



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής  
Σχολή Οικονομικών και Διοικητικών Επιστημών

# Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ REVOLUT



Φοιτήτριες: Πετρούλια Σοφία  
16978

Παπαγεωργίου Βασούλα  
16845

Επιβλέπων καθηγητής:  
Αναγνωστάκης Αριστείδης

Πρέβεζα, Φεβρουάριος, 2021

# MODERN ELECTRONIC BANKING: THE CASE OF REVOLUT

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή

Πρέβεζα, 18/02/2021

## ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής  
Αναγνωστάκης Αριστείδης, Λέκτορας
2. Μέλος επιτροπής  
Σύψας Αθανάσιος, Ακαδημαϊκός Υπότροφος
3. Μέλος επιτροπής  
Τριάρχη Ειρήνη, Λέκτορας

© Πετρούλια Σοφία, 2021 και Παπαγεωργίου Βασούλα, 2021.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

### **Δήλωση μη λογοκλοπής**

Δηλώνουμε υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις κυρώσεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας, ότι η παρούσα πτυχιακή εργασία είναι εξ' ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μας ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία.

Πετρούλια Σοφία, Παπαγεωργίου Βασούλα

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή.....	9
Abstract.....	10
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Το τραπεζικό σύστημα.....</b>	<b>11</b>
1.1. Εννοιολογική προσέγγιση του τραπεζικού συστήματος.....	11
1.2. Ιστορική αναδρομή τραπεζικού συστήματος.....	12
1.3. Εξέλιξη του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.....	15
1.4. Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.....	19
1.4.1. Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες προς ιδιώτες.....	19
1.4.2. Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες προς επαγγελματίες και επιχειρήσεις.....	24
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ηλεκτρονική τραπεζική.....</b>	<b>27</b>
2.1. Ορισμός ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	27
2.2. Ιστορική αναδρομή.....	27
2.3. Είδη-Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τράπεζα.....	28
2.3.1. Internet Banking.....	28
2.3.2. Phone Banking.....	29
2.3.3. Mobile Banking.....	30
2.3.4. ATMs.....	31
2.3.5. APS.....	31
2.4. Διαφορές Internet & Mobile Banking.....	32
2.5. Στατιστικά στοιχεία χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	33

2.5.1. Στην Ελλάδα.....	33
2.5.2. Σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες.....	34
2.6. Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	38
2.6.1. Πλεονεκτήματα.....	38
2.6.1.1. Προς τους πελάτες.....	38
2.6.1.2. Προς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.....	39
2.6.2. Μειονεκτήματα.....	40
2.6.2.1. Προς τους πελάτες.....	40
2.6.2.2. Προς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.....	41
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Το παράδειγμα της Revolut.....</b>	<b>42</b>
3.1. Ορισμός και ιστορική αναδρομή της Revolut.....	42
3.2. Υπηρεσίες.....	44
3.2.1. Δημιουργία (άυλου) λογαριασμού.....	44
3.2.2. Αποστολές χρημάτων.....	44
3.2.3. Πληρωμές.....	45
3.2.4. Αποταμίευση & Συναλλαγμα.....	45
3.2.5. Ανάλυση μετρητών.....	45
3.2.6. Αγοραπωλησίες κρυπτονομισμάτων.....	45
3.3. Ασφάλεια και αξιοπιστία της Revolut.....	46
3.3.1. Freeze/Unfreeze.....	46
3.3.2. Security.....	46
3.4. Κόστη και παροχές προϊόντων.....	47

3.4.1. Ιδιώτες.....	47
3.4.1.1. Standar Revolut Plan.....	47
3.4.1.2. Premium Revolut Plan.....	48
3.4.1.3. Metal Revolut Plan.....	48
3.4.2. Revolut Business.....	49
3.4.2.1. Ελεύθεροι επαγγελματίες.....	49
3.4.2.1.1. Revolut Business Free Plan.....	50
3.4.2.1.2. Revolut Business Professional Plan.....	50
3.4.2.2. Εταιρίες.....	51
3.4.2.2.1. Revolut Business Free Plan.....	51
3.4.2.2.2. Revolut Business Grow Plan.....	51
3.4.2.2.3. Revolut Business Scale Plan.....	52
3.4.2.2.4. Revolut Business Enterprise Plan.....	53
3.5. Δημιουργία λογαριασμού.....	54
3.6. Φόρτιση Λογαριασμού.....	57
3.6.1. Top-Up.....	58
3.6.2. Apple pay/Google pay.....	58
3.6.3. Έμβασμα.....	58
3.7. Μειονεκτήματα.....	59
3.8. Εναλλακτικές ψηφιακές τράπεζες.....	59
3.8.1. N26.....	59
3.8.2. Monese.....	61

3.8.3. Βunq.....	62
3.9. Σύγκριση ψηφιακών τραπεζών.....	65
3.10. Ερωτηματολόγιο.....	68
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Συμπεράσματα.....</b>	<b>80</b>
Βιβλιογραφία.....	81

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ**

Πίνακας 2.1.: Διαφορές internet banking – mobile banking.....	32
Πίνακας 3.1.: Σύγκριση ψηφιακών τραπεζών.....	65

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ**

Γράφημα 2.1.: Χρήση διαδικτύου για internet banking στην Ελλάδα.....	33
Γράφημα 2.2.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Κύπρος, Τουρκία, Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία).....	34
Γράφημα 2.3.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Κύπρος, Τουρκία, Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία).....	35
Γράφημα 2.4.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Πολωνία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία, Ισλανδία).....	36
Γράφημα 2.5.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Πολωνία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία, Ισλανδία).....	37
Γράφημα 3.1.: Κατανομή με βάση το φύλο.....	72
Γράφημα 3.2.: Κατανομή με βάση την ηλικία.....	72
Γράφημα 3.3.: Κατανομή με βάση την χώρα διαμονής.....	73

Γράφημα 3.4.: Κατανομή με βάση την γνώση της ύπαρξης της Revolut.....	74
Γράφημα 3.5.: Κατανομή με βάση την διάδοση της Revolut στην χώρα σας.....	74
Γράφημα 3.6.: Κατανομή με βάση την χρήση της Revolut.....	75
Γράφημα 3.7.: Κατανομή με βάση το μέσο διάδοσης.....	75
Γράφημα 3.8.: Κατανομή με βάση τον βαθμό δυσκολίας στην διαδικασία εγγραφής.....	76
Γράφημα 3.9.: Κατανομή με βάση τον λόγο χρήσης.....	76
Γράφημα 3.10.: Κατανομή με βάση τον τρόπο χρήσης.....	77
Γράφημα 3.11.: Κατανομή με βάση τα νομίσματα.....	77
Γράφημα 3.12.: Κατανομή με βάση το αίσθημα ασφάλειας στην χρήση.....	78
Γράφημα 3.13.: Κατανομή με βάση την γνώση άλλων ψηφιακών τραπεζών.....	78
Γράφημα 3.14.: Κατανομή με βάση τις ψηφιακές τράπεζες.....	79
Γράφημα 3.15.: Κατανομή με βάση την σύσταση της.....	79

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ**

Εικόνα 3.1.: Συμπλήρωση κινητού τηλεφώνου.....	54
Εικόνα 3.2.: Δημιουργία κωδικού ασφαλείας.....	54
Εικόνα 3.3.: Συμπλήρωση 6-ψήφιου κωδικού.....	55
Εικόνα 3.4.: Συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων.....	55
Εικόνα 3.5.: Συμπλήρωση στοιχείων διεύθυνσης.....	55

Εικόνα 3.6.: Συμπλήρωση email.....	55
Εικόνα 3.7.: Συμπλήρωση λόγου δημιουργίας του λογαριασμού.....	55
Εικόνα 3.8.: Πίστωση χρημάτων.....	56
Εικόνα 3.9.: Ταυτοποίηση προσωπικών στοιχείων.....	56
Εικόνα 3.10.: Παραγγελία χρεωστικής κάρτας.....	57
Εικόνα 3.11.:Επιλογή μεθόδου αποστολής.....	57
Εικόνα 3.12.: Εισαγωγή Ερωτηματολογίου.....	68
Εικόνα 3.13.: Ερωτηματολόγιο (Ερώτηση 1 – Ερώτηση 5).....	69
Εικόνα 3.14: Ερωτηματολόγιο (Ερώτηση 6 – Ερώτηση 10).....	70
Εικόνα 3.15: Ερωτηματολόγιο (Ερώτηση 11 – Ερώτηση 15).....	71

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία παρουσιάζει την λειτουργία του τραπεζικού συστήματος, της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και την σημασία τους για την οικονομία των κρατών. Πιο συγκεκριμένα, επικεντρώνεται στο παράδειγμα της Revolut.

Αρχικά, γίνεται αναφορά σε ορισμούς σχετικούς με το τραπεζικό σύστημα ενώ επισημαίνεται η αξία της ρευστότητας των τραπεζών. Παρουσιάζεται, επίσης, μια σύντομη ιστορική αναδρομή με αναφορές ύπαρξης «τραπεζών» ήδη από την αρχαιότητα. Ειδικότερα, αναφέρεται η φύλαξη πολύτιμων μετάλλων σε ναούς με την δημιουργία πρώτης τράπεζας να αποδίδεται στον Ιούλιο Καίσαρα. Επιπρόσθετα, αναλύεται η εξέλιξη του ελληνικού τραπεζικού συστήματος με αναφορές στην ίδρυση και τη λειτουργία διάφορων τραπεζών, όπως η Εμπορική, η τράπεζα της Ελλάδος, η Εθνική κ.α.

Στην συνέχεια, γίνεται αναφορά στον ορισμό και την ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρουσιάζονται οι υπηρεσίες της με έμφαση στις διαφορές internet και mobile banking. Έπειτα, εμφανίζονται τα στατιστικά στοιχεία χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, σε διάστημα 12 χρόνων, στην Ελλάδα και σε διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες μέσω καταγραφής της Eurostat. Επίσης, αναλύονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα τόσο προς τους πελάτες, όσο και προς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Το τελευταίο κομμάτι της εργασίας αφορά το παράδειγμα της τράπεζας Revolut. Αρχικά, παραθέεται ο ορισμός και η ιστορική αναδρομή της τράπεζας καθώς και οι υπηρεσίες της. Ειδικότερα, αναφέρονται τα κόστη όλων των προϊόντων και οι παροχές που προσφέρονται τόσο σε ιδιώτες, όσο και σε ελεύθερους επαγγελματίες και εταιρίες. Στην συνέχεια αναλύεται η δημιουργία λογαριασμού και οι τρόποι φόρτισης του. Επίσης, παρουσιάζονται τρεις εναλλακτικές ψηφιακές τράπεζες, η N26, η Monese και η Bunq καθώς και οι σύγκριση τους με την Revolut. Τέλος, παραθέτονται τα αποτελέσματα της έρευνας μας, μέσω του ερωτηματολογίου που φτιάξαμε, μέσω Google Forms, σχετικά με την Revolut.

## Abstract

The following thesis presents the function of the bank system of the electronic banking as well as their role on the economy of the states. More specifically it is focusing on the example of the Revolut Bank.

Firstly, reference is made to definitions related to the banking system and the banks' liquidity is pointed out. There is also a brief historical background with references to the existence of "banks" since older ages. In particular, the safekeeping of precious metals in temples is mentioned, with the creation of the first bank being attributed to Julius Caesar. In addition, the evolution of the Greek banking system is analyzed with references to the establishment and operation of various banks, such as Emporiki, the Bank of Greece, Ethniki, etc.

Next, reference is made to the definition and historical background of electronic banking. Its services are presented with emphasis on the differences between internet and mobile banking. Then, the statistics of the use of electronic banking are displayed, over a period of 12 years, in Greece and in various European countries through Eurostat registration. Also, the advantages and disadvantages of both customers and financial institutions are analyzed.

The last part of the work is focusing on the example of Revolut bank. First, the definition and historical background of the bank as well as its services are presented. In particular, the costs of all products and the benefits offered to both individuals and freelancers and companies are mentioned. Then the account creation and the ways of charging it are analyzed. Also presented are three alternative digital banks, N26, Monese and Bunq as well as their comparisons with Revolut. Finally, the results of our research are presented, through the questionnaire we created, through Google Forms, about Revolut.

## **Κεφάλαιο 1: Τραπεζικό Σύστημα**

### **1.1. Εννοιολογική προσέγγιση του τραπεζικού συστήματος**

Στη σύγχρονη εποχή της παγκοσμιοποίησης των αγορών, θεμέλιος λίθος της οικονομίας των αναπτυγμένων κρατών είναι το τραπεζικό σύστημα. Το τραπεζικό σύστημα καθίσταται ως ο βασικός άξονας του χρηματοοικονομικού συστήματος, το οποίο με την σειρά του συγκροτείται από τις χρηματοοικονομικές αγορές, τα διάφορα χρηματοοικονομικά προϊόντα και τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς. Σε αυτό το κεφάλαιο θα επιχειρήσουμε να προσεγγίσουμε εννοιολογικά τους όρους «Τράπεζα» και «Τραπεζικό σύστημα».

Με τον όρο τράπεζα εννοούμε μία επιχείρηση, η οποία αφού προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την ίδρυση και λειτουργία της από την Τράπεζα της Ελλάδος σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2076/1992, πραγματοποιεί χρηματοπιστωτικές συναλλαγές. Ένας άλλος ορισμός της τράπεζας είναι μια οικονομική επιχείρηση που θεωρείται συνδεδετικός κρίκος μεταξύ κεφαλαιούχων, που ζητούν να επενδύσουν κεφάλαια και εκείνων, οι οποίοι έχουν ανάγκη δανεισμού για να χρηματοδοτήσουν τις δραστηριότητες τους. Στη σύγχρονη μορφή τους οι τράπεζες εκτελούν ποικίλες εργασίες όπως να δέχονται καταθέσεις, να χορηγούν δάνεια, να φυλάσσουν και να διαχειρίζονται αξιόγραφα, να αναλαμβάνουν την πληρωμή για λογαριασμό του πελάτη. (Π. Κιόχος, Γ. Παπανικολάου, 2011)

Η κυριότερη λειτουργία της τράπεζας είναι ο έντοκος δανεισμός. Δανείζει κεφάλαια τα οποία της ανήκουν ή άλλα που προέρχονται από καταθέσεις πελατών. Η κερδοφορία της τράπεζας βασίζεται στη διαφορά μεταξύ επιτοκίων δανεισμού και καταθέσεων. Έτσι, αν, για παράδειγμα, μία τράπεζα χορηγεί ένα δάνειο με επιτόκιο 8% και δέχεται κατάθεση με ετήσιο επιτόκιο 3% η διαφορά αυτή (5%) φέρει ως αποτέλεσμα τα κέρδη της τράπεζας.

Η ρευστότητα για την τράπεζα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο, επειδή, αφενός μεν, οι ληξιπρόθεσμες υποχρεώσεις της είναι δύσκολο να ανασταλούν, αφετέρου δε, βασική υποχρέωση της είναι η άμεση κάλυψη των αναγκών των καταθετών της παρά του κινδύνους που διατρέχει κατά τη διαδικασία δανεισμού να μην επιστραφεί το αρχικό κεφάλαιο που δόθηκε ως χρηματοδότηση.

## **Ορισμός τραπεζικού συστήματος**

Τραπεζικό σύστημα είναι ένα «δίκτυο εμπορικών, αποταμιευτικών, καθώς και άλλων εξειδικευμένων τραπεζών που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της αποδοχής καταθέσεων, της παροχής δανείων και πιστώσεων, της μεταβίβασης χρημάτων και προσφοράς επενδυτικών διευκολύνσεων».

Το τραπεζικό σύστημα αποτελεί το σημαντικότερο στήριγμα της οικονομίας γιατί:

- Ενισχύει το αποταμιευτικό πνεύμα των πολιτών, καταθέτοντας τις οικονομίες τους, παίρνοντας έτσι ένα επιπρόσθετο εισόδημα δηλαδή τόκο, ο οποίος καταβάλλεται από την τράπεζα.
- Μέσω της αποταμίευσης συγκεντρώνονται στις τράπεζες μεγάλα ποσά τα οποία έχουν ως αποτέλεσμα την χορήγηση δανείων με χαμηλό τόκο.
- Τα ποσά που συγκεντρώνονται από εκείνους που αποταμιεύουν δημιουργούν μεγάλα κεφάλαια που χρησιμοποιούνται για παραγωγικούς σκοπούς. Με αποτέλεσμα την παραγωγή περισσότερων αγαθών όπου ικανοποιούν μεγαλύτερο αριθμό αναγκών.
- Συμβάλλουν στην εφαρμογή της οικονομικής πολιτικής του κράτους με τη λήψη διαφόρων μέτρων, όπως είναι ο περιορισμός ή η επέκταση των πιστώσεων μέσω της αυξομείωσης του επιτοκίου και άλλων μέτρων, ή έκδοση χαρτονομισμάτων, που για τις χώρες που ανήκουν στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση, όπως η Ελλάδα, γίνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.
- Διευκολύνουν τις συναλλαγές, κυρίως με τη χρήση εναλλακτικών δικτύων, όπως τις τραπεζικές χρεωστικές κάρτες, οι οποίες επιτρέπουν στον κάτοχό τους την αγορά αγαθών με την ανάληψη μετρητών, καθώς και μέσω των μηχανημάτων αυτόματων πληρωμών, που επικουρούνε την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Με αυτόν τον τρόπο, εξοικονομούνται εργατοώρες και χρόνος.

## **1.2. Ιστορική αναδρομή τραπεζικού συστήματος**

### **Η απαρχή των πιστωτικών ιδρυμάτων**

Ο πλούτος υπό τη μορφή πολύτιμων μετάλλων, όπως ο χρυσός και το ασήμι, ενείχε πάντα το μειονέκτημα ότι, αν δεν αποθηκεύονταν σε ασφαλές μέρος, μπορούσε εύκολα να

κλαπεί. Για αυτόν τον λόγο, για την φύλαξή του επιλέγονταν μέρη όπως οι λατρευτικοί τόποι ώστε να διασφαλιστεί η διατήρηση του πλούτου της κοινότητας. Στους ναούς υπήρχε πάντα η ανθρώπινη παρουσία που θα μπορούσε να αποτρέψει τις κλοπές.

Στη Μεσοποταμία και την Αίγυπτο τα αποθέματα χρυσού φυλάσσονταν πράγματι σε ναούς για ασφάλεια, επιφέροντας, όμως, δυσκολίες στους πολίτες που τον είχαν ανάγκη. Για τον λόγο αυτό και την διευκόλυνση των πολιτών στη Βαβυλώνα του Χαμουραμπί, τον 18ο αιώνα π.Χ., οι ιερείς μετατράπηκαν στους πρώτους τραπεζίτες. Η παλαιότερη τράπεζα θεωρείται ότι ήταν ο ναός του Ουρούκ στη Βαβυλώνα το 3400 π.Χ., όπου οι πολίτες προσέφεραν δωρεές, τις οποίες ο ναός αξιοποιούσε δίνοντας δάνεια. Οι θρησκευτικοί λειτουργοί έδιναν δάνεια από το απόθεμα του χρυσού και τις δωρεές, καθώς και από τις καταθέσεις. Τα επίπεδα των τόκων των εν λόγω δανείων ορίζονταν από τον Κώδικα του Χαμουραμπί.

Οι τράπεζες φαίνεται να υπάρχουν πριν από την εποχή που κόπηκαν τα πρώτα νομίσματα. Συγκεκριμένα, το ανταλλακτικό εμπόριο που γινόταν, καθώς και τα δάνεια σε σιτηρά και άλλα αγαθά δίνονταν πολύ πριν η φορολογία οδηγήσει στην ανάγκη των πολιτών για την έκδοση ενός κοινού μέσου συναλλαγής, δημιουργώντας έτσι το χρήμα. Στις πρώτες μέρες των αρχαίων πολιτισμών, το εμπόριο με άλλους πολιτισμούς και η ανταλλαγή υπηρεσιών επέφερε την εφαρμογή ενός πιο εύκολα ανταλλάξιμου αγαθού, όπως τα νομίσματα διαφόρων μεγεθών, με σκοπό την αντικατάσταση της ανταλλαγής φυσικών αγαθών, η οποία δεν ήταν πια εφικτή.

Εκτός από τους πανάρχαιους λαούς της Μεσοποταμίας, οι Έλληνες και κατόπιν οι Ρωμαίοι είχαν μετατρέψει τους ναούς τους σε τραπεζικές θυρίδες αλλά και πιστωτικά ιδρύματα. Ένας από τους κυριότερους λόγους που λεηλατούνταν οι ναοί από τους εχθρούς σε περιόδους πολέμου, ήταν η μετατροπή αυτών σε καταφύγιο του πλούτου τους. Στη Ρωμαϊκή εποχή εμφανίστηκαν οι «*argentarii*», οι οποίοι είχαν τον ρόλο των τραπεζιτών, αφού τηρούσαν βιβλία με μεγάλη τάξη και αξιοπιστία. Επικεντρώνονταν στην ανταλλαγή νομισμάτων που κυκλοφορούσαν εκείνη την εποχή και δέχονταν χρήματα με σκοπό την έκδοση πιστωτικών επιστολών σε άλλους *argentarii*. (*Newsbeast, 2015*)

### **Ο Ιούλιος Καίσαρας και η πρώτη τράπεζα**

Οι Ρωμαίοι ήταν αυτοί που δημιούργησαν κτήρια, με στόχο την τραπεζική δραστηριότητα. Παρόλα αυτά, οι τοκογλύφοι συνέχιζαν να υπάρχουν, αν και το νόμιμο εμπόριο και σχεδόν

όλες οι κρατικές δαπάνες περιστρέφονταν πλέον γύρω από τη θεσμικά κατοχυρωμένη τράπεζα.

Στην εποχή που διοικούσε ο Ιούλιος Καίσαρας παρουσιάστηκε το πρώτο παράδειγμα τραπεζικής κατάσχεσης ακίνητης περιουσίας (γης), λόγω αδυναμίας αποπληρωμής δανείου. Αυτό θεωρήθηκε σημαντικό γεγονός, γιατί άλλαξε τις σχέσεις πιστωτή - οφειλέτη. Μέχρι τότε, οι πιστωτές δεν είχαν κάποια εγγύηση ότι θα πληρωθεί το δάνειο τους, καθώς, αν δεν υπήρχε η δυνατότητα αποπληρωμής του, το χρέος περνούσε από γενιά σε γενιά μέχρι να ξεκληριστεί κάποια από τις δύο οικογένειες.

Παρ' όλο που η Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία δεν κατάφερε τελικά να επιβιώσει, το τραπεζικό της σύστημα παρέμεινε αλώβητο μέσω των παπικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Στην εποχή της Αναγέννησης (13ος-17ος αιώνας μ.Χ.) παρουσιάστηκε μεγάλη ανάπτυξη του εμπορίου με αποτέλεσμα τη σημαντική άνοδο της έννοιας της πίστης και των τραπεζικών επιχειρήσεων. Στις Ιταλικές πόλεις (Βενετία, Γένοβα, Ρώμη, κ.α.) παρουσιάστηκαν τραπεζικές επιχειρήσεις, οι οποίες χρηματοδοτούσαν το ναυτιλιακό εμπόριο και διενεργούσαν πράξεις συναλλάγματος.

Οι τοκογλύφοι που συνήθως ζητούσαν μερίδιο από την αγορά των δανείων, τώρα έρχονταν σε ρήξη με την εκκλησία, η οποία τους αφορίζε για τοκογλυφία. (*Newsbeast, 2015*)

### **Η βασιλική βίζα**

Οι ηγεμόνες της Ευρώπης συνειδητοποίησαν ότι τα τραπεζικά ιδρύματα επέφεραν κέρδη, με αποτέλεσμα να ζητούν μερίδιο από αυτά. Αν και οι τράπεζες διοικούνταν υπό τις βασιλικές οδηγίες, οι μονάρχες άρχισαν να παίρνουν δάνεια για να καλύψουν τις κρατικές ανάγκες αλλά και να ισορροπήσουν τα βασιλικά θησαυροφυλάκια σε δύσκολους καιρούς. Τους όρους της δανειακής σύμβασης τους όριζαν οι ηγεμόνες.

