



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**«ΔΙΚΑΙΟ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ» MASTER IN LAW &
ECONOMICS**



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

**«ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ
ΚΛΑΔΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ
ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ».**

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: ΟΛΓΑ ΣΟΦΙΑ ΒΑΡΑΜΕΝΤΕ Α.Μ. Μ.Δ.Ο. 2003

Επιβλέπων Καθηγητής: κ. Γεωργακέλλος Δημήτριος

Πειραιάς, Φεβρουάριος 2022

Παράρτημα Β: Βεβαίωση Εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ»

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή (δευτέρα) σελίδα στο σώμα της διπλωματικής εργασίας)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, «Δίκαιο και Οικονομία» με τίτλο «**ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**» έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή/ τριας

Όνοματεπώνυμο

ΟΛΓΑ ΣΟΦΙΑ ΒΑΡΑΜΕΝΤΕ

Ημερομηνία

18/02/2022

Ευχαριστίες

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Δημήτριο Γεωργακέλλο. Έναν εξαιρετο επιστήμονα που με υποστήριξε και με συνέδραμε καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Δίκαιο και Οικονομία» για τις γνώσεις που μου προσέφεραν, αλλά και τις δυνατότητες που μου παρείχαν να εξελιχθώ ακαδημαϊκά.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου που ήταν πάντα στήριγμα και αρωγός μου καθ' όλη τη διάρκεια της ακαδημαϊκής μου πορείας. Πιο συγκεκριμένα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον πατέρα μου Δημήτρη ,την μητέρα μου Ολυμπία αλλά και την αδερφή μου Ναταλία που με υποστήριξαν σε όλες μου τις επιλογές.

Πίνακας Περιεχομένων

Πρόλογος	6
Εισαγωγή	7
Κεφάλαιο 1- Καινοτομία	8
1.1 Ορισμός της καινοτομίας	8
1.2 Είδη καινοτομίας	9
1.3 Τρόποι μέτρησης της καινοτομίας.....	13
1.4 Αναγκαιότητα καινοτομίας	15
1.6 Οφέλη καινοτομίας.....	17
1.7 Εμπόδια καινοτομίας	20
1.8 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχία και διαχείριση της καινοτομίας	22
1.9 Τέσσερις πτυχές καινοτομίας και τα στάδια ανάπτυξης της	25
1.10 Εργαλεία χρηματοδότησης της καινοτομίας	29
1.11 Καινοτομία και Επιχειρήσεις.....	31
1.12 Τεχνολογικές καινοτομίες- παράδειγμα e-banking (ηλεκτρονική τραπεζική)	35
Κεφάλαιο 2- Χρηματοπιστωτικό Σύστημα	49
2.1 Ορισμός Χρηματοπιστωτικού συστήματος.....	49
2.2 Λειτουργίες Χρηματοπιστωτικού Συστήματος.....	56
2.3 Κίνδυνοι στις χρηματοπιστωτικές αγορές	60
2.4 Έλεγχος των επιχειρήσεων, παρακολούθηση της διοίκησης και αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας	63
2.5 Το επίπεδο ανάπτυξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος και η οικονομική μεγέθυνση	64
ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟΤΥΠΩΣΕΙΣ	65
2.6 Το Τραπεζικό Σύστημα	65
2.7 Ηλεκτρονική Τραπεζική.....	67
2.8 Ψηφιακή Τραπεζική.....	68
2.9 Ιστορική Αναδρομή.....	69
2.10 Ιστορική αναδρομή των Ελληνικών τραπεζών.....	73
2.11 Ο Ρόλος των Τραπεζών Σήμερα.....	77
Κεφάλαιο 3- Παραδείγματα Εφαρμογής Καινοτόμων Πρακτικών.....	81
3.1. Τράπεζα Πειραιώς	81
3.1.1. Winbank Web Banking	82
3.1.2. Winbank mobile app	86
3.1.3. Winbank phone banking.....	88
3.1.4. Μηχανήματα Easyray	89

3.1.5. E-branch.....	90
3.2. Alpha Bank.....	92
3.2.1. myAlpha Web	92
3.2.2. myAlpha Mobile.....	93
3.2.3. myAlpha Phone	94
3.2.4. Bleep κάρτα και Bleep application	94
3.2.5. myAlpha Wallet & myAlpha Wallet app	95
3.2.6. Alpha Quick Transfer	96
3.2.7. Alpha Bonus και Alpha Bonus App.....	96
3.3.1. e-Banking	97
3.3.2. EuroPhone Banking	98
3.3.3. Eurobank Mobile App.....	98
3.3.4. v -Banking	99
3.3.5. PaF payments.....	99
3.3.6. Επιστροφή	100
3.3.7. Live Pay App.....	100
3.3.8 Smart POS	101
3.4. Εθνική Τράπεζα.....	101
3.4.1. i-bank Internet banking	102
3.4.2. i-bank Mobile Banking.....	104
3.4.3. i-bank Phone Banking.....	104
3.4.4. i-bank stores	105
3.4.5. i-bank pass	105
3.4.6. i-bank Pay spot.....	106
3.4.7. i-bank Pay & i-bank Pay 4 Business.....	106
3.4.8. i-bank payband	107
3.4.9. Δείξ' τους	108
Συγκριτική ανάλυση των συστημικών τραπεζών στην Ελλάδα	108
Κεφάλαιο 4- Συμπεράσματα	111
Βιβλιογραφία.....	112

Πρόλογος

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη και παρουσίαση των καινοτόμων πρακτικών που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των τραπεζών. Ειδικότερα, γίνεται μια εκτενής αναφορά στις δύο έννοιες- τράπεζα και καινοτομία- αλλά και πώς αυτές συνυπάρχουν και πλέον ανοίγουν τον δρόμο για μια ανάπτυξη βασισμένη στην ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας. Για την συγγραφή της παρούσας διπλωματικής σημαντικό ρόλο επιτέλεσε η συλλογή πληροφοριών από συγγράμματα είτε στον ηλεκτρονικό είτε στον έντυπο τύπο. Πηγή πληροφοριών επίσης αποτέλεσαν και επίσημες σελίδες τραπεζών από τις οποίες αντλήθηκαν στοιχεία που αφορούν τα προϊόντα που επιδέχονται τον χαρακτηρισμό του καινοτόμου.

Ο όρος καινοτομία, από μόνος του, περιλαμβάνει και τον όρο «εφεύρεση». Η ειδοποιός διαφορά εστιάζεται στο γεγονός ότι, ως εφεύρεση θεωρείται οποιαδήποτε τεχνολογική ή επιστημονική δραστηριότητα. Αντιθέτως η καινοτομία, της οποίας ο ορισμός και η ανάλυση θα πραγματοποιηθούν σε δεύτερο χρόνο στην εργασία, είναι μια έννοια στενά συνδεδεμένη με την λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων.

Εισαγωγή

Ο τραπεζικός κλάδος, αποτελεί αδιαμφισβήτητα έναν εκ των μεγαλύτερων της οικονομίας, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Ταυτόχρονα όμως επηρεάζεται από συνεχείς εξελίξεις και προόδους σε διάφορους τομείς, όπως αυτός της τεχνολογίας. Η τεχνολογία έχει δώσει τη δυνατότητα στις τράπεζες όχι μόνο να εισάγουν αλλά και να διαθέτουν στους πελάτες τους καινοτόμα προϊόντα, καλύπτοντας έτσι τόσο τις πελατειακές όσο και τις επιχειρησιακές ανάγκες. Η εξέλιξη της τεχνολογίας, των υπολογιστικών συστημάτων και πληροφορικής έχει ως αποτέλεσμα την αντικατάσταση όχι μόνο των παλαιών χρηματοπιστωτικών προϊόντων αλλά και των μεθόδων πληρωμών. Από τα προαναφερθέντα, κρίνεται απαραίτητο να σημειωθεί ότι η εισαγωγή χρηματοοικονομικών καινοτομιών δημιουργούν τις κατάλληλες συνθήκες που ευνοούν την χρηματοοικονομική ανάπτυξη.

Κεφάλαιο 1- Καινοτομία

1.1 Ορισμός της καινοτομίας

Πολλοί επιστήμονες, έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα, ενασχολούμενοι με αντικείμενο μελέτης την καινοτομία, ότι «Καινοτομία θεωρείται η υλοποίηση μια νέας και πρωτοποριακής ιδέας ή η εφαρμογή μιας εφεύρεσης έχοντας ως στόχο το βέλτιστο αποτέλεσμα». Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ¹ ως καινοτομία θεωρείται η μετατροπή μιας ιδέας σε εμπορεύσιμο προϊόν. Στον επιχειρηματικό τομέα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το τμήμα της Έρευνας και Ανάπτυξης. Ένας από τους δείκτες μέτρησης της καινοτομίας, γνωστός στην ΕΕ, είναι ο δείκτης «Innovation Scorecard».

Ο συγκεκριμένος δείκτης δεν αποκλείει την ύπαρξη και άλλων δεικτών, που μεταξύ τους διαχωρίζονται με κριτήριο την μάθηση και την ανάπτυξη. Επίσης, ένα ακόμα διακριτό σημείο της καινοτομίας είναι ο χαρακτήρας ανανέωσης και όχι απλής αναβάθμισης που προσφέρει στα ήδη υπάρχοντα προϊόντα και υπηρεσίες.

Η καινοτομία διακρίνεται στα τρία ακόλουθα επίπεδα- τα οποία είναι αντιδραστικά και διακριτά :

1^ο - Η καινοτομία ως γεγονός: Αποτελεί το σημείο μηδέν των επιχειρήσεων. Μέσω του brainstorming και της διοργάνωσης

¹ ΟΟΣΑ: Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας & Ανάπτυξης: Διεθνής οργανισμός ο οποίος έχει δημιουργηθεί σε αναπτυγμένες χώρες που υποστηρίζουν τις αρχές της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και ελεύθερης αγοράς

διαγωνισμών, καταφέρνουν να παράγουν νέες ιδέες και ταυτόχρονα να μαθαίνουν τις δυνατότητές τους.

2^ο - Καινοτομία ως Δυνατότητα: Στο συγκεκριμένο επίπεδο οι επιχειρήσεις εξειδικεύονται. Πιο συγκεκριμένα, η οργάνωση της, θέτει σε εφαρμογή όλα τα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να αναγνωρίσει εκ των προτέρων ορισμένα προβλήματα, να βρει λύσεις σε αυτά και φυσικά να καταστρώσει το πλάνο δράσης της προκειμένου να βρουν εφαρμογή οι λύσεις αυτές.

3^ο - Η καινοτομία ως σύστημα: Είναι το τελικό επίπεδο στο οποίο δημιουργείται το περιβάλλον που βρίσκουν εφαρμογή οι καινοτόμες πρακτικές.

1.2 Είδη καινοτομίας

Η διάκριση της καινοτομίας γίνεται με κριτήριο το αντικείμενο, το χρόνο ολοκλήρωσης και τον οργανωσιακό και κοινωνικό τους αντίκτυπο. Έτσι λοιπόν προκύπτει η οριακή, η ριζοσπαστική, η στρατηγική, η πολύτιμη και η τεχνολογική καινοτομία.

Η οριακή καινοτομία είναι μια συνεχής διαδικασία, η οποία χρησιμοποιείται για βελτιώσεις προϊόντων και υπηρεσιών, ή βελτιώσεις για σχεδιασμούς και λειτουργίες ελέγχου και στρατηγικών. Οι βελτιώσεις αυτές βασίζονται κυρίως στις απαιτήσεις των πελατών. Χρησιμοποιούν την αναδιοργάνωση, τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) και το Just-in-Time (JIT). Γενικά, μικρές αλλαγές μπορούν να κάνουν μεγάλα αποτελέσματα.

Η ριζοσπαστική καινοτομία είναι μια διαδικασία που ελλοχεύει κινδύνους. Κύριο στοιχείο της είναι η δημιουργία ενός σημαντικού σημείου στο Κύκλο Ζωής Προϊόντος (Product Life Cycle), το οποίο δημιουργεί νέες συνθήκες και όρους στην αγορά. Δίνονται στους πελάτες ευνοϊκοί όροι που δημιουργούν πρόσθετη αξία στην επιχείρηση. Η ριζοσπαστική καινοτομία εμφανίζεται συνήθως σε φιλελεύθερες και αγγλοσαξονικές χώρες. Υπάρχει υψηλό επίπεδο γνώσης, αλλά και τεράστιος κίνδυνος αν θα πετύχουν. Ξοδεύουν μεγάλα χρηματικά ποσά αλλά δεν τους ενδιαφέρει αν τα χάσουν γιατί εάν πετύχουν θα είναι τεράστια αλλαγή.

Η στρατηγική καινοτομία δημιουργεί νέες σημαντικές αλλαγές στις στρατηγικές, όπου αλλάζουν τους κανόνες ανταγωνισμού και δημιουργούν δυναμική στον κλάδο. Στην περίπτωση αυτή δημιουργούν ένα προϊόν που ανακαλύπτεται στην αγορά και έτσι δημιουργούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις επιχειρήσεις.

Η πολύτιμη καινοτομία είναι αυτή που δεν ασχολείται με τον ανταγωνισμό, αλλά με τις ανάγκες των πελατών και βρίσκει λύσεις στα προβλήματα τους. Τα αποτελέσματα σε αυτή την περίπτωση είναι θεαματικά.

Η τεχνολογική καινοτομία (μεταφορά τεχνολογίας) πολλές φορές χρηματοδοτείται από τις κυβερνήσεις με στόχο την έρευνα και την ανάπτυξη για δημόσιες και ιδιωτικές ανάγκες. Κάποια παραδείγματα είναι η ανάπτυξη μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας για ορισμένες κυβερνητικές εφαρμογές με τη

χρηματοδότηση της κυβέρνησης και η μεταφορά της μετά από καιρό σε συγκεκριμένες κοινότητες χρηστών.

Επίσης, η ανάπτυξη μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας για μια επιχείρηση με ιδιωτική χρηματοδότηση και η μεταφορά της σε συγκεκριμένα κράτη όπου αναπτύσσεται ή επεκτείνεται η επιχείρηση. Οι μηχανισμοί για την μεταφορά τεχνολογίας είναι:

1. Η εμπορική μεταφορά που σημαίνει τη μεταφορά γνώσης ή τεχνολογίας από την κυβέρνηση σε εμπορικούς οργανισμούς.
2. Οι πόροι εξαγωγής όπου, όταν το κυβερνητικό προσωπικό αναπτύσσει την τεχνολογία παρέχει εμπειρογνωμοσύνη σε εξωτερικούς οργανισμούς μέσω εθελοντικών υπηρεσιών.
3. Οι πόροι εισαγωγής όπου, το κυβερνητικό εργαστήριο ή η αντιπροσωπεία συμμετέχει σε μια προσπάθεια που φέρνει την εξωτερική τεχνολογία στην αντιπροσωπεία για να ενισχύσει τις προσπάθειες της αντιπροσωπείας.
4. Η διπλή χρήση, δηλαδή η ανάπτυξη τεχνολογιών ή προϊόντων που έχουν εμπορικές και κυβερνητικές εφαρμογές. Ο στόχος της διπλής χρήσης είναι η ένωση της κυβέρνησης και της εμπορικής τεχνολογίας και κατασκευής.
5. Η επιστημονική διάχυση. Σε αυτήν υπάρχουν οι γνώριμες μέθοδοι δημοσίευσης των επίσημων εγγράφων και των εγγράφων διασκέψεων που κυκλοφορούν μεταξύ των συναδέλφων. Η διάχυση γίνεται προς την κυβέρνηση, τη βιομηχανία και τα πανεπιστήμια.

6. Η μεταφορά τεχνολογίας μπορεί να περιγραφεί ως έλξη αγοράς ή ως ώθηση τεχνολογίας. Έλξη αγοράς έχουμε όταν παρουσιάζεται η ανάγκη μία επιχείρηση να αναζητήσει κάποια νέα τεχνολογία μέσω των ερευνητικών εργαστηρίων Έρευνας και Ανάπτυξης .

Η τεχνολογική καινοτομία προωθεί την επιχειρηματικότητα στις αναπτυσσόμενες χώρες. Τέλος, είναι ένας κρίσιμος παράγοντας για την κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας.

1.3 Τρόποι μέτρησης της καινοτομίας

Η αξιολόγηση μιας καινοτομίας ως προς την επιτυχία της ή μη, εξαρτάται από το είδος καινοτομίας και από τον τρόπο μέτρησης της. Οι μέθοδοι μέτρησης της καινοτομίας είναι ποικίλες, καθώς κάθε καινοτομία έχει τα δικά της χαρακτηριστικά, τα οποία είναι, είτε ποσοτικά (οικονομικές προσδοκίες), είτε ποιοτικά. Μπορούν να μετρηθούν οικονομικοί πόροι οι οποίοι δεσμεύονται (κεφάλαιο αρχικής επένδυσης), ανθρώπινοι πόροι, όπως και ο αριθμός των ιδεών που παράγονται και τα αναμενόμενα οφέλη κάθε μιας.

Οι ιδέες αποτελούν σημαντικό πόρο, που θεωρούνται ως το «καύσιμο» της καινοτομίας. Ακόμη σημαντικό πόρο αποτελούν οι δαπάνες για E&A, δηλαδή το ύψος των δαπανών που κάνει μία εταιρεία ετησίως για την απόκτηση εξωτερικών δυνατοτήτων E&A.

Πέρα από τους πόρους της επιχείρησης, μπορούν να μετρηθούν και οι διαδικασίες, όπως οι πόροι που δαπανώνται ανά επιμέρους έργο και κατά μέσο όρο. Κάθε διαδικασία θα πρέπει να είναι αποτελεσματική και αποδοτική. Οι περισσότερες εταιρείες μπορούν εύκολα να μετρήσουν την αποδοτικότητά τους, αλλά δεν πρέπει να μένουν μόνο σε αυτό το αποτέλεσμα. Πρέπει επίσης να μετρούν τις ιδέες οι οποίες περνούν από το ένα στάδιο της διαδικασίας στο επόμενο.

Τέλος, οι εταιρείες, πρέπει να μετρούν: τον αριθμό των νέων προϊόντων ή υπηρεσιών που έχουν διατεθεί στην αγορά, τα αυξανόμενα οφέλη σε έσοδα και κέρδη, την Απόδοση της

Επένδυσης (ΑΤΕ) των καινοτόμων δραστηριοτήτων της. Αυτή είναι και η ουσία, καθώς και τα έμμεσα αποτελέσματα τα οποία δεν παράγουν ρευστό είναι επίσης σημαντικό να εξετάζονται.

Οι βασικοί δείκτες της καινοτομίας με βάση τα οικονομικά μεγέθη είναι η αύξηση εσόδων λόγω νέων προϊόντων ή υπηρεσιών, η ικανοποίηση πελατών από τα νέα προϊόντα, ο αριθμός ιδεών προς αξιολόγηση, τα έξοδα για Έρευνα και Ανάπτυξη ως ποσοστό επί των πωλήσεων, το ποσοστό πωλήσεων νέων προϊόντων/υπηρεσιών σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο, ο αριθμός νέων προϊόντων σε μια χρονική περίοδο, η απόδοση επί της επένδυσης (ROI), ο αριθμός έργων Έρευνας και Ανάπτυξης, ο αριθμός ανθρώπων που εμπλέκονται ενεργά στην καινοτομία και τις δραστηριότητές της, τα κέρδη από τα νέα προϊόντα, τη δυναμική τους, τις αλλαγές στο μερίδιο αγοράς που οφείλονται στην πώληση νέων προϊόντων και στην καθαρή αξία τους. Πολλές φορές όμως δεν απεικονίζονται σε μεγάλο βαθμό η επίδοση των επιχειρήσεων μόνο από τους δίκες αλλά και από τα εργαλεία.

1.4 Αναγκαιότητα καινοτομίας

Ο Art Fry, δημιουργός των Post-it notes, (κίτρινα χαρτάκια για σημειώσεις), υποστηρίζει : «Η καινοτομία απαιτεί να κοιτάζει κάποιος τα πράγματα και να κατανοεί τους ανθρώπους με ένα νέο, δροσερό τρόπο καθώς και να έχει την επιθυμία να αναλάβει κινδύνους και να εργαστεί σκληρά. Μία ιδέα δεν μετατρέπεται σε καινοτομία μέχρις ότου υιοθετηθεί και ενσωματωθεί στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων.»

Οι περισσότεροι άνθρωποι αντιστέκονται στην αλλαγή, επομένως ένα σημείο κλειδί της καινοτομίας είναι να πείσεις τους άλλους ανθρώπους ότι η ιδέα σου είναι καλή. Πώς το πετυχαίνεις αυτό; Μα, ζητώντας και εξασφαλίζοντας τη βοήθεια τους και με τον τρόπο αυτό τους βοηθάς να δούνε τη χρησιμότητα της ιδέας» (Πρίφτη Α.,2016). Η αναγκαιότητα της καινοτομίας σε επιχειρησιακό και εθνικό επίπεδο, έγκειται στους παρακάτω λόγους:

- Απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Επιβίωση της επιχείρησης
- Αύξηση των μεριδίων αγοράς
- Ανθρώπινη φύση
- Επιχειρηματική πολιτική για καινοτομία
- Συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις της αγοράς
- Πρόοδος επιστήμης και τεχνολογίας

Στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον που βασίζεται στη γνώση, αναφέρονται οι εταιρείες ως οργανισμοί που μαθαίνουν και αξιοποιούν συνεχώς γνώση. Η σωστή γνώση και η ικανότητα για μετατροπή αυτής της γνώσης για δημιουργία νέας αξίας θεωρείται ότι οδηγεί σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η εστίαση έγκειται στη διατήρηση, αναπαραγωγή και αξιοποίηση της υπάρχουσας γνώσης.

1.6 Οφέλη καινοτομίας

Η καινοτομία έχει οφέλη τόσο στην επιχείρηση όσο και στους εργαζόμενους. Ως προς τους εργαζόμενους προάγει ενεργά την εκπαίδευση και την εξέλιξη των μελών ,για να μένουν οι ιδέες τους επίκαιρες, προάγει επαγγελματική ασφάλεια στους εργαζόμενους και τους ενθαρρύνει να γίνουν πρωταθλητές ιδεών, ενισχύοντας και υποστηρίζοντας τους. Επίσης δημιουργεί αυτοπεποίθηση, επιμονή και ενέργεια. Ένα από τα σημαντικότερα οφέλη της καινοτομίας γενικά είναι η συνεισφορά της στην οικονομική ανάπτυξη. Μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της παραγωγικότητας, δηλαδή ο ίδιος συντελεστής παράγει μεγαλύτερο αποτέλεσμα.

Όσο αυξάνεται η παραγωγικότητα, αυξάνεται και η ποσότητα των παραγόμενων αγαθών και υπηρεσιών -με άλλα λόγια, η οικονομία αναπτύσσεται. Η καινοτομία και η αύξηση της παραγωγικότητας συνεπάγονται τεράστια οφέλη για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις. Όσο αυξάνεται η παραγωγικότητα, αυξάνονται και οι μισθοί των εργαζομένων, οι οποίοι διαθέτουν πλέον περισσότερα χρήματα και μπορούν επομένως να αγοράσουν περισσότερα αγαθά και υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, οι επιχειρήσεις αυξάνουν τα κέρδη τους και έτσι έχουν τη δυνατότητα να κάνουν επενδύσεις και να προσλάβουν περισσότερους υπαλλήλους.

