

**«Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ»**

**Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΣΤΙΑΖΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

Σοφία Ν. Μυρτάκη

Επιβλέπων Καθηγητής: κ. Γεώργιος Αρτίκης

**Υποβληθείσα Διπλωματική Εργασία για το Μεταπτυχιακό
Δίπλωμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων- Ολική Ποιότητα**

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

2008

Στη μνήμη του θείου μου,

Γεωργίου Μυρτάκη

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Εξαργύρωσε το όνειρο,
πριν φύγει, πριν χαθεί, πριν πεθάνει
Γιατί αν χάσεις τα όνειρά σου
Θα έχεις χάσει το μυαλό και την καρδιά σου

Arundhati Roy

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Αντικειμενικός Σκοπός	1
1.2 Μεθοδολογία	2
1.3 Χρησιμότητα	3
1.4 Διάρθρωση	5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 Νομικό και Θεσμικό Πλαίσιο	7
2.2 Διάρθρωση-Λειτουργία	8
2.3 Εξέλιξη Οικονομικών και Λοιπών Μεγεθών	10
2.4 Νέο Περιβάλλον	10

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΜΕΓΕΘΩΝ ΤΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

3.1 Η πορεία των Συνεταιριστικών Τραπεζών κατά την πενταετία 2002-2006 με βάση τα Οικονομικά και Λοιπά Μεγέθη τους	13
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

4.1 Ιστορική Αναδρομή	28
4.1.1 19 Ιουλίου 1993: Ίδρυση του «Πιστωτικού Συνεταιρισμού»	28
4.1.2 1 Ιουνίου 1994: Λειτουργία της «Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηρακλείου»	28
4.1.3 11 Δεκεμβρίου 1994: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα	29
4.1.4 20 Οκτωβρίου 1999: Λειτουργία του Καταστήματος στην Αθήνα	29
4.1.5 Δεκέμβριος 1999: Αύξηση Συνεταιριστικού Κεφαλαίου	29
4.1.6 2 Ιουνίου 2001: Ίδρυση της Πανελληνίας Τράπεζας	30
4.2 Εξέλιξη των Οικονομικών Μεγεθών της Παγκρήτιας 2003-2007	31
4.2.1 Καταθέσεις	31
4.2.2 Χορηγήσεις	35
4.2.3 Διαχείριση Πιστωτικού Κινδύνου-Καθυστερήσεις	40
4.2.4 Συνέταιροι και Ανάλυση Συνεταιριστικών Μεριδών	45
4.2.5 Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών	47
4.3 Οργανωτικές Βελτιώσεις- Δραστηριότητες της Παγκρήτιας	50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

5.1 Στάσεις, Αντιλήψεις και Συμπεριφορές των Ελλήνων απέναντι στα Τραπεζικά Προϊόντα	60
5.1.1 Παρουσίαση Έρευνας	60
5.2 Η σχέση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) με το Τραπεζικό Σύστημα	66
5.2.1 Παρουσίαση Έρευνας	66
5.3 Εκτίμηση του Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας ακολουθώντας τις Προδιαγραφές του Μοντέλου του Ευρωπαϊκού Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών (EPSI- European Performance Customer Satisfaction)	71
5.3.1 Γενικά Στοιχεία για τον Ευρωπαϊκό Δείκτη Ικανοποίησης Πελάτη	71
5.3.2 Παρουσίαση του Μοντέλου	72
5.3.3 Σχεδιασμός και Ανάλυση Ερωτηματολογίου	74
5.3.4 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων	76

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

6.1 Σύστημα Ολικής Ποιότητας	103
6.1.1 Γενικά Στοιχεία	103
6.1.2 Διαδικασία για την Ανάπτυξη και Υλοποίηση ενός τέτοιου Συστήματος	103
6.1.3 Οι Βασικές Αρχές της Ολικής Ποιότητας	105
6.1.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την Ολική Ποιότητα σε έναν Οργανισμό	106
6.1.4.1 Επίπεδο Ηγεσίας	106
6.1.4.1.1 Αφοσίωση στην Ολική Ποιότητα	106
6.1.4.1.2 Πόροι για Βελτίωση και Συμμετοχή	107
6.1.4.1.3 Επικοινωνία της Ηγεσίας με Πελάτες και Προμηθευτές	108
6.1.4.1.4 Αναγνώριση και Επιβράβευση Προσπαθειών και Επιτευγμάτων	109
6.1.4.2 Πολιτική και Στρατηγική	109
6.1.4.2.1 Πληροφόρηση για καθορισμό Πολιτικής και Στρατηγικής	109
6.1.4.2.2 Πως καθορίζεται η Πολιτική και η Στρατηγική	111
6.1.4.2.3 Πως εφαρμόζεται η Πολιτική και η Στρατηγική	111
6.1.4.3 Διαχείριση Προσωπικού	112
6.1.4.4 Πόροι	113
6.1.4.5 Διεργασίες	114
6.1.4.6 Ικανοποίηση Πελατών	115
6.1.4.7 Ικανοποίηση του Προσωπικού	116
6.1.4.8 Επίδραση στην Κοινωνία	116
6.1.4.9 Αποτελέσματα Εργασιών	117
6.2 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας	118
6.2.1 Γενικά Στοιχεία	118

6.2.2 Βασικά Χαρακτηριστικά του ΣΔΠ	119
6.2.3 Απαιτήσεις- Οφέλη	120
6.2.4 Πλεονεκτήματα Ανάπτυξης και Εφαρμογής του ΣΔΠ	122
6.3 Εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στην Παγκρήτια Τράπεζα	124

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 : ΕΠΙΛΟΓΟΣ

7.1 Συμπεράσματα	126
7.1.1 Αύξηση των Μεγεθών των Συνεταιριστικών Τραπεζών το έτος 2008	126
7.1.2 Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα	126
7.2 Κατευθύνσεις για Περαιτέρω Έρευνα	130
7.2.1 Πρόταση για Ανάπτυξη Συστήματος Αξιολόγησης της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας	130
7.2.1.1 Εισαγωγή	130
7.2.1.2 Μεθοδολογία Ανάλυσης	130

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	134
---------------------	-----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Επιθυμώ να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες, καταρχάς, στον καθηγητή μου κ. Γεώργιο Αρτίκη, ο οποίος με την πολύτιμη και ουσιαστική καθοδήγησή του συνετέλεσε αποφασιστικά στην ολοκλήρωση της συγγραφής από μέρους μου, της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Επίσης, θα ήθελα να τον ευχαριστήσω για τις πολύτιμες γνώσεις που μου προσέφερε κατά την διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω τη βαθύτατη ευγνωμοσύνη μου στους γονείς μου και την αδερφή μου οι οποίοι με την αγάπη τους και την αδιάλειπτη στήριξή τους συνεισέφεραν στην ολοκλήρωση των σπουδών μου.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΠΑΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

Σελίδα

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2002-2006	13
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2 ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ	16
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3 ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	17
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4 ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	18
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5 ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΜΕΛΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	18
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6 ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΚΑΘΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ ΤΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΜΕ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 2006	19
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.7 ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΤΟΥΣ 2007 ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΤΗ 2006 ΚΑΙ 2005	20
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.8 ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ, ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ, ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ 2002-2007	20
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.9 ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ ΑΥΞΗΣΕΩΝ ΤΟΥΣ ΣΤΟ 12ΜΗΝΟ 2007 ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟ ΤΟΥ 2006	22
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.10 ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΚΑΘΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ ΤΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΜΕ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 2007	25
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007	32
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2 ΕΞΕΛΙΞΗ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007	39

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.3 ΕΞΕΛΙΞΗ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ ΟΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΚΑΛΥΨΗ ΕΠΙΣΦΑΛΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007	42
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.5 ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΡΙΔΕΣ ΠΟΥ ΚΑΤΕΙΧΑΝ ΣΤΙΣ 31.12.2003	45
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.6 ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΡΙΔΕΣ ΠΟΥ ΚΑΤΕΙΧΑΝ ΣΤΙΣ 31.12.2004	46
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7 ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΡΙΔΕΣ ΠΟΥ ΚΑΤΕΙΧΑΝ ΣΤΙΣ 31.12.2005	46
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.8 ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΡΙΔΕΣ ΠΟΥ ΚΑΤΕΙΧΑΝ ΣΤΙΣ 31.12.2006	46
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.9 ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑΣ 2003-2007	47
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.10 ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ ΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007	48
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.11 ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 2008-2011	49
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12 ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΤΙΜΗΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΕΡΙΔΑΣ ΚΑΙ ΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 2008-2011	49

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

	Σελίδα
ΣΧΗΜΑ 3.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ 12/2007-12/2006 ΕΝΑΝΤΙ 12/2006-12/2005	21
ΣΧΗΜΑ 3.2 ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ 12/2006-12/2007 ΕΝΑΝΤΙ 12/2006-12/2005	22
ΣΧΗΜΑ 3.3 ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΜΕΛΩΝ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2005-2006-2007	26
ΣΧΗΜΑ 3.4 ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2005-2006-2007	27
ΣΧΗΜΑ 3.5 ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2005-2006-2007	27
ΣΧΗΜΑ 4.1 ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΤΗΣ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑΣ 2003-2007	31
ΣΧΗΜΑ 4.2 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΤΗΣ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑΣ 2003-2007	34
ΣΧΗΜΑ 4.3 ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΤΗΝ 31.12.2003 ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	35
ΣΧΗΜΑ 4.4 ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΤΗΝ 31.12.2004 ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	35
ΣΧΗΜΑ 4.5 ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΤΗΝ 31.12.2005 ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	36
ΣΧΗΜΑ 4.6 ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΤΗΝ 31.12.2006 ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	36
ΣΧΗΜΑ 4.7 ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΤΗΝ 31.12.2007 ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	37
ΣΧΗΜΑ 4.8 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΚΥΡΙΟΥΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥΣ ΚΛΑΔΟΥΣ ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ (12ΜΗΝΟ 2006)	38
ΣΧΗΜΑ 4.9 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΚΥΡΙΟΥΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥΣ ΚΛΑΔΟΥΣ ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ (12ΜΗΝΟ 2007)	39
ΣΧΗΜΑ 4.10 ΟΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007	44

ΣΧΗΜΑ 4.11 ΟΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ-ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΚΑΛΥΨΗ ΤΥΧΟΝ ΕΠΙΣΦΑΛΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007	44
ΣΧΗΜΑ 4.12 ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΛΗΘΟΥΣ ΜΕΛΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007	45
ΣΧΗΜΑ 5.1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	73

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Α.Ε	Ανώνυμη Εταιρεία
ΜΜΕ	Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις
ΟΝΕ	Οικονομική και Νομισματική Ένωση
Π.Δ	Προεδρικό Διάταγμα
ΣΔΠ	Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
ΕΣΤΕ	Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας
ΕΤΕΠ	Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
ΕΡSΙ	European Performance Satisfaction Index
ΤΕΜΠΜΕ	Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων
Α.Ε.Δ.Α.Κ.Ε.Σ.	Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίου Κεφαλαίου Επιχειρηματικών Συμμετοχών
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Αντικειμενικός Σκοπός

Η παρούσα εργασία αποσκοπεί στην προβολή του θεσμού των Συνεταιριστικών Τραπεζών στην Ελλάδα οι οποίες ξεκίνησαν τη λειτουργία τους το 1994 με βάση το Νομοθετικό Πλαίσιο που δημιουργήθηκε το 1992 και στηρίχθηκε στο Νόμο περί Αστικών Συνεταιρισμών.

Γίνεται αναφορά στο νομικό και θεσμικό πλαίσιο με βάση το οποίο και αναπτύχθηκε η Συνεταιριστική Πίστη στην Ελλάδα, στη διάρθρωση και τη λειτουργία των Συνεταιριστικών Τραπεζών, στο περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργούν και αναπτύσσονται καθώς και στην εξέλιξη των οικονομικών και λοιπών μεγεθών τους κατά τη διάρκεια της τελευταίας πενταετίας (2003-2007).

Μελέτη περίπτωσης της εν λόγω εργασίας αποτελεί η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα καθώς λειτουργεί ως η μεγαλύτερη πρωτοβάθμια Συνεταιριστική Οργάνωση της χώρας παρουσιάζοντας έντονο ενδιαφέρον τόσο για την εξέλιξη των οικονομικών μεγεθών της όσο και για τις αναπτυξιακές προοπτικές που παρουσιάζει. Η συμβολή της Παγκρήτιας στην τοπική ανάπτυξη και στην κοινωνική συνοχή μέσα από τα καταναλωτικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει ενισχύοντας ταυτόχρονα την έννοια του συγκρητισμού αποτελεί σημαντικό πεδίο ενδιαφέροντος.

1.2 Μεθοδολογία

Η συγγραφή της παρούσας εργασίας πραγματοποιήθηκε μέσα από την συλλογή και επεξεργασία στοιχείων τα οποία αντλήθηκαν από την Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος (ΕΣΤΕ), την Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, την Πανελλήνια Τράπεζα, τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή που υπάγεται στο Υπουργείο Ανάπτυξης και το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο, μετά από σχετική έρευνα που πραγματοποιήθηκε.

Η συλλογή του απαραίτητου υλικού είχε ως στόχο την προβολή του θεσμού των Συνεταιριστικών Τραπεζών μέσα από την μελέτη της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας. Αφού συγκεντρώθηκαν αρχικά οι σχετικές με το θέμα πληροφορίες, από αυτές επιλέχθηκαν οι πιο αντιπροσωπευτικές και κατάλληλες σε σχέση πάντα με την ανάδειξη του θεσμού των Συνεταιριστικών Τραπεζών και έγινε η σχετική ανάλυση.

Ο θεσμός των Συνεταιριστικών Τραπεζών αποτελεί ένα σχετικά νέο για την χώρα μας θεσμό γι' αυτό το λόγο και επιχειρήθηκε η όσο το δυνατόν πληρέστερη αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης αποτυπώνοντας ταυτόχρονα και το ρόλο που διαδραματίζουν οι Συνεταιριστικές Τράπεζες στην τοπική κοινωνία. Οι εξελίξεις που διαδραματίζονται στο χώρο αυτό δεν είναι εφικτό να καλυφθούν μέσα από την σχετική βιβλιογραφία, η οποία μπορεί μόνο να περιγράψει κάποια βασικά χαρακτηριστικά τους, για αυτό το λόγο και επιχειρήθηκε η προσέγγισή τους μέσα από απτά στοιχεία μετά από σχετική έρευνα που πραγματοποιήθηκε.

1.3 Χρησιμότητα

Οι εξελίξεις στο χώρο της οικονομίας, οι δυνατότητες που προσφέρονται και οι απειλές που παρουσιάζονται κάνουν περισσότερο από ποτέ πιο επίκαιρο, αναγκαίο και χρήσιμο, το θεσμό του Συνεταιρισμού.

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες ένα δυναμικό, αναπτυσσόμενο και κερδοφόρο τμήμα του θεσμού παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον γιατί δημιουργήθηκαν και λειτουργούν με βάση τις σύγχρονες αρχές και αξίες του συνεργατισμού και αναπτύσσονται σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Η μελέτη και παρακολούθηση της εξέλιξης των οικονομικών μεγεθών τους μας προσφέρει πολύτιμα στοιχεία για την περαιτέρω αναπτυξιακή τους πορεία, για τις προοπτικές και τους στόχους που θέτουν.

Η ανάλυση των οικονομικών μεγεθών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας κατά την τελευταία πενταετία (2003-2007) σε συνδυασμό με τις οργανωτικές βελτιώσεις-δραστηριότητες που έχει επιτύχει αποτελεί σημείο αναφοράς για αρκετές τράπεζες αποδεικνύοντας ότι οι Συνεταιριστικές Τράπεζες υλοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το όραμα των ιδρυτών τους για την λειτουργία πιστωτικών ιδρυμάτων που επιλύουν τα χρηματοοικονομικά θέματα των μελών τους με ευελιξία, ταχύτητα, φιλικότητα και διαφάνεια καλύπτοντας ταυτόχρονα το κενό που υπάρχει στην τραπεζική αγορά.

Η ανάλυση έρευνας αγοράς από τους χρήστες τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε συνδυασμό με την εκτίμηση του δείκτη ικανοποίησης πελατών της Παγκρήτιας Τράπεζας σύμφωνα με τις προδιαγραφές του μοντέλου του ευρωπαϊκού δείκτη ικανοποίησης πελατών (EPSI) παρουσιάζει την πραγματική διάσταση ικανοποίησης των χρηστών από τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες επιτρέποντας έτσι την αξιολόγηση και την εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά τα δυνατά σημεία της τράπεζας που ίσως αποτελέσουν και το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα καθώς και τα αδύνατα σημεία της που αποτελούν περιοχές βελτίωσης αυτής.

Σημαντικό κομμάτι της εργασίας αποτελεί και η παρουσίαση εφαρμογής και υλοποίησης συστήματος διαχείρισης ποιότητας στην Παγκρήτια Τράπεζα αποδεικνύοντας την ύπαρξη τυποποίησης βημάτων και διαδικασιών με στόχο την καλύτερη οργάνωση μέσα από την ολοκληρωμένη ενημέρωση των εργαζομένων για τα τραπεζικά προϊόντα και τις υπηρεσίες έχοντας πάντα ως απώτερο στόχο την δημιουργία προστιθέμενης αξίας στον πελάτη.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑΣ

1.4 Διάρθρωση

Όσον αφορά τη διάρθρωση της παρούσας μελέτης, καταρχάς στο κεφάλαιο δύο γίνεται μια προσπάθεια εισαγωγής του αναγνώστη στην έννοια της Συνεταιριστικής Πίστης στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα γίνεται αναφορά στο υφιστάμενο νομικό και θεσμικό πλαίσιο, στη διάρθρωση και τη λειτουργία των Συνεταιριστικών Τραπεζών, στην εξέλιξη των βασικών οικονομικών και λοιπών μεγεθών τους αλλά και στο περιβάλλον που δραστηριοποιούνται και αναπτύσσονται.

Στο κεφάλαιο τρία, προχωράμε στην ανάλυση των οικονομικών στοιχείων και μεγεθών των Συνεταιριστικών Τραπεζών παρουσιάζοντας την διαχρονική εξέλιξη των μεγεθών ολόκληρου του ομίλου των Συνεταιριστικών Τραπεζών, το ποσοστό συμμετοχής κάθε Συνεταιριστικής Τράπεζας στο σύνολο του ομίλου και τις μεταβολές που παρουσιάζονται στα οικονομικά τους στοιχεία την τελευταία πενταετία (2003-2007).

Στο κεφάλαιο τέσσερα, αφού επιχειρήσουμε μία σύντομη ιστορική αναδρομή για την Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα συνεχίζουμε με την εξέλιξη των οικονομικών της μεγεθών την τελευταία πενταετία μέσα από λεπτομερή ανάλυση και σχολιασμό των επιμέρους οικονομικών της μεγεθών. Το παρόν κεφάλαιο ολοκληρώνεται με τις οργανωτικές βελτιώσεις και τις δραστηριότητες μέσα από τις οποίες και εξελίσσεται η τράπεζα.

Στο κεφάλαιο πέντε, παρουσιάζουμε την ανάλυση έρευνας αγοράς από τους χρήστες τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών εστιάζοντας στις στάσεις, στις αντιλήψεις και στις συμπεριφορές των Ελλήνων απέναντι στα τραπεζικά προϊόντα αλλά ταυτόχρονα και στη σχέση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) με το τραπεζικό σύστημα. Επίσης επιδιώκεται εκτίμηση του δείκτη ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Τράπεζας ακολουθώντας τις προδιαγραφές του μοντέλου του ευρωπαϊκού δείκτη ικανοποίησης πελατών (EPSI- European Performance Satisfaction Index).

Στο κεφάλαιο έξι, παρουσιάζουμε στοιχεία για το πώς λειτουργεί ένα σύστημα ολικής ποιότητας, ξεκινώντας από κάποια γενικά στοιχεία και συνεχίζοντας με τις βασικές αρχές, τη διαδικασία που εφαρμόζεται για την ανάπτυξη και υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος καθώς επίσης και για τους παράγοντες που επηρεάζουν την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος μέσα σε έναν οργανισμό. Ακολουθεί η αναφορά στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, στα βασικά του χαρακτηριστικά, στις απαιτήσεις και στα οφέλη αυτού αλλά και στα πλεονεκτήματα που δημιουργούνται σε έναν οργανισμό από την εφαρμογή του. Το κεφάλαιο αυτό ολοκληρώνεται με κάποια γενικά στοιχεία για την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας στην Παγκρήτια.

Τέλος, στο κεφάλαιο επτά, αφού συνοψίσουμε τα βασικά σημεία της μελέτης μας, προχωράμε στην πρόταση για ανάπτυξη και υλοποίηση συστήματος αξιολόγησης από την Παγκρήτια Τράπεζα, απευθυνόμενη προς τους αναγνώστες της παρούσας μελέτης, για περαιτέρω έρευνα και μελέτη πάνω στον χώρο των Συνεταιριστικών Τραπεζών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 Νομικό και Θεσμικό Πλαίσιο

Η Συνεταιριστική Πίστη στη χώρα μας άρχισε ουσιαστικά να αναπτύσσεται την τελευταία 10ετία με βάση το Νόμο 2076/92 (ο οποίος αναθεωρήθηκε το 2007 σε Νόμο 3601/2007) περί Πιστωτικών Ιδρυμάτων με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην ελληνική τραπεζική νομοθεσία οι διατάξεις της Β' Τραπεζικής Οδηγίας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Κοινότητας 77/78 και την ΠΔ/ΤΕ 2258/2.11.1993.

Ο Νόμος 3601/2007 περί Πιστωτικών Ιδρυμάτων αναφέρεται γενικά στην ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων από τα πιστωτικά ιδρύματα, στην επάρκεια ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών. Στο Β' κεφάλαιο του ΦΕΚ στο άρθρο 6 γίνεται αναφορά στους πιστωτικούς συνεταιρισμούς και στις προϋποθέσεις χρησιμοποίησης του όρου τράπεζα.

Πιο συγκεκριμένα, ο Νόμος 3601 αναφέρεται στις προϋποθέσεις χορήγησης άδειας ίδρυσης και λειτουργίας πιστωτικού ιδρύματος στην Ελλάδα και στην ανάκληση αυτής, στις δραστηριότητες των πιστωτικών ιδρυμάτων, στις ειδικές συμμετοχές πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις, στην εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων από την Τράπεζα της Ελλάδος, στην εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων σε ατομική βάση, στην εποπτεία αυτών σε ενοποιημένη βάση, στην συνεργασία των εποπτικών αρχών στο πλαίσιο της εποπτείας σε ενοποιημένη βάση, στη δημοσιοποίηση πληροφοριών από την Τράπεζα της Ελλάδος, στις ειδικές ρυθμίσεις που υπάγονται τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος και στην επάρκεια ιδίων κεφαλαίων των τραπεζικών ομίλων που περιλαμβάνουν επιχείρηση παροχής επενδυτικών υπηρεσιών. Η παράθεση του Νόμου αυτού γίνεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας εργασίας.

Με βάση την ισχύουσα νομοθεσία και το θεσμικό πλαίσιο τα Συνεταιριστικά Πιστωτικά Ιδρύματα είναι Αστικοί Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί Ν. 1667/86 οι οποίοι αφού συγκεντρώσουν το ελάχιστο κεφάλαιο και εκπληρώσουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις λαμβάνουν άδεια λειτουργίας Πιστωτικού Ιδρύματος από την Τράπεζα της Ελλάδας, ύστερα από αίτημα τους και διενεργούν όλες τις τραπεζικές εργασίες που αποτελούν αντικείμενο δραστηριότητας των Εμπορικών Τραπεζών, μόνο σε επίπεδο περιοχής που δραστηριοποιούνται.

Οι Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί που λαμβάνουν άδεια να λειτουργήσουν ως Πιστωτικό Ίδρυμα δεν μεταβάλλουν τη νομική προσωπικότητά τους και επιτρέπεται να χρησιμοποιούν στην επωνυμία τους τον όρο «Συνεταιριστική Τράπεζα».

Αξίζει να σημειωθεί ότι το ύψος του απαιτούμενου ελάχιστου κεφαλαίου έχει αναπροσαρμοσθεί 3 φορές τα τελευταία χρόνια σε επίπεδα που δεν ανταποκρίνονται στα οικονομικά και πληθυσμιακά δεδομένα πολλών Νομών της χώρας μας, δυσχεραίνοντας στην πράξη τόσο τη δημιουργία όσο και μετεξέλιξη των Πιστωτικών Συνεταιρισμών σε Τράπεζες. Έτσι τα 1.76 εκατ. € (ΠΔ/ΤΕ 2258/2.11.93) που προβλέπονταν αρχικά έγιναν, σύμφωνα με τις ΠΔ/ΤΕ 2413/9.7.97 και 2420/12/9/97 από 1/1/98 2.64 εκατ. € και από 1/7/98 3.52 εκατ. € Στη συνέχεια με την ΠΔ/ΤΕ 2471/10.4.2001 το ελάχιστο κεφάλαιο αυξήθηκε από 11/4/01 σε 6.0 εκατ. €

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες συναλλάσσονται μόνο με τα μέλη τους και μπορούν να διενεργούν όλες τις τραπεζικές εργασίες εκτός του *underwriting*. Κατ' εξαίρεση συναλλάσσονται και με μη μέλη όταν πρόκειται για δευτερεύουσες τραπεζικές εργασίες διαμεσολαβητικού χαρακτήρα ή όταν στη συναλλαγή συμμετέχει και μέλος της Τράπεζας.

2.2 Διάρθρωση -Λειτουργία

Σήμερα λειτουργούν 16 συνολικά Συνεταιριστικές Τράπεζες από τις οποίες 14 ασκούν τη δραστηριότητα τους σε επίπεδο Νομού και 2 Συνεταιριστικές Τράπεζες έχουν άδεια λειτουργίας σε επίπεδο Επικράτειας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από τις παραπάνω 14 Συνεταιριστικές Τράπεζες δύο πληρούν τις προϋποθέσεις λειτουργίας σε επίπεδο επικράτειας και όχι σε επίπεδο περιφέρειας. Αυτές είναι οι εξής:

Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, Αχαϊκή Συνεταιριστική Τράπεζα, Συνεταιριστική Τράπεζα Λαμίας, Συνεταιριστική Τράπεζα Ιωαννίνων, Συνεταιριστική Τράπεζα Δωδεκανήσου, Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, Συνεταιριστική Τράπεζα Έβρου, Συνεταιριστική Τράπεζα Τρικάλων, Συνεταιριστική Τράπεζα Καρδίτσας, Συνεταιριστική Τράπεζα Κορινθίας, Συνεταιριστική Τράπεζα Ευβοίας, Συνεταιριστική Τράπεζα Πιερίας, Συνεταιριστική Τράπεζα Δράμας, Συνεταιριστική Τράπεζα Λέσβου-Λήμνου, Συνεταιριστική Τράπεζα Κοζάνης και Συνεταιριστική Τράπεζα Σερρών.

Παράλληλα λειτουργούν 12 Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί οι οποίοι εκτός των προσπαθειών για μετεξέλιξη τους σε Συνεταιριστικές Τράπεζες, δραστηριοποιούνται με τη χορήγηση δανείων ή άλλων οικονομικών διευκολύνσεων στα μέλη τους.

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες και οι Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί έχουν ιδρύσει την Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος (ΕΣΤΕ) που αποτελεί το όργανο εκπροσώπησης, υποστήριξης και ανάπτυξης της Συνεταιριστικής Πίστης στη χώρα μας.

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες στο μικρό χρονικό διάστημα λειτουργίας τους έχουν διαδραματίσει ένα σημαντικό ρόλο σε τοπικό επίπεδο παρεμβαίνοντας συμπληρωματικά και βελτιωτικά στο τραπεζικό σύστημα με την καθιέρωση ενός νέου τύπου Τράπεζας που διακρίνεται για την πελατοκεντρική της αντίληψη, που στηρίζει και στηρίζεται από τις τοπικές παραγωγικές δυνάμεις και ενισχύει την τοπική ανάπτυξη.

Απευθύνονται κυρίως στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) και στα φυσικά πρόσωπα με ανταγωνιστικά τραπεζικά προϊόντα προσαρμοσμένα στις τοπικές συνθήκες και με χαρακτηριστικά λειτουργίας που τις καθιερώνουν ως αξιόπιστες, φιλικές, ευέλικτες και με κοινωνικό πρόσωπο Τράπεζες.

Οι πελάτες-μέλη των Συνεταιριστικών Τραπεζών αντιμετωπίζονται σε μια βάση εμπιστοσύνης και μακροχρόνιας προοπτικής συνεργασίας, στοιχεία που συμβάλουν στη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων.

Η αποκεντρωμένη δομή των Συνεταιριστικών Τραπεζών ενισχύουν την προσωπική σχέση πελάτη και Τράπεζας, αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και σε συνδυασμό με το μικρό λειτουργικό κόστος, τα σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα, τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα και τα οφέλη που επιτυγχάνουν για τα μέλη τους (μέρισμα, υπεραξία μερίδας, κέρδος συναλλαγών) αποκτούν την εμπιστοσύνη των τοπικών κοινωνιών και δημιουργούν προϋποθέσεις δυναμικής ανάπτυξης και προοπτικής.

2.3 Εξέλιξη Οικονομικών και Λοιπών Μεγεθών

Η εξέλιξη των διαφόρων μεγεθών στις Συνεταιριστικές Τράπεζες κατά την τελευταία 5ετία παρουσιάζεται σε σχετικούς πίνακες που απεικονίζουν τόσο το επίπεδο ανάπτυξης όσο και τις προοπτικές που διαγράφονται.

Η εξέλιξη των μεγεθών αυτών ποικίλλει από Τράπεζα σε Τράπεζα και αυτό οφείλεται τόσο στο χρόνο λειτουργίας της όσο και σε άλλους παράγοντες, όπως είναι η διάρθρωση της τοπικής οικονομίας, η αναπτυξιακή δυναμική των περιοχών που δραστηριοποιούνται και ο βαθμός δραστηριοποίησης της Τράπεζας.

Πέραν όμως από τη θετική προσφορά που απεικονίζεται στα οικονομικά μεγέθη, θα πρέπει να τονισθεί ιδιαίτερα τόσο ο κοινωνικός όσο και ο αναπτυξιακός ρόλος των Συνεταιριστικών Τραπεζών.

Η ευχερέστερη πρόσβαση των ΜΜΕ στο τραπεζικό σύστημα, η δημιουργία τραπεζικών προϊόντων προσαρμοσμένων στις τοπικές ανάγκες, η φιλική αντιμετώπιση, η άμεση εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων και η στήριξη και η συμμετοχή στις τοπικές αναπτυξιακές πρωτοβουλίες, συνθέτουν συνοπτικά τον πολυδιάστατο ρόλο και την διαφοροποιημένη λειτουργία των Συνεταιριστικών Τραπεζών σε σχέση με άλλα Πιστωτικά Ιδρύματα.

2.4 Νέο Περιβάλλον

Στις μέρες μας υπάρχει έντονος ανταγωνισμός και διαρκείς ανακατατάξεις που συντελούνται στο χώρο της οικονομίας και των επιχειρήσεων. Τόσο η είσοδος της χώρας μας στην ΟΝΕ των χαμηλών πραγματικά επιτοκίων, συρρικνώνει τις παραδοσιακές πηγές κερδοφορίας και δημιουργεί νέες κατευθύνσεις στην οργάνωση και λειτουργία με άξονες τη διαχείριση κεφαλαίων και τη χρήση της νέας τεχνολογίας στην προσέγγιση και εξυπηρέτηση της

πελατείας. Οι συγχωνεύσεις και οι εξαγορές των Τραπεζών σε εθνικό και διακρατικό επίπεδο για την επίτευξη οικονομιών κλίμακας και η διείσδυση στο χώρο των τραπεζικών εργασιών μη κλασσικών τραπεζικών υπηρεσιών δημιουργούν νέα δεδομένα στην τραπεζική αγορά. Είναι όμως ενθαρρυντικό ότι αυξάνεται σημαντικά ο αριθμός συναλλασσομένων και ο όγκος των συναλλαγών και ότι αναδεικνύεται ο ρόλος της τράπεζας συμβούλου που καλύπτει το σύνολο των χρηματοοικονομικών αναγκών των πελατών.

Η Συνεταιριστική Τράπεζα, κατ'εξοχή θεσμός των τοπικών κοινωνιών, με πιστοποιημένο πια τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα, την ευελιξία και την αποκεντρωμένη λειτουργία, αποτελεί ένα εν δυνάμει μοντέλο τραπεζικού ιδρύματος που μπορεί να ανταποκριθεί με τις κατάλληλες προσαρμογές στις νέες ανάγκες των συναλλασσόμενων.

Ήδη οι Συνεταιριστικές Τράπεζες και οι Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί έχουν προχωρήσει στην υλοποίηση μιας στρατηγικής για την αύξηση του μεγέθους, την εξεύρεση κεφαλαίων, την ανάπτυξη του δικτύου τους και την βελτίωση της ανταγωνιστικής τους θέσης.

Το πρώτο βήμα έγινε με την ίδρυση της Πανελλήνιας Τράπεζας ΑΕ στην οποία συμμετέχουν 15 Συνεταιριστικές Τράπεζες και 12 Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί της χώρας μας. Στην Πανελλήνια Τράπεζα συμμετέχει επίσης η Γερμανική Συνεταιριστική Τράπεζα DZ BANK. Η Πανελλήνια Τράπεζα παράλληλα με τις δραστηριότητες της παρέχει στις Συνεταιριστικές Τράπεζες και τους Πιστωτικούς Συνεταιρισμούς υποστήριξη, τεχνογνωσία και υπηρεσίες που λόγω μεγέθους και κόστους δεν μπορεί από μόνη της η κάθε Τράπεζα να αναπτύξει.

Το δεύτερο βήμα έγινε με την εγκατάσταση ενιαίου μηχανογραφικού συστήματος που επιτρέπει στις Συνεταιριστικές Τράπεζες και την Πανελλήνια να συνδεθούν μεταξύ τους, να αποτελέσουν εθνικό δίκτυο, να μειώσουν το κόστος τους και να δώσουν τη δυνατότητα στα μέλη τους να εξυπηρετούνται από τα Καταστήματα όλων των Συνεταιριστικών Τραπεζών.

Το τρίτο βήμα γίνεται μέσα από τη συνεργασία με τις μεγαλύτερες Ευρωπαϊκές Συνεταιριστικές Τράπεζες για την απόκτηση τεχνογνωσίας και ευρωπαϊκού δικτύου.

Ήδη έχουν ξεκινήσει συζητήσεις με Ευρωπαϊκές Συνεταιριστικές Τράπεζες στη Ρουμανία και στη Βουλγαρία.

Οι βασικοί άξονες των αλλαγών στην οργάνωση και λειτουργία του Πιστωτικού Συστήματος, όπως προβλέπονται από την Βασιλεία I και II και την ΠΔ/ΤΕ, αφορούν στην εξυγίανση του χαρτοφυλακίου, την διαφάνεια, τον έλεγχο και την κεφαλαιακή επάρκεια.

Παράλληλα το υψηλό επίπεδο των καθυστερήσεων στις χορηγήσεις αποτελεί ένα νέο πεδίο όπου η Τράπεζα Ελλάδος και παρεμβαίνει άμεσα και διαμορφώνει πολιτικές και όρια δραστικής μείωσης. Τα όρια των 5% άμεσα και 3,5% στο τέλος του 2008 αποτελούν δύσκολους στόχους για τις Συνεταιριστικές Τράπεζες, όμως η δημιουργία σύγχρονων δομών αξιολόγησης κριτηρίων δανεισμού, σωστής εφαρμογής των συμβάσεων, παρακολούθησης και είσπραξης των καθυστερήσεων σε συνδυασμό με την σύνταξη ρεαλιστικού χρονοδιαγράμματος μείωσης των καθυστερήσεων αποτελούν κρίσιμα ζητήματα που συνεκτιμά η Τράπεζα Ελλάδος.

Η προσαρμογή των Συνεταιριστικών Τραπεζών σε όλες τις παραπάνω απαιτήσεις, προϋποθέτει πρόσθετες οργανωτικές δομές και εξειδικευμένα στελέχη που αυξάνουν σημαντικά το κόστος λειτουργίας ειδικότερα στις μικρές Τράπεζες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΜΕΓΕΘΩΝ ΤΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ 5ΕΤΙΑ 2002-2006 (ποσά σε εκατ. ευρώ)

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1

(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

	2002	2003	% ΑΥΞΗΣΗ INCREASE Ε 2003-02	2004	% ΑΥΞΗΣΗ INCREASE 2004-03	2005	% ΑΥΞΗΣΗ INCREASE 2005-04	2006	% ΑΥΞΗΣΗ INCREASE 2006-05	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΑΥΞΗΣΗΣ /AVERAGE INCREASE 2002-06
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ/ASSETS	926,09	1.244,74	34,41%	1.593,49	26,02%	2.041,84	29,77%	2.567,52	25,75%	29,49%
ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ/ LOANS	721,43	956,03	32,52%	1.270,08	32,85%	1.598,26	25,84%	1.934,57	21,04%	28,06%
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ/ DEPOSITS	682,08	975,76	43,06%	1.272,41	30,40%	1.677,20	31,81%	2.134,23	27,25%	33,13%
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ EQUITY CAPITAL	214,81	233,48	8,69%	263,6	12,90%	285,40	8,32%	347,35	21,71%	12,91%
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ / COOPERATIVE CAPITAL	145,69	151,04	3,67%	165,68	9,69%	170,32	2,80%	188,63	10,75%	6,73%
ΜΙΚΤΑ ΚΕΡΔΗ/ GROSS PROFIT	47,28	60,91	28,83%	76,75	26,01%	93,55	21,89%	112,73	20,50%	24,31%
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ/ NET PROFIT BEFORE TAXES	17,61	24,16	37,19%	28,82	19,29%	35,86	19,29%	43,31	20,78%	24,14%
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ/BRANCHES	72	96	33,33%	112	16,67%	128	14,29%	145	13,28%	19,39%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ/PERSONEL	568	683	20,25%	762	11,57%	892	17,06%	974	8,97%	14,46%
ΜΕΛΗ/ MEMBERS	114.670	129.577	13,00%	144.176	11,27%	160.136	11,07%	175.541	9,04%	11,10%

Η πορεία των Συνεταιριστικών Τραπεζών κατά την 5ετία 2002-2006 σύμφωνα με τα οικονομικά τους μεγέθη σημείωσε αξιόλογη ανάπτυξη παρά τον έντονο ανταγωνισμό (όπως φαίνεται και από τον πίνακα 3.1) . Η ανάπτυξη δεν ακολούθησε την ίδια πορεία για όλες τις Συνεταιριστικές Τράπεζες και αυτό οφείλεται σε πολλούς λόγους βασικοί από τους οποίους είναι, ο χρόνος ίδρυσης, η κατάσταση της οικονομίας, οι ρυθμοί ανάπτυξης κάθε περιοχής, η οργάνωση και στελέχωση του οργανισμού, ο ρυθμός παρέμβασης και υποστήριξης των τοπικών επιχειρήσεων, η αξιοπιστία και αποδοχή της Διοίκησης από το σύνολο των τοπικών κοινωνιών κλπ.

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες της Κρήτης που έχουν δίκτυο 75 καταστημάτων και πλήθος μελών περίπου 93,500 συνεταίρους, αποτελούν το πρώτο Τραπεζικό ίδρυμα στο νησί και κατέχουν ποσοστό πάνω από 60% στα βασικά οικονομικά μεγέθη στο σύνολο των Συνεταιριστικών Τραπεζών. Αποτελούν δε ένα παράδειγμα που επιβεβαιώνει με τον καλύτερο τρόπο ότι μια συλλογική προσπάθεια όταν βασίζεται σε σύγχρονες αρχές οργάνωσης και διοίκησης, συνδέεται και είναι χρήσιμη στην τοπική κοινωνία, έχει όραμα, αρχές, αξίες και μένει μακριά από ομάδες συμφερόντων, μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στην τοπική ανάπτυξη.

Το ενεργητικό, οι χορηγήσεις και οι καταθέσεις των Συνεταιριστικών Τραπεζών κατά την 5ετία 2002-2006, σημείωσαν μία μέση ποσοστιαία ετήσια αύξηση, της τάξεως του 29%, 31,5% και 35,8% αντίστοιχα.

