**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ**

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**

---

# ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ – FINTECH ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ - ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ REVOLUT

---

# ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

---

Εισηγητές:
ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΖΑΧΑΡΙΟΥΔΑΚΗΣ, 1312
ΚΑΛΑΒΡΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ ,1242.

Επιβλέπων: Χρήστος Λεμονάκης

**©**
**2024**

**HELLENIC MEDITERRANEAN UNIVERSITY**

**SCHOOL OF MANAGEMENT AND ECONOMICS SCIENCE**

**DEPARTMENT OF MANAGMENENT SCIENCE AND TECHNOLOGY**

# FINTECH AND INVESTMENT MANAGEMENT - REVOLUT CASE STUDY

## DIPLOMA THESIS

Students
DIMITRIS ZACHARIOUDAKIS, 1312
CHRISTOS KALAVRIS , 1242

Supervisor : Christos Lemonakis

**©**
**2024**

***<u>Υπεύθυνη Δήλωση</u>*** *: Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Επίσης έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνω ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ.*

# ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο επιταχυνόμενος ρυθμός του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών οδήγησε σε μια νέα εποχή λύσεων χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (FinTech), αναδιαμορφώνοντας το τοπίο της διαχείρισης επενδύσεων και των τραπεζών. Μεταξύ των πρωτοποριών αυτού του μετασχηματισμού είναι η Revolut, μια εταιρεία FinTech που εξελίχθηκε γρήγορα από μια startup σε μια παγκόσμια οικονομική υπερεφαρμογή. Αυτή η διατριβή παρουσιάζει μια εις βάθος μελέτη περίπτωσης της Revolut, εξετάζοντας την καινοτόμο προσέγγισή της στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, την εξέλιξη του επιχειρηματικού της μοντέλου και τον αντίκτυπό της στον παραδοσιακό κλάδο διαχείρισης επενδύσεων και στον τραπεζικό τομέα. Μέσω ολοκληρωμένης ανάλυσης, αυτή η μελέτη διερευνά τη στρατηγική επέκταση της Revolut, τη διαφοροποίηση των υπηρεσιών και τα τεχνολογικά θεμέλια που διευκολύνουν τις δραστηριότητές της, προσφέροντας πληροφορίες για την ταχεία ανάπτυξη των χρηστών, τη δημιουργία εσόδων και τις αυξήσεις αποτίμησης. Επιπλέον, η διατριβή πραγματεύεται τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Revolut, συμπεριλαμβανομένων των ρυθμιστικών εμποδίων και του ανταγωνισμού στην αγορά, ενώ παράλληλα τονίζει την προσαρμοστικότητα και την ανθεκτικότητα της εταιρείας. Η μελέτη ολοκληρώνεται εξετάζοντας τη συμβολή της Revolut στον τομέα FinTech και τις επιπτώσεις της στο μέλλον των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, δίνοντας έμφαση στο ρόλο των λύσεων που βασίζονται στην τεχνολογία στον εκδημοκρατισμό της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές αγορές και στον επαναπροσδιορισμό των προσδοκιών των πελατών.



**Λέξεις-κλειδιά:** FinTech, Revolut, Διαχείριση Επενδύσεων, Ψηφιακή Τραπεζική, Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες, Τεχνολογική Καινοτομία

# ABSTRACT

The accelerating pace of digital transformation within the financial services sector has given rise to a new era of financial technology (FinTech) solutions, reshaping the landscape of investment management and banking. Among the vanguards of this transformation is Revolut, a FinTech company that has swiftly grown from a startup into a global financial superapp. This thesis presents an in-depth case study of Revolut, examining its innovative approach to financial services, the evolution of its business model, and its impact on the traditional investment management and banking sectors. Through comprehensive analysis, this study explores Revolut's strategic expansion, service diversification, and the technological underpinnings that facilitate its operations, offering insights into its rapid user growth, revenue generation, and valuation increases. Furthermore, the thesis discusses the challenges faced by Revolut, including regulatory hurdles and market competition, while also highlighting the company's adaptability and resilience. The study concludes by reflecting on Revolut's contribution to the FinTech sector and its implications for the future of financial services, emphasizing the role of technology-driven solutions in democratizing access to financial markets and redefining customer expectations.



**Keywords:** FinTech, Revolut, Investment Management, Digital Banking, Financial Services, Technology Innovation

# Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ 4

ABSTRACT 5

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ 8

1.1 ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ 8

1.2 Ο ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ 11

2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ 13

2.1 Χρηματοοικονομική τεχνολογία 13

2.1.1 Ορισμός και έννοια της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας 13

2.1.2 Η σημασία της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας 16

2.2 Το επιχειρηματικό οικοσύστημα της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας 17

2.3 Η Fintech Αλλάζει Τους Πελάτες 21

2.3.1 Χρήση ψηφιακών τραπεζών 21

2.3.2 Πραγματοποίηση πληρωμών μέσω των smartphones 22

2.3.3 Δανεισμός χρημάτων από ομότιμους 23

2.3.4 Εκτέλεση διαδικτυακών διεθνών μεταφορών 24

2.4 Μετασχηματισμός του χρηματοπιστωτικού τομέα και τα σενάρια 26

2.5 Η χρηματοοικονομική τεχνολογία είναι ασφαλής 30

2.6 Πώς αμφισβητεί η χρηματοοικονομική τεχνολογία τις παραδοσιακές τράπεζες; 33

3. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ REVOLUT 37

3.1 Εισαγωγή – παρουσίαση της επιχείρησης 37

3.2 Υπηρεσιες της Revolut 39

3.3 Η Δραστηριότητα της Revolut 42

3.4 Στατιστικά στοιχεία της Revolut 44

3.4.1 Ετήσια έσοδα 44

3.4.2 Ετήσια κέρδη 46

3.4.3 Ετήσιοι χρήστες 47

3.4.5 Ετήσιοι χρήστες ανά χώρα 50

3.4.6 Εκτιμωμένη αξία 51

3.4.7 Όγκος συναλλαγών 53

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 56

5. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 58

# 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

## 1.1 ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Οι παραδοσιακές τράπεζες διαδραματίζουν βασικούς ρόλους στον χρηματοπιστωτικό κόσμο. Ωστόσο, η ταχεία τεχνολογική ανάπτυξη έχει εξελίξει την παγκόσμια οικονομία για να μετατοπιστεί σταδιακά στα ψηφιακά κανάλια. Οι διαταραγμένες χρηματοπιστωτικές αγορές έχουν μετασχηματιστεί γρήγορα από τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (Fintech) (Skan, Dickerson &; Masood 2015). Η καινοτόμος χρηματοοικονομική τεχνολογία έχει δημιουργήσει διάφορα επιχειρηματικά μοντέλα καθώς και νέες ανάγκες πελατών. Επηρεάζουν διάφορες πτυχές της οικονομίας, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών πληρωμών, του τραπεζικού κλάδου και των χρηματοπιστωτικών κανονισμών (Salmony 2014). Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εισάγονται όλο και περισσότερο στις αγορές που καλύπτουν τα κενά των χρηματοπιστωτικών αγορών. Οι νέες λύσεις είχαν ως στόχο να παρέχουν στους πελάτες ευκολία χρήσης, υψηλή ταχύτητα συναλλαγών και ευρεία επιλογή παρόχων υπηρεσιών. Μετά την εισαγωγή του World Wide Web, ο χρηματοπιστωτικός τομέας έχει σταδιακά ψηφιοποιηθεί, με την εισαγωγή της διαδικτυακής πύλης πληρωμών PayPal ή του ψηφιακού νομίσματος BitCoin.

Στον απόηχο της χρηματοπιστωτικής κρίσης του 2008, όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ήταν απασχολημένα με τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων και των κανονιστικών απαιτήσεων. Οι ρυθμιστικές αρχές θέτουν αυστηρότερους όρους για τη δανειοδοτική δραστηριότητα προκειμένου να διατηρήσουν το κεφάλαιο των τραπεζών και να προστατεύσουν τους καταθέτες. Ωστόσο, ο κανονισμός δεν έλαβε υπόψη την επιβίβαση εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (Magnusson, 2018, σ. 1167). Οι Schindele & Szczesny (2016) ανέφεραν ότι η χρηματοπιστωτική κρίση αύξησε το κόστος του χρέους για πολλές μικρές επιχειρήσεις και ορισμένες τράπεζες σταμάτησαν τις δανειοδοτικές τους δραστηριότητες προς τις επιχειρήσεις. Ως συνέπεια της χρηματοπιστωτικής κρίσης, οι άνθρωποι δεν εμπιστεύονται τις τράπεζες, ενώ οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είχαν λευκό ιστορικό εμπιστοσύνης (Haddad &; Hornuf, 2016, σελ. 7).

Είχαν τη δυνατότητα να εκμεταλλευτούν τους αυστηρούς όρους των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων προσφέροντας προϊόντα, τα οποία προσέφεραν οι τράπεζες όπως υπηρεσίες δανεισμού και πληρωμών με λιγότερους όρους από αυτούς που απαιτούσαν οι τράπεζες.

Οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας θέτουν μια νέα κουλτούρα στον χρηματοπιστωτικό κλάδο, η οποία είναι εντελώς διαφορετική από την επικρατούσα κουλτούρα στα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Οι Haddad &; Hornuf (2016, σελ. 5) δείχνουν ότι οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας καθοδηγούνται από τραπεζίτες που έχασαν τη δουλειά τους μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση και ήθελαν να εφαρμόσουν τις οικονομικές τους δεξιότητες στον χρηματοπιστωτικό τομέα με τους δικούς τους τρόπους.

Η αύξηση της δημοτικότητας των smartphones και του διαδικτύου έκανε τους πελάτες να βασίζονται στην τεχνολογία και να απαιτούν ταχύτερες υπηρεσίες, είτε τοπικά είτε διασυνοριακά, χρησιμοποιώντας διαδικτυακές πλατφόρμες. Σήμερα, οι πελάτες προτιμούν να μεταφέρουν χρήματα ή να κάνουν τραπεζικές συναλλαγές στο διαδίκτυο, π.χ. το 2015, το 73% των millennials στις ΗΠΑ ήταν πιο ενθουσιασμένοι με τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που παρέχονται από μη τραπεζικά ιδρύματα, όπως η Google και η Amazon από τις ίδιες υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες (Millennial Disruption Index, 2015). Το 2015, οι σκιώδεις τράπεζες κατείχαν το 75 % του μεριδίου αγοράς στις ΗΠΑ και ένα από τα σημαντικότερα τμήματα ανάπτυξης των σκιωδών τραπεζών ήταν οι δανειστές FinTech, οι οποίοι ουσιαστικά παρείχαν ενυπόθηκα δάνεια μέσω διαδικτυακών πλατφορμών.

Η μεταβολή των μακροοικονομικών συνθηκών μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση, π.χ. τιμές, επιτόκια και συναλλαγματικές ισοτιμίες είναι ένας από τους παράγοντες που προκαλούν περισσότερες καινοτομίες (Schindler, 2017, σελ. 4-5). Ενώ οι Farme &; White (2004, σελ. 8) δήλωσαν ότι το αποτέλεσμα των ασταθών μακροοικονομικών συνθηκών οδήγησε σε περισσότερες καινοτομίες ως απάντηση στις αυξανόμενες αβεβαιότητες και κινδύνους. Με άλλα λόγια, η αστάθεια άλλαξε την οικονομική ισορροπία, επομένως ένα νέο κύμα καινοτομιών θα διευθετήσει νέες ισορροπίες (Farme &; White, 2004, σελ. 11-12). Εκτός αυτού, οι Haddad &; Hornuf (2016, σελ.

21) παρατήρησαν ότι η μεγαλύτερη αγορά εργασίας προκάλεσε περισσότερους σχηματισμούς νεοσύστατων επιχειρήσεων FinTech.

Ο Schindler (2017, σελ. 6) πρόσθεσε τον παράγοντα δημογραφικά στοιχεία ως ζήτηση για εταιρείες FinTech, καθώς οι millennials είναι το υψηλότερο ποσοστό των σημερινών πελατών με νέες ανάγκες. Επιπλέον, οι Haddad &; Hornuf (2016, σ. 5-6) επεσήμαναν ότι η καλά ανεπτυγμένη κεφαλαιαγορά οδήγησε σε περισσότερες εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας. Ενώ ο Tufano (2003, σελ. 314-315) δήλωσε ότι οι αγορές, οι οποίες είναι εγγενώς ελλιπείς, ενθαρρύνουν την καινοτομία, επειδή οι λειτουργίες της αγοράς δεν είναι αρκετά καλές ή δεν μπορούν να μεταφέρουν ελεύθερα κεφάλαια μεταξύ χρόνου και χώρου ή να διαχειριστούν κινδύνους

Ένα πρόσφατο κύμα ψηφιοποίησης έλαβε χώρα σε πολλές βιομηχανίες και ο χρηματοπιστωτικός τομέας δεν αποτέλεσε εξαίρεση. Εκτιμάται ότι μέχρι το τέλος του 2017 επενδύθηκαν συνολικά 100 δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ σε νεοσύστατες επιχειρήσεις χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (fintech) παγκοσμίως και μόνο το 2017, το ποσό κορυφώθηκε στα 27,4 δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ (Accenture (B), 2018). Οι χρηματοοικονομικές τεχνολογίες που αναπτύχθηκαν από νεοσύστατες επιχειρήσεις έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον τραπεζικό κλάδο, προκαλώντας τα κατεστημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Τροφοδοτούμενοι από καινοτόμο τεχνολογία και εντελώς διαφορετικά επιχειρηματικά μοντέλα, οι νεοεισερχόμενοι κέρδισαν γρήγορα δυναμική και τώρα εκτιμάται ότι θέτουν σε κίνδυνο περίπου το 24% των εσόδων των κατεστημένων φορέων της βιομηχανίας. Το 88% των ερωτηθέντων στελεχών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων εξέφρασε τον φόβο του ότι θα χάσει μέρος της επιχείρησής του από αυτόνομες εταιρείες fintech (PwC, 2017), καθώς τα περισσότερα από τα κατεστημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αγωνίζονται να καινοτομήσουν και να βρουν μια απάντηση σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης των διαταραχών στην εποχή της ψηφιοποίησης.

Λόγω του σημαντικού αντίκτυπου που είχε στους κατεστημένους φορείς, η διαταραχή του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που προκαλείται από τις νεοσύστατες εταιρείες είναι ενδιαφέρον και σχετικό θέμα προς διερεύνηση. Επιπλέον, καθώς είμαστε οι ίδιοι χρήστες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, είμαστε

φυσικά περίεργοι να καταλάβουμε γιατί συμβαίνουν οι αλλαγές στον κλάδο και πώς μπορεί να μοιάζει το εγγύς μέλλον. Τέλος, θεωρούμε ότι το θέμα αυτό έχει μεγάλη ακαδημαϊκή σημασία, δεδομένου ότι η έρευνα σχετικά με τη διατάραξη του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών είναι αρκετά περιορισμένη και η ανάλυσή μας θα μπορούσε επομένως να συμβάλει στη βελτίωση της κατανόησης αυτού του φαινομένου που εξακολουθεί να εξελίσσεται.

## 1.2 Ο ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Ο σκοπός αυτής της μελέτης πηγάζει από την ανάπτυξη και την αύξηση του αριθμού των εταιρειών FinTech που παρέχουν παρόμοιες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες με τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα Δεδομένου του κινήτρου μας και της συνάφειας του θέματος που παρουσιάστηκε παραπάνω, το ερευνητικό μας ερώτημα διατυπώνεται ως εξής:

• Χρησιμοποιώντας την περίπτωση της βρετανικής νεοσύστατης εταιρείας "Revolut", γιατί και πώς ξεκίνησε η αναστάτωση της βιομηχανίας χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών τον 21ο αιώνα; Δεδομένων των ευρημάτων, πώς θα πρέπει να αντιδράσουν τα κατεστημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα;

Στο πρώτο μέρος της ερευνητικής ερώτησης θα προσδιορίσουμε τους λόγους για τη διατάραξη του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και θα προσδιορίσουμε τους παράγοντες επιτυχίας των νεοσύστατων εταιρειών στην επίτευξή της. Αυτό θα πραγματοποιηθεί αναλύοντας τη Revolut ως εταιρεία περίπτωσης και εφαρμόζοντας το θεωρητικό μας πλαίσιο. Η επιλογή της εταιρείας και της μεθόδου διατριβής θα αιτιολογηθεί στην ενότητα "Μεθοδολογία και Σχεδιασμός Έρευνας".

Με βάση τα ευρήματα που προέκυψαν από την απάντηση στο πρώτο μέρος της ερευνητικής ερώτησης, θα παράσχουμε στη συνέχεια μια σύσταση και θα προτείνουμε πιθανά σχέδια δράσης για τα κατεστημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Οι βασικές έννοιες της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι οι ακόλουθες:

• Fintech startups – εταιρείες που αναδύονται στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και χρησιμοποιούν ρητά ψηφιακές τεχνολογίες για την παροχή των

υπηρεσιών τους. Αυτές οι νεοσύστατες επιχειρήσεις fintech χρησιμοποιούν συχνά πλατφόρμες διαδικτύου και εφαρμογών για κινητά

• Διαταραχή – σημαντική αλλαγή από τον συνήθη τρόπο διεξαγωγής των επιχειρήσεων. Μπορεί να λάβει τη μορφή νέων προϊόντων (ή υπηρεσιών) ή να είναι ένα νέο επιχειρηματικό μοντέλο, που συνήθως στοχεύει σε υποεξυπηρετούμενα τμήματα πελατών μιας υπάρχουσας αγοράς

• Unicorn – μια ιδιωτική νεοσύστατη εταιρεία αξίας άνω του 1 δισεκατομμυρίου δολαρίων ΗΠΑ (Rodriguez, 2015)

• Κατεστημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα – ορίζουμε τα κατεστημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ως παραδοσιακές τράπεζες που έχουν λειτουργήσει στον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για τουλάχιστον επτά χρόνια και παρήγαγαν κέρδη. Ως εκ τούτου, ο όρος κατεστημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αντιμετωπίζεται ως ισοδύναμο των παραδοσιακών τραπεζών και θα χρησιμοποιηθεί εναλλακτικά σε όλη τη διατριβή

# 2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 2.1 Χρηματοοικονομική τεχνολογία

### 2.1.1 Ορισμός και έννοια της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας

Ο όρος "FinTech" χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στις αρχές της δεκαετίας του 1990, στον τίτλο ενός έργου της Citigroup με στόχο την ενίσχυση της τεχνολογικής συνεργασίας (Hochstein, 2015).

Ορισμένοι μελετητές ορίζουν τη FinTech ως «γάμο χρηματοδότησης και τεχνολογίας» (Zavolokina, et al., 2016, σελ. 1) και «συρρίκνωση της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας». Ως εκ τούτου, ο όρος FinTech είναι μπερδεμένος με την οικονομική καινοτομία λόγω του γεγονότος ότι δημιουργεί νέα προϊόντα και υπηρεσίες, νέες διαδικασίες και νέες εταιρείες (Frame &; White, 2014, σελ. 4). Με άλλα λόγια, δημιουργεί και προωθεί «νέα χρηματοπιστωτικά μέσα, καθώς και νέες χρηματοπιστωτικές τεχνολογίες, ιδρύματα και αγορές» (. Επίσης, εφευρίσκει ένα νέο BM (Fichman, et al., 2014, σελ. 329). Ομοίως, ο όρος αυτός συνδέεται σε μεγάλο βαθμό με την πληροφορική, καθώς εφαρμόζει την τεχνολογία σε υπηρεσίες ή προϊόντα στον χρηματοπιστωτικό κλάδο για να καινοτομήσει και να αναδιατυπώσει την αντίληψή μας για το χρήμα και την τραπεζική (Baur, et al., 2015). Ως εκ τούτου, η FinTech οδηγεί στη μετατροπή της επιρροής υπέρ των ανθρώπων, προτρέποντάς

τους με τις ευκαιρίες να μειώσουν τους μεσάζοντες, να μειώσουν το κόστος και να ενισχύσουν τη διαφάνεια (Zavolokina, et al., 2016, σελ. 1).

Επί του παρόντος, οι χρηματοοικονομικές καινοτομίες ή οι υπηρεσίες των εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είναι συνεχώς μαζί μας, π.χ. εφαρμογές για κινητά και είναι διαθέσιμες παντού, π.χ. στο σπίτι και στα εστιατόρια. Ως εκ τούτου, οι εταιρείες FinTech ή οι χρηματοοικονομικές καινοτομίες μπορούν να θεωρηθούν ως νέες υπηρεσίες, νέα προϊόντα, νέες οργανωτικές μορφές ή νέα παραγωγική διαδικασία (Farme &; White, 2004, σελ. 3-4).