Για να διατηρήσουν οι επιχειρήσεις το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα δημιουργούν νέα προϊόντα τα οποία μένουν στην αγορά για μεγάλο διάστημα. Επομένως ο ανταγωνισμός εξαρτάται από το πόσο η εταιρεία μπορεί να εφαρμόσει

καινοτομικές δράσεις για να αυξάνουν συνεχώς την ανταγωνιστικότητά της. Οι Porter E. M., Stern S. (2001) δήλωσαν ότι η τεχνολογική αλλαγή δημιουργεί νέες ευκαιρίες για να αναπτυχθούν ευκολότερα καινοτόμες ιδέες, οι νέες ή μετατοπιζόμενες ανάγκες αγοραστών, η ανάπτυξη και διαφοροποίηση των αναγκών των καταναλωτών ανάλογα με την εξελισσόμενη αγορά, οδηγεί τις επιχειρήσεις στην ανάπτυξη νέων καινοτομικών ευκαιριών. Η εμφάνιση ενός νέου τομέα βιομηχανίας προσδίδει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, αφού δίνεται η ευκαιρία για την απόκτηση νέων πελατών, νέων τρόπων μάρκετινγκ, προσέγγισης συγκεκριμένων πελατών και παραγωγής συγκεκριμένων προϊόντων.

Παράλληλα η μετατόπιση προστιθέμενων δαπανών αποτελούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και οι αλλαγές στους κυβερνητικούς κανονισμούς μπορούν να προσαρμοστούν γρήγορα σε τέτοιου είδους αλλαγές και είναι σε θέση να κερδίσουν μεγάλο πλεονέκτημα σε σχέση με αυτές που έχουν δομήσει τις δραστηριότητές τους σύμφωνα με συγκεκριμένα καθεστώτα κυβερνητικών κανονισμών.

Γενικά η βασική συνεισφορά των συστημάτων καινοτομίας έγκειται στο ότι τονίζεται η πολυπλοκότητα των διαδικασιών για την παραγωγή και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και καινοτομιών με διαφορετικά κριτήρια και παράγοντες κάθε φορά σε διαφορετικές επιχειρήσεις. Παράγοντες όπως τα ανθρώπινα δίκτυα, το ευρύτερο θεσμικό πλαίσιο, η άρρητη γνώση, οι άτυπες μορφές επικοινωνίας και το ανθρώπινο δυναμικό. Επιπλέον, το περιβάλλον και η

κουλτούρα της επιχείρησης και η επιχειρηματική γνώση των καινοτομιών επιτρέπει στην επιχείρηση να εντοπίσει την καινοτομία με το κατάλληλο προσωπικό και τους κατάλληλους μηχανισμούς.

Κύριο πλεονέκτημα της καινοτομίας είναι η εξέλιξη και αναζωογόνηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Επίσης, το εξωτερικό περιβάλλον παίζει σημαντικό ρόλο γιατί και το ίδιο χρειάζεται καινοτόμες ιδέες και νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες. Οι τέσσερις όμως αρχές που πρέπει να βασίζονται για να είναι επιτυχής η καινοτομία είναι να είναι συνεχής, συνολική, οργανωμένη αναζήτηση ευκαιριών, να εμπλέκονται όλοι στη διαδικασία και να εργάζονται σταθερά για τη δημιουργία του κατάλληλου κλίματος.

Τέλος, η γνώση και η καινοτομία αποτελούν σημαντικούς παράγοντες στην διαμόρφωση της ανταγωνιστικότητας και της οικονομικής ανάπτυξης. Η καινοτομία είναι προϊόν μιας αρκετά πολύπλοκης διαδικασίας, η οποία περιλαμβάνει τη διάχυση και αξιοποίηση νέας γνώσης στη δημιουργία νέων προϊόντων (Porter E. M., Stern S. (2001)).

1.7 Εμπόδια καινοτομίας

Υπάρχουν διάφορα εμπόδια που δεν εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις την καινοτομία. Αρχικά φοβούνται το άγνωστο, δεν ρισκάρουν όσο θα έπρεπε, πολλοί αναζητούν την καινοτομία στις πληροφορίες, καλό θα ήταν η γνώση και οι πληροφορίες να διαμοιράζονται σε πολλούς. Επίσης η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ στελεχών και διευθυντή αποτελεί εμπόδιο όπως και το μη κατάλληλο περιβάλλον για την αξιολόγηση των ιδεών στην εφαρμογή τους. Οι εργαζόμενοι δεν εμπιστεύονται την εταιρεία ότι ενδιαφέρεται για τις ιδέες τους.

Πολλές δημιουργικές και πιθανές ιδέες καινοτομίας αποκλείονται και δεν έχουν καμία πιθανότητα εφαρμογής. Η εφαρμογή παραδοσιακών πρακτικών διαχείρισης με τη διατήρηση τεχνολογιών οδηγεί πάντα σε αποτυχία. Επιπλέον, στις χώρες που δεν είναι ανεπτυγμένες υπάρχει έλλειψη τεχνολογικής βάσης, το διαθέσιμο εισόδημα και οι διαθέσιμοι προϋπολογισμοί της E&A είναι χαμηλό.

Τα εμπόδια στην καινοτομία, τα διακρίνουν σε «εσωτερικά» στην επιχείρηση και «εξωτερικά» από την επιχείρηση. Στα εσωτερικά περιλαμβάνονται ο συντηρητισμός, η έλλειψη διορατικότητας και κινήτρων, οι ιεραρχικές δομές επικοινωνίας, οι άκαμπτες οργανωτικές δομές. Τα εξωτερικά εμπόδια περιλαμβάνουν την έλλειψη υποδομής, την έλλειψη κατάλληλης νομοθεσίας, τα μη κατάλληλα εκπαιδευτικά συστήματα και συστήματα κατάρτισης και τη γενική αδιαφορία από την πλευρά της κοινωνίας.

Παράλληλα, βασικά εμπόδια είναι ο υψηλός ανταγωνισμός, η έλλειψη χρηματοδότησης και το υψηλό κόστος πρόσβασης σε νέες αγορές. Η διαδικασία ανάπτυξης μιας καινοτομίας χαρακτηρίζεται από έντονη αβεβαιότητα, καθώς υπάρχει αβεβαιότητα και ως προς την αποδοχή από την αγορά. Για αυτό το λόγο, τα τελευταία χρόνια, έχει αναπτυχθεί η επιδότηση της έρευνας και ανάπτυξης με στόχο την ανάπτυξη του βαθμού καινοτομίας.

Τέλος, εκτός από αυτά τα εμπόδια υπάρχουν και τα εμπόδια που προκύπτουν από την κακή διαχείριση μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε πέντε πεδία:

- κορυφαία διαχείριση
- οργανωτικά,
- οικονομικά,
- προσαρμογή
- θέματα εφαρμογής.

1.8 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχία και διαχείριση της καινοτομίας

Η ύπαρξη πλεονεκτημάτων του νέου προϊόντος σε σχέση με αυτά τα προϊόντα που προσπαθεί να αντικαταστήσει η επιχείρηση, η μη σύγκρουση της καινοτομίας με τις τρέχουσες αξίες του καταναλωτικού κοινού, η δυνατότητα δοκιμής του προϊόντος από τον καταναλωτή και η ευκολία χρήσης στις δυνατότητες των καταναλωτών στους οποίους απευθύνεται.

Οι τομείς που επηρεάζονται από μια κερδοφόρα καινοτομία περιλαμβάνει τέσσερα κλειδιά: δημιουργικότητα, στρατηγική, εφαρμογή και κερδοφορία. Οι εταιρείες με υψηλό δυναμικό καινοτομίας έχουν υψηλές βαθμολογίες σε:

- Στρατηγική και σχεδιασμό
- Μάρκετινγκ
- Τεχνολογική διαδικασία
- Διαχείριση ποιότητας
- Logistics
- Ανθρώπινοι πόροι

Για να διαχειριστούν σωστά την καινοτομία οι επιχειρήσεις πρέπει να χρησιμοποιήσουν κάποια εργαλεία και τεχνικές που θα πετύχουν την σωστή καινοτομία. Το JTBD “Εργασίες που πρέπει να γίνουν” είναι επαναστατική ιδέα που βοηθά να προχωρήσουμε πέρα από τον κανόνα της βελτίωσης

μόνο των τρεχουσών λύσεων (Silverstein et al., 2009). Η διαδικασία JTBD αποτελείται από τα κάτωθι 6 βήματα:

- Προσδιορισμός μιας αγοράς εστίασης
- Προσδιορισμός εργασιών και κατηγοριοποίηση
- Δημιουργία δηλώσεων εργασίας
- Προτεραιότητα στις ευκαιρίες

Οι εταιρείες πρέπει να αναλύσουν τη δουλειά του ενδιαφέροντος και να εξακριβώσουν από τους πελάτες ποιες μετρήσεις χρησιμοποιούν καλά και εκτελείται η εργασία. Το "Nine Window" είναι ένα απλό πλέγμα που αποτελείται από εννέα κουτιά ή παράθυρα. Η συμπλήρωση των κουτιών παρέχει 8 προοπτικές για το πρόβλημα που έχει εντοπιστεί στο παρελθόν και βοηθά να αποφασίσει πώς και σε ποιο επίπεδο εφαρμόζεται η καινοτομία.

Συμπληρώνεται το πλέγμα εννέα παραθύρων, επανεκτιμάται η ευκαιρία καινοτομίας για να προσδιοριστεί εάν εστίασε σε προσπάθειες σε επίπεδο συστήματος, υποσυστήματος και σε ποια χρονικά διαστήματα.

Μια άλλη τεχνική είναι το Scamper που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να πυροδοτηθεί η δημιουργικότητα και να ξεπεραστεί μια πρόκληση. Αποτελείται από λίστα ελέγχου με ερωτήσεις που προκαλούν ιδέες. Τα πρωτότυπα δέντρα χρησιμοποιούνται συνήθως σε αυτό το στάδιο. Η έννοια δέντρο ξεκινά με μια ιδέα και χρησιμοποιεί αυτήν την ιδέα για να προσδιορίσει έννοιες ή σημεία σύνδεσης από τα οποία

μπορούν να είναι εναλλακτικές ιδέες. Χρησιμοποιώντας μια υπάρχουσα ιδέα ως πηγή έμπνευσης για ανεκμετάλλευτες ιδέες.

Η ευρετική διαδικασία επαναπροσδιορισμού είναι ένα ισχυρό εργαλείο. Αρχίζει δημιουργώντας μια οπτική παρουσίαση ενός προβλήματος. Ακολουθείται από μια συστηματική αξιολόγηση για την αναζήτηση της βέλτιστης λύσης για το πρόβλημα. Ενθαρρύνεται η ανάπτυξη οπτικής παρουσίασης. Στη συνέχεια, επιτυγχάνεται έχοντας μια ομάδα να σχεδιάσει μια εικόνα το συνολικό σύστημα, το σύμβολο ή εικονίδια για τα πιο σημαντικά στοιχεία του προβλήματος.

Η εικόνα που προκύπτει αντιπροσωπεύει στοιχεία του συστήματος, τα υποσυστήματα του και αλληλεξάρτηση που εκφράζεται σε συγκεκριμένους στόχους.

Τα διαγράμματα ελέγχου είναι ένα από τα κύρια εργαλεία για το στάδιο διάγνωσης και βελτίωσης του προβλήματος. Υπάρχουν διαγράμματα ελέγχου που έχουν άνω και κάτω όρια προειδοποίησης ή ελέγχου που υποδεικνύουν το κατώφλι στο οποίο λαμβάνεται υπόψη η έξοδος της διαδικασίας.

Ταυτόχρονα, το σχέδιο ελέγχου επιτρέπει την ανάθεση ευθύνης για κάθε δραστηριότητα εντός της διαδικασίας. Αυτό διασφαλίζει ότι η διαδικασία εκτελείται ομαλά και είναι βιώσιμη μακροπρόθεσμα. Διασφαλίζει ότι η καινοτομία θα παραχθεί σύμφωνα με τον προσεκτικό σχεδιασμό ανεξάρτητα από άλλες μεταβλητές που δεν μπορούν να ελεγχθούν.

Συμπερασματικά για να υπάρχει μια σωστή και επιτυχημένη καινοτομία πρέπει να εφαρμόσουν τα εργαλεία και τις τεχνικές που αναφέρθηκαν και να δώσουν βάση στη γνώση, τη συνεργασία, στο καλό κλίμα, στις απαιτήσεις των πελατών και στη διαφορετικότητα.

1.9 Τέσσερις πτυχές καινοτομίας και τα στάδια ανάπτυξης της

"Καινοτομία είναι η ικανότητα να αρπάζεις τις ευκαιρίες, να έχεις δημιουργική εγρήγορση" (Kirzner, 1995)

Οι 4 πτυχές της καινοτομίας είναι:

- η προσανατολισμένη στη βελτίωση καινοτομία,
- η καινοτομία προσανατολισμένη στον στόχο,
- η προσαρμοστική καινοτομία και τέλος
- η προληπτική καινοτομία.

Καινοτομία με σκοπό τη βελτίωση αυτών που κάνουμε, φτιάχνονται σε διαδικασίες και εργαλεία που ήδη υπάρχουν. Δεν αμφισβητούμε το ΤΙ κάνουμε, αλλά το ΠΩΣ. Ένα παράδειγμα είναι η χρήση ψηφιακών εργαλείων για καλύτερη ανταπόκριση πολιτών στις οφειλές τους. Αυτού του είδους τις καινοτομίες τις χρησιμοποιούμε πιο συχνά στη δημόσια διοίκηση. Εδώ βελτιώνουμε αυτό που ήδη κάνουμε, όπως π.χ. το φορολογικό μας σύστημα ώστε να λειτουργεί πιο γρήγορα ή πιο αποδοτικά. Αυτός ο τύπος καινοτομίας δεν έχει μεγάλο

κίνδυνο, καθώς ο κίνδυνος αυτός είναι μετρήσιμος. Στοχεύει στη μεγιστοποίηση της απόδοσης της επένδυσης που έχει ήδη γίνει.

Για την καινοτομία προσανατολισμένη στο στόχο γνωρίζουμε το λόγο που καινοτομούμε, καθώς και τις καινοτόμες ιδέες που μπορεί να προκύψουν για την επίτευξη του τελικού στόχου. Ο στόχος πρέπει να σημαντικός ώστε να μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγή. Ένα παράδειγμα είναι η μείωση κόστους δαπανών. Η προσαρμοστική καινοτομία περιλαμβάνει την εξερεύνηση και δοκιμή νέων προσεγγίσεων με σκοπό την ανταπόκριση και την προσαρμογή στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος. Η χρήση των social media για διάδραση με τους πολίτες αποτελεί ένα παράδειγμα της.

Τέλος, η προληπτική καινοτομία περιλαμβάνει την εξερεύνηση και ενασχόληση με θέματα που διαμορφώνουν μελλοντικές προτεραιότητες και δεσμεύσεις. Παράδειγμα της η έρευνα για τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στην παροχή υπηρεσιών. Δεν υπάρχει ξεκάθαρος στόχος, απλά δοκιμάζουμε νέες ιδέες που μπορεί να φανούν χρήσιμες για το μέλλον. Εξερευνούμε πώς μπορεί να είναι το αύριο, ποιες είναι οι επιπτώσεις και τι μπορεί να σημαίνουν αυτές οι επιπτώσεις για τις τρέχουσες επενδύσεις και δραστηριότητες.

Διάφορες έρευνες έδειξαν ότι πολλές επιχειρήσεις δεν πέτυχαν τη καινοτομία γιατί υπήρχαν προβλήματα στα πρώτα στάδια της διαδικασίας, και κυρίως στην ελλιπή ανάλυση της αγοράς. Σημαντικό στάδιο είναι αυτό της αξιολόγησης όπου μπορεί να γίνει με ερωματολογία και μοντέλα

βαθμολόγησης. Οι νέες ιδέες θα πρέπει να περνάνε από βασικά ερωτήματα και μετά σε κριτήρια όπου οδηγηθούν στην επιτυχία και την κερδοφορία.

Κάθε ιδέα που κατατίθεται στην Ομάδα Καινοτομίας, τόσο στην αρχή όσο και στα επόμενα στάδια, θα αξιολογείται βάσει των παρακάτω κριτηρίων:

- Εκτίμηση του χρόνου μέχρι την εμπορευματοποίηση της καινοτομίας (time to market).
- Δυνατότητα υλοποίησης της ιδέας σε επίπεδο έρευνας και ανάπτυξης (είτε από την επιχείρηση είτε από τη συνεργασία της επιχείρησης με τρίτους).
- Τεχνικό ρίσκο για την υλοποίηση της ιδέας.
- Δυνατότητα εμπορευματοποίησης της ιδέας (είτε από την επιχείρηση είτε από τη συνεργασία της επιχείρησης με τρίτους).
- Δυνατότητα παραγωγής του αποτελέσματος.
- Εκτίμηση της αποδοχής από την αγορά.
- Αναμενόμενα κέρδη για την επιχείρηση.

- Διαθεσιμότητα απαιτούμενων πόρων.

Για να υπάρχει εμπιστοσύνη απέναντι στο προσωπικό, για να σκεφτεί ιδέες, είναι απαραίτητο να γνωρίζουν όλοι τα κριτήρια αξιολόγησης από την αρχή και για κάθε υποβολή ιδέας να ακολουθεί συνοπτική τεκμηριωμένη απάντηση από την Ομάδα Καινοτομίας

Να σημειωθεί πως για τη δημιουργία εμπιστοσύνης είναι αναγκαίο η κάθε υποβολή να μην μένει αναπάντητη. Οι τεκμηριωμένες απαντήσεις, με τον χρόνο, θα δώσουν τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να «μάθουν τον τρόπο σκέψης» της Ομάδας Καινοτομίας και να επεξεργάζονται τις ιδέες που υποβάλλουν προς αυτή την κατεύθυνση.

1.10 Εργαλεία χρηματοδότησης της καινοτομίας

Οι τρεις σημαντικότερες μορφές χρηματοδότησης της καινοτομίας με τη μορφή της συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο της επιχείρησης είναι οι επιχειρηματικοί άγγελοι («άτομα τα οποία επενδύουν χρήματα από την προσωπική τους περιουσία σε μη εισηγμένες επιχειρήσεις χωρίς να υπάρχει κάποια οικογενειακή ή άλλη σύνδεση»), τα επιχειρηματικά κεφάλαια υψηλού κινδύνου, ή venture capitals και οι εταιρικοί επενδυτές.

Το πρώτο εργαλείο είναι τα ίδια κεφάλαια. Η πλειοψηφία των νέων επιχειρήσεων ξεκινούν με πολύ περιορισμένη χρηματοδότηση, και το αρχικό κεφάλαιο είναι από τις προσωπικές αποταμιεύσεις του επιχειρηματία. Σε πολλές περιπτώσεις επιχειρηματίες ξεκινούν τη δραστηριότητά τους στον ελεύθερο τους χρόνο, ενώ ακόμη εργάζονται για άλλες επιχειρήσεις.

Το δεύτερο εργαλείο είναι η οικογένεια και φίλοι. Στη διεθνή βιβλιογραφία ο όρος είναι γνωστός ως «Friends ,Family and Fools». Δεν αποτελεί χρηματοδοτικό εργαλείο με την κλασική έννοια, αλλά για πολλές κοινωνίες, η οικογένεια και οι φίλοι αποτελούν τη σημαντικότερη πηγή χρηματοδότησης στα πρώτα στάδια των επιχειρήσεων. Το πιο βασικό μειονέκτημα αυτού του τύπου της χρηματοδότησης είναι οι προσωπικές σχέσεις, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν τις επαγγελματικές.

Παράλληλα έχουμε τα δάνεια. Είναι κλασική μορφή χρηματοδότησης των επιχειρήσεων. Αξίζει να αναφερθεί ότι η πρόσφατη οικονομική κρίση έχει κάνει τη χρηματοδότηση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων μέσω δανεισμού μια πολύ δύσκολη υπόθεση, ιδιαίτερα όσον αφορά την Ελλάδα.

Τέταρτον έχουμε τις επιδοτήσεις που αποτελούν δωρεάν κεφάλαιο για τις επιχειρήσεις. Μια επιχείρηση θα πρέπει πρωτίστως να βρει την επιδότηση που της ταιριάζει, έχοντας ταυτόχρονα εξασφαλίσει και την ίδια συμμετοχή που απαιτείται, και όχι να προσαρμόζει τα επενδυτικά της σχέδια βάσει των παρεχόμενων επιδοτήσεων. Δυστυχώς, οι επιδοτήσεις ενέχουν χρονοβόρες διαδικασίες και μια μικρή επιχείρηση θα πρέπει να ενσωματώσει στον σχεδιασμό της την πιθανότητα αργοπορίας της εισροής κεφαλαίων από μια επιδότηση.

Τέλος, είναι τα ερευνητικά προγράμματα. Η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα είναι ένα χρήσιμο εργαλείο, καθώς δίνει τη δυνατότητα σε μια μικρή επιχείρηση να εντατικοποιήσει την προσπάθειά της σε επίπεδο έρευνας και ανάπτυξης. Ταυτόχρονα, τα ερευνητικά προγράμματα, είτε αυτά είναι ελληνικά είτε διεθνή, μπορούν να επεκτείνουν το δίκτυο συνεργατών της επιχείρησης. Είναι σημαντικό για μια μικρή επιχείρηση που συμμετέχει σε ένα ερευνητικό πρόγραμμα να γνωρίζει τι μπορεί να αποκομίσει, καθώς και ποια από τα αποτελέσματα του προγράμματος μπορεί να χρησιμοποιήσει μετά το τέλος του.

1.11 Καινοτομία και Επιχειρήσεις

Η καινοτομία είναι η διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη διαδικασία δημιουργίας ιδεών, την ανάπτυξη τεχνολογίας, την κατασκευή και την εμπορία προϊόντος, τις διαδικασίες κατασκευής ή τη δημιουργία νέου εξοπλισμού. Έτσι η καινοτομία είναι ένας συνδυασμός όλων αυτών των διαδικασιών. Για τη δημιουργία καινοτομίας οι εταιρείες πρέπει να δημιουργήσουν ένα εσωτερικό περιβάλλον που να διευκολύνει μια κουλτούρα καινοτομίας που χαρακτηρίζεται από ευελιξία και ταχύτητα αλλαγής για να ανταποκριθούμε σε νέες ευκαιρίες.

Πιο συγκεκριμένα η τεχνολογική καινοτομία είναι ζωτικής σημασίας για μια εταιρεία που αποκτά και διατηρεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και βελτιώνει την απόδοσή της σε ένα δυναμικό περιβάλλον μέσω της καινοτομίας. Επισημαίνεται η ανάγκη για μια ισορροπημένη χρήση πόρων, για μια ικανότητα πειραματισμού, μια ισορροπημένη συνοχή ηγετικών ικανοτήτων, και μια οργανωτική κουλτούρα και δέσμευση υπαλλήλων.

Ως εκ τούτου, η σχέση μεταξύ τεχνολογικής καινοτομίας και σταθερής απόδοσης εξαρτάται από διάφορους παράγοντες. Πρώτον, η ικανότητα των επιχειρήσεων να μεταφέρουν τεχνολογικές επενδύσεις σε καινοτομίες που τείνουν να επηρεάζονται από συγκεκριμένους πόρους.

