



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΔΑΝΕΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ: ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΧΑΛΚΙΔΑΣ
ΕΥΒΟΙΑΣ».**

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΓΕΡΟΝΤΑΚΗ ΣΟΦΙΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ, PhD

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ 2021

ΠΡΕΒΕΖΑ, 12 ΑΠΡΙΛΙΟΥ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

SCHOOL OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES

DEPARTMENT OF ACCOUNTING AND FINANCE

THESIS

**«LOAN BEHAVIOR: THE OPINIONS OF THE EMPLOYEES OF THE
NATIONAL BANK OF GREECE IN THE REGION OF CHALKIDA, EVIA»**

STUDENT: GERONTAKI SOFIA

SUPERVISING PROFESSOR: SOTIROPOULOS IOANNIS

ACADEMIC YEAR 2021

PREVEZA, 12 OF APRIL

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή.

Τόπος: Πρέβεζα

Ημερομηνία: 12/04/2021

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής
Σωτηρόπουλος Ιωάννης, PhD
2. Μέλος επιτροπής
Γαλανού Αικατερίνη, Επίκουρος
3. Μέλος επιτροπής
Κόλιας Γεώργιος, Επίκουρος

© Γεροντάκη Σοφία 2021

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος, All rights reserved.

Δήλωση μη λογοκλοπής

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

Υπογραφή

Γεροντάκη Σοφία

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η πτυχιακή αυτή εργασία έχει αντικείμενο την «Δανειακή Συμπεριφορά: Οι απόψεις των υπαλλήλων της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος στην περιοχή της Χαλκίδας Ευβοίας». Η εργασία αυτή δίνει την δυνατότητα στο ευρύ κοινό να απομυθοποιήσει το δεδομένο και να συνειδητοποιήσει πως όλοι είμαστε πολίτες ενός κράτους και μίας οικονομίας, που έχουν κατακερματιστεί τα τελευταία οκτώ χρόνια. Εν συνεχεία διαβάζοντας και αναλύοντας τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, ο ρεαλισμός και η καθόλα ευνοϊκή οικονομική πορεία των τραπεζικών υπαλλήλων οι οποίοι έχουν οι ίδιοι εκκρεμότητες με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, θα οξύνει το ενδιαφέρον. Τελικώς διαφοροποιείται η οπτική μας απέναντι σε γεγονότα τα οποία δεν γνωρίζαμε, καθώς τα στατιστικά αποτελέσματα μάς αναλύουν σε βάθος την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, όπου στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι οι υπάλληλοί της, είναι γνωστικοί και κατ' επέκταση απαιτητικοί πελάτες.

Λέξεις – Κλειδιά : Δάνειο, Υπάλληλος, Πελάτης , Εθνική Τράπεζα Ελλάδος

ABSTRACT

The subject of this thesis is the “Loan Behavior: The views of the employees of the National Bank of Greece in the region of Chalkida, Evia”. This work enables the general public to demystify the fact and realize that we are all citizens of a state and an economy that have been fragmented for the last eight years. Then reading and analyzing the answers of the respondents, the realism and the completely favorable financial course of the bank employees who have the same outstanding issues with financial institutions, will sharpen the interest. Finally, our view of events that we did not know differs, as the statistical results analyze in depth the satisfaction of the needs of the customers of the National Bank of Greece, where in this case are its employees, are knowledgeable and therefore demanding customers.

Keywords: Loan, Employee, Customer, National Bank Of Greece

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT.....	6
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	7
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10
ΕΝΟΤΗΤΑ 1.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. ΔΑΝΕΙΑ.....	11
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ:.....	11
2. ΔΑΝΕΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ.....	133
3. ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β. ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	15
1. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:	15
2. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	21
3. ΠΗΓΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	28
4. ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.....	34
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	34
2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ-ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.....	38
3. ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΟΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΛΟΓΟΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΕΝΑ ΔΑΝΕΙΟ ΑΠΟ ΜΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ:.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ. INTERNET BANKING	43

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε. ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ. ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	51
ΕΝΟΤΗΤΑ 2.....	533
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	58
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	60
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	61
ΕΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	61
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	69
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	82
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	83
ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	83

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Για να πραγματοποιηθεί η εργασία, έγινε έρευνα πεδίου με βασικό γνώμονα το ερωτηματολόγιο το οποίο μοιράστηκε σε τριάντα τραπεζικούς υπαλλήλους από 01/11/2015 έως και 15/12/2015, στην Εθνική Τράπεζα Ελλάδος στο κατάστημα της Χαλκίδας, που αποτελεί το κεντρικό υποκατάστημα της Τράπεζας. Στη συνέχεια έγινε επεξεργασία με το πρόγραμμα excel και δημιουργήθηκαν πίνακες μονής-διπλής εισόδου καθώς και γραφήματα. Η στατιστική ανάλυση και η επεξεργασία των περιεχομένων της έρευνας, αποτυπώθηκαν σε πίνακες και διαγράμματα προκειμένου να κατανοηθούν ευκολότερα τα αποτελέσματα αυτής.

Η αξιολόγηση των προϊόντων-υπηρεσιών, η ενημέρωση που παρέχεται στους τραπεζικούς υπαλλήλους σχετικά με τα δάνειά τους ή τις υποχρεώσεις τους, οι καταθετικές τους κινήσεις καθώς και οι παράγοντες που επιδρούν σε μεγάλο βαθμό ώστε να υπάρξει ομαλότητα στην δανειακή συνεργασία τους με την τράπεζα, είναι κάποια από τα θέματα που θα μας απασχολήσουν.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πτυχιακή αυτή εργασία αποτελείται από δύο ενότητες εξίσου σημαντικές. Η πρώτη ενότητα αποτελείται από επτά κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται στα δάνεια όσον αφορά την πίστη τους καθώς και τους ενδοιασμούς λήψης αυτών από τους ερωτηθέντες. Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στην αξιολόγηση των προϊόντων και των υπηρεσιών του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος καθώς επίσης συναντάμε τις πηγές ενημέρωσης των τραπεζών και άλλα τραπεζικά προϊόντα. Το τρίτο κεφάλαιο κάνει λόγο για τις καταθέσεις γενικότερα και για τους παράγοντες που επιδρούν στη λήψη ενός δανείου. Στη συνέχεια το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στο internet banking που απασχολεί αρκετά ένα ευρύ κοινό το τελευταίο διάστημα και το πέμπτο κεφάλαιο αναλύει τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα. Λίγο πριν το τέλος της πρώτης ενότητας, στο έκτο κεφάλαιο αναλύεται ο σημαντικός ρόλος του προσωπικού στην ομαλή εξέλιξη του τραπεζικού ιδρύματος, και τέλος στο έβδομο κεφάλαιο γίνεται λόγος για το δίκτυο των καταστημάτων.

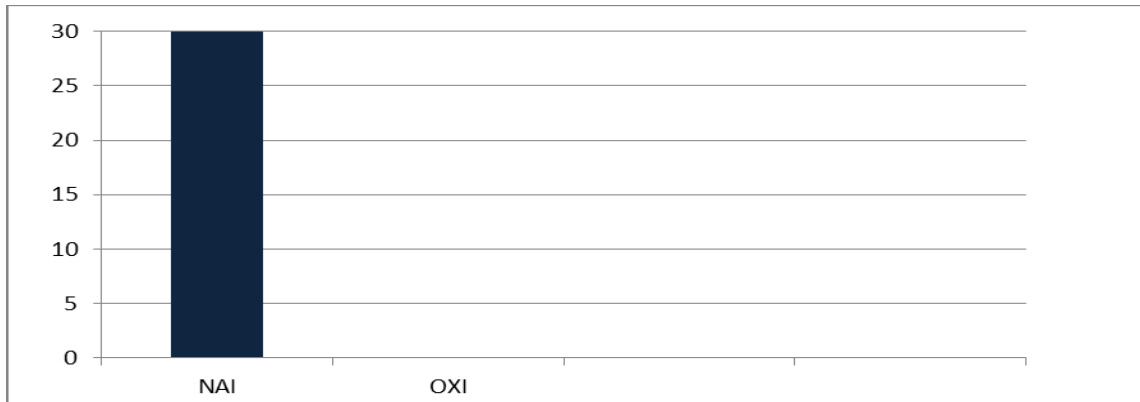
Η δεύτερη ενότητα διαιρείται σε τρία κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται η συνεργασία μεταξύ των τραπεζών και των υπαλλήλων, η συνεργασία των υπαλλήλων με άλλες τράπεζες καθώς και οι λόγοι συνεργασίας και η διάρκειά τους. Το δεύτερο κεφάλαιο αφορά τα δημογραφικά στοιχεία του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, δηλαδή το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση όπως επίσης και το μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων που εργάζονται σε αυτό. Τέλος το τρίτο κεφάλαιο εστιάζει στα προσωπικά στοιχεία των ερωτηθέντων δηλαδή σχετικά με τις μηνιαίες απολαβές καθώς και τα περιουσιακά τους στοιχεία.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. ΔΑΝΕΙΑ

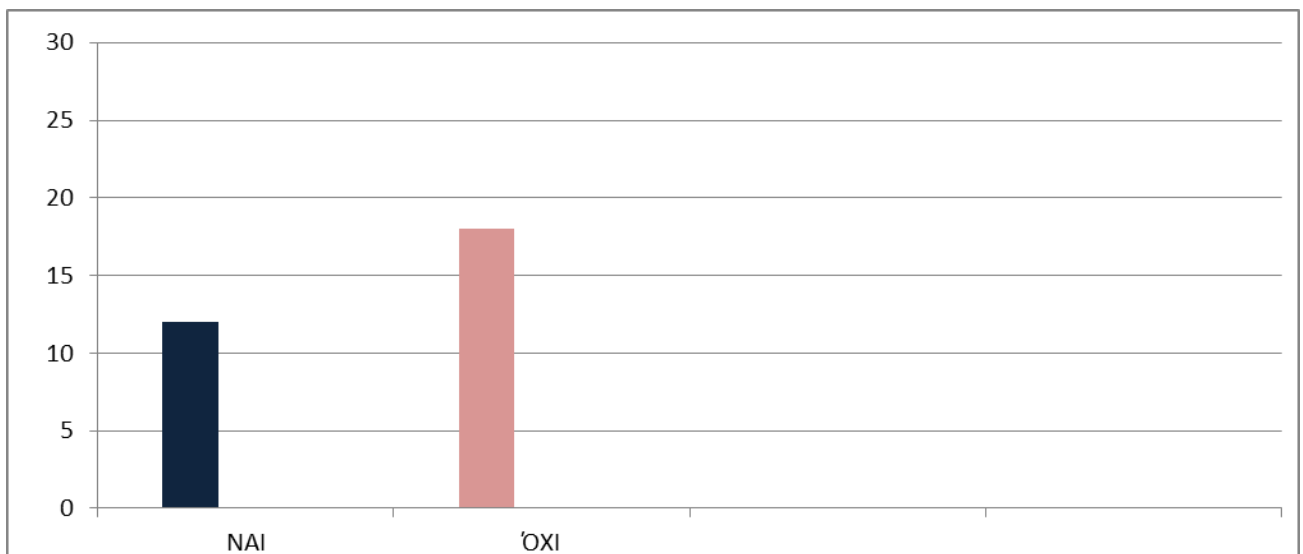
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ:

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. Έχετε λάβει ποτέ δάνειο;



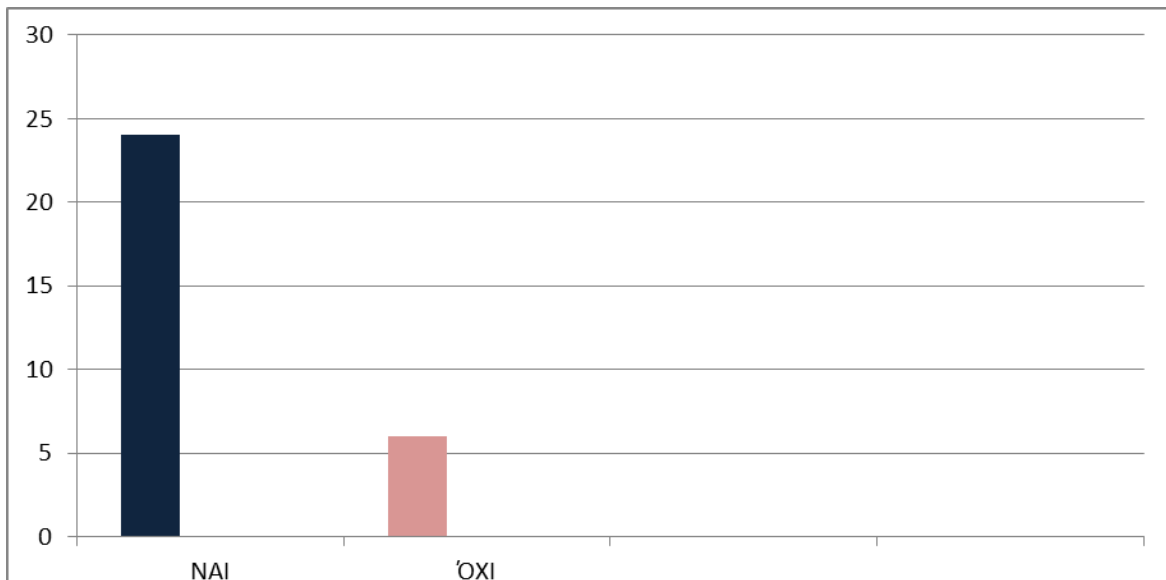
Δεν είναι σπάνιες οι περιπτώσεις όπου μια οικογένεια ή μία επιχείρηση βρίσκεται σε αδυναμία να ανταπεξέλθει ομαλά στις οικονομικές υποχρεώσεις. Όπως βλέπουμε ακόμα και οι τραπεζικοί υπάλληλοι που έχουν σταθερή δουλειά αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα. Η λήψη δανείου ήταν και είναι μία σωτήρια κίνηση για τη καταπολέμηση τέτοιου είδους προβλημάτων.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. Πριν την οικονομική κρίση είχατε ενδιασμούς στη λήψη ενός δανείου;



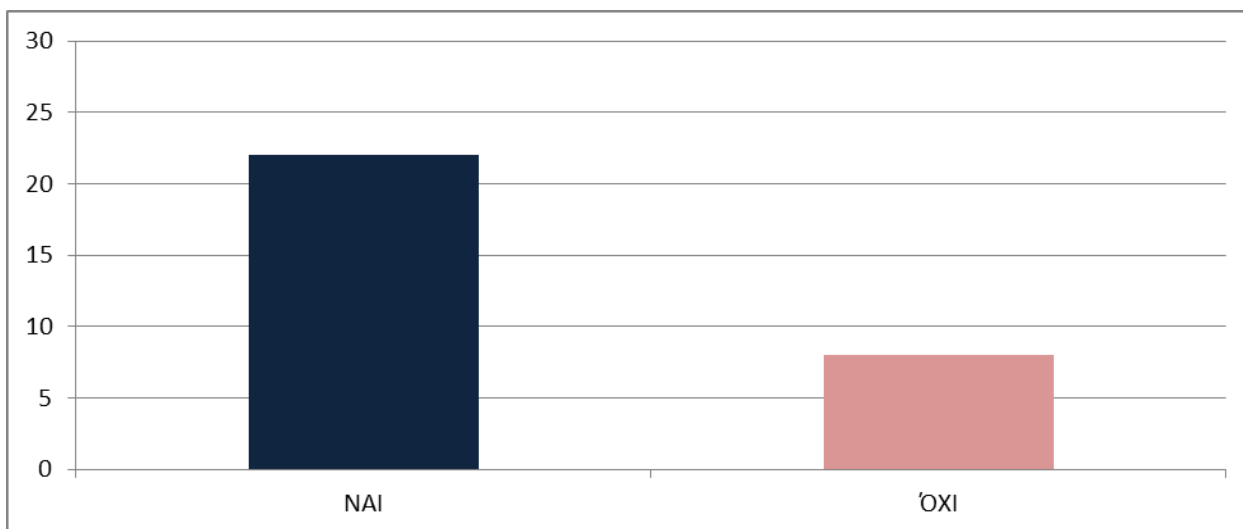
Και για τους μεν και για τους δε τα κριτήρια είναι τα ίδια. Προφανώς για να καταφύγουν στη λήψη ενός δανείου, υπήρχε οικονομική αδυναμία και δυσχέρεια. Για το ποσοστό που απάντησε ναι, η αιτιολογία είναι πως ακόμα και παλαιότερα που η οικονομική κατάσταση των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων έβαιναν ομαλά με λίγες δυσκολίες σε σχέση με το σήμερα, πάντα υπήρχε το αγωνιώδες ερώτημα «πως θα πληρώσω-καλύψω την δόση του δανείου μου». Ωστόσο για το ποσοστό που απάντησε όχι, η νοοτροπία τους δεν διέφερε από το ποσοστό που απάντησε ναι, με την έννοια ότι οι μισθοί και οι εργασιακές προϋποθέσεις ήταν καλύτερες πιστεύοντας σε μια γρήγορη και έγκαιρη αποπληρωμή του δανείου.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3. Μετά την οικονομική κρίση έχετε ενδοιασμούς στη λήψη ενός δανείου;



Αναμενόμενες οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αφού η οικονομική κρίση έχει οδηγήσει σε επισφαλή εργασία, ανεργία και τελικά φτώχεια. Η χρηματοπιστωτική κρίση επεκτάθηκε ταχύτατα με δραματικές επιπτώσεις στο τραπεζικό σύστημα. Η εμπιστοσύνη όπως είναι λογικό ανάμεσα σε πελάτες και τράπεζες έχει κλονιστεί. Υπάρχει βέβαια και ένα τολμηρό ποσοστό που απάντησε όχι μην έχοντας άλλη επιλογή.

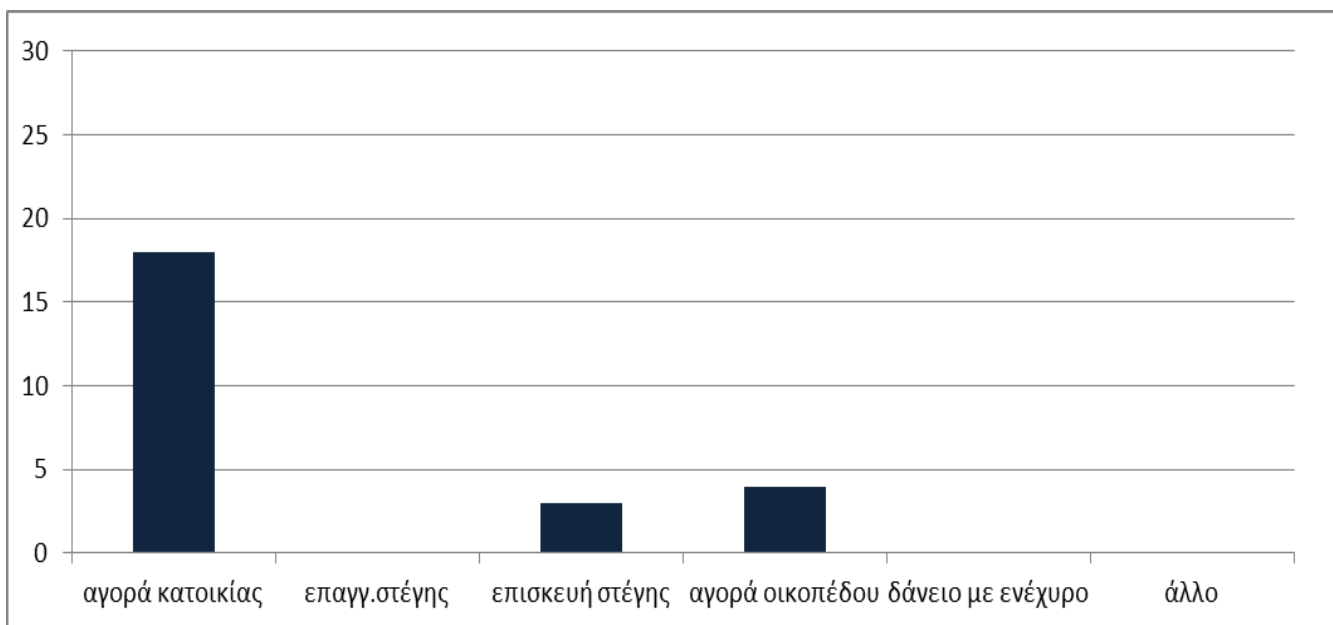
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. Είστε επιφυλακτικοί στη λήψη ενός δανείου;



Ένα μεγάλο ποσοστό απάντησε ναι και είναι λογικό, γιατί τα επιτόκια και τα κριτήρια για τη λήψη ενός δανείου είναι διαφορετικά. Η ορατή συρρίκνωση των εισοδημάτων από το 2008, έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην αποφυγή δανείων. Το ποσοστό που απάντησε όχι είναι αυτό που κρίνει απαραίτητη τη λήψη ενός δανείου με ότι αυτό συμπεριλαμβάνει, έχοντας εμπιστοσύνη στο τραπεζικό σύστημα και στη διαμόρφωση των δανειακών υποχρεώσεων με βάση τις οικονομικές τους δυνατότητες.

2. ΔΑΝΕΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ

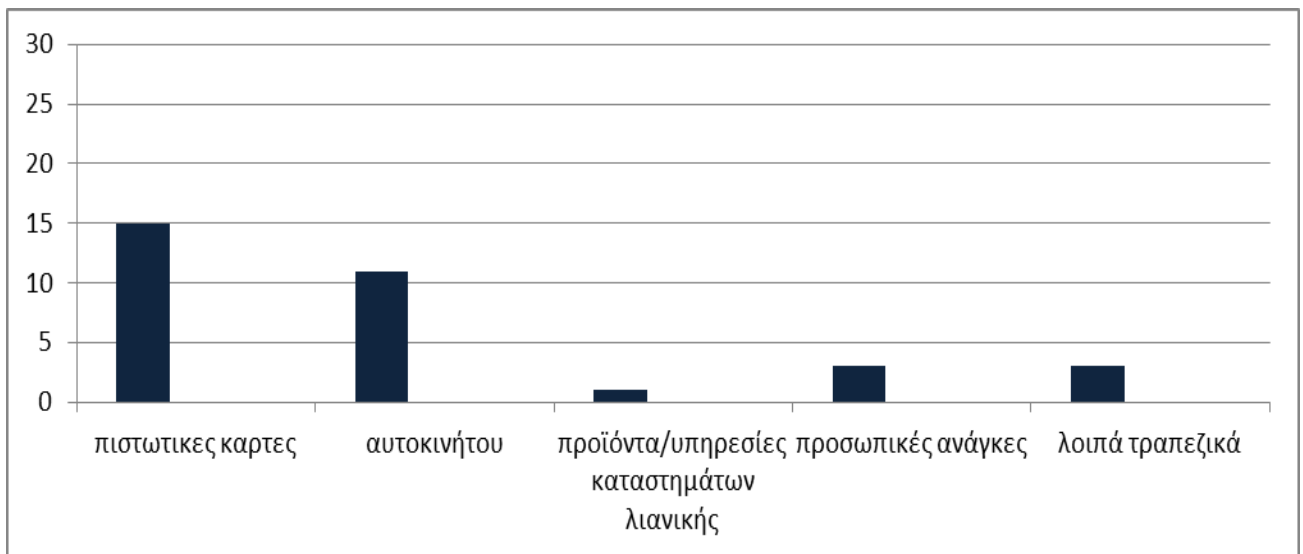
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.



Στη πρώτη θέση έρχονται τα δάνεια για αγορά κατοικίας. Είναι τα επικρατέστερα στις απαντήσεις των ερωτηθέντων και στις προτιμήσεις για τη λήψη ενός δανείου. Σχετικά με τα δάνεια για αγορά επαγγελματικής στέγης και δάνεια με ενέχυρο, δεν είχαμε καμία απάντηση και είναι δάνεια που δεν συναντώνται συχνά. Στη συνέχεια ακολουθούν τα δάνεια για επισκευή στέγης όπου είναι η εύκολη και γρήγορη λύση για την κάλυψη άμεσων αναγκών επισκευής, καθώς και τα δάνεια για αγορά οικοπέδου για την αγορά μίας έκτασης για προσωπικά συμφέροντα.

3. ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.

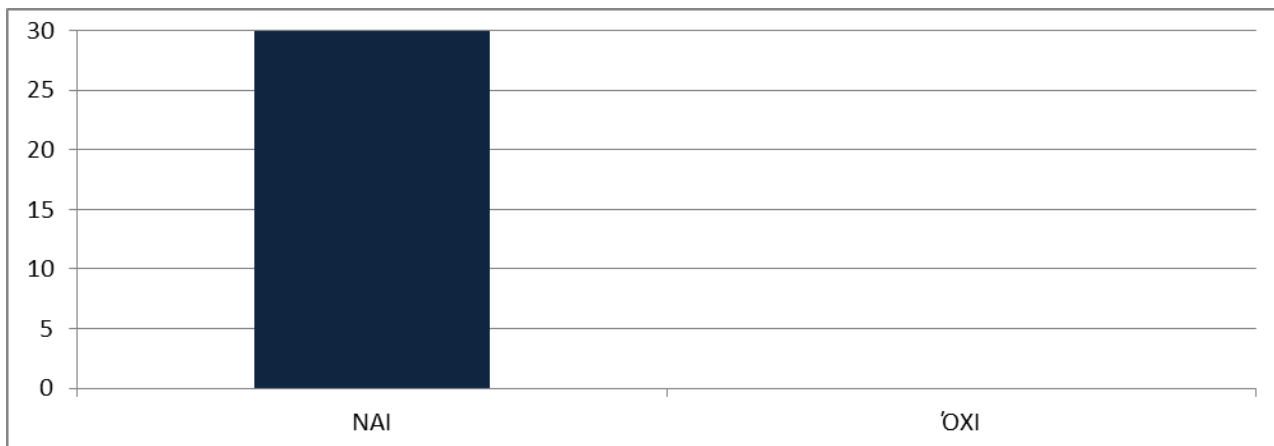


Όπως βλέπουμε, επικρατέστερη επιλογή ως λήψη δανείου είναι οι πιστωτικές κάρτες όπου είναι και η πιο συνηθισμένη μορφή δανείου. Αμέσως μετά ακολουθεί η λήψη δανείου για αγορά αυτοκινήτου, έπειτα ακολουθούν τα δάνεια για προσωπικές ανάγκες μαζί με τα λοιπά τραπεζικά δάνεια και τέλος τα δάνεια για προϊόντα και υπηρεσίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β. ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

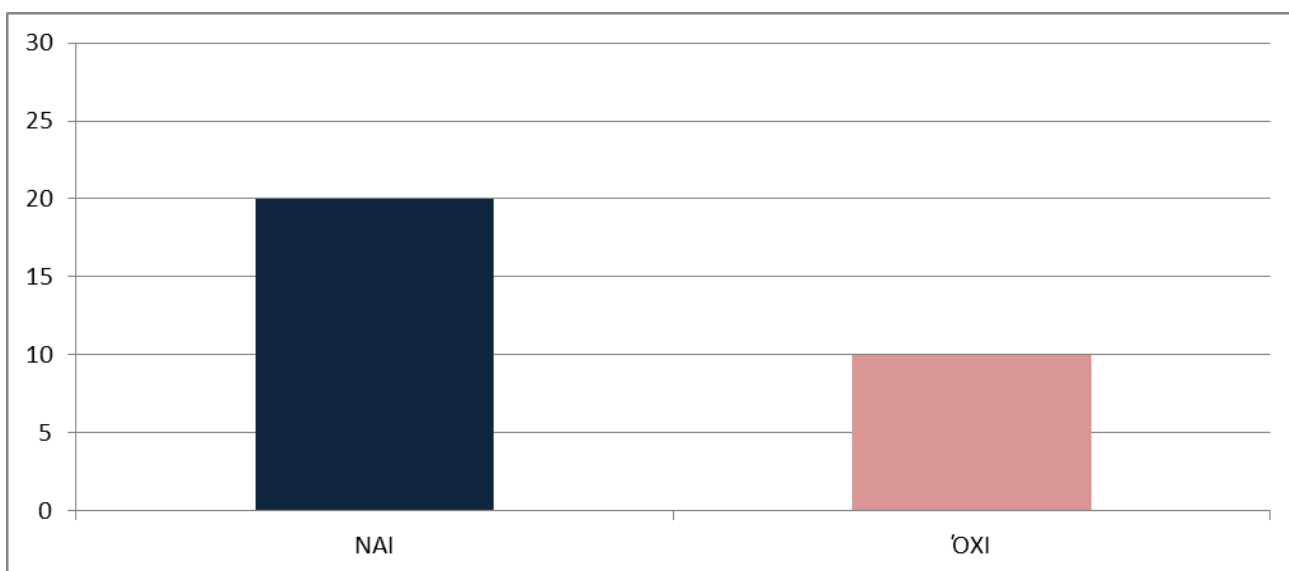
1. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7. Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;



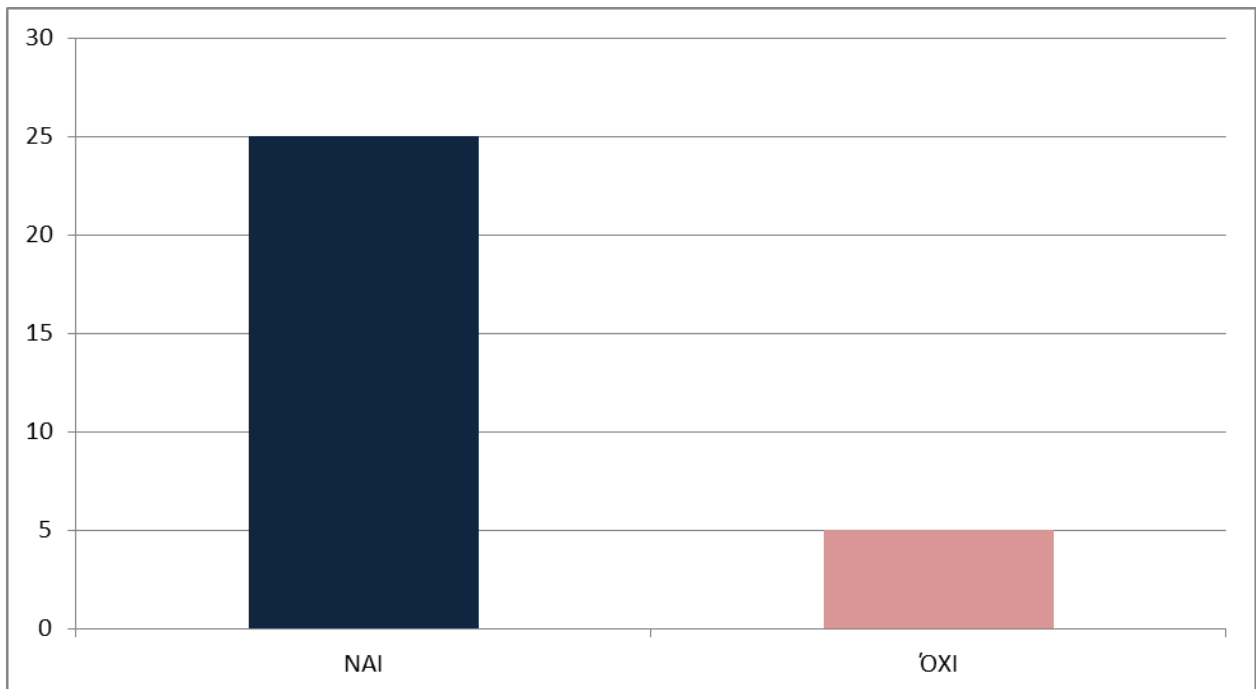
Στην συγκεκριμένη περίπτωση, οι δανειολήπτες μπορούν και ρυθμίζουν τις δόσεις των δανείων, ανάλογα με το εισόδημα που έχουν και το ποσό που είναι σε θέση να καταθέτουν στην ημερομηνία που έχει οριστεί.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8. Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει στις σύγχρονες εξελίξεις;



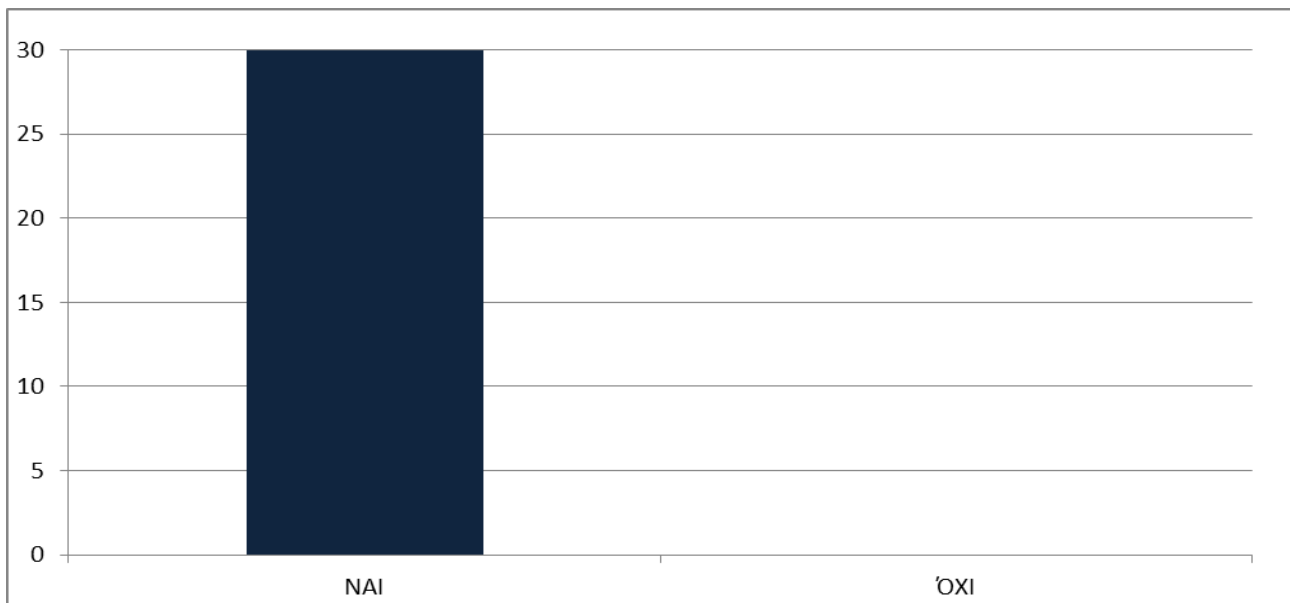
Το ποσοστό που απάντησε θετικά πιστεύει πως τα δάνεια προσαρμόζονται ανάλογα με τις οικονομικές εξελίξεις και τις οικονομικές ανάγκες των δανειοληπτών της χώρας, ενώ το ποσοστό που απάντησε αρνητικά, πιστεύει πως υπάρχει ένα μεγάλο περιθώριο βελτίωσης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων με σκοπό αφενός την αποτελεσματική αποπληρωμή των δανείων το συντομότερο δυνατόν και αφετέρου την άμεση εξυπηρέτηση και διευκόλυνση των πελατών που δίνουν ψήφο εμπιστοσύνης στις τραπεζικές υπηρεσίες.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9. Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες; (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)



