



ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

**«Αξιολόγηση του επιπέδου χρήσης και αποδοχής των
υπηρεσιών FinTech στην Ελλάδα»**

Πτυχιακή Εργασία του
ΜΠΑΚΟΓΙΑΝΝΗ ΕΥΑΓΓΕΛΟΥ
(ΑΜ: Π2015034)

Εξεταστική Επιτροπή

Επιβλέπων: **Κουρουθανάσης Παναγιώτης**
Μέλη: **Έξαρχος Θεμιστοκλής**
Καρυώτης Βασίλειος

ΚΕΡΚΥΡΑ

Αύγουστος 2022

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	4
1. Κεφάλαιο 1.....	5
1.1 Τι είναι FinTech;.....	5
1.2 Τομείς του FinTech.....	6
1.3 Αιτίες εξέλιξης του FinTech.....	8
1.4 Ιστορική Αναδρομή.....	9
1.4.1 FinTech 1.0 (1866-1967).....	9
1.4.2 FinTech 2.0 (1967-2008).....	9
1.4.3 FinTech 3.0 (2008-σήμερα).....	10
1.5 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα.....	11
2. Κεφάλαιο 2.....	14
2.1 Σημαντικά Συγγράμματα και Άρθρα.....	14
2.2 Βιβλιογραφική Έρευνα.....	15
2.3 FinTech και Τραπεζική.....	19
2.3.1 Disruptive Technology (ανατρεπτική τεχνολογία).....	21
2.3.2 FinTech και Start-ups.....	22
2.3.3 FinTech και BigTech Firms.....	24
2.3.4 Συνεργασία τραπεζών και FinTech.....	25
2.4 FinTech στην Ελλάδα.....	26
3. Κεφάλαιο 3.....	28
3.1 Μεθοδολογία ανάπτυξης ερωτηματολογίου και σκοπός της έρευνας.....	28
3.2 Αποτελέσματα άλλων ερευνών.....	29
4. Κεφάλαιο 4: Ανάλυση αποτελεσμάτων της έρευνας.....	34
4.1 Πρώτο Μέρος: Δημογραφικά στοιχεία.....	34
4.2 Δεύτερο μέρος: Αντιλήψεις σχετικά με τη διαχείριση και την οργάνωση των χρηματο-οικονομικών.....	43
4.3 Τρίτο μέρος: Χρήση και αποδοχή ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών (FinTech)....	61
4.3.1 Υποκατηγορία Α: Συμμετέχοντες που προτιμούν τις FinTech επιχειρήσεις αντί των 'παραδοσιακών' ιδρυμάτων.....	62

4.3.2 Υποκατηγορία Β: Συμμετέχοντες που προτιμούν τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα αντί των FinTech επιχειρήσεων.....	81
5. Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα.....	97
Επίλογος.....	100
Βιβλιογραφία.....	101
Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο.....	105

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Τα τελευταία χρόνια, ο χρηματοπιστωτικός κλάδος έχει αλλάξει δραστικά λόγω της οικονομικής κρίσης και των τεχνολογικών προόδων. Αυτό έδωσε τη δυνατότητα σε πολλές εταιρείες να ψηφιοποιήσουν και να εκσυγχρονίσουν τις χρηματοοικονομικές τους υπηρεσίες με καινοτόμες διαδικασίες. Οι υπηρεσίες αυτές είναι πιο φιλικές προς τον χρήστη σε σύγκριση με τις παραδοσιακές και χαρακτηρίζονται από ευελιξία και αμεσότητα. Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποσκοπεί στην ανάλυση της επίδρασης της οικονομικής τεχνολογίας Fintech (Financial Technology) στο χρηματοοικονομικό περιβάλλον και την αποτίμηση του επιπέδου αποδοχής της χρήσης αυτών των υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Επιπλέον, θα αναλυθεί ο ορισμός του όρου «Fintech», παρουσιάζοντας το πεδίο δραστηριότητας των εταιρειών αυτών, τις αιτίες εξέλιξης, την ιστορική εξέλιξη του κλάδου, την τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα και τι προσφέρει στους καταναλωτές – χρήστες. Εν συνεχεία, γίνεται αναφορά στα πιο σημαντικά συγγράμματα και άρθρα του κλάδου, αλλά πραγματοποιείται και μια πιο αναλυτική βιβλιογραφική έρευνα. Επιπρόσθετα, οι εταιρείες Fintech θα αναφερθούν σε σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες, καθώς και ο ρόλος των ρυθμιστικών αρχών μεταξύ των δύο.

Για την εκπόνηση αυτής της έρευνας, κρίθηκε απαραίτητο να αναπτυχθεί και ένα ερωτηματολόγιο με τη χρήση του εργαλείου Google Forms. Πιο συγκεκριμένα, στο κεφάλαιο 3, αναλύεται εκτενέστερα η μεθοδολογία της ανάπτυξης του προαναφερθέντος ερωτηματολογίου, όπως επίσης και ο σκοπός της έρευνας, καθώς και μερικά αποτελέσματα άλλων παρόμοιων ερευνών του εξωτερικού. Άξιο αναφοράς είναι πως το ερωτηματολόγιο δεν περιορίστηκε μόνο στους χρήστες Fintech προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά μοιράστηκε και σε χρήστες που δεν γνωρίζουν ή δεν έχουν χρησιμοποιήσει τις εν λόγω υπηρεσίες.

Τέλος, ακολουθούν τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τη μελέτη της βιβλιογραφίας και την έρευνα του ερωτηματολογίου. Επιπλέον, συμπεριλαμβάνονται και κάποιες διαπιστώσεις και συστάσεις με βάση αυτά τα ευρήματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Τι είναι FinTech;

Ο όρος **FinTech** αποτελείται από την σύντμηση δύο λέξεων «Financial και Technology» που ως ελληνικός όρος σημαίνει χρηματοοικονομική τεχνολογία. Η χρηματοοικονομική τεχνολογία (fintech) είναι μια τεχνολογία και μια καινοτομία που αποσκοπεί στον ανταγωνισμό των παραδοσιακών οικονομικών μεθόδων στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη τεχνολογία είναι μια αναδυόμενη βιομηχανία που χρησιμοποιεί τη χρηματοδότηση για να βελτιώσει τις δραστηριότητες χρηματοδότησης. Η χρήση των smartphones στην κινητή τραπεζική, στις επενδύσεις, στα δάνεια και στις κρυπτογραφημένες υπηρεσίες είναι παραδείγματα τεχνολογίας που αποσκοπεί στη διευκόλυνση της πρόσβασης των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στο κοινό. Οι εταιρείες χρηματοπιστωτικών τεχνολογιών αποτελούνται τόσο από αναδυόμενες εταιρείες όσο και από εγκατεστημένες χρηματοπιστωτικές και τεχνολογικές εταιρείες που επιδιώκουν να αντικαταστήσουν ή να βελτιώσουν τη χρήση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που προσφέρουν.

Μέχρι σήμερα έχουν δοθεί πολλοί και διαφορετικοί ορισμοί, προσπαθώντας ο καθένας με την πάροδο του χρόνου να παρουσιάσει και να περιγράψει με ένα διαφορετικό τρόπο την έννοια του FinTech. Μετά τη μελέτη περισσότερων από 200 επιστημονικών εργασιών που αναφέρονται στον όρο «fintech», μια μελέτη για τον ορισμό της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας κατέληξε στο συμπέρασμα ότι «η χρηματοοικονομική τεχνολογία είναι μια νέα χρηματοπιστωτική βιομηχανία που χρησιμοποιεί την τεχνολογία για τη βελτίωση των χρηματοπιστωτικών δραστηριοτήτων». Η χρηματοοικονομική τεχνολογία αποτελείται από νέες εφαρμογές, διαδικασίες, προϊόντα ή επιχειρηματικά μοντέλα στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που παρέχονται από μία ή περισσότερες πρόσθετες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και παρέχονται ως διαδικασίες παρέμβασης μέσω του Διαδικτύου. Η χρηματοοικονομική τεχνολογία μπορεί επίσης να είναι «όλες οι καινοτόμες ιδέες που βελτιώνουν τις διαδικασίες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προσφέροντας τεχνολογικές λύσεις σύμφωνα με τις διάφορες επιχειρηματικές καταστάσεις, ενώ οι ιδέες μπορούν επίσης να οδηγήσουν σε νέα επιχειρηματικά μοντέλα ή ακόμη και σε νέες επιχειρήσεις». Για την Τράπεζα της Ελλάδας, η χρηματοοικονομική τεχνολογία αναφέρεται σε κάθε είδους χρηματοοικονομική καινοτομία που βασίζεται στην πρόοδο της τεχνολογίας και μπορεί να έχει σημαντικό αντίκτυπο στον χρηματοπιστωτικό τομέα και στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Σε αυτό το σημείο, έχει ενδιαφέρον να παρουσιαστούν και κάποιοι από τους πολλούς ορισμούς που έχουν διατυπωθεί κατά καιρούς από ακαδημαϊκούς μελετητές αλλά και από οικονομικούς αναλυτές, δημοσιογράφους και ερευνητές.

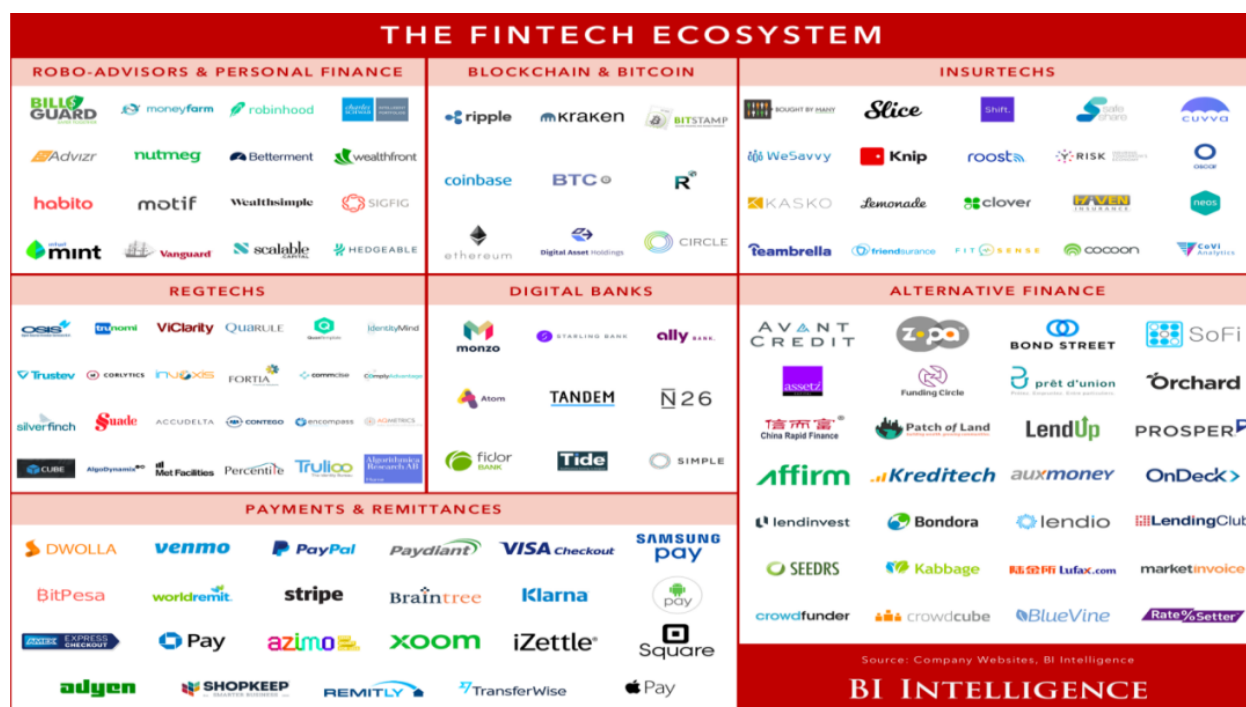
- Το FinTech είναι η εφαρμογή της τεχνολογίας με σκοπό τη βελτίωση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. (Schueffell, 2017)
- Το FinTech είναι η εφαρμογή της πληροφορικής στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και η ανάδειξη του διαδικτύου ως μέσου για την μείωση εμποδίων εισόδου και κόστους στον κλάδο. (KPMG 2015)
- Το FinTech είναι ένας αναπτυσσόμενος κλάδος καινοτόμων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, που περιλαμβάνει ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής, ασφαλιστικά προϊόντα, λύσεις διαχείρισης κινδύνου, λύσεις δανεισμού σε ιδιώτες μέσω πλατφόρμας P2P (δίκτυο που επιτρέπει δύο ή περισσότερους υπολογιστές να μοιράζονται τους πόρους ισοδύναμα). (Shim & Shin 2016)
- Ο όρος FinTech αναφέρεται σε νέες εφαρμογές, διαδικασίες, προϊόντα ή επιχειρηματικά μοντέλα στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, που αποτελούνται από μία ή περισσότερες συμπληρωματικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και παρέχονται μέσω διαδικτύου. (European Commision, 2018)
- Ο όρος Χρηματοοικονομική Τεχνολογία (Financial and Technology ή FinTech) αναφέρεται στη χρήση της τεχνολογίας για την παροχή χρηματοοικονομικών λύσεων. (Σοφία Ανυφαντάκη 2016)
- Η χρηματοοικονομική Τεχνολογία (FinTech) θα πρέπει να νοείται ως η χρηματοοικονομική που καθίσταται δυνατή ή παρέχεται μέσω νέων τεχνολογιών, επηρεάζοντας το σύνολο του χρηματοοικονομικού τομέα σε όλες τις συνιστώσες του, από τις τράπεζες έως τις ασφαλίσσεις, τα συνταξιοδοτικά ταμεία, τις επενδυτικές συμβουλές, τις υπηρεσίες πληρωμών και τις υποδομές τις αγοράς. (Εκθεση Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου 28-04-2017)
- Η χρηματοοικονομική τεχνολογία ή FinTech αναφέρεται στην αξιοποίηση της τεχνολογίας για παροχή χρηματοοικονομικών λύσεων. Σήμερα ο όρος αναφέρεται σε ένα μεγάλο και ταχύτατα αναπτυσσόμενο κλάδο, που το 2014 πραγματοποίησε επενδύσεις ύψους μεταξύ \$12 δισεκατομμυρίων και \$197 δισεκατομμυρίων, συμπεριλαμβανομένων των νεοφυών επιχειρήσεων αλλά και των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. (Arner, Barberis & Buckley, 2015)

1.2 Τομείς του FinTech

Σύμφωνα με το Business Insider, το Fintech Sector Ecosystem του 2017 περιλαμβάνει τους ακόλουθους επτά τομείς (Εικόνα 1) στους οποίους λειτουργούν οι εταιρείες Fintech.

1. **Robo-Advisors & Personal Finance:** Οι ψηφιακές πλατφόρμες που προσφέρουν αυτοματοποιημένες υπηρεσίες χρηματοοικονομικού προγραμματισμού με ελάχιστη ή καμία ανθρώπινη εποπτεία γίνονται όλο και πιο δημοφιλείς.

2. **Blockchain:** Περιλαμβάνει την τεχνολογία που βασίζονται τα κρυπτονομίσματα, όπως το **Bitcoin**, όπου είναι βασικά ένα είδος του κατανεμημένου βιβλίου, και αποτελείται από καταχωρισμένα ψηφιακά δεδομένα που αποθηκεύονται σε πακέτα που ονομάζονται blocks.
3. **Insurtechs:** Η τεχνολογία αυτή περιλαμβάνει όλες τις εταιρείες που τη χρησιμοποιούν για να παρέχουν στους πελάτες τους καλύτερες υπηρεσίες που σχετίζονται με την ασφαλιστική βιομηχανία.
4. **Regtechs:** Αυτό περιλαμβάνει εταιρείες που χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες για να βοηθήσουν άλλες εταιρείες να συμμορφωθούν με τους κανονισμούς που θεσπίστηκαν μετά την οικονομική κρίση του 2008.
5. **Digital Banks:** Αυτή η κατηγορία συμπεριλαμβάνει τις εταιρείες που προσφέρουν τραπεζικές συναλλαγές και στις οποίες όλες οι απαραίτητες ενέργειες για τη χρήση αυτών των υπηρεσιών πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω του Διαδικτύου και χωρίς την ανάγκη να επισκεφθείτε οποιοδήποτε φυσικό κατάστημα.
6. **Alternative Finance:** Η συγκεκριμένη κατηγορία αναφέρεται σε όλα τα χρηματοπιστωτικά κανάλια και τα μέσα που βρίσκονται εκτός του παραδοσιακού χρηματοπιστωτικού συστήματος
7. **Payments & Remittances:** Η τελευταία, αλλά όχι λιγότερο σημαντική κατηγορία αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο την εποχή του Fintech γίνονται οι πληρωμές και οι μεταφορές χρημάτων.



Εικόνα 1. Οι τομείς του FinTech

Αυτή η κατηγοριοποίηση μπορεί να είναι μια εναλλακτική πρόταση για τη διαίρεση των επιχειρησιακών τομέων των εταιρειών Fintech, καθώς διαφορετικές χώρες έχουν διαφορετικές προσεγγίσεις σε αυτό το ζήτημα.

1.3 Αιτίες εξέλιξης του FinTech

Τα τελευταία χρόνια σημειώθηκαν σημαντικές αλλαγές στον τραπεζικό και τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Ένας από τους κύριους λόγους είναι η παγκόσμια οικονομική κρίση που συνέβη το 2008. Αυτό οδήγησε σε σημαντικές αναταραχές στις επιχειρήσεις, σε ρυθμιζόμενα πλαίσια για τη μείωση του συστημικού κινδύνου στις τράπεζες και σε έντονη δυσπιστία από τους καταναλωτές που θεωρούσαν ότι οι τράπεζες ήταν οι κύριοι υπεύθυνοι για την οικονομική κρίση. Έτσι, μετά την κρίση, έγινε σαφές ότι πολλοί καταναλωτές, ιδιαίτερα οι νέες γενιές, έχασαν την εμπιστοσύνη στην φερεγγυότητα των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Ήταν έτοιμοι να απευθυνθούν σε νέες εταιρείες που προσφέρουν καινοτόμες λύσεις και ανταποκρίνονται πιο αποτελεσματικά στις ανάγκες των πελατών τους.

Η αύξηση του Fintech οφείλεται στο γεγονός ότι οι νεότεροι καταναλωτές σήμερα έχουν διαφορετικές συνήθειες δαπανών από τους προκάτοχους τους. Οι νέοι που μεγάλωσαν περιτριγυρισμένοι από την τεχνολογία και τις εφαρμογές της και που έχουν λύσεις προσαρμοσμένες στις δικές τους ανάγκες βρίσκονται σε επαφή με τις κύριες τράπεζες που βασίζονται σε μια μαζική προσέγγιση. Το συμβατικό καταναλωτικό μοντέλο, το οποίο οι τράπεζες απευθύνονται συνήθως, αποτελείται από παθητικούς ανθρώπους που καταναλώνουν ό,τι τους προσφέρεται και ενδιαφέρονται κυρίως για τις παλαιότερες γενιές. Η τάση μεταξύ των καταναλωτών είναι ότι γίνονται όλο και πιο ενεργοί χρήστες, περιμένοντας χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που είναι εύκολο και γρήγορο στη χρήση. Είναι σημαντικό οι υπηρεσίες να αλληλεπιδρούν στενά με τους χρήστες τους, προκειμένου να ανταποκριθούν στις προσδοκίες τους. Αυτό μπορεί να γίνει μόνο μέσω ψηφιακών υπηρεσιών.

Η ψηφιακή μεταμόρφωση αποτελεί βασικό παράγοντα για την ανάπτυξη του Fintech, η οποία έχει επωφεληθεί από τις καινοτομίες στον τομέα αυτό. Οι νέες τεχνολογίες παρέχουν εκτεταμένες ευκαιρίες και οφέλη όχι μόνο για τους καταναλωτές, αλλά και για τις ίδιες τις επιχειρήσεις. Όσο νωρίτερα η επιχείρηση το αναγνωρίζει αυτό, τόσο περισσότερα κέρδη πιθανότατα θα δει, καθώς οι νέες τεχνολογίες μειώνουν το χρόνο που χρειάζεται για να ολοκληρωθούν διάφορες εργασίες, αυτόματα επαναλαμβάνονται και βασίζονται σε κανόνες, εργασίες, και εξαλείφουν τα ανθρώπινα λάθη. Αυτό συμβάλλει στη μείωση του συνολικού λειτουργικού κόστους. Οι νέες τεχνολογίες είναι σε θέση να παρέχουν εξατομικευμένες υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών τους. Για να το καταλάβουμε αυτό, πρέπει να γνωρίζουμε όσο το δυνατόν περισσότερο για τους πελάτες μας, τις συνήθειές τους και τον γενικό τρόπο ζωής τους.

1.4 Ιστορική Αναδρομή

Η βιομηχανία αυτή αναπτύχθηκε σε τρεις περιόδους. Η πρώτη περίοδος ονομάζεται FinTech 1.0. Ξεκινώντας από το 1866 έως το 1967, η βιομηχανία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών παραμένει σχετικά σταθερή, παρά την ταχεία ανάπτυξη της τεχνολογίας εκείνη την εποχή. Η επόμενη περίοδος, από το 1968 έως το 2008, είναι γνωστή ως FinTech 2.0, μια εποχή που χαρακτηρίζεται από την εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας. Από το 2009 έως τώρα ονομάζεται FinTech 3.0. Η εποχή του 3.0 αποτελείται από νέες επιχειρήσεις και εργαλεία που βασίζονται στην τεχνολογική ανάπτυξη, τα οποία έχουν αρχίσει να παρέχουν χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες απευθείας στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις.

1.4.1 Fintech 1.0 (1866-1967)

Η εξέλιξη της οικονομίας και η ανάπτυξη της τεχνολογίας συνδέονται στενά. Οι χρηματοπιστωτικές συναλλαγές διευκολύνθηκαν με την εμφάνιση τεχνολογιών πρώιμου υπολογισμού, όπως ο Άβακας. Η χρηματοδότηση και το εμπόριο εξελίχθηκαν ως αποτέλεσμα των μετα-μέσων και των περιόδων της Αναγέννησης.

Στα τέλη του 19ου αιώνα, οι τεχνολογίες όπως οι τηλεπικοινωνίες, οι σιδηρόδρομοι και τα ατμόπλοια βοήθησαν στην οικοδόμηση διεθνών χρηματοπιστωτικών συνδέσεων. Το 1866, σχηματίστηκε μια βασική υποδομή που επέτρεψε ισχυρή οικονομική παγκοσμιοποίηση (από το 1866 έως το 1913), η οποία ήταν η εγκατάσταση διατλαντικών καλωδίων, που στη συνέχεια ήταν η ταχεία τεχνολογική ανάπτυξη μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο. Μέχρι το τέλος αυτής της περιόδου, ένα παγκόσμιο δίκτυο επικοινωνιών που παρέχει μια βάση επικοινωνίας, θα ανοίξει το επόμενο στάδιο της βιομηχανίας FinTech.

1.4.2 Fintech 2.0 (1967-2008)

Στα τέλη της δεκαετίας του 1960 και της δεκαετίας του 1970, τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών εξελίχθηκαν γρήγορα. Το 1968, το Ηνωμένο Βασίλειο ίδρυσε το Γραφείο Τραπεζικών Υπολογιστών, το οποίο αποτελεί τη βάση των σύγχρονων αυτοματοποιημένων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Δύο χρόνια αργότερα, το 1970, οι Ηνωμένες Πολιτείες ίδρυσαν το σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών Fedwire. Άρχισε να εμφανίζεται η ανάγκη για αλληλοσυνδεσιμότητα των εγχώριων συστημάτων πληρωμών. Η παγκόσμια τραπεζική χρηματοπιστωτική τηλεπικοινωνία ιδρύθηκε το 1973 (Worldwide Interbank Financial Telecommunications), αλλά στη συνέχεια, με την κατάρρευση της Τράπεζας Χέλστατ το 1974, τονίστηκαν οι κίνδυνοι των διεθνών χρηματοπιστωτικών συνδέσεων.

Αυτή η κρίση οδήγησε στην πρώτη μεγάλη προσπάθεια οργάνωσης στον τομέα του FinTech, με

τη δημιουργία της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία για τον τραπεζικό έλεγχο και την Τράπεζα Διεθνών Διακανονισμών (Bank for International Settlements) το 1975, η οποία οδήγησε σε μια σειρά διεθνών συμβάσεων (Basel I, II, III, IV) (Arner, D, Barberis, J, Buckley, R. το 2015). Το 1987, οι επιπτώσεις της κρίσης, η οποία παρέμεινε στην ιστορία ως Black Monday (μαύρη Δευτέρα) και επηρέασε τις αγορές σε όλο τον κόσμο, οδήγησε στην παρουσίαση των παγκόσμιων αγορών ως τεχνολογικά αλληλένδετες. Επιπλέον, τρία γεγονότα που έχουν μεγάλη σημασία για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ενιαία ευρωπαϊκή διαδικασία του 1986, η οικονομική διαδικασία του Ηνωμένου Βασιλείου του 1986 και η Συνθήκη του Μάστερχτ του 1992. Τα παραπάνω γεγονότα ήταν η βάση για την πλήρη σύνδεση των χρηματοπιστωτικών αγορών τους μέχρι τις αρχές του 21ου αιώνα (Arner, De, Barberis, G, Bakley, 2015). Το επόμενο επίπεδο ανάπτυξης στα τέλη της δεκαετίας του 1990, και πιο συγκεκριμένα το 1995, σηματοδοτήθηκε από την άφιξη των διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών καταναλωτών από τη Wells H Fargo. Αυτό θεωρήθηκε μια ιδιαίτερα θεμελιώδης εξέλιξη εκείνη την εποχή.

Καθώς το Διαδίκτυο κατέχει κυρίαρχη θέση σε επιχειρηματικούς και μη παγκόσμιους τομείς, μέχρι τα τέλη της ίδιας δεκαετίας και το πρώτο έτος του νέου χιλιετούς, οκτώ αμερικανικές τράπεζες είχαν τουλάχιστον ένα εκατομμύριο πελάτες στο Διαδίκτυο. Το Διαδίκτυο αποτελεί θεμελιώδη αλλαγή, βοηθώντας την ηλεκτρονική τράπεζα και την εξέλιξη του FinTech 3.0. Όλες οι εξελίξεις του FinTech 3.0 εμφανίζονται μετά από μια δεκαετία. Σχετικά με το FinTech 2.0: Οι ρυθμιστικές αρχές παρακολουθούν στενά την πρόοδο της ηλεκτρονικής τράπεζας, αλλά θεωρούν ότι είναι μόνο μια ψηφιακή έκδοση των παραδοσιακών χρηματοοικονομικών μοντέλων και παράγουν νέους κινδύνους. Η τεχνολογία εξαλείφει τις φυσικές ανάγκες του καταθέτη, έτσι ώστε να μπορεί έμμεσα να προωθήσει την εκτέλεση των τραπεζικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών μέσων.

Η πιθανότητα να χρειαστεί γρήγορη ανάληψη καταθέσεων θα μπορούσε να αυξήσει το άγχος στα ανώτερα στελέχη ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Οι ρυθμιστικές αρχές διαπίστωσαν επίσης ότι η ηλεκτρονική τραπεζική δημιουργεί νέους πιστωτικούς κινδύνους. Επιπλέον, οι πάροχοι ηλεκτρονικής τραπεζικής θα πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τα οποία είναι συνήθως οι μόνες εταιρείες που αυτοαποκαλούνται «τράπεζες». Ωστόσο, το Fintech 3.0 κατάφερε να αλλάξει την τελευταία υπόθεση (Arner, D., Barberis, J., Buckley, R. 2015).

1.4.3 FinTech 3.0 (2008-σήμερα)

Η παγκόσμια οικονομική κρίση, η οποία ξεκίνησε το 2008, είναι ένα σημείο ανατροπής στην παγκόσμια οικονομική ιστορία και θεωρείται βασικός παράγοντας ανάπτυξης της εποχής της FinTech 3.0. Αυτή η περίοδος χαρακτηρίζεται από αλλαγές στις απόψεις των καταναλωτών, καθώς και των ρυθμιστών σχετικά με το ποιος διαθέτει τους πόρους και τη νομιμότητα της παροχής χρηματοπιστωτικών

υπηρεσιών.

Η φήμη και η εικόνα των τραπεζών υποφέρουν σημαντικά κατά τη διάρκεια της κρίσης, λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης των καταναλωτών. Αυτό οδήγησε στην αναζήτηση νέων μεθόδων πληρωμής, δανείων και άλλων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών από τους καταναλωτές στο Ηνωμένο Βασίλειο και τις ΗΠΑ. Σε μια έρευνα του 2015 που διεξήχθη στις ΗΠΑ, διαπιστώθηκε ότι οι Αμερικανοί εμπιστεύονται τις εταιρείες τεχνολογίας περισσότερο από τις τράπεζες όταν πρόκειται για τη διαχείριση των οικονομικών τους. Ταυτόχρονα, η Κινεζική αγορά επιβεβαιώνει την ανωτέρω παραδοχή με πάνω από 2.000 πλατφόρμες δανεισμού P2P που επιλέγονται από εκατομμύρια δανειστές και δανειολήπτες που βρίσκουν το φθηνότερο κόστος και προφανώς την καλύτερη δυνατή απόδοση.

Οι ρυθμιστικές αρχές θεωρούν ότι είναι απαραίτητο να θεσπιστεί ένας νέος κανονισμός εποπτείας με αυξημένες υποχρεώσεις για τα τραπεζικά ιδρύματα, γεγονός που θα περιορίσει την πιστοληπτική τους ικανότητα. Η επιβολή των δαπανών συμμόρφωσης επηρέασε άμεσα το ενδιαφέρον των τραπεζών για τα δάνεια και αυτό οδήγησε στην απώλεια της ικανότητάς τους να δημιουργούν δάνεια χαμηλής αξίας. Η αυξανόμενη ζήτηση για τραπεζικές υπηρεσίες και η ταχεία ανάπτυξη της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας έχουν οδηγήσει σε υψηλότερα έξοδα για τις τράπεζες. Σήμερα, είναι σχεδόν βέβαιο ότι η τρίτη φάση του Fintech δεν θα είχε την ίδια τεράστια επιτυχία αν είχε πραγματοποιηθεί αρκετά χρόνια πριν από την παγκόσμια οικονομική κρίση, καθώς δύο σημαντικές τεχνολογικές εξελίξεις έπρεπε να γίνουν, η παγκόσμια σχέση μεταξύ καταναλωτών και η διαλειτουργικότητα μεταξύ εφαρμογών και υπηρεσιών.

Όπως γίνεται κατανοητό, η βιομηχανία του Fintech αλλάζει συνεχώς και εξελίσσεται. Είναι βέβαιο ότι όσο περισσότερες τεχνολογίες εξελίσσονται, τόσο μεγαλύτερες θα είναι οι δυνατότητες του Fintech και η καινοτομία που το χαρακτηρίζει.

1.5 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα

Όπως γίνεται σαφές, η χρηματοοικονομική τεχνολογία του FinTech έχει πολλά πλεονεκτήματα για τους καταναλωτές, αλλά και για τις επιχειρήσεις. Μερικά από αυτά είναι τα παρακάτω:

- **Βελτίωση εμπειρίας πελατών:** Τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στέκονται σταθερά στη βιομηχανία, μονοπωλούν τις αγορές και δεν ενδιαφέρονται για την εμπειρία των πελατών. Ωστόσο, με την εμφάνιση των χρηματοπιστωτικών και τεχνολογικών εταιρειών, αυτή η κατάσταση έχει αλλάξει και οι νέες τεχνολογίες χρησιμοποιούνται για να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή σε αυτό και προσπαθούν να ανταποκριθούν στις εξατομικευμένες ανάγκες των καταναλωτών όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά. Αυτό τους επιτρέπει να έχουν ένα πλεονέκτημα όχι μόνο για να αποκτήσουν νέους πελάτες, αλλά και για να τους κρατήσουν.

- **Χαμηλότερη τιμολόγηση:** Για πολλά χρόνια, οι τράπεζες δεν ήταν ανταγωνιστικές, έτσι ώστε να είναι σε θέση να ενεργήσουν με γνώση ότι απαιτούν υψηλή προσφορά, προσφέρουν δάνεια μόνο σε εκείνους που πληρούν συγκεκριμένα πρότυπα και έχουν ευρύτερα αποκλειστική κυριαρχία της αγοράς. Ωστόσο, τα τρέχοντα δεδομένα αλλάζουν και οι εταιρείες Fintech προσφέρουν καλύτερες τιμές για τις ίδιες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και προσελκύουν το ενδιαφέρον των καταναλωτών.
- **Δημιουργία καλύτερων και πιο καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων:** Με τη βοήθεια της τεχνολογίας, οι εταιρείες Fintech κατάφεραν να παρέχουν εξαιρετικά συναρπαστικές υπηρεσίες σε πολλούς διαφορετικούς τομείς της αγοράς. Αυτές οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από καινοτομία, αυξημένη ικανότητα και ευκολία χρήσης.
- **Διαχωρισμός υπηρεσιών:** Τα μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εργάζονται συνήθως για να καλύψουν όλες τις ανάγκες των πελατών. Ωστόσο, αυτή η τάση έχει αλλάξει και όλο και περισσότεροι καταναλωτές προτιμούν να μετακινηθούν σε διαφορετικές εταιρείες για να καλύψουν τις διαφορετικές οικονομικές τους ανάγκες.
- **Εξυπηρέτηση όλων των αγορών:** Γνωρίζοντας ότι τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα παρέχουν υπηρεσίες μόνο σε άτομα που πληρούν ορισμένα χρηματοπιστωτικά πρότυπα, οι επιχειρήσεις Fintech προσπαθούν να συμπληρώσουν αυτό το κενό. Ενώ πριν από πολλούς, το άνοιγμα λογαριασμού ή ο δανεισμός από την τράπεζα φαίνονταν αδύνατα, τώρα με τη χρηματοπιστωτική τεχνολογία είναι πολύ πιο προσιτά. Το Fintech δεσμεύεται όχι μόνο να εξυπηρετήσει αυτούς τους ανθρώπους, αλλά και να σταθεροποιήσει τις αγορές τους. Σύμφωνα με έρευνα του World Bank Group, το 2017 το 69% των ενηλίκων παγκοσμίως είχε τραπεζικό ή ηλεκτρονικό λογαριασμό. Σε σύγκριση, το 2014 το 62% του ενήλικου πληθυσμού είχε αυτό το προνόμιο, ενώ το 2011 μόνο το 51%. Τα δεδομένα δείχνουν ότι με την πάροδο του χρόνου, εκατομμύρια άνθρωποι μπορούν να γίνουν οικονομικά ανεξάρτητοι, να συμβάλουν στην ενίσχυση των τοπικών οικονομιών και να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής σε ορισμένες από τις φτωχότερες περιοχές του κόσμου.

Παρά τα οφέλη της χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας FinTech, υπάρχουν και κάποιες επιπτώσεις. Για παράδειγμα, αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν με διάφορους τρόπους, και μπορούν να έχουν αρνητική επίδραση στο εξωτερικό περιβάλλον. Μερικά από αυτά τα μειονεκτήματα είναι:

- **Έκθεση σε κίνδυνο:** Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται, το δυναμικό για τους χάκερ να την εκμεταλλευτούν αυξάνεται. Οι κυβερνοεπιθέσεις μπορούν να είναι ατομικές ή οργανωμένες, ανάλογα με την αιτία. Δεδομένου ότι η είδηση των χάκερ έχει κυκλοφορήσει, υπάρχει αυξημένος κίνδυνος για τις εταιρείες Fintech, οι οποίες πρέπει να λάβουν προφυλάξεις για να

διαβεβαιώσουν τους πελάτες τους. Ο κύριος λόγος για τον οποίο οι καταναλωτές φοβούνται να εμπιστευτούν πλήρως τις Fintech επιχειρήσεις είναι ο κίνδυνος να μην είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις ανάγκες τους με παραδοσιακούς τρόπους.

- **Αυστηροί Κανονισμοί:** Η έννοια της χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας φέρει κινδύνους. Ως εκ τούτου, οι ρυθμιστικές αρχές συχνά λειτουργούν για να θεσπίσουν αυστηρούς κανονισμούς και νόμους για να μειώσουν αυτόν τον κίνδυνο από την αρχή της εταιρείας Fintech και να εμποδίσουν την ανάπτυξη αυτών των εταιρειών. Αυτοί οι κανόνες περιλαμβάνουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τους φόρους των εταιρειών και την αναγνώριση των χρηστών. Ωστόσο, από την πλευρά των ρυθμιστικών αρχών, η δίκαιη και η αμερόληπτη στάση τους είναι απαραίτητη, και μέσω του ρυθμιστικού πλαισίου πρέπει να προωθήσουν τη συνεργασία μεταξύ των εταιρειών Fintech και των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Με αυτόν τον τρόπο, η καινοτομία θα μπορούσε να ενισχυθεί και να αναπτυχθούν νέες προοπτικές που θα επωφεληθούν και θα εξελιχθούν και οι δύο πλευρές.
- **Μειωμένος Ανταγωνισμός:** Πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δεν αναλαμβάνουν δράση για να εκμεταλλευτούν τεχνολογίες που αναπτύσσονται ταχέως και χάνουν το πλεονέκτημα της αγοράς. Από την άλλη πλευρά, κάποιες εταιρείες Fintech δεν χαλαρώνουν και προσπαθούν συνεχώς να καινοτομούν. Αυτό τους δίνει ένα μεγάλο πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους. Το παγκόσμιο χρηματοοικονομικό περιβάλλον γίνεται λιγότερο ανταγωνιστικό, γεγονός που θα μπορούσε να έχει αρνητικές συνέπειες στο μέλλον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η τεχνολογία FinTech, ή αλλιώς χρηματο-οικονομική τεχνολογία στα Ελληνικά, είναι ένας ταχέως αναπτυσσόμενος τομέας τεχνολογίας που βοηθά τους ανθρώπους να διαχειρίζονται τα χρήματά τους. Εκατοντάδες συγγραφείς και μελετητές έχουν γράψει γι' αυτό, προσπαθώντας να δώσουν έναν όσο το δυνατόν ακριβέστερο ορισμό. Το Fintech είναι ένας όρος που αναφέρεται σε εταιρείες που χρησιμοποιούν τεχνολογία για να παρέχουν αποτελεσματικές και εύχρηστες τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Είναι ένας νέος χρηματοοικονομικός κλάδος που ωφελεί όλους τους εμπλεκόμενους, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών και των επιχειρήσεων.

2.1 Σημαντικά Συγγράμματα και Άρθρα

Ο αριθμός των επιστημονικών συγγραμμάτων και βιβλίων που ασχολούνται με το θέμα είναι πάνω από 200. Μερικά από αυτά είναι:

- Ο Patrick Schueffel, στο άρθρο του «**Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech**», εξετάζει την πολυπλοκότητα της έννοιας, προσπαθώντας να καταλήξει σε έναν ορισμό που είναι ταυτόχρονα ακριβής και πρακτικός.
- Ο Bernardo Nicoletti, στο βιβλίο του «**The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services**», συζητά την έννοια του Fintech και προσπαθεί να προβλέψει το μέλλον του.
- Ο JD Wilson, στο βιβλίο του «**What is Financial Technology?**» προσπαθεί να δώσει έναν ολοκληρωμένο ορισμό, λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των επενδυτών, των επιχειρηματιών και των μάνατζερ που δραστηριοποιούνται σε αυτόν τον τομέα.
- Οι Chishti και Barberis έγραψαν το «**The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries**» για να παρέχουν μια ολοκληρωμένη επισκόπηση της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας.
- Οι Haddad και Hornuf εντοπίζουν οικονομικούς και τεχνολογικούς παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη της παγκόσμιας αγοράς fintech. Παρέχουν μια ολοκληρωμένη επισκόπηση αυτού του ταχέως αναπτυσσόμενου τομέα, εξηγώντας τη σημασία του και τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξή του στο σύγγραμμά τους «**The emergence of the global fintech market: Economic and technological determinants**».
- Το «**FinTech Platforms and Strategy**» είναι ένα σύγγραμμα των Dhar και Stein, όπου δίνεται και εκεί ένας ορισμός σχετικά με την χρηματο-οικονομική τεχνολογία.

- Οι τρεις συγγραφείς, Gomber, Kauffman και Parker, συζητούν την πρόσφατη επανάσταση του Fintech και τις επιπτώσεις του στον κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνολικά. Παρέχουν έναν ορισμό του όρου και εξηγούν τη σημασία του στο άρθρο τους που δημοσιεύτηκε στο περιοδικό Journal of Management με τίτλο **«On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services»**.
- Οι Arner, Barberis και Buckley στο άρθρο τους με τίτλο **«The evolution of Fintech: A new post crisis paradigm»** συζητούν την εξέλιξη του Fintech με την πάροδο των ετών, αφού η σχέση μεταξύ χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και πληροφοριακών συστημάτων υπάρχει εδώ και περίπου 150 χρόνια.
- Το άρθρο των Allayannis και Cartwright **«Cutting Through the Fog: Finding a Future with Fintech»** πραγματεύεται τον ορισμό του Fintech και τις μελλοντικές του δυνατότητες.

Εκτός από αυτά τα σημαντικά συγγράμματα και άρθρα, πολλοί ακόμα μελετητές έχουν προσπαθήσει να δώσουν ορισμό στο τι είναι το FinTech. Για παράδειγμα:

- Ο Blomstrom στο άρθρο του **«FinTech—Trends, Players, Challengers, and Bubbles»**.
- Η Ryabova στο άρθρο της **«Emerging FinTech market: types and features of new financial technologies»** στο περιοδικό Journal of Economics and Social Sciences.
- Ο Chikhanchin στο άρθρο του **«Development of Financial Intelligence Technologies as FinTech Industry Element»**.
- Η Gabriela στην ανάλυση της **«Analysis of funding alternatives through financial technology services – the phenomenon of crowdfunding»**.
- Ο Phillipon στη διατριβή του **«The fintech opportunity»**.
- Οι Yoon και Kim με το άρθρο τους **«A study on User Behaviors for Consulting of Fintech Companies»** στο περιοδικό Indian Journal of Science and Technology.

2.2 Βιβλιογραφική Έρευνα

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η τεχνολογία Fintech περιλαμβάνει εταιρείες που μπορούν να χωριστούν σε δύο κύριες κατηγορίες: χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και εταιρείες τεχνολογίας. Η πρώτη κατηγορία αποτελείται από μια ομάδα εταιρειών που παρέχει ψηφιακά εργαλεία για να βοηθήσει τους χρήστες να διαχειρίζονται τα χρήματά τους, ενώ η άλλη κατηγορία περιλαμβάνει παροχές υπηρεσιών υποστήριξης σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Η χρηματοοικονομική τεχνολογία έχει σχεδιαστεί για να αλλάξει το τοπίο στη βιομηχανία

χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, αναγκάζοντας τους μεγαλύτερους παίκτες να προσαρμοστούν και να αλλάξουν τον τρόπο λειτουργίας τους. Οι τράπεζες χρησιμοποιούν ήδη αυτές τις υπηρεσίες για να πάρουν δάνεια από τους επενδυτές γρήγορα, μειώνοντας τον χρόνο που χρειάζεται για να παρθεί ένα δάνειο.

Στον τομέα της διαχείρισης επενδύσεων, οι Colossals όπως η Blackrock και η VANGUARD χρησιμοποιούν αλγόριθμους για να προσαρμόσουν τα χαρτοφυλάκια τους ώστε να ταιριάζουν στις προτιμήσεις κινδύνου των πελατών τους.

Στις κεφαλαιαγορές, ήδη εγκατεστημένες εταιρείες και ιδρύματα όπως η Goldman Sachs και οι τράπεζες δεσμεύονται να πειραματίσουν την τεχνολογία Blockchain πίσω από το Bitcoin και να αλλάξουν τις μεθόδους μεταφοράς περιουσιακών στοιχείων και νομισμάτων. Ορισμένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν την τεχνολογία Blockchain για να απλοποιήσουν τις διαδικασίες διαπραγμάτευσης, εκκαθάρισης και καταγραφής χρεών. Η τεχνολογία Fintech είναι μεγάλη και αυξάνεται, με μια ποικιλία υπηρεσιών διαθέσιμες στους καταναλωτές.

Η τεχνολογία Fintech αναφέρεται κυρίως σε εταιρείες πληρωμών, αλλά μια άλλη κατηγορία του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού συστήματος που δείχνει την ανάπτυξη των αντίστοιχων εταιρειών τεχνολογίας είναι οι ασφαλιστικές εταιρείες. Μια Ελληνική εταιρεία Insurtech που ονομάζεται Oseven χρησιμοποιεί αισθητήρες στα σύγχρονα smartphones (Android και iOS) για την παρακολούθηση της συμπεριφοράς οδήγησης, συμπεριλαμβανομένων των επιταχύνσεων και των επιβραδύνσεων, των παραβιάσεων του ορίου ταχύτητας και της αποσπάσεως του οδηγού λόγω της χρήσης κινητού τηλεφώνου. Αυτό υπολογίζει μια βαθμολογία για τον χρήστη, η οποία συγκρίνεται με τις βαθμολογίες των καλύτερων οδηγών και του μέσου οδηγού. Μερικές χρήσιμες συμβουλές που περιλαμβάνονται στην εφαρμογή μπορούν να βοηθήσουν τον οδηγό να γίνει ασφαλέστερος για τον εαυτό του και τους επιβάτες του. Η καινοτόμος τεχνολογία της εταιρείας αναγνωρίστηκε από τα Ευρωπαϊκά Βραβεία FinTech και συμπεριλήφθηκε στις 25 καλύτερες εταιρείες του κλάδου στην Ευρώπη. Σήμερα, η ομάδα της εταιρείας αποτελείται από τέσσερις ιδρυτές και 20 άλλους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων καθηγητών και διδακτορικών, εμπειρογνομόνων στην ανάλυση κινδύνου και μοντελοποίηση συμπεριφοράς. Η ομάδα έχει 25 χρόνια εμπειρίας σε παρόμοιες έρευνες και έχει συμμετάσχει σε πάνω από 100 ερευνητικά έργα με προϋπολογισμό άνω των 100 εκατομμυρίων ευρώ.

Το επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας απευθύνεται κυρίως σε ασφαλιστικές εταιρείες και εταιρείες που διαχειρίζονται ή ενοικιάζουν οχήματα. Με τα δεδομένα που συλλέγονται από τη συμπεριφορά οδήγησης του οδηγού, οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν να δημιουργήσουν μια πιο εξατομικευμένη πολιτική που επιλέγει τις τιμές ασφάλισης για τους οδηγούς. Η εταιρεία προετοιμάζεται να διαθέσει πλήρως το προϊόν της και να ανακοινώσει σημαντικές εταιρικές σχέσεις με ασφαλιστικές εταιρείες όπως η Interamerican στην Ελλάδα και η Ύδρα Ασφαλιστική στην Κύπρο και η ασφαλιστική

Market.Gr, η μεγαλύτερη συλλογή ασφαλιστικών υπηρεσιών στη χώρα. Ταυτόχρονα, η εταιρεία προετοιμάζει μια σειρά Διαγωνισμών που θα ενθαρρύνουν τους οδηγούς να χρησιμοποιήσουν αυτή την εφαρμογή μόνοι τους. Όσον αφορά το Fintech, αναπτύσσονται λύσεις που μπορούν να έχουν κοινωνικό αντίκτυπο με τη μείωση των ατυχημάτων και επίσης με τη μείωση των οικονομικών δαπανών.

Υπάρχουν πολλές εταιρείες, όπως η Square, η TransferWise, η Gusto, η NUMBER26 και η Holvi, που αλλάζουν τον χρηματοοικονομικό τομέα με τις καινοτόμες υπηρεσίες τους. Στην Ελλάδα, μπορεί να ειπωθεί ότι η αγορά αυτού του προϊόντος δεν έχει ακόμη δημιουργηθεί. Ωστόσο, η ιστορία ανάπτυξης της Viva και η υποστήριξη των παραδοσιακών τραπεζών δίνουν στους ανθρώπους ελπίδες για την ύπαρξη νέων ανεξάρτητων υπηρεσιών Fintech στο μέλλον.

Εδώ είναι παραδείγματα των διαφόρων εκδόσεων του Fintech που παρουσιάζονται από το αμερικανικό δίκτυο CNBC:

1. **Κρυπτονομίσματα**

Σε αντίθεση με τα παραδοσιακά χρήματα που ελέγχονται από την κεντρική τράπεζα, τα κρυπτονομίσματα βασίζονται στην κρυπτογράφηση, δηλαδή στην μετατροπή δεδομένων σε κώδικα. Τα ψηφιακά νομίσματα χρησιμοποιούνται για το ηλεκτρονικό εμπόριο, και εκτός από το DarkNet, χρησιμοποιούνται επίσης για πιο παραδοσιακό εμπόριο σε ηλεκτρονικά καταστήματα όπως το Amazon και το Bloomberg.

2. **Blockchain**

Με τη βοήθεια ισχυρών υπολογιστών, εξειδικευμένοι ανθρακωρύχοι λύνουν τα προβλήματα Cryptocurrency μετατρέποντας τη δύναμη των υπολογιστών σε ψηφιακά χρήματα. Αυτό εξασφαλίζει την εγκυρότητα των συναλλαγών κρυπτονομίσματος οπουδήποτε στον κόσμο. Τα ψηφιακά νομίσματα προσαρμόζονται έτσι ώστε ο αριθμός των νέων νομισμάτων που δημιουργούνται να μην αυξάνεται πολύ γρήγορα. Αυτό θα βοηθήσει να διατηρηθεί η αξία τους. Οι ειδικοί Blockchain πιστεύουν ότι αυτή η τεχνολογία μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε ένα ευρύ φάσμα βιομηχανιών, όχι μόνο στους χρηματοπιστωτικούς και ασφαλιστικούς τομείς.

