



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Εφαρμογή καινοτομιών στον τραπεζικό τομέα :
Αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών στην
παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ : ΑΝΤΩΝΙΑ ΤΣΕΣΜΕΛΗ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : κ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΝΤΟΒΑΣ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ, 2019

Ευχαριστίες

Η παρούσα πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε από εμένα με σκοπό την ολοκλήρωση του κύκλου σπουδών μου και ήταν κατά κάποιον τρόπο και η αναζήτηση του εάν ο κόσμος αντιδρά όπως εγώ (στις νέες καινοτομίες που εμφανίζονται στον τραπεζικό τομέα) ένα παιδί του 20^{ου} αιώνα το οποίο χρησιμοποιεί τις συγκεκριμένες τεχνολογίες.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέπωντα καθηγητή της εργασίας μου αυτής, κ. Ντόβα Δήμητριο, μέσα από την καρδιά μου, καταρχήν για όλες τις γνώσεις που μου μετέδωσε κατά την διάρκεια της φοίτησης μου στο ΤΕΙ μέσα από τα μαθήματα που δίδασκε και όλα τα εφόδια που μου έδωσε για την μετέπειτα πορεία μου, αλλά κυρίως θέλω να τον ευχαριστήσω για όλη την στήριξη, την υπομονή και τις συμβουλές του καθ' όλη την διάρκεια εκπόνησης της παρούσας πτυχιακής. Ελπίζω η παρούσα πτυχιακή να αντιστοιχεί στο αποτέλεσμα που περίμενε από εμένα. Με όλη την εκτίμηση που σας έχω, σας ευχαριστώ πάρα πολύ για όλη την στήριξη και την υπομονή σας.

Ευχαριστώ τους δικούς μου ανθρώπους, οι οποίοι με στήριξαν όλοι αυτή την περίοδο εκπόνησης της πτυχιακής και με βοηθούσαν στο να περνά το άγχος μου και με βοηθούσαν να ηρεμώ και να ξανά ξεκινώ την προσπάθεια και την μελέτη μου αυτή και ήταν πάντα στο πλευρό μου γενικά σε όλες τις αποφάσεις μου.

Ευχαριστώ τους ανθρώπους που αποτέλεσαν, για εμένα, κατά κάποιον τρόπο δασκάλους στην διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης στο κεντρικό κατάστημα της Εθνική Τράπεζας (Αιόλου 86, Αθήνα), στο τμήμα corporate banking, όπου μέσα από τα εργασιακά μου καθήκοντα γνώρισα καλύτερα τις τραπεζικές συναλλαγές και τον τρόπο που αυτές γίνονται, αλλά και που διδάχθηκα καινοτόμες τραπεζικές εφαρμογές.

Ευχαριστώ, ακόμη, τους κυρίους Μαυραγάνη και Μπαϊρακτάρη για την βοήθεια τους, και την δεκτικότητα τους στο να απαντήσουν στην συνέντευξη που συνέταξα και τους απέστειλα και που ήταν πρόθυμοι να απαντήσουν σε οποιαδήποτε απορία προέκυπτε. Ακόμη, ευχαριστώ την υπεύθυνη κατά την διάρκεια του σεμιναρίου που παρακολούθησα κατά την πρακτική μου άσκηση, η οποία φρόντισε να μας διδάξει με πολύ κατανοητό τρόπο έννοιες και προϊόντα που θα έπρεπε να γνωρίζουμε.

Τέλος, ευχαριστώ πάρα πολύ τα άτομα που δέχθηκαν να με βοηθήσουν στην εκπόνηση της έρευνας μου στην εργασία και πρόθυμα απάντησαν τα ερωτηματολόγια μου, τους ευχαριστώ θερμά για τον χρόνο που αφιέρωσαν και ακόμη περισσότερο που δεν παρέλειψαν τις πολλές και κρίσιμες ερωτήσεις ανάπτυξης που είχα συμπεριλάβει εντός των ερωτηματολογίων.

Πρόλογος

Ανήκω και εγώ στην γενιά των ανθρώπων οι οποίοι είναι γεννημένοι τον 20ο αιώνα. Μεγάλωσα σε μια εποχή όπου η καθημερινότητα μου άρχισε να εμπλουτίζεται με την παρουσία και χρησιμοποίηση νέων τεχνολογικών μέσων και εφαρμογών. Την εποχή που πήγαινα ακόμη δημοτικό τα παιδιά δεν κατείχαν σε τόσο μεγάλο ποσοστό τεχνολογικά μέσα όπως κινητό, ηλεκτρονικό υπολογιστή κ.α. ούτε και γνώριζαν να χρησιμοποιούν τις εφαρμογές των κινητών. Την εποχή εκείνη ακόμη και στις μεγαλύτερες ηλικίες δεν ήταν τόσο διαδεδομένη η χρήση τυχόν νέων εφαρμογών που προέκυπταν οι οποίες μπορούσαν να εξυπηρετήσουν τις καθημερινές ανάγκες των ανθρώπων. Ωστόσο με το πέρασμα των χρόνων η τεχνολογία άρχισε να αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι στη ζωή μας. Δημιουργήθηκαν νέα μοντέλα κινητών τα οποία επέτρεπαν την πρόσβαση και την χρησιμοποίηση των νέων δυνατοτήτων που προσέφεραν οι τράπεζες.

Πλέον έχουμε φύγει από την εποχή εκείνη, παρατηρούμε ότι ακόμη και τα παιδιά του 21 αιώνα μαθαίνουν από πολύ μικρά να ζουν μέσα στην τεχνολογία και να τη χειρίζονται και κατά κάποιο τρόπο εθίζονται και στον τρόπο ζωής αυτόν, το ίδιο φυσικά συμβαίνει και με τις μεγαλύτερες ηλικίες.

Στις μέρες μας η τεχνολογία έχει αναπτυχθεί σε πολύ μεγάλο σημείο και οι άνθρωποι την χρησιμοποιούν προκειμένου να δημιουργήσουν νέες πλατφόρμες, υπηρεσίες και μέσα για την διευκόλυνση της καθημερινότητας των ανθρώπων.

Στην εργασία αυτή αποφάσισα να ασχοληθώ με τις αλλαγές που έχουν συμβεί κυρίως στον τραπεζικό τομέα.

Πλέον ο σύγχρονος άνθρωπος έχει μάθει να ζει σε γρήγορους και αγχωτικούς ρυθμούς και επιθυμεί να τελειώνει τις δουλειές του με το λιγότερο δυνατό χρόνο, κόστος και κόπο. Λόγω αυτού έχουμε την έξαρση της τεχνολογίας στον τραπεζικό τομέα με τις χιλιάδες εφαρμογές που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι καταναλωτές ακόμη και μέσω ενός κινητού κατεβάζοντας απλά μια εφαρμογή σε αυτό κάτι το οποίο δεν υπήρχε παλαιότερα, όσο και με νέα μηχανήματα και συσκευές (τα λεγόμενα gadget) , αλλά και με τη δημιουργία νέων μοντέλων καταστημάτων. Όλη αυτή η αναβάθμιση και εξέλιξη δημιούργησε μια νέα γενιά τεχνολογίας το λεγόμενο fintech γύρω από το οποίο εξελίσσονται πολλά νέα μοντέλα εξυπηρέτησης για πολλούς κλάδους.

Ουσιαστικός σκοπός αυτής της εργασίας ήταν να αναλύσω διεξοδικότερα τα νέα μέσα και τις νέες δυνατότητες που προσφέρουν τα τραπεζικά καταστήματα στους πελάτες τους, να βρω το τι σημαίνει και τι είναι ουσιαστικά αυτή η νέα έννοια που τυχαία βρήκα ψάχνοντας σε βάθος τα πάντα για τον τραπεζικό τομέα αλλά και το κατά πόσο όλες αυτές τις αλλαγές τις δέχεται και τις γνωρίζει ο κόσμος.

Τέλος ένα ακόμη σημαντικό κομμάτι που θέλησα να διερευνήσω ήταν τα ερωτήματα που προκύπτουν στον κόσμο για όλες αυτές τις νέες τεχνολογίες καθώς και το τι αρνητικό μπορούν να φέρουν, αλλά και το κατά πόσο γνωρίζουν και χειρίζονται αυτές τις νέες εφαρμογές και δυνατότητες.

Περίληψη

Μια από τις κινητήριες δυνάμεις αλλαγής που υπάρχουν είναι η τεχνολογία και η καινοτομία, η εξέλιξη αυτών των δύο μπορούν να φέρουν πολλά θετικά ή αρνητικά για την πορεία και εξέλιξη ενός κράτους μια κοινωνίας και ενός ανθρώπου γενικότερα. Ένας από τους τομείς, από τον οποίο όλοι κατά κάποιο τρόπο εξαρτόμαστε είναι ο τομέας των συναλλαγών και πιο συγκεκριμένα των τραπεζικών συναλλαγών.

Ξεκινώντας, λοιπόν, τι εννοούμε όταν λέμε καινοτομία τι είναι η καινοτομία ποια τα χαρακτηριστικά της και το γενικότερο πλαίσιο της; Ωστόσο, η καινοτομία από μόνη της σαν έννοια δεν είναι τόσο σημαντική όταν όμως σχετίζεται με καινοτομία κάποιος τομείς, όπως ο τραπεζικός τομέας και πιο συγκεκριμένα ο τομέας των τραπεζικών συναλλαγών και εκεί η τεχνολογία με την καινοτομία συνδυάζονται αρμονικά για να παρουσιάσουν μηχανήματα, πρακτικές εφαρμογές και άλλα στοιχεία τα οποία θα βοηθήσουν στην ομαλή πραγματοποίηση των συναλλαγών τι συμβαίνει τότε; Ποια είναι τα στοιχεία της τραπεζικής εξυπηρέτησης τα οποία μπορούν να αλλάξουν ριζικά τον τρόπο εξυπηρέτησης των τραπεζικών συναλλαγών;

Όσο, όμως, προχωρά η τεχνολογία και η καινοτομία και σημαντικά επιτεύγματα στον τομέα αυτό παρουσιάζονται σε άλλες χώρες, τότε δεν γίνεται η Ελλάδα να μένει πίσω. Ωστόσο, ποια είναι τα νέα αυτά μοντέλα τραπεζικών καταστημάτων και εφαρμογών που εμφανίζονται και κατά πόσο ο κόσμος τα δέχεται τα εμπιστεύεται και τα αξιοποιεί;

Όλη αυτή ωστόσο η εξέλιξη ταυτόχρονα επιφυλάσσει και αρνητικά στοιχεία ειδικότερα όταν είναι σε συνδυασμό με τον ακατάλληλο τόπο και χρόνο παρουσίασης μιας καινοτομίας, τι συμβαίνει τότε σε αυτήν την περίπτωση πως αντιμετωπίζει ο κόσμος οτιδήποτε νέο εμφανίζεται και πως αντιδρά;

Συνοψίζοντας, η παρούσα εργασία αναφέρεται στην εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος και των μέσων συναλλαγής στην Ελλάδα και στη μετάβαση σε έναν νέο κόσμο τραπεζικής εξυπηρέτησης και τραπεζικών καταστημάτων, αλλά και στις αντιδράσεις του κόσμου απέναντι σε αυτές τις αλλαγές που ήδη έχουν επέλθει ή πρόκειται να συμβούν στο μέλλον. Ακόμη, η παρούσα εργασία χωρίζεται σε τέσσερα μέρη και αναλυτικότερη περίληψη σε σχέση με το περιεχόμενο τους παρουσιάζεται παρακάτω στην ανάλυση μερών.

Λέξεις Κλειδιά

- Καινοτομία
- Εφεύρεση
- Schumpeter
- Μελάς
- Τράπεζα
- Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας (ΕΤΕ)
- ΑΤΜ
- Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών
- Internet Banking
- Mobile Banking
- Phone Banking
- POS
- i-bank store
- e-branch
- Fintech
- Viva
- Χάρης Καρώνης
- Βασίλης Μαυραγάνης
- Αθανάσιος Μπαϊρακτάρης
- Payband
- Online Iris
- BankTrade
- Viva Nest an Idea in Fintech
- Fintech Hackathon
- Be finnovative
- N26

Λεξικό Άγνωστων Όρων & Αρκτικόλεξο

- 1 O.P.B (Other Peoples Brain) :** Αποτελεί ένα εργαλείο για τους επιχειρηματίες. Είναι όταν ένας καινοτόμος εκμεταλλεύεται τη σκέψη, ή τις αρχικές σκέψεις άλλων ανθρώπων για να τις εξελίξει και να τις κάνει μοναδικές.
- 2 E & A :** Έρευνα και Ανάπτυξη
- 3 MME :** Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις
- 4 Management :** Στα ελληνικά "Διαχείριση". Είναι η προσπάθεια καλύτερης οργάνωσης των διαθέσιμων πόρων (οικονομικών πόρων, ανθρώπινου δυναμικού, τεχνολογικών εργαλείων) για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

- 5 **Brainstorming** : Στα ελληνικά "Καταιγισμός Ιδεών ή Ιδεοκαταιγισμός. Είναι μία τεχνική δημιουργικής επίλυσης προβλημάτων μέσω ανταλλαγής "αυθόρμητων" ιδεών στο πλαίσιο μίας άτυπης συγκέντρωσης.
- 6 **Πιλοτικός** : Εφαρμόζεται δοκιμαστικά σε περιορισμένη κλίμακα με σκοπό να διαπιστωθεί η πληρότητα του, η δυνατότητα συμπλήρωσης και βελτίωσης του.
- 7 **Πρώιμος** : αυτό που ωριμάζει, δοκιμάζει, εφαρμόζεται πριν από τον ορισμένο, κανονικό χρόνο.
- 8 **Ανάδραση** : Η αντίστροφη ενέργεια των αποτελεσμάτων μιας διαδικασίας, στο αρχικό στάδιο της εξέλιξής της, έτσι ώστε να την ενισχύει (θετική ανάδραση) ή να την εξασθενίζει και να τη σταθεροποιεί (αρνητική ανάδραση).
- 9 **Πρωτότυπο** : Έχει ή χρησιμοποιεί νέες μεθόδους και ιδίως δημιουργεί έργο το οποίο διαφέρει, καινοτομεί και δεν παραπέμπει σε κάτι προηγούμενο.
- 10 **ΑΤΕ (Απόδοση της Επένδυσης ROI "Return On Investment)** : Είναι ένας δείκτης που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της απόδοσης μιας επένδυσης ή για να συγκρίνει την αποδοτικότητα διαφορετικών επενδύσεων.
- 11 **Δίπλωμα Ευρεσιτεχνίας** : Είναι ο τίτλος προστασίας που χορηγείται στον εφευρέτη ή δικαιούχο μιας εφεύρεσης για επινοήματα νέα, που εμπεριέχουν εφευρετική δραστηριότητα και είναι επιδεκτικά βιομηχανικής εφαρμογής. Τα επινοήματα αυτά μπορούν να είναι προϊόντα, μέθοδοι παραγωγής προϊόντος ή βιομηχανικές εφαρμογές.
- 12 **Έρευνα Πεδίου** : Είναι ένα είδος έρευνας που δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να παρατηρεί το αντικείμενο έρευνας στο περιβάλλον που πραγματοποιείται. Συνήθως δεν περιλαμβάνει ποσοτική ανάλυση. Απλά καταγράφονται παρατηρήσεις και μια ολοκληρωμένη οπτική για το αντικείμενο που εξετάζεται. Ο σκοπός ανάλογων ερευνών είναι συχνά διερευνητικός, χωρίς να αποκλείεται, όμως, αυτός να είναι περιγραφικός ή ερμηνευτικός.
- 13 **Διαλειτουργικότητα:** η δυνατότητα ενός προϊόντος ή συστήματος να συνδέεται και να λειτουργεί με άλλα προϊόντα ή συστήματα, χωρίς περιορισμούς στην πρόσβαση τους ή φραγμούς στην υλοποίηση. Δεν πρέπει να συγχέεται με την συμβατότητα.
- 14 **Αξιόγραφο** : χαρακτηρίζεται συγκεκριμένο έγγραφο, στο οποίο ενσωματώνεται κάποιο δικαίωμα του οποίου η ενάσκηση και η μεταβίβαση είναι αδύνατη χωρίς την κατοχή του εν λόγω εγγράφου. Είναι γενικά κινητές αξίες και έγγραφα. Για παράδειγμα, όταν θέλουμε να μεταβιβάσουμε μετοχές εταιρίας, εμπορεύματα που έρχονται από το εξωτερικό μέσω πλοίου, ακίνητης περιουσίας κλπ.
- 15 **Χρεοστάσιο** : Νομικός όρος, η αναστολή (μόνιμη ή προσωρινή) της αποπληρωμής των χρεών, διακοπή πληρωμών.

- 16 Ο αντιπραγματισμός ή ανταλλακτική οικονομία ή ανταλλακτικό εμπόριο :**
σύμφωνα με την οικονομολογία ορίζεται η οικονομία εκείνη εντός της οποίας λαμβάνει χώρα η ανταλλαγή αγαθών (υλικών και άυλων) μεταξύ των οικονομικών μονάδων χωρίς τη διαμεσολάβηση του χρήματος. Για παράδειγμα, 10 πορτοκάλια ανταλλάσσονται με 5 μήλα.
- 17 OBE (Officer of the Order of the British Empire):** Αξιοματικός του τάγματος της Βρετανικής Αυτοκρατορίας : Ο τίτλος αυτός απονέμετε όταν κάποιος έχει παίξει σημαντικό τοπικό ρόλο σε οποιαδήποτε δραστηριότητα, συμπεριλαμβανομένων ανθρώπων των οποίων το έργο τους έχει κάνει γνωστούς, εθνικά στην περιοχή που τους επέλεξε.
- 18 POS :** Τα αρχικά προέρχονται από τις λέξεις "**Point Of Sale**", που σημαίνει "Σημείο Πώλησης". Είναι δηλαδή ο τόπος όπου ολοκληρώνεται μια συναλλαγή. Συνεπώς μια επιχείρηση χαρακτηρίζεται ως POS και όχι το τερματικό. Παρ' όλα αυτά στην Ελλάδα συνηθίζουμε να λέμε τα τερματικά POS.
- 19 TCP / IP :** Το **TCP/IP** (Αγγλικά: **Transmission Control Protocol/Internet Protocol**, δηλαδή Πρωτόκολλο Ελέγχου Μετάδοσης/Πρωτόκολλο Διαδικτύου) είναι μια συλλογή πρωτοκόλλων επικοινωνίας στα οποία βασίζεται το Διαδίκτυο αλλά και μεγάλο ποσοστό των εμπορικών δικτύων. Η ονομασία TCP/IP προέρχεται από τις συντομογραφίες των δυο κυριότερων πρωτοκόλλων της συλλογής: το Transmission Control Protocol (Πρωτόκολλο Ελέγχου Μετάδοσης) και το Internet Protocol (Πρωτόκολλο Διαδικτύου).
- 20 Πρότυπο PCI V3.0 :** Το πρότυπο **PCI DSS** αποτελεί ένα σύνολο απαιτήσεων και αποσκοπεί να εξασφαλίσει ότι όλες οι επιχειρήσεις που αποθηκεύουν, επεξεργάζονται ή / και μεταδίδουν δεδομένα καρτών πληρωμής διατηρούν ένα ασφαλές περιβάλλον. Το **Νοέμβριο του 2013** δημοσιοποιήθηκε από το Συμβούλιο του **PCI η νέα έκδοση (v3.0)** του προτύπου, η οποία είναι σε ισχύ από την 1η Ιανουαρίου του 2014.
- 21 EMV Chip & Pin :** Το EMV είναι ένα πρότυπο ασφαλείας για την αποθήκευση πληροφοριών λογαριασμού σε πιστωτικές κάρτες. Είναι μια εναλλακτική λύση στη μαγνητική λωρίδα (μαγική λωρίδα) που παραδοσιακά χρησιμοποιείται για την αποθήκευση πληροφοριών στις πλάτες των καρτών στις Ηνωμένες Πολιτείες. Υπάρχουν δύο κύριοι τύποι τεχνολογίας EMV: Chip-and-Signature και Chip-and-PIN. Η λειτουργία υπογραφής απαιτεί υπογραφή για την επαλήθευση των συναλλαγών, όπως συμβαίνει συνήθως με τις πιστωτικές κάρτες στο παρελθόν. Η λειτουργία PIN απαιτεί ένα τετραψήφιο PIN, ακριβώς όπως μια χρεωστική κάρτα.
- 22 PCI - PTS :** Οι συσκευές ασφαλείας συναλλαγών PIN (PTS) χρησιμοποιούνται από έναν έμπορο στο σημείο αλληλεπίδρασης για τη λήψη δεδομένων κάρτας πληρωμής και την επικύρωση της έγκρισης της χρήσης του για μια συναλλαγή. Το Συμβούλιο, μέσω των Αναγνωρισμένων Εργαστηρίων PCI, επικυρώνει τη συμμόρφωση των συσκευών PTS με το πρότυπο PCI PTS και παρέχει μια λίστα εγκεκριμένων συσκευών.

- 23 Επαυξημένη πραγματικότητα :** είναι η σε πραγματικό χρόνο άμεση ή έμμεση θέαση ενός φυσικού, πραγματικού περιβάλλοντος, του οποίου τα στοιχεία επαυξάνονται από στοιχεία αναπαραγόμενα από συσκευές υπολογιστών, όπως ήχος, βίντεο, γραφικά ή δεδομένα τοποθεσίας. Ο όρος εισήχθη το 1992 από τον Τομ Κάουντελ.
- 24 Cloud :** είναι η τελευταία εξέλιξη της τεχνολογίας στην αποθήκευση δεδομένων. Στην ουσία, είναι μια online αυτόματη αποθήκευση του υλικού μας σε ένα "σύννεφο" από servers. Σήμερα όλοι χρησιμοποιούμε cloud έστω και άθελα μας. Για παράδειγμα, ανεβάζουμε μια φωτογραφία σε ένα photo website (π.χ. flickr) και χωρίς να το καταλάβουμε έχουμε ήδη το πρώτο μας cloud computing.
- 25 Λογισμικό Ανοιχτού Κώδικα :** είναι το λογισμικό του οποίου ο πηγαίος κώδικας είναι διαθέσιμος για την τροποποίηση ή την αναβάθμιση από οποιονδήποτε μέσω μιας ελεύθερης άδειας χρήσης. "Πηγαίος κώδικας" είναι το τμήμα του λογισμικού που οι περισσότεροι απλοί χρήστες δεν έχουν δει ποτέ. Οι προγραμματιστές που έχουν πρόσβαση στον πηγαίο κώδικα ενός προγράμματος όμως, μπορούν να βελτιώσουν το πρόγραμμα αυτό, με την προσθήκη χαρακτηριστικών και να διορθώσουν κάτι που δεν λειτουργεί σωστά.
- 26 Startup :** είναι νέες, όχι νεανικές απαραίτητα επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν τα χαρακτηριστικά της καινοτομίας στην προστιθέμενη αξία (συνήθως με την χρήση της τεχνολογίας) και της άγνοιας συνόρων στην αγορά στην οποία απευθύνονται.
- 27 Ηλεκτρονικό Πορτοφόλι :** ή αλλιώς e-wallet όπως είναι η διεθνής ονομασία του. Είναι ένα ασφαλές ηλεκτρονικό μέσο πληρωμής και χρησιμοποιείται κυρίως για συναλλαγές στο διαδίκτυο. Η λειτουργία και η χρήση του είναι παρόμοια με το e - banking των τραπεζών με τη μόνη διαφορά ότι δεν διαθέτει επίγεια καταστήματα όπως η τράπεζα.
- 28 Αριθμός IATA (International Air Transport Association) :** στα ελληνικά Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών. Είναι ένας διεθνής μη κρατικός οργανισμός αερομεταφορέων, με έδρα το Μόντρεαλ του Κεμπέκ στον Καναδά. Οι τιμές των εισιτηρίων μεταξύ των αεροπορικών εταιριών καθορίζονται μέσω της IATA.
- 29 Virtual Τηλεφωνικά Κέντρα :** Το Εικονικό Τηλεφωνικό Κέντρο είναι μια υπηρεσία η οποία καταργεί την ανάγκη προμήθειας "συμβατικού" τηλεφωνικού κέντρου και κατά συνέπεια την φυσική εγκατάσταση του στο χώρο της σας αποκομίζοντας πολλαπλά οφέλη. Οι λειτουργίες του εικονικού τηλεφωνικού κέντρου υλοποιούνται από ειδικό λογισμικό. Μόνη προϋπόθεση για τη χρήση της υπηρεσίας είναι η κατοχή συσκευών ή λογισμικού συμβατού με το πρωτόκολλο SIP (τηλεφωνικές συσκευές IP, SIP, SIP gateways πύλες, αναλογικοί τηλεφωνικοί προσαρμογείς ATA, SIP client software σε Η/Υ και λοιπά).σας αποκομίζοντας πολλαπλά οφέλη.
- 30 Εμπορικό μοντέλο SaaS (Software as a Service) :** είναι γνωστό στα ελληνικά ως Λογισμικό, ως Υπηρεσία, είναι ένα μοντέλο παροχής λογισμικού κατά το οποίο το

λογισμικό και τα σχετικά δεδομένα φιλοξενούνται στο Νέφος. Οι υπηρεσίες SaaS είναι προσβάσιμες από τους χρήστες διαδικτυακά και απομακρυσμένα, χωρίς να απαιτείται δηλαδή, η τοπική εγκατάσταση και συντήρηση λογισμικού, εξυπηρετητών ή άλλων συστημάτων και υποδομών. Καθώς αυξάνονται οι χρήστες, μειώνεται το κόστος παροχής και συντήρησης της υπηρεσίας και με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται οικονομία κλίμακας στην χρήση των εργαλείων και υπηρεσιών που προσφέρονται από το λογισμικό.

- 31 B2B :** online πώληση υπηρεσιών και προϊόντων από μια επιχείρηση σε μια άλλη. Η μορφή της πώλησης μεταξύ των επιχειρήσεων είναι είτε αγοραστής / επιχείρηση να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα είτε να τις μεταπωλήσει. Οι στρατηγικές marketing των εταιριών B2B στηρίζονται στα social media.
- 32 B2C :** ένας τύπος συναλλαγής μεταξύ επιχείρησης και τελικού καταναλωτή. Αποτελεί λιανική πώληση.
- 33 VoIP (Voice over Internet Protocol) :** είναι η πλέον σύγχρονη μέθοδος τηλεφωνικής επικοινωνίας. Η διαφορά με τη παραδοσιακή τηλεφωνία είναι ότι η μετάδοση της φωνής επιτυγχάνεται μέσω του Internet, χωρίς να υπάρχει γεωγραφικός περιορισμός στη χρήση της. Η τηλεφωνία μέσω τεχνολογιών VoIP παρουσιάζει πολλά προτερήματα και προσφέρει νέες, άκρως ενδιαφέρουσες δυνατότητες επικοινωνίας.
- 34 IN services (Intelligent Network Services) :** είναι μια αρχιτεκτονική τηλεφωνικού δικτύου που προέρχεται από την "Bell Communication Research", (Bellcore), στην οποία η λογική υπηρεσίας για μια κλήση βρίσκεται ξεχωριστά από τις εγκαταστάσεις μεταγωγής, επιτρέποντας την προσθήκη ή την αλλαγή των υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται επανασχεδιασμός του εξοπλισμού μεταγωγής. Σύμφωνα με την Bell Atlantic, η IN είναι μια αρχιτεκτονική "συγκεκριμένης υπηρεσίας". Δηλαδή, ένα συγκεκριμένο τμήμα ενός τηλεφωνικού αριθμού, όπως 800 ή 900, ενεργοποιεί ένα αίτημα για μια συγκεκριμένη υπηρεσία.
- 35 MVP (Minimum Viable Product) :** Ελάχιστο Βιώσιμο Προϊόν» έχει γίνει γνωστός από τον Eric Ries, συγγραφέα του «The Lean Startup» (ένα βιβλίο που θα πρότεινα ανεπιφύλακτα να διαβάσετε). Ο όρος αυτός ουσιαστικά αντιπροσωπεύει ένα mindset και όχι στρατηγική όπως λέγεται συχνά-πυκνά σε διάφορα posts. Αυτό το mindset, αυτός ο τρόπος ύπαρξης και δράσης αναφέρεται στη λογική της δημιουργίας «ημιτελών» προϊόντων, μη ιδανικών θα μπορούσε να πει κανείς, με χρήση των λιγότερων δυνατών πόρων, τα οποία τεστάρονται στην αγορά με στόχο να καταγραφούν οι αντιδράσεις των καταναλωτών. Έτσι η επιχείρηση είναι σε θέση στη συνέχεια να κάνει τις απαραίτητες αλλαγές ώστε να παράξει τελικά ένα προϊόν που καλύπτει πραγματικά τις ανάγκες των ανθρώπων. Ένα προϊόν που προσφέρει πραγματική αξία. Το MVP είναι μία «μέθοδος» που παράγει καινοτομία με το χαμηλότερο δυνατό κόστος. Ουσιαστικά πρόκειται για μία προσέγγιση που εμείς οι project managers ονομάζουμε stage-gate ή phase-gate η οποία στηρίζεται απόλυτα στη δημιουργία πρωτοτύπων.
- 36 P2P :** Ένα δίκτυο υπολογιστών peer-to-peer (ή P2P) είναι ένα δίκτυο που επιτρέπει σε δύο ή περισσότερους υπολογιστές να μοιράζονται τους πόρους τους ισοδύναμα. Το δίκτυο αυτό χρησιμοποιεί την επεξεργαστική ισχύ, τον αποθηκευτικό χώρο και το εύρος ζώνης (bandwidth) των κόμβων. Όλοι οι κόμβοι του δικτύου έχουν ίσα

δικαιώματα. Πληροφορίες που βρίσκονται στον ένα κόμβο, ανάλογα με τα δικαιώματα που καθορίζονται, μπορούν να διαβαστούν από όλους τους άλλους και αντίστροφα.

37 Tokenization : Η έννοια του *Tokenization* περιλαμβάνει την αντικατάσταση των ευαίσθητων δεδομένων με τυχαία σύμβολα, τα οποία αν κλαπούν δεν θα συνεπάγεται απώλεια ευαίσθητων δεδομένων.

38 Blockchain : Το *blockchain* αρχικά *block chain* ή και 'αλυσίδα μπλοκ' ή και 'αλυσίδα κοινοποιήσεων' είναι δημόσιος κατάλογος όλων των συναλλαγών κρυπτογράφησης που έχουν ποτέ εκτελεστεί. Αυξάνεται συνεχώς, καθώς τα μπλοκ συμπληρώνονται και προστίθενται με ένα νέο σύνολο εγγραφών. Τα μπλοκ προστίθενται στο *blockchain* σε μια γραμμική, χρονολογική σειρά. Κάθε κόμβος (υπολογιστής συνδεδεμένος στο δίκτυο Bitcoin χρησιμοποιώντας έναν πελάτη που εκτελεί το καθήκον επικύρωσης και αναμετάδοσης συναλλαγών) λαμβάνει ένα αντίγραφο του *blockchain*, το οποίο λαμβάνεται αυτόματα μετά την ένταξή του στο δίκτυο *Bitcoin*. Η αλυσίδα κοινοποιήσεων έχει πλήρη στοιχεία σχετικά με τις διευθύνσεις και τις ισορροπίες τους από το γενεσιουργό μπλοκ 'genesis block' μέχρι το πιο πρόσφατα ολοκληρωμένο μπλοκ. Επιτρέποντας τη διανομή ψηφιακής τεχνολογίας αλλά όχι την αντιγραφή της, η τεχνολογία *blockchain* έχει ξεκινήσει να στηρίζει τη ραχοκοκαλιά ενός νέου τύπου ίντερνετ. Αρχικά σχεδιάστηκε για τη διαχείριση του *bitcoin*, αλλά όσο περνάει ο καιρός η τεχνολογική κοινότητα βρίσκει καθημερινά και άλλες πιθανές χρήσεις του *blockchain* για την τεχνολογία. Το *bitcoin*, ονομάστηκε "ψηφιακός χρυσός". Η καρδιά αυτού του ψηφιακού νομίσματος χτυπάει μόνο και μόνο επειδή το επιτρέπουν οι αρτηρίες της τεχνολογίας *blockchain*, οι οποίες επιτρέπουν την καταγραφή μιας τεράστιας λίστας συναλλαγών στο ψηφιακό νόμισμα, χωρίς να μπορεί κανείς να παρέμβει και να την αλλάξει, μετά από κάθε συναλλαγή. Η *blockchain* τεχνολογία μοιάζει με μια άφθαρτη ψηφιακή βιβλιοθήκη οικονομικών συναλλαγών η οποία μπορεί να προγραμματιστεί για να καταγράφει όχι μόνο χρηματοπιστωτικές συναλλαγές, αλλά σχεδόν οτιδήποτε έχει αξία και η οποία ενημερώνεται συνεχώς και είναι συνεχώς διαθέσιμη στους χρήστες.

39 Platform / API bank : Το **Open Banking**, είναι ο εκδημοκρατισμός της πρόσβασης σε δεδομένα που προηγουμένως ανήκαν αποκλειστικά σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. ο *Open Banking* μέσω των *API* έχει τη δυνατότητα να προσφέρει σημαντικά οφέλη. Από συμβουλές και προσφορές για πληρωμές μέχρι και οικονομική διαχείριση από μια ενιαία τοποθεσία, και παράδοση νέων προϊόντων και υπηρεσιών που προηγουμένως ήταν αδύνατο να πραγματοποιηθούν. Το *Open Banking* επιτρέπει σε τρίτα μέρη να αναπτύσσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της χρήσης των *API*. Συνεργαζόμενοι και εκμεταλλεζόμενοι τα *API*, οι τράπεζες και οι εταιρείες μπορούν να αξιοποιήσουν τις συμπληρωματικές τους δυνάμεις, ενισχύοντας την εμπειρία των πελατών τους πολύ περισσότερο από ό, τι και οι δύο οντότητες θα μπορούσαν να κάνουν μόνοι τους. Στην Ελλάδα, η **Εθνική τράπεζα της Ελλάδας** είναι η πρώτη τράπεζα που «άνοιξε» τις εφαρμογές της δημόσια μέσω *API* (*Open Bank API*), δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε εταιρείες και ομάδες προγραμματιστών να τις χρησιμοποιήσουν και να διασυνδεθούν με ασφάλεια και κανόνες με τα συστήματα της τράπεζας, εκτελώντας συναλλαγές.

- 40 PSD2 :** Η δεύτερη οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD2) είναι μια θεμελιώδης νομοθεσία σχετικά με τις πληρωμές στην Ευρώπη, η οποία άρχισε να ισχύει τον Ιανουάριο του 2016. Η επαναστατική αλλαγή που εισάγει η PSD2 στον ευρωπαϊκό τραπεζικό κλάδο είναι ότι «ανοίγει» την αγορά και σε τρίτους παρόχους υπηρεσιών, πέραν των τραπεζών. Ο τομέας των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών υπόκειντο μέχρι σήμερα σε ιδιαίτερα αυστηρό ρυθμιστικό πλαίσιο, γεγονός που αποδεικνύεται και από τις δύσκολες προϋποθέσεις εισόδου νέων πιστωτικών ιδρυμάτων. Η νέα οδηγία, όμως, προβλέπει την αδειοδότηση τρίτων φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών. Αυτό σημαίνει ότι καινοτόμες startup εταιρείες θα μπορούν να προσφέρουν στους πολίτες ενιαίες λύσεις internet banking και mobile banking για όλες τις τράπεζες.
- 41 Direct Banking :** Μία άμεση τράπεζα (μερικές φορές αποκαλείται τράπεζα χωρίς υποκαταστήματα, εικονική τράπεζα ή τράπεζα μόνο στο διαδίκτυο) είναι μια τράπεζα χωρίς δίκτυο καταστημάτων που προσφέρει τις υπηρεσίες της εξ αποστάσεως μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής και τηλεφωνικής τραπεζικής και μπορεί επίσης να παρέχει πρόσβαση μέσω ATM (συντά μέσω διατραπεζικών συμμαχιών), το ταχυδρομείο και το κινητό. Οι άμεσες τράπεζες μειώνουν το σημαντικό κόστος διατήρησης δικτύου καταστημάτων.
- 42 Wearables :** είναι ηλεκτρονικές συσκευές μικρές (gadgets δηλαδή) τις οποίες φοράμε και δεν χρειάζεται να κρατάμε. Τέτοια μπορεί να τα φοράμε στον καρπό, στο μπράτσο, στο πόδι, στο λαιμό, κοκ. Για παράδειγμα τα smartwatches είναι wearables gadgets ή και κάτι βραχιόλια που φοράμε που μετράνε τους σφιγμούς της καρδιάς, κλπ.
- 43 Iot :** Το Διαδίκτυο των πραγμάτων ή Ίντερνετ των πραγμάτων (αγγλικά: Internet of things) αποτελεί το δίκτυο επικοινωνίας πληθώρας συσκευών, οικιακών συσκευών, αυτοκινήτων καθώς και κάθε αντικειμένου που ενσωματώνει ηλεκτρονικά μέσα, λογισμικό, αισθητήρες και συνδεσιμότητα σε δίκτυο ώστε να επιτρέπεται η σύνδεση και η ανταλλαγή δεδομένων. Απλούστερα, η φιλοσοφία του IoT είναι η σύνδεση όλων των ηλεκτρονικών συσκευών μεταξύ τους (τοπικό δίκτυο) ή με δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο (παγκόσμιο ιστό).
- 44 Εφαρμογές customer acquisition :** εφαρμογή για απόκτηση νέων πελατών
- 45 Gamification :** Παιχνιδοποίηση (gamification) είναι η χρήση προσεγγίσεων και τεχνικών σε διάφορα περιβάλλοντα για την προσέλκυση ατόμων στη λύση προβλημάτων και την αύξηση της συμμετοχής τους. Με άλλα λόγια αναφερόμαστε στη χρήση ή και ενσωμάτωση μηχανισμών η και χαρακτηριστικών παιχνιδιού σε δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με το παιχνίδι, με στόχο την εξεύρεση λύσεων μέσω της αλλαγής της συμπεριφοράς των χρηστών, καθώς και την αύξηση της συμμετοχικότητας και της δέσμευσης τους.

- 46 Chatbots :** Πρόκειται για προγράμματα που μιμούνται την ομιλία, με τα οποία ο χρήστης αλληλεπιδρά, κάνει δηλαδή chat. Έχουν σχεδιαστεί ώστε να δίνουν αυτόματες απαντήσεις πάντα σε συνάρτηση με τον διάλογο που διεξάγεται. Τα chatbots, που αποτελούν τομή στην αλληλεπίδραση μεταξύ ανθρώπου και μηχανής.
- 47 Legacy Σύστημα :** είναι ένα σύστημα παλαιού τύπου, στο πλαίσιο της πληροφορικής, αναφέρεται σε ξεπερασμένα συστήματα υπολογιστών, γλώσσες προγραμματισμού ή λογισμικό εφαρμογών που χρησιμοποιούνται αντί των διαθέσιμων αναβαθμισμένων εκδόσεων.
- 48 Time - to - Market :** ο χρόνος αγοράς είναι ένας όρος για την χρονική περίοδο μεταξύ των πρώτων ιδεών γύρω από ένα προϊόν και της ενδεχόμενη διαθεσιμότητας του στις καταναλωτικές αγορές. Οι εταιρίες χρησιμοποιούν τη μέτρηση χρόνου - αγοράς για να αξιολογήσουν τον τρόπο με τον οποίο αναπτύσσονται τα προϊόντα και τον τρόπο με τον οποίο ένα συγκεκριμένο έργο χειρίζεται τον εξωτερικό ανταγωνισμό.
- 49 Μεθοδολογία agile (ευέλικτη μεθοδολογία ή ευέλικτη ανάπτυξη λογισμικού) :** είναι μια ομάδα μεθόδων ανάπτυξης λογισμικού όπου οι απαιτήσεις και οι λύσεις εξελίσσονται μέσω της συνεργασίας μεταξύ αυτοοργανωμένων, διατμηματικών ομάδων εργασίας. Προωθεί τον προσαρμοστικό σχεδιασμό, την εξελικτική ανάπτυξη, την έγκαιρη παράδοση, τη συνεχή βελτίωση και ενθαρρύνει την ταχεία και ευέλικτη ανταπόκριση στις αλλαγές.
- 50 Artificial Intelligence :** η τεχνητή νοημοσύνη καθιστά τις μηχανές ικανές να μαθαίνουν από την εμπειρία, να προσαρμόζονται σε νέα εισαγόμενα δεδομένα και να εκτελούν ανθρωπομορφικά έργα.
- 51 Τεκταινόμενα :** ύπουλες συνήθως ενέργειες που προετοιμάζουν δυσάρεστα γεγονότα

Εισαγωγή

Ζούμε σε μια εποχή που οι ρυθμοί ζωής αυξάνονται όλο και περισσότερο, έτσι οι άνθρωποι αναζητούν τρόπους να γίνει η ζωή του ευκολότερη και να τελειώνουν τις καθημερινές τους εκκρεμότητες πιο γρήγορα, εύκολα και με μικρότερο κόστος. Ειδικότερα σε σχέση με τις καθημερινές τους εγχρήματες συναλλαγές επιθυμούν όλα να γίνονται στο λεπτό χωρίς αναμονή και χωρίς λάθη. Σε όλο αυτό συνέβαλε η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και η παρουσίαση και εδραίωση νέων τραπεζικών εφαρμογών και μηχανημάτων στην απλή καθημερινότητα των ανθρώπων.

Αυτό είναι ακριβώς και το θέμα που πραγματεύεται η παρούσα εργασία. Μια νέα εποχή που εξελίσσεται μέρα με τη μέρα, μια fintech εποχή που μαζί της φέρνει πολλές αλλαγές σε αρκετούς τομείς της καθημερινότητας των ανθρώπων και κυρίως στον τραπεζικό τομέα. Εξελίσσεται πλέον ένα νέο μοντέλο τραπεζών και τραπεζικών εφαρμογών και στον χώρο αυτό των συναλλαγών αρχίζουν να εισέρχονται και άλλες εταιρίες που προσπαθούν να πάρουν ένα μερίδιο της αγοράς. Όλα αυτά τα νέα δεδομένα λοιπόν καταγράφονται και αναλύονται στην πορεία αυτής της πτυχιακής εργασίας.

Ανάλυση Μερών

Πρώτο Μέρος

Στο πρώτο μέρος της εργασίας αυτής θα μιλήσουμε διεξοδικά για ότι σχετίζεται με την καινοτομία στο θεωρητικό της κομμάτι, το πως την αντιλαμβανόμαστε, το πως την ορίζουμε, ποιους δείκτες χρησιμοποιούμε για την μέτρηση της, ποια είναι η διαφορά της με την εφεύρεση και άλλα τα οποία θα αναφερθούν παρακάτω.

Επιπλέον, θα ορίσουμε τι σημαίνει τράπεζα, θα αναφερθούμε στην ιστορική εξέλιξη των τραπεζών και θα αναλύσουμε διεξοδικά την ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα.

Τέλος, κλείνοντας το πρώτο μέρος της παρούσας εργασίας θα αναφερθούμε στην σύνδεση που υπάρχει μεταξύ της ιστορικής εξέλιξης των τραπεζών και ειδικότερα του τραπεζικού συστήματος της Ελλάδας, με την οικονομική κρίση, την επιβολή των capital controls στην χώρα μας, τη μείωση του εργατικού δυναμικού των τραπεζών και την ανάπτυξη νέων καινοτόμων εφαρμογών και πρακτικών στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών.

Δεύτερο Μέρος

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας αυτής, θα μιλήσουμε για τις γενικότερες καινοτομίες, τόσο στον εσωτερικό περιβάλλοντα χώρο, όσο και στον εξωτερικό περιβάλλοντα χώρο των τραπεζικών καταστημάτων.

Γενικότερα, οι αλλαγές στην καθημερινότητα των ανθρώπων, η ανάπτυξη της τεχνολογίας, καθώς και οι αυξημένες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, οδήγησαν στην δημιουργία νέων τρόπων συνδιαλλαγών τράπεζας - τραπεζικών υπαλλήλων και πελατών. Έτσι, για τον σκοπό αυτόν, δημιουργήθηκαν νέα μηχανήματα και λογισμικά που άλλαξαν το τραπεζικό περιβάλλον, τόσο εμφανισιακά, όσο και πιο ουσιαστικά (κάτι που θα αναλυθεί στο 3ο μέρος).

Επιπλέον, ο κίνδυνος των τραπεζικών καταστημάτων σε ληστείες, οδήγησε σε αυξημένα μέτρα ασφαλείας, τα οποία άλλαξαν το εσωτερικό περιβάλλον αποτελώντας και αυτά χαρακτηριστικό παράδειγμα καινοτομιών.

!Τέλος, λόγω της μείωσης του εργατικού δυναμικού, της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας, της επιθυμίας των καταναλωτών να εξυπηρετούνται γρηγορότερα και με περισσότερη ασφάλεια, αλλά και της επιθυμίας των τραπεζών να στρέψουν το καταναλωτικό κοινό περισσότερο στη χρήση των νέων τεχνολογιών, να τους ενημερώσουν για αυτές και πως να τις αξιοποιούν, αλλά και έτσι να έχουν περισσότερο χρόνο, ώστε ο ρόλος τους να γίνει συμβουλευτικός. Ορισμένες από αυτές δημιούργησαν ένα τελείως διαφορετικό μοντέλο τραπεζικών καταστημάτων, "τα οποία θα χαρακτήριζα ως καινοτόμα".

Τρίτο Μέρος

Στο τρίτο μέρος της εργασίας αυτής, θα μιλήσουμε διεξοδικά για την έννοια του fintech. Θα εστιάσουμε όσον αφορά στο πως πρωτοεμφανίστηκε το fintech ως έννοια, ως υπηρεσίες και όχι μόνο, στην Ελλάδα, αλλά και πως αργότερα όλο αυτό υιοθετήθηκε και από τις τράπεζες οι οποίες όχι μόνο εισήγαγαν νέες υπηρεσίες βασισμένες σε αυτή τη νέα τεχνολογία αλλά διοργάνωσαν και διαγωνισμούς, (παίρνοντας, παράδειγμα από τον πρωτοπόρο που έφερε το fintech στην Ελλάδα αλλά και που ήταν πρωτοπόρος και στον τομέα των διαγωνισμών), μέσω των οποίων είχαν ως στόχο την ανάδειξη και στήριξη νέων τεχνολογικών ιδεών που θα προσέφεραν νέες δυνατότητες στο καταναλωτικό κοινό των τραπεζών δημιουργώντας νέες πλατφόρμες και εφαρμογές στηριζόμενοι στην τεχνολογία fintech.

Επιπλέον θα παρουσιάσουμε μια πλήρη συνέντευξη για θέματα που αφορούν το Fintech και τον αντίστοιχο διαγωνισμό Fintech Hackathon που διοργανώνει η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, η οποία σημειωτέον ήταν και η πρώτη που άνοιξε τις πλατφόρμες της έτσι ώστε η διαγωνιζόμενοι να μπορούν να δοκιμάσουν μέσω των τραπεζικών συστημάτων τις ιδέες τους σε πραγματικές συνθήκες της αγοράς και να δουν αν τυχόν πρέπει να διορθώσουν κάτι. Η συνέντευξη αυτή παραχωρήθηκε σε εμένα από άτομα που ανήκουν στην ομάδα του κ. Καλογεράκη, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τους τομείς αυτούς στη Εθνική Τράπεζα.

Κλείνοντας το τρίτο μέρος της εργασίας, θα αναφερθούμε σε μια τράπεζα του εξωτερικού, και πιο συγκεκριμένα την N26, η οποία λειτουργεί χωρίς την ύπαρξη καταστημάτων, καθαρά μέσω ιντερνέτ, μόνο με τη χρήση κάποιου, καθημερινής χρήσης "πλέον στην εποχή μας" τεχνολογικού μέσου όπως για παράδειγμα ένα κινητό και αποτελεί έχοντας πάρει άδαιο μια καθαρά fintech τράπεζα. Η αναφορά στην τράπεζα αυτή δεν είναι τυχαία και γίνεται διότι η συγκεκριμένη λειτουργεί ήδη σε 18 χώρες μέσα στις οποίες συγκαταλέγετε και η Ελλάδα.

Τέταρτο Μέρος

Αφού λοιπόν αναφερθήκαμε στα τρία προηγούμενα μέρη της εργασίας αυτής σε όλα αυτά τα νέα τεχνολογικά μέσα, τα νέα τραπεζικά καταστήματα, τις νέες τραπεζικές εφαρμογές, το fintech, τους διαγωνισμούς fintech αλλά και σε όλες τις νέες εξελίξεις που κάθε μέρα εισέρχονται όλο και περισσότερο στις ζωές μας, θεώρησα σωστό στο τέταρτο μέρος της εργασίας να παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και συμπεράσματα που θα προκύψουν από την έρευνα που θα κάνω με την χρήση 2 ερωτηματολογίων (ένα για το δεύτερο μέρος της εργασίας και ένα για το τρίτο μέρος αυτής), σε ένα δείγμα 50 ατόμων διαφορετικής ηλικιακής κλίμακας και επαγγέλματος, μέσα από το οποίο θέλω να δούμε κατά πόσο οι άνθρωποι στις μέρες μας γνωρίζουν τις νέες αυτές έννοιες και αλλαγές τόσο στον τραπεζικό τομέα όσο και γενικότερα, κατά πόσο τις χρησιμοποιούν και τα πόσο τις δέχονται και τους εξυπηρετούν.

Και επειδή πάντοτε σε μια κατάσταση υπάρχουν και τα θετικά και τα αρνητικά και θεωρώ ότι πρέπει να διερευνώνται και οι δύο πλευρές στα ερωτηματολόγια αυτά υπάρχουν και ερωτήσεις που αναδεικνύουν ακριβώς αυτά τα αρνητικά σημεία των

νέων αυτών εξελίξεων και θέλω να δω πως αντιδρά ο κόσμος σε όλα αυτά και τι σκέφτεται και πιστεύει.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες.....	2
Πρόλογος.....	3
Περίληψη.....	4
Λέξεις Κλειδιά.....	5
Λεξικό Άγνωστων Όρων & Αρκτικόλεξο.....	5
Εισαγωγή.....	12
Ανάλυση Μερών.....	13
Πρώτο Μέρος.....	13
Δεύτερο Μέρος.....	13
Τρίτο Μέρος.....	14
Τέταρτο Μέρος.....	14
ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	20
ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	21
ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ.....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : Καινοτομία.....	25
1.1 Καινοτομία και Εφεύρεση.....	25
1.1.1 Ορισμός Καινοτομίας.....	25
1.1.2 Ορισμός εφεύρεσης και διαφορά της με την καινοτομία.....	27
1.2 Παρερμηνεύσεις της Καινοτομίας.....	28
1.3 Η Έννοια της Καινοτομίας.....	30
1.4 Είδη Καινοτομίας.....	30
1.4.1 Ανάλογα με το Αντικείμενο.....	31
1.4.2 Ανάλογα με την Πρωτοτυπία των Αποτελεσμάτων.....	32
1.4.3 Ανάλογα με την Πηγή της Καινοτομίας.....	33
1.4.4 Ανάλογα με την Στρατηγική.....	34
1.4.5 Καινοτομία εκ των Άνω προς τα Κάτω και εκ των Κάτω προς τα Πάνω.....	35
1.5 Πηγές Προέλευσης Καινοτομίας.....	36
1.6 Διαστάσεις της Καινοτομίας.....	38
1.7 Χρυσοί Κανόνες της Καινοτομίας.....	38
1.8 Η Διαδικασία της Καινοτομίας Στάδια Υιοθέτησης.....	39
1.9 Μέθοδοι Μέτρησης της Καινοτομίας.....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Οι Τράπεζες και η Ιστορία τους.....	44
2.1 Τι είναι Τράπεζα (Ορισμός).....	44

2.2 Ιστορική Εξέλιξη Τραπεζών.....	45
2.3 Ιστορική Εξέλιξη του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.....	45
2.3.1 Πρώτη Περίοδος (1828 - 1927).....	45
2.3.2. ΔΕΥΤΕΡΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ (1928 - 1945).....	50
2.3.2.1 Η Περίοδος μέχρι το Β'ΠΠ : Βασικά Συμπεράσματα	52
2.3.3 ΤΡΙΤΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ 1944 - 1992.....	53
2.3.3.1 Πρώτη Υποπερίοδος (1944 - 1974).....	54
2.3.3.2 Δεύτερη Υποπερίοδος (1974 - 1992)	55
2.3.4 Τέταρτη Περίοδος 1993 - 2001	56
2.3.5 Πέμπτη Περίοδος 2002 -2011	59
Κεφάλαιο 3 : Δυναμική εξέλιξη, Νέες προκλήσεις, Νέο εξωστρεφές μοντέλο.	60
3.1 Συσχετισμός γεγονότων και καινοτόμων πρακτικών.	60
ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ.....	62
Κεφάλαιο 4 : Καινοτομία στον χώρο των τραπεζικών καταστημάτων από το γενικό στο ειδικό.	63
4.1 Πόρτες Ασφαλείας.....	63
4.2 Ηλεκτρονικά Μηχανήματα Για Κάρτες Ωραρίου Υπαλλήλων (Κάρτες προσέλευσης, εισόδου και Εξόδου).....	66
4.3 Κάμερες Ασφαλείας	66
4.4 Ηλεκτρονικές Κλειδαριές και Μηχανισμοί Χρονοκαθυστέρησης.	66
4.5 Μηχανήματα ΑΤΜ.....	67
4.5.1 Η ιστορία των ΑΤΜ	68
4.5.2 Συναλλαγές που μπορούν να γίνουν από τα ΑΤΜ.	69
4.6 Μηχανήματα Αυτόματων Πληρωμών	73
4.7 Τρία Ευρέως Γνωστά Εναλλακτικά Δίκτυα	78
4.8 Νέα Τεχνολογία - Μηχανήματα POS.....	79
4.8.1 Τι είναι το i-bank POS.....	80
4.8.2 Που απευθύνεται η νέα τεχνολογία POS.....	81
4.8.3 Οφέλη από την χρήση της υπηρεσίας i-bank pos	81
4.8.4 Πακέτα Συσκευών και Μοντέλα POS	82
4.9 Η νέα πραγματικότητα στα τραπεζικά καταστήματα.....	86
4.9.1 i-bank Store της Εθνικής Τράπεζας.....	86
4.9.2 e-Branch της Τράπεζας Πειραιώς.....	94
4.9.3 Συμπεράσματα και ερωτήματα που τίθενται μετά την ανάλυση των i - bank store και e - branches.....	100

ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ	102
Κεφάλαιο 5 : Μια νέα εποχή ξεκινά.....	103
5.1 Το Fintech εγκαινιάζει μια νέα εποχή.	103
5.1.1 Ορισμός fintech	104
5.1.2 Πως πρωτοεμφανίστηκε το fintech στην Ελλάδα.	105
5.2 Viva	106
5.2.1 Ο ιδρυτής και εμπνευστής της Viva	108
5.2.2 Υπηρεσίες που προσφέρει η Viva	110
5.2.2 Η Viva αλλάζει.....	111
5.2.3 Κάποιες από τις υπηρεσίες που προσφέρει η Viva Wallet οι οποίες εμπίπτουν στην τεχνολογία του fintech.....	113
5.3 Viva Nest, "An Idea in Fintech"	116
Κεφάλαιο 6 : Η Εθνική Τράπεζα Βαδίζει στα χνάρια του Fintech.	119
6.1 Υπηρεσίες προς τους καταναλωτές που στηρίζονται στην fintech τεχνολογία. (βάση έρευνας σχετικά με το fintech και τους τομείς που επηρεάζει και επιδρά).....	120
6.1.1 bank Payband	120
6.1.2 I - bank Pay.....	123
6.1.3 I - Bank Pay 4B	126
6.2 Εφαρμογές που χρησιμοποιούνται από τα Τραπεζικά Ιδρύματα για την Διενέργεια Συναλλαγών τα οποία στηρίζονται στην τεχνολογία του Fintech (Εμφανίστηκαν με την επιβολή των Capital Controls).....	129
6.2.1 Πληροφοριακές Συναλλαγές Online IRIS	130
6.2.2 Bank Trade (BT)	130
6.3 Ένας Νέος Κόσμος Εξελίσσεται Και οι Τράπεζες Ακολουθούν την Πορεία.	132
6.3.1 Συνέντευξη από τους ειδικούς.....	132
6.3.3.1 Ερωτήσεις Συνέντευξης Σχετικά με το Fintech.....	133
6.3.3.2 Ερωτήσεις σχετικά με το Fintech Hackathon.....	134
6.3.3.3 Οι απαντήσεις από τους ειδικούς	135
6.3.3.4 Συμπεράσματα από την συνέντευξη.....	138
6.4 Fintech Hackathon & Be Finnovative	141
Κεφάλαιο 7 : Το "Fintech" εξαπλώνεται σε Ελλάδα και Εξωτερικό και φέρνει αλλαγές... ..	146
7.1 Συμπεράσματα.....	148
7.2 Η περίπτωση της N26.....	149
ΤΕΤΑΡΤΟ ΜΕΡΟΣ.....	156
Κεφάλαιο 8 : Ερωτηματολόγιο - Έρευνα για το 2ο μέρος της εργασίας.	157

8.1 Ερωτηματολόγιο 2ου μέρους εργασίας.....	157
Κεφάλαιο 9 : Ερωτηματολόγιο - Έρευνα για το 3ο μέρος της εργασίας.	166
9.1 Ερωτηματολόγιο 3ου μέρους εργασίας.....	166
Κεφάλαιο 10: Αποτελέσματα ερωτηματολογίων, σχεδιαγράμματα, εικονικές παραστάσεις και συμπεράσματα.....	171
10.1 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου 2 ^{ου} μέρους εργασίας ανά ερώτηση.	172
10.2 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου 3 ^{ου} μέρους εργασίας αναλυτικά ανά ερώτηση.....	190
10.3 Αναλυτικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την αξιολόγηση των απαντήσεων των ερωτηματολογίων, για το 2 ^ο μέρος και το 3 ^ο μέρος της εργασίας ανά ερώτηση.....	197
10.3.1 Αναλυτικά συμπεράσματα ανά ερώτηση που προκύπτουν από την αξιολόγηση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου για το 2 ^ο μέρος της εργασίας.	198
10.3.2 Αναλυτικά συμπεράσματα ανά ερώτηση που προκύπτουν από την αξιολόγηση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου για το 3 ^ο μέρος της εργασίας.	216
Κατακλείδα – Γενικό Συμπέρασμα	228
Βιβλιογραφία	233
Βιβλιογραφία Αναλυτικά	242
Παράρτημα 1	257
Παράρτημα 2	260
Παράρτημα 3	261
Παράρτημα 4	262

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1 Απεικόνιση Εξελικτικής Πορείας από τη Βασική Έρευνα στην Καινοτομία.....	28
Εικόνα 2 Σχηματική Απεικόνιση : Η Έννοια της Καινοτομίας.....	30
Εικόνα 3 Είδη Καινοτομίας : Ανάλογα με την Πρωτοτυπία των Αποτελεσμάτων.....	33
Εικόνα 4 Είδη Καινοτομίας : Ανάλογα με την πηγή.....	33
Εικόνα 5 Είδη Καινοτομίας : Ανάλογα με τη στρατηγική.....	34
Εικόνα 6 Καινοτομία εκ των άνω προς τα κάτω και εκ των κάτω προς τα πάνω.....	36
Εικόνα 7 : Πόρτα Ασφαλείας Τράπεζας.....	64
Εικόνα 8: Κάμερες ασφαλείας διαφόρων τύπων.....	66
Εικόνα 9 : Ηλεκτρονική Κλειδαριά με Μηχανισμό Χρονοκαθυστέρησης.....	67
Εικόνα 10: Μηχάνημα εντός των τοιχών.....	68
Εικόνα 11: Χρήση ATM από συγκεκριμένο είδος πληθυσμού.....	68
Εικόνα 12: Το ATM του 1967.....	69
Εικόνα 13: Ποσοστά εξυπηρέτησης μέσω καταστημάτων ή μέσω ίντερνετ ανά ηλικιακή κλίμακα και ανά περίπτωση.....	70
Εικόνα 14: Ποσοστά εξυπηρέτησης από κατάστημα ή από ίντερνετ ανά ηλικιακή κλίμακα και ανά περίπτωση.....	70
Εικόνα 15: Σύγχρονα Μηχανήματα ATM 2018.....	71
Εικόνα 16: Εισαγωγική εικόνα για κέντρα αυτόματων πληρωμών της Εθνικής Τράπεζας.....	75
Εικόνα 17: Internet Banking.....	78
Εικόνα 18: Mobile Banking.....	79
Εικόνα 19 : Phone Banking.....	79
Εικόνα 20: Επιτραπέζιο POS ασπρόμαυρο.....	83
Εικόνα 21: Έγχρωμο τερματικό POS.....	83
Εικόνα 22: Φορητό POS ασπρόμαυρο.....	84
Εικόνα 23: Φορητό POS ασπρόμαυρο.....	84
Εικόνα 24: Φορητό POS έγχρωμο.....	85
Εικόνα 25: mPOS.....	85
Εικόνα 26: i-bank store.....	86
Εικόνα 27: Χρονολογική σειρά ίδρυσης i-bank stores.....	87
Εικόνα 28: Εικονικός κήπος χαλάρωσης πελατών.....	88
Εικόνα 29: Έξω - Εσωτερική όψη ενός i-bank καταστήματος.....	89
Εικόνα 30: Εσωτερική όψη καταστημάτων.....	90
Εικόνα 31: Εσωτερικό περιβάλλον i-bank store.....	91
Εικόνα 32: Λογότυπο Βραβείου.....	92
Εικόνα 33: Λογότυπο Βραβείου.....	92
Εικόνα 34: Λογότυπο Βραβείου.....	93
Εικόνα 35: Κατάστημα e-branch.....	94
Εικόνα 36: Ταμίας από Απόσταση.....	95
Εικόνα 37: Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών.....	96
Εικόνα 38: Περιβάλλον Digital Corner.....	97
Εικόνα 39: Χώρος Συνεργατών.....	97
Εικόνα 40: Εσωτερικοί χώροι του e-branch.....	98
Εικόνα 41: Χώρος Συναλλαγών Για ΑμεΑ.....	99
Εικόνα 42: Λογότυπο Βραβείου.....	100

Εικόνα 43: Από το παλαιό στο νέο λογότυπο	111
Εικόνα 44: Η ιστορία πίσω από το νέο λογότυπο της Viva	112
Εικόνα 45: Τα χρώματα δεν εξαφανίζονται, οι δεσμοί με τους υπάρχοντες πελάτες είναι υπαρκτοί και ισχυροί	112
Εικόνα 46: Το νέο λογότυπο της Viva Wallet.....	112
Εικόνα 47: Viva Wallet app & Viva Wallet Card	114
Εικόνα 48: Κεντρική σελίδα της Viva Wallet.....	115
Εικόνα 49: Κεντρική σελίδα της Viva.....	115
Εικόνα 50: Viva Wallet POS.....	116
Εικόνα 51 : "Colorday Payband"	Εικόνα 52: Ladies Run Payband
Εικόνα 51 :	121
Εικόνα 53: Σχηματική απεικόνιση	122
Εικόνα 54 : Το νέο ηλεκτρονικό πορτοφόλι.....	123
Εικόνα 55: Split - the - bill	124
Εικόνα 56: Επιλέγω τον τρόπο πληρωμής.....	125
Εικόνα 57: Πληρωμή με QR code.....	126
Εικόνα 58: Επιλέγουμε ως τρόπο πληρωμής το I-Bank Pay	126
Εικόνα 59I - Bank Pay 4B.....	128
Εικόνα 60: Ταμειακή μηχανή σε συνδυασμό με I - Bank Connector	129
Εικόνα 61: Περιοδικός πίνακας fintech & σχεδιάγραμμα με κάποιες fintech	139
Εικόνα 62: Υποστηρικτές του προγράμματος be finnovative crowdhackaton.....	145
Εικόνα 63: number26	149
Εικόνα 64: Συμβατή με όλες τις νέες τεχνολογικές συσκευές	150
Εικόνα 65: Περιβάλλον ελέγχου δυνατοτήτων της κάρτας.....	153
Εικόνα 66: Ειδοποιήσεις των κινήσεων του χρήστη	154
Εικόνα 67: Ένας πρωτοποριακός τρόπος συναλλαγών	155

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Ποσοστό γύλου ερωτηθέντων	172
Διάγραμμα 2: Ποσοστά ηλικιακής κλίμακας ερωτηθέντων.....	173
Διάγραμμα 3: Εναλλακτικά δίκτυα που γνωρίζουν οι ερωτηθέντες	173
Διάγραμμα 4: Φυσικά Καταστήματα ή Εναλλακτικά Τραπεζικά Κανάλια	174
Διάγραμμα 5: Στην περίπτωση των εναλλακτικών δικτύων τι προτιμούν οι ερωτηθέντες...	174
Διάγραμμα 6: Είναι γνώστες των επιπλέον δυνατοτήτων των ATM οι ερωτηθέντες.....	175
Διάγραμμα 7: Από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν τις επιπλέον δυνατότητες των ATM, ποιές από αυτές γνωρίζουν.....	175
Διάγραμμα 8: Για συναλλαγές που μπορούν να γίνουν από τρία μέσα ποιά προτιμούν οι ερωτηθέντες.....	176
Διάγραμμα 9: Πόσο συχνά μηνιαίως χρησιμοποιούν Internet και Mobile Banking οι ερωτηθέντες.....	176
Διάγραμμα 10: Γνωρίζουν την υπηρεσία SMS i - code οι ερωτηθέντες.....	177
Διάγραμμα 11: Από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν την υπηρεσία SMS i - code πόσοι έχουν εγγραφεί σε αυτή.....	177

Διάγραμμα 12: Οι ερωτηθέντες εμπιστεύονται περισσότερο τα εναλλακτικά δίκτυα ή τους τραπεζικούς υπαλλήλους;.....	178
Διάγραμμα 13: Πόσοι από τους ερωτηθέντες διαθέτουν POS	178
Διάγραμμα 14: Ποιών εταιριών και τραπεζών τα POS διαθέτουν	179
Διάγραμμα 15: Ψώνια με μετρητά ή με πλαστικό χρήμα και μέσω POS.....	179
Διάγραμμα 16 : Αγορές έως 25 ευρώ μέσω POS και χρήση προσωπικού κωδικού ασφαλείας	180
Διάγραμμα 17: Νέα Τεχνολογία και αντιμετώπιση.....	180
Διάγραμμα 18: Πόσοι από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν τα ibank store	181
Διάγραμμα 19: Από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν τα ibank store πόσοι τα έχουν επισκεφθεί	181
Διάγραμμα 20: Από τους ερωτηθέντες που έχουν επισκεφθεί τα ibank store ποια μηχανήματα έχουν χρησιμοποιήσει	182
Διάγραμμα 21: Από τους ερωτηθέντες που έχουν επισκεφθεί τα ibank store σε ποιούς χώρους έχουν περάσει χρόνο.....	183
Διάγραμμα 22: Από τους ερωτηθέντες που έχουν επισκεφθεί τα ibank store ποιές συναλλαγές και δραστηριότητες έχουν κάνει.....	184
Διάγραμμα 23: Πόσοι από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν τα e - branch	185
Διάγραμμα 24: Πόσοι από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν τα e - branch τα έχουν επισκεφθεί	185
Διάγραμμα 25: Ποια μηχανήματα έχουν χρησιμοποιήσει όσοι ερωτηθέντες έχουν επισκεφθεί τα ebranch.....	186
Διάγραμμα 26: Ποιούς χώρους έχουν επισκεφθεί όσοι από τους ερωτηθέντες έχουν πάει σε ένα ebranch.....	186
Διάγραμμα 27: Ποιές συναλλαγές έχουν πραγματοποιήσει όσοι από τους ερωτηθέντες έχουν επισκεφθεί ένα ebranch	187
Διάγραμμα 28: Σημαντικό το κατόρθωμα της Πειραιώς;	187
Διάγραμμα 29: Πόσο συχνά επισκέπτονται τα ibank & ebranch όσοι ερωτηθέντες τα γνωρίζουν και τα επισκέπτονται;.....	188
Διάγραμμα 30: Τα νέα αυτά καταστήματα παρέχουν περισσότερα οφέλη;.....	188
Διάγραμμα 31: Θετική ή Αρνητική στάση στο άνοιγμα περισσότερων καινοτόμων καταστημάτων;.....	189
Διάγραμμα 32: ibank ή ebranch;	189
Διάγραμμα 33: Νέα τεχνολογικά καταστήματα ή Παραδοσιακά καταστήματα;	190
Διάγραμμα 34: Ποιές έξυπνες συσκευές διαθέτουν οι ερωτηθέντες;.....	191
Διάγραμμα 35: Σε τι ηλικία χρησιμοποίησε ή ήρθε σε επαφή ο κάθε ερωτηθέν κάποιον από τις συσκευές του ερωτήματος 1;.....	192
Διάγραμμα 36: Πόσοι από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν την έννοια "Fintech";	192
Διάγραμμα 37: Πόσοι γνωρίζουν την εταιρία Viva;	193
Διάγραμμα 38: Πόσοι από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν την Viva, γνώριζαν ότι είναι η πρώτη εταιρία "Fintech" στην Ελλάδα;.....	193
Διάγραμμα 39: Πόσοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της Viva σε σχέση με τις συναλλαγές;.....	194
Διάγραμμα 40: Πόσοι διαθέτουν και μηχανήματα Viva POS εκτός από τα κλασσικά τραπεζικά POS;	194
Διάγραμμα 41: Ποιό ποσοστό γνωρίζει ή έχει ακούσει τους διαγωνισμούς σχετικά με το "Fintech";.....	195

Διάγραμμα 42: Πόσοι από τους ερωτηθέντες έχουν χρησιμοποιήσει "Fintech" εφαρμογές;	195
Διάγραμμα 43: Από το ποσοστό των ερωτηθέντων που έχουν χρησιμοποιήσει "Fintech" εφαρμογές, ποιες από τις εφαρμογές που τους δίνω ως επιλογή έχουν χρησιμοποιήσει;	196
Διάγραμμα 44: Ποιό ποσοστό από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν την Ν26;.....	197

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : Καινοτομία

Ζούμε σε ένα περιβάλλον που διαρκώς εξελίσσεται, που οι ανάγκες και οι απαιτήσεις μεγιστοποιούνται, ενώ ο χρόνος ελαχιστοποιείται. Ζούμε σε ένα παρόν και προχωρούμε σε ένα μέλλον που τα πάντα τρέχουν και εξελίσσονται ραγδαία και εμείς είμαστε αναγκασμένοι να ακολουθήσουμε την εξελικτική αυτή πορεία. Ζούμε, βλέπουμε, νοιώθουμε, ακούμε και παρακολουθούμε καθημερινά και χρόνο με το χρόνο, την καινοτομία να εισέρχεται όλο και περισσότερο στις ζωές μας.

Καινοτομία σε όλους τους κλάδους, που σε συνδυασμό με την τεχνολογία και τα τεχνολογικά μέσα δίνουν νέους τρόπους διαφυγής από καθημερινές δυσκολίες, νέες διεξόδους σε πολλούς τομείς (ιατρικούς, επιχειρηματικούς κλπ.), μειώνουν τον χρόνο αναμονής και διευκολύνουν κατά μεγάλο μέρος τις ζωές μας. Ωστόσο, προκύπτει το ερώτημα, εάν τα αποτελέσματα της καινοτομίας μακροπρόθεσμα είναι θετικά ή αρνητικά, τόσο ως προς το άτομο, όσο και ως προς την κοινωνία ολόκληρη.

Στην πτυχιακή αυτή, θα μελετήσουμε την καινοτομία στον τραπεζικό τομέα και τις τραπεζικές συναλλαγές, και θα εξετάσουμε νέα μοντέλα εφαρμογών, αλλά και τραπεζικών καταστημάτων.

Τέλος, θα μελετήσουμε κατά πόσο τα άτομα δέχονται τις αλλαγές αυτές, τον βαθμό ενημέρωσης από τους αρμόδιους, το ποσοστό χρήσης ανά είδος συναλλαγής των νέων συστημάτων και το ποσοστό εμπιστοσύνης των ανθρώπων σε αυτά.

1.1 Καινοτομία και Εφεύρεση

Καινοτομία και εφεύρεση ή μάλλον καλύτερα θα έπρεπε να λέμε εφεύρεση και καινοτομία. Είναι δυο έννοιες οι οποίες απέχουν μεταξύ τους απειροελάχιστα και η διαφορά τους διαφαίνεται - διαχωρίζεται μέσα από μια πολύ "λεπτή γραμμή". Αυτός είναι και ο λόγος που στο μυαλό των ανθρώπων οι δύο αυτές έννοιες συγχέονται πολλές φορές. "Ωστόσο όμως αν σκεφτούμε για παράδειγμα ότι ο Elias Howe ήταν ο πρώτος Αμερικανός που κατοχύρωσε δίπλωμα ευρεσιτεχνίας για την ραπτική μηχανή αλλά παρ' όλα αυτά εμείς γνωρίζουμε τον Isaac Singer τον κατασκευαστή που έκανε γνωστή την ραπτική μηχανή και το όνομα του συνδέθηκε με αυτή," (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011), έτσι μπορούμε να καταλάβουμε ποια είναι η λεπτή γραμμή που διαχωρίζει την εφεύρεση από την καινοτομία.

1.1.1 Ορισμός Καινοτομίας

Για την καινοτομία έχουν δοθεί αρκετοί ορισμοί ανά τα χρόνια από πολλούς ερευνητές, διότι ο καθένας από αυτούς την ερμήνευσε και την διατύπωσε βάσει των δικών του γνώσεων και συμπερασμάτων, μέσω φαινομένων και παραδειγμάτων που μελέτησε. Σύμφωνα με τον Fagerberg, "η καινοτομία είναι η πρώτη εμπορευματοποίηση μιας ιδέας". (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011)

Ο πρώτος ωστόσο που διατύπωσε έναν ορισμό για το τι είναι τελικά καινοτομία ήταν ο οικονομολόγος Joseph Schumpeter (1883 - 1950), ο οποίος και διαμόρφωσε

ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο βλέπουμε και αντιλαμβανόμαστε την καινοτομία μέχρι και σήμερα. Ο Schumpeter, εισήγαγε λοιπόν την αντίληψη της καινοτομίας ως ριζοσπαστικού φαινομένου που διαταράσσει την κοινωνική δομή. Ουσιαστικά, ο ολοκληρωμένος ορισμός, τον οποίο έδωσε το 1950, ήταν ότι : "η καινοτομία είναι μια ριζοσπαστική και διαταρακτική πράξη απόκλισης από τις υπάρχουσες πρακτικές. Ισχυριζόταν μάλιστα ότι "η καινοτομία αποτελεί τυπικό χαρακτηριστικό του καπιταλισμού, ο οποίος βρίσκεται εκτεθειμένος στη δίνη της δημιουργικής καταστροφής, που συνεχώς αλλάζει ριζικά τις δομές καταστρέφοντας τις παλιές και δημιουργώντας νέες. (Schumpeter 1950) (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011)) Πριν από τον τελικό ορισμό που διατύπωσε, ωστόσο, είχε δώσει και άλλες δύο ερμηνείες, οι οποίες ήταν ότι η καινοτομία δεν εκδηλώνεται από μόνη της, αλλά ακολουθεί ένα εξελικτικό μονοπάτι που κατά καιρούς φυσούν "άνεμοι δημιουργικής καταστροφής", αλλά και ότι η καινοτομία προσδιορίζεται, τόσο από τη χρονική στιγμή, όσο όμως και από το γενικότερο πλαίσιο. (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011)

Έκτος όμως από τον SCHUMPETER, ορισμοί και διαπιστώσεις σχετικά με τον όρο της καινοτομίας, δόθηκαν κατά διαστήματα και από άλλους ερευνητές, και όχι μόνο, μερικά από τα οποία είναι :

- "Η μετατροπή της "εφεύρεσης" σε "καινοτομία" απαιτεί, μεταξύ των άλλων, γνώση της αγοράς, πόρους για την παραγωγή του προϊόντος ή της διαδικασίας και διοικητικές ικανότητες. **"O. B. Winters, Αμερικανός Διαφημιστής"**
- "Οι επιχειρήσεις αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα όταν καινοτομούν. Προσεγγίζουν την καινοτομία, με την ευρύτερη της έννοια, υιοθετώντας, τόσο καινούργιες τεχνολογίες, όσο και καινούριους τρόπους παραγωγής προϊόντων". **"Michael Porter (1990)"**
- "Καινοτομία είναι το ειδικό εργαλείο των επιχειρηματιών, μέσω του οποίου εκμεταλλεύονται την αλλαγή σαν μια ευκαιρία για μια διαφορετική δραστηριότητα ή υπηρεσία. Είναι δυνατό να παρουσιαστεί σαν μια πειθαρχία, είναι δυνατό να μαθευτεί, είναι δυνατό να εξασκηθεί". **"Peter Drucker"**
- "Καινοτομία δεν σημαίνει μόνο την εμπορευματοποίηση ενός σημαντικού πλεονεκτήματος στο ανώτατο επίπεδο τεχνικής (ριζική καινοτομία), αλλά συμπεριλαμβάνει επίσης και την εκμετάλλευση ακόμη και μικρής κλίμακας αλλαγών στο τεχνολογικό know-how". **"Paul Gardiner"**
- Οι Freeman και Soete πιστεύουν ότι πολλές από τις λεγόμενες καινοτομίες στην πραγματικότητα δεν είναι παρά βελτιωτικές / βαθμιαίες αλλαγές στο πως γίνονται τα πράγματα. **"Freeman & Soete" (1997)**
- "Πρόκειται για την μετατροπή μιας ιδέας σε εμπορεύσιμο προϊόν ή υπηρεσία, λειτουργική μέθοδο παραγωγής ή διανομής -νέα ή βελτιωμένη - ή ακόμα σε νέα μέθοδο παροχής κοινωνικής υπηρεσίας. Με τον τρόπο αυτόν ο όρος αναφέρεται στην διαδικασία. Από την άλλη μεριά όταν με την λέξη καινοτομία υποδηλώνεται ένα νέο ή βελτιωμένο προϊόν, εξοπλισμός ή υπηρεσία που διαχέεται επιτυχώς στην αγορά, η έμφαση δίνεται στο αποτέλεσμα της διαδικασίας". **ΟΟΣΑ, Εγχειρίδιο Frascati**

- "Η επιτυχής εμπορική αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, ιδεών ή μεθόδων, μέσα από την εισαγωγή νέων προϊόντων ή διαδικασιών ή μέσω της βελτίωσης ήδη υπαρχόντων. Η καινοτομία είναι το αποτέλεσμα μιας διαδραστικής διαδικασίας μάθησης, η οποία εμπλέκει διαφόρους παράγοντες ενδο-επιχειρησιακούς και εξω-επιχειρησιακούς". **Ευρωπαϊκή Επιτροπή**

Συνοψίζοντας, θα μπορούσαμε να πούμε ότι αν και η καινοτομία έχει χαρακτηριστεί από πολλούς μια ιδιαίτερα περίπλοκη έννοια ως προς την εξήγηση της, τόσο ευκολότερη είναι η εφαρμογή της, η οποία μπορεί εύκολα να μας φέρει μπροστά σε θετικές επιδράσεις της σε πολλούς τομείς και συνήθειες της καθημερινότητάς μας που μπορούν να την κάνουν πιο βατή και με μικρότερους χρόνους απόκρισης. Εξίσου όμως, σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι μπορεί ένα επίτευγμα, μια αλλαγή κλπ. να θεωρηθεί καινοτομία για ένα δείγμα πληθυσμού και όχι για ένα άλλο και αυτό καθορίζεται κυρίως από την χρονική στιγμή που εμφανίζεται και τις ανάγκες που καλείται να καλύψει, οι οποίες μπορεί να είναι σημαντικές για κάποιους, ενώ για κάποιους άλλους όχι.

1.1.2 Ορισμός εφεύρεσης και διαφορά της με την καινοτομία.

Όπως αναφέραμε ήδη η εφεύρεση χωρίζεται με μια πολύ λεπτή γραμμή από την καινοτομία. Αν και πολλοί άνθρωποι συγχέουν αυτές τις δύο έννοιες, είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι είναι δύο διαφορετικές έννοιες. Εφεύρεση, είναι ουσιαστικά "η πρώτη εμφάνιση μιας ιδέας, ενός προϊόντος ή μιας διαδικασίας", ενώ η καινοτομία είναι η πρώτη εμπορευματοποίηση μιας ιδέας", σύμφωνα με τον Fagerberg (2003). (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011)

Αναλυτικότερα, αν θα θέλαμε να περιγράψουμε καλύτερα στους απλούς ανθρώπους το τι είναι εφεύρεση, θα λέγαμε ότι είναι η κλασική στιγμή του "εύρηκα", όταν δηλαδή κάποιος έχει μια ιδέα και ξεκινά να την επεξεργάζεται προκειμένου να την υλοποιήσει και να της δώσει υπόσταση, χωρίς να τον ενδιαφέρει αν θα υπάρξει αγοραστικό κοινό για την ιδέα που θα υλοποιήσει και αν όλη αυτή η προσπάθεια θα του αποφέρει κέρδος. Ουσιαστικά, το μοναδικό πράγμα που τον ενδιαφέρει είναι η απόκτηση της γνώσης μέσω της έρευνας και της υλοποίησης της ιδέας του. Αν θα θέλαμε να δώσουμε ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα εφευρέσεων, θα αναφέραμε χαρακτηριστικά τη βασική έρευνα που γίνεται στα εργαστήρια E&A των εταιριών, αλλά και στα πανεπιστήμια

Από την άλλη πλευρά, η καινοτομία είναι κάτι εντελώς διαφορετικό και αυτό λόγω των επιδιώξεων της. Ουσιαστικά, η καινοτομία αποτελεί την συνέχεια και μετατροπή μιας εφεύρεσης σε εμπορεύσιμο προϊόν ή υπηρεσία που αποσκοπεί στην απόκτηση κέρδους και αυτό το πετυχαίνει, καθώς εμφανίζεται και δημιουργείται σε μια περίοδο, όπου εντοπίζεται μια ανάγκη την οποία και θα μπορέσει να καλύψει. . Οι άνθρωποι μιλούν για την «εφεύρεση» του ηλεκτρικού λαμπτήρα ή την «εφεύρεση» του iPhone, ενώ στην πραγματικότητα, ούτε ο Thomas Edison, ούτε ο SteveJobs ήταν εφευρέτες. Και οι δύο χρησιμοποίησαν την υπάρχουσα τεχνολογία με νέους τρόπους, έχοντας

στο πίσω μέρος του μυαλού τους μία μεγάλη αγορά που θα παραλάμβανε το αποτέλεσμα της εργασίας τους. Ήταν καινοτόμοι.

Υπάρχουν εφευρέτες και υπάρχουν και καινοτόμοι, η βασική τους διαφορά είναι ότι ο ένας δημιουργεί το προϊόν με το όνειρο της επιτυχίας, ενώ ο άλλος φέρνει το προϊόν στην αγορά με τη βεβαιότητα ότι υπάρχει μια ανάγκη να ικανοποιηθεί.

Συνοψίζοντας, αν θα θέλαμε να εξηγήσουμε περιληπτικά, αλλά κατανοητά προς όλους την έννοια της εφεύρεσης θα την εμπερικλείαμε στις προτάσεις που ακολουθούν :

- Εφεύρεση, είναι η σύλληψη μιας πρωτότυπης ιδέας και η τεχνική της πραγματοποίησης.
- Η εφεύρεση είναι αποτέλεσμα της Βασικής Έρευνας.
- Τα κριτήρια επιτυχίας μιας εφεύρεσης είναι περισσότερο τεχνικά παρά εμπορικά.
- Η εφεύρεση δεν είναι ούτε αναγκαία, ούτε ικανή συνθήκη για καινοτομία.

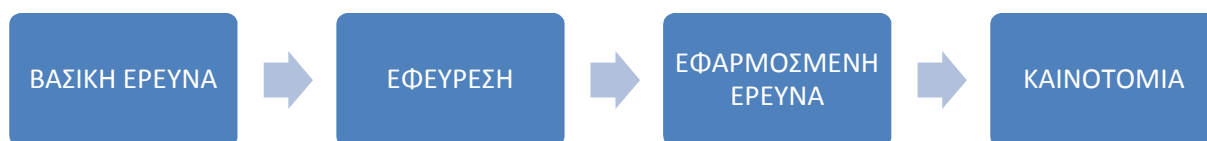
1.2 Παρερμηνεύσεις της Καινοτομίας

Προκειμένου να γίνουμε ακόμη πιο σαφής σε σχέση με την καινοτομία και να μην υπάρχουν "μελανά" σημεία ως προς την κατανόηση της έννοιας, αλλά και του τι ακριβώς σημαίνει καινοτομία και τι όχι. Θα αναφέρουμε κάποιες παρερμηνεύσεις και λανθασμένες εντυπώσεις των ανθρώπων και των κοινωνιών που τους οδηγούν πολλές φορές σε λάθος δρόμους και συμπεράσματα και τους κάνουν να ονομάζουν κάτι νέο που προκύπτει στην καθημερινότητα τους ως καινοτόμο, ενώ μπορεί να μην είναι και να είναι κάτι εντελώς διαφορετικό.

Έτσι, λοιπόν, μετά από μελέτες και παρατηρήσεις στις συμπεριφορές κοινωνιών και ατόμων αλλά και τις παρατηρήσεις επιστημόνων και ερευνητών μπορούμε να διακρίνουμε τις πιο συχνές παρερμηνεύσεις της καινοτομίας οι οποίες είναι:

1 *Καινοτομία = Εφεύρεση*

Αν και πολλές φορές χρησιμοποιούνται με το ίδιο ακριβώς νόημα, ωστόσο είναι δύο πολύ διαφορετικές έννοιες. Η εφεύρεση είναι "η πρώτη εμφάνιση μιας ιδέας, ενός προϊόντος ή μιας διαδικασίας" και είναι ουσιαστικά η εκροή της βασικής έρευνας, ενώ η καινοτομία είναι "η πρώτη εμπορευματοποίηση μιας ιδέας" που έρχεται να καλύψει μια ανάγκη που προκύπτει και αποτελεί εκροή της εφαρμοσμένης έρευνας.



Εικόνα 1 Απεικόνιση Εξελικτικής Πορείας από τη Βασική Έρευνα στην Καινοτομία

2 Καινοτομία = Μόνο νέα προϊόντα ή υπηρεσίες

Πολλές επιχειρήσεις πέτυχαν, καθώς στηρίχθηκαν σε ένα καινοτόμο προϊόν, το οποίο έγινε αμέσως, "σε μικρό χρονικό διάστημα", αποδεκτό από τους καταναλωτές. Για αυτόν, ακριβώς τον λόγο, θεωρούμε την ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος ως το σημαντικότερο στοιχείο, το οποίο μπορεί να μας οδηγήσει στην καινοτομία, θεωρούμε δηλαδή τα νέα προϊόντα συνώνυμα της καινοτομίας. Ωστόσο, υπάρχουν και άλλες πρακτικές και βελτιώσεις, τα οποία μπορούν να συμβάλουν σε σημαντικό παράγοντα στην επιτυχία της καινοτομικής δραστηριότητας μιας οντότητας. Αυτά τα σημεία και οι πρακτικές αποτυπώθηκαν και από τον SCHUMPETER, ο οποίος τα ονόμασε ως τύπους της καινοτομίας και αναφέρονται παρακάτω:

- Εισαγωγή μιας νέας παραγωγικής μεθόδου.
- Δημιουργία νέας αγοράς.
- Κατάκτηση νέας πηγής για την προμήθεια πρώτης ύλης ή ημιτελών προϊόντων.
- Δημιουργία νέου τύπου βιομηχανικής οργάνωσης.
- Εισαγωγή νέου αγαθού ή σημαντικής βελτίωσης.

Επίσης, σημαντικό είναι εδώ να αναφερθεί, ότι η καινοτομία δεν είναι απαραίτητα συνώνυμη με την "υψηλή τεχνολογία" και αυτό το αναφέρουμε, διότι συχνά δημιουργείται η εντύπωση αυτή, καθώς κάνει την εμφάνιση της συχνότερα σε ότι έχει να κάνει με βιομηχανικό εξοπλισμό, λογισμικά και την ενσωματωμένη τεχνολογία αυτών, μεθόδους κ.α.. Ωστόσο, παρατηρούμε ότι ένα σημαντικό ποσοστό καινοτομιών προκύπτει μέσω νέων συνδυασμών γνωστών στοιχείων ή μέσω της δημιουργικότητας στον τομέα σχεδιασμού προϊόντων, με την τεχνολογία βέβαια, σχεδόν πάντα παρούσα, η οποία κάποιες φορές παίζει πολύ υψηλό ρόλο στον σχεδιασμό, την παραγωγή και την διανομή των νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

Βλέπουμε, λοιπόν, ότι δεν είναι απαραίτητο πάντοτε η υψηλή τεχνολογία να αποτελεί παράγοντα υψηλής καινοτομίας, ωστόσο όμως πάντοτε υπάρχει ακόμη και στον απλό τρόπο προσέγγισης της καινοτομίας ο τεχνολογικός παράγοντας, ακόμη και σε μικρό ποσοστό που όμως μπορεί να παίζει αρκετά σημαντικό ρόλο. Για τους λόγους αυτούς είναι απαραίτητο το άτομο να κατέχει τις απαιτούμενες και απαραίτητες επιστημονικές και τεχνικές ικανότητες που πολλές φορές είναι ουσιώδους σημασίας τόσο για την πραγματοποίηση των τεχνολογικών ανακαλύψεων όσο και για την κατανόηση και χρήση των νέων τεχνολογιών.

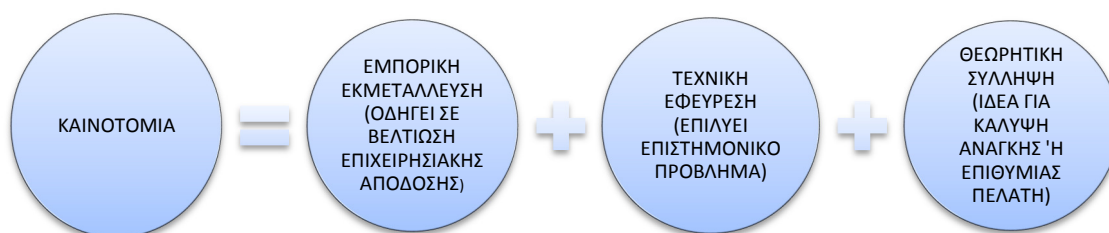
3 Καινοτομία = Μοναδικότητα

Όλες οι νέες ιδέες προέρχονται από παλιές, έχουν ξεκινήσει με ότι ήδη υπήρχε και έγιναν μοναδικές από τον διαφορετικό τρόπο με τον οποίο αυτές συνδυάστηκαν ή συνδέθηκαν με υπάρχουσες ιδέες και γνώσεις. Το μυστικό του επιχειρηματία είναι η επιτυχημένη χρησιμοποίηση του «εργαλείου» **"O.P.B." (Other Peoples Brain)**. Επομένως, καταλαβαίνουμε ότι από την στιγμή που ο καινοτόμος εκμεταλλεύεται την σκέψη ή τις αρχικές σκέψεις άλλων ανθρώπων για να τις εξελίξει και να τις κάνει μοναδικές η καινοτομία δεν είναι από μόνη της συνώνυμη της μοναδικότητας. Όπως

άλλωστε ξέρουμε η εφεύρεση είναι αυτή που είναι μια πράξη και πρακτική μοναχικότητας και άρα, και μοναδικότητας, καθώς αναπτύσσεται στο μυαλό ενός μόνο ανθρώπου.

1.3 Η Έννοια της Καινοτομίας

Ύστερα, λοιπόν, από όλη αυτή την ανάλυση σε σχέση με την καινοτομία καταλάβαμε πάρα πολλά πράγματα για το τι ουσιαστικά σημαίνει ο όρος, αλλά και πως εξελίσσεται και πλέον είμαστε σε θέση να καταλαβαίνουμε, πότε κάτι θεωρείται καινοτομία και πότε όχι. Αυτό είναι πάρα πολύ σημαντικό, διότι έτσι μια κοινωνία, μία εταιρία, ένα σύνολο ατόμων κ.ά., καταφέρνουν να εξελιχθούν να μην μένουν σε μια κατάσταση στασιμότητας και να πετυχαίνουν την οικονομική ανάπτυξη που επιθυμούν. Εάν, όμως θέλαμε να δώσουμε σχηματικά την έννοια της καινοτομίας, έτσι ώστε να κατανοηθεί, ακόμη περισσότερο από όλα τα άτομα να πάψουν, πλέον να υπάρχουν αμφιβολίες, ερωτήματα και να μην αποτελεί πλέον η καινοτομία μια δυσνόητη έννοια, τότε θα την δίναμε σχηματικά όπως αναλύεται παρακάτω.



Εικόνα 2 Σχηματική Απεικόνιση : Η Έννοια της Καινοτομίας

1.4 Είδη Καινοτομίας

Οι καινοτομίες διαφέρουν μεταξύ τους, και για αυτό το λόγο και ταξινομούνται σε κατηγορίες που έχουν δημιουργηθεί, ώστε να γίνονται περισσότερο κατανοητές. Για να ταξινομηθεί μια καινοτομία σε μια από τις κατηγορίες που υπάρχουν είναι αρκετοί οι παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη, οι κυριότεροι από τους οποίους είναι ο χρόνος που υλοποιείται μια καινοτομία, το αντικείμενο επιρροής τους, αλλά και το αντίκτυπο που έχουν, τόσο σε θέμα οργάνωσης, όσο και στο κοινωνικό περιβάλλον. Ουσιαστικά, η ταξινόμηση των διαφόρων καινοτομιών δεν είναι αυστηρά επιστημονική, αλλά επηρεάζεται και από τους εξωτερικούς παράγοντες με τους οποίους αλληλεπιδρά, αλλά και τη γενικότερη αντίληψη που έχει πάνω σε διάφορους τομείς και θέματα το άτομο ή η επιχείρηση που την ταξινομεί. Για το λόγο αυτό, μια καινοτομία μπορεί να τοποθετηθεί σε διαφορετικές κατηγορίες από ένα άτομο ή μια επιχείρηση. Στις υποενότητες που ακολουθούν θα δούμε μια απλοποιημένη

ταξινόμηση της καινοτομίας, ανάλογα με κάποια κριτήρια βάση των οποίων κατηγοριοποιείται, αλλά και σύμφωνα με το εγχειρίδιο "ΟΣΛΟ" του ΟΟΣΑ.

1.4.1 Ανάλογα με το Αντικείμενο¹

Το εγχειρίδιο "Όσλο" διακρίνει τέσσερα είδη καινοτομίας ανάλογα με το αντικείμενο τους. Τα τέσσερα αυτά είδη είναι :

1. **Καινοτομία προϊόντος (product innovation)** : έχουμε όταν εισάγεται ένα προϊόν - αγαθό ή υπηρεσία, το οποίο παρουσιάζει σημαντική βελτίωση στα χαρακτηριστικά του, αλλά και στους τρόπους χρήσεις του, οι οποίες έχουν ως στόχο την ικανοποίηση των αναγκών για τις οποίες και δημιουργήθηκε. Η κατασκευή του συγκεκριμένου είδους μπορεί να στηρίζεται σε νέες γνώσεις ή συνδυασμό υπάρχοντων τεχνολογιών, που τελικά πετυχαίνουν να διαθέτει το προϊόν καλύτερες τεχνικές προδιαγραφές, βελτιωμένα υλικά κατασκευής, αναβάθμιση και βελτίωση του ενσωματωμένου λογισμικού, αλλά και πιο εύχρηστο και φιλικό περιβάλλον για το χρήστη.
2. **Καινοτομία διαδικασίας (process innovation)** : έχουμε όταν βελτιώνουμε τον τρόπο παραγωγής και παράδοσης των προϊόντων, όσον αφορά το εμπορικό τους κομμάτι. Ουσιαστικά, μέσω αυτού του τύπου καινοτομίας, αλλάζουμε όλους τους παράγοντες που συμβάλλουν στην παραγωγή και διανομή των προϊόντων, όπως την τεχνική, την τεχνολογία, τον εξοπλισμό ή το λογισμικό σε μια εταιρία και αυτό διότι, αν παραμέναμε στον παλαιό τρόπο παραγωγής και διανομής των προϊόντων μια εταιρίας, ενώ τα πράγματα έχουν αλλάξει στην αγορά, τότε θα είχαμε ως αποτέλεσμα την ανικανότητα παραγωγής, αλλά και διανομής των προϊόντων ή σε διαφορετική περίπτωση η παραγωγή και η διανομή τους θα ήταν περιορισμένη και ανεπαρκής σε σχέση με τις ανάγκες της αγοράς.
3. **Καινοτομία μάρκετινγκ (marketing innovation)** : έχουμε όταν εφαρμόζουμε μια νέα μέθοδο μάρκετινγκ με ότι αυτό συνεπάγεται. Είναι δηλαδή όταν αποφασίζουμε να κάνουμε σημαντικές αλλαγές σε ότι αφορά το σχεδιασμό των προϊόντων μας, την συσκευασία τους, την τοποθέτησή τους, την προώθησή τους αλλά και την τιμολόγησή τους.

Ουσιαστικά στόχος της καινοτομίας μάρκετινγκ είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, το άνοιγμα νέων αγορών για την ικανοποίησή τους ή η επανατοποθέτηση του βελτιωμένου πλέον προϊόντος για τον ίδιο ακριβώς λόγο και όλα αυτά με απώτερο σκοπό και στόχο την αύξηση των πωλήσεων. Το διαφορετικό της συγκεκριμένης καινοτομίας σε σχέση με άλλες είναι ότι η εταιρία δοκιμάζει έναν νέο τρόπο προσέγγισης των πελατών,

¹ Oslo Manual, 3rd Edition. (2005). Guidelines for collecting and interpreting innovation data

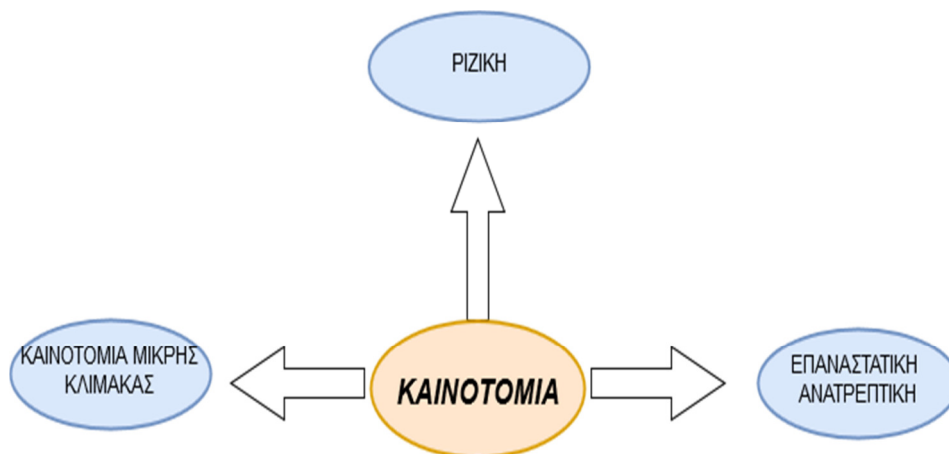
ο οποίος χαρακτηρίζεται από τις νέες αντιλήψεις που έχει αναπτύξει η εταιρία σχετικά με τον νέο τρόπο μάρκετινγκ που θέλει να προωθήσει και ο οποίος είναι διαφορετικός σε σχέση με τον παλαιό κάτι το οποίο πρέπει να δείξει και στο αγοραστικό του κοινό χαράζοντας νέο δρόμο στη μεταξύ τους σχέση και πετυχαίνοντας τα επιθυμητά αποτελέσματα.

- 4 Οργανωσιακή καινοτομία (organizational innovation) :** έχουμε όταν εφαρμόζουμε ένα νέο τρόπο οργάνωσης σε όλο το εύρος της εταιρίας, δηλαδή στις εργασιακές σχέσεις και τρόπους συνεργασίας μεταξύ των διάφορων εργασιακών στρωμάτων σε μια εταιρία, στην οργάνωση σε σχέση με όλες τις πρακτικές της εταιρίας, αλλά και στον τρόπο αλληλεπίδρασης με εξωτερικούς συνεργάτες και πελάτες, δηλαδή στις εξωτερικές σχέσεις της. Ακόμη, η οργανωσιακή καινοτομία μπορεί να στοχεύει στην αύξηση της απόδοσης, μέσω της μείωσης των διοικητικών ή συναλλακτικών δαπανών, την βελτίωση της ικανοποίησης στον εργασιακό χώρο (και κατά συνέπεια την ενίσχυση της παραγωγικότητας).

1.4.2 Ανάλογα με την Πρωτοτυπία των Αποτελεσμάτων

Τα είδη στα οποία διακρίνεται η καινοτομία, ανάλογα με την πρωτοτυπία των αποτελεσμάτων της είναι :

- 1 Καινοτομία μικρής κλίμακας (Incremental innovation):** έχουμε όταν τροποποιούμε, τελειοποιούμε, απλοποιούμε, εδραιώνουμε και βελτιώνουμε υφιστάμενα προϊόντα, διαδικασίες, υπηρεσίες και δραστηριότητες παραγωγής και διανομής. Οι περισσότερες καινοτομίες ανήκουν σε αυτή την κατηγορία.
- 2 Ριζική καινοτομία (radical innovation):** έχουμε όταν εισάγουμε νέα προϊόντα ή υπηρεσίες, οι οποίες είτε εξελίσσονται σε νέες μεγάλες επιχειρήσεις, είτε γεννούν νέους βιομηχανικούς κλάδους, είτε προσπαθούν να επιφέρουν αλλαγές στο σύνολο ενός βιομηχανικού κλάδου και προσπαθούν να δημιουργήσουν νέες αξίες. Ένα παράδειγμα, για την ριζική καινοτομία, αποτελεί ο τραπεζικός τομέας που υπέστη μια τουλάχιστον ήπια μεταμόρφωση με την εμφάνιση των ATM, που προσέφεραν τη δυνατότητα διάθεσης κεφαλαίου, σχεδόν, παντού ανά τον κόσμο με τη χρήση της κατάλληλης πλαστικής κάρτας.
- 3 Επαναστατική / Ριζοσπαστική καινοτομία (breakthrough innovation):** συχνά αποκαλείται και "καταστροφική των ικανοτήτων"(Tushman & Anderson, 1986), επειδή όπως αναφέρει και ο Schumpeter, καταστρέφει τις ισχύουσες πρακτικές με δημιουργικό τρόπο. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτής της κατηγορίας αποτελούν οι πέντε τύποι καινοτομίας που έχει ορίσει ο Schumpeter, οι οποίοι είναι : η εισαγωγή νέας παραγωγικής μεθόδου, η δημιουργία νέας αγοράς, η κατάκτηση νέας πηγής για την προμήθεια πρώτης ύλης ή ημιτελών προϊόντων, η δημιουργία νέου τύπου βιομηχανική οργάνωσης και η εισαγωγή νέου αγαθού ή σημαντικής βελτίωσης.



Εικόνα 3 Είδη Καινοτομίας : Ανάλογα με την Πρωτοτυπία των Αποτελεσμάτων

1.4.3 Ανάλογα με την Πηγή της Καινοτομίας

Ο ΟΟΣΑ στο Εγχειρίδιο "Όσλο" έκανε μία συστηματική ταξινόμηση των ειδών καινοτομίας διακρίνοντας τις πηγές καινοτομίας σε δύο ομάδες: Έρευνα & Ανάπτυξη (E & A) και μη-E&A.

Ουσιαστικά, η ταξινόμηση αυτή έγινε με σκοπό να επισημανθεί ότι δεν είναι απαραίτητο όλες οι καινοτομίες που προκύπτουν σε μια επιχείρηση να αποτελούν αποτέλεσμα συνεργασίας με οργανισμού Έρευνας και Ανάπτυξη (**E&A**), οι οργανισμοί αυτοί μπορεί να είναι πανεπιστήμια, ινστιτούτα ερευνών κ.α. Σημαντικό δείγμα αυτής της διαπίστωσης αποτελούν οι καινοτόμες **MME**, τα παραδείγματα των οποίων αν μελετήσουμε θα προκύψει ότι δεν συνδέονται με κάποιον οργανισμό E&A, αλλά ούτε διαθέτουν δικά τους τμήματα E&A (δηλαδή ενδοεταιρικά τμήματα E&A), αντιθέτως στηρίζουν την καινοτομική τους υπόσταση στο ικανό προσωπικό που διαθέτουν, σε αυτό ακριβώς το σημείο έχουμε την κατηγορία ταξινόμησης των καινοτομικών διαδικασιών χωρίς E&A.



Εικόνα 4 Είδη Καινοτομίας : Ανάλογα με την πηγή

1.4.4 Ανάλογα με την Στρατηγική

Ανάλογα με την στρατηγική, την οποία ακολουθεί η κάθε εταιρία, έχουμε την διάκριση της καινοτομίας σε δύο κατηγορίες, οι οποίες είναι : ανοικτού τύπου καινοτομία και κλειστού τύπου καινοτομία

Ανοικτού τύπου καινοτομία (open innovation): έχουμε όταν σε μια εταιρία οι διάφορες στρατηγικές που επιλέγει να ακολουθήσει - χρησιμοποιήσει της παρέχει την δυνατότητα να αποκτήσει τεχνολογίες που έχει ανάγκη για την επίτευξη των στόχων της και τις οποίες δεν διέθετε, αλλά ταυτόχρονα της δίνει τη δυνατότητα να αξιοποιήσει τεχνολογίες που ήδη είχε αναπτύξει και τις οποίες είχε παραμερίσει. Στην ανοικτού τύπου καινοτομία μια εταιρία μπορεί να λάβει τεχνολογίες από διάφορες πηγές, διότι οι στρατηγικές αυτού του τύπου καινοτομίας έχουν ως στόχο της ενίσχυσης της αποδοτικότητας μέσω της οικοδόμησης αποτελεσματικών εξωτερικών σχέσεων με άλλες εταιρίες. Βέβαια, όλο αυτό αποκλείει την δημιουργία μιας επαναστατικής καινοτομίας.

