



Σχολή Κοινωνικών Επιστημών

Τραπεζική, Χρηματοοικονομική και Χρηματοοικονομική Τεχνολογία (FinTech)
(TPAX)

Διπλωματική Εργασία

**«Η επίδραση των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών στην
αποδοτικότητα και ικανοποίηση πελατών. Ανάλυση
δεδομένων από neobanks»**

Μαγκούρης Κωνσταντίνος

A.M 166604

Επιβλέπων Α καθηγητής: Βασιλείου Δημήτριος

Επιβλέπων Β καθηγητής: Ηρειώτης Νικόλαος

Πάτρα, Μάιος 2026

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή Μαγκούρη Κωνσταντίνου, ο οποίος την εκπόνησε. Ο φοιτητής παραχωρεί στο ίδρυμα μη αποκλειστική άδεια χρήσης για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, χωρίς χρηματική αντιπαροχή. Η πρόσβαση στο πλήρες κείμενο δεν συνεπάγεται παραχώρηση των πνευματικών ή ηθικών δικαιωμάτων και απαγορεύει οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή εκμετάλλευση χωρίς ρητή έγγραφη συγκατάθεση του φοιτητή.

Ευχαριστίες:

Πρωτίστως, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες προς τον Επιβλέποντα Καθηγητή Α, κ. Βασιλείου Δημήτριο, καθώς και προς τον Επιβλέποντα Καθηγητή Β, κ. Ηρειώτη Νικόλαο, για την καθοδήγηση, την επιστημονική υποστήριξη και τις πολύτιμες συμβουλές τους καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας εργασίας. Η πολύτιμη συμβολή τους, η διαθεσιμότητα και η εμπιστοσύνη που μου έδειξαν αποτέλεσαν καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχή ολοκλήρωσή της.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω το ακαδημαϊκό προσωπικό του Τμήματος για τις γνώσεις και τα εφόδια που μου προσέφεραν κατά τη διάρκεια των σπουδών μου, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επιστημονική και προσωπική μου εξέλιξη.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω στην οικογένειά μου για τη διαρκή στήριξη, την υπομονή και την ηθική συμπαράσταση που μου παρείχαν σε όλη τη διάρκεια της ακαδημαϊκής μου πορείας. Η εμπιστοσύνη και η ενθάρρυνσή τους αποτέλεσαν σημαντικό κίνητρο για την επίτευξη των στόχων μου.

Τέλος, ευχαριστώ θερμά τους φίλους και συμφοιτητές μου για τη συνεργασία, την υποστήριξη και τη συμπαράστασή τους κατά τη διάρκεια αυτής της απαιτητικής αλλά δημιουργικής διαδρομής.

Περίληψη

Η ανάπτυξη του Fintech και οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες αποτελούν το νέο πεδίο έντασης του ανταγωνισμού στην παγκόσμια χρηματοπιστωτική αγορά. Η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που προσδίδει η τεχνητή νοημοσύνη, η ανάπτυξη των επικοινωνιών και της κρυπτοτεχνολογίας δίνουν τη δυνατότητα παροχής νέων υπηρεσιών και διεύρυνσης σε νέες αγορές και πελατειακές ομάδες. Η παρούσα εργασία επιχειρεί μια συνολική διερεύνηση στο ιδιαίτερα δυναμικό περιβάλλον των neobanks. Συγκεκριμένα, επιχειρείται απάντηση σε ερωτήματα όπως ποια είναι η αποτελεσματικότητα χρήσης των υπηρεσιών από τις neobanks, ποια είναι τα ανταγωνιστικά τους πλεονεκτήματα σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι παραδοσιακές τράπεζες, ποιος είναι ο βαθμός ανταπόκρισης των υπηρεσιών neobanks από τους χρήστες στην Ελληνική αγορά και τέλος, ποιες είναι οι επιπτώσεις για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Σε κάθε περίπτωση τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα θετικά για τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι neobanks σε βαθμό που αναμένεται αυξητική η μελλοντική τους παρουσία στην Ελληνική αγορά.

Λέξεις – Κλειδιά

Αποδοτικότητα
Αυτοματοποίηση
Καινοτομία
Νεοτράπεζες
Τεχνητή νοημοσύνη TN AI
Τραπεζική 4.0
Ψηφιακός μετασχηματισμός
4^η βιομηχανική επανάσταση

Abstract

The development of Fintech and digital banking services are the new field of intense competition in the global financial market. The exploitation of the advantages provided by artificial intelligence, the development of communications and cryptotechnology, enable the provision of new services and penetration into new markets and customer groups. This essay attempts a comprehensive investigation of the highly dynamic environment of neobanks. In particular, an attempt is made to answer questions such as what is the effectiveness of the use of services by neobanks, what are their competitive advantages compared to the services offered by traditional banks, what is the degree of response of neobanks services by users in the Greek market and finally what are the consequences for all stakeholders involved. In any case, the results are particularly positive for the services offered by the neobanks, to the extent that their future presence in the Greek market is expected to increase.

Keywords

Artificial Intelligence (AI)
ANOVA Single Factor Analysis
Banking 4.0
Banking as a Service (BaaS)Big data
Bitcoin
Covid-19
Data Envelopment Analysis (DEA)
FinTech
Industry 4.0
Machine Learning ML
Natural language generation (NLG).
Stochastic Frontier Analysis (SFA)

Περιεχόμενα

Περίληψη	3
Abstract	4
Περιεχόμενα	5
Κατάλογος Πινάκων	7
Εισαγωγή	8
Μέρος Α: Θεωρητικό Πλαίσιο	12
Κεφάλαιο Ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες: έννοια και χαρακτηριστικά.....	13
1.1 Ψηφιακές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	13
1.2 Neobanks - νεοτράπεζες: ορισμός, επιχειρησιακό μοντέλο και διαφορές με τις παραδοσιακές τράπεζες	15
1.2.1 Νεοτράπεζες - Neobanks ορισμοί	15
1.2.2 Διαχρονική Εξέλιξη των Neobanks	16
1.2.3 Τύποι neobanks	17
1.2.4 Βασικά Χαρακτηριστικά των Neobanks	17
1.2.5 Επιχειρηματικό μοντέλο και βασικά χαρακτηριστικά των Neobanks	18
1.3 Συμπεράσματα κεφαλαίου	19
Κεφάλαιο 2. Αγορά και διαφορές ανάμεσα σε νεοτράπεζες και παραδοσιακές τράπεζες	20
2.1 Σύγκλιση ή απόκλιση ανάμεσα στις νεοτράπεζες και τις παραδοσιακές τράπεζες	20
2.2 Πλεονεκτήματα διαφοροποίησης των neobanks	21
2.3 Αγορά και μεγάλοι οργανισμοί neobanks	25
2.4 Μέγεθος αγοράς και τάσεις	26
2.5 Ρυθμιστική εποπτεία & προστασία των καταναλωτών	26
2.6 Προκλήσεις και κίνδυνοι	26
2.7 Κορυφαίες Neobanks στην Ελλάδα (2026)	27
2.8 Βασικά Χαρακτηριστικά των neobank στην Ελλάδα	27
2.9 Συμπεράσματα κεφαλαίου	28
Κεφάλαιο 3. Ανάλυση αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των παραδοσιακών τραπεζικών ιδρυμάτων και των neobanks	29
3.1 Βασικές Μέθοδοι & Έννοιες	29
3.2 Η περίπτωση των neobanks	31
3.3 Μετρήσεις χρηματοοικονομικής απόδοσης (Νεοτράπεζες έναντι Παραδοσιακών Τραπεζών)	31

3.4 Ικανοποίηση πελατών στον ψηφιακό τραπεζικό χώρο	33
3.5 Βασικές τάσεις για το μέλλον	35
3.6 Τραπεζική αποτελεσματικότητα	35
3.7 Κατευθύνσεις τραπεζικής αποτελεσματικότητας	36
3.8 Μέτρα Τραπεζικής Αποτελεσματικότητας	37
3.9 Παραδοσιακά, παραμετρικά και μη παραμετρικά μέτρα	39
3.10 Σύγκριση και επιλογή μεθόδου ανάλυσης αποτελεσματικότητας για τις Neobanks	40
3.11 Προκλήσεις στη μέτρηση της αποτελεσματικότητας	42
3.12 Συμπεράσματα κεφαλαίου	42
Μέρος Β: Εμπειρική διερεύνηση βάσει ερωτηματολογίου	44
Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία και στόχοι	44
4.1 Μεθοδολογία ανάλυσης ερωτηματολογίου	47
Κεφάλαιο 5: Στατιστικά αποτελέσματα	50
5.1 Συμπεράσματα κεφαλαίου	95
Τελικά Συμπεράσματα	98
Βιβλιογραφία	107
Παράρτημα	113

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Επιλογή ανάμεσα σε παραμετρικές και μη παραμετρικές μεθόδους ανάλυσης	40
Πίνακας 2: Διασύνδεση ερευνητικών στόχων και ερωτήσεων	46
Πίνακας 3: Απαντήσεις στα ερωτήματα που τέθηκαν	95
Πίνακας 4: Συνοπτικές Διαφορές Ανάμεσα σε Παραδοσιακές Τράπεζες και Neobanks	99
Πίνακας 5: Αντιστοίχιση θεωρητικών ερωτημάτων – ερωτηματολογίου – αποτελεσμάτων	102

Εισαγωγή

Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Η τεχνολογική επανάσταση Industry 4.0 είχε άμεσες και σημαντικές επιπτώσεις στον χρηματοπιστωτικό χώρο σε βαθμό που να επιδρά στο ευρύτερο επιχειρησιακό και λειτουργικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, η ανάπτυξη του Fintech και η τάση αποκέντρωσης των εργασιών δημιούργησαν ένα πεδίο ανάπτυξης των τραπεζικών εργασιών πέρα από το περιβάλλον των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών οργανισμών. Αναφορά γίνεται στην ανάγκη για πραγματοποίηση ευέλικτων και χαμηλού κόστους συναλλαγών, με χαμηλές γραφειοκρατικές διαδικασίες, καθώς και εμπορικές και καταναλωτικές πιστοδοτήσεις βραχυχρόνιου χαρακτήρα, υψηλής ταχύτητας και χωρίς εμπράγματα εξασφαλίσεις. Ουσιαστικά, πραγματώνεται η ανάγκη ενσωμάτωσης στο χρηματοπιστωτικό σύστημα οικονομικών μονάδων συχνά αποκλεισμένων από τις παραδοσιακές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές.

Η εν λόγω ανάγκη οδήγησε στην ανάπτυξη υπηρεσιών που απευθύνονται σε ένα πολύ μεγαλύτερο πελατειακό κοινό. Έτσι λοιπόν, παρουσιάστηκαν νέου τύπου χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί, υψηλής έντασης τεχνολογίας και μικρών απαιτήσεων σε πάγιες υποδομές, γνωστές ως neobanks – νεοτράπεζες.

Το πεδίο δράσης των νεοτραπεζών μπορεί συνοπτικά να παρουσιαστεί ως ακολούθως:

- Νέα μορφή λειτουργικού περιβάλλοντος, το οποίο ενσωματώνει νέες τεχνολογίες βάσει της τεχνητής νοημοσύνης και της μηχανικής μάθησης.
- Εμφάνιση νέων χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών και προώθησή τους στην αγορά με εναλλακτικές, ψηφιακές διαδικασίες.
- Υιοθέτηση πελατοκεντρικών συστημάτων με έμφαση στην ποιότητα και στην ασφάλεια εξυπηρέτησης.
- Επικέντρωση στην επικοινωνία με αυτόματες πλατφόρμες επικοινωνίας – chat boxes και robo advisors.
- Εναλλακτικές μορφές marketing μέσω υιοθέτησης διαύλων επικοινωνίας στα κοινωνικά δίκτυα και τεχνικών επιβράβευσης των πελατών.
- Υιοθέτηση νέων τρόπων διαχείρισης των κινδύνων και εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που προσδίδουν η τεχνητή νοημοσύνη και η μηχανική μάθηση.

Η παρούσα εργασία επικεντρώνεται στην εξέταση της επίδρασης των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις νεοτράπεζες στο επίπεδο ικανοποίησης των πελατών. Για το σκοπό αυτό επιχειρείται η αξιολόγηση του κατά πόσο η υιοθέτηση ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών βελτιώνει τη λειτουργική αποδοτικότητα των νεοτραπεζών (μέσω μείωσης κόστους, ταχύτερης εξυπηρέτησης, υψηλής αυτοματοποίησης) και αν αυτές οι μεταβολές ενισχύουν την εμπειρία και ικανοποίηση των χρηστών.

Παράλληλα, η εργασία εστιάζει και στην επίδραση των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών στην αποδοτικότητα των νεοτραπεζών, παράμετρο κομβικής σημασίας για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα των συμμετεχόντων του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Η μελέτη έχει ιδιαίτερη βαρύτητα στην τρέχουσα συγκυρία κατά την οποία παραδοσιακές τράπεζες και νεοφυείς ψηφιακές πλατφόρμες ανταγωνίζονται σκληρά για την προσέλκυση και διατήρηση πελατών, ενώ ταυτόχρονα αντιμετωπίζουν προκλήσεις κανονιστικής συμμόρφωσης, κυβερνοασφάλειας και κερδοφορίας.

Η εργασία βασίζεται σε εκτενή διερευνητική βιβλιογραφική ανάλυση καθώς και σε έρευνα ικανοποίησης των τραπεζικών πελατών.

Η μεθοδολογία της ανάλυσης εστιάζει στη συγκριτική ανάλυση μεταξύ neobanks και παραδοσιακών τραπεζών. Τα αποτελέσματα αναμένεται να προσφέρουν πολύτιμες ενδείξεις για το πώς η τεχνολογία επηρεάζει το τραπεζικό επιχειρησιακό μοντέλο και να καταδείξουν εάν οι neobanks αποτελούν βιώσιμο και ανταγωνιστικό υποκατάστατο των παραδοσιακών τραπεζών στο νέο χρηματοπιστωτικό τοπίο.

Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που θέτονται και καθοδηγούν την ανάπτυξη της διπλωματικής εργασίας είναι τα εξής:

- Ποιοι είναι οι παράγοντες διαφοροποίησης στη λειτουργία των neobanks – νεοτραπεζών και των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων;
- Πως διακρίνεται η αποτελεσματικότητα στη λειτουργία των neobanks – νεοτραπεζών από τις παραδοσιακές τράπεζες;

- Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των neobanks – νεοτραπεζών;

Πέρα των τριών βασικών θεωρητικών ερωτημάτων που τέθηκαν, στο πλαίσιο της διπλωματικής εργασίας πραγματοποιείται έρευνα ερωτηματολογίου με βασικά ακαδημαϊκά ερωτήματα τα εξής:

- Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των Ελλήνων χρηστών υπηρεσιών από neobanks;
- Ποιος είναι ο βαθμός εμπιστοσύνης ικανοποίησης των Ελλήνων χρηστών υπηρεσιών από neobanks;
- Ποια είναι η πρόθεση συνέχισης χρήσης των υπηρεσιών των Ελλήνων χρηστών από τις neobanks;

Μεθοδολογική προσέγγιση

Για την απάντηση των πρώτων θεωρητικών ερωτημάτων πραγματοποιείται βιβλιογραφική διερεύνηση με επίκεντρο πρόσφατες δημοσιεύσεις που επικεντρώνονται στη συγκριτική μελέτη της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας λειτουργίας των neobanks και των παραδοσιακών τραπεζών.

Για την απάντηση των ερωτημάτων της ευρύτερης ικανοποίησης και αποδοχής των χρηστών από τις υπηρεσίες των neobanks στην Ελλάδα πραγματοποιείται στατιστική διερεύνηση βάσει ερωτηματολογίου.

Σημειώνεται, ότι η προσέγγιση του θέματος γίνεται με βάση την πελατοκεντρική του διάσταση καθώς και οικονομικά – οργανωσιακά χαρακτηριστικά. Η ανάλυση λογιστικών δεδομένων δεν κατέστη εφικτή καθώς η άντληση επαρκών και ομοιογενών στατιστικών δεδομένων είναι αρκετά δύσκολη. Οι neobanks έχουν βραχύ οικονομικό βίο και χαρακτηρίζονται από διεθνή και αποκεντρωμένο χαρακτήρα. Ως εκ τούτου, η άντληση γεωγραφικά οριοθετημένων δεδομένων για τις διεθνείς neobanks δεν είναι δυνατή, ενώ οι Ελληνικές neobanks δεν εμφανίζουν ακόμα πλήρη και συγκρίσιμα οικονομικά στοιχεία.

Δομή της εργασίας

Η οργάνωση της εργασίας είναι σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος είναι θεωρητικό και αποσκοπεί, βάσει 3 διακριτών κεφαλαίων, στην διερεύνηση της διάκρισης των neobanks έναντι των παραδοσιακών τραπεζών ως προς την αποτελεσματικότητα και τον επιχειρησιακό τρόπο λειτουργίας. Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύονται τα βασικά χαρακτηριστικά των neobanks. Στο δεύτερο κεφάλαιο η ανάλυση εστιάζει στις διαφορές ανάμεσα σε neobanks και παραδοσιακές τράπεζες και της θέσης τους στη χρηματοπιστωτική αγορά. Στο τρίτο κεφάλαιο διερευνώνται οι παράγοντες της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των neobanks σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες.

Στο δεύτερο μέρος επιχειρείται η στατιστική έρευνα βάσει ερωτηματολογίου και οργανώνεται σε δύο κεφάλαια. Στο κεφάλαιο 4 παρουσιάζονται η μεθοδολογία, ο σκοπός και τα ερωτήματα της έρευνας. Στο κεφάλαιο 5 παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας καθώς και τα συμπεράσματα που προκύπτουν.

Μέρος Α: Θεωρητικό Πλαίσιο

Η ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη στο πλαίσιο της τεχνολογικής επανάστασης Industry 4.0 προκάλεσε σε τόσο μεγάλο βαθμό επίδραση στο χρηματοπιστωτικό τομέα έτσι ώστε να γίνεται λόγος για εποχή “Banking 4.0 (Umara et al).

Σε όλες της φάσεις τραπεζικής τεχνολογικής εξέλιξης από το Banking 1.0 στο Banking 4.0, οι τράπεζες χρησιμοποιούν τεχνολογίες αιχμής για να παραμείνουν σε θέση ισχύος απέναντι στον ανταγωνισμό. Για παράδειγμα, η χρήση αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ATM) κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1960, τεχνολογία με την οποία οι τράπεζες εισήχθησαν στο Banking 2.0. και πρωτοπαρουσιάστηκαν από την Barclays Bank.

Την τελευταία δεκαετία, οι ραγδαίες εξελίξεις στις τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης διευκόλυναν τη μείωση του κόστους επεξεργασίας, αποθήκευσης και ταχύτερης συνδεσιμότητας δεδομένων (ιδιαίτερα από το 2017 και μετά) και είναι γνωστές ως Banking 4.0.

Στο πλαίσιο αυτό, οι νεοτράπεζες - neobanks (ψηφιακές τράπεζες χωρίς φυσικά καταστήματα) έχουν φέρει επανάσταση στον χρηματοοικονομικό τομέα, προσφέροντας υψηλή αποτελεσματικότητα, ταχύτητα και χαμηλότερο κόστος σε σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες. Ενώ οι παραδοσιακές τράπεζες βασίζονται σε παλαιότερα συστήματα (legacy systems) και φυσική παρουσία, οι neobanks εκμεταλλεύονται την τεχνολογία cloud και το AI για να προσφέρουν ανώτερη εμπειρία χρήστη (UX).

Η ανάλυση που ακολουθεί επιδιώκει να οικοδομήσει το θεωρητικό πλαίσιο πάνω στο οποίο διακρίνονται οι νεοτράπεζες με έμφαση στην αποτελεσματικότητά τους και το νέο επιχειρησιακό πρότυπο λειτουργίας που εισάγουν. Για το σκοπό αυτό αναλύονται επιπλέον οι παράγοντες που επηρεάζουν και διαμορφώνουν την αποδοτικότητα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και την ικανοποίηση των πελατών στη νέα ψηφιακή εποχή.

Κεφάλαιο 1: Ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες: έννοια και χαρακτηριστικά

1.1 Ψηφιακές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission, “Overview of Digital Finance”), ως ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες προσδιορίζεται εκείνος ο τομέας παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών «ο οποίος περιγράφει τον αντίκτυπο των νέων τεχνολογιών». Στον εν λόγω τομέα περιλαμβάνονται «ποικίλα προϊόντα, εφαρμογές, διαδικασίες και επιχειρηματικά μοντέλα τα οποία μεταμορφώνουν τον τρόπο παροχής των τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών».

Ενώ η τεχνολογική καινοτομία στον χρηματοοικονομικό τομέα δεν είναι νέα, οι επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες έχουν αυξηθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια και ο ρυθμός αύξησης της καινοτομίας είναι εκθετικός. Πλέον, δίνεται η δυνατότητα της αλληλεπίδρασης πελατών και τράπεζας χρησιμοποιώντας τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας. Έτσι, πραγματοποιούνται πληρωμές, μεταφορές χρημάτων και επενδύσεις χρησιμοποιώντας μια ποικιλία νέων εργαλείων που δεν υπήρχαν πριν από λίγα χρόνια. Η τεχνητή νοημοσύνη, τα κοινωνικά δίκτυα, η μηχανική μάθηση, οι εφαρμογές για φορητές συσκευές, η τεχνολογία κατακευματισμένου καθολικού, το υπολογιστικό νέφος και η ανάλυση μαζικών δεδομένων έχουν δημιουργήσει νέες υπηρεσίες και επιχειρηματικά μοντέλα από τα καθιερωμένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και νεοεισερχόμενους στην αγορά.

Όλες αυτές οι τεχνολογίες ωφελούν τόσο τους καταναλωτές όσο και τις επιχειρήσεις, επιτρέποντας μεγαλύτερη πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, προσφέροντας ευρύτερες επιλογές και αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα του συνόλου των λειτουργιών. Επίσης, οι εν λόγω τεχνολογίες συμβάλουν στην άρση των εθνικών φραγμών και στην τόνωση του ανταγωνισμού σε τομείς όπως (European Commission):

1. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, ηλεκτρονικών πληρωμών και εμβασμάτων
2. Δανεισμός μεταξύ ομότιμων φορέων peer to peer finance
3. Προσωπικές επενδυτικές συμβουλές και υπηρεσίες

Σύμφωνα με τους Garcia Thomas et al., η ψηφιοποίηση μετασχηματίζει την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών, οδηγώντας στην εμφάνιση των νέων επιχειρηματικών μοντέλων, των ψηφιακών τραπεζών. Οι ψηφιακές τράπεζες δραστηριοποιούνται αποκλειστικά στον διαδικτυακό χώρο, χωρίς να αναπτύσσουν δίκτυα καταστημάτων.

Στο τέλος του 2024, περίπου 60 τράπεζες στην ζώνη του Ευρώ προσδιορίστηκαν ως αποκλειστικά ψηφιακές.

Τα βασικά χαρακτηριστικά των ψηφιακών τραπεζών είναι τα εξής (Garcia Thomas et al):

- Η δομή χρηματοδότησης των ψηφιακών τραπεζών στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στις μικρές καταθέσεις λιανικής τραπεζικής.
- Περίπου το 80% της συνολικής χρηματοδότησης των ψηφιακών τραπεζών προέρχεται από καταθέτες λιανικής τραπεζικής.
- Η απουσία φυσικών υποκαταστημάτων μειώνει την τοπική συγκέντρωση, οδηγώντας σε ασυνήθιστα μεγάλο μερίδιο διασυνοριακών καταθέσεων.
- Πάνω από το 90% των καταθέσεων λιανικής στις ψηφιακές τράπεζες καλύπτονται από συστήματα εγγύησης των καταθέσεων.
- Το μέσο μέγεθος αυτών των καταθέσεων είναι μικρότερο από ό,τι στις παραδοσιακές τράπεζες, αντανakλώντας το χαμηλό μερίδιο πελατών που χρησιμοποιούν ψηφιακές τράπεζες ως κύριο τραπεζικό λογαριασμό τους.
- Οι εταιρικές καταθέσεις και η χρηματοδότηση χονδρικής διαδραματίζουν πολύ μικρότερο ρόλο για τις ψηφιακές τράπεζες.
- Η συνεχής ανάπτυξη των ψηφιακών τραπεζών θα μπορούσε να αποφέρει οφέλη για τους πελάτες, εκτοπίζοντας τους κατεστημένους φορείς. Ωστόσο, μπορεί να απειλήσει τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα, λόγω των απειλών που θέτουν στα παραδοσιακά πιστωτικά ιδρύματα.
- Οι ψηφιακές τράπεζες κατάφεραν να εδραιώσουν τη θέση τους σε ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες, αλλά παραμένουν σχετικά μικροί παίκτες με περιορισμένες προσφορές προϊόντων.

