



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

Τ.Ε.Ι ΗΠΕΙΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ

(Ηρακλείου, Λασιθίου, Ρεθύμνου και Χανίων)



ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΕΠΩΝΥΜΟ - ΟΝΟΜΑ - Α.Μ.:
ΤΑΜΠΑΚΑΚΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ 13.333

ΠΡΕΒΕΖΑ 2016

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η πτυχιακή αυτή εργασία ασχολείται με το θέμα της λιανικής τραπεζικής, την συμπεριφορά των πελατών στην περιοχή της Κρήτης και έχει λάβει χώρα στους τέσσερις (4) νομούς της. Σε γενικά πλαίσια η ερευνητική αυτή εργασία έχει ως κύρια βάση την μελέτη της συμπεριφοράς των Κρητικών στις τράπεζες και στα χρηματοοικονομικά προϊόντα των τραπεζικών ιδρυμάτων. Ειδικότερα παρακολουθούμε τις σχέσεις ανάμεσα στους πελάτες και το προσωπικό των τραπεζών, καθώς και την γνώμη τους για το δίκτυο καταστημάτων. Επιπλέον, αναλύονται οι τρόποι με τους οποίους ενημερώνεται το κοινό για τα υπάρχοντα τραπεζικά προϊόντα καθώς και για τα ενδεχόμενα νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα. Ακόμα, προβάλλεται η συμπεριφορά των πελατών στα διάφορα είδη δανείων και καταθέσεων, καθώς και η συσχέτιση του όγκου των καταθέσεων και την επιφυλακτικότητα στην λήψη των δανείων πριν και μετά την οικονομική κρίση. Τέλος, παρουσιάζεται η συνεργασία των πελατών με τα τραπεζικά ιδρύματα καθώς και οι σχέσεις τους με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα όπως διάφορες τραπεζικές εργασίες και το internet banking.

Τα απαραίτητα στοιχεία για την διεκπεραίωση της παρούσας πτυχιακής εργασίας συλλέχθηκαν με την μέθοδο του ερωτηματολογίου, το οποίο παραθέτουμε στο παράρτημα. Για την πραγματοποίηση και την ολοκλήρωσή της χρειάστηκε περίπου 15 μήνες, ώστε να συλλέξουμε τα στοιχεία από τους 4 νομούς της Κρήτης και να τα επεξεργαστούμε. Μοιράστηκαν 30 ερωτηματολόγια σε κάθε νομό (Ν. Ηρακλείου, Ν. Λασιθίου, Ν. Ρεθύμνου, Ν. Χανίων, συνολικά 120 από όλη την Κρήτη) που τα απάντησαν πελάτες των τραπεζών της ευρύτερης κάθε φορά περιοχής. Επιπλέον, να σημειωθεί ότι κατά την χρονική περίοδο συλλογής των ερωτηματολογίων από νομό σε νομό είχαν προηγηθεί σημαντικά πολιτικά γεγονότα και αποφάσεις που επηρέασαν και επηρεάζουν κατά πολύ την συμπεριφορά των πελατών προς τις τράπεζες. Ο λόγος γίνεται για την πολιτική αστάθεια της χώρας, καθώς και την εφαρμογή των capitals control το καλοκαίρι του 2015 έως και σήμερα, που έχει σημαδέψει κατά πολύ την συμπεριφορά των Ελλήνων και του τραπεζικού κλάδου.

Να σημειωθεί ότι η εφαρμογή των capitals control έγινε κατά την διάρκεια της θερινής περιόδου και συγκεκριμένα τον Ιούνιο του 2015. Μέχρι εκείνη την περίοδο η έρευνα της πτυχιακής εργασίας είχε λάβει χώρα στους δυο από τους τέσσερις νομούς, (Ν. Ηρακλείου και Ν. Λασιθίου.) όπου είχαν συμπληρωθεί επιτυχώς τα 30 ερωτηματολόγια από τους κατοίκους των εν λόγω περιοχών. Επιπλέον, η ολοκλήρωση της εργασίας στην υπολειπόμενη περιοχή της Κρήτης, στον νομό Χανίων και στον νομό Ρεθύμνου, πραγματοποιήθηκε μετά την επιβολή των capitals control.