Δεύτερον, ο τύπος και η καταλληλότητα της καινοτομίας που προκύπτει από την E&A των εταιρικών επενδύσεων για τη συμπλήρωση των δραστηριοτήτων.

Τρίτον, η ένταση του ανταγωνισμού των αγορών που σχετίζεται με το στάδιο της επιχείρησης για την υιοθέτηση τεχνολογίας.

Τέταρτον, επιλέγοντας μια κατάλληλη στρατηγική, ο βασικός σχεδιασμός να είναι μοναδικός, λειτουργικά κομψός μπορεί να βοηθήσει την επιχείρηση να αποκτήσει υπερφυσικά κέρδη από καινοτομίες, υποδηλώνοντας ότι η επιτυχία αυτών των τακτικών είναι πιθανό να ποικίλει μεταξύ των κλάδων και ανάλογα με το είδος της καινοτομίας που πραγματοποιείται.

Στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον που βασίζεται στη γνώση, οι εταιρείες μαθαίνουν και αξιοποιούν συνεχώς γνώση και η σωστή γνώση και η ικανότητα να τη μετατρέπεις για δημιουργία νέας αξίας θεωρείται ότι οδηγεί σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η εστίαση έγκειται στη διατήρηση, αναπαραγωγή και αξιοποίηση της υπάρχουσας γνώσης. Η κουλτούρα μιας επιχείρησης θεωρείται κρίσιμο στοιχείο καθώς ορίζει πώς και τι γνώση εκτιμάται, μοιράζεται και αποθηκεύεται μέσα στον οργανισμό για πιθανό καινοτόμο πλεονέκτημα.

Μελέτες έχουν δείξει ότι η κουλτούρα της γνώσης μιας εταιρείας επηρεάζει την οργανωτική αποτελεσματικότητα και τη συνολική καινοτομία της εταιρείας. Συνδέεται στενά με την κουλτούρα γνώσεων του οργανισμού, είναι η δομή της και

παρέχει υπαγορεύσεις για το πώς και για ποιον είναι η γνώση που μεταφέρεται και επικοινωνείται σε όλη την εταιρεία.

Ο Alavi (2005) διαπίστωσε ότι οι οργανισμοί που διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις εσωτερικές γνώσεις τους, επωφελούνται από μια ομάδα καινοτόμων στοιχείων γνώσης που επιτρέπουν στην εταιρεία να γνωρίζει καινοτόμες ευκαιρίες. Αυτές οι καινοτόμες ευκαιρίες μπορεί να προκύψουν από το τμήμα E&A όσον αφορά νέα προϊόντα και υπηρεσίες, μέσω καινοτόμων ομάδων που ασχολούνται με τη δημιουργία αξίας και καινοτομίας. Μπορούν να κυμαίνονται από απλές ευκαιρίες μείωσης κόστους έως τη βελτίωση της εσωτερικής ευελιξίας μιας εταιρείας και της συνολική καινοτομία. Έτσι, οι δυνατότητες αυτές μπορούν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να αυξήσουν την ισχύ της εταιρείας.

Πολλές εταιρείες που δεν μπορούν να κατανοήσουν τις αλλαγές μπορεί να υποστούν μεγάλες απώλειες και αρνητικές συνέπειες. Πολλά ήταν τα παραδείγματα όπου οι εταιρείες επικεντρώθηκαν υπερβολικά αξιοποιώντας το τρέχον επιχειρηματικό τους μοντέλο αντί να επικεντρωθούν στις αλλαγές που συμβαίνουν στα οικοσυστήματά τους.

Οι ισχυρές διαδικασίες επιτρέπουν στις εταιρείες να γνωρίζουν συνεχώς τις αλλαγές που συμβαίνουν στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Αυξάνουν τη συνολική εγρήγορση για πιθανές απειλές και επιτρέπουν στις εταιρείες να επαναξιολογούν συνεχώς την ανταγωνιστική κατάσταση του επιχειρηματικού τους μοντέλου. Η διαδικασία

αξιολόγησης είναι αυτή που βοηθά τον εντοπισμό καινοτόμων ευκαιριών και για την καθοδήγηση της στρατηγικής θέσης της εταιρείας.

Η αυξανόμενη επιπλοκή των σύγχρονων οικονομιών προκαλεί την αναγκαιότητα υψηλότερου ποσοστού οικονομικής αλληλεπίδρασης. Οι σημερινές οικονομίες που βασίζονται στη γνώση εξαρτώνται από μια δυναμική τεχνολογική πρόοδο. Η γενιά της καινοτομίας δεν εξαρτάται πλέον από μεμονωμένες προσωπικότητες, αλλά περιλαμβάνει τη συνεργασία πολλών διαφορετικών παραγόντων. Αυτό απαιτεί γνωστικές ικανότητες που αυξάνουν τη διάχυση και συνεπώς την κατανόηση της καινοτομίας που οδηγεί στην επιχειρηματικότητα. (SCHUMPETER, J.A. 1912)

Εν κατακλείδι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να ακολουθήσουν μια διαδικασία με βάση τη γνώση για να δημιουργήσουν ένα καινούριο προϊόν που θα οδηγήσει σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να διαλέξουν ποιά καινοτομία θέλουν να ακολουθήσουν που θα συμβάλλει στην επιτυχία της επιχείρησης.

1.12 Τεχνολογικές καινοτομίες- παράδειγμα e-banking (ηλεκτρονική τραπεζική)

Από τις απαρχές εμφάνισης του διαδικτύου, οι ανάγκες για τραπεζικές συναλλαγές μέσω ειδικής ασφαλούς πλατφόρμας καθίστανται πλέον απαραίτητες. Για αυτόν ακριβώς τον λόγο η υπηρεσία του e-banking, είναι μια έννοια συνυφασμένη με την καινοτόμα ύπαρξη και εξέλιξη του διαδικτύου.

Ορισμένα από τα οφέλη που προκύπτουν από την χρήση του e-banking στην καθημερινή συναλλακτικότητα των πολιτών είναι:

- Ευκολία και διαθεσιμότητα 24ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι άμεσα προσβάσιμες σε οποιοδήποτε σημείο με παροχή internet στον χρήστη-ακόμα και από το κινητό του τηλέφωνο
- Οι συναλλαγές γίνονται με ασφάλεια υψηλού επιπέδου, ενώ ταυτόχρονα το περιβάλλον του διαδικτύου μεταβάλλεται
- Μείωση κόστους συναλλαγών αλλά και διευκόλυνση στην διεκπεραίωση αυτών ακόμα και από τρίτες ηλικίες

Είναι, λοιπόν, απολύτως κατανοητός ο λόγος για τον οποίο το e-banking, σαν ένα νέο κανάλι εξυπηρέτησης αποτελεί αν όχι την πρώτη, από τις πρώτες επιλογές των πελατών. Ο σημαντικότερος από τους παράγοντες επιτυχίας του εναλλακτικού αυτού τρόπου εξυπηρέτησης είναι η αποτελεσματική και online διεκπεραίωση συναλλαγών.

Στο σύγχρονο εξαιρετικά ανταγωνιστικό περιβάλλον, για τον τραπεζικό κλάδο, αποτελεί τον κυριότερο στόχο η αύξηση της βασικής τραπεζικής σχέσης με τον υπάρχοντα πελάτη αλλά και η προσέλκυση νέων. Οι πελάτες υφιστάμενοι και μη, χρησιμοποιούν το e-banking, επιλέγοντας τον χώρο και τον χρόνο που επιθυμούν, ενώ ταυτόχρονα ενισχύεται το λεγόμενο κατά πολλούς «loyalty effect».

Στα πλεονεκτήματα που αποκομίζει ο πελάτης από τη χρήση της πλατφόρμας online συναλλαγών θα μπορούσαμε να προσθέσουμε και τα εξής:

1. Διαφοροποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών σε διαφορετικές ανά τον πελάτη (online self service)
2. Υψηλή χρηστικότητα μέσα από ένα απλοϊκό περιβάλλον
3. Αυτοματοποίηση δημιουργίας αλλά και διαχείρισης περιεχομένου
4. Ολοκλήρωση μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πχ Phone Banking
5. SmS Alert- υπηρεσία ειδοποίησης περάτωσης συναλλαγής μέσω αποστολής SmS προς τον πελάτη
6. Κόστος και Τιμολόγηση
7. Μέτρηση απόψεων πελατών (δείκτης NPS)

Ακόμα, το e-Banking παρέχει πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών που καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος των αναγκών των πελατών ανεξαρτήτων μεγέθους και κλάδου της οικονομίας στον οποίο δραστηριοποιούνται. Σε συνδυασμό με το χαμηλότερο κόστος των τραπεζικών συναλλαγών για όλους τους πελάτες των τραπεζών αλλά και για τις ίδιες τις τράπεζες,

το e-Banking προσφέρει πολλά οφέλη και για τα δύο μέρη. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή, λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διάφορων εργασιών, γεγονός που οδηγεί στην τυποποίηση τους, στον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσης τους, στην ταχύτερη εκτέλεσή τους και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών, οι οποίες συνήθως απασχολούν ανθρώπινους αλλά και υλικούς πόρους.

Με αυτόν τον τρόπο, είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του αριθμού του προσωπικού που είναι απαραίτητος για την ολοκλήρωση των εργασιών αυτών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων.

Ένα επιπρόσθετο παράδειγμα, εφαρμογής τεχνολογικής καινοτομίας αποτελεί η ηλεκτρονική υπογραφή. Κατά την διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών είτε με φυσική παρουσία σε κατάστημα είτε μέσω της πλατφόρμας e-banking που προαναφέραμε, σαν τελευταίο βήμα ζητείται η ηλεκτρονική υπογραφή του πελάτη. Με αυτόν τον τρόπο, μειώνεται τόσο ο χρόνος διεκπεραίωσης των συναλλαγών όσο και το πλήθος των φυσικών παραστατικών. Σε μια εποχή που όλα πλέον ‘αποθηκεύονται’ σε βάσεις δεδομένων και διατηρούνται στο ακέραιο, αποτελεί έναυσμα για τους πελάτες των τραπεζών, να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική υπογραφή.

Δεν θα πρέπει να παραλείπουμε, τα οφέλη που αποκομίζει και η τράπεζα, όταν επρόκειτο να εφαρμόσει μια τεχνολογική καινοτομία στην στρατηγική και λειτουργικότητά της.

Ένα παράδειγμα αυτής της εφαρμογής είναι η δημιουργία καταστημάτων που βασίζονται σε καινοτόμες πρακτικές (ebranch), όπως ξεκίνησε η τράπεζα Πειραιώς . Η δημιουργία τέτοιου είδους καταστημάτων μπορεί να ενισχύσει σημαντικά τις πωλήσεις και να βελτιώσει καθοριστικά την εμπειρία των πελατών.

Επιπλέον, μειώνει σημαντικά τις απαιτήσεις των ακινήτων και μεταβάλλει την αλληλεπίδραση των πελατών αναδεικνύοντας τη σε στοχευμένη εμπειρία, οδηγώντας τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του κλάδου σε ένα ποσοστό της τάξεως το 70% με αυξημένες πωλήσεις και σημαντική εξοικονόμηση κόστους (Dallerup et al., 2018).

Η αυτοματοποίηση των τραπεζικών υποκαταστημάτων περιλαμβάνει μία σειρά βελτιώσεων, όπως η μείωση της ανάγκης για την ανθρώπινη καταμέτρηση κατά την εξυπηρέτηση στα τραπεζικά καταστήματα άρα και περιορισμός του ανθρώπινου λάθους.

Η χρήση αυτοματοποιημένων μηχανημάτων μπορούν να βοηθήσουν τους πελάτες των υποκαταστημάτων να εκτελέσουν κάθε τραπεζικό έργο που μπορεί να κάνει οποιοσδήποτε τραπεζικός υπάλληλος, συμπεριλαμβανομένης της ζήτησης τυποποιημένων ταμειακών επιταγών ή της ανάληψης μετρητών σε μια σειρά ονομαστικών αξιών.

Εντός του πλαισίου των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν τα αυτόματα καταστήματα περιλαμβάνονται:

- Διατήρηση των πιστών πελατών με λιγότερη εξάρτηση από τις παραδοσιακές υπηρεσίες.

- Χαμηλότερο κόστος λειτουργίας από ένα παραδοσιακό τραπεζικό υποκατάστημα.
- Μείωση των δαπανών και των πόρων.
- Δυνατότητα ανάπτυξης ισχυρότερου δικτύου πωλήσεων.
- Αποτελεσματικότητα που απορρέει από τον αυτοματισμό επιτρέποντας στην τράπεζα να εστιάζει στο δίκτυο πωλήσεων.
- Ευθυγράμμιση των υπηρεσιών υποκαταστημάτων με τη βασική τραπεζική στρατηγική.

Επιπροσθέτως, ο αυτοματισμός μπορεί τώρα να αναπτυχθεί εύκολα και αποτελεσματικά χωρίς την ανάγκη υψηλού κόστους κατασκευής, ενώ δεν υπάρχει αναγκαιότητα για τη δημιουργία ενός μεγάλου έργου ενοποίησης των πληροφορικών συστημάτων καθώς οι υπηρεσίες μπορούν να εγκατασταθούν γύρω από την υπάρχουσα λειτουργικότητα των τραπεζών. Η διαχείριση και οι υπηρεσίες του αυτοματοποιημένου καταστήματος μπορούν να ευθυγραμμιστούν με ακρίβεια με τις απαιτήσεις της τράπεζας ενώ η επωνυμία του υποκαταστήματος είναι αυτή της τράπεζας, παρέχοντας συνέπεια και εμπιστοσύνη στους πελάτες.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στα e-branch παρέχονται υπηρεσίες προς τα Άτομα με Αναπηρία, και συγκεκριμένα για τα άτομα με προβλήματα όρασης υπάρχει καθοδήγηση από υπεύθυνο εξυπηρέτησης καθ' όλη την παραμονή στο κατάστημα, ενώ πραγματοποιούνται συναλλαγές ταμείου

μέσω της υπηρεσίας «Ταμίας από Απόσταση» με τη βοηθητική χρήση ειδικής σήμανσης στο μηχάνημα σε γραφή Braille, χωρίς την ανάγκη παράστασης και υπογραφής μαρτύρων. Επιπροσθέτως, υπάρχει η δυνατότητα πλοήγησης και εκπαίδευσης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank με τη χρήση φωνητικής υποστήριξης, όπως και η εγγραφή στη winbank, χωρίς να είναι απαραίτητη η χειρόγραφη υπογραφή συμβάσεων.

Όμοια, για τα άτομα με προβλήματα ακοής παρέχονται συναλλαγές ταμείου με εκπαιδευμένους στη νοηματική γλώσσα ταμίες και οθόνη αφής με διαδραστικό χάρτη για πληροφόρηση σχετικά με τις προσφερόμενες στο e-branch συναλλαγές και τα διαθέσιμα μηχανήματα. Για τα άτομα με κινητικά προβλήματα παρέχεται εύκολη μετακίνηση στους εσωτερικούς χώρους του καταστήματος, καθοδήγηση από υπεύθυνο εξυπηρέτησης καθ' όλη την παραμονή στο κατάστημα και εξυπηρέτηση στο ύψος του αμαξιδίου με την υπηρεσία «Ταμίας από Απόσταση»

Τα e-branches της Τράπεζας Πειραιώς φαίνεται να έχουν ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα της τράπεζας Πειραιώς, ενώ ο αριθμός των πελατών που εξυπηρετείται από αυτά αυξάνεται συνεχώς. Η υπηρεσία Ταμίας από απόσταση φαίνεται να είναι ευκόλοχρηστη και να προτιμάται και από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας. Όπως τονίζει ο εκπρόσωπος της τράπεζας κύριος Μυτιληναίος «Ο απώτερος στόχος δημιουργίας των e-branch δεν είναι ούτε ο εντυπωσιασμός, ούτε η καινοτομία χωρίς σκοπό. Είναι η δημιουργία μιας σύγχρονης εμπειρίας τραπεζικής εξυπηρέτησης που θα προσαρμόζει τις πιο

σύγχρονες τεχνολογίες στις ανάγκες και απαιτήσεις του κάθε πελάτη μας». Μόνο στο κατάστημα e-branch της Θεσσαλονίκης έχουν καταγραφεί πάνω από 40.000 συναλλαγές μηνιαίως, κάτι που στηρίζεται στα οφέλη που παρέχει όπως είναι η κεντρική του τοποθεσία, η ασφάλεια των συναλλαγών και στο διευρυμένο ωράριο λειτουργίας του (Καρολίδου, 2019).

Τέλος, ένα παράδειγμα της παρούσας ανάλυσης αποτελεί και η χρηματοοικονομική τεχνολογία (FinTech). Η χρηματοοικονομική τεχνολογία, διαφορετικά γνωστή και ως Financial Technology, είναι ένα σύνολο από εταιρείες οι οποίες έχουν υιοθετήσει νέες τεχνολογίες και καινοτομίες με απώτερο σκοπό να καταφέρουν να ανταγωνιστούν τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αλλά και τους μεσάζοντες σε ό,τι έχει να κάνει με την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Εναλλακτικά, η χρηματοοικονομική τεχνολογία μπορούμε να πούμε ότι συνδέει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες με την τεχνολογική πρόοδο, περιλαμβάνοντας πληθώρα αγαθών και υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα από (τραπεζικές) συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου έως τους ρομποτικούς συμβούλους και τα ψηφιακά νομίσματα.

Οι λεγόμενες εταιρείες χρηματοοικονομικών τεχνολογιών επί της ουσίας αφορούν τις υφιστάμενες οικονομικές και τεχνολογικές εταιρείες, αλλά και κάποιες από τις νεοσύστατες εταιρείες, γνωστές περισσότερο ως startups οι οποίες κάνουν προσπάθεια να αντικαταστήσουν ή να ενισχύσουν τις ήδη προσφερόμενες από άλλους χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Οι εταιρείες αυτές είναι ανταγωνιστικές στην πλειονότητά τους ως προς τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα σε όλους τους τομείς, επειδή σκοπός τους είναι η προώθηση και πώληση καινοτόμων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων στους πελάτες. Οι πελάτες από την πλευρά τους, λόγω των εκπαιδευτικών και τεχνολογικών τους γνώσεων, τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει πολύ πιο απαιτητικοί, είναι και ιδιαίτερος ενημερωμένοι, με αποτέλεσμα να είναι πολύ μεγάλος ο ανταγωνισμός των σύγχρονων νεοσύστατων εταιρειών με τα παραδοσιακά τραπεζικά ιδρύματα.

Οι τράπεζες ωστόσο αδυνατούν να συμβαδίσουν στην ταχύτητα καινοτομίας με τις FinTech εταιρείες, καθότι είναι υποχρεωμένες να συμμορφώνονται με διεθνείς κανόνες, ενώ και η αλλαγή των εσωτερικών τους δομών λόγω και του μεγέθους τους δεν είναι δυνατό να πραγματοποιηθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα. Παρόλα αυτά έχουν συνειδητοποιήσει ότι σταδιακά θα πρέπει να εντάξουν την προηγμένη τεχνολογία σε όλες τις υπηρεσίες που παρέχουν, όπως για παράδειγμα στη μεταφορά χρημάτων, στις επενδύσεις και στις πληρωμές, στον δανεισμό που παρέχουν, προκειμένου να καταφέρουν να διατηρήσουν εκλεπτυσμένους πελάτες (δηλαδή αυτούς που ακολουθούν την τεχνολογική πρόοδο) και να μπορέσουν έτσι να επιβιώσουν σε έναν συνεχώς αναπτυσσόμενο ψηφιακό κόσμο.

Από διαδικαστική άποψη, ο όρος χρηματοοικονομική τεχνολογία αναφέρεται σε νέες διαδικασίες, προϊόντα, εφαρμογές και επιχειρηματικά μοντέλα στο κομμάτι των

χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. οι οποίες παρέχονται μέσω του Διαδικτύου.

Κρίνεται σκόπιμο να αναγνωριστούν οι ομοιότητες και οι διαφορές που μπορεί να υπάρχουν μεταξύ των εννοιών που αναφέρθηκαν- FinTech & χρηματοπιστωτικός κλάδος.

Αρχικά, βασική ομοιότητα- αλλά και μοναδική- είναι η επιθυμία και των 2 να προσφέρουν στους πελάτες, τις καλύτερες δυνατές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Αντιθέτως, οι διαφορές είναι αρκετές. Ως επί το πλείστον έχουμε:

1. Τον ορισμό των 2 εννοιών όπως αναφέρθηκε άνωθεν.
2. Οι τράπεζες, απαρχής της ύπαρξής τους, έχουν ως στόχο να μειώσουν το ρίσκο που παρουσιάζεται κατά την συναλλαγή με τους πελάτες (financial risk management), αξιοποιώντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες προστασίας. Από την άλλη μεριά, οι FinTech στοχεύουν στην παροχή υπηρεσιών προσωποποιημένες και λειτουργικές προς τον πελάτη.
3. Λόγω της χρήσης των τεχνολογικών τάσεων και προόδων, όπως τα smartphones, οι FinTech έχουν μεγαλύτερη διανομή στην αγορά. Από την άλλη πλευρά, οι τράπεζες έχουν περιορισμένη κατανομή στην αγορά.
4. Η Fintech έχει οργανωτικές δομές με λιγότερα εμπόδια στις τάσεις που ενθαρρύνουν την καινοτομία. Από την άλλη πλευρά, οι τράπεζες έχουν μια άκαμπτη

οργανωτική δομή που μπορεί να περιορίσει τη γρήγορη εξέλιξη των αλλαγών καινοτομίας.

5. Οι FinTech έχουν επιεικές και ευέλικτες απαιτήσεις για εξασφαλίσεις. Από την άλλη πλευρά, οι τράπεζες έχουν αυστηρές απαιτήσεις για εξασφαλίσεις.

Η αύξηση των επιχειρήσεων οι οποίες χρησιμοποιούν καινοτομίες και νέες τεχνολογίες με σκοπό να μπορέσουν να ενισχύσουν ή να αντικαταστήσουν κάποιες από τις υπάρχουσες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, οδήγησε σε αυξημένο πίεση για τον εκσυγχρονισμό των παραδοσιακών τραπεζών.

Τα λειτουργικά μοντέλα που ισχύουν σήμερα μετασχηματίζονται αξιοποιώντας τεχνολογίες όπως είναι η τεχνητή νοημοσύνη η οποία εστιάζει στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών, που έχει ως σκοπό τόσο τη μείωση στο λειτουργικό κόστος αλλά και την βελτίωση στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε από την επιτροπή ης Βασιλείας για την Εποπτεία των Τραπεζών μια ομάδα εργασίας, που έχει ως σκοπό τη διερεύνηση θεμάτων που άπτονται τόσο της εξέλιξης όσο και των επιπτώσεων της FinTech, τις τράπεζες από την μια και για τις εποπτικές αρχές τους την άλλη. Το έργο αυτό περιελάμβανε έρευνα στη βιομηχανία αλλά και στους θεσμικούς φορείς ώστε να μπορέσει να γίνει αναγνώριση του τοπίου όπως ισχύει στο χώρο, την καταγραφή των τοπικών προσεγγίσεων ανάπτυξης και ανάλυση των προκλήσεων και των ευκαιριών που αναδύονται μέσα σε αυτό.