Σύμφωνα με τους Nithin Yogesh et al. οι επιπτώσεις των ψηφιακών τραπεζών στις παραδοσιακές τράπεζες είναι σημαντικές όσον αφορά τις προσδοκίες και την εμπειρία των πελατών. Οι παραδοσιακές τράπεζες ήταν κάποτε η μόνη επιλογή για τραπεζικές

υπηρεσίες. Ωστόσο, οι ψηφιακές πλατφόρμες έχουν μετατοπίσει την εστίαση από τον θεσμικό έλεγχο στην ενδυνάμωση των χρηστών. Οι πελάτες αναμένουν τώρα:

1. 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα διαθεσιμότητα υπηρεσιών
2. Άμεσες μεταφορές χρημάτων
3. Εξατομικευμένες οικονομικές συμβουλές
4. Απρόσκοπτες ψηφιακές διεπαφές
5. Χαμηλότερα τέλη

Το εν λόγω γεγονός ανάγκασε τις παραδοσιακές τράπεζες να επενδύσουν σε μεγάλο βαθμό σε πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού. Η αποτυχία μιας παραδοσιακής τράπεζας στο να ανταποκριθεί σε αυτές τις προσδοκίες μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια πελατών, ειδικά μεταξύ των νεότερων γενεών που δίνουν προτεραιότητα στην ευκολία και την ταχύτητα παροχής των υπηρεσιών.

1.2 Neobanks - νεοτράπεζες: ορισμός, επιχειρησιακό μοντέλο και διαφορές με τις παραδοσιακές τράπεζες

1.2.1 Νεοτράπεζες - Neobanks ορισμοί

Οι neobanks (νεοτράπεζες) αντιπροσωπεύουν τη νέα γενιά ψηφιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν αποκλειστικά ψηφιακά, χωρίς φυσικά καταστήματα, προσφέροντας γρήγορες, φιλικές προς τον χρήστη και χαμηλού κόστους τραπεζικές υπηρεσίες μέσω mobile εφαρμογών (Bleap article). Συχνά, αποκαλούνται "challenger banks" και στοχεύουν στην ανατροπή του παραδοσιακού τραπεζικού μοντέλου, εστιάζοντας στην εμπειρία του πελάτη.

Οι neobanks είναι 100% ψηφιακές τράπεζες, οι οποίες δεν διαθέτουν "brick-and-mortar" φυσικά καταστήματα. Βασίζονται σε τεχνολογίες αιχμής (Fintech) για να παρέχουν υπηρεσίες όπως άνοιγμα λογαριασμού σε λίγα λεπτά, άμεσες μεταφορές χρημάτων, εργαλεία προϋπολογισμού και, σε πολλές περιπτώσεις, δανεισμό.

Ο πολλαπλασιασμός των υπηρεσιών διαδικτύου και η αυξανόμενη υιοθέτηση διαδικτυακών και κινητών καναλιών μεταξύ των πελατών έχουν τροφοδοτήσει την είσοδο νέου τύπου τραπεζών στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Τα κοινά χαρακτηριστικά αυτών των εταιρειών είναι ότι υιοθέτησαν μια στρατηγική μόνο για το διαδίκτυο έχοντας ελάχιστο ή και καθόλου δίκτυο υποκαταστημάτων και βασίζονται σε άλλα, συνήθως μη φυσικά δίκτυα (κυρίως διαδίκτυο και κινητά) για να καλύψουν την πλειονότητα των συναλλαγών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Μια neobank είναι ένας τύπος άμεσης τράπεζας που λειτουργεί αποκλειστικά με χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σε αντίθεση με τις παραδοσιακές, άμεσες, τράπεζες, οι νεοτράπεζες δεν έχουν τραπεζικές άδειες και αντ' αυτού βασίζονται σε συνεργαζόμενες τράπεζες (Ballard, Barclay, 2018). Συνήθως, οι νεοτράπεζες έχουν χαμηλότερο λειτουργικό κόστος, το οποίο μερικές φορές μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλότερες προμήθειες και πιο ανταγωνιστικά επιτόκια.

1.2.2 Διαχρονική εξέλιξη των neobanks

Η έννοια της ψηφιακής τραπεζικής χωρίς υποκαταστήματα ανάγεται στις τράπεζες μόνο μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου στα τέλη της δεκαετίας του 1990 και στις αρχές της δεκαετίας του 2000 (Ballard, Barclay, 2018). Μετά την παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση του 2008, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στα καθιερωμένα τραπεζικά ιδρύματα μειώθηκε σημαντικά δημιουργώντας ένα άνοιγμα για νέους ψηφιακούς νεοεισερχόμενους. Μεταξύ 2010 και 2015, ορισμένες εταιρείες Fintech άρχισαν να προσφέρουν τραπεζικές υπηρεσίες μέσω εφαρμογών. Ο όρος «neobank» άρχισε να κερδίζει έδαφος από το 2017 και μετά.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 2010 και μετά, ειδικά στην Ευρώπη και στη συνέχεια παγκοσμίως, εμφανίστηκε μια σειρά από αποκλειστικά ψηφιακές τράπεζες (για παράδειγμα, η Monzo Bank στο Ηνωμένο Βασίλειο, η Revolut, η Nubank στη Λατινική Αμερική, που επεκτάθηκαν γρήγορα σε πελάτες, με εύρος προϊόντων και γεωγραφικό αποτύπωμα. Στις αρχές της δεκαετίας του 2020, το μοντέλο neobank είχε γίνει αρκετά main stream ώστε να προσελκύσει την προσοχή των ρυθμιστικών αρχών, των κατεστημένων φορέων και των επενδυτών, με έλεγχο γύρω από την κερδοφορία, τη ρύθμιση και τη βιωσιμότητα.

1.2.3 Τύποι neobanks

Υπάρχουν δύο τύποι νεοτραπεζών:

1. νεοτράπεζες με τραπεζική άδεια και
2. νεοτράπεζες χωρίς άδεια.

Από τη μία πλευρά, μια νεοτράπεζα χωρίς δική της τραπεζική άδεια, σύμφωνα με τον Schmidt-Jessa (2022), αποτελεί ουσιαστικά, μια εταιρεία Fintech που συνεργάζεται με πραγματικές τράπεζες για να προσφέρει φιλικές προς τον πελάτη και βολικές τραπεζικές υπηρεσίες. Αν και αυτό δεν τους επιτρέπει να λειτουργούν χωρίς περιορισμούς, καθώς δεν μπορούν για παράδειγμα, να προσφέρουν αυτόνομα χρηματοοικονομικά προϊόντα στους πελάτες, τους παρέχει μια εξαιρετική ευκαιρία να επεκταθούν, να συγκεντρώσουν εμπειρία και να εδραιωθούν στην αγορά ως νεοεισερχόμενοι.

Από την άλλη μεριά, σύμφωνα με έναν αυξανόμενο αριθμό συγγραφέων όπως οι Nel and Boshoff (2021), Windasari et al. (2022) και Schmidt-Jessa (2022), οι νεοτράπεζες με πλήρη τραπεζική άδεια θεωρούνται μόνο ψηφιακές τράπεζες και όχι νεοτράπεζες που λειτουργούν με πλήρη τραπεζική άδεια. Αυτά τα ιδρύματα οφείλουν να είναι ανεξάρτητες τράπεζες και όχι θυγατρικές καθιερωμένων τραπεζών που δημιουργήθηκαν από το μηδέν. Εκτός του ακαδημαϊκού χώρου, ωστόσο, εξακολουθούν να αναφέρονται ως νεοτράπεζες, ακόμη και από τις ίδιες τις μητρικές εταιρείες. Συνολικά, οι νεοτράπεζες αφορούν τη δημιουργία ενός πελατοκεντρικού οργανισμού που χρησιμοποιεί μια αρχιτεκτονική βασισμένη σε δεδομένα που υποστηρίζεται από το Open Banking και την τεχνητή νοημοσύνη. Η εστίασή τους είναι πάντα σε λύσεις και όχι απλώς στην παροχή της τελευταίας τεχνολογίας.

1.2.4 Βασικά Χαρακτηριστικά των Neobanks

Σύμφωνα με τον Blear (2025) τα βασικά χαρακτηριστικά των neobanks συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Mobile-First: Η εξυπηρέτηση γίνεται αποκλειστικά μέσω smartphone app ή web.

- Απουσία Γραφειοκρατίας: Απλοποιημένες διαδικασίες (onboarding) χωρίς έγγραφα.
- Χαμηλό Κόστος υπηρεσιών για τους πελάτες: Λόγω έλλειψης δικτύου καταστημάτων, προσφέρουν μηδενικές ή πολύ χαμηλές προμήθειες.

1.2.5 Επιχειρηματικό μοντέλο και βασικά χαρακτηριστικά των Neobanks

Οι νεοτράπεζες συνήθως μοιράζονται χαρακτηριστικά όπως:

1. Ψηφιακές (ή σχεδόν μόνο) λειτουργίες: εφαρμογές για κινητά, διαδικτυακές πύλες. Ελάχιστους ή καθόλου φυσικούς κλάδους.
2. Λιγότερα παλαιού τύπου συστήματα, γενικά έξοδα διακλάδωσης και μη αυτόματες διαδικασίες.
3. Εστίαση στην εμπειρία ενσωμάτωσης χρήστη, στις ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο, και στην απλοποιημένη διεπαφή με τον χρήστη.
4. Συνεργασίες και υποδομές τρίτων: πολλοί βασίζονται σε αδειοδοτημένες τράπεζες (για τη λήψη καταθέσεων) ή σε πλατφόρμες Banking as a Service (BaaS) αντί να δημιουργούν πλήρες τραπεζικό backend εσωτερικά.
5. Στρατηγικές δημιουργίας εσόδων, όπως διατραπεζικές προμήθειες (σε χρεωστικές κάρτες), υπηρεσίες συνδρομής / premium, δανεισμός ή πίστωση, υπηρεσίες συναλλάγματος και ενσωματωμένες προσφορές χρηματοδότησης.
6. Στοχεύοντας είτε σε υπό - εξυπηρετούμενα τμήματα (νεότεροι χρήστες, οικονομία συναυλιών, χώρες με υπό - τραπεζικές συναλλαγές) είτε προσφέροντας εναλλακτικές προτάσεις αξίας (μηδενικές/χαμηλές χρεώσεις, παγκόσμιες δαπάνες, πολλαπλά νομίσματα, αναλυτικά στοιχεία σε πραγματικό χρόνο).

Το επιχειρησιακό μοντέλο των neobanks βασίζεται στην τεχνολογική αποδοτικότητα και την πελατοκεντρική προσέγγιση (Temelkov 2022).

Συγκεκριμένα:

- Μείωση Λειτουργικού Κόστους: Δεν πληρώνουν ενοίκια, ρεύμα ή προσωπικό για φυσικά καταστήματα.
- Πηγές Εσόδων: Κερδίζουν κυρίως από:
 - Interchange fees: Προμήθειες από τη χρήση χρεωστικών/πιστωτικών καρτών.
 - Premium συνδρομές: Μηνιαία τέλη για υπηρεσίες με επιπλέον προνόμια (π.χ. ταξιδιωτική ασφάλιση).
 - Προμήθειες FX: Χρεώσεις σε ανταλλακτήρια συναλλάγματος.
 - Δανεισμός: Προσφορά μικροδανείων ή πιστώσεων.
- Συνεργασίες (Banking-as-a-Service): Ορισμένες neobanks δεν έχουν δική τους τραπεζική άδεια, αλλά συνεργάζονται με παραδοσιακές τράπεζες για να αποθηκεύουν τα κεφάλαια των πελατών, λειτουργώντας ως Fintech ενδιάμεσο.

1.3 Συμπεράσματα κεφαλαίου

Στην ανάλυση που προηγήθηκε προσδιορίστηκαν τα βασικά εκείνα στοιχεία του σχεδιασμού των neobanks που διαμορφώνουν το επιχειρηματικό πλαίσιο στο οποίο δραστηριοποιούνται. Το βασικό χαρακτηριστικό των neobanks έγκειται στην προώθηση πελατοκεντρικών υπηρεσιών, μειωμένου κόστους για τους πελάτες, κάνοντας χρήση νέων τεχνολογιών και ψηφιακών υπηρεσιών. Το επόμενο κεφάλαιο εστιάζει στην ανάλυση των διαφορών των παραδοσιακών τραπεζών και των neobanks.

Κεφάλαιο 2: Αγορά και διαφορές ανάμεσα σε νεοτράπεζες και παραδοσιακές τράπεζες

Οι νεοτράπεζες και οι παραδοσιακές τράπεζες είναι δύο διαφορετικοί τύποι χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων καθένας από τους οποίους προσφέρει ξεχωριστά χαρακτηριστικά και προσεγγίσεις στις τραπεζικές υπηρεσίες (Malyshev Alex, 2025).

Οι νεοτράπεζες, γνωστές και ως ψηφιακές τράπεζες όπως προαναφέρθηκε, είναι πλήρως ψηφιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με γνώμονα την τεχνολογία που λειτουργούν κυρίως μέσω εφαρμογών για κινητά ή διαδικτυακών πλατφορμών.

Οι παραδοσιακές τράπεζες είναι καθιερωμένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με φυσική παρουσία, συμπεριλαμβανομένων των υποκαταστημάτων. Λειτουργούν εδώ και πολλά χρόνια και προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών υπηρεσιών.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ορισμένες παραδοσιακές τράπεζες έχουν επίσης αγκαλιάσει τον ψηφιακό μετασχηματισμό και προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής και κινητής τηλεφωνίας τραπεζικής. Ομοίως, οι νεοτράπεζες μπορούν να συνεργαστούν με παραδοσιακές τράπεζες για να αξιοποιήσουν την καθιερωμένη υποδομή τους και τη συμμόρφωσή τους με τους κανονισμούς.

Ο Molnár Júlia, (2018), σημειώνει ότι, ούτε το μοντέλο δανεισμού βάση της διαδικτυακής αγοράς, ούτε το μοντέλο των νεοτραπεζών είναι ανταγωνιστικά με τις παραδοσιακές τράπεζες. Στην περίπτωση του δανεισμού μέσω ψηφιακών αγορών, αν και οι εν λόγω παράγοντες ενδέχεται να μειώνουν τις τριβές χρηματοδότησης στην πιστωτική αγορά, δεν μπορούν όμως να ανταγωνιστούν τις τράπεζες όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ρευστότητας και στον μετασχηματισμό περιουσιακών στοιχείων.

2.1 Σύγκλιση ή απόκλιση ανάμεσα στις νεοτράπεζες και τις παραδοσιακές τράπεζες

Οι νεοτράπεζες δεν πρέπει να συγχέονται με τις ψηφιακές τράπεζες (Malyshev Alex, 2025). Αν και μοιάζουν κατά κάποιο τρόπο, και οι δύο είναι διαφορετικές μορφές

χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Ενώ οι ψηφιακές τράπεζες είναι συνήθως παρακλάδι των παραδοσιακών τραπεζών με φυσικά δίκτυα καταστημάτων και προσφέρουν ένα ευρύτερο φάσμα τραπεζικών υπηρεσιών, οι νεοτράπεζες είναι αυστηρά διαδικτυακά ιδρύματα Fintech χωρίς φυσικά δίκτυα καταστημάτων.

Οι νεοτράπεζες ανταγωνίζονται τις κατεστημένες τράπεζες και παρέχουν υπηρεσίες σε τομείς που δεν καλύπτονται επαρκώς από το συμβατικό τραπεζικό σύστημα, χωρίς κανένα άγχος και με μηδενικές προμήθειες.

2.2 Πλεονεκτήματα διαφοροποίησης των neobanks

Σύμφωνα με τον (Malyshev Alex, 2025), οι neobanks:

1. Είναι οικονομικά πιο αποδοτικές
2. Προσφέρουν εξατομικευμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω τεχνολογίας AI
3. Δεν υπάρχει δίκτυο καταστημάτων
4. Χρησιμοποιούν συστήματα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα

Ενώ το ξέσπασμα του κορονοϊού επιτάχυνε τον ψηφιακό μετασχηματισμό και συνέβαλε στη μεγαλύτερη υιοθέτηση της τεχνολογίας και της καινοτομίας, είχε επίσης ως αποτέλεσμα την τεχνολογική πρόοδο σε όλους τους συμμετέχοντες στην αγορά βελτιώνοντας την ψηφιακή τους εμπειρία (Schmidt-Jessa, 2022). Για το λόγο αυτό, τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα γίνονται όλο και πιο σημαντικά για τις νεοτράπεζες.

Ωστόσο, οι Sahi et al. (2021) σημείωσαν στη μελέτη τους, ότι οι πελάτες εξακολουθούν να έχουν ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια, το απόρρητο, τη χρήση και την αξία των τεχνολογιών ψηφιακών πληρωμών, όσον αφορά τη συνεργασία με τις neobanks. Στην πραγματικότητα, η υπέρβαση της αντίστασης των πελατών είναι ένα από, αν όχι το μεγαλύτερο, καθήκον για μια νεοτράπεζα. Πολλοί ακαδημαϊκοί έχουν ήδη ασχοληθεί

με αυτό το θέμα και έχουν επισημάνει πιθανά σενάρια καθώς και πιθανές αλλαγές στον τραπεζικό κόσμο.

Συνολικά, η έρευνα για τις τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες έδειξε ότι η ψηφιοποίηση και η επακόλουθη αποδοχή νέων προσφορών από τους πελάτες έχει καθιερωθεί με επιτυχία επανειλημμένα εδώ και δεκαετίες (Alt & Puschmann, 2012 και Windasari et al. 2022).

Στο συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον, τα πλεονεκτήματα των νεοτραπεζών γίνονται ιδιαίτερα εμφανή. Μέσω του αμιγώς ψηφιακού επιχειρηματικού μοντέλου που βασίζεται σε δεδομένα, καθώς και της έξυπνης χρήσης της τεχνητής νοημοσύνης και της εστίασής της στην εξατομικευμένη τραπεζική, μια νεοτράπεζα μπορεί να προσφέρει υπηρεσίες που άλλοι ανταγωνιστές δυσκολεύονται να ταιριάζουν. Δεδομένου των ολοένα και πιο ενημερωμένων και απαιτητικών πελατών, η απόκτηση νέων πελατών θα αποτελεί συνεχής πρόκληση για όλους τους συμμετέχοντες στην αγορά τα επόμενα χρόνια, αλλά είναι ταυτόχρονα μια ευκαιρία για τους αναδυόμενους παίκτες.

Σύμφωνα με τους Dehnert και Schumann (2022), οι παραδοσιακές τράπεζες δεν πρέπει να παραβλέπουν τον αντίκτυπο των νεοεισερχόμενων, καθώς οι πελάτες που ήταν λιγότερο διατεθειμένοι να αλλάξουν τράπεζα στο παρελθόν θα θεωρούσαν σήμερα τις Fintech ως νέους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Οι νεοτράπεζες είναι γνωστές για την στοχευμένη αποτελεσματικότητά τους ως προς το κόστος, τόσο προς τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών όσο και προς τους πελάτες τους. Επίσης, οι νεοτράπεζες δεν είναι υποχρεούμενες να αναλάβουν τα έξοδα συντηρήσεως λογαριασμών και πελατειακών σχέσεων. Λόγω της ανάγκης ανεύρεση κεφαλαίου, οι πελάτες επωφελούνται από υψηλότερα επιτόκια καταθέσεων, φθηνότερα χρηματοοικονομικά προϊόντα και συνήθως δωρεάν προσφορές λογαριασμών. Επιπλέον, οι νεοτράπεζες χρεώνουν σχετικά χαμηλές προμήθειες σε σύγκριση με τους παραδοσιακούς παρόχους. Ως αποτέλεσμα, οι νεοτράπεζες διαμορφώνουν ένα επιχειρηματικό μοντέλο στο οποίο η απόκτηση πελατών και η αύξηση του όγκου των νεοτραπεζών είναι πολύ λιγότερο δαπανηρές από ό,τι για μια παραδοσιακή τράπεζα.

Ο Temelkon (2020) δείχνει ότι οι νεοτράπεζες αντλούν τα περισσότερα από τα πλεονεκτήματά τους από την απλή οργανωτική δομή τους, η οποία επιτρέπει τον υψηλό βαθμό λειτουργικής αποτελεσματικότητάς τους, τη δομή των προμηθειών τους και την ικανότητά τους να εκμεταλλεύονται τα δεδομένα που συλλέγουν.

Ομοίως, ο Anagnostopoulos (2018) τονίζει ότι οι νέες νεοφυείς επιχειρήσεις Fintech είναι απαλλαγμένες από τους περιορισμούς της χρηματοδότησης και της διατήρησης των υφιστάμενων επιχειρηματικών τομέων, όπως τουλάχιστον πρέπει να κάνουν οι παραδοσιακές τράπεζες.

Ένα σημαντικό ερώτημα που προκύπτει είναι το κατά πόσο οι νεοτράπεζες έχουν καλύτερη πρόσβαση σε νέες και ανταγωνιστικές τεχνολογίες σε σχέση με τις υπόλοιπες εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο του Fintech. Αποτελεί γεγονός, ότι οι περισσότερες από τις υπηρεσίες των νεοτραπεζών που βασίζονται σε τεχνητή νοημοσύνη αποτελεί ένα πραγματικό πλεονέκτημα για την ευκολότερη πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες.

Σύμφωνα με τους Windasari et al. (2022), θα άξιζε τον κόπο για τις εταιρείες Fintech να διερευνήσουν περαιτέρω την ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης, όπως η ανάπτυξη καθορισμένων υπηρεσιών, εικονικών βοηθών, API και πλατφορμών που βασίζονται στην τοποθεσία για την ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών. Αν και πολλές τράπεζες χρησιμοποιούν ήδη την τεχνητή νοημοσύνη σε διαδικασίες όπως ο γρήγορος εντοπισμός ύποπτων δραστηριοτήτων, απέχουν ακόμη πολύ από τις νεοτράπεζες, οι οποίες χρησιμοποιούν την τεχνολογία από την αρχή και σε πολλά σημεία της αλυσίδας αξίας όπου έχει νόημα. Χρησιμοποιώντας την τεχνητή νοημοσύνη, οι υπηρεσίες νεοτραπεζών μπορούν να προσαρμοστούν στις προσωπικές ανάγκες των πελατών τους για να τους βοηθήσουν να διαχειριστούν τα οικονομικά τους. Σε περίπτωση προβλημάτων, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν προηγμένα chatbots όλο το εικοσιτετράωρο για την επίλυση ερωτήσεων και προβλημάτων.

Λαμβάνοντας υπόψη, ότι οι τραπεζικές συναλλαγές σήμερα πραγματοποιούνται κυρίως μέσω πλατφορμών κινητής τηλεφωνίας, οι Windasari et al. (2022) συνιστούν, με βάση τα ευρήματα της έρευνάς τους, ότι στο μέλλον οι τράπεζες θα πρέπει να επικεντρωθούν περισσότερο στη συνολική ψηφιακή εμπειρία χρήστη και στις διεπαφές

κινητής τηλεφωνίας για να συσχετίσουν την επωνυμία τους σε ένα θετικό πλαίσιο συνεργασίας με τον χρήστη.

Οι νεοτράπεζες στηρίζονται στη συνεργασία με τον πελάτη, παρέχοντας απλές διεπαφές χρήστη και εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες τους, καθιστώντας τις τραπεζικές συναλλαγές ευκολότερες και πιο βολικές για τους χρήστες σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες.

Μεταξύ των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νεοτράπεζες είναι οι δευτερεύοντες λογαριασμοί για προϋπολογισμό και καλύτερη οργάνωση των χρηματικών συναλλαγών και αποταμιεύσεων, αυτόματη κατηγοριοποίηση δαπανών και μηνιαίες επισκοπήσεις. Μέχρι σήμερα, οι νεοτράπεζες επικεντρώνονται στο να κάνουν τα προϊόντα τους όσο το δυνατόν πιο φιλικά προς τον χρήστη για να ξεχωρίζουν από τους ανταγωνιστές τους. Αυτό διευκολύνεται από το γεγονός ότι ο βραχυπρόθεσμος στόχος των περισσότερων νεοτραπεζών είναι να βγάλουν κάποια χρήματα με πολλούς πελάτες, όπως και οι περισσότερες νεοφυείς επιχειρήσεις.

Σε συνδυασμό με την παροχή ενός απρόσκοπτου και εύκολου τρόπου ανοίγματος τραπεζικού λογαριασμού, οι νεοτράπεζες προσελκύουν γρήγορα νέους πελάτες. Χωρίς να απαιτείται ραντεβού, οι πελάτες μπορούν να δημιουργήσουν έναν λογαριασμό από οπουδήποτε μέσα σε λίγα λεπτά. Ειδικά οι πελάτες με γνώσεις τεχνολογίας ενθαρρύνονται έτσι να δοκιμάσουν τις νέες τράπεζες.

Σύμφωνα με τον Anagnostopoulou (2018), φαίνεται ότι οι νεοτράπεζες και οι Fintech επιλύουν πρώτα και κύρια τα προβλήματα των πελατών ενώ οι παραδοσιακές τράπεζες επιλύουν μόνο τα τραπεζικά προβλήματα που είναι απομονωμένα από την καθημερινή πραγματικότητα.