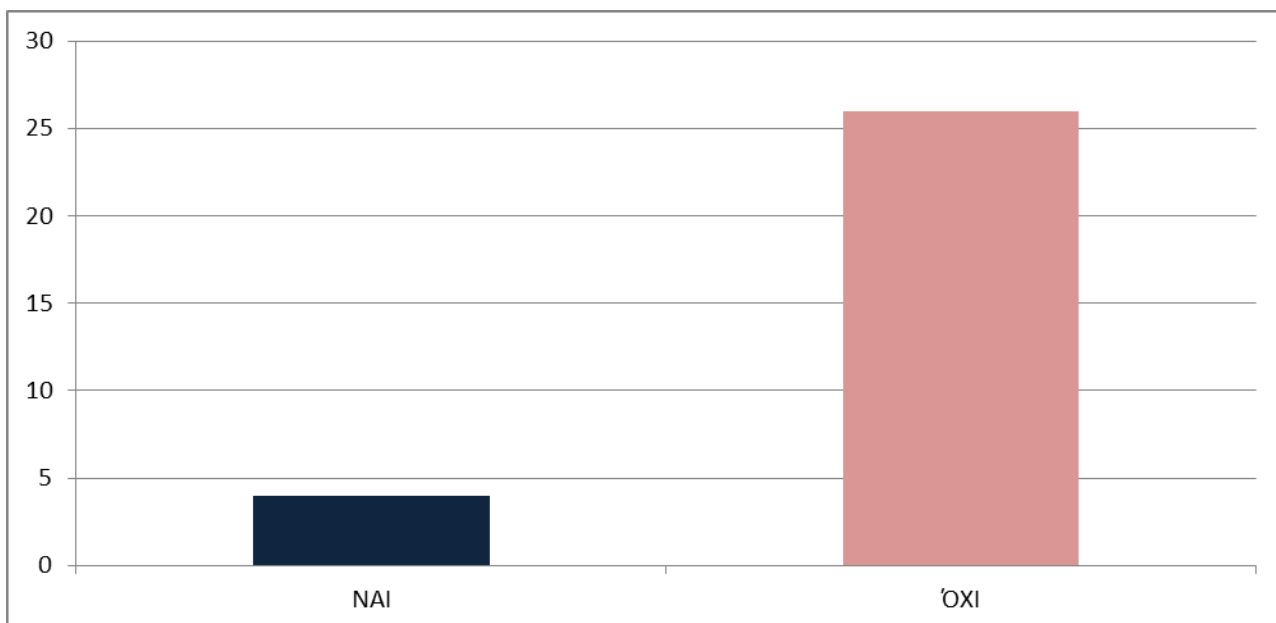
Τα αμοιβαία κεφάλαια καθώς και τα επενδυτικά προγράμματα-όπως είναι λογικό-δε θα διατεθούν σε πελάτες με χαμηλά ποσά στους λογαριασμούς τους και που εκταμιεύουν τα χρήματά τους, διότι είναι φανερό πως δεν έχουν επενδυτικές τάσεις. Προφανώς λοιπόν, η τράπεζα θα προσφέρει τις εξειδικευμένες υπηρεσίες της σε πελάτες που αποταμιεύουν τα χρήματά τους στο τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζονται, και όπου δίνουν ψήφο εμπιστοσύνης στην χρηματοοικονομική πορεία του. Σύμφωνα με τα παραπάνω προκύπτουν και οι αντίστοιχες απαντήσεις.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10. Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα (bank assurance);



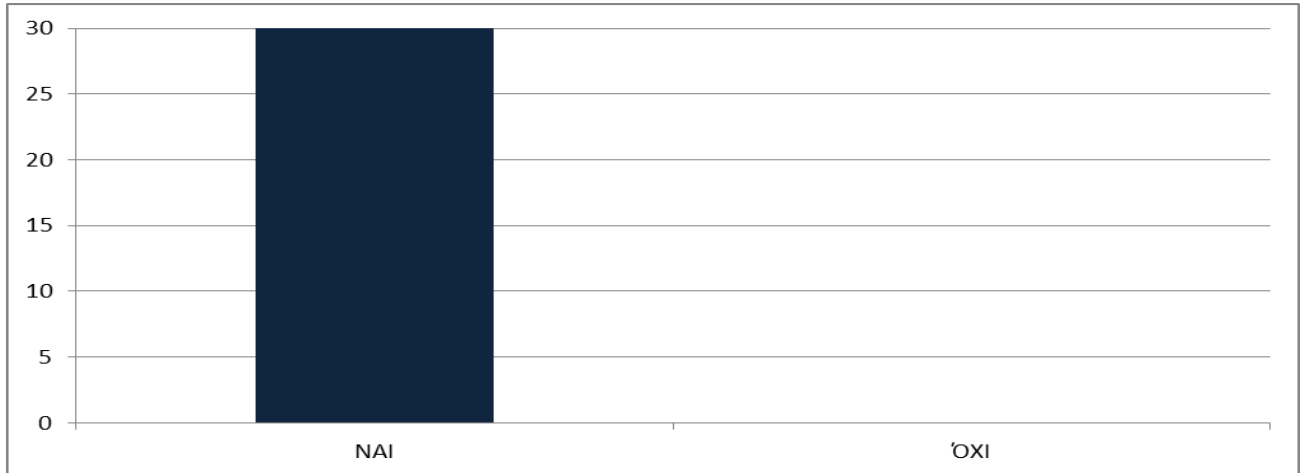
Σε θέματα ασφαλειών, σχεδόν όλα τα τραπεζικά ιδρύματα προσφέρουν ασφαλιστικά προγράμματα ασχέτως αν μας ενδιαφέρουν ή όχι. Το ίδιο ισχύει και σε αυτή τη περίπτωση, όπου ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη υπάρχουν και τα ανάλογα προγράμματα υγείας και ασφάλειας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11. Είστε ικανοποιημένος/η από τις αποδόσεις; (π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)



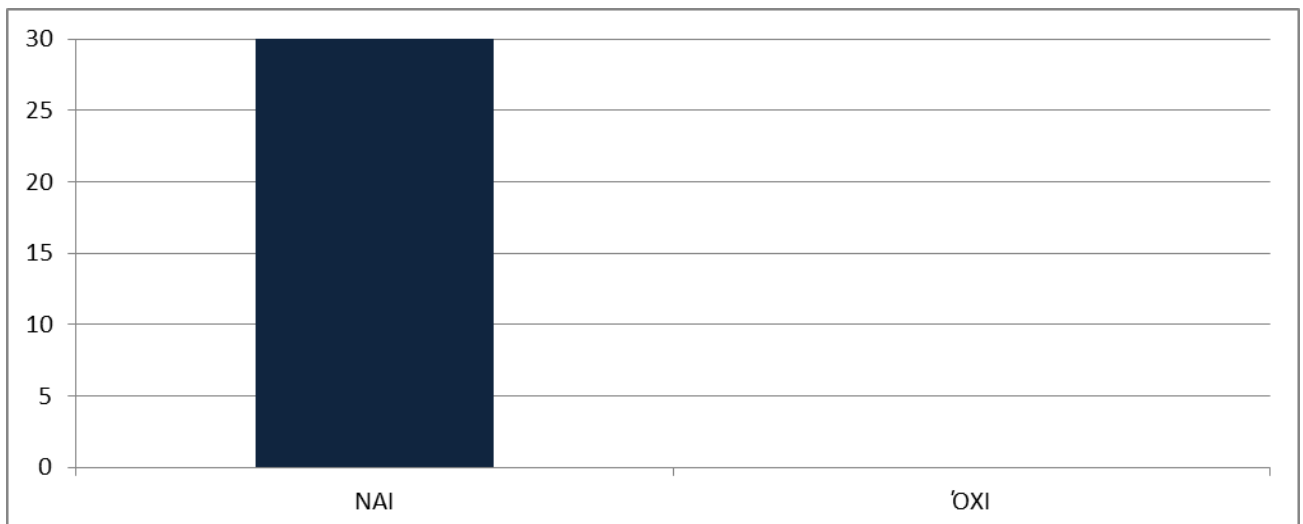
Δυσσαρεστημένοι δηλώνουν στην πλειοψηφία. Τα επιτόκια στην οικονομική κρίση όπου διανύουμε δεν είναι ικανοποιητικά στο κατάστημα όπου διεξήγαγα την έρευνα, όπως το ίδιο συμβαίνει και με τις προθεσμιακές καταθέσεις.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12. Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;



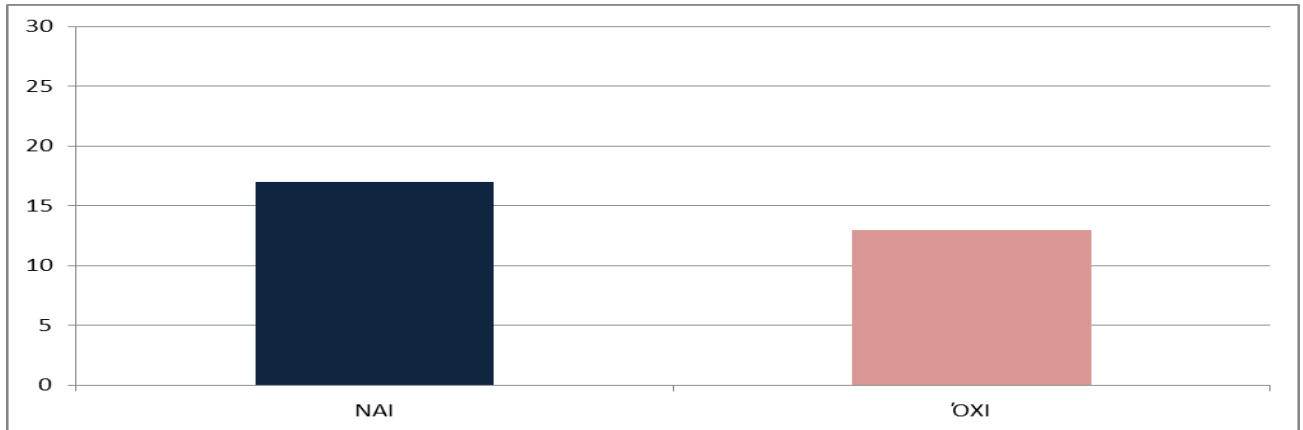
Οι υπηρεσίες της συγκεκριμένης τράπεζας έχουν αυξηθεί κατά πολύ και καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα των αναγκών αν όχι όλες. Υπηρεσίες σχετικά με καταθέσεις, μεταφορές χρημάτων, πληρωμές λογαριασμών και πολλές άλλες αφήνουν απόλυτα ικανοποιημένο το πελατολόγιο.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13. Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;



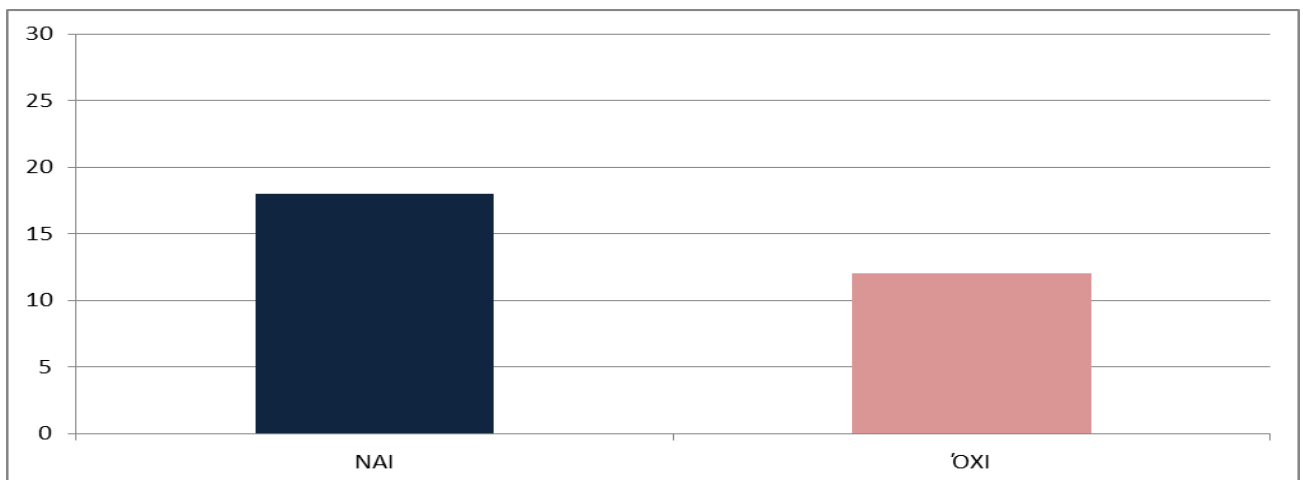
Οι υπηρεσίες της συγκεκριμένης τράπεζας έχουν αυξηθεί κατά ένα μεγάλο βαθμό και αναπροσαρμόζονται συνεχώς, ώστε οι να συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις. Όπως βλέπουμε οι πελάτες το αντιλαμβάνονται και το εκτιμούν.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14. Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα;



Αυτό εξαρτάται από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από κάθε πελάτη. Για το ποσοστό που απάντησε ναι, χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες για πληρωμές σε ασφάλειες, ρεύμα, νερό, κινητό, μεταφορά ποσού σε άλλη τράπεζα καθώς και για την έκδοση επιταγής σε άλλο όνομα κ.ά. Για το ποσοστό που απάντησε όχι, αντιστοιχούν οι υπηρεσίες κατάθεσης, ανάληψης, μεταφορές ποσού σε άλλο λογαριασμό της ίδιας τράπεζας, για πληρωμές σε ασφαλιστικούς φορείς καθώς και έκδοση επιταγής στο όνομα ενός από τους δικαιούχους του λογαριασμού που επιθυμούμε την έκδοση επιταγής.

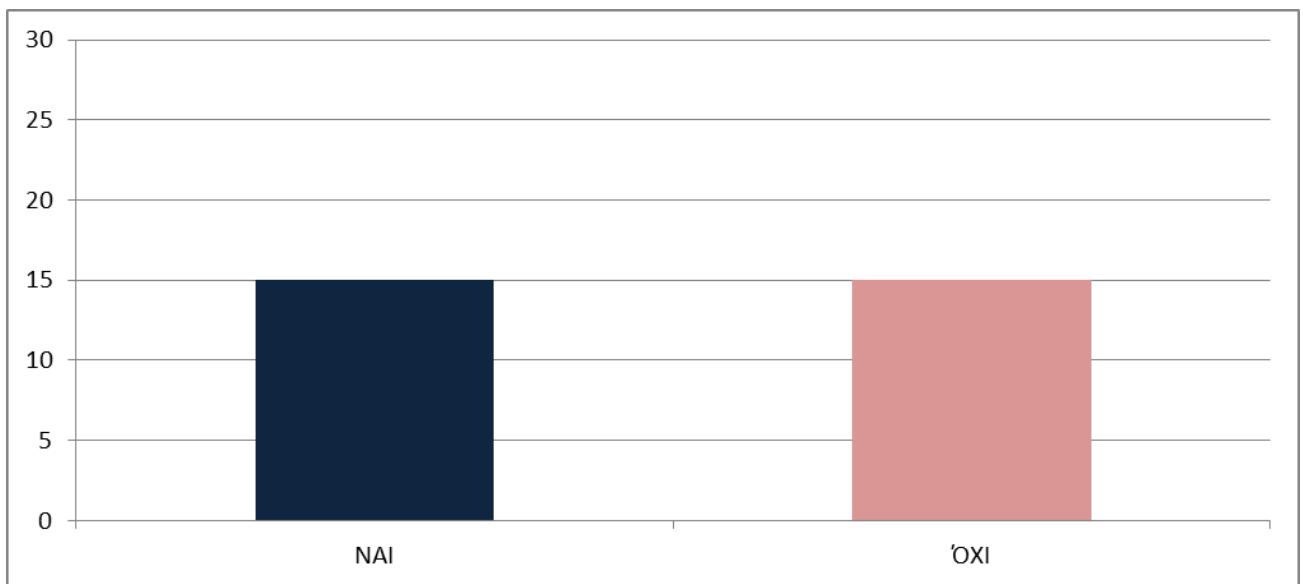
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15. Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;



Η πλειοψηφία θα συνεχίσει να τις χρησιμοποιεί γιατί καλύπτονται οι ανάγκες τους στον βαθμό και στον χρόνο εξυπηρέτησης που αποζητούν.

Δεν θα συνεχίσουν να τις χρησιμοποιούν διότι υπάρχει άλλος τρόπος εξυπηρέτησής τους σε πιο χαμηλές τιμές ή θα πάψουν να τις χρησιμοποιούν εντελώς λόγω οικονομικής αδυναμίας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16. Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από την τράπεζά σας, θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;

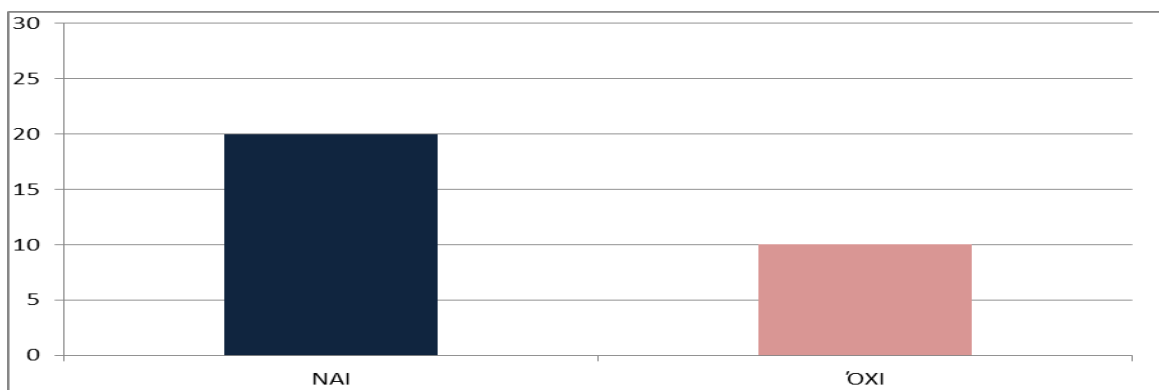


ΝΑΙ: Θα συνεχίσουν να συνεργάζονται με την τράπεζα γιατί είναι ευχαριστημένοι από τον βαθμό εξυπηρέτησής τους, λόγω ανάπτυξης εμπιστοσύνης και φιλίας με το προσωπικό ή λόγω ανεπάρκειας άλλης επιλογής.

ΟΧΙ: Δεν θα συνεχίσουν να συνεργάζονται με την τράπεζα γιατί μπορούν να διαφύγουν σε πιο οικονομικές υπηρεσίες άλλης τράπεζας με τον ίδιο βαθμό εξυπηρέτησής τους και με λιγότερα έξοδα.

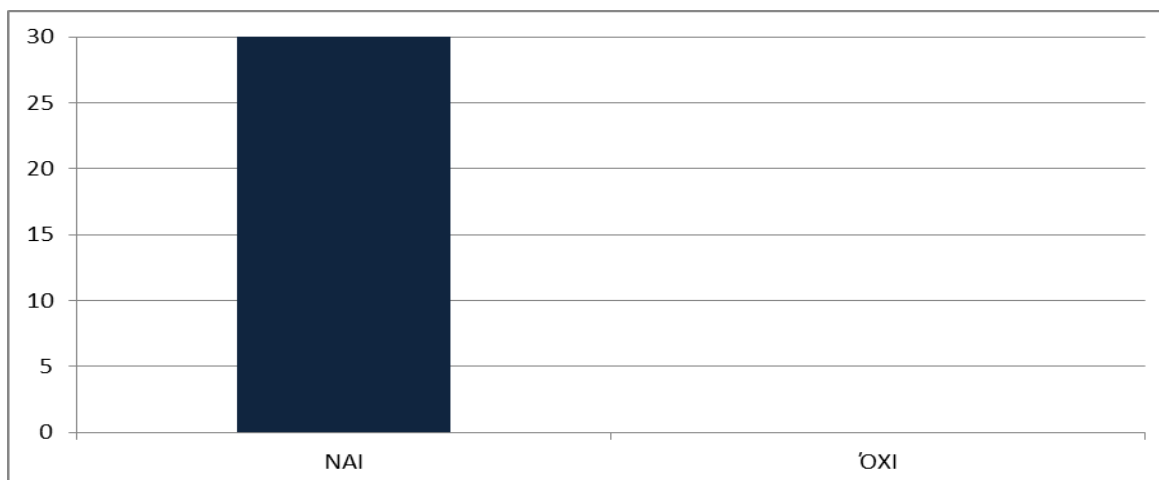
2. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 17. Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);



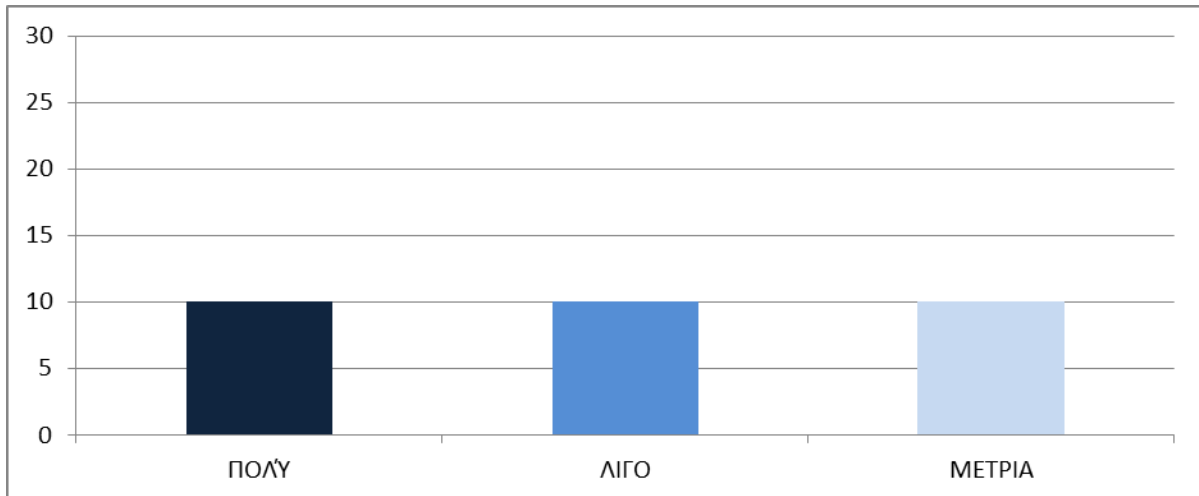
Όπως είναι λογικό, η ενημέρωση γίνεται ούτως ή άλλως λόγω σχέσης εργασίας. Το σύστημα ενημερώνει το τραπεζικό προσωπικό, με βάση τις ανάγκες του κάθε πελάτη ξεχωριστά και ποιοι θα ενδιαφέρονται περισσότερο σύμφωνα με προηγούμενες υπηρεσίες που έχουν χρησιμοποιήσει. Τώρα για το ποσοστό που απάντησε όχι, λόγω μεγάλου αριθμού πελατών, είναι αδύνατο να ενημερωθούν όλοι τηλεφωνικά, γι' αυτό υπάρχουν κι άλλες υπηρεσίες ενημέρωσης.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18. Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα-υπηρεσίες;



Όπως διακρίνουμε και από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων η ενημέρωση καλύπτει όλο το φάσμα των πελατών. Πολλές υπηρεσίες ενημέρωσης πελατών για τα νέα προϊόντα της τράπεζας όπως ενημερωτικά φυλλάδια, τηλεοπτικές διαφημίσεις, ενημέρωση μέσω διαδικτύου κ.ά.

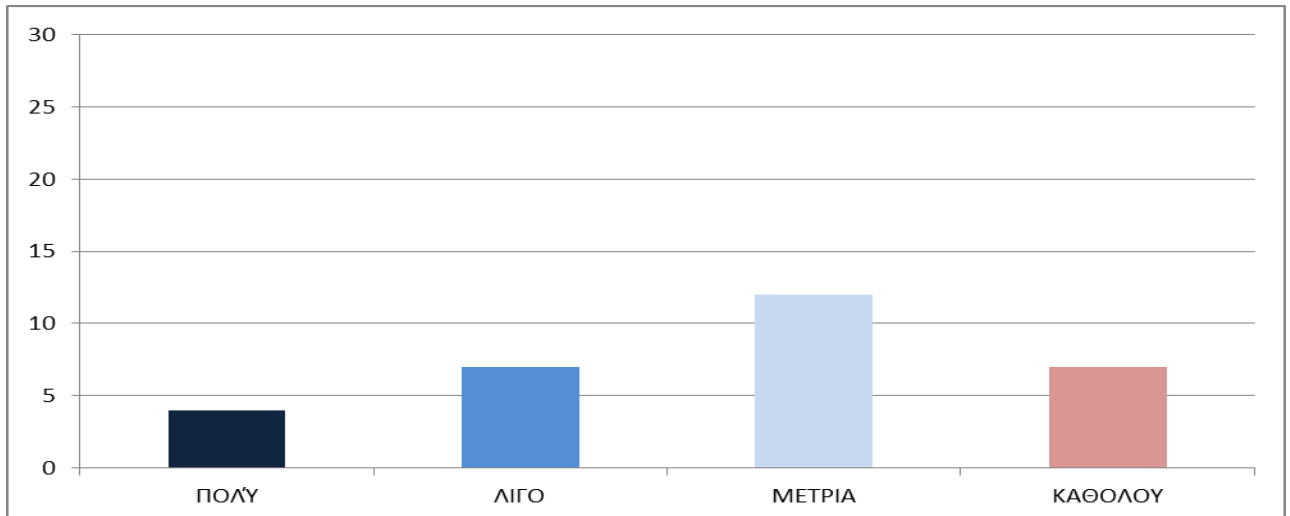
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19. Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα — υπηρεσίες);



ΠΟΛΥ: Θεωρούν σημαντικές τις υπηρεσίες διότι έρχονται καθημερινά σε επαφή με τραπεζικές υποχρεώσεις οπότε διευκολύνονται με τις εξελιγμένες υπηρεσίες.

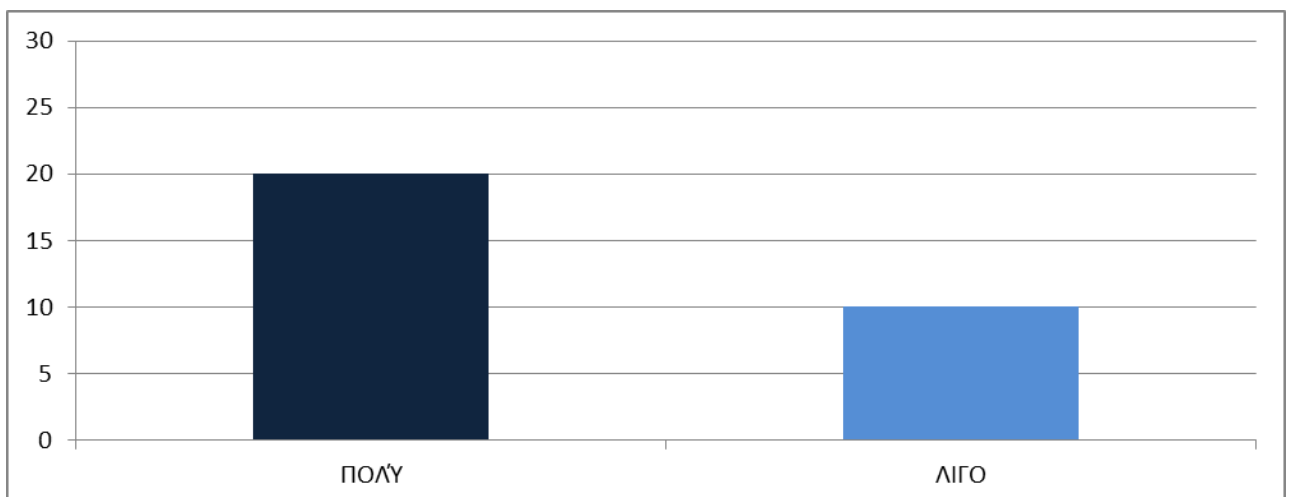
ΛΙΓΟ-ΜΕΤΡΙΑ: Στην συγκεκριμένη περίπτωση η ενημέρωση δεν θεωρείται και πολύ χρήσιμη, διότι δεν υπάρχει τόσο στενή σχέση με όλες τις υπηρεσίες της τράπεζας, παρά μόνο ελάχιστες και καθόλου χρονοβόρες.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 20. Είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;



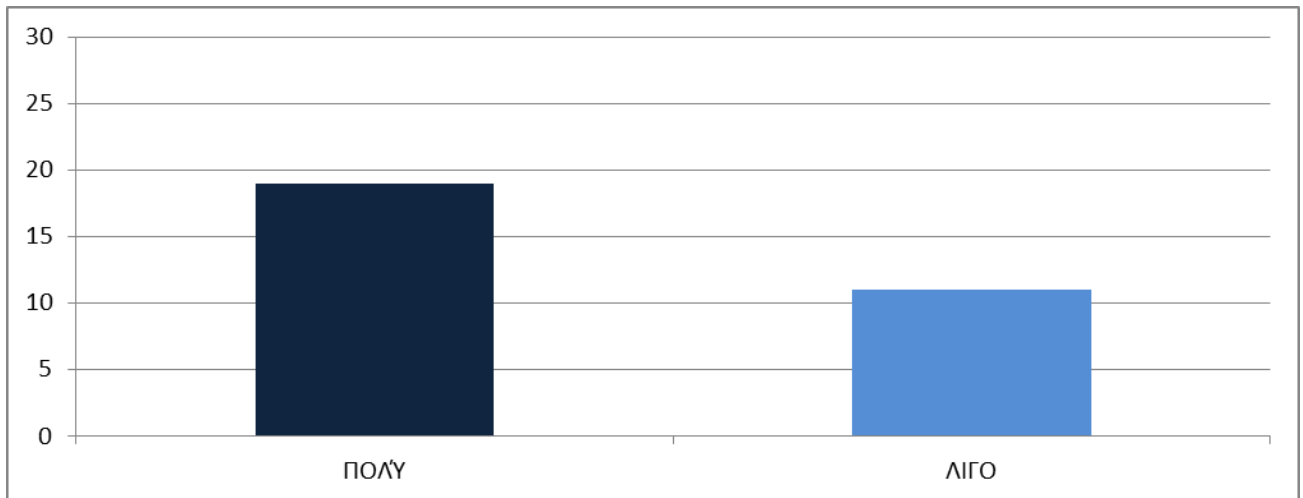
Οι ώρες ενημέρωσης είναι είτε πρωινές, είτε μεσημεριανές και είναι ενοχλητικό για έναν μεγάλο αριθμό ατόμων γιατί είναι ώρες χαλάρωσης γι' αυτούς. Επίσης είναι ενοχλητικό για τον λόγο ότι δεν έχουν ιδιαίτερες σχέσεις και συχνή επαφή με συγκεκριμένες υπηρεσίες των τραπεζικών ιδρυμάτων, άρα και η ενημέρωση τούς είναι αδιάφορη. Υπάρχει όμως και το ποσοστό που απάντησε καθόλου και αυτό γιατί έχει στενή σχέση και συχνή συναναστροφή με τραπεζικές συναλλαγές και τέτοιου είδους ενημερώσεις είναι χρήσιμες για την γρήγορη εξυπηρέτησή τους.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 21. Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;