Κλειστού τύπου καινοτομία (close innovation): έχουμε όταν μια εταιρία προσλαμβάνει τους ευφύτερους και πιο ικανούς επαγγελματίες ενός κλάδου προκειμένου να επιτύχει να αναπτύξει τα δικά της νέα προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά και να είναι η πρώτη που θα τα διαθέσει στο καταναλωτικό κοινό. Για να το πετύχει βέβαια όλο αυτό θα πρέπει να δαπανήσει αρκετά χρήματα για E&A, καθώς αυτό είναι το στοιχείο που θα την κάνει να έχει κυρίαρχη θέση στην παροχή ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας που παρέχεται ήδη από κάποιον άλλο χωρίς όμως τα επιθυμητά οφέλη για τον καταναλωτή που υπάρχει μια ανάγκη που έχει εντοπίσει μόνον εκείνος και θέλει να προλάβει να καλύψει, αλλά ταυτόχρονα θα πρέπει να κατοχυρώσει την μοναδική του ιδέα, πνευματική ιδιοκτησία προκειμένου να μην μπορέσει κάποιος ανταγωνιστής να επωφεληθεί από αυτή λανσάροντας κάτι παρόμοιο ή και ίδιο σε χαμηλότερη τιμή.



Εικόνα 5 Είδη Καινοτομίας : Ανάλογα με τη στρατηγική

1.4.5 Καινοτομία εκ των Άνω προς τα Κάτω και εκ των Κάτω προς τα Πάνω

Η καινοτομία στους περισσότερους οργανισμούς προέρχεται ακολουθώντας δύο πορείες στην πυραμίδα ιεραρχίας και οργάνωση μια εταιρίας ή επιχείρησης ή οργανισμού και αυτές είναι ή "εκ των άνω προς τα κάτω" (top-down) ή "εκ των κάτω προς τα άνω" (bottom-up).

{Καινοτομία "εκ των άνω προς τα κάτω" : έχει το πλεονέκτημα ότι οι έχοντες την εξουσία καθορίζουν "το ρυθμό", είναι εκείνοι που θέτουν τους στόχους και παρέχουν χρηματοδότηση. Την υλοποίηση αναλαμβάνει το κατάλληλο προσωπικό.

Η προσέγγιση αυτή έχει συνήθως τη μορφή μιας οδηγίας όπως:

- 1 Θα εξερευνήσουμε αυτή τη νέα αγορά.
- 2 Θα καταργήσουμε κάποιο τμήμα της τρέχουσας γραμμής προϊόντων.
- 3 Θα ανταγωνιστούμε σε ένα νέο κομμάτι της αγοράς με ένα νέο προϊόν.
- 4 Θα επενδύσουμε σε αυτή τη νέα τεχνολογία στοχεύοντας στο μέλλον.
- 5 Θα επενδύσουμε σε μεθόδους αυτοματοποιημένης παραγωγής.

Αυτού του είδους οι οδηγίες δεν αφήνουν καμιά αμφιβολία για τις μελλοντικές επιδιώξεις της εταιρίας, οι μόνοι περιορισμοί αυτού του είδους καινοτομίας είναι οι ανθρώπινοι πόροι.

Καινοτομία "εκ των κάτω προς τα άνω" : είναι η καινοτομία, η οποία γεννιέται κάπου στα "βάθη της εταιρίας". Όλοι είναι ευπρόσδεκτοι, εάν επιθυμούν να συμμετάσχουν σε αυτό το είδος καινοτομίας. Η καινοτομία αυτή, θέτει τις μεγαλύτερες προκλήσεις για αυτούς που την επιδιώκουν, αυτούς που σκέφτονται διαφορετικά από τους υπόλοιπους, που θέτουν διαρκώς ερωτήματα, που έχουν πολλά ενδιαφέροντα, που δυσαρεστούνται όταν δεν γίνονται αλλαγές, που θεωρούνται υπερόπτες, που δίνουν μια διαφορετική άποψη των πραγμάτων, που ρωτούν "γιατί όχι" πιο συχνά από το "γιατί", που δημιουργούν προβλήματα στα διοικητικά στελέχη της πρώτης γραμμής, που είναι η πηγή ζωής και το μέλλον της επιχείρησης. Αυτοί είναι εκείνοι που συλλαμβάνουν ιδέες και είναι πρόθυμοι να υποστούν την επίπονη διαδικασία που απαιτείται, ώστε να πείσουν πρώτα τον εαυτό τους και στη συνέχεια πολλά επίπεδα της διοίκησης για την αξία αυτών των ιδεών.}
("InnoSupportTransfer, Υποστήριξη της καινοτομίας στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, Pdf αρχείο σελ 14 - 15, χρονολογία 2007.")



Εικόνα 6 Καινοτομία εκ των άνω προς τα κάτω και εκ των κάτω προς τα πάνω

1.5 Πηγές Προέλευσης Καινοτομίας

Προκειμένου μια επιχείρηση, μια εταιρία ή ένα άτομο να εντοπίσει που και πότε υπάρχει μια ευκαιρία για να καινοτομήσει θα πρέπει να λάβει υπόψη του και να παρακολουθεί κάποιους παράγοντες, καθώς η κάθε αλλαγή που μπορεί να συμβεί σε έναν τομέα - παράγοντα της καθημερινότητας και όχι μόνο μπορεί να αποτελέσει ευκαιρία για καινοτομία. Οι παράγοντες τους οποίους πρέπει μια εταιρία να λαμβάνει υπόψη της και να παρακολουθεί για τυχόν αλλαγές χαρακτηρίστηκαν το 1985 από τον Peter Drucker ως πηγές προέλευσης καινοτομίας και ταξινομήθηκαν από αυτόν σε "εξωτερικές" και "εσωτερικές" πηγές :

➤ *Εσωτερικές πηγές :*

- **"Το απρόσμενο"** : η απρόσμενη επιτυχία, η απρόσμενη αποτυχία, το απρόσμενο εξωτερικό γεγονός. Η επιχείρηση πρέπει να εστιάζει την προσοχή της όχι μόνο σε τομείς που παρουσιάζουν πρόβλημα, αλλά και σε τομείς που τα αποτελέσματα αποδεικνύονται καλύτερα από εκείνα που περίμενε η επιχείρηση. Το ζήτημα είναι, ότι οι επιχειρήσεις τείνουν να προσπερνούν πιο εύκολα μια επιτυχία από ότι μια αποτυχία. Ωστόσο, και οι δύο κρύβουν ευκαιρίες για αλλαγή και καινοτομία.
- **"Η δυσαρμονία"** : ανάμεσα στην αντικειμενική πραγματικότητα και στην υποτιθεμένη πραγματικότητα ή στην πραγματικότητα, όπως "θα έπρεπε να είναι". Αποτελεί 'σφάλμα', αλλά ταυτόχρονα πρόκληση ή ευκαιρία για καινοτομία. Είναι ένα είδος συμπτώματος για αλλαγή που, είτε έχει ήδη συμβεί, είτε μπορεί να συμβεί. Μπορεί να εντοπιστεί σε μια γενική οικονομική συγκυρία, σε έναν κλάδο, στις αξίες και προσδοκίες των πελατών κλπ.
- **"Καινοτομία βασισμένη σε λειτουργική ανάγκη"** : Σε αρκετές περιπτώσεις μια καινοτομία προκύπτει από μια ανάγκη. Τελειοποιείτε μια διαδικασία που ήδη υπάρχει, αντικαθίσταται ένα κρίκος που είναι αδύναμος, επανασχεδιάζετε μια διαδικασία αξιοποιώντας τη νέα γνώση. Για να επιτύχει όμως η καινοτομία που προέρχεται από μια ανάγκη πρέπει να πληρούνται τρεις προϋποθέσεις :

1. Η ανάγκη να είναι πλήρως κατανοητή.
 2. Πρέπει να υπάρχουν οι απαραίτητες γνώσεις, και
 3. Η λύση που προτείνεται πρέπει να ταιριάζει, είτε με τον τρόπο που λειτουργούν τα άτομα, είτε με τον τρόπο που επιθυμούν να λειτουργούν.
- **"Αλλαγές στην δομή του κλάδου της οικονομίας ή στην δομή της αγοράς"** : οι αλλαγές αυτές προσφέρουν εμφανείς ευκαιρίες για καινοτομία. Τέτοιου είδους αλλαγές αφορούν την ανάπτυξη του κλάδου ή της αγοράς, την εξέλιξη της τεχνολογίας και τον τρόπο που διενεργούνται διάφορες εργασίες.

➤ *Εξωτερικές πηγές :*

- **"Δημογραφικά στοιχεία"** : Οι αλλαγές στα δημογραφικά στοιχεία (μέγεθος πληθυσμού, ηλικιακή σύνθεση, εκπαιδευτικό επίπεδο, εισόδημα κλπ.) είναι εμφανείς και έχουν τις πιο προβλέψιμες επιδράσεις. Οι αλλαγές στα δημογραφικά στοιχεία αποτελούν σημαντική πηγή άντλησης ευκαιριών για καινοτομία.
- **"Νέα γνώση"** : Η νέα γνώση (/new knowledge). Οι καινοτομίες, που βασίζονται στη νέα γνώση διαφέρουν από τις προηγούμενες. Οι πρώτες φέρνουν την αλλαγή και εμπεριέχουν μεγάλο κίνδυνο, ενώ οι προηγούμενες εκμεταλλεύονται τις αλλαγές που έχουν ήδη συμβεί. Επιπλέον, στις καινοτομίες αυτές μεσολαβεί ένα αρκετά μεγάλο χρονικό διάστημα μέχρι τη στιγμή που η νέα γνώση μετατρέπεται σε προϊόν ή υπηρεσία.
- **"Τεχνολογικές εξελίξεις"**
- **"Αλλαγές στις αντιλήψεις"** : στις διαθέσεις και στο νόημα. Δεν αλλάζουν τα γεγονότα, αλλά η ερμηνεία τους. Για παράδειγμα, στα μαθηματικά δεν υπάρχει αλλαγή μεταξύ των δυο απόψεων, "το ποτήρι είναι μισοάδειο" και "το ποτήρι είναι μισογεμάτο", ωστόσο το νόημα και οι συνέπειες τους είναι τελείως διαφορετικά. Εάν, λοιπόν, αλλάξει η αντίληψη από την πρώτη στην δεύτερη άποψη, υπάρχουν τεράστιες ευκαιρίες για καινοτομία.

Βέβαια, υπάρχει και μια άλλη πηγή ιδεών για καινοτομίες, η οποία συναντάται και υιοθετείται σε μεγαλύτερο βαθμό σε χώρες με λιγότερο ανεπτυγμένες οικονομίες, όπως είναι για παράδειγμα η Ελλάδα. Η πηγή αυτή ονομάζεται {δημιουργική μίμηση}.

- **Δημιουργική μίμηση** : σε αυτό το είδος, ένας επιχειρηματίας ή μια επιχείρηση παρακολουθεί και εξετάζει αδυναμίες που εμφανίζονται σε μια καινοτομία, η οποία έχει εισαχθεί από κάποιον άλλο επιχειρηματία, ή επιχείρηση ενός κλάδου, είτε στην χώρα που εδρεύει ο πρώτος, είτε σε κάποια άλλη χώρα. Αφού εξετάσει και παρακολουθήσει όλες τις αδυναμίες, είτε τις βελτιώνει, είτε προσαρμόζει το προϊόν, σύμφωνα με τις συνθήκες που επικρατούν στην χώρα που εδρεύει. Με τον τρόπο αυτό

δημιουργεί ένα παρόμοιο με το αρχικό προϊόν, το οποίο είναι και αυτό καινοτόμο, αλλά καλύπτει καλύτερα και σε μεγαλύτερο βαθμό τις ανάγκες και τις επιθυμίες των καταναλωτών. Σε όλη αυτή την διαδικασία, φυσικά, βοηθά η νέα τεχνολογία των κομπιούτερ και της πληροφορικής, η οποία διαθέτει τα απαραίτητα εφόδια για όσους επιθυμούν να αδράξουν τις ευκαιρίες που εμφανίζονται και να τις αξιοποιήσουν, ώστε να δημιουργήσουν προϊόντα και επιχειρήσεις που και θα υπόσχονται πολλά αλλά και θα τα παρέχουν.

1.6 Διαστάσεις της Καινοτομίας

Οι καινοτομίες παρουσιάζουν και κάποιες διαστάσεις. Οι διαστάσεις αυτές είναι πέντε σύμφωνα με το άρθρο του D.A. HART με τον τίτλο "*Innovations clusters : Key concepts*".

Οι πέντε διαστάσεις της καινοτομίας οι οποίες πρέπει να λαμβάνονται υπόψη είναι:

- 1 **Ο χαρακτήρας της καινοτομίας :** η καινοτομία έχει εμπορική διάσταση και όχι μόνο τεχνολογική και έχει νόημα μόνο όταν μπορεί να εφαρμοστεί στις επιχειρήσεις για εμπορικούς σκοπούς.
- 2 **Οι διαβαθμίσεις της καινοτομίας :** η καινοτόμος διαδικασία μπορεί να αφορά τη δημιουργία τελείως νέων προϊόντων ή υπηρεσιών, ή τη βελτίωση υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών, κάτι που συμβαίνει συχνότερα.
- 3 **Η συλλογικότητα, η μεταφορά τεχνογνωσίας και η αναγνώριση :** η καινοτομία προκύπτει από τη συλλογική εργασία, τη μεταφορά τεχνογνωσίας και την αναγνώριση μέσα από ένα σύνολο παραγωγικών δυνάμεων, της ανάγκης παραγωγής νέων προϊόντων, ή βελτίωσης των υφιστάμενων.
- 4 **Η διαδικασία αφορά ένα δίκτυο :** ένα από τα βασικότερα στοιχεία της διαδικασίας παραγωγής καινοτομίας είναι ότι δεν αφορά ένα άτομο, ή μια εταιρία αλλά ένα "δίκτυο" ατόμων ή επιχειρήσεων που εργάζονται μαζί.
- 5 **Η χωρική διάσταση της καινοτομίας :** θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η χωρική διάσταση της καινοτομίας. Και αυτό, διότι κάποιες περιοχές είναι περισσότερο καινοτόμες από άλλες, οπότε μπορεί κανείς να δεχτεί ότι όπως υπάρχουν διαβαθμίσεις στην ένταση της καινοτομίας υπάρχουν και στη χωρική της διάσταση.

1.7 Χρυσοί Κανόνες της Καινοτομίας

Για να επιτύχει μια καινοτομία, καθώς και όλη η πορεία που αυτή ακολουθεί προκειμένου να υλοποιηθεί πρέπει να στηρίζεται σε κάποιους κανόνες. Οι κανόνες αυτοί ονομάζονται "*χρυσοί κανόνες*" και το πλήθος τους είναι επτά.

Οι επτά χρυσοί κανόνες της καινοτομίας είναι οι εξής :

- 1 **Στρατηγική σκέψη :** είναι απαραίτητο να ελέγχετε γνωρίζετε τι συμβαίνει στην επιχείρησή σας και να είστε γνώστης των δυνατοτήτων της αλλά κυρίως των αδυναμιών της διότι αν δεν τα γνωρίζετε δεν μπορείτε να ελέγξετε τη μοίρα της επιχείρησής σας και τότε οι ανταγωνιστές θα το κάνουν για εσάς.
- 2 **Διαφορετική σκέψη :** να δίνετε κίνητρο στους υπαλλήλους σας να σκέφτονται διαφορετικά και εναλλακτικά και να προτείνουν νέες ιδέες και πρακτικές, καθώς η διαφορετικότητα είναι πολλές φορές και το κλειδί της επιτυχίας, η οποία μπορεί να προκύψει από εκεί που δεν το περιμένεις.
- 3 **Σκέψη για το όφελος του πελάτη :** να σκέφτεστε την επόμενη σας κίνηση, το νέο σας προϊόν ή υπηρεσία πάντοτε με γνώμονα πρώτα την ικανοποίηση του πελάτη και έπειτα το κέρδος, διότι ο πελάτης είναι αυτός που δίνει κέρδος στην επιχείρηση.
- 4 **Προσοχή στη λεπτομέρεια :** προσπαθήστε να παρέχετε κάτι το οποίο δεν έχει ο ανταγωνιστής, κάτι το οποίο θα φέρει την άμεση και πλήρη ικανοποίηση του πελάτη και θα σας ξεχωρίσει στο μυαλό του, διότι μόνο τότε θα είστε ανταγωνιστικοί.
- 5 **Γνώση :** προσπαθήστε να αποκτήσετε όσο το δυνατόν καλύτερη γνώση σε σχέση με τα θέματα που διαχειρίζεστε διότι αυτή θα αποτελέσει και την δύναμη σας.
- 6 **Άνθρωποι :** προσπαθήστε να κερδίσετε το καταναλωτικό κοινό πριν ακόμα λανσαριστεί το προϊόν σας στην αγορά, αλλά και αφού βγει σε κυκλοφορία μέσω έξυπνων τεχνικών μάρκετινγκ διότι τότε θα έχετε επιτύχει
- 7 **Μέγεθος :** μην επικεντρώνεστε τόσο στο να αυξήσετε το μέγεθος της εταιρίας σας διότι τότε αποπροσανατολίζεστε από τον στόχο και όλο αυτό, διότι μεγαλύτερη εταιρία σημαίνει περισσότερος χρόνος συντήρησης λιγότερος χρόνος ανάπτυξης.

1.8 Η Διαδικασία της Καινοτομίας Στάδια Υιοθέτησης

«Η διαδικασία ανάπτυξης καινοτομιών *innovation process* η οποία μπορεί να χαρακτηριστεί και ως στάδια υιοθέτησης της καινοτομίας, μπορεί να παρουσιαστεί ως μια απλή γραμμική διαδικασία τεσσάρων βημάτων. Τα βήματα αυτά είναι :

- 1 **Ιδέα :** αν και μπορεί να ακούγεται απλό, ορισμένες εταιρίες έχουν πρόβλημα να παράγουν νέες ιδέες εντός επιχείρησης, ή και να εισάγουν νέες ιδέες εκτός της επιχείρησης. Αυτό συμβαίνει συχνά, καθώς οι εργαζόμενοι σε αυτές είτε δεν ενθαρρύνονται να μιλάνε για τις ιδέες τους είτε οι πρακτικές του παρελθόντος έχουν δείξει ότι η γέννηση μιας ιδέας δεν είχε τα αναμενόμενα αποτελέσματα για το άτομο που είχε την αρχική ιδέα, *για παράδειγμα, έλλειψη αναγνώρισης, περισσότερα*

*καθήκοντα χωρίς επιβράβευση}. Με τον ένα ή τον άλλο τρόπο, μια επιχείρηση που θέλει να καινοτομήσει θα πρέπει να βρει τρόπους να έχει ροή νέων ιδεών. Μια κλασική τεχνική για να αντιμετωπιστεί αυτό είναι η τεχνική του **"brainstorming"***

- 2 **Έρευνα και ανάπτυξη** : αφού γίνει η αξιολόγηση των υφιστάμενων ιδεών και η επιλογή της ιδέας {ή των ιδεών} στην οποία θα διατεθούν πόροι, το επόμενο στάδιο περιλαμβάνει μια σειρά φάσεων μέχρι την παραγωγή ενός πρωτοτύπου (αν μια ιδέα αφορά μια νέα διαδικασία, τότε το "πρωτότυπο" μπορεί να έχει τη μορφή της προσομοίωσης, ή ακόμη και του δοκιμαστικού - πιλοτικού έργου). Το στάδιο αυτό, που μπορεί να περιλαμβάνει πολλές, φάσεις όπως ήδη αναφέρθηκε, υλοποιείται στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις από εξειδικευμένα τμήματα έρευνας και ανάπτυξης.
- 3 **Πρώιμοι χρήστες (early adopters)** : πολύ συχνά, οι καινοτομίες απευθύνονται σε ένα πλήθος αγορών στόχων (target groups). Μεταξύ αυτών υπάρχουν και τμήματα της αγοράς για τα οποία η καινοτομία έχει μεγαλύτερη αξία. Για παράδειγμα, στην αυτοκινητοβιομηχανία, πρώιμος χρήστης μπορεί να θεωρηθεί η Formula 1, αφού για τον χώρο αυτό οι μικρές αλλαγές μπορεί να κάνουν μια μεγάλη διαφορά.
- 4 **Αγορά** : το επόμενο βήμα είναι η παρουσίαση της καινοτομίας στην αγορά και η προσπάθεια εμπορευματοποίησης της.

Τέλος, αν και μπορεί να φαίνεται μια απλή γραμμική διαδικασία, η διαδικασία της καινοτομίας παρουσιάζει έναν μεγάλο αριθμό αντιδράσεων. Επίσης, είναι σχεδόν βέβαιο πως περνώντας από το ένα στάδιο στο άλλο, η αρχική ιδέα μεταβάλλεται και το αρχικό αποτέλεσμα καταλήγει να είναι πολύ διαφορετικό. Παρατηρείται ότι, συνήθως οι σημαντικότερες αναδράσεις προέρχονται από τη φάση της δοκιμής των πρωτοτύπων από πραγματικούς χρήστες.» (Λιβιεράτος, Α. 2013. *Οδηγός Καινοτομίας για μικρές επιχειρήσεις, Εκδόσεις ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, Αθήνα.*)

1.9 Μέθοδοι Μέτρησης της Καινοτομίας

Είναι πολύ σημαντικό να μπορούμε να μετρήσουμε την καινοτομία στο εσωτερικό της κάθε επιχείρησης, ώστε να μπορούν να γίνονται διακριτές οι δυνατότητες για αλλαγή και βελτίωση μιας καινοτομίας, καθώς και άλλα στοιχεία που αφορούν τον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης των επιχειρήσεων. "Ο τρόπος μέτρησης των καινοτομιών επιτυγχάνεται μέσω τριών βασικών δεικτών, οι οποίοι είναι :

- **Δείκτες "εισροών"** : όπως είναι οι δαπάνες για Έρευνα και Ανάπτυξη (E&A) ή ο αριθμός των "εργαζομένων" στην E&A.
- **"Ενδιάμεσοι δείκτες εκροών"** : όπως ο αριθμός διπλωμάτων ευρεσιτεχνείας.

- **"Άμεσοι δείκτες της καινοτομικής εκροής"** : *όπως οι έρευνες πεδίου που διερευνούν τις ίδιες επιχειρήσεις προκειμένου να συλλέξουν στοιχεία για την καινοτομική τους δραστηριότητα.*" (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011)

Ωστόσο, η μέτρηση με τους δείκτες αυτούς παρουσιάζει κάποια πλεονεκτήματα και κάποια μειονεκτήματα.

Η μέτρηση της καινοτομίας με τους δείκτες "εισροών" δηλαδή τις δαπάνες για Έ&Α ή τον αριθμό των "εργαζομένων" στην Έ&Α παρουσιάζει τα παρακάτω πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα :

➤ **Πλεονεκτήματα :**

- Δυνατότητα άμεσης αντιστοίχισης της καινοτομίας, με ποσοτικά οικονομικά στοιχεία που σχετίζονται με την E&A.
- Πληθώρα διαθέσιμων δεδομένων που σχετίζονται με την E&A, στα οποία υπάρχει αρκετή ομοιομορφία μεταξύ των διαφορετικών χωρών.

➤ **Μειονεκτήματα :**

- «Δεν είναι απαραίτητο να υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των εισροών και εκροών (καινοτομία). Οι δαπάνες για E&A αντανακλούν μόνο τους πόρους που διατίθενται για την παραγωγή καινοτομικών εκροών και όχι το πραγματικό μέγεθος της καινοτομικής δραστηριότητας. Αυτό που πρέπει να μετρηθεί, επομένως, είναι η εκροή καινοτομίας και όχι οι εισροές των εργαζομένων ή του κεφαλαίου.
- Τείνουν να υποτιμούν την καινοτομική "συνεισφορά" των μικρότερων επιχειρήσεων.

Ουσιαστικά, οι δαπάνες για Έ&Α περισσότερο είναι δείκτης των χρηματικών / ανθρώπινων πόρων που διατίθενται, παρά δείκτης των καινοτομιών που επιτυγχάνονται. Συνεπώς, η αξία της Έ&Α ως δείκτη μέτρησης της καινοτομίας είναι περιορισμένη, ειδικά σε ότι αφορά τις μικρές επιχειρήσεις.» (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011)

Η μέτρηση της καινοτομίας με τους "ενδιάμεσους δείκτες εκροών", όπως είναι ο αριθμός διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας παρουσιάζει τα παρακάτω πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα :

➤ **Πλεονεκτήματα :**

- «Η απόκτηση διπλώματος ευρεσιτεχνίας προϋποθέτει ένα πάγιο κόστος για τον εφευρέτη, μειώνοντας έτσι τον αριθμό των "ασήμαντων" ευρεσιτεχνιών.
- Ο αριθμός των ευρεσιτεχνιών αποτελεί στοιχείο μέτρησης της καινοτομικής εκροής και ως εκ τούτου, είναι προτιμότερος από δείκτες

μέτρησης εισροών όπως οι δαπάνες για E&A.» (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011)

➤ **Μειονεκτήματα :**

- «Καλύπτουν μόνο μία μορφή πνευματικής ιδιοκτησίας από τις τέσσερις που μπορεί να επιδιώξει μια επιχείρηση. Οι άλλες τρεις είναι :

I. **Σχεδιαστικά δικαιώματα (design rights) :** καλύπτουν την εσωτερική ή εξωτερική μορφή ή διάταξη ενός πρωτότυπου σχεδίου. Δεν είναι υποχρεωτική η επίσημη καταχώρηση των σχεδίων, αλλά σε περίπτωση που κατοχυρωθούν τα δικαιώματα ισχύουν για αρκετά χρόνια (για παράδειγμα, στη Μ.Βρετανία ισχύουν για 15 χρόνια).

II. **Πνευματικά δικαιώματα (copyright rights) :** δεν είναι υποχρεωτική η επίσημη καταχώρηση των δικαιωμάτων όπως :

- λογοτεχνίας, για παράδειγμα μυθιστορήματα, εγχειρίδια χρήσης, προγράμματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, στίχοι τραγουδιών, άρθρα εφημερίδων, περιεχόμενο ιστοσελίδων και βάσεις δεδομένων.
- θεάτρου, στο οποίο συμπεριλαμβάνεται ο χορός και η παντομίμα.
- μουσικής.
- τέχνης, για παράδειγμα ζωγραφική, χαρακτηριστική, φωτογραφία, γλυπτική, κολάζ, αρχιτεκτονική, τεχνικά σχέδια, διαγράμματα και χάρτες.
- ηχογραφήσεις / αναμεταδόσεις ήχου και εικόνας

III. **Δικαιώματα επί του εμπορικού σήματος (trademark rights) :** "το σήμα κατατεθέν", ταυτοποιεί μια υπηρεσία ή ένα προϊόν και επιτρέπει τη διάκριση από άλλα προϊόντα και υπηρεσίες και μπορεί για παράδειγμα να είναι ένα σλόγκαν (γιατί σας αξίζει της L'oreal), μια ονομασία (Mc Donald's), ένας λογότυπος (ο λογότυπος swoosh της Nike), ένα χρώμα (το χαρακτηριστικό τερκουνάζ των φασολιών Heinz), ένα σχήμα (το μπουκάλι της Coca Cola) ή ένας ήχος (to jingle της Intel) . Ωστόσο, δεν είναι υποχρεωτική η καταχώρηση του, αλλά το σήμα ® αποδεικνύει ότι ο εμπορικός λογότυπος έχει καταχωρηθεί επίσημα από μια επιχείρηση. Τέλος, ένας εμπορικός λογότυπος μπορεί να ισχύει για απεριόριστο χρονικό διάστημα.

- Ευνοούνται οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις, επειδή η κατοχύρωση της ευρεσιτεχνίας είναι μια πολυέξοδη και χρονοβόρα διαδικασία και αυτός είναι ακριβώς και ο λόγος μου οι μικρές επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν

τους απαραίτητους πόρους αποθαρρύνονται από το να κάνουν ένα τέτοιο βήμα.

- Οι ενδιάμεσοι δείκτες μετρούν περισσότερο την τεχνολογική δραστηριότητα, το ρυθμό αύξησης των νέων εφευρέσεων, παρά την καινοτομία.» (Storey, Greene, Χασσίδ, & Φαφαλιού, 2011)
- Κάθε χώρα ή οικονομική κοινότητα έχει διαφορετικούς κανονισμούς για τις ευρεσιτεχνίες.
- Πολλές εταιρίες επιλέγουν να μην προχωρήσουν στην καταχώρηση ευρεσιτεχνίας για το προϊόν τους για να μην είναι διαθέσιμα τα στοιχεία του στους ανταγωνιστές τους.

Η μέτρηση της καινοτομίας με την χρήση των άμεσων δεικτών της καινοτομικής εκροής, όπως οι έρευνες πεδίου που διευρύνουν τις ίδιες τις επιχειρήσεις προκειμένου να συλλέξουν στοιχεία για την καινοτομική τους δραστηριότητα (μέσω ερωτηματολογίων) παρουσιάζουν τα παρακάτω πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

➤ **Πλεονεκτήματα :**

- Αυτή η μέθοδος παρακάμπτει κάποιες από τις προκαταλήψεις "μεγέθους", από τις οποίες πάσχουν οι άλλοι δύο δείκτες.
- Ακόμη, η έρευνα πεδίου μεμονωμένων επιχειρήσεων επιτρέπει την ανάδειξη διαφορετικών διαστάσεων της καινοτομίας.
- Γίνεται η μέτρηση με την χρήση ερωτηματολογίων (έρευνα που διενεργείται από την ΕΕ και ονομάζεται Κοινοτική Έρευνα Καινοτομίας CIS 5) στα οποία τα κύρια δύο ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν από την επιχείρηση είναι :

Κατά την τριετή περίοδο για παράδειγμα 2002 - 2004, ήτα κάποιο από τα καινοτομικά σας προϊόντα :

- a. Νέο στην αγορά σας; (Η επιχείρηση σας εισήγαγε κάποιο νέο αγαθό ή υπηρεσία στον κλάδο της αγοράς που σας αντιστοιχεί πριν από τους ανταγωνιστές σας;) ΝΑΙ / ΟΧΙ
- b. Νέο μόνο για την επιχείρηση σας; (Η επιχείρηση σας εισήγαγε κάποιο νέο αγαθό ή υπηρεσία που ήταν ουσιαστικά ίδιο με κάποιο άλλο προϊόν ήδη διαθέσιμο από τους ανταγωνιστές σας στον κλάδο της αγοράς που σας αντιστοιχεί;) ΝΑΙ / ΟΧΙ

Ακόμη, ερωτηματολόγια τέτοιου τύπου όπως το CIS έχουν το πρόσθετο πλεονέκτημα ότι εξετάζουν έναν ευρύτερο ορισμό της καινοτομίας. Για παράδειγμα το "CIS 5" λαμβάνει υπόψη του τέσσερεις διαφορετικούς δείκτες καινοτομίας οι οποίοι είναι :

- a. Εφαρμογή μιας νέας ή σημαντικά τροποποιημένης εταιρικής στρατηγικής.

- b. Εφαρμογή προηγμένων τεχνικών διοίκησης εντός της επιχείρησης, για παράδειγμα νέα συστήματα διαχείρισης γνώσης κ.α.
- c. Εφαρμογή σημαντικών αλλαγών στην οργανωτική δομή, για παράδειγμα εισαγωγή **δια-λειτουργικών** ομάδων, εξωτερική ανάθεση (outsourcing) των κυριότερων επιχειρηματικών λειτουργιών κ.α.
- d. Εφαρμογή τροποποιήσεων σε ιδέες ή στρατηγικές μάρκετινγκ, για παράδειγμα αλλαγές στη συσκευασία ή την παρουσίαση ενός προϊόντος για να εισχωρήσει σε νέες αγορές, νέες υπηρεσίες υποστήριξης για διάνοιξη νέων αγορών κ.α.

➤ **Μειονεκτήματα :**

- Προφανές μειονέκτημα αυτών των δεικτών είναι ότι παράγουν υποκειμενικά αποτελέσματα, μιας και οι επιχειρηματίες τείνουν να θυμούνται περισσότερο τις επιτυχίες παρά τις αποτυχίες τους.
- Είναι πιθανόν, σε τέτοιου είδους ερωτηματολόγια να απαντήσουν οι καινοτόμοι, παρά οι μη καινοτόμοι.

Θα λέγαμε, λοιπόν, ότι δεν υπάρχει κάποιος εύκολος τρόπος για να μετρήσουμε την καινοτομία, καθώς η κάθε μέθοδος έχει τα δικά της προβλήματα. Ωστόσο, ένας δείκτης που φιλοδοξεί να μετρήσει το φαινόμενο της καινοτομίας οφείλει να εξετάσει διαφορετικούς τύπους καινοτομίας και να διακρίνει ανάμεσα σε μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Οι Τράπεζες και η Ιστορία τους

Οι τράπεζες αποτελούν σημαντικό κομμάτι των κοινωνιών, καθώς προσφέρουν πολλές δυνατότητες και ευκαιρίες και υπηρεσίες, τόσο σε μεμονωμένα άτομα, όσο και σε επαγγελματίες ή σε εταιρίες. Αποτελούν, ακόμη και έναν από τους φορείς που κατέχουν και διαχειρίζονται ιδιωτικό και δημόσιο χρήμα και που μπορούν να το διαθέσουν με διάφορους τρόπους στον κύκλο της οικονομίας, έτσι αποτελούν και ένα πολύ σημαντικό κομμάτι του. Για όλους αυτούς τους λόγους, είναι σημαντικό να δούμε πως ξεκίνησαν οι τράπεζες να υφίστανται, αλλά και την πορεία και ιστορία των Ελληνικών τραπεζών έως σήμερα.

2.1 Τι είναι Τράπεζα (Ορισμός)

Τράπεζα : ονομάζεται "μια επιχείρηση", η οποία ασχολείται με χρηματικές και πιστωτικές συναλλαγές. Ανάλογα με το είδος της, μπορεί να δέχεται καταθέσεις, να χορηγεί δάνεια, να φυλάσσει και να διαχειρίζεται **αξιόγραφα**, να αναλαμβάνει πληρωμές για λογαριασμό των πελατών της.

2.2 Ιστορική Εξέλιξη Τραπεζών

Οι πρώτες τραπεζικές εργασίες και ουσιαστικά οι πρώτες τράπεζες άρχισαν να υφίστανται στους ναούς, και φυσικά όλο αυτό πριν ακόμη αρχίζει να υπάρχει η έννοια του χρήματος το οποίο πλέον χρησιμοποιείται για όλες τις συναλλαγές των ατόμων και έχει αξία. Κατά τις πρώτες συναλλαγές είχαμε κυρίως το θεσμό της ανταλλακτικής αξίας και έτσι οι πρώτες συναλλαγές και καταθέσεις στις τράπεζες που ήταν οι ναοί γίνονταν με υλικά αγαθά όπως σιτάρι, βοοειδή, γεωργικά μέσα, καθώς και άλλα αγαθά και αντικείμενα που θα βοηθούσαν το άτομο στον αγώνα του βιοπορισμού του. Όλο αυτό βέβαια, κάποια στιγμή άλλαξε και πλέον τη θέση των υλικών αγαθών πήραν τα πολύτιμα μέταλλα, όπως ο χρυσός. Ένας από τους κυριότερους λόγους που τις πρώτες τράπεζες (καταθέσεων) αποτέλεσαν οι ναοί, ήταν το γεγονός ότι, επειδή ήταν ιεροί χώροι πάντοτε υπήρχε η ανθρώπινη παρουσία και η φύλαξη στο χώρο, αλλά και ότι επειδή ήταν ιερός χώρος απέτρεπε τους κλέφτες από το να εισέλθουν.

Βέβαια, κάτι τέτοιο δεν συνέβαινε σε περίοδο πολέμων που οι ναοί αποτελούσαν το πρώτο σημείο λεηλασίας των εχθρών. Παρατηρείται ότι, ήδη από τη Βαβυλώνα του Χαμουραμί, τον 18ο αιώνα π.Χ., οι ιερείς μετατράπηκαν στους πρώτους τραπεζίτες. Έτσι, οι θρησκευτικοί λειτουργοί δάνειζαν τα αποθέματα χρυσού, σύμφωνα με τους τόκους που ορίζονταν από τον κώδικα του Χαμουραμί και γεννιέται και η ιδέα της τράπεζας.

2.3 Ιστορική Εξέλιξη του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος²

Η ιστορική εξέλιξη του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος είναι στενά συνδεδεμένη με τις εξελικτικές φάσεις της νεότερης οικονομικής ιστορίας της χώρας μας. Οι φάσεις αυτές διακρίνονται σε τρεις περιόδους όπου **η πρώτη περίοδος** εκτείνεται από την ουσιαστική εγκαθίδρυση του Νεότερου Ελληνικού Κράτους το 1828 μέχρι περίπου το έτος 1927, **η δεύτερη περίοδος** από το 1928 μέχρι το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου και **η τρίτη περίοδος** από το 1946 μέχρι την σημερινή εποχή.

2.3.1 Πρώτη Περίοδος (1828 - 1927)

Η περίοδος αυτή ξεκινά το 1828, όπου ο Ιωάννης Καποδίστριας δημιουργεί την Εθνική Χρηματιστική Τράπεζα, η οποία δεν είχε μεγάλη διάρκεια ζωής λόγω της αδυναμίας ως προς την συγκέντρωση πόρων που ήταν απαραίτητη για να λειτουργήσει ως κανονική εκδοτική τράπεζα. Έτσι παρ' όλες τις προσπάθειες κράτους και εύπορων ατόμων - δημοτών και μη να συγκεντρώσουν και να αποδώσουν τους απαραίτητους πόρους σε αυτή, η Τράπεζα διαλύεται το 1833.

Οκτώ χρόνια μετά το κλείσιμο της Εθνικής Χρηματιστικής, ιδρύεται το 1841 η Εθνική Τράπεζα, η οποία αποτελεί την πρώτη ιδιωτική τράπεζα, στην οποία

² (Μελάς, 2012)

επενδύθηκαν ελληνικά και ξένα κεφάλαια. Στην Εθνική Τράπεζα παραχωρείται από το ελληνικό κράτος, το προνόμιο έκδοσης τραπεζογραμματίων (αποτελεί τον κύριο δανειστή του Ελληνικού Δημοσίου), το οποίο αργότερα μεταβιβάζεται στην τράπεζα της Ελλάδος τον Μάιο του 1928. Παράλληλα βέβαια, η Εθνική Τράπεζα λειτουργούσε και ως κλασσική εμπορική τράπεζα. Το σημαντικότερο σε όλα αυτά είναι ότι η ιστορία της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί την ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Το 1839 έχουμε την ίδρυση της Ιονικής Τράπεζας ΕΠΕ, στο Λονδίνο με θέσπισμα της γερουσίας των Ηνωμένων Πολιτειών των Ιονίων Νήσων, που βρισκόταν τότε υπό αγγλική κυριαρχία. Επιπλέον, της παραχωρήθηκε από τους Άγγλους το προνόμιο έκδοσης τραπεζογραμματίων, αλλά και το δικαίωμα άσκησης κλασσικών εμπορικών συναλλαγών. Το 1864, μετά την προσάρτηση των Ιόνιων Νήσων έχουμε επέκταση του εκδοτικού προνομίου σε όλη την Ελληνική επικράτεια, ενώ το 1880 της εδόθη το αποκλειστικό δικαίωμα έκδοσης σε όλο το Ιόνιο, το οποίο αργότερα μεταβιβάζεται το 1920 στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και πλέον τηρεί μόνο τις εμπορικές δραστηριότητες η Ιονική ως τράπεζα.

Ακόμη, παρατηρείται κατά το δεύτερο μισό του 19ου αιώνα μια αύξηση του αριθμού των τραπεζών κάτι που φαίνεται ότι ακολουθούσε την τάση που επικρατούσε σε διεθνές επίπεδο.

Όλη την διάρκεια της περιόδου αυτής, έχουμε την ίδρυση και άλλων τραπεζών που, είτε παύουν να λειτουργούν όπως ξεκίνησαν, είτε συγχωνεύονται, είτε δίνουν την θέση τους στους προγόνους που δημιουργούνται από αυτές, είτε αποτυγχάνουν ως εγχείρημα. Έτσι, έχουμε την Τράπεζα Βιομηχανικής Πίστεως (ιδρύθηκε το 1873), η οποία τελικά απορροφάται από την Τράπεζα Αθηνών το 1906, τη Ναυτική Τράπεζα που τελικά λειτούργησε περισσότερο ως Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία, την Γενική Πιστωτική Τράπεζα που προήλθε από την συνένωση δύο τραπεζών (την "Τράπεζα της επί των Κινητών Πίστεως" που ιδρύθηκε από τον Όμιλο Ε. Βαλτάτζη στις 11 Απριλίου 1872 και την "Εμπορική και Πιστωτική Τράπεζα της Ελλάδος που ιδρύθηκε από τον Όμιλο Α. Συγγρού στις 13 Απριλίου 1872.) Κατά την πρώτη δεκαετία του 20ου αιώνα παύει να λειτουργεί η Σταφιδική Τράπεζα (ιδρύθηκε το 1899).

Επιπλέον, εκείνη την εποχή έχουμε τα πρώτα ίχνη της Alpha Bank, με την ίδρυση μιας εμπορικής επιχείρησης στην Καλαμάτα το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο, η οποία αποτέλεσε πρόδρομο της Τράπεζας των Καλαμών που μετεξελίχθηκε σε Τράπεζα Πίστεως, δηλαδή την σημερινή Alpha Bank.

Το 1882, έχουμε την Ίδρυση της προνομιούχου Τράπεζας Ηπειροθεσσαλίας στο Βόλο, η οποία κατείχε το προνόμιο έκδοσης τραπεζογραμματίων σε Ήπειρο και Θεσσαλία και η οποία συγχωνεύεται το 1900 με την Εθνική Τράπεζα και της μεταβιβάζει το εκδοτικό αυτό προνόμιο.

Το 1893, ιδρύεται η Τράπεζα Αθηνών, η οποία αποτελεί ουσιαστικά την πρώτη τράπεζα καταθέσεων στην Ελλάδα. Με την ίδρυση της το ελληνικό τραπεζικό σύστημα εισέρχεται στην εποχή της συγκέντρωσης και της αξιοποίησης των τραπεζικών καταθέσεων. Έχουμε για πρώτη φορά την εμφάνιση στην ελληνική οικονομία, της αποταμίευσης σε εγχρήματη μορφή. Η Τράπεζα Αθηνών υπήρξε πρωτοπόρος στην εισαγωγή καινοτόμων πιστωτικών γεγονότων, ενώ δημιούργησε ιδιαίτερες σχέσεις με την βιομηχανία και την ναυτιλία μέχρι και την συγχώνευση της

με την Εθνική Τράπεζα το 1953. Επί της ουσίας, υπήρξε ο μοναδικός πραγματικός ανταγωνιστής της Εθνικής.

Το 1899, έχουμε την ίδρυση ακόμη μιας τράπεζας, η οποία συγκεντρώνει και λειτουργεί με αρκετές από τις μορφές των τραπεζών, όπως εκδοτική, κτηματική, πίστωσης κ.α.. Η τράπεζα αυτή ήταν η Τράπεζα Κρήτης που δημιουργήθηκε από την συνεργασία της Εθνικής Τράπεζας με Δανούς Τραπεζίτες της City, τους Hambros, η οποία αρχικά επιδιώκει να καταλάβει το εκδοτικό μονοπώλιο στην αυτόνομη, πλέον Κρήτη, αλλά που αργότερα το 1919 παραιτείται από αυτό υπέρ της Εθνικής Τραπεζικής.

Λόγω όλων αυτών στο χρονικό διάστημα έως την έναρξη του πολέμου το 1827 παρατηρείται μια βραδύς πρόοδος της οικονομίας χωρίς διαρθρωτικές μεταβολές κάτι που έχει σαν αποτέλεσμα και αντίστοιχο βραδύ ρυθμό ανάπτυξης του τραπεζικού συστήματος.

Έως τα τέλη του 19ου αιώνα, είναι κατάδηλος ο κυρίαρχος ρόλος που κατείχε η ΕΤΕ, λόγω του δικαιώματος έκδοσης του νομίσματος της χώρας (της παραχωρήθηκε από το κράτος με την ιδρυτική σύμβαση το 1841), ανεξαρτήτως κάποιων περιορισμών, ως προς το ύψος του ποσού που μπορούσε να εκδοθεί βάση του ισχύοντος νόμου. Η έκδοση χαρτονομίσματος ήταν μια πολύ προσοδοφόρος διαδικασία (τόκος που απέφερε 8,0 % μεικτός, 4,5% καθαρός), χαρακτηριστικά θα αναφέρεται ότι το 1872 τα κέρδη που προήλθαν μέσω του εκδοτικού αυτού δικαιώματος κάλυπταν το 42,5% των κερδών της ΕΤΕ. Αυτός ήταν και ο λόγος για τον οποίο όλες οι νέες τράπεζες επιδίωκαν να κατέχουν το προνόμιο αυτό.

Γενικότερα όμως την περίοδο αυτή παρατηρείται, ότι το τραπεζικό σύστημα της χώρας λειτουργούσε περισσότερο ως σύστημα τοκιστών και λιγότερο ως τραπεζικό σύστημα που αποσκοπούσε στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας. (Μελάς, 2012)

Κατά την περίοδο που ξεκινά, από το 1870 έχουμε την εξάπλωση των ιδεών της εκβιομηχάνισης σε στενή σύνδεση με τις χρηματοδοτήσεις από τράπεζες δημιουργημένες για τον σκοπό αυτό. Οι φορείς των ιδεών αυτών ήταν Έλληνες ομογενείς, οι οποίοι δεν ενστερνίζονταν τις ιδέες της εκβιομηχάνισης και της δημιουργίας τραπεζών για το σκοπό αυτό, αλλά χρησιμοποίησαν ως μέσο τις ιδέες αυτές για να αποσπάσουν την συγκατάθεση δημιουργίας νέων τραπεζών που θα τους παραχωρούνταν το εκδοτικό προνόμιο για τις νέες επαρχίες που ενσωματώθηκαν στο κράτος, καθώς όμως και η δυνατότητα ιδιοποίησης μέρους του αγροτικού εισοδήματος.

Ωστόσο, σε μια χώρα, όπου η μεγάλη πλειοψηφία του πληθυσμού ασχολείται με την αγροτική παραγωγή, κάτι το οποίο συνέβαινε και στις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες, πρωταρχική σημασία έχει ο βαθμός χρηματοδότησης της αγροτικής παραγωγής από το τραπεζικό σύστημα, αλλά και οι όροι που την ακολουθούν. Για τον λόγο αυτό παρά την προσπάθεια ανάπτυξης της βιομηχανίας σε όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες, αλλά και στην Ελλάδα, ωστόσο η αγροτική παραγωγή συνέχιζε να απασχολεί το μεγαλύτερο οικονομικά ενεργό ποσοστό του πληθυσμού των χωρών, αλλά και να συμμετέχει σε υψηλό ποσοστό στον προσδιορισμό του ΑΕΠ. Σε συνέχεια όλων αυτών, είναι εντυπωσιακό το ότι την δεκαετία του 1920, πολύ αργότερα από την εποχή που αναφερόμαστε, το εργατικό δυναμικό διαφόρων Ευρωπαϊκών χωρών που εργαζόταν σε αγροκτήματα ήταν αρκετά υψηλό, (για παράδειγμα το 41,5% στη Γαλλία, το 30,5% στη Γερμανία, το 40,7% στη Σουηδία, το

40,3% στην Τσεχοσλοβακία, το 58,2% στην Ουγγαρία, το 76,6% στην Πολωνία και το 77,2% στην Ρουμανία). Από την άλλη στην ελληνική οικονομία η χρηματοδότηση της αγροτικής παραγωγής ήταν ανεπαρκής μέχρι σχεδόν και την εποχή του Τρικούπη. Από το 1860 έχει αρχίσει μια βελτίωση, που συνεχίζεται με αυξανόμενο ρυθμό μέχρι το 1928 κάτι που έχει ως αποτέλεσμα την ίδρυση της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος (ΑΤΕ).

Ακολουθεί η χρονική περίοδος, από τα τέλη του 19ου αιώνα έως την έναρξη του Α' Παγκοσμίου Πολέμου, που αποτέλεσε για την ελληνική οικονομία περίοδο σημαντικής προόδου και παράλληλης επεκτάσεως και βελτιώσεων του τραπεζικού συστήματος. Σε αυτή την χρονική περίοδο έχουμε από την κρατική πλευρά, αποτελεσματικότερη άσκηση οικονομικής πολιτικής, αλλά και μια προσπάθεια ένταξης νέων θεσμών για την επέκταση της οικονομικής και τραπεζικής δραστηριότητας.

Κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί, από το 1904 έως και το 1991 έχουμε την ίδρυση νέων τραπεζικών οργανισμών, αλλά και τις αλλαγές σε σχέση με αυτά (για παράδειγμα εξαγορές, συγχωνεύσεις κ.α.). Στο σημείο αυτό θα αναφερθώ στην ίδρυση μιας μόνο τράπεζας που υπάρχει έως σήμερα εν έτη 2018. Το τραπεζικό αυτό ίδρυμα είναι η Τράπεζα Πειραιώς που δημιουργήθηκε το 1916, η οποία για πολλές δεκαετίες λειτούργησε ως ιδιωτική τράπεζα. Τα γεγονότα σε σχέση με αυτή είναι τα εξής :

- το 1962 εξαγοράστηκε από τον Όμιλο Εμπορικής Τραπεζής του Στρατή Ανδρεάδη.
- το 1975 πέρασε υπό κρατικό έλεγχο μαζί με όλο τον Όμιλο Εμπορικής Τραπεζής όπου και παρέμεινε έως το 1991.
- τέλος από τον Δεκέμβριο του 1991 όπου και ιδιωτικοποιήθηκε (εξαγοράστηκε από Όμιλο Επιχειρηματιών), παρουσιάζει συνεχή και ταχεία ανάπτυξη εργασιών, μεγεθών και δραστηριοτήτων.

Με το τέλος του Α' Παγκοσμίου Πολέμου αρχίζει νέα φάση επέκτασης και ανάπτυξης του τραπεζικού συστήματος. Έτσι, μεταξύ των ετών 1918 και 1926 ιδρύονται συνολικά 29 καινούργια τραπεζικά ιδρύματα, με αποτέλεσμα το 1927 να δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα 45 συνολικά τραπεζικά ιδρύματα (33 ελληνικές εμπορικές τράπεζες, 5 ξένες εμπορικές τράπεζες, 3 τράπεζες κτηματικής πίστης, 2 μικρές τράπεζες αγροτικής πίστης και 2 ιδιότυποι πιστωτικοί οργανισμοί). (Μελάς, 2012) Από τις 43 τράπεζες, η Εθνική (υπάρχει εν έτη 2018), η Εμπορική (υπάρχει εν έτη 2018), η Αθηνών, η Ιονική και η Τράπεζα Ανατολής μπορούσαν να χαρακτηρισθούν μεγάλες με κριτήριο την οικονομική του δύναμη και το σύνολο των υποκαταστημάτων τους. Κάλυπταν το 85% του συνόλου των καταθέσεων. Το τραπεζικό σύστημα στηριζόταν αποκλειστικά, σχεδόν στην ιδιωτική πρωτοβουλία και ο κρατικός έλεγχος ήταν στην ουσία ανύπαρκτος.

Παρατηρείται την εποχή αυτή μια διττή επαφή με το εξωτερικό, καθώς τραπεζική δραστηριότητα ασκούσαν στην Ελλάδα και ξένα πιστωτικά ιδρύματα που είχαν εγκατασταθεί στα μεγάλα αστικά κέντρα (Αθήνα, Πειραιάς και Θεσσαλονίκη), αλλά παράλληλα έχουμε και την λειτουργία στο εξωτερικό υποκαταστημάτων ελληνικών τραπεζών, ή και αυτοτελών ιδρυμάτων, (π.χ. τράπεζα Αθηνών, Ανατολής, Εθνικής,

Εμπορικής) κυρίως στην Αγγλία, τις Η.Π.Α., την Αίγυπτο, την Κύπρο και την Τουρκία.

Χαρακτηριστικό της περιόδου αυτής, ήταν η έλλειψη εξειδίκευσης σε διάφορους τομείς της τραπεζικής δραστηριότητας, κάτι που υφίστατο καθ' όλη την διάρκειά της.

Κυρίαρχο ρόλο, γενικότερα, παρατηρούμε ότι κατέχει η ΕΤΕ, (και τα ιδρύματα που αυτή δημιουργεί), η οποία συνεχίζει να προσανατολίζει την πιστωτική της πολιτική προς την χρηματοδότηση της δημόσιας οικονομίας, πρακτική η οποία οριστικοποιείται κατά το διάστημα μεταξύ 1914 έως 1928. Επιπρόσθετα, η διοίκηση της ορίζεται από την εκάστοτε ελληνική κυβέρνηση. Ένα από τα χαρακτηριστικά παραδείγματα της κυρίαρχης θέσης της είναι, όταν επί κυβέρνησης Γούναρη της ζητήθηκε δάνειο, τότε εκείνη θέλοντας να ισχυροποιήσει την θέση της ακόμη περισσότερο, ζήτησε και πέτυχε την επέκταση του εκδοτικού της προνομίου σε όλες τις περιοχές που καλύπτονταν από την Συνθήκη των Σεβρών, αλλά και την διατήρηση αυτού του δικαιώματος έως και το 1950. Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι "Η προσκόλληση της ΕΤΕ στο κράτος, που δεν ήταν ποτέ χωρίς αντιθέσεις και συχνά συγκρούσεις, επέδρασε στην διαμόρφωση μιας συντηρητικής πιστωτικής πολιτικής, από μέρους της απέναντι στον ιδιωτικό τομέα". (Μελάς, 2012)

Ωστόσο, η ΕΤΕ αναγκάστηκε να ασχοληθεί και με την άμεση χρηματοδότηση του βιομηχανικού τομέα, κάτι το οποίο δεν επιθυμούσε (σύμφωνα με τον κ. Κ. Κωστή) (Μελάς, 2012), όταν η αντίστοιχη προσπάθεια δύο εξειδικευμένων οργανισμών (της Τράπεζας Βιομηχανίας και της Γενικής Τράπεζας τη Ελλάδος) προσπάθησαν μέσω νέων τεχνικών, αλλά απέτυχαν κυρίως λόγω των ποσοτικών τους ορίων, κατέρρευσαν λόγω της οικονομικής κρίσης και απορροφήθηκαν η μεν πρώτη το 1929 από την ΕΤΕ και η δεύτερη το 1927 από την Λαϊκή Τράπεζα, ωστόσο όμως συνέβαλλαν στην αλλαγή της θέσης πιστωτικών θεσμών με την βιομηχανική επιχείρηση.

Για την χρηματοδότηση της βιομηχανίας η ΕΤΕ ιδρύει το 1928 τη μικτή "άγγλο-αμερικανό-ελληνική" εταιρία *The Hellenic Corporation*, *ωστόσο εκείνο που τους ενδιέφερε, (καθώς όπως προείπαμε δεν ήθελαν να ασχοληθούν με την χρηματοδότηση της βιομηχανίας, τους ενδιέφερε μόνο η δημιουργία ευνοϊκού κλίματος για την έκδοση δανείων για χρηματοδότηση των δημοσίων έργων)*, ήταν η χρηματοδότηση οργανισμών που είχαν ήδη ανειλημμένες υποχρεώσεις προς αυτή, προκειμένου να τις εξοφλήσουν. Χαρακτηριστικά, όπως αναφέρει, ο κ. Κ. Μελάς (συγγραφέας του βιβλίου), το 41% του συνόλου των κεφαλαίων που η Hellenic and General Co δάνεισε, σε ελληνικές βιομηχανικές επιχειρήσεις χρησιμοποιήθηκε για την εξόφληση συσσωρευμένων οφειλών προς την ΕΤΕ.

Η διάρθρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος έπασχε από σοβαρές αδυναμίες, οι οποίες εστίαζαν στην δημιουργία ανισότητας μεταξύ των τραπεζών, κάτι το οποίο εξηγεί τα σημαντικά περιθώρια μεταξύ επιτοκίων χορηγήσεων και καταθέσεων. Παρατηρείται, ότι το μετοχικό κεφάλαιο τεσσάρων μόνο τραπεζών αντιπροσώπευε σχεδόν το 80% του συνολικού μετοχικού κεφαλαίου και οι τράπεζες αυτές συγκέντρωναν το 85% του συνόλου των καταθέσεων, με πρώτη την Εθνική Τράπεζα, που συγκέντρωνε σχεδόν τις μισές καταθέσεις (45%).

Εκτός, όμως, από την αβεβαιότητα και την αστάθεια που προκαλούσε η έκρυθμη δημοσιονομική και νομισματική κατάσταση, η βασικότερη αδυναμία του τραπεζικού συστήματος ήταν η έλλειψη ενός κανονιστικού - ρυθμιστικού πλαισίου για τον έλεγχο της δράσης των τραπεζών και η απουσία ενός αυτοτελούς οργανισμού,

υπεύθυνου για τη διασφάλιση της νομισματικής και της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας.

Η ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1927, η οποία αναλαμβάνει το ρόλο και τις αρμοδιότητες της Κεντρικής Τράπεζας, αποτελεί σημείο καμπής για την ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Η λειτουργία της ξεκινά στις 14 Μαΐου του 1928, και είναι μια τράπεζα που εμφανίζει όλες τις ιδιοτυπίες του χώρου και του χρόνου της ίδρυσης της, των συσχετισμών μέσα στους οποίους θα έπρεπε να κινηθεί στο εξής, αλλά και των εγχώριων αναγκαιοτήτων που όφειλε να εξυπηρετήσει και στις οποίες η προκάτοχος της, στο εκδοτικό προνόμιο, Εθνική Τράπεζα δεν ήταν σε θέση να ανταποκριθεί.

Με την ίδρυση της, αρχίζει να καθορίζει το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του πιστωτικού συστήματος των εμπορικών τραπεζών και τις συναλλαγές με την πελατεία τους, σε σχετική εναρμόνιση με το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο των υπόλοιπων ανεπτυγμένων χωρών.

Ωστόσο, εξαιτίας του μεγέθους και της διάρθρωσης του χαρτοφυλακίου της, το οποίο ήταν 100 φορές μικρότερο από το αντίστοιχο χαρτοφυλάκιο των εμπορικών τραπεζών διότι το μεγαλύτερο μέρος του ενεργητικού της (47,5%), αποτελούνταν από μη ρευστοποιήσιμες υποχρεώσεις του Δημοσίου (Ήταν δηλαδή ακινητοποιημένο από το δημόσιο χρέος που της είχε μεταβιβάσει η Εθνική Τράπεζα), δεν μπορούσε να πείσει κανέναν ότι θα ήταν σε θέση να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις μια Κεντρικής Τράπεζας. Για τον λόγο αυτό, ο ρόλος της περιορίστηκε στην περιφρούρηση της ισοτιμίας της δραχμής, δηλαδή λειτουργούσε ως αγοραστής και πωλητής συναλλάγματος στην επίσημη ισοτιμία.

Τέλος, την ίδια περίοδο έχουμε την δημιουργία ειδικών πιστωτικών οργανισμών για την χρηματοδότηση της αγροτικής και της κτηματικής πίστης στην Ελλάδα, (Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος "ΑΤΕ" και Εθνική Κτηματική Τράπεζα της Ελλάδος "ΕΚΤΕ"), τομείς στους οποίους οι λειτουργούσες εμπορικές τράπεζες δεν είχαν αναπτύξει μεγάλη δραστηριότητα.

2.3.2. ΔΕΥΤΕΡΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ (1928 - 1945)

Η περίοδος 1929 - 1932 ήταν η περίοδος της μεγάλης οικονομικής κρίσης που οδήγησε στην κατάρρευση του Διεθνούς Νομισματικού Συστήματος (ΔΝΣ) Κανόνα Ανταλλαγής Χρυσού (Gold Exchange Standard). Οι πρώτες δυσκολίες που γνώρισε το ελληνικό τραπεζικό σύστημα ήταν συνδεδεμένες με την χρεοκοπία των μικρών τραπεζών, αποτέλεσμα της συνεχούς ανάληψης των καταθέσεων τους, οι οποίες συμπίπτουν με την πρώτη φάση της εξόδου των κεφαλαίων για το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

Την περίοδο αυτή έχουμε (στην Ελλάδα) μέσω Νόμων την άρση της σταθεροποίησης και επαναφορά της αναγκαστικής κυκλοφορίας, αλλά και την άρση της υποχρέωσης της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ) να εξαργυρώνει τραπεζογραμμάτια χρυσής βάσης, έχουμε όμως και πτώχευση καθώς στις 26/4/1932 κηρύσσετε **χρεοστάσιο**, Στο διάστημα αυτό επήλθε δραστική απομείωση του αποθέματος χρυσού

και συναλλάγματος της ΤτΕ (από 4.241 εκ. δραχμές το 1928 σε 176 εκ δραχμές το 1932).

Με τους Νόμους 5422, 5426, 5552 και τον αναγκαστικό Νόμο της 29ης Ιουλίου 1932, έχουμε επιβολή αναγκαστικής κυκλοφορίας των τραπεζογραμματίων, μονοπωλιακή διαχείριση του χρυσού και του εξωτερικού συναλλάγματος από την ΤτΕ και έλεγχο των εισαγωγών και εξαγωγών. Το νομοθετικό πλαίσιο που προέκυψε και καθιερώθηκε μέσω όλων αυτών περιόρισε σημαντικά την ελευθερία δράσεως και δημιούργησε συνθήκες που υποβοήθησαν τις τάσεις εξειδικεύσεως και συγκεντρώσεων ενώ ανέκοψαν την τάση να ιδρύονται μικρές τοπικές τράπεζες.

Όπως ήταν αναμενόμενο, το τραπεζικό σύστημα επηρεάστηκε σοβαρά. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα βρέθηκε στα πρόθυρα της κατάρρευσης την επομένη της τυπικής εγκατάλειψης του κανόνα σταθεροποίησης. Λόγω αυτών αυξήθηκαν οι υποχρεώσεις της σε συνάλλαγμα, κάτι που ως αποτέλεσμα είχε το 1932 το 40% των καταθέσεων να είναι σε ξένο νόμισμα και υποτιμήθηκε η αξία της δραχμής έναντι του δολαρίου κάτι που πολλαπλασίαζε τις υποχρεώσεις των τραπεζών.

Έτσι, στο τέλος του 1932 έχουμε την λειτουργία 31 τραπεζικών ιδρυμάτων (25 εμπορικών τραπεζών, 3 αγροτικής πίστης, 1 κτηματικής πίστης και 2 ιδιότυποι πιστωτικοί οργανισμοί).

Η κρίση βρήκε το τραπεζικό σύστημα σε φάση αναδιοργάνωσης και εκσυγχρονισμού. Ουσιαστικά, "οι συνέπειες της κρίσης στο τραπεζικό σύστημα κατέδειξαν τις αδυναμίες στη διάρθρωση του και την έλλειψη ενός εποπτικού μηχανισμού και επέβαλαν τη διαμόρφωση για πρώτη φορά ενός αυστηρού νομοθετικού πλαισίου για τον καθορισμό του χαρακτήρα των τραπεζικών εργασιών και την εποπτεία τους. Ειδικότερα με τον νόμο της 30ης Ιουνίου 1931 περί (Ανώνυμων Εταιριών και Τραπεζών) προσδιορίστηκε με λεπτομέρεια το περιεχόμενο των τραπεζικών λειτουργιών, δηλαδή:

- ✓ ορίστηκε ότι οι τράπεζες θα πρέπει να λειτουργούν μόνο με την μορφή ανώνυμων εταιριών.
- ✓ καθορίστηκε με ακρίβεια το ύψος του μετοχικού κεφαλαίου.
- ✓ απαγορεύθηκε η ταυτόχρονη άσκηση εμπορικών και βιομηχανικών δραστηριοτήτων ή η συμμετοχή σε αυτές.
- ✓ τέλος έχουμε την σημαντικότερη μεταρρύθμιση που ήταν η υποχρέωση των εμπορικών τραπεζών να διατηρούν ποσοστό 7% του συνόλου των καταθέσεων όψεως και ταμιευτηρίου σε δραχμές σε λογαριασμό κατάθεσης της ΤτΕ ή ποσοστό 12% των καταθέσεων του με την μορφή των υποχρεωτικών ρευστών διαθέσιμων στο ταμείο του. Μέσω αυτού η ΤτΕ

αποκτά σημαντικό μέσο πολιτικής και στοχεύει στην προστασία των καταθέσεων από μελλοντικά φαινόμενα πανικού αλλά κυρίως στον έλεγχο της ρευστότητας και συνεπώς στον αποτελεσματικότερο έλεγχο της ποσότητας χρήματος στην οικονομία."

Σε γενικές γραμμές το σύστημα εξακολουθούσε να το χαρακτηρίζει ισχυρός συγκεντρωτισμός, με κύριο πάντα στοιχείο την κυριαρχία της Εθνικής Τράπεζας. Οι τέσσερις μεγαλύτερες εμπορικές τράπεζες κάλυπταν το 59% των συνολικών καταθέσεων, και το 88% των συνολικών καταθέσεων στις εμπορικές τράπεζες, με το μεγαλύτερο πάντα ποσοστό να κατέχεται από την ΕΤΕ.

Την περίοδο 1933 - 1940, η οικονομική κατάσταση της χώρας, αλλά και στον χρηματοπιστωτικό χώρο καθορίζεται από την εγκατάλειψη του χρυσού κανόνα ως νομισματικής βάσης αλλά και της γενικότερης προσπάθειας που καταβάλλει η ΤτΕ να ασκήσει ολόκληρο το φάσμα των αρμοδιοτήτων που της έχουν παραχωρηθεί και απορρέουν από το Καταστατικό της. Έτσι αναλαμβάνει συνολικά την άσκηση της Νομισματικής και Συναλλαγματικής Πολιτικής της χώρας, ενώ παράλληλα αναλαμβάνει και όλες τις υποχρεώσεις ως Ταμίας του Ελληνικού Δημοσίου, αλλά και ξεκινά σταδιακά να διαχειρίζεται και τις αρμοδιότητες της σχετικά με την οργάνωση, την εποπτεία και τον έλεγχο του τραπεζικού συστήματος.

Την περίοδο της Γερμανικής και Ιταλικής κατοχής το ελληνικό τραπεζικό σύστημα υπολειτούργησε λόγω της συρρίκνωσης της εμπορικής και βιομηχανικής δραστηριότητας, την κάθετη πτώση των τραπεζικών χορηγήσεων που ήταν αποτέλεσμα της ρευστοποίησης των εμπορικών και βιομηχανικών αποθεμάτων και τέλος, λόγω της σταδιακής κατάρρευσης των τραπεζικών καταθέσεων, αλλά και γενικότερα των τραπεζικών εργασιών (λόγω στροφής της οικονομίας στην αποθησαύριση των χρυσών νομισμάτων και τον αντιπραγματισμό).

Την περίοδο αυτή τα διαθέσιμα της ΤτΕ σε χρυσό και συνάλλαγμα μειώθηκαν από 37.258.650 λίρες Αγγλίας το 1941 σε 36.381.000 λίρες Αγγλίας στα τέλη του 1944. Η επιβάρυνση της χώρας από τα έξοδα κατοχής ανήλθε περίπου στις 8 εκ. χρυσές λίρες.

Η απελευθέρωση βρήκε ολόκληρο το τραπεζικό σύστημα, με εκμηδενισμένα λόγω υπερπληθωρισμού τα στοιχεία του ενεργητικού και του παθητικού, με εξαίρεση τα ακίνητα και τον χρυσό.

2.3.2.1 Η Περίοδος μέχρι το Β'ΠΠ : Βασικά Συμπεράσματα

«Για να προβούμε στη συναγωγή των βασικών συμπερασμάτων για τον ρόλο του τραπεζικού συστήματος την περίοδο 1932 - 2012 πρέπει να ληφθούν υπόψη κάποια κριτήρια τα οποία είναι :

- 1 η συμβολή του τραπεζικού συστήματος στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

- 2 η διαχρονική σταθερότητα του.
- 3 η επικράτηση ανταγωνιστικών συνθηκών στην αγορά.
- 4 το κόστος του χρήματος.

Σχετικά με το πρώτο είναι σχεδόν αδύνατη η ανάπτυξη της οικονομίας χωρίς την ύπαρξη χρηματοδοτικών πόρων. Ως εκ τούτου και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα συμμετείχε στην χρηματοδότηση της οικονομικής ανάπτυξης. Η ικανοποίηση της ζήτησης κεφαλαίων, που είναι συνάρτηση των επενδυτικών σχεδίων, του όγκου και της ποιότητας των, αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την ανάπτυξη της οικονομίας. Αυτό εξαρτάται από την ύπαρξη προσφοράς κεφαλαίων και τη διαθεσιμότητα του τραπεζικού συστήματος να προχωρήσει στην πραγματική εκχώρηση της ρευστότητας. Η ανάλυση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοδοτούμενων αποτελεί σίγουρα βασικό κριτήριο για την χρηματοδότηση. Επίσης η επιλογή των τομέων πιστοδότησης που αποδίδουν μεγαλύτερα κέρδη αποτελούν κοινή τακτική των τραπεζών.

Σχετικά με τα υπόλοιπα στοιχεία και κυρίως το δεύτερο σημείο, φαίνεται ότι σε γενικές γραμμές το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα την περίοδο αυτή έδειξε σημαντική σταθερότητα, ώστε να μην δημιουργηθούν στην χώρα τραπεζικοί πανικοί της έκτασης και του μεγέθους της διεθνούς εμπειρίας.

Η σταθερότητα οφείλεται σχεδόν αποκλειστικά στη λειτουργία της ΕΤΕ και αυτό διότι μέχρι την δημιουργία της ΤτΕ, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα ταυτιζόταν με την ΕΤΕ και, συνεπώς η σταθερότητά της μεταφραζόταν σε σταθερότητα του συστήματος. Σύμφωνα μάλιστα με τους ερευνητές της ιστορίας της ΕΤΕ, οι διοικήσεις της επέτυχαν να διατηρήσουν αλώβητη τη φερεγγυότητα του ιδρύματος ακόμη και σε πολύ δύσκολες στιγμές. Παράλληλα, η ΕΤΕ εκπλήρωσε με συνέπεια το ρόλο του τελευταίου δανειστή, δεδομένου ότι κατείχε το εκδοτικό προνόμιο ολόκληρη αυτή την περίοδο. Η ΕΤΕ ανταποκρίθηκε πάντοτε στις περιπτώσεις που ήταν αναγκαίο, για δημοσιονομικούς και νομισματικούς λόγους, στην ύπαρξη της αναγκαστικής κυκλοφορίας. Βεβαίως, δεν απουσίαζαν και οι λόγοι ιδίου συμφέροντος από την παραπάνω διαδικασία. Τέλος, η υποστήριξη του Ελληνικού Κράτους ήταν πάντοτε δεδομένη προς την ΕΤΕ.» (Μελάς, 2012)

2.3.3 ΤΡΙΤΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ 1944 - 1992

Το θεσμικό πλαίσιο με το πέρασμα του χρόνου και ειδικότερα την περίοδο της παντοδυναμίας της Νομισματικής Επιτροπής (1946 - 1982), συνεχώς φορτώνεται με πλήθος ρυθμίσεων και κανόνων που έχουν ως αποτέλεσμα τη λειτουργία του πιστωτικού συστήματος εντός ενός εντελώς καθορισμένου πλαισίου και με στόχους που συνάδουν απολύτως με τους αντίστοιχους της ασκούμενης κυβερνητικής οικονομικής πολιτικής.

Το 1982, καταργείται η Νομισματική Πολιτική και έτσι ξεκινά η σταδιακή απελευθέρωση του πιστωτικού συστήματος από το πλήθος των ρυθμίσεων και των κρατικών παρεμβάσεων. Η τυπική απορρύθμιση του αρχίζει από το 1983. Από το 1982 η ελληνική κυβέρνηση εντάσσει στις μεσομακροπρόθεσμες αποφάσεις της, τη

σταδιακή απορύθμιση του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος. Ουσιαστικά, η Ελλάδα ακολούθησε τις διεθνείς και ευρωπαϊκές εξελίξεις του χρηματοπιστωτικού συστήματος με χρονική υστέρηση, με κινητήρια δύναμη των αλλαγών το πρόγραμμα δημιουργίας ενιαίας ευρωπαϊκής οικονομικής αγοράς (εξωγενής παράγοντας).

2.3.3.1 Πρώτη Υποπερίοδος (1944 - 1974)

«Την περίοδο της κατοχής το χρηματοπιστωτικό σύστημα καταρρέει ακολουθώντας την κατάρρευση της οικονομίας. Ο υπερπληθωρισμός είχε ως αποτέλεσμα τον εκμηδενισμό όλων των περιουσιακών στοιχείων, αλλά και των χρηματικών ροών.

Μετά την απελευθέρωση οι τράπεζες δεν ήταν σε θέση να ανταποκριθούν στον βασικό ρόλο τους, ως χρηματοοικονομικοί διαμεσολαβητές, λόγω της έλλειψης καταθέσεων, κάτι το οποίο κατέστησε την ΤτΕ μοναδική πηγή κεφαλαίων για την χρηματοδότηση της οικονομίας διότι κατείχε το εκδοτικό προνόμιο, χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι το 1946 οι πιστώσεις της αποτελούσαν το 67,9% των συνολικών πιστώσεων στην οικονομία. Από την άλλη η ΕΤΕ εξακολουθεί να έχει κυρίαρχο ρόλο, αλλά αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα λόγω των απωλειών της την περίοδο της κατοχής αλλά και λόγω της διεύρυνσης του ρόλου και των αρμοδιοτήτων της ΤτΕ ως Κεντρικής Τράπεζας τα οι οποίες αφαιρούνται από αυτήν. Το σημαντικότερο σε όλα αυτά ήταν ότι η σχεδόν απόλυτη εξάρτηση αυτή της βιομηχανικής παραγωγής και του τραπεζικού συστήματος από το εκδοτικό προνόμιο είχε οδηγήσει, τόσο στην κατάρρευση της κανονικής τραπεζικής διαμεσολάβησης, όσο και στον εθισμό του τραπεζικού συστήματος σε ένα είδος κερδοσκοπίας. Παράλληλα, έχουμε και την ανάπτυξη μιας διογκωμένης και ανθούσας εξωτραπεζικής αγοράς.

Στις 27 Ιανουαρίου του 1957, έχουμε την δημοσίευση του αναγκαστικού νόμου 1665 "Περί Λειτουργίας και Ελέγχου των Τραπεζών" με τον οποίο ρυθμίζεται στο εξής ο τρόπος λειτουργίας και ελέγχου των τραπεζών που θα ιδρύονται και αυτών που λειτουργούν ήδη. Δημιουργείται, δηλαδή μέσω αυτού η Γενική Επιθεώρηση τραπεζών.

Κατά την διάρκεια του 1950 και ειδικά στο δεύτερο μισό της, ενισχύεται σημαντικά η ολιγοπωλιακή δομή του τραπεζικού συστήματος κυρίως λόγω της συγχώνευσης της Εθνικής Τράπεζας με την Τράπεζα Αθηνών το 1953 που οδήγησε σε ένα ίδρυμα τερατώδους μεγέθους. Ωστόσο, ένα σημαντικό αποτέλεσμα αυτής ήταν ότι αποτέλεσε την αφετηρία για την άνοδο της Εμπορικής Τράπεζας, που επρόκειτο να μετατρέψει την άλλοτε μονοπωλιακή δομή του εμπορικού τραπεζικού συστήματος σε δυοπώλιο.

Ωστόσο, την ίδια περίπου περίοδο έχουμε και άλλες αλλαγές στα τραπεζικά ιδρύματα όπως : το 1957 η Εμπορική Τράπεζα εξαγόρασε τις ελλαδικές επιχειρήσεις των βρετανικών συμφερόντων Ιονικής Τραπεζής (τέταρτη σε μέγεθος), η Ιονική συγχωνεύθηκε με την Λαϊκή Τράπεζα (πέμπτη σε μέγεθος) το 1957, η Εμπορική επομένως εξαγόρασε την Ιονική και την Λαϊκή με χρηματοδότηση που πήρε από την Τράπεζα της Ελλάδος, την περίοδο μεταξύ 1957 - 1966 ιδρύθηκαν ειδικοί οργανισμοί για την προώθηση της μακροπρόθεσμης πίστωσης (Οργανισμός Βιομηχανικής Αναπτύξεως - ΟΒΑ, Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Αναπτύξεως - ΕΤΒΑ, Εθνική

Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως - ΕΤΕΒΑ και η Τράπεζα Επενδύσεων.).

Την ίδια όμως χρονική στιγμή, ξεκινά και η σταδιακή είσοδος ξένων τραπεζών δίπλα στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα. Έτσι από το 1968 έως το 1974 έχουμε την εγκατάσταση στην Ελλάδα ξένων τραπεζών όπως : Bank of America, Chase Manhattan Bank, Bank of Nova Scotia, First National Bank of Chicago, Continental Illinois Bank κ.α.

Γενικότερα, χρονολογικά στο σημείο που αναφερόμαστε, ο ρόλος του κράτους γίνεται έντονα παρεμβατικός στην οικονομία σε μια προσπάθεια εύρυθμης οικονομικής ανάπτυξης και μοχλός σε αυτή την κατεύθυνση χρησιμοποιείται το τραπεζικό σύστημα, μέσω των κατευθυνόμενων επιτοκίων, των ποιοτικών και ποσοτικών παρεμβάσεων στην νομισματική και πιστωτική επέκταση.

"Τέλος, παρ' όλες τις κριτικές που ασκούνται στις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν εκείνες τις χρονικές στιγμές είναι το μόνο χρονολογικό διάστημα στην ελληνική οικονομία, κατά το οποίο πραγματοποιούνται τόσες μαζικές βιομηχανικές επενδύσεις ώστε πραγματικά αλλάζουν τον χαρακτήρα της."» (Μελάς, 2012)

2.3.3.2 Δεύτερη Υποπερίοδος (1974 - 1992)

Με την αποκατάσταση της Δημοκρατίας το τραπεζικό σύστημα εξακολουθεί να μεγεθύνεται. Βασικό χαρακτηριστικό της περιόδου είναι η αύξηση του τμήματος που ελέγχεται από το κράτος. Ουσιαστικά από αυτή την χρονική στιγμή και μέχρι πριν την έναρξη των ιδιωτικοποιήσεων, τη δεκαετία του 1990, το τραπεζικό σύστημα ελέγχεται από το κράτος. Υπό τον άμεσο ή έμμεσο έλεγχο του Δημοσίου βρίσκονται οι περισσότερες και μεγαλύτερες τραπεζικές μονάδες, ενώ καθαρά ιδιωτικών συμφερόντων είναι οι τράπεζες Πίστωσης, Εργασίας, Κρήτης και 14 ξένες τράπεζες.

Από την αρχή της δεκαετίας του 1970, το πιστωτικό ελληνικό σύστημα χαρακτηριζόταν από πλήθος περιορισμών και ελέγχων στις δραστηριότητες του. Οι σχετικοί κανονισμοί εξυπηρετούσαν στόχους οικονομικής ή κοινωνικής πολιτικής των εκάστοτε κυβερνήσεων. Το πλέγμα των ρυθμίσεων και των κανόνων που είχε εγκαθιδρυθεί λάμβανε τη μορφή του διοικητικού καθορισμού των επιτοκίων, χαρακτηριζόταν από υψηλές δεσμεύσεις, υποχρεωτικές τοποθετήσεις σε τίτλους του Δημοσίου για την εξυπηρέτηση του δημόσιου χρέους, περιορισμό ή διοικητική κατεύθυνση της πιστωτικής επέκτασης, καθώς και από δυσκολίες και εμπόδια στην εγκατάσταση ξένων τραπεζικών ιδρυμάτων. Παράλληλα, η άμεση κρατική παρέμβαση εκδηλωνόταν βασικά μέσα από το δημόσιο ιδιοκτησιακό καθεστώς που είχε εγκαθιδρυθεί στην Ελλάδα. Επίσης, η ελληνική τραπεζική αγορά ήταν σε μεγάλο βαθμό εθνική δεδομένου ότι υπήρχαν σημαντικότερα εμπόδια στην κίνηση των κεφαλαίων αλλά και των υπόλοιπων τραπεζικών εργασιών και γενικά των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Τέλος, το πλέγμα των ρυθμίσεων κάτω από το οποίο λειτουργούσε το πιστωτικό σύστημα της χώρας τουλάχιστον μέχρι την αρχή της δεκαετίας του 90' συνοψίζεται σε όλα τα παραπάνω.

2.3.4 Τέταρτη Περίοδος 1993 - 2001

Την περίοδο αυτή αρχίζει η απορύθμιση του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας σε μια προσπάθεια ένταξης του στο ενιαίο ευρωπαϊκό χρηματοπιστωτικό χώρο που σιγά αλλά σταθερά διαμορφώνεται, ενώ παράλληλα διαμορφώνεται στη χώρα ένα νέο τοπίο στον τραπεζικό χώρο.

Στην Ελλάδα, κατά τα τέλη της δεκαετίας του 1990, λειτουργούν δεκαεπτά εμπορικές τράπεζες ελληνικών συμφερόντων. Λειτουργεί, επίσης, ένας αριθμός εμπορικών τραπεζών ξένων συμφερόντων.

Οι σημαντικές επισημάνσεις που μπορούν να γίνουν για την λειτουργία των ελληνικών εμπορικών τραπεζών την συγκεκριμένη περίοδο είναι οι εξής :

- Αν και παρατηρήθηκαν ανακατατάξεις στα μερίδια αγοράς, λόγω του εντεινόμενου ανταγωνισμού, εν τούτοις το ελληνικό πιστωτικό σύστημα παραμένει ολιγοπωλιακά διαρθρωμένο, δεδομένου ότι οι 5 μεγαλύτερες εμπορικές τράπεζες συνέχιζαν να διατηρούν δεσπόζουσα θέση στην εγχώρια αγορά της τάξεως του 82 - 87%.
- Οι βασικοί δείκτες αποδοτικότητας και κερδοφορίας των πιστωτικών ιδρυμάτων εμφανίζουν αξιοσημείωτη βελτίωση, πιστοποιώντας την υψηλή κερδοφορία αυτών.
- Τα εγχώρια πιστωτικά ιδρύματα πέτυχαν αξιόλογη συγκράτηση των ρυθμών αύξησης τόσο των λειτουργικών δαπανών γενικότερα, όσο και των δαπανών προσωπικού ειδικότερα. Έτσι, στα τέλη της δεκαετίας οι ρυθμοί αύξησης των εξόδων ήταν χαμηλότεροι σε σχέση με αυτούς που παρατηρήθηκαν κατά την περίοδο 1993 - 1997, κάτι που οδηγεί και σε μεγαλύτερη κερδοφορία.
- Παρατηρούνται υψηλότεροι ρυθμοί μεταβολής των καταθέσεων και χορηγήσεων, σε σχέση με το 1996, κάτι που οφείλεται στη δραστηριότητα των μεγάλων τραπεζών του ιδιωτικού τομέα. Παρ' όλα αυτά, δεν σημειώθηκαν μεταβολές κατά την περίοδο 1995 - 1997 σε τέτοιο βαθμό που να προκαλούν ριζική αλλαγή.
- Η υφιστάμενη διάρθρωση του τραπεζικού συστήματος και το οξυμένο ανταγωνιστικό περιβάλλον, προξενούν στα μικρά πιστωτικά ιδρύματα πολύ σημαντικές δυσκολίες κατά την εφαρμογή μιας πολιτικής ταχείας και εκτεταμένης διεύρυνσης των μεριδίων αγοράς τους, η οποία θα στηρίζεται στην εσωτερική τους ανάπτυξη.

Ουσιαστικά, αυτό που παρατηρούμε είναι ότι για την αξιοσημείωτη αύξηση του μικρού επιχειρησιακού μεγέθους και των αγορών, πιο ρεαλιστική φαίνεται να είναι η στρατηγική της εξωτερικής ανάπτυξης δια μέσου συγχωνεύσεων, εξαγορών και στρατηγικών συμμαχιών.

Οι αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των τραπεζών επέδρασαν στο επίπεδο συγκέντρωσης εργασιών και κεφαλαίου, στην αναδιάρθρωση της ολιγοπωλιακής δομής του τραπεζικού συστήματος, στην αλλαγή της θέσης και του

ρόλου των μεγάλων κρατικών τραπεζικών ομίλων και την ενίσχυση του ρόλου των ιδιωτικών ομίλων στην ελληνική οικονομία.

Κύριες αιτίες μείωσης του μεριδίου των τραπεζών δημοσίου ενδιαφέροντος ήταν :

- Η ιδιωτικοποίηση κατά την τελευταία επταετία των εξής τραπεζών : Πειραιώς, Κρήτης, Αθηνών, Μακεδονίας - Θράκης, Κεντρικής Ελλάδος, Χίου, Αττικής, Ιονική και Λαϊκή.
- Η αναστολή λειτουργίας της Τραπέζης Επενδύσεων, της Αραβοελληνικής, της Credit Lyonnais και της Chase Manhattan.
- Η ίδρυση νέων ιδιωτικών τραπεζών (μικρές ιδιωτικές τράπεζες που εκμεταλλεύτηκαν τις αλλαγές του θεσμικού πλαισίου) οι οποίες ήταν : η Εγνατία, η Interbank, η Eurobank, η Δωρική και η Aspis Bank.
- Η εγκατάσταση νέων ξένων τραπεζών οι οποίες ήταν : η Ευρωπαϊκή Λαϊκή Τράπεζα, η Τράπεζα Κύπρου και η Bayerische Vereinsbank.

Βέβαια ένα από τα σημαντικότερα συμβάντα την περίοδο 1994 - 1998, ήταν το γεγονός ότι δεν ιδρύθηκε, ούτε εγκαταστάθηκε καμία νέα τράπεζα στην Ελλάδα, αλλά παρουσιάστηκε έντονη δραστηριότητα αγορών και συγχωνεύσεων, με αποτέλεσμα να αλλάξει άρδην το τραπεζικό τοπίο και να σχηματισθούν νέοι χρηματοπιστωτικοί όμιλοι . Όλες αυτές οι εξελίξεις, είχαν ως αποτέλεσμα στο τέλος του 20ου αιώνα στην ελληνική τραπεζική αγορά να λειτουργούν οι εξής τραπεζικοί όμιλοι: Εθνικής, Πίστewς, Εμπορικής, Eurobank και Αγροτικής.

Αντίθετα, με τις ελληνικές τράπεζες οι ξένες τράπεζες που έχουν ιδρύσει υποκαταστήματα στην χώρα μας, δεν διαφοροποίησαν την παρουσία τους στην αγορά κατά τα τελευταία χρόνια.

Έτσι, οι ξένες τράπεζες με αυτόνομη παρουσία στην Ελλάδα είναι οι παρακάτω :

- Citibank
- ABN - Amro Bank
- American Express
- Bank of America
- Bank of Nuova Scotia
- Banca Commerciale Italiana
- Banque Paribas
- Barclays Bank
- C. C. France
- Midland Bank
- National Westminster Bank
- Societe Generale
- Τράπεζα Κύπρου
- Ευρωπαϊκή Λαϊκή
- Bayerische Vereinsbank

Ωστόσο, η μεγαλύτερη και η πιο σημαντική παρουσία στον ελληνικό τραπεζικό χώρο είναι αυτή της Citibank (αμερικανικών συμφερόντων), η οποία κατέχει περίπου το 25% του ενεργητικού όλων των ξένων τραπεζών που είναι εγκατεστημένες στην

Ελλάδα, ενώ δεύτερη μπορεί να θεωρηθεί η ABN - Amro Bank (Ολλανδικών συμφερόντων).

Οι τακτικές που χαρακτηρίζουν την επιχειρηματική συμπεριφορά των ξένων τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική τραπεζική αγορά, είναι δύο και είναι φαινομενικά αντικρουόμενες.

Η πρώτη χαρακτηρίζεται από μια τάση συρρίκνωσης των ξένων τραπεζών με αυτόνομη παρουσία στη Ελλάδα τα τελευταία χρόνια και, η οποία κυρίως είχε στηριχθεί στην παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών (treasury, corporate κλπ.). Η τάση αυτή εντάσσεται στην τακτική των μητρικών εταιριών που απορρέει από τη διαπίστωση ότι στην σημερινή εποχή η αυτόνομη παρουσία τους σε αγορές όπως η ελληνική, έχει εξαντλήσει όλες τις δυνατότητες υψηλής κερδοφορίας. Ουσιαστικά, η διεθνοποίηση των αγορών χρήματος και κεφαλαίου, καθώς και οι εξελίξεις στην ηλεκτρονική τεχνολογία, αποτελούν το όχημα διεκπεραίωσης εξειδικευμένων τραπεζικών υπηρεσιών από απόσταση.

Η δεύτερη τακτική είναι αυτή που εγκαινίασε η Deutsche Bank με την εξαγορά του 10% του μετοχικού κεφαλαίου του ομίλου της EFG Eurobank. Κύριο χαρακτηριστικό της τακτικής αυτής, συνίσταται στην παρουσία της Deutsche Bank στις τοπικές εθνικές αγορές, καταρχήν των χωρών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ως οργανικού μέρους της εθνικής - τοπικής κοινότητας και όχι ως ξένη τράπεζα, γεγονός που συνεπάγεται η αυτόνομη τραπεζική της παρουσία.

Η κυβερνητική πολιτική τα τελευταία 20 χρόνια στο χώρο του χρηματοπιστωτικού συστήματος καθορίστηκε σε μεγάλο βαθμό από τις διεθνείς εξελίξεις και τα **τεκταινόμενα** στον ευρύτερο διεθνή οικονομικό περίγυρο. Οι ανακατατάξεις και αλλαγές που συνέβησαν είναι αποτέλεσμα των θεσμικών αλλαγών που συντελούνται με πολιτικές αποφάσεις στο πλαίσιο εφαρμογής του καθεστώτος πλήρους και ελεύθερου ανταγωνισμού.

Το καθεστώς αυτό δεν αφορά, όπως είναι εύκολα κατανοητό, τα γεωγραφικά όρια ενός εθνικού χώρου, αλλά εδραιώνεται ως κυρίαρχο δόγμα διαμέσου της διεθνούς του διάστασης. Ως εκ τούτου, η συνιστώσα "Διεθνοποίηση" των εθνικών χρηματοπιστωτικών συστημάτων αποτελεί, δίχως άλλο, εγγενή παράγοντα εδραίωσης του.

Επομένως, εάν θελήσουμε να προσδιορίσουμε το καθεστώς που διέπει το διεθνές χρηματοπιστωτικό σύστημα θα το ονομάζαμε, ως σύστημα ελεύθερου ανταγωνισμού σε παγκόσμιο επίπεδο.

Αρχίζουν, σιγά σιγά να αλλάζουν οι τρεις μοχλοί στο ισχύον σύστημα έως τις αρχές του 1970 οι οποίοι ήταν :

- απελευθέρωση - διεθνοποίηση του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των εθνικών αγορών.
- η αποκανονικοποίηση και επανακανονικοποίηση του πλαισίου λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων.
- οι αποκρατικοποιήσεις - ιδιωτικοποιήσεις, των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Έτσι, στο τέλος του αιώνα το τοπίο του ελληνικού πιστωτικού συστήματος έχει μεταβληθεί ριζικά : "Η απελευθέρωση του καθεστώτος της ελληνικής αγοράς στο σύνολο της αλλά και της τραπεζικής αγοράς έχει ουσιαστικά συντελεστεί. Δύο ήταν οι βασικές σταθερές πάνω στις οποίες στηρίχθηκε η απελευθέρωση της εθνικής αγοράς:

- απελευθέρωση της κίνησης των κεφαλαίων στο πλαίσιο δημιουργίας της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς.
- κατοχύρωση του δικαιώματος της ελεύθερης διασυνοριακής παροχής τραπεζικών υπηρεσιών

Το άνοιγμα των αγορών θεωρητικά σηματοδοτεί την κλιμάκωση των ανταγωνιστικών πιέσεων, τις οποίες θα πρέπει να δέχονται τα εγχώρια πιστωτικά ιδρύματα από τα αντίστοιχα τραπεζικά ιδρύματα του εξωτερικού. Οι πιέσεις αυτές εκφράζονται μέσω της αναδιάρθρωσης και της διεύρυνσης της ζήτησης τραπεζικών προϊόντων που έχουν σχέση με το διεθνοποιημένο περιβάλλον.

Σχετικά με την κάλυψη της ζήτησης νέων τραπεζικών προϊόντων οι ελληνικές τράπεζες, έστω και με σχετική υστέρηση επιχειρούν να ακολουθήσουν τις τάσεις της διεθνοποιημένης αγοράς. Η νέα τεχνολογία αποτελεί σημαντικό αρωγό στην εξέλιξη αυτή. Η χρήση προηγμένων λογισμικών και τεχνολογιών επικοινωνίας επιτρέπουν την ανάπτυξη ευρείας γκάμας προϊόντων. Το ζήτημα είναι, ότι στον τομέα αυτό οι ελληνικές τράπεζες παρά τις αναμφισβήτητες προόδους απέχουν από το να ευρίσκονται σε ικανοποιητικό επίπεδο σε σχέση με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές.

Τέλος, συνοπτικά την περίοδο αυτή χαρακτηρίζει η εξής παραδοχή : "Η εμμονή στις δυνάμεις του ανταγωνισμού δεν είναι αρκετή για να επιτευχθεί η μέγιστη αποτελεσματικότητα του πιστωτικού συστήματος. Ενώ είναι αναγκαία συνθήκη δυστυχώς δεν είναι και η ικανή".

2.3.5 Πέμπτη Περίοδος 2002 -2011

Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΕΤ, τον Απρίλιο του 2011, ήταν εγκατεστημένα και λειτουργούσαν στην Ελλάδα 62 πιστωτικά ιδρύματα, εκ των οποίων : 34 πιστωτικά ιδρύματα (18 εμπορικές και 16 συνεταιριστικές) που έχουν καταστατική έδρα στην Ελλάδα, 22 υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν έδρα σε άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 5 υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν έδρα σε χώρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος, και ένα πιστωτικό ίδρυμα που έχει εξαιρεθεί από την εφαρμογή του Ν. 3601/2007, δηλαδή το Ταμείο παρακαταθηκών και Δανείων. Την περίοδο αυτή, έχουμε και την μεγέθυνση των τριών ιδιωτικών τραπεζών, της ALPHABANK, της EUROBANK και της ΠΕΙΡΑΙΩΣ, αλλά και την ιδιωτικοποίηση της Εμπορικής Τράπεζας.

Κεφάλαιο 3 : Δυναμική εξέλιξη, Νέες προκλήσεις, Νέο εξωστρεφές μοντέλο.

Αναφερθήκαμε στην ιστορική εξέλιξη των τραπεζών, αλλά και του τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα, καθώς όμως και στην έννοια της καινοτομίας. Πως, όμως, όλα αυτά συνδέονται με την κρίση (οικονομική, σε θεσμούς, σε μοντέλο ανάπτυξης κλπ.) στην χώρα μας, αλλά και την ανάπτυξη νέων μέσων συναλλαγών, νέων καινοτομιών, νέου μοντέλου ανάπτυξης και νέων πρακτικών;

3.1 Συσχετισμός γεγονότων και καινοτόμων πρακτικών.

«Στην πρόσφατη έκδοση (2011) IMD World Competitiveness Yearbook (WCY), η Ελλάδα κατατάσσεται 56η (μεταξύ 59 χωρών) σε όρους ανταγωνιστικότητας, και 58η, 56η και 53η αντίστοιχα σε όρους απόδοσης της οικονομίας, και αποδοτικότητας του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Η συγκεκριμένη αξιολόγηση που δυστυχώς δεν είναι η μόνη, απεικονίζει ανάγλυφα τις παθογένειες της ελληνικής οικονομίας σε όλους σχεδόν τους τομείς.» (Αξαρλόγλου, 2012)

Ειδικότερα, η λειτουργία της ελληνικής οικονομίας στηριζόταν σε ένα μοντέλο ανάπτυξης που δημιουργήθηκε τα τελευταία τριάντα χρόνια. Ένα μοντέλο, το οποίο απέτυχε και αυτό το απέδειξε η πρόσφατη δημοσιονομική κρίση και η κρίση χρέους. Ακόμη και το μείγμα που εφαρμόστηκε κατά την τριετία 2010 - 2012 στην Ελλάδα δεν απέφερε καρπούς, ούτε κατάφερε να διορθώσει τις παθογένειες, και έτσι έγινε εμφανώς αντιληπτό, ότι η χώρα μας χρειαζόταν ένα νέο μοντέλο, το οποίο θα προσέδιδε αναπτυξιακή προοπτική.

Ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία αυτού του νέου μοντέλου, είναι η ανάπτυξη νέων πόρων και δεξιοτήτων μέσω της βελτίωσης της λειτουργίας της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, δίνοντας έμφαση στη στενότερη σχέση με την οικονομία, αλλά και μέσω της προώθησης της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας.

«Θα μπορούσαμε να πούμε συμπερασματικά, ότι η έξοδος της ελληνικής οικονομίας από την παρούσα οικονομική κρίση θα στηριχθεί σε νέο εξωστρεφές αναπτυξιακό μοντέλο, που θα βασίζεται σε αξίες, όπως η αξιοκρατία και η διαφάνεια, δεξιότητες, όπως η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα και θα υλοποιηθεί στα πλαίσια λεπτομερούς στρατηγικού σχεδιασμού. Αυτό το νέο μοντέλο ανάπτυξης αποτελεί την μοναδική αναπτυξιακή διέξοδο της ελληνικής οικονομίας και θα πρέπει να αποτελέσει την κυρίαρχη προτεραιότητα της χώρας τα επόμενα χρόνια.» (Αξαρλόγλου, 2012)

«Πως σχετίζονται, όμως, η οικονομική ανάπτυξη με το χρηματοπιστωτικό σύστημα; Το πόσο σημαντική είναι η συνεισφορά του χρηματοπιστωτικού συστήματος με την οικονομική ανάπτυξη αποτελεί κοινοτυπία, όπως επίσης και το ότι η σχέση αυτή είναι αμφίδρομη. Η ανάπτυξη της οικονομίας, επιδρά (μέσω κυρίως της τεχνολογικής εξέλιξης) στη δομή του χρηματοπιστωτικού τομέα, αναδεικνύοντας

νέες πτυχές και δυνατότητες, ενώ ταυτόχρονα θέτει σε αδράνεια λειτουργίες που θεωρούνταν ως αναντικατάστατες. Αρκεί κανείς, να συγκρίνει το παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα πριν από 30 χρόνια με τη σημερινή του μορφή για να αντιληφθεί, ότι η δομή και η λειτουργία του εξελίσσεται παράλληλα με την οικονομική ανάπτυξη, η οποία βασίστηκε σε μεγάλο βαθμό στην ραγδαία εξέλιξη της πληροφορικής και μετέπειτα του διαδικτύου. Οι νέες τεχνολογίες είχαν ως αποτέλεσμα τη μείωση των τριβών, όπως το κόστος συνδιαλλαγής και πληροφορίας, επηρεάζοντας με τον τρόπο αυτό και τις βασικές λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού κλάδου.» (Αξαρχολόγλου, 2012)

Βέβαια, αναμφίβολα ο θεσμός της χρηματοοικονομικής διαμεσολάβησης παραμένει ο πρωταγωνιστής, παρά τις αλλαγές που έχουν συντελεστεί. Όμως, σε κάποιες περιπτώσεις η μορφή της έχει αλλάξει, πολύ απλά διότι οι ανάγκες για διαμεσολάβηση έχουν μεταβληθεί.

Ωστόσο, οι τάσεις που καταγράφονται σε παγκόσμια κλίμακα, δείχνουν πως η ανάπτυξη των σύγχρονων μορφών διαμεσολάβησης θα συνεχιστεί και στο μέλλον.

Συμπερασματικά, παρατηρούμε ότι γεγονότα που έχουν συντελεστεί στη χώρα μας, όπως η οικονομική κρίση, η επιβολή των capital controls, οι εξαγορές και οι συγχωνεύσεις των τραπεζών, η μείωση των τραπεζικών καταστημάτων, η μείωση των διαθέσιμων χρημάτων, οι αλλαγές στους κανόνες και στα όρια των συναλλαγών, η μείωση του προσωπικού, αλλά και η ανάπτυξη της τεχνολογίας και της καινοτομίας, οδήγησαν το τραπεζικό σύστημα της χώρας μας με βραδύτερους όμως ρυθμούς στο να ανοίξει τους ορίζοντες της, να στηριχθεί στην τεχνολογία και να αναπτύξει νέες εφαρμογές και μεθόδους για την καλύτερη και πιο άμεση εξυπηρέτηση των πελατών του. Παρατηρούμε πλέον, στην παρόντική ελληνική τραπεζική αγορά, έναν ανταγωνισμό επικράτησης μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων που έχουν απομείνει, οι οποίες κάθε μέρα παρουσιάζουν και μια νέα καινοτομία, τόσο στον περιβάλλοντα χώρο των καταστημάτων, όσο και στα μέσα τραπεζικών συναλλαγών. Έτσι λοιπόν, παρατηρούμε και από την αναφορά μας στην ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, ότι αλλάζουν και μεταβάλλονται τα στοιχεία τους και ότι προσπαθούν να κερδίσουν το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς.

Στα επόμενα μέρη της εργασίας, θα αναλύσουμε και θα παρουσιάσουμε αλλαγές τόσο στην δομή των καταστημάτων, αλλά και στα νέα προγράμματα που υιοθετούν (διαγωνισμούς καινοτομίας κλπ.), όσο και στα μέσα συναλλαγών.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

Κεφάλαιο 4 : Καινοτομία στον χώρο των τραπεζικών καταστημάτων από το γενικό στο ειδικό.

Τα τραπεζικά ιδρύματα βάδιζαν πάντοτε στο κλίμα της εποχής και προσπαθούσαν να εισάγουν νέες τεχνολογίες που θα εξυπηρετούσαν και θα διευκόλυναν, τόσο τους υπαλλήλους τους, όσο και τους πελάτες τους.

Το παγκόσμιο κλίμα τα τελευταία χρόνια είναι ένα κλίμα ανανέωσης και εξέλιξης, μέσω της χρήσης της τεχνολογίας. Για τον λόγο αυτό και τα ελληνικά τραπεζικά συστήματα σε σχέση με τις άλλες χώρες προσπαθούν να μην μένουν πίσω στις εξελίξεις και συνεχώς να ανανεώνονται και να αναβαθμίζονται.

Πλέον, παρατηρούμε ότι εργασίες και συναλλαγές που γίνονταν παλαιότερα με χειρόγραφο τρόπο, πλέον γίνονται μέσα από την χρήση υπολογιστών, αλλά και ειδικών εφαρμογών και προγραμμάτων που χρησιμοποιούνται για συγκεκριμένους σκοπούς.

Σε αυτό το δεύτερο μέρος της εργασίας, θα αναλύσουμε κάποιες καινοτομίες που έχουν εισαχθεί σε σχέση με τα μέτρα ασφαλείας των τραπεζών, την καθημερινότητα των υπαλλήλων, την καθημερινότητα των πελατών και τις συναλλαγές που πραγματοποιούν, αλλά και για κάποια νέα προϊόντα, όπως τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών, αλλά και νέα τραπεζικά μοντέλα που κατά κάποιο τρόπο θα μπορούσαμε να πούμε ότι μπορούν να ενταχθούν σε μια εντελώς νέα πραγματικότητα - έννοια, η οποία άρχισε να εμφανίζεται στο προσκήνιο το 2017 και μέρα με τη μέρα αναπτύσσεται ραγδαία και βοηθά στη δημιουργία νέων προγραμμάτων που θα αναλύσουμε στο 3ο μέρος.

4.1 Πόρτες Ασφαλείας

Οι κλοπές στους τραπεζικούς χώρους είχαν ανοδική τάση με το πέρασμα των χρόνων, αυτός ακριβώς ήταν και ο πρωταρχικός λόγος αλλαγής των απλών τραπεζικών πορτών των τραπεζικών καταστημάτων με πόρτες ασφαλείας καθώς και η εισαγωγή εντός των τραπεζικών καταστημάτων ποικίλων τρόπων ασφαλείας. Ωστόσο, όλα αυτά τα μέτρα ασφάλειας εμπίπτουν στον τομέα της καινοτομίας, καθώς χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες.

Όπως λοιπόν προείπαμε ένα από αυτά τα μέτρα, είναι οι πόρτες ασφαλείας που πλέον, εν έτη 2018, χρησιμοποιούνται από όλα τα τραπεζικά καταστήματα. Ωστόσο, η κάθε τράπεζα έχει εγκαταστήσει το είδος πόρτας που περιλαμβάνει τα χαρακτηριστικά που την εξυπηρετούν και όχι απαραίτητα ένα είδος πόρτας για να ταιριάζουν τα μέτρα ασφαλείας της με τα υπόλοιπα τραπεζικά ιδρύματα.



Εικόνα 7 : Πόρτα Ασφαλείας Τράπεζας

Θα αναφέρω λοιπόν αναλυτικά πως είναι περίπου η δομή και η λειτουργία αυτών των πορτών (οι οποίες ονομάζονται και θύρες ασφαλείας) :

1) **Περιγραφή του συστήματος**

- Είναι ένας θάλαμος (ασφαλείας), ο οποίος αποτελεί ουσιαστικά ένα σύστημα το οποίο ελέγχει ποιος εισέρχεται και εξέρχεται αλλά και το οποίο μπορεί να αποτρέψει εγκληματικές ενέργειες.
- Αποτελείται από 2 ή 4 πόρτες ασφαλείας αλουμινίου (ανάλογα με το αν είναι μονός ή διπλός θάλαμος αντίστοιχα), κάτι το οποίο καθορίζεται από τις διαστάσεις της εισόδου και τις ανάγκες και απαιτήσεις της τράπεζας.
- Μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος που διαθέτουν μπορούν να λειτουργήσουν ως είσοδος και έξοδος ταυτόχρονα, ή ως είσοδος μόνο (μια πόρτα) και έξοδος μόνο (μια άλλη πόρτα), να μην μπορεί, δηλαδή, να εισέλθει και να εξέλθει κάποιος από την ίδια όπως στην πρώτη περίπτωση.

