

**ΜΕΛΕΤΗ ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΝΕΩΝ,
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕΣΑ ΣΤΗ ΔΙΝΗ ΤΗΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.**

Σμαράγδα Θ. Δάβου

Πτυχίο Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας

Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Υποβληθείσα για το Μεταπτυχιακό Δίπλωμα

στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων για Στελέχη

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

2014



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ

Βεβαίωση Εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή (δεύτερη) σελίδα στο σώμα της διπλωματικής εργασίας)

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη : Ε - MBA» με τίτλο «Αξιολόγηση και Δημιουργία Αξίας σε ένα Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Ελλάδα: Μια Διαχρονική Μελέτη» έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή/ τριας.....

Όνοματεπώνυμο: Σμαράγδα Θ. Δάβου

Ημερομηνία: 28/12/2014

Αφιερώνεται στην καλή μου φίλη Κατερίνα,

**χωρίς την προτροπή της οποίας,
δε θα είχα παρακολουθήσει
το μεταπτυχιακό αυτό πρόγραμμα.**

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ θερμά τον Καθηγητή κ. Πέτρο Μάλλιανη για τη δυνατότητα που μου έδωσε να παρακολουθήσω το πρόγραμμα αυτό, καθώς και για την καθοδήγησή του για την εκπόνηση της Διπλωματικής Εργασίας.

Ευχαριστώ επίσης τον Επίκουρο Καθηγητή του Πανεπιστημίου Πειραιώς κ. Μάρκο – Μάριο Τσόγκα για την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε κατά την εκπόνηση σημαντικού μέρους της παρούσας εργασίας.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Μελέτη Προφίλ και Τραπεζικής Συμπεριφοράς Νέων και Εργαζόμενων Ατόμων στη Δίνη της Οικονομικής Κρίσης στην Ελλάδα.

Σμαράγδα Θ. Δάβου

Σημαντικοί όροι: συμπεριφορά καταναλωτή, οικονομική κρίση, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, αξιολόγηση υπηρεσιών,

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στη σημερινή εποχή και εν μέσω της οικονομικής κρίσης, η οποία μαστίζει τη χώρα μας τουλάχιστον τα τελευταία έξι χρόνια, γίνεται πολύς λόγος για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα -κυρίως τις τράπεζες- και το ρόλο που διαδραματίζουν στις οικονομικές αλλά και κοινωνικοπολιτικές εξελίξεις της Ελλάδας. Είναι γεγονός ότι δεν είναι λίγοι αυτοί που έχουν ρίξει την πέτρα του αναθέματος στους τραπεζικούς οργανισμούς, κατηγορώντας τους για τη δεινή οικονομική κατάσταση στην οποία βρίσκεται η χώρα μας. Εφαλτήριο της δημιουργίας της συγκεκριμένης αυτής στάσης έχει αποτελέσει το γεγονός ότι η παγκόσμια οικονομική κρίση, η οποία εκδηλώθηκε το 2007 στην Αμερική και κορυφώθηκε το 2008 με την κατάρρευση του αμερικανικού κολοσσού της Lehman Brothers, ήταν αποτέλεσμα των προβλημάτων στην αγορά στεγαστικών δανείων χαμηλής εξασφάλισης σε νοικοκυριά χαμηλής πιστοληπτικής ικανότητας και την αλόγιστη χρήση δομημένων επενδυτικών

προϊόντων που εξαρτιόνταν άμεσα από τη δυνατότητα αποπληρωμής των δανείων αυτών.

Προκλήθηκε συνεπώς ένα "ντόμινο" αλυσιδωτών αντιδράσεων στον αμερικανικό και ευρωπαϊκό τραπεζικό τομέα με έντονες φημολογίες για επικείμενη κατάρρευση ή πώληση και άλλων τραπεζικών ιδρυμάτων, γεγονός που δεν άφησε ανεπηρέαστους και τους Έλληνες πολίτες. Όσον όμως αφορά στην ελληνική πραγματικότητα, τα εγχώρια τραπεζικά ιδρύματα δεν αντιμετώπιζαν τέτοιου είδους κινδύνους. Η καταναλωτική συμπεριφορά παρόλα αυτά των κατοίκων της ημεδαπής άλλαξε άρδην, κυρίως λόγω της τεράστιας δημοσιονομικής κρίσης που υπέστη η χώρα μας. Η προσπάθεια των ελληνικών τραπεζών να βοηθήσουν στην εξομάλυνση αυτής της κατάστασης κυρίως μέσω του PSI (Private Sector Involvement), όξυνε περισσότερο την ήδη βεβαρημένη οικονομική κατάσταση της χώρας μας.

Τα ανωτέρω συνέβαλαν στη διαμόρφωση συνεπώς μιας κοινής γνώμης που δεν εμπιστευόταν τα τραπεζικά ιδρύματα και το έδειχνε έμπρακτα είτε αποσύροντας τις καταθέσεις, είτε θέτοντας τις πιστωτικές κάρτες εκτός αγοράς, είτε υιοθετώντας την πολιτική «Δεν πληρώνω». Η συγκεκριμένη έρευνα θέλησε να αποδείξει, αν και κατά πόσο στις μέρες μας οι νέοι άνθρωποι που βρίσκονται στον εργασιακό στίβο διακατέχονται από τέτοιες πεποιθήσεις και ποια είναι η γενικότερη άποψη που έχουν διαμορφώσει για την παγκόσμια και την ελληνική οικονομική κρίση. Έγινε παράλληλα προσπάθεια καταγραφής του τρόπου και των κριτηρίων επιλογής τραπεζικού ιδρύματος, των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που χρησιμοποιούν, καθώς και της συχνότητας χρήσης τους. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις πιστωτικές κάρτες και τα δάνεια (κυρίως στεγαστικά). Επιχειρήθηκε επίσης να γίνει σύγκριση των ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων με αυτά του εξωτερικού και να αποτυπωθεί η γνώμη των ερωτηθέντων σχετικά με τις εξαγορές και τις συγχωνεύσεις, που έχουν ουσιαστικά διαμορφώσει το ελληνικό τραπεζικό τοπίο εν έτη 2014. Ακόμη, επιχειρήθηκε να γίνει μια επιφανειακή προσέγγιση των γνώσεων των νέων ατόμων σχετικά με οικονομικούς και τραπεζικούς όρους, καθώς και να αποτυπωθεί η αγοραστική και αποταμιευτική τους δύναμη. Τέλος τους ζητήθηκε να προσδιορίσουν το βαθμό σημαντικότητας

της σχέσης τους με τα τραπεζικά ιδρύματα. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίων, οι απαντήσεις των οποίων καταχωρήθηκαν και επεξεργάστηκαν από το πρόγραμμα Microsoft Office Excel. Τα ευρήματα αναδεικνύουν την τραπεζική συμπεριφορά που έχει διαμορφωθεί κατά μέσο όρο και μας υποδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες θα μπορούσαν να κερδίσουν το χαμένο έδαφος.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΜΕΡΟΣ Α: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Σκοπός της έρευνας

1.1. Σκοπός της έρευνας1

1.2. Εισαγωγή2

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου.....5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η Οικονομική κρίση στην Ελλάδα6

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου12

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα13

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Συγχωνεύσεις – Εξαγορές19

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου 21

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Συμπεριφορά καταναλωτή22

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου26

ΜΕΡΟΣ Β: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Μεθοδολογία έρευνας και σκιαγράφιση ομάδας-στόχου 28

6.1. Μεθοδολογία έρευνας28

6.2. Σκιαγράφιση ομάδας- στόχου που έλαβαν μέρος στην έρευνα30

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Αποτελέσματα της έρευνας36

7.1. Συμπεριφορά του πελάτη απέναντι στις Τράπεζες και τα προϊόντα τους 36

7.1.1. Κριτήρια επιλογής τράπεζας37

7.1.2. Τραπεζικά προϊόντα38

7.1.3. Συσχέτιση εισοδήματος και αγοράς τεσσάρων τραπεζικών προϊόντων39

7.1.4. Τρόποι επιλογής πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών40

7.1.5. Συσχέτιση ηλικίας και τρόπου πραγματοποίησης συναλλαγών42

7.1.6. Συχνότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών43

7.2. Πιστωτικές Κάρτες/Καταναλωτικά Δάνεια44

7.2.1. Τρόποι πληρωμής πιστωτικής κάρτας	44
7.2.2. Τρόποι πληρωμής καταναλωτικού δανείου	46
7.2.3. Καταβολή ποσού για την εξόφληση της πιστωτικής κάρτας και χρονικά πλαίσια αυτής	47
7.2.4. Κατάργηση πιστωτικής κάρτας / Επανεκδοση	49
7.3. Στεγαστικά δάνεια/Επενδυτικά προϊόντα	51
7.3.1. Πρόθεση αγοράς στεγαστικού δανείου	51
7.3.2. Ανασταλτικοί παράγοντες αγοράς στεγαστικού δανείου	53
7.3.3. Πρόθεση αγοράς επενδυτικών προϊόντων	55
7.4. Ελληνικές Τράπεζες	55
7.4.1. Απόψεις των Ελλήνων για αυτές και σύγκρισή τους με τράπεζες του εξωτερικού	56
7.4.2. Συγχωνεύσεις – εξαγορές	58
7.4.3. Ορολογία τραπεζικών όρων	59
7.4.4. Αγοραστική δύναμη και δυνατότητα αποταμίευσης	61
7.4.5. Μελλοντική πορεία της Ελλάδας	62
7.4.6. Σημαντικότητα σχέσης με τα τραπεζικά ιδρύματα	63
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Συμπεράσματα	66
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	105

ΜΕΡΟΣ Α:

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1.1. Σκοπός της έρευνας

Στόχο της έρευνας αποτέλεσε η προσπάθεια ανάλυσης της τραπεζικής συμπεριφοράς που έχει υιοθετήσει ο Έλληνας πελάτης Τραπεζών - που εντάσσεται στο ηλικιακό group από 22 έως και 40 ετών και είναι εργαζόμενο άτομο - τα τελευταία κυρίως χρόνια, εν μέσω της παγκόσμιας και ιδίως της ελληνικής οικονομικής κρίσης, καθώς και της κοινωνικοπολιτικής αστάθειας που επικρατεί.

Πιο συγκεκριμένα, έγινε μελέτη των συνηθειών των πελατών των τραπεζών, του τρόπου που επιλέγουν χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, καθώς και των χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που χρησιμοποιούν, του βαθμού ανταπόκρισης στις οικονομικές τους υποχρεώσεις, της στάσης τους απέναντι στα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα έναντι αυτών του εξωτερικού, καθώς επίσης και κατά πόσο η κοινωνικοπολιτική κατάσταση στην Ελλάδα έχει επηρεάσει τη στάση και τη συμπεριφορά τους απέναντι στις Τράπεζες.

Ταυτόχρονα, επιχειρήθηκε να διαπιστωθεί αν και κατά πόσο η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει τη σχέση του πελάτη με τις Τράπεζες, δεδομένου ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια ραγδαία μείωση των καταθέσεων στα ελληνικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, καθώς και του αριθμού των πιστωτικών καρτών και των δανείων (καταναλωτικών και στεγαστικών).

Η διερεύνηση όλων των ανωτέρω συμβάλλει στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για το προφίλ που έχει διαμορφώσει στις μέρες μας ο Έλληνας πελάτης τραπεζών. ¹Επιπλέον μας βοηθά να αντιληφθούμε το πώς επηρεάζεται η συμπεριφορά του καταναλωτή, η οποία αφορά στις αποφάσεις

¹ Π.Γ.Μάλλιαρης, Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε., Αθήνα 2001

και τις σχετικές με αυτές δραστηριότητες των ατόμων που αναφέρονται στην αγορά και τη χρησιμοποίηση οικονομικών αγαθών και υπηρεσιών.

Δεδομένου ότι οι πελάτες των τραπεζών καλύπτουν όλο το ηλικιακό φάσμα, κρίθηκε σκόπιμο, για την καλύτερη εξαγωγή των συμπερασμάτων, η ομάδα – στόχος στην οποία θα εστιάσει η έρευνα να αποτελείται από εργαζόμενα άτομα νεαρής ηλικίας (έως 40 ετών).

Η συγκεκριμένη ομάδα – στόχος μας εξασφαλίζει ότι τα άτομα που την απαρτίζουν λαμβάνουν μηνιαίως κάποιο εισόδημα και συνεπώς συναλλάσσονται με τις τράπεζες με μεγαλύτερη συχνότητα από ότι άτομα, τα οποία βρίσκονται εκτός εργασιακού στίβου. Επιπρόσθετα, τα άτομα νεαρής ηλικίας είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένα με την τεχνολογία και το διαδίκτυο, γεγονός που τα καθιστά ικανά να χρησιμοποιούν τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης που προσφέρουν οι Τράπεζες στις μέρες μας, υποκαθιστώντας τους παλαιότερους και πιο χρονοβόρους.

Εν κατακλείδι, η ομάδα αυτή μπορεί να μας οδηγήσει σε ευρήματα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις τράπεζες ώστε να προσεγγίζουν τους πελάτες τους με τρόπο πιο αποτελεσματικό, αποκωδικοποιώντας τις φοβίες, τους προβληματισμούς, τις προτιμήσεις και τις γενικότερες απόψεις τους.

1.2. Εισαγωγή

²Η παγκόσμια κοινότητα αντιμετωπίζει τα τελευταία χρόνια μια μεγάλης έντασης οικονομική κρίση, η οποία, αν και εκδηλώθηκε αρχικά στις Ηνωμένες Πολιτείες με επίκεντρο τις τραπεζικές επισφάλειες και ειδικότερα την αδυναμία εξυπηρέτησης των στεγαστικών δανείων, σύντομα έλαβε διαστάσεις επιδημίας. Η χρηματοπιστωτική κρίση επεκτάθηκε ταχύτατα στις αναπτυγμένες χώρες και στη συνέχεια σε ολόκληρο τον κόσμο, με δραματικές

² Οικονομικό Δελτίο Alpha Bank, Υπεύθυνος σύμφωνα με το νόμο: Μ.Ε.Μασουράκης, Τεύχος 110: - Τράπεζες: Η αντοχή στην κρίση εγγύηση για την ανάκαμψη της οικονομίας, Τριμηνιαία Έκδοση Alpha Bank, Οκτώβριος 2009.

επιπτώσεις σε σημαντικούς κλάδους της οικονομίας που επλήγησαν, όπως ο τραπεζικός, ο ασφαλιστικός, ο κτηματομεσιτικός, οι αυτοκινητοβιομηχανίες, το εμπόριο και άλλοι, με άμεσα αποτελέσματα στα οικονομικά μεγέθη των οικονομιών, όπως αύξηση της ανεργίας, νέες πληθωριστικές πιέσεις, υποτίμηση νομισμάτων κ.α. Σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, η κρίση μεταφέρεται με σφοδρότητα στην πραγματική οικονομία, με αποτέλεσμα την ύφεση και την πτώση της απασχόλησης. Όσον αφορά στα αίτια αυτής, μπορούμε να σημειώσουμε την ταυτόχρονη συνύπαρξη των ακόλουθων τριών παραγόντων:

- Η φούσκα στις τιμές των ακινήτων σε πολλές περιοχές των ΗΠΑ, η οποία διευκόλυνε την υπερκατανάλωση, με αποτέλεσμα την υπέρ-θέρμανση της οικονομίας και την αύξηση του ελλείμματος τρεχουσών συναλλαγών.
- Η ραγδαία εξάπλωση στεγαστικών δανείων υψηλού κινδύνου, από 9% των συνολικών στεγαστικών το 2003 σε 24% το 2007, δηλαδή μια αχαλίνωτη πιστωτική επέκταση σε κατηγορίες νοικοκυριών που υπό κανονικές συνθήκες δεν θα έπρεπε να έχουν δανειοδοτηθεί. Οι τράπεζες παρείχαν δάνεια με μόνη εγγύηση την αναμενόμενη αύξηση στην τιμή της κατοικίας, ενώ διευκόλυναν τα νοικοκυριά με ελκυστικά χαμηλά επιτόκια στα πρώτα χρόνια, τα οποία όμως θα αναπροσαρμόζονταν στη συνέχεια. Πολλές φορές οι τράπεζες αναλάμβαναν να πληρώσουν το δάνειο του νοικοκυριού από άλλη τράπεζα, επειδή το νοικοκυριό είχε πρόβλημα αποπληρωμής.
- Η μεταφορά του ρίσκου από τους ισολογισμούς των τραπεζών στο κοινό και στους επενδυτές μέσω τιτλοποιήσεων, πολλοί από τους οποίους αγνοούσαν το ύψος του κινδύνου και υπήρξαν επιρρεπείς στις τότε υψηλές αποδόσεις. Η μεταφορά αυτή του ρίσκου επέτρεπε στις τράπεζες να δανείζουν άφοβα σε μη φερέγγυους δανειολήπτες και στη συνέχεια να αποκτούν ρευστότητα για επιπλέον δανειοδοτήσεις, χωρίς να χρειάζεται να βρουν νέους καταθέτες.

Η κλιμάκωση της ελληνικής δημοσιονομικής κρίσης από το 2009 οδήγησε σε ραγδαία επιδείνωση των συνθηκών στο τραπεζικό σύστημα και δημιούργησε ένα εξαιρετικά δυσχερές οικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον. Η

διεθνής εμπειρία καταδεικνύει ότι η κατάσταση του τραπεζικού συστήματος διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην προσαρμογή μιας οικονομίας τόσο κατά τη διάρκεια όσο, κυρίως, στην πορεία εξόδου από την ύφεση. Η μείωση της αβεβαιότητας, μέσω της προόδου στη δημοσιονομική εξυγίανση και της προώθησης των κρίσιμων διαρθρωτικών αλλαγών που διασφαλίζουν την ευρωπαϊκή προοπτική της χώρας, θα αποτελέσει τον καταλύτη για μια πιο αποφασιστική συνεισφορά του τραπεζικού συστήματος στην οικονομική ανάκαμψη. Αναλύσεις που βασίζονται σε ιστορικό δείγμα πολλών χωρών καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι, όταν η ύφεση ανατροφοδοτείται μέσω μιας τραπεζικής κρίσης, η μέση διάρκειά της είναι περίπου 50% μεγαλύτερη συγκριτικά με υφέσεις που οφείλονται αποκλειστικά σε δημοσιονομικά μέτρα.

Όλα τα ανωτέρω αποτελούν εφελκυστήρα για τη διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας, προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσο ο νέος εργαζόμενος της εποχής μας έχει επηρεαστεί από την οικονομική κρίση και τι προφίλ έχει διαμορφώσει, ποιες είναι οι απόψεις του σχετικά με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα και ποια είναι πλέον η συμπεριφορά του απέναντι στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Βιβλία

1. Πέτρος Γ. Μάλλιαρης , Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε. (Αθήνα , 2001)

Περιοδικά

1. Οικονομικό Δελτίο Alpha Bank, Υπεύθυνος σύμφωνα με το νόμο: Μ.Ε.Μασουράκης, Τεύχος 110: - Τράπεζες: Η αντοχή στην κρίση εγγύηση για την ανάκαμψη της οικονομίας, Τριμηνιαία Έκδοση Alpha Bank, Οκτώβριος 2009.

Ιστοσελίδες

1. <http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=95>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

³Η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια καταβάλλει μία γιγαντιαία προσπάθεια αναδιατάξεως της οικονομίας της μέσω ενός μακροχρόνιου προγράμματος δημοσιονομικής προσαρμογής και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων, κάτω από την εποπτεία και με την χρηματοδότηση της Τρόικας, δηλαδή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου. Σημειώνονται, ωστόσο σημαντικές καθυστερήσεις σε πολλούς τομείς και αδυναμίες εφαρμογής κρίσιμων πολιτικών, όπως, π.χ. η αδυναμία αποτελεσματικής μεταρρυθμίσεως του φορολογικού συστήματος της χώρας και ανασυγκροτήσεως των δημοσίων υπηρεσιών, βεβαιώσεως και εισπράξεως των φόρων, η μη έγκαιρη προώθηση των ιδιωτικοποιήσεων και των δράσεων αξιοποιήσεως της δημόσιας περιουσίας, η μη έγκαιρη ενεργοποίηση των πολιτικών προωθήσεως των επενδύσεων που εξαρτώνται από το κράτος και εκείνων που συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, η αδυναμία αντιμετώπισεως ισχυρών ομάδων συμφερόντων για αποκατάσταση συνθηκών ισονομίας και ανταγωνισμού σε πολλούς κλάδους παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών, κ.ά.

Ως αποτέλεσμα, η σημαντική προσαρμογή που έχει επιτευχθεί έως σήμερα έχει συντελεσθεί με πολύ μεγάλο κόστος στην οικονομία της χώρας η οποία έχει βυθισθεί σε μία πρωτοφανούς σε έκταση και σε χρονική διάρκεια ύφεση, που αποτελεί από μόνη της σοβαρό εμπόδιο στην επιδιωκόμενη προσαρμογή. Τα ανωτέρω ήταν αποτέλεσμα του τρόπου που σχεδιάσθηκε, αναθεωρήθηκε πολλακίς και εφαρμόσθηκε το πρόγραμμα ομού από την Τρόικα και την ελληνική κυβέρνηση.

Οι ελληνικές τράπεζες οδηγήθηκαν σε απομείωση των κρατικών ομολόγων, αλλά και άλλων εγγυημένων από το Δημόσιο ομολόγων ΔΕΚΟ σε μία προσπάθεια εξομαλύνσεως των ζημιών μεταξύ τραπεζών που είχαν διαφορετική έκθεση σε κρατικά ομόλογα και σε ομόλογα ΔΕΚΟ. Σε κάθε

³ Οικονομικό δελτίο της Alpha Bank, Τεύχος 117, Μάιος 2012, Τριμηνιαία Έκδοση της Alpha Bank A.E.

περίπτωση, το αποτέλεσμα ήταν η καταγραφή ζημιών ύψους € 28 δισ. το 2011 από τις τέσσερεις μεγαλύτερες τράπεζες.

Επιπλέον, οι εταιρίες πιστοληπτικής αξιολογήσεως προχώρησαν εσπευσμένα σε επιθετικές και πολλαπλές υποβαθμίσεις του Ελληνικού Δημοσίου χρέους, σε πλήρη αντιδιαστολή με την τακτική που εφάρμοσαν στην περίπτωση άλλων ανάλογα ή περισσότερο υπερχρεωμένων ευρωπαϊκών χωρών ή/και τραπεζών. Σχετικά σημειώνεται ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, παρά την παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση του 2007-2009, είχε διατηρήσει υψηλούς δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας. Επίσης, η δανειακή επιβάρυνση του ιδιωτικού τομέα της ελληνικής οικονομίας ήταν από τις χαμηλότερες στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Υπήρχε, επομένως, μία υγιής βάση για διατήρηση της οικονομικής δραστηριότητας στον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας που θα συνέβαλε στη δημοσιονομική προσαρμογή. Η υποβάθμιση αυτή και οι υπέρμετρα απαισιόδοξες εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του ΔΝΤ για την Ελλάδα, εξέθεσαν τη χώρα στη δίνη των δραματικών προβλέψεων-αναλύσεων-εκτιμήσεων παγκοσμίως, περί επικείμενης πτωχεύσεως της ή ακόμη και χειρότερων δεινών. Οι υποβαθμίσεις της οικονομίας οδήγησαν σε μία άνευ προηγουμένου πτώση της εγχώριας καταναλωτικής και επιχειρηματικής εμπιστοσύνης, με το σχετικό δείκτη οικονομικού κλίματος να καταποντίζεται. Επιπλέον, κανείς δεν ήταν διατεθειμένος να συνεκτιμήσει τη σημαντική δημοσιονομική προσαρμογή που είχε επιτύχει η Ελλάδα ή την αποκάλυψη ότι εκτός από τα υψηλά δημόσια χρέη το Ελληνικό Δημόσιο διέθετε και μία μεγάλη ακίνητη περιουσία την οποία είχε τη δυνατότητα να αξιοποιήσει σταδιακά για να εξυπηρετήσει τα χρέη του στο μέλλον σε συνδυασμό, βέβαια, με τη συνεχιζόμενη προσπάθεια για δραστική μείωση των δημοσιονομικών ελλειμμάτων και για ενίσχυση της αναπτυξιακής δυναμικής της ελληνικής οικονομίας. Βεβαίως, στο θέμα της αξιοποίησεως της δημόσιας περιουσίας, η κυβέρνηση εμφανίσθηκε με τελείως αρνητική θέση, συμβάλλοντας έτσι στις αρνητικές αξιολογήσεις για την πορεία εφαρμογής της δημοσιονομικής προσαρμογής.

Ωστόσο, η πτώση του ΑΕΠ οφείλεται και στην εξαιρετικά μεγάλη επιδείνωση του οικονομικού κλίματος στη χώρα λόγω των επιθετικών υποβαθμίσεων της

ελληνικής οικονομίας. Αυτό συνέβαλε στην απαρχή της απώλειας καταθέσεων από το τραπεζικό σύστημα και ταυτοχρόνως, στη δραστική υποβάθμιση των ενεχύρων των τραπεζών για χρηματοδότησή τους από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα. Μετά τις υποβαθμίσεις η ρευστότητα στην οικονομία μειώθηκε σταδιακά, με αποτέλεσμα την επιδείνωση της υφέσεως. Πιο συγκεκριμένα, τον Ιούλιο του 2011 είχαν διαμορφωθεί συνθήκες που οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι η Ελλάδα δεν είχε πια καμία ελπίδα ή προσδοκία ότι θα μπορούσε και πάλι να προσφύγει αυτόνομα για δανεισμό από τις αγορές. Για το λόγο αυτό οι μεγάλες χώρες της Ζώνης του Ευρώ, απαίτησαν από την Ελλάδα τη συμμετοχή σε εθελοντική βάση και των ιδιωτών δανειστών του Ελληνικού Δημοσίου (Private Sector Involvement ή PSI). Ειδικότερα, οι ιδιώτες δανειστές θα συνέβαλαν στη σημαντική μείωση των δανειακών αναγκών του Ελληνικού Δημοσίου στην περίοδο 2011-2020, έτσι ώστε να εξασφαλισθεί η άνετη χρηματοδότησή του στην περίοδο έως την εξασφάλιση της αυτόνομης προσφυγής του στις αγορές για την κάλυψη του συνόλου των ετήσιων δανειακών του αναγκών.

Η απόφαση για το PSI της Ελλάδος οδήγησε το Ευρώ σε κρίση. Ακόμα και μια σχετικά ήπια εθελοντική απόφαση για PSI, συνεπαγόταν την «απομείωση» κατά 21% της παρούσας αξίας των ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου που κατείχαν ιδιώτες (τράπεζες και θεσμικοί επενδυτές) και έληγαν στο διάστημα 2011-2020. Αυτή η απόφαση οδήγησε σε ουσιαστική διατάραξη της εμπιστοσύνης των επενδυτών διεθνώς στις αγορές κρατικού χρέους όλων των περιφερειακών χωρών της Ζώνης του Ευρώ, όχι μόνον της Ιρλανδίας και της Πορτογαλίας, αλλά επίσης και της Ισπανίας, της Ιταλίας και ακόμη και των γαλλικών και άλλων ευρωπαϊκών τραπεζών. Η Moody's από την πλευρά της έσπευσε να επισημάνει στις 25 Ιουλίου 2011 ότι «το Πρόγραμμα ενισχύσεως (για την Ελλάδα) δημιουργεί προηγούμενο για μελλοντικές αναδιαρθρώσεις, εφόσον τα οικονομικά κάποιου άλλου κράτους της Ευρωζώνης γίνουν το ίδιο προβληματικά με αυτά της Ελλάδος». Έτσι, εξ αιτίας του ελληνικού PSI, η ευρωπαϊκή κρίση κρατικών ομολόγων επιδεινώθηκε ραγδαία στο διάστημα Αυγούστου-Σεπτεμβρίου 2011, μετασχηματιζόμενη σε κρίση του ίδιου του Ευρώ.

Η δημοσίευση από το ΔΝΤ και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή παράλογα διογκωμένων μεγεθών για το χρέος του Ελληνικού Δημοσίου αποτέλεσε ισχυρό εργαλείο στα χέρια κάθε σχολιαστή διεθνώς ο οποίος επιθυμούσε να επιβεβαιώσει ισχυρισμούς που είχαν ήδη υιοθετηθεί και αναφέρονταν εκτενώς στην αφερεγγυότητα και στην αδυναμία της Ελλάδος να «πληρώσει» τα χρέη της. Αποτέλεσε επίσης ισχυρό μηχανισμό για την περαιτέρω επιδείνωση του εγχώριου οικονομικού κλίματος και της καταναλωτικής και επιχειρηματικής εμπιστοσύνης στην Ελλάδα με εξαιρετικά αρνητικές επιπτώσεις στο χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας (με ουσιαστική παρακίνηση της διαρροής καταθέσεων). Επιπλέον, δημιούργησαν το μεγάλο πρόβλημα για το Ευρώ, το οποίο θα έπρεπε πράγματι να αντιμετωπισθεί με πιο δραστικές αποφάσεις πολιτικής κατά κύριο λόγο στη Ζώνη του Ευρώ, αλλά και με την συνδρομή του ΔΝΤ.

Τον Ιούλιο του 2011, έπρεπε να επανασχεδιασθεί ένα PSI Plus που θα συνεπαγόταν μείωση και της ονομαστικής αξίας του χρέους του Ελληνικού Δημοσίου. Έτσι, οι διεθνείς επενδυτές άρχισαν να υπολογίζουν μια πολύ μεγαλύτερη απομείωση (της τάξεως του 50% ή ακόμη και 60%) της αξίας των ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου, τα οποία οι τράπεζες (και ιδιαιτέρως οι ελληνικές) είχαν εγγεγραμμένα στα βιβλία τους. Αυτό οδήγησε αναπόφευκτα σε νέα κατακόρυφη αύξηση των ελληνικών spreads και, επίσης, σε κατακόρυφη πτώση της τιμής των μετοχών των ελληνικών τραπεζών (που κατείχαν ομόλογα του Ελληνικού Δημοσίου μεγάλης αξίας) και της ελληνικής χρηματιστηριακής αγοράς συνολικά.

Η ελληνική οικονομία συνέχισε να δέχεται εξαιρετικά επώδυνα πλήγματα από τη δραματική επιδείνωση του οικονομικού κλίματος στη χώρα και από τη διαρροή καταθέσεων από τις τράπεζες που δημιουργούσαν τις συνθήκες για μεγαλύτερη πτώση της οικονομικής δραστηριότητας και για αλματώδη αύξηση της ανεργίας. Το πολιτικό σύστημα στη χώρα δέχθηκε ισχυρές αναταράξεις, ιδίως μετά την καταστροφική για την αξιοπιστία και την ευρωπαϊκή πορεία της χώρας, αλλά και για την Ευρώπη στο σύνολό της πρόταση της ελληνικής κυβερνήσεως για την διενέργεια δημοψηφίσματος στην Ελλάδα για την παραμονή ή όχι της χώρας στην Ευρωζώνη.

Σημειώνεται ότι τα ρευστά χρηματικά διαθέσιμα των εγχώριων κατοίκων (καταθέσεις που έχουν αποσυρθεί από τις ελληνικές τράπεζες και άλλα διαθέσιμα σε θυρίδες, στο σπίτι, ή και σε τράπεζες του εξωτερικού) υπερβαίνουν τα € 70 δισ., ενώ η χρέωση αυτών των οικονομικών μονάδων του ιδιωτικού τομέα είναι χαμηλότερη στην Ελλάδα από τις περισσότερες χώρες του ΟΟΣΑ. Αυτή η αγοραστική δύναμη θα χρησιμοποιηθεί και πάλι για κατανάλωση και επενδύσεις στην ελληνική οικονομία, μόλις οι εγχώριες οικονομικές μονάδες (οι οποίες δεν επιβαρύνονται από υπερχρέωση όπως συμβαίνει στην Ιρλανδία, στην Ισπανία, στην Πορτογαλία, στο Ηνωμένο Βασίλειο, στις ΗΠΑ και σε άλλες χώρες) αισθανθούν ότι η αβεβαιότητα και οι κίνδυνοι περαιτέρω επώδυνων εξελίξεων στην ελληνική οικονομία έχουν περιορισθεί σημαντικά ή εκλείψει.

⁴Η κρίση υπερχρεώσεως της ελληνικής οικονομίας που εκδηλώθηκε στο τέλος του 2009 (μετά από ένα έτος στο οποίο οι διεθνείς αγορές δάνεισαν ευχαρίστως στο ελληνικό Δημόσιο άνω των € 100 δισ.), και η κρίση του ελληνικού δημοσίου χρέους που εξελίχθηκε ταχέως στους πρώτους μήνες του 2010, ήταν αποτέλεσμα της αποτυχίας μείωσης των δημοσιονομικών ελλειμμάτων στην περίοδο 2001-2007. Οι ελληνικές κυβερνήσεις εκμεταλλεύθηκαν τα πλεονεκτήματα εύκολου και χαμηλού κόστους δανεισμού που προέκυπταν από τη λειτουργία της χώρας στη Ζώνη του Ευρώ για να διοργανώσουν εκτεταμένο κύμα παροχών προς άπαντες για ευνόητους λόγους. Η δραστηριότητά τους αυτή όχι μόνο δεν βοήθησε, αλλά έθεσε σοβαρά εμπόδια στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, κυρίως μέσω της συνεχούς επιδεινώσεως της διεθνούς ανταγωνιστικότητάς της καθ' όλη τη διάρκεια της δεκαετίας.

Το βασικό δίδαγμα που πρέπει να αντλήσουμε από την τρέχουσα κρίση είναι ότι οι υπερβολικά υψηλές αποδοχές, συντάξεις ή άλλες απολαβές τις οποίες

⁴ Οικονομικό Δελτίο Alpha Bank, Υπεύθυνος σύμφωνα με το νόμο: Μ.Ε.Μασουράκης, Τεύχος 115: Δημοσιονομικός Εκτροχιασμός και Επανεκκίνηση Προσαρμογής, 2.0 - Αποκρατικοποιήσεις, Ανασυγκρότηση Δημοσίων Επιχειρήσεων και Αξιοποίηση της Δημόσιας Περιουσίας - Ενεργειακό Ισοζύγιο, Συνθήκες Ανταγωνισμού και Αποκρατικοποιήσεις- Βασικά οικονομικά μεγέθη, Τριμηνιαία Έκδοση Alpha Bank, Ιούλιος 2011

παρέχουν σπάταλες κυβερνήσεις με προσφυγή σε δανεισμό, δεν αποτελούν εγγυήσεις για μόνιμες και ασφαλείς θέσεις εργασίας και, τελικά, για μία καλή ζωή. Η Ελλάδα είναι προικισμένη με όλα εκείνα τα στοιχεία που της επιτρέπουν να προσφέρει στους κατοίκους της ένα δυνητικά υψηλό επίπεδο διαβίωσης, με την προϋπόθεση ότι στους κανόνες του παιχνιδιού ενσωματώνονται ανταμοιβές και ποινές, ώστε να παρακινούνται οι άνθρωποι να αυξήσουν την παραγωγικότητα τους και να γίνουν πιο ανταγωνιστικοί.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Περιοδικά

1. Οικονομικό Δελτίο Alpha Bank, Υπεύθυνος σύμφωνα με το νόμο : Μ.Ε.Μασουράκης, Τεύχος 117: Το Μνημόνιο και η Διάσωση της Ελληνικής Οικονομίας, Αστοχίες Σχεδιασμού και Εφαρμογής & Η Διαχείριση Κρίσεων στη Ευρωζώνη : Η ελληνική περίπτωση, Τριμηνιαία Έκδοση Alpha Bank, Μάιος 2012
2. Οικονομικό Δελτίο Alpha Bank, Υπεύθυνος σύμφωνα με το νόμο: Μ.Ε.Μασουράκης, Τεύχος 115: Δημοσιονομικός Εκτροχιασμός και Επανεκκίνηση Προσαρμογής, 2.0 - Αποκρατικοποιήσεις, Ανασυγκρότηση Δημοσίων Επιχειρήσεων και Αξιοποίηση της Δημόσιας Περιουσίας - Ενεργειακό Ισοζύγιο, Συνθήκες Ανταγωνισμού και Αποκρατικοποιήσεις- Βασικά οικονομικά μεγέθη, Τριμηνιαία Έκδοση Alpha Bank, Ιούλιος 2011.

Ιστοσελίδες

1. <http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=95>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

⁵Μέσα από πολλές μελέτες που έχει πραγματοποιήσει η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών έχει επισημανθεί ότι λόγω της παγκοσμιοποίησης της τραπεζικής αγοράς, της ελεύθερης κυκλοφορίας ανθρώπων, επιχειρήσεων και κεφαλαίων και των δυνατοτήτων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία επικοινωνιών, οι Έλληνες συναλλασσόμενοι μπορούν σήμερα να αναζητούν και να επιλέγουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες από έναν πολύ μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων και τους ανά τον κόσμο ανταποκριτές ή συνεργάτες τους.

Η χρηματοδότηση του εγχώριου ιδιωτικού τομέα από τα εγχώρια πιστωτικά ιδρύματα εμφανίζει ιδιαίτερα πτωτική τάση, όπως επίσης πολύ μεγάλη πτώση εμφανίζει και η καθαρή ροή δανείων προς τα νοικοκυριά (ιδιώτες και μη κερδοσκοπικά ιδρύματα). Η πτωτική αυτή τάση, είναι αποτέλεσμα κυρίως της μείωσης της ζήτησης για παροχή δανείων, της έλλειψης ρευστότητας, αλλά και της αυστηροποίησης των πιστοδοτικών κριτηρίων που θέτουν τα πιστωτικά ιδρύματα. Η έντονη αβεβαιότητα και η συρρίκνωση του διαθέσιμου εισοδήματος του ιδιωτικού τομέα σε συνδυασμό με την προσδοκία για περαιτέρω συρρίκνωση των εισοδημάτων μεσοπρόθεσμα, περιόρισαν σημαντικά τη ζήτηση για δάνεια, ακόμη και από ποιοτικούς πελάτες, αποτελώντας βασικό ερμηνευτικό παράγοντα της μείωσης των χορηγήσεων. Κατά συνέπεια, η συνολική πορεία των χορηγήσεων, ειδικά όσον αφορά στα νοικοκυριά, αντανακλά τόσο τις πιο περιοριστικές πιστωτικές συνθήκες όσο και τη σημαντική συρρίκνωση της ζήτησης.

Όσον αφορά τις επιχειρηματικές χορηγήσεις, οι τράπεζες συνέχισαν τη χρηματοδότηση των υφιστάμενων πελατών τους και προέβησαν σε εκτεταμένες ρυθμίσεις δανείων, αποφεύγοντας να μειώσουν σημαντικά την έκθεσή τους ακόμη και σε κλάδους που βίωναν δραματικές συνέπειες από την κρίση. Παράλληλα, κατάφεραν να αυξήσουν την καθαρή ροή δανείων προς

⁵ Ένωση Ελληνικών Τραπεζών <http://www.hba.gr/main/Ereunes-meletes/EllinikoTrapeziko2010-FullForWeb.pdf>

εξωστρεφείς κλάδους, όπως ο τουρισμός, η ναυτιλία και τμήματα της μεταποίησης.

Ταυτόχρονα παρατηρείται αύξηση του λόγου των δανείων σε καθυστέρηση προς το σύνολο των δανείων. Η αύξηση των δανείων σε καθυστέρηση θα πρέπει να αποδοθεί στην αβεβαιότητα γύρω από την οικονομική κατάσταση της Ελλάδας και στη συνεχιζόμενη επιδείνωση των εισοδημάτων των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων. Για το λόγο αυτό τα πιστωτικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα στην Ελλάδα συνεχίζουν τη συντηρητική πολιτική δανεισμού, στοχεύοντας στη βελτίωση του χαρτοφυλακίου των δανείων τους προς τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονίσουμε ότι η σημαντική αυτή αύξηση των δανείων σε καθυστέρηση - που αντιστοιχούσαν σε 18% περίπου, μπορεί να θεωρηθεί συμβατή με το μέγεθος της ύφεσης, τη σημαντική μείωση του πραγματικού διαθέσιμου εισοδήματος του ιδιωτικού τομέα και την αύξηση της ανεργίας. Άλλωστε, και τα βασικά συμπεράσματα του ελέγχου από τη Blackrock καταδεικνύουν την ορθολογική πολιτική χορηγήσεων των ελληνικών τραπεζών, που τις προστάτεψε από ακόμη πιο δυσμενείς εξελίξεις κατά τη διάρκεια της κρίσης.

Παράλληλα, τα πιστωτικά ιδρύματα παρακολουθώντας τις οικονομικές και κοινωνικές μεταβολές και ανταποκρινόμενα στη δυσμενή οικονομική συγκυρία, προέβησαν, παρά τα προβλήματα ρευστότητας που υπάρχουν στο τραπεζικό σύστημα, σε πολύ μεγάλο αριθμό ρυθμίσεων με οφειλέτες που αντιμετώπιζαν δυσχέρειες στην εξυπηρέτηση των δανείων τους, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους και τη δέουσα κοινωνική ευαισθησία, προσφέροντας σε διάφορες κατηγορίες οφειλετών, όπως τους δημοσίους υπαλλήλους και τους συνταξιούχους (λόγω της περικοπής των αποδοχών τους), καθώς και τους ανέργους, επιμήκυνση της διάρκειας με μείωση των δόσεων των δανείων τους.

Πρωτεύουσας στρατηγικής σημασίας είναι η διατήρηση της διεθνούς παρουσίας των ελληνικών τραπεζών στο εξωτερικό, προκειμένου να διατηρηθεί η απρόσκοπτη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων που ασκούν δραστηριότητα στην περιοχή, να μη διακοπεί η παροχή υπηρεσιών στον

χρηματοπιστωτικό, τουριστικό και ασφαλιστικό τομέα και τέλος, να συνεχισθεί - ακόμα και να ενταθεί - η αξιοποίηση των ευκαιριών που παρουσιάζουν οι χώρες της ευρύτερης περιοχής των Βαλκανίων. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα κατάφερε υπό αυτές τις ιδιαίτερα αντίξοες συνθήκες να διατηρήσει τον πρωταγωνιστικό ρόλο του στις γειτονικές οικονομίες και ιδιαίτερα στην ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις ώστε να ανταπεξέλθει, αλλά και να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που δημιουργούνται.

Δεν χωρά αμφιβολία ότι η ανακεφαλαιοποίηση και η εξυγίανση του τραπεζικού συστήματος δημιουργεί προϋποθέσεις ανάκαμψης της ελληνικής οικονομίας. Αν και είναι αναγκαία συνθήκη, δεν είναι, όμως, από μόνη της ικανή να οδηγήσει στην ανάπτυξη. Η προσήλωση στην επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων προσαρμογής και η ταχεία ολοκλήρωση των προβλεπόμενων διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και ιδιωτικοποιήσεων συνιστούν απαραίτητη συνθήκη για την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στην ελληνική οικονομία. Η ανακεφαλαιοποίηση των τραπεζών δεν είναι υποκατάστατο της αποκατάστασης εμπιστοσύνης στην οικονομία, αλλά ούτε και συνώνυμο της αύξησης χορηγήσεων.