Τόσο ο Schindler (2017, σ. 2) όσο και ο Pullaro (2017, σ. 4) συμφώνησαν ότι δεν υπάρχει ενιαίος ευρέως ορισμός για τη χρηματοοικονομική τεχνολογία και αμφότεροι αποδέχθηκαν τον ορισμό του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (FSB, 2017) για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, ο οποίος είναι «τεχνολογικά ενεργοποιημένη καινοτομία στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που θα μπορούσε να οδηγήσει σε νέα επιχειρηματικά μοντέλα, εφαρμογές, διαδικασίες ή προϊόντα με συναφείς ουσιώδεις επιπτώσεις στις χρηματοπιστωτικές αγορές και ιδρύματα και στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών», επειδή θεωρεί ότι η τεχνολογία που επιτρέπει σε αυτή τη χρηματοοικονομική καινοτομία να έχει ουσιαστική επίδραση στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τις υπηρεσίες τους (Schindler, 2017, σελ. 2). Εκτός αυτού, χωρίζεται σε δύο μέρη, το πρώτο μέρος είναι σαφές (τεχνολογικά ενεργοποιημένη καινοτομία στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες) ενώ το δεύτερο είναι πιο θεωρητικό. Έτσι, η εταιρεία FinTech είναι κάτι περισσότερο από την αυτοματοποίηση της παραδοσιακής συναλλαγής των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των διαδικασιών της, η εταιρεία FinTech είναι καινοτομίες που μειώνουν τους κλασικούς και ριζοσπαστικούς τρόπους χρηματοδότησης. Οι Cortada (2004) και Pullaro (2017) υποστήριξαν ότι αυτές οι καινοτομίες (εταιρείες FinTech) όχι μόνο θα τροποποιήσουν τη σχέση μεταξύ των εργαζομένων, αλλά θα αναδιαμορφώσουν τους κανόνες στην αγορά και το χρηματοπιστωτικό σύστημα, επειδή η εταιρεία FinTech έχει εισέλθει σε φάση υψηλού επιπέδου και η αγορά και το κοινό το έχουν συλλάβει με πάθος και ευκολία.

Η ακαδημαϊκή και επιχειρηματική βιβλιογραφία ορίζει διαφορετικά τον όρο FinTech. Γενικά, ο όρος FinTech αναφέρεται σε καινοτόμες και εξατομικευμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και προϊόντα. Από την άλλη, συγγραφείς όπως οι McKinsey (2016) συνδέουν τον όρο FinTech με επιχειρηματικά μοντέλα, ενώ οι Kim et al. (2016) το αντιλαμβάνονται ως έναν ολόκληρο τομέα οικονομικής δραστηριότητας. Ταυτόχρονα, οι Zavolokina, Dolata και Schwabe (2016) συνοψίζουν ότι είτε νέες υπηρεσίες, προϊόντα και διαδικασίες είτε νέα επιχειρηματικά μοντέλα προκύπτουν από τη βιομηχανία FinTech, ενώ οι Dany et al. (2016) επισημαίνουν ότι ένα χαρακτηριστικό των υπηρεσιών FinTech είναι ότι θέτουν τον πελάτη στο επίκεντρο. Το Συμβούλιο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας περιγράφει τον όρο FinTech ως χρηματοοικονομική καινοτομία που καθοδηγείται από την τεχνολογία και υποστηρίζει ότι η επανάσταση και η καινοτομία της βιομηχανίας FinTech έγκειται όχι μόνο στα προϊόντα που χρησιμοποιούνται απευθείας από τον τελικό καταναλωτή, αλλά και στην τεχνολογία που χρησιμοποιείται πίσω από το εν λόγω σύστημα (Ogunode and Akintoye, 2023). Η χρηματοοικονομική τεχνολογία προωθεί τη χρηματοοικονομική καινοτομία μέσω τεχνολογικών μέσων και αναπτύσσει επιχειρηματικά μοντέλα, τεχνολογικές εφαρμογές, διαδικασίες και προϊόντα που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στις χρηματοπιστωτικές αγορές, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, δίνοντας νέα πνοή στην οικονομική ανάπτυξη και θέτοντας νέες προκλήσεις (Ogunode and Akintoye, 2023).

Σε κάθε περίπτωση, όλες οι πηγές συμφωνούν ότι η βιομηχανία FinTech αξιοποιεί ψηφιακές τεχνολογίες, όπως το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (McKinsey, 2016), ενώ αρκετές πηγές αναφέρονται επίσης στη χρήση της ανάλυσης δεδομένων και της τεχνητής νοημοσύνης (Dany et al., 2016). Αξιοποιώντας τις αναδυόμενες ψηφιακές τεχνολογίες, ο κλάδος της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας επιτρέπει, καινοτομεί και διαταράσσει την αγορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Οι Zavolokina et al. (2016) υποστηρίζουν ότι, εκτός από την τεχνολογία, ο κλάδος της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας αντιπροσωπεύει μια εξέλιξη μεταξύ νεοσύστατων και καθιερωμένων επιχειρήσεων που λαμβάνουν επαρκείς νομισματικές επενδύσεις. Συνολικά, ο όρος FinTech αναφέρεται στην ενσωμάτωση της τεχνολογίας και της χρηματοδότησης και στη χρήση αναδυόμενων

διαδικτυακών τεχνολογιών πληροφοριών για τον μετασχηματισμό και την καινοτομία επιχειρηματικών μοντέλων χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών (Ogunode and Akintoye, 2023). Ο κλάδος της FinTech χαρακτηρίζεται από χαμηλά περιθώρια κέρδους, υψηλά ποσοστά καινοτομίας και ανάπτυξης και διαδραματίζει καινοτόμο ρόλο στις επενδύσεις και τη χρηματοδότηση, τη διαχείριση κινδύνων, τις πληρωμές, την ασφάλεια πληροφοριών και την εμπειρία χρήστη (Ogunode and Akintoye, 2023).

Από τη σκοπιά του κλάδου, οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είναι συνήθως μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις, όπως επιχειρήσεις προσανατολισμένες στην τεχνολογία και εταιρείες που βασίζονται στο διαδίκτυο (Gulamhuseinwala et al., 2015). Αν και ορισμένοι από αυτούς κατέχουν πλήρη τραπεζική άδεια (συνήθως αναφέρεται η εταιρεία N26), οι περισσότερες επιχειρήσεις του κλάδου δεν διαθέτουν παρόμοια άδεια. Προκειμένου να προσφέρουν υπηρεσίες που απαιτούν πλήρη τραπεζική άδεια ή να αξιοποιήσουν την κανονιστική εμπειρία και την τεχνογνωσία διαχείρισης κινδύνων των παραδοσιακών τραπεζικών ιδρυμάτων, ορισμένες εταιρείες FinTech συνεργάζονται με παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (Gulamhuseinwala et al., 2015). Σήμερα, οι εταιρείες FinTech, είτε πρόκειται για νεοσύστατες επιχειρήσεις είτε για καθιερωμένες επιχειρήσεις στον κλάδο της πληροφορικής, εισέρχονται στη χρηματοπιστωτική αγορά και προσελκύουν πελάτες που παραδοσιακά εξυπηρετούν Αυτό αποδίδεται σε τρεις αιτίες.

Πρώτον, οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας προσφέρουν νέα προϊόντα και λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών που δεν καλύφθηκαν πλήρως από τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, οι εταιρείες FinTech έχουν δημιουργήσει νέες ευκαιρίες για την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης και εφαρμογής καινοτόμων τεχνολογιών και εννοιών. Τέλος, οι επιχειρήσεις με τεχνολογικό υπόβαθρο είναι σχετικά καταλληλότερες για την παροχή υπηρεσιών σε ένα ιδιαίτερα καινοτόμο περιβάλλον. Δεδομένου ότι οι αλλαγές και οι εξελίξεις στον τομέα των τεχνολογιών των επικοινωνιών και των πληροφοριών πραγματοποιούνται με ταχείς και δυναμικούς ρυθμούς, οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό πρέπει να είναι

ευέλικτες και καινοτόμες. Κατά συνέπεια, τέτοιες εταιρείες πληροφορικής χαρακτηρίζονται συνήθως από μια κουλτούρα που διαφέρει σαφώς από τους καθιερωμένους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα οι πρώτοι να ασκούν πίεση στους δεύτερους. Οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας επικεντρώνονται σε οικονομικά αποδοτικά, βασισμένα στο διαδίκτυο επιχειρηματικά μοντέλα για να επιτεθούν σε καθιερωμένους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Μάλιστα, ορισμένοι επαγγελματίες του κλάδου υποστηρίζουν ότι στο μέλλον, τα τραπεζικά ιδρύματα θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για καταθέσεις, ενώ οποιαδήποτε άλλη συναλλαγή θα πραγματοποιείται μέσω της χρήσης υπηρεσιών εταιρειών FinTech.

Με πολυάριθμες επενδύσεις επιχειρηματικών κεφαλαίων τα τελευταία χρόνια, οι εταιρείες FinTech έχουν παρουσιάσει εντυπωσιακή ανάπτυξη παγκοσμίως, αποδεικνύοντας το πλήρες δυναμικό τους μέσω ταχείας ανάπτυξης (Gulamhuseinwala et al., 2015). Το 2014, περισσότερο από το 75% των παγκόσμιων επενδύσεων FinTech πραγματοποιήθηκαν στις ΗΠΑ, μεταξύ 10% και 15% επενδύθηκαν στην ευρωπαϊκή αγορά και μεταξύ 5% και 10% επενδύθηκαν στην Ασία (Dietz and Khanna, 2016). Λόγω των περιορισμένων γραφειοκρατικών εμποδίων, της ουσιαστικής κατανόησης των αναγκών των πελατών και των δυναμικών ομάδων με υψηλή τεχνολογία

### 2.1.2 Η σημασία της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας

Η σημασία του χρηματοπιστωτικού κλάδου και ο ρόλος του ως κινήτρου στην οικονομική ανάπτυξη έχει καταστεί παγκόσμια ανησυχία μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση του 2008. Εκτός αυτού, αυτή η σημασία μεταδίδεται στις εταιρείες FinTech που οδηγούν στη μείωση των κινδύνων και του κόστους στον χρηματοπιστωτικό κλάδο μέσω της εφαρμογής καινοτομιών πληροφορικής (Frame &; White, 2014, σελ. 3-5; Zavolokina, et al., 2016, σ. 2-3). Είναι σαφές ότι η λειτουργία των εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είναι να εξελίξουν το έργο του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Πράγματι, η αύξηση της σημασίας των εταιρειών FinTech για την οικονομία στο σύνολό της οφείλεται στη χρηματοδότηση που διαμορφώνει εισροές για παραγωγικές δραστηριότητες και καταναλωτική δραστηριότητα, καθώς και στην ενθάρρυνση της αποταμίευσης, των επενδύσεων

και των ανώτερων επενδυτικών αποφάσεων (Farme &; White, 2004, σελ. 118). Οι οικονομικές καινοτομίες θα ωφελήσουν όλα τα μέρη του χρηματοπιστωτικού συστήματος, επειδή χειρίζεται τις ατέλειες στους φόρους, τη ρύθμιση, το κόστος συναλλαγών, την ασύμμετρη πληροφόρηση ή όταν η αγορά έχει κάποιες ατελείς λειτουργίες. Επιπλέον, αυτές οι ατέλειες καθιστούν τους συμμετέχοντες στο οικονομικό σύστημα ανίκανους να επιτύχουν τα βέλτιστα αποτελέσματα από τις λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος αποτελεσματικά, όπως η συγκέντρωση κεφαλαίων, η μετακίνηση κεφαλαίων σε χρόνο και χώρο, η διαχείριση του κινδύνου, η εξαγωγή πληροφοριών για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων, η αντιμετώπιση του προβλήματος της ασύμμετρης πληροφόρησης και η διευκόλυνση του συστήματος πληρωμών.

Ο Schindler (2017, σελ. 10-12) προσπάθησε να αντλήσει κάποιες εξηγήσεις σχετικά με την έναρξη των εταιρειών FinTech, η οποία οφείλεται στην αλλαγή του χρηματοπιστωτικού τοπίου μετά την τελευταία παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση, τα ρυθμιστικά βάρη, την αποστροφή κινδύνου, την επικράτηση της κινητής τεχνολογίας και τη δημογραφική αλλαγή (millennials που απαιτούν εύκολη πρόσβαση στους χρηματοοικονομικούς λογαριασμούς και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες τους.

## 2.2 Το επιχειρηματικό οικοσύστημα της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας

Η ύπαρξη ενός σταθερού, συμβιωτικού οικοσυστήματος διαδραματίζει θεμελιώδη ρόλο στην ανάπτυξη της βιομηχανίας FinTech. Οι Diemers et al. (2015) προτείνουν ότι οι συμμετέχοντες στο οικοσύστημα FinTech περιλαμβάνουν επιχειρηματίες, κυβερνήσεις και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ενώ οι Lee και Shin (2018) προσδιορίζουν πέντε στοιχεία του οικοσυστήματος FinTech: (i) νεοσύστατες επιχειρήσεις FinTech, οι οποίες δραστηριοποιούνται στις πληρωμές, τη διαχείριση πλούτου, τον δανεισμό, τις κεφαλαιαγορές και την ασφάλιση, μεταξύ άλλων. ii) φορείς ανάπτυξης τεχνολογίας·

λύσεις, όπως ανάλυση μεγάλων δεδομένων, υπολογιστικό νέφος, κρυπτονομίσματα κ.λπ. iii) την κυβέρνηση, όπως εκπροσωπείται από τις ρυθμιστικές αρχές του

χρηματοπιστωτικού κλάδου και τη νομοθεσία· iv) πελάτες του χρηματοπιστωτικού κλάδου, είτε πρόκειται για ιδιώτες είτε για ιδρύματα· και v) παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα Πρόκειται για στοιχεία που συμβάλλουν συμβιωτικά στην καινοτομία, τονώνουν την οικονομία, διευκολύνουν τη συνεργασία και τον ανταγωνισμό στον χρηματοπιστωτικό κλάδο και, τελικά, ωφελούν τους καταναλωτές στον χρηματοπιστωτικό κλάδο.




Στο επίκεντρο του οικοσυστήματος βρίσκονται οι νεοφυείς επιχειρήσεις χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, οι οποίες είναι κυρίως επιχειρηματικές και φέρνουν σημαντικές καινοτομίες στους τομείς των πληρωμών, της διαχείρισης περιουσίας, του δανεισμού, των κεφαλαιαγορών και της ασφάλισης μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους, της στόχευσης εξειδικευμένων αγορών και της παροχής πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών από τις παραδοσιακές χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις (Lee and Shin, 2018). Οι προαναφερθείσες επιχειρήσεις οδηγούν το φαινόμενο της αποκέντρωσης των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, το οποίο ήταν ιδιαίτερα ενοχλητικό για τα τραπεζικά ιδρύματα. Η ικανότητα αποκέντρωσης των υπηρεσιών είναι ένας από τους κύριους μοχλούς

ανάπτυξης για τον κλάδο της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, καθώς τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα βρίσκονται σε μειονεκτική θέση σε αυτό το πλαίσιο. Οι καταναλωτές δεν βασίζονται πλέον σε ένα μόνο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα για την κάλυψη των αναγκών τους, αλλά επιλέγουν τις υπηρεσίες που επιθυμούν από μια σειρά εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας. Ταυτόχρονα, οι διαχειριστές επιχειρηματικών κεφαλαίων και ιδιωτικών επενδυτικών κεφαλαίων συμβάλλουν στην ανάπτυξη των εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, με αποτέλεσμα τη σημαντική αύξηση του επιπέδου επενδύσεων με την πάροδο του χρόνου (Lee and Shin, 2018).

Από την άλλη, οι προγραμματιστές τεχνολογικών λύσεων παρέχουν ψηφιακές πλατφόρμες για κοινωνικά μέσα, ανάλυση μεγάλων δεδομένων, cloud computing, τεχνητή νοημοσύνη, κινητές συσκευές και έξυπνα τηλέφωνα. Οι προγραμματιστές τεχνολογικών λύσεων δημιουργούν ένα ευνοϊκό περιβάλλον για τις εταιρείες FinTech να εισάγουν γρήγορα καινοτόμες υπηρεσίες στην αγορά (Lee and Shin, 2018). Η ανάλυση μεγάλων δεδομένων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παροχή μοναδικών εξατομικευμένων υπηρεσιών στους πελάτες και το cloud computing μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να επιτρέψει στις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας να αναπτύξουν διαδικτυακές υπηρεσίες με πολύ χαμηλότερο κόστος από αυτό που απαιτείται για την ανάπτυξη εσωτερικής υποδομής. Οι αλγοριθμικές στρατηγικές συναλλαγών μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βάση των υπηρεσιών διαχείρισης πλούτου, ενώ τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης διευκολύνουν την ανάπτυξη κοινοτήτων στην περίπτωση του crowdfunding και των υπηρεσιών δανεισμού από άτομο σε άτομο. Τέλος, η καθολική παρουσία κινητών συσκευών υποκαθιστά τα πλεονεκτήματα της φυσικής φροντίδας, ενώ οι φορείς εκμετάλλευσης δικτύων κινητής τηλεφωνίας παρέχουν επίσης υποδομές χαμηλού κόστους για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας για την ανάπτυξη υπηρεσιών. Στο ίδιο πλαίσιο με τα παραπάνω, ο κλάδος της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας παράγει εισόδημα για τους προγραμματιστές τεχνολογικών λύσεων.

Όσον αφορά τις κυβερνήσεις, έχουν παράσχει ένα ευνοϊκό ρυθμιστικό περιβάλλον για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση του 2008 (Nash et al., 2015). Με βάση τα εθνικά σχέδια οικονομικής ανάπτυξης και

τις εθνικές οικονομικές πολιτικές, οι διάφορες κυβερνήσεις παρέχουν διαφορετικά επίπεδα ρύθμισης (αδειοδότηση χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, χαλάρωση των κεφαλαιακών απαιτήσεων, φορολογικά κίνητρα κ.λπ.) για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, προκειμένου να τις ωθήσουν να καινοτομήσουν και να διευκολύνουν τον παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό ανταγωνισμό. Για παράδειγμα, στη Σιγκαπούρη, η κυβέρνηση έχει κάνει αλλαγές στο κανονιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές πληρωμές, προκειμένου να το καταστήσει πιο φιλικό προς τους παρόχους λύσεων ηλεκτρονικών πληρωμών και να ενισχύσει την ανάπτυξη της τεχνολογίας πληρωμών. Από την άλλη, από το 2008, τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υπόκεινται σε αυστηρότερους κανονισμούς, κεφαλαιακές απαιτήσεις και απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων, από τις ρυθμιστικές αρχές της αντίστοιχης κυβέρνησης. Οι χαλαρότερες κανονιστικές απαιτήσεις που επιβάλλονται στις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας επιτρέπουν στις τελευταίες να παρέχουν πιο εξατομικευμένες, λιγότερο δαπανηρές και πιο προσβάσιμες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στους καταναλωτές. Ωστόσο, ενώ ορισμένοι κανονισμοί είναι ευνοϊκοί για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, οι τελευταίες πρέπει να κατανοήσουν πώς οι κανονισμοί αυτοί επηρεάζουν την παροχή υπηρεσιών τους. Το παράδειγμα της εταιρείας FinTech LendUp, στην οποία επιβλήθηκε πρόστιμο 3,63 εκατομμυρίων δολαρίων για παραβίαση των νόμων περί χρηματοοικονομικής προστασίας των καταναλωτών, είναι ένα τέτοιο παράδειγμα.

Οι χρηματοοικονομικοί πελάτες αποτελούν την πηγή εισοδήματος για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας. Στην πραγματικότητα, ενώ τα μεγάλα ιδρύματα αποτελούν σημαντικές πηγές εισοδήματος, η κυρίαρχη πηγή εισοδήματος για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είναι οι μεμονωμένοι πελάτες και οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Επιπλέον, διαπιστώνεται ότι η χρήση υπηρεσιών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είναι πιο διαδεδομένη μεταξύ των καταναλωτών νεότερης ηλικίας και των καταναλωτών με καλύτερη οικονομική κατάσταση. Οι πρώτοι που υιοθετούν τις υπηρεσίες FinTech είναι κυρίως μεμονωμένοι καταναλωτές, γνώστες της τεχνολογίας, νέοι, που κατοικούν σε αστικές περιοχές και χαρακτηρίζονται από σχετικά υψηλό εισόδημα. Σήμερα, οι καταναλωτές ηλικίας 18

έως 34 ετών αντιπροσωπεύουν σημαντικό μερίδιο της κατανάλωσης υπηρεσιών FinTech στις περισσότερες χώρες και τα μελλοντικά δημογραφικά στοιχεία είναι επίσης ευνοϊκά για τις εταιρείες FinTech, καθώς αναμένεται ότι τις επόμενες δεκαετίες, οι νεαροί καταναλωτές που είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία θα αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μερίδιο του πληθυσμού και θα οδηγήσουν τις εξελίξεις στον κλάδο των υπηρεσιών FinTech (Lee and Shin, 2018).