2) **Τεχνικές προδιαγραφές**

- Η κάθε θύρα μπορεί να είναι μονής ή διπλής κατεύθυνσης (Είσοδος, Έξοδος, Είσοδος - Έξοδος)
- Ο σκελετός τους αποτελείται από προφίλ αλουμινίου αντιβανδαλιστικό ή αλεξίσφαιρο, σύστημα απορρόφησης κραδασμών, περσίδα εξαερισμού, ηλεκτρονικό σύστημα θαλάμου, ηλεκτρική κλειδαριά, ηχείο για αναπαραγωγή ηχητικών μηνυμάτων, μπουτόν Εισόδου - Εξόδου αντιβανδαλιστικού τύπου κατασκευής INOX, μπουτόν απεγκλωβισμού, ενσωμάτωση προαιρετικών εξαρτημάτων ανάλογα με τις ανάγκες της τράπεζας (όπως για παράδειγμα Face Detection, Ανιχνευτή μετάλλων, Ανιχνευτή παρουσίας ενός ατόμου και λοιπά.)

3) **Τρόπος λειτουργίας (υπάρχουν τρεις τρόποι λειτουργίας : Αυτόματος, Ημιαυτόματος και Χειροκίνητος)**

- *Αυτόματος τρόπος λειτουργίας* : η είσοδος και έξοδος επιτυγχάνονται μόνο κατ' εντολή του χειριστή, ή εναλλακτικά είσοδος κατ' εντολή του χειριστή και έξοδος αυτόματα.
- *Ημιαυτόματος τρόπος λειτουργίας* : είσοδος και έξοδος επιτυγχάνονται μόνο κατ' εντολή του χειριστή, ο οποίος βρίσκεται εντός του προστατευόμενου χώρου ή εναλλακτικά είσοδος κατ' εντολή του χειριστή και έξοδος αυτόματα.
- *Χειροκίνητος* : επιτρέπεται η ελεύθερη είσοδος και έξοδος μόνο κατ' εντολή του χειριστή και για περιπτώσεις μεταφοράς εμπορευμάτων.

Ειδικά, η γενικότερη διαδικασία που πραγματοποιείται με την χρησιμοποίηση αυτών των θυρών και είναι η εξής:

- Ο εισερχόμενος στο κατάστημα πατάει το κουμπί και περιμένει να ανάψει πράσινο για να ανοίξει την πόρτα και να εισέλθει στο θάλαμο.
- Αφού εισέλθει στον θάλαμο πατάει πάλι το κουμπί ακούγοντας μια φωνή να του λέει ότι: "*Σταθείτε στο κέντρο του θαλάμου και περιμένετε*".

Στο σημείο αυτό, κάποια ειδικά συστήματα που διαθέτουν οι πόρτες αυτές εντοπίζουν, μέταλλα, κάνουν αναγνώριση του εάν έχουν ένα ακάλυπτο πρόσωπο ατόμου ή εάν αυτό φορά κράνος γυαλιά ηλίου και άλλα στοιχεία που θα μπορούσαν να αποκρύψουν χαρακτηριστικά του προσώπου του, καθώς και άλλα πολλά που βοηθούν στο να προστατευτεί ο χώρος και οι άνθρωποι μέσα σε αυτόν, τον οποίο προσπαθεί ένα άτομο να εισέλθει, στην παρούσα φάση εννοούμε τα τραπέζικα καταστήματα. Έτσι, ανάλογα με τα παραπάνω, εάν τηρούνται ή όχι επιτρέπει ή αποτρέπει την είσοδο και εγκλωβίζει εντός του θαλάμου. Για να εξέλθει κάποιος ακολουθείται η ίδια διαδικασία που ακολουθείται και κατά την είσοδο.

- Αφού γίνει πράσινο το κουμπί, τότε ακούει πάλι μια φωνή να λέει: "*Η πόρτα είναι ανοιχτή, μπορείτε να εισέλθετε*", και έτσι μπορεί κάποιος να εισέλθει στην τράπεζα.

Συνοψίζοντας, κάποια από τα συστήματα που διαθέτουν οι πόρτες και μερικά απ' αυτά αναφέρθηκαν παραπάνω είναι :

- Ανιχνευτής Μετάλλων
- Σύστημα αναγνώρισης προσώπων
- Ανιχνευτή παρουσίας ενός ατόμου
- Σύστημα με καρταναγνώστη
- Επιπλέον κονσόλες ελέγχου
- Αύξηση εφεδρικής τροφοδοσίας στις 24 ώρες και
- Διαμόρφωση του χώρου για χρήση ΑΜΕΑ

4.2 Ηλεκτρονικά Μηχανήματα Για Κάρτες Ωραρίου Υπαλλήλων (Κάρτες προσέλευσης, εισόδου και Εξόδου).

Σε όλους τους ιδιωτικούς, αλλά και δημόσιους εργασιακούς χώρους, οι υπάλληλοι από τα παλαιότερα χρόνια, έπρεπε να δηλώνουν ότι προσήλθαν στο χώρο εργασίας τους την ώρα που τους είχε ορίσει ο εργοδότης, αλλιώς είχαν κάποια μείωση μισθού ή κάποια επίπληξη, έτσι δημιουργήθηκαν οι κάρτες εισόδου και αυτό που λέμε ότι οι εργαζόμενοι χτυπάνε κάρτα.

Στις αρχές αυτής της διαδικασίας, οι κάρτες αυτές ήταν χάρτινες, οι οποίες γράφονταν-σφραγίζονταν από κάποιον σε αυτό το πόστο και τοποθετούνταν σε θήκες ανά όνομα, κάτι σαν βιβλιοθήκη καρτών. Στη συνέχεια το υλικό των καρτών παρέμεινε το ίδιο αντικαθιστώντας τον τρόπο επικύρωσής τους, σε αυτόματο. Σήμερα, οι χάρτινες αυτές κάρτες έχουν μετατραπεί σε πλαστικές - ηλεκτρονικές σε κάποια επαγγέλματα, και σε κάποια άλλα σε gps (οδηγοί εταιριών).

Ειδικότερα, στις τράπεζες οι κάρτες εισόδου μετατράπηκαν σε πλαστικές κάρτες, κάτι σαν τις τραπεζικές κάρτες που όλοι έχουμε και η βιβλιοθήκη μετατράπηκε σε μικρά μηχανηματάκια εισόδου και εξόδου με φωτάκια που δείχνουν ποιο είναι ποιο, τα οποία διαβάζουν το barcode της κάθε κάρτας ανέπαφα, που είναι χρωμαμένη στο όνομα κάθε υπαλλήλου. Έτσι τηρείται ένα ηλεκτρονικό αρχείο σε ένα πρόγραμμα υπολογιστή, το οποίο μπορεί και βλέπει η υπεύθυνη προσωπικού που είναι αρμόδια για την προσέλευση του κάθε εργαζομένου.

4.3 Κάμερες Ασφαλείας

Προκειμένου οι τράπεζες να είναι περισσότερο προστατευμένες και επανδρωμένες, διαθέτουν σύγχρονες κάμερες ασφαλείας, οι οποίες καταγράφουν τον χώρο 24ώρες το 24ώρο και στέλνουν το καταγραφικό τους αρχείο σε συστήματα υπολογιστών, τα οποία είναι υπεύθυνοι να επιβλέπουν άτομα που είναι αρμόδιοι για την ασφάλεια τόσο των καταστημάτων όσο και των υπαλλήλων.



Εικόνα 8: Κάμερες ασφαλείας διαφόρων τύπων

4.4 Ηλεκτρονικές Κλειδαριές και Μηχανισμοί Χρονοκαθυστέρησης.

Όλες οι τράπεζες διαθέτουν το θησαυροφυλάκιο τους. Πλέον, οι περισσότερες συναλλαγές γίνονται με χρήματα άυλα, χρήματα που απλά κινούνται σε

λογαριασμούς ως αριθμοί (χρεώνονται, πιστώνονται) και μόνο ορισμένα από αυτά φεύγουν από τον τραπεζικό χώρο ως υλικά χαρτονομίσματα. Ωστόσο, όλες οι τράπεζες έχουν το θησαυροφυλάκιο τους, αλλά εφοδιάζονται και με χαρτονομίσματα από την Τράπεζα της Ελλάδος, μέσω ειδικών χρηματαποστολών. Προκειμένου λοιπόν, να μπορούν να προστατεύσουν τα προϊόντα τους, επειδή αυτό θεωρείται το χρήμα για μια τράπεζα, χρησιμοποιούν νέα τεχνολογικά μέσα, αλλά και νέες τεχνολογίες και συστήματα προστασίας. Φυσικά, δεν θα τα αναφέρουμε όλα, καθώς είναι πολλά (όπως τεχνολογία αποτροπής, για παράδειγμα υποκλοπής στοιχείων από τα ΑΤΜ), αλλά θα αναφέρουμε δύο από αυτά που είναι οι ηλεκτρονικές κλειδαριές και οι μηχανισμοί χρονοκαθυστέρησης.

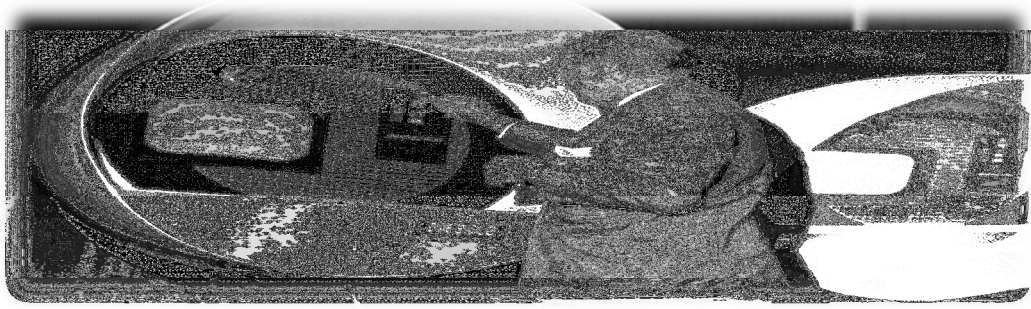
- Ηλεκτρονικές Κλειδαριές : Οι οποίες μπορεί να ανοίγουν με τη χρήση κάποιου μυστικού κωδικού ασφαλείας, κάποιου δακτυλικού αποτυπώματος, κάποιου ειδικού ηλεκτρονικού κλειδιού ή κάποιας ειδικής κάρτας.
- Μηχανισμοί χρονοκαθυστέρησης : συνίσταται για την μεγιστοποίηση της ασφάλειας, καθώς ακόμη και με την χρήση του σωστού κωδικού, κλειδιού κλπ, το χρηματοκιβώτιο, η βαλίτσα και οποιοδήποτε άλλο αντικείμενο τους διαθέτει καθυστερεί να ανοίξει. Με τον τρόπο αυτό, αποτρέπονται οι επίδοξοι ληστές, οι οποίοι δεν είναι διατεθειμένοι να περιμένουν σε έναν χώρο μέχρι να ανοίξει.



Εικόνα 9 : Ηλεκτρονική Κλειδαριά με Μηχανισμό Χρονοκαθυστέρησης

4.5 Μηχανήματα ΑΤΜ

Κατά τα πρώτα βήματα των τραπεζών η μοναδική οδός για την εξυπηρέτηση των πελατών στα τραπεζικά καταστήματα, ήταν η εξυπηρέτηση τους από τους υπαλλήλους των τραπεζικών καταστημάτων στα ταμεία, αλλά και τα γραφεία των τραπεζών. Ωστόσο, με την εξέλιξη της πληροφορικής και των τεχνολογικών μέσων και δεξιοτήτων εμφανίστηκαν στο προσκήνιο και άλλοι τρόποι εξυπηρέτησης των πελατών σε πιο γρήγορους ρυθμούς και σε κάποια είδη η εξυπηρέτηση τους μπορούσε να ανταποκριθεί 24ώρες το 24ώρο. Τα νέα αυτά δίκτυα ονομάστηκαν εναλλακτικά δίκτυα. Ένας από τους νέους τρόπους εξυπηρέτησης ήταν τα μηχανήματα ΑΤΜ.

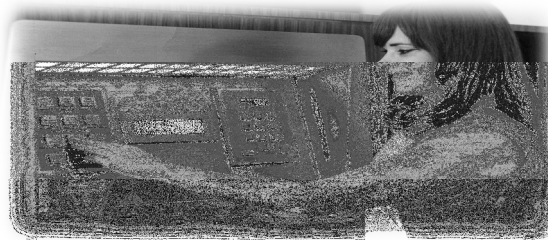


Εικόνα 10: Μηχάνημα εντός των τοιχών

4.5.1 Η ιστορία των ATM

«Το 1939, ο **Luther George Simjian** (Λούθερ Τζορτζ Σιμιγιάν), ένας Αρμενοαμερικανός εφευρέτης είχε την ιδέα του "μηχανήματος εντός των τοιχών". Δημιούργησε, λοιπόν, και εγκατέστησε τα πρώτα ATM σε μερικές τράπεζες των ΗΠΑ, για μια δοκιμαστική περίοδο 6 μηνών. Υπήρχε μια φωτογραφική μηχανή - μικροφίλμ μέσα στο μηχάνημα και τραβούσε ένα στιγμιότυπο της κατάθεσης. Οι πελάτες έπαιρναν αντίγραφο της φωτογραφίας ως απόδειξη.

"Οι μόνοι άνθρωποι όμως, που χρησιμοποιούσαν τα ATM ήταν πόρνες και χαρτοπαίκτες που δεν ήθελαν να έρθουν πρόσωπο με πρόσωπο με τους ταμίες", εξήγησε ο **Luther George Simjian** και δεν υπήρχαν αρκετά από αυτά να κάνουν τις μηχανές μια αξιόλογη επένδυση. Η απόπειρα στέφθηκε με αποτυχία, καθώς η ζήτηση ήταν μικρή και ο κόσμος ανέτοιμος να αφογκραστεί τη σκέψη πίσω από το μηχάνημα, χάνοντας έτσι τα εύσημα της δημιουργίας.



Εικόνα 11: Χρήση ATM από συγκεκριμένο είδος πληθυσμού.

Δεκαετίες αργότερα, στα μέσα του 1960, ο **John Shepherd Barron** (Τζον Σέπαρντ Μπάρον), σκεπτόμενος εντός της μπανιέρας του κουρασμένος εξαιτίας της αδυναμίας ανάληψης χρημάτων οποιαδήποτε μέρα ή ώρα, ασπάστηκε την ίδια ιδέα με τον Σιμιγιάν. Το 1967, εγκατέστησε στο Λονδίνο το πρώτο ηλεκτρονικό ATM, το οποίο διάβαζε επιταγές και όχι κάρτες. Ο Don Wetzel, επίσης, συγκαταλέγεται στη λίστα των επίδοξων εφευρετών του μηχανήματος. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας άνοιξε τον δρόμο εξελικτικά στη λειτουργία των σημερινών ATM, με μια λίστα ελεγχόμενων

ενεργειών, που κάνουν ευκολότερες τις συναλλαγές μας. Μάλιστα το 2005 δόθηκε στον Μπάρον η βασιλική τιμητική διάκριση **OBE**, για τις υπηρεσίες που προσέφερε.



Εικόνα 12: Το ATM του 1967

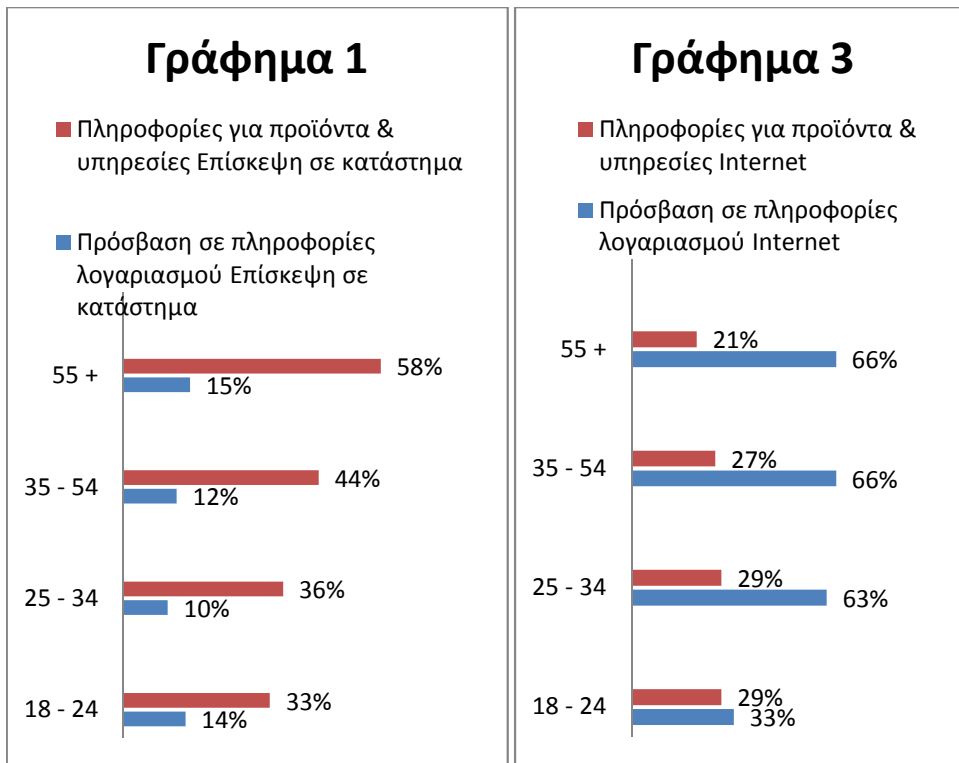
Ανά τον κόσμο υπολογίζεται ότι υπάρχουν πάνω από δύο εκατομμύρια ATM. Κατά τα μέσα του 1990, έκαναν την εμφάνιση τους και στον ελλαδικό χώρο. Ο χρόνος έδειξε ότι το εγχείρημα του Μπάρον έγινε την κατάλληλη στιγμή, καθώς η επιτυχία μιας εφεύρεσης πηγάζει από την αναγκαιότητα της εποχής.» (Ρεγούλα, 2016)

4.5.2 Συναλλαγές που μπορούν να γίνουν από τα ATM.³

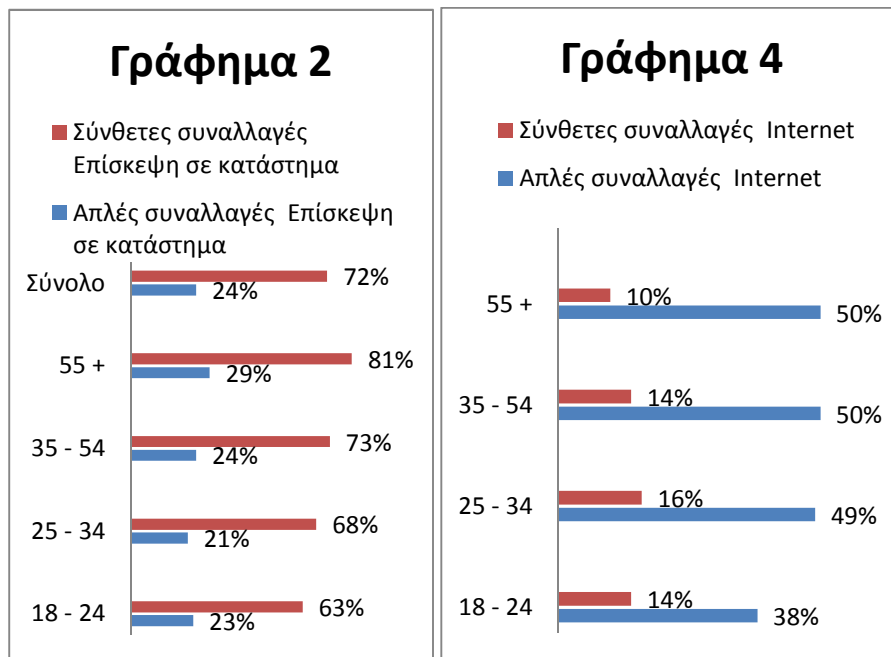
«Γενικότερα η εξάπλωση και η χρήση των ATM ως ένα διαφορετικό μέσο συναλλαγών ξεκίνησε να διευρύνεται σταδιακά. Ακόμη και σήμερα, εν έτη 2018 μόνο το 10% του πληθυσμού χρησιμοποιεί τις επιπλέον λειτουργίες ενός νέου εξελιγμένου ATM. Αρχικά, τα ATM ξεκίνησαν απλά ως μηχανήματα ανάληψης χρημάτων, ενώ αργότερα εμπλουτίστηκαν με νέες ιδιότητες και λειτουργίες προκειμένου να είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν όγκο διαφορετικών συναλλαγών.

Μια έρευνα που έγινε τον Μάρτιο του 2014, παρουσίαζε αναλυτικά τα παρακάτω ποσοστά προτιμήσεων των πελατών για εξυπηρέτηση μέσω καταστημάτων ή μέσω Internet ανά ηλικιακή ομάδα και ανά περίπτωση. Παρακάτω βλέπουμε τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής μέσω γραφημάτων.

³ Σεμινάριο κατά τη διάρκεια πρακτικής άσκησης στην Εθνική, Ενημερωτικό υλικό. Τσεσμελή Α., 2018



Εικόνα 13: Ποσοστά εξυπηρέτησης μέσω καταστημάτων ή μέσω ίντερνετ ανά ηλικιακή κλίμακα και ανά περίπτωση.



Εικόνα 14: Ποσοστά εξυπηρέτησης από κατάστημα ή από ίντερνετ ανά ηλικιακή κλίμακα και ανά περίπτωση.

Συγκεντρωτικά, ως συμπέρασμα από την παραπάνω έρευνα και τα γραφήματα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι :

- Μεγαλύτερο συγκεντρωτικά ποσοστό προτιμά να εξυπηρετείται από τα καταστήματα (43%), αντί του ίντερνετ (26%), όσον αφορά την ενημέρωση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες.
- Ακόμη μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά τα καταστήματα (72%), αντί του ίντερνετ (14%), όσον αφορά την διενέργεια σύνθετων συναλλαγών. Σε αυτή την περίπτωση μάλιστα η απόκλιση του ποσοστού είναι αρκετά μεγαλύτερη σε σχέση με την προηγούμενη περίπτωση.
- Ενώ μεγαλύτερο συγκεντρωτικά ποσοστό προτιμά να χρησιμοποιεί το ίντερνετ (63%) παρά του να επισκέπτεται κατάστημα (13%), προκειμένου να αποκτή πρόσβαση σε πληροφορίες λογαριασμού.
- Ακόμη μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά να χρησιμοποιεί το ίντερνετ (48%), παρά να επισκεφθεί κάποιο κατάστημα (24%) για την διενέργεια απλών συναλλαγών.»

Όπως προείπαμε, τα ATM έχουν εξελιχθεί πάρα πολύ, και πλέον αποτελούν ένα από τα πιο γνωστά εναλλακτικά δίκτυα, μέσα από το οποίο μπορεί ο καταναλωτής να εκτελέσει πολλές από τις καθημερινές του υποχρεώσεις.

Τα μηχανήματα ATM είναι εύκολα προσβάσιμα και βρίσκονται σε πολλούς χώρους. Ένας πελάτης μπορεί να βρει κάποιο ATM μηχάνημα εσωτερικά σε κάποιο κατάστημα τράπεζας, εξωτερικά σε κάποιο κατάστημα τράπεζας, σε κάποιο χώρο των αεροδρομίων, σε εμπορικά κέντρα, σε σούπερ μάρκετ καθώς και σε άλλους χώρους, οι οποίοι τηρούν τις προϋποθέσεις, κάτω από τις οποίες μπορεί να μισθωθεί ένα μηχάνημα σε ένα χώρο.



Εικόνα 15: Σύγχρονα Μηχανήματα ATM 2018

Μέσω της χρήσης ενός ATM, μπορούν να πραγματοποιηθούν οι παρακάτω συναλλαγές (προκειμένου να αναφέρω με χρήση ποιού μέσου συναλλαγής μπορούν να γίνουν τα παρακάτω θα χρησιμοποιήσω στοιχεία από την Εθνική τράπεζα).

Οι συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν είναι :

1. Πληρωμές (με EΘNOCASH PLUS & Debit Mastercard) :

- Εισφορών σε Ασφαλιστικά Ταμεία, ΦΠΑ
- Πιστωτικών καρτών ΕΤΕ ιδίου ή τρίτων
- Δόσεων πιστωτικής κάρτας με μετρητά (χωρίς χρήση pin)
- Βεβαιωμένων Οφειλών ΔΟΥ (ΕΝΦΙΑ, ΦΑΠ, Φόρος Εισοδήματος)
- Ασφαλιστικών εταιριών
- Λογαριασμών ΔΕΚΟ (πχ ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, κλπ)
- Τηλεπικοινωνιών
- Διδάκτρων
- Φόρτιση prepaid visa & cosmote prepaid

2. Πληρωμές (με πιστωτική κάρτα):

- Δόσεων πιστωτικής κάρτας με μετρητά (χωρίς χρήση pin)
- Λογαριασμών NOVA

3. Αναλήψεις:

- Μετρητών με χρεωστική & πιστωτική κάρτα

4. Μεταφορές σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτων (ΕΤΕ)

5. Καταθέσεις μετρητών (με EΘNOCASH PLUS & Debit):

- Κατάθεση μετρητών σε συνδεδεμένο λογ/σμό

6. Υπηρεσίες

- Αλλαγή PIN
- Ενεργοποίηση Κάρτας
- Πληροφορίες λογαριασμών και πιστωτικών καρτών
- Ενημέρωση για το αφορολόγητο (το οποίο θα εγκατασταθεί σύντομα)

Γενικότερα, οι συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω των ΑΤΜ είναι πλέον πάρα πολλές και συνεχώς αυξάνονται προσπαθώντας να αποφορτίσουν και τον φόρτο εργασίας των καταστημάτων.

Φυσικά όμως, η χρήση τους παρουσιάζει και ορισμένα πλεονεκτήματα, τόσο για τους πελάτες, όσο και για τους υπαλλήλους των τραπεζικών καταστημάτων, αλλά ταυτόχρονα παρουσιάζουν και μειονεκτήματα.

1. Πλεονεκτήματα Χρήσης :

- Λειτουργούν 24ώρες το 24ώρο και 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Παρέχουν απόδειξη για κάθε συναλλαγή, η οποία είναι απολύτως έγκυρη.
- Είναι εύκολα προσβάσιμα οποιαδήποτε στιγμή και σε πολλές περιοχές και σημεία.
- Λειτουργούν online, που σημαίνει ότι οι συναλλαγές συμβαίνουν σε πραγματικό χρόνο.
- Μπορεί να κάνει κανείς κατάθεση χρημάτων σε πραγματικό χρόνο και χωρίς φάκελο.
- Ακόμη και σε αντίξοες συνθήκες (καιροί τον capital control που τα καταστήματα ήταν κλειστά) μπορεί να πραγματοποιηθούν αναλήψεις και συναλλαγές.
- Μειώνεται το κόστος συναλλαγής.
- Μειώνεται ο χρόνος αναμονής.
- Αποφορτίζονται τα καταστήματα.
- Εύκολο περιβάλλον χρήσης.

2. Μειονεκτήματα Χρήσης :

- Κάποιες φορές λόγω υπερφόρτωσης του δικτύου των μηχανημάτων των τραπεζικών καταστημάτων τα μηχανήματα μπλοκάρουν και σταματούν να λειτουργούν.
- Μπορεί σε αντίξοες συνθήκες (capital control) και όχι μόνο να τελειώσουν κάποια συγκεκριμένα χαρτονομίσματα, καθώς υπάρχει εβδομαδιαίο όριο αναλήψεων και να σταματήσει το μηχανήμα να δίνει.
- Λόγω αναβαθμίσεων, μπορεί να σταματήσουν να λειτουργούν για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

4.6 Μηχανήματα Αυτόματων Πληρωμών

Όλα τα τραπεζικά ιδρύματα προκειμένου να βρίσκονται συνεχώς εντός των νέων αλλαγών και εξελίξεων στον παγκόσμιο τραπεζικό χώρο, όπως είπαμε εξελίσσονται, αναπτύσσονται, δημιουργούν νέα καινοτόμα προγράμματα, αναπτύσσουν και παρουσιάζουν νέα εναλλακτικά δίκτυα και προσπαθούν συνεχώς να αναβαθμίζονται.

Ακόμη ένα εναλλακτικό δίκτυο λοιπόν, εκτός από τα ATM, είναι τα κέντρα αυτόματων πληρωμών. Στα συγκεκριμένα μηχανήματα η κάθε τράπεζα ορίζει την ονομασία που θα τους δώσει. Έτσι έχουμε τα λεγόμενα "APS" για την Εθνική Τράπεζα, τα "easyray" για την Πειραιώς και τα "KΑΣ" για την Eurobank.

Ωστόσο, όλα τα μηχανήματα αυτού του είδους έχουν σχεδόν τις ίδιες δυνατότητες και διευκολύνουν την καθημερινότητα των πελατών, καθώς συνεργάζονται και με άλλους φορείς και έτσι, ο πελάτης γλιτώνει τις ουρές αναμονής και εξυπηρετείται άμεσα και γρήγορα από αυτά.

Αναλυτικότερα για να κατανοήσουμε τι ακριβώς συναλλαγές επιτελούν, πως λειτουργούν, πως είναι και τι παρέχουν τα συγκεκριμένα κέντρα αυτόματων πληρωμών, θα χρησιμοποιήσουμε στοιχεία και αναφορές για αυτά, τόσο για τα **APS**, όσο και για τα **Easyray**.

1. APS (ή ΚΑΠ) της Εθνικής Τράπεζας⁴:

Τα i-bank APS βρίσκονται σε επιλεγμένα Καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας και παρέχουν τη δυνατότητα :

- Άμεσης κατάθεσης χρημάτων σε λογαριασμούς ΕΤΕ μέχρι 1.000 ευρώ ανά λογαριασμό.
- Πληρωμών :
 - ✓ Πιστωτικών καρτών ΕΤΕ
 - ✓ Βεβαιωμένων οφειλών Δ.Ο.Υ.
 - ✓ Λογαριασμών εταιριών (πχ Ε.ΥΔ.ΑΠ - ΔΕΗ - COSMOTE - Vodafone κλπ)
 - ✓ Δόσεων δανείων της ΕΤΕ μέχρι 2.000 ευρώ σε κάθε λογαριασμό καθημερινά

Επιπλέον, τα συγκεκριμένα μηχανήματα εκδίδουν απόδειξη για κάθε συναλλαγή και δίνουν ρέστα σε κέρματα έως του ποσού των 10 ευρώ.

Όμως η χρησιμοποίηση αυτών των μηχανημάτων για συναλλαγές παρουσιάζει και ορισμένα πλεονεκτήματα, τα οποία είναι :

- ✓ Μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις
- ✓ Δεν απαιτείται κάρτα για την πραγματοποίηση των συναλλαγών σε αντίθεση με τα ATM
- ✓ Πραγματοποιούνται συναλλαγές ακόμη και σε μη πελάτες της ΕΤΕ (δεν απαιτείται λογαριασμός ή πιστωτική κάρτα στην ΕΤΕ)
- ✓ Δυνατότητα χρήσης των APS στα i - bank stores⁵ (με ωράριο εμπορικών καταστημάτων)

⁴ Σεμινάριο κατά τη διάρκεια πρακτικής άσκησης στην Εθνική, Ενημερωτικό υλικό. Τσεσμελή Α., 2018

⁵ Για τα i - bank stores θα μιλήσουμε αργότερα. Είναι ένα εντελώς νέο και καινοτόμο μοντέλο καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας.

Για την χρησιμοποίηση των κέντρων αυτόματων συναλλαγών, ο πελάτης απαιτείται να έχει μαζί του, ανάλογα με την υποχρέωση που επιθυμεί να διεκπεραιώσει :

- **Για πληρωμή δόσεων δανείων Εθνικής Τράπεζας :** τον αριθμό του λογαριασμού εξυπηρέτησης ή το αντίγραφο του λογαριασμού.
- **Για πληρωμή πιστωτικής κάρτας Εθνικής Τράπεζας :** τον αριθμό της κάρτας ή το αντίγραφο λογαριασμού ή την ίδια την κάρτα.
- **Για πληρωμή Βεβαιωμένων Οφειλών Δ.Ο.Υ. :** την Ταυτότητα Οφειλής ή το Ειδοποιητήριο Πληρωμής Φόρου.
- **Για πληρωμή εταιριών :** τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής ή το αντίγραφο λογαριασμού.
- **Για κατάθεση σε λογαριασμό Εθνικής Τράπεζας :** τον αριθμό του λογαριασμού και το αντίστοιχο χρηματικό ποσό σε χαρτονομίσματα ή κέρματα.

Ολοκληρώνοντας, είναι σημαντικό να αναφερθούμε και στην τιμολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται από τα APS. Οι περισσότερες, λοιπόν, διαθέσιμες συναλλαγές παρέχονται δωρεάν, ενώ το κόστος όσων τιμολογούνται είναι σημαντικά μειωμένο σε σχέση με τις συναλλαγές στο Κατάστημα.



Εικόνα 16: Εισαγωγική εικόνα για κέντρα αυτόματων πληρωμών της Εθνικής Τράπεζας

2. Μηχανήματα Easyray της Τράπεζας Πειραιώς⁶ :

Τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών easyray εξυπηρετούν πελάτες ή μη της Τράπεζας Πειραιώς για πληρωμές και καταθέσεις μετρητών, αλλά και πιο ειδικές συναλλαγές, όπως ενημέρωση βιβλιαρίου τραπεζικού λογαριασμού ή έκδοση παραβόλων. Η διαδικασία είναι απλή και γίνεται, είτε με την εισαγωγή μετρητών, είτε με χρήση κάρτας (πιστωτικής / χρεωστικής / προπληρωμένης) στο μηχάνημα easyray. Το δίκτυο μηχανημάτων easyray καλύπτει όλη την Ελλάδα και λειτουργεί με ασφάλεια στο εσωτερικό των καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς και εκτός καταστημάτων σε επιλεγμένους χώρους.

Τα μηχανήματα easyray υποστηρίζουν :

- **Πληρωμές και εξοφλήσεις :**

⁶ (Πειραιώς, "Μηχανήματα easyray", 2018)

- ✓ Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών όλων των ελληνικών τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ
- ✓ Εξόφληση λογαριασμών δημόσιων φορέων, εταιριών τηλεφωνίας και πολλών άλλων συνεργαζόμενων ιδιωτικών επιχειρήσεων.
- **Συναλλαγές για προϊόντα της Τράπεζας Πειραιώς :**
 - ✓ Κατάθεση μετρητών σε τραπεζικό λογαριασμό
 - ✓ Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών
 - ✓ Καταβολή δόσεων δανείου
 - ✓ Φόρτιση προπληρωμένης κάρτας
- **Αγορές και ειδικές συναλλαγές :**
 - ✓ Ανανέωση χρόνου ομιλίας κινητού
 - ✓ Έκδοση παραβόλων για δημόσιους φορείς

Καθώς όμως και πολλές άλλες συναλλαγές που μπορούν να εκτελεστούν.

Στα πλεονεκτήματα χρήσης του συγκεκριμένου εναλλακτικού δικτύου συγκαταλέγονται τα παρακάτω :

- **Χαμηλότερα έξοδα :** οι συναλλαγές που εκτελούνται στα μηχανήματα easy pay έχουν μηδενικά έξοδα ή πολύ χαμηλές χρεώσεις.
- **Ταχύτητα και ευκολία :** έχουν σχεδιαστεί για να διευκολύνουν τον πελάτη - χρήστη σε κάθε βήμα της διαδικασίας της συναλλαγής με εισαγωγή μετρητών. Πιο συγκεκριμένα :
 - ✓ Διαθέτουν οθόνη αφής με απλές οδηγίες για να μπορεί ο χρήστης εύκολα να πλοηγηθεί στις επιλογές του συστήματος.
 - ✓ Διαβάζουν το barcode του λογαριασμού του πελάτη και τον απαλλάσσουν από το να πρέπει να πληκτρολογήσει τα στοιχεία της πληρωμής του.
 - ✓ Δέχονται όλα τα χαρτονομίσματα, αλλά και κέρματα από 10 λεπτά έως 2 ευρώ, αναγνωρίζουν το ποσό που εισάγεται στο μηχάνημα και ελέγχουν όλα τα χαρτονομίσματα για πλαστότητα.
 - ✓ Εάν, το ποσό που εισάγεται είναι μεγαλύτερο από αυτό της οφειλής, δίνουν ρέστα μέχρι 10 ευρώ σε κέρματα.
 - ✓ Εκδίδουν απόδειξη συναλλαγής ισοδύναμη με αυτή του ταμείου.

- ✓ Καταγράφουν τη συναλλαγή στο σύστημα της τράπεζας σε πραγματικό χρόνο.
 - ✓ Ο πελάτης πραγματοποιώντας τις συναλλαγές του στο easyray εξοικονομεί χρόνο, αφού δεν χρειάζεται να περιμένει στην ουρά στην αντίστοιχη υπηρεσία ή στο ταμείο του τραπεζικού καταστήματος.
- **Υπάρχουν διαθέσιμα μηχανήματα σε πολλά σημεία της Ελλάδας :** άρα είναι εύκολα προσβάσιμα και εντοπίσιμα και οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν άμεσα.
 - **ΑΣΦΑΛΕΙΑ :** Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε αυτά αποπνέουν μια αίσθηση ασφάλειας.
Πιο συγκεκριμένα τα μηχανήματα αυτά παρέχουν ασφάλεια στον πελάτη καθώς :
 - ✓ **Γίνεται έλεγχος πλαστότητας χαρτονομισμάτων :** ένα προηγμένο σύστημα ελέγχει τα χαρτονομίσματα που εισάγονται και εντοπίζει τα πλαστά.
 - ✓ **Γίνεται διασταύρωση στοιχείων πληρωμής :** το σύστημα ελέγχει τα στοιχεία που εισάγει ο πελάτης για κάθε πληρωμή και τον ειδοποιεί για τυχόν λάθη που εντοπίζει, όπως στον αριθμό πιστωτικής κάρτας ή στον αριθμό λογαριασμού.
 - ✓ **Ισχύει το απόρρητο συναλλαγών και η προστασία προσωπικών δεδομένων :** όλες οι πληροφορίες που διαβάζει ο πελάτης μέσω των μηχανημάτων easyray είναι εμπιστευτικές. Τα τραπεζικά δεδομένα μεταφέρονται κρυπτογραφημένα και διατηρούνται σε έναν ασφαλή κεντρικό διακομιστή.
 - **Τέλος, όλες οι συναλλαγές γίνονται σε 5 απλά βήματα στα οποία ο πελάτης - χρήστης του μηχανήματος:**
 1. Επιλέγει συναλλαγή από την οθόνη αφής.
 2. Πληκτρολογεί τα στοιχεία πληρωμής, π.χ. τον κωδικό της ηλεκτρονικής πληρωμής, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη. Εάν, η συναλλαγή δεν αφορά προϊόν της Πειραιώς, το σύστημα ζητά επιπλέον την πληκτρολόγηση ενός αριθμού κινητού τηλεφώνου του πελάτη. Εναλλακτικά, εάν ο λογαριασμός του πελάτη έχει barcode, ο χρήστης τον τοποθετεί στον αναγνώστη barcode του μηχανήματος που καταγράφει αυτόματα τα στοιχεία πληρωμής.
 3. Πληκτρολογεί το ποσό πληρωμής.
 4. Εισάγει τα μετρητά στην υποδοχή του μηχανήματος. Επιπλέον, στην οθόνη μπορεί να παρακολουθεί πόσα χρήματα έχει ήδη εισάγει και πόσα ακόμη υπολείπονται για να συμπληρωθεί το πληρωτέο ποσό.

5. Λαμβάνει τα ρέστα και την απόδειξη συναλλαγής που εκτυπώνεται από το μηχάνημα.

Επίσης, τα συγκεκριμένα μηχανήματα παρέχουν την δυνατότητα πληρωμής περισσότερων από μια οφειλών ταυτόχρονα με συνολική πληρωμή όλων των οφειλών συγκεντρωτικά στο τέλος.

Συνοψίζοντας, θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών μοιάζουν ως προς την λειτουργία τους και αυτά που παρέχουν με τα ATM, αλλά σε σχέση με ATM έχουν σημαντικές διαφορές που εκείνα δεν μπορούν να καλύψουν, βασικότερες από τις οποίες είναι ότι δίνουν ρέστα και ότι δεν απαιτείται η χρησιμοποίηση κάρτας για την διενέργεια συναλλαγών. Όλο αυτό καθιστά τα μηχανήματα αυτά πιο εύκολα στη χρήση αλλά και πιο προσελκυσίμα σε σχέση με τους πελάτες. Τέλος, τα μηχανήματα τέτοιου τύπου όλων των τραπεζών λειτουργούν με τον ίδιο ακριβώς τρόπο και εξυπηρετούν τους ίδιους τύπους συναλλαγών. Το ζήτημα είναι αν τα προτιμούν οι πελάτες και ποιές τράπεζες τους ελκύουν περισσότερο, κάτι το οποίο θα ανακαλύψουμε μέσα από το ερωτηματολόγιο που θα συνταχθεί για να αντλήσουμε συμπεράσματα για την αποδοχή του κόσμου σε ότι μελετάμε στο δεύτερο μέρος της εργασίας αυτής.

4.7 Τρία Ευρέως Γνωστά Εναλλακτικά Δίκτυα⁷

Υπάρχουν και κάποια εναλλακτικά δίκτυα, τα οποία άρχισαν να αναπτύσσονται σταδιακά και πλέον χρησιμοποιούνται ευρέως από όλους. Τα τρία αυτά εναλλακτικά δίκτυα είναι : το **internet banking**, το **mobile banking** και το **phone banking**. Επειδή τα τρία αυτά εναλλακτικά δίκτυα έχουν γίνει πλέον μέρος της ζωής μας δεν θα εστιάσω ιδιαίτερα σε αυτά και θα αναφέρω μόνον τα πιο σημαντικά.

Στο **internet banking** είναι πολύ εύκολο να εγγραφεί κανείς και αποτελεί έναν εύκολο τρόπο πληρωμών, μεταφορών χρημάτων, παρακολούθηση ημερολογίου συναλλαγών, παρακολούθηση κίνησης λογαριασμών και άλλων διαδικασιών με την χρήση ενός υπολογιστή και μιας σύνδεσης στο internet, και το μόνο που χρειάζεται να διαθέτει ο χρήστης είναι ένα όνομα χρήστη και έναν προσωπικό κωδικό πρόσβασης.



Εικόνα 17: Internet Banking

⁷ Σεμινάριο κατά τη διάρκεια πρακτικής άσκησης στην Εθνική, Ενημερωτικό υλικό. Τσεσμελή Α., 2018

Το **mobile banking** αποτελεί κάτι σαν συνέχεια του internet banking ή μάλλον μια δεύτερη εναλλακτική κάποιος να έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του και να εκτελεί οποιεσδήποτε συναλλαγές χρειάζεται με τη μόνη διαφορά ότι εδώ ο χρήστης πρέπει να διαθέτει ένα smartphone να έχει κατεβάσει την εφαρμογή και να διαθέτει σύνδεση στο internet καθώς όμως και τα προσωπικά στοιχεία σύνδεσης.



Εικόνα 18: Mobile Banking

Το τρίτο και τελευταίο εναλλακτικό δίκτυο είναι το **phone banking**, το οποίο αποτελεί και αυτό μια εναλλακτική απλά στην συγκεκριμένη περίπτωση ο πελάτης χρησιμοποιεί οποιοδήποτε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο. Βέβαια, βασική προϋπόθεση είναι ο πελάτης να είναι ήδη εγγεγραμμένος στην υπηρεσία του internet banking.



Εικόνα 19 : Phone Banking

4.8 Νέα Τεχνολογία - Μηχανήματα POS

Ένα ακόμη αποτέλεσμα των τεχνολογικών εξελίξεων και αναβαθμίσεων στα τραπεζικά συστήματα είναι και τα μηχανήματα ανέπαφων συναλλαγών. Παλαιότερα, τα μηχανήματα που διέθεταν όλα σχεδόν τα καταστήματα ήταν μηχανήματα που δέχονταν τις κάρτες μέσω μιας εισόδου διάβαζαν τις πλακέτες τους και με την χρήση κουμπιών ολοκληρώνονταν οι συναλλαγές. Έπρεπε, δηλαδή να έρθει σε επαφή η κάρτα και να εισαχθεί στο μηχάνημα για να πραγματοποιηθεί μια συναλλαγή.

Πλέον, όμως τα μηχανήματα αυτά εμπλουτίστηκαν με νέες τεχνολογίες οι οποίες διαβάζουν ανέπαφα από απόσταση δηλαδή όλες τις καινούργιες τραπεζικές κάρτες, στις οποίες έχουν εισαχθεί ειδικά τσιπάκια που επιτρέπουν τις ανέπαφες κινήσεις. Μάλιστα, με τη νέα αυτή τεχνολογία έχει εισαχθεί και μια νέα καινοτομία, η οποία επιτρέπει άμεσα την συναλλαγή, χωρίς την χρήση κωδικού για ποσά κάτω των 25 ευρώ, κάτι το οποίο βέβαια γεννά και δεύτερες σκέψεις, οι οποίες θα εκφραστούν κατά την κατακλείδα αυτής της εργασίας, ώστε να αποτελέσει έναυσμα για

περαιτέρω μελέτη στο πέρασμα των χρόνων, που σίγουρα θα υπάρχουν περισσότερα δεδομένα σχετικά.

Επιπρόσθετα, τα νέα αυτά μηχανήματα μπορούν να εκτελέσουν συναλλαγές όχι μόνο με κάρτες, αλλά και με συσκευές κινητών τα λεγόμενα Smartphone's, ξανά ανέπαφα, κάτι το οποίο εμπίπτει σε μια νέα τεχνολογικά καινοτόμα τάση που θα μελετήσουμε και θα αναλύσουμε στο τρίτο μέρος της πτυχιακής αυτής.

Μηχανήματα POS παρέχουν όλες οι ελληνικές τράπεζες, καθώς και άλλες εταιρίες στον ελλαδικό χώρο, όπως για παράδειγμα η νίνα, η vodafone κλπ., με διαφορετική μίσθωση η κάθε μία. Προκειμένου όμως, να αναλύσουμε τι είναι τελικά τα POS θα αντλήσουμε στοιχεία από την Εθνική Τράπεζα και πιο συγκεκριμένα από σημειώσεις που κράτησα κατά την διεξαγωγή ενός σεμιναρίου που παρακολούθησα κατά την πρακτική μου άσκηση στην Εθνική.

4.8.1 Τι είναι το i-bank POS

Το POS μπήκε για τα καλά στη ζωή μας με σκοπό να κάνει τις συναλλαγές μας πιο εύκολες, πιο γρήγορες και πιο ασφαλείς. Τι είναι όμως πραγματικά το POS;

Στην Ελλάδα, όταν αναφερόμαστε στο POS, εννοούμε το μηχάνημα (τερματικό), στο οποίο μπορούμε να πληρώσουμε για ένα προϊόν ή μια παροχή υπηρεσιών, με άμεση χρέωση του λογαριασμού μας ή μιας κάρτας. Ωστόσο, το POS δεν είναι το όνομα του τερματικού.

Το **POS** προέρχεται από τα αρχικά των λέξεων Point Of Sale, που σημαίνει **Σημείο Πώλησης**. Είναι δηλαδή ο τόπος όπου ολοκληρώνεται μια συναλλαγή.

Συνεπώς, ίσως θα ήταν πιο σωστό να λέμε ότι ένα κατάστημα (επιχείρηση κλπ.) είναι POS και όχι διαθέτει POS.

Η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με την Mellon Technologies, με στόχο την καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των αναγκών των επιχειρήσεων, εγκαινίασε ένα νέο πλαίσιο συνεργασίας συναλλαγών μέσω καρτών πληρωμών, με την ονομασία i-bank POS.

Η υπηρεσία i-bank POS προσφέρει σε όλες τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις λιανικές πωλήσεις προϊόντων ή υπηρεσιών τη δυνατότητα να αποκτήσουν, μέσω αγοράς ή μίσθωσης τερματική συσκευή αποδοχής καρτών πληρωμής (POS) σε λίγες μόνο ημέρες, για την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών τους που επιθυμούν να πληρώσουν με χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες.

Η υπηρεσία i-bank POS αποτελεί μια νέα προσέγγιση στις πληρωμές με κάρτα, καθώς παρέχει :

- **Ευκολία** : Αποδοχή πλειοψηφίας καρτών

- **Ταχύτητα** : Σύνδεση μέσω TCP/IP
- **Καινοτομία** : Εξυπηρέτηση ανέπαφων συναλλαγών
- **Αμεσότητα** : Τηλεφωνική έγκριση συναλλαγών
- **Ασφάλεια** : Πρότυπο PCI V3.0
- **Επιλογές** : 5 πακέτα τερματικών καθώς και ένα 6ο που προστέθηκε το mPOS

4.8.2 Που απευθύνεται η νέα τεχνολογία POS

Η υπηρεσία i-bank POS απευθύνεται στον επιχειρηματία, τον έμπορο, τον επαγγελματία και τον επιτηδευματία που επιθυμεί να βελτιώσει το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρει, να αυξήσει την ανταγωνιστικότητα του και να εξασφαλίσει μεγαλύτερη ταχύτητα και ασφάλεια στις συναλλαγές.

Όλες οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις λιανικές πωλήσεις προϊόντων ή υπηρεσιών, ανεξαρτήτως μεγέθους, μπορούν να αποκτήσουν τη δική τους συσκευή i-bank POS. Ενδεικτικά τη συσκευή μπορούν να αποκτήσουν :

- Έμποροι - καταστήματα λιανικής
- Επιτηδευματίες
- Ελεύθεροι επαγγελματίες
- Τουριστικές επιχειρήσεις
- Τουριστικά γραφεία
- Ξενοδοχεία και τουριστικά καταλύματα
- Ιατρεία και διαγνωστικά κέντρα
- Επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και αναψυχής
- Εκπαιδευτικοί οργανισμοί, κέντρα μεταλυκειακών σπουδών, φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης, κέντρα εκμάθησης ξένων γλωσσών, κέντρα εκμάθησης υπολογιστών

4.8.3 Οφέλη από την χρήση της υπηρεσίας i-bank pos

Η χρήση της συγκεκριμένης νέας υπηρεσία παρουσιάζει και ορισμένα οφέλη τα οποία είναι :

- Αποδοχή και εξυπηρέτηση όλων των χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών των Διεθνών Οργανισμών MasterCard, VISA, Maestro και JCB
- Ανταγωνιστική προμήθεια χρέωσης για εκκαθάριση των συναλλαγών
- Ταχύτητα και ασφάλεια στην πραγματοποίηση των συναλλαγών, μέσω σύνδεσης TCP / IP

- Δυνατότητα αποδοχής των νέων καρτών που υποστηρίζουν ανέπαφες συναλλαγές (Contactless)
- Πρόγραμμα άτοκων δόσεων με επιλεγμένες κάρτες Ελληνικών Τραπεζών
- Δυνατότητα Εγγυημένων Κρατήσεων, Πάγιων Εντολών, Ταχυδρομικών και Τηλεφωνικών Παραγγελιών, όπου εφαρμόζονται
- Δυνατότητα συμμετοχής στο Πρόγραμμα Συνολικής Επιβράβευσης go4more της Εθνικής Τράπεζας
- Τηλεφωνική υποστήριξη και υπηρεσία τηλεφωνικής έγκρισης συναλλαγών από εξειδικευμένα στελέχη 24ώρες το 24ώρος 7ημέρες την εβδομάδα
- Πληθώρα επιλογών στα διαθέσιμα μοντέλα τερματικών

4.8.4 Πακέτα Συσκευών και Μοντέλα POS

Παρέχονται διάφοροι τύποι μηχανημάτων POS, όπου διαθέτουν διαφορετικά χαρακτηριστικά ικανά να ικανοποιήσουν τις διαφορετικές ανάγκες της κάθε επιχείρησης. Για το λόγο αυτό η κάθε επιχείρηση θα πρέπει ανάλογα με τις ανάγκες της να επιλέξει τον κατάλληλο τύπο που θα της προσφέρει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Οι τύποι μηχανημάτων POS που διαθέτει και παρέχει η Εθνική Τράπεζα ήταν αρχικά 5 (Επιτραπέζιο iCT220, Επιτραπέζιο iCT250 Έγχρωμο, Φορητό IWL220 - WiFi, Κινητό iWL220 - GPRS, Έγχρωμο Κινητό iWL250 - 3G) ενώ αργότερα προστέθηκε ένα νέο μοντέλο αρκετά μικρότερο σε μέγεθος σε σχέση με τα προηγούμενα το οποίο ήταν το iCMP Mobile POS ή mPOS.

Ουσιαστικά τα 6 αυτά μοντέλα μηχανημάτων παρουσιάζουν κάποια κοινά στοιχεία και λειτουργίες αλλά είναι κατασκευασμένα με δυνατότητες ικανές να καλύψουν μεγάλο εύρος διαφορετικών επιχειρήσεων και αναγκών.

Για να δώσουμε μια καλύτερη εικόνα των συγκεκριμένων μηχανημάτων θα λέγαμε ότι :

1) Επιτραπέζιο iCT220

Αποτελεί εύχρηστη λύση για συναλλαγές με κάρτα στο ταμείο και είναι ιδανικό για μικρά εμπορικά καταστήματα, λογιστήρια / ταμεία επιχειρήσεων και επαγγελματικά γραφεία.



Εικόνα 20: Επιτραπέζιο POS ασπρόμαυρο

2) Επιτραπέζιο iCT250

Αποτελεί την οικονομική λύση η οποία μπορεί να ενισχύσει την εικόνα της επιχείρησης του καταστηματούχου. Είναι ιδανικό για επιχειρήσεις λιανικής που επιθυμούν να προωθήσουν την επωνυμία τους και να ενισχύσουν το brand της επιχείρησης τους.



Εικόνα 21: Έγχρωμο τερματικό POS

3) Φορητό iWL220

Αποτελεί την αξιόπιστη λύση για ταχύτητα και ευκολία στο σημείο εξυπηρέτησης του πελάτη. Είναι ιδανικό για εστιατόρια, μπαρ, καφετέριες, μικρά ξενοδοχεία και καταλύματα, πρατήρια βενζίνης και επιβατικά πλοία.



Εικόνα 22: Φορητό POS ασπρόμαυρο

4) Κινητό iWL220

Αποτελεί οικονομική και αξιόπιστη λύση φορητότητας. Είναι ιδανικό για ελεύθερους επαγγελματίες και επιτηδευματίες, καθώς και επιχειρήσεις με περιορισμένες ανάγκες συναλλαγών εκτός εγκαταστάσεων.



Εικόνα 23: Φορητό POS ασπρόμαυρο

5) Έγχρωμο Κινητό iWL250

Αποτελεί την καλύτερη λύση για γρήγορη και αξιόπιστη επεξεργασία μεγάλου όγκου συναλλαγών με κάρτα εν κινήσει. Είναι ιδανικό για κινητά δίκτυα πωλητών, τουριστικές επιχειρήσεις, αυτοκινητιστές ταξί και διανομείς.



Εικόνα 24: Φορητό POS έγχρωμο

6) Νέο Μοντέλο το λεγόμενο iCMP Mobile POS ή mPOS

Πρόκειται για μια πολύ μικρή σε μέγεθος συσκευή αποδοχής καρτών πληρωμής. Συνδέεται μέσω Bluetooth με το κινητό τηλέφωνο ή το tablet του εμπόρου τα οποία θα πρέπει να διαθέτουν σύνδεση internet (το κόστος internet επιβαρύνει τον έμπορο). Μέσω ειδικής εφαρμογής στο κινητό ή στο tablet πληκτρολογείται το ποσό της συναλλαγής, το pin της κάρτας εφόσον απαιτείται, ενώ μπορεί να τεθεί ακόμη και υπογραφή του πελάτη στην οθόνη, εφόσον η κάρτα δεν ζητήσει pin για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Αποτελεί την καλύτερη λύση για εύκολη και γρήγορη αποδοχή απλών συναλλαγών εν κινήσει. Είναι ιδανικό για επαγγελματίες και επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες στον χώρο του πελάτη τους, όπως διανομείς, υπηρεσίες ταχυμεταφοράς, τεχνίτες κλπ.



Εικόνα 25: mPOS

Ωστόσο αναλυτικότερη περιγραφή των συγκεκριμένων μηχανημάτων και των δυνατοτήτων τους θα κάνουμε στο **Παράρτημα 2** της εργασίας αυτής, όπου οι πληροφορίες που θα περιλαμβάνονται έχουν αντληθεί από ειδικό σεμινάριο που παρακολούθησα κατά την διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

Ολοκληρώνοντας το συγκεκριμένο θέμα σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι η απόκτηση των συγκεκριμένων μηχανημάτων έχει γίνει πλέον υποχρεωτική για όλους

τους ελεύθερους επαγγελματίες και όλες τις ελληνικές επιχειρήσεις και η απόκτηση του είναι πάρα πολύ εύκολη απλά κάνοντας μια αίτηση σε οποιοδήποτε κατάστημα παρέχει αυτού του είδους τα μηχανήματα.

4.9 Η νέα πραγματικότητα στα τραπεζικά καταστήματα

Οι διαρκείς εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας και της πληροφορικής, η μετατροπή και ο εκσυγχρονισμός στις λειτουργίες και στα μοντέλα όλων των τραπεζικών ιδρυμάτων, οι παγκόσμιες αλλαγές στην οικονομία της χώρας μας, η συμφόρηση των καταστημάτων και η μείωση του προσωπικού, η επιβολή των capital controls, οι συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες των πελατών οδήγησαν τα τραπεζικά καταστήματα στο να βρουν νέες διεξόδους δημιουργώντας νέα μοντέλα καταστημάτων όπου κυρίαρχο ρόλο παίζουν πλέον η τεχνολογία, τα μηχανήματα και η αυτοματοποίηση των πάντων και όχι πλέον η ανθρώπινη παρουσία. Στην Ελλάδα πρωτοστάτες σε αυτή την προσπάθεια αποτελούν η Τράπεζα Πειραιώς με τα λεγόμενα καταστήματα e-branch καθώς και η Εθνική Τράπεζα με τα λεγόμενα καταστήματα i-bank store. Τα νέα αυτά καταστήματα όπως θα δούμε στη συνέχεια είναι πλήρως αυτοματοποιημένα και σύγχρονα και εγκαινιάζουν μια νέα αποχή. Επιπλέον τα χαρακτηριστικά τους, το περιβάλλον τους και οι υπηρεσίες που παρέχουν είναι εντελώς διαφορετικά από τα παραδοσιακά τραπεζικά καταστήματα. Τα νέα αυτά καταστήματα λειτουργούν στο πρότυπο μια νέας εποχής που θα αναφέρουμε στο τρίτο μέρος της εργασίας. Όμως, κατά πόσο τα γνωρίζουν οι κάτοικοι της Ελλάδας, πόσο ποσοστό τα επισκέπτεται, τα εμπιστεύεται και χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες τους και κατά πόσο είναι θετικοί σε τέτοιες αλλαγές καθώς και στην ανάπτυξη περισσότερων τέτοιων καταστημάτων. Όλα αυτά θα τα δούμε μέσα από το ερωτηματολόγιο για το δεύτερο μέρος της εργασίας το οποίο θα παρουσιαστεί στο τέταρτο μέρος αυτής.

4.9.1 i-bank Store της Εθνικής Τράπεζας



Εικόνα 26: i-bank store

Η Εθνική Τράπεζα ήταν από τις πρώτες παγκοσμίως αλλά και πρώτη στη Ελλάδα που παρουσίασε ένα πρωτοποριακό για τα τραπεζικά δεδομένα concept store, δείχνοντας τον δρόμο προς την καινοτομία και τη σύγχρονη τραπεζική εξυπηρέτηση. Δημιουργήθηκαν μια σειρά από τέτοια καταστήματα με πρώτο το i-bank store στο εμπορικό κέντρο "The Mall Athens" το 2011.

Τα i-bank stores τα οποία δημιούργησε η Εθνική Τράπεζα καθώς και η χρονολογική σειρά που τα δημιούργησε παρουσιάζονται στο **Παράρτημα 3** της εργασίας αυτής.



Εικόνα 27: Χρονολογική σειρά ίδρυσης i-bank stores.

Τα i-bank stores είναι μοντέρνοι πολυώροιοι ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, όπου παρουσιάζονται όλες οι υπηρεσίες i-bank (Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, ATM, Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών - APS, Πάγιες Εντολές κλπ.). Σε ένα high tech περιβάλλον, ο επισκέπτης, είτε μόνος του, είτε με τη βοήθεια της εξειδικευμένης ομάδας i-bank store, μπορεί να εξερευνήσει μια νέα οπτική εύκολης και γρήγορης εκτέλεσης των καθημερινών του συναλλαγών.

Παράλληλα, το i-bank store αποτελεί χώρο ψυχαγωγίας, αλλά και επιμόρφωσης και ανταλλαγής απόψεων σε θέματα τεχνολογίας, σύγχρονης τραπεζικής εξυπηρέτησης και περιβάλλοντος, λειτουργώντας σαν εργαστήριο γνώσης, συνεισφέρει στο ευρύτερο σύνολο δράσεων της Εθνικής Τράπεζας για την ενίσχυση του ψηφιακού αναλφαβητισμού. Επιπλέον, στους χώρους αυτούς έχει γίνει πρόβλεψη στο σχεδιασμό του χώρου και των τεχνολογιών για εύκολη πρόσβαση ΑμΕΑ.



Εικόνα 28: Εικονικός κήπος χαλάρωσης πελατών

Χαρακτηριστική ήταν η ομιλία του διευθύνοντα συμβούλου της Εθνικής Τράπεζας κυρίου Απόστολου Ταμβακάκη, ο οποίος μεταξύ των άλλων ανέφερε ότι :

«Για εμάς στην Εθνική, η καινοτομία και η τεχνολογία είναι το κυριότερο μέσο για να παρέχουμε υψηλό επίπεδο υπηρεσιών σε όλους τους πελάτες μας, ανεξαρτήτως ηλικίας, ψηφιακών δεξιοτήτων και γνώσεων. Στα ηλεκτρονικά κανάλια i-bank, το Internet Banking, το Phone Banking, το Mobile Banking, τα ATM και τα APS επιδιώκουμε πάντα με το πλέον φιλικό τρόπο, να ανταποκρινόμαστε άμεσα στις ανάγκες εξυπηρέτησης των πελατών μας, όπου κι αν βρίσκονται, κάθε στιγμή.

Το i-bank store απευθύνεται σε όλους. Και σε αυτούς που ήδη χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank, πραγματοποιώντας πάνω από 120.000.000 τραπεζικές συναλλαγές το χρόνο, και σε αυτούς που για πρώτη φορά μέσα από τις i-bank υπηρεσίες θα διαπιστώσουν τα πλεονεκτήματα της αυτοματοποιημένης τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Όλοι στο i-bank store θα έχουν την ευκαιρία να κάνουν ένα βήμα μπροστά στο μέλλον και να εξερευνήσουν τις νέες δυνατότητες που η τεχνολογία μπορεί να μας προσφέρει.

Η δημιουργία του i-bank store συμπίπτει με τη συμπλήρωση των 170 χρόνων ζωής της Εθνικής Τράπεζας, και αποδεικνύει ότι, παρά την ηλικία της, η Εθνική παραμένει νέα, πρωτοπορεί και ανανεώνεται διαρκώς.

Κλείνοντας τον λόγο του ανέφερε ότι μέσα από αυτή τη διαδικασία εξέλιξης, θέλουμε να είμαστε δίπλα στους πελάτες μας και να συνεχίσουμε να χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης, όπως κάναμε σε όλα τα χρόνια λειτουργίας μας. Για εμάς, αυτές οι σχέσεις εμπιστοσύνης είναι το πιο σημαντικό επίτευγμα και ο κύριος λόγος που όλα αυτά τα χρόνια βρισκόμαστε στην πρώτη θέση προτίμησης».



Εικόνα 29: Έξω - Εσωτερική όψη ενός i-bank καταστήματος

Στα i-bank store οι επισκέπτες μπορούν να :

- Να ενημερωθούν για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και για την συμβολή τους στη βελτίωση της καθημερινότητας.
- Να ανοίξουν λογαριασμό στην Εθνική Τράπεζα και να αποκτήσουν πρόσβαση στις υπηρεσίες i-bank.
- Να γίνουν μέλη του i-bank store club και να απολαμβάνουν μια σειρά από προνόμια.
- Να συμμετέχουν ενεργά σε ένα εργαστήριο γνώσης και να παρακολουθήσουν στο αμφιθέατρο εκδηλώσεων του i -bank store σεμινάρια, παρουσιάσεις και ομιλίες για τις νέες τεχνολογίες και πολλά άλλα θέματα σχετικά με τη συμβολή της τεχνολογίας στη ζωή μας.
- Να χαλαρώσουν στο καθιστικό με τον εικονικό ουρανό, το κατακόρυφο κήπο (μια εναλλακτική "πράσινη" πρόταση που προσφέρει οξυγόνο με τη χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας) και την οθόνη ενημέρωσης και ψυχαγωγίας (infotainment), απολαμβάνοντας τον καφέ τους.

- Να διασκεδάσουν στη διαδραστική επιφάνεια με τις εφαρμογές επαυξημένης πραγματικότητας (augmented reality) και να παίξουν παιχνίδια σκέψης
- Να πλοηγηθούν στο διαδίκτυο από το φορητό υπολογιστή ή το κινητό τους, μέσω της δωρεάν ασύρματης σύνδεσης (Free WiFi)

Η μοναδικότητα του i-bank store βρίσκεται στο συνδυασμό διαφόρων στοιχείων, όπως η ιδιαίτερη αρχιτεκτονική, οι ψηφιακές εφαρμογές (οθόνες αφής, προβολικά, διαδραστικές επιφάνειες κ.α.), καθώς και η δυνατότητα για παρακολούθηση εκδηλώσεων σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο. Θα οριζόταν λοιπόν, ως ένας πολυχώρος, πλήρους ηλεκτρονικής self - service εξυπηρέτησης, με χρήση προηγμένων τεχνολογικών εφαρμογών, αλλά και ως ένα κέντρο διάχυσης γνώσης.



Εικόνα 30: Εσωτερική όψη καταστημάτων

Το i-bank store λειτουργεί ως ένα "εργαστήριο καινοτομίας" (innovation lab) για την Εθνική Τράπεζα, όπου εφαρμόζονται πιλοτικά νέοι τρόποι εξυπηρέτησης και παρουσιάζονται νέες τεχνολογίες. Οι σημαντικότερες από αυτές είναι :

- Η πρώτη εφαρμογή video banking στην Ελλάδα, ένας πρωτοποριακός συνδυασμός phone banking με βίντεο κλήση, σε απευθείας σύνδεση με το i-bank contact center.
- Χώρος διάδρασης με εφαρμογές επαυξημένης πραγματικότητας (augmented reality) και με παιχνίδια σκέψης.
- Digital wall 12 οθόνων με περιεχόμενο σε υψηλή ευκρίνεια (High Definition)
- Καθιστικό με virtual ceiling και σύστημα infotainment.

- Βάση επίδειξης του i-bank Mobile Banking για συναλλαγές με smartphones.
- Οθόνη αφής για παροχή πληροφοριών (infokiosk) σχετικά με τις υπηρεσίες i-bank, την προβολή εκπαιδευτικών video και το πρόγραμμα εκδηλώσεων i-bank store.
- Σύστημα κάθετου κήπου βάσει ειδικού βοτανολογικού σχεδιασμού για εσωτερικούς χώρους : μια εναλλακτική "πράσινη" πρόταση που προσφέρει οξυγόνο με τη χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας.



Εικόνα 31: Εσωτερικό περιβάλλον i-bank store

Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στη διοργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων και εκδηλώσεων, με θεματολογία που κινείται πάνω σε δύο άξονες :

1. στην "τεχνολογία" και πως αυτή διευκολύνει τη ζωή μας και
2. στην "οικονομία".

Έτσι, ο επισκέπτης μπορεί, για παράδειγμα να παρακολουθεί ανέξοδα εταιρίες και φορείς να παρουσιάζουν τα τελευταία τεχνολογικά επιτεύγματα, να μάθει πως καταρτίζεται ένα επιχειρησιακό πλάνο, να δημιουργήσει ένα blog ή να ετοιμάσει έναν απλό προϋπολογισμό σε ένα ηλεκτρονικό φύλλο εργασίας.

Φυσικά κάθε i-bank store διαθέτει και εξειδικευμένη ομάδα που παρουσιάζει όλες τις υπηρεσίες i-bank στα ενδιαφερόμενα μέρη και παρέχει εξυπηρέτηση, από το άνοιγμα ενός τραπεζικού λογαριασμού, μέχρι την παροχή όλων των "κλειδιών" για τη χρήση των i-bank υπηρεσιών.

Τα συγκεκριμένα καταστήματα δεν τηρούν ωράριο τραπεζικό καταστημάτων, αλλά το καθένα λειτουργεί με δικό της γνώμονα και επιλέγει και αποφασίζει αυτόνομα το ένα από το άλλο το ωράριο εργασίας του.

Σημαντικό σε αυτό το σημείο είναι να δούμε την χρήση των υπηρεσιών που παρέχουν τα i-bank store σε αριθμούς (στοιχεία από έρευνα της Εθνικής Τράπεζας) :

- 15 εκ. εγγρήματες συναλλαγές αξίας 25 δις ευρώ μέσω Internet
- 112 εκ. συναλλαγές αξίας 17 δις ευρώ μέσω ATM με χρήση 1414 ATM
- 2,8 εκ. (κλήσεις) μέσω τηλεφώνου
- 1 εκ. συναλλαγές αξίας 180 εκ. ευρώ μέσω APS με χρήση 44 APS
- 125.000 downloads εφαρμογών τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών το 53% μέσω Android και 43% μέσω iOS

Τα i-bank stores έχουν βραβευτεί και με ορισμένα βραβεία όπως:

- 2013 mea, Marketing Excellence Awards, Διαχείριση Δικτύων Διανομής & Trade Marketing



Εικόνα 32: Λογότυπο Βραβείου

- 2013 e-volution awards, Συνδυασμός Ψηφιακού & Φυσικού Καναλιού



Εικόνα 33: Λογότυπο Βραβείου

- A'DESIGN AWARD



Εικόνα 34: Λογότυπο Βραβείου

Κλείνοντας, τα συγκεκριμένα καταστήματα αποτελούν δείγμα της νέας εποχής στον τραπεζικό τομέα, της νέας εποχής που τα καταστήματα θα λειτουργούν εντελώς αυτοματοποιημένα με την παρουσία ενός μόνο εξειδικευμένου υπαλλήλου. Κατά πόσο όμως οι πελάτες ως τώρα έχουν δεχθεί αυτή την αλλαγή, για να δούμε πόσο δεκτικοί είναι οι πελάτες των τραπεζών σε τέτοιες αλλαγές θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα από μια έρευνα της Εθνικής Τράπεζας, και στο 4ο μέρος της εργασίας θα παρουσιάσω τα αποτελέσματα που προέκυψαν από το ερωτηματολόγιο που έχω συντάξει για το δεύτερο μέρος της εργασίας μου αυτής και το οποίο θα περιέχει ερωτήσεις και για αυτό το είδος νέου καινοτόμου καταστήματος, αλλά και του νέου καινοτόμου καταστήματος της Τράπεζας Πειραιώς που θα παρουσιαστεί στην επόμενη ενότητα.

Τα αποτελέσματα των στατιστικών που προέκυψαν από έρευνα που διεξήχθη από την Εθνική Τράπεζα για την περίοδο 2011 έως 2014 είναι τα παρακάτω :

- 2.1 εκ. Επισκέψεις
- 1.5 εκ. Συναλλαγές ATM
- 250 χιλ. Interactions
- > 350 Εκδηλώσεις

4.9.2 e-Branch της Τράπεζας Πειραιώς



Εικόνα 35: Κατάστημα e-branch

Το 2016 η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε ένα νέο πρωτοποριακό τεχνολογικά μοντέλο καταστήματος. Το μοντέλο αυτό ήταν ένα πλήρως αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό κατάστημα, το οποίο ονομάστηκε "e-branch" και προσφέρει μια σειρά ολοκληρωμένων τραπεζικών συναλλαγών.

Όπως ανέφερε, η Ευτυχία Κασελάκη (ανώτερος γενικός διευθυντής λιανικής τραπεζικής, δικτύων και καταθέσεων), κατά την παρουσίαση του νέου αυτού καταστήματος σε εκπροσώπους του τύπου, "Στόχος της τράπεζας ήταν να δημιουργήσει καταστήματα σύγχρονης τραπεζικής εμπειρίας για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της και τη βελτίωση της συνολικής τους εμπειρίας μέσω της παροχής πρωτοποριακών υπηρεσιών."

Ακόμη, όπως επισημάνθηκε κατά τη διάρκεια της παρουσίασης, τόσο οι ιδιώτες, όσο και οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με ασφάλεια ταχύτητα και ευκολία, καθώς δεν απαιτούνται ειδικές γνώσεις και ψηφιακές δεξιότητες. Καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου λειτουργίας των e-branches θα υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό, στο οποίο οι πελάτες θα μπορούν να απευθύνονται για οποιαδήποτε απορία, να ενημερωθούν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να εκπαιδευτούν στην χρήση των μηχανημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών της τράπεζας καθώς και να τους βοηθούν σε κάθε συναλλαγή.

Κλείνοντας το λόγο της ανέφερε ότι έμφαση δόθηκε στην υπηρεσία "Ταμίας από Απόσταση".

Το ωράριο λειτουργίας των συγκεκριμένων καταστημάτων είναι διευρυμένο σε σχέση με τα απλά τραπεζικά καταστήματα.

Τα e - branch που δημιούργησε η Τράπεζα Πειραιώς βρίσκονται σε πολλά σημεία και περιοχές της Αθήνα και της Θεσσαλονίκης και παρουσιάζονται στο «**Παράρτημα 3**» της εργασίας.

Κάποια από τα χαρακτηριστικά των καταστημάτων e - branch είναι :

1) Ταμίας από απόσταση (αποτελεί την υπηρεσία ναυαρχίδα των e - branches) :

Ο πελάτης συνδέεται μέσω βίντεο κλήσης με τον ταμεία από απόσταση και πραγματοποιεί οποιαδήποτε συναλλαγή με την ίδια ευκολία και απλότητα ενός κανονικού ταμείου. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται σε ευρώ με την χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής του πελάτη (που αποτελεί και αυτή μια καινοτομία στον τραπεζικό τομέα).



Εικόνα 36: Ταμίας από Απόσταση

Οι συναλλαγές που μπορεί να κάνει ο πελάτης με τον ταμεία από απόσταση είναι :

- Κατάθεση μετρητών.
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών σε ίδιο ή διαφορετικό νόμισμα μέχρι του ποσού των 10.000 ευρώ ή το ισότιμο αυτού.
- Ανάλυση μετρητών μέχρι του ποσού των 10. 000 ευρώ.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών και δανείων.
- Πληρωμή λογαριασμών και οφειλών Δημοσίου.
- Πληρωμή e- παράβολου.
- Φόρτιση και ολική εκφόρτιση prepaid καρτών.
- Κατάθεση ιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών άλλων Τραπεζών μέχρι του ποσού των 200.000 ευρώ (ανά επιταγή).
- Εξόφληση επιταγών Τράπεζας Πειραιώς μέχρι του ποσού των 10.000 ευρώ με πίστωση σε λογαριασμό.

Ωστόσο, στο συγκεκριμένο είδος ταμείου από απόσταση υπάρχουν και ορισμένες συναλλαγές οι οποίες δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν όπως :

- Συναλλαγές με πληρεξούσιο ή εξουσιοδότηση

- Με μετρητά σε ξένο νόμισμα
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών μετά τις 18:00
- Κατάθεση ιδιωτικών ή τραπεζικών επιταγών Τραπεζών που δεν συμμετέχουν στο Σύστημα Ηλεκτρονικού Συμψηφισμού (ΔΗΣΣΕ)

2) Αυτόματες συναλλαγές :

Στο χώρο των αυτόματων συναλλαγών ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει αυτόματες και γρήγορες τραπεζικές συναλλαγές. Στο χώρο αυτό ο πελάτης θα βρει διαθέσιμα πολλά μηχανήματα μέσα από τα οποία πραγματοποιεί τις καθημερινές του συναλλαγές. Πιο συγκεκριμένα θα βρει το μηχάνημα αυτόματων συναλλαγών easypay, το μηχάνημα αυτόματης ενημέρωσης βιβλιαρίου και το μηχάνημα άμεσης έκδοσης προπληρωμένης gift card της Τράπεζας Πειραιώς.



Εικόνα 37: Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών

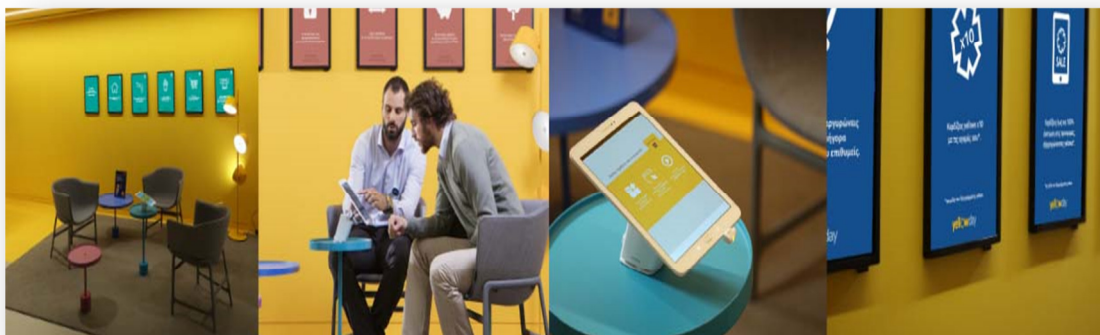
Με την χρήση αυτών των μηχανημάτων ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει μόνος τους εύκολα και γρήγορα :

- Άμεση έκδοση prepaid gift καρτών
- Πληρωμή λογαριασμών και οφειλών Δημοσίου
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών και δανείων
- Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό τρίτου
- Αγορά αεροχρόνου
- Ενημέρωση βιβλιαρίου

Αναλύοντας, για παράδειγμα, ένα από τα μηχανήματα έχουμε τα μηχανήματα αυτόματης ενημέρωσης βιβλιαρίου, στα οποία ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ενημερώσει μόνος του, γρήγορα και απλά, το βιβλιάριο καταθέσεων του για άμεση αποτύπωση των κινήσεων του λογαριασμού του.

3) Digital corner :

Στο χώρο αυτό προσφέρεται η δυνατότητα (στον πελάτη), μέσω του διαθέσιμου ηλεκτρονικού υπολογιστή και των tablets να πλοηγηθεί και να ανακαλύψει πόσο εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια μπορεί να πραγματοποιεί τις καθημερινές του συναλλαγές με τις βραβευμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς.



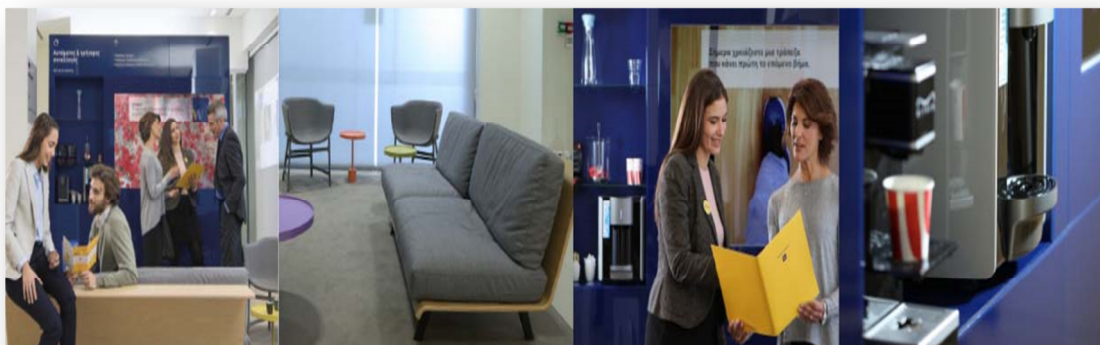
Εικόνα 38: Περιβάλλον Digital Corner

Ακόμη σε αυτή την γωνιά τεχνολογίας, αν θα μπορούσα να την χαρακτηρίσω έτσι, ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για τις σημαντικές υπηρεσίες που του παρέχονται μέσω των apps της Τράπεζας Πειραιώς και οι οποίες μπορούν να κάνουν τη ζωή του πιο εύκολη, όπως για παράδειγμα μπορεί να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή yellowday. Ωστόσο αναλυτικότερη περιγραφή των εφαρμογών που μπορεί να αξιοποιήσει και τι είναι αυτές οι εφαρμογές γίνεται στο **Παράρτημα 4** της εργασίας.

Ουσιαστικά η γωνιά Digital είναι μια απεικόνιση της φράσης "Πάρτε την Τράπεζα στα χέρια σας και πραγματοποιήστε τις συναλλαγές σας όπου και αν βρίσκεστε".

4) Χώρος Συνεργατών :

Σε αυτόν τον ειδικά διαμορφωμένο χώρο παρουσιάζονται προϊόντα και υπηρεσίες από επιλεγμένους συνεργάτες της Τράπεζας Πειραιώς.



Εικόνα 39: Χώρος Συνεργατών

5) Πρόσθετοι Τρόποι Εξυπηρέτησης :

Στο χώρο των e-branches υπάρχουν και ορισμένοι πρόσθετοι τρόποι εξυπηρέτησης οι οποίοι είναι :

- **Facilitators** : Στο e-branch, υπάρχει πάντα ένας υπεύθυνος εξυπηρέτησης, έτοιμος να σας καθοδηγήσει και να σας εκπαιδεύσει για το πως θα πραγματοποιήσετε τις συναλλαγές σας. Επιπλέον, για οτιδήποτε χρειαστεί ο πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να επικοινωνήσει με εκπρόσωπο της Τράπεζας Πειραιώς.
- **Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση** : Στον χώρο αυτό μπορεί να επικοινωνήσει μέσω τηλεφωνικής κλήσης με έναν υπάλληλο της Τράπεζας Πειραιώς. Επιπλέον, μπορεί να ενημερωθεί για προϊόντα και υπηρεσίες, να πραγματοποιήσει συναλλαγές και να εγγραφεί στις υπηρεσίες web/mobile και phone banking.
- **Meeting Room** : Πλέον δεν χρειάζεται ο πελάτης να επισκεφτεί ένα κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς, για να συναντήσει έναν τραπεζικό συνεργάτη του καταστήματος. Μπορεί να κλείσει ραντεβού μαζί του στην αίθουσα συσκέψεων e-branch.

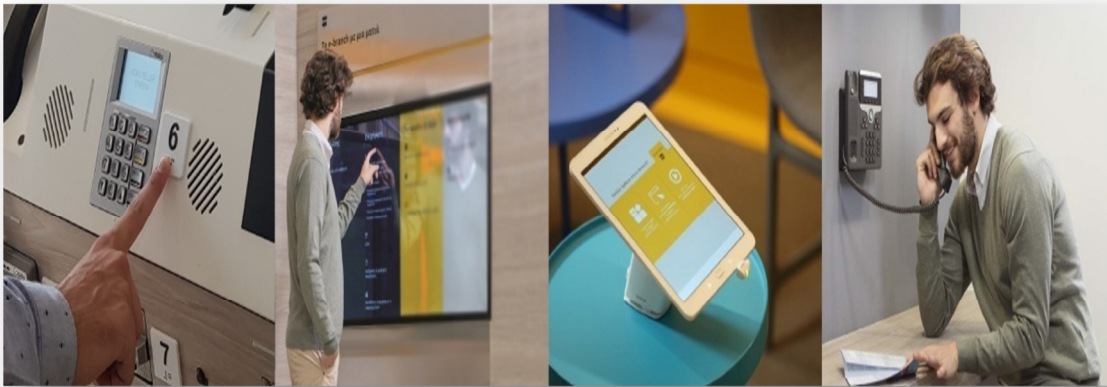


Εικόνα 40: Εσωτερικοί χώροι του e-branch

6) **Υπηρεσίες για ΑμεΑ** : στα e-branch παρέχονται για τα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) οι κάτωθι πρωτοποριακές υπηρεσίες :

- **Άτομα με πρόβλημα όρασης** :
 - ✓ Καθοδήγηση του πελάτη από υπεύθυνο εξυπηρέτησης καθ' όλη την παραμονή στο κατάστημα.
 - ✓ Πραγματοποίηση συναλλαγών ταμείου μέσω της υπηρεσίας "Ταμίας από Απόσταση" με τη βοηθητική χρήση ειδικής σήμανσης στο μηχάνημα γραφή Braille, χωρίς την ανάγκη παράστασης και υπογραφής μαρτύρων.
 - ✓ Δυνατότητα πλοήγησης και εκπαίδευσης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank με τη χρήση φωνητικής υποστήριξης.

- ✓ Εγγραφή στο winbank, χωρίς να είναι απαραίτητη η χειρόγραφη υπογραφή συμβάσεων.
- **Άτομα με προβλήματα ακοής :**
 - ✓ Συναλλαγές ταμείου με εκπαιδευμένους στη νοηματική γλώσσα ταμίες.
 - ✓ Οθόνη αφής με διαδραστικό χάρτη για πληροφόρηση σχετικά με τις προσφερόμενες στο e-branch συναλλαγές και τα διαθέσιμα μηχανήματα.
- **Άτομα με κινητικά προβλήματα :**
 - ✓ Εύκολη μετακίνηση στους εσωτερικούς χώρους του καταστήματος.
 - ✓ Καθοδήγηση του πελάτη από υπεύθυνο εξυπηρέτησης καθ' όλη την παραμονή στο κατάστημα.
 - ✓ Εξυπηρέτηση στο ύψος του αμαξιδίου με την υπηρεσία "Ταμίας από Απόσταση".



Εικόνα 41: Χώρος Συναλλαγών Για ΑμεΑ

«Επιπλέον, σε σχέση με τα e-branch, σε συνέντευξη του στην Βάσω Αγγελέτου δημοσιογράφο του insider.gr, ο κος Στέφανος Μυτιληναίος, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Ηλεκτρονικής Επιχειρηματικότητας της Τράπεζας Πειραιώς, τόνισε μεταξύ των άλλων πως τα παραδοσιακά καταστήματα είναι σημαντικό κομμάτι της τράπεζας και πως θα παραμείνει έτσι. Ακόμη, τόνισε πως καταλαβαίνουν ότι είναι πολύ μεγάλο βήμα να μεταβεί ένας πελάτης από το παραδοσιακό κατάστημα στο internet και το mobile banking απ'τη μία στιγμή στην άλλη. Αναφέρει πως το e-branch είναι κυρίως από πλευράς ιδιωτών, είναι ένας χώρος που ενθαρρύνει τον πειραματισμό, στελεγχώνεται από συνεργάτες της τράπεζας που βοηθάνε τους πελάτες να δοκιμάσουν τις τεχνολογίες που υπάρχουν εκεί και να καταλάβουν με ποιό τρόπο τις ωφελούν σαν πελάτες με τις ανάγκες που έχουν και αυτό σε ένα χώρο που δεν τους φοβίζει έχουν την υποστήριξη των συνεργατών της Τράπεζας και η ίδια η λειτουργικότητα των μηχανημάτων είναι τέτοια που τους βοηθάει. Τέλος, μεταξύ των άλλων μίλησε και για όλες τις καινοτομίες που αναφέρονται παραπάνω, με ιδιαίτερα

σημαντική την ναυαρχίδα που είναι ο "Ταμίας από απόσταση", αλλά και οι διευκολύνσεις για τα άτομα με ειδικές ανάγκες που παρέχει αυτή η εφαρμογή.

Κατά το χρόνο λειτουργίας των e-branch μπόρεσαν να συγκεντρωθούν ορισμένα στοιχεία μέσα από τα οποία μας παρέχονται ποσοτικά δεδομένα. Μέσα από αυτά βλέπουμε ότι τα ηλεκτρονικά καταστήματα βοήθησαν σημαντικά στην απορρόφηση αναμονής στα ταμεία των κοντινών καταστημάτων. Είναι χαρακτηριστικό πως το κατάστημα e-branch στο Χαλάνδρι, κατά τον πρώτο μήνα λειτουργίας του, συγκέντρωσε το 39% των καθημερινών συναλλαγών σε σχέση με τις συναλλαγές στο κοντινό τραπεζικό κατάστημα, ενώ το 35% των συναλλαγών που διενεργούνται σε αυτά τα καταστήματα (εκτός των συναλλαγών ATM) έγιναν με την πρωτοποριακή υπηρεσία "Ταμίας από Απόσταση".

Επιπλέον, ο συνδυασμός της σύγχρονης αρχιτεκτονικής με τις τεχνολογικές καινοτομίες δημιούργησε ένα φιλικό, οικείο και μοντέρνο περιβάλλον, απόλυτα προσιτό προς όλους τους πελάτες. Σε διάστημα 2 μηνών από τη λειτουργία των e-branches, η Τράπεζα Πειραιώς απέσπασε σημαντικές διακρίσεις στην τελετή απονομής των Retail Interiors Awards 2016. Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα απέσπασε δύο χρυσά βραβεία στις κατηγορίες "Design & Technology" και "Best Interior - Non Food Retail / Τραπεζική Λιανική".» (Αγγελέτου, 2017)



Εικόνα 42: Λογότυπο Βραβείου

4.9.3 Συμπεράσματα και ερωτήματα που τίθενται μετά την ανάλυση των i - bank store και e - branches.

Εν κατακλείδι, θα μπορούσαμε να πούμε ότι και η Τράπεζα Πειραιώς, όπως και η Εθνική Τράπεζα, θέλοντας να ακολουθήσει τα παγκόσμια τεχνολογικά επιτεύγματα, να παρουσιάσουν στον κόσμο τις νέες τεχνολογίες και τα νέα μέσα συναλλαγών και να τους απομακρύνουν σταδιακά το φόβο του καινούργιου αλλά και της μη επαφής με τους υπαλλήλους, δημιούργησαν αυτά τα νέα εναλλακτικά και εντελώς καινοτόμα καταστήματα. Βέβαια τα e-branch σε σχέση με τα i-bank παρουσιάζουν και ορισμένες διαφορές, τόσο ως προς το περιβάλλον τους, όσο ως προς το χρόνο εμφάνισης όσο και ως προς τις παροχές τους, αν και γενικότερα είναι πανομοιότυπα όλα όσα προσφέρουν.

Κατά πόσο όμως ο κόσμος είναι εξοικειωμένος με αυτή την νέα πραγματικότητα και κατά πόσο είναι δεκτικός ως προς αυτές τις αλλαγές. Ουσιαστικά αυτό θα είναι το μοντέλο του μέλλοντος καταστήματα εντελώς αυτοματοποιημένα με έναν, δύο υπαλλήλους υποδοχής, μηχανήματα συναλλαγών (εναλλακτικά κανάλια) και υπαλλήλους από απόσταση και ηχογραφημένες οδηγίες. Όλο αυτό συμπίπτει και με την νέα τεχνολογία που θα μελετήσουμε στο τρίτο μέρος.

Κλείνοντας, θα ήθελα να θέσω το ερώτημα : Κατά πόσο πιστεύετε ότι είναι σωστό να καταργούμε την ανθρώπινη φυσική παρουσία και επαφή του πελάτη με τους υπαλλήλους και να τους οδηγούμε στις μηχανές; Ναι μεν έτσι μειώνονται οι χρόνοι συναλλαγής, οι ουρές αναμονής και όλες οι φυσικές δυσκολίες ενός παραδοσιακού καταστήματος αλλά τι γίνεται με τα άτομα που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στα εξαρτήματα για αυτές τις τεχνολογίες; Τι συμβαίνει με τα άτομα μεγάλης ηλικίας, τα οποία τους είναι πολύ δύσκολο να τις μάθουν; Τι γίνεται με την προσωπική επαφή ανθρώπου με άνθρωπο που χάνεται και μήπως όλο αυτό φέρει αποξένωση των ατόμων και μοναξιά σταδιακά; Και το σημαντικότερο όλων τι γίνεται με το εργατικό δυναμικό, οι αλλαγές αυτές θα στερήσουν την εργασία σε άτομα και θα επηρεάσουν τα ποσοστά ανεργίας, αλλά και με τι είδος υπαλλήλων θα στελεχώνονται αυτά τα καταστήματα;

Θεωρώ ότι όλα αυτά είναι πολύ σημαντικά ερωτήματα, τα οποία προκύπτουν και πως αξίζει στο μέλλον που όλο αυτό θα έχει εξελιχθεί και θα έχει φέρει τα αποτελέσματα του στο φως να μελετηθεί και να αναλυθεί και να δούμε τι τελικά θα έχει συμβεί.

ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ

Κεφάλαιο 5 : Μια νέα εποχή ξεκινά

Τα τελευταία χρόνια η καθημερινότητα όλων μας έχει αλλάξει, πλέον οι ρυθμοί ζωής και οι απαιτήσεις είναι εντονότερες και δυσκολότερες και όλοι αναζητούν τρόπους να μειώσουν τους χρόνους τους και να κάνουν πιο εύκολη την καθημερινότητα τους. Η αλλαγή όμως δεν σταματά εκεί. Ο κόσμος εξελίσσεται ραγδαία με την εισαγωγή νέων τεχνολογικών μέσων αλλά και τεχνολογικών και καινοτόμων μυαλών που βρίσκουν, ανακαλύπτουν και δημιουργούν συνεχώς νέα πράγματα, τα οποία ενσωματώνουν στις καθημερινές ασχολίες του μέσου και όχι μόνο ανθρώπου και τα οποία θέλουν να παρουσιάσουν στην αγορά. Έχουμε φύγει, πλέον, από την εποχή του παραδοσιακού αλλά και της απευθείας επικοινωνίας και απόκρισης. Πλέον, όλοι οι άνθρωποι εξοπλίζονται και έχουν στην κατοχή τους τεχνολογικά μέσα, την νέα τεχνολογία που θα τους βοηθήσει να πραγματοποιούν τις καθημερινές τους συναλλαγές. Πλέον, βρίσκονται τις περισσότερες ώρες μπροστά από μια οθόνη κινητού τηλεφώνου, τα λεγόμενα smartphones και ios. Βρίσκονται μπροστά από μια οθόνη υπολογιστή, laptop, tablet, μπροστά από μια οθόνη τηλεόρασης ή αν έχει την οικονομική άνεση, μιας έξυπνης τηλεόρασης - υπολογιστή. Γενικότερα, πλέον, ο σύγχρονος άνθρωπος ασχολείται αρκετά μέσα στις ώρες της ημέρας, με τις online εφαρμογές και υπηρεσίες, με το online shopping, με το internet banking, με τα social media, με το online streaming και γενικότερα με νέους εικονικούς κόσμους συναλλαγών και διασκέδασης.

Όλες αυτές οι αλλαγές, αλλά και η μετατροπή του παραδοσιακού ανθρώπου σε "digital" άνθρωπο, αν θα μπορούσα να μας χαρακτηρίσω έτσι, έδωσε την ευκαιρία στο να αναδυθούν νέες έννοιες και τεχνολογίες σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας μας. Βέβαια όλο αυτό, κατά μια έννοια είναι θετικό, ενώ κατά μια άλλη έννοια είναι αρνητικό. Το γενικό συμπέρασμα όμως, του αν όλες αυτές οι αλλαγές, αλλά και η ώθησή μας στις μηχανές έκανε καλό συνολικά στην ανθρώπινη παρουσία, αλλά και στις σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων και παράγοντες όπως η ανεργία και η απασχόληση, αυτό μόνο το μέλλον θα το δείξει.

5.1 Το Fintech εγκαινιάζει μια νέα εποχή.

Μια από τις νέες αυτές τεχνολογίες που αναφέραμε παραπάνω, είναι το fintech (financial technologies), το οποίο αρχίζει να αναδύεται σταδιακά στο προσκήνιο και αρχίζει να συνδέεται με τις τράπεζες και την μελλοντική τους πορεία. Μάλιστα, αρκετές από τις νέες υπηρεσίες που έχουν εισάγει οι τράπεζες αποτελούν τεχνολογίες που η βάση τους είναι το fintech.

Στο εξωτερικό, ο συγκεκριμένος κλάδος άρχισε να αναπτύσσεται από πολύ νωρίς, ενώ στην Ελλάδα ήρθε τα τελευταία χρόνια και κάποιος από τους λόγους, ήταν συγκυριακά, η επιβολή των capital control και έπειτα ο φόβος των τραπεζών, αρχικά απέναντι σε αυτή την έννοια που προκειμένου να μην υπερισχύσει (καθώς υποσχόταν να αντικαταστήσει τα τραπεζικά καταστήματα με ένα Smartphone!) υπέρ των

τραπεζικών ιδρυμάτων, βρήκαν τρόπο να την εισάγουν στην δομή των εργασιών τους, να την ενσωματώσουν και να παρέχουν στους πελάτες τους υπηρεσίες βασισμένες σε αυτή.

5.1.1 Ορισμός fintech

Τι είναι όμως τελικά το fintech, γύρω από το οποίο έχει αναπτυχθεί ένας ολόκληρος κλάδος;

Η λέξη *fintech* προέρχεται από τις Αγγλικές λέξεις **Financial** και **Technology** και στα Ελληνικά αποδίδεται ως *Χρηματοοικονομική Τεχνολογία*.

Ουσιαστικά, το Fintech αποτελεί την εξέλιξη των τραπεζικών χρηματοπιστωτικών και γενικότερα οικονομικών υπηρεσιών (Finance) μέσω της τεχνολογίας (Technology). Αποτελεί έναν από τους πλέον ταχέως αναπτυσσόμενους τομείς στην τεχνολογική επιχειρηματικότητα παγκοσμίως, δηλαδή τεχνολογίες στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Γενικότερα, είναι μια ευρεία έννοια που περιλαμβάνει όλες τις εταιρίες που χρησιμοποιούν το ίντερνετ, τα κινητά τηλέφωνα, το **cloud** και **λογισμικό ανοιχτού κώδικα** για την αποτελεσματική και εύχρηστη παροχή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Στην κατηγορία του fintech εντάσσονται εταιρίες που αναπτύσσουν λύσεις σε τομείς, όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές, ηλεκτρονική τραπεζική, ασφάλεια συναλλαγών, μεταφορές χρημάτων, εκκαθάριση συναλλαγών, εναλλακτικά νομίσματα και άλλους.

Αναλυτικότερα, οι εταιρίες αυτού του κλάδου χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία, περιλαμβάνει τις εταιρίες που προσφέρουν ψηφιακά εργαλεία στους χρήστες για να δανείζονται, διαχειρίζονται τα χρήματα τους και να χρηματοδοτούν ευκολότερα τις **startup**. Η δεύτερη κατηγορία, περιλαμβάνει τις επιχειρήσεις που παρέχουν υποστηρικτικές υπηρεσίες και βοηθούν τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς να διαχειρίζονται καλύτερα τις υπηρεσίες τους.

«Τέλος, ένας πιο δομημένος ορισμός σε σχέση με το fintech, αλλά και που αυτό δραστηριοποιείται, μου δόθηκε μέσα από μια συνέντευξη με ερωτήσεις που έκανα στην ομάδα του κ. Καλογεράκη υπεύθυνου για τα θέματα fintech της Εθνικής Τράπεζας. Έτσι, στην συνέντευξη αυτή, στην ερώτηση "Πως θα εξηγούσατε τον όρο **fintech (financial technologies)** σε κάποιον που είτε θα έψαχνε πληροφορίες σχετικά με την έννοια και του τι ακριβώς σημαίνει, είτε δεν θα τον γνώριζε καθόλου;" ο κος Μπαϊρακτάρης Αθανάσιος που ανήκει στη Διεύθυνση Ψηφιακών Καναλιών, μου απάντησε ότι : "Fintech ονομάζουμε έναν νέο οικονομικό κλάδο, ο οποίος αφορά την ανάπτυξη μεθοδολογιών, υπηρεσιών και προϊόντων προκειμένου να γίνουν πιο αποδοτικές οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Βασική παράμετρος, είναι η χρήση νέων τεχνολογιών και των σύγχρονων μέσων που παρέχονται σήμερα. Το fintech επηρεάζει άμεσα τον τραπεζικό τομέα αλλά και τομείς όπως τις ασφάλειες, το εμπόριο κοκ."» (Μαυραγάνης & Μπαϊρακτάρης, 2018)

5.1.2 Πως πρωτοεμφανίστηκε το fintech στην Ελλάδα.

Στην Ελλάδα ο χώρος του fintech είναι περιορισμένος σε σχέση με το εξωτερικό. Η πιο σημαντική εταιρία του κλάδου αυτή την στιγμή στην Ελλάδα που είναι και η πρώτη επίσημη fintech εταιρία και παρέχει και υπηρεσίες παρόμοιες με τις τραπεζικές όπως το ηλεκτρονικό πορτοφόλι και τα μηχανήματα POS, είναι η Viva.

Η Viva αποτελεί μέλος του ομίλου εταιριών Realize που δραστηριοποιείται από το 2000. Έγινε κυρίως γνωστή από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών κρατήσεων για εισιτήρια μεταφορών και θεαμάτων. Από το 2014 είναι η μοναδική ελληνική εταιρία, η οποία έχει λάβει αδειοδότηση από το Ευρωσύστημα ως Ίδρυμα Έκδοσης Ηλεκτρονικού Χρήματος, κάτι που της επιτρέπει υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος να λειτουργεί υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής σε όλο τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο.

Επιπλέον, μετά από μια σημαντική επένδυση (σύμφωνα με πληροφορίες της εφημερίδας "Το Βήμα", περίπου 6 εκατ. ευρώ) από επενδυτικές εταιρίες λάνσαρε το πρώτο της μεγάλο προϊόν : το Viva Wallet επιτρέπει στους χρήστες του να μεταφέρουν χρήματα από τον προσωπικό τους λογαριασμό και να τα "αποθηκεύουν" σε ένα ψηφιακό πορτοφόλι, μέσα από το οποίο μπορούν να πραγματοποιούν πληρωμές σε συνεργαζόμενους εμπόρους ή να εξοφλούν τους λογαριασμούς τους. Παράλληλα, μέσω μιας MasterCard μπορούν να "συγχρονίζουν" το ψηφιακό τους πορτοφόλι και με πλαστική κάρτα για πληρωμές σε φυσικά καταστήματα.

Η Viva έχει ακόμη λανσάρει τη δική της σειρά τερματικών POS για τη λήψη πληρωμών μέσω πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών στο φυσικό σημείο πώλησης από την πλευρά των εμπόρων.

Είναι ουσιαστικά, η μοναδική ελληνική εταιρία που πήρε άδεια και λειτούργησε από την αρχή ως fintech εταιρία χωρίς φυσικά καταστήματα, αλλά παρέχοντας τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικά, μέσω ίντερνετ με την χρησιμοποίηση κάποιου υπολογιστή, κινητού ή tablet. Είναι ακόμη η πρώτη fintech εταιρία στην Ελλάδα με παρόμοιες τραπεζικές δυνατότητες και προϊόντα, τα οποία παρέχουν μέχρι και σήμερα οι τράπεζες, εννοούμε φυσικά εξελιγμένα προϊόντα όπως pos, e- wallets κ.α.

Η Viva σε σχέση με το fintech, την διεύρυνση του και την δημιουργία νέων ιδεών οργάνωσε και αρκετούς διαγωνισμούς και καθιέρωσε και έναν επιταχυντή για τα οποία θα μιλήσουμε εκτενέστερα παρακάτω. Στο ίδιο, όμως, μονοπάτι κινούνται πλέον και οι τράπεζες, οι οποίες έχουν μπει στα μονοπάτια του fintech και οργανώνουν και αυτές διαγωνισμούς για την εύρεση των καλύτερων καινοτόμων ιδεών που είναι ιδέες που εμπίπτουν στην κατηγορία του fintech και οι οποίες μπορούν να ευδοκιμήσουν στην αγορά.

Στην ελληνική πραγματικότητα του Fintech παρατηρείται ένα παράδοξο σε σχέση με τις αντίστοιχες εξελίξεις στο εξωτερικό : " Κινητήρια δύναμη" για τεχνολογικές καινοτομίες στον χρηματοοικονομικό χώρο είναι οι ίδιες οι τράπεζες, παρά νέες εταιρίες με καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα που μπορούν να "διαταράξουν" ένα αρκετά ευμεγέθη, δυσκίνητο και γραφειοκρατικό τομέα.

5.2 Viva

Ο όμιλος εταιριών Viva δραστηριοποιείται στην Ελλάδα από το 2000 και αποτελεί καινοτόμο ιδέα της εταιρίας Realize A.E., η οποία αποτελεί κορυφαία ελληνική εταιρία που δραστηριοποιείται στο online marketing, στην ανάπτυξη ιστοσελίδων και στις διαδικτυακές υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών.

Η Realize ξεκίνησε το 2000 με εμπνευστή της, το Χάρη Καρώνη, ως μια μικρή ομάδα, αλλά με μεγάλη έμπνευση και εξαιρετικά ικανή. Η ομάδα αυτή αποτελούνταν από ειδικούς σε θέματα UX και πληρωμών και ξεκίνησε να αναπτύσσει δικτυακές πλατφόρμες, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές κινητών τηλεφώνων για τράπεζες και άλλες εταιρίες.

Ωστόσο, ήταν μια από τις εταιρίες που χτυπήθηκε πρώτη από την κρίση του 2008, καθώς οι τράπεζες έπαψαν να χρηματοδοτούν καινούργια έργα, κάτι που είχε ως αποτέλεσμα ως προς την εταιρία οι παραγγελίες της να μηδενιστούν.