Οι βασιλιάδες της Ευρώπης ξεκίνησαν τις άσκοπες σπατάλες αφού οι τράπεζες τους δάνειζαν εύκολα χρήματα, με συνέπεια πολλά βασίλεια και αυτοκρατορίες να έρχονται συχνά στα όρια της κατάρρευσης. Για παράδειγμα, ο Φίλιππος Β' της Ισπανίας μετά από μια σειρά από αχρειαστούς πολέμους που επέφεραν τη χρεωκοπία της αυτοκρατορίας του, η οποία περιγράφεται ως η πρώτη πτώχευση στην παγκόσμια ιστορία. (*Newsbeast, 2015*)

## Σημερινή εποχή

Οι τράπεζες από την αρχαιότητα μέχρι και σήμερα κατάφεραν παρά τις δυσκολίες να παραμείνουν αλώβητες, σταθερές και πιστές στον σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκαν. Για αυτό, η βασική τους λειτουργία παραμένει ίδια, δηλαδή η διασφάλιση των καταθέσεων και η παροχή δανείων στους πελάτες. Αν και τα φυσικά τραπεζικά καταστήματα τείνουν να εξαφανιστούν, ο τραπεζικός τομέας θα συνεχίσει να υφίσταται στο διηνεκές. (*Newsbeast, 2015*)

### 1.3. Εξέλιξη του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα λειτουργεί υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος και ελέγχεται από αυτήν. Οι χρηματοπιστωτικές αγορές και οι θεσμοί υφίστανται για να ελαχιστοποιούν τα προβλήματα που δημιουργούνται από την έλλειψη επαρκούς πληροφόρησης και των διαφόρων ατελειών που υπάρχουν κατά την πραγματοποίηση των συναλλαγών. Κατά συνέπεια, το κόστος συλλογής πληροφοριών αλλά και το κόστος σύναψης συναλλαγών δημιουργεί τις προϋποθέσεις που αναδεικνύουν την αναγκαιότητα ύπαρξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Η κύρια λειτουργία των τραπεζών είναι ο έντοκος δανεισμός, δηλαδή να προσφέρει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της με τόκο.

Η ελληνική οικονομία, από τη διακήρυξη της ανεξαρτησίας του Ελληνικού Κράτους, το 1828, έως σήμερα, βασίζεται στη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος. Επί κυβερνήσεως Ιωάννη Καποδίστρια ιδρύθηκε η πρώτη ελληνική τράπεζα, το 1828, η οποία συστήθηκε ως Εθνική Χρηματοδοτική Τράπεζα. Η τράπεζα αυτή λειτουργούσε σαν κρατική τράπεζα, η οποία δραστηριοποιούταν κυρίως στην έκδοση έντοκων ομολόγων. Λόγω των δυσχερών συνθηκών που χαρακτήριζαν εκείνη την εποχή, η έλλειψη εμπιστοσύνης του κόσμου, καθώς και ο ελάχιστος αριθμός αποταμιεύσεων οδήγησε στη διάλυσή της το 1834.

Στη συνέχεια, το 1839 ιδρύθηκε η Ιονική Τράπεζα με έδρα το Λονδίνο και το πρώτο κατάστημα στην Κέρκυρα. Αργότερα, άνοιξαν δύο υποκαταστήματα σε Ζάκυνθο και Κεφαλονιά. Η τράπεζα είχε στην κατοχή της το εκδοτικό προνόμιο, το οποίο διατήρησε έως το 1920. Το 1938 συγχωνεύτηκε με τη Λαϊκή Τράπεζα, μετά από εξαγορά των 2/3 των μετοχών της. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την μετονομασία της σε Ιονική και Λαϊκή

Τράπεζα. Το 1999 η Alpha Τράπεζα Πίστεως ελέγχει την Ιονική Τράπεζα και ένα χρόνο μετά απορροφάται από αυτήν και δημιουργείται η Alpha Bank. (Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011) και (Βικιπαίδεια, Ιονική και Λαϊκή Τράπεζα)

### **Εμπορική Τράπεζα**

Η εμπορική τράπεζα αρχικά ιδρύθηκε ως τραπεζικό γραφείο από τον Γρηγόριο Εμπεδοκλέους το 1886 στην Αθήνα. Στη συνέχεια, μετατράπηκε σε ομόρρυθμη εταιρία και μετά από λίγα χρόνια σε ετερόρρυθμη με επωνυμία «Τράπεζα Εμπεδοκλέους». Το 1907 έγινε και η τελευταία μεταβολή σε ανώνυμη εταιρία με επωνυμία «Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος». Έπειτα από πολλά χρόνια λειτουργίας, και αφού είχε συμβάλει σημαντικά στην ελληνική οικονομία και το εμπόριο, στις 28 Ιουνίου του 2013 απορροφήθηκε από την Alpha Bank, δημιουργώντας μια από τις μεγαλύτερες ιδιωτικές τράπεζες στην Ελλάδα. (Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011) και (Βικιπαίδεια, Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος)

### **Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο**

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ιδρύθηκε το 1900 στην αυτόνομη Κρητική Πολιτεία υπό την εποπτεία του Υπουργείου Συγκοινωνιών. Το 1902 ξεκίνησαν οι εργασίες σε 20 ταχυδρομικά γραφεία και το 1914-1915 μεταφέρθηκε η έδρα από την Κρήτη στην Αθήνα. Στην συνέχεια το 2002 μετατρέπεται σε Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρία. Τέσσερα χρόνια αργότερα αποκτά άδεια λειτουργίας πιστωτικού ιδρύματος και εισάγεται με επιτυχία στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Εν συνεχεία, το 2008 μετονομάζεται σε «ΤΤ Hellenic Postbank», το οποίο ακολούθως συγχωνεύεται με την τράπεζα T BANK ΑΤΕ. Τέλος, το 2013, ιδρύεται το νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος ΑΤΕ και απορροφάται από την Τράπεζα Eurobank Ergasias Α.Ε. Το 2014 το δίκτυο καταστημάτων παραμένει ξεχωριστό με το εμπορικό σήμα Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. (Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011), (Eurobank.gr) και (Βικιπαίδεια, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο)

### **Τράπεζα της Ελλάδος**

Το 1927 ιδρύθηκε η Τράπεζα της Ελλάδος, ενώ η λειτουργία της ξεκίνησε το 1928. Το 1953 κατείχε την εποπτεία και τον έλεγχο των εμπορικών τραπεζών. Αργότερα, το 1997 υπήρξε η τροποποίηση του καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος ώστε να συμβαδίζει με τις απαιτήσεις της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση (τότε Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα). Επιπλέον, το 2001, η Ελλάδα εντάχθηκε στην ευρωζώνη με την Τράπεζα της

Ελλάδος να αποτελεί αναπόσπαστο μέλος του ευρωσυστήματος. Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι μικτής μορφής, λειτουργεί με την μορφή της Α.Ε. και οι μετοχές της ανήκουν σε ιδιώτες αλλά και σε δημόσιους οργανισμούς. Μέχρι και σήμερα μια από τις κύριες αρμοδιότητές της παραμένει η εποπτεία του Ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος. *(Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011) και (bankofgreece.gr)*

### **Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος (ΑΤΕ BANK)**

Η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος (Α.Τ.Ε.) ιδρύθηκε το 1929 στην Αθήνα ως αυτόνομος τραπεζικός οργανισμός με κοινωφελή χαρακτήρα. Το 1991, η ΑΤΕ από πιστωτικό ίδρυμα άλλαξε σε ανώνυμη εταιρία, δηλαδή τράπεζα πολλαπλών δραστηριοτήτων. Εννιά χρόνια αργότερα, εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Διέθετε μεγάλο δίκτυο υποκαταστημάτων (180), τριάντα μία Γεωτεχνικές Επιθεωρήσεις, τριάντα δύο Επιθεωρήσεις Συνεταιρισμών και δεκαέξι Διανομαρχιακές Διευθύνσεις. Το 2012 η Τράπεζα Πειραιώς απορρόφησε το υγιές τμήμα της Αγροτικής Τράπεζας και τον Ιούνιο του 2013 ολοκληρώθηκε η συγχώνευσή τους με τους πελάτες πλέον να εξυπηρετούνται μόνο από το δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς. *(Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011) και (Βικιπαίδεια, ΑΤΕbank)*

### **Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (NBG)**

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. (Ε.Τ.Ε. Α.Ε.) ιδρύθηκε το 1841 και εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών το 1880. Το 1891 ίδρυσε την Ελληνική Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων «Η Εθνική» και το 1927 την Εθνική Κτηματική Τράπεζα. Η ΕΤΕ Α.Ε. είχε το εκδοτικό προνόμιο στην Ελλάδα και ήταν υπεύθυνη για την έκδοση του νομίσματος έως το 1928, όταν ιδρύθηκε η Τράπεζα της Ελλάδος. Το 1953 η ΕΤΕ Α.Ε. εξαγόρασε την Τράπεζα Αθηνών. Μέχρι το τέλος της δεκαετίας του 1990 είχε καταφέρει να αγοράσει τράπεζες στην Νοτιοανατολική Ευρώπη σχηματίζοντας έτσι το NBG Group. Το 2006 εξαγόρασε την Finansbank από την Τουρκία και την Vojvodjanska Banka στην Σερβία. Ο Όμιλος της ΕΤΕ δραστηριοποιείται διεθνώς σε 8 χώρες (Κύπρος, Ρουμανία, Αίγυπτος, Ηνωμένο Βασίλειο, Βουλγαρία, Βόρεια Μακεδονία, Μάλτα, Αυστραλία). *(nbg.gr)*

### **Alpha Bank**

Η Alpha Bank είναι εμπορική τράπεζα και μάλιστα η δεύτερη μεγαλύτερη στην Ελλάδα σε σύνολο ενεργητικού. Ιδρύθηκε το 1879 στην Καλαμάτα με την επωνυμία «Τράπεζα Καλαμών» και το 1924 η έδρα της μεταφέρθηκε στην Αθήνα και από Τράπεζα Καλαμών

ονομάστηκε «Τράπεζα Ελληνικής Εμπορικής Πίστεως». Στη συνέχεια, το 2000, μετά την συγχώνευσή της με την Ιονική Τράπεζα έλαβε την σημερινή της ονομασία, ήτοι «Alpha Bank» όπου ισχύει μέχρι σήμερα. Το 2013 απέκτησε το σύνολο των μετοχών της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος. Στις 30 Σεπτεμβρίου της ίδιας χρονιάς, έγινε η ολοκλήρωση της εξαγοράς των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank Hellas. Η Alpha Bank γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη τις τελευταίες δεκαετίες. Πέρα από την προσφορά απλών τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων, εξελίχθηκε σε έναν ολοκληρωμένο όμιλο παροχής οικονομικών υπηρεσιών. *(Βικιπαίδεια Alpha Bank)*

### **Τράπεζα Πειραιώς**

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916 με έδρα την Αθήνα. Το 1918 κατάφερε να μπει στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Από την αρχή της ίδρυσής της λειτουργούσε ως ιδιωτική τράπεζα μέχρι και το 1975 που πέρασε στην ιδιοκτησία του κράτους, και λειτουργούσε σαν κρατική επιχείρηση έως το 1991 που ιδιωτικοποιήθηκε ξανά. Το 1996 αναπτύχθηκε στην Αλβανία ιδρύοντας την Tirana Bank. Από το 2000-2008, εκτός από την εγχώρια παρουσία που κατείχε, επεκτάθηκε και διεθνώς. Το 2012 συγχωνεύτηκε με την Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος και έναν χρόνο αργότερα κατόρθωσε να αποκτήσει τα υποκαταστήματα τριών Κυπριακών Τραπεζών στην Ελλάδα, αλλά και να εξαγοράσει την Millenium Bank. Παρά το αρνητικό οικονομικό κλίμα της Ελλάδας η Τράπεζα Πειραιώς κατάφερε να ανέλθει από τέταρτη σε μέγεθος τράπεζα της Ελλάδας σε πρώτη. *(piraeusbank.gr)*

### **Eurobank**

Το 1990 ιδρύθηκε η Ευρωεπενδυτική Τράπεζα ΑΕ, η οποία εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών και απορρόφησε την Τράπεζα Αθηνών Α.Ε. και την Τράπεζα Κρήτης Α.Ε. το 1999. Το επόμενο έτος συγχωνεύθηκε με την Τράπεζα Εργασίας ΑΕ και μετονομάστηκε σε Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ΑΕ. Η Eurobank κατάφερε να αναπτυχθεί σε διεθνή και βαλκανικό επίπεδο εξαγοράζοντας μερίδιο ή ολόκληρο ποσοστό των μετοχών των τραπεζών. Το 2012 συγχωνεύθηκε με το Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Ο Όμιλος Eurobank είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός οργανισμός με παρουσία σε έξι χώρες: Ελλάδα, Κύπρο, Λουξεμβούργο, Σερβία, Βουλγαρία και Ηνωμένο Βασίλειο. *(Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011) και (eurobank.gr)*

## 1.4. Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες

### 1.4.1. Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες προς ιδιώτες

#### ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

Σήμερα, οι τράπεζες προσφέρουν διάφορες λύσεις σε ιδιώτες πελάτες, προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες της βέλτιστης διαχείρισης των εισοδημάτων εντός του πλαισίου του ατομικού και οικογενειακού προγραμματισμού και της επίτευξης των οικονομικών τους στόχων, οι κυριότερες εκ των οποίων είναι οι ακόλουθες:

- **Λογαριασμοί Ταμιευτηρίου**

Οι καταθέσεις Ταμιευτηρίου αποτελούν την κυριότερη και την πιο γνωστή μορφή καταθέσεων. Το βασικό ταμιευτήριο είναι ένας καταθετικός λογαριασμός για απλή αποταμίευση. Δεν έχει ελάχιστο ή μέγιστο ποσό κατάθεσης και δεν χρειάζεται να διατηρείται κάποιο ελάχιστο υπόλοιπο. Με το Βασικό Ταμιευτήριο κάποιος μπορεί να έχει άμεση πρόσβαση στα χρήματά του, εάν χρειαστεί μετρητά ή θέλει να κάνει κάποια συναλλαγή. Καταθέσεις Ταμιευτηρίου μπορούν να τηρούν μόνο φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Οι αναλήψεις από το λογαριασμό Ταμιευτηρίου γίνονται από τον ίδιο τον καταθέτη ή από νόμιμα εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπό του. Ο λογαριασμός Ταμιευτηρίου δεν μπορεί να κινείται με επιταγές. *(Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011)*

Παροχές:

- Καθημερινές συναλλαγές με την χρεωστική κάρτα (Debit Card) στα μηχανήματα της τράπεζας (Α.Τ.Μ. ή μηχανήματα αυτόματων πληρωμών), όπως καταθέσεις, αναλήψεις και αγορές στην Ελλάδα και το εξωτερικό με απευθείας χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού.
- Εξοφλήσεις λογαριασμών με χρέωση του λογαριασμού ή πάγιες εντολές για Οργανισμούς Δημοσίου - ΔΕΚΟ, Εταιρείες Τηλεφωνίας κ.α.
- Δυνατότητα διενέργειας εμβασμάτων στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό
- Μεταφορά χρημάτων.
- Εξόφληση πιστωτικών καρτών και δανείων της αντίστοιχης τράπεζας.
- Ολοκληρωμένα Εναλλακτικά Δίκτυα (Phone Banking, Internet Banking, ATMs) για γρήγορη και εύκολη ενημέρωση και πραγματοποίηση συναλλαγών από απόσταση.

➤ Έκδοση πιστωτικής κάρτας (Credit card).

- **Λογαριασμοί Μισθοδοσίας/Σύνταξης**

Ο λογαριασμός Μισθοδοσίας / Σύνταξης είναι ειδικά σχεδιασμένος για τους μισθοδοτούμενους ή συνταξιούχους υπαλλήλους του ιδιωτικού ή του δημόσιου τομέα, ο λογαριασμός μισθοδοσίας προσφέρει σημαντικά οφέλη και πλεονεκτήματα. Λειτουργώντας σαν εργαλείο ταμειακής διαχείρισης, δίνει τη δυνατότητα υπεραναλήψεων με χρέωση τόκων μόνο για το ποσό της υπερανάληψης και το χρονικό διάστημα που χρησιμοποιείται.

Χαρακτηριστικά και Παροχές:

- Δυνατότητα παροχής ορίου υπερανάληψης.
- Αποστολή τριμηνιαίου αντίγραφου κινήσεων (statement).
- Χωρίς καμία έξτρα επιβάρυνση και χωρίς απαίτηση ελάχιστου ποσού κατάθεσης.
- Χορήγηση του πρώτου Βιβλιαρίου Επιταγών.
- Παροχή προνομιακών επιτοκίων καθώς αυξάνεται το ποσό κατάθεσης, δίνοντας παράλληλα και αποταμιευτικό χαρακτήρα στο λογαριασμό.

- **Τρεχούμενοι Λογαριασμοί**

Ο Τρεχούμενος Λογαριασμός είναι έντοκος καταθετικός λογαριασμός σε μια τράπεζα ή άλλο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, με σκοπό την γρήγορη και συχνή πρόσβαση των πελατών στα κεφάλαια τους, μέσω πολλών διαφορετικών καναλιών. Παρέχει τη δυνατότητα πάγιων εντολών και υπεραναλήψεων και σε ορισμένες περιπτώσεις προσφέρουν διαπραγματεύσιμο επιτόκιο κατάθεσης (ανάλογα με το ύψος καταθέσεων του λογαριασμού), ενώ χαρακτηρίζονται από τις τράπεζες ως χαμηλότοκες πηγές άντλησης ρευστότητας. (Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011)

- **Προθεσμιακοί Λογαριασμοί**

Πρόκειται για χρήματα τα οποία ο πελάτης έχει αποφασίσει να «κλείσει» στην τράπεζα για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα με σκοπό να λάβει ένα προσυμφωνημένο επιτόκιο. Σε περίπτωση μη τήρησης της ως άνω χρονικής προθεσμίας, επέρχεται μείωση των εισπραττόμενων τόκων, δημιουργώντας ζημιά. Το ελάχιστο ποσό κατάθεσης σε προθεσμιακό λογαριασμό ξεκινάει από 3.000 ευρώ,

αλλά συνήθως είναι δεκάδες χιλιάδες ευρώ. Η διάρκεια των κλειστών καταθέσεων ξεκινάει από μια βδομάδα, με ποιο συνήθη την τρίμηνη ή εξάμηνη προθεσμιακή και μέγιστη δύο χρόνια. (Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011)

- **Λογαριασμοί Συναλλάγματος**

Οι καταθέσεις σε συνάλλαγμα μπορούν να γίνουν για οποιοδήποτε ξένο νόμισμα. Δεκτά για κατάθεση γίνονται τραπεζογραμμάτια, εντολές ή τραπεζικές επιταγές κ.λ.π. Για κάθε νόμισμα δίνεται ξεχωριστό επιτόκιο. Το άνοιγμα λογαριασμού καταθέσεων σε συνάλλαγμα μπορεί να γίνει, ανάλογα με την κατηγορία, με συνάλλαγμα που εισάγεται από το εξωτερικό (π.χ. ναυτικός, εργαζόμενος στο εξωτερικό) είτε με συνάλλαγμα που αγοράζεται από κατοίκους Ελλάδος έναντι ευρώ. (Π. Κιόχος ,Γ. Παπανικολάου, 2011)

- **Επενδυτικά προϊόντα**

Οι Επενδυτικοί Λογαριασμοί της Τράπεζας μπορούν να καλύψουν αποτελεσματικά όλες τις ανάγκες για υψηλότερες αποδόσεις. Κύρια είδη επενδυτικών προϊόντων:

- **Μετοχές:** Πιστοποιητικά μεριδίου που αντιπροσωπεύουν ιδιοκτησία σε μια εταιρεία και αξίωση επί των κερδών και των περιουσιακών της στοιχείων. Δίνουν την δυνατότητα όχι μόνον της συμμετοχής του επενδυτικού κοινού στο κεφάλαιο της, αλλά και την δυνατότητα στην επιχείρηση να αντλεί τα απαιτούμενα κεφάλαια για επενδύσεις.
- **Ομόλογα:** Το ομόλογο είναι ένα χρεόγραφο, στο οποίο ο εκδότης υποχρεούται να καταβάλει, στη λήξη της σύμβασης, την ονομαστική αξία αυτού και σε τακτά προκαθορισμένα διαστήματα ποσό χρημάτων/τόκους. Τα ομόλογα εκδίδονται γενικά για ένα καθορισμένης διάρκειας χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του ενός έτους. Ένα ομόλογο είναι ένα δάνειο, αλλά αυξημένης ασφάλειας. Ο εκδότης είναι ο οφειλέτης, ο κάτοχος ομολόγων ο δανειστής και το κουπόνι είναι ο τόκος. Μπορεί κανείς λοιπόν να διακρίνει ότι τα στοιχεία που προσδίδουν σε ένα ομόλογο την ταυτότητά του είναι ο εκδότης, το κουπόνι με βάση το οποίο θα γίνονται οι τακτικές πληρωμές και η χρονική διάρκεια της σύμβασης.

- Αμοιβαία κεφάλαια: Το αμοιβαίο κεφάλαιο είναι μια κοινή περιουσία από κινητές αξίες και μετρητά, της οποίας τα επιμέρους στοιχεία ανήκουν εξ αδιαιρέτου σε περισσότερα πρόσωπα.

## ΔΑΝΕΙΑ

- **Καταναλωτικά δάνεια**

Καταναλωτικό ονομάζεται το δάνειο το οποίο χορηγείται για την κάλυψη προσωπικών αναγκών ή για την απόκτηση προϊόντων και υπηρεσιών. Συνήθως το ποσό των καταναλωτικών δανείων δεν ξεπερνά τις 25.000 ευρώ και το 65% του ποσού που αιτείται ο δανειζόμενος. Με βάση τις ανάγκες που καλύπτουν, τα δάνεια αυτά χωρίζονται ως εξής:

- Προσωπικό δάνειο: Δάνειο με άμεση πρόσβαση σε μετρητά για την κάλυψη των έκτακτων ή επαναλαμβανόμενων προσωπικών και καταναλωτικών αναγκών. Το προσωπικό δάνειο αποπληρώνεται σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις, με τη διάρκεια αποπληρωμής και το ύψος του δανείου να διαφέρει σε κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.
- Καταναλωτικό δάνειο: Παρέχεται από την τράπεζα με σκοπό την αγορά ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, το οποίο θα πρέπει να αναγράφεται στη σύμβαση που υπογράφεται από τον ιδιώτη και την τράπεζα. Επιπλέον, στη σύμβαση πώλησης του αγαθού ή της υπηρεσίας θα πρέπει να φαίνεται ότι χρηματοδοτείται από την τράπεζα.
- Ανοιχτό δάνειο (Revolving loan): Προσωπικό δάνειο που δίνεται από την τράπεζα και έχει ένα ανώτατο πιστωτικό όριο για χρήση. Ο δανειζόμενος μπορεί να χρησιμοποιήσει το δάνειο και να διαχειριστεί τα χρήματα οποιαδήποτε στιγμή πριν την λήξη της σύμβασης, χωρίς να πρέπει να εγκριθεί ξανά από την τράπεζα. Επίσης, μόλις γίνει η αποπληρωμή του κεφαλαίου, τα χρήματα είναι διαθέσιμα ξανά για δανεισμό.
- Δικαίωμα υπερανάληψης (Overdraft): Πρόκειται για μια μορφή δανείου που δίνει η τράπεζα στους πελάτες της, προκειμένου να πραγματοποιούν ανάληψη μεγαλύτερη του υπολοίπου τους, με συγκεκριμένο πιστωτικό όριο, το οποίο έχει οριστεί ακόμα και αν το υπόλοιπο του τραπεζικού λογαριασμού είναι μηδενικό. Ο δανειζόμενος πληρώνει τόκους μόνο για το επιπλέον ποσό και μόνο για την περίοδο που χρησιμοποίησε τα χρήματα.

- **Στεγαστικά Δάνεια**

Στεγαστικό είναι ένα δάνειο το οποίο χρησιμοποιείται με σκοπό την αγορά ενός ακινήτου. Η τράπεζα εξασφαλίζει την αποπληρωμή του μέσω της υποθήκης. Δηλαδή εάν ο δανειζόμενος δεν καταφέρει να αποπληρώσει το δάνειο, η τράπεζα έχει το νομικό δικαίωμα να κατασχέσει το σπίτι και να το πουλήσει ώστε να εξασφαλίσει την κάλυψη του χρέους που υπάρχει σε αυτήν.

- **Πράσινο Δάνειο**

Πράσινο λέγεται ένα δάνειο που στοχεύει στην ενεργειακή εξοικονόμηση. Είναι, δηλαδή, ένα χρηματοδοτικό εργαλείο που χρησιμοποιείται στην πραγματοποίηση εργασιών ενεργειακής αναβάθμισης στο σπίτι, π.χ. διπλά τζάμια, θερμομόνωση, νέο καυστήρα, ηλιακό θερμοσίφωνα ή φωτοβολταϊκό σύστημα.

## **ΚΑΡΤΕΣ**

- Πιστωτικές κάρτες (Credit card): Είναι ένα μέσο πληρωμής το οποίο επιτρέπει στον κάτοχο την αγορά διαφόρων αγαθών και την εξόφληση λογαριασμών μέχρι ενός συγκεκριμένου ορίου, που καθορίζεται κατά την έκδοση της κάρτα μεταξύ της τράπεζας και του κατόχου. Ο κάτοχος της κάρτας έχει την υποχρέωση να πληρώσει το χρέος του μέσα στο χρονικό διάστημα των τριάντα (30) ημερών, διαφορετικά του επιβάλλονται τόκοι υπερημερίας.
- Χρεωστικές κάρτες (Debit card): Είναι κάρτες οι οποίες εκδίδονται από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και επιτρέπουν στους κατόχους τους την ανάληψη μετρητών μέσω ATMs και τις πληρωμές τους με χρέωση του τραπεζικού τους λογαριασμού. Μέσω των χρεωστικών καρτών αποτρέπεται η συνεχής προσέλευση στα φυσικά καταστήματα.
- Προπληρωμένες κάρτες (Prepaid card): Είναι κάρτες οι οποίες εκδίδονται από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα όπως οι χρεωστικές κάρτες, με την διαφορά, όμως, ότι δεν συνδέονται με κάποιον τραπεζικό λογαριασμό. Λειτουργούν σαν πιστωτική κάρτα, αφού μπορεί ο πελάτης να τις πιστώσει ο ίδιος, με όποιο ποσό θέλει. Οι προπληρωμένες κάρτες αποτελούν έναν τρόπο για πιο ασφαλείς συναλλαγές μέσω Internet. Μόλις το υπόλοιπό τους μηδενιστεί μπορούν να ξανά φορτιστούν (πιστώσουν) με χρήματα.