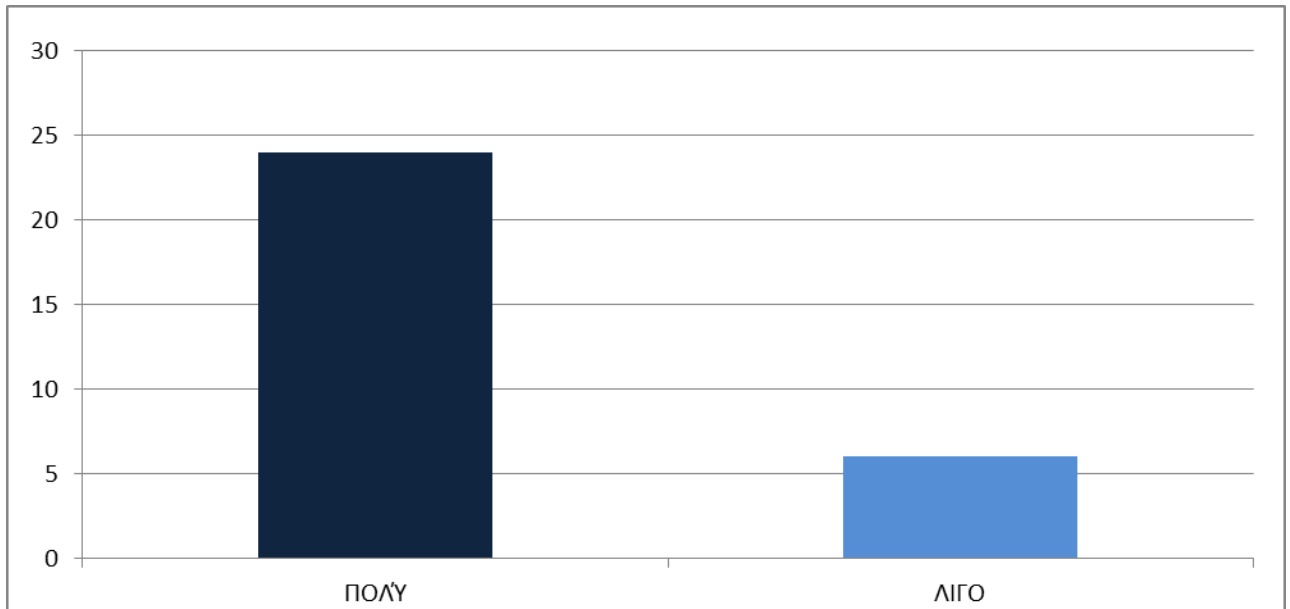
Με βάση τη στατιστική απάντηση των ερωτηθέντων, είναι εμφανές ότι η υπαλληλική σχέση που έχουν με το κατάστημα στο οποίο εργάζονται, δε σημαίνει πως δεν είναι πελάτες που έχουν τραπεζικούς λογαριασμούς και υποχρεώσεις και πως δεν θα αξιοποιήσουν την καλύτερη δυνατή επιλογή.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 22. Είστε ικανοποιημένος με τη ποικιλία προϊόντων — υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;



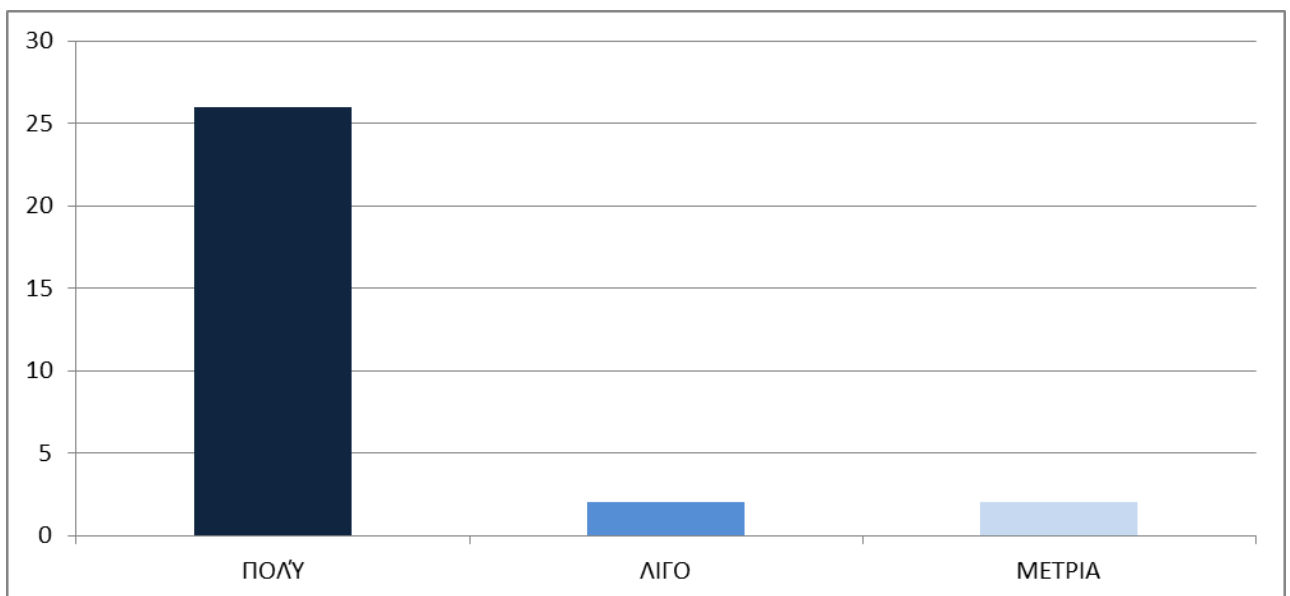
Σύμφωνα με τις απαντήσεις, ένα μεγάλο μέρος δηλώνει ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που τους παρέχονται από τη τράπεζα, ενώ υπάρχουν και αντίθετες απόψεις όπου πιστεύουν πως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης για τη καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 23. Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;



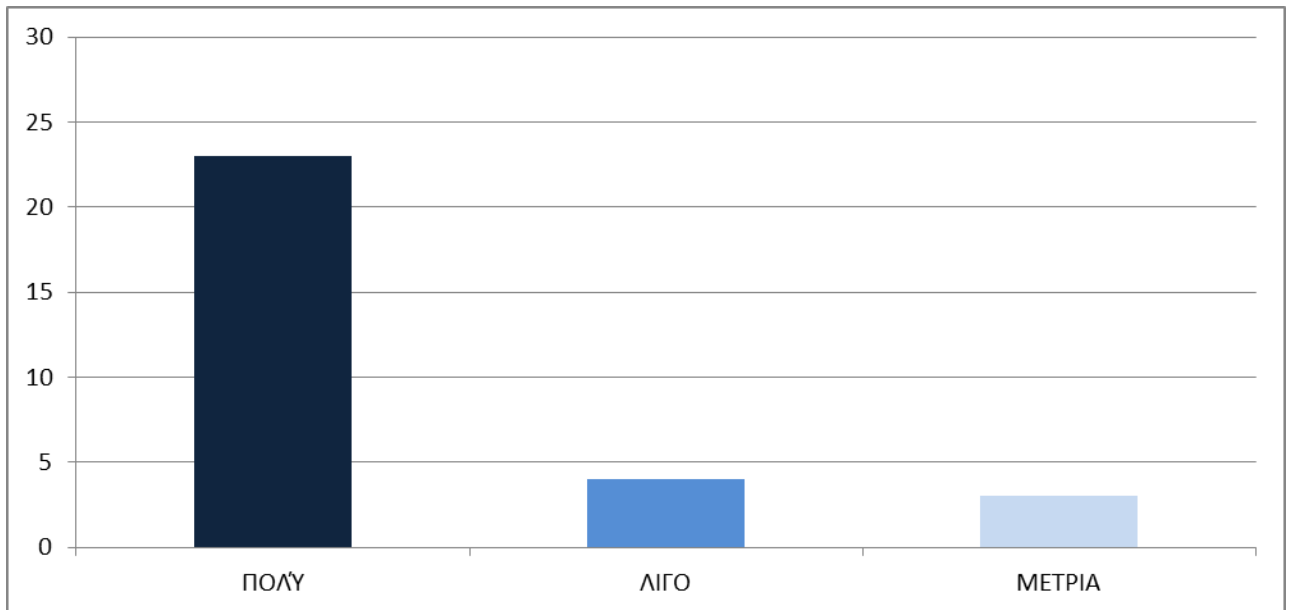
Για να ενημερωθεί κάποιος για τους λογαριασμούς του, πρέπει είτε να επισκεφθεί το κατάστημα, είτε να έχει επιλέξει την υπηρεσία μηνιαίας αποστολής αναλυτικών κινήσεων στον προσωπικό του χώρο.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 24. Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;



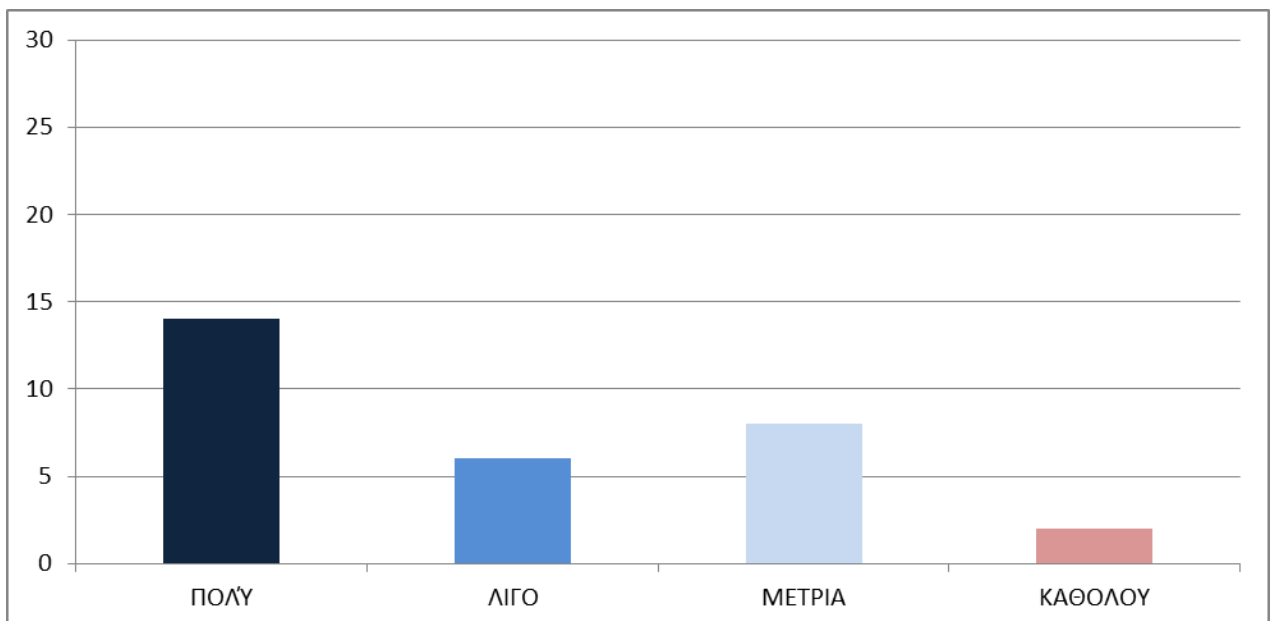
Τα δάνεια είναι μία κύρια πηγή εισοδήματος της τράπεζας, αν όχι η κυριότερη. Είναι απολύτως λογικό λοιπόν, να υπάρχει επαρκής ενημέρωση για τη πορεία και την εξέλιξη των δανείων του κάθε πελάτη ξεχωριστά.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 25. Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;



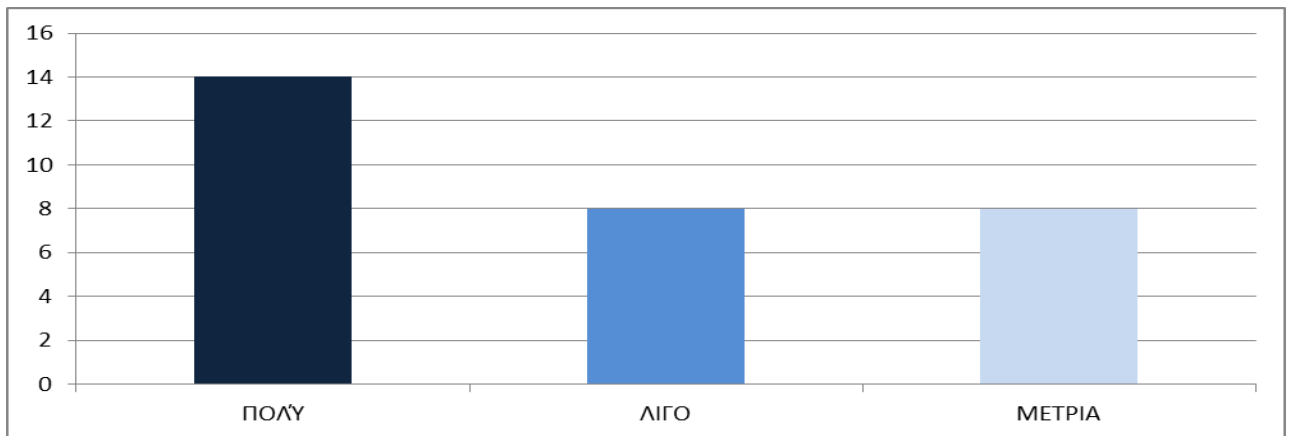
Στην προσπάθειά τους οι τράπεζες να εφαρμόσουν το πελατοκεντρικό σύστημα, ενημερώνουν σταδιακά για τις υπηρεσίες όλα τα πόστα ανεξαρτήτως της ειδικότητας και γι' αυτό τον λόγο έχουμε τις αντίστοιχες απαντήσεις.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 26. Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση και αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;



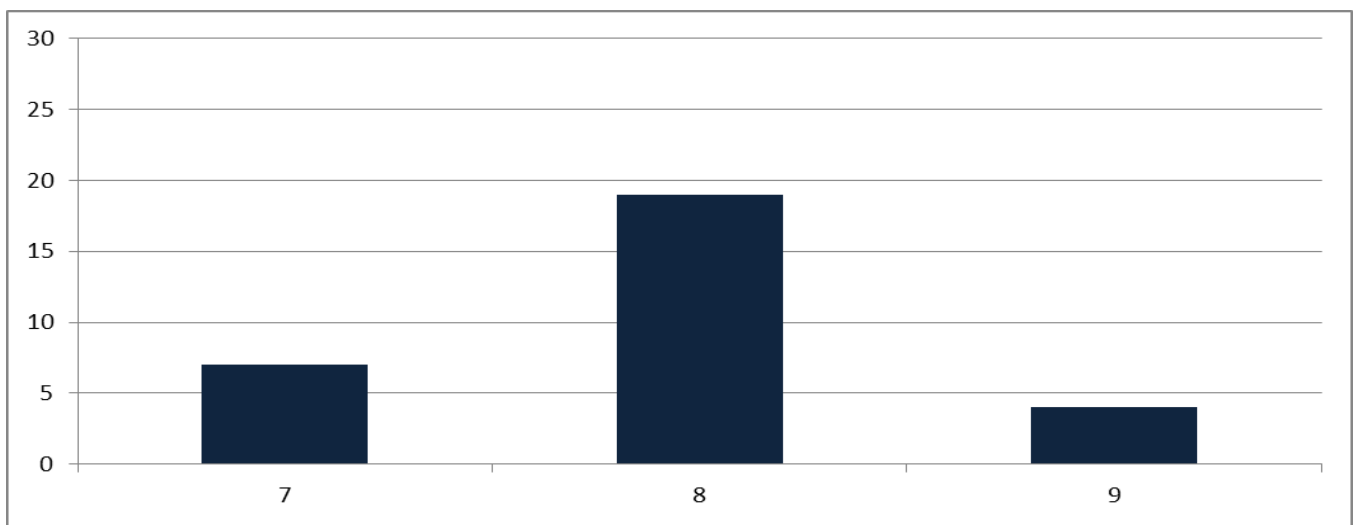
Ο μεγάλος αριθμός υπαλλήλων βοηθά στην άμεση εξυπηρέτηση των ενδεχόμενων προβλημάτων όπως μας απάντησαν και οι ίδιοι. Παρ' όλα αυτά, ο μεγάλος αριθμός υπαλλήλων επιφέρει μεγαλύτερο πελατολόγιο. Όπως αντιλαμβανόμαστε λοιπόν, λόγω μεγάλου πελατολογίου ενδέχονται και οι αναμενόμενες καθυστερήσεις, με αποτέλεσμα οι απόψεις να διίστανται.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 27. Είστε ικανοποιημένοι από τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;



Είναι πολύ ικανοποιητικό το ποσοστό που απάντησε πολύ, καθώς και το ποσοστό που απάντησε λίγο και μέτρια. Είναι πολύ σημαντικό για ένα τραπεζικό ίδρυμα να μην έχει αρνητικές απαντήσεις. Όπως βλέπουμε στο σύνολο δεν κυριαρχεί η δυσαρέσκεια.

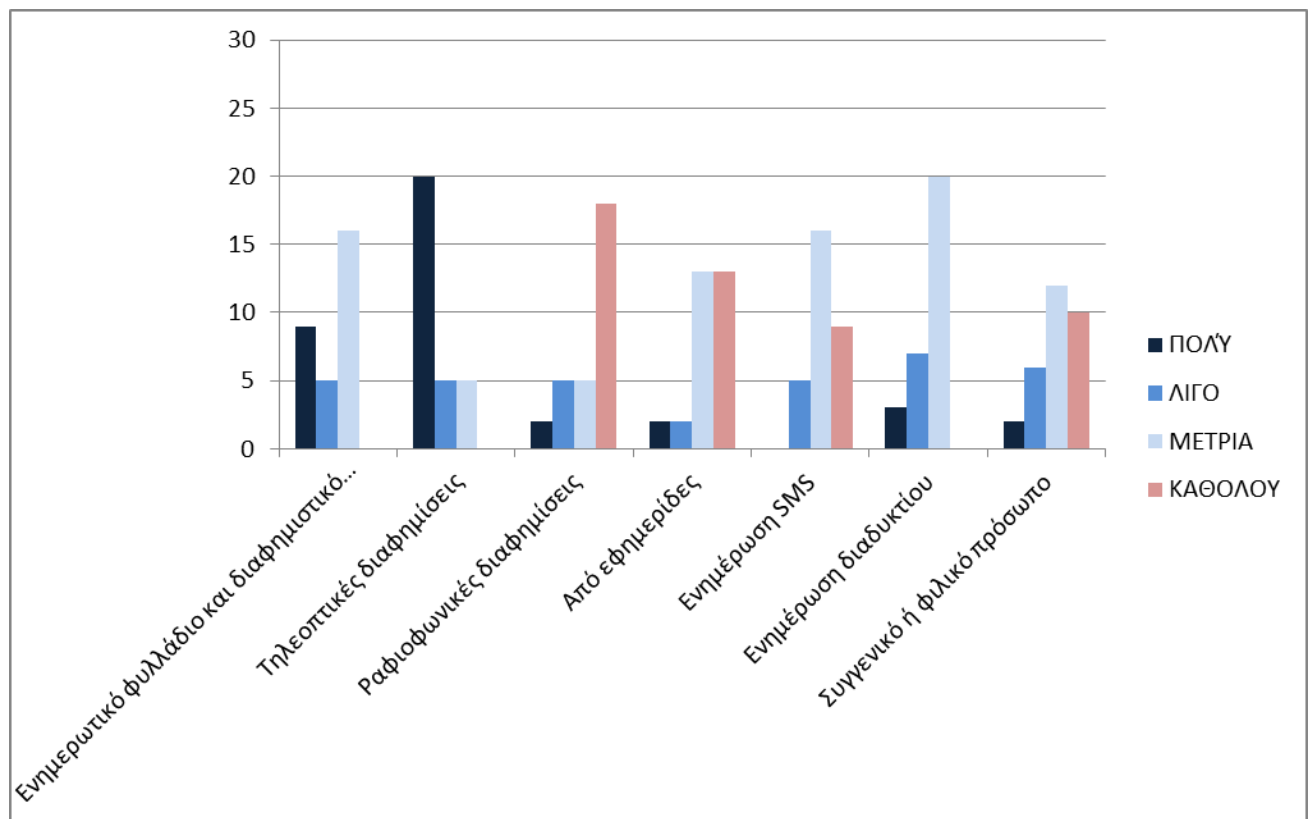
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 28. Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πώς βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με την οποία συναλλάσσετε;



Η αξιολόγηση όπως προκύπτει σύμφωνα με τις απαντήσεις, είναι αντικειμενική, και αφορά τον κάθε πελάτη-υπάλληλο ξεχωριστά. Να σημειωθεί σε αυτό το σημείο ότι το κατάστημα που διεξήγαγα την έρευνά μου, συγκαταλέγεται στα δέκα (10) καλύτερα τραπεζικά ιδρύματα της χώρας.

3.ΠΗΓΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 29. Από πού γνωρίζετε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας;

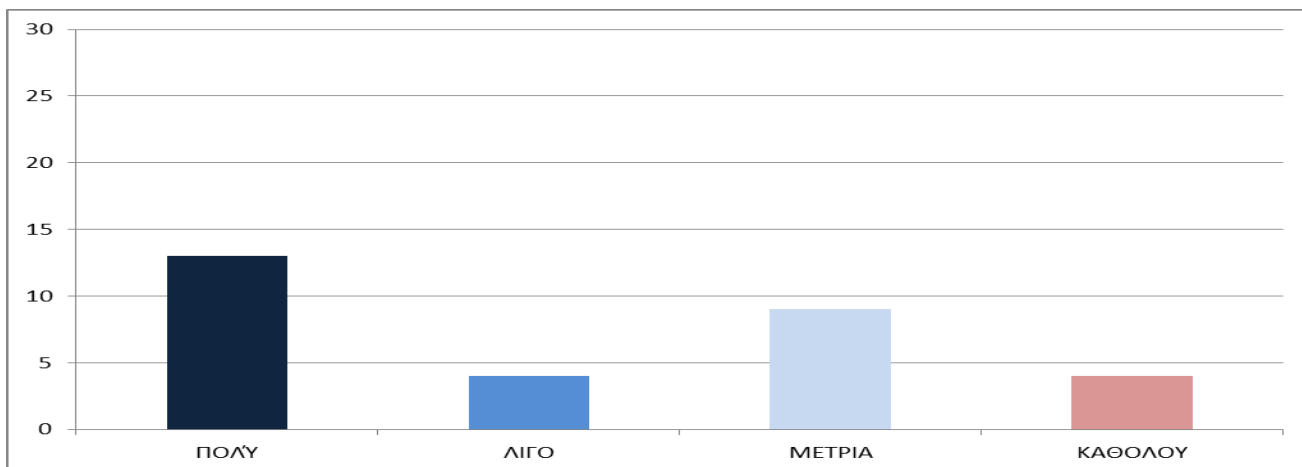


Είναι πασιφανές πως οι τράπεζες κάνουν ευρέως γνωστά τα προϊόντα τους και τις υπηρεσίες τους με τον πλέον σίγουρο τρόπο, μέσω της εξουσίας της τηλεοράσεως σε ένα πολύ μεγάλο ποσοστό. Άλλη μορφή εξίσου διαδεδομένη και καθόλου υποτιμητική με άμεσα αποτελέσματα όπως προκύπτει από τους ερωτηθέντες είναι τα ενημερωτικά φυλλάδια. Έπειτα ακολουθούν σπάνιες μορφές προσέγγισης και σε πολύ χαμηλό βαθμό, όπως ραδιοφωνικές εκπομπές, SMS, και μέσω διαδικτύου. Η ενημέρωση υπηρεσιών επίσης από γνωστά-συγγενικά πρόσωπα, παίζει εξίσου σημαντικό ρόλο, διότι

μεταφέρονται αυθεντικές προσωπικές απόψεις, μέσα από προσωπική χρήση των υπηρεσιών.

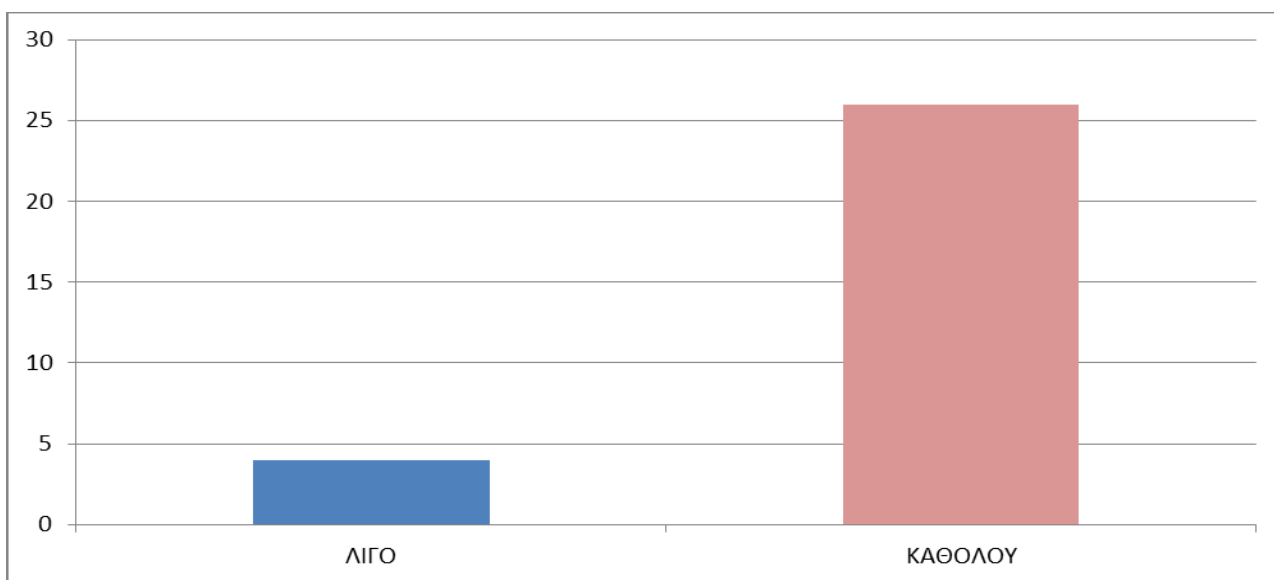
4. ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 30. Γνωρίζετε τις εγγυητικές επιστολές;



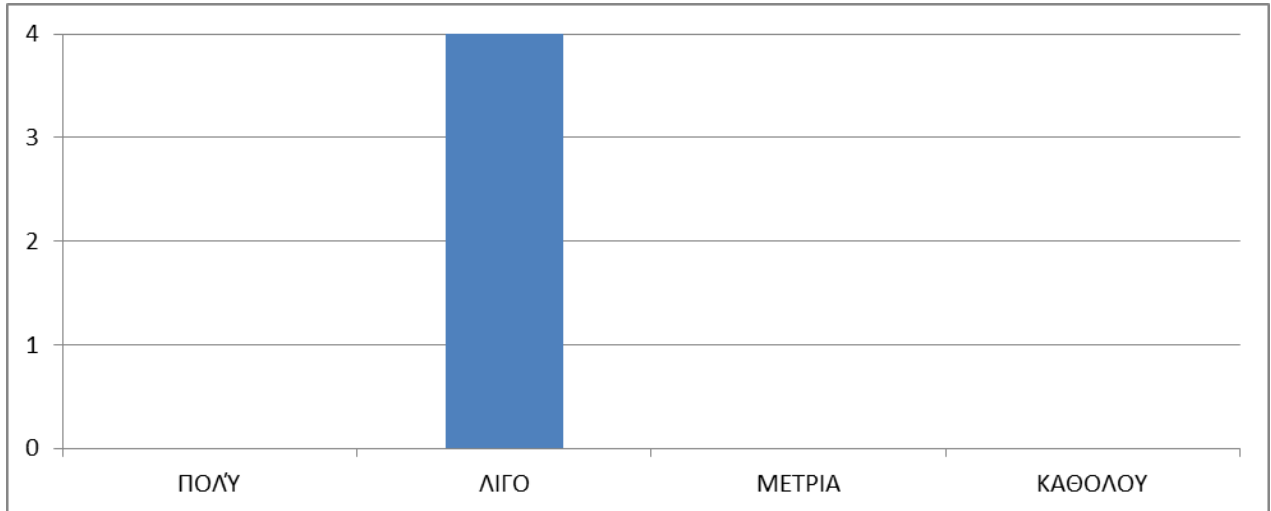
Αρκετοί είναι αυτοί που γνωρίζουν για τις εγγυητικές επιστολές αν και σε διαφορετικό βαθμό. Υπάρχει βέβαια και ένα ποσοστό που δεν είναι σχετικό με αυτή την υπηρεσία γιατί δεν συναντάται συχνά και δεν ειδικεύονται όλοι οι υπάλληλοι σε αυτό το τομέα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 31. Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;



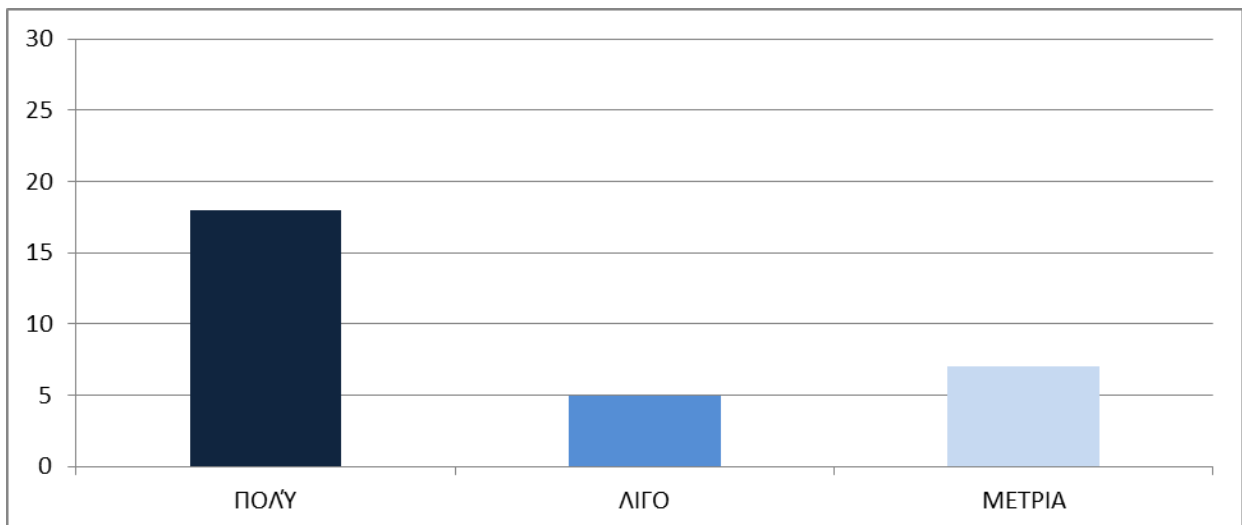
Όπως βλέπουμε, η χρήση των εγγυητικών επιστολών είναι σχεδόν μηδενική. Προτιμούν να λάβουν ένα δάνειο έστω μικρού ύψους παρά να χρησιμοποιήσουν εγγυητική επιστολή. Οι εγγυητικές επιστολές είναι πολύ σπάνιες, εκδίδονται πολύ σπάνια, διακρίνονται σε τρία (3) είδη και δεν χρησιμοποιούνται από όλες τις τράπεζες.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 32. Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;



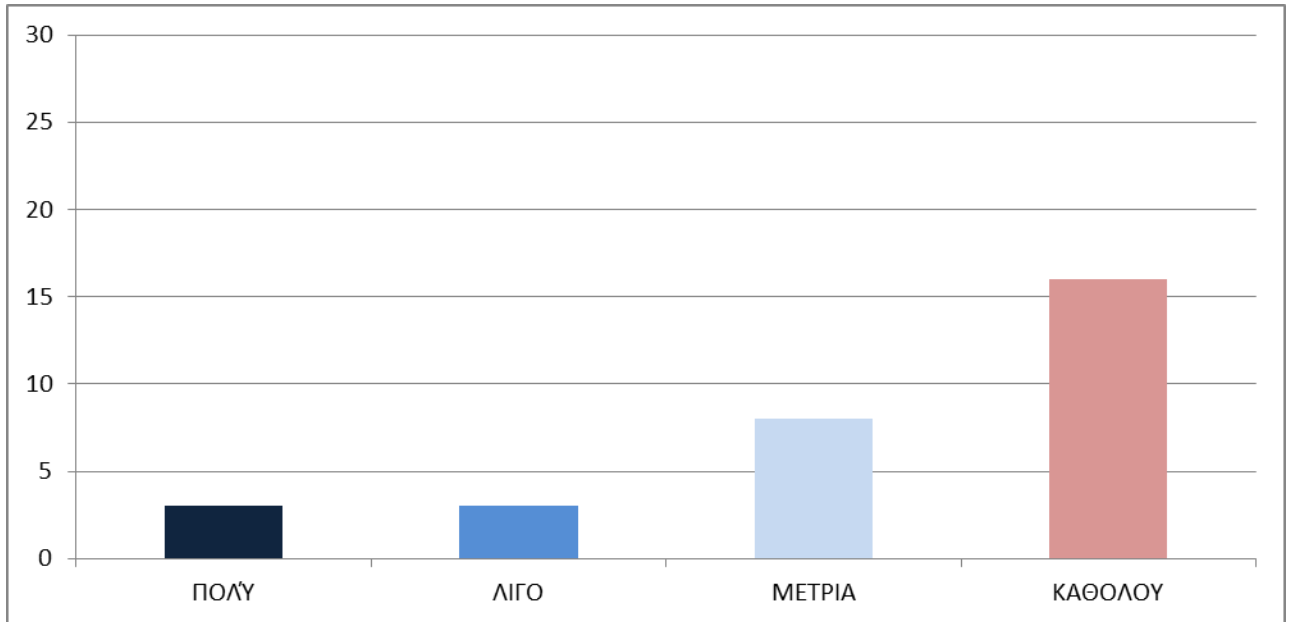
Ομόφωνη απάντηση διότι επισφραγίζεται η ασφάλεια του ποσού, που έχει εκδοθεί μέσω των εγγυητικών επιστολών. Παρ όλα αυτά ελλοχεύει μία μικρή αίσθηση κινδύνου διότι η αποπληρωμή πρέπει να πραγματοποιηθεί έως την ημερομηνία που έχει οριστεί από τον εντολέα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 33. Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;