Κατά τα λεγόμενα των ανθρώπων της Realize, η Ελλάδα καθυστέρησε πάρα πολύ να εφαρμόσει την ευρωπαϊκή οδηγία του 2008. Ξεπέρασε και την τελευταία προθεσμία, η οποία ήταν τον Σεπτέμβριο του 2009. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει και ο ιδρυτής της Realize - Viva σε άρθρο του περιοδικού fortune, "όμως εμείς τότε είχαμε εκλογές". Έτσι για έναν χρόνο οι άνθρωποι της εταιρίας αναγκάστηκαν να αναδιαμορφώσουν τα πλάνα τους. "Πρακτικά ξεκινήσαμε το Σεπτέμβριο του 2012, όμως δεν μπορούσαμε να βγούμε ούτε τότε στην παραγωγή, γιατί ο έμπορος που θα γραφόταν σε εμάς έπρεπε να υπογράψει και στο ΚΕΠ. Η διαδικασία ηλεκτρονικής εγγραφής εμπορικών συνεργατών δεν προβλεπόταν!" (όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ξανά στη συνέντευξη που έδωσε στο fortune ο Χάρης Καρώνης, Καρώνης Χ., fortune). Οι επικεφαλής της Viva πίεσαν όσο μπορούσαν τις αρμόδιες Αρχές για αυτό το αξεπέραστο εμπόδιο, βρήκαν πρόσφορο έδαφος έξι μήνες μετά όπου και κατάφεραν να εξασφαλίσουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Με τα χρόνια η ομάδα αυτή απέκτησε σημαντική εμπειρογνομοσύνη, η οποία τους επέτρεψε να επωφεληθούν πλήρως από την απελευθέρωση του ευρωπαϊκού χρηματοπιστωτικού συστήματος αλλά και που προωθούσε την ανάπτυξη τους. Η ομάδα της Viva εκμεταλλεύτηκε την ευκαιρία να διαταράξει τα υπάρχοντα μοντέλα για παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προσπάθησε ακούραστα να αναπτύξει και να παραδώσει υπηρεσίες πληρωμών νέας γενιάς. Μέχρι το 2010 είχε δημιουργήσει τη βασική της τεχνολογία πληρωμών.

Σε σχέση με την επωνυμία και τον χαρακτηριστικό τίτλο της εταιρίας η ιδρυτικής της ομάδα ενέκρινε τη λέξη "Viva" για να αναδείξει τα χαρακτηριστικά της λαμπρότητας, της έντασης και της ευκινήσιας της όπως ακριβώς ήταν και οι λύσεις των πληρωμών της.

Γενικότερα σε σχέση με τον όμιλο της Realize - Viva, θα λέγαμε ότι, δραστηριοποιείται μέσω των θυγατρικών του Realize A.E., Viva Services και Viva Payments στους εξής τομείς :

- a) Σχεδιασμός και ανάπτυξη web και mobile εφαρμογών για τράπεζες και μεγάλους οργανισμούς,

- b) Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και
- c) Ηλεκτρονικές πληρωμές

Η Viva Services λειτουργεί ως ασφαλιστικός σύμβουλος, τουριστικός πράκτορας με δικό του **αριθμό IATA** και διασύνδεση με Παγκόσμια Συστήματα Διανομής (Global Distribution Systems) για τη διαχείριση εισιτηρίων. Στην ψηφιακή πλατφόρμα της εταιρίας υπάρχουν από το box office ενός γηπέδου, θεάτρου ή μεταπωλητή ως και ιστοσελίδες μεγάλων επιχειρήσεων σαν το public.gr, ενώ μέσω του cloud service της φροντίζει για τη διαθεσιμότητα των εισιτηρίων θεαμάτων ακόμη και όταν οι αγορές πραγματοποιούνται στο ταμείο.

Επιπλέον, έχει πραγματοποιήσει συμβάσεις με όλες τις ακτοπλοϊκές εταιρίες, ενώ μέσω των υπηρεσιών της ο καταναλωτής μπορεί να αγοράσει ακτοπλοϊκά και αεροπορικά εισιτήρια, αλλά και να κάνει κρατήσεις σε ξενοδοχεία. Όπως, ακόμη, αναφέρει σε συνέντευξη του στο fortune την 21/1/2015 ο Χάρης Καρώνης, μέσα στο επόμενο τρίμηνο αναμένεται να βγει στο ιντερνετικό "αέρα" μια νέα ξενοδοχειακή πλατφόρμα, η οποία θα συνδυάζεται με μεγάλους παρόχους περιεχομένου (content providers), ούτως ώστε να προσφέρει η ίδια η εταιρία το περιεχόμενο. Παράλληλα, η επιχείρηση διαθέτει τη δική της άδεια courier για εισπράξεις και μεταφορές κεφαλαίων, ενώ συνεργάζεται με 2.000 οδηγούς ταξί προσφέροντας στον καταναλωτή τη δυνατότητα κλήσης μέσω mobile, υπολογιστή, τηλεφωνικά ή από το δίκτυο συνεργαζόμενων ξενοδοχείων.

Από την άλλη, η Viva Payments αποτελεί το μοναδικό ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος στην Ελλάδα, το οποίο είναι Principal Member των οργανισμών MasterCard και Visa για υπηρεσίες εκκαθάρισης (acquiring) και έκδοσης καρτών (issuing) και είναι ο μόνος χρηματοοικονομικός οργανισμός πανευρωπαϊκά που βασίζεται εξ' ολοκλήρου σε cloud υποδομές (Microsoft Azure). Παρέχει υπηρεσίες πληρωμών σε τρία νομίσματα και πέντε χώρες (Ελλάδα, Κύπρος, Μεγάλη Βρετανία, Βέλγιο, Ρουμανία). Ακόμη στο σύνολο των συνεργατών της εντός του χρηματοπιστωτικού συστήματος, περιλαμβάνονται οι Alpha Bank, Eurobank και Εθνική Τράπεζα, ενώ η εταιρεία έχει προχωρήσει σε συνεργασίες με τους τέσσερις διεθνείς οργανισμούς ηλεκτρονικών πληρωμών (2 από τις οποίες αναφέραμε και παραπάνω): Visa, MasterCard, American Express και Diners. «Χρησιμοποιούμε τις τρεις συστημικές τράπεζες ως γέφυρα με το χρηματοπιστωτικό σύστημα, μέλη του οποίου είμαστε και εμείς» αναφέρει ο Χάρης Καρώνης.

"Με τη Viva συνδυάζουμε το pay at store με το pay at home" σχολιάζει ο Χάρης Καρώνης θέλοντας με αυτόν τον τρόπο να περιγράψει το "πάντρεμα" της Viva Services με τη Viva Payments.

Ωστόσο, όπως αναφέρεται ακόμη στο άρθρο του fortune το 2015, τα σχέδια της Viva δεν σταματούν εδώ. Στόχος της είναι να εξελιχθεί στην πρώτη ελληνική ψηφιακή τράπεζα, μέσω του Viva Wallet (κάτι και το οποίο πέτυχε και υπάρχει σήμερα).

"Με το Viva Wallet προσφέρουμε τη δυνατότητα να αποθηκεύεις χρήματα στην κάρτα σου για να τα χρησιμοποιήσεις αργότερα, και όχι απλώς να μεταφέρεις χρηματικά ποσά, όπως γίνεται τώρα. Η κάρτα αυτή θα μπορεί να συνδεθεί και με μια

MasterCard, την οποία θα διανέμουμε σε φυσικά σημεία το πρώτο τετράμηνο του 2015" εξηγεί ο Χάρης Καρώνης στο άρθρο του Fortune.

Το ηλεκτρονικό "πορτοφόλι" της Viva προσφέρει αυτήν τη στιγμή υπηρεσίες μεταφοράς μετρητών σε περίπου 80.000 χρήστες. Με την επέκτασή του, η οποία θα πραγματοποιηθεί, μόλις η εταιρία λάβει την άδεια έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος θα ολοκληρώσει τα σχέδια της για πλήρη μετάβαση στον ψηφιακό τρόπο πληρωμών και αγορών, αλλά και την είσοδο των καταναλωτών σε θεάματα μέσω της κάρτας ανέπαφων συναλλαγών.

"Βρισκόμαστε σε μια αγορά η οποία μεταλλάσσεται" εξηγεί ο Χάρης Καρώνης. "Φεύγουμε από την πίστωση και μπαίνουμε στην εποχή των προπληρωμένων καρτών. Η έκρηξη των έξυπνων φορητών συσκευών ενίσχυσε αυτή τη θεαματική αύξηση των συναλλαγών μέσω ιντερνέτ. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο θεωρούμε ότι εν γένει οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, με οποιοδήποτε μέσο, γνωρίζουν ήδη μεγάλη ανάπτυξη".

«Όπως, περιγράφει ο CEO της Visa, η παραδοσιακή πίστωση, στην οποία είχε συνηθίσει το καταναλωτικό κοινό στην Ελλάδα, χάνει την κυρίαρχη θέση της μπροστά στις νέες ανάγκες που διαμορφώθηκαν υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες. "Για παράδειγμα", λέει, "πριν από δύο χρόνια το 100% των πωλήσεων των εισιτηρίων μπάσκετ του Παναθηναϊκού γινόταν στο ταμείο. Πλέον μέσω της Viva Payments, δημιουργήσαμε μια εντελώς διαφορετική αγορά στον τομέα των εισιτηρίων, κάνοντας τελικά ακόμη και την πιο μικρή επιχείρηση, όπως για παράδειγμα ένα μικρό θέατρο να μην έχει πλέον ανάγκη να βγαίνει με αμέτρητα μπλοκάκια για να τα μοιράζει στα καταστήματα, αλλά να πουλά θέσεις ηλεκτρονικά."» (Fortunegreece, 2016)

Παρατηρούμε ότι ο ιδρυτής της Viva μιλά για έννοιες, όπως οι ανέπαφες συναλλαγές, το ηλεκτρονικό πορτοφόλι, αλλά και η ψηφιακή τράπεζα προτού ακόμη καν οι τράπεζες έχουν σκεφτεί αυτόν τον τομέα και έτσι δίνεται έναυσμα στην πορεία και σε αυτές να προχωρήσουν σε αυτούς τους τομείς να εξελιχθούν προκειμένου να μην μείνουν πίσω αλλά πρωτίστως να μην κινδυνεύσουν να κλείσουν από τις fintech τράπεζες και υπηρεσίες που θα έρχονταν στην επιφάνεια από τη μια μέρα στην άλλη με πρωτεργάτη φυσικά τη Viva μιλώντας πάντα για την Ελλάδα.

5.2.1 Ο ιδρυτής και εμπνευστής της Viva

Η Viva κατ' αρχήν χωρίζεται σε δυο εταιρίες, οι οποίες καθιερώθηκαν στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών και υπηρεσιών (Viva Payments & Viva Services), με την είσπραξη χρημάτων για λογαριασμό άλλων, τα οποία όμιλος τους αποδίδει με μια νόμιμη προμήθεια.

Ποιος είναι όμως ο εμπνευστής όλου αυτού του εγχειρήματος και πως ξεκίνησε την πορεία του;

Ο εμπνευστής όλου αυτού του εγχειρήματος που στέφθηκε με τεράστια επιτυχία είναι ο Χάρης Καρώνης, ο οποίος :

- το 1991 αποφοίτησε από το 11ο Λύκειο Περιστερίου με Άριστα.

- το 1992 εισάγεται στο Τεχνικό Επαγγελματικό Ίδρυμα Πειραιά στο τμήμα Ηλεκτρολόγων-Μηχανολόγων.

- το 1994 πήρε το πτυχίο του.

- το 1991-99 εργάστηκε ως Μουσικός παραγωγός ραδιοφώνου στον Αθήνα 9,84 και στο Jeronimo Groovy.

- το 1996 συμμετείχε στη δημιουργία της μεγαλύτερης βάσης δεδομένων τραγουδιών στο ελληνικό Internet (music.groovy.gr).

- από το 1997-99 συμμετείχε στην Εθνική επιτροπή Τηλεπικοινωνιών, η οποία είχε ως σκοπό τη δημιουργία και καταγραφή του πλαισίου λειτουργίας του Internet στην Ελλάδα.

- το 1998 επιμελήθηκε την ύλη του διαδραστικού επιμορφωτικού οδηγού για το Internet και τις παρεχόμενες προς τους χρήστες αυτού, υπηρεσίες για τον "Παροχέα Υπηρεσιών Internet".

- το 1999 διεκπεραίωσε τον επανασχεδιασμό και την εγκατάσταση του δικτύου στον κόμβο Internet του ελληνικού στρατού, καθώς και τον σχεδιασμό και την κατασκευή του Web site του Ελληνικού στρατού.

- το 1999 βραβεύτηκε στα Web Awards για το site της σοκολάτας Crunch.

- από το 2000 ίδρυσε την εταιρεία Technology Marketing & communication Realize SA, στην οποία απασχολούνται 27 άτομα & εδρεύει στην οδό Κηφισίας 64 Μαρούσι.

- ακόμη το 2000 βραβεύτηκε στα Web Awards ως Best Project Manager για τα site των προϊόντων NESCAFE & MILKO και άλλες 12 διακρίσεις σε διάφορα διαφημιστικά sites στο Φεστιβάλ Διαφήμισης.

«Γενικότερα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο Χάρης Καρώνης είναι ένας επιχειρηματίας, ο οποίος δεν φοβάται να ρισκάρει. Ακόμη και αν έχει πλήρη επίγνωση ότι πολλά από τα εγχειρήματα του πραγματοποιούν τα πρώτα μετέωρα βήματα τους σε μια αγορά, η οποία μέχρι πρότινος δεν υπήρχε καν στον επιχειρηματικό χάρτη.» (Σαμούρκας, 2015)

"Είναι σαν να φτιάχνω ένα δείπνο για ένα πάρτι με πάρα πολλούς καλεσμένους" του αρέσει να λέει. "Για αυτό και πρέπει να βάλω στο φούρνο πολλά και διαφορετικά

πιάτα. Και να τα φτιάχνω όλα ταυτόχρονα. Διότι τίποτα δεν μπορεί να φτάνει αμέσως εκεί που θέλεις αν η αγορά δεν είναι ώριμη να το δεχτεί". (Χάρης Καρώνης)

5.2.2 Υπηρεσίες που προσφέρει η Viva

Οι υπηρεσίες τις οποίες παρέχει η Viva διαχωρίζονται σε δύο κατηγορίες, στις **B2B** και στις **B2C**.

B2B Υπηρεσίες :

- **Virtual Τηλεφωνικά κέντρα** Νέας Γενιάς, διατίθενται με το εμπορικό **μοντέλο SaaS** (Software as a Service)
- Εφαρμογές που ενοποιούν το Internet και την Τηλεφωνία και διατίθενται με το εμπορικό μοντέλο SaaS (Software as a Service)
- Εφαρμογές παροχής υπηρεσιών μέσω κινητού ή σταθερού τηλεφώνου

B2C Υπηρεσίες :

- Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες (κράτηση θέσεων και πώληση ακτοπλοϊκών και αεροπορικών εισιτηρίων, εισιτήρια τρένων, εισιτήρια λεωφορείων, κρατήσεις ξενοδοχείων και κρατήσεις αυτοκινήτων, υπηρεσίες Ραδιοταξί κ.α.)
- Έκδοση εισιτηρίων θεαμάτων (θέατρο, συναυλίες κ.ο.κ)
- Ασφαλιστικές Υπηρεσίες
- Υπηρεσίες Τηλεφωνίας VoIP και ένα σύνολο από IN services (Intelligent Network Services)

Επιπλέον, έχουμε και τις υπηρεσίες που παρέχει η Viva Wallet με ηγετική θέση στον κλάδο της πληροφορικής με εξειδίκευση στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη συστηματικών λύσεων (πλατφορμών) για την ενσωμάτωση και εξυπηρέτηση επιχειρησιακών διαδικασιών στους τομείς :

- Τραπεζικών εφαρμογών (web - banking applications, εφαρμογές εκτίμησης ακινήτων, εφαρμογές διαχείρισης POS πιστωτικών καρτών),
- Διαδραστικών Δικτυακών Εφαρμογών (Web - Based Application)
- Ηλεκτρονικών Συναλλαγών - transaction based διαδικτυακών εφαρμογών και συστημάτων χρέωσης / πληρωμής (billing systems)
- Στη διασύνδεση Πληροφοριακών Συστημάτων (ERPs, Web - based applications, Billing Systems, CRM, ERPs, Call Center systems)

- Στην παροχή υπηρεσιών Online & Technology Marketing

5.2.2 Η Viva αλλάζει⁸

Η Viva Wallet ανοίγει πανιά για να κατακτήσει νέους στόχους, για ταξίδια σε νέες ευρωπαϊκές "θάλασσες", και μας ξανά συστήνεται με ένα νέο λογότυπο με το οποίο θα ταξιδέψει στην νέα εποχή της.

Το χρωματιστό λογότυπο αντικαθίσταται από ένα νέο, μίνιμαλ σχεδιαστικά και πιο λιτό χρωματικά. Βέβαια, τα χρώματα με τα οποία μας συστήθηκε η Viva Wallet, το χρωματιστό λογότυπο που έχουμε όλοι κατά νου με το άκουσμα του Viva, δεν εξαφανίζονται, αλλά συνοδεύουν το Viva Wallet με ένα διαφορετικό τρόπο.



Εικόνα 43: Από το παλαιό στο νέο λογότυπο

Οι άνθρωποι της Viva Wallet, στη δημοσιογραφική ενημέρωση για τη νέα εποχή που περνά η εταιρία, παρουσίασαν την λογική πίσω από το rebranding και τη σημειολογία του νέου λογότυπου, εξηγώντας κάθε πτυχή του νέου brand identity, με το οποίο θα συνδέεται εφεξής στο μυαλό όλων το Viva Wallet. Ένα λογότυπο το οποίο θα προσφέρει ένα ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τα επόμενα βήματα της εταιρίας στις ευρωπαϊκές αγορές. Να σημειωθεί εδώ ότι η Viva Wallet δραστηριοποιείται ήδη σε 5 ευρωπαϊκές πρωτεύουσες, μεταξύ των οποίων το Λονδίνο και οι Βρυξέλες, και είναι κύριο μέλος των οργανισμών MasterCard και Visa.

"V + W + ένα money clip μαζί" Με στόχο η νέα ταυτότητα του Viva Wallet να συνοδεύει την εταιρία στην ευρωπαϊκή της πορεία και να την βοηθήσει να εδραιωθεί στις αγορές του εξωτερικού, το νέο λογότυπο είναι απλό και εύληπτο, αλλά την ίδια ώρα κρύβει και μια μικρή ιστορία από πίσω. Το V(Viva) και το W(Wallet) συνυπάρχουν έξυπνα στο νέο brand identity και μαζί με αυτά και το κλασικό money clip που χρησιμοποιούνταν για να κρατά μαζεμένα σε μια τσέπη, σε μια τσάντα, τα χαρτονομίσματα και τις κάρτες. Το Viva Wallet, απλουστεύοντας όλες τις τραπεζικές συναλλαγές, είναι το ...money clip της ψηφιακής εποχής και ακριβώς αυτό το μήνυμα στέλνει και το νέο του λογότυπο.

⁸ (Μπολοβίνη, 2018)



Εικόνα 44: Η ιστορία πίσω από το νέο λογότυπο της Viva

Η custom γραμματοσειρά, γεωμετρική μεν, σύγχρονη δε, προσδίδει αναγνωσιμότητα σε διαφορετικά περιβάλλοντα, βοηθώντας την εταιρία στα φιλόδοξα σχέδια της, ενώ τα χρώματα, αν και δεν υπάρχουν στο λογότυπο αυτό καθαυτό (περιορίζεται στο άσπρο - μπλε), συνοδεύουν το Viva Wallet στη νέα εποχή με άλλο τρόπο : Λειτουργούν ως εργαλεία κατηγοριοποίησης μεταξύ των διαφορετικών υπηρεσιών που προσφέρει η Viva Wallet. Μια υπενθύμιση για όλους τους υπάρχοντες χρήστες της υπηρεσίας, της σταθερότητας και της εμπιστοσύνης που εμπνέει το brand Viva.



Εικόνα 45: Τα χρώματα δεν εξαφανίζονται, οι δεσμοί με τους υπάρχοντες πελάτες είναι υπαρκτοί και ισχυροί.

Η Viva Wallet αποτελεί λοιπόν μια φιλική, φρέσκια αλλά και δυναμική εταιρία, ανοικτή στις σύγχρονες προκλήσεις της αγοράς, η οποία ταυτίζεται πλέον από ένα νέο λογότυπο.



Εικόνα 46: Το νέο λογότυπο της Viva Wallet

5.2.3 Κάποιες από τις υπηρεσίες που προσφέρει η Viva Wallet οι οποίες εμπίπτουν στην τεχνολογία του fintech.

Γενικότερα, η οικονομία της χώρας μας ήδη από το 2016 άρχισε να αλλάζει και το ηλεκτρονικό χρήμα δεν αφορά πλέον λίγους, αλλά πολλούς. Ιδιαίτερα σήμερα που οι περισσότεροι άνθρωποι κινούνται καθημερινά με ηλεκτρονικό, αλλά και πλαστικό χρήμα, σε όλα αυτά φυσικά συνέβαλε και ο νέος κανονισμός για το χτίσιμο του αφορολόγητου μέσω αγορών με την χρήση ηλεκτρονικού και πλαστικού χρήματος. Όλα αυτά έδιναν ήδη από το 2016 την νέα εικόνα για το πως θα κατέληγαν να γίνουν οι συναλλαγές ιδιωτών και επιχειρήσεων στο παρόν, που μέχρι τότε ήταν το προσεχές μέλλον. Την εποχή εκείνη τις έντονες αντιδράσεις που υπήρχαν από πολλούς για την νέα αυτή πραγματικότητα αλλά και τις εύλογες απορίες για τη χρήση και για τις χρεώσεις που θα αντιμετώπισουν επιχειρηματίες αλλά και καταναλωτές ήρθαν να αφοπλίσουν υπηρεσίες της Viva Wallet.

Μια πολύ μεγάλη καινοτομία της Viva είναι το Viva Wallet, (ή όπως λέει ο Χρήστος Δασκαλόπουλος συντάκτης του άρθρου στο THE TOC), "Viva Wallet: Μια τράπεζα στα δάχτυλά μας".

Το Viva Wallet είναι μια καινοτόμα πλατφόρμα που υπόσχεται να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουμε τις καθημερινές μας συναλλαγές. Αποτελείται από την εφαρμογή Viva Wallet app για Smartphone's ή tablets και τη Viva Wallet Card που μας επιτρέπουν να κάνουμε πληρωμές για αγαθά ή υπηρεσίες απλά και μόνο με το αποτύπωμά μας, με απόλυτη ασφάλεια και εντυπωσιακή ταχύτητα.

Για τα παραπάνω δεν χρειάζεται να θυμόμαστε κανένα password και ακόμη σημαντικότερο από αυτό, δεν χρειάζεται να έχουμε καν τραπεζικό λογαριασμό! Το άνοιγμα ιδιωτικού ή επαγγελματικού λογαριασμού στο Viva Wallet, είναι μια διαδικασία σύντομη και εύκολη. Μέσα από το κατέβασμα της εφαρμογής Viva Wallet (App Store & Google play) ή μπαίνοντας στο www.vivawallet.com, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να δημιουργήσει ένα λογαριασμό μέσα σε 1 μόνο λεπτό.

Η φόρτιση δε του Viva Wallet είναι παιχνιδάκι, αφού γίνεται με μετρητά σε περισσότερα από 3000 Viva Spots σε όλη την Ελλάδα ή εξαργυρώνοντας έναν κωδικό Viva e-money, όπως αυτόν που αγοράζουμε για τις μονάδες ανανέωσης των καρτοκινητών μας!

Μπορεί επιπλέον να γίνει μέσω πιστωτικών, χρεωστικών ή προπληρωμένων καρτών ή απευθείας μέσω ενός τραπεζικού λογαριασμού.



Εικόνα 47: Viva Wallet app & Viva Wallet Card

Με το Viva Wallet μπορεί κάποιος να κάνει τα εξής :

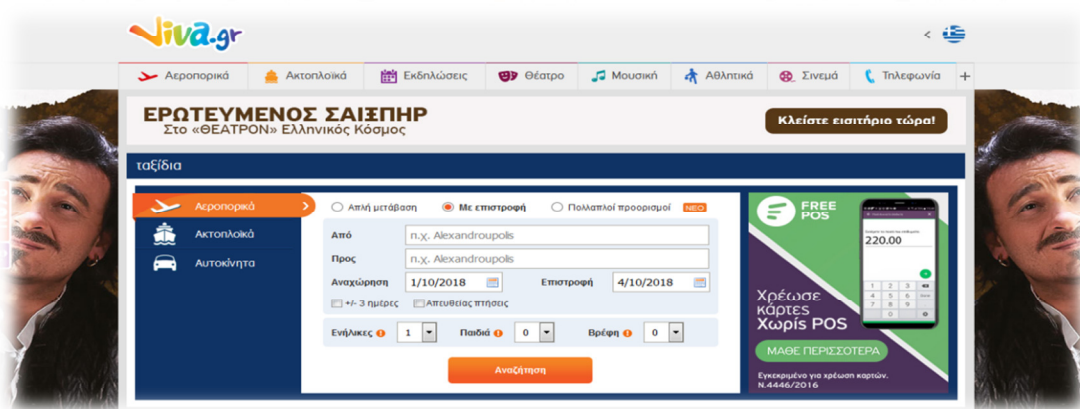
- ✓ Να πληρώνει με ασφάλεια και με ένα μόνο κλικ σε e-shops που έχουν σήμα πληρωμής Viva Wallet.
- ✓ Να πληρώνει μέσω του κινητού του σε φυσικά καταστήματα αναζητώντας το Viva QR code στο εκάστοτε ταμείο είτε συμπληρώνοντας τον ΑΦΜ της εταιρίας, είτε βρίσκοντας το κατάστημα στο χάρτη.
- ✓ Μπορεί να εξοφλήσει γρήγορα περισσότερους από 300 λογαριασμούς και υπηρεσίες, αποφεύγοντας έτσι τις ουρές
- ✓ Χρησιμοποιώντας τη Viva Wallet Card, που συνδέεται αυτόματα με το υπόλοιπο του Viva Wallet, μπορεί να πραγματοποιήσει αγορές σε 32 εκατομμύρια σημεία παγκοσμίως με το σήμα MasterCard.
- ✓ Μέσω του Viva Wallet μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες του Viva.gr, όπως αεροπορικά και ακτοπλοϊκά εισιτήρια, εισιτήρια για θέατρα, κινηματογράφους, συναυλίες, αθλητικούς αγώνες κ.α.

Συνοψίζοντας σε μια φράση, θα λέγαμε ότι οι χρήστες "μπορούν πλέον να αφήσουν το αναλογικό πορτοφόλι τους στο σπίτι και να κάνουν όλες τους τις αγορές με ένα κινητό!".

Σε αυτό το σημείο θέλω να κάνω μια παρένθεση και να αναφέρω ότι ο διαδικτυακός ιστότοπος της Viva είναι εντελώς διαφορετικός από το διαδικτυακό ιστότοπο της Viva Wallet, καθώς ασχολούνται με διαφορετικά αντικείμενα και περιέχουν διαφορετικές ενότητες. Παρακάτω επισυνάπτω σε δυο εικόνες το περιβάλλον του καθενός ξεχωριστά για να φανούν η διαφορές (θα προσθέσω μόνο τις αρχικές σελίδες των ιστοτόπων).



Εικόνα 48: Κεντρική σελίδα της Viva Wallet



Εικόνα 49: Κεντρική σελίδα της Viva

Μια ακόμη καινοτομία της Viva είναι το Viva Wallet POS. Έχοντας έναν λογαριασμό Viva Wallet, ο επιχειρηματίας μπορεί να δέχεται πληρωμές με κάθε τρόπο (όλες τις κάρτες, μετρητά, e-banking, πληρωμές με Visa Wallet, πληρωμή μέσω της υπηρεσίας Pay@Home) στο e-shop ή τη mobile εφαρμογή του, αλλά και σε φυσικά καταστήματα με σύγχρονες λύσεις POS και mPOS.

Τα τερματικά Viva Wallet POS, αποτελούν μια αξιόπιστη, άμεση και ευέλικτη λύση, μέσω της οποίας ένας έμπορος μπορεί να δεχτεί πληρωμές με κάρτα. Στις αρχές του 2016, η Viva, 1η στην Ελλάδα, προχώρησε σε πώληση συσκευών POS για σταθερή και φορητή χρήση, στο ευρύ κοινό, χωρίς συνδρομή, με πολύ χαμηλές προμήθειες και χωρίς δέσμευση τζίρου! Η υπηρεσία μάλιστα ενεργοποιείται μέσα σε μια ημέρα για να μη χάσει ο επιχειρηματίας ούτε μια πώληση.

Τις συσκευές POS, έως πρόσφατα τις έδιναν αποκλειστικά τα Πιστωτικά Ιδρύματα, ζητώντας από τον πελάτη τους εγγυήσεις κεφαλαίων και επιβάλλοντας δεσμεύσεις και περιορισμούς που συχνά έκαναν την απόκτηση μίας συσκευής POS αδύνατη. Η Viva όμως ήρθε να αλλάξει το τοπίο!

Ένα επιπλέον σημαντικό πλεονέκτημα όμως που παρέχει η Viva στο επιχειρηματία είναι ότι οι προμήθειες είναι μηδενικές εάν μέσω του Viva POS μηχανήματος που διαθέτει στην επιχείρησή του δεχθεί πληρωμή από πελάτη που χρησιμοποιεί για τις συναλλαγές του Viva Wallet. Δηλαδή οι πληρωμές που γίνονται σε ένα κατάστημα με τη χρήση κινητού και την εφαρμογή Viva Wallet, **δεν επιβαρύνονται με προμήθεια** άρα πελάτες και καταστηματάρχες βγαίνουν κερδισμένοι.



Εικόνα 50: Viva Wallet POS

Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι η Viva αποτέλεσε καινοτόμο καθώς εισήγαγε νέες τεχνολογίες που emπίπτουν στον κόσμο του fintech, αλλά και με καλύτερους όρους σε σχέση με τα τραπεζικά συστήματα της χώρας μας, πολύ ταχύτερα και αποτελεσματικότερα από αυτά.

5.3 Viva Nest, "An Idea in Fintech"⁹

Όπως αναφέραμε προηγουμένως η Viva εκτός από τις καινοτόμες υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες της και που emπίπτουν στην πραγματικότητα του Fintech, δίνει έναυσμα και σε νέους και όχι μόνο να αναπτύξουν και εκείνοι εφαρμογές fintech οι οποίες θα μπορέσουν να σταθούν στην αγορά, κάτι το οποίο το πετυχαίνει διοργανώνοντας κάποιους διαγωνισμούς με την συμμετοχή, υποστήριξη και συνεργασία και άλλων φορέων.

⁹ (Epixeiro, 2016)

Το Viva Nest είναι ένας επιταχυντής καινοτόμων υπηρεσιών και εταιριών στον τομέα του fintech.

Το πρόγραμμα "Viva Nest - an IDEA in Fintech" είναι μια πρωτοβουλία της Viva Wallet SA και διοργανώνεται με την επιστημονική υποστήριξη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Athens Center for Entrepreneurship and Innovation - ACEin), και εντάσσεται στα πλαίσια της σειράς προγραμμάτων IDEA (Innovation, Design and Entrepreneurial Action) του Οικονομικού Πανεπιστημίου. Το πρόγραμμα υποστηρίζεται τεχνολογικά από την Microsoft και από άλλους σημαντικούς business partners όπως : ENTERSOFT, EUROBANK, EUROLIFE ERB, LAMDA DEVELOPMENT, MASTERCARD, MICROSOFT, MYMARKET, E - BUSINESS INSTITUTE, GOOGLE, οι οποίοι υποστηρίζουν την ενέργεια αυτή πέραν των διοργανωτών της (Viva Wallet Holdings, Viva Payments, Viva Services, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών - ΟΠΑ, Κέντρο Στήριξης της Επιχειρηματικότητας και Καινοτομίας - Athens Center of Entrepreneurship and Innovation "ACEin").

Στόχος του προγράμματος, είναι η εξεύρεση, σχεδίαση και ανάπτυξη καινοτόμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και νέων disruptive επιχειρηματικών μοντέλων που θα προσφέρουν χρήσιμες υπηρεσίες εξυπηρέτησης συναλλαγών, ηλεκτρονικών πληρωμών, καθώς και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που αναβαθμίζουν τη συναλλακτική εμπειρία του πελάτη και συντελούν σε ψηφιακές συνέργειες στο επιχειρηματικό οικοσύστημα.

Αν θα έπρεπε να περιγραφεί με τρεις λέξεις το "Viva Nest - an IDEA in Fintech" θα λέγαμε ότι είναι ένα βμηνο fintech hackathon". Ουσιαστικά, με λίγα λόγια πρόκειται για ένα πρόγραμμα ψηφιακής καινοτομίας, όπου καλούνται οι συμμετέχουσες ομάδες να δημιουργήσουν προϊόντα και υπηρεσίες στον χώρο του fintech (mobile apps, web apps, platforms, SaS κ.α.) και μέσα σε 6 μήνες να έχουν έτοιμο προϊόν που να μπορεί να βγει στην αγορά.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε φοιτητές, ερευνητές, νέους, επιστήμονες, επαγγελματίες, νέους επιχειρηματίες και νεοφυείς εταιρίες που επιθυμούν να ενταχθούν στην αναπτυσσόμενη τεχνολογική χρηματοοικονομική κοινότητα (Fin Tech).

Σκοπός των διοργανωτών είναι να δώσουν τη δυνατότητα σε νέους ανθρώπους να αναπτύξουν τις ικανότητες σχεδίασης καινοτόμων υπηρεσιών και να βοηθήσουν στην ανάπτυξη εφαρμογών και νέων ψηφιακών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Η συμμετοχή στον διαγωνισμό είναι ανοικτή και δωρεάν και μπορούν να συμμετάσχουν μεμονωμένα άτομα ως 45 ετών, ομάδες από 1 έως 5 άτομα, ή νεοφυείς εταιρίες ηλικίας το πολύ 2 ετών. Ακόμη δεν απαιτείται η ύπαρξη κάποιας επιχειρηματικής ιδέας πριν την έναρξη του προγράμματος.

Σε σχέση με τις ομάδες που συμμετέχουν αναφέρεται ότι ένα μέλος ορίζεται ως αρχηγός και ότι καλό είναι οι ομάδες να διαθέτουν μέλη διαφορετικών ειδικοτήτων. Για παράδειγμα, να αποτελούνται από προγραμματιστές, σχεδιαστές, marketers, έτσι ώστε να δημιουργηθεί ο βέλτιστος συνδυασμός που θα προσφέρει το βέλτιστο αποτέλεσμα. Από το πρόγραμμα αυτό φυσικά δεν αποκλείονται και άτομα, τα οποία δεν διαθέτουν ελληνική υπηκοότητα, καθώς κάθε ομάδες που αποτελούνται από διαφορετικές εθνικότητες μπορούν να προσφέρουν μια διαφορετική προσέγγιση.

Στην σελίδα με τις πληροφορίες σχετικά με αυτόν τον διαγωνισμό αναφέρεται μεταξύ των άλλων και η δομή του προγράμματος. Έτσι παρατηρούμε, ότι το πρόγραμμα χωρίζεται :

- **Προκριματικός Γύρος** : ο οποίος περιλαμβάνει την εκδήλωση ενδιαφέροντος και την κατάθεση της πρότασης.
- **Φάση Α (Problem Contextualization)** : Κατά την οποία έχουμε την σύνθεση των ομάδων και την εξοικείωση με βασικές έννοιες και προκλήσεις στο Fin Tech.
- **Φάση Β (Build a Model)** : κατά την οποία έχουμε τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη επιχειρηματικού μοντέλου.
- **Φάση Γ (Agile Design & Development)** : όπου πραγματοποιείται επιτάχυνση για τον ευέλικτο σχεδιασμό και ανάπτυξη πρωτοτύπου.
- **Φάση Δ (From Prototype to Product)** : κατά την διάρκεια της οποίας έχουμε την ολοκλήρωση του πρωτοτύπου ή MVP, την αξιολόγηση και την βράβευση.

Αναλυτικότερα σε σχέση με τις φάσεις του διαγωνισμού όλες οι πληροφορίες παρέχονται στο **Παράρτημα 4** της εργασίας.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια αυτού του εξαμηνιαίου προγράμματος, οι ομάδες θα υποστηριχθούν από πάνω από 30 ειδικούς εμπειρογνώμονες και ειδικούς σε θέματα όπως :

- ✓ Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων / υπηρεσιών
- ✓ Ηλεκτρονικών συναλλαγών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών
- ✓ Καινοτομίας και βιώσιμης επιχειρηματικότητας και
- ✓ Επιχειρηματικής ανάπτυξης (ανθρώπινο δυναμικό, χρηματοδότηση, προώθηση κλπ.)

Ειδικότερα, το συγκεκριμένο πρόγραμμα έχει ως στόχο την ανάδειξη καινοτόμων υπηρεσιών που θα προσφέρουν λύσεις στις "προκλήσεις" που αντιμετωπίζει ο κλάδος των ηλεκτρονικών συναλλαγών, με έμφαση σε :

- 1 Καινοτόμες συναλλαγές B2B, B2C, **P2P** με τη χρήση ηλεκτρονικού πορτοφολιού (e-wallet), κάρτας, x-POS κλπ.
- 2 Τεχνικές ταυτοποίησης, **tokenization**, **blockchain** και social payments
- 3 Νέα μοντέλα συνεργασίας με τράπεζες (**Platform / API bank**, **PSD2**, **Direct Banking**)
- 4 Αξιοποίηση νέων, "έξυπνων" devices και δικτύων πρόσβασης (smart watch, **wearables**, webTV, **Iot**, κλπ.)

- 5 Big Data Analytics, εφαρμογές **customer acquisition**, remote service, loyalty και instant redemption.
- 6 Συνεργατικά μοντέλα για bundling υπηρεσιών με e-shops, αλυσίδες retail, communities, malls, ασφάλειες κ.α.
- 7 Ψηφιακές συναλλαγές / υπηρεσίες συμπληρωματικές (π.χ. **gamification**) σε αυτές που προσφέρει ο όμιλος Viva.

Ένας από τους ουσιαστικούς στόχους του προγράμματος, είναι η προώθηση της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας μέσω της υποστήριξης νεοφυών επιχειρήσεων και νέων επιχειρηματιών, της ανάπτυξης τεχνολογιών αιχμής και της δημιουργίας συνεργιών και συνεργασιών στο ελληνικό ψηφιακό οικοσύστημα.

Για το σκοπό αυτό η Viva προσφέρει ένα σύγχρονο χώρο εργασίας και συνεργασίας, mentoring από έμπειρα στελέχη, τεχνική υποστήριξη, APIs και εκπαιδευτικά workshops, λογιστική και νομική υποστήριξη, υποστήριξη σε business development και marketing, δυνατότητα δικτύωσης και συνεργασίας με σημαντικούς συνεργάτες του ομίλου Viva Wallet από τους κλάδους ICT, Banking, Retail Networks, Insurance, Ticketing κ.α. για την ανάπτυξη συνδυασμένων (bundled) υπηρεσιών και προοπτικές εμπορικής συνεργασίας, καθώς και χρηματοδότησης από τη Viva οι συνεργάτες της έπειτα από αμοιβαία συμφωνία.

Ακόμη, το Viva Nest ως "φωλιά" καινοτομίας, θα παρέχει χώρο γραφείου και υποστηρικτικές υπηρεσίες (εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα mentoring, τεχνικές συμβουλές, δικτύωση, συνέργειες), καθώς και κάθε δυνατή βοήθεια, ώστε οι νέοι επιχειρηματίες να υλοποιήσουν ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά τα επιχειρηματικά τους σχέδια. Και όλο αυτό, διότι έκτος από τα χρηματικά έπαθλα που θα λάβουν οι 3 πρώτες ομάδες που θα αναδειχθούν νικητρίες, αλλά και εκτός από τις υπόλοιπες ομάδες που θα μπορέσουν να διεκδικήσουν την εμπορευματοποίηση του προϊόντος τους και την είσοδο του στην αγορά, μέσω αυτού του προγράμματος δίνει τα απαραίτητα μέσα και το περιβάλλον που χρειάζονται τα άτομα για να αναπτύξουν γρηγορότερα την ιδέα τους, κάτι το οποίο αν το προσπαθούσαν μόνοι τους πιθανόν να γινόταν σε περισσότερο χρόνο.

Κεφάλαιο 6 : Η Εθνική Τράπεζα Βαδίζει στα χνάρια του Fintech.

Η εποχή μας σιγά σιγά, αλλάζει τείνει να γίνεται περισσότερο τεχνολογική. Η επιβολή των capital controls φέρνουν στο προσκήνιο νέους τρόπους συναλλαγών και όχι μόνο. Εμφανίζονται τρίτοι φορείς που παρουσιάζουν τεχνολογίες που στηρίζονται στην τεχνολογία του fintech και οι οποίες προσπαθούν να πάρουν μεγάλο μερίδιο αγοράς από τις συστημικές τράπεζες της Ελλάδας. Δεν θα μπορούσαν, λοιπόν οι τράπεζες να διαχωρίσουν την θέση τους από αυτό τον νέο κόσμο του fintech καθώς έτσι θα κινδύνευαν να μείνουν εκτός παιχνιδιού και ίσως και να κλείσουν.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος αποτελεί μια από τις συστημικές τράπεζες στη χώρα μας, η οποία όχι μόνο παρουσίασε νέα προϊόντα που αν κανείς το ψάξει είναι βασισμένα στην νέα τεχνολογία του fintech, όχι μόνο δημιούργησε διαγωνισμούς

(παρόμοιους με της Viva) για νέες ιδέες σχετικές με το fintech, αλλά αποτέλεσε και την πρώτη όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και Ευρωπαϊκά (σημειωτέων ούτε η Viva το είχε κάνει αυτό) που "άνοιξε" τις εφαρμογές της δημόσια μέσω Open Bank API (Application Programming Interface), δίνοντας έτσι στους προγραμματιστές τη δυνατότητα να δοκιμάσουν τις ιδέες τους και να προτείνουν καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα.

Σε μια προσπάθεια μου να καταλάβω ποια η σχέση του fintech με την Εθνική Τράπεζα, αλλά και τι συμβαίνει με τους διαγωνισμούς που διοργανώνει ανά περιόδους, κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης στο τμήμα Corporate Banking του κεντρικού καταστήματος της Εθνικής Τράπεζας, συντάξα ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο έστειλα στους κυρίους Βασίλη Μαυραγάνη (Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Δανείων Λιανικής Τομέας Τραπεζικής Επιχειρήσεων Λιανικής - Business Banking) και Αθανάσιο Μπαϊρακτάρη (Εθνική Τράπεζα, Διεύθυνση Ψηφιακών Καναλιών), οι οποίοι μου απάντησαν σε μεγάλο μέρος των ερωτήσεων μου και με βοήθησαν αρκετά. Τη συγκεκριμένη "τύπου" συνέντευξη θα την παραθέσω εν συνεχεία.

Επιπλέον, μέσα από την πρακτική μου άσκηση στην Εθνική θα μπορούσα να πω ότι ήμουν από τις τυχερές που κατάφερε να γνωρίσει και να χειριστεί δύο νέες κατηγορίες προγραμμάτων για εμπορικές συναλλαγές εταιριών με το εξωτερικό (προγράμματα, τα οποία αργότερα θα επεκταθούν και σε άλλους τομείς), τα οποία στηρίζονται κατά κύριο λόγο στο fintech. Παρακάτω θα αναφέρω δύο - τρία βασικά χαρακτηριστικά αυτών όχι για το πως λειτουργούν, αλλά τι συναλλαγές εξυπηρετούν, τι είναι ουσιαστικά και που βοηθούν.

6.1 Υπηρεσίες προς τους καταναλωτές που στηρίζονται στην fintech τεχνολογία. (βάση έρευνας σχετικά με το fintech και τους τομείς που επηρεάζει και επιδρά)

Τα τελευταία χρόνια οι τράπεζες παρουσιάζουν καθημερινά και κάποια καινούργια εφαρμογή ηλεκτρονικής τραπεζικής από το κινητό, κάποιον εναλλακτικό τρόπο συναλλαγών, νέα gadget για συναλλαγές και πολλά άλλα που αν κανείς το ψάξει βαθύτερα σε σημείο προγραμματιστών θα καταλάβει ότι όλες στηρίζονται στο fintech και αποτελούν μέρος του νέου αυτού κόσμου. Έτσι, και η Εθνική είναι μια από τις τράπεζες που παρουσιάζει τέτοιου είδους τεχνολογίες μερικές από τις οποίες και θα αναφέρουμε.

6.1.1 bank Payband¹⁰

Το I-bank payband είναι προπληρωμένη επαναφορτιζόμενη κάρτα Visa σε μορφή micro - tag (δηλαδή αποσπώμενης μικρής κάρτας) που ενσωματώνεται σε wearable - βραχιόλι και φοριέται στο χέρι. Το I-bank payband ενσωματώνει τεχνολογία

¹⁰Σεμινάριο Πρακτικής Άσκησης στην Εθνική Τράπεζα. Ενημερωτικό Υλικό. Τσεσμελή Α., 2018

ανέπαφων συναλλαγών. Η Εθνική Τράπεζα είναι η πρώτη που παρέχει ένα τέτοιο προϊόν στην Ελλάδα.

Το i-bank payband μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά και μόνο για τη διενέργεια ανέπαφων συναλλαγών (tag & go), σε επιχειρήσεις που διαθέτουν τα ειδικά μηχανήματα EFT/POS ανέπαφων συναλλαγών. Ωστόσο, δεν είναι δυνατή η διενέργεια συναλλαγών οποιουδήποτε είδους σε άλλα σημεία πώλησης ή από απόσταση ή σε ATM. Η χρήση του συγκεκριμένου για ανέπαφες συναλλαγές άνω των 25 ευρώ ζητά την εισαγωγή "PIN", παρόλα αυτά είναι πιθανό για την ασφάλεια του πελάτη να ζητηθεί "PIN" και για ανέπαφες συναλλαγές κάτω των 25 ευρώ.

Οι συναλλαγές γίνονται όπως και με μια κάρτα με τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών :

- Πλησιάζεις το χέρι σου με το I- bank Payband στο τερματικό
- Το κρατάς για μερικά δευτερόλεπτα μέχρι να ακουστεί ο χαρακτηριστικός ήχος "beep"
- Ο πελάτης εισάγει το PIN, εφόσον του ζητηθεί
- Τέλος η συναλλαγή έχει ολοκληρωθεί με απόλυτη ασφάλεια

Προκειμένου κάποιος να αποκτήσει το I- Bank Payband, μπορεί να απευθυνθεί σε οποιοδήποτε κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας και να υπογράψει τα σχετικά έγγραφα προσκομίζοντας τα νομιμοποιητικά έγγραφα που απαιτούνται. Εναλλακτικά, μπορεί να υποβάλει την αίτηση του μέσω του I-Bank Internet Banking εφόσον είναι χρήστης της εφαρμογής, αποδεχόμενος τους όρους χρήσης. Η έκδοση ωστόσο προϋποθέτει την τήρηση λογαριασμού στην Εθνική Τράπεζα.

Εάν κάποιος πελάτης διαθέτει ήδη Prepaid Visa, μπορεί να κάνει μεμονωμένα αίτηση για I-Bank Payband, αλλά δε θα λειτουργεί συνδυαστικά με την υφιστάμενη Prepaid Visa που είχε ήδη στην κατοχή του.

Ο πελάτης μπορεί να αποκτήσει το i-bank payband καταβάλλοντας εφάπαξ συνδρομή έκδοσης 10€. Βέβαια κάποιοι από τους ενδιαφερόμενους απέκτησαν το συγκεκριμένο προϊόν δωρεάν μέσα από προωθητικές ενέργειες της Εθνικής Τράπεζας για το προϊόν που σε ορισμένες περιπτώσεις ήταν και συλλεκτικό όπως στο Color Day Festival και στον αγώνα Ladies Run.



Εικόνα 51 : "Colorday Payband"



Εικόνα 52: Ladies Run Payband

Η ενεργοποίηση του είναι πολύ εύκολη και γίνεται σε τρία απλά βήματα τα οποία είναι :

1. **Βήμα 1 (Συναρμολόγηση):** Αφαιρούμε τη μικρή κάρτα από τη μεγαλύτερη και την τοποθετούμε στην ειδική υποδοχή, στο πίσω μέρος του I-bank Payband. Τέλος ελέγχουμε αν έχει μπει σωστά.



2. **Βήμα 2 (Σύνδεση) :** Συνδέουμε το I-bank Payband με τον αριθμό τηλεφώνου μας για να μπορούμε να το διαχειριζόμαστε εύκολα και άμεσα



Εικόνα 53: Σχηματική απεικόνιση

3. **Βήμα 3 (Φόρτιση) :** Κατεβάζουμε την εφαρμογή I-Bank Pay για να ελέγχουμε τις κινήσεις μας και να το φορτίζουμε από το κινητό μας.

Η φόρτιση του συγκεκριμένου προϊόντος είναι πολύ εύκολη και γίνεται με αρκετούς τρόπους όπως :

- 1) μέσω της υπηρεσίας i-bank internet / phone banking της Τράπεζας με μεταφορά από υφιστάμενο καταθετικό λογαριασμό του ίδιου του πελάτη ή τρίτου ατόμου, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης
- 2) μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας με κατάθεση μετρητών ή με μεταφορά από καταθετικό λογαριασμό του πελάτη ή τρίτου

- 3) μέσω των ΑΤΜ της Εθνικής Τράπεζας (μόνο για την Prepaid Visa)
- 4) με χρέωση κάρτας ΕΤΕ ή άλλων Τραπεζών μέσω του public site της τράπεζας (ειδική ιστοσελίδα για το payband) ή μέσω της εφαρμογής i-bank Pay

Τα όρια φόρτισης, αλλά και το ημερήσιο όριο συναλλαγών και αυτού του προϊόντος υπόκειται στους γενικότερους κανονισμούς που υπέβαλαν τα capital control στις τράπεζες και που ισχύουν για όλες πλέον τις συναλλαγές με κάθε μέσο.

Βέβαια το I-bank Payband δεν μπορεί να χρησιμοποιείται για την διενέργεια όλων των συναλλαγών και πιο συγκεκριμένα, δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πραγματοποίηση συναλλαγών εξ αποστάσεως (e-commerce, MOTO), συναλλαγών που απαιτούν εισαγωγή κάρτας στο POS, προεγκρίσεων, ανάληψης μετρητών και λοιπών συναλλαγών σε ΑΤΜ, καθώς και για συναλλαγές που δεν επιτρέπονται με την Prepaid Visa (αγορές με άτοκες δόσεις και εξόφληση λογαριασμών μέσω πα'γιων εντολών).

Συνοψίζοντας, θα λέγαμε για το i - bank payband ότι, αποτελεί τον πιο σύγχρονο, γρήγορο και εύκολο τρόπο πληρωμών από την Εθνική Τράπεζα. Ακόμη, το αδιάβροχο υλικό του καθώς και ο μοντέρνος σχεδιασμός του συνοδεύει αυτόν που το έχει στην κατοχή του παντού, από την καθημερινή βόλτα, το γυμναστήριο μέχρι και την παραλία επιτρέποντας του να πραγματοποιεί συναλλαγές ανέπαφα χωρίς να έχει μαζί του πορτοφόλι, με τη συνεργασία της Visa.

6.1.2 I - bank Pay¹¹

Το I- Bank Pay είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα mobile πληρωμών και εισπράξεων και αποτελεί την εξέλιξη του I-Bank Social Pay. Είναι ουσιαστικά μια εφαρμογή για Smartphone's που τα μετατρέπει σε ηλεκτρονικά πορτοφόλια συνδεδεμένα με λογαριασμό της Εθνικής για άμεσες, ανέπαφες συναλλαγές χωρίς τη χρήση μετρητών, τόσο μεταξύ ιδιωτών, όσο και μεταξύ ιδιωτών και εμπόρων. Ουσιαστικά δηλαδή είναι η πρώτη τραπεζική εφαρμογή στην Ελλάδα που υποστηρίζει P2P (person - to - person ή peer - to - peer) και P2B (person - to - business) πληρωμές.



Εικόνα 54 : Το νέο ηλεκτρονικό πορτοφόλι

¹¹Σεμινάριο Πρακτικής Άσκησης στην Εθνική Τράπεζα. Ενημερωτικό Υλικό. Τσεσμελή Α., 2018

Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει στους πελάτες να στέλνουν, μικροποσά στους φίλους τους στο Facebook απλά επιλέγοντας τη φωτογραφία του φίλου τους και στέλνοντας το επιθυμητό ποσό, τις τηλεφωνικές τους επαφές επιλέγοντας τις ή απλά πληκτρολογώντας τον αριθμό του κινητού τους, χωρίς να γνωρίζουν τον τραπεζικό τους λογαριασμό, αλλά και να πληρώνουν σε εμπόρους και επαγγελματίες από το κινητό ή το tablet τους μέσω Bluetooth (καταστήματα, καφέ, σούπερ μάρκετ, περίπτερα ακόμα και delivery), απλά πληκτρολογώντας το ΑΦΜ του εμπόρου (ο επαγγελματίας πρέπει να συμμετέχει στην υπηρεσία IRIS Online Payments).

Μέσω της εφαρμογής μπορείς επίσης να μοιράζεσαι με τους φίλους σου στο Facebook ή τις επαφές σου τα έξοδα (για παράδειγμα κατά τη διάρκεια βόλτας σε ένα καφέ), στέλνοντας αίτημα πληρωμής μέσα από την ειδική λειτουργικότητα split - the - bill, που βρίσκεται στην οθόνη αιτήματος πληρωμής.



Εικόνα 55: Split - the - bill

Ακόμη, μπορεί ο χρήστης να στείλει χρήματα σε φίλους και διατραπεζικά, μέσω της υπηρεσίας IRIS Online Payments της ΔΙΑΣ.

Η εφαρμογή χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερα απλό και εύχρηστο γραφικό περιβάλλον και τα χρήματα είναι άμεσα διαθέσιμα, καθώς οι πληρωμές εκτελούνται real time (instant payment). Επιπλέον, μέσα από το i-bank Pay, ο χρήστης μπορεί να δει αναλυτικά το ιστορικό, τόσο των χρεώσεων, όσο και των πιστώσεων που έχουν γίνει μέσω του καναλιού.

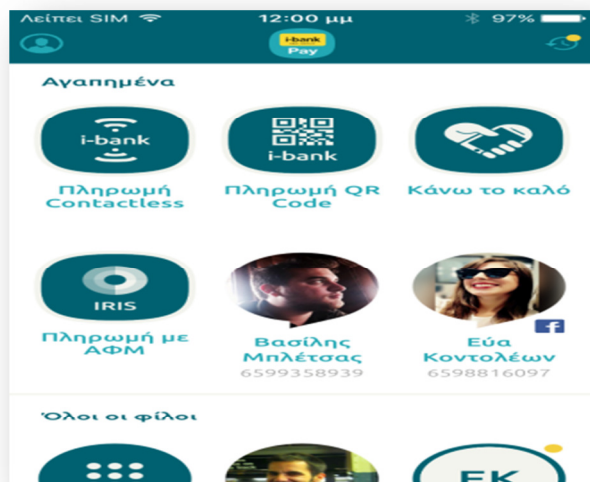
Για να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες το I- Bank Pay θα πρέπει να είναι, τόσο εκείνοι, όσο και ο φίλος / έμπορος που συμμετέχει, χρήστες του I-bank Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας και να κατεβάσουν την εφαρμογή I-Bank Pay ή I-bank Pay 4 Business (για επιχειρήσεις).

Στο I-Bank Pay μπορούν να εγγραφούν οι χρήστες του I- Bank Internet Banking που είναι φυσικά πρόσωπα και διαθέτουν Smartphone's / tablets με λειτουργικό Android (version 4 και άνω) ή IOS (version 7 και άνω).

Κάποια από τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής είναι :

- Οι συναλλαγές γίνονται από το κινητό άμεσα, γρήγορα και απλά
- Δεν χρειάζεται να γνωρίζουμε αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών και

- Οι συναλλαγές μπορεί να πραγματοποιηθούν 24 ώρες το 24ώρο από συσκευή Smartphone ή tablet.



Εικόνα 56: Επιλέγω τον τρόπο πληρωμής

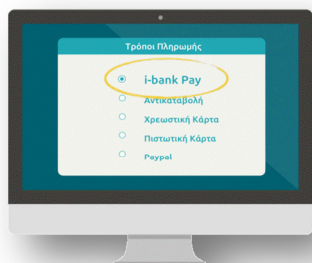
Συνοπτικά οι κατηγορίες πληρωμών που μπορεί να εξυπηρετήσει η υπηρεσία I-Bank Pay είναι οι εξής :

- **Πληρωμή με QR Code :** Με το i-Bank Pay ο χρήστης μπορεί να πληρώσει επιχειρήσεις και επαγγελματίες σε περισσότερα από 80.000 σημεία που φέρουν το σήμα i-Bank POS ή i-Bank Pay, χωρίς μετρητά ή κάρτες. Η πληρωμή πραγματοποιείται "σκανάροντας" το απόκομμα QR code που εκτυπώνεται από την I-Bank POS συσκευή του εμπόρου / επαγγελματία. Απλά επιλέγει το εικονίδιο πληρωμής QR code, πλησιάζει το κινητό του στη συσκευή i-Bank POS και σκανάρει τον κωδικό.



Εικόνα 57: Πληρωμή με QR code

- **Πληρωμή Contactless** : Ο χρήστης μπορεί να πληρώσει επιχειρήσεις και επαγγελματίες ανέπαφα, πλησιάζοντας το κινητό του ή το tablet του στην ειδική συσκευή I - Bank Connector του εμπόρου. Απλά επιλέγει το εικονίδιο "Πληρωμή Contactless" και πλησιάζει το κινητό του στο κινητό του εμπόρου ή την ειδική συσκευή, έχοντας ενεργοποιημένο το Bluetooth, μέχρι να ενημερωθεί η εφαρμογή με το ποσό πληρωμής και αυτό να εμφανιστεί στην οθόνη του κινητού του.
- **Πληρωμή με IRIS** : Με το I-Bank Pay μπορεί ο χρήστης να κάνει αγορές και πληρωμές σε οποιαδήποτε επιχείρηση, έμπορο ή επαγγελματία που δεν είναι χρήστης της εφαρμογής, εφόσον έχει ενεργοποιήσει τη διατραπεζική υπηρεσία πληρωμών IRIS Online Payments. Απλά επιλέγει το εικονίδιο "Πληρωμή με ΑΦΜ", πληκτρολογεί το ΑΦΜ του εμπόρου και το ποσό και επιλέγει το εικονίδιο Αποστολής για ολοκλήρωση της πληρωμής.
- **Πληρωμές για Online Αγορές** : Το i-bank Pay δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να κάνει αγορές στα αγαπημένα του ηλεκτρονικά καταστήματα, εύκολα και γρήγορα. Επιλέγει το i-bank Pay ως μέθοδο πληρωμής κατά την ολοκλήρωση της παραγγελίας του, και στη συνέχεια σκανάρει το QR code που εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή του, ή εναλλακτικά, εγκρίνει την πληρωμή μέσω του push notification που θα σταλεί στο κινητό του.



Εικόνα 58: Επιλέγουμε ως τρόπο πληρωμής το I-Bank Pay

6.1.3 I - Bank Pay 4B¹²

Η εθνική τράπεζα θέλοντας να παρέχει σημαντικά οφέλη και εξέλιξη στον τομέα των πληρωμών και στις ελληνικές επιχειρήσεις εισήγαγε εκτός από το I - Bank Pay (για τους καταναλωτές) και το I - Bank Pay 4B (για τις επιχειρήσεις).

¹²Σεμινάριο Πρακτικής Άσκησης στην Εθνική Τράπεζα. Ενημερωτικό Υλικό. Τσεσμελή Α., 2018

Το I - Bank Pay 4B είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα εισπράξεων για εμπόρους και επιχειρηματίες που επιθυμούν να εισπράττουν πληρωμές από τους πελάτες τους εύκολα και γρήγορα μέσω του Smartphone / Tablet τους, χωρίς την προϋπόθεση αγοράς κανενός εξοπλισμού. Το μόνο που χρειάζεται να κάνουν είναι να κατεβάσουν και να εγκαταστήσουν της εφαρμογή I - Bank Pay 4B.

Στο I - Bank Pay 4B μπορούν να εγγραφούν όλοι οι χρήστες που είναι νομικά πρόσωπα ή ατομικές επιχειρήσεις, είναι πελάτες του I - Bank Internet Banking και διαθέτουν Smartphone's / Tablets με λειτουργικό Android (version 4 και άνω) ή IOS (version 7 και άνω).

Στην εφαρμογή είναι υποχρεωτικό να δημιουργήσει ο επιχειρηματίας κατάστημα. Έτσι, την πρώτη φορά που θα κάνει login η εφαρμογή θα τον καθοδηγήσει, έτσι ώστε να δημιουργήσει το κατάστημα του. Έτσι, θα μπορεί να δέχεται πληρωμές για το κατάστημα του από τους πελάτες του. Ωστόσο, αν ο επιχειρηματίας διαθέτει περισσότερα από ένα καταστήματα δεν είναι υποχρεωτικό να δημιουργήσει στην εφαρμογή όλα τα υπαρκτά φυσικά του καταστήματα (αυτό είναι στην κρίση του καθενός), αλλά μπορεί να λαμβάνει πληρωμές για όλα του τα καταστήματα μέσω της εφαρμογής με τη δημιουργία μόνο ενός καταστήματος εντός αυτής.

Ακόμη, εάν ο επιχειρηματίας διαθέτει υπαλλήλους στο κατάστημα ή στα καταστήματα του δεν είναι υποχρεωμένος να δημιουργήσει υπαλλήλους στην εφαρμογή εφόσον βέβαια επιθυμεί να κάνει μόνον ο ίδιος τις εισπράξεις. Εάν, βέβαια αλλάξει γνώμη στην πορεία μπορεί να προσθέσει υπαλλήλους οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί.

Ένα ίσως από τα αρνητικά της εφαρμογής αυτής σε σχέση με τους υπαλλήλους είναι το γεγονός ότι αν μεταβληθούν κάποια από τα στοιχεία του, όπως για παράδειγμα το τηλέφωνο του, ή αν ο υπάλληλος διαγράψει κατά λάθος το SMS που λαμβάνει από την εφαρμογή με ένα κωδικό, έτσι ώστε να συνδεθεί στην εφαρμογή, τότε ούτε το κινητό μπορείς απλά να μπει στα στοιχεία και να το αλλάξεις, αλλά ούτε και το SMS μπορείς να το ξαναστείλεις, αλλά πρέπει να διαγράψεις τον υπάλληλο και να τον εισάγεις ξανά από την αρχή, εισάγοντας ξανά όλα του τα στοιχεία στην εφαρμογή.

Ακόμη, ένα άλλο ίσως μελανό σημείο της εφαρμογής είναι ότι, αν ο έμπορος εισάγει λάθος ποσό, δεν μπορεί να το διαγράψει / διορθώσει, αλλά πρέπει ο πελάτης να απορρίψει την πληρωμή έτσι ώστε ο έμπορος να μπορέσει να ξαναστείλει το σωστό ποσό.

Ένα θετικό των εφαρμογών I - Bank Pay και I - Bank Pay 4B είναι ότι μπορούν να συνεργαστούν. Έτσι ένας πελάτης που διαθέτει I - Bank Pay μπορεί να πληρώσει τον επιχειρηματία που διαθέτει την εφαρμογή I - Bank Pay 4B και η διαδικασία είναι εξαιρετικά εύκολη. Τα βήματα για να επιτευχθεί η πληρωμή αυτή είναι :

- Ενώ ο επιχειρηματίας βρίσκεται στην εφαρμογή I - Bank Pay 4B επιλέγει το κατάστημα για το οποίο θέλει να λάβει την πληρωμή από τη λίστα των καταστημάτων στην κεντρική οθόνη της εφαρμογής.
- Έπειτα πληκτρολογεί το ποσό (και αιτιολογία εφόσον επιθυμεί) και πατάει το κίτρινο βελάκι που βρίσκεται στο πάνω δεξιά μέρος της οθόνης. Στην συνέχεια αναμένει έγκριση του πελάτη.

- Τέλος, η επικοινωνία των τηλεφώνων γίνεται μέσω τεχνολογίας Bluetooth το οποίο πρέπει να είναι ενεργοποιημένο και στις δύο συσκευές (πελάτη και εμπόρου) ενώ θα πρέπει να είναι συνδεδεμένες στο δίκτυο (internet).



Εικόνα 59I - Bank Pay 4B

Η εφαρμογή I - Bank Pay 4B είναι ιδιαίτερα ευέλικτη καθώς μπορεί να συνεργαστεί με πολλά καινούργια τεχνολογικά μέσα που βοηθούν τις συναλλαγές :

- Αρχικά, μπορεί να χρησιμοποιηθεί συνδυαστικά με τις συσκευές I - Bank POS τις Εθνικής Τράπεζας και η συναλλαγή να πραγματοποιηθεί ανέπαφα απλά με την χρήση του κινητού του πελάτη (πλησιάζοντας το κινητό στη συσκευή)
- Ακόμη μπορούμε να τυπώσουμε μέσω των συσκευών I - Bank POS έναν QR Code πατώντας απλά το πλήκτρο F3 της συσκευής και πληκτρολογώντας το ποσό. Εν συνεχεία, το συγκεκριμένο QR Code θα σκαναριστεί από το κινητό του πελάτη, ο οποίος θα έχει επιλέξει μέσω της εφαρμογής I - Bank Pay τον συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής και η συναλλαγή θα έχει ολοκληρωθεί.
- Ακόμη, η συγκεκριμένη εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα συνδυαστικά με την υπηρεσία "I -Bank Pay e- commerce" ο επιχειρηματίας να δέχεται πληρωμές από τους πελάτες του και από το ηλεκτρονικό του κατάστημα.
- Τέλος, ο επιχειρηματίας μπορεί να αξιοποιήσει μέσω της εφαρμογής ακόμα και την ταμειακή του μηχανή αγοράζοντας ένα I - Bank Connector. Με τον τρόπο αυτό, ο επιχειρηματίας μπορεί να εισπράττει χρήματα από τους πελάτες του ηλεκτρονικά και ανέπαφα συνδέοντας την ταμειακή μηχανή που διαθέτει με την ειδική συσκευή I - Bank Connector. Η συναλλαγή αυτή πραγματοποιείται πολύ εύκολα : ο επιχειρηματίας πληκτρολογεί το ποσό πληρωμής στην ταμειακή μηχανή και ο πελάτης απλά ανοίγει την εφαρμογή I - Bank Pay, έχοντας φυσικά πάντοτε ανοικτό το Bluetooth της συσκευής του, τέλος πλησιάζει την συσκευή του κοντά στον I - Bank Connector και η συναλλαγή έχει ολοκληρωθεί.



Εικόνα 60: Ταμειακή μηχανή σε συνδυασμό με I - Bank Connector

6.2 Εφαρμογές που χρησιμοποιούνται από τα Τραπεζικά Ιδρύματα για την Διενέργεια Συναλλαγών τα οποία στηρίζονται στην τεχνολογία του Fintech (Εμφανίστηκαν με την επιβολή των Capital Controls).

Όπως πρωτύτερα έχουμε ξανά αναφέρει η επιβολή των capital control's συνοδεύτηκε (συγκυριακά) με την ραγδαία ανάπτυξη νέων μεθόδων και τρόπων συναλλαγών τα οποία στηρίζονται στην τεχνολογία και τον κόσμο του αύριο σε έναν fintech κόσμο.

Μέσα από την πρακτική μου άσκηση στο τμήμα Corporate Banking της Εθνικής Τράπεζας γνώρισα από κοντά και χειρίστηκα κάποιες εφαρμογές και προγράμματα που ξεκίνησαν να λειτουργούν τον Αύγουστο του 2018 μέσα στα πλαίσια ελέγχου των εισαγωγών, εξαγωγών και γενικότερα των κινήσεων κεφαλαίου εντός και εκτός της χώρας σε όλους τους τομείς.

Τα προγράμματα αυτά αρχικά ξεκίνησαν να χρησιμοποιούνται σε συναλλαγές που είχαν να κάνουν με το εξωτερικό και πιο συγκεκριμένα σε πληρωμές προϊόντων αλλά και υπηρεσιών, νομικών προσώπων της χώρας μας με νομικά πρόσωπα άλλων χωρών, αλλά και σε πληρωμές με ελεύθερα κεφάλαια, ενώ αργότερα θα επεκταθούν και σε άλλους τομείς των τραπεζικών συναλλαγών όπως : ενέγγυες πιστώσεις, επιταγές, εγγυητικές επιστολές κ.α. Δεν μπορώ να αναφέρω πολλά πράγματα σχετικά με αυτά τα προγράμματα ωστόσο θα αναφέρω κάποια βασικά χαρακτηριστικά τους στοιχεία, τι ουσιαστικά πετυχαίνουμε μέσω αυτών.

6.2.1 Πληροφοριακές Συναλλαγές Online IRIS¹³

Ο τομέας πληροφοριακές συναλλαγές Online IRIS αποτελούσε μια από τις κατηγορίες που χρησιμοποιούσα εγώ κατά τη διάρκεια της ημέρας για να πραγματοποιήσω κάποιες ενέργειες - συναλλαγές πελατών που έπρεπε να γίνουν.

Πιο συγκεκριμένα από τις Πληροφοριακές Συναλλαγές Online IRIS όπως αναφέρω και στο βιβλίο της πρακτικής μου, χρησιμοποιούσα το λεγόμενο ΕΚΑΕΣ.

Το ΕΚΑΕΣ ήταν ένα περιβάλλον το οποίο εξυπηρετούσε πολλές συναλλαγές ωστόσο αυτές που ήταν διαθέσιμες όσο ακόμα ήμουν σε αυτό το πόστο ήταν αυτές που αφορούσαν πληρωμές. Τι εννοούμε όταν λέμε όμως πληρωμές;

Η διαδικασία ήταν η εξής : ένας "X" πελάτης ο οποίος είχε συναλλαγές με το εξωτερικό (είτε αυτό αφορούσε παροχή υπηρεσιών, είτε εισαγωγή αγαθών) επιθυμούσε να εξοφλήσει την επιχείρηση του εξωτερικού που του προμήθευε κάποια πράγματα ή του παρείχε κάποιες υπηρεσίες. Έτσι μετά την επιβολή των Capital Controls όλη αυτή η διαδικασία περνούσε από μεγαλύτερο έλεγχο και πραγματοποιούνταν μέσω αυτής της τεχνολογία που αποτελεί κομμάτι financial technology. Ο συνεργαζόμενος λοιπόν πελάτης με την τράπεζα έπρεπε να προσκομίσει στην Τράπεζα διάφορα στοιχεία όπως : Μια αίτηση δήλωση στην οποία αναγράφονταν βασικές λεπτομέρειες τόσο για τον ίδιο τον επιχειρηματία όσο και στοιχεία για τον επιχειρηματία του εξωτερικού, μια κατάσταση της κίνησης του κεφαλαίου της εταιρίας για χρήσεις του έτους και παλαιότερων ετών, τιμολόγια του ξένου επιχειρηματία τον οποίο ήθελε να πληρώσει καθώς και κάποια άλλα στοιχεία. Εν συνεχεία όλα αυτά τα στοιχεία εισάγονταν στο λεγόμενο "ΕΚΑΕΣ" όπου επιλέγονταν και κάποιες άλλες επιλογές και συμπληρωνόταν και κάποια επιπλέον στοιχεία (τα οποία δεν μπορώ να αναφέρω) και έτσι ως ένα πρώτο στάδιο αφού η όλη διαδικασία περνούσε από έναν έλεγχο τουλάχιστον 2 ατόμων, η συναλλαγή ολοκληρωνόταν λαμβάνοντας έναν μοναδικό αριθμό.

Για να μπορέσουν όμως τα χρήματα να φύγουν από τον λογαριασμό του Έλληνα επιχειρηματία - πελάτη της τράπεζας μας προς το εξωτερικό έπρεπε ωστόσο να ακολουθηθεί μια επιπλέον διαδικασία.

6.2.2 Bank Trade (BT)¹⁴

Όλες οι τράπεζες συνάπτουν και κάποιους ειδικούς όρους με τους πελάτες τους. Ακόμη οι τράπεζες προκειμένου να εκσυγχρονιστούν και να πραγματοποιούν περισσότερες συναλλαγές τους μέσω ιντερνέτ και με την χρήση νέων μοντέλων τραπεζικών εφαρμογών αλλά και προκειμένου να μειώσουν τον μεγάλο όγκο φυσικών αρχείων, αναζητούν νέες βάσεις δεδομένων για τους πελάτες και τις

¹³ (Εθνική, Εργασιακή Εμπειρία, Τσεσμελή Α. , 2018), Πληροφοριακές συναλλαγές Online Iris

¹⁴ (Εθνική, Εργασιακή Εμπειρία Τσεσμελή Α. , 2018), Banktrade

συναλλαγές που πραγματοποιούν αλλά νέους τρόπους συναλλαγών που θα στηρίζονται στις νέες τεχνολογίες (fintech).

Το Bank Trade είναι μια από τις νέες αυτές εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι τράπεζες προς το παρόν μόνο για τις απλές συναλλαγές των πελατών τους με εμπόρους του εξωτερικού (ενώ στην συνέχεια θα επεκταθεί και σε άλλους τομείς), και αποτελεί τη συνέχεια της διαδικασίας που ξεκινάει με το ΕΚΑΕΣ.

Η διαφορά εδώ είναι ότι πλέον συμπληρώνονται πιο περίεργα πεδία σε σχέση με το ΕΚΑΕΣ και ότι η διαδικασία περνά από 3 και άνω στάδια ανάλογα τις παραμέτρους, κάποια από τα οποία εγκρίνονται από συγκεκριμένα εγκριτικά όργανα αλλά και το γεγονός ότι εδώ πλέον έχουμε και τμήματα που αφορούν τόσο τον χρηματοοικονομικό όσο και τον λογιστικό αλλά και τον τεχνολογικό τομέα.

Ποιές είναι συνοπτικά κάποιες από τις λειτουργίες που επιτυγχάνονται με την χρήση του ΒΤ (όσες φυσικά μπορώ να αναφέρω) :

- Υποχρεωτικά εισάγουμε τον έμπορο / επιχειρηματία (καθώς και όλα του τα στοιχεία) του εξωτερικού με τον οποίο έχει πραγματοποιήσει εμπορική συναλλαγή ο πελάτης μας, μέσω μιας διαδικασίας η οποία περνά από εγκριτικά όργανα.
- Μπορούμε να εισάγουμε ή τροποποιήσουμε τα στοιχεία του δικού μας πελάτη
- Εισάγουμε βασικά στοιχεία που αφορούν τα στοιχεία που έχουμε για την συναλλαγή όπως για παράδειγμα αν εισάγει ο πελάτης μας κάποιο προϊόν εισάγουμε τον αριθμό που διαθέτει το προϊόν αυτό σε λογιστικές καταστάσεις, εισάγουμε ακόμη αριθμούς λογαριασμών τόσο του πελάτη μας όσο και του ξένου εμπόρου, εισάγουμε τυχόν ειδικούς όρους και τιμές και πολλά ακόμη στοιχεία.
- Αφού ολοκληρωθούν λοιπόν τα βασικά βήματα της εφαρμογής αυτής που ολοκληρώνονται με την συμπλήρωση βασικών πεδίων εντός της που σχετίζονται με τον πελάτη μας, με τον έμπορο που συνεργάζεται, με λογιστικές καταστάσεις, με ειδικά πεδία, κ.α. τέλος όλη αυτή η διαδικασία περνά από έλεγχο από ανώτερα στελέχη τα οποία τα ελέγχουν και δίνουν τις τελικές εγκρίσεις για να φύγουν τα χρήματα ουσιαστικά απλά με τη χρήση τεχνολογίας και μέσω ιντερνέτ.
- Ο έλεγχος που γίνεται πριν φύγουν τα χρήματα είναι πολύ σημαντικός και όπως και στο ΕΚΑΕΣ και γίνεται από τουλάχιστον δύο άτομα .
- Από την διαδικασία αυτή παράγεται όπως και παραγόταν και παλαιότερα ένα αποδεικτικό το οποίο τηρείται ηλεκτρονικά (το λεγόμενο Swift)
- Αποστέλλεται ακόμη αυτόματα και το αντίστοιχο αποδεικτικό για την διενέργεια της συναλλαγής και στον πελάτη μας εφόσον έχει πραγματοποιηθεί πάλι μέσω του ΒΤ η απαραίτητη διαδικασία.
- Τέλος 2 πολύ σημαντικά πράγματα είναι ότι και εδώ η συναλλαγή παίρνει έναν μοναδικό αριθμό αλλά και το γεγονός ότι μπορούμε να ελέγχουμε την

διαδικασία και ότι αν έχει συμβεί λάθος μπορεί να αναιρεθεί ακόμη και αν έχει φτάσει στο τελικό στάδιο έγκρισης μπορεί ο αρμόδιος να μην το εκτελέσει και να το επιστρέψει στον προηγούμενο χρήστη ώστε να πραγματοποιηθούν οι τυχόν διορθώσεις.

6.3 Ένας Νέος Κόσμος Εξελίσσεται Και οι Τράπεζες Ακολουθούν την Πορεία.

Όπως βλέπουμε μέρα με τη μέρα, εξελίσσονται νέες τεχνολογίες οι οποίες εισβάλουν σε πολλούς τομείς της ζωής των ανθρώπων προκειμένου να τους διευκολύνουν. Ένας από τους τομείς που εξελίσσονται είναι οι νέες καινοτόμες τεχνολογίες που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και όχι μόνο το επονομαζόμενο fintech. Η Viva όπως είδαμε ήταν πρωτεργάτης σε αυτή την νέα πραγματικότητα, και προσπάθησε να ωθήσει, να δώσει έναυσμα και σε άλλους ανθρώπους να εντρυφήσουν σε αυτή και να αφήσουν τους εαυτούς τους να δημιουργήσουν κάτι εντελώς καινούργιο για την αγορά.

Σε όλο αυτόν τον αγώνα δρόμου θα έλεγα για την επικράτηση στην πορεία των εξελίξεων δεν θα μπορούσαν φυσικά να μην λάβουν μέρος και οι τράπεζες, οι οποίες ξεκίνησαν να ενσωματώνουν στα συστήματά τους τις νέες αυτές τεχνολογίες ώστε να παρέχουν την καλύτερη δυνατή εμπειρία ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πελάτες τους. Ακόμη και αυτές ακολουθώντας το παράδειγμα της Viva δημιούργησαν παρόμοιους διαγωνισμούς ανάδειξης καινοτόμων ιδεών. Στο Ελλαδικό χώρο λοιπόν τέτοιου είδους διαγωνισμούς ή όπως τους ονομάζουν "Fintech Hackathon" δημιούργησαν και διεξήγαγαν η Eurobank και η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. (ωστόσο δεν θα παρουσιάσω στην εργασία και τους δύο διαγωνισμούς αλλά έναν από αυτούς και συγκεκριμένα της Εθνικής).

Βέβαια σε σχέση με όλα αυτά υπάρχει ένας ενδοιασμός που έχει διατυπωθεί στην διάρκεια της πορείας της εξέλιξης του fintech και αυτός είναι το κατά πόσο αυτό αποτελεί απειλή για τα τραπεζικά καταστήματα ή όχι;

Θεώρησα λοιπόν αρκετά ενδιαφέρον να πάρω μια μικρή συνέντευξη από τους ειδικούς προκειμένου να μάθω περισσότερα τόσο για το fintech, όσο και για τον διαγωνισμό που διοργανώνει η Εθνική Τράπεζα σε σχέση με αυτό αλλά και για το αν τελικά όλη αυτή η νέα πραγματικότητα αποτελεί απειλή ή όχι για τα Τραπεζικά Ιδρύματα της χώρας.

6.3.1 Συνέντευξη από τους ειδικούς¹⁵

Όπως προείπα και στην αρχή του τρίτου μέρους της εργασίας μου, κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης μου δόθηκε η ευκαιρία να στείλω ένα ερωτηματολόγιο που συνέταξα στους κυρίους Βασίλη Μαυραγάνη (Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Δανείων Λιανικής Τομέας Τραπεζικής Επιχειρήσεων Λιανικής - Business Banking) και Αθανάσιο Μπαϊρακτάρη (Εθνική Τράπεζα, Διεύθυνση

¹⁵ (Μαυραγάνης & Μπαϊρακτάρης, 2018)

Ψηφιακών Καναλιών), οι οποίοι είχαν την ευγενή καλοσύνη να μου απαντήσουν στο μεγαλύτερο μέρος των ερωτήσεων μου και τους ευχαριστώ για αυτό.

Τις ερωτήσεις που συνέταξα για μεγαλύτερη ευκολία τις χώρισα σε αυτές που ήθελα να επικεντρώνονται σε θέματα που αφορούσαν το fintech και σε αυτές που ήθελα να επικεντρώνονται σε θέματα του Fintech Hackathon. Φυσικά κάποιες από αυτές είναι κοινές καθώς σχετίζονταν και με τα δύο θέματα. Έτσι λοιπόν οι παραπάνω κύριοι συνεργάστηκαν και μου έστειλαν μαζικές απαντήσεις σε μορφή μικρών κειμένων με θεματολογία - τίτλο οι οποίες κάλυπταν μεγάλο μέρος των ερωτήσεων μου.

Παρακάτω θα σας παρουσιάσω το ερωτηματολόγιο ανά κατηγορία ερωτήσεων αλλά και τις απαντήσεις όπως ακριβώς μου δόθηκαν.

6.3.3.1 Ερωτήσεις Συνέντευξης Σχετικά με το Fintech

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συνέταξα περιείχε τις παρακάτω ερωτήσεις:

- 1) Πως θα εξηγούσατε τον όρο fintech (financial technologies) σε κάποιον που είτε θα έψαχνε πληροφορίες σχετικά με την έννοια και του τι ακριβώς σημαίνει, είτε δεν θα τον γνώριζε καθόλου;
- 2) Η πρώτη εταιρία που ασχολήθηκε με το Fintech ήταν η Viva. Το γνωρίζατε αυτό; Είναι ακριβής αυτή η πληροφορία;
- 3) Πως πρωτοήρθατε σε επαφή με τον νέο αυτό όρο; Τι σας έδωσε το έναυσμα;
- 4) Πότε ξεκίνησε η Εθνική Τράπεζα να ασχολείται με το fintech;
- 5) Ποιες εφαρμογές (ως προς το κοινό - καταναλωτές) θα χαρακτηρίζατε ως fintech από αυτές που έχει εισάγει η Εθνική Τράπεζα;
- 6) Ποιες εφαρμογές (ως προς τους υπαλλήλους) θα χαρακτηρίζατε ως fintech;
- 7) Πιστεύετε ότι όλο αυτό μπορεί να εξελιχθεί στη χώρα μας και να αποδώσει;
- 8) Θα ήθελα να μου κάνετε μια σύγκριση εστιάζοντας στα υπέρ και τα κατά του όρου στην Ελλάδα σε σχέση με το εξωτερικό.
- 9) Τι πιστεύεται ότι θα έπρεπε να γίνει ώστε να παρέχετε η όσον το δυνατόν πιο σωστή και πλήρης ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με όλες τις νέες συνθήκες που φέρνει το fintech;
- 10) Στο εξωτερικό υπάρχουν τράπεζες που λειτουργούν καθαρά ως fintech όπως είναι η N26. Εσείς γνωρίζετε άλλες τράπεζες που λειτουργούν κατά αυτόν τον τρόπο;
- 11) Θεωρείτε ότι ο κόσμος - καταναλωτές γνωρίζει τον όρο αυτό; Τι ποσοστό θεωρείτε ότι γνωρίζει τον όρο, τι ποσοστό τον έχει απλά ακούσει, τι ποσοστό

γνωρίζει ελάχιστα πράγματα σχετικά με αυτό και τι ποσοστό δεν τον ξέρει καθόλου;

- 12) Θα μπορούσε να γίνει ένα τέτοιο εγχείρημα τράπεζας σαν την N26 και αν ναι τι επιπτώσεις θεωρείτε ότι θα είχε όλο αυτό τόσο στο προσωπικό των τραπεζών όσο και στα επίπεδα απασχόλησης και ανεργίας στη χώρα;
- 13) Εάν γινόταν κάτι τέτοιο, τι εφόδια θα έπρεπε να έχουν τα άτομα που θα το υποστήριζαν και θα το στελέχωναν;

6.3.3.2 Ερωτήσεις σχετικά με το Fintech Hackathon.

Το ερωτηματολόγιο περιείχε τις παρακάτω ερωτήσεις :

- 1) Διεξάγετε έναν διαγωνισμό το fintech hackathon, πως θα μπορούσατε να τον αποτυπώσετε - περιγράψετε; Δηλαδή :
 - Τι ακριβώς είναι;
 - Για ποιό λόγο διεξάγετε;
 - Τι αναζητάτε μέσω αυτού;
 - Σε τι ωφελεί την τράπεζα και τους ανθρώπους σας; Σε τι σας ωφελεί;
- 2) Υπό ποιές συνθήκες και πως αποφασίσατε να δημιουργήσετε τον συγκεκριμένο διαγωνισμό;
- 3) Οι ιδέες που προκύπτουν από τον διαγωνισμό χρησιμοποιούνται αργότερα και στα συστήματα της τράπεζας;
- 4) Θα μπορούσατε να αναφέρετε κάποια παραδείγματα από εφαρμογές που διακρίθηκαν στον διαγωνισμό και χρησιμοποιούνται στην τράπεζα; (Με την προϋπόθεση ότι οι αξιόλογες ιδέες αξιοποιούνται εντός του τραπεζικού περιβάλλοντος).
- 5) Πως θα μπορούσατε συνοπτικά να αποτυπώσετε την διαδικασία του διαγωνισμού;
- 6) Ποια είναι τα χαρακτηριστικά που αναζητάτε σε μια ιδέα προκειμένου να νικήσουν οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό;
- 7) Με ποια κριτήρια επιλέγονται τόσο οι συμμετέχοντες όσο και οι νικητές;
- 8) Πόσο πιστεύεται ότι μπορεί να επιδράσει ο διαγωνισμός στην ανάπτυξη της καινοτομίας, αλλά και την ενθάρρυνση των νέων και τα επίπεδα απασχόλησης στη χώρα μας;

9. Με ποιούς τρόπους θεωρείτε ότι θα μπορούσε να δοθεί το έναυσμα σε νέους ανθρώπους να ασχοληθούν με τον κλάδο αυτό και να λάβουν μέρος στον διαγωνισμό; Τι θα προτείνατε ως προς την προώθηση του διαγωνισμού;
10. Θα ήθελα μια προσωπική σας άποψη σε σχέση με τον διαγωνισμό;
11. Ποιες εφαρμογές (ως προς το κοινό - καταναλωτές) θα χαρακτηρίζατε ως fintech από αυτές που έχει εισάγει η Εθνική Τράπεζα;
12. Ποιες εφαρμογές (ως προς τους υπαλλήλους) θα χαρακτηρίζατε ως fintech;
13. Τέλος θα ήθελα να μου πείτε τι άλλο θεωρείτε ότι πρέπει να γνωρίζει ο κόσμος με τον διαγωνισμό αυτό;

6.3.3.3 Οι απαντήσεις από τους ειδικούς¹⁶

Οι κύριοι λοιπόν αφού διάβασαν τις ερωτήσεις μου, συνεργάστηκαν και μου έστειλα τις απαντήσεις τους σε μικρά κείμενα - παραγράφους με κατηγοριοποιημένους τίτλους. Με τον τρόπο αυτό κατάλαβα και εγώ ορισμένα πράγματα ακόμη καλύτερα και μου λύθηκαν κάποιες απορίες. Παρακάτω παρουσιάζω τις απαντήσεις της συνέντευξης όπως ακριβώς τις έλαβα.

- **Τι είναι το Fintech :**

Fintech ονομάζουμε έναν νέο οικονομικό κλάδο ο οποίος αφορά την ανάπτυξη μεθοδολογιών, υπηρεσιών και προϊόντων προκειμένου να γίνουν πιο αποδοτικές οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Βασική παράμετρος είναι η χρήση νέων τεχνολογιών και των σύγχρονων μέσων που παρέχονται σήμερα. Το fintech επηρεάζει άμεσα τον τραπεζικό τομέα αλλά και άλλους τομείς όπως τις ασφάλειες, το εμπόριο κοκ. Στην συνέχεια αναφέρουμε κάποιους τομείς, αγορές και τυπολογίες σχετικά με αυτό.

- **Θεματικοί τομείς :**

- ✓ *Χρηματικές συναλλαγές (π.χ. digital wallets, peer - to - peer payments)*
- ✓ *Επενδύσεις (π.χ. equity crowdfunding and peer - to - peer lending)*
- ✓ *Δάνεια και Χρηματοδοτήσεις (π.χ. crow funding, micro - loans and credit facilities)*
- ✓ *Ασφάλειες (π.χ. διαχείριση ρίσκου, διαχείριση πόρων - αγαθών - υπηρεσιών)*

¹⁶ (Μαυραγάνης & Μπαϊρακτάρης, 2018)

- ✓ Συμβουλευτικές υπηρεσίες
- ✓ Δεδομένα για παραγωγή γνώσης (π.χ. *big data analytics and predictive modeling*)
- ✓ Υποδομές (π.χ. *security*)

➤ **Τμήματα Αγοράς που απευθύνεται :**

- ✓ *Retail banking*
- ✓ *Corporate banking*
- ✓ *Private Banking*
- ✓ *Life insurance*
- ✓ *Non life insurance*
- ✓ *ecommerce*

➤ **Τυπολογίες αγοράς:**

- ✓ C2C
- ✓ B2C
- ✓ B2B

➤ **Οπτικές Αγοράς :**

- ✓ Bank/insurer
- ✓ Non-bank/insurer – bank/insurer-cooperation

• **Fintech Hackathon και πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης "befinnovative" :**

Τον Απρίλιο του 2016 διοργανώθηκε ο πρώτος μαραθώνιος ανάπτυξης εφαρμογών NBG I -Bank #fintechcrowdhackathon, το πρώτο hackathon στην Ελλάδα με θέμα χρηματοοικονομική τεχνολογία (fintech) σε συνεργασία με την εταιρία ανοικτής καινοτομίας Crowdpolicy. Μέσα σε ένα εντατικό Σαββατοκύριακο δεκάξι ομάδες διαγωνίστηκαν σε σύγχρονα θέματα όπως : blockchain, chatbots και e - wallets και διεκδίκησαν χρηματικά έπαθλα. Η Εθνική ήταν η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα, και από τις ελάχιστες στην Ευρώπη, που "άνοιξε" τις εφαρμογές της δημόσια μέσω Open Bank API (Application Programming Interface), δίνοντας έτσι στους προγραμματιστές τη δυνατότητα να δοκιμάσουν τις ιδέες τους και να προτείνουν καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα.

Στην συνέχεια κεφαλαιοποιώντας αυτήν την επιτυχημένη διοργάνωση η Εθνική Τράπεζα ανακοίνωσε και υλοποίησε το ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης για fintech startups "befinnovative". Μέσα σε ένα εξάμηνο οι ομάδες που επιλέγονται έχουν την ευκαιρία να αποκτήσουν γνώσεις, εμπειρίες και δυνατότητες δικτύωσης με σημαντικά στελέχη της αγοράς, αλλά και πρόσβαση σε γραφειακές και άλλες τεχνολογικές υποδομές, ώστε να πετύχουν σημαντική ωρίμανση των ιδεών τους και να τις παρουσιάσουν τελικά σε επενδυτές στη διάρκεια ενός Demo Day.

- **Περιγραφή Be Finnovative :**

Η Εθνική Τράπεζα έχει υλοποιήσει σε συνεργασία με την εταιρία ανοικτής καινοτομίας Crowdpolicy το ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης Be Finnovative (www.befinnovative.com), ένα εργαστήριο καινοτομίας με άξονα τον πειραματισμό και τη διεύρυνση ανάπτυξης σύγχρονων εφαρμογών και υπηρεσιών στο χρηματοοικονομικό κλάδο. Στόχος του "be finnovative innovation lab" είναι η ευρύτερη υποστήριξη ομάδων και εταιριών στον χώρο του fintech (financial technologies), η επιχειρηματική τους ενδυνάμωση και επιτάχυνση και η δημιουργία εμπορικών συνεργασιών.

Μέσα σε ένα εξάμηνο 8 - 10 επιλεγμένες ομάδες με fintech ιδέες αποκτούν γνώσεις, εμπειρίες και δικτύωση με σημαντικά στελέχη της αγοράς και της ίδιας της τράπεζας, αλλά και πρόσβαση σε γραφειακές και άλλες τεχνικές υποδομές, ώστε να ωριμάσουν σε σημαντικό βαθμό την ιδέα τους και να την παρουσιάσουν τελικά σε επενδυτές στη διάρκεια ενός Demo Day. Στο πρόγραμμα συμμετέχουν ενεργά μεγάλοι φορείς που δραστηριοποιούνται στο χώρο όπως : η Mastercard, η Accenture, η Microsoft κ.α. Παράλληλα η Εθνική Τράπεζα και η Crowdpolicy διοργανώνουν τριήμερους μαραθώνιους ανάπτυξης fintech εφαρμογών (hackathon) με σημαντικά χρηματικά και άλλα έπαθλα για τις ομάδες που διακρίνονται.

- **Πως μπορούν οι τραπεζικοί οργανισμοί να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό των εταιριών fintech; Ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα μιας τράπεζας αλλά και ποια τα μειονεκτήματα που πρέπει να ξεπεράσει ώστε να αντιμετωπίσει το νέο αυτό ανταγωνισμό :**

Υπάρχει ακόμα σε πολλούς η αίσθηση ότι τράπεζες και fintech αποτελούν ανταγωνιστές και το θέμα είναι ποιος θα επικρατήσει. Από την άλλη, σχεδόν όλες οι μεγάλες τράπεζες έχουν εφαρμόσει διάφορες προσεγγίσεις, όπως η σύσταση κέντρων καινοτομίας, η διοργάνωση διαγωνισμών hackathon και προγραμμάτων επιχειρηματικής επιτάχυνσης ή ακόμα και η δημιουργία ειδικών fund για επενδύσεις σε fintech εταιρίες , όπως το 200 εκ. \$ Unicreditevo. Ταυτόχρονα πειραματίζονται με νέες πλατφόρμες ανοικτών δεδομένων (open APIs). Η κυρίαρχη τάση στο χρηματοπιστωτικό κλάδο είναι η αναζήτηση νέων συνεργατικών μοντέλων μεταξύ αυτών των δύο τελείως διαφορετικού προφίλ παιχτών, δηλαδή των τραπεζών και των fintech, με στόχο την αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση του τελικού πελάτη.

Θα έλεγα ότι οι δύο παίχτες έχουν σημαντικά συμπληρωματικά χαρακτηριστικά. Κατ' αρχάς οι τράπεζες διατηρούν μια διευρυμένη πελατειακή βάση και τη δύναμη ενός brand που δεν μπορεί να "κτιστεί" εύκολα από ένα νέο παίχτη. Επιπλέον η γνώση και η διαχείριση του ρυθμιστικού πλαισίου που αποτελεί βασικό παράγοντα

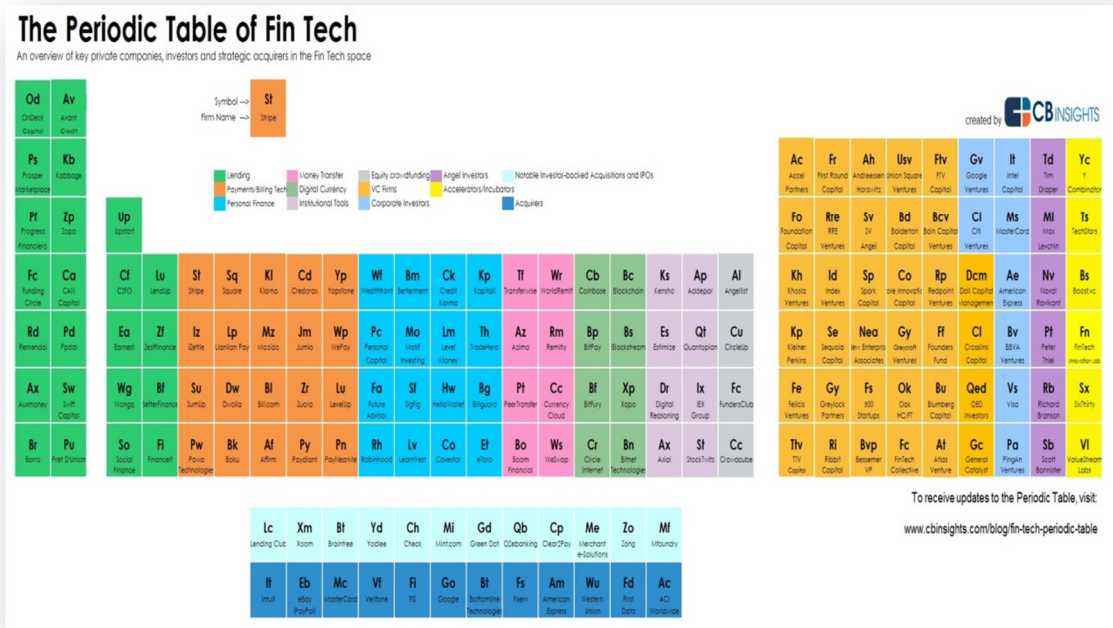
επιτυχίας στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι άλλο ένα στοιχείο που μπορεί να προσδώσει αξία σε μια μεταξύ τους συνεργασία. Οι εταιρίες Fintech από την πλευρά τους έχουν και αυτές πλεονεκτήματα, όπως η φρέσκια ματιά στο κομμάτι της καινοτομίας και των νέων τεχνολογιών, η απουσία των περιορισμών των υφιστάμενων legacy συστημάτων, καθώς και η δυνατότητα για πολύ γρήγορο time - to - market εφαρμόζοντας μεθοδολογίες agile.

Στην Εθνική Τράπεζα θεωρούμε ότι μπορούν να υπάρξουν πολλές επιχειρηματικές ευκαιρίες για όλες τις πλευρές και στην κατεύθυνση αυτή κινείται και το πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης για fintech, το Be Finnovative. Μετά την ολοκλήρωση του πρώτου κύκλου συνεργαζόμαστε με 4 από τις 9 ομάδες που συμμετείχαν, είτε για να αξιοποιήσουμε από κοινού τις λύσεις τους, είτε για να υποστηρίξουμε τις υπηρεσίες που έχουν σχεδιάσει και να τις διαθέσουμε σε καταναλωτές.

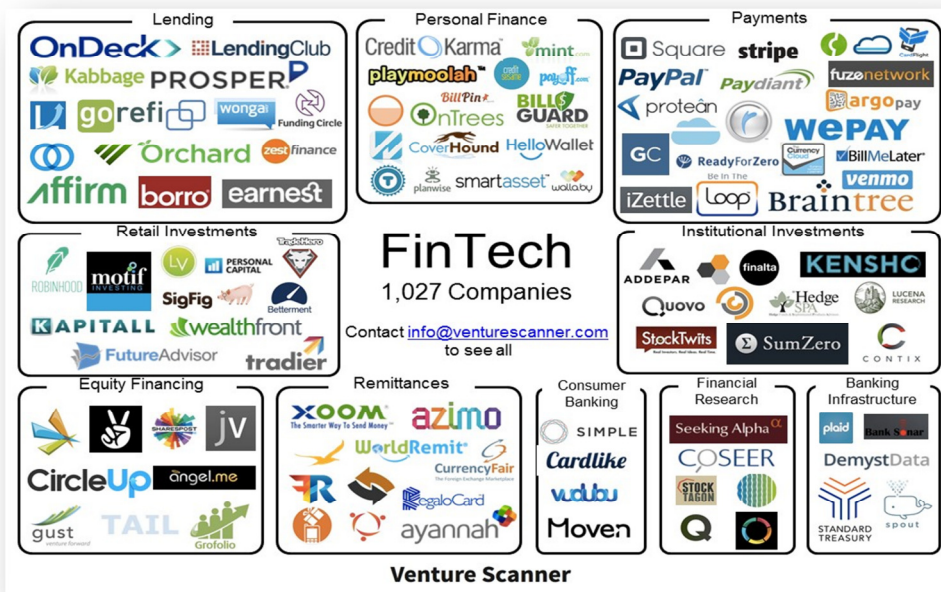
6.3.3.4 Συμπεράσματα από την συνέντευξη

Προτού πάρω την απόφαση να συντάξω ερωτήσεις και να επικοινωνήσω με τους αρμόδιους, αλλά και γνώστες στα θέματα που αφορούν το fintech, τους επιταχυντές καινοτομίας αλλά και τους διαγωνισμούς γύρω από αυτές τις νέες τεχνολογίες που στηρίζονται στο fintech, είχα διαβάσει πολλές πηγές και πολλά άρθρα γύρω από το θέμα αυτό. Μέσα από αυτά κατανόησα του τι είναι τελικά αυτό το φαινόμενο γύρω από το οποίο γίνεται τόσο μεγάλος "ντόρος", κάτι το οποίο το καταλαβαίνεις αμέσως αν είσαι μέσα στα πράγματα και παρακολουθείς καθημερινά τις εξελίξεις σε όλους τους κλάδους, αλλά ειδικότερα στην τεχνολογία και ανακάλυψα ότι ακόμη και στη χώρα μας υπάρχει μια εταιρία η οποία ασχολήθηκε πολύ πριν ασχοληθούν οι συστημικές τράπεζες της Ελλάδας με αυτό το φαινόμενο. Ψάχνοντας ακόμη περισσότερο το θέμα αυτό και σε άλλες χώρες βρήκα τράπεζες καθαρά fintech οι οποίες αλλάζουν ήδη το τοπίο των συναλλαγών πολύ πριν η ανάπτυξη αυτή έρθει στη χώρα μας. Το σημαντικότερο ερώτημα όμως που δημιουργήθηκε σε μένα και το οποίο δυστυχώς ή ευτυχώς και αυτό το λέω γιατί μόνο ο χρόνος θα το δείξει, είναι το κατά πόσο το fintech και η δημιουργία τέτοιου είδους τραπεζών αποτέλεσαν κίνδυνο για τις φυσικές τράπεζες οι οποίες τελικά ενσωμάτωσαν τέτοιου είδους τεχνολογία στα συστήματά τους αλλά και μέσω διαγωνισμών προσπαθούν να προωθήσουν τέτοιες ιδέες. Τελικά οι γνώμες σε αυτό το θέμα δίστανται.

Η απάντηση που μου δόθηκε για το τι είναι τελικά το fintech οφείλω να πω ότι ήταν η πιο συγκροτημένη και ολοκληρωμένη από όλες όσες βρήκα, γεγονός που δείχνει ότι οι άνθρωποι οι οποίοι ασχολούνται πλήρως και καθημερινά με τα θέματα αυτά μπορούν ανά πάσα στιγμή να καθοδηγήσουν και να συμβουλέψουν κάποιον που ενδιαφέρετε να μπει σε αυτόν τον νέο κόσμο, είτε άπλα χρησιμοποιώντας τις εφαρμογές που αναπτύσσονται γύρω από διάφορους τομείς, είτε δημιουργώντας κάτι καινοτόμο για την αγορά. Καταλαβαίνουμε ότι το fintech δεν περιορίζεται μόνο στις τράπεζες και τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές αλλά επεκτείνεται και σε άλλους κλάδους όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι ασφάλειες ζωής, η υγεία, η ασφάλεια κ.α. Άλλωστε αν κάνεις το ψάξι θα δει ότι υπάρχει ένας περιοδικός πίνακας (ο οποίος μοιάζει απόλυτα με αυτόν για τα χημικά στοιχεία - ενώσεις) ο οποίος έχει διαχωριστεί ανά τομέα στον οποίο αναπτύσσονται fintech εφαρμογές και αναφέρει μερικές από αυτές.



Εικόνα 61: Περιοδικός πίνακας fintech & σχεδιάγραμμα με κάποιες fintech



Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι στο μέλλον θα αλλάξουν πολλά πράγματα και θα δημιουργηθούν νέες συνήθειες στην καθημερινότητα των ατόμων, κάτι το οποίο έχει ήδη αρχίσει να αλλάζει.

Στον τομέα της διοργάνωσης των διαγωνισμών παρατηρούμε έναν ανταγωνισμό ως προς το ποιος έκανε την πρώτη διοργάνωση στην Ελλάδα. Ωστόσο η πρώτη διοργάνωση στην Ελλάδα από συστημική τράπεζα της χώρας μας (και το τονίζω αυτό

διότι η Viva που διοργάνωσε πρώτη έναν τέτοιο διαγωνισμό δεν είναι τράπεζα και θεωρείτε fintech τράπεζα (ας πούμε) είναι η Εθνική Τράπεζα τον Απρίλιο του 2016 και έπειτα ακολουθεί η Eurobank τον Μάιο του 2016. Η Εθνική λοιπόν διοργάνωσε ένα hackathon το οποίο στέφθηκε με μεγάλη επιτυχία και της δόθηκε έτσι το έναυσμα να δημιουργήσει ένα ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα για την παρουσίαση καινοτόμων τεχνολογικών ιδεών κατά την διάρκεια ενός Demo Day οι οποίες θα μπορούσαν να σταθούν στην αγορά και μέσα από τον διαγωνισμό θα μπορούσαν να διακριθούν και να βρουν χρηματοδότηση. Το πρόγραμμα αυτό ονομάζεται "be innovative".

Φυσικά ένα πολύ σημαντικό στοιχείο που την κάνει να ξεχωρίζει σε σχέση με όλους τους υπόλοιπους που διοργανώνουν παρόμοιους διαγωνισμούς είναι ότι άνοιξε ελεύθερα τα Open APIs της έτσι ώστε να μπορούν οι συμμετέχοντες να δοκιμάσουν τις ιδέες τους στις πραγματικές συνθήκες της αγοράς και να της εξελίξουν αναλόγως έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της.

Κλείνοντας σε σχέση με το αρχικό μου ερώτημα, του αν τελικά το fintech είναι απειλή ή όχι, βλέπουμε ότι τα στελέχη αναγνωρίζουν και αυτή την πτυχή του θέματος αλλά ωστόσο έρχονται να επιχειρηματολογήσουν για ποιο λόγο αυτό δεν ισχύει στο 100% του και πως αυτοί οι δύο εντελώς διαφορετικοί τομείς αν συνεργαστούν μπορούν να δώσουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τον πελάτη. Αναφέρουν λοιπόν πως οι τράπεζες στρέφονται πλέον περισσότερο στις νέες τεχνολογίες αλλά και στην υποστήριξη αυτών προκειμένου να αναπτυχθούν διοργανώνοντας διαγωνισμούς και δίνοντας χρηματοδοτήσεις.