Γεννάται επομένως η ανάγκη αποφυγής μετάστασης της ελληνικής δημοσιονομικής κρίσης με τη μορφή βαθιάς και παρατεταμένης χρηματοπιστωτικής κρίσης. Είναι προφανές ότι πρέπει να αποφευχθεί, με κάθε τρόπο, η ανατροφοδότηση των υφιστάμενων πιέσεων στην ελληνική οικονομία μέσω του τραπεζικού συστήματος, το οποίο συνεχίζει να υφίσταται πρωτοφανείς κραδασμούς. Ως εκ τούτου, το τραπεζικό σύστημα, το οποίο κατάφερε έως τώρα να μην επιβαρύνει την ήδη δύσκολη κατάσταση στην πραγματική οικονομία, είναι σημαντικό να προστατευθεί έγκαιρα από τυχόν περαιτέρω έκθεση στον φαύλο κύκλο που δημιουργούν η αβεβαιότητα, η ύφεση, η μειούμενη ρευστότητα και οι κεφαλαιακές απώλειες.

Η πλήρης κεφαλαιακή αναπλήρωση του σημαντικού πλήγματος που δέχθηκε το τραπεζικό σύστημα μέσω της αναδιάρθρωσης του ελληνικού χρέους και των επιπτώσεων της ύφεσης στην ποιότητα του χαρτοφυλακίου, η σταδιακή ανάκτηση της εμπιστοσύνης αναφορικά με τη δυνατότητα οριστικής

εξυγίανσης των δημοσίων οικονομικών και τη σταθερή ευρωπαϊκή προοπτική της χώρας, αποτελούν αναγκαίες προϋποθέσεις για μια πιο ουσιαστική συνεισφορά του τραπεζικού κλάδου στην οικονομική ανάκαμψη. Πρέπει να επισημανθεί ότι, τα περιθώρια των ελληνικών τραπεζών για χρήση άλλων συμβατικών μεθόδων ανάκτησης της χρηματοπιστωτικής τους ισορροπίας, όπως η απομόχλευση του ενεργητικού τους, είναι πεπερασμένα, ενώ και τα μέτρα άμβλυνσης των πιέσεων στη ρευστότητα (λ.χ. ELA) παρέχουν μόνο προσωρινή στήριξη.

Αδιαμφισβήτητα λοιπόν η εξομάλυνση των πιέσεων στην καταθετική βάση και η σταδιακή αναπλήρωση των απωλειών θα είχε πολλαπλασιαστικά επωφελές αποτέλεσμα σε όρους στήριξης της πραγματικής οικονομίας, δημιουργώντας έναν ενάρετο κύκλο αυξανόμενης χρηματοδότησης, νέων πηγών ρευστότητας - συμπεριλαμβανομένης και της επανόδου του Δημοσίου και της χώρας στις αγορές - και διατηρήσιμης οικονομικής ανάπτυξης.

Εν αντιθέσει με τις πεποιθήσεις που μπορεί να υπάρχουν αναφορικά με την ευθύνη που φέρουν οι τράπεζες για την οικονομική κρίση στην Ελλάδα, ο υπέρμετρος δανεισμός του Δημοσίου ήταν αυτός που οδήγησε, τελικά, σε μια πρωτοφανή δημοσιονομική κρίση, η οποία με τη σειρά της επέφερε τη μείωση της οικονομικής δραστηριότητας, τον αποκλεισμό των ελληνικών τραπεζών από τη διεθνή διατραπεζική αγορά εξαιτίας των συνεχών υποβαθμίσεων της πιστοληπτικής αξιολόγησης του ελληνικού Δημοσίου, το «κούρεμα» των ομολόγων του ελληνικού Δημοσίου, την έντονη διστακτικότητα των αποταμιευτών ως προς τη δυνατότητα των τραπεζών να διασφαλίσουν τις καταθέσεις τους, και τη μείωση της ρευστότητας και των ιδίων κεφαλαίων των τραπεζών. Οι ελληνικές τράπεζες ακολούθησαν διαχρονικά, σε όλη τη διάρκεια της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας μας (1995-2008), μια συνετή πιστωτική πολιτική. Η πρωτόγνωρη επιδείνωση του παγκόσμιου επενδυτικού κλίματος στα τέλη του 2008 εν μέσω της πρόσφατης (2007-2009) διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης βρήκε τις ελληνικές τράπεζες με μηδενική σχεδόν έκθεση σε «τοξικά» διεθνή χρηματοπιστωτικά προϊόντα ή άλλες επενδύσεις υψηλού κινδύνου, οι οποίες αποτέλεσαν την κύρια αιτία της διεθνούς κρίσης. Αντίθετα, τα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας μας είχαν επικεντρωθεί σε

παραδοσιακές τραπεζικές εργασίες, στη χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας και τη διεθνή τους επέκταση. Οι επενδυτικές τους πρωτοβουλίες έγιναν με μέτρο, βασιζόμενες, κατά κύριο λόγο, στις καταθέσεις της ιδιωτικής πελατείας τους, αποφεύγοντας πρακτικές αλόγιστης χρηματοδότησης των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων.

Αντίθετα, ακολούθησαν πειθαρχημένες πολιτικές χορήγησης στεγαστικών, καταναλωτικών και επιχειρηματικών δανείων και πιστώσεων. Ακόμα και σε ειδικές περιπτώσεις που παρατηρήθηκαν παρεκκλίσεις (όπως, π.χ., για ορισμένο διάστημα στον τομέα της καταναλωτικής πίστης), δεν ανατρέπεται τη γενική τάση που προκύπτει από τις προαναφερθείσες επισημάνσεις και η οποία επιβεβαιώθηκε από ειδική προς τον σκοπό αυτό διαγνωστική μελέτη του χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων των τραπεζών από τη διεθνή εταιρεία Blackrock.

Οι τράπεζες έχουν συμβάλει την περίοδο της κρίσης στην επιβράδυνση, στην ανάσχεση και στον περιορισμό της ύφεσης. Επίσης, εξαντλώντας κάθε φορά τη διαθέσιμη ρευστότητά τους προς νοικοκυριά και επιχειρήσεις, απέτρεψαν την περαιτέρω απομόχλευση της ελληνικής οικονομίας που αυταπόδεικτα θα είχε οδηγήσει σε μεγαλύτερη ύφεση, από αυτή που ήδη καταγράφεται.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Ιστοσελίδες

1. Ένωση Ελληνικών Τραπεζών <http://www.hba.gr/main/Ereunes-meletes/EllinikoTrapeziko2010-FullForWeb.pdf>

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ-ΕΞΑΓΟΡΕΣ

⁶Σε ριζική αλλαγή του τραπεζικού χάρτη στη χώρα οδήγησαν οι πρόσφατες εξαγορές και συγχωνεύσεις τραπεζών, αναδεικνύοντας οφέλη και ευκαιρίες για τις τέσσερις συστημικές τράπεζες, που απορρόφησαν συνολικά 11 μεγάλες ή μικρότερες.

Η ακτινογραφία του τραπεζικού συστήματος φέρει την Τράπεζα Πειραιώς ως τη μεγάλη ωφελημένη σε ό,τι αφορά στα μερίδια αγοράς σε δάνεια και καταθέσεις, την Εθνική Τράπεζα ως τη μεγάλη κερδισμένη με τις χαμηλότερες επισφάλειες και τον καλύτερο δείκτη δανείων προς καταθέσεις, την Alpha Bank ως την τράπεζα με την καλύτερη ρευστότητα και τη χαμηλότερη εξάρτηση από το ευρωσύστημα, ενώ η Eurobank συνδυάζει βελτιωμένη κατάταξη με βάση τα τρία τελευταία χαρακτηριστικά, της ρευστότητας, των επισφαλειών και του δείκτη δάνεια προς καταθέσεις.

Σε κάθε περίπτωση, πάντως, τα ενοποιημένα στοιχεία των τεσσάρων συστημικών ομίλων μετά τις συγχωνεύσεις αποκαλύπτουν την υψηλή συγκέντρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, που ελέγχει πλέον το 91% των δανείων, έναντι 60% που ελέγχουν οι τέσσερις μεγαλύτερες τράπεζες της Πορτογαλίας, 53% στην Τουρκία, 51% στην Ιταλία, 42% στη Γερμανία, 41% στην Ισπανία και 41% στην Πολωνία.

Μέσα από το κύμα των εξαγορών (ATEbank, Millenium, Geniki και των τριών κυπριακών) η Τράπεζα Πειραιώς υπερδιπλασίασε το χαρτοφυλάκιο των δανείων της, ενώ η Alpha Bank προσέθεσε ένα 27% επιπλέον δανειακό χαρτοφυλάκιο, με την εξαγορά της Emporiki Bank. Η ενσωμάτωση του νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της νέας Proton στη Eurobank οδήγησε σε αύξηση του δανειακού της χαρτοφυλακίου κατά 15%, ενώ η Εθνική Τράπεζα προσέθεσε μόλις ένα 5%, καθώς ήταν η μόνη που δεν προχώρησε σε εξαγορές μεγάλων τραπεζών.

⁶ <http://www.kathimerini.gr/52586/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/nea-dedomena-sto-trapeziko-systhma-meta-tis-e3agores-kai-tis-sygxwneyseis>

Η γιγάντωση του ομίλου της Πειραιώς τον κατατάσσει στην πρώτη θέση σε όρους δανείων και καταθέσεων, με συνολικό χαρτοφυλάκιο δανείων 68,5 δισ. ευρώ και μερίδιο αγοράς 29,6% και καταθετική βάση 50,2 δισ. ευρώ και μερίδιο αγοράς 28,6%. Ακολουθεί η Alpha Bank με μερίδιο αγοράς στις χορηγήσεις 23,1%, ενώ στις καταθέσεις κατατάσσεται στην τρίτη θέση με μερίδιο αγοράς 20,7%. Στις χορηγήσεις την τρίτη θέση καταλαμβάνει πλέον η Eurobank με μερίδιο 19,9%, ενώ το μικρότερο χαρτοφυλάκιο δανείων μεταξύ των τεσσάρων συστημικών τραπεζών διαθέτει η Εθνική, η οποία όμως διατηρεί ισχυρό πλεονέκτημα στις καταθέσεις με τη δεύτερη μεγαλύτερη καταθετική βάση 40,6 δισ. ευρώ και μερίδιο αγοράς 23,1%.

Το μικρότερο χαρτοφυλάκιο δανείων σε σχέση με την ευρεία καταθετική βάση εξασφαλίζει στην Εθνική Τράπεζα τον καλύτερο δείκτη δάνεια προς καταθέσεις σε σχέση με τις τρεις άλλες τράπεζες, που διαμορφώνεται με βάση τα στοιχεία του εξαμήνου στο 102%. Για τον ίδιο λόγο η Εθνική Τράπεζα διατηρεί μειωμένη εξάρτηση από το ευρωσύστημα, αντλώντας ρευστότητα ίση με 20,5% του ενεργητικού της από την ΕΚΤ και τον επικουρικό μηχανισμό αναχρηματοδότησης μέσω της Τραπεζής της Ελλάδος (ELA), έναντι 24,1% της Alpha Bank και 21,3% της Eurobank. Μικρότερη εξάρτηση, ακόμη και από την Εθνική διαθέτει ο όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς με ποσοστό 16,8%, της οποίας ο δείκτης δάνεια προς καταθέσεις διαμορφώνεται στο 116% και είναι ο δεύτερος καλύτερος μετά την Εθνική.

Σε ό,τι αφορά τον δείκτη επισφαλειών, στην καλύτερη θέση με διαφορά βρίσκεται η Εθνική με ποσοστό 20,8% και ακολουθούν η Eurobank με 25,3%, η Alpha Bank με 31,8% και η Τράπεζα Πειραιώς με 33,2%.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Ιστοσελίδες

1. <http://www.kathimerini.gr/52586/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/nea-dedomena-sto-trapeziko-systhma-meta-tis-e3agores-kai-tis-sygxwneyseis>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

⁷Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες έχουν – όπως όλες οι υπηρεσίες- τις εξής ιδιαιτερότητες από απόψεως Μάρκετινγκ:

- **Αυλότητα:** Είναι η βασική διαφορά μεταξύ προϊόντων και υπηρεσιών και εκφράζει την αδυναμία αντίληψής τους με τις αισθήσεις. Η ιδιαιτερότητα αυτή των υπηρεσιών κάνει αδύνατη την επίδειξη και το δειγματισμό τους, γεγονός που δυσχεραίνει τη διαδικασία λήψης της αγοραστικής απόφασης. Βέβαια, τη θέση των υλικών στοιχείων παίρνουν οι χώροι προφοράς των υπηρεσιών, τα βιβλιάρια καταθέσεων, οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, δηλαδή όσα έχουν ονομαστεί στο Μάρκετινγκ Υπηρεσιών «φυσική απόδειξη».
- **Αδαιρετότητα:** Είναι η αδυναμία διαφοροποίησης χρόνου και τόπου παραγωγής, διανομής και κατανάλωσης προϊόντος. Η διαδικασία παραγωγής της υπηρεσίας περιλαμβάνει ένα αόρατο μέρος (υποστηρικτικές και επιτελικές λειτουργίες), ένα ορατό μέρος που σχετίζεται με την επιχείρηση (περιβάλλον χώρος, εμπειρία με το προσωπικό επαφής) και ένα ορατό μέρος που σχετίζεται με τη συμπεριφορά άλλων πελατών. Οι υπηρεσίες αντίθετα με τα προϊόντα πρώτα πωλούνται και μετά παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Η ιδιότητα της αδαιρετότητας έχει όμως μερική εφαρμογή στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Οι McGolgrick και Greenland διερωτώνται (1992) πότε μπορούμε να θεωρήσουμε ότι ένα ασφαλιστικό συμβόλαιο ή ένας καταθετικός λογαριασμός καταναλώνονται. Στην περίπτωση της επενδυτικής συμβουλής μπορεί να ισχυριστεί κανείς ότι αυτή παράγεται και καταναλώνεται ταυτόχρονα. Εντούτοις, τα αποτελέσματα της

⁷ Κων. Λυμπερόπουλος, Η αγοραστική προσήλωση του τραπεζικού πελάτη, Προϋποθέσεις – Παράγοντες – Στρατηγικές, Εκδοτικός οίκος Interbooks, (Αθήνα 2004)

συμβουλής δεν είναι δυνατό να αξιολογηθούν πλήρως πριν υπάρξουν τα αποτελέσματα της επενδυτικής επιλογής.

- **Ανομοιογένεια:** Οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από ανομοιογένεια λόγω της αδυναμίας προσφοράς πλήρως τυποποιημένων προϊόντων. Σε κάθε συναλλαγή αλληλεπιδρούν διαφορετικοί υπάλληλοι με διαφορετικά προσόντα και διαφορετικό βαθμό υποκίνησης με πελάτες διάφορων χαρακτήρων και συμπεριφοράς. Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες παραδοσιακά προσφέρονται από οργανισμούς εντάσεως εργασίας, εν τούτοις η εξέλιξη της τεχνολογίας επέτρεψε στις υπηρεσίες να γίνουν εντάσεως εξοπλισμού και τα προϊόντα να προσφέρονται πλέον μέσω internet, home banking, phone, mobile banking, ATM, καθώς και Κέντρα Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών.
- **Αναλωσιμότητα:** Αφορά την αδυναμία αποθεματοποίησης των υπηρεσιών και πώλησης τους σε μεταγενέστερη χρονική στιγμή.
- **Εμπιστοσύνη:** Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν ευθύνες θεματοφυλακής έναντι των πελατών τους, οι οποίοι τα εμπιστεύονται για τη σωστή διαχείριση της περιουσίας τους. Οι πρότερες θετικές εμπειρίες μπορούν να εξασφαλίσουν αυτή την εμπιστοσύνη. Αν οι πελάτες πριν από τη συνεργασία τους δε διαθέτουν ανάλογη εμπειρία θα στηριχθούν για την απόφασή τους στο μέγεθος του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Η ανάπτυξη της εμπιστοσύνης συμβάλλει στην αδιαφορία του πελάτη στις προσπάθειες επηρεασμού του από τις ενέργειες του ανταγωνισμού.
- **Αμφίδρομη πληροφόρηση:** Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δεν περιορίζουν τη συναλλαγή τους με τον πελάτη στη διαδικασία της πώλησης, αλλά αυτή αποτελεί την αφετηρία πολλαπλών συναλλαγών και για μακρύ χρονικό διάστημα. Στο διάστημα αυτό εκδίδονται αντίγραφα λογαριασμού, ο πελάτης συναλλάσσεται από το κατάστημα ή το ATM και έτσι συλλέγονται για αυτόν πολύτιμες πληροφορίες για την καταθετική και δανειακή του συμπεριφορά, τη συχνότητα χρήσης καρτών κ.α.

Η αγοραστική συμπεριφορά των πελατών επηρεάζεται από τις γενικές αυτές ιδιότητες των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, τα χαρακτηριστικά των οποίων διαφοροποιούνται ως εξής:

- Ποιοτικά χαρακτηριστικά αναζήτησης, τα οποία αναφέρονται στις πληροφορίες που βασίζονται στα υλικά στοιχεία, τα οποία αποτελούν ενδείξεις του επιπέδου των υπηρεσιών που μπορεί να αναμένει ο πελάτης (δίκτυο καταστημάτων, τεχνολογία, αρχιτεκτονική και διαρρύθμιση των καταστημάτων κ.α.).
- Ποσοτικά χαρακτηριστικά εμπειρίας, που διακρίνονται μετά την αγορά ή κατά τη διάρκεια της χρήσης. Εδώ μπορούμε να συμπεριλάβουμε το Phone Banking, τη χρήση των ATM, τις επενδυτικές συμβουλές και τις συναλλαγές με τους τραπεζοϋπάλληλους.
- Ποιοτικά χαρακτηριστικά εμπιστοσύνης, που δεν είναι δυνατό να αξιολογηθούν ούτε πριν ούτε μετά την αγορά. Τέτοια χαρακτηριστικά βρίσκουμε στα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα, που είναι εξαιρετικά δύσκολο για τον πελάτη να αξιολογήσει αν ήταν οι καλύτερες δυνατές επιλογές σε σχέση με άλλες διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις.

Οι ιδιαιτερότητες των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών κάνουν δυνατή την αξιολόγηση τους πολύ λίγο με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά, περισσότερο με τα χαρακτηριστικά εμπειρίας και κυρίως με τα χαρακτηριστικά εμπιστοσύνης. Για την εκτίμηση της ικανοποίησης χρησιμοποιούνται τόσο ο βαθμός επιβεβαίωσης των προσδοκιών όσο και η συγκριτική αξιολόγηση με μία ιδανική υπηρεσία.

Κάποιες ενδεικτικές διαστάσεις ικανοποίησης, οι οποίες έχουν χρησιμοποιηθεί και στη συγκεκριμένη έρευνα είναι οι εξής:

- Αξιοπιστία (συνέπεια και αξιοπιστία εξυπηρέτησης).
- Ανταπόκριση (διάθεση και ετοιμότητα για άμεση εξυπηρέτηση).
- Επάρκεια (ικανότητα και γνώσεις για εξυπηρέτηση).

- Πρόσβαση (ευκολία και ταχύτητα προσέγγισης, τηλεφωνική επαφή, τοποθεσία καταστήματος).
- Ευγένεια (φιλικότητα, κατανόηση και σεβασμός).
- Επικοινωνία (ακρόαση αναγκών, κατατοπιστικές εξηγήσεις).
- Εμπιστοσύνη (εμπιστοσύνη και τιμιότητα στις σχέσεις).
- Ασφάλεια (εξάλειψη κινδύνου ή αμφιβολίας στην εξυπηρέτηση).
- Κατανόηση (γνώση αναγκών και απαιτήσεων, εξατομικευμένη εξυπηρέτηση).
- Εξυπηρέτηση (υλικά στοιχεία εξυπηρέτησης όπως ενημερωτικά φυλλάδια).
- Προϊόν (πυρήνας προϊόντος, διευρυμένο προϊόν, ποιότητα).
- Τιμή (τιμολογιακή πολιτική, σχέση τιμής- απόδοσης).

Πανεπιστήμιο

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Βιβλία

1. Κων.Λυμπερόπουλος, Η αγοραστική προσήλωση του τραπεζικού πελάτη, Προυποθέσεις – Παράγοντες – Στρατηγικές, Εκδοτικός οίκος Interbooks, (Αθήνα 2004)

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΜΕΡΟΣ Β:

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΣΚΙΑΓΡΑΦΗΣΗ ΟΜΑΔΑΣ ΣΤΟΧΟΥ

6.1. Μεθοδολογία έρευνας

Για τη διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας ήταν απαραίτητη η συλλογή πρωτογενών δεδομένων, αφού σκοπός μας είναι η σκιαγράφηση του προφίλ του σημερινού πελάτη τραπεζών. Για το λόγο αυτό η χρήση ερωτηματολογίου κρίθηκε ως η καταλληλότερη μέθοδος, η οποία μας επέτρεψε να μάθουμε τον τρόπο σκέψης της ομάδας – στόχου που επιλέξαμε.

⁸Το ερωτηματολόγιο άλλωστε αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο που βοηθά στην επισκόπηση ενός πληθυσμιακού υποσυνόλου δια μέσου μιας διπλής κατεύθυνσης επικοινωνίας, έχοντας σα βασικά του πλεονεκτήματα το χαμηλό κόστος και τα γρήγορα αποτελέσματα. Ένα από τα μειονεκτήματα αποτελεί η άρνηση απάντησης (ολική ή μερική), η αδυναμία ακριβούς απάντησης, η επιρροή που ασκεί η όλη διαδικασία της ερώτησης, καθώς και η πιθανότητα να δοθεί εσκεμμένα μια παραπλανητική απάντηση. Η έρευνά μας διεξήχθη με προσωπικές συνεντεύξεις και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι προσωπικές συνεντεύξεις έδωσαν τη δυνατότητα επεξήγησης τυχόν αποριών των ερωτηθέντων με επιπλέον διευκρινήσεις και πληροφορίες. Το γεγονός ότι η ομάδα – στόχος μας αποτελείται από άτομα έως 40 ετών συνέβαλλε θετικά στο ότι ένα μεγάλο μέρος των ερωτηματολογίων προωθηθήκαν για ηλεκτρονική συμπλήρωση. Ταυτόχρονα, ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να το προωθήσουν σε οικεία τους πρόσωπα, ώστε να καταφέρουμε αλυσιδωτά να αποκτήσουμε πρόσβαση σε ευρύτερο κοινό.

Όσον αφορά στις ερωτήσεις, αυτές διατυπώθηκαν με σαφήνεια, ώστε να γίνονται απόλυτα κατανοητές, ήταν προσιτές, δεν προσέβαλλαν τους ερωτηθέντες και ταυτόχρονα ήταν με τέτοιο τρόπο δομημένες, ώστε οι

⁸ Π.Γ.Μάλλιαρης, Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε., Αθήνα 2001

απαντήσεις να ανταποκρίνονται στο σκοπό της έρευνας. Οι ερωτήσεις ήταν όλες κλειστού τύπου και έγινε προσπάθεια ώστε να μην περιέχουν άρνηση.

Προκειμένου να μην υπάρξει αρνητική στάση απέναντι στην έρευνα, καθώς τα δεδομένα που θα συγκεντρωθούν αφορούν στην τραπεζική συμπεριφορά των ατόμων, στην αρχή του ερωτηματολογίου περιγράφεται ξεκάθαρα ο στόχος της έρευνας. Ταυτόχρονα, έγινε προσπάθεια αποφυγής δυσνόητων τραπεζικών όρων, εξαιρουμένης μίας ερώτησης η οποία σα στόχο της είχε να μας αποκαλύψει το επίπεδο γνώσης των τραπεζικών όρων που υπεραναλύονται και αναπαράγονται καθημερινά μέσα από τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας και που ευρέως χρησιμοποιούν όλοι στις μέρες μας χωρίς πολλές φορές ουσιαστικά να γνωρίζουν την ετυμολογία τους. Μειονέκτημα της συγκεκριμένης βέβαια ερώτησης αποτελεί το γεγονός ότι κάποιοι από τους ερωτηθέντες θα μπορούσαν να απαντήσουν εσκεμμένα θετικά ως προς τη γνώση της ετυμολογίας των όρων από εγωισμό ή ντροπή.

Το σύνολο των είκοσι ερωτήσεων του κυρίου σώματος της έρευνας, καθώς και οι επτά που αφορούν στα δημογραφικά στοιχεία αποτελούνται από ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, διχοτομημένες ερωτήσεις καθώς και ερωτήσεις κλίμακας (κλίμακα κατάταξης & κλίμακα Λίκερτ). Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν ερωτήσεις που ζητούν από τους ερωτηθέντες να αξιολογήσουν με 5βάθμια κλίμακα συγκεκριμένα κριτήρια επιλογής τράπεζας ανάλογα με τη σημαντικότητα τους, να επιλέξουν από ένα μεγάλο αριθμό προϊόντων αυτά που οι ίδιοι κατέχουν, να δηλώσουν τη συχνότητα χρησιμοποίησης τραπεζικών υπηρεσιών, να εκφράσουν το βαθμό συμφωνίας τους ή διαφωνίας τους με απόψεις που αφορούν στην οικονομική κρίση ή ακόμα και να δηλώσουν τη μεταβολή στην αγοραστική τους δύναμη και το επίπεδο αποταμίευσης τους.

Το μέγεθος του δείγματός μας αποτελείται από 150 άτομα, άνδρες και γυναίκες, ηλικίας 18 έως και 40 ετών, τα οποία είναι εργαζόμενα. Τα άτομα επιλέχθηκαν κυρίως από το φιλικό και επαγγελματικό περιβάλλον, με ταυτόχρονη προσπάθεια προώθησης των ερωτηματολογίων από τους ήδη ερωτηθέντες, αλυσιδωτά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο ευρύτερο

κοινωνικό τους περιβάλλον. Σημαντική βοήθεια προσέφεραν και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές της 9^{ης} και 10^{ης} σειράς του μεταπτυχιακού προγράμματος E-MBA. Περίοδο διεξαγωγής της έρευνας αποτέλεσε το διάστημα Ιούνιος – Δεκέμβριος 2013, ενώ όσον αφορά στη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, αυτή δεν ξεπέρασε τα 10 λεπτά.

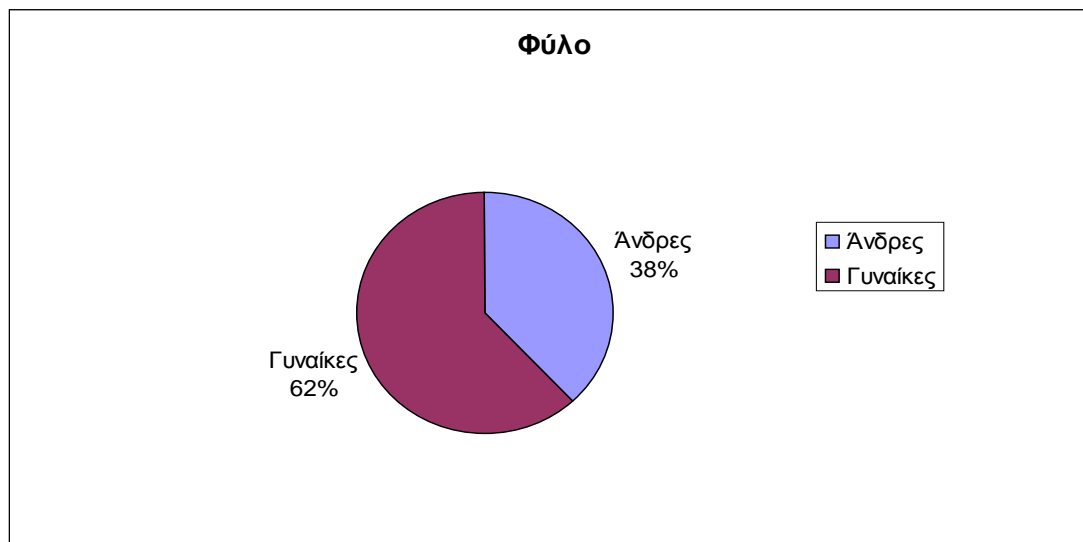
Προτού διεξαχθεί η έρευνα, σχεδιάστηκε ένα πιλοτικό ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπληρώθηκε από δέκα ερωτηθέντες, οι οποίοι δε συμπεριλαμβάνονται στο τελικό δείγμα της έρευνας. Οι παρατηρήσεις βοήθησαν στο να τροποποιηθούν κάποιες από τις ερωτήσεις και να αναδιατυπωθούν με τρόπο σαφέστερο και πιο κατανοητό. Ερωτήσεις ανοιχτού τύπου δε χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα. Τα αποτελέσματα που συγκεντρώθηκαν επεξεργάστηκαν και αναλύθηκαν με τη χρήση του προγράμματος Microsoft Excel.

Στα κεφάλαια που ακολουθούν παρουσιάζονται αναλυτικά τα ευρήματα, τα οποία προέκυψαν μετά από ανάλυση των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν, αποτυπώνοντας το τραπεζικό προφίλ των νέων εργαζομένων στις μέρες μας, ενώ ταυτόχρονα επιχειρείται και μία προσπάθεια να παρουσιαστούν προτάσεις, ώστε τα άτομα να αποκτήσουν μια πιο θετική στάση απέναντι στα τραπεζικά ιδρύματα, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη απέναντι τους.

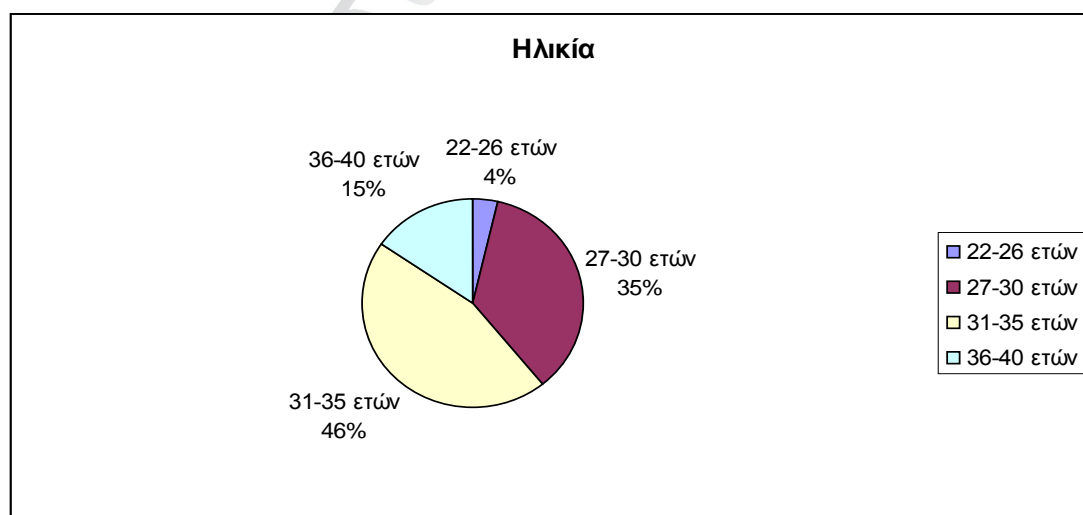
6.2. Σκιαγράφηση της ομάδας – στόχου που έλαβε μέρος στην έρευνα

Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελείται από ερωτήματα, τα οποία αφορούν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα, η ανάλυση των οποίων μπορεί να οδηγήσει σε χρήσιμα συμπεράσματα. Είναι γεγονός ότι, για παράδειγμα, η διαφορά φύλου, ηλικίας, επαγγελματικής δραστηριότητας, αλλά και η εισοδηματική διαφορά μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη λήψη αποφάσεων ενός ατόμου.

Ακολουθούν διαγράμματα, τα οποία μας παρουσιάζουν με ακρίβεια τα χαρακτηριστικά του δείγματός μας. Όπως απεικονίζει και το κατωτέρω διάγραμμα το 38% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες ενώ το 62% γυναίκες.

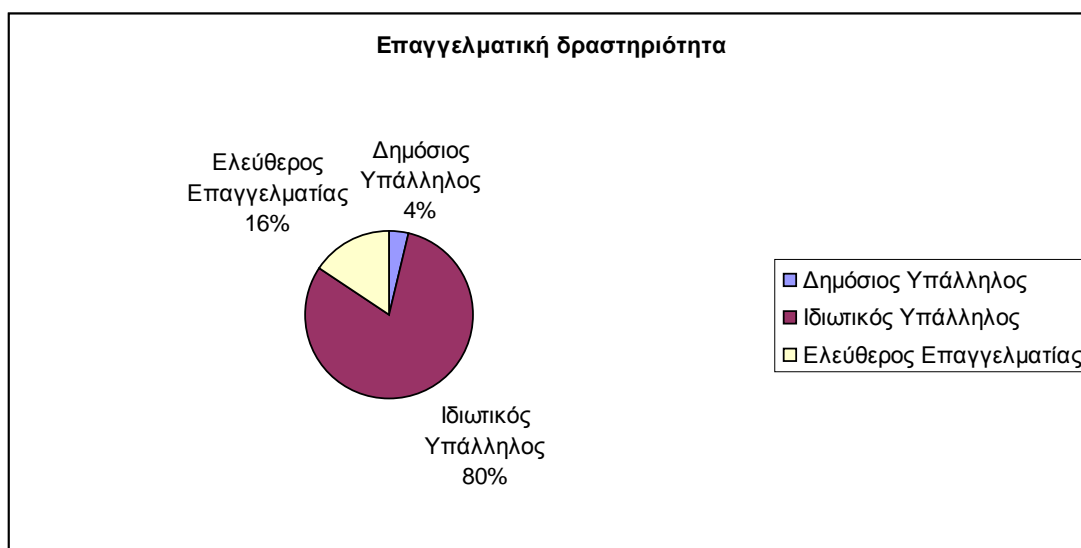


Όσον αφορά στην ηλικία των ερωτηθέντων, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία βρίσκεται στην ηλικιακή ομάδα των 31 - 35 ετών σε ποσοστό 46% και ακολουθεί με ποσοστό 35% η ηλικιακή ομάδα των 27 – 30 ετών. Οι επόμενες δύο ομάδες καλύπτουν μόνο το 19% του συνόλου του δείγματος.

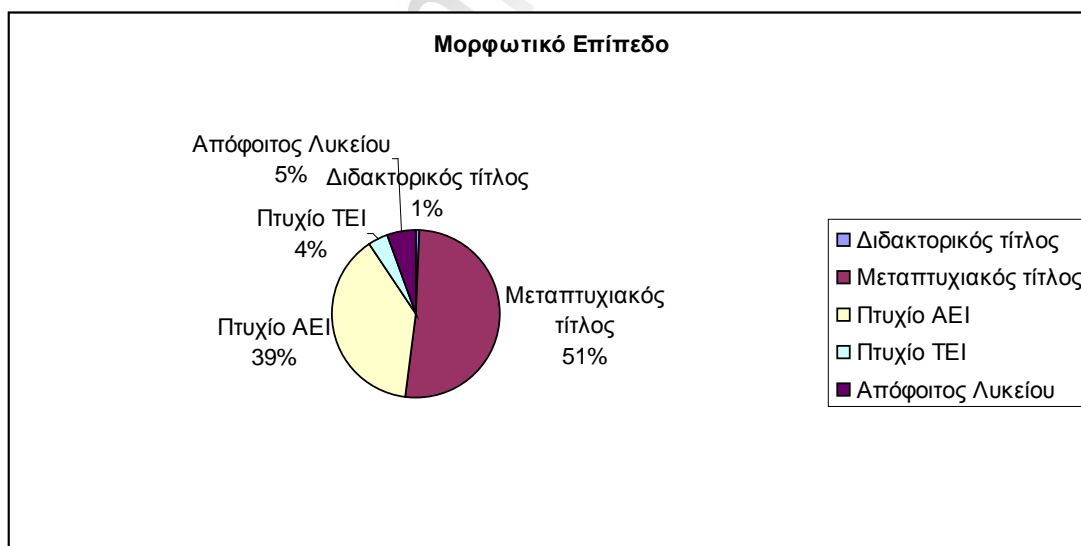


Ο ιδιωτικός τομέας καλύπτει σε ποσοστό 80% την επαγγελματική δραστηριότητα των ερωτηθέντων, ο δημόσιος τομέας μόλις το 4% ενώ οι

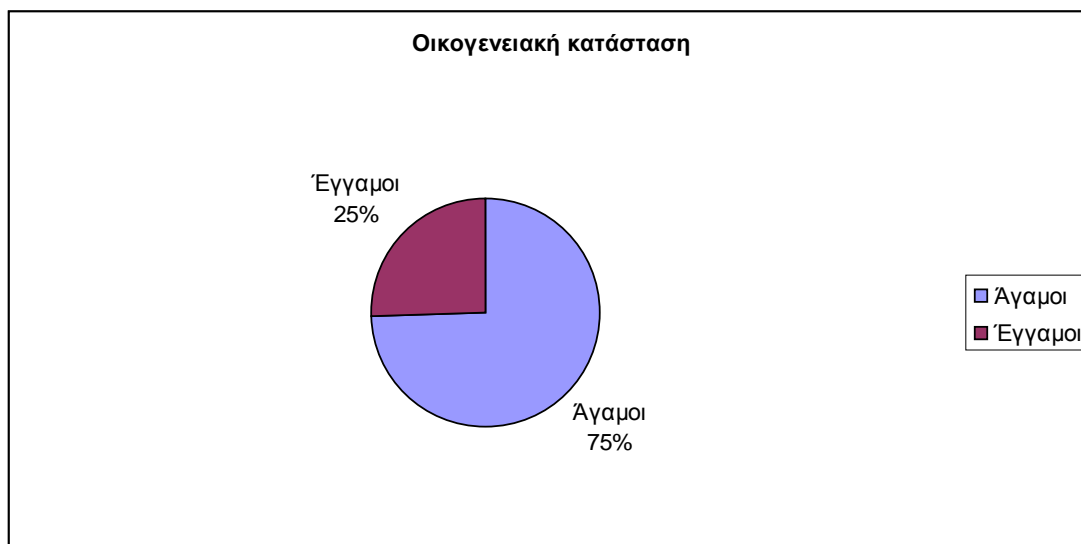
ελεύθεροι επαγγελματίες καλύπτουν το υπόλοιπο 16% του δείγματός μας. Η επιλογή «εισοδηματίας» δεν αριθμεί κανέναν ερωτηθέντα.



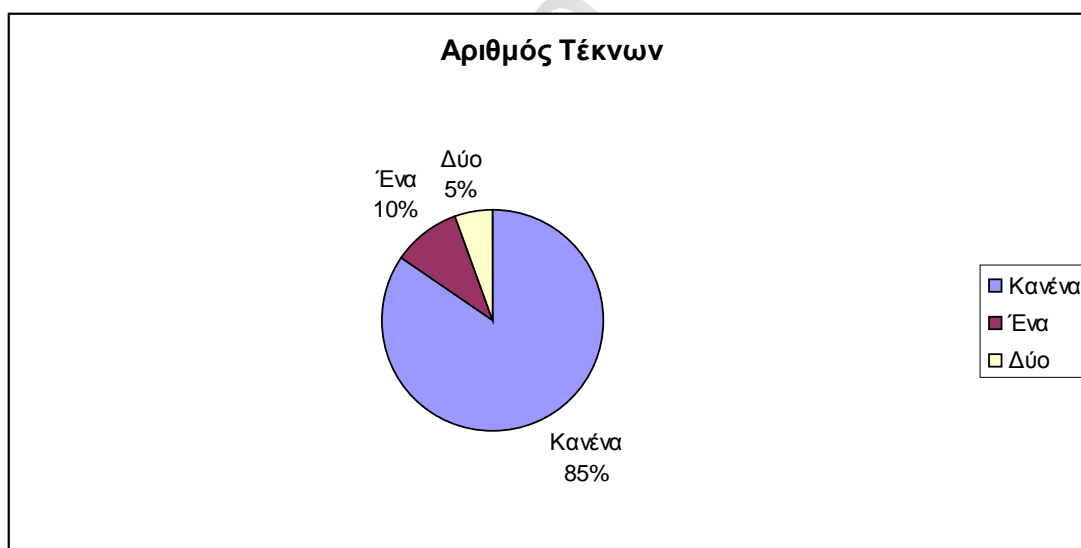
Το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων διακρίνουμε ότι είναι αρκετά υψηλό, δεδομένου ότι οι μισοί τουλάχιστον ερωτηθέντες δηλώνουν κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου και περίπου το 40% κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ.



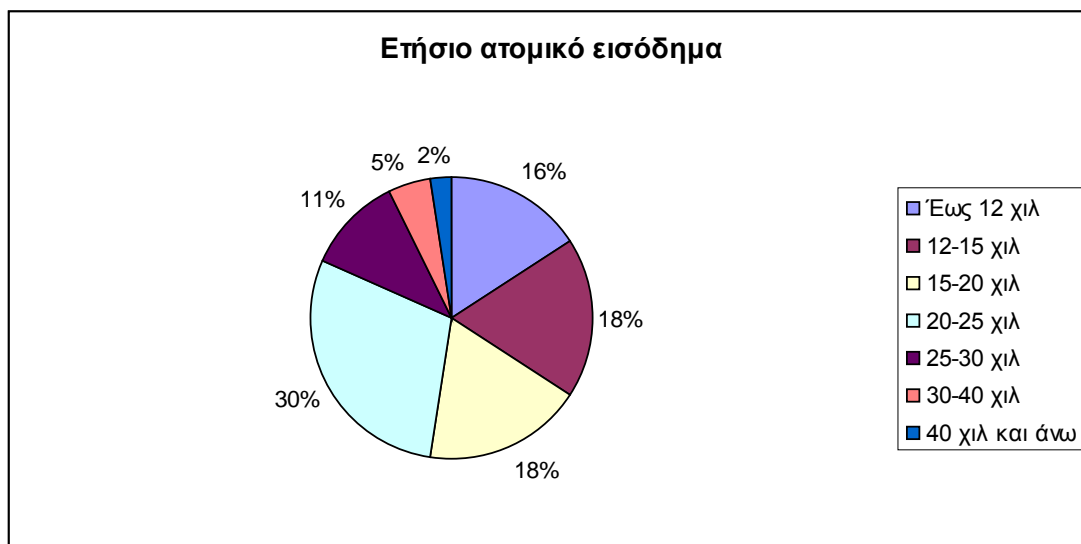
Η οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων καταδεικνύει ότι μόλις το 25% εξ' αυτών είναι έγγαμοι, παρόλο που πάνω από το 60% διανύουν την τέταρτη δεκαετία της ζωής τους.



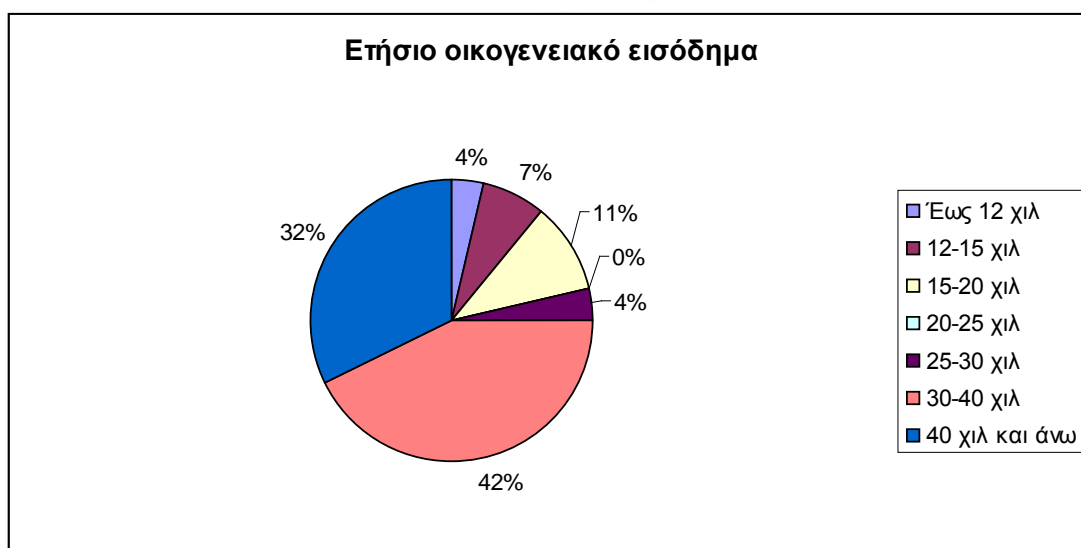
Ανάλογη των αποτελεσμάτων της οικογενειακής κατάστασης είναι και η κατανομή που αφορά στον αριθμό των τέκνων, αφού μόλις το 15% έχουν τεκνοποιήσει.