## **ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗ ΜΙΣΘΩΣΗ (LEASING)**

Η χρηματοδοτική μίσθωση (leasing) είναι μια σύγχρονη υπηρεσία μίσθωσης με την οποία ο μισθωτής έχει την δυνατότητα να μεταβεί από την ενοικίαση στην ιδιοκτησία και να αποκτήσει κινητό εξοπλισμό, όπως οχήματα. Με αυτό τον τρόπο ο μισθωτής μπορεί να κάνει χρήση παραγωγικού εξοπλισμού που δεν είναι στην ιδιοκτησία του. Το leasing στην ουσία είναι μια σύμβαση, η οποία γίνεται μεταξύ της εταιρίας leasing και του μισθωτή. Ο μισθωτής έχει την υποχρέωση να πληρώνει ένα σταθερό μίσθωμα κάθε μήνα για συγκεκριμένη χρονική περίοδο, η οποία ορίζεται στην σύμβαση. Μετά την λήξη του συμβολαίου υπάρχει η δυνατότητα επιστροφής ή εξαγοράς του κινητού ή ακίνητου αυτού. *(Βασιλική Μαλινδρέτου, 2002)*

## **ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

Κάθε τράπεζα συνεργάζεται με κάποια ασφαλιστική εταιρεία με σκοπό να εξασφαλίσει στους πελάτες της διαφορά ασφαλιστικά προγράμματα. Τα προγράμματα αυτά συνήθως χωρίζονται σε προγράμματα γενικών ασφαλειών (υγείας, σύνταξης και αποταμίευσης) και σε προγράμματα ασφαλειών ζωής.

## **ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Τραπεζική Θυρίδα: Είναι ένας ειδικά προστατευμένος χώρος στον οποίο μπορεί ο πελάτης να φυλάξει σημαντικά έγγραφα όπως αξιόγραφα, συμβάσεις, τίτλους και διαθήκες καθώς επίσης και κοσμήματα, έργα τέχνης και ό,τι άλλο σημαντικό αντικείμενο επιθυμεί. Μέσω των τραπεζικών θυρίδων εξασφαλίζεται μυστικότητα, απόλυτη ασφάλεια και προστασία από ζημιές, καταστροφές ή απώλειες, λόγω πυρκαγιάς, πλημμύρας, σεισμού και κλοπής. *(Π. Κιόχος, Γ. Παπανικολάου, 2011)*

### **1.4.2. Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες προς επαγγελματίες και επιχειρήσεις**

- **ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ (BUSINESS CARD)**

Η εταιρική κάρτα (Business Card) είναι ένα σύγχρονο και ευέλικτο μέσο συναλλαγών, σχεδιασμένο για την κάλυψη των αναγκών των ελευθέρων επαγγελματιών. Τα είδη

καρτών που διατίθενται προς τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις είναι τα ίδια με αυτά των ιδιωτών. Δηλαδή, χρεωστική, πιστωτική και προπληρωμένη, με την διαφορά ότι η χρεωστική συνδέεται με έναν λογαριασμό όψεως του επαγγελματία ή της επιχείρησης. Λογαριασμός όψεως ονομάζεται ο τραπεζικός λογαριασμός που έχει ένα μηδενικό ή πολύ χαμηλό επιτόκιο και χρησιμοποιείται για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών μέσω έκδοσης τραπεζικών επιταγών.

- **LEASING**

Το leasing είναι μια σύγχρονη υπηρεσία με την οποία ο ελεύθερος επαγγελματίας και η επιχείρηση έχουν την δυνατότητα να μεταβούν από την ενοικίαση στην ιδιοκτησία και να αποκτήσουν κινητό εξοπλισμό όπως μηχανήματα, οχήματα και εξοπλισμό για κάθε είδους δραστηριότητα, καθώς και οποιοδήποτε ακίνητο για επαγγελματική χρήση. Με αυτό τον τρόπο, οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ασκούν την δραστηριότητα τους και παράλληλα να αξιοποιούν τα φορολογικά πλεονεκτήματα του χωρίς να δεσμεύουν σημαντικά ίδια κεφάλαια. Το leasing στην ουσία είναι μια σύμβαση η οποία γίνεται μεταξύ της εταιρίας leasing και του μισθωτή. Ο επαγγελματίας (μισθωτής) έχει την υποχρέωση να πληρώνει ένα σταθερό μίσθωμα κάθε μήνα για συγκεκριμένη χρονική περίοδο η οποία ορίζεται στην σύμβαση. Μετά τη λήξη του συμβολαίου υπάρχει η δυνατότητα επιστροφής ή εξαγοράς του κινητού ή ακίνητου αυτού. *(Βασιλική Μαλινδρέτου, 2002)*

- **ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ (FACTORING)**

Η πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring) είναι η σύμβαση που υπογράφεται εγγράφως μεταξύ του προμηθευτή και του πράκτορα επιχειρηματικών απαιτήσεων (τράπεζα ή εταιρία factoring). Μέσω της σύμβασης αυτής ο πράκτορας έχει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες του στο προμηθευτή. Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν την άμεση χρηματοδότηση των απαιτήσεων του προμηθευτή, καθώς και την διαχείριση και είσπραξη των εκχωρούμενων απαιτήσεων από τον αγοραστή. Επιπλέον, στη σύμβαση αναγράφεται η αμοιβή του πράκτορα καθώς και το χρονικό διάστημα ισχύος της. *(Π. Κιόχος, Γ. Παπανικολάου, Γ. Θάνος, Α. Κιόχος, 2002)*

- **ΠΩΛΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ (FORFAITING)**

Η πώληση επιχειρηματικής απαίτησης (forfaiting) είναι μία μορφή χρηματοδότησης στον τομέα του εμπορίου και κυρίως των εξαγωγών, η οποία ασχολείται με συναλλαγές παροχής υπηρεσιών ή πώλησης μηχανολογικού και λοιπού εξοπλισμού (μεγάλα μηχανήματα, μηχανές εργοστασίων κλπ.) και με την προεξόφληση των εμπορικών απαιτήσεων του κατόχου τους (γραμμάτια, συναλλαγματικές και λοιπών αξιογράφων), χωρίς το δικαίωμα επιστροφής. Στην υπηρεσία του forfaiting συμμετέχουν ο χρηματοδοτικός οργανισμός (forfeiter), ο προμηθευτής – εξαγωγέας και ο αγοραστής – εισαγωγέας των προϊόντων ή υπηρεσιών. Επίσης σε πολλές περιπτώσεις στην διαδικασία αυτή μπορεί να εγγυηθεί κάποια τράπεζα της εμπιστοσύνης του forfaitier.

Το forfaiting, όπως και το Factoring, είναι μια εναλλακτική και συμπληρωματική μορφή χρηματοδότησης που διαφοροποιείται ως προς τον παραδοσιακό δανεισμό, στον τρόπο χρησιμοποίησης και εφαρμογής του. (Π. Κιόχος, Γ. Παπανικολάου, Γ. Θάνος, Α. Κιόχος, 2002) και (Βασιλική Μαλινδρέτου, 2002)

- **ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Μια υπηρεσία που παρέχεται από την τράπεζα και προσφέρει on-line χρηματιστηριακές συναλλαγές και υπηρεσίες αγοραπωλησιών μετοχών στο Χρηματιστήριο Αθηνών όπως και σε διεθνή χρηματιστήρια της Ευρώπης, της Αμερικής, της Ασίας, της Ωκεανίας και της Αφρικής. Με την υπηρεσία αυτή ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να διενεργεί τις χρηματιστηριακές συναλλαγές του μέσω των φυσικών καταστημάτων ή online μέσω του internet banking.

## **Κεφάλαιο 2: Ηλεκτρονική Τραπεζική**

### **2.1. Ορισμός ηλεκτρονικής τραπεζικής**

Στην σημερινή εποχή παρατηρείται ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας η οποία έχει ως αποτέλεσμα την διευκόλυνση των ανθρώπων στις καθημερινές ανάγκες. Μέσω της εξέλιξης αυτής αναπτύχθηκε και η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) η οποία περιλαμβάνει όλες τις συναλλαγές και υπηρεσίες που συνδέονται με τον τραπεζικό τομέα και πραγματοποιούνται χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη, αλλά κατεξοχήν μέσω της χρήσης του διαδικτύου. Επιπλέον ως ηλεκτρονική τραπεζική, οι τράπεζες συμπεριλαμβάνουν τα ΑΤΜ (αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές) και τα ΑΡS (μηχάνημα αυτόματων πληρωμών). Τέλος οι πιο βασικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι πληροφορίες σχετικά με τον λογαριασμό, οι κινήσεις και τα υπόλοιπά του, πληρωμές δόσεων δανείων, εξόφληση λογαριασμών και οι πάγιες εντολές πληρωμών. (Σινανιώτη – Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Ιωάννης, 2005)

### **2.2. Ιστορική αναδρομή**

Η εμφάνιση και η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι συνδεδεμένη με την ανάπτυξη του διαδικτύου. Η πρώτη εμφάνιση του διαδικτύου ήταν στα τέλη του 60' στις ΗΠΑ, όπου σε ερευνητική δραστηριότητα δημιουργήθηκε το ARPAnet από τον τεχνολογικό οργανισμό ARPA (Advanced Research Projects Agency). Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται οι τράπεζες δημιούργησαν μια πλατφόρμα για την διευκόλυνση των πελατών της. Η πρώτη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάστηκε στη δεκαετία του 1980 από τις αμερικάνικες τράπεζες μέσω του δικτύου SWIFT για διατραπεζική επικοινωνία, το οποίο ήταν ένα δίκτυο όπου αποτελούνταν από έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή, ένα modem και ένα λογισμικό κατάλληλο για υπηρεσίες τραπεζικής. Επιπλέον άλλη μια μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής που παραμένει μέχρι και σήμερα είναι τα ΑΤΜs (Automatic Teller Machines), όπου παρείχαν τη δυνατότητα ανάληψης και κατάθεσης χαρτονομισμάτων. Στη δεκαετία του 1990 ξεκίνησαν οι πρώτες ηλεκτρονικές συναλλαγές όπου ο πελάτης εκτελούσε τις τραπεζικές συναλλαγές του από το σπίτι μέσω ενός υπολογιστή. Αυτή η υπηρεσία ονομάστηκε home banking. Παρόλο τα οφέλη που παρείχε το Home Banking δεν ευδοκίμησε, αφού εμφανίστηκε το internet banking και

γενικότερα το e-banking. Στην Ελλάδα η πρώτη απόπειρα για ηλεκτρονική τραπεζική έγινε το 1997 από την Εγνατία Τράπεζα. Ωστόσο αυτό δεν κράτησε για πολύ, καθώς αφορούσε ένα συγκεκριμένο αριθμό χρηστών και οι υπηρεσίες της ήταν περιορισμένες. Η πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα έγινε το 2000 από την Τράπεζα Πειραιώς με το όνομα winbank. Μετά από αυτό το επιτυχημένο εγχείρημα ξεκίνησαν και υπόλοιπες τράπεζες να δημιουργούν πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής. (Σινανιώτη – Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Ιωάννης, 2005)

### **2.3. Είδη-Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής**

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής χωρίζονται σε τρία είδη ανάλογα με το μέσο το οποίο πραγματοποιούνται οι τραπεζικές συναλλαγές.

Τα είδη αυτά είναι:

- Τραπεζική μέσω διαδικτύου (Internet banking)
- Τραπεζική μέσω τηλεφώνου (Phone banking)
- Τραπεζική μέσω κινητών συσκευών (Mobile banking)

Επιπλέον υπάρχουν και τα ATMs και τα APS, δηλαδή ηλεκτρονικά μηχανήματα όπου μπορεί να πραγματοποιηθεί ο πελάτης ηλεκτρονικές συναλλαγές.

#### **2.3.1. Internet Banking**

Η σημαντικότερη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η τραπεζική μέσω διαδικτύου. Το Internet Banking είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα συναλλαγών οι οποίες πραγματοποιούνται στον ιστότοπο του κάθε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Για να πραγματοποιήσει συναλλαγές χρειάζεται να διαθέτει έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή, σύνδεση στο διαδίκτυο και να είναι εγγεγραμμένος μέσω δημιουργίας κάποιου κωδικού στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της εκάστοτε τράπεζας.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στο Internet Banking είναι οι εξής:

- Πληρωμές όπως: ( Δάνεια, Πιστωτικές Κάρτες, Λογαριασμοί ΔΕΚΟ, Εξόφληση πληρωμών δημοσίου, Κινητής Τηλεφωνία, Ασφαλίσεων).

- Εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού
- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ του ιδίου ή και τρίτων
- Μαζικές πληρωμές (π.χ. μισθοδοσίες)
- Μαζικές χρεώσεις και δυνατότητα εισαγωγής πάγιων εντολών με χρέωση του λογαριασμού
- Ενημέρωση για την κίνηση, το υπόλοιπο των λογαριασμών και τις πιστωτικές κάρτες.
- Πληροφορίες δανείων (συνολική απεικόνιση, κατάσταση δόσεων, δοσολόγιο, επιτόκιο, ποσό αποπληρωμής)
- Πληροφορίες επιταγών
- Πληροφορίες για τα επενδυτικά μας προϊόντα
- Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού (σε ορισμένες τράπεζες υπάρχει η δυνατότητα ανοίγματος λογαριασμού εξ ολοκλήρου μέσω internet)
- Αίτηση για χορήγηση δανείου
- Αίτηση για κάρτες (χρεωστική, πιστωτική, προπληρωμένη)
- Ευρετήριο καταστημάτων και ATM

### **2.3.2. Phone Banking**

Τηλεφωνική τραπεζική είναι μια υπηρεσία που δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω του τηλεφώνου χωρίς να απαιτείται η προέλευση στο κατάστημα ή σε μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται όλο το 24ωρο σε αντίθεση με τα φυσικά καταστήματα.

Οι υπηρεσίες του Phone Banking χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- Ο πελάτης εξυπηρετείται μέσω τηλεφωνικού αντιπροσώπου
- Ο πελάτης εξυπηρετείται μέσω αυτοματοποιημένων μηνυμάτων

Και στις δύο κατηγορίες εξυπηρέτησης πριν από κάθε συναλλαγή του πελάτη προηγείται η εξακρίβωση των στοιχείων του και ο προσωπικός κωδικός PIN. Μέσω του phone banking η τράπεζα πέρα από την εξυπηρέτηση των πελατών έχει και τη δυνατότητα να εντοπίζει τους πελάτες που ενδιαφέρονται για νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

Μέσω του phone banking μπορούν να εκτελεστούν οι παρακάτω συναλλαγές:

- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων
- Διαχείριση τραπεζικών προϊόντων
- Μεταφορές
- Πληρωμές
- Εμβάσματα
- Χρηματοστηριακές συναλλαγές
- Αιτήσεις για νέα προϊόντα
- Έκδοση και πληρωμή e-Παράβολου
- Διαχείριση προπληρωμένης κάρτας
- Πολύ μεγάλο εύρος συναλλαγών εξόφλησης λογαριασμών
- Συναλλαγές σε ξένα χρηματιστήρια
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού

### **2.3.3. Mobile Banking**

Η κινητή τραπεζική δίνει την δυνατότητα στους πελάτες να εκτελούν οικονομικές συναλλαγές μέσω ενός κινητού τηλεφώνου (smartphone) που απαιτείται να είναι συνδεδεμένο στο διαδίκτυο. Η πραγματοποίηση των συναλλαγών προϋποθέτει την εγγραφή στο σύστημα της τράπεζας και την απόκτηση κωδικών πρόσβασης. Το Mobile Banking παρέχει τις ίδιες υπηρεσίες με το Internet Banking άλλα σε μικρότερο φάσμα. Επιπλέον υπάρχει μια νέα τεχνολογία όπου ονομάζεται ανέπαφες συναλλαγές η οποία αντικαθιστά τις χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες με το κινητό τηλέφωνο για πληρωμές σε φυσικά καταστήματα. Η διαδικασία αυτή γίνεται μέσω εφαρμογής (της τράπεζας ή μη)

στην οποία συνδέεις την κάρτα και στη συνέχεια περνώντας το κινητό ανέπαφα στο τερματικό POS εκτελείται η συναλλαγή.

#### **2.3.4. ATMs (Αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές)**

Είναι αυτόματο μηχάνημα συναλλαγών, στο οποίο με τη χρήση της κάρτας και του προσωπικού κωδικού του πελάτη εκτελούνται συναλλαγές. Πρόκειται για ένα εναλλακτικό δίκτυο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών που δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες ανάληψης και κατάθεσης μετρητών, ενημέρωσης υπολοίπου και κινήσεων λογαριασμού, αλλαγή προσωπικού αριθμού PIN, μεταφορά κεφαλαίων και πληρωμή λογαριασμών σε 24ωρη βάση. Με την χρήση των ATM οι τράπεζες εξοικονομούν χρόνο από συναλλαγές ρουτίνας.

#### **2.3.5. APS (Κέντρα αυτόματων συναλλαγών)**

Είναι μηχανήματα που παρέχουν την διεκπεραίωση συναλλαγών με χρήση κυρίως μετρητών χωρίς να χρειάζεται να είσαι πελάτης της συγκεκριμένης τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές περιλαμβάνουν πληρωμές όπως: οφειλές προς το δημόσιο, ενέργεια και ύδρευση, τηλεπικοινωνίες, ασφάλειες, πληρωμή δανείων και πιστωτικών καρτών. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα κατάθεσης σε λογαριασμό της ίδιας τράπεζας. Με τον τρόπο αυτό εξοικονομείται χρόνος και από το προσωπικό της τράπεζας και από τον ίδιο τον πελάτη, καθώς μειώνεται ο χρόνος αναμονής.

## 2.4. Διαφορές Internet Banking - Mobile Banking

Βάση Σύγκρισης	Internet banking	Mobile banking
Έννοια	Με την τραπεζική μέσω διαδικτύου ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του με τη χρήση διαδικτύου από την ηλεκτρονική ιστοσελίδα της εκάστοτε τράπεζας.	Η τραπεζική μέσω κινητών συσκευών παρέχεται στους πελάτες για να εκτελεί τις ηλεκτρονικές του συναλλαγές μέσω της εφαρμογής της εκάστοτε τράπεζας, χρησιμοποιώντας μια κινητή συσκευή.
Συσκευή	Η σύνδεση πραγματοποιείται με επιτραπέζιους ή φορητούς υπολογιστές	Με την χρήση κινητών ή tablet πραγματοποιείται η σύνδεση.
Χρήσεις	Η ιστοσελίδα της τράπεζας	Σύντομα μηνύματα ή η εφαρμογή της τράπεζας
Μεταφορά κεφαλαίου	NEFT (Εθνικό Σύστημα Μεταφοράς Χρημάτων Ηλεκτρονικής) ή RTGS (Ακαθάριστος Διακανονισμός σε πραγματικό χρόνο).	IMPS (Υπηρεσία άμεσων πληρωμών), NEFT (Εθνικό Σύστημα Μεταφοράς Χρημάτων Ηλεκτρονικής) ή RTGS (Ακαθάριστος Διακανονισμός σε πραγματικό χρόνο).
Λειτουργίες	Πληθώρα υπηρεσιών	Περιορισμένες

**Πίνακας 2.1.: Διαφορές internet banking - mobile banking**

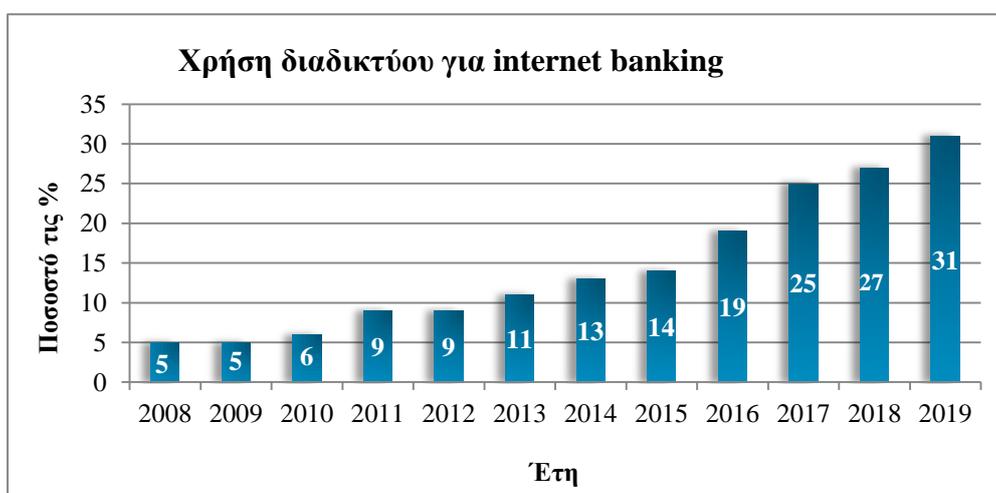
(KeyDifferences.com, 2017)

## 2.5. Στατιστικά στοιχεία χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής

Με την τεχνολογία να εξελίσσεται ολοένα και περισσότερο δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στα εναλλακτικά δίκτυα. Οι τράπεζες αξιοποιώντας τα νέα αυτά δεδομένα, προσφέρουν νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με σκοπό τον περιορισμό της φυσικής παρουσίας στα καταστήματα, αλλά και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους. Αυτό φαίνεται να αποφέρει θετικά αποτελέσματα, αφού, περισσότεροι από τρία εκατομμύρια Έλληνες χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τραπεζικής, ενώ μία στις δύο συναλλαγές πραγματοποιείται μέσω εναλλακτικών δικτύων.

### 2.5.1. Στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (eurostat) (*Eurostat, ec.europa.eu*) για τα άτομα που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για internet banking για τα έτη 2008 – 2019 και σε κλίμακα ηλικίας 16 – 74, στην Ελλάδα παρατηρούνται τα εξής:



Γράφημα 2.1.: Χρήση διαδικτύου για internet banking στην Ελλάδα

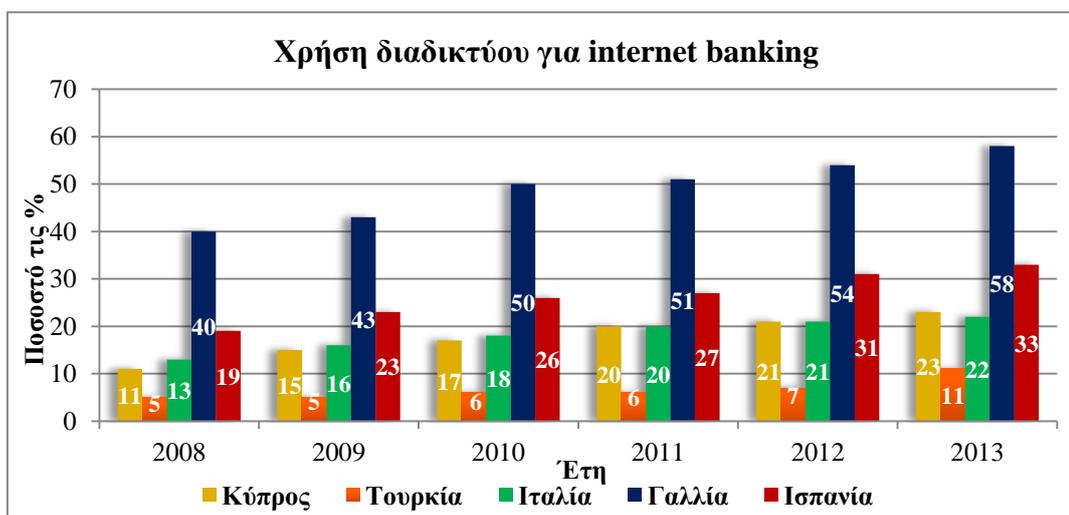
- Το 2008 το 5% του πληθυσμού χρησιμοποιούσε internet banking και μέχρι το 2010 παρουσιάζεται μια μικρή αύξηση της τάξεως του 1%.
- Μεταξύ του 2010 και του 2012 υπήρξε μια αύξηση 3% και το ποσοστό παρέμεινε σταθερό αλλά εξίσου χαμηλό.
- Από το 2012 μέχρι το 2014 παρατηρείται αύξηση 2% ετησίως.