Χαρακτηριστικά λένε πως "η κυρίαρχη τάση στο χρηματοπιστωτικό κλάδο είναι η αναζήτηση νέων συνεργατικών μοντέλων μεταξύ αυτών των δύο τελειώς διαφορετικού προφίλ παιχτών, δηλαδή των τραπεζών και των fintech, με στόχο την αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση του τελικού πελάτη", κάτι το οποίο βρίσκω σωστό καθώς το σημαντικότερο σε όλο αυτό είναι η μέγιστη ικανοποίηση και εξυπηρέτηση του τελικού πελάτη.

Ακόμη τονίζουν κάποιες πολύ σημαντικές παραμέτρους όπως το γεγονός ότι οι τράπεζες διατηρούν μια διευρυμένη πελατειακή βάση και τη δύναμη ενός brand που δεν μπορεί να "κτιστεί" εύκολα από έναν νέο παίχτη, αλλά και τη γνώση για τη διαχείριση του ρυθμιστικού πλαισίου που αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχίας στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Από την άλλη οι εταιρίες Fintech από την πλευρά τους έχουν και αυτές πλεονεκτήματα, όπως η φρέσκια ματιά στο κομμάτι της καινοτομίας και των νέων τεχνολογιών, η απουσία των περιορισμών των υφιστάμενων legacy συστημάτων, καθώς και η δυνατότητα για πολύ γρήγορο **time - to - market** εφαρμόζοντας μεθοδολογίες **agile**.

Όλα αυτά είναι σωστά αν το σκεφτεί κανείς καθώς ο κόσμος δύσκολα εμπιστεύεται το καινούργιο ιδιαίτερα όταν αυτό σχετίζεται με συναλλαγές και χρήματα, και μέχρι να το εμπιστευτεί τελικά, αν ο παλιός παίκτης έχει εισάγει τις ιδέες του καινούργιου ο οποίος θα έχει αργήσει να κερδίσει την εμπιστοσύνη τότε θα είναι πολλά βήματα μπροστά από αυτόν. Αν όμως πάλι ο παλιός (τράπεζες) δεν έχει τρόπο να αναπτύξει, να εισάγει και να υποστηρίξει αυτές τις νέες τεχνολογίες και καινοτομίες, κάτι το οποίο θα μπορεί να το κάνει ο καινούργιος (fintech), τότε βρισκόμαστε σε αδιέξοδο και ο μόνος τρόπος είναι η συνεργασία των δύο αυτών εντελώς διαφορετικών παικτών, κάτι το οποίο υποστηρίζουν οι ανωτέρω ερωτηθέντες και έχουν απόλυτο δίκιο.

Ωστόσο όλο αυτό το καινούργιο, το ζήτημα είναι να το δεχθεί ο τελικός καταναλωτής να μην το απορρίψει και τελικά όλο αυτό να ευδοκιμήσει, αλλιώς όλες οι προσπάθειες θα πέσουν στο κενό. Θεωρώ ότι για τα άτομα των μικρότερων ηλικιών είναι πιο εύκολη η μετάβαση σε αυτή την νέα τεχνολογία καθώς από μικρά έρχονται σε επαφή με τεχνολογικά μέσα, τι γίνεται όμως με τις μεγαλύτερες ηλικίες αλλά ακόμη και με άτομα γεννηθείσα τον 21ο αιώνα που θα σκεφτούν όλες τις παραμέτρους πριν τα χρησιμοποιήσουν και που λαμβάνουν υπόψη τους και το γενικότερο κλίμα της χώρας μας, τόσο το πολιτικό όσο και το οικονομικό και γενικότερα. Αυτό λοιπόν είναι και ένα από τα μεγαλύτερα ερωτήματα μου σε όλα αυτά, κάτι το οποίο θα ανακαλύψω από το ερωτηματολόγιο που θα δημιουργήσω για το τρίτο μέρος της εργασίας μου και θα αποτελεί το 4ο μέρος αυτής.

6.4 Fintech Hackathon & Be Finnovative

Το NBG I - Bank #fintech Crowdhackathon με θέμα την ανάπτυξη εφαρμογών (Minimum Viable Products / MVP) και την επιχειρησιακή καινοτομία στις τεχνολογίες των οικονομικών συναλλαγών (#fintech) διοργανώνεται για πρώτη φορά στις 23 και 24 Απριλίου του 2016, από την Εθνική Τράπεζα μαζί με την εταιρία καινοτομίας Crowpolicy και τον κόμβο καινοτομίας και επιχειρηματικότητας της Τεχνόπολης του Δήμου Αθηναίων Innovathens, στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της Τράπεζας για την ανάπτυξη συνεργασιών με νέες, καινοτόμες και δημιουργικές εταιρίες και ομάδες στο χώρο του fintech.

Η Εθνική Τράπεζα, κάτω από την ομπρέλα του επιχειρηματικού επιταχυντή σε θέματα Fintech, Be Finnovative, δημιουργεί ένα εργαστήριο καινοτομίας με άξονα τον πειραματισμό και τη διεύρυνση ανάπτυξης σύγχρονων εφαρμογών και υπηρεσιών.

Οι υποστηρικτές και δημιουργοί του be finnnavative λένε ότι αυτό προσπαθεί να λύσει ένα πρόβλημα, ενώ υπερασπίζονται την άποψη ότι ο καλύτερος τρόπος για να αλλάξει το παραγωγικό μοντέλο της χώρας είναι η δημιουργία βιώσιμων επιχειρήσεων που θα μπορούν να έχουν εξωστρέφεια και διεθνή προσανατολισμό. Ακόμη αναφέρουν ότι η τεχνολογία ως οριζόντιος μοχλός ανάπτυξης μπορεί να παίξει καθοριστικό ρόλο στην παραγωγή καινοτόμων λύσεων με δυνατότητα κλιμάκωσης (scale up). Με τον τρόπο αυτό οι καλές ιδέες, μπορούν γρήγορα να μετατραπούν σε χρήσιμα και κερδοφόρα προϊόντα και υπηρεσίες με διεθνή απήχηση. Ο Be Finnovative υποδέχεται καινοτόμες ιδέες και ομάδες με μεράκι και τους δίνει τα εφόδια να αποτιμήσουν εάν το προϊόν τους μπορεί να είναι βιώσιμο και να κάνει scale up. Εάν ναι, τότε μια ιδέα θα μετατραπεί σε κερδοφόρα επιχείρηση, θα δημιουργεί αξία, καινοτομία, θέσεις εργασίας και θα συμβάλει στη βελτίωση της οικονομίας της κοινωνίας.

Όλη αυτή η προσπάθεια για αλλαγή έχει ξεκινήσει να συμβαίνει τα τελευταία χρόνια, διότι πλέον πολλές νέες τεχνολογίες μπορούν να οδηγήσουν στη δημιουργία νέων υπηρεσιών, όπως είναι η κρυπτογραφία, η τεχνητή νοημοσύνη, τεχνολογίες επικοινωνιών και διαδικτύου κ.α.. Γενικότερα όταν η τεχνολογία συμπιέζει το κόστος παραγωγή αξίας πάνω από 30%, τότε στον συγκεκριμένο κλάδο δημιουργούνται ριζικές μεταβολές. Επιπλέον λαμβάνοντας υπόψη και τη δυναμική που δημιουργείται από την έλευση αυτών των τεχνολογιών τα τελευταία χρόνια στο χώρο των χρηματοοικονομικών συναλλαγών, τις αλλαγές στη συμπεριφορά των καταναλωτών και τις συνήθειες των millennials και τις νέες τάσεις σχετικά με τα χρηματοδοτικά εργαλεία (alternative financial models), οι ειδικοί καταλήγουν στο ότι σήμερα υπάρχουν όλες οι προϋποθέσεις, τεχνολογικές και επιχειρησιακές για ριζικές αλλαγές στον κλάδο των χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Για όλους λοιπόν τους παραπάνω λόγους η Εθνική αναλαμβάνει αυτή την πρωτοβουλία της διενέργειας του διαγωνισμού, προκειμένου να συμβάλει στην ανάπτυξη ενός νέου επιχειρηματικού οικοσυστήματος, το οποίο θα έχει τη δυνατότητα να χτίσει και να εκμεταλλευτεί τις νέες ευκαιρίες που δημιουργούνται στον τομέα του fintech, συμβάλλοντας ενεργά στην δημιουργία νέων καινοτόμων βιώσιμων επιχειρήσεων και τελικά στη βελτίωση της οικονομίας.¹⁷

Συνοπτικά ο στόχος του διαγωνισμού είναι :

- Η υποστήριξη της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας
- Να έρθουν κοντά ομάδες, ή νεοφυείς επιχειρήσεις, στη διάρκεια ενός σαββατοκύριακου, για την δημιουργία καινοτόμων λύσεων γύρω από το fintech, μέχρι το στάδιο της πιλοτικής / δοκιμαστικής εφαρμογής ή ενός Ελάχιστου Βιώσιμου Προϊόντος (MVP)
- Τέλος η ενδυνάμωση του ενδιαφέροντος της τοπικής κοινότητας γύρω από το fintech σε θεματικές ενότητες όπως : **Blockchain, Artificial Intelligence, Chat Bots, E - wallet**, Social Banking, Mobile Banking

Στον συγκεκριμένο διαγωνισμό μπορούν να συμμετέχουν προγραμματιστές, αναλυτές, designers, στελέχη επικοινωνίας, marketing, άτομα που γνωρίζουν από εξυπηρέτηση πελατών, business consultants, επαγγελματίες, στελέχη από τον χρηματοπιστωτικό τομέας, φοιτητές, καθώς και οποιοσδήποτε ενδιαφέρεται για το πεδίο του fintech και τις εφαρμογές.

Η διαδικασία του διαγωνισμού χωρίζεται σε 3 υποκατηγορίες :

- 1 Σε σχέση με την ομάδα τα βασικά βήματα τα οποία πρέπει να γίνουν είναι :

¹⁷ (BeFinnovativeInnovationLab, 2018)

- Η εύρεση μιας ιδέας (ή και όχι, καθώς κάποιον που ενδιαφέρεται μπορεί να πάει στο διαγωνισμό και να γίνει στη συνέχεια μέλος κάποιας ομάδας)
 - Η δημιουργία ομάδας και η προσέλευση στον διαγωνισμό ολόκληρης της ομάδας
 - Η προσέλευση στον διαγωνισμό ακόμη και ενός μόνο ατόμου το οποίο έχει μια ιδέα χωρίς ομάδα (εκεί οι ειδικοί θα τον βοηθήσουν να δομήσει την ομάδα του, είναι και η περίπτωση που αναφέραμε αρχικά αν κάποιος δεν έχει ιδέα αλλά ενδιαφέρεται να συμμετέχει)
- 2 Σε σχέση με τον κώδικα της ιδέας που πρέπει να δημιουργηθεί τα βασικά βήματα για τους διαγωνιζόμενους είναι :

- Να διαβάσουν προσεκτικά τις προδιαγραφές και τα ενδεικτικά παραδείγματα
- Να προετοιμαστούν
- Τέλος ένα πολύ βασικό στοιχείο σε σχέση με τους κώδικες είναι το γεγονός ότι οι εφαρμογές που θα υλοποιηθούν στη διάρκεια του *crowdhackathon #fintech2* θα είναι ανοιχτές σε όλους

- 3 Σε σχέση με την παρουσίαση των ιδεών οι διαγωνιζόμενοι πρέπει απλά να :

- Πιάσουν το μικρόφωνο
- Να παρουσιάσουν την ιδέα και την εφαρμογή τους σε όλους
- Τέλος να περιμένουν τα αποτελέσματα

Η επιλογή των ομάδων γίνεται ως εξής : οι ενδιαφερόμενοι συμπληρώνουν μια αίτηση συμμετοχής στο πρόγραμμα (open call), η οποία βρίσκεται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του προγράμματος befinnovative.com. Στην αίτηση αυτή οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει σύμφωνα με τα πεδία να αποτυπώσουν την ιδέα τους, την ομάδα τους αλλά και τη μέχρι τότε εμπειρία και συνεργασία αυτής καθώς και κάποια άλλα πεδία τα οποία βοηθούν κατά το 1ο στάδιο της επιλογής.

Τα κριτήρια αξιολόγησης για την επιλογή των ομάδων και την τελική βαθμολογία στο Selection Day είναι :

- **Ποιότητα Ομάδας** : πόσο συμπληρωματικές είναι οι δεξιότητες των μελών της ομάδας, ο βαθμός αφοσίωσης στο στόχο και η αντίληψη που υπάρχει για

την υλοποίηση της ιδέας. Ακόμη το πόσο έτοιμη θα είναι η ομάδα αλλά και η λύση που προσφέρει η ιδέα της για εμπορική ή άλλου είδους αξιοποίηση / εκμετάλλευση και ειδικότερα για την Τράπεζα. Με βαρύτητα 40% στη συνολική βαθμολογία.

- **Innovation** : η επιχειρησιακή και τεχνολογική καινοτομία, ο βαθμός μοναδικότητας και η χρήση πρωτοποριακών τεχνολογιών. Με βαρύτητα 30% στην συνολική βαθμολογία.
- **Ωριμότητα και Βιωσιμότητα** : Σε ποιο στάδιο βρίσκεται η ανάπτυξη του προτεινόμενου επιχειρηματικού μοντέλου. Πόσο βιώσιμο είναι και ποιές οι προοπτικές ανάπτυξης και προσέγγισης πελατών του προτεινόμενου επιχειρησιακού μοντέλου. Με βαρύτητα στην βαθμολογία 30%.

Συγκεκριμένα σε σχέση με την συνολική άριστη βαθμολογία για το διαγωνισμό ο δείκτης είναι το 100 επομένως όποιος καταφέρει και βρεθεί πιο κοντά σε αυτό θα είναι και ένας από τους νικητές.

Μέσα από όλη αυτή τη δοκιμασία υπάρχει και ένα όφελος για αυτούς που διαπρέπουν κατά τη διάρκεια αυτής. Πέραν λοιπόν της πιθανότητας να προσελκύσουν πιθανούς επενδυτές για την ανάπτυξη της ιδέας τους υπάρχουν σημαντικά χρηματικά έπαθλα για τους τρεις πρώτους του διαγωνισμού (η 3η θέση λαμβάνει ως έπαθλο 2.000 ευρώ, η 2η θέση λαμβάνει ως έπαθλο 3.000 ευρώ και η 1η θέση λαμβάνει 5.000 ευρώ), ενώ στον διαγωνισμό που διοργανώθηκε το 2018 υπήρξαν και επιπλέον έπαθλα έτοιμα να τα διεκδικήσουν και άλλες λαμπρές ιδέες όπως : 2 μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών ένα Msc Ψηφιακή Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα & ένα Msc Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (οι υποψήφιοι πρέπει να πληρούν τα ακαδημαϊκά κριτήρια του μεταπτυχιακού), συνολικής αξίας 5.000 ευρώ τα οποία είναι προσφορά του Πανεπιστημίου Αιγαίου και 3 υποτροφίες του ύψους το 3.300 ευρώ έκαστος στις 3 καλύτερες startups /ιδέες του διαγωνισμού #fintech2 για τη συμμετοχή 3 νέων επιχειρηματιών στο πρόγραμμα Erasmus for Young Entrepreneurs τις οποίες προσφέρει η Ακαδημία Επιχειρηματικότητας.

Ο "be finnovative" όπως υποστηρίζουν οι εμπνευστές του διαφοροποιείται σε σχέση με άλλες αντίστοιχες προσπάθειες, καθώς εστιάζει στα skills των ομάδων και την βελτίωση τους και όχι μόνο στις γνώσεις διότι θεωρούν οι διοργανωτές ότι μεγάλη σημασία δεν έχει μόνο το αποτέλεσμα αλλά και η διαδρομή. Επιπλέον ένα ακόμη διαφορετικό στοιχείο είναι το γεγονός ότι δίνεται μεγάλη σημασία στο crowd (πλήθος), το οποίο είναι ένα νέος incubator για τις startup, και εφαρμόζουν μεθολογίες crowdevaluation, crowdinnovation και crowdfunding. Φυσικά ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό του be finnovative είναι ότι είναι impact accelerator, δηλαδή οι συμμετέχοντες δεν υποχρεώνονται να δώσουν κάτι ανταποδοτικά στους διοργανωτές, διότι το πρόγραμμα στηρίζεται από χορηγούς και υποστηρικτές που επιστρέφουν μέρος της επιτυχίας τους πίσω στην κοινωνία για την επίτευξη αειφόρου ανάπτυξης. Τέλος κάποια επιπλέον σημαντικά στοιχεία που τον κάνουν και ξεχωρίζει είναι ότι :

- ✓ παρέχεται το API της Τράπεζας ώστε οι συμμετέχοντες να δουλεύουν σε πραγματικές συνθήκες
- ✓ Το επίπεδο των μεντόρων οι οποίοι παίρνουν μέρος σε όλη αυτή την διαδικασία είναι κορυφαίο και είναι άτομα με μεγάλη εμπειρία στο χώρο
- ✓ Στο πρόγραμμα παίρνουν μέρος και διακεκριμένοι ομιλητές όχι μόνο από την Ελλάδα αλλά και από το εξωτερικό
- ✓ Υπάρχουν σημαντικές συνεργασίες με το εξωτερικό
- ✓ Εξασφαλίζονται όλοι οι χρήσιμοι πόροι για τους συμμετέχοντες τόσο σε υπηρεσίες όσο και σε χρήματα
- ✓ Τέλος το πρόγραμμα στοχεύει στη διασύνδεση με μεγάλο δίκτυο υποστηρικτών για την ανάπτυξη συνεργειών.

Σημαντικό ρόλο σε όλο αυτό παίζουν φυσικά οι υποστηρικτές και χορηγοί κάποιοι από τους οποίους είναι : Microsoft, Aegean Startup, Aephoria.net, Ideacy, Accenture, Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων - εεδε, McKinsey & Company, IST, Amazon Web Services, Mastercard κ.α.



Εικόνα 62: Υποστηρικτές του προγράμματος be finnovative crowdhackaton

Κάποιοι από τους κριτές του διαγωνισμού αυτού είναι :

- Νίκος Χριστοδούλου (Γενικός Διευθυντής Λειτουργικής Στήριξης Τράπεζας & Ομίλου, Μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής, Εθνική Τράπεζα NBG GROUP)
- Ivan Litovski (API Evangelist and API Leader, Accenture)
- Κώστας Νάκος (Διευθυντής Επιχειρησιακού Μετασχηματισμού & Εποπτικών Έργων, Εθνική Τράπεζα)
- Γιώργος Καραμανώλης (Co - Founder CTO / CIO AT Crowdpolicy "CP")
- Μαρίνος Ξυναριανός (Σύμβουλος Ψηφιακών Υπηρεσιών, Διεύθυνση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Attica Bank)

Καθώς και πολύ ακόμη αξιόλογοι εκπρόσωποι τόσο της τράπεζας όσον και των υποστηρικτών του προγράμματος αυτού και όχι μόνο.

Τέλος ένα πολύ σημαντικό μέρος του προγράμματος αυτού αποτελούν και οι μέντορες οι οποίοι καθοδηγούν τους συμμετέχοντες καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος - διαγωνισμού αυτού αλλά τους μεταδίδουν και τις γνώσεις τους. Και εδώ έχουμε την συμμετοχή σημαντικών προσώπων στον χώρο όπως :

- Κωνσταντίνος Καλογεράκης (Ανάπτυξη Εργασιών I - Bank, Τομέας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, Διεύθυνση Ηλεκτρονικών Εργασιών και Εναλλακτικών Δικτύων, Εθνική Τράπεζα)
- Δημήτρης Παπαναγιωτάκης (CIO / CTO, CISO, Founder at Dreamlab Technologies Limited UK)
- Χαράλαμπος Ανδριώτης (Δικηγόρος, AAK Legal)
- Περικλής Θηβαίος (Founder, True North Partners LLP και Live Bio)

Καθώς και πολλοί άλλοι καταξιωμένοι άνθρωποι του χώρου.

Κεφάλαιο 7 : Το "Fintech" εξαπλώνεται σε Ελλάδα και Εξωτερικό και φέρνει αλλαγές.¹⁸

Σε ένα άρθρο που δημοσιεύτηκε στην ιστοσελίδα capital.gr στις 9/7/2018, και συντάχθηκε από την κα Νένα Μαλλιάρα με τον τίτλο "Τρομάζει τις τράπεζες η επέλαση των fintech" κάτι το οποίο εμένα προσωπικά με γυρνά στα ερωτήματα που είχα θέσει πρωτίτερα το κατά πόσο όλο αυτό τελικά θα αποδειχθεί καλό στο μέλλον για τους καταναλωτές και τις τράπεζες και αν τελικά θα επηρεάσει τα επίπεδα

¹⁸ (Μαλλιάρα, "Τρομάζει τις τράπεζες η επέλαση των fintech", 2018)

απασχόλησης και ανεργίας, και φυσικά το αν όλη αυτοί οι χαρακτηρισμοί των συντακτών ισχύουν ή όχι, κάτι που θα φανεί μελλοντικά. Και επιστρέφοντας στην ουσία στο άρθρο αυτό λοιπόν διαβάζουμε τα παρακάτω :

Καλπάζει η επέλαση των Fintech στον χώρο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, εντείνοντας τον προβληματισμό και την εγρήγορση των τραπεζών για τον μετασχηματισμό τους στη νέα πραγματικότητα της ψηφιοποίησης, της προηγμένης τεχνολογίας και των αυξανόμενων απαιτήσεων των καταναλωτών και πελατών τους.

Η απήχηση των υπηρεσιών Fintech στους πελάτες ανά τον κόσμο, είναι τόσο μεγάλη ώστε 1 στους 3 καταναλωτές ήταν πελάτης τουλάχιστον δύο Fintech εταιριών το 2017 σε σχέση με το 2016, όπου 1 στους 7 καταναλωτές ήταν πελάτης τουλάχιστον μίας Fintech εταιρίας.

Παράλληλα, καθώς οι νέοι "παίκτες" - Fintech εισέρχονται δυναμικά στην αγορά, αυξάνεται το ενδιαφέρον των επενδυτών, με τις επενδύσεις σε Fintech να σημειώνουν το ρεκόρ των 5,4 δις δολαρίων, το πρώτο τρίμηνο του 2018.

Πολύτιμα στοιχεία για το πως διαμορφώνεται το νέο περιβάλλον για τις τράπεζες με την αυξανόμενη δραστηριότητα των Fintech, έδωσε την προηγούμενη εβδομάδα μιλώντας στο 23ο Banking Forum, ο Chief Digital & Retail Officer της Attica Bank, Δημήτρης Πλαγιάννης. Όπως είπε οι Fintech έχουν καταφέρει να αυξήσουν σημαντικά τον αριθμό των πελατών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους, κυρίως στον τομέα των πληρωμών και της μεταφοράς χρημάτων, από 18% το 2015, σε 50% το 2017 και αναμενόμενη αύξηση στο 65% το 2018.

Από την σκοπιά του ανταγωνισμού, οι παραδοσιακοί χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί κατανοούν πλέον ότι η συνεργασία τόσο με τις εταιρίες Fintech (59%) όσο και με άλλες Τράπεζες (55%) ή συνεργαζόμενους φορείς, μπορεί να είναι η καλύτερη επιλογή προς μια μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και τη διατήρηση της θέσης τους στην αγορά. Ωστόσο, ενώ η πρόθεση συνεργασίας Τραπεζών με τις εταιρίες Fintech έχει αυξηθεί σημαντικά, παραμένουν σημαντικές προκλήσεις αυτής της συνεργασίας, οι οποίες εντοπίζονται στους τομείς επίτευξης εμπορικών συμφωνιών (54%), της ενοποίησης συστημάτων και υποδομών, της κανονιστικής συμμόρφωσης (17%), της ασφάλειας (18%) και της χάραξης κοινής στρατηγικής, ανέφερε ο κ. Πλαγιάννης.

Η επικράτηση των fintech (κυρίως αυτών των ηλεκτρονικών πληρωμών και συναλλαγών) και η αποδοχή τους από τους ίδιους τους καταναλωτές και τους εμπόρους έχουν οδηγήσει ακόμα και τους τεχνολογικούς κολοσσούς της Google, Apple, Samsung και του Facebook να δημιουργήσουν τις δικές τους FinTech υπηρεσίες, τις οποίες ενσωματώνουν στα υφιστάμενα προϊόντα τους. Πρόσφατα η υπηρεσία συνομιλίας Whatsapp έχει λανσάρει την δυνατότητα αποστολής χρημάτων στις επαφές του εκάστοτε χρήστη, με το ίδιο τρόπο που γίνεται η αποστολή μιας φωτογραφίας. Αντίστοιχα, οι κολοσσοί του e - commerce Amazon & Alibaba, έχουν μετασχηματιστεί προσφέροντας υπηρεσίες πληρωμών, πιστωτικών καρτών και προσφέρουν στους πελάτες τους την εμπειρία ενός ολοκληρωμένου οικοσυστήματος.

Στον αντίποδα βρίσκονται οι εταιρίες Fintech όπως για παράδειγμα :

- Η εταιρία Paypal εξαγόρασε τον Μάιο του 2018, έναντι 2,2 δις. δολάρια, τη Σουηδική iZettle για να επεκτείνει την παρουσία της και σε φυσικά

καταστήματα μέσω των φορητών POS της iZettle, τα οποία μπορούν εύκολα να δεχτούν ηλεκτρονικές πληρωμές, από ψηφιακό χρήμα μέχρι και το Apple Pay και τα Tokens της Amazon.

- Η εταιρία Viva Payments / Viva Wallet που δραστηριοποιείται στον τομέα των πληρωμών και POS, φέρνει την κινέζικη Alipay στην Ελλάδα, με τους χρήστες της Alipay να μπορούν να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία ενώ επισκέπτονται την Ελλάδα. Σημειώνεται ότι η Viva έχει ξεκινήσει τις διαδικασίες για να λάβει άδεια ψηφιακής τράπεζας στην Μ. Βρετανία, ενώ εντός του Α' τριμήνου του 2019, η Viva Wallet θα απευθυνθεί σε διεθνείς επενδυτές για την χρηματοδότηση της περαιτέρω ανάπτυξης της.
- Η εταιρία Transferwise που ιδρύθηκε το 2011 στην Εσθονία και σήμερα έχει την έδρα της στο Λονδίνο, καταργεί τον παραδοσιακό τρόπο μεταφοράς χρημάτων. Η Transferwise είναι μια υπηρεσία μεταφοράς χρημάτων που υποστηρίζει περισσότερα από 300 νομίσματα σε ολόκληρο τον κόσμο, με μικρή προμήθεια, χρησιμοποιώντας τη διατραπεζική συναλλαγματική ισοτιμία, "σπάζοντας" τα δεδομένα του παραδοσιακού τρόπου χρημάτων σε ξένο νόμισμα, με τις διαφορετικές τιμές αγοράς και πώλησης συναλλάγματος και τον "ενδιάμεσο" που καρπώνεται τη διαφορά μεταξύ των δύο, χρεώνοντας στον πελάτη και επιπλέον προμήθεια.
- Η γερμανική εταιρία NUMBER26 έχει αναπτύξει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής αποκλειστικά μέσω κινητού τηλεφώνου.

Σημειώνεται ότι η νέα χρηματοπιστωτική βιομηχανία των Fintech εφαρμόζει τη νέα τεχνολογία για τη βελτίωση των χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων, περιλαμβανομένων διαδικασιών, προϊόντων ή και επιχειρηματικών μοντέλων. Οι δραστηριότητες των Fintech (σύμφωνα με τη μεθοδολογία του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, FSB) κινούνται σε τέσσερις κατηγορίες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών :

- ✓ Πληρωμές, εκκαθάριση και διακανονισμός
- ✓ Καταθέσεις, δανεισμός και άντληση κεφαλαίων
- ✓ Διαχείριση Επενδύσεων
- ✓ Στήριξη της αγοράς

7.1 Συμπεράσματα

Ύστερα από την ανάγνωση πολλών, άρθρων συνεντεύξεων και μελετών που φυσικά ήταν αδύνατο να τις παραθέσω όλες και για αυτό συμπεριέλαβα μόνο ένα μέρος αυτών, καταλαβαίνουμε πλέον ότι ο κόσμος των συναλλαγών και όχι μόνο μεταλλάσσεται με πολύ γρήγορους ρυθμούς και με την αξιοποίηση και χρήση των νέων τεχνολογιών. Αναδύεται πλέον με ταχύ ρυθμού ο κόσμος του fintech ο οποίος εκτός από τις πολλές αλλαγές που φέρνει για τους καταναλωτές επιφέρει μαζί και πολλές αλλαγές για τα τραπεζικά συστήματα και για τους υπαλλήλους αυτών.

Παρατηρούμε ότι σε σχέση με το fintech και τις αλλαγές του υπάρχουν αρκετές απόψεις, κάποιοι υποστηρίζουν όπως η παραπάνω αρθρογράφος καθώς και κάποιοι άλλοι ότι αποτελούν φόβο για την παραδοσιακή τραπεζική και ότι κατά κάποιο τρόπο την αναγκάζουν να υιοθετήσει νέες τεχνολογίες στα συστήματά τους, άλλοι υποστηρίζουν ότι αποτελεί μια νέα πρόκληση ανάπτυξης και ότι μπορεί να δώσει μια πιο φρέσκια ματιά στις τράπεζες και τις τραπεζικές συναλλαγές (όπως αναφέρουν υψηλόβαθμα στελέχη της Εθνικής που ασχολούνται με τον τομέα αυτό οι οποίοι φυσικά δεν αποκρύπτουν τα αρνητικά αλλά εστιάζουν στα θετικά του όλου θέματος).

Το τελικό όμως ερώτημα που προκύπτει από όλα αυτά είναι το κατά ποσό όλη αυτή η τεχνολογία που εξελίσσεται καθώς και όλες αυτές οι εφαρμογές που αντικαθιστούν τις παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές, οι οποίες έχουν εδραιωθεί στο εξωτερικό και σταδιακά έρχονται στην Ελλάδα, αλλά και αυτές που υπάρχουν ήδη στη χώρα μας, μπορούν να προσφέρουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα στους καταναλωτές, αλλά και κατά πόσο όλο αυτό θα κατανοηθεί και θα υιοθετηθεί από τους πελάτες των τραπεζών και ειδικότερα τη μεσαία τάξη, κατά πόσο όλο αυτό θα το αποδεχθούν οι διάφορες ηλικιακές ομάδες, αλλά και κατά πόσο μπορεί να επηρεαστεί το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών καθώς και τα επίπεδα απασχόλησης και ανεργίας στο μέλλον.

Όλα αυτά λοιπόν θα φανούν στην πορεία της εξέλιξης του νέου αυτού περιβάλλοντος αλλά προς το παρόν θα αναζητήσουμε ορισμένες απαντήσεις όπως το κατά πόσο αποδέχεται ο κόσμος της εφαρμογές αυτές, κατά πόσο τις γνωρίζει, κατά πόσο τις χρησιμοποιεί αλλά και ποια πιστεύει ότι θα είναι η επιρροή όλων αυτών σε σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό και την απασχόληση στη χώρα μας, μέσα από ερωτηματολόγιο που θα συντάξω για το τρίτο αυτό μέρος της εργασίας μου έτσι ώστε να πάρουμε ένα πρώτο δείγμα απόψεων του απλού κόσμου που τελικά είναι και αυτός ο οποίος αποδέχεται ή απορρίπτει μια ιδέα, μια νέα πραγματικότητα.

7.2 Η περίπτωση της N26

Η N26 είναι μια τράπεζα η οποία δεν έχει φυσική παρουσία και βρίσκεται μόνο σαν εφαρμογή σε κινητά τηλέφωνα και ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Η συγκεκριμένη θεωρείτε ως μια startup η οποία πήρε άδεια από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα το 2015 και έχει επιδείξει τεράστια δυναμική αλλά και ευκαιρίες εκσυγχρονισμού του τραπεζικού συστήματος κάτι το οποίο επιβεβαιώνει και το ενδιαφέρον της Mastercard η οποία επένδυσε σε αυτή.

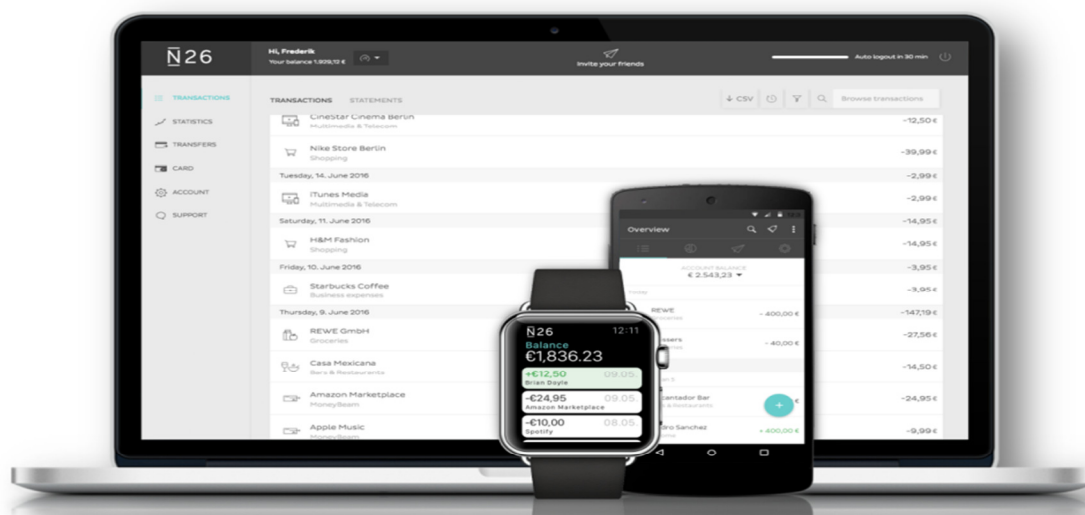


Εικόνα 63: number26

Η συγκεκριμένη τράπεζα αφού πήρε την άδεια ξεκίνησε την πορεία της αρχικά ως μια δοκιμαστική περίοδο ενώ σχεδόν ένα χρόνο μετά, το 2016 ξεκίνησε να λειτουργεί

και να παρέχει τις υπηρεσίες της κανονικά σε 17 χώρες της Ευρωζώνης συμπεριλαμβανομένου και της Ελλάδας.

Γενικότερα θα λέγαμε ότι πρόκειται για έναν τραπεζικό λογαριασμό τον οποίο διαχειρίζεται ο δικαιούχος μόνο από το κινητό του και του δίνει τη δυνατότητα να κάνει ότι σε μία παραδοσιακή τράπεζα μόνο που οι διαδικασίες γίνονται πολύ άμεσα και ο λογαριασμός ανοίγει με βίντεο κλήση σε 8 λεπτά.



Εικόνα 64: Συμβατή με όλες τις νέες τεχνολογικές συσκευές

Για το άνοιγμα του λογαριασμού μέσω βίντεο κλήσης είναι απαραίτητη η επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας η οποία γίνεται σε διάφορες γλώσσες (αλλά όχι σε ελληνικά), όπου επιδεικνύεται το επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης, με μόνη διαφορά σε σχέση με την Ελλάδα ότι είναι απαραίτητη η ένδειξη του διαβατηρίου καθώς ακόμη δεν γίνεται αποδεκτή η ταυτότητα στην εφαρμογή αυτή.

Αναλυτικότερα σε σχέση με το άνοιγμα του λογαριασμού οι προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται είναι :

- Εκσυγχρονισμένο Smartphone (επειδή σε αυτό πρέπει να τρέξει το Banking App)
- Αποστολή διεύθυνσης για την αποστολή της MasterCard (προς το παρόν μόνο για Γερμανία, Αυστρία, Ελλάδα, Γαλλία, Ισπανία, Ιταλία, Ιρλανδία και Σλοβακία ενώ αργότερα θα συμπεριληφθούν και άλλες χώρες)
- ο χρήστης πρέπει να είναι το ελάχιστο 18 ετών

Η διαδικασία είναι η εξής : αφού ο χρήστης έχει συμπληρώσει την online αίτηση του λογαριασμού, ξεκινάει ταυτόχρονα και τη διαδικασία ταυτοποίησης μέσω βίντεο κλήσης (όπως προείπαμε). Για να γίνει αυτό πρέπει να κρατάει το διαβατήριό ή την ταυτότητα μπροστά στην κάμερα. Επιπλέον πρέπει να τραβήξει και μια φωτογραφία του εαυτού του μέσω της κάμερας. Εάν κάποιος δεν επιθυμεί να ακολουθήσει αυτή την διαδικασία μπορεί εναλλακτικά να αποστείλει όλα τα απαραίτητα στοιχεία με το ταχυδρομείο. Στη συνέχεια της διαδικασίας έρχεται η παραγωγή της MasterCard η οποία του αποστέλλεται ταχυδρομικά. Η ενεργοποίηση της κάρτας γίνεται μέσω της εφαρμογής Banking App και αφού πραγματοποιηθεί τότε μπορεί να χρησιμοποιηθεί

αμέσως. Τελευταίο στάδιο της διαδικασίας είναι η ενημέρωση του χρήστη μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος στο προσωπικό του email για τον αριθμό λογαριασμού και έπειτα από αυτό ο χρήστης είναι σε θέση να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε συναλλαγή επιθυμεί.

Αυτή τη στιγμή η N26 έχει πάνω από 200.000 πελάτες στις οκτώ χώρες που ήδη λειτουργεί και εκτός από ένα γερμανικό τραπεζικό λογαριασμό προσφέρονται και άλλες υπηρεσίες όπως άμεσες μεταφορές χρημάτων μέσω MoneyBeam, μεταφορές χρημάτων σε όλο τον κόσμο και σε διάφορα νομίσματα μέσω Transferwise, υπεραναλήψεις έως 2.000 ευρώ, χρεωστική κάρτα MasterCard, καταθέσεις και αναλήψεις σε διάφορα σημεία - επιχειρήσεις στη Γερμανία, ειδοποιήσεις για όλες τις πληρωμές και όλες τις κινήσεις του λογαριασμού των χρηστών κ.α.

Επιπλέον η N26 έχει επιλέξει τη συνεργασία με άλλες Fintech υπηρεσίες για να εμπλουτίσει τη δική της γκάμα υπηρεσιών. Ακόμη παρέχει την δυνατότητα έκδοσης κάρτας η οποία είναι σε ευρώ και είναι δωρεάν όπως ακριβώς είναι και ο λογαριασμός της N26.

Σύμφωνα με ένα άρθρο στη διαδικτυακή ιστοσελίδα DeutschesKonto.org η αγάπη των πελατών της N26 στηρίζεται :

- στην εντελώς δωρεάν MasterCard (καμία ετήσια συνδρομή, χωρίς κρυφά κόστη)
- όλες οι αναλήψεις μετρητών γίνονται εντός και εκτός χώρας δωρεάν
- στο σούπερ χρήσιμο Banking App (εύκολος χειρισμός και πολύ λειτουργικό)

Τέλος κλείνοντας το κεφάλαιο με κάποια βασικά στοιχεία για την N26 υπάρχουν πάρα πολλά ακόμη θα αναφέρω κάποιες από τις βασικές λειτουργίες της τραπεζικής κάρτας N26 που μπορεί να εκδώσει κάποιος κατά την δημιουργία του λογαριασμού (οι οποίες αναφέρονται στην ιστοσελίδα DeutschesKonto.org) και είναι :

1) Δωρεάν ανάληψη μετρητών παγκοσμίως :

Αν και η συγκεκριμένη δυνατότητα παρέχεται και από άλλες τράπεζες, ωστόσο καμία άλλη τράπεζα δεν σου ανοίγει τραπεζικό λογαριασμό χωρίς έλεγχο φερεγγυότητας (δηλαδή καμία ερώτηση για το Γερμανικό Σύστημα Αξιολόγησης της Πιστοληπτικής Ικανότητας / καμία απόρριψη / με εγγύηση για το άνοιγμα του λογαριασμού) και δωρεάν ανεφοδιασμό χρημάτων. Για παράδειγμα στην DKB υπάρχει ποσοστό απόρριψης 35%.

Ουσιαστικά οι χρήστες μπορούν να κάνουν δωρεάν ανάληψη μετρητών, όποτε και όπου θέλουν με μόνο βασικό κριτήριο το μηχάνημα αυτόματης ανάληψης να δέχεται MasterCard, κάτι το οποίο συμβαίνει στο μεγαλύτερο ποσοστό των μηχανημάτων στον κόσμο. Βέβαια ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο είναι ότι ο χρήστης θα πρέπει να γνωρίζει τα όρια ανάληψης και να τα προσαρμόσει βάση των αναγκών του στο Banking App. Ειδικότερα προς το παρόν τα όρια ανάληψης είναι : μέχρι 5.000 ευρώ ανά μέρα, με μέγιστο 20.000 ευρώ ανά μηνά, με την Number26 MasterCard.

2) **Η πληρωμή σε ξένο νόμισμα είναι δωρεάν (καμία επιβάρυνση ξένων τελών):**

Γενικά πολύ λίγες πιστωτικές κάρτες μπορούν πραγματικά να το αυτό, γιατί οι τράπεζες του εξωτερικού κερδίζουν από τον τζίρο των καρτών. Αυτό ονομάζεται συγκάλυψη της επιβάρυνσης των ξένων τελών και κοστίζει στον πελάτη το 3% από τη συναλλαγή. Στο Traveller, γνωστό ως DKB Visa Card αυτό γίνεται κάθε φορά με 1,75% αντί του 3%. Με τον τρόπο αυτό στην πορεία των χρόνων συγκεντρώνεται ένα πολύ μεγάλο ποσό.

Όλα αυτά έρχονται σε αντίθεση με την N26 MasterCard καθώς με την χρήση της δεν συμβαίνουν τα παραπάνω, αντίθετα σε αυτή τα τέλη πηγών εισοδήματος έχουν παραιτηθεί τελείως. Όλες οι συναλλαγές σε άλλα νομίσματα γίνονται χωρίς επιπλέον χρεώσεις και μετατρέπονται κατευθείαν σε Ευρώ στην συναλλαγματική ισοτιμία της MasterCard.

3) **Κέντρο Ελέγχου για επιλογή μπλοκαρίσματος κάρτας :**

Υπάρχουν πιστωτικές κάρτες, στις οποίες ενδείκνυται, εάν κάποιος έχει ενημερώσει προηγουμένως την τράπεζα ότι θα πάει διακοπές και υπάρχει κίνδυνος, να μπλοκαριστεί η κάρτα του. Υπάρχουν μηχανισμοί ασφάλεια κατά βάθος, οι οποίοι πρέπει να προστατεύουν από τις απάτες των πιστωτικών καρτών και έτσι να μπλοκάρουν ασυνήθιστες πληρωμές.

Ωστόσο όλο αυτό δεν συμβαίνει τόσο με την MasterCard Number 26, η οποία δηλώνει ότι αυτή η πρακτική, δηλαδή το μπλοκάρισμα καρτών "για λόγους ασφαλείας" είναι αρκετά ενοχλητικό. Για το λόγο αυτό η Number26 έθεσε ως στόχο να δώσει στους πελάτες της μια απροσδόκητα καλή εμπειρία χρήσης.

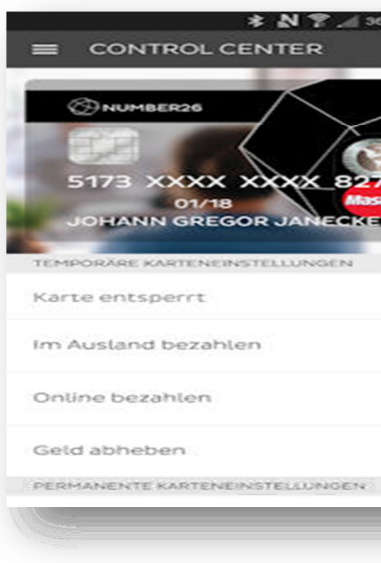
Έτσι ο κάτοχος της κάρτας μέσω του κέντρου ελέγχου στο Banking App και στο Online Banking έχει τη δυνατότητα να επιλέξει να αφήσει ελεύθερο ένα συγκεκριμένο τμήμα της κάρτας. Για παράδειγμα εάν ο χρήστης, δεν είναι στο εξωτερικό, μπορεί να απενεργοποιήσει τη χρήση εξωτερικού. Με τον τρόπο αυτό ένας απατεώνας στο εξωτερικό δεν θα μπορέσει να χρεώσει την κάρτα του χρήστη στο εξωτερικό.

Βέβαια ο χρήστης μέσω της εφαρμογής μπορεί να μπλοκάρει και να απελευθερώσει (ξεμπλοκάρει) τις λειτουργίες της κάρτας σε λίγα μόνο δευτερόλεπτα απλά αλλάζοντας το εικονίδιο κλειδώματος.

Συνοπτικά ο χρήστης έχει τι εξής επιλογές και δυνατότητες :

- μπλοκάρισμα ξένων πληρωμών
- μπλοκάρισμα πληρωμών στο διαδίκτυο
- μπλοκάρισμα της χρήσης στα Μηχανήματα Αυτόματης Ανάλυσης Μετρητών
- πλήρη μπλοκάρισμα κάρτες

Εικόνα 65: Περιβάλλον ελέγχου δυνατοτήτων της κάρτας



Γενικότερα η Number26, με τις λειτουργίες αυτές δίνει στους ανθρώπους - χρήστες τη μεγαλύτερη δυνατή ελευθερία και προσωπική ευθύνη,

4) **Χρήματα δέσμης, μεταφορά σε δευτερόλεπτα :**

Με τα χρήματα δέσμης ο χρήστης μπορεί να στείλει χρήματα σε ανθρώπους από τη λίστα επαφών του στο Smartphone του, χωρίς την ανάγκη εισαγωγής IBAN. Ακόμη εάν ο δέκτης των χρημάτων έχει λογαριασμό στην Number26 τότε τα χρήματα του μεταφέρονται αμέσως.

Για την δυνατότητα αυτή της μεταφοράς χρημάτων η Number26 έχει υιοθετήσει τη φράση "Από εδώ έως παραπέρα" από την ατάκα του "διαστημόπλοιου Enterprise".

Από την άλλη η εφαρμογή δεν αποκλείει από τη λήψη χρημάτων άτομα που δεν διαθέτουν λογαριασμό / δεν είναι χρήστες - πελάτες στην Number, καθώς τους στέλνει πρόσκληση να εισάγουν τα στοιχεία του λογαριασμού στον οποίο θέλουν να λάβουν το έμβασμα.

Τέλος είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι μέσω της εφαρμογής μπορεί να γίνει και αποστολή εμβάσματος με τον κανονικό - παραδοσιακό τρόπο.

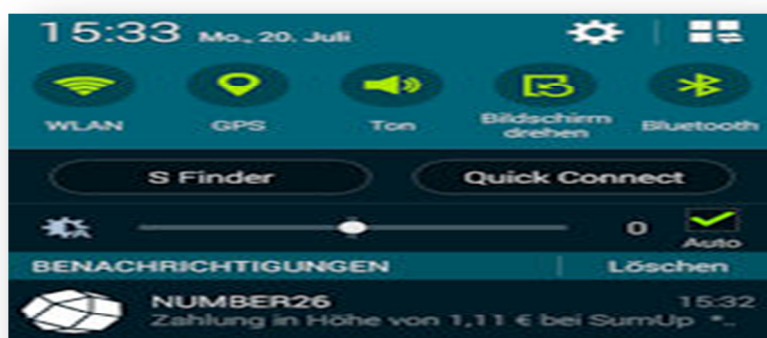
5) **Ειδοποιήσεις push για κάθε κίνηση του λογαριασμού :**

Ο κάτοχος της κάρτας MasterCard Number26, λαμβάνει σε πραγματικό χρόνο (εφόσον υπάρχει σύνδεση ιντερνέτ), μια ειδοποίηση push στο Smartphone του για κάθε κίνηση του λογαριασμού.

Ακόμη ο χρήστης μπορεί να ενημερώνεται και για κάθε πληρωμή που κάνει με την κάρτα του, με ειδοποίηση push στο κινητό του, έτσι ώστε σε περίπτωση που κάποια κίνηση δεν έχει γίνει από αυτόν, να μπορεί άμεσα να απευθυνθεί στην εξυπηρέτηση πελατών, χωρίς να έχει περάσει αρκετός χρόνος μέχρι να καταλάβει

κάτι τέτοιο στην περίπτωση άλλων καρτών που δεν υποστηρίζουν τέτοιου είδους ειδοποιήσεις.

Επιπλέον η Number26 δίνει στον χρήστη όλα τα στατιστικά στοιχεία για το λογαριασμό του και τη διάταξη για τα διαθέσιμα εξόδων εντελώς δωρεάν. Κάθε κράτηση καταγράφεται αυτόματα σε κατηγορίες. Φυσικά ο χρήστης μπορεί να κάνει προσαρμογές και αλλαγές σε όλα αυτά. Γενικότερα όμως η γραφική ανάλυση μπορεί να συμβάλλει σε όλο αυτό, και να βελτιώσει την οικονομική ζωή του ατόμου.

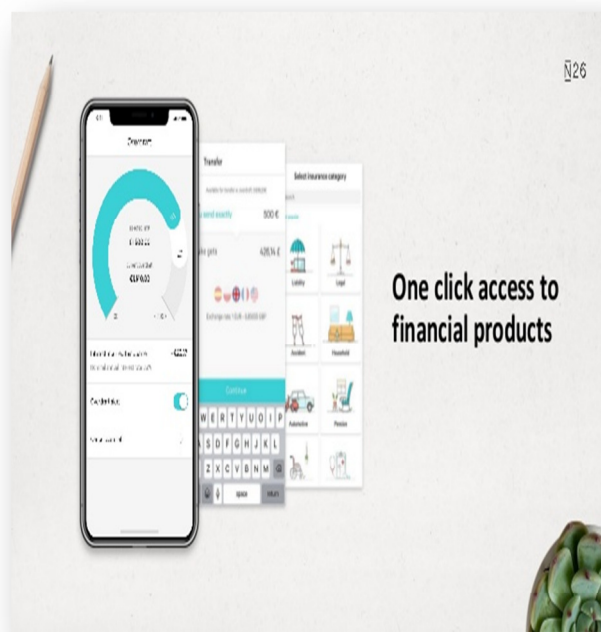


Εικόνα 66: Ειδοποιήσεις των κινήσεων του χρήστη

6) Περιλαμβάνεται γνήσια μεταφορά λογαριασμού :

Διαφορετικοί άνθρωποι λαμβάνουν την MasterCard από τη Number26 για διαφορετικούς λόγους και κίνητρα. Έτσι υπάρχουν άνθρωποι οι οποίοι :

- *θέλουν να έχουν έναν καινούργιο τρόπο μεταφοράς λογαριασμού* και επιλέγουν την N26 ως μια σύγχρονη μεταφορά λογαριασμού στην Ευρώπη, με τη βοήθεια του παράγοντα Smartphone.
- χρειάζονται μόνο μια *δεύτερη κάρτα* για τις αγορές στο διαδίκτυο ή τα ταξίδια στο εξωτερικό.
- θέλουν να αρχίσουν μια νέα οικονομική ζωή και για αυτό ψάχνουν μια νέα τράπεζα, η οποία να μην περνάει μέσα από το *Γερμανικό Σύστημα Αξιολόγησης της Πιστοληπτικής Ικανότητας*.
- θέλουν απλώς μια προπληρωμένη κάρτα και ψάχνουν έναν πάροχο, ο οποίος να την παρέχει αυτή δωρεάν.



Εικόνα 67: Ένας πρωτοποριακός τρόπος συναλλαγών

ΤΕΤΑΡΤΟ ΜΕΡΟΣ

Κεφάλαιο 8 : Ερωτηματολόγιο - Έρευνα για το 2ο μέρος της εργασίας.

Με το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο θα μπορέσουμε κατά κάποιο τρόπο να δώσουμε απαντήσεις σε ερωτήματα που προέκυψαν στο δεύτερο μέρος της εργασίας αυτής και να δούμε τι τελικά ισχύει σε σχέση με τη χρησιμοποίηση των εναλλακτικών δικτύων αυτή τη φορά σε νούμερα.

8.1 Ερωτηματολόγιο 2ου μέρους εργασίας

Ερωτηματολόγιο - Έρευνα Δεύτερου Μέρους

(Παρακάτω υπάρχουν κάποιες ερωτήσεις που θα με βοηθήσουν στο να βγάλω κάποια συμπεράσματα στα θέματα με τα οποία ασχολείται η πτυχιακή μου εργασία. Κάποιες από τις ερωτήσεις είναι πολλαπλών επιλογών που πρέπει να επιλέξετε κάποιες από τις επιλογές και κάποιες είναι ερωτήσεις ανοικτού τύπου που πρέπει να καταγράψετε την γνώμη σας)

Φύλο :

- Άνδρας
- Γυναίκα

Ηλικία :

- 13 - 15
- 16 - 18
- 19 -24
- 25 - 40
- 41 - 50
- 50 και άνω

Επάγγελμα :

1) Ποιό από τα παρακάτω εναλλακτικά τραπεζικά δίκτυα γνωρίζετε;

- Internet Banking
- Phone Banking
- Mobile Banking
- ATM
- POS
- APS - Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών
- Κανένα
- Όλα και επιπλέον κάποια άλλα

2) Τι προτιμάτε ως προς την εξυπηρέτηση σας για τις καθημερινές σας συναλλαγές; Εξυπηρέτηση σε φυσικά καταστήματα ή Εξυπηρέτηση μέσω εναλλακτικών καναλιών; Εάν προτιμάτε τα εναλλακτικά κανάλια τότε ποια από τα παρακάτω χρησιμοποιείτε;

- Φυσικά Τραπεζικά Καταστήματα
- Εναλλακτικά Τραπεζικά Κανάλια

Στην περίπτωση των εναλλακτικών χρησιμοποιώ (επιλέξτε όσα από τα παρακάτω χρησιμοποιείτε) :

- ATM
- Internet Banking
- Mobile Banking
- Phone Banking
- POS
- APS - Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών
- Όλα τα παραπάνω και κάποια επιπλέον

3) Γνωρίζετε τις υπόλοιπες δυνατότητες των ATM, το εύρος των δυνατοτήτων τους ως προς τις συναλλαγές; Εφόσον τις γνωρίζετε ποιες από αυτές ξέρετε;

- Ναι τις γνωρίζω
- Όχι δεν τις γνωρίζω

Γνωρίζω τις παρακάτω δυνατότητες των ΑΤΜ :

- Πληρωμή Φ.Π.Α.
- Πληρωμή Ασφαλιστικών Ταμείων
- Πληρωμή Πιστωτικών Καρτών
- Πληρωμή Βεβαιωμένων Οφειλών
- Πληρωμή Διδάκτρων
- Πληρωμή Λογαριασμών ΔΕΚΟ
- Φόρτιση προπληρωμένων Καρτών
- Όλα τα παραπάνω και κάποιες επιπλέον δυνατότητες

4) Για συναλλαγές που μπορούν να εκτελεστούν και από κάποιον τραπεζικό υπάλληλο στα καταστήματα, και από τα ΑΤΜ, και από τα ΑΡS. Ποιό από τα τρία θα επιλέγατε για την διενέργεια της συναλλαγής σας;

- Τραπεζικό Υπάλληλο σε κάποιο κατάστημα
- ΑΤΜ
- ΑΡS
- Όλα τα παραπάνω

5) Πόσο συχνά μηνιαίως χρησιμοποιείτε το Internet και Mobile Banking;

- Καμία φορά
- 1 -2 φορές
- 2 - 4 φορές
- 5 φορές και πάνω

6) Γνωρίζετε την υπηρεσία SMS i - code; Και αν ναι έχετε εγγραφεί σε αυτή;

- Ναι την γνωρίζω
- Όχι δεν την γνωρίζω

Γνωρίζω την υπηρεσία και :

- Έχω εγγραφεί σε αυτή

Δεν έχω εγγραφεί σε αυτή

7) **Εμπιστεύεστε περισσότερο τα εναλλακτικά δίκτυα ή τους τραπεζικούς υπαλλήλους;**

Τα εναλλακτικά δίκτυα

Τους τραπεζικούς υπαλλήλους

8) **Η επιχείρησή σας ή η επιχείρηση που εργάζεστε διαθέτουν μηχανήματα με τη νέα τεχνολογία POS; Και αν ναι, ποιας εταιρίας ή τράπεζας διαθέτετε;**

Διαθέτω / ει

Δεν διαθέτω / ει

Διαθέτω / ει μηχάνημα με την νέα τεχνολογία POS της (αναφέρετε την εταιρία ή την τράπεζα της οποίας το μηχάνημα διαθέτετε) :

.....
.....
.....

9) **Προτιμάτε να ψωνίζετε με πλαστικό χρήμα και μέσω POS ή με μετρητά;**

Πλαστικό Χρήμα και μέσω POS

Μετρητά

10) **Σας διευκολύνει η μη πληκτρολόγηση του προσωπικού σας pin με την χρώση των POS για αγορές έως 25 ευρώ ή σας φοβίζει όλο αυτό;**

Με διευκολύνει, με βολεύει και το εμπιστεύομαι

Δεν με διευκολύνει και δεν το εμπιστεύομαι

11) **Τι σας προβληματίζει περισσότερο σε σχέση με την μη πληκτρολόγηση του προσωπικού σας pin σε αγορές μέσω μηχανημάτων POS για συναλλαγές έως 25 ευρώ;** (Αναφέρετε τους προβληματισμούς σας εάν υπάρχουν. Για παράδειγμα φόβος σε περίπτωση κλοπής ότι αν δεν το καταλάβω μπορεί ο κλέφτης να κάνει αγορές)

.....
.....
.....

.....
.....

12) Πως αντιμετωπίζετε αυτή την νέα τεχνολογία, είστε θετικοί ως προς την χρήση και την διεύρυνση της και αν όχι αναφέρετε τους λόγους που δεν είστε;

- Θετική Αντιμετώπιση
- Αρνητική Αντιμετώπιση

Δεν είμαι θετικός / ή διότι (γράψτε παρακάτω γιατί δεν είστε) :

.....
.....
.....
.....

13) Γνωρίζετε τα i - bank stores;

- Ναι τα γνωρίζω
- Όχι δεν τα γνωρίζω
- Γνωρίζω λίγα πράγματα σε σχέση με αυτά τα καταστήματα

14) Έχετε επισκεφθεί ποτέ ένα i - bank store; Εάν έχετε επισκεφθεί ένα τέτοιο κατάστημα ποια από τα παρακάτω μηχανήματα έχετε χρησιμοποιήσει, ποιούς χώρους έχετε επισκεφθεί σε αυτά και έχετε περάσει χρόνο και ποιες συναλλαγές έχετε πραγματοποιήσει;

- Ναι έχω επισκεφθεί ένα i - bank store
- Όχι δεν έχω επισκεφθεί ένα i - bank store

Έχω χρησιμοποιήσει τα παρακάτω μηχανήματα :

- Περιοχή για Internet Banking
- Περιοχή για Mobile Banking
- Περιοχή για Phone Banking
- Περιοχή με μηχανήματα ATM
- Περιοχή με μηχανήματα APS

Έχω περάσει χρόνο στους παρακάτω χώρους του καταστήματος :

- Αμφιθέατρο εκδηλώσεων
- Καθιστικό με εικονικό ουρανό και κατακόρυφο κήπο
- Χώρος με διαδραστικές οθόνες επαυξημένης πραγματικότητας
- Σε κανέναν από τους παραπάνω
- Σε όλους του παραπάνω

Έχω κάνει τις παρακάτω συναλλαγές και δραστηριότητες :

- Ενημέρωση για τις υπηρεσίες i - bank
- Άνοιγμα λογαριασμού
- Πληρωμές λογαριασμών
- Ανάλυση και κατάθεση μετρητών
- Διενέργεια συναλλαγών
- Εγγραφή ως μέλος στην υπηρεσία i - bank store club
- Συμμετοχή στα εργαστήρια γνώσης στο αμφιθέατρο εκδηλώσεων i - bank
- Πληρωμές στα μηχανήματα ATM και APS
- Χαλάρωση στο καθιστικό με τον εικονικό ουρανό, τον κατακόρυφο κήπο και την οθόνη ενημέρωσης και ψυχαγωγίας
- Διασκέδαση στη διαδραστική επιφάνεια επαυξημένης πραγματικότητας
- Πλοήγηση στο διαδίκτυο από το φορητό υπολογιστή μου ή το κινητό με το δωρεάν wifi που παρέχεται σε αυτά
- Πρόσβαση στις υπηρεσίες Internet και Mobile Banking μέσω των εξαρτημάτων που παρέχονται στα καταστήματα
- Όλα τα παραπάνω
- Κανένα από τα παραπάνω

15) Γνωρίζετε τι είναι τα e - branch ;

- Ναι τα γνωρίζω
- Όχι δεν τα γνωρίζω

16) Έχετε επισκεφθεί ποτέ ένα κατάστημα e - branch; Αν έχετε επισκεφθεί ποιά από τα παρακάτω μηχανήματα έχετε χρησιμοποιήσει, ποιούς χώρους έχετε επισκεφθεί και τι συναλλαγές έχετε κάνει;

- Ναι έχω επισκεφθεί
- Όχι δεν έχω επισκεφθεί

Έχω χρησιμοποιήσει τα παρακάτω μηχανήματα :

- Μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (ATM, APS κλπ.)
- Γωνιά Digital Corner (διαθέτει tablet και άλλα για την είσοδο των πελατών στις εφαρμογές της τράπεζας για tablet και internet)
- Ταμίας από απόσταση

Έχω επισκεφθεί τους παρακάτω χώρους του καταστήματος :

- Χώρος με το μηχάνημα που δίνει πρόσβαση στον Ταμία από απόσταση
- Χώρος με μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών
- Digital Corner
- Χώρος συνεργατών
- Χώρος για τηλεφωνική εξυπηρέτηση
- Χώρος Meeting Room

Οι συναλλαγές που έχω πραγματοποιήσει είναι :

- Κατάθεση και Ανάλυση μετρητών
- Πληρωμές λογαριασμών
- Φόρτιση Prepaid καρτών
- Ενημέρωση βιβλιαρίου
- Χρησιμοποίηση εφαρμογών internet και mobile banking για την διενέργεια συναλλαγών

17) Θεωρείτε σημαντικό το κατόρθωμα της Πειραιώς όπου με την νέα υπηρεσία Ταμίας από απόσταση έχει εισάγει συστήματα για να εξυπηρετούνται και άτομα με ειδικές ανάγκες χωρίς τη συνοδεία μαρτύρων; Αναφέρετε για ποιους λόγους το θεωρείτε εσείς σημαντικό.

- Το θεωρώ σημαντικό

Δεν το θεωρώ ιδιαίτερα σημαντικό

Το θεωρώ πολύ σημαντικό διότι (γράψτε παρακάτω τους λόγους) :

.....

.....

.....

.....

18) Εφόσον επισκέπτεστε τα καταστήματα i- bank και e - branch πόσο συχνά τα επισκέπτεστε μηνιαίως;

- Καθόλου
- 1 - 2 φορές
- 2 - 4 φορές
- 5 φορές και πάνω

19) Θεωρείτε ότι ένα i - bank ή ένα e - branch κατάστημα σας παρέχει περισσότερα οφέλη και δυνατότητες σε σχέση με ένα παραδοσιακό;

- Θεωρώ ότι μου παρέχει περισσότερα
- Δεν θεωρώ ότι μου παρέχει περισσότερα
- Θεωρώ ότι μου παρέχει ισάξιες δυνατότητες

20) Είστε θετικοί ως προς το άνοιγμα περισσότερων τέτοιων καταστημάτων;

- Είμαι θετικός / ή
- Δεν είμαι θετικός / ή

21) I - bank ή e - branch και γιατί;

- I - bank
- e - branch

Γιατί (γράψτε παρακάτω τους λόγους της προτίμησης σας):

.....
.....
.....
.....

22) Νέα τεχνολογικά καινοτόμα καταστήματα ή παραδοσιακά καταστήματα και γιατί;

- Νέα τεχνολογικά καταστήματα
- Παραδοσιακά καταστήματα

Γιατί (γράψτε παρακάτω την άποψη σας επί του θέματος) :

.....
.....
.....
.....

23) Ποιες είναι οι επιφυλάξεις σας ως προς τα νέα αυτά καταστήματα και τα νέα κανάλια εξυπηρέτησης χωρίς την ανθρώπινη παρουσία; (Αναφέρετε παρακάτω τι πιστεύετε);

.....
.....
.....
.....

24) Πιστεύετε ότι η ύπαρξη περισσότερων τέτοιων καταστημάτων και η μείωση της ανθρώπινης παρουσίας από τα καταστήματα αυτά μπορεί να οδηγήσει σε ανεργία και αποξένωση; (Αναφέρετε παρακάτω τι πιστεύετε).

.....
.....
.....
.....

Κεφάλαιο 9 : Ερωτηματολόγιο - Έρευνα για το 3ο μέρος της εργασίας.

Με το ερωτηματολόγιο για το τρίτο μέρος της εργασίας αυτής, θα δούμε τελικά κατά πόσο ο κόσμος γνωρίζει τις νέες έννοιες και τα νέα περιβάλλοντα που αναπτύσσονται στον τραπεζικό χώρο και όχι μόνο και κατά πόσο αποδέχεται όλες αυτές τις αλλαγές, αλλά και τι πιστεύει για όλα αυτά.

9.1 Ερωτηματολόγιο 3ου μέρους εργασίας

Ερωτηματολόγιο - Έρευνα Τρίτου Μέρους

(Παρακάτω υπάρχουν κάποιες ερωτήσεις που θα με βοηθήσουν στο να βγάλω κάποια συμπεράσματα στα θέματα με τα οποία ασχολείται η πτυχιακή μου εργασία. Κάποιες από τις ερωτήσεις είναι πολλαπλών επιλογών που πρέπει να επιλέξετε κάποιες από τις επιλογές και κάποιες είναι ερωτήσεις ανοικτού τύπου που πρέπει να καταγράψετε την γνώμη σας)

Φύλο :

- Άνδρας
- Γυναίκα

Ηλικία :

- 13 - 15
- 16 - 18
- 19 -24
- 25 - 40
- 41 - 50
- 50 και άνω

Επάγγελμα :

1) Ποιές από τις παρακάτω έξυπνες συσκευές διαθέτετε και πόσες από κάθε κατηγορία (συμπληρώστε δίπλα από τις επιλογές σας τον αριθμό);

- Smartphone (.....)
- Σταθερό ηλεκτρονικό υπολογιστή (.....)
- Laptop (.....)
- Tablet (.....)
- Smart watch (.....)
- Τηλεόραση προηγμένης τεχνολογίας / Smart TV (.....)

2) Σε τι ηλικία ήρθατε χρησιμοποιήσατε για πρώτη φορά μια από τις συσκευές του ερωτήματος 1 και συγκεκριμένα ποιά ήταν η πρώτη που ήρθε στα χέρια σας και ξεκινήσατε να τη χρησιμοποιείτε;

(Σύντομη απάντηση).....
.....

3) Έχετε ακούσει την έννοια "Fintech"; Εάν ναι, γνωρίζετε τι σημαίνει; (Περιγράψτε τι με 2 λόγια και δώστε ένα παράδειγμα fintech εφαρμογής / υπηρεσίας εφόσον γνωρίζετε).

- Ναι
- Όχι

"Fintech" :
.....
.....

Παράδειγμα :
.....

4) Γνωρίζεται την εταιρία Viva; Γνωρίζατε ότι είναι η πρώτη "fintech" εταιρία στην Ελλάδα;

- Ναι
- Όχι

-
- Το γνώριζα
 - Δεν το γνώριζα

5) **Χρησιμοποιείται τις υπηρεσίες της Vina (σε σχέση με τις συναλλαγές και όχι τα εισιτήρια) όπως το Vina Wallet, Vina κάρτες συναλλαγών κ.α. και αν ναι πόσο συχνά το μήνα;**

- Ναι χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες και συγκεκριμένα, χρησιμοποιώ :
(αναφέρετε ποια χρησιμοποιείται)
.....
- Όχι δεν τις χρησιμοποιώ

Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες της Vina φορές το μήνα.

6) **Εάν είστε επαγγελματίας ή υπάλληλος σε κάποια επιχείρηση, διαθέτετε εκτός των τραπεζικών μηχανημάτων POS και μηχάνημα Vina POS ;**

- Ναι
- Όχι

7) **Έχετε ακούσει για τους διαγωνισμούς που διοργανώνονται σχετικά με το Fintech όπως το Vina Nest an idea in Fintech από τη Vina, το Be finnovative Fintech Hackathon από την Εθνική Τράπεζα και Beyond Hackathon από τη Eurobank; Θεωρείτε ότι υπάρχει σχετική και επαρκής ενημέρωση σε σχέση με τους διαγωνισμούς και ότι μπορούν να συμβάλουν στην ανάπτυξη της χώρας μας ή όχι (αναφέρετε σε μια μικρή παράγραφο);**

- Ναι έχω ακούσει για τους διαγωνισμούς συγκεκριμένα για
.....
- Όχι δεν έχω ακούσει για τους διαγωνισμούς

Η άποψη μου για το θέμα είναι :

.....
.....
.....

8) Έχετε χρησιμοποιήσει *Fintech* εφαρμογές και προϊόντα των τραπεζών όπως είναι το *i - bank payband*, το *i-bank pay* και το *i - bank pay 4B* της Εθνικής Τράπεζας; (Αναφέρετε ποια άλλα παρόμοια προϊόντα τραπεζών στην Ελλάδα έχετε χρησιμοποιήσει). Θεωρείτε ότι είναι εύκολα στη χρήση τους και ασφαλή επιλέξτε τη θετική ή αρνητική σας θέση και αιτιολογήστε την;

- Ναι έχω χρησιμοποιήσει τα παραπάνω προϊόντα και συγκεκριμένα τα :
- ✓ *i - bank payband*
 - ✓ *i-bank pay*
 - ✓ *το i - bank pay 4B*
 - ✓ *Κανένα από αυτά αλλά έχω χρησιμοποιήσει παρόμοια τους*
- (κυκλώστε ποιά από αυτά έχετε χρησιμοποιήσει)

Επιπλέον έχω χρησιμοποιήσει τις εξής παρόμοιες εφαρμογές :

.....
.....
.....

- Όχι δεν έχω χρησιμοποιήσει κάποιο από τα παραπάνω προϊόντα ή κάποιο άλλο παρόμοιο.

Είναι εύκολα στη χρήση και τα εμπιστεύομαι γιατί / Δεν είναι εύκολα στη χρήση και δεν τα εμπιστεύομαι γιατί :

.....
.....
.....

(κυκλώστε την γνώμη σας και αιτιολογήστε)

9) Γνωρίζεται τι είναι η N26;

- Ναι γνωρίζω την N26 και είμαι χρήστης
- Ναι γνωρίζω την N26 αλλά δεν την χρησιμοποιώ
- Όχι δεν γνωρίζω την N26

10) Θα εμπιστευόσασταν μια τράπεζα η οποία δεν θα διέθετε καθόλου καταστήματα και θα λειτουργούσε online μέσω ιντερνέτ και εφαρμογών για τα Smartphones / Tablets / Smart Watches ή ιστοσελίδες για τους υπολογιστές (Αναφέρεται εάν Ναι ή Όχι και αιτιολογήστε) ;

(Δώστε μια σύντομη απάντηση)

.....
.....
.....

11) Πιστεύετε ότι η δημιουργία τέτοιου είδους τραπεζών θα ωφελούσε τη χώρα μας και τα επίπεδα ανεργίας ή θα έφθανε σε σημείο να αυξήσει την ανεργία και να καταφέρει να διώξει ακόμη περισσότερους νέους στο εξωτερικό;

(Δώστε μια σύντομη απάντηση, αιτιολογώντας)

.....
.....
.....
.....

12) Εμπιστεύεστε τυφλά την ηλεκτρονική τραπεζική; Θα μπορούσατε να δεχθείτε ένα νέο κόσμο όπου όλα πλέον σε σχέση με τις συναλλαγές θα γίνονταν ηλεκτρονικά; Θεωρείτε ότι όλο αυτό αποτελεί ένα τρόπο ελέγχου των κυβερνήσεων στις καθημερινές κινήσεις και συναλλαγές των απλών ανθρώπων και ότι μπορεί να επιφέρει και άλλα αρνητικά σε σχέση με την φορολογία και τους μισθούς; Πιστεύετε ότι μπορεί να οδηγήσει σε αποξένωση των ανθρώπων οι οποίοι πλέον θα επικοινωνούν μόνο με τις "μηχανές" Αναφέρετε την γνώμη σας σχετικά με το όλο θέμα αλλά και τυχόν προβληματισμούς σας που μπορεί να προκύπτουν.

(Δώστε μια απάντηση).....

.....
.....
.....
.....
.....

13) Πως πιστεύετε ότι μια τέτοια online πραγματικότητα θα μπορούσε να επηρεάσει τις μεγαλύτερες ηλικίες που οι γνώσεις τους διαφέρουν σε σχέση με την γενιά του 21ου αιώνα σε σχέση με τις νέες τεχνολογίες, αλλά και ανθρώπων οι οποίοι δεν μπορούν να έχουν στην κατοχή τους τα μέσα για

τις συναλλαγές αυτές όπως ένα Smartphone, σύνδεση ιντερνέτ κ.α. Θεωρείτε ότι θα αποκλείονταν από τον νέο αυτό κόσμο;

(Εκφράστε την ειλικρινή σας άποψη)
.....
.....
.....

14) Στην υποθετική περίπτωση ότι η δημιουργία μιας online τραπεζικής πραγματικότητας χωρίς καταστήματα ήταν αναπόφευκτη τι θα θέλατε να σας προσφέρουν αυτές οι εφαρμογές ώστε να νοιώθετε πιο ασφαλής αλλά και προκειμένου να καλύπτονται στο έπακρο οι ανάγκες σας;

(Εκφράστε την άποψη σας)
.....
.....
.....

15) Το πιο σημαντικό όλων όμως είναι το εξής ερώτημα: στην περίπτωση ύπαρξης ενός νέου τέτοιας μορφής τραπεζικού κόσμου, τι θεωρείτε ότι θα έπρεπε να αλλάξει από τη μια στη δομή της ενημέρωσης των τραπεζών προς τους πιθανούς πελάτες και από την άλλη στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ειδικότερα στις σχολές που ασχολούνται με τους κλάδους αυτούς ; Τι νέα εφόδια θα πρέπει να έχουν οι νέοι πτυχιούχοι ώστε να επιβιώσουν εφόσον το επιθυμούν στον νέο αυτό εργασιακό χώρο;

(Εκφράστε την άποψη σας)
.....
.....
.....

Κεφάλαιο 10: Αποτελέσματα ερωτηματολογίων, σχεδιαγράμματα, εικονικές παραστάσεις και συμπεράσματα.

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστούν αναλυτικά τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα, μέσω των δύο ερωτηματολογίων για την γνώμη, αλλά και το ποσοστό ενημέρωσης και ενασχόλησης των ανθρώπων με όλα αυτά τα στοιχεία που σχετίζονται με τη νέα αυτή καινοτόμα τραπεζική, και όχι μόνο πραγματικότητα.

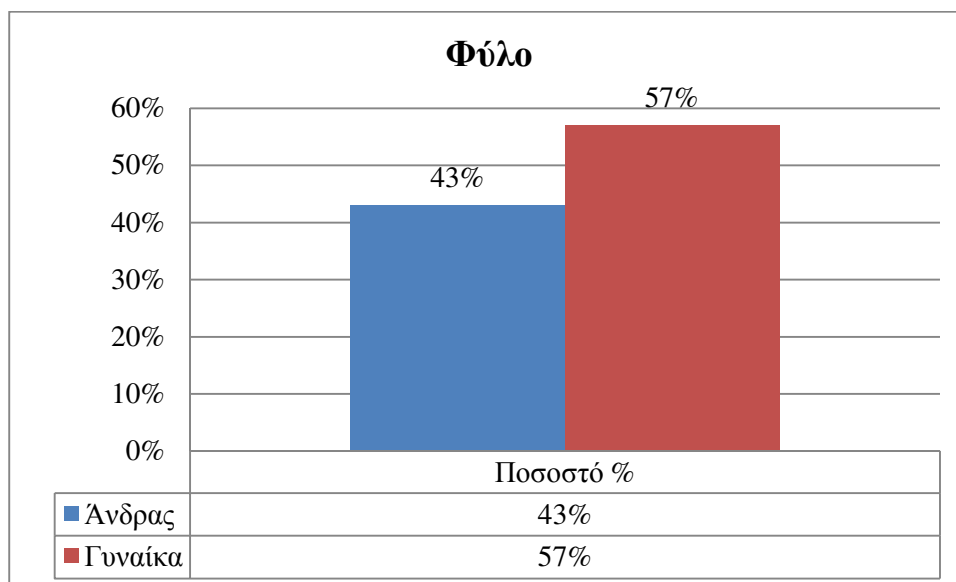
10.1 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου 2^ο μέρους εργασίας ανά ερώτηση.

Ξεκινώντας, πριν αναφέρω τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων, θα παρουσιάσω το ποσοστό των αντρών και γυναικών που απάντησαν τα ερωτηματολόγια, καθώς και την ηλικιακή κλίμακα στην οποία υπάγονται.

Ερωτηματολόγιο - Έρευνα Δεύτερου Μέρους

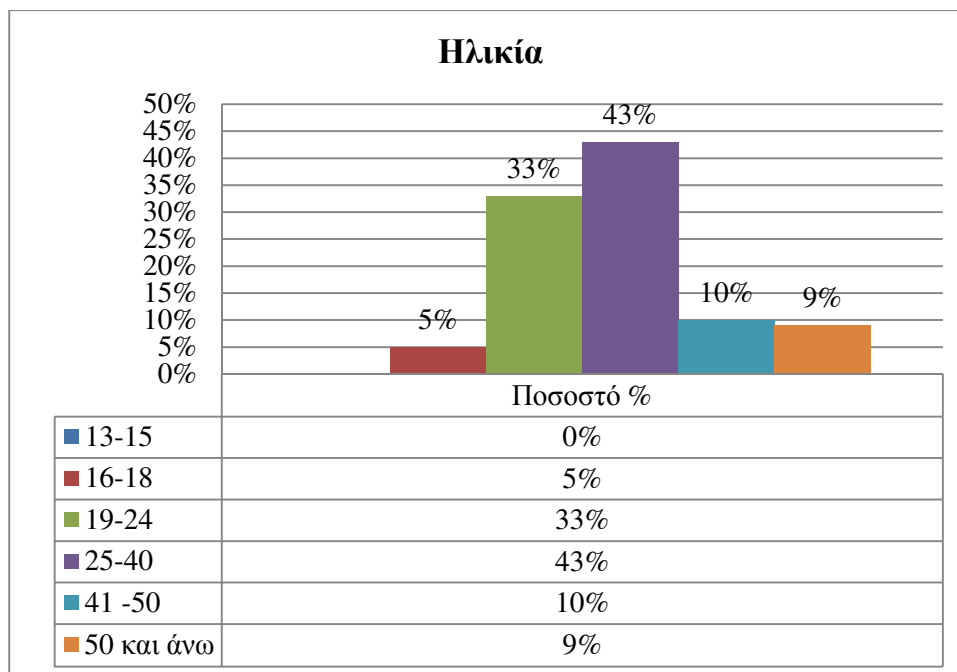
(Παρακάτω υπάρχουν κάποιες ερωτήσεις που θα με βοηθήσουν στο να βγάλω κάποια συμπεράσματα στα θέματα με τα οποία ασχολείται η πτυχιακή μου εργασία. Κάποιες από τις ερωτήσεις είναι πολλαπλών επιλογών που πρέπει να επιλέξετε κάποιες από τις επιλογές και κάποιες είναι ερωτήσεις ανοικτού τύπου που πρέπει να καταγράψετε την γνώμη σας)

Φύλο :



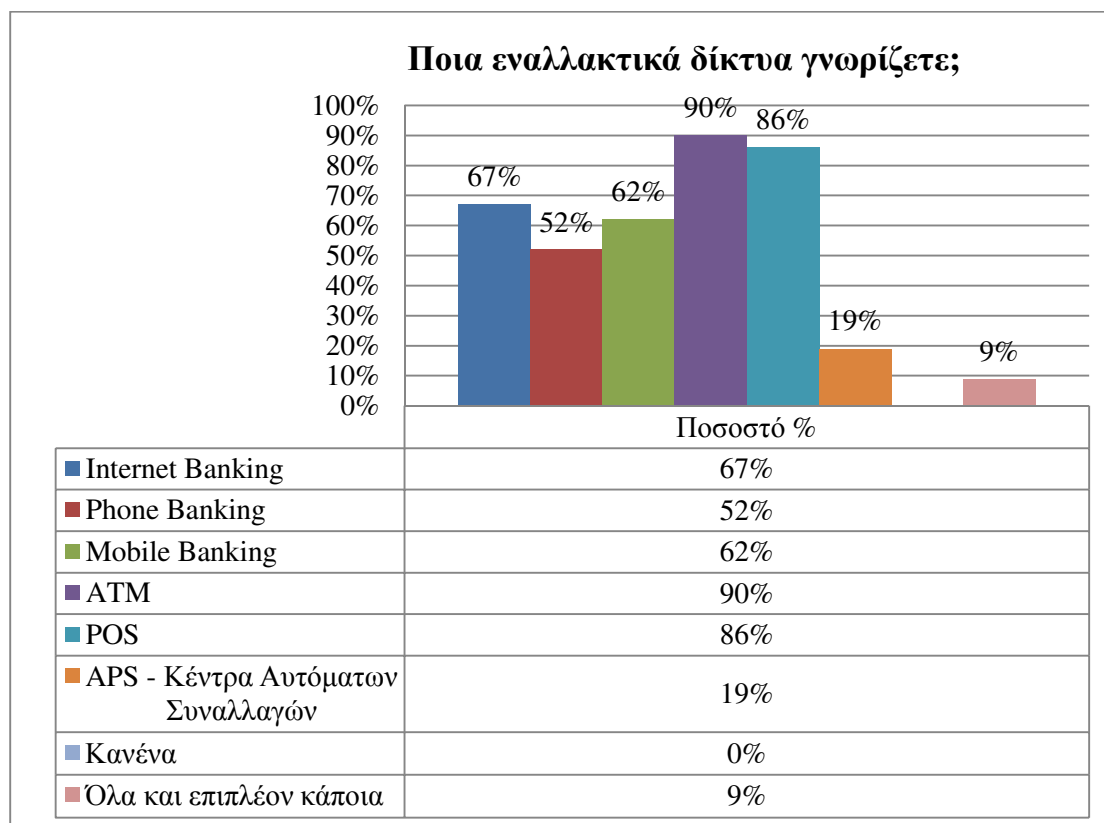
Διάγραμμα 1: Ποσοστό γύλου ερωτηθέντων

Ηλικία :



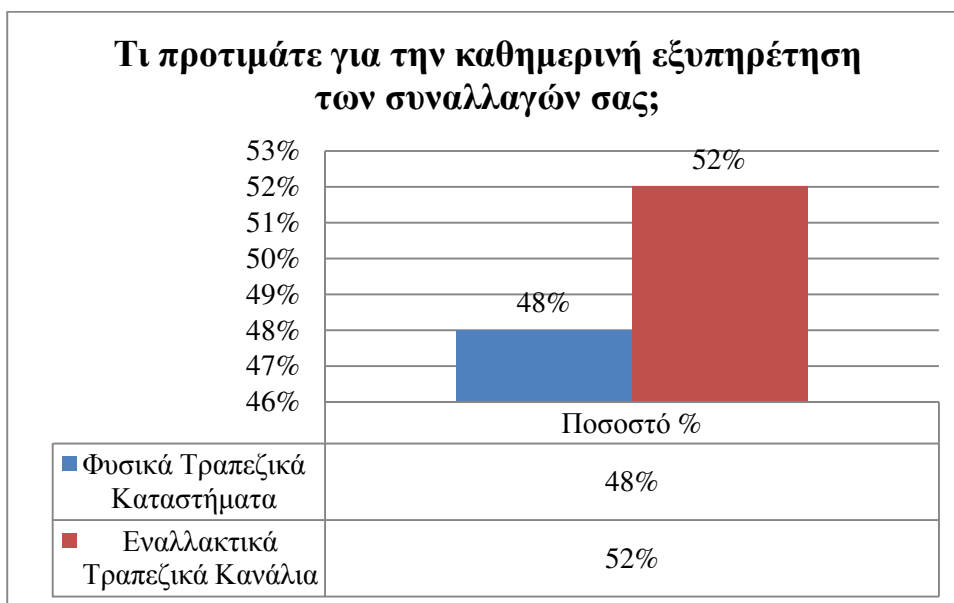
Διάγραμμα 2: Ποσοστά ηλικιακής κλίμακας ερωτηθέντων

Ερώτηση 1"



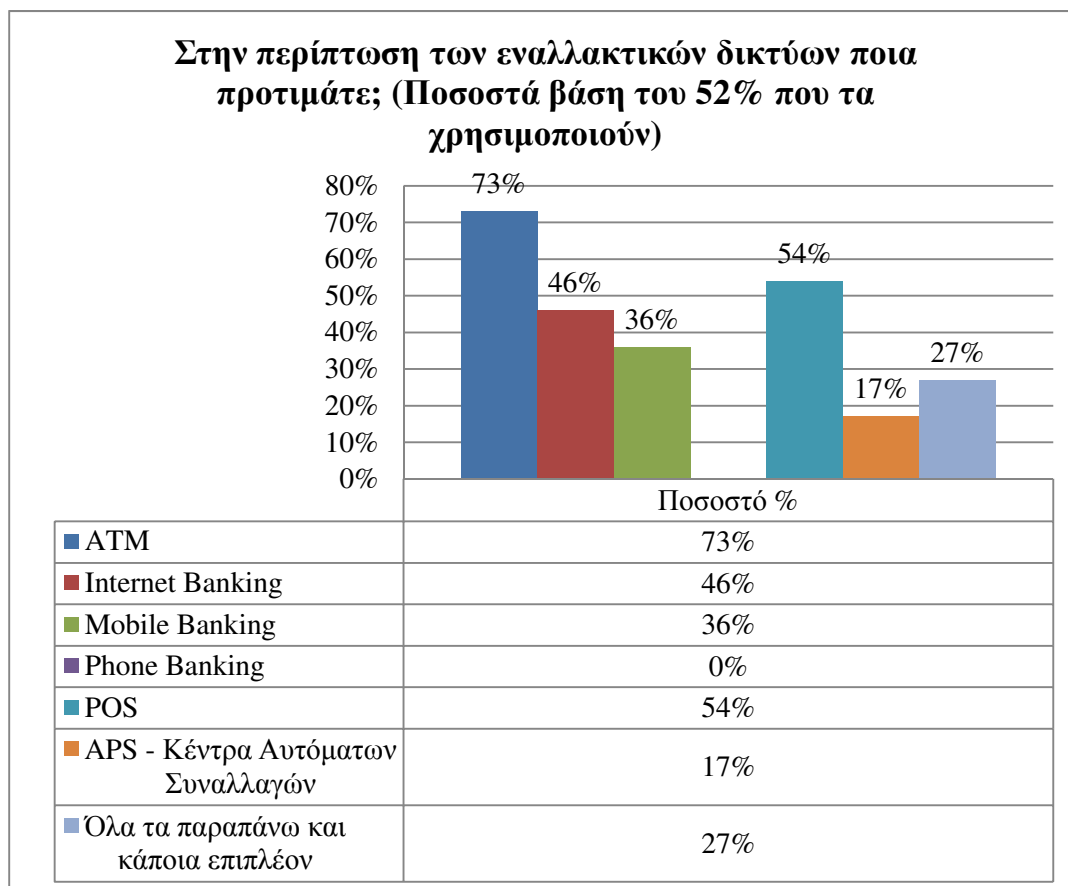
Διάγραμμα 3: Εναλλακτικά δίκτυα που γνωρίζουν οι ερωτηθέντες

Ερώτηση 2^η



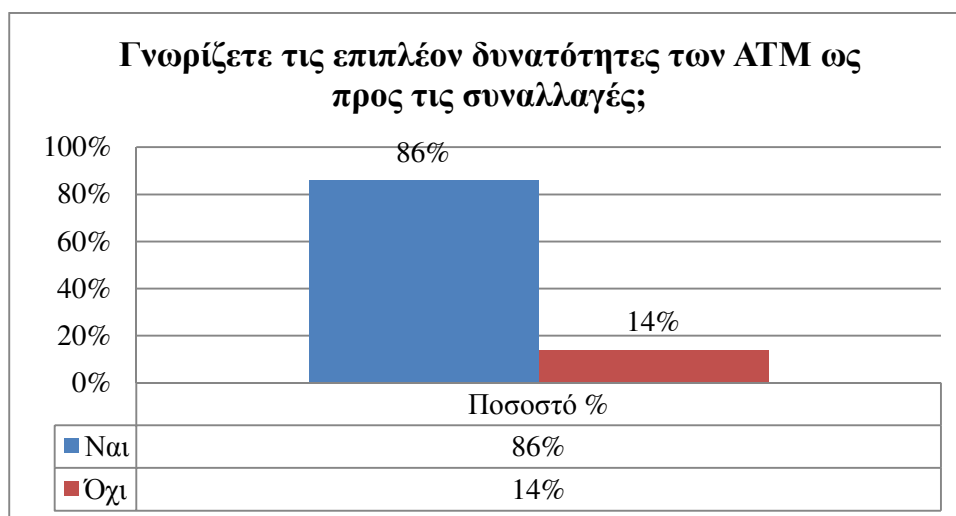
Διάγραμμα 4: Φυσικά Καταστήματα ή Εναλλακτικά Τραπεζικά Κανάλια

Στην περίπτωση των εναλλακτικών χρησιμοποιώ (επιλέξτε όσα από τα παρακάτω χρησιμοποιείτε) :



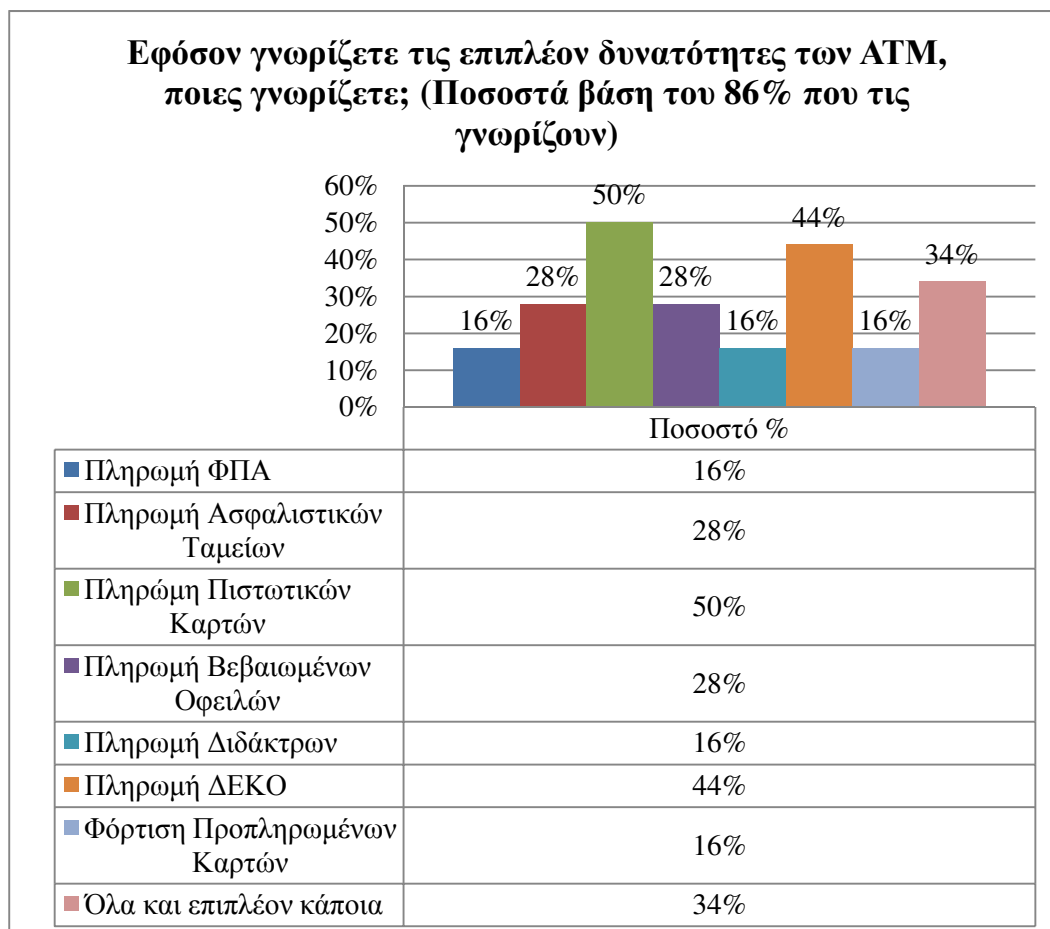
Διάγραμμα 5: Στην περίπτωση των εναλλακτικών δικτύων τι προτιμούν οι ερωτηθέντες.