Το τελευταίο στοιχείο του οικοσυστήματος χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είναι τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Αφού συνειδητοποίησαν την αποδιοργανωτική δύναμη της βιομηχανίας FinTech και τις μειούμενες ευκαιρίες μετριασμού των επιπτώσεων της βιομηχανίας FinTech στην αγορά, τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα επανεξέτασαν τα υπάρχοντα επιχειρηματικά μοντέλα τους και ανέπτυξαν στρατηγικές που θα τους επιτρέψουν να αγκαλιάσουν την καινοτομία των εταιρειών FinTech (Lee and Shin, 2018). Τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα χαρακτηρίζονται από ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα έναντι των εταιρειών FinTech όσον αφορά τις οικονομίες κλίμακας και τους οικονομικούς πόρους. Ωστόσο, τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τείνουν να επικεντρώνονται σε ομαδοποιημένες υπηρεσίες, παρέχοντας κατανοητά χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες στους καταναλωτές, παρά σε αποκεντρωμένα αλλά εξατομικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες (Lee and Shin, 2018). Επιπλέον, αν και αρχικά, τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θεωρούσαν τις ταχέως αναπτυσσόμενες εταιρείες FinTech ως απειλές, τώρα επικεντρώνονται στη συνεργασία μαζί τους μέσω διαφόρων παρόχων χρηματοδότησης. Σε αντάλλαγμα για την παροχή χρηματοδότησης, τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορούν να αξιοποιήσουν τις γνώσεις των εταιρειών FinTech για να παραμείνουν στην πρώτη γραμμή της τεχνολογίας (Yang, 2015).

## 2.3 Η Fintech Αλλάζει Τους Πελάτες

Η χρηματοοικονομική τεχνολογία έχει πραγματικά δημιουργήσει μια νέα εμφάνιση για τον χρηματοπιστωτικό κόσμο μετά την παγκόσμια οικονομική κρίση το 2008. Στην πραγματικότητα, όχι μόνο δημιούργησε τις θετικές επιρροές και καινοτομίες για τις επιχειρήσεις, αλλά άλλαξε εντελώς τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι

χειρίζονται τα χρήματα. Πιο συγκεκριμένα, οι καταναλωτές επωφελούνται περισσότερο από την ταχεία ανάπτυξη του κλάδου Fintech.

### 2.3.1 Χρήση ψηφιακών τραπεζών

Προφανώς, οι παραδοσιακές τράπεζες διατηρούσαν πάντα τον σημαντικότερο ρόλο στον χρηματοπιστωτικό κόσμο. Ωστόσο, με την απίστευτη ανάπτυξη της τεχνολογίας όπως σήμερα, η παγκόσμια οικονομία μεταβαίνει σταδιακά στα ψηφιακά κανάλια (The Economist 2015). Ως εκ τούτου, απαιτεί από όλα τα τμήματα της οικονομίας να δημιουργήσουν τις σημαντικές αλλαγές προκειμένου να επιβιώσουν και να προσαρμοστούν στις αλλαγές της αγοράς. Προηγουμένως, κάθε συναλλαγή που σχετίζεται με τη χρηματοδότηση, συμπεριλαμβανομένης της κατάθεσης, της αποστολής, της πληρωμής και της επένδυσης, απαιτούσε από τους πελάτες να παρουσιαστούν στις τράπεζες για να εκτελέσουν τις συναλλαγές με τα τραπεζικά επιτελεία (Landers 2016). Αυτή η διαδικασία όχι μόνο χρειάστηκε πολύ χρόνο και προσπάθεια από τους πελάτες, αλλά και επιβάρυνε το πρόσθετο κόστος για κάθε συναλλαγή. Χάρη στην ανάπτυξη της τεχνολογίας, οι τράπεζες μπόρεσαν να αναπτύξουν τα νέα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής που βοήθησαν εν μέρει στην επίλυση των προηγούμενων προβλημάτων και έφεραν περισσότερα οφέλη για τους πελάτες.

Σήμερα, αντί να χρειάζεται να αφιερώσετε πολύ χρόνο περιμένοντας την εφαρμογή των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών στις τράπεζες, οι άνθρωποι πρέπει απλώς να εκτελούν αυτές τις συναλλαγές γρήγορα, απλά και αποτελεσματικά μέσω των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων. Στην πραγματικότητα, το ηλεκτρονικό τραπεζικό σύστημα μπορεί να αντικαταστήσει το μεγαλύτερο μέρος του ρόλου μιας πραγματικής τράπεζας στην εφαρμογή καθημερινών χρηματοοικονομικών συναλλαγών, όπως το άνοιγμα λογαριασμού, οι επενδύσεις, η μεταφορά χρημάτων και οι πληρωμές (Landers 2016). Με ένα smartphone ή έναν υπολογιστή που διαθέτει σύνδεση δικτύου, οι άνθρωποι μπορούν απλά να εκτελούν τις καθημερινές οικονομικές συναλλαγές τους όποτε και όπου θέλουν με τις υπηρεσίες χαμηλότερου κόστους από τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται από τα τραπεζικά επιτελεία.

### 2.3.2 Πραγματοποίηση πληρωμών μέσω των smartphones

Στην πολυάσχολη κοινωνία όπως και σήμερα, οι καταναλωτές θέλουν πάντα να απλοποιήσουν τις καθημερινές οικονομικές συναλλαγές τους στο χαμηλότερο επίπεδο, προκειμένου να εξοικονομήσουν χρόνο και προσπάθειες, αλλά μπορούν ακόμα να εξασφαλίσουν την απαραίτητη ασφάλεια και προστασία. Οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές τα τελευταία χρόνια έχουν περάσει από πολλές θετικές αλλαγές στον τρόπο πληρωμής για τον πελάτη, καθώς πολλές χώρες έχουν αρχίσει να αλλάζουν για να εκτελούν συναλλαγές χωρίς μετρητά (Desai 2015). Ένας από τους δημοφιλείς παραδοσιακούς τρόπους πληρωμής για τη συναλλαγή χωρίς μετρητά είναι χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες. Από την άποψη πολλών καταναλωτών, η πληρωμή με πιστωτικές κάρτες μπορεί να τους κάνει ευχαριστημένους, παρά το γεγονός ότι είναι πάντα συνδεδεμένοι με τον έλεγχο των τραπεζών. Αντίθετα, η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση του 2008 ανέδειξε το κρυφό πρόσωπο της παραδοσιακής τράπεζας, ειδικά τις κενές υποσχέσεις και την ανεντιμότητα. Εκτός αυτού, η χρήση πιστωτικών καρτών δεν μπορεί να ικανοποιήσει όλες τις απαιτήσεις των καταναλωτών και να ικανοποιήσει τη ζήτηση για τις μινιμαλιστικές δραστηριότητες χρηματοδότησης, επειδή εξακολουθούν να πρέπει να φέρουν πολλές πιστωτικές κάρτες στα πορτοφόλια τους και πρέπει να τις βγάζουν κάθε φορά που πληρώνουν τους λογαριασμούς. Ως αποτέλεσμα, πολλοί καταναλωτές περίμεναν μια νέα οικονομική λύση που μπορεί να βελτιστοποιήσει τα οφέλη τους καθώς και να καλύψει τις επείγουσες ανάγκες στην εποχή της εκβιομηχάνισης. (Kuznetsov 2016.)

Κατανοώντας τις ανάγκες των καταναλωτών, οι εταιρείες Fintech έχουν αναπτύξει μια νέα προσέγγιση πληρωμών που ονομάζεται Mobile Wallet, η οποία στοχεύει στην απλοποίηση της μορφής συναλλαγών καθώς και στη μεγιστοποίηση της χρησιμότητας για τους πελάτες (Seitz 2014). Τα smartphones θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο σε αυτή την καινοτομία, επειδή είναι ένα συνδεδεμένο εργαλείο για την αποθήκευση των οικονομικών πληροφοριών των χρηστών και την αντικατάσταση των φυσικών πιστωτικών καρτών και μετρητών για την πραγματοποίηση των καθημερινών πληρωμών (Parker 2016). Το Mobile Wallet που διατίθεται στην αγορά είναι το Apple Pay, το Pay Android ή το Samsung Pay. Για να

χρησιμοποιήσετε αυτές τις εφαρμογές, οι πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες του πελάτη πρέπει πρώτα να σαρωθούν μέσω αυτών των εφαρμογών για να αποθηκεύσουν τα δεδομένα στο σύστημα. Στη συνέχεια, μπορούν να απλοποιήσουν τις συναλλαγές πληρωμής ανοίγοντας το τηλέφωνο και να το τοποθετήσουν πάνω από τον αναγνώστη NFC του καταστήματος (Molvig 2012). Κατά συνέπεια, η χρήση του Mobile Wallet μπορεί να βελτιώσει την ευκολία, την ταχύτητα και την ασφάλεια για τους χρήστες, καθώς δεν χρειάζεται να μεταφέρουν τα φυσικά πορτοφόλια και μπορούν να αποφύγουν την απώλεια μετρητών ή τραπεζικών καρτών. Σύντομα, η βιομηχανία Fintech θα συνεχίσει να αναπτύσσει και να επεκτείνει τις υπηρεσίες πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου, προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος της δημιουργίας μιας κοινωνίας χωρίς μετρητά στο μέλλον (Anonymous 2014).

### 2.3.3 Δανεισμός χρημάτων από ομότιμους

Αφού υπέστησαν μεγάλες απώλειες από την παγκόσμια οικονομική κρίση το 2008, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι τράπεζες έχουν γίνει πιο δύσκολα στον δανεισμό, όπου οι πελάτες έχουν χαμηλή πιστοληπτική ικανότητα ή δεν έχουν περιουσιακά στοιχεία εξασφάλισης, είναι σχεδόν αδύνατο να δανειστούν χρήματα από τις τράπεζες (Kuznetsov 2016). Εκτός αυτού, οι διαδικασίες δανεισμού χρημάτων γίνονται επίσης πιο περίπλοκες και δύσκολες, καθώς οι τράπεζες θέλουν να διασφαλίσουν την οικονομική προσιτότητα των δανειοληπτών (Lending Club 2014). Ως εκ τούτου, έχει προκαλέσει πολλά εμπόδια και δυσκολίες για τους ανθρώπους να λάβουν τραπεζικό δάνειο. Αξιοποιώντας γρήγορα αυτή την ευκαιρία, δημιουργήθηκε μια νέα μορφή διαδικτυακού δανεισμού _ Peer to Peer που υποτίθεται ότι καλύπτει όλες τις ανάγκες των πελατών. Μέσω του δανεισμού Peer to Peer, οι άνθρωποι μπορούν εύκολα να επιτύχουν τα επιθυμητά δάνεια από διαφορετικούς δανειστές, όπως φίλους, οικογένειες, συναδέλφους ή άλλα άτομα στο σύστημα χωρίς να περάσουν από τις περίπλοκες διοικητικές διαδικασίες. Επιπλέον, το P2P βοηθά επίσης τους πελάτες να εξοικονομήσουν χρήματα, χρόνο και προσπάθεια, καθώς προσφέρει τα χαμηλότερα επιτόκια και τις ταχύτερες εγκρίσεις για τους πελάτες σε σύγκριση με τα τραπεζικά δάνεια. Πάνω απ 'όλα, είναι ένα εξαιρετικό μοντέλο βοήθειας για όσους χρειάζονται τα χρήματα, αλλά δεν

μπορούν να εγκριθούν για το δάνειο στην τράπεζα. (Malik &; Iyengar 2015.) Για τους αρχάριους των προσωπικών επιχειρήσεων, ιδιαίτερα εκείνους που δεν έχουν επιχειρηματική εμπειρία, χαμηλές αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας και δεν έχουν εξασφαλίσεις, μπορούν να δανειστούν βραχυπρόθεσμα κεφάλαια με απλό και ταχύτερο τρόπο χωρίς πολλές διοικητικές διαδικασίες μέσω πολλών επιλογών όπως το OnDeck Capital, το Kabbage και το PayPal Κεφάλαιο Κίνησης. Ο πελάτης πρέπει απλώς να συμπληρώσει την αίτηση δανείου online, να απαντήσει σε μερικές απλές ερωτήσεις, να γράψει το ποσό που θέλει να δανειστεί και να το στείλει στο σύστημα. Οι εγκρίσεις θα του σταλούν πολύ γρήγορα αμέσως μετά από λίγα λεπτά για τα μικρά δάνεια. Το μέγιστο ποσό δανείου θα εξαρτηθεί από κάθε πλατφόρμα, αλλά ορισμένοι ιστότοποι μπορούν να επιτρέψουν στους πελάτες να δανείσουν έως και 500000 USD. Έτσι, οι πελάτες μπορούν εύκολα να έχουν τα χρήματα για να ξεκινήσουν τις επιχειρήσεις τους χωρίς να αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες στη λήψη δανείων στις τράπεζες. (Prakash 2016.)

### 2.3.4 Εκτέλεση διαδικτυακών διεθνών μεταφορών

Στο παρελθόν, οι διεθνείς μεταφορές χρημάτων γίνονταν συνήθως μόνο με δύο τρόπους, όπως τραπεζική μεταφορά ή μεταφορά μέσω των εταιρειών εμβασμάτων. Και για τις δύο μεθόδους, οι πελάτες έπρεπε να πληρώσουν πολύ υψηλά τέλη συναλλαγής και να περιμένουν πολύ καιρό για να δουν χρήματα στους λογαριασμούς των παραληπτών. Για παράδειγμα, προηγουμένωςο πελάτης έπρεπε πάντα να πάει στην τράπεζα για να κάνει τη διεθνή μεταφορά και έπρεπε να πληρώσει περίπου 30 λίρες για να εκτελέσει μια διεθνή πληρωμή μόλις 10 λίρες σε μια βρετανική τράπεζα. Παρά το ακριβό κόστος, χρειάστηκαν τουλάχιστον μερικές ημέρες για να λάβουν οι παραλήπτες τα χρήματα μέσω της τράπεζας. Από την άλλη, άλλοι άνθρωποι επέλεγαν συχνά να στέλνουν χρήματα μέσω υπηρεσιών μεταφοράς όπως η Western Union ή η Money Gram, οι οποίες ήταν γνωστές για τις δυνατότητες μεταφοράς χρημάτων σχεδόν οπουδήποτε στον κόσμο. Η υπηρεσία μεταφοράς θα ήταν μια καλή επιλογή για τους πελάτες σε περίπτωση που οι παραλήπτες δεν είχαν τους τραπεζικούς λογαριασμούς και πρέπει να έχουν άμεσα μετρητά. Ωστόσο, υπήρχε ο κίνδυνος οι παραλήπτες να χάσουν τα χρήματά τους όταν κλαπούν τα πορτοφόλια τους. Επιπλέον, το κόστος για την παγκόσμια

παράδοση μέσω των χρηματιστών ήταν επίσης πολύ ακριβό, το οποίο ήταν συνήθως περισσότερο από το 5% του ποσού μεταφοράς και οι συναλλαγματικές ισοτιμίες ήταν πάντα χαμηλότερες από την τρέχουσα συναλλαγματική ισοτιμία στην αγορά. Ωστόσο, σήμερα, οι πελάτες έχουν περισσότερες διαφορετικές επιλογές να επιλέξουν για την πραγματοποίηση της διεθνούς μεταφοράς χρημάτων, καθώς οι εταιρείες Fintech έχουν ξεκινήσει πολλές νέες διεθνείς υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων όπως οι WorldRemit, Azimo, PayPal και TransferWise μέσω του δικτύου με χαμηλότερο κόστος και χαμηλότερη χρονοβόρα από τις προηγούμενες υπηρεσίες (Independent 2015). Για παράδειγμα, μέσω PayPal, οι πελάτες μπορούν να στείλουν τα χρήματα σε πολλούς ανθρώπους σε όλο τον κόσμο εάν όλοι έχουν τους λογαριασμούς PayPal πληκτρολογώντας απλώς τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των παραληπτών και τα ποσά που θέλουν να στείλουν. Οι παραλήπτες μπορούν να δουν τα χρήματα να εμφανίζονται στους λογαριασμούς PayPal τους μέσα σε λίγα λεπτά (Looper 2016). Επιπλέον, οι άνθρωποι μπορούν επίσης να στείλουν χρήματα online για φίλους ή οικογένειες που ζουν στο εξωτερικό εύκολα και γρήγορα μέσω του WorldRemit ή του Azimo χρησιμοποιώντας υπολογιστή, smartphone ή tablet (Smale 2014). Τα βασικά πλεονεκτήματα αυτών των διαδικτυακών υπηρεσιών είναι ότι προσφέρουν μια υπηρεσία πολύ χαμηλού κόστους από άλλους ανταγωνιστές και επιτρέπουν επίσης στους πελάτες να ελέγξουν εκ των προτέρων τα τέλη πριν πραγματοποιήσουν τη συναλλαγή (Smale 2014). Κατά συνέπεια, η διεθνής μεταφορά χρημάτων δεν θα είναι ποτέ τόσο απλή όσο είναι σήμερα.

## 2.4 Μετασχηματισμός του χρηματοπιστωτικού τομέα και τα σενάρια

Προφανώς, η μακροζωία και η σταθερότητα των εννοιών και των διαδικασιών του χρηματοπιστωτικού κλάδου που συνεχίζονταν για δεκαετίες, ξαφνικά αντιμετώπισαν νέους συμμετέχοντες στην αγορά και επιτάχυναν την ψηφιακή καινοτομία σε μια κρίσιμη περίοδο μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση του 2008. Εκτός από το αυξανόμενο κύμα νέων νεοσύστατων επιχειρήσεων FinTech, ο κλάδος στο σύνολό του υπόσχεται να αλλάξει και θα μπορούσε να αποτελέσει το σημείο εκκίνησης για το τέλος των τραπεζών.

Το δεύτερο μέρος του ορισμού της FinTech είναι η νέα τεχνολογία που οδηγεί τον μετασχηματισμό στον χρηματοπιστωτικό τομέα και δείχνει πώς τα πράγματα μπορούν να οργανωθούν πιο εύκολα, πώς μπορούν να συντονιστούν οι διαδικασίες και πώς μπορούν να εκτελεστούν τα καθήκοντα το συντομότερο δυνατό. με άλλα λόγια, η τεχνολογία συμβάλλει στη μείωση της πολυπλοκότητας του χρηματοπιστωτικού κλάδου (Schindler, 2017). Πράγματι, η πολυπλοκότητα του χρηματοπιστωτικού κλάδου προέρχεται από τη δευτερογενή χρηματοπιστωτική αγορά που δημιουργείται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για να έχουν ένα εκτεταμένο δίκτυο μεταξύ τους και να τους παρέχουν ρευστότητα. Επιπλέον, αυτές οι αλληλεπιδράσεις είναι πιο περίπλοκες και αμοιβαίες από τις παραδοσιακές βιομηχανίες μεταποίησης και λιανικής πώλησης.

Γενικά, οι πρωταρχικοί στόχοι τόσο για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα όσο και για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είναι να προσελκύσουν πελάτες και να δημιουργήσουν μια αγορά για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους (Dorfleitner, et al., 2016, σελ. 4). Αυτοί οι στόχοι αποτελούν ισχυρή αιτιολόγηση και κίνητρο για τη διαδικασία μετασχηματισμού που έχει λάβει χώρα και συνεχίζει να λαμβάνει χώρα στον χρηματοπιστωτικό κλάδο.

Οι Alt et al. (2018, σελ. 237) χώρισαν τον μετασχηματισμό σε περιόδους και δηλώνουν ότι οι τράπεζες ήταν οι πρώτοι που υιοθέτησαν την πληροφορική κατά την ψηφιακή περίοδο και επένδυσαν σε αυτόν τον τομέα. Ωστόσο, η περίοδος FinTech έχει ορισμένα μοναδικά χαρακτηριστικά που είναι: ήρθε μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση του 2008 και βασίζεται εξ ολοκλήρου στην τεχνολογία για τη διεξαγωγή της επιχείρησης. Επιπλέον, η διαφορά μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας προσθέτει ένα άλλο χαρακτηριστικό, το οποίο είναι ότι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ανησυχούν περισσότερο για την προστασία και τη διατήρηση μιας συνεχούς πελατειακής σχέσης, ενώ οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας είναι νέες σε αυτήν την επιχείρηση (Alt, et al., 2018, σελ. 237).