Συγκεκριμένα:

Έτη	Ενεργητικό	Χορηγήσεις	Καταθέσεις	Κέρδη Προ Φόρων
2006-2005	26%	21%	27%	21%
2005-2004	30%	26%	32%	19%
2004-2003	26%	33%	30%	19%
2003-2002	34%	33%	43%	37%

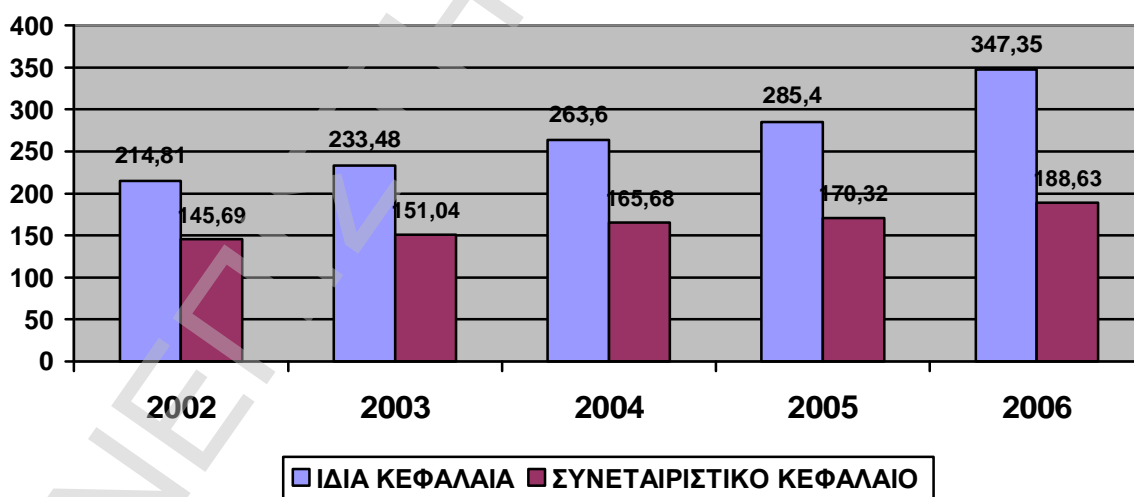
(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

Αναλύοντας τα οικονομικά μεγέθη σε πενταετή βάση (πίνακας 3.1) παρατηρούμε τα εξής: Το ενεργητικό από 926,1 εκατ. € το 2002 αυξήθηκε κατά 1.641,4 εκατ. € φθάνοντας τα 2.567,5 εκατ. € το 2006, δηλαδή ποσοστιαία αύξηση 177,2%. Οι χορηγήσεις από 721,4 εκατ. € το 2002 αυξήθηκαν κατά 1.213,1 εκατ. € φθάνοντας τα 1.934,6 εκατ. € το 2006, δηλαδή ποσοστιαία αύξηση 168,2%. Οι καταθέσεις από 682,1 εκατ. € το 2002 αυξήθηκαν κατά 1.452,2 εκατ. € φθάνοντας τα 2.134,2 εκατ. € το 2006, δηλαδή ποσοστιαία αύξηση 212,9%. Ενώ τα κέρδη προ φόρων από 17,6 εκατ. € το 2002 αυξήθηκαν κατά 25,7 εκατ. € φθάνοντας τα 43,3 εκατ. € το 2006, δηλαδή ποσοστιαία αύξηση 145,9% και μέση σταθμική αύξηση 24,1%.

Αναλυτικότερα τα Συνεταιριστικά Κεφάλαια από 145,7 εκατ. € το 2002 αυξήθηκαν κατά 42,9 εκατ. € φθάνοντας τα 188,6 εκατ. € το 2006, δηλαδή ποσοστιαία αύξηση 29,5% και μέση σταθμική αύξηση 6,7% . Τα Ίδια Κεφάλαια από 214,8 εκατ. € το 2002 αυξήθηκαν κατά 132,5 εκατ. € φθάνοντας τα 347,3 εκατ. € το 2006, δηλαδή ποσοστιαία αύξηση 61,7% και μέση σταθμική αύξηση 12,9% (πίνακας 3.2).

ΕΝΟΠΙΟΗΜΕΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2

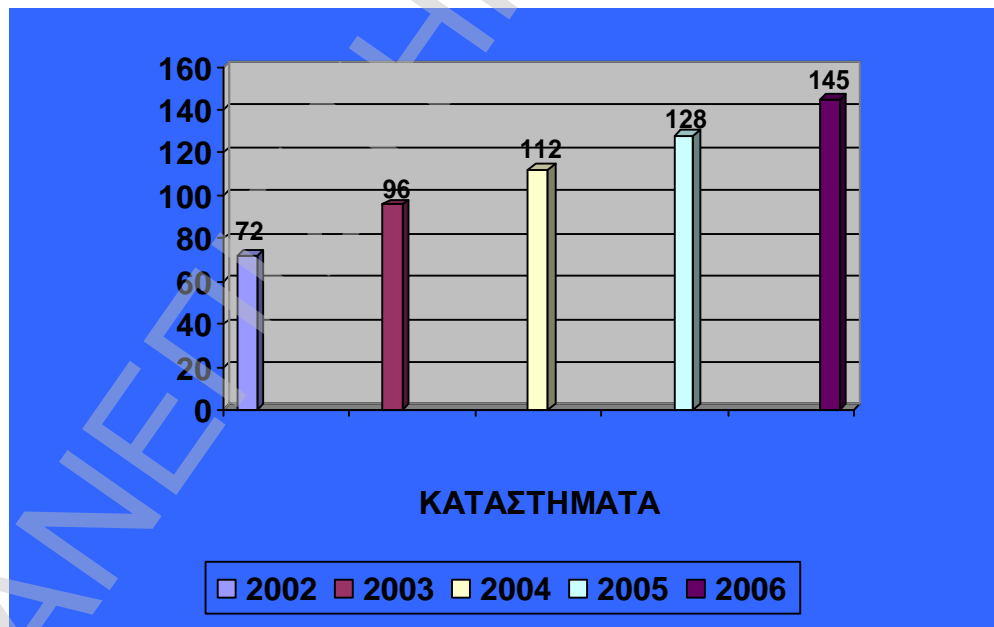


(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

Όλα τα άλλα μεγέθη, τα οποία αντικατοπτρίζουν την δυναμική των Συνεταιριστικών Τραπεζών, σημείωσαν αξιόλογες ποσοστιαίες μεταβολές. Συγκεκριμένα, το δίκτυο, συμπεριλαμβανομένων θυρίδων και κινητών συνεργείων από 72 καταστήματα το 2002 έφτασε το 2006 τα 145 καταστήματα, αυξημένο κατά 73 καταστήματα δηλαδή 101,4%, ενώ η μέση σταθμική ετήσια αύξηση ήταν 19,4%. Το προσωπικό αυξήθηκε κατά 71,1% φθάνοντας στους 972 υπαλλήλους συγκριτικά με το 2002 που ήταν 568 (μέση σταθμική ετήσια αύξηση 14,5%) και τα εγγεγραμμένα μέλη έφθασαν τις 174.612 από 114.670 το 2002, αυξημένα κατά 59.942 άτομα (αύξηση 52,3% και μέση σταθμική ετήσια αύξηση 11,1%) (Πίνακες 3.3, 3.4, 3.5).

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

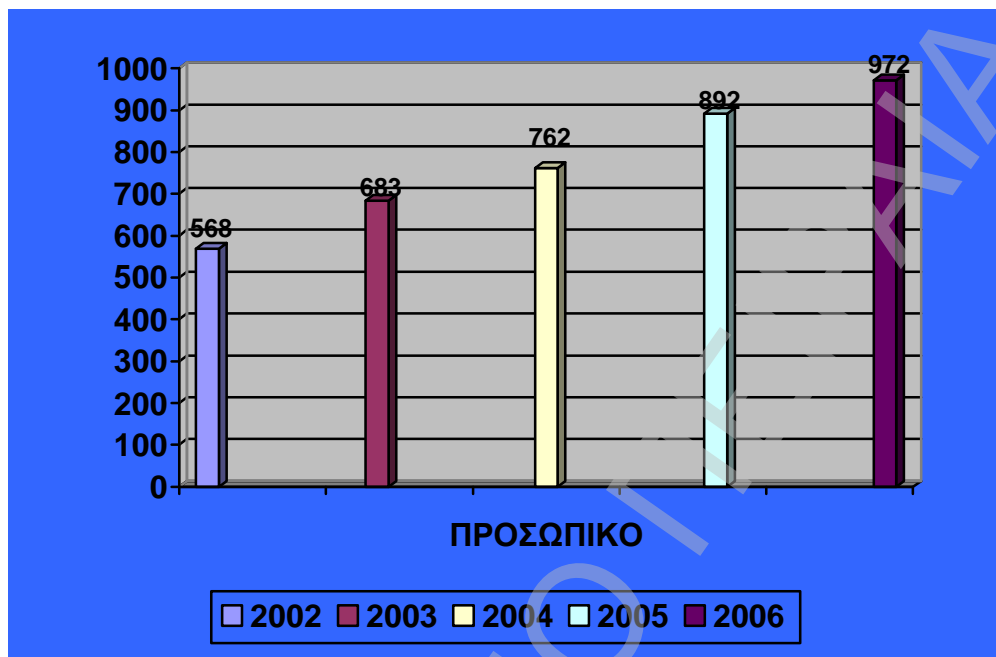
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3



(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

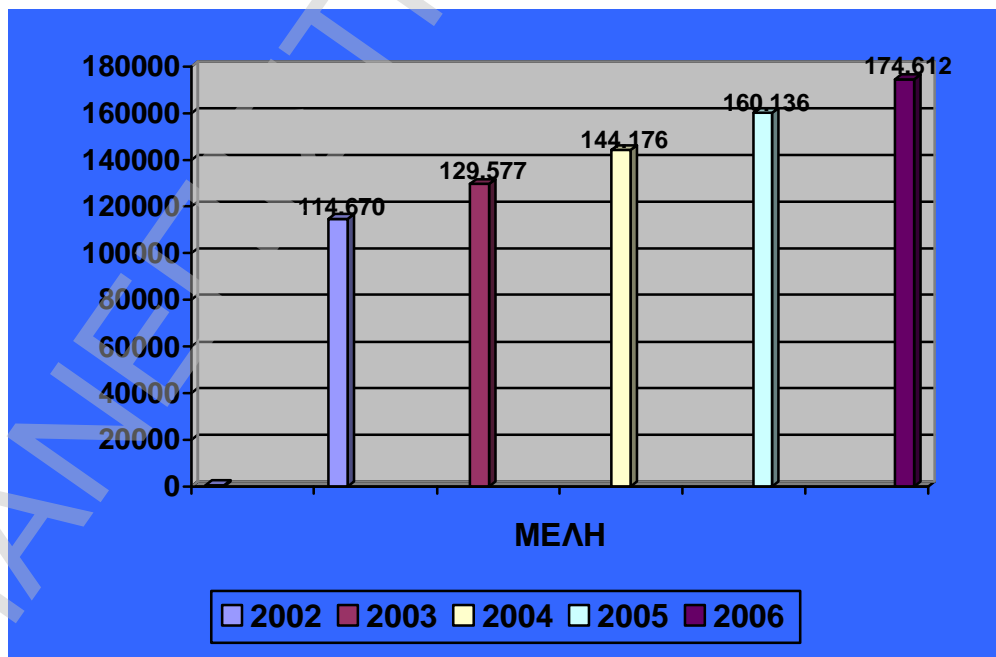
ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4



ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΜΕΛΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5



(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

**ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΚΑΘΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ
ΤΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΜΕ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 2006**

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6

(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ/ COOPERATIVE BANK OF	ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ/ASSETS		ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ/DEPOSITS		ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ/LOANS		ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/EQUITY CAPITAL		ΚΕΡΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ/NET PROFIT BEFORE TAXES	
	Σε εκατ./in mil. €	Ποσοστό/ Percentage	Σε εκατ./ in mil. €	Ποσοστό/ Percentage	Σε εκατ./ in mil. €	Ποσοστό/ Percentage	Σε εκατ./ in mil. €	Ποσοστό/ Percentage	Σε εκατ./ in mil. €	Ποσοστό/ Percentage
ΑΧΑΪΚΗ	156.676	6,10%	120.391	5,64%	125.353	6,48%	31.499	9,07%	3.901	9,01%
ΔΡΑΜΑΣ	31.175	1,21%	23.758	1,11%	22.737	1,18%	6.848	1,97%	342	0,79%
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	205.872	8,02%	178.952	8,38%	164.027	8,48%	23.085	6,65%	2.176	5,03%
ΕΒΡΟΥ	48.275	1,88%	40.047	1,88%	30.248	1,56%	7.508	2,16%	592	1,37%
ΕΥΒΟΙΑΣ	75.410	2,94%	63.122	2,96%	57.201	2,96%	10.290	2,96%	1.807	4,17%
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	51.399	2,00%	42.085	1,97%	39.382	2,04%	8.121	2,34%	439	1,01%
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	41.137	1,60%	27.352	1,28%	27.294	1,41%	12.079	3,48%	1.589	3,67%
ΚΟΖΑΝΗΣ	27.578	1,07%	16.831	0,79%	22.349	1,16%	9.548	2,75%	370	0,85%
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	34.265	1,33%	23.565	1,10%	25.281	1,31%	10.311	2,97%	556	1,28%
ΛΑΜΙΑΣ	76.533	2,98%	57.803	2,71%	63.841	3,30%	16.571	4,77%	1.107	2,56%
ΛΕΣΒΟΥ-ΛΗΜΝΟΥ	59.008	2,30%	46.217	2,17%	46.044	2,38%	8.607	2,48%	807	1,86%
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ	1.285.529	50,07%	1.120.622	52,51%	961.765	49,71%	113.963	32,81%	22.136	51,12%
ΠΕΡΙΑΣ	36.864	1,44%	28.959	1,36%	18.955	0,98%	7.349	2,12%	874	2,02%
ΣΕΡΡΩΝ	44.046	1,72%	33.840	1,59%	33.601	1,74%	9.789	2,82%	263	0,61%
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	90.114	3,51%	70.785	3,32%	71.368	3,69%	16.904	4,87%	2.705	6,25%
ΧΑΝΙΩΝ	303.643	11,83%	239.896	11,24%	225.123	11,64%	54.882	15,80%	3.641	8,41%
ΣΥΝΟΛΟ/TOTAL	2.567.524	100,00%	2.134.226	100,00%	1.934.570	100,00%	347.355	100,00%	43.306	100,00%

ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΤΟΥΣ 2007 ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΤΗ 2006 & 2005

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.7

	31/12/05	31/12/06	Αύξηση σε απόλυτους αριθμούς 06/05	Ποσοστιαία αύξηση 06/05	31/12/07	Αύξηση σε απόλυτους αριθμούς 07/06	Ποσοστιαία αύξηση 07/06
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	2.041.844	2.567.524	525.680	25,75%	3.294.403	726.879	28,31%
ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ	1.598.265	1.934.570	336.306	21,04%	2.543.363	608.792	31,47%
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	1.677.201	2.134.226	457.024	27,25%	2.625.624	491.398	23,02%
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	170.319	188.629	18.309	10,75%	236.132	47.504	25,18%
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	285.397	347.355	61.958	21,71%	489.857	142.503	41,03%
ΚΕΡΑΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	35.855	43.306	7.451	20,78%	56.457	13.151	30,37%
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	128	145	17	13,28%	157	12	8,28%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	892	974	82	9,19%	1.086	112	11,50%
ΜΕΛΗ	160.136	175.541	15.405	9,62%	187.310	11.769	6,70%

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ, ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ, ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ 2002-2007

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.8

ΕΤΗ	ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΔΙΑΦΟΡΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ-ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ
2007-2006	28,31%	31,47%	23,02%	-8,45%
2006-2005	26%	21%	27%	6%
2005-2004	30%	26%	32%	6%
2004-2003	26%	32%	30%	-2%
2003-2002	34%	32%	43%	11%

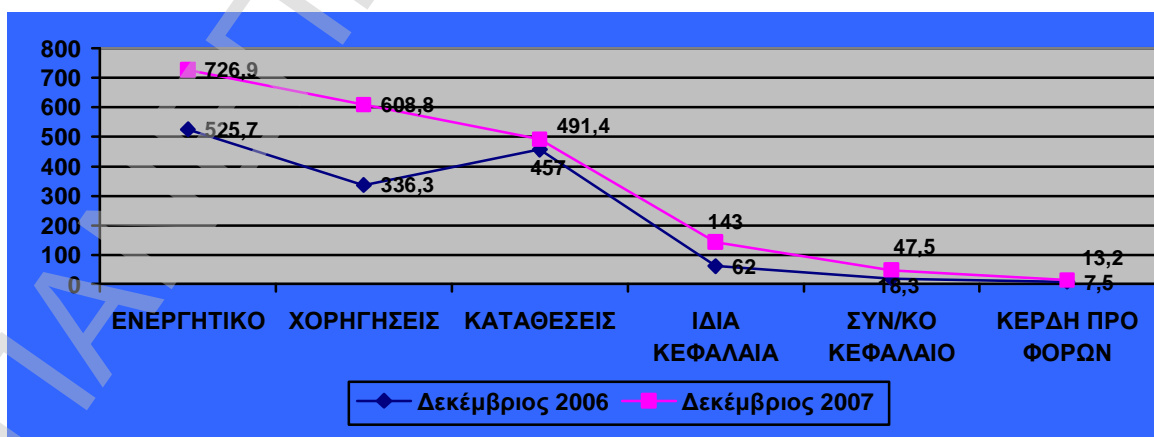
(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

Σημαντικές είναι οι αυξήσεις που σημειώθηκαν στα οικονομικά μεγέθη των Συνεταιριστικών Τραπεζών κατά το έτος 2007 σε σύγκριση με το 2006. Συγκεκριμένα το ενεργητικό αυξήθηκε κατά 28,31% ή κατά 726,9 εκατ. € (3.294,4 εκατ. € έναντι 2.567,5 εκατ. €), οι χορηγήσεις κατά 31,47% ή κατά 608,8 εκατ. € (2.543,4 εκατ. € έναντι 1.943,6 εκατ. €), οι καταθέσεις κατά 23% ή κατά 491,2 εκατ. € (2.625,6 εκατ. € έναντι 2.134,2 εκατ. €), τα κέρδη προ φόρων κατά 30,37% ή κατά 13,2 εκατ. € (56,4 εκατ. € έναντι 43,3 εκατ. €), τα ίδια κεφάλαια κατά 41% ή κατά 142 εκατ. € (489,9 εκατ. € έναντι 347,4 εκατ. €), τα συνεταιριστικά κεφάλαια κατά 25,18% ή κατά 47,5 εκατ. € (236,1 εκατ. € έναντι 188,6 εκατ. €).

Οι προκύπτουσες αριθμητικές διαφορές στα παραπάνω μεγέθη, για τις περιόδους 12/2007-12/2006 σε σχέση με 12/2006-12/2005, είναι για το μεν Ενεργητικό 201,2 εκατ. € στις Χορηγήσεις 272,2 εκατ. € στις Καταθέσεις 34,2 εκατ. € στα Ίδια Κεφάλαια 80 εκατ. € στα Συνεταιριστικά 29,2 εκατ. € και στα Κέρδη Προ Φόρων 5,7 εκατ. €

ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ 12/2007- 12/2006 ΕΝΑΝΤΙ 12/2006-12/2005 (ΠΟΣΑ ΣΕ ΕΚΑΤ €)

ΣΧΗΜΑ 3.1

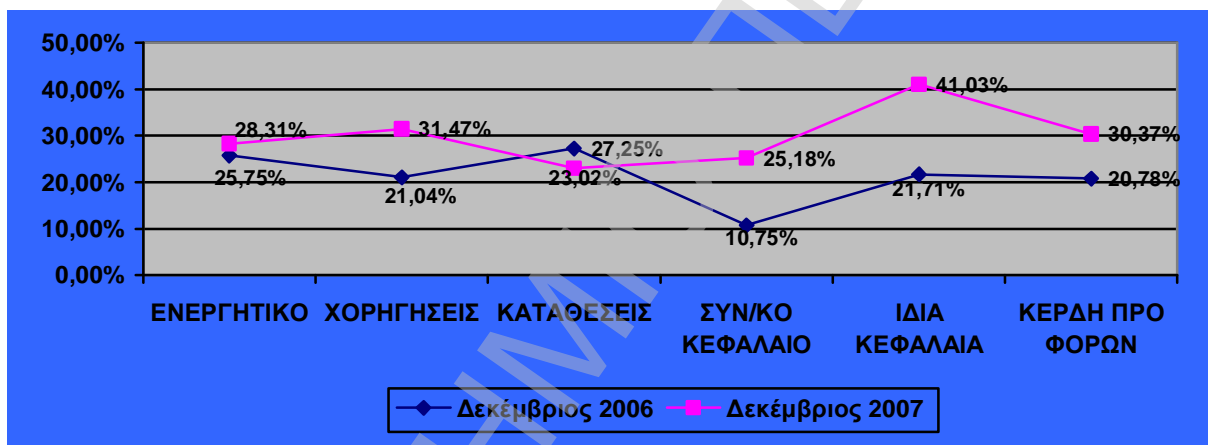


(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

Όμως οι ποσοστιαίες διαφορές που προκύπτουν μεταξύ των παραπάνω μεταβολών συγκρινόμενες με τις αντίστοιχες της περιόδου '05-'06 όσον αφορά τις καταθέσεις σημειώθηκε πτώση κατά 4,2 ποσοστιαίων μονάδων, ενώ αντιθέτως το ενεργητικό, οι χορηγήσεις, τα κέρδη προ φόρων τα συνεταιριστικά και ίδια κεφάλαια σημείωσαν αυξήσεις της τάξεως των 2,56, 10,4, 9,59, 14,4 και 19,3 ποσοστιαίων μονάδων, αντίστοιχα.

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ 12/2006-12/2007 ΕΝΑΝΤΙ 12/2006-12/2005

ΣΧΗΜΑ 3.2



Κατατάσσοντας τις Συνεταιριστικές Τράπεζες σύμφωνα με τα ποσοστά αυξήσεων τους, στο 12μηνο 2007 σε σχέση με το αντίστοιχο του 2006, έχουμε τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.9

ΣΥΝ/ΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ
ΚΟΖΑΝΗΣ	55,04%	14,99%	76,22%	42,88%
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	42,43%	139,26%	39,07%	45,92%
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	37,54%	72,33%	34,12%	40,70%
ΑΧΑΪΚΗ	36,54%	15,62%	36,79%	33,21%
ΧΑΝΙΩΝ	32,75%	38,62%	21,17%	24,96%
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	32,58%	-7,02%	31,85%	32,32%
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ	30,20%	36,03%	22,25%	36,50%
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	24,92%	28,50%	29,41%	31,09%
ΣΕΡΡΩΝ	21,17%	130,04%	14,86%	20,43%

ΠΕΡΙΑΣ	20,69%	0,00%	22,33%	18,65%
ΛΕΣΒΟΥ-ΛΗΜΝΟΥ	19,41%	58,83%	26,39%	20,05%
ΕΥΒΟΙΑΣ	17,70%	-15,27%	13,37%	22,78%
ΔΡΑΜΑΣ	16,96%	391,19%	12,91%	23,99%
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	14,13%	28,50%	7,25%	19,90%
ΕΒΡΟΥ	4,35%	19,00%	3,47%	21,85%
ΛΑΜΙΑΣ	-4,57%	-18,15%	-6,98%	-3,49%
ΣΥΝΟΛΟ	28,31%	30,37%	23,02%	31,47%

ΣΥΝ/ΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΣΥΝ/ΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΣΥΝ/ΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ
ΧΑΝΙΩΝ	55,73%	ΧΑΝΙΩΝ	72,07%
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	51,52%	ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ	62,08%
ΕΥΒΟΙΑΣ	45,58%	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	52,15%
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ	36,41%	ΕΥΒΟΙΑΣ	46,26%
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	36,08%	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	44,70%
ΣΕΡΡΩΝ	21,50%	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	28,44%
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	20,54%	ΛΕΣΒΟΥ-ΛΗΜΝΟΥ	27,04%
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	14,86%	ΣΕΡΡΩΝ	26,28%
ΛΕΣΒΟΥ-ΛΗΜΝΟΥ	14,75%	ΔΡΑΜΑΣ	19,74%
ΚΟΖΑΝΗΣ	12,54%	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	16,41%
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	4,67%	ΚΟΖΑΝΗΣ	14,91%
ΠΕΡΙΑΣ	3,16%	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	8,75%
ΔΡΑΜΑΣ	2,92%	ΑΧΑΪΚΗ	6,53%
ΕΒΡΟΥ	0,33%	ΕΒΡΟΥ	3,74%
ΑΧΑΪΚΗ	0,01%	ΠΕΡΙΑΣ	2,81%
ΛΑΜΙΑΣ	-3,68%	ΛΑΜΙΑΣ	-2,62%
ΣΥΝΟΛΟ	25,18%	ΣΥΝΟΛΟ	41,03%

(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

Συγκρίνοντας τις μέσες σταθμικές ποσοστιαίες μεταβολές τους στο 12μηνο '07-'06 σε σχέση με το αντίστοιχο '06-'05 των βασικότερων μεγεθών (Χορηγήσεις, Καταθέσεις, Ίδια Κεφάλαια και Κέρδη Προ Φόρων), καθώς επίσης προσωπικό και μέλη κατά τράπεζα παρατηρούμε τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τα παραπάνω οικονομικά στοιχεία, το μερίδιο επί του συνόλου των καταθέσεων και χορηγήσεων με 31/12/2007 που αντιστοιχεί ανά Συνεταιριστική Τράπεζα, έχει ως ακολούθως:

ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΚΑΘΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ ΤΩΝ Σ.Τ ΜΕ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 2007

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.10

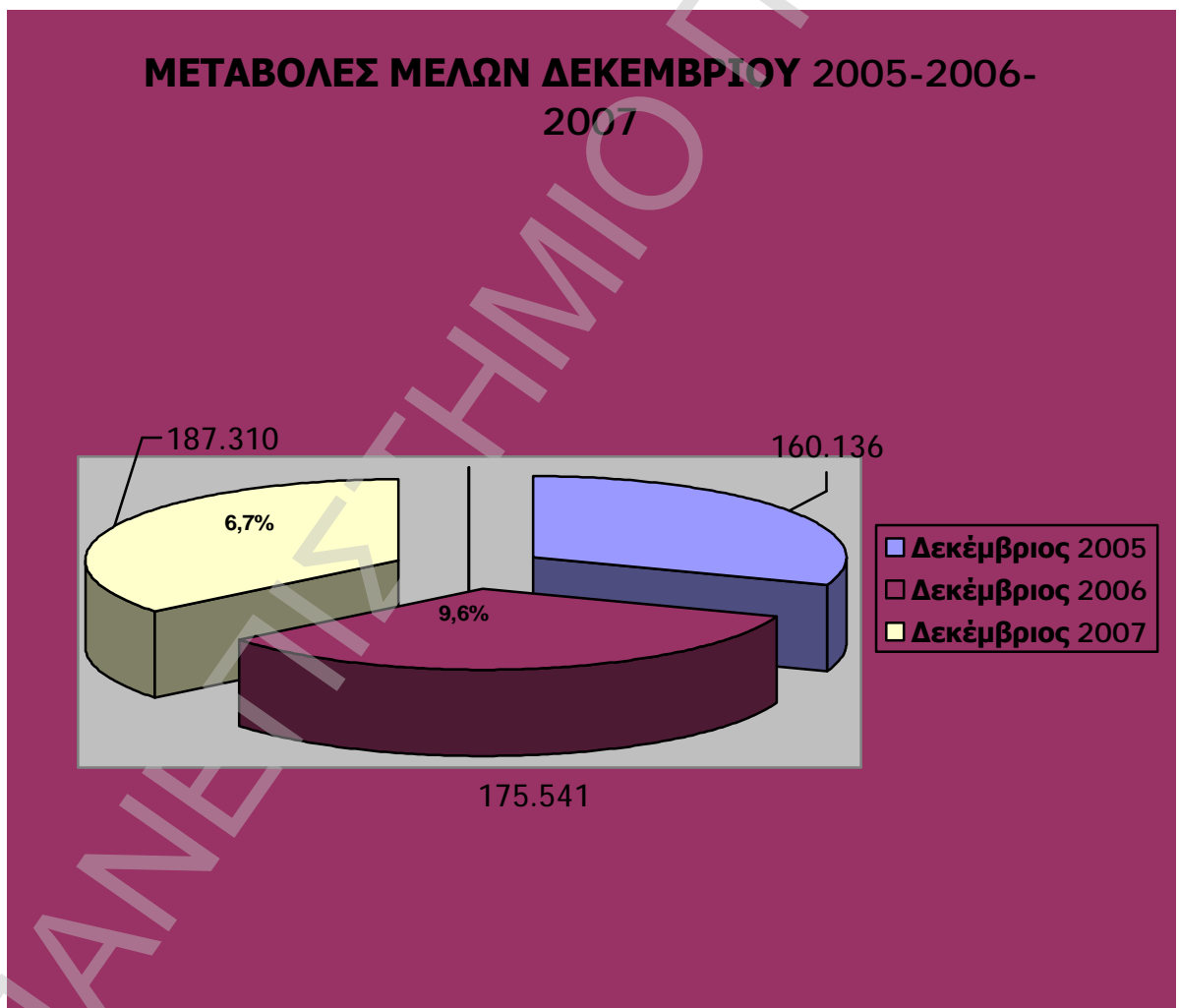
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ	52,18%	ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ	51,62%
ΧΑΝΙΩΝ	11,07%	ΧΑΝΙΩΝ	11,06%
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	8,82%	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	8,45%
ΑΧΑΪΚΗ	6,27%	ΑΧΑΪΚΗ	6,57%
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	3,55%	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	3,71%
ΕΥΒΟΙΑΣ	2,73%	ΕΥΒΟΙΑΣ	2,76%
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	2,23%	ΛΑΜΙΑΣ	2,42%
ΛΕΣΒΟΥ-ΛΗΜΝΟΥ	2,22%	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	2,26%
ΛΑΜΙΑΣ	2,05%	ΛΕΣΒΟΥ-ΛΗΜΝΟΥ	2,17%
ΕΒΡΟΥ	1,58%	ΣΕΡΡΩΝ	1,59%
ΣΕΡΡΩΝ	1,48%	ΕΒΡΟΥ	1,45%
ΠΕΡΙΑΣ	1,35%	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	1,40%
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	1,20%	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	1,29%
ΚΟΖΑΝΗΣ	1,13%	ΚΟΖΑΝΗΣ	1,26%
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	1,12%	ΔΡΑΜΑΣ	1,11%
ΔΡΑΜΑΣ	1,02%	ΠΕΡΙΑΣ	0,88%
ΣΥΝΟΛΟ	100%	ΣΥΝΟΛΟ	100%

ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΙΑ	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ	37,71%	ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ	50,80%
ΧΑΝΙΩΝ	19,28%	ΧΑΝΙΩΝ	12,24%
ΑΧΑΪΚΗ	6,85%	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	7,80%
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	5,12%	ΑΧΑΪΚΗ	6,49%
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	4,43%	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	3,63%
ΛΑΜΙΑΣ	3,29%	ΕΥΒΟΙΑΣ	2,69%
ΕΥΒΟΙΑΣ	3,07%	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	2,22%
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	3,05%	ΛΑΜΙΑΣ	2,22%
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	2,87%	ΛΕΣΒΟΥ-ΛΗΜΝΟΥ	2,14%
ΣΕΡΡΩΝ	2,52%	ΣΕΡΡΩΝ	1,62%
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	2,52%	ΕΒΡΟΥ	1,53%
ΚΟΖΑΝΗΣ	2,24%	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	1,43%
ΛΕΣΒΟΥ-ΛΗΜΝΟΥ	2,23%	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	1,43%
ΔΡΑΜΑΣ	1,67%	ΠΕΡΙΑΣ	1,35%
ΕΒΡΟΥ	1,59%	ΚΟΖΑΝΗΣ	1,30%
ΠΕΡΙΑΣ	1,54%	ΔΡΑΜΑΣ	1,11%
ΣΥΝΟΛΟ	100%	ΣΥΝΟΛΟ	100%

(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

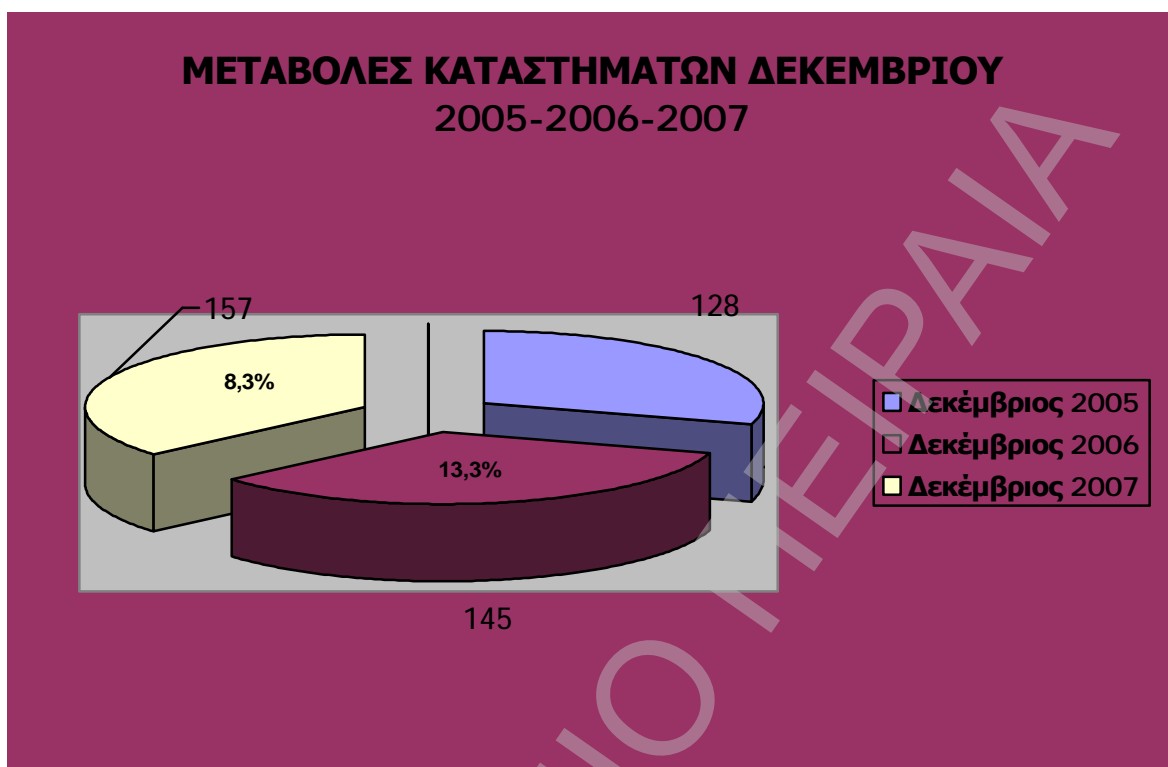
Όσον αφορά τα υπόλοιπα μεγέθη, μέλη, καταστήματα και προσωπικό, σημειώθηκαν αυξήσεις της τάξεως του 6,7% (187.310), 8,3% (157 καταστήματα) και 11,5% (1.086 άτομα), αντίστοιχα. Οι μεταβολές αυτές, συγκρινόμενες με τις αντίστοιχες του 2005-2006 παρουσιάζουν στο μεν προσωπικό αύξηση κατά 2,3 ποσοστιαίων μονάδων, ενώ στα καταστήματα και στα μέλη μείωση κατά 5 και 2,9 ποσοστιαίων μονάδων αντίστοιχα.

ΣΧΗΜΑ 3.3

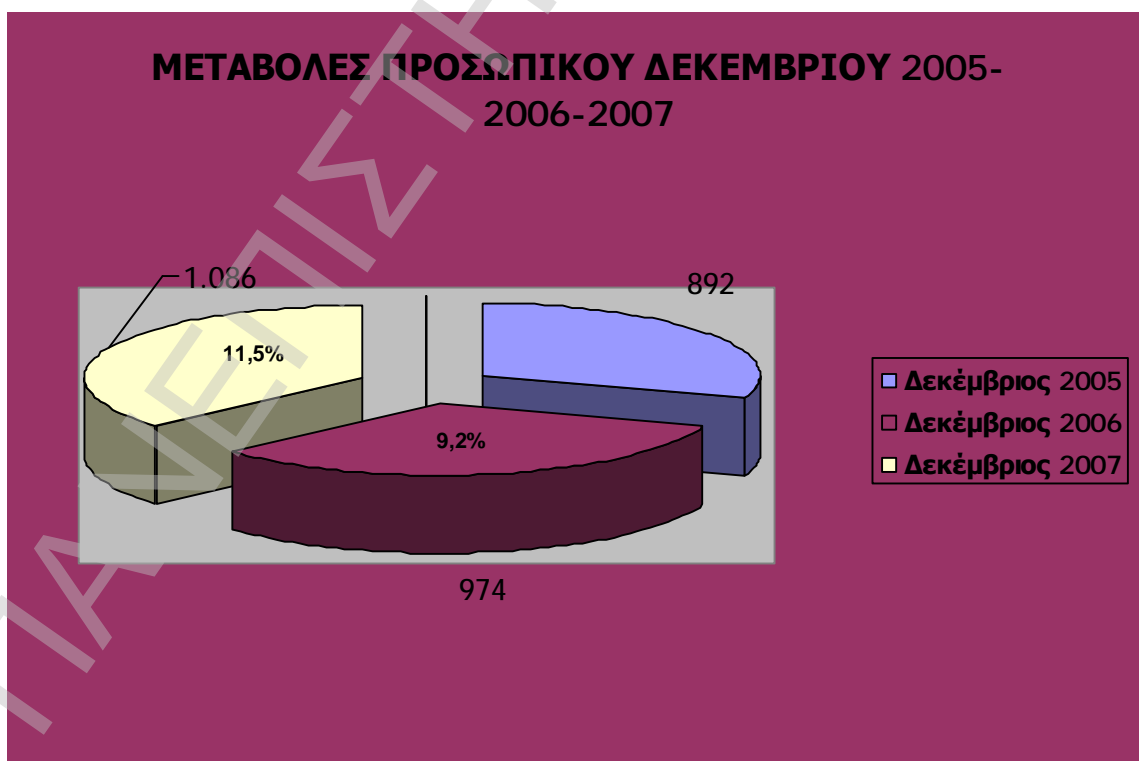


(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

ΣΧΗΜΑ 3.4



ΣΧΗΜΑ 3.5



(Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

4.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

4.1.1 19 Ιουλίου 1993: Ίδρυση του «Πιστωτικού Συνεταιρισμού»

Στις 19 Ιουλίου 1993, με πρωτοβουλία του Επιμελητηρίου Ηρακλείου, καθώς και άλλων κοινωνικών φορέων της πόλης, υπεγράφη το καταστατικό για την ίδρυση της Συνεταιριστικής Τράπεζας με την επωνυμία «Πιστωτικός Αναπτυξιακός Συνεταιρισμός Ηρακλείου Συν.Π.Ε». Το όραμα των ιδρυτών της υπήρξε η ίδρυση μιας διαφορετικής Τράπεζας, που να συμπληρώνει το Τραπεζικό σύστημα της πόλης, να καλύπτει τις ανάγκες των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, των εργαζομένων, των αγροτών και των συνταξιούχων. Μιας Τράπεζας που οι καταθέσεις των Κρητικών να αξιοποιούνται προς το οικονομικό και κοινωνικό όφελος του νησιού τους και όπου τα κέρδη της να καρπούνται οι ίδιοι οι Κρητικοί. Σε σύντομο χρονικό διάστημα συγκεντρώθηκε το απαιτούμενο από την Τράπεζα της Ελλάδος κεφάλαιο για τη λειτουργία Συνεταιριστικής Τράπεζας και υποβλήθηκε η σχετική αίτηση.

4.1.2 1 Ιουνίου 1994: Λειτουργία της «Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηρακλείου»

Μετά τη χορήγηση από την Τράπεζα της Ελλάδος άδειας λειτουργίας του Συνεταιρισμού ως Τράπεζας, συνήλθε η Γενική Συνέλευση στις 28 Φεβρουαρίου του 1994 και ο «Πιστωτικός Αναπτυξιακός Συνεταιρισμός Ηρακλείου» μετονομάστηκε σε «Συνεταιριστική Τράπεζα Ηρακλείου». Την 1^η Ιουνίου του ίδιου έτους, πραγματοποιήθηκε η έναρξη λειτουργίας της Τράπεζας στο Ηράκλειο η οποία στεγάστηκε προσωρινά στο κέντρο της πόλης, το πρώτο όμως κατάστημα της Τράπεζας ανεγέρθη στις 15 Οκτωβρίου του ίδιου έτους.

4.1.3 11 Δεκεμβρίου 1994: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα

Στις αρχές του 1994, το Επιμελητήριο Λασιθίου πρότεινε στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας την επέκταση της και στο νομό Λασιθίου. Εν συνεχεία και μετά από επαφές με το Επιμελητήριο Ρεθύμνου και ομάδα πρωτοβουλίας Χανιωτών, αποφασίστηκε η επέκταση της Συνεταιριστικής Τράπεζας σε όλη την Κρήτη. Στις 11 Δεκεμβρίου 1994, σε έκτακτη Γενική Συνέλευση των μελών του Συνεταιρισμού, έγινε η μετονομασία της «Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηρακλείου» σε Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, προσδίδοντας της έτσι Παγκρήτιο χαρακτήρα.