- Από το 2015 που εφαρμόστηκαν τα capital controls, φαίνεται να υπάρχει μεγαλύτερη ποσοστιαία αύξηση συγκριτικά με τα προηγούμενα έτη. Το ποσοστό της αύξησης αυτής είναι 5 μονάδες για το 2016 και 6 μονάδες για το 2017, δηλαδή 19% και 25% αντίστοιχα.
- Μεταξύ του 2017 και του 2018 σημειώνεται αύξηση 2% και τέλος από το 2018 έως το 2019 διαπιστώνεται αύξηση 4% και φτάνουμε στο 31%.

Στο **γράφημα 2.1.: Χρήση διαδικτύου για internet banking στην Ελλάδα** παρατηρείται ότι με την πάροδο των χρόνων όλο και περισσότερο μέρος του πληθυσμού της Ελλάδας στρέφεται προς το internet banking.

### 2.5.2. Σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες

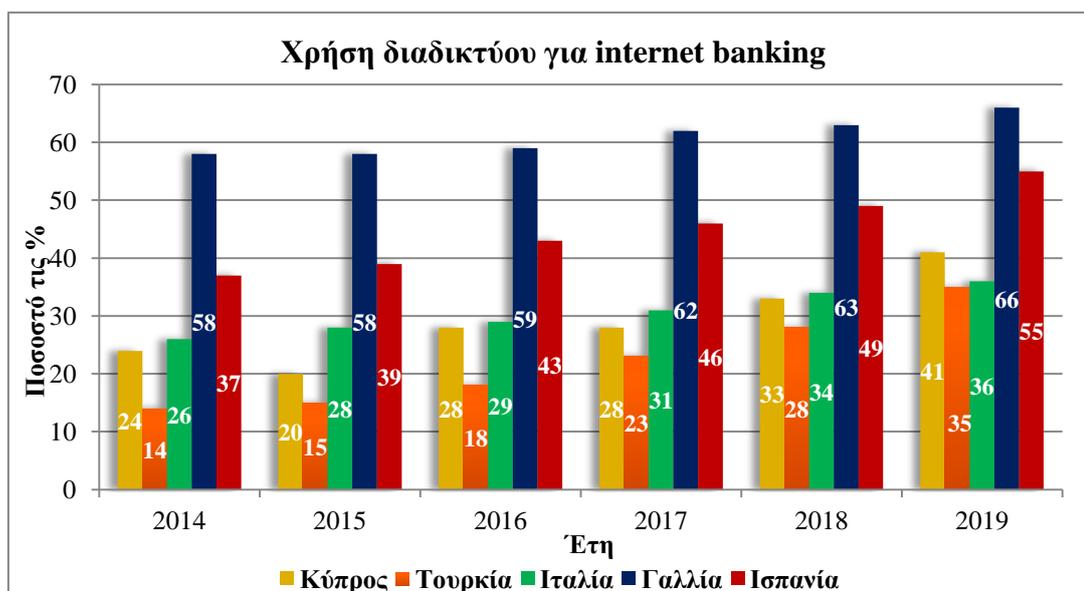
Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (eurostat) (*Eurostat, ec.europa.eu*) για τα άτομα που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για internet banking για τα έτη 2008 – 2019 και σε κλίμακα ηλικίας 16 – 74, σε χώρες της Ευρώπης παρατηρούνται τα εξής:



**Γράφημα 2.2.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Κύπρος, Τουρκία, Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία)**

- Στην Κύπρο το 2008 παρουσιάζεται ποσοστό της τάξης του 11% του πληθυσμού, με το ποσοστό αυτό να παρουσιάζει ανοδική πορεία και το 2013 να φτάνει το 23%.

- Στην Τουρκία το 2008 μόνο το 5% του πληθυσμού χρησιμοποιούσε internet banking. Το ποσοστό αυτό σημειώνει μικρή αύξηση αφού έως και το 2013 ήταν στο 11%.
- Στην Ιταλία το 2008 το 13% του πληθυσμού χρησιμοποιούσε το internet banking, το ποσοστό αυτό συνεχώς αυξανόταν με αποτέλεσμα το 2013 να βρίσκεται στο 22% του πληθυσμού της.
- Στην Γαλλία το 2008 είχε αρκετά υψηλό ποσοστό χρήσης, ύψους 40%. Το 2013 η Γαλλία συνέχισε να έχει υψηλό ποσοστό και ήδη είχε καταφέρει πάνω από το μισό του πληθυσμού της να κάνει χρήση internet banking, δηλαδή το 58%.
- Στην Ισπανία το 2008 το 19% του πληθυσμού έκανε χρήση internet banking, με το ποσοστό αυτό να φτάνει το 33% το 2013.

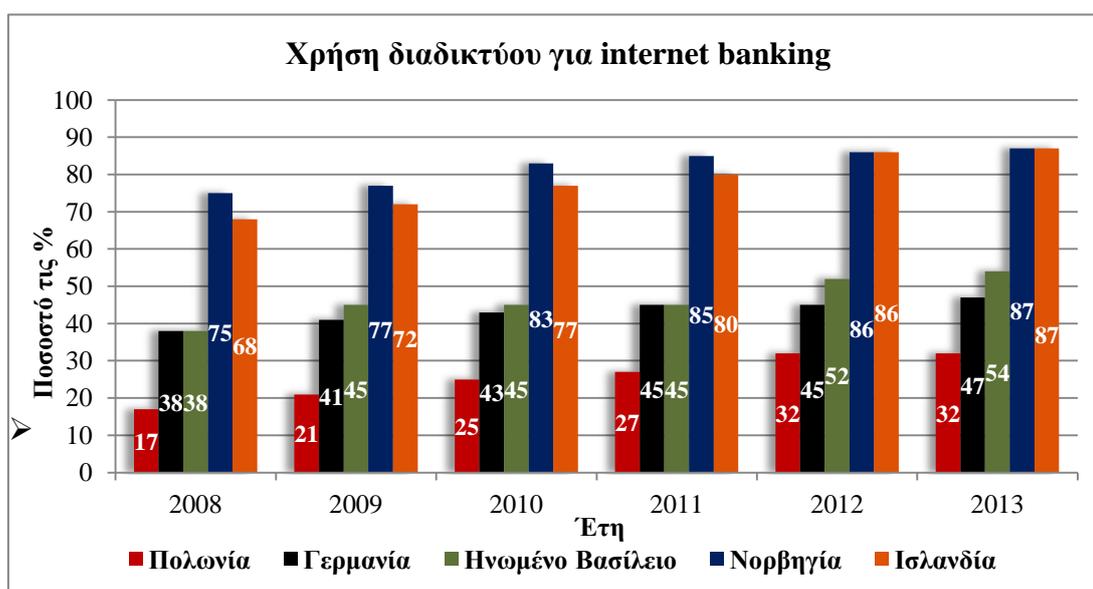


Γράφημα 2.3.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες της Ευρώπης (Κύπρος, Τουρκία, Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία)

- Στην Κύπρο το 2014 συνέχισε να παρουσιάζεται αύξηση του ποσοστού σε 24%, ενώ ένα χρόνο μετά μειώνεται σε 20%. Το ποσοστό όμως μέχρι και το 2019 εμφάνιζε ανοδική τάση και έφτασε ως το 41% του πληθυσμού της χώρας.
- Στην Τουρκία συνεχώς αυξανόταν η χρήση του διαδικτύου με σκοπό το internet banking και το 2019 φτάνει ως το 35% της χώρας. Ακόμα και αν η χρήση του αυξανόταν το ποσοστό παραμένει χαμηλό.

- Στην Ιταλία το 2014 το ποσοστό βρισκόταν στο 26% και έως το 2019 είχε αυξηθεί 10 μονάδες, δηλαδή ήταν στο 36%, το οποίο συγκριτικά με τον πληθυσμό της είναι χαμηλό.
- Στην Γαλλία το 2014 το 58% της χώρας έκανε χρήση internet banking και έως το 2019 το ποσοστό συνέχισε να είναι υψηλό, συγκεκριμένα 66%.
- Στην Ισπανία το ποσοστό του πληθυσμού άγγιξε το 37% για το έτος 2014. Έως το 2019 είχε καταφέρει πάνω από το μισό της χώρας της να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για internet banking, συγκεκριμένα το 55%.

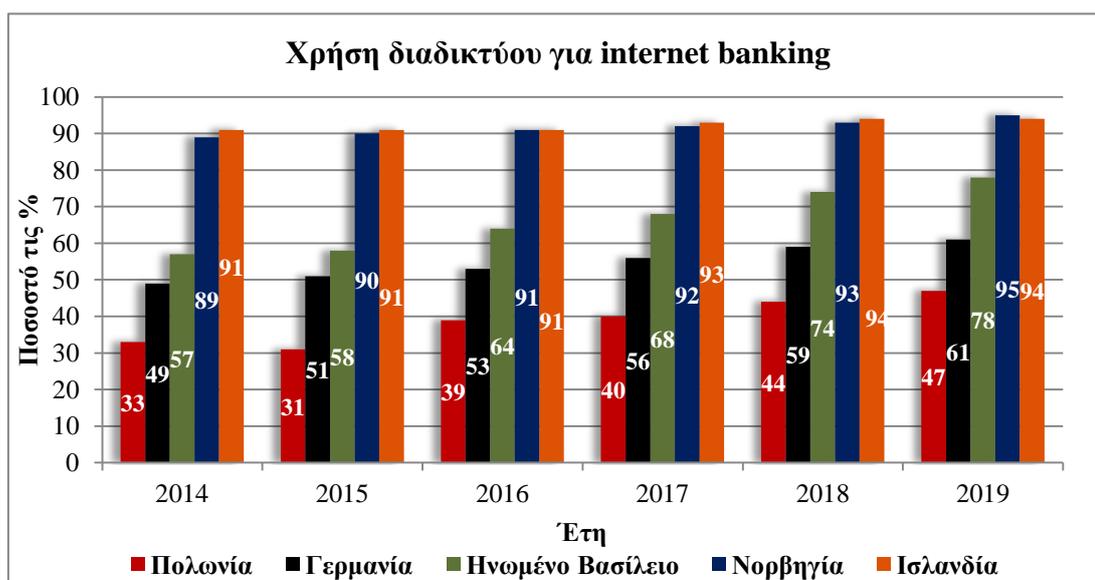
Παρατηρούμε λοιπόν ότι στα *Γράφημα 2.2.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Κύπρος, Τουρκία, Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία)* και *Γράφημα 2.3.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Κύπρος, Τουρκία, Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία)* όλες οι χώρες παρουσιάζουν αυξητική πορεία του ποσοστού τους με την Γαλλία να κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό 66% και την Τουρκία να έχει το μικρότερο ποσοστό 35%.



**Γράφημα 2.4.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Πολωνία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία, Ισλανδία)**

- Στην Πολωνία το 2008 το 17% του πληθυσμού της χρησιμοποιούσε internet banking και έως το 2013 το ποσοστό έχει αυξηθεί κατά 15 μονάδες, δηλαδή 32%.

- Στην Γερμανία το 2008 παρουσιάζεται υψηλό ποσοστό χρήσης internet banking της τάξεως 38%, μέχρι το 2013 είχε φτάσει σχεδόν στο μισό του πληθυσμού της να κάνει χρήση του internet banking, δηλαδή το 47%.
- Στο Ηνωμένο Βασίλειο το 2008 καταγράφεται ότι το 38% του πληθυσμού της έκανε χρήση του internet banking. Το 2013 το ποσοστό έχει φτάσει το 54%, δηλαδή παραπάνω από το μισό του πληθυσμού της χώρας.
- Στην Νορβηγία το 2008 εμφανίζεται μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού να κάνει χρήση internet banking, δηλαδή το 75%. Το 2013 συνεχίζει να κατέχει υψηλό ποσοστό, 87%.
- Στην Ισλανδία το 2008 πάνω από το μισό του πληθυσμού της χρησιμοποιούσε internet banking, δηλαδή το 68%. Το 2013 το ποσοστό αυτό έχει αυξηθεί σημαντικά κατά 19 μονάδες, δηλαδή 87%.



**Γράφημα 2.5.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Πολωνία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία, Ισλανδία)**

- Στην Πολωνία το 2014 παρατηρούμε ότι το 33% του πληθυσμού έκανε χρήση του internet banking και μέχρι το 2019 υπάρχει αύξηση του ποσοστού αυτού κατά 14 μονάδες, δηλαδή 47%.
- Στην Γερμανία το 2014 το ποσοστό βρισκόταν στο 49% και μέχρι το 2019 αυξήθηκε στο 61%.

- Στο Ηνωμένο Βασίλειο παρουσιάζεται ότι το 2014 το 57% κάνει χρήση του internet banking. Το 2019 το ποσοστό αυτό αυξάνεται κατά 21 μονάδες, φτάνοντας λοιπόν στο 78% της χώρας.
- Στην Νορβηγία το 2014 το ποσοστό ήταν στο 89% της χώρας. Το ποσοστό αυτό είχε αυξηθεί σημαντικά το 2019, διότι σχεδόν όλος ο πληθυσμός της χώρας πραγματοποιεί συναλλαγές μέσω internet banking, δηλαδή το 95%.
- Στην Ισλανδία ήδη το 91% του πληθυσμού της χώρας χρησιμοποιούσε το διαδίκτυο για internet banking το 2014, μέχρι το 2019 παρατηρείται μικρή αλλά σημαντική αύξηση του ποσοστού, φτάνοντας λοιπόν στο σημείο όπου το 94% του πληθυσμού της κάνει χρήση internet banking.

Μέσα από το *Γράφημα 2.4.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Πολωνία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία, Ισλανδία)* και το *Γράφημα 2.5.: Χρήση διαδικτύου για internet banking σε χώρες τις Ευρώπης (Πολωνία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία, Ισλανδία)* παρατηρούμε ότι όλες οι χώρες παρουσιάζουν ανοδική πορεία του ποσοστού τους με την Νορβηγία να κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό 95%, το οποίο σχεδόν καλύπτει όλη την χώρα. Ενώ το μικρότερο ποσοστό έχει η Πολωνία μόλις το 47% του πληθυσμού της.

## **2.6. Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής**

Με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα όσο και μειονεκτήματα για τους πελάτες (ιδιώτες και επιχειρήσεις) και για τα τραπεζικά ιδρύματα. Παρακάτω θα αναφερθούν τα κυριότερα αυτών. (*Σινανιώτη – Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Ιωάννης, 2005*)

### **2.6.1. Πλεονεκτήματα**

#### **2.6.1.1. Προς τους πελάτες**

- Εξυπηρέτηση 24/7: Ένα από τα κυριότερα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η 24ωρη εξυπηρέτηση των πελατών, 365 ημέρες τον χρόνο. Δηλαδή ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας, αφού δεν υπάρχει το καθιερωμένο ωράριο των καταστημάτων.

- Μη αναγκαιότητα φυσικής παρουσίας: Ένα ακόμα πλεονέκτημα είναι ότι δεν απαιτείται η φυσική παρουσία σε κάποιο κατάστημα, αφού ο πελάτης μπορεί να εκτελέσει την συναλλαγή του άμεσα, από οποιοδήποτε σημείο βρίσκεται, χωρίς να χρειάζεται να περιμένει στην ουρά εξυπηρέτησης.
- Εξοικονόμηση χρόνου: Σε συνδυασμό με το παραπάνω πλεονέκτημα, ο πελάτης εξοικονομεί χρόνο για τις συναλλαγές του, αφού δεν υπάρχει χρόνος μετάβασης και αναμονής στο κατάστημα.
- Online ενημέρωση λογαριασμού: Ο πελάτης μπορεί να παρακολουθεί και να ενημερώνεται για τις κινήσεις και το υπόλοιπο του λογαριασμού του, εύκολα και γρήγορα, μόνο με την χρήση του Διαδικτύου.
- Κόστος συναλλαγών: Σε αντίθεση με τα φυσικά καταστήματα, οι προμήθειες υπηρεσιών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι μικρότερες και σε ορισμένες περιπτώσεις μηδενική, όπως οι οφειλές προς το δημόσιο.
- Εξόφληση λογαριασμών: Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπάρχει ευρεία γκάμα από οργανισμούς και επιχειρήσεις, στις οποίες δίνεται η δυνατότητα εξόφλησης των οφειλών προς αυτές.
- Μεταφορά κεφαλαίων: Ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει μεταφορά κεφαλαίων είτε σε δικό του λογαριασμό είτε σε λογαριασμό τρίτου, της ίδιας τράπεζας ή άλλων τραπεζών.
- Ευκολία για τις ευπαθείς ομάδες: Για κάποιες ομάδες ατόμων, όπως άτομα με ειδικές ανάγκες, εγκυμονούσες και ηλικιωμένοι η μετάβαση στα φυσικά καταστήματα αποτελεί εμπόδιο. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές του εύκολα και γρήγορα.
- Μείωση χρήσης χαρτιού: Λόγω της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχει σημειωθεί σημαντική μείωση της κατανάλωσης του χαρτιού, για τις καθημερινές συναλλαγές. Αυτό έχει συμβάλει στην προστασία του περιβάλλοντος.

#### **2.6.1.2. Προς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα**

- Εναλλακτικά δίκτυα: Μέσω των εναλλακτικών δικτύων δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες της εκάστοτε τράπεζας να εκτελέσουν τις συναλλαγές τους με

τρόπος που δεν υπήρχαν στο παρελθόν, όπως το τηλέφωνο, το κινητό και το internet.

- Καινοτόμες υπηρεσίες: Οι τράπεζες αξιοποιώντας την τεχνολογική εξέλιξη, δημιουργούν και προσφέρουν στους πελάτες τους καινοτόμες υπηρεσίες, οι οποίες χωρίς την ηλεκτρονική τραπεζική και την τεχνολογική εξέλιξη θα ήταν ακατόρθωτο να πραγματοποιηθούν.
- Μείωση κόστους: Η τράπεζα μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μειώνει το λειτουργικό της κόστος, αφού εξοικονομεί προσωπικό από το ταμείο.
- Καλύτερη εξυπηρέτηση: Καλύτερη ποιότητα εξυπηρέτησης, δηλαδή ταχύτερη και πιο καλή σε σχέση με την εξυπηρέτηση σε ένα φυσικό κατάστημα.
- Αύξηση πελατών: Μέσω των νέων πλατφορμών, όπου ο πελάτης μπορεί εύκολα και γρήγορα να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του, η τράπεζα αύξησε το δίκτυο πελατών της.
- Καλή φήμη: Πλέον η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες για την εικόνα της τράπεζας και για αυτό το λόγο οι περισσότερες τράπεζες δίνουν μεγάλη έμφαση στην διαφήμιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής τους.

## **2.6.2. Μειονεκτήματα**

### **2.6.2.1. Προς τους πελάτες**

- Αβεβαιότητα πελατών: Δεν εμπιστεύονται όλοι οι χρήστες την ηλεκτρονική τραπεζική, και κυρίως οι μεγάλοι σε ηλικία, επειδή υπάρχει ο φόβος της υποκλοπής των προσωπικών δεδομένων και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές τους προκαλούν αμφιβολία.
- Δυσκολία χειρισμού: Πελάτες οι οποίοι δεν έχουν την τεχνογνωσία με το διαδίκτυο, αντιμετωπίζουν δυσκολία στον χειρισμό της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

### 2.6.2.2. Προς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα

- Κόστος: Για την δημιουργία του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτείται ειδικός εξοπλισμός και απαραίτητες γνώσεις του προσωπικού της τράπεζας. Για την τράπεζα η επένδυση αυτή έχει μεγάλο κόστος και είναι για αυτήν ένα μεγάλο ρίσκο.
- Ασφάλεια: Η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα θέματα της τράπεζας. Επειδή κανένα σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν θεωρείται 100% ασφαλές, η τράπεζα φροντίζει διαρκώς να εξασφαλίζει τον έλεγχο της ασφάλειας των συναλλαγών καθώς και την ομαλή λειτουργία του συστήματος, τόσο από την πλευρά των πελατών, όσο και από την πλευρά των ίδιων των τραπεζών.

## **Κεφάλαιο 3: Το παράδειγμα της Revolut**

### **3.1. Ορισμός και ιστορική αναδρομή της Revolut**

Η Revolut Ltd είναι μια Βρετανική εταιρία χρηματοοικονομικής τεχνολογίας με έδρα το Λονδίνο, η οποία προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες όπως προπληρωμένες χρεωστικές κάρτες (MasterCard, VISA), ανταλλαγή νομισμάτων χωρίς χρέωση και ανταλλαγή κρυπτονομισμάτων. Μέσω της εφαρμογής δίνεται η δυνατότητα αποστολής και ανταλλαγής σε 31 νομίσματα. Επιπλέον με τη χρήση της κάρτας ο πελάτης μπορεί να κάνει ανάληψη από ATM, καθώς και να πραγματοποιήσει συναλλαγές σε 150 νομίσματα. Στην Ελλάδα έγινε γνωστή κατά την περίοδο των capital controls και πλέον είναι μια από τις πιο δημοφιλείς τραπεζικές λύσεις.

Ιδρύθηκε τον Ιούλιο του 2015 από τους Nikolay Storonsky συνιδρυτή και διευθύνων σύμβουλο της εταιρίας (CEO) και Vlad Yatsenko συνιδρυτή και γενικό διευθυντή τεχνολογίας (CTO). Σύμφωνα με τον Storonsky ο κυριότερος λόγος της ιδέας της Revolut ήταν οι προμήθειες συναλλάγματος. Συγκεκριμένα μέσα από τα ταξίδια του συνειδητοποίησε ότι καμία τράπεζα δεν του προσέφερε τις πραγματικές ισοτιμίες. Με την αφορμή αυτή αποφάσισε να ιδρύσει ο ίδιος μια τράπεζα που θα προσφέρει στον κόσμο τις πραγματικές ισοτιμίες. Το 2016 η εταιρία απέκτησε 100.000 πελάτες – ιδιώτες, ενώ ξεκίνησε ένας γύρος χρηματοδότησης σειράς A 15.000.000 δολαρίων, με σκοπό την ανάπτυξη της ομάδας και του προϊόντος. Στη συνέχεια, το 2017, κυκλοφόρησε για πρώτη φορά η υπηρεσία Revolut Business, με σκοπό την ταχύτερη ανέλιξη των επιχειρήσεων. Επιπλέον ξεκίνησε η υπηρεσία ανταλλαγής κρυπτονομισμάτων, συγκεκριμένα παρέχεται στους πελάτες η δυνατότητα αγοράς και πώλησης τους. Ο γύρος χρηματοδότησης σειράς B ανέρχεται στα 66.000.000 δολάρια, με σκοπό την προώθηση της επιχείρησης στο επόμενο επίπεδο, μετά το στάδιο ανάπτυξης. Συνήθως μετά την χρηματοδότηση της σειράς A, η εταιρία πρέπει να δείξει κάποια σημαντικά επιτεύγματα ώστε να πραγματοποιηθεί η χρηματοδότηση της σειράς B. Το 2018 η Revolut πραγματοποίησε έναν γύρο χρηματοδότησης σειράς Γ ύψους 250.000.000 δολαρίων, με σκοπό την αύξηση της δραστηριότητας της και την συνεχή ανάπτυξη της. Επιπλέον η εταιρία κυκλοφόρησε την Revolut Metal, χρεωστική κάρτα που προσφέρει έως και 1% επιστροφή χρημάτων. Παράλληλα εξασφάλισε και Ευρωπαϊκή τραπεζική άδεια, από την Λιθουανική κεντρική τράπεζα, με σκοπό να προσφέρει και άλλες υπηρεσίες όπως χορήγηση δανείων, ενώ ετοιμάζεται να πάρει και τραπεζική άδεια στο Ηνωμένο Βασίλειο. Έναν χρόνο αργότερα

το 2019, ξεκίνησε το Revolut Donations, υπηρεσία που περιλαμβάνει πάνω από 20 οργανισμούς που υποστηρίζουν παγκόσμιους σκοπούς. Επιπλέον πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες επεκτάσεις σε Αυστραλία και Σιγκαπούρη. Ενώ παράλληλα ξεκίνησε το Revolut Trading, χρηματιστηριακές συναλλαγές χωρίς προμήθεια. Τέλος το 2020 κάνει ένα πολύ σημαντικό βήμα καθώς επεκτείνεται στις Ηνωμένες Πολιτείες και έρχεται πιο κοντά στο να γίνει η πρώτη παγκόσμια τράπεζα. Καθώς έφτασε στους 10.000.000 πελάτες, προέβη σε έναν ακόμα γύρο χρηματοδότησης σειράς Δ, ύψους 500.000.000 δολαρίων. Επίσης η Revolut προσφέρει την δυνατότητα του Open Banking, δηλαδή, την σύνδεση όλων των εξωτερικών τραπεζικών λογαριασμών σε ένα μέρος. (*Wikipedia, Revolut official site*)