Επιπλέον, οι Alt et al. (2018, σελ. 236), υποστηριζόμενοι έντονα από παραδείγματα, δείχνουν ότι η έννοια του μετασχηματισμού δεν είναι σύγχρονη στον χρηματοπιστωτικό κλάδο, αλλά με την πάροδο του χρόνου οι μηχανισμοί ή τα

εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας μετασχηματισμού διέφεραν. Ακολουθούν ορισμένα ιστορικά παραδείγματα: η εσωτερική πληροφορική, η ίδρυση τμημάτων πληροφορικής στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ξεκίνησε τη δεκαετία του 1960, ακολουθούμενη από την ανάπτυξη πληροφορικής του τρέχοντος συστήματος πληροφορικής στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τους πελάτες και τις ηλεκτρονικές διεπαφές που ενεργοποιούνται από το ATM και την ηλεκτρονική τραπεζική (Alt, et al., 2018, σελ. 236). Μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1980, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες βασίζονταν σε μεγάλο βαθμό στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, σωματιδίων των χρηματοπιστωτικών αγορών και παγκόσμιων πελατών. με διαφορετική έννοια, ο χρηματοπιστωτικός κλάδος είχε γίνει σε μεγάλο βαθμό ψηφιακή βιομηχανία (Arner, et al., 2015, σελ. 11).

Η διασύνδεση διαφόρων πολυεθνικών συστημάτων ή δικτύων έχει οδηγήσει στη βελτίωση και επιτάχυνση των παγκόσμιων αλληλεπιδράσεων των διεθνών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ως αποτέλεσμα του μετασχηματισμού της πληροφορικής, π.χ.SWIFT το 1973, ο οποίος συνέβαλε στην επιτάχυνση των συναλλαγών και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, στη συνέχεια του TARGET το 1999 και πρόσφατα του SEPA που ξεκίνησε το 2009, η οποία βελτιώθηκε πρόσφατα για τον χειρισμό των διαδικασιών των τραπεζών σε πραγματικό χρόνο (Alt, κ.ά., 2018, σ. 237)

Οι Lee &; Shin (2018, σελ. 36) επισημαίνουν ότι η διάδοση του διαδικτύου στη δεκαετία του 1990 ήταν ως σπόρος για το φαινόμενο FinTech. Ενώ οι Alt et al. (2018, σελ. 237) υποστηρίζουν ότι οι ανεπάρκειες μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση έχουν δημιουργήσει ένα γόνιμο έδαφος για τη χρηματοοικονομική τεχνολογία ή την τρέχουσα φάση μετασχηματισμού.

Εκτός από την εκθετικά αυξανόμενη μετατόπιση της συμπεριφοράς των τραπεζικών πελατών προς τις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές και τις πολυτραπεζικές σχέσεις, αυτές υποστηρίχθηκαν από την εξάπλωση των ψηφιακών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, των κινητών συσκευών και των αυξανόμενων άκαμπτων νομικών περιορισμών μετά το 2007, οι οποίοι αποσκοπούσαν στην προστασία των καταναλωτών και στη διατήρηση της σταθερότητας στις

χρηματοπιστωτικές αγορές (Alt, et al., 2018, σελ. 237). Πράγματι, όλα αυτά τα ζητήματα συνέβαλαν στην αύξηση του ρυθμού μετασχηματισμού από τις καινοτομίες τραπεζικής πληροφορικής ως συλλογή σύγχρονων ψηφιακών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στη χρηματοοικονομική τεχνολογία ως λύση περιορισμένης εμβέλειας και προσέφερε εστιασμένη χρηματοοικονομική υπηρεσία για συγκεκριμένα προβλήματα πελατών (Alt, et al., 2018, σελ. 237).

Συνολικά και παρά το γεγονός ότι τα οφέλη της FinTech επισκιάζουν τις απειλές της σε πολλές περιπτώσεις (Arner, et al., 2015, σελ. 13-14), οι ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να γνωρίζουν τους πιθανούς κινδύνους που ενυπάρχουν σε αυτά τα είδη συναλλαγών όταν πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά (Alt, et al., 2018, σελ. 236). Επιπλέον, η τρέχουσα κατάσταση έχει τα δικά της χαρακτηριστικά, την αξιοσημείωτα σημαντική παρουσία πληροφορικής στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και την ανταγωνιστική σκηνή που παρέμεινε σχετικά σταθερή στην ψηφιακή φάση (Alt, et al., 2018, σελ. 236), η οποία θα μπορούσε να αρχίσει να αλλάζει με νεοεισερχόμενους στη φάση της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (Al Ajlouni &; Al-Hakim, 2018, σελ. 8-11).

Γενικά, η εφαρμογή πληροφορικής στον χρηματοπιστωτικό τομέα έχει δύο δυνατότητες είτε συμβάλλει στη βελτίωση των οργανωτικών δραστηριοτήτων, διαδικασιών και στη βελτίωση της αλληλεπίδρασης με τους συμμετέχοντες στο επιχειρηματικό δίκτυο (Alt, et al., 2018, σελ. 238) είτε επηρεάζει το πεδίο εφαρμογής της επιχείρησης και τη λογική των επιχειρηματικών σχέσεων εντός του διευρυμένου δικτύου (Venkatraman, 1994, σελ. 83). Έτσι, ο μετασχηματισμός του χρηματοπιστωτικού τομέα μπορεί να εξεταστεί από δύο οργανωτικές και λειτουργικές προοπτικές (Alt, et al., 2018, σελ. 4).

Η οργανωτική προοπτική χωρίζεται σε τρία επίπεδα εσωτερικού, εξωτερικού και επιχειρηματικού δικτύου (Alt, et al., 2018, σελ. 4-5). Εσωτερικά, η τεχνολογία FinTech αλλάζει τις εσωτερικές διαδικασίες, υποκαθιστά το παραδοσιακό υποκατάστημα και τροποποιεί τις βασικές ικανότητες για να επικεντρωθεί περισσότερο στα διαδικτυακά κανάλια, την ανάλυση δεδομένων και τις πλατφόρμες. Ενώ το εξωτερικό συνδέεται με τους κανονισμούς, δεδομένου ότι οι νέοι κανόνες δεν μπορούν πλέον να παρέχονται από κεντρικούς εθνικούς φορείς ή

εστιακές επιχειρήσεις, αλλά από ηλεκτρονικά συστήματα που λειτουργούν από διάφορους εταίρους δικτύου για συγκεκριμένα καθήκοντα ή με αποκεντρωμένες μεθόδους, όπως το blockchain (Gomber, et al., 2017, σελ. 540). Τέλος, το επίπεδο του επιχειρηματικού δικτύου συνδέεται με το έντονο ανταγωνιστικό τοπίο σύμφωνα με τις νέες νεοσύστατες επιχειρήσεις «εταιρείες FinTech» και τους πλευρικούς νεοεισερχόμενους και τη μείωση του κόστους. Η λειτουργική προοπτική δείχνει ότι μπορούν να βρεθούν λύσεις FinTech για αλληλεπιδράσεις πελατών για πληρωμές, δανεισμό και ασφάλιση, η οποία χωρίζεται σε τρεις τομείς InsurTech , RegTech και BankTech. Ωστόσο, ο ασφαλιστικός τομέας έχει παρόμοια φάση μετασχηματισμού με τον τραπεζικό τομέα, αλλά σε μικρότερη κλίμακα επειδή έχει λιγότερη διαδραστικότητα στην ασφαλιστική επιχείρηση.

Με βάση την αξιοποίηση των ευκαιριών FinTech και τη μείωση των απειλών της, οι Al Ajlouni & Al-Hakim (2018, σελ. 11-12) αναφέρουν τρεις προσδοκίες σχετικά με το μέλλον των εταιρειών FinTech, οι οποίες είναι: Οι εταιρείες FinTech θα απορροφήσουν βασικά μέρη του παραδοσιακού τραπεζικού franchise, οι εταιρείες FinTech θα περιοριστούν και θα εξαγοραστούν από τις παραδοσιακές τράπεζες ή οι εταιρείες FinTech θα αποτύχουν. Σύμφωνα με αυτές τις τρεις προσδοκίες, οι Al Ajlouni &; Al-Hakim (2018, σελ. 11-13) σχεδιάζουν πέντε σενάρια για το μέλλον, τα οποία μπορεί να μην είναι πανομοιότυπα με μια συγκεκριμένη προσδοκία, αλλά μάλλον ένας συνδυασμός δύο. Τα σενάρια αυτά δείχνουν τον αντίκτυπο των εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τα οποία έχουν ως εξής:

• Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πρέπει να ψηφιοποιηθούν και να εκσυγχρονιστούν περισσότερο και να επωφεληθούν από την τεχνολογία για να αλλάξουν το τρέχον BM τους.

• Τα νέα αμφισβητούμενα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αντικαθιστούν αυτά των κατεστημένων φορέων και εφαρμόζουν την τεχνολογία FinTech υπό τα υφιστάμενα ρυθμιστικά καθεστώτα, ενώ λαμβάνουν άδειες και κατέχουν την πελατειακή σχέση.

• Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες θα είναι κατακερματισμένες μεταξύ των εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας και των χρηματοπιστωτικών

ιδρυμάτων· Αυτό θα ανοίξει την αγορά με βάση την ψηφιακή διεπαφή πελάτη με άλλα λόγια τον κανόνα "plug and play".

• Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εκχωρούν άμεσες πελατειακές σχέσεις με άλλους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (εταιρείες FinTech), στην περίπτωση αυτή τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δεν τηρούν τον κανόνα των διαμεσολαβητών.

• Σύμφωνα με το σενάριο της αποδιαμεσολάβησης, τα κατεστημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δεν είναι πλέον σημαντικοί παίκτες και εκτοπίζονται από πιο ευέλικτες πλατφόρμες και τεχνολογίες που ταιριάζουν ανάλογα με τις οικονομικές τους ανάγκες.

Οι τράπεζες δεν έχουν ακόμη χάσει τη δύναμή τους στον χρηματοπιστωτικό κλάδο και εξακολουθούν να έχουν την ικανότητα να βελτιωθούν. Τόσο οι τράπεζες όσο και οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας χρειάζονται η μία την άλλη, διότι οι τελευταίες δεν διαταράσσουν τις τράπεζες (PWC, 2016) και οι τράπεζες επιτρέπουν στις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας να έχουν πρόσβαση στο σύστημα πληρωμών και στην πελατειακή βάση. Στην περίπτωση αυτή, η εξαγορά εταιρειών FinTech από τράπεζες βοηθά στην απόκτηση πρόσβασης στη νέα τεχνολογία, αλλά η κύρια πρόκληση είναι πώς οι τράπεζες θα ανοίξουν τη δομή τους προκειμένου να αξιοποιήσουν τις συνεργασίες και να επιτρέψουν στις εταιρείες FinTech να έχουν πρόσβαση στις δυνατότητές τους.

## 2.5 Η χρηματοοικονομική τεχνολογία είναι ασφαλής

Παρόλο που τα άτομα και οι οργανισμοί ανησυχούν γενικά για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα λαμβάνουν το θέμα πιο σοβαρά. Σύμφωνα με τα ευρήματα πρόσφατης έρευνας, οι τράπεζες δαπανούν πάνω από το 70% των προϋπολογισμών τους για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή μεθόδων ασφάλειας για την πρόληψη του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο. Άλλοι τομείς ανησυχίας για τις τράπεζες περιλαμβάνουν ενημερώσεις για κινητά, τεχνολογίες cloud και αναβαθμίσεις συστήματος. Αυτά τα δεδομένα δείχνουν ότι το έγκλημα στον κυβερνοχώρο είναι η πιο σημαντική απειλή που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Επιπλέον, οι οργανισμοί θα χάσουν ένα σημαντικό ποσό εάν υλοποιηθεί μια απειλή στον κυβερνοχώρο επειδή κατέχουν ένα

σημαντικό ποσό κεφαλαίων πελατών. Όταν οι χάκερ αποκτούν πρόσβαση σε τραπεζικά δίκτυα, τα ιδρύματα υφίστανται δύο τύπους ζημιών. Πρώτον, χάνουν κρίσιμες πληροφορίες πελατών και, μαζί με αυτές, τη φήμη τους. Επιπλέον, οι ρυθμιστικές αρχές σε όλο τον κόσμο θεσπίζουν αυστηρούς κανόνες για να υποχρεώσουν τις επιχειρήσεις να χειρίζονται υπεύθυνα τα δεδομένα των πελατών. Εάν οι τράπεζες πέσουν θύματα κυβερνοεπιθέσεων, οι ρυθμιστικές αρχές είναι πιθανό να τις διερευνήσουν.

Το πρόβλημα με τις συμβατικές τράπεζες πηγάζει από το επιχειρηματικό τους μοντέλο και την προσέγγισή τους στην εξυπηρέτηση των πελατών. Οι μεγάλες τράπεζες είναι συνήθως αναποτελεσματικές όσον αφορά την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την προσαρμογή στις νέες τάσεις. Οι Millennials εγκαταλείπουν μαζικά τις παραδοσιακές τράπεζες υπέρ των challenger banks λόγω της θλιβερής φύσης των προσφορών των συμβατικών τραπεζών και της ελκυστικότητας των καινοτόμων τραπεζικών προσεγγίσεων της Fintech. Ομοίως, οι κατεστημένες τράπεζες είναι πιο αργές από τις αμφισβητούσες τράπεζες όσον αφορά την εφαρμογή διασφαλίσεων για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο. Το fintech βασίζεται στην τεχνολογία, ενώ τα παραδοσιακά τραπεζικά ιδρύματα βλέπουν την τεχνολογία ως απαραίτητη προσθήκη στα δοκιμασμένα και αληθινά μοντέλα τους. Αντίθετα, τίποτα δεν θα μπορούσε να απέχει περισσότερο από την αλήθεια. Σύμφωνα με αξιόπιστα στοιχεία, οι τεράστιες συμβατικές τράπεζες χάνουν περισσότερα χρήματα από τους χάκερ από τις εταιρείες Fintech. Οι εγκληματίες του κυβερνοχώρου είναι σε θέση να παραβιάσουν εύκολα τα δίκτυα μεγάλων και παραδοσιακών τραπεζών, καθώς αυτά τα ιδρύματα δεν δίνουν προτεραιότητα στο Fintech. Παρόλο που η χρηματοοικονομική τεχνολογία ενέχει επίσης κινδύνους, η εστίασή τους στην αξιοποίηση της τεχνολογίας για τη βελτίωση της τραπεζικής διαδικασίας τις τοποθετεί σε καλύτερη θέση από τους συμβατικούς ομολόγους τους για την αντιμετώπιση των προκλήσεων στον κυβερνοχώρο.

Πολλές περιπτώσεις στις οποίες τεράστιες παραδοσιακές τράπεζες απέτυχαν να προστατεύσουν τα δεδομένα των πελατών τους δεν δείχνουν ότι η Fintech είναι ανώτερη από άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Υπήρξε ένας μέτριος αριθμός συμβάντων παραβίασης δεδομένων που αφορούν εταιρείες Fintech, επειδή

υπάρχουν λιγότερες εταιρείες Fintech από τις παραδοσιακές τράπεζες. Ωστόσο, το Fintech είναι ανώτερο από τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, καθώς οι αμφισβητίες τράπεζες δίνουν προτεραιότητα στην τεχνολογική προστασία των δεδομένων των πελατών. Οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας προσφέρουν τις υπηρεσίες τους μέσω του διαδικτύου και των κινητών τηλεφώνων. Σύμφωνα με έκθεση της PWC, η χρηματοοικονομική τεχνολογία μπορεί να προσαρμοστεί γρήγορα στις αλλαγές της αγοράς και να εφαρμόσει αυστηρές διαδικασίες κυβερνοασφάλειας για την καταπολέμηση νέων απειλών. Έτσι, είναι απλούστερο για τις νέες τράπεζες να δώσουν προτεραιότητα στην ασφάλεια της δραστηριότητας των πελατών στα συστήματά τους από ό, τι για τις μεγάλες συμβατικές τράπεζες.

Ένα από τα καθοριστικά χαρακτηριστικά των challenger banks είναι η χρήση της ανοικτής τραπεζικής για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών τους. Στην πράξη, η χρήση της ανοικτής τραπεζικής συνεπάγεται ότι οι οργανισμοί χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών επιλέγουν να χρησιμοποιούν τεχνολογία ανοιχτού κώδικα αντί για τις εξαιρετικά κλειστές και ιδιόκτητες που χρησιμοποιούνται από τις συμβατικές τράπεζες. Η Fintech χρησιμοποιεί τεχνολογία ανοιχτού κώδικα για να εγγυηθεί ότι τα API της είναι προσβάσιμα. Έτσι, οι προγραμματιστές τρίτων μπορούν να δημιουργήσουν γρήγορα νέες εφαρμογές που λειτουργούν στην πλατφόρμα της Fintech. Με αυτόν τον τρόπο, οι challenger banks ενθαρρύνουν τη δημιουργία ενός οικοσυστήματος εξαιρετικά εξελιγμένων εφαρμογών που βελτιώνουν την παροχή υπηρεσιών συνολικά. Επιπλέον, η χρήση ανοικτών τεχνολογιών από το Fintech φέρνει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι οργανισμοί χειρίζονται τα δεδομένα των πελατών. Είναι σύνηθες για τις εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας να ανταλλάσσουν πληροφορίες με τους καταναλωτές τους όποτε οι πελάτες χρειάζονται πρόσβαση. Στην περίπτωση των συμβατικών τραπεζικών ιδρυμάτων, ήταν σύνηθες οι τράπεζες να μην είναι σε θέση να παρέχουν άμεσα στους πελάτες πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα που διατηρούν. Ως εκ τούτου, η μεθοδολογία ανοικτής τραπεζικής βοηθά τη Fintech να βελτιώσει τις υπηρεσίες της και να χειριστεί τα δεδομένα των πελατών με πιο διαφανή τρόπο. Ορισμένοι σχολιαστές έχουν υποστηρίξει ότι η χρήση ανοικτών API, για παράδειγμα, καθιστά τα νέα

ιδρύματα πιο ευάλωτα γενικά. Οι τρέχουσες τάσεις δείχνουν, ωστόσο, ότι ενώ η χρήση του μοντέλου ανοικτής τραπεζικής εκθέτει το Fintech σε νέες ευπάθειες στον κυβερνοχώρο, το ίδιο μοντέλο είναι ένα χρήσιμο όπλο για τις τράπεζες να χρησιμοποιήσουν έναντι επιθέσεων. Ως εκ τούτου, οι τράπεζες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τεχνικές ανοικτής τραπεζικής για να αυξήσουν την ασφάλειά τους και να ενισχύσουν την εξυπηρέτηση πελατών.

## 2.6 Πώς αμφισβητεί η χρηματοοικονομική τεχνολογία τις παραδοσιακές τράπεζες;

Από την εισαγωγή τους, η Fintech κέρδισε γρήγορα έδαφος, προσελκύοντας επενδύσεις σχεδόν 10 δισεκατομμυρίων δολαρίων μέχρι το 2015 (Accenture 2016). Αυτό που είχε να προσφέρει η Fintech έχει δημιουργήσει μεγάλες προκλήσεις για τον παραδοσιακό τραπεζικό κλάδο. Οι λύσεις Fintech καλύπτουν ενεργά τα κενά που απομένουν μεταξύ των υφιστάμενων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, προσφέροντας χαμηλού κόστους, σύγχρονες και εξαιρετικά αποτελεσματικές λύσεις. Με άλλα λόγια, προσφέρουν στους πελάτες να εκτελούν γρήγορα τις οικονομικές τους πράξεις όταν απαιτούν ελάχιστους πόρους. Σε ορισμένους τομείς, οι λύσεις Fintech θα μπορούσαν να προσφέρουν τις ίδιες υπηρεσίες με μόλις τη μισή τιμή. Οι νεοεισερχόμενοι στην αγορά θα μπορούσαν να δημιουργήσουν τους μεγαλύτερους κινδύνους ακόμη και για τις υφιστάμενες επιχειρήσεις που στοχεύουν στην αγορά χαμηλού κόστους. Επιπλέον, παρέχουν καλύτερη εμπειρία χρήστη. Οι υπηρεσίες τους είναι ταχύτερες και πιο φιλικές προς τον χρήστη, γεγονός που τους επιτρέπει να διεισδύσουν στις αγορές με την υψηλότερη ταχύτητα, ειδικά για νέους πελάτες (M2 Communications 2016). Για παράδειγμα, προσφέρουν την ευελιξία χειρισμού πολλαπλών χρηματοπιστωτικών προϊόντων ηλεκτρονικά σε ένα μέρος, το οποίο είναι ένα εξαιρετικά ελκυστικό σημείο πώλησης ακόμη και στους πιο παραδοσιακούς πελάτες. Λαμβάνοντας ως παράδειγμα την περίπτωση της λιανικής τραπεζικής, η γραφειοκρατία που απαιτείται για την εξασφάλιση ενός δανείου θα διαρκούσε πάνω από μία ημέρα. και η επεξεργασία θα απαιτούσε άλλες έξι εβδομάδες.