4.1.4 20 Οκτωβρίου 1999: Λειτουργία του Καταστήματος στην Αθήνα

Η λειτουργία του πρώτου καταστήματος εκτός Κρήτης στις 20 Οκτωβρίου 1999 και συγκεκριμένα στο κέντρο της Αθήνας, σήμανε μια νέα εποχή για την Τράπεζα. Η επέκταση στο λεκανοπέδιο Αττικής, το οποίο συγκεντρώνει το 60% της οικονομικής δραστηριότητας της χώρας, υπήρξε στρατηγική κίνηση αφού έδωσε στην Τράπεζα απεριόριστη δυνατότητα ανάπτυξης και δραστηριοποίησης σε ένα χώρο όπου ζει και εργάζεται πλήθος Κρητικών.

4.1.5 Δεκέμβριος 1999: Αύξηση Συνεταιριστικού Κεφαλαίου

Το 1999 όντας χρονιά του χρηματιστηρίου, σε έκτακτη Γενική Συνέλευση, αποφασίστηκε η αύξηση του Συνεταιριστικού κεφαλαίου της Τράπεζας, στις 13 Οκτωβρίου 1999. Η ανταπόκριση των Κρητικών στη πρόσκληση αυτή είχε ως συνέπεια την αύξηση των Ιδίων Κεφαλαίων της Τράπεζας κατά 13,5 δισεκατομμύρια δραχμές φθάνοντας συνολικά τα 24 δισεκατομμύρια δραχμές, μία εξέλιξη που ωφέλησε αρκετά όσους συμμετείχαν καθώς υπερδιπλασίασαν τα χρήματά τους μέσα από μερίσματα και υπεραξία. Η αύξηση των Ιδίων Κεφαλαίων ενίσχυσε σημαντικά τη θέση της Τράπεζας, βελτίωσε τον Συντελεστή Φερεγγυότητας της και έθεσε ισχυρές βάσεις για τη μελλοντική της ανάπτυξη.

4.1.6 2 Ιουνίου 2001: Ίδρυση της Πανελληνίας Τράπεζας

Στις 2 Ιουνίου το 2001, με πρωτοβουλία και συμμετοχή των Συνεταιριστικών Τραπεζών και Πιστωτικών Συνεταιρισμών της Ελλάδας, ιδρύθηκε η Πανελλήνια Τράπεζα, στο μετοχικό κεφάλαιο της οποίας μετέχει η Παγκρήτια με ποσοστό 49%. Η Πανελλήνια λειτουργεί ως Κεντρική Τράπεζα των Συνεταιριστικών Τραπεζών, στις οποίες προσφέρει εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες με αναλογικά μικρότερο κόστος.

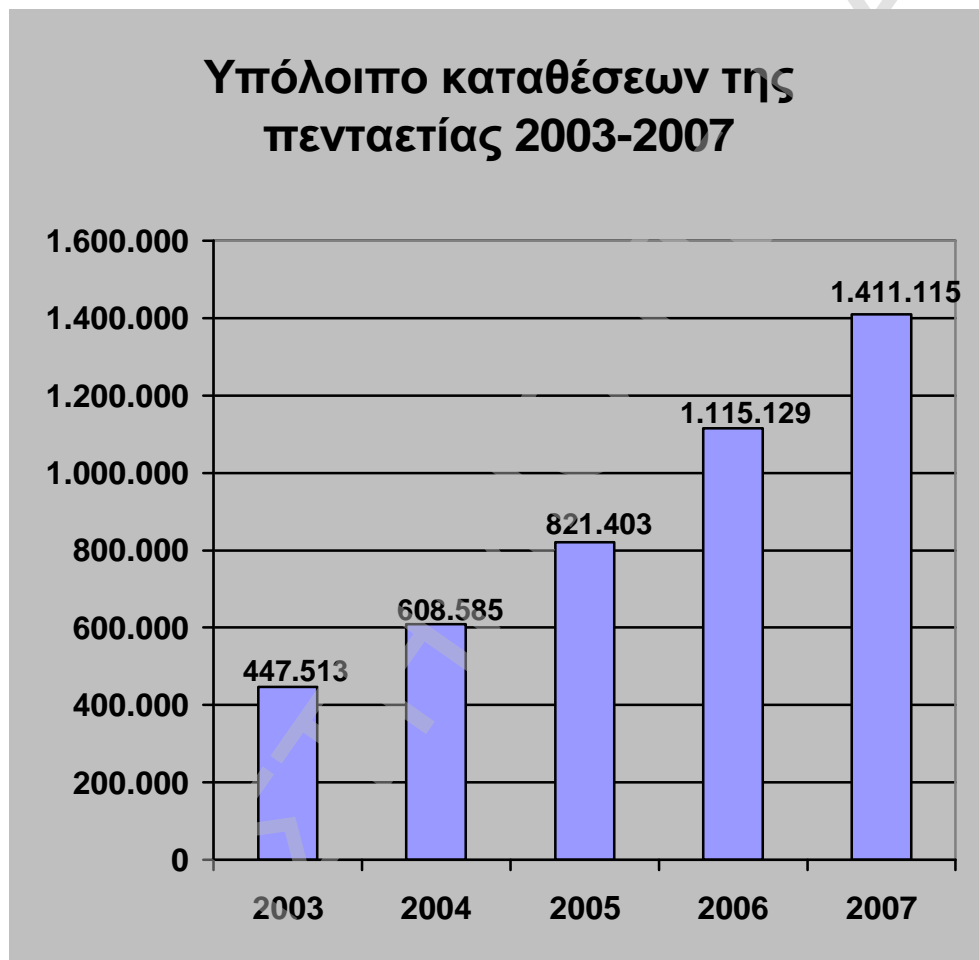
Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες και η Πανελλήνια έχουν σε όλη τη χώρα 172 καταστήματα που συνεχώς αυξάνονται και που ήδη έχουν συνδεθεί ηλεκτρονικά μεταξύ τους για την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών από ενιαίο δίκτυο. Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι έχει δημιουργηθεί ένας μεγάλος Όμιλος Συνεταιριστικών Τραπεζών ικανός για επίτευξη οικονομικών κλίμακας για όλες τις Συνεταιριστικές Τράπεζες αλλά και για ανάπτυξη ωφέλιμης τεχνογνωσίας, με τελικό αποτέλεσμα την ουσιαστική ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους.

Η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα στα 14 χρόνια λειτουργίας της αποτελεί τη μεγαλύτερη πρωτοβάθμια Συνεταιριστική οργάνωση της χώρας με περισσότερους από 73.000 ενεργούς εταίρους καθώς και την πιο κερδοφόρα επιχείρηση στην Κρήτη. Η Παγκρήτια με τα καταναλωτικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει εξυπηρετεί τους εργαζομένους, τα νοικοκυριά αλλά και τους κατοίκους των απομακρυσμένων περιοχών του νησιού που δεν εξυπηρετούνται τοπικά από τις άλλες Τράπεζες. Προσαρμόζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της έτσι ώστε να καλύπτονται με τον καλύτερο και πιο εξατομικευμένο τρόπο οι επιχειρηματικές και προσωπικές ανάγκες των συνεταίρων-πελατών της, με ταχύτητα, φιλικότητα και διαφάνεια. Καταφέρνει επίσης να συμβάλλει στην τοπική ανάπτυξη και στην κοινωνική συνοχή, ενισχύοντας ταυτόχρονα την έννοια του συγκρητισμού.

4.2 Εξέλιξη των Οικονομικών Μεγεθών της Παγκρήτιας 2003-2007

4.2.1 Καταθέσεις

ΣΧΗΜΑ 4.1



(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1

Ημερομηνία	Υπόλοιπο Προηγούμενου Έτους	Αύξηση Έτους	Υπόλοιπο Καταθέσεων	Μεταβολή %	Μέση Αύξηση Τραπεζικού Κλάδου
31/12/03	301.902	145.611	447.513	48,2%	9,00%
31/12/04	447.513	161.072	608.585	36%	10,95%
31/12/05	608.585	212.818	821.403	35%	21,24%
31/12/06	821.403	293.726	1.115.129	35,8%	10,53%
31/12/07	1.115.129	295.986	1.411.115	26,5%	13,76%

(τα ποσά είναι σε χιλ. ευρώ)

(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

Στις **31.12.2003** οι καταθέσεις ήταν αυξημένες κατά 48,2% σε σχέση με το 2002. Η αύξηση αυτή ήταν απόρροια:

- ⊗ της εδραίωσης της εμπιστοσύνης των Κρητικών προς την Τράπεζα
- ⊗ του υψηλού Συντελεστή Φερεγγυότητάς της
- ⊗ της διατήρησης των επιτοκίων καταθέσεων σε υψηλά επίπεδα σε σχέση με τον ανταγωνισμό

Η συνεχής αύξηση των καταθέσεων επέτρεψε στην Τράπεζα να ενισχύσει θεαματικά την κερδοφορία της, να διατηρήσει τους υψηλούς αναπτυξιακούς ρυθμούς της και να διευρύνει το δίκτυο των καταστημάτων και ATM. Επίσης, η συμμετοχή της Παγκρήτιας την περίοδο αυτή όπως και των άλλων Εμπορικών Τραπεζών, στο Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και η εγγύηση που αυτό παρέχει στις καταθέσεις των μελών της, ενίσχυσε την εμπιστοσύνη των συνεταίρων προς την Τράπεζα προδιαγράφοντας τη βεβαιότητα για μια ανάλογη ανοδική πορεία στο μέλλον.

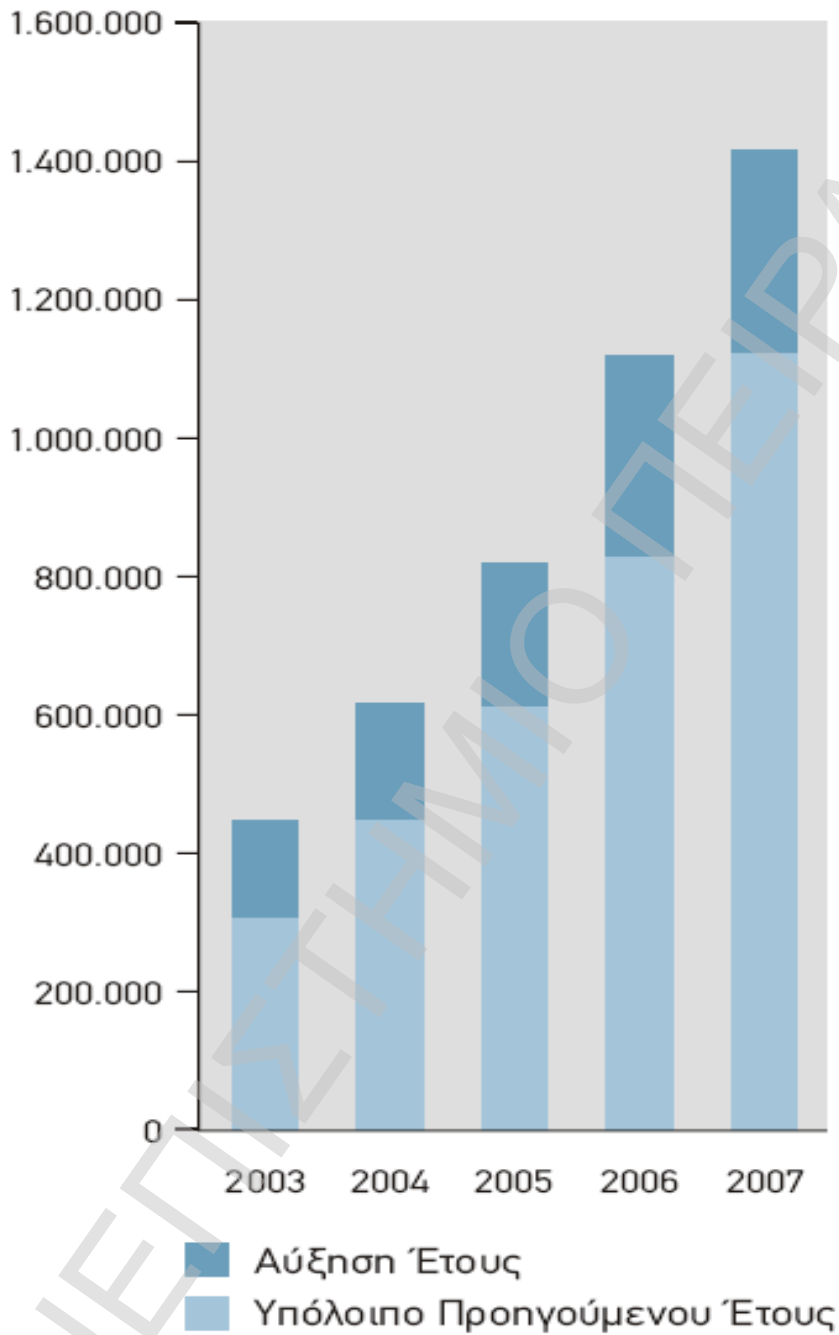
Στις **31.12.2004** οι καταθέσεις ήταν αυξημένες κατά 36% σε σχέση με την προηγούμενη χρήση. Ο Συντελεστής Φερεγγυότητας της Τράπεζας την 31.12.2004, ήταν σε υψηλό επίπεδο και διαμορφώθηκε στο 15,65% έναντι του ελάχιστου 10% που απαιτεί η Τράπεζα της Ελλάδας για τις Συνεταιριστικές Τράπεζες και του Μέσου Όρου του συνόλου του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος που είναι 10,2%. Το ύψος αυτό του Συντελεστή Φερεγγυότητας επιτρέπει την περαιτέρω ανάπτυξη της Τράπεζας, με μεγάλη ασφάλεια για τους καταθέτες.

Στις **31.12.2005** η συνολική αύξηση των καταθέσεων υπήρξε αξιοσημείωτη σε σχέση με την προηγούμενη χρήση και έφτασε σε ποσοστό 35% παρά το γεγονός ότι εκείνη τη χρονιά εκδόθηκε το Παγκρήτιο Ομόλογο προσελκύοντας αρκετούς ιδιώτες επενδυτές οι οποίοι άντλησαν ένα ποσοστό των καταθέσεων τους για την αγορά του Ομολόγου αυτού. Επίσης, στις **31.12.2005** ο δείκτης ρευστότητας έφτασε στο 21,20% σε επίπεδο πολύ υψηλότερο από την απαίτηση της Τράπεζας της Ελλάδας. Επιπλέον την ίδια περίοδο ο Συντελεστής Φερεγγυότητας της Τράπεζας ήταν σε αρκετά υψηλό επίπεδο και διαμορφώθηκε στο 17,93% έναντι του ελάχιστου 10% που απαιτεί η Τράπεζα της Ελλάδας για τις Συνεταιριστικές Τράπεζες και του Μέσου Όρου του συνόλου του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος που είναι 12,8% σε ενοποιημένη βάση (30/09/2005) με βάση στοιχεία από την Τράπεζα της Ελλάδας.

Στις **31.12.2006** οι καταθέσεις έφτασαν το ποσό των 1.115.129 χιλ. ευρώ σημειώνοντας αύξηση 35,76%. Ο δείκτης ρευστότητας έφτασε στο 25,80% σε επίπεδο πολύ υψηλότερο από την απαίτηση της Τράπεζας της Ελλάδας. Επιπλέον όσον αφορά το Συντελεστή Φερεγγυότητας, ο Μέσος Όρος του συνολικού Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος σύμφωνα με τα τελευταία δημοσιευμένα στοιχεία (30/09/2006) από την Τράπεζα της Ελλάδας ήταν 13,7%, ενώ κατά την ίδια χρονική στιγμή (30/09/2006) ο Συντελεστής Φερεγγυότητας της Παγκρήτιας Τράπεζας ήταν 14,63%. Αξιοσημείωτο είναι, ότι κατά το κλείσιμο του έτους ο Συντελεστής Φερεγγυότητας της Τράπεζας διαμορφώθηκε τελικά στο 15,81% έναντι του ελάχιστου 10% που απαιτεί η Τράπεζα της Ελλάδας για τις Συνεταιριστικές Τράπεζες.

Στις **31.12.2007** οι καταθέσεις έφτασαν το ποσό των 1.411.117 χιλ. ευρώ σημειώνοντας αύξηση 26,54%. Σύμφωνα με δημοσιοποιημένα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδας για το πρώτο βήμη του 2007, η Παγκρήτια κατέχει την πρώτη θέση σε μερίδιο αγοράς στην Κρήτη σε επίπεδο καταθέσεων με ποσοστό 16%. Ο δείκτης ρευστότητας έφτασε στο 22,50% σε επίπεδο πολύ υψηλότερο από την απαίτηση της Τράπεζας της Ελλάδας. Επίσης κατά το κλείσιμο του έτους ο Συντελεστής Φερεγγυότητας, διαμορφώθηκε στο 17,42% έναντι του ελάχιστου 10% που απαιτεί η Τράπεζα της Ελλάδας για τις Συνεταιριστικές Τράπεζες.

**Μεταβολή καταθέσεων
της πενταετίας 2003-2007
σε χιλ. ευρώ**

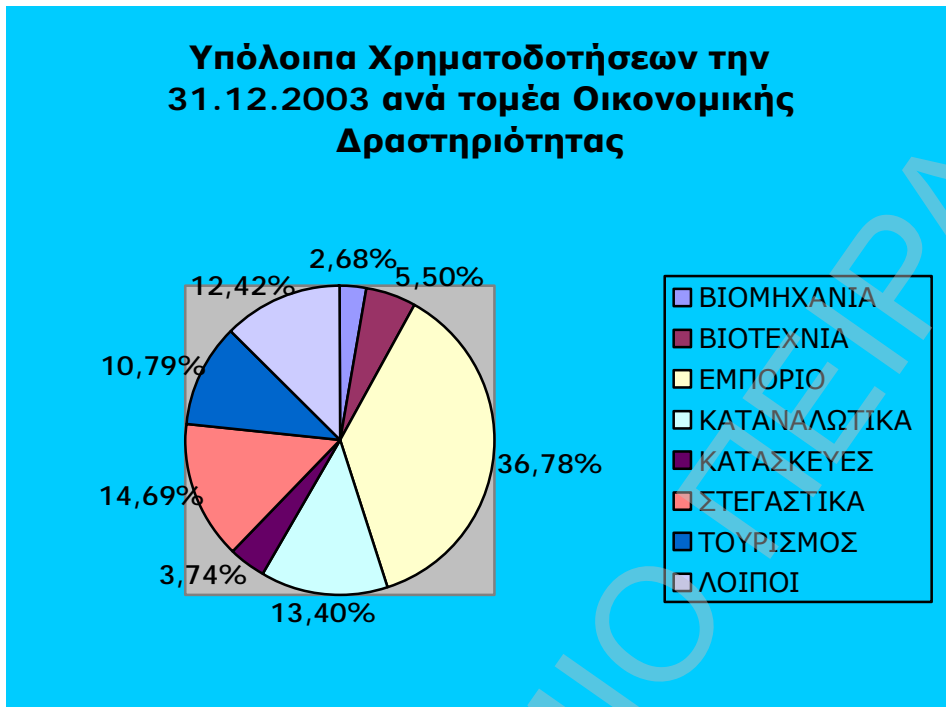


ΣΧΗΜΑ 4.2

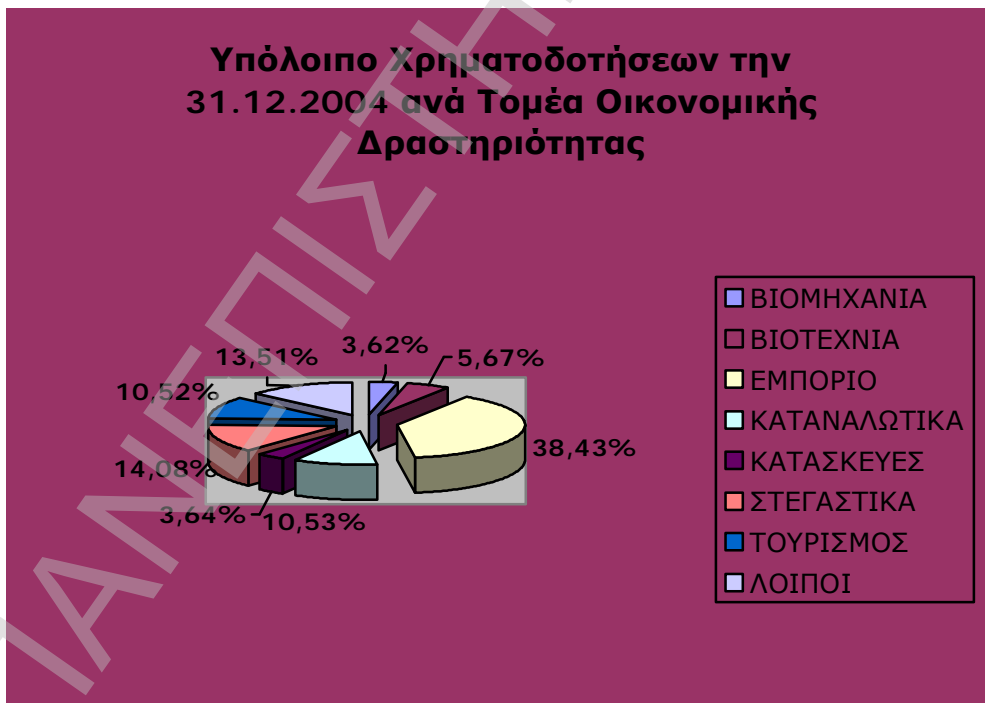
(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

4.2.2 Χορηγήσεις

ΣΧΗΜΑ 4.3



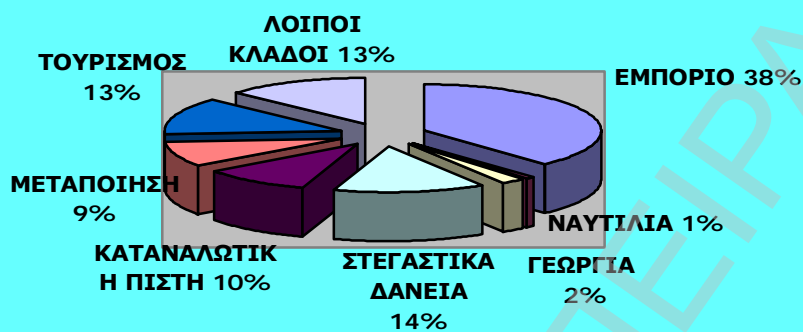
ΣΧΗΜΑ 4.4



(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

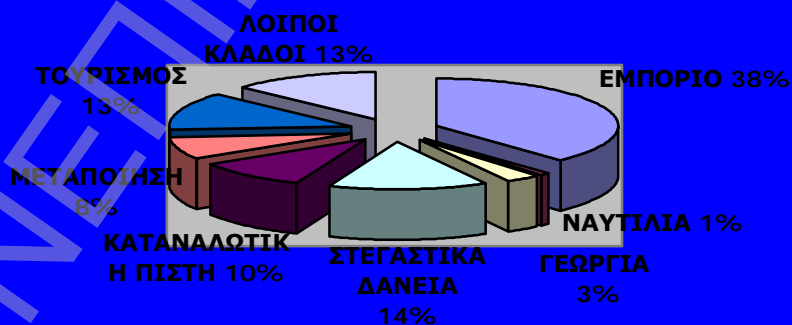
ΣΧΗΜΑ 4.5

**Υπόλοιπο Χρηματοδοτήσεων την 31.12.2005
ανά Τομέα Οικονομικής Δραστηριότητας**



ΣΧΗΜΑ 4.6

**Υπόλοιπο Χρηματοδοτήσεων την 31.12.2006
ανά Τομέα Οικονομικής Δραστηριότητας**



(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

ΣΧΗΜΑ 4.7



(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

Στον τομέα των χορηγήσεων, το συγκριτικό πλεονέκτημα της Παγκρήτιας Τράπεζας έναντι του ανταγωνισμού, στηρίζεται στη γνώση της για τα επιχειρηματικά δεδομένα της τοπικής αγοράς που της επιτρέπει να αξιολογεί ολοκληρωμένα κάθε χρηματοδοτικό αίτημα με Τραπεζικά Κριτήρια. Όπως διακρίνεται και από τα διαγράμματα η Παγκρήτια χρηματοδοτεί όλους τους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας στην Κρήτη.

Αξιοποιώντας την καλή γνώση της αγοράς, παρέχει δάνεια όλων των κατηγοριών στους συνεταίρους της, ιδιαίτερα δε σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, με χαμηλές επιβαρύνσεις, προσαρμοσμένα στις χρηματοοικονομικές τους ανάγκες. Η τακτική αυτή σε συνδυασμό με το απλοποιημένο σύστημα οργάνωσης και διοίκησης που εφαρμόζεται, της επιτρέπει να είναι περισσότερο ευέλικτη και άμεση στη διεκπεραίωση των χρηματοδοτικών αιτημάτων.

Η Τράπεζα λειτουργεί υποστηρικτικά και συμβουλευτικά σε λειτουργούσες και νέες επιχειρήσεις, με χορήγηση των απαραίτητων κεφαλαίων για έναρξη ή επέκταση της δραστηριότητάς τους, αγορά εξοπλισμού, κάλυψη λειτουργικών αναγκών, κεφάλαιο κίνησης κλπ.

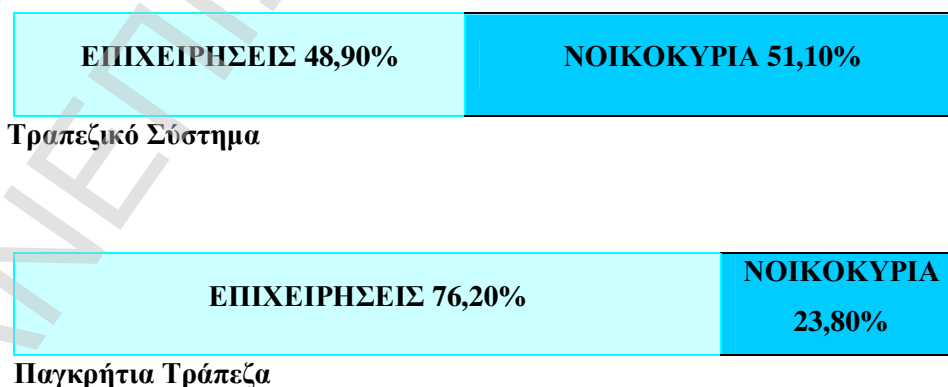
Αξίζει να αναφέρουμε ότι η δανειακή σύμβαση ύψους 25 εκατ. ευρώ που υπεγράφη το **2007** με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) έδωσε τη δυνατότητα προνομιακής χρηματοδότησης πολλών μικρομεσαίων επιχειρήσεων της Κρήτης με χαμηλό επιτόκιο, απαλλαγμένο από την εισφορά του Ν.128 και με μακρά περίοδο αποπληρωμής.

Πρέπει να τονίσουμε σε αυτό το σημείο ότι η Τράπεζα δεν περιορίζεται στη δανειοδότηση μόνο των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων αλλά παρέχει δάνεια στα φυσικά πρόσωπα και στα νοικοκυριά.

Συγκεκριμένα, στο 12μηνο 2006 οι χορηγήσεις προς επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν το 76,20% στο συνολικό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας, ποσοστό αρκετά υψηλό συγκριτικά πάντα με το ποσοστό του συνολικού τραπεζικού συστήματος που ανέρχεται στο 48,9% (Σχήμα 4.8) .

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΚΥΡΙΟΥΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥΣ ΚΛΑΔΟΥΣ ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ (12ΜΗΝΟ 2006)

ΣΧΗΜΑ 4.8

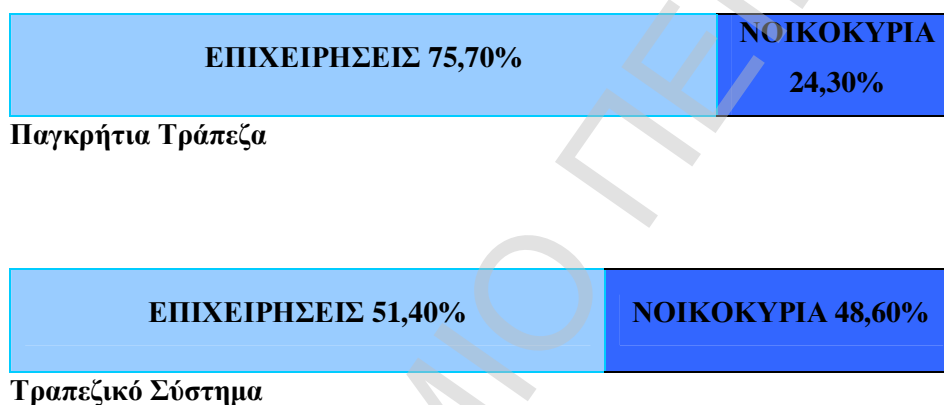


(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

Στο 12μηνο 2007 οι χορηγήσεις προς επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν το 75,70% στο συνολικό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας, ποσοστό αρκετά υψηλό συγκριτικά πάντα με το ποσοστό του συνολικού τραπεζικού συστήματος που ανέρχεται στο 51,40% (Σχήμα 4.9)

**ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΚΥΡΙΟΥΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥΣ ΚΛΑΔΟΥΣ ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ (12ΜΗΝΟ 2007)**

ΣΧΗΜΑ 4.9



Στον πίνακα που ακολουθεί εμφανίζεται το υπόλοιπο των χορηγήσεων όπως εμφανίζεται στους ισολογισμούς της Παγκρήτιας τα έτη 2003-2007

ΕΞΕΛΙΞΗ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2

Ημερομηνία	Υπόλοιπο Χορηγήσεων	Μεταβολή %	Μέση Μεταβολή Τραπεζικού Κλάδου
31/12/03	436.165	39,6%	14,10%
31/12/04	596.209	36,7%	15,84%
31/12/05	772.410	29,6%	16,88%
31/12/06	961.684	24,5%	14,54%
31/12/07	1.312.687	36,5%	20,03%

(τα ποσά είναι σε χιλ. ευρώ)
(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

4.2.3 Διαχείριση Πιστωτικού Κινδύνου-Καθυστερήσεις

Ένας από τους κυριότερους λόγους που η Τράπεζα δίνει έμφαση στη διαχείριση των κινδύνων της είναι η ασφαλής ανάπτυξη και η επέκταση των δραστηριοτήτων της καθώς και η ορθολογική κατανομή των απαιτούμενων κεφαλαίων.

Η καλή γνώση της αγοράς και η ικανοποίηση των χρηματοδοτικών αναγκών κάθε πιστοδοτούμενου ανάλογα με την δυνατότητα και την προοπτική του, διευκολύνουν την ομαλή αποπληρωμή των δανείων. Παράλληλα, κεντρική υπηρεσία της Τράπεζας, μεριμνά για την είσπραξη των σε οριστική καθυστέρηση δανείων. Πάγια τακτική της Παγκρήτιας αποτελεί η χορήγηση δανείων που να καλύπτουν τις πραγματικές ανάγκες των μελών της, αποτρέποντας τους από τον υπερδανεισμό.

Το **2005** για πρώτη φορά λειτούργησε στην Παγκρήτια Τράπεζα η Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων ως αναπόσπαστο κομμάτι της οργανωτικής δομής της Τράπεζας, της οποίας οι εισηγήσεις παίζουν καταλυτικό ρόλο στις τελικές αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου για χρηματοδοτικά θέματα. Η μονάδα αυτή, της οποίας κύρια ευθύνη είναι ο σχεδιασμός, η εξειδίκευση και η υλοποίηση της πολιτικής της Τράπεζας σε θέματα διαχείρισης κινδύνων και κεφαλαιακής επάρκειας, έχει πρόσβαση σε όλες τις δραστηριότητες και υπηρεσίες καθώς και σε όλα τα στοιχεία και πληροφορίες της Τράπεζας που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση του έργου της.

Από τις αρχές όμως του **2006** λειτουργεί συστηματικά και οργανωμένα, ανεξάρτητη υπηρεσία διαχείρισης κινδύνων με καθορισμένο πλαίσιο λειτουργίας, σύμφωνα με τις αποφάσεις της Εποπτεύουσας Αρχής και τις απαιτήσεις της Βασιλείας II. Το τμήμα είναι στελεχωμένο κατάλληλα για να παρακολουθεί και να αναλύει όλους τους αναλαμβανόμενους κινδύνους. Κατά προτεραιότητα οι κίνδυνοι αυτοί είναι ο πιστωτικός κίνδυνος, ο κίνδυνος ρευστότητας, ο λειτουργικός κίνδυνος, ο κίνδυνος επιτοκίων και ο κίνδυνος αγοράς.

Από το **2007** η ανεξάρτητη υπηρεσία διαχείρισης κινδύνων λειτουργεί ως Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της οποίας κύριος σκοπός είναι η αποτελεσματική αντιμετώπιση όλων των Τραπεζικών Κινδύνων (όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη παράγραφο) καθώς και η εφαρμογή όλων των κανόνων που αφορούν στην κανονιστική συμμόρφωση της Τράπεζας.

Η αντιμετώπιση του **πιστωτικού κινδύνου** γίνεται μέσα από την κατηγοριοποίηση των χορηγήσεων σε βαθμίδες κινδύνου και με αξιοκρατικές διαδικασίες χορηγήσεων. Ανάλογα με την επικινδυνότητα των χορηγήσεων ορίζονται οι διασφαλίσεις και η παρακολούθηση των δανείων από το τμήμα παρακολούθησης των χορηγήσεων.

Η αντιμετώπιση του επιτοκιακού κινδύνου γίνεται με σύγχρονες χρηματοοικονομικές τεχνικές όπως η μέθοδος ανοίγματος (funding gap or reprising model), το μοντέλο του χρόνου ως τη λήξη (maturity model) και το υπόδειγμα μέσης διάρκειας αναμονής (duration-gap model). Εφόσον μελετηθούν τα δεδομένα, υπολογιστούν οι τιμές gap εξετάζονται οι επιδράσεις από την μεταβολή των επιτοκίων στο καθαρό εισόδημα από τόκους.

Στους πίνακες που ακολουθούν φαίνονται τα υπόλοιπα των σε οριστική καθυστέρηση δανείων ως ποσοστό επί των χορηγήσεων και τα υπόλοιπα του λογαριασμού προβλέψεων για κάλυψη επισφαλών απαιτήσεων.

Ο παρακάτω πίνακας αποτυπώνει την **Εξέλιξη Υπολοίπου Οριστικών Καθυστερήσεων & Οριστικές Καθυστερήσεις ως Ποσοστό Επί Των Χορηγήσεων κατά την πενταετία 2003-2007**

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.3

Ημερομηνία	Υπόλοιπο Οριστικών Καθυστερήσεων	Ποσοστό επί των Χορηγήσεων
31/12/03	6.973	1,60%
31/12/04	8.406	1,40%
31/12/05	21.209	2,75%
31/12/06	30.544	3,18%
31/12/07	18.457	1,40%
31/03/08	17.409	1,20%

(τα ποσά είναι σε εκατ. ευρώ)

(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4

Ο παρακάτω πίνακας αποτυπώνει την εξέλιξη του λογαριασμού **Προβλέψεις για Κάλυψη Επισφαλών Απαιτήσεων** κατά την πενταετία 2003-2007

Ημερομηνία	Προβλέψεις έτους	Συσσωρευμένες Προβλέψεις
31/12/03	3.862.754	10.403.984
31/12/04	5.478.429	15.629.899
31/12/05	7.654.311	22.474.699
31/12/06	11.771.500	31.082.032
31/12/07	15.832.891	42.980.009

(τα ποσά είναι σε ευρώ)

Με βάση τα στοιχεία από τους πίνακες, στις **31.12.03** το υπόλοιπο των σε οριστική καθυστέρηση δανείων ανήλθε στα 6,98 εκατ. ευρώ και σε ποσοστό 1,60% επί των χορηγήσεων (**πίνακας 4.3**). Επίσης, το υπόλοιπο του λογαριασμού προβλέψεων για κάλυψη επισφαλών απαιτήσεων ανήλθε στο ύψος των 10,4 εκατ. ευρώ. (**πίνακας 4.4**).

Στις **31.12.04** το υπόλοιπο των σε οριστική καθυστέρηση δανείων ανήλθε στα 8,4 εκατ. ευρώ και σε ποσοστό 1,40% επί των χορηγήσεων (**πίνακας 4.3**). Επίσης, το υπόλοιπο του λογαριασμού προβλέψεων για κάλυψη επισφαλών απαιτήσεων ύψους 15,6 εκατ. ευρώ δημιούργησε μια αρκετά ισχυρή βάση για την Τράπεζα ενισχύοντας τη βεβαιότητα ότι είναι ικανή να αντεπεξέλθει σε τυχόν επισφαλή δάνεια που θα προκύπτουν (**πίνακας 4.4**).

Το υπόλοιπο των σε οριστική καθυστέρηση δανείων ανήλθε στις **31.12.2005** στο ποσό των 21,2 εκατ. ευρώ και σε ποσοστό το 2,75% επί των χορηγήσεων(**πίνακας 4.3**). Αξίζει να αναφέρουμε ότι το παραπάνω ποσό κατά το μεγαλύτερο μέρος του διασφαλίζεται εμπράγματα και θεωρείται εισπράξιμο. Πέραν αυτού, το υπόλοιπο του λογαριασμού προβλέψεων για κάλυψη απαιτήσεων ανήλθε στο ύψος των 22,47 εκατ. ευρώ (**πίνακας 4.4**).

Για το έτος 2006 το υπόλοιπο των σε οριστική καθυστέρηση δανείων ανήλθε στις **31.12.2006** στο ποσό των 30,5 εκατ. ευρώ και σε ποσοστό το 3,18% επί των χορηγήσεων(**πίνακας 4.3**). Και το 2006 πρέπει να αναφέρουμε ότι το παραπάνω ποσό κατά το μεγαλύτερο μέρος του διασφαλίζεται εμπράγματα και θεωρείται εισπράξιμο. Το υπόλοιπο τώρα του λογαριασμού προβλέψεων για κάλυψη απαιτήσεων ανήλθε στο ύψος των 31,08 εκατ. ευρώ (**πίνακας 4.4**).

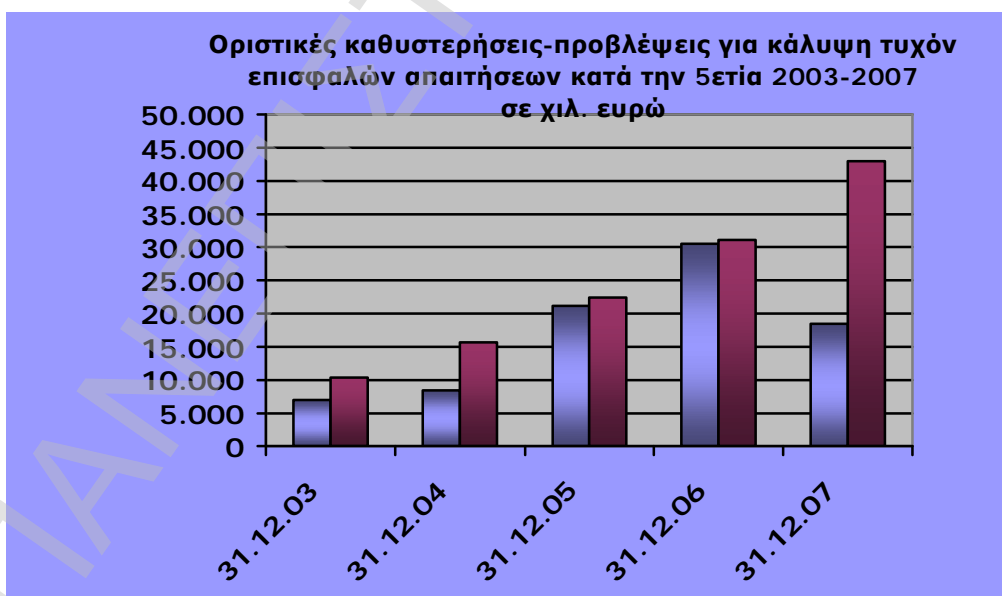
Τέλος για το έτος 2007 το υπόλοιπο των σε οριστική καθυστέρηση δανείων ανήλθε στις **31.12.2007** στο ποσό των 18,5 εκατ. ευρώ αντιπροσωπεύοντας το 1,40% επί των χορηγήσεων(**πίνακας 4.3**). Όσον αφορά το υπόλοιπο τώρα του λογαριασμού προβλέψεων για κάλυψη απαιτήσεων ανήλθε στο ύψος των 42,98 εκατ. ευρώ (**πίνακας 4.4**).

