

2024-01

þÿ £ í³ Ç Á ¿ ½ · Ä Á ± À µ ¶¹º®: À Á ¿ Ê Ì ½
þÿ µ » » · ½¹º Ì Ä Á ± À µ ¶¹º Ì Ã Í Ã Ä · ¼ ±

þÿ ‘ Á Ç ¿ ½ Ä ¬º · , · ¼ ¼ ± ½ ¿ Å - » ± œ ± Á⁻ ½ ±

þÿ œ µ Ä ± Ä Ä Å Ç¹º Ì Á³ Á ± ¼ ¼ ± Ã Ä · ½ ¨ Á ± À µ ¶¹º® § Á · ¼ ± Ä ¿ ¿¹º ¿ ½ ¿ ¼¹º®º ±¹ · Ä µ
þÿ Ÿ¹º ¿ ½ ¿ ¼¹º Î ½ · Ä¹ Ã Ä · ¼ Î ½º ±¹ ”¹ ¿ ¬º · Ã · Ä , ± ½ µ Ä¹ Ã Ä® ¼¹ ¿ · µ ¬ Ä ¿ »¹ Å ¬ Æ ¿ Å

<http://hdl.handle.net/11728/12540>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**SCHOOL OF ECONOMICS, ADMINISTRATION
AND COMPUTER SCIENCE**

**ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΠΡΟΪΟΝΤΑ &
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

ΕΜΜΑΝΟΥΕΛΑ ΜΑΡΙΝΑ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ / 2024



**SCHOOL OF ECONOMICS, ADMINISTRATION
AND COMPUTER SCIENCE**

**ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΠΡΟΪΟΝΤΑ &
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

**Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση
Μεταπτυχιακού Τίτλου σπουδών στα ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΚΑΙ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ – ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ.**

ΕΜΜΑΝΟΥΕΛΑ ΜΑΡΙΝΑ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ / 2024

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Όνομα επίθετο φοιτητή, έτος κατάθεσης Διπλωματικής Εργασίας

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη	v
Abstract	vi
Εισαγωγή	1
Κεφάλαιο 1. Εξέλιξη της σύγχρονης τραπεζικής.....	3
1.1. Ανάλυση της εξέλιξης της σύγχρονης τραπεζικής	3
1.1.1. Προέλευση και πρόιμη ανάπτυξη.....	3
1.1.2. Επέκταση και διαφοροποίηση στον 19ο και 20ο αιώνα	4
1.1.3. Ρύθμιση και παγκοσμιοποίηση στα τέλη του 20ου αιώνα	6
1.1.4. Τεχνολογική επανάσταση και η έλευση της ψηφιακής τραπεζικής	8
1.2. Ανάλυση της εξέλιξης της σύγχρονης τραπεζικής στην Ελλάδα.....	10
1.2.1. Θεμέλια και πρόιμη ανάπτυξη.....	10
1.2.2. Προκλήσεις και ανθεκτικότητα στον 20ο αιώνα.....	11
1.2.3. Απελευθέρωση και επέκταση	13
1.2.4. Ο αντίκτυπος της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης και της κρίσης του δημόσιου χρέους.....	14
1.2.5. Ψηφιακός μετασχηματισμός και τρέχουσες τάσεις.....	16
Κεφάλαιο 2. Παγκόσμιες κρίσεις και τράπεζες	19
2.1. Επιπτώσεις του χρηματοοικονομικού κραχ του 2008	19
2.2. Προσαρμογή στην πανδημία COVID-19	20
2.3. Τα διδάγματα και η πορεία προς τα εμπρός.....	22
Κεφάλαιο 3. Σύγχρονες Τραπεζικές Υπηρεσίες, Εφαρμογές & Προϊόντα	24
3.1 Χρηματοδοτικές Υπηρεσίες και Μικρές Επιχειρήσεις	24
3.1.1 Στεγαστικά Δάνεια COSME COVID	24
3.1.2 Δάνεια ΕΤΕΠ	25
3.1.3 Δάνεια ΤΕΠΙΧ	27
3.2 Εργαλεία Διαχείρισης Ταμειακών Ροών για Νεοσύστατες Επιχειρήσεις	28
3.3 Εργαλειοθήκη για Ελευθέρους Επαγγελματίες	30

3.4 Εργαλεία Προσωπικής Τραπεζικής	32
3.5 Υπηρεσίες Μεταφοράς Χρημάτων	35
Κεφάλαιο 4. Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας.....	39
4.1. Σκοπός Έρευνας & Ερευνητικά Ερωτήματα	39
4.2. Σχεδιασμός Έρευνας	40
4.3. Συμμετέχοντες στην Έρευνα	40
4.4. Ερευνητικό Εργαλείο	40
4.5. Διαδικασία Έρευνας	40
4.6. Περιορισμοί Έρευνας	41
4.7. Ηθικά Ζητήματα	41
Κεφάλαιο 5. Ερευνητικά Αποτελέσματα.....	42
5.1. Δημογραφικά Αποτελέσματα	42
5.2. Επιπτώσεις Ψηφιακών και Εναλλακτικών Τραπεζικών Υπηρεσιών στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα	45
5.3. Ανταπόκριση Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος στις Οικονομικές και Παγκόσμιες Κρίσεις	47
5.4. Μελλοντικές Προοπτικές και Στρατηγικές Προσαρμογής Ελληνικών Τραπεζών ...	49
Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα	52
Βιβλιογραφία.....	55
Παράρτημα - Ερωτηματολόγιο.....	59

Σελίδα Εγκυρότητας

Όνοματεπώνυμο Φοιτήτριας: EMMANOYΕΛΑ ΜΑΡΙΝΑ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις [ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος): ΑΝΔΡΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΑΧΙΑ, ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ, υπογραφή

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΣΑΡΙΑΝΝΙΔΗΣ, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ, υπογραφή

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΙΔΗΣ, ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ, υπογραφή

Ἡ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η EMMANOYΕΛΑ ΜΑΡΙΝΑ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Ο/Η Δηλών /σα

EMMANOYΕΛΑ ΜΑΡΙΝΑ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ

Περίληψη

Η παρούσα εργασία παρουσιάζει μια εμπειριστατωμένη ανάλυση του ελληνικού τραπεζικού τομέα, εστιάζοντας στην εξέλιξή του, στην ανταπόκρισή του στις παγκόσμιες κρίσεις και στον αντίκτυπο του ψηφιακού μετασχηματισμού, ιδίως σε σχέση με τις υπηρεσίες για μικρές επιχειρήσεις, νεοφυείς επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες. Η έρευνα διερευνά τον τρόπο με τον οποίο ο τομέας έχει προσαρμοστεί διαχρονικά στις τεχνολογικές εξελίξεις και τις παγκόσμιες οικονομικές προκλήσεις, αναδεικνύοντας την ανθεκτικότητα και την προσαρμοστικότητα του. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται είναι ποσοτική, με επίκεντρο μια έρευνα που διεξήχθη μεταξύ των εργαζομένων των τεσσάρων συστημικών ελληνικών τραπεζών. Η προσέγγιση αυτή προσφέρει άμεσες πληροφορίες από επαγγελματίες του κλάδου, εξασφαλίζοντας μια ολοκληρωμένη κατανόηση της δυναμικής του τομέα. Οι συμμετέχοντες, συνολικά 100, επιλέχθηκαν σκόπιμα από διάφορα τμήματα και επίπεδα ευθύνης εντός των εν λόγω τραπεζών, παρέχοντας ένα ευρύ φάσμα προοπτικών σχετικά με την εξέλιξη και την τρέχουσα κατάσταση του τραπεζικού τομέα. Τα βασικά ευρήματα αποκαλύπτουν ότι οι ψηφιακές και εναλλακτικές τραπεζικές υπηρεσίες έχουν βελτιώσει σημαντικά τη λειτουργική αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση των πελατών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Η ανταπόκριση του τομέα σε παγκόσμιες κρίσεις, όπως η πανδημία COVID-19, καταδεικνύει τη στιβαρή προσαρμοστικότητα και τη στρατηγική του ανθεκτικότητα. Οι μελλοντικές προοπτικές υποδηλώνουν μια ισχυρή τάση προς την υιοθέτηση των αναδυόμενων χρηματοοικονομικών τεχνολογιών και την καινοτομία για την ικανοποίηση των εξελισσόμενων αναγκών διαφορετικών τμημάτων πελατών.

Λέξεις-κλειδιά: Τραπεζικός Τομέας, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Παγκόσμιες Κρίσεις, Λειτουργική Αποτελεσματικότητα.

Abstract

This study presents an in-depth analysis of the Greek banking sector, focusing on its evolution, its response to global crises and the impact of digital transformation, especially in relation to services for small businesses, start-ups and freelancers. The research explores how the sector has adapted over time to technological developments and global economic challenges, highlighting its resilience and adaptability. The methodology used is quantitative, focusing on a survey conducted among employees of the four systemic Greek banks. This approach provides direct insights from industry professionals, ensuring a comprehensive understanding of the dynamics of the sector. The participants, 100 in total, were purposively selected from various departments and levels of responsibility within these banks, providing a wide range of perspectives on the evolution and current state of the banking sector. Key findings reveal that digital and alternative banking services have significantly improved operational efficiency and customer satisfaction in the Greek banking system. The sector's response to global crises, such as pandemic COVID-19, demonstrates its robust adaptability and strategic resilience. The future outlook suggests a strong trend towards the adoption of emerging financial technologies and innovation to meet the evolving needs of different customer segments.

Keywords: Banking Sector, Digital Transformation, Global Crises, Operational Efficiency.

Εισαγωγή

Ο ελληνικός τραπεζικός τομέας, ο οποίος διαθέτει μία πλούσια ιστορία και εξέλιξη, βρίσκεται σήμερα σε μια κομβική καμπή, έχοντας αδιαμφισβήτητα επηρεαστεί από τη τεχνολογική εξέλιξη και τα επακόλουθα των παγκόσμιων κρίσεων εν γένει. Αυτός ο τομέας, ο οποίος έχει αντέξει πολλές αλλαγές, στις οποίες και έχει προσαρμοστεί, αποτελεί μια συναρπαστική μελέτη περίπτωσης ανθεκτικότητας και μετασχηματισμού. Από τα αρχικά του στάδια στους πολυσύχναστους εμπορικούς κόμβους της αρχαίας Ελλάδας μέχρι τη σημερινή του ενσάρκωση, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει υποστεί βαθιές αλλαγές. Έχει μετατραπεί από υποτυπώδεις πρακτικές δανεισμού σε έναν σύνθετο, πολύπλευρο θεσμό που αντικατοπτρίζει την πολυπλοκότητα του παγκόσμιου τραπεζικού συστήματος σήμερα. Αυτή η διαδρομή χαρακτηρίζεται από σημαντικές προσαρμογές στις οικονομικές μεταβολές, τις κανονιστικές αλλαγές και τις τεχνολογικές εξελίξεις. Ιδιαίτερα αξιοσημείωτη είναι η ανταπόκριση του τραπεζικού τομέα στις πρόσφατες παγκόσμιες κρίσεις, οι οποίες δοκίμασαν την ανθεκτικότητα και την προσαρμοστικότητά του, καθώς και η ταχεία υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού που άλλαξε ριζικά το τραπεζικό τοπίο.

Ο αντίκτυπος αυτών των μετασχηματισμών είναι πιο αισθητός στις υπηρεσίες που απευθύνονται σε μικρές, αλλά και μεσαίες επιχειρήσεις, νεοσύστατες επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες. Αυτές οι οντότητες, ζωτικής σημασίας για τον ιστό της ελληνικής οικονομίας, έχουν γίνει μάρτυρες μιας εντυπωσιακής αλλαγής στον τρόπο με τον οποίο οι τραπεζικές υπηρεσίες προσαρμόζονται στις μοναδικές τους ανάγκες. Η έλευση της ψηφιακής τραπεζικής έχει επιφέρει μια νέα εποχή ευκολίας, αποτελεσματικότητας και προσβασιμότητας, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις αυτές να ευδοκιμήσουν σε ένα ολόένα και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Η παρούσα εργασία έχει ως στόχο να παράσχει μια ολοκληρωμένη ανάλυση της ανάπτυξης του ελληνικού τραπεζικού τομέα, εστιάζοντας σε τρεις βασικούς τομείς. Πρώτον, εξετάζει την ιστορική εξέλιξη του τομέα, παρακολουθώντας τη διαδρομή του από την πρώιμη φάση του εμπορίου και της εμπορίας μέχρι σήμερα. Δεύτερον, εμβαθύνει στην ανταπόκριση του τομέα στις παγκόσμιες – χρηματοοικονομικές και άλλες - κρίσεις, αναλύοντας τον τρόπο με τον οποίο τα γεγονότα αυτά διαμόρφωσαν τις τραπεζικές πρακτικές και στρατηγικές. Τέλος, εξετάζει την τρέχουσα κατάσταση του τομέα, με ιδιαίτερη έμφαση στην ψηφιακή τραπεζική και τις επιπτώσεις της στις μικρές, τις μεσαίες, τις νεοσύστατες επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες.

Μεθοδολογικά, η μελέτη χρησιμοποιεί μια ποσοτική προσέγγιση, αξιοποιώντας μια έρευνα που διεξήχθη μεταξύ των υπαλλήλων των τεσσάρων συστημικών ελληνικών τραπεζών. Η

προσέγγιση αυτή παρέχει μια θεμελιωμένη προοπτική των εσωτερικών λειτουργιών και των στρατηγικών επιλογών του τομέα. Οι γνώσεις της έρευνας συμβάλλουν στη βαθύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει ανταπεξέλθει στις προκλήσεις του και έχει αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που παρουσιάστηκαν.

Η εργασία δομείται σε έξι κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η εξέλιξη της σύγχρονης τραπεζικής τόσο παγκοσμίως όσο και στην Ελλάδα. Εν συνεχεία, στο δεύτερο κεφάλαιο μελετώνται οι παγκόσμιες κρίσεις και η επίδρασή τους στις τράπεζες. Ακολουθεί το τρίτο κεφάλαιο, όπου αναλύονται οι σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες, εφαρμογές και τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα. Στη συνέχεια, στο τέταρτο κεφάλαιο, ακολουθεί το εμπειρικό μέρος της εργασίας, στο οποίο περιγράφεται η ερευνητική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο αναπτύσσονται τα ερευνητικά ευρήματα. Τέλος, η εργασία ολοκληρώνεται με το έκτο κεφάλαιο, στο οποίο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την εργασία και την έρευνα που διεξήχθη.

Κεφάλαιο 1. Εξέλιξη της σύγχρονης τραπεζικής

1.1. Ανάλυση της εξέλιξης της σύγχρονης τραπεζικής

Ο τραπεζικός κλάδος έχει υποστεί σημαντικές αλλαγές κατά τη διάρκεια των αιώνων, εξελισσόμενος από στοιχειώδεις μορφές δανεισμού σε πολύπλοκους, πολύπλευρους θεσμούς που χαρακτηρίζουν τη σύγχρονη τραπεζική σήμερα. Αυτή η ενότητα εμβαθύνει στην εξέλιξη της σύγχρονης τραπεζικής, επισημαίνοντας τις βασικές εξελίξεις που έχουν διαμορφώσει τον κλάδο.

1.1.1. Προέλευση και πρώιμη ανάπτυξη

Η προέλευση και η πρώιμη ανάπτυξη της σύγχρονης τραπεζικής οφείλεται στο κοινωνικοοικονομικό τοπίο της μεσαιωνικής και πρώιμης αναγεννησιακής Ιταλίας. Αυτή η περίοδος σημαδεύτηκε από σημαντικές εξελίξεις στις χρηματοοικονομικές πρακτικές, που οδήγησαν στην ίδρυση των πρώτων τραπεζικών ιδρυμάτων και στη θέσπιση των θεμελίων των σύγχρονων τραπεζικών συστημάτων.

Στη μεσαιωνική Ιταλία, ιδιαίτερα σε ακμάζουσες πόλεις όπως η Φλωρεντία, η Βενετία και η Γένοβα, γεννήθηκε μια νέα οικονομική εποχή. Αυτές οι πόλεις, σημαντικά κέντρα εμπορίου, είδαν την εμφάνιση οργανωμένων συστημάτων δανεισμού και συναλλάγματος. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής σημειώθηκε η άνοδος οικογενειών εμπόρων που άρχισαν να προσφέρουν οικονομικές υπηρεσίες για τη διευκόλυνση του εμπορίου. Οι δραστηριότητές τους περιελάμβαναν τη διαχείριση καταθέσεων, την επέκταση πιστώσεων και την ανταλλαγή διαφορετικών νομισμάτων - υπηρεσίες ζωτικής σημασίας για την υποστήριξη των εκτεταμένων εμπορικών οδών που συνέδεαν την Ευρώπη με άλλα μέρη του κόσμου.

Οι ιταλικές πόλεις-κράτη ήταν ιδανικές περιοχές αναπαραγωγής για το πρώιμο τραπεζικό σύστημα λόγω της στρατηγικής γεωγραφικής τους θέσης, της πολιτικής αυτονομίας και των δυναμικών οικονομικών δραστηριοτήτων τους. Οι έμποροι και οι επιχειρηματίες σε αυτές τις πόλεις χρειάζονταν αξιόπιστα μέσα για τη διαχείριση και τη μεταφορά του πλούτου τους, γεγονός που συνέβαλε στην ανάπτυξη αυτών των πρώτων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Michail & Michail, 2021).

Καθώς οι τραπεζικές πρακτικές ωριμάζαν, η Ευρώπη γνώρισε την εισαγωγή πρωτοποριακών καινοτομιών που θα επηρέαζαν το μέλλον των τραπεζών. Μεταξύ αυτών ήταν η συναλλαγματική, ένα χρηματοπιστωτικό μέσο που επέτρεπε στους εμπόρους να εμπορεύονται αγαθά χωρίς την άμεση μεταφορά χρημάτων. Αυτό το εργαλείο ήταν

καθοριστικό για τον μετριασμό των κινδύνων που ενέχει το εμπόριο μεγάλων αποστάσεων, καθώς παρείχε μια ασφαλή και αποτελεσματική μέθοδο διακανονισμού συναλλαγών.

Μια άλλη σημαντική εξέλιξη ήταν η έννοια της κατάθεσης. Αυτό περιλάμβανε την αποδοχή χρημάτων για φύλαξη, τα οποία στη συνέχεια θα μπορούσαν να δανειστούν σε άλλους. Με την πάροδο του χρόνου, η πρακτική αυτή εξελίχθηκε στην αποδοχή καταθέσεων επί των οποίων καταβάλλονταν τόκοι, ακρογωνιαίος λίθος της σύγχρονης τραπεζικής. Αυτή η στροφή σηματοδότησε τη μετατόπιση από την απλή διαφύλαξη χρημάτων στην ενεργή χρήση κατατεθειμένων κεφαλαίων για τη δημιουργία κερδών, θέτοντας έτσι τις βάσεις για το τραπεζικό επιχειρηματικό μοντέλο που γνωρίζουμε σήμερα (Sudrià, 2019).

Μέχρι τον 17ο αιώνα, η εξέλιξη της τραπεζικής έκανε ένα σημαντικό άλμα προς τα εμπρός με την ίδρυση των κεντρικών τραπεζών, όπως αποδεικνύεται από την ίδρυση της Τράπεζας της Αγγλίας το 1694. Η δημιουργία κεντρικών τραπεζών αποτέλεσε σημαντικό βήμα προς την επισημοποίηση του ρόλου των κυβερνήσεων στον τραπεζικό τομέα. Οι κεντρικές τράπεζες ιδρύθηκαν αρχικά για να βοηθήσουν τις κυβερνήσεις να διαχειριστούν τα χρέη και να αντλήσουν κεφάλαια, αλλά ο ρόλος τους γρήγορα επεκτάθηκε για να συμπεριλάβει τη ρύθμιση του νομίσματος και την εποπτεία των ιδιωτικών τραπεζών.

Η Τράπεζα της Αγγλίας, για παράδειγμα, έπαιξε καθοριστικό ρόλο στη διαχείριση των οικονομικών της κυβέρνησης και στη σταθεροποίηση του νομίσματος της χώρας. Στη συνέχεια ανέλαβε τον ρόλο της εποπτείας άλλων τραπεζών, θέτοντας τις βάσεις για την ανάπτυξη της σύγχρονης νομισματικής πολιτικής. Αυτή η πολιτική περιλαμβάνει τη διαχείριση των επιτοκίων, τη ρύθμιση της προσφοράς χρήματος και τη διατήρηση της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας - βασικές πτυχές της σύγχρονης κεντρικής τραπεζικής (Winter, 2022).

1.1.2. Επέκταση και διαφοροποίηση στον 19ο και 20ο αιώνα

Ο 19ος και ο 20ός αιώνας ήταν περίοδοι στην ιστορία των τραπεζών που χαρακτηρίστηκαν από ταχεία επέκταση και σημαντική διαφοροποίηση υπηρεσιών και λειτουργιών. Αυτή η εποχή είδε τον τραπεζικό κλάδο να εξελίσσεται από τους παραδοσιακούς του ρόλους για να συμπεριλάβει ένα ευρύτερο φάσμα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, που προκλήθηκαν από την εκβιομηχάνιση, την οικονομική ανάπτυξη και τις ρυθμιστικές αλλαγές.

Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, οι τράπεζες άρχισαν να προσφέρουν ένα πιο ποικίλο εύρος υπηρεσιών για να καλύψουν τις αυξανόμενες ανάγκες μιας αναπτυσσόμενης οικονομίας. Εισήχθησαν λογαριασμοί ταμειυτηρίου, που παρείχαν ένα ασφαλές μέρος στους πολίτες να αποθηκεύουν τον πλούτο τους ενώ κέρδιζαν τόκους. Αυτή η καινοτομία

όχι μόνο ενθάρρυνε τις αποταμιεύσεις στο γενικό πληθυσμό, αλλά παρείχε επίσης στις τράπεζες μια σταθερή πηγή κεφαλαίων που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για δανεισμό.

Τα προσωπικά δάνεια και η χρηματοδότηση στεγαστικών δανείων έγιναν επίσης συνηθισμένα. Αυτές οι υπηρεσίες ήταν αποφασιστικής σημασίας για την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης, επιτρέποντας σε άτομα και οικογένειες να χρηματοδοτήσουν σπίτια και καταναλωτικά αγαθά, ενώ επέτρεψαν επίσης σε επιχειρηματίες και επιχειρήσεις να χρηματοδοτήσουν νέα εγχειρήματα και ανάπτυξη. Η διαθεσιμότητα πίστωσης έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην τροφοδοσία της καταναλωτικής οικονομίας και στη στήριξη της αγοράς στέγης (Gelderblom & Trivellato, 2019).

Μια ξεχωριστή και σημαντική εξέλιξη κατά τη διάρκεια αυτής της εποχής ήταν η άνοδος της επενδυτικής τραπεζικής. Σε αντίθεση με τις παραδοσιακές εμπορικές τράπεζες, οι οποίες ασχολούνταν κυρίως με καταθέσεις και δάνεια, οι επενδυτικές τράπεζες επικεντρώθηκαν στην ανάληψη νέων χρεογράφων και μετοχικών τίτλων, στη διευκόλυνση των συγχωνεύσεων και εξαγορών και στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε εταιρικούς πελάτες. Αυτή η αλλαγή σηματοδότησε τη διαφοροποίηση στον τραπεζικό τομέα, με τις τράπεζες επενδύσεων να διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στις κεφαλαιαγορές και τη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων.

Η επενδυτική τραπεζική αναδείχθηκε σε βασικό παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης, βοηθώντας τις εταιρείες να συγκεντρώσουν κεφάλαια για επέκταση και διευκολύνοντας τις εταιρικές συναλλαγές μεγάλης κλίμακας. Ο κλάδος σημείωσε σημαντική ανάπτυξη, ιδιαίτερα στις Ηνωμένες Πολιτείες και την Ευρώπη, όπου οι τράπεζες επενδύσεων κατέλαβαν κεντρική θέση στη λειτουργία των κεφαλαιαγορών.

Η Βιομηχανική Επανάσταση υπήρξε καταλύτης για την επέκταση του τραπεζικού τομέα. Οι τράπεζες ήταν στην πρώτη γραμμή της χρηματοδότησης βιομηχανικών επιχειρήσεων, από τη μεταποίηση και τις μεταφορές έως την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών. Παρείχαν τα απαραίτητα κεφάλαια για έργα υποδομής, όπως οι σιδηρόδρομοι και τα εργοστάσια, τα οποία ήταν ζωτικής σημασίας για τη βιομηχανική και οικονομική ανάπτυξη (Sudrià, 2019).

Επιπλέον, καθώς το διεθνές εμπόριο μεγάλωνε, οι τράπεζες διαδραμάτισαν καθοριστικό ρόλο στη διευκόλυνση των διασυνοριακών συναλλαγών. Η επέκταση των εμπορικών οδών και η εμφάνιση νέων αγορών απαιτούσαν εξελιγμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων της χρηματοδότησης συναλλάγματος και του εμπορίου, τις οποίες οι τράπεζες ήταν σε θέση να παρέχουν.

Ο 19ος και ο 20ός αιώνας γνώρισαν επίσης την καθιέρωση και την εξέλιξη των κεντρικών τραπεζικών συστημάτων σε διάφορες χώρες. Οι κεντρικές τράπεζες έγιναν όλο και πιο υπεύθυνες για τη ρύθμιση του νομίσματος, την επίβλεψη της νομισματικής πολιτικής και τη διασφάλιση της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας. Ο ρόλος τους ως δανειστές έσχατης ανάγκης έγινε ιδιαίτερα σημαντικός, παρέχοντας ένα δίκτυ ασφαλείας για το τραπεζικό σύστημα και συμβάλλοντας στην πρόληψη ή τον μετριασμό των χρηματοπιστωτικών κρίσεων.