3. **Bitcoin**

Τα κρυπτονομίσματα όπως το Bitcoin είναι γνωστά για την αστάθεια και τις επιπτώσεις τους στις αγορές. Από τον Σεπτέμβριο του 2016, η αξία του δολαρίου βρίσκεται σε ανοδική τάση μετά από βουτιά για λίγους μήνες. Αυτή η κυκλοφορία προκαλεί ανησυχία ότι το Bitcoin βρίσκεται σε μια μεγάλη φούσκα. Ορισμένοι αναλυτές πιστεύουν ότι υπάρχει κίνδυνος κακής προσγείωσης, ενώ άλλοι πιστεύουν ότι τα κέρδη θα είναι ακόμη μεγαλύτερα.

4. **Ethereum**

Το Ethereum είναι ένα άλλο δημοφιλές ψηφιακό νόμισμα που δημιουργήθηκε το 2013 από τον

Πόσο Vitalik Buterin. Το Ethereum είναι διαφορετικό από τα άλλα νομίσματα επειδή έχει σχεδιαστεί για να δημιουργήσει αποκεντρωμένες εφαρμογές, οι οποίες επιτρέπουν στους χρήστες να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους άμεσα χωρίς την ανάγκη για μεσίτες. Το Ethereum εξαπλώνεται επίσης μέσω ψηφιακών συναλλαγών.

5. **Initial coin offering (ICO)**

Αυτή η κατηγορία αποτελεί την απάντηση του Fintech στις δημόσιες εγγραφές, που εκτελούν οι εταιρείες έχοντας ως σκοπό την είσοδο τους στο χρηματιστήριο. Μέσω ειδικών πλατφορμών crowdfunding μαζεύονται κρυπτονομίσματα (tokens) για την χρηματοδότηση νεοσύστατων εταιρειών (startups), που συναλλάσσονται μέσω του blockchain. Εν ολίγοις, τα tokens εξαγοράζονται έναντι χρημάτων από τους επενδυτές (σαν την αγορά των μετοχών στα χρηματιστήρια αξιών). Η κύρια διαφοροποίηση είναι ότι στα ICOs, δεν συμμετέχουν επενδυτές, αλλά υποστηρικτές, προσαρμόζοντας τους στη διαδικασία του crowdfunding.

6. **Robo-advisors**

Ο ρόλος του συμβουλάτορα έχει αρχίσει να αλλάζει με την εμφάνιση των ρομπότ (bots). Τα λεγόμενα αυτά ρομπότς έχουν έρθει για να πάρουν την θέση του παραδοσιακού συμβουλάτορα, ρίχνοντας δραματικά το κόστος της διαχείρισης ενός χαρτοφυλακίου.

7. **Smart Contracts**

Τα «έξυπνα συμβόλαια» (smart contracts) είναι ειδικά προγράμματα που αυτοματοποιούν τις συμβάσεις μεταξύ των συμβαλλόμενων. Συνήθως βασίζονται στην τεχνολογία Blockchain για να εξοικονομήσουν χρόνο στους ενδιαφερόμενους, και αυτό μπορεί να είναι ευεργετικό επειδή εξαλείφει μεγάλο μέρος της γραφειοκρατίας που συνήθως εμπλέκεται στις επιχειρηματικές διαδικασίες.

Υπάρχουν 4 μεγάλες κατηγορίες χρηστών του FinTech:

- **B2B (επιχείρηση προς επιχείρηση):** Η μορφή της πώλησης μεταξύ των επιχειρήσεων είναι είτε ο αγοραστής/επιχείρηση να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες ή προϊόντα, είτε να τις μεταπωλήσει.
- **B2C (επιχείρηση προς καταναλωτή):** Μία επιχείρηση πουλάει στους τελικούς καταναλωτές.
- **C2B (καταναλωτής προς επιχείρηση):** Αποτελεί ένα είδος εμπορίου, όπου ο καναλωτής ή ο τελικός χρήστης παρέχει ένα προϊόν ή μία υπηρεσία σε έναν οργανισμό/επιχείρηση.
- **C2C (καταναλωτής προς καταναλωτή):** Είναι ένα επιχειρηματικό μοντέλο στο οποίο οι πελάτες μπορούν να συναλλάσσονται μεταξύ τους, συνήθως σε ένα online περιβάλλον.

Οι τάσεις προς την κινητή τραπεζική, την αυξημένη πληροφόρηση και την ακρίβεια των δεδομένων δημιουργούν ευκαιρίες για τις τέσσερις ομάδες να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους με τρόπους

που δεν έχουν ξαναδεί.

Σήμερα, οι εταιρείες Fintech ανταγωνίζονται με τις τράπεζες στις περισσότερες περιοχές του χρηματοπιστωτικού τομέα. Οι τράπεζες έχουν μια δύσκολη στιγμή για να καινοτομούν γρήγορα με το Fintech, εν μέρει λόγω του θεσμικού τους πλαισίου και των εσωτερικών διαδικασιών.

Οι τράπεζες ανακαλύπτουν σταδιακά διαφορετικούς τρόπους αλληλεπίδρασης με τους πελάτες τους, επενδύοντας σε θερμοκοιτίδες και επιταχυντές που υποστηρίζουν την ανάπτυξη νέων εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας. Με αυτόν τον τρόπο, οι τράπεζες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε μια νέα καινοτομία Fintech, αλλά μπορούν επίσης να αποκτήσουν μέρος ή ακόμα και ολόκληρη την startup που την δημιούργησε, τώρα που έχουν πλεονέκτημα στην αγορά.

Η Ευρώπη φαίνεται να γίνεται όλο και πιο ανταγωνιστική στον τομέα των χρηματοπιστωτικών τεχνολογιών, ο οποίος προσελκύει όλο και περισσότερα κεφάλαια. Οι επενδυτές στράφηκαν σε ευρωπαϊκές εταιρείες Fintech το πρώτο τρίμηνο του έτους, σε σύγκριση με τις Αμερικάνικες εταιρείες. Η CB Insights διεξήγαγε έρευνα σε ευρωπαϊκές startups και διαπίστωσε ότι έλαβαν 667 εκατομμύρια δολάρια χρηματοδότησης. Από την άλλη πλευρά, οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας των ΗΠΑ είδαν μείωση 8% στην επιχειρηματική δραστηριότητα σε σύγκριση με το αμέσως προηγούμενο τρίμηνο και κατά 39% σε σύγκριση με το ίδιο τρίμηνο του προηγούμενου έτους και έτσι 1,1 δις δολάρια απορροφήθηκαν από τα επενδυτικά κεφάλαια.

Στην Ελλάδα, η πιο διάσημη εταιρεία FinTech είναι η Viva, η οποία ξεκίνησε ως ηλεκτρονική υπηρεσία κράτησης εισιτηρίων και στη συνέχεια απέκτησε άδεια από το Ευρωσύστημα ως φορέας έκδοσης ηλεκτρονικών χρημάτων, πράγμα που σημαίνει ότι μπορεί, υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδας, να παρέχει ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες σε όλη την ευρωπαϊκή οικονομική ζώνη.

2.3 FinTech και Τραπεζική

Ο παγκόσμιος τραπεζικός τομέας έχει υποστεί σοβαρό πλήγμα στην κερδοφορία του από τη μεγάλη οικονομική κρίση του 2008. Οι καταναλωτές έχουν χάσει πολύ την εμπιστοσύνη τους στον κλάδο (Serbulova, 2021; OECD, 2020). Δεδομένου ότι ο τραπεζικός τομέας αντιμετωπίζει προκλήσεις τα τελευταία χρόνια, συμπεριλαμβανομένων των χαμηλών επιτοκίων δανεισμού, της χαμηλής ανάπτυξης και των αυξημένων κανονιστικών απαιτήσεων (OECD, 2020), έχουν επικεντρωθεί στις οικονομικά αποδοτικές υπηρεσίες και στον ψηφιακό μετασχηματισμό προκειμένου να διατηρήσουν την κερδοφορία τους. Για να ανταποκριθούν στο μεταβαλλόμενο ψηφιακό περιβάλλον, είναι απαραίτητο να το προσαρμόσουν και να αναθεωρήσουν τους στρατηγικούς τους στόχους (Broby, 2021). Η αποκατάσταση της χαμένης εμπιστοσύνης είναι μια εξαιρετικά δύσκολη διαδικασία που διαρκεί πολύ. Ωστόσο, η εξέλιξη των νέων επιχειρηματικών μοντέλων και η ενσωμάτωση της τεχνολογίας αναμένονται να

μειώσουν τον κίνδυνο, λόγω της χαμηλότερης δημοτικότητας.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, ο διάλογος που διεξάγεται είναι αν η «έκρηξη» των τεχνολογιών FinTech μετά το 2013 παράγει μία νέα απειλή για τα παραδοσιακά τραπεζικά ιδρύματα.

Στην Ελλάδα, οι δύο τράπεζες που έχουν δείξει μεγαλύτερη ανάπτυξη και ρευστότητα στην παροχή σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και έχουν εκφράσει ανοιχτά τη στήριξη τους στο fintech είναι η Εθνική Τράπεζα και η Eurobank. Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο του i-Bank (αυτοματοποιημένα τραπεζικά κανάλια, e-banking και m-banking), κυκλοφόρησε πρόσφατα μια πολύ ανεξάρτητη εφαρμογή για την αποστολή μικρών χρηματικών ποσών μεταξύ ιδιωτών. Η τράπεζα επενδύει επίσης σε νεοσύστατες εταιρείες τεχνολογίας μέσω της NBG Business Seed. Έτσι, πολλοί άνθρωποι πιστεύουν ότι οι παραδοσιακές τράπεζες και οι εταιρείες Fintech βρίσκονται σε αντίθεση μεταξύ τους, με κάποιους να πιστεύουν ότι οι εταιρείες Fintech αποτελούν απειλή για τις παραδοσιακές τράπεζες και άλλους να πιστεύουν ότι οι δύο θα μπορούσαν να συνεργαστούν. Η τάση των στελεχών είναι να καταλήξουν τελικά σε συναίνεση σε θέματα που θα ωφελήσουν και τις δύο πλευρές.

Είναι προφανές ότι η αγορά της Ελλάδας βρίσκεται πίσω από το επίπεδο που βρίσκονται άλλες χώρες. Αυτό έχει να κάνει με τη συνολική δομή και ωριμότητα της αγοράς. Για παράδειγμα, παρόλο που οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν χαμηλό ποσοστό διείσδυσης στην Ελλάδα, η τάση των startup εταιρειών να χρησιμοποιούν FinTech υπηρεσίες και εφαρμογές. Έτσι, έστω και με μικρή καθυστέρηση, αυτή η τάση θα εισχωρήσει και στον χρηματοοικονομικό κλάδο, κυρίως μέσω συνεργασιών.

Η πρόσφατη κινητικότητα των startups FinTech στην Ελλάδα είναι μια αντίδραση στον «θόρυβο» που παρατηρείται στην Ευρώπη και τις ΗΠΑ. Η Eurobank αναπτύσσει μια νέα ψηφιακή στρατηγική τόσο εντός του οργανισμού όσο και εκτός αυτού. Επαναπροσδιορίστηκε η εφαρμογή mobile banking της, η οποία περιλαμβάνει και υπηρεσίες διαπροσωπικών πληρωμών (p2p). Σε όλες τις πτυχές που σχετίζονται με το fintech, η ελληνική παρουσία θα ενισχυθεί και θα υποστηριχθεί μέσω της πρωτοβουλίας του Κέντρου Καινοτομίας της Τράπεζας και των νεοφυών εταιρειών. Στόχος είναι να δημιουργηθεί μια αγορά fintech που, αφενός, υποστηρίζει τις startups να γίνουν ολοκληρωμένες εταιρείες και αφετέρου ωφελεί τις τράπεζες, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα και φυσικά την ελληνική οικονομία.

Η Eurobank διαθέτει οκτώ τραπεζικές λειτουργίες Banking API και είναι έτοιμη να τις παρέχει ως υποδομή σε τρίτους για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών. Η ιδέα είναι να παρέχουν στις νεοφυείς επιχειρήσεις τη γνώση και τη βοήθεια που χρειάζονται προκειμένου να πυροδοτήσουν τη δημιουργικότητά τους και να παρέχουν χρήσιμες υπηρεσίες στους τραπεζικούς πελάτες.

Σύμφωνα με ανάλυση της εταιρείας συμβούλων Oliver Wyman, οι μεγαλύτερες εταιρείες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στον κόσμο θα μπορούσαν να χάσουν έως και 150 δισεκατομμύρια δολάρια σε επιχειρηματικές δραστηριότητες από νεοφυείς επιχειρήσεις Fintech. Είναι σχεδόν βέβαιο ότι λίγες από αυτές τις startups θα καταλήξουν να είναι επιτυχημένες. Εν τω μεταξύ, οι τράπεζες που

βλέπουν το FinTech ως μια ευκαιρία να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους θα παραμείνουν στο επίκεντρο και θα αποκτήσουν νέα μερίδια αγοράς. Ένα τραπεζικό ίδρυμα πρέπει να αναπτύξει μια ισχυρή σχέση με το FinTech για να παραμείνει ανταγωνιστικό. Επομένως, θα μπορέσουν να επωφεληθούν από την τραπεζική πίστωση, η οποία είναι ένα στοιχείο που δεν βρίσκεται στις νεοφυείς FinTech εταιρείες. Παρά τις μεγάλες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τραπεζικός κλάδος, η δυνατότητα εστίασης στην ψηφιοποίηση, την καινοτομία και τις νεοφυείς επιχειρήσεις σήμερα θα αποφέρει σημαντικά οφέλη και θα δώσει μεγάλο προβάδισμα, όταν τα σημερινά προβλήματα επιλυθούν.

2.3.1 Disruptive Technology (ανατρεπτική τεχνολογία)

Όταν ακούμε τον όρο Disruptive Technology ή Disruptive Innovation, εννοούμε τις καινοτομίες, εξού και η τεχνολογία, που ανατρέπει τα δεδομένα των παραδοσιακών επιχειρηματικών μοντέλων.

Οι μελετητές Palmié et al. (2020) διατυπώνουν «Ο καιρός που ζούμε χαρακτηρίζεται από έναν αυξημένο αριθμό διαταραχών που διαταράσσουν θεμελιωδώς και φέρνουν επανάσταση στον τρόπο που οι εταιρείες και βιομηχανίες λειτουργούν».

Οι τράπεζες αντιμετωπίζουν αυξημένο ανταγωνισμό στη βασική δραστηριότητα της παροχής πληρωμών. Η στροφή στη χρήση της τεχνολογίας, προσανατολισμένη προς την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και επιχειρηματικών μοντέλων, ξεδιπλώθηκε με την ανάπτυξη του τομέα FinTech (OECD, 2020). Η τεχνολογική διαταραχή αφήνει τους υφιστάμενους «κυβερνώντες» του τραπεζικού τομέα με υποδομές που δεν είναι σε θέση να παρακολουθήσουν επαρκώς τα τεχνολογικά άλματα. Τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα του FinTech υπόσχονται μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, ταχύτερες συναλλαγές και μειωμένη ασυμμετρία πληροφοριών. Πάνω απ' όλα, αυτά τα μοντέλα επικεντρώνονται στις ανάγκες των πελατών. Έρχονται να αντικαταστήσουν τον απαρχαιωμένο τρόπο λειτουργίας των τραπεζών (OECD, 2020).

Η τεχνολογική διαταραχή προκαλεί αυξανόμενες ανταγωνιστικές πιέσεις και διάβρωση των περιθωρίων κέρδους σε ορισμένους από τους βασικούς εμπλεκόμενους του τραπεζικού κλάδου. Για να παραμείνουν ανταγωνιστικές σε ένα μεταβαλλόμενο ψηφιακό περιβάλλον, οι τράπεζες πρέπει να επαναπροσδιοριστούν και να προσαρμοστούν (Broby, 2021· OECD, 2020). Οι τράπεζες του μέλλοντος, υφιστάμενες και νέες, θα χρειαστεί να μεταμορφωθούν με νέες πρωτοβουλίες που επικεντρώνονται στην ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και στην αποκατάσταση της χαμένης εμπιστοσύνης (Broby, 2021). Ανεξάρτητα από αυτό, οι μεγάλες εταιρείες πρέπει να επενδύσουν σε μεγάλο βαθμό στα τμήματα πληροφορικής τους σε ένα περιβάλλον χαμηλού κέρδους που θα μπορούσε να οδηγήσει σε ενοποίηση και απορρόφηση των τραπεζών. Οι μεγάλοι παίκτες αντιμετωπίζουν τόσο την πρόκληση της ανάληψης μιας προσπάθειας μετασχηματισμού, όσο και τις προκλήσεις που θέτει το ρυθμιστικό και κανονιστικό

πλαίσιο. Ωστόσο, παρά το γεγονός αυτό, εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν την έλλειψη εμπιστοσύνης των πελατών τους (OECD, 2020 · Broby, 2021).

2.3.2 FinTech και Start-ups

Το Fintech μπορεί να χρησιμοποιηθεί από νεοφυείς επιχειρήσεις, εταιρείες τεχνολογίας ή μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή ακόμα και παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η χρήση PayPal ή πιστωτικών καρτών κατά την πραγματοποίηση διαδικτυακών αγορών θεωρείται μέρος του Fintech. Το Fintech δεν είναι ένας νέος όρος, αλλά γίνεται όλο και πιο δημοφιλής τα τελευταία χρόνια. Έχει εξελιχθεί για να αναδιαρθρώσει το εμπόριο, τις πληρωμές, τις μεταφορές χρημάτων, τη διαχείριση περιουσιακών στοιχείων, την ασφάλιση και ακόμη και τα ίδια τα χρήματα με την είσοδο κρυπτονομισμάτων όπως το BitCoin, το Ethereum και άλλα. Έτσι, όλο και περισσότεροι οργανισμοί «εκμεταλλεύονται» αυτή τη τεχνολογία προκειμένου να προσφέρουν ταχύτητα, ευκολία και πολλά άλλα πλεονεκτήματα στους πελάτες τους.

Είναι σαφές ότι το Fintech ήρθε για να μείνει. Αποτελεί ένα νέο τρόπο να κάνουμε πράγματα όσον αφορά τα οικονομικά μοντέλα. Όλο και περισσότερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα αλλάξουν προς αυτή την κατεύθυνση στο εγγύς μέλλον. Θα υπάρξουν περισσότερες λύσεις από εταιρείες λογισμικού και νεοφυείς επιχειρήσεις, αλλά υπάρχουν επίσης λύσεις που εξελίσσονται μέσω ιδρυμάτων και παρόχων υπηρεσιών για να μηχανοποιήσουν τις παραδοσιακές χρονοβόρες πρακτικές.

Η λίστα Fintech του 2017 έχει τις μεγαλύτερες δυνατότητες, καθώς δημιουργήθηκε από την KPMG και την H2 Ventures και παρείχε όχι μόνο τους 50 μεγαλύτερους καινοτόμους στον χώρο του FinTech, αλλά και προϊόντα και υπηρεσίες που θα μπορούσαν να κάνουν τη διαφορά στην καινοτομία. Αναφέρονται επίσης και οι top 50 startups. Οι κατατάξεις «Top 50» των 50 μεγαλύτερων εταιρειών FinTech βασίζονται στην καινοτομία, τη χρηματοδότηση, το μέγεθος και τη χώρα δραστηριότητας, ενώ οι 50 πιο υποσχόμενες κατατάξεις «Emerging 50» βασίζονται στην καινοτομία και τον αντίκτυπο που μπορεί να έχουν στον χώρο.

Η τεχνολογίες Fintech αναπτύσσονται με ταχείς ρυθμούς σε όλο τον κόσμο, με 29 διαφορετικές χώρες να εκπροσωπούνται στη λίστα έναντι των 22 χωρών το 2016. Ο κλάδος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αρχίζει να εξελίσσεται σε ένα διασυνδεδεμένο οικοσύστημα, με μερικές από τις πιο καινοτόμες νεοφυείς επιχειρήσεις να συνεργάζονται με παγκόσμια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μεγάλης εμβέλειας.

Η Κίνα έχει τεράστιες δυνατότητες, με τις κινεζικές εταιρείες να καταλαμβάνουν τις τρεις πρώτες θέσεις στο «Top 50», ενώ η Αυστραλία εισέρχεται επίσης δυναμικά, με 10 εταιρείες fintech στη λίστα, 3 στο «Top 50» και 7 στο «Emerging 50». Είναι σημαντικό ότι οι 50 κορυφαίες εταιρείες συγκέντρωσαν \$4

δισ δολάρια μόνο το 2017. Μόνο πέρυσι έφτασε τα 8 δισεκατομμύρια δολάρια, ανεβάζοντας το σύνολο σε περισσότερα από 27 δισεκατομμύρια δολάρια από την έναρξή τους.

Στη λίστα «Emerging 50», πάνω από 600 εκατομμύρια δολάρια επενδύθηκαν σε startups το 2017 και πάνω από 1 δισεκατομμύριο δολάρια από την έναρξή της. Οι κύριοι γύροι χρηματοδότησης είναι ο πιο συνηθισμένος τύπος επένδυσης, με δώδεκα εταιρείες στο Fintech 100 να έχουν συγκεντρώσει περισσότερα από 100 εκατομμύρια δολάρια.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η λίστα Fintech του 2017 περιλαμβάνει μια ποικιλία εταιρειών από 29 διαφορετικές χώρες. Αυτές οι εταιρείες προέρχονται από χώρες όπως η Κορέα, το Μεξικό και η Πολωνία για πρώτη φορά. Το Ηνωμένο Βασίλειο και η EMEA (Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική) βρέθηκαν στην κορυφή της λίστας των «Emerging 50», σε σύγκριση με την Αμερική στην 10η θέση και την Ασία στην 14η. Η Ευρώπη είναι ιδιαίτερα δυναμική και έχει καλύτερες προοπτικές για το μέλλον.

Οι κορυφαίες 50 εταιρείες συνεχίζουν να χρησιμοποιούν καινοτόμες τεχνολογίες για να ξεπεράσουν τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Το Open Banking έχει τη δυνατότητα να φέρει επανάσταση στον τρόπο χρήσης των API και στις συνδέσεις μεταξύ διαφορετικών ιδρυμάτων. Στον κλάδο αυτό δραστηριοποιούνται συνολικά 15 εταιρείες από την λίστα του 2017.

Η Ελβετική τραπεζική αγορά είναι ένα καλό μέρος για να δείτε πώς αναπτύσσεται η βιομηχανία Fintech, καθώς μπορεί να παρέχει αντικειμενικές πληροφορίες και προβλέψεις. Η χώρα με ένα τεράστιο τραπεζικό σύστημα δημιούργησε χώρο για start-ups Fintech, χαλαρώνοντας τους αυστηρούς κανονισμούς λειτουργίας στα αρχικά στάδια. Η Flynt, μια startup που προσφέρει λύσεις διαχείρισης ψηφιακών περιουσιακών στοιχείων, έλαβε πρόσφατα πλήρη τραπεζική άδεια από την ελβετική αρχή, FINMA. Η εταιρεία μετονομάστηκε σε Flynt Bank AG. Είναι ενδιαφέρον να παρακολουθείτε νεοφυείς επιχειρήσεις που θέλουν να διαφοροποιηθούν από τις τράπεζες και να κερδίσουν μερίδιο της αγοράς αυξάνοντας τα επίπεδα γραφειοκρατίας και το κόστος διατήρησης και υποστήριξης της άδειας τους. Υπάρχει, όμως, και η άποψη ότι οι καταναλωτές εμπιστεύονται τελικά περισσότερο τις τράπεζες. Ωστόσο, μια παρόμοια start-up στην Ελλάδα, η Viva Wallet, έχει διαφημίσει ότι δεν είναι τράπεζα και δεν σκοπεύει να γίνει στο άμεσο μέλλον.

Από την άλλη πλευρά, οι τράπεζες βλέπουν ότι χάνουν μερίδιο αγοράς σε όλο και περισσότερους Millennials, οι οποίοι πειραματίζονται με νέες υπηρεσίες και μεταφέρουν τους λογαριασμούς μισθοδοσίας τους σε νέες εταιρείες που προσφέρουν μεγάλη ευελιξία, άμεσα με κινητές ενέργειες και χαμηλότερο κόστος. Φυσικά, τόσο οι επαγγελματίες όσο και οι μικρές επιχειρήσεις έχουν ήδη στραφεί στο Fintech καθώς έχουν αποκλειστεί ιδιαίτερα από το τραπεζικό σύστημα εδώ και πολύ καιρό. Οι περισσότερες έρευνες δείχνουν ότι οι κύριες ανησυχίες για τους πελάτες Fintech είναι θέματα ασφάλειας, διαφάνειας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το παιχνίδι θα παίζεται περισσότερο γύρω από την εμπιστοσύνη παρά οτιδήποτε άλλο. Από την άλλη, βλέπουμε τράπεζες και στις δύο πλευρές του

Ατλαντικού να επενδύουν και να αποκτούν startups fintech, ανάλογα με τον τρόπο αξιολόγησης των δεδομένων από τις ομάδες διαχείρισης. Στην Ελλάδα, για παράδειγμα, οι τράπεζες έχουν επιλέξει τον δρόμο της συνεργασίας και της υποστήριξης για το οικοσύστημα fintech. Με τη δημιουργία θερμοκοιτίδων και hackathons, αλλά δεν είναι γνωστό πώς θα συμπεριφερθούν αν, για παράδειγμα, εμφανιστούν 2-3 ακόμα εταιρείες σαν την Viva.

Στην Ευρώπη, οι τράπεζες επενδύουν ολοένα και περισσότερο στη διαχείριση περιουσιακών στοιχείων, δανεισμό, πληρωμές, ρυθμιστικές τεχνολογίες, λογισμικό και Blockchain. Το 70% αυτών των επενδύσεων κατευθύνεται σε εταιρείες Fintech των ΗΠΑ. Η πιο ενεργή ευρωπαϊκή επενδυτική τράπεζα είναι η Banco Santander με 13 επενδύσεις σε 12 startups μέχρι στιγμής.

2.3.3 Τράπεζες και BigTech Firms

Εκτός από τις νέες νεοφυείς επιχειρήσεις που ανταγωνίζονται χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, μεγάλες εταιρείες τεχνολογίας (Big Tech) έχουν επίσης εισέλθει στον τραπεζικό κλάδο. Πολλές εταιρείες, όπως η Apple, η Amazon, η Google και το Facebook, είναι γνωστές για τα καινοτόμα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Επωφελούνται από την τεχνολογική τους υπεροχή, την ισχυρή υποδομή και την επέκταση των τραπεζικών υπηρεσιών τους για να αναπτύξουν την επιχείρησή τους.

Οι μεγάλες εταιρείες τεχνολογίας έχουν πολλές γνώσεις σχετικά με τις προτιμήσεις και τις συνήθειες των καταναλωτών, γεγονός που τις καθιστά καλούς υποψηφίους για να γίνουν τράπεζες. Επιπλέον, μπορούν να ελέγχουν την εμπειρία αγορών των καταναλωτών και πλέον έχουν τον έλεγχο των διαφημίσεων που προβάλλονται στις πλατφόρμες τους. Η υπεροχή τους δεν περιορίζεται στα Big Data, αλλά διαθέτουν και τα κατάλληλα εργαλεία, όπως για παράδειγμα ισχυρούς αλγόριθμους, για την ανάλυση και κατανόηση των καταναλωτικών προτιμήσεων και κατ' επέκταση τον τρόπο επηρεασμού τους (OECD, 2020). Μπορούν να φτάσουν τόσο στην κλίμακα όσο και στο εύρος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών πολύ γρήγορα, ειδικά σε τμήματα της αγοράς με επιρροή δικτύου, όπως οι πληρωμές. Από την άλλη πλευρά, οι Big Tech μπορεί να επιλέξουν να αποστασιοποιηθούν από την αποδοχή καταθέσεων, καθώς αυτό θα περιόριζε τις δυνατότητες καινοτομίας τους λόγω των πολύ απαιτητικών κανονιστικών υποχρεώσεων που υπάρχουν επί του παρόντος. Σε κάθε περίπτωση, το βασικό ερώτημα είναι ποιος θα κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών. Αν το αποτέλεσμα αυτού είναι οι Big Tech, οι τράπεζες θα αντιμετωπίσουν χαμηλή κερδοφορία, με τις περισσότερες από τις υπηρεσίες τους να εμπορευματοποιηθούν, έχοντας ως συνέπεια την στροφή τους στην παροχή εξειδικευμένων επαγγελματικών υπηρεσιών (OECD, 2020).

Εάν οι Big Tech επιλέξουν να εισέλθουν στον τραπεζικό κλάδο, οι μεγάλοι τραπεζικοί όμιλοι θα δυσκολευτούν να ανταγωνιστούν. Οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να επενδύσουν σημαντικά

περισσότερα κεφάλαια από τις Big Tech, και έτσι μπορούν να ανταγωνίζονται άμεσα μαζί τους σε μια προσπάθεια να αντισταθμίσουν τα τεχνολογικά τους μειονεκτήματα. Εναλλακτικά, οι τράπεζες θα περιοριστούν στα μοναδικά χρηματοοικονομικά προϊόντα που οι Big Tech δεν μπορούν να προσφέρουν. Η διείσδυση των Big Tech στις τραπεζικές υπηρεσίες και ποιος τις ελέγχει εξαρτάται άμεσα από το ρυθμιστικό πλαίσιο (OECD, 2020). Η αδειοδότηση μπορεί να δημιουργήσει συστημικό κίνδυνο και να μολύνει τις τράπεζες, επομένως οι εποπτικές αρχές μπορεί να δημιουργήσουν εμπόδια στην είσοδο των Big Tech στον χώρο (OECD, 2020).

Ήδη, BigTech Firms και μεγάλες τράπεζες έχουν αρχίσει να συνεργάζονται μεταξύ τους. Τα πιο γνωστά παραδείγματα είναι η Amazon και η JP Morgan Chase και η Apple με τη Goldman Sachs που συνεργάζονται στην προσφορά πιστωτικών καρτών (OECD, 2020).

2.3.4 Συνεργασία τραπεζών και FinTech

Συνεχίζοντας με την προηγούμενη παράγραφο, είναι ενδιαφέρον να διερευνήσουμε τη συνεργασία μεταξύ FinTech και τραπεζών και ποια είναι τα οφέλη για κάθε μέρος. Τα αποτελέσματα της έρευνας των Hornuf et al. (2021) παρουσιάζονται σε αυτή την υποενότητα.

Πολλές τράπεζες συνεργάζονται με startups FinTech για να βελτιώσουν τις ψηφιακές τους προσφορές. Οι τράπεζες μπορούν να αποκτήσουν πλεονέκτημα συνεργαζόμενοι με εταιρείες FinTech που έχουν αναπτύξει ή αναπτύσσουν ήδη καλύτερους τρόπους παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι συμμαχίες επιτρέπουν στις τράπεζες να επωφεληθούν από αυτές τις καινοτομίες χωρίς να χρειάζεται να τις αναπτύξουν οι ίδιες, βελτιώνοντας παράλληλα την υποδομή τους.

Οι FinTech εταιρείες μπορούν να συνεργαστούν με τράπεζες για διάφορους λόγους, συμπεριλαμβανομένης της συνεργασίας σε έργα που βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα των τραπεζικών διαδικασιών ή την επέκταση της εμβέλειας των τραπεζικών υπηρεσιών σε νέους πληθυσμούς. Ορισμένες εταιρείες FinTech συνάπτουν συμμαχίες με υπάρχοντα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση σε μια ευρύτερη πελατειακή βάση και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους. Με αυτόν τον τρόπο, αυτές οι εταιρείες μπορούν να βελτιώσουν τη βάση πελατών και την κερδοφορία τους.

Η έρευνα των Hornuf et al. (2021) κατέληξε στο 'ότι μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όπως πολυεθνικές τράπεζες είναι πιο πιθανό να συνεργαστούν με τουλάχιστον μία FinTech εταιρεία απ' ό,τι μια μικρή, όχι τόσο γνωστή και όχι τόσο εξειδικευμένη τράπεζα. Η απόδοση της τράπεζας είναι ένας σχετικός προγνωστικός δείκτης του αριθμού των συμμαχιών τους. Οι λιγότερο κερδοφόρες τράπεζες είναι πιο πιθανό να συνάψουν συμμαχίες με εταιρείες τεχνολογίας, γεγονός που υποδηλώνει ότι προσπαθούν να αντισταθμίσουν τη δική τους αναποτελεσματικότητα συνεργάζοντας μαζί τους. Οι

FinTech γίνονται ολοένα και πιο δημοφιλής ως συνεργάτης για μεγαλύτερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και μικρότερες επιχειρήσεις.

Εν κατακλείδι, οι μελετητές Hornuf et al. (2021), αφού ανέλυσαν τα γνωρίσματα των συνεργασιών, αναρωτιούνται αν αυτές οι συνεργασίες δημιουργούν πραγματική οικονομική αξία. Πολλές τράπεζες άρχισαν πρόσφατα να συνεργάζονται με εταιρείες FinTech, επομένως είναι πολύ νωρίς να συμπεράνουμε ότι αυτές οι συμμαχίες θα έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην απόδοση των τραπεζών ή στην εταιρική δομή.

2.4 FinTech στην Ελλάδα

Είναι πλέον κατανοητό ότι το fintech, η χρήση νέων τεχνολογιών στον χρηματοοικονομικό τομέα, είναι ένας από τους πιο σημαντικούς τομείς για τις νεοφυείς επιχειρήσεις σήμερα. Τα τελευταία χρόνια, η εμφάνιση μιας «ψηφιακής εγγενούς» γενιάς και η κλονισμένη εμπιστοσύνη στο τραπεζικό και χρηματοπιστωτικό σύστημα άνοιξε την πόρτα στις εταιρείες τεχνολογίας να προσφέρουν σύγχρονες καινοτόμες ψηφιακές λύσεις, συχνά με ταχύτερο, ευκολότερο και πιο βολικό τρόπο αντικαθιστώντας τις τραπεζικές υπηρεσίες.

Στη χώρα μας, ξεκινώντας κυρίως από τα capital controls και τους μετασεισμούς που προκάλεσαν στην ελληνική οικονομία, ο δημόσιος λόγος ακολούθησε την παγκόσμια τάση ολοένα και περισσότερο, μεταξύ αυτών ιδιώτες και επιχειρήσεις να βασίζονται στις ηλεκτρονικές πληρωμές. Οι περιορισμοί στις προσωπικές αναλήψεις, στις εταιρικές συναλλαγές και στη μεταφορά κεφαλαίων και πληρωμών στο εξωτερικό έχουν οδηγήσει πολλούς καταναλωτές και επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν περισσότερο τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τους τρόπους πληρωμής.

Φαίνεται ότι υπάρχουν πολλές δυνατότητες και ευκαιρίες για την ανάπτυξη της βιομηχανίας Fintech στην Ελλάδα – όπως αποδεικνύεται από την επιτυχία της Viva, της πρώτης Fintech εταιρείας της χώρας. Αυτή τη στιγμή, λοιπόν, η πιο σημαντική εταιρεία στον κλάδο είναι η Viva. Πέτυχε να εδραιωθεί σε άλλες υπηρεσίες όπως οι τηλεπικοινωνίες, τα εισιτήρια, οι μεταφορές και η ψυχαγωγία πριν οι μέτοχοι επικεντρωθούν στον κύριο στόχο της μεταμόρφωσης της Viva σε μια εταιρεία ηλεκτρονικού χρήματος και πληρωμών.

«Η αγορά των πληρωμών παγκοσμίως μου θυμίζει το 1993, όταν είδα για πρώτη φορά το διαδίκτυο. Είχα την αίσθηση ότι όλα όσα έβλεπα γύρω μου θα μεταφερθούν online. Σήμερα βλέπω τα πάντα γύρω από τις πληρωμές» δήλωσε στο Fortune ο Χάρης Καρώνης, ιδρυτής της εταιρείας Realize, μέσω της οποίας προήλθε η Viva το 2000. Το Viva Wallet είναι το κορυφαίο προϊόν της εταιρείας. Χάρη σε αυτό, ο χρήστης αποταμιεύει τα χρήματά του ή τα μεταφέρει σε άλλα πρόσωπα ή εταιρείες με βάση έναν αριθμό τηλεφώνου, «πορτοφόλι» εμπόρου, ΑΦΜ ή χρησιμοποιώντας ειδικό barcode. Η MasterCard

συνδέεται με το πορτοφόλι και επιτρέπει στους χρήστες να χρησιμοποιούν στον φυσικό κόσμο τα χρήματα που «κατεβάζουν» από έναν τραπεζικό λογαριασμό, σε πολλά σημεία αλληλεπίδρασης στην χώρα. Σήμερα, η εταιρεία διαχειρίζεται 1,5 εκατ. ευρώ σε κεφάλαια καθημερινά.

Από το 2014, η εταιρεία υποστηρίζει το επιχειρηματικό της σχέδιο και το ανθρώπινο δυναμικό και το ίδρυμά της μέσω της πρώτης εξωτερικής χρηματοδότησης (6.000.000 € από τρεις εταιρείες της οικογένειας Λάτση, περισσότερα από 1.200.000 € σε κέρδη που ήδη ανήκουν στους μετόχους της εταιρείας). Μάλιστα, από το δεύτερο τρίμηνο του 2016, η VIVA κατάφερε να κερδίσει το επόμενο στοίχημά της, που ήταν η επέκτασή της εκτός Ελλάδας. Αυτή η επέκταση αφορούσε πέντε κεντρικές και περιφερειακές χώρες της Ευρώπης. Η πρώτη στάση στο ταξίδι ήταν το Λονδίνο. Μετά από αυτό, στόχος ήταν η βαλκανική αγορά.

Η VIVA είναι η πιο ανεπτυγμένη ελληνική εταιρεία στον κλάδο, αλλά ο ιδρυτής της πιστεύει ότι ο όρος FinTech απλώς ανακαλύπτει εκ νέου μια σειρά ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υπάρχουν εδώ και 15 χρόνια. Σε κάθε περίπτωση, πάντως, θεωρεί αδύνατο για τις τράπεζες να παρακολουθήσουν την εξέλιξη του κλάδου καθώς ζουν κάτω από το βάρος των υπηρεσιών και των υποδομών που δημιουργούν. Οι εξαγορές στον κλάδο δείχνουν ότι οι τράπεζες δεν μπορούν να διαδραματίσουν πρωταγωνιστικό ρόλο σε αυτόν τον χώρο και ο μόνος τρόπος συμμετοχής είναι να συνεργαστούν με τους παρόχους ηλεκτρονικού χρήματος και πληρωμών.

Φαίνεται ότι ο κλάδος στην Ελλάδα παρεμποδίζεται από τα capital controls, τα οποία περιορίζουν την ικανότητά του να αναπτυχθεί εσωτερικά και να προσελκύσει ανταγωνισμό από το εξωτερικό. Εν τω μεταξύ, το χρηματοπιστωτικό σύστημα δεν έχει πραγματοποιήσει καμία σημαντική επένδυση στην τεχνολογία των πληροφοριών.

Συμπερασματικά, το Fintech είναι μια νέα και συναρπαστική οικονομική επανάσταση που θα χρειαστεί πολύ χρόνο για να αναπτυχθεί στην Ελλάδα. Αν κάποιος στην Ελλάδα ξεκίνησε να επεξεργάζεται πληρωμές ή bitcoin σήμερα, θα ήταν τουλάχιστον τέσσερα χρόνια πίσω. Υπάρχουν άνθρωποι με μεγάλη εξειδίκευση στον τραπεζικό τομέα, αλλά η αγορά είναι πολύ μικρή και μειονεκτική, γεγονός που μπορεί να αποτρέψει τη δημιουργία μεγάλου αριθμού εταιρειών που σχετίζονται με το FinTech.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Μεθοδολογία ανάπτυξης ερωτηματολογίου και σκοπός της έρευνας

Η παρούσα έρευνα στηρίχθηκε σε 1 ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπληρώθηκε από Έλληνες πολίτες. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα στοιχεία βάσει των οποίων πραγματοποιήθηκε η ερευνητική διαδικασία, οι στόχοι της έρευνας, στοιχεία που αφορούν τον πληθυσμό και τέλος, η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε.

Ο διαμοιρασμός του ερωτηματολογίου έγινε με σκοπό να ερευνηθεί ο βαθμός επιπέδου χρήσης από τους καταναλωτές – χρήστες, οι οποίοι χρησιμοποιούν ή έχουν χρησιμοποιήσει στο παρελθόν υπηρεσίες FinTech καθώς και η αποδοχή αυτών. Επιπρόσθετα, εξετάστηκε η άποψη των καταναλωτών – χρηστών ως προς τις διευκολύνσεις ή μη που τους προσφέρουν οι υπηρεσίες FinTech, τυχόν ενδοιασμοί που υπάρχουν γύρω από την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και τέλος, η σχέση τους σε σύγκριση με τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Η έρευνα διεξήχθη μέσω της άντλησης πληροφοριών μέσω ερωτηματολογίου κλειστού τύπου που απευθυνόταν σε καταναλωτές – χρήστες των FinTech υπηρεσιών, αλλά και σε ομάδες ατόμων που δεν έχουν κάνει χρήση των εν λόγω υπηρεσιών. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν δυνατή από άτομα κάθε ηλικίας, επαγγελματικής κατάρτισης και γνωσιακού/εκπαιδευτικού επιπέδου με βασικό κριτήριο για την συμμετοχή στην έρευνα είτε να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες FinTech για τη διαχείριση των οικονομικών τους, είτε να προτιμούν τους παραδοσιακούς τρόπους τραπεζικής/δανειοδότησης κλπ.

Το ερωτηματολόγιο που θα αναλυθεί παρακάτω χωρίζεται σε τρία μέρη με τις πρώτες εννέα ερωτήσεις να επικεντρώνονται στη συλλογή δημογραφικών στοιχείων των ερωτηθέντων. Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από οκτώ ερωτήσεις, οι οποίες καταγράφουν τις αντιλήψεις των ερωτηθέντων σχετικά με τη διαχείριση και την οργάνωση των χρηματο-οικονομικών τους. Το τρίτο και τελευταίο, αλλά όχι λιγότερο σημαντικό μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει μία ερώτηση-κλειδί, η οποία διαχωρίζει το δείγμα με βάση το αν έχει χρησιμοποιήσει υπηρεσίες FinTech στο παρελθόν ή όχι. Με την απάντηση στη παραπάνω ερώτηση, ο ερωτηθείς ανακατευθύνεται σε μία σειρά ερωτήσεων, που επικεντρώνονται στη χρήση και την αποδοχή των υπηρεσιών FinTech για όσους απάντησαν «Ναι» στην ερώτηση-κλειδί και αντίστοιχα τους λόγους προτίμησης των παραδοσιακών μεθόδων τραπεζικής και τους προβληματισμούς σχετικά με τις υπηρεσίες FinTech, για όσους απάντησαν «Όχι».

Η σύνταξη του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε με τη χρήση της ψηφιακής εφαρμογής «Google Forms» διασφαλίζοντας, έτσι, την ανωνυμία και την διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων των ερωτηθέντων. Η αποστολή του ερωτηματολογίου προς το δείγμα έγινε με τη μέθοδο αποστολής του ψηφιακού ερωτηματολογίου μέσω διαφόρων σελίδων κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Instagram, Twitter κλπ.) και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), τους μήνες Απρίλιο, Μάιο και Ιούνιο 2022.

3.2 Αποτελέσματα άλλων ερευνών

-A Survey on Fintech, Keke Gai, Meikang Qiu, Xiaotong Sun, Journal of Network and Computer Applications, February 2018

Ως ένας νέος όρος στον χρηματοπιστωτικό κλάδο, το FinTech έχει γίνει ένας δημοφιλής όρος που περιγράφει νέες τεχνολογίες που υιοθετήθηκαν από τα ιδρύματα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ο όρος αυτός καλύπτει ένα μεγάλο εύρος τεχνικών, από την ασφάλεια δεδομένων μέχρι τις παραδόσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Μια ακριβής ενημέρωση που συμβαδίζει πάντα με τις τεχνολογικές εξελίξεις του FinTech έχει άμεση ζήτηση τόσο για ακαδημαϊκούς όσο και για επαγγελματίες. Η εργασία αυτή είχε ως στόχο να παράγει μια έρευνα του FinTech συλλέγοντας και εξετάζοντας σύγχρονα επιτεύγματα, με την οποία προτείνεται ένα θεωρητικό πλαίσιο δεδομένων FinTech. Πέντε τεχνικές πτυχές που συνοψίζονται και περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, είναι η ασφάλεια και η προστασία της ιδιωτικής ζωής, οι τεχνικές δεδομένων, το υλικό και η υποδομή, οι εφαρμογές και η διαχείριση και τα μοντέλα υπηρεσιών. Τα κύρια πορίσματα της εργασίας αυτής είναι τα βασικά στοιχεία της δημιουργίας ενεργών λύσεων FinTech.

Η μελέτη αυτή ολοκλήρωσε μια έρευνα σε πέντε βασικές τεχνικές πτυχές του FinTech για την κατανόηση της σύγχρονης ανάπτυξης του κλάδου και την καθοδήγηση μελλοντικών ερευνών. Πέντε τεχνικές πτυχές περιελάμβαναν τεχνικές που προσανατολίζονται στα δεδομένα, ανάπτυξη εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, σχεδιασμό εφαρμογών, τοποθέτηση μοντέλων υπηρεσιών και προστασία της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας. Προτείνεται το πλαίσιο FinTech με γνώμονα τα δεδομένα (DF2) για τη διευκόλυνση και την τυποποίηση μελλοντικών ερευνών FinTech και τεχνικών αναπτύξεων. Τέλος, προτάθηκαν μερικές ερευνητικές κατευθύνσεις του FinTech που απορρέουν από τα κύρια ευρήματά τους.

-Adoption Intention of Fintech Services for Bank Users: An Empirical Examination with an Extended Technology Acceptance Model, Zhongqing Hu, Shuai Ding, Shizheng Li, Luting Chen, Shanlin Yang, March 2019

Παράλληλα με την ανάπτυξη του Fintech, πολλοί μελετητές έχουν μελετήσει τον τρόπο με τον οποίο η τεχνολογία της πληροφορίας εφαρμόζεται στις οικονομικές υπηρεσίες, με έμφαση στις εκτεταμένες μεθόδους εφαρμογής. Λίγοι μελετητές έχουν μελετήσει τον μηχανισμό επιρροής πίσω από

την υιοθέτηση των υπηρεσιών του Fintech. Αυτή η εργασία προτείνει ένα βελτιωμένο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (Technology Acceptance Model ή TAM) που ενσωματώνει την καινοτομία των χρηστών, την κυβερνητική υποστήριξη, την εικόνα της μάρκας και τον αντιληπτό κίνδυνο ως καθοριστικούς παράγοντες της εμπιστοσύνης για να διερευνήσει πώς οι χρήστες υιοθετούν τις υπηρεσίες Fintech. Σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο, στάλθηκε σε ενεργούς πελάτες της Hefei Science and Technology Rural Commercial Bank και λήφθηκαν 387 επιλέξιμες απαντήσεις. Αναλύθηκαν τα δεδομένα με ένα μοντέλο δομικής εξίσωσης (SEM) για να ελεγχθούν οι υποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων των σχέσεων όλων των λανθανουσών μεταβλητών. Τα αποτελέσματα αποκαλύπτουν ότι η εμπιστοσύνη των χρηστών στις υπηρεσίες Fintech επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη στάση των χρηστών ως προς την έγκριση. Επιπλέον, η αντιληπτή ευκολία χρήσης και ο αντιληπτός κίνδυνος δεν επηρεάζουν τη στάση των χρηστών έναντι της υιοθέτησης όσον αφορά τις υπηρεσίες Fintech. Η μελέτη αυτή συμβάλλει στη βιβλιογραφία της υιοθέτησης των υπηρεσιών Fintech, παρέχοντας μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα των καθοριστικών παραγόντων της στάσης των χρηστών, συνδυάζοντας την εμπιστοσύνη των υπηρεσιών της Fintech με το μοντέλο TAM.

Με βάση το TAM, η εργασία αυτή κατασκευάζει ένα μοντέλο υιοθέτησης χρηστών για τις υπηρεσίες Fintech, το οποίο εξετάζει κυρίως το ρόλο του TRU (Users' Trust) και τους καθοριστικούς του παράγοντες και χρησιμοποιεί εμπειρικά δεδομένα για επαλήθευση. Τα αποτελέσματα των υποθετικών test αυτού του μοντέλου δείχνουν ότι η δημοτικότητα του διαδικτύου και του ευφυούς εξοπλισμού τερματικού μπορούν να έχουν επίδραση στις απαιτήσεις των χρηστών για υπηρεσίες Fintech. Στην αλληλεπίδραση των χρηστών και των τραπεζών, ο κίνδυνος, η ιδιωτικότητα, η χρησιμότητα, η αντίληψη της ευκολίας χρήσης, η καινοτομία των χρηστών και η κρατική υποστήριξη διαδραματίζουν ολόένα και πιο σημαντικούς ρόλους. Οι τράπεζες πρέπει να καθορίσουν στρατηγικές παροχής υπηρεσιών Fintech με βάση τις προτιμήσεις των χρηστών και τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση υπηρεσιών. Μέσω της εμπειρικής έρευνας σε αυτή τη μελέτη, διαπιστώνεται ότι:

Πρώτον, η εικόνα της μάρκας, η κρατική υποστήριξη και η καινοτομία των χρηστών έχουν σημαντικά θετικό αντίκτυπο στην υιοθέτηση των υπηρεσιών Fintech. Οι επιπτώσεις αυτές δεν είναι μόνο άμεσες αλλά μπορούν επίσης να έχουν έμμεσο αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη των υπηρεσιών, ενώ η εμπιστοσύνη θα έχει θετικό αντίκτυπο στην υιοθέτηση των υπηρεσιών.