Τα ποσά των οριστικών καθυστερήσεων ως ποσοστών των χορηγήσεων καθώς και τα ποσά των οριστικών καθυστερήσεων αλλά και των προβλέψεων για κάλυψη τυχόν επισφαλών απαιτήσεων αποτυπώνονται στα παρακάτω διαγράμματα.

ΣΧΗΜΑ 4.10



ΣΧΗΜΑ 4.11



4.2.4 Συνέταιροι και Ανάλυση Συνεταιριστικών Μερίδων

Ένα από τα σημαντικότερα ίσως και το σημαντικότερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Παγκρήτιας είναι ο ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας της για αυτό και όλες οι προσπάθειες της επικεντρώνονται στο να βελτιώνει την καθημερινή της λειτουργία προς όφελος τους. Τα μέλη της Παγκρήτιας προέρχονται από όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Γεωργοί, Δημόσιοι και Ιδιωτικοί Υπάλληλοι, Ελεύθεροι Επαγγελματίες, Έμποροι, Νοικοκυρές, Συνταξιούχοι και Λοιπά Επαγγέλματα.

Η εξέλιξη του Πλήθους των Μελών κατά την πενταετία 2003-2007 αποτυπώνεται στο παρακάτω σχήμα

ΣΧΗΜΑ 4.12



Στον πίνακα που ακολουθεί αναλύεται το πλήθος των συνταίρων με βάση τις συνεταιριστικές μερίδες που κατείχαν στις 31.12.2003

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.5

Πλήθος Μερίδων	1-20	21-100	101-200	201-500	501-1202	Σύνολο
Σύνολο μερίδων	182.611	380.009	220.652	264.592	248.896	1.297.760
Συνεταίροι	38.903	7.535	1.551	887	300	49.166
Ποσοστό	79,13%	15,32%	3,15%	1,80%	0,58%	100,00%

(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

Στον πίνακα που ακολουθεί αναλύεται το πλήθος των συνεταίρων με βάση τις συνεταιριστικές μερίδες που κατείχαν στις **31.12.2004**

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.6

Πλήθος Μερίδων	1-20	21-100	101-200	201-500	501-1202	Σύνολο
Σύνολο μερίδων	190.645	377.800	221.400	259.565	253.727	1.303.137
Συνεταίροι	45.382	7.519	1.558	869	294	55.622
Ποσοστό	81,59%	13,52%	2,80%	1,56%	0,53%	100,00%

Στις **31.12.2005** το πλήθος των συνεταίρων με βάση τις συνεταιριστικές μερίδες εξελίχθηκε όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7

Πλήθος Μερίδων	1-20	21-100	101-200	201-500	501-1202	Σύνολο
Σύνολο μερίδων	198.990	376.770	222.095	258.239	254.196	1.310.290
Συνεταίροι	53.255	7.540	1.562	861	292	63.510
Ποσοστό	83,85%	11,87%	2,46%	1,36%	0,46%	100,00%

Στις **31.12.2006** το πλήθος των συνεταίρων με βάση τις συνεταιριστικές μερίδες εξελίχθηκε όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.8

Πλήθος Μερίδων	1-20	21-100	101-200	201-500	501-1202	Σύνολο
Σύνολο μερίδων	208.175	375.639	223.318	262.950	288.319	1.358.401
Συνεταίροι	61.292	7.561	1.574	873	330	71.630

(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

4.2.5 Εξέλιξη Οικονομικών Μεγεθών

Στον πίνακα που ακολουθεί βλέπουμε τα κυριότερα οικονομικά στοιχεία κατά τη διάρκεια της τελευταίας πενταετίας **2003-2007** που αφορούν στην κερδοφορία, μεγέθυνση και παραγωγικότητα της Παγκρήτιας Τράπεζας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.9

ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑΣ 2003-2007 (τα ποσά είναι σε χιλ. ευρώ)					
	2003	2004	2005	2006	2007
Ενεργητικό	545.071	714.948	970.583	1.285.529	1.673.759
Ίδια Κεφάλαια	81.951	88.602	97.501	113.422	183.324
Υπόλοιπο Καταθέσεων	447.513	608.585	821.403	1.115.129	1.411.115
Υπόλοιπο Χορηγήσεων	436.165	596.209	772.410	961.684	1.312.687
Κέρδη προ αποσβέσεων & προβλέψεις	16.946	22.564	28.662	35.898	48.068
Κέρδη προ προβλέψεων	15.240	20.770	26.659	33.908	45.945
Κέρδη προ φόρων	11.377	15.292	19.005	22.136	30.113
Απόδοση Μέσων Ιδίων Κεφαλαίων (Καθαρά Κέρδη/ Ίδια Κεφαλ.)	13,90%	17,30%	20,40%	20,88%	20,16%
Μέση απόδοση Χορηγήσεων (Τόκοι + Προμήθειες Χορηγήσεων /Χορηγήσεις)	9,90%	9,30%	9,10%	9,30%	9,35%
Χορηγήσεις ανά Εργαζόμενο	1.965	2.347	2.414	2.642	3.290
Καταθέσεις ανά Εργαζόμενο (Καταθ./ Αριθμ. Εργαζ.)	2.016	2.396	2.567	3.064	3.537
Κέρδη ανά Εργαζόμενο (Καθαρά Κέρδη /Αριθμό Εργαζομένων)	51	60	59	61	75
Καταστήματα	35	42	47	51	52

(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

Συγκεκριμένα, το **2003** τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας παρουσίασαν ιδιαίτερα θετική πορεία με το ενεργητικό να αυξάνεται κατά 38,1% έναντι του 2002. Τα κέρδη προ φόρων παρουσίασαν αύξηση 37,7% , ενώ τα κέρδη προ αποσβέσεων και προβλέψεων παρουσίασαν αύξηση 39,2% , έναντι των αντίστοιχων κερδών του 2002.

Και το **2004** τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας εξελίχθηκαν ιδιαίτερα θετικά, με το ενεργητικό να έχει μια αύξηση της τάξεως του 31,2% , ενώ τα κέρδη προ φόρων αυξήθηκαν κατά 34,4% έναντι των αντίστοιχων του 2003.

Το **2005** η αύξηση του ενεργητικού κυμάνθηκε στο 35,76% , ενώ τα κέρδη προ φόρων κατά 24,28% συγκριτικά με τα αντίστοιχα του 2004.

Το **2006** και το **2007** οι αυξήσεις του ενεργητικού έφτασαν το 32,45% και 30,20% αντίστοιχα, ενώ τα κέρδη προ φόρων αυξήθηκαν κατά 16,47% και 36,03% συγκριτικά με τα αντίστοιχα στοιχεία του 2005 και 2006.

Στον πίνακα που ακολουθεί απεικονίζεται η εξέλιξη της **Καθαρής Λογιστικής Θέσης** της Παγκρήτιας Τράπεζας κατά την 5ετία **2003-2007**

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.10

ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ ΤΗΝ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 2003-2007					
(τα ποσά είναι σε χιλ. ευρώ)					
	2003	2004	2005	2006	2007
Συνεταιριστικό Κεφάλαιο	48.666	48.867	49.135	50.938	69.486
Συν: Αποθεματικά Κεφάλαια	30.805	33.725	41.994	54.846	100.268
Κέρδη εις νέον	3.028	6.529	6.870	8.179	14.962
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	82.499	89.121	97.999	113.963	184.715
Μείον: Ασώματες Ακινήτοποιήσεις & Έξοδα Πολυετούς Απόσβεσης	548	519	498	541	1.391
Καθαρή Λογιστική Θέση	81.951	88.602	97.501	113.422	183.324
Προβλέψεις	10.404	15.630	22.475	31.082	42.980
Σύνολο καθαρής λογιστικής θέσης και Προβλέψεις	92.355	104.232	119.976	144.504	226.304
Μεταβολή καθαρής λογιστικής θέσης	4.024	6.651	8.899	15.921	69.902
Μεταβολή καθαρής λογιστικής θέσης %	5,2%	8,1%	10%	16,3%	61,6%
Μεταβολή καθαρής λογιστικής θέσης & πρόβλεψης	7.747	11.877	15.744	24.528	81.800
Μεταβολή καθαρής λογιστικής θέσης & πρόβλεψης %	9,2%	12,9%	15,1%	20,4%	56,6%

(Πηγή: Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα)

Στον πίνακα που ακολουθεί απεικονίζεται η **Πρόβλεψη Ανάπτυξης** της Παγκρήτιας Τράπεζας κατά την 4ετία **2008-2011**

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.11

ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 2008-2011				
	2008	2009	2010	2011
Μέλη	79.500	83.500	87.500	91.500
Ενεργητικό (σε χιλ. ευρώ)	1.750.000	2.000.000	2.250.000	2.500.000
Ίδια Κεφάλαια (σε χιλ. ευρώ)	140.000	165.000	185.000	209.000
Κέρδη Προ Φόρων (σε χιλ. ευρώ)	33.000	36.000	40.000	44.000
Απόδοση Μέσων Ιδίων Κεφαλαίων (%)	25,30%	24,15%	23,60%	23,15%
Καταστήματα/ Θυρίδες	57	60	63	66

Επίσης στον πίνακα που ακολουθεί απεικονίζεται η **Πρόβλεψη Τιμής Διάθεσης Μεριδας και Μερισματος** της Παγκρήτιας Τράπεζας κατά την 4ετία 2008-2011

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12

ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΤΙΜΗΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΕΡΙΔΑΣ ΚΑΙ ΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 2008-2011				
	2008	2009	2010	2011
Τιμή διάθεσης μερίδας (€)	152	172	194	218
Ελάχιστη τιμή διάθεσης μερίδας (€)	130	152	172	194
Μέγιστη τιμή διάθεσης μερίδας (€)	152	172	194	218
Μέρισμα (€)	5,37	5,91	6,50	7,15

4.3 Οργανωτικές Βελτιώσεις-Δραστηριότητες της Παγκρήτιας

Το 2003 δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση της οργανωτικής δομής της Παγκρήτιας και στη γενικότερη ανάπτυξή της σε όλους τους τομείς της δραστηριότητάς της.

Η επίτευξη των στόχων αυτών υλοποιήθηκε μέσα από τις παρακάτω ενέργειες:

- ⊗ Διεύρυνση του δικτύου των καταστημάτων με 5 ακόμη νέα καταστήματα βοηθώντας έτσι στην καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεταίρων σε όλη την Κρήτη.
- ⊗ Έναρξη των διαδικασιών για την ηλεκτρονική διασύνδεση όλων των Συνεταιριστικών Τραπεζών της χώρας, σε ενιαίο on line δίκτυο, μέσω της Πανελληνίας Τράπεζας. Αυτό συνεπάγεται την εξυπηρέτηση των πελατών των 15 Συνεταιριστικών Τραπεζών και της Πανελληνίας ηλεκτρονικά μέσα από την εφαρμογή του ενιαίου Κέντρου Ηλεκτρονικών Πληρωμών (Κ.Η.Π) από το δίκτυο των 110 καταστημάτων των Συνεταιριστικών Τραπεζών σε όλη την Ελλάδα.
- ⊗ Έναρξη των διαδικασιών για την υλοποίηση των υπηρεσιών Internet Banking της Παγκρήτιας.
- ⊗ Συνέχιση των εργασιών αναβάθμισης του μηχανογραφικού συστήματος της Τράπεζας καθώς και της διαδικασίας μετάπτωσης σε εξελιγμένο τραπεζικό σύστημα, στοχεύοντας στις ασφαλέστερες συναλλαγές και την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεταίρων.
- ⊗ Διεύρυνση της συνεργασίας της Παγκρήτιας με Δήμους, επιχειρήσεις και φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, για τη διαχείριση της μισθοδοσίας του προσωπικού τους, τη διαχείριση των διαθεσίμων τους, καθώς και την πληρωμή των υπηρεσιών των Δημοτικών Επιχειρήσεων (πχ. Ύδρευσης κλπ).

- ⊗ Έναρξη συνεργασίας με Δημόσιους Φορείς (πχ Επιμελητήρια, Πανεπιστήμια κλπ) για τη δημιουργία επιχειρήσεων ή δραστηριοτήτων που προάγουν την οικονομική ανάπτυξη της Κρήτης, όπως επίσης και εκπόνηση μελετών από εκπαιδευτικούς φορείς που βοηθούν την Τράπεζα στη μελλοντική της ανάπτυξη.
- ⊗ Συνέχιση της διαχείρισης των επενδυτικών προγραμμάτων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στα πλαίσια του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, με τη συνεργασία του Επιμελητηρίου Ηρακλείου και του Πανεπιστημίου.

Η Πανελλήνια λειτουργώντας ως κεντρική Τράπεζα των Συνεταιριστικών Τραπεζών, παρείχε την απαραίτητη τεχνογνωσία, την μηχανογραφική υποδομή και υποστήριξη για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που οι Συνεταιριστικές Τράπεζες από μόνες τους δεν μπόρεσαν να αναπτύξουν. Τα οφέλη της Παγκρήτιας από την Πανελλήνια εστιάστηκαν σε θέματα Εισαγωγών-Εξαγωγών, Εγγυητικών Επιστολών Εξωτερικού, Πιστωτικής Κάρτας Visa, ενώ ιδιαίτερης σημασίας ήταν η υποστήριξη της Πανελλήνιας σε θέματα αναβάθμισης του μηχανογραφικού συστήματος της Παγκρήτιας.

Το **2004** δόθηκε επίσης έμφαση στη βελτίωση της οργανωτικής δομής της Τράπεζας, στην ενίσχυση των μηχανογραφικών συστημάτων και συστημάτων ασφαλείας της, αλλά και στη γενικότερη ανάπτυξή της σε όλους τους τομείς δραστηριότητάς της.

Οι κυριότερες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων αυτών είναι οι παρακάτω:

- ❖ Διεύρυνση του δικτύου των καταστημάτων της Τράπεζας με 7 νέα καταστήματα έχοντας ως στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεταίρων σε όλη την Κρήτη.
- ❖ Έναρξη της λειτουργίας της ηλεκτρονικής διασύνδεσης των περισσότερων Συνεταιριστικών Τραπεζών της χώρας, σε ενιαίο on line δίκτυο, μέσω της Πανελληνίας Τράπεζας.
- ❖ Ολοκλήρωση των διαδικασιών για την υλοποίηση των υπηρεσιών Internet Banking της Τράπεζας, επιτρέποντας στους χρήστες-πελάτες της να πραγματοποιούν με ασφάλεια τραπεζικές εργασίες που αφορούν μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμές ασφαλιστικών ταμείων, να παρακολουθούν κινήσεις των λογαριασμών τους κλπ.
- ❖ Ολοκλήρωση των εργασιών αναβάθμισης του δικτύου των ATM σε επίπεδο λογισμικού και εξοπλισμού σύμφωνα με το διεθνή κανονισμό της Visa και MasterCard, δημιουργώντας ένα ασφαλέστερο πλαίσιο συναλλαγών όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των πελατών-μελών της Παγκρήτιας.
- ❖ Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ενίσχυση της ασφαλείας του μηχανογραφικού υποστηρικτικού εξοπλισμού της Τράπεζας, ενώ την ίδια περίοδο ολοκληρώθηκε η διαμόρφωση των διαδικασιών μετάπτωσης σε εξελιγμένο τραπεζικό σύστημα, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεταίρων.

- ⊘ Διεύρυνση της συνεργασίας της Παγκρήτιας με Δήμους, επιχειρήσεις και φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, για τη διαχείριση της μισθοδοσίας του προσωπικού τους, τη διαχείριση των διαθεσίμων τους, καθώς και την πληρωμή των υπηρεσιών των Δημοτικών Επιχειρήσεων (π.χ ύδρευσης κλπ).
- ⊘ Συνέχιση της διαχείρισης των επενδυτικών προγραμμάτων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στα πλαίσια του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, με τη συνεργασία του Επιμελητηρίου Ηρακλείου και του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- ⊘ Ιδιαίτερη έμφαση εκείνη τη χρονιά δόθηκε στην έναρξη των προκαταρκτικών συζητήσεων για τη συμμετοχή της DZ Bank, της Κεντρικής Συνεταιριστικής Τράπεζας της Γερμανίας, στο μετοχικό κεφάλαιο της Πανελληνίας, ως στρατηγικός επενδυτής, με ποσοστό 10%. Η συμμετοχή αυτή κρίθηκε ιδιαίτερα σημαντική και στόχευε στην περαιτέρω βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου Συνεταιριστικών Τραπεζών, στην ανάπτυξη νέων, συνδέοντας παράλληλα τον Όμιλο σε διεθνές επίπεδο.
- ⊘ Η ίδρυση της εταιρείας ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ Α.Ε.Δ.Α.Κ.Ε.Σ από την Παγκρήτια Τράπεζα, τα τέσσερα επιμελητήρια της Κρήτης, το Πανεπιστήμιο Κρήτης και το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης Τεχνικών Σχολών του Επιμελητηρίου Ηρακλείου. Πρόκειται για το πρώτο Περιφερειακό Αμοιβαίο Κεφάλαιο Επιχειρηματικών Συμμετοχών (Venture Capital) που αποσκοπεί στο να επενδύει κυρίως σε νέες μικρομεσαίες επιχειρήσεις της Κρήτης που δραστηριοποιούνται σε τομείς νέων τεχνολογιών, καινοτόμων προϊόντων και αξιοποίησης τοπικών πόρων και να συμβάλλει στην ανάπτυξη ή στην εξυγίανση υφιστάμενων. Η δραστηριότητα αυτή αναμένεται να προκαλέσει τόνωση στην τοπική οικονομία, δημιουργώντας νέες θέσεις εργασίας καθώς και υπεραξίες για τους ενδιαφερόμενους επενδυτές.

Το **2005** δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στη βελτίωση των συστημάτων ασφαλείας και μηχανογράφησης της Τράπεζας, στην προέκταση των υπαρχόντων και στην υλοποίηση νέων συνεργασιών, στην ανάπτυξη της οργανωτικής δομής και των λοιπών δραστηριοτήτων της.

Οι κυριότερες ενέργειες επίτευξης των στόχων αυτών την χρονιά αυτή είναι οι εξής:

- ❖ Αναβάθμιση όλων των υπηρεσιών για την ασφάλεια των συναλλαγών τόσο σε επίπεδο ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking), όσο και σε επίπεδο συναλλαγών μέσω ATM, όπου πλέον λειτουργούν οι πιο εξελιγμένες εφαρμογές κρυπτογράφησης και ασφαλείας όπως ορίζονται από Διεθνείς Οργανισμούς.
- ❖ Διεύρυνση των συνεργασιών με Οργανισμούς του ευρύτερου Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα, προς διευκόλυνση των πληρωμών των υποχρεώσεων των συνεταίρων μέσω της Παγκρήτιας Τράπεζας.
- ❖ Διεύρυνση των συστηματικών παροχών της Τράπεζας όσον αφορά τις τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες απέναντι σε όλους τους εταίρους-συνεταίρους σε επίπεδο ασφάλισης περιουσίας, ζωής, αυτοκινήτου, αστικής ευθύνης, μεταφορών κτλ.
- ❖ Έναρξη της χορήγησης της Πανελλήνιας πιστωτικής κάρτας MasterCard στους συνεταίρους της Παγκρήτιας και των υπολοίπων Συνεταιριστικών Τραπεζών, παρέχοντας σε αυτούς τη δυνατότητα να πραγματοποιούν αγορές με άτοκες δόσεις από ένα ευρύ δίκτυο επιχειρήσεων και καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα.
- ❖ Εμπλουτισμός του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας με νέα εξειδικευμένα προϊόντα προς οικονομικούς κλάδους και επαγγελματικές ομάδες, όπως φοιτητές, αγρότες, συνταξιούχους έχοντας ως στόχο τη διεύρυνση της πελατειακής βάσης και την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεταίρων.

- ⊘ Διεύρυνση του δικτύου των καταστημάτων με 5 νέα καταστήματα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεταίρων σε όλη την Κρήτη.
- ⊘ Δημιουργία των βάσεων για τη συμμετοχή της Παγκρήτιας στο μετοχικό κεφάλαιο της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής, προεκτείνοντας την ήδη υπάρχουσα συνεργασία με την εταιρεία σε επίπεδο παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών προς τους συνεταίρους.
- ⊘ Συμπλήρωση της πρώτης υπερδωδεκάμηνης χρήσης της επιτεύχθηκε από την Παγκρήτια Συμμετοχών Α.Ε.Δ.Α.Κ.Ε.Σ στην οποία η Παγκρήτια Τράπεζα συμμετέχει με ποσοστό 51%. Ο κύκλος εργασιών της εταιρείας διαμορφώθηκε σε περίπου 130.000 ευρώ, ενώ τα κέρδη της προβλέπεται να φτάσουν τα περίπου 67.000 ευρώ.

Η Παγκρήτια Συμμετοχών είναι η διαχειρίστρια εταιρεία του πρώτου περιφερειακού Αμοιβαίου Κεφαλαίου Επιχειρηματικών Συμμετοχών στη χώρα μας με τίτλο, Παγκρήτιο Αμοιβαίο Ανάπτυξης. Σκοπός του Αμοιβαίου είναι να επενδύει στο Κεφάλαιο νέων ή υφισταμένων μικρομεσαίων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται κατά προτεραιότητα στην Κρήτη αποσκοπώντας στην εξυγίανση αυτών που θα χρηματοδοτηθούν.

Το 2006 αποτέλεσε μια χρονιά η οποία σηματοδοτήθηκε από την διενέργεια των εκλογών για την ανάδειξη της νέας Διοίκησης, από τη σταδιακή αναδιοργάνωση της Τράπεζας με σκοπό της ευθυγράμμισής της με τις επιταγές της Τράπεζας της Ελλάδας, από τη συνεργασία της και με μη-μέλη και από την επέκταση των δραστηριοτήτων της στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και στον αγροτικό τομέα.

Οι κυριότερες δραστηριότητες της Τράπεζας παρουσιάζονται παρακάτω:

- Ø Υπογραφή πενταετούς συμφωνίας συνεργασίας με τη Διοίκηση της Υγειονομικής Περιφέρειας Κρήτης (Δ.Υ.ΠΕ.) στο ευρύτερο πλαίσιο της οποίας περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- § Διαχείριση από την Παγκρήτια Τράπεζα των διαθεσίμων της Κεντρικής Υπηρεσίας της Δ.Υ.ΠΕ και των υπηρεσιακών μονάδων που ανήκουν σ' αυτή (Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, Μονάδες Κοινωνικής Φροντίδας).

- § Τοποθέτηση μηχανημάτων αυτόματης συναλλαγής (ATM) και λειτουργία θυρίδων της Τράπεζας στα νοσοκομεία της Κρήτης και σε όλους τους Δήμους που λειτουργούν Κέντρα Υγείας.

- § Ευνοϊκοί όροι σε επίπεδο τραπεζικών εργασιών και προνομιακά επιτόκια σε καταθετικούς λογαριασμούς και χορηγήσεις για τους εργαζόμενους στην Δ.Υ.ΠΕ και στις εποπτευόμενες μονάδες της.

- Ø Προσέλκυση του ενδιαφέροντος δύο ξένων συνεταιριστικών ασφαλιστικών εταιρειών ώστε να επενδύσουν στο κεφάλαιό της τράπεζας λόγω των οικονομικών της μεγεθών που εμφανίζονται και αυτή την χρονιά ιδιαίτερα ικανοποιητικά. Πρόκειται για τη MACIF, έναν από τους μεγαλύτερους και παλιότερους ασφαλιστικούς ομίλους της Γαλλίας και την P&V Assurances, μία από τις πιο επιτυχημένες εταιρείες του Βελγίου στο χώρο των ασφαλειών, της διαχείρισης χαρτοφυλακίων και ασφαλειών ζωής και υγείας.

- ⊘ Επέκταση της συνεργασίας με φορείς του ευρύτερου Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα, προς διευκόλυνση των πληρωμών των υποχρεώσεων των συνεταίρων μέσω της Τράπεζας. Έτσι οι πελάτες της Τράπεζας διευκολύνθηκαν στην εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητής τηλεφωνίας, ύδρευσης Δήμων, άρδευσης κλπ.
- ⊘ Δημιουργία νέων εξειδικευμένων προϊόντων (προσπάθεια που ξεκίνησε το **2005**) προς οικονομικούς κλάδους και επαγγελματικές ομάδες έχοντας ως στόχο τη διεύρυνση της πελατειακής βάσης της Τράπεζας. Στα προϊόντα αυτά μεταξύ άλλων συγκαταλέγονται τα εξής:
 - § Προσωπικά δάνεια μισθοδοτούμενων και συνταξιούχων μέχρι το 10πλάσιο του μισθού ή της σύνταξής τους, έχοντας ως επιπλέον κίνητρο το προνομιακό επιτόκιο.
 - § Σπουδαστικά δάνεια για κάλυψη στεγαστικών και καταναλωτικών αναγκών φοιτητών έχοντας και αυτά ως κίνητρο το προνομιακό επιτόκιο.
 - § Χρηματοδοτήσεις για εγκατάσταση, αντικατάσταση ή βελτίωση θερμοκηπίων οι οποίες έχουν 10ετή διάρκεια και ως βασικό κίνητρο ανταγωνιστικό επιτόκιο.
 - § Χρηματοδοτήσεις για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών πάρκων στην Κρήτη, με πολύ ευνοϊκούς όρους.
 - § Δάνεια για αγορά μερίδων από το Συνεταιρισμό με επιτόκιο προνομιακό
 - § Προθεσμιακές καταθέσεις με ανταγωνιστικά επιτόκια κλπ.
- ⊘ Διεύρυνση του δικτύου καταστημάτων σε 4 ακόμα νέα σημεία

- ⊘ Αύξηση της συμμετοχής της Παγκρήτιας στο μετοχικό κεφάλαιο της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής στο ποσοστό 8,15%, προεκτείνοντας την ήδη υπάρχουσα συνεργασία με την εταιρεία σε επίπεδο παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών προς τους συνεταίρους.
- ⊘ Συνέχιση της λειτουργίας της εταιρείας Παγκρήτια Συμμετοχών Α.Ε.Δ.Α.Κ.ΕΣ για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, στην οποία η Τράπεζα συμμετέχει με ποσοστό 51%. Ο κύκλος εργασιών της εταιρείας έφτασε τα 150.000 ευρώ, ενώ τα κέρδη προ φόρων ξεπέρασαν τις 50.000 ευρώ.

Τέλος το **2007** αποτέλεσε μια αρκετά δυναμική χρονιά για την Τράπεζα, σε επίπεδο αναδιάρθρωσης της οργανωτικής δομής, αύξησης του Συνεταιριστικού Κεφαλαίου, σύναψης συμφωνίας με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και επέκτασης συνεργασιών με Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και αγροτικούς φορείς σε όλη την Κρήτη.

Οι κυριότερες δραστηριότητες της Τράπεζας το 2007 συνοψίζονται στα εξής:

- ⊘ Επάρκεια της εκπαίδευσης των εργαζομένων και στελέχωση των θέσεων εργασίας με εξειδικευμένο προσωπικό κατάλληλο να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των συνεταίρων-πελατών.
- ⊘ Συνέχιση και επέκταση της συνεργασίας με φορείς του ευρύτερου Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα, προς διευκόλυνση των πληρωμών των υποχρεώσεων των συνεταίρων-πελατών μέσω της Τράπεζας.

- Ø Συνέχιση της συνεργασίας της Τράπεζας με το Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (ΤΕΜΠΜΕ), δίνοντας την ευκαιρία σε πολλές μικρού μεγέθους επιχειρήσεις να αποκτήσουν εύκολη πρόσβαση στο χρηματοπιστωτικό σύστημα. Έτσι πολλές από αυτές είχαν την ευκαιρία να αναπτύξουν τις επιχειρηματικές κινήσεις και δράσεις τους, να εκσυγχρονιστούν και τελικά να γίνουν περισσότερο ανταγωνιστικές.

- Ø Συνέχιση της συνεργασίας με την Western Union για μεταφορές κεφαλαίων πελατών από και προς το εξωτερικό. Συγκεκριμένα το 2007 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 9.000 εμβάσματα μέσα από το δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας, ενώ για το πρώτο τετράμηνο του 2008 τα εμβάσματα ανήλθαν περίπου στα 3.500.

- Ø Πραγματοποίηση μέσω της αρμόδιας υπηρεσίας Διαχείρισης Συγχρηματοδοτούμενων Προγραμμάτων της Τράπεζας της παρακολούθησης της πορείας υλοποίησης των επενδύσεων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που έχουν ενταχθεί στις εξής κατηγορίες: Κοινοτική Πρωτοβουλία URBAN II (για επιχειρήσεις Μεταποίησης & Τουρισμού που δραστηριοποιούνται στο Δήμο Ηρακλείου), Πρόγραμμα Ολοκληρωμένων Δράσεων Αστικής Ανάπτυξης (για υφιστάμενες και υπό σύσταση επιχειρήσεις της περιφέρειας με αναπτυξιακά προβλήματα), Μεταποίηση και Τουρισμός Γ' κύκλος Προκήρυξης (για τουριστικές και μεταποιητικές υφιστάμενες επιχειρήσεις). Επίσης ολοκληρώθηκε η παραλαβή των προτάσεων στην δράση: Εμπόριο και Υπηρεσίες στο πλαίσιο των ΠΕΠ-Κοινοτική Πρωτοβουλία INTERREG III (για τις επιχειρήσεις Εμπορίου και Παροχής Υπηρεσιών).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

5.1 Στάσεις, Αντιλήψεις και Συμπεριφορές των Ελλήνων απέναντι στα Τραπεζικά Προϊόντα.

5.1.1 Παρουσίαση Έρευνας

Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη το Μάρτιο που μας πέρασε από την εταιρεία G.P.O για λογαριασμό του Υπουργείου Ανάπτυξης και πιο συγκεκριμένα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή το **91,8%** του δείγματος διαθέτει τραπεζικό λογαριασμό ή κάποιο άλλο τραπεζικό προϊόν. Από αυτούς το **71,2%** συνεργάζεται περισσότερο από 6 χρόνια με την κύρια τράπεζά τους, το **10,7%** από 4-6 χρόνια, το **9,8%** από 2 έως 4 χρόνια, το **5,1%** από 1 έως 2 χρόνια, το **2%** από 6 έως 12 μήνες, ενώ το **1,1%** λιγότερο από 6 μήνες. Από το σύνολο του δείγματος που διαθέτει κάποιο τραπεζικό προϊόν το **50%** θεωρεί ότι η επαφή του με τις Τράπεζες και η χρήση Τραπεζικών Προϊόντων είναι μεγαλύτερη συγκριτικά με 10 χρόνια πριν. Το **17,5%** θεωρεί ότι η χρήση και η επαφή του είναι μικρότερη, ενώ το **27,3%** θεωρεί ότι η χρήση και η επαφή με τις Τράπεζες είναι η ίδια. Το **50%** του συνολικού δείγματος πιστεύει ότι οι Τράπεζες βοηθούν την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, ενώ το **39,8%** διαφωνεί με την άποψη αυτή (το **10,2%** δεν έχει άποψη).

Σε ότι αφορά στην ικανοποίηση από τη συνεργασία με την Τράπεζα, από το σύνολο του δείγματος που διαθέτει κάποιο τραπεζικό προϊόν:

- ⊗ το **65,7%** είναι ευχαριστημένοι ή πολύ ευχαριστημένοι
- ⊗ το **6,9%** είναι δυσαρεστημένοι ή πολύ δυσαρεστημένοι
- ⊗ το **27%** είναι ουδέτεροι, ούτε ευχαριστημένοι, ούτε δυσαρεστημένοι

Σε ότι αφορά στο επίπεδο εξυπηρέτησης σήμερα σε σχέση με το παρελθόν, το **52,2%** των ατόμων που διαθέτουν κάποιο τραπεζικό προϊόν, θεωρεί ότι το επίπεδο εξυπηρέτησης έχει βελτιωθεί συγκριτικά με το παρελθόν, το **31,8%** πιστεύει ότι το επίπεδο εξυπηρέτησης είναι το ίδιο, ενώ το **12,4%** θεωρεί ότι το επίπεδο εξυπηρέτησης είναι χειρότερο συγκριτικά με το παρελθόν.

Το **61,9%** των συμμετεχόντων στην έρευνα πιστεύει ότι οι Τράπεζες βοηθούν και διευκολύνουν τους καταναλωτές στην απόκτηση διαφόρων αγαθών, ενώ το **36,6%** διαφωνεί με αυτή την άποψη.

Σε ότι αφορά στην **κοινωνική εικόνα** των Τραπεζών, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν είναι θετικά. Συγκεκριμένα, μόνο το **17,6%** των ερωτηθέντων συμφωνεί ή μάλλον συμφωνεί με την άποψη ότι οι τράπεζες ενδιαφέρονται για το κοινωνικό σύνολο, ενώ η συντριπτική πλειοψηφία, το **80,2%** διαφωνεί ή μάλλον διαφωνεί με την άποψη αυτή. Παράλληλα το **69,4%** των ερωτηθέντων συμφωνεί ή μάλλον συμφωνεί με την άποψη ότι οι Τράπεζες λειτουργούν ασύδοτα και χωρίς κανένα έλεγχο από την πολιτεία και τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα. Μόνο το **20,7%** διαφωνεί ή μάλλον διαφωνεί με αυτή την άποψη. Το **9,9%** δεν έχει άποψη επί του θέματος. Στην ερώτηση αν οι όροι του τραπεζικού δανεισμού είναι δίκαιοι και ανταποκρίνονται στις ανάγκες του μέσου καταναλωτή, το **75,3%** των ερωτηθέντων διαφωνεί ή μάλλον διαφωνεί. Μόνο το **19,3%** συμφωνεί ή μάλλον συμφωνεί, ενώ το **5,4%** δεν έχει άποψη.

Ενδεικτικά για την κοινωνική εικόνα των Τραπεζών είναι τα παρακάτω:

- ❑ Το **84,4%** των ερωτηθέντων συμφωνεί ή μάλλον συμφωνεί με την άποψη ότι τα Τραπεζικά Προϊόντα δανεισμού δημιουργούν μακροπρόθεσμα περισσότερα προβλήματα από αυτά που αρχικά επιλύουν στα νοικοκυριά (μόνο το **11,8%** διαφωνεί ή μάλλον διαφωνεί).
- ❑ Το **86,8%** συμφωνεί ή μάλλον συμφωνεί με την άποψη ότι οι Τράπεζες προωθώντας προϊόντα δανεισμού εκμεταλλεύονται την αδυναμία του πολίτη να αντεπεξέλθει στις καθημερινές του ανάγκες (μόνο το **11%** διαφωνεί ή μάλλον διαφωνεί).

Σε ότι αφορά στη στάση του κοινού απέναντι στα δάνεια, από το σύνολο των ατόμων που διαθέτουν κάποιο Τραπεζικό Προϊόν, το **39,2%** διαθέτει κάποιο δάνειο.

Το **53,6%** των ατόμων με ηλικία 35-44 ετών έχουν κάποιο δάνειο, ενώ επίσης υψηλά είναι τα ποσοστά των ατόμων με ηλικίες 25-34, 45-54 και 55-64 που έχουν δάνειο, με **46,3%**, **47,2%** και **43,9%** αντίστοιχα. Από τα άτομα που ζουν σε αγροτικές περιοχές το **42,5%** έχει δάνειο. Για τα άτομα που ζουν σε αστικές περιοχές το αντίστοιχο ποσοστό

είναι **38,3%**. Υψηλό είναι και το ποσοστό των επιχειρηματιών και επαγγελματιών που έχουν δάνειο (**52,7%**) καθώς και των αγροτών/ κτηνοτρόφων/ ψαράδων (**51,1%**), των δημοσίων υπαλλήλων (**50%**) και των ιδιωτικών υπαλλήλων/ εργαζομένων (**45,7%**).

Από το σύνολο των ατόμων που έχουν πάρει κάποιο δάνειο, το **80,2%** πιστεύει ότι δεν ήταν καθόλου ή ήταν λίγο δύσκολο να πάρει το δάνειο που ήθελε, ενώ το **19,2%** πιστεύει ότι ήταν πολύ ή αρκετά δύσκολο να πάρει το δάνειο που ήθελε.

Το **47,2%** από τους κατόχους δανείων, πήρε δάνειο για να προβεί σε αγορά κατοικίας, το **19,7%** για επαγγελματικούς λόγους, το **15,2%** για αγορά αυτοκινήτου, το **11,7%** λόγω κάποιας έκτακτης ανάγκης, το **11,4%** για να καλύψει κάποια καταναλωτική ανάγκη πέρα από τις παραπάνω, το **2,1%** λόγω των ευνοϊκών όρων του προϊόντος, ενώ το **6,9%** για κάποιον άλλο λόγο.

Σε ότι αφορά στη μελλοντική συμπεριφορά σύναψης δανείου, από το σύνολο των ατόμων που έχουν κάποιο Τραπεζικό Προϊόν, οι κύριοι λόγοι που θα τους οδηγούσαν στη λήψη κάποιου δανείου στο άμεσο μέλλον είναι: αγορά κατοικίας κατά **33%**, έκτακτη ανάγκη κατά **24,4%**, επαγγελματικοί λόγοι κατά **9,4%**, αγορά αυτοκινήτου κατά **2,6%**, αγορά άλλου αγαθού κατά **1,2%**, ευνοϊκοί όροι του προϊόντος κατά **0,5%**. Σημαντικό είναι ότι το **26%** δηλώνει ότι δεν θα έπαιρνε ποτέ δάνειο, και το **2,2%** που δηλώνει ότι δεν έχει τη δυνατότητα να πάρει δάνειο.

Το **85,9%** των ατόμων που έχουν πάρει δάνειο ενδιαφέρεται πολύ ή αρκετά για τους χρηματοοικονομικούς όρους του δανείου, ενώ το **13,1%** ενδιαφέρεται λίγο ή καθόλου για αυτούς.

Σημαντικό είναι ότι το **75,9%** δυσκολεύεται λίγο ή καθόλου στην αποπληρωμή του δανείου του, ενώ το **24%** δυσκολεύεται αρκετά ή πολύ. Μάλιστα, δυσκολία στην αποπληρωμή συναντάται σε ελαφριά υψηλότερο ποσοστό, **28,2%** των ατόμων που έχουν πάρει δάνειο σε σχετικά μικρά ποσά, έως 10.000 ευρώ και σε άτομα που έχουν πάρει δάνειο σε σχετικά μεγάλα ποσά, μεγαλύτερα των 100.000 ευρώ, όπου το αντίστοιχο ποσοστό είναι **27,7%**. Για τα άτομα που έχουν πάρει δάνεια από 10.001 ευρώ έως 50.000 ευρώ και από 50.001 ευρώ έως 100.000 ευρώ, τα ποσοστά των ατόμων

που συναντούν αρκετές ή πολλές δυσκολίες στην αποπληρωμή είναι **20,8%** και **25,1%** αντίστοιχα.

Ο βαθμός δυσκολίας στην αποπληρωμή του δανείου έχει άμεση συνάρτηση και με το βαθμό ικανοποίησης των δανειοληπτών από την Τράπεζα που συνεργάζονται. Έτσι, το **48,4%** των «δυσανεστημένων» πελατών έχει σημαντικές δυσκολίες στην αποπληρωμή του δανείου, ενώ στους ευχαριστημένους πελάτες το αντίστοιχο ποσοστό είναι μόνο **17,1%**. Για τους ανθρώπους που δηλώνουν ουδέτεροι απέναντι στην Τράπεζα που συνεργάζονται, σημαντικές δυσκολίες στην αποπληρωμή συναντά το **31,4%**, σε σύγκριση με το **68,6%** που έχει λίγα ή καθόλου προβλήματα στην αποπληρωμή.

Το **78,6%** των ατόμων που πήραν δάνειο δήλωσαν ότι ήταν πολύ ή αρκετά μεγάλη ανάγκη να λάβουν δάνειο, για το **21,3%** εξ' αυτών ήταν μικρή ή και καθόλου αναγκαία η λήψη του δανείου.

Οι δανειολήπτες που συμμετείχαν στην έρευνα έχουν στην πλειοψηφία τους δάνεια έως 100 χιλιάδες ευρώ (ποσοστό **80,5%**), ενώ πολύ μικρότερα είναι τα ποσοστά των δανειοληπτών που έχουν δάνειο άνω των 100 χιλιάδων ευρώ (**19,5%**).

Από το σύνολο των ατόμων που έχουν κάποιο Τραπεζικό Προϊόν, το **38%** έχει στην κατοχή του πιστωτική κάρτα.

