

2020-05

þý Challenger banks: ã ä ñ ã µ¹ â ⁰ ±

þý ± à ì è µ¹ â ä á ± à µ ¶¹ ⁰ î ½ à µ » ± ä î ½

þý ã ç µ ä¹ ⁰ ñ ¼ µ ä¹ â ´ å ½ ± ä ì ä · ä µ â

þý ± ½ ñ à ä å ¾ · â ä ç å â ã ä · ½ • » » ñ ´

þý ” µ á ¼ µ ä ¶´ ´ ç å , £ ç æ´ ±

þý á ì³ á ± ¼ ¼ ± ”¹ ç⁰ · ä · â · à¹ ç µ¹ á ® ä µ é ½ , £ ç ç » ® ý¹ ⁰ ç ½ ç ¼¹ ⁰ î ½ · à¹ ä ä · ¼ î ½ ⁰ ± ¹

þý ± ½ µ à¹ ä ä ® ¼¹ ç · µ ñ à ç »¹ â ñ æ ç å

<http://hdl.handle.net/11728/11599>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΣΤΗ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (DMBA)**

**Challenger banks: στάσεις και απόψεις τραπεζικών  
πελατών σχετικά με τις δυνατότητες ανάπτυξής τους  
στην Ελλάδα.**

**ΣΟΦΙΑ ΔΕΡΜΕΝΤΖΙΔΟΥ**

**ΜΑΙΟΣ 2020**



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΣΤΗ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (DMBA)**

**Challenger banks: στάσεις και απόψεις τραπεζικών  
πελατών σχετικά με τις δυνατότητες ανάπτυξής τους  
στην Ελλάδα.**

**Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ  
αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών  
Διοίκησης Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις**

**ΣΟΦΙΑ ΔΕΡΜΕΝΤΖΙΔΟΥ**

**ΜΑΙΟΣ 2020**

**Πνευματικά δικαιώματα  
Copyright © Σοφία Δερμεντζίδου, 2020**

**Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.**

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

Η παρούσα, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Challenger banks: στάσεις και απόψεις τραπεζικών πελατών σχετικά με τις δυνατότητες ανάπτυξής τους στην Ελλάδα», 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.

Η Δηλούσα

Σοφία Δερμεντζίδου

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι challenger banks αποτελούν νεοφυείς τραπεζικές επιχειρήσεις που αντιπροσωπεύουν ένα καινοτόμο και πλήρως ψηφιοποιημένο μοντέλο τραπεζικής που βασίζεται στην αξιοποίηση τεχνολογίας αιχμής, στην απουσία φυσικών καταστημάτων και στην απλοποίηση της πελατειακής εξυπηρέτησης. Οι τράπεζες αυτές σημειώνουν την τελευταία πενταετία αξιοσημείωτη ανάπτυξη στις ΗΠΑ και στον ευρωπαϊκό χώρο, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας, όπως αποφαίνεται και από τη δυναμική παρουσία της N26 στη χώρα. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση των απόψεων του ελληνικού κοινού για τις challenger banks, ώστε να αναδειχθούν οι αναπτυξιακές τους δυνατότητες στην Ελλάδα. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού διενεργήθηκε έρευνα με τη χρήση κλειστού τύπου ερωτηματολογίου σε 212 καταναλωτές. Σύμφωνα με τα ερευνητικά αποτελέσματα, ο βαθμός εξοικείωσης των Ελλήνων καταναλωτών με τις challenger banks είναι προς το παρόν αρκετά περιορισμένος. Ωστόσο, αναγνωρίζονται πολλαπλά οφέλη από τη λειτουργία τους, τα οποία αφορούν κατά κύριο λόγο στην ευκολία ανοίγματος λογαριασμού και στις χαμηλές ή μηδενικές οικονομικές επιβαρύνσεις. Ως σημαντικότερο αντιληπτό μειονέκτημα αναδείχθηκε το ανίσχυρο brand name τους, στοιχείο στο οποίο υπερτερούν οι παραδοσιακές τράπεζες. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι η προθυμία των καταναλωτών στην Ελλάδα να ανοίξουν έναν λογαριασμό σε challenger bank κυμαίνεται σε μέτρια προς το παρόν επίπεδα, ωστόσο, είναι υψηλότερη για άτομα που παρουσιάζουν υψηλού βαθμού εξοικείωση με τις σύγχρονες τεχνολογίες τραπεζικής, άνδρες, καταναλωτές ανώτερου εκπαιδευτικού επιπέδου και άνω των 38 ετών. Τέλος, σημαντικό εύρημα της μελέτης είναι ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι challenger banks έχουν σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης στην Ελλάδα. Συμπερασματικά, οι challenger banks σημειώνουν μια αξιόλογη αναπτυξιακή δυναμική στη χώρα, η οποία ενισχύεται από την αυξανόμενη διείσδυση των τεχνολογιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, την πιθανή δυσaráσκεια από τις παραδοσιακές τράπεζες και το ολιγοπωλιακό τραπεζικό σύστημα της χώρας.

**Λέξεις κλειδιά:** challenger banks, fintech, παραδοσιακές τράπεζες.

## **ABSTRACT**

Challenger banks are start-ups that represent an innovative and fully digitalized banking model based on the use of cutting-edge technology, the absence of physical stores and the simplification of customer service. In the last 5 years, these banks have marked remarkable growth in the USA and in the European area, including Greece, as evidenced by the dynamic presence of N26 in the country. The aim of this thesis is to investigate the views of the Greek public on challenger banks, in order to highlight their development potential in Greece. To achieve this goal, 212 consumers were surveyed using a closed-ended questionnaire. According to the research results, the degree of familiarity of Greek consumers with challenger banks is currently quite limited. However, multiple benefits are recognized from their operation, which mainly concern the ease of opening an account and the low or zero financial burdens. The most significant perceived disadvantage was their weak brand name, an element in which traditional banks predominate. It was also found that the willingness of consumers in Greece to open an account at a challenger bank is moderate at the moment; however, it is higher for individuals who have a high degree of familiarity with modern banking technologies, men, consumers of higher education and above 38 years old. Finally, an important finding of the study is that the majority of respondents believe that challenger banks have significant growth opportunities in Greece. In conclusion, challenger banks have a significant growth potential in the country, which is strengthened by the growing penetration of electronic banking technologies, the possible dissatisfaction with traditional banks and the country's oligopolistic banking system.

**Keywords:** challenger banks, fintech, traditional banks.