Το ετήσιο εισόδημα των ερωτηθέντων μελετήθηκε βάσει της οικογενειακής τους κατάστασης. Απομονώνοντας τους έγγαμους από τους άγαμους και ρίχνοντας μια προσεκτική ματιά διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των άγαμων εμφανίζει ένα αρκετά υψηλό ετήσιο εισόδημα της τάξεως των 20 με 25 χιλιάδες ευρώ.



Όσον αφορά στους έγγαμους το 42% δήλωσε πως το εισόδημά του κυμαίνεται μεταξύ 30 και 40 χιλιάδων ευρώ, ενώ ένα εξίσου πολύ σημαντικό ποσοστό που άγγιξε το 32% ισχυρίστηκε πως σε ετήσια βάση το εισόδημά του υπερβαίνει τις 40 χιλιάδες ευρώ.



Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

Βιβλία

1. Πέτρος Γ. Μάλλιарης , Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε. (Αθήνα , 2001)

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

7.1. Συμπεριφορά πελάτη απέναντι στις τράπεζες και τα προϊόντα τους.

Η έρευνα επιχείρησε να αποτυπώσει τόσο το προφίλ των ερωτηθέντων όσο και την τραπεζική τους συμπεριφορά, προσπαθώντας σε πρώτη φάση να καταγράψει τα κριτήρια επιλογής του τραπεζικού ιδρύματος με το οποίο αποφασίζει κάποιος να συναλλάσσεται, τα τραπεζικά προϊόντα που επιλέγει, τη συνέπεια που έχει απέναντι στις υποχρεώσεις του ως προς τις πληρωμές, καθώς επίσης και τους τρόπους και τη συχνότητα συναλλαγής του. Επιπλέον, υπάρχουν και ερωτήσεις που εστιάζουν μόνο στους κατόχους πιστωτικών καρτών ή καταναλωτικών δανείων. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται και στα στεγαστικά δάνεια, τα οποία αποτελούν ένα τραπεζικό προϊόν με ιδιαίτερη βαρύτητα στη συνείδηση του καταναλωτή.

Ταυτόχρονα έγινε προσπάθεια καταγραφής της πρόθεσης των ερωτηθέντων για το αν θα προέβαιναν, με τα σημερινά δεδομένα, σε αγορά διάφορων τραπεζικών προϊόντων, καθώς και του βαθμού συμφωνίας ή διαφωνίας με «στερεότυπες» απόψεις που ακούγονται καθημερινά από όλα τα κοινωνικά στρώματα και αναπαράγονται σε μεγάλο βαθμό από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Αναφορά έγινε επίσης και στα τραπεζικά ιδρύματα του εξωτερικού σε μια προσπάθεια σύγκρισης με τα εγχώρια, καθώς και στη νέα τάξη πραγμάτων που επιβάλλει τις συγχωνεύσεις και τις εξαγορές των τραπεζικών ιδρυμάτων σε μια προσπάθεια εξυγίανσης του κλάδου.

Μία εκ των ενοτήτων του ερωτηματολογίου εστίασε στην οικονομική κρίση και στο βαθμό επηρεασμού του βιοτικού επιπέδου των ερωτηθέντων, μέσω της καταγραφής των μεταβολών που έχει ενδεχομένως υποστεί η αγοραστική δύναμη και το επίπεδο αποταμίευσής τους. Παράλληλα, επιχειρήθηκε να γίνει καταγραφή του γνωστικού επιπέδου των ερωτηθέντων όσων αφορά σε όρους, κυρίως οικονομικούς και τραπεζικούς, οι οποίοι μας κατακλύζουν σε

καθημερινή βάση, αλλά δυστυχώς η πολυπλοκότητά τους δε μας επιτρέπει εν τέλει να τους κατανοούμε ακόμα και αν τους χρησιμοποιούμε κατά κόρον.

Τέλος, παρόλο που η χρήση υποθετικών ερωτήσεων κρίνεται αδόκιμη όσον αφορά στην ορθή δομή ενός ερωτηματολογίου, στη συγκεκριμένη περίπτωση τέθηκε μία τέτοιου είδους ερώτηση αναζητώντας το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας αναφορικά με την οικονομική κρίση και το κατά πόσο αυτή επηρεάζει το οικονομικό τοπίο στην Ελλάδα. Είναι γεγονός ότι η ψυχολογία του πελάτη επηρεάζεται σε σημαντικό βαθμό από τις ενδεχόμενες εξελίξεις που μπορεί να θεωρεί ότι θα επέλθουν. Τρανταχτό παράδειγμα αποτελεί η συμπεριφορά των πελατών στο Χρηματιστήριο, εκεί όπου η ψυχολογία διαδραματίζει πρωτεύοντα ρόλο για τις αποφάσεις που λαμβάνονται και που ακόμα και μια φημολογία ή μια αβάσιμη πληροφορία μπορεί να οδηγήσει στη λήψη εσφαλμένων αποφάσεων.

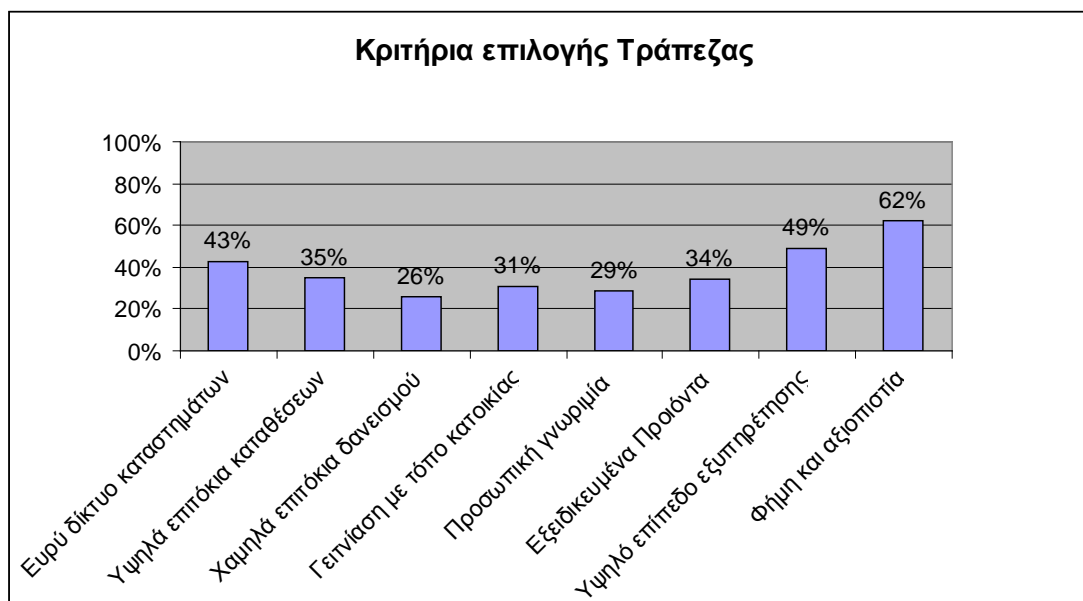
Το ερωτηματολόγιο κλείνει με μία ξεκάθαρη ερώτηση ως προς τη σημαντικότητα που αποδίδει ο κάθε πελάτης στη σχέση του με τα τραπεζικά ιδρύματα, θέλοντας με αυτό τον τρόπο να αποτυπώσει τη δυναμική που ασκούν οι τράπεζες στη ζωή των ερωτηθέντων.

7.1.1. Κριτήρια επιλογής τράπεζας

⁹Από παλαιότερη έρευνα που είχε διεξαχθεί από τη MasterCard Barometer, το ευρύ δίκτυο ήταν ο βασικότερος παράγοντας επιλογής της κύριας τράπεζας από τους Έλληνες καταναλωτές και ακολουθούσε η εμπιστοσύνη που νιώθουν προς αυτές, καθώς και το γεγονός ότι βρίσκονται κοντά στην μόνιμη κατοικία τους. Βάσει της δικής μας έρευνας, όπως απεικονίζεται και στο ακόλουθο διάγραμμα, η φήμη και η αξιοπιστία έρχονται πρώτα στη συνείδηση του πελάτη σε ποσοστό 62%, ενώ ακολουθεί το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και αμέσως μετά το ευρύ δίκτυο καταστημάτων. Τελευταία σε προτίμηση έρχονται τα χαμηλά επιτόκια δανεισμού και η προσωπική γνωριμία με υπαλλήλους της τράπεζας, ενώ σε υψηλότερα ποσοστά, αλλά με την ίδια

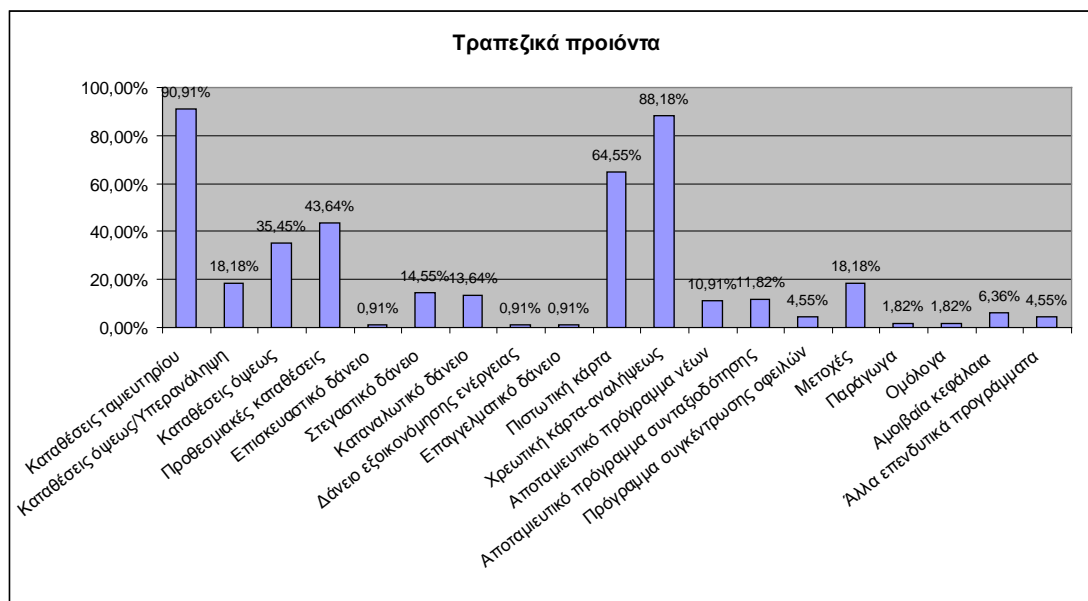
⁹ www.moneyonline.gr/.../katarrei-i-agora-ton-pistotikon-echoun-katargithi-schedon-i-mises-kartes-tou-2008

περίπου βαρύτητα έρχονται τα κριτήρια της γειννίασης με τον τόπο κατοικίας, τα εξειδικευμένα προϊόντα και τα υψηλά επιτόκια καταθέσεων.



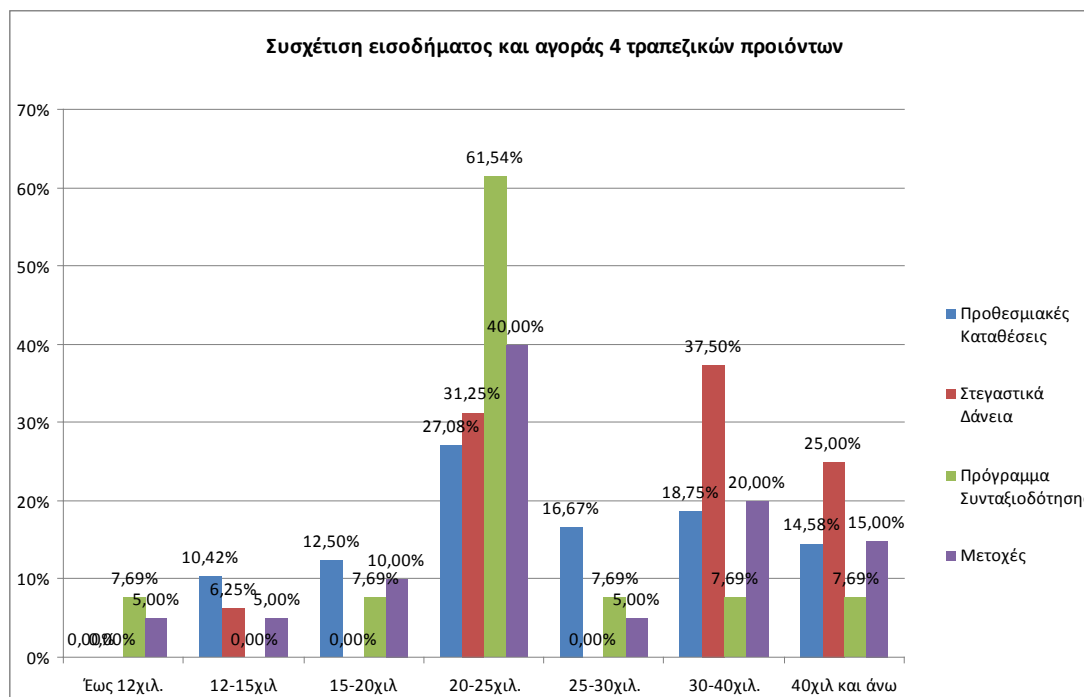
7.1.2. Τραπεζικά προϊόντα

Στη συνέχεια, οι ερωτηθέντες καλούνται να δηλώσουν τα τραπεζικά προϊόντα των οποίων είναι κάτοχοι. Η συντριπτική πλειοψηφία δηλώνει κάτοχος καταθέσεων ταμειυτηρίου και χρεωστικών καρτών και παράλληλα ένα μεγάλο ποσοστό που ξεπερνά το 60% δηλώνει ότι έχει στην κατοχή του πιστωτική κάρτα. Εντυπωσιακό είναι το γεγονός ότι σχεδόν μόλις το 13% κατέχει καταναλωτικό δάνειο, ενώ αρκετά υψηλό ποσοστό της τάξεως του 44% και του 35% δηλώνει κάτοχος προθεσμιακών και καταθέσεων όψεως, αντίστοιχα. Το 15% περίπου των ερωτηθέντων έχουν στην κατοχή τους στεγαστικό δάνειο, ενώ ένα επίσης πολύ σημαντικό ποσοστό που αγγίζει το 18% δηλώνουν ότι κατέχουν μετοχές. Στο σύνολο τους οι πελάτες δήλωσαν, σε ποσοστό πάνω από 10%, κάτοχοι αμοιβαίων κεφαλαίων και άλλων επενδυτικών προγραμμάτων. Δεν μπορούμε να παραβλέψουμε όμως και τους πελάτες που δηλώνουν πως έχουν συνάψει με την τράπεζα συμβάσεις που αφορούν είτε σε αποταμειυτικά προγράμματα συνταξιοδότησης, είτε σε άλλα μικρότερης διάρκειας που αφορούν αποκλειστικά τους νέους. Το διάγραμμα μας φανερώνει επίσης και την προτίμηση των πελατών και για άλλα προϊόντα σε πολύ μικρότερα ποσοστά.



7.1.3. Συσχέτιση εισοδήματος και αγοράς τεσσάρων τραπεζικών προϊόντων

Προσπαθώντας να αναλύσουμε περαιτέρω το προφίλ των ατόμων που κατέχουν συγκεκριμένα τραπεζικά προϊόντα χρησιμοποιήσαμε το κριτήριο του εισοδήματος. Οι προθεσμιακές καταθέσεις, τα στεγαστικά δάνεια, τα συνταξιοδοτικά αποταμιευτικά προγράμματα καθώς και οι μετοχές μπήκαν στο μικροσκόπιο της έρευνάς μας συγκριτικά με τα εισοδήματα των ερωτηθέντων και τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.



Το συμπέρασμα στο οποίο καταλήξαμε ήταν πως τα άτομα που δήλωσαν πως ανήκουν στην 4^η εισοδηματική κλίμακα των 20 έως και 25 χιλιάδων ευρώ ήταν αυτοί που συγκέντρωσαν τα υψηλότερα ποσοστά κατοχής σχεδόν και για τα τέσσερα τραπεζικά προϊόντα.

Όσον αφορά στο αποταμιευτικό πρόγραμμα, ήταν αυτοί που με συντριπτική πλειοψηφία δήλωσαν την προτίμησή τους σε 62% ποσοστό του συνόλου, ενώ το επίσης εξαιρετικά υψηλό ποσοστό του 40% δήλωσε τις προτιμήσεις του για την αγορά μετοχών. Ακολουθεί η εισοδηματική κατηγορία από 30 έως και 40 χιλιάδες ευρώ που συγκεντρώνει τα αμέσως μεγαλύτερα ποσοστά και ειδικότερα για την κατοχή του στεγαστικού δανείου και φυσικά ακολουθεί και η κατηγορία των ατόμων με εισόδημα άνω των 40 χιλιάδων ευρώ, που συγκεντρώνει επίσης ικανοποιητικά ποσοστά για όλες τις κατηγορίες προϊόντων.

7.1.4. Τρόποι επιλογής πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών

Στη σημερινή εποχή που ο διαθέσιμος χρόνος των εργαζομένων είναι περιορισμένος, ενώ ταυτόχρονα οι υποχρεώσεις αυξάνονται ολοένα και περισσότερο, τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν εξασφαλίσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω των οποίων οι χρήστες τους μπορούν εύκολα, γρήγορα και

κυρίως αξιόπιστα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα.^{10,11,12} Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρουν ευελιξία στην εξυπηρέτηση, εξοικονόμηση χρόνου, πολύ χαμηλές ή ακόμα και μηδενικές χρεώσεις ακόμα και για διατραπεζικές συναλλαγές, καθώς και υψηλό επίπεδο ασφάλειας.

Πιο συγκεκριμένα, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω internet είναι στη διάθεση των χρηστών από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σύνδεση στο Internet. Το Web Banking φέρνει την τράπεζα κοντά στον πελάτη 24 ώρες το 24ωρο και παρέχει σχεδόν όλες τις δυνατότητες που υπάρχουν και στα καταστήματα της τράπεζας, από τον υπολογιστή, όπως πληροφόρηση για λογαριασμούς, πιστωτικές κάρτες ή ακόμα και δάνεια, καθώς και συναλλαγές όπως μεταφορές/εμβάσματα, πληρωμές Δημοσίου/Εταιρειών, χρηματιστηριακές συναλλαγές, πάγιες εντολές κ.ά.

Παράλληλα με τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, οι τράπεζες προσφέρουν και μέσω τηλεφώνου, με το λεγόμενο phone banking, σχεδόν όλες τις δυνατότητες που υπάρχουν και στα Καταστήματα της Τράπεζας, με ένα απλό τηλεφώνημα. Με το Phone Banking ο πελάτης δε χρειάζεται να ανησυχεί για το εάν έχει αμελήσει να πραγματοποιήσει κάποια τραπεζική συναλλαγή ή για το εάν βρίσκεται σε κάποια απομακρυσμένη περιοχή που δεν υπάρχει κατάστημα ή ATM, αφού μπορεί να έχει άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και συναλλαγές, με απλές φωνητικές εντολές, χωρίς να χρειάζονται εξειδικευμένες γνώσεις ή με τη βοήθεια εκπροσώπου της τράπεζας.

Ένας επιπλέον εναλλακτικός τρόπος συναλλαγών είναι το Mobile Banking, το οποίο μπορεί αν εφαρμοστεί είτε μέσω κινητού τηλεφώνου τεχνολογίας Smartphone είτε μέσω Tablet, με πρόσβαση στο internet, καθώς και σε λειτουργικό σύστημα που υποδεικνύει η κάθε τράπεζα. Οι εφαρμογές είναι άμεσα διαθέσιμες και με δωρεάν εγκατάσταση για κάθε χρήστη και φυσικά και ο τρόπος αυτός διαθέτει όλα τα πλεονεκτήματα των ανωτέρω, όπως είναι η ασφάλεια και η ευελιξία. Πολλές από τις τράπεζες πέραν από τους κωδικούς

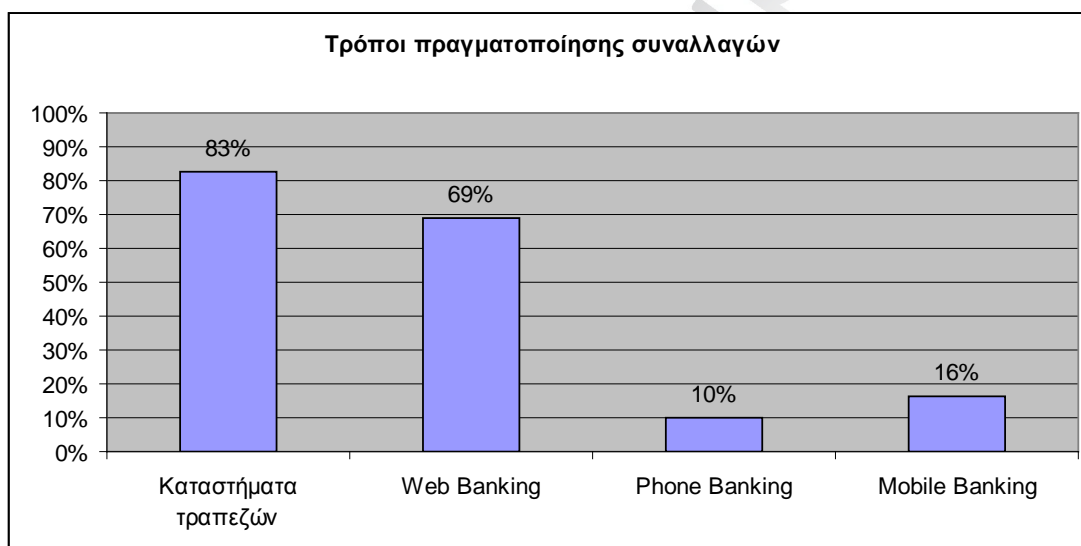
¹⁰ www.nbg.gr,

¹¹ www.alpha.gr

¹² www.piraeusbank.gr

πρόσβασης που παρέχουν στους πελάτες τους, έχουν ενισχύσει την ασφάλειά τους με τη χρήση επιπλέον συσκευών που παρέχουν μοναδικούς κωδικούς για την πραγματοποίηση κάθε μεμονωμένης συναλλαγής.

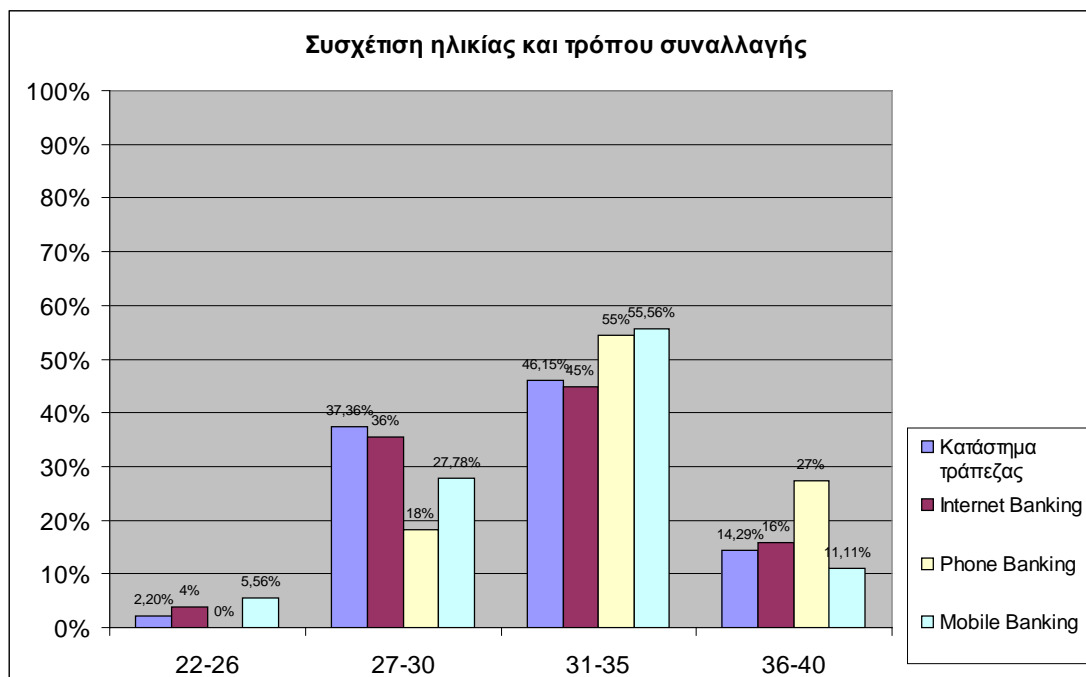
Όσον αφορά στο δείγμα μας, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί ένα υψηλό ποσοστό που ανέρχεται στο 83% συναλλάσσεται στα καταστήματα των τραπεζών, ένα εξίσου σημαντικό της τάξεως του 69% κάνει χρήση του διαδικτύου, ενώ μόλις το 16% κάνει χρήση του Mobile Banking και 10% του Phone Banking, ποσοστά τα οποία διαχρονικά αναμένεται να αυξηθούν εξαιτίας της τάσης που κυριαρχεί από τη μεριά των τραπεζών να μειώσουν το ανθρώπινο δυναμικό τους.



7.1.5. Συσχέτιση ηλικίας και τρόπου πραγματοποίησης συναλλαγών

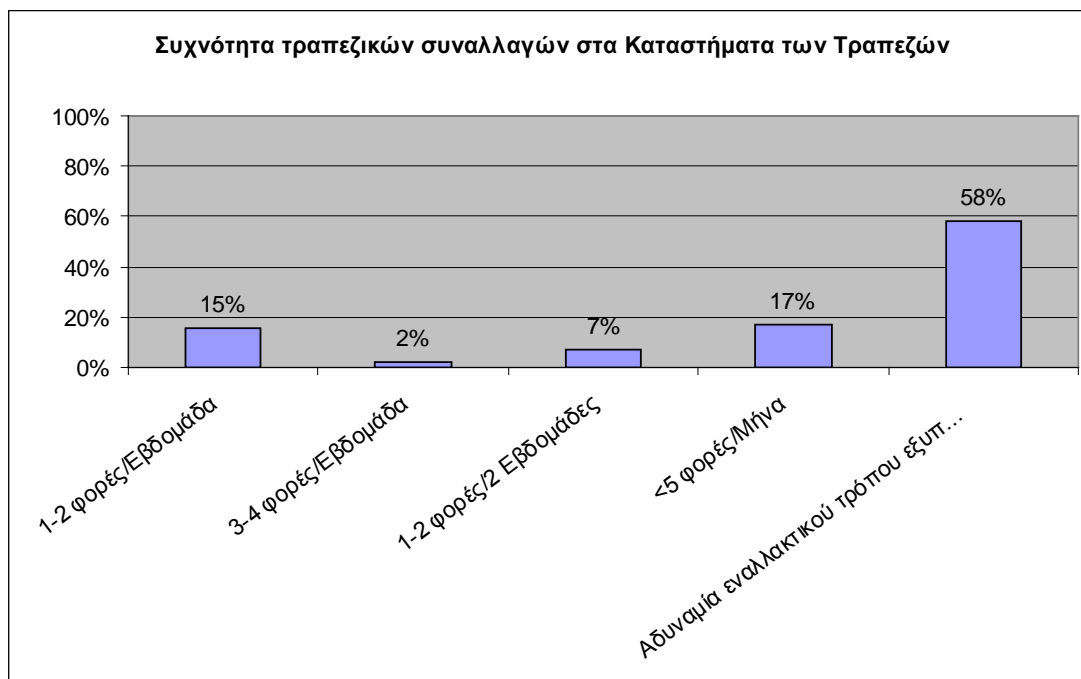
Σε μια προσπάθεια συσχετισμού της ηλικίας των ατόμων κα του τρόπου συναλλαγής που επιλέγουν καταλήξαμε στο παρακάτω διάγραμμα. Δεν είναι απόλυτα ξεκάθαρο ότι κάποια ηλικιακή κατηγορία δείχνει σαφή προτίμηση προς ένα συγκεκριμένο τρόπο συναλλαγής αλλά ότι χρησιμοποιεί όλους τους τρόπους. Τα άτομα 22-26 ετών, δείχνουν να μην προτιμούν την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, όπως επίσης και αυτά που ανήκουν στην ομάδα 27-30, τη χρησιμοποιούν λιγότερο από τους υπόλοιπους τρόπους. Η ηλικία των 31-35 χρησιμοποιεί σχεδόν όλους τους τρόπους συναλλαγής με την ίδια προτίμηση

δείχνοντας ίσως λιγότερο ζήλο για τις διαδικτυακές συναλλαγές. Τέλος η ηλικιακή ομάδα των 36-40 προτιμά σε πολύ μεγαλύτερο ποσοστό το Phone Banking από τους υπόλοιπους τρόπους ενώ έχει αρκετά χαμηλή προτίμηση για το Mobile Banking.



7.1.6. Συχνότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών

Όσον αφορά στην επισκεψιμότητα που δέχονται τα καταστήματα των τραπεζών, διαπιστώσαμε ότι ένα σημαντικό ποσοστό του 15% των ερωτηθέντων απευθύνονται στα καταστήματα τουλάχιστον μία με δύο φορές την εβδομάδα, όπως χαρακτηριστικά απεικονίζεται και στο διάγραμμα. Αυτό δε σημαίνει απαραίτητα ότι οι συναλλαγές τους γίνονται στο ταμείο, αφού υπάρχουν και τα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών αλλά και τα Μηχανήματα Αυτόματης Ανάληψης, τα οποία μπορούν να εξυπηρετήσουν πληθώρα συναλλαγών, που αφορούν κυρίως σε μετρητά. Το 17% δήλωσε ότι επισκέπτεται τα καταστήματα λιγότερο από πέντε φορές το μήνα, ενώ το 58% μας εκπλήσσει με τη δήλωση του ότι μόνο όταν δεν υπάρχει η δυνατότητα εναλλακτικού τρόπου εξυπηρέτησης (ηλεκτρονικά μέσα) απευθύνεται στο κατάστημα.



7.2. Πιστωτικές Κάρτες/Καταναλωτικά Δάνεια

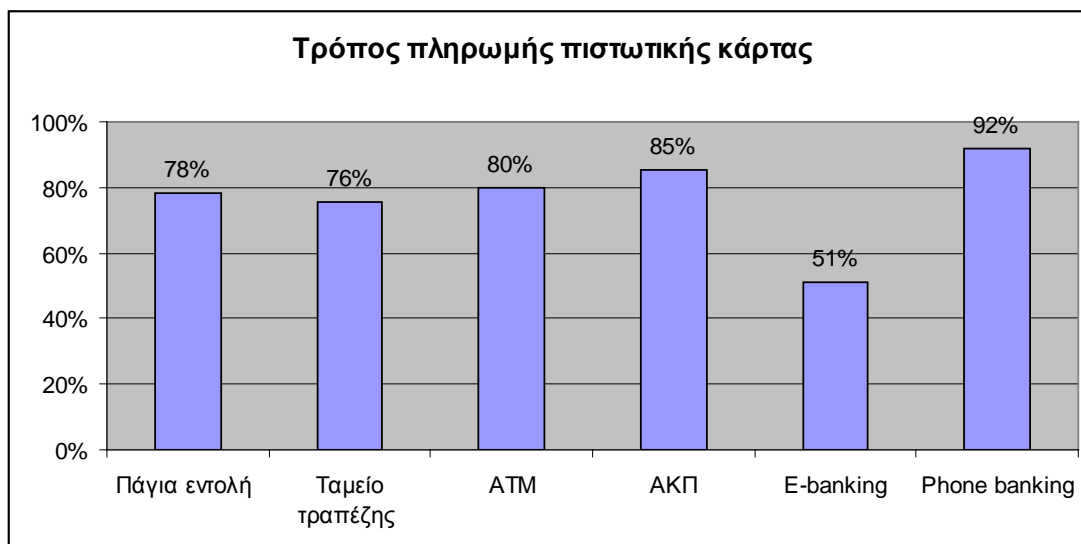
7.2.1. Τρόποι πληρωμής πιστωτικής κάρτας

Ένα από τα πιο δημοφιλή προϊόντα είναι οι πιστωτικές κάρτες, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα στους κατόχους τους να πραγματοποιούν αγορές, εξοφλώντας το χρέος τους ακόμα και με δόσεις, μεταγενέστερα του χρόνου αγοράς του προϊόντος, έχοντας στη διάθεσή τους να δαπανήσουν ένα ποσό για το οποίο η τράπεζα κρίνει ότι ο πελάτης είναι ικανός να το διαχειριστεί με σύνεση και φερεγγυότητα. Η εξόφληση του λογαριασμού της πιστωτικής κάρτας - που εκδίδεται σε μηνιαία βάση – μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε πληρώνοντας ο πελάτης την ελάχιστη καταβολή που του ορίζει η τράπεζα και ανέρχεται περίπου στο 2% του συνολικού χρεωστικού, είτε καταβάλλοντας ολόκληρο το ποσό της χρέωσης, χωρίς έτσι να επιβαρύνεται καθόλου από τους τόκους που θα τον βάρυναν σε κάθε άλλη περίπτωση. Σε περίπτωση που η καταβολή του ποσού ξεπερνά την ελάχιστη καταβολή αλλά δεν καλύπτει ολόκληρο το χρεωστικό οι τόκοι υπολογίζονται βάσει του συμφωνημένου από τη σύμβαση επιτοκίου για το υπόλοιπο χρεωστικό και

φυσικά είναι ετησιοποιημένοι. Τέλος, όσον αφορά στην πληρωμή της κάρτας καθοριστικό ρόλο διαδραματίζει το κατά πόσο αυτή γίνεται εμπρόθεσμα οπότε και πετυχαίνει ο πελάτης την αποφυγή των τόκων υπερημερίας.

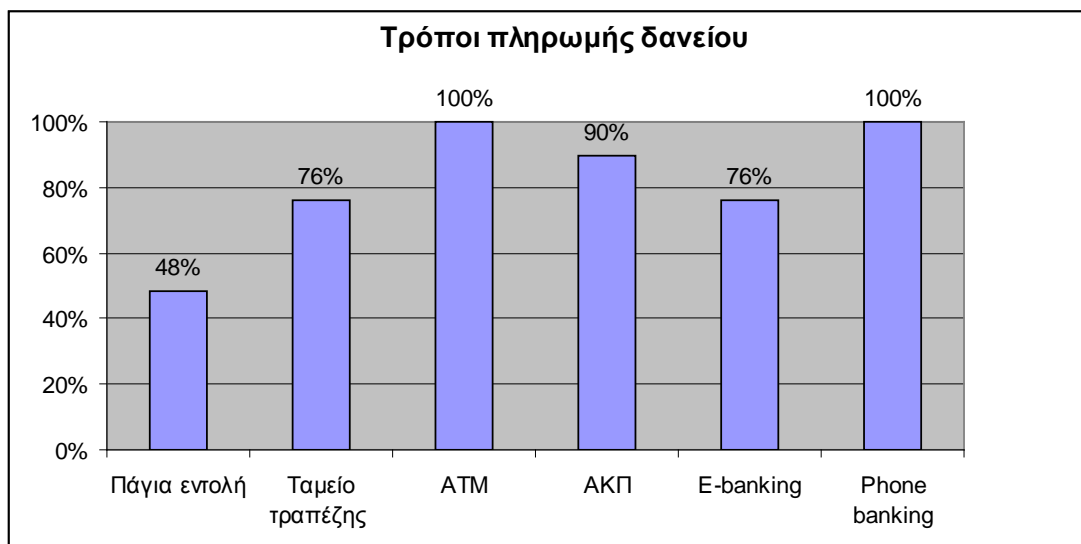
Η συχνή αυτή διαδικασία εξόφλησης της πιστωτικής κάρτας σε μηνιαία βάση ανάγκασε τις τράπεζες να εξασφαλίσουν για τους πελάτες τους πέραν του ενός τρόπου πληρωμών, όπως αρχικά ήταν το ταμείο και να τους δώσουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης, τα αυτόματα κέντρα πληρωμών, πάγιας εντολής μέσω των καταστημάτων ή ακόμα και τις υπηρεσίες internet και phone banking. Οι πελάτες, ανάλογα το χρόνο που μπορεί να διαθέτουν τη δεδομένη στιγμή που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν την πληρωμή, το χώρο στον οποίο βρίσκονται ή ακόμα και την ψυχολογική τους κατάσταση, μπορεί κάθε φορά να επιλέγουν και διαφορετικό τρόπο πληρωμής.

Όπως ξεκάθαρα απεικονίζεται και στο διάγραμμα, το ταμείο συγκεντρώνει ακόμη πολύ υψηλά ποσοστά της τάξεως του 76%, όπως και η πάγια εντολή, δεν μπορούμε όμως και να αγνοήσουμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία του 92% επιλέγει και το Phone banking. Επίσης, μπορεί ο πελάτης να επισκέπτεται το κατάστημα, θέλοντας να εκτελέσει την πληρωμή με μετρητά χωρίς όμως να είναι διατεθειμένος να σπαταλήσει πολύτιμο χρόνο στις ουρές των γκισέ. Προτιμά επομένως τη λύση του ATM ή ακόμα και του Κέντρου Αυτόματων Πληρωμών που του εξασφαλίζει on line πληρωμή, με ποσοστά 80% και 85% αντίστοιχα. Μόνο το internet banking δε μας δίνει ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά, γεγονός που ίσως να φανερώνει ακόμα κάποια ανασφάλεια.



7.2.2. Τρόποι πληρωμής καταναλωτικού δανείου

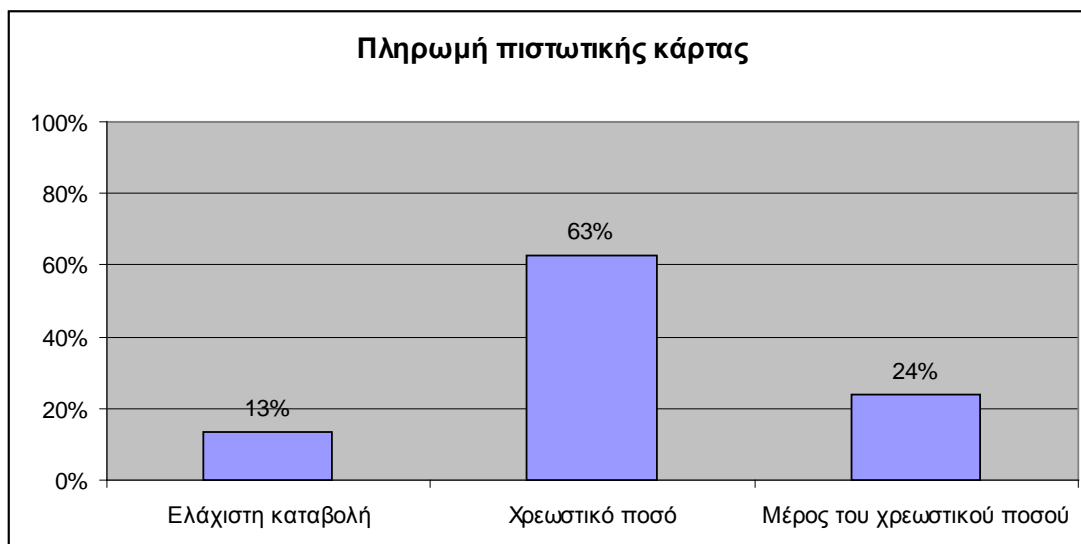
Τα όσα ανωτέρω αναφέρθηκαν για τις πιστωτικές κάρτες και τους τρόπους πληρωμής τους ισχύουν και για τα καταναλωτικά δάνεια. Απ' ότι φαίνεται από το διάγραμμα που ακολουθεί, τα ποσοστά διαμορφώνονται διαφορετικά για τους τρόπους που επιλέγουν οι πελάτες να τα εξοφλήσουν συγκριτικά με τις πιστωτικές κάρτες. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι το ATM και το Phone Banking συγκεντρώνουν το 100% των προτιμήσεων των πελατών, ακολουθεί το Κέντρο Αυτόματων Πληρωμών με 90%, ενώ το ταμείο της τραπεζής συγκεντρώνει ακριβώς το ίδιο ποσοστό με αυτό που αφορά και στις πιστωτικές κάρτες, δηλαδή 76%. Παρατηρείται μία αύξηση του ποσοστού των ατόμων που επιλέγουν το internet banking σε 76%, ενώ οι πάγιες εντολές συγκεντρώνουν το χαμηλότερο ποσοστό του 48%.



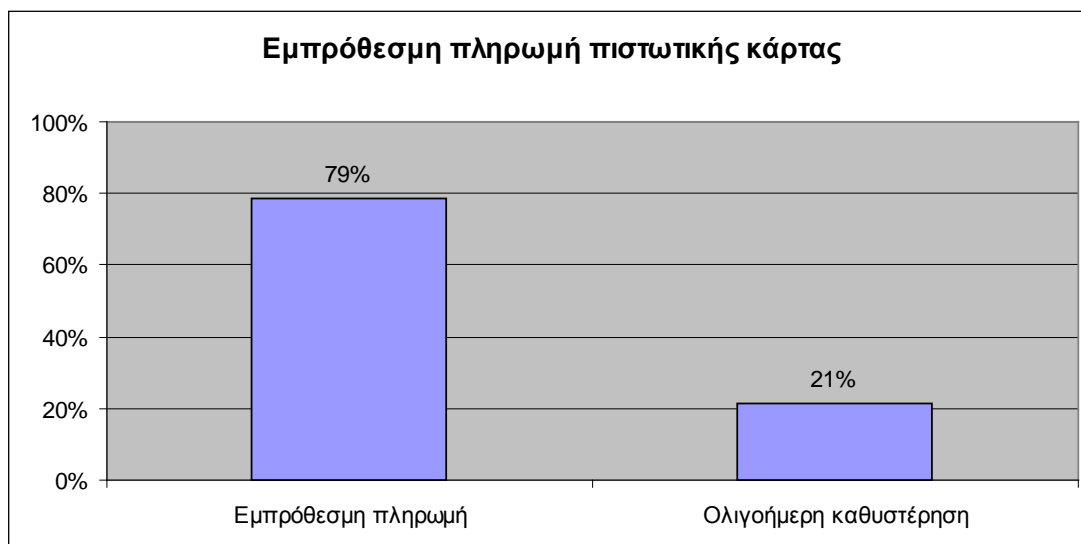
7.2.3. Καταβολή ποσού για την εξόφληση της πιστωτικής κάρτας και χρονικά πλαίσια αυτής

Όσον αφορά στο ποσό που οι πελάτες επιλέγουν να καταβάλλουν για την εξόφληση του λογαριασμού τους, παρατηρούμε ότι μόλις το 13% φροντίζει να καλύπτει την ελάχιστη καταβολή, μειώνοντας έτσι το χρόνο αποπληρωμής του συνολικού χρεωστικού, αφού με τον τρόπο αυτό καλύπτονται οι τόκοι που προκύπτουν και ελάχιστο ή μηδαμινό ποσό του κεφαλαίου.