Το **52,2%** των ατόμων με ηλικία 35-44 ετών έχουν πιστωτική κάρτα, ενώ επίσης υψηλά είναι τα ποσοστά των ατόμων με ηλικίες 25-34, 45-54 και 55-64 που έχουν κάρτα, με **40,8%**, **47,6%** και **41,5%** αντίστοιχα. Από τα άτομα που ζουν σε αγροτικές περιοχές μόνο το **29,5%** έχει πιστωτική κάρτα. Για τα άτομα που ζουν σε αστικές περιοχές το αντίστοιχο ποσοστό είναι **40,5%**. Υψηλό είναι και το ποσοστό των επιχειρηματιών και επαγγελματιών που έχουν πιστωτική κάρτα (**49,9%**), καθώς και των δημοσίων υπαλλήλων (**46%**) και των ιδιωτικών υπαλλήλων/ εργαζομένων (**44%**).

Σχεδόν όλοι οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών, ποσοστό **95,8%** δεν δυσκολεύτηκαν καθόλου ή δυσκολεύτηκαν λίγο για να την αποκτήσουν (μόνο το **3,8%** δήλωσε ότι δυσκολεύτηκε πολύ ή αρκετά).

Όσοι διαθέτουν πιστωτική κάρτα την απέκτησαν για να διευκολύνονται στις αγορές τους σε ποσοστό **49,6%** , για ανάληψη μετρητών σε ποσοστό **15,6%** , για να καλύψουν κάποια άμεση ανάγκη τους σε ποσοστό **12,4%** , επειδή η απόκτησή της ήταν εύκολη σε ποσοστό **11,9%** , γιατί επηρεάστηκαν από κάποια διαφήμιση ή προσφορά σε ποσοστό μόνο **5,5%** , λόγω των ευνοϊκών όρων δανεισμού σε ποσοστό **2,4%**. Από τους κατόχους καρτών μόνο το **22,1%** είχε μεγάλη ανάγκη για την απόκτηση πιστωτικής κάρτας, ενώ το **77,9%** δηλώνει ότι είχε μικρή ή καθόλου ανάγκη για την απόκτηση πιστωτικής κάρτας. Σε ότι αφορά στο βαθμό δυσκολίας στην πληρωμή της δόσης της κάρτας κάθε μήνα, το **12,1%** των κατόχων δηλώνει ότι δυσκολεύεται πολύ ή αρκετά, ενώ το **86,9%** των κατόχων ότι δυσκολεύεται λίγο ή καθόλου.

Οι κάτοχοι καρτών ή δανείων δηλώνουν, σε ποσοστό **29,9%** ότι η Τράπεζα επικοινωνεί μαζί τους σε περίπτωση που καθυστερήσουν την πληρωμή κάποιας δόσης. Ποσοστό **12,6%** δηλώνει ότι η Τράπεζα δεν επικοινωνεί μαζί τους, ενώ ποσοστό **55,7%** δηλώνει ότι ποτέ δεν καθυστερεί στην πληρωμή των δόσεών του.

Το **48,5%** των ατόμων που έχουν δάνειο ή πιστωτική κάρτα από Τράπεζα αισθάνεται άγχος και ανασφάλεια σχετικά με την εκπλήρωση των δανειακών του υποχρεώσεων. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν, σε ποσοστό **79,7%** ότι οι Τράπεζες πιέζουν πολύ ή αρκετά τους καταναλωτές σχετικά με την αποπληρωμή των δανείων τους ή των πιστωτικών καρτών τους. Το **12,2%** θεωρούν ότι οι Τράπεζες ασκούν λίγη ή καθόλου πίεση στο θέμα αυτό, ενώ το **8,1%** δεν έχει άποψη.

Όσοι έχουν πάρει δάνειο σε ποσοστό **69,4%** δηλώνουν ότι εξέτασαν πολύ ή αρκετά τους χρηματοοικονομικούς όρους του δανείου πριν το αποκτήσουν, ενώ ποσοστό **30,2%** δηλώνουν ότι εξέτασαν λίγο ή καθόλου τους όρους. Ο βαθμός εξέτασης των χρηματοοικονομικών όρων του δανείου πριν την απόκτησή του έχει άμεση συνάρτηση τόσο με το ύψος του δανείου, όσο και με το βαθμό ικανοποίησης των πελατών από την Τράπεζα. Συγκεκριμένα, όσο μεγαλύτερο είναι το ύψος του δανείου, τόσο υψηλότερο το ποσοστό των ατόμων που μελετούν πολύ ή αρκετά τους χρηματοοικονομικούς όρους πριν τη λήψη του. Έτσι, το **76,8%** των ατόμων με δάνεια μεγαλύτερα των 100 χιλιάδων ευρώ μελετά προσεκτικά τους όρους του δανείου, ενώ στα άτομα που έχουν πάρει δάνειο χαμηλότερο των 10 χιλιάδων ευρώ το αντίστοιχο ποσοστό είναι **64,3%**.

Στους ευχαριστημένους και στους ουδέτερους πελάτες είναι υψηλότερα τα ποσοστά των ατόμων που μελετούν πολύ ή αρκετά τους χρηματοοικονομικούς όρους πριν τη λήψη του δανείου (**75,3%** των ευχαριστημένων πελατών και **64,4%** των ουδετέρων πελατών), συγκριτικά με τους δυσαρεστημένους πελάτες στους οποίους το ποσοστό που έχουν εξετάσει πολύ ή αρκετά τους όρους του δανείου πριν τη λήψη του είναι μόνο το **40,4%**.

Σε ότι αφορά στους χρηματοοικονομικούς όρους της πιστωτικής κάρτας, το **61,7%** των κατόχων κάρτας δηλώνει ότι τους ενδιαφέρουν πολύ ή αρκετά, ενώ ποσοστό **37,1%** δηλώνει ότι τους ενδιαφέρουν λίγο ή καθόλου. Επίσης, ποσοστό **66,4%** των κατόχων πιστωτικών καρτών δηλώνει ότι γνωρίζει πολύ ή αρκετά τα χρηματοοικονομικά έξοδα με τα οποία επιβαρύνεται λόγω της πιστωτικής κάρτας, ενώ ποσοστό **31,5%** δηλώνει ότι τα γνωρίζει λίγο ή καθόλου.

Από το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα το **64,9%** πιστεύει ότι είναι λίγο ή καθόλου ενημερωμένο σχετικά με τα Τραπεζικά Προϊόντα και τους όρους δανεισμού που τα συνοδεύουν και μόνο το **33,1%** δηλώνει ότι είναι πολύ ή αρκετά ενημερωμένο. Επίσης, μεγάλο ποσοστό **62,1%** δηλώνει ότι γνωρίζει λίγο ή καθόλου τα δικαιώματά του απέναντι στις Τράπεζες και μόνο το **35,9%** δηλώνει ότι γνωρίζει πολύ ή αρκετά τα δικαιώματα αυτά.

5.2 Η σχέση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) με το Τραπεζικό Σύστημα

5.2.1 Παρουσίαση Έρευνας

Τα στοιχεία που ακολουθούν προκύπτουν από την έρευνα που διεξήχθη το Μάιο του 2007 στο Λεκανοπέδιο Αττικής για λογαριασμό του Εμπορικού Βιομηχανικού Επιμελητηρίου με δείγμα 1.803 ΜΜΕ από τις οποίες το **48,4%** δραστηριοποιείται σε χονδρικό και λιανικό εμπόριο οχημάτων και ειδών οικιακής και προσωπικής χρήσης, το **25,5%** σε εμπορικές δραστηριότητες ακίνητης περιουσίας, το **17,1%** στην μεταποίηση και το **9%** στην παροχή υπηρεσιών υπέρ του κοινωνικού συνόλου ή γενικά κοινωνικού χαρακτήρα. Το **86,4%** απασχολεί από 0-9 άτομα, το **7,6%** από 10-49 άτομα και το **6%** από 50-250 άτομα. Ατομική επιχείρηση αποτελεί το **36,4%**, Ομόρρυθμη εταιρεία το **21,1%**, Ανώνυμη εταιρεία το **20,9%**, Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης το **14,6%** και Ετερόρρυθμη εταιρεία το **6,9%**.

Το **90%** του δείγματος έχει συναλλαγές με τράπεζες και χρησιμοποιεί τις εξής υπηρεσίες:

- ☒ Αποταμειωτικό λογαριασμό σε ποσοστό **97,2%**
- ☒ Μπλοκ επιταγών σε ποσοστό **81,5%**
- ☒ Επιχειρηματικά δάνεια σε ποσοστό **51,5%**
- ☒ Εμβάσματα στο εξωτερικό σε ποσοστό **41,9%**
- ☒ Πάγια εντολή σε ποσοστό **33%**
- ☒ Ηλεκτρονική τραπεζική σε ποσοστό **31,5%**
- ☒ Πιστωτική κάρτα σε ποσοστό **29,5%**
- ☒ Προεξόφληση επιταγών σε ποσοστό **23,2%**
- ☒ Αγορά συναλλάγματος σε ποσοστό **21,4%**
- ☒ Μισθοδοσία σε ποσοστό **18,6%**
- ☒ Επενδυτικά προϊόντα σε ποσοστό **16,8%**
- ☒ Leasing σε ποσοστό **16,2%**
- ☒ Phone banking σε ποσοστό **12,4%**
- ☒ Factoring σε ποσοστό **4,4%**

Το **41,9%** των ΜΜΕ που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρεί ότι ο τραπεζικός δανεισμός δεν είναι ή μάλλον δεν είναι απαραίτητος στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα.

Το **35,5%** των ΜΜΕ θεωρεί λίγο ή καθόλου εύκολο τον τραπεζικό δανεισμό για μια μικρομεσαία επιχείρηση.

Το **65,5%** θεωρεί ότι επωφελήθηκε από την αύξηση του ανταγωνισμού σε ότι αφορά ευνοϊκότερους όρους δανεισμού για τις ΜΜΕ. Παράλληλα όμως, το **85,7%** των ΜΜΕ πιστεύει ότι, παρά τον έντονο ανταγωνισμό, τα προϊόντα των τραπεζών έχουν μικρή ή καθόλου διαφοροποίηση και επιπλέον το **51%** των ΜΜΕ πιστεύει ότι τα τραπεζικά προϊόντα είναι λίγο ή καθόλου προσαρμοσμένα στις ιδιαιτερότητες των πελατών τους.

Το **52%** θεωρεί ότι οι όροι του τραπεζικού δανεισμού είναι λίγο ή καθόλου απλοί και διαφανείς. Ειδικότερα οι ΜΜΕ θεωρούν ότι οι τράπεζες δεν παρέχουν πλήρη ενημέρωση για:

- ⊗ τυχόν προβλεπόμενες διακυμάνσεις επιτοκίων σε ποσοστό **65,9%**
- ⊗ τα έξοδα του δανείου σε ποσοστό **63,3%**
- ⊗ τον τρόπο που διαμορφώνονται τα επιτόκια σε ποσοστό **61,5%**
- ⊗ το χρονοδιάγραμμα εξέλιξης του δανείου σε ποσοστό **33,5%**
- ⊗ τις απαιτούμενες διαδικασίες και δικαιολογητικά σε ποσοστό **22,2%**

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ΜΜΕ (**70,4%**) θεωρεί ότι τα τραπεζικά στελέχη έχουν μέτρια έως καθόλου ενημέρωση για τα χρηματοδοτικά προγράμματα που ενδιαφέρουν τις ΜΜΕ.

Το **76,3%** θεωρεί ότι οι ΜΜΕ αντιμετωπίζονται με δυσμενέστερους όρους συγκριτικά με τις μεγάλες εταιρείες για τη χορήγηση δανείου και συγκεκριμένα τους ζητούνται περισσότερες εξασφαλίσεις (**51,6%**), τους χρεώνουν με μεγαλύτερα έξοδα (**31,1%**) και υψηλότερα επιτόκια (**38,2%**).

Περίπου οι μισές επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα (**45,9%**) δεν έχουν πάρει ποτέ δάνειο από τράπεζα, ενώ το **23%** έχει συνάψει ένα δάνειο και το **31%** περισσότερα από ένα.

Από τις ΜΜΕ που έχουν δανειοδοτηθεί από Τράπεζα, η μορφή χρηματοδότησης είναι:

- ⊗ κεφάλαιο κίνησης σε ποσοστό **69,9%**
- ⊗ δάνειο για αγορά παγίων σε ποσοστό **26,9%**
- ⊗ leasing σε ποσοστό **15,7%**

Σημαντικό είναι, ότι ανεξάρτητα από τη μορφή χρηματοδότησης, περισσότερες από τις μισές ΜΜΕ έχουν συνάψει κάποιο δάνειο με διάρκεια αποπληρωμής άνω των 5 ετών.

Η πλειοψηφία των ΜΜΕ που έχει δανειοδοτηθεί, προχώρησε σε κάποιου είδους έρευνα αγοράς πριν τη σύναψη του δανείου. Η έρευνα αγοράς συνίσταται στην επίσκεψη σε πολλές Τράπεζες (**32,4%**) ή μόνο στις μεγαλύτερες (**16,2%**), στην διαπραγμάτευση καλύτερων όρων με την Τράπεζά τους (**31,1%**), σε συμβουλές από τον οικονομικό διευθυντή (**11,8%**) ή φίλους (**6,2%**). Μόνο το **20%** των ΜΜΕ απευθύνθηκε μόνο στην Τράπεζα που ήδη συνεργάζεται και μόνο το **3,5%** ενημερώθηκε από τις διαφημίσεις.

Σε ότι αφορά στα κριτήρια επιλογής της Τράπεζας με την οποία τελικά συνεργάστηκαν, το **50,2%** των ΜΜΕ έδωσαν βαρύτητα στο ύψος του επιτοκίου, το **20,7%** των ΜΜΕ έδωσαν βαρύτητα στο γεγονός ότι η Τράπεζα τους ζήτησε λιγότερες εξασφαλίσεις, το **14,3%** στο χρόνο αποπληρωμής, το **10%** στα μειωμένα έξοδα φακέλου, το **8,4%** στον τρόπο καταβολής των δόσεων, το **4,3%** στην περίοδο χάριτος, το **3,2%** στο χρόνο έκδοσης του δανείου, το **3,1%** στην επιβράβευση μέσω της επιστροφής τόκων και το **1,1%** στην κοντινή απόσταση του υποκαταστήματος από την εταιρεία.

Από την άλλη πλευρά, το **9,6%** έδωσε βαρύτητα στις διαπροσωπικές σχέσεις και στη συμπεριφορά των υπαλλήλων, το **7,9%** στην πολυετή συνεργασία που είχαν με την Τράπεζα, το **4,2%** στην αίσθηση εμπιστοσύνης που έχουν προς την Τράπεζα, το **2,3%** στο επίπεδο εξυπηρέτησης και το **1,3%** στη λιγότερη γραφειοκρατία. Τα ποσοτικά κριτήρια υπερτερούν των ποιοτικών στην απόφαση επιλογής Τράπεζας, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι τα ποιοτικά δεν έχουν βαρύτητα στην επιλογή του δανειολήπτη. Σημαντικό είναι ότι μόνο το **0,6%** των ΜΜΕ έδωσε βαρύτητα στο συνολικό κόστος του δανείου, αλλά και ότι το **5,1%** επέλεξε «υποχρεωτικά» την Τράπεζα που συνεργάστηκε γιατί οι άλλες Τράπεζες αρνήθηκαν να το δανειοδοτήσουν.

Το **83,2%** των ΜΜΕ τελικά επέλεξε να συνάψει δάνειο με την Τράπεζα που ήδη συνεργάζεται και μόνο το **15,5%** άλλαξε Τράπεζα. Δεν υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση ανάμεσα στο σταθερό ή το κυμαινόμενο επιτόκιο του δανείου (**45,4%** και **47,7%** αντίστοιχα), ενώ σε ότι αφορά στο νόμισμα του δανείου, η πλειοψηφία των ΜΜΕ (**96,6%**) επέλεξε δάνειο σε ευρώ.

Μόνο μικρός αριθμός των ΜΜΕ που έχει συνάψει δάνειο (**18,3%**) θεωρεί αρκετά ή πολύ χρονοβόρα τη διαδικασία έγκρισης του δανείου και επίσης μικρός αριθμός (**7,1%**) θεωρεί αρκετά ή πολύ χρονοβόρα τη διαδικασία εκταμίευσης. Εξίσου μικρός αριθμός ΜΜΕ (**12,7%**) θεωρεί αρκετά ή πολύ χρονοβόρο το κλείσιμο του δανειακού φακέλου, μετά την αποπληρωμή του.

Το **75%** των ΜΜΕ που δανειοδοτήθηκαν δεν θεώρησε πρόβλημα την προσκόμιση ασφαλιστικής ενημερότητας στην Τράπεζα, ενώ το **48,5%** θεωρεί ότι η ασφάλιση του δανείου σε συγκεκριμένη ασφαλιστική εταιρεία μετά από απαίτηση της Τράπεζας δημιουργεί πρόβλημα κόστους ή χρόνου.

Το **79,1%** των ΜΜΕ που έχουν συνάψει δάνειο δεν το έχει ακόμα αποπληρώσει. Το **50,9%** των ΜΜΕ που έχουν πάρει κάποιο δάνειο διευκολύνθηκαν από την Τράπεζά τους όταν αντιμετώπιζαν οικονομικές δυσκολίες ενώ το **16,5%** δεν διευκολύνθηκε. Το **43,3%** των ΜΜΕ που έχουν πάρει κάποιο δάνειο, διευκολύνθηκε από την Τράπεζά του όταν υπήρχε ύφεση στην οικονομία ενώ το **21,1%** δεν διευκολύνθηκε.

Σε περίπτωση ανάγκης νέου δανείου από τις ΜΜΕ που έχουν ήδη πάρει κάποιο δάνειο, το **56,1%** θα διάλεγε ξανά την Τράπεζα που συνεργάζεται (πιστός πελάτης), το **23%** θα άλλαξε Τράπεζα (δυσανεστημένοι πελάτες), το **20,9%** δεν έχει παγιωμένη άποψη.

Όσες επιχειρήσεις σύναψαν δάνειο με την Τράπεζα που ήδη συνεργάζονται θα επέλεγαν για νέο δάνειο, σε ποσοστό **59,1%** την ίδια Τράπεζα, ενώ θα άλλαζαν Τράπεζα σε ποσοστό **21,3%**. Το **19,5%** δεν έχει παγιωμένη άποψη.

Όσες επιχειρήσεις σύναψαν δάνειο με άλλη Τράπεζα από αυτή που θα συνεργάζονταν, θα έμεναν πιστοί στην τελευταία επιλογή τους σε ποσοστό **39,5%**, θα άλλαζαν Τράπεζα σε ποσοστό **33,6%**, ενώ το **27%** δεν έχει παγιωμένη άποψη.

Το **71,7%** των ΜΜΕ δεν γνωρίζει το ΤΕΜΠΜΕ (ταμείο εγγυοδοσίας μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων) ενώ από το **27,8%** των ΜΜΕ που το γνωρίζει, το **27,2%** θεωρεί ότι τους διευκολύνει αρκετά ή πολύ στη λήψη δανείου.

Το **39%** των ΜΜΕ που συμμετείχαν είναι αρνητικά διακείμενες προς το θεσμό του Τειρεσία, θεωρώντας ότι δημιουργεί πολλά ή αρκετά προβλήματα στις Τραπεζικές συναλλαγές και στις εκταμιεύσεις δανείων. Από την άλλη πλευρά το **41,3%** θεωρεί ότι ο θεσμός του Τειρεσία δεν δημιουργεί προβλήματα, ενώ το **13,4%** ότι δημιουργεί μικρό πρόβλημα.

Το **78,5%** των ερωτηθέντων πιστεύει ότι το μπλοκ επιταγών είναι χρήσιμο και απαραίτητο στην επιχειρηματική λειτουργία ενώ για τις μεταχρονολογημένες επιταγές το **70,4%** των ΜΜΕ θεωρεί ότι είναι ή μάλλον είναι χρήσιμες στη γενικότερη λειτουργία της αγοράς.

Το **67,9%** των ΜΜΕ θεωρεί ότι η είσοδος της Ελλάδας στην ΟΝΕ ευνόησε τις Τραπεζικές συναλλαγές των ΜΜΕ. Τέλος, σε ότι αφορά τις εναλλακτικές πηγές χρηματοδότησης που χρησιμοποιούν οι ΜΜΕ, αυτές είναι:

- ☒ Αυτοχρηματοδότηση σε ποσοστό **71,7%**
- ☒ Αναπτυξιακοί Νόμοι σε ποσοστό **13,4%**
- ☒ Αφορολόγητα Αποθεματικά σε ποσοστό **13,1%**
- ☒ Χρηματιστήριο σε ποσοστό **7,7%**
- ☒ Άλλοι χρηματοδοτικοί οργανισμοί **6,6%**
- ☒ Ανορθόδοξοι τρόποι χρηματοδότησης **3,5%**
- ☒ Ταμείο Εγγυοδοσίας σε ποσοστό **1,7%**

5.3 Εκτίμηση του Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας ακολουθώντας τις Προδιαγραφές του Μοντέλου του Ευρωπαϊκού Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών (EPSI-European Performance Customer Satisfaction)

5.3.1 Γενικά Στοιχεία για τον Ευρωπαϊκό Δείκτη Ικανοποίησης Πελάτη

Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών είναι ένας τρόπος για να ανακαλύψει μια επιχείρηση τις μελλοντικές δυνατότητες και τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά της.

Στη συγκεκριμένη αναφορά παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την ανάλυση των ερωτηματολογίων για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας που πραγματοποιήθηκε την περίοδο Ιούνιος – Σεπτέμβριος 2006. Η συγκέντρωση των στοιχείων έγινε από το σύνολο του δικτύου των καταστημάτων της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας.

Ο δείκτης ικανοποίησης πελάτη έχει εκτιμηθεί στηριζόμενος στο μοντέλο για τον Ευρωπαϊκό Δείκτη Ικανοποίησης Πελάτη (European Performance Satisfaction Index – EPSI) και εκφράζεται σε μια κλίμακα από 0 έως 100, όπου το 0 εκφράζει το χαμηλότερο πιθανό βαθμό ικανοποίησης και το 100 το μέγιστο πιθανό βαθμό ικανοποίησης.

Η πρώτη εκτίμηση του Πανευρωπαϊκού Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών ξεκίνησε το 1999 με μια πιλοτική έρευνα στην οποία συμμετείχαν 11 χώρες με περισσότερες από 100.000 συνεντεύξεις οι οποίες έγιναν ακολουθώντας ένα ενιαίο μοντέλο και αφορούσαν διαφορετικές εταιρίες (Τράπεζες, Τηλεπικοινωνίες, Supermarket κλπ).

Στην Ελλάδα η έρευνα για την εκτίμηση του Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών σε διάφορους επιχειρηματικούς τομείς πραγματοποιείται από το Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE) σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων –ΕΕΔΕ.

Οι περισσότερες πληροφορίες αποκτούν αξία όταν μπορούν να συγκριθούν με κάτι άλλο. Δεν υπάρχει σημαντική αξία στην παρουσίαση κάποιων μετρήσεων και αποτελεσμάτων από μόνα τους ως προς τη χρησιμότητά τους. Αυτό ισχύει και στην περίπτωση της εκτίμησης του δείκτη ικανοποίησης των πελατών μιας επιχείρησης.

Η συγκέντρωση πληροφοριών και στοιχείων που μπορούν να συγκριθούν με άλλα αντίστοιχα καθορίζει και την αξία των αποτελεσμάτων και των πληροφοριών των μετρήσεων. Αυτός είναι και ο λόγος που για την πραγματοποίηση της έρευνας για την εκτίμηση του δείκτη ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής τράπεζας ακολουθήθηκε το μοντέλο του Ευρωπαϊκό Δείκτη Ικανοποίησης Πελάτη (European Performance Satisfaction Index –EPSI) προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής τράπεζας.

5.3.2 Παρουσίαση του Μοντέλου

Η ικανοποίηση των πελατών μιας επιχείρησης καθορίζεται από διαφορετικούς παράγοντες. Για την μέτρηση του δείκτη ικανοποίησης των πελατών μιας επιχείρησης θα πρέπει να ληφθούν υπόψη μια σειρά από αλληλένδετοι παράγοντες.

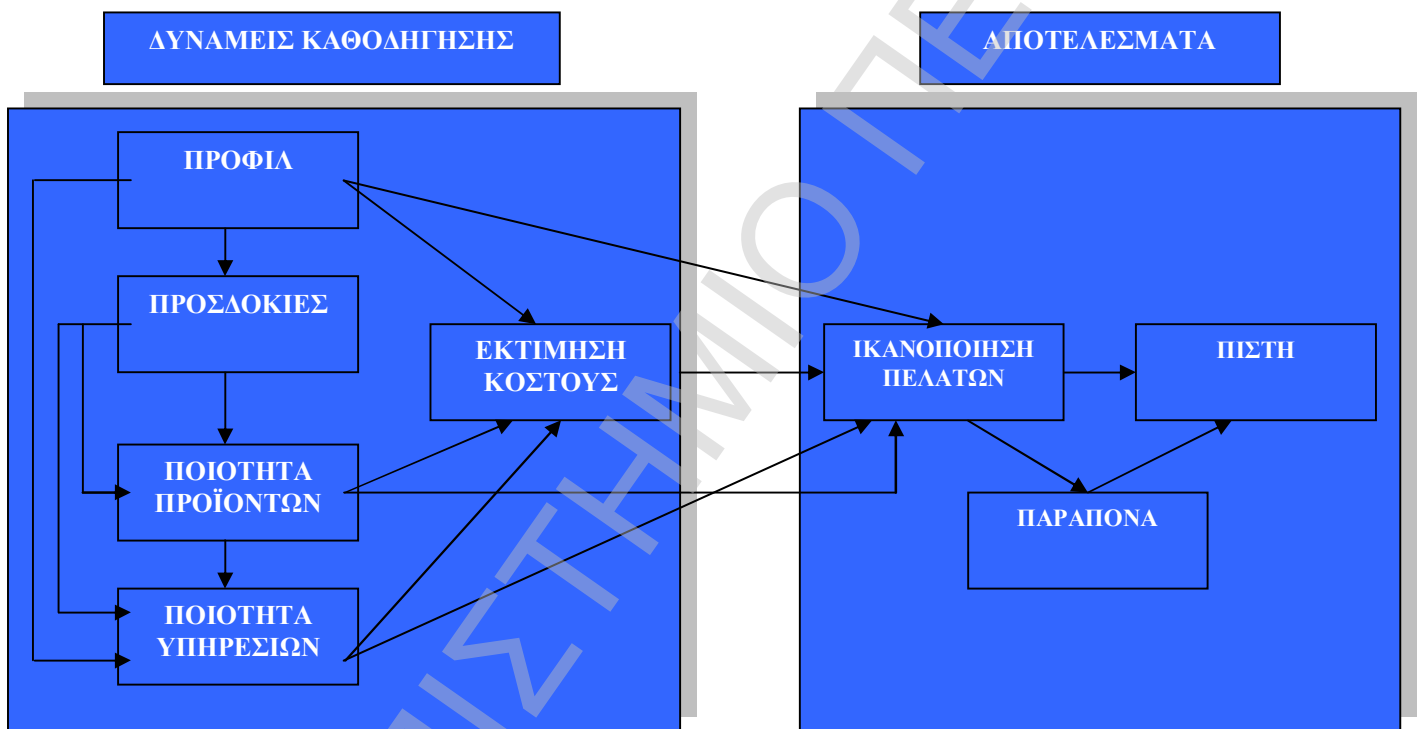
Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών αποτελείται από τις ακόλουθες συνισταμένες:

- ⊗ Προφίλ της επιχείρησης
- ⊗ Προσδοκίες των πελατών
- ⊗ Αντίληψη των πελατών ως προς την ποιότητα των προϊόντων
- ⊗ Αντίληψη των πελατών ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών
- ⊗ Αντίληψη των πελατών ως προς το κόστος (πως αντιλαμβάνονται την ποιότητα των προϊόντων /υπηρεσιών σε σχέση με την τιμή που πληρώνουν)
- ⊗ Η γενικότερη ικανοποίηση των πελατών από την επιχείρηση
- ⊗ Η πίστη των πελατών στην επιχείρηση

Κάθε συνισταμένη προσεγγίζεται ως μια ξεχωριστή μεταβλητή που προσδιορίζεται από μια σειρά παραγόντων.

Οι συνισταμένες καθώς και οι σχέσεις μεταξύ τους παρουσιάζονται στο μοντέλο που ακολουθεί:

ΣΧΗΜΑ 5.1



(Πηγή: Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών & Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων)

5.3.3 Σχεδιασμός και Ανάλυση Ερωτηματολογίου

Δημιουργήθηκαν μια σειρά από ερωτηματολόγια και εξετάστηκαν ως προς την αποτελεσματικότητα και λειτουργικότητα τους. Το τελικό ερωτηματολόγιο αποτελείται από 18 ερωτήσεις που καλύπτουν τις ανωτέρω μεταβλητές. Ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να βαθμολογήσουν την Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα σε κάθε ερώτηση σύμφωνα με την κλίμακα 0 έως 10, όπου το μηδέν εκφράζει το χαμηλότερο πιθανό βαθμό ικανοποίησης και το 10 το μέγιστο πιθανό βαθμό ικανοποίησης.

Κατά την συγκέντρωση των στοιχείων και την επεξεργασία τους η βαθμολογία 0 -10 καταχωρήθηκε αντίστοιχα σε κλίμακα 0 έως 100 μετατρέποντας τα αριθμητικά δεδομένα σε κατηγορίες σύμφωνα με τον πίνακα:

Τιμή Δείκτη	Επεξήγηση
0-55	Απορριπτέα
55-60	Μη επαρκής
60-65	Αποδεκτή
65-75	Μέτρια
75-80	Καλή
80-85	Πολύ Καλή
85-100	Άριστη

Οι μεταβλητές που δημιουργήθηκαν σύμφωνα και με τις κατηγορίες που παρουσιάζονται στο μοντέλο και τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στον πίνακα:

Μεταβλητή	Ερωτήσεις
Ποιότητα Υπηρεσιών (QUAL1)	1.Αξιολογήστε τη συνολική ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών μας.
	2. Πως θα αξιολογούσατε τη συνολική ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών μας σε σχέση με την αντίστοιχη που προσφέρεται από άλλες τράπεζες;
Εξυπηρέτηση Πελατών (QUAL2)	3.Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών μας (π.χ. ταχύτητα, αμεσότητα);
	4.Το προσωπικό μας διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και μπορεί να λειτουργήσει ως σύμβουλος για σας;

	5.Αξιολογήστε την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών μας σε σχέση με άλλες τράπεζες.
Εκτίμηση Κόστους (VALU)	6.Αξιολογήστε το κόστος των υπηρεσιών και προϊόντων μας σε σχέση με τον ανταγωνισμό (επιτόκια, προμήθειες κλπ).
	7.Αξιολογήστε μας ως προς το κόστος των προϊόντων και υπηρεσιών μας σε σχέση με την ποιότητα αυτών.
Προφίλ της επιχείρησης (IMAG)	8.Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι μια αξιόπιστη και ασφαλής τράπεζα.
	9.Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι μια τράπεζα προσανατολισμένη στην κάλυψη των αναγκών του πελάτη.
	10.Η Παγκρήτια Τράπεζα παρέχει σημαντικές υπηρεσίες στην τοπική κοινωνία.
	11.Η Παγκρήτια Τράπεζα λειτουργεί με μοντέρνο τεχνολογικό εξοπλισμό και διαδικασίες (π.χ. ΑΤΜ, internet banking κλπ).
	12. Το πλήθος των καταστημάτων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι ικανό για την εξυπηρέτησή σας;
Ανταπόκριση στις Προσδοκίες των πελατών (EXPECT)	13. Πόσο ικανοποιημένοι είσατε από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που σας παρέχει η Τράπεζας μας;
	14. Πόσο κοντά είναι η Παγκρήτια Τράπεζα ως προς την ιδανική εικόνα που εσείς έχετε για μια τράπεζα;
Πίστη Πελατών στην Τράπεζα (LOYA)	15. Σε τι βαθμό η Παγκρήτια Τράπεζα καλύπτει τις ανάγκες σας (προϊόντα, υπηρεσίες);
	16. Αν ζητούσαν τη γνώμη σας για την επιλογή τράπεζας θα συστήνατε την Παγκρήτια Τράπεζα;
Χειρισμός Παραπόνων (COMP)	17. Αναφέρετε τα παράπονα σας (επίσημα ή ανεπίσημα) στο προσωπικό της Παγκρήτιας Τράπεζας;
	18. Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα χειρισμού και ανταπόκρισης μας σε παράπονα σας;

Επιπλέον ζητήθηκαν από τους ερωτώμενους τα δημογραφικά χαρακτηριστικά:

- Φύλο
- Ηλικία

Ζητήθηκε από κάθε κατάστημα να διανείμει τυχαία το ερωτηματολόγιο στους πελάτες που το επισκέπτονται καθημερινά με στόχο την συγκέντρωση 50 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων ανά κατάστημα.

Η ανάλυση των ερωτηματολογίων έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS και περιορίζεται στην εκτίμηση και παρουσίαση δεικτών της περιγραφικής στατιστικής καθώς και στην γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων.

5.3.4 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 1416 ερωτηματολόγια από αυτά τα 858 συμπληρώθηκαν από άνδρες και τα 519 από γυναίκες, ενώ υπήρχαν και 39 άτομα που δε δήλωσαν το φύλο τους.

ΦΥΛΟ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	858	60,6	62,3	62,3
	Γυναίκα	519	36,7	37,7	100,0
	Total	1377	97,2	100,0	
Missing		39	2,8		
Σύνολο		1416	100,0		

Αντίστοιχα στον πίνακα που ακολουθεί εμφανίζονται οι ηλικίες των συμμετεχόντων σε σχέση με το φύλο αυτών.

ΦΥΛΟ * ΗΛΙΚΙΑ

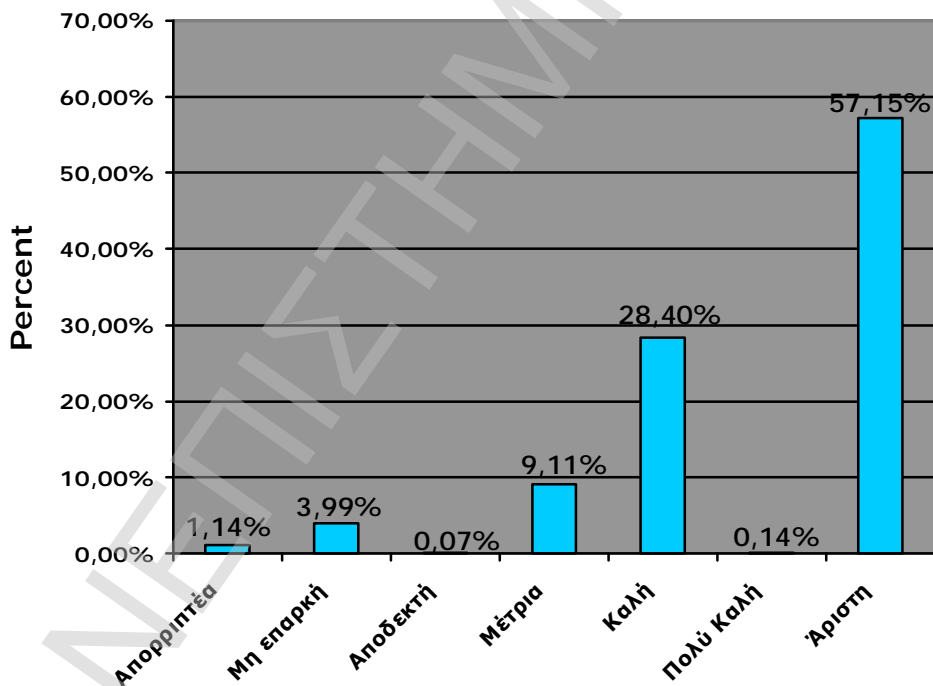
		ΗΛΙΚΙΑ				Σύνολο
		18-35	36-50	51-65	>65	
ΦΥΛΟ	Άνδρας	279	322	186	47	834
	Γυναίκα	221	179	84	23	507
Σύνολο		500	501	270	70	1341

Τα περισσότερα άτομα (περίπου 70%) από αυτούς που δήλωσαν την ηλικία τους είναι από 18 έως 50 ετών. Ως συνολικό δείκτη ικανοποίησης πελάτη για κάθε ερώτηση και κατηγορία έχει ληφθεί η μέση τιμή της βαθμολογίας για κάθε ερώτηση-κατηγορία.

Ερώτηση 1: Αξιολογήστε τη συνολική ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών μας.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 1	1405	10	100	86,37	11,810
Valid N (listwise)	1405				

Ο μέσος βαθμός ικανοποίησης ως προς τη συνολική ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών είναι 86,37 που αντιστοιχεί στην κατηγορία «άριστα». Παρόλα αυτά υπάρχουν ερωτώμενοι που έχουν αξιολογήσει την Παγκρήτια Τράπεζα ως προς την παραπάνω ερώτηση ως απορριπτέα και μη επαρκή όπως παρουσιάζεται και στο ακόλουθο γράφημα.

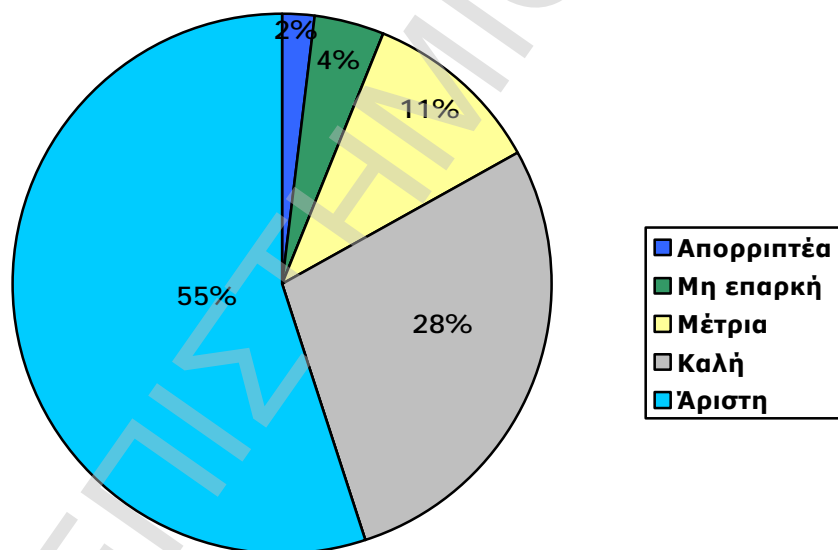


Με πολύ καλά –άριστα έχει βαθμολογήσει το 58% (από 80 έως 100) ενώ εμφανίζεται και ένα πολύ μικρό ποσοστό περίπου 5% που έχει βαθμολογήσει από 0 έως 60, απορριπτέα και μη επαρκή.

Ερώτηση 2: Πως θα αξιολογούσατε τη συνολική ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών μας σε σχέση με την αντίστοιχη που προσφέρεται από άλλες τράπεζες;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 2	1414	0	100	85,60	12,560
Valid N (listwise)	1414				

Ο μέσος βαθμός ικανοποίησης στην παραπάνω ερώτηση είναι 85,6 «Πολύ καλά» αλλά πρέπει να ληφθεί υπόψη και το αυξημένο ποσοστό των ατόμων που έχουν αξιολογήσει ως απορριπτέα και μη επαρκή.

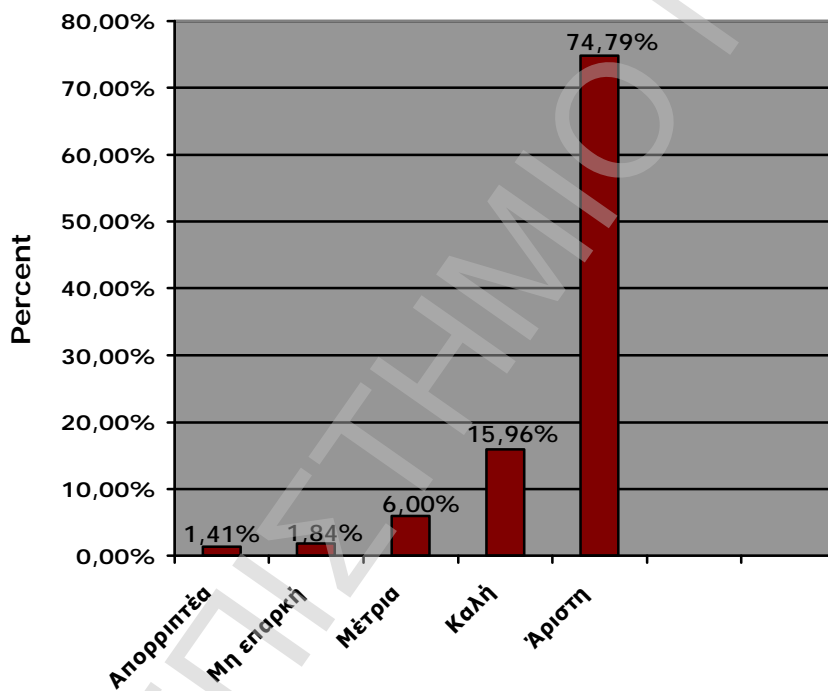


Το 55% έχει αξιολογήσει την Παγκρήτια Τράπεζα με άριστα ενώ εμφανίζεται ένα ποσοστό της τάξης του 6% που κατατάσσει την τράπεζα ως προς την ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών συγκρίνοντας την με άλλες τράπεζες ως απορριπτέα και μη αποδεκτή.