### **Οργανωτική Δομή**

Η οργανωτική δομή της Revolut χωρίζεται στο διοικητικό συμβούλιο και στα εκτελεστικά ηγετικά στελέχη. Συγκεκριμένα το Διοικητικό συμβούλιο της αποτελείται από τον πρόεδρο (Martin Gilbert), τον Συνιδρυτή και Διευθύνων Σύμβουλο (Nik Storonsky) τον Συνιδρυτή και Τεχνικό Διευθυντή (Vlad Yatsenko), τον πρόεδρο επιτροπής αποδοχών (Michael Sherwood), την πρόεδρο επιτροπής ελέγχου (Caroline Britton), τον μη εκτελεστικό διευθυντή (Ian Wilson) και τον πρόεδρο επιτροπής διαχείρισης κινδύνων και συμμόρφωσης (Bruce Wallace). Τα εκτελεστικά ηγετικά στελέχη αποτελούνται από τον Συνιδρυτή και Διευθύνων Σύμβουλο (Nik Storonsky) τον Συνιδρυτή και Τεχνικό Διευθυντή (Vlad Yatsenko), τον CEO Banking (Matt Baxby) ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις τραπεζικές οντότητες της Revolut σε όλο τον κόσμο, τον ανώτερο αντιπρόεδρο εσόδων (Alan Chang) όπου εστιάζει στους στόχους κερδοφορίας της εταιρείας, τον οικονομικό διευθυντή (Bill Rattray) τον επικεφαλής διαχείρισης κινδύνων του ομίλου (Pierre Decote) ο οποίος είναι αρμόδιος για την εποπτεία του προφίλ κινδύνου του ομίλου κι έχει άμεση ευθύνη για όλες τις δραστηριότητες δεύτερης γραμμής, συμπεριλαμβανομένων όλων όσων έχουν να κάνουν με συμμόρφωση, συμμόρφωση χρηματοοικονομικού εγκλήματος, διαχείριση κινδύνων (αγορά, ρευστότητα, κεφάλαιο, πίστωση, επιχειρησιακά, επαγγελματικά), διασφάλιση και δοκιμές, επαλήθευση μοντέλων, διακυβέρνηση, πολιτικές και πλαίσιο ελέγχου, τον αντιπρόεδρο παγκοσμίων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων (Don Hoang) όπου είναι υπεύθυνος για παγκόσμιες επιχειρηματικές δραστηριότητες όπως συμπράξεις για προϊόντα, επιχειρηματική και εταιρική ανάπτυξη, τον επικεφαλής του Revolut Business (Vaidas Adomauskas), τον επικεφαλής ανθρώπινου δυναμικού (Andrius Biceika), την αντιπρόεδρο προσλήψεων (Nona Renfro) η οποία είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση παγκόσμιων στρατηγικών προσλήψεων για την προσέλκυση,

αξιολόγηση και πρόσληψη κορυφαίων ταλέντων, τον αντιπρόεδρο κεντρικών πληρωμών (Richard Martin), τον αντιπρόεδρο καρτών (Jerome Fernandez), τον επικεφαλής εσωτερικού ελέγχου (Peter Collins) ο οποίος είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση του τμήματος Παγκόσμιου Εσωτερικού Ελέγχου, με στόχο την παροχή διασφάλισης και διορατικότητας σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διακυβέρνησης, τη διαχείριση κινδύνων και τη δύναμη των δικλίδων διασφάλισης περιβάλλοντος, τον επικεφαλής διαχείρισης οικονομικών (Wolfgang Bardorf) όπου είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό και την εκτέλεση της Στρατηγικής Διαχείρισης Οικονομικών του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των επενδύσεων σε περιουσιακά στοιχεία, της διαχείρισης κεφαλαίων και ρευστότητας, των χρηματοδοτήσεων και της διαχείρισης κινδύνων συναλλαγών εκτός χαρτοφυλακίου, τον γενικό σύμβουλο και εταιρικό γραμματέα του ομίλου (Tom Hambrett) που είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό και την εκτέλεση της παγκόσμιας νομικής και κανονιστικής στρατηγικής του ομίλου. Αυτό περιλαμβάνει τη διάρθρωση επενδύσεων, την καθοδήγηση σε περίπλοκα κανονιστικά περιβάλλοντα σε πολλές αγορές, τη συνεργασία με εγχώριους και διεθνείς υπεύθυνους χάραξης πολιτικής για διευκόλυνση της τεχνολογικής καινοτομίας στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τη δημιουργία μιας βραβευμένης παγκόσμιας λειτουργίας νομικών πράξεων καθώς και την αντιπρόεδρο επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων (Lesley Smith). (*Revolut official site*) και (*the money minority*)

## **3.2. Υπηρεσίες**

### **3.2.1. Δημιουργία (άυλου) λογαριασμού**

Η διαδικασία δημιουργίας του τραπεζικού λογαριασμού είναι απλή και γίνεται διαδικτυακά. Ειδικότερα χρειάζεται το κινητό τηλέφωνο, η ταυτότητα ή το διαβατήριό και σύνδεση στο διαδίκτυο. Με την ολοκλήρωση δημιουργίας του λογαριασμού ο πελάτης αποκτά έναν τραπεζικό λογαριασμό (IBAN) στο Ηνωμένο Βασίλειο. (*Revolut application*) και (*the money minority*)

### **3.2.2. Αποστολές χρημάτων**

Μέσω του λογαριασμού της Revolut, μπορεί να πραγματοποιηθεί η αποστολή χρημάτων σε οποιονδήποτε παγκόσμιο τραπεζικό λογαριασμό, σε πάνω από 130 χώρες, χωρίς καμία

χρέωση. Σε περίπτωση συναλλαγής πάνω από 6000€ ανά μήνα υπάρχει χρέωση 0.5% επί του ποσού. *(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.2.3. Πληρωμές**

Με την χρήση οποιασδήποτε χρεωστικής κάρτας Revolut (VISA ή Mastercard), μπορεί να πραγματοποιηθεί συναλλαγή (αγορά υπηρεσιών ή προϊόντων) σε ευρώ ή σε οποιοδήποτε άλλο νόμισμα από τα 150 νομίσματα που διαθέτει, χωρίς κάποια χρέωση, πραγματοποιώντας συνάλλαγμα με την πραγματική τραπεζική ισοτιμία μέσω της εφαρμογής. *(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.2.4. Αποταμίευση & Συνάλλαγμα**

Μέσω της εφαρμογής γίνεται η αποταμίευση και διατήρηση των χρημάτων σε 29 συναλλάγματα. Οποιαδήποτε στιγμή μπορεί να πραγματοποιηθεί η μετατροπή των χρημάτων σε όποιο άλλο από τα 28 διαθέσιμα συναλλάγματα, με την πραγματική τραπεζική ισοτιμία. *(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.2.5. Ανάλυση χρημάτων**

Με οποιαδήποτε χρεωστική κάρτα της Revolut μπορεί να γίνει ανάληψη χρημάτων από κάποιο ATM χωρίς προμήθεια έως 200€ (στο Standard Plan) μηνιαίως. Για τα υπόλοιπα πλάνα (Premium, Metal & Business) το δωρεάν όριο ανάληψης είναι μεγαλύτερο. Σε περίπτωση υπέρβασης του εκάστοτε μηνιαίου ορίου υπάρχει προμήθεια 2% επί του ποσού. Αντίθετα στην Ελλάδα για κάθε ανάληψη χρημάτων που πραγματοποιείται από ATM εγχώριας τράπεζας (Πειραιώς, Alpha Bank, Eurobank, Εθνική, Attica, HSBC, κλπ) με κάρτα ξένης τράπεζας παρακρατείται μια προμήθεια από δύο έως τέσσερα ευρώ ανάλογα την τράπεζα. *(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.2.6. Αγοραπωλησίες κρυπτονομισμάτων**

Μέσω της εφαρμογής Revolut υπάρχει η δυνατότητα αγοραπωλησίας οποιουδήποτε διαθέσιμου κρυπτονομίσματος. Τα πιο συνηθέστερα είναι τα Bitcoin, Ether, Bitcoin Cash, Litecoin. *(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.3. Ασφάλεια και αξιοπιστία της REVOLUT**

Το μείζων πρόβλημα που απασχολεί τους πελάτες της Revolut, είναι εάν τα χρήματα τους είναι ασφαλή. Η Revolut παρέχει ισχυρότερο αντικλεπτικό σύστημα σε σχέση με τις άλλες τράπεζες, στο θέμα της εξαπάτησης μέσω καρτών. Επιπλέον οι καταθέσεις των πελατών βρίσκονται σε ξεχωριστούς λογαριασμούς της εταιρίας, που διατηρούνται στις αγγλικές τράπεζες Lloyd's και Barclely's. Αυτό σημαίνει ότι σε περίπτωση διακοπής της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Revolut, τα χρήματα των πελατών προστατεύονται. Ένα ακόμα στοιχείο που κάνει την Revolut αξιόπιστη είναι ότι έχει εξουσιοδοτηθεί από το Financial Conduct Authority (FCA), του οποίου ο ρόλος περιλαμβάνει την προστασία των καταναλωτών, τη διατήρηση της βιομηχανίας σταθερή και την προώθηση υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Τέλος οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται με την κάρτα, διασφαλίζονται από απάτη, απώλεια και κλοπή, μέσω των κανόνων του προγράμματος VISA ή Mastercard. *(Revolut application) και (the money minority)*

#### **3.3.1. Freeze/Unfreeze**

Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας, δίνεται η επιλογή διαφύλαξης του ελέγχου της ασφάλειας της κάρτας. Συγκεκριμένα μέσω της εφαρμογής της Revolut μπορεί να γίνει freeze/unfreeze, δηλαδή προσωρινό μπλοκάρισμα και ξεμπλοκάρισμα της αντίστοιχης κάρτας. Σε περίπτωση που η κάρτα δηλωθεί ως χαμένη ή κλεμμένη, αυτόματα ακυρώνεται και ο πελάτης θα πρέπει να προβεί σε έκδοση νέας κάρτας. *(Revolut application) και (the money minority)*

#### **3.3.2. Security**

Μέσω της επιλογής PIN & Security της εφαρμογής, ο κάτοχος της κάρτας μπορεί να ενεργοποιήσει και απενεργοποιήσει για επιπλέον ασφάλεια τις παρακάτω επιλογές:

- Location-based security  
Μέσω αυτής της επιλογής, δίνεται η ευχέρεια μείωσης των αθέμιτων συναλλαγών. Συγκεκριμένα μέσω της τοποθεσίας του κινητού απενεργοποιεί τις ανεπιθύμητες συναλλαγές που πραγματοποιούνται εκτός τοποθεσίας.
- Contactless payments

Απενεργοποίηση ανέπαφων συναλλαγών καθώς και ορισμός μηνιαίου ορίου δαπανών για την κάρτα.

➤ Online transactions

Επειδή οι συναλλαγές μέσω internet είναι ριψοκίνδυνες, υπάρχει η δυνατότητα απενεργοποίησης τους.

➤ Swipe payments

Μερικές φορές οι κάρτες μπορούν να κλωνοποιηθούν, για αυτό δίνεται η επιλογή της απενεργοποίησης της μαγνητικής ταινίας.

➤ ATM withdrawals

Απενεργοποίηση ανάληψης μετρητών από κάποιο ATM, όταν δεν απαιτείται.

*(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.4. Κόστη και παροχές προϊόντων**

#### **3.4.1. Ιδιώτες**

Η Revolut παρέχει δυο κατηγορίες προϊόντων χρεωστικών καρτών, την φυσική και την εικονική. Οι φυσικές κάρτες χωρίζονται σε τρία διαφορετικά πλάνα, το Standard Revolut Plan, το Premium Revolut Plan και το Metal Revolut Plan. Ενώ οι εικονικές κάρτες χωρίζονται σε δυο τύπους καρτών, το Virtual και το Disposable card. *(Revolut application) και (the money minority)*

##### **3.4.1.1. Standard Revolut Plan**

Το Standard Revolut Plan αποτελεί το κύριο και συνηθέστερο πλάνο της εταιρίας και δεν υπάρχει κάποια μηνιαία χρέωση για την απόκτηση του. Οι παροχές που προσφέρει είναι οι εξής:

- Δωρεάν τραπεζικό λογαριασμό στο Ηνωμένο Βασίλειο.
- Δωρεάν EURO IBAN Λογαριασμό.
- Πραγματοποίηση πληρωμών σε περισσότερα από 150 νομίσματα, χωρίς προμήθειες, με την πραγματική ισοτιμία.
- Συνάλλαγμα σε 30 νομίσματα, χωρίς προμήθεια έως 1000€ μηνιαία.
- Ανάληψη χρημάτων από το ATM έως 200€ μηνιαίως, χωρίς χρέωση.
- Εκπτώσεις μέσω του Perks Plus.
- Δωρεάν κάρτα Revolut, χωρίς αποστολή.

- Άμεση πρόσβαση σε 5 κρυπτονομίσματα.
- Δημιουργία λογαριασμού Revolut Junior για ένα παιδί.

*(Revolut application) και (the money minority)*

#### **3.4.1.2. Premium Revolut Plan**

Το Premium Revolut Plan αποτελεί ιδανικό πλάνο για άτομα που ταξιδεύουν περισσότερο ανά τον κόσμο. Το συγκεκριμένο προϊόν κοστίζει 7,99€ μηνιαίως και σε περίπτωση ετήσιας πληρωμής υπάρχει ειδική έκπτωση 14%. Πιο αναλυτικά οι παροχές της είναι οι εξής:

- Δωρεάν τραπεζικό λογαριασμό στο Ηνωμένο Βασίλειο.
- Δωρεάν EURO IBAN Λογαριασμό.
- Πραγματοποίηση πληρωμών σε περισσότερα από 150 νομίσματα, χωρίς προμήθειες, με την πραγματική ισοτιμία.
- Συνάλλαγμα σε 30 νομίσματα, χωρίς μηνιαίο όριο.
- Ανάληψη χρημάτων από το ATM έως 400€ μηνιαίως, χωρίς χρέωση.
- Παγκόσμια ιατρική περίθαλψη.
- Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση.
- Άμεση πρόσβαση σε 5 κρυπτονομίσματα.
- Premium κάρτα με ιδιαίτερη σχεδίαση.
- Παροχή εικονικής κάρτας μιας χρήσης.
- Πρόσβαση στο LoungeKey Pass.
- Σε περίπτωση καθυστέρησης πτήσης παραπάνω από μια ώρα, παρέχεται δωρεάν lounge passes (σαλόνι) για τον κάτοχο του πλάνου και ένα ακόμη άτομο.
- Εκπτώσεις μέσω του Perks Plus.
- Δημιουργία λογαριασμού Revolut Junior έως δύο παιδιά.
- Δωρεάν μεταφορά SWIFT μία φορά τον μήνα.
- Απεριόριστες δωρεάν διασυνοριακές μεταφορές.

*(Revolut application) και (the money minority)*

#### **3.4.1.3. Metal Revolut Plan**

Το Metal Revolut Plan αποτελεί το πλάνο με τις περισσότερες παροχές. Το συγκεκριμένο πλάνο κοστίζει 13,99€ μηνιαίως και σε περίπτωση ετήσιας πληρωμής υπάρχει ειδική έκπτωση 23%. Οι παροχές του είναι οι εξής:

- Δωρεάν τραπεζικό λογαριασμό στο Ηνωμένο Βασίλειο.
- Δωρεάν EURO IBAN Λογαριασμό.
- Πραγματοποίηση πληρωμών σε περισσότερα από 150 νομίσματα, χωρίς προμήθειες, με την πραγματική ισοτιμία.
- Συνάλλαγμα σε 30 νομίσματα, χωρίς μηνιαίο όριο.
- Ανάλυση χρημάτων από το ATM έως 800€ μηνιαίως, χωρίς χρέωση.
- Παγκόσμια ιατρική περίθαλψη.
- Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση.
- Άμεση πρόσβαση σε 5 κρυπτονομίσματα.
- Παροχή μεταλλικής κάρτας.
- Παροχή εικονικής κάρτας μιας χρήσης.
- Πρόσβαση στο LoungeKey Pass.
- Σε περίπτωση καθυστέρησης πτήσης παραπάνω από μια ώρα, παρέχεται δωρεάν lounge passes (σαρόνι) για τον κάτοχο του πλάνου και τρία ακόμη άτομα.
- Εκπτώσεις μέσω του Perks Plus.
- Δημιουργία λογαριασμού Revolut Junior έως πέντε παιδιά.
- Δωρεάν μεταφορά SWIFT μία φορά τον μήνα.
- Απεριόριστες δωρεάν διασυνοριακές μεταφορές.
- Επιστροφή χρημάτων 0,1% εντός Ευρώπης και 1% εκτός Ευρώπης για όλες τις πληρωμές με κάρτα, με οποιαδήποτε από τα υποστηριζόμενα νομίσματα και κρυπτονομίσματα.

*(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.4.2. Revolut Business**

Εκτός από ιδιωτικούς λογαριασμούς, η Revolut προσφέρει ψηφιακές τραπεζικές λύσεις και σε επαγγελματίες και εταιρίες όπως το Revolut Business. Το Revolut Business χωρίζεται σε πλάνα για ελεύθερους επαγγελματίες και εταιρίες.

#### **3.4.2.1. Ελεύθεροι Επαγγελματίες**

- Έναν τραπεζικό λογαριασμό
- Έως 2 προσωπικές χρεωστικές κάρτες

Το Revolut Business για τους ελεύθερους επαγγελματίες χωρίζεται σε δυο πλάνα, το Revolut Business Free Plan και το Revolut Business Professional Plan.

*(Revolut application) και (the money minority)*

#### **3.4.2.1.1. Revolut Business Free Plan**

Το Revolut Business Free Plan αποτελεί ένα πλάνο για ελεύθερους επαγγελματίες και δεν υπάρχει κάποια μηνιαία χρέωση για την απόκτηση του. Οι παροχές που προσφέρει είναι οι εξής:

- Δωρεάν πληρωμές σε άλλους λογαριασμούς Revolut
- 5 Δωρεάν τοπικές πληρωμές
- Δωρεάν πρόσβαση σε ένα μέλος
- Συνάλλαγμα σε 28 διαφορετικά νομίσματα
- Τοπικοί λογαριασμοί σε GBP και EUR
- Μοναδικό IBAN για κάθε συναλλαγή
- Διατίθεται στον ιστό ή μέσω της εφαρμογής
- Σύνδεση με Applications όπως το Xero, το FreeAgent και το Slack

*(Revolut application) και (the money minority)*

#### **3.4.2.1.2. Revolut Business Professional Plan**

Το Revolut Business Professional Plan κοστίζει 7€ μηνιαίως και προσφέρει τα εξής:

- Δωρεάν πληρωμές σε άλλους λογαριασμούς Revolut
- 20 Δωρεάν τοπικές πληρωμές
- 5 Δωρεάν διεθνείς πληρωμές
- Συνάλλαγμα στη διατραπεζική ισοτιμία 5000€
- Δωρεάν πρόσβαση σε τέσσερα μέλη
- Συνάλλαγμα σε 28 διαφορετικά νομίσματα
- Τοπικοί λογαριασμοί σε GBP και EUR
- Μοναδικό IBAN για κάθε συναλλαγή
- Διαχείριση συνδρομών
- Διαχείριση δαπανών
- Διατίθεται στον ιστό ή μέσω της εφαρμογής
- Σύνδεση με Applications όπως το Xero, το FreeAgent και το Slack
- Υποστήριξη προτεραιότητας 24/7
- Ορισμός δικαιωμάτων κάθε μέλους
- Έγκριση πληρωμής
- Μαζικές πληρωμές

➤ Εκπτώσεις & Προνόμια σε διάφορες εταιρίες και υπηρεσίες για paid plans  
(*Revolut application*) και (*the money minority*)

### **3.4.2.2. Εταιρίες**

- Έναν τραπεζικό λογαριασμό στο όνομα της εταιρίας
- Απεριόριστες χρεωστικές κάρτες (φυσικές και virtual).

Οι εργαζόμενοι μιας εταιρείας μπορούν να έχουν τη δική τους εταιρική κάρτα με την οποία θα πραγματοποιούν έξοδα. Σε αυτές τις κάρτες μπορούν να μπούνε όρια.

Το Revolut Business για τις εταιρίες χωρίζεται σε τέσσερα πλάνα, το Revolut Business Free Plan, το Revolut Business Grow Plan, το Revolut Business Scale Plan και το Revolut Business Enterprise Plan. (*Revolut application*) και (*the money minority*)

#### **3.4.2.2.1. Revolut Business Free Plan**

Το Revolut Business Free Plan αποτελεί ένα πλάνο για τις εταιρίες και δεν υπάρχει κάποια μηνιαία χρέωση για την απόκτηση του. Οι παροχές που προσφέρει είναι οι εξής:

- Δωρεάν πληρωμές σε άλλους λογαριασμούς Revolut
- 5 Δωρεάν τοπικές πληρωμές
- Δωρεάν πρόσβαση σε δυο μέλη
- Συνάλλαγμα σε 28 διαφορετικά νομίσματα
- Τοπικοί λογαριασμοί σε GBP και EUR
- Μοναδικό IBAN για κάθε συναλλαγή
- Διατίθεται στον ιστό ή μέσω της εφαρμογής
- Σύνδεση με Applications όπως το Xero, το FreeAgent και το Slack
- Ενεργοποίηση Business API, για αυτοματοποίηση διαδικασιών

(*Revolut application*) και (*the money minority*)

#### **3.4.2.2.2. Revolut Business Grow Plan**

Το Revolut Business Grow Plan κοστίζει 25€ το μήνα και προσφέρει τα εξής:

- Δωρεάν πληρωμές σε άλλους λογαριασμούς Revolut
- 100 Δωρεάν τοπικές πληρωμές
- 10 Δωρεάν διεθνείς πληρωμές

- Συνάλλαγμα στη διατραπεζική ισοτιμία 10000€
- Δωρεάν πρόσβαση σε δέκα μέλη
- Συνάλλαγμα σε 28 διαφορετικά νομίσματα
- Τοπικοί λογαριασμοί σε GBP και EUR
- Μοναδικό IBAN για κάθε συναλλαγή
- Διαχείριση συνδρομών
- Διαχείριση δαπανών
- Κατάσταση μισθοδοσίας
- Διατίθεται στον ιστό ή μέσω της εφαρμογής
- Σύνδεση με Applications όπως το Xero, το FreeAgent και το Slack
- Ενεργοποίηση Business API, για αυτοματοποίηση διαδικασιών
- Υποστήριξη προτεραιότητας 24/7
- Ορισμός δικαιωμάτων κάθε μέλους
- Έγκριση πληρωμής
- Μαζικές πληρωμές
- Εκπτώσεις & Προνόμια σε διάφορες εταιρίες και υπηρεσίες για paid plans

*(Revolut application) και (the money minority)*

#### **3.4.2.2.3. Revolut Business Scale Plan**

Το Revolut Business Scale Plan κοστίζει 100€ το μήνα και οι παροχές του είναι οι παρακάτω:

- Δωρεάν πληρωμές σε άλλους λογαριασμούς Revolut
- 1000 Δωρεάν τοπικές πληρωμές
- 50 Δωρεάν διεθνείς πληρωμές
- Συνάλλαγμα στη διατραπεζική ισοτιμία 50000€
- Δωρεάν πρόσβαση σε τριάντα μέλη
- Συνάλλαγμα σε 28 διαφορετικά νομίσματα
- Τοπικοί λογαριασμοί σε GBP και EUR
- Μοναδικό IBAN για κάθε συναλλαγή
- Διαχείριση συνδρομών
- Διαχείριση δαπανών
- Κατάσταση μισθοδοσίας
- Διατίθεται στον ιστό ή μέσω της εφαρμογής

- Σύνδεση με Applications όπως το Xero, το FreeAgent και το Slack
- Ενεργοποίηση Business API, για αυτοματοποίηση διαδικασιών
- Υποστήριξη προτεραιότητας 24/7
- Ορισμός δικαιωμάτων κάθε μέλους
- Έγκριση πληρωμής
- Μαζικές πληρωμές
- Εκπτώσεις & Προνόμια σε διάφορες εταιρίες και υπηρεσίες για paid plans  
(*Revolut application*) και (*the money minority*)

#### **3.4.2.2.4. Revolut Business Enterprise Plan**

Το Revolut Business Enterprise Plan δεν έχει προκαθορισμένο μηνιαίο κόστος. Η τιμή του προκύπτει έπειτα από συνεννόηση με κάποιον εκπρόσωπο της Revolut. Οι παροχές αυτού του πλάνου είναι οι εξής:

- Δωρεάν πληρωμές σε άλλους λογαριασμούς Revolut
- Δωρεάν τοπικές πληρωμές
- Δωρεάν διεθνείς πληρωμές
- Συνάλλαγμα στη διατραπεζική ισοτιμία
- Δωρεάν πρόσβαση σε απεριόριστα μέλη
- Συνάλλαγμα σε 28 διαφορετικά νομίσματα
- Τοπικοί λογαριασμοί σε GBP και EUR
- Μοναδικό IBAN για κάθε συναλλαγή
- Διαχείριση συνδρομών
- Διαχείριση δαπανών
- Κατάσταση μισθοδοσίας
- Διατίθεται στον ιστό ή μέσω της εφαρμογής
- Σύνδεση με Applications όπως το Xero, το FreeAgent και το Slack
- Ενεργοποίηση Business API, για αυτοματοποίηση διαδικασιών
- Υποστήριξη προτεραιότητας 24/7
- Ορισμός δικαιωμάτων κάθε μέλους
- Έγκριση πληρωμής
- Μαζικές πληρωμές
- Εκπτώσεις & Προνόμια σε διάφορες εταιρίες και υπηρεσίες για paid plans