Εν κατακλείδι, οι τράπεζες επενδύουν τεράστια ποσά για την εισαγωγή νέων τεχνολογικών καινοτομιών στη ροή των εργασιών τους, με αποτέλεσμα να υπάρχει ο προβληματισμός για τις επιπτώσεις που θα υπάρχουν στις θέσεις εργασίας, τη διάρθρωση και τον καταμερισμό της. Το μοντέρνο μοντέλο λειτουργίας των τραπεζών επιβάλλει τα τραπεζικά παραδοσιακά καταστήματα να λειτουργούν χωρίς ταμεία, αφού αναμένεται μέχρι το 2021 το 90% των συναλλαγών και πληρωμών να εκτελείται μέσω των κινητών τηλεφώνων, και να αποτελείται από ολιγάριθμο προσωπικό. (Τα Νέα, 2018).

Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφέρουμε την περίπτωση της Danske Bank A/S, τη μεγαλύτερη τράπεζα της Δανίας, που για πρώτη φορά έχει χρησιμοποιήσει ρομπότ και για την προώθηση μίας επενδυτικής υπηρεσίας. Τα αποτελέσματα ήταν θεαματικά καθώς μέσα σε 6 μήνες το ρομπότ κατόρθωσε να προσελκύσει 11.500 πελάτες. Βεβαίως πρέπει να αναφέρουμε ότι η Δανία το τρέχον χρονικό διάστημα πλήττεται από αρνητικά επιτόκια, επομένως υπάρχει μεγάλο πελατολόγιο που να ενδιαφέρεται για επενδυτικές λύσεις. Ο επικεφαλής της εν λόγω δράσης, Jakob Beck Thomsen, αξιολογώντας τα αποτελέσματα σημειώνει ότι πρόκειται να εφαρμοστούν παρόμοιες τεχνολογίες και σε άλλους τομείς, προκειμένου να βελτιωθούν οι δραστηριότητες της τράπεζας και ότι το «ρομπότ δεν τρώει θέσεις εργασίας». (Mononews, 2017)

Οι περισσότεροι προσβλέπουν σε μία σειρά δυνητικών πλεονεκτημάτων όσον αφορά την απασχόληση. Γεγονός θα αποτελέσει η αντικατάσταση των υπαλλήλων που απασχολούνται σε θέσεις που χαρακτηρίζονται από

τυποποιημένα καθήκοντα από ρομπότ ή άλλες προηγμένες τεχνολογίες που μπορούν να είναι πιο αποτελεσματικά σε αυτά τα καθήκοντα. Οι τράπεζες θα εκμεταλλευτούν την νέα τεχνολογία, με την οποία μπορούν να συλλέγουν οικονομικά, κοινωνικά κ.ά. στοιχεία για τους πελάτες, με σκοπό την παροχή νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.

Έτσι θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας, οι οποίες θα στελεχώνονται από άτομα που θα διακρίνονται από δημιουργική σκέψη, ταλέντο και εξειδικευμένη γνώση.

Όσον αφορά το επίπεδο των μισθών αναμένεται να αυξηθεί. Καθώς η χρήση των νέων τεχνολογιών θα αυξάνει, το κόστος για την απόκτησή τους θα μειώνεται, και όσο περισσότερο χρησιμοποιούμε την νέα τεχνολογία θα αυξάνουμε την παραγωγικότητα των εργαζομένων με αποτέλεσμα την αύξηση του μισθού. Τελικά το κλειδί για μία επιτυχημένη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή είναι η επανεκπαίδευση του προσωπικού. Οι υπάλληλοι που θα εκτοπιστούν από τις κατώτερες θέσεις πρέπει να εκπαιδευτούν κατάλληλα για να μπορέσουν να αναλάβουν θέσεις παροχής συμβουλών και λήψης αποφάσεων.

Επιπλέον θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας που θα επιφορτιστούν με την προμήθεια της νέας τεχνολογίας και τον εκσυγχρονισμό της οργανωτικής βάσης, καθώς και με την επίβλεψη των μηχανών.

Ο ανθρώπινος παράγοντας σε κάθε επιχείρηση είναι αναντικατάστατος καθώς υπάρχουν ανθρώπινα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που δε μπορούν να

ενσωματωθούν στις μηχανές. Έτσι οι τράπεζες που σχεδιάζουν το μέλλον, θα πρέπει να έχουν ως κυρίαρχο μέλημά τους τη δημιουργία θεμελιωδών ανθρώπινων σχέσεων και να εξειδικεύσουν το προσωπικό τους με τις κατάλληλες δεξιότητες για να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής. (KPMG, 2017)

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφέρουμε ότι οι νέες τεχνολογίες υιοθετούνται αρχικά από τις μεγάλες τράπεζες κι έπειτα από τις μικρές, αλλά ακόμη και οι μικρές μπορούν να πετύχουν οικονομίες κλίμακας. Επιπλέον οι επιπτώσεις που επιφέρει η νέα τεχνολογία μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με το πώς αυτή εφαρμόζεται. (Fed, 2003)

Στα ίδια συμπεράσματα κατέληξε και η έρευνα της ΟΤΟΕ που πραγματοποιήθηκε το Φεβρουάριο του 2018 με θέμα «*Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση*». Συγκεκριμένα ειπώθηκε ότι η νέα τεχνολογία θα καθορίσει το μέλλον των τραπεζών, αφού κατώτερες θέσεις εργασίας θα εκλείψουν και νέες θέσεις εργασίας θα εμφανιστούν, επηρεάζοντας με αυτόν τον τρόπο τόσο το μέγεθος της απασχόλησης όσο και τη διάρθρωσή της.

Οι υπάλληλοι θα πρέπει να εκπαιδευτούν κατάλληλα ώστε να είναι σε θέση να αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για να ανταποκριθούν σε πιο απαιτητικά εργασιακά καθήκοντα. Οι τράπεζες θα στραφούν κυρίως στη Συμβουλευτική Τραπεζική για τους εύπορους πελάτες και τους επαγγελματίες.

Επίσης αναφέρθηκε ότι: «η συλλογική- συνδικαλιστική οργάνωση ή οι συλλογικές διαπραγματεύσεις, οι συμβάσεις και το κοινωνικοασφαλιστικό σύστημα θα πρέπει να μετασχηματιστούν ώστε να καλύψουν με επάρκεια τις ανάγκες των εργαζομένων της νέας ψηφιακής εποχής». Εν κατακλείδι, το συμπέρασμα σχετικά με την απασχόληση ήταν ότι προς το παρόν δεν κινδυνεύει από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, καθώς οι τράπεζες προσπαθούν σε αυτό το δυσμενές οικονομικό κλίμα να παρέχουν προσωποποιημένη εξυπηρέτηση, αλλά από τους κινδύνους που είναι αντιμέτωπες οι ελληνικές τράπεζες. (Athina984, 2018)

Κεφάλαιο 2- Χρηματοπιστωτικό Σύστημα

2.1 Ορισμός Χρηματοπιστωτικού συστήματος

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα μπορεί να οριστεί ως το σύνολο αγορών για χρηματοπιστωτικά προϊόντα και εργαλεία, με τα άτομα και τα ιδρύματα που διαπραγματεύονται στις αγορές αυτές, καθώς και τις ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές του συστήματος.

Οι χρήστες του συστήματος είναι οικονομικές μονάδες άτομα, εταιρείες και άλλοι οργανισμοί οι οποίες επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τις διευκολύνσεις που προσφέρονται από ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα. Αυτές οι προσφερόμενες διευκολύνσεις μπορούν να συνοψιστούν ως εξής (Corsetti et al., 2011):

- Διαμεσολάβηση μεταξύ πλεονασματικών και ελλειμματικών μονάδων.
- Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, όπως ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά προγράμματα.
- Ένας μηχανισμός πληρωμών.
- Διευκολύνσεις διαμόρφωσης και εξομάλυνσης χαρτοφυλακίου.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως, ενώ διαφορετικά μέρη του συστήματος μπορεί να ειδικεύονται σε καθεμία από αυτές τις λειτουργίες, όλα έχουν μια κοινή συνισταμένη: όλα διακρίνονται από το αποτέλεσμα της διοχέτευσης κεφαλαίων από αυτούς που διαθέτουν πλεόνασμα (στα τρέχοντα σχέδια δαπάνης τους) προς αυτούς που παρουσιάζουν έλλειμμα.

Οι τράπεζες, από ιστορική σκοπιά, ξεκίνησαν σαν ιδρύματα με βασικές λειτουργίες τη συγκέντρωση καταθέσεων από εκείνους που επιθυμούσαν να αποταμιεύσουν και το δανεισμό σε όσους επιθυμούσαν να δανειστούν με όρους ελκυστικούς για τους τελευταίους.

Αργότερα, οι τράπεζες ξεκίνησαν να προσφέρουν ένα μέσο διευκόλυνσης των πληρωμών, το οποίο στηριζόταν αρχικά σε επιταγές, αλλά σήμερα πλέον στηρίζεται ευρέως σε ηλεκτρονικές μορφές συναλλαγών. Έτσι, προκειμένου κάποιος να έχει πρόσβαση στον τρέχοντα μηχανισμό πληρωμών, χρειάζεται να έχει τραπεζικές καταθέσεις, και αυτές με τη σειρά τους να διατίθενται προς δανεισμό.

Κατά τον ίδιο τρόπο, οι ασφαλιστικές εταιρείες και τα συνταξιοδοτικά ταμεία έχουν ως πρωταρχικό σκοπό να παρέχουν στις οικονομικές μονάδες μέσα διαχείρισης του κινδύνου από ένα μέγιστο και δυσμενές γεγονός. Ωστόσο, οι εισφορές από τους ασφαλισμένους δημιουργούν ένα κεφάλαιο το οποίο επενδύεται σ' ένα μεγάλο εύρος χρεογράφων. Επένδυση που προϋποθέτει μια ροή κεφαλαίων (άμεση ή έμμεση) προς τους εκδότες των χρεογράφων, ως μέσο άντλησης κεφαλαίων (Clarida et al., 2002). Το εισόδημα από τα χρεόγραφα καλύπτει τα λειτουργικά έξοδα των ασφαλιστικών εταιρειών και των ταμείων, συμπεριλαμβανομένων κάποιων πληρωμών προς τους ασφαλισμένους.

Οι διευκολύνσεις διαμόρφωσης και εξομάλυνσης χαρτοφυλακίου θα πρέπει να παρέχουν στους κατόχους

πλούτου έναν γρήγορο, φτηνό και αξιόπιστο τρόπο αγοράς και πώλησης μιας μεγάλης ποικιλίας χρηματοπιστωτικών προϊόντων. Όταν οι κάτοχοι πλούτου αγοράζουν χρηματοπιστωτικά προϊόντα, ουσιαστικά δανείζουν (και πάλι άμεσα ή έμμεσα) τους εκδότες τους.

Οι διευκολύνσεις αυτές παρέχονται προφανώς από τις χρηματοπιστωτικές αγορές, αλλά παρέχονται, επίσης, και σε μικρότερους επενδυτές μέσω εταιρειών συλλογικών επενδύσεων, όπως τα «αμοιβαία κεφάλαια» (Clarida et al., 2002). Έτσι, όλα τα είδη της χρηματοπιστωτικής δραστηριότητας δημιουργούν, ως ένα βαθμό, το αποτέλεσμα της διοχέτευσης κεφαλαίων από τους δανειστές προς τους δανειολήπτες.

Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι οι οικονομολόγοι ενδιαφέρονται συνήθως για τον τρόπο με τον οποίο το χρηματοπιστωτικό σύστημα διοχετεύει και κατανέμει τα κεφάλαια ανάμεσα στους τελικούς χρήστες του συστήματος, δηλαδή ανάμεσα στους τελικούς δανειστές και δανειολήπτες, παρά στους ενδιάμεσους δανειστές και δανειολήπτες τους χρηματοπιστωτικούς διαμεσολαβητές, που επίσης δανείζονται και δανείζουν, αλλά μόνο, όπως υποδεικνύει και το όνομά τους, προκειμένου να διοχετεύσουν και να κατανεύμουν κεφάλαια στους τελικούς χρήστες.

Στις αναπτυγμένες οικονομίες, τα εισοδήματα είναι συνήθως τόσο υψηλά (κατά τα παγκόσμια πρότυπα), ώστε υπάρχουν αρκετά άτομα που επιθυμούν να δανείσουν. Και, ταυτόχρονα, το επίπεδο της τεχνολογίας έχει φτάσει σε τέτοιο επίπεδο, ώστε

η πραγματική επένδυση μπορεί να αναληφθεί μόνο μέσω του δανεισμού κεφαλαίων για τη χρηματοδότησή της, καθώς και για να αντεπεξέλθουν οι επιχειρήσεις στη συχνά μακρόχρονη περίοδο μέχρι να λάβουν κάποια απόδοση από την επένδυση (Clarida et al., 2002).

Με δεδομένο ότι υπάρχει επιθυμία κάποιων να δανείσουν αλλά και κάποιων να δανειστούν, μπορούμε αμέσως να σχηματίσουμε μια άποψη σχετικά με το γιατί οι σύγχρονες οικονομίες έχουν τόσο αναπτυγμένα χρηματοπιστωτικά συστήματα. Αντιμέτωποι με την επιθυμία να δανείσουν ή να δανειστούν, οι τελικοί χρήστες των χρηματοπιστωτικών συστημάτων μπορούν να επιλέξουν μεταξύ τριών διαδομένων προσεγγίσεων.

Πρώτον, μπορούν να επιδοθούν σε αυτό που συνήθως ονομάζεται άμεσος δανεισμός. Με άλλα λόγια, μπορούν να διαπραγματεύονται απευθείας μεταξύ τους. Όμως κάτι τέτοιο, όπως θα δούμε, είναι δαπανηρό, αναποτελεσματικό, εξαιρετικά επικίνδυνο και, στην πράξη, όχι και τόσο εφικτό.

Δεύτερον, μπορεί να αποφασίσουν να χρησιμοποιήσουν τις οργανωμένες αγορές. Στις αγορές αυτές, οι δανειστές αγοράζουν τις υποχρεώσεις που εκδίδουν οι δανειολήπτες. Αν η υποχρέωση έχει εκδοθεί πρόσφατα, τότε ο εκδότης λαμβάνει κεφάλαια απευθείας από το δανειστή (Clarida et al., 2002).

Μέχρι εδώ, η διαδικασία παρουσιάζει κάποια ομοιότητα με τον άμεσο δανεισμό, αλλά η διαπραγμάτευση υποχρεώσεων που εμπορεύονται σε οργανωμένες αγορές έχει πλεονεκτήματα και για τις δύο πλευρές.

Οι οργανωμένες αγορές μειώνουν το κόστος διερεύνησης το οποίο μπορεί να συνδέεται με τον άμεσο δανεισμό, επειδή αυτές απαρτίζονται από οικονομικές μονάδες που είναι πρόθυμες να προχωρήσουν σε συναλλαγές. Επίσης, περιορίζουν τον κίνδυνο, εφόσον υπάρχουν συνήθως κανονισμοί που διέπουν τη λειτουργία της αγοράς και οι οποίοι προσπαθούν να αποκλείσουν τους ανέντιμους, αλλά και τους ακραίους κινδύνους.

Για τους δανειστές, υπάρχει το μεγάλο πλεονέκτημα ότι μπορούν να πουλήσουν την απαίτησή τους από το δανειολήπτη, αν, μετά τη σύναψη του δανεισμού, διαπιστώσουν ότι χρειάζονται και οι ίδιοι κεφάλαια.

Πράγματι, η πιο τυπική συναλλαγή στις οργανωμένες αγορές είναι αυτή όπου ο δανειστής αγοράζει όχι μια πρόσφατη έκδοση νέας υποχρέωσης, αλλά μια υποχρέωση την οποία αρχικά είχε αγοράσει ένας άλλος δανειστής από το δανειολήπτη. Στην περίπτωση αυτή, ο δανειστής αναχρηματοδοτεί ένα δάνειο που αρχικά κάλυψε κάποιος άλλος, αν και ο δανειολήπτης είναι εντελώς ανενημέρωτος γι' αυτήν τη δευτερογενή συναλλαγή (Clarida et al., 2002). Οι πιο γνωστές αγορές, φυσικά, είναι οι αγορές για τις εταιρικές μετοχές στο Τόκιο, στο Λονδίνο, στη Νέα Υόρκη και στο Χονγκ Κονγκ. Αλλά υπάρχουν πολλές οργανωμένες αγορές για έναν μεγάλο αριθμό χρηματοπιστωτικών προϊόντων.

Έχουμε θεωρήσει ότι οι οργανωμένες αγορές πιθανόν να χρησιμοποιούνται από τους τελικούς δανειστές και δανειολήπτες. Αλλά χρησιμοποιούνται, επίσης, από

χρηματοπιστωτικούς διαμεσολαβητές, οι οποίοι παρέχουν οι ίδιοι ένα τρίτο κανάλι για τη μεταβίβαση κεφαλαίων μεταξύ δανειοληπτών και δανειστών.

Όταν ένας δανειστής διαπραγματεύεται μέσω ενός διαμεσολαβητή την απόκτηση περιουσιακού στοιχείου τυπικά μια κατάθεση, π.χ., σε τράπεζα ή σε οικοδομικό συνεταιρισμό ή μια απαίτηση από ένα ασφαλιστικό ταμείο, αποκτά ένα περιουσιακό στοιχείο το οποίο δεν είναι διαπραγματεύσιμο, αλλά μπορεί μόνο να επιστραφεί στο διαμεσολαβητή (Clarida et al., 2002).

Ομοίως, οι διαμεσολαβητές δημιουργούν υποχρεώσεις, τυπικά με τη μορφή δανείων, για τους δανειολήπτες. Και αυτά είναι μη «εμπορεύσιμα προϊόντα». Αν ο δανειολήπτης επιθυμεί να τελειώσει το δάνειο, θα πρέπει να το αποπληρώσει στο διαμεσολαβητή.

Τα πλεονεκτήματα της διαπραγμάτευσης μέσω διαμεσολαβητών είναι όμοια με εκείνα της διαπραγμάτευσης σε οργανωμένες αγορές: δανειστές και δανειολήπτες έρχονται σε επαφή πιο γρήγορα, πιο αποτελεσματικά και, συνεπώς, πιο φτηνά, από το αν είχαν να ψάξουν ο ένας για τον άλλον. Και οι διαμεσολαβητές μπορούν, μέσω καλύτερης γνώσης και οικονομιών κλίμακας, να μειώσουν τον κίνδυνο της συναλλαγής και για τις δύο πλευρές.

Τη σημερινή εποχή, υπάρχουν διαφορετικές απόψεις από τους οικονομολόγους για τη σχέση ανάμεσα στο χρηματοπιστωτικό σύστημα και την οικονομική ανάπτυξη. Μερικοί θεωρούν ότι η σχέση αυτή είναι πολύ σημαντική, διότι

οι τράπεζες χρηματοδοτούν κερδοφόρες επιχειρήσεις τις οποίες και προωθούν, διευκολύνοντας τη διαδικασία ανάπτυξης τους.

Στον αντίποδα, υπάρχουν και μερικοί οικονομολόγοι που πιστεύουν ότι δεν πρέπει να υπερτονίζεται ο ρόλος των νομισματικών παραγόντων στην οικονομική ανάπτυξη. Δεν είναι λίγες οι φορές που οι οικονομολόγοι εκφράζουν τις αμφιβολίες τους για το ρόλο του χρηματοπιστωτικού συστήματος στην οικονομική ανάπτυξη.

Μέσα από πολλές έρευνες που έχουν διενεργηθεί, οι ερευνητές έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της ανάπτυξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος και της οικονομίας και είναι δύο έννοιες αλληλένδετες.

2.2 Λειτουργίες Χρηματοπιστωτικού Συστήματος

Όταν μία αγορά λειτουργεί δίχως προβλήματα και κόστη, τότε δεν υφίσταται η ανάγκη ύπαρξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος και οι συναλλαγές ανάμεσα στις πλεονασματικές και τις ελλειμματικές μονάδες πραγματοποιούνται αυτόματα, χωρίς να χρειάζεται κάποιος διαμεσολαβητής. Όταν όμως πρόκειται για χρηματοπιστωτική αγορά, τα χρήματα που δανείζονται επιστρέφονται κάποια στιγμή πλέον τους τόκους.

Οι διάφορες δυσλειτουργίες που υπάρχουν στον τομέα της οικονομίας και δημιουργούν κόστη πληροφόρησης και συναλλαγών, αποτελούν το λόγο ύπαρξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Τα κόστη που είναι αναγκαία ώστε να συλλεχθούν απαραίτητες πληροφορίες, τα κόστη σύναψης συμφωνιών και τέλος η ολοκλήρωση των συναλλαγών δημιουργούν τις προϋποθέσεις οι οποίες αποδεικνύουν πόσο αναγκαία είναι η ύπαρξη του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα υπάρχει για να ελαχιστοποιούνται τα προβλήματα που δημιουργούνται από τη μη επαρκή πληροφόρηση και να περιορίζονται οι ατέλειες που υπάρχουν κατά την πραγματοποίηση των συναλλαγών. Με τα χρηματοπιστωτικά συστήματα βελτιώνεται η κατανομή των πόρων, προωθείται η διάχυση, αντιμετωπίζονται και αποφεύγονται οι κίνδυνοι, η διοίκηση των εταιριών παρακολουθείται και ελέγχεται καλύτερα, κινητοποιούνται οι αποταμιεύσεις και πραγματοποιούνται πιο εύκολα οι

ανταλλαγές αγαθών και υπηρεσιών. Παρακάτω αναλύονται οι βασικότερες λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Καθορισμός Τιμών (Price Determination)

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα ουσιαστικά λειτουργεί ως μεσολαβητής μεταξύ των επενδυτών (investors) και των δανειοδοτούμενων (borrowers). Η διαμεσολάβηση αυτή γίνεται μέσα από τους μεσολαβητές της χρηματαγοράς (market makers) (Hill, C. (2008)). Παράλληλα, εντός αυτής της αγοράς γίνεται επί της ουσίας η διαπραγμάτευση για τον καθορισμό των τιμών και των όρων αγοροπωλησίας των χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Οι Takahasi και Terano έχουν εισάγει ένα απλό μοντέλο διαπραγμάτευσης των τιμών. Ειδικότερα, υποθέτουν ότι υπάρχουν δύο είδη επενδυτών οι συντηρητικοί και οι μη - συντηρητικοί. Σκοπός είναι να δείξουν τη σχέση τιμής και θεμελιώδους αξίας. Η μελέτη τους έδειξε ότι σε περιπτώσεις στις οποίες η τιμή αποκλίνει σε μεγάλο βαθμό από τη θεμελιώδη αξία, τότε οι μη - συντηρητικοί επενδυτές, αυτοί που ρισκάρουν περισσότερο δηλαδή, τείνουν να λαμβάνουν υπερβολικές αποδόσεις.

Ο καθορισμός των τιμών έχει μεγάλη σημασία για τη βιωσιμότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος στον μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Σύμφωνα με μελέτη των Bosch – Badia et al. (2018) η μακροχρόνια βιωσιμότητα σχετίζεται σε ένα βαθμό με αποφάσεις που λαμβάνονται βραχυπρόθεσμα. Πρώτα απ' όλα, αναφέρονται στη σχέση μεταξύ βιωσιμότητας και δημιουργίας αξίας (value creation). Ενώ διαφέρουν ως προς

τον τρόπο που συνεισφέρουν στην γενική ευημερία, η δημιουργία αξίας αποτελεί μία από τις βάσεις για την μακροχρόνια βιωσιμότητα. Η ιδέα πίσω από αυτό είναι η αποτελεσματικότητα της αγοράς χρήματος και κεφαλαίου, μέσα από τον καθορισμό δίκαιων τιμών και όρων μεταξύ των συναλλασσόμενων (επενδυτές – δανειοδοτούμενοι).