Ερώτηση 3: Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών μας (π.χ. ταχύτητα, αμεσότητα);

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 3	1416	30	100	90,85	11,390
Valid N (listwise)	1416				

Πολύ υψηλός εμφανίζεται ο μέσος βαθμός ικανοποίησης πελατών ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης 90,85 «Άριστα».

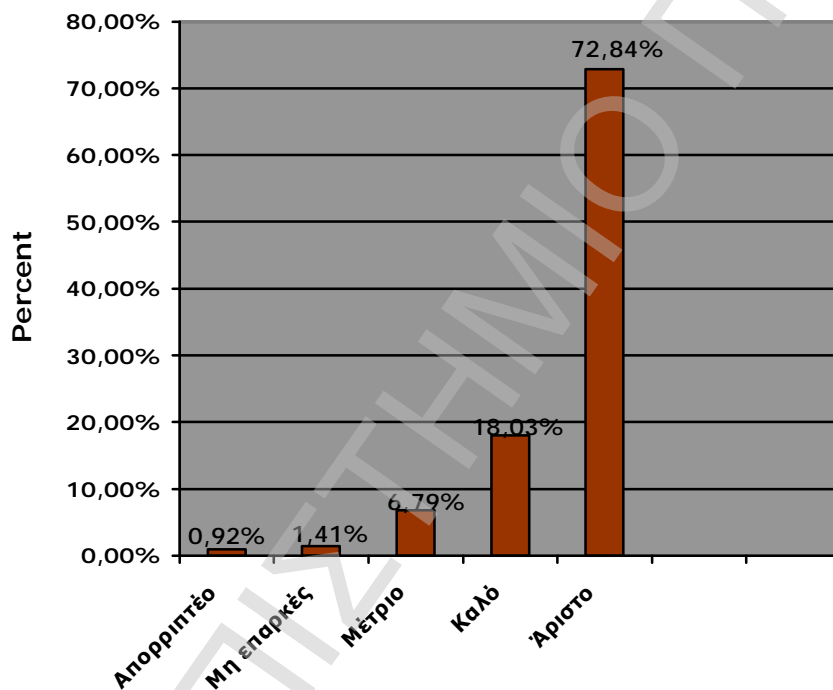


Στην περίπτωση της ερώτησης για το βαθμό ικανοποίησης των πελατών ως προς την εξυπηρέτηση των πελατών το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων 75% έχει βαθμολογήσει με άριστα. Εμφανίζεται όμως και ένα μικρό ποσοστό περίπου 3,2% (46 άτομα) απορρίπτει και θεωρεί μη επαρκή την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών.

Ερώτηση 4: Το προσωπικό μας διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και μπορεί να λειτουργήσει ως σύμβουλος για σας;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 4	1415	40	100	90,35	10,813
Valid N (listwise)	1415				

Η μέση αξιολόγηση των ικανοτήτων και γνώσεων του προσωπικού είναι 90 «Άριστα».

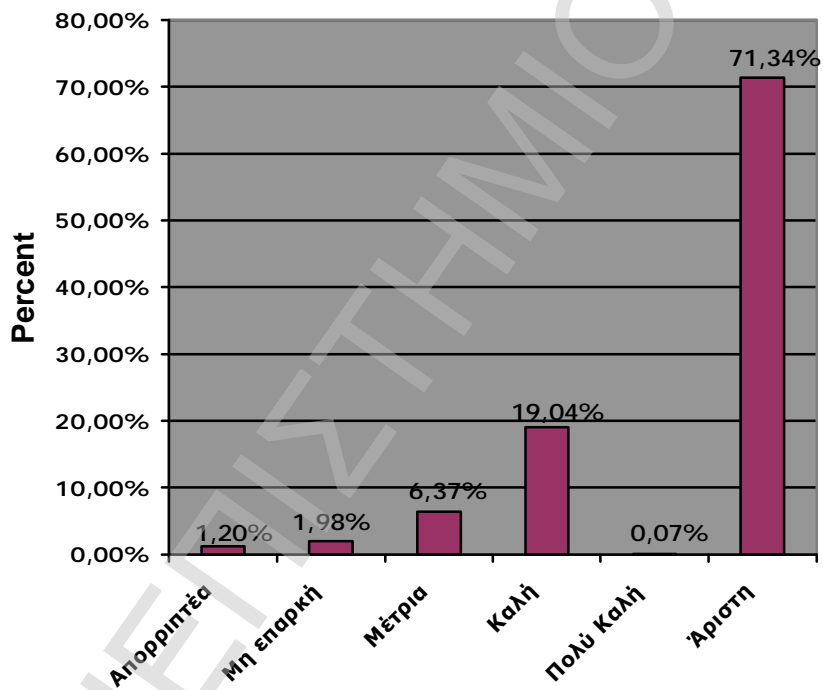


Η ικανοποίηση των πελατών ως προς τις ικανότητες του προσωπικού είναι υψηλή με ένα μικρό μόνο ποσοστό (2,3%) να απορρίπτει και να θεωρεί μη επαρκείς τις γνώσεις και ικανότητες του προσωπικού.

Ερώτηση 5: Αξιολογήστε την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών μας σε σχέση με άλλες τράπεζες.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 5	1413	20	100	89,73	11,273
Valid N (listwise)	1413				

Η μέση βαθμολογία ως προς την ποιότητα της εξυπηρέτησης συγκριτικά με άλλες τράπεζες είναι 90 «Άριστα».

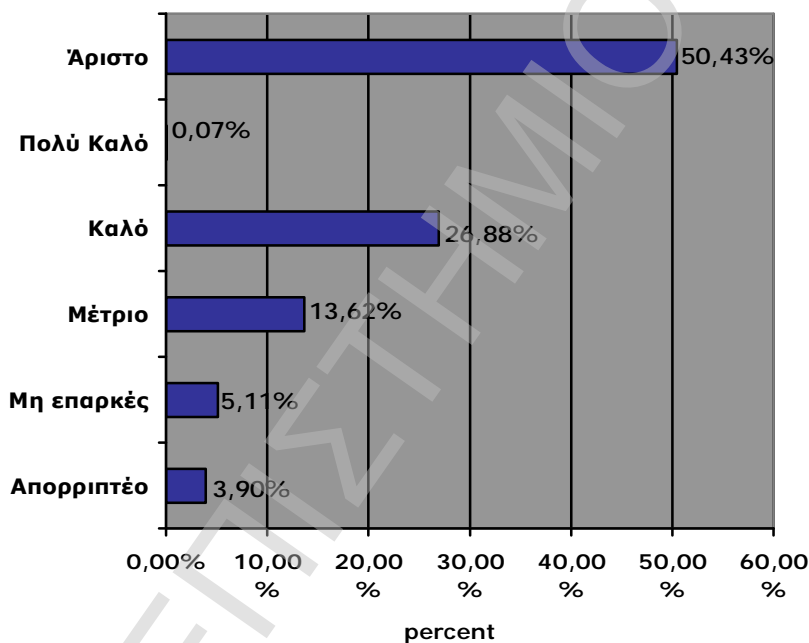


Η υψηλή βαθμολογία από τους ερωτώμενους αποτυπώνεται και στο ανωτέρω γράφημα με ένα ποσοστό της τάξεως 3% να αξιολογεί ως «απορριπτέα» και «Μη επαρκή».

Ερώτηση 6: Αξιολογήστε το κόστος των υπηρεσιών και προϊόντων μας σε σχέση με τον ανταγωνισμό (επιτόκια, προμήθειες κλπ).

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 6	1410	0	100	83,45	13,643
Valid N (listwise)	1410				

Η μέση βαθμολογία είναι 83 «Πολύ Καλά», αλλά θα πρέπει να σημειωθεί η μεγάλη διασπορά των απαντήσεων με τυπική απόκλιση 13,64 αφού η βαθμολόγηση των ερωτώμενων είναι από 0 έως και 100.

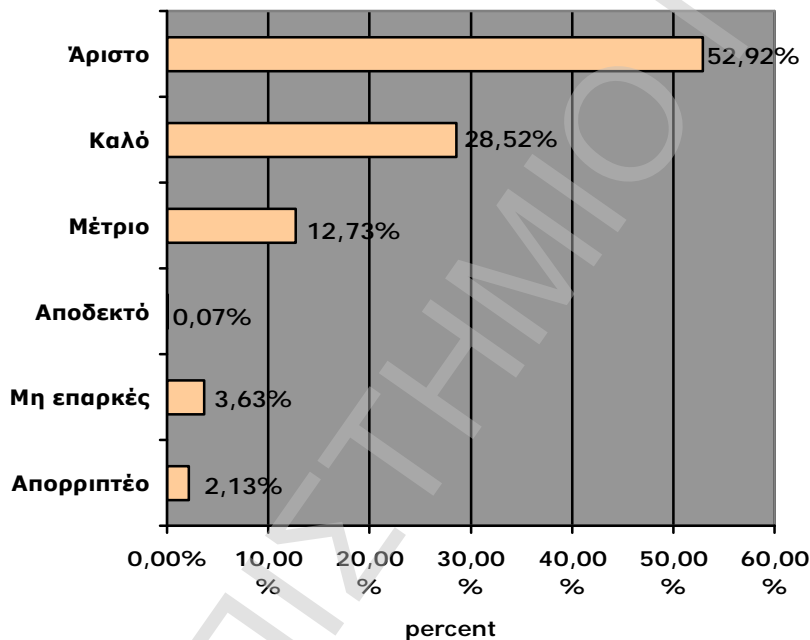


Το χαρακτηριστικό στο συγκεκριμένο γράφημα είναι ότι εμφανίζεται ένα μεγάλο ποσοστό 9% που έχει βαθμολογήσει ως απορριπτέα και μη επαρκή.

Ερώτηση 7: Αξιολογήστε μας ως προς το κόστος των προϊόντων και υπηρεσιών μας σε σχέση με την ποιότητα αυτών.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 7	1406	0	100	84,99	12,603
Valid N (listwise)	1406				

Η μέση βαθμολογία είναι 85 «Πολύ καλά» αλλά στις απαντήσεις εμφανίζεται μεγάλη διασπορά τυπική απόκλιση 12,6 ελάχιστη και μέγιστη τιμή 0 και 100 αντίστοιχα.

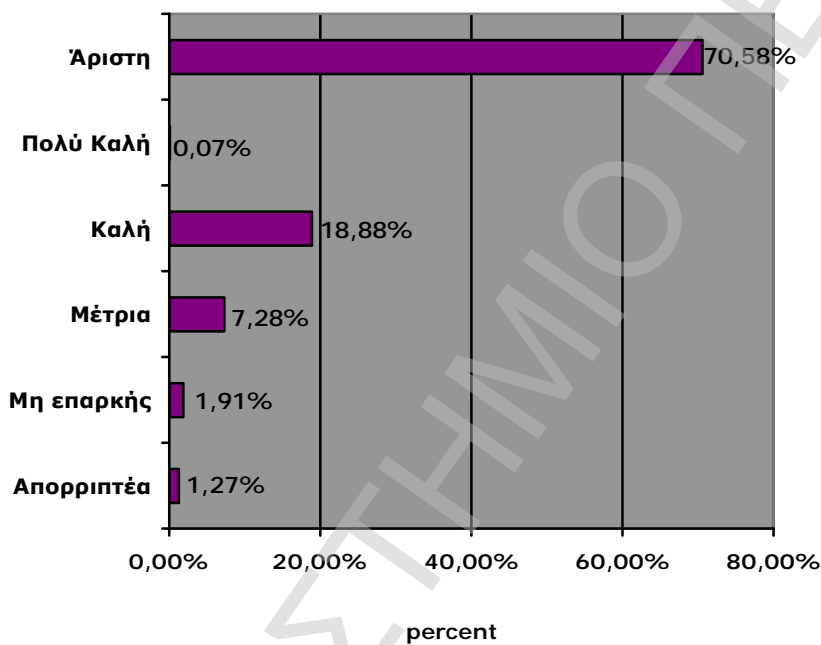


Η αξιολόγηση των ερωτώμενων ως προς το κόστος των προϊόντων και υπηρεσιών σε σχέση με την ποιότητα αυτών και σε σχέση με τον ανταγωνισμό (ερώτηση 6 και 7) κυμαίνονται περίπου στα ίδια επίπεδα. Η παρεχόμενη ποιότητα δεν καλύπτει τη διαφορά κόστους σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Ερώτηση 8: Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι μια αξιόπιστη και ασφαλής τράπεζα.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 8	1414	30	100	89,66	11,407
Valid N (listwise)	1414				

Η μέση βαθμολογία ως προς την αξιοπιστία και ασφάλεια είναι 90 «Άριστα».

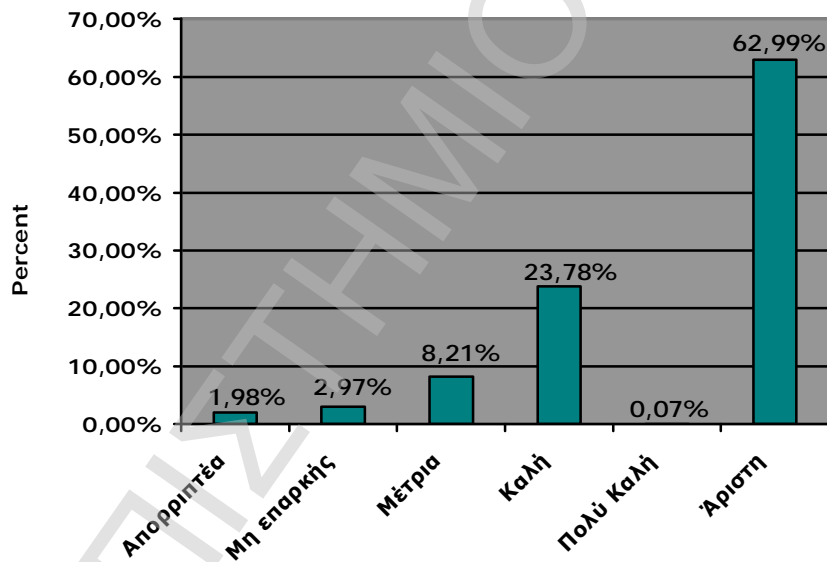


Οι ερωτώμενοι έχουν βαθμολογήσει με υψηλό βαθμό την Παγκρήτια ως αξιόπιστη και ασφαλή τράπεζα.

Ερώτηση 9: Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι μια τράπεζα προσανατολισμένη στην κάλυψη των αναγκών του πελάτη.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 9	1413	20	100	87,44	12,170
Valid N (listwise)	1413				

Οι ερωτώμενοι με τη βαθμολογία που έχουν δώσει υποστηρίζουν ότι η Παγκρήτια είναι μια τράπεζα προσανατολισμένη στην κάλυψη των αναγκών του πελάτη, με μέση βαθμολογία 87,4 «Άριστα».

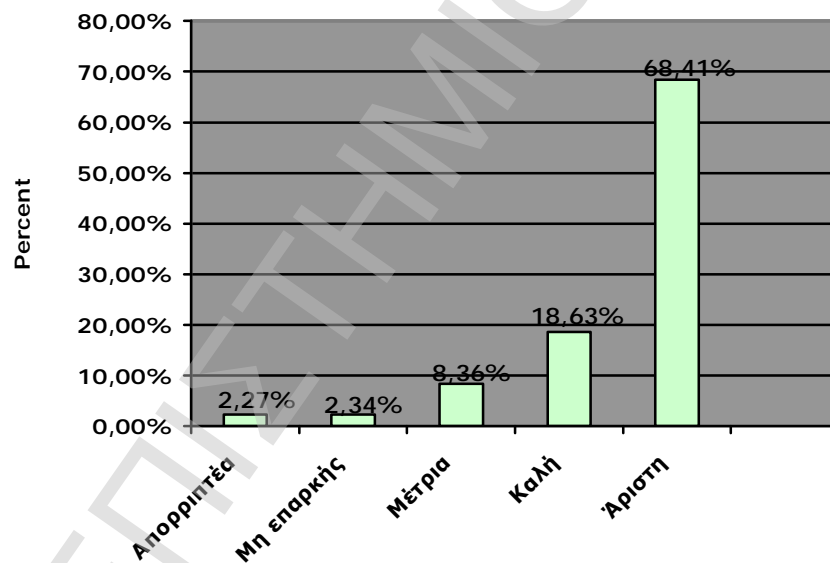


Με βαθμολογία πάνω από 75 «Καλά» έχει βαθμολογήσει περίπου το 87% των ερωτώμενων.

Ερώτηση 10: Η Παγκρήτια Τράπεζα παρέχει σημαντικές υπηρεσίες στην τοπική κοινωνία.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 10	1412	0	100	88,70	13,258
Valid N (listwise)	1412				

Σύμφωνα με τη μέση βαθμολογία 88,7 «Άριστα» οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι η Παγκρήτια Τράπεζα παρέχει σημαντικές υπηρεσίες στην τοπική κοινωνία χωρίς όμως να αγνοήσουμε και τη μεγάλη διασπορά των βαθμολογιών, τυπική απόκλιση 13,25.

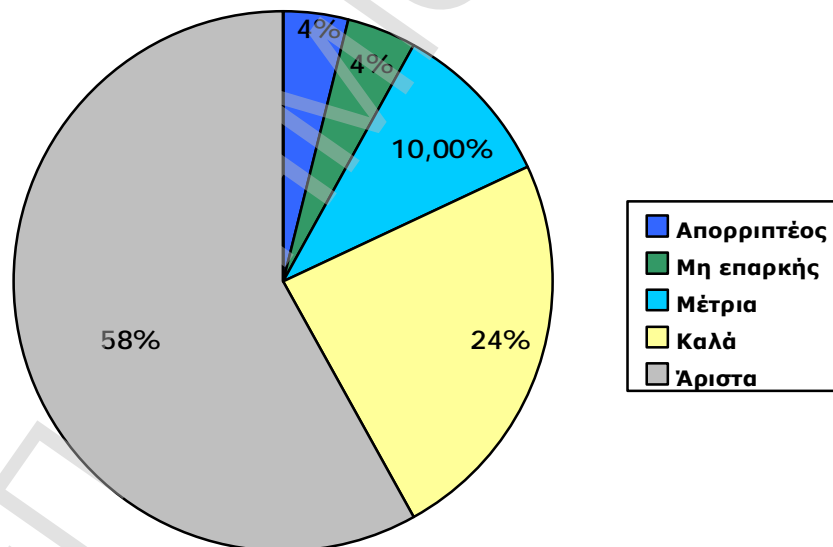


Ένα ποσοστό της τάξεως 4,6% δεν συμφωνεί με την άποψη ότι η Παγκρήτια παρέχει σημαντικές υπηρεσίες στην τοπική κοινωνία.

Ερώτηση 11: Η Παγκρήτια Τράπεζα λειτουργεί με μοντέρνο τεχνολογικό εξοπλισμό και διαδικασίες (π.χ. ATM, internet banking κλπ).

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 11	1399	0	100	85,33	15,619
Valid N (listwise)	1399				

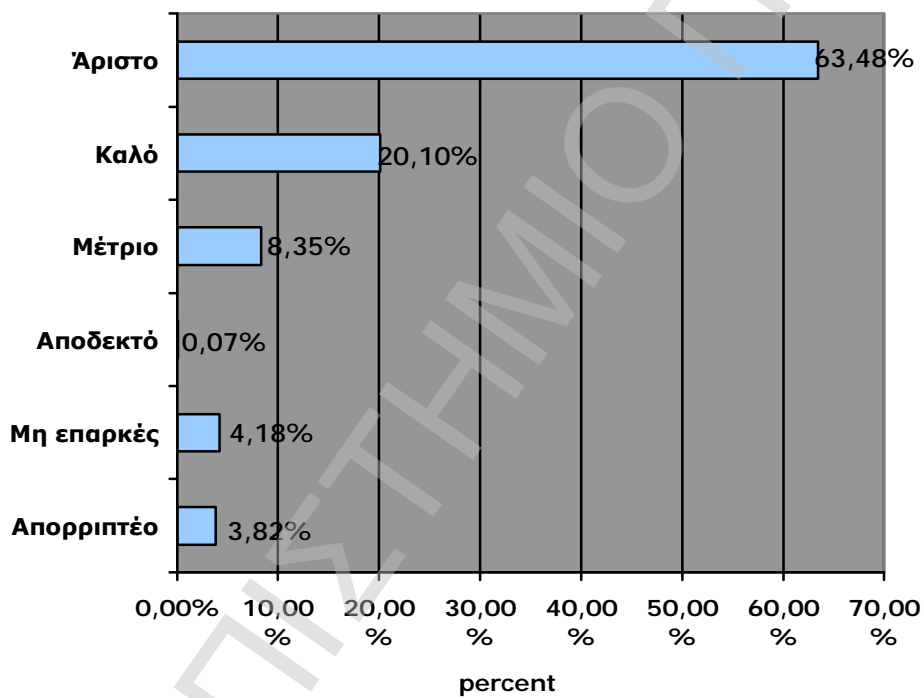
Η μέση βαθμολογία 85,33 «Άριστα» είναι πολύ υψηλή. Μεταξύ όμως των απαντήσεων εμφανίζεται μεγάλη διασπορά.



Με βαθμολογία πάνω από 75 «καλά» έως «άριστα» έχει βαθμολογήσει το 82% ενώ το 8% δεν συμφωνεί με την άποψη ότι η Παγκρήτια λειτουργεί με σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό και διαδικασίες.

Ερώτηση 12: Το πλήθος των καταστημάτων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι ικανό για την εξυπηρέτησή σας;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 12	1413	0	100	86,86	15,040
Valid N (listwise)	1413				

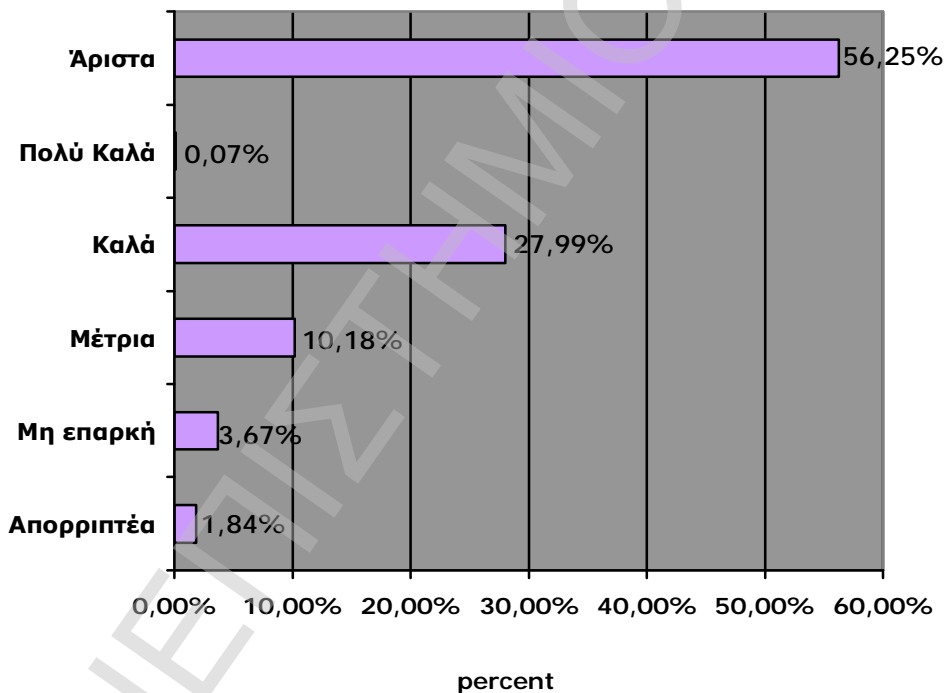


Με βαθμολογία πάνω από 75 από «Καλά» έως «άριστα» έχει βαθμολογήσει 83,5% των ερωτώμενων.

Ερώτηση 13: Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που σας παρέχει η Τράπεζας μας;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 13	1415	0	100	85,99	12,592
Valid N (listwise)	1415				

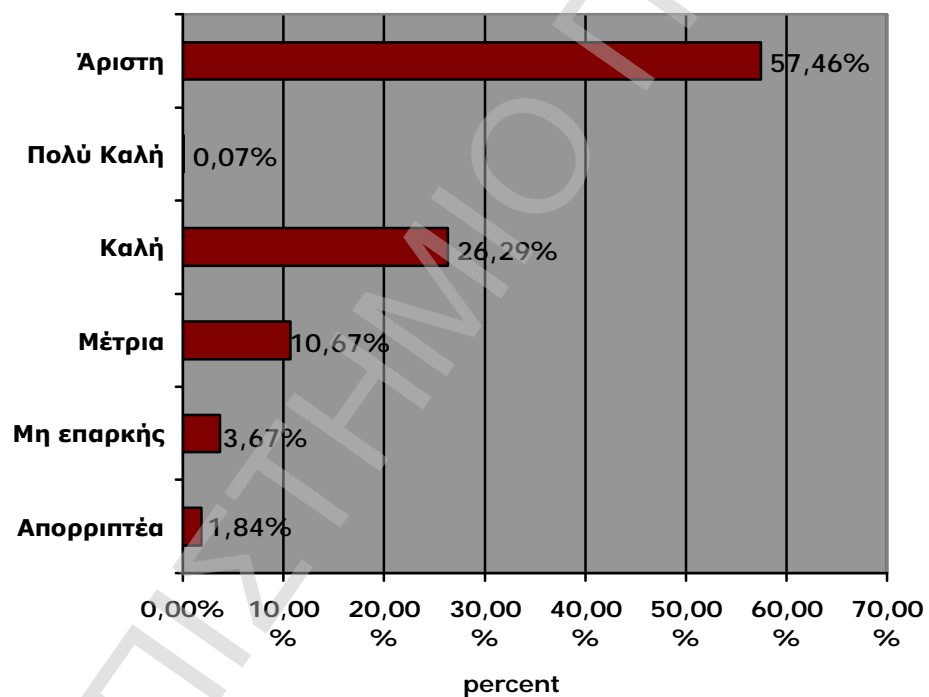
Η μέση βαθμολογία είναι πολύ υψηλή 86 «Άριστα» με μεγάλη όμως διασπορά στις τιμές.



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων 85% έχει βαθμολογήσει από «καλά» μέχρι και «Άριστα».

Ερώτηση 14: Πόσο κοντά είναι η Παγκρήτια Τράπεζα ως προς την ιδανική εικόνα που εσείς έχετε για μια τράπεζα;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 14	1415	10	100	85,95	12,387
Valid N (listwise)	1415				

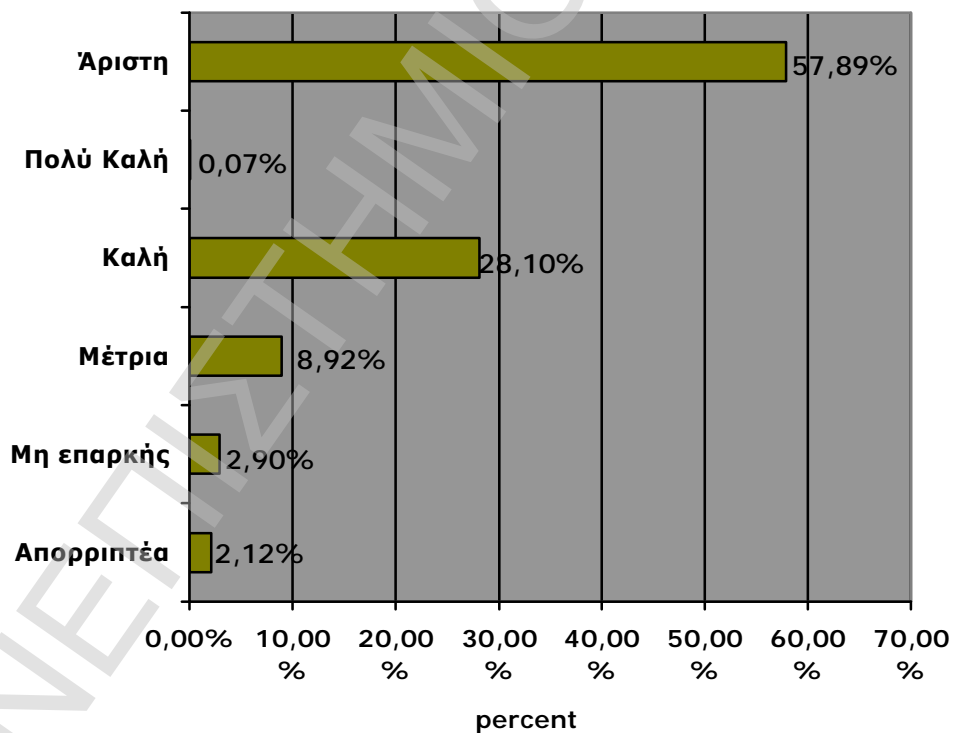


Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων έχει βαθμολογήσει με «Καλά» έως «Άριστα». Εμφανίζεται και ένα ποσοστό πελατών της τάξης του 5% που δεν είναι ικανοποιημένοι ως προς την εικόνα της Τράπεζας.

Ερώτηση 15: Σε τι βαθμό η Παγκρήτια Τράπεζα καλύπτει τις ανάγκες σας (προϊόντα, υπηρεσίες);

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 15	1413	30	100	86,31	11,940
Valid N (listwise)	1413				

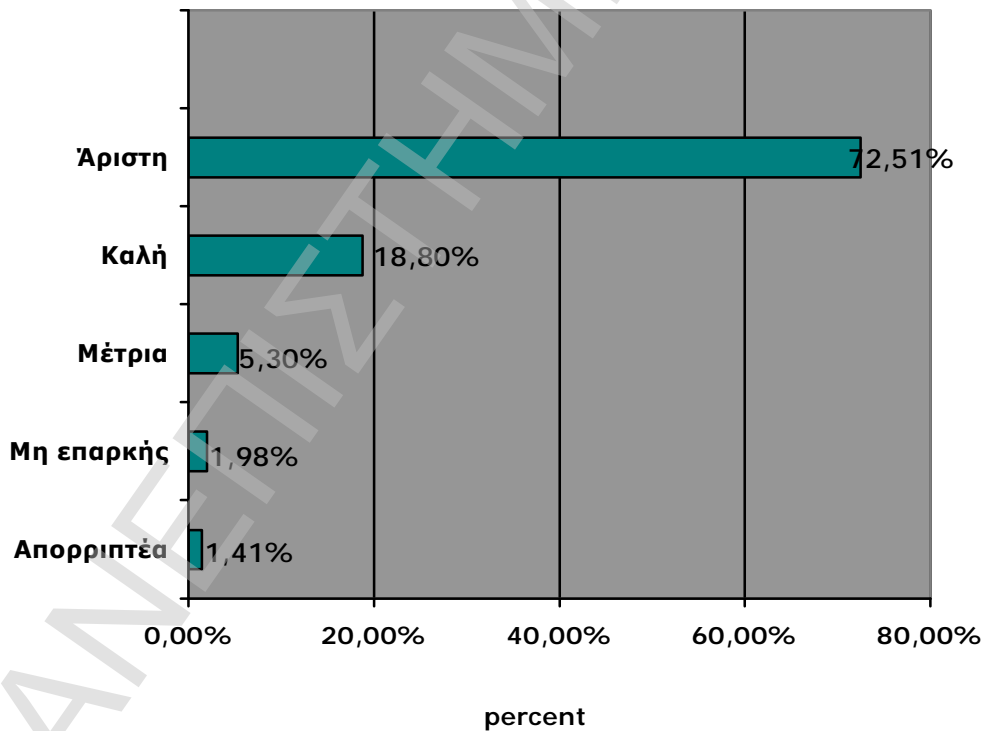
Η μέση βαθμολογία είναι 86,31 που ανήκει στην κατηγορία «άριστα». Όπως εμφανίζεται και στο παρακάτω γράφημα το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων 57,8% έχει βαθμολογήσει με άριστα και ένα μικρό ποσοστό 2,12% ως απορριπτέα.



Ερώτηση 16: Αν ζητούσαν τη γνώμη σας για την επιλογή τράπεζας θα συστήνατε την Παγκρήτια Τράπεζα;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 16	1415	0	100	90,20	11,986
Valid N (listwise)	1415				

Η μέση βαθμολογία είναι πολύ υψηλή 90,2 «άριστα» που εμφανίζεται και στο ακόλουθο γράφημα. Οι ερωτώμενοι εκτός από ένα μικρό ποσοστό 3,39% εμφανίζονται ως ισχυροί υποστηρικτές της Παγκρήτιας Τράπεζας.

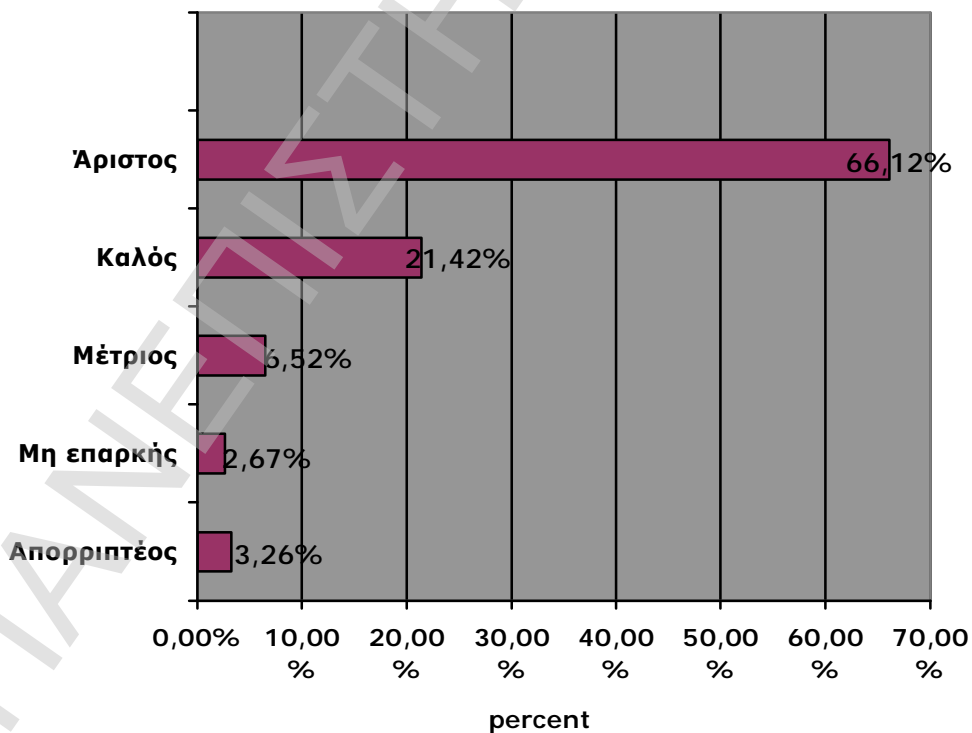


Ερώτηση 17: Αναφέρετε τα παράπονα σας (επίσημα ή ανεπίσημα) στο προσωπικό της Παγκρήτιας Τράπεζας;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 17	1349	0	100	87,55	15,579
Valid N (listwise)	1349				

Στη συγκεκριμένη ερώτηση υπάρχει ένας σημαντικός αριθμός ερωτώμενων 67 άτομα που δεν έχουν απαντήσει. Επιπλέον υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό 5,93% που δηλώνει ότι δεν αναφέρει τα παράπονα του καθόλου ή μερικώς.

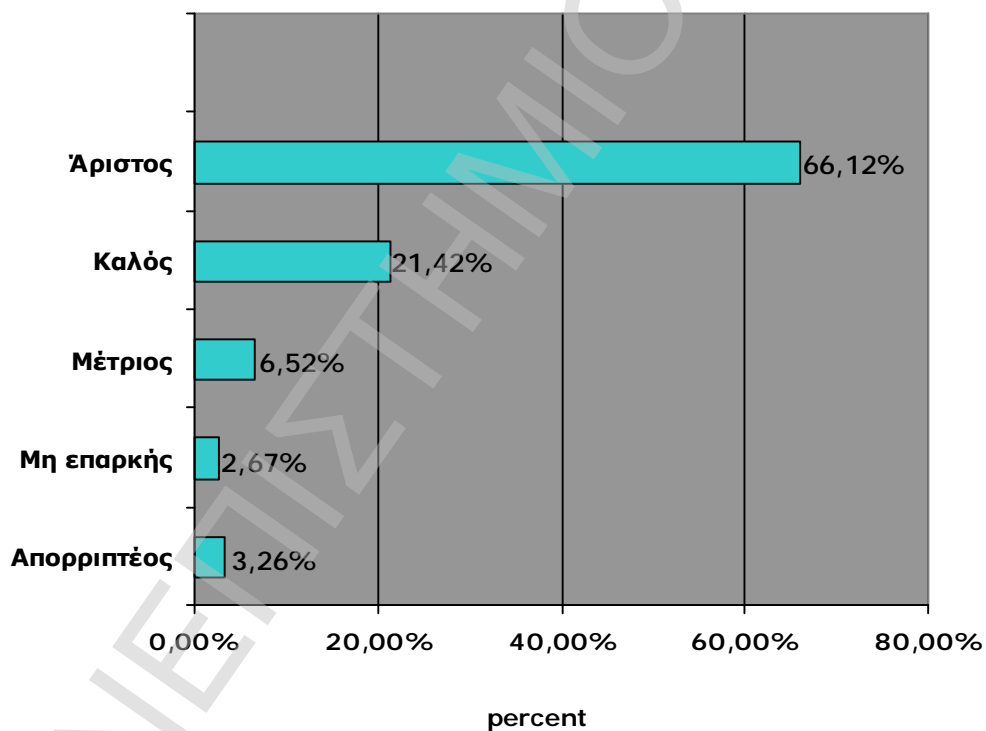
Γενικά, όμως οι πελάτες εμφανίζεται να αναφέρουν τα παράπονα τους στους εκπροσώπους της Τράπεζας αφού το μεγαλύτερο ποσοστό 66,12% είναι στην κατηγορία άριστος.



Ερώτηση 18: Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα χειρισμού και ανταπόκρισης μας σε παράπονα σας;

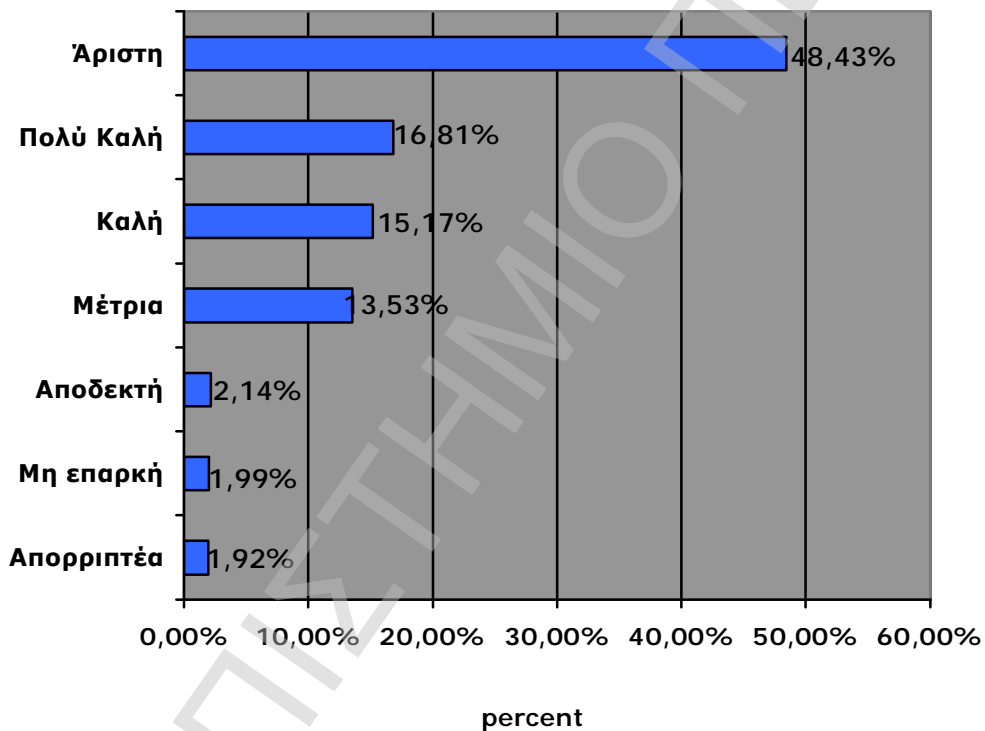
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΡΩΤΗΣΗ 18	1349	0	100	89,24	13,85
Valid N (listwise)	1349				

Ο μέσος βαθμός ικανοποίησης είναι πολύ υψηλός 89,24 «άριστα» με μεγάλη διασπορά στις απαντήσεις, τυπική απόκλιση 13,85. Τα αποτελέσματα αυτά απεικονίζονται και στο ακόλουθο γράφημα.