Παρά τον μεγάλο χρόνο επεξεργασίας, οι τελικές αποφάσεις ήταν συνήθως δυσμενείς για τους πελάτες, ειδικά μετά την οικονομική κρίση. Προφανώς δεν υπάρχει λύση από τις παραδοσιακές τράπεζες για την επίλυση αυτών των ζητημάτων· Ωστόσο, μια νέα εκκίνηση Fintech που ονομάζεται FundThrough προσέφερε ένα νέο μοντέλο δανείου που θα μπορούσε να απλοποιήσει σημαντικά τη διαδικασία και να αυξήσει την πιθανότητα επιτυχημένων συναλλαγών.

Έχουν παράσχει μια ψηφιακή πλατφόρμα στην οποία οι δυνητικοί δανειολήπτες και δανειστές θα μπορούσαν να συνδεθούν χωρίς μεγάλες προσπάθειες.

Από την άλλη, οι τράπεζες πρέπει να λειτουργούν το αργά γερασμένο σύστημά τους με ξεπερασμένη τεχνολογία. Επιπλέον, οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει μια σταθερή βάση για τις δραστηριότητές τους με μεγάλη καθημερινή κίνηση, γεγονός που καθιστά την καινοτομία μια εξαιρετικά δύσκολη διαδικασία. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι τράπεζες χρειάστηκε να αναπτύξουν νέες σύγχρονες υπηρεσίες βασισμένες στην παλαιού τύπου υποδομή, ενσωματώνοντας ανεπαρκώς λύσεις τρίτων. Εκτός από τη γήρανση της υποδομής, η πολιτιστική αλλαγή είναι μια ακόμη πιο περίπλοκη διαδικασία. Παρόμοια με κάθε μορφή καινοτομίας, υπήρχε πάντα εσωτερική αντίσταση στις αλλαγές, οι οποίες τελικά εμπόδισαν τη διαδικασία καινοτομίας. Στην περίπτωση του χρηματοπιστωτικού τομέα, οι εξελίξεις συχνά οδηγούσαν σε αναπόφευκτη κανονιστική κύρωση και επιχειρηματικές ζημίες. Ειδικά για τις μεγάλες τράπεζες, οι περισσότερες από τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες έχουν τυποποιηθεί, γεγονός που περιορίζει την ευελιξία τους και καθιστά την καινοτομία μια δαπανηρή διαδικασία.

Παρά τη βελτίωση των επιδόσεών τους σε παγκόσμιο επίπεδο, οι τράπεζες δεν έχουν επιτύχει τις αντίστοιχες βελτιώσεις από τις συναλλαγές των υποψήφιων πελατών. Η έκθεση World Retail Banking Report 2016 συγκέντρωσε τα σχόλια εμπειρίας χρήστη από 16000 πελάτες από 32 χώρες. Αυτή η έκθεση ανέφερε ότι οι τράπεζες σημείωσαν σχεδόν επιπλέον 3 μονάδες στον Παγκόσμιο Δείκτη Εμπειρίας Πελατών της Capgemini. Ωστόσο, μόνο το ένα έκτο των συμμετεχόντων στην έρευνα πίστευαν ότι θα χρησιμοποιούσαν μια πρόσθετη υπηρεσία της τράπεζας.

Αντίθετα, σχεδόν το 65% των ερωτηθέντων πελατών χρησιμοποιούν λύσεις Fintech και ήταν πιο πρόθυμοι να προσκαλέσουν νέους χρήστες στις υπηρεσίες Fintech από τις τράπεζές τους. Επιπλέον, οι εταιρείες Fintech πλησιάζουν σταδιακά τις τράπεζες όσον αφορά την εμπιστοσύνη των πελατών, η οποία έφτασε σχεδόν το 90% σε όλες τις περιοχές. (M2 Επικοινωνίες 2016.) Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη που διεξήχθη από το The Banker (2015), όλες οι διοικήσεις των τραπεζών γνώριζαν τις προκλήσεις του Fintech καθώς αναδιαμόρφωναν σταδιακά τις χρηματοπιστωτικές αγορές. Η PwC (2016) δημοσίευσε επίσης έκθεση σύμφωνα με την οποία πάνω από το 80% των ερωτηθέντων συνειδητοποίησαν τους κινδύνους επιβολής του Fintech στις δραστηριότητές τους, εκ των οποίων το 95% προερχόταν από τον τραπεζικό κλάδο και τον κλάδο πληρωμών.

Η εμπειρία του χρήστη κυριαρχεί στις αποφάσεις των πελατών σχετικά με τους παρόχους υπηρεσιών, γεγονός που μείωσε ακόμη περισσότερο το πλεονέκτημα των πιστών πελατών των παραδοσιακών τραπεζών. Μέχρι το 2016, είναι προφανές ότι οι πελάτες αναζητούν συνεχώς νέους φιλικούς προς το χρήστη παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που προσφέρουν τεχνολογίες αιχμής (Business Wire 2016). Όλες οι σημαντικές τραπεζικές συναλλαγές ψηφιοποιούνται όλο και περισσότερο και οι κυρίαρχοι ρόλοι της αγοράς μετατοπίζονται στις ηλεκτρονικές πληρωμές, τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και τις αλυσίδες μπλοκ. Ωστόσο, οι περισσότερες τράπεζες αντιμετώπισαν το κρίσιμο πρόβλημα να μην αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τον τρόπο αντίδρασης στην κατάσταση, παρά το γεγονός ότι ζήτησαν βοήθεια από μεγάλους συμβουλευτικούς οργανισμούς, οι οποίοι υπέστησαν επίσης σημαντικές απώλειες από αυτήν την έκρηξη Fintech (Skinner 2015). Εκτός από τους νέους παίκτες της αγοράς Fintech, οι τράπεζες πρέπει επίσης να είναι προσεκτικές με τους άλλους τεχνολογικούς γίγαντες, οι οποίοι αναδιαμορφώνουν γρήγορα τον χρηματοπιστωτικό τομέα σύμφωνα με τις δικές τους στρατηγικές. Για παράδειγμα, η Google και η Amazon έχουν εισαγάγει το Android Pay και το Mobile Payments Wild Card αντίστοιχα, το οποίο δημιουργεί την απρόσκοπτη εμπειρία πληρωμής πελατών. Από την άλλη, η Google είναι γνωστή για την ενεργό επένδυση σε μικρές νεοσύστατες επιχειρήσεις Fintech για να επεκτείνει το χαρτοφυλάκιο ψηφιακών υπηρεσιών τους. Επομένως, οι τράπεζες πρέπει να

καταβάλουν σημαντικές προσπάθειες για να καινοτομήσουν οι ίδιες, ώστε να μην μείνουν πίσω.

Καθώς η χρηματοοικονομική τεχνολογία καινοτομεί σημαντικά στις τεχνολογικές επιχειρήσεις, ο χρηματοπιστωτικός κλάδος έπρεπε να εξελιχθεί για να προσαρμοστεί παρόμοια με άλλους επιχειρηματικούς τομείς. Μέχρι το 2016, πάνω από το 30% των Βρετανών πελατών έχουν χρησιμοποιήσει τουλάχιστον μία φορά τα προϊόντα Fintech (PR Newswire 2016). Η χρήση του Fintech προβλέπεται να επεκταθεί ακόμη περισσότερο, γεγονός που θέτει σημαντικές προκλήσεις στον παραδοσιακό τραπεζικό τομέα. Στην πραγματικότητα, θεωρήθηκε ότι έχουν μείνει πίσω από το Fintech. Έτσι, οι τράπεζες πρέπει να συμμετάσχουν πιο ενεργά ακολουθώντας το κίνημα Fintech για να αποφύγουν μακροπρόθεσμες συνέπειες τις επόμενες δεκαετίες (Wilding 2016). Ορισμένες από τις τράπεζες έχουν αναλάβει τις πρωτοβουλίες τους κατά των ανταγωνιστών της Fintech, σχηματίζοντας τη συνεργασία μεταξύ τους με τη μορφή της χρηματοπιστωτικής συμμαχίας ή του δανειστή της αγοράς κοινοπραξιών.

# 3. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ REVOLUT

## 3.1 Εισαγωγή – παρουσίαση της επιχείρησης

Στο ταχέως εξελισσόμενο τοπίο της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, που συνήθως αναφέρεται ως FinTech, μια εταιρεία που έχει ξεχωρίσει για την καινοτόμο προσέγγιση και την ταχεία ανάπτυξή της είναι η Revolut. Ιδρύθηκε το 2015 από τους Nikolay Storonsky και Vlad Yatsenko, η Revolut ξεκίνησε μια αποστολή να διαταράξει την παραδοσιακή τραπεζική αξιοποιώντας τεχνολογία αιχμής για να προσφέρει μια πιο προσιτή, αποτελεσματική και φιλική προς τον χρήστη οικονομική εμπειρία. Αυτό το κεφάλαιο εμβαθύνει στη μελέτη περίπτωσης του Revolut, διερευνώντας τη σημαντική επίδρασή του στον τομέα FinTech, ιδιαίτερα στον τομέα της διαχείρισης επενδύσεων.

Η έναρξη της Revolut σηματοδότησε μια κομβική στιγμή στον κλάδο της FinTech. Με όραμα να δημιουργήσουν έναν χρηματοοικονομικό κόσμο χωρίς σύνορα, ο Storonsky και ο Yatsenko ξεκίνησαν να αντιμετωπίσουν κοινά παράπονα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές, όπως υψηλές χρεώσεις για διεθνή ανταλλαγή

νομισμάτων, περίπλοκες και χρονοβόρες τραπεζικές διαδικασίες και έλλειψη διαφάνειας και ελέγχου στα προσωπικά οικονομικά . Η λύση της Revolut ήταν μια κομψή, διαισθητική εφαρμογή που ενοποίησε πολλές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των καθημερινών συναλλαγών, της ανταλλαγής νομισμάτων, των εργαλείων προϋπολογισμού και, κυρίως, των υπηρεσιών διαχείρισης επενδύσεων. Αυτή η ολοκληρωμένη προσέγγιση όχι μόνο έχει απλοποιήσει τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα διαχειρίζονται τα οικονομικά τους αλλά και εκδημοκρατίζει την πρόσβαση στις χρηματοπιστωτικές αγορές, ενσωματώνοντας το μετασχηματιστικό δυναμικό της FinTech.

Το ταξίδι της Revolut από μια startup σε έναν μονόκερο FinTech είναι μια απόδειξη για τις ανατρεπτικές δυνατότητες της τεχνολογίας στην αναμόρφωση των παραδοσιακών βιομηχανιών. Μέσα σε λίγα χρόνια από την κυκλοφορία της, η Revolut συγκέντρωσε μια σημαντική βάση χρηστών, προσέλκυσε σημαντικές επενδύσεις και επέκτεινε τις υπηρεσίες της σε διάφορες χώρες. Αυτή η ταχεία ανάπτυξη μπορεί να αποδοθεί στην ικανότητα της εταιρείας να καινοτομεί συνεχώς, να προσαρμόζεται σε ρυθμιστικά περιβάλλοντα και να δίνει προτεραιότητα στην εμπειρία των πελατών πάνω από όλα. Μέσω στρατηγικών συνεργασιών και επεκτάσεων, η Revolut όχι μόνο έχει βελτιώσει τις προσφορές προϊόντων της, αλλά έχει επίσης καθιερωθεί ως ένας τρομερός ανταγωνιστής των παραδοσιακών τραπεζών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Ο ρόλος της Revolut στον τομέα FinTech εκτείνεται πέρα από την εμπορική επιτυχία της. Λειτουργεί ως καταλύτης για την αλλαγή, αμφισβητώντας τα παλαιού τύπου συστήματα και ενθαρρύνοντας τόσο τις νεοφυείς επιχειρήσεις όσο και τις καθιερωμένες οντότητες να επανεξετάσουν την αποτελεσματικότητα και την προσβασιμότητα των υπηρεσιών τους. Αποδεικνύοντας ότι η τεχνολογία μπορεί να μειώσει σημαντικά το κόστος, να βελτιώσει τη λειτουργική αποτελεσματικότητα και να βελτιώσει την ικανοποίηση των πελατών, η Revolut έχει επηρεάσει τη στρατηγική κατεύθυνση ολόκληρου του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Επιπλέον, η εστίασή του στη δημιουργία μιας απρόσκοπτης και ολοκληρωμένης οικονομικής εμπειρίας αντανακλά μια ευρύτερη τάση στο FinTech

προς την ανάπτυξη «σούπερ εφαρμογών» που εξυπηρετούν πολλαπλές οικονομικές ανάγκες σε μια ενιαία πλατφόρμα (Vives, 2021).

Στον τομέα της διαχείρισης επενδύσεων, ο αντίκτυπος της Revolut είναι ιδιαίτερα αξιοσημείωτος. Παραδοσιακά, η επένδυση στο χρηματιστήριο ή σε άλλα χρηματοοικονομικά μέσα θεωρούνταν περίπλοκη, ακριβή και απρόσιτη για τον μέσο άνθρωπο. Η Revolut αμφισβήτησε αυτή την αφήγηση εισάγοντας εύχρηστα επενδυτικά εργαλεία που επιτρέπουν στους χρήστες να αγοράζουν και να πουλούν μετοχές, κρυπτονομίσματα και εμπορεύματα χωρίς υπερβολικές χρεώσεις. Αυτός ο εκδημοκρατισμός των επενδυτικών ευκαιριών αντιπροσωπεύει μια σημαντική αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο τα άτομα ασχολούνται με τις χρηματοπιστωτικές αγορές, δίνοντας τη δυνατότητα σε περισσότερα άτομα να συμμετέχουν σε δραστηριότητες δημιουργίας πλούτου και χρηματοοικονομικού σχεδιασμού .

Ωστόσο, το ταξίδι της Revolut δεν είναι χωρίς προκλήσεις. Η εταιρεία αντιμετωπίζει έντονο έλεγχο από τις ρυθμιστικές αρχές, τον ανταγωνισμό τόσο από νεοφυείς επιχειρήσεις FinTech όσο και από παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τη συνεχή ανάγκη να οικοδομεί και να διατηρεί εμπιστοσύνη με τους πελάτες της. Αυτές οι προκλήσεις υπογραμμίζουν το περίπλοκο τοπίο του τομέα FinTech, όπου η καινοτομία πρέπει να εξισορροπείται με την ασφάλεια, τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Συμπερασματικά, η μελέτη περίπτωσης της Revolut προσφέρει βαθιές γνώσεις για την ανατρεπτική δύναμη του FinTech, τονίζοντας πώς οι λύσεις που βασίζονται στην τεχνολογία μπορούν να επαναπροσδιορίσουν το τοπίο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Από την απλούστευση των καθημερινών συναλλαγών μέχρι τη διαχείριση επενδύσεων προσιτή στις μάζες, το ταξίδι της Revolut περικλείει τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της καινοτομίας στα χρηματοοικονομικά. Καθώς ο τομέας FinTech συνεχίζει να εξελίσσεται, τα διδάγματα που αντλήθηκαν από την ανάπτυξη και την προσαρμογή της Revolut αναμφίβολα θα ενημερώσουν τις μελλοντικές εξελίξεις στη χρηματοοικονομική τεχνολογία, τη ρύθμιση και τη συμπεριφορά των καταναλωτών.

## 3.2 Υπηρεσιες της Revolut

Η Revolut έχει διακριθεί στον τομέα της FinTech, προσφέροντας μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών με στόχο την απλοποίηση και την καινοτομία της οικονομικής διαχείρισης για τους χρήστες της. Η πλατφόρμα της ενσωματώνει διάφορα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες σε μια ενιαία, φιλική προς το χρήστη εφαρμογή, καλύπτοντας τις διαφορετικές ανάγκες της παγκόσμιας πελατειακής της βάσης. Αυτή η ενότητα περιγράφει τις βασικές υπηρεσίες που παρέχει η Revolut, απεικονίζοντας τον ρόλο της ως ολοκληρωμένης οικονομικής λύσης.

- **Τραπεζικές Υπηρεσίες**

Η Revolut ξεκίνησε με έμφαση στην παροχή απρόσκοπτων, χαμηλού κόστους υπηρεσιών ανταλλαγής νομισμάτων, αλλά γρήγορα επεκτάθηκε για να προσφέρει μια πλήρη σειρά ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών. Αυτά περιλαμβάνουν:

Τρέχοντες λογαριασμοί: Οι χρήστες μπορούν να ανοίξουν έναν τρέχοντα λογαριασμό μέσα σε λίγα λεπτά, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τις καθημερινές οικονομικές τους λειτουργίες με ευκολία. Οι λογαριασμοί Revolut υποστηρίζουν πολλά νομίσματα, προσφέροντας μια οικονομικά αποδοτική λύση για τη διαχείριση των οικονομικών σε έναν παγκοσμιοποιημένο κόσμο.

Μεταφορές χρημάτων: Η Revolut επιτρέπει άμεσες μεταφορές peer-to-peer στο δίκτυό της και προσφέρει δωρεάν ή χαμηλού κόστους διεθνείς μεταφορές χρημάτων χρησιμοποιώντας την πραγματική συναλλαγματική ισοτιμία, διακρίνοντάς την από τις παραδοσιακές τράπεζες που χρεώνουν συχνά υψηλές προμήθειες και χρησιμοποιούν λιγότερο ευνοϊκές συναλλαγματικές ισοτιμίες.

- **Ανταλλαγή συναλλάγματος**

Συνάλλαγμα: Η Revolut παρέχει πρόσβαση σε διατραπεζικές συναλλαγματικές ισοτιμίες για περισσότερα από 150 νομίσματα, επιτρέποντας στους χρήστες να ανταλλάσσουν χρήματα εντός της εφαρμογής με αυτές τις ισοτιμίες, οι οποίες είναι συνήθως πιο ευνοϊκές από αυτές που προσφέρουν οι παραδοσιακές τράπεζες ή οι υπηρεσίες συναλλάγματος.

Δαπάνες στο εξωτερικό: Η χρεωστική κάρτα της Revolut επιτρέπει στους χρήστες να ξοδεύουν στο εξωτερικό σε περισσότερα από 150 νομίσματα στη διατραπεζική ισοτιμία, χωρίς κρυφές χρεώσεις, γεγονός που την καθιστά ιδανική επιλογή για ταξιδιώτες.

- **Επενδυτικές Υπηρεσίες**

Διαπραγμάτευση μετοχών: Η Revolut προσφέρει συναλλαγές μετοχών χωρίς προμήθεια, επιτρέποντας στους χρήστες να επενδύουν σε ένα ευρύ φάσμα μετοχών χωρίς να πληρώνουν μεσιτικές αμοιβές. Αυτή η υπηρεσία εκδημοκρατίζει την πρόσβαση στο χρηματιστήριο, καθιστώντας την προσβάσιμη σε ένα ευρύτερο κοινό.

Ανταλλαγή κρυπτονομισμάτων: Οι χρήστες μπορούν να αγοράζουν, να διατηρούν και να πουλούν κρυπτονομίσματα απευθείας μέσω της εφαρμογής. Η Revolut υποστηρίζει πολλά δημοφιλή κρυπτονομίσματα, παρέχοντας ένα εύκολο σημείο εισόδου για χρήστες που ενδιαφέρονται για ψηφιακά νομίσματα.

Εμπορία εμπορευμάτων: Η Revolut επιτρέπει επίσης στους χρήστες να επενδύουν σε εμπορεύματα όπως ο χρυσός και το ασήμι, προσφέροντας μια άλλη οδό για τη διαφοροποίηση των επενδύσεων απευθείας μέσω της εφαρμογής.

- **Εργαλεία Οικονομικής Διαχείρισης**

Προϋπολογισμός και Analytics: Η εφαρμογή παρέχει προηγμένα εργαλεία προϋπολογισμού και αναλυτικά στοιχεία, βοηθώντας τους χρήστες να παρακολουθούν τις δαπάνες τους, να ορίζουν προϋπολογισμούς και να παρακολουθούν την οικονομική τους κατάσταση με την πάροδο του χρόνου. Αυτή η δυνατότητα υποστηρίζει τους χρήστες στη λήψη τεκμηριωμένων οικονομικών αποφάσεων και στη βελτίωση των δεξιοτήτων διαχείρισης χρημάτων τους.