Το 63% δήλωσε πως προβαίνει στην πληρωμή ολόκληρου του χρεωστικού ποσού, ενώ δεν έλλειψε και ένα ποσοστό της τάξεως του 24% που πληρώνει ποσό μεγαλύτερο της ελάχιστης καταβολής θέλοντας με αυτό τον τρόπο να καλύπτει μέρος του κεφαλαίου και να πληρώνει λιγότερους τόκους.



Έχοντας μελετήσει τον τρόπο με τον οποίο επιλέγει κάποιος να εξοφλεί την πιστωτική του κάρτα, θέλαμε να διερευνήσουμε το κατά πόσο αυτό γίνεται μέσα στο χρονικό περιθώριο που ορίζεται από την τράπεζα. Παρόλο που οι επιλογές που είχαν δοθεί στους ερωτηθέντες δεν αφορούσαν μόνο την εμπρόθεσμη ή απλά τη μερικών ημερών ληξιπρόθεσμη εξόφληση, αλλά δινόταν η δυνατότητα κάποιος να δηλώσει ότι η καθυστέρηση του υπερβαίνει τον ένα ή και δύο μήνες, οι απαντήσεις αυτές συγκέντρωσαν μηδενικό ποσοστό. Κάτι τέτοιο προκαλεί ιδιαίτερη εντύπωση, αφού στις μέρες μας η οικονομική κρίση έχει προκαλέσει πολλές φορές «πάγωμα» στις πληρωμές των υποχρεώσεών μας ή πολυήμερη καθυστέρηση. Σύμφωνα και με το κατωτέρω διάγραμμα, το 79% ανταποκρίνεται εμπρόθεσμα στις πληρωμές του, ενώ μόνο το 21% δηλώνει ολιγοήμερη καθυστέρηση.



7.2.4. Κατάργηση πιστωτικής κάρτας και επανέκδοση

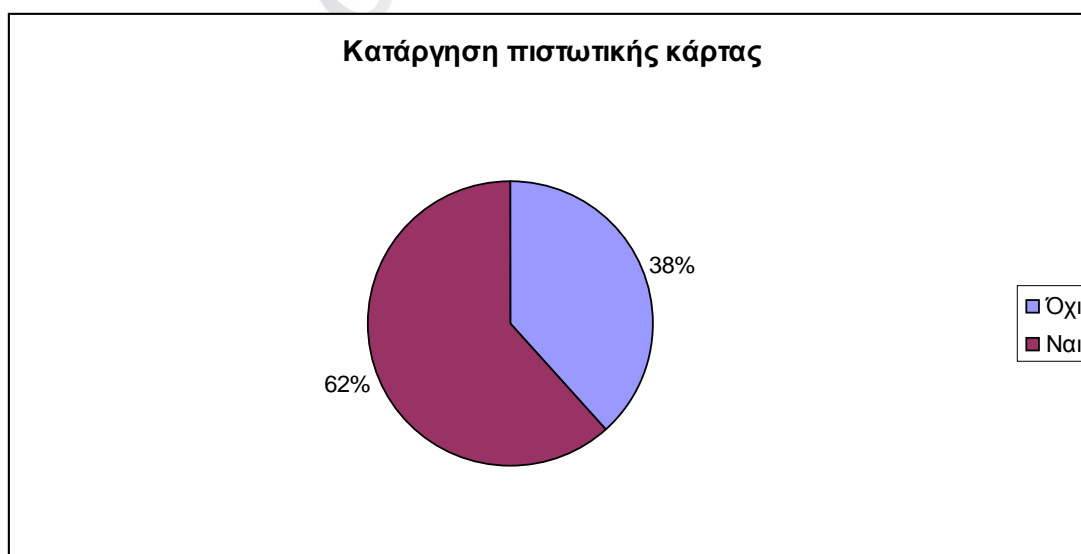
Παρόλο που το 65% των ερωτηθέντων διαθέτουν μία τουλάχιστον πιστωτική κάρτα, υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό, το οποίο έχει κατά το παρελθόν προβεί σε κατάργηση κάποιας πιστωτικής κάρτας και μάλιστα σε ποσοστό 62%, όπως απεικονίζεται και το διάγραμμα. ¹³Σύμφωνα με στοιχεία που έδωσε η Visa για το 2012 είναι εντυπωσιακή όσο και αναμενόμενη, με δεδομένη την κρίση που πλήττει την οικονομία, η πτώση στην Ελλάδα του αριθμού των πιστωτικών καρτών, το 50% εκ των οποίων έχει καταργηθεί μέσα σε τέσσερα χρόνια.

Τα στοιχεία αυτά είναι ενδεικτικά της κατάστασης που επικρατεί στον τομέα του «πλαστικού» χρήματος, που χαρακτηρίζεται από την άνοδο των επισφαλειών και τη μείωση της καταναλωτικής δαπάνης. Οι τράπεζες λόγω της στενότητας που αντιμετωπίζουν ως προς τη ρευστότητα, αλλά και εξαιτίας του αυξημένου πιστωτικού κινδύνου, με δεδομένο ότι οι καθυστερήσεις ξεπερνούν πλέον το 40% στη συγκεκριμένη κατηγορία πίστης, έχουν επιταχύνει την πτώση, με το κλείσιμο της κάνουλας προς τα νοικοκυριά και

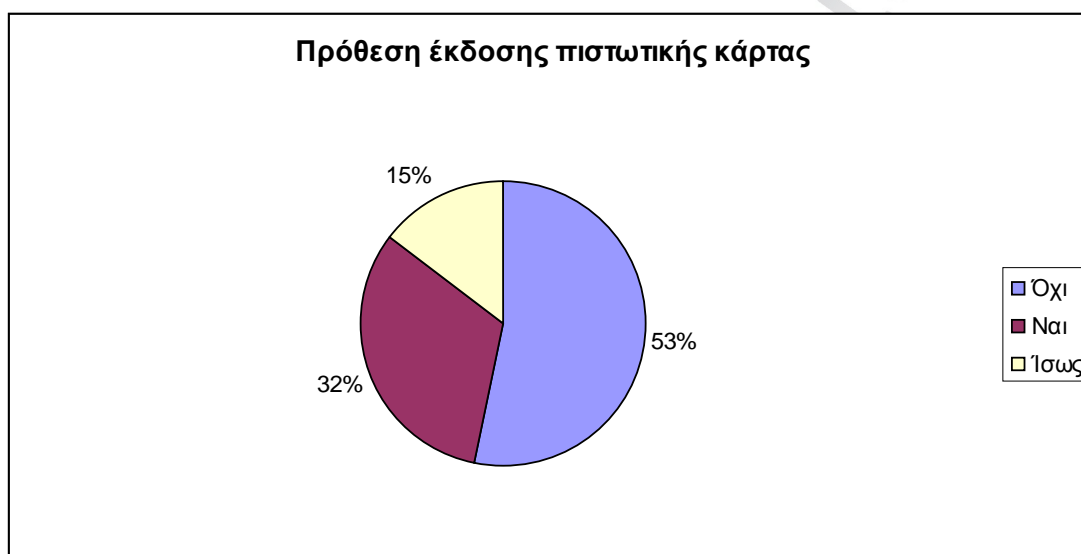
¹³ www.moneyonline.gr/.../katarrei-i-agora-ton-pistotikon-echoun-katargithi-schedon-i-mises-kartes-tou-2008

την κατάργηση γραμμών πίστωσης. Το 2012 ο αριθμός των πιστωτικών καρτών υποχώρησε στα 1,95 εκατομμύρια, καταγράφοντας σε ετήσια βάση πτώση της τάξης του 22%. Την ίδια περίοδο, η καταναλωτική δαπάνη στα σημεία πώλησης υποχώρησε κατά 15% ή 495 εκατ. ευρώ περίπου στα 2,8 δισ. ευρώ. Τα μεγέθη αυτά απέχουν σημαντικά από τα αντίστοιχα που είχαν καταγραφεί το 2008. Συγκεκριμένα, σε σχέση με τότε, ο αριθμός των πιστωτικών καρτών έχει μειωθεί κατά 1,78 εκατομμύρια, ενώ ο τζίρος κατά 1,65 δισ. ευρώ, σημειώνοντας πτώση 48% και 40% αντίστοιχα.

Από την άλλη πλευρά πάντως συνεχίστηκε η άνοδος των μεγεθών στις χρεωστικές κάρτες, καθώς οι Έλληνες εξοικειώνονται με τη χρήση αυτού του μέσου αντί των μετρητών, που επιτρέπει την πραγματοποίηση αγορών με άμεση χρέωση του συνδεδεμένου λογαριασμού χωρίς κανένα κόστος. Συγκεκριμένα, ο αριθμός των χρεωστικών καρτών Visa έχει αυξηθεί από το 2008 κατά 35% πάνω από τα 6 εκατομμύρια, ενώ η καταναλωτική δαπάνη στα σημεία πώλησης έχει ενισχυθεί το ίδιο διάστημα κατά 63%. Το 2012, παρά την πτώση της κατανάλωσης, καταγράφηκε άνοδος στα μεγέθη, τόσο σε επίπεδο αριθμού καρτών, όσο και σε επίπεδο τζίρου, έστω και οριακή. Εξάλλου, άνοδο εμφάνισε και η αγορά των προπληρωμένων καρτών, με τον αριθμό τους να ενισχύεται κατά 17% και τη δαπάνη στα σημεία πώλησης κατά 2% στα 158 εκατ. Ευρώ.



Η κατάργηση μιας πιστωτικής κάρτας δε σημαίνει ότι ο πελάτης δεν έχει την πρόθεση να προβεί και πάλι σε έκδοση. Κάτι τέτοιο όμως δε φάνηκε να είναι στα πλάνα των ατόμων που ερωτήθηκαν. Σε ποσοστό 53% όπως απεικονίζεται και διαγραμματικά ο πελάτης δε δηλώνει πρόθυμος για κάτι τέτοιο, ενώ αντίθετα το 32% θα προχωρούσε σε μια τέτοια κίνηση. Υπάρχει φυσικά και ένα ποσοστό της τάξεως του 15%, το οποίο δεν αποκλείει εντελώς το ενδεχόμενο αυτό.



7.3. Στεγαστικά δάνεια/Επενδυτικά προϊόντα

7.3.1. Πρόθεση αγοράς στεγαστικού δανείου

Ιδιαίτερη αναφορά έγινε και στα στεγαστικά δάνεια, ένα τραπεζικό προϊόν για το οποίο έχει χυθεί πολύ μελάνι ιδιαίτερα την περίοδο της οικονομικής κρίσης, αφού θεωρούνται υπεύθυνα για τα δεινά των τραπεζών, αλλά και για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά.¹⁴ Η κρίση των ενυπόθηκων στεγαστικών δανείων, τα οποία δόθηκαν σε αφερέγγυους δανειολήπτες με χαμηλό εισόδημα, οι οποίοι αδυνατούσαν να τα αποπληρώσουν, εκδηλώθηκε αρχικά στις ΗΠΑ,

¹⁴ http://www.prd.uth.gr/uploads/discussion_papers/2009/uth-prd-dp-2009-12_gr.pdf. Σπυρίδων Βούλγαρης / Νικόλαος Τριανταφυλλόπουλος: Η κρίση των ενυπόθηκων στεγαστικών δανείων υψηλού επιχειρηματικού κινδύνου : τα αίτια και οι μηχανισμοί της

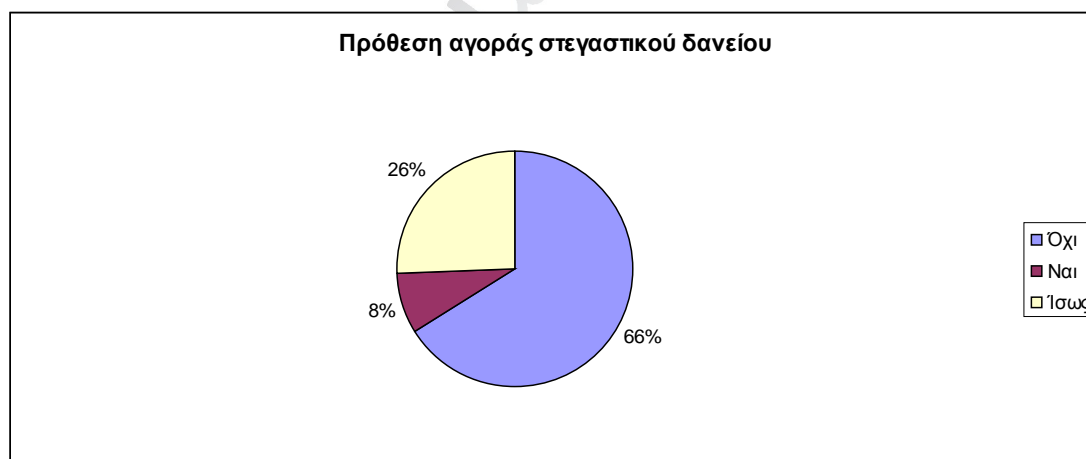
όταν οι κεντρικές τράπεζες παρενέβησαν για να ενισχύσουν τη ρευστότητα του τραπεζικού συστήματος. Γεννήθηκε σε ένα μάλλον μικρό κομμάτι της αγοράς κεφαλαίων των ΗΠΑ, τη δευτερογενή ενυπόθηκη αγορά, αλλά γενικεύτηκε σε όλες τις υπόλοιπες αγορές μέσω ενός πολύπλοκου μηχανισμού δημιουργίας δομημένων ομολόγων. Η κρίση αυτή φανέρωσε τις εξαιρετικές αδυναμίες, αλλά και την αναποτελεσματικότητα του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος. Η πολιτική φθηνού χρήματος που ακολουθήθηκε προκειμένου να ενισχυθούν οι επενδύσεις, προκάλεσε έκρηξη της κατανάλωσης με δανεισμό, και τελικά οδήγησε στην εκδήλωση της «φούσκας» στην αγορά κατοικίας.

Από το 2000 και έπειτα, η αξία των κατοικιών αυξάνονταν περίπου 10% το χρόνο, και φυσικά, τόσο ο κατασκευαστικός κλάδος, όσο και οι σχετικοί με τη στέγαση κλάδοι, γνώριζαν μεγάλα κέρδη, και συνεισέφεραν σημαντικά στην αύξηση του εθνικού πλούτου, όπως αυτός εκφράζεται από το ΑΕΠ. Όσοι δεν είχαν αγοράσει κατοικία, ή έστω δεν είχαν αναχρηματοδοτηθεί με τους νέους ευνοϊκότερους όρους, προσπάθησαν να εμπλακούν στο σύστημα και να χρηματοδοτηθούν. Οδηγηθήκαμε, συνεπώς, σε σημαντική αύξηση του ποσοστού ιδιοκατοίκησης, καθώς και των ονομαστικών αξιών των περιουσιών όλων των εισοδηματικών τάξεων που διέθεταν ακίνητα.

Ήταν φυσικό, η συνεχής και σημαντική αύξηση της τιμής των κατοικιών να τροφοδοτήσει την κερδοσκοπία και τις υπερβολές σε επενδύσεις σε ακίνητα. Μέσα σε αυτό το κλίμα γενικής ευφορίας, υπήρχε η διάθεση να χορηγηθούν όλο και περισσότερα δάνεια, και να συνεχισθούν οι επενδύσεις σε κατοικίες. Προκειμένου να δελεαστούν όλο και περισσότερο οι επενδυτές, επινοήθηκαν τα Δάνεια Κυμαινόμενου Επιτοκίου (*Adjustable Rate Mortgages - ARM*). Με αυτά τα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου, ο δανειζόμενος αναλαμβάνει όλο το βάρος της ενδεχόμενης μεταβολής του πραγματικού του χρέους κατά τη διάρκεια της έναρξης αποπληρωμής του δανείου (ειδικά σε περιόδους υψηλού και ευμετάβλητου πληθωρισμού, όταν οι δανειολήπτες εκτίθενται στον κίνδυνο του επιτοκίου). Για αυτό το λόγο, το γεγονός ότι προτιμάται η χρήση των δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου από τα δάνεια σταθερού επιτοκίου (*Fixed Rate Mortgages- FRMs*), αποτελεί ένα παράδοξο για την οικονομική θεωρία,

αφού οι δανειζόμενοι θα έπρεπε να προτιμούν τη λήψη δανείων σταθερού επιτοκίου, με το οποίο μεταβιβάζεται ο κίνδυνος του επιτοκίου στους δανειστές, και όχι τη σύναψη δανείων μεταβλητού επιτοκίου.

Οι επιπτώσεις της χρηματοπιστωτικής κρίσης αντικατοπτρίζονται όχι μόνο στα πραγματικά οικονομικά μεγέθη (απασχόληση, τιμές εμπορευμάτων, επενδύσεις, κατανάλωση, κ.α.), αλλά και στον ανθρώπινο παράγοντα. Σε διάφορες περιοχές έχουν σημειωθεί ακόμα και κρούσματα αυτοκτονιών, λόγω της οικονομικής εξαθλίωσης των δανειοληπτών. Γεγονός είναι επίσης ότι, έχουν εμφανιστεί φαινόμενα έντονου κοινωνικού διαχωρισμού, λόγω της εμφάνισης μιας νέας κατηγορίας αστέγων σε πολλές πληγείσες περιοχές. Κρίθηκε, επομένως, σημαντικό από τη μεριά μας να προσπαθήσουμε να βολιδοσκοπήσουμε τις προθέσεις των ερωτηθέντων σχετικά με μια μελλοντική αγορά στεγαστικού δανείου. Όπως χαρακτηριστικά απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί, μόλις το 8% των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά, το 66% αρνητικά, ενώ υπήρξε και ένα ποσοστό της τάξεως του 26% που δεν απέκλεισε το ενδεχόμενο μιας μελλοντικής αγοράς.



Εν συνεχεία, θελήσαμε να ερευνήσουμε περαιτέρω και τους ανασταλτικούς παράγοντες που τελικά αποτρέπουν ένα τόσο μεγάλο ποσοστό του δείγματος να σκεφτεί θετικά το ενδεχόμενο πιθανής αγοράς του συγκεκριμένου τραπεζικού προϊόντος.

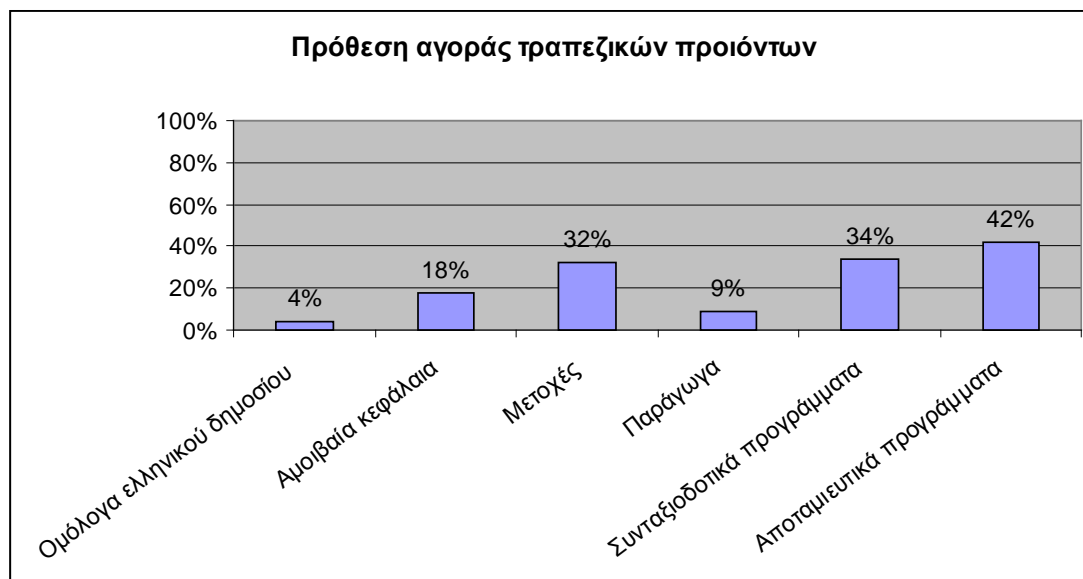
7.3.2. Ανασταλτικοί παράγοντες αγοράς στεγαστικού δανείου

Η ερώτηση όσον αφορά στους ανασταλτικούς παράγοντες που αποτρέπουν ακόμα και άτομα τα οποία θα ήθελαν να αποκτήσουν τη δική τους κατοικία, να προβούν στην αγορά στεγαστικού δανείου, τέθηκε με τέτοιο τρόπο, ώστε οι ερωτηθέντες να εκφράσουν το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους με κάποιες προτάσεις που αφορούν στο προϊόν αυτό. Το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει τα ποσοστά των απαντήσεων που δήλωσαν είτε ότι «συμφωνούν απόλυτα», είτε ότι απλά «συμφωνούν», προσδίδοντας έτσι τη βαρύτητα που έχει κάθε παράγοντας στο νου των ερωτηθέντων, ως ανασταλτικός, έναντι των υπολοίπων. Διαπιστώνουμε ότι το 85% των ερωτηθέντων προσδοκά σε περαιτέρω μελλοντική μείωση των τιμών των ακινήτων, ενώ ένα εξίσου μεγάλο ποσοστό της τάξεως του 80% εκφράζει το φόβο του για αύξηση του επιτοκίου στο μέλλον. Το ενδεχόμενο μια πιθανής χρεοκοπίας που θα αυξήσει το χρωστούμενο ποσό σε τέτοιο βαθμό που η αποπληρωμή του δανείου θα γίνει ανέφικτη, αποτρέπει τους ερωτηθέντες σε ποσοστό 60%, ενώ σε ανάλογα ποσοστά κυμαίνεται και η μείωση των τιμών που έχει επέλθει στα ενοίκια των ακινήτων εξαιτίας της οικονομικής κρίσης. Περίπου το 50% θεωρεί ότι τα στεγαστικά δάνεια είναι προϊόντα, τα οποία κρύβουν πολλούς κινδύνους και παγίδες, που δυστυχώς δεν μπορεί κανείς να τα γνωρίζει εκ των προτέρων και φυσικά είναι αυτά τα οποία οδήγησαν στην παγκόσμια οικονομική κρίση και στην κατάρρευση της αγοράς των ακινήτων (Real estate). Τελευταίο παράγοντα, αλλά με σημαντικό ποσοστό που αγγίζει το 46%, αποτελεί το γεγονός ότι τα επιτόκια των στεγαστικών δανείων, καθώς και το euribor τριμήνου που τα καθορίζει είναι ήδη υψηλά για την περίοδο που διανύουμε.



7.3.3. Πρόθεση αγοράς επενδυτικών προϊόντων

Ανάλογη ερώτηση τέθηκε και για άλλα τραπεζικά προϊόντα, τα οποία ενέχουν και αυτά κάποιους κινδύνους στην κατοχή τους, όπως είναι οι μετοχές, τα παράγωγα, τα ομόλογα ελληνικού δημόσιου, τα αμοιβαία κεφάλαια, καθώς και τα αποταμιευτικά προγράμματα ή τα προγράμματα εξασφάλισης συνταξιοδότησης, τα οποία ανήκουν στην κατηγορία των επενδυτικών προϊόντων. Τα δύο τελευταία επενδυτικά προγράμματα συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά όσον αφορά στην επιθυμία αγοράς τους που φτάνουν το 42% και 34% αντίστοιχα. Ανάλογο ποσοστό με 32% πρόθεσης αγοράς συγκέντρωσαν και οι μετοχές, ενώ δραματικά μειώθηκαν τα ποσοστά για τα αμοιβαία κεφάλαια, τα παράγωγα και τα ομόλογα ελληνικού δημοσίου με ποσοστά 18%, 9% και 4% αντίστοιχα.

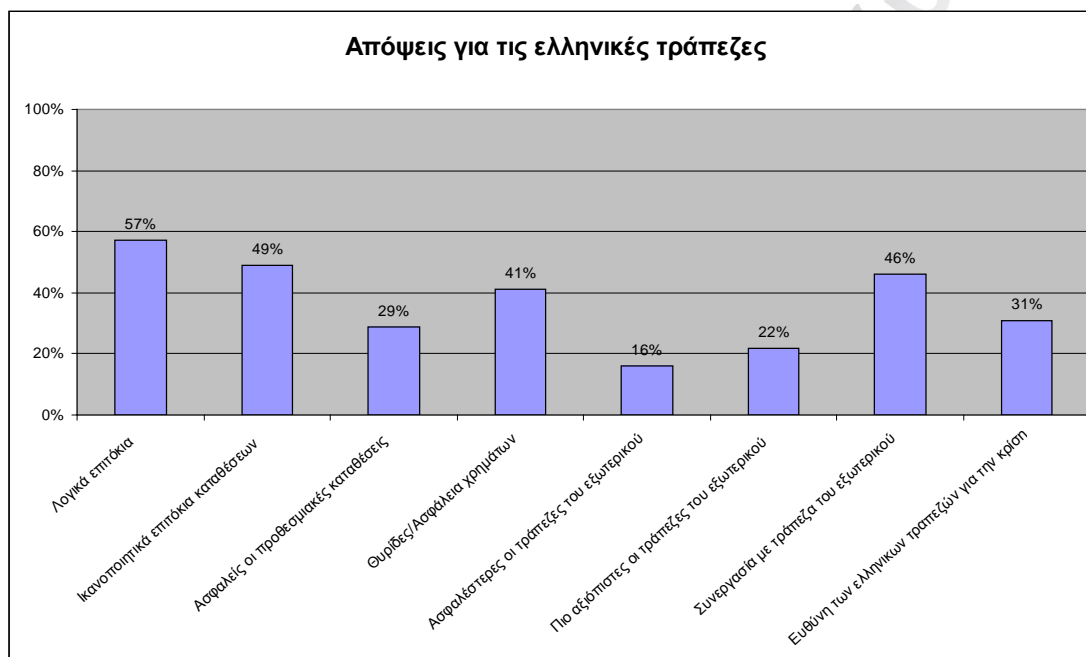


7.4. Ελληνικές τράπεζες

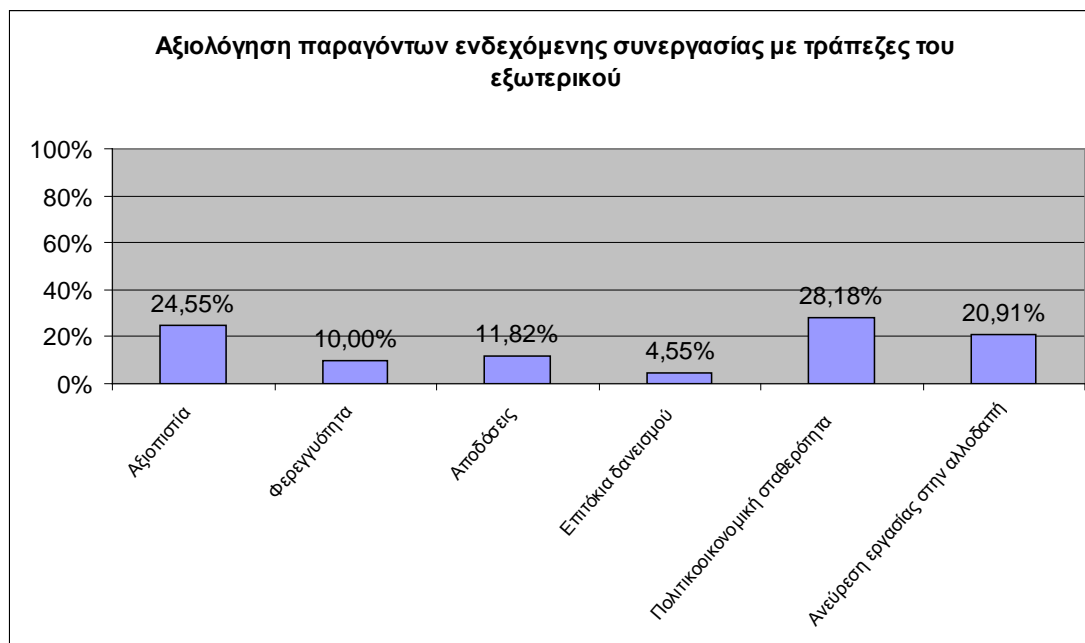
7.4.1. Απόψεις των Ελλήνων για αυτές και σύγκρισή τους με τράπεζες του εξωτερικού

Στη συνέχεια έγινε προσπάθεια να καταγραφεί η άποψη των ερωτηθέντων για τις ελληνικές τράπεζες και πιο συγκεκριμένα για τα επιτόκια των καρτών και των δανείων, του ταμειυτηρίου και των προθεσμιακών καταθέσεων, καθώς και για το να τις θεωρούν ασφαλείς ή προτιμούν για παράδειγμα τις θυρίδες αυτών, ή ενδεχομένως κάποια τράπεζα του εξωτερικού. Ιδιαίτερη λόγος έγινε και το αν τελικά πρέπει να θεωρούμε τις ελληνικές τράπεζες υπεύθυνες για την εξέλιξη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα. Τα ποσοστά που καταγράφονται και στο ως κάτωθι διάγραμμα αφορούν τις απαντήσεις του «διαφωνώ απόλυτα» καθώς και του «διαφωνώ». Πιο συγκεκριμένα το ερωτηθέν κοινό δεν θεωρεί ότι τα επίπεδα στα οποία κυμαίνονται τα επιτόκια των καρτών και των δανείων είναι σε λογικά πλαίσια, δεδομένης της περιόδου που διανύουμε. Εξίσου μη ικανοποιητικά σε ποσοστό 49% βρίσκει και τα επιτόκια των καταθέσεων (ταμειυτηρίου και προθεσμίας). Πάνω από το 70% όμως θεωρεί ότι οι προθεσμιακές καταθέσεις αποτελούν μια «σίγουρη» επένδυση - τοποθέτηση των χρημάτων τους. Εντυπωσιακό εμφανίζεται να είναι το ποσοστό του σχεδόν 60% που θεωρεί ασφαλείς τις θυρίδες έναντι των

ταμείων των τραπεζών. Όσον αφορά σε επικείμενη συνεργασία με τράπεζα του εξωτερικού στη συγκεκριμένη ερώτηση το 46% εμφανίζεται να μην την περιλαμβάνει στα άμεσα σχέδια του, παρόλο που το 84% τις θεωρεί ασφαλέστερες και το 78% πιο αξιόπιστες. Τέλος όσον αφορά στην ευθύνη που φαίνεται πως πρέπει να επωμιστούν οι ελληνικές τράπεζες για την εξέλιξη της οικονομικής κρίσης, το 31% δείχνει να διαφωνεί.



Η επόμενη ερώτηση τέθηκε με σκοπό να διερευνήσουμε την άποψη των ερωτηθέντων αναφορικά με τις τράπεζες του εξωτερικού, η οποία θα μας έδινε και μια εικόνα για το πώς βλέπουν οι ερωτηθέντες τις ελληνικές τράπεζες, σε σχέση με τα ξένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η αξιολόγηση έγινε αξιολογώντας κάποιους παράγοντες ενδεχόμενης συνεργασίας με τράπεζες του εξωτερικού από το 1 έως και το 6 (πλήθος παραγόντων), βαθμολογώντας με 1 τον πιο σημαντικό. Η πολιτικοοικονομική σταθερότητα προκρίθηκε έναντι των υπολοίπων με ποσοστό περίπου 28% και ακολούθησε η αξιοπιστία που εμπνέουν οι τράπεζες του εξωτερικού έναντι των ελληνικών. Τρίτος σε σειρά παράγοντας είναι η πιθανή ανεύρεση εργασίας σε εταιρίες της αλλοδαπής, ενώ με πολύ χαμηλότερα ποσοστά της τάξεως του 12%, του 10% και του 4,5% ακολουθούν οι υψηλότερες αποδόσεις, η φερεγγυότητα και τα χαμηλότερα επιτόκια δανεισμού.

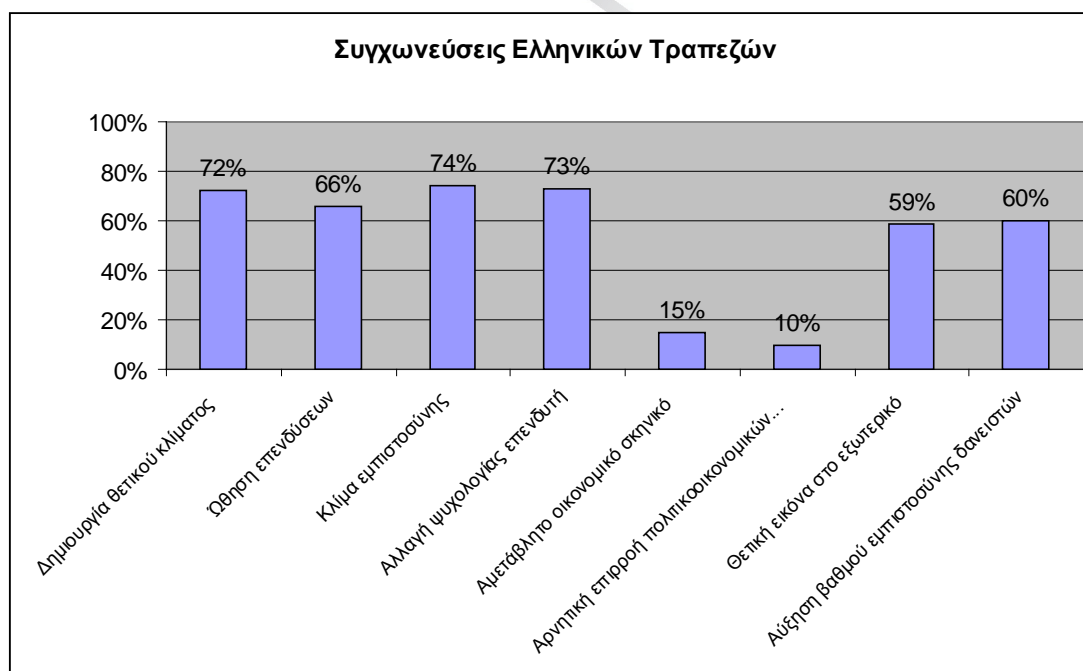


7.4.2. Συγχωνεύσεις - εξαγορές

Πέραν όμως των τραπεζών του εξωτερικού, στις οποίες μπορεί να απευθυνθεί κάποιος, το ελληνικό τραπεζικό τοπίο αλλάζει άρδην αφού οι συγχωνεύσεις μεταξύ ελληνικών τραπεζών ή και με άλλες του εξωτερικού είναι πλέον πραγματικότητα. Έχουν ήδη δημιουργηθεί τραπεζικοί κολοσσοί όπως αυτός της Τράπεζας Πειραιώς, που προέρχεται από τη εξαγορά της Αγροτικής Τράπεζας, της Marfin Bank, της Millenium Bank, της Γενικής Τράπεζας, και της Τράπεζας Κύπρου, αλλά και αυτός της Alpha Bank, που προέκυψε από την εξαγορά της Εμπορικής Τράπεζας αλλά και του κομματιού που αφορά τη Λιανική Πίστη της Citibank. Τέλος, και η Eurobank κατάφερε να εξαγοράσει το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και την Proton Bank, ενώ δεν είναι λίγα τα σενάρια, τα οποία κατά καιρούς ακούγονται για την Εθνική Τράπεζα.

Και για αυτή την ερώτηση ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να εκφράσουν το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους, με προτάσεις οι οποίες είχαν διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να εκφράσουν τις προσδοκίες που έχουν για το μέλλον. Οι απαντήσεις, οι οποίες ελήφθησαν υπόψη για τη δημιουργία του ως κάτωθι διαγράμματος είναι αυτές που είτε «συμφωνούν απόλυτα» είτε απλά «συμφωνούν» με τη διατυπωμένη πρόταση. Το 74% των ερωτηθέντων

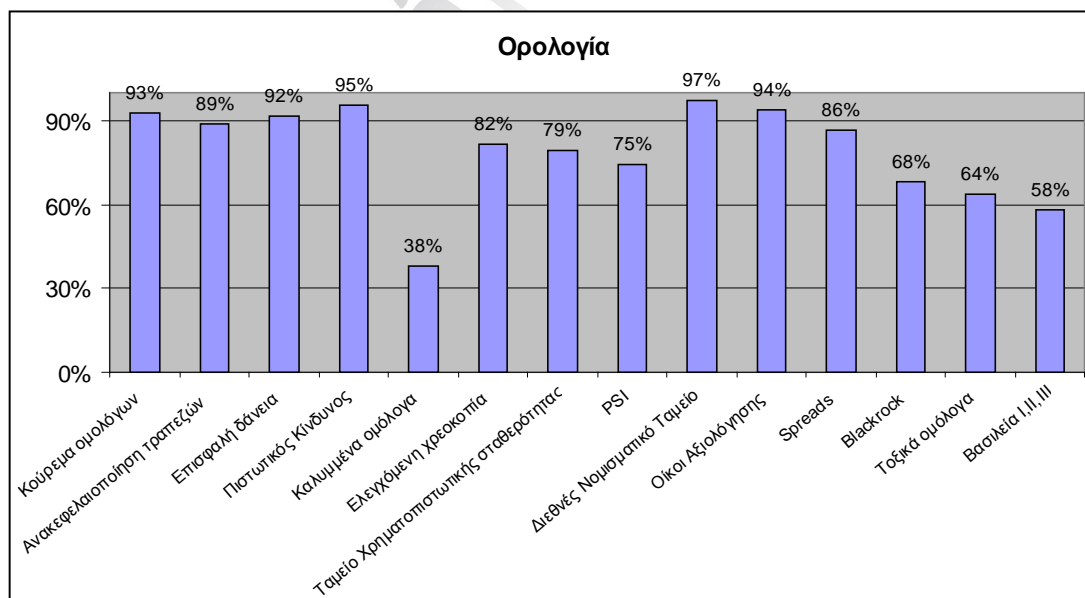
υποστήριξαν πως οι συγχωνεύσεις είναι ικανές να δημιουργήσουν κλίμα εμπιστοσύνης στο μυαλό των πελατών, ενώ παράλληλα αντίστοιχα ποσοστά υποστηρίζουν πως η κίνηση αυτή των τραπεζών θα αλλάξει την ψυχολογία του επενδυτή, αλλά και θα δημιουργήσει θετικό κλίμα για την οικονομία γενικότερα. Ωθηση των επενδύσεων υποστηρίζει πως θα υπάρξει το 66% των ερωτηθέντων, ενώ σε ποσοστό 60% πιστεύουν πως πλέον θα αυξηθεί ο βαθμός εμπιστοσύνης από τους δανειστές μας. Επιπλέον, ένα εξίσου δυνατό ποσοστό που αγγίζει το 59% υποστηρίζει πως θα δημιουργηθεί θετική εικόνα για τη χώρα μας στο εξωτερικό. Μειωμένα σε σημαντικό βαθμό εμφανίζονται τα ποσοστά των ατόμων που έχουν την πεποίθηση ότι οι συγχωνεύσεις θα επηρεάσουν αρνητικά τις πολιτικοοικονομικές εξελίξεις στη χώρα μας ή και ακόμα ότι το οικονομικό σκηνικό της Ελλάδας θα παραμείνει αμετάβλητο.



7.4.3. Ορολογία τραπεζικών όρων

Σε μια προσπάθεια να καταγράψουμε το γνωστικό πεδίο των ερωτηθέντων, αναφορικά με όρους τραπεζικούς και οικονομικούς που καθημερινά χρησιμοποιούνται και ακούγονται και από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, ρωτήσαμε για το αν γνωρίζουν την ετυμολογία εννοιών όπως το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, τα

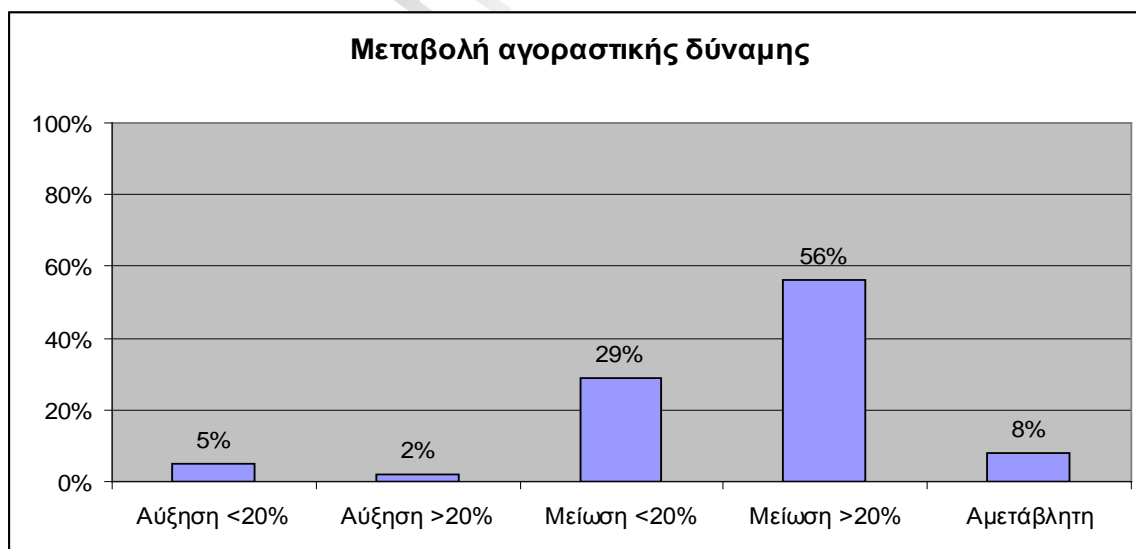
επισφαλή δάνεια, τα καλυμμένα και τοξικά ομόλογα, οι οίκοι αξιολόγησης, το κούρεμα των ομολόγων, τα επισφαλή δάνεια κ.α. Τα ποσοστά που εμφανίζονται είναι αρκετά υψηλά, δεδομένου ότι και το δείγμα αποτελείται από άτομα που δήλωσαν σε ποσοστό 51% κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου και σε ποσοστό 39% κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ, δε σημαίνει όμως ότι και κάποιοι εξ αυτών δεν απάντησαν ίσως παραπλανητικά στην ερώτηση ακριβώς για τον ίδιο λόγο (υψηλή μόρφωση), σε μία προσπάθειά τους να μη φανούν ανεπαρκείς. Όπως απεικονίζεται και στο διάγραμμα μας, τα καλυμμένα ομόλογα είναι αυτά που φαίνεται πως δεν έχουν γίνει αντιληπτά από μεγάλη μερίδα ατόμων, ενώ ακολουθούν η Βασιλεία I,II,III, τα τοξικά ομόλογα και η Blackrock. Στη συνέχεια έχουμε το PSI και το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και ακολουθεί η ελεγχόμενη χρεοκοπία και η ανακεφαλαιοποίηση των τραπεζών. Στη συνείδηση της συντριπτικής πλειοψηφίας οι όροι Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και πιστωτικός κίνδυνος είναι απόλυτα κατανοητοί, όπως επίσης και αυτοί του κουρέματος των ομολόγων και των επισφαλών δανείων.