Ερώτηση 3^η



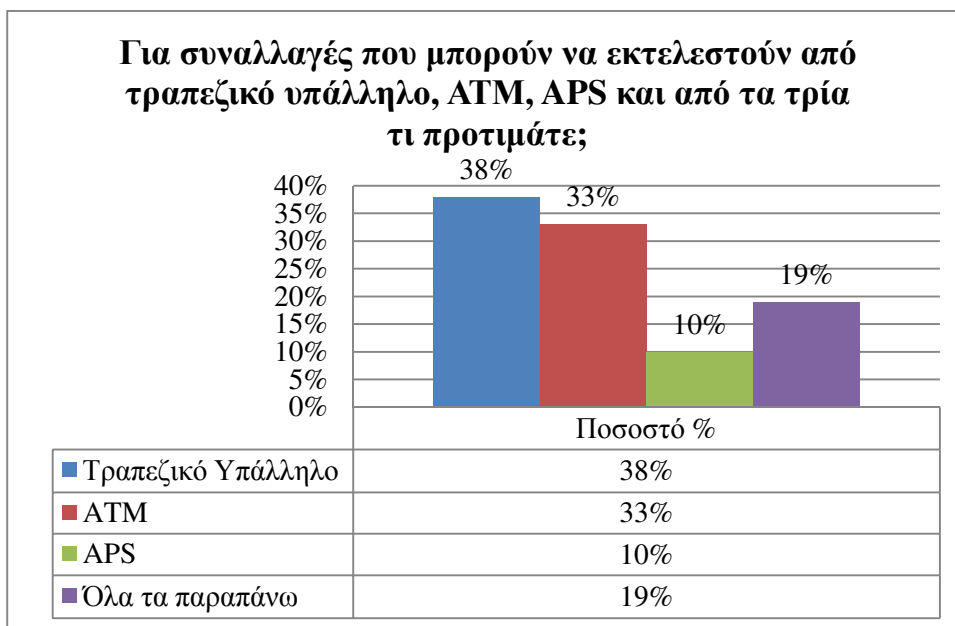
Διάγραμμα 6: Είναι γνώστες των επιπλέον δυνατοτήτων των ATM οι ερωτηθέντες

Γνωρίζω τις παρακάτω δυνατότητες των ATM :



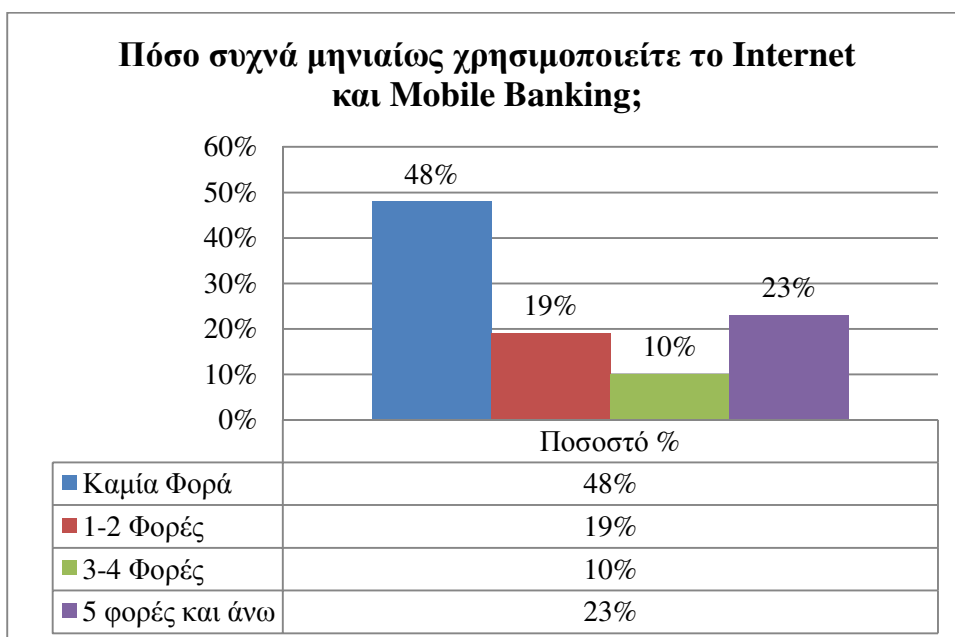
Διάγραμμα 7: Από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν τις επιπλέον δυνατότητες των ATM, ποιές από αυτές γνωρίζουν

Ερώτηση 4^η



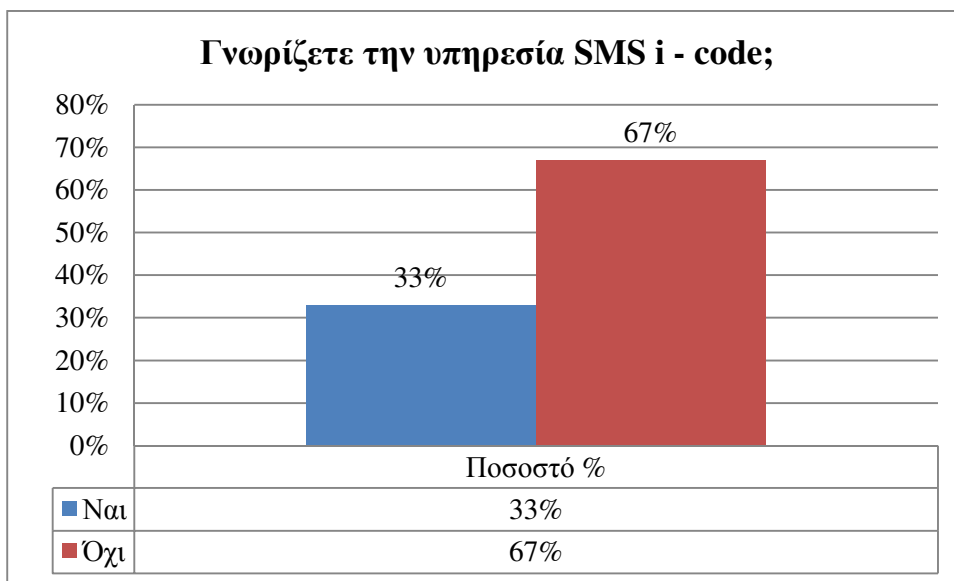
Διάγραμμα 8: Για συναλλαγές που μπορούν να γίνουν από τρία μέσα ποιό προτιμούν οι ερωτηθέντες

Ερώτηση 5^η



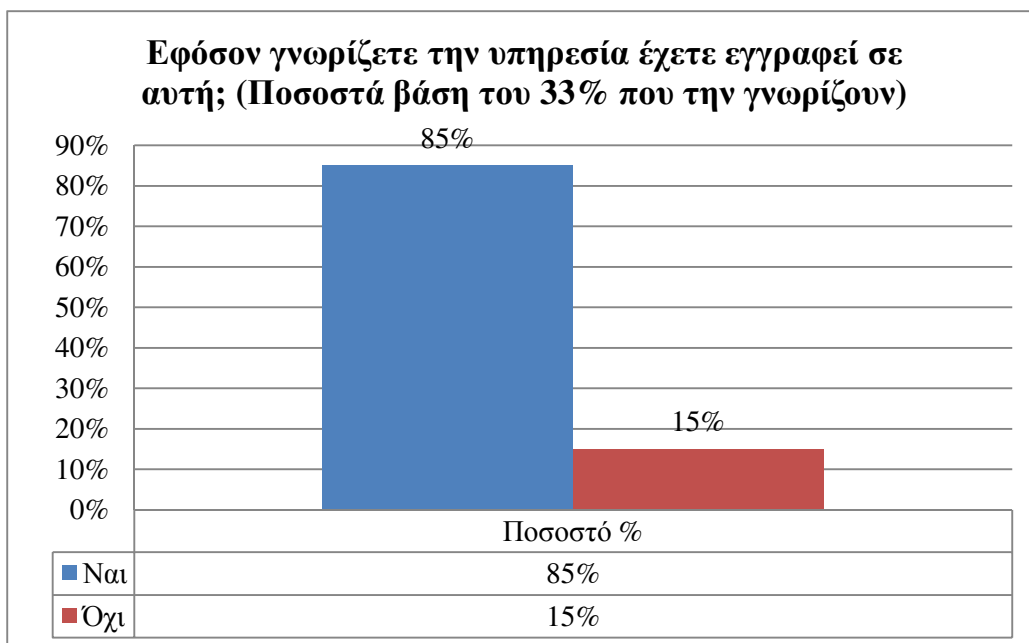
Διάγραμμα 9: Πόσο συχνά μηνιαίως χρησιμοποιούν Internet και Mobile Banking οι ερωτηθέντες

Ερώτηση 6^η



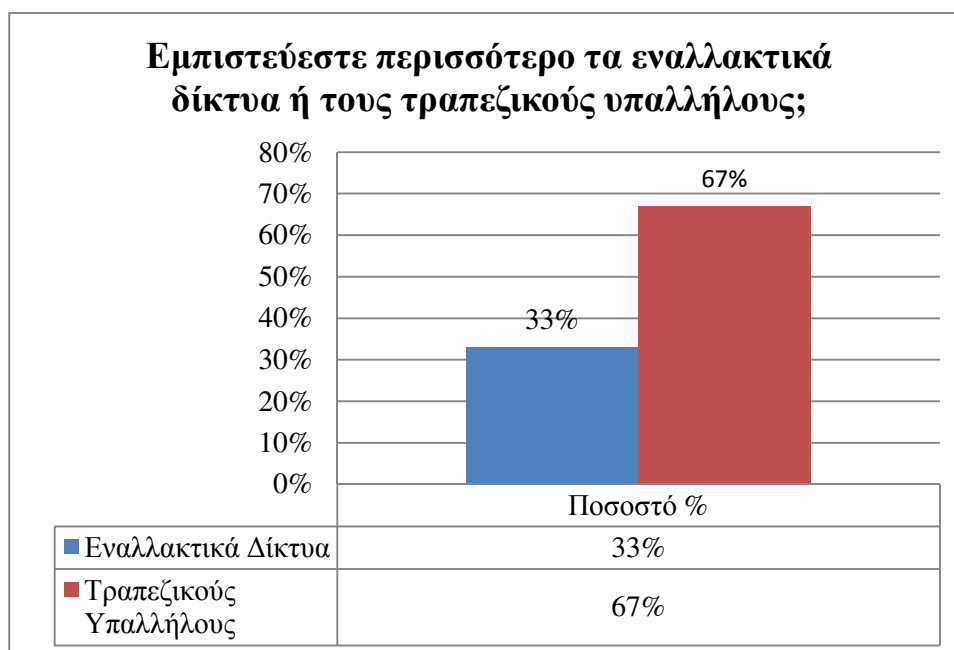
Διάγραμμα 10: Γνωρίζουν την υπηρεσία SMS i - code οι ερωτηθέντες

Γνωρίζω την υπηρεσία και :



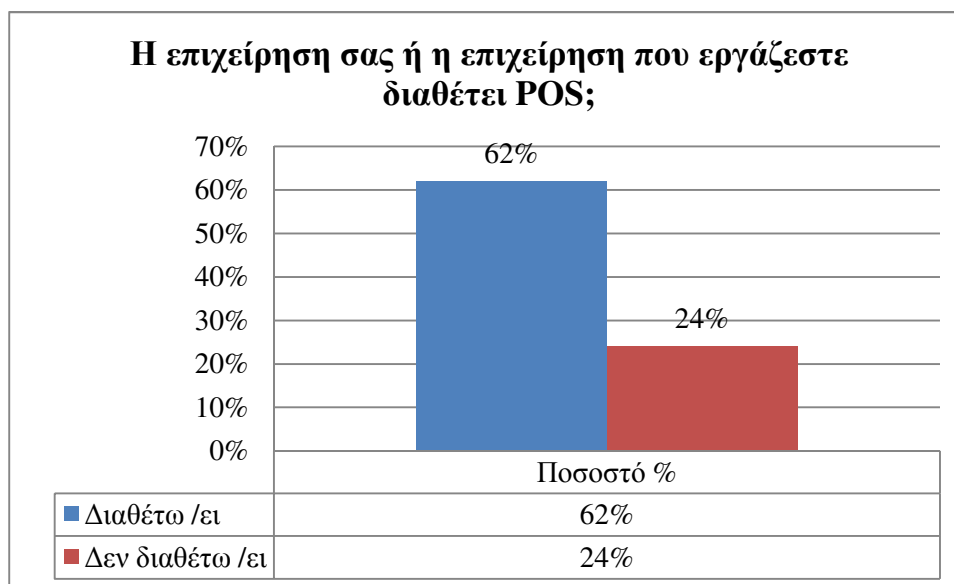
Διάγραμμα 11: Από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν την υπηρεσία SMS i - code πόσοι έχουν εγγραφεί σε αυτή

Ερώτηση 7^η



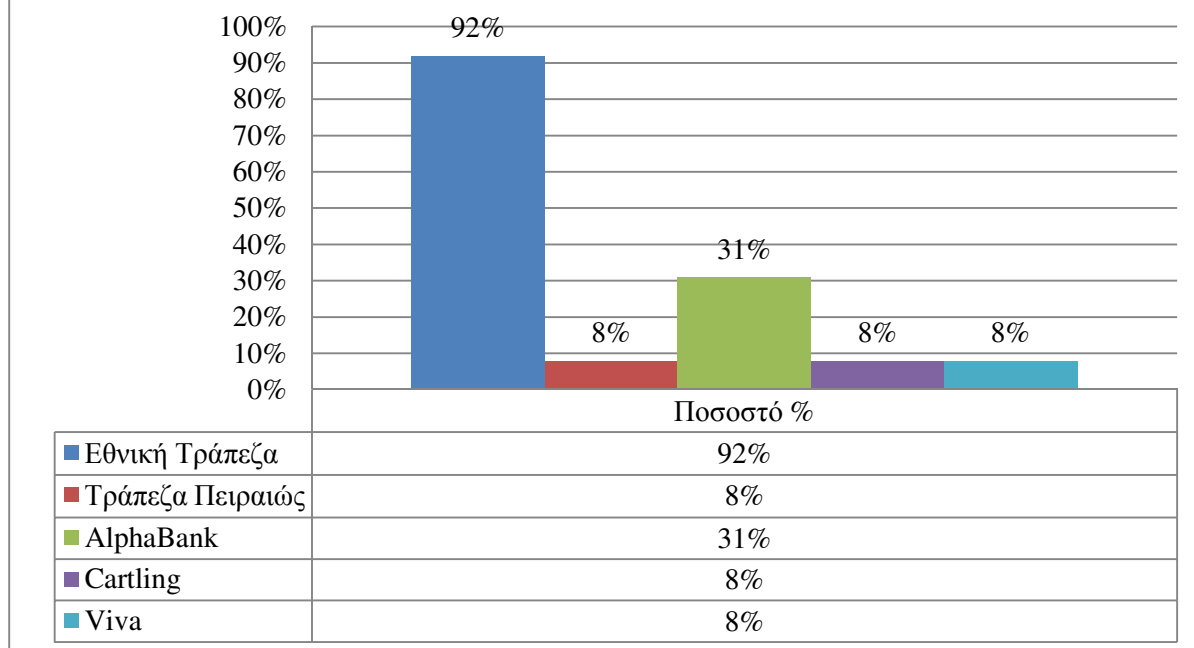
Διάγραμμα 12: Οι ερωτηθέντες εμπιστεύονται περισσότερο τα εναλλακτικά δίκτυα ή τους τραπεζικούς υπαλλήλους;

Ερώτηση 8^η



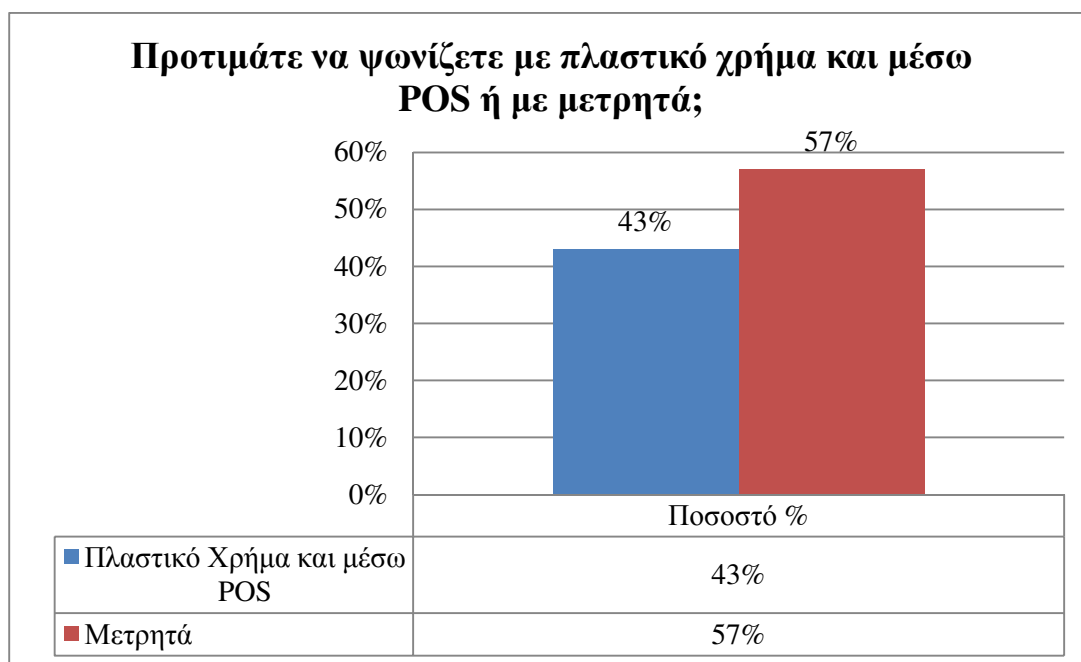
Διάγραμμα 13: Πόσοι από τους ερωτηθέντες διαθέτουν POS

Εφόσον διαθέτετε POS ποιιας εταιρίας είναι; (Ποσοστό βάση του 62% που διαθέτουν)



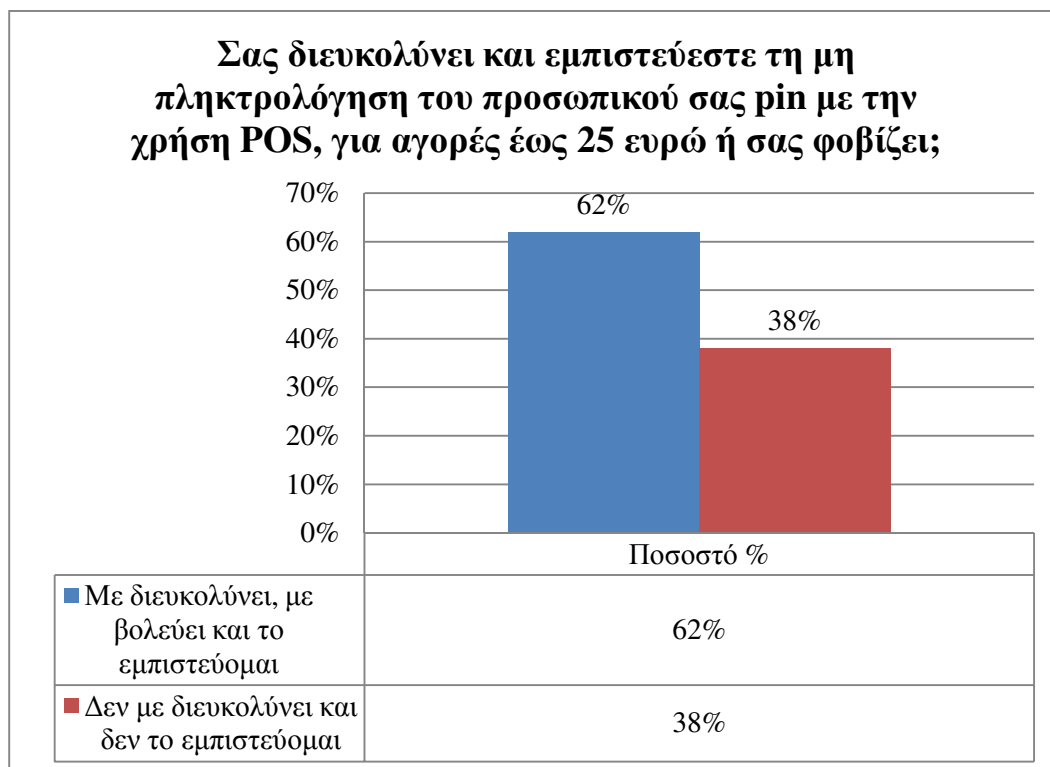
Διάγραμμα 14: Ποιών εταιριών και τραπεζών τα POS διαθέτουν

Ερώτηση 9^η



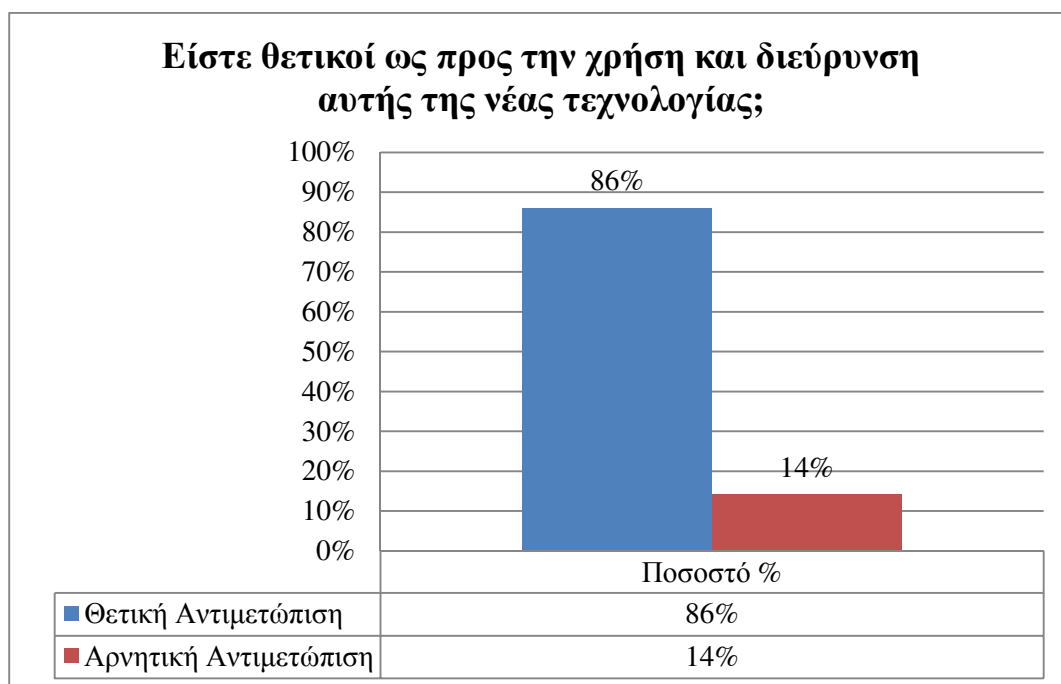
Διάγραμμα 15: Ψώνια με μετρητά ή με πλαστικό χρήμα και μέσω POS

Ερώτηση 10^η



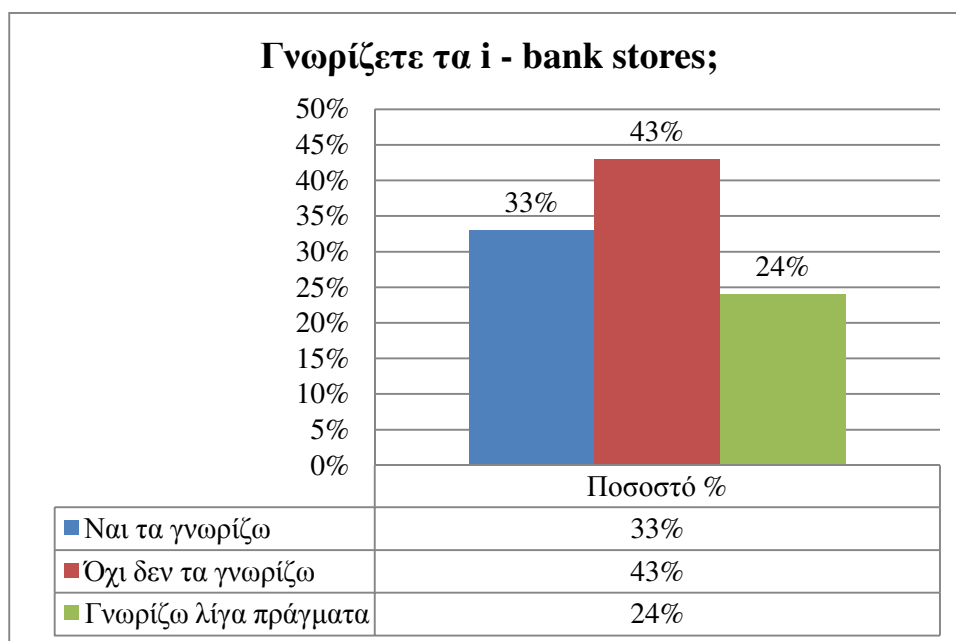
Διάγραμμα 16 : Αγορές έως 25 ευρώ μέσω POS και χρήση προσωπικού κωδικού ασφαλείας

Ερώτηση 12^η



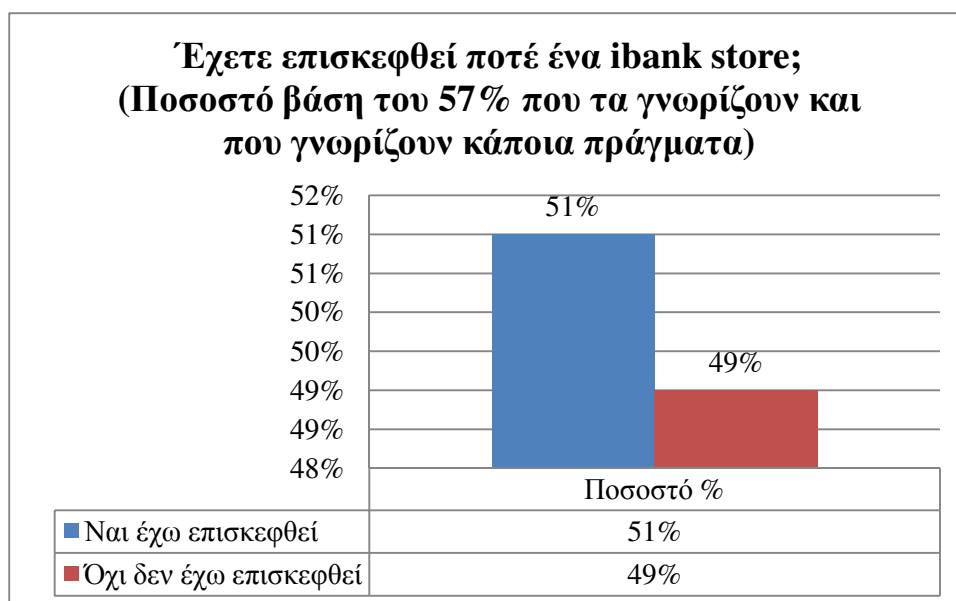
Διάγραμμα 17: Νέα Τεχνολογία και αντιμετώπιση

Ερώτηση 13^η



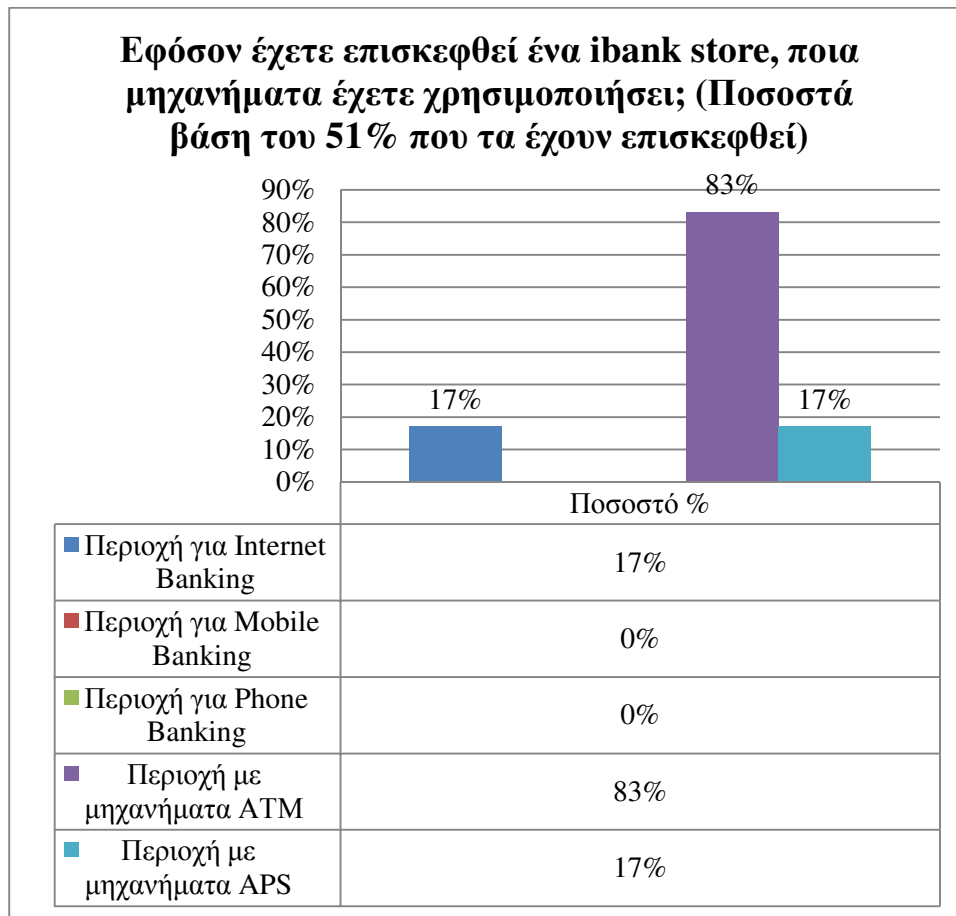
Διάγραμμα 18: Πόσοι από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν τα ibank store

Ερώτηση 14^η



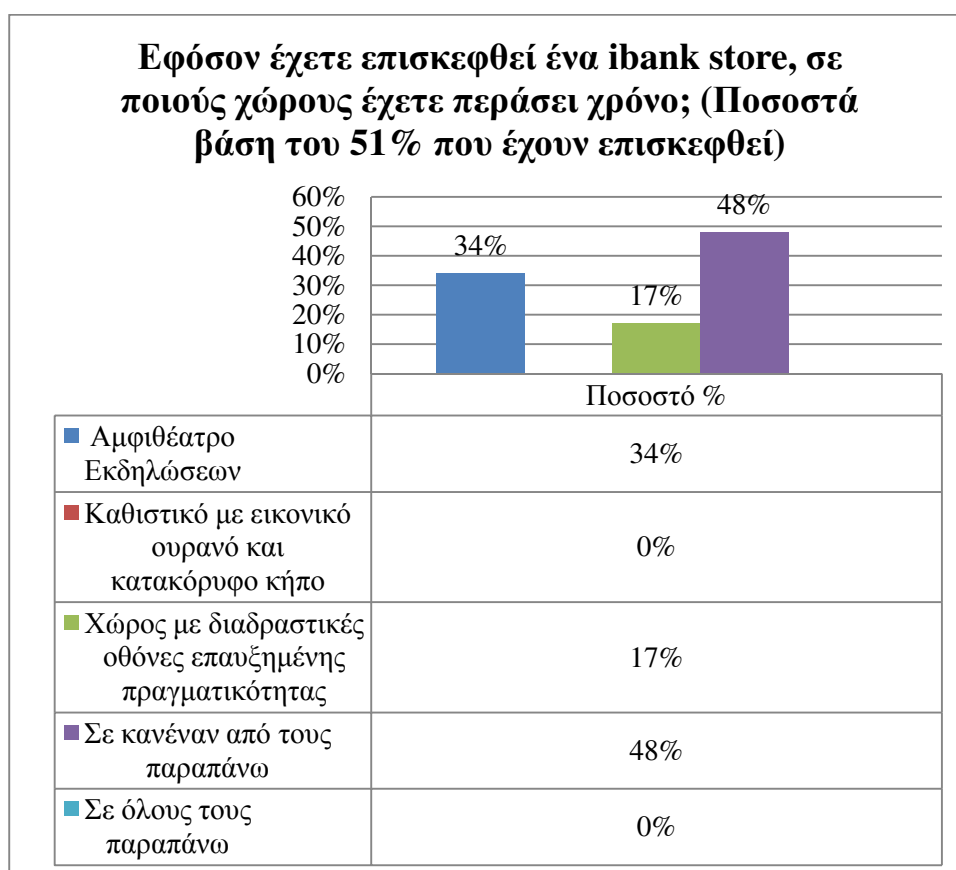
Διάγραμμα 19: Από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν τα ibank store πόσοι τα έχουν επισκεφθεί

Έχω χρησιμοποιήσει τα παρακάτω μηχανήματα :



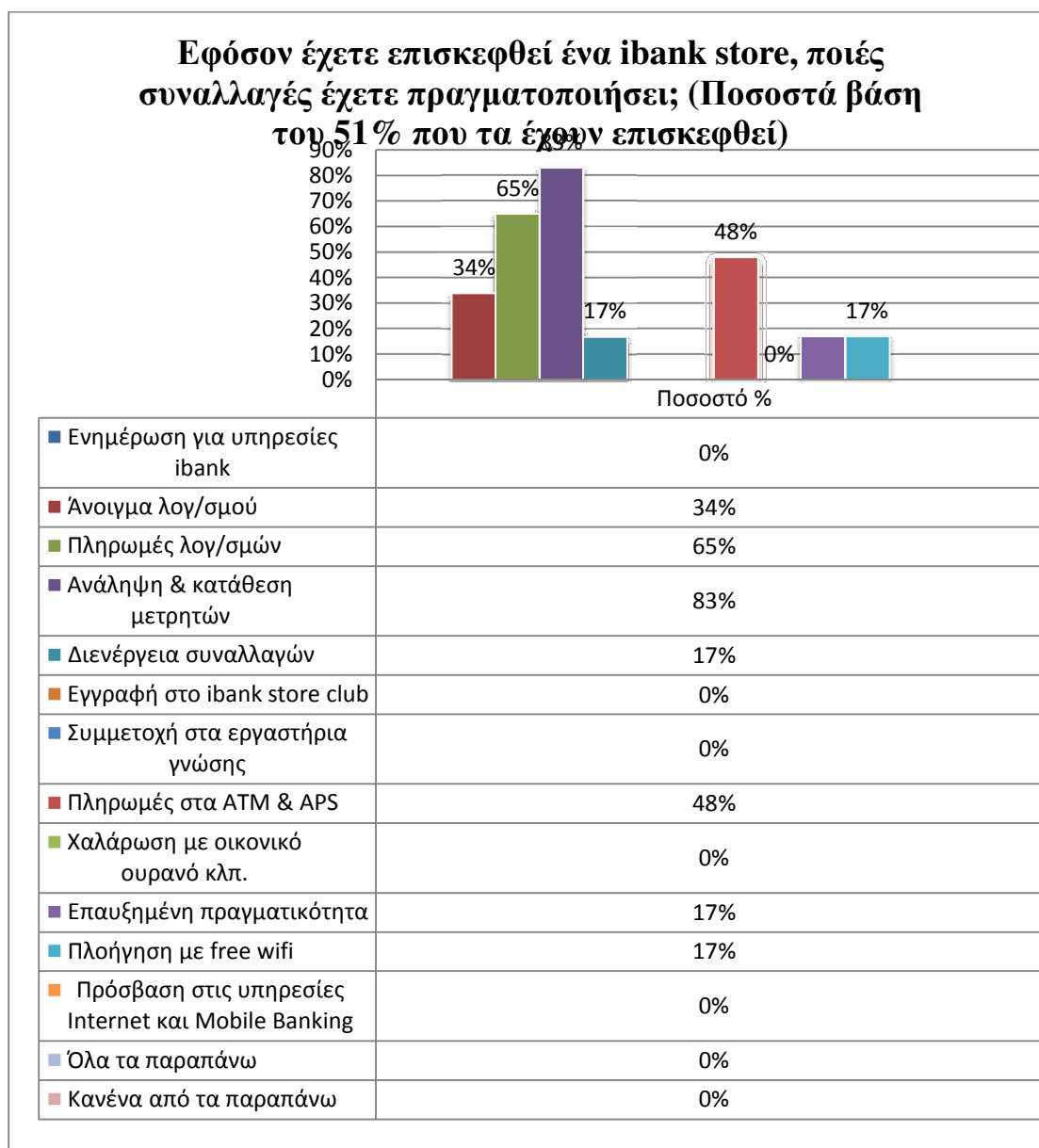
Διάγραμμα 20: Από τους ερωτηθέντες που έχουν επισκεφθεί τα ibank store ποια μηχανήματα έχουν χρησιμοποιήσει

Έχω περάσει χρόνο στους παρακάτω χώρους του καταστήματος :



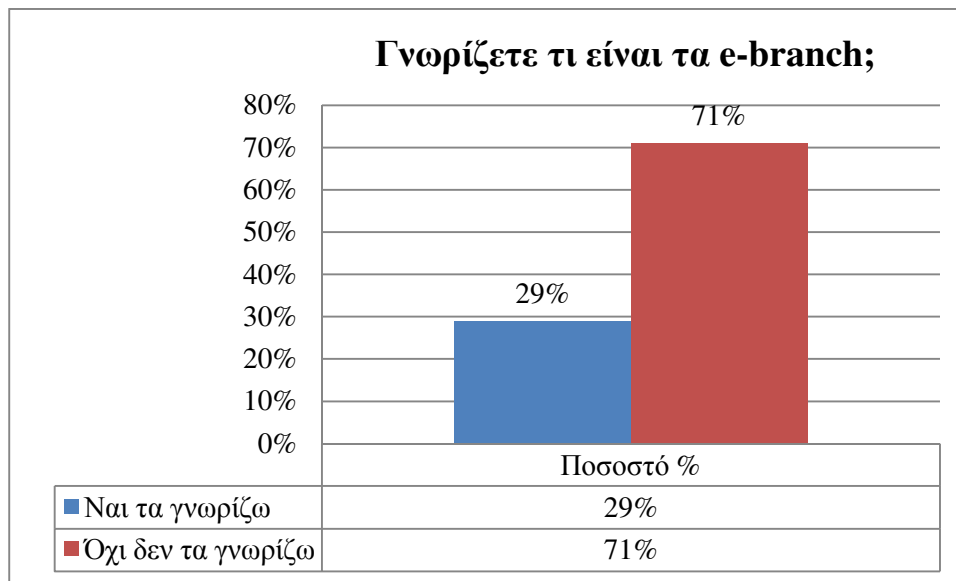
Διάγραμμα 21: Από τους ερωτηθέντες που έχουν επισκεφθεί τα ibank store σε ποιούς χώρους έχουν περάσει χρόνο

Έχω κάνει τις παρακάτω συναλλαγές και δραστηριότητες :



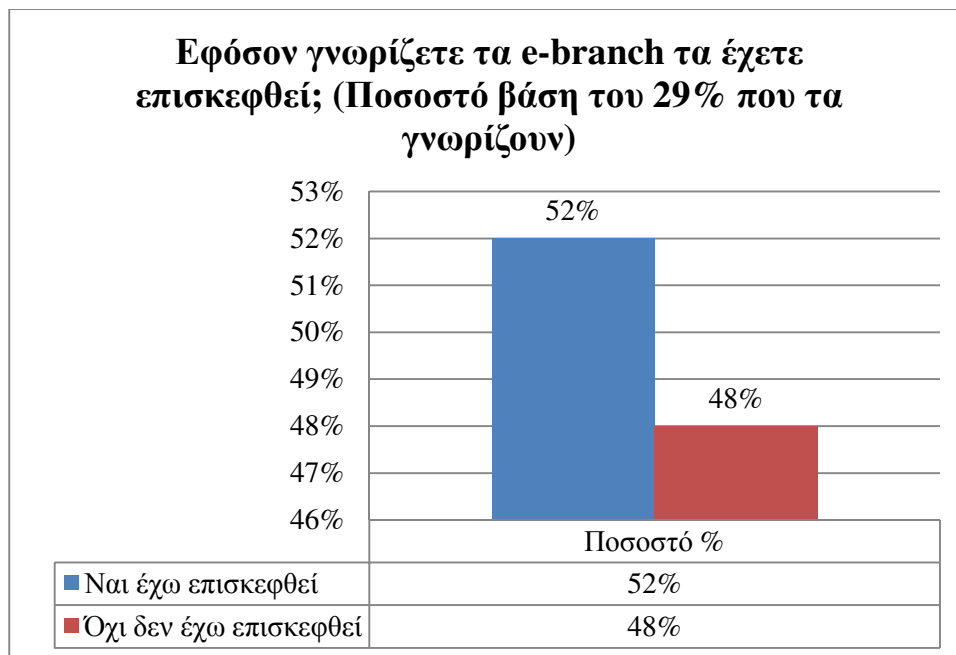
Διάγραμμα 22: Από τους ερωτηθέντες που έχουν επισκεφθεί τα ibank store ποιές συναλλαγές και δραστηριότητες έχουν κάνει

Ερώτηση 15^η



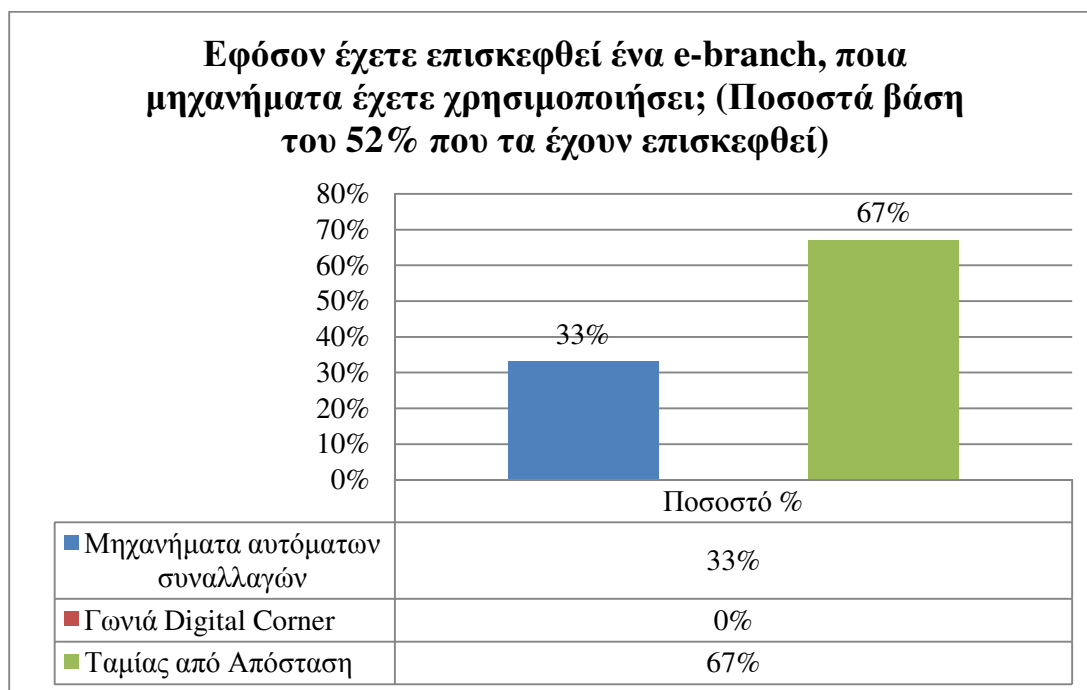
Διάγραμμα 23: Πόσοι από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν τα e - branch

Ερώτηση 16^η



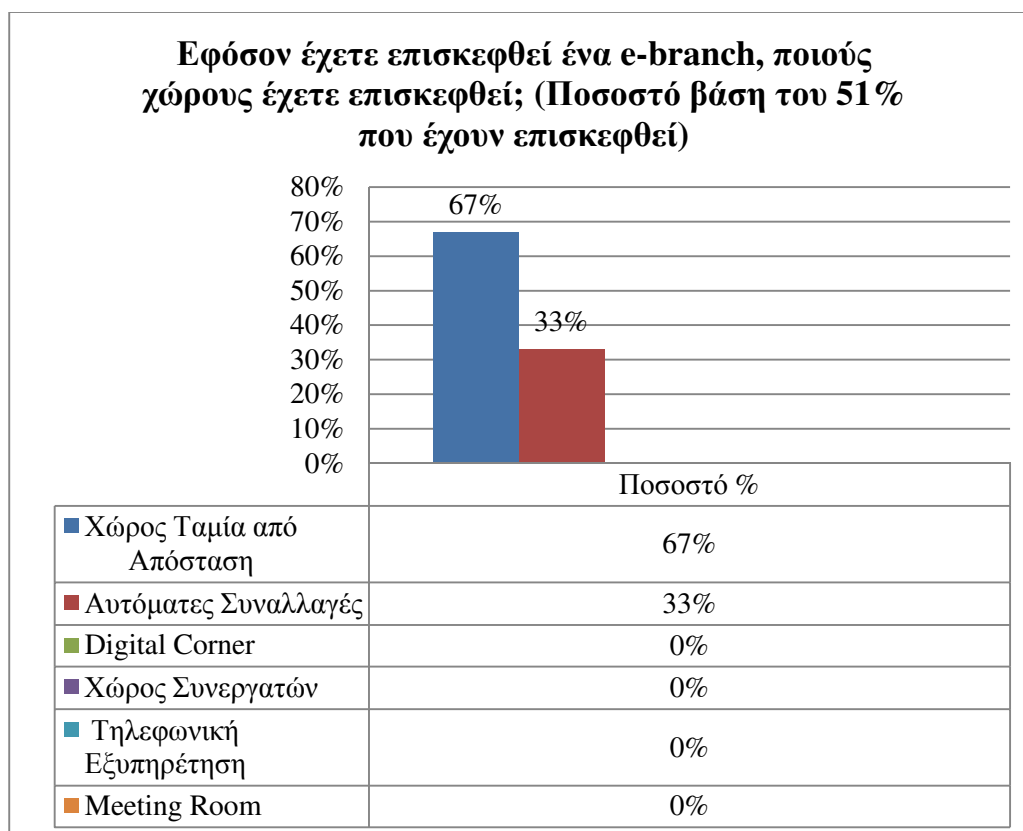
Διάγραμμα 24: Πόσοι από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν τα e - branch τα έχουν επισκεφθεί

Έχω χρησιμοποιήσει τα παρακάτω μηχανήματα :



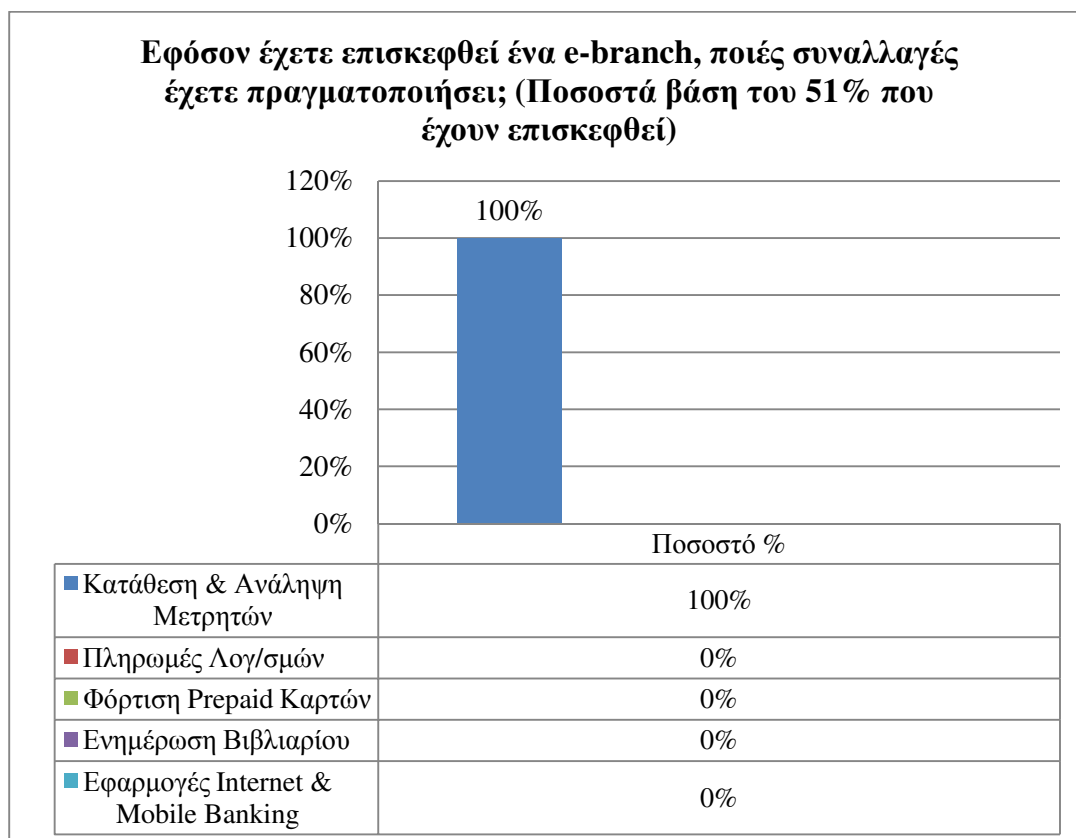
Διάγραμμα 25: Ποια μηχανήματα έχουν χρησιμοποιήσει όσοι ερωτηθέντες έχουν επισκεφθεί τα ebranch

Έχω επισκεφθεί τους παρακάτω χώρους του καταστήματος :



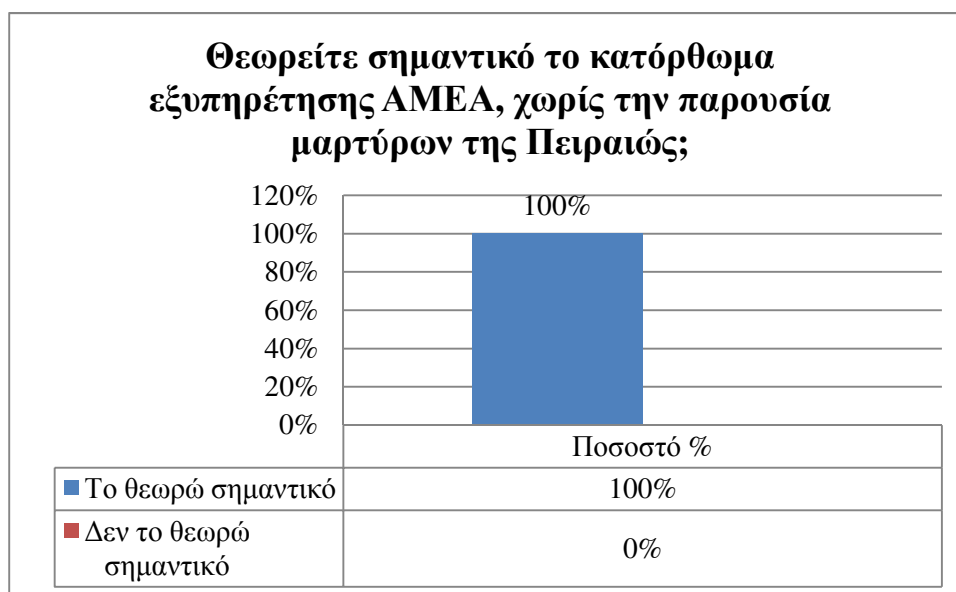
Διάγραμμα 26: Ποιούς χώρους έχουν επισκεφθεί όσοι από τους ερωτηθέντες έχουν πάει σε ένα ebranch

Οι συναλλαγές που έχω πραγματοποιήσει είναι :



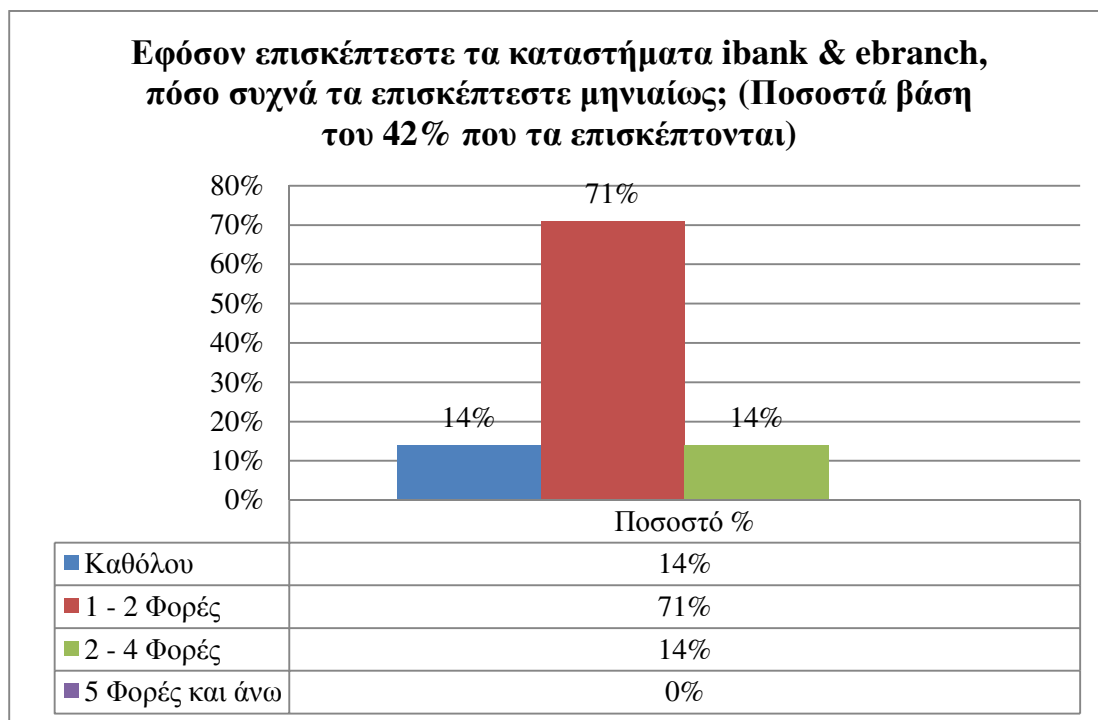
Διάγραμμα 27: Ποιές συναλλαγές έχουν πραγματοποιήσει όσοι από τους ερωτηθέντες έχουν επισκεφθεί ένα ebranch

Ερώτηση 17^η



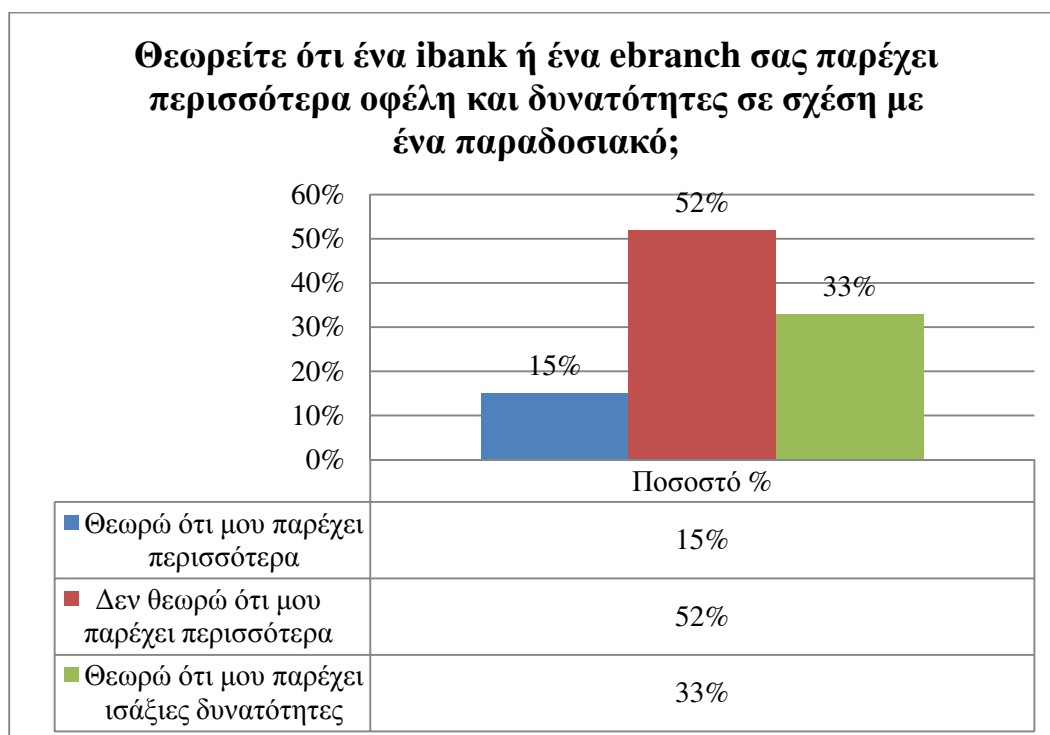
Διάγραμμα 28: Σημαντικό το κατόρθωμα της Πειραιώς;

Ερώτηση 18^η



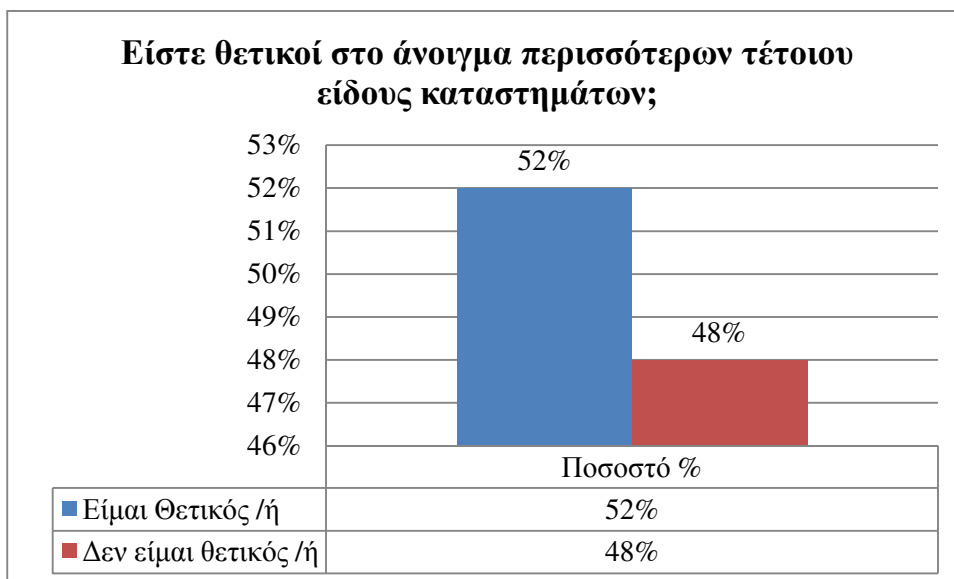
Διάγραμμα 29: Πόσο συχνά επισκέπτονται τα ibank & ebranch όσοι ερωτηθέντες τα γνωρίζουν και τα επισκέπτονται;

Ερώτηση 19^η



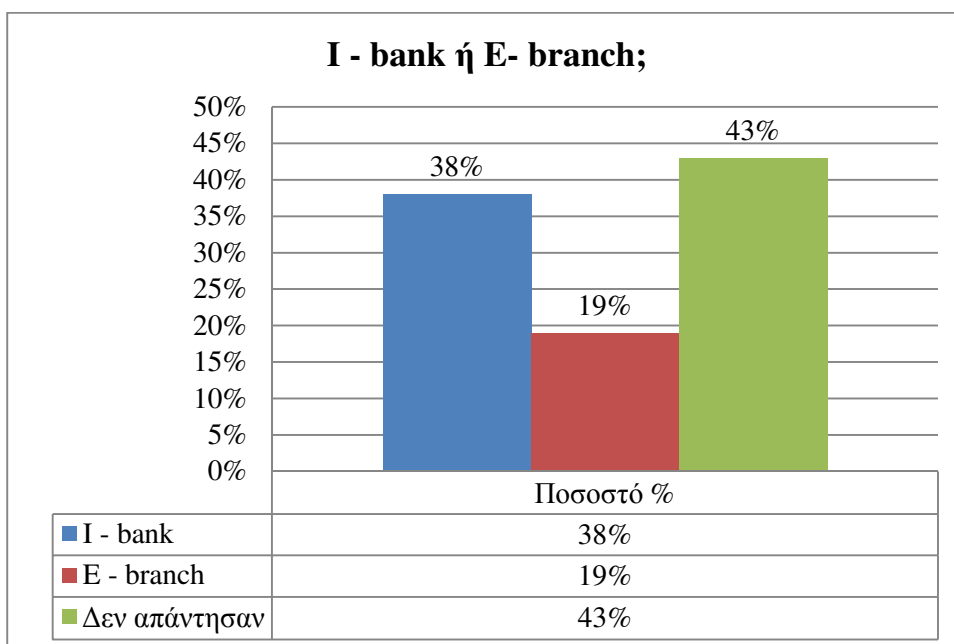
Διάγραμμα 30: Τα νέα αυτά καταστήματα παρέχουν περισσότερα οφέλη;

Ερώτηση 20^η



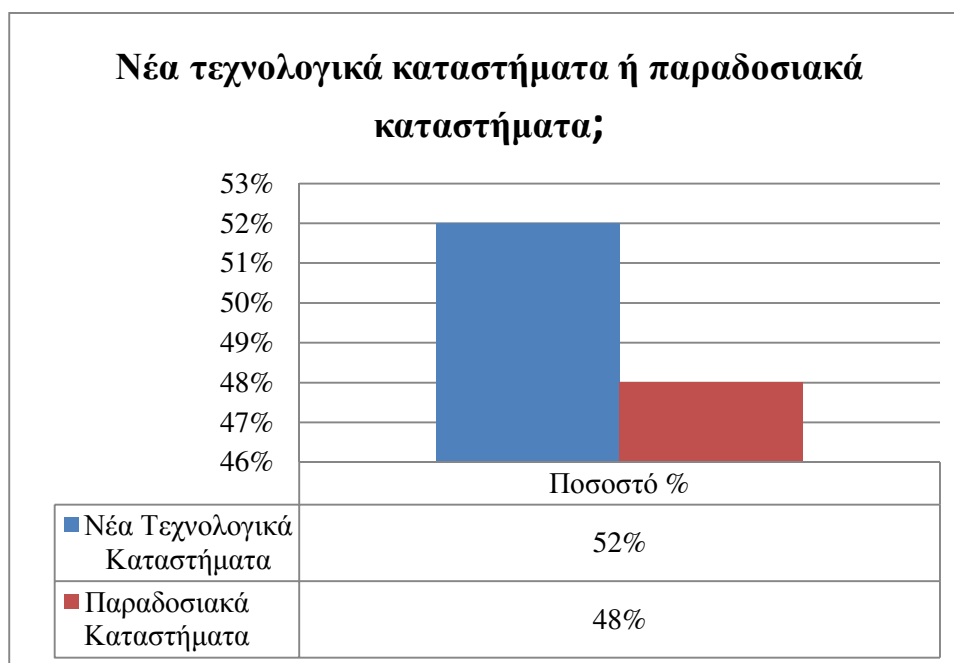
Διάγραμμα 31: Θετική ή Αρνητική στάση στο άνοιγμα περισσότερων καινοτόμων καταστημάτων;

Ερώτηση 21^η



Διάγραμμα 32: ibank ή ebranch;

Ερώτηση 22"



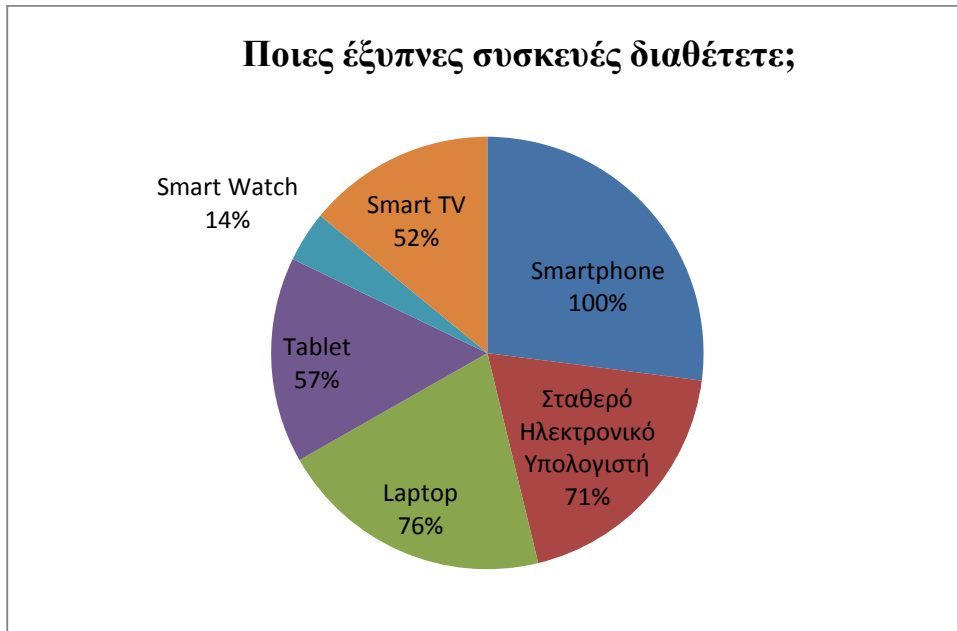
Διάγραμμα 33: Νέα τεχνολογικά καταστήματα ή Παραδοσιακά καταστήματα;

10.2 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου 3^{ου} μέρους εργασίας αναλυτικά ανά ερώτηση

Στα ερωτηματολόγια που συνέταξα για την έρευνα που αφορούσε το τρίτο μέρος της πτυχιακής μου εργασίας απάντησε το ίδιο ακριβώς ποσοστό τόσο ως προς το φύλο όσο και ως προς την ηλικιακή κλίμακα με αυτό του δεύτερου μέρους της εργασίας.

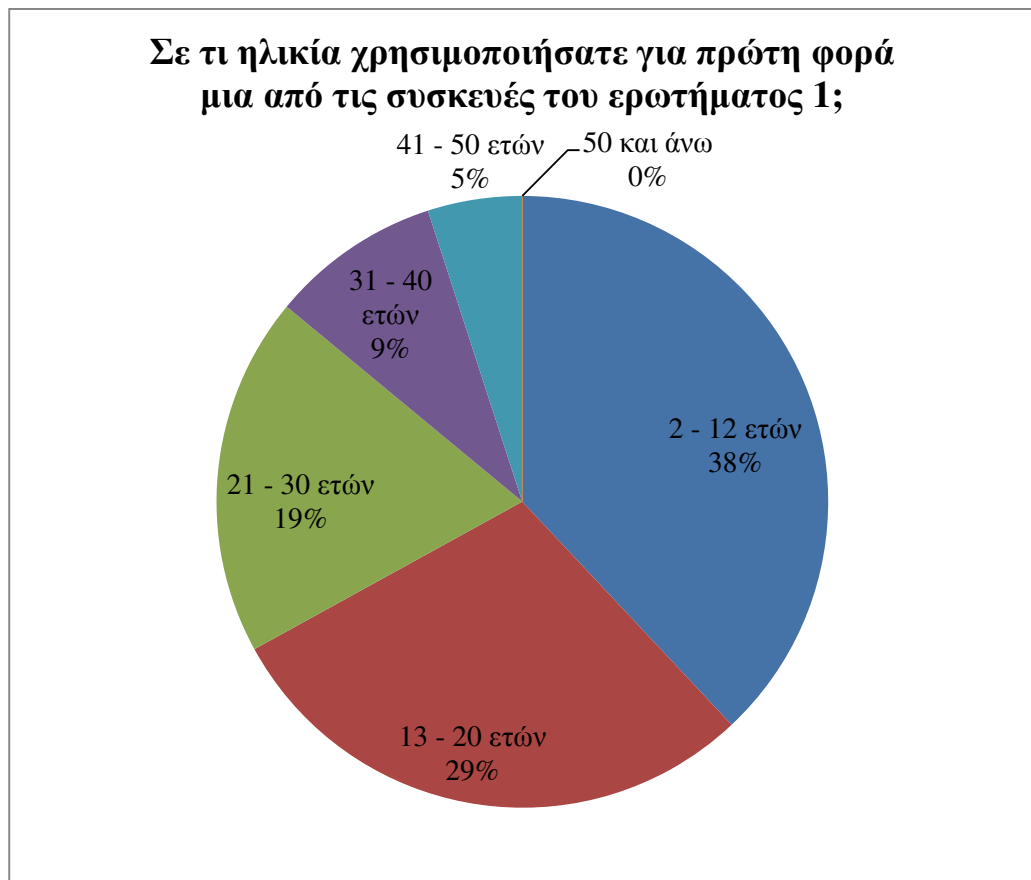
Σε αυτό το ερωτηματολόγιο ήταν λιγότερες οι ερωτήσεις στις οποίες οι ερωτηθέντες είχαν να επιλέξουν την απάντησή τους σε σχέση με την ερώτηση και βάση των επιλογών που τους έδινε και περισσότερες οι ερωτήσεις ανάπτυξης όπου και ήθελα να εκφέρουν την άποψή τους σε μείζον ερωτήματα κατά τη γνώμη μου σε σχέση με όλες αυτές τις νέες τεχνολογίες. Για αυτόν ακριβώς το λόγο θα παρουσιάσω τα αποτελέσματα των ερωτήσεων κλειστού τύπου ενώ τα αποτελέσματα των ερωτήσεων ανοικτού τύπου θα παρουσιαστούν ως γενικά συμπεράσματα της έρευνας όπου θα αναπτύξω τα συμπεράσματά μου έπειτα από την προσεκτική ανάγνωση των απαντήσεων που μου δόθηκαν και θα συμπεριλάβω μέσα σε αυτή τις πιο αξιοσημείωτες απαντήσεις.

Ερώτηση 1"



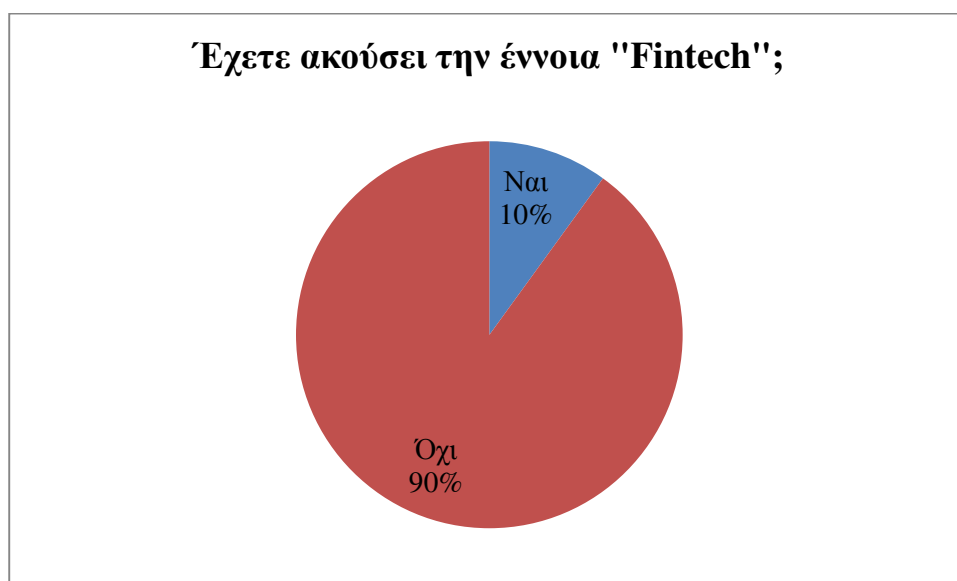
Διάγραμμα 34: Ποιες έξυπνες συσκευές διαθέτουν οι ερωτηθέντες;

Ερώτηση 2"



Διάγραμμα 35: Σε τι ηλικία χρησιμοποίησε ή ήρθε σε επαφή ο κάθε ερωτηθέν κάποια από τις συσκευές του ερωτήματος 1;

Ερώτηση 3"



Διάγραμμα 36: Πόσοι από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν την έννοια "Fintech";

Ερώτηση 4"

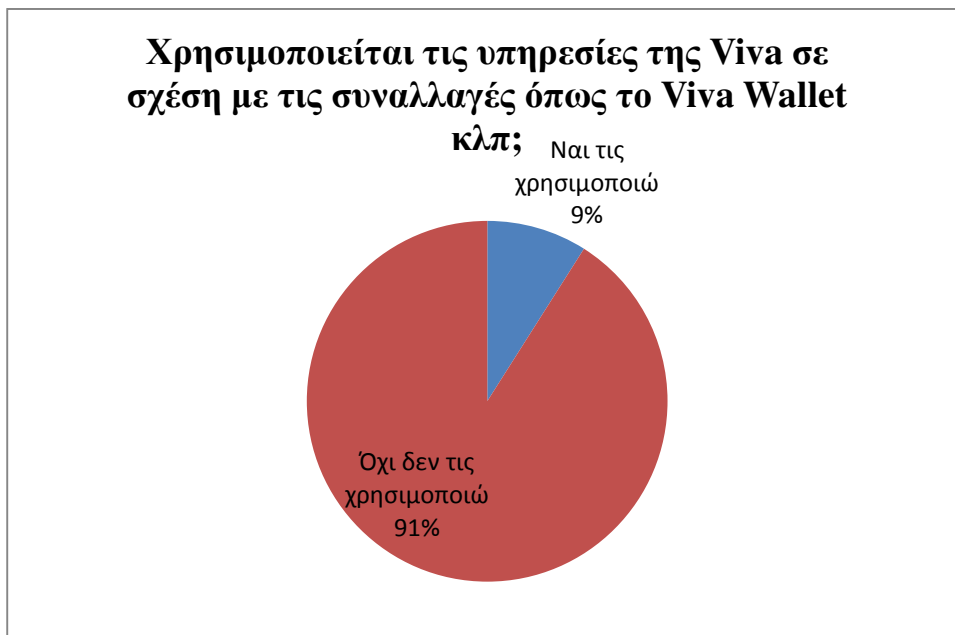


Διάγραμμα 37: Πόσοι γνωρίζουν την εταιρία Viva;



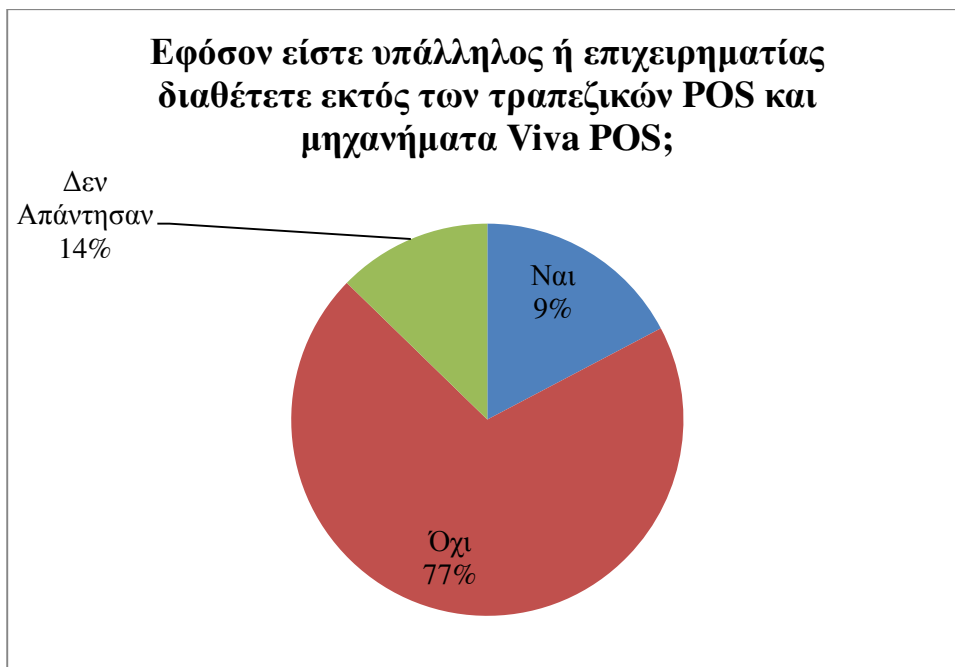
Διάγραμμα 38: Πόσοι από τους ερωτηθέντες που γνωρίζουν την Viva, γνώριζαν ότι είναι η πρώτη εταιρία "Fintech" στην Ελλάδα;

Ερώτηση 5^η



Διάγραμμα 39: Πόσοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της Viva σε σχέση με τις συναλλαγές;

Ερώτηση 6^η



Διάγραμμα 40: Πόσοι διαθέτουν και μηχανήματα Viva POS εκτός από τα κλασσικά τραπεζικά POS;

Ερώτηση 7"



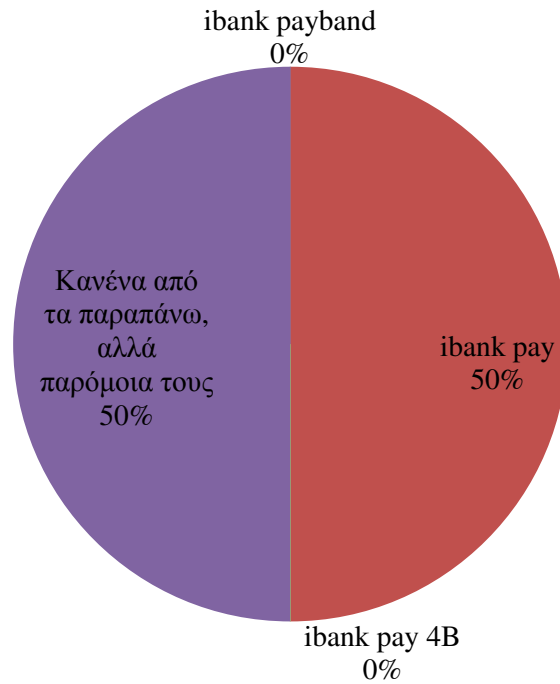
Διάγραμμα 41: Ποιό ποσοστό γνωρίζει ή έχει ακούσει τους διαγωνισμούς σχετικά με το "Fintech";

Ερώτηση 8"



Διάγραμμα 42: Πόσοι από τους ερωτηθέντες έχουν χρησιμοποιήσει "Fintech" εφαρμογές;

**Εφόσον έχετε χρησιμοποιήσει Εφόσον έχετε
χρησιμοποιήσει "fintech" εφαρμογές και
τραπεζικά προϊόντα και εφαρμογές όπως το
ibank pay 4B, ποια έχετε χρησιμοποιήσει;
(Ποσοστά βάση του 10% που έχουν
χρησιμοποιήσει)**



Διάγραμμα 43: Από το ποσοστό των ερωτηθέντων που έχουν χρησιμοποιήσει "Fintech" εφαρμογές, ποιες από τις εφαρμογές που τους δίνω ως επιλογή έχουν χρησιμοποιήσει;

Ερώτηση 9^η



Διάγραμμα 44: Ποιό ποσοστό από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν την N26;

10.3 Αναλυτικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την αξιολόγηση των απαντήσεων των ερωτηματολογίων, για το 2^ο μέρος και το 3^ο μέρος της εργασίας ανά ερώτηση.

Αρχικά, σε σχέση με το φύλο των ερωτηθέντων, παρατηρούμε μια σχετικά μικρή διαφορά ως προς το ποσοστό, των γυναικών έναντι των ανδρών, το οποίο υπερτερεί κατά 14%, καθώς οι ερωτηθέντες των ερωτηματολογίων που συνέταξα ήταν κατά 43% άνδρες και κατά 57% γυναίκες.

Σε σχέση τώρα με την ηλικιακή κλίμακα των ατόμων που απάντησαν τα ερωτηματολόγια, τα ποσοστά διαμορφώθηκαν ως εξής: κανένα από τα άτομα δεν ανήκε σε ηλικίες μεταξύ 13 έως 15 ετών, το 5% ανήκε σε ηλικίες μεταξύ 16 έως 18 ετών, το 33% ανήκε σε ηλικίες μεταξύ 19 έως 24 ετών, το 43% ανήκε σε ηλικίες μεταξύ 25 έως 40 ετών, το 10% σε ηλικίες από 41 έως 50 ετών ενώ το 9% σε ηλικίες από 50 ετών και άνω. Παρατηρούμε ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά ανήκουν στις ηλικίες 19 έως 24 ετών (33%) και 25 έως 40 ετών (43%), επομένως καταλαβαίνουμε ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες καλύπτουν τις ηλικίες από 19 έως 40 ετών, είναι δηλαδή άτομα που έχουν γεννηθεί εντός του 20^{ου} αιώνα, αλλά και του 21^{ου} αιώνα, άρα

μπορούμε να καταλάβουμε ως ένα μέρος – ποσοστό τι συμβαίνει με τις μεγαλύτερες γενιές σε σχέση με την εξοικείωση τους με νέα τεχνολογικά μέσα στις συναλλαγές αλλά και γενικότερα, αλλά και τι συμβαίνει με παιδιά της ηλικίας μου (γεννημένα το 1995), αλλά και κατά ένα ποσοστό τι πρόκειται να συμβεί με παιδιά μικρότερα από εμένα και σε μεγαλύτερο ποσοστό γεννημένα τον 21^ο αιώνα, κατά τον οποίο η τεχνολογία έχει πάρει τεράστιες διαστάσεις και τα παιδιά πλέον έρχονται σε επαφή με νέα καινοτόμα μοντέλα και υπηρεσίες σε πολύ μικρότερες ηλικίες από ότι άτομα στην δική μου ηλικία.

Πριν, λοιπόν, ξεκινήσω να παρουσιάζω αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας μου, θα ήθελα να αναφέρω πως ξεκινώντας όλη την εργασία και γνωρίζοντας το πόσα πολλά μας έχει προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας, τόσο στις καθημερινές μας ανάγκες, όσο και στον τομέα των συναλλαγών, θέλησα να εξερευνήσω αρχικά όλες αυτές τις νέες τεχνολογίες που εμφανίζονται μέρα με τη μέρα στη ζωή μας και θέλησα να εξετάσω το ποσοστό αποδοχής των νέων αυτών τεχνολογιών, το ποσοστό ενημέρωσης σε σχέση με αυτές, αλλά και τις διάφορες επιφυλάξεις που υπάρχουν. Ακόμη, είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι πλέον οι νέοι έρχονται σε επαφή με τα διάφορα “gadget”, όπως κοινώς λέγονται τα νέα μοντέλα καινοτόμων συσκευών, σε πολύ μικρότερες ηλικίες σε σχέση με το παρελθόν, επομένως είναι σημαντικό να γνωρίζουμε όλα τα υπέρ και τα κατά του νέου αυτού κόσμου συναλλαγών και όχι μόνο που έχει αρχίσει να δημιουργείται.

10.3.1 Αναλυτικά συμπεράσματα ανά ερώτηση που προκύπτουν από την αξιολόγηση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου για το 2^ο μέρος της εργασίας.

Ερώτηση 1^η : Οι άνθρωποι στο παρελθόν ως προς την εξυπηρέτηση των καθημερινών τους συναλλαγών είχαν ως μόνο μέσο τον τραπεζικό υπάλληλο, αργότερα όλο αυτό άλλαξε, καθώς άρχισαν να εμφανίζονται και άλλοι τρόποι εξυπηρέτησης των εγχρήματων συναλλαγών, τα λεγόμενα εναλλακτικά δίκτυα, όπως για παράδειγμα το ATM. Σήμερα (έτος 2019), τα εναλλακτικά δίκτυα αυξάνονται, ενώ τα ήδη υπάρχοντα εμπλουτίζονται ακόμη περισσότερο, παρέχοντας ακόμη πιο πολλούς τρόπους εξυπηρέτησης στους ενδιαφερόμενους.

Ποια είναι όμως τα εναλλακτικά δίκτυα που γνωρίζουν οι περισσότεροι άνθρωποι. Την απάντηση σε αυτό το ερώτημα καλύπτει η «ερώτηση 1», του 1^{ου} ερωτηματολογίου. Μέσω λοιπόν της πρώτης ερώτησης παρατηρούμε ότι, το 67% του ποσοστού γνωρίζει το «**Internet Banking**», ποσοστό ικανοποιητικό, όχι όμως πάρα πολύ αν σκεφτεί κανείς ότι υπάρχει αρκετά χρόνια και ότι πλέον είναι πολύ εύκολη η πρόσβαση σε αυτό, ακόμη πιο εύκολη σε σχέση με το παρελθόν και παρέχει ακόμη περισσότερες δυνατότητες στους χρήστες, το 52% γνωρίζει το «**Phone Banking**», ποσοστό όχι πολύ ικανοποιητικό αν σκεφτεί κανείς ότι, υπήρχε η συγκεκριμένη υπηρεσία πολύ πριν τα υπόλοιπα εναλλακτικά δίκτυα και ότι σε αυτό το άτομο εξυπηρετείται μέσω μιας απλής τηλεφωνικής κλήσης, από κάποιον υπάλληλο της τράπεζας, το 62% γνωρίζει το «**Mobile Banking**», ποσοστό ικανοποιητικό, αλλά από την άλλη θα περίμενε κανείς ότι πλέον που όλοι διαθέτουν κάποιο Smartphone, και όλοι ασχολούνται με την τεχνολογία και την ηλεκτρονική τραπεζική, με εξαίρεση ίσως κάποιες φορές τις λίγο μεγαλύτερες ηλικίες, το ποσοστό θα ήταν μεγαλύτερο

ανεξαρτήτως αν τα άτομα το χρησιμοποιούν ή όχι, καθώς και το μάρκετινγκ που έχει ακολουθηθεί για τις εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής του «Mobile Banking», είναι αρκετά διαδεδομένο, σε πολλά μέσα από τηλεοπτικές διαφημίσεις, μέχρι τραπεζικά φυλλάδια, καθώς και πολλά άλλα. Το **90%** γνωρίζει τα «**ATM**», βέβαια κανείς θα περίμενε το ποσοστό σε αυτή την κατηγορία να αγγίζει το 100%, διότι είναι και αυτό ένα από τα πρώτα εναλλακτικά δίκτυα που δημιουργήθηκαν και υπάρχουν πολλά χρόνια, είναι ένα δίκτυο που ο κόσμος το γνωρίζει και το χρησιμοποιεί καθημερινά για τις συναλλαγές του, το **86%** γνωρίζει την τεχνολογία «**POS**» και τα αντίστοιχα μηχανήματα που την διαθέτουν, ποσοστό αρκετά υψηλό, τόσο σε σχέση με τον χρόνο εμφάνισής τους, καθώς η συγκεκριμένη τεχνολογία εμφανίστηκε και εξελίχθηκε περίπου τα τελευταία 2 χρόνια, όσο όμως και σε σχέση με το ποσοστό των ATM, που υπάρχουν πολύ περισσότερα χρόνια και η διαφορά της γνώσης μεταξύ των δύο είναι πολύ μικρή. Βέβαια θεωρώ ότι το ποσοστό αυτό είναι αρκετά υψηλό και λόγω κάποιων ευκολιών που παρέχουν, οι οποίες όμως κάποιες φορές κρύβουν κινδύνους, το **19%** γνωρίζει τα «**APS – Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών**», ένα ποσοστό πολύ μικρό αν σκεφτεί κανείς ότι τα συγκεκριμένα μηχανήματα εισήχθησαν εντός των τραπεζικών καταστημάτων, με σκοπό την αποσυμφόρηση τους για να εξυπηρετούν συναλλαγές που γίνονται και στα ταμεία, όπως για παράδειγμα πληρωμές λογαριασμών κλπ. Επιπλέον, δεν είναι τόσο ικανοποιητικό το ποσοστό γνώσης και για έναν ακόμη λόγο, το γεγονός ότι κάποιες φορές οι υπάλληλοι παροτρύνουν τους πελάτες ως προς την χρησιμοποίησή τους, αλλά ωστόσο δικαιολογείται διότι δεν υπάρχει εντός των καταστημάτων κάποιος υπάλληλος για αυτό το πόστο που θα τους δείχνει την λειτουργία του μηχανήματος και οι υπόλοιποι υπάλληλοι είναι απασχολημένοι για να το κάνουν. Το **0%** «**δεν γνωρίζει κανένα**» από τα συγκεκριμένα εναλλακτικά δίκτυα γεγονός πολύ σημαντικό, διότι καταλαβαίνουμε ότι κανένας δεν μένει εκτός των εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης. Τέλος, το **9%** «**γνωρίζει και κάποια επιπλέον**» δίκτυα, αυτό μας δείχνει ότι κάποιο μικρό ποσοστό του κόσμου είναι ανοικτό στο να γνωρίσει και άλλους τρόπους εναλλακτικής τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Συνοψίζοντας, θα λέγαμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του κόσμου γενικότερα, γνωρίζει τα διάφορα εναλλακτικά δίκτυα που υπάρχουν, άρα καταλαβαίνουμε ότι οι τράπεζες, είτε μέσω των τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών διαφημίσεων, είτε μέσω φυλλαδίων εντός των τραπεζικών καταστημάτων και μέσω της ενημέρωσης από τους ίδιους τους τραπεζικούς υπαλλήλους, αλλά γενικότερα μέσω του μάρκετινγκ που ακολουθούν καταφέρνουν να μάθει ο κόσμος τα διάφορα εναλλακτικά δίκτυα που διαθέτουν.

Τέλος, είναι πολύ σημαντικό το φαινόμενο της μικρής απόκλισης ποσοστού της τάξης του 4% μεταξύ της γνώσης των ATM (90%), ενός μέσου που υπάρχει χρόνια και των POS (86%) που εμφανίστηκαν τα τελευταία σχεδόν 2 χρόνια, και όμως αμέσως έγιναν γνωστά. Κάτι το οποίο κατά τη γνώμη μου συνέβη για πάρα πολλούς λόγους, μεταξύ των οποίων είναι η υποχρεωτική διάθεση αυτών των μηχανημάτων εντός των καταστημάτων βάση νόμου, η αυξημένη διαφήμιση της συγκεκριμένης τεχνολογίας, η αλλαγή των τραπεζικών καρτών που έληξε η περίοδος ισχύος τους, με νέες συμβατές με την νέα αυτή τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών, καθώς και η μεγαλύτερη εξοικείωση των ανθρώπων με την συνήθεια του ότι κάθε μέρα προκύπτει κάτι νέο μέσω της εξέλιξης, το οποίο πρέπει να γνωρίσουν ώστε να μην μένουν εκτός των νέων δυνατοτήτων. Φυσικά, όμως, αυτό δεν είναι πάντοτε καλό.

Ερώτηση 2^η : Όλα όμως αυτά τα εναλλακτικά δίκτυα, αυτοί οι νέοι τρόποι εξυπηρέτησης, συνθέτουν έναν νέο κόσμο και ένα νέο τοπίο στον τομέα της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Το θέμα λοιπόν που προκύπτει εδώ είναι το κατά πόσο, ο κόσμος προτιμά την εξυπηρέτηση μέσω των κλασσικών παραδοσιακών καταστημάτων και κατά πόσο των εναλλακτικών καναλιών. Παρατηρούμε, λοιπόν εδώ, ότι ακόμη η διαφορά προτίμησης είναι πολύ μικρή της τάξης του 4% με το βάρος να τείνει στα «εναλλακτικά δίκτυα» με ποσοστό 52%, έναντι των «παραδοσιακών καταστημάτων» με ποσοστό 48%. Ίσως, ο λόγος που η διαφορά προτίμησης είναι τόσο μικρή και που ελάχιστος κόσμος προτιμά περισσότερο τα εναλλακτικά κανάλια, είναι ο φόβος του καινούριου, φόβος μην γίνει κάποιο λάθος και πως θα διορθωθεί, αλλά και η έλλειψη γνώσης σε σχέση με τα νέα συστήματα.

Βέβαια και στην περίπτωση των ατόμων που προτιμούν τα εναλλακτικά κανάλια είναι σκόπιμο να δούμε κατά πόσο προτιμούν εναλλακτικά που υπάρχουν εδώ και χρόνια τα οποία εξελίσσονται και κατά πόσο προτιμούν αυτά που εμφανίστηκαν τα τελευταία χρόνια. Έτσι μέσω της έρευνας βλέπουμε ότι το 73% χρησιμοποιεί τα «ATM», το 46% το «Internet Banking», το 36% το «Mobile Banking», το 0% «Phone Banking», το 54%, τα «POS», το 17% τα «APS» και τέλος το 27% «όλα τα παραπάνω και κάποια επιπλέον».

Συνοψίζοντας, λοιπόν, παρατηρούμε ότι η απόκλιση του ποσοστού που προτιμά την εξυπηρέτηση μέσω των εναλλακτικών καναλιών, σε αντίθεση με τα παραδοσιακά καταστήματα, είναι ιδιαίτερα μικρή και όλο αυτό, διότι οι νέες τεχνολογίες και τα νέα μέσα κάνουν την ζωή μας πιο εύκολη, ωστόσο παρασκηνακά, υπάρχουν ακόμη ενδοιασμοί σε σχέση με τα αρνητικά που φέρουν μαζί με τα θετικά. Επίσης, παρατηρούμε ότι, το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων προτιμά ως προς την εξυπηρέτησή τους εναλλακτικά δίκτυα που υπάρχουν χρόνια, τα οποία τα γνωρίζουν, τα έχουν μάθει, νοιώθουν σίγουροι και ασφαλής και ξέρουν καλά και τα θετικά και τα αρνητικά τους, δεν τους είναι άγνωστα και επομένως μπορούν να τα αντιμετωπίσουν, γεγονός που επιβεβαιώνει και τον παραπάνω ισχυρισμό μου περί φόβου και ανασφάλειας. Φυσικά, όμως δεν παραβλέπω και το μεγάλο ποσοστό που ακολουθεί την χρησιμοποίηση των «POS», που όμως κατά κάποιον τρόπο έχει επέλθει αναγκαστικά, λόγω όσων έχουμε ήδη αναφέρει. Βέβαια αυτό δεν αναιρεί την διάδοση, εξάπλωση, γνώση και χρησιμοποίησή του.

Ερώτηση 3^η : Τα ATM όπως προείπα είναι ένα εναλλακτικό δίκτυο που όπως είδαμε γνωρίζουν και προτιμούν πολλοί, τα συγκεκριμένα μηχανήματα με την πάροδο των χρόνων εξελίσσονται, εμπλουτίζονται και πλέον παρέχουν πάρα πολλές δυνατότητες συναλλαγών στους χρήστες. Παρατηρούμε λοιπόν τις νέες αυτές δυνατότητες «*τις γνωρίζει*» το μεγαλύτερο ποσοστό του πλήθους και πιο συγκεκριμένα το 86% ενώ μόνο το 14% «*δεν τις ξέρει*» ποσοστό που ίσως να ανταποκρίνεται στις λίγο μεγαλύτερες ηλικίες ή από την άλλη στις λίγο μικρότερες που ακόμη δεν έχουν αναλάβει εξ' ολοκλήρου, κάποιες υποχρεώσεις, όπως έξοδα δημόσιων επιχειρήσεων, έξοδα που επιβάλλει το κράτος κλπ.

Έτσι από για τις νέες αυτές δυνατότητες, τα ποσοστά γνώσης που συγκεντρώνονται είναι το 16% γνωρίζει την «πληρωμή ΦΠΑ», το 28% την «πληρωμή ασφαλιστικών ταμείων», το 50% την «πληρωμή πιστωτικών καρτών», το 28% την «πληρωμή βεβαιωμένων οφειλών», το 16% την «πληρωμή διδάκτρων», το 44% την «πληρωμή ΔΕΚΟ», το 16% τη «φόρτιση προπληρωμένων καρτών», τέλος το 34% «όλα τα παραπάνω και επιπλέον κάποια». Παρατηρούμε λοιπόν ότι το

μεγαλύτερο ποσοστό της τάξης του **50%** εμφανίζεται στις πιστωτικές κάρτες, το οποίο αποτελεί ένα υποπροϊόν των τραπεζών και τις οποίες διαθέτει αρκετός κόσμος, ενώ μικρότερα ποσοστά συγκεντρώνονται στις επιπλέον δυνατότητες που παρέχονται από τα ATM, που λογικά αφού δεν τις γνωρίζει ο κόσμος δεν τις αξιοποιεί και στο βαθμό που θα περιμέναμε.

Ερώτηση 4^η : Όπως είπα και αρχικά πολλές από τις καθημερινές μας συναλλαγές μπορούν να γίνουν, είτε από κάποιον τραπεζικό υπάλληλο είτε από κάποιο ATM, είτε από κάποιο APS, είτε και από τα τρία. Βάση όμως της έρευνας προέκυψε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό της τάξης του **38%** προτιμά τους **«τραπεζικούς υπαλλήλους»**, ενώ ακολουθούν τα **«ATM»** με **33%**, τα **«APS»** με **10%** και το **19%** προτιμά **«και τους τρεις τρόπους εξυπηρέτησης»**. Όλο αυτό λογικά συμβαίνει λόγω όσων έχουμε αναφέρει σχετικά με το φόβο του καινούριου, του λάθους που δεν θα μπορεί να διορθωθεί εύκολα, αλλά και της γνώσης. Ειδικότερα, σε σχέση με τη γνώση θα ήθελα να επισημάνω την πολύ μεγάλη διαφορά του ποσοστού που προτιμά τα ATM, σε σχέση με τα APS, όπου τα APS γενικότερα παρουσιάζουν και κάποια επιπλέον οφέλη σε σχέση με τα ATM, όπως η επιστροφή ρέστων σε μια συναλλαγή σε κέρματα. Από την άλλη όμως παρουσιάζουν το μειονέκτημα, ότι επειδή βρίσκονται εντός του χώρου των τραπεζικών καταστημάτων, δεν μπορούν να εξυπηρετήσουν 24 ώρες το 24ώρο και 7 ημέρες την εβδομάδα, όπως τα ATM και ίσως και αυτός να είναι ένας από τους λόγους της τόσο μεγάλης διαφοράς προτίμησης.

Ερώτηση 5^η : Πλέον ένας από τους πιο σύγχρονους αλλά και γρήγορους τρόπους τραπεζικής εξυπηρέτησης, καθώς και από τους πιο προσβάσιμους, αποτελούν το **«Internet & Mobile Banking»**. Σημαντικό όμως σε αυτό το σημείο είναι να αναφέρουμε την συχνότητα χρήσης τους. Έτσι τα δύο αυτά μέσα εξυπηρέτησης τα χρησιμοποιούν οι ερωτηθέντες μηνιαίως ως εξής, το **48% «Καμία Φορά»**, το **19% «1 με 2 φορές μηνιαίως»**, το **10% «3 με 4 φορές μηνιαίως»**, ενώ το **23% «5 φορές και άνω μέσα στο μήνα»**.

Συνοψίζοντας, λοιπόν παρατηρούμε ότι, αρκετά μεγάλο ποσοστό της τάξης του 48% δεν χρησιμοποιεί καθόλου το **«Internet & Mobile Banking»**, γεγονός πολύ περίεργο αν σκεφτεί κανείς ότι πλέον ο περισσότερος κόσμος έχει στην κατοχή του κάποιο σύγχρονο μέσο, όπως Smartphone, Tablet κλπ, καθώς και ότι μπορεί να βρει εύκολα πρόσβαση στο ίντερνετ. Όμως και σε αυτή την περίπτωση πιστεύω πως παίζει πολύ μεγάλο ρόλο για την διαμόρφωση του ποσοστού η ανασφάλεια και ο φόβος. Ο κόσμος, πλέον ναι μεν βρίσκεται εντός των εξελίξεων και θέλει να μπορεί να αξιοποιεί και να χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες, αλλά και πάλι υπάρχει η αβεβαιότητα και ο φόβος, διότι τις περισσότερες φορές δεν υπάρχει αρκετή και απαραίτητη υποδομή ή κάποιος αρμόδιος που θα δείξει στο καταναλωτικό κοινό πως λειτουργούν αυτά τα νέα μέσα. Από την άλλη πλευρά, θα περιμέναμε ότι επειδή τα δύο αυτά εναλλακτικά μέσα υπάρχουν αρκετά χρόνια ο κόσμος θα τα χρησιμοποιούσε περισσότερο, βέβαια συνεχώς εξελίσσονται και εμπλουτίζονται και ίσως είναι και αυτός ένας από τους παράγοντες της μη χρήσης αυτών.

Ερώτηση 6^η : Για την επιπλέον ασφάλεια των συναλλαγών μέσω του Internet Banking, υπήρχαν παλαιότερα κάποια μικρά σε μέγεθος **«κοντρόλ»**, τα οποία παρέχονταν από τα τραπεζικά καταστήματα στους χρήστες, οι οποίοι τα χρησιμοποιούσαν κατά την διενέργεια των συναλλαγών τους online. Ουσιαστικά τα συγκεκριμένα παρείχαν έναν μοναδικό κωδικό κάθε φορά που ο χρήστης έκανε μια συναλλαγή, ο οποίος εμφανιζόταν σε αυτά και ήταν απαραίτητος για την

ολοκλήρωση της συναλλαγής. Πλέον τα «κοντρόλ» αυτά έχουν δώσει την θέση τους σε μια νέα υπηρεσία που ονομάζεται «SMS icode». Παρατηρούμε όμως ότι την εφαρμογή αυτή την **γνωρίζει ελάχιστο ποσοστό ανθρώπων** μόλις το **33%** έναντι του **67%** που **δεν την γνωρίζει**. Όλο αυτό πιστεύω ότι συμβαίνει λογικά, από τη μία λόγω της ελλιπούς ενημέρωσης σχετικά με αυτή την νέα εφαρμογή από τους αρμόδιους φορείς. Από την άλλη ένας ακόμη λόγος μπορεί να είναι η επαρκής ύπαρξη ακόμη των παλαιότερων «κοντρόλ» που έχουν ακόμη στην κατοχή τους οι χρήστες, τα οποία πιθανόν δεν έχουν εξαντλήσει ακόμη τον αριθμό των κωδικών που διέθεταν εξ αρχής.

Σε αντίθεση με το ποσοστό που γνωρίζει την υπηρεσία αυτή βρίσκετε το ποσοστό των ατόμων **που έχουν εγγραφεί** στην υπηρεσία που ανέρχεται στο **85%**, έναντι του **15%** που **δεν έχει εγγραφεί**, (ποσοστά που προέκυψαν βάση του 33% που την γνωρίζει).

Έπειτα, από αυτό καταλαβαίνουμε ότι ο κόσμος που γνωρίζει αυτή την νέα υπηρεσία και ενημερώνεται για αυτή, την εμπιστεύεται απόλυτα και την χρησιμοποιεί. Αυτό συμβαίνει κατά την γνώμη μου γιατί κατανοεί την ασφάλεια που μπορεί να του προσφέρει σε περίπτωση υποκλοπής των στοιχείων του λογαριασμού από κάποιον, καθώς αν προσπαθήσει να πραγματοποιήσει μια συναλλαγή χωρίς τον μοναδικό αριθμό, κατά πρώτον η συναλλαγή δεν θα ολοκληρωθεί και δεύτερον μέσω του μηνύματος από την υπηρεσία, ο κάτοχος του λογαριασμού θα καταλάβει ότι κάτι συμβαίνει με το λογαριασμό του και έτσι θα προλάβει τυχόν αρνητικές συνέπειες, πάντοτε όμως όλα αυτά τα συμπεράσματα με την επιφύλαξη ενός «χάκερ». Εν κατακλείδι, αυτό που θα τόνιζα είναι ότι γενικότερα η υπηρεσία αυτή είναι πολύ χρήσιμη, καθώς έχοντας αυτόν τον μοναδικό κωδικό ότι λάθος και να συμβεί αναφέροντάς τον στους αρμόδιους φορείς, ακόμα και τηλεφωνικά, το λάθος θα μπορέσει να διορθωθεί.

Ερώτηση 7^η : Το γενικότερο κλίμα του φόβου των λαθών, της ανασφάλειας στο καινούργιο, της μη άριστης γνώσης και ενημέρωσης, έρχεται να επιβεβαιώσει το μεγάλο ποσοστό προτίμησης και εμπιστοσύνης στους **τραπεζικούς υπαλλήλους** που αγγίζει το **67%**, σε αντίθεση με το **33%** που προτιμά τα **εναλλακτικά δίκτυα**. Λάθη μπορούν να συμβούν και από τους δύο τρόπους εξυπηρέτησης των πελατών, ωστόσο όμως όπως φαίνεται οι άνθρωποι, θεωρούν ότι σε περίπτωση κάποιου λάθους, κάποιας απορίας που θα προκύψει ή οποιουδήποτε άλλου προσωπικού λόγου εμπιστεύονται περισσότερο τους τραπεζικούς υπαλλήλους. Θέλουν να έχουν απέναντι τους κάποιον άνθρωπο και όχι μια μηχανή. Κατά μια άποψη αυτό είναι σωστό, ωστόσο και αυτός ο τρόπος εξυπηρέτησης πολλές φορές παρουσιάζει ορισμένα προβλήματα και όλο αυτό εξαιτίας των ανθρώπινων σχέσεων και της ανθρώπινης επικοινωνίας που φθείρεται όλο και περισσότερο με το πέρασμα των χρόνων.

Ερώτηση 8^η : POS, αποτελεί μια νέα τεχνολογία με την οποία οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται με πλαστικό χρήμα μπορούν πλέον να γίνονται ανέπαφα (είτε με την χρήση κωδικού για τη συναλλαγή, είτε χωρίς). Αυτή η τεχνολογία μειώνει το χρόνο απόκρισης των υπαλλήλων ως προς τον πελάτη, καθώς ενώ παλαιότερα για να γίνει η πληρωμή μέσω κάρτας έπρεπε να εισαχθεί η κάρτα στο μηχάνημα και να πληκτρολογηθεί ο κωδικός της κάρτας, μια διαδικασία που έπαιρνε κάποιο χρόνο, πλέον η συναλλαγή επιτυγχάνεται σε μικρότερο χρονικό διάστημα, καθώς, αρκεί μόνο να πλησιάσει ο υπάλληλος – επιχειρηματίας, σε μια κοντινή απόσταση από το μηχάνημα του, την κάρτα του πελάτη και η συναλλαγή ολοκληρώνεται. Η ύπαρξη αυτών των μηχανημάτων εντός των καταστημάτων έγινε υποχρεωτική βάση νόμου,

ωστόσο παρατηρούμε ότι μόλις το **62% διαθέτει μηχανήματα POS**, ενώ το υπόλοιπο **14% δεν διαθέτει**. Ακόμη υπάρχει ένα ποσοστό **3% το οποίο δεν απάντησε** στην ερώτηση αυτή και αποτελείται από άτομα τα οποία δεν εργάζονται κάπου και δεν διαθέτουν δική τους επιχείρηση. Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να σχολιαστεί το ποσοστό (14%) που δεν διαθέτει μηχανήματα POS, το οποίο κανονικά θα έπρεπε να είναι μηδενικό, μιας και η κατοχή του συγκεκριμένου μέσου είναι υποχρεωτική βάση νόμου. Παλαιότερα θα λέγαμε ότι το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί στα τραπεζικά καταστήματα και στις δημόσιες υπηρεσίες, ωστόσο πλέον ο ισχυρισμός αυτός δεν ευσταθεί, καθώς αυτά τα μηχανήματα έχουν τοποθετηθεί ακόμη και σε αυτούς τους οργανισμούς. Έτσι, λοιπόν, εδώ διαφαίνεται η δυσκολία επικοινωνίας και γρήγορης και άριστης εξυπηρέτησης του πελάτη από τον παροχέα των μηχανημάτων αυτών, ο οποίος βάσει του ποσοστού δεν έχει παραδώσει ή εξυπηρετήσει εγκαίρως τον αιτούντα.

Ακούγοντας κανείς τη φράση μηχανήματα POS, περιμένει ότι παρέχονται μόνο από τις ελληνικές τράπεζες, ωστόσο υπάρχουν και άλλες εταιρίες που δεν ανήκουν στον τομέα των συστημικών τραπεζών, οι οποίες ασχολούνται ενεργά με τον τομέα των συναλλαγών και τους ανήκει μέρος της πίτας των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες παρέχουν και αυτές τέτοια μηχανήματα, μια τέτοια εταιρία είναι για παράδειγμα η Viva. Έτσι μέσω της έρευνας παρατηρούμε ότι, το **92%** διαθέτει μηχανήματα με τεχνολογία POS της **Εθνικής Τράπεζας**, το **8% της Τράπεζας Πειραιώς**, το **31% της Alpha Bank**, το **8% της Cartling** και τέλος το **8% της Viva**.

Συνοψίζοντας, παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό που αγγίζει σχεδόν το 100% διαθέτει μηχανήματα της Εθνικής Τράπεζας, αυτό μας δείχνει την μεγαλύτερη εμπιστοσύνη που υπάρχει προς την Εθνική Τράπεζα και λογικά τους καλύτερους όρους και την καλύτερη εξυπηρέτηση που παρέχει έναντι των υπολοίπων, ενώ ακολουθεί η Alpha Bank και έπειτα η Τράπεζα Πειραιώς, η Cartling και η Viva με το ίδιο ποσοστό.

Αξιοσημείωτο είναι να σχολιασθεί η τεράστια διαφορά μεταξύ των ατόμων που προτιμούν μηχανήματα της Εθνικής, σε σχέση με της Πειραιώς, η οποία γενικότερα στο θέμα της συνολικής εξυπηρέτησης των πελατών και την εμφάνιση καινοτομιών βρίσκεται πρώτη σε σχέση με τις υπόλοιπες, αλλά και πιο πάνω από την Εθνική (σεμινάριο πρακτικής άσκησης). Ακόμη είναι σημαντικό να σχολιασθεί ότι, το ποσοστό προτίμησης της Πειραιώς, είναι ακριβώς το ίδιο με της Viva, η οποία να μεν δεν αποτελεί μια από τις συστημικές τράπεζες της Ελλάδας, αλλά είναι η πρώτη fintech τράπεζα στην Ελλάδα, η οποία κατά ένα βαθμό συνέβαλε και στην ενασχόληση των ελληνικών τραπεζών με το fintech, τους έδωσε κατά κάποιο τρόπο την ώθηση να αναπτυχθούν αλλά και να ασχοληθούν με αυτόν τον τομέα, (αν και αυτό είναι μια διαπίστωση που δεν είναι αποδεδειγμένη).

Ερώτηση 9^η : Όλοι οι άνθρωποι πραγματοποιούν τις αγορές τους κυρίως με δύο τρόπους, είτε με μετρητά, είτε με πλαστικό χρήμα. Ιδιαίτερα στα καταστήματα πλέον, οι αγορές με πλαστικό χρήμα επιτυγχάνονται με την αξιοποίηση των μηχανημάτων με την τεχνολογία POS. Στο παρόν, οι αγορές με πλαστικό χρήμα και επομένως σε ένα φυσικό κατάστημα μέσω POS, έχουν αυξηθεί λόγω του νόμου περί χτίσιμο του αφορολόγητου, για αυτόν ακριβώς το λόγο θα περιμέναμε ότι η διαφορά που θα παρουσιαζόταν στις αγορές με μετρητά σε σχέση με τις αγορές με πλαστικό χρήμα θα ήταν πολύ μεγάλες. Ωστόσο κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει και διαψεύδεται από την έρευνα, η οποία μας δείχνει ότι το **43%** μόνον **προτιμά να ψωνίζει με πλαστικό**

χρήμα έναντι του **57% που προτιμά τα μετρητά**. Οι λόγοι γύρω από αυτό μπορεί να είναι πολλοί, ωστόσο ένας ικανοποιητικός λόγος θεωρώ πως είναι το γεγονός ότι, το άτομο δεν επιθυμεί να φαίνονται όλες οι αγορές που διεξάγει αναλυτικά και με όλες τις λεπτομέρειες και όχι μόνο για το λόγο του ελέγχου των αγορών, αλλά και για την πλήρη αναφορά της ζωής του, των τοποθεσιών που επισκέπτεται καθώς και άλλοι παρόμοιοι λόγοι. Θεωρώ ότι σε αυτό το κομμάτι παίζει πολύ μεγάλο και σημαντικό ρόλο ο τομέας της ψυχολογίας του ανθρώπου ειδικότερα στις εποχές που ζούμε και στις συνθήκες ζωής που βιώνουμε, ίσως με ένα διαφορετικό κλίμα τα πράγματα να εξελίσσονταν διαφορετικά και τα αποτελέσματα που θα προέκυπταν να ήταν άλλα, ωστόσο αυτό θα φανεί πολύ αργότερα στο πέρασμα των ετών.

Ερώτηση 10^η : Η νέα τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών που έχει εξελιχθεί τα τελευταία χρόνια φέρει μαζί της πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ένα λοιπόν από τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει (το οποίο μπορεί να θεωρηθεί και μειονέκτημα θα το δούμε παρακάτω), είναι η μη αναγκαιότητα πληκτρολόγησης του προσωπικού pin ασφαλείας για την ολοκλήρωση συναλλαγών έως του ποσού των 25 ευρώ. Ένας λοιπόν από τους λόγους που μας κάνει να θεωρούμε την συγκεκριμένη δυνατότητα ως πλεονέκτημα είναι, τόσο η ευκολία στην διαδικασία αγορών που προσφέρει, όσο και η ελαχιστοποίηση του χρόνου διενέργειας και ολοκλήρωσης της συναλλαγής μας. Έτσι βάση της έρευνας παρατηρούμε ότι το **62% του συνόλου διευκολύνεται από αυτή την λειτουργία και την εμπιστεύεται ενώ μόνο το 38% δεν διευκολύνεται και δεν την εμπιστεύεται**. Θεωρώ κλείνοντας ότι όλη αυτή η εμπιστοσύνη πηγάζει από το γεγονός ότι επειδή οι ρυθμοί ζωής έχουν αυξηθεί και μαζί έχουν αυξηθεί και οι υποχρεώσεις, ενώ έχει μειωθεί τόσο ο χρόνος που απαιτείται για να ολοκληρωθούν όλες οι δουλειές του ατόμου μέσα στη μέρα, όσο και ο ελεύθερος χρόνος που μπορεί να του απομείνει, ο σύγχρονος άνθρωπος ψάχνει τρόπους να κάνει πιο εύκολη τη ζωή του και να μειώσει τον χρόνο που απαιτείται για να ολοκληρώσει μια δουλειά, έτσι οτιδήποτε του παρέχει αυτή την δυνατότητα, το αξιοποιεί και το εμπιστεύεται πολλές φορές μην προσέχοντας και τα κατά που φέρει ταυτόχρονα.

Ερώτηση 11^η : Οι νέες τραπεζικές κάρτες και τα νέα μηχανήματα των τραπεζικών καταστημάτων και των εταιριών, τα οποία διαθέτουν την νέα τεχνολογία που επιτρέπει τις ανέπαφες συναλλαγές, έχουν «λύσει» τα χέρια αρκετών ανθρώπων, καθώς μειώνουν τους χρόνους εξυπηρέτησης, και έχουν ενσωματώσει δυνατότητες όπως η μη αναγκαιότητα πληκτρολόγησης του προσωπικού αριθμού ασφαλείας για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής έως του ποσού των 25 ευρώ, ωστόσο στον αντίποδα βρίσκονται τα αρνητικά που επιφυλάσσει η νέα αυτή τεχνολογία και οι δυνατότητες που παρέχει, ένα από τα οποία είναι ότι σε περίπτωση κλοπής της ανέπαφης τραπεζικής κάρτας και μέχρι ο κάτοχος να το καταλάβει, αλλά και λόγω της δυνατότητας που προσφέρει αυτή η κάρτα για τέσσερις συνολικά αγορές εντός της ημέρας, έως του ποσού των 25 ευρώ που δεν απαιτεί την πληκτρολόγηση “pin”, το άτομο που έκλεψε την κάρτα μπορεί άνετα να κάνει αυτές τις αγορές πριν προλάβει να ακυρωθεί η κάρτα από τον κάτοχο. Επομένως, το συγκεκριμένο προτέρημα θα το παρομοιάζαμε με ένα νόμισμα που έχει δύο πλευρές και πρέπει να προσέξεις μην σου γυρίσει από την αρνητική πλευρά.

Αυτός ακριβώς είναι και ο προβληματισμός μου, για τον οποίο θέλησα να εξετάσω του τι πιστεύει ο κόσμος. Σε γενικά πλαίσια το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων και πιο συγκεκριμένα περίπου το **98% προβληματίζεται** και εκείνο σε σχέση με τα αρνητικά αποτελέσματα που μπορούν να επέλθουν μέσω αυτής της δυνατότητας, σε

αντίθεση με το **2% που δεν εκφράζει κανέναν προβληματισμό**, αντίθετα υπερασπίζεται την δυνατότητα αυτή.

Χαρακτηριστικά μεταξύ των αρνητικών σχολίων τα οποία ειπώθηκαν είναι : «Η κλοπή της κάρτας μου ή η απώλεια της με αποτέλεσμα να γίνουν κάποιες αγορές», «Σε περίπτωση απώλειας η κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλον για αγορές έως 25 ευρώ αφού δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζει το pin. Με κατάλληλη συσκευή γίνεται να καταγραφούν προσωπικά δεδομένα όπως ο αριθμός και η ημερομηνία λήξης και να πραγματοποιηθούν αγορές», «Ότι καμιά φορά να χτυπήσει 2 φορές η κάρτα ή άμα μου την κλέψουν να μπορούν να την χρησιμοποιήσουν πριν προλάβω να την ακυρώσω», «Σε περίπτωση κλοπής η εκμετάλλευση της ανέπαφης χρήσης και ενίοτε η πληκτρολόγηση λανθασμένου ποσού πληρωμής από τον ιδιοκτήτη του POS», «Μου δημιουργεί ανασφάλεια το γεγονός ότι σε περίπτωση κλοπής η κάρτα μου μπορεί να χρησιμοποιηθεί», «Θέλω να έχω τον έλεγχο εγώ, Φόβος υποκλοπής.». Από την άλλη πλευρά κάποια από τα σχόλια που ήταν τα πιο χαρακτηριστικά εκείνων οι οποίοι αψηφούν την αρνητική επίπτωση που μπορεί να φέρει αυτή η νέα τεχνολογία είναι, «Κανένας προβληματισμός, όλα είναι υπό την νομοθεσία τους κράτους και την Ευρωπαϊκή νομοθεσία. Πάντα όμως με την πρέπουσα προσοχή του ιδιοκτήτη της κάρτας», «Δεν νομίζω ότι υπάρχει κάποιο πρόβλημα διότι ακόμη και στην περίπτωση κλοπής πλέον η ενημέρωση γίνεται άμεσα και η κάρτα ακυρώνεται χωρίς περιττές καθυστερήσεις».

Συνοψίζοντας, εγώ δέχομαι και τις δύο πλευρές, ωστόσο τείνω στην αρνητική στάση και αυτό πάντα λαμβάνοντας υπόψη τη χώρα στην οποία ζω. Δηλαδή, ασπάζομαι το φόβο της κλοπής και χρήσης της κάρτας για αγορές, διότι πλέον στη χώρα μας έχουν αυξηθεί πολύ τα φαινόμενα εγκληματικότητας και κλοπών από τη μία, ενώ από την άλλη όλο το άγχος, τα προβλήματα και οι δυσκολίες που κυριεύουν τον άνθρωπο καθημερινά, καθώς και οι γρήγοροι ρυθμοί ζωής πολλές φορές κάνουν τον άνθρωπο να μην είναι τόσο προσεκτικός, έτσι μπορεί να πέσει θύμα κλοπής χωρίς να το καταλάβει και να μην προλάβει έγκαιρα να ακυρώσει την κάρτα του. Αυτός ακριβώς είναι και ο μόνος λόγος για τον οποίο διατηρώ έναν ενδοιασμό ως προς το σχόλιο που αναφέρει ότι εφόσον ο ιδιοκτήτης της κάρτας δείξει την πρέπουσα σημασία δεν υπάρχει κάποιο πρόβλημα με αυτή την νέα δυνατότητα που παρέχεται. Και τονίζω πάντα ότι όλη αυτή την άποψη μου τη στηρίζω λαμβάνοντας υπόψη τη χώρα στην οποία ζω και τις συνθήκες που επικρατούν σε αυτή. Γενικότερα όμως μέσω της έρευνας παρατηρούμε ότι νέες τεχνολογίες που δημιουργούνται προκειμένου να διευκολύνουν την καθημερινότητα των ατόμων, ωστόσο πολλές φορές πετυχαίνουν να τους δημιουργούν ανασφάλεια και ίσως αυτός να είναι και ένας από τους λόγους που κάποιες φορές έχουμε την περισσότερη προτίμηση ως προς τα παραδοσιακά καταστήματα και τους υπαλλήλους.