Θησαυροφυλάκια αποταμιεύσεων: Τα θησαυροφυλάκια ταμιευτηρίου της Revolut επιτρέπουν στους χρήστες να διαθέσουν χρήματα για συγκεκριμένους στόχους. Αυτά τα θησαυροφυλάκια μπορούν να κερδίσουν ενδιαφέρον, βοηθώντας τους χρήστες να αυξήσουν τις αποταμιεύσεις τους με την πάροδο του χρόνου.

- **Υπηρεσίες Ασφάλισης και Ασφάλειας**

Ταξιδιωτική ασφάλιση: Η Revolut προσφέρει ταξιδιωτικές ασφάλειες στους χρήστες της, καλύπτοντας ιατρικά έξοδα, ακύρωση ταξιδιού και άλλους κινδύνους που σχετίζονται με ταξίδια.

Ασφάλιση συσκευής: Οι χρήστες μπορούν να επιλέξουν ασφάλιση συσκευών, προστατεύοντας τα smartphone τους από ζημιά ή κλοπή απευθείας μέσω της εφαρμογής Revolut.

Χαρακτηριστικά ασφαλείας: Η εφαρμογή περιλαμβάνει ισχυρές λειτουργίες ασφαλείας, όπως πάγωμα/αποδέσμευση καρτών, προσαρμόσιμα όρια δαπανών και ασφάλεια βάσει τοποθεσίας, διασφαλίζοντας ότι οι λογαριασμοί και τα οικονομικά των χρηστών προστατεύονται.

- **Revolut για επιχειρήσεις**

Η Revolut έχει επίσης επεκταθεί στον επιχειρηματικό τομέα, προσφέροντας το Revolut for Business. Αυτή η υπηρεσία παρέχει στις εταιρείες ισχυρά εργαλεία για οικονομική διαχείριση, συμπεριλαμβανομένων λογαριασμών πολλαπλών νομισμάτων, εταιρικών καρτών και διαχείρισης εξόδων. Προσφέρει επίσης δυνατότητες προσαρμοσμένες στις επιχειρήσεις, όπως ενσωμάτωση μισθοδοσίας, εύκολη τιμολόγηση και ενσωμάτωση API για την αυτοματοποίηση των ροών εργασίας.

Συμπερασματικά, η ολοκληρωμένη γκάμα υπηρεσιών της Revolut αποδεικνύει τη δέσμευσή της να φέρει επανάσταση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω της τεχνολογίας. Προσφέροντας τα πάντα, από τραπεζικές συναλλαγές και συνάλλαγμα έως επενδυτικές ευκαιρίες και εργαλεία οικονομικής διαχείρισης σε μία πλατφόρμα, η Revolut αποτελεί παράδειγμα των δυνατοτήτων της FinTech να παρέχει πιο προσιτές, αποτελεσματικές και χρηστοκεντρικές χρηματοοικονομικές λύσεις. Αυτό το ευρύ φάσμα υπηρεσιών όχι μόνο καλύπτει τις άμεσες οικονομικές ανάγκες των ατόμων και των επιχειρήσεων, αλλά τους δίνει επίσης τη δυνατότητα να αναλάβουν τον έλεγχο του οικονομικού τους μέλλοντος, επιδεικνύοντας τον μετασχηματιστικό

αντίκτυπο της FinTech στους παραδοσιακούς τομείς τραπεζικής και διαχείρισης επενδύσεων

## 3.3 Η Δραστηριότητα της Revolut

Η Revolut, μια εξέχουσα εφαρμογή στον τομέα της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, σχεδιάστηκε για να αντιμετωπίσει μια συγκεκριμένη πρόκληση που αντιμετώπισε ο συνιδρυτής και Διευθύνων Σύμβουλος της, Nikolay Storonsky. Ως συχνός ταξιδιώτης και υπάλληλος στην Credit Suisse, ο Storonsky βρήκε τον εαυτό του να επιβαρύνεται με σημαντικά έξοδα λόγω εξόδων συναλλαγής στο εξωτερικό, τα οποία αναγνώρισε ως αδικαιολόγητα υψηλά. Δυσαρεστημένος με τις υπάρχουσες τραπεζικές επιλογές, οι οποίες δεν πρόσφεραν λύση πολλών νομισμάτων, ο Storonsky, μαζί με τον Vladyslav Yatsenko, συνιδρυτή και CTO, παραιτήθηκαν από τις θέσεις τους στην Credit Suisse. Ξεκίνησαν το εγχείρημά τους ξεκινώντας εργασίες για τη Revolut εντός των ορίων του Level39 στο Canary Wharf, μιας φημισμένης θερμοκοιτίδας για startups fintech.

Παρόμοια με άλλες αμφισβητούμενες τράπεζες, όπως η Monzo και η Starling, η κύρια ροή εσόδων της Revolut προέρχεται από μια διαδικασία ανταλλαγής, καλύπτοντας το 0,2 τοις εκατό της προμήθειας κάθε συναλλαγής. Αν και αρχικά, αυτός ο μηχανισμός δεν απέφερε σημαντικά έσοδα, η αυξανόμενη βάση χρηστών της πλατφόρμας οδήγησε έκτοτε σε σημαντική αύξηση των τελών που εισπράττονται. Η Revolut διακρίνεται εστιάζοντας περισσότερο στην ευρωπαϊκή αγορά, προσφέροντας τις υπηρεσίες της σε όλες τις χώρες της ΕΕ και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, καθώς και σε χώρες που έχουν συνάψει συμφωνίες εμπορίου και μεταφοράς δεδομένων με την ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του Καναδά, της Ιαπωνίας και της Αυστραλίας. Το 2020 επέκτεινε τις δραστηριότητές της στις Ηνωμένες Πολιτείες.

Η Revolut απέκτησε την ευρωπαϊκή της τραπεζική άδεια το 2018 μέσω της Λιθουανίας, αφού η αρχική προσπάθεια εξασφάλισης τραπεζικής άδειας στο Ηνωμένο Βασίλειο αναβλήθηκε επ' αόριστον λόγω μιας αμφιλεγόμενης έκθεσης το 2019, η οποία ισχυριζόταν ότι η Revolut είχε απενεργοποιήσει το σύστημα παρακολούθησης συναλλαγών που είχε εγκρίνει.

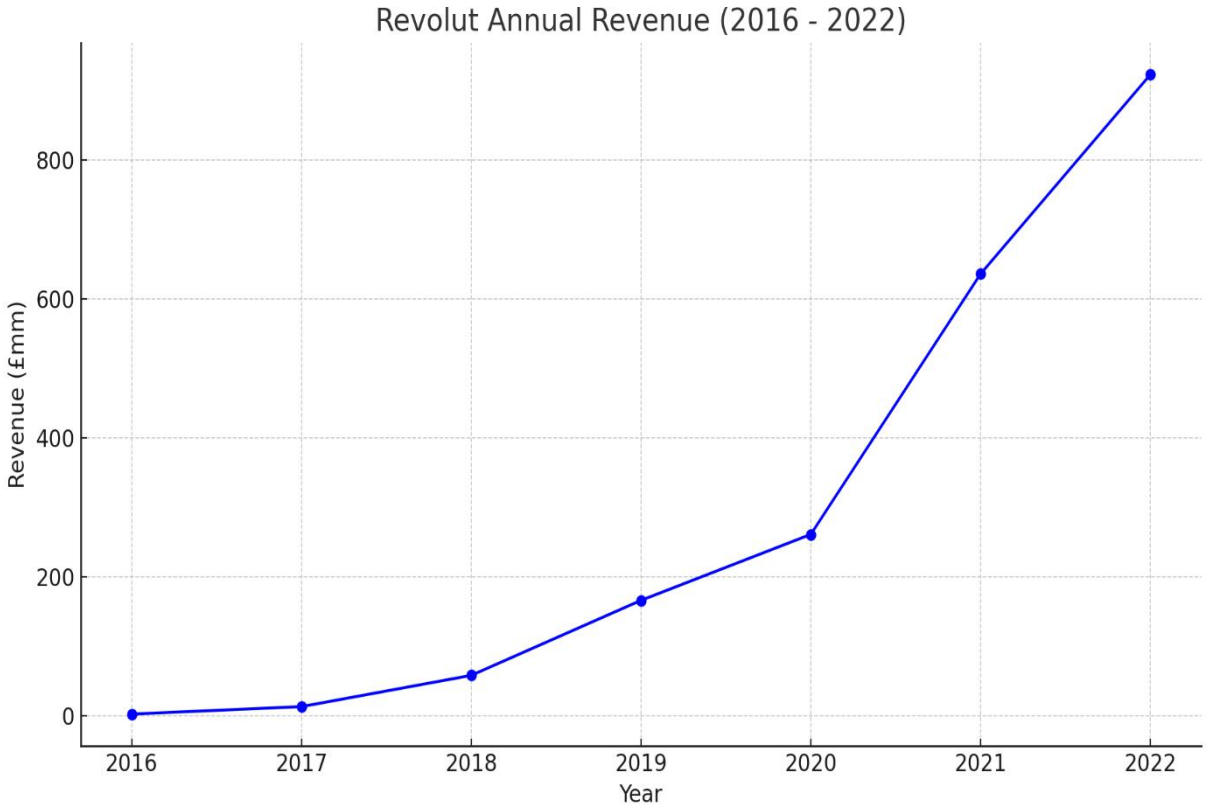
Ωστόσο, η Ευρώπη αντιπροσωπεύει απλώς ένα σημείο εκκίνησης για τις φιλοδοξίες της Revolut. Ο Storonsky οραματίζεται τη μετατροπή της Revolut σε μια «οικονομική υπερεφαρμογή» σε παγκόσμια κλίμακα, αντλώντας έμπνευση από εταιρείες όπως το Alipay και το WeChat Pay, που έχουν αλλάξει σημαντικά το τραπεζικό τοπίο στην Κίνα.

Εκτός από τα έσοδα από τις συναλλαγές με χρεωστικές κάρτες, η Revolut έχει εισαγάγει δύο μοντέλα συνδρομής premium. Το επίπεδο Premium προσφέρει απεριόριστες συναλλαγές σε ξένο συνάλλαγμα, ενισχυμένα όρια ανάληψης από ATM στο εξωτερικό και ταξιδιωτική ασφάλιση. Η βαθμίδα Metal περιλαμβάνει όλα τα πλεονεκτήματα της υπηρεσίας Premium, μαζί με πρόσθετα προνόμια, όπως επιστροφή μετρητών ενός τοις εκατό σε οποιοδήποτε νόμισμα (συμπεριλαμβανομένων των κρυπτονομισμάτων) και ακόμη υψηλότερα όρια στις δωρεάν αναλήψεις από ATM στο εξωτερικό, μαζί με αποκλειστική επιστροφή μετρητών και εκπτώσεις.

Το 2021, η Revolut επέκτεινε τις προσφορές υπηρεσιών της για να συμπεριλάβει μια εφαρμογή συναλλαγών μετοχών χωρίς προμήθεια, παρόμοια με την Robinhood, και μια πλατφόρμα συναλλαγών κρυπτονομισμάτων. Επιπλέον, κυκλοφόρησε τον λογαριασμό Revolut Junior, ο οποίος έχει σχεδιαστεί για να εκπαιδεύει νεαρά άτομα ηλικίας 7 έως 17 ετών στις αρχές της υπεύθυνης δαπάνης και του προϋπολογισμού. Αυτή η επέκταση των υπηρεσιών υπογραμμίζει τη δέσμευση της Revolut να παρέχει ολοκληρωμένες οικονομικές λύσεις που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών.

## 3.4 Στατιστικά στοιχεία της Revolut

### 3.4.1 Ετήσια έσοδα




Το γράφημα που δείχνει τα ετήσια έσοδα της Revolut από το 2016 έως το 2022 παρέχει μια ζωντανή απεικόνιση της ταχείας οικονομικής ανάπτυξης της εταιρείας στον κλάδο της FinTech. Μερικές βασικές παρατηρήσεις και σχόλια σχετικά με αυτήν την αναπτυξιακή τροχιά περιλαμβάνουν:

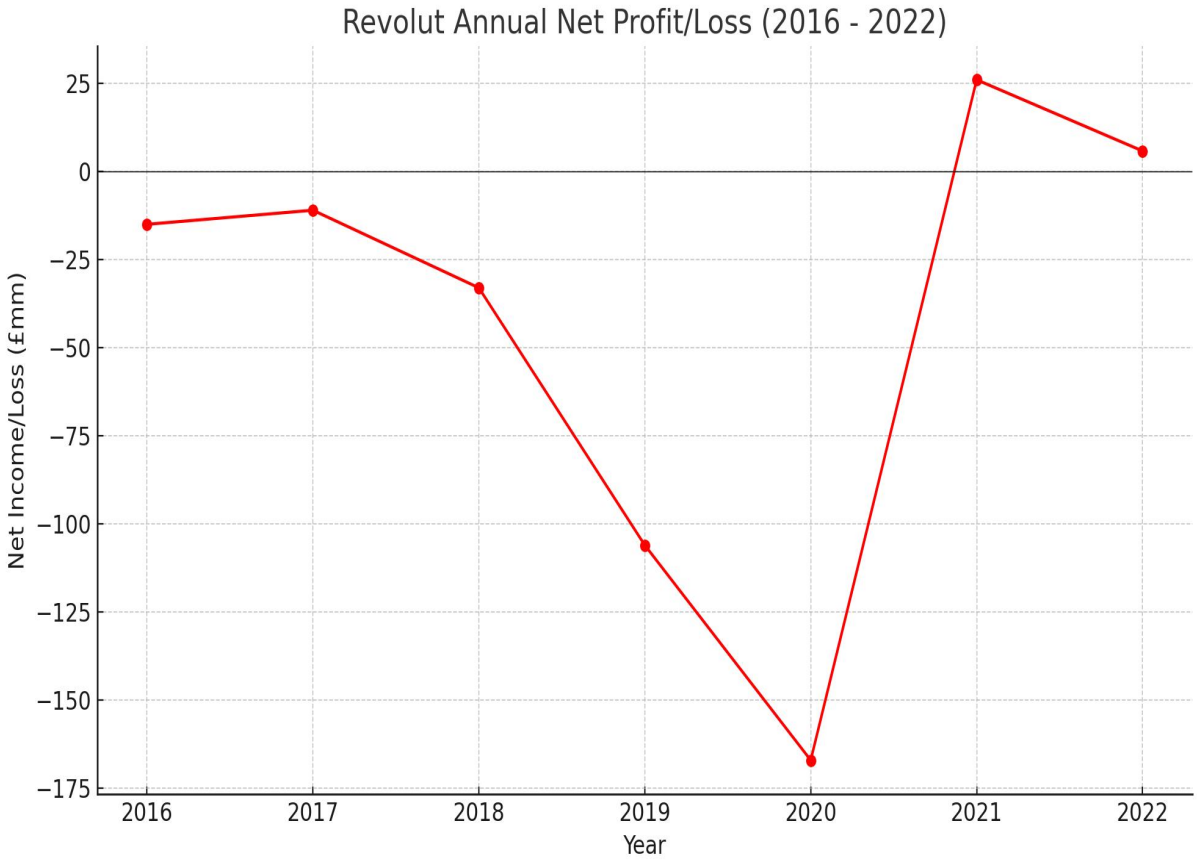
- ✔ Εκθετική ανάπτυξη: Η αύξηση των εσόδων της Revolut φαίνεται να είναι εκθετική, ιδιαίτερα αξιοσημείωτη από το 2019 και μετά. Αυτό υποδηλώνει ότι η εταιρεία όχι μόνο επέκτεινε τη βάση των πελατών της, αλλά και επιτυχώς κέρδισε τις υπηρεσίες της για να δημιουργήσει αυξημένα έσοδα.
- ✔ Αντίκτυπος των στρατηγικών πρωτοβουλιών: Η σημαντική αύξηση των εσόδων, ειδικά μεταξύ 2020 και 2021, από 261 εκατομμύρια £ σε 636 εκατομμύρια £ και στη συνέχεια σε 923 εκατομμύρια £ το 2022, μπορεί να αποδοθεί σε στρατηγικές πρωτοβουλίες όπως η εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών , επέκταση σε νέες αγορές και ενίσχυση υφιστάμενων προσφορών. Αυτή η περίοδος πιθανότατα είδε την κυκλοφορία των συναλλαγών μετοχών

χωρίς προμήθεια, των συναλλαγών κρυπτονομισμάτων και του Revolut Junior, μεταξύ άλλων χαρακτηριστικών, που προσέλκυσαν περισσότερους χρήστες και διαφοροποίησαν τις ροές εσόδων.

- ✔ Επέκταση αγοράς: Η απόφαση της Revolut να εισέλθει σε νέες γεωγραφικές αγορές, συμπεριλαμβανομένων των Ηνωμένων Πολιτειών το 2020, μαζί με τις δραστηριότητές της σε χώρες της ΕΕ και του ΕΟΧ, καθώς και σε άλλα έθνη με εμπορικές συμφωνίες και μεταφορά δεδομένων με την ΕΕ, όπως ο Καναδάς, η Ιαπωνία και η Αυστραλία , συνέβαλε σημαντικά στην αύξηση των εσόδων της. Η είσοδος σε αυτές τις αγορές θα είχε ανοίξει νέα κανάλια εσόδων και θα είχε αυξήσει την παγκόσμια βάση χρηστών της.
- ✔ Προσαρμογή στις ανάγκες των χρηστών: Η ικανότητα της εταιρείας να προσαρμόζεται γρήγορα στις μεταβαλλόμενες ανάγκες και προτιμήσεις των καταναλωτών, ιδιαίτερα στην προσφορά ψηφιακών χρηματοοικονομικών λύσεων κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, μπορεί επίσης να διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο στην επιτάχυνση της αύξησης των εσόδων της. Η πανδημία υπογράμμισε τη σημασία των ψηφιακών τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και οι ολοκληρωμένες προσφορές της Revolut πιθανότατα έγιναν πιο ελκυστικές για τους χρήστες που αναζητούν ανέπαφες, πολυλειτουργικές οικονομικές λύσεις.
- ✔ Βιωσιμότητα και μελλοντικές προοπτικές: Η σταθερή ανάπτυξη από έτος σε έτος υπογραμμίζει τη βιωσιμότητα του επιχειρηματικού μοντέλου της Revolut και τις δυνατότητές του για μελλοντική αύξηση εσόδων. Ωστόσο, θα είναι ζωτικής σημασίας για τη Revolut να συνεχίσει να καινοτομεί, να επεκτείνει τις υπηρεσίες της και να περιηγηθεί στα ρυθμιστικά τοπία για να διατηρήσει αυτή την αναπτυξιακή τροχιά.

Συμπερασματικά, η αύξηση των εσόδων της Revolut από το 2016 έως το 2022 αντανακλά την επιτυχή υλοποίηση ενός στρατηγικού οράματος που αποσκοπεί στη διακοπή της παραδοσιακής τραπεζικής και χρηματοοικονομικής. Η εστίαση της εταιρείας σε λύσεις με γνώμονα την τεχνολογία, προϊόντα με επίκεντρο τον πελάτη και την επέκταση της παγκόσμιας αγοράς την έχει τοποθετήσει ως ηγέτη στον τομέα της FinTech, με ισχυρές δυνατότητες για συνεχή ανάπτυξη τα επόμενα χρόνια.