Επεξεργαστήκαμε τα ερωτηματολόγια με το πρόγραμμα Microsoft Office Excel με το οποίο και συγκροτήσαμε διαγράμματα και πίνακες βάση των ερωτηματολογίων κάθε νομού. Τους πίνακες και τα διαγράμματα ακολουθεί σύντομος σχολιασμός και ακολουθούν τα τελικά συμπεράσματα.

Ευχαριστίες:

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Υπεύθυνο Καθηγητή του κύριο Σωτηρόπουλο Ιωάννη για την πολύτιμη βοήθεια και στήριξη που μου πρόσφερε καθ' όλη την διάρκεια διεκπεραίωσης της Πτυχιακής αυτής Εργασίας καθώς και τους πελάτες των τραπεζών για την συμμετοχή και προθυμία στην συμπλήρωση των ερωτηματολογίων που μοιράστηκαν στους 4 νομούς της Κρήτης.

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΝΟΜΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ.	7
1.1 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.....	7
1.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	11
1.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	13
1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.....	16
1.4.1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.....	18
1.4.2: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.....	21
1.5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	24
1.5.1: ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	29
1.5.2: INTERNET BANKING ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.....	30
1.6: ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....	32
1.7 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.....	34
1.8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	36
1.9: Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΝΟΜΟ ΛΑΣΙΘΙΟΥ.	39
2.1 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.....	39
2.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	44
2.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	46
2.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.....	49
2.4.1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.....	51
2.4.2: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.....	55
2.5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	57
2.5.1: ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	62
2.5.2: INTERNET BANKING ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.....	63
2.6: ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....	65
2.7 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.....	67
2.8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	68
2.9: Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΝΟΜΟ ΡΕΘΥΜΝΟΥ.	72
3.1 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.	72
3.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.	76
3.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.	79
3.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.	82
3.4.1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.	84
3.4.2: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.	87
3.5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.	89
3.5.1: ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.	93
3.5.2: INTERNET BANKING ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.	94
3.6: ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.	97
3.7 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.	98
3.8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.	100
3.9: Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.	102
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΝΟΜΟ ΧΑΝΙΩΝ.	104
4.1 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.	104
4.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.	108
4.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.	110
4.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.	113
4.4.1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.	115
4.4.2: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.	118
4.5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.	120
4.5.1: ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.	124
4.5.2: INTERNET BANKING ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.	125
4.6: ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.	128
4.7 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.	130
4.8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.	132
4.9: Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.	133
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.	134
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.	136
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.	137

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Η πτυχιακή αυτή αποτελείται από 4 κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο αναλύει τις τραπεζικές εργασίες καθώς και την συμπεριφορά των πελατών της ευρύτερης περιοχής του Ν. Ηρακλείου. Το δεύτερο κεφάλαιο ερευνά και αυτό με την σειρά του το ίδιο αντικείμενο αλλά με ερωτηθέντες από τον νομό Λασιθίου. Επιπλέον, στο τρίτο κεφάλαιο εξετάζονται ξανά εκ νέου οι ίδιοι παράγοντες αλλά με την διαφορά ότι ο δειγματικός μας χώρος ήταν ο Ν. Ρεθύμνου. Στο τελευταίο κεφάλαιο της πτυχιακής εξετάζεται υπό το ίδιο ερευνητικό πρίσμα ο τελευταίος αλφαβητικά νομός της Κρήτης, ο νομός Χανίων, όπου λαμβάνονται υπόψη τα στοιχεία που δόθηκαν από πελάτες των τραπεζών.