Οι κεντρικές τράπεζες, όπως η Federal Reserve των Ηνωμένων Πολιτειών, που ιδρύθηκε το 1913, έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση του χρηματοπιστωτικού τοπίου. Επιφορτίστηκαν με τη διαχείριση του πληθωρισμού, την εποπτεία των τραπεζών και τον ρόλο του φορολογικού αντιπροσώπου της κυβέρνησης. Οι πολιτικές και οι ενέργειες των κεντρικών τραπεζών είχαν εκτεταμένες επιπτώσεις στην οικονομία και τον τραπεζικό τομέα, επηρεάζοντας τα επιτόκια, την προσφορά χρήματος και τη συνολική οικονομική σταθερότητα (Do Vale, 2021).

1.1.3. Ρύθμιση και παγκοσμιοποίηση στα τέλη του 20ου αιώνα

Τα τέλη του 20ου αιώνα αποτέλεσαν κομβική εποχή για τον τραπεζικό τομέα, καθώς χαρακτηρίστηκαν από αυξημένη ρύθμιση και παγκοσμιοποίηση. Αυτές οι αλλαγές οφείλονται σε ιστορικά οικονομικά γεγονότα και στην εξελισσόμενη φύση των χρηματοπιστωτικών αγορών και οδήγησαν σε ένα πιο διασυνδεδεμένο και πολύπλοκο παγκόσμιο τραπεζικό τοπίο.

Η Μεγάλη Ύφεση της δεκαετίας του 1930 ήταν μια στιγμή ορόσημο για τον παγκόσμιο τραπεζικό τομέα, αποκαλύπτοντας σοβαρές αδυναμίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Αυτή η οικονομική καταστροφή οδήγησε σε σαρωτικές μεταρρυθμίσεις, ιδιαίτερα στις Ηνωμένες Πολιτείες. Ο νόμος Glass-Steagall του 1933 ήταν μια από τις πιο αξιοσημείωτες απαντήσεις στην κρίση. Αυτή η νομοθεσία άλλαξε ριζικά τον τραπεζικό κλάδο διαχωρίζοντας νομικά τις δραστηριότητες της εμπορικής και της επενδυτικής τραπεζικής. Στόχος ήταν να μειωθεί ο κίνδυνος κερδοσκοπικών επενδύσεων από τις εμπορικές τράπεζες, οι οποίες θεωρήθηκαν ως κύρια αιτία της οικονομικής κατάρρευσης (Michail & Michail, 2021).

Αυτή η περίοδος ρυθμιστικής μεταρρύθμισης είδε επίσης την ίδρυση ιδρυμάτων όπως η Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) στις ΗΠΑ, η οποία παρείχε κρατική ασφάλιση για τις τραπεζικές καταθέσεις. Τέτοια μέτρα ήταν καθοριστικά για την

αποκατάσταση της εμπιστοσύνης του κοινού στο τραπεζικό σύστημα και τη σταθεροποίηση των χρηματοπιστωτικών αγορών.

Ωστόσο, το ρυθμιστικό τοπίο στα τέλη του 20ου αιώνα γνώρισε μια σημαντική αλλαγή. Το δεύτερο μισό του αιώνα είδε την σταδιακή κατάργηση του νόμου Glass-Steagall και παρόμοιων κανονισμών παγκοσμίως. Αυτό οφειλόταν σε μεγάλο βαθμό στη μεταβαλλόμενη δυναμική των χρηματοπιστωτικών αγορών και στην πίεση για απορρύθμιση για την προώθηση της καινοτομίας και της ανταγωνιστικότητας στον τραπεζικό τομέα (Do Vale, 2021).

Η χαλάρωση αυτών των κανονισμών επέτρεψε την μεγαλύτερη ενοποίηση των δραστηριοτήτων εμπορικής και επενδυτικής τραπεζικής. Οι τράπεζες άρχισαν να επεκτείνουν τις υπηρεσίες τους, προσφέροντας έναν συνδυασμό παραδοσιακής τραπεζικής και επενδυτικών υπηρεσιών. Αυτή η ενοποίηση θεωρήθηκε ως ένας τρόπος να διαφοροποιηθούν οι ροές εσόδων και να αξιοποιηθούν νέες ευκαιρίες στις χρηματοπιστωτικές αγορές.

Η παγκοσμιοποίηση αποτέλεσε την κινητήρια δύναμη του τραπεζικού τομέα κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου και διευκολύνθηκε από την πρόοδο της τεχνολογίας και την απελευθέρωση των χρηματοπιστωτικών αγορών. Οι τράπεζες επεκτάθηκαν πέρα από τα εθνικά τους σύνορα, αποκτώντας παρουσία σε πολλές χώρες. Αυτή η επέκταση οδήγησε στην άνοδο των πολυεθνικών τραπεζών, οι οποίες έπαιζαν σημαντικό ρόλο στην παγκόσμια οικονομία καθώς παρείχαν διασυνοριακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, διαχειρίζονταν διεθνείς επενδύσεις και διευκόλυναν το παγκόσμιο εμπόριο.

Η παγκοσμιοποίηση των τραπεζών επέφερε μεγαλύτερη διασύνδεση των χρηματοπιστωτικών αγορών, αλλά εισήγαγε επίσης νέες δυσκολίες και κινδύνους. Η αυξανόμενη ενοποίηση του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος σήμαινε ότι οι χρηματοπιστωτικές κρίσεις θα μπορούσαν να έχουν εκτεταμένες, διασυνοριακές επιπτώσεις (Borio, 2019).

Ως απάντηση στις προκλήσεις που θέτει η παγκοσμιοποίηση, η σημασία των διεθνών ρυθμιστικών φορέων αυξήθηκε. Η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία (Basel Committee on Banking Supervision), που ιδρύθηκε από τους διοικητές των κεντρικών τραπεζών της Ομάδας των Δέκα (Group of Ten – G10) το 1974, έγινε βασικός παράγοντας στον καθορισμό παγκόσμιων προτύπων για τη ρύθμιση και την εποπτεία των τραπεζών.

Οι κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής της Βασιλείας, ιδίως η Συμφωνία της Βασιλείας, προσπάθησαν να ενισχύσουν τη σταθερότητα του παγκόσμιου τραπεζικού συστήματος με τον καθορισμό ελάχιστων κεφαλαιακών απαιτήσεων και την προώθηση ορθών πρακτικών διαχείρισης κινδύνου. Αυτά τα διεθνή πρότυπα είχαν ως στόχο τη μείωση των συστημικών κινδύνων που συνδέονται με τις τραπεζικές εργασίες και τη διασφάλιση ίσων όρων ανταγωνισμού για τις τράπεζες σε διάφορες χώρες (Viterbo, 2019).

1.1.4. Τεχνολογική επανάσταση και η έλευση της ψηφιακής τραπεζικής

Η τεχνολογική επανάσταση, ιδιαίτερα η έλευση της ψηφιακής εποχής, έχει επιφέρει μια αλλαγή παραδείγματος στον τραπεζικό τομέα. Τις τελευταίες δεκαετίες έχουν σημειωθεί άνευ προηγουμένου αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο παρέχονται και καταναλώνονται οι τραπεζικές υπηρεσίες, λόγω των ραγδαίων εξελίξεων στις τεχνολογίες υπολογιστών και διαδικτύου.

Η εισαγωγή της τεχνολογίας των υπολογιστών στον τραπεζικό τομέα σηματοδότησε την αρχή μιας νέας εποχής. Οι τράπεζες άρχισαν να αυτοματοποιούν διάφορες διαδικασίες, από εσωτερικές λειτουργίες όπως η διαχείριση δεδομένων και η επεξεργασία συναλλαγών έως τις υπηρεσίες που απευθύνονται σε πελάτες, όπως η διαχείριση λογαριασμών και οι μεταφορές κεφαλαίων. Αυτή η αλλαγή όχι μόνο ενίσχυσε την αποτελεσματικότητα των τραπεζικών εργασιών, αλλά μείωσε επίσης σημαντικά τις πιθανότητες ανθρώπινου λάθους και αύξησε την ταχύτητα παροχής υπηρεσιών.

Οι υπολογιστές επέτρεψαν στις τράπεζες να χειρίζονται μεγάλους όγκους συναλλαγών πιο αποτελεσματικά, διευκολύνοντας την ανάπτυξη των τραπεζικών δραστηριοτήτων. Διαδραμάτισαν επίσης κρίσιμο ρόλο στην ανάπτυξη εξελιγμένων εργαλείων διαχείρισης κινδύνων και χρηματοοικονομικής μοντελοποίησης, επιτρέποντας στις τράπεζες να κατανοούν και να διαχειρίζονται καλύτερα τους χρηματοοικονομικούς κινδύνους (Kaur et al., 2020).

Η εξάπλωση του διαδικτύου ήταν άλλη μια σημαντική εξέλιξη. Η διαδικτυακή τραπεζική αποτέλεσε σημαντική καινοτομία, καθώς επέτρεψε στους πελάτες να διεξάγουν ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών δραστηριοτήτων εξ αποστάσεως, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν κάποιο υποκατάστημα. Αυτό περιελάμβανε τον έλεγχο των υπολοίπων λογαριασμών, τη μεταφορά κεφαλαίων, την πληρωμή λογαριασμών και στη συνέχεια, την υποβολή αιτήσεων για δάνεια και τη διαχείριση επενδύσεων. Η διαδικτυακή τραπεζική προσέφερε πρωτοφανή ευκολία και ευελιξία, επαναπροσδιορίζοντας τις προσδοκίες και τις εμπειρίες των πελατών.

Η έλευση της κινητής τεχνολογίας επιτάχυνε περαιτέρω αυτόν τον μετασχηματισμό. Οι εφαρμογές mobile banking έχουν κάνει τις τραπεζικές υπηρεσίες ακόμα πιο προσιτές, παρέχοντας την ευκολία διενέργειας οικονομικών συναλλαγών οποτεδήποτε και οπουδήποτε. Το πανταχού παρόν smartphone έχει καταστήσει το mobile banking κρίσιμο στοιχείο του τραπεζικού οικοσυστήματος και παρακινεί τις τράπεζες να καινοτομούν συνεχώς σε αυτόν τον χώρο (Lee & Chen, 2022).

Μία από τις πιο σημαντικές επιπτώσεις της ψηφιακής επανάστασης ήταν η εμφάνιση εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (financial technology - fintech). Αυτές οι οντότητες έχουν αξιοποιήσει την τεχνολογία για να προσφέρουν καινοτόμες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ξεπερνώντας συχνά τις παραδοσιακές τράπεζες όσον αφορά την ευκολία, την ταχύτητα και την εμπειρία χρήστη. Οι καινοτομίες fintech περιλαμβάνουν πλατφόρμες δανεισμού peer-to-peer (P2P) που παρακάμπτουν τα παραδοσιακά τραπεζικά κανάλια για τη σύνδεση των δανειοληπτών με τους δανειστές, ψηφιακά πορτοφόλια που παρέχουν απρόσκοπτες διαδικτυακές συναλλαγές και υπηρεσίες που βασίζονται σε κρυπτονομίσματα και τεχνολογία blockchain (Faour & Al-Sowaidi, 2023).

Οι εταιρείες fintech αμφισβήτησαν το παραδοσιακό τραπεζικό μοντέλο στοχεύοντας σε εξειδικευμένους τομείς που δεν εξυπηρετούνταν από τις τράπεζες ή προσφέροντας πιο αποτελεσματικές και φθηνότερες εναλλακτικές λύσεις. Τα ευέλικτα επιχειρηματικά τους μοντέλα, που δεν επιβαρύνονται από παλαιά συστήματα και εκτεταμένα ρυθμιστικά πλαίσια, επιτρέπουν ταχεία προσαρμογή και καινοτομία, εντείνοντας περαιτέρω τον ανταγωνισμό στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Ως απάντηση σε αυτές τις τεχνολογικές εξελίξεις και την εμφάνιση fintech ανταγωνιστών, οι παραδοσιακές τράπεζες αναγκάστηκαν να καινοτομήσουν και να προσαρμοστούν. Πολλές τράπεζες μετασχηματίστηκαν ψηφιακά και επένδυσαν στην τεχνολογία για να αναβαθμίσουν τα παλαιού τύπου συστήματά τους, να βελτιώσουν την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και να προσφέρουν περισσότερα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι τράπεζες άρχισαν επίσης να συνεργάζονται με εταιρείες fintech, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία και τις καινοτόμες λύσεις τους για να βελτιώσουν τα δικά τους προϊόντα. Αυτό περιλαμβάνει από την υιοθέτηση fintech λύσεων έως τη συνεργασία σε νέες προσφορές προϊόντων ή ακόμα και την απόκτηση εταιρειών fintech για την ενσωμάτωση των τεχνολογιών και των δυνατοτήτων τους (Goyal & Chakrabarti, 2022).

1.2. Ανάλυση της εξέλιξης της σύγχρονης τραπεζικής στην Ελλάδα

Η εξέλιξη της σύγχρονης τραπεζικής στην Ελλάδα αντικατοπτρίζει τη σύνθετη οικονομική ιστορία της χώρας, που διαμορφώνεται από μοναδικούς κοινωνικοπολιτικούς παράγοντες και παγκόσμιες επιρροές. Αυτή η ενότητα περιγράφει την ανάπτυξη του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, αναδεικνύοντας τις απαρχές, την εξέλιξη, τις προκλήσεις και τους μετασχηματισμούς του στο πλαίσιο της ευρύτερης εξέλιξης του σύγχρονου τραπεζικού συστήματος.

1.2.1. Θεμέλια και πρόιμη ανάπτυξη

Η μελέτη των απαρχών και της πρόιμης ανάπτυξης του σύγχρονου τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα είναι καθοριστικής σημασίας για την κατανόηση της οικονομικής ιστορίας της χώρας. Αυτή η περίοδος, που ξεκίνησε στις αρχές του 19ου αιώνα, έθεσε τις βάσεις για την ανάπτυξη ενός δομημένου χρηματοπιστωτικού τομέα που ήταν καθοριστικός για την οικονομική πρόοδο της Ελλάδας.

Η ίδρυση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος το 1841, αμέσως μετά την ανεξαρτησία της Ελλάδας, αποτέλεσε σημαντικό ορόσημο στην οικονομική ιστορία της χώρας. Το ίδρυμα αυτό δεν ήταν απλώς η πρώτη τράπεζα του σύγχρονου ελληνικού κράτους αλλά είχε και διττό ρόλο ως εμπορική και κρατική τράπεζα. Η δημιουργία του ήταν κρίσιμο βήμα για να τεθούν οι βάσεις του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας, παρέχοντας την τόσο αναγκαία σταθερότητα και εμπιστοσύνη στην εκκολαπτόμενη οικονομία.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος διαδραμάτισε αναπόσπαστο ρόλο στις νομισματικές υποθέσεις της χώρας, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης του πρώτου εθνικού νομίσματος, το οποίο ήταν ζωτικής σημασίας για τη διευκόλυνση του εμπορίου. Ως εμπορική οντότητα και ως κρατικό μέσο, η τράπεζα ήταν στην πρώτη γραμμή της χρηματοδότησης των πρώιμων αναπτυξιακών έργων της χώρας, διαδραματίζοντας έτσι βασικό ρόλο στην εθνική οικονομική ανάπτυξη (Alogoskoufis, 2021).

Στα τέλη του 19ου και στις αρχές του 20ου αιώνα ο ελληνικός τραπεζικός τομέας γνώρισε σταδιακή αλλά σταθερή ανάπτυξη. Αυτή η περίοδος χαρακτηρίστηκε από την ίδρυση περισσότερων τραπεζών, συμπεριλαμβανομένων αρκετών εξειδικευμένων και περιφερειακών. Τα ιδρύματα αυτά άρχισαν να διαφοροποιούν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που ήταν διαθέσιμες στο ελληνικό κοινό και τις επιχειρήσεις. Η επέκταση των τραπεζικών υπηρεσιών περιελάμβανε την παροχή πιστώσεων, που ήταν απαραίτητη για τον αγροτικό και αναδυόμενο βιομηχανικό τομέα, και την εισαγωγή καταθετικών διευκολύνσεων, που συνέβαλαν στη συσσώρευση αποταμιεύσεων για επενδύσεις.

Οι τράπεζες κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου άρχισαν να καλύπτουν τις αυξανόμενες ανάγκες μιας διαφοροποιούμενης οικονομίας. Με την οικονομία της Ελλάδας να είναι κυρίως αγροτική, οι τράπεζες παρείχαν τα απαραίτητα κεφάλαια για βελτιώσεις και ανάπτυξη της γεωργίας. Καθώς η χώρα ξεκίνησε την εκβιομηχάνιση, οι τράπεζες έγιναν επίσης απαραίτητες για τη χρηματοδότηση νέων βιομηχανικών εγχειρημάτων, διαδραματίζοντας κρίσιμο ρόλο στη βιομηχανική της ανάπτυξη (Pettrakis & Kostis, 2020).

Η ανάπτυξη του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα την περίοδο αυτή απηχούσε και στήριζε την οικονομική επέκταση της χώρας. Οι τράπεζες συνέβαλαν καθοριστικά στη διευκόλυνση του εμπορίου, τόσο σε εγχώριο όσο και σε διεθνές επίπεδο. Παρείχαν ουσιαστική χρηματοοικονομική υποδομή για μια αναπτυσσόμενη οικονομία που άρχιζε να συμμετέχει πιο ενεργά στο διεθνές εμπόριο.

Επιπλέον, η επέκταση των τραπεζικών υπηρεσιών συνέβαλε στην κινητοποίηση πόρων για οικονομική ανάπτυξη. Με την παροχή πιστωτικών και καταθετικών διευκολύνσεων, οι τράπεζες επέτρεψαν τη συσσώρευση και την αποτελεσματική κατανομή του κεφαλαίου, η οποία ήταν ζωτικής σημασίας για διάφορους τομείς της οικονομίας. Αυτή η οικονομική στήριξη ήταν κρίσιμη σε μια περίοδο που η Ελλάδα προσπαθούσε να οικοδομήσει την οικονομία, τις υποδομές και την εθνική της ταυτότητα.

Παρά την ανάπτυξη, οι ελληνικές τράπεζες αντιμετώπισαν πολλές προκλήσεις στα πρώτα τους χρόνια. Η πολιτική αστάθεια, οι περιφερειακές συγκρούσεις και οι οικονομικές διακυμάνσεις έθεταν σε κίνδυνο τον τραπεζικό τομέα. Ωστόσο, οι προκλήσεις αυτές οδήγησαν και σε προσαρμογές που ενίσχυσαν την ανθεκτικότητα των ελληνικών τραπεζών. Η ικανότητα του κλάδου να αντιμετωπίζει αυτές τις πρώιμες προκλήσεις έθεσε τα θεμέλια της μελλοντικής του ανάπτυξης και της δυνατότητάς του να στηρίζει το έθνος εν μέσω διαφόρων οικονομικών κύκλων (Pagoulatos, 2021).

1.2.2. Προκλήσεις και ανθεκτικότητα στον 20ο αιώνα

Ο 20ός αιώνας παρουσίασε μια σειρά από μεγάλες προκλήσεις για τον ελληνικό τραπεζικό τομέα, ο οποίος έπρεπε να περάσει μέσα από περιόδους βαθιάς πολιτικής και οικονομικής αναταραχής. Παρά τα εμπόδια αυτά, ο κλάδος επέδειξε αξιοσημείωτη ανθεκτικότητα, προσαρμοζόμενος και ανταποκρινόμενος στις μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Το πρώτο μισό του 20ου αιώνα ήταν ιδιαίτερα ταραχώδες για την Ελλάδα, με τους Παγκόσμιους Πολέμους και τη Μεγάλη Ύφεση να προκαλούν σημαντική οικονομική δυσπραγία. Οι ελληνικές τράπεζες αντιμετώπισαν σοβαρές προκλήσεις κατά τη διάρκεια αυτών των περιόδων, συμπεριλαμβανομένων των κρίσεων ρευστότητας, της νομισματικής

αστάθειας και των διαταραχών στις χρηματοοικονομικές λειτουργίες. Η οικονομική αναταραχή της δεκαετίας του 1930, σε συνδυασμό με τις αρνητικές επιπτώσεις των πολέμων, οδήγησαν σε συρρίκνωση των τραπεζικών δραστηριοτήτων και σε αυξημένη χρηματοοικονομική αβεβαιότητα.

Κατά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, η κατοχή της Ελλάδας είχε καταστροφικές επιπτώσεις στην οικονομία και τον τραπεζικό τομέα. Οι τράπεζες πάλεψαν με λειτουργικές διακοπές, κατασχέσεις περιουσιακών στοιχείων και τις οικονομικές συνέπειες του πολέμου. Την περίοδο αυτή σημειώθηκε επίσης υπερπληθωρισμός, ο οποίος διασάλεψε περαιτέρω τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα της χώρας.

Στον απόηχο του Β' Παγκοσμίου Πολέμου, η ελληνική κυβέρνηση προχώρησε σε μια σειρά μεταρρυθμίσεων με στόχο τη σταθεροποίηση και την ανοικοδόμηση της οικονομίας. Ένα από τα βασικά μέτρα ήταν η εθνικοποίηση των μεγάλων τραπεζών. Η κίνηση αυτή είχε σκοπό να αποκαταστήσει την εμπιστοσύνη στο τραπεζικό σύστημα και να ευθυγραμμίσει τις δραστηριότητες του κλάδου με τους ευρύτερους στόχους της οικονομικής ανασυγκρότησης και σταθερότητας (Alogoskoufis, 2021).

Η μεταπολεμική εποχή είδε επίσης την εφαρμογή αυστηρών ρυθμιστικών ελέγχων στις τραπεζικές εργασίες. Οι κανονισμοί αυτοί είχαν ως στόχο τη διασφάλιση της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας, την προστασία των συμφερόντων των καταθετών και την κατανομή πιστώσεων σε κρίσιμους τομείς της οικονομίας. Ενώ τα μέτρα αυτά ήταν απαραίτητα στο πλαίσιο της μεταπολεμικής ανάκαμψης, επέβαλαν ορισμένους περιορισμούς στη λειτουργική ευελιξία των τραπεζών.

Παρά τις προκλήσεις αυτές, το δεύτερο μισό του 20ού αιώνα αποτέλεσε περίοδο σταδιακού εκσυγχρονισμού για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Καθώς η οικονομία της χώρας άρχισε να ανακάμπτει και να αναπτύσσεται, οι ελληνικές τράπεζες άρχισαν να εκσυγχρονίζουν τις δραστηριότητές τους, να υιοθετούν νέες τεχνολογίες και να επεκτείνουν το εύρος των υπηρεσιών τους (Petraakis & Kostis, 2020).

Η διαδικασία εκσυγχρονισμού επηρεάστηκε επίσης από την αυξανόμενη ένταξη της Ελλάδας στο παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα. Η ένταξη της χώρας στην Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα (νυν Ευρωπαϊκή Ένωση) το 1981 και η επακόλουθη υιοθέτηση του ευρώ το 2001 ήταν καθοριστικής σημασίας για την ευθυγράμμιση των ελληνικών τραπεζικών πρακτικών με τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Αυτό διευκόλυνε την είσοδο ξένων τραπεζών στην ελληνική αγορά, αύξησε τον ανταγωνισμό και οδήγησε τις ελληνικές τράπεζες στην υιοθέτηση πιο εξελιγμένων τραπεζικών πρακτικών.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 20ου αιώνα, οι ελληνικές τράπεζες επέδειξαν αξιοσημείωτη ανθεκτικότητα προσαρμοζόμενες στις μεταβαλλόμενες οικονομικές και ρυθμιστικές συνθήκες. Κατάφεραν να ανταπεξέλθουν σε περιόδους κρίσης και αβεβαιότητας, να εκσυγχρονιστούν και να ενσωματωθούν στο παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα.

Η ικανότητα του κλάδου να αντέχει αυτές τις προκλήσεις οφειλόταν εν μέρει στην προσαρμοστικότητά του. Οι ελληνικές τράπεζες διαφοροποίησαν τις υπηρεσίες τους, αγκάλιασαν τις τεχνολογικές εξελίξεις και αναθεώρησαν τις επιχειρησιακές στρατηγικές τους για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες οικονομικές και κοινωνικές ανάγκες (Alogoskoufis, 2021).

1.2.3. Απελευθέρωση και επέκταση

Η φάση απελευθέρωσης και επέκτασης του ελληνικού τραπεζικού τομέα στα τέλη του 20ού και στις αρχές του 21ου αιώνα αποτελεί κομβική περίοδο μετασχηματισμού και ανάπτυξης. Αυτή η περίοδος σηματοδεύτηκε από σημαντικές αλλαγές στο ρυθμιστικό και οικονομικό τοπίο που επηρέασαν βαθιά τις λειτουργίες και τις στρατηγικές των ελληνικών τραπεζών.

Η δεκαετία του 1980 ήταν μια αποφασιστική δεκαετία για την ελληνική οικονομία, που χαρακτηρίστηκε από μια σειρά μέτρων απελευθέρωσης με στόχο την προώθηση ενός πιο ανοιχτού και ανταγωνιστικού περιβάλλοντος αγοράς. Αυτή η στροφή επηρεάστηκε εν μέρει από τις παγκόσμιες τάσεις προς την απορρύθμιση και τις οικονομίες που καθοδηγούνται από την αγορά. Στον τραπεζικό τομέα, αυτές οι αλλαγές μεταφράστηκαν σε χαλάρωση των κυβερνητικών ελέγχων, μείωση της κρατικής παρέμβασης και άνοιγμα της αγοράς στον αυξημένο ανταγωνισμό.

Η απορρύθμιση επέτρεψε στις ελληνικές τράπεζες να εξερευνήσουν νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες, να παρουσιάσουν νέα προϊόντα και να υιοθετήσουν πιο πελατοκεντρικές προσεγγίσεις. Η περίοδος αυτή είδε επίσης την είσοδο ξένων τραπεζών στην ελληνική αγορά, η οποία όχι μόνο ενέτεινε τον ανταγωνισμό αλλά έφερε και νέες τραπεζικές πρακτικές και τεχνολογίες (Garefalakis et al., 2019).

Η είσοδος της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 1981 ήταν ένα γεγονός ορόσημο που επιτάχυνε περαιτέρω τον μετασχηματισμό του τραπεζικού τομέα. Η ένταξη στην ΕΕ σήμαινε ότι οι ελληνικές τράπεζες έπρεπε να ευθυγραμμιστούν με τα ευρωπαϊκά τραπεζικά πρότυπα και πρακτικές, συμπεριλαμβανομένης της τήρησης πιο αυστηρών ρυθμιστικών και εποπτικών πλαισίων. Αυτή η ευθυγράμμιση ήταν ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών τραπεζών.