Δεύτερον, η αντίληψη του κινδύνου μπορεί να επηρεάσει τη στάση των χρηστών μέσω της εμπιστοσύνης τους στις υπηρεσίες Fintech. Ο μηχανισμός είναι ότι η αντίληψη του κινδύνου έχει σημαντικά αρνητικό αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη, ενώ η εμπιστοσύνη οδηγεί ενεργά τους χρήστες να συμμετάσχουν με τις υπηρεσίες Fintech. Αυτό δείχνει ότι ο κίνδυνος των χρηστών από τις υπηρεσίες Fintech έχει σημαντικό ρόλο στη μείωση του επιπέδου εμπιστοσύνης στις υπηρεσίες. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν υπηρεσίες της Fintech πρέπει να λάβουν μέτρα για τη μείωση

του αντιληπτού κινδύνου για τους χρήστες, να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη στα προϊόντα και τις υπηρεσίες, αυξάνοντας έτσι την προθυμία των χρηστών να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες.

Τρίτον, η θεωρούμενη ευκολία χρήσης δεν έχει σημαντικό αντίκτυπο στην υιοθέτηση των υπηρεσιών Fintech από τον χρήστη. Μερικοί μελετητές πιστεύουν ότι στο πρώιμο στάδιο της τεχνολογίας ή της υιοθέτησης υπηρεσιών, η αντίληψη της ευκολίας χρήσης συχνά δεν έχει σημαντική επίδραση στη συμπεριφορά υιοθεσίας, επειδή οι χρήστες δεν είναι εξοικειωμένοι με αυτήν ή δεν έχουν καμία ευκαιρία να την χρησιμοποιήσουν. Αυτό αντανακλά το γεγονός ότι η τρέχουσα κινεζική ανάπτυξη των υπηρεσιών Fintech εξακολουθεί να είναι στην αρχική της φάση και πολλοί χρήστες τραπεζών δεν έχουν εμπειρία με τη χρήση των υπηρεσιών Fintech.

Συνοπτικά, οι καταναλωτές χρησιμοποιούν μια νέα τεχνολογία ή υπηρεσία υπό την επίδραση της κυβερνητικής υποστήριξης, της καινοτομίας των χρηστών και της εικόνας της μάρκας. Στη συνέχεια, σταθμίζουν τα οφέλη και τους πιθανούς κινδύνους, που τελικά επηρεάζουν τη στάση υιοθεσίας τους. Επομένως, τα πορίσματά παρέχουν μια αξιολόγηση των καταναλωτών και ένα εμπειρικό πλαίσιο για τις τράπεζες προκειμένου να υιοθετήσουν νέες, επικεντρωμένες στον χρήστη υπηρεσίες.

-What drives FinTech adoption? A multi-method evaluation using an adapted technology acceptance model, Shubhangi Singh, Marshal M. Sahni, Raj K. Kovid, Emerald Insight, September 2020

Λαμβάνοντας υπόψη την πανταχού παρουσία των υπηρεσιών FinTech, η μελέτη προτείνει ένα ερευνητικό πλαίσιο για την εξέταση της υιοθέτησης και χρήσης των FinTech υπηρεσιών από την άποψη της αποδοχής της τεχνολογίας με την προσθήκη υπο-κατασκευών του μοντέλου αποδοχής τεχνολογίας (TAM), της ενοποιημένης θεωρίας αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (UTAUT), του ServPerf και του WebQual 4.0. Η μελέτη αυτή κατέταξε ευρέως αυτές τις υπο-κατασκευές σε τρεις διαστάσεις: υιοθέτηση, συμπεριφορά και τεχνολογική ανάπτυξη και εξερευνά τη σχέση μεταξύ αυτών των χαρακτηριστικών. Προτείνει, επίσης, ότι η ψηφιακή συμπεριφορά (εμπειρία στο Διαδίκτυο και επίπεδο ευαισθητοποίησης) και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (ηλικία και φύλο) μετριάζουν τις κύριες σχέσεις. Η κλίμακα μέτρησης για τη μελέτη αναπτύσσεται μέσω επαναληπτικής συζήτησης με ειδικούς του τομέα. Τα δεδομένα συλλέγονται από 439 ενεργούς χρήστες του Διαδικτύου, αν και η ψηφιακή έρευνα και ανάλυση έγινε με την εφαρμογή της μοντελοποίησης δομικών εξισώσεων και της ανάλυσης πολλών ομάδων. Η αντιληπτή χρησιμότητα και η κοινωνική επιρροή είναι ο βασικός καθοριστικός παράγοντας για την πρόθεση συμπεριφοράς να χρησιμοποιηθούν οι υπηρεσίες FinTech, με την κοινωνική επιρροή να έχει σημαντική αρνητική επίδραση. Η πραγματική χρήση επηρεάζεται σημαντικά από την ευκολία

χρήσης και την κοινωνική επιρροή, αλλά δεν καθορίζεται από την πρόθεση συμπεριφοράς και την αντιληπτή χρησιμότητα. Οι συμπεριφορικές ιδιότητες επηρεάζονται σημαντικά από τις τεχνολογικές ιδιότητες και την ψηφιακή συμπεριφορά. Επίσης, η ηλικία επηρεάζει σημαντικά την αντίληψη της ασφάλειας μεταξύ των μεγαλύτερων χρηστών. Η μελέτη αυτή θα βοηθήσει τους παρόχους υπηρεσιών FinTech να σχεδιάσουν τις υπηρεσίες FinTech λαμβάνοντας υπόψη ένα ευρύ φάσμα χρηστών. Πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στην ενίσχυση της χρησιμότητας και των χαρακτηριστικών ασφαλείας για τη δημιουργία κοινωνικών επιβεβαιώσεων για τη χρήση των υπηρεσιών FinTech. Αυτό θα προσελκύσει τους ήδη υπάρχοντες χρήστες για πιο συχνή χρήση και θα προσελκύσει νέους χρήστες να κάνουν την πρώτη τους ηλεκτρονική οικονομική συναλλαγή. Η μελέτη συμπληρώνει τη βιβλιογραφία για την αποδοχή της τεχνολογίας με την ενσωμάτωση σχετικών τεχνολογικών και συμπεριφορικών χαρακτηριστικών και τη διερεύνηση του συντονιστικού αποτελέσματος της ψηφιακής συμπεριφοράς και των δημογραφικών χαρακτηριστικών. Συμβάλλει στην κατανόηση των πεποιθήσεων και των αντιλήψεων των χρηστών σχετικά με την πραγματική χρήση των υπηρεσιών FinTech.

Τα αποτελέσματα της μελέτης παρέχουν αρκετές βασικές πληροφορίες για τους παράγοντες της χρήσης των FinTech υπηρεσιών. Πρώτον, η αντιληπτή χρησιμότητα είναι ο βασικός παράγοντας που επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης των υπηρεσιών FinTech, ενώ η αντιληπτή ευκολία χρήσης είναι ο δεύτερος σημαντικότερος παράγοντας. Δεύτερον, η κοινωνική επιρροή είναι ένας σημαντικός αρνητικός καθοριστικός παράγοντας της πραγματικής χρήσης, ενώ η ευκολία χρήσης επηρεάζει θετικά την πραγματική χρήση. Τρίτον, η ασφάλεια και η ανταπόκριση είναι σημαντικός καθοριστικός παράγοντας για την πρόθεση, αλλά διαμεσολαβείται μέσω της χρησιμότητας και της ευκολίας χρήσης. Η ασφάλεια θεωρείται το πιο σημαντικό τεχνολογικό χαρακτηριστικό που καθορίζει την αντίληψη της χρήσης των FinTech υπηρεσιών. Τέλος, η ηλικία επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την αντίληψη ασφαλείας των υπηρεσιών FinTech.

-Study on customer satisfaction, adoption, perception, behaviour, and Security on financial technology (fintech) services, Mimi Suriaty Binti Abdul Rani, School of Accounting and Finance, Faculty of Business, Hospitality and Humanities, Nilai University, Negeri Sembilan, Malaysia, 2021

Αυτή η βιβλιογραφική ανασκόπηση εφιστά την προσοχή της στις νέες εξελίξεις, τον σκοπό, και τις τρέχουσες προκλήσεις στη χρηματοπιστωτική τεχνολογία (Fintech). Η ικανοποίηση των πελατών, η υιοθέτηση, η αντίληψη, τα πρότυπα συμπεριφοράς, η ασφάλεια, καθώς και το απόρρητο είναι μερικές από τις περιοχές που εξετάζονται. Μετά από μια επιμελή και ενδεδειγμένη έρευνα, περίπου 30 άρθρα πληρούσαν τα κριτήρια για αυτήν την επανεξέταση. Ως αποτέλεσμα της επανεξέτασης, οι ανησυχίες για

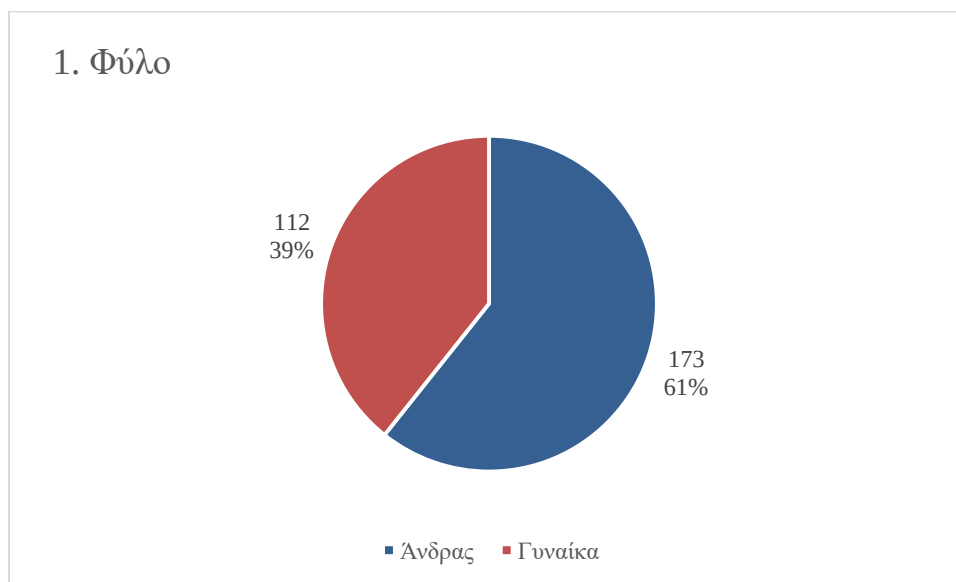
την ασφάλεια των χρηστών της Fintech τόσο κατά τη διάρκεια της υιοθέτησης όσο και μετά από αυτήν εξακολουθούν να αποτελούν εμπόδιο στην υιοθέτηση. Ως αποτέλεσμα της έρευνας, το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model ή TAM) αναδείχθηκε ως το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο για το μοντέλο των Fintech. Και πάλι, η εμπιστοσύνη, η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή ευκολία χρήσης, ο αντιληπτός κίνδυνος, η συμβατότητα και οι προσδοκίες απόδοσης και προσπάθειας παραμένουν οι πιο μελετημένες μεταβλητές στη βιβλιογραφία των Fintech, σύμφωνα με μια πρόσφατη ανασκόπηση. Ως ένα από τα λιγότερο σημαντικά θέματα στα Fintech, η ασφάλεια καταλαμβάνεται και εγκλωβίζεται σε αυτήν την αναθεώρηση. Ωστόσο, οι περισσότερες από τις ανασκοπήσεις πρότειναν ότι η καλύτερη δράση πρέπει να επικεντρωθεί στην ασφάλεια, καθώς σχετίζεται με την ασφάλεια των πελατών ολόκληρης της αναδυόμενης τεχνολογίας Fintech. Η μελέτη αυτή έχει επίσης εμπνεύσει ερευνητές και ακαδημαϊκούς να διερευνήσουν άλλες πτυχές εκτός από την ασφάλεια.

Οι περισσότερες από τις μελέτες συμβάλλουν στο ερευνητικό κενό στην κατανόηση της Μαλαισίας για την υιοθέτηση των Fintech. Η εξέλιξη της τάσης των Fintech επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τις αντιλήψεις των καταναλωτών, αλλά εξακολουθεί να είναι διφορούμενη στους τομείς της έρευνας που απαιτούν ισχυρά επιστημονικά στοιχεία για την υποστήριξη της λογοτεχνικής χαρτογράφησης. Τα θέματα ασφάλειας, που έχουν χαρακτηριστεί ως το σημαντικότερο εμπόδιο για την ικανοποίηση των καταναλωτών είναι η προτεραιότητα της βιβλιογραφίας σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών και τις στάσεις απέναντι στην χρηματοπιστωτική τεχνολογία (Fintech). Οι ανησυχίες για την ασφάλεια είναι σημαντικές και έχουν θετική επίδραση στην πρόθεση των FinTech, καθώς είναι σημαντικό για την αξιοπιστία των νέων τεχνολογιών να διασφαλιστεί η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων. Η ανησυχία για την ασφάλεια φαίνεται να είναι ότι οι νομισματικές πληροφορίες πρέπει να τηρούνται εμπιστευτικά κατά τη διάρκεια των διαβιβάσεων και της αποθήκευσης για να αποφευχθούν παραβιάσεις της ασφάλειας (Taherdoost, 2017). Αυτό είναι σύμφωνα με τη μελέτη των Granule & Kim (2018), η οποία υποστηρίζει ότι τα προσωπικά δεδομένα είναι το κύριο στοιχείο στην ανάπτυξη χρηματοοικονομικής τεχνολογίας για την παροχή προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τους καταναλωτές κατά τη διάρκεια τραπεζικών συναλλαγών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

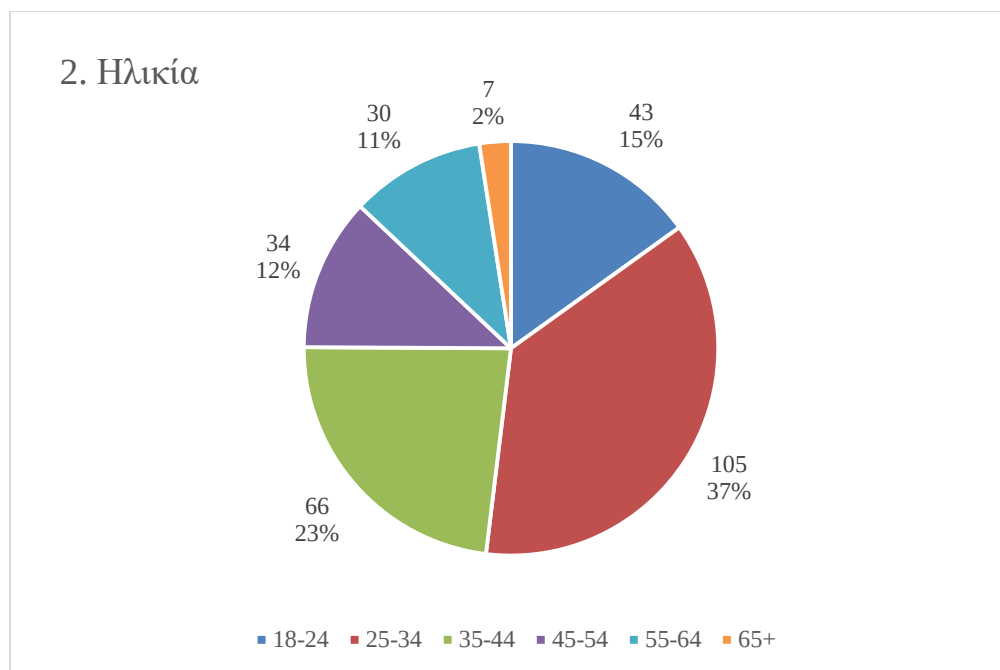
Όπως αναφέρθηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, το ερωτηματολόγιο που δόθηκε προς συμπλήρωση αποτελείται από 3 μέρη. Το **πρώτο** μέρος συλλέγει τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, το **δεύτερο** μέρος εξετάζει τις υπάρχουσες αντιλήψεις σχετικά με την διαχείριση και την οργάνωση των χρηματο-οικονομικών και τέλος, το **τρίτο** μέρος, με την βοήθεια μίας ερωτήσεως-κλειδιού, που θα παρουσιαστεί παρακάτω, χωρίζει το δείγμα σε δύο υποκατηγορίες ανάλογα με τις πεποιθήσεις τους.

4.1 Πρώτο Μέρος : Δημογραφικά στοιχεία



Διάγραμμα 1. Φύλο

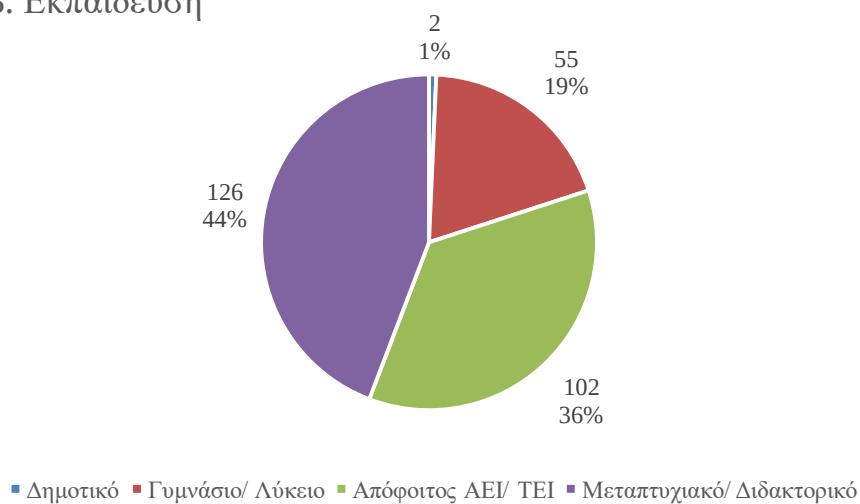
Η πρώτη ερώτηση αφορούσε το φύλο του δείγματος. Όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 1 απαντήθηκε συνολικά από 285 άτομα, εκ τω οποίων 173 ήταν Άνδρες σε ποσοστό 61% και 112 ήταν Γυναίκες σε ποσοστό 39% αντίστοιχα.



Διάγραμμα 2. Ηλικιακές Ομάδες

Στην δεύτερη ερώτηση κρίθηκε απαραίτητο να μελετηθεί, επίσης, η ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν όσοι έλαβαν μέρος στην παρούσα έρευνα. Από το σύνολο των 285 ερωτηθέντων, το μεγαλύτερο ποσοστό (37%) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 25-34, ακολουθεί με ποσοστό 23% η ομάδα 35-44 και με ποσοστό 15% η ομάδα 18-24. Ακόμη, σε ποσοστό 12% εμφανίζεται η ομάδα 45-54 και σε ποσοστό 11% η ηλικιακή ομάδα 55-64. Τέλος, το υπολειπόμενο 7% αποτελεί την ομάδα 65+.

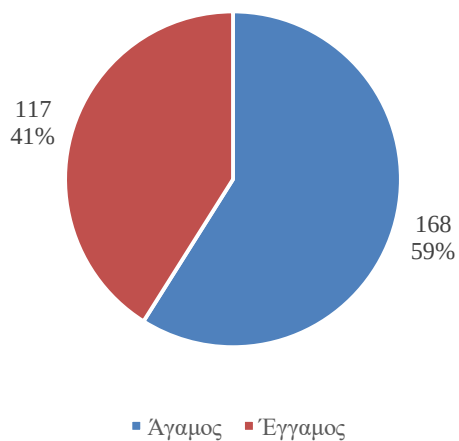
3. Εκπαίδευση



Διάγραμμα 3. Εκπαίδευση

Στην τρίτη ερώτηση εξετάστηκε η μέγιστη βαθμίδα εκπαίδευσης, την οποία έχουν ολοκληρώσει οι συμμετέχοντες στην έρευνα. Από το σύνολο των 285 ερωτηθέντων, οι 126 είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού τίτλου και καταλαμβάνουν ποσοστό που αντιστοιχεί στο 44%. Ακολουθούν οι πτυχιούχοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ, οι οποίοι είναι 102 με ποσοστό που αντιστοιχεί στο 36%. Επιπρόσθετα, συμμετείχαν 55 απόφοιτοι Γυμνασίου/Λυκείου, με ποσοστό που αντιστοιχεί στο 19% και μόλις 2 απόφοιτοι Δημοτικού με ποσοστό που αντιστοιχεί στο 1%.

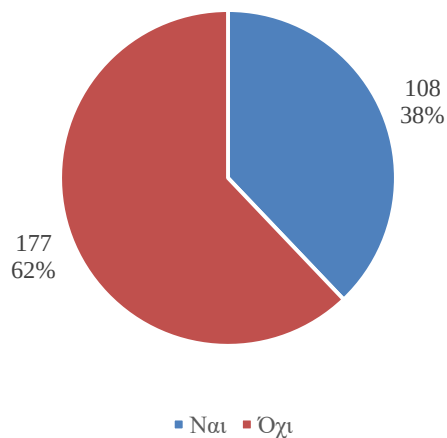
4. Οικογενειακή Κατάσταση



Διάγραμμα 4. Οικογενειακή Κατάσταση

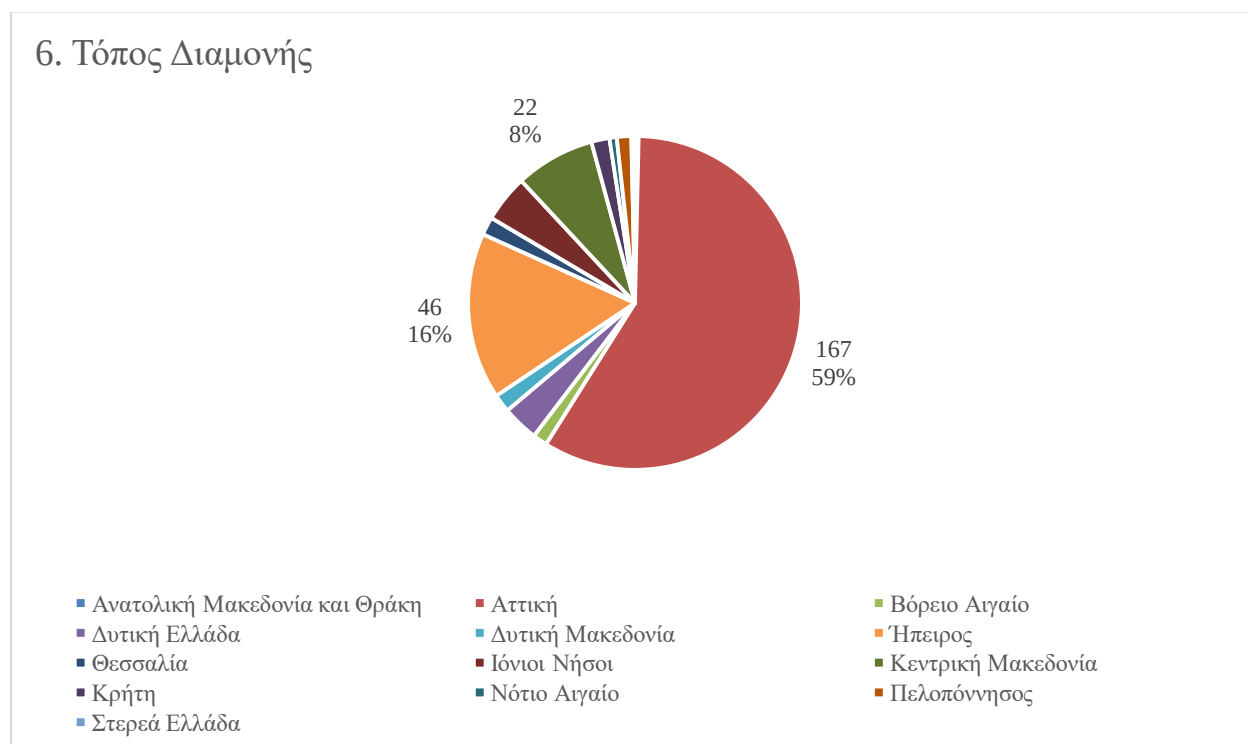
Στην τέταρτη ερώτηση, το δείγμα κλήθηκε να δώσει πληροφορίες σχετικά με την οικογενειακή του κατάσταση. Όπως παρατηρείται από το Διάγραμμα 4, η πλειοψηφία αυτού με ποσοστό 59% (168 άτομα) είναι άγαμο, ενώ το υπολειπόμενο 41% (117 άτομα) είναι έγγαμο.

5. Έχετε παιδιά;



Διάγραμμα 5. Έχετε παιδιά;

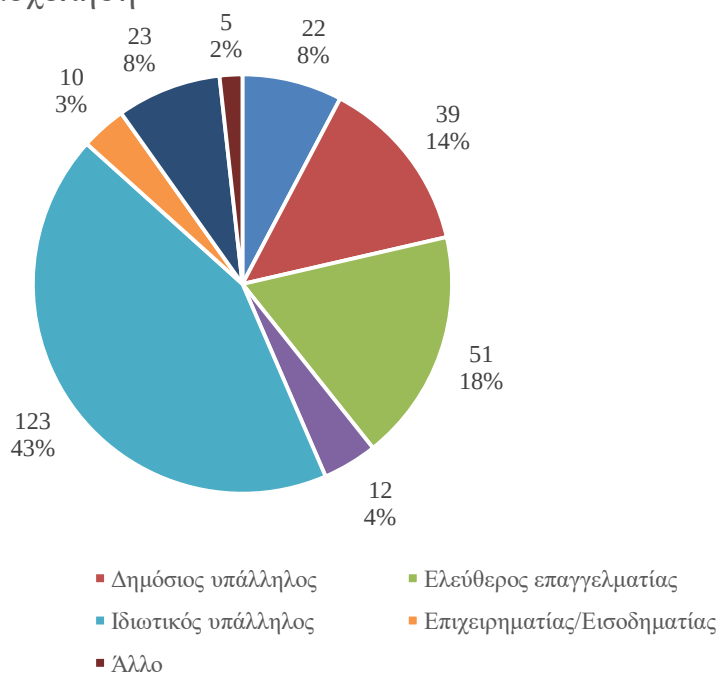
Στην πέμπτη ερώτηση, οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν είναι γονείς. Οι 177 δήλωσαν ότι δεν έχουν παιδιά αποτελώντας το ποσοστό του 62% του δείγματος, ενώ οι 108 δήλωσαν πως είναι γονείς με ποσοστό 38%.



Διάγραμμα 6. Τόπος Διαμονής

Στην έκτη ερώτηση, που αφορά τον τόπο διαμονής των ερωτηθέντων, η συντριπτική πλειοψηφία, 167 άτομα, διαμένουν στην Αττική και καταλαμβάνουν το ποσοστό του 59%. Ακολουθεί η Ήπειρος με 46 άτομα και ποσοστό 16%, όπως, επίσης, και η Κεντρική Μακεδονία με 22 συμμετέχοντες σε ποσοστό 8%. Επιπλέον, το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 13 άτομα που μένουν στους Ιόνιους Νήσους (5%) και από 10 άτομα στην Δυτική Ελλάδα (4%). Το υπολειπόμενο ποσοστό διαμοιράστηκε ως εξής: 5 άτομα από την Κρήτη, 5 άτομα από την Θεσσαλία, 5 άτομα από την Δυτική Μακεδονία, 4 άτομα από την Πελοπόννησο, 4 από το Βόρειο Αιγαίο, 2 άτομα από το Νότιο Αιγαίο και από 1 άτομο στη Στερεά Ελλάδα και την Ανατολική Μακεδονία/Θράκη.

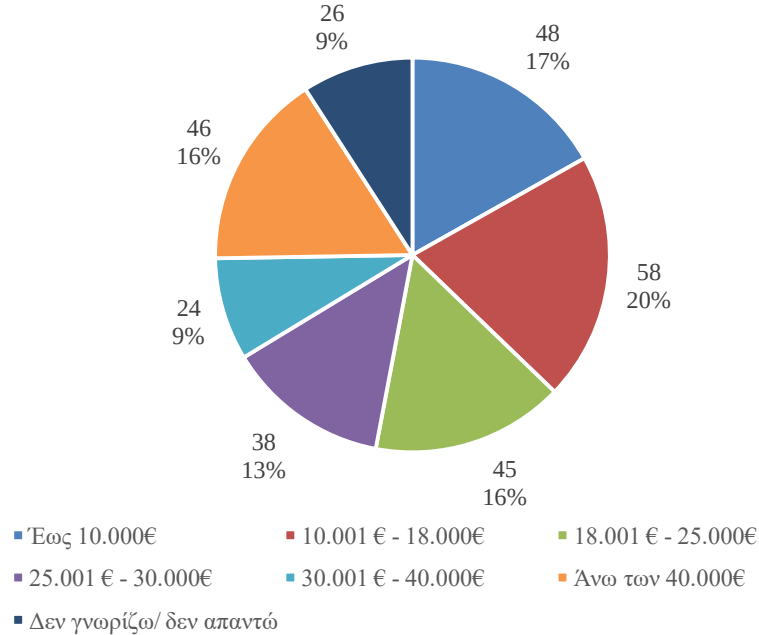
7. Επαγγελματική Απασχόληση



Διάγραμμα 7. Επαγγελματική Απασχόληση

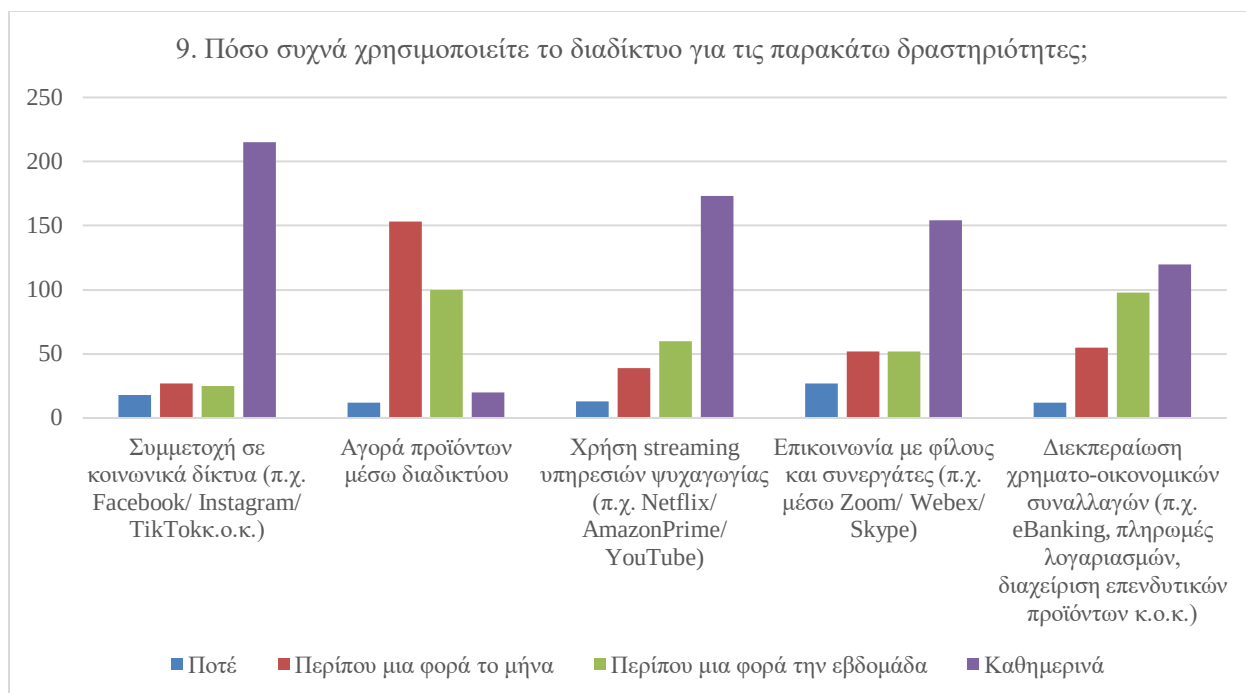
Στην έβδομη ερώτηση, ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να δηλώσουν την επαγγελματική τους απασχόληση. Το μεγαλύτερο ποσοστό (43%) αποτελείται από 123 άτομα που δήλωσαν υπάλληλοι στον ιδιωτικό τομέα. Ακολουθούν με ποσοστό 18% 51 άτομα, τα οποία είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, καθώς και 39 άτομα, με ποσοστό 14%, τα οποία απασχολούνται στον δημόσιο τομέα. Επίσης, στην έρευνα πήραν μέρος 22 άτομα που δηλώνουν άνεργα και 23 φοιτητές/φοιτήτριες με ποσοστό 8% και στις δύο κατηγορίες. Τέλος, συμμετείχαν 12 συνταξιούχοι με ποσοστό που αντιστοιχεί στο 4% του δείγματος, 10 άτομα που δήλωσαν επιχειρηματίες/εισοδηματίες και ποσοστό 3% και 5 άτομα, τα οποία δεν εμπίπτουν σε καμία από τις παραπάνω κατηγορίες.

8. Ετήσιο Οικογενειακό Εισόδημα



Διάγραμμα 8. Ετήσιο Οικογενειακό Εισόδημα

Στην ερώτηση οκτώ, εξετάστηκε το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα των συμμετεχόντων. Όπως φαίνεται από το διάγραμμα 8, συμμετείχαν 58 άτομα που ανήκουν στην εισοδηματική κατηγορία 10.001€ - 18.000€ και αποτελούν το 20% του δείγματος. Ακολουθούν με ποσοστό 17%, 48 άτομα, που ανήκουν στην κατηγορία Έως 10.000€, 46 άτομα στην κατηγορία Άνω των 40.000€ με ποσοστό 16% και 45 άτομα στην κατηγορία 18.001€ - 25.000€ και ποσοστό επίσης 16%. Τέλος, συμμετείχαν 38 άτομα που ανήκουν στην κατηγορία 25.001€ - 30.000€, αποτελώντας το 13% του δείγματος, 24 άτομα που εμπίπτουν στην κατηγορία 30.001€ - 40.000€ και αποτελούν το 9%, καθώς και 26 άτομα, με ποσοστό 9%, τα οποία δεν γνώριζαν ή δεν θέλησαν να δηλώσουν το ετήσιο οικογενειακό τους εισόδημα.



Διάγραμμα 9. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για τις παρακάτω δραστηριότητες;

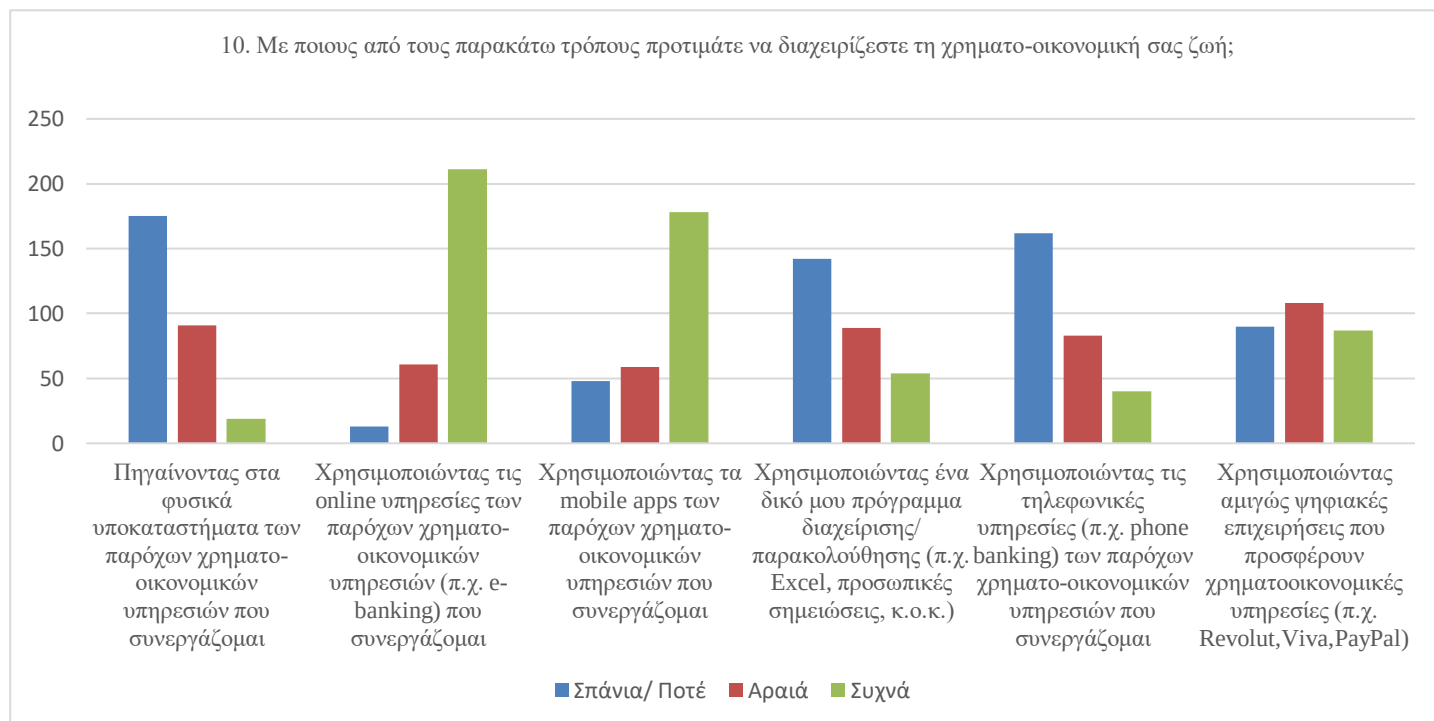
Στην ένατη και τελευταία ερώτηση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου, το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει σχετικά με το πόσο συχνά κάνει χρήση του διαδικτύου για συγκεκριμένες δραστηριότητες. Σκοπός της ερώτησης ήταν να καθορίσει, ότι υπάρχει σοβαρή αλληλεπίδραση των συμμετεχόντων με το Διαδίκτυο. Με βάση την δομή της ερώτησης, τα άτομα που πήραν μέρος στην έρευνα έπρεπε να δηλώσουν για κάθε δραστηριότητα την συχνότητα χρήσης του διαδικτύου, έχοντας τέσσερις διαθέσιμες απαντήσεις (Ποτέ, Περίπου μια φορά τον μήνα, Περίπου μια φορά την εβδομάδα και Καθημερινά).

- Η **πρώτη δραστηριότητα** που εξετάστηκε ήταν η συμμετοχή σε κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook/ Instagram/ TikTok κ.ο.κ.). Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, 215 άτομα, δήλωσε ότι κάνει καθημερινή χρήση του διαδικτύου για την συμμετοχή του στα κοινωνικά δίκτυα. Τα υπολειπόμενα 70 άτομα χωρίζονται ως εξής: 27 άτομα κάνουν χρήση του διαδικτύου περίπου μια φορά τον μήνα, 25 άτομα περίπου μια φορά την εβδομάδα και 18 άτομα ποτέ.
- Η **δεύτερη δραστηριότητα** που εξετάστηκε ήταν η συχνότητα χρήσης του διαδικτύου για την αγορά προϊόντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 153 άτομα, αγοράζει προϊόντα μέσω διαδικτύου περίπου μια φορά τον μήνα. Ακολουθούν 100 άτομα, που αγοράζουν περίπου μια φορά την εβδομάδα και τέλος, 20 άτομα αγοράζουν καθημερινά, ενώ 12 άτομα δεν πραγματοποιούν αγορές προϊόντων μέσω διαδικτύου.
- Η **τρίτη δραστηριότητα** που εξετάστηκε αφορά την χρήση του διαδικτύου για streaming υπηρεσίες ψυχαγωγίας (π.χ. Netflix/ Amazon Prime/ Youtube κ.ο.κ.). Παρατηρήθηκε πως και

εδώ η συντριπτική πλειοψηφία, με 173 άτομα, κάνει καθημερινή χρήση, ενώ ακολουθούν 60 άτομα που κάνουν χρήση περίπου μια φορά την εβδομάδα. Εν συνεχεία, 39 άτομα κάνουν χρήση περίπου μια φορά τον μήνα και 13 άτομα δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για υπηρεσίες streaming.

- Η **τέταρτη δραστηριότητα** αφορά την χρήση του διαδικτύου για επικοινωνία με φίλους και συνεργάτες (π.χ. μέσω Zoom/ Webex/ Skype κ.ο.κ.). Παρατηρήθηκε πως 154 άτομα επικοινωνούν καθημερινά με φίλος και συνεργάτες μέσω διαδικτύου. Με ίσο αριθμό απαντήσεων, 52 άτομα σε κάθε κατηγορία, δήλωσαν πως κάνουν χρήση περίπου μια φορά την εβδομάδα και μια φορά τον μήνα, ενώ 27 ερωτηθέντες δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες διαδικτυακών συναντήσεων.
- Η **πέμπτη δραστηριότητα** εξετάζει την χρήση του διαδικτύου για την διεκπεραίωση χρηματοοικονομικών συναλλαγών (π.χ. eBanking, πληρωμές λογαριασμών, διαχείριση επενδυτικών προϊόντων κ.ο.κ.). Από το σύνολο του δείγματος, 120 άτομα δήλωσαν πως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο καθημερινά για την εν λόγω δραστηριότητα. Ακολουθούν 98 άτομα, με συχνότητα χρήσης περίπου μια φορά την εβδομάδα και 55 άτομα με συχνότητα χρήσης περίπου μια φορά τον μήνα. Τέλος, 12 άτομα απάντησαν πως δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για διεκπεραίωση χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

4.2 Δεύτερο Μέρος : Αντιλήψεις σχετικά με την διαχείριση και την οργάνωση των χρηματο-οικονομικών



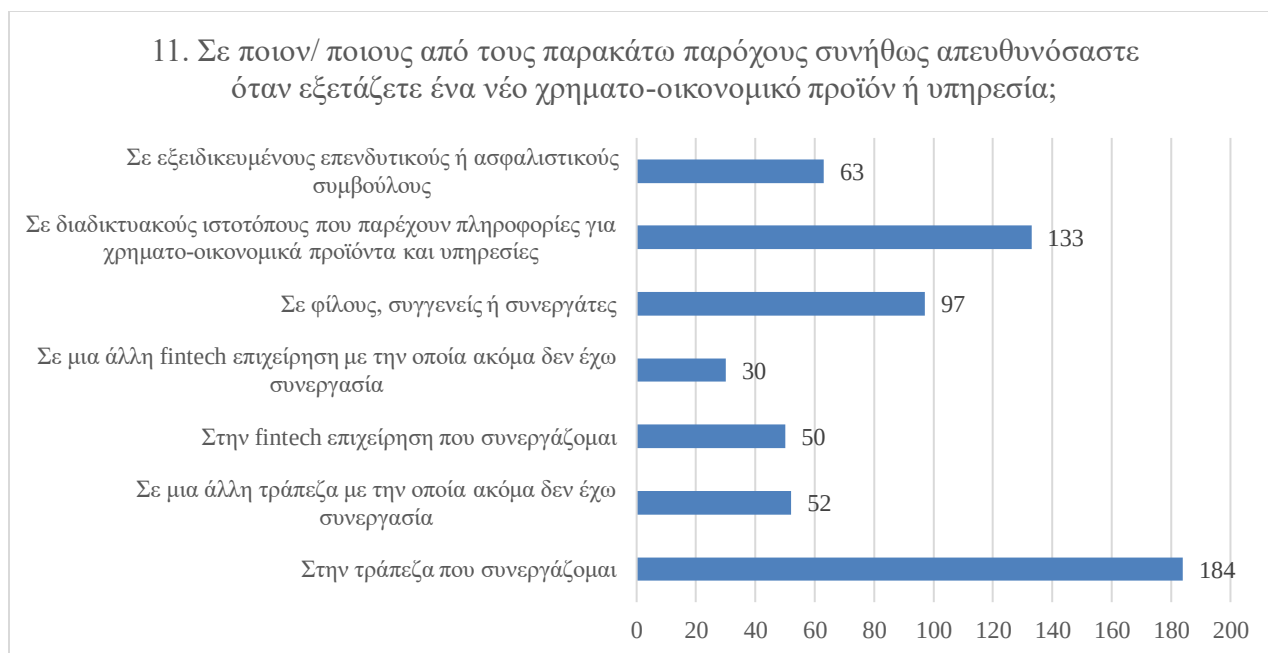
Διάγραμμα 10. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους προτιμάτε να διαχειρίζεστε τη χρηματο-οικονομική σας ζωή;

Η πρώτη ερώτηση του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου αφορά τους τρόπους με τους οποίους το δείγμα προτιμά να διαχειρίζεται τη χρηματο-οικονομική του ζωή. Σκοπός της ερώτησης ήταν να καθορίσει, σε τι ποσοστό οι συμμετέχοντες στην έρευνα χρησιμοποιούν ψηφιακούς τρόπους έναντι των παραδοσιακών. Με βάση την δομή της ερώτησης, τα άτομα που πήραν μέρος στην έρευνα έπρεπε να δηλώσουν για κάθε τρόπο την προτίμησή τους, έχοντας τρεις διαθέσιμες απαντήσεις (Σπάνια/ Ποτέ, Αραιά και Συχνά).

- Ο **πρώτος τρόπος** αφορά τη διαχείριση των χρηματο-οικονομικών, πηγαίνοντας σε φυσικά υποκαταστήματα των παρόχων χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζονται. Το μεγαλύτερο μέρος, 175 άτομα, δήλωσε πως επισκέπτεται σπάνιο έως ποτέ τα φυσικά καταστήματα των παρόχων τους. Ακολουθούν, 91 άτομα, τα οποία επισκέπτονται τα υποκαταστήματα αραιά και μόλις 19 άτομα πηγαίνουν συχνά.
- Ο **δεύτερος τρόπος** εξετάζει τη συχνότητα χρήσης online υπηρεσιών (π.χ. eBanking) των παρόχων που συνεργάζονται. Στην πλειονότητα τους τα άτομα που κάνουν χρήση των εν λόγω

υπηρεσιών είναι 211, δίνοντας την απάντηση «Συχνά». Ακολουθούν, 61 άτομα που απάντησαν «Αραιά» και 13 άτομα που απάντησαν «Σπάνια/ Ποτέ».

- Ο **τρίτος τρόπος** αφορά τη χρήση των mobile apps των παρόχων που συνεργάζονται. Και εδώ, η πλειοψηφία του δείγματος, δήλωσε πως κάνει χρήση της υπηρεσίας «Συχνά» (178 άτομα). Επιπρόσθετα, 59 άτομα απάντησαν πως κάνουν χρήση «Αραιά», ενώ 48 άτομα έδωσαν την απάντηση «Σπάνια/ Ποτέ».
- Ο **τέταρτος τρόπος** εξετάζει τη χρήση προσωπικών προγραμμάτων διαχείρισης (π.χ. Excel, προσωπικές σημειώσεις κ.ο.κ.). Οι περισσότεροι ερωτηθέντες, 142 άτομα, απάντησαν πως κάνουν την εν λόγω χρήση σπάνια έως ποτέ, ενώ 89 άτομα, απάντησαν «Αραιά». Τέλος, 54 άτομα, δήλωσαν πως χρησιμοποιούν συχνά προσωπικά προγράμματα διαχείρισης των χρηματοοικονομικών τους.
- Ο **πέμπτος τρόπος** περιλαμβάνει τη χρήση τηλεφωνικών υπηρεσιών (π.χ. phone banking) των παρόχων που συνεργάζονται. Το μεγαλύτερο μέρος, 162 άτομα, έδωσε την απάντηση «Σπάνια/ Ποτέ». Ακολουθούν 83 άτομα που έδωσαν την απάντηση «Αραιά» και 40 άτομα που απάντησαν «Συχνά».
- Ο **έκτος τρόπος** αφορά τη χρήση αμιγώς ψηφιακών επιχειρήσεων (π.χ. Revolut, Viva, PayPal κ.ο.κ.). Οι περισσότεροι συμμετέχοντες, 108 άτομα, έδωσαν την απάντηση «Αραιά», ενώ 90 άτομα απάντησαν «Σπάνια/ Ποτέ» και 87 άτομα απάντησαν «Συχνά».



Διάγραμμα 11. Σε ποιον/ ποιους από τους παρακάτω παρόχους συνήθως απευθυνόσαστε όταν εξετάζετε ένα νέο χρηματο-οικονομικό προϊόν ή υπηρεσία;

Στην ενδέκατη ερώτηση του ερωτηματολογίου το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει σε ποιους παρόχους απευθύνεται όταν εξετάζει ένα νέο χρηματο-οικονομικό προϊόν ή υπηρεσία. Στην παρούσα ερώτηση οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να δώσουν παραπάνω από μία απαντήσεις, κάτι που αντιπροσωπεύεται και από το άθροισμα των συνολικών απαντήσεων. Παρατηρείται πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος τείνει να προτιμά την τράπεζα με την οποία ήδη συνεργάζεται, όσον αφορά τις πληροφορίες γύρω από καινούργια προϊόντα και υπηρεσίες. Στη δεύτερη θέση, βρίσκονται οι διαδικτυακοί ιστότοποι που παρέχουν πληροφορίες για χρηματο-οικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, ενώ στην τρίτη θέση, το δείγμα συμβουλευεται φίλους, συγγενείς και συνεργάτες. Εν συνεχεία, 63 άτομα δήλωσαν πως επισκέπτονται εξειδικευμένους επενδυτικούς ή ασφαλιστικούς συμβούλους, 52 άτομα απάντησαν πως απευθύνονται σε μία άλλη τράπεζα με την οποία δεν συνεργάζονται. Όσον αφορά τις fintech εταιρείες, 50 άτομα δήλωσαν πως συμβουλευούνται την fintech επιχείρηση που συνεργάζονται, ενώ μόλις 30 άτομα απευθύνονται σε μία άλλη fintech επιχείρηση με την οποία δεν έχουν ακόμα συνεργασία.



Διάγραμμα 12. Πόσο σημαντικούς θεωρείτε τους παρακάτω παράγοντες για να επιλέξετε τη συνεργασία σας με τον βασικό σας πάροχο χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών; (1 = καθόλου σημαντικός, 5 = πολύ σημαντικός)

Στη δωδέκατη ερώτηση του ερωτηματολογίου εξετάζεται η σημασία που έχει κάθε παράγοντας για την επιλογή του βασικού παρόχου συνεργασίας. Οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη σημασία κάθε παράγοντα χρησιμοποιώντας τις απαντήσεις 1 έως 5.