Ερώτηση 12^η : Μιλάμε συνεχώς για νέες τεχνολογίες, οι οποίες καθημερινά αναπτύσσονται και εδραιώνονται και ο κόσμος αργά η γρήγορα τις χρησιμοποιεί για την εξυπηρέτηση του. Παρ' όλα αυτά παρατηρούμε ότι δεν αναπτύσσονται, εξελίσσονται και εδραιώνονται τυχαία όλες αυτές. Μια από αυτές τις νέες τεχνολογίες είναι και αυτή των ανέπαφων συναλλαγών που παρατηρούμε ότι χαιρεί τεράστιας αποδοχής καθώς μέσα από τα ερωτηματολόγια βλέπουμε ότι το **86%** είναι **θετικοί ως προς την χρήση και διεύρυνση** της νέας αυτής τεχνολογίας, ενώ μόνο το **14%** είναι **αρνητικό**.

Ωστόσο, είναι πολύ ενδιαφέρον να κατανοήσουμε τους λόγους που αυτό το 14% είναι αρνητικό, έτσι μεταξύ των ατόμων που διατηρούν αρνητική στάση διαβάζουμε τα εξής σχόλια : «Δεν είμαι θετική. Νοιώθω πιο ασφαλής όταν έχω άμεση επαφή και εξυπηρέτηση από κάποιον τραπεζικό υπάλληλο.», «Η χρήση ανέπαφων καρτών οδηγεί στην εξοικείωση μας με το πλαστικό χρήμα ώστε να σταματήσουν να χρησιμοποιούνται τα μετρητά, για μεγαλύτερο έλεγχο μας, για την ευκολότερη υποκλοπή των προσωπικών μας στοιχείων και γενικότερα για πολλά αρνητικά που μπορεί να επιφέρει στην ζωή την προσωπικότητα και τον ελεύθερο και ανεξάρτητο χώρο του κάθε ατόμου ξεχωριστά.», «Φοβάμαι την απώλεια της κάρτας μου με οποιοδήποτε τρόπο.».

Παρατηρούμε, λοιπόν ότι ενώ ο άνθρωπος θέλει να διευκολύνει την ζωή του, ωστόσο δεν παύει να έχει επιφυλάξεις, οι οποίες κάποιες φορές δημιουργούνται από το περιβάλλον της χώρας στην οποία ζει, όπως για παράδειγμα στο θέμα των κλοπών όπου υπάρχει ελλιπής προστασία των πολιτών από τους κλέφτες, αλλά και ελλιπής μόρφωση των ίδιων των ατόμων από μικρή ηλικία στο να σέβονται τα υπάρχοντα του άλλου και τους κόπους δημιουργίας αυτών, ενώ από την άλλη δημιουργείται ανασφάλεια καθώς νοιώθουν ότι θίγεται ο προσωπικός τους χώρος και η ιδιοτικότητα, όταν πλέον όλα τα προσωπικά δεδομένα τους και οι κινήσεις τους είναι καταγεγραμμένες σε μια υπαρκτή βάση δεδομένων. Επομένως εδώ έχουμε ταυτόχρονα και την ύπαρξη κοινωνικών προβλημάτων που αφορούν τις σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων, το φρόνημα αλλά και το δικαίωμα ελευθερίας κινήσεων και ιδιοτικότητας.

Ερώτηση 13^η : Μαζί όμως με όλες αυτές τις νέες τεχνολογίες αναπτύσσεται και ένας νέος κόσμος τραπεζικών καταστημάτων, των σύγχρονων, εναλλακτικών, νέων και καινοτόμων σύγχρονων καταστημάτων που όχι μόνο παρέχουν την δυνατότητα εξυπηρέτησης των πελατών μέσω των εναλλακτικών δικτύων, χωρίς την παρουσία ανθρώπων αλλά ταυτόχρονα παρέχουν και άλλες δυνατότητες όπως χώρους εκπαίδευσης και ψυχαγωγίας, χώρους εκμάθησης και πολλά ακόμη που συνθέτουν το νέο μοντέλο τραπεζικής εξυπηρέτησης. Η μια λοιπόν από τις τράπεζες που παρουσίασε ένα τέτοιο μοντέλο ήταν η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, με τα λεγόμενα «*ibank store*», στα οποία το ποσοστό γνώσης τους από τους ανθρώπους χωρίζονται σε 3 κατηγορίες, δηλαδή ο κόσμος είτε **τα γνωρίζει (33%)**, είτε **γνωρίζει λίγα πράγματα σε σχέση με αυτά (24%)**, είτε **δεν τα γνωρίζει καθόλου (43%)**.

Γενικότερα, λοιπόν, στη συγκεκριμένη περίπτωση παρατηρούμε ότι τα ποσοστά είναι αρκετά ενθαρρυντικά, καθώς μεγαλύτερο ποσοστό γνωρίζει ή γνωρίζει κάποια πράγματα σε σχέση με αυτά τα καταστήματα, πράγμα που σημαίνει ότι στον τομέα της ενημέρωσης, του μάρκετινγκ αλλά και της επιλογής τοποθέτησης αυτών των καταστημάτων, η Εθνική έχει πετύχει τουλάχιστον ο κόσμος να τα γνωρίζει ανεξάρτητα από το εάν τα έχει επισκεφθεί ή όχι. Είναι όμως σημαντικό να δούμε και από το ποσοστό που τα γνωρίζει ή τα γνωρίζει ελάχιστα, το πόσοι τα επισκέπτονται ώστε να καταλάβουμε την αποδοχή του κόσμου σε αυτή τη νέα προσπάθεια εκσυγχρόνισης των τραπεζών, αλλά είναι εξίσου σημαντικό να δούμε και ποιες συναλλαγές πραγματοποιούν εντός αυτών των καταστημάτων αλλά και ποιους χώρους επισκέπτονται.

Ερώτηση 14^η : Στην περίπτωση των *ibank store*, είναι αρκετά ικανοποιητικό το ποσοστό που τα έχει επισκεφθεί, ειδικότερα αν αναλογιστούμε ότι είναι ένα πολύ νέο εγχείρημα άγνωστο ακόμη σε όλους, και αν συλλογιστούμε ακόμη τη μεγαλύτερη

εξοικείωση αλλά και προτίμηση του κόσμου στους τραπεζικούς υπαλλήλους. Ωστόσο δεν είναι πολύ ενθαρρυντικό ίσως για το μέλλον το ποσοστό καθώς η απόκλιση αυτών που έχουν επισκεφθεί αυτά τα καταστήματα διαφέρει μόλις 2% από εκείνους που δεν τα έχουν επισκεφθεί. Βλέπουμε δηλαδή ότι από το ποσοστό που τα γνωρίζει ή γνωρίζει κάποια πράγματα σε σχέση με αυτά, το **51% τα έχει επισκεφθεί** ενώ το **49% όχι**, (τα συγκεκριμένα ποσοστά προκύπτουν και από την απόκλιση του 43% που δεν γνωρίζει τα συγκεκριμένα καταστήματα ένα ποσοστό αρκετά υψηλό).

Φυσικά, όλο αυτό έρχεται κατά κάποιο τρόπο και ως απόρροια όλων των προηγούμενων που έχουμε αναφέρει έως τώρα σε σχέση με τις σχέσεις των ανθρώπων με τα εναλλακτικά και τα παραδοσιακά κανάλια εξυπηρέτησης αλλά και σε σχέση με τους φόβους και τις προτιμήσεις τους.

Ακόμη, τα συγκεκριμένα καταστήματα δημιουργήθηκαν με σκοπό να παρέχουν στον κόσμο όλες τις νέες δυνατότητες με νέα μοντέλα υπηρεσιών και δυνατοτήτων αλλά και νέων χώρων αξιοποίησης και επισκέψεως αλλά ταυτόχρονα και για να τους μάθουν να χρησιμοποιούν και να γνωρίσουν ακόμη καλύτερα τα ήδη υπάρχοντα καινοτόμα τραπεζικά μέσα. Πέραν, λοιπόν των επιπλέον δυνατοτήτων και χώρων που παρέχουν σε αυτούς που τα επισκέπτονται, ωστόσο παρέχουν και πολλές δυνατότητες που ήδη υπήρχαν εδώ και χρόνια στα κλασσικά τραπεζικά καταστήματα και τα οποία χρησιμοποιούνταν από τους πελάτες, τα οποία υπάρχουν μέχρι και σήμερα και συνεχώς εμπλουτίζονται.

Επομένως, είναι σημαντικό να διερευνήσουμε και το κατά πόσο ο κόσμος που τα επισκέπτεται χρησιμοποιεί και τις νέες δυνατότητες που τους παρέχουν, καθώς έτσι αποκτά μεγαλύτερη αξία και νόημα η δημιουργία τους σε διαφορετική περίπτωση θα προέκυπταν ερωτήματα, όπως για ποιο λόγο να τα προτιμήσει ο κόσμος αν δεν τους προσφέρουν κάτι εντελώς διαφορετικό και εύχρηστο, αλλά και ποιος ο λόγος δημιουργίας τους αφού παρέχουν κοινά οφέλη με τα παραδοσιακά καταστήματα.

Έτσι, μέσω της έρευνας παρατηρούμε ότι σε σχέση με τα μηχανήματα, το **17%** χρησιμοποιεί την **περιοχή του «Internet Banking»**, ποσοστό πολύ μικρότερο σε σχέση με την κλασσική χρήση του, το **0%** χρησιμοποιεί την **περιοχή για το «Phone Banking»**, ενώ στην κλασσική πρακτική χρησιμοποιείται ακόμη και αν είναι σε πολύ μικρό ποσοστό, το **83%** χρησιμοποιεί τα **«ATM»**, ποσοστό μικρότερο του 90% που τα χρησιμοποιεί στα κανονικά καταστήματα αν και κανείς θα περίμενε τα δύο αυτά ποσοστά να κυμαίνονται στο ίδιο ακριβώς πλαίσιο του 90%, το **17%** χρησιμοποιεί την **περιοχή με τα μηχανήματα «APS»**, ποσοστό μεγαλύτερο σε σχέση με την χρήση τους κανονικά.

Ως προς τους χώρους που διαθέτει, δηλαδή κάποια από τα επιπλέον χαρακτηριστικά τα οποία προσφέρει, από την έρευνα προκύπτει ότι τα ποσοστά που έχουν περάσει χρόνο σε αυτούς διαμορφώνονται ως εξής, το **34%** έχει περάσει χρόνο στο **«Αμφιθέατρο Εκδηλώσεων»**, καλό σχετικά ποσοστό για έναν χώρο που δεν παρέχετε στα κλασσικά καταστήματα, το **3%** στο **«Καθιστικό με τον εικονικό ουρανό και τον κατακόρυφο κήπο»**, πολύ “άσχημο” ποσοστό, αν σκεφτούμε ότι ενώ παρέχετε στους πελάτες ένας εναλλακτικός χώρος χαλάρωσης και ηρεμίας, οι γρήγοροι ρυθμοί ζωής, οι δυσκολίες και το άγχος της καθημερινότητας, κάνουν τον σύγχρονο άνθρωπο να μην σκέφτεται να περάσει λίγο χρόνο να ηρεμήσει σε ένα διαφορετικό περιβάλλον από τα συνηθισμένα, το **17%** στον **«Χώρο Επαυξημένης Πραγματικότητας»**, το **48%** σε **«Κανέναν από τους παραπάνω χώρους»**, ποσοστό

αρκετά υψηλό αν σκεφτούμε ότι ένας από τους λόγους δημιουργίας όπως είπαμε αυτών των καταστημάτων ήταν και η παροχή αυτών των επιπλέον δυνατοτήτων που μπορούν να προσφέρουν. Τίθεται, επομένως, ξανά το ερώτημα αν η κίνηση δημιουργίας τους ήταν ορθή από τα τραπεζικά ιδρύματα κάτι το οποίο θα φανεί στο πέρασμα των χρόνων. Τέλος, το 0% δεν έχει περάσει χρόνο σε «Κανέναν από τους παραπάνω χώρους», κάτι το οποίο ήταν αναμενόμενο βάση των όσων έχουμε ήδη αναφέρει.

Σε σχέση τώρα με τις συναλλαγές και άλλες δραστηριότητες εντός του χώρου προκύπτει ότι, το 0% «**Ενημερώνεται για τις υπηρεσίες των ibank**», ένα ποσοστό το οποίο θεωρείτε πολύ δυσοίωνο για την εξέλιξη και την πορεία αυτών των καταστημάτων καθώς η ενημέρωση σε σχέση με τις διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται, ήταν και ένας από τους κυριότερους λόγους δημιουργίας τους, έτσι ξαναγυρνάμε στο ερώτημα του αν έπρεπε τελικά να ξεκινήσει όλο αυτό το εγχείρημα ή όχι, το 34% κάνει «**Άνοιγμα Λογαριασμού**», το 65% πραγματοποιεί «**Πληρωμές Λογαριασμών**», το 83% πραγματοποιεί «**Ανάληψη και Κατάθεση Μετρητών**», το 17% «**Διενεργεί Συναλλαγές**», το 0% «**Εγγράφεται στην υπηρεσία ibank store club**» και «**Συμμετέχει στα εργαστήρια γνώσης**» ποσοστά αρνητικά σε σχέση με την δημιουργία αυτών των καταστημάτων γιατί αυτά τα δύο αποτελούν, κάτι νέο που προσφέρετε αλλά ο κόσμος δεν το προτιμά, το 48% διεξάγει «**Πληρωμές στα ATM & APS**», το 0% έχει χαλαρώσει στο χώρο με τον «**Εικονικό Ουρανό και τον Κατακόρυφο Κήπο**», το 17% έχει διασκεδάσει στο χώρο με την «**Επιφάνεια Επαυξημένης Πραγματικότητας**», ένα ποσοστό το οποίο φανερώνει την εξάρτησή μας από τα τεχνολογικά μέσα, αλλά και της σκέψης ότι αυτό το περιβάλλον έχει να μας προσφέρει πολύ περισσότερα θετικά σε σχέση με την χαλάρωση μας στο χώρο με τον ουρανό και τον κήπο, συνεχίζουμε δηλαδή να ακολουθούμε το γρήγορο μοτίβο της καθημερινότητας μας, το 17% έχει «**Πλοηγηθεί με το δωρεάν wifi που παρέχετε στο χώρο**», το 0% έχει πραγματοποιήσει πρόσβαση στις υπηρεσίες «**Internet και Mobile Banking μέσω των εξαρτημάτων που παρέχονται στα καταστήματα**», ενώ το 0% από τη μία δεν έχει πραγματοποιήσει «**Κανένα από τα παραπάνω**» και από την άλλη δεν έχει πραγματοποιήσει όμως και «**Όλα τα παραπάνω**».

Συνοψίζοντας, θα λέγαμε ότι τα ποσοστά που παρουσιάζονται σε αυτό το ερώτημα και αναλογιζόμενοι και το 43% που δεν τα επισκέπτεται, τα αποτελέσματα δεν είναι και ιδιαίτερα ενθαρρυντικά. Αυτό το λέω διότι, οι χώροι αυτοί δημιουργήθηκαν για να παρέχουν το κάτι παραπάνω, πέρα από τις κλασσικές δυνατότητες των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων, κάτι το οποίο από ότι βλέπουμε όσοι τα γνωρίζουν και τα επισκέπτονται δεν το ενστερνίζονται, διότι όπως παρατηρούμε ότι συνεχίζουν να χρησιμοποιούν τα ίδια ακριβώς μηχανήματα που χρησιμοποιούσαν και πριν την δημιουργία των ibank store, συνεχίζουν να πραγματοποιούν τις ίδιες ακριβώς συναλλαγές με παλαιότερα, δεν επιθυμούν να διδαχθούν για τον τρόπο λειτουργίας των μηχανημάτων και τις νέες δυνατότητες που προσφέρουν ενώ προτιμούν να περνάνε χρόνο σε έναν χώρο που τον θεωρούν εναλλακτικό όπως αυτόν της επαυξημένης πραγματικότητας που όμως στην ουσία δεν προσφέρουν κάτι μείζον για τον τομέα των συναλλαγών απλά προσφέρουν στιγμές χαλάρωσης, που αν το σκεφτούμε όμως βαθύτερα θα διαπιστώσουμε ότι εμπίπτει στην εξάρτηση που υπάρχει πλέον στον άνθρωπο από τα τεχνολογικά μέσα αλλά και στους γρήγορους και αγχωτικούς ρυθμούς, καθώς εναλλακτικά θα μπορούσε να επιλέξει να περάσει χρόνο και να χαλαρώσει σε ένα περιβάλλον με κήπο και ουρανό, ανεξάρτητα του εάν όλα αυτά είναι εικονικά και εμπίπτουν στην τεχνολογία. Το μεγαλύτερο ζήτημα είναι ότι εδώ διαφαίνεται η αποξένωση που ξεκινά σιγά, σιγά να υφίσταται μεταξύ των

ανθρώπων, αλλά και η καθημερινή φθορά τόσο στην ίδια την καθημερινότητα του ανθρώπου όσο και στην επικοινωνία του με τους άλλους αλλά και στην θέληση του να περνά τον ελεύθερο χρόνο του ποιοτικά με αληθινή πραγματική επικοινωνία και να αποστασιοποιείται για λίγο από την τεχνολογία.

Αν όμως τελικά τα καταστήματα αυτά δεν καταφέρνουν να κάνουν κόσμο να χρησιμοποιεί και αξιοποιεί όλες τις νέες δυνατότητες και σε ικανοποιητικό ποσοστό τότε ποιος ο λόγος δημιουργίας τους;

Σε σχέση όμως με το παραπάνω ερώτημα δεν μπορώ να παραβλέψω πως ένα από τους λόγους που ο κόσμος δεν αξιοποιεί τις νέες δυνατότητες που του προσφέρονται είναι κατά κύριο λόγο η ελλιπής ενημέρωση και πολλές φορές ίσως και η απουσία αυτής, αυτό το στηρίζω και σε εμένα ως καταναλωτή, καθώς ούτε ακόμη και εγώ η ίδια αν δεν ασχολιόμουν με αυτή την εργασία δεν θα γνώριζα του τι ακριβώς είναι τα ibank, ανεξάρτητα με το γεγονός ότι ήξερα την ύπαρξη τους, καθώς τα είχα δει, όμως αρχικά θεωρούσα ότι ήταν μικρότερα καταστήματα στη λογική των εμπορικών κέντρων.

Επομένως, το μεγαλύτερο πρόβλημα θεωρώ ότι είναι η έλλειψη ενημέρωσης, διότι δεν αρκεί απλά η ύπαρξη μιας διαφήμισης ή ενός φυλλαδίου, αλλά θα έπρεπε να υπάρχουν αρμόδιοι υπάλληλοι, που θα μάθαιναν εξ' ολοκλήρου ότι σχετίζεται με τα νέα αυτά καταστήματα και θα τοποθετούνταν εντός των παραδοσιακών αλλά και των νέων αυτών καταστημάτων και θα φρόντιζαν στην πρώτη περίπτωση να παροτρύνουν τους πελάτες να τα επισκεφτούν εξηγώντας τους επακριβώς του τι είναι και τι προσφέρουν αυτά, καθώς όμως και ποιες συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιήσουν, ενώ στη δεύτερη περίπτωση θα φρόντιζαν να τους ξεναγήσουν αρχικά στους χώρους να τους εξηγήσουν τις δυνατότητες που έχουν και τις συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιήσουν και έπειτα ανάλογα με τις ανάγκες τους να τους δείξουν επακριβώς την λειτουργία των μηχανημάτων και να είναι συνεχώς διαθέσιμοι για οποιαδήποτε απορία υπάρξει και οποιαδήποτε βοήθεια ή διευκρίνιση χρειαστεί. Έπειτα όμως ακολουθούν και άλλα προβλήματα όπως ο φόβος του νέου, η έλλειψη ανθρώπινης παρουσίας, ο φόβος αποξένωσης, ο φόβος του εάν υποστηριχθούν θα δημιουργηθεί ανεργία αλλά και η αβεβαιότητα πολλών ανθρώπων για την αποτυχία του συγκεκριμένου εγχειρήματος στην Ελλάδα κυρίως λόγω έλλειψης κάποιες φορές του απαραίτητου υπόβαθρου και της απαραίτητης υποστήριξης. Βέβαια όλα αυτά μπορούν να αντιστραφούν αν ακολουθηθούν όσα προείπα.

Ερώτηση 15: Καινοτόμα καταστήματα, μια ακόμη τράπεζα, η οποία λανσάρισε, ένα ακόμη νέο τεχνολογικό μοντέλο καταστήματος παρόμοιο με τα ibank store είναι η Πειραιώς με τα λεγόμενα «*ebranch*». Σε αυτή την περίπτωση σε αντίθεση με τα ibank, store, το ποσοστό αυτόν που τα γνωρίζουν σε σχέση με αυτόν που δεν τα γνωρίζουν παρουσιάζει μεγάλη διαφορά καθώς το **29%** «*Τα Γνωρίζει*», ενώ το **71%** «*Δεν Τα Γνωρίζει*». Το στοιχείο αυτό μας δείχνει ίσως, ως προς ένα βαθμό την μεγαλύτερη προτίμηση του εγχειρήματος της Εθνικής Τράπεζας έναντι του εγχειρήματος της Πειραιώς, αλλά ίσως και την καλύτερη πρακτική τους τόσο σε μάρκετινγκ όσο και στην τοποθέτηση αυτών των καταστημάτων. Φυσικά αυτά τα δύο καταστήματα είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι μπορεί να προσφέρουν πολλές ίδιες δυνατότητες αλλά ταυτόχρονα παρέχουν και ορισμένες διαφορετικές που κάνουν τη μια να ξεχωρίζει από την άλλη. Όμως και στην περίπτωση των e branch προκύπτει το ερώτημα του αν η δημιουργία τους ήταν απαραίτητη και χρειαζόταν.

Ερώτηση 16: Είναι σημαντικό και σε αυτό το είδος καταστημάτων, να δούμε κατά πόσο αυτό το 29% που τα γνωρίζει τα επισκέπτεται κιόλας.

Έτσι μέσα από τα ερωτηματολόγια προκύπτει ότι το 52% «*τα έχει επισκεφθεί*», ενώ το 48% «*δεν τα έχει επισκεφθεί*», παρατηρούμε ότι η διαφορά που υπάρχει είναι μικρή.

Επιπλέον σε αυτό το σημείο θέλω να επισημάνω ότι το ποσοστό των ατόμων που έχουν επισκεφθεί τα e branch είναι σχεδόν ίδιο με αυτό που έχει επισκεφθεί τα ibank, με μεγάλη όμως επιφύλαξη καθώς στη μια περίπτωση έχουμε γνώση αυτών από το 29% (e branch), ενώ στην άλλη έχουμε 57% (ibank store).

Και εδώ όπως και στα ibank store είναι πολύ σημαντική η χρησιμοποίηση των επιπλέον δυνατοτήτων και χώρων που προσφέρουν τα “e branch”, προκειμένου να δικαιολογηθεί η ύπαρξη και η δημιουργία τους.

Έτσι σε σχέση με τα μηχανήματα που χρησιμοποιούν όσοι τα επισκέπτονται τα ποσοστά διαμορφώνονται ως εξής, το 33% έχει χρησιμοποιήσει τα «*Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών*», το 0% έχει χρησιμοποιήσει τα μηχανήματα που υπάρχουν στην γωνιά «*Digital Corner*», ενώ το 67% έχει χρησιμοποιήσει το μηχάνημα του «*Ταμιά από Απόσταση*», την ναυαρχίδα όπως την χαρακτηρίζει η Πειραιώς, ίσως όμως και ένα από τα κυριότερα χαρακτηριστικά του καταστήματος που το κάνει να ξεχωρίζει, το ποσοστό που συναντούμε λοιπόν εδώ είναι αρκετά μεγάλο και δικαιολογεί κατά ένα μέρος την δημιουργία των καταστημάτων αυτών, ωστόσο το ποσοστό αυτό ίσως να μην ήταν αυτό που είναι αν δεν προσέφερε αυτή η υπηρεσία ένα από τα πιο σημαντικά προτερήματα που θα μπορούσε να προσφέρει ένα τραπεζικό κατάστημα σε άτομα με ειδικές ανάγκες. Άρα αυτή ίσως να ήταν και μια από τις πιο έξυπνες κινήσεις της Πειραιώς βέβαια από την άλλη βλέπουμε ότι μεγαλύτερη προτίμηση υπάρχει στα ibank store κάτι που έρχεται σε αντίθεση με την γενικότερη κατανομή της Πειραιώς ως προς την γενικότερη εξυπηρέτηση των πελατών στην οποία κατέχει την πρώτη θέση. Ωστόσο αυτό συμβαίνει στα κλασσικά καταστήματα και ίσως τώρα το τοπίο αρχίζει να αλλάζει τουλάχιστον στην πλευρά των καινοτόμων καταστημάτων.

Ακόμη σε σχέση με τους χώρους που έχουν επισκεφθεί όσοι έχουν πάει σε κάποιο ebranch τα ποσοστά διαμορφώνονται ως εξής, το 67% έχει επισκεφθεί το χώρο του «*Ταμιά από Απόσταση*», το 33% το χώρο που βρίσκονται τα «*Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών*», το 0% την γωνιά «*Digital Corner*», τον «*Χώρο των Συνεργατών*», τον «*Χώρο για Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση*» και το «*Meeting Room*».

Γενικότερα παρατηρούμε ότι τα ποσοστά που σχετίζονται με τον Ταμιά από Απόσταση είναι αρκετά υψηλά, ωστόσο μόνο αυτή η υπηρεσία δεν επαρκεί για να δικαιολογήσει τόσο μεσοπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα την δημιουργία των ebranch, όπως και δεν επαρκεί για να υποστηρίξει και το σκοπό δημιουργία τους που είναι να δείξουν στον κόσμο τις νέες τεχνολογίες ώστε να αρχίσουν να τις χρησιμοποιούν.

Σε σχέση με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται εντός των συγκεκριμένων καταστημάτων τα ποσοστά διαμορφώνονται ως εξής, το 100% έχει πραγματοποιήσει «*Ανάληψη και Κατάθεση Μετρητών*», ενώ 0% έχει πραγματοποιήσει «*Πληρωμές Λογαριασμών*», «*Φόρτιση Prepaid Καρτών*», «*Ενημέρωση Βιβλιαρίου*», έχει χρησιμοποιήσει «*Εφαρμογές Internet και Mobile Banking*».

Συνοψίζοντας, σε σχέση και με τα “e branch” και με τα “I bank store”, παρατηρούμε ότι δεν καλύπτουν στο 100% το λόγο για τον οποίο δημιουργήθηκαν και ότι ο κόσμος συνεχίζει να πραγματοποιεί στο μεγαλύτερο ποσοστό μονάχα τις συσκευές και τα μηχανήματα που χρησιμοποιούσε και παλαιότερα (με ελάχιστες εξαιρέσεις), αλλά και συνεχίζει να κάνει τις ίδιες συναλλαγές χωρίς να δίνει χώρο για το καινούργιο.

Ερώτηση 17^η : Στα παραδοσιακά καταστήματα, η εξυπηρέτηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, «ΑΜΕΑ», δεν είναι συχνά ιδιαίτερα εύκολη, τόσο ως προς την πρόσβαση στο χώρο των καταστημάτων, όσο όμως και ως προς την εξυπηρέτηση των συναλλαγών καθώς είναι πάντοτε απαραίτητη η παρουσία συνοδού – μάρτυρα για την διενέργεια των διαφόρων συναλλαγών. Όλο αυτό προσπάθησε να το αντιστρέψει η Πειραιώς μέσω των “e branch” και της νέας υπηρεσία που εισήγαγε, του **«Ταμία από Απόσταση», η οποία παρέχει την δυνατότητα σε ΑΜΕΑ να εξυπηρετηθούν χωρίς την παρουσία μαρτύρων**, καθώς έχει ενσωματώσει στα συστήματα ιδιότητες για άτομα με ειδικές ανάγκες (κωφάλαλους, τυφλούς, κλπ.). Επιπλέον η πρόσβαση σε αυτά τα καταστήματα είναι πολύ καλύτερη σε σχέση με τα παραδοσιακά.

Το κατόρθωμα λοιπόν αυτό της Πειραιώς θεωρείτε ***πολύ σημαντικό από το 100%*** των ερωτηθέντων έναντι του ***0% που δεν το θεωρεί σημαντικό***.

Μάλιστα μεταξύ των σχολίων που αναφέρονται γιατί το θεωρούν σημαντικό διαβάζουμε τα εξής, «Δίνει την δυνατότητα σε αυτούς τους ανθρώπους να νοιώθουν αυτόνομοι», «Εξυπηρετούνται πλέον πολύ εύκολα άτομα με ειδικές ανάγκες που παλαιότερα δεν υπήρχε αυτή η δυνατότητα», «Στα e branch δεν έχει μεγάλη αναμονή και έτσι δεν ταλαιπωρούνται, επιπλέον η δυνατότητα αυτή αποτελεί διευκόλυνση για τα άτομα αυτά», «Γιατί γίνονται ανεξάρτητοι σε ότι αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές», «Αποτελεί ένα βήμα για την διευκόλυνση της ζωής των ΑΜΕΑ», «Διευκόλυνση ατόμων με ιδιαιτερότητες, μείωση χρόνου εξυπηρέτησης, εύκολη πρόσβαση για όλους», «Υπάρχουν χιλιάδες άνθρωποι που δεν μπορούν να κάνουν μόνοι τους αυτές τις συναλλαγές», «Τα άτομα αυτά κάποιες φορές πέφτουν θύμα των δικών τους ανθρώπων», «Το βρίσκω σημαντικό, πολύ καλή και εύκολη εξυπηρέτηση γιατί λειτουργεί περισσότερες ώρες αλλά και Σάββατο και εξυπηρετεί άτομα που έχουν περιορισμένο χρόνο για τις συναλλαγές τους», «Το θεωρώ σημαντικό διότι είναι πιο αξιόπιστο από μια συναλλαγή σε ΑΤΜ και ταυτόχρονα λιγότερο χρονοβόρο από ότι θα περίμενες στην ουρά ενός ταμείου της τράπεζας», «Γιατί έτσι και τα άτομα αυτά δεν νοιώθουν ανίκανα», «Η προσβασιμότητα των τραπεζών από άτομα με αναπηρία σε συνθήκες αξιοπρέπειας αποτελεί δικαίωμα και διευκόλυνση», «Τα άτομα με ειδικές ανάγκες θα έχουν την δυνατότητα να εξυπηρετηθούν για οποιοδήποτε θέμα προκύψει. Επίσης δεν θα χρειαστούν την συνοδεία μαρτύρων για να τους κάνει να νοιώσουν διαφορετικά», καθώς και πολλά ακόμα.

Σε αυτό το σημείο δεν θα ήθελα να προσθέσω κάτι διότι με έχουν καλύψει όλα, απλά πάντοτε πρέπει να θυμόμαστε ότι κάθε άνθρωπος ξεχωριστά έχει δικαίωμα στη ζωή και την αξιοπρέπεια και ότι το κράτος και οι φορείς τους και οι εταιρίες και τα καταστήματα αυτής της χώρας πρέπει να μεριμνούν και για άτομα που η καθημερινότητα και η ζωή τους δεν είναι τόσο εύκολη (ΑΜΕΑ).

Ερώτηση 18^η : Η επίσκεψη των ανθρώπων για τις καθημερινές συναλλαγές τους σε ένα παραδοσιακό τραπεζικό κατάστημα μέσα σε ένα μήνα γίνεται αρκετές φορές. Το ερώτημα όμως είναι το πόσες φορές μηνιαίως επισκέπτεται ο κόσμος ένα

εναλλακτικό τραπεζικό κατάστημα. Έτσι από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου προκύπτει ότι το **14% δεν τα επισκέπτεται καθόλου**, το **71% τα επισκέπτεται «1 με 2 φορές το μήνα»**, το **14% τα επισκέπτεται «2 με 4 φορές το μήνα»**, ενώ το **0% τα επισκέπτεται «5 φορές και άνω»**.

Τα συγκεκριμένα ποσοστά ίσως μας δείχνουν ότι προς το παρόν δεν είναι τόσο πρόσφορο και δεκτικό το έδαφος για να ευδοκιμήσουν τόσο πολύ αυτά τα καταστήματα ώστε να αντικαταστήσουν τα παραδοσιακά.

Ερώτηση 19^η : Σχολίασα πρωτίτερα, για το μη πρόσφορο έδαφος που υπάρχει για αυτή την νέα πραγματικότητα των τραπεζικών καταστημάτων, την οποία επιβεβαιώνουν τα αποτελέσματα της έρευνας που φανερώνουν ότι το **25%** θεωρεί ότι ένα τέτοιο κατάστημα **«τους παρέχει περισσότερα σε σχέση με ένα παραδοσιακό»**, που αποτελεί ένα πολύ μικρό ποσοστό για να μπορέσει να υποστηρίξει το ενδεχόμενο αντικατάστασης των παραδοσιακών καταστημάτων από αυτά, το **33%** θεωρεί ότι **«του παρέχει ισάξιες δυνατότητες»** ενώ το **52%** θεωρεί ότι **«δεν του παρέχει περισσότερα»**, ποσοστό αρκετά υψηλό που φανερώνει ότι τουλάχιστον προς το παρόν η αντικατάσταση αυτή δεν θα υπάρξει. Ωστόσο στο μέλλον ίσως και να υπάρξει διότι αν το ποσοστό που θεωρεί ότι του παρέχει ισάξιες δυνατότητες μετακινηθεί στην άποψη ότι του παρέχει περισσότερα τότε θα υπερτερεί και αυτό θα δώσει θετικές ενδείξεις για την ανάπτυξη αυτών στο μέλλον.

Ερώτηση 20^η : Σε αντίθεση με το αν τους παρέχουν περισσότερα αυτά τα νέα καταστήματα όπου το **52%** θεωρεί ότι δεν του παρέχει περισσότερα ωστόσο το **52%** είναι **θετικό στο να ανοίξουν περισσότερα καταστήματα τέτοιου είδους** ενώ από την άλλη το **48%** είναι **αρνητικό στο άνοιγμα περισσότερων τέτοιων καταστημάτων**. Γενικά η απόκλιση μεταξύ του θετικής άποψης από την αρνητική άποψη είναι μικρή.

Την διαφορά αυτή στα ποσοστά μεταξύ του δεν μου παρέχει περισσότερα και στη θετική στάση του να ανοίξουν περισσότερα καταστήματα θα την δικαιολογούσα λέγοντας ότι ο κόσμος παρά τις αμφιβολίες, τους φόβους και τις δεύτερες σκέψεις του ωστόσο είναι θετικός στο να δώσει μια ευκαιρία στο καινούργιο όπως φαίνεται, κάτι το οποίο τελικά μας κάνει να ξανασκεφτόμαστε το συμπέρασμα περί του πρόσφορου εδάφους. Ένα είναι το μόνο σίγουρο ότι ούτε και ο ίδιος ο κόσμος δεν μπορεί να κατασταλάξει ακόμη στο 100% του τι προτιμά περισσότερο. Βέβαια το αρκετά καλό αυτό ποσοστό ίσως και να οφείλεται στο θετικό κλίμα που έχει δημιουργήσει η υπηρεσία του ταμιά από απόσταση ο οποίος δίνει την δυνατότητα εξυπηρέτησης και σε ΑΜΕΑ με πολύ πιο άνετο και εύκολο τρόπο.

Ερώτηση 21^η : Προηγουμένως έκανα μια αναφορά στου ότι θα εξετάσω αργότερα την προτίμηση του κόσμου για το κάθε κατάστημα ξεχωριστά. Έτσι έχουμε το **38%** να **προτιμά τα “I Bank Store”**, το **19%** να **προτιμά τα “E Branch”** ενώ το **43%** **δεν απάντησε**. Το πολύ μεγάλο ποσοστό προτίμησης των “I Bank Store” δικαιολογείται και από όλα τα προηγούμενα ερωτήματα. Βλέπουμε λοιπόν εμφανώς και με στοιχεία την προτίμηση του κόσμου τόσο στην Εθνική όσο και στις διάφορες υπηρεσίες, εφαρμογές και επιδιώξεις της.

Ερώτηση 22^η : Το μεγαλύτερο όμως ερώτημα που θέλει διασαφήνιση είναι το εάν ο κόσμος προτιμά τα νέα αυτά τεχνολογικά καταστήματα ή τα παραδοσιακά καταστήματα. Έτσι από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι το **52%** προτιμά τα **εναλλακτικά καταστήματα**, ενώ το **48%** τα **παραδοσιακά**. Σημαντικό σε αυτό το σημείο είναι όμως να παραθέσω και την αιτιολόγηση ως προς την προτίμηση τους

που έδωσαν οι ερωτηθέντες. Έτσι έχουμε, «Προτιμώ τα παραδοσιακά καταστήματα για να μην υπάρξει ανεργία και οι καταναλωτές να μπορούν να απευθύνονται σε κάποιον υπάλληλο, ειδικότερα οι μεγαλύτερες ηλικίες.», «Προτιμώ τα παραδοσιακά λόγω της ανεργίας που θα υπάρξει σε διαφορετική περίπτωση», «Προτιμώ τα παραδοσιακά γιατί μου προσφέρουν μεγαλύτερη ασφάλεια και προσφέρουν περισσότερες θέσεις εργασίας για τραπεζικούς υπαλλήλους», «Προτιμώ τα παραδοσιακά διότι θεωρώ σημαντική την συναναστροφή ανάμεσα σε ανθρώπους», «Προτιμώ τα παραδοσιακά γιατί ακόμη θέλουμε την συναλλαγή με το ανθρώπινο δυναμικό», «Προτιμώ τα παραδοσιακά διότι ο τρόπος πληρωμής των αγαθών θα γίνεται ηλεκτρονικά και δεν θα έχουμε τη δυνατότητα να χειριστούμε τα ίδια μας τα χρήματα καθώς αυτά θα περνάνε από τον ένα λογαριασμό στον άλλο», «Προτιμώ τα παραδοσιακά γιατί με την παρουσία των υπαλλήλων γίνεται πιο κατανοητή η εξυπηρέτηση», «Προτιμώ τα παραδοσιακά γιατί όταν υπάρχει φυσικό πρόσωπο στην τράπεζα θα μου λύσει κάθε απορία μου», καθώς και πολλά ακόμη. Από την άλλη ανάμεσα στα σχόλια όσων προτιμούν τα νέα τεχνολογικά καταστήματα διαβάζουμε σχόλια όπως, «Θα έχουν περισσότερες υπηρεσίες χωρίς να περιμένουν σε κάποια ουρά», «Γιατί στα παραδοσιακά λίγοι ασχολούνται σε ικανοποιητικό βαθμό με τους πελάτες, ενώ στα νέα τεχνολογικά καταστήματα “φαίνεται” να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο στους πελάτες, «Γιατί η τεχνολογία είναι μέρος της ζωής μας», «Για να είναι πιο άμεση η εξυπηρέτηση», «Εύκολη πρόσβαση, γρήγορη εξυπηρέτηση, εξοικείωση με νέες τεχνολογίες», «Γιατί προσφέρουν περισσότερες εναλλακτικές και επειδή ο κόσμος πάει μπροστά», «Διότι η τεχνολογία προχωράει, όλα γίνονται πιο εύκολα, πιο γρήγορα, πιο άμεσα και πιο ασφαλή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση και λάθη.», «Παρέχουν περισσότερες υπηρεσίες και πραγματοποιούνται πολύ πιο εύκολα.», «Γιατί πιστεύω ότι θα μειώσουν την αναμονή στα παραδοσιακά καταστήματα.» και άλλα πολλά.

Ερώτηση 23^η : Το γεγονός ότι ένα πολύ ικανοποιητικό ποσοστό των ανθρώπων, είναι θετικοί στο άνοιγμα περισσότερων καινοτόμων καταστημάτων, αλλά και προτιμούν μεταξύ παραδοσιακών και νέων τεχνολογικών – καινοτόμων, τα καινοτόμα καταστήματα, ωστόσο αυτό δεν άρει τις επιφυλάξεις τις οποίες έχουν ως προς τα νέα αυτά καταστήματα αλλά και τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης, τα οποία κατά κύριο λόγο λειτουργούν χωρίς την ανθρώπινη παρουσία. Μπορεί δηλαδή να δίνουν την ευκαιρία για την ανάπτυξη τους αλλά πάντοτε έχουν στο πίσω μέρος του μυαλού τους τις επιφυλάξεις που διατηρούν σε σχέση με αυτά ώστε να μην ξεχάσουν τα αρνητικά αποτελέσματα που μπορεί να επέλθουν και να μην αφεθούν, έτσι η ευκαιρία που τους δίνουν θα ήταν όπως θα λέγαμε μια δοκιμαστική περίοδος λειτουργίας. Έτσι ακριβώς συμβαίνει και με την προτίμηση των εναλλακτικών καταστημάτων όπου ο κόσμος εντοπίζει ίσως λίγο καλύτερη και πιο γρήγορη εξυπηρέτηση χωρίς ουρές, προσωρινά όμως πάντα μιλώντας, διανύουμε δηλαδή κατά κύριο λόγο μια δοκιμαστική περίοδος που μόνο η εξέλιξη θα φανερώσει στο μέλλον τις τελικές απόψεις και προτιμήσεις του κόσμου.

Ωστόσο σε σχέση με τις επιφυλάξεις που διατηρεί το σύνολο των ερωτηθέντων για τα νέα τεχνολογικά καταστήματα αλλά και τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης χωρίς την ανθρώπινη παρουσία, (τονίζω ότι οι απόψεις αυτές είναι και από τις δύο πλευρές, δηλαδή και από αυτούς που προτιμούν τα νέα τεχνολογικά καταστήματα αλλά και από εκείνους που προτιμούν τα παραδοσιακά, άρα δεν είναι προκατειλημμένες και μπορούμε να τις λάβουμε υπόψη μας), μεταξύ των σχολίων που διατυπώνονται από όσους προτιμούν τα νέα καινοτόμα καταστήματα διαβάζουμε τα εξής, «Ίσως σε περίπτωση λάθους είναι πιο πολύπλοκη η διαδικασία διόρθωσης.»,

«Ότι δεν θα μπορούμε να διορθώσουμε κάποια τυχόν λάθη.», «Η μόνη μου επιφύλαξη είναι ότι πριν γίνουν πραγματικότητα πρέπει να σχεδιαστούν σχολαστικά και προσεκτικά.», «Ίσως κάποια νομική κατοχύρωση να είναι η επιφύλαξη μου. Δεν είναι σαφές το νομικό κομμάτι.», «Τα ενδεχόμενα λάθη που μπορούν να γίνουν από το μηχάνημα και το ποιος μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτά.», «Δεν έχω κάποια επιφύλαξη καθώς τα έχω δοκιμάσει και μέχρι στιγμής παρατηρώ ότι δεν γίνονται λάθη που μπορεί να κάνει κάποιος υπάλληλος.», «Ότι εφόσον είναι ηλεκτρονικά μπορούν εύκολα να σε κλέψουν μέσα από αυτό.» καθώς και πολλά ακόμη, ενώ από την πλευρά αυτών που προτιμούν τα παραδοσιακά καταστήματα διαβάζουμε τα εξής σχόλια, «Μπορεί να γίνει κάποιο λάθος από τον πελάτη της Τράπεζας εις βάρος του.», «Σιγά σιγά όλα θα γίνονται ηλεκτρονικά και με αυτόν τον τρόπο θα υπάρχει έλλειψη της ανθρώπινης παρουσίας, σιγά, σιγά θα γίνουμε ξένοι. Οι επιφυλάξεις μου είναι να καταφέρουμε όλοι μαζί να σταματήσουμε την δημιουργία περισσότερων.», «Περισσότερες απάτες.», «Συνήθως δεν λύνονται όλες οι απορίες μου και αν λάβω απάντηση δεν ξέρω αν θα λυθεί το πρόβλημα μου.», «Την νομική κάλυψη μου σε περίπτωση λάθους. Την άμεση εξυπηρέτηση σε περίπτωση που χρειαστώ βοήθεια.», «Θεωρώ σημαντική τη συναναστροφή ανάμεσα στους ανθρώπους.», «Όταν αγοράζει προϊόντα και οι πιθανότητες να σου “φάνε” τα λεφτά είναι 50 – 50.», «Είναι απρόσωπα.», καθώς, και πολλά ακόμη.

Συνοψίζοντας, παρατηρώ και καταλήγω σε ένα συμπέρασμα και μια άποψη που διατηρώ εξαρχής, δηλαδή για να είναι επιτυχές και αποδεκτό ένα εγχείρημα, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όλοι οι γενικότεροι παράγοντες της αγοράς αλλά και του κοινωνικού υπόβαθρου και των ατόμων που απαρτίζουν το περιβάλλον στο οποίο αυτό το εγχείρημα επιθυμεί να ενταχθεί. Παρατηρώ, δηλαδή ότι οι φόβοι και οι ανησυχίες που υπάρχουν και στα άτομα που υποστηρίζουν και προτιμούν τα παραδοσιακά καταστήματα, αλλά και στα άτομα που δίνουν ευκαιρία και προτιμούν τα νέα τεχνολογικά δεν είναι τόσο ενθαρρυντικές, είναι όμως αυτές που αρχικά περίμενα και εγώ όταν εξετάζοντας όλα αυτά τα θέματα για την εργασία μου, μου δημιουργήθηκαν και εμένα οι ίδιες απορίες και επιφυλάξεις. Παρατηρούμε ότι οι επιφυλάξεις που αναπτύσσονται έχουν να κάνουν τόσο με την υλική “ζημιά”, αν θα μπορούσα να την χαρακτηρίσω έτσι, που μπορεί να υποστεί το άτομο με ότι αυτό συνεπάγεται όσο όμως και με το κοινωνικό πλήγμα αλλά και την αποξένωση μεταξύ των ανθρώπων και των σχέσεων, που μπορεί να υπάρξει. Το συγκεκριμένο λοιπόν θέμα λαμβάνει και κοινωνικές διαστάσεις. Τι θεωρώ λοιπόν εγώ, για να πετύχει όλο αυτό το καινούργιο εγχείρημα πρέπει πρώτον να υπάρξει αρχικά το κατάλληλο υπόβαθρο στη χώρα μας και όλη αυτή η κίνηση να μην είναι βεβιασμένη, δεύτερον, θα πρέπει να διεξαχθεί μια πλήρης μελέτη σχετικά με τις επιπλέον ανάγκες που θα κληθεί να καλύψει αλλά και να μελετηθεί διεξοδικά ο τρόπος λειτουργίας, μάρκετινγκ και υποστήριξης αυτών των καταστημάτων για να έχει επιτυχία το όλο εγχείρημα, τρίτον θα πρέπει να καταρρίψει τους φόβους περί αποξένωσης των ανθρώπων λόγω της μη ανθρώπινης παρουσίας στο χώρο και να δημιουργήσει θέσεις εργασίας των ήδη υπάρχοντων ατόμων αλλά και νεότερων που θα προσληφθούν, τα οποία θα διδαχθούν επακριβώς τα νέα μηχανήματα, τις δυνατότητες και γενικότερα ότι μπορεί να προσφέρουν τα νέα καταστήματα και τα οποία θα τοποθετηθούν και στα παραδοσιακά καταστήματα προκειμένου να ενημερώνεται πλήρως ο κόσμος για τα νέα τεχνολογικά καταστήματα, αλλά θα τοποθετηθεί ταυτόχρονα και στα νέα καινοτόμα όπου θα φροντίζει να παρουσιάζει τους χώρους στους πελάτες, να συνομιλεί μαζί τους και να τους δείχνει αναλυτικά τη λειτουργία του κάθε μηχανήματος ανάλογα με τις ανάγκες που έχουν, γενικότερα όμως θα υπάρχει

πάντοτε η ανθρώπινη παρουσία, ένας άνθρωπος ικανός να λύσει την κάθε απορία που θα δημιουργηθεί, αλλά και να βοηθήσει. Τέλος, το μεγαλύτερο στοίχημα θεωρώ που πρέπει να πετύχουν τα τραπεζικά ιδρύματα είναι αυτό της εμπιστοσύνης προς αυτά από τους πελάτες, την εξάλειψη των φόβων και της αβεβαιότητας, αλλά και την μη κατάργηση της ανθρώπινης παρουσίας, με μια πρόταση θα λέγαμε ότι το μεγαλύτερο στοίχημα είναι ο επαναπροσδιορισμός των σχέσεων τους με τους πελάτες τους και το χτίσιμο μιας γερής βάσης με κύριο στοιχείο την εμπιστοσύνη.

Ερώτηση 24^η : Ένα από τα μείζον ερωτήματα για τα οποία ήθελα να δω την άποψη του κόσμου είναι το εάν θεωρούν ότι η ύπαρξη περισσότερων καινοτόμων καταστημάτων και η μείωση της ανθρώπινης παρουσίας από αυτά μπορεί να οδηγήσει σε ανεργία και αποξένωση.. Έτσι μεταξύ των απαντήσεων που δόθηκαν από άτομα που προτιμούν τα καινοτόμα (διευκρινίζω πάντοτε ότι οι απαντήσεις δόθηκαν και από άτομα που προτιμούν τα νέα καινοτόμα καταστήματα και από ανθρώπους που προτιμούν τα παραδοσιακά επομένως δεν είναι προκατειλημμένες) διαβάζουμε τα εξής, «Όχι γιατί και τα δυο είδη είναι σημαντικά και τα δύο είδη θα πρέπει να υπάρχουν και να λειτουργούν παράλληλα.», «Μπορεί να οδηγήσει σε ανεργία.», «Ο τραπεζικός κλάδος διαθέτει πλήθος διαδικασιών και υπηρεσιών που μπορούν να απασχολήσουν το ανθρώπινο δυναμικό αν αντικατασταθεί η εργασία του από την τεχνολογία. Πάντα ο άνθρωπος παράγοντας θα αποτελεί τη βάση της πυραμίδα.», «Η ανθρώπινη παρουσία είναι αναγκαία ακόμη και σε αυτά τα καταστήματα. Εκπαιδευμένο προσωπικό καθώς πάντα θα υπάρχουν και οι επιπλοκές και οι άνθρωποι που δεν γνωρίζουν.», «Ανεργία ναι διότι η Ελλάδα δεν είναι έτοιμη ακόμη για κάτι τέτοιο. Αποξένωση σε καμία περίπτωση.», «Ναι το πιστεύω, διότι δεν θα είναι αναγκαίοι οι τραπεζικοί υπάλληλοι», «Ναι διότι δεν θα χρειάζονται τόσο υπάλληλοι στις τράπεζες.», «Σαν αρνητικό πιστεύω πως είναι δυνατό να παρουσιαστεί ποσοστό ανεργίας λόγω μείωσης προσωπικού, αλλά σαν θετικό θα διευκολύνει τις συναλλαγές πολλών ανθρώπων.», «Ναι διότι θα μειωθούν οι άνθρωποι που εργάζονται στις τράπεζες.» και πολλά ακόμη. Από την άλλη από τα άτομα που προτιμούν τα παραδοσιακά καταστήματα διαβάζουμε τα εξής, «Είναι το μόνο σίγουρο ότι θα υπάρξει και ανεργία και αποξένωση καθώς και πολλά ακόμη προβλήματα.», «Σίγουρα θα αυξησει την ανεργία, την αποξένωση δεν το πιστεύω.», «Φυσικά και θα οδηγήσει σε ανεργία και αποξένωση γιατί οι εργασιακές θέσεις θα μειωθούν γιατί οι ηλεκτρονικές συσκευές θα αντικαταστήσουν τον άνθρωπο. Αλλά θα οδηγήσει και στην αποξένωση καθώς στο μέλλον δεν θα υπάρχει μια ανθρώπινη φιγούρα για να μας δίνει οδηγίες, αλλά οι τεχνολογικές συσκευές.», «Ένας μεγάλος αριθμός ανθρώπων θα μείνει άνεργος, αλλά πιστεύω και πολλά προβλήματα εξυπηρέτησης θα δημιουργηθούν από την άγνοια του κόσμου.», «Σίγουρα θα υπάρξει ανεργία. Ήδη πολλά καταστήματα τραπεζών έχουν κλείσει. Όσο η τεχνολογία μπαίνει δυναμικά στη ζωή μας οι άνθρωποι θα μείνουν χωρίς εργασία.», «Ναι μπορεί να οδηγήσει σε πολύ μεγάλη ανεργία και πτώχευση.», και πολλά ακόμη.

Γενικότερα παρατηρούμε ότι ο περισσότερος κόσμος ασπάζεται τα δεινά που μπορεί όλο αυτό να φέρει μαζί του, υπάρχει όμως και κόσμος που υποστηρίζει ότι όλο αυτό θα δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας και ότι πάντα θα πρέπει να υπάρχει ο ανθρώπινος παράγοντας. Αν με ρωτούσαν εμένα προσωπικά θεωρώ ότι κατά κάποιο τρόπο ισχύουν και οι δύο απόψεις, ναι μεν αλλά.... Ναι μεν αλλά διότι αρχικά στη χώρα μας και το τονίζω αυτό λόγω των δημοσιονομικών προβλημάτων αλλά και λόγω των συγχωνεύσεων των τραπεζικών ιδρυμάτων, ήδη υφίσταται μια μείωση του ανθρώπινου δυναμικού, δεν αντιλέγω στο γεγονός ότι πάντοτε θα υπάρχει η αναγκαιότητα του ανθρώπινου δυναμικού προκειμένου να χειρίζεται και να

υποστηρίζει τα μηχανήματα αυτά και εγώ η ίδια υποστηρίζω την ύπαρξη ανθρώπων να βοηθούν και να εξηγούν τα πάντα στους πελάτες εντός των νέων αυτών καταστημάτων αλλά και να υπάρχουν άτομα να προγραμματίζουν και να εξελίσσουν τις δυνατότητες αυτών των μηχανημάτων, ωστόσο εξαιτίας των γενικότερων προβλημάτων στη χώρα μας, των συγχωνεύσεων των τραπεζών, αλλά και του γεγονότος ότι ένα μηχάνημα μπορεί να κάνει μια διαδικασία πιο γρήγορα και εύκολα σε σχέση με έναν άνθρωπο αλλά και του ότι δεν χρειάζεται πλέον λόγω της ανάπτυξης της τεχνολογίας μεγάλος όγκος ανθρώπινου δυναμικού για να ρυθμίσει και να χειριστεί έναν αρκετό όγκο μηχανημάτων (κάτι τέτοιο στην πραγματικότητα όμως δεν ισχύει απόλυτα θα εξηγήσω το γιατί) αναπόφευκτα η μείωση του ανθρώπινου δυναμικού και επομένως της ανεργίας κάποια στιγμή θα επέλθει. Ειδικότερα λόγω συγχωνεύσεως και δημοσιονομικής κατάστασης της χώρας μας γιατί μείωση τραπεζικών ιδρυμάτων συνεπάγεται μείωση προσωπικού, και ακόμη και αλλαγή τύπου εργασίας να επέλθει,, δηλαδή αν μετακινηθούν στα κεντρικά όπως θα λέγαμε ώστε να χειρίζονται αυτές τις νέες τεχνολογίες αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση προσωπικού.

Κλείνοντας, θέλω να αναφέρω ένα σχόλιο μου το οποίο ανήκει βέβαια στο τρίτο μέρος της εργασίας μου, καλά τα νέα συστήματα και οι νέες τεχνολογίες και πολύ χρήσιμα, αλλά πάντοτε θα υπάρχει η ανάγκη εξειδικευμένων ανθρώπων στα νέα συστήματα και τεχνολογίες προκειμένου να μπορούν να δείξουν αναλυτικά τον τρόπο λειτουργίας. Ακόμη χρήσιμα τα νέα συστήματα ωστόσο υπάρχουν και κάποιες συναλλαγές κυρίως μεγάλων εταιριών και οργανισμών που αφορούν πληρωμές στο εξωτερικό οι οποίες είναι πολύ πιο εύκολο και γρήγορο να γίνονται από τραπεζικούς υπαλλήλους με την χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών ενώ ταυτόχρονα όλο αυτό απαιτεί την αύξηση του προσωπικού καθώς νέες τεχνολογίες και μείωση χρόνου συναλλαγών σημαίνει περισσότερος φόρτος εργασίας ο οποίος συνεπάγεται την ανάγκη για περισσότερα άτομα. Πρέπει κανείς να δει τις εργασίες που απαιτούνται να γίνουν σε συναλλαγές μέσω αυτών των νέων τεχνολογιών από πολύ κοντά ώστε να κατανοήσει ότι μονάχα αν υπάρξει ένα συνδυασμός νέων τεχνολογιών και ανθρώπινης παρουσίας καθώς και αύξηση προσωπικού και μάθησης τα πράγματα θα λειτουργούν σε πολύ πιο γρήγορους ρυθμούς, θα γίνονται πιο σωστά και οι δύο πλευρές θα είναι ικανοποιημένες. Θα λειτουργούν όπως θα λέγαμε όλα «ρολόι».

10.3.2 Αναλυτικά συμπεράσματα ανά ερώτηση που προκύπτουν από την αξιολόγηση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου για το 3^ο μέρος της εργασίας.

Αναφερθήκαμε σε νέες τεχνολογίες, σε εναλλακτικά δίκτυα, σε νέα καινοτόμα τραπεζικά καταστήματα και νέες μορφές εξυπηρέτησης. Τι όμως αποτελούν όλα αυτά και τι συνθέτουν. Όλα αυτά αποτελούν την εξέλιξη μιας νέας μορφής τεχνολογίας που αναπτύσσετε η οποία δημιουργεί νέες εφαρμογές τραπεζικής εξυπηρέτησης και συνθέτει έναν νέο κόσμο τεχνολογίας καινοτομίας και συναλλαγών. Πόσοι λοιπόν γνωρίζουν το fintech και ότι αυτό δημιουργεί; Ο κόσμος γνωρίζει το νέο τραπεζικό περιβάλλον που αναπτύσσετε γύρω του, γνωρίζει τις νέες εφαρμογές, γνωρίζει εταιρίες που μπορούν να παίξουν τραπεζικό ρόλο και σε τελική ανάλυση γνωρίζει ότι

εξελίσσεται ένα νέο τοπίο τραπεζικών και όχι μόνο συναλλαγών και ένας νέος κόσμος ιντερνετικών κατ' ουσία τραπεζών όπως όλα τα άρθρα υποστηρίζουν ή όχι; Αυτοί είναι και κάποιοι από τους λόγους για τους δημιουργήθηκε το 2^ο ερωτηματολόγιο για αυτή την εργασία.

Ερώτηση 1^η : Κύριο μέσω των νέων δυνατοτήτων και των νέων εφαρμογών, αποτελούν οι έξυπνες συσκευές όπως της ονομάζουμε που αναπτύχθηκαν με την εξέλιξη της τεχνολογίας. Ποιες όμως από αυτές τις έξυπνες συσκευές διαθέτει ο κόσμος; Μέτα την έρευνα παρατηρούμε ότι, το **100%** των ερωτηθέντων διαθέτουν «**Smartphone**», μάλιστα όλοι διαθέτουν τουλάχιστον από ένα, ενώ μεγάλο ποσοστό διαθέτει από δυο και πάνω, αυτό φανερώνει ότι τουλάχιστον ως προς την δυνατότητα να κατεβάσουν τις νέες τραπεζικές και όχι μόνο εφαρμογές την έχουν όλοι, το **71%** διαθέτει «**Σταθερό Ηλεκτρονικό Υπολογιστή**», το **76%** διαθέτει «**Laptop**», το **57%** «**Tablet**», το **14%** «**Smartwatch**», και το **52%** «**Smart TV**». Γενικότερα λοιπόν παρατηρούμε ότι όλοι πλέον στις μέρες μας, διαθέτουν ένα καινοτόμο τεχνολογικά μέσο, το οποίο μπορεί να τους δώσει πρόσβαση στις νέες fintech εφαρμογές, εφόσον φυσικά το ίδιο το άτομο το θελήσει. Σε αυτό το σημείο φαίνεται και η μεγάλη εξάρτηση που υφίσταται πλέον ο άνθρωπος από αυτές τις έξυπνες συσκευές, όπου μεγάλο ποσοστό διαθέτει σε αριθμό από 2 και πάνω σε κάποιες από αυτές. Από αυτά τα αποτελέσματα που προέκυψαν αφοπλίζεται η τυχόν δικαιολογία του ότι δεν διαθέτω το μέσο για να κατεβάσω ή να χρησιμοποιήσω τις νέες τραπεζικές εφαρμογές και δυνατότητες, αλλά και να ενημερωθώ σε σχέση με αυτές (σε ένα ποσοστό πάντα μιλώντας).

Ερώτηση 2^η : Όπως ανέφερα σε κάποιο σημείο της εργασίας μου αυτής πλέον οι νέοι έρχονται σε επαφή με τεχνολογικά μέσα και τα χρησιμοποιούν σε πολύ μικρότερες ηλικίες από ότι για παράδειγμα άτομα της δικής μου ηλικίας και μεγαλύτερης, έτσι είναι σημαντικό να δούμε και σε τι ηλικίες τα άτομα που απάντησαν τα ερωτηματολόγια ήρθαν σε επαφή για πρώτη φορά και χρησιμοποίησαν κάποιο από τα τεχνολογικά μέσα του ερωτήματος 1.

Με βάση λοιπόν την έρευνα παρατηρούμε ότι συγκεντρώνονται τα εξής ποσοστά: το **38%** «**σε ηλικίες από 2 έως 12 ετών**», σε αυτό το σημείο μου έκανε εντύπωση ότι υπήρχαν και άτομα μικρότερης ηλικίας από την δική μου τα οποία ήρθαν σε επαφή και χρησιμοποίησαν αυτά τα τεχνολογικά μέσα και κυρίως τα Smartphone και τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές στην ηλικία των 3 ετών και των 5 ετών, επομένως καταλαβαίνουμε ότι δεν συμβαίνει μονάχα τα πολύ πρόσφατα χρόνια τα παιδιά να έρχονται σε επαφή με νέες τεχνολογίες σε πολύ μικρή ηλικία αλλά αυτό υπήρχε και παλαιότερα σε μικρότερο όμως βαθμό, το **29%** «**σε ηλικία από 13 ετών έως 20 ετών**», το **19%** «**σε ηλικία από 21 ετών έως 30 ετών**», το **9%** «**σε ηλικία από 31 ετών έως 40 ετών**», το **5%** «**σε ηλικία από 41 ετών έως 50 ετών**» και το **0%** «**σε ηλικία από 50 ετών και άνω**».

Παρατηρούμε, επομένως, ότι, πλέον που οι συνθήκες έχουν αλλάξει και η τεχνολογία έχει φέρει ριζικές αλλαγές στην καθημερινότητα των ανθρώπων βλέπουμε ότι κάποια από τα συνολικά ποσοστά αναπτύσσονται σε μεγαλύτερες ηλικίες, όπου μέσα από αυτά φαίνεται η προθυμία ακόμη και των ατόμων μεγάλης ηλικίας που δεν χρησιμοποιούσαν τα τεχνολογικά μέσα του ερωτήματος 1 να επιθυμούν να τα γνωρίσουν, να τα μάθουν και να αποτελέσουν και αυτοί μέρος του νέου κόσμου που εξελίσσεται. Από την άλλη πλευρά τα υψηλά ποσοστά που αναπτύσσονται στις μικρότερες ηλικίες ήταν θα πω αναμενόμενα και αν εξετάζαμε και άτομα γεννημένα

ακόμη πιο πρόσφατα είναι πιθανό τα ποσοστά αυτά να ήταν ακόμη πιο αυξημένα. Άρα πλέον καθημερινότητα, καινοτομία, τεχνολογία και εξέλιξη είναι έννοιες αλληλένδετες, το πόσο θετικό είναι αυτό ωστόσο μόνο στο μέλλον θα φανεί.

Ερώτηση 3^η : Όλες οι νέες τεχνολογίες και εφαρμογές που αναπτύσσονται στον τομέα των συναλλαγών όπως είπαμε έχουν την βάση τους στο “Fintech” δηλαδή Financial Technologies, που αποτελούν καινοτόμες λύσεις και εφαρμογές που αναπτύσσονται στον τομέα των συναλλαγών γενικότερα. Σε διάφορα άρθρα διάβασα ότι σημαντικό ποσοστό των ανθρώπων γνωρίζει την νέα έννοια, ωστόσο κατά πόσο όλο αυτό είναι αληθές; Για να λύσω αυτήν την απορία μου καθώς η συγκεκριμένη έννοια έχει εμφανιστεί σχεδόν τα δύο τελευταία χρόνια στην Ελλάδα τουλάχιστον και όταν λέω έχει εμφανιστεί, θα έπρεπε καλύτερα να λέω ότι έχει γίνει γνωστή και μπορεί ο κόσμος να αναζητήσει για αυτή όπως ακριβώς έκανα και εγώ, αναρωτώμενη στο που στηρίζονται όλες αυτές οι νέες δυνατότητες που εμφανίζονται καθημερινά στον τομέα των συναλλαγών τραπεζικών και μη, την απάντηση λοιπόν σε αυτή την απορία μου την έδωσε η ερώτηση 2 του ερωτηματολογίου μου όπου ξεκάθαρα φανερώνει ότι μόνο το **10%** «γνωρίζει του τι είναι το fintech» ενώ το **90%** όχι.

Πως γίνεται αυτό; Όλο αυτό συμβαίνει διότι δεν υπάρχει απόλυτη και σωστή ενημέρωση από την πλευρά των αρμόδιων οργάνων ενώ από την άλλη ούτε και ο ίδιος ο κόσμος αναρωτιέται από πού πηγάζουν όλες αυτές οι νέες εφαρμογές και δυνατότητες αλλά και γιατί δημιουργούνται, η ευθύνη λοιπόν του ποσοστού ανήκει και στις δύο πλευρές. Ίσως βέβαια λίγο μεγαλύτερο μερίδιο ευθύνης να επιρρίπτω στους αρμόδιους διότι πολλές φορές στις μέρες μας ο σύγχρονος άνθρωπος βαλλόμενος καθημερινά από νέες εξελίξεις, αλλαγές αλλά και λόγω των δυσκολιών που αντιμετωπίζει, των γρήγορων ρυθμών ζωής αλλά και του ελάχιστου ελεύθερου χρόνου που του απομένει, πολλές φορές δεν κάθεται να αξιολογήσει όλες τις νέες πληροφορίες που του διαχέονται και να αναρωτηθεί, επομένως εκεί είναι που πρέπει οι αρμόδιοι να λάβουν θέση, με αυτό τον τρόπο δεν θα αποτυγχάνουν και τα νέα τεχνολογικά εγχειρήματα, ο κόσμος ίσως πάψει να είναι ανασφαλής σε σχέση με αυτά και αρχίσει να τα χρησιμοποιεί. Φυσικά όλα αυτά είναι θεωρίες οι οποίες θα αποδειχθούν, ή θα διαψευθούν μόνον εφόσον ισχύσουν.

Ερώτηση 4^η : Δεν είναι μόνο τα συστημικά τραπεζικά ιδρύματα της χώρας μας τα οποία προσφέρουν δυνατότητα διάφορων συναλλαγών στους πελάτες τους με ασφάλεια και αποτελεσματικότητα, αλλά και που παρέχουν την δυνατότητα προμήθειας μηχανημάτων με ενσωματωμένη την νέα τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών καθώς και άλλες παρόμοιες δυνατότητες στους πελάτες τους, αλλά υπάρχουν και εταιρίες που παίζουν αυτό τον ρόλο και οι οποίες θεωρούνται ιδιαίτερα καινοτόμες. Μια από αυτές τις εταιρίες είναι και η Viva όπου αποτελεί την πρώτη “fintech” εταιρία – τράπεζα στην Ελλάδα με επίσημη άδεια. Είναι ουσιαστικά μια ιντερνετική τράπεζα χωρίς φυσικά καταστήματα, η οποία παρέχει παρόμοιες δυνατότητες στους πελάτες της με τις τράπεζες ενώ ταυτόχρονα έχει εισάγει πολλές καινοτομίες στο χώρο των συναλλαγών πριν το κάνουν τα καινοτόμα καταστήματα. Ωστόσο πόσος κόσμος γνωρίζει την Viva, και ποίοι γνωρίζουν ότι αποτελεί την πρώτη fintech στην Ελλάδα;

Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι, το **63%** των ερωτηθέντων **γνωρίζει την Viva**, ενώ το **38%** όχι. Από την άλλη όμως πλευρά παρατηρούμε ότι κανείς δεν γνωρίζει ότι αποτελεί την πρώτη fintech τράπεζα στην Ελλάδα, κάτι το οποίο είναι απολύτως λογικό αν σκεφτούμε ότι το **90%** δεν γνωρίζει καν την έννοια fintech. Βλέπουμε

λοιπόν ως προς τα ποσοστά ότι το **100%** «δεν γνώριζε ότι είναι η πρώτη *fintech* στην Ελλάδα» ενώ το απολύτως λογικό **0%** «Το γνώριζε».

Παρατηρούμε, επομένως, ότι, όταν ο κόσμος δεν γνωρίζει μια έννοια και δεν είναι εξοικειωμένος με αυτή, μπορεί να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες μιας εταιρίας ή να γνωρίζει μια εταιρία χωρίς να ξέρει ότι στηρίζεται η μορφή της και οι εφαρμογές της στο *fintech*.

Ερώτηση 5^η : Η Viva, μπορεί να αποτελεί την πρώτη *Fintech* τράπεζα στην Ελλάδα, και προσφέρει παρόμοιες δυνατότητες συναλλαγών και μέσων με τις τράπεζες, ωστόσο δεν δραστηριοποιείτε μόνο στον τομέα αυτό. Ένας άλλος τομέας στον οποίο δραστηριοποιείται και έχει γίνει γνωστή από αυτόν είναι και το κλείσιμο και η αγορά εισιτηρίων για διάφορα θεάματα, συναυλίες, προορισμούς και άλλα πολλά. Επομένως να μεν μεγάλο ποσοστό γνωρίζει την εταιρία αλλά είναι σημαντικό τουλάχιστον για αυτή την έρευνα και την εργασία ταυτόχρονα να δούμε πόσος κόσμος χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της Viva σε σχέση με τον τομέα των συναλλαγών ιδίου τύπου με τις τραπεζικές συναλλαγές. Μια από τις εφαρμογές και μάλιστα καινοτόμες που μπορούμε να δώσουμε σαν παράδειγμα στην περίπτωση αυτού του είδους συναλλαγών είναι το “viva wallet”, ή όπως το έχουν λανσάρει οι τράπεζες είναι το ιντερνετικό πορτοφόλι το οποίο ουσιαστικά δεν αποτελεί πλαστικό χρήμα, αλλά αποτελεί κατά κάποιο τρόπο εικονικό ηλεκτρονικό χρήμα το οποίο διαχειρίζεται μέσω εφαρμογών ή applications από το κινητό τηλέφωνο ή τον υπολογιστή.

Παρατηρούμε λοιπόν, εδώ ότι τα αποτελέσματα δεν είναι τόσο ενθαρρυντικά σε σχέση με τον λόγο που γνωρίζει ο κόσμος τη Viva, καθώς μόνο το **9%** «χρησιμοποιεί τις εφαρμογές τέτοιου τύπου», ενώ το **92%** «δεν τις χρησιμοποιεί».

Ουσιαστικά δηλαδή καταλαβαίνουμε, ότι ο κόσμος δεν επιλέγει τόσο εύκολα να στραφεί σε εταιρίες οι οποίες δεν αποτελούν τραπεζικά ιδρύματα, καθώς δεν τις εμπιστεύεται απόλυτα για συναλλαγές οι οποίες κατά κύριο λόγο μέχρι σήμερα γίνονται από τις τράπεζες και μέσω των συστημάτων τους και ίσως όλο αυτό συμβαίνει και λόγω της μη ύπαρξης καταστημάτων επομένως και της απουσίας ανθρώπινου δυναμικού εντός αυτών το οποίο θα μπορούσε να βοηθήσει τον πελάτη ανά πάσα στιγμή, να διορθώσει κάποιο λάθος του και να είναι εκεί για ότι τον χρειαστεί. Βέβαια υπάρχει η δυνατότητα της επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου για την επίλυση κάποιου προβλήματος, ωστόσο οι άνθρωποι τουλάχιστον στη χώρα μας προτιμούν περισσότερο την κατά πρόσωπο επικοινωνία και εξυπηρέτηση.

Ερώτηση 6^η : Η Viva όπως προείπα θεωρείτε μια ιντερνετική τράπεζα η οποία παρέχει όμοια τραπεζικά προϊόντα με τα υπάρχοντα τραπεζικά ιδρύματα της χώρας. Είναι ακόμη η πρώτη που εισήγαγε κάποια από αυτά τα προϊόντα με τις νέες *fintech* τεχνολογίες ενσωματωμένες πολύ πριν το κάνουν οι τράπεζες. Μια από τις παροχές λοιπόν της Viva, είναι και τα μηχανήματα με την τεχνολογία POS. Ειδικότερα ένα επιπλέον όφελος που προσφέρει η συγκεκριμένη εταιρία σε σχέση με τις συναλλαγές που γίνονται σε αυτά τα μηχανήματα, είναι, ότι εφόσον η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί με κάρτα της Viva, τότε η προμήθεια της για αυτή τη συναλλαγή είναι μηδενική, κάτι το οποίο δεν συμβαίνει σε αντίστοιχη περίπτωση με τις τράπεζες.

Γνωρίζοντας το συγκεκριμένο προτέρημα, ωστόσο πόσοι επιχειρηματίες επιλέγουν πέραν των μηχανημάτων των κλασσικών τραπεζών να διαθέτουν και μηχανήματα της Viva; Έπειτα από την έρευνα βλέπουμε ότι μόλις το **9%** του συνόλου των

επιχειρήσεων «*διαθέτει μηχανήματα Viva POS*», έναντι του *77% που δε διαθέτει*, ενώ ένα ποσοστό της τάξης του *14% δεν απάντησε*.

Σε σχέση με το ποσοστό που δεν απάντησε αποτελείται από άτομα που δεν εργάζονται και δεν διαθέτουν δική τους επιχείρηση επομένως είναι απόλυτα λογικό. Βλέπουμε ωστόσο ότι είναι τεράστια η διαφορά μεταξύ των επιχειρήσεων που διαθέτουν μηχανήματα της Viva, σε σχέση με το ποσοστό των επιχειρήσεων που δεν διαθέτουν. Όλο αυτό μας δείχνει την δυσκολία που έχει ο κόσμος να εμπιστευτεί κάτι καινούργιο που δεν το γνωρίζει απόλυτα και δεν νοιώθει ασφαλής με αυτό, παρά τα θετικά οφέλη που προσφέρει σε σχέση με τις τράπεζες. Γενικότερα το μεγαλύτερο συμπέρασμα μου είναι ότι ο κόσμος νοιώθει ασφάλεια σε κάτι που βλέπει και δεν λειτουργεί αποκλειστικά και μόνο μέσω ίντερνετ. Ίσως να το προτιμά σε συναλλαγές που έχουν να κάνουν με την αγορά εισιτηρίων για παράδειγμα, αλλά το αποφεύγουν σε συναλλαγές με μεγαλύτερη και σπουδαιότερη βαρύτητα για εκείνους. Γενικότερα όταν σε μια χώρα δεν υπάρχει το κατάλληλο υπόβαθρο τότε δεν εμφανίζετε και η αποδοχή που θα υπήρχε σε αντίθετη περίπτωση.

Ερώτηση 7^η : Γύρω από το fintech και με βάση αυτό και τις νέες τεχνολογίες, εφαρμογές και καινοτομίες που παρουσιάζει οι διάφορες εταιρίες και τα τραπεζικά καταστήματα διοργανώνουν διαγωνισμούς, οι οποίοι έχουν ως στόχο να αναδείξουν καινοτόμες ιδέες νέων ανθρώπων και να τους προσφέρουν μια ευκαιρία εμπορευματοποίησης και επιτυχίας στην αγορά. Επιπλέον παρέχουν και άλλες δυνατότητες, όπως το να μπορέσουν οι διαγωνιζόμενοι να δοκιμάσουν την πατέντα τους με βάση τις πραγματικές συνθήκες της αγοράς, κάτι το οποίο σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να το κάνουν, δίνουν την ευκαιρία να κερδίσουν σημαντικές υποτροφίες και σημαντικά χρηματικά έπαθλα, δίνουν την ευκαιρία να συναντηθούν και να διδαχθούν από σημαντικά πρόσωπα που δραστηριοποιούνται στον τομέα “fintech” καθώς και πολλά ακόμη οφέλη που σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να «χαρούν».

Ωστόσο δεν γνωρίζει όλος ο κόσμος για αυτούς τους διαγωνισμούς, αλλά και το ποιες επιχειρήσεις, οργανισμοί και εταιρίες τους διοργανώνουν αλλά και το πότε και αυτό κυρίως λόγω της ελλιπούς και μη έγκαιρης ενημέρωσης από τα αρμόδια όργανα. Όλο αυτό αποδεικνύεται περίτρανα και από τα αποτελέσματα της έρευνας που φανερώνουν ότι το *100% του συνόλου δεν έχει ακούσει για τους διαγωνισμούς αυτούς*, ενώ το *0% έχει ακούσει*.

Μάλιστα σε σχέση με το σχολιασμό του συγκεκριμένου θέματος από τους ερωτηθέντες διαβάζουμε ότι, «Δεν έχω ακουστά τους παραπάνω διαγωνισμούς. Φαντάζομαι πως η ενημέρωση δεν είναι επαρκής», «Δεν υπάρχει επαρκής ενημέρωση», «Εάν δεν ενδιαφέρεσαι για το συγκεκριμένο θέμα δεν το γνωρίζεις», και πολλά ακόμη αντίστοιχα σχόλια.

Κλείνοντας, θέλω να σχολιάσω ότι και εγώ η ίδια αν δεν αναζητούσα πληροφορίες σχετικά με την έννοια του fintech και τις νέες τεχνολογίες που αναπτύσσονται με βάση αυτό, για την εργασία μου, δεν θα γνώριζα για τους διαγωνισμούς αυτούς, επομένως παρατηρούμε ότι όντως η ενημέρωση σχετικά με αυτούς τους διαγωνισμούς είναι αρκετά ελλιπής. Βέβαια τους τελευταίους μήνες έχουν αρχίσει να υφίστανται κάποιες αναφορές σε αυτούς και μέσω του μάρκετινγκ που ακολουθείτε και μέσω των ειδήσεων που παρουσιάζουν θέματα όπως η διεξαγωγή των συγκεκριμένων διαγωνισμών.

Γενικότερα όμως σαν χώρα θεωρώ ότι δεν διαθέτουμε ίσως το σωστότερο υπόβαθρο ώστε ο κόσμος να ενημερώνετε εγκαίρως για νέες ευκαιρίες και αλλαγές στην καθημερινότητα του, δεν υπάρχει δηλαδή η σωστή ενημέρωση.

Ερώτηση 8^η : Γενικότερα τα δυο τελευταία χρόνια βαλλόμαστε καθημερινά από νέες τραπεζικές εφαρμογές, μάλιστα καινοτόμες που εμφανίζονται από τις τράπεζες για να διευκολύνουν την καθημερινότητα μας και να μειώσουν τους χρόνους εξυπηρέτησης και τα όρια (χρόνου και τόπου διενέργειας μια συναλλαγής), οι οποίες κατά βάση στηρίζονται στο fintech. Παρατηρούμε ακόμη έναν αγώνα μεταξύ των διάφορων τραπεζικών ιδρυμάτων ποιο θα υπερισχύσει έναντι του άλλου και ποιο θα παρουσιάσει πρώτο μια νέα εναλλακτική καινοτομία – εφαρμογή που θα γίνει αποδεκτή από το καταναλωτικό κοινό και θα τη χρησιμοποιεί σε καθημερινή βάση. Τέτοιο είδους εφαρμογές είναι για παράδειγμα το ibank payband, το ibank pay, το ibank pay 4B και πολλά ακόμα.

Ωστόσο μέσα από την έρευνα μου διαπίστωσα ότι, μόνο το **10% χρησιμοποιεί εφαρμογές τέτοιου τύπου**, ενώ το υπόλοιπο **90% δεν τις χρησιμοποιεί**. Παρατηρούμε δηλαδή ότι ο κόσμος δεν αξιοποιεί, ούτε και προτιμά στο έπακρο αυτές τις νέες εφαρμογές που εμφανίζονται βάση λεγομένων για να κάνουν την ζωή του ευκολότερη. Προτιμά να μένει στην χρησιμοποίηση εφαρμογών τις οποίες γνωρίζει, γνωρίζει την χρήση τους και την λειτουργία τους και κατά κάποιο τρόπο τις εμπιστεύεται.

Ακόμη σε σχέση με τις παραπάνω εφαρμογές έχουμε ότι το **50% χρησιμοποιεί το ibank pay, το 0% το ibank payband και το ibank pay 4B, ενώ το υπόλοιπο 50% κανένα από τα παραπάνω αλλά κάποια άλλα**.

Παρατηρούμε ότι έχουμε ένα μηδενικό ποσοστό σε ένα προϊόν, το οποίο είναι ουσιαστικά ένα αδιάβροχο βραχιολάκι με ενσωματωμένη μια τραπεζική κάρτα με το οποίο κάποιος μπορεί να κάνει τις συναλλαγές του, και ενώ το συγκεκριμένο έχει προωθηθεί πάρα πολύ μέσα από εκδηλώσεις όπως το “lady’s run day”, το “colorday festival” αλλά και προωθητικές ενέργειες των ίδιων των τραπεζικών ιδρυμάτων, άρα ο κόσμος που το έχει πάρει στα χέρια του δεν έχει διαθέσει χρήματα για την απόκτηση του ωστόσο δεν το χρησιμοποιεί. Ακόμη παρατηρούμε μηδενικό ποσοστό και σε μια υπηρεσία που μετατρέπει λόγω του τρόπου εισπράξεις των χρημάτων – εσόδων της σε ψηφιακό κατάσταση ένα φυσικό κατάσταση.

Παρατηρούμε δηλαδή ότι ο κόσμος δεν μπορεί πάρα πολύ εύκολα να πραγματοποιήσει την μετάβαση από μια σύγχρονη εποχή με καινοτόμα μέσα συναλλαγών, σε μια «ψηφιακή» όπως θα την χαρακτήριζα εποχή με εικονικά χρήματα και άκρως καινοτόμες εφαρμογές. Είναι αρκετά δύσκολο να εμπιστευτείς κάτι καινούργιο όταν δεν υπάρχει η απαραίτητη ενημέρωση, η απαραίτητη γνώση και από τους φορείς αλλά και η απαραίτητη γνώση από τους χρήστες και γενικότερα η άκρως προσεκτική μελέτη και υποστήριξη των αλλαγών αυτών οι οποίες συμβαίνουν κατά κύριο λόγο σε ένα άκρως ακατάλληλο δημοσιονομικό - κοινωνικό περιβάλλον, αλλά ταυτόχρονα πραγματοποιούνται και βεβιασμένα προκειμένου να προλάβουμε τις εξελίξεις και την τεχνολογία και όλο αυτό δεν οδηγεί σε θετικές στάσεις από τους πολίτες και αποτελέσματα για τις εταιρίες. Πλήττεται έτσι ακόμη περισσότερο η ρευστή εμπιστοσύνη πλέον των ανθρώπων προς τα τραπεζικά ιδρύματα.

Ερώτηση 9^η : Μια από τις fintech τράπεζες του εξωτερικού, που έχει καταφέρει να λειτουργεί χωρίς τραπεζικά καταστήματα και μόνο μέσω ίντερνετ και μέσω των

αντίστοιχων εφαρμογών της, αλλά έχει καταφέρει να επεκτείνει και την δυνατότητα χρησιμοποίησης της και εξυπηρέτησης πελατών και σε άλλες χώρες μέσα στις οποίες συμπεριλαμβάνεται και η Ελλάδα είναι η Γερμανική N26.

Σε πολλά άρθρα διάβασα ότι η συγκεκριμένη είναι σε ικανοποιητικό βαθμό γνωστή και στην Ελλάδα και ότι χρησιμοποιείτε από μεγάλο ποσοστό ανθρώπων, ωστόσο κάτι τέτοιο δεν επιβεβαιώθηκε από την έρευνα μου διότι μόνο το **5% του πλήθους την γνώριζε**, αλλά και αυτό **δεν την χρησιμοποιεί**, ενώ το **95% δεν την γνώριζε**. Τέλος το ποσοστό της τάξης του **0% την γνώριζε και την χρησιμοποιεί**.

Βλέπουμε λοιπόν, ότι μπορεί να υπάρξει και να πετύχει ένα εγχείρημα τράπεζας χωρίς την ύπαρξη τραπεζικών καταστημάτων και την λειτουργίας της μόνο μέσω ίντερνετ και εφαρμογών, ωστόσο αυτό δεν μπορεί να συμβεί σε μια χώρα με τεράστια δημοσιονομικά και κοινωνικά προβλήματα, χωρίς το απαραίτητο υπόβαθρο, με την σιγουριά ότι αυτό το εγχείρημα θα αυξήσει την ανεργία και δεν θα δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας αλλά και το γενικότερο κλίμα και οι αντιλήψεις στις οποίες ζούμε και μεγαλώνουμε. Ωστόσο όλο αυτό δεν είναι απαραίτητα κακό διότι και η «τυφλή» εμπιστοσύνη στην τεχνολογία δεν αποδεικνύεται πάντοτε καλή ειδικότερα σε συνάρτηση με την κρίση που επικρατεί στη χώρα σε όλους τους τομείς αλλά και την αύξηση της διαφθοράς.

Ερώτηση 10^η : Παραπάνω εξέφρασα κάποιες απόψεις σχετικά με όλο το θέμα του να υπάρξει στη χώρα μας κάποιο εγχείρημα παρόμοιο της N26. Για αυτές ακριβώς τις απορίες και τις απόψεις που δημιουργήθηκαν σε εμένα την ίδια σε σχέση με την επιτυχία ενός τέτοιου εγχειρήματος, θέλησα να διαπιστώσω τις απόψεις που επικρατούν από τον κόσμο.

Έτσι μέσω του ερωτήματος του εάν θα εμπιστευόσασταν μια τράπεζα η οποία δεν θα διέθετε καθόλου καταστήματα και θα λειτουργούσε online μέσω ίντερνετ και εφαρμογών μπορώ να δω τις διαθέσεις του κόσμου και να καταλάβω αν ένα τέτοιο εγχείρημα θα λειτουργούσε στη χώρα μας και αν οι δίκες μου απόψεις ευσταθούν.

Μεταξύ λοιπόν των σχολίων διαβάζω τα εξής: «Όχι δεν θα εμπιστευόμουν, γιατί οι φορείς και η κοινωνία είναι ανέτοιμοι να αξιοποιήσουν αξιόπιστα και επαρκώς κάτι τέτοιο.», «Ναι με την κατάλληλη ενημέρωση σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών.», «Ναι γιατί είναι το αύριο στις παγκόσμιες συναλλαγές.», «Αν είχε τη μορφή της Paypal ναι θα το εμπιστευόμουν», «Όχι δεν θα εμπιστευόμουν αν δεν ήξερα την έδρα της.», «Όχι διότι θα μπορούσαν να γίνουν πολύ εύκολα λάθη.», «Όχι διότι θα ήταν πολύπλοκη η χρήση τους», «Όχι δεν παύουν να είναι μηχανήματα και συσκευές που μπορεί να μπλοκάρουν.», «Όχι δεν θα εμπιστευόμουν. Δεν μου προσφέρει ασφάλεια γιατί δεν υπάρχει άμεση επικοινωνία με κάποιον υπάλληλο.», «Όχι παρόλο που οι online εφαρμογές σε διευκολύνουν, θα ήθελα να γνωρίζω ότι τα λεφτά είναι υπαρκτά.», «Όχι δεν τα γνωρίζω για αυτό δεν τα εμπιστεύομαι.», «Όχι θεωρώ ότι θα πρέπει να υπάρχει μια φυσική παρουσία, ο φορέας μέσω του οποίου θα πραγματοποιούνται οι συναλλαγές.», «Όχι επειδή δεν θα υπήρχε κανένα στοιχείο εάν γινόταν κάτι στα χρήματα», «Όχι καθώς πάντα πρέπει να υπάρχει έστω ένα φυσικό πρόσωπο για οποιοδήποτε θέμα προκύψει.», «Όχι θέλω και προσωπική επαφή», «Όχι προτιμώ τράπεζα που έχει και ανθρώπινο δυναμικό και παράρτημα.», «Ναι αν είναι αξιόπιστη αρκετά χρόνια στη διαδικασία.» και πολλά ακόμη παρόμοια.

Γενικότερα καταλήγουμε στο συμπέρασμα όσων ήδη έχω πει. Δεν ξεκινάμε να κάνουμε κάτι αν δεν ελέγχουμε εάν η αγορά που θα το προσπαθήσουμε είναι έτοιμη

να το δεχθεί. Δεν αντιλέγω στο ότι δεν πρέπει να μένουμε πίσω σε θέματα τεχνολογίας και καινοτομίες, ωστόσο θα πρέπει να βρισκόμαστε σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο σε όλους τους παράγοντες και να αυξηθεί η ενημέρωση των ατόμων αλλά και η μάθηση για αυτά τα νέα δίκτυα και τις δυνατότητες που προσφέρουν, καθώς και να επαναπροσδιορισθεί η σχέση εμπιστοσύνης με την κάθε εταιρία που θα προσπαθήσει να πραγματοποιήσει ένα τέτοιο εγχείρημα. Γενικότερα πολλά θα πρέπει να αλλάξουν ώστε κάτι τέτοιο να πετύχει και να φέρει θετικά αποτελέσματα. Δεν είναι όμως αδύνατο να συμβεί εφόσον υπάρξει το κατάλληλο πλαίσιο το οποίο δεν καταργεί απαραίτητα τα φυσικά καταστήματα των τραπεζών όπως συμβαίνει με την περίπτωση της paypal, ένα τέτοιο εγχείρημα ταυτόχρονης διατήρησης και των δύο ειδών και απόλυτης συνεργασίας και οργάνωσης μεταξύ τους πιστεύω ότι θα ήταν το ιδανικότερο και θα γνώριζε μεγάλη αποδοχή και προτίμηση από τον πελάτη.

Ερώτηση 11^η : Στο ίδιο πλαίσιο κινούμενη και με την σκέψη της ανεργίας ως παράγοντα έθεσα το ερώτημα «Πιστεύετε ότι η δημιουργία τέτοιου είδους τραπεζών θα ωφελούσε τη χώρα μας και τα επίπεδα ανεργίας ή θα έφθανε σε σημείο να αυξήσει την ανεργία και να καταφέρει να διώξει ακόμη περισσότερους νέους στο εξωτερικό;».

Οι απαντήσεις που μου δόθηκαν με βάση τις οποίες μπορώ να βγάλω συμπέρασμα του προς το ποια άποψη τείνει ο κόσμος να υποστηρίζει ήταν οι εξής: «Θα αυξηθεί σίγουρα η ανεργία χωρίς τραπεζικούς υπαλλήλους.», «Αύξηση ανεργίας.», «Θα ωφελούσε ένα ποσοστό του κόσμου, καθώς πρέπει να υπάρξει και η επαρκής ενημέρωση για αυτούς που δεν γνωρίζουν θα μπορούσαν να προσληφθούν άτομα για “φυσικά”, πρόσωπα και βοήθεια.», «Θα είχε ως αποτέλεσμα να αυξήσει την ανεργία γιατί θα χρειαζόντουσαν πολύ λιγότεροι άνθρωποι για τη λειτουργία τους.», «Θα αυξηθεί η ανεργία και θα καταφέρει να διώξει ακόμη περισσότερους νέους στο εξωτερικό.», «Πιστεύω πως θα έχουμε αύξηση της ανεργίας», «Πιστεύω ότι δεν θα βοηθούσε στην ανεργία αλλά θα γίνονταν χειρότερα τα πράγματα καθώς αντικαθίστανται οι υπάλληλοι με ιστοσελίδες και προγράμματα.», «Σίγουρα δεν θα ωφελούσε τη χώρα μας την στιγμή που ήδη υπάρχει μεγάλο ποσοστό ανεργίας.», «Πιστεύω ότι δεν θα άλλαζε σημαντικά τα τωρινά δεδομένα και δεν θα είχε μεγάλη επιρροή στον κόσμο.», «Θα είχε ως αποτέλεσμα να αυξήσει την ανεργία διότι θα χρειαζόντουσαν πολλοί λιγότεροι υπάλληλοι.», «Θα αυξανόταν η ανεργία διότι δεν θα υπήρχαν ευκαιρίες για δουλειά.», «Δεν θα ωφελούσε τη χώρα μας στην παρούσα φάση γιατί υπάρχει μεγάλη ανεργία και ανασφάλεια.», «Όλο και περισσότεροι ασχολούνται με τις νέες τεχνολογίες και στην θέση παλιών επαγγελμάτων δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας, για παράδειγμα πριν λίγα χρόνια δεν υπήρχαν καν eshop.», «Θα τα ωφελούσε αν όλο αυτό λειτουργούσε άρτια και σωστά.», «Φυσικά μια τέτοια ενέργεια θα είχε αντίκτυπο στην χώρα μας, σίγουρα ανεργία.» και πολλά ακόμη αντίστοιχα σχόλια.

Γενικότερα παρατηρούμε ότι ο περισσότερος κόσμος πιστεύει ότι αυτό που θα επέλθει από την δημιουργία τέτοιων καταστημάτων θα είναι σίγουρα ανεργία, ενώ λίγοι θεωρούν ότι θα προκύψουν νέες θέσεις εργασίας για να καλύψουν τις νέες ανάγκες που θα δημιουργηθούν γεγονός το οποίο ίσως και να μην συμβεί λαμβάνοντας υπόψη πάντοτε το γενικότερο κλίμα που επικρατεί στην χώρα μας προς το παρόν, ίσως στο μέλλον κάτι τέτοιο να συμβεί προς το παρόν όμως δεν θεωρώ ότι είναι εφικτό.

Ερώτηση 12^η : Ακολουθώντας το ίδιο ακριβώς κλίμα και βάση των όσων έχω διαβάσει στα σχόλια μέχρι τώρα αλλά και των όσων ήδη έχω συμπεράνει βάση της έρευνας που έκανα αλλά και βάση των όσων περίμενα ότι θα λάβω ως απαντήσεις στην έρευνα μου αυτή, στηριζόμενη πάντα σε ερωτήματα και προβληματισμούς που προκύπτουν και σε εμένα την ίδια, αλλά και επηρεασμένη από το γενικότερο κλίμα ελέγχου της ζωής μας και του γενικότερου κλίματος που επικρατεί στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια και των δυσκολιών που υπάρχουν έθεσα το εξής ερώτημα : Εμπιστεύεστε τυφλά την ηλεκτρονική τραπεζική; Θα μπορούσατε να δεχθείτε ένα νέο κόσμο όπου όλα πλέον σε σχέση με τις συναλλαγές θα γίνονταν ηλεκτρονικά; Θεωρείτε ότι όλο αυτό αποτελεί έναν τρόπο ελέγχου των κυβερνήσεων στις καθημερινές κινήσεις και συναλλαγές των απλών ανθρώπων και ότι μπορεί να επιφέρει και άλλα αρνητικά σε σχέση με την φορολογία και τους μισθούς; Πιστεύετε ότι μπορεί να οδηγήσει στην αποξένωση των ανθρώπων οι οποίοι πλέον θα επικοινωνούν μόνο με τις μηχανές; Αναφέρετε την γνώμη σας σχετικά με το όλο θέμα αλλά και τυχόν προβληματισμούς σας που μπορεί να προκύπτουν.

Μεταξύ λοιπόν των απόψεων των ερωτηθέντων διάβασα τα εξής: «Με την πάροδο του χρόνου συνεχώς εξελίσσονται τα μέσα. Σίγουρα για τους νέους είναι πολύ εύκολο να τα δεχθούν, όμως θα πρέπει να σκεφτόμαστε και τους ηλικιωμένους. Επίσης κάθε κυβέρνηση θα γνωρίζει που είσαι ανά πάσα στιγμή όπου αυτό αντικρούετε με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.», «Πιστεύω ότι θα χαθεί κάθε επικοινωνία των ανθρώπων.», «Σίγουρα αν και αγγίζει το όριο της συνομοσίας, αποτελεί η ηλεκτρονική τραπεζική σημαντική πηγή πληροφόρησης που όντως μπορεί να ασκήσει πίεση και να κατευθύνει την δημοσιονομική και οικονομική ζωή της χώρας οδηγώντας σε αποφάσεις που μπορεί να είναι αρνητικές για τους πολίτες.», «Σε έναν κόσμο που είναι ήδη απρόσωπος μια τέτοια αλλαγή δεν θα ήταν επώδυνη. Πιστεύω ότι είναι ένα μέτρο ώστε η κυβέρνηση να ελέγχει αλλά ίσως είναι και μια λύση για την ασυδοσία που υπάρχει. Φυσικά δεν εμπιστεύομαι τυφλά την ηλεκτρονική τραπεζική.», «Γενικότερα είναι ένας τρόπος ελέγχου των κυβερνήσεων.», «Όχι διότι μπορεί να γίνει εύκολα κάποιος λάθος.», «Δεν εμπιστεύομαι απόλυτα την ηλεκτρονική τραπεζική. Σίγουρα για κάποιο λόγο ελέγχου γίνετε αυτό. Δεν θα υπάρχει ανθρώπινη παρουσία ως αποτέλεσμα θα έχουμε ανεργία καθώς και αποξένωση διότι όλα θα γίνονται από τα μηχανήματα και όχι από τους ανθρώπους.», «Εμπιστεύομαι την ηλεκτρονική τραπεζική αλλά όχι σε μεγάλο βαθμό. Πιστεύω ότι η επανειλημμένη χρήση της θα μπορούσε να αποξενώσει τους ανθρώπους, αλλά και οι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας θα έχουν πρόβλημα με την εξοικείωση τους.», «Ανεργία, αποξένωση, εκμετάλλευση, έλεγχος προσωπικών δεδομένων.», «Όχι δεν εμπιστεύομαι τυφλά την ηλεκτρονική τραπεζική. Παρ' όλα αυτά είναι φυσικό επακόλουθο η αποξένωση των ανθρώπων.», «Δεν εμπιστεύομαι την ηλεκτρονική τραπεζική περισσότερο για τα προβλήματα που μπορεί να υπάρξουν.», «Δεν εμπιστεύομαι θεωρώ ότι είναι τρόπος ελέγχου των καθημερινών κινήσεων των συναλλαγών.», «Όλο αυτό προκαλεί αποξένωση των ανθρώπων και δίνει την δυνατότητα σε πολλούς να μας ελέγχουν κάθε μέρα.», «Τυφλά όχι εφόσον πάντα υπάρχει ο ανθρώπινος παράγοντας στη μέση. Παρ' αυτά πιστεύω ότι είναι ο πλέον σοβαρός τρόπος ελέγχου του κόσμου, της φορολογίας κλπ. Αποξένωση σε καμία των περιπτώσεων εφόσον προϋπάρχουν χιλιάδες θέματα που προκαλούν αποξένωση πιο σοβαρά.», και πολλές ακόμη παρόμοιες απόψεις.

Παρατηρούμε γενικότερα ότι ο κόσμος ασπάζεται τις ανησυχίες και τις σκέψεις που και εγώ η ίδια διαθέτω και εκφράζω μέσω αυτού του ερωτήματος και διατηρεί μια πολύ επιφυλακτική στάση απέναντι σε όλες αυτές τις αλλαγές. Θα πρέπει στη

χώρα μας να συμβούν πάρα πολλές αλλαγές και να οικοδομηθούν όλες οι σχέσεις μεταξύ των φορέων που συνθέτουν την κοινωνία μας από την αρχή προκειμένου να αλλάξει το γενικότερο κλίμα. Όταν σε μια χώρα οι συνθήκες δεν είναι και οι ευνοϊκότερες που υπάρχουν και οι κυβερνήσεις αναζητούν όλο και περισσότερα στοιχεία και λόγους για να επιβάλουν φόρους και να αυξηθεί η φορολογία ενώ ταυτόχρονα δεν φροντίζουν να αυξηθούν οι μισθοί και να μειωθούν τα επίπεδα ανεργίας και γενικότερα να γίνουν καλύτερες οι συνθήκες και οι όροι ζωής του μέσου ανθρώπου, τότε τα πράγματα θα συνεχίσουν ως έχουν και καμία αλλαγή προς το καλύτερο δεν θα επέρχεται όπως και δεν θα δίνεται καμία ευκαιρία σε οτιδήποτε νέο και καινοτόμο που έχει επιτύχει σε άλλες χώρες που έχουν άλλο μέσο όρο ζωής και συνθήκες.

Ερώτηση 13^η : Ένα ακόμη σημαντικό ερώτημα το οποίο θίγεται και από απαντήσεις του προηγούμενου ερωτήματος είναι του τι γίνεται όμως σε σχέση με την χρησιμοποίηση αυτών των νέων τεχνολογιών και αυτής της νέας online πραγματικότητας με άτομα σε μεγαλύτερη ηλικία που οι γνώσεις τους διαφέρουν από νεότερα άτομα, αλλά και με τα άτομα που δεν μπορούν να έχουν στην κατοχή τους τα μέσα για αυτές τις νέες τεχνολογίες; Θα αποκλείονταν τα άτομα αυτά από τον νέο αυτό κόσμο;

Μεταξύ λοιπόν των απαντήσεων που μου δόθηκαν διαβάζουμε τα εξής: «Πιστεύω ότι δεν έχουν όλοι την ίδια γνώση στην εξέλιξη και την τεχνολογία.», «Θα δυσκολευτούν πολύ.», «Δεν υπάρχει δικαιολογία δεν μπορώ, όλοι έχουν κάποιον που γνωρίζει και μπορεί να βοηθήσει.», «Θα τους είναι πολύ δύσκολο να προσαρμοστούν σε αυτή και πολλοί ίσως να μην μπορούν καθόλου.», «Θα επηρεάσει αρνητικά τις μεγαλύτερες ηλικίες δεν θα έχουν επικοινωνία με υπάλληλο για εξυπηρέτηση τους καθώς μπορεί να μην διαθέτουν και την τεχνολογία που χρειάζεται.», «Θα υπάρξει πρόβλημα στις μεγαλύτερες ηλικίες που δεν διαθέτουν ούτε τον εξοπλισμό ούτε τις γνώσεις.», «Ναι θεωρώ ότι δεν θα μπορούσαν να συμβαδίσουν με τον υπόλοιπο κόσμο και εν τέλει θα αποκλείονταν.», «Σίγουρα η τεχνολογία δεν είναι για όλους τους ανθρώπους. Ήδη ηλικιωμένοι άνθρωποι χρειάζονται βοήθεια για να κάνουν τις συναλλαγές που θέλουν.», «Οι περισσότεροι ναι. Ήδη οι μεγαλύτεροι δυσκολεύονται και απευθύνονται στα παιδιά τους.», «Πιστεύω πως θα δυσκόλευε σε μεγάλο βαθμό την ζωή αυτών των ανθρώπων.», «Δεν θα μπορούσαν να ανταποκριθούν απέναντι σε όλα αυτά διότι δεν θα είχαν τις γνώσεις.», «Σίγουρα θα υπάρχει μεγάλη δυσκολία καθώς οι γηραιότεροι δεν θα μπορούν να εξυπηρετηθούν μόνοι τους.», «Έχουν ήδη αποκλειστεί από την νέα πραγματικότητα. Ένα απλό παράδειγμα είναι οι φορολογικές δηλώσεις και οι ηλεκτρονικές πληρωμές που οι άνθρωποι πάνω από τα 65 χρειάζονται βοήθεια.», «Θεωρώ ότι κάποιος τρόπος θα βρισκόταν ούτως ώστε να μπορούν να εξυπηρετηθούν όλες οι γενιές.», «Πιστεύω ότι όλοι η μεγάλης ηλικίας άνθρωποι δεν θα μπορούν να εξυπηρετηθούν λόγω άγνοιας.», «Ναι είναι αλήθεια πως άνθρωποι μη εκπαιδευμένοι στις νέες τεχνολογίες δεν μπορούν να ακολουθήσουν. Όσο για εκείνους που για οικονομικούς λόγους δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση καλό είναι οι εταιρίες να μεριμνήσουν να διανείμουν τουλάχιστον προσιτά προϊόντα και χαμηλού κόστους υπηρεσίες με βάση εισοδηματικά κριτήρια.», και πολλά ακόμη αντίστοιχα.

Παρατηρούμε λοιπόν ότι το μεγαλύτερο μέρος του κόσμου ασπάζεται την άποψη ότι οι ηλικιωμένοι θα μείνουν εκτός του νέου περιβάλλοντος, καθώς εκφράζουν και κάποιους επιπλέον προβληματισμούς τους.

Ερώτηση 14^η : Προς το παρόν σε σχέση με την χρησιμοποίηση των εναλλακτικών δικτύων, αλλά και την επίσκεψη και αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν τα νέα τεχνολογικά καταστήματα, καθώς και τη χρησιμοποίηση τραπεζικών και άλλων εφαρμογών οι οποίες στηρίζονται στο fintech, αλλά και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρονται από άλλες εταιρίες που καλύπτουν το τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής με πάρα πολλά μέσα και θεωρούνται κατά κάποιο τρόπο online τράπεζες χωρίς καταστήματα, είναι στην κρίση του κάθε ανθρώπου ατομικά για το αν θα της χρησιμοποιήσει ή όχι; Ωστόσο τι θα γινόταν αν η αλλαγή και μετατροπή των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων σε online τράπεζες χωρίς καταστήματα ήταν αναπόφευκτη και οι άνθρωποι θα έπρεπε αναγκαστικά να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες διότι σε διαφορετική περίπτωση δεν θα είχαν πρόσβαση στις τραπεζικές συναλλαγές; Τι θα ήθελε ο κόσμος να τους προσφέρουν οι τράπεζες αυτές ώστε να νοιώθουν πιο ασφαλής και να καλύπτονται οι ανάγκες τους; Αυτή ήταν και μια από τις ερωτήσεις για τις οποίες θέλησα να διερευνήσω την άποψη του κόσμου, διότι η αλλαγή αυτή σιγά σιγά επέρχεται, ανεξάρτητα με το αν υπάρχει το κατάλληλο υπόβαθρο ή όχι, και επέρχεται ακολουθώντας την πορεία της εξέλιξης, επομένως οι άνθρωποι αργά ή γρήγορα θα πρέπει να ενταχθούν στη νέα αυτή πραγματικότητα.