Η ένταξη στην ΕΕ παρείχε επίσης στις ελληνικές τράπεζες πρόσβαση σε μια μεγαλύτερη αγορά, προσφέροντας ευκαιρίες για επέκταση και συνεργασία με άλλες ευρωπαϊκές τράπεζες. Οι ελληνικές τράπεζες ίδρυσαν υποκαταστήματα και θυγατρικές σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, επεκτείνοντας έτσι την εμβέλεια και την επιρροή τους πέρα από τα εθνικά σύνορα (Petrakis & Kostis, 2020).

Η υιοθέτηση του ευρώ το 2001 ήταν άλλο ένα κρίσιμο ορόσημο. Η ένταξη στην Ευρωζώνη διευκόλυνε τις διασυνοριακές συναλλαγές, μείωσε τον συναλλαγματικό κίνδυνο στο ενδοκοινοτικό εμπόριο και ενίσχυσε την ελκυστικότητα της Ελλάδας ως επενδυτικού προορισμού.

Ωστόσο, η υιοθέτηση του ευρώ σήμανε επίσης ότι οι ελληνικές τράπεζες ήταν πλέον πιο άμεσα εκτεθειμένες στη δυναμική των ευρωπαϊκών και παγκόσμιων χρηματοπιστωτικών αγορών. Αυτή η έκθεση έφερε νέες προκλήσεις, όπως αυξημένο ανταγωνισμό από μεγαλύτερες ευρωπαϊκές τράπεζες και μεγαλύτερη ευαισθησία σε εξωτερικούς οικονομικούς κραδασμούς.

Μια σημαντική στρατηγική που υιοθέτησαν οι ελληνικές τράπεζες αυτή την περίοδο ήταν η επέκταση των εργασιών τους στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Κεφαλαιοποίησαν τις αναδυόμενες ευκαιρίες σε αυτήν την περιοχή, δημιουργώντας ισχυρή παρουσία σε χώρες όπως η Βουλγαρία, η Ρουμανία και η Αλβανία. Αυτή η επέκταση όχι μόνο τους επέτρεψε να αξιοποιήσουν νέες βάσεις πελατών, αλλά βοήθησε επίσης στη διαφοροποίηση των ροών εσόδων τους (Alogoskoufis, 2019).

Η μετάβαση στη Νοτιοανατολική Ευρώπη ευνοήθηκε από έναν συνδυασμό παραγόντων, όπως η πολιτιστική και γεωγραφική εγγύτητα, η δυναμική των αναδυόμενων αγορών και η επιθυμία να αντισταθμιστούν οι ανταγωνιστικές πιέσεις στην εγχώρια αγορά. Οι ελληνικές τράπεζες διαδραμάτισαν σημαντικό ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη αυτών των χωρών, παρέχοντας τις απαραίτητες τραπεζικές υπηρεσίες και συμβάλλοντας στην ανάπτυξη του περιφερειακού χρηματοπιστωτικού τομέα (Petrakis & Kostis, 2020).

1.2.4. Ο αντίκτυπος της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης και της κρίσης του δημόσιου χρέους

Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση του 2008 και η επακόλουθη ευρωπαϊκή κρίση δημόσιου χρέους επηρέασαν βαθιά τον ελληνικό τραπεζικό τομέα, πυροδοτώντας μια περίοδο προκλήσεων άνευ προηγουμένου και θεμελιωδών αλλαγών.

Η έναρξη της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης το 2008 σηματοδότησε την αρχή μιας ταραγμένης εποχής για τις ελληνικές τράπεζες. Η κατάρρευση μεγάλων χρηματοπιστωτικών

ιδρυμάτων και η επακόλουθη πιστωτική κρίση επηρέασε τα χρηματοπιστωτικά συστήματα παγκοσμίως, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας.

Οι ελληνικές τράπεζες, όπως και πολλές άλλες, αντιμετώπισαν σοβαρούς περιορισμούς ρευστότητας καθώς η αγορά διατραπεζικού δανεισμού πάγωσε και η πρόσβαση στις διεθνείς κεφαλαιαγορές περιορίστηκε. Αυτή η έλλειψη ρευστότητας ήταν ένα κρίσιμο ζήτημα, καθώς οι τράπεζες δυσκολεύτηκαν να καλύψουν τις λειτουργικές τους ανάγκες και τις αναλήψεις πελατών, επιδεινώνοντας την οικονομική πίεση στο σύστημα (Anastasiou et al., 2019).

Μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις για τις ελληνικές τράπεζες κατά τη διάρκεια της κρίσης ήταν η απότομη αύξηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων (non-performing loans - NPL). Η οικονομική ύφεση οδήγησε σε αυξημένες αθετήσεις δανείων, τόσο από ιδιώτες όσο και από επιχειρήσεις, επιβαρύνοντας τους ισολογισμούς των τραπεζών. Η αύξηση των NPL επιδεινώθηκε από τη συρρικνούμενη οικονομία, η οποία μείωσε την ικανότητα των δανειοληπτών να αποπληρώσουν τα χρέη τους και κατέπνιξε τη δανειοδοτική δραστηριότητα.

Η πτώση της οικονομικής δραστηριότητας στην Ελλάδα, που χαρακτηρίστηκε από ύφεση και αύξηση της ανεργίας, επιδείνωσε περαιτέρω την κατάσταση για τις τράπεζες. Η φθίνουσα οικονομική παραγωγή και η μείωση των καταναλωτικών δαπανών επηρέασαν άμεσα την κερδοφορία και τη σταθερότητα του τραπεζικού τομέα (Alogoskoufis, 2019).

Η κρίση αποκάλυψε αρκετές διαρθρωτικές αδυναμίες στον ελληνικό τραπεζικό τομέα, συμπεριλαμβανομένων της υπερέκθεσης σε κρατικά ομόλογα, των ανεπαρκών πρακτικών διαχείρισης κινδύνου και της μεγάλης εξάρτησης από εξωτερική χρηματοδότηση. Αυτά τα τρωτά σημεία απαιτούσαν επείγουσες και ουσιαστικές προσπάθειες αναδιάρθρωσης και ανακεφαλαιοποίησης για την αποκατάσταση της σταθερότητας στο τραπεζικό σύστημα.

Ως απάντηση σε αυτές τις προκλήσεις, οι ελληνικές τράπεζες ανέλαβαν σημαντικά μέτρα αναδιάρθρωσης. Αυτά περιελάμβαναν τη συρρίκνωση των εργασιών, την εκποίηση μη βασικών περιουσιακών στοιχείων και την εστίαση σε βασικές τραπεζικές δραστηριότητες. Ο κλάδος παρουσίασε επίσης σημαντική εξυγίανση, με συγχωνεύσεις και εξαγορές που μείωσαν τον αριθμό των τραπεζών και δημιούργησαν πιο ανθεκτικές οντότητες.

Η σοβαρότητα της κρίσης οδήγησε σε αυξημένη ρυθμιστική εποπτεία των ελληνικών τραπεζών, τόσο σε εθνικό επίπεδο όσο και από ευρωπαϊκά ιδρύματα. Η Τράπεζα της Ελλάδας, μαζί με άλλους ρυθμιστικούς φορείς, εφάρμοσε αυστηρότερα ρυθμιστικά πλαίσια

και εποπτεία για τη διασφάλιση της σταθερότητας και της εύρυθμης λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος (Anastasiou et al., 2019).

Επιπλέον, τα ευρωπαϊκά ιδρύματα διαδραμάτισαν κρίσιμο ρόλο στη σταθεροποίηση του ελληνικού τραπεζικού τομέα, με πακέτα οικονομικής βοήθειας από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο. Αυτά τα πακέτα ήταν ζωτικής σημασίας για την παροχή της απαραίτητης ρευστότητας και κεφαλαίων στις ελληνικές τράπεζες και συχνά συνδέονταν με αυστηρές οικονομικές μεταρρυθμίσεις και μέτρα δημοσιονομικής εξυγίανσης.

Οι συλλογικές προσπάθειες αναδιάρθρωσης, ενοποίησης χρεών και ενισχυμένης ρυθμιστικής εποπτείας ήταν καθοριστικής σημασίας για τη σταθεροποίηση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στον κλάδο. Αυτά τα μέτρα βοήθησαν τις ελληνικές τράπεζες να ανασυγκροτήσουν σταδιακά τις κεφαλαιακές τους βάσεις, να βελτιώσουν τις θέσεις ρευστότητάς τους και να ενισχύσουν τη λειτουργική τους ανθεκτικότητα (Pagoulatos, 2021).

1.2.5. Ψηφιακός μετασχηματισμός και τρέχουσες τάσεις

Ο πρόσφατος ψηφιακός μετασχηματισμός του ελληνικού τραπεζικού τομέα αποτελεί κρίσιμη φάση στην εξέλιξή του και αντικατοπτρίζει μια ευρύτερη παγκόσμια τάση προς τεχνολογική ολοκλήρωση στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

Μία από τις πιο σημαντικές πτυχές αυτού του μετασχηματισμού είναι η σημαντική επένδυση των ελληνικών τραπεζών στον εκσυγχρονισμό της υποδομής πληροφορικής τους. Αυτός ο εκσυγχρονισμός περιλαμβάνει την αναβάθμιση των βασικών τραπεζικών συστημάτων, την εφαρμογή προηγμένων μέτρων κυβερνοασφάλειας και την υιοθέτηση τεχνολογιών υπολογιστικού νέφους. Αυτές οι αναβαθμίσεις είναι απαραίτητες όχι μόνο για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών αλλά και για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ακεραιότητας των χρηματοοικονομικών συναλλαγών σε έναν όλο και πιο ψηφιακό κόσμο.

Η εκσυγχρονισμένη υποδομή πληροφορικής επιτρέπει στις ελληνικές τράπεζες να χειρίζονται μεγαλύτερους όγκους συναλλαγών πιο αποτελεσματικά, να προσφέρουν πιο αξιόπιστες υπηρεσίες και να ανταποκρίνονται πιο γρήγορα στις αλλαγές της αγοράς και στις ανάγκες των πελατών (Boufounou et al., 2022).

Η εισαγωγή και η επέκταση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής και κινητής τραπεζικής ήταν καθοριστικής σημασίας σε αυτήν την ψηφιακή στροφή. Οι ελληνικές τράπεζες έχουν αναπτύξει φιλικές προς το χρήστη ψηφιακές πλατφόρμες που επιτρέπουν στους πελάτες να διεξάγουν ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών δραστηριοτήτων εξ αποστάσεως, όπως μεταφορά

κεφαλαίων, διαχείριση λογαριασμών, αίτηση για δάνεια και πρόσβαση σε οικονομικές συμβουλές.

Η υιοθέτηση του mobile banking, ιδιαίτερα, ήταν σημαντική. Με την ευρεία χρήση των smartphone, οι εφαρμογές mobile banking έχουν προσφέρει στους πελάτες πρωτοφανή ευκολία, καθώς έχουν πλέον τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τα οικονομικά τους εν κινήσει. Αυτή η αλλαγή όχι μόνο βελτίωσε την εμπειρία των πελατών, αλλά βοήθησε επίσης τις τράπεζες να προσεγγίσουν νεότερες δημογραφικές ομάδες με γνώσεις τεχνολογίας.

Οι ελληνικές τράπεζες προνόησαν επίσης να υιοθετήσουν αναδυόμενες τεχνολογίες όπως το blockchain και η τεχνητή νοημοσύνη (artificial intelligence - AI). Η τεχνολογία blockchain, γνωστή για την ασφάλεια και τη διαφάνειά της, βρίσκει διάφορες εφαρμογές, όπως στην ασφαλή και αποτελεσματική επεξεργασία συναλλαγών και τη βελτίωση των διαδικασιών επαλήθευσης ψηφιακής ταυτότητας (Bekiris, 2022).

Η τεχνητή νοημοσύνη και η μηχανική εκμάθηση χρησιμοποιούνται για διάφορους σκοπούς, από την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελατών και οικονομικές συμβουλές μέσω chatbot και robo-advisors έως τη βελτιωμένη διαχείριση κινδύνου και ανίχνευση απάτης. Αυτές οι τεχνολογίες δίνουν τη δυνατότητα στις τράπεζες να προσφέρουν πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες και να λαμβάνουν πιο ενημερωμένες αποφάσεις.

Μια σημαντική πτυχή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ελληνική τραπεζική είναι η έμφαση στη χρηματοοικονομική ένταξη (financial inclusion). Οι ψηφιακές πλατφόρμες προσεγγίζουν πλέον υποεξυπηρετούμενα τμήματα του πληθυσμού που είχαν στο παρελθόν περιορισμένη πρόσβαση σε παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες. Αυτό γίνεται μέσω της προσφοράς χαμηλού κόστους ψηφιακών λογαριασμών, υπηρεσιών χρημάτων μέσω κινητού τηλεφώνου και λύσεων ψηφιακών πληρωμών που είναι προσβάσιμες σε ένα ευρύτερο φάσμα πελατών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές (Boufounou et al., 2022).

Η καινοτομία στα ψηφιακά προϊόντα είναι άλλη μια βασική τάση. Οι ελληνικές τράπεζες προσφέρουν ολοένα και περισσότερο καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες, όπως ανέπαφες πληρωμές, ψηφιακά πορτοφόλια και διαδικτυακές επενδυτικές πλατφόρμες. Αυτές οι υπηρεσίες όχι μόνο καλύπτουν την αυξανόμενη ζήτηση για ψηφιακές χρηματοοικονομικές λύσεις, αλλά βοηθούν επίσης τις τράπεζες να διαφοροποιηθούν σε μια ανταγωνιστική αγορά.

Η άνοδος των εταιρειών fintech υπήρξε καταλύτης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των ελληνικών τραπεζών. Οι εταιρείες αυτές, με τις ευέλικτες λειτουργίες και τις καινοτόμες

λύσεις τους, έχουν αμφισβητήσει τα παραδοσιακά τραπεζικά μοντέλα. Σε απάντηση, οι ελληνικές τράπεζες όχι μόνο έχουν επιταχύνει τις δικές τους ψηφιακές πρωτοβουλίες αλλά επιδιώκουν επίσης συνεργασίες και συμπράξεις με εταιρείες fintech για να αξιοποιήσουν τις τεχνολογίες και την τεχνογνωσία τους (Pasiouras & Tsagkarakis, 2021).

Κεφάλαιο 2. Παγκόσμιες κρίσεις και τράπεζες

Ο τραπεζικός τομέας, η ραχοκοκαλιά κάθε οικονομίας, έχει επηρεαστεί σημαντικά από τις παγκόσμιες κρίσεις. Δύο από τα πιο σημαντικά γεγονότα στην πρόσφατη ιστορία είναι το οικονομικό κραχ του 2008 και η πανδημία COVID-19. Αυτές οι κρίσεις όχι μόνο δοκίμασαν την ανθεκτικότητα και την προσαρμοστικότητα των τραπεζών παγκοσμίως, αλλά είχαν επίσης βαθιές επιπτώσεις στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, αναδεικνύοντας τόσο τα αδύναμα όσο και τα δυνατά του σημεία.

2.1. Επιπτώσεις του χρηματοοικονομικού κραχ του 2008

Το χρηματοοικονομικό κραχ του 2008, ένα σημαντικό γεγονός στην παγκόσμια οικονομική ιστορία, είχε εκτεταμένες συνέπειες, ιδιαίτερα για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Αυτή η κρίση, που προήλθε από την κατάρρευση της αγοράς κατοικίας των ΗΠΑ, είχε ως αποτέλεσμα μια παγκόσμια χρηματοπιστωτική κατάρρευση που αποκάλυψε την περίπλοκη διασύνδεση των παγκόσμιων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και τις κατακλυσμιαίες επιπτώσεις των μεγάλων οικονομικών αναταραχών.

Για τις ελληνικές τράπεζες, η χρονική στιγμή της κρίσης του 2008 δεν θα μπορούσε να είναι πιο δύσκολη. Συνέπεσε και επιδείνωσε τα υπάρχοντα δημοσιονομικά ζητήματα στην Ελλάδα, με αποκορύφωμα μια σοβαρή κρίση δημόσιου χρέους. Οι ελληνικές τράπεζες, με σημαντική έκθεση σε εθνικά κρατικά ομόλογα, επλήγησαν σκληρά καθώς η αξία αυτών των ομολόγων κατρακύλησε δραματικά. Αυτή η πτώση δεν ήταν απλώς μια αντανάκλαση των αυξανόμενων δημοσιονομικών προβλημάτων της χώρας, αλλά και ένα μέρος της ευρύτερης υποχώρησης από τον κίνδυνο (risk retreat) που χαρακτήριζε τις παγκόσμιες αγορές κατά τη διάρκεια της κρίσης (Anastasiou et al., 2019).

Η αύξηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων (non-performing loans - NPL) πρόσθεσε άλλο ένα επίπεδο δυσκολίας. Καθώς η οικονομία της Ελλάδας συρρικνώθηκε, τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις δυσκολεύτηκαν να ανταποκριθούν στις χρεωστικές τους υποχρεώσεις, οδηγώντας σε άνοδο των NPL. Αυτή η κατάσταση αποτέλεσε διπλό πλήγμα για τον τραπεζικό τομέα: οι τράπεζες αντιμετώπιζαν όχι μόνο την υποτίμηση των κρατικών ομολόγων, αλλά και ένα αυξανόμενο κύμα αθέτησης δανείων.

Η σοβαρότητα της κατάστασης απαιτούσε ισχυρές και άμεσες παρεμβάσεις. Η ελληνική κυβέρνηση, σε συνεργασία με τους ευρωπαϊκούς θεσμούς, ξεκίνησε μια σειρά από πακέτα διάσωσης με στόχο τη σταθεροποίηση του τραπεζικού συστήματος της χώρας. Αυτά τα πακέτα συνοδεύτηκαν από μέτρα λιτότητας, σχεδιασμένα να περιορίσουν τα δημοσιονομικά ελλείμματα και να αποκαταστήσουν την οικονομική σταθερότητα (Alogoskoufis, 2019).

Αυτές οι παρεμβάσεις, αν και κρίσιμες για τη βραχυπρόθεσμη σταθεροποίηση, είχαν μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στον ελληνικό τραπεζικό τομέα. Ξεκίνησαν σε μια εποχή αυστηρής ρυθμιστικής εποπτείας. Οι ελληνικές τράπεζες ήταν πλέον υπό στενότερο έλεγχο, με έμφαση στη διασφάλιση μεγαλύτερης διαφάνειας και δημοσιονομικής ευθύνης.

Αντιμέτωπος με αυτές τις προκλήσεις, ο ελληνικός τραπεζικός τομέας υπέστη σημαντική αναδιάρθρωση. Αυτή η διαδικασία περιλάμβανε την ενοποίηση των τραπεζών για τη δημιουργία πιο ισχυρών και ανθεκτικών οντοτήτων, ικανών να αντέξουν οικονομικούς κραδασμούς. Η ενοποίηση ήταν μια στρατηγική κίνηση για τη μείωση του συστημικού κινδύνου στον κλάδο και για τη δημιουργία οικονομιών κλίμακας που θα μπορούσαν να υποστηρίξουν καλύτερα τις τράπεζες στην αντιμετώπιση μελλοντικών κρίσεων (Pasiouras & Tsagkarakis, 2021).

Επιπλέον, οι ελληνικές τράπεζες υποχρεώθηκαν να εκχωρήσουν μη βασικά περιουσιακά στοιχεία. Αυτή η εκποίηση ήταν μέρος μιας ευρύτερης στρατηγικής για τον εξορθολογισμό των εργασιών και την εστίαση στις βασικές τραπεζικές δραστηριότητες. Με την εκχώρηση μη βασικών περιουσιακών στοιχείων και λειτουργιών, οι τράπεζες στόχευαν να ενισχύσουν τα χρηματοοικονομικά τους θεμέλια και να επικεντρώσουν εκ νέου τα επιχειρηματικά τους μοντέλα σε πιο βιώσιμα και κερδοφόρα εγχειρήματα (Pagoulatos, 2021).

Συμπερασματικά, ο αντίκτυπος του χρηματοοικονομικού κραχ του 2008 στον ελληνικό τραπεζικό τομέα ήταν βαθύς και πολύπλευρος. Αποκάλυψε τα τρωτά σημεία του κλάδου, ιδίως όσον αφορά την έκθεσή του σε κρατικά ομόλογα και την επικράτηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Η κρίση απαίτησε σημαντικές παρεμβάσεις τόσο από την ελληνική κυβέρνηση όσο και από ευρωπαϊκούς θεσμούς, και οδήγησε σε πακέτα διάσωσης, μέτρα λιτότητας και αυστηρή αναδιάρθρωση του τραπεζικού τομέα. Αυτές οι αλλαγές είχαν μόνιμες επιπτώσεις στο τοπίο του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, υπογραμμίζοντας την ανάγκη για ισχυρή διαχείριση κινδύνων, κανονιστική συμμόρφωση και λειτουργική αποτελεσματικότητα. Η κρίση του 2008, αν και περίοδος σοβαρών προκλήσεων, λειτούργησε ως καταλύτης για ζωτικές μεταρρυθμίσεις στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα που επηρέασαν την εξέλιξή του τα επόμενα χρόνια.

2.2. Προσαρμογή στην πανδημία COVID-19

Η πανδημία COVID-19, που εμφανίστηκε σχεδόν μια δεκαετία μετά την οικονομική κρίση του 2008, παρουσίασε ένα εντελώς διαφορετικό σύνολο προκλήσεων για τον τραπεζικό τομέα. Αυτή η παγκόσμια υγειονομική κρίση μετατράπηκε γρήγορα σε μια οικονομική

ύφεση πρωτοφανούς κλίμακας, επηρεάζοντας κάθε τομέα, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών.

Ο άμεσος αντίκτυπος της πανδημίας έγινε αισθητός μέσω των εκτεταμένων περιορισμών και των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης, τα οποία διατάραξαν τις παραδοσιακές επιχειρηματικές δραστηριότητες. Για τις τράπεζες παγκοσμίως, και ιδιαίτερα στην Ελλάδα, αυτό σήμαινε μια ξαφνική και επείγουσα ανάγκη προσαρμογής σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Τα παραδοσιακά τραπεζικά μοντέλα, που εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις, ήταν ξαφνικά μη βιώσιμα, αναγκάζοντας τις τράπεζες να στραφούν γρήγορα σε ψηφιακές λύσεις.

Στην Ελλάδα, όπου ο τραπεζικός τομέας αντιμετώπιζε ακόμη τον απόηχο της κρίσης του δημόσιου χρέους, η πανδημία εισήγαγε νέες πολυπλοκότητες. Οι ελληνικές τράπεζες βρέθηκαν σε μια κρίσιμη καμπή, με την ανάγκη να στηρίξουν πελάτες και επιχειρήσεις που πλήττονταν από την πανδημία και να διαφυλάξουν παράλληλα τη δική τους οικονομική σταθερότητα. Αυτή η πράξη εξισορρόπησης περιλάμβανε την παράταση του μορατόριουμ δανείων, την αναδιάρθρωση των χρεών και την παροχή άλλων μορφών οικονομικής ανακούφισης σε πελάτες που αντιμετώπιζαν προβλήματα (Bekiris, 2022).

Μία από τις πιο σημαντικές προσαρμογές κατά τη διάρκεια της πανδημίας ήταν η επιταχυνόμενη στροφή προς την ψηφιακή τραπεζική. Οι ελληνικές τράπεζες επέκτειναν ταχέως τις online και mobile banking υπηρεσίες τους για να καλύψουν τις ανάγκες των πελατών που ήταν περιορισμένοι στο σπίτι τους. Αυτή η ψηφιακή στροφή δεν ήταν απλώς μια προσωρινή απάντηση στην πανδημία, αλλά μια στρατηγική επανευθυγράμμιση προς ένα τραπεζικό μοντέλο πιο εστιασμένο στην ψηφιακή χρήση.

Η βελτίωση των ψηφιακών πλατφορμών περιελάμβανε την προσφορά ενός ευρύτερου φάσματος διαδικτυακών υπηρεσιών, τη βελτίωση των διεπαφών χρήστη και τη διασφάλιση της ασφάλειας και της αξιοπιστίας των ψηφιακών συναλλαγών. Οι τράπεζες αξιοποίησαν επίσης τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη και η μηχανική μάθηση για να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση πελατών, συμπεριλαμβανομένων της χρήσης chatbot για ερωτήσεις πελατών και της εφαρμογής προηγμένων αναλυτικών στοιχείων για εξατομικευμένες τραπεζικές εμπειρίες.

Για την αντιμετώπιση των οικονομικών επιπτώσεων της πανδημίας, οι ελληνικές τράπεζες διαδραμάτισαν καθοριστικό ρόλο στη στήριξη της εθνικής οικονομίας. Εφάρμοσαν διάφορα μέτρα ανακούφισης, συμπεριλαμβανομένων της αναβολής πληρωμών δανείων και της προσφοράς έκτακτων πιστωτικών γραμμών σε επιχειρήσεις. Αυτά τα μέτρα ήταν ζωτικής

σημασίας για την παροχή προσωρινής οικονομικής ανακούφισης σε άτομα και επιχειρήσεις που αντιμετώπιζαν προβλήματα ταμειακών ροών λόγω των περιορισμών και της μειωμένης οικονομικής δραστηριότητας (Boufounou et al., 2022).

Ωστόσο, αυτές οι παραχωρήσεις παρουσίασαν επίσης κινδύνους για τον τραπεζικό τομέα, ιδίως όσον αφορά την πιθανή αύξηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Οι ελληνικές τράπεζες έπρεπε να διαχειριστούν προσεκτικά αυτούς τους κινδύνους, διασφαλίζοντας ότι τα μέτρα στήριξης ήταν βιώσιμα και δεν έβαζαν σε αδικαιολόγητο κίνδυνο την οικονομική τους ευρωστία.