- Ο **πρώτος παράγοντας** εξετάζει τη σημασία της επωνυμίας (brand) του παρόχου. Παρατηρείται πως η επωνυμία παίζει σημαντικό ρόλο στην επιλογή παρόχου, μιας και 110 άτομα του δείγματος απάντησαν πως τη θεωρούν πολύ σημαντική (5). Ακολουθούν 94 άτομα που θεωρούν την επωνυμία αρκετά σημαντική (4), 40 άτομα που κρατούν ουδέτερη στάση σχετικά με την επωνυμία (3), 29 άτομα τα οποία πιστεύουν πως η επωνυμία δεν είναι ιδιαίτερα σημαντική (2) και, τέλος, μόλις 12 άτομα που δεν την θεωρούν καθόλου σημαντική (1).
- Ο **δεύτερος παράγοντας** αφορά το ανταγωνιστικό κόστος χρήσης υπηρεσιών. Η πλειοψηφία πιστεύει πως το ανταγωνιστικό κόστος χρήσης παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην επιλογή βασικού παρόχου αφού 125 άτομα έδωσαν την απάντηση «5». Εν συνεχεία, 89 ερωτηθέντες απάντησαν πως θεωρούν αρκετά σημαντική την ύπαρξη ανταγωνιστικού κόστους χρήσης (4), 48 άτομα παραμένουν αδιάφορα (3), 14 άτομα δεν το βρίσκουν ιδιαίτερα σημαντικό και, τέλος, 9 άτομα αδιαφορούν για το κόστος χρήσης.
- Ο **τρίτος παράγοντας** περιλαμβάνει την ευχρηστία και την απλότητα των υπηρεσιών. Για άλλη μια φορά, η συντριπτική πλειοψηφία (153 άτομα) θεωρεί πολύ σημαντική την ευχρηστία και την απλότητα των υπηρεσιών, δίνοντας την απάντηση «5». 74 άτομα θεωρούν αρκετά σημαντική την ευχρηστία/ απλότητα (4), 35 άτομα δεν την θεωρούν ούτε σημαντική ούτε ασήμαντη, 16 άτομα πιστεύουν πως η ευχρηστία/ απλότητα δεν αποτελεί σημαντικό παράγοντα όσον αφορά την

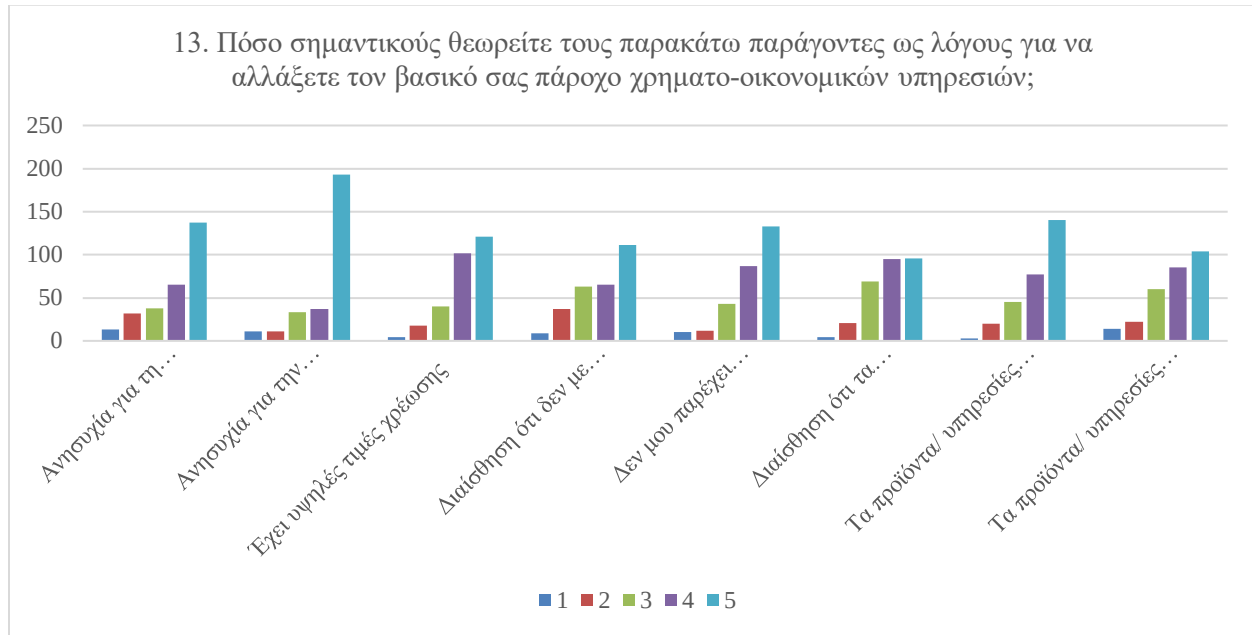
επιλογή βασικού παρόχου, ενώ μόλις 7 άτομα δεν θεωρούν καθόλου σημαντική την ευχρηστία/ απλότητα.

- **Ο τέταρτος παράγοντας** εξετάζει τη σημασία της ποικιλίας/ διαφοροποίησης των προσφερόμενων υπηρεσιών. 80 άτομα απάντησαν πως η ποικιλία παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην επιλογή τους (5). Επιπλέον, 103 άτομα θεωρούν την διαφοροποίηση ως ένα αρκετά σημαντικό παράγοντα (4), αποτελώντας την πλειοψηφία αυτής της υποερώτησης. 73 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 23 άτομα πιστεύουν πως η ποικιλία δεν είναι και τόσο σημαντική (2) και μόλις 6 άτομα θεωρούν τη διαφοροποίηση εντελώς ασήμαντη.
- **Ο πέμπτος παράγοντας** αφορά την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Πλειοψηφικά, με 153 άτομα, φαίνεται πως η ταχύτητα και η αποτελεσματικότητα παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην επιλογή βασικού παρόχου αφού έδωσαν την απάντηση «5». Επιπρόσθετα, 83 άτομα δήλωσαν πως θεωρούν την ταχύτητα/ αποτελεσματικότητα αρκετά σημαντική (4), 27 άτομα τη θεωρούν τόσο σημαντική όσο και ασήμαντη (3), 12 άτομα πιστεύουν πως η ταχύτητα δεν παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην επιλογή τους και, τέλος, 10 άτομα αδιαφορούν για την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών.
- **Ο έκτος παράγοντας** αναφέρεται στην ευκολία δημιουργίας λογαριασμού. Και εδώ παρατηρείται πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψιν την ευκολία δημιουργίας λογαριασμού, αφού 124 άτομα έδωσαν την απάντηση «5». Αρκετά σημαντική θεωρούν την ευκολία δημιουργίας λογαριασμού 82 άτομα, δίνοντας την απάντηση «4». Ουδέτερη στάση κρατούν 42 άτομα τα οποία έδωσαν την απάντηση «3», σχετικά ασήμαντη τη θεωρούν 28 άτομα (απάντηση 2) και, τέλος, 9 άτομα δεν ενδιαφέρονται καθόλου για αυτόν τον παράγοντα.
- **Ο έβδομος παράγοντας** περιλαμβάνει την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη. 110 άτομα λαμβάνουν υπόψιν ως πολύ σημαντική την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση απαντώντας με «5». 86 άτομα βρίσκουν αρκετά σημαντική την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση απαντώντας με «4». 58 άτομα παραμένουν ουδέτερα, απαντώντας «3», 23 άτομα πιστεύουν πως δεν παίζει και τόσο σημαντικό ρόλο (2), ενώ 8 άτομα δεν λαμβάνουν υπόψιν τον συγκεκριμένο παράγοντα (1).
- **Ο όγδοος παράγοντας** εξετάζει την αναγκαιότητα ύπαρξης φυσικού δικτύου. Σε σχέση με τους προηγούμενους παράγοντες δεν παρουσιάζεται τάση του δείγματος σε συγκεκριμένο άκρο, αφού: 64 άτομα τη θεωρούν πολύ σημαντική (5), 49 άτομα τη θεωρούν αρκετά σημαντική (4), 73 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 58 άτομα τη θεωρούν σχετικά ασήμαντη και 41 άτομα τη θεωρούν εντελώς ασήμαντη.
- **Ο ένατος παράγοντας** αφορά τη θετική σύσταση από φίλο ή οικογενειακό πρόσωπο. Όπως και με τον προηγούμενο παράγοντα δεν παρατηρείται κλίση του δείγματος προς κάποιο άκρο, αφού:

61 άτομα πιστεύουν πως η σύσταση από ένα κοντινό τους πρόσωπο είναι πολύ σημαντική (5), 83 άτομα τη θεωρούν αρκετά σημαντική (4), 75 άτομα είναι ουδέτερα (3), 45 άτομα δεν την θεωρούν ιδιαίτερα σημαντική, ενώ 21 άτομα τη θεωρούν εντελώς ασήμαντη.

- Ο **δέκατος παράγοντας** έχει να κάνει με την ταχεία επίλυση οποιουδήποτε θέματος μπορεί να αντιμετωπίζει ένας πελάτης. Η πλειοψηφία πιστεύει πως αυτός ο παράγοντας παίζει πολύ σημαντικό ρόλο, μιας και 159 άτομα έδωσαν την απάντηση «5». 77 ερωτηθέντες θεωρούν την ταχεία επίλυση αρκετά σημαντική (4), 24 άτομα είναι ουδέτεροι ως προς αυτόν τον παράγοντα (3), 19 άτομα πιστεύουν πως η ταχεία επίλυση δεν είναι και το πιο σημαντικό (2), ενώ μόλις 6 άτομα δεν τους ενδιαφέρει η ταχύτερη δυνατή επίλυση.
- Ο **ενδέκατος παράγοντας** αναφέρεται στην ισχυρή ψηφιακή παρουσία. Για άλλη μια φορά, η πλειοψηφία συγκεντρώνεται στο «πολύ σημαντικό» άκρο, μιας και 119 άτομα επέλεξαν την απάντηση «5». Εν συνεχεία, 98 άτομα θεωρούν την ισχυρή ψηφιακή παρουσία αρκετά σημαντική (4), 35 άτομα είναι ουδέτερα (3), 15 άτομα δεν ενδιαφέρονται έντονα για την ισχυρή ψηφιακή παρουσία (2), και, τέλος, 18 άτομα δεν τους ενδιαφέρει καθόλου ο εν λόγω παράγοντας.
- Ο **δωδέκατος παράγοντας** εξετάζει το πόσο σημαντικό θεωρείται από το δείγμα ένα ελκυστικό πρόγραμμα πιστότητας. Πολύ σημαντικό θεωρείται από 101 άτομα (5), αρκετά σημαντικό από 79 άτομα (4), ούτε σημαντικό ούτε ασήμαντο από 58 άτομα (3), σχετικά ασήμαντο από 25 άτομα (2) και, τέλος, καθόλου σημαντικό από 22 άτομα (1).
- Ο **δέκατος τρίτος παράγοντας** αφορά την στελέχωση του παρόχου με έμπειρο προσωπικό για θέματα που ενδιαφέρουν το δείγμα. Πολύ σημαντική θεωρείται από 90 άτομα (5), αρκετά σημαντική από 99 άτομα (4), ουδέτερη στάση κρατούν 42 άτομα (3), σχετικά ασήμαντη την θεωρούν 38 άτομα, και εντελώς ασήμαντη την βρίσκουν μόλις 16 άτομα.
- Ο **δέκατος τέταρτος παράγοντας** έχει να κάνει με την χρήση καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων από την πλευρά του παρόχου για την αλληλεπίδραση με τα οικονομικά στοιχεία του δείγματος. Πολύ σημαντική θεωρείται από 92 άτομα (5), αρκετά σημαντική από 90 άτομα (4), ουδέτερη στάση κρατούν 58 άτομα (3), σχετικά ασήμαντη την θεωρούν 30 άτομα, και εντελώς ασήμαντη την βρίσκουν μόλις 15 άτομα.
- Ο **δέκατος πέμπτος παράγοντας** εξετάζει την σημασία υποστήριξης πολυκαναλικής εμπειρίας. 74 άτομα βρίσκουν την υποστήριξη πολυκαναλικής εμπειρίας πολύ σημαντική (5), 75 άτομα την θεωρούν αρκετά σημαντική (4), ουδέτερα είναι 69 άτομα από το σύνολο του δείγματος (3), ελάχιστα σημαντική την θεωρούν 44 άτομα (2) και 23 άτομα πιστεύουν πως είναι εντελώς ασήμαντη (1).
- Ο **δέκατος έκτος**, και τελευταίος, **παράγοντας** αφορά την εμπιστοσύνη στην ορθή διαχείριση των προσωπικών δεδομένων. Η συντριπτική πλειοψηφία, 166 άτομα, πιστεύουν πως αυτός ο

παράγοντας παίζει πολύ σημαντικό ρόλο (5), 60 άτομα την θεωρούν αρκετά σημαντική (4), ουδέτερη στάση κρατούν 36 άτομα (3), σχετικά ασήμαντη την βρίσκουν 13 άτομα (2), ενώ εντελώς αδιάφορη την θεωρούν 10 άτομα (1).



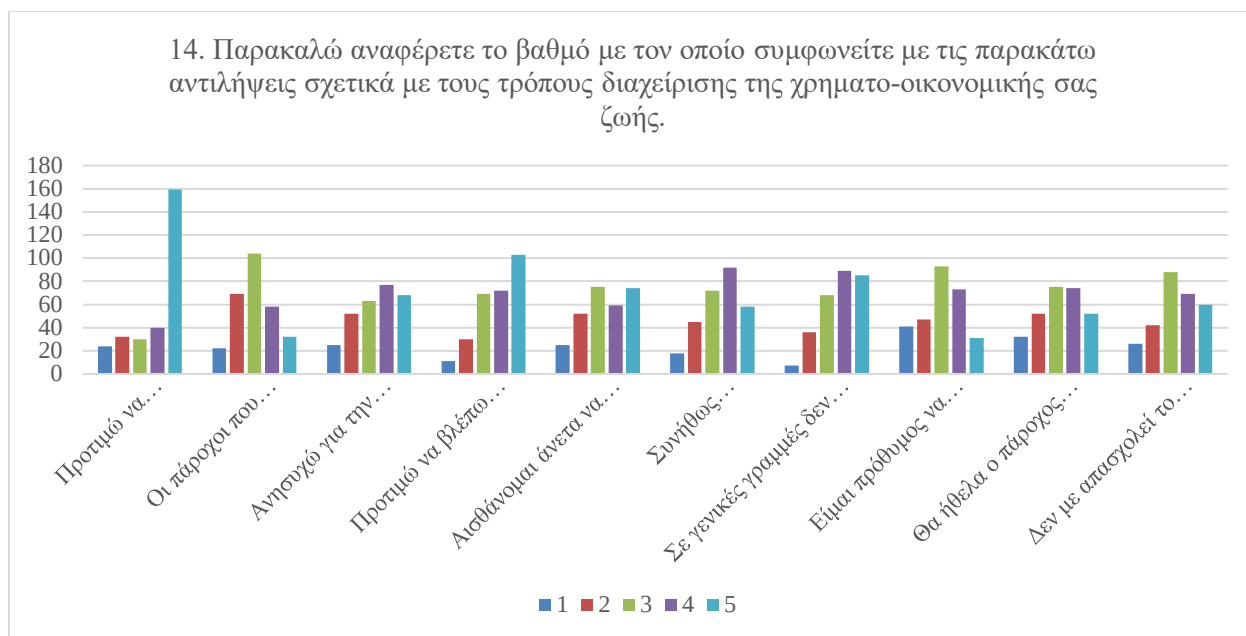
Διάγραμμα 13. Πόσο σημαντικούς θεωρείτε τους παρακάτω παράγοντες ως λόγους για να αλλάξετε τον βασικό σας πάροχο χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών; (1 = καθόλου σημαντικός, 5 = πολύ σημαντικός)

Στη δέκατη τρίτη ερώτηση του ερωτηματολογίου εξετάζεται η σημασία που έχει κάθε παράγοντας για την αλλαγή του βασικού παρόχου χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών. Οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη σημασία κάθε παράγοντα χρησιμοποιώντας τις απαντήσεις 1 έως 5.

- Ο **πρώτος παράγοντας** αφορά την ανησυχία για τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων του δείγματος. Η πλειοψηφία υποστηρίζει ότι είναι πολύ σημαντικό αφού 137 άτομα απάντησαν «5». Εν συνεχεία, 65 άτομα απάντησαν «4» δηλώνοντας ότι το θεωρούν αρκετά σημαντικό, ενώ 38 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3). 32 άτομα δεν τη θεωρούν τόσο σημαντική (2), ενώ μόλις 13 άτομα δεν τη θεωρούν καθόλου σημαντική (1).
- Ο **δεύτερος παράγοντας** αφορά την ανησυχία για την ασφάλεια των οικονομικών του δείγματος. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος απάντησε πως θεωρεί την ασφάλεια ως πολύ σημαντικό παράγοντα αφού 193 άτομα έδωσαν την απάντηση «5». Επιπλέον, 37 άτομα απάντησαν πως τη θεωρούν αρκετά σημαντική δίνοντας την απάντηση «4», ενώ 33 άτομα δεν τη θεωρούν ούτε

σημαντική ούτε ασήμαντη. 11 άτομα δήλωσαν πως είναι αρκετά ασήμαντη και, τέλος, 11 άτομα δήλωσαν πως δεν τη θεωρούν καθόλου σημαντική.

- **Ο τρίτος παράγοντας** αφορά τις υψηλές τιμές χρέωσης. 121 άτομα θεωρούν αυτόν τον παράγοντα ως πολύ σημαντικό έχοντας δώσει την απάντηση «5», ενώ 102 άτομα πιστεύουν πως οι υψηλές τιμές παίζουν αρκετά σημαντικό ρόλο στην απόφασή τους (4). 40 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 18 άτομα δεν βρίσκουν τις τιμές ως έναν αρκετά σημαντικό παράγοντα, ενώ μόλις 4 άτομα δεν τους ενδιαφέρουν οι τιμές χρέωσης.
- **Ο τέταρτος παράγοντας** αποτελείται από την διαίσθηση ότι ο πάροχος δεν εκτιμά πλέον το δείγμα ως πελάτη. 111 άτομα θεωρούν αυτόν τον παράγοντα ως πολύ σημαντικό (5), 65 τον θεωρούν αρκετά σημαντικό (4), 63 άτομα είναι ουδέτερα (3), 37 άτομα το θεωρούν σχετικά ασήμαντο (2), ενώ μόλις 9 άτομα δεν ενδιαφέρονται για αυτόν τον παράγοντα (1).
- **Ο πέμπτος παράγοντας** εξετάζει την εύχρηστη εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (133 άτομα) απάντησε πως η εύχρηστη εξυπηρέτηση αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα στην επιλογή αλλαγής παρόχου (5). Επιπλέον, 87 άτομα δήλωσαν πως τη θεωρούν αρκετά σημαντική (4), 43 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 12 άτομα δεν τη θεωρούν ιδιαίτερα σημαντική (2) και, τέλος, 10 άτομα δεν ενδιαφέρονται για την εύχρηστη εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου (1).
- **Ο έκτος παράγοντας** περιλαμβάνει το αίσθημα ότι τα παράπονα ή οι υποδείξεις του δείγματος δεν λαμβάνονται υπόψη από τον πάροχο. 96 άτομα δήλωσαν πως θεωρούν την αποδοχή των παραπόνων τους από τον εκάστοτε πάροχο πολύ σημαντική (5), ενώ 95 άτομα τη θεωρούν ιδιαίτερα σημαντική (4). Ταυτόχρονα, 69 άτομα δεν τείνουν προς το ένα άκρο ή το άλλο (3), 21 άτομα τη θεωρούν σχετικά ασήμαντη και, τέλος, μόλις 4 άτομα τη θεωρούν παντελώς ασήμαντη.
- **Ο έβδομος παράγοντας** εξετάζει την ανταπόκριση των προϊόντων/ υπηρεσιών ως προς τις ανάγκες των ερωτηθέντων. Η πλειοψηφία του δείγματος (140 άτομα) απάντησαν πως την θεωρούν πολύ σημαντική (5) και 77 άτομα πως την θεωρούν σημαντική (4). 45 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3), 20 άτομα δεν την θεωρούν ιδιαίτερα σημαντική (2) και μόλις 3 άτομα πιστεύουν πως δεν είναι καθόλου σημαντική (1).
- **Ο όγδοος παράγοντας** αφορά τη σύγκριση των προϊόντων/ υπηρεσιών του τωρινού βασικού παρόχου σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Και εδώ, η πλειοψηφία θεωρεί πολύ σημαντική την σύμπτωση με τον ανταγωνισμό, αφού 104 άτομα έδωσαν την απάντηση «5» και 85 άτομα έδωσαν την απάντηση «4». 60 άτομα δεν την θεωρούν ούτε σημαντική ούτε ασήμαντη (3), 22 άτομα δεν την θεωρούν ιδιαίτερα σημαντική (2), και, τέλος, 14 άτομα δεν την θεωρούν καθόλου σημαντική (1).



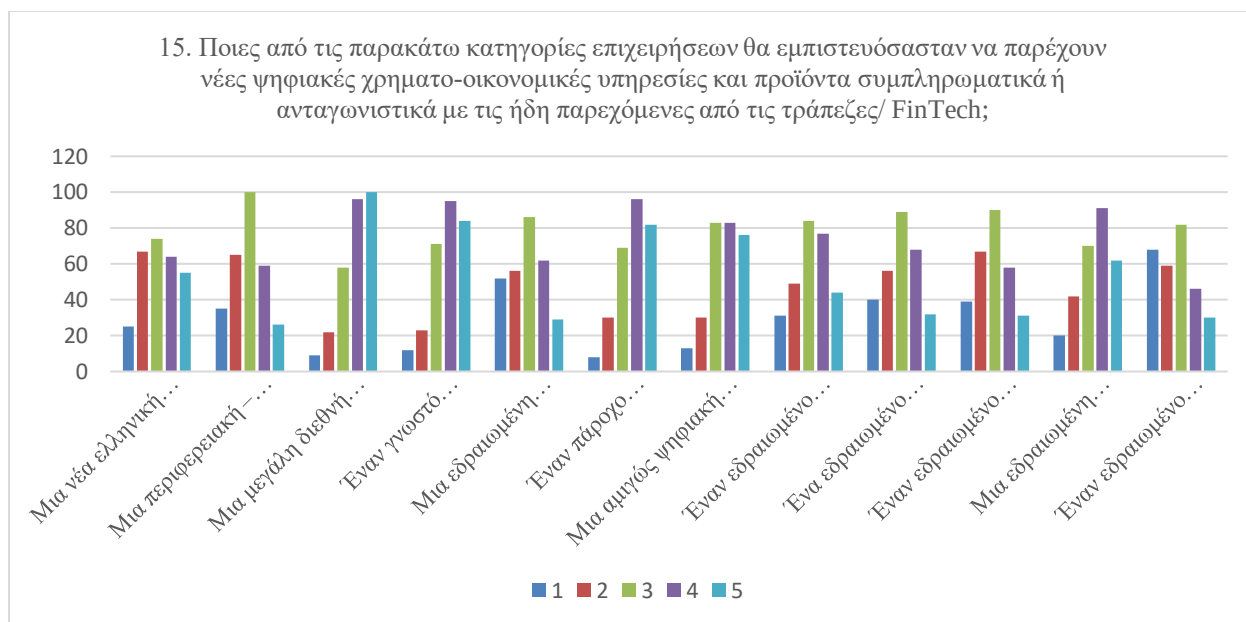
Διάγραμμα 14. Παρακαλώ αναφέρετε το βαθμό με τον οποίο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις σχετικά με τους τρόπους διαχείρισης της χρηματο-οικονομικής σας ζωής. (1 = διαφωνώ απολύτως, 5 = συμφωνώ απολύτως)

Στην ερώτηση δεκατέσσερα παρουσιάστηκαν στους συμμετέχοντες 10 αντιλήψεις γύρω από τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής ζωής και κλήθηκαν να αναφέρουν το βαθμό με τον οποίο συμφωνούν ή διαφωνούν, με δυνατές απαντήσεις 1 έως 5.

- Στην **πρώτη περίπτωση** εξετάστηκε η προτίμηση του δείγματος στη διεκπεραίωση ψηφιακών συναλλαγών έναντι της επίσκεψης σε φυσικό κατάστημα του παρόχου. Η συντριπτική πλειοψηφία (159 άτομα) απάντησαν πως διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους ψηφιακά και δεν επισκέπτονται κάποιο φυσικό κατάστημα (5). Ακόμη, 40 άτομα δήλωσαν πως διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους ψηφιακά τις περισσότερες φορές (4), 30 άτομα απάντησαν πως χρησιμοποιούν εξίσου το φυσικό κατάστημα όσο και τους ψηφιακούς τρόπους (3), 32 άτομα τις διεκπεραιώνουν σε μεγαλύτερο ποσοστό μέσω φυσικών καταστημάτων (2) και, τέλος, 24 άτομα τις διεκπεραιώνουν μόνο μέσω φυσικών καταστημάτων.
- Στη **δεύτερη περίπτωση** εξετάζεται η αντίληψη του δείγματος σχετικά με τη γρήγορη προσαρμογή του παρόχου με τον οποίο συνεργάζεται στις χρηματο-οικονομικές ανάγκες και προσδοκίες. Μόλις 32 άτομα θεωρούν πως ο συνεργαζόμενος πάροχος προσαρμόζεται γρήγορα (5), ενώ 58 άτομα πιστεύουν πως προσαρμόζεται σχετικά γρήγορα (4). Η πλειοψηφία (104 άτομα) παραμένει ουδέτερη, δίνοντας την απάντηση «3», ενώ 69 άτομα θεωρούν πως ο πάροχος μάλλον δεν προσαρμόζεται γρήγορα και 22 άτομα πιστεύουν πως σίγουρα δεν προσαρμόζεται γρήγορα.

- Στην **τρίτη περίπτωση** το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει αν αισθάνεται ασφαλές ως προς τα προσωπικά του δεδομένα όταν κάνει χρήση ψηφιακών καναλιών για τις χρηματο-οικονομικές του συναλλαγές. 68 άτομα εκφράζουν σημαντική ανησυχία δίνοντας την απάντηση «5», 77 άτομα εκφράζουν μερική ανησυχία δίνοντας την απάντηση «4» και 63 άτομα δήλωσαν πως ούτε ανησυχούν ούτε αισθάνονται μεγάλη ασφάλεια (3). Ακόμη, 52 άτομα δεν αισθάνονται μεγάλη ανησυχία (2) και 25 άτομα δήλωσαν πως δεν αισθάνονται καμία απολύτως ανησυχία (1).
- Η **τέταρτη περίπτωση** αφορά την προτίμηση που δείχνει το δείγμα στην παρουσίαση συγκεντρωτικών χρηματο-οικονομικών δεδομένων, είτε πρόκειται για μια διαδικτυακή υπηρεσία ή για μια κινητή εφαρμογή. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (103 άτομα), δήλωσε πως προτιμά ρητά να βλέπει τα δεδομένα του συγκεντρωτικά δίνοντας την απάντηση «5». Επιπλέον, 72 άτομα απάντησαν πως τείνει να προτιμά τα συγκεντρωτικά δεδομένα (4), 69 άτομα δεν εμφανίζουν προτίμηση (3), 30 άτομα τείνουν να μην τα προτιμούν (2) και, τέλος, 11 άτομα δεν επιθυμούν να βλέπουν τα δεδομένα τους συγκεντρωτικά (1).
- Στην **πέμπτη περίπτωση** εξετάζεται το αίσθημα άνεσης του δείγματος ως προς τις αμιγώς ψηφιακές επιχειρήσεις χρηματο-οικονομικών συναλλαγών, οι οποίες δεν έχουν φυσικά υποκαταστήματα. 74 άτομα απάντησαν πως αισθάνονται απόλυτα άνετα με τις αμιγώς ψηφιακές επιχειρήσεις (5), 59 άτομα δήλωσαν πως αισθάνονται σχετικά άνετα (4), ενώ, 75 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3). Επίσης, 52 άτομα δήλωσαν πως προτιμούν επιχειρήσεις οι οποίες διαθέτουν φυσικά υποκαταστήματα (2) και, τέλος, 25 άτομα δήλωσαν πως δεν αισθάνονται καθόλου άνετα με τις αμιγώς ψηφιακές επιχειρήσεις (1).
- Στην **έκτη περίπτωση** το δείγμα κλήθηκε να δηλώσει αν συμβουλευέται κάποιον με γνώσεις πριν λάβει μια απόφαση που σχετίζεται με τα οικονομικά του. Από το σύνολο του δείγματος, 58 άτομα δήλωσαν πως συμβουλευούνται κάποιον με γνώσεις πριν λάβουν αποφάσεις (5), 92 άτομα δήλωσαν πως συμβουλευούνται κάποιον τις περισσότερες φορές (4) και 72 άτομα δεν δήλωσαν προτίμηση (3). Ακόμη, 45 άτομα συνήθως δεν αναζητούν συμβουλές (2) και 18 άτομα δεν συμβουλευούνται ποτέ κάποιον με γνώσεις (1).
- Στην **έβδομη περίπτωση** εξετάζεται η πρόθεση των ερωτηθέντων στην ανάληψη ρίσκων που σχετίζονται με τα οικονομικά τους. 85 άτομα δήλωσαν πως δεν θέλουν να λαμβάνουν αποφάσεις που εμπεριέχουν ρίσκο όσον αφορά τα χρηματο-οικονομικά τους (5), ενώ, 89 άτομα δήλωσαν πως μάλλον δεν θέλουν να λαμβάνουν τις εν λόγω αποφάσεις (4). Επίσης, 68 άτομα παρέμειναν ουδέτερα (3), 36 άτομα δήλωσαν πως προτιμούν να λαμβάνουν αποφάσεις που εμπεριέχουν ρίσκο (2) και, τέλος, 7 άτομα δήλωσαν πως θέλουν να λαμβάνουν αποφάσεις που εμπεριέχουν ρίσκο (1).

- Η **όγδοη περίπτωση** αφορά την πρόθεση που έχουν οι συμμετέχοντες όσον αφορά την κοινοποίηση των προσωπικών τους δεδομένων με τον πάροχο που συνεργάζονται με σκοπό την παροχή εξατομικευμένων και εύχρηστων υπηρεσιών. Από το σύνολο του δείγματος, 31 άτομα δήλωσαν πρόθυμα να κοινοποιήσουν τα δεδομένα τους (5), 73 άτομα θα τα κοινοποιούσαν έχοντας όμως κάποιους ενδοιασμούς (4) και 93 άτομα δεν δήλωσαν κάποια προτίμηση (3). Ακόμη, 47 άτομα δεν φάνηκαν ιδιαίτερα πρόθυμα να κοινοποιήσουν τα δεδομένα τους (2) και, τέλος, 41 άτομα σίγουρα δεν θα κοινοποιούσαν τα δεδομένα τους (1).
- Στην **ένατη περίπτωση** εξετάζεται η προτίμηση του δείγματος στην επικοινωνία με τον πάροχο που συνεργάζεται μέσω καινοτόμων τρόπων. 52 άτομα δήλωσαν πως δίνουν μεγάλη σημασία στην επικοινωνία με τον συνεργαζόμενο πάροχο μέσω καινοτόμων τρόπων (5), 74 άτομα δήλωσαν πως την προτιμούν (4) και 75 άτομα που ούτε τη βρίσκουν σημαντική ούτε ασήμαντη (3). Επιπλέον, 52 άτομα απάντησαν πως δεν τους ενδιαφέρει ιδιαίτερα η καινοτόμος επικοινωνία (2) και 32 άτομα πως δεν τους ενδιαφέρει καθόλου (1).
- Στην **δέκατη**, και τελευταία, **περίπτωση** το δείγμα κλήθηκε να δηλώσει αν θεωρεί πως υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του καναλιού που χρησιμοποιεί ο πάροχος που συνεργάζεται και της κάλυψης των χρηματο-οικονομικών αναγκών. 60 άτομα δεν ενδιαφέρονται για το κανάλι του παρόχου εφόσον καλύπτονται οι χρηματο-οικονομικές του ανάγκες (5), 69 άτομα δήλωσαν πως μάλλον δεν ενδιαφέρονται για το κανάλι (4), ενώ, 88 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3). Επίσης, 42 άτομα ενδιαφέρονται αρκετά για το κανάλι του παρόχου (2) και 26 άτομα θεωρούν το κανάλι πολύ σημαντικό (1).



Διάγραμμα 15. Ποιες από τις παρακάτω κατηγορίες επιχειρήσεων θα εμπιστευόσασταν να παρέχουν νέες ψηφιακές χρηματο-οικονομικές υπηρεσίες και προϊόντα συμπληρωματικά ή ανταγωνιστικά με τις ήδη παρεχόμενες από τις τράπεζες/ FinTech; (1 = Δεν εμπιστεύομαι καθόλου, 5 = Εμπιστεύομαι απολύτως)

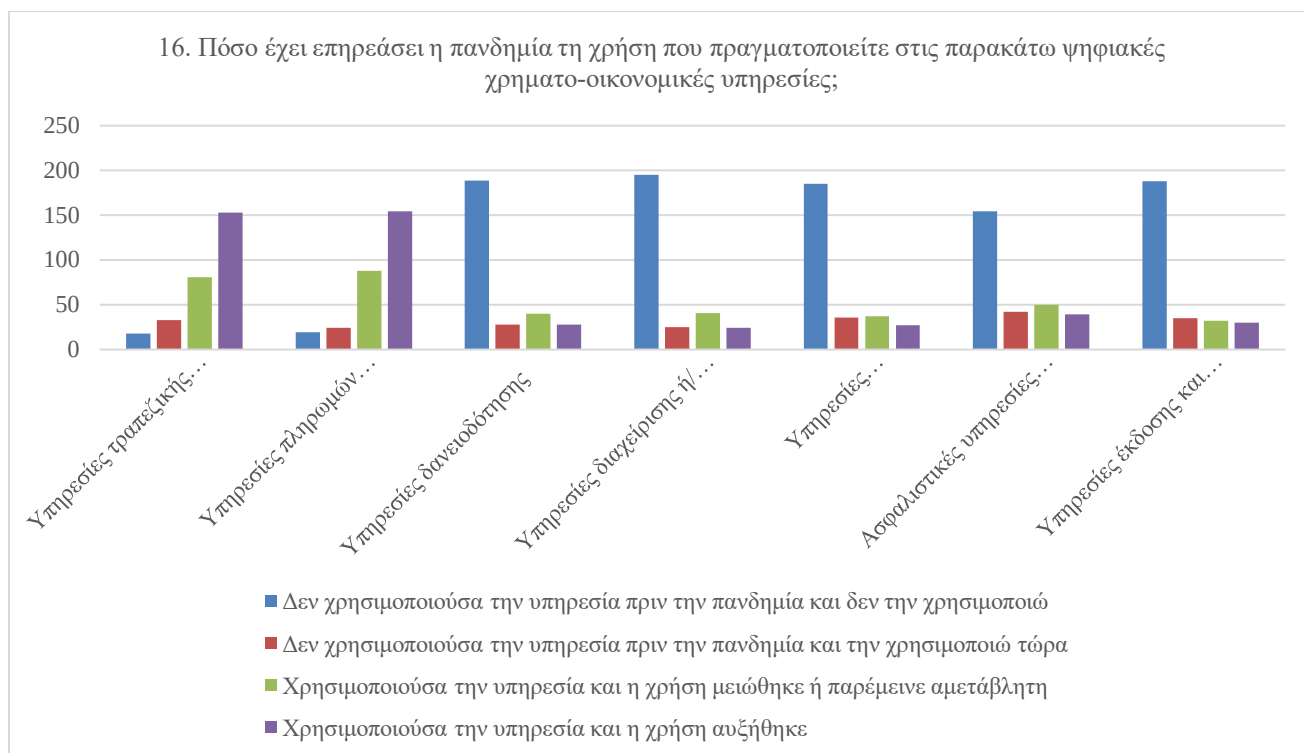
Στην δέκατη πέμπτη ερώτηση του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν ως προς ποια κατηγορία επιχειρήσεων θα εμπιστεύονταν για την παροχή νέων ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων συμπληρωματικών ή ανταγωνιστικών με τις ήδη παρεχόμενες από τις τράπεζες/ FinTech. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν από το 1 έως το 5, με το 1 να σημαίνει «Δεν εμπιστεύομαι καθόλου» και το 5 να σημαίνει «Εμπιστεύομαι απολύτως».

- Στη **πρώτη κατηγορία** αναφέρονται οι νέες ελληνικές τράπεζες με φυσικά υποκαταστήματα. Παρατηρούμε πως δεν υπάρχει σαφής τάση του δείγματος προς κάποιο από τα δύο άκρα, αφού: 55 άτομα απάντησαν πως θα εμπιστεύονταν πλήρως μια νέα ελληνική τράπεζα (5), 64 άτομα απάντησαν πως θα τις εμπιστεύονταν μερικώς (4), 74 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 67 άτομα δεν είναι σίγουρα αν μπορούν να τις εμπιστευθούν (2) και, τέλος, 25 άτομα δεν θα τις εμπιστεύονταν καθόλου.
- Στη **δεύτερη κατηγορία** εξετάζονται οι περιφερειακές – συνεταιριστικές ελληνικές τράπεζες με φυσικά υποκαταστήματα. 26 άτομα απάντησαν πως θα τις εμπιστεύονταν πλήρως (5), 59 άτομα θα τις εμπιστεύονταν αρκετά (4), 100 άτομα, που είναι και η πλειοψηφία, είναι ουδέτερα (3), 65 άτομα δεν θα τις εμπιστεύονταν σχεδόν καθόλου (2) και 35 άτομα δεν θα τις εμπιστεύονταν καθόλου (1).
- Η **τρίτη κατηγορία** αφορά τις μεγάλες διεθνής τράπεζες. Όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 15, το δείγμα εμπιστεύεται αρκετά τις μεγάλες διεθνής τράπεζες μιας και η πλειοψηφία (100 άτομα)

απάντησε πως θα τις εμπιστεύονταν πλήρως (5) και 96 άτομα απάντησαν πως τις εμπιστεύονται αρκετά (4). Επιπλέον, 58 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση επιλέγοντας την απάντηση «3», 22 άτομα μάλλον δεν θα τις εμπιστευόντουσαν (2), και μόλις 9 άτομα δεν θα τις εμπιστευόντουσαν καθόλου (1).

- Στη **τέταρτη κατηγορία** εξετάζεται η εμπιστοσύνη του δείγματος σχετικά με έναν γνωστό διαδικτυακό πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, όπως π.χ. η PayPal και η Viva. 84 άτομα εμπιστεύονται πλήρως τις εν λόγω εταιρείες (5), 95 άτομα τις εμπιστεύονται μερικώς (4), 71 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 23 άτομα δεν τις εμπιστεύονται αρκετά (2), και, τέλος, 12 άτομα δεν τις εμπιστεύονται καθόλου (1).
- Η **πέμπτη κατηγορία** περιλαμβάνει τις εδραιωμένες λιανεμπορικές ελληνικές εταιρείες (π.χ. σουπερ μάρκετ). 29 άτομα απάντησαν πως θα τις εμπιστεύονταν πλήρως (5), 62 άτομα απάντησαν πως θα τις εμπιστεύονταν μερικώς (4), ενώ η πλειοψηφία προτίμησε να μην πάρει θέση, μιας και 86 άτομα επέλεξαν την απάντηση «3». Επιπλέον, 56 άτομα δεν εμπιστεύονται αρκετά τις εν λόγω εταιρείες (2), ενώ 53 άτομα δεν τις εμπιστεύονται καθόλου (1).
- Η **έκτη κατηγορία** αφορά τους παρόχους υπηρεσιών πιστωτικών καρτών (π.χ. Visa ή Mastercard). Φαίνεται πως υπάρχει αρκετή εμπιστοσύνη στη συγκεκριμένη κατηγορία, αφού 82 άτομα απάντησαν πως τις εμπιστεύονται πλήρως (5) και 96 άτομα, που είναι και η πλειοψηφία, απάντησαν πως τις εμπιστεύονται αρκετά. Επίσης, 69 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 30 άτομα δεν τις εμπιστεύονται αρκετά (2), ενώ μόλις 8 άτομα δεν τις εμπιστεύονται καθόλου (1).
- Στην **έβδομη κατηγορία** εξετάζεται η εμπιστοσύνη των ερωτηθέντων ως προς τις αμιγώς ψηφιακές τράπεζες με διεθνή παρουσία, όπως π.χ. η Revolut. 76 άτομα τις εμπιστεύονται πλήρως (5), 83 άτομα τις εμπιστεύονται αρκετά (4), 83 άτομα είναι ουδέτερα (3), 30 άτομα δεν είναι σίγουρα αν μπορούν να τις εμπιστευθούν (2) και 13 άτομα δεν τις εμπιστεύονται καθόλου (1).
- Η **όγδοη κατηγορία** αναφέρεται στους εδραιωμένους διεθνής διαδικτυακούς λιανεμπόρους (π.χ. Amazon). 44 άτομα τους εμπιστεύονται πλήρως (5), 77 άτομα τους εμπιστεύονται αρκετά (4), 84 άτομα, που είναι και η πλειοψηφία, δεν είναι σίγουρα αν μπορούν να τους εμπιστευθούν ή όχι (3), 49 άτομα δεν τους εμπιστεύονται αρκετά (2) και 31 άτομα δεν τους εμπιστεύονται καθόλου (1).
- Στην **ένατη κατηγορία** εξετάζεται η εμπιστοσύνη προς τα εδραιωμένα ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα. Μόλις 32 άτομα απάντησαν πως τα εμπιστεύονται πλήρως (5), 68 άτομα τα εμπιστεύονται αρκετά (4), 89 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, δεν είναι σίγουρα αν μπορούν να τα εμπιστευθούν ή όχι (3), 56 άτομα δεν τα εμπιστεύονται αρκετά (2) και 40 άτομα δεν τα εμπιστεύονται καθόλου (1).

- Η **δέκατη κατηγορία** αφορά τους εδραιωμένους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους. 32 άτομα τους εμπιστεύονται πλήρως (5) και 58 άτομα τους εμπιστεύονται αρκετά (4). Πλειοψηφικά, 90 άτομα δεν είναι σίγουρα αν μπορούν να τους εμπιστευθούν ή όχι, αφού επέλεξαν την απάντηση «3». Επιπλέον, 67 άτομα δεν τις εμπιστεύονται αρκετά (2) και 39 άτομα δεν τους εμπιστεύονται καθόλου (1).
- Η **ενδέκατη κατηγορία** αναφέρεται στις εδραιωμένες διεθνής εταιρείες υψηλής τεχνολογίας, όπως π.χ. η Apple και η Samsung. Το δείγμα μας, εδώ, τείνει προς το άκρο της εμπιστοσύνης, αφού 62 άτομα απάντησαν πως τις εμπιστεύονται πλήρως (5) και 91 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, απάντησαν πως τις εμπιστεύονται αρκετά (4). Επίσης, 70 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 42 άτομα δεν τις εμπιστεύονται αρκετά (2) και 20 άτομα δεν τις εμπιστεύονται καθόλου (1).
- Στη **δωδέκατη κατηγορία** εξετάζεται η εμπιστοσύνη του δείγματος ως προς τους εδραιωμένους διεθνής παρόχους υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook) . Μόλις 30 άτομα απάντησαν πως τους εμπιστεύονται πλήρως (5), 46 άτομα τους εμπιστεύονται αρκετά (4), 82 άτομα δεν είναι σίγουρα αν μπορούν να τους εμπιστευθούν ή όχι (3), 89 άτομα δεν τους εμπιστεύονται αρκετά (2) και 68 άτομα δεν τους εμπιστεύονται καθόλου (1).

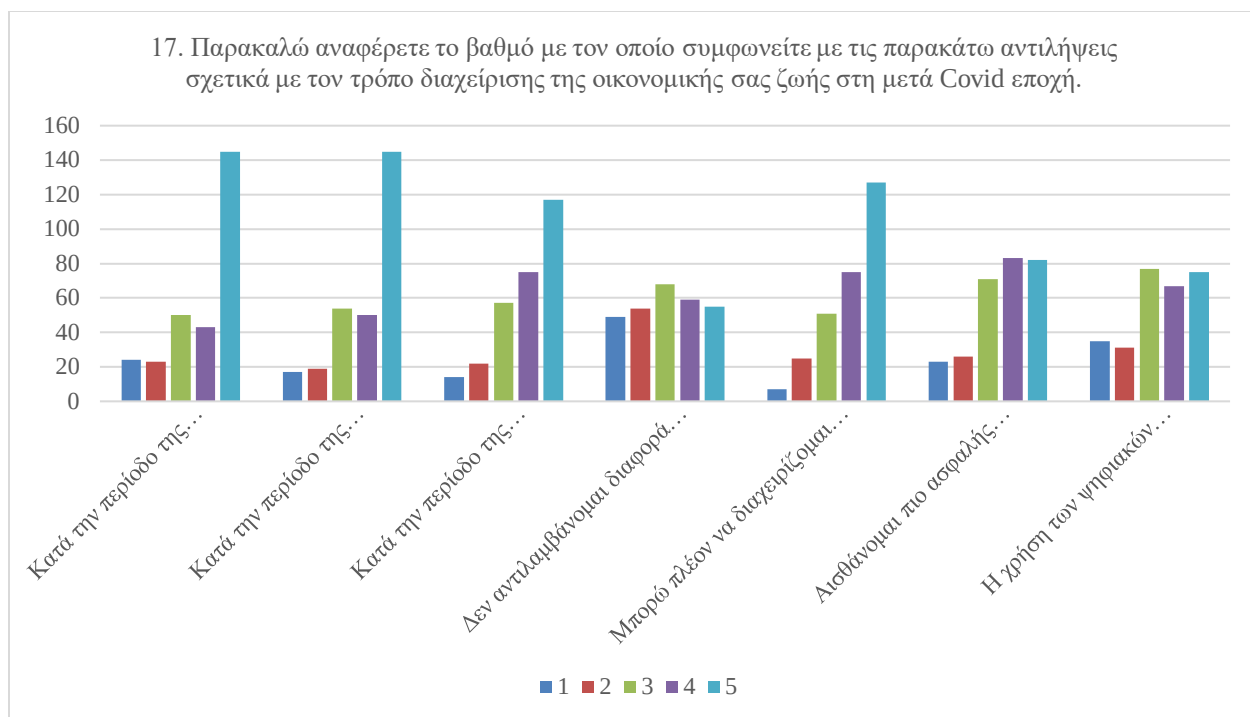


Διάγραμμα 16. Πόσο έχει επηρεάσει η πανδημία τη χρήση που πραγματοποιείτε στις παρακάτω ψηφιακές χρηματο-οικονομικές υπηρεσίες;

Η δέκατη έκτη ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορά το πόσο η πανδημία επηρέασε τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών. Όπως φαίνεται και από το Διάγραμμα 16, οι δυνατές απαντήσεις ήταν οι εξής: «Δεν χρησιμοποιούσα την υπηρεσία πριν την πανδημία και δεν την χρησιμοποιώ», «Δεν χρησιμοποιούσα την υπηρεσία πριν την πανδημία και την χρησιμοποιώ τώρα», «Χρησιμοποιούσα την υπηρεσία και η χρήση μειώθηκε ή παρέμεινε αμετάβλητη», «Χρησιμοποιούσα την υπηρεσία και η χρήση αυξήθηκε».

- Στην **πρώτη κατηγορία** εξετάζεται το επίπεδο χρήσης των υπηρεσιών τραπεζικής (banking). Η συντριπτική πλειοψηφία (153 άτομα) δήλωσε πως η χρήση τους αυξήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας, ενώ 81 άτομα συνέχισαν να χρησιμοποιούν τις εν λόγω υπηρεσίες περίπου το ίδιο, όπως και πριν από την πανδημία. Επιπλέον, 33 άτομα δεν χρησιμοποιούσαν τις υπηρεσίες τραπεζικής πριν την πανδημία, αλλά τις χρησιμοποιούν τώρα και μόλις 18 άτομα παρέμειναν στους παραδοσιακούς τρόπος τραπεζικής.
- Η **δεύτερη κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων. Και εδώ, η πλειοψηφία (154 άτομα) έκαναν χρήση των υπηρεσιών αυτών πριν την πανδημία και η χρήση τους αυξήθηκε. 88 άτομα δήλωσαν πως η χρήση τους έμεινε περίπου ίδια, ενώ 24 άτομα δεν χρησιμοποιούσαν αυτές τις υπηρεσίες, αλλά τις χρησιμοποιούν τώρα. Τέλος, 19 άτομα δεν τις χρησιμοποιούσαν και συνεχίζουν να μην τις χρησιμοποιούν στην μετά-covid εποχή.

- Η **τρίτη κατηγορία** αναφέρεται στις υπηρεσίες δανειοδότησης. Εδώ αλλάζουν τα δεδομένα και παρατηρούμε πως 189 άτομα δεν κάναν χρήση των εν λόγω υπηρεσιών πριν την πανδημία και συνεχίζουν έτσι. 28 άτομα δεν τις χρησιμοποιούσαν, αλλά τις χρησιμοποιούν τώρα, 40 άτομα τις χρησιμοποιούσαν και η χρήση παρέμεινε σχεδόν αμετάβλητη, ενώ 28 άτομα τις χρησιμοποιούσαν πριν την πανδημία και η χρήση τους αυξήθηκε.
- Η **τέταρτη κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και συμβούλων επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management). Όπως και στην προηγούμενη κατηγορία, η πλειοψηφία (195 άτομα) δεν χρησιμοποιούσαν αυτή τη κατηγορία υπηρεσιών πριν την πανδημία και συνεχίζουν να μην τις χρησιμοποιούν. 25 άτομα δεν τις χρησιμοποιούσαν και τις χρησιμοποιούν τώρα, 41 άτομα κάνουν περίπου την ίδια χρήση τόσο τώρα όσο και πριν την πανδημία, ενώ 24 άτομα δήλωσαν πως η χρήση τους αυξήθηκε.
- Στη **πέμπτη κατηγορία** εξετάζεται το επίπεδο χρήσης των υπηρεσιών προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management). Και εδώ η πλειοψηφία, που αποτελείται από 185 άτομα, δεν κάναν χρήση πριν την πανδημία και συνεχίζουν να μην τις χρησιμοποιούν, ενώ 36 άτομα δεν κάναν χρήση πριν την πανδημία, αλλά κάνουν τώρα. 37 άτομα απάντησαν πως η χρήση παρέμεινε περίπου ίδια, ενώ 27 άτομα δήλωσαν πως η χρήση τους αυξήθηκε.
- Η **έκτη κατηγορία** αναφέρεται στις ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech). Συνεχίζοντας με τον ίδιο ρυθμό, 154 άτομα δεν κάναν χρήση και συνεχίζουν να μην κάνουν, ενώ 42 άτομα άρχισαν να τις χρησιμοποιούν κατά την περίοδο της πανδημίας. Επιπλέον, 50 άτομα δήλωσαν πως η χρήση τους παρέμεινε αμετάβλητη, ενώ 39 άτομα απάντησαν πως η χρήση τους αυξήθηκε.
- Η **έβδομη, και τελευταία, κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων. Πλειοψηφικά, 188 άτομα δεν κάναν χρήση πριν την πανδημία και συνεχίζουν να μην τις χρησιμοποιούν, ενώ 35 άτομα δεν κάναν χρήση πριν και κάνουν τώρα. 32 άτομα δήλωσαν πως η χρήση τους έμεινε σχεδόν ίδια, ενώ μόλις 30 άτομα απάντησαν πως η χρήση τους αυξήθηκε.