Έτσι μεταξύ των διάφορων απόψεων που ειπώθηκαν έχουμε τις εξής: «Πλήρη προστασία προσωπικών δεδομένων, αυστηρά μέτρα ασφαλείας για την εγγραφή του χρήστη της τράπεζας.», «Σίγουρα πιστοποιήσεις αναφορικά με την ασφάλεια από εξειδικευμένους ανθρώπους. Άμεση πληροφόρηση και γρήγορη εξυπηρέτηση σχετικά με τις τραπεζικές συναλλαγές.», «Σε κάθε κίνηση του εκάστοτε λογαριασμού άμεση ενημέρωση ηλεκτρονικά και σε απορία μου γραπτή απάντηση έστω και ηλεκτρονικά σίγουρα όμως όχι τηλεφωνικά γιατί δεν έχω εμπιστοσύνη.», «Τα χρήματα μου να είναι ασφαλή νομικά από κάθε κακόβουλο λογισμικό, κάτι δηλαδή σαν την ασφάλεια αυτοκινήτου, ότι γίνει να έχω νομική κάλυψη.», «Σε καμία περίπτωση δεν θα αισθανόμουν ασφάλεια.», «Γρήγορη εξυπηρέτηση.», «Για να γίνει κάτι τέτοιο να έχουν καλύψει σίγουρα όλες τις ανάγκες που θα έχουμε για τις συναλλαγές.», «Έναν εύκολο και αξιόπιστο τρόπο προστασίας των προσωπικών μου στοιχείων.», «Να μην υπάρχει πρόσβαση του κράτους.», «Αρχικά να είναι ασφαλή τα χρήματα μου. Ύστερα θα ήθελα σε οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει να υπάρχει άμεση αντιμετώπιση και λύση.», «Δεν υπάρχει κάτι που θα με έκανε να νοιώθω απόλυτα ασφαλής.», «Μεγαλύτερη ασφάλεια από “ηλεκτρονικούς κακοποιούς”.», «Μεγαλύτερη ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.», «Να υπάρχει ένα είδος σιγουριάς για τα χρήματα μας.», «Εγγυημένη ασφάλεια και φυσική επικοινωνία.», «Να λύνονται όλες μου οι απορίες.», «Ασφάλεια και τραπεζικό απόρρητο.» και πολλά ακόμη παρόμοια σχόλια.

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι ο κόσμος δεν θα εμπιστευόταν από την μια μέρα στην άλλη μια καθαρά internet τράπεζα χωρίς καταστήματα χωρίς τις απαραίτητες πρώτα εγγυήσεις και διασφαλίσεις. Ζητούνται ακόμη όπως βλέπουμε πλήρης ενημέρωση για τα πάντα, φυσική παρουσία για τυχόν απορίες, μεγαλύτερη προστασία από υποκλοπές, αποφυγή ελέγχου από το κράτος και γενικότερα μια πλήρη καταγραφή όλων των διασφαλίσεων και των πληροφοριών γραπτώς. Δεν υπάρχει καθόλου η έννοια λοιπόν εμπιστοσύνη και θα ήταν πολύ δύσκολο ένα τέτοιο εγχείρημα να πετύχει στη χώρα μας ειδικότερα με τις συνθήκες που επικρατούν σε αυτή, αλλά και ειδικότερα με όλους τους επιπλέον όρους που συνεπάγετε αυτή η δημιουργία, μείωση ανθρώπινου δυναμικού, απρόσωπες τράπεζες κλπ. Θα πρέπει να επαναπροσδιορισθούν οι σχέσεις μεταξύ τόσο τραπεζών – πελατών όσο όμως και

κρατικών φορέων – πολιτών και το σημαντικότερο κράτους – πολιτών προκειμένου κάτι τέτοιο να πετύχει.

Ερώτηση 15^η : Οι νέοι αντιλαμβάνονται πολύ πιο εύκολα τις τεχνολογικές αλλαγές που συμβαίνουν σε πολλούς τομείς, ένας από τους οποίους είναι οι τραπεζικές συναλλαγές αλλά και γενικότερα τις διάφορες καινοτομίες που προκύπτουν καθημερινά και δεν χάνονται τόσο από τον καθημερινό «βομβαρδισμό» του κάτι νέου που προκύπτει σε σχέση με τις μεγαλύτερες ηλικίες, διότι γεννήθηκαν και μεγάλωσαν σε έναν τεχνολογικό κόσμο, ανεξάρτητα βέβαια όλο αυτό με το εάν της χρησιμοποιούν και της εμπιστεύονται ή όχι. Οι νεότερες γενιές είναι εκείνες που εφόσον κάποια στιγμή προκύψει η δημιουργία αυτού του νέου κόσμου στην τραπεζική εξυπηρέτηση και στη μορφή των τραπεζών θα κληθούν να τον εννοχηστρώσουν. Ωστόσο ποια είναι κατά την γνώμη των ερωτηθέντων τα νέα εφόδια που θα πρέπει να παρέχουν στους πτυχιούχους των κλάδων που μπορούν να ασχοληθούν με τον κόσμο των τραπεζικών συναλλαγών και μηχανημάτων, τα οποία θα πρέπει να τους παρέχουν ώστε να μπορέσουν να επιβιώσουν στον νέο αυτό εργασιακό χώρο (με την προϋπόθεση ότι θα δημιουργηθεί) εφόσον το θελήσουν; Ακόμη ποιες αλλαγές θα πρέπει να υπάρξουν στη δομή της ενημέρωσης προς τους πελάτες αυτών των καταστημάτων; Αυτή ακριβώς αποτέλεσε και την τελευταία ερώτηση της έρευνας μου.

Μεταξύ λοιπόν των απόψεων αναφέρονται οι εξής: «Καλή εκπαίδευση στην τεχνολογία.», «Πιο άρτια ενημέρωση για να δημιουργηθεί κλίμα εμπιστοσύνης ανάμεσα στους πελάτες και στη νέα μορφή τραπεζικού κόσμου και σωστή κατάρτιση των πτυχιούχων που θα ασχοληθεί με αυτόν τον κλάδο.», «Η σωστή ενημέρωση, η χρόνια ενημέρωση, η στρωτή προσαρμογή σε αυτόν τον τρόπο τραπεζικών συναλλαγών και τα κατάλληλα εφόδια από το σχολείο και τα κατάλληλα εφόδια στα Πανεπιστήμια.», «Να έχουν πολύ καλή γνώση αυτών των μέσων και να ενημερώνονται συνεχώς για νέες αλλαγές.», «Οι τραπεζικές εφαρμογές όλων των τραπεζών να είναι τυποποιημένες και εύκολες στη χρήση τους.», «Οι νέοι θα πρέπει να έχουν άψογη γνώση προγραμμάτων και τραπεζικού δικτύου. Οι πελάτες θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα να κινήσουν εύκολα χρήματα μέσω ασφαλούς τρόπου για παράδειγμα δακτυλικού αποτυπώματος.», «Οικονομική ισότητα χρειάζεται για να μπορούν όλοι να ακολουθήσουν την τεχνολογία. Καθημερινή και συνεχής ενημέρωση.», «Στην Ελλάδα δεν μπορεί τίποτα να φτιαχτεί. Θα πρέπει όλα να μηδενιστούν και να αρχίσουν από την βαθμίδα του νηπιαγωγείου.», «Σίγουρα μια μεγάλη ενημέρωση προς όλο το κοινό για παράδειγμα σε σχολεία ή σεμινάρια, με τα θετικά και τα αρνητικά που θα περιείχε μια τέτοια αλλαγή στο κομμάτι του τραπεζικού κόσμου.», «Θα υπάρχουν πολλά προβλήματα λόγω επιπέδου μόρφωσης του κόσμου. Όλος ο τρόπος πρέπει να αλλάξει μέχρι και ο τρόπος σκέψης μας.», «Να μπορούν να χειρίζονται όλα τα προγράμματα αυτά με ευκολία.», «Οικονομική ευημερία. Για να ακολουθήσει κάποιος την τεχνολογία πρέπει να έχει την δυνατότητα να αγοράσει αυτά τα μηχανήματα. Για να γίνει μια τόσο μεγάλη αλλαγή πρέπει να έχεις κάνει τον κόσμο να έχει απόλυτη εξοικείωση. Οι σχολές να έχουν την δυνατότητα να έχουν στην ιδιοκτησία τους ακριβά μηχανήματα και οι εργαζόμενοι να αμείβονται καλά ώστε να μπορέσουν να ακολουθήσουν την τάση.», «Θα πρέπει η ενημέρωση και η παιδεία να γίνεται από την δευτεροβάθμια εκπαίδευση.», «Εξοικείωση με την τεχνολογία. Γνώσεις πάνω στην ηλεκτρονική τραπεζική. Προσωπική χρήση του νέου συστήματος για επιπλέον τριβή με το αντικείμενο και τις δυνατότητες που προσφέρει.», και πολλά ακόμη παρόμοια σχόλια.

Παρατηρούμε ότι τίγονται πάρα θέματα που σχετίζονται με την γενικότερη οργάνωση και λειτουργία του κράτους μας, ενώ υπάρχει και ο σχολιασμός ότι ενώ δαπανώνται γενικότερα πόροι να δαπανηθούν ώστε τα πανεπιστημιακά ιδρύματα να κατέχουν τις τεχνολογίες που εμφανίζονται καθημερινά όσο ακριβές και να είναι για μεγαλύτερη εξοικείωση των φοιτητών που θέλουν να ασχοληθούν με το κλάδο ενώ να υπάρχει και υψηλότερος μισθός ο οποίος θα δαπανάται για την απόκτηση από τους καθηγητές αυτών των νέων μέσων τα οποία θα τα εξερευνούν προκειμένου να μπορούν να διδάξουν ακόμη καλύτερα τις δυνατότητες αυτών. Ένα ακόμη σχόλιο αναφέρει ότι στην προκειμένη φάση με τις γενικότερες συνθήκες στη χώρα μας δεν γίνεται να αλλάξει τίποτα και θα πρέπει να ξεκινήσουμε από το μηδέν. Γενικότερα παρατηρείται ένα κλίμα δυσφορίας προς τη δομή και τη λειτουργία σε πολλούς τομείς που χειρίζεται το κράτος, ενώ μείζον θεωρείτε η συνεχής ενημέρωση σε σχέση με νέες τεχνολογίες από άτομα που θα έχουν βαθιά γνώση για αυτές.

Καταλήγω γενικότερα σε αυτό που έχω τονίσει και παλαιότερα ότι για να πετύχει ένα εγχείρημα οι βάσεις και οι αξίες και οι σχέσεις μεταξύ φορέων και ατόμων οι οποίες υπάρχουν σε ένα κράτος θα πρέπει να είναι γερές και σταθερές. Δεν προσπαθούμε να φέρουμε κάτι νέο εάν δεν υπάρχουν τα απαραίτητα εφόδια και αν έχει πληγεί η γενικότερη εμπιστοσύνη του κόσμου σε πολλούς τομείς καθώς όλο αυτό δεν θα στηριχθεί. Ακόμη και αν επιβληθεί αργά η γρήγορα με κάποιον τρόπο θα ανατραπεί καθώς ο σύγχρονος άνθρωπος λόγω της μεγάλης πίεσης που ήδη δέχεται από πολλούς της καθημερινότητας του δεν μπορεί να αντέξει περαιτέρω πίεση και ίσως αυτό να τον οδηγήσει στο να προτιμήσει κάτι διαφορετικό που δεν του επιβάλετε αλλά το επιλέγει αυτοβούλως (δικαίωμα ελεύθερης βούλησης, προσωπικότητας και ελευθερίας), στην περίπτωση αυτή αν για παράδειγμα έχει να επιλέξει κάτι το οποίο δημιουργήθηκε εντός της χώρας του και εκτός αυτής, επιλέξει το δεύτερο τότε δεν θα έχουμε τα θετικά αποτελέσματα που ίσως θα πιστεύαμε ότι θα είχαμε. Αυτός ακριβώς και είναι ένας από τους λόγους που οι νέοι πτυχιούχοι επιλέγουν να μην δεχθούν την δινή κατάσταση στον εργασιακό χώρο που πολλές φορές επικρατεί στη χώρα μας και επιλέγουν να φύγουν. Δεν λέω ότι στις άλλες χώρες ή στα άλλα μέσα στην περίπτωση των συναλλαγών δεν υπάρχουν προβλήματα αλλά συχνά ο άνθρωπος επιλέγει τη χώρα ή το μέσο που παρουσιάζει τα λιγότερα αρνητικά στοιχεία.

Κατακλείδα – Γενικό Συμπέρασμα

Τεχνολογία, Καινοτομία, Τεχνολογικός κόσμος, Τεχνολογικά Μέσα, Ψηφιακός κόσμος, Ψηφιακά μέσα, Gadget, Applications, Smartphone, Laptop, Internet, Internet Banking.....είναι έννοιες και λέξεις τις οποίες γνωρίζω, καθώς είμαι ένα άτομο μέσα στα χιλιάδες, που δεν γεννήθηκα στην έξαρση όλων αυτών των όρων, αλλά ωστόσο μεγάλωσα μέσα σε αυτά, από την ηλικία τουλάχιστον των 10 ετών και παρακολούθησα τη σταδιακή αλλαγή και εξέλιξη όλων αυτών των νέων μέσων και τεχνολογιών, ουσιαστικά έμαθα να δω με αυτά.

Ειδικότερα τα παιδιά που γεννιούνται στις μέρες μας έρχονται πλέον σε επαφή με τα μέσα αυτά σε πολύ μικρότερη ηλικία, σε σχέση με εμένα για παράδειγμα αλλά και με άτομα μεγαλύτερης ηλικίας από εμένα, μαθαίνουν, να τα χειρίζονται πολύ πιο νωρίς και είναι γεννημένα σε εποχές έξαρσης της τεχνολογίας σε όλους τους τομείς. Επομένως μεγαλώνοντας, για τα άτομα αυτά οι γρήγορες και συνεχείς αλλαγές θα

είναι πιο λογικές, αποδεκτές και συνηθισμένες και επιπλέον σε σχέση με εμάς εκείνα θα χρησιμοποιούν ακόμη περισσότερο τις νέες τεχνολογίες, θα τις εμπιστεύονται και θα τις μαθαίνουν πολύ ευκολότερα και πιθανόν δεν θα αναζητούν να βρουν τα αρνητικά στοιχεία αυτών των εφαρμογών και της τεχνολογίας και καινοτομίας γενικότερα, καθώς και τις συνέπειες που μπορεί να προκαλέσουν στις ζωές τους θετικές και αρνητικές.

Δεν είμαι αρνητική, ούτε στην εξέλιξη της τεχνολογίας, αλλά ούτε και στη χρησιμοποίησή της καθώς ο κόσμος προχωρά και εξελίσσεται και εμείς δεν πρέπει να μένουμε πίσω. Ωστόσο θεωρώ ότι όλο αυτό πρέπει να γίνεται με σύνεση και μέτρο, να μελετάτε πολύ διεξοδικά και να μην αποτελεί αποτέλεσμα του ότι είναι κάτι νέο και πρέπει οπωσδήποτε να το ακολουθήσω πριν το εξετάσω. Το σημαντικότερο είναι ότι πρέπει να υπάρχει το απαραίτητο υπόβαθρο από κάτω, αλλά και να μην οδηγεί όλο αυτό το νέο στην ελαχιστοποίηση της ανθρώπινης φυσικής παρουσίας, σε αποξένωση, σε αύξηση φαινομένων όπως η ανεργία και ο έλεγχος των κρατών και πολλά ακόμη.

Ένας λοιπόν από τους τομείς στους οποίους παρουσιάζονται ριζικές αλλαγές και καινοτομίες κάθε μέρα σε σχέση με το παρελθόν και ειδικότερα στις μέρες μας είναι ο τομέας των τραπεζικών συναλλαγών, που αποτελεί έναν τομέα που χρησιμοποιείτε από πάρα πολλούς ανθρώπους μεγάλης και μικρής ηλικίας. Ωστόσο σε αυτόν όλοι οι τρόποι συναλλαγής και τα μέσα έχουν αλλάξει σε σχέση με το παρελθόν, ενώ αλλάζουν ριζικά και μέρα με τη μέρα ολοένα και περισσότερο, καθώς μεταβαίνουμε σε έναν νέο κόσμο τραπεζικών συναλλαγών και καταστημάτων. Κατά πόσο όμως ο άνθρωπος και περισσότερο οι σύγχρονοι άνθρωποι στη χώρα μας, χρησιμοποιούν τους νέους τρόπους συναλλαγών, γνωρίζουν και επισκέπτονται τα νέα μοντέλα καταστημάτων, αξιοποιούν τις νέες τεχνολογίες στον τομέα των συναλλαγών, γνωρίζουν εντελώς καινούργιες έννοιες όπως το fintech που αναδύονται και κατά πόσο εμπιστεύονται όλο αυτό το νέο και ποιες επιφυλάξεις διατηρούν;

Θέλοντας λοιπόν να δώσω απάντηση σε όλα αυτά τα ερωτήματα, αλλά και να διαπιστώσω του εάν ο κόσμος διατηρεί κάποιες επιφυλάξεις από αυτές που διατηρώ και εγώ η ίδια, αν και χρησιμοποιώ αυτά τα μέσα σε κάποιο βαθμό, ήταν ο λόγος που επέλεξα να κλείσω τον κύκλο των σπουδών μου με την παρούσα πτυχιακή εργασία, στην οποία αρχικά μελέτησα (μέσω διαφόρων σελίδων αλλά και γνώσεων που αποκτήθηκαν κατά την πρακτική μου άσκηση στο κεντρικό κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας Αιόλου 86 Αθήνα στο τμήμα Corporate Banking και μέσω του σεμιναρίου που παρακολούθησα) και παρουσίασα όλο το θεωρητικό που σχετίζεται με αυτές τις αλλαγές, ενώ έπειτα συνέταξα δύο ερωτηματολόγια για την εργασία μου αυτή, μέσα από τα οποία θα διασαφηνιζόταν η στάση των ανθρώπων απέναντι στις αλλαγές στον τομέα των συναλλαγών.

Μου είναι λοιπόν πλέον ξεκάθαρο ότι ο κόσμος δεν μπορεί να εμπιστευτεί εύκολα οτιδήποτε νέο του παρουσιάζεται και αυτό λόγω της έλλειψης εμπιστοσύνης που υφίσταται πλέον. Αν και το μεγαλύτερο ποσοστό των ανθρώπων γνωρίζει τα εναλλακτικά δίκτυα που μπορούν να του προσφέρουν την τραπεζική εξυπηρέτηση σε πολύ λιγότερο χρόνο και γνωρίζουν και τις επιπλέον δυνατότητες που μπορούν να τους προσφέρουν, ωστόσο προτιμούν κατά κύριο λόγο την εξυπηρέτηση από τους τραπεζικούς υπαλλήλους καθώς επιθυμούν να έχουν άμεση προσωπική επαφή με το άτομο που τα εξυπηρετεί και να ξέρουν που θα απευθυνθούν σε περίπτωση λάθους ή απορίας, ενώ ακόμη και όταν προτιμούν για την εξυπηρέτησή τους τα εναλλακτικά

δίκτυα προτιμούν να εμμένουν σε συναλλαγές απλού τύπου και αυτές που γνωρίζουν και όχι σε πιο περίπλοκες για τις οποίες δεν νοιώθουν ασφαλής να της πραγματοποιήσουν μην έχοντας απέναντι τους κάποιον υπάλληλο και έχοντας απέναντι του μια μηχανή. Το ζήτημα όμως δεν σταματά εκεί, ο σύγχρονος άνθρωπος που η ζωή του είναι ιδιαίτερα πιεστική, γρήγορη και πολλές φορές άλλοι αποφασίζουν για αυτόν και εκείνος αναγκαστικά ακολουθεί (όπως για παράδειγμα στην περίπτωση αύξησης της φορολογίας και μείωσης των μισθών), επιθυμεί να έχει μια κάποια ανεξαρτησία να διατηρεί το δικαίωμα του περί ελευθερίας και ελεύθερης βούλησης αλλά και προστασίας των προσωπικών του δεδομένων για αυτό το λόγο και προτιμά να ψωνίζει περισσότερο με την χρήση μετρητών καθώς δεν επιθυμεί την πλήρη καταγραφή των τοποθεσιών που επισκέπτεται και των συναλλαγών που πραγματοποιεί σε μια βάση δεδομένων, η οποία θεωρητικά κατά τη γνώμη πολλών δεν μπορεί να παραβιαστεί.

Ωστόσο ο κόσμος δεν επιθυμεί να μένει πίσω στις εξελίξεις και την τεχνολογία και αναζητά συνεχώς τρόπους για να διευκολύνει την ζωή του για αυτόν ακριβώς τον λόγο και δίνει την ευκαιρία σε νέους τρόπους και μεθόδους συναλλαγών να ισχύσουν και να δημιουργηθούν αλλά και σε νέες μορφές τραπεζικών καταστημάτων χωρίς όμως να ξεχνά τα αρνητικά που όλα αυτά υπάρχει περίπτωση να επιφέρουν στις ζωές τους αν αφεθούν και δεν προσέξουν. Παρ' όλα αυτά δεν είναι τελείως αρνητικοί και δίνουν την ευκαιρία δοκιμαστικής περιόδου εξέλιξης θα λέγαμε. Ωστόσο όμως η ανασφάλεια που νοιώθουν πολλές φορές καθώς και σκέψεις που κάνουν λόγο του γενικότερου κλίματος που επικρατεί στη χώρα μας, του τύπου τι θα συμβεί αν υποστηρίξω αυτούς τους νέους τρόπους συναλλαγών και καταστημάτων; Οι μεγαλύτερες ηλικίες θα έχουν πρόσβαση; θα δημιουργηθεί ανεργία καθώς θα μειωθεί ο αναγκαίος αριθμός των εργαζομένων που θα χρειάζεται καθώς και άλλες παρόμοιες σκέψεις και ταυτόχρονα φόβοι κάνουν τον μέσο άνθρωπο να μην χρησιμοποιεί τις επιπλέον συναλλαγές υπηρεσίες και δυνατότητες που του προσφέρουν αυτά τα καταστήματα και να εμμένει στα παραδοσιακά εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης.

Έκπληξη ωστόσο μου δημιούργησε το γεγονός ότι ο περισσότερος κόσμος προτιμά καινοτόμα μηχανήματα με την τεχνολογία των ανέπαφων συναλλαγών αλλά και καινοτόμα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας έναντι της Πειραιώς που στην κατάταξη γενικότερης ικανοποίησης και εξυπηρέτησης βρίσκεται πρώτη. Όλο αυτό μας δείχνει ότι μάλλον τα πράγματα έχουν αρχίσει να αλλάζουν σε σχέση με την προτίμηση αυτών των δύο τουλάχιστον όσον αφορά τα νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες. Παρ' όλα αυτά η Πειραιώς κέρδισε ένα στοίχημα με την θετική αποδοχή από τον κόσμο της υπηρεσίας που διαθέτει στα ebranch «Ταμίας από Απόσταση», η οποία έχει ενσωματωμένες λειτουργίες που παρέχουν την δυνατότητα εξυπηρέτησης ατόμων με ειδικές ανάγκες χωρίς την παρουσία μαρτύρων κάτι το οποίο δεν παρέχετε από τα φυσικά καταστήματα. Βέβαια με τις τωρινές ενδείξεις όπου φαίνεται ότι ο κόσμος δεν γνωρίζει και δεν επισκέπτεται τα καινοτόμα καταστήματα των τραπεζών και δεν χρησιμοποιούν τις επιπλέον δυνατότητες που παρέχουν στο ποσοστό που θα έπρεπε δείχνουν ότι δεν ήταν μάλλον σωστή η χρονική στιγμή να συμβεί κάτι τέτοιο κάτι που φανερώνουν και τα σχόλια των ερωτηθέντων στο πως θα αντιδρούσαν αν όλα τα καταστήματα ήταν τέτοιου τύπου όπου υποστηρίζουν ότι στην σημερινή Ελλάδα κάτι τέτοιο δεν μπορεί να γίνει.

Πέρα από τις καινοτόμες αλλά ήπιες θα έλεγα εφαρμογές και προσπάθειες στον τραπεζικό τομέα έχουμε την ύπαρξη τραπεζών που λειτουργούν μόνο μέσω ίντερνετ και χωρίς καταστήματα, διαγωνισμούς για την εμφάνιση καινοτόμων ιδεών που

στηρίζονται στο fintech, εφαρμογών που στηρίζονται στο fintech και γενικότερα την ανάπτυξη μια fintech εποχής που σιγά σιγά ξεκινά να αναπτύσσεται και να εξαπλώνεται τουλάχιστον στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια.

Ωστόσο, και στην Ελλάδα έχουμε μια εταιρία, η οποία έχει λάβει επίσημη άδεια να λειτουργεί ως fintech τράπεζα, την γνωστή Viva που ωστόσο ο κόσμος την χρησιμοποιεί περισσότερο για τον άλλο τομέα δράσης της που είναι τα εισιτήρια και όχι τόσο για τον τομέα των συναλλαγών, οι εφαρμογές και τα προϊόντα της οποίας χρησιμοποιούνται σε ελάχιστο ποσοστό, γεγονός που φανερώνει ότι οι άνθρωποι δεν εμπιστεύονται για τις πιο σοβαρές συναλλαγές για εκείνους εύκολα εταιρίες αντί τραπεζών και ακόμη περισσότερο εταιρίες, οι οποίες λειτουργούν χωρίς καταστήματα. Όλο αυτό θεωρώ ότι συμβαίνει κυρίως λόγω οικονομικού και κοινωνικού κλίματος στην χώρα μας αλλά και των γενικότερων συνθηκών που επικρατούν σε αυτή, του τρόπου με τον οποίο έχουμε μεγαλώσει αλλά και της απουσίας εμπιστοσύνης και ασφάλειας, διότι σε άλλες χώρες όλο αυτό έχει πετύχει και λογικά λόγω των διαφορετικών συνθηκών που υφίστανται, χαρακτηριστικό μάλιστα παράδειγμα είναι η περίπτωση της N26, της οποίας οι λειτουργίες έχουν εξαπλωθεί και σε άλλες χώρες όπως η Ελλάδα. Φυσικά όμως σε αυτό το σημείο θέλω να τοποθετηθώ σε άρθρα τα οποία διάβασα και ανέφεραν ότι η συγκεκριμένη είναι γνωστή στην Ελλάδα και χρησιμοποιείται από πολλούς, εννοείται ότι κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει τουλάχιστον από άτομα μεσαίας εισοδηματικής κλίμακας.

Γενικότερα γύρω από την ανάπτυξη μόνο τραπεζών που θα λειτουργούν μέσω ίντερνετ χωρίς φυσικά καταστήματα και χωρίς την ανθρώπινη παρουσία, όλες οι απόψεις φανερώνουν ότι κάτι τέτοιο στην σημερινή Ελλάδα τουλάχιστον προς το παρόν δεν πρόκειται να συμβεί. Οι λόγοι που αναφέρονται μεταξύ των άλλων για την αποτυχία αυτού του εγχειρήματος από τους ερωτηθέντες είναι η ανεργία, η αποξένωση, η διαφθορά που υπάρχει, η έλλειψη εμπιστοσύνης, ο φόβος λάθους, ο φόβος απώλειας των χρημάτων τους, η ασταθής κατάσταση της χώρας, καθώς και πολλά παρόμοια σχόλια.

Κλείνοντας το όλο ζήτημα ποια είναι η δική μου άποψη; Δεν γίνεται να επιτύχει ένα τέτοιο εγχείρημα σε οποιαδήποτε χώρα και όχι μόνο στην Ελλάδα και λέγοντας εγχείρημα δεν αναφέρομαι μόνο στην δημιουργία τραπεζών που θα λειτουργούν μέσω internet χωρίς καταστήματα, αλλά και σε καινοτόμα τραπεζικά καταστήματα και γενικότερα σε καινοτόμες εφαρμογές, χωρίς να υπάρχει το κατάλληλο υπόβαθρο. Πριν ξεκινήσεις να προσφέρεις κάτι εναλλακτικό στο καταναλωτικό κοινό και στον πολίτη μιας χώρας θα πρέπει να προσέξεις τον χρόνο και τον τόπο και τις συνθήκες τοποθέτησης διότι αν δεν είναι οι ιδανικές όλο αυτό θα αποτύχει. Δεν πας να προσφέρεις κάτι εναλλακτικό επειδή το έκανε κάποιος άλλος σε διαφορετικό τόπο και χρόνο και διαφορετικό κοινό αποδοχής και πέτυχε. Πρέπει πάντοτε να είμαστε πολύ προσεκτικοί στο που και πότε απευθυνόμαστε. Θεωρώ λοιπόν ότι κάτι τέτοιο στη χώρα μας δεν θα πετύχαινε αποδοχής, όλη αυτή η εξέλιξη που κάθε μέρα μας εμφανίζετε δεν θεωρώ ότι είναι η κατάλληλη εποχή για να ευδοκιμήσει και κυρίως λόγω της κατάστασης στη χώρα μας και δεν εννοώ μόνο οικονομικής αλλά και κοινωνικής. Η έλλειψη εμπιστοσύνης που υπάρχει μεταξύ των διάφορων φορέων και των πολιτών, η πίεση που αισθάνονται οι πολίτες σε σχέση με τα χρήματα που πρέπει να δώσουν στο κράτος για φόρους αλλά και τα προσωπικά τους έξοδα, ο έλεγχος που αισθάνονται οι πολίτες ότι τους ασκείτε στο που ξοδεύουν που πηγαίνουν και γενικότερα, η αίσθηση ότι τα προσωπικά τους δεδομένα δεν προστατεύονται όπως θα έπρεπε, τα γενικότερα χρέη που υπάρχουν, η ανεργία, οι μειώσεις απολαβών, η

αποξένωση των ανθρώπων που υφίσταται, και η γενικότερη ρευστότητα που επικρατεί στη χώρα μας δεν θεωρώ ότι αποτελούν ευνοϊκούς παράγοντες ανάπτυξης καινοτομιών και ταυτόχρονης παρουσίασης θετικών αποτελεσμάτων τόσο στους ανθρώπους της χώρας μας ατομικά, όσο και συλλογικά αλλά όσο και στην πορεία και ανάπτυξη της Ελλάδας. Όλο αυτό φυσικά που υποστηρίζω αποδεικνύεται και από τα σχόλια των ερωτηθέντων που αναφέρονται και παρουσιάζονται στο σχολιασμό του 2^{ου} ερωτηματολογίου για το τρίτο μέρος της εργασίας μου.

Βιβλιογραφία

- ALPHABANK. (2018). "Αγορές με τεχνολογία *Chip & PIN*", . Ανάκτηση 9 20, 2018, από ALPHABANK:
https://www.alphabankcards.gr/Portals/2/Chip+PIN.pdf?fbclid=IwAR1efaYUGIG_umg6c72FwzOHHQJZqRB92UWclx5qP9b-zQU9sAN341GCjvE
- BeFinnovativeInnovationLab. (2018). "5μηνο Πρόγραμμα Επιχειρηματικής Επιτάχυνσης στο #Fintech". Ανάκτηση 7 12, 2018, από Be Finnovative: <http://befinnovative.com/el/>
- BimMAG. (2017). "Τι σημαίνουν τα αρχικά POS". Ανάκτηση 9 20, 2018, από BimMAG:
<https://bimag.gr/ti-shmainoun-ta-arxika-pos/>
- blb. (2016, 4 12). "Τι είναι το cloud". Ανάκτηση 9 20, 2018, από blb:
<https://www.blb.gr/website-faqs/132-198-ti-einai-to-cloud>
- Crowdpolicy. (2017). "Be Finnovative Impact Accelerator". Ανάκτηση 7 12, 2018, από Crowdpolicy: <http://crowdpolicy.com/project/be-finnovative-impact-accelerator/?lang=el>
- DEALNEWS, O. (2014, 11 1). "Η μεγάλη συμφωνία της Viva αλλάζει τα δεδομένα". Ανάκτηση 1 8, 2018, από Deal News Online: <http://www.dealnews.gr/roi/item/122775-H-%CE%BC%CE%B5%CE%B3%CE%AC%CE%BB%CE%B7-%CF%83%CF%85%CE%BC%CF%86%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CE%B7%CF%82-Viva-%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B6%CE%B5%CE%B9-%CF%84%CE%B1-%CE%B4%CE%B5%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%B1>
- Deutsche, B. (n.d.). "Ξένες Συναλλαγές με την N26 Mastercard". Ανάκτηση 8 22, 2018, από Deutcshe Bank konto: <https://www.deutscheskonto.org/el/number26-international/>
- EconomuWordpress. (2015, 3). "Gamification". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Economu Wordpress:
<https://economu.wordpress.com/%CE%B5%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%B9%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CF%85%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%8C/gamification-%CF%80%CE%B1%CE%B9%CF%87%CE%BD%CE%B9%CE%B4%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%AE%CF%83%CE%B7/>
- Editorialteam, I. (2017). N26 η τράπεζα που ανοίγεις λογαριασμό σε 8 λεπτά με βίντεο κλήση. Ανάκτηση 9 3, 2018, από Insurance Daily: <https://www.insurancedaily.gr/h-mobile-trapeza-pou-anigi-logariasmo-vinteoklisi-se-8-lepta/>
- emea. (2014, 5 24). "Νέο πρότυπο για την προστασία των δεδομένων των καρτών πληρωμής (PCI / DSS)". Ανάκτηση 9 20, 2018, από emea: <https://emea.gr/%CE%BD%CE%AD%CE%BF-%CF%80%CF%81%CF%8C%CF%84%CF%85%CF%80%CE%BF-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CF%89%CE%BD-%CE%B4%CE%B5%CE%B4/402447/402447/?fbclid=IwAR0HiCkFMXYutsHWKJalk7>

Ephone. (2018). "Virtual Τηλεφωνικό Κέντρο". Ανάκτηση 9 20, 2018, από ephone: <https://www.ephone.gr/ypiresies/ephone-thlefonika-kentra/virtual-thlefoniko-kentro>

Epixeiro. (2016, 11 15). "Viva Nest an IDEA in Fintech : Πρόγραμμα Ψηφιακής Καινοτομίας και Νέας επιχειρηματικότητας". Ανάκτηση 7 12, 2018, από epixeiro.gr: <http://www.epixeiro.gr/article/22639>

FlashNews. (2016, 12 13). "Το πρώτο τραπεζικό κατάστημα στην Ελλάδα χωρίς υπαλλήλους". Ανάκτηση 1 23, 2017, από flashnews.gr: <https://flashnews.gr/post/295094/to-prwto-trapeziko-katasthma-xwris-ypallhloys-sthn-ellada-binteo>

Fortunegreece. (2016, 4 11). "Η παγκόσμια επανάσταση του fintech και η Ελλάδα". Ανάκτηση 12 22, 2017, από FortuneGreece.gr: <http://www.fortunegreece.com/article/i-pagkosmia-epanastasi-tou-fintech-ke-i-ellada/>

FoxCasino. (2016, 8 20). "Τι είναι τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια". Ανάκτηση 9 20, 2018, από FoxCasino: <https://www.foxcasino.gr/ti-einai-ta-hlektronika-portofolia/>

globalpayments. (2018). "About the Point of Sale Pin Transaction Security Standard (PCI PTS)". Ανάκτηση 9 20, 2018, από globalpayments: <https://www.globalpaymentsinc.com/en-us/customer-center/customer-support/pci-pts>

Harkness, B. (2018, 8 8). "Chip Credit Cards : EMV, Chip and PIN & Chip and Signature". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Credit Card Insider: <https://www.creditcardinsider.com/learn/chip-and-signature-chip-and-pin-emv-cards/?fbclid=IwAR0v6rT4gcCaRyONGw7NYRRg8kzi4GdjLmAEOFvDXqjHUO453mJOzpx-lhA>

InnoSupport. (n.d.). "Διαφορά εφεύρεσης και καινοτομίας. Είδη καινοτομίας. Υποστήριξη της καινοτομίας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.". Ανάκτηση 1 9, 2017, από InnoSupport: <http://www.innosupport.net/index.php?id=6057&L=4>

i-tech4u. (2012, 1 16). "I-BANK STORE". Ανάκτηση 1 23, 2017, από i-tech4u: www.itech4u.gr

Kuczarski, T. (2011, 2 3). "Καινοτομία και εφεύρεση : ποια η διαφορά;". Ανάκτηση 1 9, 2017, από Capital.gr: <http://www.capital.gr/businessweek-online/1128148/kainotomia-kai-efeuresi-poia-i-diafora>

Modulus. (2009 - 2018). "Τι είναι το VoIP". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Modulus: <https://www.modulus.gr/services/voip/paroysiash/>

N26. (n.d.). N26 The Mobile Bank, The World at your Fingertips. Ανάκτηση 8 22, 2018, από N26: <https://n26.com/en-eu>

Nafteboriki. (2018, 4 23). "Diorama : Επένδυση 15 εκ. ευρώ στη Viva Wallet". Ανάκτηση 4 24, 2018, από Nafteboriki.gr: <https://www.nafteboriki.gr/finance/story/1343385/diorama-ependusi-15-ekat-euro-sti-viva-wallet>

NBG. (2018). "I-bank Pay 4B".

nbg. (n.d.). "i-bank store". Ανάκτηση 1 23, 2017, από nbg.gr: <https://www.nbg.gr/el/i-bank/i-bank-store>

nbg. (n.d.). "Εναλλακτικά Τραπεζικά Δίκτυα". "Ενημερωτικό Υλικό Σεμιναρίου". Αθήνα, Αττική, Ελλάδα: Εθνική Τράπεζα.

NBG. (2018). I-bank Pay.

NBG. (2018). I-Bank Payband.

NBG. (2017). *NBG i-bank #fintech 2 crowdhackathon*. Ανάκτηση 7 12, 2018, από CROWDHACKATHON: <http://crowdhackathon.com/fintech2/>

NBG, B. (2017). "i-bank POS".

NBG, B. (2015, 10 26). "Οδηγός i-bank POS". Αθήνα, Αττική, Ελλάδα: NBG.

newsbeast. (2011, 2 21). "Η Εθνική τράπεζα εγκαινίασε το πρώτο i-bank store". Ανάκτηση 1 23, 2017, από Newsbeast.gr: <https://www.newsbeast.gr/financial/arthro/129163/i-ethniki-trapeza-egainiase-to-proto-i-bank-store>

NewsRoom. (2017, 9 18). *Έρχεται το δεύτερο NBG i-bank Fintech Hackathon και ο 2ος κύκλος του be innovative*. Ανάκτηση 7 12, 2018, από Startupper: <https://startupper.gr/erxetai-to-deutero-fintech-hackathon/>

NewsRoom. (2017, 10 16). *Ευρωπαϊκή Οδηγία PSD2 : Απελευθέρωση του e-banking από το 2018*. Ανάκτηση 9 20, 2018, από NewsRoom: <https://newreport.gr/99616/eyropaiki-odigia-psd2-apeleftherosi-tou-e-banking-apo-2018/>

OpenBusiness. (2018, 1 4). *Open Bank APIs : Ανοιχτά δεδομένα για προγραμματιστές και startups*. Ανάκτηση 9 20, 2018, από OpenBusiness: <https://openbusiness.ellak.gr/2018/01/04/open-bank-apis-anichta-dedomena-gia-programmatistes-ke-startups/>

searchsecure. (2018). "Tokenization". Ανάκτηση 9 20, 2018, από searchsecure: <https://searchsecurity.techtarget.com/definition/tokenization>

Storey, D., Greene, J., Χασσίδ, Ι., & Φαφαλιού, Ε. (2011). "Επιχειρηματικότητα για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις". Αθήνα: Κριτική.

Techopedia. (2018). "Legacy System". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Techopedia: <https://www.techopedia.com/definition/635/legacy-system>

Techopedia. (2018). "Time to Market". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Techopedia: <https://www.techopedia.com/definition/23821/time-to-market>

Techtarget. (2007). "Intelligent Network - IN". Ανάκτηση 9 20, 2018, από TechTarget: <https://searchnetworking.techtarget.com/definition/Intelligent-Network>

tieinai.gr. (2013-2018). *Ορισμός B2C*. Ανάκτηση 9 20, 2018, από ti einai : <https://tieinai.gr/b2c/>

Unistep, Φ. Ι. (n.d.). *"Καινοτομία"*. Ανάκτηση 1 9, 2017, από Φυτώριο Ιδεών Unistep: http://www.liaison.uoc.gr/documents/unistep/parousiaseis_plaisia_unistep/01_kainotomia_maramvelakhs.pdf

Viva. (2015, 4). *"Financial Results 2014"*. Ανάκτηση 1 8, 2018, από Viva.gr: <https://travel.viva.gr/financial/financial-results-2014>

Viva. (2017, 6). *"Viva Wallet Financial Statements 2016"*. Ανάκτηση 1 8, 2018, από Viva Wallet: <https://www.vivawallet.com/wp-content/uploads/2018/09/Viva-Wallet-Financial-Statements-2016-eng.pdf>

Viva, P. (2018, 6). *"Viva Wallet Financial Statements 2017"*. Ανάκτηση 7 2, 2018, από Viva Wallet: <https://www.vivawallet.com/wp-content/uploads/2018/09/Viva-Wallet-Financial-Statements-2017-en.pdf>

VivaWallet. (n.d.). *"Viva Nest Fintech accelerator"*. Ανάκτηση 7 12, 2018, από Viva Wallet: <https://idea.fintech.aueb.gr/>

VivaWallet. (2018). *"Viva Wallet History"*. Ανάκτηση 1 8, 2018, από Viva Wallet: <https://www.vivawallet.com/en-gr/about-us/>

who, W. i. (2014, 4 11). *Χάρης Καρώνης*. Ανάκτηση 7 12, 2018, από Who is Who: <https://www.whoiswhogreece.com/charis-karonis/>

Wikipedia. (2018). *"Brainstorming"*. Ανάκτηση 9 20, 2018, από Wikipedia: https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B9%CE%B3%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82_%CE%B9%CE%B4%CE%B5%CF%8E%CE%BD

wikipedia. (2018, 11 5). *"Direct Bank"*. Ανάκτηση 11 6, 2018, από Wikipedia: https://en.wikipedia.org/wiki/Direct_bank

wikipedia. (2018). *"IATA"*. Ανάκτηση 9 20, 2018, από wikipedia: <https://el.wikipedia.org/wiki/IATA>

wikipedia. (2017). *"Order of the British Empire (OBE)"*. Ανάκτηση 9 20, 2018, από wikipedia: https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%AC%CE%B3%CE%BC%CE%B1_%CF%84%CE%B7%CF%82_%CE%92%CF%81%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82_%CE%91%CF%85%CF%84%CE%BF%CE%BA%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%AF%CE%B1%CF%82

wikipedia. (2017, 11 8). *"Peer to Peer (P2P)"*. Ανάκτηση 9 20, 2018, από wikipedia: <https://el.wikipedia.org/wiki/Peer-to-peer>

wikipedia. (2017, 9 27). *"TCP / IP"*. Ανάκτηση 9 20, 2018, από Wikipedia: <https://el.wikipedia.org/wiki/TCP/IP>

Wikipedia. (2014). "*Viva Services*". Ανάκτηση 1 8, 2018, από Wikipedia:
https://en.wikipedia.org/wiki/Viva_Services

Wikipedia. (2015). "*Αντιπραγματισμός*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Wikipedia:
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BD%CF%84%CE%B9%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%B3%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82>

Wikipedia. (2018). "*Αξιόγραφο*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Wikipedia:
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BE%CE%B9%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%BF>

wikipedia. (2018, 9 18). "*Διαδίκτυο των πραγμάτων - Iot*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από wikipedia:
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%B4%CE%AF%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%BF_%CF%84%CF%89%CE%BD_%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%B3%CE%BC%CE%AC%CF%84%CF%89%CE%BD

wikipedia. (2016, 6 27). "*Διαλειτουργικότητα*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από wikipedia:
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1>

Wikipedia. (2018). "*Διαχείριση - Management*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Wikipedia:
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%B7>

Wikipedia. (2015). "*Δίπλωμα Ευρεσιτεχνίας*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Wikipedia:
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%AF%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1_%CE%B5%CF%85%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%84%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%AF%CE%B1%CF%82

wikipedia. (2017, 10 21). "*Επαυξημένη πραγματικότητα*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από wikipedia:
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%80%CE%B1%CF%85%CE%BE%CE%B7%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%B7_%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%B3%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1

wikipedia. (2018). "*Ευέλικτη Μεθοδολογία*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Wikipedia:
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%85%CE%AD%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%84%CE%B7_%CE%BC%CE%B5%CE%B8%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B1

Wikipedia. (2018). "*Εφεύρεση*". Ανάκτηση 1 9, 2017, από Wikipedia:
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%86%CE%B5%CF%8D%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B7>

wikipedia. (2011, 6 22). "*Καινοτομία*". Ανάκτηση 1 9, 2017, από wikipedia:
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CE%B9%CE%BD%CE%BF%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1>

- wikipedia. (2018). "Τι είναι η τράπεζα". Ανάκτηση από wikipedia:
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1>
- workbiz. (2014). "Ορισμός B2B". Ανάκτηση 9 20, 2018, από WorkBiz:
<https://www.workbiz.gr/ti-einai-to-b2b/>
- Αβραμίδης, Π. (2014). "Η δυναμική εξέλιξη του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος και οι νέες προκλήσεις για τη χρηματοοικονομική διαμεσολάβηση". Στο Α. Π.. ALBA Executive Briefings The American College of Greece.
- Αγγελέτου, Β. (2017, 12 19). "Οι εντυπωσιακές καινοτομίες του e-branch της Τράπεζας Πειραιώς". Ανάκτηση 12 22, 2017, από youtube_insider:
https://www.youtube.com/watch?v=v_6j6emw6ul
- Αναγνωστάκη, Χ., & Μαστορέλης, Ι. (2011). "Επιχειρηματικότητα και καινοτομία. Μελέτη περιπτώσεων ελληνικών επιχειρήσεων.". Ανάκτηση 1 9, 2017, από Μονάδα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας, ΔΑΣΤΑ - ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:
http://www.lib.teipat.gr/ptychiakes/sdo/sdo_de/2011-2014/10146pe.pdf
- Αξαργόλου, Κ. (2012). "Ελλάδα : Προς το νέο εξωστρεφές μοντέλο οικονομικής ανάπτυξης". Στο Α. Κ., "Ελλάδα : Προς το νέο εξωστρεφές μοντέλο οικονομικής ανάπτυξης". Αθήνα: ALBA Executive Briefings The American College of Greece.
- Βικιλεξικό. (2017). "Χρεοστάσιο". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Βικιλεξικό:
<https://el.wiktionary.org/wiki/%CF%87%CF%81%CE%B5%CF%89%CF%83%CF%84%CE%AC%CF%83%CE%B9%CE%BF>
- Βλάχος, Σ. (n.d.). "Καινοτομία : Βασικές έννοιες και παρερμηνεύσεις.". Ανάκτηση 1 9, 2017, από ICBS:
https://www.icbs.gr/innet/UsersFiles/students/tutor_notes/postgraduate/DMS/VLACHOS/2.%20Entrepreneurship%20and%20Innovation.pdf
- Δασκαλόπουλος, Χ. (2016, 7 7). "Viva Wallet & Viva Wallet POS : Η νέα εποχή στις ηλεκτρονικές πληρωμές". Ανάκτηση 7 12, 2018, από THE TOC:
<http://www.thetoc.gr/oikonomia/article/viva-wallet--viva-wallet-pos-i-nea-epoxi-stis-ilektronikes-plirwmes>
- Δραβόπουλος, Π. (2015, 5 4). "Η φύση και η σημασία της καινοτομίας". Ανάκτηση 1 9, 2017, από Biz Experts: <https://bizexperts.eu/>
- Εθνική. (2018). "BankTrade". "BankTrade". Αθήνα, Αττική, Ελλάδα: ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.
- Εθνική. (2018). "Πληροφοριακές συναλλαγές Online IRIS". "Πληροφοριακές συναλλαγές Online IRIS". Αθήνα, Αττική, Ελλάδα: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας.
- Εθνική, Τ. (n.d.). "Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις για το i-bank POS". "Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις για το i-bank POS". Αθήνα, Αττική, Ελλάδα: NBG BANK.

Εθνική, Τ. (n.d.). ATM - ενημερωτικό υλικό σεμιναρίου. *ATM - ενημερωτικό υλικό σεμιναρίου*. Αθήνα, Αττική.

Εθνική, Τ. (n.d.). Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών. Αθήνα.

ΕΠΣΕΤ. (n.d.). "*SaaS – Software as a Service*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από ΕΠΣΕΤ:
http://www.epset.gr/el/Nisrt/A-z-Index#glossary_terms-default-10

Ευρετήριο, Ο. (2018). "*ATE – Απόδοση της Επένδυσης ROI*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από euretirio : <https://www.euretirio.com/apodosi-tis-ependysis/>

Ζερβάκη, Δ. (2014 - 2018). "*Τι είναι η Ελάχιστη Βιώσιμη Επιχείρηση – The Minimum Viable Business - MVB*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Dimitrazervaki:
<https://dimitrazervaki.com/what-is-minimum-viable-business/>

ΘΕΜΑ, Π. (2016, 12 13). "*Τράπεζα Πειραιώς : Το πρώτο e-branch είναι γεγονός*". Ανάκτηση 12 22, 2018, από ΠΡΩΤΟ ΘΕΜΑ:
<https://www.protothema.gr/economy/article/636666/trapeza-peiraios-to-proto-e-branch-einai-gegonos/>

Ιακωβίδου, Μ., Λελίδου, Δ., Παπαδόπουλος, Χ., & Φραγγίδου, Ε. (1985). "*Η έννοια της καινοτομίας*". Ανάκτηση 1 16, 2017, από rpl.rplramak.eu:
http://rpl.rplramak.eu/lykruom/ekdiloseis/06_epix/kainot.pdf

Κακούρης, Α., Λιούκας, Σ., Κόκκος, Α., Παυλάκης, Μ., & Κωσταρά, Ε. (2007 - 2013). "*Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα, Διοίκηση επιχειρήσεων*". Κεντρα Δια Βίου Μάθησης.

Καρκούτας, Γ. (2018). *Be Finnovatine : Στο επίκεντρο της καινοτομίας της Εθνικής Τράπεζας και του ελληνικού Finetch*. Ανάκτηση 7 12, 2018, από A. Medium Corporation:
<https://medium.com/the-crowdpolicy-collection/befinnovative-%CF%83%CF%84%CE%BF-%CE%B5%CF%80%CE%AF%CE%BA%CE%B5%CE%BD%CF%84%CF%81%CE%BF-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BD%CE%BF%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1%CF%82-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B5%CE%B8%CE%>

Κόκουβας, Γ. (2013, 4 19). "*Τι είναι επιτέλους τα startups*". Ανάκτηση 9 20, 2018, από in2life:
<https://www.in2life.gr/everyday/career/article/274693/ti-einai-epiteloy-s-ta-startups.html>

Κουρκούτας, Γ. (2016, 12 6). *Η Ν26 λειτουργεί πλέον κανονικά σε 17 χώρες της Ευρωζώνης και στην Ελλάδα*. Ανάκτηση 8 22, 2018, από Startupper: <https://startupper.gr/h-%CE%BD26-%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B5%CE%AF-%CF%80%CE%BB%CE%AD%CE%BF%CE%BD-%CE%BA%CE%B1%CE%BD%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CF%83%CE%B5-17-%CF%87%CF%8E%CF%81%CE%B5%CF%82/>

Λάτση, Ι. (2017). *Viva Nest Δελτίο Τύπου – An Idea in Fintech : Πρόγραμμα Ψηφιακής Καινοτομίας και Νέας Επιχειρηματικότητας*. Ανάκτηση 7 12, 2018, από Κοινοφελές Ίδρυμα Ιωάννα Σ. Λάτση: <http://www.latsis-foundation.org/ell/social-welfare-community->

development/stoxevmenes-protovoulies/xrimatodotiseis/all/2017/viva-nest-deltio-tyrou-ndash-an-idea-in-fintech-programma-psifiakis-kainotomias-kai-neas-epixeirimatikotitas

Λιβιεράτος, Α. (2013). *Οδηγός Καινοτομίας για Μικρές Επιχειρήσεις*. Αθήνα: Access Γραφικές τέχνες.

Λιούκας, Σ., Βουδούρη, Ε., Γκούρας, Α., & Λαντζούρη, Π. (2009). "Η καινοτομία στην Ελλάδα. Συγκριτική αξιολόγηση με διεθνείς δείκτες, πολιτικές, προτάσεις στρατηγικής".

Μαλλάς, Δ. (2014, 12 22). "Τι είναι τα wearables". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Newbomb: <https://www.newsbomb.gr/bombplus/tehnologia/story/535686/ti-einai-ta-wearables>

Μαλλιάρια, Ν. (2016, 12 13). "Νέα καινοτομία από την Τράπεζα Πειραιώς στο e-banking". Ανάκτηση 12 22, 2017, από capital.gr: <http://www.capital.gr/epixeiriseis/3176710/nea-kainotomia-aro-tin-trapeza-peiraios-sto-e-banking>

Μαλλιάρια, Ν. (2018, 7 9). "Τρομάζει τις τράπεζες η επέλαση των fintech". Ανάκτηση 8 1, 2018, από Capital: <http://www.capital.gr/epixeiriseis/3303860/tromazei-tis-trapezes-i-epelasi-ton-fintech>

Μαντάς, Σ., & Goodnight, J. (2018). "Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)". Ανάκτηση 9 20, 2018, από sas: https://www.sas.com/el_gr/insights/analytics/what-is-artificial-intelligence.html

Μαυραγάνης, Β., & Μπαϊρακτάρης, Α. (2018, 3 1). "Fintech & Fintech Hackathon & Be Finnovative". (Α. Τσεσμελή, Συνέντευξη στον/στην)

Μελάς, Κ. (2012). "Η ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος : ο υπηρέτης.". Αθήνα.

Μπολοβίνη, Ε. (2018, 7 5). Το νέο λογότυπο της Viva και η ιστορία του. Το money clip της νέας εποχής. Ανάκτηση 7 12, 2018, από iefimerida: <https://www.iefimerida.gr/news/428835/neo-logotipo-tis-viva-wallet-kai-i-istoria-toy-money-clip-tis-neas-epohis>

Μπράχου, Α. (2015, 7 4). "Η ιστορία των ATM". Ανάκτηση 1 16, 2017, από Uniquelife.gr: <http://www.uniquelife.gr/i-istoria-ton-atm/>

Παπαϊωάννου, Γ. (2017, 11 24). "Blockchain : Η επόμενη τεχνολογική επανάσταση". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Lifo: https://www.lifo.gr/articles/technology_articles/170283

Πειραιώς, Τ. (n.d.). "e-branch για ιδιώτες". Ανάκτηση 12 22, 2017, από Τράπεζα Πειραιώς: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/kanalia-eksypiretisis/e-branch>

Πειραιώς, Τ. (2018). "Μηχανήματα easyray". Ανάκτηση 1 23, 2017, από piraeusbank: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ypiresies-easyray/michanimata-easyray>

Πόγκας, Δ. (2016, 12 31). "Η ελληνική ευκαιρία του fintech και ο μεγάλος Γερμανός παίκτης". Ανάκτηση 12 22, 2017, από Huffingtonpost: https://www.huffingtonpost.gr/dimitrios-pogkas/-fintech-_b_8895588.html

- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2016, 11 21). "ChatBots : Τα πρώτα ρομπότ που συνομιλούν μαζί σου". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Επιχειρώ: <http://www.epixeiro.gr/article/41369>
- Πύλη. (2006 - 2008). "Ανάδραση". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Πύλη: http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/search.html?start=100&dl=%CE%9F33
- Πύλη. (2006 - 2008). "Πιλοτικός". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Πύλη: http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%22%CF%80%CE%B9%CE%BB%CE%BF%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82+-%CE%AE+-%CF%8C%22&dq=
- Πύλη. (2006 - 2008). "Πρώιμος". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Πύλη: http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%22%CF%80%CF%81%CF%8E%CE%B9%CE%BC%CE%BF%CF%82+-%CE%B7+-%CE%BF%22&dq=
- Πύλη. (2006 - 2008). "Πρωτότυπο". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Πύλη: http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/search.html?start=90&lq=%CF%80%CF%81%CF%89%CF%84%CE%BF
- Ρεγούλα, Β. (2016, 3 2). "Δεν φαντάζεστε γιατί δημιουργήθηκαν τα πρώτα ΑΤΜ". Ανάκτηση 1 16, 2017, από mononews.gr : <http://www.mononews.gr/life-style/i-proti-pou-chrisimopiisan-ta-atm-stin-ameriki-itan-ierodoules-ke-chartopektes>
- Σαμούρκας, Β. (2015, 1 21). "Η ψηφιακή αγορά έχει ονοματεπώνυμο". Ανάκτηση 1 8, 2018, από Fortune Greece: <http://www.fortunegreece.com/article/psifiaki-agora-echi-ono%C2%B5ateroni%C2%B5o/>
- Χαλικιάς, Μ. (2007 - 2013). "Μεθοδολογία Έρευνας για Διοικητικά Στελέχη (Έρευνα Πεδίου)". Ανάκτηση 9 20, 2018, από Τει Πειραιά: <http://eclass.teipir.gr/openeclass/modules/document/file.php/BUSI119/08%20%CE%A4%CE%B1%20%CE%B5%CE%AF%CE%B4%CE%B7%20%CF%84%CF%89%CE%BD%20%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CF%8E%CE%BD.pdf>
- Χασιώτης, Γ. (2018, 4 4). "Γιατί το customer retention είναι σημαντικότερο από το customer acquisition". Ανάκτηση 9 20, 2018, από ΕΠΙΧΕΙΡΩ: <http://www.epixeiro.gr/article/82259>
- ΧΡΥΜΕΚ. (n.d.). "Ηλεκτρονικές κλειδαριές και συστήματα χρονοκαθυστερήσης". Ανάκτηση 1 16, 2017, από ΧΡΥΜΕΚ: <http://www.chrimek.gr/>

Βιβλιογραφία Αναλυτικά

- Λιούκας Σ., Βουδούρη Ε., Γκούρας Α., Λαντζούρη Π., 2009, “Η καινοτομία στην Ελλάδα. Συγκριτική αξιολόγηση με διεθνείς δείκτες, πολιτικές, προτάσεις στρατηγικής” Ίδρυμα Κόκκαλη & Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από :
http://sev4enterprise.org/wp-content/uploads/2014/12/Report_on_Innovation_gr1.pdf
(Λιούκας, Βουδούρη, Γκούρας, & Λαντζούρη, 2009)
- Κακούρης Α., Λιούκας Σ., Κόκκος Α., Παυλάκης Μ., Κωσταρά Ε., ΕΣΠΑ 2007 – 2013, “Καινοτομία – Επιχειρηματικότητα – Διοίκηση Επιχειρήσεων”, Κέντρα Δια Βίου Μάθησης, Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από:
<http://kdvm.gr/Media/Default/Pdf%20enotites/1.1.pdf>
(Κακούρης, Λιούκας, Κόκκος, Παυλάκης, & Κωσταρά, 2007 - 2013)
- Αναγνωστάκη Χ., Μαστορέλης Ι., 2011, “Επιχειρηματικότητα και καινοτομία. Μελέτη περιπτώσεων ελληνικών επιχειρήσεων. (πτυχιακή εργασία)”, ΤΕΙ Πάτρας, Πάτρα, Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από :
http://www.lib.teipat.gr/ptyxiakes/sdo/sdo_de/2011-2014/10146pe.pdf
(Αναγνωστάκη & Μαστορέλης, 2011)
- Δρ Λιβιεράτος Α., 2013, “Οδηγός Καινοτομίας για Μικρές Επιχειρήσεις”, εκδόσεις Access Γραφικές Τέχνες Α.Ε., Αθήνα, ISBN 978-618-5025-22-9 Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από :
http://www.stepc.gr/_docs/library_docs/odigos_kainotomias.pdf
(Λιβιεράτος, 2013)
- Wikipedia, 2011, “Καινοτομία”, Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από :
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CE%B9%CE%BD%CE%BF%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1>
(wikipedia, Καινοτομία, 2011)
- Δραβόπουλος Περικλής, 2015, “Η φύση και η σημασία της καινοτομίας (blog)”, Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από : <https://bizexperts.gr/%CE%B7-%CF%86%CF%85%CF%83%CE%B7-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B7-%CF%83%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%B7%CF%83-%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BD%CE%BF%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%B1%CF%83/>
(Δραβόπουλος, 2015)

- Φυτώριο Ιδεών Unistep, “Καινοτομία”, Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από : http://www.liaison.uoc.gr/documents/unistep/parousiaseis_plaisia_unistep/01_kainotomia_maramvelakhs.pdf
(Unistep)
- Wikipedia, 2018, “Εφεύρεση”, Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από : <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%86%CE%B5%CF%8D%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B7>
(Wikipedia, Εφεύρεση, 2018)
- InnoSupport, “Διαφορά Εφεύρεσης και Καινοτομίας. Είδη Καινοτομίας. Υποστήριξη της καινοτομίας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.” Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από : <http://www.innosupport.net/index.php?id=6057&L=4>
(InnoSupport)
- Kuczmariski T. D., 2011, “Καινοτομία και εφεύρεση ποια η διαφορά;”, Ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από : <http://www.capital.gr/businessweek-online/1128148/kainotomia-kai-efeuresi-poia-i-diafora>
(Kuczmariski, 2011)
- Βλάχος Σ., “Καινοτομία : Βασικές έννοιες και παρερμηνεύσεις της καινοτομίας”, ανακτήθηκε στις 9/1/2017 από : https://www.icbs.gr/innet/UsersFiles/students/tutor_notes/postgraduate/DMS/VLACHOS/2.%20Entrepreneurship%20and%20Innovation.pdf
(Βλάχος)
- Ιακωβίδου Μ., Λελίδου Δ., Παπαδόπουλος Χ., Φραγγίδου Ε., 1985, “Η έννοια της καινοτομίας”, Θεσσαλονίκη, ανακτήθηκε στις 16/1/2017 από : http://ppl.pplpamak.eu/lykpuom/ekdiloseis/06_epix/kainot.pdf
(Ιακωβίδου, Λελίδου, Παπαδόπουλος, & Φραγγίδου, 1985)
- Wikipedia, 2018, “Τι είναι η τράπεζα”, Ανακτήθηκε από : <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1>
(wikipedia, Τι είναι η τράπεζα, 2018)
- Μελάς Κ., 2012, “Η ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος : ο υπηρέτης”(online book), Ανακτήθηκε στις 16/1/2017 από : <https://www.scribd.com/document/106935162/%CE%9A%CF%8E%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%82->

[%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AC%CF%82-%CE%97-%CE%99%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D-%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D-%CE%A3%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%82-%CE%9F-%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%AD%CF%84%CE%B7%CF%82](#)

(Μελάς, 2012)

- Ρεγούλα Β., 2016, “Δεν φαντάζεστε γιατί δημιουργήθηκαν τα πρώτα ATM”, Ανακτήθηκε στις 16/1/2017 από : <http://www.mononews.gr/life-style/i-proti-pou-chrisimopiisan-ta-atm-stin-ameriki-itan-ierodoules-ke-chartopektes> (Ρεγούλα, 2016)
- Μπράχου Α., 2015, “Η ιστορία των ATM”, Ανακτήθηκε στις 16/1/2017 από : <http://www.uniquelife.gr/i-istoria-ton-atm/> (Μπράχου, 2015)
- ΧΡΥΜΕΚ, “Ηλεκτρονικές κλειδαριές και συστήματα χρονοκαθυστέρησης”, ανακτήθηκε στις 16/1/2017 από : <http://www.chrimek.gr/> (ΧΡΥΜΕΚ)
- Αξαρλόγλου Κ., 2012, “Ελλάδα : Προς το νέο εξωστρεφές μοντέλο οικονομικής ανάπτυξης”, εκδόσεις ALBA Executive Briefings, Αθήνα (Αξαρλόγλου, 2012)
- Αβραμίδης Π., 2014, “Η δυναμική εξέλιξη του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος και οι νέες προκλήσεις για τη χρηματοοικονομική διαμεσολάβηση”, εκδόσεις ALBA Executive Briefings, Αθήνα (Αβραμίδης, 2014)

- Εθνική Τράπεζα,, “Πληροφορίες σχετικά με τα ΑΤΜ της Εθνικής Τράπεζας”, (Σεμινάριο Πρακτικής Άσκησης 2018. Τσεσμελή Α., 2018, Αθήνα (Εθνική Τ. , Σεμινάριο Πρακτικής Άσκησης, "ΑΤΜ", Τσεσμελή Α. 2018)
- Εθνική Τράπεζα,, "Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών", Σεμινάριο πρακτικής άσκησης 2018. Τσεσμελή Α., 2018, Αθήνα (Εθνική Τ. , Σεμινάριο Πρακτικής Άσκησης "ΚΑΠ", Τσεσμελή Α., 2018)
- Εθνική Τράπεζα, 2015, “Οδηγός i-bank POS”, εκδόσεις Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Ενημερωτικό υλικό σεμιναρίου πρακτικής άσκησης. (NBG Β. , Σεμινάριο πρακτικής άσκησης, Τσεσμελή Α. 2018, 2015)
- Εθνική Τράπεζα, “I-Bank POS”,σεμινάριο πρακτικής άσκησης. (NBG Β. , Σεμινάριο πρακτικής άσκησης, Τσεσμελή Α. 2018, 2017)
- Διεύθυνση Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων Εθνική Τράπεζα, “Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις για το i-bank POS” Έκδοση Εθνική Τράπεζα, Αθήνα (Εθνική Τ. , Σεμινάριο πρακτικής άσκησης "ibank POS". Τσεσμελή Α. 2018)
- Εθνική Τράπεζα, 2018, “Εναλλακτικά Τραπεζικά Δίκτυα”, Σεμινάριο Εθνικής Τράπεζας (nbg, Σεμινάριο πρακτική άσκησης, Τσεσμελή Α. 2018)
- Τράπεζα Πειραιώς, 2018, “Μηχανήματα easypay”, Ανακτήθηκε στις 23/1/2017 από : <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwttes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ypiresies-easypay/michanimata-easypay> (Πειραιώς, "Μηχανήματα easypay", 2018)
- Εθνική Τράπεζα, “I-bank stores”, Ανακτήθηκε στις 23/1/2017 από : <https://www.nbg.gr/el/i-bank/i-bank-store> (nbg, "i-bank store")
- Newsbeast.gr, 2011, “Η Εθνική τράπεζα εγκαινίασε το πρώτο i-bank store ”, Ανακτήθηκε στις 23/1/2017 από : <https://www.newsbeast.gr/financial/arthro/129163/i-ethniki-trapeza-egainiase-to-pto-i-bank-store> (newsbeast, 2011)

- I-tech4u, 2012, “I-bank store”, Ανακτήθηκε στις 23/1/2017 από : www.itech4u.gr (μην την κοιτάξετε έχει προσβληθεί με ιό). (i-tech4u, 2012)
- Flash News, 2016, “Το πρώτο τραπεζικό κατάστημα χωρίς υπαλλήλους στην Ελλάδα”, Ανακτήθηκε στις 23/1/2017 από : <https://flashnews.gr/post/295094/to-prwto-trapeziko-katasthma-xwris-ypallhloys-sthn-ellada-binteo> (FlashNews, 2016)
- Αγγελέτου Β, 2017, “Οι εντυπωσιακές καινοτομίες του e-branch της Τράπεζας Πειραιώς” (βίντεο στο youtube του περιοδικού insider), Ανακτήθηκε στις 22/12/2017 από : https://www.youtube.com/watch?v=v_6j6emw6uI (Αγγελέτου, 2017)
- Μαλλιάρια Ν., 2016, “Νέα καινοτομία από την Τράπεζα Πειραιώς στο e-banking”, Ανακτήθηκε στις 22/12/2017 από : <http://www.capital.gr/epixeiriseis/3176710/nea-kainotomia-apo-tin-trapeza-peiraios-sto-e-banking> (Μαλλιάρια, "Νέα καινοτομία από την Τράπεζα Πειραιώς στο e-banking", 2016)
- Πρώτο Θέμα, 2016, “Τράπεζα Πειραιώς : Το πρώτο e-branch είναι γεγονός” (ηλεκτρονικό άρθρο της εφημερίδας), Ανακτήθηκε στις 22/12/2017 από : <https://www.protothema.gr/economy/article/636666/trapeza-peiraios-to-prot-e-branch-einai-gegonos/> (ΘΕΜΑ, 2016)
- Τράπεζα Πειραιώς, 2018, “e – branch για ιδιώτες”, Ανακτήθηκε στις 22/12/2017 από : <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/kanalia-eksypiretisis/e-branch> (Πειραιώς, "e-branch για ιδιώτες")
- Fortune Greece, 2016, “Η παγκόσμια επανάσταση του Fintech και η Ελλάδα”, Ανακτήθηκε στις 22/12/2017 από : <http://www.fortunegreece.com/article/i-pagkosmia-epanastasi-tou-fintech-ke-i-ellada/> (Fortunegreece, 2016)
- Πόγκας Δ., 2016, “Η Ελληνική ευκαιρία του fintech και ο μεγάλος Γερμανός παίκτης”, Ανακτήθηκε στις 22/12/2017 από : https://www.huffingtonpost.gr/dimitrios-pogkas/-fintech-_b_8895588.html

(Πόγκας, 2016)

- Viva Wallet, 2018, “Viva Wallet History”, Ανακτήθηκε στις 8/1/2018 από : <https://www.vivawallet.com/en-gr/about-us/>
(VivaWallet, "Viva Wallet History", 2018)
- Wikipedia, 2014, “Viva Services” Ανακτήθηκε στις 8/1/2018 από : https://en.wikipedia.org/wiki/Viva_Services
(Wikipedia, "Viva Services", 2014)
- Nafteboriki, 2018 “Diorama : Επένδυση 15 εκ. ευρώ στη Viva Wallet”, Ανακτήθηκε 24/4/2018 από : <https://www.naftemporiki.gr/finance/story/1343385/diorama-ependusi-15-ekat-euro-sti-viva-wallet>
(Nafteboriki, 2018)
- Viva Wallet, 2017, “Viva Wallet financial statements 2016”, Ανακτήθηκε στις 8/1/2018 από : <https://www.vivawallet.com/wp-content/uploads/2018/09/Viva-Wallet-Financial-Statements-2016-eng.pdf>
(Viva, "Viva Wallet Financial Statements 2016", 2017)
- Viva, 2015, “Financial Results 2014”, Ανακτήθηκε στις 8/1/2018 από : <https://travel.viva.gr/financial/financial-results-2014>
(Viva, "Financial Results 2014", 2015)
- Viva Payment Services, 2018, “Viva Wallet Financial Statements 2017”, Ανακτήθηκε στις 2/7/2018 από : <https://www.vivawallet.com/wp-content/uploads/2018/09/Viva-Wallet-Financial-Statements-2017-en.pdf>
(Viva P. , 2018)
- Deal New Online, 2014, “Η μεγάλη συμφωνία της Viva αλλάζει τα δεδομένα”, Ανακτήθηκε στις 8/1/2018 από : <http://www.dealnews.gr/roi/item/122775-H-%CE%BC%CE%B5%CE%B3%CE%AC%CE%BB%CE%B7-%CF%83%CF%85%CE%BC%CF%86%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CE%B7%CF%82-Viva-%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B6%CE%B5%CE%B9-%CF%84%CE%B1-%CE%B4%CE%B5%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%B1#.XAfPNNv7TIU>
(DEALNEWS, 2014)

- Σαμούρκας Β., 2015, “Η ψηφιακή αγορά έχει ονοματεπώνυμο”, Ανακτήθηκε στις 8/1/2018 από :
<http://www.fortunegreece.com/article/psifiaki-agma-echi-ono%C2%B5ateponi%C2%B5o/>
(Σαμούρκας, 2015)
- Μπολοβίνη Ε., 2018, “Το νέο λογότυπο της Viva και η ιστορία του. Το money clip της νέας εποχής” Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από :
<https://www.iefimerida.gr/news/428835/neo-logotipo-tis-viva-wallet-kai-istoria-toy-money-clip-tis-neas-epohis>
(Μπολοβίνη, 2018)
- Who is who, 2014, “Χάρης Καρώνης”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από :
<https://www.whoiswhogreece.com/charis-karonis/>
(who, 2014)
- Δασκαλόπουλος Χ., 2016, “Viva Wallet & Viva Wallet POS : Η νέα εποχή στις ηλεκτρονικές πληρωμές”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από :
<http://www.thetoc.gr/oikonomia/article/viva-wallet--viva-wallet-pos-i-neas-epoxi-stis-ilektronikes-plirwmes>
(Δασκαλόπουλος, 2016)
- Epixeiro.gr, 2016, “Viva Nest an IDEA in Fintech : Πρόγραμμα Ψηφιακής Καινοτομίας και Νέας επιχειρηματικότητας”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από: <http://www.epixeiro.gr/article/22639>
(Epixeiro, 2016)
- Viva Wallet, “Viva Nest Fintech accelerator”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από : <https://idea.fintech.aueb.gr/>
(VivaWallet, "Viva Nest Fintech accelerator")
- Λάτση Ι., 2017, “Viva Nest Δελτίο Τύπου – An Idea in Fintech : Πρόγραμμα Ψηφιακής Καινοτομίας και Νέας Επιχειρηματικότητας”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από :
<http://www.latsis-foundation.org/ell/social-welfare-community-development/stoxevmenes-protovoulies/xrimatodotiseis/all/2017/viva-nest-deltio-typou-ndash-an-idea-in-fintech-programma-psifiakis-kainotomias-kai-neas-epixeirimatikotitas>
(Λάτση, 2017)

- Εθνική Τράπεζα, 2018, “I-bank Payband”, (NBG, Σεμινάριο Πρακτικής Άσκησης, "ibank payband", Τσεσμελή Α., 2018)
- Εθνική Τράπεζα, 2018, “I-bank Pay”, (NBG, Σεμινάριο πρακτικής άσκησης, "ibank pay", Τσεσμελή Α. , 2018)
- Εθνική Τράπεζα, 2018, “I-bank Pay 4B”, (NBG, Σεμινάριο Πρακτικής Άσκησης, "ibank pay4B", Τσεσμελή Α., 2018, 2018)
- Εθνική Τράπεζα, 2018, “Πληροφοριακές Συναλλαγές Online IRIS”, Πρακτική Άσκηση 2018 (Εθνική, Εργασιακή Εμπειρία, Τσεσμελή Α. , 2018)
- Εθνική Τράπεζα, 2018, “BankTrade”, Πρακτική Άσκηση 2018 (Εθνική, Εργασιακή Εμπειρία Τσεσμελή Α. , 2018)
- Μαυραγάνης Β, Μπαϊρακτάρης Α., 2018, “Fintech & Fintech Hackathon & Be Finnovative”, Συνέντευξη από Τσεσμελή Α. (Μαυραγάνης & Μπαϊρακτάρης, 2018)
- Εθνική Τράπεζα, 2017, “NBG i-bank #fintech 2 crowdhackathon”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από : <http://crowdhackathon.com/fintech2/> (NBG, NBG i-bank #fintech 2 crowdhackathon, 2017)
- Crowdpolicy, 2017, “Be Finnovative Impact Accelerator”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από : <http://crowdpolicy.com/project/be-finnovative-impact-accelerator/?lang=el> (Crowdpolicy, 2017)
- NewsRoom, 2017, “Έρχεται το δεύτερο NBG i-bank Fintech Hackathon και ο 2^{ος} κύκλος του be finnovative”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από : <https://startupper.gr/erxetai-to-deutero-fintech-hackathon/> (NewsRoom, Έρχεται το δεύτερο NBG i-bank Fintech Hackathon και ο 2ος κύκλος του be finnovative, 2017)
- Κουρκούτας Γ., 2018, “Be Finnovative : Στο επίκεντρο της καινοτομίας της Εθνικής Τράπεζας και του ελληνικού Finetch”, Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από : <https://medium.com/the-crowdpolicy-collection/befinnovative-%CF%83%CF%84%CE%BF-%CE%B5%CF%80%CE%AF%CE%BA%CE%B5%CE%BD%CF%84%CF%81%CE%BF-%CF%84%CE%B7%CF%82->

<https://www.fintech-1fc8204a7163>

(Καρκούτας, 2018)

- Be finnovative Innovation Lab, 2018, “5μηνο Πρόγραμμα Επιχειρηματικής Επιτάχυνσης στο #Fintech” , Ανακτήθηκε στις 12/7/2018 από : <http://befinnovative.com/el/>
(BeFinnovativeInnovationLab, 2018)
- Μαλλiάρα Ν., 2018, “Τρομάζει τις τράπεζες η επέλαση των fintech”, Ανακτήθηκε στις 1/8/2018 από : <http://www.capital.gr/epixeiriseis/3303860/tromazei-tis-trapezes-i-epelasi-ton-fintech>
(Μαλλiάρα, "Τρομάζει τις τράπεζες η επέλαση των fintech", 2018)
- Deutsche Bank, “Ξένες Συναλλαγές με την N26 Mastercard”, Ανακτήθηκε στις 22/8/2018 από : <https://www.deutscheskonto.org/el/number26-international/>
(Deutsche)
- Κουρκούτας Γ., 2016, “Η N26 λειτουργεί πλέον κανονικά σε 17 χώρες της Ευρωζώνης και στην Ελλάδα”, Ανακτήθηκε στις 22/8/2018 από : <https://startupper.gr/h-%CE%BD26-%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B5%CE%AF-%CF%80%CE%BB%CE%AD%CE%BF%CE%BD-%CE%BA%CE%B1%CE%BD%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CF%83%CE%B5-17-%CF%87%CF%8E%CF%81%CE%B5%CF%82/>
(Κουρκούτας, 2016)
- N26, “N26 The Mobile Bank, The World at your Fingertips”, Ανακτήθηκε στις 22/8/2018 από : <https://n26.com/en-eu>
(N26)
- Insurancedaily Editorial Team, 2017, “N26 η τράπεζα που ανοίγεις λογαριασμό σε 8 λεπτά με βίντεο κλήση”, Ανακτήθηκε στις 3/9/2018 από : <https://www.insurancedaily.gr/h-mobile-trapeza-pou-anigi-logarismo-vinteoklisi-se-8-lepta/>

- (Editorialteam, 2017)
- Tieinai.gr, 2013 – 2018, “Ορισμός B2C”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://ti-einai.gr/b2c/> (tieinai.gr, 2013-2018)
 - Workbiz, 2014, “Ορισμός B2B”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://www.workbiz.gr/ti-einai-to-b2b/> (workbiz, 2014)
 - NewsRoom, 2017, “Ευρωπαϊκή Οδηγία PSD2 : Απελευθέρωση του e-banking από το 2018”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://newreport.gr/99616/eyropaiki-odigia-psd2-apeleftherosi-tou-e-banking-apo-2018/> (NewsRoom, Ευρωπαϊκή Οδηγία PSD2 : Απελευθέρωση του e-banking από το 2018, 2017)
 - OpenBusiness, 2018, “Open Bank APIs : Ανοιχτά δεδομένα για προγραμματιστές και startups”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://openbusiness.ellak.gr/2018/01/04/open-bank-apis-anichta-dedomena-gia-programmatistes-ke-startups/> (OpenBusiness, 2018)
 - EconomuWordpress, 2015, “Gamification”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://economu.wordpress.com/%CE%B5%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%B9%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CF%85%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%8C/gamification-%CF%80%CE%B1%CE%B9%CF%87%CE%BD%CE%B9%CE%B4%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%AE%CF%83%CE%B7/> (EconomuWordpress, 2015)
 - FoxCasino, 2016, “Τι είναι τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://www.foxcasino.gr/ti-einai-ta-hlektronika-portofolia/> (FoxCasino, 2016)
 - Wikipedia, 2018, “IATA”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://el.wikipedia.org/wiki/IATA> (wikipedia, "IATA", 2018)
 - Ephone, 2018, “Virtual Τηλεφωνικό Κέντρο” Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από: <https://www.ephone.gr/ypiresies/ephone-thlefonika-kentra/virtual-thlefoniko-kentro> (Ephone, 2018)

- ΕΠΣΕΤ, “SaaS – Software as a Service” Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : http://www.epset.gr/el/Nisrt/A-z-Index#glossary_terms-default-10 (ΕΠΣΕΤ)
- Modulus, 2009 – 2018, “Τι είναι το VoIP”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://www.modulus.gr/services/voip/paroysiash/> (Modulus, 2009 - 2018)
- Techtarget, 2007, “Intelligent Network - IN”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από: <https://searchnetworking.techtarget.com/definition/Intelligent-Network> (Techtarget, 2007)
- Παπαϊωάννου Γ., 2017, “Blockchain : Η επόμενη τεχνολογική επανάσταση”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : https://www.lifo.gr/articles/technology_articles/170283 (Παπαϊωάννου, 2017)
- Ζερβάκη Δ., 2014 – 2018, “Τι είναι η Ελάχιστη Βιώσιμη Επιχείρηση – The Minimum Viable Business - MVB”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://dimitrazervaki.com/what-is-minimum-viable-business/> (Ζερβάκη, 2014 - 2018)
- Πρωτοπαπαδάκης Ι., 2016, “ChatBots : Τα πρώτα ρομπότ που συνομιλούν μαζί σου”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <http://www.epixeiro.gr/article/41369> (Πρωτοπαπαδάκης, 2016)
- Techopedia, 2018, “Legacy Systems”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://www.techopedia.com/definition/635/legacy-system> (Techopedia, "Legacy System", 2018)
- Techopedia, 2018, “Time to Market”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <https://www.techopedia.com/definition/23821/time-to-market> (Techopedia, "Time to Market", 2018)
- Wikipedia, 2018, “Ευέλικτη Μεθοδολογία”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%85%CE%AD%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%84%CE%B7_%CE%BC%CE%B5%CE%B8%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B1 (wikipedia, "Ευέλικτη Μεθοδολογία", 2018)

- Μαντάς Σ., Goodnight J., 2018, “Τεχνητή νοημοσύνη (AI)”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
https://www.sas.com/el_gr/insights/analytics/what-is-artificial-intelligence.html
(Μαντάς & Goodnight, 2018)
- Wikipedia, 2018, “Διαχείριση - Management”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%B7>
(Wikipedia, "Διαχείριση - Management", 2018)
- Wikipedia, 2018, “Brainstorming”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B9%CE%B3%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82_%CE%B9%CE%B4%CE%B5%CF%8E%CE%BD
(Wikipedia, "Brainstorming", 2018)
- Πύλη, 2006 – 2008, “Πιλοτικός”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%22%CF%80%CE%B9%CE%BB%CE%BF%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82+-%CE%AE+-%CF%8C%22&dq=
(Πύλη, "Πιλοτικός", 2006 - 2008)
- Πύλη, 2006 – 2008, “Πρώιμος”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018, από :
http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%22%CF%80%CF%81%CF%8E%CE%B9%CE%BC%CE%BF%CF%82+-%CE%B7+-%CE%BF%22&dq=
(Πύλη, "Πρώιμος", 2006 - 2008)
- Πύλη, 2006 – 2008, “Ανάδραση”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018, από :
http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/search.html?start=100&dl=%CE%9F33
(Πύλη, "Ανάδραση", 2006 - 2008)
- Πύλη, 2006 – 2008, “Πρωτότυπο”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/search.html?start=90&lq=%CF%80%CF%81%CF%89%CF%84%CE%BF
(Πύλη, "Πρωτότυπο", 2006 - 2008)

- Ευρετήριο Οικονομικών Όρων, 2018, “ΑΤΕ – Απόδοση της Επένδυσης ROI”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://www.euretirio.com/apodosi-tis-ependysis/>
(Ευρετήριο, 2018)
- Wikipedia, 2015, “Δίπλωμα Ευρεσιτεχνίας”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από:
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%AF%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1_%CE%B5%CF%85%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%84%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%AF%CE%B1%CF%82
(Wikipedia, "Δίπλωμα Ευρεσιτεχνίας", 2015)
- Χαλικιάς Μ., 2007 – 2013, “Μεθοδολογία Έρευνας για Διοικητικά Στελέχη (Έρευνα Πεδίου)”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<http://eclass.teipir.gr/openeclass/modules/document/file.php/BUSI119/08%20%CE%A4%CE%B1%20%CE%B5%CE%AF%CE%B4%CE%B7%20%CF%84%CF%89%CE%BD%20%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CF%8E%CE%BD.pdf>
(Χαλικιάς, 2007 - 2013)
- Wikipedia, 2016, “Διαλειτουργικότητα”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1>
(wikipedia, "Διαλειτουργικότητα", 2016)
- Wikipedia, 2017, “Αξιόγραφο”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BE%CE%B9%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%BF>
(Wikipedia, "Αξιόγραφο", 2018)
- Βικιλεξικό, 2017, “Χρεοστάσιο”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://el.wiktionary.org/wiki/%CF%87%CF%81%CE%B5%CF%89%CF%83%CF%84%CE%AC%CF%83%CE%B9%CE%BF>
(Βικιλεξικό, 2017)
- Wikipedia, 2015, “Αντιπραγματισμός”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BD%CF%84%CE%B9%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%B3%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82>
(Wikipedia, "Αντιπραγματισμός", 2015)

- Wikipedia, 2017, “Order of the British Empire (OBE)”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%AC%CE%B3%CE%BC%CE%B1_%CF%84%CE%B7%CF%82_%CE%92%CF%81%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82_%CE%91%CF%85%CF%84%CE%BF%CE%BA%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%AF%CE%B1%CF%82
 (wikipedia, "Order of the British Empire (OBE)", 2017)
- Bimag, 2017, “Τι σημαίνουν τα αρχικά POS”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://bimag.gr/ti-shmainoun-ta-arxika-pos/>
 (BimMAG, 2017)
- Wikipedia, 2017, “TCP / IP”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://el.wikipedia.org/wiki/TCP/IP>
 (wikipedia, "TCP / IP", 2017)
- EMEA, 2014, “Νέο πρότυπο για την προστασία των δεδομένων των καρτών πληρωμής (PCI / DSS)”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
https://emea.gr/%CE%BD%CE%AD%CE%BF-%CF%80%CF%81%CF%8C%CF%84%CF%85%CF%80%CE%BF-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CF%89%CE%BD-%CE%B4%CE%B5%CE%B4/402447/402447/?fbclid=IwAR0HiCkFMXYut_sHWKJalk7Aga26uycIj2FPhviXZhm_n7Ysk2gONnBZLiJ4
 (emea, 2014)
- Harkness B., 2018, “Chip Credit Cards : EMV, Chip and PIN & Chip and Signature”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://www.creditcardinsider.com/learn/chip-and-signature-chip-and-pin-emv-cards/?fbclid=IwAR0v6rT4gcCaRyONGw7NYRRg8kzi4GdjLmAEOFvDXqjHUO453mJOzpx-lhA>
 (Harkness, 2018)
- Alpha Bank, 2018, “Αγορές με τεχνολογία Chip & PIN”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
https://www.alphabankcards.gr/Portals/2/Chip+PIN.pdf?fbclid=IwAR1efaYUGIG_umg6c72FwzOHHQJZqRB92UWclx5qP9b-zQU9sAN341GCjvE
 (ALPHABANK, 2018)

- GlobalPayments, 2018, “About the Point of Sale Pin Transaction Security Standard (PCI PTS)”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://www.globalpaymentsinc.com/en-us/customer-center/customer-support/pci-pts>
(globalpayments, 2018)
- Wikipedia, 2017, “Επαυξημένη πραγματικότητα”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%80%CE%B1%CF%85%CE%B5%CE%B7%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%B7_%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%B3%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1
(wikipedia, "Επαυξημένη πραγματικότητα", 2017)
- blb.gr, 2016, “Τι είναι το Cloud”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://www.blb.gr/website-faqs/132-198-ti-einai-to-cloud>
(blb, 2016)
- Κόκουβας Γ., 2013, “Τι είναι επιτέλους τα startups”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://www.in2life.gr/everyday/career/article/274693/ti-einai-epiteloys-ta-startups.html>
(Κόκουβας, 2013)
- Wikipedia, 2017, “Peer to Peer (P2P)”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://el.wikipedia.org/wiki/Peer-to-peer>
(wikipedia, "Peer to Peer (P2P)", 2017)
- Searchsecurity, 2018, “Tokenization”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://searchsecurity.techtarget.com/definition/tokenization>
(searchsecure, 2018)
- Wikipedia, 2018, “Direct Bank”, Ανακτήθηκε στις 6/11/2018 από :
https://en.wikipedia.org/wiki/Direct_bank
(wikipedia, "Direct Bank", 2018)
- Μαλλάς Δ., 2014, “Τι είναι τα Wearables”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :
<https://www.newsbomb.gr/bombplus/tecnologia/story/535686/ti-einai-ta-wearables>
(Μαλλάς, 2014)
- Wikipedia, 2018, “Διαδίκτυο των πραγμάτων (Iot)”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από :

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%B4%CE%AF%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%BF_%CF%84%CF%89%CE%BD_%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%B3%CE%BC%CE%AC%CF%84%CF%89%CE%BD

(wikipedia, "Διαδίκτυο των πραγμάτων - Iot", 2018)

- Χασιώτης Γ., 2018, “Γιατί το customer retention είναι σημαντικότερο από το customer acquisition”, Ανακτήθηκε στις 20/9/2018 από : <http://www.epixeiro.gr/article/82259>
(Χασιώτης, 2018)

Παράρτημα 1

1) Επιτραπέζιο iCT220

Το συγκεκριμένο μηχάνημα είναι εργονομικά σχεδιασμένο, καταλαμβάνει ελάχιστο χώρο για να διευκολύνει στο μέγιστο τις καθημερινές συναλλαγές. Είναι ασπρόμαυρο και διαθέτει μεγάλα φωτιζόμενα πλήκτρα, έξυπνο μενού, φωτεινές ενδείξεις και οθόνη LCD χαρακτηριστικά τα οποία απλοποιούν την πλοήγηση και την πληκτρολόγηση και μειώνουν παράλληλα την πιθανότητα εισαγωγής λάθους στοιχείων. Χάρη στο προηγμένο λογισμικό που διαθέτει οι συναλλαγές γίνονται εύκολα και γρήγορα (πιο συγκεκριμένα γίνονται με μεγάλη ταχύτητα λόγω TCP / IP Connection). Αποδέχεται όλους τους τρόπους πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων των **EMV Chip & PIN**, μαγνητική πίστα και NFC / Contactless. Επιπλέον παρέχει πιστοποιημένη ασφάλεια βάσει των υψηλότερων προδιαγραφών, συμπεριλαμβανομένων των **PCI - PTS** 2.x και 3.x. Τέλος παρέχει δυνατότητες προώθησης της επωνυμίας και ενίσχυσης του brand χάρη στις δυνατότητες παραμετροποίησης.

Στο στάνταρ πακέτο αυτού του τερματικού περιλαμβάνονται :

- Το επιτραπέζιο τερματικό με ενσωματωμένο Contactless Reader, ενσωματωμένο σπирάλ καλώδιο για όλες τις συνδέσεις, αφήνοντας ελεύθερο χώρο στο ταμείο
- Καλώδιο ρεύματος δικτύου & τηλεφωνικής σύνδεσης
- 2 Ρολά χαρτιού
- Μια κάρτα καθαρισμού των αναγνωστών του τερματικού (Cleaning Card)
- 2 χρόνια εγγύηση

2) Επιτραπέζιο iCT250

Το συγκεκριμένο μηχάνημα είναι εργονομικά σχεδιασμένο, καταλαμβάνει ελάχιστο χώρο για να διευκολύνει στο μέγιστο τις καθημερινές συναλλαγές. Είναι

έγχρωμο και διαθέτει μεγάλα φωτιζόμενα πλήκτρα, έξυπνο μενού, φωτεινές ενδείξεις και οθόνη LCD χαρακτηριστικά τα οποία απλοποιούν την πλοήγηση και την πληκτρολόγηση και μειώνουν παράλληλα την πιθανότητα εισαγωγής λάθος στοιχείων. Χάρη στο προηγμένο λογισμικό που διαθέτει οι συναλλαγές γίνονται εύκολα και γρήγορα (πιο συγκεκριμένα γίνονται με μεγάλη ταχύτητα λόγω TCP / IP Connection). Αποδέχεται όλους τους τρόπους πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων των EMV Chip & PIN, μαγνητική πίστα και NFC / Contactless. Επιπλέον, παρέχει πιστοποιημένη ασφάλεια βάσει των υψηλότερων προδιαγραφών, συμπεριλαμβανομένων των PCI - PTS 2.x και 3.x. Τέλος παρέχει δυνατότητες προώθησης της επωνυμίας και ενίσχυσης του brand χάρη στις δυνατότητες παραμετροποίησης.

Στο στάνταρ πακέτο αυτού του τερματικού περιλαμβάνονται :

- Το επιτραπέζιο έγχρωμο τερματικό
- Καλώδια σύνδεσης
- 2 extra ρολά χαρτιού
- Μια κάρτα καθαρισμού των αναγνωστών του τερματικού (Cleaning Card)
- 2 χρόνια εγγύηση

3) Φορητό iWL220

Το συγκεκριμένο μοντέλο παρέχει δυνατότητα αυτονομίας στο πεδίο κάλυψης WiFi router του ιδιοκτήτη, παρουσιάζοντας το τερματικό εύκολα στον πελάτη του καταστήματος για εύκολη εισαγωγή του PIN χωρίς ο πελάτης να αποχωρίζεται την κάρτα του (από την κατοχή του). Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται πολύ γρήγορα, οπουδήποτε στο χώρο υπάρχει κάλυψη WiFi (εντός δηλαδή της εμβέλειας του) και έτσι επιτυγχάνεται και η γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών χωρίς καθυστερήσεις. Ακόμη, η μεγάλη διάρκεια ζωής της μπαταρίας, οι διαστάσεις "τσέπης", το φωτιζόμενο πληκτρολόγιο και η ευκρίνεια της οθόνης καθιστούν τα τερματικά αυτού του τύπου - σειράς ιδανικά για χρήση σε κάθε περιβάλλον. Διαθέτουν ικανότητα εκτύπωσης 30 γραμμών το δευτερόλεπτο και ο εκτυπωτής τους (αυτής της σειράς τερματικών) είναι ο ταχύτερος της αγοράς, επιταχύνοντας έτσι το χρόνο συναλλαγής. Αποδέχεται όλους τους τρόπους πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων των EMV Chip & PIN, μαγνητική πίστα και NFC / Contactless. Τέλος παρέχει πιστοποιημένη ασφάλεια βάσει των υψηλότερων προδιαγραφών, συμπεριλαμβανομένων των PCI - PTS 2.x και 3.x.

Στο στάνταρ πακέτο αυτού του τερματικού περιλαμβάνονται :

- Το ασύρματο Contactless, WiFi τερματικό
- Καλώδιο ρεύματος

- 2 extra ρολά χαρτιού
- Μια κάρτα καθαρισμού των αναγνωστών του τερματικού (Cleaning Card)
- 2 χρόνια εγγύηση

4) Κινητό iWL220

Το συγκεκριμένο μοντέλο παρέχει δυνατότητα φορητότητας, αυτονομίας μέσω προπληρωμένης τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης, επιπλέον διαθέτει GPRS connection για ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Ακόμη, η μεγάλη διάρκεια ζωής της μπαταρίας, οι διαστάσεις "τσέπης", το φωτιζόμενο πληκτρολόγιο και η ευκρίνεια της οθόνης καθιστούν τα τερματικά αυτού του τύπου - σειράς ιδανικά για χρήση σε κάθε περιβάλλον. Διαθέτουν ικανότητα εκτύπωσης 30 γραμμών το δευτερόλεπτο και ο εκτυπωτής τους (αυτής της σειράς τερματικών) είναι ο ταχύτερος της αγοράς, επιταχύνοντας έτσι το χρόνο συναλλαγής. Αποδέχεται όλους τους τρόπους πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων των EMV Chip & PIN, μαγνητική πίστα και NFC / Contactless. Τέλος παρέχει πιστοποιημένη ασφάλεια βάσει των υψηλότερων προδιαγραφών, συμπεριλαμβανομένων των PCI - PTS 2.x και 3.x.

Στο στάνταρ πακέτο αυτού του τερματικού περιλαμβάνονται :

- Το ασύρματο Contactless, GPRS τερματικό
- Καλώδιο ρεύματος
- GPRS σύνδεση σε δίκτυο κινητής, έτοιμο για λειτουργία
- 2 extra ρολά χαρτιού
- Μια κάρτα καθαρισμού των αναγνωστών του τερματικού (Cleaning Card)
- 2 χρόνια εγγύηση

5) Έγχρωμο Κινητό iWL250

Το συγκεκριμένο μοντέλο παρέχει δυνατότητα φορητότητας, αυτονομίας μέσω προπληρωμένης τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης, επιπλέον διαθέτει 3G connection για ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Ακόμη η μεγάλη διάρκεια ζωής της μπαταρίας, οι διαστάσεις "τσέπης", το φωτιζόμενο πληκτρολόγιο και η ευκρίνεια της οθόνης καθιστούν τα τερματικά αυτού του τύπου - σειράς ιδανικά για χρήση σε κάθε περιβάλλον. Διαθέτουν ικανότητα εκτύπωσης 30 γραμμών το δευτερόλεπτο και ο εκτυπωτής τους (αυτής της σειράς τερματικών) είναι ο ταχύτερος της αγοράς, επιταχύνοντας έτσι το χρόνο συναλλαγής. Αποδέχεται όλους τους τρόπους πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων των EMV Chip & PIN, μαγνητική πίστα και NFC / Contactless. Τέλος παρέχει πιστοποιημένη ασφάλεια βάσει των υψηλότερων προδιαγραφών, συμπεριλαμβανομένων των PCI - PTS 2.x και 3.x.

Στο στάνταρ πακέτο αυτού του τερματικού περιλαμβάνονται :

- Το ασύρματο έγχρωμο και Contactless, τερματικό
- Καλώδιο ρεύματος
- 3G σύνδεση σε δίκτυο κινητής, έτοιμο για λειτουργία
- 2 extra ρολά χαρτιού
- Μια κάρτα καθαρισμού των αναγνωστών του τερματικού (Cleaning Card)
- 2 χρόνια εγγύηση

6) Νέο Μοντέλο το λεγόμενο iCMP Mobile POS ή mPOS

Το συγκεκριμένο μοντέλο είναι μια μικρή φορητή συσκευή ανάγνωσης καρτών πληρωμής. Συνδέεται μέσω Bluetooth με έξυπνη συσκευή (κινητό τηλέφωνο ή tablet), η οποία πρέπει να διαθέτει σύνδεση internet. Μοναδική προϋπόθεση για την πραγματοποίηση των συναλλαγών είναι η λήψη και εγκατάσταση ειδικής εφαρμογής στο κινητό τηλέφωνο ή το tablet του εμπόρου, από το Google Play store (για συσκευές με Android), ή το Apple App Store (για συσκευές με iOS). Ακόμη επιτρέπει οι συναλλαγές πληρωμής και επιστροφής να γίνονται εύκολα και γρήγορα και παρέχει πιστοποιημένη ασφάλεια βάσει των υψηλότερων προδιαγραφών. Τέλος αποδέχεται όλους τους τρόπους πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων των EMV Chip & PIN, μαγνητική πίστα και NFC / Contactless.

Στο στάνταρ πακέτο αυτού του τερματικού περιλαμβάνονται :

- Το φορητό τερματικό
- USB καλώδιο φόρτισης για σύνδεση σε PC ή φορτιστή κινητού
- Οδηγίες αρχικής ενεργοποίησης

Παράρτημα 2

Τα καταστήματα i bank store της εθνικής είναι :

1. i-bank store The Mall Athens στον 1ο όροφο του εμπορικού The Mall Athens, τον Φεβρουάριο του 2011
2. i-bank corner στο εμπορικό κέντρο Mediterranean Cosmos στο 11ο χιλιόμετρο της Εθνικής Οδού Θεσσαλονίκης - Μουδανιών , τον Απρίλιο του 2011

3. i-bank store Πλατεία Αριστοτέλους στη Θεσσαλονίκη , τον Σεπτέμβριο του 2011
4. i-bank corner στην Κηφισιά, τον Ιούλιο του 2012
5. i-bank store στην Λάρισα, τον Σεπτέμβριο του 2015
6. i-bank store στο πολυκατάστημα Athens Metro Mall, τον Νοέμβριο του 2017

Τα καταστήματα e branch της Πειραιώς είναι :

- e- branch Σταδίου & Αμερικής επί της οδού Σταδίου 4.
- e - branch στους Αμπελόκηπους, επί της οδού Λεωφ. Αλεξάνδρας 227 & Λεωφ. Κηφισίας.
- e - branch στη Γλυφάδα, επί της οδού Ανδρέα Λαζαράκη 6.
- e - branch στο McArthurGlen, στα Σπάτα.
- e - branch στο Χαλάνδρι, επί της οδού Πλάτωνος 1.
- e - branch στο Ηράκλειο Κρήτης, επί της οδού 25ης Αυγούστου 39.

Παράρτημα 3

Οι εφαρμογές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο digital corner των e branches είναι :

- Με την εφαρμογή "winbank mobile banking" μπορεί να πραγματοποιήσει τις τραπεζικές του συναλλαγές από το κινητό ή το tablet του με τον πιο εύκολο τρόπο.
- Με την εφαρμογή "easypay" έχει τη δυνατότητα να πληρώσει λογαριασμούς από το κινητό του ακόμη και αν δεν είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς.
- Μπορεί να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή "winbank wallet", που αποτελεί τον πιο γρήγορο και εύκολο τρόπο για να κάνει τις αγορές του σε φυσικά καταστήματα, χωρίς να χρειάζεται να έχει μετρητά ή κάρτα μαζί του.

- Μπορεί να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή "yellowday" για να αγοράσει μοναδικές προσφορές, σε ότι ψάχνει, κάθε μέρα, στις καλύτερες τιμές.
- Με την εφαρμογή "winbank mycard" μπορεί να δει τις προσφορές των καρτών του από το Smartphone και το Smartwatch του.
- Εάν ο πελάτης είναι φοιτητής μπορεί μέσω της εφαρμογής "CheckInClass" έχει την ευκαιρία να κερδίσει δώρα κάθε φορά που κάνει check-in στη σχολή του.

Παράρτημα 4

Αναλυτικότερα σε σχέση με τις φάσεις του διαγωνισμού "Viva Nest an Idea in Fintech" έχουμε :

- Αρχικά (προκριματικός γύρος), οι συμμετέχοντες καλούνται να εκδηλώσουν και να καταθέσουν (προαιρετικά) μια ιδέα (500 - 1000 λέξεις) που περιλαμβάνει : τίτλο επιχειρηματικής ιδέας / υπηρεσίας, πρόβλημα / ανάγκη που προσπαθεί να λύσει, περιγραφή της υπηρεσίας και καινοτομία / διαφοροποίηση της, στοιχεία ομάδας. Με βάση την αξιολόγηση των αιτήσεων προκρίνονται στη Φάση A 25 - 30 συμμετέχοντες, είτε ως ομάδα είτε ως άτομα που καλούνται να σχηματίσουν συμπληρωματικές με άλλους συμμετέχοντες.
- Η Φάση A (Problem Contextualization) του προγράμματος αφορά στη σύνθεση των ομάδων και στην εξοικείωση με τεχνικές δημιουργικότητας και παραγωγής ιδεών, καθώς και την κατανόηση των βασικών προκλήσεων και καινοτομιών ειδικά στον τομέα των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Βασικός στόχος της φάσης αυτής, είναι να δημιουργηθούν ισχυρές ομάδες, να εκπαιδευτούν στον ευρύτερο χώρο των ψηφιακών συναλλαγών και να διαμορφωθούν και να επιλεγούν οι καινοτόμες ιδέες.
- Η Φάση B (Build a Model) του προγράμματος αφορά στην κατανόηση και τον σχεδιασμό των βασικών συστατικών του επιχειρηματικού μοντέλου και της υπηρεσίας. Με βάση την επιχειρηματική ιδέα που έχουν ορίσει οι ομάδες κατά την πρώτη φάση, σχεδιάζουν με την υποστήριξη εμπειρογνομόνων και εξειδικευμένων στελεχών το επιχειρηματικό τους μοντέλο. Με βάση την παρουσίαση των ομάδων στο τέλος αυτής της Φάσης, προκρίνονται στην επόμενη φάση περιορισμένος αριθμός ομάδων.

- Η Φάση Γ (Agile Design & Development) αφορά στην κατανόηση και σχεδιασμό μιας πρώτης έκδοσης της υπηρεσίας (prototype ή mockup). Με βάση την παρουσίαση των ομάδων στο τέλος αυτής της φάσης προκρίνονται στην επόμενη φάση περιορισμένος αριθμός ομάδων.
- Τέλος, στη Φάση Δ (From Idea to Product), οι ομάδες που τελικά προκρίνονται υποστηρίζονται περαιτέρω, σε όλα τα στάδια από την ιδέα στην πραγματική υλοποίηση. Η υποστήριξη από ειδικούς ακαδημαϊκούς και εξειδικευμένα στελέχη του κλάδου καλύπτει, τόσο οργανωτικά, όσο και τεχνικά θέματα και περιλαμβάνει εκπαίδευση, καθοδήγηση και mentoring, δικτύωση, υπηρεσίες και εργαλεία ανάπτυξης. Στο τέλος αυτής της φάσης, οι ομάδες καλούνται να καταθέσουν ένα ολοκληρωμένο επιχειρηματικό πλάνο και ένα prototype ή MVP με στόχο να επιλεγούν οι υπηρεσίες που θα χρηματοδοτηθούν για πλήρη ανάπτυξη τους και θα αξιοποιηθούν στο πραγματικό περιβάλλον.