Σύμφωνα με τον Aarav Parakh, οι διαφορές ανάμεσα σε νεοτράπεζες και παραδοσιακές τράπεζες μπορούν να συνοψιστούν στις ακόλουθες:

1. Δομή & Κόστος: Οι νεοτράπεζες είναι μόνο ψηφιακές, ελαχιστοποιώντας τα γενικά έξοδα (χωρίς υποκαταστήματα), οδηγώντας σε χαμηλότερες/καθόλου προμήθειες και καλύτερα επιτόκια. Οι παραδοσιακές τράπεζες έχουν φυσικά υποκαταστήματα, και επομένως υψηλότερο λειτουργικό κόστος.
2. Τεχνολογία & UX: Οι νεοτράπεζες διαπρέπουν με AI, αυτοματισμό, γρήγορη εγκατάσταση και πρόσβαση σε εφαρμογές 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την

εβδομάδα. Οι παραδοσιακές τράπεζες χρησιμοποιούν παλαιού τύπου συστήματα, συχνά πιο αργά στην καινοτομία.

3. Υπηρεσίες & Προϊόντα: Οι νεοτράπεζες επικεντρώνονται σε βασικές ψηφιακές υπηρεσίες (πληρωμές, προϋπολογισμός δαπανών). Οι παραδοσιακές τράπεζες προσφέρουν μια πλήρη σειρά (δάνεια, στεγαστικά δάνεια, διαχείριση περιουσίας).
4. Κανονισμός & Εμπιστοσύνη: Οι παραδοσιακές τράπεζες κατέχουν πλήρεις άδειες και έχουν δημιουργήσει εμπιστοσύνη. Πολλές νεοτράπεζες συνεργάζονται με αδειοδοτημένες τράπεζες ή έχουν περιορισμένες άδειες, θέτοντας ρυθμιστικές προκλήσεις.
5. Εξυπηρέτηση πελατών: Οι νεοτράπεζες προσφέρουν μόνο ψηφιακή, γρήγορη υποστήριξη. Οι παραδοσιακές τράπεζες παρέχουν αυτοπροσώπως, τηλεφωνικές και ψηφιακές επιλογές.
6. Απόδοση: Οι νεοτράπεζες παρουσιάζουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα (χαμηλότερο κόστος, καλύτερη δημιουργία εισοδήματος ανά εργαζόμενο), αλλά οι παραδοσιακές τράπεζες έχουν συχνά ανώτερη συνολική κερδοφορία (ROA/ROE).
7. Κοινό-στόχος: Οι νεοτράπεζες προσελκύουν νεότερους χρήστες με γνώσεις τεχνολογίας. Οι παραδοσιακές τράπεζες εξυπηρετούν ευρύτερα δημογραφικά στοιχεία.
8. Προκλήσεις: Οι νεοτράπεζες αντιμετωπίζουν εμπόδια ασφάλειας/ρυθμιστικά εμπόδια. Οι παραδοσιακές τράπεζες παλεύουν με παλαιού τύπου συστήματα και προσαρμόζουν την τεχνολογία.

2.3 Αγορά και μεγάλοι οργανισμοί neobanks

Παραδείγματα neobanks παγκοσμίως (International Banker)

1. Nubank (Βραζιλία/Λατινική Αμερική) – μία από τις μεγαλύτερες ψηφιακές τράπεζες με βάση τους πελάτες και την αγοραία αξία.

2. Revolut (Ηνωμένο Βασίλειο/παγκοσμίως) – προσφέρει δυνατότητες πολλαπλών νομισμάτων, ευρύ σύνολο προϊόντων.
3. Monzo Bank (Ηνωμένο Βασίλειο) – πρώτη ψηφιακή τράπεζα του Ηνωμένου Βασιλείου, που επεκτείνει τις υπηρεσίες στον δανεισμό και στο εξωτερικό.
4. Up (αυστραλιανή τράπεζα) – στοχεύοντας νεότερους πελάτες και ψηφιακούς χρήστες.

2.4 Μέγεθος αγοράς και τάσεις

Η ανάπτυξη καθοδηγείται από την υιοθέτηση κινητών τηλεφώνων, τις ψηφιακές προσδοκίες, την ανοιχτή τραπεζική ρύθμιση και την ταχεία κλίμακα μέσω της τεχνολογίας (International Banker). Η επιλογή των υπηρεσιών των neobanks είναι υψηλότερη μεταξύ των νεότερων, ψηφιακά εγγράμματων πληθυσμών και σε χώρες με υποστηρικτικά ρυθμιστικά πλαίσια. Η πίεση κερδοφορίας, ο ανταγωνισμός και οι ρυθμιστικοί αντίθετοι άνεμοι αποτελούν αξιοσημείωτες προκλήσεις.

2.5 Ρυθμιστική εποπτεία & προστασία των καταναλωτών

Οι νεοτράπεζες εξακολουθούν να υπόκεινται σε κανονιστικές απαιτήσεις για τις καταθέσεις, το know your customer (KYC), την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) και το απόρρητο των δεδομένων. Τα ψηφιακά μοντέλα μπορούν να δημιουργήσουν νέους λειτουργικούς κινδύνους και κινδύνους τρίτων (Khan 2025).

2.6 Προκλήσεις και κίνδυνοι

Σύμφωνα με τη Softjour, οι σημαντικότερες προκλήσεις και κίνδυνοι για τις νεοτράπεζες είναι:

1. Κερδοφορία & χρηματοδότηση: ανησυχίες επίτευξης οικονομικών κλίμακας έναντι βραχυχρόνιων εσόδων.

2. Ανταγωνισμός: από άλλες νεοτράπεζες και αναβαθμισμένους κατεστημένους φορείς.
3. Κανονιστικός κίνδυνος/κίνδυνος συμμόρφωσης: AML, KYC, προστασία δεδομένων.
4. Εμπιστοσύνη και διατήρηση πελατών: κίνδυνος αντίληψης μόνο για ψηφιακή χρήση.
5. Λειτουργικός/τεχνολογικός κίνδυνος: cloud, API, ευπάθειες τρίτων.
6. Σταθερότητα καταθέσεων και κίνδυνος χρηματοδότησης: εξάρτηση από συνεργαζόμενες τράπεζες.
7. Οικονομικό έγκλημα

Η έκθεση της σουηδικής αστυνομίας δείχνει ότι οι νεοτράπεζες είναι δημοφιλείς στους εγκληματίες και χρησιμοποιούνται συχνά σε εγκληματικές συναλλαγές.

2.7 Κορυφαίες Neobanks στην Ελλάδα (2026)

- Revolut: Η πιο διαδεδομένη ψηφιακή τράπεζα, προσφέρει Ελληνικό IBAN, δωρεάν βασικό λογαριασμό, φυσική/virtual κάρτα και πλήρη υποστήριξη στα ελληνικά.
- Snappi: Η πρώτη ελληνική neobank με άδεια από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, εστιασμένη στην ευκολία και ταχύτητα.
- N26: Γερμανική τράπεζα με ευρωπαϊκό IBAN, γνωστή για την εύχρηστη εφαρμογή της
- Viva.com: Ελληνική εταιρεία Fintech με ευρεία αποδοχή και ψηφιακές υπηρεσίες.
- MyPOS: Εξειδικεύεται σε λύσεις πληρωμών για επιχειρήσεις.

2.8 Βασικά Χαρακτηριστικά των neobank στην Ελλάδα

- Mobile-First: Διαχείριση αποκλειστικά μέσω εφαρμογής (app).

- Χαμηλά Κόστη: Μηδενικά ή χαμηλά πάγια, μηδενικές προμήθειες σε μετατροπές συναλλάγματος (σε ορισμένα προγράμματα).
- Ευκολία & Ταχύτητα: Άνοιγμα λογαριασμού σε λίγα λεπτά, ειδοποιήσεις συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο.
- Ασφάλεια: Συμμόρφωση με ευρωπαϊκές οδηγίες (PSD2, GDPR) και έλεγχος μέσω app

2.9 Συμπεράσματα κεφαλαίου

Οι διαφορές των παραδοσιακών τραπεζών και neobanks αν και είναι βασικά τεχνολογικές, εν τούτοις, περιλαμβάνουν σημαντικές διακρίσεις ως προς την ευρύτερη πελατειακή προσέγγιση αλλά και τον τρόπο παροχής των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Σε αντίθεση με τις παραδοσιακές τράπεζες, όπου το μέγεθος του ενεργητικού και του παθητικού είναι υψηλά και αλληλεξαρτώνται, για τις neobanks προτεραιότητα αποτελεί η ανάπτυξη του ενεργητικού τους και κυρίως του πελατειακού τους δικτύου.

Επί της ουσίας, πρόκειται για διαφορετικές μορφές χρηματοπιστωτικών οργανισμών με ανταγωνιστικά μεταξύ τους επιχειρηματικά μοντέλα. Οι neobanks εστιάζουν στην επίλυση των προβλημάτων πελατείας και στη διαμόρφωση μικρής και ευέλικτης οργανωτικής δομής.

Κεφάλαιο 3: Ανάλυση αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των παραδοσιακών τραπεζικών ιδρυμάτων και των neobanks

Η ανάλυση αποδοτικότητας των τραπεζών αποτελεί μια διαδικασία που αξιολογεί το κατά πόσο καλά μια τράπεζα χρησιμοποιεί τους πόρους της (εισροές όπως εργασία, κεφάλαιο) για να παράγει εκροές (υπηρεσίες, κέρδη) σε σύγκριση με άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, χρησιμοποιώντας μεθόδους όπως, η Ανάλυση Χρηματοοικονομικών Δεικτών (π.χ. Αναλογία Κόστους προς Εισόδημα) και πιο προηγμένες τεχνικές όπως η Περιβάλλουσα Ανάλυση Δεδομένων (Data Envelopment Analysis DEA) για τον εντοπισμό συγκεκριμένων αναποτελεσματικών και παραγόντων όπως η ψηφιοποίηση, η στρατηγική και το περιβάλλον της αγοράς.

Η ανάλυση αποδοτικότητας βοηθάει τη διοίκηση και τους επενδυτές να κατανοήσουν την απόδοση ενός τραπεζικού οργανισμού, να βελτιστοποιήσουν τις λειτουργίες και να λάβουν στρατηγικές αποφάσεις σε ανταγωνιστικές αγορές (Wozniowska Grazyna, 2008)

3.1 Βασικές Μέθοδοι & Έννοιες

1. Χρηματοοικονομικοί δείκτες: Απλοί δείκτες όπως η απόδοση περιουσιακών στοιχείων (Return on Assets ROA), η απόδοση ιδίων κεφαλαίων (Return on Equity ROE) και ο λόγος κόστους προς εισόδημα (Cost-to-Income Ratio CIR), όπου ένα χαμηλότερο CIR (π.χ. <50%) υποδηλώνει καλύτερη απόδοση.
2. Περιβάλλουσα Ανάλυση Δεδομένων (DEA): Μια μη παραμετρική μέθοδος που συγκρίνει τις Μονάδες Λήψης Αποφάσεων (Decision Making Units DMU, δηλαδή υποκαταστήματα/τράπεζες τραπεζών) για να βρει το «αποτελεσματικό σύνορο», εντοπίζοντας βέλτιστες πρακτικές και ποσοτικοποιώντας την αναποτελεσματικότητα σε ένα μείγμα υπηρεσιών και πόρων.
3. Ανάλυση συνάρτησης κόστους/κέρδους: Οικονομετρικά μοντέλα που αναλύουν τη σχέση μεταξύ του κόστους εισροών, των τιμών εκροών και των τραπεζικών κερδών/κόστους, προσφέροντας πληροφορίες για τις οικονομίες κλίμακας και τη βέλτιστη κατανομή των πόρων.

1. X-Efficiency: Μετρά την ικανότητα μιας τράπεζας να ελέγχει το κόστος και να δημιουργεί έσοδα, κάνοντας διάκριση μεταξύ τεχνικής (διαδικασίας) και καταναμητικής (μείγμα εισροών) αναποτελεσματικότητας.

Μετρήσιμα αποτελέσματα (Wozniowska Grazyna, 2008)

1. Τεχνική αποδοτικότητα: Παραγωγή μέγιστης παραγωγής από δεδομένες εισροές (π.χ. ελαχιστοποίηση του κόστους για έναν καθορισμένο όγκο δανείου).
2. Αποδοτικότητα κατανομής: Επιλογή του καλύτερου συνδυασμού εισροών σε βέλτιστες τιμές.
3. Αποδοτικότητα κόστους: Συνολική ικανότητα ελαχιστοποίησης του κόστους, συνδυάζοντας τεχνικές και καταναμητέες πτυχές.

Επίτευξη αποτελεσματικότητας (Wozniowska Grazyna, 2008)

1. Στρατηγική & Διοίκηση: Εκτέλεση στρατηγικών στόχων.
2. Περιβάλλον: Ανταγωνισμός στην αγορά, κανονισμοί, τεχνολογικές αλλαγές (όπως η ψηφιοποίηση).
3. Ψηφιοποίηση: Όλο και πιο σημαντικό για τη βελτίωση της πρόσβασης, τη μείωση του κόστους και την αύξηση της παραγωγικότητας.

Σημαντικότητα (Wozniowska Grazyna, 2008):

1. Αξιολόγηση απόδοσης: Παρέχει πληροφορίες πέρα από τη βασική λογιστική.
2. Συγκριτική αξιολόγηση: Προσδιορίζει από τις συγκρινόμενες οικονομικές μονάδες, εκείνες με τις κορυφαίες επιδόσεις (βέλτιστες πρακτικές).
3. Στρατηγική Λήψη Αποφάσεων: Καθοδηγεί βελτιώσεις στις λειτουργίες, την κατανομή πόρων και τις ψηφιακές επενδύσεις.
4. Προσέλκυση επενδυτών: Οι αποτελεσματικές τράπεζες σηματοδοτούν ισχυρές επιδόσεις και προσελκύουν επενδύσεις.

3.2 Η περίπτωση των neobanks

Οι νεοτράπεζες - neobanks παρουσιάζουν γενικά χαμηλότερη κερδοφορία και υψηλότερους δείκτες κόστους προς έσοδα (CIR) σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες, καταγράφοντας συχνά αρνητικές ή σχεδόν μηδενικές αποδόσεις περιουσιακών στοιχείων (ROA) και ιδίων κεφαλαίων (ROE) κατά τα πρώτα χρόνια τους, σύμφωνα με ανάλυση του Sharma Sakshi (2024). Οι νεοτράπεζες, ενώ εξοικονομούν φυσική υποδομή, αντιμετωπίζουν συχνά υψηλό κόστος απόκτησης πελατών και έξοδα εκτός προσωπικού που επηρεάζουν αρνητικά τα περιθώρια κέρδους τους.

3.3 Μετρήσεις χρηματοοικονομικής απόδοσης (Νεοτράπεζες έναντι Παραδοσιακών Τραπεζών)

1. ROA (Απόδοση περιουσιακών στοιχείων): Οι νεοτράπεζες συχνά εμφανίζουν χαμηλό ή αρνητικό ROA. Αντίθετα, μια υγιής παραδοσιακή τράπεζα στοχεύει συνήθως σε ROA περίπου 1%. (Sharma Sakshi 2024)
2. ROE (Απόδοση ιδίων κεφαλαίων): Οι νεοτράπεζες συνήθως έχουν χαμηλότερη απόδοση από τις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες έχουν καλύτερη αναλογία ROA και ROE (Sharma Sakshi(2024).
3. CIR (Αναλογία κόστους προς έσοδα): Οι νεοτράπεζες αντιμετωπίζουν υψηλά έξοδα εκτός προσωπικού, που οδηγούν σε αναποτελεσματικότητα (υψηλό CIR) κατά τη φάση ανάπτυξής τους (Sharma Sakshi 2024).

Βασικοί παράγοντες απόδοσης

1. Κόστος απόκτησης πελατών: Οι υψηλές δαπάνες για μάρκετινγκ για την απόκτηση χρηστών σε μια πολυσύχναστη αγορά βλάπτουν την κερδοφορία.
2. Δημιουργία εσόδων: Οι νεοτράπεζες καταγράφουν συχνά υψηλότερα έσοδα από τόκους, αλλά, αντίθετα, μπορούν επίσης να αντιμετωπίσουν υψηλότερες χρεώσεις απομείωσης.

3. Αποδοτικότητα: Ενώ οι παραδοσιακές τράπεζες υποφέρουν από υψηλό κόστος εργαζομένων/υποκαταστημάτων, οι νεοτράπεζες παλεύουν με την υψηλή τεχνολογία και το κόστος απόκτησης πελατών.
4. Οικονομίες κλίμακας: Τα δεδομένα υποδηλώνουν ότι καθώς οι νεοτράπεζες αναπτύσσονται, η λειτουργική τους αποτελεσματικότητα βελτιώνεται με την πάροδο του χρόνου. (Shanti Riris et al, 2024)

Ωστόσο, αν και η κερδοφορία των νεοτραπεζών είναι συχνά αρνητική, ο κλάδος εξελίσσεται ραγδαία, με ορισμένα νεότερα μοντέλα ανάλυσης να δείχνουν σημάδια βελτιωμένων επιδόσεων, σύμφωνα με ανάλυση του 2024 (Shanti Riris et al, 2024).

Η ανάλυση αποδοτικότητας μεταξύ παραδοσιακών τραπεζών και neobanks (ψηφιακών τραπεζών) αποκαλύπτει μια ενδιαφέρουσα αντιπαράθεση, όπου οι παραδοσιακές τράπεζες, χωρίς αμφισβήτηση, παρουσιάζουν υψηλότερο λειτουργικό κόστος (Banque de France 2020). Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την ανάλυση της Banque de France παραδοσιακές τράπεζες και neobanks, αναφορικά με την αποδοτικότητά τους, διακρίνονται στα εξής:

1. Παραδοσιακές Τράπεζες: Σταθερότητα και Κερδοφορία

- Πλεονεκτήματα: Υψηλή εμπιστοσύνη από τους πελάτες, ευρεία γκάμα προϊόντων (στεγαστικά, επενδυτικά), σταθερή κερδοφορία από επιτόκια.
- Μειονεκτήματα: Υψηλά λειτουργικά κόστη (δίκτυο καταστημάτων), αργή υιοθέτηση τεχνολογίας, γραφειοκρατικές διαδικασίες.
- Αποδοτικότητα: Ενώ έχουν χαμηλότερη ταχύτητα απόκτησης πελατών, διατηρούν ισχυρή βάση και υψηλά έσοδα ανά πελάτη.

2. Neobanks (Ψηφιακές Τράπεζες): Ταχύτητα και Καινοτομία

- Πλεονεκτήματα: Χαμηλό λειτουργικό κόστος (χωρίς καταστήματα), εξαιρετική εμπειρία χρήστη (User Experience), γρήγορη ψηφιακή απόκτηση πελατών, καινοτόμα ψηφιακά εργαλεία.

- **Μειονεκτήματα:** Δυσκολία στην επίτευξη συνολικής κερδοφορίας, περιορισμένη γκάμα προϊόντων, χαμηλότερη εμπιστοσύνη σε περιόδους κρίσεων.
- **Αποδοτικότητα:** Επικεντρώνονται στην ανάπτυξη της βάσης πελατών (growth) και όχι άμεσα στο κέρδος, με υψηλή λειτουργική αποτελεσματικότητα.

Συγκριτική Ανάλυση (Κύρια Σημεία)

- **Λειτουργικά Κόστη:** Οι neobanks έχουν σημαντικά χαμηλότερο κόστος ανά πελάτη λόγω της ψηφιακής τους φύσης.
- **Εμπειρία Πελάτη:** Οι neobanks υπερέχουν στη χρηστικότητα εφαρμογών, προσφέροντας ταχύτητα 24/7, σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες.
- **Κερδοφορία:** Οι παραδοσιακές τράπεζες παρουσιάζουν καλύτερους δείκτες κερδοφορίας (π.χ. ROE, ROA) μακροπρόθεσμα, ενώ οι neobanks παλεύουν ακόμα να αποδείξουν τη βιωσιμότητα του μοντέλου τους. (Banque de France)
- **Συνεργασία:** Πολλές neobanks συνεργάζονται πλέον με παραδοσιακές τράπεζες για να προσφέρουν προϊόντα, γεφυρώνοντας το χάσμα. (Banque de France)

Από την ως ανάλυση προκύπτει, ότι οι neobanks αναδιαμορφώνουν τον κλάδο με την τεχνολογία τους, αλλά οι παραδοσιακές τράπεζες διατηρούν το προβάδισμα στην κερδοφορία και την εμπιστοσύνη. Η μελλοντική τάση δείχνει προς ένα "υβριδικό" μοντέλο.

3.4 Ικανοποίηση πελατών στον ψηφιακό τραπεζικό χώρο

Η εμπειρία πελατών ψηφιακής τραπεζικής (CX) (Binkevich D. and A. Bunker - 2025) είναι ο τρόπος με τον οποίο αισθάνονται οι πελάτες όλες τις αλληλεπιδράσεις με μια τράπεζα μέσω ψηφιακών καναλιών. Η εν λόγω μορφή ικανοποίησης εστιάζει στην ευκολία, στην ταχύτητα, στην ασφάλεια, στην εξατομίκευση, και στην απρόσκοπτη λειτουργία της διαδικασίας προσφοράς τραπεζικών υπηρεσιών. Κεντρικό στοιχείο των ανωτέρω είναι η υποστήριξη της προσφοράς υπηρεσιών με στόχο να ταιριάζουν ή να ξεπεράσουν τις προσδοκίες σχεδιασμού, με τη βοήθεια AI (chatbots), με την

υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο και τη συνέχεια μεταξύ των σημείων επαφής online/offline, αυξάνοντας την αφοσίωση και την απόδοση. Πρόκειται δηλαδή, για την παροχή αβίαστης, εξατομικευμένης οικονομικής διαχείρισης.

Βασικά συστατικά:

1. Εξατομίκευση: Προσαρμοσμένες πληροφορίες, προτάσεις και προσφορές με βάση τη συμπεριφορά των χρηστών, όχι μόνο γενικά μηνύματα.
2. Άμεση υποστήριξη βάσει AI: 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα chatbot για γρήγορες απαντήσεις, απελευθερώνοντας ανθρώπινους πόρους για περίπλοκα ζητήματα.
3. Διαισθητικός σχεδιασμός: Απλές, καθαρές διεπαφές που είναι εύκολες στην πλοήγηση και κατανόηση.
4. Ασφάλεια και εμπιστοσύνη: Η ισχυρή προστασία δεδομένων και οι διαφανείς διαδικασίες χτίζουν εμπιστοσύνη.
5. Omnichannel Continuity: Πλήρες πλαίσιο σε όλα τα κανάλια. Τα στελέχη εξυπηρέτησης πελατείας γνωρίζουν το ιστορικό του πελάτη.

Τι περιμένουν οι πελάτες:

1. Άμεση εξυπηρέτηση: Γρήγοροι χρόνοι επίλυσης και απόκρισης.
2. Κατανόηση με βάση τα «συμφραζόμενα»: Το προσωπικό υποστήριξης γνωρίζει την πλήρη ιστορία του πελάτη.
3. Natural Flow: Ομαλές μεταβάσεις μεταξύ ψηφιακών και φυσικών αλληλεπιδράσεων.
4. Beyond Basic: Περισσότερα από απλές συναλλαγές. περιλαμβάνει εργαλεία οικονομικής καθοδήγησης και προϋπολογισμού.

Σημασία για τις τράπεζες:

1. Διαφοροποίηση: Το CX είναι βασικός παράγοντας διαφοροποίησης σε μια πολυσύχναστη αγορά.
1. Αφοσίωση & Διατήρηση: Οι θετικές εμπειρίες χτίζουν πίστη, ενώ τα κενά οδηγούν σε ανατροπή.

2. Οικονομικές επιδόσεις: Το ισχυρό CX συνδέεται με καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα.

3.5 Βασικές τάσεις για το μέλλον

1. Υπερ-εξατομίκευση: Βαθύτερη προσαρμογή με γνώμονα την τεχνητή νοημοσύνη.
2. Conversational Banking: Πιο φυσικές αλληλεπιδράσεις μέσω φωνής/συνομιλίας.
3. Human Touch: Εξισορρόπηση της αποτελεσματικότητας της τεχνητής νοημοσύνης με την ουσιαστική ανθρώπινη ενσυναίσθηση.
4. Προληπτική καθοδήγηση: Παροχή οικονομικών συμβουλών πριν το ζητήσουν οι πελάτες.

3.6 Τραπεζική αποτελεσματικότητα

Ο ορισμός της αποτελεσματικότητας της τράπεζας παραμένει αμφισβητήσιμος μεταξύ των ερευνητών. Για να προσδιοριστεί τι συνιστά αποτελεσματικότητα των τραπεζών, θα πρέπει πρώτα να αποφασιστεί η φύση των τραπεζικών προσεγγίσεων. Υπάρχουν δύο κύριες προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται ευρέως στη βιβλιογραφία της τραπεζικής θεωρίας. Συγκεκριμένα, πρόκειται για τις προσεγγίσεις της παραγωγής και της διαμεσολάβησης (Sealey & Lindley, 1977).