Μεταβλητή: Ποιότητα Υπηρεσιών

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ποιότητα Υπηρεσιών	1404	40	100	86,01	11,090
Valid N (listwise)	1404				



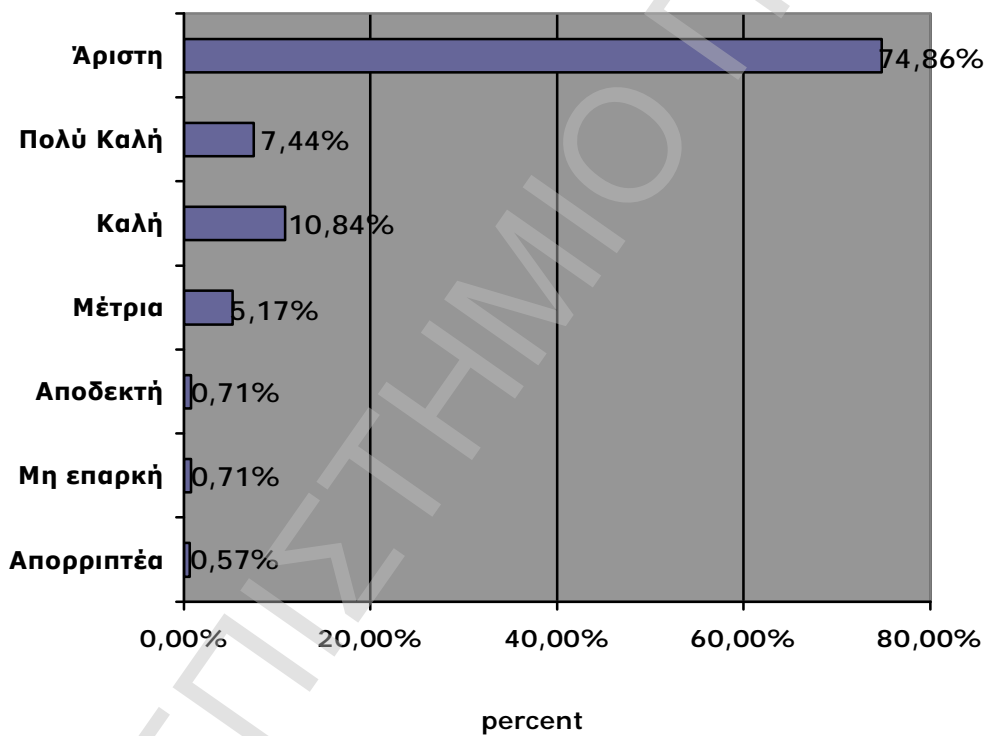
Η μεταβλητή (κατηγορία) αφορά το μέσο όρο των ερωτήσεων 1 και 2 του ερωτηματολογίου και αναφέρεται στο συνολικό βαθμό ικανοποίησης των πελατών ως προς την ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών.

Η μέση βαθμολογία είναι 86 και εντάσσεται στην κατηγορία «άριστος». Η βαθμολογία που έχει δοθεί είναι από 40 (απορριπτέος) έως 100 (άριστος).

Στο σύνολο των ερωτώμενων υπάρχει ένα ποσοστό περίπου 4% που δεν είναι ικανοποιημένο από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει η Παγκρήτια Τράπεζα.

Μεταβλητή: Εξυπηρέτηση Πελατών

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Εξυπηρέτηση Πελατών	1412	47	100	90,32	9,539
Valid N (listwise)	1412				

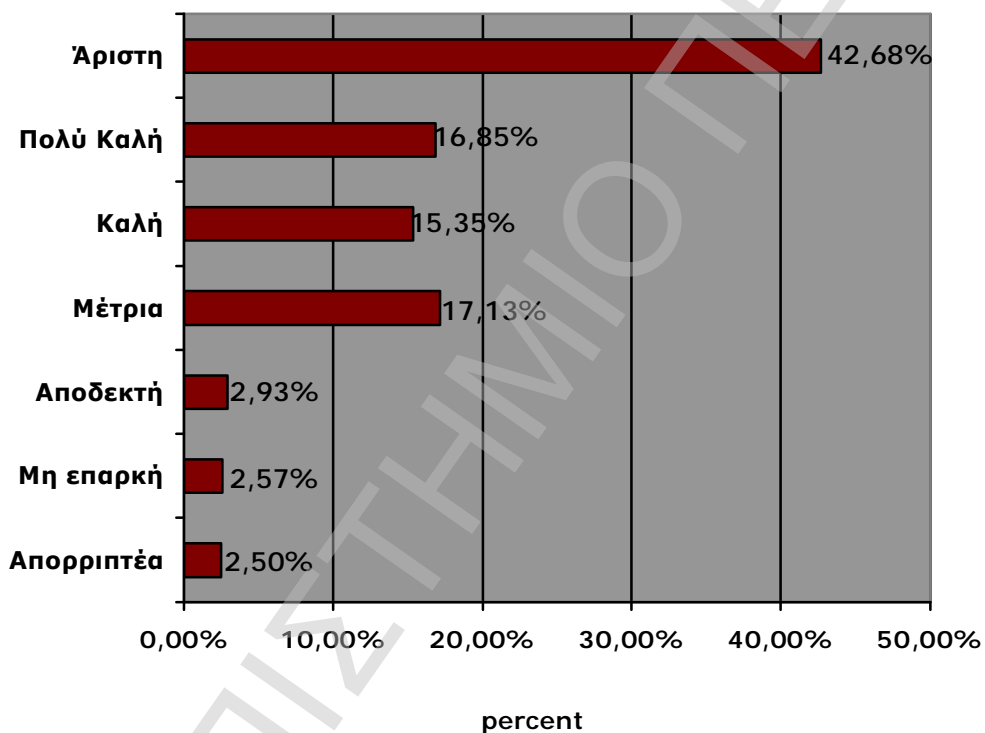


Η μεταβλητή (κατηγορία) παρουσιάζει το μέσο όρο από τις βαθμολογίες που δόθηκαν στις ερωτήσεις 3,4 και 5. Αναφέρεται στην ικανοποίηση των πελατών ως προς το βαθμό εξυπηρέτησης λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως η ταχύτητα στην εξυπηρέτηση, οι γνώσεις και ικανότητες του προσωπικού καθώς και η σύγκριση με τον ανταγωνισμό.

Η μέση βαθμολογία είναι από τις υψηλότερες 90,32 «Άριστα» ποσοστό ερωτηθέντων 74,56%.

Μεταβλητή: Εκτίμηση Κόστους

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Εκτίμηση Κόστους	1401	0	100	84,21	11,988
Valid N (listwise)	1401				



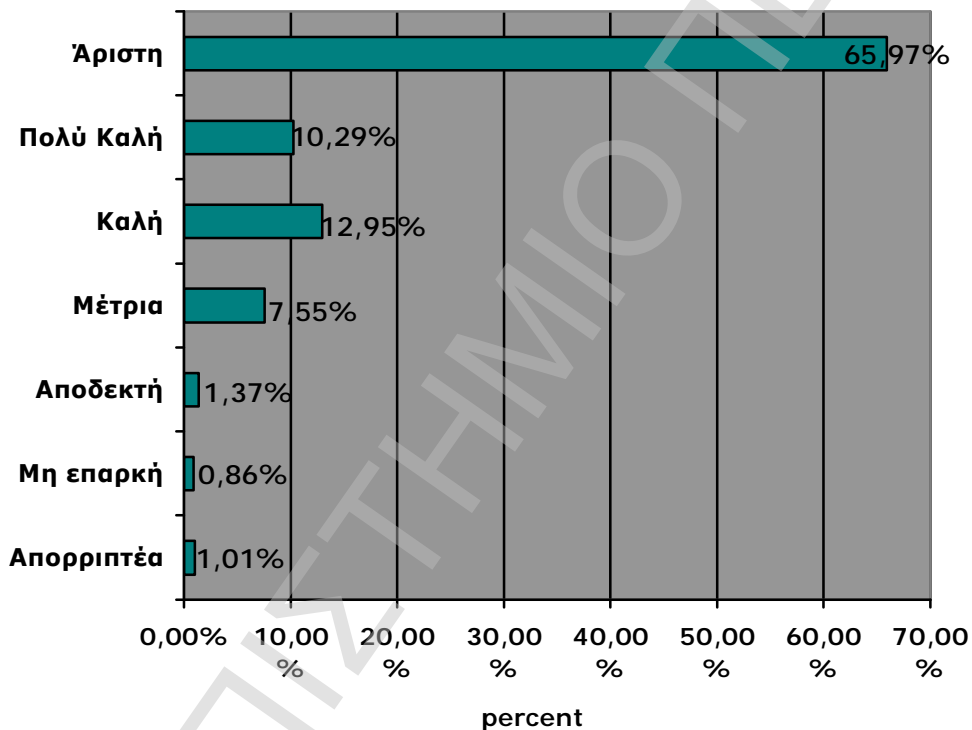
Η μεταβλητή (κατηγορία) είναι συνισταμένη των ερωτήσεων 6 και 7 και αφορά τη σχέση κόστους και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε σχέση και με την εμπειρία του κάθε ερωτώμενου από τον ανταγωνισμό.

Η μέση βαθμολογία είναι 84,21 και σύμφωνα με την κλίμακα εντάσσεται στην κατηγορία «Πολύ Καλά».

Πρέπει να σημειωθεί ότι λιγότερο από το 50% των ερωτώμενων έχουν βαθμολογήσει με άριστα τη σχέση κόστους-ποιότητας ενώ υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξεως 5% που δηλώνει δυσαρεστημένο.

Μεταβλητή: Προφίλ Επιχείρησης

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Προφίλ Επιχείρησης	1390	36	100	87,60	10,342
Valid N (listwise)	1390				

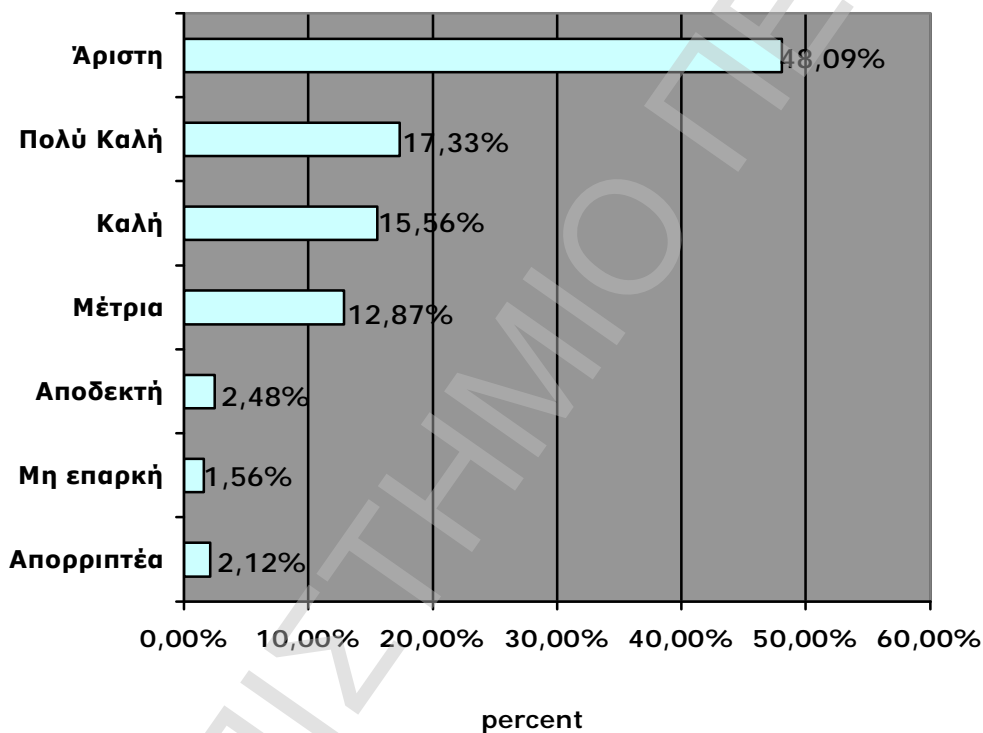


Η μεταβλητή αυτή αφορά τις ερωτήσεις από 8 έως και 12 και αναφέρεται στην εκτίμηση που έχουν οι ερωτώμενοι ως προς την εικόνα της επιχείρησης και το πώς οι πελάτες αντιλαμβάνονται την εικόνα της επιχείρησης σε σχέση με συγκεκριμένους παράγοντες όπως ασφάλεια και αξιοπιστία, κάλυψη αναγκών, ικανοποιητικό δίκτυο καταστημάτων κλπ.

Η μέση τιμή της βαθμολογία που έχει δοθεί είναι 87,6 «Άριστα» που αντιστοιχεί στο 65,97% των ερωτώμενων.

Μεταβλητή: Κάλυψη Προσδοκιών

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Κάλυψη Προσδοκιών	1414	30	100	85,97	11,384
Valid N (listwise)	1414				

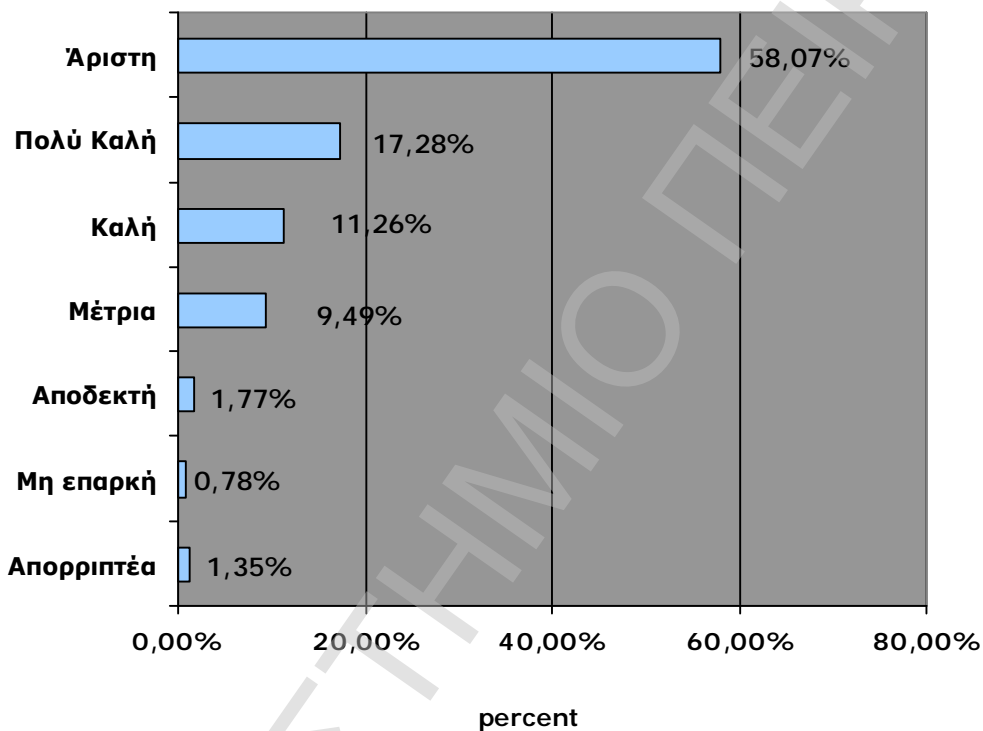


Η μεταβλητή (κατηγορία) αφορά τις ερωτήσεις 13 και 14 και αναφέρεται στην συνολική ικανοποίηση των πελατών ως προς την ανταπόκριση της Τράπεζας στις προσδοκίες και στην ποιότητα των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών που θέλουν να λαμβάνουν οι ερωτώμενοι από μια τράπεζα.

Η μέση βαθμολογία είναι 85,97 οριακά στην κατηγορία «Άριστα» και αφορά μόλις το 48% των ερωτώμενων.

Μεταβλητή: Πίστη Πελατών

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Πίστη Πελατών	1412	25	100	88,25	10,645
Valid N (listwise)	1412				



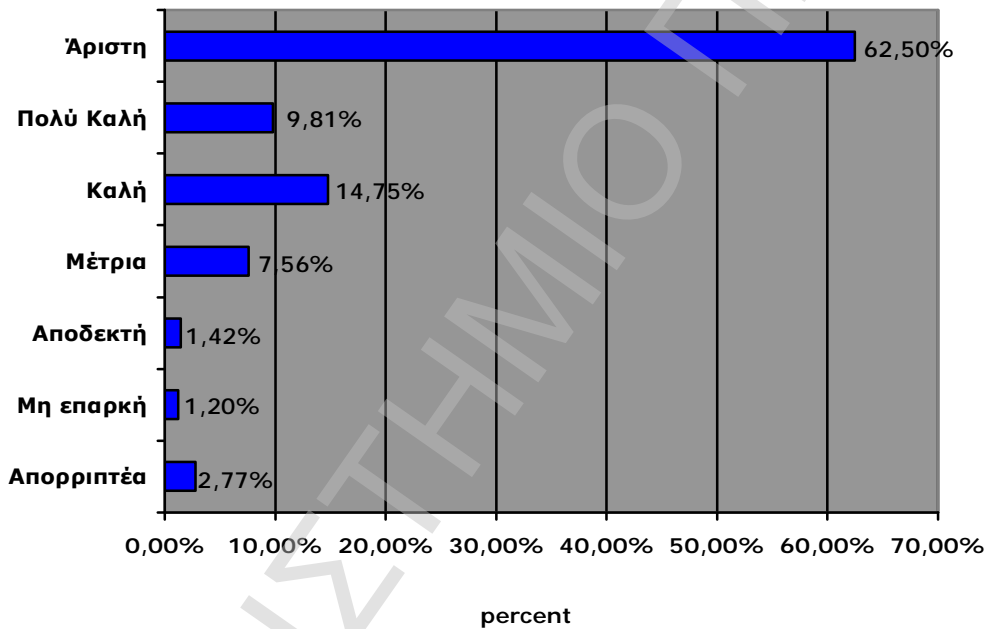
Η κατηγορία αφορά τις ερωτήσεις 15 και 16 και αναφέρεται στην πίστη των πελατών ως προς την ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα για τη διατήρηση της υφιστάμενης συνεργασίας καθώς και παρουσίαση και σύσταση της Παγκρήτια Τράπεζας ως επιλογή σε τρίτους.

Είναι από τις πιο σημαντικές μεταβλητές αν λάβουμε υπόψη την επίδραση της μεταβλητής (Πίστη Πελατών) στην κερδοφορία της τράπεζας. Ένας υψηλός δείκτης ικανοποίησης πελατών ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και η συνολική καλή εικόνα (προφίλ της τράπεζας) που έχουν οι πελάτες επηρεάζει την πίστη των πελατών προς αυτήν.

Η μέση βαθμολογία είναι 88,25 «Άριστα» και αντιστοιχεί στο 58% των ερωτώμενων.

Μεταβλητή: Διαχείριση Παραπόνων

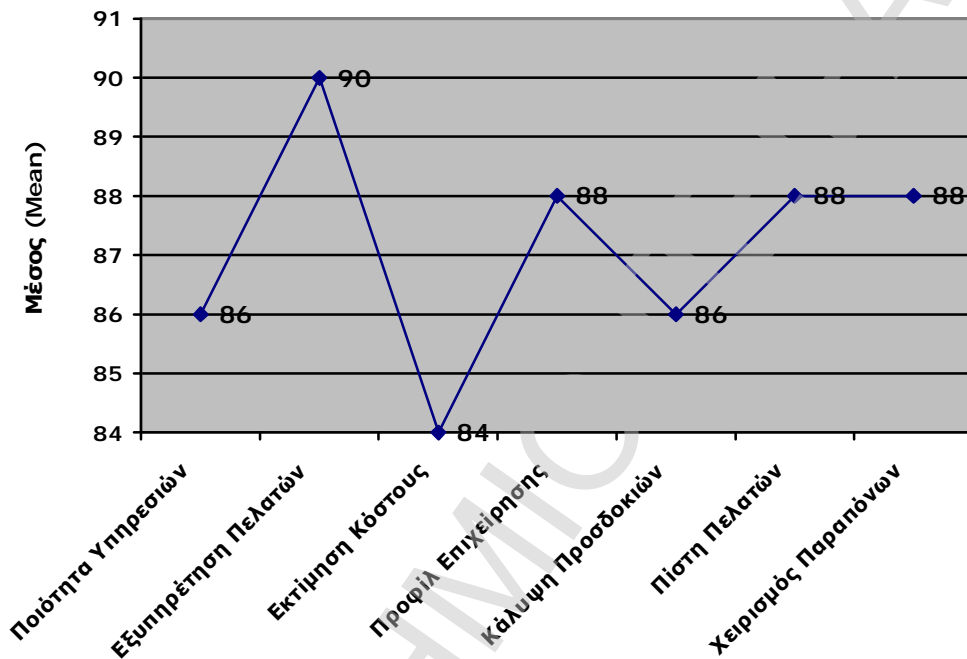
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Διαχείριση (Χειρισμός) Παραπόνων	1336	0	100	88,35	12,770
Valid N (listwise)	1336				



Η μεταβλητή (κατηγορία) αφορά τις ερωτήσεις 17 και 18 και αναφέρεται στο βαθμό ικανοποίησης των πελατών ως προς τη διαχείριση που τυγχάνουν τα παράπονα που έχουν από τη συνεργασία με την Τράπεζα.

Η μέση βαθμολογία είναι 88,3 «Άριστα» και αντιστοιχεί στο 62,5% των ερωτώμενων. Στη συγκεκριμένη κατηγορία υπήρξαν αρκετά άτομα που δεν απάντησαν καθώς επίσης εμφανίζεται και μεγάλη διαφοροποίηση ως προς τις βαθμολογίες (από 0 έως 100).

Συνολικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελάτη ανά Κατηγορία



Στο παραπάνω γράφημα παρουσιάζεται ο δείκτης ικανοποίησης (μέση τιμή) για κάθε κατηγορία που παρουσιάστηκε νωρίτερα. Η εικόνα που εμφανίζεται είναι πολύ καλή αφού σε όλες τις κατηγορίες η μέση τιμή της βαθμολογίας είναι πάνω από 85 «Άριστα» με εξαίρεση την κατηγορία «Εκτίμηση Κόστους» που εντάσσεται στην κατηγορία «Πολύ Καλά».

Η μεγαλύτερη βαθμολογία αφορά την κατηγορία «Εξυπηρέτηση Πελατών» που αφορά την εκτίμηση των πελατών ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης (ταχύτητα, αμεσότητα) καθώς και τις ικανότητες και γνώσεις του προσωπικού με το οποίο συναλλάσσεται σε σύγκριση πάντα και με τον ανταγωνισμό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

6.1 Σύστημα Ολικής Ποιότητας

6.1.1 Γενικά Στοιχεία

Η Ολική Ποιότητα αποτελεί σήμερα την πιο διαδεδομένη μορφή οργανωτικού σχήματος για ένα οργανισμό. Με την εφαρμογή επιτυγχάνεται βελτίωση:

- ☐ Της απόδοσης διοίκησης
- ☐ Του βαθμού ικανοποίησης των πελατών
- ☐ Του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων
- ☐ Του βαθμού ικανοποίησης της κοινωνίας

Είναι σαφές ότι τα παραπάνω διασφαλίζονται από την ηγεσία (Πρόεδρος, Διοικητικό Συμβούλιο) που ορίζει την πολιτική και στρατηγική του συστήματος.

Τα συστήματα Ολικής Ποιότητας αποτελούν υπερσύνολο των διαφόρων επιμέρους συστημάτων διαχείρισης (ποιότητας, περιβάλλοντος, ασφάλεια και υγιεινή εργασίας κ.λ.π.).

6.1.2 Διαδικασία για την Ανάπτυξη και Υλοποίηση ενός τέτοιου Συστήματος

Για την εφαρμογή ενός Συστήματος Ολικής Ποιότητας απαιτούνται τα ακόλουθα:

- ☐ Καθορισμός της στρατηγικής και του οράματος της Τράπεζας
- ☐ Ορισμός της οργανωτικής δομής της Τράπεζας (συνολικό οργανόγραμμα και επιμέρους ανά υπηρεσία)

- ⊗ Εντοπισμός των αντικειμένων εφαρμογής των επιμέρους συστημάτων, π.χ διαχείριση ποιότητας, ασφάλεια πληροφοριακών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων, ασφάλεια και υγιεινή εργασίας κ.λ.π.
- ⊗ Μελέτη και διάγνωση προβληματικών προϊόντων (υπηρεσιών) και τμημάτων που δημιουργούν υψηλό κόστος και απαιτούν ή επιδέχονται βελτίωση (συλλογή στοιχείων από τις υπηρεσίες της Τράπεζας)
- ⊗ Ορισμός στόχων και σαφής προσδιορισμός τους (προγραμματισμός, γενικά χρονοδιαγράμματα)
- ⊗ Έρευνα και ορισμός φορέα για την ανάθεση του έργου
- ⊗ Ανάθεση έργου (αναλυτικός καθορισμός των προτύπων που θα εφαρμοστούν, προγραμματισμός επιμέρους εργασιών και αναλυτικά χρονοδιαγράμματα)
- ⊗ Ανάπτυξη και πιλοτική εφαρμογή του έργου
- ⊗ Έλεγχος, μέτρηση και ανάλυση της υλοποίησης, ανασκόπηση, διορθωτικές ενέργειες και βελτιώσεις
- ⊗ Πλήρης εφαρμογή

Τα παραπάνω συστήματα μπορούν να εφαρμοστούν σε όλες ή σε μέρος των υπηρεσιών της Τράπεζας.

Όλα τα παραπάνω βήματα απαιτούν την ενεργή συμμετοχή και εμπλοκή των εργαζομένων της Τράπεζας καθ' όλη τη διάρκεια ανάπτυξης του έργου.

Το βήμα 6 μπορεί να προηγηθεί όλων, με την έννοια της συμβουλευτικής υποστήριξης για την περίπτωση που ο οργανισμός δεν έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τα απαιτούμενα βήματα με ίδιους πόρους.

6.1.3 Οι Βασικές Αρχές της Ολικής Ποιότητας

- ⊗ Η ηγεσία του οργανισμού οφείλει να στηρίζει, να παρακινεί και να καθοδηγεί το ανθρώπινο δυναμικό. Το προσωπικό πρέπει να είναι δεσμευμένο στην ποιότητα να εμπλέκεται και να συμμετέχει ολοκληρωτικά στο σχεδιασμένο πρόγραμμα βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ⊗ Το σύστημα ολικής ποιότητας τεκμηριώνεται και υλοποιείται μέσα από γραπτές διαδικασίες.
- ⊗ Συγκρίνονται οι επιδόσεις των υπηρεσιών του οργανισμού και υιοθετούνται οι επιτυχημένες πρακτικές των καλύτερων στο είδος οργανισμών σε εθνικό, Ευρωπαϊκό και Παγκόσμιο επίπεδο (benchmarking).
- ⊗ Ενθαρρύνεται η καινοτομία και επιβραβεύονται οι προτάσεις του προσωπικού που οδηγούν σε βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών του οργανισμού.
- ⊗ Εντείνεται η ευαισθησία προς το κοινωνικό σύνολο και το περιβάλλον.
- ⊗ Ανασχεδιάζονται και βελτιστοποιούνται οι υφιστάμενες διαδικασίες ώστε να επιτευχθεί η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ⊗ Το όλο πρόγραμμα στηρίζεται στη συστηματική προσέγγιση στη βελτίωση.
- ⊗ Δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στον ανθρώπινο παράγοντα και στην αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της συνεργασίας μεταξύ των πελατών και εργαζομένων.
- ⊗ Μετρούνται και αξιολογούνται τα αποτελέσματα.
- ⊗ Οργανώνεται και συστηματικοποιείται η διαδικασία συλλογής και χρήσης στοιχείων και δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων από την ηγεσία.

6.1.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την Ολική Ποιότητα σε έναν Οργανισμό

1. Επίπεδο Ηγεσίας

1.1 Αφοσίωση στην Ολική Ποιότητα

Η ηγεσία πρέπει να καθορίζει ξεκάθαρους στόχους και αξίες σχετικά με την Ολική Ποιότητα σε όλο τον Οργανισμό. Οι στόχοι και οι αξίες πρέπει να είναι σαφείς και να γνωστοποιούνται στους εργαζόμενους και στους πελάτες του οργανισμού.

Η ηγεσία πρέπει να προσπαθεί να λειτουργεί ως πρότυπο υιοθετώντας πρώτη από όλους τις αξίες και τους στόχους του Οργανισμού. Η επικοινωνία των στόχων συνίσταται να γίνεται μέσω συσκέψεων σε Διοικητικό επίπεδο, καθώς και μέσω ανακοινώσεων στο προσωπικό.

Η ηγεσία πρέπει να υποστηρίζει τις ανάγκες εκπαίδευσης που προκύπτουν είτε από την ίδια είτε από το προσωπικό. Η προσπάθεια κάλυψης των εκπαιδευτικών αναγκών πρέπει να είναι συστηματική και να πραγματοποιείται βάσει προγράμματος, βελτιστοποιώντας τους υφιστάμενους πόρους και τις ευκαιρίες της αγοράς.

Ο βαθμός, στον οποίο η ηγεσία είναι προσιτή και δείχνει τη διάθεση να ακούσει αλλά και να απαντήσει στο προσωπικό αποτελεί βασικό παράγοντα. Επιπρόσθετα πρέπει να είναι διατεθειμένη να δείξει δείγματα καλής διάθεσης για την επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάζονται από το προσωπικό.

Η εμπλοκή της ηγεσίας στις διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης είναι απαραίτητη. Η εφαρμογή τους απαιτείται να πραγματοποιείται πρωτίστως από την ίδια την ηγεσία και στη συνέχεια από οποιοδήποτε στέλεχος. Αυτό μπορεί εύκολα να επιτευχθεί με την υιοθέτηση ενός συστηματικού προγράμματος για την εισαγωγή στο προσωπικό και την παρακολούθηση από την ηγεσία διαδικασιών συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών ή προϊόντων.

Επιπρόσθετα ένας βασικός παράγοντας που δεν πρέπει να αμεληθεί είναι η συνεχής ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας των αποφάσεων της ηγεσίας. Με αυτό τον τρόπο επιβεβαιώνεται η συνεισφορά αυτών ή δίνεται η δυνατότητα μεταβολής κάποιων μη αποτελεσματικών αποφάσεων.

1.2 Πόροι για Βελτίωση και Συμμετοχή

Δεν αρκεί μόνο να τίθενται στόχοι και να γίνονται γνωστοί στο προσωπικό. Βασικός παράγοντας για την επίτευξη αυτών είναι η υποστήριξη τους μέσω της παροχής των αναγκαίων πόρων στο προσωπικό ώστε να είναι δυνατή η επίτευξη των ανωτέρω στόχων.

Για να επιτευχθούν τα αναμενόμενα αποτελέσματα πρέπει να αξιολογούνται οι πόροι που απαιτούνται και να τίθενται προτεραιότητες για την παροχή αυτών. Ένας από τους πιο βασικούς πόρους που ενδείκνυται να συμπεριλαμβάνεται στις προτεραιότητες της Διοίκησης είναι η επένδυση σε εκπαίδευση του προσωπικού. Η διοίκηση συνίσταται να διαθέτει τρόπους για τον εντοπισμό των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού, μέσω συνεχών αξιολογήσεων αυτού και μέσω συνεντεύξεων, ώστε να προσδιοριστούν οι ιδιαίτερες ανάγκες του καθενός.

Προκειμένου το προσωπικό να εμπλακεί ενεργά στις διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης, θα πρέπει να έχει κίνητρο. Η εφαρμογή ενός συστηματικού και αντικειμενικού προγράμματος ανταμοιβής του προσωπικού συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση του Οργανισμού.

Η Διοίκηση θα πρέπει να εξετάσει όλους τους παράγοντες που μπορεί να ενθαρρύνουν το προσωπικό να εμπλακεί ενεργά στις διαδικασίες βελτίωσης.

1.3 Επικοινωνία της Ηγεσίας με Πελάτες και Προμηθευτές

Η επικοινωνία της ηγεσίας με όλους τους εξωτερικούς παράγοντες αποτελεί σημαντική πηγή πληροφορίας για να έχει μια εικόνα της εντύπωσης που δίνει η εταιρεία εξωτερικά, αλλά και για να αντλήσει πληροφορίες σχετικά με τα σημεία που απαιτείται βελτίωση.

Μέσω της επικοινωνίας η ηγεσία είναι σε θέση να κατανοεί και να απαντά στις ανάγκες των πελατών, των προμηθευτών, αλλά και να συνάπτει συνεργασίες με άλλους παρεμφερείς οργανισμούς. Η πρωτοβουλία για καθιέρωση συνεργασιών ή και η απλή συμμετοχή σε ήδη υπάρχουσες ενδυναμώνει τη θέση του οργανισμού αλλά και το κύρος του στην αγορά.

Η συμμετοχή επίσης σε δραστηριότητες κοινής βελτίωσης βοηθά στη συλλογή πληροφοριών και από άλλους οργανισμούς αλλά και έχει ως στόχο την αναγνώριση του οργανισμού στην αγορά, αλλά την υιοθέτηση καλύτερων πρακτικών και τρόπων λειτουργίας, με βάση τις πληροφορίες από άλλους οργανισμούς πιο καλά οργανωμένους.

Η ενεργός συμμετοχή της ηγεσίας σε συνέδρια και σεμινάρια ή άλλες εκδηλώσεις βοηθά στη διασπορά της γνώσης, στην προβολή του οργανισμού και στην άμεση επαφή αυτού με τις τελευταίες εξελίξεις στον τομέα δραστηριοποίησής του.

Εκτός αυτού, τονίζοντας και προωθώντας την Ολική Ποιότητα και εκτός του οργανισμού, αποδεικνύεται ότι η ηγεσία πιστεύει σ' αυτή, δίνοντας έτσι έναυσμα σε όλους όσους συμμετέχουν στον οργανισμό να τη στηρίζουν.

1.4 Αναγνώριση και Επιβράβευση Προσπαθειών και Επιτευγμάτων

Οι προσπάθειες και τα επιτεύγματα των υπαλλήλων για την προώθηση της Ολικής Ποιότητας εντός του οργανισμού θα πρέπει να αναγνωρίζονται και να επιβραβεύονται, είτε ατομικά είτε μέσω ομάδων, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας του οργανισμού.

2. Πολιτική και Στρατηγική

2.1 Πληροφόρηση για καθορισμό Πολιτικής και Στρατηγικής

Για τον καθορισμό της πολιτικής και της στρατηγικής ενός οργανισμού, θα πρέπει να λαμβάνονται συστηματικά υπόψη ως βασικές πηγές πληροφόρησης οι ακόλουθοι παράγοντες:

- Ø Οι πελάτες, οι οποίοι αποτελούν το βασικό στόχο ενός οργανισμού. Οι προσδοκίες των πελατών αποτελούν σημαντική πηγή πληροφόρησης για το πώς θα πρέπει να διαμορφωθεί η πολιτική και η στρατηγική ενός οργανισμού, ώστε να προσελκύει περισσότερους πελάτες και να κερδίσει την εμπιστοσύνη τους. Η πληροφορία αυτή μπορεί να αντληθεί με διάφορους τρόπους:

- Û Μέσω ερωτηματολογίων αξιολόγησης του οργανισμού από τους πελάτες
- Û Μέσω των παραπόνων των πελατών
- Û Με στατιστική επεξεργασία των παραπάνω δεδομένων
- Û Με ιστορική παρακολούθηση της πορείας των παραπάνω στοιχείων και πώς αυτά μεταβλήθηκαν μετά από διορθωτικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν από τον οργανισμό

- Ø Το προσωπικό του οργανισμού αποτελεί επίσης βασική πηγή πληροφόρησης για τον καθορισμό των στόχων ενός οργανισμού. Η Διοίκηση θα πρέπει να είναι σε θέση να ακούει και να αξιολογεί τις απόψεις του προσωπικού, μέσω ομαδικών αλλά και προσωπικών συναντήσεων. Θα πρέπει επίσης να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη τυχόν παρατηρήσεις και προτάσεις για βελτίωση.

- ⊘ Η κοινωνία σε ευρύτερη έννοια αποτελεί και αυτή βασική πηγή πληροφορίας για τη χάραξη της πολιτικής και στρατηγικής του οργανισμού.
- ⊘ Η θέσπιση και παρακολούθηση εσωτερικών δεικτών ποιότητας και αποδοτικότητας του οργανισμού μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικές αποφάσεις στη διαμόρφωση της πολιτικής και της στρατηγικής του οργανισμού.
- ⊘ Η συμμετοχή σε διαδικασίες σύγκρισης με παρεμφερείς οργανισμούς του εσωτερικού και του εξωτερικού (benchmarking) αποτελεί πολύτιμη πηγή πληροφορίας για την πορεία και την αριστεία των υπολοίπων αλλά και για την υιοθέτηση των θετικών στοιχείων των άλλων οργανισμών. Η σύγκριση με οργανισμούς του εσωτερικού αποτελεί επίσης θετικό στοιχείο, δεδομένου ότι οι συνθήκες ανάπτυξης αυτών είναι πανομοιότυπες με τον οργανισμό. Η σύγκριση με παρεμφερείς οργανισμούς του εξωτερικού βοηθάει στην εκτίμηση της θέσης του οργανισμού σε παγκόσμιο επίπεδο, αλλά και στη δημιουργία μιας εντύπωσης για το πώς συμπεριφέρονται πανομοιότυποι οργανισμοί εκτός Ελλάδας.
- ⊘ Οι περιβαλλοντικές και νομικές απαιτήσεις δίνουν το πλαίσιο κίνησης της πολιτικής ενός οργανισμού χωρίς απαραίτητα να θεωρείται περιοριστικό αυτό. Η ευαισθητοποίηση ενός οργανισμού σε περιβαλλοντικά θέματα είναι τις περισσότερες φορές συμφέρουσα για ένα οργανισμό.
- ⊘ Οι οικονομικοί δείκτες ενός οργανισμού και η πορεία αυτών αποτελούν σημαντικό οδηγό για τη χάραξη της στρατηγικής ενός οργανισμού και αποτελούν ανέκαθεν τη βασική πηγή πληροφόρησης για την όποια ανεπίσημη χάραξη πολιτικής και για τις πιο μικρές επιχειρήσεις.
- ⊘ Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη χάραξη της πορείας ενός οργανισμού.

2.2 Πως καθορίζεται η Πολιτική και η Στρατηγική

Με βάση την πληροφόρηση που αναφέρθηκε παραπάνω ο οργανισμός καλείται να καθορίσει την πολιτική και τη στρατηγική του. Βασικοί παράγοντες που συμβάλλουν στον καθορισμό αυτών είναι:

- ❑ Οι αξίες, η αποστολή και το όραμα της ηγεσίας.
- ❑ Οι ήδη υφιστάμενες αξίες, η αποστολή και το όραμα του οργανισμού.
- ❑ Η εξισορρόπηση βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων πιέσεων και αιτημάτων. Η διορατικότητα και το ένστικτο των ηγετών του οργανισμού είναι το βασικό εργαλείο για τη χάραξη της στρατηγικής.
- ❑ Οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πελατών.
- ❑ Ο εντοπισμός των υφιστάμενων ή/και των μελλοντικών αναγκών.
- ❑ Οι αρχές της Ολικής Ποιότητας.

2.3 Πως εφαρμόζεται η Πολιτική και η Στρατηγική

Καθοριστικό βήμα για την εφαρμογή της χαραχθείσας πολιτικής ενός οργανισμού αποτελεί η γνωστοποίηση αυτής μέσα στον οργανισμό. Αυτό πρέπει να πραγματοποιείται βάσει τεκμηριωμένου συστήματος. Η πολιτική επίσης θα πρέπει να είναι σαφής, συγκεκριμένη και κατανοητή.

Η διάχυση της πολιτικής πρέπει να πραγματοποιείται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, έτσι ώστε και ο τελευταίος εργαζόμενος να γνωρίζει το βασικό πλαίσιο κινήσεων του οργανισμού.

Ο σχεδιασμός των δραστηριοτήτων και ο καθορισμός των στόχων ενός οργανισμού θα πρέπει να πραγματοποιείται βάσει της πολιτικής και της στρατηγικής. Αυτές αποτελούν επίσης και βασικό κριτήριο ελέγχου, αξιολόγησης βελτίωσης αλλά και καθορισμού των προτεραιοτήτων για τα πλάνα εργασιών κάθε τμήματος του οργανισμού.