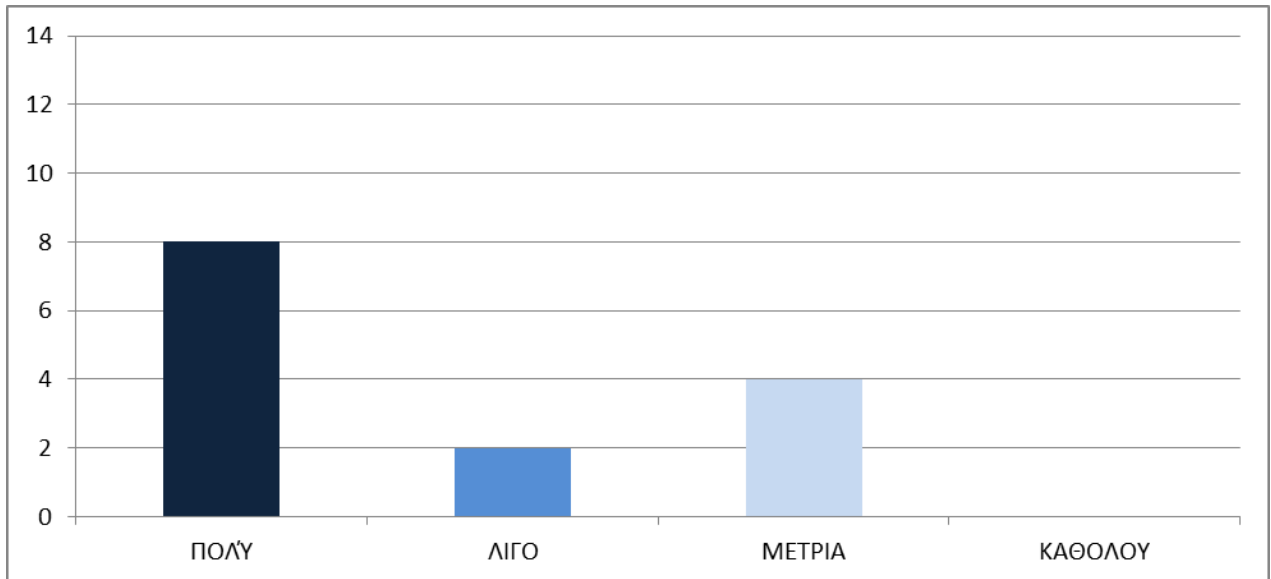
Γνωστικοί δηλώνουν επί του θέματος. Αρκετοί είναι αυτοί που γνωρίζουν πολύ καλά την διαδικασία σχετικά με την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών και αρκετοί είναι αυτοί που γνωρίζουν μεν, αλλά δεν έχουν εισχωρήσει περισσότερο σε λεπτομέρειες.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 34. Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και έκδοση πιστωτικών εντολών;



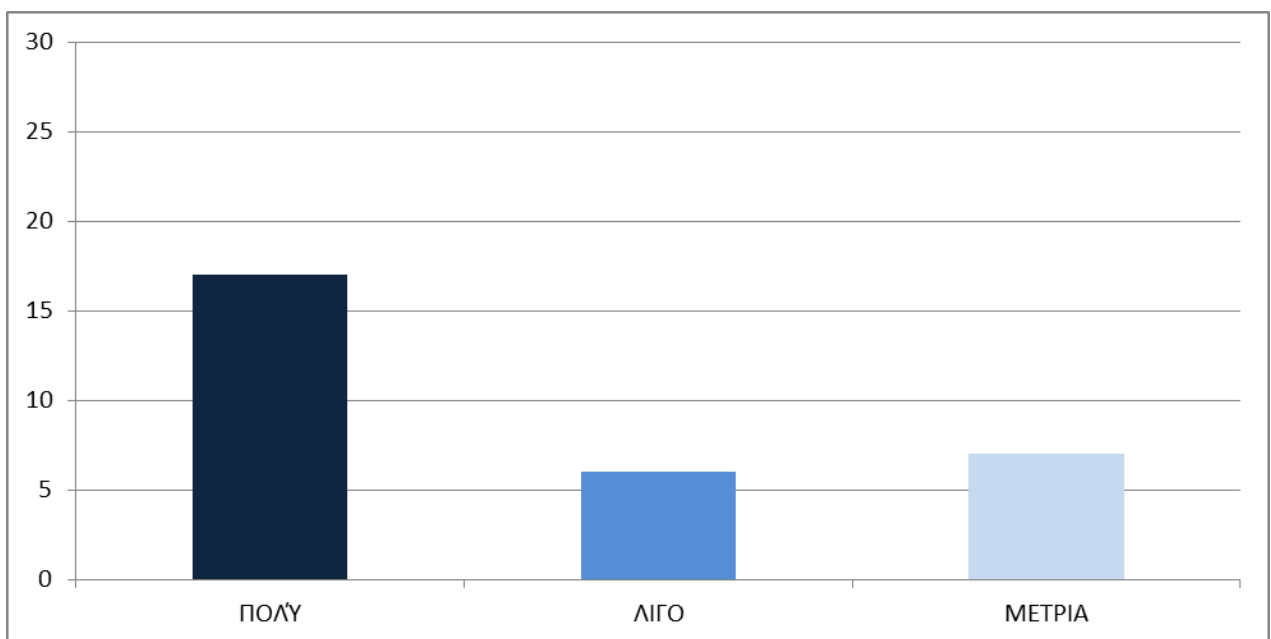
Η χρήση επιταγών είναι σύνηθες φαινόμενο. Αποτελεί έναν τρόπο πίστωσης χρημάτων ενός πελάτη σε κάποιον άλλον λογαριασμό άλλου πελάτη με την επίδειξη αυτής στο τραπεζικό κατάστημα, και στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν έχουν ιδιαίτερο αντίκτυπο στους πελάτες. Η έκδοση πιστωτικών εντολών εκδίδονται από το κατάστημα (όπως και οι επιταγές), με την μόνη διαφορά ότι η τράπεζα ενεργεί, χωρίς την φυσική παρουσία άλλων. Οι πιστωτικές εντολές που είναι πολύ σπάνιες και χρησιμοποιούνται για μεταφορά μεγάλων ποσών, προτιμώνται σε πολύ μικρό βαθμό έως και καθόλου όπως διακρίνουμε και από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 35. Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις επιταγές και την έκδοση πιστωτικών εντολών;



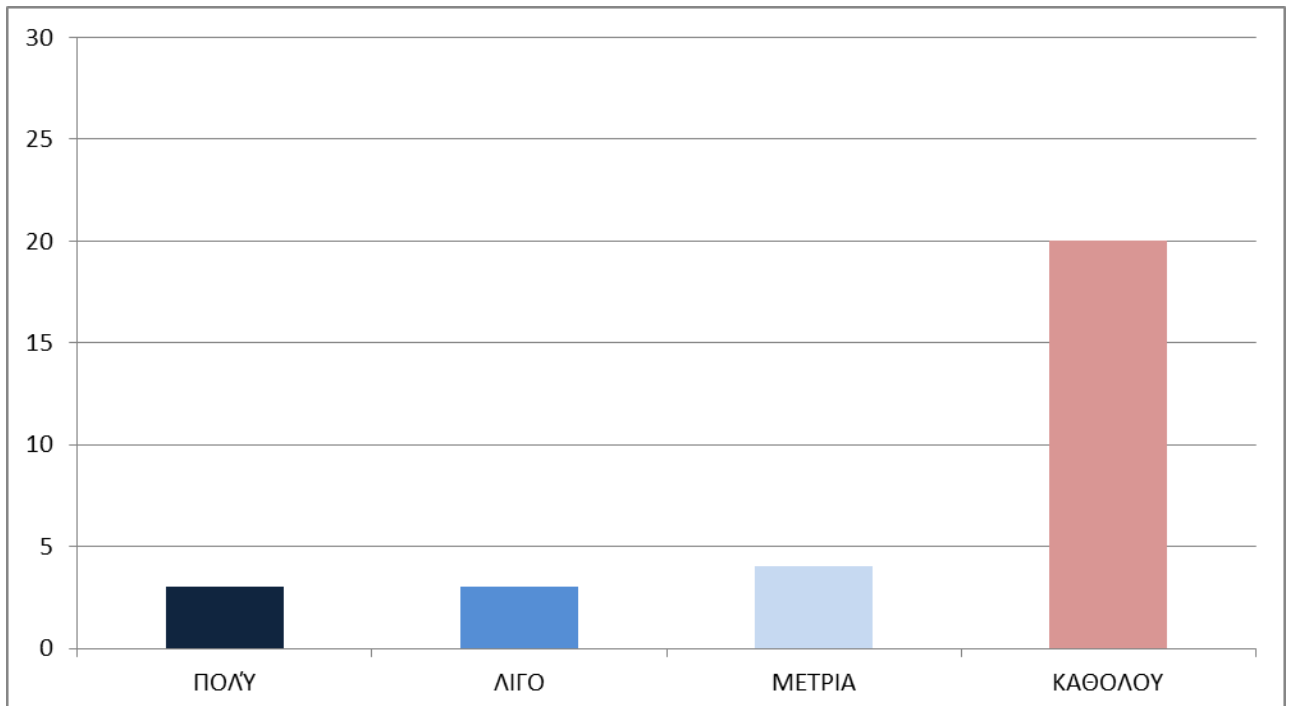
Ένα μεγάλο ποσοστό δηλώνει ότι αισθάνεται ασφάλεια όταν χρησιμοποιεί επιταγές και την έκδοση πιστωτικών εντολών. Έπειτα αρκετοί είναι αυτοί που δεν νιώθουν και τόσο σίγουροι χρησιμοποιώντας τις παραπάνω υπηρεσίες.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 36. Γνωρίζετε για την ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων;



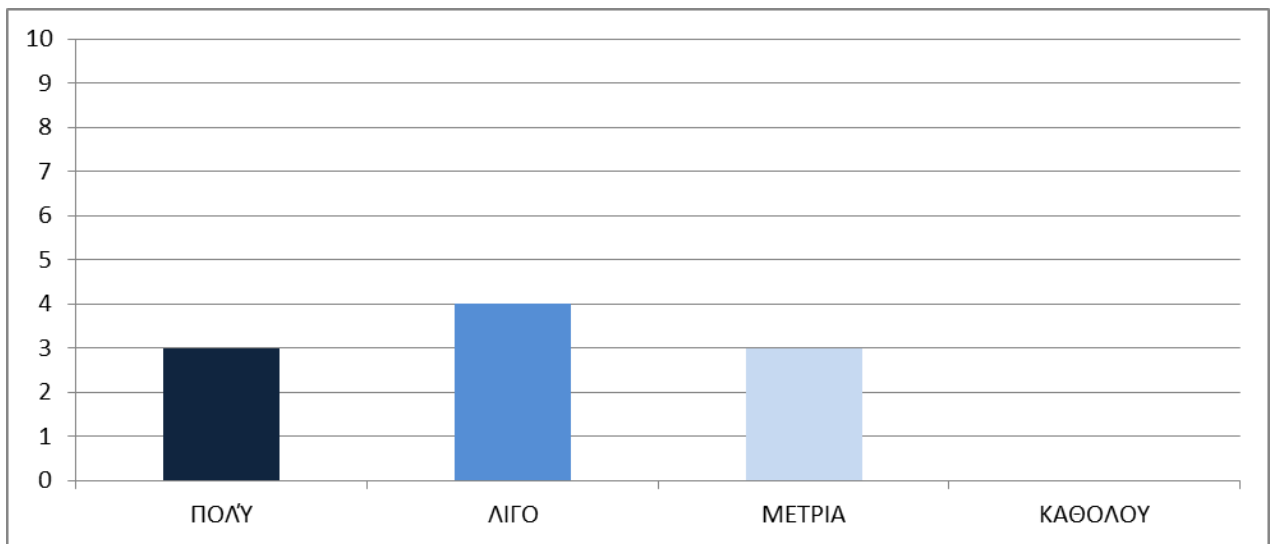
Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, όλοι γνωρίζουν τις τραπεζικές θυρίδες ανεξαρτήτως τη χρήση του και μάλιστα σε μεγάλο βαθμό.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 37. Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές θυρίδες;



Για να χρησιμοποιήσει κάποιος τραπεζική θυρίδα σημαίνει ότι έχει κάτι πολύτιμο στη κατοχή του και θέλει να το προστατέψει από τυχόν κλοπές. Όπως αντιλαμβανόμαστε από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, λίγοι είναι αυτοί που ενοικιάζουν θυρίδα και οι υπόλοιποι καθόλου. Το περιεχόμενο των τραπεζικών θυρίδων μπορεί να είναι ένα χρηματικό ποσό, ένα οικογενειακό κειμήλιο, ακριβά κοσμήματα κ.ά., δηλαδή κάτι που έχει μεγάλη αξία για τον πελάτη, το οποίο θέλει να είναι πλήρως ασφαλισμένο.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 38. Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές θυρίδες;

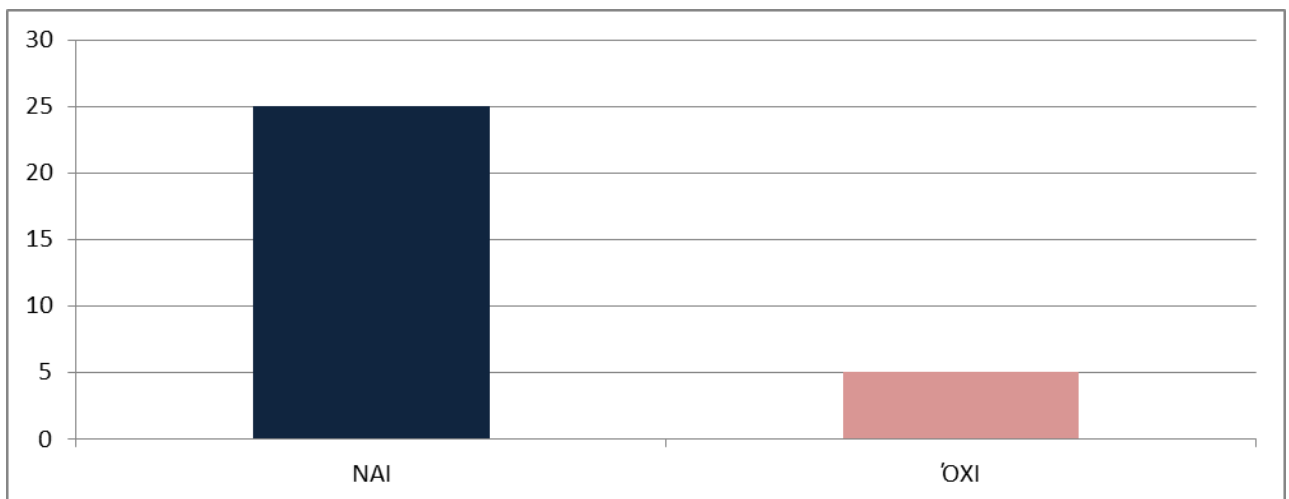


Θετικές οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με την αίσθηση ασφάλειας στις τραπεζικές θυρίδες, γιατί μόνο ο πελάτης γνωρίζει ποιο είναι το περιεχόμενο της θυρίδας της οποίας ενοικιάζει, και την ανοίγει με κλειδί δικό του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

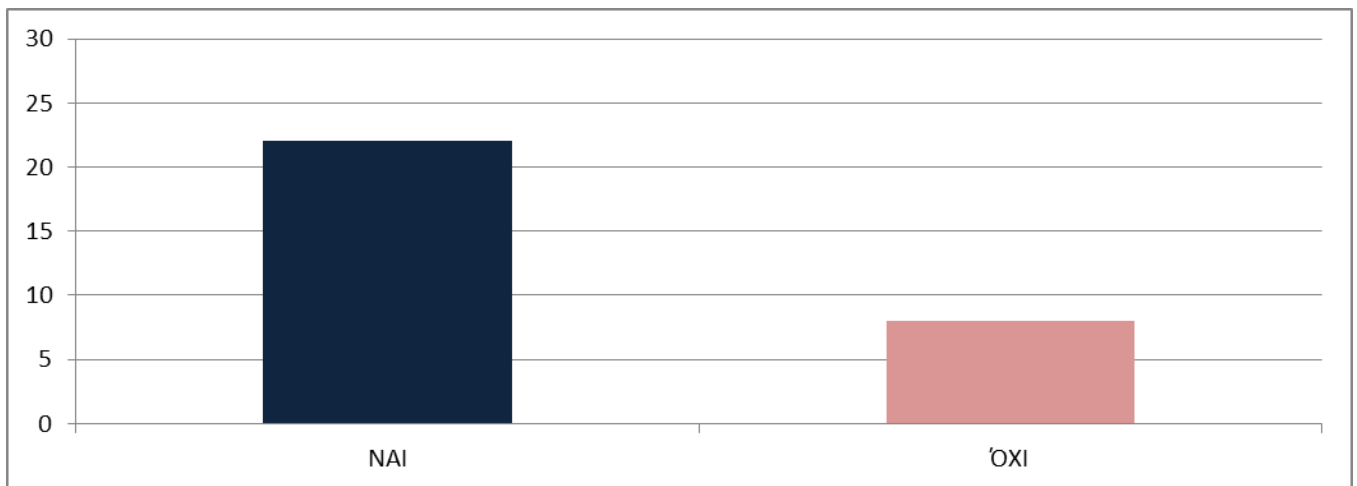
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 39. Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;



Ένα μεγάλο ποσοστό, αποταμιεύει τα πλεονάζοντα χρήματά τους είτε στους υπάρχοντες λογαριασμούς τους, είτε δημιουργώντας νέους λογαριασμούς. Οι νέοι λογαριασμοί μπορούν να έχουν τη μορφή προθεσμιακών καταθέσεων, απλών καταθετικών λογαριασμών ταμειυτηρίου εξ ολοκλήρου για αυτόν τον λόγο, ή και ακόμα στους ήδη

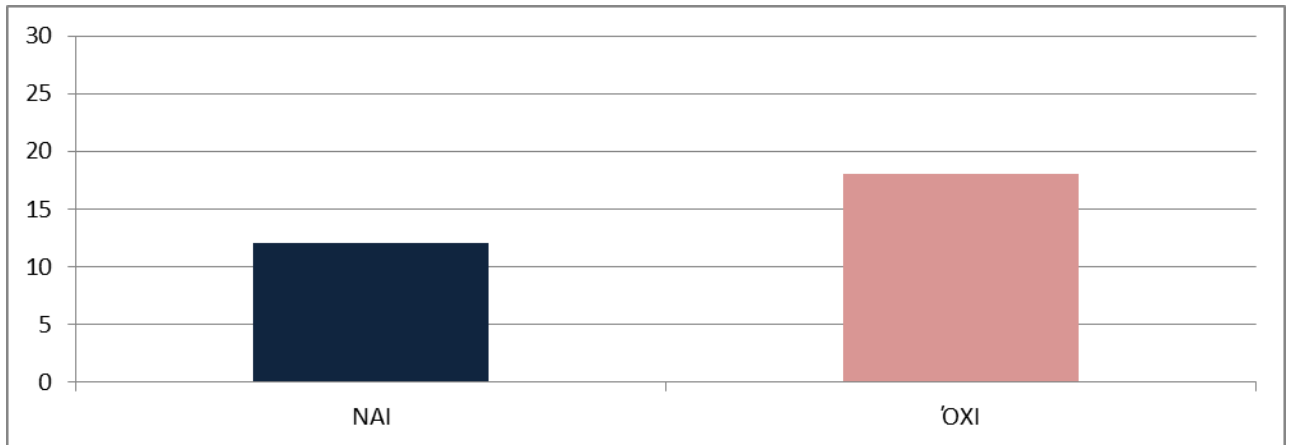
υπάρχοντες λογαριασμούς τους, κάνοντας μία πάγια εντολή να μεταφέρονται τα χρήματά τους σε έναν άλλον καταθετικό λογαριασμό (Να διευκρινίσω, ότι με την έννοια πάγια εντολή, εννοούμε μία τραπεζική διαδικαστικά ενέργεια κατά την οποία το ποσό που ορίζουμε εμείς την τιμή του, αφαιρείται από τον λογαριασμό στον οποίο πιστώνεται, και πιστώνεται σε άλλον που επιθυμούμε). Μία άλλη μορφή αποταμίευσης είναι και η ενοικίαση θυρίδας, αλλά για τον σκοπό της αποταμίευσης είναι σπάνια.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 40. Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;



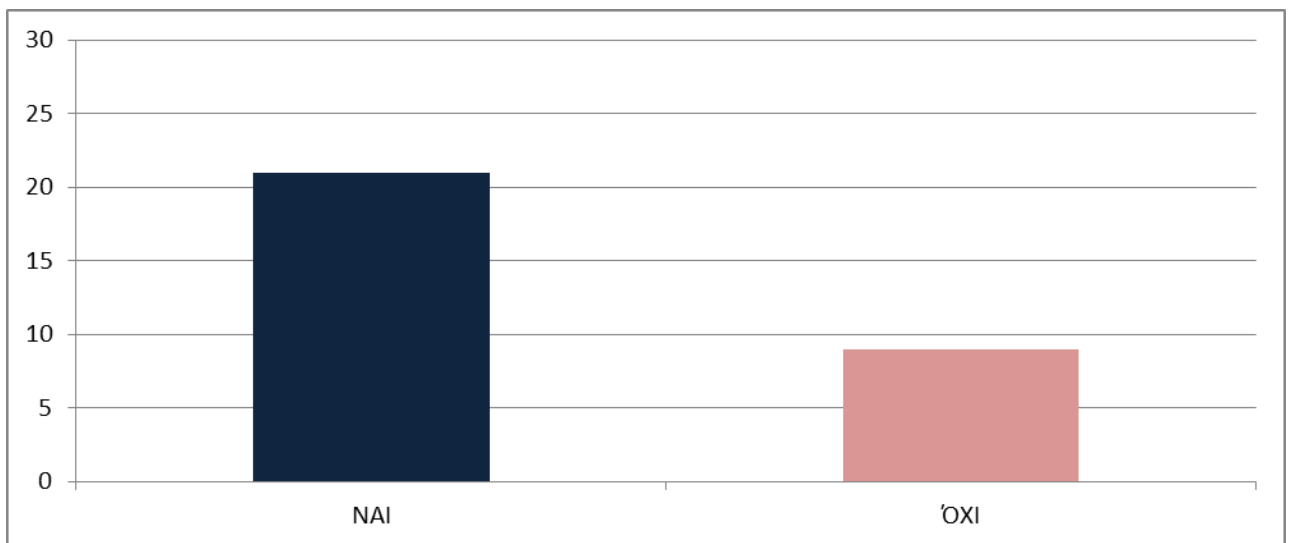
Τα αποτελέσματά μας δείχνουν ότι ο καθαρός κοινωνικός μισθός είναι συστηματικά αρνητικός. Σύμφωνα με τα ποσοστά και όπως γνωρίζουμε οι μισθοί και τα κριτήρια είναι διαφορετικά με αποτέλεσμα οι αποταμιεύσεις και κατ' επέκταση ο όγκος των καταθέσεων να έχει μειωθεί.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 41. Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;



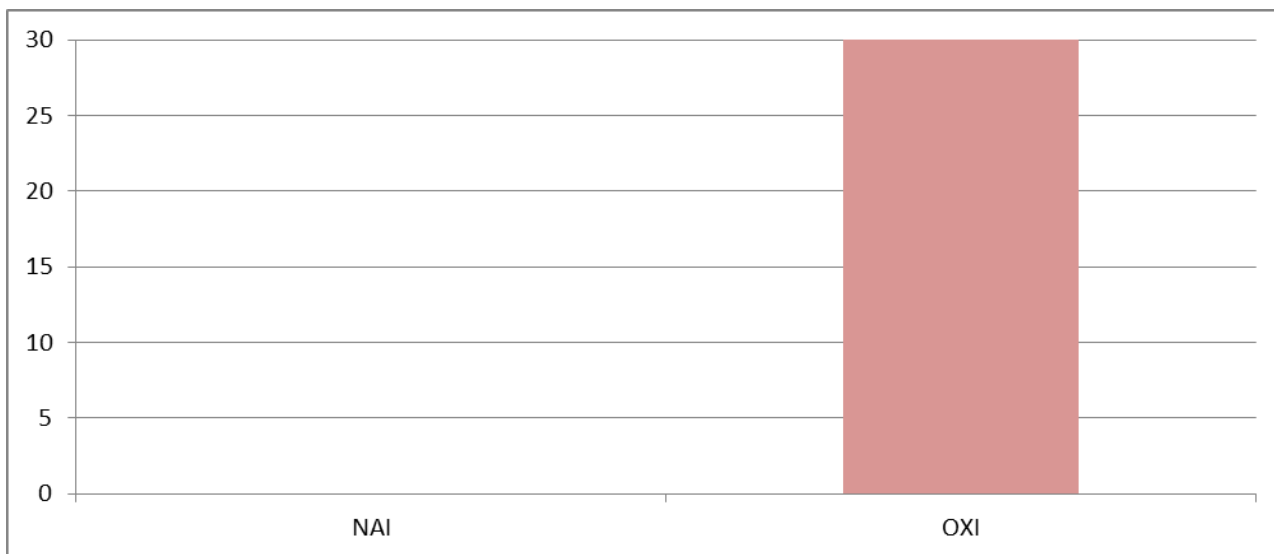
Σύμφωνα με τις απαντήσεις, στη τράπεζα στην οποία διεξήγαγα την έρευνά μου, στους περισσότερους πελάτες το συγκεκριμένο τραπεζικό ίδρυμα δε παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στους καταθέτες του. Υπάρχει ένα ποσοστό όμως που έχει ιδιαίτερα προνόμια ειδικά για τις καταθέσεις τους και τις τραπεζικές τους κινήσεις και συναλλαγές.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 42. Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;



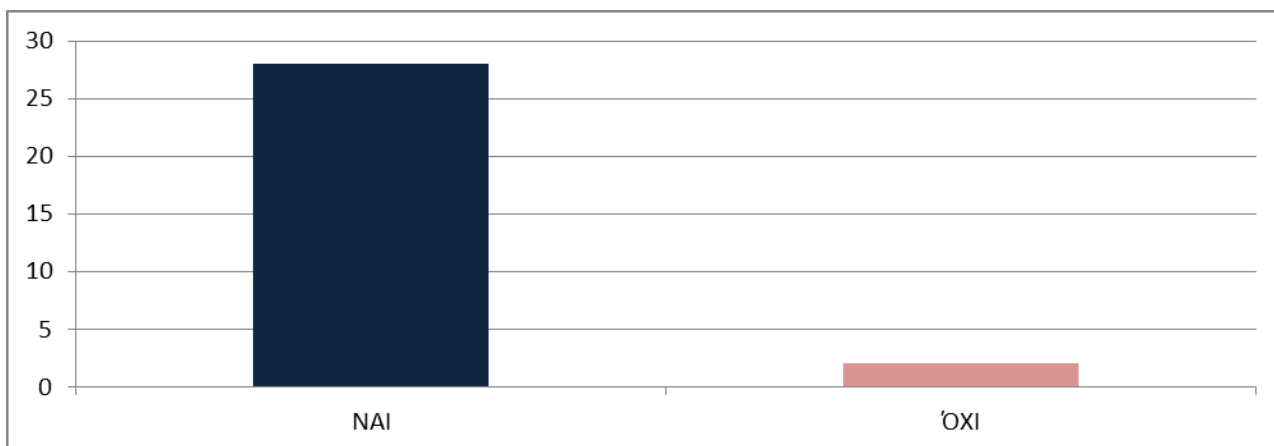
Οι μεικτοί λογαριασμοί ήταν ιδιαίτεροι λογαριασμοί και χρησιμοποιούνταν σε ειδικές περιπτώσεις. Γι' αυτό το λόγο έχουμε αρκετές απαντήσεις που δεν γνωρίζουν για αυτούς. Αντιλαμβανόμαστε όμως από τις απαντήσεις, ένα απροσδόκητο ποσοστό γνωρίζει και τη χρήση και τη λειτουργία.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 43. Έχετε μεικτούς λογαριασμούς;



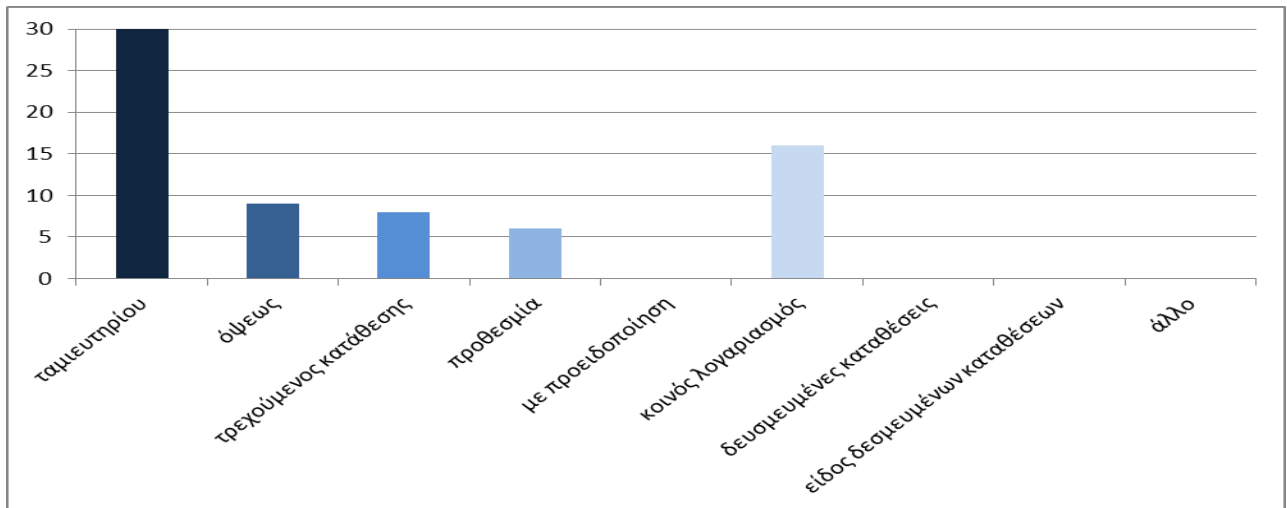
Η απάντηση είναι απόλυτα λογική, διότι δεν υπάρχουν πια τέτοιοι λογαριασμοί. Εκτενέστερα, οι μεικτοί λογαριασμοί, ήταν ένα είδος κοινού λογαριασμού με κάποιες ιδιαιτερότητες. Η κυριότερη ήταν πως για να γίνει οποιαδήποτε συναλλαγή σε μεικτό λογαριασμό, ήταν απαραίτητη η παρουσία όλων των δικαιούχων.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 44. Έχετε κοινούς λογαριασμούς;



Οι κοινόι λογαριασμοί συναντώνται σχεδόν παντού και σε όλα τα τραπεζικά ιδρύματα και είναι οι λογαριασμοί που χρησιμοποιούνται περισσότερο από όλους τους καταθέτες όπως επιβεβαιώνουν και οι απαντήσεις των πελατών. Είναι λογαριασμοί που υπάρχουν περισσότεροι από ένας δικαιούχος. Οι συνδικαιούχοι λοιπόν των λογαριασμών αυτών, έχουν τα ίδια δικαιώματα, καθώς και το ελεύθερο των κινήσεων ο καθένας ξεχωριστά και γι' αυτόν ακριβώς το λόγο δικαιολογείται ο αριθμός που απάντησε θετικά.

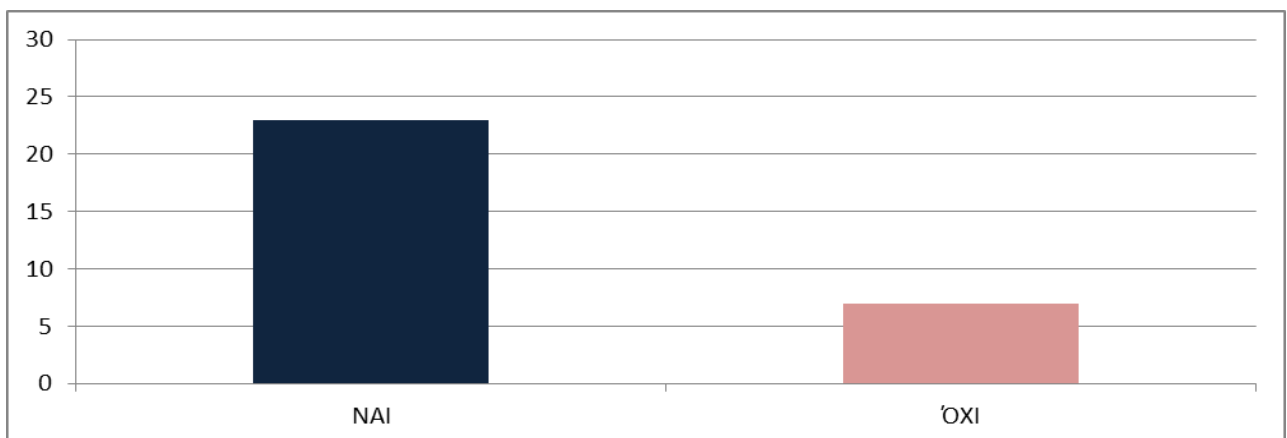
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 45. Οι καταθέσεις σας σε ποιες από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκουν;



Οι καταθέσεις ταμειευτηρίου είναι ένα γνωστό είδος καταθετικού λογαριασμού με μεγάλη απήχηση στο ευρύ κοινό και γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο όλοι διαθέτουν λογαριασμούς ταμειευτηρίου. Έπειτα ακολουθούν οι λογαριασμοί όψεως και τρεχούμενοι όπου κατά κύριο λόγο χρησιμοποιούνται για μισθοδοσίες και κυρίως για καταθέσεις από επιχειρήσεις. Τελευταίοι ακολουθούν οι λογαριασμοί με προθεσμία όπου χρησιμοποιούνται σε μικρό ποσοστό.