Κίνηση των κεφαλαίων

Η κίνηση των κεφαλαίων έχει να κάνει αμιγώς με την ανάγκη των επενδυτών να βρουν πόρους και αγορές, ώστε να επενδύσουν τα χρήματα, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση του κέρδους. Η αγορά χρήματος και κεφαλαίου αποτελεί έναν τόπο όπου μπορούν να συναλλάσσονται investors και borrowers, χωρίς να υπάρχει περιορισμός (με κάποιες εξαιρέσεις) στην κίνηση των κεφαλαίων.

Πολλές μελέτες δείχνουν ότι η ελευθερία κίνησης των κεφαλαίων επήλθε σχετικά πρόσφατα, με την αφετηρία να χρονολογείται στη δεκαετία του 1950 περίπου και να εξελίσσεται στα τέλη της δεκαετίας του 1980 με αρχές της δεκαετίας του 1990, υπό την αιγίδα του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου (ΔΝΤ) και του Αμερικανικού Υπουργείου Οικονομικών.

Η σημασία της παγκόσμιας ολοκλήρωσης του χρηματοπιστωτικού συστήματος έγκειται τη θετική σχέση ανάμεσα στις εθνικές αγορές χρήματος και της θέσης τους στην παγκόσμια χρηματοπιστωτική αγορά. Στο ίδιο πλαίσιο, δίνεται η δυνατότητα στους borrowers να δανείζονται και με ξένο συνάλλαγμα από αυτό της οικονομίας τους. Αυτό γίνεται στο

πλαίσιο της αναζήτησης δανείου με το χαμηλότερο δυνατό επιτόκιο δανεισμού. Έχει παρατηρηθεί ότι αρκετές φορές τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν ευνοϊκότερους όρους δανεισμού σε ξένο συνάλλαγμα από ότι σε εγχώριο, όπως το επιτόκιο δανεισμού. Εν κατακλείδι, η ελευθερία κίνησης των κεφαλαίων έχει βελτιώσει σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία της αγοράς χρήματος.

Παροχή ρευστότητας (Liquidity)

Μέσω των χρηματαγορών ο επενδυτής έχει τη δυνατότητα ανά πάσα ώρα και στιγμή να πουλήσει τα χρηματοοικονομικά του μέσα στην αγοραία αξία. Η ρευστότητα της αγοράς εξαρτάται από τον αριθμό των αγοραστών και πωλητών που δραστηριοποιούνται στην χρηματαγορά, από τις υποδομές της εκάστοτε αγοράς χρήματος (όπως το ύψος των κοστών συναλλαγών) και τη διαφάνεια που έχει αυτή.

Σε γενικές γραμμές, οι λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος επηρεάζουν το μέγεθος της οικονομίας με τη συσσώρευση του κεφαλαίου και τις τεχνολογικές καινοτομίες, το ρυθμό δημιουργίας του κεφαλαίου με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η συσσώρευση του αυξάνοντας ή ανακατανέμοντας το ποσοστό αποταμίευσης ανάμεσα σε διαφορετικές τεχνολογίες παραγωγής κεφαλαιουχικών αγαθών και τέλος επηρεάζουν τη μεγέθυνση του προϊόντος αυξάνοντας το ρυθμό των τεχνολογικών καινοτομιών.

2.3 Κίνδυνοι στις χρηματοπιστωτικές αγορές

Αρχικά, τραπεζικός κίνδυνος διακρίνεται σε κίνδυνο ρευστότητας και κίνδυνο ο οποίος αφορά συγκεκριμένα επενδυτικά σχέδια. Μέσω της ρευστότητας, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, οι οικονομικοί φορείς μπορούν να ρευστοποιούν τα περιουσιακά τους στοιχεία σε συμφωνημένες τιμές. Εξαιτίας της ασυμμετρίας των οικονομικών φορέων στην πληροφόρηση και στο κόστος συναλλαγών, η ρευστότητα περιορίζεται και ενδυναμώνεται ο κίνδυνος ρευστότητας. Για την αντιμετώπιση του κινδύνου αυτού, δημιουργούνται ευέλικτες χρηματαγορές οι οποίες αποσκοπούν στην ελαχιστοποίηση του κινδύνου αυτού.

Η σχέση μεταξύ ρευστότητας και οικονομικής ανάπτυξης υπάρχει διότι κάποια επιχειρηματικά σχέδια με υψηλή απόδοση χρειάζονται μακροχρόνια δέσμευση κεφαλαίου, αλλά οι αποταμιευτές δεν θέλουν να χάσουν τον έλεγχο της αποταμίευσής τους για μεγάλο διάστημα. Οι αποταμιευτές διαλέγουν επενδύσεις οι οποίες δεν ρευστοποιούνται εύκολα αλλά είναι υψηλής απόδοσης ή σε επενδύσεις που είναι εύκολα ρευστοποιήσιμες με χαμηλή απόδοση. Εάν θελήσουν να μεταβούν από την μια κατηγορία στην άλλη θα πρέπει να είναι σε θέση να το επιτύχουν και για το λόγο αυτό δημιουργούνται οι όροι δημιουργίας χρηματοοικονομικών αγορών. Στην περίπτωση που το χρηματοπιστωτικό σύστημα δεν μπορεί να διατηρήσει τη ρευστότητα των μακροχρόνιων επενδύσεων, τότε πραγματοποιούνται λιγότερες.

Σκοπός του χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι η άμβλυνση του κινδύνου που συνδέεται με χρηματοδοτήσεις φορέων υψηλού κινδύνου ή που απαιτούν μακροχρόνια δέσμευση κεφαλαίων και σε αυτές τις περιπτώσεις τα τραπεζικά ιδρύματα, οι θεσμικοί επενδυτές και οι αγορές χρεογράφων που επιτυγχάνουν διάχυση του κινδύνου καθιστούν εφικτή τη χρηματοδότηση, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της κατανομής των πόρων και του ποσοστού αποταμίευσης όπου και στο τέλος επηρεάζεται θετικά η μακροχρόνια οικονομική μεγέθυνση.

Η σημασία της κατανομής του κινδύνου φαίνεται και από την τάση για παγκόσμια ολοκλήρωση των χρηματαγορών και τη μεγέθυνση του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος. Ειδικότερα, οι Bai & Zhang (2011) μελέτησαν κατά πόσο η παγκόσμια σύγκλιση των χρηματαγορών βοηθάει το διαμοιρασμό του κινδύνου κατάρρευσης. Αναπτύσσουν ένα μακροοικονομικό μοντέλο, το οποίο στη συνέχεια εκτιμούν μέσω εμπειρικών δεδομένων, χρησιμοποιώντας οικονομίες που ανήκουν στον ΟΟΣΑ. Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν ότι ναι μεν υπάρχει κινητικότητα στα κεφάλαια και στα χρεόγραφα, αλλά ο διαμοιρασμός του κινδύνου είναι ακόμα περιορισμένος, λόγω ατελών όρων συναλλαγών. Αυτό επιβεβαιώνεται και από τη μελέτη των Kose et al. (2009), οι οποίοι έδειξαν ότι η κατανομή του κινδύνου ωφελεί χώρες που είναι ήδη ενσωματωμένες στις παγκόσμιες χρηματοπιστωτικές αγορές. Αυτό συνεπάγεται ότι και οι αναπτυσσόμενες χώρες θα πρέπει κατά κάποιο τρόπο να αποτελέσουν μέρος του

παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος για να
επωφεληθούν από την κατανομή των κινδύνων.

2.4 Έλεγχος των επιχειρήσεων, παρακολούθηση της διοίκησης και αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα εφαρμόζει χρηματοοικονομικές και θεσμικές ρυθμίσεις για την παρακολούθηση της διαχείρισης και τον ορθό έλεγχο των επιχειρήσεων. Οι ιδιοκτήτες των επιχειρήσεων εφαρμόζουν συστήματα χρηματοοικονομικού ελέγχου τα οποία υποχρεώνουν τους μάνατζερ να διοικούν τις επιχειρήσεις επωφελώς για τους ιδιοκτήτες και οι τράπεζες που δεν παρακολουθούν τη διαχείριση της επιχείρησης καθημερινά, πρέπει να εφαρμόζουν ανάλογα συστήματα ώστε οι managers να διοικούν τις επιχειρήσεις προς όφελος των εξωτερικών χρηματοδοτών.

Στις επιχειρήσεις στις οποίες είναι πιο εύκολο οι εξωτερικοί χρηματοδότες να παρακολουθούν τη λειτουργία τους, έχουν πιο μεγάλη δυνατότητα χρηματοδότησης των επενδυτικών τους σχεδίων. Το χρηματοπιστωτικό σύστημα έχει καθοριστικό ρόλο στον περιορισμό της ασύμμετρης πληροφόρησης μεταξύ των εσωτερικών και εξωτερικών επενδυτών των επιχειρήσεων και στις χώρες που το χρηματοπιστωτικό σύστημα παίζει το ρόλο αυτό πιο αποτελεσματικά, επιτυγχάνεται πιο γρήγορη οικονομική ανάπτυξη μέσα από την επενδυτική ώθηση.

Εάν δεν υπάρχουν αυτά τα συστήματα παρακολούθησης, δημιουργούνται προβλήματα στην κινητοποίηση της αποταμίευσης προς επικερδείς επενδύσεις και επιβραδύνεται η οικονομική ανάπτυξη. Οι έλεγχοι και η παρακολούθηση των

επιχειρήσεων αποσκοπούν στην ώθηση της συσσώρευσης του κεφαλαίου, στην κατανομή των πόρων, στη μακροχρόνια οικονομική ανάπτυξη και στις καλές σχέσεις μεταξύ δανειζόμενων, δανειστών και διοίκησης.

2.5 Το επίπεδο ανάπτυξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος και η οικονομική μεγέθυνση

Το 1969 έγινε η πρώτη προσπάθεια εμπειρικής διερεύνησης της σχέσης του χρηματοπιστωτικού συστήματος και της οικονομικής μεγέθυνσης από τον Goldsmith, ο οποίος συσχέτισε το μέγεθος του χρηματοπιστωτικού συστήματος με το ρυθμό οικονομικής μεγέθυνσης, υποθέτοντας ότι το επίπεδο και η ποιότητα παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ακολουθούν το μέγεθος του συστήματος και μέσα από την εξέταση ενός δείγματος 35 χωρών για μια μακρά χρονική περίοδο (1860- 1963) συμπέρανε ότι υφίσταται συσχέτιση μεταξύ της ανάπτυξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος και της οικονομικής ανάπτυξης.

Για την ερώτηση, πόσο η ανάπτυξη του χρηματοπιστωτικού συστήματος προκαλεί ή όχι γρήγορη οικονομική ανάπτυξη, δεν υπάρχουν μέχρι σήμερα πειστικές απαντήσεις αλλά υπάρχουν εμπειρικές μελέτες οι οποίες κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το επίπεδο ανάπτυξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος προσδιορίζει την ανάπτυξη και τη διάρθρωση της οικονομίας.

Μία από τις πιο σημαντικές εργασίες είναι αυτή του Cameron (1967), ο οποίος μελέτησε τη σχέση της ανάπτυξης

του τραπεζικού συστήματος στις αρχές της βιομηχανικής ανάπτυξης σε διάφορες χώρες όπως είναι η Αγγλία, η Γαλλία και το Βέλγιο, καταλήγοντας στο ότι το τραπεζικό σύστημα έπαιξε θετικό αναπτυξιακό ρόλο.

Η μελέτη των McKinnon et al. (1973) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι τα χρηματοπιστωτικά συστήματα που λειτουργούν καλύτερα και πιο αποτελεσματικά ωθούν την πιο γρήγορη οικονομική ανάπτυξη.

Η ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος στηρίζεται στην άντληση αποταμιευτικών πόρων με χαμηλό κόστος και στην παροχή πίστης με υψηλές αποδόσεις. Η διεύρυνση των δυνατοτήτων επενδύσεων των αποταμιεύσεων και η αύξηση των δυνατοτήτων άντλησης πόρων αύξησε τις επιλογές των αποταμιευτών και των δανειζόμενων.

Με την άρση των διαχωριστικών γραμμών στην παροχή πίστης, η δυνατότητα άντλησης πόρων απευθείας από τις κεφαλαιαγορές και τις χρηματαγορές, αύξησε τις δυνατότητες δανεισμού και μείωσε το κόστος του. Με τον τρόπο αυτό, οι τράπεζες υποχρεώθηκαν να ελαττώσουν τα περιθώριά τους και να ανταγωνισθούν για την παραγωγή νέων και πιο φθηνών προϊόντων.

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟΤΥΠΩΣΕΙΣ

2.6 Το Τραπεζικό Σύστημα

Στην εποχή μας όλοι γνωρίζουμε τι είναι τράπεζα και είναι βέβαιο πως έχουμε πραγματοποιήσει κάποια συναλλαγή σε μία

τράπεζα. Όταν λέμε τράπεζα, εννοούμε το ίδρυμα εκείνο το οποίο έχει σαν κύρια δραστηριότητα να δέχεται καταθέσεις από ιδιώτες, δημόσιους οργανισμούς και εταιρείες, δηλαδή από το κοινό και στη συνέχεια να χρησιμοποιεί αυτά τα χρήματα για να χορηγεί κεφάλαια με τη μορφή δανείων σε ιδιώτες και εταιρείες. Στην ουσία η κύρια λειτουργία μιας τράπεζας είναι η αποδοχή αποταμιεύσεων και η μετατροπή τους σε χορηγήσεις.

Το τραπεζικό σύστημα είναι ένα «δίκτυο εμπορικών, αποταμιευτικών, καθώς και άλλων εξειδικευμένων τραπεζών που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της αποδοχής καταθέσεων, της παροχής δανείων και πιστώσεων, της μεταβίβασης χρημάτων και προσφοράς επενδυτικών διευκολύνσεων.» όπως οι Επενδυτικές και Συνεταιριστικές Τράπεζες. Τέλος, στη βάση της πυραμίδας βρίσκονται οι ιδιώτες- πελάτες των τραπεζών.



Εικόνα 1.1: Η μορφή του εθνικού Τραπεζικού Συστήματος

2.7 Ηλεκτρονική Τραπεζική

«Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μίας τράπεζας που τελούνται με χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω διαδικτύου, αλλά και μέσω VPNs, Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάσταση της τράπεζας.» (Αγγέλης, 2005)

Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, «ως ηλεκτρονική τραπεζική νοείται οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων». (Σινανιώτη – Μαυρουδή, Φαρσαρώτας, 2005)

Μία άλλη εκδοχή αναφέρει πως «η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ο τρόπος παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών καναλιών και κυρίως του διαδικτύου και περιλαμβάνει την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής (retail banking), τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε μεγάλους πελάτες (wholesale banking), καθώς και υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών με τη χρήση ηλεκτρονικών καναλιών διανομής.» (Καρεκλής, 2003)

Στην ουσία όταν μιλάμε για ηλεκτρονική τραπεζική αναφερόμαστε στην δυνατότητα που δίνεται στους πελάτες των τραπεζών να μπορούν να πραγματοποιούν ένα μεγάλο εύρος συναλλαγών μέσω του διαδικτύου και της ιστοσελίδας της τράπεζας, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία

τους στο κατάστημα. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη διεκπεραίωση αυτών των συναλλαγών είναι η σύνδεση στο διαδίκτυο και η εγγραφή του πελάτη στην συγκεκριμένη υπηρεσία της τράπεζας. Ο κάθε πελάτης έχει μοναδικούς προσωποποιημένους κωδικούς, όπως το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης, οι οποίοι είναι απαραίτητοι για την ταυτοποίηση του πελάτη προκειμένου να του επιτραπεί η είσοδος στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής και να μπορέσει να διεκπεραιώσει τις συναλλαγές που επιθυμεί.

2.8 Ψηφιακή Τραπεζική

Από την άλλη μεριά, με τον όρο ψηφιακή τραπεζική αναφερόμαστε στην πλήρη ψηφιοποίηση όλων των τραπεζικών λειτουργιών και δραστηριοτήτων δηλαδή στην ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας σε όλους τους τομείς της τράπεζας, προκαλώντας μεγάλες αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της. Ουσιαστικά, η ψηφιακή τραπεζική συνίσταται στην ψηφιοποίηση όλων των τραπεζικών εφαρμογών και υπηρεσιών που παλαιότερα απολάμβαναν οι πελάτες μόνο εφόσον παρευρίσκονταν σε ένα τραπεζικό κατάστημα.

Στην ψηφιακή τραπεζική ο πελάτης διενεργεί όλες τις συναλλαγές του, χρησιμοποιώντας τις εφαρμογές της ψηφιακής τεχνολογίας, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία στο κατάστημα.

Μία εκδοχή αναφέρει πως «η ψηφιακή τραπεζική αποτελεί την εφαρμογή της τεχνολογίας της πληροφορικής (υλικό, λογισμικό, εφαρμογές) και των τηλεπικοινωνιών στον

τραπεζικό τομέα για την απευθείας διενέργεια των τραπεζικών συναλλαγών εξασφαλίζοντας την μέγιστη δυνατή χρησιμότητα τόσο για τον πελάτη, μέσω της άμεσης διαθεσιμότητας και της ολοκληρωμένης τραπεζικής εμπειρίας που προσφέρει, όσο και για τις τράπεζες εξαιτίας του μειωμένου λειτουργικού κόστους και των βελτιωμένων υπηρεσιών που παρέχει». (Στειακάκης, 01)

Πολλοί είναι αυτοί που συγχέουν τους όρους της ηλεκτρονικής και της ψηφιακής τραπεζικής και θεωρούν πως ταυτίζονται. Υπάρχει όμως μεταξύ τους διαφορά καθώς η ψηφιακή τραπεζική περιλαμβάνει την ψηφιοποίηση όλων των υπηρεσιών, εφαρμογών ή δραστηριοτήτων των τραπεζικών ιδρυμάτων, ενώ η ηλεκτρονική τραπεζική εστιάζει στην ψηφιοποίηση βασικών δραστηριοτήτων. Θα μπορούσαμε να καταλήξουμε λοιπόν πως η ηλεκτρονική τραπεζική είναι μέρος της ψηφιακής τραπεζικής.

2.9 Ιστορική Αναδρομή

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και της πληροφορικής επηρέασε τον τομέα της οικονομίας και κυρίως τον τομέα των τραπεζών. Δημιουργήθηκαν νέες συνθήκες και νέα δεδομένα στην λειτουργία και την εξέλιξή τους. Διαμορφώθηκε ένα νέο ψηφιακό πλαίσιο με εναλλακτικά δίκτυα ηλεκτρονικής παροχής προϊόντων και υπηρεσιών. Οι δυνατότητες των τραπεζών είναι πλέον απεριόριστες μέσα από την χρησιμοποίηση των εμπορικών καναλιών.

Η πρώτη μορφή ψηφιακής τραπεζικής εντοπίζεται τη δεκαετία του 1960 με την εμφάνιση των αυτόματων μηχανών ανάληψης μετρητών (ATM) και καρτών. Μέσα την δεκαετία του 1980 ξεκινάει η χρησιμοποίηση και η εξέλιξη των υπολογιστών. Οι τράπεζες ξεκινούν να επενδύουν στην τεχνολογία της πληροφορικής προκειμένου να αυτοματοποιήσουν πολλές εργασίες που διεκπεραιώνονταν χειρωνακτικά. Στις αρχές του 1970 δημιουργείται το SWIFT το οποίο είναι ένα διεθνές δίκτυο πληρωμών.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1980 στην Νέα Υόρκη τέσσερις μεγάλες τράπεζες η Citibank, η Chase Manhattan, η Chemical Bank και η Manufacturers Hanover Corp. ξεκίνησαν να παρέχουν στους πελάτες τους υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής με το επονομαζόμενο τότε home banking. Εκείνη την περίοδο περίπου ξεκινάει στις ΗΠΑ να αναπτύσσεται η τεχνολογία EFT/POS. Στα μέσα τα ίδιας δεκαετίας υιοθετείται η χρήση των EFT/POS από τις τράπεζες.

Τέλος, την δεκαετία του 1980 στο Ηνωμένο Βασίλειο, η Girobank ξεκίνησε να πραγματοποιεί τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφωνικής εντολής, το λεγόμενο phone banking.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990, αρχίζει να χρησιμοποιείται το Electronic Banking το οποίο επικράτησε σαν internet banking. Το πλεονέκτημά του σε σύγκριση με το home banking ήταν το χαμηλότερο κόστος που προσέφερε στις τράπεζες επειδή δεν ήταν πλέον υποχρεωτική η διανομή λογισμικού και η διατήρηση ενός κοστοβόρου ιδιωτικού δικτύου. Επιπλέον οι πελάτες δεν ήταν υποχρεωμένοι να

εγκαταστήσουν κάποιο συγκεκριμένο λογισμικό στους υπολογιστές τους προκειμένου να εκτελούν τις συναλλαγές τους.

Στην Ελλάδα η πρώτη τράπεζα που χρησιμοποίησε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν η Εγνατία. Τον Φεβρουάριο του 1998 παρείχε στους πελάτες της την δυνατότητα να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές, κυρίως ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού και μεταφορά κεφαλαίων εντός του ίδιου τραπεζικού ιδρύματος, μέσω του διαδικτύου. Στη συνέχεια, το 2000, η τράπεζα Πειραιώς δημιούργησε το δικό της σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής το οποίο ονόμασε Winbank και προσέφερε την πρώτη ολοκληρωμένη διαδικτυακή πλατφόρμα τραπεζικών υπηρεσιών.

Σήμερα, όλες οι τράπεζες έχουν αναπτύξει εξελιγμένα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσφέροντας ευκολία και ταχύτητα στην διεκπεραίωση των συναλλαγών των πελατών χρηστών της.

Επίσης, από την δεκαετία του 2000 και μετά, η εξέλιξη της ασύρματης τεχνολογίας και η εμφάνιση των smartphone οδήγησε στην δημιουργία της υπηρεσίας του Mobile Banking. Οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν πλήθος τραπεζικών συναλλαγών μέσα από το κινητό τους τηλέφωνο οποιαδήποτε χρονική στιγμή το επιθυμούν από όπου και αν βρίσκονται. Θεωρείται ως η πιο προτιμώμενη υπηρεσία της ψηφιακής τραπεζικής.

Το 2011 η Εθνική Τράπεζα και κατόπιν τον Δεκέμβριο του 2016 η τράπεζα Πειραιώς εισάγουν στην ελληνική αγορά μία νέα μορφή τραπεζικού υποκαταστήματος, ένα πλήρες αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό κατάστημα, το e-branch, μέσα από το οποίο τόσο οι ιδιώτες όσο οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι επιχειρήσεις μπορούν να πραγματοποιήσουν εύκολα, ταχύτατα και με ασφάλεια τις συναλλαγές τους χωρίς να απαιτούνται ειδικές ψηφιακές δεξιότητες και γνώσεις.