1. Η προσέγγιση παραγωγής προϋποθέτει ότι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα χρησιμεύουν ως παραγωγοί υπηρεσιών για τους κατόχους λογαριασμών. Δηλαδή, θα πρέπει να πραγματοποιούν συναλλαγές σε καταθετικούς λογαριασμούς και να επεξεργάζονται έγγραφα όπως δανειακά συμβόλαια.
2. Η προσέγγιση της διαμεσολάβησης πρεσβεύει την άποψη ότι οι τράπεζες λειτουργούν βασικά ως ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί των οποίων ο πρωταρχικός ρόλος είναι να λαμβάνουν κεφάλαια από τους αποταμιευτές με αντάλλαγμα. Για να καλύψουν τις υποχρεώσεις τους, οι τράπεζες, με τη σειρά τους, παρέχουν δάνεια σε άλλους για δημιουργία κέρδους (Chu & Lim, 1998). Η προσέγγιση

της διαμεσολάβησης είναι επίσης γνωστή ως προσέγγιση περιουσιακών στοιχείων, σύμφωνα με την οποία οι χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις θεωρείται ότι ενεργούν ως μεσάζοντες μεταξύ των αποταμιευτών και των δανειοληπτών. Οι τράπεζες θεωρούνται ότι αγοράζουν εργασία, υλικά και καταθετικά κεφάλαια τα οποία παράγουν κέρδη μέσω των δανείων και των επενδύσεων.

Οι Berger & Humphrey (1997) υποστηρίζουν ότι καμία από αυτές τις δύο προσεγγίσεις δεν είναι τέλεια, επειδή δεν μπορεί να συλλάβει πλήρως τον διπλό ρόλο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ως παρόχων υπηρεσιών συναλλαγών / επεξεργασίας εγγράφων και επίσης ως χρηματοπιστωτικών διαμεσολαβητών. Οι εν λόγω ερευνητές, επισημαίνουν ότι η προσέγγιση της παραγωγής μπορεί να είναι κάπως καλύτερη για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τραπεζικών υποκαταστημάτων και η προσέγγιση της διαμεσολάβησης μπορεί να είναι καταλληλότερη για την αξιολόγηση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στο σύνολό τους.

Ο Diallo (2018) αναφέρει ότι η αποτελεσματικότητα καθιστά τις τράπεζες πιο ανθεκτικές σε κλυδωνισμούς, επηρεάζοντας έτσι θετικά και σημαντικά την ανάπτυξή τους. Η αποτελεσματικότητα των τραπεζών οδηγεί σε χαλάρωση των πιστωτικών περιορισμών αυξάνοντας τον ρυθμό ανάπτυξης των οικονομικά εξαρτώμενων επιχειρήσεων κατά τη διάρκεια της κρίσης.

Οι Waheed & Younus (2010) παρέχουν ποσοτική υποστήριξη στην άποψη ότι η ανάπτυξη του χρηματοπιστωτικού τομέα είναι ζωτικής σημασίας για την οικονομική ανάπτυξη και η αποτελεσματικότητα του χρηματοπιστωτικού τομέα είναι δυνητικά σημαντική για τη μακροπρόθεσμη αναπτυξιακή απόδοση των χωρών.

3.7 Κατευθύνσεις τραπεζικής αποτελεσματικότητας

Οι Harker & Zinos (2000) ομαδοποιούν τους παράγοντες της αποτελεσματικότητας των τραπεζών σε τρεις κύριες ομάδες: η πρώτη είναι η στρατηγική, η δεύτερη είναι η εκτέλεση της στρατηγικής και τέλος το περιβάλλον. Σύμφωνα με την έρευνά τους,

αυτές οι τρεις ομάδες αντιπροσωπεύουν την κινητήρια δύναμη της τραπεζικής επιτυχίας. Συγκεκριμένα:

1. Στρατηγική: Μια τράπεζα αντιμετωπίζει πολλές στρατηγικές επιλογές σχετικά με το μείγμα προϊόντων, το μείγμα πελατών, τη γεωγραφική θέση, τα κανάλια διανομής και τη μορφή οργάνωσης. Αυτές οι επιλογές αντιπροσωπεύουν όχι μόνο τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζα παρέχει τις υπηρεσίες της στους πελάτες, αλλά και τον οικονομικό κίνδυνο που είναι διατεθειμένη να αντιμετωπίσει. Μια επιτυχημένη στρατηγική απόφαση σχετικά με το μείγμα πελατών εξαρτάται από την αντιστοίχιση ενός στοχευμένου τμήματος πελατών με προϊόντα σε καλές τιμές.

2. Εκτέλεση Στρατηγικής: Μια στρατηγική μπορεί να εφαρμοστεί μέσω της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, της χρήσης τεχνολογίας και του σχεδιασμού διαδικασιών, λαμβάνοντας υπόψη τον ορισμό X-efficiency.

3. Περιβάλλον: Οι τράπεζες προσπαθούν να επηρεάσουν περιβαλλοντικούς παράγοντες μέσω δραστηριοτήτων λόμπι, προσπαθειών μάρκετινγκ, έρευνας και ανάπτυξης. Αυτοί οι περιβαλλοντικοί παράγοντες είναι η τεχνολογία πληροφοριών, τα γούστα των πελατών και η ρύθμιση (Kablan, 2010).

3.8 Μέτρα Τραπεζικής Αποτελεσματικότητας

Διαρθρωτικά και μη διαρθρωτικά μέτρα:

Οι Mester & Huges (2008) πιστεύουν ότι οι πιο κοινές προσεγγίσεις για τη μέτρηση της τραπεζικής αποτελεσματικότητας είναι η διαρθρωτική – δομική προσέγγιση και η μη διαρθρωτική προσέγγιση.

Η διαρθρωτική / δομική προσέγγιση -γνωστή και με τον όρο «τεχνική αποτελεσματικότητα»- εξαρτάται από ένα θεωρητικό μοντέλο της τραπεζικής επιχείρησης και μια έννοια βελτιστοποίησης. Η διαρθρωτική προσέγγιση θεωρεί την τράπεζα ως χρηματοπιστωτικό διαμεσολαβητή που παράγει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες έντασης πληροφόρησης που διαφοροποιεί τους κινδύνους και συνδυάζει τη θεωρία της χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης με τη μικροοικονομία της τραπεζικής παραγωγής. Αυτό βοηθά στην καθοδήγηση της επιλογής των εκροών και των εισροών στην παραγωγική δομή της τράπεζας.

Η μη διαρθρωτική προσέγγιση συγκρίνει την απόδοση μεταξύ των τραπεζών χρησιμοποιώντας διαφορετικούς χρηματοοικονομικούς δείκτες. Η μη διαρθρωτική προσέγγιση λαμβάνει επίσης υπόψη τη σχέση μεταξύ των στρατηγικών απόδοσης και επενδύσεων και άλλους παράγοντες, όπως τα χαρακτηριστικά της διακυβέρνησης. Επίσης, η μη διαρθρωτική προσέγγιση αναζητά στοιχεία για προβλήματα πρακτόρευσης στις συσχετίσεις των δεικτών απόδοσης και των μεταβλητών που χαρακτηρίζουν την ποιότητα της διακυβέρνησης των τραπεζών.

Η διαρθρωτική προσέγγιση δημιουργεί προβληματισμό σχετικά με το ποια ακριβώς είναι η παραγωγή των τραπεζών.

Οι Berger & Humphrey (1992) αναφέρουν ότι οι τρεις κοινές προσεγγίσεις για τον ορισμό της παραγωγής των τραπεζών είναι οι εξής:

1. Η προσέγγιση περιουσιακών στοιχείων για τον καθορισμό της παραγωγής τραπεζών: Η προσέγγιση περιουσιακών στοιχείων ορίζει τις τράπεζες ως χρηματοοικονομικούς μεσάζοντες μεταξύ των κατόχων υποχρεώσεων και των αποδεκτών τραπεζικών κεφαλαίων. Έτσι, τα δάνεια και άλλα περιουσιακά στοιχεία αντιπροσωπεύουν την παραγωγή της τράπεζας, ενώ οι καταθέσεις και οι υποχρεώσεις είναι οι εισροές της τραπεζικής διαδικασίας.
2. Η προσέγγιση κόστους χρήστη: Η προσέγγιση κόστους χρήστη χρησιμοποιεί τη βάση της καθαρής συνεισφοράς στα τραπεζικά έσοδα για να προσδιορίσει εάν ένα χρηματοοικονομικό προϊόν είναι εισροή ή εκροή. Πρακτικά, αυτό σημαίνει ότι εάν οι οικονομικές αποδόσεις ενός περιουσιακού στοιχείου υπερβαίνουν το κόστος ευκαιρίας των κεφαλαίων ή εάν το χρηματοοικονομικό κόστος μιας υποχρέωσης είναι μικρότερο από το κόστος ευκαιρίας, τότε το μέσο θεωρείται κερδοφόρο χρηματοοικονομικό προϊόν. Διαφορετικά, θεωρείται οικονομική εκροή. Με άλλα λόγια, η προσέγγιση του κόστους χρήστη προσδιορίζει εάν μια κατηγορία ενεργητικού ή παθητικού συμβάλλει στη χρηματοοικονομική παραγωγή μιας τράπεζας.
3. Η προσέγγιση προστιθέμενης αξίας: Η προσέγγιση προστιθέμενης αξίας θεωρεί ότι όλες οι κατηγορίες παθητικού και ενεργητικού έχουν ορισμένα χαρακτηριστικά παραγωγής. Δεν διακρίνει τις εισροές από τις εκροές με αμοιβαία αποκλειστικό τρόπο, και αυτή είναι η διαφορά μεταξύ της προσέγγισης προστιθέμενης αξίας και των δύο προσεγγίσεων που αναφέρθηκαν προηγουμένως.

Μια σημαντική διαφορά μεταξύ της προσέγγισης προστιθέμενης αξίας και της προσέγγισης κόστους χρήστη είναι ότι η προσέγγιση προστιθέμενης αξίας χρησιμοποιεί δεδομένα λειτουργικού κόστους με ρητό τρόπο αντί να προσδιορίζει αυτά τα κόστη με έμμεσο τρόπο.

3.9 Παραδοσιακά, παραμετρικά και μη παραμετρικά μέτρα

Σύμφωνα με τη Wozniowska (2008), τα μέτρα αποτελεσματικότητας μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κύριες ομάδες, οι οποίες είναι:

1. Η παραδοσιακή μέθοδος: Σύμφωνα με τους Tuskan & Stojanovic (2016), η παραδοσιακή μέθοδος μέτρησης της αποτελεσματικότητας αναφέρεται στη χρήση ανάλυσης δεικτών μεταξύ πολλών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και στον υπολογισμό πολυάριθμων λογιστικών δεικτών, παρέχοντας μια μέτρηση της συνολικής οικονομικής ευρωστίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και της λειτουργικής αποτελεσματικότητας της διαχείρισής τους. Αυτό σημαίνει ότι οι οικονομικές καταστάσεις αποτελούν την κύρια πηγή λογιστικών πληροφοριών που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.

2. Οι παραμετρικές μέθοδοι: Οι παραμετρικές μέθοδοι - γνωστές και ως "παραμετρικός προγραμματισμός" - ασχολούνται γενικά με τη βάση συναρτήσεων παραγωγής ή εξόδων. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο χρησιμοποιείται για την εκτίμηση των χαρακτηριστικών της λειτουργίας και μετρά οικονομίες κλίμακας, ενώ υποθέτει ότι όλες οι μονάδες λήψης αποφάσεων (DMU) λειτουργούν αποτελεσματικά (Tuskan & Stojanovic, 2016). Οι Burger & Humphrey (1997) ταξινόμησαν τις παραμετρικές μεθόδους σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες: Η Στοχαστική Συνοριακή Προσέγγιση (SFA), η Προσέγγιση Παχιάς Συνόρων (TFA) και η Προσέγγιση Χωρίς Διανομή (DFA).

3. Η μη παραμετρική μέθοδος: Οι Charnes, Cooper & Rhodes (1978) θεώρησαν τις μη παραμετρικές μεθόδους - γνωστές με την προσέγγιση του μη παραμετρικού προγραμματισμού - ως τις μεθόδους που χρησιμοποιούν τα όρια αποτελεσματικότητας των μονάδων λήψης αποφάσεων (DMU) για την κατασκευή μέτρων απόδοσης. Αυτή η προσέγγιση λαμβάνει υπόψη τον βαθμό στον οποίο μπορεί να βελτιωθεί η συνολική

αποτελεσματικότητα στον χρηματοπιστωτικό τομέα και κατατάσσει τις βαθμολογίες ανά αποτελεσματικότητα. Αυτή η μέτρηση απόδοσης προέρχεται από την ανάλυση παρατηρήσεων που λαμβάνονται από DMU για τον καθορισμό παραγωγικών μονάδων, οι οποίες χαρακτηρίζονται από κοινές πολλαπλές εξόδους και κοινά καθορισμένες εισόδους.

3.10 Σύγκριση και επιλογή μεθόδου ανάλυσης αποτελεσματικότητας για τις Neobanks

Η επιλογή εξαρτάται από τον στόχο της ανάλυσης (Loan Thi et al, 2019). Συγκεκριμένα:

Πίνακας 1

Επιλογή ανάμεσα σε παραμετρικές και μη παραμετρικές μεθόδους ανάλυσης

Χαρακτηριστικό	Παραμετρικές (π.χ. SFA)	Μη Παραμετρικές (π.χ. DEA)
Στόχος:	Στατιστική ακρίβεια, διαχωρισμός στατιστικού θορύβου	Συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking)
Υποθέσεις:	Απαιτείται λειτουργική μορφή (π.χ. log-linear)	Δεν απαιτείται λειτουργική μορφή
Δεδομένα:	Απαιτεί μεγάλα δείγματα	Αποτελεσματική και με μικρά δείγματα
Κατάλληλο για:	Ανάλυση κόστους/κερδών	Ανάλυση εισροών-εκροών (π.χ. χρήστες/assets)

Με βάση την ως άνω θεωρητική προσέγγιση του συγκεκριμένου θέματος ακολουθεί παρουσίαση αποτελεσμάτων σύγκρισης της αποτελεσματικότητας ανάμεσα σε νεοτράπεζες και παραδοσιακές τράπεζες.

Οι νεοτράπεζες μετρούν την αποτελεσματικότητά τους κυρίως μέσω ψηφιακών μετρήσεων, εστιάζοντας στη μείωση του λειτουργικού κόστους, την υψηλή παραγωγικότητα ανά εργαζόμενο και την ταχεία απόκτηση πελατών σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες. Οι βασικές μετρήσεις περιλαμβάνουν χαμηλότερο δείκτη απόδοσης (ιδανικά 35–50%), υψηλότερο καθαρό περιθώριο επιτοκίου (NIM) και χαμηλότερα λειτουργικά έξοδα σε σχέση με τα περιουσιακά τους στοιχεία. Σε κάθε περίπτωση, το αρχικό υψηλό κόστος πληροφορικής και μάρκετινγκ συχνά επηρεάζει την κερδοφορία σε πρώιμο στάδιο (Shanti et al. και Mazzocchi Rony and Kai Gereon Spitzer).

Βασικές μετρήσεις και προσεγγίσεις μέτρησης (Shanti et al.)

1. Δείκτης αποτελεσματικότητας (Έξοδα / Έσοδα χωρίς τόκους): Οι τράπεζες μόνο για ψηφιακή χρήση λειτουργούν συχνά με χαμηλότερους δείκτες αποτελεσματικότητας (35-50%) από τις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες κατά μέσο όρο είναι περίπου 60%, αντανakλώντας καλύτερο έλεγχο του λειτουργικού κόστους.
2. Καθαρό περιθώριο επιτοκίου (NIM): Οι νεοτράπεζες αναφέρουν συχνά υψηλότερα NIM, υποδεικνύοντας ισχυρότερη αποτελεσματικότητα στη δημιουργία εισοδήματος από περιουσιακά στοιχεία που κερδίζουν τόκους.
3. Λειτουργικό κόστος ανά πελάτη: Η απουσία φυσικών υποκαταστημάτων επιτρέπει χαμηλότερα γενικά έξοδα και έξοδα προσωπικού ανά χρήστη.
4. Μετρήσεις παραγωγικότητας: Ένα υψηλότερο μέσο Κέρδος/Ζημία (P/L) ανά εργαζόμενο χρησιμοποιείται για να αποδειχθεί υψηλότερη παραγωγικότητα εργασίας.
5. Advanced Analytics (Stochastic Frontier Analysis (SFA) / Data Envelopment Analysis (DEA)): Η Στοχαστική Ανάλυση Συνόρων (SFA) χρησιμοποιείται συχνά για την εκτίμηση του πόσο στενά λειτουργεί μια νεοτράπεζα στο όριο κόστους της «βέλτιστης πρακτικής», ιδιαίτερα μετά τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

3.11 Προκλήσεις στη μέτρηση της αποτελεσματικότητας

Αν και συχνά είναι αποτελεσματικές λειτουργικά, οι νεοτράπεζες συχνά υποφέρουν από χαμηλότερη αρχική κερδοφορία λόγω του υψηλού κόστους απόκτησης πελατών και των σημαντικών δαπανών μάρκετινγκ. Η αποτελεσματικότητά τους εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την κλιμάκωση της πελατειακής τους βάσης για την αντιστάθμιση του σταθερού κόστους υποδομής πληροφορικής (Shanti et al. και Mazzocchi Rony and Kai Gereon Spitzer).

Πρόσφατοι βασικοί δείκτες απόδοσης Key Performance Indicators - KPIs - Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (Shanti et al.)

1. Λειτουργικά έξοδα: Ενώ ορισμένα διοικητικά έξοδα (όπως το προσωπικό) είναι χαμηλά, η υποδομή πληροφορικής και η διαφήμιση μπορεί να είναι υψηλά (έως 2.4% και 0.9% του συνολικού ενεργητικού, αντίστοιχα, για ορισμένες ψηφιακές τράπεζες).
2. Ανάπτυξη και δραστηριότητα πελατών: Παρακολούθηση του αριθμού των ενεργών χρηστών, των καταθέσεων ανά χρήστη και της αύξησης του δανείου.
3. Ανάκαμψη κερδοφορίας: Μέτρηση της μείωσης της Καθαρής Ζημίας σε συνεχόμενα έτη, καθώς πολλές νεοτράπεζες λειτουργούν αρχικά με αρνητικά αποτελέσματα.

Μακροπρόθεσμη έναντι βραχυπρόθεσμης αποτελεσματικότητας

Μελέτες δείχνουν ότι ενώ ο ψηφιακός μετασχηματισμός (η έναρξη μιας νεοτράπεζας) μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην αποτελεσματικότητα βραχυπρόθεσμα λόγω των υψηλών αρχικών επενδύσεων στην τεχνολογία, αποφέρει σημαντική θετική σχέση με την αποτελεσματικότητα μακροπρόθεσμα (Shanti et al.)

3.12 Συμπεράσματα κεφαλαίου

Η ανάλυση που προηγήθηκε ήταν πολύπλευρη με βάση την παρουσίαση του τρίπτυχου που συνθέτει το πλαίσιο της επιτυχίας και βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας στο χρηματοπιστωτικό χώρο. Συγκεκριμένα, αναφορά γίνεται στις έννοιες της τραπεζικής,

αποδοτικότητα, της τραπεζικής αποτελεσματικότητας και της ικανοποίησης των πελατών. Στο πλαίσιο αυτό διερευνήθηκε η εμφάνιση και η ανάπτυξη των neobanks, μιας καινοτόμας μορφής οργανισμού στον χρηματοπιστωτικό χώρο που στηρίζεται στην αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν οι εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης και ψηφιοποίησης της προσφοράς τραπεζικών υπηρεσιών.

Οι neobanks εμφανίζουν συγκριτικά πλεονεκτήματα σε καίριους τομείς, όπως: λειτουργικό κόστος, υψηλές ταχύτητες στη διεκπεραίωση της προσφοράς υπηρεσιών, δυνατότητα ολοκλήρωσης εργασιών σε πραγματικό χρόνο, η προσφορά εξατομικευμένων υπηρεσιών, η καινοτομία και η διαφάνεια.

Έτσι λοιπόν, γίνεται εμφανές ότι οι neobanks μεταλλάσσουν την όλη λειτουργία του χρηματοπιστωτικού τομέα προσδιορίζοντας ότι στο εγγύς μέλλον τα παραδοσιακά πιστωτικά ιδρύματα είτε θα πρέπει να υιοθετήσουν εφαρμογές και στρατηγικές των neobanks είτε να συνεργαστούν μαζί τους προκειμένου να διατηρήσουν υψηλά τα μερίδιά τους στην αγορά.

Μέρος Β: Εμπειρική διερεύνηση βάσει ερωτηματολογίου

Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία και στόχοι

Έχοντας ολοκληρώσει τη θεωρητική ανάλυση της επίδρασης των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών και της παρουσίας των neobanks ακολουθεί μελέτη βάσει ερωτηματολογίου με την ακόλουθη δομή:

1. Αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών των neobanks
2. Εμπιστοσύνη των πελατών
3. Ικανοποίηση των πελατών
4. Αφοσίωση των πελατών/ Πρόθεση συμπεριφοράς

Στο ως άνω πλαίσιο, προσδιορίζεται η διερεύνηση της ακόλουθης λογικής συσχέτισης:



Πιο συγκεκριμένα, στους ως άνω όρους προσδίδεται η ακόλουθη σημασία:

- Αποτελεσματικότητα:
Η αντίληψη του χρήστη ότι η neobank προσφέρει ταχύτερες, απλούστερες και οικονομικότερες υπηρεσίες.
- Εμπιστοσύνη:
Ο βαθμός στον οποίο ο χρήστης θεωρεί ότι η neobank είναι ασφαλής, αξιόπιστη και διαφανής.
- Ικανοποίηση:
Η συνολική αξιολόγηση της εμπειρίας χρήσης.

- Αφοσίωση:
Η πρόθεση συνέχισης χρήσης, σύστασης και υποκατάστασης παραδοσιακών τραπεζών.

Ως εκ τούτου, θέτονται προς διερεύνηση οι ακόλουθες υποθέσεις:

H1: Αποτελεσματικότητα → Ικανοποίηση

Η αντιλαμβανόμενη αποδοτικότητα των neobanks έχει θετική και στατιστικά σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των πελατών. Συγκεκριμένα, αναφέρονται:

- ταχύτητα συναλλαγών
- εξοικονόμηση χρόνου
- χαμηλό κόστος
- αυτοματοποίηση

H2: Αποτελεσματικότητα → Εμπιστοσύνη

Η αντιλαμβανόμενη αποδοτικότητα των neobanks επηρεάζει θετικά το επίπεδο εμπιστοσύνης των πελατών.

Λογική:

όταν κάτι “δουλεύει καλά”, θεωρείται και πιο αξιόπιστο

H3: Εμπιστοσύνη → ικανοποίηση

Η εμπιστοσύνη στις neobanks έχει θετική και στατιστικά σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των πελατών.

Trust = βασικός παράγοντας (driver) ικανοποίησης των πελατών στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

H4: Εμπιστοσύνη → Αφοσίωση

Η εμπιστοσύνη στις neobanks επηρεάζει θετικά την πρόθεση συνέχισης χρήσης και σύστασης.

Κρίσιμο για:

1. Σύσταση

2. μακροπρόθεσμη υιοθεσία

H5: Ικανοποίηση → Αφοσίωση

Η ικανοποίηση των πελατών έχει θετική και στατιστικά σημαντική επίδραση στην αφοσίωση και πρόθεση χρήσης των neobanks.

Κλασική σχέση (βασική υπόθεση)

H6: Αποτελεσματικότητα → αφοσίωση (άμεσο αποτέλεσμα)

Η αντιλαμβανόμενη αποδοτικότητα των neobanks επηρεάζει άμεσα και θετικά την αφοσίωση των πελατών.

Έλεγχος για:

- η αποδοτικότητα λειτουργεί μόνο μέσω Ικανοποίησης
- ή και άμεσα (direct effect)

Πίνακας 2

Διασύνδεση ερευνητικών στόχων και ερωτήσεων

Ερευνητικός στόχος	Ερωτήσεις
Αποδοτικότητα	Q11–16
Εμπιστοσύνη	Q17–19
Ικανοποίηση	Q20
Αφοσίωση	Q21–22

4.1 Μεθοδολογία ανάλυσης ερωτηματολογίου

Δειγματοληψία ευκολίας

Η δειγματοληψία ευκολίας (convenience sampling) είναι μια μέθοδος μη τυχαίας δειγματοληψίας όπου ο ερευνητής επιλέγει συμμετέχοντες που είναι πιο εύκολα προσβάσιμοι και διαθέσιμοι. Η συγκεκριμένη μέθοδος προσφέρει ευκολία και ταχύτητα και είναι ιδανική για φοιτητικές εργασίες.

Επιλογή ερωτηθέντων:

Η επιλογή των ερωτηθέντων πραγματοποιήθηκε σε τυχαία βάση χρησιμοποιώντας τα κοινωνικά δίκτυα, φιλικό και πανεπιστημιακό περιβάλλον. Όλες οι απαντήσεις που ληφθήκαν ήταν ανώνυμες.

Ψηφιακή διακίνηση και συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:

Για το συγκεκριμένο σκοπό επιλέχθηκε η χρήση του Google Forms λόγω της ευκολίας και της αμεσότητας για τη συμπλήρωσή του καθώς και των δυνατοτήτων που δίδει για τη δημιουργία διαγραμμάτων και της εξαγωγής των στατιστικών δεδομένων σε μορφή επεξεργάσιμη για το πρόγραμμα Excel.