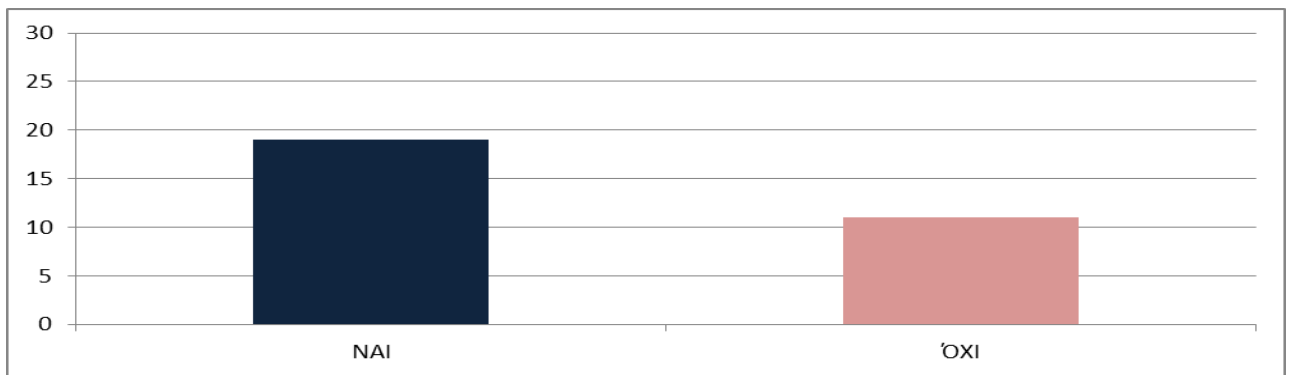
2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ-ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 46. Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποιο είναι το καλύτερο για εσάς;



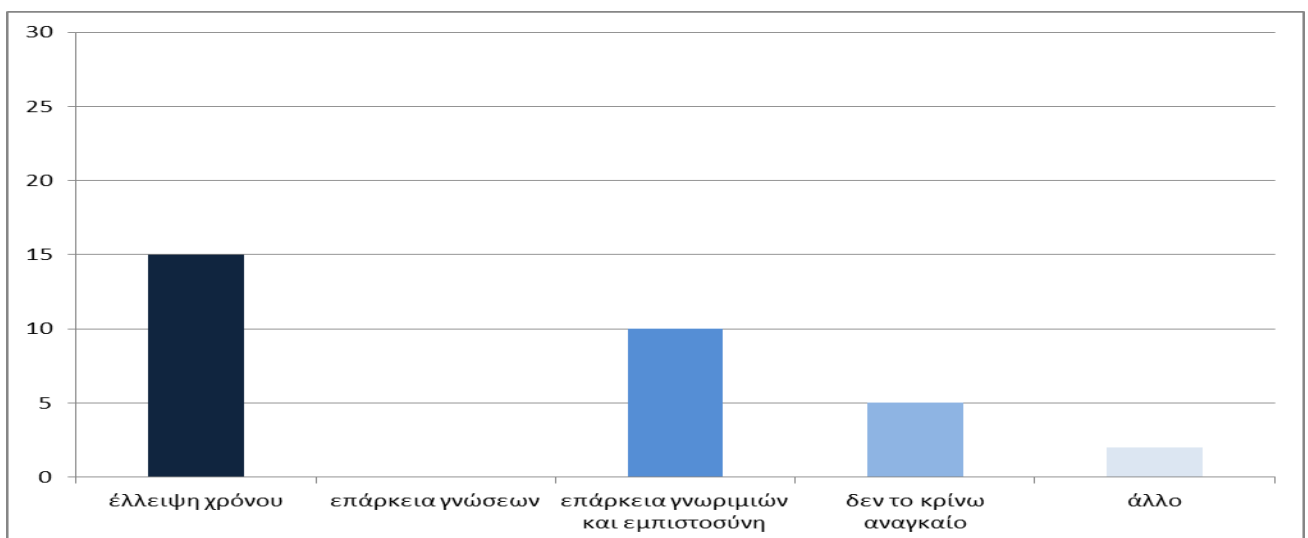
Λογική απάντηση το ναι μέσα από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων. Όσο καλύτερα πληροφορημένος είναι ο πελάτης σχετικά με τους κανόνες που διέπουν το χρηματοπιστωτικό σύστημα, τόσο περισσότερο θα είναι σε θέση να επωφεληθεί από τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες από την τραπεζική αγορά. Επίσης είναι σε θέση να επιλέξει με σωφροσύνη και ακρίβεια το είδος συνεργασίας που πράγματι ανταποκρίνεται στα δανειακά του σχέδια.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 47. Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μία τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;



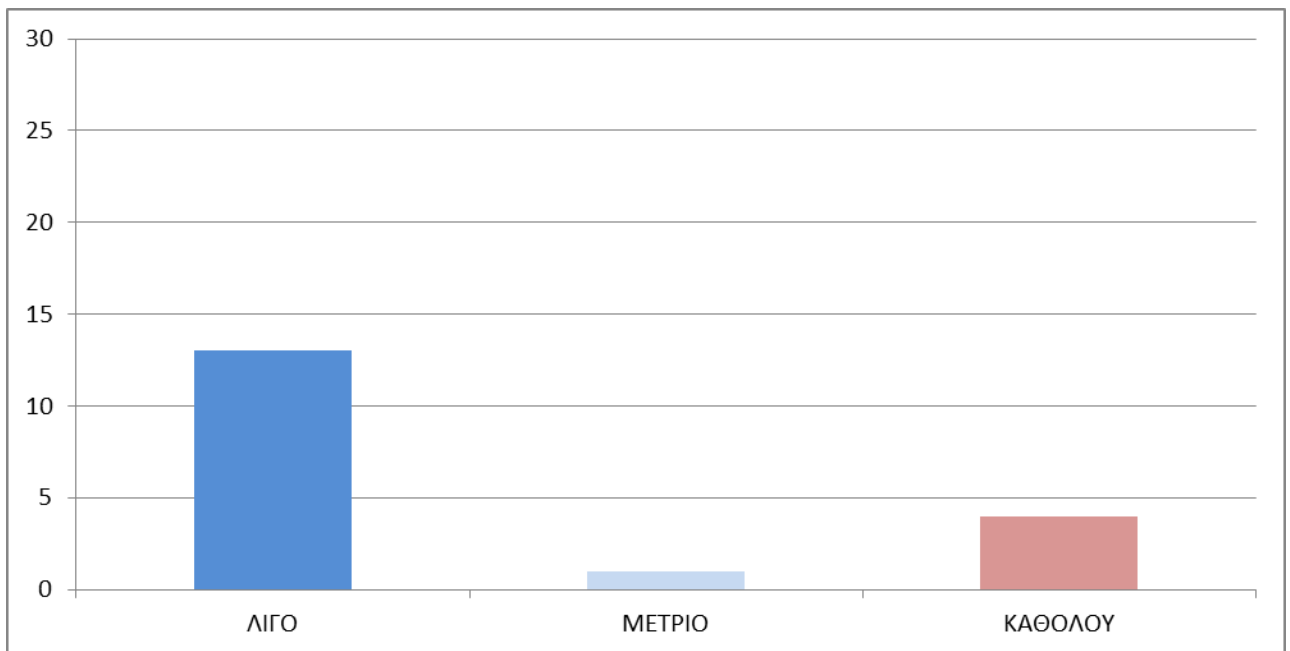
Αρκετοί είναι αυτοί που δηλώνουν ιδιαίτερα προσεκτικοί σχετικά με τις καταθετικές τους ανησυχίες. Προηγείται δηλαδή μία έρευνα πρώτα με το αν καλύπτεται ο ενδιαφερόμενος από τις υπηρεσίες της τράπεζας που τον ενδιαφέρει. Υπάρχουν όμως και εκείνοι που δεν πραγματοποιούν καμία απολύτως έρευνα, και καταθέτουν τα χρήματά τους σε οποιαδήποτε τράπεζα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 48. Εάν δεν κάνετε έρευνα αγοράς ποιοι είναι οι λόγοι;



Η έλλειψη χρόνου είναι ο κυριότερος παράγοντας για τον οποίο οι πελάτες δεν πραγματοποιούν έρευνα. Πολλές οι απαιτήσεις στη σύγχρονη κοινωνία και λίγος ο χρόνος που δίνεται. Ένας ακόμη λόγος είναι η επάρκεια γνωριμιών και η εμπιστοσύνη. Αυτό συμβαίνει και συναντάται σε μεγάλο βαθμό όταν κάποιο φιλικό ή συγγενικό πρόσωπο συμβουλεύει τον ενδιαφερόμενο μέσα από προσωπικές εμπειρίες, να εμπιστευτεί ή όχι οποιοδήποτε τραπεζικό ίδρυμα. Από τις απαντήσεις βέβαια ακολουθεί και ένα ποσοστό όπου δεν κρίνει αναγκαία την έρευνα ή δεν δίνει ιδιαίτερη σημασία για άλλους αδιευκρίνιστους λόγους.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 49. Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;

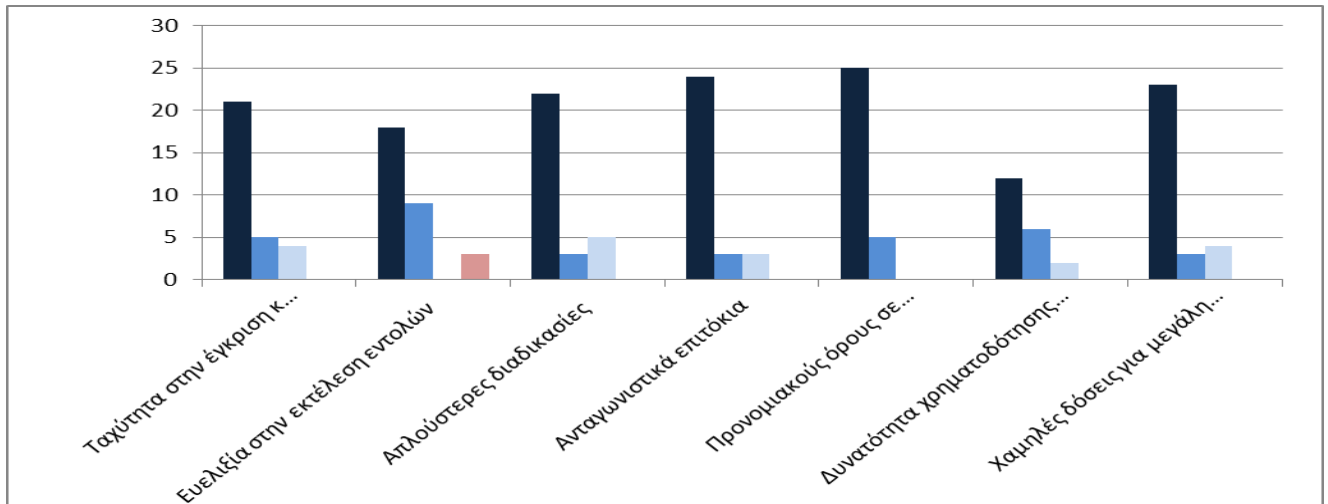


Όπως συμπεραίνουμε από τα αποτελέσματα, στον οικονομικό κόσμο, το ρίσκο εκφράζεται με αβεβαιότητα και μεταβλητότητα αποτελεσμάτων μιας επένδυσης. Πάντα θα υπάρχει ένα ποσοστό καταθετών που ασχολείται με επενδύσεις, με την συμμετοχή τους στους χρηματιστηριακούς χώρους, δηλαδή με τις χρηματιστηριακές μετοχές. Υπάρχει όμως και ο πληθυσμός όπου δεν θα ρίσκαρε καθόλου όχι μόνο γιατί δεν είναι σε θέση λόγω οικονομικών απολαβών, αλλά γιατί φοβάται την έννοια του ρίσκου. Για να ρισκάρει κανείς

όμως, πρέπει να έχει και ένα άλφα ποσό στον καταθετικό του λογαριασμό ώστε να είναι σίγουρος πως αν ζημιωθεί οικονομικά, θα είναι σε θέση να ανακάμψει.

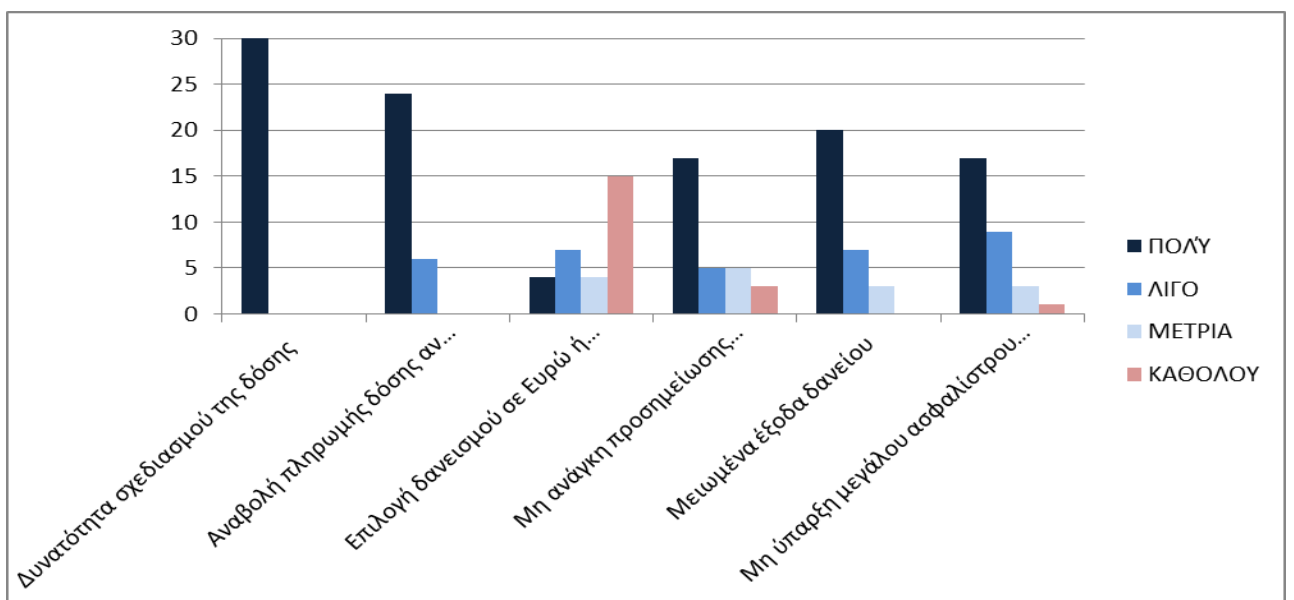
3. ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΟΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΛΟΓΟΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΕΝΑ ΔΑΝΕΙΟ ΑΠΟ ΜΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ:

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 50a.



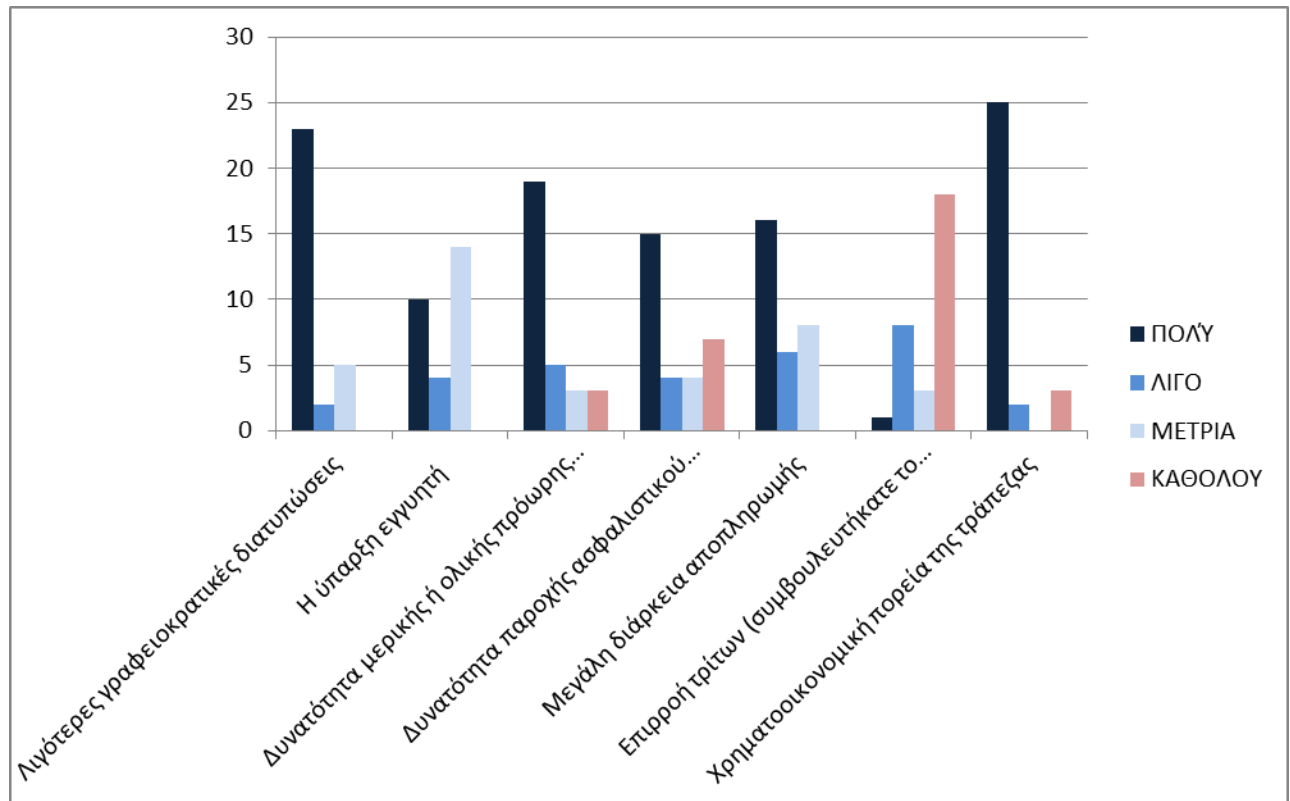
Η ταχύτητα στην έγκριση ενός δανείου, οι απλές διαδικασίες, οι χαμηλές δόσεις για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα καθώς και τα ανταγωνιστικά επιτόκια όπως παρατηρούμε και όπως είναι απόλυτα λογικό, είναι βασικά κριτήρια ώστε να επιλέξει κάποιος την τράπεζα με την οποία θα συνεργαστεί.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 50b.



Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, η δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους των δόσεων είναι ένα μεγάλο προνόμιο που διαθέτουν κάποιες τράπεζες, όπως επίσης και η αναβολή πληρωμής σε περίπτωση αδυναμίας. Δύσκολες εποχές για τα τραπεζικά ιδρύματα, αλλά ακόμη πιο δύσκολες για τα νοικοκυριά, που διευκολύνονται στο έπακρο με αυτές τις δυνατότητες.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 50c.



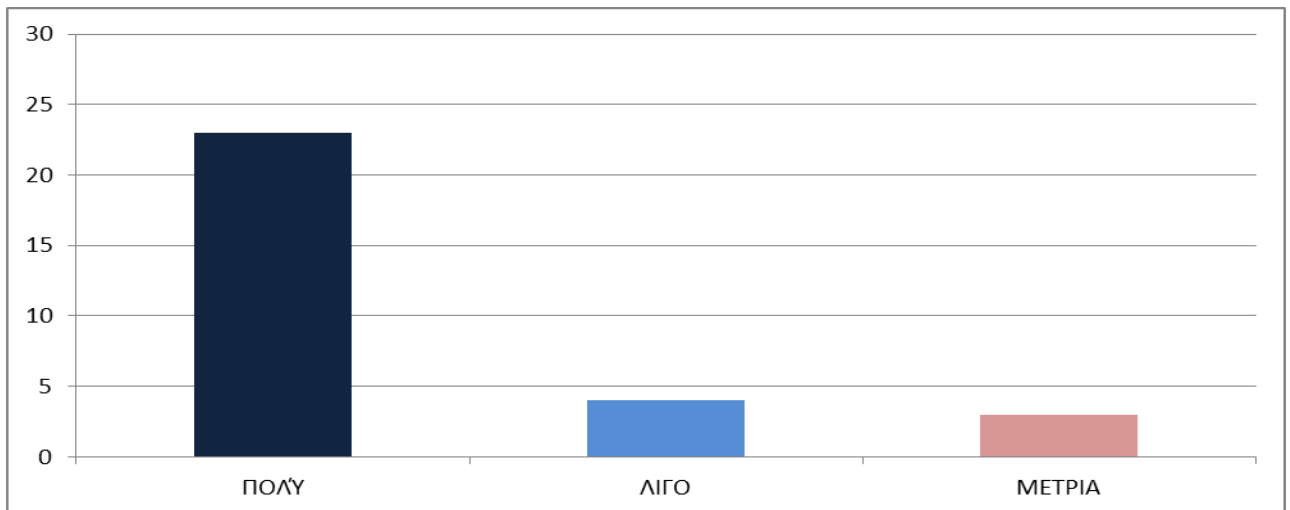
Με την κρίση που επικρατεί στην χώρα μας, η χρηματοοικονομική πορεία πολλών τραπεζών δυστυχώς δεν ήταν η αναμενόμενη. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα λοιπόν, για την λήψη ενός δανείου, υψίστης σημασίας είναι η χρηματοοικονομική πορεία που συμβάλει στην ψυχολογική ασφάλεια και οικονομική εξασφάλιση των πελατών. Η γραφειοκρατία στην Ελλάδα δυστυχώς δε σπανίζει. Σχεδόν, αν όχι όλοι, αναζητούν δανειοδότηση από τράπεζες όπου η ταλαιπωρία της γραφειοκρατίας είναι λιγότερη. Σπάνια έως και καθόλου η συμβολή τρίτων αποτελεί λόγος συνεργασίας με τράπεζα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ. INTERNET BANKING

Παρέχει σχεδόν όλες τις δυνατότητες που διατίθενται και στα καταστήματα της Τράπεζας, από τον υπολογιστή.

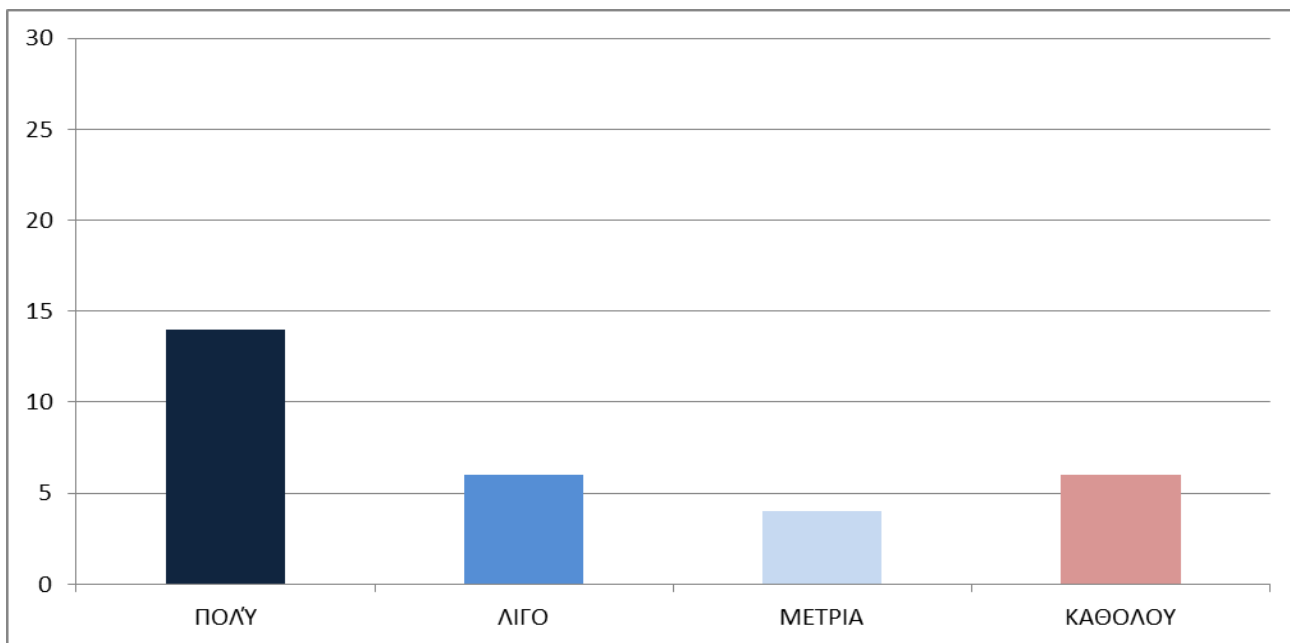
Υπάρχει άμεση πληροφόρηση (λογαριασμοί, πιστωτικές κάρτες ή τα δάνεια) καθώς και οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται (μεταφορές ή εμβάσματα ή πληρωμές Δημοσίου-Εταιρειών, χρηματιστηριακές συναλλαγές καθώς επίσης πάγιες εντολές σε λογαριασμούς, άμεση κάλυψη των καθημερινών τραπεζικών υποχρεώσεων, μέθοδοι διασφάλισης των συναλλαγών) με ευελιξία όλο το 24ωρο, εξυπηρετούν με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 51. Γνωρίζετε για την υπηρεσία internet banking;



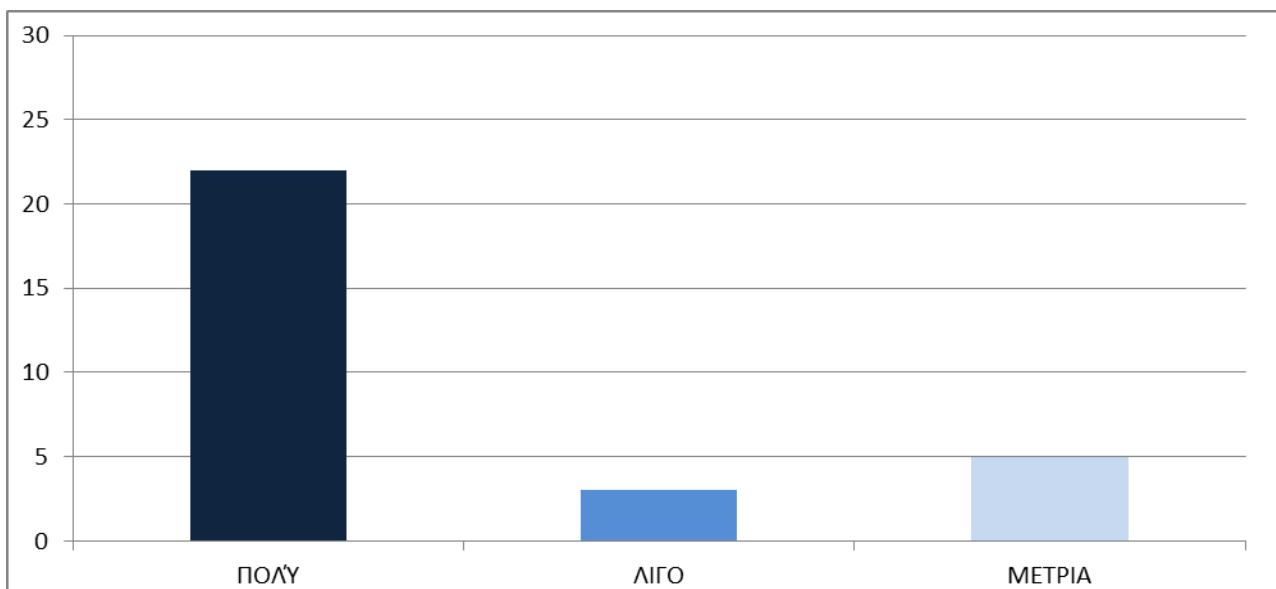
Άλλοι γνωρίζουν πολύ, άλλοι λίγο και άλλοι μέτρια. Δηλαδή όλοι είναι γνώστες της υπηρεσίας και όπως βλέπουμε ένα πολύ μεγάλο ποσοστό είναι σε θέση να γνωρίζει πολύ καλά την υπηρεσία.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 52. Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;



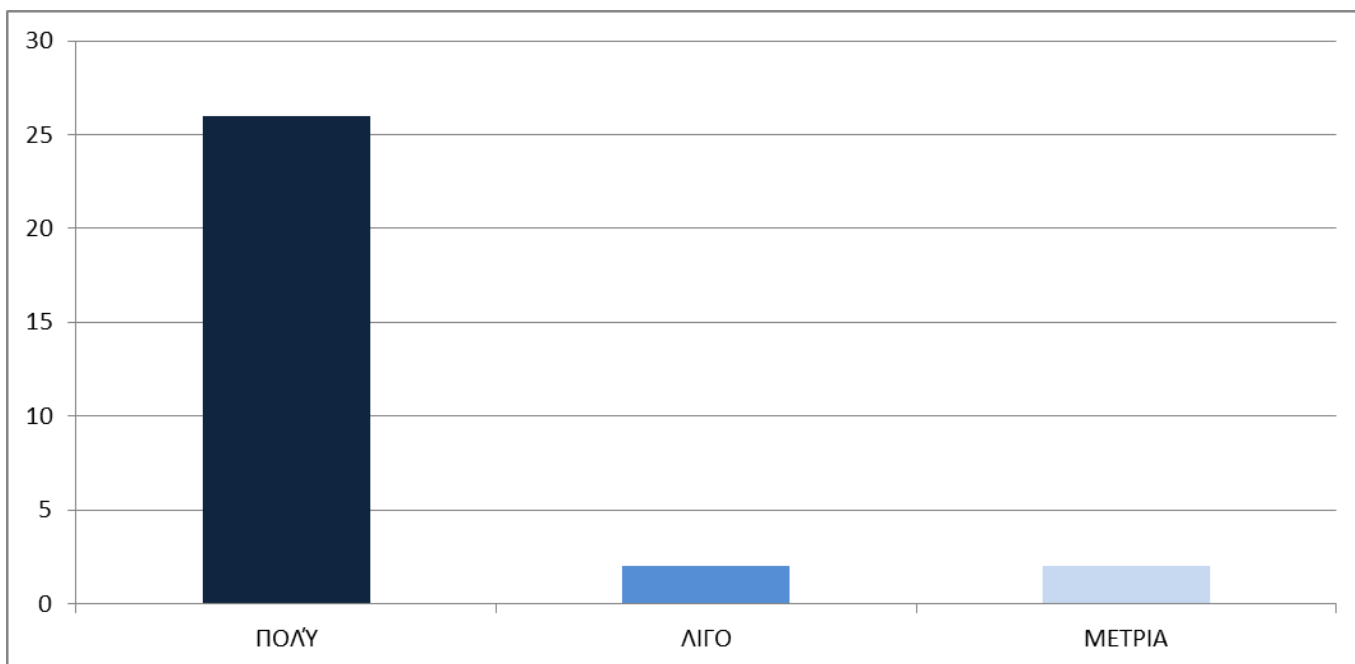
Το internet banking έχει μπει ουσιαστικά στη καθημερινότητά μας όπως συμπεραίνουμε από τις απαντήσεις. Ήδη ένα μεγάλο ποσοστό εξυπηρετεί τις καθημερινές του διατραπεζικές συναλλαγές μέσω αυτής της υπηρεσίας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 53. Ευκολία χρήσης (σαφείς οδηγίες, τηλεφωνική εξυπηρέτηση);



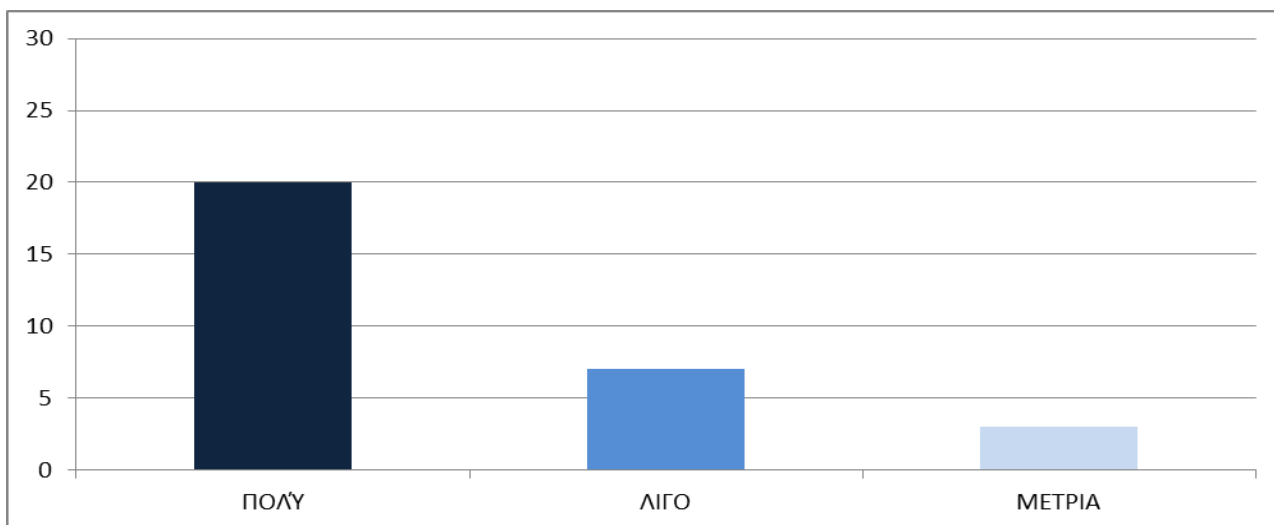
Η ευκολία είναι καθαρά υποκειμενικό θέμα. Οι περισσότεροι δείχνουν να τα καταφέρνουν περισσότερο από ικανοποιητικά. Υπάρχουν βέβαια λεπτομερείς οδηγίες, όπως επίσης διαδικτυακή και τηλεφωνική υποστήριξη είκοσιτέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 54. Ταχύτητα στις συναλλαγές



Η πλειοψηφία είναι απόλυτα ευχαριστημένη από τη ταχύτητα στις συναλλαγές και ελάχιστοι είναι εκείνοι που έχουν αντίθετη άποψη.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 55. Υπάρχει ασφάλεια στις συναλλαγές;

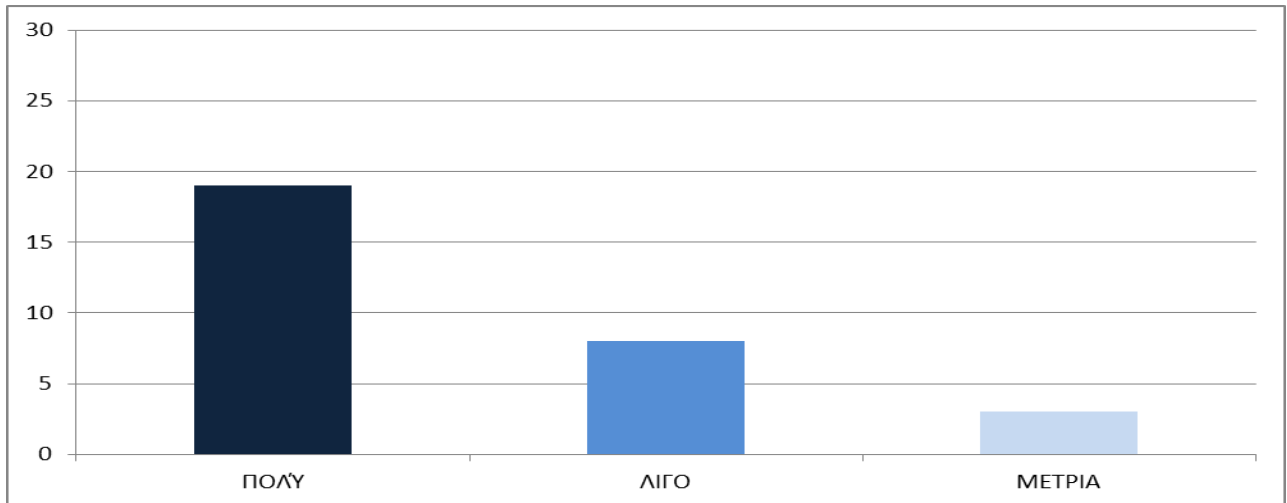


ΠΟΛΥ: Η ασφάλεια στις συναλλαγές υφίσταται, με την έννοια ότι οποιαδήποτε μεταφορά ή εργασία πραγματοποιηθεί είναι έγκυρη στο ακέραιο.