### 3.4.2 Ετήσια κέρδη




Το γράφημα παρουσιάζει το ετήσιο καθαρό κέρδος ή τη ζημία της Revolut από το 2016 έως το 2022, αποκαλύπτοντας αρκετές κρίσιμες γνώσεις σχετικά με την οικονομική υγεία και τη λειτουργική αποτελεσματικότητα της εταιρείας κατά τη διάρκεια αυτών των ετών:

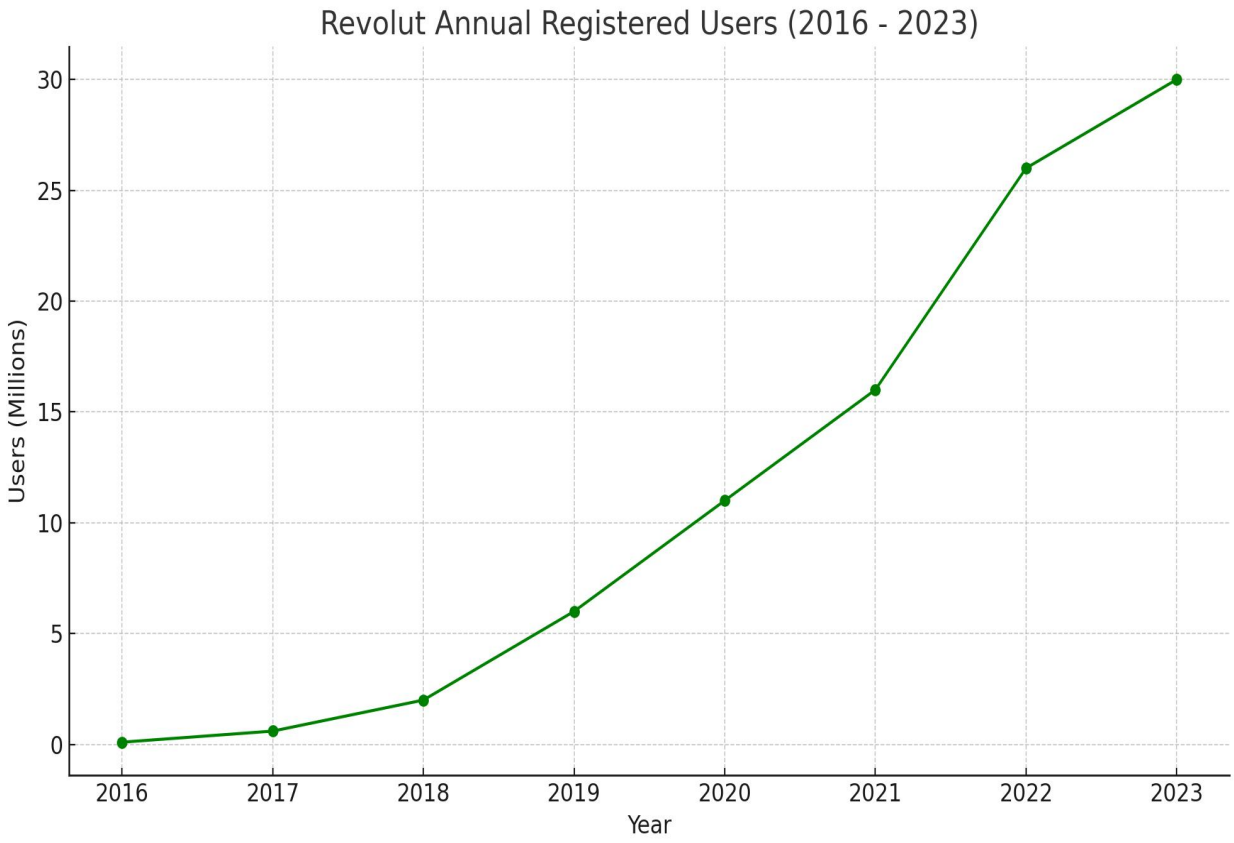
- ✔ Αρχική Επενδυτική Φάση: Οι αυξανόμενες καθαρές απώλειες από το 2016 έως το 2020 αντικατοπτρίζουν μια σημαντική επενδυτική φάση για τη Revolut. Η εταιρεία πιθανότατα επένδυσε πολλά στην ανάπτυξη τεχνολογίας, στην επέκταση της αγοράς και στη διαφοροποίηση των προϊόντων. Αυτή η περίοδος επένδυσης είναι συνηθισμένη για νεοσύστατες εταιρείες τεχνολογίας που στοχεύουν σε ταχεία ανάπτυξη και διείσδυση στην αγορά.
- ✔ Βαθυνόμενες ζημιές: Η καθαρή ζημία που διευρύνεται κάθε χρόνο, φθάνοντας στο αποκορύφωμά της το 2020 στα -167 εκατομμύρια £, δείχνει ότι η Revolut έδωσε προτεραιότητα στην ανάπτυξη και την επέκταση έναντι της κερδοφορίας. Αυτή η στρατηγική επιλογή είναι χαρακτηριστική για τις

εταιρείες FinTech στα αρχικά τους στάδια, εστιάζοντας στην απόκτηση χρηστών και στην επέκταση των προσφορών υπηρεσιών τους.

- ✔ Αναστροφή το 2021: Η δραματική μετατόπιση από καθαρή ζημία -167 εκατομμυρίων λιρών το 2020 σε καθαρά κέρδη 26 εκατομμυρίων λιρών το 2021 είναι ιδιαίτερα αξιοσημείωτη. Αυτή η αλλαγή υποδηλώνει ότι οι στρατηγικές επενδύσεις της Revolut άρχισαν να αποδίδουν, πιθανώς λόγω της αυξημένης αφοσίωσης των χρηστών, των επιτυχημένων εισόδων στην αγορά και της βελτιστοποίησης των υπηρεσιών που παράγουν έσοδα.
- ✔ Μικρή πτώση το 2022: Η ελαφρά μείωση των καθαρών κερδών το 2022 στα 5,8 εκατομμύρια £ θα μπορούσε να αποδοθεί σε διάφορους παράγοντες, όπως το αυξημένο λειτουργικό κόστος, οι επενδύσεις σε νέες αγορές ή οι αλλαγές στη συμπεριφορά των καταναλωτών. Ωστόσο, η διατήρηση της κερδοφορίας μετά από ένα έτος σημαντικών κερδών δείχνει ότι η Revolut ακολουθεί προσεκτικά τη φάση μετά την επένδυση, εξισορροπώντας την ανάπτυξη με τη χρηματοοικονομική βιωσιμότητα.
- ✔ Πορεία προς την Κερδοφορία: Η μετάβαση στην κερδοφορία το 2021 μετά από χρόνια ζημιών είναι ένα κρίσιμο ορόσημο για τη Revolut. Αντανακλά το εξελισσόμενο επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας από την εστίαση αποκλειστικά στην ανάπτυξη έως την επίτευξη βιώσιμων οικονομικών επιδόσεων. Αυτή η αλλαγή θα μπορούσε να προσελκύσει περισσότερους επενδυτές και να αυξήσει την εμπιστοσύνη μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της εταιρείας.

### 3.4.3 Ετήσιοι χρήστες

Το γράφημα που απεικονίζει τους ετήσιους εγγεγραμμένους χρήστες της Revolut από το 2016 έως το 2023 απεικονίζει μια εντυπωσιακή ανάπτυξη στη βάση χρηστών της εταιρείας, καταδεικνύοντας την αυξανόμενη δημοτικότητά της και την ευρεία υιοθέτησή της παγκοσμίως.




Οι βασικές παρατηρήσεις από αυτή την τροχιά περιλαμβάνουν:

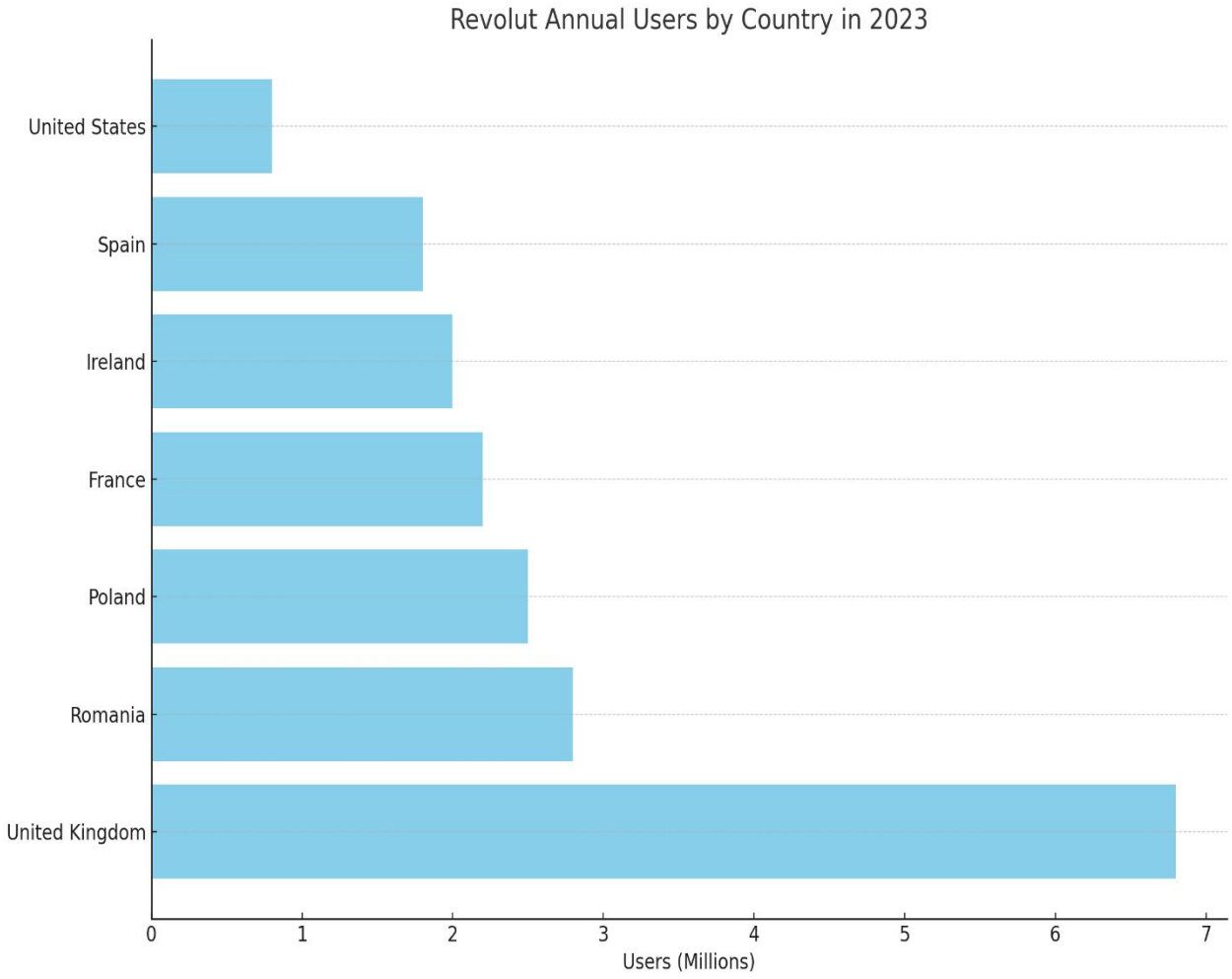
- ✔ Ταχεία ανάπτυξη χρηστών: Η σταθερή και απότομη ανοδική τάση στον αριθμό των εγγεγραμμένων χρηστών, που αυξάνεται από μόλις 0,1 εκατομμύρια το 2016 σε 30 εκατομμύρια έως το 2023, υπογραμμίζει την επιτυχία της Revolut στην προσέλκυση και τη διατήρηση χρηστών. Αυτή η ανάπτυξη είναι ενδεικτική της απήχησης της πλατφόρμας και της αξίας που προσφέρει στους πελάτες της μέσω της σειράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών της.
- ✔ Ορόσημα επέκτασης: Σημαντικά ορόσημα είναι εμφανή το 2019, όπου η βάση χρηστών έφτασε τα 6 εκατομμύρια, και ξανά το 2022, με 26 εκατομμύρια εγγεγραμμένους χρήστες. Αυτά τα ορόσημα συσχετίζονται με τις στρατηγικές επεκτάσεις και την κυκλοφορία προϊόντων της Revolut, υποδηλώνοντας ότι η διαφοροποίηση των υπηρεσιών και η γεωγραφική επέκταση υπήρξαν βασικοί μοχλοί για την ανάπτυξη των χρηστών.
- ✔ Acceleration Post-2018: Η επιτάχυνση της αύξησης των χρηστών μετά το 2018 υποδηλώνει ότι οι προσπάθειες της Revolut να κλιμακώσει τις

δραστηριότητές της, να εισέλθει σε νέες αγορές και να βελτιώσει τις προσφορές προϊόντων της έχουν απήχηση στο κοινό-στόχο της. Η εισαγωγή νέων χαρακτηριστικών, όπως η διαπραγμάτευση κρυπτονομισμάτων, η διαπραγμάτευση μετοχών και το Revolut Junior, πιθανότατα συνέβαλε στην προσέλκυση ενός ευρύτερου πληθυσμού.

- ✔ Διείσδυση στην αγορά: Η αναπτυξιακή τροχιά αντανακλά επίσης την αποτελεσματική διείσδυση της Revolut σε διάφορες αγορές, συμπεριλαμβανομένης της στρατηγικής της μετάβασης στις Ηνωμένες Πολιτείες το 2020 και της συνεχιζόμενης επέκτασής της εντός της ΕΕ και του ΕΟΧ. Αυτές οι επεκτάσεις, σε συνδυασμό με συνεργασίες και ρυθμιστικά ορόσημα, όπως η απόκτηση άδειας European Banking, έχουν ενισχύσει την αξιοπιστία και την ελκυστικότητα της Revolut ως παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.
- ✔ Βιώσιμη ανάπτυξη εν μέσω προκλήσεων: Η διαρκής ανάπτυξη των χρηστών, ακόμη και όταν η εταιρεία αντιμετώπισε τις ρυθμιστικές προκλήσεις και το ανταγωνιστικό τοπίο FinTech, μιλά για την ισχυρή πρόταση αξίας που προσφέρει η Revolut. Υποδηλώνει ότι η πλατφόρμα έχει ικανοποιήσει αποτελεσματικά τις εξελισσόμενες ανάγκες των σύγχρονων καταναλωτών που αναζητούν βολικές, καινοτόμες και οικονομικά αποδοτικές οικονομικές λύσεις.

Συνοπτικά, η αύξηση των εγγεγραμμένων χρηστών της Revolut από το 2016 έως το 2023 υπογραμμίζει τον σημαντικό αντίκτυπο της εταιρείας στον τομέα της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας και την επιτυχημένη στρατηγική της στη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης και ελκυστικής οικονομικής υπερεφαρμογής. Η συνεχής αύξηση της βάσης χρηστών της αποτελεί απόδειξη της ικανότητας της Revolut να καινοτομεί, να προσαρμόζεται και να επεκτείνεται ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της αγοράς και τις προτιμήσεις των καταναλωτών, τοποθετώντας την σε καλή θέση για μελλοντική ανάπτυξη και ανάπτυξη.

### 3.4.5 Ετήσιοι χρήστες ανά χώρα




Το οριζόντιο ραβδόγραμμα εμφανίζει την κατανομή των ετήσιων χρηστών της Revolut ανά χώρα το 2023, αποκαλύπτοντας μια σημαντική απόκλιση στον αριθμό των χρηστών σε διαφορετικές περιοχές. Οι βασικές πληροφορίες από αυτήν τη διανομή περιλαμβάνουν:

- ✔ Κυριαρχία στο Ηνωμένο Βασίλειο: Με 6,8 εκατομμύρια χρήστες, το Ηνωμένο Βασίλειο ξεχωρίζει ως η μεγαλύτερη αγορά της Revolut το 2023. Αυτή η εξέχουσα θέση υπογραμμίζει τη ισχυρή βάση της εταιρείας στην εγχώρια αγορά της, όπου ξεκίνησε αρχικά και κέρδισε γρήγορα έλξη.
- ✔ Σημαντική παρουσία στην Ανατολική Ευρώπη: Η Ρουμανία και η Πολωνία ακολουθούν το Ηνωμένο Βασίλειο με 2,8 εκατομμύρια και 2,5 εκατομμύρια χρήστες, αντίστοιχα. Αυτά τα στοιχεία υπογραμμίζουν την επιτυχημένη διείσδυση της Revolut στην αγορά της Ανατολικής Ευρώπης, όπου προφανώς

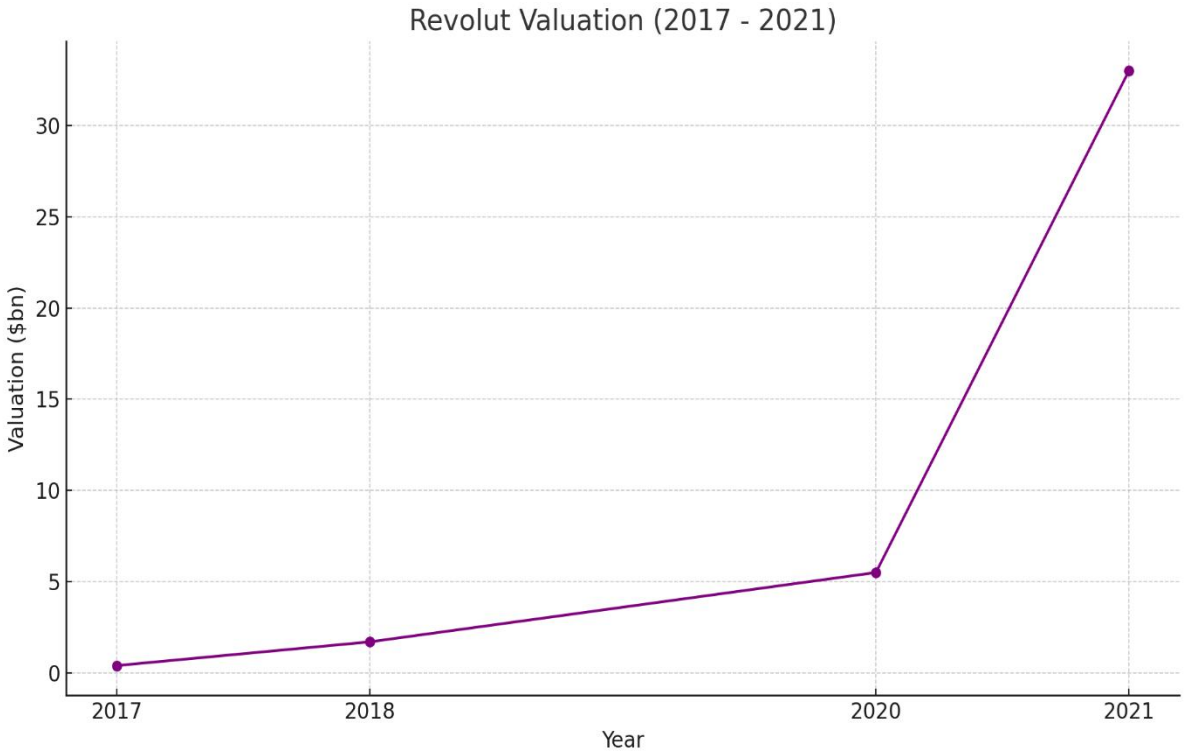
έχει απήχηση στις ανάγκες των καταναλωτών για καινοτόμες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

- ✔ Δυτική Ευρώπη: Η Γαλλία και η Ιρλανδία, με 2,2 εκατομμύρια και 2 εκατομμύρια χρήστες, αντίστοιχα, μαζί με την Ισπανία με 1,8 εκατομμύρια χρήστες, απεικονίζουν την διευρυνόμενη επιρροή της Revolut στη Δυτική Ευρώπη. Αυτοί οι αριθμοί αντικατοπτρίζουν την αυξανόμενη αποδοχή και υιοθέτηση λύσεων FinTech στις παραδοσιακές τραπεζικές αγορές.
- ✔ Αναδυόμενη παρουσία στις Ηνωμένες Πολιτείες: Οι Ηνωμένες Πολιτείες, ενώ έχουν σχετικά μικρότερη βάση χρηστών 0,8 εκατομμυρίων σε σύγκριση με τις ευρωπαϊκές χώρες, υποδηλώνουν τα αρχικά βήματα της Revolut προς την κατάκτηση της αμερικανικής αγοράς. Δεδομένου του ανταγωνιστικού τοπίου του FinTech στις ΗΠΑ, αυτός ο αριθμός αντιπροσωπεύει ένα αξιοσημείωτο επίτευγμα και ένα θεμέλιο για πιθανή ανάπτυξη.

Αυτή η διανομή όχι μόνο υπογραμμίζει τη στρατηγική θέση της Revolut στην αγορά, αλλά και την ικανότητά της να εξυπηρετεί διάφορα χρηματοπιστωτικά οικοσυστήματα. Η ικανότητα της εταιρείας να προσελκύει μια σημαντική βάση χρηστών τόσο στη χώρα καταγωγής της όσο και διεθνώς υπογραμμίζει την καθολική απήχηση της πλατφόρμας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών της. Προχωρώντας προς τα εμπρός, η διατήρηση της ανάπτυξης σε αυτές τις βασικές αγορές με παράλληλη επέκταση σε νέες περιοχές θα είναι ζωτικής σημασίας για τη συνεχή επιτυχία και τις φιλοδοξίες παγκόσμιας επέκτασης της Revolut.

### 3.4.6 Εκτιμωμένη αξία

Το γράφημα που απεικονίζει την αποτίμηση της Revolut από το 2017 έως το 2021 δείχνει μια δραματική κλιμάκωση στην αποτίμηση της εταιρείας στην αγορά, υπογραμμίζοντας την ταχεία άνοδό της στον κλάδο της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας.