Πιο συγκεκριμένα, σε όλα τα κεφάλαια αυτής της μελέτης, αρχικά ταξινομούνται οι πελάτες ως προς τα δημογραφικά και οικονομικά τους στοιχεία. Αναλύουμε την διάρκεια συνεργασίας με την συνεργαζόμενη τράπεζά τους καθώς και με άλλες τράπεζες δεύτερης συνεργασίας. Επιπλέον, αναλύουμε την συμπεριφορά των πελατών τόσο στα είδη δανείων όσο και στους παράγοντες που επηρεάζουν τον πελάτη όσο αφορά τα είδη των δανείων, πριν και μετά την οικονομική κρίση. Εξετάζεται ακόμη η συμπεριφορά των πελατών στα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες των τραπεζικών ιδρυμάτων του κάθε νομού ξεχωριστά, οι τρόποι ενημέρωσης των πελατών για αυτά από τις τράπεζες. Ακόμα μελετήσαμε τους πελάτες και τις καταθέσεις, όσο αυτό ήταν εφικτό να γίνει, και προσπαθήσαμε να τα συσχετίσουμε στον βαθμό που μπορέσαμε με την οικονομική κρίση και τις επιπτώσεις στο τραπεζικό σύστημα. Τέλος, βλέπουμε τις σχέσεις των πελατών με το προσωπικό των τραπεζών καθώς και την άποψη αυτών για το δίκτυο καταστημάτων.

Όλα αυτά τα παραπάνω δεδομένα που παρατίθενται στην πτυχιακή εργασία προκύπτουν μέσω εκτενούς ερωτηματολογίου το οποίο κλήθηκαν να απαντήσουν δείγμα εκατόν είκοσι (120) ερωτηθέντων καταναλωτών τόσο μέσω του διαδικτύου, όσο και από πελάτες που ήρθαμε σε επαφή κατά την διάρκεια της παραμονής τους σε τραπεζικά καταστήματα στους εν λόγω νομούς που έλαβε χώρα η ερευνά μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΝΟΜΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ.

1.1 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

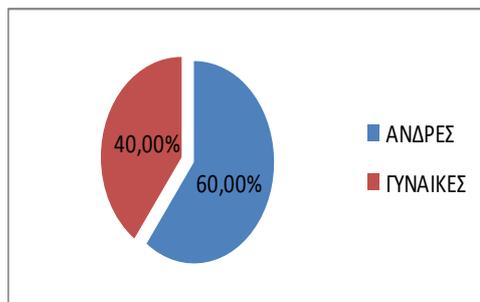
Για να μελετήσουμε τα στοιχεία που συλλέχτηκαν κατά την έρευνα που έγινε, στην περιοχή του νομού Ηρακλείου από τους πελάτες των τραπεζών της ευρύτερης περιοχής, αξίζει να δούμε σε πρώτη φάση κάποια από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων όπως το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και οικογενειακή κατάσταση του τραπεζικού πελάτη καθώς τις μηνιαίες απολαβές και διάφορα άλλα που θα μας δώσουν κάποια αξιόλογη εικόνα για να κατανοήσουμε το δείγμα των ερωτηθέντων.

Όπως βλέπουμε στον παρακάτω πίνακα από ένα τυχαίο δείγμα 30 ερωτηθέντων προκύπτει ότι το κυρίαρχο λόγο στις τραπεζικές εργασίες έχει ο ανδρικός πληθυσμός με ποσοστό 60% (18 ερωτηθέντες) και μόνο κατά 40% οι γυναίκες με (12 ερωτηθέντες). Αυτό αποδίδεται στο ότι έχουμε να κάνουμε με τον κρητικό πληθυσμό όπου σύμφωνα με όσα γνωρίζουμε είναι εκείνοι οι οποίοι θέλουν να έχουν τον πρώτο λόγο στην οικογένεια τους.

Πίνακας 1.1: Φύλο ερωτηθέντων.

ΦΥΛΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΝΔΡΕΣ	18	60,00%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	12	40,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.1: Φύλο ερωτηθέντων.