7.4.4. Αγοραστική δύναμη και δυνατότητα αποταμίευσης

¹⁵Σύμφωνα με εκθέσεις του Ινστιτούτου εργασίας η αγοραστική δύναμη των πραγματικών, μέσω των μισθών των εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα έχει γυρίσει τριάντα χρόνια πίσω, μειωμένη περίπου κατά 23%. Ακόμα πιο δραματικές ήταν οι συνέπειες της κρίσης στους κατώτατος μισθούς, οι οποίοι βρίσκονται σε πτώση περίπου κατά 22%. Για τους κάτω των 24 ετών ο κατώτατος σημείωσε πτώση 32%.

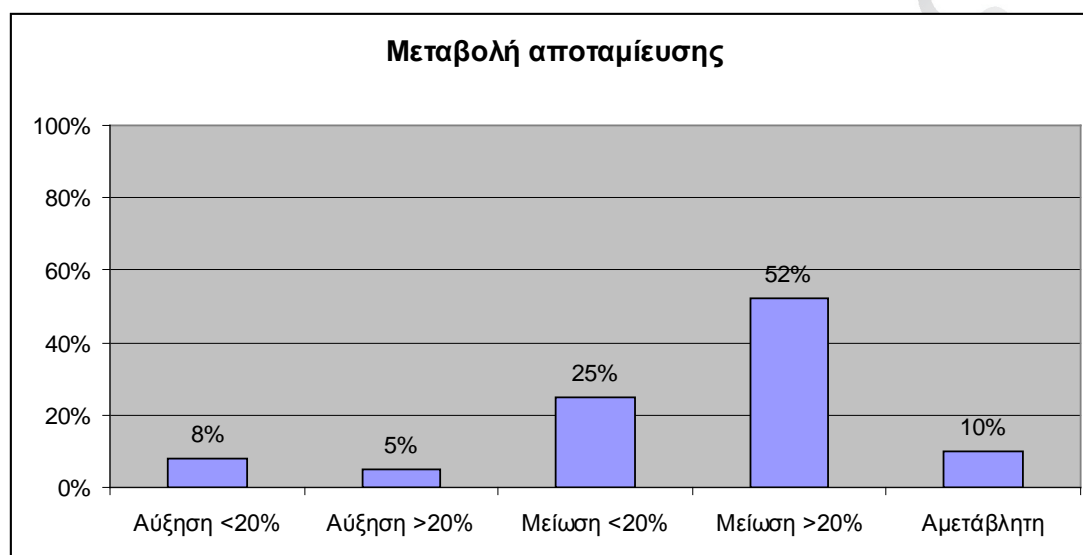
Όσον αφορά στη έρευνα μας χωρίς να ερωτηθούν άμεσα τα άτομα για το αν και κατά πόσο έχει μειωθεί το εισόδημά τους θέλαμε να δούμε την άλλη όψη του ίδιου νομίσματος, ρωτώντας για τη μεταβολή που έχει υποστεί η αγοραστική τους δύναμη. Η συντριπτική πλειοψηφία δήλωσε μείωση αυτής, με ποσοστό 56% να δηλώνει μείωση που ξεπερνά το 20% σε σύγκριση με παλαιότερα έτη (από το 2008), ενώ το 29% υποστήριξε ότι η υφιστάμενη μείωση δεν ξεπέρασε το 20%. Μόλις το 8% δήλωσε ότι η αγοραστική του δύναμη παρέμεινε αμετάβλητη, ενώ τα άτομα τα οποία υποστήριξαν ότι είδαν αύξηση αυτής, δεν ξεπερνούν σε ποσοστό το 7%.



Ανάλογο ερώτημα τέθηκε και για το ποσό της αποταμίευσης, το οποίο τα άτομα είναι σε θέση να εξοικονομήσουν και να το χρησιμοποιήσουν για

¹⁵<http://www.capital.gr/news.asp?id=2087948>

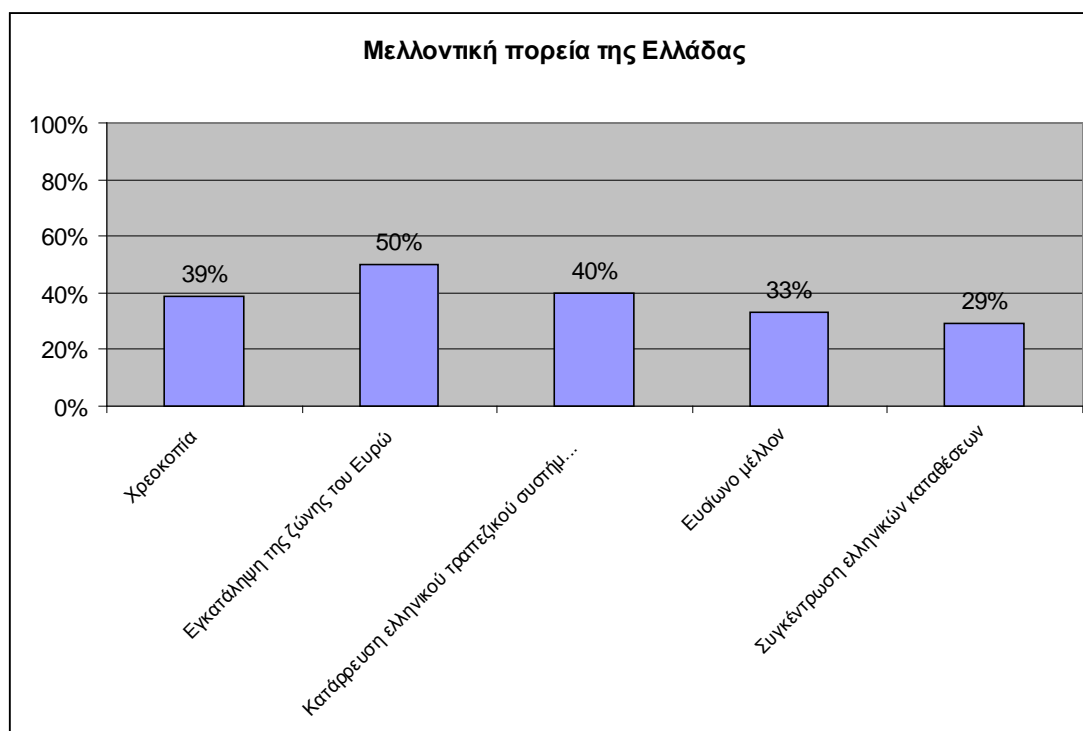
μεταγενέστερες ανάγκες τους. Εξίσου σημαντικό είναι το ποσοστό που αγγίζει το 52% που δήλωσε πως η αποταμίευσή του έχει μειωθεί πάνω από 20%, ενώ το 25% δήλωσε και αυτό μείωση σε ποσοστό όμως που δεν ξεπερνά το 20%. Αμετάβλητη ισχυρίστηκε πως παρέμεινε μόλις το 10%, ενώ το 13% δήλωσε αύξηση.



7.4.5. Μελλοντική πορεία της Ελλάδας

Σε μία ακόμα ερώτηση για τις προσδοκίες τους όσον αφορά στη μελλοντική πορεία της Ελλάδας κλήθηκαν να απαντήσουν τα άτομα της έρευνας μας. Το διάγραμμα κατωτέρω απεικονίζει τις απαντήσεις που αυτή τη φορά αφορούν είτε στο «διαφωνώ απόλυτα», είτε στο απλά «διαφωνώ» με την πρόταση - άποψη, η οποία εκφράζεται από τη μεριά μας. Παρότι το 58% δείχνει να διαφωνεί με την πιθανή εγκατάλειψη από την Ελλάδα της ζώνης του Ευρώ, εν τούτοις σε ποσοστό 48% δεν κρίνουν το μέλλον της ελληνικής οικονομίας ευοίωνο. Σε ποσοστό που αγγίζει το 45% οι ερωτηθέντες διαφωνούν με την άποψη μιας πιθανής χρεοκοπίας ή μια επικείμενης κατάρρευσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Δεν είναι όμως και αισιόδοξοι ότι τα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα θα καταφέρουν να συγκεντρώσουν και πάλι τις καταθέσεις τους, οι οποίες είτε έχουν διαφύγει στο εξωτερικό, είτε έχουν απλά

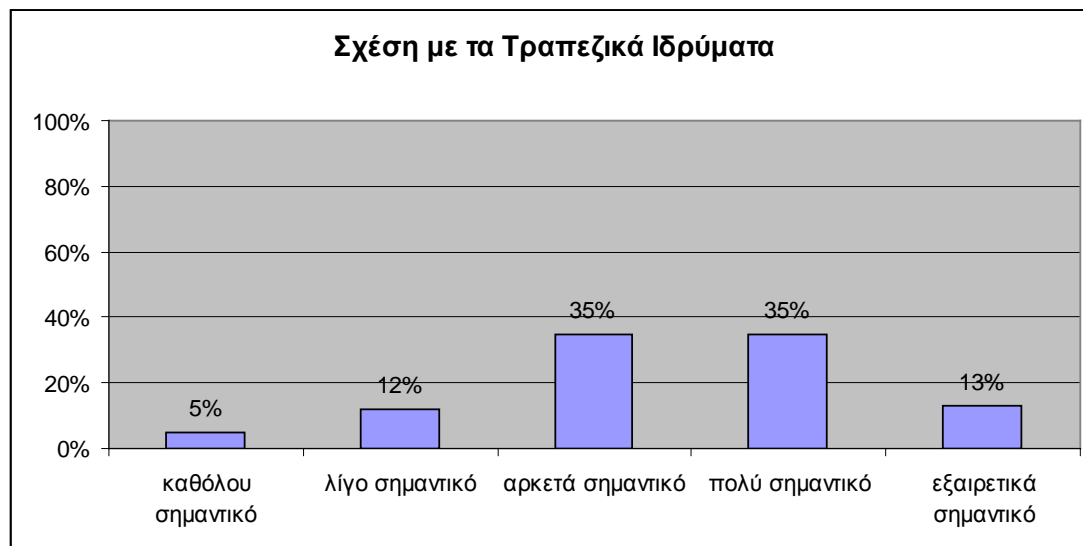
αποσυρθεί από τα ταμεία των τραπεζών, σε κάποια θυρίδα ή σε κάποιο ακόμα πιο ευφάνταστο μέρος.



7.4.6. Σημαντικότητα σχέσης με τα τραπεζικά ιδρύματα

Η τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου μας, αφορούσε στη σημαντικότητα που προσδίδουν τα άτομα στη σχέση τους με τα τραπεζικά ιδρύματα. Οι επιλογές που τους είχαν δοθεί κυμαίνονταν από «εξαιρετικά σημαντική» έως και «καθόλου σημαντική». Από τις απαντήσεις που δόθηκαν αντιλαμβανόμαστε ότι το 70% των ατόμων θεωρούν τη σχέση αυτή είτε πολύ σημαντική, είτε αρκετά σημαντική, με ισάριθμα ποσοστά, της τάξεως του 35%. Εξαιρετικά σημαντική τη θεωρεί ένα 13% ενώ μόλις το 5% δεν τη θεωρεί καθόλου σημαντική. Αντιλαμβανόμαστε συνεπώς πως οι Έλληνες πελάτες τραπεζών, δε θεωρούν τα χρηματοπιστωτικά αυτά ιδρύματα σαν απλούς διεκπεραιωτές κάποιων υποχρεωτικών συναλλαγών που οφείλουν να πραγματοποιήσουν, αλλά τους προσδίδουν μία άλλη βαρύτητα για τη ζωή τους. Για το λόγο αυτό όταν κλονίζεται και η εμπιστοσύνη τους προς αυτά,

αλλάζει η ψυχολογία τους και η όλη τους συμπεριφορά. Μια τράπεζα οφείλει να είναι ένας στιβαρός οργανισμός με κύρος, αξιοπιστία και φερεγγυότητα.



Βιβλιογραφία κεφαλαίου

Ιστοσελίδες :

1. www.moneyonline.gr/.../katarrei-i-agera-ton-pistotikon-echoun-katargithi-schedon-i-mises-kartes-tou-2008
2. www.nbg.gr
3. www.alpha.gr
4. www.piraeusbank.gr
5. http://www.prd.uth.gr/uploads/discussion_papers/2009/uth-prd-dp-2009-12_gr.pdf. Σπυρίδων Βούλγαρης / Νικόλαος Τριανταφυλλόπουλος: Η κρίση των ενυπόθηκων στεγαστικών δανείων υψηλού επιχειρηματικού κινδύνου : τα αίτια και οι μηχανισμοί της
6. <http://www.capital.gr/news.asp?id=2087948>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας πλέον την έρευνά μας και έχοντας μελετήσει ενδελεχώς το προφίλ των ερωτηθέντων έχουμε σαφώς καταλήξει σε κάποια συμπεράσματα. Το γεγονός ότι η φήμη και η αξιοπιστία μιας τράπεζας είναι το πρωταρχικό κριτήριο του πελάτη και αυτό που την εδραιώνει στη συνείδησή του ως τράπεζα της επιλογής του, είναι ένας παράγοντας τον οποίο οι τράπεζες δε θα πρέπει να αψηφούν αλλά να φροντίζουν να τον χτίζουν σε καθημερινή βάση, όχι μόνο για την απόκτηση των εν δυνάμει πελατών τους αλλά για τη διατήρηση των υπαρχόντων. Θα πρέπει επίσης οι καμπάνιες των τραπεζών να είναι στοχευμένες όχι μόνο σε ηλικιακές κατηγορίες αλλά και σε εισοδηματικές. Πρόσφατα παραδείγματα αποτελούν η Εθνική Τράπεζα, η Eurobank αλλά και η Alpha Bank, οι οποίες θέλησαν να προβάλλουν το γεγονός ότι πλέον διαθέτουν καινοτόμους χώρους υποδοχής των πελατών τους, στοχεύοντας στην προσωπική και εξειδικευμένη εξυπηρέτηση, με προϊόντα που μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες του κάθε πελάτη.

Παρόλο που οι τράπεζες διαθέτουν πολλούς τρόπους εξυπηρέτησεως και εξαιτίας της ραγδαίας τεχνολογικής ανάπτυξης, εισάγουν και καινούργιους, ο Έλληνας δε φαίνεται να έχει απαγκιστρωθεί πλήρως από τα καταστήματα και νιώθει προφανώς ασφάλεια να έχει φυσική παρουσία σε αυτά, γεγονός που αποδεικνύεται από το πόσο συχνά επισκέπτεται ένα κατάστημα. Υψηλά ποσοστά ωστόσο δίνουν και τα άλλα μέσα συναλλαγών, που σημαίνει ότι οι πελάτες έχουν αρχίσει να εξοικειώνονται με την τεχνολογία και να τη χρησιμοποιούν προς όφελός τους. Ταυτόχρονα μας δήλωσαν χρήση των αυτόματων μηχανημάτων που σημαίνει ότι πλέον έχουν αντιληφθεί ότι πρέπει να γίνει αποσυμφόρηση των ταμείων και μειωθούν οι ουρές αναμονής σε αυτά.

Το συγκεκριμένο δείγμα που αναλύουμε σύμφωνα με τις δηλώσεις του εμφανίζεται σε μεγάλο ποσοστό να πληρώνει ολόκληρο το χρεωστικό της κάρτας του και εμπρόθεσμα. Φυσικά πολλοί είναι αυτοί που έχουν προβεί σε

κατάργηση της κάρτας τους και δεν εμφανίζουν πρόθεση να την επανεκδώσουν. Τα στεγαστικά δάνεια διαδραμάτισαν και αυτά σημαντικό ρόλο στην έρευνα μας αφού δεν ήταν λίγοι αυτοί που δήλωσαν πως δε θα προέβαιναν στην αγορά ενός τέτοιου προϊόντος. Μπορεί βέβαια και οι τράπεζες από τη μεριά τους να είναι πλέον εξαιρετικά φειδωλές στη χορήγησή τους και να εξετάζουν πολύ προσεκτικά το κάθε αίτημα αλλά και οι ανασταλτικοί παράγοντες από την πλευρά των πελατών υπήρξαν πολλοί και σημαντικοί. Το μήνυμα ίσως που πρέπει να δοθεί στις τράπεζες είναι ακόμα και αυτοί που ενδεχομένως να πληρούν τις προϋποθέσεις για ένα τέτοιο δάνειο να μην εμπιστεύονται την πορεία των επιτοκίων και να έχουν την πεποίθηση ότι το ρίσκο είναι πολύ μεγάλο.

Εκτός όμως των στεγαστικών δανείων, η πρόθεση μη αγοράς εκφράστηκε και για διάφορα επενδυτικά προϊόντα. Οι τράπεζες οφείλουν να λάβουν το μήνυμα πως πρέπει να προβάλλουν περισσότερο τα προϊόντα αυτά και να παροτρύνουν τους πελάτες να τα επιλέγουν, ανάλογα πάντα με εισόδημά τους και τον πιστωτικό τους κίνδυνο, φροντίζοντας να δίνουν συνετές συμβουλές. Έτσι μόνο θα καταφέρουν να στρέψουν και πάλι τους πελάτες τους σε αυτές τις αγορές.

Σε γενικά πλαίσια οι Έλληνες δε φαίνονται να είναι ικανοποιημένοι από τις τράπεζες και ό,τι αυτές τους προσφέρουν. Δεν τους προσδίδουν την ανάλογη αξιοπιστία που θα έπρεπε να διαθέτουν, ούτε όμως και τη φερεγγυότητα. Πάνω από όλα όμως ο Έλληνας δείχνει να χάνει την εμπιστοσύνη του εξαιτίας της πολιτικοκοινωνικής και κατ' επέκταση της γενικότερης οικονομικής αστάθειας που επικρατεί. Βλέποντας παράλληλα και το σκηνικό για τις τράπεζες να αλλάζει, μεταβάλλεται θετικότερα και η ψυχολογία του. Θεωρεί ότι οι εξαγορές και οι συγχωνεύσεις που πραγματοποιούνται είναι ένας καλός οϊωνός για την οικονομία μελλοντικά, για την εικόνα της Ελλάδας στο εξωτερικό αλλά προς στους δανειστές, που δυστυχώς βρισκόμαστε ακόμα κάτω από την επήρεια της ανάγκης τους. Το ερωτηθέν κοινό φάνηκε να είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένο με όρους τραπεζικούς, κάτι που δικαιολογείται από την ηλικία του αλλά και το επίπεδο της μόρφωσής του.

Όσον αφορά στην αγοραστική του δύναμη και τη δυνατότητά του να αποταμιεύει, παρατηρούμε μείωση και των δύο. Οι τράπεζες θα μπορούσαν να δώσουν κίνητρα και ελκυστικά αποταμιευτικά πακέτα, ώστε να ωθήσουν προς αυτή την κατεύθυνση. Όπως φαίνεται πάντα στο μυαλό των πελατών υπάρχει ο κίνδυνος κατάρρευσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, όπως είχε γίνει και με την παντοδύναμη Αμερική. Μπορεί να μη φοβούνται μια ενδεχόμενη χρεοκοπία της χώρας αλλά να θεωρούν ότι τα τραπεζικά ιδρύματα δονούνται από πιο ισχυρούς κραδασμούς.

Τέλος, ήταν ξεκάθαρη πλέον η θέση των πελατών ότι η σχέση που έχουν αναπτύξει με τα τραπεζικά ιδρύματα είναι σημαντική, γεγονός που θα πρέπει οι τράπεζες να το λάβουν υπόψη τους και να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια δημιουργίας ισχυρών δεσμών με τον πελάτη, με σεβασμό στις ανάγκες του, τις επιθυμίες του και φυσικά του εισοδήματός του.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία :

1. Πέτρος Γ. Μάλλιαρης , Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε. (Αθήνα , 2001)
2. Κων.Λυμπερόπουλος, Η αγοραστική προσήλωση του τραπεζικού πελάτη, Προϋποθέσεις – Παράγοντες – Στρατηγικές, Εκδοτικός οίκος Interbooks, (Αθήνα 2004)

Περιοδικά

1. Οικονομικό Δελτίο Alpha Bank, Υπεύθυνος σύμφωνα με το νόμο : Μ.Ε.Μασουράκης, Τεύχος 117: Το Μνημόνιο και η Διάσωση της Ελληνικής Οικονομίας, Αστοχίες Σχεδιασμού και Εφαρμογής & Η Διαχείριση Κρίσεων στη Ευρωζώνη : Η ελληνική περίπτωση, Τριμηνιαία Έκδοση Alpha Bank, Μάιος 2012
2. Οικονομικό Δελτίο Alpha Bank, Υπεύθυνος σύμφωνα με το νόμο: Μ.Ε.Μασουράκης, Τεύχος 115: Δημοσιονομικός Εκτροχιασμός και Επανεκκίνηση Προσαρμογής, 2.0 - Αποκρατικοποιήσεις, Ανασυγκρότηση Δημοσίων Επιχειρήσεων και Αξιοποίηση της Δημόσιας Περιουσίας - Ενεργειακό Ισοζύγιο, Συνθήκες Ανταγωνισμού και Αποκρατικοποιήσεις- Βασικά οικονομικά μεγέθη, Τριμηνιαία Έκδοση Alpha Bank, Ιούλιος 2011.
3. Οικονομικό Δελτίο Alpha Bank, Υπεύθυνος σύμφωνα με το νόμο: Μ.Ε.Μασουράκης, Τεύχος 110: - Τράπεζες: Η αντοχή στην κρίση εγγύηση για την ανάκαμψη της οικονομίας, Τριμηνιαία Έκδοση Alpha Bank, Οκτώβριος 2009.

Ιστοσελίδες

1. www.alpha.gr
2. Ένωση Ελληνικών Τραπεζών <http://www.hba.gr/main/Ereunes-meletes/EllinikoTrapeziko2010-FullForWeb.pdf>

3. www.kathimerini.gr
4. www.moneyonline.gr/.../katarrei-i-agma-ton-pistotikon-echoun-katargithi-schedon-i-mises-kartes-tou-2008
5. www.nbg.gr
6. www.piraeusbank.gr
7. http://www.prd.uth.gr/uploads/discussion_papers/2009/uth-prd-dp-2009-12_gr.pdf. Σπυρίδων Βούλαρης / Νικόλαος Τριανταφυλλόπουλος: Η κρίση των ενυπόθηκων στεγαστικών δανείων υψηλού επιχειρηματικού κινδύνου : τα αίτια και οι μηχανισμοί της
8. <http://www.capital.gr/news.asp?id=2087948>

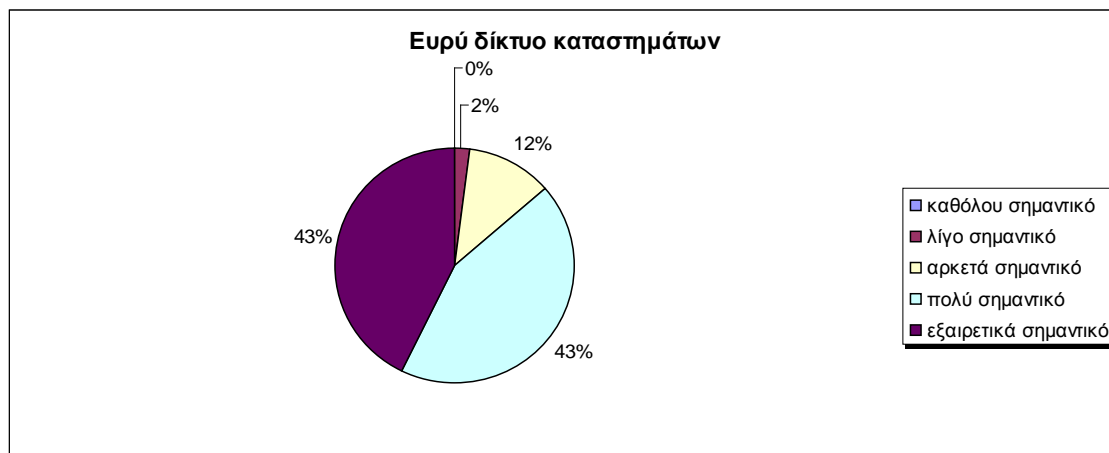
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι:

ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

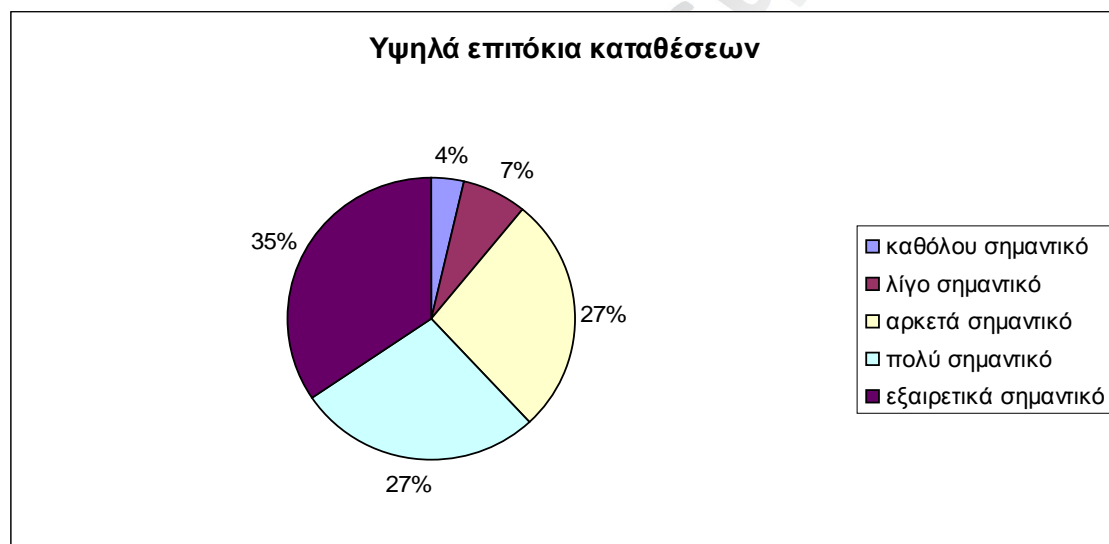
Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Ερώτηση 1: Κριτήρια επιλογής τραπεζών

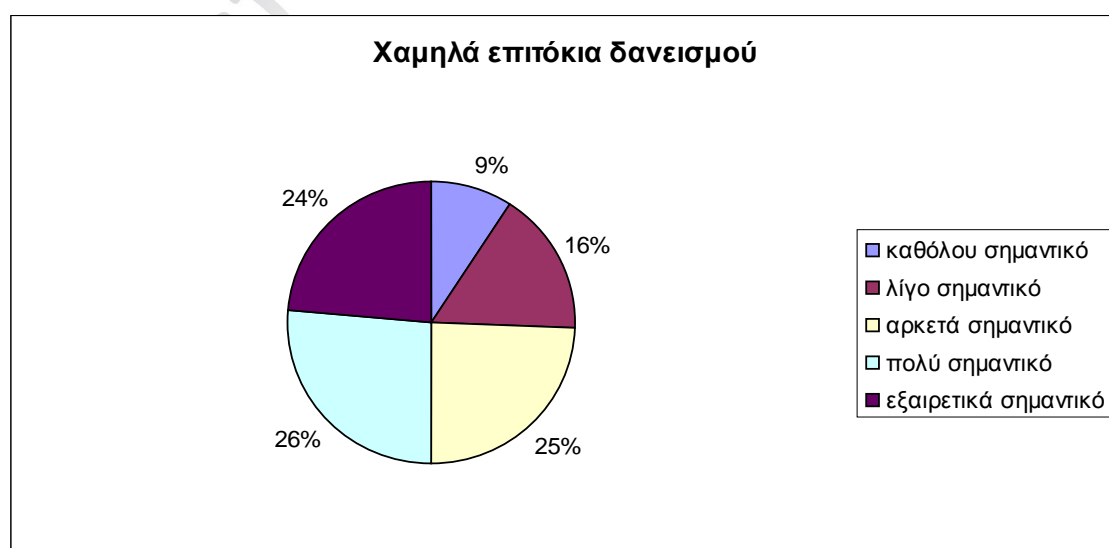
1.



2.



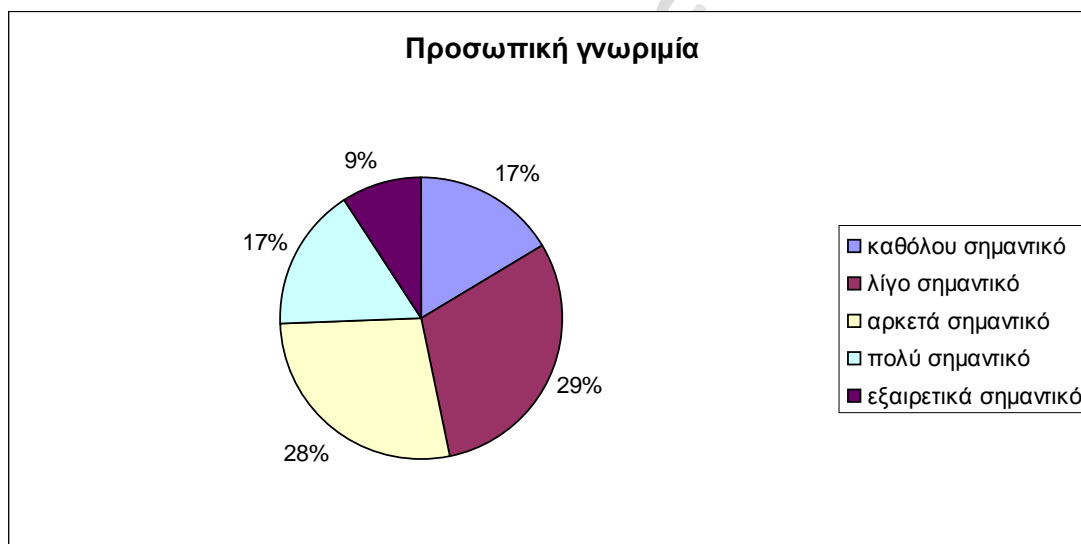
3.



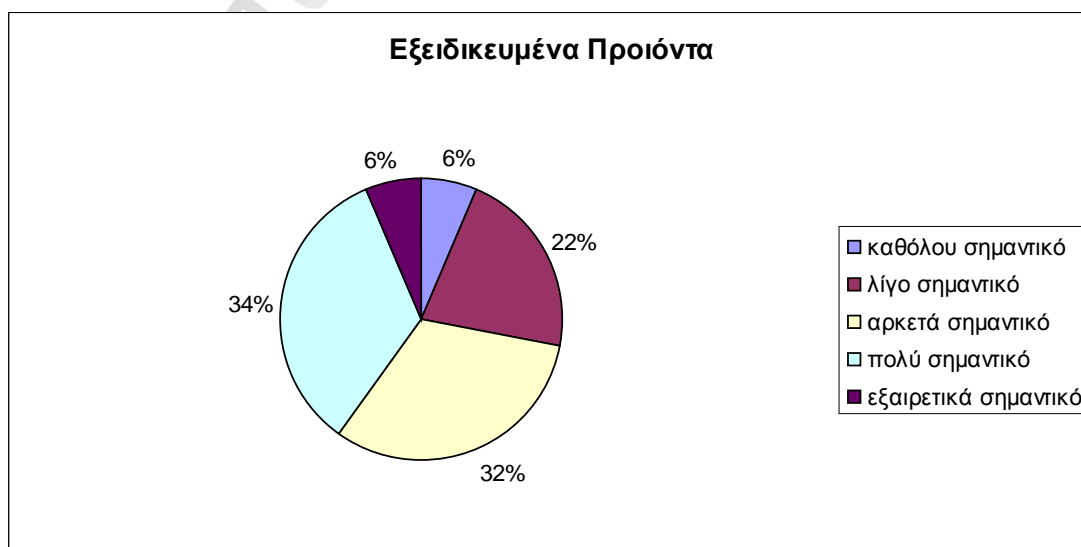
4.



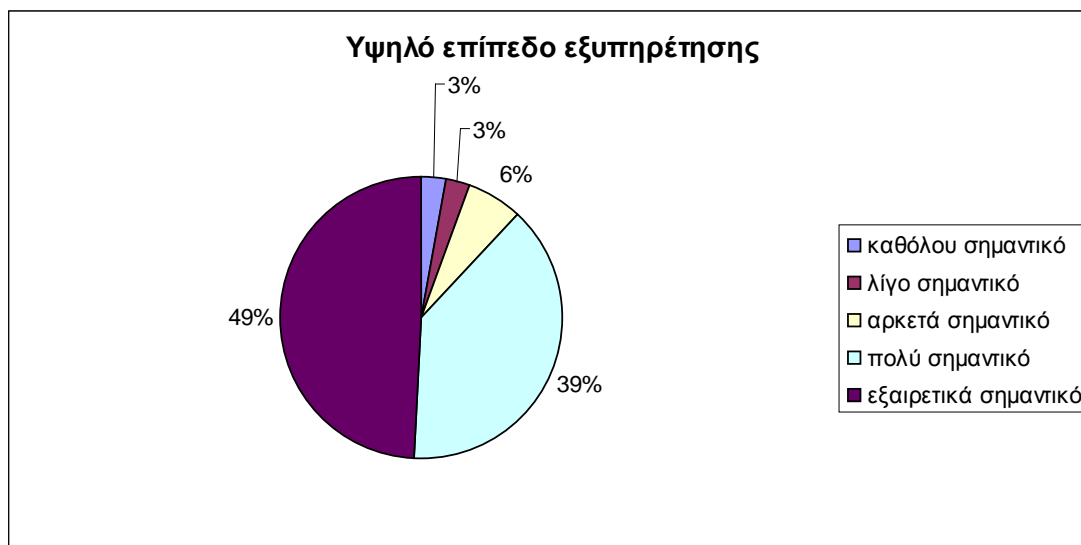
5.



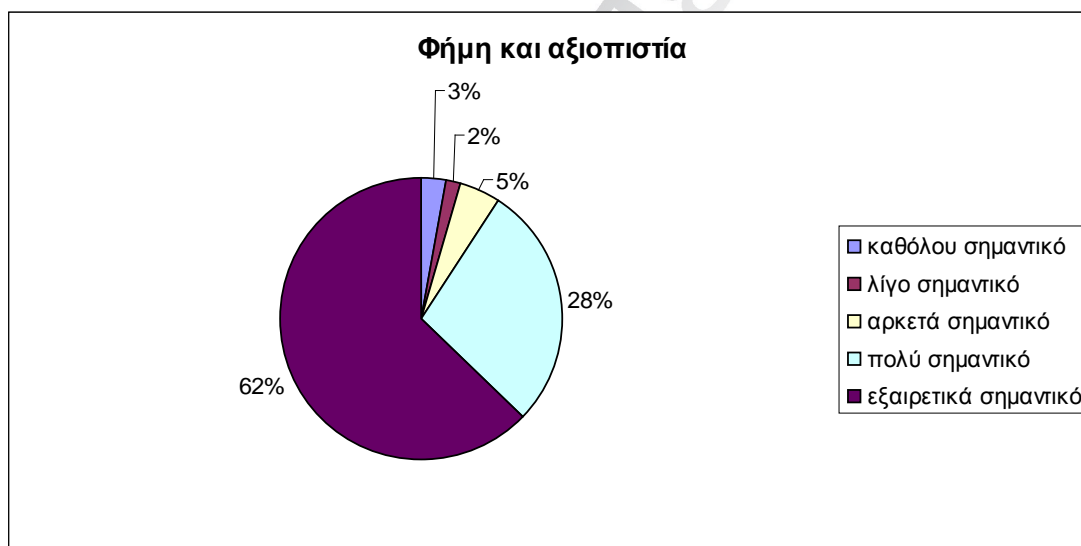
6.



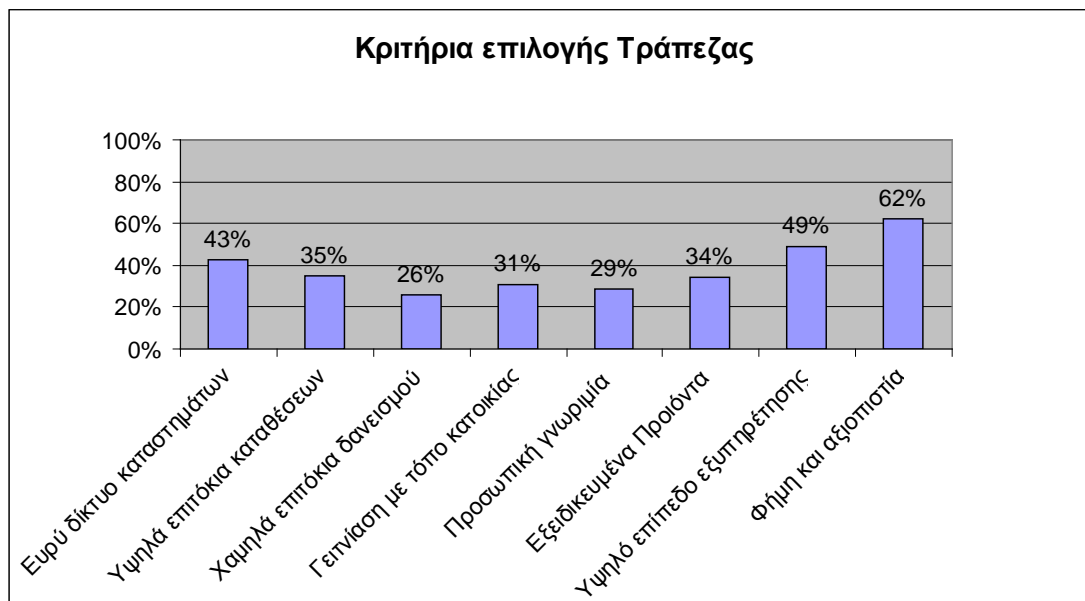
7.



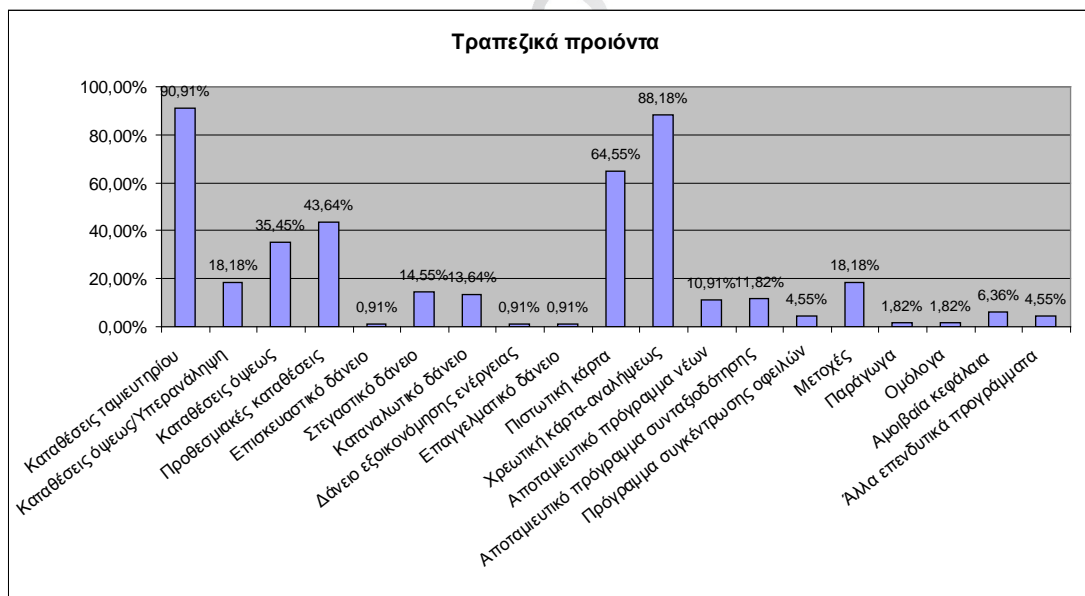
8.



Συνδυάζοντας όλα τα ανωτέρω διαγράμματα, συγκεντρώνοντας τις απαντήσεις που θεωρούν κάθε κριτήριο επιλογής ως «εξαιρετικά σημαντικό», καταλήξαμε στο συγκεντρωτικό διάγραμμα που απεικονίζεται κατωτέρω.



Ερώτηση 2 : Τραπεζικά προϊόντα που κατέχει κάθε πελάτης

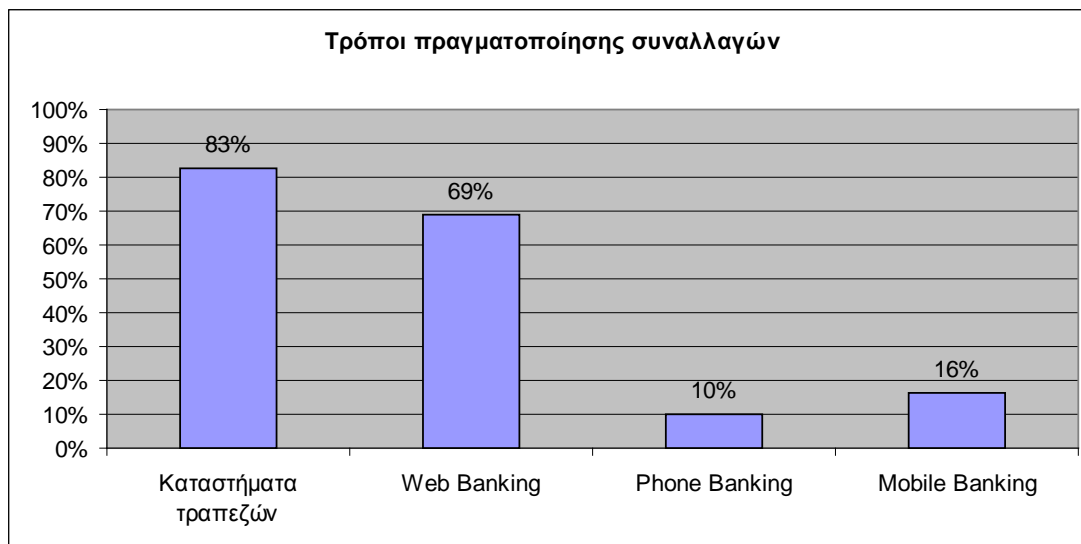


Ερώτηση 3 : Τρόπος/οι συναλλαγής τραπεζικών συναλλαγών

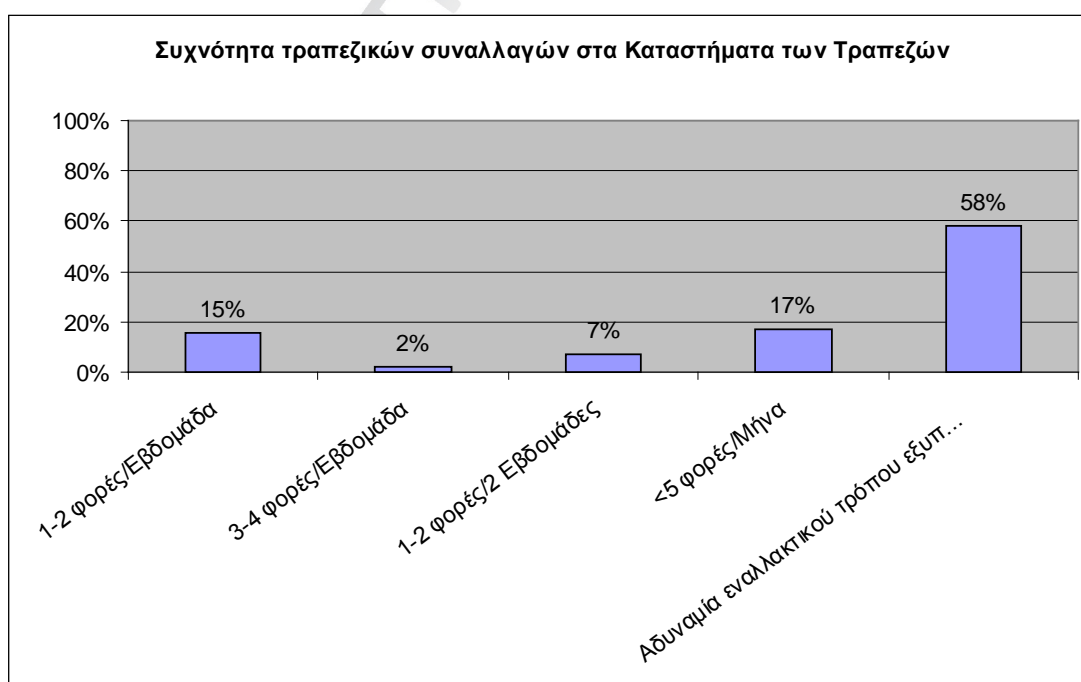
0	19	34	99	92
1	91	76	11	18
Σύνολο	110	110	110	110

Μελέτη προφίλ και τραπεζικής συμπεριφοράς νέων, εργαζομένων ατόμων μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.