Διάγραμμα 17. Παρακαλώ αναφέρετε το βαθμό με τον οποίο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης της οικονομικής σας ζωής στη μετά Covid εποχή. (1 = διαφωνώ απολύτως, 5 = συμφωνώ απολύτως)

Στη δέκατη έβδομη ερώτηση, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν συμφωνούν ή όχι με κάποιες αντιλήψεις σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης της οικονομικής τους ζωής στη μετά Covid εποχή. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν από 1 έως 5, με το 1 να σημαίνει διαφωνώ απολύτως και το 5 να σημαίνει συμφωνώ απολύτως.

- Η **πρώτη αντίληψη** αναφέρεται στην αύξηση της χρήσης των ψηφιακών τρόπων αλληλεπίδρασης με τους παρόχους που συνεργάζεται το δείγμα (π.χ. eBanking, mobile banking, κ.ο.κ.). Η πλειοψηφία (145 άτομα) έδωσαν την απάντηση «5», δηλώνοντας, έτσι, ότι έχει αυξηθεί αρκετά η χρήση των ψηφιακών τρόπων αλληλεπίδρασης. 43 άτομα απάντησαν «4», που σημαίνει ότι έχει υπάρξει μερική αύξηση στην χρήση των τρόπων αυτών. 50 άτομα παραμένουν ουδέτερα ως προς την χρήση που έκαναν (3), 23 άτομα δεν παρατήρησαν κάποια αύξηση στην χρήση τους (2) και 24 άτομα δεν έχουν αυξήσει καθόλου την χρήση και ίσως να υπάρχει και μερική μείωση σε αυτή.
- Η **δεύτερη αντίληψη** εξετάζει την προτίμηση του δείγματος να χρησιμοποιεί περισσότερο ψηφιακά μέσα πληρωμών (π.χ. πληρωμή μέσω πιστωτικών/ χρεωστικών καρτών, mobile payments κ.ο.κ.) σε σχέση με μετρητά κατά τις αγορές του κατά την περίοδο της πανδημίας. Η πλειοψηφία δήλωσε πως προτιμά τους ψηφιακούς τρόπους πληρωμών, αφού 145 άτομα έδωσαν την απάντηση «5». Ακολουθούν 50 άτομα, που συμφωνούν μερικώς με αυτή την αντίληψη (4),

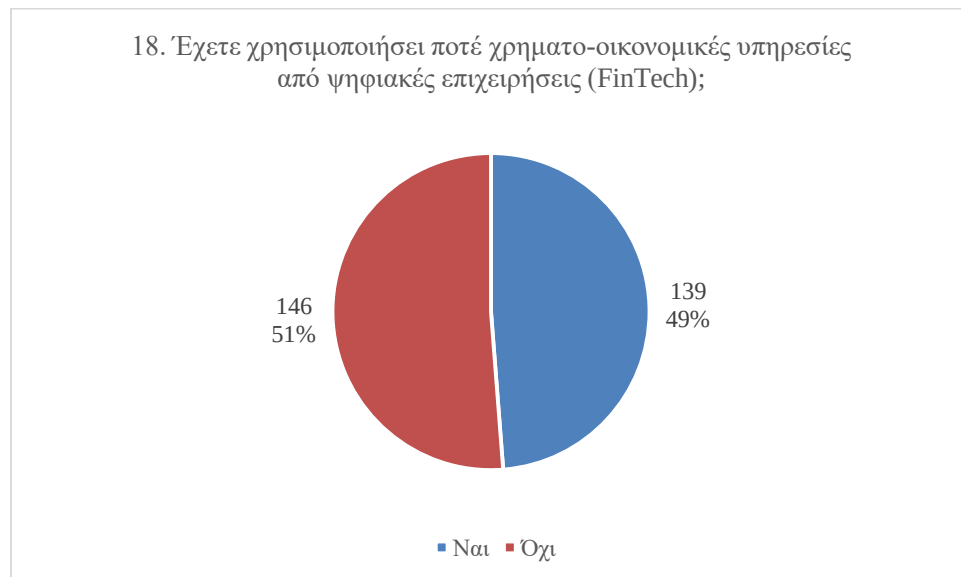
ενώ 54 άτομα παραμένουν ουδέτερα. 19 άτομα χρησιμοποιούν περισσότερο τα μετρητά (2), ενώ 17 άτομα χρησιμοποιούν ακόμα μετρητά αποκλειστικά (1).

- Στη **τρίτη αντίληψη** εξετάζεται η προτίμηση αγορών προϊόντων και υπηρεσιών διαδικτυακά αντί επισκέψεως στο κατάστημα. Και εδώ, η πλειοψηφία φαίνεται να προτιμά τις online αγορές, αφού 117 άτομα επέλεξαν την απάντηση «5» και 75 άτομα την απάντηση «4». Εν συνεχεία, 57 άτομα είναι ουδέτερα και χρησιμοποιούν και τους δύο τρόπους, ενώ 22 άτομα προτιμούν να πηγαίνουν στο κατάστημα (2) και, τέλος, μόλις 14 άτομα προτιμούν να επισκέπτονται το κατάστημα αποκλειστικά.
- Η **τέταρτη αντίληψη** αφορά την διαφορά στην εξυπηρέτηση διαχείρισης των οικονομικών μέσω ψηφιακών μέσων σε σχέση με την εξυπηρέτηση που αποκομίζετε στο υποκατάστημα του παρόχου χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζεται το δείγμα. Εδώ οι απόψεις δίστανται, αφού: 55 άτομα απάντησαν πως συμφωνούν πλήρως (5), 59 άτομα συμφωνούν μερικώς (4), 68 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3), 54 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 49 άτομα διαφωνούν πλήρως (1).
- Στη **πέμπτη αντίληψη** εξετάζεται κατά πόσο το δείγμα αισθάνεται ότι είναι ικανό να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα οικονομικά του χωρίς να επισκέπτεται το υποκατάστημα ενός χρηματο-οικονομικού παρόχου. Η πλειοψηφία αισθάνεται πλήρως ικανή να χρησιμοποιήσει και να αξιοποιήσει τις λειτουργίες των ψηφιακών μέσων, αφού 127 άτομα έδωσαν την απάντηση «5» και 75 άτομα έδωσαν την απάντηση «4». Επίσης, 51 άτομα είναι ουδέτερα (3), ενώ 25 άτομα πιστεύουν πως η επίσκεψη σε ένα υποκατάστημα είναι πιο αποτελεσματική (2) και, τέλος, μόλις 7 άτομα προτιμούν την επίσκεψη από οποιοδήποτε ψηφιακό μέσο (1).
- Η **έκτη αντίληψη** έχει να κάνει με την ασφάλεια που αισθάνεται το δείγμα χρησιμοποιώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες για τη διαχείριση των οικονομικών του μετά την έξαρση της πανδημίας. 82 άτομα θεωρούν πως τα ψηφιακά μέσα προσφέρουν πλήρη ασφάλεια (5), ενώ 83 άτομα αισθάνονται αρκετή ασφάλεια χρησιμοποιώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες (4). Συνεχίζοντας, 71 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3), 26 άτομα δεν αισθάνονται πλήρως ασφαλή με τα ψηφιακά μέσα (2), ενώ 23 άτομα δεν αισθάνονται καθόλου ασφάλεια χρησιμοποιώντας τις εν λόγω τεχνολογίες.
- Η **έβδομη αντίληψη** αναφέρεται στη μείωση του άγχους κατά τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής ζωής με τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών. 75 άτομα δήλωσαν πως τα ψηφιακά μέσα έχουν συμβάλει σημαντικά στην μείωση του άγχους τους (5), 67 άτομα αισθάνονται μια μερική ελάφρυνση (4), 77 άτομα είναι ουδέτερα (3), 31 άτομα δεν έχουν διευκολυνθεί με τα ψηφιακά μέσα (2) και, τέλος, 35 άτομα διαφωνούν πλήρως όσον αφορά την μείωση του άγχους τους (1).

4.3 Τρίτο Μέρος: Χρήση και αποδοχή ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών (FinTech)

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου χωρίζεται σε 2 επιμέρους κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία εξετάζει τους λόγους για τους οποίους οι συμμετέχοντες προτιμούν τις Fintech επιχειρήσεις έναντι των ‘παραδοσιακών’ ιδρυμάτων και η δεύτερη κατηγορία εξετάζει τους λόγους για τους οποίους προτιμούν τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα αντί των Fintech επιχειρήσεων αντίστοιχα.

Για να διαχωριστεί το δείγμα με αποτελεσματικό τρόπο, χρήσιμο φάνηκε να εισαχθεί μία ερώτηση-κλειδί, που ανάλογα με την απάντησή της ανακατευθύνει τον κάθε συμμετέχοντα στην αντίστοιχη κατηγορία. Η ερώτηση-κλειδί ήταν η εξής:

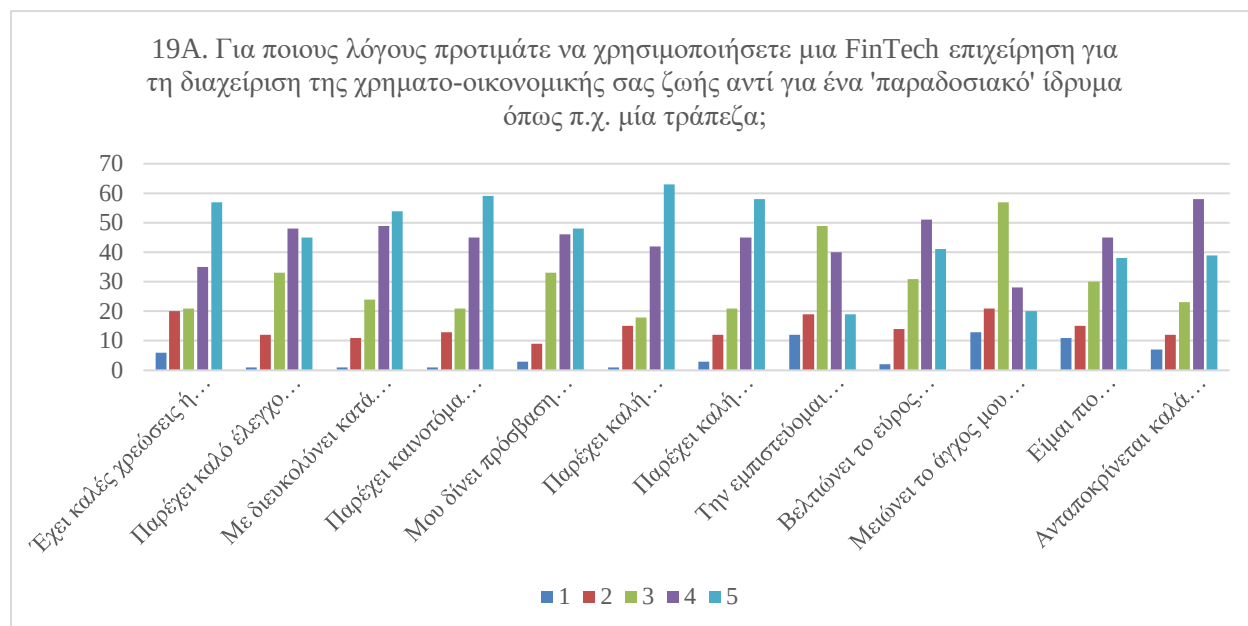


Διάγραμμα 18. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ χρηματο-οικονομικές υπηρεσίες από ψηφιακές επιχειρήσεις (FinTech);

Το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει αν έχει κάνει ποτέ χρήση Fintech υπηρεσιών. Βάσει των αποτελεσμάτων το δείγμα χωρίστηκε σχεδόν ισόποσα στις δύο κατηγορίες αφού το 51% (146 άτομα) των ερωτηθέντων απάντησε πως δεν έχει κάνει ποτέ χρήση Fintech υπηρεσιών, κάτι που καθιστά αδύνατη την αποδοχή τους και το 49% (139 άτομα) δήλωσαν πως έχουν χρησιμοποιήσει ψηφιακές χρηματο-οικονομικές επιχειρήσεις τουλάχιστον μία φορά.

Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα τις έρευνας ανά υποκατηγορία.

4.3.1 Υποκατηγορία Α: Συμμετέχοντες που προτιμούν τις Fintech επιχειρήσεις αντί των 'παραδοσιακών' ιδρυμάτων



Διάγραμμα 19Α. Για ποιους λόγους προτιμάτε να χρησιμοποιήσετε μια FinTech επιχείρηση για τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής σας ζωής αντί για ένα 'παραδοσιακό' ίδρυμα όπως π.χ. μία τράπεζα; (1 = διαφωνώ απολύτως, 5 = συμφωνώ απολύτως)

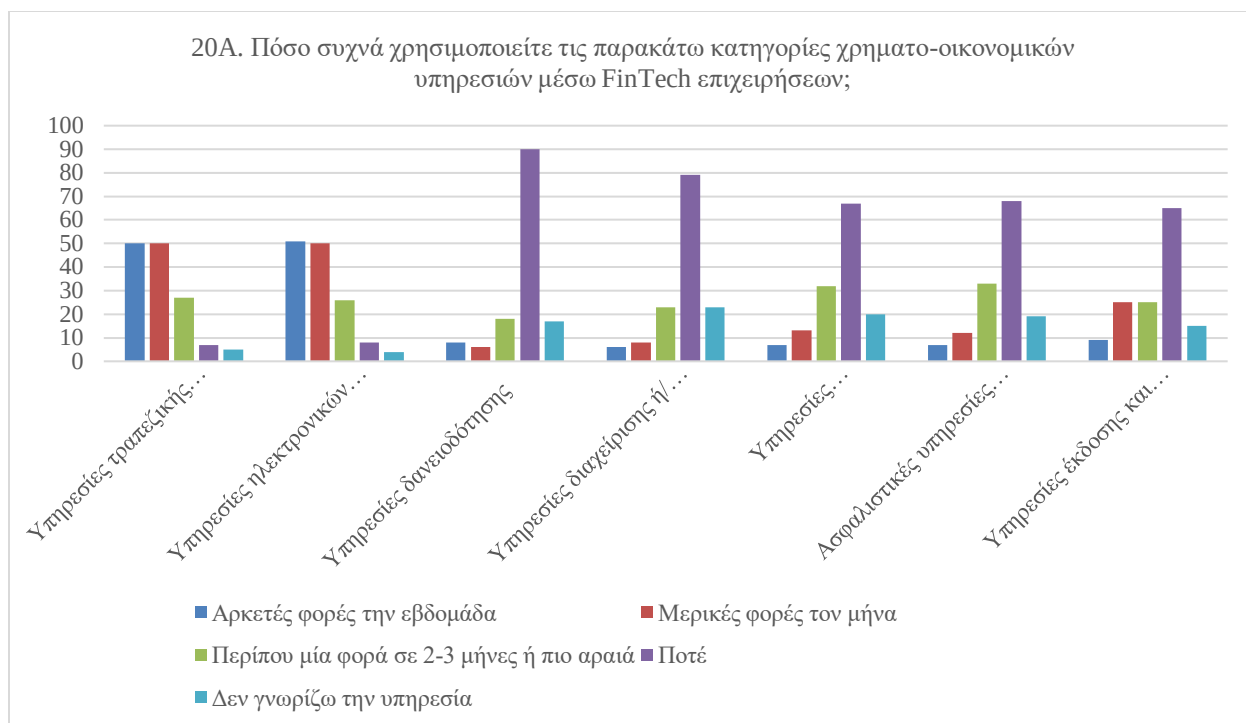
Στην ερώτηση 19Α οι συμμετέχοντες της πρώτης κατηγορίας κλήθηκαν να απαντήσουν για ποιους λόγους προτιμούν να χρησιμοποιούν μια FinTech επιχείρηση για τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής τους ζωής αντί για ένα 'παραδοσιακό' ίδρυμα όπως π.χ. μία τράπεζα. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν από 1 έως 5, με το 1 να σημαίνει διαφωνώ απολύτως και το 5 να σημαίνει συμφωνώ απολύτως.

- Ο **πρώτος λόγος** που εξετάστηκε ήταν οι καλές χρεώσεις ή τα χαμηλά κόστη χρήσης των Fintech επιχειρήσεων. 57 άτομα απάντησαν πως οι καλές χρεώσεις ή τα χαμηλά κόστη χρήσης παίζουν πολύ σημαντικά ρόλο (5), 35 άτομα δήλωσαν πως θεωρούν το συγκεκριμένο λόγο αρκετά σημαντικό (4) και 21 άτομα δεν τον θεωρούν ούτε σημαντικό ούτε ασήμαντο (3). Ακόμη, 20 άτομα δήλωσαν πως οι καλές χρεώσεις ή τα χαμηλά κόστη χρήσης δεν επηρεάζουν ιδιαίτερα την απόφασή τους για την χρήση Fintech υπηρεσιών (2), ενώ, μόλις 6 άτομα δεν ενδιαφέρονται καθόλου για το λόγο αυτό.
- Ο **δεύτερος λόγος** μελετά τη σημασία παροχής καλού ελέγχου των χρηματο-οικονομικών δεδομένων από τις Fintech επιχειρήσεις. 45 άτομα δήλωσαν πως ο καλός έλεγχος των δεδομένων τους είναι παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην προτίμηση που δείχνουν προς τις Fintech επιχειρήσεις (5), 48 άτομα απάντησαν πως παίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο (4) και 33 άτομα

παρέμειναν ουδέτερα (3). Επιπλέον, 12 άτομα δεν θεωρούν τον καλό έλεγχο αρκετά σημαντικό (2), ενώ, μόλις ένα άτομο δεν τον βρίσκει καθόλου σημαντικό.

- Ο **τρίτος λόγος** αφορά στον εύκολο τρόπο ανοίγματος λογαριασμού που προσφέρουν οι Fintech επιχειρήσεις. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (54 άτομα) απάντησε πως θεωρεί το λόγο αυτό πολύ σημαντικό (5), 49 άτομα πιστεύουν πως το εύκολο άνοιγμα λογαριασμού είναι σημαντικό (4) και 24 άτομα ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν (3). 11 άτομα βρίσκουν δεν βρίσκουν το εύκολο άνοιγμα λογαριασμού αρκετά σημαντικό λόγο (2) και μόλις 1 άτομο δεν τον βρίσκει καθόλου σημαντικό λόγο (1).
- Ο **τέταρτος λόγος** εξετάζει την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών. 59 άτομα δήλωσαν πως τα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες είναι πολύ σημαντικός παράγοντας προτίμησης των Fintech εταιρειών (5), 45 άτομα απαντήσαν πως είναι αρκετά σημαντικός παράγοντας (4) και 21 άτομα πιστεύουν πως δεν είναι ούτε σημαντικός ούτε ασήμαντος (3). Επιπλέον, 13 άτομα δεν βρίσκουν τα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες σημαντικό παράγοντα (2) και μόλις ένα άτομο πιστεύει πως δεν είναι καθόλου σημαντικά (1).
- Ο **πέμπτος λόγος** περιλαμβάνει την πρόσβαση σε μεγάλη ποικιλία και εύρος χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Από το σύνολο των ερωτηθέντων 48 άτομα απάντησαν πως η ποικιλία και το εύρος είναι πολύ σημαντικά κριτήρια προτίμησης των Fintech επιχειρήσεων (5), 46 άτομα δήλωσαν πως είναι σημαντικά (4) και 33 άτομα παρέμειναν ουδέτερα (3). Ακόμη, 9 άτομα δήλωσαν πως δεν θεωρούν την ποικιλία και το εύρος ιδιαίτερα σημαντικά (2) και 3 άτομα δεν τα βρίσκουν καθόλου σημαντικά (1).
- Ο **έκτος λόγος** μελετά την καλή εμπειρία χρήσης που προσφέρουν οι Fintech επιχειρήσεις. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (63 άτομα) θεωρεί την καλή εμπειρία χρήσης πολύ σημαντικό παράγοντα (5), 42 άτομα πιστεύουν πως είναι αρκετά σημαντικός (4), ενώ, 18 άτομα δεν θεωρούν την καλή εμπειρία χρήσης ούτε σημαντική ούτε ασήμαντη (3). 15 άτομα δήλωσαν πως δεν τους ενδιαφέρει ιδιαίτερα η καλή εμπειρία χρήσης (2) και 1 άτομο πιστεύει πως δεν είναι καθόλου σημαντικός παράγοντας.
- Ο **έβδομος λόγος** εξετάζει την παροχή υπηρεσιών καλής ποιότητας από τις Fintech επιχειρήσεις. 58 άτομα απάντησαν πως οι υπηρεσίες καλής ποιότητας είναι πολύ σημαντικό κριτήριο (5), 45 άτομα απάντησαν πως είναι αρκετά σημαντικό (4) και 21 άτομα κράτησαν ουδέτερη στάση (3). Επιπλέον, 12 άτομα πιστεύουν πως οι υπηρεσίες καλής ποιότητας δεν είναι ιδιαίτερα σημαντικές (2), ενώ, μόλις 3 άτομα δεν τις θεωρούν καθόλου σημαντικές.
- Ο **όγδοος λόγος** αναλύει το αίσθημα εμπιστοσύνης που έχουν οι συμμετέχοντες στις Fintech επιχειρήσεις έναντι των ‘παραδοσιακών’ ιδρυμάτων. Από το σύνολο του δείγματος 19 άτομα εμπιστεύονται σίγουρα περισσότερο τις Fintech επιχειρήσεις αντί για τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα

- (5), 40 άτομα πιστεύουν πως τις εμπιστεύονται περισσότερο (4) και 49 άτομα δεν είναι σίγουρα (3). Ακόμη, 19 άτομα δήλωσαν πως μάλλον εμπιστεύονται περισσότερο τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα (2) και 12 άτομα απάντησαν πως σίγουρα τα εμπιστεύονται περισσότερο (1).
- Ο **ένατος λόγος** εξετάζει την βελτίωση του εύρους και της ποιότητας των προϊόντων/ υπηρεσιών με ταχύ ρυθμό από τις Fintech επιχειρήσεις. 41 άτομα δήλωσαν πως ο εν λόγω παράγοντας είναι πολύ σημαντικός (5), 51 άτομα πιστεύουν πως είναι αρκετά σημαντικός (4) και 31 άτομα παρέμειναν ουδέτερα (3). Επίσης, 14 άτομα δεν πιστεύουν ότι η βελτίωση του εύρους και της ποιότητας των προϊόντων/ υπηρεσιών παίζει σημαντικό ρόλο (2), ενώ, μόλις 2 άτομα δεν τη θεωρούν καθόλου σημαντική (1).
 - Ο **δέκατος λόγος** αναλύει το κατά πόσο οι Fintech επιχειρήσεις μειώνουν το άγχος κατά τη λήψη αποφάσεων που αφορούν την χρηματο-οικονομική ζωή του δείγματος. Εδώ, 20 άτομα απάντησαν πως η επιλογή Fintech επιχειρήσεων μειώνει το άγχος τους σε πολύ σημαντικό βαθμό (5), 28 άτομα δήλωσαν πως το μειώνουν σημαντικά (4) και 57 άτομα δεν έχουν παρατηρήσει αύξηση ή μείωση στο επίπεδο άγχους (3). Ακόμη, 21 άτομα δεν πιστεύουν ότι η επιλογή Fintech επιχειρήσεων μειώνει το άγχος τους (2) και 13 άτομα πιστεύουν πως μάλλον το αυξάνει (1).
 - Ο **ενδέκατος λόγος** μελετά την εξοικείωση του δείγματος με τις επιχειρήσεις τύπου Fintech. 38 άτομα νιώθουν σημαντικά πιο εξοικειωμένα με τις Fintech επιχειρήσεις (5), 45 άτομα πιστεύουν πως μάλλον είναι πιο εξοικειωμένα (4) και 30 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3). Αντίστοιχα, 15 άτομα δήλωσαν πως μάλλον νιώθουν πιο εξοικειωμένα με τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα (2) και 11 άτομα απάντησαν πως σίγουρα νιώθουν πιο εξοικειωμένα με τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα (1).
 - Ο **δωδέκατος λόγος** εξετάζει το πόσο καλά ανταποκρίνονται οι Fintech επιχειρήσεις στις χρηματο-οικονομικές ανάγκες του δείγματος. Συγκεκριμένα, 39 άτομα θεωρούν τον λόγο αυτό πολύ σημαντικό για την προτίμηση που δείχνουν στις Fintech επιχειρήσεις (5), 58 άτομα τον θεωρούν αρκετά σημαντικό (4), ενώ, 23 άτομα δεν τον θεωρούν ούτε σημαντικό ούτε ασήμαντο (3). 12 άτομα πιστεύουν πως ο συγκεκριμένος λόγος δεν είναι ιδιαίτερα σημαντικός (2) και 7 άτομα απάντησαν πως δεν είναι καθόλου σημαντικός (1).



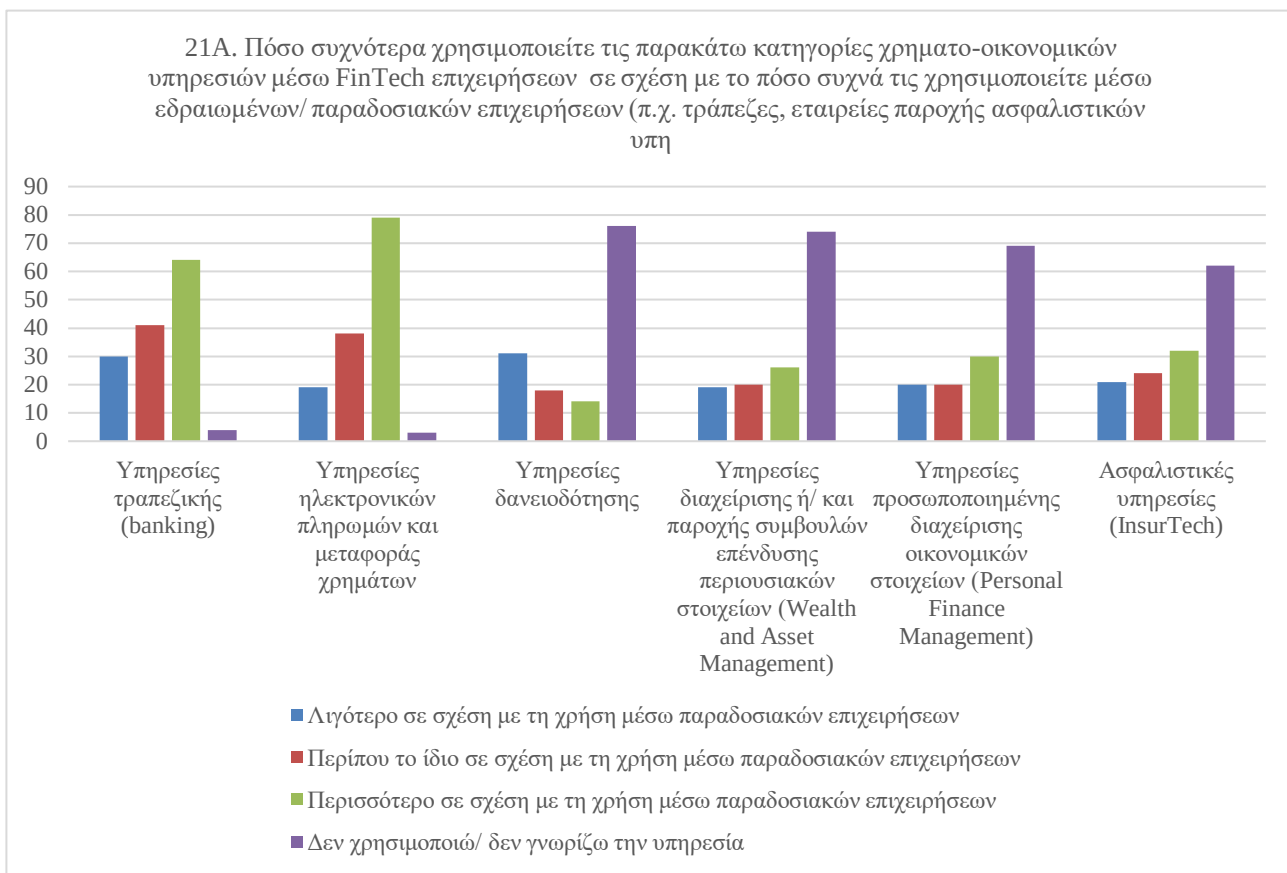
Διάγραμμα 20Α. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις παρακάτω κατηγορίες χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών μέσω FinTech επιχειρήσεων;

Στην ερώτηση 20Α οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν στο πόσο συχνά χρησιμοποιούν διάφορες κατηγορίες χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών μέσω FinTech επιχειρήσεων. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν οι εξής: «Αρκετές φορές την εβδομάδα», «Μερικές φορές τον μήνα», «Περίπου μία φορά σε 2-3 μήνες ή πιο αραιά», «Ποτέ», «Δεν γνωρίζω την υπηρεσία».

- Η **πρώτη κατηγορία** αφορά της υπηρεσίες τραπεζικής (banking). 50 από τους ερωτηθέντες απάντησαν πως χρησιμοποιούν υπηρεσίες τραπεζικής μέσω FinTech επιχειρήσεις αρκετές φορές την εβδομάδα, ενώ άλλοι 50 απάντησαν πως τις χρησιμοποιούν μερικές φορές τον μήνα. 27 απάντησαν πως τις χρησιμοποιούν περίπου μια φορά σε 2-3 μήνες ή πιο αραιά, ενώ μόλις 7 από αυτούς δεν τις χρησιμοποιούν ποτέ. Τέλος, 5 άτομα απάντησαν πως δεν γνωρίζουν την υπηρεσία.
- Η **δεύτερη κατηγορία** αναφέρεται στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων. Και εδώ, 51 άτομα απάντησαν πως κάνουν χρήση των εν λόγω υπηρεσιών αρκετές φορές την εβδομάδα και 50 άτομα απάντησαν πως τις χρησιμοποιούν μερικές φορές τον μήνα. 26 άτομα δήλωσαν πως τις χρησιμοποιούν μια φορά ανά 2-3 μήνες ή πιο αραιά, ενώ μόλις 8 είναι εκείνοι που δεν τις χρησιμοποιούν ποτέ. Τέλος, 4 άτομα απάντησαν πως δεν γνωρίζουν την υπηρεσία.
- Η **τρίτη κατηγορία** εξετάζει τις υπηρεσίες δανειοδότησης. 17 άτομα δήλωσαν πως τις χρησιμοποιούν αρκετές φορές την εβδομάδα και 90 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία,

απάντησαν πως τις χρησιμοποιούν μερικές φορές τον μήνα. 18 άτομα απάντησαν πως τις χρησιμοποιούν μια φορά ανά 2-3 μήνες ή πιο αραιά, ενώ μόλις 6 δήλωσαν πως δεν κάνουν χρήση υπηρεσιών δανειοδότησης. Τέλος, 8 άτομα απάντησαν πως δεν γνωρίζουν την υπηρεσία.

- Η **τέταρτη κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management). 23 από τους ερωτηθέντες χρησιμοποιούν τις εν λόγω υπηρεσίες αρκετές φορές την εβδομάδα, 79 άτομα τις χρησιμοποιούν μερικές φορές τον μήνα, ενώ 23 τις χρησιμοποιούν μια φορά ανά 2-3 μήνες ή πιο αραιά. Τέλος, 8 άτομα δεν κάνουν χρήση υπηρεσιών δανειοδότησης, ενώ 6 δεν γνωρίζουν την υπηρεσία.
- Η **πέμπτη κατηγορία** αναφέρεται σε υπηρεσίες προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management). 20 άτομα κάνουν χρήση αρκετές φορές την εβδομάδα, 67 άτομα μερικές φορές τον μήνα και 32 άτομα μια φορά ανά 2-3 μήνες ή πιο αραιά. 13 είναι οι συμμετέχοντες που δεν κάνουν χρήση ποτέ, ενώ 7 δεν γνωρίζουν την υπηρεσία.
- Στην **έκτη κατηγορία** εξετάζονται οι ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech). 19 συμμετέχοντες κάνουν χρήση αρκετές φορές την εβδομάδα, 68 άτομα τις χρησιμοποιούν μερικές φορές τον μήνα και 33 άτομα τις χρησιμοποιούν μια φορά ανά 2-3 μήνες ή πιο αραιά. Τέλος, 12 άτομα δεν χρησιμοποιούν καθόλου τις εν λόγω υπηρεσίες, ενώ μόλις 7 δεν γνωρίζουν την υπηρεσία.
- Στην **έβδομη κατηγορία** εμπίπτουν οι υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων. 15 άτομα χρησιμοποιούν τις προαναφερθείς υπηρεσίες αρκετές φορές την εβδομάδα, 65 άτομα μερικές φορές τον μήνα, 25 άτομα μια φορά ανά 2-3 μήνες ή πιο αραιά και 25 ακόμα δεν τις χρησιμοποιούν ποτέ. Κλείνοντας, μόλις 9 άτομα δεν γνωρίζουν τις υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων.

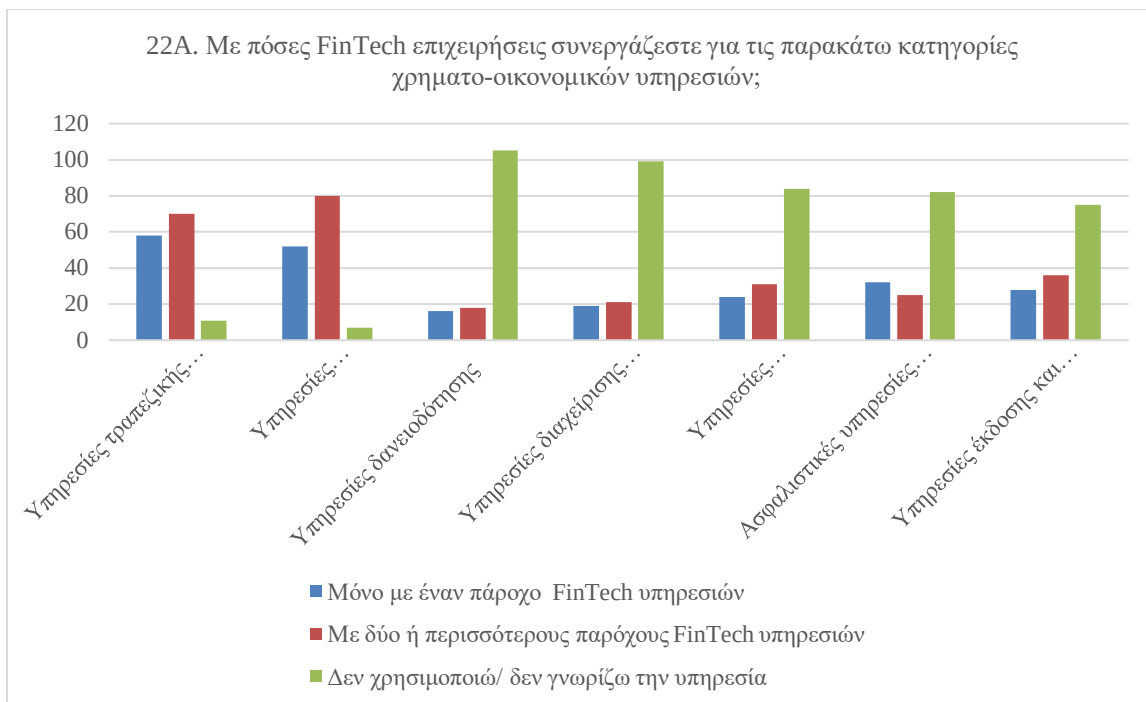


Διάγραμμα 21Α. Πόσο συχνότερα χρησιμοποιείτε τις παρακάτω κατηγορίες χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών μέσω FinTech επιχειρήσεων σε σχέση με το πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε μέσω εδραιωμένων/ παραδοσιακών επιχειρήσεων (π.χ. τράπεζες, εταιρείες παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών, εταιρείες επενδύσεων, κ.ο.κ.);

Στην ερώτηση 21Α τέθηκε το ερώτημα του πόσο συχνότερα κάνει χρήση το δείγμα των κατηγοριών υπηρεσιών μέσω FinTech επιχειρήσεων σε σχέση με το πόσο συχνά τις χρησιμοποιεί μέσω εδραιωμένων/ παραδοσιακών επιχειρήσεων. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν: «Λιγότερο σε σχέση με τη χρήση μέσω παραδοσιακών επιχειρήσεων», «Περίπου το ίδιο σε σχέση με τη χρήση μέσω παραδοσιακών επιχειρήσεων», «Περισσότερο σε σχέση με τη χρήση μέσω παραδοσιακών επιχειρήσεων», «Δεν χρησιμοποιώ/ δεν γνωρίζω την υπηρεσία».

- Στην **πρώτη κατηγορία** υπηρεσιών, που αφορά τις υπηρεσίες τραπεζικής (banking), η πλειοψηφία (64 άτομα) απάντησε πως χρησιμοποιεί τις προαναφερθείς υπηρεσίες περισσότερο σε FinTech επιχειρήσεις παρά σε παραδοσιακά ιδρύματα. 30 συμμετέχοντες δήλωσαν πως τις χρησιμοποιούν λιγότερο σε σχέση με τη χρήση μέσω παραδοσιακών επιχειρήσεων, 41 άτομα απάντησαν πως κάνουν περίπου την ίδια χρήση, όπως και με τα παραδοσιακά ιδρύματα, ενώ μόλις 4 ήταν οι απαντήσεις που δήλωσαν πως δεν χρησιμοποιούν ή δεν γνωρίζουν την υπηρεσία.

- Στη **δεύτερη κατηγορία** υπηρεσιών εξετάστηκε το πόσο συχνή είναι η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων. Και εδώ, η πλειοψηφία (79 άτομα) δήλωσε πως κάνει χρήση των εν λόγω υπηρεσιών περισσότερο σε FinTech επιχειρήσεις παρά σε παραδοσιακά ιδρύματα. 19 άτομα δήλωσαν πως χρησιμοποιούν λιγότερο FinTech επιχειρήσεις για τις μεταφορές χρημάτων τους, ενώ 38 απάντησαν πως η χρήση είναι περίπου ίδια, τόσο στις FinTech επιχειρήσεις όσο και στα παραδοσιακά ιδρύματα. Τέλος, 3 απάντησαν πως δεν χρησιμοποιούν ή δεν γνωρίζουν τις εν λόγω υπηρεσίες.
- Η **τρίτη κατηγορία** αναφέρεται στις υπηρεσίες δανειοδότησης. Εδώ, η πλειοψηφία (76 άτομα) απάντησε πως δεν γνωρίζει ή δεν κάνει χρήση των εν λόγω υπηρεσιών, 31 άτομα χρησιμοποιούν λιγότερο τις FinTech επιχειρήσεις για τα δάνεια τους, 14 χρησιμοποιούν περισσότερο τις FinTech επιχειρήσεις για τα δάνεια τους, ενώ 18 χρησιμοποιούν εξίσου τις FinTech επιχειρήσεις και τα παραδοσιακά ιδρύματα.
- Η **τέταρτη κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management). η πλειοψηφία (74 άτομα) απάντησε πως δεν γνωρίζει ή δεν κάνει χρήση των εν λόγω υπηρεσιών, 19 άτομα χρησιμοποιούν λιγότερο τις FinTech επιχειρήσεις για τα δάνεια τους, 26 χρησιμοποιούν περισσότερο τις FinTech επιχειρήσεις για τα δάνεια τους, ενώ 20 χρησιμοποιούν εξίσου τις FinTech επιχειρήσεις και τα παραδοσιακά ιδρύματα.
- Η **πέμπτη κατηγορία** συγκρίνει το επίπεδο χρήσης των υπηρεσιών προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management). Και εδώ, η πλειοψηφία (69 άτομα) δήλωσε πως δεν γνωρίζει ή δεν κάνει χρήση των προαναφερθέντων υπηρεσιών, 30 άτομα προτιμούν τις FinTech επιχειρήσεις, 20 άτομα προτιμούν τα παραδοσιακά ιδρύματα και 20 ακόμα άτομα κάνουν χρήση των εν λόγω υπηρεσιών τόσο σε FinTech επιχειρήσεις όσο και σε παραδοσιακά ιδρύματα.
- Η **έκτη κατηγορία** αναφέρεται στις ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech). Και εδώ, η πλειοψηφία (62 άτομα) δήλωσε πως δεν γνωρίζει ή δεν κάνει χρήση των προαναφερθέντων υπηρεσιών, 32 άτομα προτιμούν τις FinTech επιχειρήσεις, 21 άτομα προτιμούν τα παραδοσιακά ιδρύματα και 24 ακόμα άτομα κάνουν χρήση των εν λόγω υπηρεσιών τόσο σε FinTech επιχειρήσεις όσο και σε παραδοσιακά ιδρύματα.

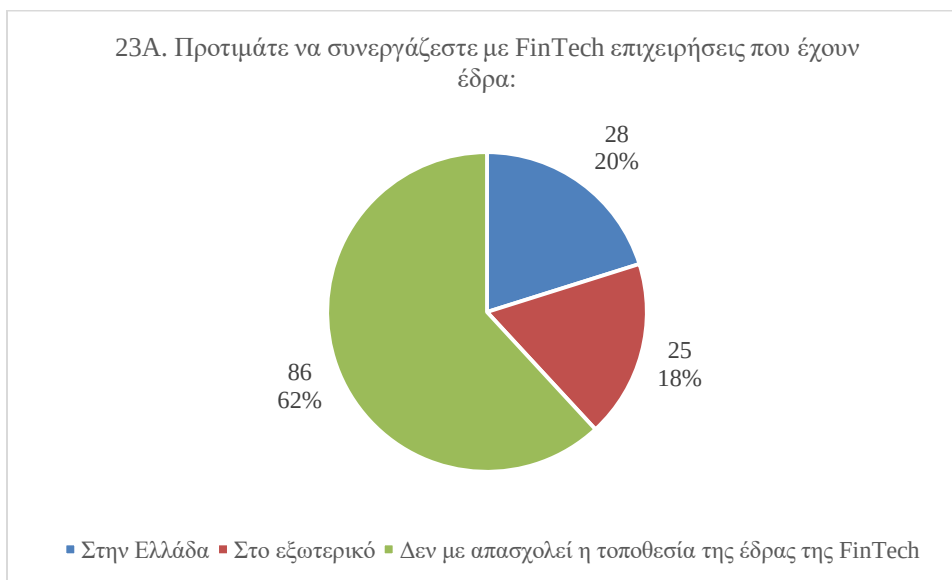


Διάγραμμα 22Α. Με πόσες FinTech επιχειρήσεις συνεργάζεστε για τις παρακάτω κατηγορίες χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών;

Στην ερώτηση 22Α φάνηκε χρήσιμο να ερευνηθεί με πόσες FinTech επιχειρήσεις συνεργάζεται το δείγμα για τις κατηγορίες των διάφορων υπηρεσιών. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν οι εξής: «Μόνο με έναν πάροχο FinTech υπηρεσιών», «Με δύο ή περισσότερους παρόχους FinTech υπηρεσιών», «Δεν χρησιμοποιώ/ δεν γνωρίζω την υπηρεσία».

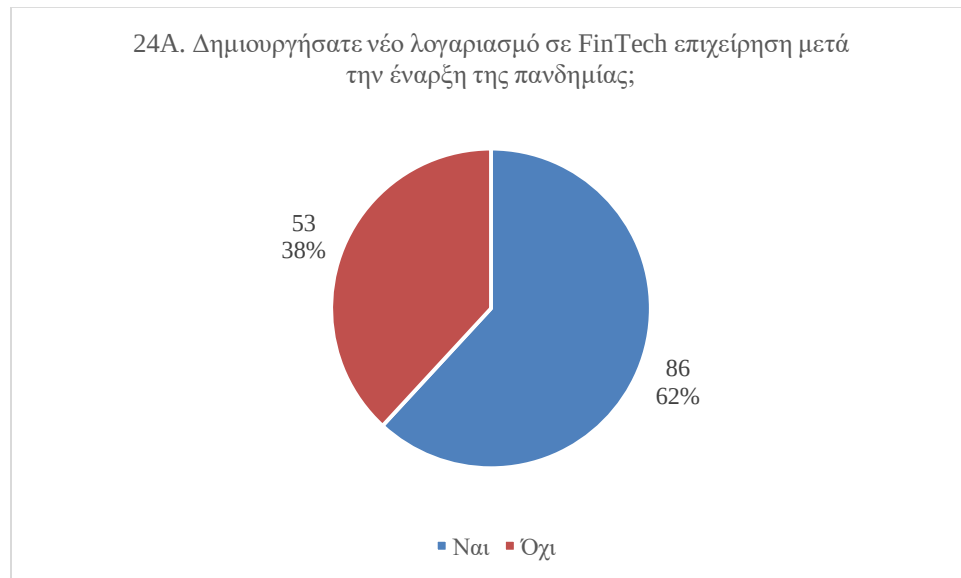
- Στην **πρώτη κατηγορία** εξετάστηκαν οι υπηρεσίες τραπεζικής (banking). 58 άτομα συνεργάζονται με μία FinTech επιχείρηση, 70 άτομα συνεργάζονται με δύο ή περισσότερες FinTech επιχειρήσεις, ενώ 11 δεν γνωρίζουν ή δεν χρησιμοποιούν την συγκεκριμένη κατηγορία υπηρεσιών.
- Η **δεύτερη κατηγορία** αναφέρεται στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων. 52 άτομα συνεργάζονται με έναν πάροχο FinTech, 80 άτομα συνεργάζονται με τουλάχιστον 2 παρόχους, ενώ μόλις 7 άτομα δεν γνωρίζουν ή δεν χρησιμοποιούν την υπηρεσία.
- Η **τρίτη κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες δανειοδότησης. Η πλειοψηφία (105 άτομα) δεν χρησιμοποιεί ή δεν γνωρίζει την εν λόγω υπηρεσία, ενώ 16 άτομα κάνουν χρήση υπηρεσιών δανειοδότησης μέσω ενός παρόχου FinTech και 18 ακόμα άτομα χρησιμοποιούν τουλάχιστον 2 παρόχους FinTech.

- Η **τέταρτη κατηγορία** αναφέρεται στις υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management). Και εδώ, η πλειοψηφία (99 άτομα) δήλωσε πως δεν κάνει χρήση ή δεν γνωρίζει τις εν λόγω υπηρεσίες μέσω FinTech επιχειρήσεων, 19 απάντησαν πως χρησιμοποιούν έναν πάροχο FinTech, ενώ 21 δήλωσαν πως χρησιμοποιούν τουλάχιστον 2 παρόχους FinTech.
- Η **πέμπτη κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management). Η πλειοψηφία (84 άτομα) απάντησαν πως δεν κάνουν χρήση ή δεν γνωρίζουν τις προαναφερθείς υπηρεσίες μέσω FinTech παρόχων. 24 άτομα χρησιμοποιούν έναν πάροχο FinTech, ενώ 31 χρησιμοποιούν τουλάχιστον 2 παρόχους FinTech.
- Στη **πέμπτη κατηγορία** εξετάζονται οι ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech). 82 άτομα απάντησαν πως δεν κάνουν χρήση ή δεν γνωρίζουν τις εν λόγω υπηρεσίες μέσω FinTech παρόχους. 32 άτομα απάντησαν πως χρησιμοποιούν ένα πάροχο FinTech, ενώ 25 άτομα δήλωσαν πως χρησιμοποιούν τουλάχιστον 2 παρόχους FinTech.
- Στην **έκτη**, και τελευταία, **κατηγορία** εμπίπτουν οι υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων. 75 άτομα απάντησαν πως δεν κάνουν χρήση ή δεν γνωρίζουν τις εν λόγω υπηρεσίες μέσω FinTech παρόχους. 28 άτομα απάντησαν πως χρησιμοποιούν ένα πάροχο FinTech, ενώ 36 άτομα δήλωσαν πως χρησιμοποιούν τουλάχιστον 2 παρόχους FinTech.