Η πανδημία είχε μόνιμες επιπτώσεις στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο, επιταχύνοντας τον μετασχηματισμό που ήταν ήδη σε εξέλιξη. Η στροφή προς την ψηφιακή τραπεζική, που επέβαλε η πανδημία, είναι μια μόνιμη αλλαγή που έχει διευρύνει την εμβέλεια των τραπεζών, επιτρέποντάς τους να εξυπηρετούν τους πελάτες πιο αποτελεσματικά και με πιο καινοτόμους τρόπους.

Επιπλέον, η πανδημία έχει υπογραμμίσει την ανάγκη για λειτουργική ανθεκτικότητα και ευελιξία στον χώρο. Οι ελληνικές τράπεζες έχουν αποκτήσει πολύτιμες γνώσεις για τη διαχείριση καταστάσεων κρίσης, την προσαρμογή στις γρήγορες αλλαγές στο λειτουργικό περιβάλλον και τη σημασία της ύπαρξης ισχυρών ψηφιακών υποδομών (Hazakis, 2022).

Συμπερασματικά, η πανδημία COVID-19 παρουσίασε ένα μοναδικό σύνολο προκλήσεων και ευκαιριών για τον ελληνικό τραπεζικό τομέα. Ενώ δημιούργησε νέα προβλήματα σε έναν τομέα που εξακολουθεί να ανακάμπτει από προηγούμενες κρίσεις, επιτάχυνε τη στροφή προς την ψηφιακή τραπεζική και τόνισε τη σημασία της ευελιξίας και της ανθεκτικότητας στις τραπεζικές εργασίες. Χάρη στα διδάγματα και τους μετασχηματισμούς που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου το μέλλον της τραπεζικής στην Ελλάδα προβλέπεται πιο καινοτόμο, αποτελεσματικό και πελατοκεντρικό.

2.3. Τα διδάγματα και η πορεία προς τα εμπρός

Τόσο το οικονομικό κραχ του 2008 όσο και η πανδημία του COVID-19 έχουν προσφέρει κρίσιμα μαθήματα για τον τραπεζικό τομέα. Αυτές οι κρίσεις έχουν τονίσει τη σημασία των ισχυρών πρακτικών διαχείρισης κινδύνου, την ανάγκη για επαρκή κεφαλαιακά αποθέματα ασφαλείας και την αξία της λειτουργικής ευελιξίας. Για τις ελληνικές τράπεζες, τα διδάγματα αυτά ήταν ακόμη πιο οδυνηρά, δεδομένων των πρόσθετων προκλήσεων που θέτει η οικονομική κατάσταση της χώρας.

Μετά το 2008, οι ελληνικές τράπεζες εργάστηκαν για την ενίσχυση των ισολογισμών τους, τη βελτίωση της διαχείρισης ρευστότητας και την ενίσχυση των μηχανισμών αξιολόγησης

κινδύνου. Οι εμπειρίες της πανδημίας υπογράμμισαν περαιτέρω τη σημασία της ψηφιακής ετοιμότητας και της προσαρμοστικότητας στις μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Όσον αφορά το μέλλον, η ανθεκτικότητα του τραπεζικού τομέα θα εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητά του να συνεχίσει να προσαρμόζεται σε ένα ταχέως εξελισσόμενο χρηματοοικονομικό τοπίο. Αυτό περιλαμβάνει όχι μόνο τη διαχείριση των άμεσων προκλήσεων αλλά και την προετοιμασία για μελλοντικές κρίσεις. Για τις ελληνικές τράπεζες, το μέλλον περιλαμβάνει τη διατήρηση της δυναμικής στον ψηφιακό μετασχηματισμό, τη συνέχιση της προσπάθειας για χρηματοπιστωτική σταθερότητα και την εύρεση καινοτόμων τρόπων στήριξης της οικονομικής ανάκαμψης στην Ελλάδα (Bekiris, 2022).

Συμπερασματικά, οι επιπτώσεις του χρηματοπιστωτικού κραχ του 2008 και της πανδημίας COVID-19 στον τραπεζικό τομέα ήταν πολύπλευρες και βαθιές. Αυτές οι κρίσεις δοκίμασαν την ανθεκτικότητα των τραπεζών, προκάλεσαν σημαντικές αλλαγές σε λειτουργίες και στρατηγικές και επιτάχυναν τη στροφή προς την ψηφιακή τραπεζική. Καθώς ο κλάδος προχωρά, τα διδάγματα από αυτές τις κρίσεις θα είναι καθοριστικά για τη διαμόρφωση ενός πιο ανθεκτικού και δυναμικού τραπεζικού τοπίου, τόσο στην Ελλάδα όσο και παγκοσμίως.

Κεφάλαιο 3. Σύγχρονες Τραπεζικές Υπηρεσίες, Εφαρμογές & Προϊόντα

3.1 Χρηματοδοτικές Υπηρεσίες και Μικρές Επιχειρήσεις

3.1.1 Στεγαστικά Δάνεια COSME COVID

Στο σύγχρονο τραπεζικό τοπίο, ένα βασικό στοιχείο που στηρίζει τη στήριξη που παρέχεται στις μικρές επιχειρήσεις είναι η προσαρμογή των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστάσεων. Τα στεγαστικά δάνεια COSME COVID, μια απάντηση στις πρωτοφανείς προκλήσεις που έθεσε η πανδημία COVID-19, αποτελούν απόδειξη αυτής της προσαρμοστικότητας του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Η πρωτοβουλία αυτή αντανακλά τη βαθύτερη κατανόηση των μοναδικών πιέσεων που αντιμετωπίζουν οι μικρές επιχειρήσεις σε περιόδους κρίσης και του ζωτικού ρόλου των προσαρμοσμένων χρηματοοικονομικών προϊόντων στη διατήρηση της οικονομικής δραστηριότητας.

Τα ενυπόθηκα δάνεια COSME COVID σχεδιάστηκαν με συγκεκριμένο στόχο την παροχή στήριξης ρευστότητας σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) που αντιμετώπισαν σημαντικές διαταραχές λόγω της πανδημίας. Η ουσία αυτών των δανείων έγκειται στην ικανότητά τους να προσφέρουν ευνοϊκότερους όρους σε σύγκριση με τα συμβατικά χρηματοπιστωτικά προϊόντα. Η πτυχή αυτή είναι ζωτικής σημασίας, λαμβάνοντας υπόψη τις οξείες προκλήσεις ρευστότητας που αντιμετώπισαν οι μικρές επιχειρήσεις κατά την κορύφωση της υγειονομικής κρίσης (Kowalik, 2022).

Τα δάνεια αυτά, τα οποία είναι εν μέρει εγγυημένα από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων στο πλαίσιο του προγράμματος COSME, είχαν ως στόχο να μετριάσουν τον κίνδυνο για τις τράπεζες και να ενθαρρύνουν τη χορήγηση δανείων σε έναν τομέα που συχνά θεωρείται υψηλού κινδύνου. Με τη μείωση του κινδύνου δανεισμού, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα μπόρεσε να χορηγήσει πιστώσεις στις ΜΜΕ με χαμηλότερα επιτόκια και με πιο ευέλικτα χρονοδιαγράμματα αποπληρωμής. Η προσέγγιση αυτή όχι μόνο παρείχε άμεση ανακούφιση στις επιχειρήσεις που αντιμετώπιζαν προβλήματα, αλλά έπαιξε επίσης σημαντικό ρόλο στη σταθεροποίηση της ευρύτερης οικονομίας, διατηρώντας τον τομέα των μικρών επιχειρήσεων στη ζωή (Τσιντσάρη, 2021).

Επιπλέον, τα ενυπόθηκα δάνεια COSME COVID έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στην ενίσχυση του αισθήματος ανθεκτικότητας μεταξύ των μικρών επιχειρήσεων. Προσφέροντας μια οικονομική σανίδα σωτηρίας, τα δάνεια αυτά επέτρεψαν στις επιχειρήσεις όχι μόνο να επιβιώσουν από τον άμεσο αντίκτυπο της πανδημίας αλλά και να επενδύσουν στην προσαρμογή των δραστηριοτήτων τους για το μέλλον. Αυτό περιελάμβανε την υιοθέτηση

ψηφιακών τεχνολογιών, την τροποποίηση των μοντέλων παροχής υπηρεσιών και την εξερεύνηση νέων αγορών, τα οποία έχουν μακροπρόθεσμα οφέλη για το επιχειρηματικό τοπίο (Τσιντσάρη, 2021).

Η επιτυχία αυτών των δανείων στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα μπορεί επίσης να αποδοθεί στη συνεργατική προσέγγιση μεταξύ κυβερνητικών φορέων, χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και ευρωπαϊκών οργανισμών. Αυτή η συνέργεια ήταν απαραίτητη για την ταχεία ανάπτυξη των δανείων και τη διασφάλιση της προσβασιμότητάς τους στο ευρύτερο φάσμα των επιχειρήσεων που είχαν ανάγκη. Αντανακλά μια ευρύτερη τάση στο σύγχρονο τραπεζικό σύστημα, όπου η αποτελεσματικότητα των χρηματοπιστωτικών προϊόντων βασίζεται όλο και περισσότερο στη διατομεακή συνεργασία (Παπαδοπούλου, 2021).

Συμπερασματικά, τα ενυπόθηκα δάνεια COSME COVID αποτελούν ένα βασικό κεφάλαιο στην ιστορία της σύγχρονης τραπεζικής αντιμετώπισης των κρίσεων. Επισημαίνουν τη σημασία των ευέλικτων, ευέλικτων χρηματοπιστωτικών προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ειδικές ανάγκες των μικρών επιχειρήσεων. Καθώς το ελληνικό τραπεζικό σύστημα και η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κοινότητα συνεχίζουν να περιηγούνται στο μετα-πανδημικό τοπίο, τα διδάγματα που αντλήθηκαν από την εφαρμογή τέτοιων χρηματοδοτικών εργαλείων θα διαμορφώσουν αναμφίβολα μελλοντικές στρατηγικές για τη στήριξη της ραχοκοκαλιάς της οικονομίας - του τομέα των μικρών επιχειρήσεων.

3.1.2 Δάνεια ΕΤΕΠ

Η ενσωμάτωση των δανείων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ) στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα αποτελεί σημαντική εξέλιξη στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για τις μικρές επιχειρήσεις. Το παρόν υποκεφάλαιο διερευνά το ρόλο και τον αντίκτυπο των δανείων της ΕΤΕπ στο πλαίσιο του σύγχρονου τραπεζικού συστήματος, εστιάζοντας ιδιαίτερα στη συμβολή τους στην ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα των μικρών επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Τα δάνεια της ΕΤΕπ έχουν συμβάλει καθοριστικά στην παροχή μακροπρόθεσμων, χαμηλού κόστους χρηματοδοτικών επιλογών στις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ). Σε ένα οικονομικό τοπίο όπου η πρόσβαση σε οικονομικά προσιτές πιστώσεις αποτελεί κρίσιμο μοχλό ανάπτυξης και καινοτομίας των επιχειρήσεων, τα δάνεια αυτά έχουν αναδειχθεί σε ζωτικό πόρο. Προσαρμόζονται για να καλύψουν τις ποικίλες ανάγκες των μικρών επιχειρήσεων, που κυμαίνονται από τη χρηματοδότηση εκκίνησης έως τα έργα επέκτασης και εκσυγχρονισμού.

Το μοναδικό χαρακτηριστικό των δανείων της ΕΤΕπ είναι οι ευνοϊκοί όροι τους, οι οποίοι συχνά περιλαμβάνουν χαμηλότερα επιτόκια και παρατεταμένες περιόδους αποπληρωμής σε

σύγκριση με τα παραδοσιακά τραπεζικά δάνεια. Η πτυχή αυτή είναι ιδιαίτερα επωφελής για τις μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες συνήθως αντιμετωπίζουν προκλήσεις στην εξασφάλιση χρηματοδότησης λόγω των αντιληπτών υψηλότερων κινδύνων και των περιορισμένων εξασφαλίσεων. Τα δάνεια της ΕΤΕπ, επομένως, εξισώνουν τους όρους ανταγωνισμού, επιτρέποντας σε μικρότερες οντότητες να αναλάβουν έργα που διαφορετικά θα ήταν εκτός της οικονομικής τους εμβέλειας (Griffith-Jones & Naqvi, 2020).

Μια άλλη σημαντική πτυχή των δανείων της ΕΤΕπ είναι η εστίασή τους σε συγκεκριμένους τομείς και πρωτοβουλίες που είναι ζωτικής σημασίας για την οικονομική ανάπτυξη και την περιβαλλοντική βιωσιμότητα. Αυτό περιλαμβάνει τη στήριξη έργων σε τομείς όπως οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, η ανάπτυξη υποδομών και η καινοτομία. Διοχετεύοντας κεφάλαια σε αυτούς τους βασικούς τομείς, η ΕΤΕπ διαδραματίζει άμεσο ρόλο στη διαμόρφωση ενός πιο ανθεκτικού και ανταγωνιστικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος στην Ελλάδα (Μαλαπέτσα, 2023).

Ο ρόλος του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στη διευκόλυνση των δανείων της ΕΤΕπ είναι επίσης αξιοσημείωτος. Οι ελληνικές τράπεζες ενεργούν ως ενδιάμεσοι φορείς, αξιολογώντας τις αιτήσεις δανείων και διαχειριζόμενες τη διανομή των κεφαλαίων. Η ρύθμιση αυτή όχι μόνο απλοποιεί τη διαδικασία για τις μικρές επιχειρήσεις που αναζητούν χρηματοδότηση από την ΕΤΕπ, αλλά διασφαλίζει επίσης ότι τα κεφάλαια κατανέμονται αποτελεσματικά και υπεύθυνα. Επιπλέον, ενισχύει τη σχέση μεταξύ των τοπικών τραπεζών και των ΜΜΕ, προωθώντας τη βαθύτερη κατανόηση των μοναδικών προκλήσεων και ευκαιριών εντός του ελληνικού επιχειρηματικού τοπίου (Κογεράκη, 2020).

Ο αντίκτυπος των δανείων της ΕΤΕπ στην ελληνική οικονομία είναι πολύπλευρος. Παρέχοντας προσιτή και προσιτή χρηματοδότηση, τα δάνεια αυτά επέτρεψαν στις μικρές επιχειρήσεις να επενδύσουν στην ανάπτυξη και την καινοτομία, οδηγώντας στη δημιουργία θέσεων εργασίας και στην οικονομική διαφοροποίηση. Επιπλέον, έχουν διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο σε περιόδους οικονομικής αβεβαιότητας, προσφέροντας σταθερότητα και εμπιστοσύνη στον τομέα των ΜΜΕ (Μαλαπέτσα, 2023).

Συνοψίζοντας, τα δάνεια της ΕΤΕπ αποτελούν βασικό στοιχείο της σειράς των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες στις μικρές επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Ο ρόλος τους στην προώθηση της βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης, τη στήριξη της καινοτομίας και την προώθηση της κλαδικής ανάπτυξης είναι απαραίτητος. Καθώς η ελληνική οικονομία συνεχίζει να εξελίσσεται και να προσαρμόζεται μπροστά στις παγκόσμιες προκλήσεις, η στρατηγική χρήση των δανείων της ΕΤΕπ θα παραμείνει

ακρογωνιαίος λίθος στην επιδίωξη ενός δυναμικού και ζωντανού τομέα των μικρών επιχειρήσεων.

3.1.3 Δάνεια ΤΕΠΙΧ

Τα ιδρύματα μικροχρηματοδοτήσεων έχουν αναδειχθεί σε κομβική συνιστώσα στο χώρο της σύγχρονης τραπεζικής, ιδίως στο πλαίσιο του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Ο ρόλος τους στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε μικρές επιχειρήσεις είναι μια ιστορία καινοτομίας, ανθεκτικότητας και ενδυνάμωσης. Αυτό το υποκεφάλαιο εμβαθύνει στη δυναμική των δανείων του ΤΕΠΙΧ και στον αντίκτυπό τους στο τοπίο των μικρών επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

Στον πυρήνα τους, τα δάνεια του ΤΕΠΙΧ έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν ένα τμήμα της οικονομίας που παραδοσιακά δεν εξυπηρετείται επαρκώς από τις συμβατικές τράπεζες. Συχνά πρόκειται για επιχειρηματίες μικρής κλίμακας, τοπικούς τεχνίτες και οικογενειακές επιχειρήσεις που μπορεί να μην έχουν τις εξασφαλίσεις, το πιστωτικό ιστορικό ή την κλίμακα για να εξασφαλίσουν παραδοσιακά τραπεζικά δάνεια. Το ΤΕΠΙΧ καλύπτουν αυτό το κενό προσφέροντας δάνεια που είναι πιο προσιτά, απαιτούν λιγότερο αυστηρά κριτήρια έγκρισης και είναι προσαρμοσμένα στις μοναδικές ανάγκες των επιχειρήσεων μικρής κλίμακας (Κογεράκη, 2020).

Η φιλοσοφία που διέπει τα δάνεια του ΤΕΠΙΧ δεν αφορά μόνο την παροχή οικονομικών πόρων, αλλά και την προώθηση ενός υποστηρικτικού οικοσυστήματος για τις μικρές επιχειρήσεις. Τα δάνεια αυτά συχνά συνοδεύονται από συμβουλευτικές υπηρεσίες, εκπαίδευση στον οικονομικό αλφαριθμητισμό και βοήθεια στον επιχειρηματικό σχεδιασμό. Αυτή η ολιστική προσέγγιση είναι ιδιαίτερα επωφελής στην Ελλάδα, όπου οι μικρές επιχειρήσεις αποτελούν σημαντικό μέρος της οικονομίας και είναι ζωτικής σημασίας για την τοπική ανάπτυξη και την απασχόληση (Χατζή, 2022).

Ένα από τα διακριτικά χαρακτηριστικά των δανείων του ΤΕΠΙΧ είναι η εστίασή τους στην ανάπτυξη της κοινότητας και την κοινωνική ενδυνάμωση. Δίνοντας προτεραιότητα σε επιχειρήσεις που συμβάλλουν στην τοπική οικονομία, προωθούν βιώσιμες πρακτικές ή ενισχύουν περιθωριοποιημένες ομάδες, το ΤΕΠΙΧ διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης χωρίς αποκλεισμούς. Στο ελληνικό πλαίσιο, αυτό έχει μεταφραστεί σε υποστήριξη ενός ποικίλου φάσματος επιχειρήσεων, από γεωργικές επιχειρήσεις σε αγροτικές περιοχές έως μικρές μεταποιητικές μονάδες στα αστικά κέντρα (Χατζή, 2022).

Η εμπλοκή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος με το ΤΕΠΙΧ αποτελεί στρατηγική αναγνώριση της ανάγκης για διαφοροποιημένα χρηματοπιστωτικά προϊόντα. Συνεργαζόμενες ή διευκολύνοντας τις δραστηριότητες του ΤΕΠΙΧ, οι τράπεζες επεκτείνουν την εμβέλειά τους σε ένα ευρύτερο φάσμα της επιχειρηματικής κοινότητας. Η συνεργασία αυτή δεν είναι απλώς επωφελής για τον οικονομικό ιστό της χώρας, αλλά ενισχύει επίσης τη φήμη και το προφίλ κοινωνικής ευθύνης των εμπλεκόμενων τραπεζών (Ζέκιου, 2022).

Ο αντίκτυπος των δανείων του ΤΕΠΙΧ στην ελληνική οικονομία μπορεί να παρατηρηθεί σε πολλαπλές διαστάσεις. Τα δάνεια αυτά έχουν συμβάλει καθοριστικά στη βοήθεια των μικρών επιχειρήσεων να αντιμετωπίσουν τις οικονομικές προκλήσεις, ιδίως σε περιόδους οικονομικής ύφεσης ή κρίσης. Έδωσαν τη δυνατότητα στους ιδιοκτήτες επιχειρήσεων να διατηρήσουν τις δραστηριότητές τους, να καινοτομήσουν και να επεκταθούν, συμβάλλοντας έτσι στη δημιουργία θέσεων εργασίας και στην οικονομική ανθεκτικότητα. Επιπλέον, οι ιστορίες επιτυχίας που προέρχονται από τις επιχειρήσεις που υποστηρίζονται από το ΤΕΠΙΧ έχουν πολλαπλασιαστικό αντίκτυπο. Εμπνέουν την επιχειρηματικότητα, καλλιεργούν μια κουλτούρα αυτοδυναμίας και αποδεικνύουν τη βιωσιμότητα των μικρών επιχειρήσεων σε μια ανταγωνιστική αγορά (Κογεράκη, 2020).

Συμπερασματικά, τα δάνεια του ΤΕΠΙΧ αποτελούν κρίσιμο στοιχείο στη σειρά των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που απευθύνονται σε μικρές επιχειρήσεις στο πλαίσιο του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Ο ρόλος τους υπερβαίνει τις απλές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές, ενσωματώνοντας σε αυτές τη δέσμευση για κοινωνική ενδυνάμωση, οικονομική ένταξη και βιώσιμη ανάπτυξη. Καθώς το τοπίο της σύγχρονης τραπεζικής συνεχίζει να εξελίσσεται, η ενσωμάτωση των δανείων του ΤΕΠΙΧ στο ευρύτερο χρηματοπιστωτικό οικοσύστημα αποτελεί απόδειξη της προσαρμοστικότητας του τομέα και της δέσμευσής του να εξυπηρετεί τις ποικίλες ανάγκες της οικονομίας.

3.2 Εργαλεία Διαχείρισης Ταμειακών Ροών για Νεοσύστατες Επιχειρήσεις

Στη δυναμική σφαίρα της σύγχρονης τραπεζικής, η εμφάνιση και ο πολλαπλασιασμός των εργαλείων διαχείρισης ταμειακών ροών έχουν σηματοδοτήσει μια σημαντική εξέλιξη, ιδίως όσον αφορά την εφαρμογή και την αξία τους για τις νεοσύστατες επιχειρήσεις. Το παρόν υποκεφάλαιο διερευνά τα εργαλεία αυτά στο πλαίσιο του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, αναδεικνύοντας τη σημασία και τη λειτουργικότητά τους για την ενίσχυση της οικονομικής υγείας και της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των νεοφυών επιχειρήσεων.

Οι νεοσύστατες επιχειρήσεις, που χαρακτηρίζονται από το αρχικό στάδιο ανάπτυξής τους, συχνά παλεύουν με τις περιπλοκές της χρηματοοικονομικής διαχείρισης, μεταξύ των οποίων

η διαχείριση των ταμειακών ροών είναι υψίστης σημασίας. Η αποτελεσματική διαχείριση των ταμειακών ροών δεν αφορά απλώς την παρακολούθηση των εισροών και εκροών κεφαλαίων, αλλά περιλαμβάνει στρατηγικό σχεδιασμό, πρόβλεψη και βελτιστοποίηση των πόρων. Σε αυτό το πλαίσιο, οι σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες, εφαρμογές και προϊόντα προσφέρουν μια σειρά εργαλείων ειδικά σχεδιασμένων για να βοηθήσουν τις νεοσύστατες επιχειρήσεις στην αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων (Wadesango et al., 2019).

Μία από τις βασικές προσφορές σε αυτόν τον τομέα είναι η ενσωμάτωση ψηφιακών λογιστικών πλατφορμών. Οι πλατφόρμες αυτές παρέχουν σε πραγματικό χρόνο πληροφορίες για την οικονομική κατάσταση μιας νεοφυούς επιχείρησης, επιτρέποντας τη λήψη πιο τεκμηριωμένων αποφάσεων. Επιτρέπουν την παρακολούθηση των δαπανών, την τιμολόγηση και τις πληρωμές, όλα εξορθολογισμένα μέσω ενός φιλικού προς το χρήστη περιβάλλοντος εργασίας. Αυτή η ψηφιοποίηση των λογιστικών διαδικασιών όχι μόνο εξοικονομεί χρόνο, αλλά μειώνει επίσης την πιθανότητα λαθών, ένας κρίσιμος παράγοντας για τις επιχειρήσεις όπου οι πόροι είναι περιορισμένοι (Περτσέλη & Καστρινάκη, 2020).

Ένα άλλο σημαντικό εργαλείο είναι το λογισμικό πρόβλεψης ταμειακών ροών. Αυτό το εργαλείο επιτρέπει στις νεοσύστατες επιχειρήσεις να προβλέπουν μελλοντικές ταμειακές ροές με βάση ιστορικά δεδομένα και τρέχουσες οικονομικές τάσεις. Παρέχοντας μια μελλοντική άποψη, οι εφαρμογές αυτές επιτρέπουν στους επιχειρηματίες να προβλέπουν πιθανές ελλείψεις ή πλεονάσματα, να σχεδιάζουν για απρόβλεπτα και να λαμβάνουν στρατηγικές επενδυτικές αποφάσεις. Αυτή η πρόβλεψη είναι ιδιαίτερα επωφελής στο πλαίσιο της ελληνικής οικονομίας, όπου οι διακυμάνσεις της αγοράς μπορούν να θέσουν σημαντικές προκλήσεις για τη σταθερότητα των επιχειρήσεων (Rachapaettayakom et al., 2020).

Επιπλέον, το σύγχρονο τραπεζικό σύστημα έχει εισαγάγει προσαρμοσμένα χρηματοοικονομικά προϊόντα, όπως βραχυπρόθεσμα δάνεια και πιστωτικές γραμμές, τα οποία είναι απαραίτητα για τη διατήρηση της ρευστότητας. Τα προϊόντα αυτά έχουν σχεδιαστεί με την κατανόηση του γεγονότος ότι οι νεοσύστατες επιχειρήσεις ενδέχεται να αντιμετωπίζουν ανομοιόμορφες ταμειακές ροές, ιδίως κατά τα πρώτα χρόνια λειτουργίας τους. Η πρόσβαση σε τέτοιες ευέλικτες χρηματοοικονομικές επιλογές διασφαλίζει ότι οι νεοσύστατες επιχειρήσεις μπορούν να καλύπτουν τα λειτουργικά έξοδα και να εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες ανάπτυξης χωρίς αδικαιολόγητη οικονομική επιβάρυνση (Kuckertz et al., 2020).