Στις μέρες μας, ο αριθμός των πελατών των τραπεζών που χρησιμοποιούν τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνεται με ταχύτατους ρυθμούς. Οι τράπεζες, μέσα από το μεταβαλλόμενο και ανταγωνιστικό περιβάλλον που δραστηριοποιούνται, σχεδιάζουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες για να κερδίσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Κερδισμένος από την ψηφιακή εξέλιξη των τραπεζών θα είναι πάνω από όλους ο πελάτης, ο οποίος μελλοντικά θα απολαμβάνει καλύτερη εξυπηρέτηση και περισσότερες καινοτόμες υπηρεσίες.

2.10 Ιστορική αναδρομή των Ελληνικών τραπεζών

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα ξεκίνησε τη λειτουργία του σχεδόν ταυτόχρονα με τη δημιουργία του νεοσύστατου Ελληνικού κράτους. Το 1841 ιδρύθηκε η πρώτη Ελληνική εμπορική τράπεζα, η Εθνική τράπεζα της Ελλάδος, και με το πέρασμα του χρόνου η τάση αυτή συνεχίστηκε και νέες τράπεζες δημιουργήθηκαν. Το 1928 η Εθνική τράπεζα της Ελλάδος μετασχηματίστηκε στην κεντρική τράπεζα της χώρας.

Τη δεκαετία του 1920, όπου η οικονομία ήταν σε άνθιση πραγματοποιήθηκε η δημιουργία πολλών νέων τραπεζών, οι περισσότερες από τις οποίες δεν επιβίωσαν εξαιτίας της οικονομικής κρίσης του 1930. Στη μεταπολεμική περίοδο το τραπεζικό σύστημα “στρατεύθηκε” με τη γενική απαίτηση εκείνης της εποχής για βιομηχανική και οικονομική ανάπτυξη. Όπως και στο σύνολο των ευρωπαϊκών χωρών, υπήρχε κρατικός παρεμβατισμός, όπου ετέθη το πλαίσιο λειτουργίας στον τραπεζικό τομέα, καθώς επίσης ποιοτικοί και ποσοτικοί έλεγχοι με στόχο την παροχή πιστώσεων με χαμηλό επιτόκιο για επενδύσεις κυρίως στον τομέα της βιομηχανίας.

Το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα στα τέλη της δεκαετίας του 80 παρουσιάζεται υποανάπτυκτο, αφού η συμβολή του στο Α.Ε.Π της χώρας είναι μικρότερο από τον αντίστοιχο μέσο όρο των ευρωπαϊκών χωρών. Τα χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι κυρίως τα εξής:

I. Βασικό σημείο αναφοράς είναι ο υψηλός βαθμός συγκέντρωσης και η κυριαρχία των τραπεζών του δημοσίου τομέα,

II. Το ποσοστό των κεφαλαίων που παρακρατείται από την Τράπεζα της Ελλάδος ως δεσμεύσεις , καθώς και τα χρήματα που παραμένουν στο ταμείο των τραπεζών , είναι πολύ υψηλό σε σχέση με τις άλλες χώρες της Ε.Ε.

III. Οι χορηγήσεις δανείων ήταν από της χαμηλότερες στην Ε.Ε., ενώ αντίθετα οι επενδύσεις σε χρεόγραφα αποσπούσαν ένα πολύ σημαντικό κομμάτι των εργασιών των Ελληνικών τραπεζών , παρόλο που η κεφαλαιαγορά στη Ελλάδα δεν ήταν συγκρίσιμη με την αντίστοιχη ευρωπαϊκή. Το γεγονός αυτό εξηγείται , αν ληφθεί υπόψη ότι οι εμπορικές τράπεζες είχαν την υποχρέωση να τοποθετούν ένα πολύ σημαντικό μερίδιο των κεφαλαίων τους σε τίτλους του δημοσίου.

IV. Η διαφορά ανάμεσα στα επιτόκια χορηγήσεων και καταθέσεων ήταν από τις υψηλότερες της Ευρώπης , ωστόσο τα έσοδα από, τέτοιου είδους δραστηριότητες ήταν περιορισμένα, αφού το ποσό των δανείων που διατέθηκε ήταν περιορισμένο.

V. Το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα παρουσίαζε υψηλότερο λειτουργικό κόστος σε σύγκριση με τις χώρες της Ε.Ε., το οποίο οφειλόταν κυρίως στις υψηλές δαπάνες για την πληρωμή των εργατικών μισθών, ενώ την μερίδα του λέοντος του λειτουργικού κόστους στην Ε.Ε. κατέχουν δαπάνες για την απόκτηση τεχνολογικών καινοτομιών. Εντούτοις, οι ελληνικές

τράπεζες παρουσίαζαν υψηλότερη κερδοφορία, κάτι που φανερώνει την έλλειψη του ανταγωνισμού και την άσκηση μονοπωλιακής δύναμης από την πλευρά των τραπεζών.

VI. Το ποσό των κεφαλαίων που τοποθετούνταν στη διατραπεζική αγορά ήταν εξαιρετικά χαμηλό σε σχέση με τις άλλες χώρες της Ε.Ε.

Ο αυστηρός εναγκαλισμός του τραπεζικού συστήματος από το κράτος που εκφραζόταν με τη μορφή ποικίλων περιορισμών οδήγησε σε αυξημένη αναποτελεσματικότητα του τραπεζικού συστήματος, καθώς και σε μη αποτελεσματική διάχυση των πόρων στην ελληνική κοινωνία υπονομεύοντας την περαιτέρω ανάπτυξή της.

Ωστόσο, η κινησιουργός δύναμη για την εφαρμογή της αποκανονικοποίησης υπήρξε η ενδεχόμενη συμμετοχή της Ελλάδας, ως πλήρους μέλους στη νομισματική ενοποίηση και η απορρέουσα από αυτή εναρμόνιση με την κοινοτική νομοθεσία που επέβαλε την κατάργηση των περιορισμών. Συγκεκριμένα:

1. Δίνεται πλέον η ελευθερία στις τράπεζες να ρυθμίζουν μόνες τους το ύψος των επιτοκίων καταθέσεων και χορηγήσεων, όπως επίσης καταργείται και η επιδότηση για ορισμένες μορφές δανείων (π.χ. δάνεια προορισμένα για τη βιοτεχνία).

2. Η υποχρέωση των εμπορικών τραπεζών να τοποθετούν ένα μεγάλο μέρος των κεφαλαίων τους σε χαμηλότοκους τίτλους του δημοσίου σταδιακά μειώθηκε, ώσπου καταργήθηκε ολοκληρωτικά το 1993. Επίσης, δεν ισχύει η “υποχρεωτική”

δανειοδότηση μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που ανήκουν στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, ενώ από το 1994 δίνεται στις εμπορικές τράπεζες το δικαίωμα μετατροπής των βραχυχρόνιων απαιτήσεών τους έναντι του δημοσίου σε μακροχρόνιες.

3. Οι εμπορικές τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να έχουν το ρόλο του αναδόχου (underwriting) στη χρηματοοικονομική αγορά, όπως επίσης και να αγοράζουν μετοχές εκτός τραπεζικού τομέα από τη χρηματοοικονομική αγορά.

4. Οι εμπορικές τράπεζες μπορούν ελεύθερα να προσφέρουν τα νέα τραπεζικά προϊόντα της αρεσκείας τους.

5. Από το 1993 καταργούνται οι περιορισμοί στη μεταφορά κεφαλαίων και για τους Έλληνες καταθέτες και για τις εμπορικές τράπεζες που τώρα έχουν τη δυνατότητα να δανείζονται απεριόριστη ποσότητα κεφαλαίων από το εξωτερικό με ευνοϊκότερους όρους εντείνοντας τον ανταγωνισμό. Από το 1997 η κεντρική τράπεζα αποκτά την ανεξαρτησία της από τη πολιτική εξουσία.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με την απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος επτά νέες ιδιωτικές τράπεζες ιδρύθηκαν λόγω της προσδοκίας της αυξημένης κερδοφορίας, όπως επίσης και στις αρχές του 2000 προστέθηκαν και άλλες νέες τράπεζες.

Οι τράπεζες αυτές έχουν ως κύρια ασχολία δραστηριότητες, οι οποίες ήταν παραμελημένες από τους

υπόλοιπους παίκτες (niche players) συμβάλλοντας στην εξυγίανση του συστήματος.

Επιπροσθέτως, το περιθώριο ανάμεσα στα επιτόκια καταθέσεων και χορηγήσεων από το 1999 και μετέπειτα έχει συρρικνωθεί σημαντικά. Ο κίνδυνος δανεισμού είναι μεγαλύτερος στην Ελλάδα και συνεπώς και το ασφάλιστρο κινδύνου (risk premium) είναι υψηλότερο. Τα νέα τραπεζικά προϊόντα είναι τα αμοιβαία κεφάλαια, το Leasing, Factoring, Forfeiting, Credit Cards κ.α.

2.11 Ο Ρόλος των Τραπεζών Σήμερα

Οι χρηματοπιστωτικές αγορές αφορούν το σύνολο των μεθόδων, θεσμών και διαδικασιών προκειμένου να γίνει η μετάβαση και μετατροπή των αποταμιεύσεων σε δανειακό κεφάλαιο. Κύρια αποστολή, συνεπώς, των σύγχρονων τραπεζικών ιδρυμάτων, υπό το πρίσμα ενός συνεχούς μεταβαλλόμενου οικονομικού περιβάλλοντος, είναι να μπορούν να αναδιανέμουν τις αποταμιεύσεις από τις πλεονασματικές μονάδες στις καταλληλότερες επενδυτικές χρήσεις, έτσι ώστε να υπάρχει θετική συμβολή στο παραγόμενο προϊόν της οικονομίας αλλά και να υπάρξει μεγιστοποίηση της χρησιμότητας του καταναλωτικού κοινού.

Η διαδικασία αυτή προκύπτει με τον δανεισμό των αποταμιευτών σε φορείς οι οποίοι λειτουργούν διαμεσολαβητικά και οι οποίοι κατόπιν δανείζουν τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις.

Έτσι λοιπόν, ο ρόλος των τραπεζών όπως μέχρι σήμερα παραδοσιακά γνωρίζουμε, εμπεριέχει την προσφορά δύο βασικών κατηγοριών υπηρεσιών.

Αρχικά είναι οι *διαμεσολαβητικές υπηρεσίες*. Οι διαμελοσαβητικές εργασίες αντανακλόντα λογιστικά στον ισολογισμό των τραπεζών είτε στο ενεργητικό και παθητικό τους είτε στους λογαριασμούς τάξεως.

Η άλλη βασική κατηγορία είναι οι *υπηρεσίες πληρωμών*. Συνοψίζοντας δηλαδή, οι τράπεζες αποτελούν το διαμεσολαβητικό μέσο μεταξύ αποταμιευτών και πιστούχων χορηγώντας δανειακά κεφάλαια, ενώ ταυτόχρονα αποδέχονται τις καταθέσεις του κοινού, ωθώντας με αυτό τον τρόπο την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος, παράλληλα με την προσφορά προστασίας στους αποταμιευτές.

Στις μέρες μας, το κύριο πλαίσιο ίδρυσης και λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων στο ελληνικό οικονομικό γίνεσθαι βασίζεται στο νόμο 3601/01.08.2007, ο οποίος προσαρμόζεται στους κανόνες της επιτροπής Βασιλείας II. Σύμφωνα με το νόμο 3601/01.08.200721 *ως τραπεζικό ίδρυμα θεωρείται εκείνη η επιχείρηση η δραστηριότητα της οποίας συνίσταται στην αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων από το κοινό και στη χορήγηση δανείων ή λοιπών πιστώσεων για λογαριασμό της.*

Ο κατάλογος δραστηριοτήτων που μπορούν να περιλαμβάνουν τα τραπεζικά ιδρύματα αποτελούν εφαρμογή

των άρθρων 12 έως 20 του νόμου 3601/01.08.2007 οι οποίες και είναι οι εξής:

- αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων
- χορήγηση δανείων ή λοιπών πιστώσεων συμπεριλαμβανομένων και των πράξεων πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων
- χρηματοδοτική μίσθωση (leasing)
- πράξεις διενέργειας πληρωμών, περιλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίων
- έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής (πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών).
- εγγυήσεις και αναλήψεις υποχρεώσεων
- συναλλαγές για λογαριασμό του ίδιου του ιδρύματος ή της πελατείας του, που αφορούν: μέσα χρηματαγοράς (αξιόγραφα, πιστοποιητικά καταθέσεων κ.λπ.), συνάλλαγμα, προθεσμιακά συμβόλαια χρηματοπιστωτικών τίτλων ή χρηματοπιστωτικά δικαιώματα, συμβάσεις ανταλλαγής επιτοκίων και συναλλάγματος, κινητές αξίες.
- συμμετοχές σε εκδόσεις τίτλων και παροχή συναφών υπηρεσιών περιλαμβανομένων ειδικότερα και των υπηρεσιών αναδόχου εκδόσεων τίτλων
- παροχή συμβουλών σε επιχειρήσεις όσον αφορά τη διάρθρωση του κεφαλαίου, τη βιομηχανική στρατηγική και συναφή θέματα παροχής συμβουλών, καθώς και υπηρεσιών στον τομέα της συγχώνευσης και της εξαγοράς επιχειρήσεων

- διαμεσολάβηση στις διατραπεζικές αγορές
- διαχείριση χαρτοφυλακίου ή παροχή συμβουλών για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου
- φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών
- συλλογή και επεξεργασία εμπορικών πληροφοριών, περιλαμβανομένων και των υπηρεσιών αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας πελατών
- εκμίσθωση θυρίδων
- έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος

Κεφάλαιο 3- Παραδείγματα Εφαρμογής

Καινοτόμων Πρακτικών

Στο παρόν κεφάλαιο, θα γίνει μια συνοπτική παρουσίαση και αναφορά στα καινοτόμα τραπεζικά προϊόντα που διαθέτουν οι 4 μεγάλες συστημικές τράπεζες. Κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ξεχωριστά με την αξιοποίηση της τεχνολογίας και φυσικά με γνώμονα την κάλυψη των πελατειακών – και συνεχώς εναλλασσόμενων- αναγκών, καταβάλλει προσπάθειες να κατακτήσει την «πρωτιά» στην παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.

3.1. Τράπεζα Πειραιώς

Η τράπεζα Πειραιώς από το 2000 παρέχει στους πελάτες της μεγάλη ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής. Σκοπός της τράπεζας μέσα από την ψηφιακή της εξέλιξη είναι να αναβαθμίσει ποιοτικά τον τρόπο εξυπηρέτησης των πελατών της και να δημιουργήσει μία σύγχρονη και σημαντική τραπεζική εμπειρία παρέχοντας τους καινοτόμα προϊόντα και πρωτοποριακές υπηρεσίες.

Οι εφαρμογές και τα προϊόντα που έχει δημιουργήσει και παρέχει στις μέρες μας είναι τα ακόλουθα:

3.1.1. Winbank Web Banking

Μέσα από την υπηρεσία Winbank Web Banking οι πελάτες, είτε είναι ιδιώτες είτε επιχειρήσεις, μπορούν να πραγματοποιούν καθημερινά τις συναλλαγές τους από όπου και αν βρίσκονται με μεγάλη ευκολία και ταχύτητα. Η πλατφόρμα αυτή τους παρέχει επίσης τη δυνατότητα να παρακολουθούν τις δαπάνες τους, να οργανώνουν τα οικονομικά τους και να θέτουν στόχους αποταμίευσης.

Η εγγραφή στη συγκεκριμένη πλατφόρμα μπορεί να γίνει είτε με φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα όπου παραλαμβάνει προσωρινούς κωδικούς πρόσβασης στο σύστημα με κόστος 5€, είτε μέσω του διαδικτύου με χρήση του pin της χρεωστικής κάρτας και του κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει στην τράπεζα χωρίς κόστος. Η πρόσβαση πραγματοποιείται με τη χρήση προσωπικών κωδικών εισόδου που δημιουργεί ο χρήστης κατά την πρώτη είσοδό του και μπορεί να τους αλλάζει κάθε 2,4 ή 6 μήνες.

Οι κυριότερες συναλλαγές που μπορούν να διεκπεραιώσουν μέσω της υπηρεσίας Winbank Web Banking είναι οι ακόλουθες:

- ♣ Δυνατότητα παρακολούθησης των υπολοίπων και των κινήσεων των λογαριασμών καθώς και αποστολής κινήσεων με e-mail

- ♣ Ενεργοποίηση και διαχείριση alert στους λογαριασμούς
- ♣ Άνοιγμα καινούργιων λογαριασμών. Δυνατότητα εύρεσης και αποστολής IBAN λογαριασμού
- ♣ Πληροφόρηση για προθεσμιακές καταθέσεις και σε κάποιες περιπτώσεις δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να αιτηθεί ή να διαχειριστεί μία προθεσμιακή.

- ♣ Πληροφόρηση για πιστωτικές κάρτες όπως υπόλοιπο, κινήσεις, εμφάνιση ή ακόμη και αποστολή των κινήσεων των λογαριασμών με e-mail.

- ♣ Νέα δυνατότητα ενεργοποίησης ή απενεργοποίησης καρτών.

- ♣ Φόρτιση, εκφόρτιση και παρακολούθηση υπολοίπου και κινήσεων προπληρωμένων καρτών.

- ♣ Χορήγηση καταναλωτικού δανείου (e-loan by winbank με επιβράβευση yellows). Η αίτηση καταχωρείται ηλεκτρονικά και η υπογραφή της σύμβασης γίνεται ψηφιακά δίδοντας στον πελάτη την δυνατότητα να εκταμιεύσει το δάνειό του εύκολα και γρήγορα από όπου και αν βρίσκεται. Βέβαια το ποσό το συγκεκριμένου δανείου μπορεί να κυμαίνεται από 500€ έως 15.000€. Για τους πελάτες που είναι εγγεγραμμένοι στο πρόγραμμα επιβράβευσης Yellow με την εκταμίευση τους δίνεται σαν δώρο 20.000 yellows.

- ♣ Πληρωμή δόσεων δανείου, παρακολούθηση υπολοίπου, κινήσεων και αναλυτικών στοιχείων των δανείων.

- ♣ Δυνατότητα αίτησης έκδοσης καρτέ επιταγών, πληροφόρησης για επιταγές που έχουν εκδοθεί, καθώς επίσης και δυνατότητα για ανάκληση ή ακύρωση κάποιας επιταγής.
- ♣ Καθημερινή αποτίμηση επενδυτικού χαρτοφυλακίου
- ♣ Αγοραπωλησία μετοχών και δυνατότητα να αιτηθούν τη συμμετοχή τους σε δημόσιες εγγραφές.
- ♣ Αγοραπωλησία μετοχών σε Διεθνείς αγορές.
- ♣ Πραγματοποίηση πληρωμών σε Δημόσιες Υπηρεσίες, οργανισμούς τηλεπικοινωνίας και ΔΕΚΟ με διατήρηση του ιστορικού των πληρωμών.
- ♣ Δυνατότητα ακύρωσης εντολών πληρωμών σε περίπτωση που δεν έχει σταλεί στον οργανισμό η πληρωμή.
- ♣ Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών του ίδιου πελάτη ή σε λογαριασμό κάποιου τρίτου στη ίδια τράπεζα. Διενέργεια εμβασμάτων εσωτερικού ή εξωτερικού, δηλαδή μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
- ♣ Υπηρεσία IRIS online payments. Μέσω αυτής της υπηρεσίας ο χρήστης μπορεί να στείλει χρήματα στις ακόλουθες ελληνικές τράπεζες Εθνική, Eurobank, Alpha Bank και τράπεζα Αττικής με πολύ χαμηλό κόστος εμβάσματος, χωρίς ο παραλήπτης να χρεώνεται προμήθεια και με άμεση διαθεσιμότητα των χρημάτων.

♣ Υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό. Αποτελεί μία πρωτοποριακή υπηρεσία της τράπεζας Πειραιώς καθώς δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη και χρήστη της υπηρεσίας να αποστείλει χρήματα σε όποιον επιθυμεί ακόμη και αν δεν είναι πελάτης της τράπεζας. Η ανάληψη των μετρητών πραγματοποιείται από ΑΤΜ της τράπεζας, πατώντας ο παραλήπτης τον κωδικό ανάληψης και το ακριβές ποσό που έχει λάβει σε μήνυμα στο κινητό του, χωρίς να χρειάζεται να χρησιμοποιήσει κάρτα.

♣ Δυνατότητα έκδοσης και πληρωμής e-Παράβολου.

♣ Δυνατότητα ανανέωσης χρόνου καρτοκινητής τηλεφωνίας.

♣ Δυνατότητα έκδοσης εργοσήμου.

♣ Πραγματοποίηση επαναφόρτισης e-Pass αττικής οδού

♣ Αγορά πακέτου ΕξόφΛΥΣΗ που τους παρέχει τη δυνατότητα να εξοφλούν ανέξοδα για ένα χρόνο όλους τους λογαριασμούς σε οργανισμούς τηλεπικοινωνιών, ενέργειας, ύδρευσης και ιδιωτικών ασφαλειών.

♣ Παρακολούθηση δαπανών μείωσης φόρου.

♣ Δυνατότητα εγγραφής στο πρόγραμμα επιβράβευσης Yellow. Μέσα από αυτό το πρόγραμμα οι εγγεγραμμένοι πελάτες με απλές και καθημερινές συναλλαγές (πληρωμές με κάρτες της τράπεζας, δημιουργία προθεσμιακής κατάθεσης Στα Μέτρα Σου, άνοιγμα παιδικού αποταμιευτικού λογαριασμού Yellowkid κ.α.) κερδίζουν yellows σαν επιβράβευση για τη συνολική σχέση που διατηρούν με την

τράπεζα. Τα yellows μπορούν να εξαργυρωθούν από συμβεβλημένους με το πρόγραμμα εμπόρους.

♣ Απόκτηση υπηρεσίας αποταμίευσης Pay & Save. Αυτή η καινούργια υπηρεσία κάνει την αποταμίευση εύκολη υπόθεση καθώς κάνοντας αγορές με τη χρήση της χρεωστικής κάρτας, το ποσό κάθε αγοράς στρογγυλοποιείται στο επόμενο 1€ ή 5€, ανάλογα τι έχει επιλέξει ο πελάτης κατά την απόκτηση της υπηρεσίας και μεταφέρεται αυτόματα στον αποταμιευτικό λογαριασμό που έχει προεπιλέξει.

♣ Δυνατότητα ενημέρωσης ή επικαιροποίησης των προσωπικών στοιχείων, όπως τον ΑΦΜ, η διεύθυνση κατοικίας ή εργασίας, ο τηλεφωνικός αριθμός επικοινωνίας, η επαγγελματική δραστηριότητα και το εισόδημα χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία στο κατάστημα. Τα προηγμένα συστήματα ασφαλείας που χρησιμοποιεί η τράπεζα στην πλατφόρμα αυτή είναι πιστοποιημένα από διεθνείς φορείς και η προστασία των προσωπικών δεδομένων και του απορρήτου των συναλλαγών διασφαλίζεται από αναγνωρισμένα πρωτόκολλα κρυπτογράφησης και συγκεκριμένα του SSL-128-bit (Secure Sockets Layer). Η τράπεζα Πειραιώς με τη χρήση firewall ελέγχει την πρόσβαση στα συστήματά της.

3.1.2. Winbank mobile app

Η εφαρμογή του Winbank mobile app παρέχει στους πελάτες την δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους και να οργανώνουν τα οικονομικά τους,

παρακολουθώντας καθημερινά τα έξοδά τους εύκολα και γρήγορα από το smartphone ή το tablet τους όπου έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή. Ο χρήστης αυτής της εφαρμογής θα πρέπει να είναι ήδη εγγεγραμμένος στην υπηρεσία winbank.