ΛΙΓΟ-ΜΕΤΡΙΑ: Εκεί που δεν ενδέχεται όμως ασφάλεια, είναι στην περίπτωση λάθους, διότι δεν υπάρχει δυνατότητα ακύρωσης σε όλες τις συναλλαγές. Γι' αυτό απαιτείται πολύ

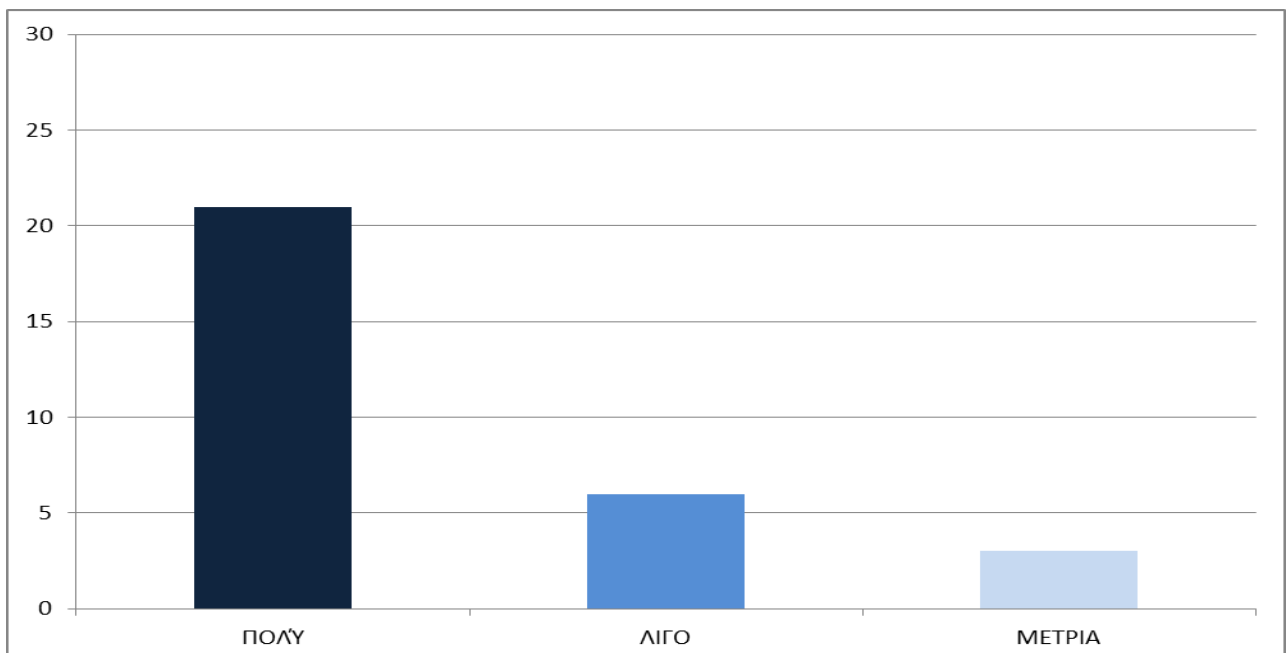
μεγάλη προσοχή στις διαδικτυακές συναλλαγές και γι' αυτό το λόγο υπάρχει μία μικρή αμφιβολία στη χρήση αυτών.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 56. Μη επιπλέον επιβαρύνσεις-προμήθειες



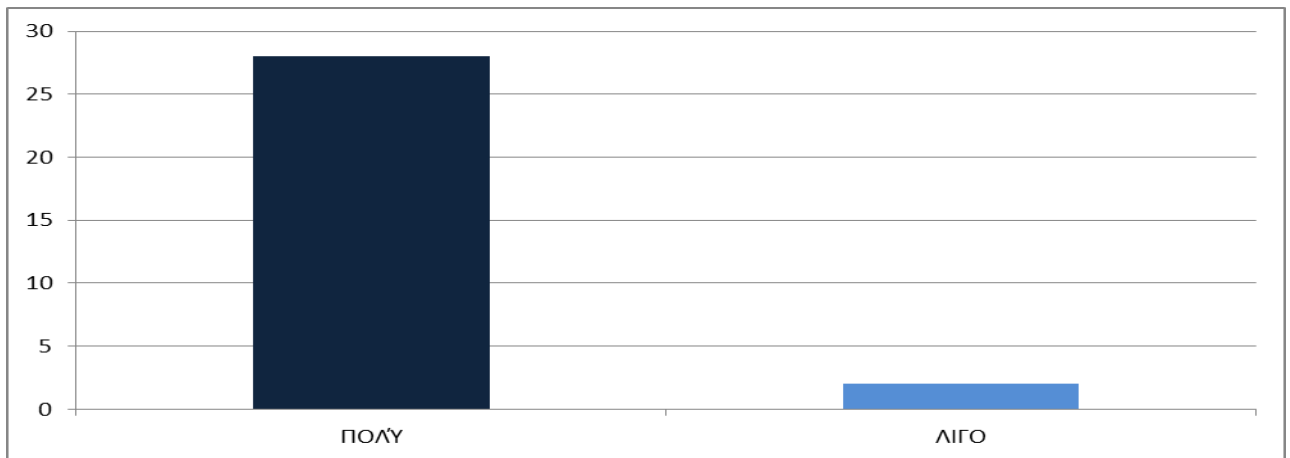
Όπως προκύπτει, στις περισσότερες διαδικτυακές συναλλαγές δεν υπάρχει επιπλέον επιβάρυνση-προμήθεια. Λίγες μόνο είναι αυτές που έχουν ένα πολύ μικρό ποσό. Επιπλέον προμήθεια ισχύει για τη μεταφορά κάποιου χρηματικού ποσού σε λογαριασμό διαφορετικής τράπεζας, και το ύψος της προμήθειας εξαρτάται από το ποσό που μεταφέρεται. Το ίδιο ισχύει και στα γκισέ των τραπεζικών ιδρυμάτων.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 57. Υπάρχει προστασία των προσωπικών δεδομένων;



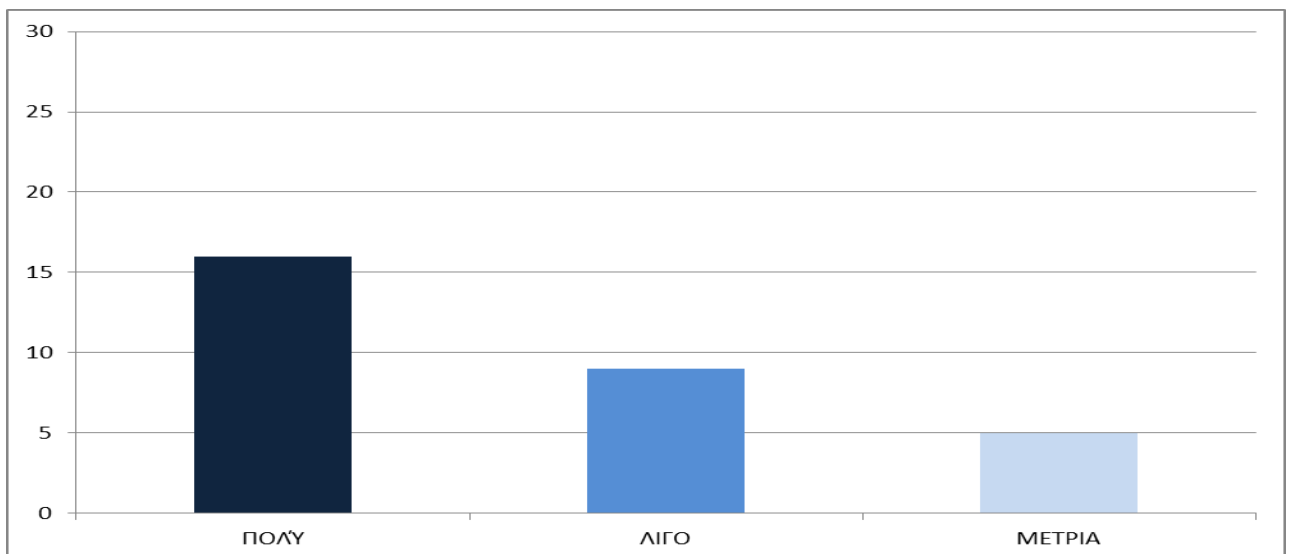
Το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων και η προστασία τους είναι αυτονόητη απαίτηση των ερωτηθέντων-πελατών, όχι μόνο των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά και οποιωνδήποτε άλλων ιδρυμάτων και υπηρεσιών χρησιμοποιούμε. Σύμφωνα με αυτή τη λογική έχουμε τις αντίστοιχες απαντήσεις και ειδικότερα την απάντηση πολύ. Υπάρχουν όμως κάποιες περιπτώσεις όπου τα προσωπικά δεδομένα κατά κάποιο τρόπο δεν προστατεύονται εξ ολοκλήρου. Για παράδειγμα αν υπάρχει κάποιο χρέος προς την τράπεζα, δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί αγορά προϊόντων από άλλο κατάστημα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 58. Εξοικονόμηση χρόνου



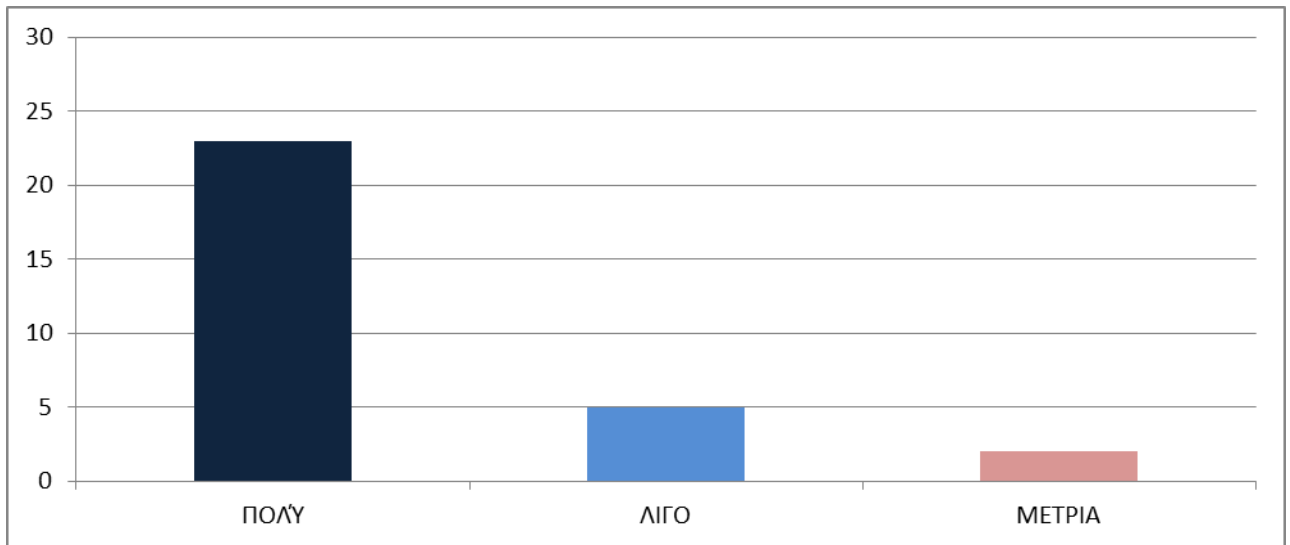
Μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου με τη δυνατότητα διευθέτησης τραπεζικών συναλλαγών χωρίς τη παρουσία σε κάποιο τραπεζικό ίδρυμα, αφήνοντας ένα πάρα πολύ μικρό ποσοστό να διαφωνεί.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 59. Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές από την υπηρεσία;



Όσο κι αν έχει μπει στην καθημερινότητα μας η τεχνολογία, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, υπάρχει ο φόβος του λάθους στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, με αποτέλεσμα ένα ποσοστό να μη νιώθει ασφάλεια. Βέβαια αρκετοί είναι εκείνοι όπου χρησιμοποιούν με ασφάλεια την υπηρεσία.

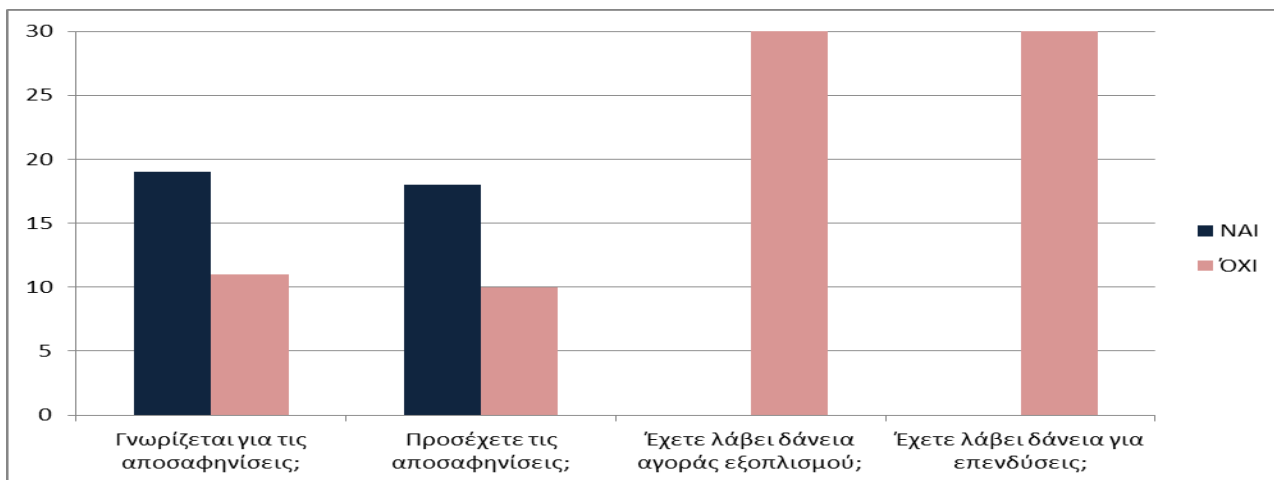
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 60. Νιώθετε ότι σας παρέχει η τράπεζα καλή ασφάλεια στις συναλλαγές;



Είναι πολύ σημαντικό ποσοστό για ένα τραπεζικό ίδρυμα να έχει τόσο μεγάλο αντίκτυπο στους πελάτες του, όχι μόνο μέσα από τις υπηρεσίες του αλλά και από το αίσθημα της ασφάλειας που τους παρέχει. Βέβαια υπάρχουν και αυτοί που δηλώνουν πως νιώθουν ασφάλεια αλλά όχι στο βαθμό που εξέφρασε η πλειοψηφία.

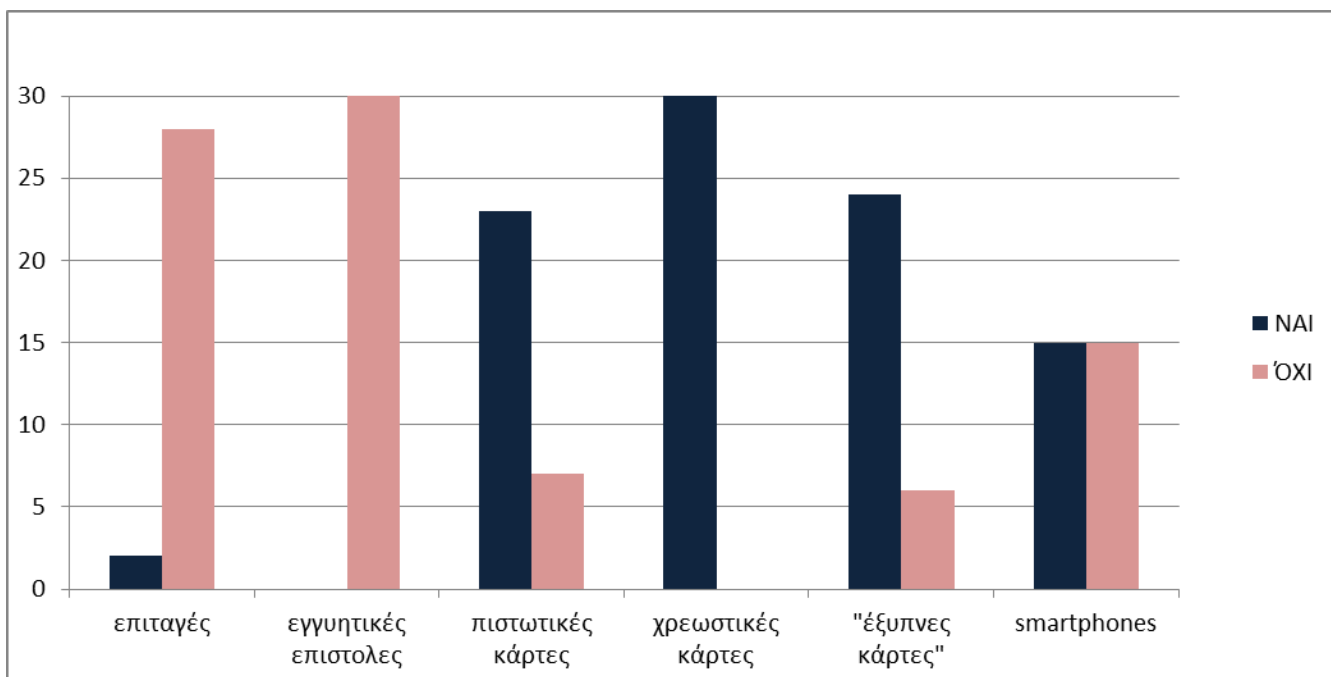
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε. ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 61. Γενικές ερωτήσεις



Αρκετοί είναι αυτοί που όχι μόνο γνωρίζουν για τις αποσαφηνίσεις αλλά δίνουν και ιδιαίτερη σημασία προσέχοντας τις λεπτομέρειες. Αν και αναγράφονται με ψιλά γράμματα όροι φαινομενικά δευτερεύοντες και τυπικοί, είναι ουσιαστικά απόλυτοι και δεσμευτικοί για τον υπογράφοντα. Επίσης κανείς από τους ερωτηθέντες δεν έχει σχέση με τον χώρο των επιχειρήσεων ώστε να λάβει δάνειο για επενδύσεις και για αγορά εξοπλισμού.

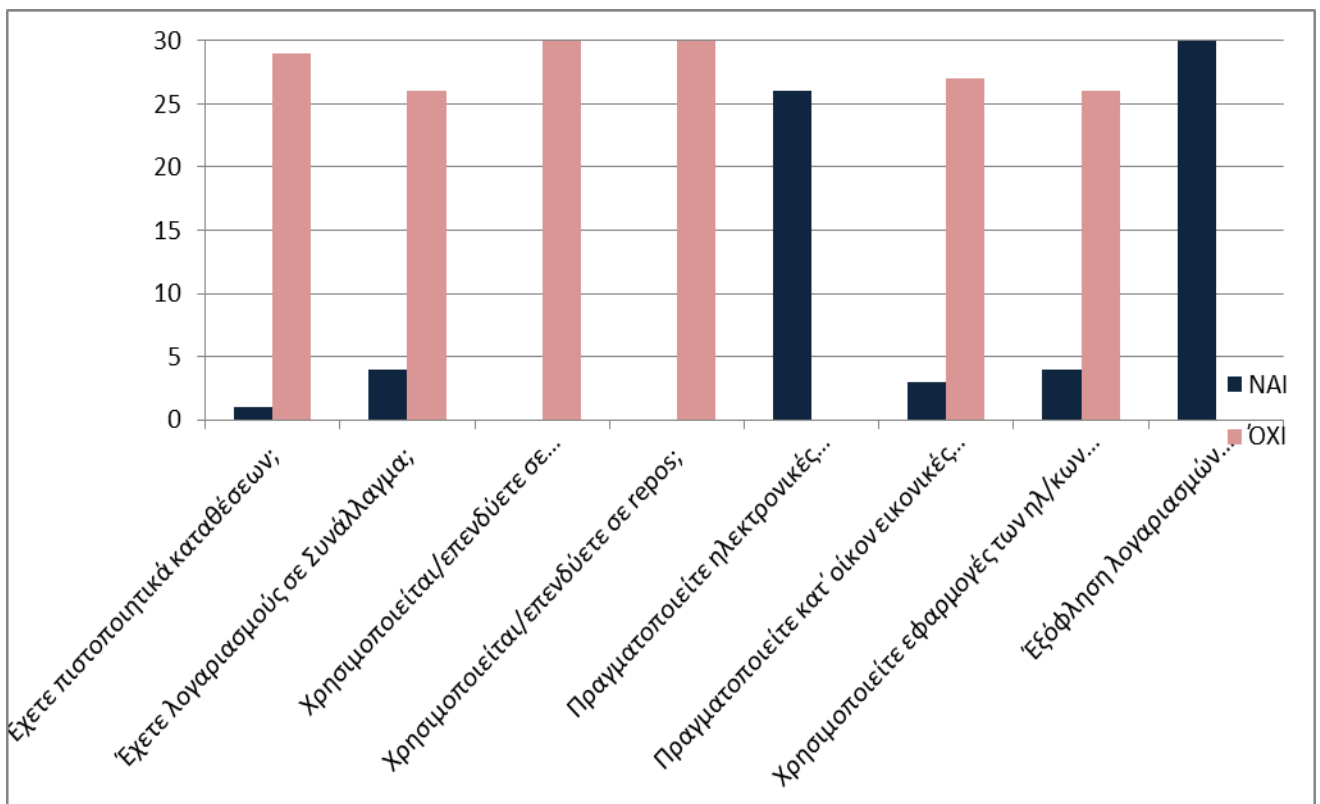
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 62. Για τις συναλλαγές χρησιμοποιείτε



Σύμφωνα με τις απαντήσεις και με βάση τη καθημερινότητα μας, η κοινωνία μας διανύει έντονα τη περίοδο του πλαστικού χρήματος, όπου χρεωστικές, πιστωτικές και «έξυπνες» κάρτες καθώς και συναλλαγές μέσω smartphones κυριαρχούν στις καθημερινές αγορές

προϊόντων. Οι επιταγές χρησιμοποιούνται σε μικρό βαθμό και οι εγγυητικές επιστολές καθόλου όντας αναμενόμενο.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 63.

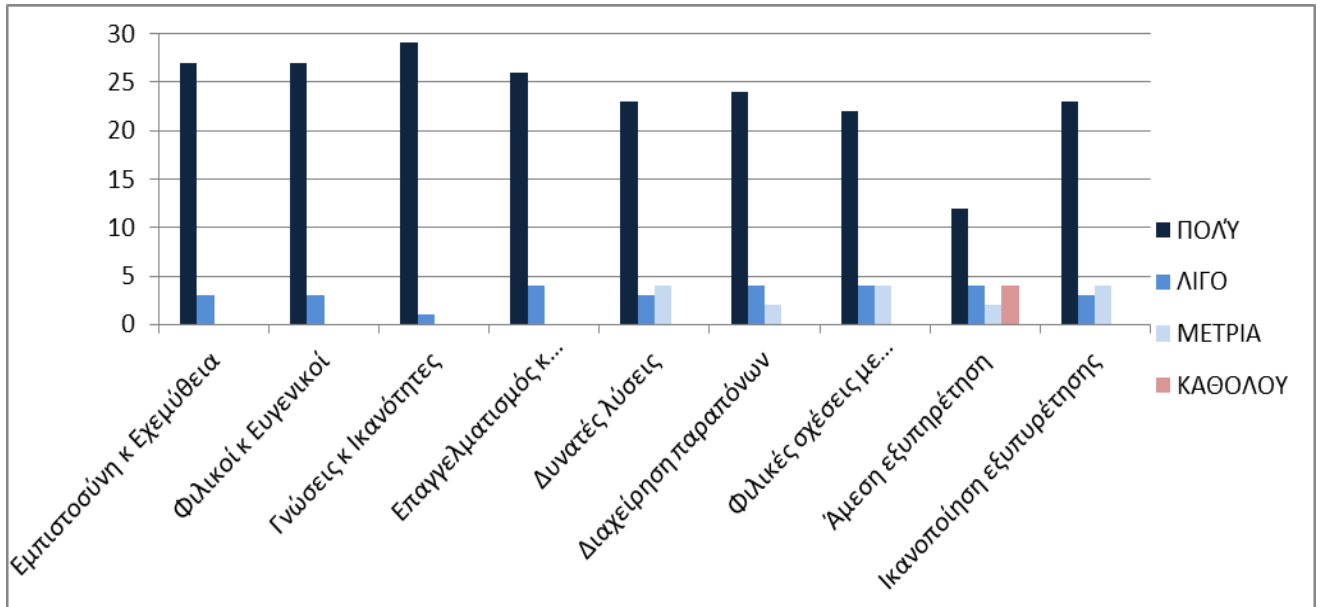


Όπως βλέπουμε, τα πιστοποιητικά καταθέσεων δε συναντώνται σχεδόν ποτέ και το καταναλωτικό κοινό δε τα προτιμάει. Οι λογαριασμοί σε συνάλλαγμα υπάρχουν και χρησιμοποιούνται από ένα μικρό ποσοστό που έχει σχέση με το εξωτερικό. Τώρα όσον αφορά τις επενδύσεις σε εμπορικούς τίτλους και σε γερós οι ερωτηθέντες απάντησαν αρνητικά διότι πλέον δεν υφίστανται τέτοιου είδους επενδύσεις. Σύνηθες φαινόμενο και με καλπάζουσα αύξηση σε σχέση πάντα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, είναι η

πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών καθώς και οι ηλεκτρονικές εξοφλήσεις λογαριασμών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

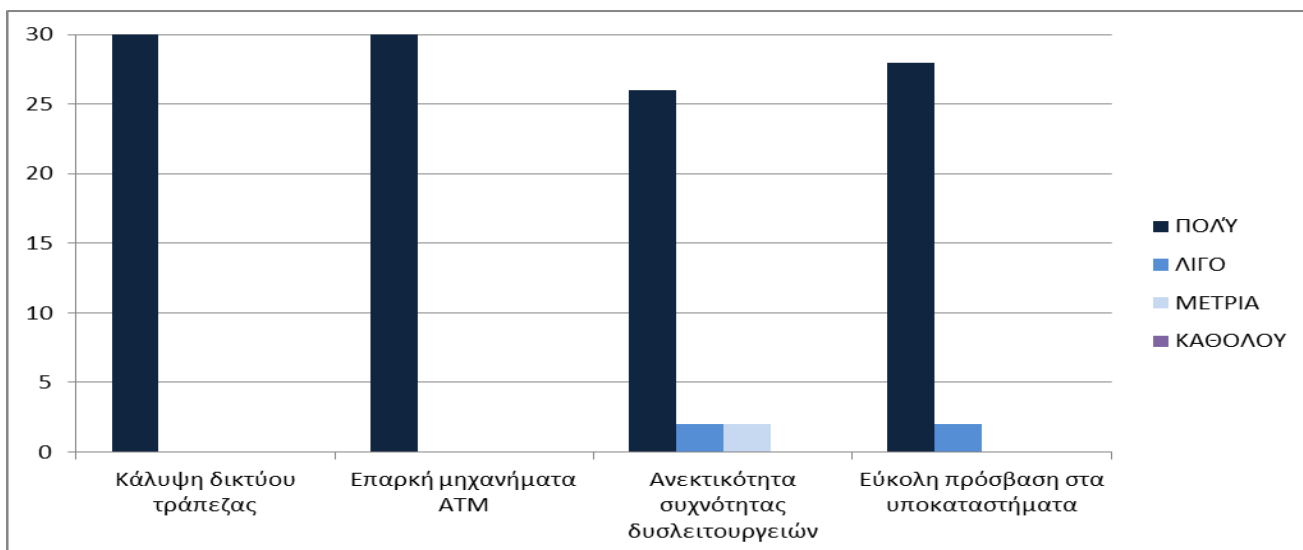
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 64.



Μελετώντας τις απαντήσεις που μας δόθηκαν, ένα πολύ μεγάλο ρόλο αν όχι τον μεγαλύτερο έχει η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του πελάτη και των υπαλλήλων, η συμπεριφορά τους απέναντί τους, ο επαγγελματισμός και η αξιοπιστία καθώς και η τελική εικόνα από την ικανοποίηση των αναγκών τους. Συμπεραίνουμε δηλαδή ότι η πορεία μίας τράπεζας, επενδύει τη χρηματοοικονομική της πορεία και ανάπτυξη, τόσο στην επαγγελματική διαχείριση όσο και στην ανθρώπινη επαφή και εξυπηρέτηση.

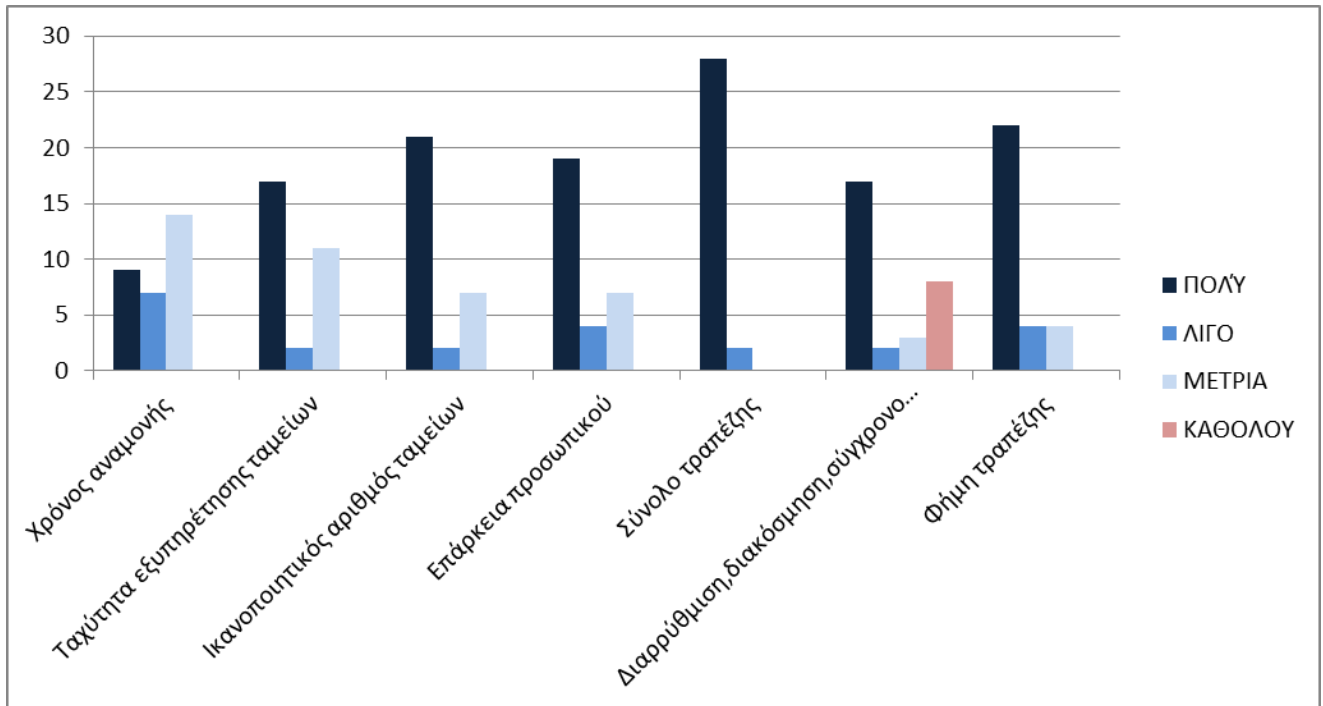
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ. ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 65. Ικανοποίηση παροχών από δίκτυο.