Ο βαθμός διάχυσης της στρατηγικής και ο βαθμός στον οποίο τη γνωρίζουν οι εργαζόμενοι σε ένα οργανισμό, θα πρέπει να παρακολουθείται και να αξιολογείται συστηματικά, ώστε να εξετάζονται νέοι τρόποι πιο επιτυχούς διάχυσης αυτού.

Ο βαθμός στον οποίο γνωρίζουν οι ίδιοι οι πελάτες του οργανισμού την πολιτική του οργανισμού, πρέπει επίσης να αξιολογείται, και να μετράται όσο είναι δυνατό, πόσο επηρεάζει τη διαμόρφωση της γνώμης των πελατών σχετικά με τον οργανισμό.

3. Διαχείριση Προσωπικού

Αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία του οργανισμού και περιλαμβάνει:

- ⊗ Τη δημιουργία περιγραφών θέσεων εργασίας (σαφής ορισμός αρμοδιοτήτων και καθηκόντων, απαιτούμενα προσόντα)
- ⊗ Το σχεδιασμό και τη βελτίωση των αναγκών ανθρώπινου δυναμικού (γίνεται με βάση την καθορισμένη πολιτική και στρατηγική)
- ⊗ Την ανάπτυξη και συντήρηση των ικανοτήτων του προσωπικού (καθορισμένες περιγραφές θέσεων εργασίας, εκπαίδευση του προσωπικού)

- Ø Τη συμφωνία του προσωπικού με τους στόχους της Διοίκησης και ανασκόπηση της επίδοσής του (επίγνωση των προσωπικών και ομαδικών στόχων, εμπλοκή και δέσμευση του προσωπικού απέναντι στους στόχους αυτούς, προκειμένου να επιτευχθούν)
- Ø Τη συμμετοχή, επιδοκιμασία και ανταμοιβή του προσωπικού (κίνητρα για τη συμμετοχή του προσωπικού σε διαδικασίες και προτάσεις βελτίωσης)
- Ø Το διάλογο μεταξύ του προσωπικού και της Διοίκησης (προγραμματισμένες συναντήσεις με αμφίδρομη επικοινωνία, καθορισμός θεμάτων και ανάθεση εργασιών –καθορισμός στόχων)
- Ø Τη φροντίδα της Διοίκησης απέναντι στους εργαζόμενους (μηχανισμοί υποστήριξης προσωπικού, παροχή των απαιτούμενων εργαλείων για την εργασία, δημιουργία καλού εργασιακού περιβάλλοντος, παροχή πλεονεκτημάτων στους εργαζόμενους)

4. Πόροι

Η βελτιστοποίηση του κόστους εξαρτάται άμεσα από τη σωστή διαχείριση των πόρων. Στο θέμα αυτό εμπλέκεται:

- Ø Η διαχείριση οικονομικών πόρων. Μεταφράζεται σε παρακολούθηση οικονομικών δεικτών, αξιολόγηση επενδύσεων, σχέδια διαχείρισης κρίσεων (δημιουργία κόστους από ζημιές /καταστροφές που οφείλονται σε φυσικά και μη αίτια)

- ⊗ Η διαχείριση πόρων πληροφόρησης (δυνατότητα πρόσβασης στην απαραίτητη πληροφόρηση στους κατάλληλους ανθρώπους, αξιοπιστία πληροφόρησης)
- ⊗ Η διαχείριση των σχέσεων με τους προμηθευτές (με βάση την πολιτική και τη στρατηγική του οργανισμού αξιολόγηση και παρακολούθηση της συνεργασίας με τους προμηθευτές)
- ⊗ Η διαχείριση των κτιρίων, των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού (καταγραφή εξοπλισμού, διαχείριση παγίων, συντήρηση εξοπλισμού)
- ⊗ Η διαχείριση της τεχνολογίας και της πνευματικής ιδιοκτησίας

5. Διεργασίες

Στο θέμα των διεργασιών αφορούν τα ακόλουθα:

- ⊗ Η αναγνώριση και ο καθορισμός των εργασιών-κλειδιά για την επιτυχία του οργανισμού (καταγραφή, αλληλοσυσχετίσεις, εντοπισμός των κρίσιμων παραμέτρων, καθορισμός ελέγχων και ασφαλιστικών δικλίδων σε κρίσιμα σημεία)
- ⊗ Η συστηματική διαχείριση των εργασιών (καθορισμός αρμοδιοτήτων για το προσωπικό ανά εργασία, δημιουργία προτύπων εργασίας)
- ⊗ Η ανασκόπηση των διεργασιών και η καθιέρωση στόχων για βελτίωση (διαδικασία προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών, μέτρηση απόδοσης διαδικασιών, διαχείριση παραπόνων και αστοχιών)

- ⊗ Η βελτίωση διεργασιών μέσω καινοτομιών και δημιουργικότητας (προτάσεις από το προσωπικό, πληροφόρηση, τεχνολογία)
- ⊗ Η αλλαγή των διεργασιών και εκτίμηση του οφέλους (εκτίμηση επιπτώσεων από αλλαγές σε προβληματικές διαδικασίες)

6. Ικανοποίηση των Πελατών

Είναι απαραίτητο να υπάρχει πληροφόρηση σχετικά με τη γνώμη του πελάτη για τις υπηρεσίες (και τα προϊόντα) του οργανισμού. Εφαρμογή μεθόδων για τη μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη σχετικά:

- ⊗ Τη συνολική εικόνα του οργανισμού (επάρκεια προσωπικού σε γνώσεις και συμπεριφορά, επικοινωνία με τον οργανισμό, ευελιξία του οργανισμού στο χειρισμό των υποθέσεων, απόκριση στα αιτήματα του πελάτη)
- ⊗ Τις υπηρεσίες (συμμόρφωση με πρότυπα και προδιαγραφές, χρόνος εξυπηρέτησης, συμμόρφωση με την εξέλιξη της τεχνολογίας, εγκαταστάσεις, καινοτομίες, κόστος, αξιοπιστία)
- ⊗ Την εξυπηρέτηση (συμπεριφορά προσωπικού, τεκμηρίωση εργασιών, διαχείριση παραπόνων, χρόνος απόκρισης σε αιτήματα/ παράπονα/ πληροφορίες κ.λ.π.)
- ⊗ Την πίστη του πελάτη στον οργανισμό

7. Ικανοποίηση του Προσωπικού

Αυτονόητο είναι ότι το προσωπικό είναι ο βασικός παράγοντας επιτυχίας του οργανισμού και η ικανοποίηση του προσωπικού πρέπει να αποτελεί μέλημα του οργανισμού.

Παράγοντες που καθορίζουν και αποτελούν δείκτες για την ικανοποίηση του προσωπικού είναι:

- ⊗ Η εξέλιξη της καριέρας του εντός του οργανισμού
- ⊗ Η επικοινωνία ανάμεσα στο προσωπικό και τη Διοίκηση
- ⊗ Η υπευθυνότητα για την εργασία του
- ⊗ Οι ίσες ευκαιρίες εξέλιξης και ανάληψης ευθυνών
- ⊗ Η ενεργή συμμετοχή του στις εργασίες του οργανισμού
- ⊗ Η δυνατότητα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων
- ⊗ Η αναγνώριση των προσπαθειών και των αποτελεσμάτων
- ⊗ Διαχείριση προβλημάτων /παραπόνων του προσωπικού από τη Διοίκηση

Ο οργανισμός μπορεί να εκτιμήσει την ικανοποίηση των εργαζομένων μετρώντας τη γνώμη του προσωπικού σχετικά με τα παραπάνω αλλά και να την επηρεάσει εστιάζοντας στους παράγοντες αυτούς.

8. Επίδραση στην Κοινωνία

Η γνώμη της κοινωνίας για τον οργανισμό αποτελεί καθοριστικό παράγοντα. Ο οργανισμός λοιπόν θα πρέπει:

- ⊗ Να τηρεί πολιτική ίσων ευκαιριών
- ⊗ Να γνωρίζει και να εκτιμά την επίδρασή του στις τοπικές ή και διεθνείς κοινωνίες

- ⊗ Να συμμετέχει σε ενέργειες εκπαίδευσης και ανάπτυξης νέων τεχνολογιών
- ⊗ Να συμμετέχει σε θέματα αθλητισμού και ψυχαγωγίας
- ⊗ Να υποστηρίζει κοινωνικές παροχές
- ⊗ Να μεριμνά για την αποφυγή ατυχημάτων από εργασίες που γίνονται κατ' εντολή του
- ⊗ Να μεριμνά για την προστασία του περιβάλλοντος (θόρυβος, ρύπανση κ.λ.π.)

9. Αποτελέσματα Εργασιών

Στο σημείο αυτό αναφέρονται τα οικονομικά κριτήρια για την απόδοση της λειτουργίας του οργανισμού:

- ⊗ Στοιχεία κερδών και απωλειών
- ⊗ Στοιχεία ισοζυγίων
- ⊗ Στοιχεία ρευστότητας
- ⊗ Άλλοι σχετικοί δείκτες

6.2 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

6.2.1 Γενικά Στοιχεία

Η υιοθέτηση και η εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί απόφαση στρατηγικής σημασίας για τον οργανισμό που λαμβάνεται από την ηγεσία του και με αυτό τον τρόπο πρέπει να αντιμετωπίζεται.

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχία ενός τέτοιου συστήματος είναι η δέσμευση της διοίκησης του οργανισμού για την εφαρμογή και την υποστήριξη με τους απαραίτητους πόρους ενός συστήματος το οποίο είναι δυναμικό, μεταβάλλεται δηλαδή και προσαρμόζεται στις εκάστοτε επικρατούσες συνθήκες, στις αλλαγές της τεχνολογίας, στις απαιτήσεις και προσδοκίες των πελατών.

Η υιοθέτηση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από μέρος της ανώτατης διοίκησης το οποίο θα εξυπηρετήσει μόνο ανάγκες ανταγωνιστικές και δε θα περάσει ως τρόπος καθημερινής λειτουργίας, αποδοχής και εφαρμογής από ολόκληρο το προσωπικό θα αντιμετωπίζεται ως πάρεργο και είναι καταδικασμένο να αποτύχει.

Αν και υφίστανται περισσότερο εξελιγμένα Συστήματα Ποιότητας, το διεθνές πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 αποτελεί μια αξιόπιστη βάση για να εισέλθει στο δρόμο της ποιότητας ένας οργανισμός και είναι ένα πραγματικό εργαλείο βελτίωσης.

Μέσω της εφαρμογής του προτύπου, σκοπός του οργανισμού γίνεται ο προσδιορισμός και η ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών (εσωτερικών και εξωτερικών), του προσωπικού, των προμηθευτών (εσωτερικών και εξωτερικών), των ιδιοκτητών αλλά και ευρύτερα της κοινωνίας. Επιπρόσθετα ο οργανισμός επιτυγχάνει τη διατήρηση και βελτίωση της συνολικής οργανωτικής του επίδοσης αλλά και των δυνατοτήτων μέσω των οποίων αποκτά το επιθυμητό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

6.2.2 Βασικά Χαρακτηριστικά του ΣΔΠ

Ομοιομορφία που επιτυγχάνεται με:

- ❑ Κωδικοποίηση εντύπων και εγγράφων
- ❑ Καταγραφή Διαδικασιών και Οδηγιών για τις εργασίες και τα προϊόντα
- ❑ Καταγραφή αρμοδιοτήτων και θέσεων εργασίας
- ❑ Δυνατότητα άμεσης αναπλήρωσης και ανταλλαγής προσωπικού μεταξύ των υποκαταστημάτων

Τεκμηρίωση που αποσκοπεί:

- ❑ Στη διαφάνεια των εργασιών του Οργανισμού (κάνουμε ότι καταγράφουμε και καταγράφουμε ότι κάνουμε)
- ❑ Στην εξασφάλιση της εμπιστοσύνης του πελάτη
- ❑ Στην καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων και παραπόνων από πελάτες
- ❑ Στη συλλογή και τήρηση των απαραίτητων στοιχείων ώστε να γίνονται σωστές αξιολογήσεις, πληρέστερες εισηγήσεις και να λαμβάνονται αποφάσεις εκτιμώντας σωστά και κατά το δυνατόν ολοκληρωμένα τους κινδύνους που αναλαμβάνει ο Οργανισμός
- ❑ Ανάλυση υπευθυνότητας που αναλογεί σε κάθε υπάλληλο
- ❑ Εκτίμηση και αξιολόγηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων

Οργανωμένη Αρχαιοθήκη που αποβλέπει:

- ❑ Ελαχιστοποίηση χρόνου κατά την αναζήτηση ιστορικών δεδομένων
- ❑ Καλύτερη γνώση του πελάτη
- ❑ Ανασκόπηση και επαναξιολόγηση οργάνωσης Καταστήματος/ Υπηρεσίας
- ❑ Διασφάλιση του Οργανισμού από κινδύνους

Συνέπεια που μεταφράζεται σε:

- Ø Βελτιστοποίηση του κόστους σε κόπο, χρόνο και χρήμα
- Ø Συγκεκριμένος και ρητά καθορισμένος τρόπος εργασίας για όλο το δίκτυο του Οργανισμού
- Ø Καθορισμένες προδιαγραφές προϊόντων

6.2.3 Απαιτήσεις-Οφέλη

Το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Ø Όταν ένας οργανισμός χρειάζεται να αποδείξει την ικανότητά του να παρέχει με συνέπεια προϊόν το οποίο ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών, καθώς επίσης τις εφαρμόσιμες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.
- Ø Όταν σκοπεύει να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών μέσω αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος συμπεριλαμβάνοντας διεργασίες για τη διαρκή βελτίωση του συστήματος και για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των πελατών, καθώς επίσης και με τις εφαρμόσιμες νομοθετικές απαιτήσεις.

Οι απαιτήσεις που καθορίζονται από το πρότυπο είναι γενικής φύσεως ώστε να μπορούν να εφαρμοστούν από όλους τους οργανισμούς, ανεξάρτητα από το μέγεθος, τον τύπο, τα προϊόντα (μεταποίησης ή παροχής υπηρεσιών) που παρέχονται. Πρέπει να σημειωθεί ότι οι απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο αυτό δεν αντικαθιστούν άλλες απαιτήσεις που μπορεί να υπάρχουν για τα προϊόντα (π.χ ασφάλειας) που παρέχονται από τον οργανισμό, αλλά και συμπληρωματικές με αυτές.

Το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 δεν πιστοποιεί προϊόντα αλλά δεδομένο τρόπο λειτουργίας και κατεύθυνσης του οργανισμού.

Το πρότυπο κάνει αναφορά στην ύπαρξη τεκμηρίωσης σε γραπτή μορφή σχετικά με το σύστημα, η οποία θα χρησιμεύσει και ως αντικειμενική απόδειξη καθώς και στην εφαρμογή, διατήρηση και διαρκή βελτίωση του συστήματος.

Γενικά ο οργανισμός πρέπει:

- Ø να εντοπίσει τις διεργασίες που απαιτούνται για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και την εφαρμογή τους σε ολόκληρο τον οργανισμό.
- Ø να προσδιορίζει τη σειρά και την αλληλεπίδραση των διεργασιών αυτών
- Ø να καθορίζει τα απαιτούμενα κριτήρια και μεθόδους ώστε να εξασφαλίζει την αποτελεσματική λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών του
- Ø να εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους και πληροφορίες που απαιτούνται για την υποστήριξη, λειτουργία και παρακολούθηση των διεργασιών αυτών
- Ø να παρακολουθεί, να μετρά και να αναλύσει τις διεργασίες του
- Ø να μπορεί να εξασφαλίζει την επίτευξη προσχεδιασμένων αποτελεσμάτων και τη διαρκή βελτίωση των διεργασιών του.

Οφέλη από την υλοποίηση ενός επιτυχημένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι:

- Ø Βελτίωση στο διοικητικό έλεγχο, στην οργάνωση και το σχεδιασμό
- Ø Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας
- Ø Βελτίωση στην ευέλικτη και γρήγορη ανταπόκριση στις ευκαιρίες της αγοράς
- Ø Βελτίωση στα λειτουργικά αποτελέσματα, όπως τα έσοδα και το μερίδιο στην αγορά
- Ø Ομοιομορφία στη λειτουργία της επιχείρησης
- Ø Μείωση των απωλειών από ελαττωματικά προϊόντα
- Ø Βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πελάτη με συνέπεια και αξιοπιστία

- Ø Μείωση του κόστους
- Ø Βελτίωση στη διαχείριση του προσωπικού (σχέσεις, παροχή κινήτρων, ενίσχυση θετικών συμπεριφορών)
- Ø Βελτιστοποίηση στην επίλυση προβλημάτων
- Ø Βελτίωση της εμπιστοσύνης των ενδιαφερόμενων μερών στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα του οργανισμού, λόγω των οικονομικών και κοινωνικών οφελών από την επίδοση του κύκλου ζωής του προϊόντος και τη φήμη του οργανισμού.

6.2.4 Πλεονεκτήματα Ανάπτυξης και Εφαρμογής του ΣΔΠ

- Ø Προσδιορισμός διαδικασιών και συγκεκριμένου τρόπου εργασίας
- Ø Σχεδόν πλήρης έλεγχος της ποιότητας των υπηρεσιών που έχουν τελικό αποδέκτη τους πελάτες του Οργανισμού
- Ø Ορισμός κλειδιών ελέγχου σε κρίσιμα σημεία των διαδικασιών και δυνατότητα προσδιορισμού πιθανών λαθών σε όλη τη ροή των διαδικασιών (ιχνηλασιμότητα)
- Ø Συνέπεια και σταθερότητα στις διαδικασίες παροχής των υπηρεσιών
- Ø Τεκμηρίωση της συνεργασίας με τον πελάτη
- Ø Μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη και αξιοποίηση της γνώμης του για τη βελτίωση τόσο των υπηρεσιών όσο και της ποικιλίας των προϊόντων
- Ø Σαφής ορισμός αρμοδιοτήτων, περιγραφές θέσεων εργασίας και δημιουργίας συνθηκών επαγγελματικής αντιμετώπισης των θεμάτων από το προσωπικό

- Ø Συστηματοποιημένο πρόγραμμα εκπαίδευσης για το προσωπικό σε ουσιαστικά θέματα με στόχο την επάρκεια στη συνεργασία του με τους (εσωτερικούς και εξωτερικούς) πελάτες
- Ø Συγκέντρωση της τεχνογνωσίας
- Ø Αποφυγή μετάδοσης από στόμα σε στόμα λαθών και διαιώνισή τους
- Ø Σφαιρική και ολοκληρωμένη άποψη της λειτουργίας του Οργανισμού με συνέπεια τη σωστή επίλυση των προβλημάτων από τους υπαλλήλους και την αύξηση της αποδοτικότητάς τους
- Ø Εκτίμηση των απαιτούμενων πόρων (προσωπικό, εξοπλισμός κ.λ.π) για την ολοκλήρωση των διαδικασιών
- Ø Έγκαιρη, έγκυρη και πλήρης πληροφόρηση για τις εξελίξεις και αλλαγές σε όλους τους τομείς που αφορούν στη λειτουργία του Οργανισμού
- Ø Εμπλοκή όλων των υπαλλήλων στη συλλογική προσπάθεια εφαρμογής και συντήρησης του συστήματος

6.3 Εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στην Παγκρήτια Τράπεζα

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000 εφαρμόζεται στην Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα από τις αρχές του 2002 και συμπεριλαμβάνει όλες τις εργασίες, ενώ η εφαρμογή του εκτείνεται σε όλα τα Καταστήματα και τις Κεντρικές Υπηρεσίες.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας αποτελείται από το Εγχειρίδιο Ποιότητας, το Εγχειρίδιο Οργάνωσης, τις Διαδικασίες -στις οποίες ενσωματώνονται για πρακτικούς λόγους τα σχετικά Έντυπα- και τέλος τις Οδηγίες.

Η οργάνωση της Τράπεζας έχει αποτυπωθεί στο Οργανόγραμμα και οι αρμοδιότητες του προσωπικού είναι σαφείς και καθορισμένες στο Εγχειρίδιο Οργάνωσης. Το Εγχειρίδιο Οργάνωσης δίνεται προς μελέτη σε κάθε εργαζόμενο ώστε να υπάρχει σαφής άποψη τόσο για την οργανωτική δομή της Τράπεζας, όσο και για τις αρμοδιότητες της θέσης που αναλαμβάνει ο υπάλληλος. Συνήθως στις περιπτώσεις των νεοπροσλαμβανομένων κατά την εισαγωγική εκπαίδευση γίνεται σχετική ενημέρωση σχετικά με το οργανόγραμμα με βάση τα όσα περιγράφονται στο ΣΔΠ.

Σε κάθε κατάσταση υπάρχει Κατάλογος Ανάθεσης Εργασίας όπου αναφέρεται για τον κάθε εργαζόμενο η θέση που έχει αναλάβει και η ημερομηνία ανάληψης των σχετικών καθηκόντων. Από τη μελέτη τόσο του Εγχειριδίου Οργάνωσης, όσο και των επιμέρους διαδικασιών και οδηγιών ποιότητας ο κάθε υπάλληλος ενημερώνεται αναλυτικά για τα καθήκοντά του. Κάθε εργαζόμενος είναι ενημερωμένος για τη θέση ή τις θέσεις εργασίας που έχει, οι οποίες του έχουν ανατεθεί μετά από σχετική απόφαση του Γενικού Διευθυντή.

Οι τροποποιήσεις που υπαγορεύονται από την απόφαση 2577 της Τράπεζας της Ελλάδος για τη λειτουργία των Πιστωτικών Ιδρυμάτων και που έχουν γίνει στην οργανωτική δομή της Τράπεζας, επιβάλλουν να γίνουν αλλαγές στο Εγχειρίδιο Οργάνωσης (ΕΟ) όπου περιγράφονται οι αρμοδιότητες των Τμημάτων που έχουν δημιουργηθεί. Το ΕΟ βρίσκεται στην τελική μορφή του και η επίσημη κυκλοφορία του σε όλο το Δίκτυο πραγματοποιείται από το Σεπτέμβρη του 2007.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

7.1 Συμπεράσματα

7.1.1 Αύξηση των Μεγεθών των Συνεταιριστικών Τραπεζών το έτος 2008

Με βάση άρθρα που έχουν δημοσιευτεί πρόσφατα τα βασικά μεγέθη των Συνεταιριστικών Τραπεζών παρουσιάζουν αύξηση στο εννεάμηνο του 2008. Πιο συγκεκριμένα το ενεργητικό των Συνεταιριστικών Τραπεζών διαμορφώθηκε στα 3.826,9 εκατ. ευρώ, σημειώνοντας έτσι αύξηση 25% σε σύγκριση με το αντίστοιχο εννεάμηνο του 2007.

Αύξηση της τάξεως του 30% παρουσίασαν και οι χορηγήσεις διαμορφούμενες στο 2962,7 εκατ. ευρώ στις 30/9/2008 έναντι 2.280 εκατ. ευρώ στις 30/9/2007. Οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 22% και στα 3061,0 εκατ. ευρώ, έναντι 2521,5 εκατ. ευρώ το εννεάμηνο του 2007. Επίσης τα Ίδια Κεφάλαια ενισχύθηκαν κατά 32% στα 510,4 εκατ. ευρώ. Τα κέρδη προ φόρων των Συνεταιριστικών Τραπεζών ανήλθαν στα 48,9 εκατ. ευρώ, έναντι 44,1 εκατ. ευρώ ένα χρόνο πριν.

7.1.2 Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα

Όπως είναι γνωστό το 2007 σηματοδοτήθηκε από έντονη χρηματοπιστωτική αναταραχή, οφειλόμενη κυρίως στην πιστωτική κρίση των ενυπόθηκων δανείων μειωμένης διασφάλισης στις Ηνωμένες Πολιτείες, γεγονός που επηρέασε και τα αποτελέσματα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων διεθνώς. Παράλληλα, η άνοδος των τιμών του πετρελαίου, των πρώτων υλών και των τροφίμων, επιδείνωσε την οικονομική θέση επιχειρήσεων και νοικοκυριών, με αποτέλεσμα τη μείωση της ρευστότητας και την αύξηση του κόστους χρήματος.

Το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα σηματοδοτήθηκε και την χρονιά αυτή από τον έντονο ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών για αύξηση των μεριδίων τους, καθώς και από την επέκταση των ξένων τραπεζών στη χώρα μας. Από την άλλη, συνεχίστηκε η διείσδυση των ελληνικών τραπεζών σε ξένες αγορές κυρίως της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, η οποία αύξησε μεν τα κέρδη τους αλλά ταυτόχρονα πολλαπλασίασε και τους πιστωτικούς κινδύνους.

Η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα λειτουργώντας σε αυτό το δύσκολο και έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον το 2007 σημείωσε αξιόλογα αποτελέσματα εμφανίζοντας αύξηση στην κερδοφορία κατά 36%, την απόδοση των μέσων ιδίων κεφαλαίων που έφτασε το 20,2% καθώς και το υγιές χαρτοφυλάκιο που διαθέτει. Το δίκτυο των καταστημάτων της διαμορφώθηκε συνολικά σε 54 σημεία, με 50 σημεία στην Κρήτη, 3 στην Αττική και 1 στη Μήλο ενώ τα μέλη ξεπέρασαν τις 74.000.

Το τρέχον έτος η Παγκρήτια αποτελεί την πρώτη τράπεζα στις καταθέσεις στην Κρήτη με μερίδιο αγοράς πάνω από 16% και πάνω από 22% στο νομό Ηρακλείου ποσοστά ιδιαίτερα σημαντικά τόσο για τα τοπικά δεδομένα όσο και για τον ευρύτερο τραπεζικό κλάδο.

Οι καταθέσεις που αποτελούν κύριο άξονα ανάπτυξης της τράπεζας και η αύξησή τους επιτρέπει την αντίστοιχη μεγέθυνση των χρηματοδοτήσεων, αλλά και των κερδών, κάνοντας αναφορά σε κέρδη που παραμένουν στην Κρήτη και μέσα από τα οποία επωφελούνται τα μέλη που έχουν επενδύσει στο συνεταιρισμό, σε μέρισμα και υπεραξία. Επίσης οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις συνεχίζουν να επιλέγουν την Παγκρήτια ως την τράπεζα που τους παρέχει ενεργή υποστήριξη, κατάλληλα διαμορφωμένα προϊόντα και συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Το πρώτο πεντάμηνο του τρέχοντος έτους σκιαγραφίζεται ιδιαίτερα ικανοποιητική η πορεία της Παγκρήτιας με τα προ φόρων κέρδη να αυξάνονται κατά 26% σε σχέση με την αντίστοιχη περυσινή περίοδο δημιουργώντας εφικτό το στόχο των 35 εκατ. ευρώ στο τέλος του χρόνου. Επίσης οι καταθέσεις για την ίδια χρονική περίοδο είναι αυξημένες κατά 29,5% και οι χορηγήσεις κατά 35,5%.

Η κερδοφορία αυτή της τράπεζας εξασφαλίζει ότι το καθαρό μέρισμα που θα δοθεί στους εταίρους (συνεταίρους) για το τρέχον έτος σύμφωνα με τις προβλέψεις θα είναι περίπου 5,37 ευρώ ανά μερίδα, αυξημένο κατά 10% σε σχέση με το περυσινό το οποίο είναι στα 4,88 ευρώ ανά μερίδα. Σημαντικό είναι επίσης για την χρονιά που πέρασε η αύξηση του συνεταιριστικού κεφαλαίου κατά 54 εκατ. ευρώ ξεπερνώντας τον αρχικά τιθέμενο στόχο των 40 εκατ. ευρώ.

Τα νέα κεφάλαια ενίσχυσαν σημαντικά την κεφαλαιακή βάση της τράπεζας, η οποία διαμορφώθηκε συνολικά στα 183,3 εκατ. ευρώ, αυξημένα κατά 61,6% σε σχέση με την προηγούμενη χρήση, δημιουργώντας ταυτόχρονα νέα δυναμική στην υλοποίηση του αναπτυξιακού προγράμματος για την προσεχή πενταετία.

Την προηγούμενη χρονιά σταθμό για την πορεία της τράπεζας αποτέλεσε η στρατηγική συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων με την υπογραφή μακροχρόνιου επενδυτικού δανείου ύψους 25 εκατ. ευρώ για τη χρηματοδότηση επενδύσεων και έργων υποδομών των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κρήτη αλλά και για την υλοποίηση των επενδυτικών σχεδίων μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Η επιλογή της τράπεζας διενεργήθηκε μετά από μία διαδικασία αξιολόγησης τόσο των οικονομικών της στοιχείων, της πορείας και της προοπτικής ανάπτυξης της για τα προσεχή χρόνια, αναγνωρίζοντας έτσι μια υγιή, δυναμική με αναπτυξιακό χαρακτήρα περιφερειακή τράπεζα. Η συνεργασία συνεχίζεται και φέτος με χρηματοδότηση εκ νέου της τάξεως των 100 εκατ. ευρώ.

Το 2007 η τράπεζα μπήκε σε νέα τροχιά ανάπτυξης με σημαντικές αλλαγές στην οργανωτική της δομή, αλλά και στη στρατηγική της όσον αφορά στην επέκταση του δικτύου της σε νέες αγορές κυρίως στην Αττική και στη Θεσσαλονίκη. Ήδη στη Θεσσαλονίκη λειτουργεί ένα κατάστημα και προβλέπεται μέχρι το τέλος του χρόνου να λειτουργήσουν 5 ακόμα νέα καταστήματα, 3 στην Αττική και 2 στη Θεσσαλονίκη.

Όσον αφορά τώρα την Πανελλήνια Τράπεζα στην οποία η Παγκρήτια συμμετέχει με ποσοστό 49% παρουσιάζει θετική αναπτυξιακή πορεία. Πιο συγκεκριμένα το ενεργητικό αυξήθηκε κατά 39,4% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, τα προ φόρων κέρδη διαμορφώθηκαν στα 7,03 εκατ. ευρώ ενώ ο συνολικός αριθμός των καταστημάτων της ανήλθε σε 30.

Τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα που παρουσίασε η Πανελλήνια κατά την προηγούμενη χρήση, επέτρεψαν να αυξήσει τα ίδια κεφάλαιά της και να αποδώσει μέρισμα και υπεραξία στους μετόχους της. Το μέρισμα που έλαβε η Παγκρήτια για τη συμμετοχή της στην Πανελλήνια κατά το έτος 2007 ήταν 787.000 ευρώ.

Επιχειρησιακοί στόχοι της Παγκρήτιας για τα επόμενα χρόνια αποτελούν η διατήρηση της ανταγωνιστικότητας της τράπεζας, η πλήρης εναρμόνιση με το κανονιστικό πλαίσιο της Τράπεζας της Ελλάδος, η βελτίωση της οργανωτικής της δομής, η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων, η βελτίωση της εκπαίδευσης του προσωπικού, τα χαμηλά λειτουργικά κόστη, η παροχή ολοκληρωμένων και σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών εξασφαλίζοντας ευελιξία, ταχύτητα και διαφάνεια.

Ενώ οι στρατηγικοί στόχοι για την Τράπεζα εστιάζονται στην επέκταση των δραστηριοτήτων και του δικτύου τόσο στην Κρήτη όσο και στην Αττική και Θεσσαλονίκη καθώς και στη διεύρυνση των συνεργασιών με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων καθώς και με συνεταιριστικούς φορείς του χρηματοπιστωτικού τομέα των χωρών της Ευρώπης.

7.2 Κατευθύνσεις για Περαιτέρω Έρευνα

7.2.1 Πρόταση για Ανάπτυξη Συστήματος Αξιολόγησης της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας

7.2.1.1 Εισαγωγή

Η ανάπτυξη και υλοποίηση συστημάτων αξιολόγησης τραπεζικών ιδρυμάτων είναι ένα θέμα ιδιαίτερης σημασίας για κάθε τραπεζικό οργανισμό και εποπτική αρχή. Στόχος των συστημάτων αυτών είναι η ανάλυση των επιδόσεων και της βιωσιμότητας των τραπεζικών ιδρυμάτων, ώστε να εντοπίζονται εγκαίρως τα προβλήματα που πιθανόν να προκύψουν και να σχεδιάζονται κατάλληλες δράσεις αντιμετώπισής τους.

Σύμφωνα με έρευνα της Τράπεζας Διεθνών Διακανονισμών, πολλές κεντρικές τράπεζες του εξωτερικού έχουν ήδη αναπτύξει και χρησιμοποιούν τέτοια συστήματα αξιολόγησης. Στην παράγραφο που ακολουθεί περιγράφεται το μεθοδολογικό πλαίσιο για την ανάπτυξη ενός τέτοιου συστήματος αξιολόγησης το οποίο βασίζεται σε κατάλληλη πολυκριτήρια μεθοδολογία για την ανάλυση όλων των διαθέσιμων στοιχείων που αφορούν τις επιδόσεις και τους κινδύνους στους οποίους εκτίθενται οι Ελληνικές Τράπεζες και στην περίπτωση μας η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα.

7.2.1.2 Μεθοδολογία Ανάλυσης

Τα δεδομένα που θα λαμβάνονται υπόψη στην προτεινόμενη μεθοδολογία ανάλυσης βασίζονται στο πλαίσιο CAMEL (Capital, Asset quality, Management, Earnings, Liquidity), ενσωματώνοντας επιπλέον στοιχεία που αφορούν τον κίνδυνο αγοράς (market risk). Στη φάση ανάπτυξης του συστήματος, τα στοιχεία αυτά θα πρέπει να καλύπτουν (κατά το δυνατόν) την τελευταία πενταετία και να αναφέρονται σε ετήσια ή εξαμηνιαία βάση. Μετά την ολοκλήρωση της ανάπτυξης του συστήματος, η χρήση του θα απαιτεί μόνο τα στοιχεία της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας η οποία και θα αξιολογείται.

Η μεθοδολογία ανάλυσης βασίζεται στο συνδυασμό πολυκριτήριων μεθόδων και τεχνικών πολυδιάστατης στατιστικής ανάλυσης.

Κύριο πλεονέκτημα των πολυκριτήριων μεθόδων αποτελεί η αξιολόγηση των τραπεζικών ιδρυμάτων (στην προκειμένη περίπτωση η Παγκρήτια) χωρίς πραγματοποίηση υποθέσεων στατιστικής μορφής όσον αφορά τα δεδομένα που αναλύονται. Η υλοποίηση της πολυκριτήριας μεθοδολογίας σε ένα πληροφοριακό σύστημα υποστήριξης αποφάσεων, θα επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν με άμεσο τρόπο διάφορα σενάρια αξιολόγησης και να αξιολογούν την ευαισθησία των αποτελεσμάτων σε μεταβολές των διαθέσιμων δεδομένων και των παραμέτρων της αξιολόγησης.

Η προτεινόμενη πολυκριτήρια μεθοδολογία βασίζεται στη μέθοδο PROMETHEE, η οποία είναι από τις πλέον δημοφιλείς μεθόδους στο χώρο της πολυκριτήριας ανάλυσης αποφάσεων. Τα αποτελέσματα αξιολόγησης μέσω της συγκεκριμένης μεθοδολογίας μπορούν να εκφραστούν σε δύο μορφές:

- ⊗ Συγκριτική αξιολόγηση, η οποία συνίσταται στην ανάλυση του κινδύνου της Παγκρήτιας συγκριτικά με όλες τις άλλες, με στόχο τον εντοπισμό των συγκριτικών πλεονεκτημάτων και κινδύνων που αντιμετωπίζει.
- ⊗ Απόλυτη αξιολόγηση, η οποία αφορά την αξιολόγηση του κινδύνου της Παγκρήτιας σε απόλυτη βάση σε σχέση με ένα προκαθορισμένο (σταθερό) σημείο αναφοράς. Το σημείο αναφοράς μπορεί να προσδιοριστεί από τις χείριστες επιδόσεις σε όλα τα επιμέρους κριτήρια της αξιολόγησης.

Σε κάθε περίπτωση, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης θα εκφράζονται σε μία ενιαία κλίμακα πέντε βαθμίδων, από το 1 έως το 5, με τη βαθμίδα 1 να αντιστοιχεί σε τράπεζες χαμηλού κινδύνου και τη βαθμίδα 5 σε τράπεζες υψηλού κινδύνου.

Για την εφαρμογή της συγκεκριμένης πολυκριτήριας μεθοδολογίας απαιτείται ο προσδιορισμός των συντελεστών στάθμισης (βάρη) των κριτηρίων αξιολόγησης καθώς και ορισμένων τεχνικών παραμέτρων της μεθόδου μέσω των οποίων προσδιορίζεται ο χαρακτήρας της ανάλυσης (ο βαθμός αυστηρότητας της αξιολόγησης).

Λόγω της υποκειμενικότητας και ασάφειας που εμπεριέχεται στον προσδιορισμό των στοιχείων αυτών, τα τελικά αποτελέσματα της ανάλυσης θα προέλθουν κατόπιν κατάλληλης ανάλυσης σεναρίων μέσω των οποίων θα προσδιορίζεται η ευαισθησία της αξιολόγησης της Παγκρήτιας σε μεταβολές των παραμέτρων της αξιολόγησης. Με τον τρόπο αυτό, η συνολική αξιολόγηση του κινδύνου της Παγκρήτιας θα προκύπτει λαμβάνοντας υπόψη την υποκειμενικότητα στις βασικές παραμέτρους της αξιολόγησης, με στόχο την εξαγωγή ασφαλών και ολοκληρωμένων συμπερασμάτων.

Εκτός από την συνολική αξιολόγηση της Παγκρήτιας, η παραπάνω μεθοδολογία ανάλυσης θα αποδίδει και την αξιολόγησή της στα επιμέρους κριτήρια της ανάλυσης, ώστε να υπάρχει μια ολοκληρωμένη καταγραφή τόσο του συνολικού κινδύνου όσο και των επιμέρους μορφών κινδύνων τους οποίους αντιμετωπίζει.

Ταυτόχρονα, θα προσδιορίζονται οι κρίσιμοι παράγοντες αξιολόγησης της τράπεζας. Μιλώντας για κρίσιμους παράγοντες εννοούμε τα κριτήρια εκείνα τα οποία είναι πιθανόν να οδηγήσουν σε υποβάθμιση της θέσης της Παγκρήτιας και σε αύξηση του εκτιμώμενου κινδύνου. Τα μεγέθη αυτά είναι εκείνα στα οποία θα πρέπει να δοθεί προσοχή από την πλευρά της διοίκησης της τράπεζας ώστε να αποφευχθούν προβλήματα τα οποία πιθανόν να εμφανιστούν. Ο συνδυασμός των κρίσιμων παραγόντων από όλες τις τράπεζες μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον προσδιορισμό των προβλημάτων που εντοπίζονται στη γενικότερη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος και το σχεδιασμό προτάσεων και μέτρων για την αντιμετώπισή τους.

Ως επέκταση του συστήματος πολυκριτήριας αξιολόγησης θα διερευνηθεί η δυνατότητα ανάπτυξης ενός μοντέλου προσδιορισμού της πιθανότητας αναβάθμισης/ υποβάθμισης της τράπεζας στο προσεχές χρονικό διάστημα (ένα έτος), στοιχείο το οποίο θα μπορούσε να λειτουργήσει συμπληρωματικά της παραπάνω ανάλυσης για τον έγκαιρο εντοπισμό των προβλημάτων και των κινδύνων στη λειτουργία της τράπεζας.

Η διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης αποφάσεων θα δώσει τη δυνατότητα πραγματοποίησης όλων των αναλύσεων με άμεσο τρόπο, σε πλήθος διαφορετικών σεναρίων αξιολόγησης, παρέχοντας έτσι ολοκληρωμένη υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων. Η προτεινόμενη πολυκριτήρια μεθοδολογία δεν αποσκοπεί απλά στην παροχή μίας συνολικής αξιολόγησης και διαβάθμισης του κινδύνου των τραπεζών. Ταυτόχρονα, στοχεύει στην παροχή ενός ολοκληρωμένου συνόλου πληροφοριών που θα υποστηρίζουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διάγνωση των προβλημάτων και τη διαμόρφωση μέτρων αντιμετώπισής τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Η συγγραφή της παρούσας διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε μέσα από τη συλλογή και επεξεργασία στοιχείων τα οποία αντλήθηκαν από την Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος, την Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, την Πανελλήνια Τράπεζα, τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή που υπάγεται στο Υπουργείο Ανάπτυξης καθώς και το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο.

Λόγω του ότι ο θεσμός των Συνεταιριστικών Τραπεζών αποτελεί ένα σχετικά νέο θεσμό για τη χώρα μας, οι εξελίξεις που διαδραματίζονται δεν είναι δυνατόν να καλυφθούν από την παρούσα βιβλιογραφία η οποία μπορεί να περιγράψει μόνο κάποια βασικά χαρακτηριστικά τους. Για αυτό το λόγο επιχειρήθηκε η παρουσίαση του θεσμού μέσα από απτά στοιχεία μετά από σχετική έρευνα.