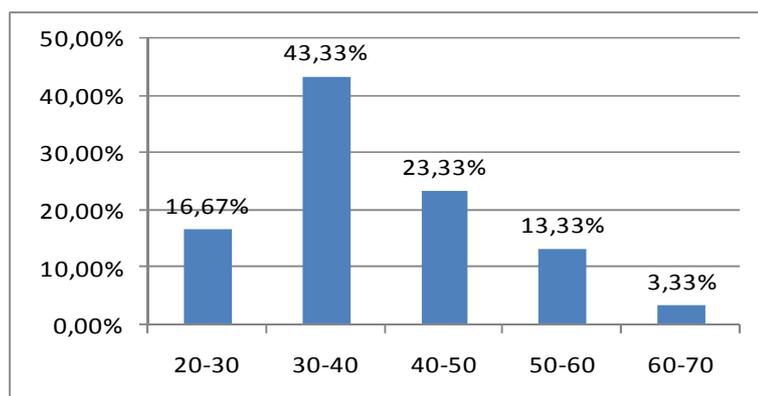


Από το σύνολο των απαντήσεων, προκύπτει ότι με συντριπτική πλειοψηφία το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 30-40 με ποσοστό 43,33% (13 ερωτηθέντες). Αυτό συμβαίνει επειδή είναι η δεκαετία του 1980 όπου υπάρχει ένα καλύτερο εκπαιδευτικό σύστημα με αποτέλεσμα σήμερα το 2015 ο πληθυσμός αυτός, που συμβάλει ποιο ενεργά από κάθε άλλη ηλικία στην οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας, καθώς και σε σχέση με τις ανάγκες τους για να αποκτήσουν μια μόνιμη κατοικία όσοι δεν έχουν ή την επισκευή τους για όσους ήδη έχουν κληρονομήσει είναι ποιο ανοικτή στον 'πειρασμό' ενός δανείου ή ενός τραπεζικού προϊόντος. Επιπλέον η ηλικιακή κατηγορία των 30-40 έχουν μια από τις ποιο σταθερές δουλειές και ποιο υψηλές αμειβόμενες από τις υπόλοιπες χωρίς αυτό βεβαία να σημαίνει ότι και οι υποχρεώσεις, όπως για παράδειγμα παντρεμένοι με παιδιά, είναι λιγότερο απαιτητικές σε σχέση με άλλες ηλικιακές κατηγορίες.

Πίνακας 1.2: Ηλικία ερωτηθέντων.

ΗΛΙΚΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
20-30	5	16,67%
30-40	13	43,33%
40-50	7	23,33%
50-60	4	13,33%
60-70	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.2: Ηλικία ερωτηθέντων.

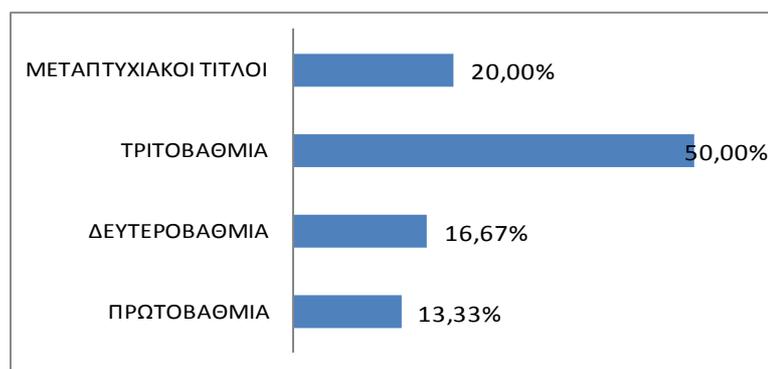


Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων δίνεται με το παρακάτω πινάκα όπου κατά 50% των ερωτηθέντων έχουν λάβει την τριτοβάθμια εκπαίδευση και το αμέσως επόμενο είναι το ανώτατο σκαλί της εκπαίδευσης μεταπτυχιακού τίτλου με 20% καθώς έρχεται σε τρίτη θέση η δευτεροβάθμια και σε τέταρτη θέση η πρωτοβάθμια με 16,67% και 13,33%.