Επιλογή ερωτήσεων:

Η επιλογή των ερωτήσεων στηρίχτηκε σε ανάλογα ερωτηματολόγια σχετικών μελετών οι οποίες παρουσιάζονται στο μέρος της βιβλιογραφικής επισκόπησης.

Μορφή των ερωτήσεων:

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτημάτων πραγματοποιήθηκε με τη μορφή της πενταβάθμιας κλίμακας Likert λόγω της ευρύτητας της διασποράς των απαντήσεων και της αποφυγής σύγχυσης στους ερωτώμενους για την επιλογή της απάντησης που τους εκφράζει. Επίσης, υπάρχουν ερωτήσεις ποιοτικών και πολλαπλών επιλογών για θέματα τα οποία δεν μπορούν να εξαχθούν αποτελέσματα με νούμερα.

Υπόδειγμα πενταβάθμιας κλίμακας Likert:

Κλίμακα: 1 = Διαφωνώ απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ουδέτερο, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ απόλυτα

Περίοδος συλλογής δεδομένων:

Από 25/04/2026 έως 25/05/2026

Κριτήρια συμμετοχής:

Τα κριτήρια συμμετοχής πέραν των περιορισμών της προσβασιμότητας και των δυνατοτήτων επικοινωνίας και κοινοποίησης του ερωτηματολογίου ήταν «ανοικτά», χωρίς περιορισμούς.

Ανωνυμία και η συγκατάθεση:

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ήταν με σεβασμό πλήρης ανωνυμίας ενώ ήταν ρητώς γνωστοποιημένο στους συμμετέχοντες, ότι σκοπός του ερωτηματολογίου ήταν αμιγώς ακαδημαϊκός και για την ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Στατιστικοί έλεγχοι:

Για τα αποτελέσματα με βάση την κλίμακα Likert πραγματοποιήθηκε στατιστικός έλεγχος ανάλυσης διακύμανσης ANOVA. Το ANOVA Single Factor (ή One-Way ANOVA - Ανάλυση Διακύμανσης ενός Παράγοντα) είναι ένα στατιστικό μοντέλο που χρησιμοποιείται για να συγκρίνει τις μέσες τιμές δύο ή περισσότερων ανεξάρτητων ομάδων, προσδιορίζοντας αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ τους (Hassan Muhammad, 2024). Το εν λόγω μοντέλο, εξετάζει την επίδραση ενός μόνο ανεξάρτητου μεταβλητού παράγοντα (π.χ. διαφορετικές μέθοδοι διδασκαλίας) σε μια συνεχή εξαρτημένη μεταβλητή (π.χ. βαθμολογία).

Βασικά Στοιχεία του μοντέλου ANOVA:

- Σκοπός: Έλεγχος αν οι μέσες τιμές των ομάδων είναι ίσες ($H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$) έναντι της εναλλακτικής ότι τουλάχιστον μία διαφέρει.
- Λογική: Συγκρίνει τη διακύμανση μεταξύ των ομάδων (between groups) με τη διακύμανση εντός των ομάδων (within groups/error).
- Στατιστική F: Υπολογίζεται ως ο λόγος:

$$F = \frac{MS_{among}}{MS_{within}}$$

Όπου MS_{among} και MS_{within} οι σχετικές μέσες τιμές

Για την εγκυρότητα του ANOVA, πρέπει να ισχύουν:

1. Κανονικότητα: Τα δεδομένα σε κάθε ομάδα ακολουθούν κανονική κατανομή.
2. Ομοσκεδαστικότητα (Homogeneity of Variance): Οι διακυμάνσεις των ομάδων είναι ίσες.
3. Ανεξαρτησία: Οι παρατηρήσεις είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

Στο εν λόγω υπόδειγμα χρησιμοποιείται η στατιστική τιμή P-Value, ως δείκτης της τιμής F. Συγκεκριμένα, μια τιμή $P\text{-Value} < 0,05$ αποδεικνύει ότι ο λόγος F είναι σημαντικός, δηλαδή, ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των ομάδων. Αντίθετα, για $P\text{-Value} > 0,05$ δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις ομάδες του δείγματος.

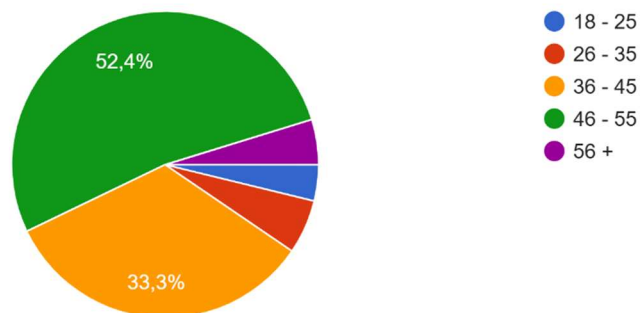
Κεφάλαιο 5: Στατιστικά αποτελέσματα

Δειγματοληπτικά δεδομένα

Αριθμός απαντήσεων: 105

Μέρος Α: Δημογραφικά στοιχεία:

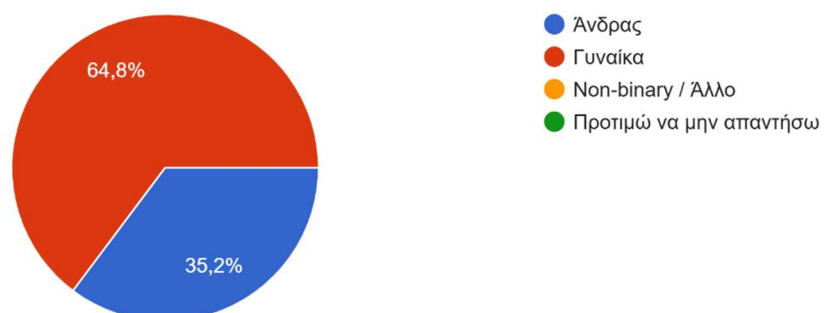
ΜΕΡΟΣ Α: Δημογραφικά 1. Ηλικία
105 απαντήσεις



Παρατηρήσεις:

Ηλικιακά, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανήκει στην κατηγορία 46 – 55 (μεγαλύτερο από 50%) και ακολουθεί η κατηγορία 39 – 45 (μεγαλύτερο από 30%). Πρόκειται δηλαδή, για ένα ιδιαίτερα ώριμο δείγμα ερωτηθέντων.

2. Φύλο
105 απαντήσεις

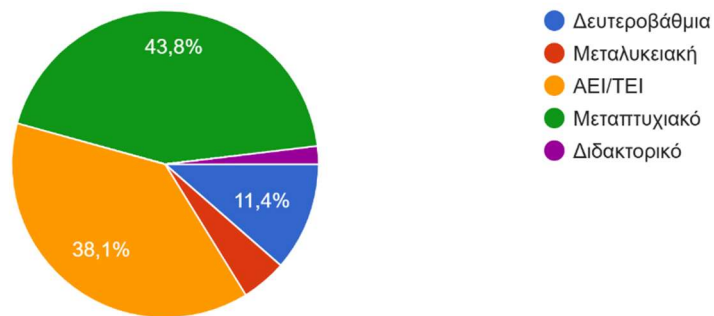


Παρατηρήσεις:

Υπερτερούν οι απαντήσεις των γυναικών έναντι των ανδρών.

3. Επίπεδο εκπαίδευσης

105 απαντήσεις

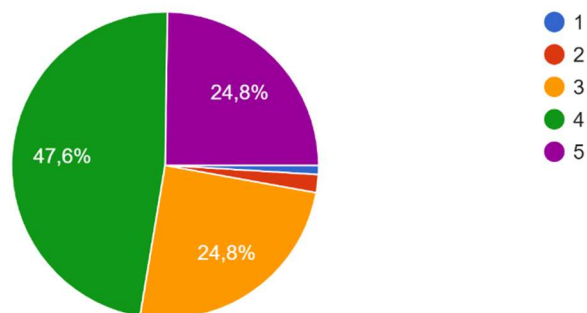


Παρατηρήσεις:

Το δείγμα κρίνεται ως ιδιαίτερα υψηλού μορφωτικού επιπέδου καθώς το 43,8 % των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου ενώ ακολουθούν οι πτυχιούχοι ΑΕΙ / ΤΕΙ με ποσοστό 38,1 %.

4. Ποιος είναι ο βαθμός εξοικείωσής σας με την ψηφιακή τεχνολογία; (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστος, 3: Μέτριος, 4: Υψηλός, 5: Πολύ υψηλός)

105 απαντήσεις



AV	3,93
VAR	0,66

Anova: Single Factor

ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	16	4	0,666667
26-35	6	25	4,166667	0,566667
36-45	35	138	3,942857	0,878992
46-55	55	213	3,872727	0,594613
56>	5	21	4,2	0,2

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,905195	4	0,226299	0,334622	0,854069	2,462615
Within Groups	67,62814	100	0,676281			
Total	68,53333	104				

Anova: Single Factor
Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Varianc e</i>
ΑΝΔΡΑΣ	37	151	4,08108	0,85435
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	262	3,85294	0,54521

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	1,24716	1	1,24716	1,90912	0,1700	3,93333
Within Groups	67,2861	103	0,65326			
Total	68,5333	104				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	43	3,583333	1,537879
Μεταλυκειακή	5	22	4,4	0,3
ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	157	3,925	0,583974
Μεταπτυχιακό	46	183	3,978261	0,510628
Διδακτορικό	2	8	4	2

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	2,663406	4	0,665851	1,010858	0,405582	2,462615
Within Groups	65,86993	100	0,658699			
Total	68,53333	104				

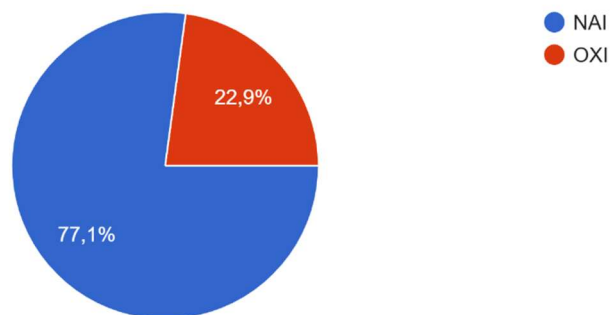
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

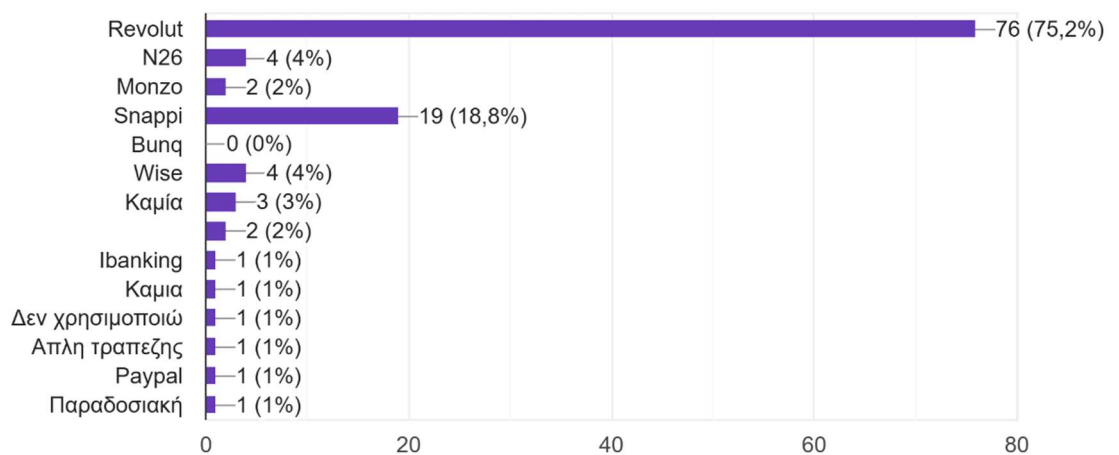
Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 4 γεγονός που αποδεικνύει σημαντικό βαθμό εξοικείωσης του δείγματος με τη ψηφιακή τεχνολογία.

Μέρος Β: Χρήση Neobanks

ΜΕΡΟΣ Β: Χρήση Neobanks 5. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ neobank;
105 απαντήσεις



6. Ποιες neobanks χρησιμοποιείτε;
101 απαντήσεις

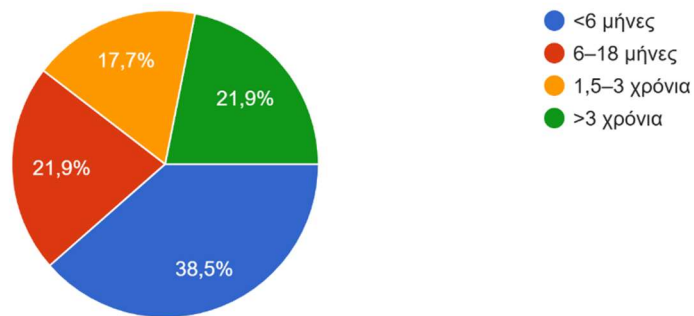


Παρατηρήσεις:

Το συντριπτικά μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (75,2%) κάνει χρήση των υπηρεσιών της Revolut, και ακολουθεί με ποσοστό 18,8 % η Snappi.

7. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε neobank;

96 απαντήσεις

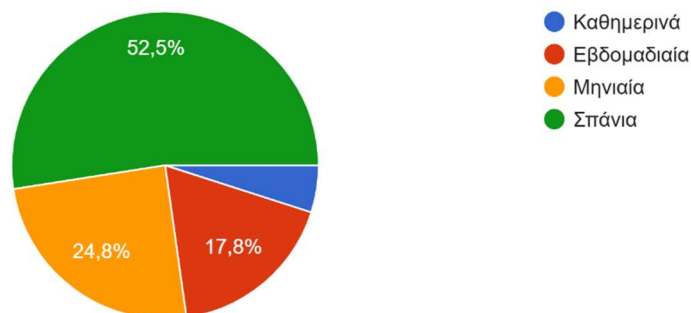


Παρατηρήσεις:

Αρκετά ισορροπημένες απαντήσεις. Επικρατεί η απάντηση < 6 μήνες (38,5%) και ακολουθεί η απάντηση 6 – 18 μήνες, γεγονός που αποδεικνύει ότι επί το πλείστο το δείγμα αποτελείται από σχετικά νέους χρήστες υπηρεσιών neobanks.

8. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη neobank;

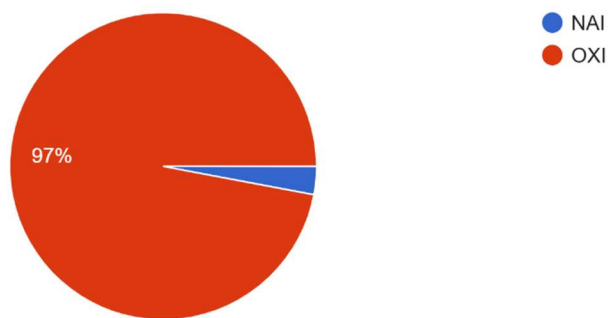
101 απαντήσεις



Παρατηρήσεις:

Η απάντηση «σπάνια» κυριαρχεί με ποσοστό 52,5 % και ακολουθεί η απάντηση μηνιαία με ποσοστό 24,8%. Δηλαδή, η πλειονότητα του δείγματος δεν πραγματοποιεί συχνά χρήση των υπηρεσιών των neobanks.

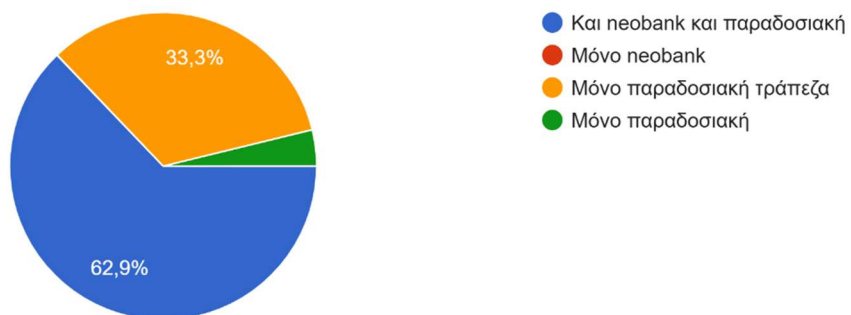
9. Χρησιμοποιείτε τη neobank ως κύριο τραπεζικό λογαριασμό;
101 απαντήσεις



Παρατηρήσεις:

Κατά σχεδόν ομοφωνία (97%), το δείγμα δεν χρησιμοποιεί τις neobanks ως κύριο τραπεζικό λογαριασμό.

10. Τι είδους τράπεζες χρησιμοποιείτε;
105 απαντήσεις



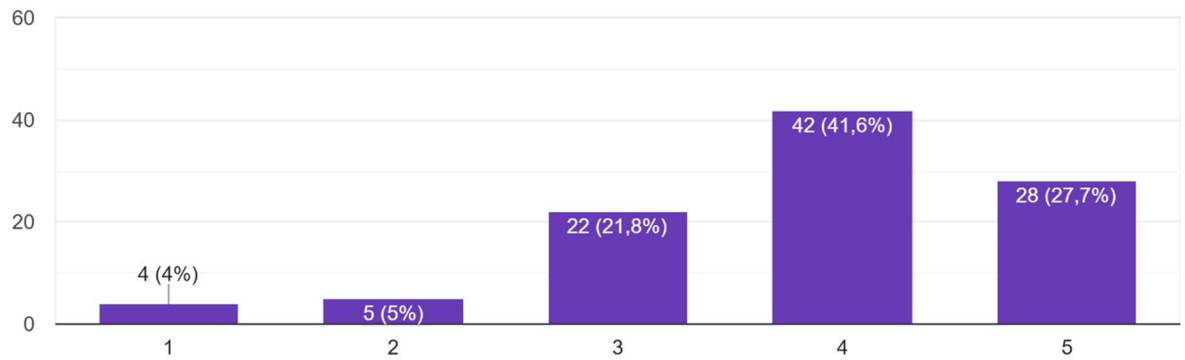
Παρατηρήσεις:

Επί το πλείστο, το δείγμα (62,9) χρησιμοποιεί και τις δύο μορφές χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Μέρος Γ: Αξιολόγηση των υπηρεσιών των neobanks

ΜΕΡΟΣ Γ: Αξιολόγηση Ευχρηστία & Απόδοση 11. Πώς αξιολογείτε συνολικά την ευχρηστία και την απόδοση της εφαρμογής; (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,84
VAR	1,03

Anova: Single Factor

Ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	19	4,75	0,25
26-35	6	26	4,333333	0,666667
36-45	35	128	3,657143	1,408403
46-55	53	202	3,811321	0,848331
56>	3	13	4,333333	0,333333

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
----------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------------	---------------

Between						
Groups	6,716425	4	1,679106	1,666108	0,164181	2,466476
Within Groups	96,74892	96	1,007801			
Total	103,4653	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	136	4,121212	0,859848
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	252	3,705882	1,076383

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between						
Groups	3,832548	1	3,832548	3,808206	0,053828	3,937117
Within Groups	99,6328	99	1,006392			
Total	103,4653	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	43	3,583333	2,265152
Μεταλυκειακή	5	21	4,2	0,7
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	153	3,923077	0,809717

Μεταπτυχιακό	43	161	3,744186	0,956811
Διδακτορικό	2	10	5	0

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	4,793403	4	1,198351	1,1659	0,330754	2,466476
Within Groups	98,67194	96	1,027833			
Total	103,4653	100				

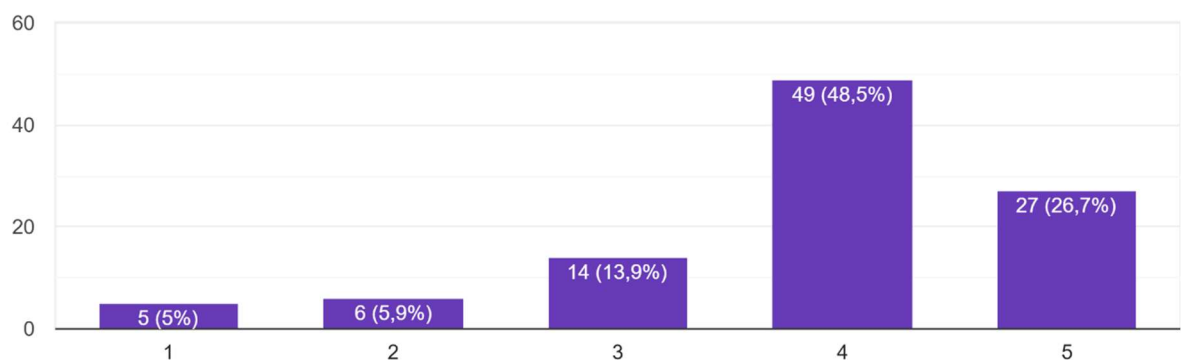
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 4 γεγονός που ότι το δείγμα αξιολογεί θετικά την ευχρηστία των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις neobanks.

12. Η εφαρμογή είναι εύκολη στη χρήση (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,86
VAR	1,08

Anova: Single Factor
 ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	20	5	0
26-35	6	25	4,166667	0,566667
36-45	35	130	3,714286	1,386555
46-55	53	202	3,811321	0,963716
56>	3	13	4,333333	0,333333

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	7,303341	4	1,825835	1,739649	0,147572	2,466476
Within Groups	100,7561	96	1,049542			
Total	108,0594	100				

Anova: Single Factor
 Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	135	4,090909	1,022727
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	255	3,75	1,085821

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	2,582133	1	2,582133	2,423567	0,122714	3,937117
Within Groups	105,4773	99	1,065427			
Total	108,0594	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	42	3,5	2,636364
Μεταλυκειακή	5	22	4,4	0,3
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	151	3,871795	1,009447
Μεταπτυχιακό	43	165	3,837209	0,806202
Διδακτορικό	2	10	5	0

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	5,639966	4	1,409992	1,321616	0,267469	2,466476
Within Groups	102,4194	96	1,066869			
Total	108,0594	100				

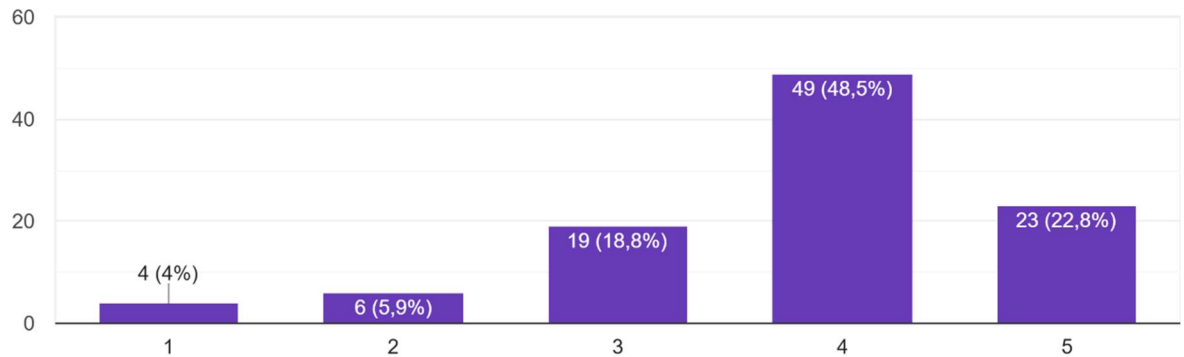
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 4 γεγονός που αποδεικνύει σημαντικό βαθμό ευκολίας στη χρήση των πλατφορμών των neobanks.

13. Η πλοήγηση στην εφαρμογή είναι ξεκάθαρη. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,80
VAR	0,98

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	20	5	0
26-35	6	25	4,166667	0,566667
36-45	35	126	3,6	1,188235
46-55	53	200	3,773585	0,870827
56>	3	13	4,333333	0,333333

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	8,856585	4	2,214146	2,383391	0,056689	2,466476
Within Groups	89,18302	96	0,92899			
Total	98,0396	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	132	4	0,8125
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	252	3,705882	1,046532

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	1,921957	1	1,921957	1,979592	0,162565	3,93711
Within Groups	96,11765	99	0,970885			7
Total	98,0396	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Varianc e</i>
Δευτεροβάθμια	12	44	3,666667	2,060606
Μεταλυκειακή	5	21	4,2	0,7
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	150	3,846154	0,975709
Μεταπτυχιακό	43	160	3,72093	0,777409
Διδακτορικό	2	9	4,5	0,5

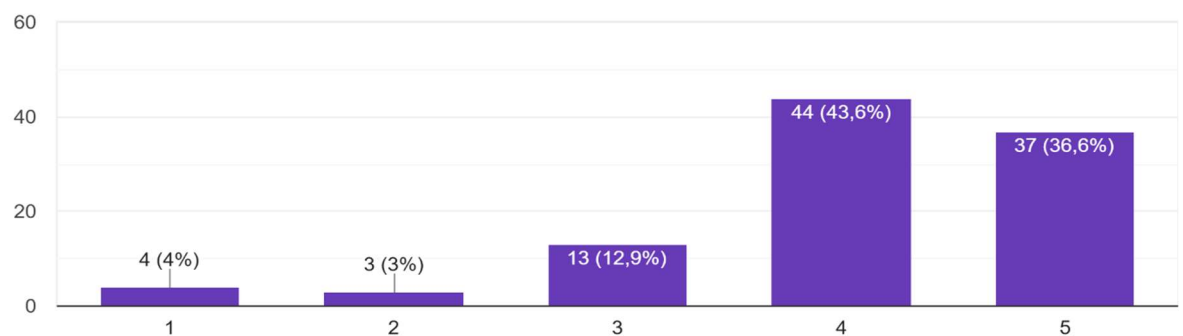
ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	2,34485	4	0,58621	0,58808	0,67204	2,46647
Within Groups	95,6947	96	0,99682			6
Total	98,0396	100				

Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες. Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 4 γεγονός που αποδεικνύει συμφωνία περί ευκολία στην πλοήγηση των πλατφορμών των neobanks.