Όχι	17%	31%	90%	84%
Ναι	83%	69%	10%	16%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%



Ερώτηση 4 : Συχνότητα πραγματοποίησης συναλλαγών στα τραπεζικά καταστήματα

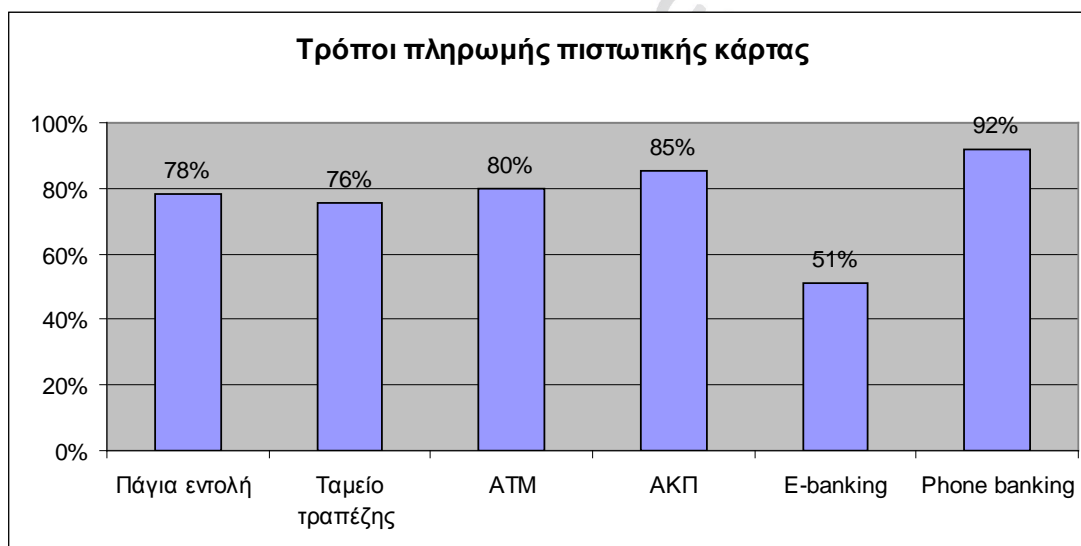


Ερώτηση 5 :

Τρόποι επιλογής πληρωμής πιστωτικής κάρτας

0	58	56	59	63	38	68
1	16	18	15	11	36	6
Σύνολο	74	74	74	74	74	74

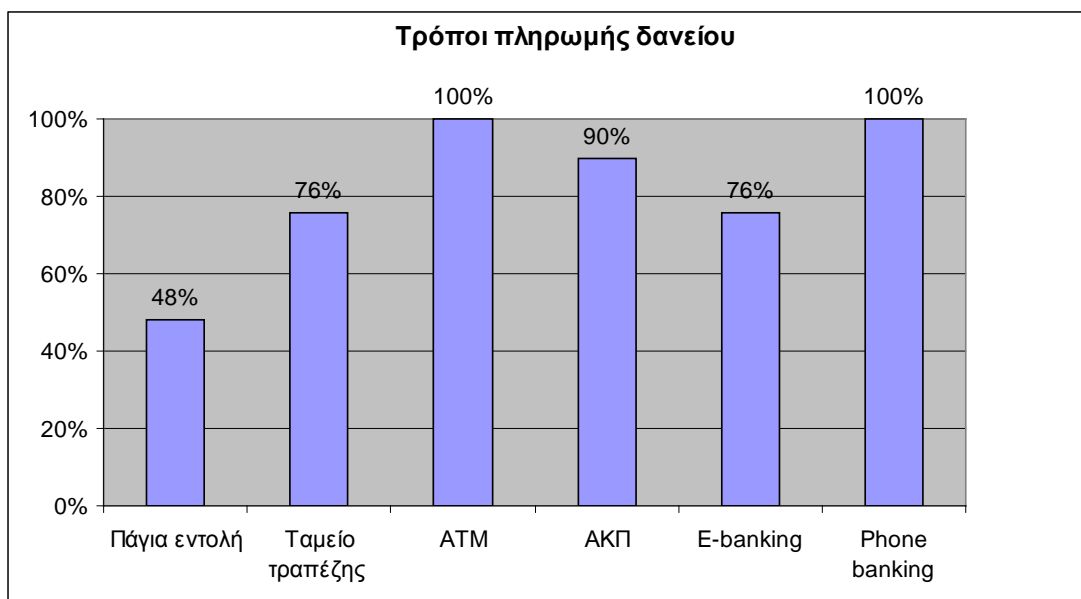
Όχι	78%	76%	80%	85%	51%	92%
Ναι	22%	24%	20%	15%	49%	8%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%	100%



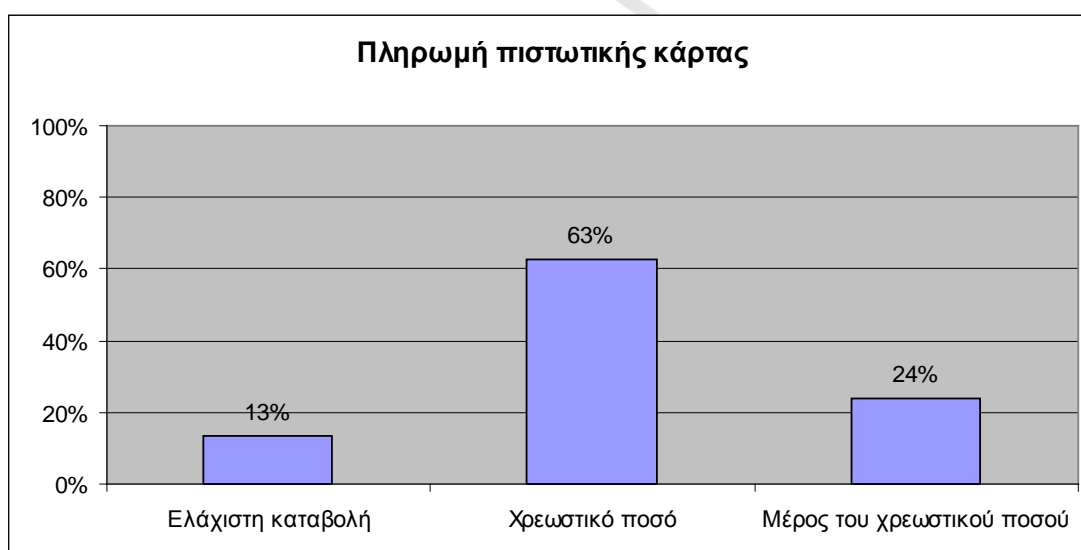
Τρόποι επιλογής πληρωμής καταναλωτικού δανείου

0	14	22	29	26	22	29
1	15	7	0	3	7	0
Σύνολο	29	29	29	29	29	29

Όχι	48%	76%	100%	90%	76%	100%
Ναι	52%	24%	0%	10%	24%	0%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%	100%

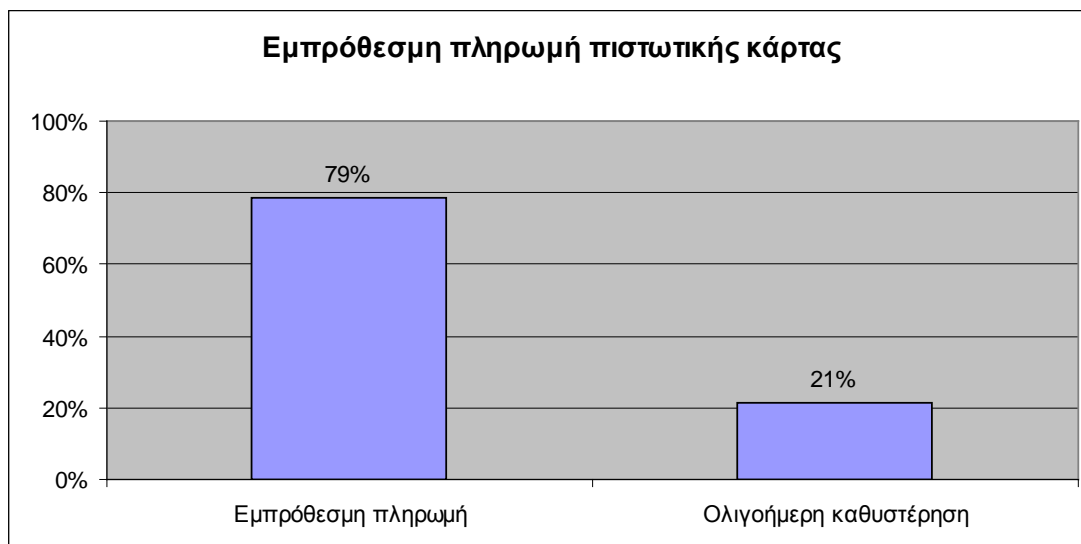


Ερώτηση 6: Είδος ποσού καταβολής στις πιστωτικές κάρτες

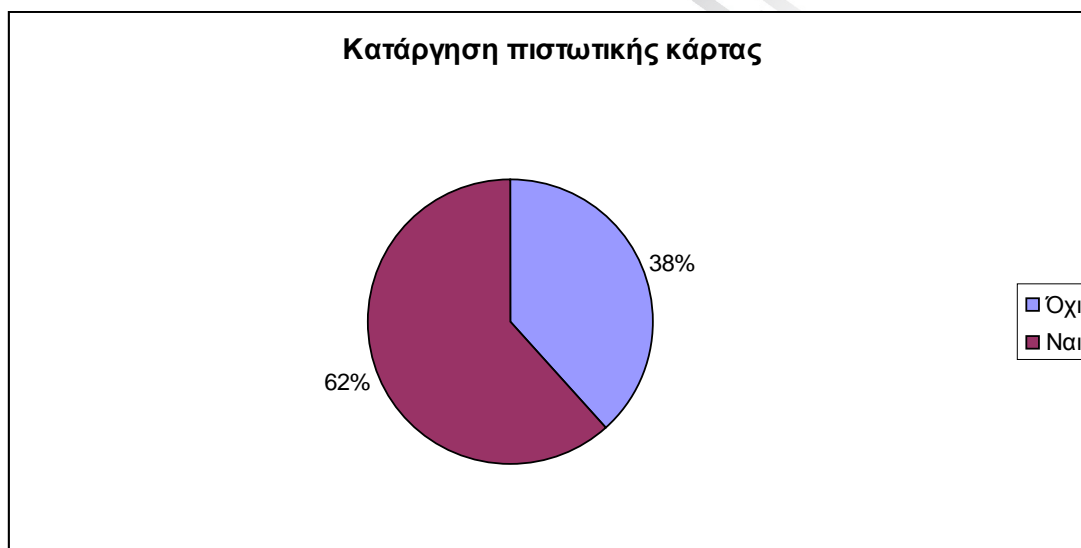


Ερώτηση 7: Εμπρόθεσμη πληρωμή πιστωτικής κάρτας

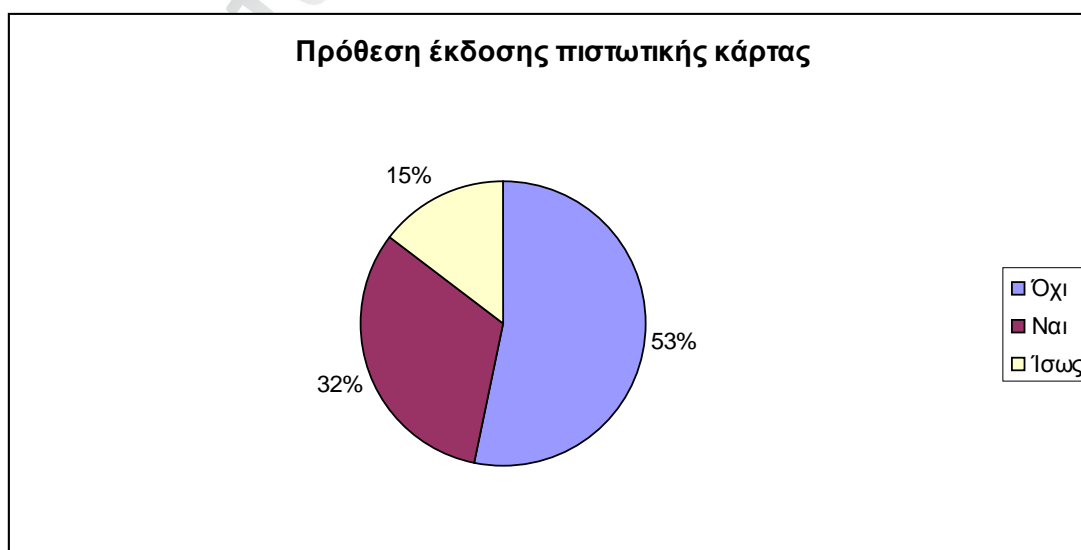
Ενώ οι επιλογές που είχαν δοθεί στους ερωτηθέντες ήταν πέντε, μόνο δύο εξ' αυτών επελέγησαν.



Ερώτηση 8 : Κατάργηση πιστωτικής κάρτας



Ερώτηση 9: Πρόθεση έκδοσης πιστωτικής κάρτας

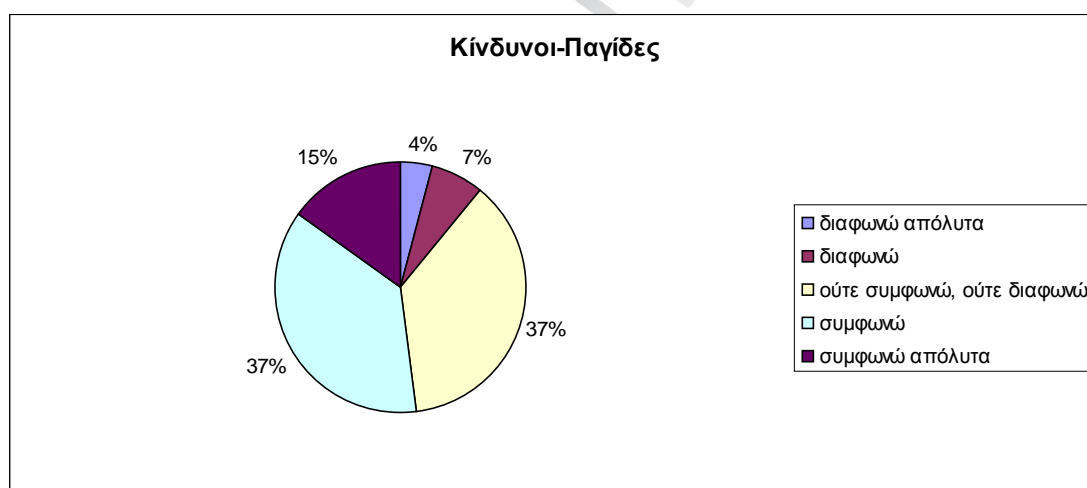


Ερώτηση 10 : Πρόθεση αγοράς στεγαστικού δανείου



Ερώτηση 11: Βαθμός συμφωνίας ή διαφωνίας με τους αναφερόμενους ανασταλτικούς παράγοντες αγοράς στεγαστικού δανείου

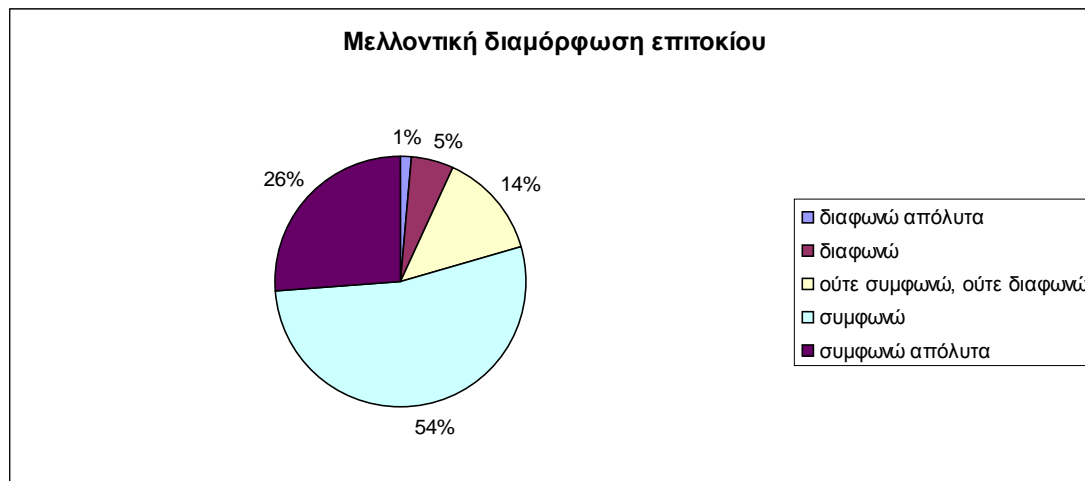
1.



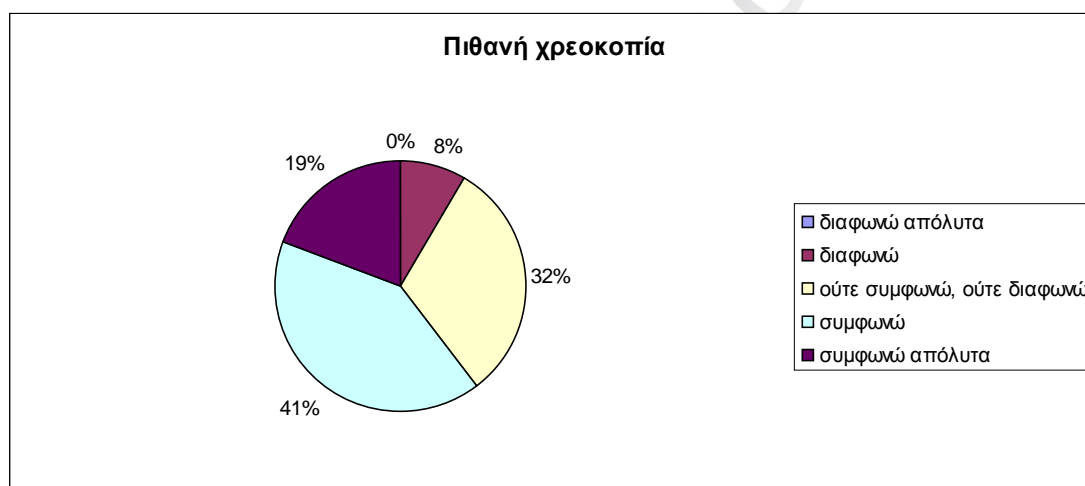
2.



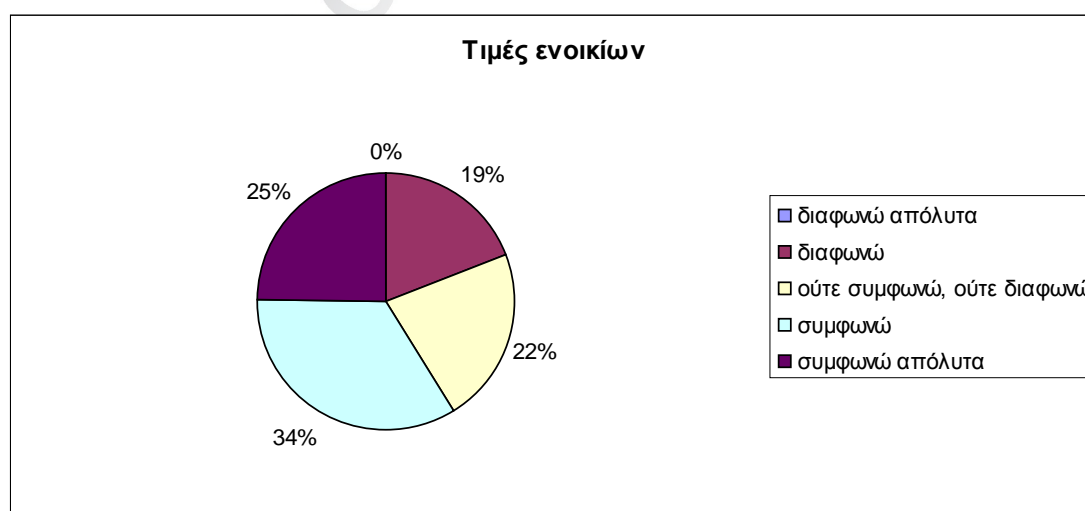
3.



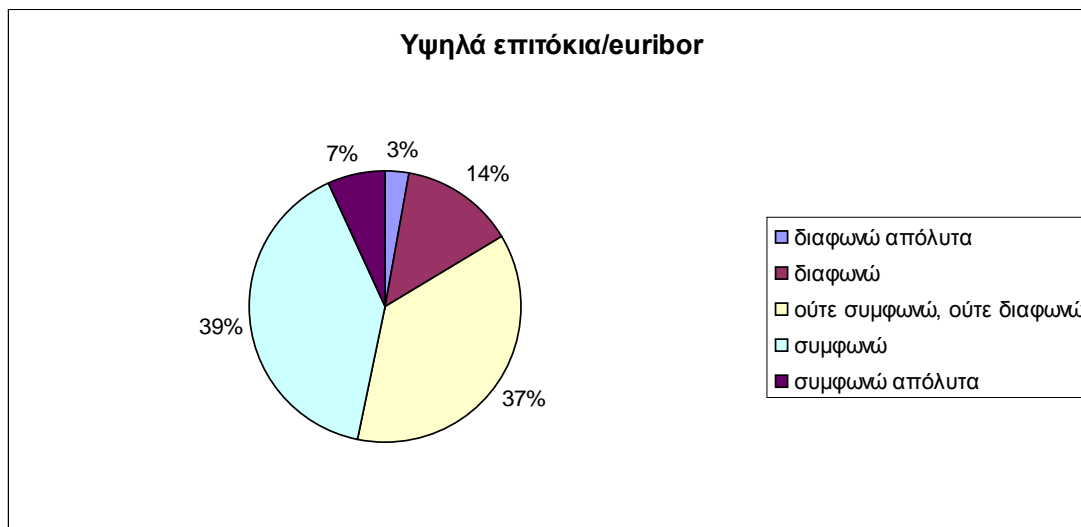
4.



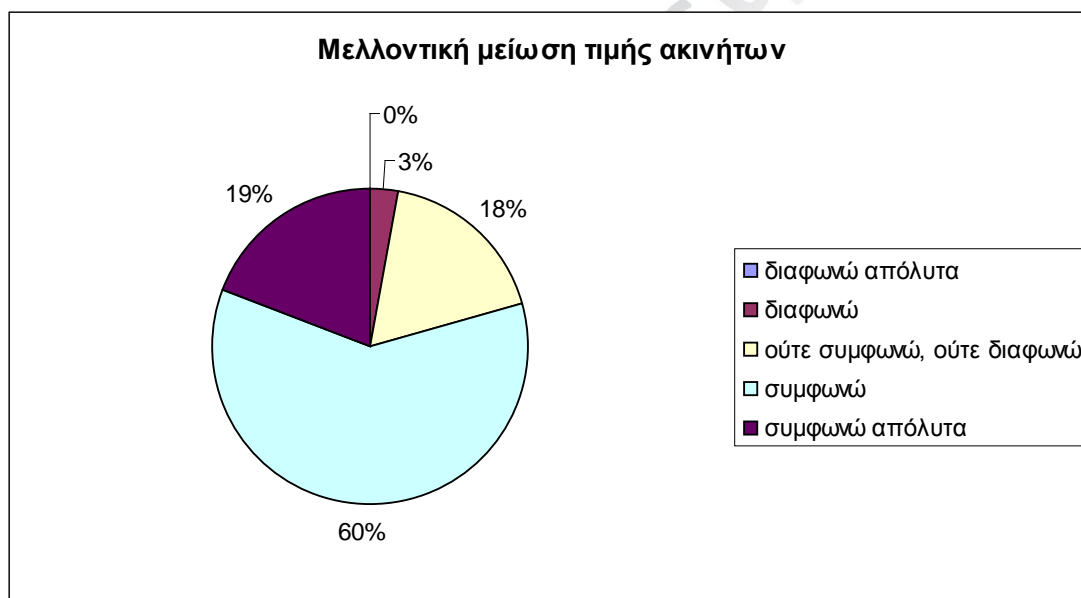
5.



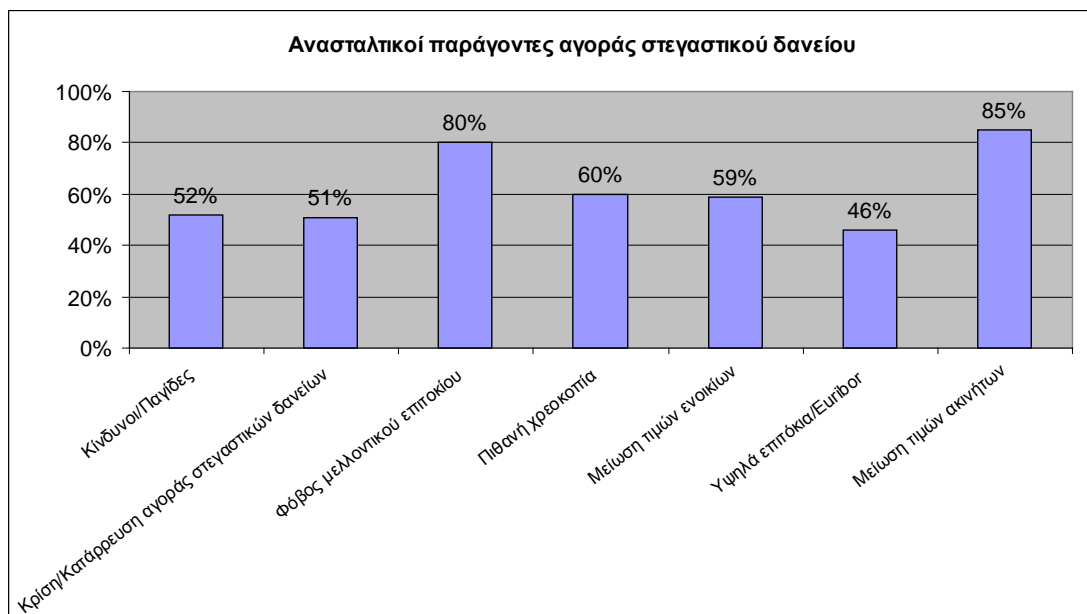
6.



7.

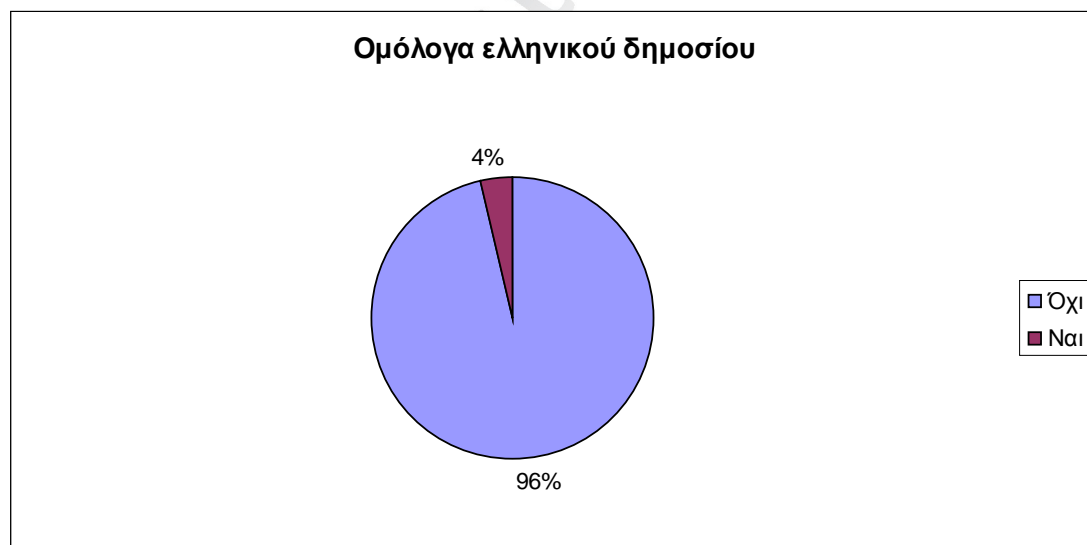


Το κατωτέρω διάγραμμα έχει προκύψει από την άθροιση του συνόλου των απαντήσεων «συμφωνώ απόλυτα» και «συμφωνώ», για κάθε παράγοντα ξεχωριστά.

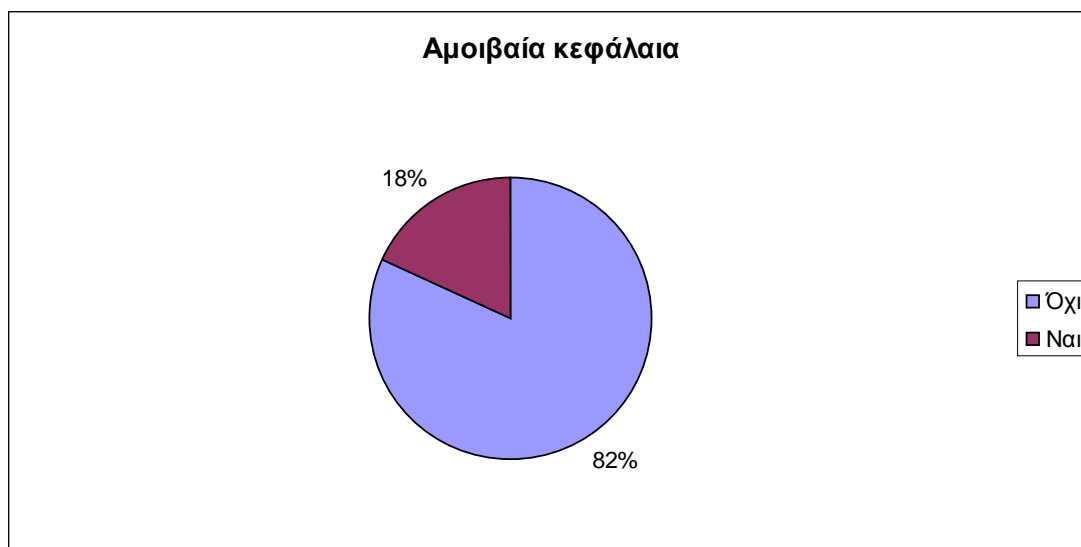


Ερώτηση 12: Πρόθεση αγοράς διαφόρων επενδυτικών προϊόντων

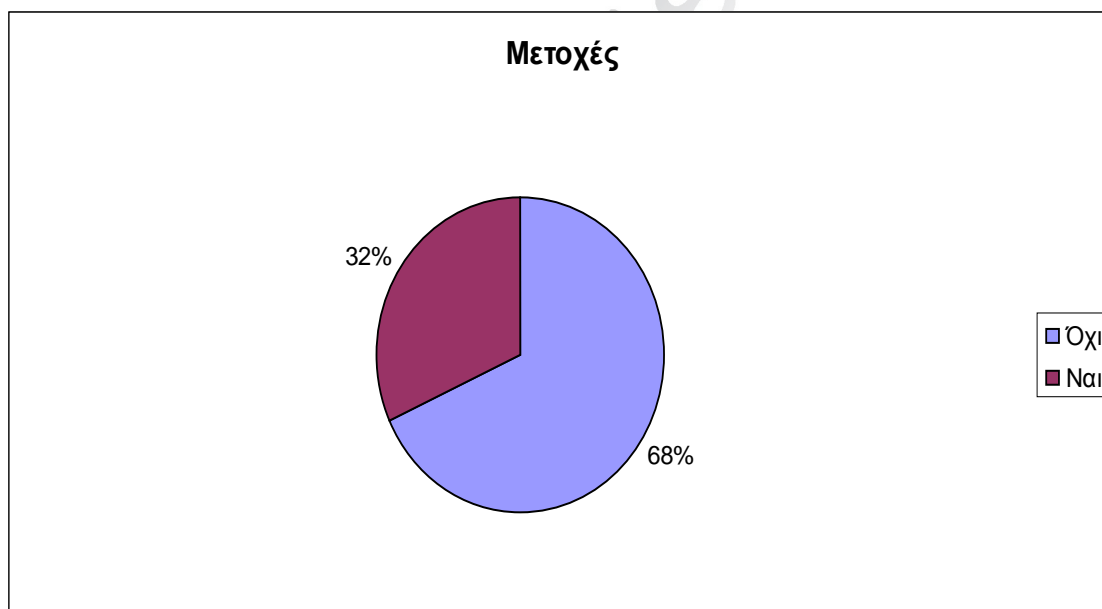
1.



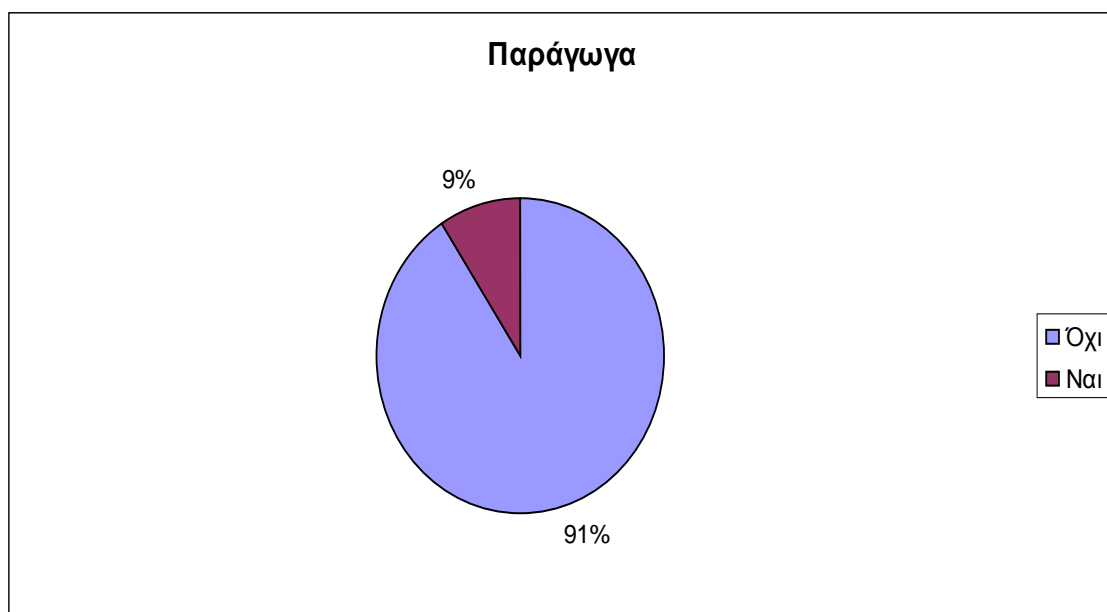
2.



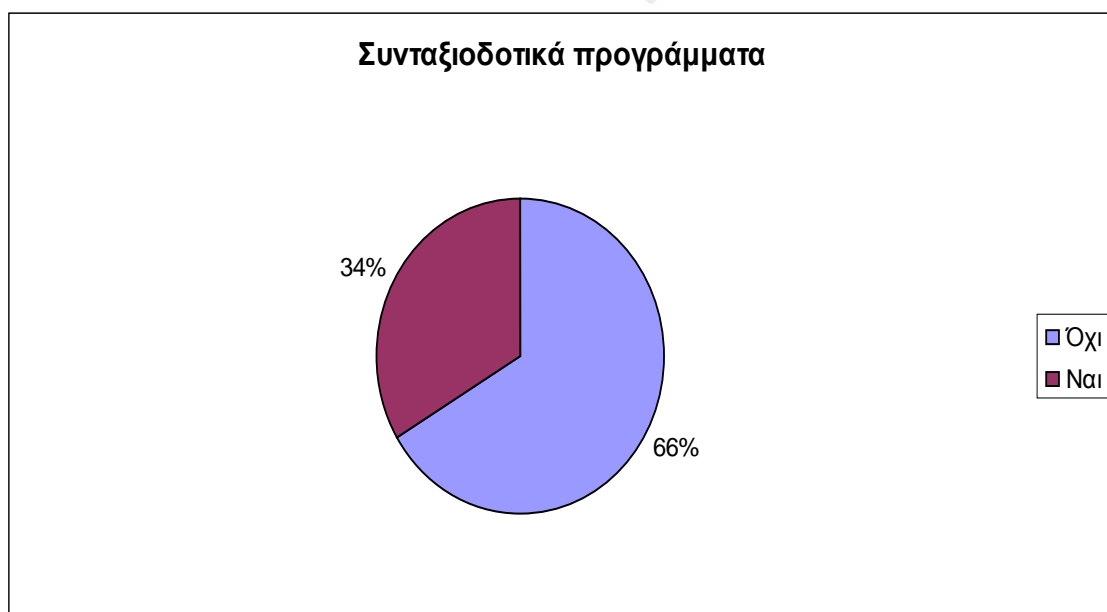
3.



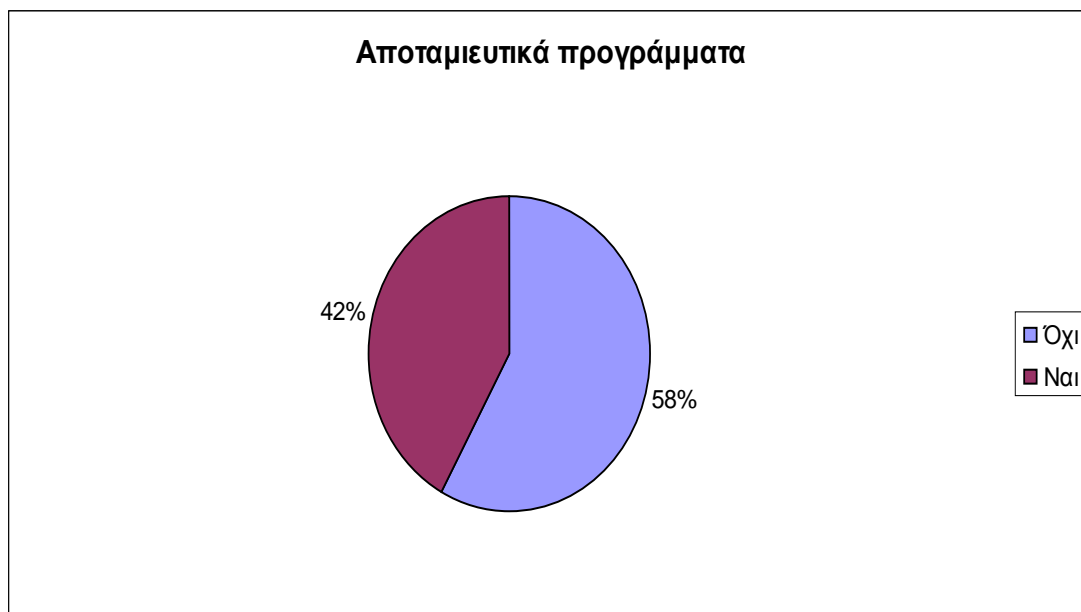
4.



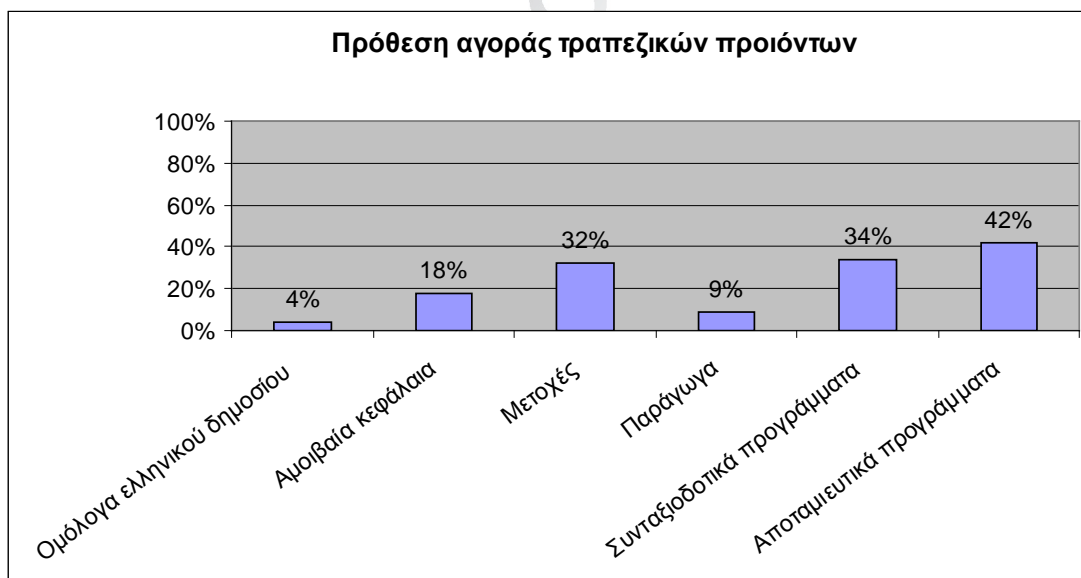
5.



6.