Επιπλέον, η έλευση των λύσεων mobile banking και πληρωμών έχει φέρει επανάσταση στη διαχείριση των ταμειακών ροών για τις νεοσύστατες επιχειρήσεις. Οι λύσεις αυτές προσφέρουν ευκολία και αποτελεσματικότητα, επιτρέποντας στους επιχειρηματίες να πραγματοποιούν συναλλαγές, να παρακολουθούν τους λογαριασμούς και να διαχειρίζονται τα οικονομικά τους εν κινήσει. Αυτή η κινητικότητα είναι ιδιαίτερα επωφελής στο σημερινό ταχέως εξελισσόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, όπου οι αποφάσεις πρέπει να λαμβάνονται γρήγορα και σε πραγματικό χρόνο (Περτσέλη & Καστρινάκη, 2020).

Ο ρόλος του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στην παροχή αυτών των εργαλείων είναι καθοριστικός. Υιοθετώντας και προωθώντας τέτοιες τεχνολογίες, οι ελληνικές τράπεζες έχουν αποδείξει τη δέσμευσή τους να στηρίξουν το οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων. Όχι μόνο προσφέρουν τα εργαλεία, αλλά παρέχουν επίσης καθοδήγηση και υποστήριξη στη χρήση τους, μια κρίσιμη πτυχή για τους ιδιοκτήτες νεοφυών επιχειρήσεων που μπορεί να μην διαθέτουν βαθιά χρηματοοικονομική εμπειρογνωμοσύνη (Περτσέλη & Καστρινάκη, 2020).

Συμπερασματικά, τα εργαλεία διαχείρισης ταμειακών ροών αποτελούν κρίσιμο στοιχείο των σύγχρονων τραπεζικών υπηρεσιών, εφαρμογών και προϊόντων, προσαρμοσμένων στις μοναδικές ανάγκες των νεοφυών επιχειρήσεων. Στο ελληνικό τραπεζικό τοπίο, τα εργαλεία αυτά έχουν καταστεί απαραίτητα για την επιβίωση και την ανάπτυξη των νεοφυών επιχειρήσεων, προσφέροντας λύσεις που είναι ταυτόχρονα καινοτόμες, πρακτικές και προσιτές. Καθώς ο χρηματοπιστωτικός κόσμος συνεχίζει να εξελίσσεται, η συνεχής προσαρμογή και βελτίωση αυτών των εργαλείων θα διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην ενδυνάμωση των νεοφυών επιχειρήσεων, στην προώθηση της καινοτομίας και στην προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης.

3.3 Εργαλειοθήκη για Ελευθέρους Επαγγελματίες

Στο εξελισσόμενο τοπίο της σύγχρονης τραπεζικής, η εστίαση στην παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών σε διάφορα τμήματα της οικονομίας έχει οδηγήσει στη δημιουργία στοχευμένων χρηματοοικονομικών εργαλειοθηκών, ιδίως για τους ελεύθερους επαγγελματίες. Το παρόν υποκεφάλαιο εξετάζει τη σειρά των τραπεζικών υπηρεσιών, εφαρμογών και προϊόντων που είναι προσαρμοσμένα στις ιδιαίτερες ανάγκες των ελεύθερων επαγγελματιών, ενός ταχέως αναπτυσσόμενου τομέα της ελληνικής οικονομίας. Οι ελεύθεροι επαγγελματίες, που χαρακτηρίζονται από την ανεξάρτητη δομή της εργασίας τους, αντιμετωπίζουν μοναδικές οικονομικές προκλήσεις, όπως οι ακανόνιστες ροές εισοδήματος, η ανάγκη για αποτελεσματικό φορολογικό σχεδιασμό και η απουσία παραδοσιακών παροχών από την

απασχόληση. Αναγνωρίζοντας αυτές τις προκλήσεις, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει αναπτύξει μια σειρά εργαλείων και προϊόντων ειδικά σχεδιασμένων για να υποστηρίξουν την οικονομική σταθερότητα και ανάπτυξη των ελεύθερων επαγγελματιών.

Ένα εξέχον χαρακτηριστικό αυτής της εργαλειοθήκης είναι η παροχή εξειδικευμένων επιχειρηματικών λογαριασμών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ελεύθερων επαγγελματιών. Αυτοί οι λογαριασμοί προσφέρουν συχνά ευέλικτες δομές τελών, χαμηλότερο κόστος συναλλαγών και χαρακτηριστικά προσαρμοσμένα για τη διαχείριση πολλαπλών πηγών εισοδήματος. Τέτοιοι λογαριασμοί παρέχουν μια κεντρική πλατφόρμα για τη διαχείριση τόσο των προσωπικών όσο και των επαγγελματικών οικονομικών, μια κρίσιμη απαίτηση για τους ελεύθερους επαγγελματίες που πρέπει να περιηγηθούν στην πολύπλοκη αλληλεπίδραση αυτών των δύο πεδίων (Τρικούκης, 2021).

Ένα άλλο κρίσιμο στοιχείο είναι η ενσωμάτωση εργαλείων τιμολόγησης και επεξεργασίας πληρωμών. Αυτά τα εργαλεία απλοποιούν τη διαδικασία χρέωσης πελατών, παρακολούθησης πληρωμών και διαχείρισης απαιτήσεων, που αποτελούν ζωτικές πτυχές των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ενός ελεύθερου επαγγελματία. Η αυτοματοποίηση αυτών των διαδικασιών όχι μόνο εξοικονομεί χρόνο, αλλά μειώνει επίσης την πιθανότητα λαθών και καθυστερήσεων στις πληρωμές, ενισχύοντας έτσι τη διαχείριση των ταμειακών ροών (Τρικούκης, 2021).

Εκτός από αυτά, η πρόσβαση σε πιστωτικά και δανειακά προϊόντα προσαρμοσμένα στους ελεύθερους επαγγελματίες αποτελεί σημαντική πτυχή της εργαλειοθήκης. Δεδομένων των μεταβλητών εισοδηματικών προτύπων των ελεύθερων επαγγελματιών, τα παραδοσιακά δανειακά προϊόντα μπορεί να μην είναι πάντα κατάλληλα. Ως εκ τούτου, οι τράπεζες έχουν αναπτύξει ευέλικτες λύσεις δανεισμού με προσαρμοστικούς όρους αποπληρωμής, επιτρέποντας στους ελεύθερους επαγγελματίες να έχουν πρόσβαση σε χρηματοδότηση για την επέκταση της επιχείρησης, την αγορά εξοπλισμού ή τη γεφύρωση των εισοδηματικών κενών σε περιόδους ισχνών περιόδων (Χριστοδούλου, 2020).

Επιπλέον, ο ρόλος των ψηφιακών πλατφορμών δεν μπορεί να υπερεκτιμηθεί στο πλαίσιο της σύγχρονης τραπεζικής για τους ελεύθερους επαγγελματίες. Οι διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες, οι εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα και τα ψηφιακά πορτοφόλια έχουν γίνει απαραίτητα εργαλεία. Προσφέρουν την ευκολία της διενέργειας οικονομικών συναλλαγών από οπουδήποτε, ένα χαρακτηριστικό ιδιαίτερα επωφελές για τους ελεύθερους επαγγελματίες που συχνά εργάζονται εξ αποστάσεως και βασίζονται στην ψηφιακή συνδεσιμότητα για τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες (Στεργιούδη, 2021).

Ο χρηματοοικονομικός σχεδιασμός και οι συμβουλευτικές υπηρεσίες αποτελούν επίσης βασικό μέρος αυτής της εργαλειοθήκης. Πολλές τράπεζες προσφέρουν πλέον εξειδικευμένες οικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες που αποσκοπούν στο να βοηθήσουν τους ελεύθερους επαγγελματίες να σχεδιάσουν μακροπρόθεσμους οικονομικούς στόχους, όπως συνταξιοδότηση, ασφάλιση υγείας και φορολογικό σχεδιασμό. Οι υπηρεσίες αυτές είναι ζωτικής σημασίας για την παροχή στους ελεύθερους επαγγελματίες ενός οδικού χάρτη για την αντιμετώπιση των οικονομικών αβεβαιοτήτων που χαρακτηρίζουν την εργασία τους (Στεργιούδη, 2021).

Η πρωτοβουλία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος να δημιουργήσει και να προσφέρει αυτά τα εξειδικευμένα εργαλεία για τους ελεύθερους επαγγελματίες αντανακλά την κατανόηση της μεταβαλλόμενης δυναμικής του εργατικού δυναμικού και της οικονομίας. Με την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ειδικές ανάγκες των ελεύθερων επαγγελματιών, οι τράπεζες όχι μόνο συμβάλλουν στην καλλιέργεια ενός ζωτικού τμήματος της οικονομίας, αλλά επιδεικνύουν επίσης προσαρμοστικότητα και ανταπόκριση στις αναδυόμενες τάσεις της αγοράς (Παρναβέλλα, 2020).

Συνοψίζοντας, η εργαλειοθήκη για τους ελεύθερους επαγγελματίες στο σύγχρονο τραπεζικό σύστημα αντιπροσωπεύει μια ολοκληρωμένη σειρά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων, σχεδιασμένων με προσοχή για την αντιμετώπιση των μοναδικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει αυτό το τμήμα. Στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, τα εργαλεία αυτά έχουν καταστεί αναπόσπαστο μέρος της υποστήριξης της αυξανόμενης κοινότητας των ελεύθερων επαγγελματιών, επιτρέποντάς τους να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα οικονομικά τους, να αναπτύσσουν τις επιχειρήσεις τους και να συμβάλλουν στην ευρύτερη οικονομία. Καθώς η οικονομία των ελεύθερων επαγγελματιών συνεχίζει να επεκτείνεται, η εξέλιξη και η τελειοποίηση αυτών των εργαλείων θα διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση ενός τραπεζικού τομέα που θα είναι πιο περιεκτικός και πιο ευέλικτος.

3.4 Εργαλεία Προσωπικής Τραπεζικής

Η εξέλιξη των προσωπικών τραπεζικών εργαλείων στο σύγχρονο τραπεζικό τοπίο έχει μεταμορφώσει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα διαχειρίζονται τα οικονομικά τους. Ο μετασχηματισμός αυτός είναι ιδιαίτερα εμφανής στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, όπου έχει αναπτυχθεί ένα ευρύ φάσμα εργαλείων για να καλύψει τις ποικίλες ανάγκες των πελατών. Αυτή η σε βάθος διερεύνηση εμβαθύνει στις αποχρώσεις των εργαλείων προσωπικής τραπεζικής, υπογραμμίζοντας τη σημασία, τη λειτουργικότητά τους και τον

μετασχηματιστικό αντίκτυπο που έχουν στο πεδίο των σύγχρονων τραπεζικών υπηρεσιών, εφαρμογών και προϊόντων.

Στην πρώτη γραμμή αυτού του μετασχηματισμού βρίσκεται η έλευση των ηλεκτρονικών και κινητών τραπεζικών πλατφορμών. Οι πλατφόρμες αυτές αντιπροσωπεύουν μια αλλαγή παραδείγματος στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ πελατών και τραπεζών, εισάγοντας πρωτοφανή επίπεδα ευκολίας και προσβασιμότητας. Οι πελάτες έχουν πλέον τη δυνατότητα να πραγματοποιούν ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών συναλλαγών εξ αποστάσεως, από την απλότητα του ελέγχου των υπολοίπων των λογαριασμών έως τις πιο σύνθετες εργασίες της υποβολής αιτήσεων για δάνεια ή της διαχείρισης επενδυτικών χαρτοφυλακίων. Η υιοθέτηση αυτών των ψηφιακών λύσεων δεν έχει μόνο βελτιώσει την εμπειρία των πελατών, αλλά έχει επίσης φέρει επανάσταση στη λειτουργική δυναμική των τραπεζών. Διευκολύνοντας τις συναλλαγές εκτός των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων, οι πλατφόρμες αυτές συνέβαλαν στη μείωση του λειτουργικού κόστους και προώθησαν τη στροφή προς πιο βιώσιμες, χωρίς χαρτί, τραπεζικές πρακτικές (Αρκουλή, 2015).

Παράλληλα, η διάδοση του λογισμικού προσωπικής οικονομικής διαχείρισης (PFM) σηματοδοτεί ένα ακόμη ορόσημο στην εξέλιξη των προσωπικών τραπεζικών εργαλείων. Οι εφαρμογές PFM προσφέρουν στους χρήστες μια ολοκληρωμένη εικόνα της οικονομικής τους κατάστασης, η οποία περιλαμβάνει την παρακολούθηση των εσόδων, την ανάλυση των δαπανών, τον καθορισμό του προϋπολογισμού και την παρακολούθηση των οικονομικών στόχων. Τα εργαλεία αυτά διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην προώθηση του οικονομικού αλφαριθμητισμού και της υπευθυνότητας των χρηστών. Στο ελληνικό πλαίσιο, όπου η οικονομική ανθεκτικότητα αποτελεί βασικό μέλημα για πολλούς, τα εργαλεία PFM παρέχουν ανεκτίμητη βοήθεια, βοηθώντας τα άτομα να ξεπεράσουν τις οικονομικές αβεβαιότητες και να σχεδιάσουν ένα ασφαλές οικονομικό μέλλον (Ορφανίδου, 2019).

Οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, αναπόσπαστα στοιχεία της εργαλειοθήκης προσωπικής τραπεζικής, έχουν επίσης υποστεί σημαντική εξέλιξη. Οι σημερινές κάρτες δεν είναι απλώς εργαλεία συναλλαγών, αλλά προσαρμόζονται ώστε να αντικατοπτρίζουν τις ποικίλες ανάγκες και προτιμήσεις του τρόπου ζωής. Οι σύγχρονες κάρτες διαθέτουν μια σειρά από χαρακτηριστικά, όπως προγράμματα ανταμοιβής, ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας, όπως η τεχνολογία chip-and-PIN, και δυνατότητες ανέπαφων πληρωμών. Αυτά τα χαρακτηριστικά δεν προσφέρουν μόνο ευκολία και ασφάλεια, αλλά αντανακλούν επίσης μια ευρύτερη αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο γίνονται αντιληπτά τα χρηματοοικονομικά εργαλεία - ως προεκτάσεις του τρόπου ζωής και της οικονομικής ταυτότητας του χρήστη (Γρηγοριάδης, 2016).

Το τοπίο των προσωπικών τραπεζικών εργαλείων περιλαμβάνει επίσης μια ποικιλία αποταμιευτικών και επενδυτικών επιλογών. Ο σύγχρονος τραπεζικός τομέας, συμπεριλαμβανομένου του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, προσφέρει μια σειρά προϊόντων από παραδοσιακούς λογαριασμούς ταμιευτηρίου μέχρι πιο σύνθετα επενδυτικά εργαλεία όπως αμοιβαία κεφάλαια, μετοχές και ομόλογα. Αυτές οι επιλογές ανταποκρίνονται σε διαφορετικές προτιμήσεις κινδύνου και οικονομικούς στόχους, επιτρέποντας στα άτομα να διαφοροποιήσουν τις αποταμιευτικές και επενδυτικές στρατηγικές τους. Η έμφαση στην εκπαίδευση και τη συμβουλευτική των πελατών στον τομέα αυτό είναι σημαντική, διασφαλίζοντας ότι τα πολύπλοκα χρηματοοικονομικά προϊόντα είναι προσιτά και κατανοητά στον μέσο καταναλωτή (Ορφανίδου, 2019).

Η υποστήριξη πελατών και οι συμβουλευτικές υπηρεσίες έχουν επίσης υποστεί μετασχηματισμό, που διευκολύνεται από την πρόοδο των εργαλείων προσωπικής τραπεζικής. Σήμερα, οι τράπεζες προσφέρουν ένα μείγμα παραδοσιακών συμβουλευτικών υπηρεσιών εντός του καταστήματος και καινοτόμου βοήθειας με βάση την τεχνητή νοημοσύνη μέσω chatbots και διαδικτυακών πλατφορμών. Αυτή η διττή προσέγγιση επιτρέπει την παροχή εξατομικευμένων χρηματοοικονομικών συμβουλών, καλύπτοντας τις διαφορετικές προτιμήσεις των πελατών, οι οποίοι μπορεί να επιλέξουν είτε την προσωπική αλληλεπίδραση είτε την ευκολία της ψηφιακής επικοινωνίας. Αυτή η εξατομικευμένη συμβουλευτική υπηρεσία είναι καθοριστικής σημασίας για να βοηθήσει τους πελάτες να κατανοήσουν την οικονομική τους κατάσταση και να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις που ευθυγραμμίζονται με τους οικονομικούς τους στόχους (Μέγγος, 2021).

Επιπλέον, η άνοδος των χρηματοοικονομικών τεχνολογιών (FinTech) έχει εισαγάγει νέα εργαλεία προσωπικής τραπεζικής που βελτιώνουν περαιτέρω την τραπεζική εμπειρία. Σε αυτά περιλαμβάνονται χαρακτηριστικά όπως αυτοματοποιημένοι αλγόριθμοι αποταμίευσης, επενδυτικοί ρομποτικοί σύμβουλοι και συστήματα πληρωμών peer-to-peer. Τέτοιες τεχνολογίες όχι μόνο απλοποιούν τα χρηματοοικονομικά καθήκοντα αλλά εισάγουν και νέους τρόπους σκέψης και διαχείρισης των χρημάτων. Η ενσωμάτωση αυτών των λύσεων FinTech στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα σηματοδοτεί τη δέσμευση για καινοτομία και παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τον πελάτη (Διονυσοπούλου, 2022).

Εκτός από αυτά τα εργαλεία, στο σύγχρονο τραπεζικό περιβάλλον έχουν εισαχθεί και εξειδικευμένα προϊόντα που απευθύνονται σε συγκεκριμένα τμήματα πελατών. Για παράδειγμα, οι τράπεζες προσφέρουν πλέον εργαλεία σχεδιασμού συνταξιοδότησης, εκπαιδευτικά αποταμιευτικά προγράμματα και εξατομικευμένες χρηματοοικονομικές λύσεις για σημαντικά γεγονότα της ζωής, όπως η αγορά κατοικίας ή η έναρξη επιχείρησης.

Αυτά τα εξειδικευμένα προϊόντα αντικατοπτρίζουν τη βαθύτερη κατανόηση των κύκλων ζωής των πελατών και την ανάγκη για χρηματοοικονομικά προϊόντα που εξελίσσονται παράλληλα με τα στάδια ζωής των πελατών (Γρηγοριάδης, 2016).

Η πτυχή της ασφάλειας των προσωπικών τραπεζικών εργαλείων είναι ένας άλλος κρίσιμος τομέας εστίασης. Με την αυξανόμενη ψηφιοποίηση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, η διασφάλιση των δεδομένων και των συναλλαγών των πελατών έχει καταστεί υψίστης σημασίας. Οι τράπεζες έχουν επενδύσει σε μεγάλο βαθμό σε προηγμένα πρωτόκολλα ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένων της αυθεντικοποίησης πολλαπλών παραγόντων, της κρυπτογράφησης και των συστημάτων συνεχούς παρακολούθησης, για να διασφαλίσουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων των πελατών και των χρηματοοικονομικών συναλλαγών (Μέγγος, 2021)..

Ο περιβαλλοντικός αντίκτυπος των τραπεζικών εργασιών αποτέλεσε επίσης σημείο προσοχής κατά την ανάπτυξη προσωπικών τραπεζικών εργαλείων. Οι ψηφιακές τραπεζικές λύσεις συμβάλλουν στη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος των τραπεζικών εργασιών, ελαχιστοποιώντας τη χρήση χαρτιού και τις επισκέψεις σε υποκαταστήματα. Αυτή η στροφή προς φιλικές προς το περιβάλλον τραπεζικές πρακτικές ευθυγραμμίζεται με τις ευρύτερες παγκόσμιες προσπάθειες για βιωσιμότητα και περιβαλλοντική υπευθυνότητα (Ζερβός, 2015).

Συμπερασματικά, η σειρά των προσωπικών τραπεζικών εργαλείων που είναι διαθέσιμα στο σύγχρονο τραπεζικό πλαίσιο, ιδίως στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, αποτελεί ένα σημαντικό άλμα προς τα εμπρός όσον αφορά την καινοτομία, τη δέσμευση των πελατών και τη χρηματοπιστωτική ένταξη. Τα εργαλεία αυτά όχι μόνο έχουν απλοποιήσει τη χρηματοοικονομική διαχείριση για τους ιδιώτες, αλλά έχουν επίσης ανοίξει νέες δυνατότητες για χρηματοοικονομικό προγραμματισμό και ανάπτυξη. Καθώς η τεχνολογία συνεχίζει να εξελίσσεται και οι ανάγκες των πελατών γίνονται πιο εξελιγμένες, το τοπίο των εργαλείων προσωπικής τραπεζικής είναι έτοιμο για περαιτέρω ανάπτυξη και διαφοροποίηση, αναδιαμορφώνοντας συνεχώς τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αλληλεπιδρούν με τα οικονομικά τους και τις τράπεζές τους.

3.5 Υπηρεσίες Μεταφοράς Χρημάτων

Στον δυναμικό κόσμο του σύγχρονου τραπεζικού συστήματος, οι υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων έχουν αναδειχθεί σε ακρογωνιαίο λίθο, ιδίως στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Οι υπηρεσίες αυτές δεν αποτελούν απλώς ένα χαρακτηριστικό των τραπεζικών συναλλαγών- αντιπροσωπεύουν ένα κρίσιμο στοιχείο του χρηματοπιστωτικού ιστού που

συνδέει ιδιώτες, επιχειρήσεις και οικονομίες σε ολόκληρο τον κόσμο. Σε αυτή τη λεπτομερή διερεύνηση, το ενδιαφέρον εστιάζεται στην πολύπλευρη φύση των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων, στην εξέλιξή τους και στον κομβικό ρόλο που διαδραματίζουν στο φάσμα των σύγχρονων τραπεζικών υπηρεσιών, εφαρμογών και προϊόντων. Οι υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων έχουν σχεδιαστεί για να διευκολύνουν την αποτελεσματική, ασφαλή και βολική διακίνηση κεφαλαίων σε διάφορες γεωγραφικές περιοχές. Σε μια χώρα όπως η Ελλάδα, η οποία διαθέτει σημαντική διασπορά και μια ζωντανή οικονομία που δραστηριοποιείται στο διεθνές εμπόριο, η σημασία αυτών των υπηρεσιών είναι έντονη. Εξυπηρετούν ένα ευρύ φάσμα αναγκών, από προσωπικά εμβάσματα των ομογενών μέχρι σύνθετες επιχειρηματικές συναλλαγές και διακανονισμούς διεθνών συναλλαγών (Κυρμιζής, 2017).

Ο μετασχηματισμός των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων τα τελευταία χρόνια οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην ψηφιοποίηση. Αυτή η στροφή προς τις ψηφιακές πλατφόρμες έχει φέρει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιούνται οι μεταφορές χρημάτων. Οι πελάτες απολαμβάνουν πλέον την ευκολία να δρομολογούν μεταφορές από οπουδήποτε και ανά πάσα στιγμή, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικές τραπεζικές πλατφόρμες. Αυτή η ευκολία πρόσβασης έχει συμπληρωθεί από ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας, διασφαλίζοντας ότι κάθε συναλλαγή είναι όχι μόνο γρήγορη αλλά και προστατευμένη από πιθανές απειλές. Η παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο, οι άμεσες ειδοποιήσεις και τα αυστηρά πρωτόκολλα προστασίας δεδομένων έχουν γίνει στάνταρ χαρακτηριστικά, προσφέροντας στους χρήστες ηρεμία στις οικονομικές τους συναλλαγές (Μπούσιος, 2012).

Στο πλαίσιο του ελληνικού τραπεζικού τοπίου, έχει καταβληθεί συντονισμένη προσπάθεια για διαφοροποίηση και προσαρμογή των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων ώστε να ανταποκρίνονται στις διαφορετικές ανάγκες των πελατών. Αυτό περιλαμβάνει παραδοσιακά εμβάσματα για διασυνοριακές συναλλαγές υψηλής αξίας, ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων για συνήθεις εγχώριες συναλλαγές και καινοτόμες υπηρεσίες άμεσων πληρωμών που υποστηρίζουν την επεξεργασία συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο. Οι επιλογές αυτές παρέχουν στους πελάτες την ευελιξία να επιλέγουν τις υπηρεσίες που ανταποκρίνονται καλύτερα στις συγκεκριμένες απαιτήσεις τους, είτε πρόκειται για προσωπικούς είτε για επαγγελματικούς σκοπούς (Αντωνίου, 2017).

Η έλευση των λύσεων πληρωμών μέσω κινητών τηλεφώνων αποτελεί ένα ακόμη σημαντικό βήμα στην εξέλιξη των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων. Οι εφαρμογές mobile banking και τα ψηφιακά πορτοφόλια έχουν αποκτήσει ευρεία δημοτικότητα, προσφέροντας την απόλυτη ευκολία και προσβασιμότητα. Αυτές οι λύσεις που βασίζονται σε κινητά τηλέφωνα ανταποκρίνονται στην αυξανόμενη ζήτηση για τραπεζικές συναλλαγές εν κινήσει,

επιτρέποντας στους χρήστες να πραγματοποιούν μεταφορές χρημάτων απευθείας από τα smartphones τους. Αυτή η ενσωμάτωση της κινητής τεχνολογίας στον τραπεζικό τομέα ευθυγραμμίζεται με τον τρόπο ζωής των σύγχρονων καταναλωτών, οι οποίοι αναζητούν άμεσες, ανά πάσα στιγμή και παντού χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (Εγγλέζος, 2019).

Εκτός από την ενίσχυση των εγχώριων τραπεζικών δυνατοτήτων, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει επίσης επικεντρωθεί στην επέκταση της διεθνούς εμβέλειάς του μέσω συνεργασιών με παγκόσμια χρηματοπιστωτικά δίκτυα και εταιρείες FinTech. Αυτές οι συνεργασίες έχουν διευρύνει σημαντικά το πεδίο των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων που είναι διαθέσιμες στους Έλληνες πελάτες, επιτρέποντας απρόσκοπτες διεθνείς συναλλαγές με ευρύτερη παγκόσμια κάλυψη, μειωμένους χρόνους μεταφοράς και πιο ανταγωνιστικές χρεώσεις. Αυτή η επέκταση των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων αποτελεί απόδειξη της πελατοκεντρικής προσέγγισης που έχει υιοθετήσει η σύγχρονη τραπεζική. Οι ελληνικές τράπεζες έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη να προσφέρουν όχι μόνο αποτελεσματικές και ασφαλείς υπηρεσίες, αλλά και εκείνες που είναι ευέλικτες και προσαρμόσιμες στις ατομικές ανάγκες. Αυτό έχει οδηγήσει στη δημιουργία κλιμακωτών μοντέλων υπηρεσιών, όπου οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ διαφορετικών επιπέδων υπηρεσιών με βάση τη συχνότητα των συναλλαγών τους, το ποσό που αφορά και την επιθυμητή ταχύτητα μεταφοράς (Διονυσοπούλου, 2022).