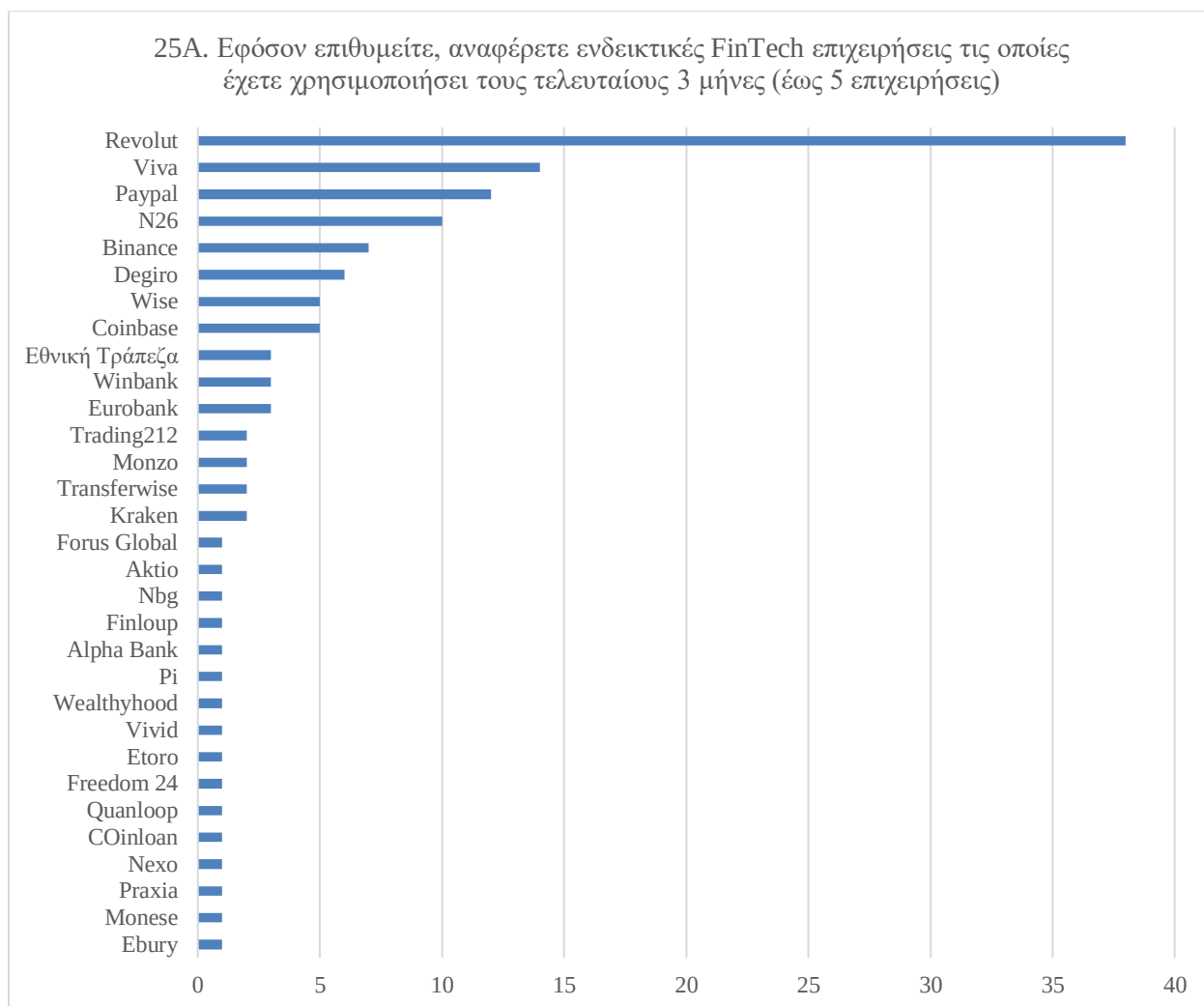
Διάγραμμα 23Α. Προτιμάτε να συνεργάζεστε με FinTech επιχειρήσεις που έχουν έδρα

Στην ερώτηση 23Α ρωτήσαμε το δείγμα αν έχει κάποια προτίμηση ως προς την έδρα των FinTech επιχειρήσεων που συνεργάζεται. Η συντριπτική πλειοψηφία με 62% (86 απαντήσεις) δήλωσε πως δεν την απασχολεί η τοποθεσία της έδρας της FinTech. Ακολουθούν με 20% (28 απαντήσεις) αυτοί που προτιμούν την έδρα στην Ελλάδα, και, τέλος, με 18% (25 απαντήσεις) αυτοί που προτιμούν την έδρα της FinTech να είναι στο εξωτερικό.



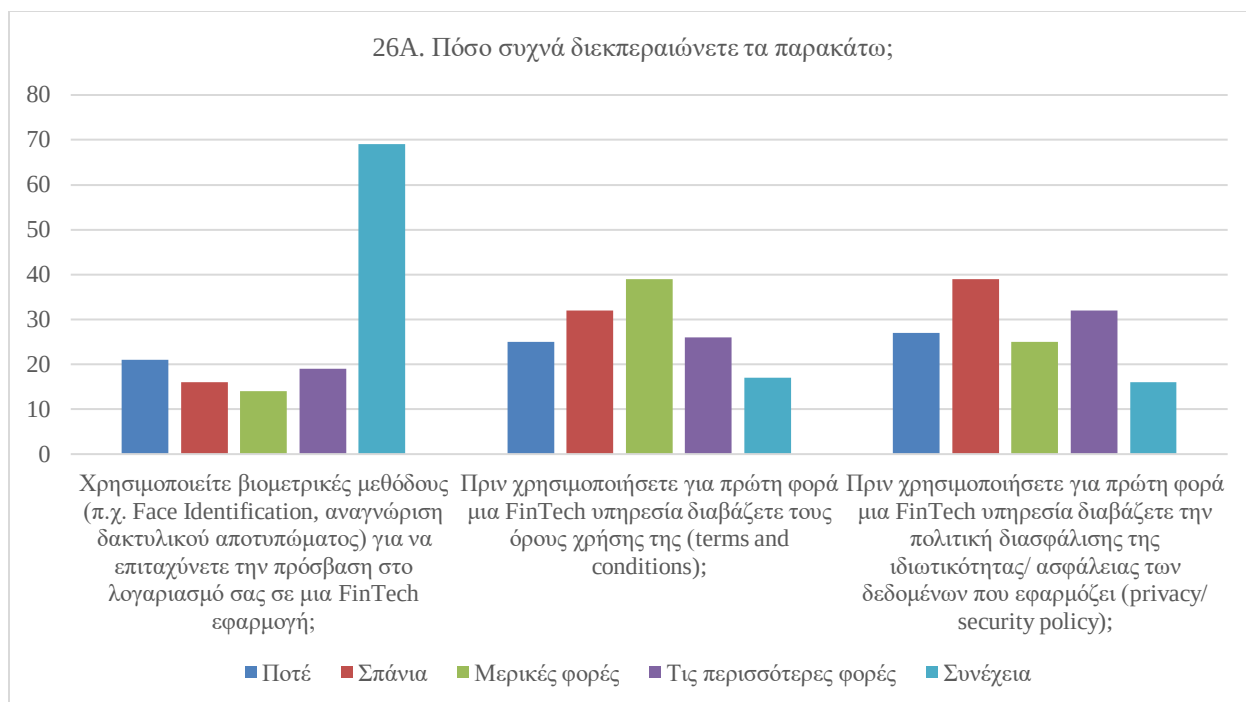
Διάγραμμα 24Α. Δημιουργήσατε νέο λογαριασμό σε FinTech επιχείρηση μετά την έναρξη της πανδημίας;

Στην ερώτηση 24Α τέθηκε το ερώτημα αν το δείγμα δημιούργησε νέο λογαριασμό σε FinTech επιχείρηση μετά την έναρξη της πανδημίας. Το 62% με 86 απαντήσεις δήλωσε πως άνοιξε νέο λογαριασμό μετά την έναρξη της πανδημίας, ενώ το υπολειπόμενο 38% με 53 απαντήσεις δήλωσε πως δεν δημιούργησε νέο λογαριασμό σε FinTech επιχείρηση μετά την έναρξη της πανδημίας.



Διάγραμμα 25Α. Εφόσον επιθυμείτε, αναφέρετε ενδεικτικές FinTech επιχειρήσεις τις οποίες έχετε χρησιμοποιήσει τους τελευταίους 3 μήνες (έως 5 επιχειρήσεις)

Η ερώτηση 25Α ήταν προαιρετική και ζητούσε από το δείγμα να δηλώσει, εφόσον το επιθυμεί, έως 5 Fintech επιχειρήσεις τις οποίες έχει χρησιμοποιήσει το τελευταίο τρίμηνο. Συγκεκριμένα, μεγάλη αναγνωρισιμότητα παρουσιάζει η Revolut αφού 39 άτομα δήλωσαν πως έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της τους τελευταίους 3 μήνες. Ακολουθεί η Viva με 14 απαντήσεις, η PayPal με 12, η N26 με 10 απαντήσεις, η Binance με 7 και η Degiro με 6. Από 5 απαντήσεις συγκέντρωσαν η Wise και Coinbase, από 3 η Εθνική τράπεζα, η τράπεζα Πειραιώς (Winbank) και η Eurobank, ενώ, από 2 απαντήσεις συγκέντρωσαν η Trading212, η Monzo, η Transferwise και η Kraken. Τέλος, 1 απάντηση δόθηκε για κάθε μία από τις παρακάτω Fintech επιχειρήσεις: Ebury, Monese, Praxia, Nexo, COinloan, Quanloop, Freedom 24, Etoro, Vivid, Wealthyhood, Pi, Alpha Bank, Finloup, Nbg, Aktio και Forus Global.

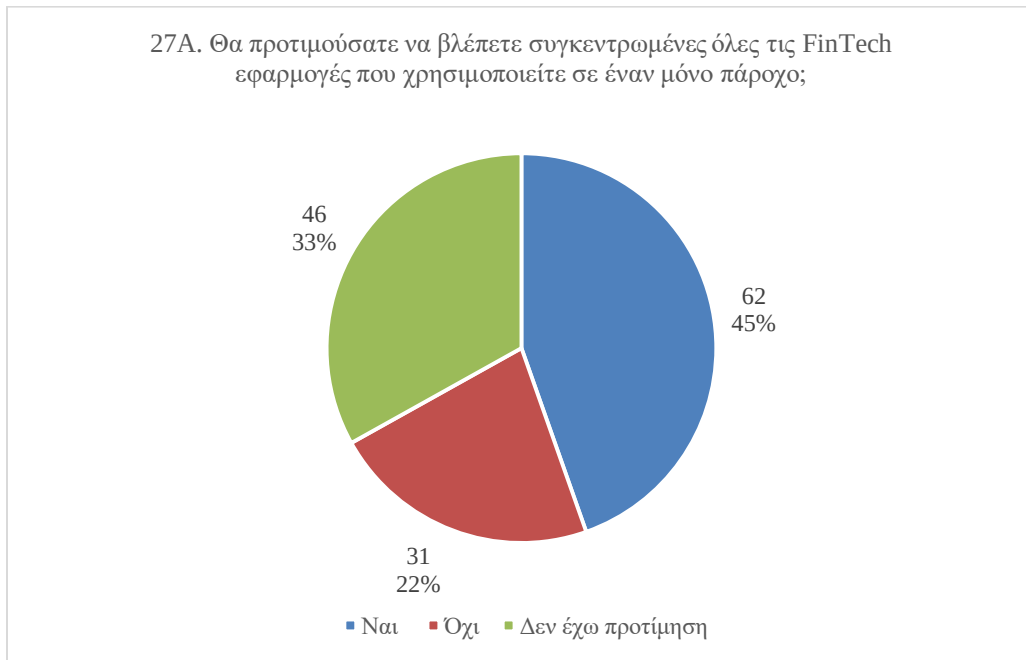


Διάγραμμα 26Α. Πόσο συχνά διεκπεραιώνετε τα παρακάτω;

Στην ερώτηση 26Α το δείγμα ερωτήθηκε σχετικά με το πόσο συχνά κάνουν χρήση των ψηφιακών μεθόδων ταυτοποίησης, αλλά και πόσο συχνά διαβάζουν τους όρους χρήσης και την πολιτική ασφάλειας του κάθε παρόχου FinTech. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν: «Ποτέ», «Σπάνια», «Μερικές φορές», «Τις περισσότερες φορές», «Συνέχεια».

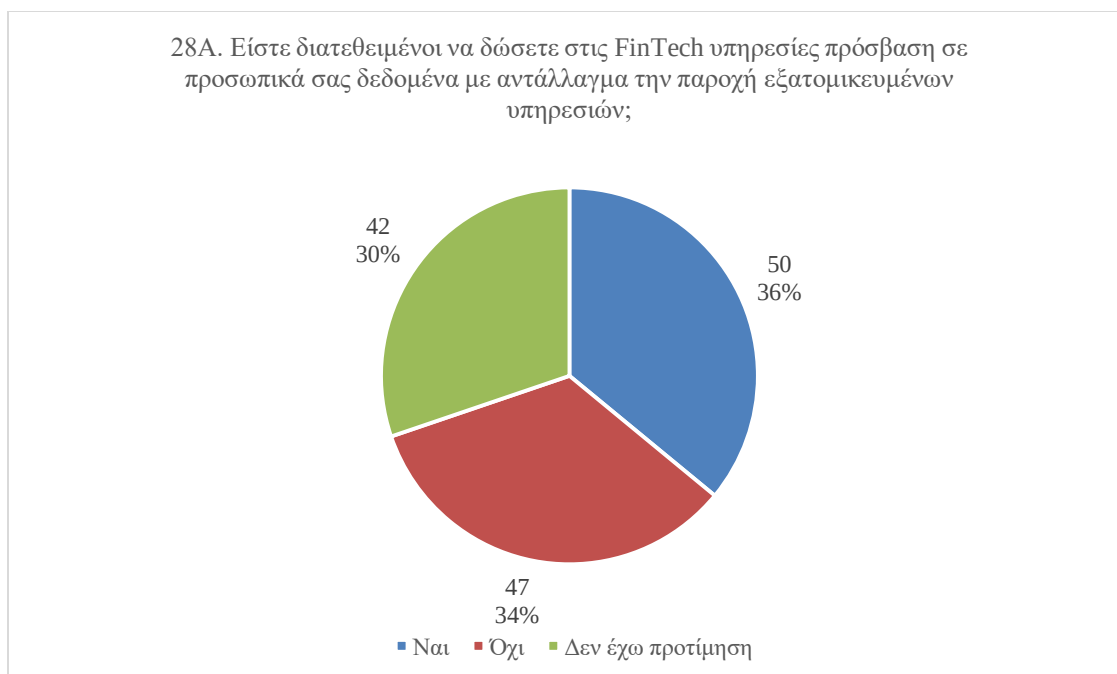
- Στην **πρώτη υποερώτηση**, το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει στο πόσο συχνά χρησιμοποιεί βιομετρικές μεθόδους (π.χ. Face Identification, αναγνώριση δακτυλικού αποτυπώματος) για να επιταχύνουν την πρόσβαση στο λογαριασμό του σε μια FinTech εφαρμογή. Η πλειοψηφία, με 69 απαντήσεις, απάντησε πως χρησιμοποιούν βιομετρικές μεθόδους ταυτοποίησης συνέχεια. 19 άτομα απάντησαν πως τις χρησιμοποιούν τις περισσότερες φορές, 14 άτομα απάντησαν μερικές φορές, 16 άτομα δήλωσαν πως σπάνια τις χρησιμοποιούν και, τέλος, 21 άτομα δεν χρησιμοποιούν ποτέ τις υπό συζήτηση μεθόδους ταυτοποίησης.
- Η **δεύτερη υποερώτηση** αναφέρεται στο πόσο συχνά οι ερωτηθέντες διαβάζουν τους όρους χρήσης (terms and conditions) πριν χρησιμοποιήσουν πρώτη φορά μια FinTech υπηρεσία. 17 άτομα απάντησαν πως τους διαβάζουν συνέχεια πριν εισέλθουν σε μία άγνωστη εφαρμογή/ ιστοσελίδα, 26 άτομα δήλωσαν πως τις περισσότερες φορές τους διαβάζουν, 39 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, απάντησαν πως μερικές φορές τους διαβάζουν, 32 άτομα σπάνια τους διαβάζει και, τέλος, 25 άτομα δεν τους διαβάζουν ποτέ.

- Η **τρίτη υποερώτηση** αφορά στο πόσο συχνά οι ερωτηθέντες διαβάζουν την πολιτική διασφάλισης της ιδιωτικότητας/ ασφάλειας (privacy/ security policy) των δεδομένων που εφαρμόζει μια FinTech επιχείρηση πριν χρησιμοποιήσουν για πρώτη φορά μια από τις υπηρεσίες της. 16 άτομα απάντησαν πως διαβάζουν την πολιτική ιδιωτικότητας/ ασφάλειας συνέχεια, 32 άτομα την διαβάζουν τις περισσότερες φορές, 25 άτομα μερικές φορές, 39 άτομα την διαβάζουν σπάνια και 27 άτομα δεν την διαβάζουν ποτέ.



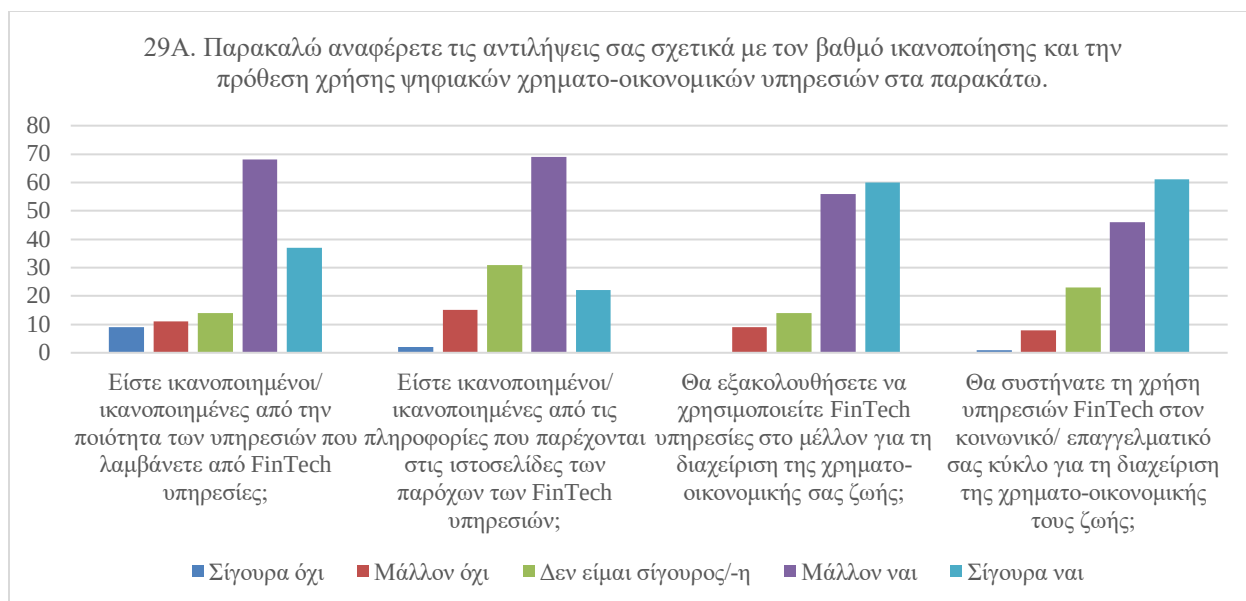
Διάγραμμα 27Α. Θα προτιμούσατε να βλέπετε συγκεντρωμένες όλες τις FinTech εφαρμογές που χρησιμοποιείτε σε έναν μόνο πάροχο;

Στην ερώτηση 27Α οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν στο αν θα προτιμούσαν να βλέπουν συγκεντρωμένες όλες τις FinTech εφαρμογές που χρησιμοποιούν σε ένα μόνο πάροχο. Η πλειοψηφία με 62 απαντήσεις (45%) δήλωσαν πως θα προτιμούσαν να βλέπουν συγκεντρωμένες όλες τις FinTech εφαρμογές που χρησιμοποιούν σε ένα μόνο πάροχο. Ακολουθώντας με 46 απαντήσεις (33%), οι ερωτηθέντες δεν έχουν συγκεκριμένη προτίμηση και, τέλος, με 31 απαντήσεις (22%) δεν θα προτιμούσαν να τις βλέπουν συγκεντρωμένες.



Διάγραμμα 28Α. Είστε διατεθειμένοι να δώσετε στις FinTech υπηρεσίες πρόσβαση σε προσωπικά σας δεδομένα με αντάλλαγμα την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών;

Στην ερώτηση 28Α του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν θα ήταν διατεθειμένοι να δώσουν στις FinTech υπηρεσίες πρόσβαση σε προσωπικά τους δεδομένα με αντάλλαγμα την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών. Οι απόψεις, εδώ, διίστανται, αφού: το 36% (50 άτομα) απάντησε πως είναι διατεθειμένοι να δώσουν πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα, το 34% (47 άτομα) δήλωσε πως δεν είναι να διατεθειμένοι να μοιραστούν τα προσωπικά τους δεδομένα και, τέλος, το 30% (42 άτομα) δεν έχουν κάποια προτίμηση σε καμία από τις δύο κατευθύνσεις.



Διάγραμμα 29Α. Παρακαλώ αναφέρετε τις αντιλήψεις σας σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης και την πρόθεση χρήσης ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών στα παρακάτω.

Στην ερώτηση 29Α τέθηκαν υποερωτήματα σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης και την πρόθεση χρήσης ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών. Οι πιθανές απαντήσεις ήταν οι εξής: «Σίγουρα όχι», «Μάλλον όχι», «Δεν είμαι σίγουρος/-η», «Μάλλον ναι», «Σίγουρα ναι».

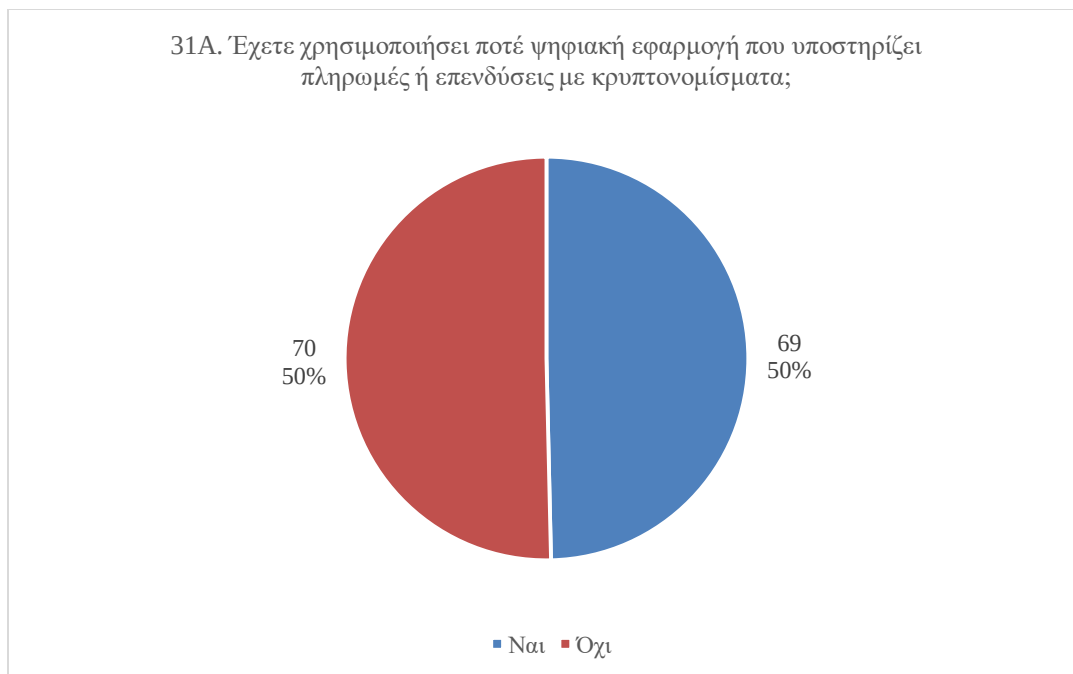
- Στο **πρώτο υποερώτημα** οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν στο πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν από τις FinTech επιχειρήσεις που συνεργάζονται. 37 άτομα δήλωσαν πως είναι πλήρως ικανοποιημένοι από την ποιότητα των προαναφερθέντων υπηρεσιών, 68 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, απάντησαν πως μάλλον είναι ικανοποιημένοι, ενώ 14 άτομα είναι ουδέτερα. Επιπλέον, 11 άτομα δεν είναι αρκετά ικανοποιημένα από τις εν λόγω υπηρεσίες και, τέλος, μόλις 9 άτομα δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα.
- Στο **δεύτερο υποερώτημα** εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης του δείγματος από τις πληροφορίες που παρέχονται στις ιστοσελίδες των παρόχων των FinTech υπηρεσιών. Η πλειοψηφία (69 άτομα) απάντησε πως μάλλον είναι ικανοποιημένη από τις διαθέσιμες πληροφορίες, ενώ 22 άτομα είναι πλήρως ικανοποιημένα από τις εν λόγω πληροφορίες. Επιπλέον, 31 άτομα παραμένουν ουδέτερα, 15 άτομα δεν είναι αρκετά ικανοποιημένα και, τέλος, μόλις 2 άτομα δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα από τις προαναφερθείς πληροφορίες.
- Στο **τρίτο υποερώτημα** ρωτήσαμε το δείγμα αν θα εξακολουθήσει να χρησιμοποιεί FinTech υπηρεσίες στο μέλλον για τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής του ζωής. 60 άτομα θα εξακολουθήσουν σίγουρα να χρησιμοποιούν τις FinTech υπηρεσίες και 56 άτομα είναι σχεδόν

σίγουρα ότι θα συνεχίσουν να κάνουν χρήση. Επίσης, 14 άτομα είναι ουδέτερα, ενώ 9 άτομα πιστεύουν πως μάλλον δεν θα συνεχίσουν να τις χρησιμοποιούν. Τέλος, δεν υπήρχε καμία απάντηση στην επιλογή «Σίγουρα όχι» για αυτό το υποερώτημα.

- Στο **τέταρτο υποερώτημα** εξετάστηκε η πρόθεση σύστασης των υπηρεσιών FinTech στον κοινωνικό/ επαγγελματικό κύκλο του δείγματος για την διαχείριση της χρηματο-οικονομικής του ζωής. Η πλειοψηφία με 61 απαντήσεις απάντησε πως σίγουρα θα σύστηνε τις υπηρεσίες FinTech στον κύκλο τους και 46 ακόμα άτομα μάλλον θα σύστηναν τις υπηρεσίες FinTech στον κύκλο τους. Εν συνεχεία, 23 άτομα είναι ουδέτερα, 8 άτομα μάλλον δεν θα το σύστηναν και μόλις 1 άτομο δεν θα το σύστηνε.

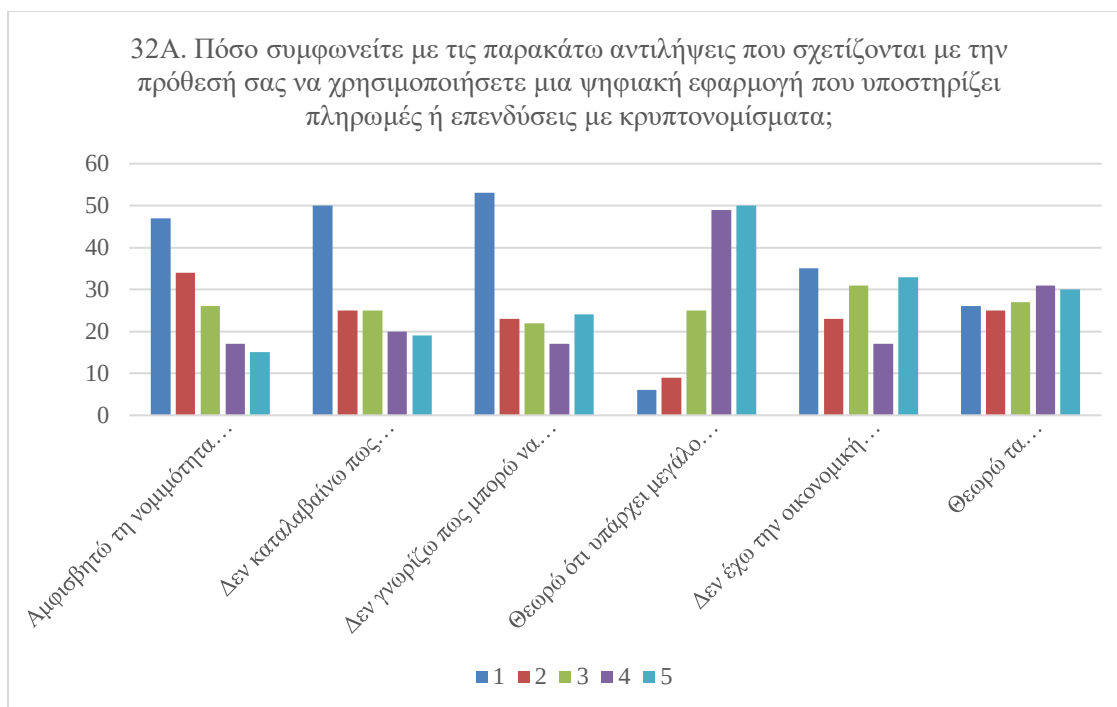
Η **ερώτηση 30Α** ήταν προαιρετική ερώτηση ανοιχτού κειμένου και ζητούσε από το δείγμα να αναφέρει, εφόσον το επιθυμεί, ποιες επιπλέον πληροφορίες θα επιθυμούσε να παρέχουν οι πάροχοι των FinTech υπηρεσιών στις ιστοσελίδες τους. Οι απαντήσεις που δόθηκαν παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Με ποιες εταιρείες συγκεκριμένα διαμοιράζονται προσωπικά δεδομένα και τη δυνατότητα επιλογής τους εκ μέρους του πελάτη
Να δίνουν περισσότερη έμφαση στα συγκριτικά πλεονεκτήματα που έχουν σε σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες.
Μεταφορές - συναλλαγές από άλλους παρόχους, πληροφορίες πως λειτουργούν με μετοχές
Προτάσεις προϊόντων για διαχείριση διαθεσίμων - Συστήματα πιστότητας
Τον ακριβή τρόπο χρεώσεων πιο αναλυτικά, τη διαφύλαξη των δεδομένων μου κ τρόπους ευκολότερης επαφής μου με την εταιρεία σε περιπτώσεις λάθους κλπ.
Σύνδεση των κινήσεων του τραπεζικού λογαριασμού με τα βιβλία της επιχείρησης
Πληροφορίες για τις παραμέτρους του χαρτοφυλακίου μου (μέσο, διακύμανση, 3ες 4ες ροπές) και όχι μόνο την απόδοση
Μεγαλύτερο Ιστορικό Συναλλαγών
Ένα ενιαίο dashboard για τα χρηματο-οικονομικά μου
Τιμές συνδρομών και διάφορες αναλυτικά



Διάγραμμα 31Α. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα;

Στο ερώτημα 31Α εξετάστηκε αν το δείγμα έχει χρησιμοποιήσει ποτέ ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα. 70 άτομα απάντησαν πως δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ εφαρμογή με κρυπτονομίσματα, ενώ 69 άτομα απάντησαν πως έχουν χρησιμοποιήσει εφαρμογή με πληρωμές ή επενδύσεις κρυπτονομισμάτων, με ίσο ποσοστό 50% η κάθε κατηγορία.



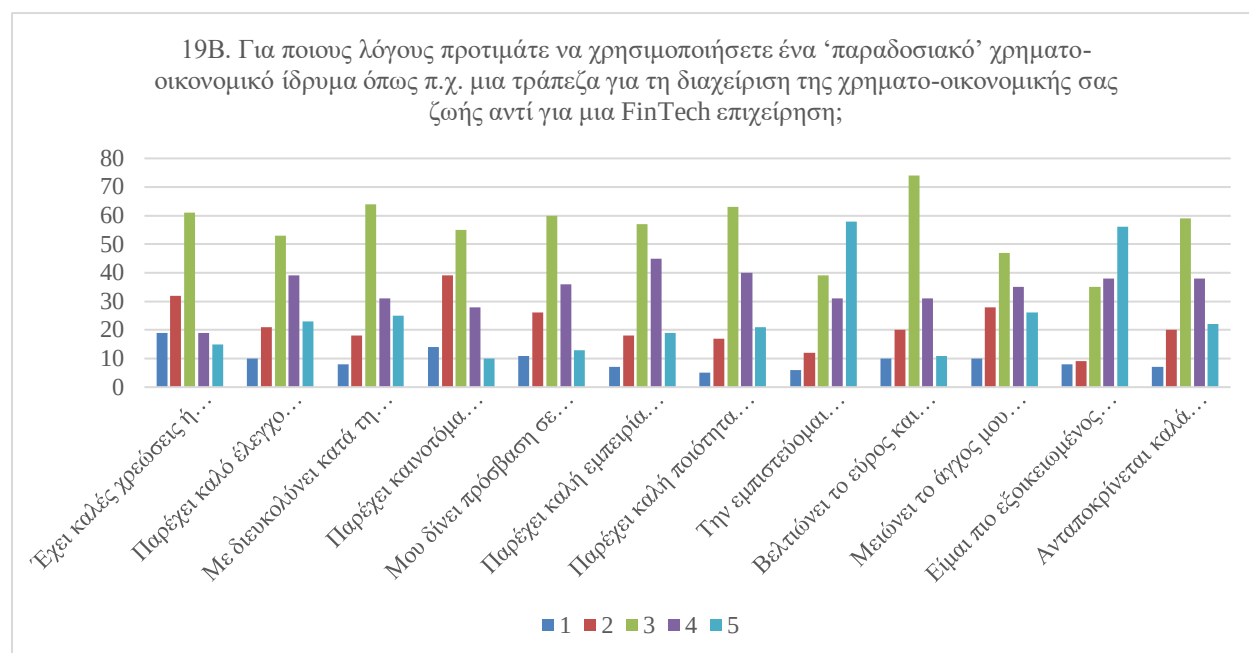
Διάγραμμα 32Α. Πόσο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις που σχετίζονται με την πρόθεσή σας να χρησιμοποιήσετε μια ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα;
(1 = Διαφωνώ απολύτως, 5 = Συμφωνώ απολύτως)

Στην ερώτηση 32Α μελετήθηκε η πρόθεση του δείγματος να χρησιμοποιήσει μια ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν από 1 έως 5 με το 1 να σημαίνει «Διαφωνώ απολύτως» και το 5 να σημαίνει «Συμφωνώ απολύτως».

- Στην **πρώτη περίπτωση** εξετάστηκε κατά πόσο το δείγμα αμφισβητεί τη νομιμότητα των συναλλαγών με κρυπτονομίσματα. 15 άτομα αμφισβητούν απόλυτα τη νομιμότητα των εν λόγω συναλλαγών (5), 17 άτομα μάλλον την αμφισβητούν (4) και 26 άτομα παρέμειναν ουδέτερα (3). Ακόμη, 34 άτομα δήλωσαν πως μάλλον δεν αμφισβητούν τη νομιμότητα των συναλλαγών με κρυπτονομίσματα (2) και 47 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, απάντησαν πως δεν την αμφισβητούν καθόλου (1).
- Στην **δεύτερη περίπτωση** μελετήθηκε η ικανότητα κατανόησης των επενδύσεων σε κρυπτονομίσματα που έχει το δείγμα. Εδώ, 19 άτομα απάντησαν πως δεν κατανοούν πως να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (5), 20 άτομα μάλλον δεν έχουν όλες τις απαραίτητες γνώσεις (4) και 25 άτομα κράτησαν ουδέτερη στάση (3). Επίσης, 25 άτομα πιστεύουν πως κατανοούν σε επαρκή βαθμό τις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα (2) και η πλειοψηφία (50 άτομα) δήλωσε πως σίγουρα καταλαβαίνει πως να επενδύσει σε κρυπτονομίσματα (1).

- Η **τρίτη περίπτωση** αφορά τις γνώσεις που έχει το δείγμα γύρω από τις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα. 24 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα δεν γνωρίζουν πως να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (5), 17 άτομα δεν είναι σίγουρα πως γνωρίζουν (4), ενώ, 22 άτομα δεν τείνουν προς το ένα άκρο ή το άλλο (3). 23 άτομα απάντησαν πως έχουν ικανοποιητικές γνώσεις γύρω από τις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα (2) και 53 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα γνωρίζουν πως να επενδύσουν (1).
- Στην **τέταρτη περίπτωση** το δείγμα ρωτήθηκε αν πιστεύει πως υπάρχει μεγάλο ρίσκο στις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα λόγω της ευμεταβλητότητας στην αξία τους. Η πλειοψηφία (50 άτομα), απάντησαν πως σίγουρα υπάρχει μεγάλο ρίσκο (5), 49 άτομα απάντησαν πως υπάρχει κάποιο ρίσκο (4) και 25 άτομα δεν ήταν σίγουρα αν υπάρχει ρίσκο (3). Μόλις 9 άτομα δεν θεωρούν πως υπάρχει ρίσκο στις εν λόγω επενδύσεις (2) και 6 άτομα πιστεύουν πως σίγουρα δεν υπάρχει ρίσκο (1).
- Η **πέμπτη περίπτωση** εξετάζει την οικονομική δυνατότητα του δείγματος να επενδύσει σε κρυπτονομίσματα. 33 άτομα δήλωσαν πως δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (5), 17 άτομα δήλωσαν πως μάλλον δεν την έχουν (4) και 31 άτομα κράτησαν ουδέτερη στάση (3). Ακόμη, 23 άτομα απάντησαν πως μάλλον έχουν την άνεση να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (2) και 35 άτομα απάντησαν πως σίγουρα μπορούν να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (1).
- Στην **έκτη περίπτωση** το δείγμα ρωτήθηκε αν θεωρεί τα κρυπτονομίσματα ως μόδα και προτιμά να επενδύει σε παραδοσιακά χρηματο-οικονομικά προϊόντα. Εδώ, 30 άτομα πιστεύουν πως τα κρυπτονομίσματα είναι μόδα και προτιμούν τα παραδοσιακά χρηματο-οικονομικά προϊόντα (5), 31 άτομα θεωρούν πως μάλλον είναι μόδα (4) και 27 άτομα δεν είναι σίγουρα (3). Επιπλέον, 25 άτομα δεν πιστεύουν σε μεγάλο βαθμό πως τα κρυπτονομίσματα είναι μόδα (2) και 26 άτομα σίγουρα δεν τα θεωρούν μόδα (1).

4.3.2 Υποκατηγορία Β: Συμμετέχοντες που προτιμούν τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα αντί των FinTech επιχειρήσεων



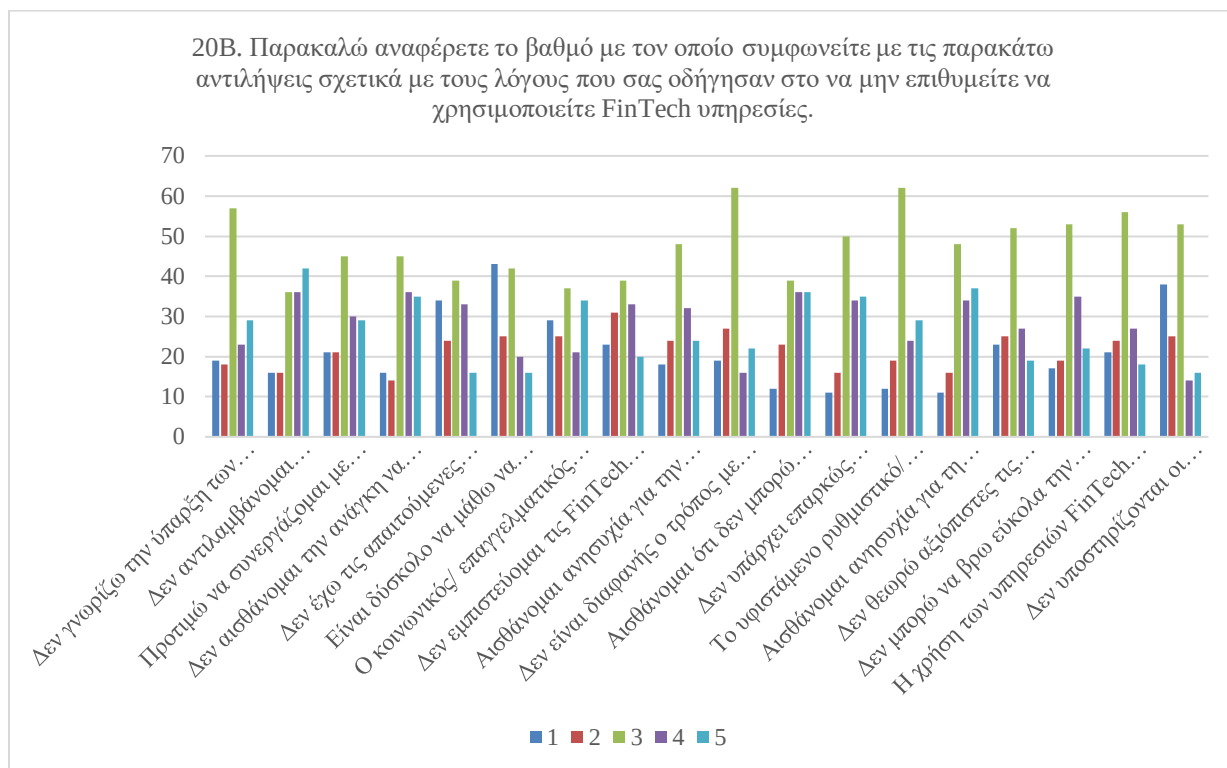
Διάγραμμα 19B. Για ποιους λόγους προτιμάτε να χρησιμοποιήσετε ένα ‘παραδοσιακό’ χρηματοοικονομικό ίδρυμα όπως π.χ. μια τράπεζα για τη διαχείριση της χρηματοοικονομικής σας ζωής αντί για μια FinTech επιχείρηση; (1 = διαφωνώ απολύτως, 5 = συμφωνώ απολύτως)

Όπως και στην προηγούμενη υποκατηγορία, η ερώτηση 19B εξετάζει τους λόγους για τους οποίους το δεύτερο μέρος του δείγματος προτιμά να χρησιμοποιεί ένα ‘παραδοσιακό’ χρηματοοικονομικό ίδρυμα (π.χ. τράπεζες) για τη διαχείριση της χρηματοοικονομικής του ζωής αντί για μια FinTech επιχείρηση. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν από 1 έως 5, με το 1 να σημαίνει διαφωνώ απολύτως και το 5 να σημαίνει συμφωνώ απολύτως.

- Ο **πρώτος λόγος** αναφέρεται στις χαμηλές χρεώσεις και στα χαμηλά κόστη χρήσης. 15 άτομα απάντησαν πως συμφωνούν απολύτως (5), 19 άτομα συμφωνούν μερικώς (4), ενώ 61 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, κρατούν ουδέτερη στάση (3). Επίσης, 32 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 19 άτομα διαφωνούν απολύτως (1).
- Ο **δεύτερος λόγος** αφορά την παροχή καλού ελέγχου των χρηματοοικονομικών δεδομένων του δείγματος από τον πάροχο. 23 άτομα δήλωσαν πως συμφωνούν απολύτως (5) και 39 άτομα συμφωνούν μερικώς (4). Η πλειοψηφία, και εδώ, επέλεξε να παραμείνει ουδέτερη, με 53 άτομα να επιλέγουν την απάντηση «3». Επιπλέον, 21 άτομα διαφωνούν μερικώς με αυτό το λόγο (2) και 10 άτομα διαφωνούν απολύτως (1).

- Στο **τρίτο λόγο** εξετάζεται η ευκολία της διαδικασίας ανοίγματος λογαριασμού. 25 άτομα δήλωσαν πως συμφωνούν απολύτως (5) και 31 άτομα απάντησαν πως συμφωνούν αρκετά (4). Για άλλη μια φορά, η πλειοψηφία με 64 ψήφους είναι ουδέτερη (3), 18 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και μόλις 8 άτομα διαφωνούν πλήρως (1).
- Ο **τέταρτος λόγος** εξετάζει κατά πόσο το δείγμα πιστεύει ότι τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα τους παρέχουν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες σε σχέση με τις FinTech επιχειρήσεις. Μόλις 10 άτομα συμφωνούν απολύτως με αυτή την αντίληψη (5), 28 ερωτηθέντες συμφωνούν μερικώς (4), ενώ η πλειοψηφία, με 55 απαντήσεις, παραμένει ουδέτερη (3). Επιπλέον, 39 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 14 άτομα διαφωνούν πλήρως (1).
- Ο **πέμπτος λόγος** αναφέρεται στην ποικιλία και το εύρος των χρηματο-οικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. 13 άτομα πιστεύουν ακράδαντα πως υπάρχει μεγαλύτερη ποικιλία υπηρεσιών από τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα (5), 36 άτομα συμφωνούν αρκετά (4) και η πλειοψηφία, με 60 απαντήσεις, είναι ουδέτερη. Εν συνεχεία, 26 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 11 άτομα διαφωνούν απολύτως (1).
- Ο **έκτος λόγος** αφορά την καλή εμπειρία χρήσης. 19 άτομα δήλωσαν πως συμφωνούν με την αντίληψη ότι τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα παρέχουν καλύτερη εμπειρία χρήσης (5), 45 άτομα συμφωνούν αρκετά (4), ενώ η πλειοψηφία, με 57 απαντήσεις, συνεχίζει να είναι ουδέτερη (3). Τέλος, 18 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και μόλις 7 άτομα διαφωνούν πλήρως (1).
- Ο **έβδομος λόγος** εξετάζει την πεποίθηση του δείγματος σχετικά με την καλή ποιότητα υπηρεσίας. 21 άτομα πιστεύουν πως τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα παρέχουν καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών (5), 40 άτομα συμφωνούν αρκετά με αυτό το λόγο (4), ενώ η πλειοψηφία, με 63 ψήφους, παραμένει ουδέτερη (3). Τέλος, 17 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και μόλις 5 άτομα διαφωνούν πλήρως (1).
- Ο **όγδοος λόγος** εξετάζει την εμπιστοσύνη του δείγματος προς τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα σε σχέση με τις FinTech επιχειρήσεις. Εδώ τα δεδομένα αλλάζουν λίγο, αφού η πλειοψηφία, με 58 απαντήσεις, δήλωσε πως εμπιστεύεται πλήρως τις εν λόγω επιχειρήσεις (5) και 31 άτομα τις εμπιστεύονται αρκετά (4). 39 άτομα είναι ουδέτερα (3), 12 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και μόλις 6 άτομα διαφωνούν απολύτως (1).
- Στον **ένατο λόγο** εξετάζεται η πεποίθηση του δείγματος ως προς την βελτίωση του εύρους και της ποιότητας των προϊόντων/ υπηρεσιών των ‘παραδοσιακών’ ιδρυμάτων με ταχύ ρυθμό. 11 άτομα συμφωνούν απόλυτα με αυτή την αντίληψη (5), 31 άτομα συμφωνούν μερικώς (4) και η πλειοψηφία (74 απαντήσεις) είναι ουδέτερη (3). Τελικά, 20 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 10 άτομα διαφωνούν πλήρως (1).

- Ο **δέκατος λόγος** έχει να κάνει με την μείωση άγχους κατά τη λήψη αποφάσεων για την χρηματο-οικονομική ζωή των ερωτηθέντων. 26 άτομα συμφωνούν πλήρως πως τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα τους παρέχουν ευημερία (5), 35 άτομα συμφωνούν μερικώς (4), ενώ η πλειοψηφία, με 47 ψήφους, συνεχίζει να είναι ουδέτερη (3). Επίσης, 28 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 10 άτομα διαφωνούν απολύτως (1).
- Ο **ενδέκατος λόγος** αφορά την εξοικείωση των συμμετεχόντων με το συγκεκριμένο τύπο επιχειρήσεων, έναντι των FinTech εταιρειών. Η πλειοψηφία, με 56 ψήφους, απάντησε πως συμφωνεί απολύτως (5) και 38 ακόμα άτομα απάντησαν πως συμφωνούν αρκετά με αυτή την αντίληψη (4). Επιπλέον, 35 άτομα είναι ουδέτερα, ενώ μόλις 9 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 8 άτομα διαφωνούν απολύτως (1).
- Ο **δωδέκατος**, και τελευταίος, **λόγος** αναφέρεται στην καλή ανταπόκριση των προαναφερθέντων επιχειρήσεων στις ανάγκες των συμμετεχόντων. 22 άτομα συμφωνούν πλήρως (5), 38 άτομα συμφωνούν αρκετά (4), ενώ η πλειοψηφία (59 άτομα) είναι ουδέτερη (3). Τέλος, 20 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 7 άτομα διαφωνούν πλήρως (1).



Διάγραμμα 20B. Παρακαλώ αναφέρετε το βαθμό με τον οποίο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις σχετικά με τους λόγους που σας οδήγησαν στο να μην επιθυμείτε να χρησιμοποιείτε FinTech υπηρεσίες. (1 = διαφωνώ απολύτως, 5 = συμφωνώ απολύτως)

Στην ερώτηση 20B, οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν κατά πόσο συμφωνούν με μια σειρά αντιλήψεων σχετικά με τους λόγους που τους οδήγησαν στο να μην επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν FinTech υπηρεσίες. Οι πιθανές απαντήσεις ήταν από 1 έως 5, με το 1 να σημαίνει ότι διαφωνούν απολύτως και το 5 να σημαίνει ότι συμφωνούν απολύτως.