Οι συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν από το winbank mobile app είναι:

- Ενημέρωση για υπόλοιπο και κινήσεις λογαριασμών και καρτών.
- Δυνατότητα ενεργοποίησης και απενεργοποίησης καρτών.
- Φόρτιση και εκφόρτιση προπληρωμένων καρτών.
- Πραγματοποίηση μεταφορών μεταξύ λογαριασμών και διενέργεια εμβασμάτων στην Ελλάδα ή το εξωτερικό.
- Δυνατότητα αποστολής χρημάτων με την υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό.
- Εξόφληση λογαριασμών των πιο δημοφιλών οργανισμών και πληρωμή e- παράβολου.
- Παρακολούθηση επενδυτικού χαρτοφυλακίου.
- Παρακολούθηση δαπανών μείωσης φόρου και δυνατότητα δημιουργίας στόχων δαπανών. Ενημέρωση για την πρόοδο των στόχων αποταμίευσης.
- Δυνατότητα συναίνεσης στο GDPR.
- Εγγραφή στο πρόγραμμα επιβράβευσης Yellows.

Ο χρήστης μπορεί να συνδεθεί χρησιμοποιώντας τους κωδικούς που ήδη έχει από την Winbank ή με τετραψήφιο pin ή με δαχτυλικό αποτύπωμα ή με αναγνώριση προσώπου εφόσον τα δύο τελευταία υποστηρίζονται από τη συσκευή που έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή.

Προκειμένου να υπάρξει η μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια στην πραγματοποίηση των συναλλαγών οι χρήστες λαμβάνουν έναν κωδικό extra PIN με μήνυμα στο κινητό που έχουν δηλώσει για την επικύρωση της συναλλαγής. Οι χρήστες του winbank mobile app μπορούν για εξοικονόμηση χρόνου να επικυρώσουν την εκτέλεση της συναλλαγής χρησιμοποιώντας το quick login τους.

3.1.3. Winbank phone banking

Μέσα από την υπηρεσία της τράπεζας Πειραιώς winbank phone banking οι πελάτες της τράπεζας μπορούν να πραγματοποιήσουν τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές που επιθυμούν μέσω του κινητού ή του σταθερού τους τηλεφώνου με ασφάλεια. Η διεκπεραίωση των συναλλαγών γίνεται είτε μέσω αντιπροσώπου εξυπηρέτησης από το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας είτε μέσω εξελιγμένου συστήματος διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR). Η υπηρεσία αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο από πελάτες της τράπεζας που έχουν χρεωστική κάρτα (θα χρειαστεί να πληκτρολογήσουν το τετραψήφιο pin για την πρόσβαση) και αριθμό σταθερού ή κινητού τηλεφώνου που έχουν δηλώσει όταν έκαναν την εγγραφή τους στην υπηρεσία.

Μέσω του phone banking οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν όλες τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές που θα έκαναν και σε ένα κατάστημα. Επιπλέον μπορούν να χρησιμοποιήσουν και πολλές υπηρεσίες που προσφέρονται από τα ηλεκτρονικά κανάλια της τράπεζας, όπως την υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό, να ανανεώσουν τον χρόνο του καρτοτηλεφώνου τους και να πραγματοποιήσουν χρηματιστηριακές συναλλαγές σε Διεθνή χρηματιστήρια.

3.1.4. Μηχανήματα Easyray

Πρόκειται για μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών που διευκολύνουν τους πελάτες της τράπεζας για καταθέσεις μετρητών, πληρωμές, ενημέρωση βιβλιαρίων, πληρωμή δόσεων δανείων, φόρτιση προπληρωμένων καρτών, ανανέωση χρόνου ομιλίας και έκδοση παράβολων. Οι συναλλαγές μέσω αυτών των μηχανημάτων γίνονται με πολύ χαμηλή χρέωση ή ακόμη και ανέξοδα.

Οι πελάτες της τράπεζας εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο πραγματοποιώντας τις συναλλαγές τους μέσω των μηχανημάτων easy ray, καθώς δε χρειάζεται να περιμένουν για να εξυπηρετηθούν από το ταμείο της τράπεζας. Οι πληρωμές στα μηχανήματα αυτά μπορούν να γίνουν είτε με μετρητά είτε με χρήση κάρτας. Πολλά από τα μηχανήματα διαθέτουν αναγνώστη barcode των λογαριασμών απαλλάσσοντας τον πελάτη από την πληκτρολόγηση των στοιχείων πληρωμής.

Στις μέρες μας, η τράπεζα Πειραιώς διατηρεί ένα μεγάλο δίκτυο μηχανημάτων Easy ray. Οι πελάτες μπορούν να έχουν

πρόσβαση σε αυτά ανάλογα με το ωράριο λειτουργίας των χώρων στους οποίους βρίσκονται, όπως π.χ. καταστήματα της τράπεζας Πειραιώς, καταστήματα Vodafone, σε χώρους εξυπηρέτησης του Δήμου Αθηναίων και σε άλλα σημεία διέλευσης κοινού.

3.1.5. E-branch

Το αυτοματοποιημένο κατάστημα της τράπεζας Πειραιώς αποτελεί μεγάλη καινοτομία στην ψηφιακή εξέλιξη της τράπεζας. Ο πελάτης πραγματοποιεί τις συναλλαγές του μέσα από ένα φιλικό και σύγχρονα διαμορφωμένο περιβάλλον, χρησιμοποιώντας έξυπνες υπηρεσίες και τεχνολογικές καινοτομίες. Σήμερα λειτουργούν στην Ελλάδα εννέα (9) τέτοια καταστήματα με διευρυμένο ωράριο λειτουργίας ακόμη και το Σάββατο.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω των e-branches είναι οι εξής:

- Ταμίας από απόσταση.

Ο πελάτης πραγματοποιεί πληθώρα συναλλαγών που θα έκανε και σε ένα κανονικό ταμείο με τη βοήθεια βιντεοκλήσης.

- Αυτόματες συναλλαγές.

Ο πελάτης πραγματοποιεί τις συναλλαγές του μέσω των μηχανημάτων Easy pay.

- Digital corner.

Ειδικά διαμορφωμένος χώρος με ηλεκτρονικούς υπολογιστές και tablets, προκειμένου να προσφέρουν την δυνατότητα στους πελάτες να γνωρίσουν και να εξοικειωθούν με τις ψηφιακές υπηρεσίες της τράπεζας.

- Χώρος συνεργατών όπου επιλεγμένοι συνεργάτες της τράπεζας είναι στη διάθεση του κοινού προκειμένου να παρουσιάσουν τα διαθέσιμα προϊόντα και υπηρεσίες.

- Υπηρεσίες για ΑμεΑ.

Παρέχονται πρωτοποριακές υπηρεσίες για άτομα με κινητικά προβλήματα, με προβλήματα ακοής και για άτομα με προβλήματα όρασης.

- Πρόσθετοι τρόποι εξυπηρέτησης, όπως τηλεφωνική εξυπηρέτηση, υπεύθυνος εξυπηρέτησης πελατείας (facilitator) και meeting room το οποίο είναι διαθέσιμο σε τρία μόνο καταστήματα από τα εννιά που λειτουργούν σήμερα.

3.2. Alpha Bank

Η Alpha Bank έχει ξεκινήσει από το 1998 τον ψηφιακό της μετασχηματισμό. Κυριότερος στόχος της είναι να μετακυλήσει όλο και περισσότερες συναλλαγές από τα παραδοσιακά τραπεζικά καταστήματα σε εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που έχει αναπτύξει είναι οι παρακάτω:

3.2.1. myAlpha Web

Μέσα από αυτή την υπηρεσία οι πελάτες της τράπεζας μπορούν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές γρήγορα και εύκολα. Επίσης μπορούν να προβούν στην επικαιροποίηση των στοιχείων τους, όπως τον ΑΦΜ, την διεύθυνση κατοικίας ή εργασίας, το επάγγελμα και το τηλέφωνό τους μέσα από ηλεκτρονική ανάρτηση των εγγράφων, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στο κατάστημα. Η εφαρμογή αυτή τους παρέχει ακόμη την δυνατότητα να ενημερώνονται σχετικά με το ποσό των δαπανών που έχουν κάνει με μέσα πληρωμής της Alpha Bank.

Η πρωτοποριακή όμως υπηρεσία του myAlpha Web είναι πως δίνει πλέον την δυνατότητα στους πελάτες να μπορούν να προσθέσουν στο myAlpha Bank και λογαριασμούς που διαθέτουν στην τράπεζα Πειραιώς και στην Εθνική τράπεζα, κάνοντας εφικτή την παρακολούθηση όλων των λογαριασμών τους από ένα και μόνο σημείο του e-banking της Alpha Bank.

Φυσικά μέσα από την υπηρεσία myAlpha Web ο πελάτης μπορεί να ενημερώνεται για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των καρτών και των λογαριασμών του και να δέχεται ηλεκτρονικά αντίγραφα αυτών (Alpha e- statements). Επίσης, μπορεί να δημιουργήσει και να παρακολουθεί την προθεσμιακή του κατάθεση και να ενημερώνεται για το χαρτοφυλάκιο μετοχών Alpha Finance ή για το χαρτοφυλάκιο Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων που διαθέτει.

Η πρόσβαση στην υπηρεσία αυτή γίνεται με κωδικούς που μπορεί να αποκτήσει ο πελάτης είτε σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας είτε εγκαθιστώντας την εφαρμογή myAlpha Mobile. Για τη μεγαλύτερη ασφάλεια των συναλλαγών αποστέλλεται στους πελάτες ένας εξαψήφιος κωδικός μίας χρήσης (my Alphacode) με μήνυμα ή άλλες εφαρμογές (π.χ.viber) στο κινητό τηλέφωνο που έχουν δηλώσει κατά την εγγραφή τους στην υπηρεσία. Η τράπεζα ακόμη έχει εξειδικευμένα συστήματα ασφαλείας για την αποτροπή κακόβουλων ενεργειών στα συστήματά της και σε όλες τις συναλλαγές γίνεται κρυπτογράφηση TLS των δεδομένων που ανταλλάσσονται.

3.2.2. myAlpha Mobile

Ο πελάτης εγκαθιστώντας την εφαρμογή αυτή στο κινητό ή το tablet του μπορεί εύκολα και γρήγορα να εκτελεί τις τραπεζικές του συναλλαγές και να διεκπεραιώνει το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών που του παρέχει και η

εφαρμογή myAlpha web. Η πρόσβαση στην εφαρμογή γίνεται με τη χρήση των κωδικών του myAlpha web που ήδη διαθέτει ή με την δημιουργία ενός τετραψήφιου κωδικού pin ή με την ταυτοποίησή του μέσα από το δαχτυλικό του αποτύπωμα,, εφόσον φυσικά το υποστηρίζει η συσκευή που χρησιμοποιεί. Προκειμένου να είναι ασφαλείς οι συναλλαγές που πραγματοποιούν οι πελάτες από την εφαρμογή αυτή τους αποστέλλεται όπως και στο e-banking το my Alphacode.

3.2.3. myAlpha Phone

Μέσα από το myAlpha Phone οι εγγεγραμμένοι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται για τις κινήσεις και τα υπόλοιπα των λογαριασμών, των καρτών και των δανείων τους. Επίσης, μπορούν να ενημερώνονται για το επενδυτικό τους χαρτοφυλάκιο. Ακόμη, τους παρέχεται η δυνατότητα να ενημερώνονται για τις τιμές συναλλάγματος και τις τιμές Alpha Αμοιβαίων κεφαλαίων. Η πληροφόρηση αυτή μπορεί να επιτευχθεί μόνο από το myAlpha phone. Η επικοινωνία γίνεται με αρμόδιο λειτουργό agent οποιαδήποτε ημέρα επιθυμεί ο πελάτης ακόμη και τα Σαββατοκύριακα κατά τις διαθέσιμες ώρες εξυπηρέτησης 08:00-22:30.

3.2.4. Bleep κάρτα και Bleep application

Πρόκειται για μία επαναφορτιζόμενη προπληρωμένη κάρτα που η έκδοση, η φόρτιση και γενικά η συνολική της διαχείριση γίνεται μέσα από την εφαρμογή bleep app. Η απόκτηση της κάρτας γίνεται πολύ εύκολα . Αρχικά, χρειάζεται να εγκαταστήσει την bleep application στο κινητό του. Στη

συνέχεια πληκτρολογώντας το κινητό και το email του αν είναι ήδη χρήστης του myAlpha web ή του myAlpha mobile έχει ολοκληρώσει την διαδικασία και μπορεί να χρησιμοποιήσει την κάρτα. Για τους μη συνδρομητές των εφαρμογών χρειάζεται επιπλέον να φωτογραφίσουν την ταυτότητα ή το διαβατήριό τους, καθώς επίσης και το πρόσωπό τους, και να πληκτρολογήσουν τον ΑΦΜ και μία διεύθυνση κατοικίας για την αποστολή της κάρτας. Η κάρτα εκδίδεται αμέσως και ο κάτοχός της μπορεί να τη χρησιμοποιήσει κατευθείαν για ηλεκτρονικές αγορές. Το πλαστικό της κάρτας αποστέλλεται ταχυδρομικά μέσα σε λίγες μέρες και η ενεργοποίηση της γίνεται από το bleep application. Το pin αποστέλλεται στο κάτοχο με μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο. Η φόρτιση της bleep κάρτας γίνεται από όποια κάρτα επιθυμεί είτε αυτή είναι χρεωστική, πιστωτική ή προπληρωμένη και από οποιαδήποτε τράπεζα.

Είναι η πρώτη κάρτα στην Ελλάδα που μπορεί να εκδοθεί αποκλειστικά ηλεκτρονικά και απευθύνεται σε όλους ανεξάρτητα από την τράπεζα που συνεργάζονται. Η τράπεζα έχει δημιουργήσει και την bleep Χαμόγελο Visa, όπου ένα μέρος των εσόδων από τις προμήθειες που λαμβάνει τα δωρίζει στον εθελοντικό οργανισμό «το Χαμόγελο του Παιδιού».

3.2.5. myAlpha Wallet & myAlpha Wallet app

Το myAlpha Wallet είναι ένα ψηφιακό πορτοφόλι που αλλάζει τον τρόπο των καθημερινών πληρωμών. Δίνει την δυνατότητα σε κατόχους Android smartphone να πραγματοποιούν ανέπαφες συναλλαγές για οποιαδήποτε

χρεωστική, πιστωτική ή προπληρωμένη κάρτα που έχει εκδοθεί από την Alpha Bank μέσω της λειτουργίας “Tap ‘n pay” και με ταυτόχρονη ενημέρωση στο κινητό του.

Μέσα από την εφαρμογή myAlpha Wallet app μπορεί ο πελάτης να πραγματοποιήσει online συναλλαγές και να πληρώσει λογαριασμούς σε αρκετούς συνεργαζόμενους οργανισμούς και επιχειρήσεις με δυνατότητα σάρωσης του κωδικού, αποφεύγοντας την πληκτρολόγησή του.

3.2.6. Alpha Quick Transfer

Μέσα από αυτή την υπηρεσία ο πελάτης αφού συνδεθεί στο προφίλ του myAlpha Mobile μπορεί να λαμβάνει ή να μεταφέρει δωρεάν καθημερινά ποσά μέχρι 500€ από και προς τις επαφές που διαθέτει στο κινητό του. Όταν οι μεταφορές των ποσών γίνονται εντός του δικτύου της Alpha bank μπορούν να πραγματοποιηθούν εκτός από τις επαφές του έξυπνου κινητού τηλεφώνου και μέσω e-mail των επαφών ή και μέσω του προφίλ των επαφών στο Facebook. Όταν όμως οι μεταφορές γίνονται εκτός του δικτύου της τράπεζας μπορούν να πραγματοποιηθούν μόνο για τους αριθμούς των επαφών των κινητών τηλεφώνων που διατηρούν λογαριασμό σε άλλες τράπεζες και είναι εγγεγραμμένοι στο σύστημα πληρωμών Iris online payments.

3.2.7. Alpha Bonus και Alpha Bonus App

Πρόκειται για ένα πρόγραμμα επιβράβευσης των πελατών της Alpha bank που χρησιμοποιούν τις κάρτες τους

χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους στο διαδίκτυο ή σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό που συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Οι πελάτες ανάλογα με την συναλλαγή κερδίζουν πόντους bonus τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις του προγράμματος.

3.3. Eurobank

Άλλη μία συστημική τράπεζα που έχει αρχίσει και μετασχηματίζεται ψηφιακά από το 2000 είναι η Eurobank. Έχει αρχίσει να υιοθετεί και ενσωματώνει τις νέες τεχνολογίες στη λειτουργία της, προκειμένου να δημιουργήσει μία ενοποιημένη ψηφιακή εμπειρία στους πελάτες της μέσα από καινοτόμα και πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες.

3.3.1. e-Banking

Μέσω της υπηρεσίας του e-Banking οι πελάτες της τράπεζας μπορούν με ασφάλεια, ταχύτητα και μικρότερο κόστος να πραγματοποιήσουν πάνω από 1.200 συναλλαγές. Μπορούν ακόμη να διαχειρίζονται τα προϊόντα τους όποτε επιθυμούν 24 ώρες το 24ώρο. Τους δίνεται επίσης η δυνατότητα αν το επιλέξουν να μπορούν να παρακολουθήσουν προϊόντα που διατηρούν και σε άλλες τράπεζες. Μέσα από διαδραστικές απεικονίσεις έχουν την δυνατότητα να παρακολουθούν την πορεία των οικονομικών τους.

Η απόκτηση των κωδικών γίνεται και στην τράπεζα αυτήν είτε μέσω κάποιου καταστήματος είτε από το διαδίκτυο με το

pin της χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας και τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου που έχει καταχωρηθεί στην τράπεζα. Για την ασφάλεια των συναλλαγών, η τράπεζα χρησιμοποιεί Firewall τελευταίας τεχνολογίας και τα δεδομένα κρυπτογραφούνται με πρωτόκολλο επικοινωνίας TLS στα 256bit.

3.3.2. EuroPhone Banking

Μέσα από αυτό το κανάλι, οι εγγεγραμμένοι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν τηλεφωνικά για τα χαρακτηριστικά, το υπόλοιπο και γενικά τις κινήσεις των λογαριασμών τους. Επίσης δύνανται να έχουν πληροφόρηση για τις κάρτες, τα δάνεια και τα επενδυτικά προϊόντα τους. Στην ουσία μπορούν να ενημερωθούν από το τηλέφωνο για όλες τις συναλλαγές που μπορούν και από την εφαρμογή του e-banking.

3.3.3. Eurobank Mobile App

Μέσα από την εφαρμογή του Eurobank Mobile App ο χρήστης μπορεί να κερδίζει χρόνο καθημερινά πραγματοποιώντας γρήγορα τις πληρωμές που θέλει και ελέγχοντας εύκολα τα οικονομικά του. Αφού εγκαταστήσει την εφαρμογή στο tablet ή στο κινητό του μπορεί να εισέλθει κάνοντας χρήση τετραψήφιου pin ή κάποιας βιομετρικής ταυτοποίησης, όπως π.χ. δαχτυλικό αποτύπωμα ή αναγνώριση προσώπου. Με την εφαρμογή αυτή έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει μεγάλο μέρος των συναλλαγών που κάνει και μέσω του e-banking.

3.3.4. v -Banking

Πρόκειται για μία πρωτοποριακή υπηρεσία της Eurobank. Ο επιχειρηματίας μπορεί να έχει προσωπική επικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης με τον επαγγελματικό του σύμβουλο. Έτσι, μπορεί να ενημερωθεί για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ή και να παρακολουθήσει την ανάλυση των οικονομικών στοιχείων της επιχείρησής του σαν να ήταν στην τράπεζα. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται τις καθημερινές από τις 09:00 έως τις 17:00 με chat και e-mail. Η πρόσβαση της επιχείρησης στο v-Banking πραγματοποιείται με τους κωδικούς που έχει η επιχείρηση στο e-Banking.

3.3.5. PaF payments

Με τη χρήση των υπηρεσιών PaF payments του Eurobank Mobile App μπορούν οι πελάτες της τράπεζας να στέλνουν χρήματα σε φίλους τους ή να πληρώνουν επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις.

•PaF-pay a friend

Ο χρήστης του Eurobank Mobile App μπορεί με αυτή την υπηρεσία να στέλνει καθημερινά στους φίλους του μέχρι 500€ γνωρίζοντας μόνο τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου. Αν ο φίλος είναι εγγεγραμμένος στην υπηρεσία λαμβάνει απευθείας τα χρήματα αλλιώς χρειάζεται να συμπληρώσει το IBAN του λογαριασμού που επιθυμεί να του πιστωθούν.

●PaF-Business

Με την υπηρεσία αυτή οι πελάτες μπορούν πολύ εύκολα να τακτοποιήσουν τις πληρωμές τους σε επαγγελματίες ή μικρές επιχειρήσεις, χρησιμοποιώντας μόνο το κινητό τηλέφωνο ή τον ΑΦΜ ή σκανάροντας τον κωδικό QR της επιχείρησης.

3.3.6. Επιστροφή

Το πρόγραμμα επιβράβευσης της Eurobank Επιστροφή είναι το μοναδικό πρόγραμμα τράπεζας που επιστρέφει χρήματα στους συνδρομητές του. Οι πελάτες χρησιμοποιώντας στις καθημερινές τους συναλλαγές την χρεωστική ή πιστωτική τους κάρτα μπορούν να έχουν ως επιβράβευση από 1% έως 5% επιστροφή του ποσού της συναλλαγής, ανάλογα με τη συμβεβλημένη επιχείρηση. Στο πρόγραμμα Επιστροφή συμμετέχον 8.500 επιχειρήσεις.

3.3.7. Live Pay App

Μέσα από αυτή την εφαρμογή οι πελάτες της τράπεζας χρησιμοποιώντας την χρεωστική ή πιστωτική τους κάρτα μπορούν να πραγματοποιούν πληρωμές σε ασφαλιστικά ταμεία, στο δημόσιο, σε εταιρείες τηλεφωνίας ενέργειας και ύδρευσης και σε πολλές ιδιωτικές επιχειρήσεις. Επίσης, τους παρέχεται η δυνατότητα να εκδώσουν e-Παράβολο. Οι περισσότερες από τις πληρωμές αυτές στέλνονται αυθημερόν εφόσον έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι τις 17:00.

3.3.8 Smart POS

Κατεβάζοντας την εφαρμογή Smart POS στο κινητό, μετατρέπεται σε τερματικό POS για την επιχείρηση. Οι επιχειρηματίες, κάνουν τις εισπράξεις τους εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, χωρίς να χρειάζονται πρόσθετο εξοπλισμό. Δέχονται ανέπαφες πληρωμές με κάρτα ή ψηφιακό πορτοφόλι, όπου κι αν βρίσκονται. Οι συναλλαγές με τους πελάτες τους προστατεύονται σύμφωνα με υψηλά πρότυπα ασφαλείας.