(Revolut application) και (the money minority)

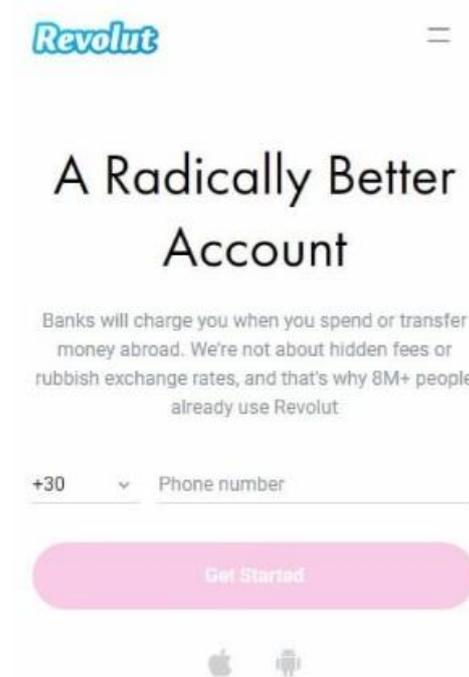
### 3.5. Δημιουργία λογαριασμού

Η διαδικασία ανοίγματος λογαριασμού στην Revolut είναι εύκολη και γρήγορη. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω η ταυτότητα ή το διαβατήριό και η σύνδεση στο διαδίκτυο είναι απαραίτητα για την δημιουργία του λογαριασμού. Παρακάτω παρουσιάζεται η ακριβής διαδικασία, βήμα προς βήμα. (the money minority)

Βήμα 1<sup>ο</sup>: Κατέβασμα της εφαρμογής Revolut

Βήμα 2<sup>ο</sup>: Συμπλήρωση κινητού τηλεφώνου

Βήμα 3<sup>ο</sup>: Δημιουργία κωδικού ασφαλείας



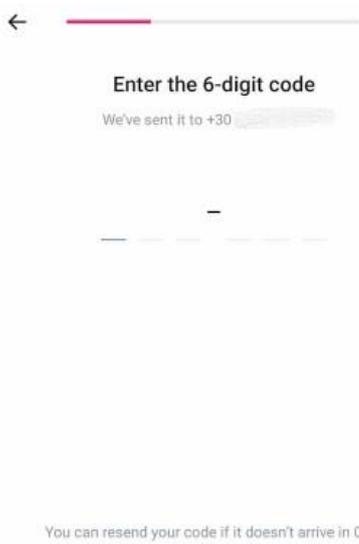
Εικόνα 3.1.: Συμπλήρωση κινητού τηλεφώνου



Εικόνα 3.2.: Δημιουργία κωδικού ασφαλείας

Βήμα 4<sup>ο</sup>: Συμπλήρωση 6-ψήφιου κωδικού, που λαμβάνεται μέσω SMS

Βήμα 5<sup>ο</sup>: Συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων, με λατινικούς χαρακτήρες



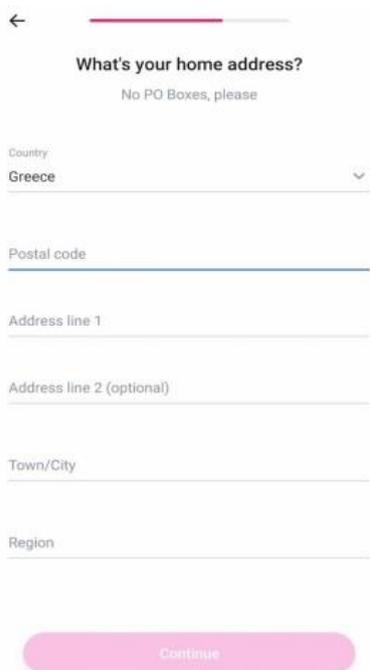
Εικόνα 3.3.: Συμπλήρωση 6-ψήφιου κωδικού



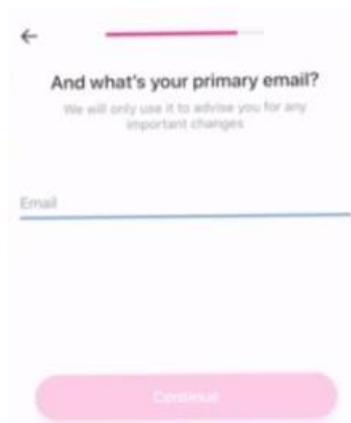
Εικόνα 3.4.: Συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων

Βήμα 6<sup>ο</sup>: Συμπλήρωση στοιχείων διεύθυνσης, με λατινικούς χαρακτήρες

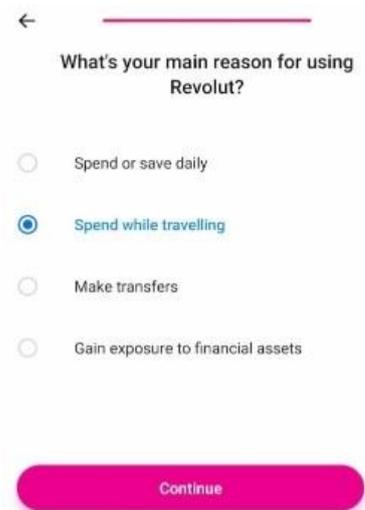
Βήμα 7<sup>ο</sup>: Συμπλήρωση του email και του λόγου δημιουργίας του λογαριασμού (για στατιστικούς λόγους)



Εικόνα 3.5.: Συμπλήρωση στοιχείων διεύθυνσης



Εικόνα 3.6.: Συμπλήρωση email



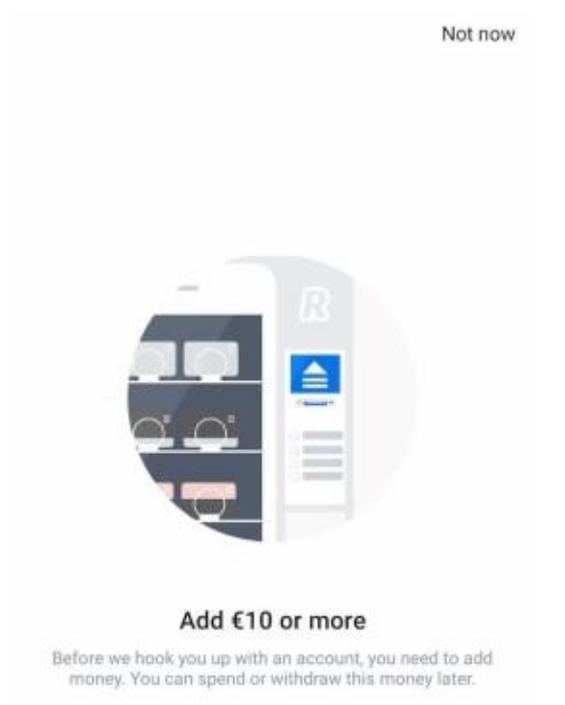
Εικόνα 3.7.: Συμπλήρωση λόγου δημιουργίας του λογαριασμού

Ο λογαριασμός έχει δημιουργηθεί και το επόμενο βήμα (Βήμα 8<sup>ο</sup>) είναι να πιστώσεις χρήματα σε αυτόν (η ελάχιστη αποστολή χρημάτων είναι 10€) από οποιαδήποτε χρεωστική κάρτα οποιασδήποτε τραπεζής, με σκοπό την ενεργοποίηση του λογαριασμού.

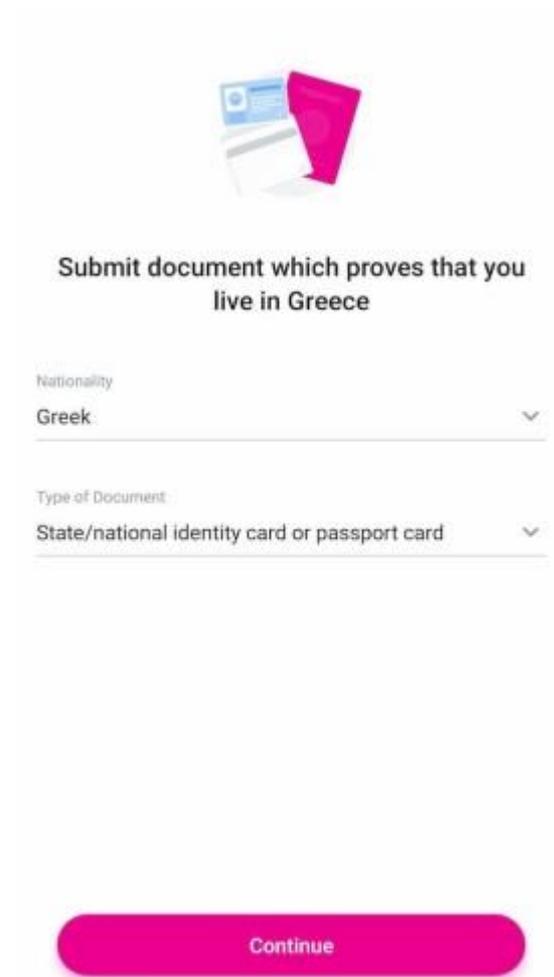
Στην συνέχεια γίνεται η ταυτοποίηση των προσωπικών στοιχείων (Βήμα 9<sup>ο</sup>), με την χρήση της ταυτότητας ή του διαβατηρίου. Η διαδικασία είναι:

1. Φωτογραφία του εγγράφου μπρος και πίσω.
2. Selfie (φωτογραφία του προσώπου) για την επαλήθευση.

Τέλος, υπάρχει αναμονή ώστε να γίνει η επαλήθευση της ταυτότητας από την Revolut.



**Εικόνα 3.8.: Πίστωση χρημάτων**



**Εικόνα 3.9.: Ταυτοποίηση προσωπικών στοιχείων**

Το τελευταίο βήμα (Βήμα 10<sup>ο</sup>) για την ολοκλήρωση και ενεργοποίηση του λογαριασμού είναι η παραγγελία της χρεωστικής κάρτας Revolut. Από το μενού, επιλέγεις “Cards” στη συνέχεια αποστολή κάρτας και τέλος απαιτείται η εισαγωγή προσωπικού αριθμού PIN, το οποίο θα είναι και το PIN της κάρτας για τις συναλλαγές. Στους νέους χρήστες παρέχεται και αποστέλλεται δωρεάν η Plastic κάρτα. Για την ολοκλήρωση της παραγγελίας της

κάρτας, απαιτείται η επαλήθευση της διεύθυνσης κατοικίας και η επιλογή μεθόδου αποστολής (Standard, δωρεάν αποστολή ή Express, αποστολή με χρέωση). Η αποστολή της κάρτας διαρκεί περίπου 12 εργάσιμες ημέρες.



Εικόνα 3.10.: Παραγγελία χρεωστικής κάρτας



Εικόνα 3.11.:Επιλογή μεθόδου αποστολής

### 3.6. Φόρτωση λογαριασμού

Η φόρτωση του λογαριασμού με χρήματα γίνεται μια τρεις τρόπους:

- Αποστολή Χρημάτων μέσω Κάρτας – Top Up
- Apple Pay/Google Pay
- Έμβασμα

### **3.6.1. Top-Up**

Το Top-Up είναι ένα τρόπος αποστολής χρημάτων μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας (από οποιαδήποτε τράπεζα) με σκοπό την φόρτωση του λογαριασμού. Σε σχέση με τους άλλους δυο τρόπους φόρτωσης, αυτός είναι ο πιο εύκολος, οικονομικότερος και ταχύτερος. Συγκεκριμένα δεν υπάρχει προμήθεια και τα χρήματα εμφανίζονται απευθείας. Κατά την διάρκεια των Capital Controls αυτή η επιλογή δεν ήταν διαθέσιμη. Η διαδικασία εκτέλεσης του top-up είναι η εξής:

Βήμα 1<sup>ο</sup>: Επιλογή της εντολής “Add Money” από το κεντρικό μενού

Βήμα 2<sup>ο</sup>: Σύνδεση και καταχώρηση των στοιχείων της τραπεζικής κάρτας

Βήμα 3<sup>ο</sup>: Επιλογή του επιθυμητού ποσού

Βήμα 4<sup>ο</sup>: Επιλογή της εντολής “Send Money”

*(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.6.2. Apple Pay/Google Pay**

Ένας τρόπος φόρτωσης γίνεται μέσω Apple Pay/Google Pay ανάλογα την κινητή συσκευή. Πρακτικά γίνεται η σύνδεση της κάρτας στην αντίστοιχη υπηρεσία πληρωμής και η διαδικασία είναι ίδια με του top-up.

Πλέον δίνεται η δυνατότητα σύνδεσης της κάρτας Revolut με το Apple Wallet των συσκευών της Apple, ώστε να πραγματοποιούνται πληρωμές μέσω του κινητού τηλεφώνου. *(Revolut application) και (the money minority)*

### **3.6.3. Έμβασμα**

Ο τελευταίος τρόπος είναι ο κλασικός τρόπος μεταφοράς χρημάτων με έμβασμα από μία τράπεζα σε μία άλλη μέσω του online banking. Η διαδικασία είναι γνωστή, σύνδεση στο online banking της τράπεζας, επιλογή του ποσού και αποστολή στο IBAN του λογαριασμού της Revolut. Με τον τρόπο αυτό τα χρήματα θα εμφανιστούν στον λογαριασμό σε μία με δύο εργάσιμες μέρες και η προμήθεια αυτής της διαδικασίας είναι ανάλογα τις χρεώσεις της κάθε τράπεζας. *(Revolut application) και (the money minority)*

### 3.7. Μειονεκτήματα

Παρόλα τα θετικά στοιχεία που παρέχει η υπηρεσία Revolut, κυρίως στα άτομα που ταξιδεύουν συχνότερα και σε αυτούς που επιλέγουν το online shopping, παρατηρούνται και κάποια μειονεκτήματα, τα οποία παραθέτονται παρακάτω.

- **Αυξημένη συναλλαγματική ισοτιμία τα Σαββατοκύριακα**  
Αύξηση της συναλλαγματικής ισοτιμίας κατά 0,5% έως 1,5% σε σχέση με της Παρασκευής
- **Χαμηλά όρια δωρεάν αναλήψεων από ATM**  
Για τα άτομα που ταξιδεύουν συχνά και έχουν επιλέξει το Standard Revolut Plan, το όριο ανάληψης είναι αρκετά χαμηλό
- **Μη ύπαρξη φυσικών καταστημάτων**  
Αφορά τα άτομα που επιθυμούν την face to face (πρόσωπο με πρόσωπο) εξυπηρέτηση και όσους δεν είναι εξοικειωμένοι με τις ψηφιακές τράπεζες

### 3.8. Εναλλακτικές ψηφιακές τράπεζες

#### 3.8.1. N26

Η N26 είναι μια ψηφιακή τράπεζα η οποία ιδρύθηκε το 2013, στο Βερολίνο της Γερμανίας από τον Valentin Stalf και τον Maximilian Tayenthal. Το όνομα προέρχεται από τον κύβο Rubik 26 όψεων. Σήμερα, η N26 είναι μία από τις πιο γρήγορα αναπτυσσόμενες τράπεζες στον Ευρωπαϊκό χώρο όπως μαρτυρούν τα νούμερα της. Περισσότεροι από 5 εκατομμύρια πελάτες, σε 25 Ευρωπαϊκές αγορές και τις Η.Π.Α., εξυπηρετούνται από 1500 υπαλλήλους της N26. Η N26 σε συνεργασία με την TransferWise δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να πραγματοποιήσει διεθνείς μεταφορές χρημάτων σε 19 συναλλάγματα μέσω της εφαρμογής της. Η συναλλαγματική ισοτιμία που ακολουθεί κάνει αυτές τις συναλλαγές έως και 6 φορές φθηνότερες σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες. Η N26 δεν χρεώνει προμήθεια για οποιαδήποτε συναλλαγή του εξωτερικού. Επιπλέον, προσφέρεται η ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση των πληρωμών εξωτερικού μέσω της εφαρμογής και η αποστολή χρημάτων μέσω εμβάσματος. Τέλος παρέχεται η ανάληψη μετρητών σε ευρώ, έως και 5 φορές το μήνα, από οποιοδήποτε ATM, δωρεάν, το κλείδωμα της κάρτας και η θέσπιση ορίων πληρωμών.

Το άνοιγμα ενός νέου τραπεζικού λογαριασμού στην N26 προϋποθέτει ο πελάτης να είναι πολίτης των παρακάτω χωρών:

Αυστρία, Βέλγιο, Γαλλία, Δανία, Ελβετία, Εσθονία, Σουηδία, Φινλανδία, Γερμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ισλανδία, Ιρλανδία, Ιταλία, Λιχτενστάιν, Λουξεμβούργο, Ισπανία, Πορτογαλία, Πολωνία, Ολλανδία, Νορβηγία, Λιθουανία, Λετονία, ΗΠΑ και, φυσικά, Ελλάδα!

Η N26 προσφέρει 3 διαφορετικά πλάνα με διαφορετικές παροχές το καθένα:

Standard Plan, You Plan και Metal Plan

### ***N26 Standard / Δωρεάν***

- ✓ 5 Δωρεάν αναλήψεις μετρητών σε ευρώ κάθε μήνα από οποιοδήποτε ATM
- ✓ Σε αναλήψεις μετρητών διαφορετικού νομίσματος ισχύει χρέωση 1,7% επί του ποσού
- ✓ Δωρεάν πληρωμές μέσω της κάρτας σε όλα τα νομίσματα χρησιμοποιώντας το mid-market exchange rate

### ***N26 You / €9.90 /μήνα***

- ✓ Όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά.
- ✓ Δωρεάν αναλήψεις μετρητών διαφορετικού νομίσματος από οποιοδήποτε ATM.
- ✓ Παγκόσμια ταξιδιωτική ασφάλιση από την Allianz

### ***N26 Metal / €16.90 /μήνα***

- ✓ Όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά.
- ✓ Εξειδικευμένο Customer Support
- ✓ Προσφορές και Εκπτώσεις σε Brands
- ✓ Αποκλειστική πρόσβαση στα Metal Experiences

### ***N26 Business | Δωρεάν***

- ✓ Δωρεάν αναλήψεις μετρητών σε Ευρώ
- ✓ 0,1% (cashback) επιστροφή χρημάτων για όλες τις αγορές μέσω της mastercard

### ***N26 Business You / €9.99 /μήνα***

- ✓ Όλα τα παραπάνω προνόμια
- ✓ Επιλογή 5 χρωμάτων για τη Mastercard Debit κάρτα
- ✓ Αποκλειστικές προσφορές και πακέτα ασφάλισης υγείας και ταξιδιού

*(N26 application) και (the money minority)*

### **3.8.2. Monese**

Η Monese είναι μια mobile ψηφιακή τράπεζα η οποία ιδρύθηκε τον Σεπτέμβρη του 2015 από τον Norris Koppel στο Λονδίνο της Αγγλίας. Αυτή τη στιγμή μετράει πάνω από 500.000 πελάτες και έχει διαχειριστεί περισσότερες από μισό δισεκατομμύριο συναλλαγές. Η Monese, παραμένοντας πιστή στις αρχές της, παρέχει στους πελάτες της έναν Αγγλικό τραπεζικό λογαριασμό ο οποίος συνοδεύεται από μια χρεωστική κάρτα Mastercard. Πλέον υπάρχει η δυνατότητα διατήρησης δυο λογαριασμών, έναν Αγγλικό σε Λίρες Αγγλίας (GBP) και έναν Ευρωπαϊκό σε Ευρώ (EUR). Με την χρήση της Monese κάρτας μπορεί να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε ανάληψη μετρητών από οποιοδήποτε ATM με δωρεάν όριο ανάληψης ανάλογα με το πλάνο το οποίο είναι επιλεγμένο. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα αγοράς αγαθών και υπηρεσιών σε οποιοδήποτε διαθέσιμο νόμισμα χωρίς χρέωση προμήθειας μετατροπής συναλλάγματος. Επιπλέον ένα θετικό της τράπεζας Monese είναι ότι χρησιμοποιεί την πραγματική διατραπεζική ισοτιμία για την μετατροπή του συναλλάγματος. Τα διαθέσιμα νομίσματα που μπορεί να πραγματοποιηθεί η πραγματική διατραπεζική ισοτιμία είναι τα παρακάτω:

Δολάρια (USD), Τούρκικες Λύρες (TRY), Σουηδικές Κορόνες (SEK), Ρουμάνικα Λει (RON), Πολωνικά Ζλότι (PLN), Νορβηγικές Κορόνες (NOK), Μεξικάνικα Πέσο (MXN), Ινδικές Ρούπιες (INR), Ουγγρικά Φιορίνια (HUF), Ευρώ (EUR), Αγγλικές Λύρες (GBP), Δανέζικες Κορόνες (DKK), Τσέχικες Κορόνες (CZK), Ελβετικά Φράγκα (CHF), Βραζιλιάνικα Ρεάλ (BRL), Βουλγάρικα Λέβα (BGN) και Αυστραλέζικα Δολάρια (AUD).

Η Monese προσφέρει 3 διαφορετικά πλάνα:

Simple, Classic και Premium

Όλα τα παραπάνω πλάνα παρέχουν:

- ✓ Δωρεάν χρεωστική κάρτα Monese (Mastercard)

- ✓ Δωρεάν τραπεζικό λογαριασμό σε EUR & GBP
- ✓ Δωρεάν top-ups με χρεωστικές κάρτες
- ✓ Δωρεάν μεταφορές χρημάτων σε άλλους χρήστες Monese

#### ***Simple Plan | Δωρεάν***

- ✓ Δωρεάν Αναλήψεις Μετρητών από ATM έως 200 €/£ ανά μήνα. Μετά το όριο των 200 €/£ το μήνα υπάρχει 2% προμήθεια.
- ✓ Αγορές σε Ξένα Νομίσματα χωρίς Προμήθεια έως 2000 €/£ ανά μήνα. Μετά το όριο των 2000 €/£ το μήνα υπάρχει 2% προμήθεια.
- ✓ Αποστολές Χρημάτων σε άλλη τράπεζα, 2% προμήθεια – Minimum 2 €/£. Δωρεάν σε άλλους χρήστες Monese.

#### ***Classic Plan | 4.95€/μήνα***

- ✓ Δωρεάν Αναλήψεις Μετρητών από ATM έως 800 €/£ ανά μήνα. Μετά το όριο των 800 €/£ το μήνα υπάρχει 2% προμήθεια.
- ✓ Αγορές σε Ξένα Νομίσματα χωρίς προμήθεια έως 8000 €/£ ανά μήνα. Μετά το όριο των 8000 €/£ το μήνα υπάρχει 2% προμήθεια.
- ✓ Αποστολές Χρημάτων σε άλλη τράπεζα, 0,5% προμήθεια – Minimum 2 €/£. Δωρεάν σε άλλους χρήστες Monese.

#### ***Premium Plan | 14.95€/μήνα***

- ✓ Δωρεάν Αναλήψεις Μετρητών από ATM
- ✓ Αγορές σε Ξένα Νομίσματα χωρίς προμήθεια
- ✓ Αποστολές Χρημάτων σε άλλη τράπεζα χωρίς προμήθεια

*(Monese application) και (the money minority)*

### **3.8.3. Bunq**

Η Bunq είναι μια ψηφιακή τράπεζα η οποία προσφέρει τις υπηρεσίες της αποκλειστικά online, μέσω της εφαρμογής της στο κινητό και δεν έχει φυσικά καταστήματα. Ιδρύθηκε το 2015, στο Άμστερνταμ της Ολλανδίας από τον Ali Niknam και έχει ως μότο το “The

bank of the Free". Η Bunq είναι ένα πλήρως αναγνωρισμένο τραπεζικό ίδρυμα της Ολλανδίας και παρέχει όλες τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι υπόλοιπες τράπεζες.

Η Bunq προσφέρει 4 διαφορετικά επιλογές πλάνου:

Travel Card, Premium, Joint και Business Account

### ***Travel Card / Δωρεάν***

- ✓ Χρεωστική κάρτα Bunq (Mastercard ή Maestro) με χρέωση αποστολής 9.99€.
- ✓ Αγορές σε ξένα νομίσματα (εκτός Ευρώ) με την ισοτιμία μετατροπής συναλλάγματος της Transferwise.
- ✓ Αναλήψεις Μετρητών από ATM σε όλον τον κόσμο με χρέωση 0.99€ σε κάθε ανάληψη.
- ✓ Την δυνατότητα απενεργοποίησης/ενεργοποίησης της κάρτας σε περίπτωση κλοπής.
- ✓ Η αποστολή χρημάτων στην Travel Card κάνοντας top up με άλλες κάρτες χρεώνεται με προμήθεια 0,5% εάν είναι κάρτες Ευρωπαϊκής τράπεζας ενώ με 2,5% για κάρτες εκτός E.E.
- ✓ Η αποστολή χρημάτων μέσω τραπεζικού εμβάσματος δεν επιβαρύνεται με κάποια προμήθεια από την πλευρά της Bunq.