- Η **πρώτη αντίληψη** αφορά την άγνοια ύπαρξης των FinTech υπηρεσιών. 29 άτομα συμφωνούν απολύτως (5), 23 άτομα συμφωνούν μερικώς (4), 57 άτομα είναι ουδέτερα (3), 18 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 19 άτομα διαφωνούν απολύτως (1).
- Η **δεύτερη αντίληψη** εξετάζει κατά πόσο το δείγμα δεν αντιλαμβάνεται τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι FinTech επιχειρήσεις στη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής του ζωής σε σχέση με τις επιχειρήσεις που ήδη συνεργάζεται (π.χ. τράπεζα, επενδυτικός σύμβουλος, ασφαλιστική εταιρεία κ.ο.κ.). 42 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, δεν αντιλαμβάνονται καθόλου τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι FinTech επιχειρήσεις (5), 36 άτομα συμφωνούν με αυτή την αντίληψη μερικώς (4), ενώ 36 ακόμα άτομα παραμένουν ουδέτερα (3). Επιπλέον, 16 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 16 ακόμα άτομα διαφωνούν πλήρως (1).
- Η **τρίτη αντίληψη** αναφέρεται στην προτίμηση των συμμετεχόντων να συνεργάζονται με ‘παραδοσιακές’ επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον χρηματο-οικονομικό κλάδο. 29 άτομα απάντησαν πως συμφωνούν απολύτως με αυτή την αντίληψη (5), 30 άτομα συμφωνούν μερικώς (4), ενώ η πλειοψηφία, με 45 απαντήσεις, παραμένει ουδέτερη (3). Τέλος, 21 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 21 άτομα ακόμα διαφωνούν απολύτως (1).
- Στη **τέταρτη αντίληψη** εξετάζεται αν το δείγμα δεν αισθάνεται την ανάγκη να χρησιμοποιήσει μια FinTech υπηρεσία. 35 άτομα δήλωσαν πως συμφωνούν απολύτως (5), 36 άτομα απάντησαν πως συμφωνούν μερικώς (4) και η πλειοψηφία (45 άτομα) παρέμεινε ουδέτερη (3). 14 άτομα απάντησαν πως διαφωνούν μερικώς (2) και 16 άτομα διαφωνούν απολύτως (1).
- Η **πέμπτη αντίληψη** αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες που κατέχει το δείγμα για να κάνουν χρήση μίας FinTech υπηρεσίας. 16 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα δεν έχουν τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες που χρειάζεται μια FinTech υπηρεσία (5), 33 άτομα συμφωνούν μερικώς με αυτή την αντίληψη (4) και 39 άτομα είναι ουδέτερα (3). Τέλος, 24 άτομα διαφωνούν μερικώς (2) και 34 άτομα κατέχουν τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες που χρειάζεται μια FinTech υπηρεσία (1).
- Η **έκτη αντίληψη** εξετάζει την ευκολία με την οποία οι συμμετέχοντες μαθαίνουν να χρησιμοποιούν τις Fintech υπηρεσίες. 16 άτομα δήλωσαν πως βρίσκουν μεγάλη δυσκολία στο να μάθουν να τις χρησιμοποιούν (5), 20 άτομα βρίσκουν σχετική δυσκολία (4) και 42 άτομα δεν πιστεύουν πως είναι δύσκολο ή εύκολο (3). 25 άτομα δεν πιστεύουν πως είναι ιδιαίτερα δύσκολο

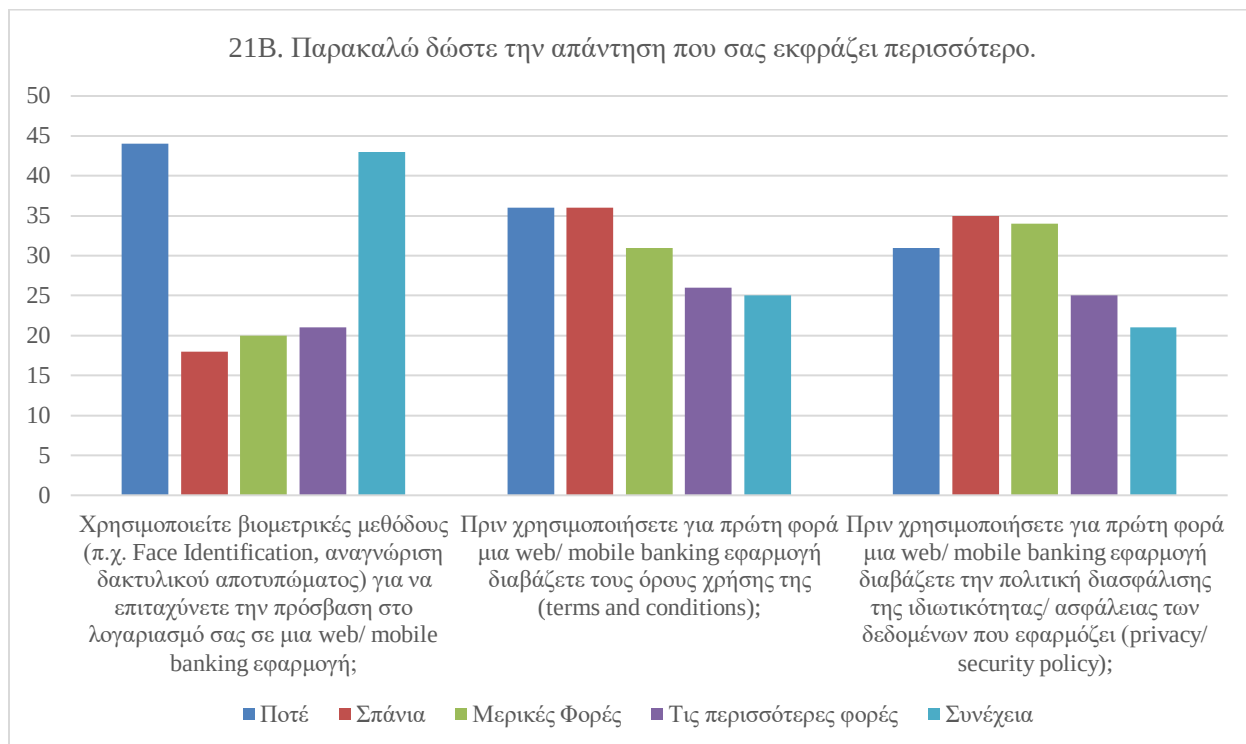
να μάθουν να χρησιμοποιούν τις Fintech υπηρεσίες (2) και 43 άτομα δεν αντιμετωπίζουν καμία δυσκολία (1).

- Η **έβδομη αντίληψη** μελετά την επιρροή που του δείγματος από τον κοινωνικός/ επαγγελματικός περίγυρο, εφόσον αυτός δεν κάνει χρήση Fintech υπηρεσιών. 34 άτομα επηρεάζονται απόλυτα από τον κύκλο τους (5), 21 άτομα επηρεάζονται μερικώς (4) και 37 άτομα παρέμειναν ουδέτερα (3). Επιπλέον, 25 άτομα δεν επηρεάζονται ιδιαίτερα από τον κοινωνικός/ επαγγελματικός τους περίγυρο (2) και 29 δεν επηρεάζονται καθόλου (1).
- Η **όγδοη αντίληψη** εξετάζει την εμπιστοσύνη που νιώθουν οι ερωτηθέντες ως προς τη διεκπεραίωση χρηματο-οικονομικών συναλλαγών από Fintech επιχειρήσεις. 20 άτομα απάντησαν πως δεν εμπιστεύονται καθόλου τις Fintech επιχειρήσεις για τη διεκπεραίωση των εν λόγω συναλλαγών (5), 33 άτομα δήλωσαν πως δεν τις εμπιστεύονται ιδιαίτερα (4) και 39 άτομα ούτε τις εμπιστεύονται ούτε όχι (3). 31 άτομα απάντησαν πως μάλλον τις εμπιστεύονται (2) και 23 άτομα απάντησαν πως σίγουρα τις εμπιστεύονται (1).
- Στην **ένατη αντίληψη** οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν αισθάνονται ανησυχία για την ασφάλεια των συναλλαγών τους στην περίπτωση που χρησιμοποιούσαν FinTech υπηρεσίες. 24 άτομα απάντησαν πως αισθάνονται μεγάλη ανησυχία (5), 32 άτομα πως αισθάνονται κάποια ανησυχία (4) και η πλειοψηφία (48 άτομα) παρέμειναν ουδέτεροι (3). Ακόμη, 24 άτομα δήλωσαν πως δεν αισθάνονται ιδιαίτερη ανησυχία (2) και 18 άτομα απάντησαν πως δεν αισθάνονται καμία ανησυχία (1).
- Η **δέκατη αντίληψη** μελετά αν το δείγμα πιστεύει πως ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν οι FinTech επιχειρήσεις είναι διαφανής. 22 άτομα πιστεύουν πως ο τρόπος λειτουργίας των Fintech επιχειρήσεων δεν είναι καθόλου διαφανής (5), 16 άτομα πως μάλλον δεν λειτουργούν με διαφάνεια (4) και η πλειοψηφία (62 άτομα) δεν είναι σίγουροι αν ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν οι FinTech επιχειρήσεις είναι διαφανής (3). Επιπλέον, 27 άτομα απάντησαν πως μάλλον λειτουργούν με διαφάνεια (2) και 19 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα ο τρόπος λειτουργίας τους είναι διαφανής (1).
- Η **ενδέκατη αντίληψη** εξετάζει αν οι ερωτηθέντες αισθάνονται ότι μπορούν εύκολα να μιλήσουν σε κάποιον υπάλληλο σε περίπτωση που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα. 36 άτομα απάντησαν πως δεν πιστεύουν ότι μπορούν να μιλήσουν εύκολα με υπάλληλο (5), 36 άτομα πως μάλλον δεν μπορούν (4) και 39 άτομα κράτησαν ουδέτερη στάση (3). 23 άτομα δήλωσαν πως μάλλον μπορούν εύκολα να μιλήσουν με κάποιον υπάλληλο (2) και μόλις 12 άτομα πιστεύουν ότι σίγουρα μπορούν να μιλήσουν με υπάλληλο (1).
- Στην **δωδέκατη αντίληψη** το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει αν πιστεύει πως υπάρχει επαρκώς ανεπτυγμένο δίκτυο υπηρεσιών FinTech στην Ελλάδα. 35 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα δεν

υπάρχει επαρκώς ανεπτυγμένο δίκτυο (5), 34 άτομα πως μάλλον δεν υπάρχει (4) και η πλειοψηφία (50 άτομα) δεν είναι σίγουρα (3). 16 άτομα απάντησαν πως μάλλον υπάρχει επαρκώς ανεπτυγμένο δίκτυο (2) και 11 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα υπάρχει (1).

- Στη **δέκατη τρίτη** αντίληψη εξετάζεται αν το υφιστάμενο ρυθμιστικό/ κανονιστικό πλαίσιο δημιουργεί ανησυχία για τη χρήση FinTech υπηρεσιών στο δείγμα. 29 άτομα απάντησαν πως τους δημιουργεί σημαντική ανησυχία (5), 24 άτομα πως μάλλον τους δημιουργεί (4) και η πλειοψηφία (62 άτομα) δεν είναι σίγουρη (3). Ακόμη, 19 άτομα δήλωσαν πως το υφιστάμενο ρυθμιστικό/ κανονιστικό πλαίσιο μάλλον δεν τους δημιουργεί ανησυχία (2) και 12 άτομα πως σίγουρα δεν τους δημιουργεί (1).
- Η **δέκατη τέταρτη** αντίληψη αφορά το αίσθημα ανησυχίας για τη χρήση των προσωπικών δεδομένων στην περίπτωση που γινόταν χρήση FinTech υπηρεσιών. 37 άτομα απάντησαν πως αισθάνονται σημαντική ανησυχία για τα προσωπικά τους δεδομένα (5), 34 άτομα πως αισθάνονται ιδιαίτερη ανησυχία (4), ενώ, η πλειοψηφία (48 άτομα), κράτησαν ουδέτερη στάση (3). 16 άτομα δήλωσαν πως δεν αισθάνονται ιδιαίτερη ανησυχία (2) και 11 άτομα πως δεν αισθάνονται καμία απολύτως ανησυχία (1).
- Στη **δέκατη πέμπτη** αντίληψη εξετάζεται το αίσθημα αξιοπιστίας που νιώθει το δείγμα απέναντι στις Fintech επιχειρήσεις. 19 άτομα απάντησαν πως δεν θεωρούν τις Fintech επιχειρήσεις καθόλου αξιόπιστες (5), 27 άτομα δήλωσαν πως δεν τις θεωρούν ιδιαίτερα αξιόπιστες (4) και η πλειοψηφία (52 άτομα) δεν είναι σίγουρα (3). Ακόμη, 25 άτομα απάντησαν πως τις θεωρούν μερικώς αξιόπιστες (2) και 23 άτομα πως τις θεωρούν απόλυτα αξιόπιστες (1).
- Στη **δέκατη έκτη** αντίληψη μελετάται η ευκολία επιλογής της κατάλληλης FinTech υπηρεσίας αναλόγως των χρηματο-οικονομικών αναγκών του δείγματος. 22 άτομα απάντησαν πως δεν μπορούν να βρουν καθόλου εύκολα την κατάλληλη FinTech υπηρεσία για τις χρηματο-οικονομικές τους ανάγκες (5), 35 άτομα δήλωσαν πως τους είναι ιδιαίτερα δύσκολο (4) και η πλειοψηφία (53 άτομα) κράτησαν ουδέτερη στάση (3). 19 άτομα απάντησαν πως μπορούν να βρουν σχετικά εύκολα την κατάλληλη FinTech υπηρεσία για τις χρηματο-οικονομικές τους ανάγκες (2) και 17 άτομα απάντησαν πως δεν αντιμετωπίζουν καμία απολύτως δυσκολία (1).
- Στη **δέκατη έβδομη** αντίληψη οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν θεωρούν τη χρήση των υπηρεσιών FinTech περίπλοκη. 18 άτομα βρίσκουν τη χρήση των εν λόγω υπηρεσιών σημαντικά περίπλοκη (5), 27 άτομα θεωρούν πως είναι σχετικά περίπλοκη (4), ενώ, η πλειοψηφία (56 άτομα) δεν πιστεύει πως είναι περίπλοκη ούτε όμως και απλή (3). Επιπλέον, 24 άτομα πιστεύουν ότι η χρήση των υπηρεσιών FinTech είναι σχετικά απλή (2) και 21 άτομα θεωρούν πως είναι εξαιρετικά απλή (1).

- Στη **δέκατη όγδοη** και, **τελευταία**, αντίληψη το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει αν υποστηρίζονται οι εφαρμογές FinTech που το ενδιαφέρουν από το λογισμικό/ λειτουργικό σύστημα του κινητού του. 16 άτομα δήλωσαν πως οι εφαρμογές που τους ενδιαφέρουν δεν υποστηρίζονται από το λογισμικό/ λειτουργικό σύστημα του κινητού τους (5), 14 άτομα δήλωσαν πως οι περισσότερες εφαρμογές δεν υποστηρίζονται (4) και 53 άτομα δεν είναι σίγουρα (3). 25 άτομα απάντησαν πως το λογισμικό/ λειτουργικό σύστημα του κινητού τους υποστηρίζει τις περισσότερες εφαρμογές που τους ενδιαφέρουν (2) και 38 άτομα απάντησαν πως υποστηρίζει όλες τις εφαρμογές (1).



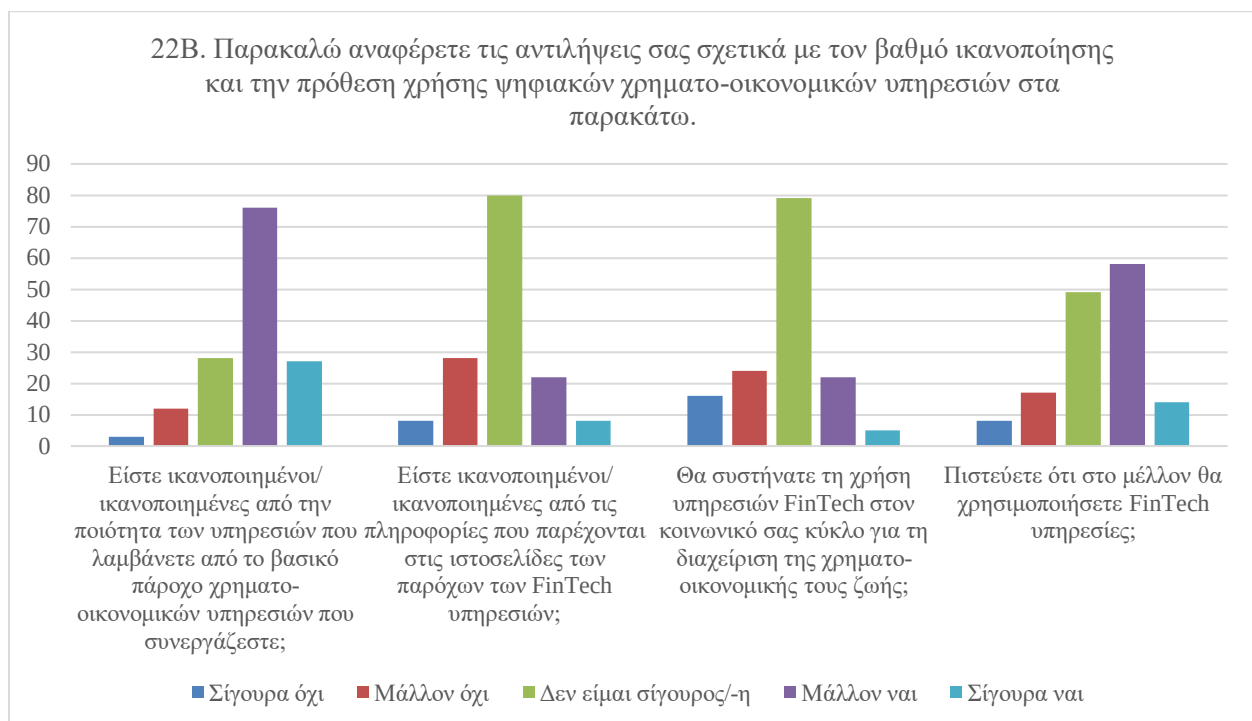
Διάγραμμα 21B. Παρακαλώ δώστε την απάντηση που σας εκφράζει περισσότερο.

Στην ερώτηση 21B έγιναν τρεις ερωτήσεις στο δείγμα σχετικά με τη συχνότητα που πραγματοποιούν συγκεκριμένες ενέργειες. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν: «Ποτέ», «Σπάνια», «Μερικές φορές», «Τις περισσότερες φορές», «Συνέχεια».

- Στην **πρώτη υποερώτηση** το δείγμα ερωτήθηκε αν χρησιμοποιεί βιομετρικές μεθόδους (π.χ. Face Identification, αναγνώριση δακτυλικού αποτυπώματος) για να επιταχύνει την πρόσβαση στο λογαριασμό του σε μια Web/ mobile banking εφαρμογή. Η πλειοψηφία (44 άτομα) απάντησε πως δεν κάνει «Ποτέ» χρήση των βιομετρικών μεθόδων ενώ 43 άτομα απάντησαν πως τις

χρησιμοποιούν «Συνέχεια». Ακόμη, 21 άτομα απάντησαν πως τις χρησιμοποιούν «Τις περισσότερες φορές», 20 άτομα «Μερικές φορές» και 18 άτομα «Σπάνια».

- Στη **δεύτερη υποερώτηση** οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν αν πριν χρησιμοποιήσουν για πρώτη φορά μια Web/ mobile banking εφαρμογή διαβάσουν τους όρους χρήσης της (terms and conditions). Από 36 άτομα έδωσαν τις απαντήσεις «Ποτέ» και «Σπάνια» αντίστοιχα, ενώ 31 άτομα απάντησαν πως διαβάσουν τους όρους χρήσης «Μερικές φορές». 26 άτομα δήλωσαν πως τους διαβάσουν «Τις περισσότερες φορές» και 25 άτομα «Συνέχεια».
- Στην **τρίτη υποερώτηση** οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν αν πριν χρησιμοποιήσουν για πρώτη φορά μια Web/ mobile banking εφαρμογή διαβάσουν την πολιτική διασφάλισης της ιδιωτικότητας/ ασφάλειας των δεδομένων που εφαρμόζει (privacy/ security policy). 31 άτομα δήλωσαν πως δεν διαβάσουν την πολιτική διασφάλισης της ιδιωτικότητας/ ασφάλειας των δεδομένων «Ποτέ» και 35 άτομα πως τη διαβάσουν «Σπάνια». Επιπλέον, 34 άτομα απάντησαν πως τη διαβάσουν «Μερικές φορές», 25 άτομα «Τις περισσότερες φορές» και 21 άτομα «Συνέχεια».

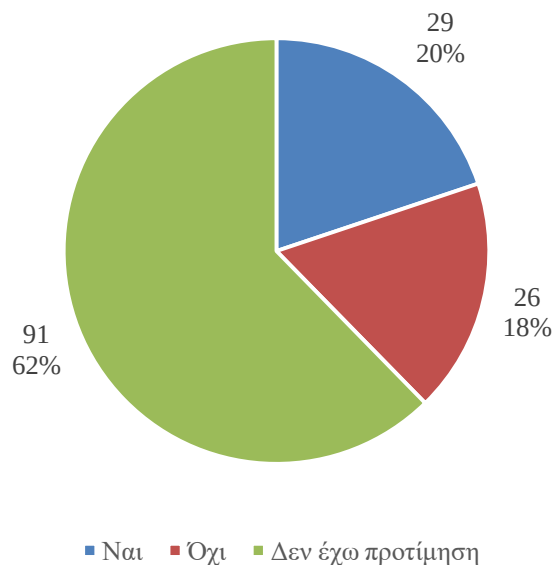


Διάγραμμα 22B. Παρακαλώ αναφέρετε τις αντιλήψεις σας σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης και την πρόθεση χρήσης ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών στα παρακάτω.

Στην ερώτηση 22B έγιναν τέσσερις ερωτήσεις στο δείγμα σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης και την πρόθεση χρήσης ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν: «Σίγουρα όχι», «Μάλλον όχι», «Δεν είμαι σίγουρος/-η», «Μάλλον ναι», «Σίγουρα ναι».

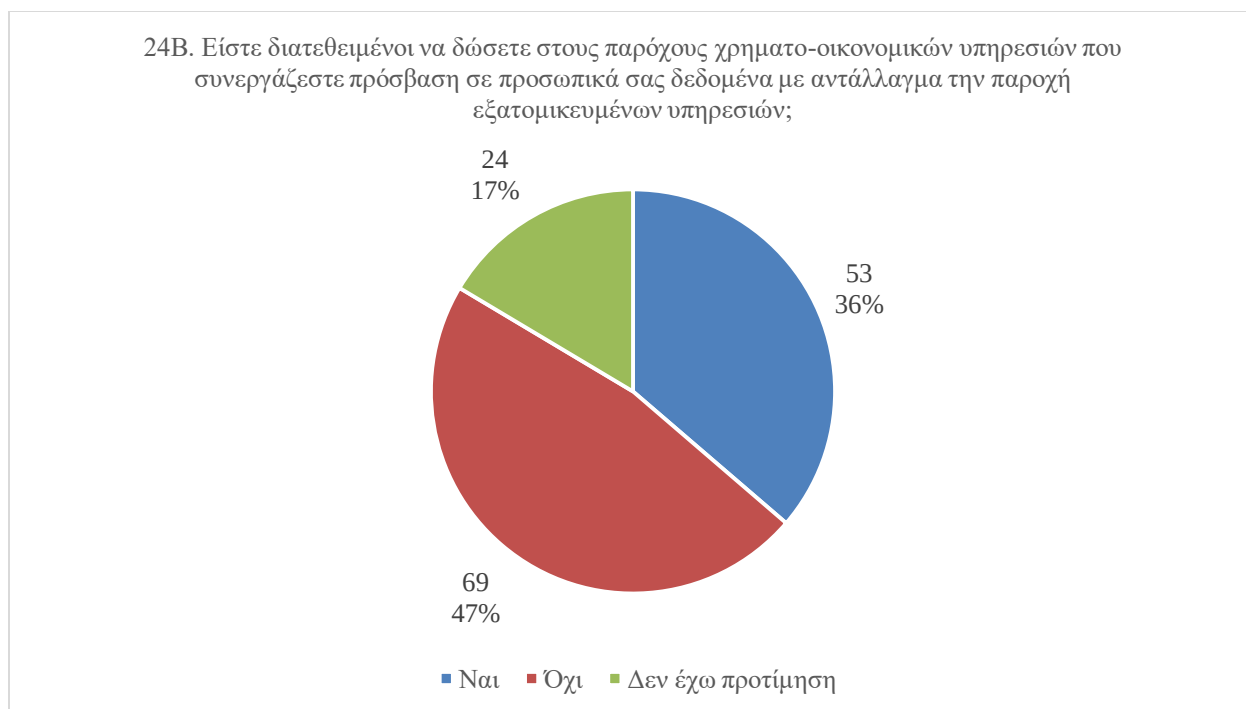
- Στην **πρώτη υποερώτηση** οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν είναι ικανοποιημένοι/ικανοποιημένες από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν από το βασικό πάροχο χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζονται. 27 άτομα δήλωσαν απόλυτα ικανοποιημένα, η πλειοψηφία (76 άτομα) απάντησε «Μάλλον ναι» και 28 άτομα δεν ήταν σίγουρα. 12 άτομα απάντησαν πως μάλλον δεν είναι ικανοποιημένα από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν από το βασικό πάροχο χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζονται και μόλις 3 άτομα απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα.
- Στη **δεύτερη υποερώτηση** το δείγμα ρωτήθηκε αν είναι ικανοποιημένο από τις πληροφορίες που παρέχονται στις ιστοσελίδες των παρόχων των FinTech υπηρεσιών. Μόλις 8 άτομα δήλωσαν απόλυτα ικανοποιημένα, 22 άτομα δήλωσαν μάλλον ικανοποιημένα, ενώ η πλειοψηφία (80 άτομα) δεν ήταν σίγουρη. 28 άτομα απάντησαν πως μάλλον δεν είναι ικανοποιημένα από τις πληροφορίες που παρέχονται στις ιστοσελίδες των παρόχων των FinTech υπηρεσιών και μόλις 8 άτομα δήλωσαν πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα.
- Στην **τρίτη υποερώτηση** οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν θα σύστηναν τη χρήση υπηρεσιών FinTech στον κοινωνικό τους κύκλο για τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής τους ζωής. Μόλις 5 άτομα απάντησαν πως σίγουρα θα σύστηναν τη χρήση υπηρεσιών FinTech στον κοινωνικό τους κύκλο και 22 άτομα πως μάλλον θα τη σύστηναν. Η πλειοψηφία (79 άτομα) δήλωσαν πως δεν είναι σίγουρα, 24 άτομα απάντησαν πως μάλλον δεν θα σύστηναν τη χρήση και 16 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα δεν θα την σύστηναν.
- Στην **τέταρτη υποερώτηση** το δείγμα ρωτήθηκε αν πιστεύει πως στο μέλλον θα χρησιμοποιεί FinTech υπηρεσίες. 14 άτομα απάντησαν πως σίγουρα πιστεύουν ότι θα χρησιμοποιούν FinTech υπηρεσίες στο μέλλον, η πλειοψηφία (58 άτομα) απάντησε «Μάλλον ναι» και 49 άτομα δεν ήταν σίγουρα. Ακόμη, 17 άτομα απάντησαν πως δεν πιστεύουν ότι υπάρχει μεγάλο ενδεχόμενο να κάνουν χρήση Fintech υπηρεσιών στο μέλλον και μόλις 8 άτομα απάντησαν πως σίγουρα δεν θα κάνουν χρήση τους στο μέλλον.

23B. Θα προτιμούσατε να βλέπετε συγκεντρωμένες όλες τις χρηματο-οικονομικές εφαρμογές που χρησιμοποιείτε σε έναν μόνο πάροχο;



Διάγραμμα 23B. Θα προτιμούσατε να βλέπετε συγκεντρωμένες όλες τις χρηματο-οικονομικές εφαρμογές που χρησιμοποιείτε σε έναν μόνο πάροχο;

Στην ερώτηση 23B το δείγμα ρωτήθηκε αν θα προτιμούσε να βλέπει συγκεντρωμένες όλες τις χρηματο-οικονομικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί σε έναν μόνο πάροχο. Η πλειοψηφία (91 άτομα) απάντησε πως δεν έχει προτίμηση καταλαμβάνοντας το ποσοστό του 62%. 29 άτομα δήλωσα πως θέλουν να βλέπουν τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν συγκεντρωμένες (20%) ενώ 26 άτομα απάντησαν πως δεν προτιμούν να τις βλέπουν συγκεντρωμένες (18%).

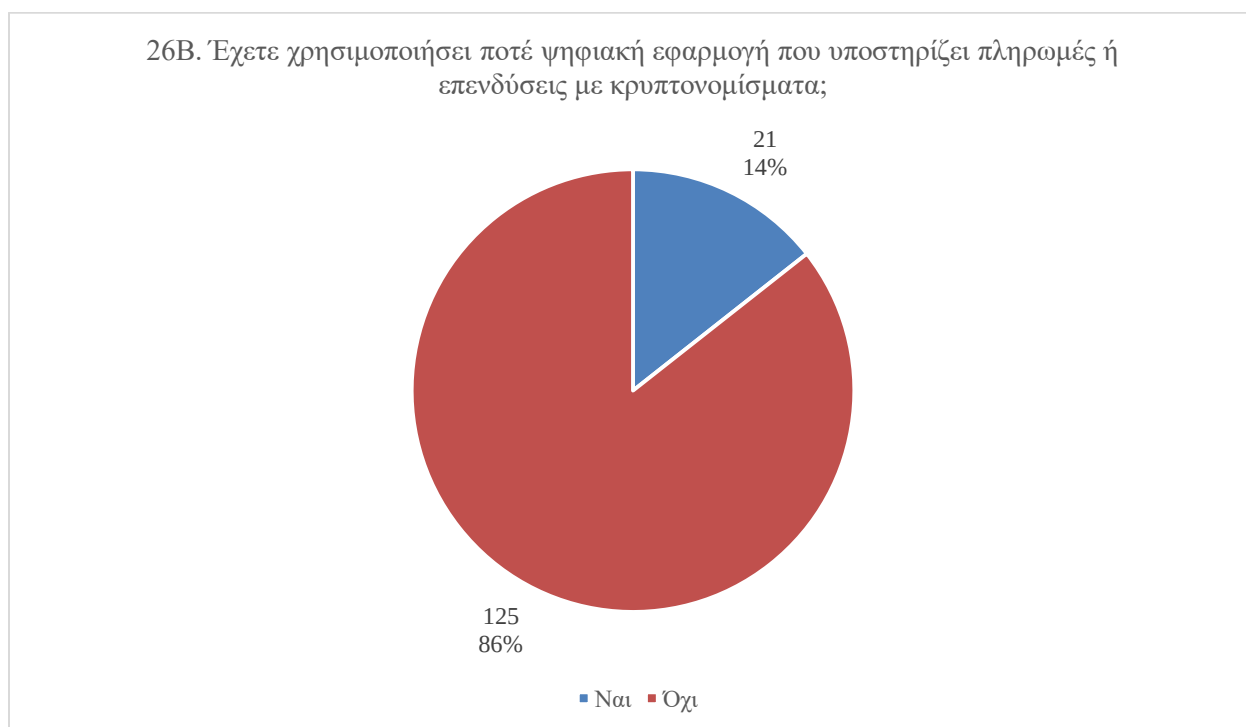


Διάγραμμα 24B. Είστε διατεθειμένοι να δώσετε στους παρόχους χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζεστε πρόσβαση σε προσωπικά σας δεδομένα με αντάλλαγμα την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών;

Στην ερώτηση 24B οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν κατά πόσο θα ήταν διατεθειμένοι να δώσουν στους παρόχους χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζονται πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα με αντάλλαγμα την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών. Η πλειοψηφία του δείγματος που αποτελείται από 69 άτομα απάντησε πως δεν είναι διατεθειμένη να δώσει πρόσβαση στα προσωπικά της δεδομένα (47%). 53 άτομα απάντησαν πως είναι διατεθειμένα να δώσουν πρόσβαση με ποσοστό 36% και 24 άτομα δεν δήλωσαν κάποια προτίμηση (17%).

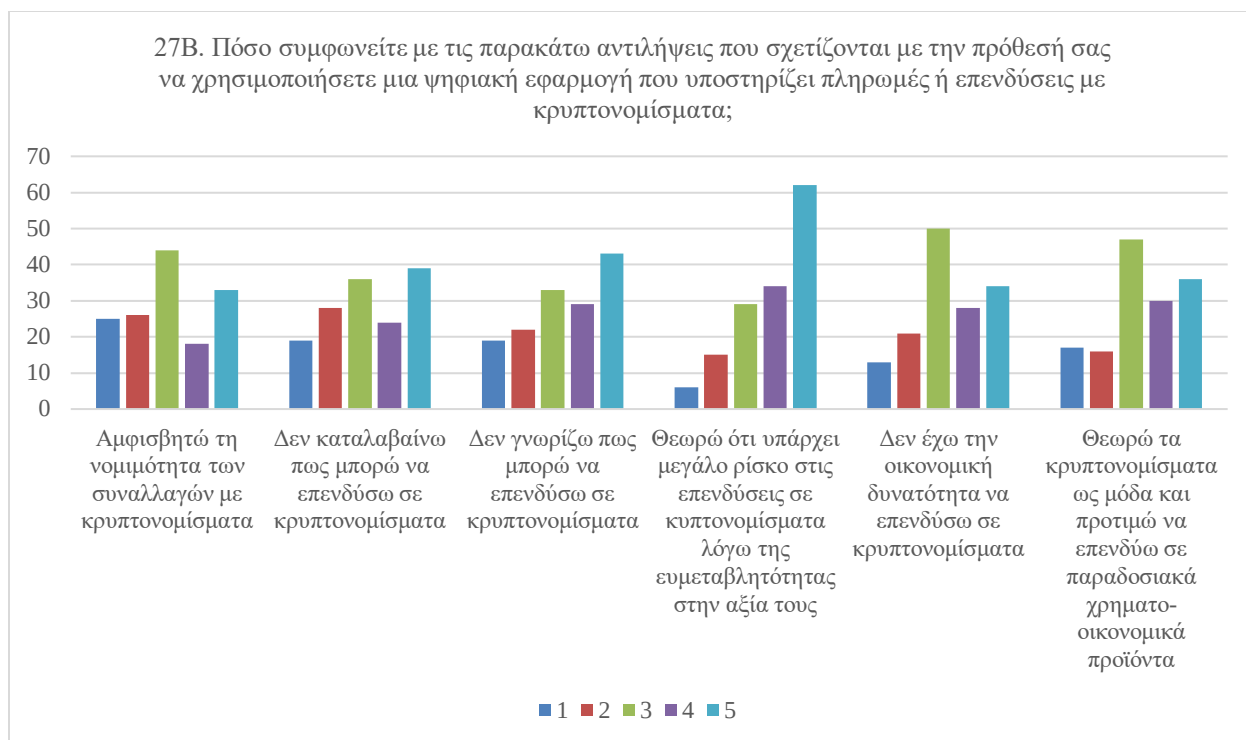
Η **ερώτηση 25B** ήταν προαιρετική ερώτηση ανοιχτού κειμένου και ζητούσε από το δείγμα να αναφέρει, εφόσον το επιθυμεί, ποιες επιπλέον πληροφορίες θα επιθυμούσε να παρέχουν οι πάροχοι των FinTech υπηρεσιών στις ιστοσελίδες τους οι οποίες, δυνητικά, θα επηρέαζαν θετικά την πρόθεσή του να συνεργαστεί με κάποιον πάροχο FinTech υπηρεσιών. Οι απαντήσεις που δόθηκαν παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Ασφάλεια
Δανειοδότηση και Επιτόκιο
Ευκολότερη Λειτουργία
Καλύτερη Ενημέρωση
Ξεκάθαρες πληροφορίες σε απλή γλώσσα για θέματα ασφάλειας και εγγυήσεων των δεδομένων και των χρήματων μου
Step-by-Step guide
Κατανοητούς όρους και εύκολη αξιόπιστη διαδικασία ανοίγματος λογαριασμού
Οικοδόμηση Εμπιστοσύνης



Διάγραμμα 26B. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα;

Στην ερώτηση 26B το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει αν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα; Η συντριπτική πλειοψηφία (125 άτομα) απάντησαν πως δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ τέτοιου τύπου εφαρμογή (86%) και μόλις 21 άτομα δήλωσαν πως έχουν κάνει χρήση εφαρμογής που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα (14%).

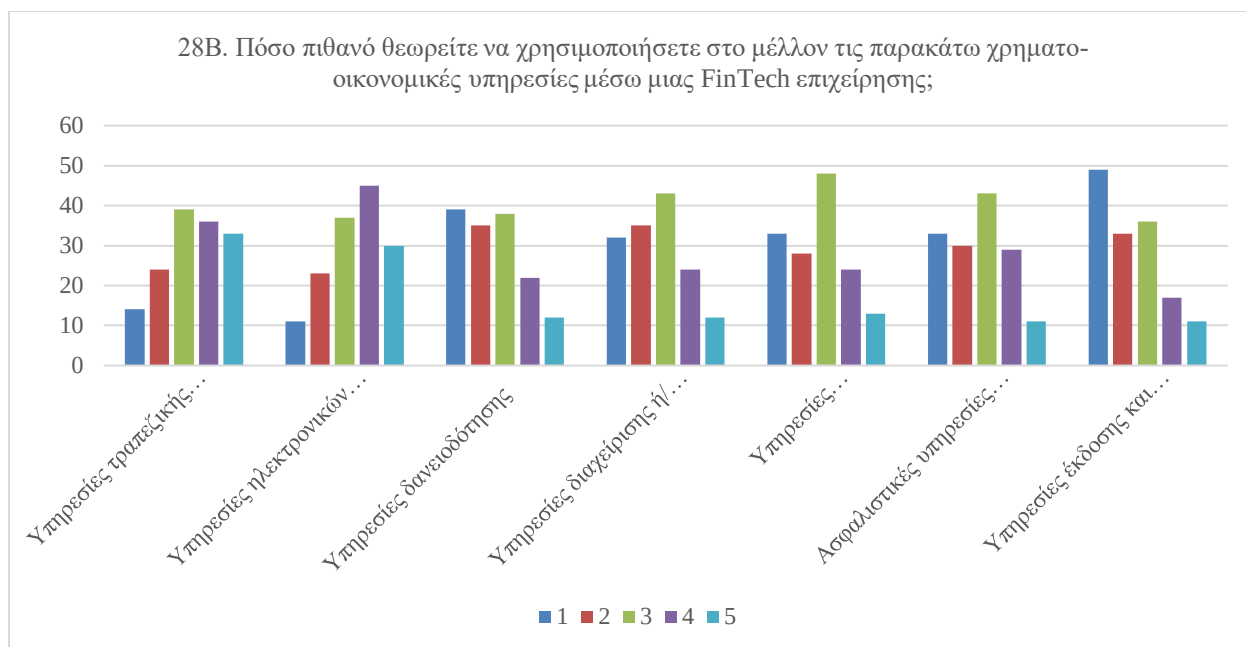


Διάγραμμα 27B. Πόσο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις που σχετίζονται με την πρόθεσή σας να χρησιμοποιήσετε μια ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα; (1 = Διαφωνώ απολύτως, 5 = Συμφωνώ απολύτως)

Στην ερώτηση 27B μελετήθηκε η πρόθεση του δείγματος να χρησιμοποιήσει μια ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν από 1 έως 5 με το 1 να σημαίνει «Διαφωνώ απολύτως» και το 5 να σημαίνει «Συμφωνώ απολύτως».

- Στην **πρώτη περίπτωση** εξετάστηκε κατά πόσο το δείγμα αμφισβητεί τη νομιμότητα των συναλλαγών με κρυπτονομίσματα. 33 άτομα αμφισβητούν απόλυτα τη νομιμότητα των εν λόγω συναλλαγών (5), 18 άτομα μάλλον την αμφισβητούν (4) και 44 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, παρέμειναν ουδέτερα (3). Ακόμη, 26 άτομα δήλωσαν πως μάλλον δεν αμφισβητούν τη νομιμότητα των συναλλαγών με κρυπτονομίσματα (2) και 25 άτομα απάντησαν πως δεν την αμφισβητούν καθόλου (1).
- Στην **δεύτερη περίπτωση** μελετήθηκε η ικανότητα κατανόησης των επενδύσεων σε κρυπτονομίσματα που έχει το δείγμα. Εδώ, 39 άτομα απάντησαν πως δεν κατανοούν πως να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (5), 24 άτομα μάλλον δεν έχουν όλες τις απαραίτητες γνώσεις (4) και 36 άτομα κράτησαν ουδέτερη στάση (3). Επίσης, 28 άτομα πιστεύουν πως κατανοούν σε επαρκή βαθμό τις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα (2) και 19 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα καταλαβαίνουν πως μπορούν να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (1).

- Η **τρίτη περίπτωση** αφορά τις γνώσεις που έχει το δείγμα γύρω από τις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα. 43 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα δεν γνωρίζουν πως να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (5), 29 άτομα δεν είναι σίγουρα πως γνωρίζουν (4), ενώ, 33 άτομα δεν τείνουν προς το ένα άκρο ή το άλλο (3). 22 άτομα απάντησαν πως έχουν ικανοποιητικές γνώσεις γύρω από τις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα (2) και 19 άτομα δήλωσαν πως σίγουρα γνωρίζουν πως να επενδύσουν (1).
- Στην **τέταρτη περίπτωση** το δείγμα ρωτήθηκε αν πιστεύει πως υπάρχει μεγάλο ρίσκο στις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα λόγω της ευμεταβλητότητας στην αξία τους. Η πλειοψηφία (62 άτομα), απάντησαν πως σίγουρα υπάρχει μεγάλο ρίσκο (5), 34 άτομα απάντησαν πως υπάρχει κάποιο ρίσκο (4) και 29 άτομα δεν ήταν σίγουρα αν υπάρχει ρίσκο (3). Μόλις 15 άτομα δεν θεωρούν πως υπάρχει ρίσκο στις εν λόγω επενδύσεις (2) και 6 άτομα πιστεύουν πως σίγουρα δεν υπάρχει ρίσκο (1).
- Η **πέμπτη περίπτωση** εξετάζει την οικονομική δυνατότητα του δείγματος να επενδύσει σε κρυπτονομίσματα. 34 άτομα δήλωσαν πως δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (5), 28 άτομα δήλωσαν πως μάλλον δεν την έχουν (4) και 50 άτομα κράτησαν ουδέτερη στάση (3). Ακόμη, 21 άτομα απάντησαν πως μάλλον έχουν την άνεση να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (2) και 13 άτομα απάντησαν πως σίγουρα μπορούν να επενδύσουν σε κρυπτονομίσματα (1).
- Στην **έκτη περίπτωση** το δείγμα ρωτήθηκε αν θεωρεί τα κρυπτονομίσματα ως μόδα και προτιμά να επενδύει σε παραδοσιακά χρηματο-οικονομικά προϊόντα. Εδώ, 36 άτομα πιστεύουν πως τα κρυπτονομίσματα είναι μόδα και προτιμούν τα παραδοσιακά χρηματο-οικονομικά προϊόντα (5), 30 άτομα θεωρούν πως μάλλον είναι μόδα (4) και 47 άτομα δεν είναι σίγουρα (3). Επιπλέον, 16 άτομα δεν πιστεύουν σε μεγάλο βαθμό πως τα κρυπτονομίσματα είναι μόδα (2) και 17 άτομα σίγουρα δεν τα θεωρούν μόδα (1).



Διάγραμμα 28B. Πόσο πιθανό θεωρείτε να χρησιμοποιήσετε στο μέλλον τις παρακάτω χρηματο-οικονομικές υπηρεσίες μέσω μιας FinTech επιχείρησης; (1 = Καθόλου Πιθανό, 5 = Εξαιρετικά Πιθανό)

Η ερώτηση 28B αφορά την πρόθεση χρήσης FinTech επιχειρήσεων στο μέλλον για μια σειρά χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν από το 1 έως το 5, με το 1 να σημαίνει «Καθόλου πιθανό» και το 5 να σημαίνει «Πολύ πιθανό».

- Η **πρώτη κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες τραπεζικής (banking). 33 άτομα δήλωσαν πως είναι πολύ πιθανό να κάνουν χρήση FinTech επιχειρήσεων για της υπηρεσίες τραπεζικής τους (5), 36 άτομα απάντησαν πως είναι αρκετά πιθανό (4), 39 άτομα είναι ουδέτερα (3), 24 άτομα θεωρούν ελάχιστα πιθανό να χρησιμοποιήσουν FinTech επιχειρήσεις (2) και 14 άτομα το θεωρούν καθόλου πιθανό (1).
- Η **δεύτερη κατηγορία** εξετάζει την πρόθεση χρήσης FinTech επιχειρήσεων στο μέλλον για υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων. 30 άτομα απάντησαν είναι εξαιρετικά πιθανό (5), 45 άτομα δήλωσαν πως είναι αρκετά πιθανό (4), 37 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3), 23 άτομα το θεωρούν ελάχιστα πιθανό (2) και 11 άτομα το θεωρούν καθόλου πιθανό (1).
- Στη **τρίτη κατηγορία** εξετάζεται η πρόθεση χρήσης FinTech επιχειρήσεων στο μέλλον για υπηρεσίες δανειοδότησης. 12 άτομα δήλωσαν πως είναι εξαιρετικά πιθανό (5), 22 άτομα απάντησαν πως είναι αρκετά πιθανό (4), ενώ 38 άτομα είναι ουδέτερα (3). Τέλος, 35 άτομα θεωρούν ελάχιστα πιθανό να κάνουν χρήση των υπηρεσιών δανειοδότησης μέσω FinTech υπηρεσιών (2) και 39 άτομα το θεωρούν καθόλου πιθανό (1).

- Η **τέταρτη κατηγορία** αναφέρεται στις υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management). 12 άτομα απάντησαν πως είναι εξαιρετικά πιθανό να κάνουν χρήση των λόγω υπηρεσιών στο μέλλον μέσω FinTech επιχειρήσεων (5), 24 άτομα το θεωρούν αρκετά πιθανό (4), 43 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3), 35 άτομα το βρίσκουν σχετικά απίθανο (2) και 32 άτομα το βρίσκουν σίγουρα απίθανο (1).
- Η **πέμπτη κατηγορία** αφορά τις υπηρεσίες προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management). 13 άτομα απάντησαν πως είναι εξαιρετικά πιθανό να κάνουν χρήση των λόγω υπηρεσιών στο μέλλον μέσω FinTech επιχειρήσεων (5), 24 άτομα το θεωρούν αρκετά πιθανό (4), 48 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3), 28 άτομα το βρίσκουν σχετικά απίθανο (2) και 33 άτομα το βρίσκουν σίγουρα απίθανο (1).
- Στην **έκτη κατηγορία** εξετάζεται η πρόθεση χρήσης των ασφαλιστικών υπηρεσιών (InsurTech). 11 άτομα θα κάνουν σίγουρα χρήση των ασφαλιστικών υπηρεσιών μέσω FinTech επιχειρήσεων στο μέλλον (5), 29 άτομα το θεωρούν αρκετά πιθανό (4), 43 άτομα κρατούν ουδέτερη στάση (3), 30 άτομα το θεωρούν ελάχιστα πιθανό (2) και, τέλος, 33 άτομα το βρίσκουν εντελώς απίθανο (1).
- Η **έβδομη, και τελευταία, κατηγορία** αναφέρεται στις υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων. 11 άτομα θεωρούν εξαιρετικά πιθανό να κάνουν χρήση υπηρεσιών που αφορούν κρυπτονομίσματα (5), 17 άτομα απάντησαν πως το θεωρούν αρκετά πιθανό (4), 36 άτομα παραμένουν ουδέτερα (3), 33 άτομα το βρίσκουν σχετικά απίθανο (2) και 49 άτομα, που αποτελούν και την πλειοψηφία, το θεωρούν εντελώς απίθανο (1).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Βάσει των απαντήσεων που δοθήκαν μετά την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου προκύπτουν τα παρακάτω συμπεράσματα, που περιγράφονται αναλυτικά ανά μέρος.

Σύμφωνα με τη δομή των ερωτήσεων του δευτέρου μέρους φαίνεται πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων έχει εισάγει σε καθοριστικό βαθμό τη χρήση του διαδικτύου για πληθώρα δραστηριοτήτων, όπως μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) και υπηρεσίες streaming (π.χ. Netflix), αλλά και για τη καθημερινή διεκπεραίωση των χρηματο-οικονομικών τους συναλλαγών. Επιπλέον, παρατηρείται πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος προτιμά να κάνει χρήση αμιγώς ψηφιακών χρηματο-οικονομικών επιχειρήσεων ή εναλλακτικά διαδικτυακών, δείχνοντας, έτσι, πως κινούμαστε προς μια εποχή όπου οι συναλλαγές μέσω φυσικών καταστημάτων τείνουν να μειώνονται ολοένα και περισσότερο. Αξίζει να αναφερθεί πως η πλειοψηφία εμπιστεύεται σε πολύ μεγάλο βαθμό την τράπεζα με την οποία ήδη συνεργάζεται και την συμβουλεύεται για να λάβει πληροφορίες γύρω από νέα χρηματο-οικονομικά προϊόντα. Ωστόσο, παρατηρείται επίσης πως αρκετά μεγάλο μέρος του δείγματος λαμβάνει ανάλογες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου. Όσον αφορά τα βασικότερα κριτήρια με τα οποία οι ερωτηθέντες επιλέγουν τον βασικό τους πάροχο χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών, παρατηρείται πως τα βασικότερα κριτήρια είναι η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η ταχεία επίλυση προβλημάτων, η ταχύτητα και η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών, η ευχρηστία των υπηρεσιών, το εύκολο άνοιγμα λογαριασμού και η ισχυρή ψηφιακή παρουσία. Όλα τα παραπάνω μας ωθούν στο συμπέρασμα πως η κοινωνία ενδιαφέρεται πλέον για περισσότερο ‘ψηφιακούς’ παράγοντες αντί των παραδοσιακών. Σχετικά με τους λόγους για τους οποίους οι συμμετέχοντες θα προχωρούσαν σε αλλαγή παρόχου, φαίνεται πως η ανησυχία για την ασφάλεια των οικονομικών τους αποτελεί τον κυριότερο λόγο. Ακολουθούν η ασφάλεια για τα προσωπικά δεδομένα, η μη ανταπόκριση στις χρηματο-οικονομικές τους ανάγκες και η μη ύπαρξη ισχυρής και εύχρηστης ψηφιακής παρουσίας. Ακόμη, η πλειοψηφία προτιμά να διεκπεραιώνει τις συναλλαγές της ψηφιακά, ενώ ταυτόχρονα προτιμά να βλέπει συγκεντρωμένα τα δεδομένα της, είτε σε μια διαδικτυακή υπηρεσία είτε σε μια κινητή εφαρμογή. Αναφορικά με τις κατηγορίες επιχειρήσεων, που το δείγμα θα εμπιστευόταν για την παροχή νέων ψηφιακών χρηματο-οικονομικών προϊόντων, οι μεγάλες διεθνείς τράπεζες αποτελούν τη πρωταρχική επιλογή ακολουθούμενες από γνωστούς διαδικτυακούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών (π.χ. PayPal, Viva κ.ο.κ.), παρόχους πιστωτικών καρτών (π.χ. Visa ή Mastercard) και, τέλος, από αμιγώς ψηφιακές τράπεζες με διεθνή παρουσία (π.χ. Revolut). Σχετικά με την επιρροή που είχε η πανδημία στην διαχείριση των χρηματο-οικονομικών των ερωτηθέντων, βλέπουμε πως υπήρξε μεγάλη αύξηση στις υπηρεσίες τραπεζικής και στις υπηρεσίες πληρωμών και μεταφορών χρημάτων. Τέλος, στη μετά Covid εποχή, η πλειοψηφία του δείγματος έχει αυξήσει την χρήση ψηφιακών εφαρμογών και μέσων πληρωμής, προτιμά τις διαδικτυακές αγορές, ενώ

ταυτόχρονα η χρήση των ψηφιακών μέσων έχει μειώσει το άγχος του για την διαχείριση των χρηματοοικονομικών του, ενώ παράλληλα έχει αυξήσει το αίσθημα ασφάλειάς του.