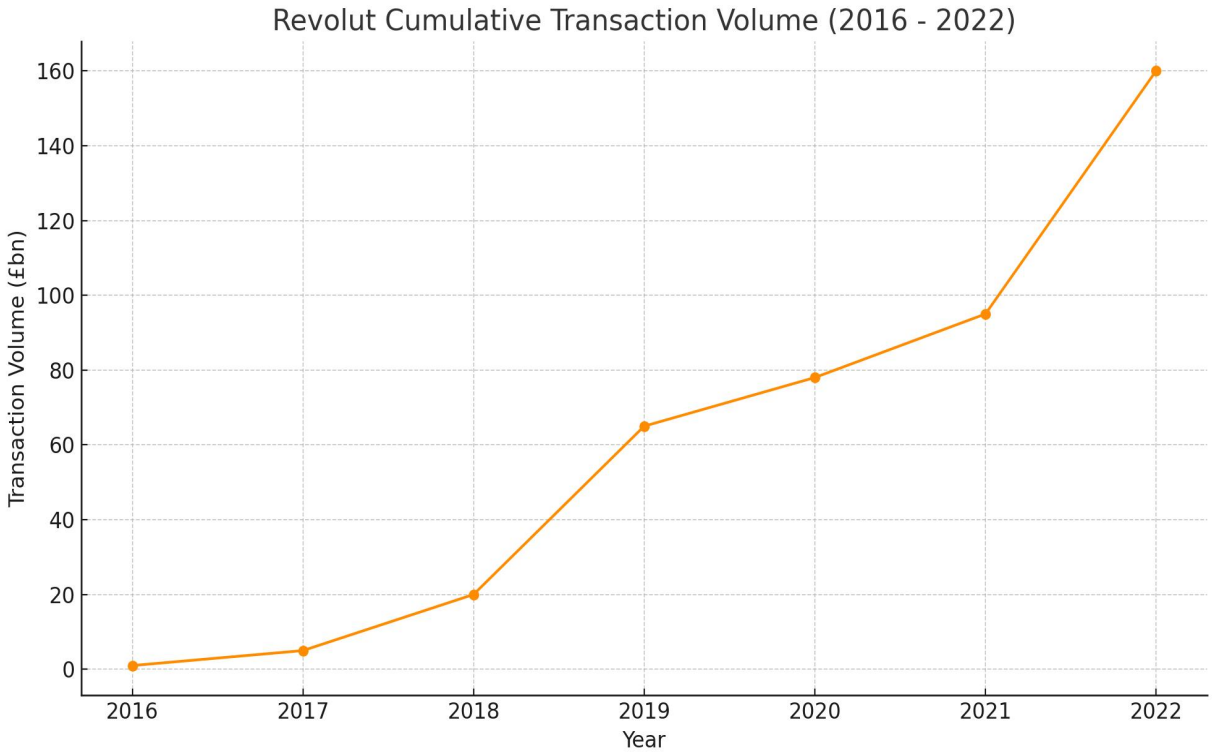

Οι βασικές παρατηρήσεις από αυτήν την τροχιά αποτίμησης περιλαμβάνουν:

- ✔ Σταθερή ανάπτυξη στα πρώτα χρόνια: Η αρχική αύξηση από 0,4 δισεκατομμύρια δολάρια το 2017 σε 1,7 δισεκατομμύρια δολάρια το 2018 σηματοδοτεί μια σημαντική έγκαιρη αναγνώριση των δυνατοτήτων της Revolut να μεταμορφώσει το τοπίο της FinTech. Αυτή η περίοδος πιθανότατα αντιστοιχεί με την επέκταση των υπηρεσιών και της βάσης χρηστών της Revolut.
- ✔ Συνέχεια: Η αύξηση της αποτίμησης στα 5,5 δισεκατομμύρια δολάρια το 2020 αντανακλά τη συνεχιζόμενη εμπιστοσύνη των επενδυτών στο επιχειρηματικό μοντέλο της Revolut, στην καινοτομία προϊόντων και στις στρατηγικές επέκτασης της αγοράς. Παρά την απουσία στοιχείων αποτίμησης για το 2019, το άλμα από το 2018 στο 2020 υποδηλώνει σταθερή ανάπτυξη κατά τη διάρκεια αυτών των ετών.
- ✔ Εκθετική αύξηση το 2021: Το άλμα της αποτίμησης στα 33 δισεκατομμύρια δολάρια το 2021 αντιπροσωπεύει μια εκθετική αύξηση και υπογραμμίζει ένα σημαντικό ορόσημο στο ταξίδι της Revolut. Αυτή η άνοδος της αποτίμησης μπορεί να αποδοθεί στον τελευταίο γύρο χρηματοδότησης με επικεφαλής τη SoftBank και την Tiger Global, υπογραμμίζοντας την τεράστια εμπιστοσύνη

των επενδυτών στις μελλοντικές προοπτικές ανάπτυξης της Revolut και την κατάστασή της ως κορυφαίου παίκτη στην παγκόσμια αρένα FinTech.

- ✔ Αντίκτυπος των στρατηγικών αποφάσεων: Η αξιοσημείωτη αύξηση της αποτίμησης κατά τη διάρκεια αυτών των ετών μπορεί να συνδεθεί με τις στρατηγικές αποφάσεις της Revolut, συμπεριλαμβανομένης της γεωγραφικής επέκτασης, της διαφοροποίησης των χρηματοοικονομικών προϊόντων (όπως η διαπραγμάτευση κρυπτονομισμάτων, το χρηματιστήριο και η Revolut Junior) και η επιδίωξη τραπεζικής άδειας σε αρκετές περιοχές. Αυτοί οι παράγοντες όχι μόνο οδήγησαν στην ανάπτυξη των χρηστών, αλλά ενίσχυσαν επίσης τις ροές εσόδων και τη θέση της Revolut στην αγορά.
- ✔ Αγορά και Επενδυτικό Κλίμα: Η τάση αποτίμησης αντανακλά το ευρύτερο κλίμα της αγοράς και των επενδυτών προς τον τομέα FinTech, ειδικά σε εταιρείες που επιδεικνύουν σαφή πορεία προς την κερδοφορία, την καινοτομία και ένα ισχυρό επιχειρηματικό μοντέλο ικανό να διαταράξει τις παραδοσιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

### 3.4.7 Όγκος συναλλαγών




Το γράφημα που απεικονίζει τον σωρευτικό όγκο συναλλαγών της Revolut από το 2016 έως το 2022 υπογραμμίζει μια σημαντική και συνεχή αύξηση του όγκου των συναλλαγών που επεξεργάζεται η εταιρεία, υπογραμμίζοντας τον διευρυνόμενο ρόλο της στον τομέα της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας. Ακολουθούν ορισμένες βασικές παρατηρήσεις από αυτά τα δεδομένα:

- ✔ Συνεπής ανάπτυξη: Υπάρχει μια σαφής, σταθερή ανοδική τάση στον όγκο συναλλαγών με την πάροδο των ετών, ξεκινώντας από 1 δισεκατομμύριο £ το 2016 σε 160 δισεκατομμύρια £ έως το 2022. Αυτή η σταθερή αύξηση αντανακλά την αυξανόμενη εμπιστοσύνη και την εμπιστοσύνη των χρηστών στη Revolut για τις οικονομικές τους συναλλαγές.
- ✔ Σημαντικά ορόσημα: Τα στοιχεία δείχνουν καθοριστικά ορόσημα ανάπτυξης, ιδιαίτερα από το 2018 έως το 2019, όπου ο όγκος συναλλαγών υπερτριπλασιάστηκε από 20 δισεκατομμύρια £ σε 65 δισεκατομμύρια £. Αυτή η σημαντική ανάπτυξη μπορεί να αποδοθεί στην επέκταση της βάσης χρηστών της Revolut, στην εισαγωγή νέων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και στην είσοδό της σε νέες αγορές.
- ✔ Ταχεία επιτάχυνση τα τελευταία χρόνια: Αν και σημειώθηκε αύξηση από 78 δισεκατομμύρια £ το 2020 σε 95 δισεκατομμύρια £ το 2021, το άλμα στα 160

δισεκατομμύρια £ το 2022 είναι ιδιαίτερα δραματικό. Αυτή η επιτάχυνση μπορεί να συνδεθεί με τον ισχυρισμό της Revolut ότι αυξάνει τον όγκο συναλλαγών της κατά 10% κάθε μήνα, δείχνοντας την αυξανόμενη υιοθέτηση και χρήση της πλατφόρμας μεταξύ της πελατειακής της βάσης.

- ✔ Επιπτώσεις διαφορετικών υπηρεσιών: Η επέκταση των υπηρεσιών της Revolut, συμπεριλαμβανομένων των διεθνών μεταφορών χρημάτων, των συναλλαγών μετοχών και των συναλλαγών κρυπτονομισμάτων, πιθανότατα συνέβαλε στη σημαντική αύξηση του όγκου συναλλαγών. Αυτές οι υπηρεσίες όχι μόνο έχουν προσελκύσει ένα ευρύτερο δημογραφικό σύνολο χρηστών αλλά έχουν ενθαρρύνει επίσης συχνότερους και ποικίλους τύπους συναλλαγών.
- ✔ Αντανάκλαση της παγκόσμιας επέκτασης: Η αύξηση του όγκου των συναλλαγών είναι επίσης αντανάκλαση της επιτυχημένης γεωγραφικής επέκτασης της Revolut και της ικανότητάς της να εξυπηρετεί το παγκόσμιο κοινό. Η είσοδος σε νέες αγορές και η προσαρμογή υπηρεσιών για την κάλυψη των χρηματοοικονομικών αναγκών διαφορετικών περιοχών έχουν διαδραματίσει κρίσιμο ρόλο στην κλιμάκωση του όγκου των συναλλαγών.
- ✔ Δείκτης χρηματοοικονομικής υγείας: Ο αθροιστικός όγκος συναλλαγών είναι βασικός δείκτης της οικονομικής υγείας και της επιχειρησιακής επιτυχίας της Revolut. Οι υψηλοί όγκοι συναλλαγών σηματοδοτούν την ισχυρή αφοσίωση των χρηστών και μια ισχυρή, επεκτάσιμη πλατφόρμα ικανή να χειρίζεται αποτελεσματικά έναν αυξανόμενο αριθμό συναλλαγών.

Συνοπτικά, το γράφημα που απεικονίζει τον σωρευτικό όγκο συναλλαγών της Revolut από το 2016 έως το 2022 απεικονίζει την αξιοσημείωτη αναπτυξιακή τροχιά της εταιρείας και την αυξανόμενη σημασία της στο παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό οικοσύστημα. Η συνεχής αύξηση του όγκου συναλλαγών υπογραμμίζει την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής της Revolut, συμπεριλαμβανομένης της εστίασής της στην καινοτομία, την ικανοποίηση των πελατών και την επέκταση της αγοράς, τοποθετώντας την ως βασικό παράγοντα στον κλάδο της FinTech με δυνατότητες συνεχούς ανάπτυξης.

# 4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συμπερασματικά, αυτή η διατριβή διερεύνησε το μετασχηματιστικό ταξίδι της Revolut στον τομέα της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (FinTech), δίνοντας έμφαση στην εξέλιξή της από μια startup που στοχεύει στην απλοποίηση της ανταλλαγής νομισμάτων για τους ταξιδιώτες σε μια παγκόσμια οικονομική υπερεφαρμογή. Μέσα από μια λεπτομερή εξέταση του καινοτόμου επιχειρηματικού μοντέλου της Revolut, των εκτεταμένων προσφορών υπηρεσιών, των στρατηγικών επεκτάσεων της αγοράς και του σημαντικού αντίκτυπου στη διαχείριση επενδύσεων και στο ευρύτερο τοπίο της FinTech, προκύπτουν αρκετές βασικές γνώσεις.

Η εκθετική αύξηση των χρηστών, των εσόδων και του όγκου συναλλαγών της Revolut από το 2016 έως το 2023 υπογραμμίζει τις αποτελεσματικές στρατηγικές της εταιρείας και την απήχησή της στις ανάγκες των καταναλωτών για πιο προσιτές, αποτελεσματικές και ευέλικτες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η ικανότητα της

εταιρείας να καινοτομεί συνεχώς, όπως αποδεικνύεται από την επέκτασή της σε νέες υπηρεσίες όπως η διαπραγμάτευση μετοχών και κρυπτονομισμάτων, παράλληλα με τις παραδοσιακές τραπεζικές προσφορές, έχει παίξει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία της. Επιπλέον, η ταχεία αύξηση της αποτίμησης της Revolut, που χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα από τον τελευταίο γύρο χρηματοδότησής της, υπογραμμίζει τη σημαντική εμπιστοσύνη των επενδυτών στο επιχειρηματικό της μοντέλο και στις μελλοντικές προοπτικές.

Η ανάλυση της βάσης χρηστών της Revolut, συμπεριλαμβανομένου του προπύργιου της στο Ηνωμένο Βασίλειο και της διευρυνόμενης παρουσίας της σε όλη την Ευρώπη και τις Ηνωμένες Πολιτείες, δείχνει την παγκόσμια απήχηση της πλατφόρμας και την καθολική ζήτηση για λύσεις FinTech που αμφισβητούν τα παραδοσιακά τραπεζικά πρότυπα. Επιπλέον, η στρατηγική απόφαση της Revolut να λειτουργήσει το τραπεζικό της σύστημα μέσω της Λιθουανίας, αντικατοπτρίζοντας την προσαρμοστική της προσέγγιση στην πλοήγηση στα ρυθμιστικά τοπία, μιλά για την ευελιξία και την προνοητικότητα της για τη διασφάλιση βιώσιμης ανάπτυξης και λειτουργικής ανθεκτικότητας.

Ωστόσο, το ταξίδι της Revolut υπογραμμίζει επίσης τις προκλήσεις που είναι εγγενείς στην κλιμάκωση μιας επιχείρησης FinTech. Ο ρυθμιστικός έλεγχος, η ανάγκη για συνεχή καινοτομία και η πράξη εξισορρόπησης μεταξύ της ταχείας επέκτασης και της διατήρησης της ποιότητας των υπηρεσιών είναι εμπόδια που η Revolut έχει αντιμετωπίσει και θα συνεχίσει να πλοηγείται. Η πορεία της εταιρείας προς την κερδοφορία, που υπογραμμίζεται από το πρόσφατο επίτευγμα καθαρών θετικών εσόδων, σηματοδοτεί ένα σημαντικό ορόσημο στην αφήγηση της ανάπτυξής της, αντικατοπτρίζοντας τη μετάβασή της από την προτεραιότητα απόκτησης χρηστών στην επίτευξη βιώσιμων οικονομικών επιδόσεων.

Αναλογιζόμενοι τη μελέτη περίπτωσης της Revolut, είναι σαφές ότι η εταιρεία αποτελεί παράδειγμα της δυνατότητας ανατροπής της FinTech να επαναπροσδιορίσει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η ιστορία επιτυχίας της Revolut παρέχει πολύτιμα μαθήματα για τις αναδυόμενες FinTech startups και τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τονίζοντας τη σημασία της πελατοκεντρικής καινοτομίας, της προσαρμοστικότητας και της στρατηγικής

μόχλευσης της τεχνολογίας για την κάλυψη των εξελισσόμενων οικονομικών αναγκών μιας παγκόσμιας πελατειακής βάσης.

Καθώς η Revolut συνεχίζει να επιδιώκει το όραμά της να γίνει μια οικονομική υπερεφαρμογή, το ταξίδι της προσφέρει πλούσιες γνώσεις για τη δυναμική του τομέα FinTech, τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες του ψηφιακού μετασχηματισμού στα χρηματοοικονομικά και τις πιθανές οδούς για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης και καινοτομίας σε μια ταχέως μεταβαλλόμενη παγκόσμιο οικονομικό τοπίο. Το μέλλον της Revolut, και μάλιστα ολόκληρου του κλάδου FinTech, υπόσχεται συνεχή εξέλιξη και επέκταση, σηματοδοτώντας μια νέα εποχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που είναι πιο περιεκτικές, αποτελεσματικές και προσαρμοσμένες στις ανάγκες του ψηφιακού καταναλωτή.

# 5. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Accenture (A). (2018). PSD2: HOW CAN BANKS SEIZE THE OPPORTUNITIES?

Al Ajlouni, A.T., & Al-Hakim, M. (2018). Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities. International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018,

Alt, R., Beck, R. & Smits, M. (2018). FinTech and the transformation of the financial industry. Electronic Markets, 28(3), pp. 235-243.

Annual Report (2016). Revolut Ltd

Annual Report (2017). Revolut Ltd

Annual Report (2018). Revolut Ltd

Annual Report (2019). Revolut Ltd

Annual Report (2020). Revolut Ltd

Annual Report (2021). Revolut Ltd

Annual Report (2022). Revolut Ltd

Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2015). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?.

Arnold, M. (2018, February 04). Finance chiefs warn on Big Tech's shift to banking.

Baur, A .W., Buler, J., Bick, M., & Bonorden, C .S. (2015). Cryptocurrencies as a Disruption? Empirical Findings on User Adoption and Future Potential of Bitcoin and Co. Springer

Buiten, M., & Waal, A. (2021). The democratization of finance: How technology disrupts the financial sector. Journal of Financial Innovation, 7(1), 1-24.

Cambridge Centre for Alternative Finance. (2019). The Global FinTech Report. University of Cambridge.

Cortada, J. (2004). The Digital Hand, How Computers Changed the Work of American Manufacturing, Transportation, and Retail Industries. Oxford: Oxford University Press

Dany, O. (2016). Fintechs May Be Corporate Banks' Best 'Frenemies'. [online] BCG Global.

Diemers, D., Lamaa, A., Salamat, J. and Steffens, T. (2015). Developing a FinTech ecosystem in the GCC Let's get ready for take off

Dietz, M. and Khanna, S. (2016). Cutting through the noise around financial technology | McKinsey.

Dietz, M., Khanna, S., Olanrewaj, T., & Rajgopal, K. (2016, February). Cutting through the noise around financial technology. Retrieved from McKinsey&Company

Dorfleitner, Gregor and Dorfleitner, Gregor and Hornuf, Lars and Schmitt, Matthias and Weber, Martina, The Fintech Market in Germany (October 17, 2016). Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2885931 orhttp://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2885931

European Banking Authority. (2021). Report on the impact of FinTech on traditional banking services in the EU. EBA.

Farme, W.S., & White, L.J. (2004). Empirical Studies of Financial Innovation: Lots of Talk, Little Action?. Journal of Economic Literature, 42(1), 116-144

Financial Conduct Authority. (2019). The impact of FinTech on financial services. FCA.

Financial Stability Board. (2022). FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications. FSB.

Gomber, P., Koch, J.A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: current research and future research directions. Journal of Business Economics, 87(5), 537-580.

Gulamhuseinwala, I., Bull, T. and Lewis, S. (2015). FinTech is gaining traction and young, high-income users are the early adopters. Journal of Financial Perspectives, 3(4), pp.16–28

Haddad, C., & Hornuf, L. (2016). The Emergence of the Global Fintech Market: Economic and Technological Determinants. CESifo Working Paper Series No. 6131

Hargrave, J. (2020). The future of finance: The impact of FinTech, AI, and crypto on financial services. Palgrave Macmillan.

Hochstein, M. (2015). Fintech (the Word, That Is) Evolves. [online] American Banker

Landers, R. 2016. How FinTech Is Changing Business (and Bank Accounts).

Lee, I. and Shin, Y.J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. Business Horizons, 61(1), pp.35–46

Millennial Disruption Index (2015). Millennial Disruption Index 2015

Nash, R., Goldman, S., Beardsley, C. and Part, C. (2015). The Future of Finance.

Ogunode, O.A. and Akintoye, R.I. (2023). Financial Technologies and Financial Inclusion in Emerging Economies: Perspectives from Nigeria. Asian Journal of Economics, Business and Accounting, pp.38–54.

Prakash, P. 2016. Kabbage vs. OnDeck Capital vs. PayPal – Who Offers the Best Short-Term Loans for Small Businesses?.

Pullaro, R. (2017). Fintech, Content Analysis of FinTech in Higher Education. Long Island University.

Pullaro, R. (2017). Fintech, Content Analysis of FinTech in Higher Education. Long Island University.

PWC (2016). How FinTech is shaping Financial Service: PwC Global Fin-Tech Report.

Salmony, M. 2014. Access to accounts: Why banks should embrace an open future. Journal of payments strategy & systems, Vol. 8, Issue 2, 169–170

Schindele, A., & Szczesny, A. (2016). The impact of Basel II on the debt costs of German SMEs. Journal of Business Economics, 86(3), 197-227.

Schindler, J. (2017). FinTech and Financial Innovation: Drivers and Depth . FEDS Working Paper No. 2017-081

Schindler, J. (2017). FinTech and Financial Innovation: Drivers and Depth . FEDS Working Paper No. 2017-081.

Skan, J., Dickerson, J., & Masood, S. 2015. The future of fintech and banking: Digitally disrupted or reimagined? Tech. rept.

Skinner, C. 2015. Shaping tomorrow - Are banks really unaware of the fintech challenge?. The Banker.

Tufano, P. (2003). Financial Innovation. Handbook of the Economics of Finance. Elsevier, pp. 307-335.

Zavolokina, L., Dolata, M. and Schwabe, G. (2016). FinTech – What’s in a Name?

Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). FinTech- What's in a Name?. Dublin, 1-20