Απόλυτη ικανοποίηση σχετικά με τη κάλυψη δικτύων και ο αριθμός των μηχανημάτων ΑΤΜ καθώς και ΑΡS είναι επαρκής εξυπηρετώντας άμεσα και στο μέγιστο τους πελάτες. Είναι φυσικό να υπάρχουν συχνές δυσλειτουργίες λόγω του μεγάλου όγκου των ατόμων που εξυπηρετούνται μέσω αυτών, αλλά η τεχνική υποστήριξη και η άμεση αποκατάσταση επικείμενης βλάβης είναι ανεκτική. Επίσης εύκολη είναι η πρόσβαση στα υποκαταστήματα διότι συγγενεύουν με το κέντρο της πόλης.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 66. Πόσο ικανοποιημένοι είστε με τη τράπεζα που συνεργάζεστε στα παρακάτω;

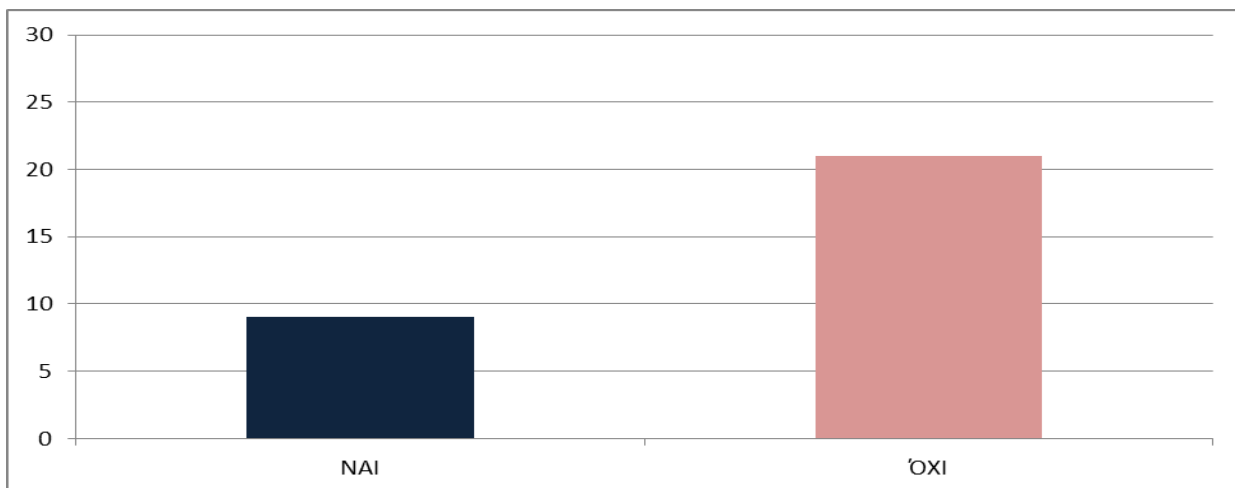


Το ερώτημα της ικανοποίησης εξυπηρέτησης ανέρχεται μέσα από πολλά υπό ερωτήματα. Στην συγκεκριμένη περίπτωση λοιπόν, οι ερωτηθέντες απάντησαν πως ο χρόνος αναμονής θα μπορούσε να είναι μικρότερος, ο αριθμός ταμείων στο κατάστημα είναι ικανοποιητικός καθώς και το σύνολο της τράπεζας σε συνοχή με τη φήμη, είναι οι παράγοντες που επιφέρουν την ικανοποίηση εξυπηρέτησης. Να συμπληρώσουμε εδώ πως αρκετοί είναι αυτοί που λαμβάνουν υπόψιν, τη διαρρύθμιση, τη διακόσμηση και τον σύγχρονο εξοπλισμό.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

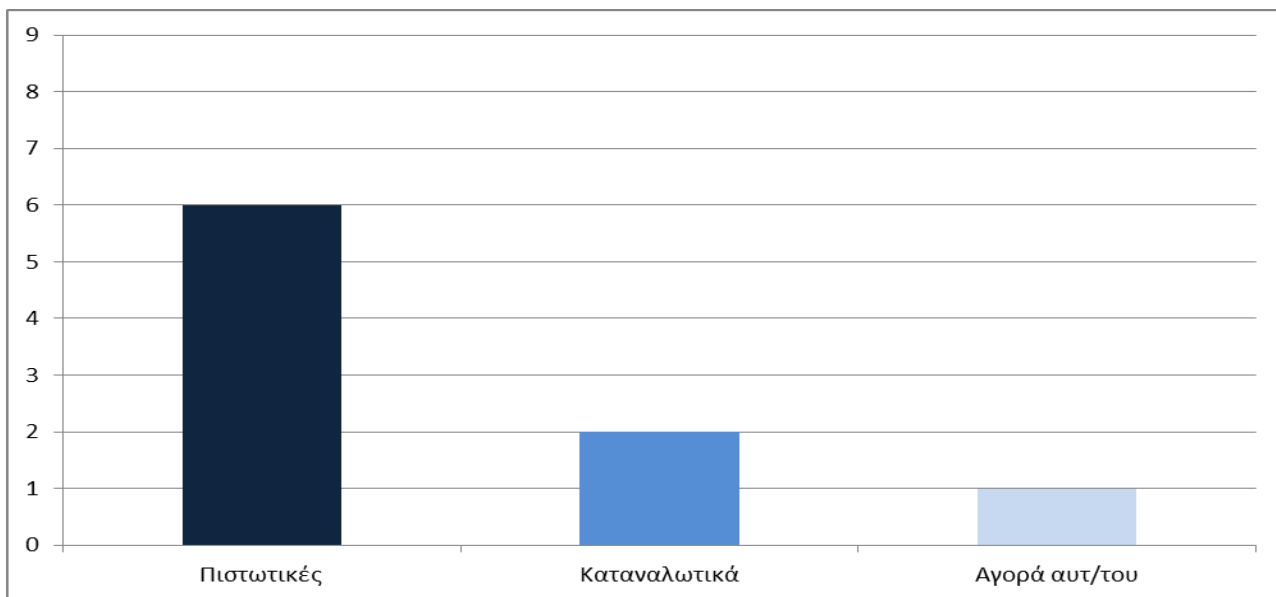
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 67. Συνεργασία με άλλες τράπεζες;



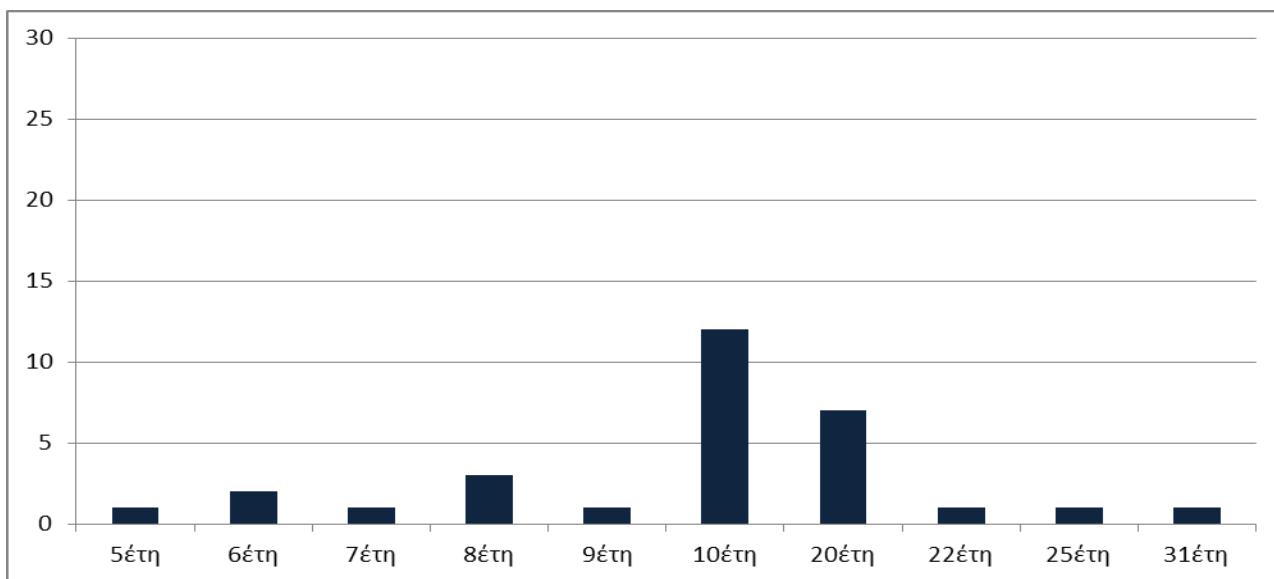
Αντλαμβανόμαστε πως αν και είναι υπάλληλοι ενός τραπεζικού ιδρύματος, δεν αποτελεί εμπόδιο να συνεργαστούν με άλλη τράπεζα που ικανοποιεί καλύτερα κάποιες από τις ανάγκες τους. Ένα μεγάλο ποσοστό όμως παραμένει στη τράπεζα όπου εργάζεται και δε διατηρεί σχέσεις με άλλα τραπεζικά ιδρύματα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 68. Λόγος συνεργασίας με άλλη τράπεζα;



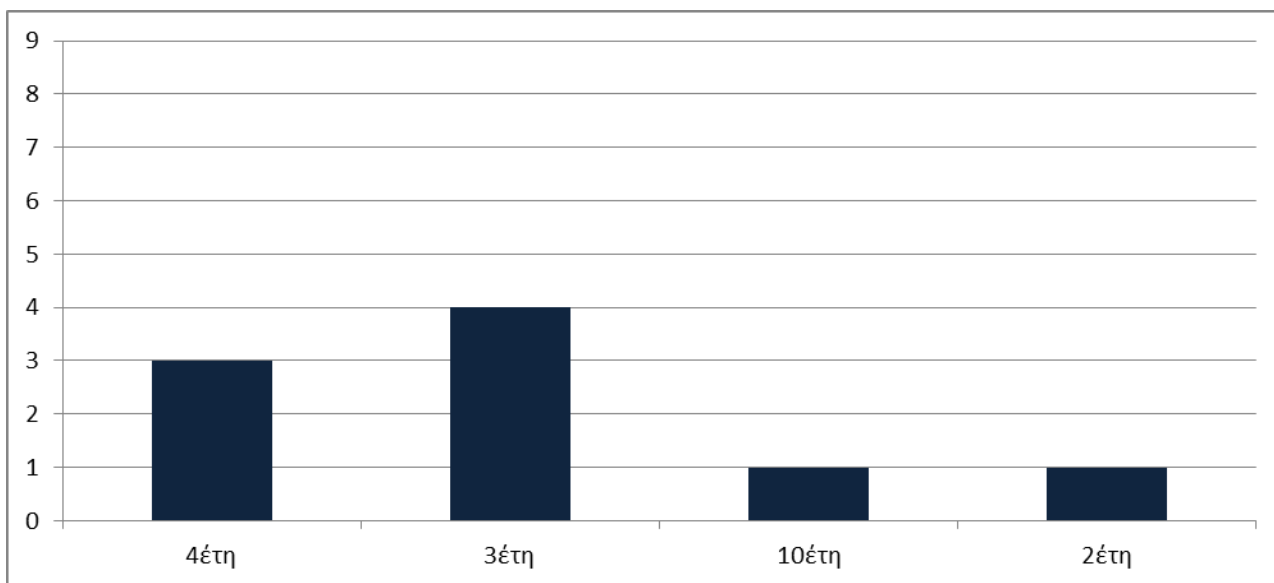
Η αγορά πιστωτικών καρτών έρχεται στη πρώτη θέση σαν λόγος συνεργασίας με άλλη τράπεζα. Έπειτα ακολουθούν τα καταναλωτικά δάνεια και τα δάνεια για αγορά αυτοκινήτου. Ο λόγος συνεργασίας με άλλες τράπεζες είναι κυρίως τα ανταγωνιστικότερα επιτόκια, λιγότερη γραφειοκρατία και η άμεση δανειοδότηση σε σχέση με την τράπεζα εργασίας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 69. Διάρκεια συνεργασίας με την τράπεζά σας;



Πολλές και διαφορετικές οι απαντήσεις με το μεγαλύτερο ποσοστό να συγκεντρώνεται μεταξύ των οκτώ, των δέκα και των είκοσι ετών.

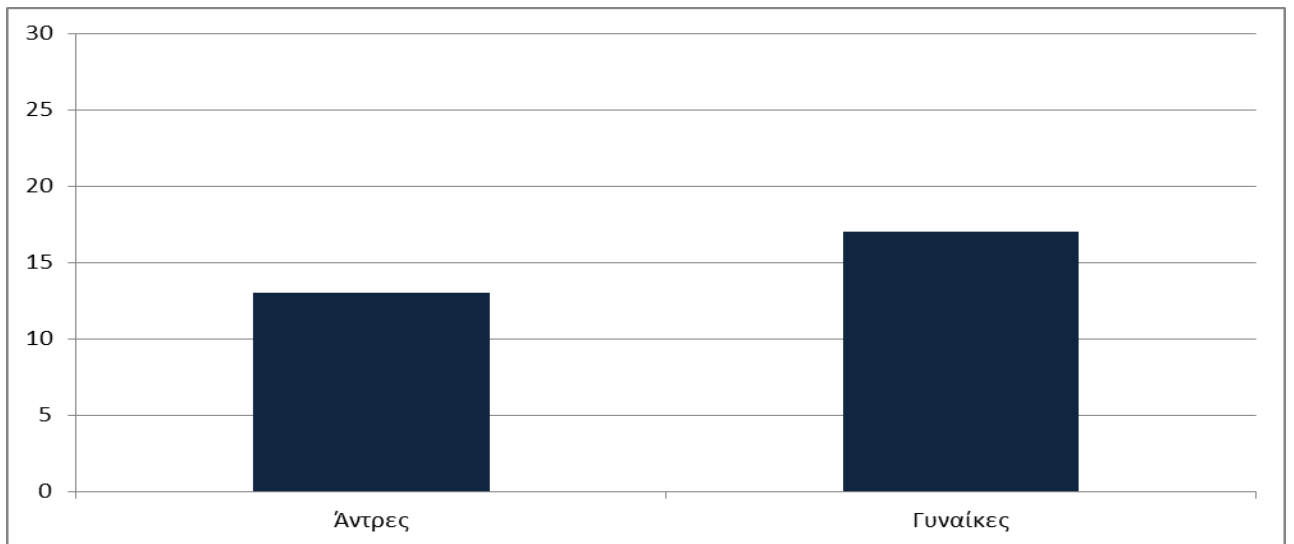
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 70. Διάρκεια συνεργασίας με την τράπεζα β’



Η διάρκεια συνεργασίας με άλλη τράπεζα κυμαίνεται από δύο έως δέκα έτη. Το μεγαλύτερο ποσοστό συνεργάζεται με τη τράπεζα β’ τρία με τέσσερα έτη.

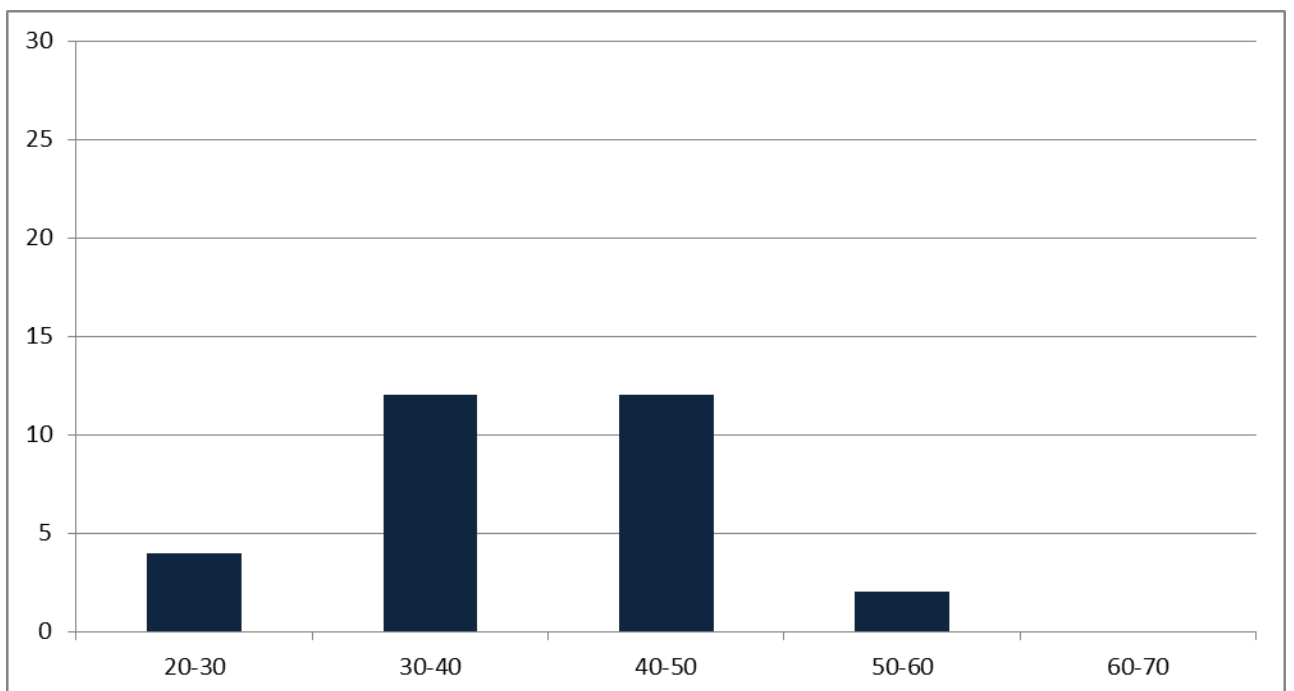
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 71. Φύλο



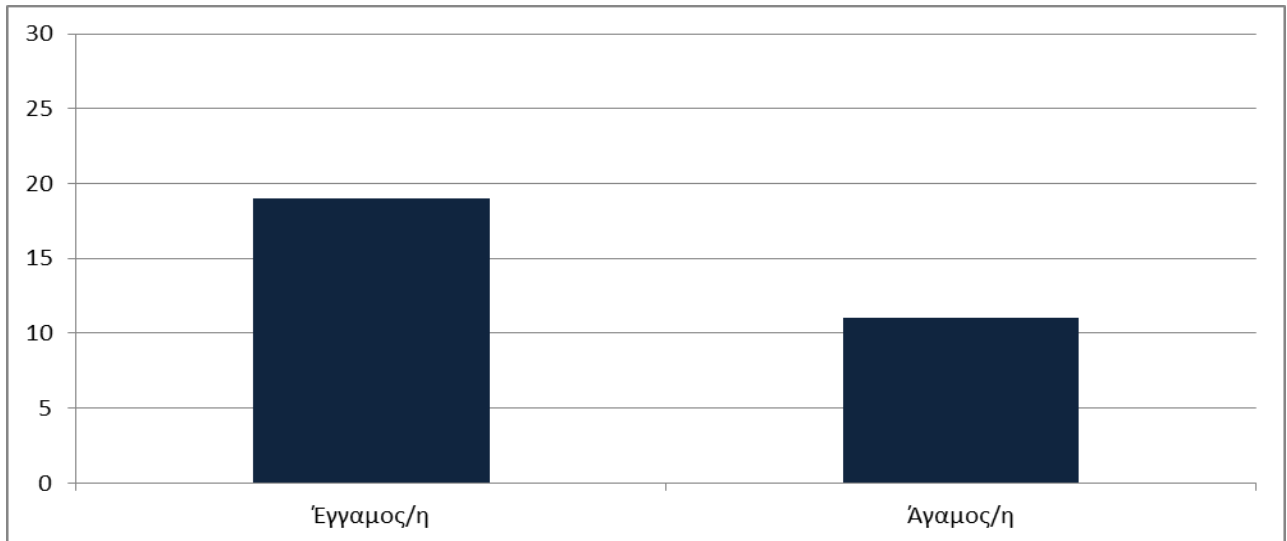
Από τις σπάνιες περιπτώσεις, αν και με μικρή διαφορά, το γυναικείο φύλο δείχνει να κυριαρχεί, καταρρίπτοντας τις πεπαλαιωμένες απόψεις.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 72. Ηλικία



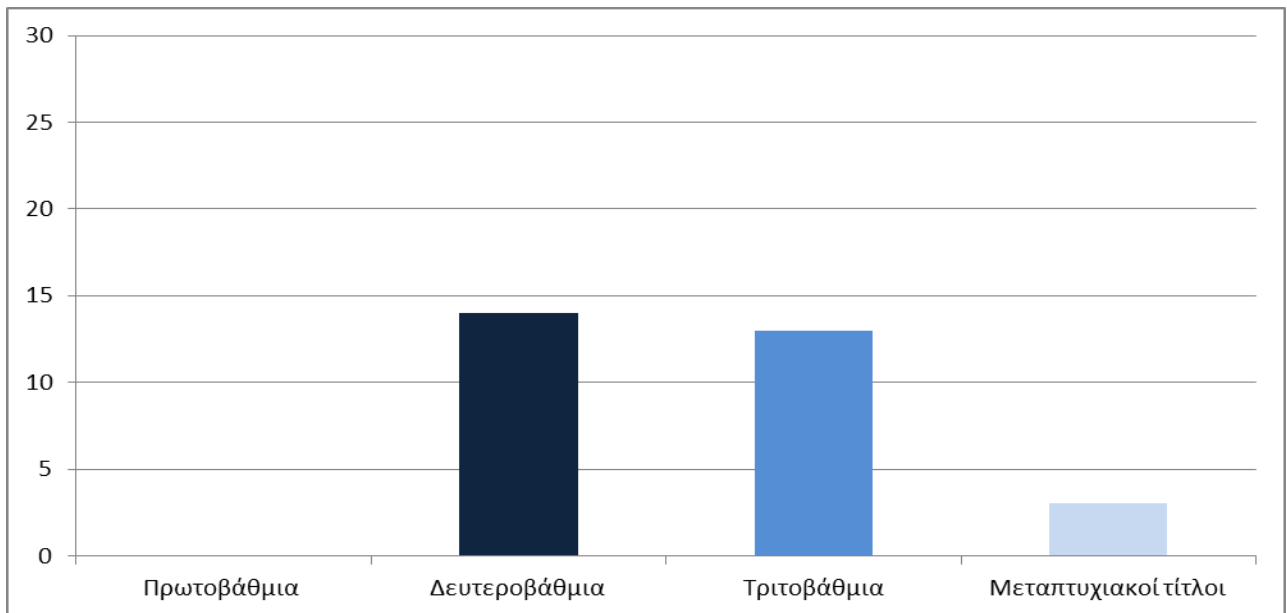
Οι ηλικίες στο κατάστημα όπου πραγματοποιήθηκε η έρευνα, είναι σε πλήρη αρμονία με τα εργασιακά δεδομένα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 73. Οικογενειακή κατάσταση



Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες είναι έγγαμοι με μία μικρή διαφορά από τους υπαλλήλους που δεν είναι. Δεν μπορούμε να συγκρίνουμε τα έξοδα των έγγαμων με αυτά των άγαμων, διότι ενδέχεται ένας άγαμος να έχει περισσότερες υποχρεώσεις και έξοδα σε σχέση με έναν έγγαμο ο οποίος ίσως μοιράζεται τα έξοδα με τον σύντροφό του. Αντίστοιχη επίσης πιθανότητα είναι να συμβαίνει και το αντίστροφο.

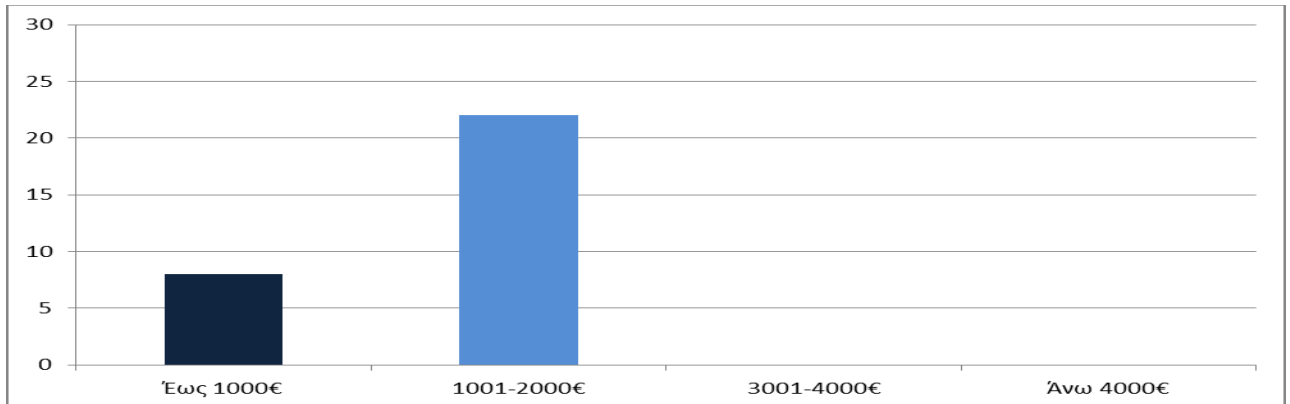
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 74. Μορφωτικό επίπεδο



Το μορφωτικό επίπεδο που κυριαρχεί είναι η δευτεροβάθμια εκπαίδευση, αμέσως μετά ακολουθεί η τριτοβάθμια εκπαίδευση και τέλος με ένα μικρό ποσοστό ακολουθούν οι μεταπτυχιακοί τίτλοι.

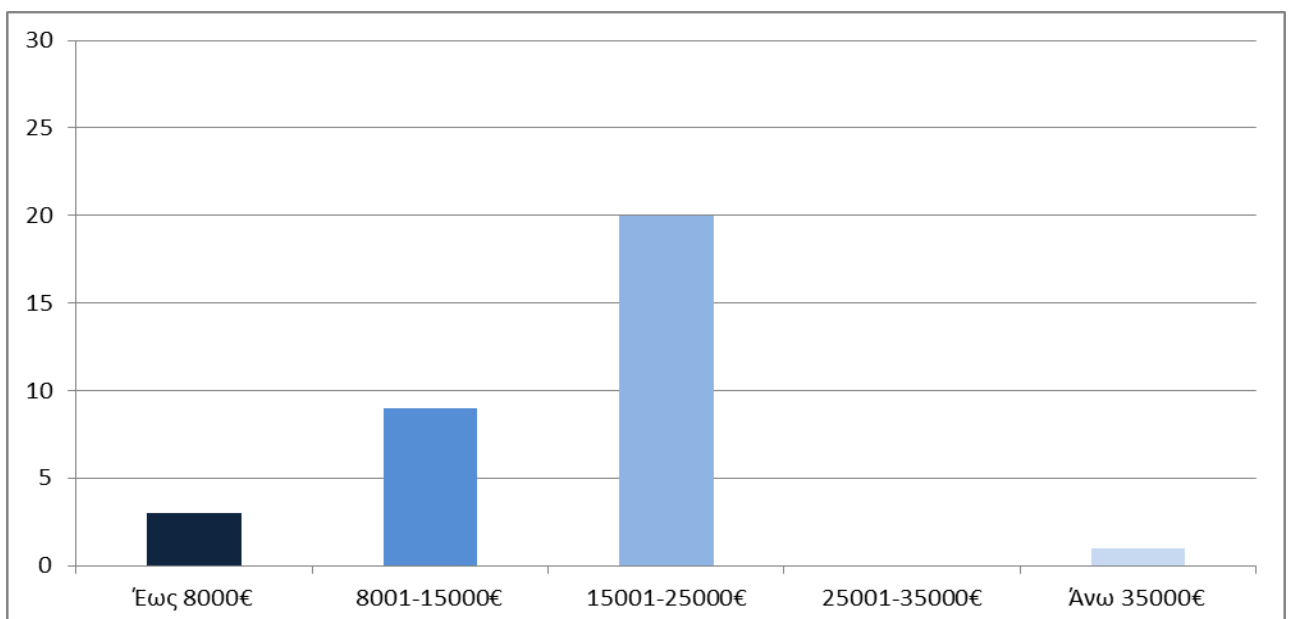
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 75 .Μεικτές μηνιαίες αμοιβές



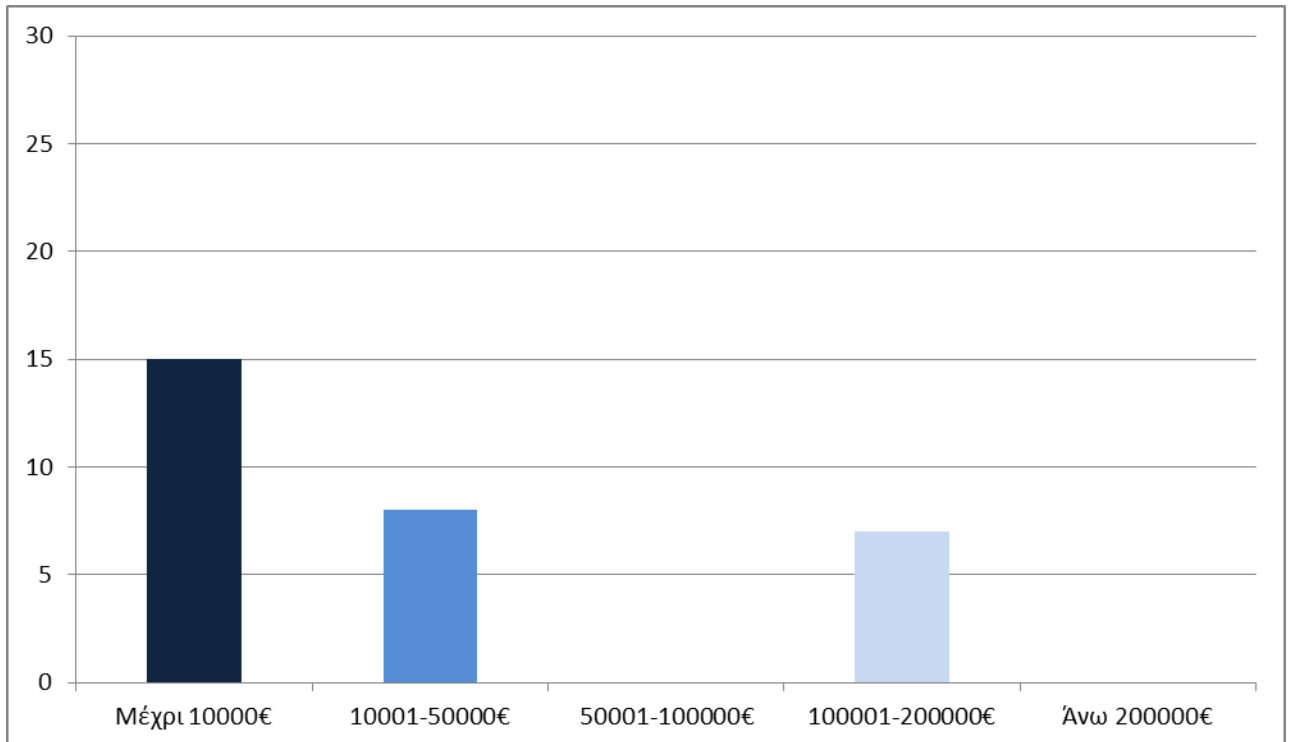
Όπως αντιλαμβανόμαστε από τις απαντήσεις, οι μισθοί των τραπεζικών υπαλλήλων στην εποχή που διανύουμε είναι πολύ ικανοποιητικοί, με τους περισσότερους να έχουν έναν αρκετά υψηλό μισθό εξασφαλίζοντάς τους μία ιδιαίτερη άνεση.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 76. Το εισοδηματικό κλιμάκιο που ανήκετε



Από τις απαντήσεις των υπαλλήλων συμπεραίνουμε ότι ένας σταθερός μισθός και ένα σταθερό εργασιακό περιβάλλον μπορούν να παρέχουν μία αξιοπρεπή ζωή στους εργαζόμενους. Το ίδιο ισχύει για όλα τα κλιμάκια ποσών που απαντήθηκαν εφόσον είναι ποσά ικανοποιητικά στη σημερινή πραγματικότητα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 77. Το κλιμάκιο περιουσίας στο οποίο ανήκετε;



Το περιουσιακό κλιμάκιο στο οποίο ανήκουν οι ερωτηθέντες είναι ένα λεπτό ζήτημα που παρόλα αυτά δε δίστασαν να απαντήσουν. Μερικοί βρίσκονται σε καλύτερη κατάσταση από κάποιους άλλους, όλοι όμως είναι κάτοχοι μίας περιουσίας, ανεξαρτήτως το κλιμάκιο της.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στην σημερινή πραγματικότητα που απαρτίζεται από πολυπλοκότητα και συνεχείς αλλαγές, ο κοινωνικός κατακερματισμός και η οικονομική εξαθλίωση βρίσκονται σε έξαρση. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα καλούνται να ανταπεξέλθουν στις εισοδηματικές ανάγκες των πελατών τους και σε νέες μεταρρυθμιζόμενες ενέργειες με βάση την ζήτηση των υπηρεσιών. Έχουν χρέος να ακολουθούν τις επιχειρηματικές αποφάσεις όπως αυτές ορίζονται από τους αρμοδίους, οι ενέργειές τους υποχρεούνται να βασίζονται τόσο στα ισχύοντα νομοθετικά αυτά πλαίσια όσο και στους κανόνες που επιβάλλονται από την Τράπεζα της Ελλάδος διέποντας την συστηματικά ομαλή λειτουργία και τέλος να προσαρμόζουν τις στρατηγικές τους κατόπιν αξιολογήσεως της χρονικής περιόδου που συντρέχει.