### ***Premium Plan | 7.99€/μήνα***

- ✓ Έως 3 Χρεωστικές Κάρτες (Mastercard ή Maestro) χωρίς μεταφορικά κόστη.
- ✓ Μοναδικό Τραπεζικό Λογαριασμό με IBAN (έως και 25 διαφορετικούς τραπεζικούς λογαριασμούς).
- ✓ 10 Δωρεάν Αναλήψεις τον μήνα από ATM σε όλον τον κόσμο, με από τις 10 αναλήψεις ισχύει η κανονική χρέωση 0.99€ /ανάληψη.
- ✓ Δωρεάν Top Up με κάρτες έως 500€ /μήνα.

### ***Joint Plan | 9.99€/μήνα***

- ✓ Έως 4 Χρεωστικές Κάρτες (Mastercard ή Maestro) χωρίς μεταφορικά κόστη.
- ✓ Μοναδικό Τραπεζικό Λογαριασμό με IBAN (έως και 25 διαφορετικούς τραπεζικούς λογαριασμούς).

- ✓ 10 Δωρεάν Αναλήψεις τον μήνα από ATM σε όλον τον κόσμο, με από τις 10 αναλήψεις ισχύει η κανονική χρέωση 0,99€ /ανάληψη.
- ✓ Δωρεάν Top Up με κάρτες έως 500€ /μήνα.

### ***Business Plan | 9.99€/μήνα***

- ✓ Μέγιστος αριθμός χρηστών: 20
- ✓ Γρήγορη και εύκολη διαδικασία εγγραφής
- ✓ Με τα πρώτα 10.000 € υπάρχει κέρδος από τόκος 0,27%
- ✓ 10 αναλήψεις ανά μήνα, μετά ισχύει σταθερή χρέωση 0,99 €/ανάληψη
- ✓ Δωρεάν τοπικές και τακτικές πληρωμές
- ✓ Αποστολή χρημάτων σε 15 νομίσματα εκτός του ευρώ μέσω του TransferWise
- ✓ Έως 25 δωρεάν δευτερεύοντες λογαριασμοί, ο καθένας με το δικό του IBAN
- ✓ Τρεις τραπεζικές κάρτες, συμπεριλαμβανομένης μιας άμεσης χρέωσης Mastercard

### ***Business SuperGreen | 19,99€/μήνα***

- ✓ Μέγιστος αριθμός χρηστών: 20
- ✓ Γρήγορη και εύκολη διαδικασία εγγραφής
- ✓ Με τα πρώτα 10.000 € υπάρχει κέρδος από τόκος 0,27%
- ✓ 10 αναλήψεις ανά μήνα, μετά ισχύει σταθερή χρέωση 0,99 €/ανάληψη
- ✓ Δωρεάν τοπικές και τακτικές πληρωμές
- ✓ Αποστολή χρημάτων σε 15 νομίσματα εκτός του ευρώ μέσω του TransferWise
- ✓ Έως 25 δωρεάν δευτερεύοντες λογαριασμοί, ο καθένας με το δικό του IBAN
- ✓ Τρεις τραπεζικές κάρτες, συμπεριλαμβανομένης μιας άμεσης χρέωσης Mastercard
- ✓ Για κάθε 100 € εξόδων με το Business SuperGreen, θα φυτευτεί ένα δέντρο
- ✓ Λήψη προστασία αγοράς και εκτεταμένη εγγύηση
- ✓ Μια αποκλειστική μεταλλική κάρτα

*(Bunq application) και (the money minority)*

### 3.9. Σύγκριση ψηφιακών τραπεζών

				
Συνολική βαθμολογία	9	8,4	8,2	8,1
Review	<p>Ευκολία Δημιουργίας Λογαριασμού 9.5</p> <p>Υπηρεσίες Free Plan 9.5</p> <p>Προμήθειες &amp; Χρεώσεις 9</p> <p>Επιλογές Top Up 9.5</p> <p>Ασφάλεια 7.5</p> <p>Εξυπηρέτηση Πελατών 8</p> <p>Extra Υπηρεσίες 10</p>	<p>Ευκολία Δημιουργίας Λογαριασμού 8</p> <p>Υπηρεσίες Free Plan 8.5</p> <p>Προμήθειες &amp; Χρεώσεις 9</p> <p>Επιλογές Top Up 7.5</p> <p>Ασφάλεια 10</p> <p>Εξυπηρέτηση Πελατών 7.5</p> <p>Extra Υπηρεσίες 8</p>	<p>Ευκολία Δημιουργίας Λογαριασμού 9</p> <p>Υπηρεσίες Free Plan 6.5</p> <p>Προμήθειες &amp; Χρεώσεις 7.5</p> <p>Επιλογές Top Up 9.5</p> <p>Ασφάλεια 10</p> <p>Εξυπηρέτηση Πελατών 8</p> <p>Extra Υπηρεσίες 7.5</p>	<p>Ευκολία Δημιουργίας Λογαριασμού 9.5</p> <p>Υπηρεσίες Free Plan 7.5</p> <p>Προμήθειες &amp; Χρεώσεις 8</p> <p>Επιλογές Top Up 9.5</p> <p>Ασφάλεια 7.5</p> <p>Εξυπηρέτηση Πελατών 8</p> <p>Extra Υπηρεσίες 7.5</p>
Χώρα προέλευσης	Ηνωμένο Βασίλειο	Γερμανία	Ολλανδία	Ηνωμένο Βασίλειο
Έτος Ίδρυσης	2015	2013	2015	2015
Διαθέσιμη στην Ελλάδα	●	●	●	●
IBAN	GB	DE	NL	BE, GB
Νομίσματα στο πορτοφόλι	€, \$, £ +28 ακόμα νομίσματα	€	€	£, €
Εμφάνιση κάρτας				
Πάροχος κάρτας	Mastercard, VISA	Mastercard	Mastercard, Maestro	Mastercard
Δωρεάν Πλάνο	Revolut Standard Plan	N26 Basic Plan	Bunq Travel Plan	Monese Simple Plan
Άνοιγμα λογαριασμού	Δωρεάν	Δωρεάν	Δωρεάν	Δωρεάν

Συνδρομή	€0/μήνα	€0/μήνα	€0/μήνα	€0/μήνα
Κόστος κάρτας	€ 5,99	Δωρεάν	€ 9,99	€ 4,95
Χρέωση Αποστολής Χρημάτων εντός Τράπεζας	Δωρεάν	Δωρεάν	Δωρεάν	Δωρεάν
Χρέωση Αποστολής Χρημάτων εκτός Τράπεζας	Δωρεάν	Δωρεάν	Δωρεάν	Δωρεάν
Χρέωση Ανάληψης ATM	Δωρεάν έως €200 τον μήνα, 2% έπειτα	Δωρεάν σε €, 1,7% σε άλλα νομίσματα	0,99€ σε κάθε ανάληψη	Δωρεάν έως €200 τον μήνα, 2% έπειτα
Συναλλαγματική Ισοτιμία	Πραγματική Συναλλαγματική Ισοτιμία	Πραγματική Ισοτιμία Mastercard	Πραγματική Συναλλαγματική Ισοτιμία	Πραγματική Συναλλαγματική Ισοτιμία
Προμήθεια Μετατροπής Συναλλάγματος	Συν 0,5% - 2% το ΣΚ, Έως €6000 δωρεάν, πάνω από αυτό συν 0,5%	Δωρεάν	Δωρεάν	Συν 2% με ελάχιστο 2€
Φόρτωση χρημάτων	Πιστωτική ή Χρεωστική κάρτα, Τραπεζικό Έμβασμα	Τραπεζικό Έμβασμα	Πιστωτική ή Χρεωστική κάρτα, Τραπεζικό Έμβασμα	Πιστωτική ή Χρεωστική κάρτα, Τραπεζικό Έμβασμα
Εξυπηρέτηση Πελατών	Live Chat	Live Chat	Community, e-mail, Live Chat	e-mail, Live Chat, Τηλέφωνο
24/7	●	●	●	●
Apple Pay	●	●	●	●

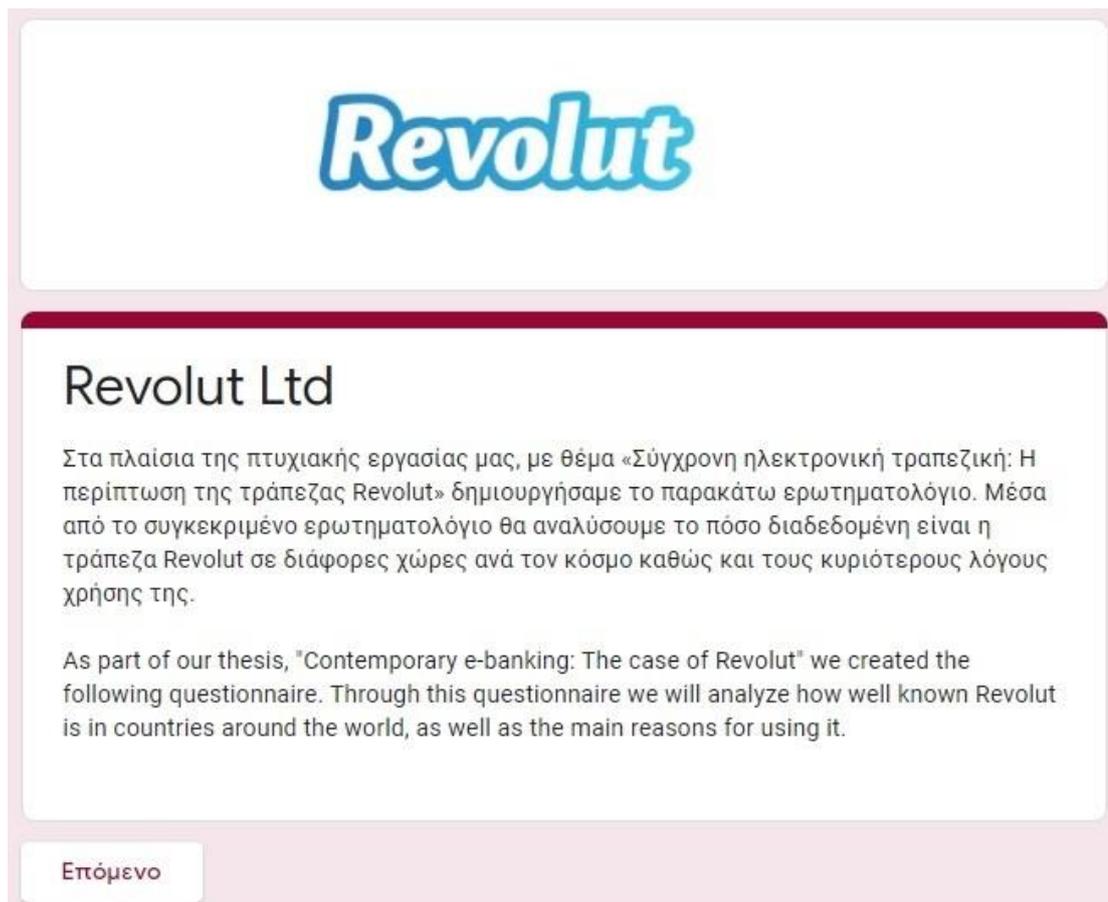
Google Pay	●	●	●	●
Εποπτεία Εξόδων/Εσόδων	●	●	●	●
Αποστολή/Λήψη/ Μοίρασμα Πληρωμών	●	●	●	●
Premium	●	●	●	●
Pricing Plans	Revolut Metal Plan € 13,99/μήνα, Revolut Premium Plan €7,99/μήνα	N26 Metal Plan €16,90/μήνα, N26 You Plan €7,99/μήνα	Bunq Premium Plan €7,99/μήνα, Bunq Premium SuperGreen Plan €16,99/μήνα	Monese Classic Plan €5,95/μήνα, Monese Premium Plan €14,95/μήνα
Αναλώσιμες Ψηφιακές Χρεωστικές Κάρτες	●	●	●	●
Αγορές Μετοχών	●	●	●	●
Αγορά Κρυπτονομι- σμάτων	●	●	●	●
Αγορά Χρυσού	●	●	●	●
Βαθμολογία TrustPilot	4,6	4,1	3,1	4,3

Πίνακας 3.1.: Σύγκριση ψηφιακών τραπεζών

([onlinebanking.gr](http://onlinebanking.gr))

### 3.10. Ερωτηματολόγιο

Στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας μας, πραγματοποιήσαμε μια έρευνα μέσω των Google Forms για την Revolut σχετικά με το πόσο διαδεδομένη είναι ανά τον κόσμο. Η έρευνα αυτή αποτελείται από το παρακάτω ερωτηματολόγιο των 15 ερωτήσεων, εκ των οποίων οι επτά είναι υποχρεωτικές (1,2,3,4,5,6,13) και οι οκτώ είναι προαιρετικές (7,8,9,10,11,12,14,15). Οι συνολικές απαντήσεις που δόθηκαν ήταν 103.



The image shows a screenshot of a Google Forms questionnaire introduction. At the top, the Revolut logo is displayed in a blue, rounded font. Below the logo, the text reads "Revolut Ltd". The main body of the text explains the purpose of the questionnaire, which is to analyze the global reach and usage of Revolut. It mentions that the questionnaire consists of 15 questions, with 7 being mandatory and 8 being optional. The text is in Greek and English. At the bottom, there is a button labeled "Επόμενο" (Next).

Εικόνα 3.12.: Εισαγωγή ερωτηματολογίου

# Revolut Ltd

\* Απαιτείται

1. Φύλο / Gender \*

- Αρσενικό / Male
- Θηλυκό / Female

2. Ηλικία / Age \*

- 18 - 25
- 26 - 30
- 31 - 45
- 46+

3. Χώρα / Country \*

Η απάντησή σας \_\_\_\_\_

4. Γνωρίζετε την Revolut; / Do you know "Revolut"? \*

- Ναι / Yes
- Όχι / No

5. Πόσο διαδεδομένη είναι η Revolut στην χώρα σας; / How well known is "Revolut" in your country? \*

- Καθόλου / Not at all
- Λίγο / A little bit
- Αρκετά / Enough
- Πολύ / Very

Πίσω

Επόμενο

Εικόνα 3.13.: Ερωτηματολόγιο (Ερώτηση 1 - Ερώτηση 5)

6. Χρησιμοποιείται την Revolut; / Do you use "Revolut"? \*

Ναι / Yes

Όχι / No

7. Πως μάθατε την Revolut; / How did you learn "Revolut"?

Facebook

Instagram

YouTube

Φίλος, φίλη / Friend

Άλλο / Other

8. Πως αξιολογείται τη διαδικασία εγγραφής; / How do you evaluate the registration process?

Εύκολη / Easy

Μέτρια / Moderate

Δύσκολη / Difficult

9. Λόγος χρήσης / Reason for using it

Καθημερινές συναλλαγές / Daily transactions

Αγορές μέσω internet / Online shopping

Ταξίδια σε χώρες με ξένο νόμισμα / Trips to countries with foreign currency

Άλλος / Other

10. Πως αξιολογείται τον τρόπο χρήσης της; / How do you evaluate the using of "Revolut"?

Εύκολος / Easy

Μέτριος / Moderate

Δύσκολος / Difficult

**Εικόνα 3.14.: Ερωτηματολόγιο (Ερώτηση 6 - Ερώτηση 10)**

11. Για ποιο νόμισμα την χρησιμοποιήσατε; / Which currency did you use?

Η απάντησή σας \_\_\_\_\_

12. Πόσο ασφαλής νιώθετε με την χρήση της Revolut; / How safe do you feel with the using of "Revolut"?

- Καθόλου / Not at all
- Λίγο / A little bit
- Αρκετά / Enough
- Πολύ / Very

13. Γνωρίζετε κάποια άλλη ψηφιακή τράπεζα; / Do you know any other online bank? \*

- Ναι / Yes
- Όχι / No

14. Εάν ναι, ποιά; / If yes, which one?

Η απάντησή σας \_\_\_\_\_

15. Θα προτείνατε σε κάποιον την Revolut; / Would you recommend "Revolut" to someone?

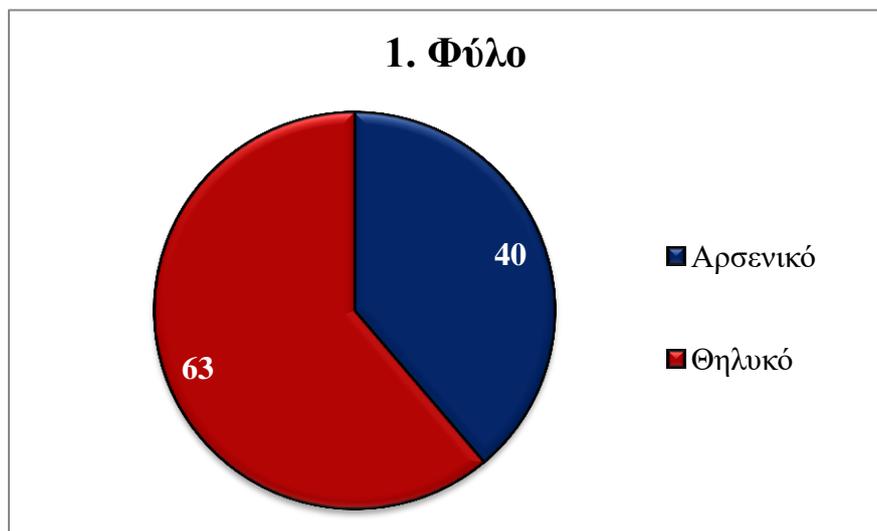
- Ναι / Yes
- Όχι / No

Πίσω

Υποβολή

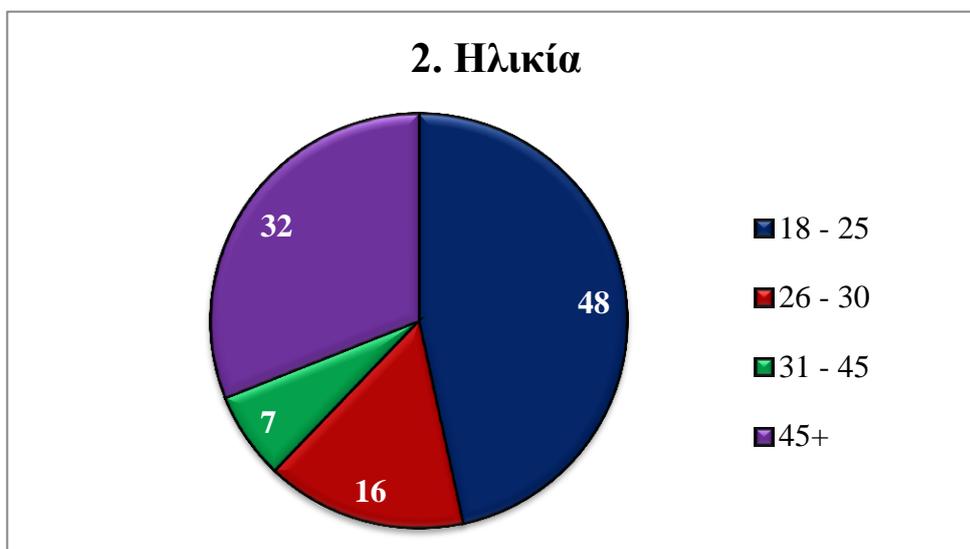
Εικόνα 3.15.: Ερωτηματολόγιο (Ερώτηση 11 - Ερώτηση 15)

Μέσα από την έρευνα προέκυψαν τα παρακάτω δεδομένα. Αρχικά υπάρχουν τρεις ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος (φύλο, ηλικία και χώρα διαμονής). Παρατηρείται ότι οι περισσότεροι που έλαβαν μέρος στην έρευνα ήταν γυναίκες (το 61% έναντι του 39% που ήταν άντρες), όπως φαίνεται και στο γράφημα (Γράφημα 3.1.: Κατανομή με βάση το φύλο) που ακολουθεί.



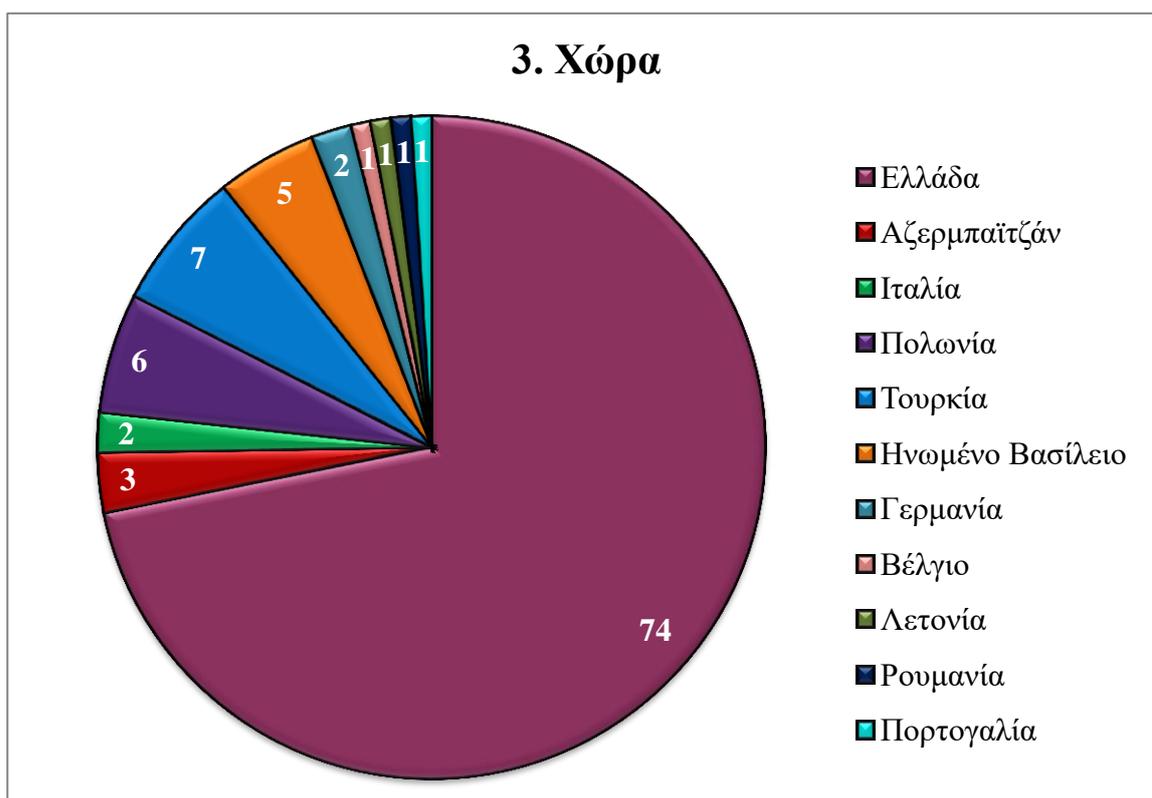
Γράφημα 3.1.: Κατανομή με βάση το φύλο

Όσον αφορά την ηλικία το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων ανήκει στην κατηγορία των 18-25 ετών (47%), στην συνέχεια ακολουθούν τα άτομα που είναι άνω των 45 ετών (31%) και τέλος στις χαμηλότερες θέσεις βρίσκονται τα άτομα 26-30 ετών (15%) και 31-45 ετών (7%). Από το δείγμα φανερώνεται ότι στις ηλικιακές ομάδες 18-25 και 45+ η Revolut είναι πιο διαδεδομένη, σε αντίθεση με την ηλικιακή ομάδα 26-45. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται καλύτερα στο παρακάτω γράφημα (Γράφημα 3.2.: Κατανομή με βάση την ηλικία).



Γράφημα 3.2.: Κατανομή με βάση την ηλικία

Το τελευταίο δημογραφικό στοιχείο που βλέπουμε στο ακόλουθο γράφημα (Γράφημα 3.3.: Κατανομή με βάση την χώρα διαμονής) αναφέρεται στην χώρα διαμονής του δείγματος, με το μεγαλύτερο ποσοστό να καταλαμβάνει η Ελλάδα (71,85%), ακολουθεί η Τουρκία (με 6,80%), η Πολωνία (με 5,83%), το Ηνωμένο Βασίλειο (με 4,85%), το Αζερμπαϊτζάν (με 2,91%), η Ιταλία και η Γερμανία (με 1,94% η κάθε μια) και τέλος το Βέλγιο, η Λετονία, η Ρουμανία και η Πορτογαλία (με 0,97% η κάθε μια).



**Γράφημα 3.3.: Κατανομή με βάση την χώρα διαμονής**

Στην συνέχεια ζητήθηκε να απαντηθεί η πιο κρίσιμη ερώτηση της έρευνας, εάν γνωρίζουν την Revolut. Το δείγμα είναι σχεδόν ισομερώς κατανεμημένο, από τις 103 απαντήσεις οι 49 ήταν θετικές που σημαίνει ότι το 47,57% γνωρίζει την ύπαρξη της, ενώ το 52,43% δεν γνωρίζει την ύπαρξη της, όπως αυτό αποδεικνύεται και στο πιο κάτω γράφημα (Γράφημα 3.4.: Κατανομή με βάση την γνώση της ύπαρξης της Revolut).