14. Οι συναλλαγές ολοκληρώνονται γρήγορα. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)
101 απαντήσεις



AV	4,06
VAR	0,98

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	20	5	0
26-35	6	27	4,5	0,3
36-45	35	129	3,685714	1,633613
46-55	53	221	4,169811	0,566763
56>	3	13	4,333333	0,333333

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	10,46234	4	2,615586	2,880164	0,026656	2,466476
Within Groups	87,18122	96	0,908138			
Total	97,64356	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	136	4,121212	0,859848
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	274	4,029412	1,043898

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,187236	1	0,187236	0,190202	0,663698	3,937117
Within Groups	97,45633	99	0,984407			
Total	97,64356	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	47	3,916667	1,356061
Μεταλυκειακή	5	18	3,6	2,8
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	159	4,076923	0,757085
Μεταπτυχιακό	43	176	4,093023	0,943522
Διδακτορικό	2	10	5	0

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	3,12976	4	0,78244	0,794744	0,531449	2,466476
Within Groups	94,5138	96	0,984519			
Total	97,64356	100				

Παρατηρήσεις:

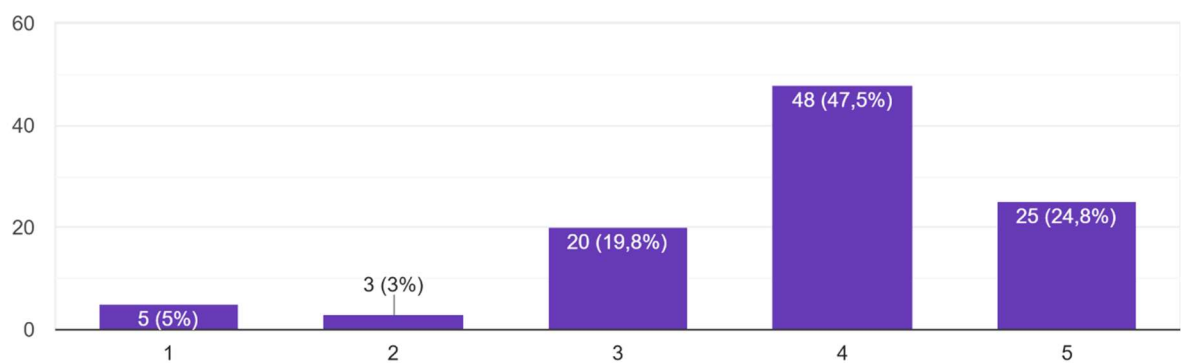
Σε όλες τις περιπτώσεις εκτός από την ηλικία, το P value > 0,05, που σημαίνει δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 4 γεγονός που αποδεικνύει ότι μέσω neobanks οι συναλλαγές ολοκληρώνονται γρήγορα.

.

15. Η εφαρμογή λειτουργεί σταθερά. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,84
VAR	0,99

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	19	4,75	0,25
26-35	6	25	4,166667	0,566667
36-45	35	126	3,6	1,717647
46-55	53	206	3,886792	0,602322
56>	3	12	4	0

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	6,161258	4	1,540315	1,58482	0,18456	2,466476
Within Groups	93,30409	96	0,971918			
Total	99,46535	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	131	3,969697	1,030303
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	257	3,779412	0,980465

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,804473	1	0,804473	0,807238	0,371118	3,937117
Within Groups	98,66087	99	0,996574			
Total	99,46535	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	43	3,583333	1,537879
Μεταλυκειακή	5	17	3,4	2,8
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	151	3,871795	0,79892
Μεταπτυχιακό	43	167	3,883721	0,86711
Διδακτορικό	2	10	5	0

ANOVA							
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit	
Between Groups	4,571101	4	1,142775	1,156091	0,335136	2,466476	
Within Groups	94,89425	96	0,988482				
Total	99,46535	100					

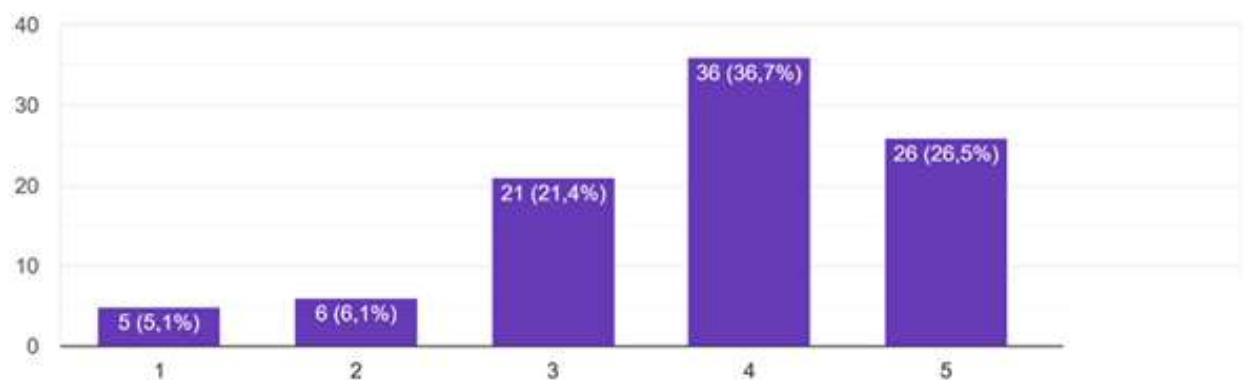
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το P value > 0,05, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 4 γεγονός που αποδεικνύει συμφωνία περί σταθερής λειτουργίας των πλατφορμών των neobanks.

16. Η χρήση της εφαρμογής μου εξοικονομεί χρόνο. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

98 απαντήσεις



AV	3,77
VAR	1,19

Anova: Single Factor
 ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	12	3	5,333333
26-35	6	18	3	2,8
36-45	35	128	3,657143	1,820168
46-55	53	193	3,641509	1,195936
56>	3	10	3,333333	1,333333

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	3,952009	4	0,988002	0,605127	0,659879	2,466476
Within Groups	156,7411	96	1,632719			
Total	160,6931	100				

Anova: Single Factor
 Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	127	3,848485	1,070076
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	234	3,441176	1,832309

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	3,685939	1	3,685939	2,324149	0,130568	3,937117
Within Groups	157,0071	99	1,585931			
Total	160,6931	100				

Anova: Single Factor
 Ως προς το επίπεδο
 εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	38	3,166667	1,969697
Μεταλυκειακή	5	17	3,4	2,8
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	138	3,538462	1,57085
Μεταπτυχιακό	43	158	3,674419	1,462901
Διδακτορικό	2	10	5	0

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	6,692234	4	1,673059	1,04294	0,389245	2,466476
Within Groups	154,0008	96	1,604175			
Total	160,6931	100				

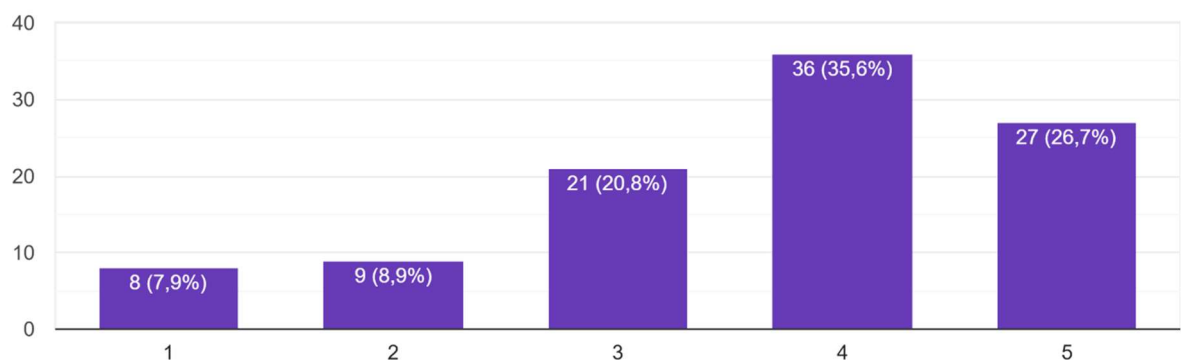
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 4 γεγονός που συμφωνία όσον αφορά την εξοικονόμηση χρόνου.

17. Η χρήση της εφαρμογής μειώνει το κόστος τραπεζικών υπηρεσιών. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,64
VAR	1,43

Anova: Single Factor
 ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	18	4,5	1
26-35	6	24	4	1,2
36-45	35	121	3,457143	1,902521
46-55	53	195	3,679245	1,183599
56>	3	10	3,333333	1,333333

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	5,268766	4	1,317192	0,916975	0,457392	2,466476
Within Groups	137,8996	96	1,436454			
Total	143,1683	100				

Anova: Single Factor
 Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	120	3,636364	1,176136
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	248	3,647059	1,575066

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,002541	1	0,002541	0,001757	0,966646	3,937117
Within Groups	143,1658	99	1,446119			
Total	143,1683	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
Δευτεροβάθμια	12	40	3,333333	2,606061
Μεταλυκειακή	5	13	2,6	1,3
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	140	3,589744	1,248313
Μεταπτυχιακό	43	156	3,627907	1,334441
Διδακτορικό	2	10	5	0

ANOVA

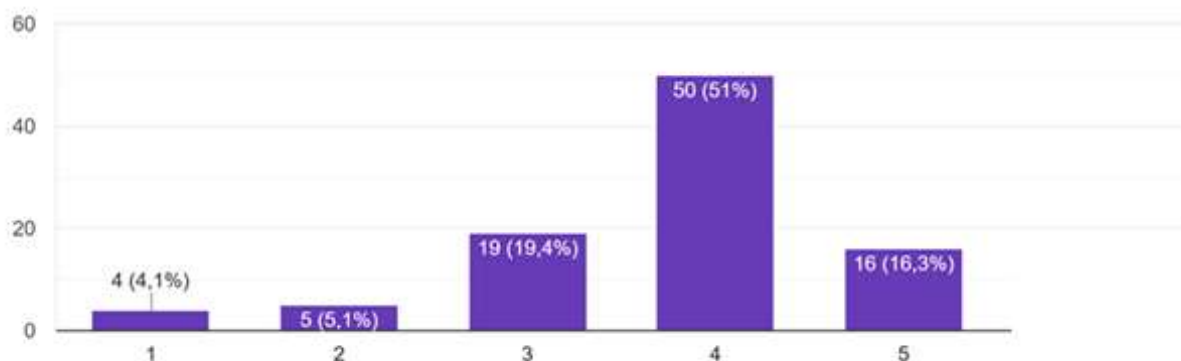
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	9,601419	4	2,400355	1,677726	0,161446	2,466476
Within Groups	137,3491	96	1,43072			
Total	146,9505	100				

Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το P value > 0,05, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3,5 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς την εξοικονόμηση κόστους στις τραπεζικές εργασίες από τη χρησιμοποίηση των neobanks.

18. Οι διαδικασίες είναι απλές. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)
98 απαντήσεις



AV	3,73
VAR	0,91

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	12	3	5,333333
26-35	6	18	3	2,4
36-45	35	121	3,457143	1,490756
46-55	53	196	3,698113	0,945573
56>	3	11	3,666667	0,333333

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	4,527313	4	1,131828	0,845422	0,499822	2,466476
Within Groups	128,5222	96	1,338773			
Total	133,0495	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	127	3,848485	0,945076
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	231	3,397059	1,466857

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	4,527669	1	4,527669	3,48765	0,064787	3,937117
Within Groups	128,5218	99	1,2982			
Total	133,0495	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	39	3,25	2,568182
Μεταλυκειακή	5	17	3,4	2,3
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	136	3,487179	1,414305
Μεταπτυχιακό	43	157	3,651163	0,899225
Διδακτορικό	2	9	4,5	0,5

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	3,588473	4	0,897118	0,665245	0,617656	2,466476
Within Groups	129,461	96	1,348552			
Total	133,0495	100				

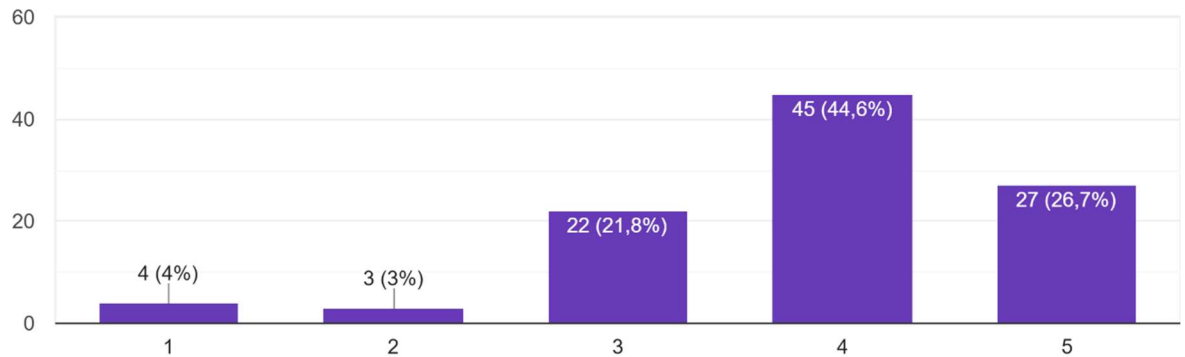
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3,5 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς την απλότητα των διαδικασιών από τη χρησιμοποίηση των neobanks.

19. Υπάρχει υψηλός βαθμός αυτοματοποίησης. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,87
VAR	0,95

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	19	4,75	0,25
26-35	6	25	4,166667	0,566667
36-45	35	128	3,657143	1,408403
46-55	53	207	3,90566	0,702467
56>	3	12	4	1

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	5,329383	4	1,332346	1,421211	0,2328	2,466476
Within Groups	89,99735	96	0,937472			
Total	95,32673	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	129	3,909091	1,085227
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	262	3,852941	0,903424

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,070048	1	0,070048	0,072801	0,787863	3,937117
Within Groups	95,25668	99	0,962189			
Total	95,32673	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	44	3,666667	1,878788
Μεταλυκειακή	5	18	3,6	2,3
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	153	3,923077	0,809717
Μεταπτυχιακό	43	166	3,860465	0,741971
Διδακτορικό	2	10	5	0

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	3,528045	4	0,882011	0,922378	0,454297	2,466476
Within Groups	91,79869	96	0,956236			
Total	95,32673	100				

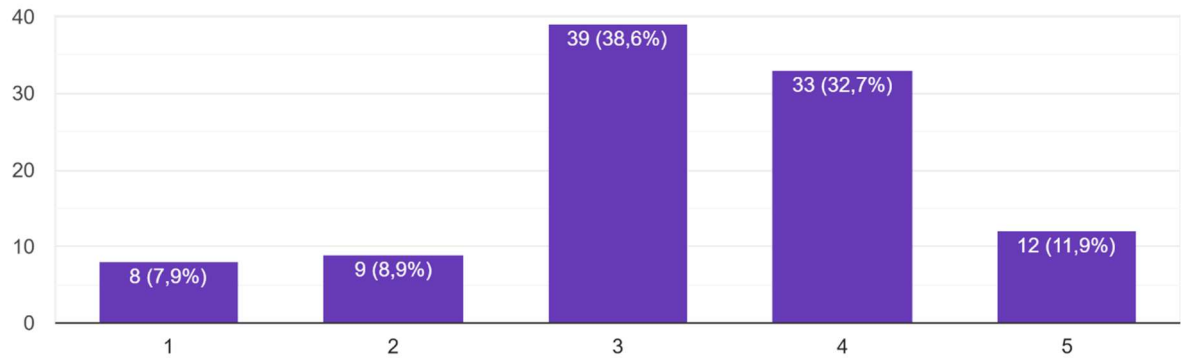
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το P value > 0,05, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 4 γεγονός που αποδεικνύει συμφωνία ως προς τον υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης των πλατφορμών neobanks.

ΜΕΡΟΣ Δ: Εμπιστοσύνη 20. Θεωρώ ότι τα προσωπικά μου δεδομένα είναι ασφαλή. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,32
VAR	1,12

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	18	4,5	0,333333
26-35	6	24	4	0,8
36-45	35	106	3,028571	1,381513
46-55	53	179	3,377358	0,816401
56>	3	8	2,666667	2,333333

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	12,77046	4	3,192615	3,093029	0,019255	2,466476
Within Groups	99,09093	96	1,032197			
Total	111,8614	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	111	3,363636	0,926136
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	224	3,294118	1,225637

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,107375	1	0,107375	0,095121	0,758413	3,937117
Within Groups	111,754	99	1,128828			
Total	111,8614	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	5	16	3,2	2,7
Μεταλυκειακή	5	16	3,2	2,2
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	134	3,435897	1,19973
Μεταπτυχιακό	43	136	3,162791	0,663344
Διδακτορικό	2	9	4,5	0,5

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	4,502983	4	1,125746	1,07099	0,375694	2,474089
Within Groups	93,55021	89	1,051126			
Total	98,05319	93				

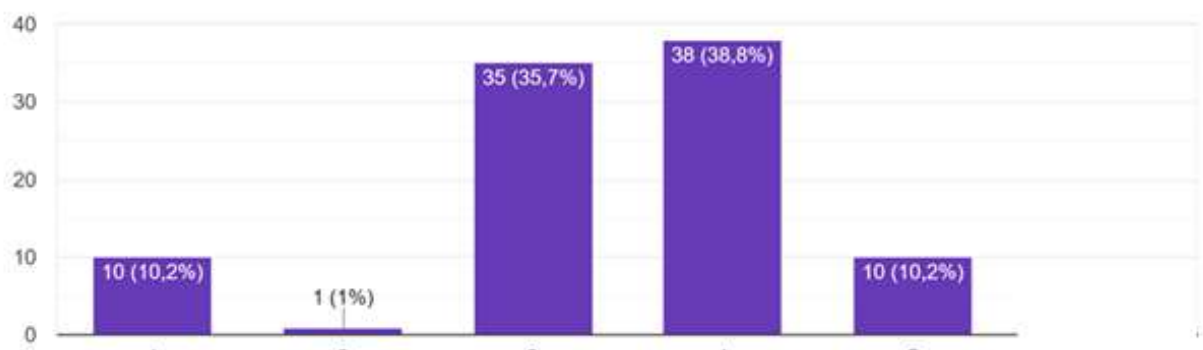
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις, εκτός από την ηλικία, το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3,5 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων κάνοντας χρήση των neobanks.

21. Εμπιστεύομαι τη neobank που χρησιμοποιώ. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

98 απαντήσεις



AV	3,39
VAR	1,12

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	12	3	5,333333
26-35	6	16	2,666667	1,866667
36-45	35	108	3,085714	1,492437
46-55	53	181	3,415094	1,055152
56>	3	9	3	3

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	4,818261	4	1,204565	0,844419	0,500435	2,466476
Within Groups	136,9441	96	1,426501			
Total	141,7624	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	117	3,545455	0,880682
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	209	3,073529	1,621378

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	4,948205	1	4,948205	3,580567	0,061381	3,937117
Within Groups	136,8142	99	1,381961			
Total	141,7624	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	38	3,166667	2,515152
Μεταλυκειακή	5	16	3,2	2,2
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	126	3,230769	1,603239
Μεταπτυχιακό	43	138	3,209302	0,978959
Διδακτορικό	2	8	4	2

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	1,256354	4	0,314088	0,214599	0,929748	2,466476
Within Groups	140,506	96	1,463604			
Total	141,7624	100				

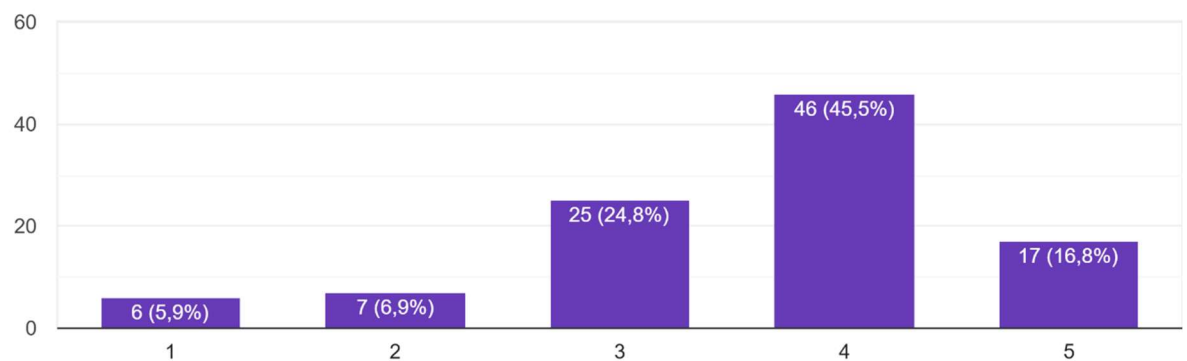
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το P value > 0,05, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3,5 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς την εμπιστοσύνη χρήσης των υπηρεσιών των neobanks.

22. Θεωρώ ότι η neobank συμμορφώνεται με τους κανονισμούς. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,60
VAR	1,08

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	18	4,5	0,333333
26-35	6	25	4,166667	0,566667
36-45	35	120	3,428571	1,310924
46-55	53	190	3,584906	0,939768
56>	3	11	3,666667	2,333333

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	6,219063	4	1,554766	1,464179	0,219129	2,466476
Within Groups	101,9394	96	1,061868			
Total	108,1584	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	121	3,666667	0,979167
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	243	3,573529	1,143766

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,19273	1	0,19273	0,176725	0,675114	3,937117
Within Groups	107,9657	99	1,090562			
Total	108,1584	100				

Anova: Single Factor

Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	40	3,333333	2,242424
Μεταλυκειακή	5	17	3,4	2,3
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	146	3,74359	1,037787
Μεταπτυχιακό	43	152	3,534884	0,730897
Διδακτορικό	2	9	4,5	0,5

ANOVA

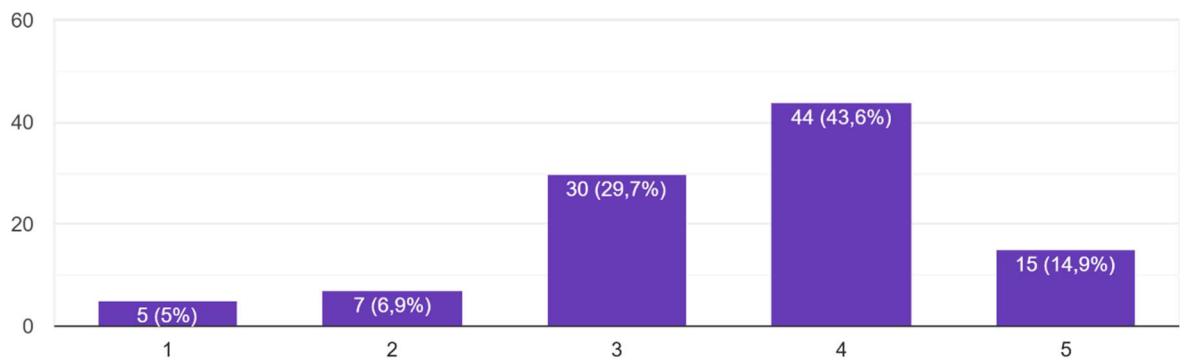
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	3,658177	4	0,914544	0,840154	0,50305	2,466476
Within Groups	104,5002	96	1,088544			
Total	108,1584	100				

Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3,5 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς τη συμμόρφωση των neobanks με τους κανονισμούς.