Όπως αναφέρθηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, στην υποκατηγορία Α του τρίτου μέρους το νέο δείγμα που δημιουργήθηκε αποτελούνταν από άτομα που έχουν κάνει χρήση FinTech υπηρεσιών τουλάχιστον μία φορά. Η πλειοψηφία του δείγματος δήλωσε πως οι λόγοι για τους οποίους προτιμά τις FinTech επιχειρήσεις αντί των ‘παραδοσιακών’ είναι η καλή εμπειρία χρήσης, τα καινοτόμα προϊόντα/ υπηρεσίες, η καλή ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν, η διευκόλυνση κατά το άνοιγμα ενός λογαριασμού, οι καλές χρεώσεις, τα καλά κόστη χρήσης, η μεγάλη ποικιλία και το εύρος των προϊόντων/ υπηρεσιών. Κατά πλειοψηφία γίνεται χρήση των FinTech υπηρεσιών από αρκετές φορές την εβδομάδα έως και μερικές φορές τον μήνα για υπηρεσίες τραπεζικής καθώς και για ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληρωμών και μεταφορών. Επιπλέον, το δείγμα απάντησε πως η χρήση που κάνει στις παραπάνω υπηρεσίες γίνεται αρκετά πιο συχνά μέσω των FinTech επιχειρήσεων από ότι μέσω των ‘παραδοσιακών’ ιδρυμάτων. Άξιο αναφοράς είναι πως για τις παραπάνω υπηρεσίες γίνεται χρήση δύο ή περισσότερων FinTech επιχειρήσεων. Η τοποθεσία της έδρας των FinTech επιχειρήσεων δεν απασχολεί την πλειοψηφία των ερωτηθέντων. Σημαντικό εύρημα αποτελεί η παρατήρηση πως το 62% των συμμετεχόντων δημιούργησε νέο λογαριασμό σε FinTech επιχείρηση μετά την έναρξη της πανδημίας. Εν συνεχεία, παρόλο που το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος χρησιμοποιεί βιομετρικές μεθόδους για την πρόσβαση σε FinTech εφαρμογές, δημιουργείται ανησυχία ως προς την τάση του να αγνοεί τους όρους χρήσης και την πολιτική διασφάλισης της ιδιωτικότητας/ ασφάλειας των δεδομένων, αφού τα περισσότερα άτομα που ρωτήθηκαν απάντησαν πως δεν διαβάζουν ποτέ ή διαβάζουν σπάνια τα παραπάνω. Ταυτόχρονα, δεν υπάρχει συγκεκριμένη τάση του δείγματος όσον αφορά την ανταλλαγή των προσωπικών δεδομένων με τις FinTech υπηρεσίες, που αποσκοπούν στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών. Μεγάλη σημασία για το μέλλον των FinTech επιχειρήσεων αποτελεί το γεγονός πως η πλειοψηφία δηλώνει ικανοποιημένη από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν, από τις πληροφορίες που παρέχονται στις ιστοσελίδες τους, αλλά και από το γεγονός ότι θα συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις FinTech υπηρεσίες στο μέλλον, καθώς και θα τις συστήνουν στο κοινωνικό και επαγγελματικό τους κύκλο. Τέλος, παρόλο που το 50% του δείγματος έχει χρησιμοποιήσει υπηρεσίες που υποστηρίζουν τις επενδύσεις με κρυπτονομίσματα, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί πως υπάρχει μεγάλο ρίσκο στην εν λόγω επενδύσεις χωρίς ωστόσο να αμφισβητούν τη νομιμότητα τους ή να δηλώνουν πως δεν γνωρίζουν ή δεν καταλαβαίνουν πως να πραγματοποιήσουν τις εν λόγω επενδύσεις.

Στην υποκατηγορία Β του τρίτου μέρους, οι απαντήσεις δόθηκαν από το νέο δείγμα που δημιουργήθηκε μετά την ερώτηση – κλειδί και περιλάμβανε τα άτομα που δεν έχουν κάνει χρήση FinTech υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, τα άτομα αυτά δήλωσαν πως προτιμούν τα ‘παραδοσιακά’ ιδρύματα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αντί των FinTech επιχειρήσεων, αφού νιώθουν πιο εξοικειωμένα και τα

εμπιστεύονται περισσότερο. Μέσα στους λόγους για τους οποίους αποφεύγουν τη χρήση των FinTech υπηρεσιών είναι η πεποίθηση τους πως οι εν λόγω υπηρεσίες δεν τους προσφέρουν πλεονεκτήματα στην διαχείριση των χρηματο-οικονομικών τους, δεν βλέπουν κάποια ανάγκη για τη χρήση τους, θεωρούν πως δεν είναι εύκολο να συνομιλήσουν με αρμόδιους υπαλλήλους και ανησυχούν για τη χρήση των προσωπικών τους δεδομένων. Αξίζει να σημειωθεί, πως σε αντιδιαστολή με την άλλη υποκατηγορία, το δείγμα της παρούσας κατηγορίας δεν χρησιμοποιεί σε μεγάλο βαθμό βιομετρικές μεθόδους ταυτοποίησης χρηματο-οικονομικών εφαρμογών και ταυτόχρονα μεγαλύτερο ποσοστό αγνοεί τους όρους χρήσης και την πολιτική διασφάλισης της ιδιωτικότητας/ ασφάλειας των δεδομένων. Επιπροσθέτως, παρατηρείται πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος δηλώνει μάλλον ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες που λαμβάνει από τον βασικό του πάροχο, αλλά δεν αποκλείει την χρήση FinTech υπηρεσιών στο μέλλον. Ακόμη, το μεγαλύτερο ποσοστό δεν είναι διατεθειμένο να δώσει στους παρόχους χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζεται πρόσβαση στα προσωπικά του δεδομένα με αντάλλαγμα την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών. Στη συγκεκριμένη υποκατηγορία, παρατηρείται επίσης μεγάλη αντιδιαστολή σε σχέση με την πρώτη υποκατηγορία, αφού το 86% δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα. Ωστόσο, και σε αυτή τη περίπτωση οι συμμετέχοντες θεωρούν πως οι επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα ενέχουν μεγάλο ρίσκο. Παρατηρείται, βέβαια, πως θεωρούν τα κρυπτονομίσματα ως μόδα και προτιμούν να επενδύουν σε παραδοσιακά χρηματο-οικονομικά προϊόντα, ενώ ταυτόχρονα δεν πιστεύουν πως έχουν όλες τις απαραίτητες γνώσεις ή καταλαβαίνουν πλήρως πως μπορούν να επενδύσουν σε αυτά. Τέλος, αρκετά μεγάλο μέρος των συμμετεχόντων δήλωσε πως θεωρεί εξαιρετικά πιθανό να χρησιμοποιήσει FinTech επιχειρήσεις στο μέλλον για υπηρεσίες τραπεζικής καθώς και για υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η εξέλιξη της τεχνολογίας σε συνδυασμό με την ολοένα αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου τις τελευταίες δεκαετίες έχει επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό την εξέλιξη των προϊόντων και των υπηρεσιών που αφορούν τις χρηματο-οικονομικές ανάγκες του καταναλωτικού κοινού. Η ανάπτυξη των Fintech υπηρεσιών γνωρίζει παγκόσμια αποδοχή με την Ελλάδα να φαίνεται πως ακολουθεί σε μεγάλο βαθμό την τάση αυτή.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία έχει μελετήσει τόσο θεωρητικά όσο και εμπειρικά το επίπεδο χρήσης των Fintech υπηρεσιών αλλά και το επίπεδο αποδοχής του σε σχέση με τα ‘παραδοσιακά’ χρηματο-οικονομικά ιδρύματα από το ελληνικό καταναλωτικό κοινό.

Τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη κατά τη διάρκεια της παρούσας πτυχιακής εργασίας, παρουσιάζουν ένα καταναλωτικό κοινό, το οποίο αποδέχεται σε μεγάλο βαθμό τις Fintech επιχειρήσεις ενώ ταυτόχρονα δίνει μεγάλη έμφαση στην προστασία των προσωπικών του δεδομένων αλλά και στην ταχύτητα, την αποτελεσματικότητα και την ευχρηστία των Fintech υπηρεσιών. Άξιο αναφοράς είναι το γεγονός πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος που έλαβε μέρος στην έρευνα δήλωσε πως προτιμά να χρησιμοποιεί Fintech υπηρεσίες έναντι των ‘παραδοσιακών’. Επιπλέον, παρατηρήθηκε πως οι χρήστες που είναι περισσότεροι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία τείνουν να παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα χρήσης και αποδοχής των Fintech υπηρεσιών γεγονός που προκύπτει από την πιο εύκολη προσαρμογή τους στις νέες τεχνολογικές εξελίξεις. Ωστόσο και οι λιγότερο τεχνολογικά εξοικειωμένοι χρήστες παρουσιάζουν ικανοποιητικά επίπεδα αποδοχής και ενθαρρυντικά είναι τα αποτελέσματα που δείχνουν πως δεν αποκλείουν την χρήση των Fintech υπηρεσιών στο μέλλον.

Όλα τα παραπάνω αποτελούν ένδειξη πως τα παραδοσιακά χρηματο-οικονομικά ιδρύματα θα πρέπει να επενδύσουν στη δημιουργία καινοτόμων και ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών που θα είναι σε θέση να συναγωνιστούν τις αντίστοιχες υπηρεσίες Fintech. Ταυτόχρονα, οι Fintech επιχειρήσεις θα πρέπει να διασφαλίσουν την προσφορά εύκολων και γρήγορων διαδικασιών, όπως επίσης τη παροχή απλών και εύκολα κατανοητών πληροφοριών, ενώ, τέλος, να διασφαλίσουν τη προστασία των προσωπικών δεδομένων του καταναλωτικού κοινού.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- i. Angelakopoulos, G. and Mihiotis, A., 2011. E-banking: Challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electronic Commerce Research*, Vol.11, No3, pp.297-319
- ii. Ballard, 2018. 'The unstoppable rise of neobanks', *World Finance*. [online] Available at: <https://www.worldfinance.com/banking/the-unstoppable-rise-of-neobanks> [14/01/14]
- iii. Driga, H., Isac, C., 2014. 'E-banking Services- Features, Challenges and Benefits', *Annals of the University of Petroșani, Economics*, 14(1). pp. 49-58. Available at: <https://www.upet.ro/annals/economics/pdf/2014/part1/Driga-Isac.pdf> [14/01/14]
- iv. Eurostat, 2021. Individuals using the internet for internet banking. [online] Available at: <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en> [30/03/22]
- v. Eurostat, 2018. Internet Banking on the rise. [online] Available at: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20180115-1> [15/01/18]
- vi. Filipiak, P., 2021. 'COVID-19: the viral spread of cashless society?', *Financial Times*. Available at: <https://www.ft.com/partnercontent/comarch/covid-19-the-viralspread-of-cashless-society.html> [19/10/21]
- vii. Folwarski, M., 2020. 'NEW ENTITIES ON THE FINANCIAL MARKET - FINTECH, BIGTECH AND NEOBANK—REGULATION PROPOSAL', *Вісник Університету банківської справи*, 1 (37), pp 20-25.
- viii. Fourtané, S., 2020. Sweden: How to Live in the World's First Cashless Society, *Interesting Engineering*. Available at: <https://interestingengineering.com/sweden-how-to-live-in-the-worlds-first-cashless-society> [24/12/20]
- ix. FSB, 2017. 'FinTech Credit'. [online] Available at: https://www.bis.org/publ/cgfs_fsb1.pdf [22/05/2017]
- x. Furber, S., 2020. 'Pandemic creates - paradigm shift in use of digital banking, apps in Greece', *S&P Global*. Available at: <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/latest-news-headlines/pandemic-creates-paradigm-shift-in-use-of-digital-banking-apps-in-greece-61767482> [29/12/2020]
- xi. Giordani, G., Floros, C. and Judge, G., 2014. "Econometric investigation of internet banking adoption in Greece", *Journal of Economic Studies*, Vol. 41 No. 4, pp. 586-600. <https://doi.org/10.1108/JES-04-2011-0042> [08/07/2014]
- xii. Invest in Holland, 2022. Finance and Fintech in the Netherlands. [online] Available at: <https://investinholland.com/doing-business-here/industries/finance/> [7/2/22]

- xiii. Laukkanen, T., 2016. Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: The case of the internet and mobile banking. *Journal of Business Research*, Vol.69, No7, pp. 2432-2439.
- xiv. Liao, S. et al., 1999. The adoption of virtual banking: an empirical study, *International Journal of Information Management*, 19(1), pp. 63–74
- xv. Lipton, A., Shrier, D., & Pentland, A., 2016. ‘Digital banking manifesto: the end of banks?’. USA: Massachusetts Institute of Technology.
- xvi. Mohammad Abu Daqar, Milan Constantinovits, Samer Arqawi and Ahmad Daragmeh (2021). The role of Fintech in predicting the spread of COVID-19. *Banks and Bank Systems*, 16(1), 1-16. doi: 10.21511/bbs.16(1).2021.01
- xvii. Pylarinou, E., 2017. Fintech Global Tour goes to Greece to find both local and global innovation [online at Daily Fintech]. Available at: <https://dailyfintech.com/2017/03/21/fintech-global-tour-goes-to-greece-to-find-both-local-global-innovation/>
- xviii. Scholnick, B., Massoud, N., Saunders, A., Carbo-Valverde S. and Rodriguez Fernandez, F., 2008. The economics of credit cards, debit cards and ATMs: A survey and some new evidence, *Journal of Banking & Finance*. 32, pp. 1468-1483. doi: 10.1016/j.jbankfin.2007.05.001
- xix. Statista, 2021. Forecast of the online banking penetration in Greece from 2010 to 2025 [online]. Available at: <https://www.statista.com/forecasts/1150429/online-banking-penetration-forecast-in-greece> [23/08/2021]
- xx. Αγγέλης, Β., Η Βίβλος του e-banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών ΕΠΕ
- xxi. Capital, 2021. Η Revolut λανσάρει τη Revolut Bank στην Ελλάδα, παρέχοντας πλέον λογαριασμούς με την προστασία των καταθέσεων [online]. Διαθέσιμο στο: <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3526307/i-revolut-lansarei-ti-revolut-bank-stin-ellada-parexontas-pleon-logariasmous-me-prostasia-katatheseon> [17/02/2021]
- xxii. CB Insights, ‘Banks are finally going after fintech startups’, Available at: <https://www.cbinsights.com/research/top-us-banks-fintech-acquisitions/> [12/02/2018]
- xxiii. Σπηλιοπούλου, Μ. Α. (2017). Financial Technology (FinTech): Περιορισμοί και προκλήσεις για startups και τραπεζικό σύστημα. Case studies υπηρεσιών σε ΗΠΑ, Ευρώπη και Ασία. Η περίπτωση των ελληνικών startups στον κλάδο του FinTech.
- xxiv. Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2015). The evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm. *Geo. J. Int'l L.*, 47, 1271.
- xxv. Carney, M. (2017, January). The promise of Fintech—something new under the sun. In speech at the Deutsche Bundesbank G20 Conference on Digitising finance, financial inclusion and financial literacy, Wiesbaden (Vol. 25)

- xxvi. Chishti, S., & Barberis, J. (2016). The FinTech book: the financial technology handbook for investors, entrepreneurs and visionaries. John Wiley & Sons
- xxvii. Ανυφαντάκη Σ. 2016, Οικονομικό Δελτίο, Τεύχος 44, «Η ανάπτυξη της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας FinTech», bankofgreece.gr, Δεκέμβριος 2016, διαθέσιμο στο <https://www.bankofgreece.gr/Publications/oikodelt201612.pdf>
- xxviii. Κώνστας Χ., 2019, άρθρο «Πως η Fintech επιχειρηματικότητα αναβαθμίζει τις τραπεζικές υπηρεσίες», insuranceworld.gr, 3 Μαΐου 2019, διαθέσιμο στο <https://insuranceworld.gr/63118/eidiseis/pos-i-fintech-epicheirimatikotita-anavathmizei-tis-trapezikes-ypiresies/>
- xxix. Μαλιάρα Ν. 2018, «Τρομάζει τις τράπεζες η επέλαση των fintech», capital.gr, 9 Ιουλίου 2018, διαθέσιμο στο <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3303860/tromazei-tis-trapezes-i-epelasi-ton-fintech>
- xxx. Πόγκας Δ. 2016, άρθρο, «Η παγκόσμια «επανάσταση» του FinTech και η Ελλάδα», fortunegreece.com, διαθέσιμο στο <https://www.fortunegreece.com/article/i-pagkosmia-epanastasi-tou-fintech-ke-i-ellada/> [11/04/2016]
- xxxi. Arner, D., Barberis, J., Buckley, R. 2015, «The evolution of FinTech: A New PostCrisis Paradigm», Available at: <https://hub.hku.hk/bitstream/10722/221450/1/Content.pdf>
- xxxii. Conrad, F. 2016, «Is fintech really a big threat to traditional banking? ». Available at: <https://www.finextra.com/blogposting/12810/is-fintech-really-a-big-> [04/07/2016]
- xxxiii. Desai F. 2015, article, « The Evolution Of Fintech», forbes.com 13 December 2015. Available at: <https://www.forbes.com/advisor/banking/what-is-fintech/#10fddd8d7175> [25/07/2022]
- xxxiv. Gibson J. 2015, « The impact that financial technology known as FinTech is having on the financial services industry in Ireland», August 2015, Dublin Business School. Available at: https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/2906/mba_gibson_j_2015.pdf?s [20/08/2022]
- xxxv. Arner, D. W., Barberis, J. & Buckley, R. (2015). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?, Georgetown Journal of International Law, 47, pp. 1271-1319.
- xxxvi. Bank of Greece. (2016). Evolution of Financial Technology. Bank of Greece-Economical Bulletin, December, 44, pp. 47-61.
- xxxvii. Broby, D. (2021). Financial technology and the future of banking. Financial Innovation, 7(1), pp. 47.
- xxxviii. Bureshaid, N., Lu, K. & Sarea, A. (2021). Adoption of fintech services in the banking industry. Studies in Computational Intelligence, 954, pp. 125-138.
- xxxix. Hornuf, L., Klus, M. F., Lohwasser, T. S. & Schwenbacher, A. (2021). How do banks interact with fintech startups? Small Business Economics, 57(3), pp. 1505-1526.

- xl. Jünger, M. & Mietzner, M. (2020). Banking goes digital: The adoption of FinTech services by German households. *Finance Research Letters*, 34, pp. 101260.
- xli. Li, B. & Xu, Z. (2021). Insights into financial technology (FinTech): a bibliometric and visual study. *Financial Innovation*, 7, pp. 69.
- xlii. Carney M., (2017), «The Promise of Fintech – Something New Under the Sun? », Bank of England. [online] Available at: <https://www.bankofengland.co.uk/speech/2017/the-promise-of-fintech-something-new-under-the-sun>
- xliii. Investopedia, Robo-Advisor (Robo-Adviser), Available at: <https://www.investopedia.com/terms/r/roboadvisor-roboadviser.asp>
- xliv. A Survey on Fintech, Keke Gai, Meikang Qiu, Xiaotong Sun, *Journal of Network and Computer Applications*, February 2018
- xlv. Adoption Intention of Fintech Services for Bank Users: An Empirical Examination with an Extended Technology Acceptance Model, Zhongqing Hu, Shuai Ding, Shizheng Li, Luting Chen, Shanlin Yang, March 2019
- xlvi. What drives FinTech adoption? A multi-method evaluation using an adapted technology acceptance model, Shubhangi Singh, Marshal M. Sahni, Raj K. Kovid, *Emerald Insight*, September 2020
- xlvii. Study on customer satisfaction, adoption, perception, behaviour, and Security on financial technology (fintech) services, Mimi Suriaty Binti Abdul Rani, School of Accounting and Finance, Faculty of Business, Hospitality and Humanities, Nilai University, Negeri Sembilan, Malaysia, 2021

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Ερωτηματολόγιο

Πρώτο μέρος: Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

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

3. Εκπαίδευση

- Δημοτικό
- Γυμνάσιο/ Λύκειο
- Απόφοιτος ΑΕΙ/ ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό

4. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος
- Έγγαμος

5. Έχετε παιδιά;

- Ναι
- Όχι

6. Τόπος διαμονής

- Ανατολική Μακεδονία και Θράκη
- Αττική

- Βόρειο Αιγαίο
- Δυτική Ελλάδα
- Δυτική Μακεδονία
- Ήπειρος
- Θεσσαλία
- Ιόνιοι Νήσοι
- Κεντρική Μακεδονία
- Κρήτη
- Νότιο Αιγαίο
- Πελοπόννησος
- Στερεά Ελλάδα

7. Επαγγελματική Απασχόληση

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

8. Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα

- Έως 10.000€
- 10.001 € - 18.000€
- 18.001 € - 25.000€
- 25.001 € - 30.000€
- 30.001 € - 40.000€
- Άνω των 40.000€
- Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ

9. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για τις παρακάτω δραστηριότητες; (Ποτέ, Περίπου μια φορά το μήνα, Περίπου μια φορά την εβδομάδα, Καθημερινά)

- Συμμετοχή σε κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook/ Instagram/ TikTok κ.ο.κ.)
- Αγορά προϊόντων μέσω διαδικτύου
- Χρήση streaming υπηρεσιών ψυχαγωγίας (π.χ. Netflix/ AmazonPrime/ YouTube)
- Επικοινωνία με φίλους και συνεργάτες (π.χ. μέσω Zoom/ Webex/ Skype)
- Διεκπεραίωση χρηματο-οικονομικών συναλλαγών (π.χ. eBanking, πληρωμές λογαριασμών, διαχείριση επενδυτικών προϊόντων κ.ο.κ.)

Δεύτερο Μέρος: Αντιλήψεις σχετικά με τη διαχείριση και οργάνωση των χρηματο-οικονομικών

10. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους προτιμάτε να διαχειρίζεστε τη χρηματο-οικονομική σας ζωή;
(Σπάνια/ Ποτέ, Αραιά, Συχνά)

- Πηγαίνοντας στα φυσικά υποκαταστήματα των παρόχων χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζομαι
- Χρησιμοποιώντας τις online υπηρεσίες των παρόχων χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών (π.χ. e-banking) που συνεργάζομαι
- Χρησιμοποιώντας τα mobile apps των παρόχων χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζομαι
- Χρησιμοποιώντας ένα δικό μου πρόγραμμα διαχείρισης/ παρακολούθησης (π.χ. Excel, προσωπικές σημειώσεις, κ.ο.κ.)
- Χρησιμοποιώντας τις τηλεφωνικές υπηρεσίες (π.χ. phone banking) των παρόχων χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζομαι
- Χρησιμοποιώντας αμιγώς ψηφιακές επιχειρήσεις που προσφέρουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (π.χ. Revolut, Viva, PayPal)

11. Σε ποιον/ ποιους από τους παρακάτω παρόχους συνήθως απευθυνόσαστε όταν εξετάζετε ένα νέο χρηματο-οικονομικό προϊόν ή υπηρεσία;

- Στην τράπεζα που συνεργάζομαι
- Σε μια άλλη τράπεζα με την οποία ακόμα δεν έχω συνεργασία
- Στην fintech επιχείρηση που συνεργάζομαι
- Σε μια άλλη fintech επιχείρηση με την οποία ακόμα δεν έχω συνεργασία
- Σε φίλους, συγγενείς ή συνεργάτες

- Σε διαδικτυακούς ιστοτόπους που παρέχουν πληροφορίες για χρηματο-οικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες
- Σε εξειδικευμένους επενδυτικούς ή ασφαλιστικούς συμβούλους

12. Πόσο σημαντικούς θεωρείτε τους παρακάτω παράγοντες για να επιλέξετε τη συνεργασία σας με τον βασικό σας πάροχο χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών; (Από 1 έως 5 με 1=καθόλου σημαντικός, 5=πολύ σημαντικός)

- Επωνυμία παρόχου (brand)
- Ανταγωνιστικό κόστος χρήσης υπηρεσιών
- Ευχρηστία/ απλότητα υπηρεσιών
- Ποικιλία/ διαφοροποίηση προσφερόμενων υπηρεσιών
- Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα προσφερόμενων υπηρεσιών
- Ευκολία δημιουργίας λογαριασμού
- Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελάτη
- Ύπαρξη φυσικού δικτύου (π.χ. υποκαταστήματα)
- Θετική σύσταση από φίλο ή οικογένεια
- Ταχεία επίλυση οποιουδήποτε θέματος αντιμετωπίζω
- Ισχυρή ψηφιακή παρουσία
- Ελκυστικό πρόγραμμα πιστότητας
- Στελέχωση του παρόχου με έμπειρο προσωπικό για τα θέματα που με ενδιαφέρουν
- Χρήση καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων για την αλληλεπίδραση με τα οικονομικά μου στοιχεία
- Υποστήριξη πολυκαναλικής εμπειρίας
- Εμπιστοσύνη στην ορθή διαχείριση των προσωπικών μου δεδομένων

13. Πόσο σημαντικούς θεωρείτε τους παρακάτω παράγοντες ως λόγους για να αλλάξετε τον βασικό σας πάροχο χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών; (Από 1 έως 5 με 1=καθόλου σημαντικός, 5=πολύ σημαντικός)

- Ανησυχία για τη διαχείριση των προσωπικών μου δεδομένων (π.χ. διαμοιρασμό σε άλλες εταιρείες)
- Ανησυχία για την ασφάλεια των οικονομικών μου
- Έχει υψηλές τιμές χρέωσης
- Διαίσθηση ότι δεν με εκτιμά πλέον ως πελάτη
- Δεν μου παρέχει εύχρηστη εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου
- Διαίσθηση ότι τα παράπονά ή οι υποδείξεις μου δεν λαμβάνονται υπόψη

- Τα προϊόντα/ υπηρεσίες που προσφέρει δεν ανταποκρίνονται πλέον στις ανάγκες μου
- Τα προϊόντα/ υπηρεσίες που προσφέρει δεν ακολουθούν την ποιότητα/ καινοτομία του ανταγωνισμού

14. Παρακαλώ αναφέρετε το βαθμό με τον οποίο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις σχετικά με τους τρόπους διαχείρισης της χρηματο-οικονομικής σας ζωής. (Από 1 έως 5 με 1=διαφωνώ απολύτως, 5=συμφωνώ απολύτως)

- Προτιμώ να διεκπεραιώνω τις χρηματο-οικονομικές μου συναλλαγές ψηφιακά σε σχέση με την επίσκεψή μου στο φυσικό υποκατάστημα του παρόχου χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζομαι
- Οι πάροχοι που συνεργάζομαι δεν προσαρμόζονται γρήγορα στις χρηματο-οικονομικές μου ανάγκες και προσδοκίες
- Ανησυχώ για την ασφάλεια των προσωπικών μου δεδομένων όταν χρησιμοποιώ ψηφιακά κανάλια για τις χρηματο-οικονομικές μου συναλλαγές
- Προτιμώ να βλέπω συγκεντρωμένα όλα τα χρηματο-οικονομικά μου δεδομένα και προϊόντα σε ένα μέρος, είτε πρόκειται για μια διαδικτυακή υπηρεσία ή για μια κινητή εφαρμογή
- Αισθάνομαι άνετα να συνεργάζομαι με μια αμιγώς ψηφιακή επιχείρηση, χωρίς υποκαταστήματα, για τη διεκπεραίωση των χρηματο-οικονομικών μου συναλλαγών
- Συνήθως συμβουλευόμαι κάποιον με γνώσεις πριν λάβω μια απόφαση που σχετίζεται με τα οικονομικά μου
- Σε γενικές γραμμές δεν θέλω να λαμβάνω ρίσκα σε αποφάσεις που σχετίζονται με τα οικονομικά μου
- Είμαι πρόθυμος να κοινοποιώ στους παρόχους που συνεργάζομαι μέρος των προσωπικών μου δεδομένων με αντάλλαγμα την παροχή εξατομικευμένων και εύχρηστων υπηρεσιών
- Θα ήθελα ο πάροχος που συνεργάζομαι (π.χ. τράπεζα ή ασφαλιστής) να επικοινωνεί μαζί μου με καινοτόμους τρόπους όπως π.χ. μέσω φορητών (wearable) συσκευών
- Δεν με απασχολεί το κανάλι που χρησιμοποιεί ο πάροχος που συνεργάζομαι αρκεί να καλύπτει απολύτως τις χρηματο-οικονομικές μου ανάγκες

15. Ποιες από τις παρακάτω κατηγορίες επιχειρήσεων θα εμπιστευόσασταν να παρέχουν νέες ψηφιακές χρηματο-οικονομικές υπηρεσίες και προϊόντα συμπληρωματικά ή ανταγωνιστικά με τις ήδη παρεχόμενες από τις τράπεζες/ FinTech; (Από 1 έως 5 με 1=Δεν εμπιστεύομαι καθόλου, 5=Εμπιστεύομαι απολύτως)

- Μια νέα ελληνική τράπεζα με φυσικά υποκαταστήματα

- Μια περιφερειακή – συνεταιριστική ελληνική τράπεζα με φυσικά υποκαταστήματα
- Μια μεγάλη διεθνή τράπεζα
- Έναν γνωστό διαδικτυακό πάροχο υπηρεσιών πληρωμών (π.χ. PayPal, Viva κ.ο.κ.)
- Μια εδραιωμένη λιανεμπορική ελληνική εταιρεία (π.χ. σούπερ μάρκετ)
- Έναν πάροχο υπηρεσιών πιστωτικών καρτών (π.χ. Visa ή MasterCard)
- Μια αμιγώς ψηφιακή τράπεζα με διεθνή παρουσία (π.χ. Revolut)
- Έναν εδραιωμένο διεθνή διαδικτυακό λιανέμπορο (π.χ. Amazon)
- Ένα εδραιωμένο ελληνικό ηλεκτρονικό κατάστημα
- Έναν εδραιωμένο τηλεπικοινωνιακό πάροχο
- Μια εδραιωμένη διεθνή εταιρεία υψηλής τεχνολογίας (π.χ. Apple/ Samsung)
- Έναν εδραιωμένο διεθνή πάροχο υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook)

16. Πόσο έχει επηρεάσει η πανδημία τη χρήση που πραγματοποιείτε στις παρακάτω ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες; (Δεν χρησιμοποιούσα την υπηρεσία πριν την πανδημία και δεν την χρησιμοποιώ, Δεν χρησιμοποιούσα την υπηρεσία πριν την πανδημία και την χρησιμοποιώ τώρα, Χρησιμοποιούσα την υπηρεσία και η χρήση μειώθηκε ή παρέμεινε αμετάβλητη, Χρησιμοποιούσα την υπηρεσία και η χρήση αυξήθηκε)

- Υπηρεσίες τραπεζικής (banking)
- Υπηρεσίες πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων
- Υπηρεσίες δανειοδότησης
- Υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management)
- Υπηρεσίες προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management)
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech)
- Υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων

17. Παρακαλώ αναφέρετε το βαθμό με τον οποίο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης της οικονομικής σας ζωής στη μετά Covid εποχή. (Από 1 έως 5 με 1=διαφωνώ απολύτως, 5=συμφωνώ απολύτως)

- Κατά την περίοδο της πανδημίας έχω αυξήσει τη χρήση των ψηφιακών τρόπων αλληλεπίδρασης με τους παρόχους που συνεργάζομαι (π.χ. eBanking, mobile banking, κ.ο.κ.)

- Κατά την περίοδο της πανδημίας χρησιμοποιώ περισσότερο ψηφιακά μέσα πληρωμών (π.χ. πληρωμή μέσω πιστωτικών/ χρεωστικών καρτών, mobile payments κ.ο.κ.) σε σχέση με μετρητά κατά τις αγορές μου
- Κατά την περίοδο της πανδημίας προτιμώ να αγοράζω προϊόντα/ υπηρεσίες διαδικτυακά αντί να επισκέπτομαι το κατάστημα
- Δεν αντιλαμβάνομαι διαφορά στην εξυπηρέτηση διαχείρισης των οικονομικών μου μέσω ψηφιακών μέσων σε σχέση με την εξυπηρέτηση που αποκομίζω στο υποκατάστημα του παρόχου χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζομαι
- Μπορώ πλέον να διαχειρίζομαι αποτελεσματικά τα οικονομικά μου χωρίς να επισκέπτομαι το υποκατάστημα ενός χρηματο-οικονομικού παρόχου
- Αισθάνομαι πιο ασφαλής χρησιμοποιώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες για τη διαχείριση των οικονομικών μου μετά την έξαρση της πανδημίας
- Η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών μείωσε το άγχος μου κατά τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής μου ζωής

Τρίτο Μέρος: Χρήση και αποδοχή FinTech υπηρεσιών

18. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ χρηματο-οικονομικές υπηρεσίες από ψηφιακές επιχειρήσεις (FinTech);

- Ναι
- Όχι

Υποκατηγορία Α

19Α. Για ποιους λόγους προτιμάτε να χρησιμοποιήσετε μια FinTech επιχείρηση για τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής σας ζωής αντί για ένα 'παραδοσιακό' ίδρυμα όπως π.χ. μία τράπεζα; (Από 1 έως 5 με 1=διαφωνώ απολύτως, 5=συμφωνώ απολύτως)

- Έχει καλές χρεώσεις ή χαμηλά κόστη χρήσης
- Παρέχει καλό έλεγχο των χρηματο-οικονομικών μου δεδομένων
- Με διευκολύνει κατά τη διαδικασία ανοίγματος λογαριασμού
- Παρέχει καινοτόμα προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μου δίνει πρόσβαση σε μεγάλη ποικιλία και εύρος χρηματο-οικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών
- Παρέχει καλή εμπειρία χρήσης
- Παρέχει καλή ποιότητα υπηρεσίας

- Την εμπιστεύομαι περισσότερο
- Βελτιώνει το εύρος και την ποιότητα των προϊόντων/ υπηρεσιών της με ταχύ ρυθμό
- Μειώνει το άγχος μου κατά τη λήψη αποφάσεων για τη χρηματο-οικονομική μου ζωή
- Είμαι πιο εξοικειωμένος με το συγκεκριμένο τύπο επιχειρήσεων
- Ανταποκρίνεται καλά στις χρηματο-οικονομικές μου ανάγκες

20Α. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις παρακάτω κατηγορίες χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών μέσω FinTech επιχειρήσεων; (Αρκετές φορές την εβδομάδα, Μερικές φορές τον μήνα, Περίπου μία φορά σε 2-3 μήνες ή πιο αραιά, Ποτέ, Δεν γνωρίζω την υπηρεσία)

- Υπηρεσίες τραπεζικής (banking)
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων
- Υπηρεσίες δανειοδότησης
- Υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management)
- Υπηρεσίες προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management)
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech)
- Υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων

21Α. Πόσο συχνότερα χρησιμοποιείτε τις παρακάτω κατηγορίες χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών μέσω FinTech επιχειρήσεων σε σχέση με το πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε μέσω εδραιωμένων/ παραδοσιακών επιχειρήσεων (π.χ. τράπεζες, εταιρείες παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών, εταιρείες επενδύσεων, κ.ο.κ.); (Λιγότερο σε σχέση με τη χρήση μέσω παραδοσιακών επιχειρήσεων, Περίπου το ίδιο σε σχέση με τη χρήση μέσω παραδοσιακών επιχειρήσεων, Περισσότερο σε σχέση με τη χρήση μέσω παραδοσιακών επιχειρήσεων, Δεν χρησιμοποιώ/ δεν γνωρίζω την υπηρεσία)

- Υπηρεσίες τραπεζικής (banking)
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων
- Υπηρεσίες δανειοδότησης
- Υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management)
- Υπηρεσίες προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management)
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech)

22Α. Με πόσες FinTech επιχειρήσεις συνεργάζεστε για τις παρακάτω κατηγορίες χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών; (Μόνο με έναν πάροχο FinTech υπηρεσιών, Με δύο ή περισσότερους παρόχους FinTech υπηρεσιών, Δεν χρησιμοποιώ/ δεν γνωρίζω την υπηρεσία)

- Υπηρεσίες τραπεζικής (banking)
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων
- Υπηρεσίες δανειοδότησης
- Υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management)
- Υπηρεσίες προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management)
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech)
- Υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων

23Α. Προτιμάτε να συνεργάζεστε με FinTech επιχειρήσεις που έχουν έδρα:

- Στην Ελλάδα
- Στο εξωτερικό
- Δεν με απασχολεί η τοποθεσία της έδρας της FinTech

24Α. Δημιουργήσατε νέο λογαριασμό σε FinTech επιχείρηση μετά την έναρξη της πανδημίας;

- Ναι
- Όχι

25Α. Εφόσον επιθυμείτε, αναφέρετε ενδεικτικές FinTech επιχειρήσεις τις οποίες έχετε χρησιμοποιήσει τους τελευταίους 3 μήνες (έως 5 επιχειρήσεις)

26Α. Πόσο συχνά διεκπεραιώνετε τα παρακάτω; (Ποτέ, Σπάνια, Μερικές φορές, Τις περισσότερες φορές, Συνέχεια)

- Χρησιμοποιείτε βιομετρικές μεθόδους (π.χ. Face Identification, αναγνώριση δακτυλικού αποτυπώματος) για να επιταχύνετε την πρόσβαση στο λογαριασμό σας σε μια FinTech εφαρμογή;
- Πριν χρησιμοποιήσετε για πρώτη φορά μια FinTech υπηρεσία διαβάζετε τους όρους χρήσης της (terms and conditions);

- Πριν χρησιμοποιήσετε για πρώτη φορά μια FinTech υπηρεσία διαβάζετε την πολιτική διασφάλισης της ιδιωτικότητας/ ασφάλειας των δεδομένων που εφαρμόζει (privacy/ security policy);

27Α. Θα προτιμούσατε να βλέπετε συγκεντρωμένες όλες τις FinTech εφαρμογές που χρησιμοποιείτε σε έναν μόνο πάροχο;

- Ναι
- Όχι
- Δεν έχω προτίμηση

28Α. Είστε διατεθειμένοι να δώσετε στις FinTech υπηρεσίες πρόσβαση σε προσωπικά σας δεδομένα με αντάλλαγμα την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών;

- Ναι
- Όχι
- Δεν έχω προτίμηση

29Α. Παρακαλώ αναφέρετε τις αντιλήψεις σας σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης και την πρόθεση χρήσης ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών στα παρακάτω. (Σίγουρα όχι, Μάλλον όχι, Δεν είμαι σίγουρος/-η, Μάλλον ναι, Σίγουρα ναι)

- Είστε ικανοποιημένοι/ ικανοποιημένες από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε από FinTech υπηρεσίες;
- Είστε ικανοποιημένοι/ ικανοποιημένες από τις πληροφορίες που παρέχονται στις ιστοσελίδες των παρόχων των FinTech υπηρεσιών;
- Θα εξακολουθήσετε να χρησιμοποιείτε FinTech υπηρεσίες στο μέλλον για τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής σας ζωής;
- Θα συστήνατε τη χρήση υπηρεσιών FinTech στον κοινωνικό/ επαγγελματικό σας κύκλο για τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής τους ζωής;

30Α. Ποιες επιπλέον πληροφορίες θα επιθυμούσατε να παρέχουν οι πάροχοι των FinTech υπηρεσιών στις ιστοσελίδες τους;

31Α. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα;

- Ναι

- Όχι

32Α. Πόσο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις που σχετίζονται με την πρόθεσή σας να χρησιμοποιήσετε μια ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα; (Από 1 έως 5 με 1=Διαφωνώ απολύτως, 5=Συμφωνώ απολύτως)

- Αμφισβητώ τη νομιμότητα των συναλλαγών με κρυπτονομίσματα
- Δεν καταλαβαίνω πως μπορώ να επενδύσω σε κρυπτονομίσματα
- Δεν γνωρίζω πως μπορώ να επενδύσω σε κρυπτονομίσματα
- Θεωρώ ότι υπάρχει μεγάλο ρίσκο στις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα λόγω της ευμεταβλητότητας στην αξία τους
- Δεν έχω την οικονομική δυνατότητα να επενδύσω σε κρυπτονομίσματα
- Θεωρώ τα κρυπτονομίσματα ως μόδα και προτιμώ να επενδύω σε παραδοσιακά χρηματοοικονομικά προϊόντα

Υποκατηγορία Β

19Β. Για ποιους λόγους προτιμάτε να χρησιμοποιήσετε ένα ‘παραδοσιακό’ χρηματοοικονομικό ίδρυμα όπως π.χ. μια τράπεζα για τη διαχείριση της χρηματοοικονομικής σας ζωής αντί για μια FinTech επιχείρηση; (Από 1 έως 5 με 1=διαφωνώ απολύτως, 5=συμφωνώ απολύτως)

- Έχει καλές χρεώσεις ή χαμηλά κόστη χρήσης
- Παρέχει καλό έλεγχο των χρηματοοικονομικών μου δεδομένων
- Με διευκολύνει κατά τη διαδικασία ανοίγματος λογαριασμού
- Παρέχει καινοτόμα προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μου δίνει πρόσβαση σε μεγάλη ποικιλία και εύρος χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών
- Παρέχει καλή εμπειρία χρήσης
- Παρέχει καλή ποιότητα υπηρεσίας
- Την εμπιστεύομαι περισσότερο
- Βελτιώνει το εύρος και την ποιότητα των προϊόντων/ υπηρεσιών της με ταχύ ρυθμό
- Μειώνει το άγχος μου κατά τη λήψη αποφάσεων για τη χρηματοοικονομική μου ζωή
- Είμαι πιο εξοικειωμένος με το συγκεκριμένο τύπο επιχειρήσεων
- Ανταποκρίνεται καλά στις χρηματοοικονομικές μου ανάγκες

20B. Παρακαλώ αναφέρετε το βαθμό με τον οποίο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις σχετικά με τους λόγους που σας οδήγησαν στο να μην επιθυμείτε να χρησιμοποιείτε FinTech υπηρεσίες. (Από 1 έως 5 με 1=διαφωνώ απολύτως, 5=συμφωνώ απολύτως)

- Δεν γνωρίζω την ύπαρξη των FinTech υπηρεσιών
- Δεν αντιλαμβάνομαι πλεονεκτήματα στη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής μου ζωής από τη χρήση FinTech υπηρεσιών σε σχέση με τις επιχειρήσεις που ήδη συνεργάζομαι (π.χ. τράπεζα, επενδυτικός σύμβουλος, ασφαλιστική εταιρεία κ.ο.κ.)
- Προτιμώ να συνεργάζομαι με ‘παραδοσιακές’ επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον χρηματο-οικονομικό κλάδο
- Δεν αισθάνομαι την ανάγκη να χρησιμοποιήσω μια FinTech υπηρεσία
- Δεν έχω τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες για να χρησιμοποιήσω μια FinTech υπηρεσία
- Είναι δύσκολο να μάθω να χρησιμοποιώ FinTech υπηρεσίες
- Ο κοινωνικός/ επαγγελματικός μου κύκλος δεν χρησιμοποιεί FinTech υπηρεσίες
- Δεν εμπιστεύομαι τις FinTech επιχειρήσεις για τη διεκπεραίωση χρηματο-οικονομικών συναλλαγών
- Αισθάνομαι ανησυχία για την ασφάλεια των συναλλαγών μου στην περίπτωση που χρησιμοποιούσα FinTech υπηρεσίες
- Δεν είναι διαφανής ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν οι FinTech επιχειρήσεις
- Αισθάνομαι ότι δεν μπορώ εύκολα να μιλήσω σε κάποιον υπάλληλο σε περίπτωση που αντιμετωπίζω κάποιο πρόβλημα
- Δεν υπάρχει επαρκώς ανεπτυγμένο δίκτυο υπηρεσιών FinTech στην Ελλάδα
- Το υφιστάμενο ρυθμιστικό/ κανονιστικό πλαίσιο μου δημιουργεί ανησυχία για τη χρήση FinTech υπηρεσιών
- Αισθάνομαι ανησυχία για τη χρήση των προσωπικών μου δεδομένων στην περίπτωση που χρησιμοποιούσα FinTech υπηρεσίες
- Δεν θεωρώ αξιόπιστες τις FinTech επιχειρήσεις
- Δεν μπορώ να βρω εύκολα την κατάλληλη FinTech υπηρεσία για τις χρηματο-οικονομικές μου ανάγκες
- Η χρήση των υπηρεσιών FinTech είναι περίπλοκη (π.χ. απαιτούνται πολλά στάδια αυθεντικοποίησης)
- Δεν υποστηρίζονται οι εφαρμογές FinTech που με ενδιαφέρουν από το λογισμικό/ λειτουργικό σύστημα του κινητού μου

21B. Παρακαλώ δώστε την απάντηση που σας εκφράζει περισσότερο. (Ποτέ, Σπάνια, Μερικές Φορές, Τις περισσότερες φορές, Συνέχεια)

- Χρησιμοποιείτε βιομετρικές μεθόδους (π.χ. Face Identification, αναγνώριση δακτυλικού αποτυπώματος) για να επιταχύνετε την πρόσβαση στο λογαριασμό σας σε μια web/ mobile banking εφαρμογή;
- Πριν χρησιμοποιήσετε για πρώτη φορά μια web/ mobile banking εφαρμογή διαβάσετε τους όρους χρήσης της (terms and conditions);
- Πριν χρησιμοποιήσετε για πρώτη φορά μια web/ mobile banking εφαρμογή διαβάσετε την πολιτική διασφάλισης της ιδιωτικότητας/ ασφάλειας των δεδομένων που εφαρμόζει (privacy/ security policy);

22B. Παρακαλώ αναφέρετε τις αντιλήψεις σας σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης και την πρόθεση χρήσης ψηφιακών χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών στα παρακάτω. (Σίγουρα όχι, Μάλλον όχι, Δεν είμαι σίγουρος/-η, Μάλλον ναι, Σίγουρα ναι)

- Είστε ικανοποιημένοι/ ικανοποιημένες από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε από το βασικό πάροχο χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζεστε;
- Είστε ικανοποιημένοι/ ικανοποιημένες από τις πληροφορίες που παρέχονται στις ιστοσελίδες των παρόχων των FinTech υπηρεσιών;
- Θα συστήνατε τη χρήση υπηρεσιών FinTech στον κοινωνικό σας κύκλο για τη διαχείριση της χρηματο-οικονομικής τους ζωής;
- Πιστεύετε ότι στο μέλλον θα χρησιμοποιήσετε FinTech υπηρεσίες;

23B. Θα προτιμούσατε να βλέπετε συγκεντρωμένες όλες τις χρηματο-οικονομικές εφαρμογές που χρησιμοποιείτε σε έναν μόνο πάροχο;

- Ναι
- Όχι
- Δεν έχω προτίμηση

24B. Είστε διατεθειμένοι να δώσετε στους παρόχους χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζεστε πρόσβαση σε προσωπικά σας δεδομένα με αντάλλαγμα την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών;

- Ναι
- Όχι
- Δεν έχω προτίμηση

25B. Ποιες επιπλέον πληροφορίες θα επιθυμούσατε να παρέχουν οι πάροχοι των FinTech υπηρεσιών στις ιστοσελίδες τους οι οποίες, δυνητικά, θα επηρέαζαν θετικά την πρόθεσή σας να συνεργαστείτε με κάποιον πάροχο FinTech υπηρεσιών;

26B. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα;

- Ναι
- Όχι

27B. Πόσο συμφωνείτε με τις παρακάτω αντιλήψεις που σχετίζονται με την πρόθεσή σας να χρησιμοποιήσετε μια ψηφιακή εφαρμογή που υποστηρίζει πληρωμές ή επενδύσεις με κρυπτονομίσματα; (Από 1 έως 5 με 1=Διαφωνώ απολύτως, 5=Συμφωνώ απολύτως)

- Αμφισβητώ τη νομιμότητα των συναλλαγών με κρυπτονομίσματα
- Δεν καταλαβαίνω πως μπορώ να επενδύσω σε κρυπτονομίσματα
- Δεν γνωρίζω πως μπορώ να επενδύσω σε κρυπτονομίσματα
- Θεωρώ ότι υπάρχει μεγάλο ρίσκο στις επενδύσεις σε κρυπτονομίσματα λόγω της ευμεταβλητότητας στην αξία τους
- Δεν έχω την οικονομική δυνατότητα να επενδύσω σε κρυπτονομίσματα
- Θεωρώ τα κρυπτονομίσματα ως μόδα και προτιμώ να επενδύω σε παραδοσιακά χρηματοοικονομικά προϊόντα

28B. Πόσο πιθανό θεωρείτε να χρησιμοποιήσετε στο μέλλον τις παρακάτω χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω μιας FinTech επιχείρησης; (Από 1 έως 5 με 1=Καθόλου Πιθανό, 5=Εξαιρετικά Πιθανό)

- Υπηρεσίες τραπεζικής (banking)
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς χρημάτων
- Υπηρεσίες δανειοδότησης
- Υπηρεσίες διαχείρισης ή/ και παροχής συμβουλών επένδυσης περιουσιακών στοιχείων (Wealth and Asset Management)
- Υπηρεσίες προσωποποιημένης διαχείρισης οικονομικών στοιχείων (Personal Finance Management)
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες (InsurTech)
- Υπηρεσίες έκδοσης και παροχής κρυπτονομισμάτων