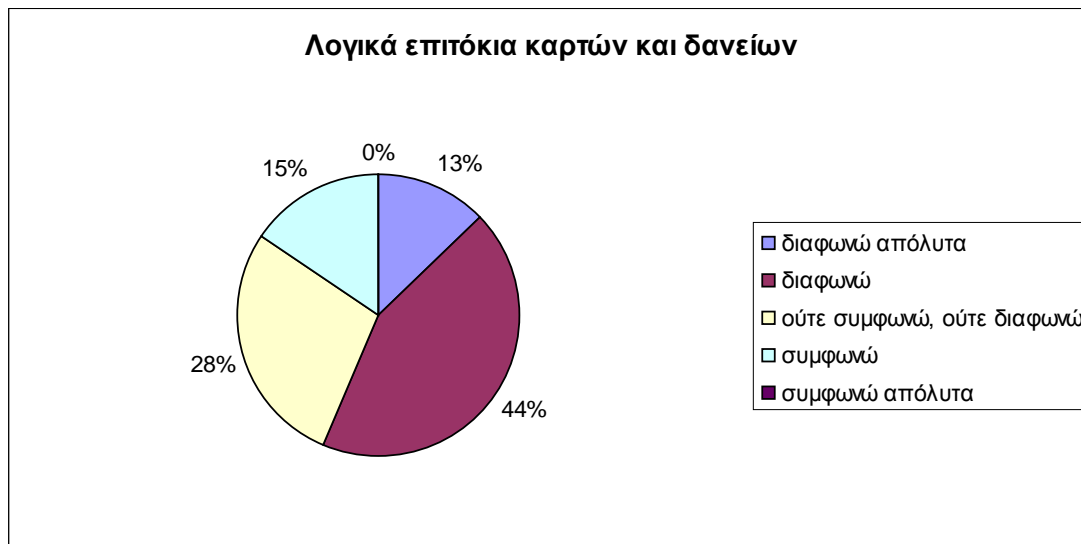


Συνδυαστικό διάγραμμα των θετικών απαντήσεων

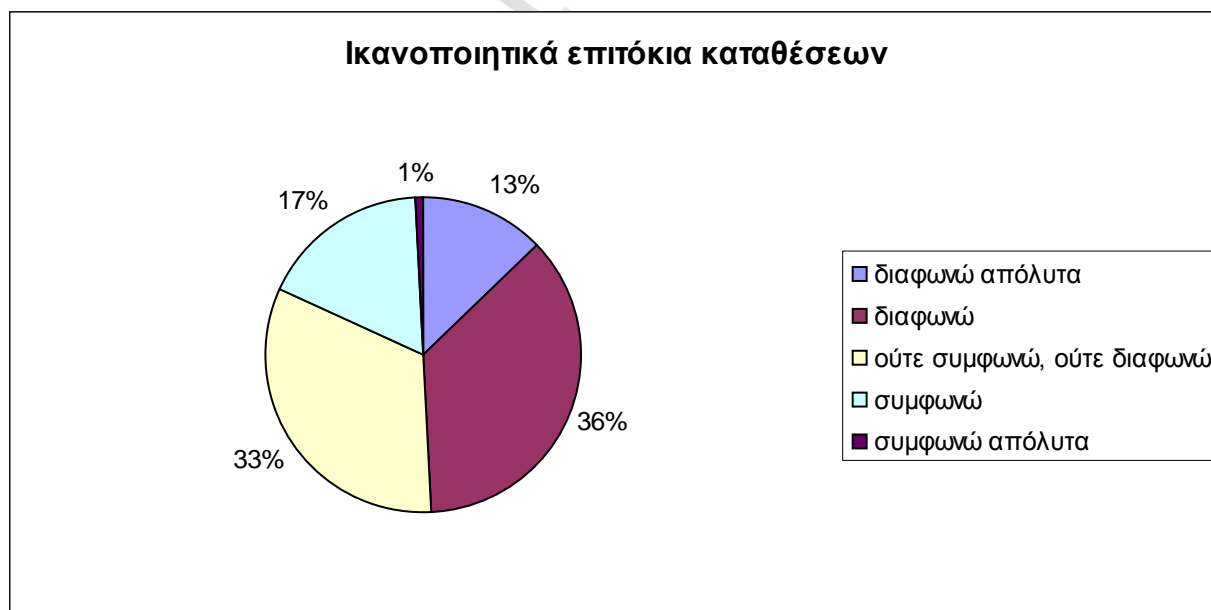


Ερώτηση 13 : Βαθμός συμφωνίας ή διαφωνίας σχετικά με απόψεις που αφορούν τις ελληνικές τράπεζες

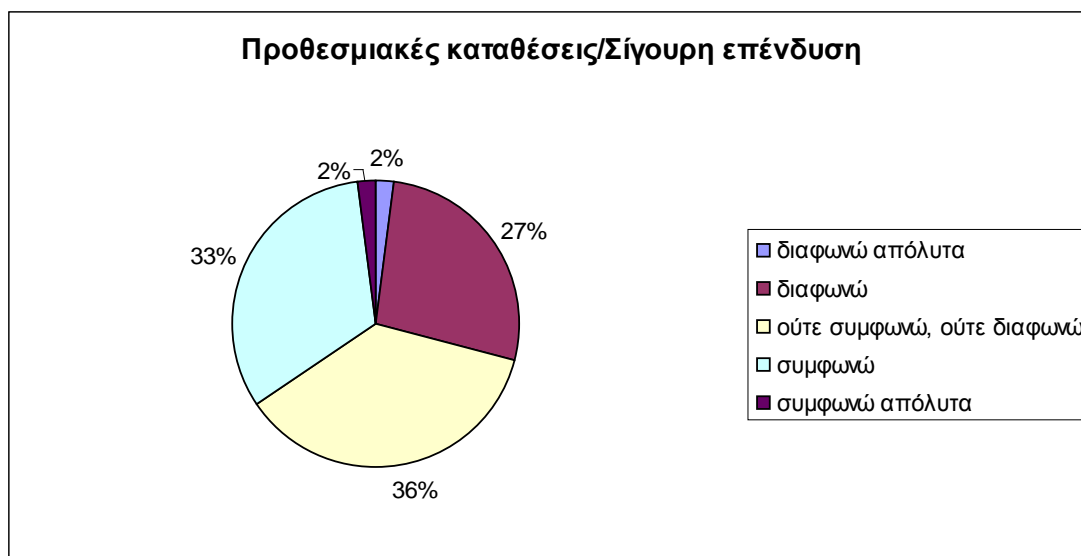
1.



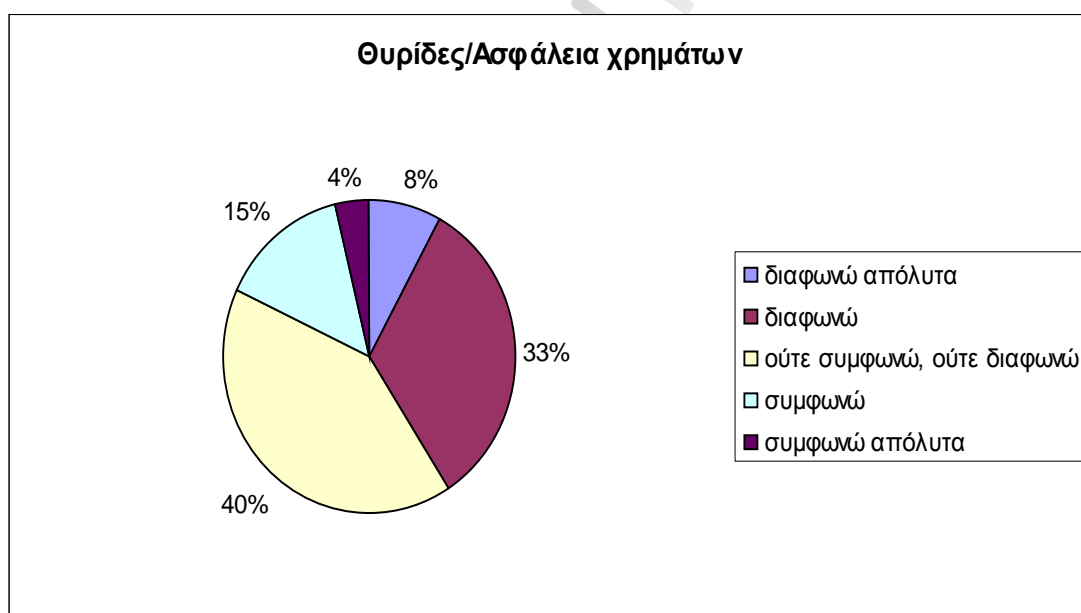
2.



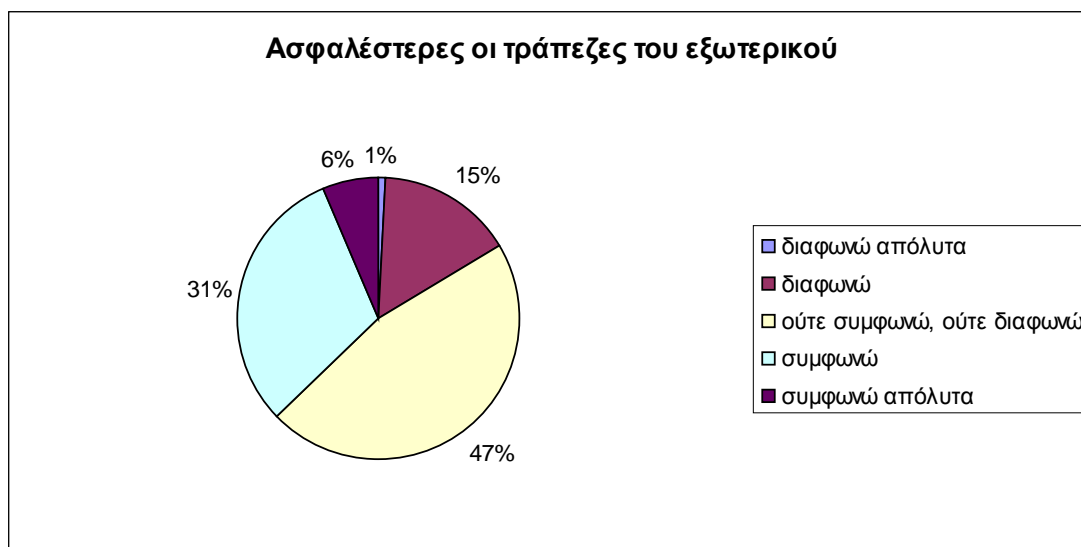
3.



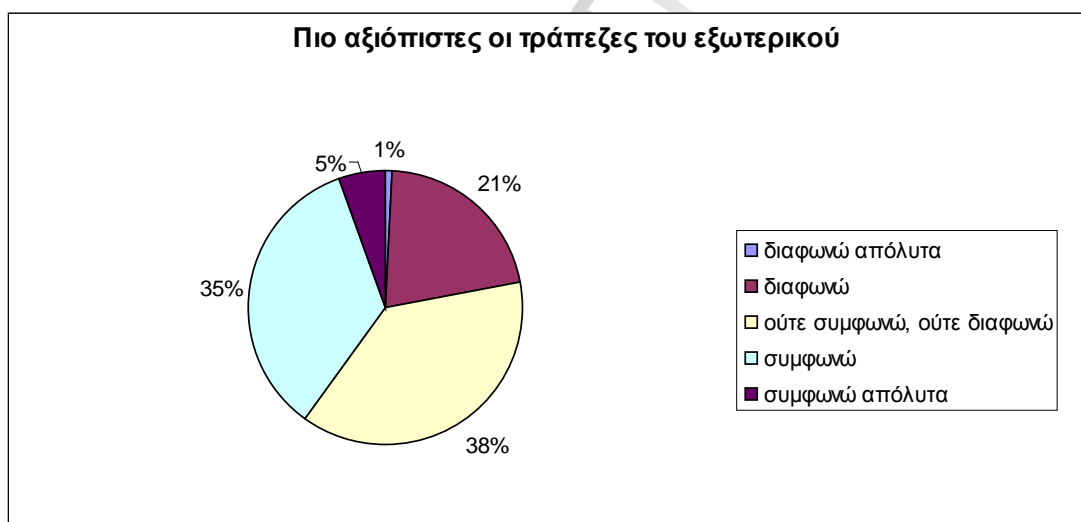
4.



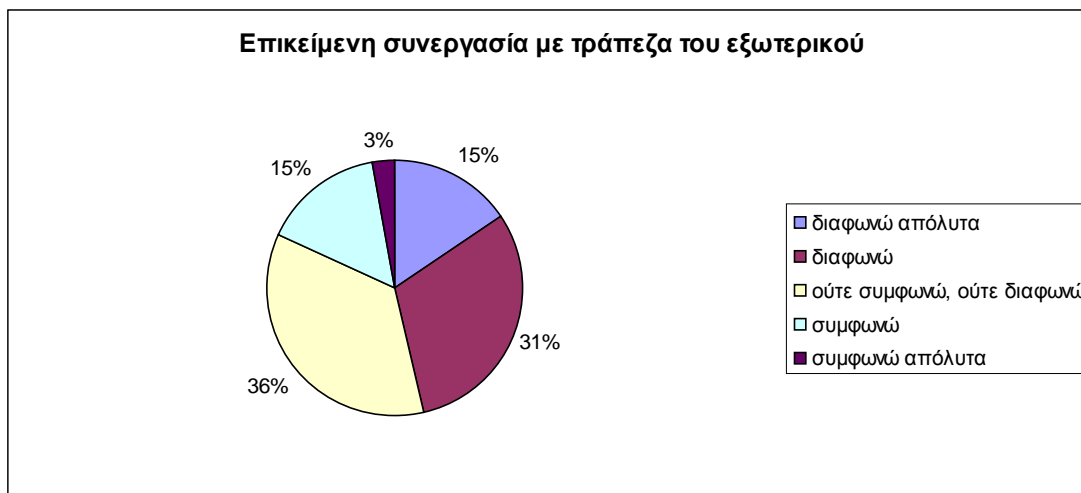
5.



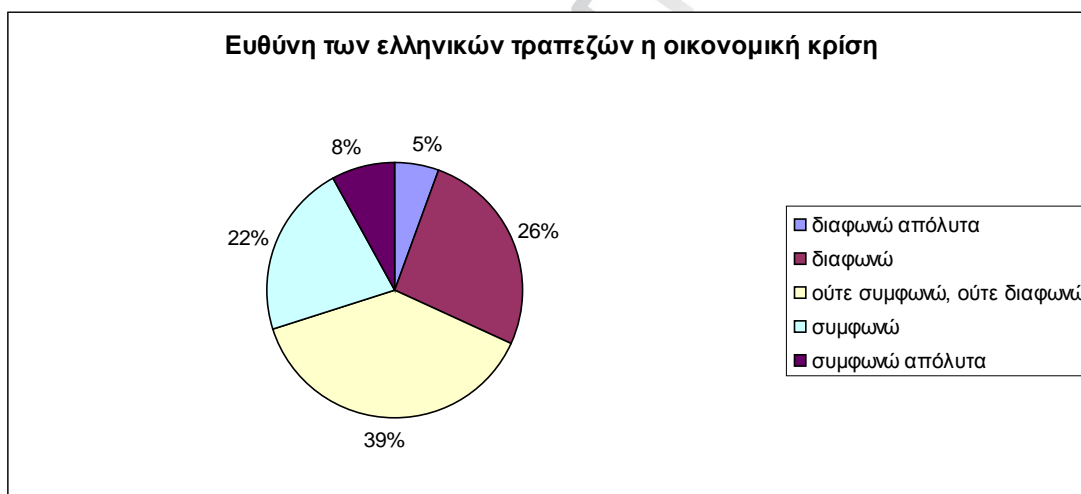
6.



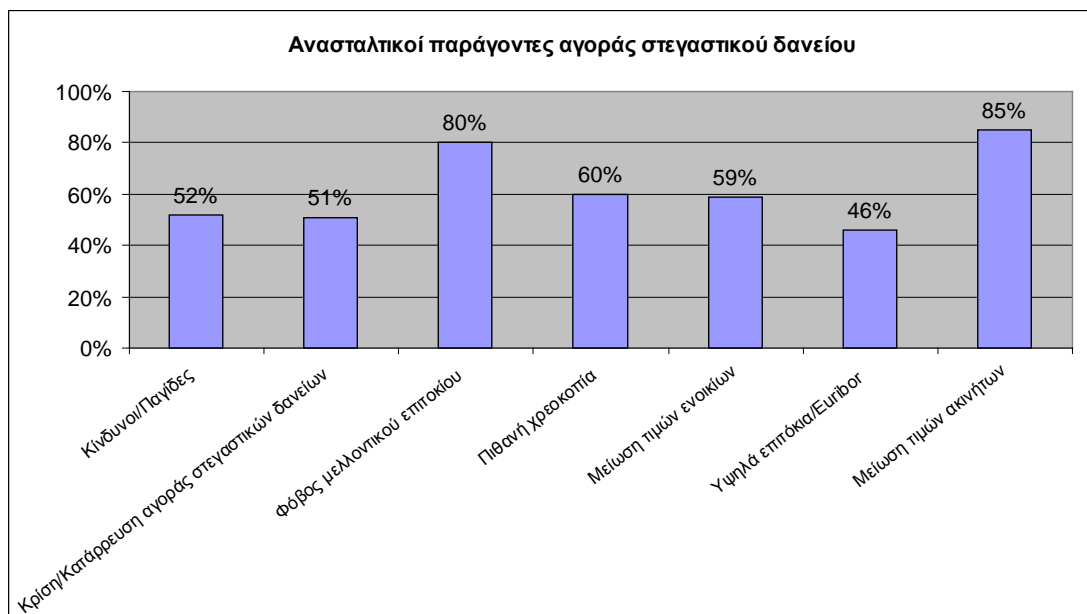
7.



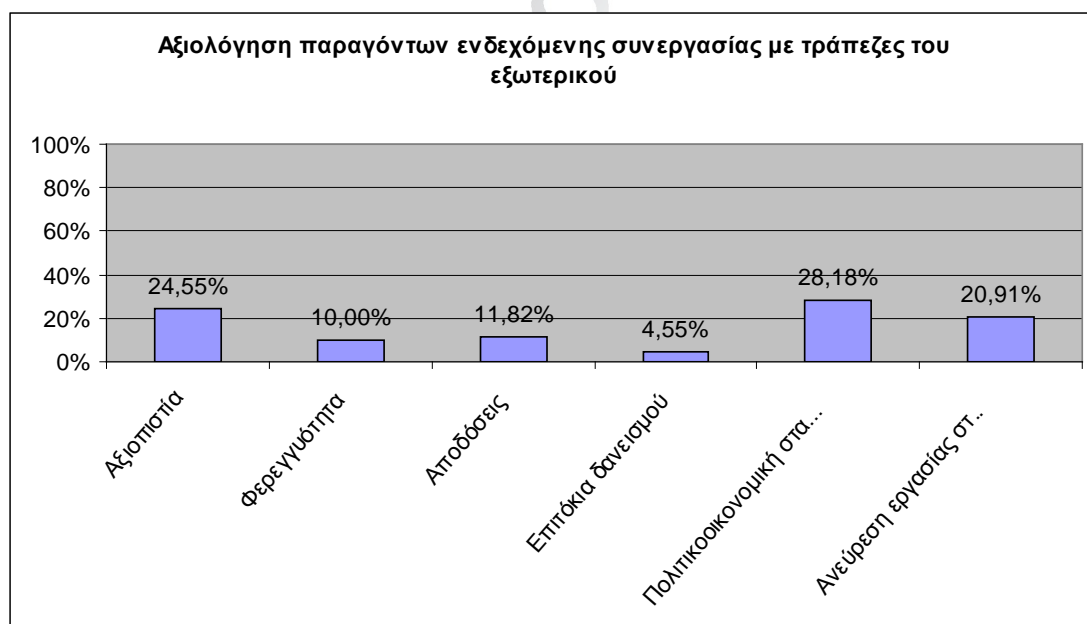
8.



Το κατωτέρω διάγραμμα έχει προκύψει από την άθροιση του συνόλου των απαντήσεων «συμφωνώ απόλυτα» και «συμφωνώ», για κάθε παράγοντα ξεχωριστά.

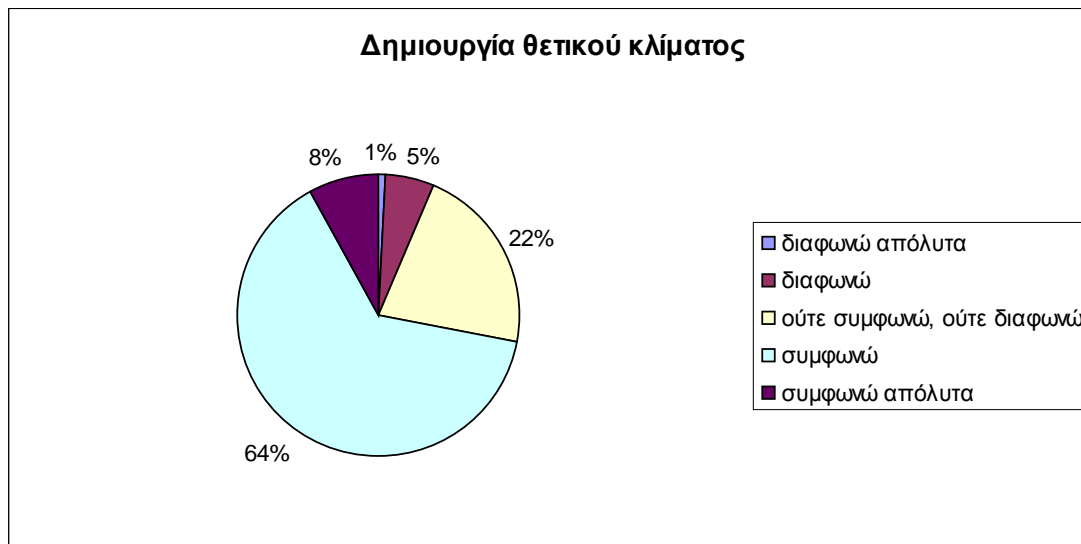


Ερώτηση 14 : Αξιολόγηση λόγων που θα οδηγούσαν σε επικείμενη συνεργασία με τράπεζες του εξωτερικού

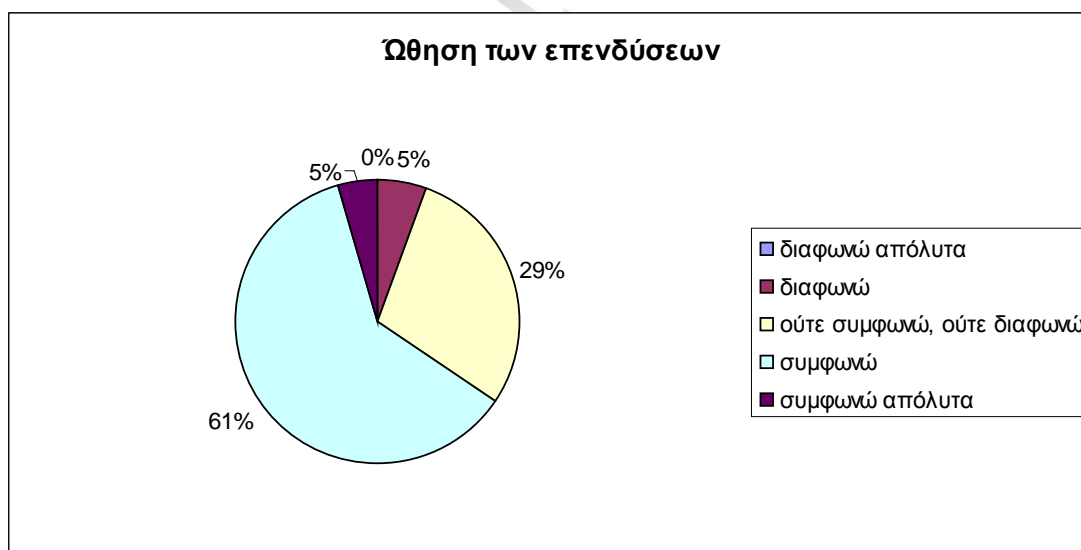


Ερώτηση 15 : Βαθμός συμφωνίας ή διαφωνίας σχετικά με προτάσεις που αφορούν τις συγχωνεύσεις των ελληνικών τραπεζών

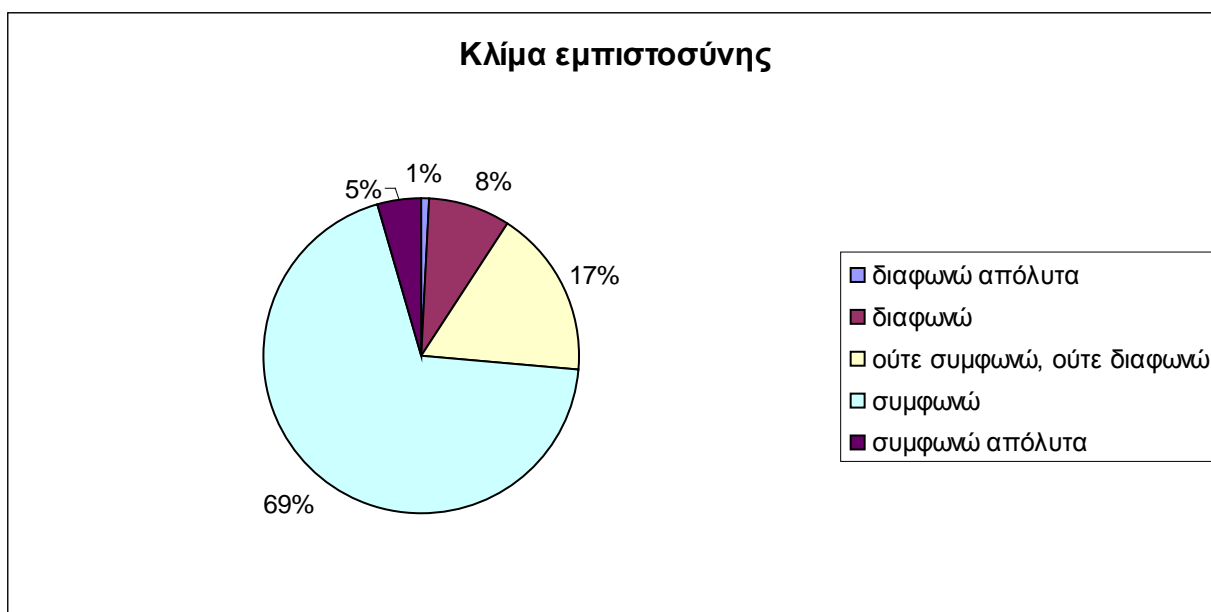
1.



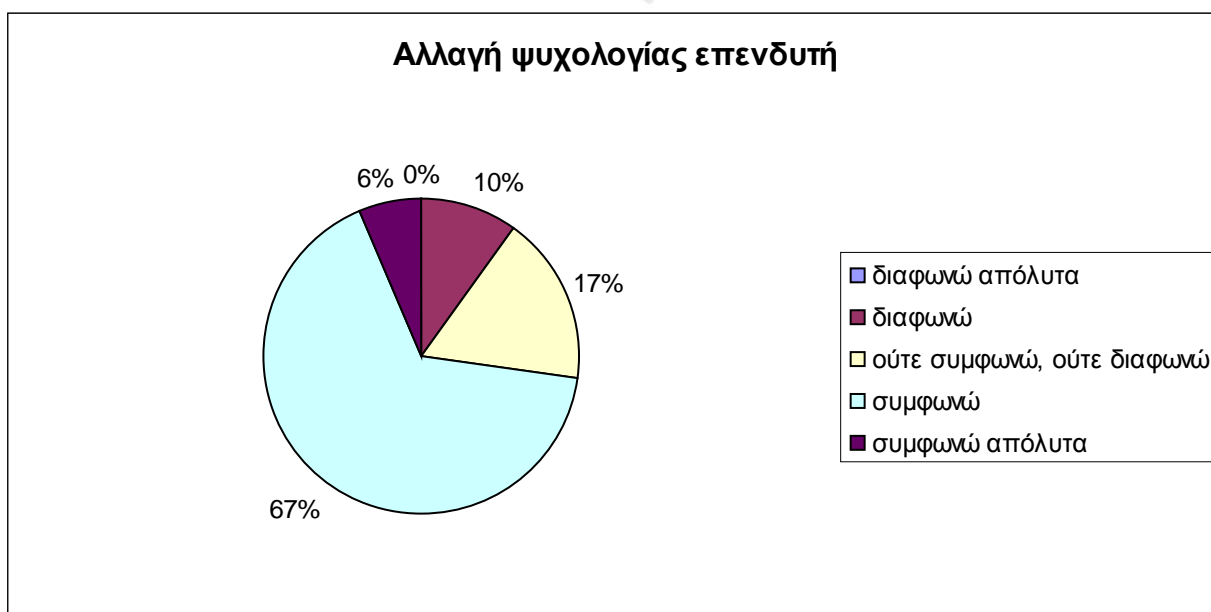
2.



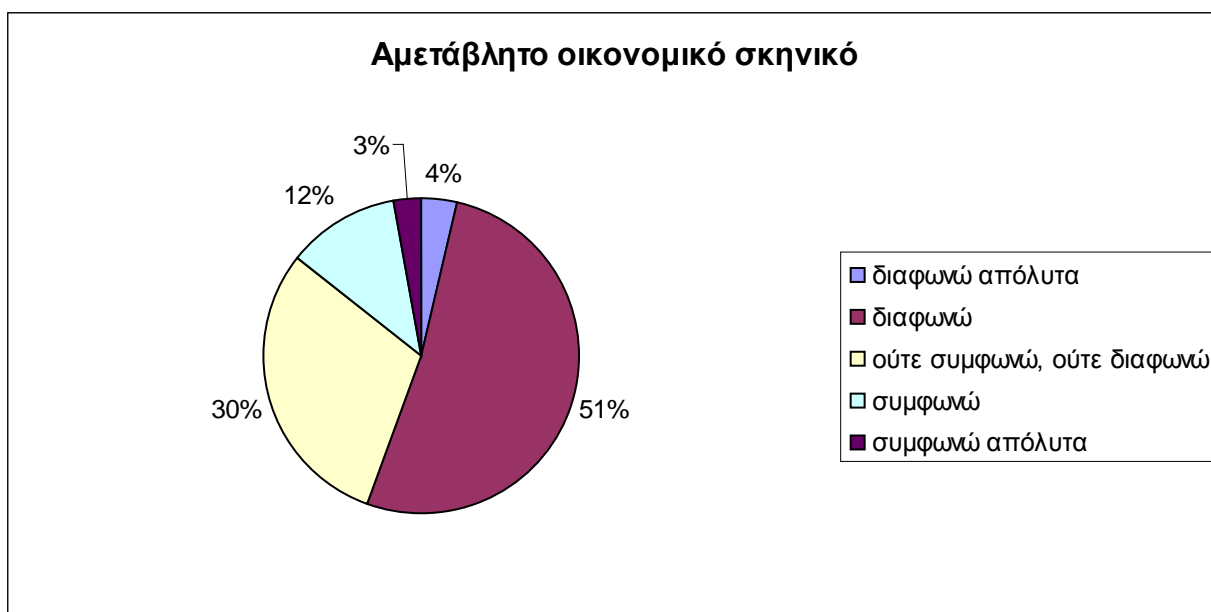
3.



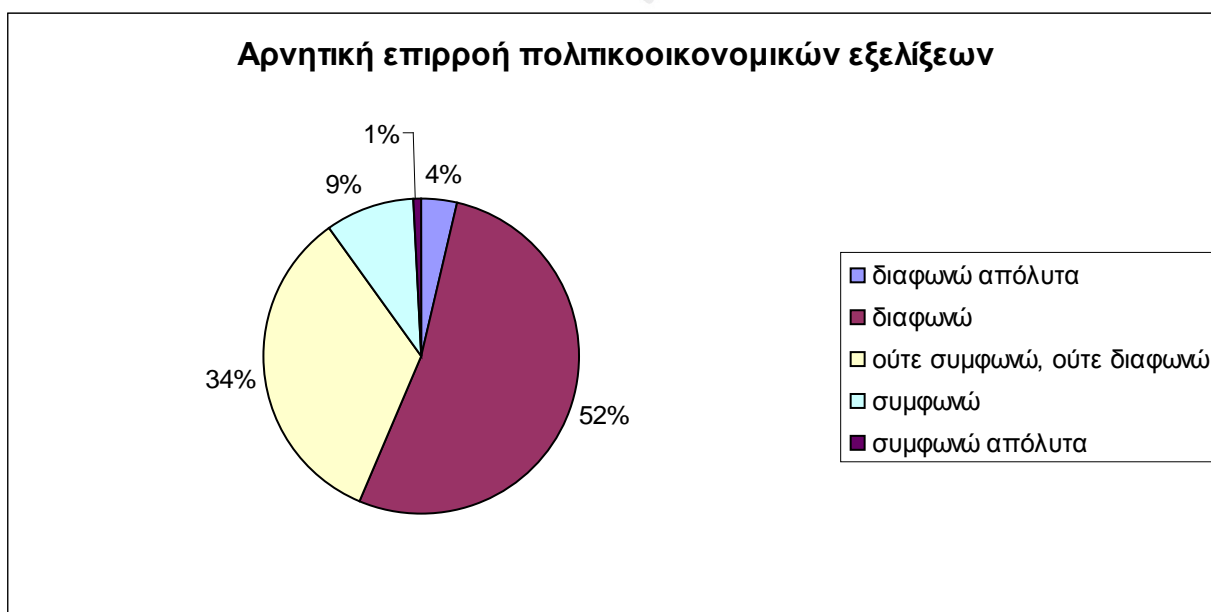
4.



5.



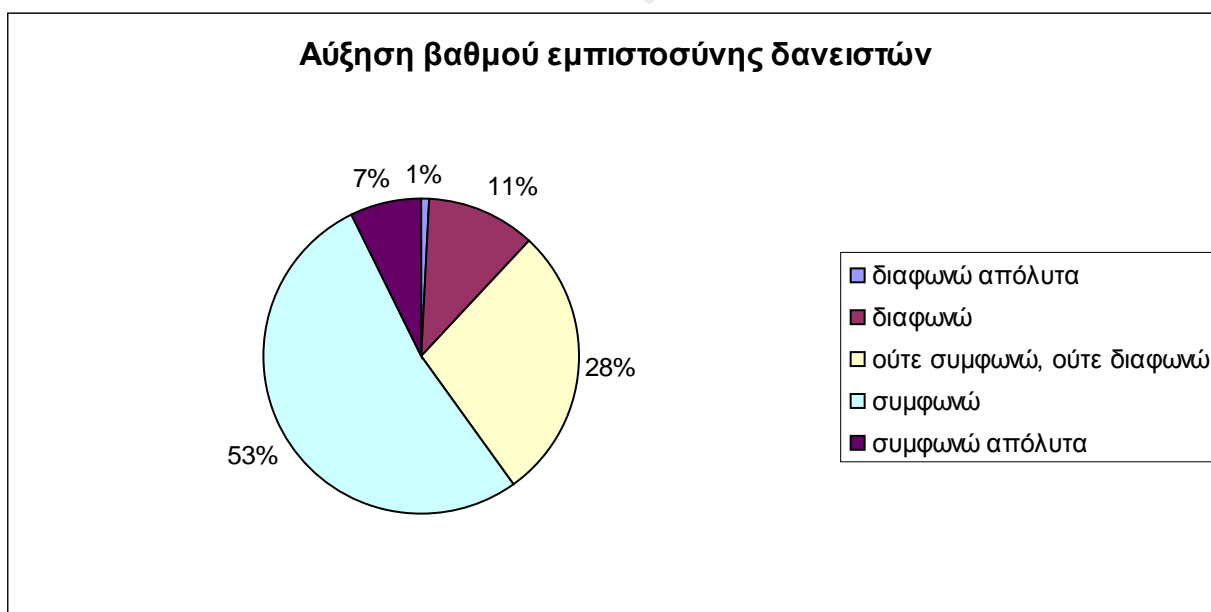
6.



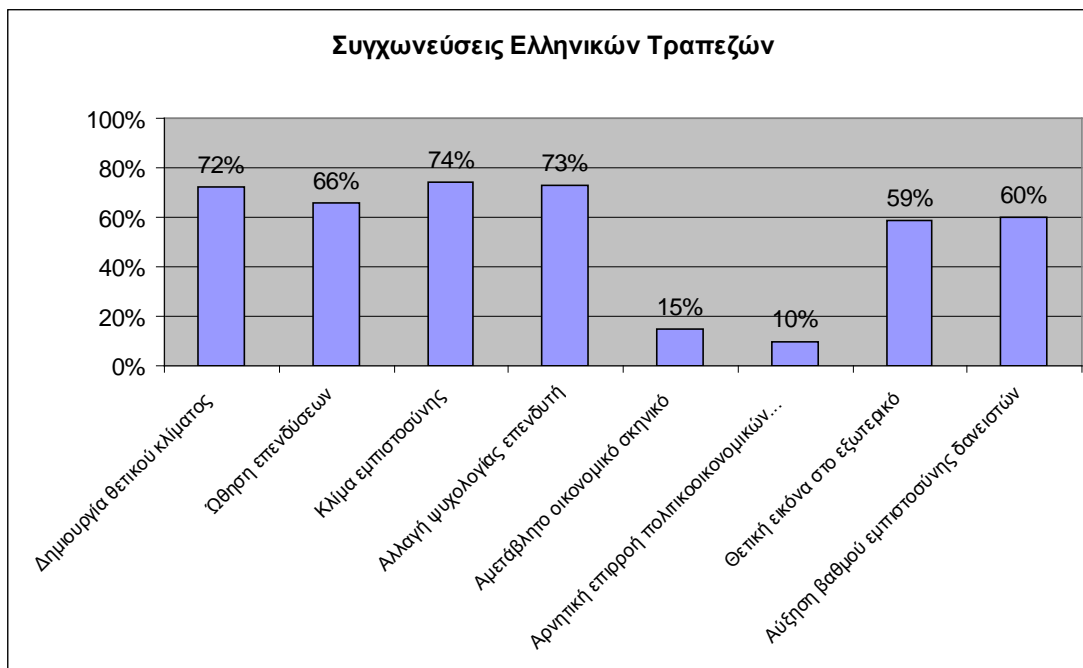
7.



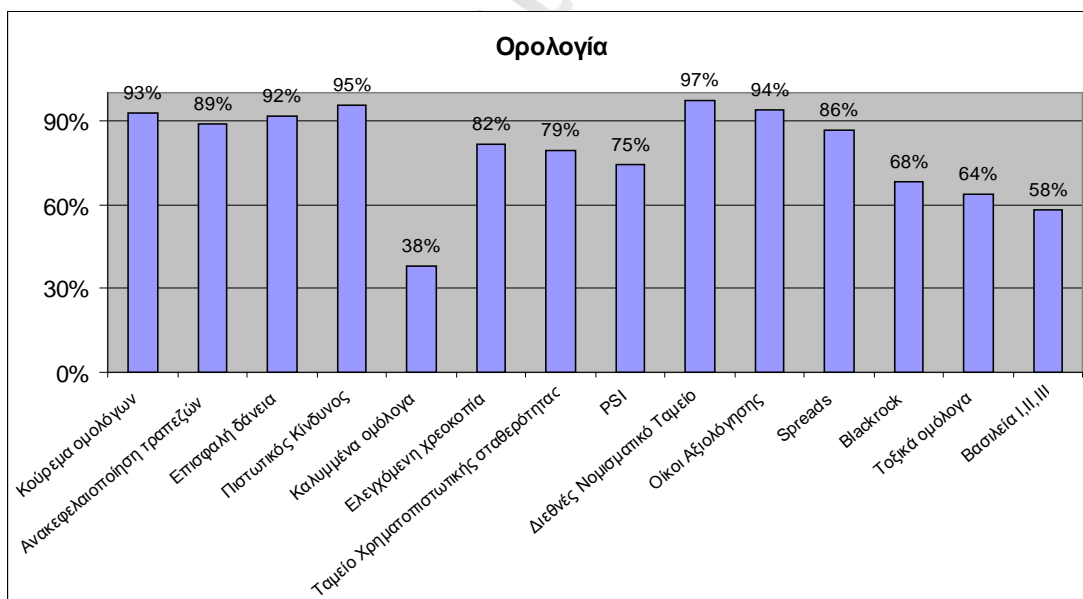
8.



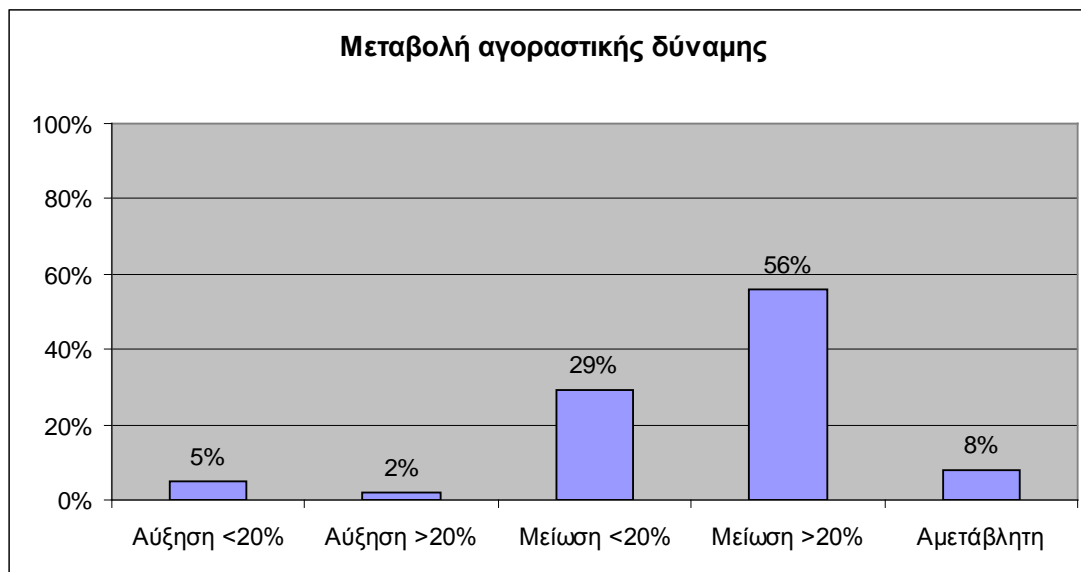
Το κατωτέρω διάγραμμα έχει προκύψει από την άθροιση του συνόλου των απαντήσεων «συμφωνώ απόλυτα» και «συμφωνώ», για κάθε παράγοντα ξεχωριστά.