Ο εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων επεκτείνεται πέρα από την ευκολία των πελατών, έχοντας επίσης σημαντικές οικονομικές επιπτώσεις. Τα αποτελεσματικά και αξιόπιστα συστήματα μεταφοράς χρημάτων είναι ζωτικής σημασίας για την ομαλή λειτουργία της οικονομίας. Διευκολύνουν το εμπόριο, ενθαρρύνουν τις επενδύσεις και τονώνουν την κατανάλωση. Για την Ελλάδα, μια χώρα που προχωρά σταθερά στην πορεία οικονομικής ανάκαμψης και ανάπτυξης, οι εύρωστες υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων είναι ζωτικής σημασίας. Παίζουν καθοριστικό ρόλο στην προσέλκυση ξένων επενδύσεων, στην υποστήριξη των εγχώριων επιχειρήσεων στις διεθνείς εμπορικές τους προσπάθειες και στη διασφάλιση ότι η χώρα παραμένει αναπόσπαστα συνδεδεμένη με το παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα (Κυρμιζής, 2017).

Επιπλέον, δεν μπορεί να παραβλεφθεί η σημασία των εμβασμάτων στο πλαίσιο των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων. Για πολλές οικογένειες στην Ελλάδα, τα εμβάσματα από συγγενείς που εργάζονται στο εξωτερικό αποτελούν σημαντική πηγή εισοδήματος. Η αποτελεσματικότητα και η προσιτή τιμή των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων επηρεάζουν άμεσα τα μέσα διαβίωσης αυτών των οικογενειών. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα,

έχοντας επίγνωση αυτής της κοινωνικής διάστασης, έχει εργαστεί για να καταστήσει τις υπηρεσίες εμβασμάτων πιο προσιτές και οικονομικά αποδοτικές (Κυρμιζής, 2017).

Το ρυθμιστικό περιβάλλον διαδραματίζει επίσης κρίσιμο ρόλο στη διαμόρφωση των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων. Η συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα και κανονισμούς διασφαλίζει την ακεραιότητα και τη σταθερότητα αυτών των υπηρεσιών. Οι ελληνικές τράπεζες, σύμφωνα με τις παγκόσμιες τραπεζικές πρακτικές, τηρούν αυστηρά ρυθμιστικά πλαίσια, διασφαλίζοντας ότι οι υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων λειτουργούν σε ένα ασφαλές και αξιόπιστο περιβάλλον. Αυτή η τήρηση των κανονισμών όχι μόνο προστατεύει τους πελάτες αλλά και ενισχύει τη φήμη του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στη διεθνή σκηνή (Κυρμιζής, 2017).

Εκτός από τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές διατάξεις, η εστίαση στην καινοτομία στις υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων είναι αμείλικτη. Η εισαγωγή της τεχνολογίας blockchain και των κρυπτονομισμάτων, για παράδειγμα, παρουσιάζει νέα σύνορα στον τρόπο με τον οποίο νοηματοδοτούνται και εκτελούνται οι μεταφορές χρημάτων. Παρότι οι τεχνολογίες αυτές βρίσκονται ακόμη σε αρχικό στάδιο υιοθέτησης στο πλαίσιο του καθιερωμένου τραπεζικού συστήματος, προσφέρουν ελπιδοφόρες προοπτικές για την ενίσχυση της ταχύτητας, της διαφάνειας και της ασφάλειας των μεταφορών. Επιπλέον, ο περιβαλλοντικός αντίκτυπος των τραπεζικών εργασιών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων, έχει κερδίσει όλο και μεγαλύτερη προσοχή. Οι ψηφιακές και κινητές τραπεζικές λύσεις συμβάλλουν στη μείωση του οικολογικού αποτυπώματος των τραπεζικών δραστηριοτήτων, ελαχιστοποιώντας τη χρήση χαρτιού και τις φυσικές επισκέψεις σε υποκαταστήματα. Αυτή η στροφή προς πιο βιώσιμες τραπεζικές πρακτικές συνάδει με τις παγκόσμιες προσπάθειες για τη διατήρηση του περιβάλλοντος και την κοινωνική ευθύνη (Εγγλέζος, 2019).

Συμπερασματικά, οι υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων στο σύγχρονο τραπεζικό πλαίσιο, ιδιαίτερα στο πλαίσιο του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, αποτελούν ένα μείγμα παράδοσης και καινοτομίας. Έχουν εξελιχθεί από βασικές υπηρεσίες συναλλαγών σε εξελιγμένες, τεχνολογικά καθοδηγούμενες λύσεις που απευθύνονται σε ένα παγκόσμιο κοινό. Οι υπηρεσίες αυτές δεν αποτελούν απλώς μια ευκολία- είναι μια αναγκαιότητα στον σημερινό διασυνδεδεμένο κόσμο. Καθώς η τεχνολογία συνεχίζει να εξελίσσεται και οι προσδοκίες των πελατών εξελίσσονται, ο τομέας των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων είναι έτοιμος για περαιτέρω ανάπτυξη και καινοτομία. Αυτή η συνεχής εξέλιξη θα διαμορφώσει το μέλλον του τραπεζικού τομέα, ενισχύοντας το ρόλο των υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων ως ζωτικού κρίκου στο παγκόσμιο οικονομικό δίκτυο.

Κεφάλαιο 4. Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας

4.1. Σκοπός Έρευνας & Ερευνητικά Ερωτήματα

Βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει σε βάθος το σύγχρονο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, με ιδιαίτερη έμφαση στην ανταπόκρισή του στα πρόσφατα παγκόσμια γεγονότα και τις τεχνολογικές εξελίξεις. Η μελέτη αποσκοπεί στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι ψηφιακές και εναλλακτικές τραπεζικές υπηρεσίες έχουν αναδιαμορφώσει το παραδοσιακό τραπεζικό τοπίο στην Ελλάδα και πώς αυτές οι αλλαγές έχουν επηρεάσει την προσβασιμότητα, την αποτελεσματικότητα και την ανθεκτικότητα των τραπεζικών υπηρεσιών, ιδίως για τις μικρές επιχειρήσεις, τις νεοφυείς επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες. Η έρευνα εξετάζει την ενσωμάτωση και τον αντίκτυπο καινοτόμων χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως τα στεγαστικά δάνεια COSME COVID και τα δάνεια της ΕΤΕπ, στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Η ανάλυση ρίχνει φως στο μετασχηματιστικό ρόλο που διαδραματίζουν αυτές οι υπηρεσίες στη βελτίωση της τραπεζικής εμπειρίας τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τους θεσμικούς πελάτες, ιδίως όσον αφορά την ικανοποίηση των μοναδικών απαιτήσεων των μικρών επιχειρήσεων και των ελεύθερων επαγγελματιών. Επιπλέον, η μελέτη εμβαθύνει στον τρόπο με τον οποίο ο ελληνικός τραπεζικός τομέας έχει προσαρμοστεί σε σημαντικές παγκόσμιες κρίσεις, όπως η πανδημία COVID-19 και οι γεωπολιτικές εντάσεις. Αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των διαφόρων τραπεζικών πρωτοβουλιών που αποσκοπούν στην παροχή στήριξης ρευστότητας και στην προώθηση της οικονομικής ανθεκτικότητας, κατανοώντας έτσι την ευελιξία του τομέα στην αντιμετώπιση εξωτερικών κλυδωνισμών. Τέλος, η έρευνα προβάλλει πιθανές μελλοντικές πορείες για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, διερευνώντας πιθανές στρατηγικές προσαρμογής και καινοτομίες που θα μπορούσαν να διαμορφώσουν το μέλλον του τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα. Εξετάζει τις εξελισσόμενες ανάγκες μιας ποικιλόμορφης πελατειακής βάσης, συμπεριλαμβανομένων των μικρών επιχειρήσεων, των νεοφυών επιχειρήσεων και των ελεύθερων επαγγελματιών, και πώς το τραπεζικό σύστημα θα μπορούσε να συνεχίσει να εξελίσσεται για να υποστηρίξει την ανάπτυξη και τη σταθερότητα αυτών των κρίσιμων οικονομικών τμημάτων.

Με βάση τον παραπάνω σκοπό, η μελέτη θα εξετάσει τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

- Πώς οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες και τα εναλλακτικά χρηματοπιστωτικά προϊόντα, όπως τα στεγαστικά δάνεια COSME COVID και τα δάνεια της ΕΤΕπ, έχουν μεταμορφώσει το παραδοσιακό τραπεζικό τοπίο στην Ελλάδα;

- Με ποιους τρόπους το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει προσαρμόσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ως απάντηση σε παγκόσμια γεγονότα όπως η πανδημία COVID-19 και οι γεωπολιτικές συγκρούσεις;
- Λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες τάσεις και προκλήσεις, ποιες είναι οι πιθανές μελλοντικές πορείες για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, ιδίως όσον αφορά την προσφορά καινοτόμων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε διάφορους τομείς, όπως οι μικρές επιχειρήσεις, οι νεοφυείς επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες;

4.2. Σχεδιασμός Έρευνας

Λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν, κρίθηκε ως καταλληλότερη για τις ανάγκες της μελέτης η διεξαγωγή μιας ποσοτικής έρευνας βάσει ηλεκτρονικού – δομημένου ερωτηματολογίου.

4.3. Συμμετέχοντες στην Έρευνα

Το δείγμα της έρευνάς μας αποτελείται από 100 υπαλλήλους των τεσσάρων συστημικών Ελληνικών Τραπεζών, η πλειοψηφία των οποίων προέρχεται από το δίκτυο. Ακολουθήθηκε, επομένως, μια μη τυχαία, στοχευμένη δειγματοληψία, κατά την οποία κοινωνικές μεταβλητές όπως η ηλικία ή το φύλο δεν λήφθηκαν καθόλου υπόψη.

4.4. Ερευνητικό Εργαλείο

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε τέσσερα μέρη. Αρχικά, το πρώτο μέρος αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, όπως φύλο, ηλικία και μορφωτικό επίπεδο, ενώ τα υπόλοιπα τρία μέρη του ερωτηματολογίου εξετάζουν αντίστοιχα τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης.

Η αξιοπιστία των απαντήσεων εξασφαλίζεται από τα υποκείμενα της έρευνας, τους υπαλλήλους των τεσσάρων συστημικών Ελληνικών Τραπεζών. Θεωρείται πως αυτοί δύνανται να προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές απαντήσεις στα ερωτήματα που τους τέθηκαν λόγω των πραγματικών τους εμπειριών στον τομέα της τραπεζικής λειτουργίας. Σημειώνεται πως τα τέσσερα μέρη περιέχουν ερωτήσεις της κλίμακας ίσων διαστημάτων Likert με διαβαθμισμένες επιλογές «Καθόλου», «Λίγο», «Κανονικά», «Πολύ» και «Πάρα πολύ» για την καλύτερη παροχή αποτελεσμάτων.

4.5. Διαδικασία Έρευνας

Αρχικά, ερωτήθηκε πληθώρα υπαλλήλων των τεσσάρων μεγαλύτερων τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Η επιλογή των συμμετεχόντων πραγματοποιήθηκε με

κριτήριο την εμπειρία τους στον κλάδο της Τραπεζικής. Η ενημέρωσή τους περιελάμβανε το αντικείμενο έρευνας και τις προεκτάσεις αυτού, ενώ παράλληλα τους διατέθηκε διά ζώσης το έντυπο ενημέρωσης. Εν συνεχεία ενημερώθηκαν για τους όρους της έρευνας, που αφορούν την ελεύθερη συμμετοχή τους σε αυτήν και το γεγονός ότι έχουν το δικαίωμα να διακόψουν τη συμμετοχή τους για οποιοδήποτε λόγο, χωρίς να δημιουργηθεί κάποια συνέπεια από αυτό.

Οι υπάλληλοι των τεσσάρων συστημικών Ελληνικών Τραπεζών που επιλέχθηκαν προέρχονταν από την Κρήτη, ενώ αυτοί που αποκρίθηκαν θετικά στο κάλεσμα για συμμετοχή τους στην έρευνα ανήλθαν στους 100 υπαλλήλους, όπου και τους ζητήθηκε η ηλεκτρονική τους διεύθυνση για να τους αποσταλεί το ερωτηματολόγιο. Αφού ολοκληρώθηκε η διαδικασία, συλλέχθηκαν τα ερωτηματολόγια και κατηγοριοποιήθηκαν οι απαντήσεις τους. Η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του λογισμικού Microsoft Excel 2007.

4.6. Περιορισμοί Έρευνας

Σε αυτό το σημείο κρίνεται απαραίτητο να επισημανθεί ότι η παρούσα ερευνητική εργασία έχει σαφείς περιορισμούς. Συγκεκριμένα, η συζήτηση, καθώς και τα συμπεράσματα που θα ακολουθήσουν μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων δεν γενικεύονται στο σύνολο των Ελληνικών Τραπεζών. Για να συναχθούν καθολικά συμπεράσματα είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθούν μεγαλύτερης κλίμακας και ευρύτητας έρευνας οι οποίες να καλύπτουν το σύνολο των Ελληνικών Τραπεζών. Κάτι τέτοιο, φυσικά, δεν ανήκε ούτε στους στόχους ούτε στις προϋποθέσεις της παρούσας εργασίας.

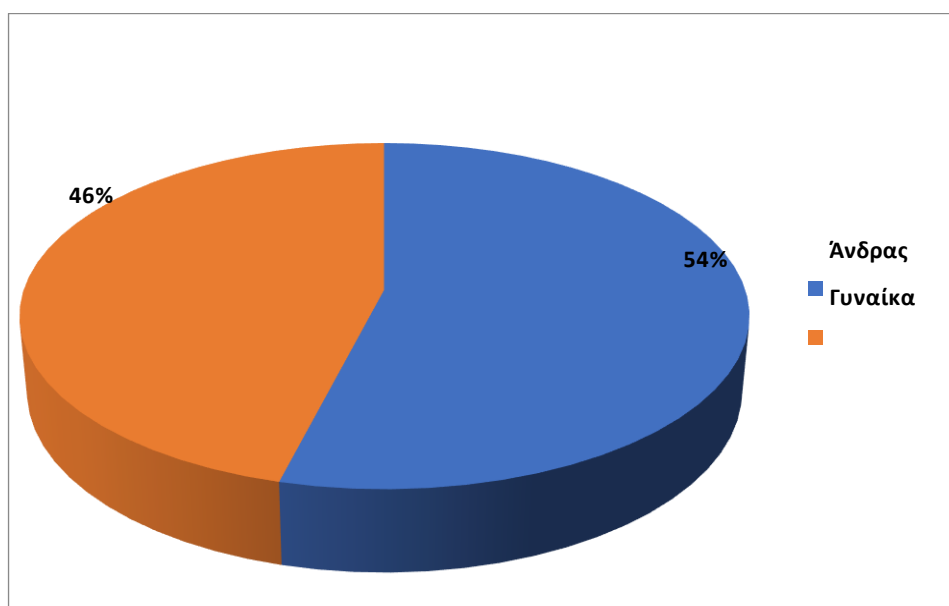
4.7. Ηθικά Ζητήματα

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας τηρήθηκαν όλοι οι κανόνες ηθικής και δεοντολογίας. Συγκεκριμένα, ζητήθηκε η έγγραφη συγκατάθεση όλων των συμμετεχόντων στην έρευνα, κατόπιν της πλήρους ενημέρωσής τους σχετικά με τα προβλεπόμενα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Στους συμμετέχοντες έγινε σαφές ότι θα τηρηθεί πλήρης ανωνυμία και ότι θα προστατευθούν τα προσωπικά τους δεδομένα. Τέλος, ενημερώθηκαν για το ότι θα τους αποσταλεί σε ηλεκτρονική μορφή η τελική εργασία που θα προκύψει από τη συγκεκριμένη έρευνα.

Κεφάλαιο 5. Ερευνητικά Αποτελέσματα

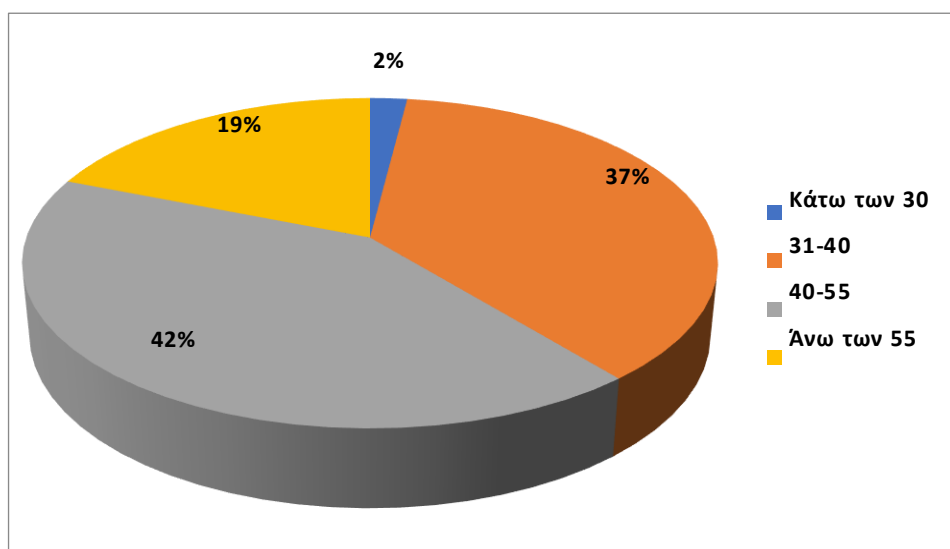
5.1. Δημογραφικά Αποτελέσματα

Στο Γράφημα 1 φαίνεται η κατανομή των φύλων μεταξύ των συμμετεχόντων στην έρευνα. Βάσει των συλλεχθέντων δεδομένων, το 54% των απαντήσεων προέρχεται από άνδρες, ενώ το 46% από γυναίκες. Αυτή η κατανομή αντανακλά μια σχετικά ισορροπημένη αναλογία φύλων στο δείγμα της έρευνας, υποδηλώνοντας έτσι ότι και τα δύο φύλα έχουν εκπροσωπηθεί με σχετικά ίσες αναλογίες. Αυτό είναι σημαντικό για την αξιοπιστία της έρευνας, καθώς διασφαλίζει ότι οι απόψεις και οι εμπειρίες και των δύο φύλων λαμβάνονται υπόψη στην ανάλυση των δεδομένων και στα ευρήματα που προκύπτουν.



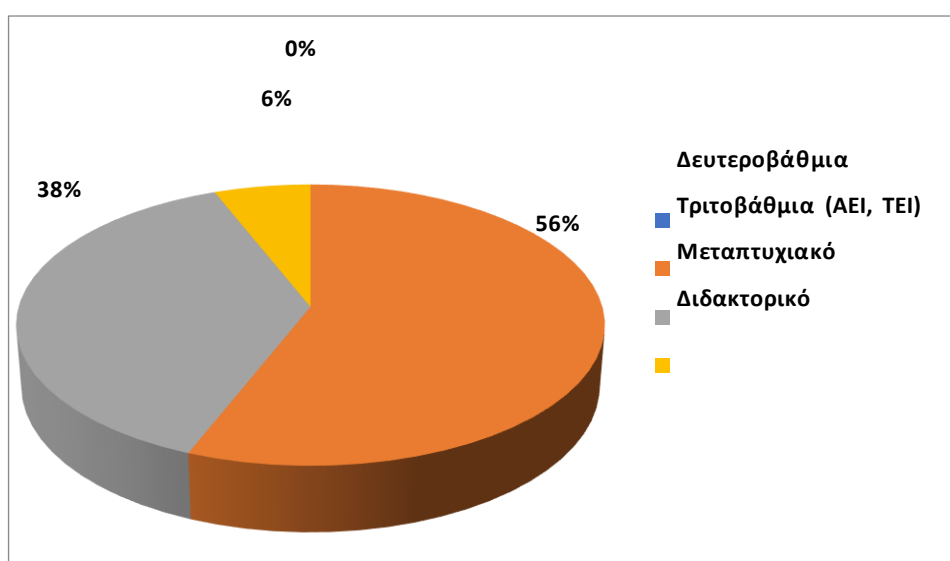
Γράφημα 1. Τα ποσοστά των συμμετεχόντων στην έρευνα ως προς το φύλο τους.

Στο Γράφημα 2 φαίνεται η κατανομή των ηλικιακών ομάδων των συμμετεχόντων στην έρευνα. Από τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, μόνο το 2% των συμμετεχόντων ήταν κάτω των 30 ετών, ενώ το 37% ανήκε στην ηλικιακή ομάδα των 31-40 ετών. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, ποσοστό 42%, ήταν στην ηλικιακή ομάδα των 40-55 ετών, και το 19% ήταν άνω των 55 ετών. Αυτή η κατανομή δείχνει ότι η μεγαλύτερη εκπροσώπηση στην έρευνα προέρχεται από άτομα μεσαίας ηλικίας, ενώ οι νεότεροι και οι ηλικιωμένοι συμμετέχοντες είναι λιγότερο εκπροσωπημένοι. Αυτό υποδηλώνει ότι οι προτιμήσεις και οι απόψεις των εργαζομένων στην πιο ενεργή τους ηλικιακή φάση λαμβάνονται κυρίως υπόψη στα ευρήματα της έρευνας.



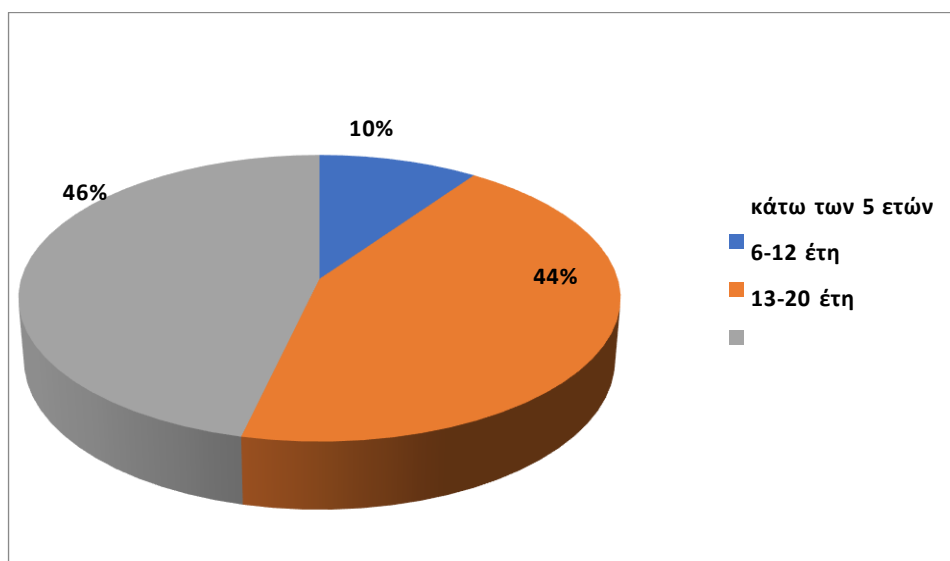
Γράφημα 2. Τα ποσοστά των συμμετεχόντων στην έρευνα ως προς την ηλικία τους.

Στο Γράφημα 3 φαίνεται η κατανομή του μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων στην έρευνα. Από τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, διαπιστώνεται ότι κανένας από τους συμμετέχοντες δεν διαθέτει μόνο δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Το 56% των απαντήσεων προέρχεται από άτομα με τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ), ενώ το 38% των συμμετεχόντων διαθέτει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Ένα μικρότερο ποσοστό, το 6%, κατέχει διδακτορικό τίτλο. Αυτή η κατανομή δείχνει ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα διαθέτει υψηλό μορφωτικό επίπεδο, επισημαίνοντας την ευρεία αντιπροσώπευση εκπαιδευμένων επαγγελματιών στο δείγμα της έρευνας. Αυτό ενδέχεται να επηρεάζει τις απόψεις και τις αντιλήψεις που εκφράζονται σχετικά με το σύγχρονο τραπεζικό σύστημα και τις εξελίξεις του.



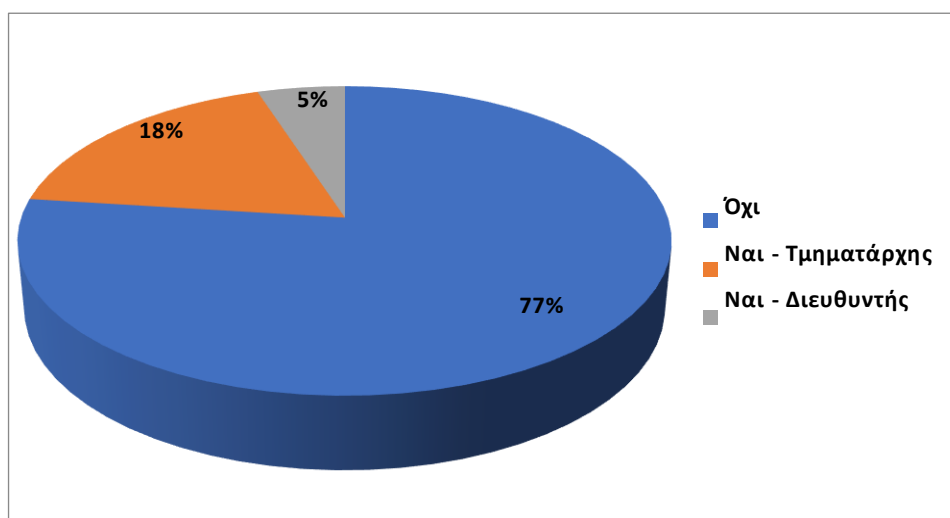
Γράφημα 3. Τα ποσοστά των συμμετεχόντων στην έρευνα ως προς το μορφωτικό τους επίπεδο.