Το Smart POS είναι μια εφαρμογή που κατεβάζουν οι business πελάτες (επιχειρηματίες) στο κινητό τους. Είναι διαθέσιμο για κινητά με λειτουργικό σύστημα Android 8.0+ που υποστηρίζουν την τεχνολογία NFC και έχουν πρόσβαση στο Google Play. Η τεχνολογία NFC (Near Field Communication) επιτρέπει την ασύρματη μετάδοση δεδομένων σε απόσταση μικρότερη από 10 εκατοστά. Την υποστηρίζουν οι περισσότερες συσκευές Android. Έτσι, μπορούν να δέχονται ανέπαφα πληρωμές στο κινητό τους.

Μέσα από το Smart POS οι πελάτες μπορούν να κάνουν την πληρωμή τους με οποιαδήποτε χρεωστική, πιστωτική, προπληρωμένη ή εταιρική κάρτα Visa ή Mastercard. Δεν έχουν σημασία η τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα ούτε η χώρα προέλευσής της. Αρκεί η κάρτα να υποστηρίζει ανέπαφες συναλλαγές.

3.4. Εθνική Τράπεζα

Η ψηφιακή ανάπτυξη των συστημάτων της Εθνικής τράπεζας ξεκίνησε το 2000. Βασικός σκοπός της τράπεζας είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μέσα από τη

βέλτιστη εξυπηρέτησή τους. Όλη η προσπάθεια του ψηφιακού μετασχηματισμού στηρίζεται στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών, στην δημιουργία απλών και αυτοματοποιημένων διαδικασιών, εφαρμογών και πρωτοποριακών προϊόντων.

3.4.1. i-bank Internet banking

Μέσα από την υπηρεσία του i-bank internet banking οι πελάτες της ΕΤΕ έχουν πολλά πλεονεκτήματα καθώς μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους εύκολα, γρήγορα και με μεγάλη ασφάλεια από όπου έχουν πρόσβαση στο internet. Η υπηρεσία αυτή τους προσφέρει την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν εκτός από τις συναλλαγές που θα έκαναν στο κατάστημα και άλλες πρόσθετες υπηρεσίες i-bank.

Οι κυριότερες συναλλαγές που έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν είναι:

- ♣ Πληροφόρηση για θέματα λογαριασμών, καρτών, δανείων, προθεσμιακών καταθέσεων, επενδύσεων και πόντων go4more.
- ♣ Πραγματοποίηση καθημερινών συναλλαγών, όπως μεταφορές χρήματων και εκτέλεση εντολών, χρηματιστηριακές εντολές, πληρωμές καρτών κ.α.
- ♣ Αίτηση για έκδοση καρτών και φόρτιση, εκφόρτιση και αλλαγές ορίων συναλλαγών της προπληρωμένης κάρτας.

- ♣ Εξόφληση οφειλών δημοσίου είτε από λογαριασμό είτε από πιστωτική κάρτα με δυνατότητα εξόφλησης σε 12 άτοκες δόσεις.
- ♣ Ενημέρωση για το αφορολόγητο ποσό που έχουν συγκεντρώσει από τις συναλλαγές με τις κάρτες της τράπεζας και τις υπηρεσίες i-bank.
- ♣ Δυνατότητα εγγραφής στην υπηρεσία i-bank alert από την οποία μπορεί να λαμβάνει ειδοποιήσεις μέσω e-mail ή μηνυμάτων όταν πραγματοποιούνται συναλλαγές μέσω των καρτών ή των λογαριασμών.
- ♣ Ενεργοποίηση υπηρεσίας e-statements (αντίγραφα κινήσεων λογαριασμών) και επιβράβευση με πόντους go4more από αυτή την ενεργοποίηση.
- ♣ Πρόγραμμα επιβράβευσης go4more. Οι πελάτες της τράπεζας πραγματοποιώντας τις συναλλαγές τους με τις χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες και άλλες τραπεζικές συναλλαγές συλλέγουν πόντους τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.

Η Εθνική Τράπεζα θεωρεί πολύ σημαντική την μυστικότητα και την ασφάλεια των δεδομένων. Για την βέλτιστη ασφάλεια χρησιμοποιεί πρωτόκολλο ασφάλειας SSL με μεγάλη κρυπτογράφηση στα 128bit και τα συστήματά της προστατεύονται από Firewall υψηλής τεχνολογίας.

3.4.2. i-bank Mobile Banking

Μέσα από αυτή την εφαρμογή οι εγγεγραμμένοι πελάτες του i-bank internet banking μπορούν να πραγματοποιούν τις καθημερινές τους συναλλαγές από το smartphone ή το tablet τους σε φιλικό περιβάλλον χρήσης και με μεγάλη ασφάλεια χωρίς να γίνεται αποθήκευση των δεδομένων στη συσκευή τους. Οι χρήστες της εφαρμογής επωφελούνται επίσης από το χαμηλό κόστος συναλλαγών με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις. Μέσα από το νέο Mobile banking της Εθνικής οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να ανοίξουν τον πρώτο τους λογαριασμό από το κινητό τους τηλέφωνο και να διαχειριστούν εύκολα τα οικονομικά τους.

3.4.3. i-bank Phone Banking

Το i-bank Phone Banking εξυπηρετεί την διεκπεραίωση των συναλλαγών των πελατών της Εθνικής Τράπεζας ακόμη και από σημεία που δεν έχουν πρόσβαση στο Internet αλλά μέσα από ένα τηλεφώνημα. Μέσα από το phone banking μπορούν να πραγματοποιηθούν σχεδόν όλες οι συναλλαγές που γίνονται και από τα καταστήματα της τράπεζας. Η εγγραφή στην υπηρεσία μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε από επίσκεψη σε κάποιο κατάστημα όπου παραλαμβάνουν έναν 7ψηφιο αριθμητικό κωδικό για την είσοδο είτε με τον κωδικό που έχουν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank. Κατά την είσοδο τους στην υπηρεσία εκτός από τον κωδικό που προαναφέραμε χρησιμοποιούν και έναν SMS i-code που τους αποστέλλεται στο κινητό τους τηλέφωνο.

3.4.4. i-bank stores

Πρόκειται για καινοτόμους πολυχώρους τραπεζικής μέσα από προηγμένα ψηφιακά κανάλια στους οποίους οι πελάτες μπορούν να ψυχαγωγηθούν και να ανακαλύψουν όλες τις δυνατότητες που τους προσφέρουν οι υπηρεσίες i-bank.

Το πρώτο i-bank store άνοιξε τον Φεβρουάριο του 2011 στο εμπορικό κέντρο “The Mall Athens”. Μέχρι σήμερα έχει ανοίξει σε εμπορικά κέντρα και σε κεντρικά σημεία στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα και την Ξάνθη συνολικά 6 i-bank stores.

Τα καταστήματα αυτά είναι εξοπλισμένα με υποδομές και μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας. Προσφέρουν στους επισκέπτες τους πολλά πλεονεκτήματα όπως να ενημερωθούν, να αποκτήσουν πρόσβαση και να εκπαιδευτούν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Τράπεζας. Επίσης έχουν την δυνατότητα να ανοίξουν λογαριασμό στην Εθνική Τράπεζα. Τέλος, μέσα από την δωρεάν ασύρματη πρόσβαση free Wi-Fi μπορούν να πλοηγηθούν από το κινητό ή το φορητό τους υπολογιστή στο διαδίκτυο.

3.4.5. i-bank pass

Πρόκειται για μια πρωτοποριακή υπηρεσία της Εθνικής Τράπεζας που προσφέρει την δυνατότητα στους πελάτες της τράπεζας, αλλά ακόμη και σε αυτούς που δεν είναι πελάτες να εκδώσουν ηλεκτρονικό αριθμό προτεραιότητας και να ενημερώνονται ότι πλησιάζει η σειρά εξυπηρέτησής τους στα

ταμεία της τράπεζας. Επίσης τους παρέχεται η δυνατότητα να κλείσουν ραντεβού ηλεκτρονικά και για άλλες υπηρεσίες της τράπεζας. Η υπηρεσία για την έκδοση μόνο ηλεκτρονικού αριθμού προτεραιότητας δίνεται από την σελίδα της Εθνικής στο internet www.nbg.gr.

3.4.6. i-bank Pay spot

Πρόκειται για μία υπηρεσία που προσφέρεται από την Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με την εταιρεία πληρωμών “Paylink” και παρέχει την δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών εταιρειών ύδρευσης, ενέργειας, συνδρομητικής τηλεόρασης, ασφαλιστικών. Οι πελάτες στα καταστήματα με το σήμα i-bank Pay Spot μπορούν να εξοφλήσουν περισσότερα από 250 είδη λογαριασμών, να πληρώσουν τέλη κυκλοφορίας και οφειλές προς το δημόσιο αλλά και να αγοράσουν άυλα προϊόντα, όπως χρόνο καρτοκινητής τηλεφωνίας και internet και κωδικούς με προπληρωμένη αξία για συναλλαγές στο διαδίκτυο.

3.4.7. i-bank Pay & i-bank Pay 4 Business

Η εφαρμογή i-bank Pay αποτελεί ένα εξελιγμένο ψηφιακό πορτοφόλι που παρέχει την δυνατότητα στο χρήστη του να μπορεί να μεταφέρει και να λαμβάνει χρήματα από φίλους του στο Facebook ή στις επαφές του κινητού του τηλεφώνου. Επιτρέπει ακόμη και το διαμερισμό των εξόδων αν σταλεί το αίτημα μέσα από την ειδική λειτουργικότητα split-the-bill αλλά και την αποστολή χρημάτων μέσα από την υπηρεσία Iris online payments. Με το i-bank pay μπορεί κάποιος να

πραγματοποιήσει πληρωμές σε επαγγελματίες και επιχειρήσεις σκανάροντας το απόκομμα QR code που εκτυπώνεται από την i-bank pos συσκευή του επιχειρηματία.

Το i-bank pay 4 business είναι μία εφαρμογή της Εθνικής Τράπεζας που αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα εισπράξεων για επαγγελματίες και επιχειρήσεις. Οι επιχειρηματίες πολύ εύκολα και με χαμηλή προμήθεια μπορούν να δέχονται εισπράξεις απευθείας στο κινητό με άμεση πίστωση του τραπεζικού τους λογαριασμού. Το μόνο που χρειάζεται είναι να εγκαταστήσουν την εφαρμογή στο κινητό τους.

3.4.8. i-bank payband

Το i-bank paybank αποτελεί ένα καινοτόμο προϊόν της Εθνικής τράπεζας που δημιουργήθηκε σε συνεργασία με την Visa. Στην ουσία είναι μία προπληρωμένη επαναφορτιζόμενη κάρτα που έχει τη μορφή μικρής αποσπώμενης κάρτας και μπορεί να ενσωματωθεί σε wearable βραχιόλι που φοριέται στο χέρι. Για συναλλαγές μέχρι 25€ ο κάτοχος του μπορεί να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του ανέπαφα καθώς ενσωματώνει τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών contactless.

Το i-bank payband έχει μοντέρνα σχεδίαση και δημιουργήθηκε για την προσέλκυση κυρίως του νεανικού πελατολογίου της τράπεζας παρέχοντάς τους την δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους εύκολα και γρήγορα χωρίς να χρειάζεται να έχουν μαζί τους πορτοφόλι.

3.4.9. Δείξ' τους

Η δράση Δείξ' τους είναι μία σημαντική πρωτοβουλία που σχεδιάστηκε και υλοποιείται από την Εθνική Τράπεζα από το 2011. Στόχος αυτού του προγράμματος είναι να μειωθεί ο ψηφιακός αναλφαβητισμός στην τρίτη ηλικία. Η δράση αυτή έχει ως σκοπό να ευαισθητοποιήσει και να κινητοποιήσει νέους ανθρώπους που έχουν γνώσεις πληροφορικής να μεταφέρουν εθελοντικά τις γνώσεις τους και να επιμορφώσουν άτομα μεγαλύτερης ηλικίας στη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο.

Συγκριτική ανάλυση των συστημικών τραπεζών στην Ελλάδα

Σύμφωνα με όσα αναφέραμε παραπάνω καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως και οι τέσσερις μεγάλες συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα προετοιμάζονται και επενδύουν στις νέες τεχνολογίες προκειμένου να εξελιχθούν ψηφιακά και να προσφέρουν στους πελάτες τους καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες.

Παρατηρούμε πως όλες οι προαναφερόμενες τράπεζες έχουν αναπτύξει εύχρηστα συστήματα internet, phone και mobile banking δίνοντας την δυνατότητα τους πελάτες τους να πραγματοποιούν μεγάλο εύρος συναλλαγών από όπου και αν βρίσκονται όποτε το επιθυμούν. Επίσης όλες έχουν δημιουργήσει προγράμματα επιβράβευσης των πελατών τους από τη χρήση των καρτών και έχουν εγκαταστήσει μηχανήματα αυτόματων πληρωμών.

Επίσης και οι τέσσερις μεγάλες συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα έχουν αναπτύξει εφαρμογές για την γρήγορη αποστολή χρημάτων σε τρίτους. Μία από αυτές είναι η υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό της τράπεζας Πειραιώς όπου μπορεί κανείς να στείλει εύκολα και γρήγορα χρήματα σε κάποιον μόνο με ένα μήνυμα στο κινητό. Επίσης, η υπηρεσία Alpha Quick Transfer της Alpha Bank όπου κανείς μπορεί να λαμβάνει και να μεταφέρει ποσά μέχρι 500€ καθημερινά. Η Eurobank έχει την Paf payments όπου ο χρήστης εκτός από την αποστολή χρημάτων σε κάποιο φίλο (pay a friend) μπορεί να τακτοποιήσει και πληρωμές σε κάποια μικρή επιχείρηση (PaF-Business). Παρόμοια είναι και η εφαρμογή της Εθνικής Τράπεζας i-bank Pay & i-bank Pay 4 Business.

Τα αυτοματοποιημένα ψηφιακά καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς (e-branch) και της Εθνικής Τράπεζας (i-bank store) αποτελούν καινοτομία στον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών και τους δίνουν πλεονέκτημα έναντι των άλλων τραπεζών που δεν έχουν δημιουργήσει ακόμη ψηφιακά καταστήματα.

Οι πρωτοποριακές υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες είναι το i-bank pass της Εθνικής τράπεζας που δίνει την δυνατότητα στο χρήστη της εφαρμογής να εκδώσει ηλεκτρονικά σειρά προτεραιότητας για την εξυπηρέτηση του στα ταμεία στην τράπεζα η υπηρεσία pay&save της τράπεζας Πειραιώς που συμβάλει στην αποταμίευση μέσα από τις αγορές που κάνει με την χρεωστική του κάρτα. Τέλος η υπηρεσία v-banking της Eurobank που παρέχει την δυνατότητα

στον επιχειρηματία να επικοινωνεί με τον επαγγελματικό του σύμβουλο μέσω βιντεοκλήσης.

Τα προϊόντα που είναι καινοτόμα για τις συστημικές τράπεζες είναι το e-loan της Τράπεζας Πειραιώς, που αποτελεί το πρώτο ψηφιακό δάνειο που χορηγείται χωρίς να απαιτείται η παρουσία του πελάτη στο κατάστημα, το βραχιόλι της Εθνικής Τράπεζας i-bank payband το οποίο βοηθάει στο να πραγματοποιούνται οι πληρωμές εύκολα και γρήγορα μέσα από την τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών που διαθέτει. Επίσης η επαναφορτιζόμενη προπληρωμένη κάρτα bleep της Alpha Bank η οποία μπορεί να αποκτηθεί ακόμη και από μη πελάτες της τράπεζας και το ψηφιακό πορτοφόλι my Alpha wallet παρέχει την δυνατότητα στον πελάτη με τη βοήθεια του κινητού του να πραγματοποιεί ανέπαφα τις πληρωμές του.

Τέλος, αξίζει να αναφερθούμε στην πρωτοποριακή δράση της Εθνικής Τράπεζας Δείξ' τους που συμβάλλει στην επιμόρφωση ατόμων τρίτης ηλικίας στην χρήση των νέων τεχνολογιών και στην ασφαλή χρήση το διαδικτύου.

Κεφάλαιο 4- Συμπεράσματα

Αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας, αποτέλεσε η εφαρμογή καινοτόμων πρακτικών στον χρηματοπιστωτικό κλάδο. Μέσα σε ένα συνεχές φάσμα εξελίξεων τόσο τεχνολογικών, όσο και κοινωνικών, τα σύγχρονα τραπεζικά ιδρύματα προσπαθούν επενδύοντας μεγάλο μερίδιο των ιδίων κεφαλαίων τους να αποκτήσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και φυσικά, μεγαλύτερο κέρδος.

Στην εποχή που όλα υιοθετούν χαρακτήρα ψηφιακό, δεν θα μπορούσε να είναι άλλος ο στόχος από τον εκσυγχρονισμό των τραπεζικών συστημάτων. Η κατασκευή ψηφιακών καταστημάτων εξυπηρέτησης, η απλοποίηση διαδικασιών διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών σε συνδυασμό με την ταυτόχρονη διείσδυση των τεχνολογικών εξελίξεων κατέστησαν τους τραπεζικούς ομίλους, παίκτες στην αρένα του ανταγωνισμού διεκδικώντας καθημερινά την πρωτιά.

Εν κατακλείδι, αυτή η αλλαγή στον τραπεζικό κόσμο επηρεάζει τόσο τον πομπό (τράπεζα) όσο και τον δέκτη (πελάτης). Οι πελάτες, εξοικονομούν χρόνο από την διαζώσης προηγούμενη απαραίτητη εξυπηρέτησή τους, μέσω της ψηφιακής πλέον διεκπεραίωσης τραπεζικών εργασιών. Τέλος, οι τράπεζες, μειώνουν τα λειτουργικά κόστη, αναπτύσσουν πελατοκεντρικές πολιτικές και φυσικά, ενδυναμώνουν τη σχέση πελάτη-τράπεζας μέσα από το συνεχές feedback που λαμβάνουν μέσω του δείκτη NPS.

Βιβλιογραφία

- Albors, J., Igartia, Juan I., Angel, P. (2018). Innovation management techniques and tools: Its impact on firm innovation performance. *Ισπανία*
- Bai, Y., & Zhang, J. (2012). Financial integration and international risk sharing. *Journal of International Economics*, 86(1), 17-32.
- Beckett, A., Hewer, P., & Howcroft, B. (2000). An exposition of consumer behaviour in the financial services industry. *International Journal of Bank Marketing*.
- Bosch-Badia, M. T., Montllor-Serrats, J., & Tarrazon-Rodon, M. A. (2018). Sustainability and ethics in the process of price determination in financial markets: A conceptual analysis. *Sustainability*, 10(5), 1638.
- Cameron, R. E. (1967). *Banking in the early stages of industrialization: a study in comparative economic history*. New York: Oxford University Press.
- Cf. Clarida, R., Galí, J., Gertler, M. (2002). A simple framework for international policy analysis. *Journal of Monetary Economics*, 49(4), pp. 879-904.
- Cf. Corsetti, G., Dedola, L., Leduc, S. (2011). Optimal Monetary Policy in Open Economies. In B.M. Friedman and M. Woodford (Eds.). *Handbook of Monetary Economics*, vol. III. Amsterdam: Elsevier.
- Chen, Y. K., Shen, C. H., Kao, L., & Yeh, C. Y. (2018). Bank liquidity risk and performance. *Review of Pacific Basin Financial Markets and Policies*, 21(01), 1850007.
- Crockett, A. (2008). Market liquidity and financial stability. *Financial Stability Review*, 11, 13-17.
- Fishkin, J., Keniston, K., & McKinnon, C. (1973). Moral reasoning and political ideology. *Journal of Personality and social Psychology*, 27(1), 109.
- Goldsmith, R. W. (1969). *Financial structure and development* (No. HG174 G57).
- Hill, C. (2008). *International business: Competing in the global market place*. Strategic Direction.

- <http://www.differencebetween.net/business/difference-between-fintech-and-banks/>
- <http://www.athina984.gr/2018/02/14/erevna-tis-otoe-allages-pou-ferni-nea-technologia-stin-litourgia-ton-trapezon/>
- <http://www.mononews.gr/bloomberg/pos-ena-rompot-efere-semia-trapeza-11500-neous-pelates-se-miso-chronos>
- <https://home.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2015/08/mobile-banking-report-2015.pdf>
- <https://home.kpmg.com/xx/en/home/insights/2017/05/the-future-of-digital-labor-in-banking-fs.html>
- <https://www.alpha.gr/>
- <https://www.eurobank.gr/el/retail>
- <https://www.nbg.gr/>
- <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes>
- Joseph E. Stiglitz, Capital-market Liberalization, Globalization, and the IMF, Oxford Review of Economic Policy, Volume 20, Issue 1, March 2004, Pages 57– 71
- Kose, M. A., Prasad, E. S., & Terrones, M. E. (2009). Does financial globalization promote risk sharing?. Journal of Development Economics, 89(2), 258-270.
- Pagano, M. (1993). Financial markets and growth: an overview. European economic review, 37(2-3), 613-622.
- SCHUMPETER, J.A. 1912. The Theory of Economic Development, tenth printing 2004, Transaction Publishers, New Brunswick, New Jersey
- Takahashi, H., & Terano, T. (2003). Agent-based approach to investors' behavior and asset price fluctuation in financial markets. Journal of artificial societies and social simulation, 6(3).
- Zeynep, T., Vayvayb, O., Ozturk, O. (2014). An outline of innovation management process: Building a framework for managers to implement innovation. Τουρκία
- Αγγελόπουλος Π., (2008). Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα, Εκδόσεις
- Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης. (2017). Καινοτομίας στις Ελληνικές Επιχειρήσεις 2012- 2014. Αθήνα

- Ελληνική Ένωση Τραπεζών, (Ιούνιος 2011) «Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα το 2010»
- Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, Πώς η καινοτομία οδηγεί στην ανάπτυξη, Ανακτήθηκε από <https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me-more/html/growth.el.html>
- Καλλογήρου, Γ. Τεχνολογία, Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα, Academic open courses, Ανακτήθηκε από <https://ocw.aoc.ntua.gr/modules/document/file.php/CHEMENG108/Knowledge%2C%20Innovation%2C%20Entrepreneurship.pdf>
- Καρέκλης Π., (2003). Οφέλη από την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα.
- Νάστου, Δ.(2014). Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα. (Πτυχιακή, ΤΕΙ Πειραιά Διοίκηση και Οικονομία)
- Πρίφτη, Α. (2016) . Διαχείριση της καινοτομίας στις Ελληνικές Επιχειρήσεις. (Διπλωματική εργασία, Διοίκηση Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιο Πειραιά)
- Σινανιώτη – Μαρούδη Α., - Φαρσαρώτας Ι., (2005). Ηλεκτρονική Τραπεζικής, Εκδόσεις Σακκουλα, Αθήνα.
- Σταικούρας Χ. (2006), Τραπεζική Χρηματοοικονομική, Εκδόσεις Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών
- Σταμούλης, Αθήνα.
- Στειακάκης Ε., (2013). Ψηφιακή Οικονομική, Εκδόσεις Αννικούλα, Θεσσαλονίκη
- Σύνδεσμος Βιομηχανιών Βορείου Ελλάδος.(2006). Καινοτομία ο δρόμος για την επιτυχία. Ανακτήθηκε από <http://sev4enterprise.org.gr/wpcontent/uploads/2014/12/kainotomia21.pdf>
- ΦΕΚ 3601/01.08.2007, Εφημερίς της Κυβερνήσεως, Αρ. Φύλλου 178