23. Οι χρεώσεις είναι διαφανείς. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)
101 απαντήσεις



AV	3,56
VAR	0,99

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	18	4,5	0,333333
26-35	6	24	4	0,8
36-45	35	117	3,342857	1,467227
46-55	53	191	3,603774	0,666909
56>	3	10	3,333333	1,333333

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	6,600057	4	1,650014	1,71743	0,152416	2,466476
Within Groups	92,23163	96	0,960746			
Total	98,83168	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το φύλο

SUMMARY				
<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	118	3,575758	0,876894
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	242	3,558824	1,05619

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,006371	1	0,006371	0,006382	0,936486	3,937117
Within Groups	98,82531	99	0,998235			
Total	98,83168	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY				
<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	42	3,5	1,909091
Μεταλυκειακή	5	15	3	2,5
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	147	3,769231	0,813765
Μεταπτυχιακό	43	147	3,418605	0,72536
Διδακτορικό	2	9	4,5	0,5

ANOVA							
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit	
Between Groups	5,94349	4	1,485872	1,53565	0,197996	2,466476	
Within Groups	92,88819	96	0,967585				
Total	98,83168	100					

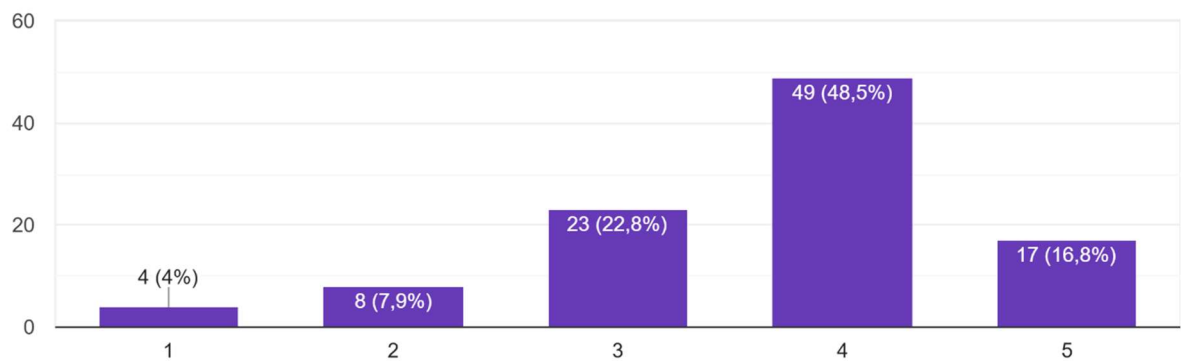
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το P value > 0,05, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3,5 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς τη διαφάνεια των χρεώσεων από τις neobanks.

ΜΕΡΟΣ Ε: Ικανοποίηση & Loyalty 24. Είμαι συνολικά ικανοποιημένος/η από τη neobank. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,66
VAR	0,97

Anova: Single Factor
 ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	18	4,5	0,333333
26-35	6	25	4,166667	0,566667
36-45	35	121	3,457143	1,431933
46-55	53	196	3,698113	0,676343
56>	3	10	3,333333	1,333333

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	6,19893	4	1,549732	1,646544	0,168886	2,466476
Within Groups	90,35553	96	0,941203			
Total	96,55446	100				

Anova: Single Factor
 Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	126	3,818182	0,778409
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	244	3,588235	1,0518

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	1,174776	1	1,174776	1,219367	0,272162	3,937117
Within Groups	95,37968	99	0,963431			
Total	96,55446	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	41	3,416667	1,356061
Μεταλυκειακή	5	16	3,2	2,2
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	149	3,820513	0,887989
Μεταπτυχιακό	43	155	3,604651	0,816168
Διδακτορικό	2	9	4,5	0,5

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	4,315129	4	1,078782	1,122765	0,350386	2,466476
Within Groups	92,23933	96	0,960826			
Total	96,55446	100				

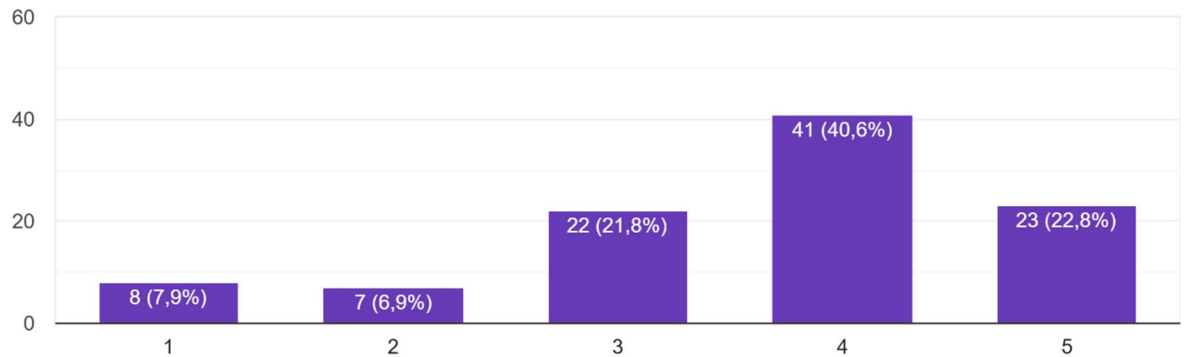
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το P value > 0,05, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3,5 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς το βαθμό ικανοποίησης από τις neobanks.

25. Προτίθεται να συνεχίσω να τη χρησιμοποιώ. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	3,63
VAR	1,31

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	19	4,75	0,25
26-35	6	24	4	1,2
36-45	35	118	3,371429	1,887395
46-55	53	196	3,698113	0,830189
56>	3	10	3,333333	4,333333

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	8,687638	4	2,171909	1,698492	0,156663	2,466476
Within Groups	122,7579	96	1,278728			
Total	131,4455	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	125	3,787879	0,922348
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	242	3,558824	1,503951

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	1,165687	1	1,165687	0,885809	0,348907	3,937117
Within Groups	130,2799	99	1,315958			
Total	131,4455	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	43	3,583333	2,083333
Μεταλυκειακή	5	17	3,4	2,3
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	144	3,692308	1,323887
Μεταπτυχιακό	43	153	3,55814	1,062016
Διδακτορικό	2	10	5	0

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	4,416534	4	1,104134	0,83443	0,506573	2,466476
Within Groups	127,029	96	1,323219			
Total	131,4455	100				

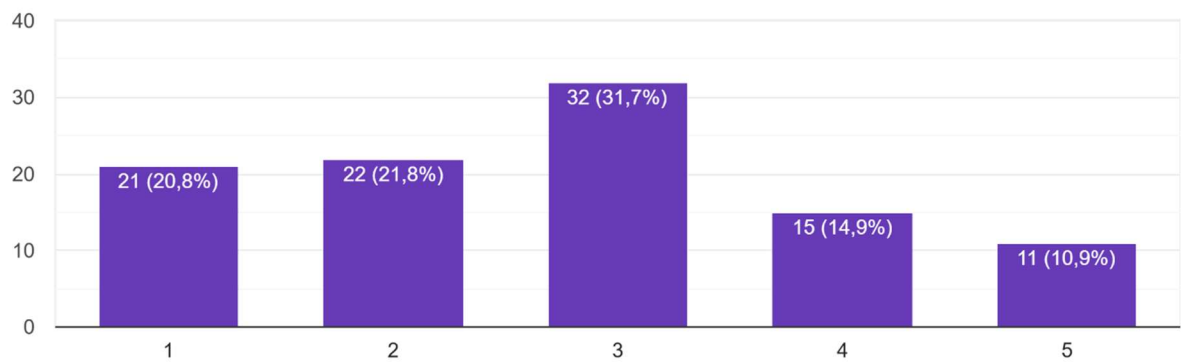
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το $P \text{ value} > 0,05$, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3,5 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς τη συνέχιση χρησιμοποίησης των υπηρεσιών των neobanks.

26. Θα μπορούσα να χρησιμοποιώ αποκλειστικά neobank. (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

101 απαντήσεις



AV	2,73
VAR	1,58

Anova: Single Factor
ως προς την ηλικία

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
18-25	4	15	3,75	2,25
26-35	6	22	3,666667	1,466667
36-45	35	80	2,285714	1,327731
46-55	53	152	2,867925	1,46299
56>	3	7	2,333333	2,333333

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	17,81385	4	4,453462	3,054494	0,020424	2,466476
Within Groups	139,9683	96	1,458003			
Total	157,7822	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	90	2,727273	1,579545
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	186	2,735294	1,600527

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	0,00143	1	0,00143	0,000897	0,976168	3,937117
Within Groups	157,7807	99	1,593745			
Total	157,7822	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Δευτεροβάθμια	12	32	2,666667	1,333333
Μεταλυκειακή	5	15	3	2,5
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	109	2,794872	1,325236
Μεταπτυχιακό	43	112	2,604651	1,816168
Διδακτορικό	2	8	4	2

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	4,477467	4	1,119367	0,700952	0,593178	2,466476
Within Groups	153,3047	96	1,596924			
Total	157,7822	100				

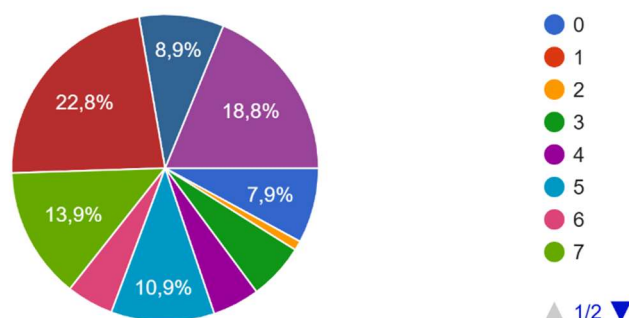
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις, εκτός από την ηλικία, το P value > 0,05, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 3 γεγονός που αποδεικνύει ουδετερότητα ως προς την αποκλειστικότητα χρήση των neobanks.

27. Πόσο πιθανό είναι να τη συστήσετε σε άλλους; (0–10)

101 απαντήσεις



AV	6,71
VAR	8,29

Anova: Single Factor
 ως προς την ηλικία

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
18-25	4	34	8,5	3
26-35	6	47	7,833333	6,966667
36-45	35	205	5,857143	10,94958
46-55	53	374	7,056604	5,823657
56>	3	18	6	28

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	53,72403	4	13,43101	1,663821	0,164725	2,466476
Within Groups	774,9492	96	8,072388			
Total	828,6733	100				

Anova: Single Factor
 Ως προς το φύλο

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
ΑΝΔΡΑΣ	33	236	7,151515	6,695076
ΓΥΝΑΙΚΑ	68	442	6,5	9,029851

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	9,430843	1	9,430843	1,139655	0,288322	3,937117
Within Groups	819,2424	99	8,275176			
Total	828,6733	100				

Anova: Single Factor
Ως προς το επίπεδο
εκπαίδευσης

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
Δευτεροβάθμια	12	67	5,583333	12,44697
Μεταλυκειακή	5	30	6	13,5
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	265	6,794872	7,167341
Μεταπτυχιακό	43	296	6,883721	7,724252
Διδακτορικό	2	20	10	0

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	40,97902	4	10,24476	1,248576	0,295713	2,466476
Within Groups	787,6942	96	8,205148			
Total	828,6733	100				

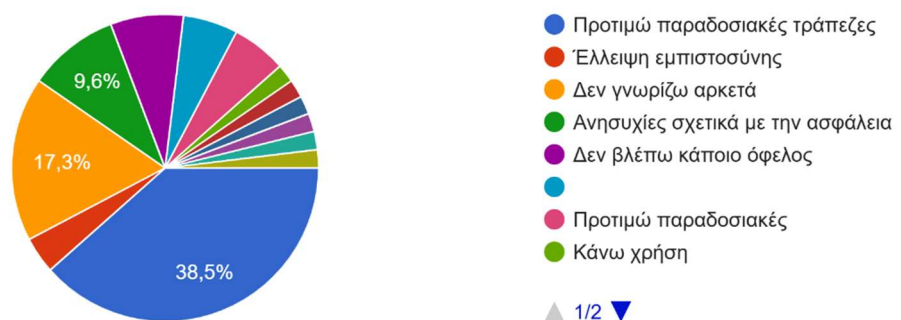
Παρατηρήσεις:

Σε όλες τις περιπτώσεις το P value > 0,05, οπότε δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διακριτές ομάδες.

Ο μ.ο. των απαντήσεων προσεγγίζει το 7 γεγονός που αποδεικνύει μερική συμφωνία ως προς τη θετική σύσταση των neobanks σε άλλους.

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Μη Χρήστες 28. Γιατί δεν χρησιμοποιείτε neobanks;

52 απαντήσεις



Παρατηρήσεις:

Κυρίαρχη απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση είναι η προτίμηση στις παραδοσιακές τράπεζες (38,5%) γεγονός που σημαίνει στάση αποφυγής στην γνωριμία και υιοθέτηση νέων μορφών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και συναλλαγών.

5.1 Συμπεράσματα κεφαλαίου:

Συζήτηση των αποτελεσμάτων:

Αναφορικά με τις κατηγορίες των ερωτημάτων που τέθηκαν, έχουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Πίνακας 3

Απαντήσεις στα ερωτήματα που τέθηκαν

Ερευνητικός στόχος	Ερωτήσεις	Συμπέρασμα
Αποδοτικότητα	Q11–16	Υψηλός βαθμός ικανοποίησης των ερωτηθέντων σε όλα τα ερωτήματα της κατηγορίας. Οι απαντήσεις ανά κατηγορία δεν παρουσιάζουν διαφοροποίηση.
Εμπιστοσύνη	Q17–19 + transparency	Υψηλός βαθμός εμπιστοσύνης των ερωτηθέντων σε όλα τα ερωτήματα της κατηγορίας. Οι απαντήσεις ανά κατηγορία και εδώ, δεν παρουσιάζουν διαφοροποίηση.
Ικανοποίηση	Q20	Υψηλή ικανοποίηση και για την ασφάλεια των συναλλαγών. Και εδώ, έχουμε ομοιογένεια ανά κατηγορία στις απαντήσεις.

Αφοσίωση	Q21–22	Υψηλός βαθμός αφοσίωσης. Και εδώ, έχουμε ομοιογένεια ανά κατηγορία στις απαντήσεις.
----------	--------	---

Τα στατιστικά αποτελέσματα των ερωτηματολογίου, βασισμένα σε ένα ηλικιακά ώριμο και υψηλού επιπέδου εκπαίδευσης δείγμα, είναι άκρως ενθαρρυντικά για την παρουσία και το μέλλον των neobanks στην Ελλάδα. Σε όλες τις ερωτήσεις κυριάρχησε η θετική προσέγγιση. Στο μόνο ερώτημα στο οποίο μπορεί να καταγραφεί μια διαφορετική τάση σε σχέση με τα υπόλοιπα είναι εκείνο της αποκλειστικότητας χρήσης των neobanks, την οποία το δείγμα την απορρίπτει.

Σύγκριση με τη διεθνή βιβλιογραφία:

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ερωτηματολογίου βρίσκονται σε συμφωνία με αντίστοιχες λοιπές, διεθνείς έρευνες αποτυπώνοντας ξεκάθαρα ότι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα των neobanks αποτελούν και στην Ελλάδα τον κύριο μοχλό ανάπτυξής τους και διείσδυσής τους στην τραπεζική αγορά.

Επιβεβαίωση θεωρητικού μοντέλου:

Αν κάποιο μοντέλο επιβεβαιώνεται ξεκάθαρα από την έρευνα ερωτηματολογίου δεν είναι άλλο από εκείνο της εξυπηρέτησης των αναγκών των χρηστών των τραπεζικών υπηρεσιών και του πελατοκεντρικού προσανατολισμού των neobanks. Αναμφίβολα, οι ερωτηθέντες επικροτούν τις ευκολίες στις συναλλαγές που προσφέρουν οι neobanks και προσβλέπουν θετικά τη μελλοντική τους εξέλιξη.

Στάσεις και οι προτιμήσεις των χρηστών στην ελληνική αγορά

Οι χρήστες τραπεζικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά δείχνουν να εμπιστεύονται τη νέα τεχνολογία βάσει της οποίας προσφέρουν τις υπηρεσίες του οι neobanks. Όπως υπόθηκε και ποιο πάνω, οι neobanks κερδίζουν σημαντικό έδαφος στην ελληνική αγορά των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών επιδεικνύοντας υψηλή δυναμική. Δηλαδή, λόγος γίνεται για την αξιοποίηση του συγκριτικού πλεονεκτήματος της καλύτερης εξυπηρέτησης που μπορεί να αποτυπωθεί από την ταχύτητα και το κόστος

συναλλαγών. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι είναι ακόμα αρκετά περιορισμένη η αποκλειστικότητα χρήσης των υπηρεσιών των neobanks καθώς οι χρήστες προτιμούν να εξυπηρετούνται από ένα «χαρτοφυλάκιο» παρόχων τραπεζικών υπηρεσιών και συναλλαγών.

Περιορισμοί της έρευνας:

Η συγκεκριμένη έρευνα ερωτηματολογίου, λόγω του μικρού της μεγέθους διέπεται από μια σειρά περιορισμών, οι κυριότεροι εκ των οποίων είναι:

- μικρό μέγεθος δείγματος,
- μη τυχαία δειγματοληψία,
- αυτοαναφορικές απαντήσεις,
- έλλειψη οικονομικών δεδομένων για τις ελληνικές neobanks,
- εστίαση αποκλειστικά στην ελληνική αγορά.

Τελικά Συμπεράσματα

Οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες αποτελούν το νέο πεδίο έντασης του ανταγωνισμού στην παγκόσμια χρηματοπιστωτική αγορά. Η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που προσδίδει η τεχνητή νοημοσύνη, η ανάπτυξη των επικοινωνιών και της κρυπτοτεχνολογίας, δίνει τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών σε άτομα που εξαιρούνταν από το χρηματοπιστωτικό σύστημα και μάλιστα με αποκεντρωμένο χαρακτήρα.

Οι νεοτράπεζες αυτή τη στιγμή αντιμετωπίζουν σχετικά υψηλό λειτουργικό κόστος γεγονός που οφείλεται στις υψηλές δαπάνες marketing για την ανεύρεση και αξιοποίηση πελατείας. Παράλληλα, οι επενδύσεις στις νέες, απαιτούμενες τεχνολογίες είναι εξίσου υψηλές. Βέβαια, οι προσδοκώμενες οικονομίες κλίμακας είναι ιδιαίτερα υψηλές καθώς αναμένεται οι συγκεκριμένες επενδύσεις να αποφέρουν ιδιαίτερα υψηλές αποδόσεις.

Η παρούσα εργασία επιχειρεί μια στατική απεικόνιση σε ένα ιδιαίτερα δυναμικό περιβάλλον των επιπτώσεων των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών, με την μορφή που προσφέρονται από τις neobanks. Για τον σκοπό αυτό επιχειρήθηκε εκτενής ανάλυση της πιο πρόσφατης βιβλιογραφίας επιδιώκοντας την απάντηση στα ακόλουθα ερωτήματα:

«Ποιο είναι οι παράγοντες διαφοροποίησης στη λειτουργία των neobanks – νεοτραπεζών και των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων;»

Οι βασικοί παράγοντες διαφοροποίησης στη λειτουργία των neobanks (νεοτραπεζών) και των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων εντοπίζονται κυρίως στην τεχνολογία, τη δομή κόστους, την εμπειρία χρήστη και το ρυθμιστικό πλαίσιο. Ενώ οι παραδοσιακές τράπεζες βασίζονται σε φυσικά καταστήματα, παλαιότερα συστήματα (legacy systems) και ευρεία γκάμα προϊόντων, οι neobanks είναι 100% ψηφιακές, ευέλικτες και εστιάζουν στην ταχύτητα. Πιο συγκεκριμένα, οι neobanks, λόγω δυνητικά, χαμηλότερου κόστους λειτουργίας, προσφέρουν συχνά δωρεάν λογαριασμούς, χαμηλότερες χρεώσεις σε εμβάσματα, καλύτερες ισοτιμίες και

υψηλότερα επιτόκια αποταμίευσης. Οι παραδοσιακές τράπεζες έχουν υψηλότερα λειτουργικά κόστη, τα οποία συχνά μετακυλίσονται στους πελάτες με προμήθειες, συνδρομές καρτών ή χαμηλές αποδόσεις καταθέσεων.

Πίνακας 4

Συνοπτικές Διαφορές Ανάμεσα σε Παραδοσιακές Τράπεζες και Neobanks

Χαρακτηριστικό	Neobanks	Παραδοσιακές Τράπεζες
Καταστήματα	Όχι	Ναι
Τεχνολογία	Σύγχρονη (Cloud, API)	Legacy Systems (Παλαιά)
Ταχύτητα	Πολύ υψηλή	Χαμηλή/Μέτρια
Χρεώσεις	Χαμηλές/Μηδενικές	Υψηλότερες
Εξυπηρέτηση	Chatbots/In-app	Προσωπική/Τηλεφωνική
Κύρια Εστίαση	Ευκολία & Καινοτομία	Ασφάλεια & Εύρος υπηρεσιών

«Πως διακρίνεται η αποτελεσματικότητα λειτουργίας των neobanks – νεοτραπεζών από τις παραδοσιακές τράπεζες;»

Η αποτελεσματικότητα λειτουργίας των neobanks (νεοτραπεζών) σε σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες διακρίνεται κυρίως από το μηδενικό φυσικό δίκτυο, την αποκλειστικά ψηφιακή (mobile-first) αρχιτεκτονική και την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση.

Βασικοί Πυλώνες Διαφοροποίησης Αποτελεσματικότητας:

- **Χαμηλότερο Λειτουργικό Κόστος:** Χωρίς φυσικά καταστήματα, οι neobanks μειώνουν δραστικά τα πάγια έξοδα (ενοίκια, προσωπικό), επιτρέποντάς τους να προσφέρουν λογαριασμούς χωρίς προμήθειες, μηδενικές συνδρομές και υψηλότερα επιτόκια καταθέσεων.
- **Τεχνολογία Cloud-Native:** Οι neobanks χρησιμοποιούν σύγχρονες πλατφόρμες cloud, οι οποίες μειώνουν το κόστος IT.

- Ταχύτητα και User Experience (UX): Η εγγραφή πελάτη (onboarding) γίνεται ψηφιακά σε λίγα λεπτά, ενώ οι συναλλαγές, οι ειδοποιήσεις και η διαχείριση χρημάτων γίνονται σε πραγματικό χρόνο (real-time).
- Ευελιξία: Λόγω της τεχνολογικής τους βάσης, προσαρμόζονται γρήγορα στις ανάγκες των χρηστών, προσφέροντας εξειδικευμένες υπηρεσίες

«Ποιο παράγοντες επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των neobanks – νεοτραπεζών;»

Οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά τους είναι:

- Mobile-First Εμπειρία & User Experience (UX): Οι neobanks υπερέχουν λόγω των εξαιρετικά εύχρηστων, γρήγορων και φιλικών προς τον χρήστη εφαρμογών (apps).
- Τεχνολογική Καινοτομία: Η χρήση προηγμένης τεχνολογίας επιτρέπει στις neobanks την προσφορά έξυπνων εργαλείων, όπως real-time ειδοποιήσεις, άμεσες μεταφορές χρημάτων και αυτοματοποιημένη διαχείριση προϋπολογισμού.
- Ταχύτητα Απόκτησης Πελατών (Customer Acquisition): Η ψηφιακή φύση των neobanks επιτρέπει την ταχύτερη εγγραφή νέων χρηστών (onboarding) σε λίγα λεπτά, χωρίς γραφειοκρατία.
- Εμπιστοσύνη και Ασφάλεια: Παρά την ψηφιακή τους υπεροχή, η ανάγκη για ισχυρή ασφάλεια δεδομένων για τις neobanks και η οικοδόμηση εμπιστοσύνης (regulatory compliance) είναι καθοριστικής σημασίας για τη διατήρηση των πελατών.

Όσον αφορά την διεξαγωγή της έρευνας ερωτηματολογίου, οι απαντήσεις στα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν οι ακόλουθες:

«Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των Ελλήνων χρηστών υπηρεσιών από neobanks;»

Από τις ερωτήσεις που δόθηκαν προκύπτει ιδιαίτερα υψηλός βαθμός ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τις υπηρεσίες που τους προσφέρουν οι neobanks που συνεργάζονται.

«Ποιος είναι ο βαθμός εμπιστοσύνης των Ελλήνων χρηστών υπηρεσιών από neobanks;»

Και σε αυτό το ερώτημα προκύπτει υψηλός βαθμός ικανοποίησης / εμπιστοσύνης των ερωτηθέντων.

«Ποια είναι η πρόθεση συνέχισης χρήσης των υπηρεσιών ικανοποίησης των Ελλήνων χρηστών από neobanks;»

Οι απαντήσεις είναι ιδιαίτερα θετικές αναφορικά με τη συνέχιση της συνεργασίας με τις neobanks αν και δεν επιλέγονται ως κύρια τράπεζα συνεργασίας.

Σε κάθε περίπτωση τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα θετικά για τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι neobanks σε βαθμό που αναμένεται αυξητική η μελλοντική τους παρουσία στην Ελληνική αγορά.