Συμπερασματικά λοιπόν, οφείλουμε να ακολουθήσουμε την εξέλιξη της πραγματικότητας και των καταστάσεων όπως εκτυλίσσονται, χωρίς όμως να συνεπάγεται αυτομάτως την πιστή και καθολική αποδοχή των όσων μας παρουσιάζονται. Οφείλουμε να έχουμε κριτική ικανότητα, να παρακολουθούμε τις εξελίξεις διότι μέσα από αυτές προκύπτουν νέες ανάγκες, να αποσαφηνίζουμε το μεγάλο πλήθος πληροφοριών της καθημερινότητάς μας προκειμένου να απομονώνουμε τις απολύτως απαραίτητες προς εξυπηρέτησή μας, καθώς επίσης οφείλουμε να είμαστε σε θέση να υπερασπιζόμαστε τις απόψεις μας και τα συμφέροντά μας εμπεριστατωμένα και με ρεαλιστικά παραδείγματα. Σε ένα πολύ ανταγωνιστικό παρόν και σε ένα ακόμη περισσότερο ανταγωνιστικό μέλλον, με απρόοπτες εξελίξεις και με μία αβέβαιη πορεία της οικονομίας, καλούμαστε σαν λαός με σθένος, να ανταπεξέλθουμε των πιέσεων που μας ασκούνται ώστε να γνωρίσουμε την οικονομική και κατ' επέκταση την κοινωνική άνθιση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στην πτυχιακή αυτή εργασία, αναφέρθηκαν στοιχεία σχετικά με τη δομή λειτουργίας των τραπεζικών συστημάτων-υπηρεσιών και αποτυπώθηκαν χαρακτηριστικά ορθώς, εφόσον η συμπεριφορά αυτών των υπαλλήλων της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος αποτέλεσε και το αντικείμενο της έρευνας.

ΕΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Η Τράπεζα - NBG

www.nbg.gr › the-group › the-bank

- 1.
- 2.

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 και αποτέλεσε την πρώτη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους, με καθοριστική συνεισφορά στην οικονομική ζωή του τόπου σε αυτά τα 179 χρόνια ιστορίας της. Σήμερα η Εθνική ηγείται ενός από τους ...

Ιστορία της Τράπεζας της Ελλάδος, 1928-2008 - Τράπεζα της ...

www.bankofgreece.gr › Publications › Ιστορία της Τράπε...

PDF

Δεν είναι άραγε συναρπαστική η ιστορία μιας κεντρικής τράπεζας που ιδρύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος, που αποτελεί ταυτόχρονα ιστορία της οικονομίας της τουλάχιστον έως το 1953 την οικονομική ζωή του τόπου που συνεισφέρει το 30% του ΑΕΠ. Στις 30 Μαρτίου 1841 ιδρύθηκε στην Αθήνα η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

Εθνική Τράπεζα | New Line System

newlinesystem.gr › συνεργαζομενες-εταιριες › εθνική

- 1.

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 και αποτέλεσε την πρώτη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους, με καθοριστική συνεισφορά στην οικονομική ζωή του τόπου σε αυτά τα 175 χρόνια ιστορίας της. Σήμερα η Εθνική ηγείται ενός από τους .

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ...

dspace.lib.uom.gr › ChatzopoulouStauroulaMsc2020

PDF

από Σ Χατζοπούλου · 2020

... την ανάγκη. λήψης καθοριστικών αποφάσεων για την βιωσιμότητά τους. ... Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. ιδρύθηκε το 1841 και εισήχθη στο Χρηματιστήριο ... Η Εθνική Τράπεζα αποτέλεσε την πρώτη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους, με καθοριστική συνεισφορά στην οικονομική ζωή του τόπου σε αυτά τα 175 χρόνια.

Σήμερα η Εθνική Τράπεζα αποτελεί σημαντικό ρόλο ανάμεσα σε μεγάλους και ισχυρούς ομίλους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, επεκτείνοντας την δραστηριότητα της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη καθώς και την Ανατολική Μεσόγειο.

Η Εθνική Τράπεζα προσπαθεί να προσαρμόζει τις υπηρεσίες της και τα χρηματοοικονομικά της προϊόντα, προκειμένου να εξυπηρετεί τις ανάγκες τόσο των φυσικών όσο και των νομικών προσώπων.

Η Εθνική Τράπεζα ελέγχει μεγάλο μέρος της λιανικής τραπεζικής και διαθέτει 567 Μονάδες και 1.454 ATM με μελλοντική αύξηση αυτών. Ο αριθμός αυτός καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας, ενώ παράλληλα αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της. Στο εξωτερικό περιλαμβάνει 536 μονάδες, ενώ ο Όμιλος συνολικά απασχολεί 20.057 εργαζόμενους (στοιχεία 30.09.2016).

ΤΡΑΠΕΖΑ

Τράπεζα ονομάζεται μία επιχείρηση, η οποία δραστηριοποιείται στον κλάδο των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών. Ανάλογα με την επιλέξιμη συνεργασία από τον ενδιαφερόμενο, καλύπτει τις ανάγκες των καταθέσεων, της χορήγησης δανείων, την φύλαξη αξιογράφων καθώς και της πληρωμής λογαριασμών.

Για να είναι κερδοφόρα η τράπεζα επικεντρώνεται στην λεγόμενη "ψαλίδα", δηλαδή τη διαφορά ανάμεσα στο επιτόκιο δανεισμού και στο επιτόκιο καταθέσεων. Οι τράπεζες έχουν κι' άλλους τρόπους κέρδους όπως η κράτηση από προμήθειες συναλλαγών ή επενδυτικές δραστηριότητες, αλλά η κυριότερη έγκειται στον δανεισμό .

Δανεισμός ή δανειακή συναλλαγή: ονομάζεται η χρηματοοικονομική συμφωνία που προκύπτει μεταξύ της τράπεζας και του ιδιώτη-επιχείρησης, και κατοχυρώνεται με έγγραφα συμβάσεων για την τήρηση των όρων και από τις δύο πλευρές.

Δανειστής: ονομάζεται, είτε το φυσικό είτε το νομικό πρόσωπο που εκχωρεί την κυριότητα (στην περίπτωση μας) χρημάτων. Σημειώνεται ότι αποτελεί βασική έννοια του Ενοχικού και γενικότερα του Αστικού Δικαίου. Συνεπώς ο όρος δανειστής, ή πιστωτής όπως συνηθίζεται, αναφέρεται κατά κύριο λόγο στη σχέση σύμβασης δανείου.

Δανειολήπτης, ή δανειζόμενος: ονομάζεται είτε το φυσικό είτε το νομικό πρόσωπο στο οποίο εκχωρείται η κυριότητα χρημάτων προς εξυπηρέτηση άμεσων αναγκών, με τον όρο

επιστροφής αυτού του ποσού σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και με συγκεκριμένο τρόπο.

Δάνεισμα: ονομάζεται το αντικείμενο της προσωρινής εκχώρησης όπου συνήθως είναι χρήματα και είναι ευρέως γνωστό με την ορολογία δάνειο.

Δανειομεσίτης: ονομάζεται ο διαμεσολαβητής που είναι είτε φυσικό είτε νομικό πρόσωπο, και αναλαμβάνει τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη δανειακής σύμβασης.

ΔΑΝΕΙΑ

Στεγαστικό δάνειο

Το στεγαστικό δάνειο είναι δάνειο που ο ενδιαφερόμενος δανειολήπτης το χρησιμοποιεί για να αγοράσει ή να επισκευάσει είτε ακόμα και να συντηρήσει ένα ακίνητο. Για την λήψη του προαναφερόμενου δανείου συνήθως, υπάρχει η συμφωνία με το τραπεζικό ίδρυμα για την εξασφάλιση αποπληρωμής αυτού του ποσού με την ενέργεια της συναινετικής προσημείωσης. Είναι μία μορφή δέσμευσης από πλευράς του τραπεζικού ιδρύματος, για την τήρηση των συμφωνηθέντων. Το ακίνητο ουσιαστικά χρησιμεύει σαν εγγύηση για την εξασφάλιση του δανείου. Κατά τη διάρκεια συγκεκριμένου αριθμού ετών, και εφόσον ο οφειλέτης εξοφλήσει το δάνειο του με το συμφωνηθέν στη σύμβαση επιτόκιο, οι διαδικασίες ολοκληρώνονται με την παραχώρηση της εξοφλητικής βεβαίωση από το πιστωτικό ίδρυμα και με την άρση της προσημείωσης του ακινήτου. Σε περίπτωση μη τήρησης της συμφωνίας από πλευρά των δανειοληπτών, η τράπεζα μπορεί να προβεί σε νομικές ενέργειες και να αποκλείσει την ιδιοκτησία από τον δανειστή.

Δάνειο αυτοκινήτου

Το δάνειο αυτοκινήτου είναι ένας τύπος δανείου που χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τη χρηματοδότηση αγοράς αυτοκινήτου. Σε αυτή την κατηγορία δανεισμού συναντάμε περιορισμένο χρονικό διάστημα αποπληρωμής. Και στα δάνεια αυτοκινήτου ισχύει η διαδικασία εξασφάλισης με την παρακράτηση της κυριότητας έως ότου ο οφειλέτης αποπληρώσει. Με την αποπληρωμή του δανείου η τράπεζα εκδίδει την εξοφλητική βεβαίωση και στην συνέχεια ολοκληρώνονται οι διαδικασίες άρσης παρακράτησης κυριότητας.

Καταναλωτικό Δάνειο

Τη καταναλωτικό Δάνειο είναι το Δάνειο που χορηγείται για την κάλυψη συνήθως προσωπικών αναγκών, και αφορά κυρίως την απόκτηση προϊόντων και υπηρεσιών. Τα καταναλωτικά δάνεια, είναι τα δάνεια που συναντώνται με το μεγαλύτερο επιτόκιο σε σχέση με τα λοιπά δάνεια, σημειώνεται ότι αφορούν κατά το μεγαλύτερο μέρος τους πιστωτικές κάρτες μετά την ρύθμιση τους, συνοδεύονται συνήθως με ασφαλιστικά προγράμματα, και η λήψη αυτών διαφέρει ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Επιχειρηματικά Δάνεια

Τα επιχειρηματικά δάνεια είναι τα δάνεια που χορηγούνται στους ελεύθερους επαγγελματίες για την έναρξη της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας, σε επιχειρήσεις για την άμεση κίνηση και πληρωμή κεφαλαίων καθώς επίσης και σε επιχειρηματικούς ομίλους με σκοπό την ανάπτυξη της δραστηριότητάς τους. Ένα επαγγελματικό δάνειο δίνεται από την τράπεζα και αξιολογείται διαφορετικά από το είδος του δανειολήπτη.

Πιστωτική κάρτα

Η πιστωτική κάρτα είναι μία συνηθισμένη μορφή δανείου, που χρησιμοποιείται για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών, με την δυνατότητα της αποπληρωμής αυτών είτε εφάπαξ είτε σε δόσεις. Συγκεκριμένα η τράπεζα επιβάλλει ένα συγκεκριμένο πιστωτικό όριο κατόπιν συμφωνίας με τον οφειλέτη, σύμφωνα με το οποίο μπορεί να κάνει χρήση σε αγορές που επιθυμεί. Τα επιτόκια των πιστωτικών καρτών είναι τα μεγαλύτερα ποσοστιαία από οποιαδήποτε μορφή δανείου, συγκαταλέγονται στην κατηγορία των καταναλωτικών δανείων και πέραν των αγορών έχουν και τη χρήση ανάληψης χρηματικού ποσού από τα μηχανήματα ATMs, εφόσον το πιστωτικό όριο το επιτρέπει.

Χρεωστική κάρτα

Η χρεωστική κάρτα (debit card, bank card ή check card) είναι μια πλαστική κάρτα η οποία εκδίδεται από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που διατηρούμε λογαριασμό καταθέσεων, και η χρήση της είναι για την ανάληψη χρηματικού ποσού μέσω ATM από το χρηματικό

υπόλοιπο του λογαριασμού μας και μόνο. Η χρεωστική κάρτα είναι προσωπική, φέρει το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου και δύναται για αγορές προϊόντων και υπηρεσιών κάνοντας χρήση μόνο από το χρεωστικό υπόλοιπο του καταθετικού λογαριασμού του ιδιώτη.

Εγγυητική επιστολή

Εγγυητική επιστολή είναι ένα έγγραφο το οποίο εκδίδεται από το τραπεζικό ίδρυμα στο οποίο απευθυνόμαστε και λειτουργεί σαν εγγύηση όσον αφορά την τήρηση των όρων που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ της τράπεζας και των ενεχομένων. Η εγγυητική επιστολή συντάσσεται σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο και τις διατάξεις που απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο του κράτους δικαίου και η μορφή τους μπορεί να είναι καθορισμένη ή αορίστου διάρκειας. Οι σχέσεις μεταξύ τράπεζας και δανειοληπτών μπορεί να είναι τριμερής, με εμπλεκόμενα μέρη τον εγγυητή, τον εντολέα και τον δικαιούχο καθώς επίσης και τετραμερής σε περίπτωση που εντολέας και πρωτοφειλέτης δεν είναι το ίδιο πρόσωπο. Ουσιαστικά μιλάμε για δανειακές συμβάσεις με τις οποίες η Τράπεζα διασφαλίζεται, δηλαδή στην περίπτωση που ο πρωτοφειλέτης δεν εκπληρώσει την υποχρέωσή του, θα την εκπληρώσει ο εγγυητής σαν αλληλέγγυα υπόχρεος. Συνήθως στις εγγυητικές επιστολές ο εγγυητής φαίνεται υπόχρεος για ορισμένο ποσό, και γι' αυτόν τον λόγο στις συμβάσεις ο εγγυητής αναφέρεται σαν «εγγυητής μέρος ποσού».

Επιταγή

Επιταγή είναι το αξιόγραφο σύμφωνα με το οποίο ο εκδότης του εγγράφου δίνει την εντολή στην Τράπεζα, να μεταφέρει στο όνομα του αναφερόμενου, το σχετικό ποσό που αναγράφεται σε αυτήν.

Να σημειωθεί ότι στην επιταγή πληρωτής είναι μόνο τραπεζικά ιδρύματα και είναι η βασική διαφορά της από άλλα αξιόγραφα(πχ συναλλαγματική, γραμμάτιο εις διαταγήν) Δικαίωμα για έκδοση επιταγών, έχει μόνο εκείνος που είναι πελάτης της τράπεζας, δηλαδή μόνο εκείνος που έχει συναλλαγές και κυρίως τις καταθέσεις του σε αυτήν. Οι πληρωμές μέσω επιταγών, γίνονται κατόπιν ειδικής συμφωνίας με την τράπεζα, οι πληρωμές εξυπηρετούνται από τον καταθετικό λογαριασμό του εντολέα και η χρήση των επιταγών συναντάται στον επιχειρηματικό κλάδο με τον ρόλο του ρευστού χρήματος.

Τραπεζική θυρίδα

Η θυρίδα αποτελεί τον προσωπικό χώρο του μισθωτή της. Με την έννοια θυρίδα εννοούμε έναν μικρό και απαραβίαστο χώρο(κουτί) φύλαξης προσωπικών αντικειμένων υψηλής αξίας καθώς και χρηματικού ποσού, που φυλάσσεται εντός της τράπεζας σε καλά φυλασσόμενο περιβάλλον, και μοναδική πρόσβαση σε αυτήν έχει μόνο ο πελάτης. Η τραπεζική θυρίδα μπορεί να ανοιχτεί μόνο με κλειδί το οποίο έχει στην κατοχή του ο πελάτης και πέραν αυτού καμία πρόσβαση που μπορεί να έχει η τράπεζα καθώς και τρίτα πρόσωπα. Στην περίπτωση απόντος του μισθωτή και μιλώντας συγκεκριμένα για την εγκατάλειψη της θυρίδας λόγω θανάτου, θα πρέπει να ολοκληρωθούν οι νομικές διαδικασίες που αφορούν την γνωμοδότηση σχετικών εγγράφων καθώς και την νομιμοποίηση των κληρονόμων έτσι ώστε το περιεχόμενο να περιέλθει στο κληρονομούμενο πρόσωπο.

Καταθέσεις ταμιευτηρίου

Οι καταθέσεις ταμιευτηρίου αφορούν ένα καταθετικό λογαριασμό και συναντώνται στον μεγαλύτερο βαθμό. Καταθέσεις ταμιευτηρίου μπορούν να διατηρούν είτε φυσικά είτε νομικά πρόσωπα, με σκοπό την αποταμίευση ή την πληρωμή λογαριασμών(ηλεκτρικό ρεύμα, νερό, τηλεφωνία κ.ά.). Στις καταθέσεις ταμιευτηρίου μπορεί ο πελάτης να θέσει ημερήσιο όριο συναλλαγών ή αναλήψεων.

Καταθέσεις όψεως

Οι καταθέσεις όψεως αφορούν τραπεζικούς λογαριασμούς με μεγάλα συνήθως κεφάλαια. Η χρήση αυτών των καταθέσεων κυρίως συναντώνται από επιχειρήσεις που κάνουν χρήση επιταγών ή μεταφορά χρημάτων σε άλλους λογαριασμούς. Επίσης καταθέσεις όψεως μπορεί να είναι ένας μισθοδοτικός λογαριασμός χαρακτηρισμένος σαν όψεως κατόπιν

συμφωνίας της εταιρείας με την τράπεζα. Στις καταθέσεις όψεως μπορεί ο πελάτης να θέσει ημερήσιο όριο συναλλαγών ή αναλήψεων.

Προθεσμιακοί λογαριασμοί

Οι προθεσμιακοί λογαριασμοί είναι ένα είδος καταθετικού λογαριασμού που έχει προκαθορισμένη ημερομηνία λήξης. Οι προθεσμιακοί λογαριασμοί προσφέρουν ένα καλό επιτόκιο στον πελάτη προκειμένου να τον δελεάσει και να «κλείσει» ένα χρηματικό ποσό για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα προκειμένου να πληρωθούν οι συμφωνημένοι τόκοι. Όσο περισσότερο τα χρήματα αυτά παραμένουν στον λογαριασμό τόσο μεγαλύτερο κέρδος έχει ο πελάτης. Τα επιτόκια διαφέρουν από τράπεζα σε τράπεζα αναλόγως τις ανάγκες ρευστότητας που έχει το κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα όπως επίσης και το ποσό το οποίο αποφασίζει ο πελάτης να διαθέσει. Είναι ένα είδος επένδυσης χωρίς να υπάρχει ρίσκο απώλειας για τον καταθέτη.

Επιτόκιο

Το επιτόκιο είναι ποσοστιαίο ποσό που κοστολογεί την αξία είτε του χρήματος είτε κάνει χρήση της τιμής συγκεκριμένου χρηματικού κεφαλαίου. Το επιτόκιο διαμορφώνεται συχνά από την οικονομία της χώρας καθώς είναι διαφορετικό για προϊόντα-υπηρεσίες από τράπεζα σε τράπεζα. Να τονίσω ότι είναι ίσως ο πιο σημαντικός γνώμονας συνεργασίας και είναι το βασικό «χαρτί» των τραπεζών για να προσελκύσουν πελάτες.

Δάνειο σταθερού επιτοκίου

Τα επιτόκια τα συναντούμε κατά κύριο λόγο στον τομέα των δανείων. Επομένως όταν αναφερόμαστε σε ένα δάνειο σταθερού επιτοκίου, μιλάμε για ένα συμφωνηθέν επιτόκιο που αναφέρεται και στη σύμβαση όρων αποπληρωμής και έχει ισχύ για όλη τη διάρκεια της επικείμενης συνεργασίας. Στην κατηγορία αυτή λοιπόν το επιτόκιο είναι σταθερό και δεν μπορεί να μεταβληθεί, ακόμα και αν το επιτόκιο της αγοράς μειωθούν αισθητά.

Δάνειο Κυμαινόμενου επιτοκίου

Το κυμαινόμενο επιτόκιο είναι ένα επιτόκιο το οποίο μεταβάλλεται από τις ανάγκες της αγοράς ή σύμφωνα με τους οικονομικούς δείκτες. Συνήθως τα κυμαινόμενα επιτόκια τα συναντάμε σε στεγαστικά δάνεια όπου εκεί τα ποσά που δανείζονται είναι υψηλά. Το επιτόκιο αυτό κυμαίνεται στα στάδια των 2% - 4% πότε με θετική τιμή και πότε με αρνητική. Συνήθως τα δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο έχουν τιμή μικρότερη από τα δάνεια σταθερού επιτοκίου με την διαφορά της δόσης να μεταβάλλεται από 5€ έως και 15€ μηνιαίως. Επομένως υπάρχει μεταβλητότητα και το δοσολόγιο του δανείου δεν είναι σταθερό κατά την διάρκεια της υποχρέωσης- σύμβασης.

Τόκος

Ανάλογα με την μορφή των δανείων, υπάρχουν και διαφορετικά είδη τόκων. Είναι ποσοστιαία τιμή η οποία προσυξάνει το συμφωνηθέν μηνιαίο πληρωτέο ποσό στην περίπτωση που ο οφειλέτης δεν τηρεί την υποχρέωση των δανειακών του υποχρεώσεων.

Internet Banking

Το Internet Banking είναι πλέον το σύνηθες μέσο για την εξυπηρέτηση των καθημερινών συναλλαγών είτε με την τράπεζα είτε με τρίτους όπως επίσης και για την εξόφληση λογαριασμών (ρεύμα, νερό, τηλεφωνία κ.ά.). Είναι η διευκόλυνση και η άμεση πραγματοποίηση των αναγκών των πελατών, χωρίς να χρειάζεται να μεταβαίνουν στα τραπεζικά ιδρύματα που συνεργάζονται. Επομένως είναι η εύκολη λύση και η εξυπηρέτηση των αναγκών πραγματοποιείται μέσω υπολογιστή ή έξυπνων κινητών συσκευών.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

Για να απαντήσετε στις ερωτήσεις παρακαλώ βάλτε X στο αντιστοιχο κουτακι και συμπληρώστε όπου χρειάζεται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. ΔΑΝΕΙΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Έχετε λάβει ποτέ δάνειο;		
Πριν την οικονομική κρίση είχατε ενδοιασμούς στη λήψη ενός δανείου;		
Μετά την οικονομική κρίση έχετε ενδοιασμούς στη λήψη ενός δανείου;		
Είστε επιφυλακτικοί στη λήψη ενός δανείου;		

ΙΙ) ΔΑΝΕΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	
Για αγορά κατοικίας	
Για αγορά επαγγελματικής στέγης	
Για επισκευή κατοικίας/επαγγελματικής στέγης	
Για αγορά οικοπέδου	
Δάνειο με ενέχυρο	
Άλλο	

ΠΙΔΑΝΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	
Πιστωτικές κάρτες	
Για αγορά αυτοκινήτου	
Για προϊόντα/υπηρεσίες καταστημάτων λιανικής	
Για προσωπικές ανάγκες	
Λοιπά τραπεζικά καταναλωτικά δάνεια	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β.ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΙΔΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;		
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει στις σύγχρονες εξελίξεις;		
Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες(π.χ αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα);		
Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα(bank assurance);		
Είστε ικανοποιημένος/η από τις αποδόσεις(π.χ επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις);		
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;		
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;		
Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα;		
Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;		

Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από τη τράπεζά σας,θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;		
---	--	--

II)ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ			ΝΑΙ	ΟΧΙ
Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα(π.χ πιστωτικές κάρτες,καταναλωτικά δάνεια);				
Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα-υπηρεσίες;				
	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά(νέα προϊόντα-υπηρεσίες);				
Είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;				
Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας(με την οποία συνεργάζεστε τώρα)ξανά στο μέλλον;				
Είστε ικανοποιημένος με τη ποικιλία προϊόντων-υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;				
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;				
Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειο σας;				
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα(π.χ επιταγές)με τα οποία συνεργάζεστε με τη τράπεζα;				
Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση και αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;				
Είστε ικανοποιημένοι από τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;				

Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πώς βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με την οποία συναλλάσσετε;	
---	--

ΠΗΓΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό				
Τηλεοπτικές διαφημίσεις				
Ραδιοφωνικές διαφημίσεις				
Από εφημερίδες				
Ενημέρωση sms				
Ενημέρωση διαδικτύου				
Συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο				

ΙV) ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;				
Χρησιμοποιείτε εγγυητικές επιστολές;				
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;				
Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;				
Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και έκδοση πιστωτικών εντολών;				
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις επιταγές και την έκδοση πιστωτικών εντολών;				
Γνωρίζετε για την ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων;				
Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές θυρίδες;				

Αισθάνεστε ασφάλεια όταν τις χρησιμοποιείτε;				
--	--	--	--	--

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

Ι) ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στη τράπεζα;		
Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεών σας ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;		
Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;		
Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;		
Έχετε μεικτούς λογαριασμούς;		
Έχετε κοινούς λογαριασμούς;		
Οι καταθέσεις σας σε ποιες από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκουν;		
Ταμειευτηρίου		
Όψεως		
Τρεχούμενος κατάθεσης		
Προθεσμία		
Με προειδοποίηση		
Κανένας λογαριασμός		
Δεσμευμένες καταθέσεις		
Είδος δεσμευμένων καταθέσεων		
Άλλο		

ΙΙ) ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ-ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
---	------------	------------

Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποιο είναι το καλύτερο για εσάς;		
Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μία τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;		
Εάν δε κάνετε έρευνα αγοράς ποιοι είναι οι λόγοι;		
Έλλειψη χρόνου		
Επάρκεια γνώσεων		
Επάρκεια γνωριμιών και επιστοσύνης		
Δε το κρίνω αναγκαίο		
Άλλο		
Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή,δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;		
Πολύ		
Λίγο		
Μέτρια		
Καθόλου		

ΠΙΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΟΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΛΟΓΟΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΕΝΑ ΔΑΝΕΙΟ ΑΠΟ ΜΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση				
Ευελιξία στην εκτέλεση εντολών				
Απλούστερες διαδικασίες				
Ανταγωνιστικά επιτόκια				
Προνομιακούς όρους σε σχέση με τις άλλες τράπεζες				
Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου(στα στεγαστικά)				

Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο				
Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων				
Αναβολή πληρωμής αν τύχει κάτι απρόοπτο				
Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα				
Μη ανάγκη προσημείωσης ακίνητου(στεγαστικά)				
Μειωμένα έξοδα δανείου				
Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρού πυρός-σεισμού				
Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις				
Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσότερων				
Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε				
Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων				
Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής				
Επιρροή τρίτων(συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)				
Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας				

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.INTERNET BANKING

	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;				
Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;				
Ευκολία χρήσης(σαφείς οδηγίες,τηλεφωνική εξυπηρέτηση)				
Ταχύτητα στις συναλλαγές				

Ασφάλεια στις συναλλαγές				
Μη επιπλέον επιβαρύνσεις-προμήθειες				
Προστασία προσωπικών δεδομένων				
Εξοικονόμηση χρόνου				
Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές από την υπηρεσία;				
-Νιώθετε ότι σας παρέχει η τράπεζα καλή ασφάλεια στις συναλλαγές;				

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε.ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Γνωρίζετε για τις αποσαφηνίσεις;		
Προσέχετε τις αποσαφηνίσεις;(τα ψιλά γράμματα)		
Έχετε λάβει δάνεια αγοράς εξοπλισμού;		
Έχετε λάβει δάνεια για επενδύσεις;		
Για τις συναλλαγές χρησιμοποιείτε:		
Επιταγές		
Εγγυητικές επιστολές		
Πιστωτικές κάρτες		
Χρεωστικές κάρτες		
Έξυπνες κάρτες		
Smartphones		
Έχετε πιστοποιητικά καταθέσεων;		
Έχετε λογαριασμούς σε συνάλλαγμα;		
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε εμπορικούς τίτλους(commercialpapers);		
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε repos;		

Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές;		
Πραγματοποιείτε κατ οίκον εικονικές τραπεζικές εργασίες;		
Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε εφαρμογές των ηλεκτρονικών χαρτοφυλακίων;		
Εξόφληση λογαριασμών ηλεκτρισμού, νερού κ.τ.λ μέσω τράπεζας;		

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στη τράπεζά σας;				
Είναι φιλικοί και ευγενικοί μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;				
Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;				
Πιστεύετε ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;				
Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;				
Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;				
Με το προσωπικό της τράπεζας έχετε αναπτύξει φιλικές σχέσεις;				

Ο απαιτούμενος για την εξυπηρέτησής σας χρόνος(κατά μέσο όρο) είναι σύντομος;				
Συνολικά είστε ικανοποιημένος από τσην εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από τη τράπεζά σας;				

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ.ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ι)ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΟΧΩΝ ΑΠΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Είστε ικανοποιημένοι από τη κάλυψη του δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;				
Επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ΑΤΜ της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;				
Το επίπεδο συχνότητας των δυσλειτουργιών(απεργίες,βλάβες μηχανημάτων-ΑΤΜs) στο δίκτυο της τράπεζας είναι ανεκτό;				
Η πρόσβασής σας στο υποκατάστημα της πόλης σας είναι βολική χωρίς να παρουσιάζει δυσκολίες;				

ΙΙ)ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΜΕ ΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Χρόνος αναμονής				
Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων				
Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων				

Επάρκεια προσωπικού				
Σύνολο τραπεζής				
Είναι σημαντική για εσάς η διαρρύθμιση, η διακόσμηση και ο σύγχρονος εξοπλισμός ;				
Σας επηρεάζει η καλή φήμη μίας τράπεζας;				

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Έχετε συνεργασία με άλλες τράπεζες:	
ΝΑΙ	
ΟΧΙ	
Λόγος συνεργασίας με άλλη τράπεζα:	
Πιστωτικές κάρτες	
Καταναλωτικά δάνεια	
Αγορά αυτοκινήτου	
Διάρκεια συνεργασίας με τη τράπεζά σας;	
Διάρκεια συνεργασίας με τη τράπεζα β;	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Φύλο:	
Άνδρας	
Γυναίκα	
Ηλικία:	
20-30	

30-40	
40-50	
50-60	
60-70	
Οικογενειακή κατάσταση:	
Έγγαμος/η	
Άγαμος/η	
Μορφωτικό επίπεδο:	
Πρωτοβάθμια	
Δευτεροβάθμια	
Τριτοβάθμια	
Μεταπτυχιακοί τίτλοι	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Μεικτές μηνιαίες απολαβές:	
Έως 1.000€	
1.001€-2.000€	
3.001€-4.000€	
Άνω των 4.000€	
Το εισοδηματικό κλιμάκιο που ανήκετε:	
Έως 8.000€	
8.001€-15.000€	
15.001€-2.5000€	
25.001€-35.000€	

Άνω των 35.000€	
Το κλιμάκιο περιουσίας στο οποίο ανήκετε:	
Μέχρι 10.000€	
10.001€-50.000€	
50.001€-100.000€	
100.001€-200.000€	
Άνω των 200.000€	

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Βελέντζας Γ. 2004. Δίκαιο Τραπεζών και Τραπεζικών Συμβάσεων. Εκδόσεις Ius
2. Βελέντζας Γ. 2004. Αίτημα για επίδειξη εγγράφων τραπεζικού λογαριασμού και τραπεζικό απόρρητο
3. Δούρος Α. 2007. Η Τραπεζική στην πράξη
4. Δρ. ΚΙΟΧΟΣ Π. Α. , ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ Δ. Γ. 2000. Χρήμα, Πίστη, Τράπεζες
5. ΖΑΧΑΡΙΑΔΗΣ Δ. 1995. Χρήμα, Πίστη, Τράπεζες,
6. ΖΗΤΡΙΔΗΣ Α. Χ. 1971. Το Τραπεζικό Σύστημα της Ελλάδας,.
7. ΘΕΟΔΩΡΟΥ Η. ΑΠΟΣΤΟΛΟΠΟΥΛΟΥ 1998. Οικονομικά Μαθηματικά και Στοιχεία Τραπεζικών Εργασιών. Έκδοση τέταρτη,
8. ΣΙΩΖΟΣ Κ. 2005. Εγχειρίδιο Εκπαίδευσης για τα στεγαστικά δάνεια, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
9. Στατιστικό Δελτίο Οικονομικής Συγκυρίας
10. ΧΟΛΕΒΑΣ Γ. Κ. 1995. Τραπεζικές Εργασίες

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<http://www.ecb.int/home/html/index.en.html>

<http://vermilion.wordpress.com>

<https://www.marfinbank.gr/GR/Businesses/Financing/Pages/Home.aspx>

<https://e.pancretabank.gr/info/>

<http://www.odee.gr/?pgtp=1&cId=1135673727>

<http://photo.kathimerini.gr/xtra/files/Bank/html/120306daneiaEPI.htm>

http://www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/n3714_08.htm

<http://www.odee.gr/?pgtp=1&cId=1135673727>

ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<http://www.trtgreek.com>

<http://www.imerisia.gr>

<http://www.naftemboriki.gr>

<http://www.wikipedia.gr>

<http://www.insmoney.gr>

<http://www.nbg.gr>