Στο Γράφημα 4 φαίνεται η κατανομή της εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων στην έρευνα στον τραπεζικό τομέα. Από τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, ένα μικρό ποσοστό, 8%, των συμμετεχόντων έχει εργαστεί για λιγότερο από 5 χρόνια στον τομέα. Το 36% των συμμετεχόντων έχει εμπειρία 6-12 ετών, ενώ η μεγαλύτερη ομάδα, το 38%, έχει εμπειρία 13-20 ετών. Τέλος, το 18% των συμμετεχόντων έχει εργαστεί για πάνω από 20 χρόνια στον τραπεζικό τομέα. Αυτή η κατανομή δείχνει ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων διαθέτει μια σημαντική και εκτεταμένη εμπειρία στον τραπεζικό τομέα, υποδηλώνοντας ότι τα αποτελέσματα της έρευνας βασίζονται σε μια βαθιά και πολυδιάστατη κατανόηση της λειτουργίας του τομέα αυτού.



Γράφημα 4. Τα ποσοστά των συμμετεχόντων στην έρευνα ως προς την εργασιακή τους εμπειρία στον τραπεζικό τομέα.

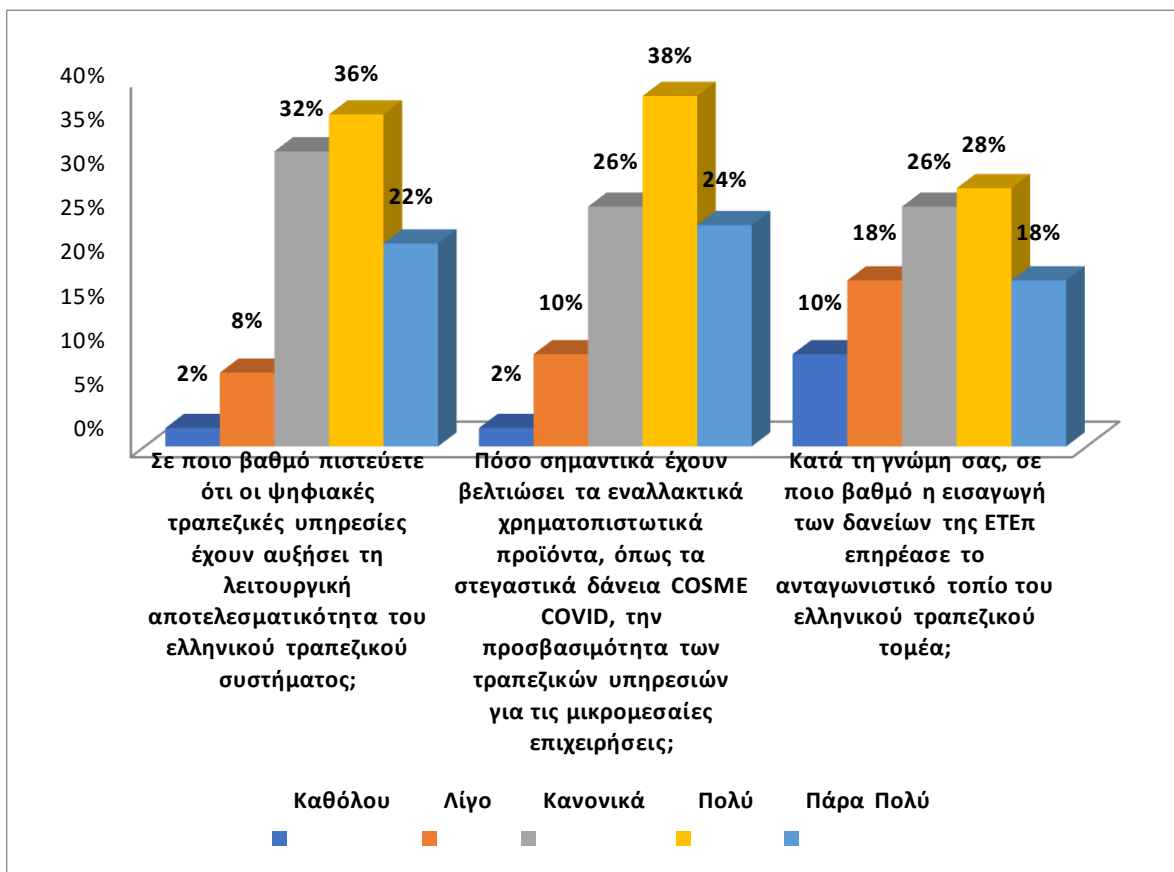
Στο Γράφημα 5 φαίνεται η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ως προς τη θέση ευθύνης που κατέχουν στην τράπεζα που εργάζονται. Βάσει των δεδομένων, το 77% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι δεν κατέχει θέση ευθύνης. Αντίθετα, το 18% των συμμετεχόντων είναι σε θέσεις ευθύνης ως τμηματάρχες, ενώ μια μικρότερη αναλογία, το 5%, κατέχει θέσεις διευθυντών. Αυτή η κατανομή αναδεικνύει την εκπροσώπηση τόσο του συνηθισμένου προσωπικού όσο και των στελεχών σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης στο δείγμα της έρευνας, προσφέροντας μια πλούσια ποικιλία απόψεων και εμπειριών από διάφορα επίπεδα της τραπεζικής ιεραρχίας.



Γράφημα 5. Τα ποσοστά των συμμετεχόντων στην έρευνα ως προς την θέση ευθύνης στην τράπεζα που εργάζονται.

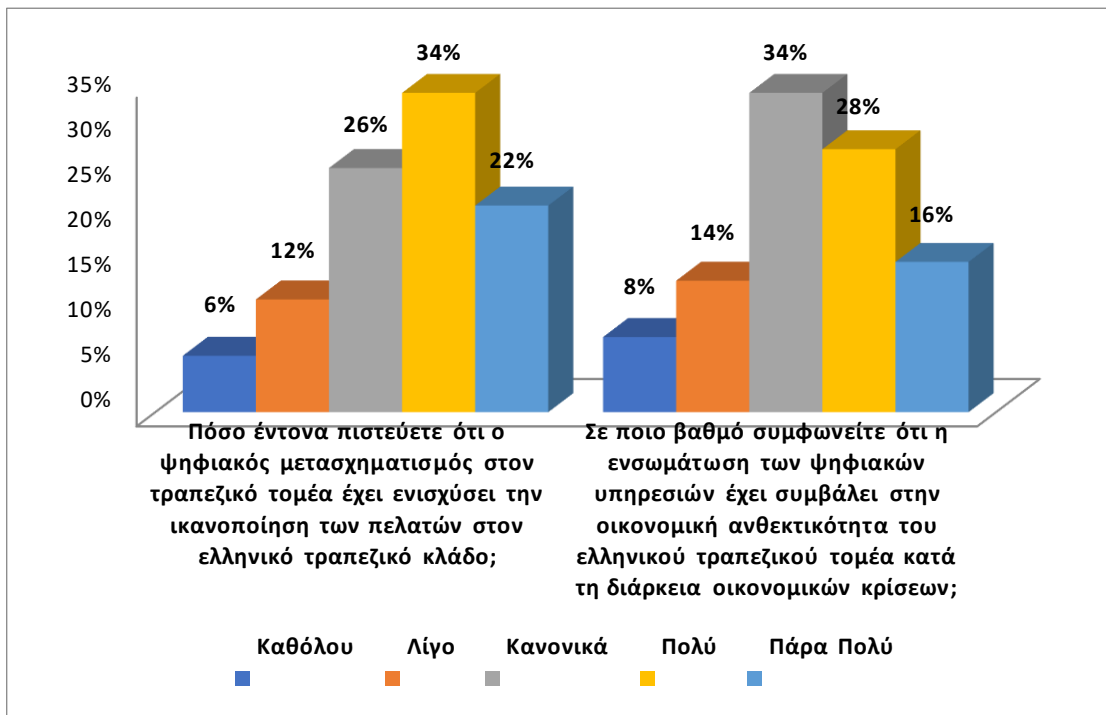
5.2. Επιπτώσεις Ψηφιακών και Εναλλακτικών Τραπεζικών Υπηρεσιών στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα

Στο Γράφημα 6 φαίνεται η αξιολόγηση των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τις επιπτώσεις των ψηφιακών και εναλλακτικών τραπεζικών υπηρεσιών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Σύμφωνα με τις απαντήσεις, ένα μικρό ποσοστό συμμετεχόντων (2%) πιστεύει ότι οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες δεν έχουν αυξήσει καθόλου τη λειτουργική αποτελεσματικότητα του συστήματος, ενώ το 58% πιστεύει ότι έχουν αυξήσει πολύ ή πάρα πολύ αυτήν την αποτελεσματικότητα. Όσον αφορά τα εναλλακτικά χρηματοπιστωτικά προϊόντα, ένα ακόμη μικρότερο ποσοστό (2%) αισθάνεται ότι δεν έχουν βελτιώσει καθόλου την προσβασιμότητα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ενώ το 62% πιστεύει ότι την έχουν βελτιώσει σε μεγάλο ή πολύ μεγάλο βαθμό. Τέλος, για την επίδραση των δανείων της ΕΤΕπ στο ανταγωνιστικό τοπίο, το 10% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι δεν επηρέασαν καθόλου, ενώ το 46% πιστεύει ότι είχαν μεγάλο ή πολύ μεγάλο αντίκτυπο. Συνολικά, τα δεδομένα αποκαλύπτουν μια γενική θετική τάση στην αξιολόγηση των επιπτώσεων των ψηφιακών και εναλλακτικών τραπεζικών υπηρεσιών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα.



Γράφημα 6. Τα ποσοστά των απαντήσεων των συμμετεχόντων ως προς τις επιπτώσεις των ψηφιακών και εναλλακτικών τραπεζικών υπηρεσιών στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα (Μέρος Ι).

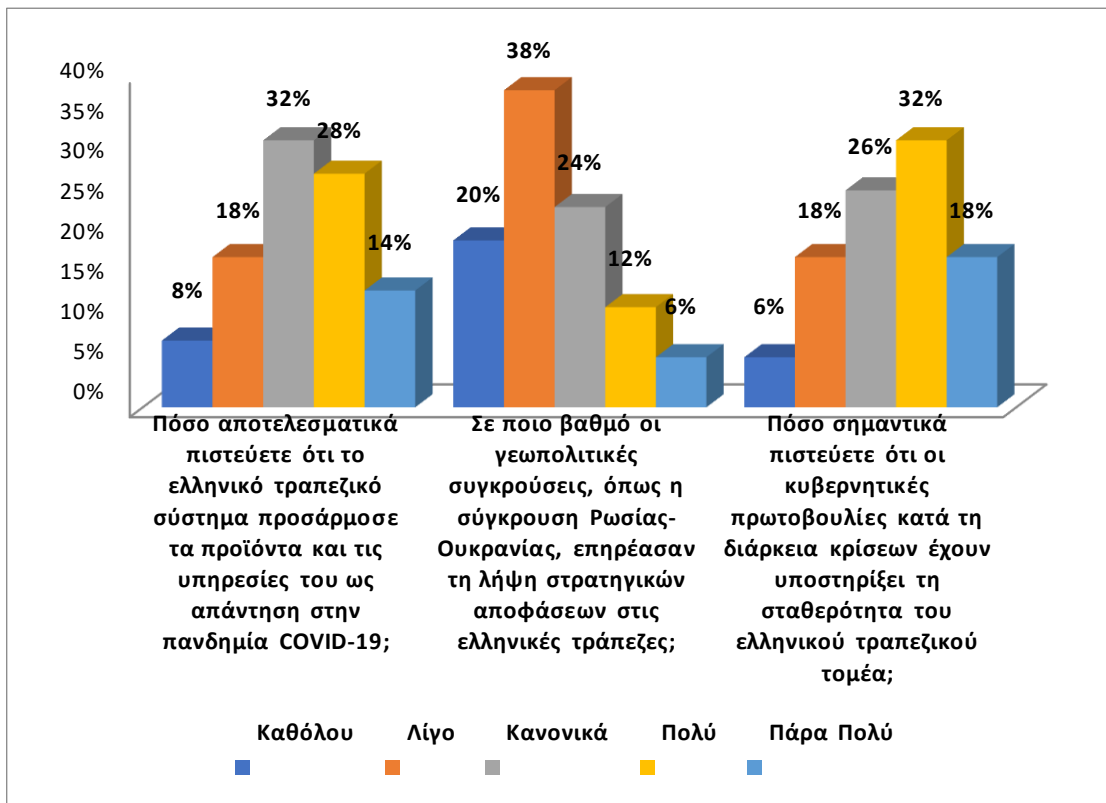
Στο Γράφημα 7 παρουσιάζεται η αξιολόγηση των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τις επιπτώσεις των ψηφιακών και εναλλακτικών τραπεζικών υπηρεσιών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, με έμφαση στην ικανοποίηση των πελατών και στην οικονομική ανθεκτικότητα. Από τα δεδομένα προκύπτει ότι ένα μικρό ποσοστό συμμετεχόντων (6%) πιστεύει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν έχει ενισχύσει καθόλου την ικανοποίηση των πελατών, ενώ το 56% πιστεύει ότι έχει ενισχύσει πολύ ή πάρα πολύ αυτήν την ικανοποίηση. Όσον αφορά την ενσωμάτωση ψηφιακών υπηρεσιών και την οικονομική ανθεκτικότητα, το 8% των συμμετεχόντων δεν συμφωνεί καθόλου ότι έχουν συνεισφέρει σε αυτήν, ενώ το 44% συμφωνεί πολύ ή πάρα πολύ στη συνεισφορά τους. Συνολικά, τα δεδομένα αποδεικνύουν μια γενικά θετική αντίληψη για τον αντίκτυπο των ψηφιακών και εναλλακτικών τραπεζικών υπηρεσιών στην ικανοποίηση των πελατών και την οικονομική ανθεκτικότητα του τομέα.



Γράφημα 7. Τα ποσοστά των απαντήσεων των συμμετεχόντων ως προς τις επιπτώσεις των ψηφιακών και εναλλακτικών τραπεζικών υπηρεσιών στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα (Μέρος II).

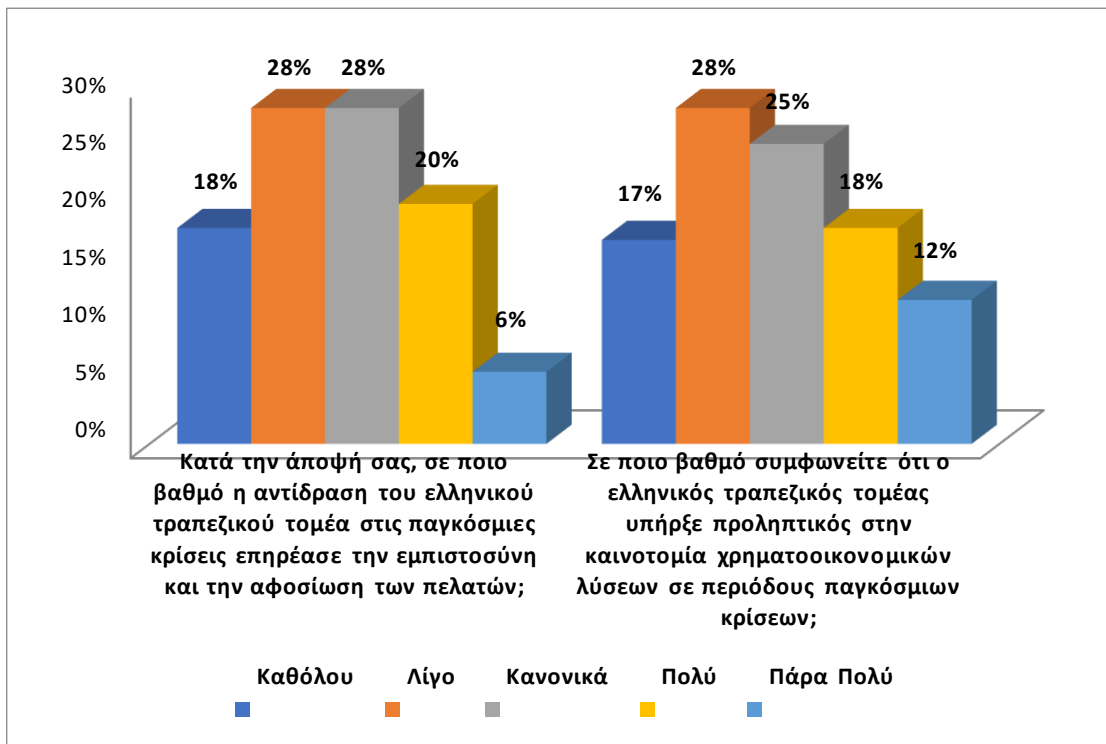
5.3. Ανταπόκριση Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος στις Οικονομικές και Παγκόσμιες Κρίσεις

Στο Γράφημα 8 παρουσιάζεται η αξιολόγηση των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την ανταπόκριση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος σε παγκόσμιες και οικονομικές κρίσεις. Από τις απαντήσεις προκύπτει ότι ένα μικρό ποσοστό συμμετεχόντων (8%) πιστεύει ότι το σύστημα δεν προσαρμόσε καθόλου αποτελεσματικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ως απάντηση στην πανδημία COVID-19, ενώ το 42% πιστεύει ότι η προσαρμογή ήταν πολύ ή πάρα πολύ αποτελεσματική. Όσον αφορά τις γεωπολιτικές συγκρούσεις, το 20% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι δεν επηρέασαν καθόλου τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων στις ελληνικές τράπεζες, ενώ μικρότερο ποσοστό (18%) πιστεύει ότι είχαν μεγάλο ή πολύ μεγάλο αντίκτυπο. Τέλος, σχετικά με τις κυβερνητικές πρωτοβουλίες, το 6% δεν πιστεύει ότι αυτές έχουν υποστηρίξει καθόλου τη σταθερότητα του τραπεζικού τομέα κατά τη διάρκεια κρίσεων, ενώ το 50% πιστεύει ότι η συνεισφορά τους ήταν σημαντική ή πολύ σημαντική. Συνολικά, τα δεδομένα δείχνουν μια μεικτή αντίδραση στο πώς το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει ανταποκριθεί σε σημαντικές παγκόσμιες και οικονομικές κρίσεις.



Γράφημα 8. Τα ποσοστά των απαντήσεων των συμμετεχόντων ως προς την ανταπόκριση του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος στις οικονομικές και παγκόσμιες κρίσεις (Μέρος Ι).

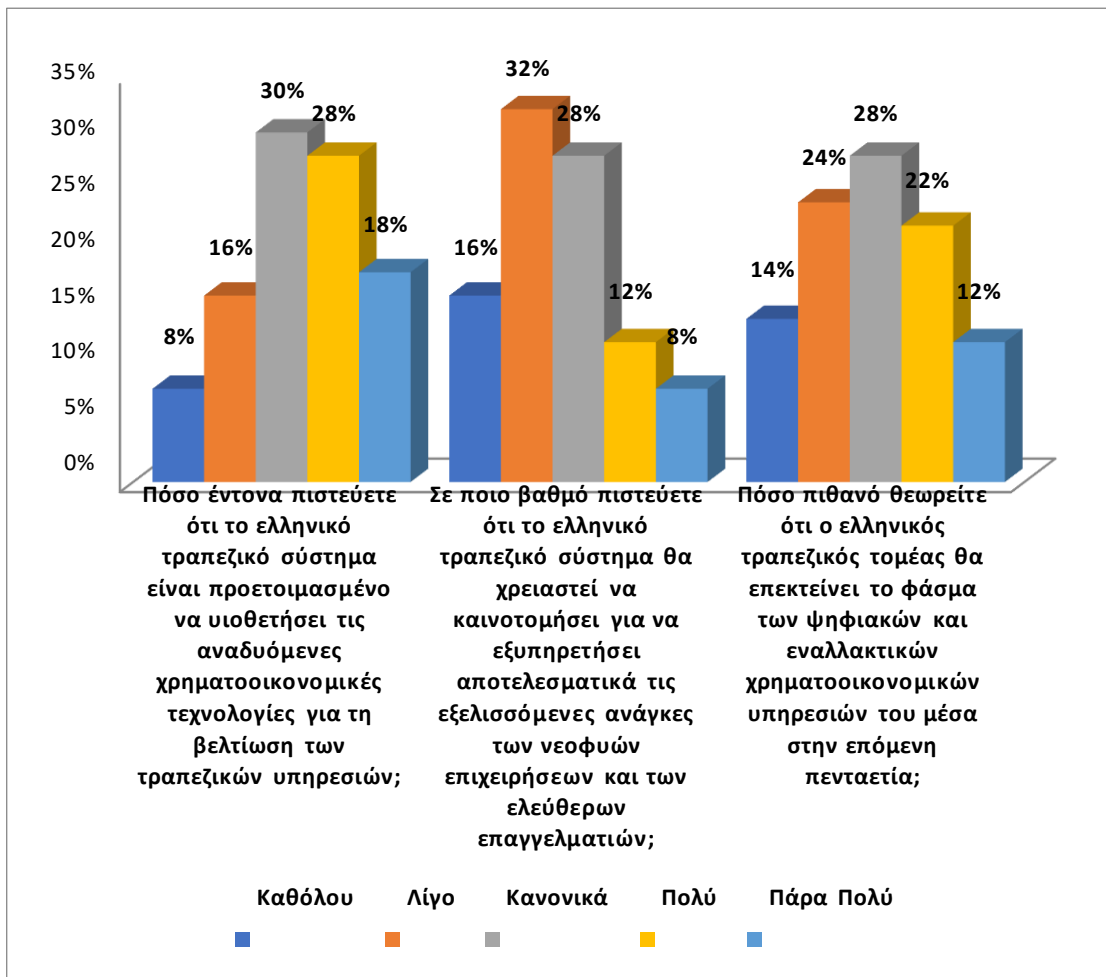
Στο Γράφημα 9 παρουσιάζονται οι απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ανταπόκριση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος σε παγκόσμιες κρίσεις και την επίδρασή της στην εμπιστοσύνη των πελατών και την καινοτομία. Σύμφωνα με τα δεδομένα, το 18% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι η αντίδραση του τραπεζικού τομέα στις κρίσεις δεν επηρέασε καθόλου την εμπιστοσύνη και την αφοσίωση των πελατών, ενώ το 26% πιστεύει ότι είχε μεγάλη ή πολύ μεγάλη επίδραση. Όσον αφορά την προληπτική καινοτομία του τομέα σε περιόδους κρίσεων, το 17% δεν συμφωνεί καθόλου ότι υπήρξε τέτοια προσέγγιση, ενώ το 30% συμφωνεί πολύ ή πάρα πολύ σε αυτό. Συνολικά, τα δεδομένα δείχνουν μια μετριοπαθή αντίληψη για την αποτελεσματικότητα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στην αντιμετώπιση παγκόσμιων κρίσεων, με μεταβλητά επίπεδα επιρροής στην εμπιστοσύνη των πελατών και την καινοτομία.



Γράφημα 9. Τα ποσοστά των απαντήσεων των συμμετεχόντων ως προς την ανταπόκριση του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος στις οικονομικές και παγκόσμιες κρίσεις (Μέρος II).

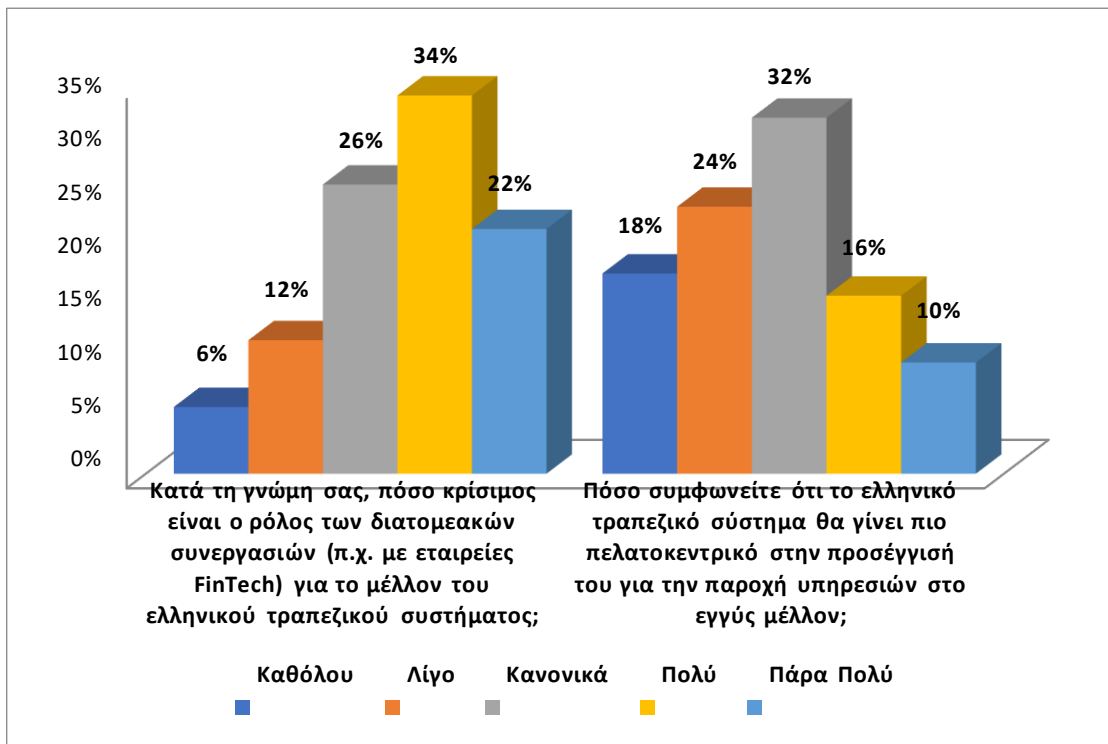
5.4. Μελλοντικές Προοπτικές και Στρατηγικές Προσαρμογής Ελληνικών Τραπεζών

Στο Γράφημα 10 παρουσιάζονται οι απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με τις μελλοντικές προοπτικές και τις στρατηγικές προσαρμογής των ελληνικών τραπεζών. Από τα δεδομένα φαίνεται ότι το 8% των συμμετεχόντων δεν πιστεύει καθόλου ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι προετοιμασμένο να υιοθετήσει αναδυόμενες χρηματοοικονομικές τεχνολογίες, ενώ το 46% πιστεύει ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ προετοιμασμένο για αυτό. Σε ό,τι αφορά την ανάγκη για καινοτομία προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι εξελισσόμενες ανάγκες των νεοφυών επιχειρήσεων και των ελεύθερων επαγγελματιών, το 16% δεν πιστεύει καθόλου ότι αυτό είναι απαραίτητο, ενώ το 20% πιστεύει ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ σημαντικό. Τέλος, σχετικά με την πιθανότητα επέκτασης των ψηφιακών και εναλλακτικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσα στην επόμενη πενταετία, το 14% θεωρεί πολύ απίθανο, ενώ το 34% το θεωρεί πολύ ή πάρα πολύ πιθανό.