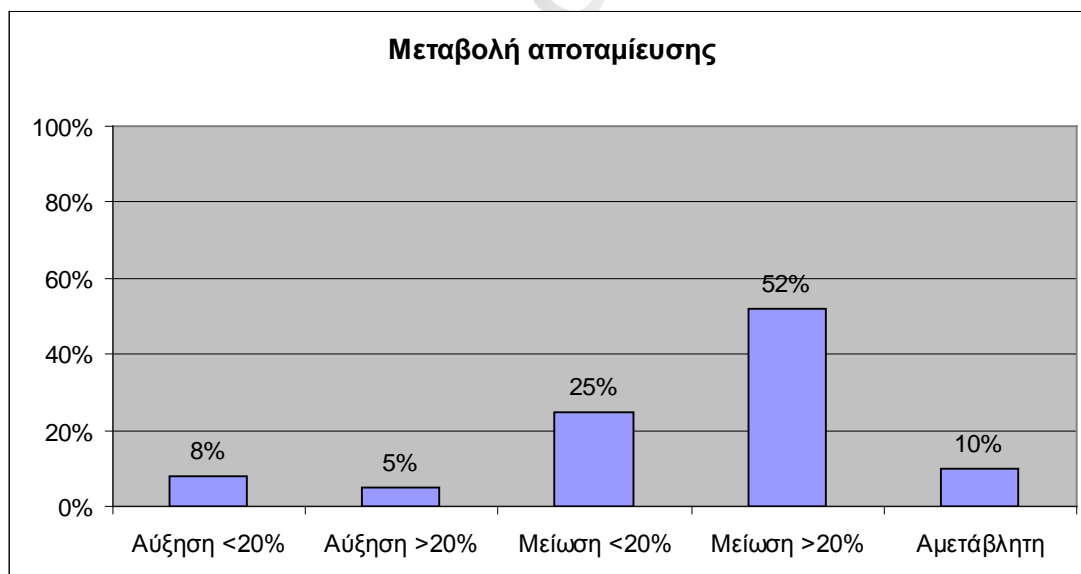
Ερώτηση 16 : Γνώση ετυμολογίας τραπεζικών όρων



Ερώτηση 17 : Μεταβολή αγοραστικής δύναμης

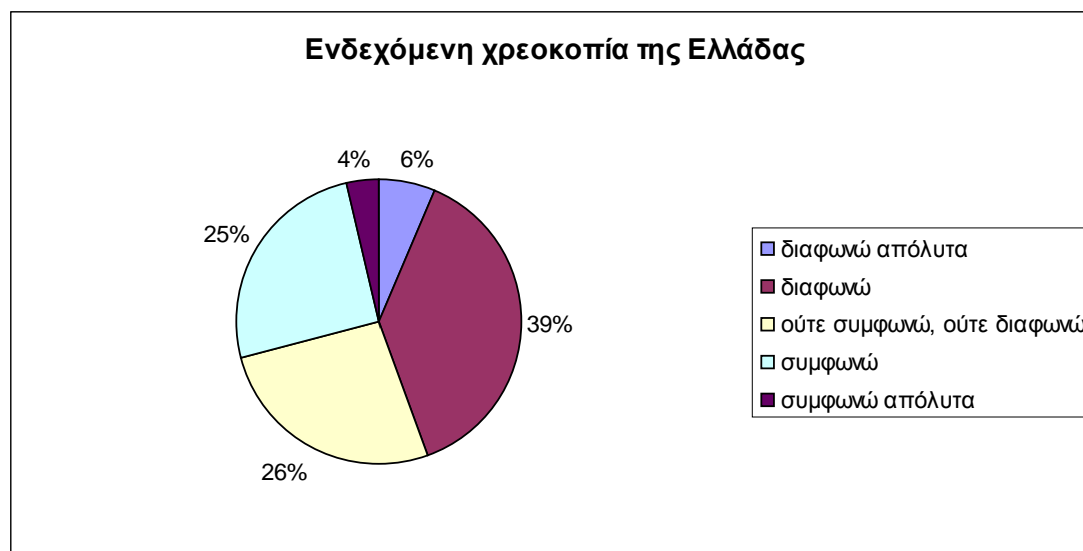


Ερώτηση 18 : Μεταβολή αποταμίευσης

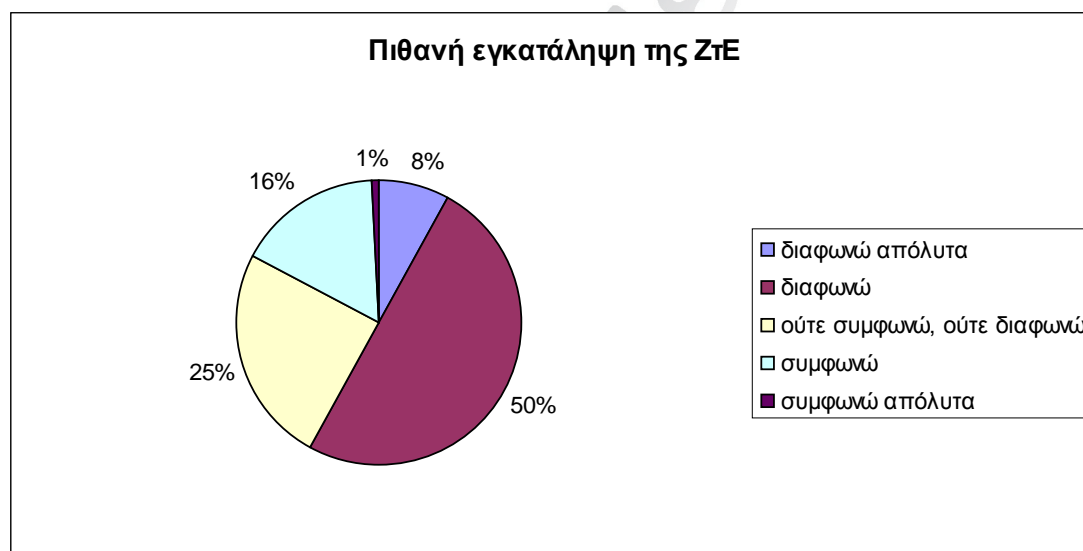


Ερώτηση 19: Βαθμός συμφωνίας ή διαφωνίας με προτάσεις που αφορούν την Ελλάδα

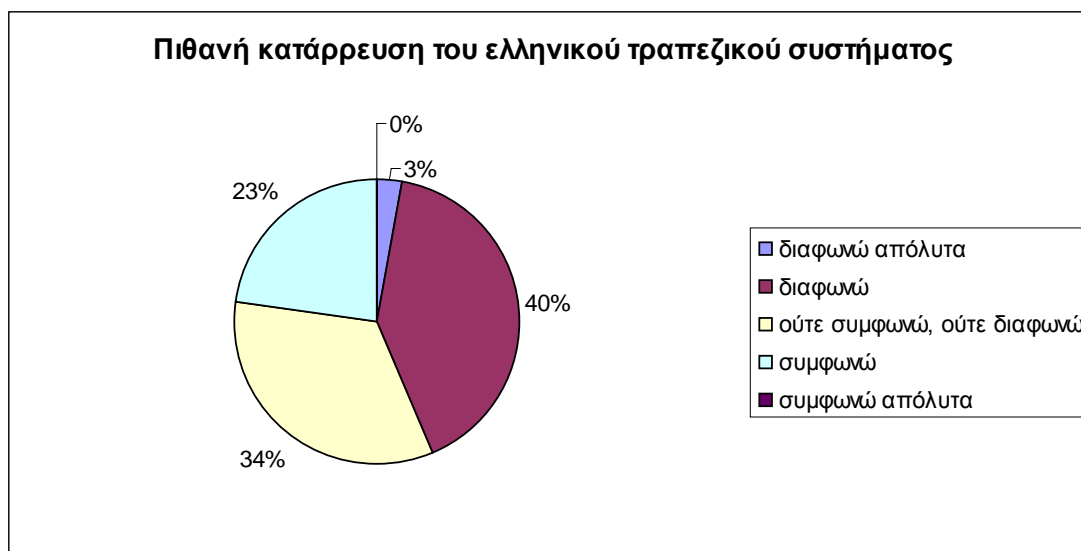
1.



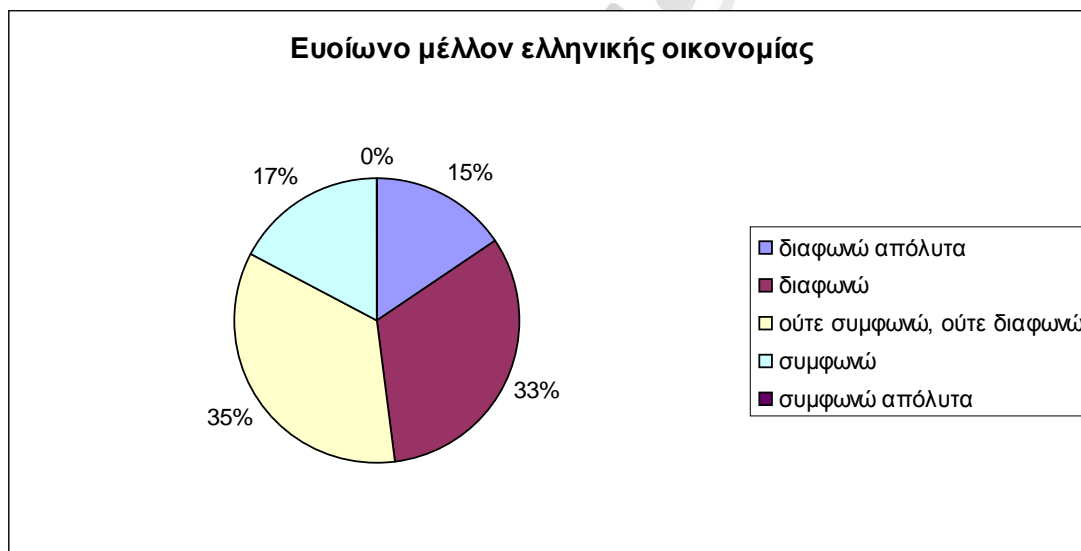
2.



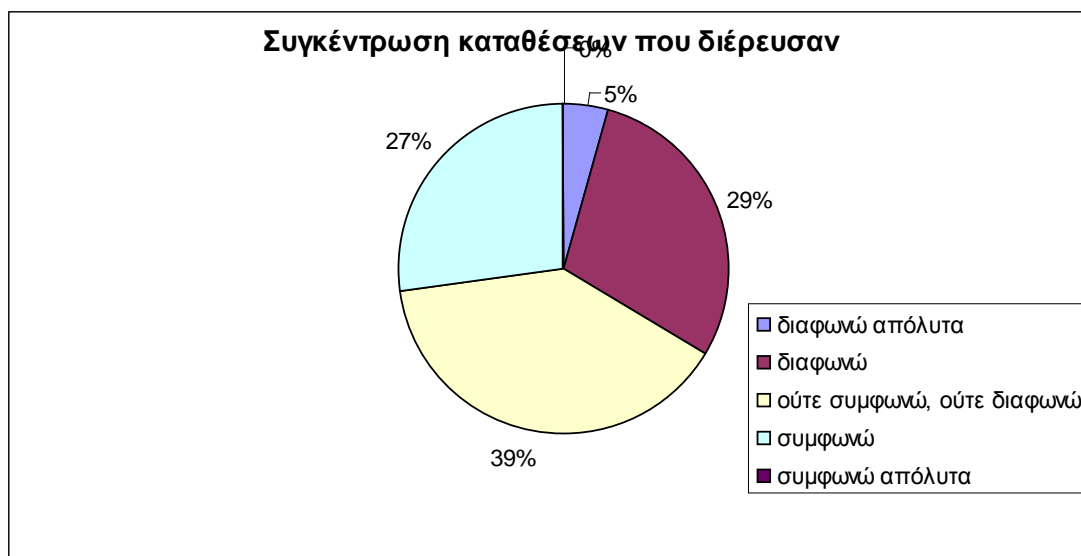
3.



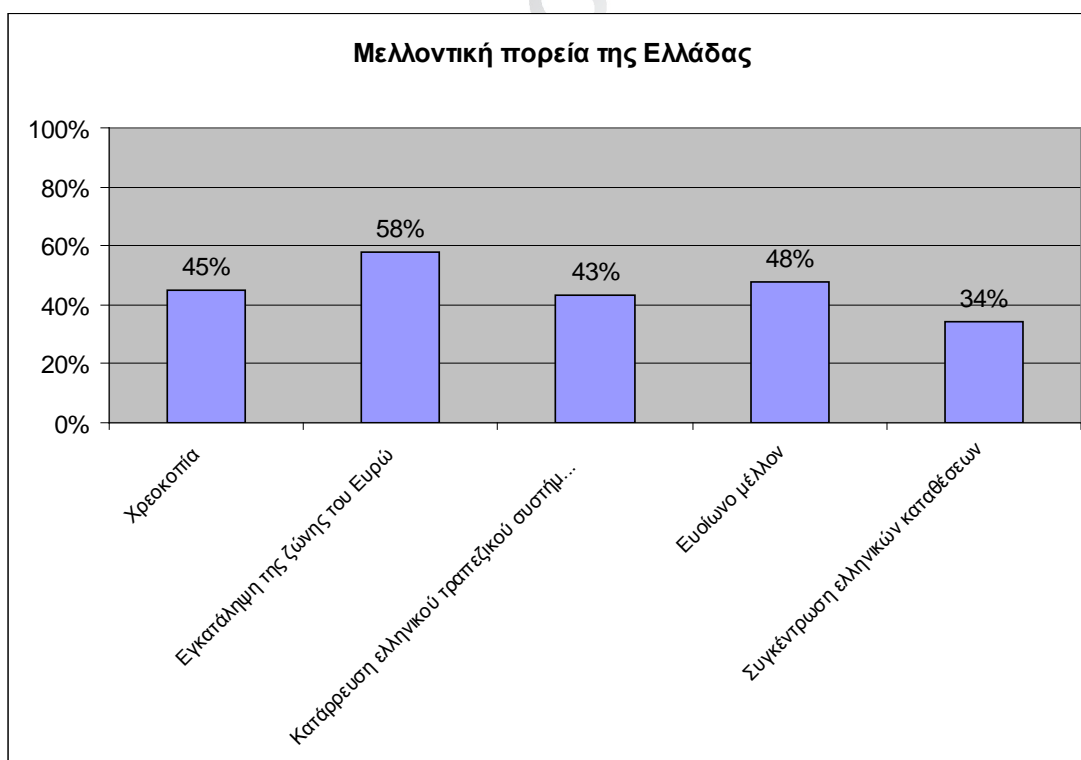
4.



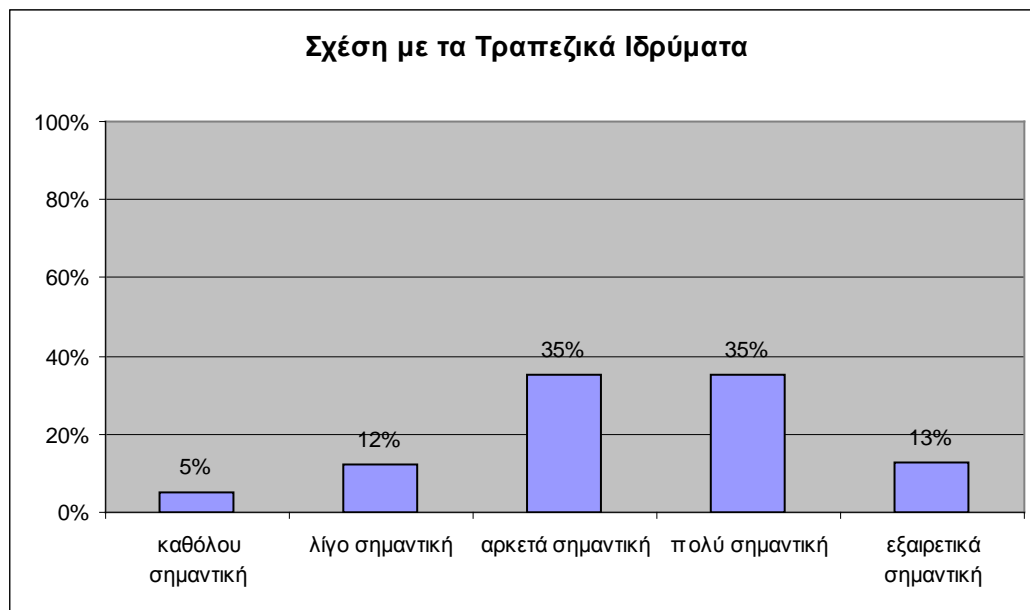
5.



Το κατωτέρω διάγραμμα έχει προκύψει από την άθροιση του συνόλου των απαντήσεων «διαφωνώ απόλυτα» και «διαφωνώ», για κάθε παράγοντα ξεχωριστά.

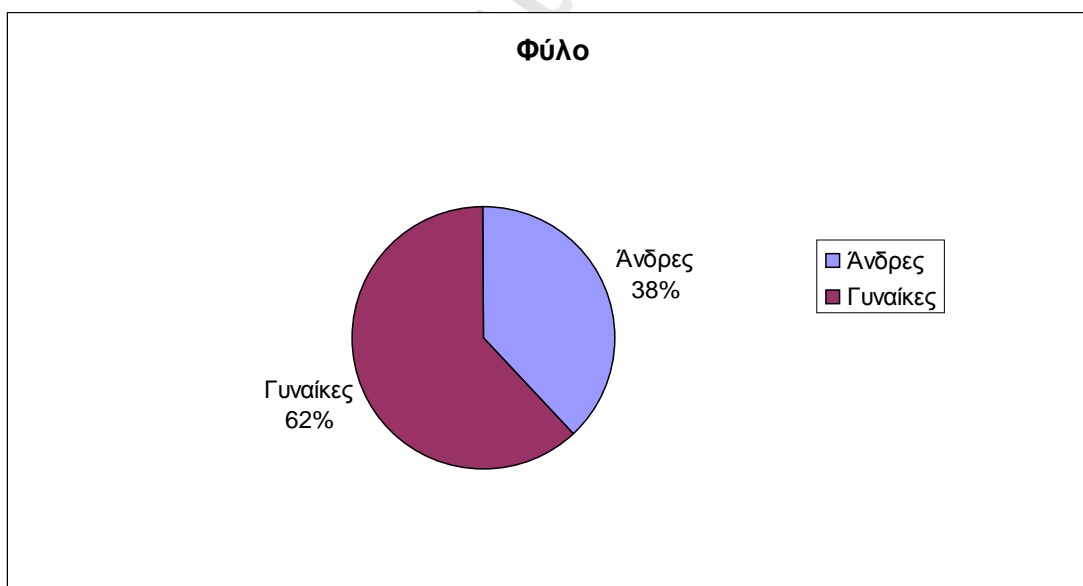


Ερώτηση 20: Σημαντικότητα σχέσης με τα τραπεζικά ιδρύματα

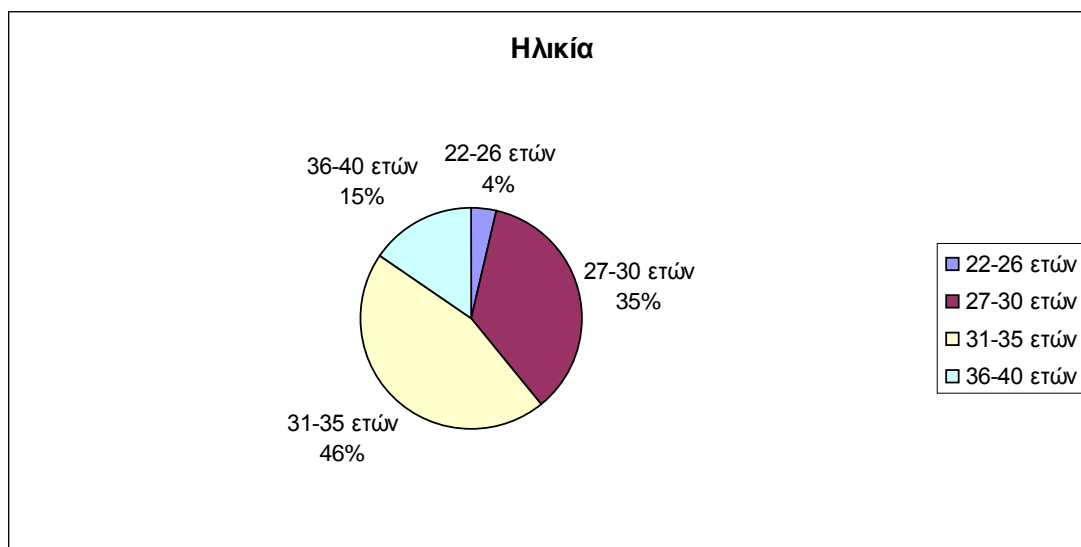


Δημογραφικά στοιχεία

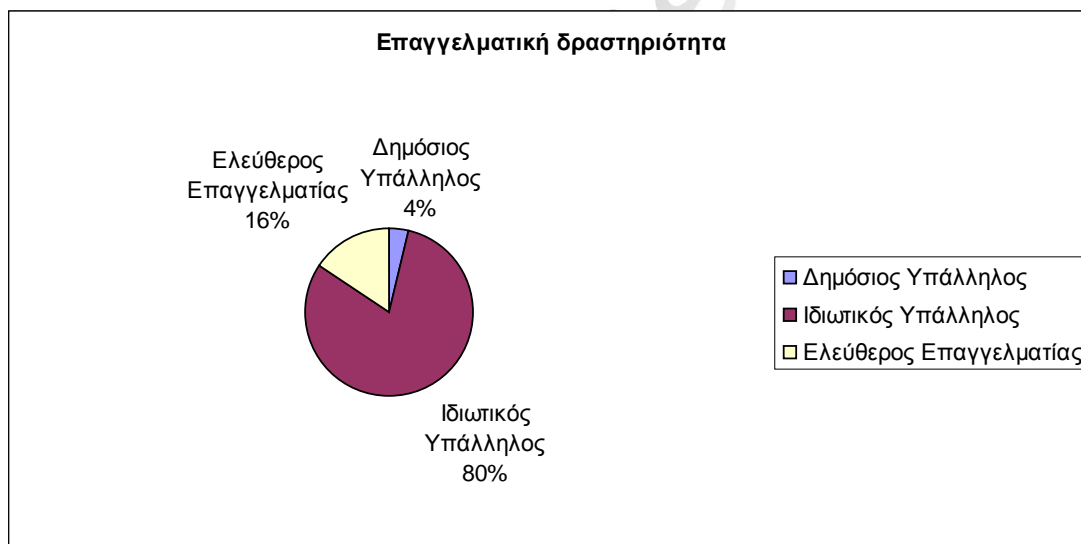
1.



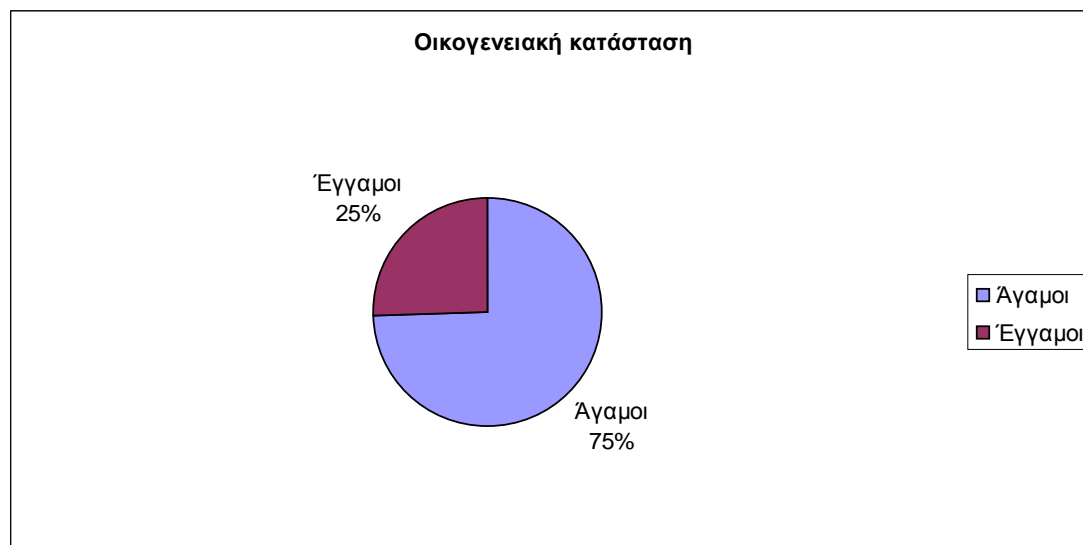
2.



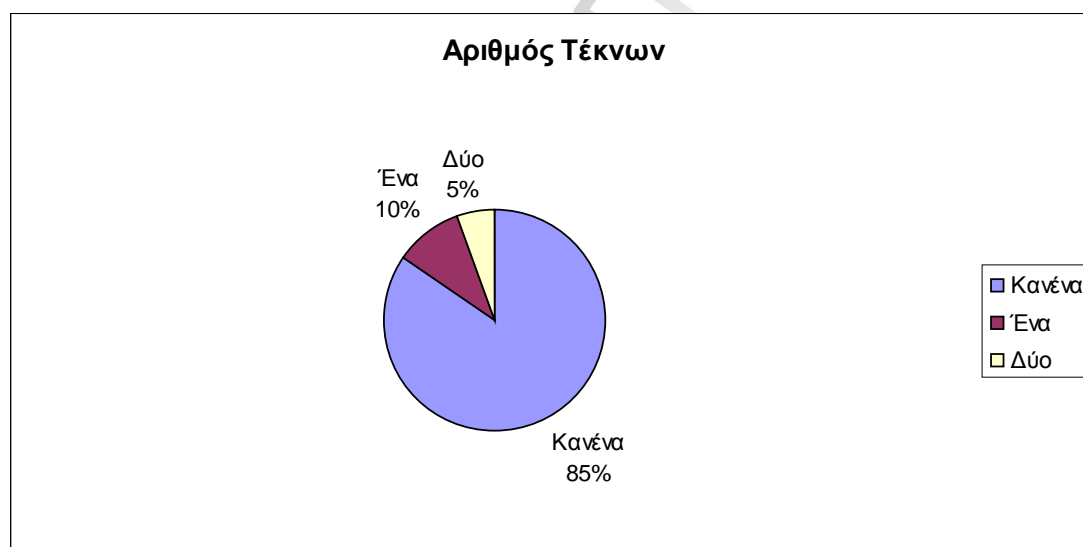
3.



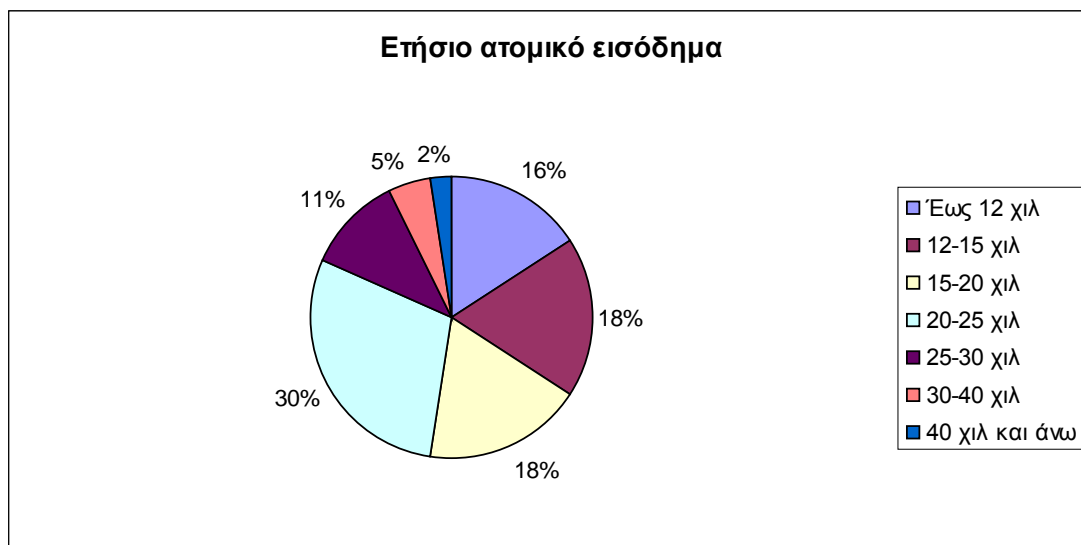
4.



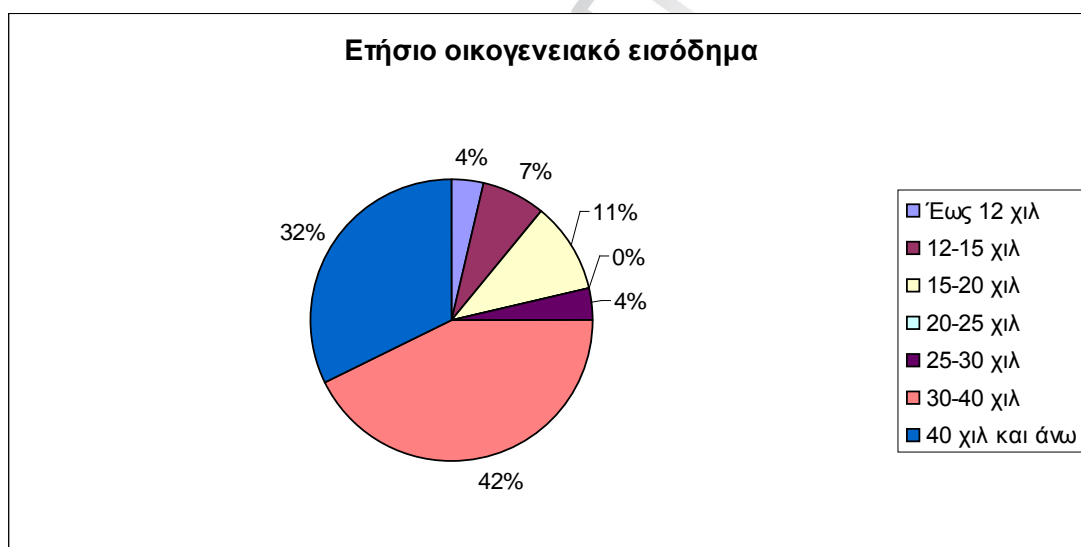
5.



6.



7.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ:

ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Μελέτη προφίλ και τραπεζικής συμπεριφοράς νέων, εργαζομένων ατόμων μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.

<u>Σκοπός της Έρευνας</u>	
<p>Το target group, στο οποίο στοχεύει η έρευνα αυτή αποτελείται από νέα, εργαζόμενα άτομα, ηλικίας έως και 40 ετών. Σκοπός είναι η μελέτη της τραπεζικής τους συμπεριφοράς(καταναλωτικές συνήθειες, απόψεις αναφορικά με την οικονομική κρίση, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα και τις οικονομικές εξελίξεις στην Ελλάδα και τελικά το πώς επηρεάζεται η καταναλωτική τους στάση απέναντι στις τράπεζες) .</p>	
<p>Ευχαριστούμε πολύ για την πολύτιμη συμμετοχή σας στην έρευνά μας, η οποία θα μας βοηθήσει θα εξαγάγουμε ιδιαίτερα σημαντικά συμπεράσματα, για το ελληνικό τραπεζικό γίγνεσθαι.</p>	

1	<p>Παρακαλώ όπως αξιολογήσετε τα κριτήρια επιλογής της τράπεζας με την οποία συναλλάσσετε, ανάλογα με το βαθμό σημαντικότητας για εσάς</p>					
		εξαιρετικά σημαντικό	πολύ σημαντικό	αρκετά σημαντικό	λίγο σημαντικό	καθόλου σημαντικό
1	Ευρύ δίκτυο καταστημάτων					
2	Υψηλά επιτόκια καταθέσεων					
3	Χαμηλά επιτόκια δανεισμού					
4	Γειτνίαση με τον τόπο κατοικίας					
5	Προσωπική γνωριμία με υπαλλήλους της τραπεζής					
6	Προϊόντα εξειδικευμένα (π.χ prepaid κάρτες)					
7	Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης					
8	Εμπιστοσύνη στη φήμη και την αξιοπιστία της τράπεζας					
2	<p>Παρακαλώ όπως σημειώσετε με X, τα τραπεζικά προϊόντα των οποίων είστε κάτοχος :</p>					
1	Καταθέσεις ταμειευτηρίου					
2	Καταθέσεις όψεως με δικαίωμα υπερανάληψης					
3	Καταθέσεις όψεως					
4	Προθεσμιακές καταθέσεις					
5	Επισκευαστικό δάνειο					
6	Στεγαστικό δάνειο					
7	Καταναλωτικό δάνειο					
8	Δάνεια επιδοτούμενα για εξοικονόμηση ενέργειας					
9	Επαγγελματικό δάνειο					
10	Πιστωτικές κάρτες					
11	Χρεωστικές – κάρτες αναλήψεως					
12	Αποταμειωτικό πρόγραμμα νέων					
13	Αποταμειωτικό πρόγραμμα συνταξιοδότησεως					
14	Πρόγραμμα συγκέντρωσης οφειλών					
15	Μετοχές					
16	Παράγωγα (options, swaps, futures, FRAs)					

Μελέτη προφίλ και τραπεζικής συμπεριφοράς νέων, εργαζομένων ατόμων μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.

	17	Ομόλογα		
	18	Αμοιβαία κεφάλαια		
	19	Άλλα επενδυτικά προγράμματα		
3	Παρακαλώ όπως σημειώσετε με X, τον τρόπο ή τους τρόπους, με τον οποίο/οποίους επιλέγετε να πραγματοποιείτε τις τραπεζικές σας συναλλαγές;			
	1	Συναλλαγές στα καταστήματα τραπεζών		
	2	Web banking (συναλλαγές μέσω internet)		
	3	Phone banking (συναλλαγές μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης)		
	4	Mobile banking (συναλλαγές μέσω κινητού)		
4	Παρακαλώ όπως σημειώσετε με X τη συχνότητα με την οποία κατά μέσο όρο πραγματοποιείτε τραπεζικές συναλλαγές στα καταστήματα των τραπεζών			
	1	Μία με δύο φορές την εβδομάδα		
	2	Τρεις με τέσσερις φορές την εβδομάδα		
	3	Μία με δύο φορές στις δύο εβδομάδες		
	4	Μέχρι πέντε συναλλαγές το μήνα		
	5	Μόνο όταν δεν υπάρχει η δυνατότητα εναλλακτικού τρόπου εξυπηρέτησης (ηλεκτρονικά μέσα)		
Οι ερωτήσεις 5,6,7 & 8 παρακαλώ όπως απαντηθούν ΜΟΝΟ από τους κατόχους πιστωτικών καρτών και δανείων :				
5	Παρακαλώ όπως επιλέξετε με X τον τρόπο/τρόπους, με τον οποίο/οποίους γίνεται η πληρωμή της πιστωτικής σας κάρτας ή του δανείου σας			
			Πιστωτική κάρτα	Δάνειο
	1	Πάγια εντολή		
	2	Κατάθεση μετρητών στο ταμείο της τραπεζής		
	3	Πληρωμή μέσω μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης (ATM)		
	4	Πληρωμή μέσω μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (ΑΚΠ)		
	5	Πληρωμή μέσω e-banking		
	6	Πληρωμή μέσω phone Banking		
6	Παρακαλώ όπως επιλέξετε με X το είδος του ποσού που καταβάλλετε στην πιστωτική σας κάρτα :			
	1	Ελάχιστη καταβολή		
	2	Ολόκληρο το χρεωστικό ποσό		
	3	Μέρος του χρεωστικού ποσού		
7	Παρακαλώ όπως μας απαντήσετε κατά πόσο είστε εμπρόθεσμος στην πληρωμή της πιστωτικής σας κάρτας?			

Μελέτη προφίλ και τραπεζικής συμπεριφοράς νέων, εργαζομένων ατόμων μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.

1	Η πληρωμή της κάρτας μου γίνεται πάντοτε εμπρόθεσμα						
2	Η πληρωμή της κάρτας μου γίνεται κάποιες φορές ληξιπρόθεσμα, με καθυστέρηση λίγων ημερών						
3	Η πληρωμή της κάρτας μου γίνεται ληξιπρόθεσμα αλλά πριν την έκδοση του επόμενου statement (εντός 30 ημερών)						
4	Η πληρωμή της κάρτας μου γίνεται με καθυστέρηση από 30 έως και 60 ημέρες						
5	Η πληρωμή της κάρτας μου υπερβαίνει σε καθυστέρηση τις 60 ημέρες						
8	Έχετε προβεί σε κατάργηση κάποιας πιστωτικής σας κάρτας;						
1	Ναι						
2	Όχι						
9	Θα προβαίνατε στην έκδοση νέας πιστωτικής κάρτας ή καταναλωτικού δανείου;						
1	Ναι						
2	Όχι						
3	Ίσως						
10	Θα προβαίνατε στην αγορά στεγαστικού δανείου με τα σημερινά δεδομένα ;						
1	Ναι						
2	Όχι						
3	Ίσως						
<p>Αν η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα είναι ΟΧΙ παρακαλώ όπως απαντήσετε και στην επόμενη ερώτηση, αλλιώς προχωρήστε στην ερώτηση 12.</p>							
11	<p>Παρακαλώ σημειώσετε το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας, κατά τον οποίο οι κάτωθι παράγοντες αποτελούν ανασταλτικό παράγοντα για την αγορά στεγαστικού δανείου, ακόμα και αν επιθυμείτε να αποκτήσετε τη δική σας κατοικία :</p>						
			Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
1	Η αγορά στεγαστικού δανείου κρύβει πολλούς κινδύνους - παγίδες						
2	Η παγκόσμια οικονομική κρίση ξεκίνησε από την κατάρρευση της αγοράς των στεγαστικών δανείων υψηλού κινδύνου.						
3	Υπάρχει φόβος για τη μελλοντική διαμόρφωση του επιτοκίου, που θα καθορίζει εν συνεχεία και το ποσό της δόσης του δανείου						

Μελέτη προφίλ και τραπεζικής συμπεριφοράς νέων, εργαζομένων ατόμων μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.

4	Στο ενδεχόμενο μιας πιθανής χρεοκοπίας, το χρεωστούμενο ποσό θα είναι υπέρογκο και η αποπληρωμή του δανείου ανέφικτη					
5	Οι τιμές των ενοικίων έχουν πέσει αισθητά και κρίνεται πιο συμφέρουσα η ενοικίαση ακινήτου παρά η αγορά αυτού το δεδομένο χρονικό διάστημα					
6	Τα επιτόκια των στεγαστικών δανείων καθώς και το euribor τριμήνου κυμαίνονται σε πολύ υψηλά επίπεδα					
7	Λόγω ύφεσης αναμένεται μελλοντικά η μείωση των τιμών των ακινήτων.					
12 Παρακαλώ όπως σημειώσετε με το X, το αν θα προβαίνατε στην αγορά :						
					Ναι	Όχι
1	Ομολόγων του ελληνικού δημοσίου					
2	Αμοιβαίων κεφαλαίων					
3	Μετοχών					
4	Παραγώγων					
5	Προγραμμάτων για εξασφάλιση συνταξιοδότησης					
6	Αποταμειωτικών προγραμμάτων					
13 Παρακαλώ όπως σημειώσετε το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με τις κάτωθι προτάσεις :						
		Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
1	Τα επιτόκια των δανείων και των πιστωτικών καρτών κυμαίνονται σε επίπεδα λογικά για τα δεδομένα της εποχής που διανύουμε					
2	Τα επιτόκια καταθέσεων (ταμειωτηρίου και προθεσμίας) είναι ικανοποιητικά					
3	Οι προθεσμιακές καταθέσεις «μία σίγουρη επένδυση» των χρημάτων σας					
4	Οι θυρίδες αποτελούν ασφαλέστερο μέρος τοποθέτησης των μετρητών χρημάτων					
5	Οι τράπεζες του εξωτερικού αποτελούν ασφαλέστερη τοποθέτηση των καταθέσεων					

Μελέτη προφίλ και τραπεζικής συμπεριφοράς νέων, εργαζομένων ατόμων μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.

	6	Οι τράπεζες του εξωτερικού είναι πιο αξιόπιστες από τις ελληνικές					
	7	Επικείμενη συνεργασία με τράπεζα του εξωτερικού είναι στα άμεσα σχέδια μου					
	8	Οι τράπεζες έχουν τη μεγαλύτερη ευθύνη για την εξέλιξη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα					
14	Παρακαλώ όπως αξιολογήσετε, τους λόγους, οι οποίοι θα σας οδηγούσαν σε ενδεχόμενη συνεργασία με τράπεζες του εξωτερικού (από το 1 έως το 6, αξιολογώντας με 1 τον πιο σημαντικό για εσάς κ.ο.κ):						
	1	Μεγαλύτερη αξιοπιστία					
	2	Φερεγγυότητα					
	3	Υψηλότερες αποδόσεις					
	4	Χαμηλότερα επιτόκια δανεισμού					
	5	Εμπιστοσύνη λόγω πολιτικοοικονομικής σταθερότητας					
	6	Πιθανή ανεύρεση εργασίας σε εταιρίες της αλλοδαπής					
15	Παρακαλώ όπως σημειώσετε με X, το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας για το αν οι επικείμενες συγχωνεύσεις των ελληνικών τραπεζών μεταξύ τους ή με άλλες του εξωτερικού :						
			Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
	1	Είναι ικανές να δημιουργήσουν θετικό κλίμα στην οικονομία					
	2	Είναι ικανές να δώσουν ώθηση για την αύξηση των επενδύσεων					
	3	Είναι ικανές να καλλιεργήσουν κλίμα εμπιστοσύνης στο μυαλό των πελατών					
	4	Είναι ικανές να αλλάξουν την ψυχολογία του επενδυτή					
	5	Θα αφήσουν αμετάβλητο το οικονομικό σκηνικό της Ελλάδας					
	6	Θα επηρεάσουν αρνητικά τις πολιτικοοικονομικές εξελίξεις στη χώρα μας					
	7	Θα δημιουργήσουν θετική εικόνα της χώρας μας στο εξωτερικό					
	8	Θα αυξήσουν το βαθμό εμπιστοσύνης των δανειστών μας					

ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ

16 Παρακαλώ όπως σημειώσετε με X, ποιων από τους παρακάτω όρους την ετυμολογία γνωρίζετε?						
1	Κούρεμα ομολόγων					
2	Ανακεφαλαιοποίηση τραπεζών					
3	Επισφαλή δάνεια					
4	Πιστωτικός κίνδυνος					
5	Καλυμμένα ομόλογα					
6	Ελεγχόμενη χρεοκοπία					
7	Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας					
8	PSI					
9	Διεθνές Νομισματικό Ταμείο					
10	Οίκοι Αξιολόγησης					
11	Spreads					
12	Blackrock					
13	Τοξικά ομόλογα					
14	Βασιλεία I, II, III					
17 Παρακαλώ όπως σημειώσετε με X, τη μεταβολή που θεωρείτε ότι έχει υποστεί σε σύγκριση με τα περασμένα έτη(από το 2008) η αγοραστική σας δύναμη						
1	Έχει αυξηθεί σε ποσοστό μέχρι και 20%					
2	Έχει αυξηθεί σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20%					
3	Έχει μειωθεί σε ποσοστό μέχρι και 20%					
4	Έχει μειωθεί σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20%					
5	Έχει παραμείνει σταθερή					
18 Παρακαλώ όπως σημειώσετε με X, τη μεταβολή που έχει υποστεί το επίπεδο της αποταμίευσής σας, σε σύγκριση με τα περασμένα έτη (από το 2008) :						
1	Έχει αυξηθεί σε ποσοστό μέχρι και 20%					
2	Έχει αυξηθεί σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20%					
3	Έχει μειωθεί σε ποσοστό μέχρι και 20%					
4	Έχει μειωθεί σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20%					
5	Έχει παραμείνει σταθερό					
19 Παρακαλώ όπως σημειώσετε με X, το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με τις κάτωθι προτάσεις:						
		Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
1	Η Ελλάδα ενδέχεται να χρεοκοπήσει					

2	Η Ελλάδα είναι πιθανό να εγκαταλείψει τη ζώνη του ευρώ					
3	Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα κινδυνεύει να καταρρεύσει					
4	Το μέλλον της ελληνικής οικονομίας κρίνεται ευόιο					
5	Οι ελληνικές τράπεζες θα καταφέρουν να συγκεντρώσουν ξανά τις καταθέσεις τους					
		εξαιρετικά σημαντική	πολύ σημαντική	αρκετά σημαντική	λίγο σημαντική	καθόλου σημαντική
20	Παρακαλώ σημειώστε με X πόσο σημαντική θεωρείται η σχέση σας με τα τραπεζικά ιδρύματα και τις συναλλαγές σας με αυτά					
ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ						
1	Είστε :					
	1 Άνδρας					
	2 Γυναίκα					
2	Η ηλικία σας είναι :					
	1 22-26					
	2 27-30					
	3 31-35					
	4 36-40					
3	Η κύρια επαγγελματική σας δραστηριότητα είναι :					
	1 Δημόσιος Υπάλληλος					
	2 Ιδιωτικός Υπάλληλος					
	3 Ελεύθερος Επαγγελματίας					
	4 Εισοδηματίας					
4	Είστε :					
	1 Κάτοχος διδακτορικού τίτλου					
	2 Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου					
	3 Κάτοχος πτυχίου ΑΕΙ					
	4 Κάτοχος πτυχίου ΤΕΙ					
	5 Απόφοιτος Λυκείου					
5	Το ετήσιο εισόδημα σας κυμαίνεται :					
	1 Έως 12.000 ευρώ					
	2 Από 12.000 έως 15.000 ευρώ					
	3 Από 15.000 έως 20.000 ευρώ					
	4 Από 20.000 έως 25.000 ευρώ					

Μελέτη προφίλ και τραπεζικής συμπεριφοράς νέων, εργαζομένων ατόμων μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.

5	Από 25.000 έως 30.000 ευρώ	
6	Από 30.000 έως 40.000 ευρώ	
7	Από 40.000 ευρώ και άνω	

Πανεπιστήμιο Πειραιώς