Πίνακας 5

Αντιστοίχιση θεωρητικών ερωτημάτων – ερωτηματολογίου – αποτελεσμάτων

	Ερωτήματα	Απαντήσεις
Θεωρητικά	Ποιο είναι οι παράγοντες διαφοροποίησης στη λειτουργία των neobanks – νεοτραπεζών και των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων;	Μηδενικό φυσικό δίκτυο, αποκλειστικά ψηφιακή (mobile-first) αρχιτεκτονική και ταχύτητα στην εξυπηρέτηση
	Πως διακρίνεται η αποτελεσματικότητα στη λειτουργία των neobanks – νεοτραπεζών από τις παραδοσιακές τράπεζες;	Mobile-First Εμπειρία & User Experience (UX)
	Ποιο παράγοντες επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των neobanks – νεοτραπεζών;	Τεχνολογική Καινοτομία, Ταχύτητα Απόκτησης Πελατών (Customer Acquisition), Εμπιστοσύνη και Ασφάλεια
Ερωτηματολογίου	Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των Ελλήνων χρηστών υπηρεσιών από neobanks;	Ιδιαίτερα υψηλός βαθμός ικανοποίησης των ερωτηθέντων
	Ποιος είναι ο βαθμός εμπιστοσύνης ικανοποίησης των Ελλήνων χρηστών υπηρεσιών από neobanks;	υψηλός βαθμός ικανοποίησης / εμπιστοσύνης των ερωτηθέντων
	Ποια είναι η πρόθεση συνέχισης χρήσης των υπηρεσιών των Ελλήνων χρηστών από τις neobanks;	Θετικές απαντήσεις αναφορικά με τη συνέχιση της συνεργασίας με τις neobanks αν και δεν επιλέγονται ως κύρια τράπεζα συνεργασίας

Συμπεράσματα και προτάσεις αναφορικά με τους εμπλεκόμενους φορείς

Παραδοσιακές τράπεζες

Αναμφισβήτητα οι παραδοσιακές τράπεζες αντιμετωπίζουν έντονο ανταγωνισμό σε σχέση με τις νεοτράπεζες. Το πεδίο του ανταγωνισμού έγκειται στον τρόπο προσέγγισης της πελατείας, το φθηνότερο κόστος συναλλαγών και στο ότι οι νεοτράπεζες απευθύνονται σε ευρύτερο πελατειακό πλαίσιο. Παράλληλα, η αξιοποίηση τεχνολογικών οικονομιών κλίμακας επιτρέπει στις νεοτράπεζες να διευρύνουν τα ως άνω ανταγωνιστικά τους πλεονεκτήματα. Για το λόγο αυτό, οι

παραδοσιακές τράπεζες έχουν μονόδρομο στο να επενδύσουν στις ψηφιακές τεχνολογίες και στον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Με τον τρόπο αυτό θα μπορέσουν να περιορίσουν απώλειες πελατείας ενώ παράλληλα, θα μπορούν να επεκταθούν στις ψηφιακές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες διεκδικώντας ένα σημαντικό μερίδιο από μια διαρκώς αναπτυσσόμενη αγορά. Τέλος, είναι σημαντικό τα πιστωτικά ιδρύματα να υιοθετήσουν περισσότερο πελατοκεντρικές πολιτικές και να δώσουν ιδιαίτερη έμφαση στην εξυπηρέτηση της πελατείας τους και σε μεγαλύτερο άνοιγμα του πελατειακού τους χαρτοφυλακίου.

Νεοτράπεζες – neobanks

Οι νεοτράπεζες έχουν επιτύχει ήδη ένα σημαντικό βήμα καταξίωσης στη διεθνής χρηματοπιστωτική αγορά. Ωστόσο, έχουν τρεις πολύ σημαντικές προκλήσεις να αντιμετωπίσουν:

- Τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους ανεύρεσης και διατήρησης νέας πελατείας
- Τη διαχείριση των κινδύνων που συνεπάγεται το πελατειακό δυναμικό με μικρό ιστορικό συνεργασίας και σε αποκεντρωμένη βάση
- Τον ανταγωνισμό, τόσο σε σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες όσο και από άλλες νεοτράπεζες, οι οποίες και κίνητρα έχουν αλλά και ενισχυμένη δυναμική

Εποπτικές αρχές

Οι εποπτικές αρχές αντιμετωπίζουν κυρίως την πρόκληση της εποπτείας οργανισμών (νεοτράπεζες) με αποκεντρωμένη δραστηριότητα. Απαραίτητη είναι η διεθνής συνεργασία και η αξιοποίηση κατά προτεραιότητα των big data τα οποία μπορούν να συνεισφέρουν σε ασφαλέστερη εκτίμηση των κινδύνων που αναλαμβάνουν οι νεοτράπεζες. Τέλος, είναι σημαντικό οι εποπτικές αρχές να αναπροσαρμόσουν το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο ως προς τις προκλήσεις και τους κινδύνους τους οποίους επιφέρει η ανάπτυξη της παρουσίας και δραστηριότητας των νεοτραπεζών.

Περιορισμοί της μελέτης

Οι περιορισμοί της παρούσας μελέτης σχετίζονται κυρίως με την ταχύτητα εξέλιξης του κλάδου των neobanks, τα ρυθμιστικά πλαίσια και την εμπιστοσύνη των χρηστών. Τα πεδία αυτά βρίσκονται σε εξελικτικό στάδιο και με ιδιαίτερη δυναμική, σε βαθμό που μια στατική εστίαση να ξεπερνιέται σύντομα και να απαιτείται αναθεώρηση.

Συγκεκριμένα:

1. Ρυθμιστικό Πλαίσιο και Νομικά Κενά

- **Νομική Αβεβαιότητα:** Υπάρχουν ακόμη νομικά κενά σχετικά με τη χρήση καρτών από neobanks, ειδικά σε θέματα διασυνοριακών συναλλαγών και ελέγχων.
- **Κανονιστική Συμμόρφωση (AML/KYC):** Οι neobanks αντιμετωπίζουν αυξημένες πιέσεις για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) και την πιστοποίηση πελατών (KYC), γεγονός που καθιστά τη λειτουργία τους πιο περίπλοκη σε σχέση με την αρχική τους ευελιξία. Οι εξελίξεις στο συγκεκριμένο θέμα είναι εξωγενείς σε σχέση με την εξέλιξη του κλάδου και με σημαντική επίδραση ως προς τη δράση των neobanks και τη διαχείριση των κινδύνων τους. Η μη οριστικοποίηση των κανονιστικών απαιτήσεων για τις neobanks αποτελούν ένα σημαντικό περιορισμό για την παρούσα εργασία.

2. Ανάπτυξη και Ανταγωνισμός

- **Υπερβολικός Ανταγωνισμός:** Η αγορά αυξάνεται, οδηγώντας σε υπερβολική ανάληψη κινδύνων από νέους παίκτες (Fintechs, πλατφόρμες) για να κερδίσουν μερίδιο.
- **Εξάρτηση από Τράπεζες-Χορηγούς:** Πολλές neobanks βασίζονται σε παραδοσιακές τράπεζες (sponsor banks) για την άδειά τους, κάτι που περιορίζει την αυτονομία τους.

3. Οικονομική Απόδοση και Εμπιστοσύνη

- **Εμπιστοσύνη Πελατών:** Παρά την άνοδο, η εμπιστοσύνη του κοινού (ειδικά των μεγαλύτερων ηλικιών) παραμένει χαμηλότερη σε σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες, καθώς απουσιάζει η φυσική παρουσία.

- **Κερδοφορία:** Αν και αυξάνονται οι χρήστες, η μακροπρόθεσμη κερδοφορία παραμένει πρόκληση λόγω των χαμηλών προμηθειών.

4. Λειτουργικοί Κίνδυνοι

- **Απάτη και Ασφάλεια:** Η αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών φέρνει μαζί της και αυξημένα περιστατικά απάτης (fraud), αναγκάζοντας τις neobanks να επενδύουν υπέρογκα ποσά σε τεχνολογίες ρίσκου.
- **Δημογραφικός Περιορισμός:** Η πελατειακή βάση εστιάζει κυρίως σε Gen Z και Millennials, αφήνοντας εκτός ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού.

Επειδή λοιπόν, μια μελέτη για τις neobanks πρέπει να συνυπολογίζει ότι, αν και ο τομέας αναπτύσσεται με ραγδαίους ρυθμούς, η ισορροπία μεταξύ καινοτομίας και ασφάλειας είναι ο βασικός περιοριστικός παράγοντας και ιδιαίτερα δυναμικός.

Όσον αφορά τη στατιστική διερεύνηση, σημειώνεται η έλλειψη ικανοποιητικών, διαχρονικών δεδομένων για τις neobanks, όπως αποτελέσματα εκμεταλλεύσεως, όγκοι συναλλαγών, λειτουργικά κόστη, κεφαλαιακή επάρκεια κλπ. Τα δεδομένα αυτά θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε μια καλύτερη απεικόνιση του κλάδου και η σύγκριση με τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα ήταν πιο αξιόπιστη.

Τέλος, στο πλαίσιο μιας μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας ο αριθμός των απαντήσεων ενός ερωτηματολογίου είναι πεπερασμένος έτσι ώστε η ανάλυση να πραγματοποιείται επί ενός σχετικά μικρού δείγματος.

Προτάσεις για τη μελλοντική έρευνα

Λαμβάνοντας υπόψη τις ως άνω ελλείψεις, μια μελλοντική έρευνα θα πρέπει:

- Να οργανώσει έρευνα ερωτηματολογίου σε μεγαλύτερο δείγμα
- Να πραγματοποιήσει συνεντεύξεις με ανώτερα στελέχη των neobanks και των παραδοσιακών τραπεζών προκειμένου να αναπροσαρμοστούν τα ερωτηματολόγια με βάσει τις υποδείξεις τους
- Να εστιάσει στους κινδύνους των neobanks και πως αντιμετωπίζονται σε σχέσεις με τις παραδοσιακές τράπεζες
- Να εστιάσει στο κανονιστικό κενό για τις neobanks

- Να αναλύσει σε μεγαλύτερο βάθος τα πραγματικά οικονομικά δεδομένα των neobanks όταν αυτά γίνουν διαθέσιμα,
- Να εστιάσει στη μελέτη διαφορών ανάμεσα σε ηλικιακές ομάδες χρηστών,
- Να διερευνήσει τη συμπεριφορά των νεότερων χρηστών (GEN. Z).

Βιβλιογραφία

Alber, Nader and Elmofty, Mayssa and Kishk, Israa and Sami, Reda, Banking Efficiency: Concepts, Drivers, Measures, Literature and Conceptual Model (January 5, 2019). Available at

SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3310982> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3310982>

Alt, R., & Puschmann, T. (2012). The rise of customer-oriented banking - Electronic markets are paving the way for change in the financial industry. *Electronic Markets*, 22(4), 203– 215. <https://doi.org/10.1007/s12525-012-0106-2>

Amon, A., & Jagrič, T. (2025). A tool for detecting neobanking users. *International Journal of Financial Studies*, 13(2), 51. <https://doi.org/10.3390/ijfs13020051>

Anagnostopoulos, I. (2018). Fintech and regtech: Impact on regulators and banks. *Journal of Economics and Business*, 100, 7–25. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2018.07.003>

Au, A. (2024). Neobanks in emerging markets: a risk assessment. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03138-7>

Ballard, Barclay (October 11, 2018). "The unstoppable rise of neobanks". [World Finance](#).

Banque de France, ACPR 2020, “Neobanks seeking profitability”, *Analyses et synthèses*, No 113 / 2020.

https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/document_library/About%20Us/EBA%20Research%20Workshops/2020/Papers/936771/4.1%20Neobanks%20seeking%20profitability.pdf#:~:text=Two%20key%20points%20emerged%20from%20the%20analysis,and%20to%20date%20most%20of%20the%20surveyed

Banerjee, S., Chatterjee, S., & Bhattacharjee, A. (2025). Adoption of Neo-Banks: a Behavioural Reasoning Theory (BRT) approach. *Deleted Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.59429/ff.v3i1.9049>

Berger A. N. and David B. Humphrey, 1992, “Measurement and Efficiency Issues in Commercial Banking”, In: Griliches, Z., Ed., *Output Measurement in the Service*

Sectors, National Bureau of Economic Research, Studies in Income and Wealth, Vol. 56, University of Chicago Press, Chicago, 24-79.

<https://www.nber.org/system/files/chapters/c7237/c7237.pdf>

Binkevich D. and A. Bunker (2025), “Improving the digital banking customer experience (CX), Qualtrics.

<https://www.qualtrics.com/articles/customer-experience/digital-banking-cx/>

Bleap, 2025, “Neo Banks vs Traditional Banks vs Fintechs: The Complete 2026 Comparison”,

<https://www.bleap.finance/blog/neo-banks-vs-traditional-banks-vs-fintechs>

Cajetan Ikechukwu MBAMA; Patrick Oseloka EZEPU; Lyuba ALBOUL and Martin BEER, “Digital Banking, Customer Experience and Financial Performance: UK Bank Managers’ Perceptions”, [Alboul-DigitalBankingCustomerExperience\(AM\).pdf](#)

Chauhan, S., Akhtar, A., & Gupta, A. (2022). Customer experience in digital banking: a review and future research directions. International Journal of Quality and Service Sciences, 14(2), 311–348. <https://doi.org/10.1108/ijqss-02-2021-0027>

Citterio, A., Marques, B. P., & Tanda, A. (2024). The Early Days of Neobanks in Europe: identification, performance, and riskiness. Journal of Financial Services Research. <https://doi.org/10.1007/s10693-024-00433-x>

Dehnert, M., & Schumann, J. (2022). Uncovering the digitalization impact on consumer decision-making for checking accounts in banking. Electronic Markets. <https://doi.org/10.1007/s12525-022-00524-4>

DECTA, (2025) Digital Banking Customer Experience Trends 2025, [Digital Banking Customer Experience Trends for 2025](#)

Dong Gia Han 1 , Nguyen Pham Minh Ngoc2 (2025), “Digital Banking Experience and Customer Loyalty: Satisfaction as a Driver, Age as a Lens”, Journal of Economics, Finance and Management Studies, Volume 08 Issue 09 September 2025, [42.pdf](#)

European Commission, “Overview of Digital Finance”,

[Overview of digital finance - Finance - European Commission](#)

Garcia Thomas, Maciej Grodzicki and Petya Radulova, European Commission, “Digital banking: how new bank business models are disrupting traditional banks”, [Digital banking: how new bank business models are disrupting traditional banks](#)

Hassan Muhammad, (2024), “ANOVA (Analysis of variance) – Formulas, Types, and Examples”,

[ANOVA \(Analysis of variance\) - Formulas, Types, and Examples](#)

Hughes Joseph P., Rutgers University Loretta J. (2008), “Efficiency In Banking: Theory, Practice, And Evidence” WORKING PAPER NO. 08-1, SSRN,

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1092220

International Banker “Digital-First Consumers and Regulation Fuel Neobank Growth in 2025”. International Banker. 2025-07-07

<https://internationalbanker.com/banking/digital-first-consumers-and-regulation-fuel-neobank-growth-in-2025/>Malyshev Alex, 2025, “What Is Neobank And How Does It Make Money?”, Banking software ▪ Feb 04, 2024What Is Neobank And How Does It Make Money? | SDK.finance

Khan Z., 2025, “Digital Banking Compliance in 2025: What to Know & How to Choose the Right Compliance Toolkit”,

<https://www.v-comply.com/blog/digital-banking-compliance-requirements/#:~:text=Digital%20banks%20have%20to%20follow,privacy%2C%20and%20maintain%20financial%20integrity>

Loan Thi Vu, Nga Thu Nguyen , Linh Hong Dinh, (2019), “Measuring banking efficiency in Vietnam: Parametric and nonparametric methods”, Banks and Bank Systems 14(1):55-64, February 19

DOI: [10.21511/bbs.14\(1\).2019.06](https://doi.org/10.21511/bbs.14(1).2019.06)

Meijer, K., Abhishta, A., & Joosten, R. (2023). Role of culture in customer acceptance of Neobanks. In Lecture notes in business information processing (pp. 97–116).

Molnár, Júlia, (2018), “What Does Financial Intermediation Theory Tell Us About Fintechs?”, VEZETÉSTUDOMÁNY / BUDAPEST MANAGEMENT REVIEW

XLIX. ÉVF. 2018. 05. SZÁM/ ISSN 0133-0179 DOI: 10.14267/VEZTUD.2018.05.04
[VT_2018n5p38.pdf](#)

Nagy, S., Molnár, L., & Papp, A. (2023). Customer Adoption of Neobank Services from a Technology Acceptance Perspective – Evidence from Hungary. *Decision Making Applications in Management and Engineering*, 7(1), 187–208.
<https://doi.org/10.31181/dmame712024883>

Mazzocchi Rony and Kai Gereon Spitzer, European Parliament, (2026), “Neobanks Relevance, benefits and challenges for the Banking Union”, *Economic Governance and EMU Scrutiny Unit (EGOV)*
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2026/773731/ECTI_BRI\(2026\)773731_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2026/773731/ECTI_BRI(2026)773731_EN.pdf)

Nel, J., & Boshoff, C. (2021). “I just don’t like digital-only banks, and you should not use them either”: Traditional-bank customers’ opposition to using digital-only banks. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 59.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102368>

Nithin Yogesh R, C, Tejas G, Dr. Kahkasha Safi, 2025, “The Rise Of Digital Banking And Its Effect On Traditional Banks”, *EPRA International Journal of Environmental Economics, Commerce and Educational Management*, Vol. 12 Issue. 4 (April-2025).
[THE RISE OF DIGITAL BANKING AND ITS EFFECT ON TRADITIONAL BANKS | EPRA International Journal of Environmental Economics, Commerce and Educational Management](#)

Noreen Umara, Attayah Shafique, Zaheer Ahmed and Muhammad Ashfaq (2023) “Banking 4.0: Artificial Intelligence (AI) in Banking Industry & Consumer’s Perspective” *Sustainability* 2023, 15(4), 3682; <https://doi.org/10.3390/su15043682>

Parakh Aarav, 2025, “The Rise of Neobanks: Challenges and Opportunities for Traditional Banks”, October 2025, *Universal Research Reports* 12(4):25-37,
[DOI:10.36676/urr.v12.i4.1619](https://doi.org/10.36676/urr.v12.i4.1619)

Rathod, S., & Purey, N. (2024). Awareness and preference of Neobanking: A systematic literature review. *Library Progress International*, 44(3), 27789–27797

Sahi, A. M., Khalid, H., Abbas, A. F., & Khatib, S. F. A. (2021). The Evolving Research of Customer Adoption of Digital Payment: Learning from Content and Statistical Analysis of the Literature. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 230. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040230>

Shanti Riris, Hermanto Siregar, Nimmi Zulbainarni, and T.Tony, 2024, "Revolutionizing Banking: Neobanks' Digital Transformation for Enhanced Efficiency", *Journal of Risk and Financial Management* 17: 188.

<https://doi.org/10.3390/jrfm17050188>

Sharma Sakshi (2024), "Comparative Financial Performance Analysis of Neo Banks and Conventional Banks in India (2019-2023): An Empirical Study", June 2024, *TECHNO REVIEW Journal of Technology and Management* 4(2)

DOI:[10.31305/trjtm2024.v04.n02.001](https://doi.org/10.31305/trjtm2024.v04.n02.001)

Schmidt-Jessa, K. (2022). The impact of COVID-19 on digital-only banks: are they winners or losers? *Journal of Banking Regulation*. <https://doi.org/10.1057/s41261-022-00198-0>

Shanti, R., Siregar, H., Zulbainarni, N., & Tony, N. (2024). Revolutionizing Banking: Neobanks' digital transformation for Enhanced efficiency. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(5), 188. <https://doi.org/10.3390/jrfm17050188>

Shiju, K. (2025). Neobanks vs traditional banks: A comparative analysis of customer experience, financial performance, and market adoption. *International Journal of Progressive Research in Engineering Management and Science*, 5(3), 680–684

Softjourn, 2025, "Neobank Challenges and Profitability",

<https://softjourn.com/insights/redefining-resilience-the-top-challenges-confronting-neobanks>

Temelkov, Z. (2020). Differences between Traditional Bank Model and Fintech Based Digital Bank and Neobanks. *SocioBrains*, 74, 8-15. http://sociobrain.com/website/w1465/file/repository/2._Zoran_Temelkov.pdf

Temelkov, Z. (2022). Factors affecting neobanks sustainability and development. *Journal of Economics*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.46763/joe227.1001t>

Windasari, N. A., Kusumawati, N., Larasati, N., & Amelia, R. P. (2022). Digital-only banking experience: Insights from gen Y and gen Z. Journal of Innovation and Knowledge, 7(2). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100170>

Wozniowska Grazyna, 2008, “Methods Of Measuring The Efficiency Of Commercial Banks: An Example Of Polish Banks” December 2008, Ekonomika 84, DOI:[10.15388/Ekon.2008.17688](https://doi.org/10.15388/Ekon.2008.17688)

DATA

Neobanking Market Size, Share, Growth | Forecast Report, 2032

Neobanking Statistics 2026 | Andersen - [Webflow HTML Website Template](#)

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο Διπλωματικής Εργασίας

Θέμα: Η επίδραση των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών (neobanks) στην αποδοτικότητα και την ικανοποίηση πελατών

Καλώς ήρθατε!

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στο πλαίσιο μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας του ΠΜΣ Τραπεζική, Χρηματοοικονομική και Χρηματοοικονομική Τεχνολογία του ΕΑΠ. Στόχος είναι η μελέτη της ικανοποίησης και εμπιστοσύνης των πελατών στις neobanks (πλήρως ψηφιακές τράπεζες χωρίς φυσικά καταστήματα) καθώς και της αντιλαμβανόμενης αποδοτικότητας που προσφέρουν. Η συμμετοχή είναι πλήρως ανώνυμη, τα δεδομένα χρησιμοποιούνται μόνο για ακαδημαϊκούς σκοπούς και θα διαγραφούν μετά την ολοκλήρωση της εργασίας. Ο χρόνος συμπλήρωσης είναι περίπου 8-10 λεπτά. Ευχαριστούμε θερμά για τη βοήθειά σας!

Η συμμετοχή είναι ανώνυμη και τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς σκοπούς.

ΜΕΡΟΣ Α: Δημογραφικά

1. Ηλικία

☐ 18–25

☐ 26–35

☐ 36–45

☐ 46–55

☐ 56+

2. Φύλο

☐ Άνδρας

☐ Γυναίκα

☐ Non-binary / Άλλο

☐ Προτιμώ να μην απαντήσω

3. Εκπαίδευση

☐ Δευτεροβάθμια

☐ Μεταλυκειακή

☐ ΑΕΙ/ΤΕΙ

☐ Μεταπτυχιακό

☐ Διδακτορικό

4. Εξοικείωση με ψηφιακή τεχνολογία (1-5)

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

ΜΕΡΟΣ Β: Χρήση Neobanks

5. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ neobank;

☐ Ναι

☐ Όχι

6. Ποιες χρησιμοποιείτε;

☐ Revolut

☐ N26

☐ Monzo

☐ Snappi

☐ Bunq

☐ Wise

☐ Άλλη

7. Διάρκεια χρήσης

☐ <6 μήνες

☐ 6–18 μήνες

☐ 1,5–3 χρόνια

☐ >3 χρόνια

8. Συχνότητα χρήσης

☐ Καθημερινά

☐ Εβδομαδιαία

☐ Μηνιαία

☐ Σπάνια

9. Κύριος λογαριασμός;

☐ Ναι

☐ Όχι

10. Χρήση τραπεζών

☐ Και neobank και παραδοσιακή

☐ Μόνο neobank

☐ Μόνο παραδοσιακή

ΜΕΡΟΣ Γ: Αξιολόγηση

Ευχρηστία & Απόδοση

Δήλωση	1	2	3	4	5
Η εφαρμογή είναι εύκολη στη χρήση	☐	☐	☐	☐	☐
Η πλοήγηση είναι ξεκάθαρη	☐	☐	☐	☐	☐
Οι συναλλαγές ολοκληρώνονται γρήγορα	☐	☐	☐	☐	☐

Η εφαρμογή λειτουργεί σταθερά	☐	☐	☐	☐	☐
Μου εξοικονομεί χρόνο	☐	☐	☐	☐	☐
Μειώνει το κόστος τραπεζικών υπηρεσιών	☐	☐	☐	☐	☐
Οι διαδικασίες είναι απλές	☐	☐	☐	☐	☐
Υπάρχει υψηλός βαθμός αυτοματοποίησης	☐	☐	☐	☐	☐

Εμπιστοσύνη

Δήλωση	1	2	3	4	5
Τα δεδομένα μου είναι ασφαλή	☐	☐	☐	☐	☐
Εμπιστεύομαι τη neobank	☐	☐	☐	☐	☐
Συμμορφώνεται με κανονισμούς	☐	☐	☐	☐	☐
Οι χρεώσεις είναι διαφανείς	☐	☐	☐	☐	☐

Ικανοποίηση & Loyalty

Δήλωση	1	2	3	4	5
Είμαι συνολικά ικανοποιημένος	☐	☐	☐	☐	☐
Θα συνεχίσω να τη χρησιμοποιώ	☐	☐	☐	☐	☐
Θα τη σύστηνα	☐	☐	☐	☐	☐
Θα μπορούσα να χρησιμοποιώ μόνο neobank	☐	☐	☐	☐	☐

11. Πιθανότητα σύστασης (0-10):

0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

Σύγκριση με παραδοσιακές τράπεζες

Δήλωση	1	2	3	4	5
Οι neobanks είναι πιο αποδοτικές	☐	☐	☐	☐	☐
Προσφέρουν καλύτερη εμπειρία	☐	☐	☐	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Δ: Μη Χρήστες

12. Γιατί δεν χρησιμοποιείτε neobanks;

☐ Έλλειψη εμπιστοσύνης

☐ Προτιμώ παραδοσιακές

☐ Δεν γνωρίζω

☐ Ανησυχίες ασφάλειας

☐ Δεν βλέπω όφελος

☐ Άλλος λόγος

Ευχαριστούμε πολύ για τη συμμετοχή σας!

Τα αποτελέσματα θα δημοσιευθούν (ανωνυμοποιημένα) μετά την ολοκλήρωση της διπλωματικής.