Γράφημα 10. Τα ποσοστά των απαντήσεων των συμμετεχόντων ως προς τις μελλοντικές προοπτικές και στρατηγικές προσαρμογής των Ελληνικών τραπεζών (Μέρος Ι).

Στο Γράφημα 11 φαίνεται η κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με τις μελλοντικές προοπτικές και στρατηγικές προσαρμογής των Ελληνικών τραπεζών. Αναλυτικότερα, το 6% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι ο ρόλος των διατομεακών συνεργασιών (π.χ. με εταιρείες FinTech) δεν είναι καθόλου κρίσιμος για το μέλλον του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, ενώ ένα σημαντικό 56% των απαντήσεων υποστηρίζει ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ κρίσιμος. Όσον αφορά την προοπτική του ελληνικού τραπεζικού συστήματος να γίνει πιο πελατοκεντρικό, το 18% δεν συμφωνεί καθόλου με αυτήν την προοπτική, ενώ το 26% πιστεύει ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ πιθανό. Αυτά τα δεδομένα δείχνουν μια γενική τάση προς την αναγνώριση της σημασίας των διατομεακών συνεργασιών και της πελατοκεντρικής προσέγγισης για το μέλλον των ελληνικών τραπεζών.



Γράφημα 11. Τα ποσοστά των απαντήσεων των συμμετεχόντων ως προς τις μελλοντικές προοπτικές και στρατηγικές προσαρμογής των Ελληνικών τραπεζών (Μέρος II).

Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα

Τα αποτελέσματα της έρευνας που δείχνουν θετικές απαντήσεις στην ψηφιακή τραπεζική και τις εναλλακτικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ευθυγραμμίζονται με την ευρύτερη αφήγηση της τραπεζικής εξέλιξης προς την ψηφιοποίηση. Αυτό αντικατοπτρίζει μια παγκόσμια τάση όπου οι τεχνολογικές εξελίξεις αναδιαμορφώνουν ριζικά τις τραπεζικές λειτουργίες και τις εμπειρίες των πελατών, όπως τονίζεται από τους Kaur et al. (2020) και Lee & Chen (2022). Η προσαρμογή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος αντικατοπτρίζει αυτή την παγκόσμια στροφή, τονίζοντας τη στρατηγική δέσμευσή του για εκσυγχρονισμό σύμφωνα με τα παγκόσμια πρότυπα.

Η προσαρμοστικότητα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος ως προς την αντιμετώπιση κρίσεων, η οποία αντανακλάται στις απαντήσεις της έρευνας, απηχεί την ιστορική ανθεκτικότητά του. Αυτή η ανθεκτικότητα αποτέλεσε σταθερό θέμα στην εξέλιξη του τραπεζικού τομέα, ιδίως σε περιόδους οικονομικών και πολιτικών αναταραχών. Οι στρατηγικές αποφάσεις που ελήφθησαν κατά τη διάρκεια αυτών των κρίσεων, οι οποίες έχουν τις ρίζες τους στις ιστορικές εμπειρίες, καταδεικνύουν την ικανότητα του τομέα να πλοηγείται και να προσαρμόζεται σε δύσκολες συνθήκες, όπως συζητείται από τον Αλογοσκούφη (2021).

Τα ευρήματα της έρευνας σχετικά με τον μελλοντικό προσανατολισμό των ελληνικών τραπεζών καταδεικνύουν την ετοιμότητα να αγκαλιάσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την καινοτομία. Αυτή η προσανατολισμένη προς το μέλλον προσέγγιση συνάδει με την ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού τομέα, όπου η προσαρμογή και η καινοτομία αποτέλεσαν το κλειδί για την πλοήγηση τόσο στις εσωτερικές όσο και στις εξωτερικές προκλήσεις. Η εξέλιξη του τομέα, ιδίως ως απάντηση στην απελευθέρωση, τις παγκόσμιες χρηματοπιστωτικές κρίσεις και την κρίση δημόσιου χρέους, καταδεικνύει την ικανότητά του να προβλέπει και να προσαρμόζεται στα μεταβαλλόμενα οικονομικά τοπία.

Η ενσωμάτωση χρηματοπιστωτικών προϊόντων όπως τα ενυπόθηκα δάνεια COSME COVID και τα δάνεια της ΕΤΕπ, καθώς και η στήριξη των ελεύθερων επαγγελματιών και των μικρών επιχειρήσεων, απηχεί τον ιστορικό ρόλο που διαδραμάτισαν οι τράπεζες στη στήριξη της οικονομικής μεγέθυνσης και ανάπτυξης. Η εστίαση στην προσαρμογή των υπηρεσιών στις ειδικές ανάγκες αυτών των κρίσιμων οικονομικών τμημάτων υπογραμμίζει τη δέσμευση του τομέα για την προώθηση ενός υποστηρικτικού και χωρίς αποκλεισμούς χρηματοπιστωτικού οικοσυστήματος.

Συνοψίζοντας, τα ευρήματα της έρευνας αντικατοπτρίζουν ένα δυναμικό και εξελισσόμενο ελληνικό τραπεζικό σύστημα που ανταποκρίνεται στις τεχνολογικές εξελίξεις, είναι

ευπροσάρμοστο απέναντι στις κρίσεις, και προνοητικό στον στρατηγικό του σχεδιασμό. Αυτή η εξέλιξη, βαθιά ριζωμένη στις ιστορικές εμπειρίες του τομέα, υπογραμμίζει τη δέσμευσή του στην καινοτομία και την παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τον πελάτη, τοποθετώντας το σε καλή θέση για την αντιμετώπιση μελλοντικών προκλήσεων και ευκαιριών.

Στην παρούσα μελέτη διερευνήθηκε η εξέλιξη της τρέχουσας κατάστασης και των μελλοντικών προοπτικών του ελληνικού τραπεζικού τομέα. Η έρευνα επικεντρώθηκε ιδιαίτερα στην ανταπόκριση του τομέα στις παγκόσμιες κρίσεις και στο κύμα του ψηφιακού μετασχηματισμού. Δόθηκε έμφαση στον τρόπο με τον οποίο οι παράγοντες αυτοί έχουν αναδιαμορφώσει το παραδοσιακό τραπεζικό τοπίο, με ιδιαίτερη αναφορά στις υπηρεσίες για μικρές επιχειρήσεις, νεοφυείς επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, με το ιστορικό παρελθόν του, έχει υποστεί σημαντικούς μετασχηματισμούς. Από τα πρώτα του βήματα μέχρι τη σημερινή του κατάσταση, ο τομέας έχει περάσει από διάφορες οικονομικές φάσεις, προσαρμοζόμενος και εξελισσόμενος ως απάντηση στις μεταβαλλόμενες παγκόσμιες και τοπικές δυναμικές. Η παρούσα μελέτη εμβαθύνει σε αυτή τη διαδρομή, αναδεικνύοντας βασικές εξελίξεις και κομβικές στιγμές που διαμόρφωσαν το σύγχρονο τραπεζικό τοπίο στην Ελλάδα.

Η έλευση της ψηφιακής τραπεζικής και των εναλλακτικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σηματοδότησε μια νέα εποχή στον τομέα. Αυτές οι τεχνολογικές εξελίξεις όχι μόνο έχουν ενισχύσει τη λειτουργική αποτελεσματικότητα, αλλά έχουν επίσης βελτιώσει σημαντικά την εμπειρία των πελατών. Η στροφή προς την ψηφιοποίηση αντικατοπτρίζει μια παγκόσμια τάση, τοποθετώντας τις ελληνικές τράπεζες σε ευθυγράμμιση με τα διεθνή πρότυπα και πρακτικές.

Η ανθεκτικότητα υπήρξε ακρογωνιαίος λίθος του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, ιδιαίτερα εμφανής στην ανταπόκρισή του στις πρόσφατες παγκόσμιες κρίσεις. Οι στρατηγικές και προσαρμοστικές προσεγγίσεις του τομέα κατά τη διάρκεια αυτών των δύσκολων περιόδων υπογραμμίζουν την ικανότητά του να αντέχει και να πλοηγείται μέσα από οικονομικές αναταράξεις. Αυτή η ανθεκτικότητα είναι βαθιά ριζωμένη στην ιστορία του τομέα, η οποία χαρακτηρίζεται από την ικανότητά του να αντέχει και να προσαρμόζεται σε διάφορες οικονομικές και πολιτικές προκλήσεις.

Κοιτάζοντας προς το μέλλον, οι ελληνικές τράπεζες επιδεικνύουν σαφή ετοιμότητα να αγκαλιάσουν τις νέες προκλήσεις. Αυτή η προληπτική στάση είναι απαραίτητη για να παραμείνουν σχετικές σε ένα ταχέως εξελισσόμενο χρηματοπιστωτικό τοπίο. Η εστίαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την καινοτομία δεν είναι μόνο μια απάντηση στις τρέχουσες τάσεις, αλλά και μια στρατηγική κίνηση για την κάλυψη των εξελισσόμενων

αναγκών μιας ποικιλόμορφης πελατειακής βάσης. Αυτό περιλαμβάνει τις μικρές επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό τμήμα της οικονομίας.

Η μεθοδολογία της μελέτης στηρίχθηκε σε μια ποσοτική προσέγγιση, η οποία περιλάμβανε έρευνα που διεξήχθη με υπαλλήλους από τις τέσσερις συστημικές ελληνικές τράπεζες. Η μέθοδος αυτή προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για τη λειτουργική πραγματικότητα και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς των εν λόγω ιδρυμάτων, παρέχοντας μια αποχρωματισμένη κατανόηση της δυναμικής του κλάδου.

Συμπερασματικά, ο ελληνικός τραπεζικός τομέας, με την πλούσια ιστορία και τις προσαρμοστικές στρατηγικές του, βρίσκεται σε ένα σταυροδρόμι παραδοσιακών πρακτικών και σύγχρονων καινοτομιών. Η διαδρομή του μέσα από διάφορους οικονομικούς κύκλους και κρίσεις τον έχει εξοπλίσει με την ανθεκτικότητα και την προνοητικότητα για την αντιμετώπιση μελλοντικών προκλήσεων. Ο συνεχιζόμενος μετασχηματισμός του τομέα, ιδίως όσον αφορά την υιοθέτηση της ψηφιακής τραπεζικής και των εναλλακτικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, τον τοποθετεί καλά ώστε να συνεχίσει να διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στο εθνικό και παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό τοπίο.

Βιβλιογραφία

- Alogoskoufis, G. (2019). Greece and the Euro: a Mundellian tragedy.
- Alogoskoufis, G. (2021). Historical Cycles of the Economy of Modern Greece from 1821 to the Present. Department of Economics Athens University of Economics and Business, Working Paper, (01-2021).
- Anastasiou, D., Bragoudakis, Z., & Malandrakis, I. (2019). Non-performing loans, governance indicators and systemic liquidity risk: evidence from Greece.
- Bekiris, M. (2022). Customer Satisfaction & E-Banking in Greece during COVID-19 Period. *eBusiness & eCommerce eJournal*, 14(15).
- Borio, C. E. (2019). Central banking in challenging times.
- Boufounou, P., Mavroudi, M., Toudas, K., & Georgakopoulos, G. (2022). Digital transformation of the Greek banking sector in the COVID era. *Sustainability*, 14(19), 11855.
- Do Vale, A. (2021). Central bank independence, a not so new idea in the history of economic thought: a doctrine in the 1920s. *The European Journal of the History of Economic Thought*, 28(5), 811-843.
- Faour, A., & Al-Sowaidi, A. S. S. (2023). Fintech revolution: how established banks are embracing innovation to stay competitive. *Journal of Business and Management Studies*, 5(5), 166-172.
- Garefalakis, A., Lemonakis, C., Ballas, P., & Balla, V. (2019). Quality of financial reporting under IFRS and corporate governance influence: Evidence from the Greek banking sector during crisis. *Journal of Governance and Regulation*/Volume.
- Gelderblom, O., & Trivellato, F. (2019). The business history of the preindustrial world: Towards a comparative historical analysis. *Business History*, 61(2), 225-259.
- Goyal, P., & Chakrabarti, A. (2022). Banking the Unbanked: The Fintech Revolution. In *Intelligent Engineering and Management for Industry 4.0* (pp. 91-105). Cham: Springer International Publishing.
- Griffith-Jones, S., & Naqvi, N. (2020). *Industrial policy and risk sharing in public development banks: Lessons for the post-COVID response from the EIB and EFSI* (No. 143). GEG Working Paper.

- Hazakis, K. J. (2022). Is there a way out of the crisis? Macroeconomic challenges for Greece after the Covid-19 pandemic. *European Politics and Society*, 23(4), 490-504.
- Kaur, D. N., Sahdev, S. L., Sharma, D. M., & Siddiqui, L. (2020). Banking 4.0: 'the influence of artificial intelligence on the banking industry & how ai is changing the face of modern day banks'. *International Journal of Management*, 11(6).
- Kowalik, M. (2022). The Bank Guarantee as an Instrument for Improving the Liquidity of Enterprises under the Conditions of the COVID-19 Pandemic. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie*, 997(3), 73-88.
- Kuckertz, A., Brändle, L., Gaudig, A., Hinderer, S., Reyes, C. A. M., Prochotta, A., ... & Berger, E. S. (2020). Startups in times of crisis—A rapid response to the COVID-19 pandemic. *Journal of Business Venturing Insights*, 13, e00169.
- Lee, J. C., & Chen, X. (2022). Exploring users' adoption intentions in the evolution of artificial intelligence mobile banking applications: the intelligent and anthropomorphic perspectives. *International Journal of Bank Marketing*, 40(4), 631-658.
- Michail, N., & Michail, N. (2021). A Brief History of Money and Credit. Money, Credit, and Crises: Understanding the Modern Banking System, 3-26.
- Pagoulatos, G. (2021). EMU and the Greek crisis: Testing the extreme limits of an asymmetric union. In *Economic and Monetary Union at Twenty* (pp. 76-92). Routledge.
- Pasiouras, F., & Tsagkarakis, M. P. (2021). Greek Banking System during the Crisis and Beyond. In *Modeling Economic Growth in Contemporary Greece* (pp. 191-219). Emerald Publishing Limited.
- Petrakis, P. E., & Kostis, P. C. (2020). The evolution of the Greek economy: Past challenges and future approaches. Springer Nature.
- Rachapaettayakom, P., Wiriyapinit, M., Cooharajanone, N., Tanthanongsakkun, S., & Charoenruk, N. (2020). The need for financial knowledge acquisition tools and technology by small business entrepreneurs. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 9, 1-28.
- Sudrià, C. (2019). Money and banking in Europe, 1700–1890: The formation of new financial systems. In *The Origins of Modern Banking in Spain* (pp. 11-48). Routledge.

- Viterbo, A. (2019). The European Union in the transnational financial regulatory arena: the case of the Basel Committee on Banking Supervision. *Journal of International Economic Law*, 22(2), 205-228.
- Wadesango, N., Tinarwo, N., Sitcha, L., & Machingambi, S. (2019). The impact of cash flow management on the profitability and sustainability of small to medium sized enterprises.
- Winter, M. (2022). Early Modern Banking. In *Banking, Projecting and Politicking in Early Modern England: The Rise and Fall of Thompson and Company 1671–1678* (pp. 57-82). Cham: Springer International Publishing.
- Αντωνίου, Α. (2017). Εναλλακτικοί τρόποι για την αποστολή και παραλαβή εταιριών μεταφοράς χρημάτων-εταιρίες μεταφοράς σε Κύπρο και εξωτερικό.
- Αρκουλή, Ι. Ν. (2015). Προσωπική τραπεζική: μελέτη περίπτωσης διαχρονικής εξέλιξης σε ελληνική τράπεζα.
- Γρηγοριάδης, Β. (2016). Ο ρόλος των νέων εργαλείων επικοινωνίας στο μάρκετινγκ υπηρεσιών. Συγκριτική μελέτη στον τραπεζικό κλάδο.
- Διονυσοπούλου, Σ. (2022). Η Συνεισφορά της Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας (Fintech) στον Τραπεζικό Κλάδο.
- Εγγλέζος, Π. (2019). Σύγχρονες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και συναλλαγές στην Ελλάδα.
- Ζέκιου, Ε. (2022). Χρηματοδότηση Νομικών προσώπων, εν μέσω της υγειονομικής κρίσης, από χρηματοπιστωτικούς και δημόσιους φορείς.
- Ζερβός, Ε. (2015). Το τραπεζικό σύστημα-Οι σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες-Χρηματοοικονομική ανάλυση των τεσσάρων συστημικών τραπεζών την τελευταία τριετία.
- Κογεράκη, Β. (2020). Η συμβολή των Συνεταιριστικών Τραπεζών στην αποτελεσματικότερη χρηματοδότηση των μικρομεσαίων ελληνικών επιχειρήσεων.
- Κυρμιζής, Χ. (2017). Μελέτη τη ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν οι δικτυακοί τόποι που εξειδικεύονται στη μεταφορά χρημάτων: μελέτη περίπτωσης Paypal.
- Μαλαπέτσα, Γ. Δ. (2023). Πρόσβαση στη χρηματοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων: Μια επισκόπηση της βιβλιογραφίας.
- Μέγγος, Λ. (2021). Ηλεκτρονικές συναλλαγές και εργασία στον τραπεζικό τομέα.

- Μπούσιος, Μ. (2012). Η ηλεκτρονική τραπεζική (electronic banking) στο διαδίκτυο. Τρόποι υλοποίησης, ασφάλειας και χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ebanking και M-banking.
- Ορφανίδου, Θ. (2019). Αποτελεί η ηλεκτρονική τραπεζική εργαλείο για την ανάπτυξη της επιχείρησης.
- Παπαδοπούλου, Γ. (2021). Η Επίδραση του Covid-19 στις Ελληνικές Επιχειρήσεις και η Στήριξη τους μέσω των Ελληνικών Τραπεζών.
- Παρναβέλλα, Μ. (2020). E-banking. Η εφαρμογή και η εξέλιξη του στο σύγχρονο ελληνικό τραπεζικό χώρο.
- Περτσέλη, Α., & Καστρινάκη, Ε. (2020). Οι λογιστικές απαιτήσεις των start-up επιχειρήσεων.
- Στεργιούδη, Σ. (2021). Προώθηση Τραπεζικών Προϊόντων και Υπηρεσιών μέσω του Τραπεζικού Συμβούλου/Πωλητή ανά Προφίλ και Segment Πελάτη.
- Τρικούκης, Θ. (2021). Το Πλαστικό χρήμα στην εποχή της ψηφιακής τραπεζικής. Σύγχρονα προϊόντα και υπηρεσίες χρεωστικών και πιστωτικών καρτών μέσω των τραπεζών.
- Τσιντσάρη, Κ. (2021). Νέα χρηματοδοτικά εργαλεία COVID-19. Η συμβολή των Ελληνικών Εμπορικών Τραπεζών και της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (EAT) στη χρηματοδότηση της Ελληνικής οικονομίας και των επιχειρήσεων στο πλαίσιο αντιμετώπισης των προβλημάτων ρευστότητας που προκλήθηκαν από την υγειονομική κρίση COVID-19.
- Χατζή, Μ. (2022). Η χρηματοδοτική υποστήριξη των κοινωνικών επιχειρήσεων του Νοτίου Αιγαίου κατά την περίοδο της πανδημίας του κορωνοϊού.
- Χριστοδούλου, Π. (2020). Σύγχρονοι τρόποι χρηματοδότησης μέσω διαδικτυακής τραπεζικής.

Παράρτημα - Ερωτηματολόγιο

Ενότητα Ι: Δημογραφικά Στοιχεία

Ι.1. Φύλο:

Ανδρας

Γυναίκα

Ι.2. Ηλικία:

Κάτω των 30

31-40

40-55

Άνω των 55

Ι.3. Εκπαίδευση:

Δευτεροβάθμια

Τριτοβάθμια (ΑΕΙ, ΤΕΙ)

Μεταπτυχιακό

Διδακτορικό

Ι.4. Εργασιακή Εμπειρία στον Τραπεζικό Τομέα:

Κάτω των 5 ετών

6-12 έτη

13-20 έτη

Άνω των 20 ετών

Ι.5. Είχατε ποτέ κάποια θέση ευθύνης στον Τραπεζικό Κλάδο;

Όχι

Ναι - Τμηματάρχης

Ναι - Διευθυντής

Ενότητα ΙΙ: Επιπτώσεις των ψηφιακών και εναλλακτικών τραπεζικών υπηρεσιών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα

Αξιολογήστε την ισχύ των ακόλουθων προτάσεων που σχετίζονται με τις επιπτώσεις των ψηφιακών και εναλλακτικών τραπεζικών υπηρεσιών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, σημειώνοντας με X την κατάλληλη επιλογή.

(1 = Καθόλου, 2= Λίγο, 3 = Κανονικά, 4= Πολύ, 5= Πάρα Πολύ)

		1	2	3	4	5
Π.1.	Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες έχουν αυξήσει τη λειτουργική αποτελεσματικότητα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος;					
Π.2.	Πόσο σημαντικά έχουν βελτιώσει τα εναλλακτικά χρηματοπιστωτικά προϊόντα, όπως τα στεγαστικά δάνεια COSME COVID, την προσβασιμότητα των τραπεζικών υπηρεσιών για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις;					
Π.3.	Κατά τη γνώμη σας, σε ποιο βαθμό η εισαγωγή των δανείων της ΕΤΕπ επηρέασε το ανταγωνιστικό τοπίο του ελληνικού τραπεζικού τομέα;					
Π.4.	Πόσο έντονα πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τραπεζικό τομέα έχει ενισχύσει την ικανοποίηση των πελατών στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο;					
Π.5.	Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι η ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών έχει συμβάλει στην οικονομική ανθεκτικότητα του ελληνικού τραπεζικού τομέα κατά τη διάρκεια οικονομικών κρίσεων;					

Ενότητα III: Ανταπόκριση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στις οικονομικές και παγκόσμιες κρίσεις

Αξιολογήστε την ισχύ των ακόλουθων προτάσεων που σχετίζονται με την ανταπόκριση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στις οικονομικές και παγκόσμιες κρίσεις, σημειώνοντας με X την κατάλληλη επιλογή.

(1 = Καθόλου, 2= Λίγο, 3 = Κανονικά, 4= Πολύ, 5= Πάρα Πολύ)

		1	2	3	4	5
ΠΙ.1.	Πόσο αποτελεσματικά πιστεύετε ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα προσάρμοσε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ως απάντηση στην πανδημία COVID-19;					
ΠΙ.2.	Σε ποιο βαθμό οι γεωπολιτικές συγκρούσεις, όπως η σύγκρουση Ρωσίας-Ουκρανίας, επηρέασαν τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων στις ελληνικές τράπεζες;					
ΠΙ.3.	Πόσο σημαντικά πιστεύετε ότι οι κυβερνητικές πρωτοβουλίες κατά τη διάρκεια κρίσεων έχουν υποστηρίξει τη σταθερότητα του ελληνικού τραπεζικού τομέα;					

III.4.	Κατά την άποψή σας, σε ποιο βαθμό η αντίδραση του ελληνικού τραπεζικού τομέα στις παγκόσμιες κρίσεις επηρέασε την εμπιστοσύνη και την αφοσίωση των πελατών;					
III.5.	Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι ο ελληνικός τραπεζικός τομέας υπήρξε προληπτικός στην καινοτομία χρηματοοικονομικών λύσεων σε περιόδους παγκόσμιων κρίσεων;					

Ενότητα IV: Μελλοντικές προοπτικές και στρατηγικές προσαρμογής στις ελληνικές τράπεζες

Αξιολογήστε την ισχύ των ακόλουθων προτάσεων που σχετίζονται με τις μελλοντικές προοπτικές και στρατηγικές προσαρμογής στις ελληνικές τράπεζες, σημειώνοντας με X την κατάλληλη επιλογή.

(1 = Καθόλου, 2= Λίγο, 3 = Κανονικά, 4= Πολύ, 5= Πάρα Πολύ)

		1	2	3	4	5
IV.1.	Πόσο έντονα πιστεύετε ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι προετοιμασμένο να υιοθετήσει τις αναδυόμενες χρηματοοικονομικές τεχνολογίες για τη βελτίωση των τραπεζικών υπηρεσιών;					
IV.2.	Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα θα χρειαστεί να καινοτομήσει για να εξυπηρετήσει αποτελεσματικά τις εξελισσόμενες ανάγκες των νεοφυών επιχειρήσεων και των ελεύθερων επαγγελματιών;					
IV.3.	Πόσο πιθανό θεωρείτε ότι ο ελληνικός τραπεζικός τομέας θα επεκτείνει το φάσμα των ψηφιακών και εναλλακτικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών του μέσα στην επόμενη πενταετία;					
IV.4.	Κατά τη γνώμη σας, πόσο κρίσιμος είναι ο ρόλος των διατομεακών συνεργασιών (π.χ. με εταιρείες FinTech) για το μέλλον του ελληνικού τραπεζικού συστήματος;					
IV.5.	Πόσο συμφωνείτε ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα θα γίνει πιο πελατοκεντρικό στην προσέγγισή του για την παροχή υπηρεσιών στο εγγύς μέλλον;					

Ευχαριστούμε για το χρόνο σας!