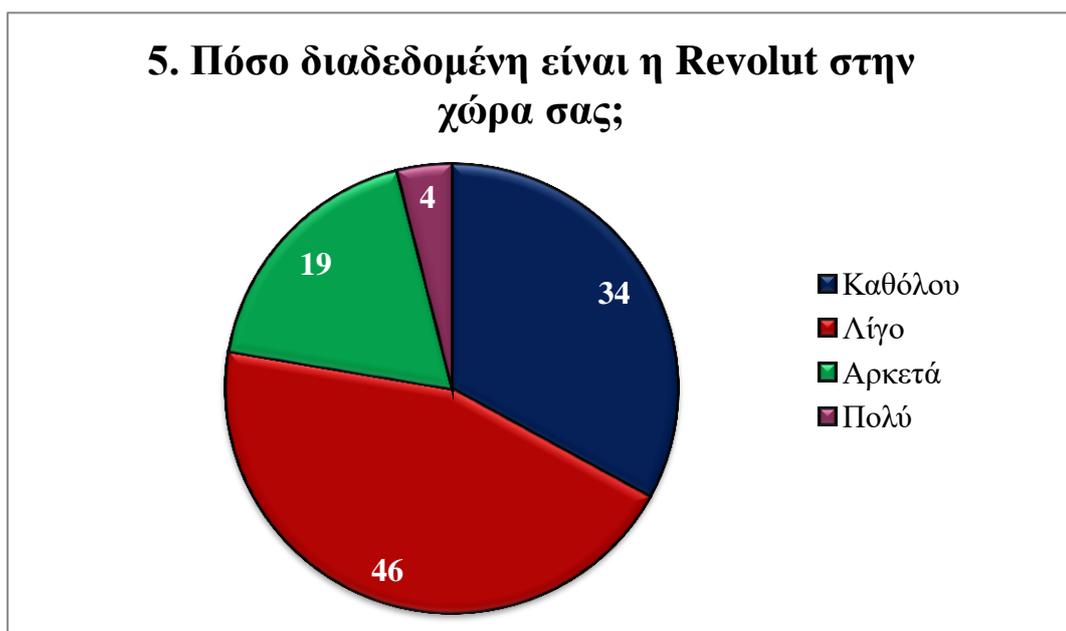
#### 4. Γνωρίζετε την Revolut;



Γράφημα 3.4.: Κατανομή με βάση την γνώση της ύπαρξης της Revolut

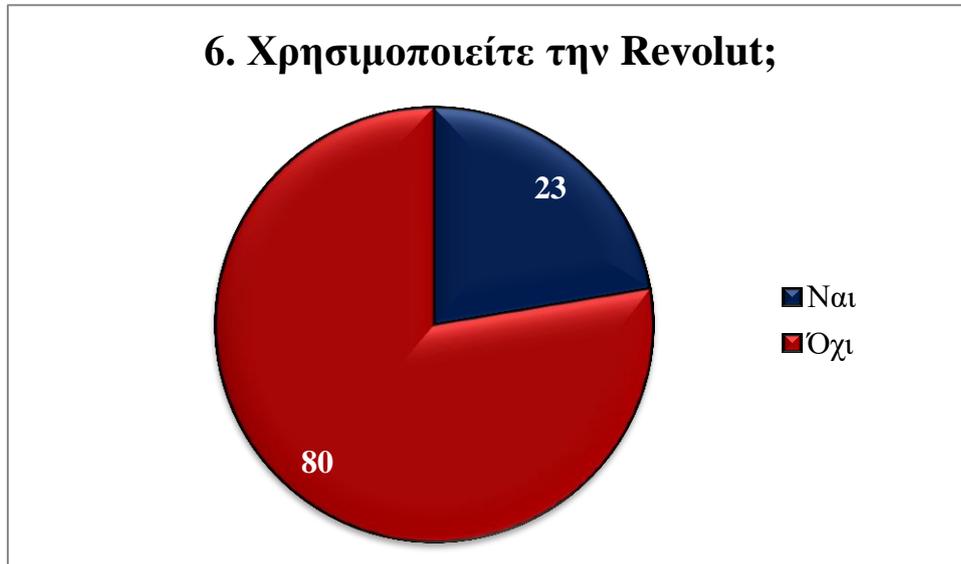
Έπειτα στην ερώτηση για το πόσο διαδεδομένη είναι η Revolut, το 44,66% του δείγματος απάντησαν Λίγο, το 33,01% Καθόλου, το 18,45% Αρκετά και το 3,88% Πολύ. Με βάση τις απαντήσεις συμπεραίνουμε ότι η Revolut δεν είναι τόσο διαδεδομένη, όπως αυτό προκύπτει και στο γράφημα (Γράφημα 3.5.: Κατανομή με βάση την διάδοση της Revolut στην χώρα σας).

#### 5. Πόσο διαδεδομένη είναι η Revolut στην χώρα σας;



Γράφημα 3.5.: Κατανομή με βάση την διάδοση της Revolut στην χώρα σας

Το επόμενο ερώτημα σχετίζεται με την χρήση της Revolut, από το γράφημα (Γράφημα 3.6.: Κατανομή με βάση την χρήση της Revolut) παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων δεν κάνει χρήση της Revolut (77,67%) και μόνο το 22,33% την χρησιμοποιεί.



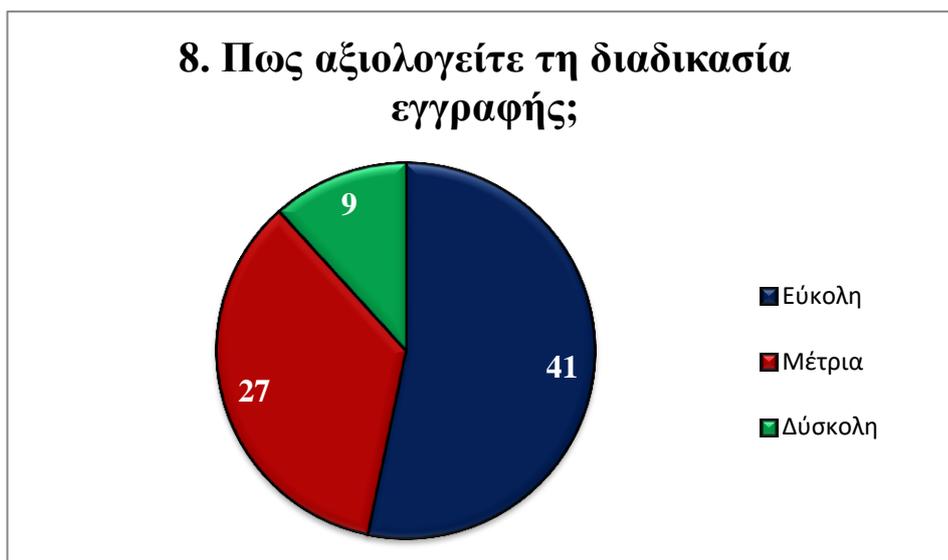
**Γράφημα 3.6.: Κατανομή με βάση την χρήση της Revolut**

Στην συνέχεια στο ερώτημα, πως μάθατε την Revolut η δημοφιλέστερη απάντηση είναι μέσω Φίλου/Φίλης (με 63,44%), ακολουθεί η επιλογή Άλλο (με 25,81%), το Facebook (με 6,45%) και οι επιλογές Instagram και YouTube (με 2,15% η κάθε μια). Τα δεδομένα αυτά γίνονται εμφανές στο γράφημα (Γράφημα 3.7.: Κατανομή με βάση το μέσο διάδοσης) που ακολουθεί.



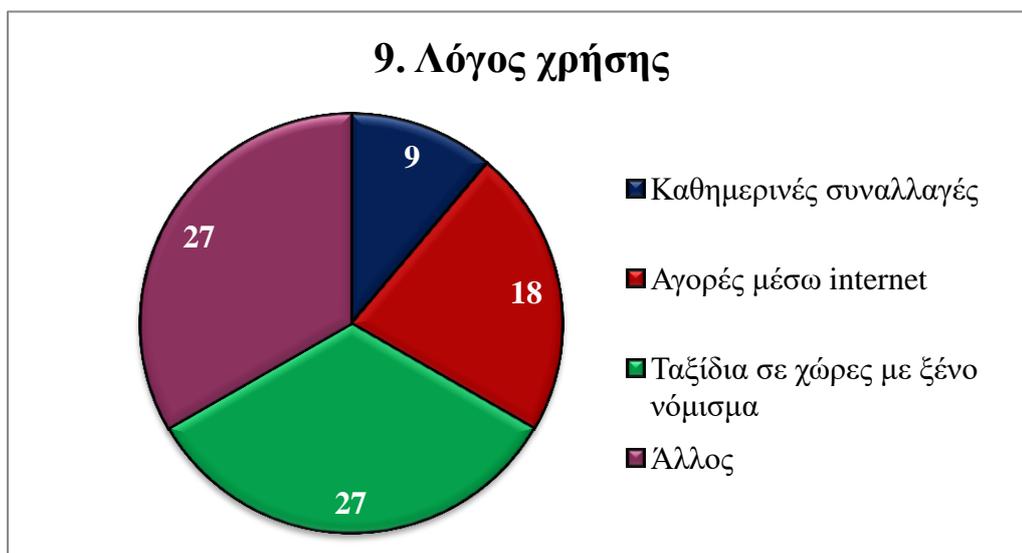
**Γράφημα 3.7.: Κατανομή με βάση το μέσο διάδοσης**

Οι επόμενες πέντε ερωτήσεις που ακολουθούν συνδέονται με την χρήση της Revolut. Σχετικά με την διαδικασία εγγραφής η πλειοψηφία του δείγματος απάντησε ότι η διαδικασία εγγραφής είναι εύκολη (53,25%), το 35,06% απάντησε ότι είχε μέτριο βαθμό δυσκολίας, ενώ μόνο το 11,69% την αξιολόγησε ως δύσκολη, οι απαντήσεις αυτές καταγράφονται στο γράφημα (Γράφημα 3.8.: Κατανομή με βάση τον βαθμό δυσκολίας της διαδικασίας εγγραφής) που υπάρχει στην συνέχεια



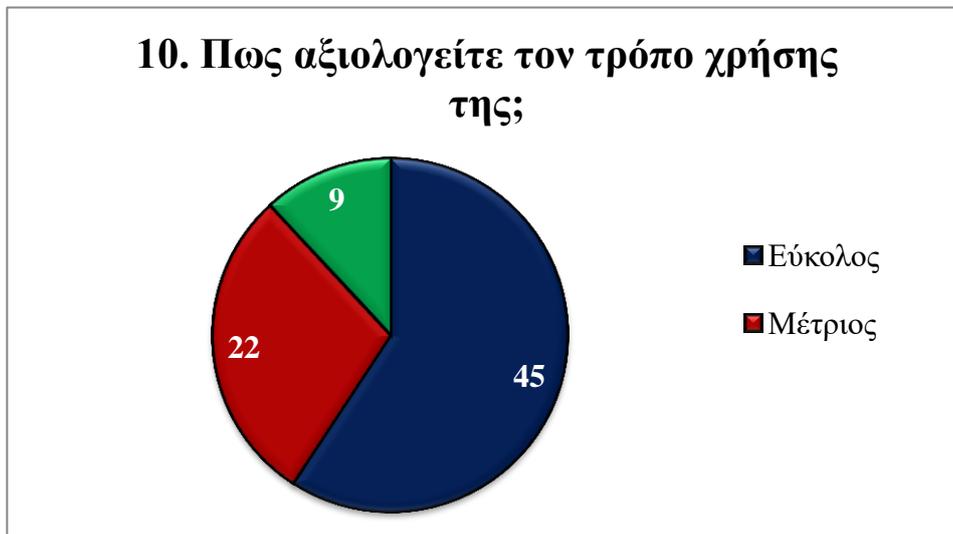
**Γράφημα 3.8.: Κατανομή με βάση τον βαθμό δυσκολίας στην διαδικασία εγγραφής**

Η επόμενη ερώτηση είναι ο λόγος χρήσης της Revolut και όπως φαίνεται και από το γράφημα (Γράφημα 3.9.: Κατανομή με βάση τον λόγο χρήσης), οι περισσότεροι την χρησιμοποιούν για ταξίδια σε χώρες με ξένο νόμισμα (33,33%) αλλά και για άλλους λόγους (33,33%). Ο δευτερεύον λόγος χρήσης της είναι οι αγορές μέσω internet (με 22,22%) και οι καθημερινές συναλλαγές (με 11,12%).



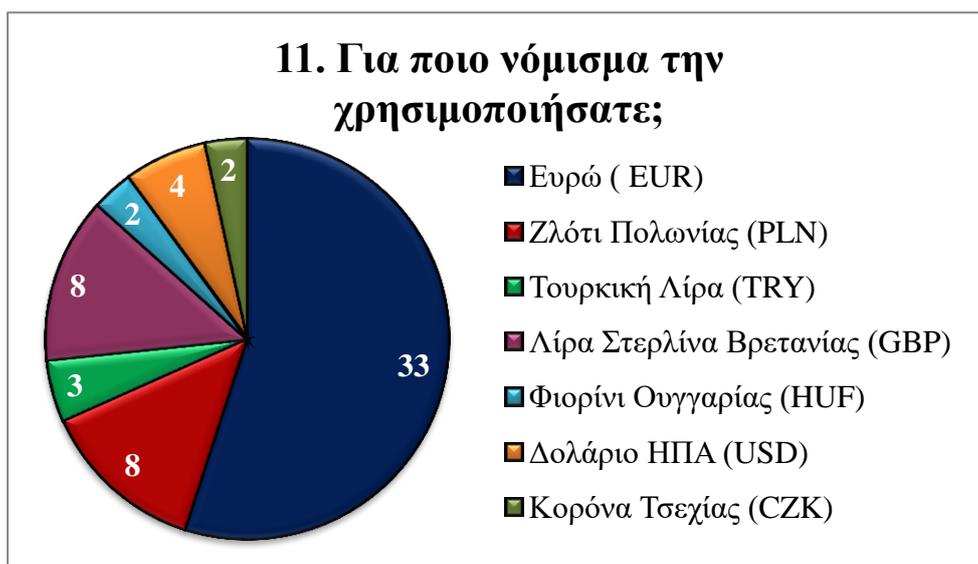
**Γράφημα 3.9.: Κατανομή με βάση τον λόγο χρήσης**

Σχετικά με τον τρόπο χρήσης η πλειοψηφία του δείγματος απάντησε ότι είναι εύκολο στην χρήση (59,21%), το 28,95% απάντησε ότι έχει μέτριο βαθμό δυσκολίας, ενώ μόνο το 11,84% την αξιολόγησε ως δύσκολο, οι απαντήσεις αυτές καταγράφονται στο παρακάτω γράφημα (Γράφημα 3.10.: Κατανομή με βάση τον τρόπο χρήσης).



**Γράφημα 3.10.: Κατανομή με βάση τον τρόπο χρήσης**

Στην συνέχεια της έρευνας το κοινό ερωτήθηκε σχετικά με το ποια νομίσματα χρησιμοποιεί. Όπως προκύπτει και από το γράφημα (Γράφημα 3.11.: Κατανομή με βάση τα νομίσματα) που ακολουθεί. Η επικρατέστερη απάντηση ήταν το νόμισμα του Ευρώ (με 55%), δεύτερα στην σειρά κατατάσσονται το Ζλότι Πολωνίας και η Λίρα Στερλίνα Βρετανίας (με 13,33% το κάθε νόμισμα). Έπειτα βρίσκονται το Δολάριο των ΗΠΑ (με 6,67%) και η Τουρκική Λίρα (με 5,01%) και στην τελευταία θέση με βάση την έρευνα βρίσκονται το Φιορίνι Ουγγαρίας και η Κορόνα Τσεχίας (με 3,33% το κάθε νόμισμα).



**Γράφημα 3.11.:Κατανομή με βάση τα νομίσματα**

Η τελευταία ερώτηση σχετικά με την χρήση της Revolut συνδέεται με το αίσθημα ασφάλειας στην χρήση της. Το μεγαλύτερο ποσοστό νιώθει αρκετά ασφαλής με το να χρησιμοποιεί την Revolut (65,79%), λίγο ασφαλής νιώθει το 21,05%, πολύ ασφαλής νιώθει το 7,89% και καθόλου ασφαλής νιώθει το 5,27%, όπως προβάλλεται και στο γράφημα (Γράφημα 3.12.: Κατανομή με βάση το αίσθημα ασφάλειας στην χρήση).



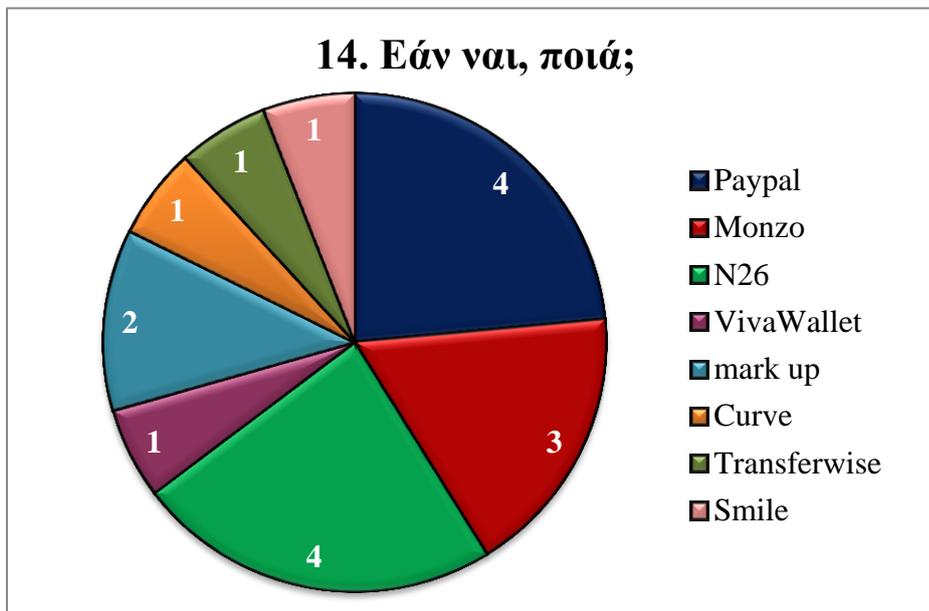
Γράφημα 3.12.: Κατανομή με βάση το αίσθημα ασφάλειας στην χρήση

Όσον αφορά το εάν γνωρίζουν κάποια άλλη ψηφιακή τράπεζα το αποτέλεσμα είναι αρνητικό με 73,79%, έναντι του 26,21% των θετικών απαντήσεων, όπως γίνεται εμφανές και στο παρακάτω γράφημα (Γράφημα 3.13.: Κατανομή με βάση την γνώση άλλων ψηφιακών τραπεζών).



Γράφημα 3.13.: Κατανομή με βάση την γνώση άλλων ψηφιακών τραπεζών

Μέσω των θετικών απαντήσεων του προηγούμενου ερωτήματος προκύπτει ότι ο κόσμος γνωρίζει τις ακόλουθες ψηφιακές τράπεζες: PayPal (με 23,53%), N26 (με 23,53%), Monzo (με 17,65%), mark up (με 11,77%) και τέλος οι ViVaWallet, Curve, TransferWise και Smile (με 5,88% η κάθε μια). Αυτό παρουσιάζεται και στο γράφημα (Γράφημα 3.14.: Κατανομή με βάση τις ψηφιακές τράπεζες) που ακολουθεί.



**Γράφημα 3.14: Κατανομή με βάση τις ψηφιακές τράπεζες**

Η τελευταία ερώτηση σχετίζεται με το αν το κοινό θα πρότεινε σε κάποιον την Revolut ή όχι. Από το γράφημα (Γράφημα 20: Κατανομή με βάση την σύσταση της) που θα δούμε παρακάτω προκύπτει ότι το 82,93% του κοινού θα πρότεινε την Revolut σε κάποιον, ενώ το 17,07% όχι.



**Γράφημα 3.15.: Κατανομή με βάση την σύσταση της**

## **Κεφάλαιο 4: Συμπεράσματα**

Με την ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας σημειώνεται μεγαλύτερη έμφαση στα εναλλακτικά δίκτυα. Στον τραπεζικό τομέα αξιοποιώντας αυτά τα νέα δεδομένα δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Αυτό φαίνεται να αποφέρει θετικά αποτελέσματα, αφού ολοένα και περισσότεροι στην Ελλάδα και στο εξωτερικό χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τραπεζικής.

Δεδομένου την εξέλιξη της τεχνολογίας η Revolut κατάφερε να την αξιοποιήσει και να συστήσει μια ψηφιακή τράπεζα που απευθύνεται σε πελάτες από όλο τον κόσμο. Η Revolut κατόρθωσε μέσα από τη δημιουργία ενός άυλου λογαριασμού να πραγματοποιεί αποστολές χρημάτων σε πάνω από 130 χώρες και πληρωμές σε 150 νομίσματα , χωρίς προμήθεια. Επίσης μέσω της εφαρμογής υπάρχει η δυνατότητα αποταμίευσης και μετατροπής των χρημάτων σε 29 συναλλάγματα, καθώς και η ανάληψη μετρητών από ATM χωρίς προμήθεια, με όριο αντίστοιχο του κάθε πλάνου. Τέλος, η Revolut εκτελεί αγοραπωλησίες κρυπτονομισμάτων.

Μέσα από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε και σύμφωνα με τα δημογραφικά στοιχεία προέκυψε ότι, το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος είναι γυναίκες. Ακόμα, το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 18-25 ετών και με βάση την χώρα διαμονής η Ελλάδα καταλαμβάνει την πρώτη θέση του δείγματος. Όπως προκύπτει από το ερωτηματολόγιο μας η Revolut δεν είναι ακόμα τόσο διαδεδομένη και γι' αυτόν τον λόγο δεν την χρησιμοποιούν. Επιπλέον όσοι την γνωρίζουν την χρησιμοποιούν κυρίως για ταξίδια σε χώρες με ξένο νόμισμα και θεωρούν εύκολη τη διαδικασία εγγραφής και τον τρόπο χρήσης της. Συμπερασματικά η πλειοψηφία νιώθει “αρκετά” ασφαλής με την χρήση της Revolut και γι' αυτόν τον λόγο θα την πρότειναν και σε κάποιον άλλο.

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## Ελληνική Βιβλιογραφία

- ❖ Κιόχος Α., Παπανικολάου Γ., (2011). Χρήμα - Πίστη - Τράπεζα. Αθήνα: Ελένη Κιόχου
- ❖ Κιόχος Π., Παπανικολάου Γ., Θάνος Γ., Κιόχος Α, (2002). Χρηματοοικονομική Διοίκηση και Πολιτική. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική ΕΠΕ
- ❖ Μαλινδρέτου Β.,(2002). Σύγχρονα Χρηματοοικονομικά Προϊόντα. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
- ❖ Σινανιώτη – Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρότας Ιωάννης. (2005). Ηλεκτρονική τραπεζική. Εκδόσεις Σάκκουλα

## Ηλεκτρονικές Πηγές

### 1<sup>ο</sup> Κεφαλαίου

- ❖ <https://www.bankofgreece.gr/trapeza/h-ihstoria-ths-tte/istorikh-anadromh>
- ❖ <https://www.newsbeast.gr/world/arthro/1858355/h-istoria-tou-trapezikou-sistimatos>
- ❖ [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%BA%CE%B1%CE%B9\\_%CE%9B%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CE%AE\\_%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%9B%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CE%AE_%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1)
- ❖ [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BC%CF%80%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1\\_%CF%84%CE%B7%CF%82\\_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%BF%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BC%CF%80%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1_%CF%84%CE%B7%CF%82_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%BF%CF%82)
- ❖ <https://el.wikipedia.org/wiki/ATEbank>
- ❖ [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B1%CF%87%CF%85%CE%B4%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CF%8C\\_%CE%A4%CE%B1%CE%BC%CE%B9%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%AE%CF%81%CE%B9%CE%BF#%CE%99%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CF%8C](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B1%CF%87%CF%85%CE%B4%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CE%A4%CE%B1%CE%BC%CE%B9%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%AE%CF%81%CE%B9%CE%BF#%CE%99%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CF%8C)
- ❖ <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/istoriki-diadromi-taxudromikou-tamieutiriou>
- ❖ <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/istoriki-diadromi>

- ❖ <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes>
- ❖ [https://el.wikipedia.org/wiki/Alpha\\_Bank](https://el.wikipedia.org/wiki/Alpha_Bank)
- ❖ <https://www.nbg.gr/el/the-group/the-bank/history>

## **2<sup>ο</sup> Κεφαλαίου**

- ❖ <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en>
- ❖ <https://keydifferences.com/difference-between-mobile-banking-and-internet-banking.html>

## **3<sup>ο</sup> Κεφαλαίου**

- ❖ <https://www.revolut.com/>
- ❖ <https://moneyminority.com/revolut-card-guide>
- ❖ <https://moneyminority.com/n26-bank-guide/>
- ❖ <https://moneyminority.com/monese-bank-review/>
- ❖ <https://moneyminority.com/bunq-bank-review/>
- ❖ <https://onlinebanking.gr/sigkrisi-digital-banks/>
- ❖ Revolut Application
- ❖ N26 Application
- ❖ Monese Application
- ❖ Bunq Application