Πίνακας 1.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	4	13,33%
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	5	16,67%
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	15	50,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ ΤΙΤΛΟΙ	6	20,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

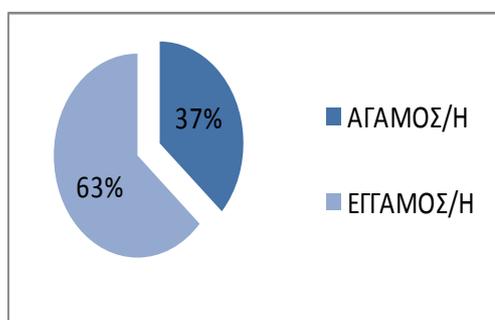


Στην συνέχεια αναλύουμε την οικογενειακή κατάσταση των πελατών και σε βοήθεια με τον πίνακα 1.2 την ηλικιακή κατηγορία των 30-40 έχουμε και εδώ όπως ήταν αναμενόμενο την συντριπτική πλειοψηφία του 63,33% των έγγαμων ερωτηθέντων. Που σημαίνει ότι προφανώς οι ανάγκες ενός νοικοκυριού θα είναι αρκετά αυξημένες με αποτέλεσμα να χρειάζονται κάποια έχτρα χρηματοοικονομικά προϊόντα όπως χρεωστικές κάρτες, πιστωτικές κάρτες για τις διάφορες ανάγκες των νοικοκυριών για διάφορες αγορές είτε μέσω internet είτε μέσω ‘πλαστικού χρήματος’ σε ένα super market.

Πίνακας 1.4: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων.

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΓΑΜΟΣ/Η	11	36,67%
ΕΓΓΑΜΟΣ/Η	19	63,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.4: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων.



Άλλος ένας παράγοντας που αξίζει να μελετήσουμε είναι η επαγγελματική τους κατάσταση καθώς και οι μηνιαίες απολαβές τους για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε και από οικονομικής πλευράς το δείγμα μας ώστε να δούμε στην συνέχεια την συμπεριφορά τους απέναντι στις τράπεζες της Κρήτης.

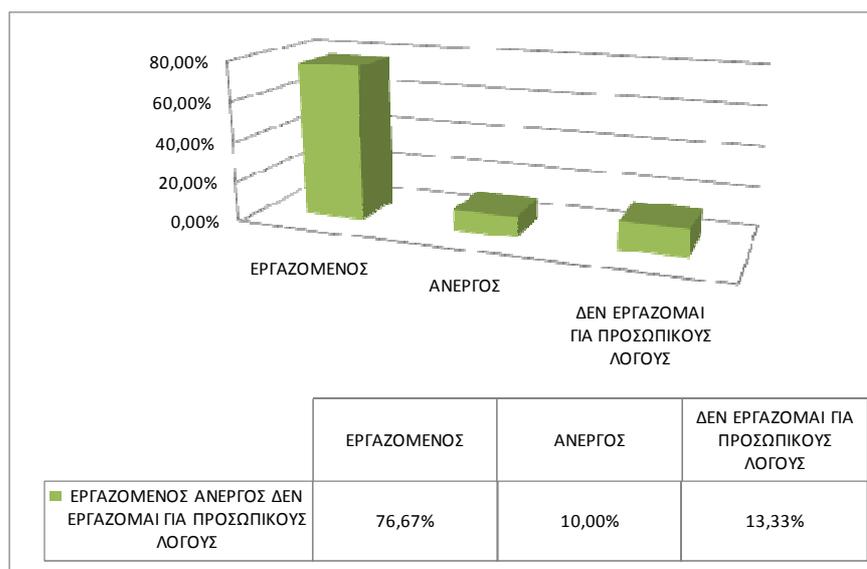
Έτσι έχουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αυτήν την περίοδο στην Κρήτη είναι εργαζόμενοι με ποσοστό 76,67% οι οποίοι έχουν κάποιο εισόδημα όποτε επιτρέπεται σε αυτούς κάποια χρηματοοικονομικά προϊόντα και εξαιτίας αυτού έχουν τριβή με τις τράπεζες.

Όσο αφορά τώρα τις άλλες δυο κατηγορίες εν μέσω κρίσης προφανώς η ανεργία αγγίζει το 10% στην ευρύτερη περιοχή καθώς έχουμε και ένα ποσοστό 13,33% η οποίοι δεν εργάζονται για κάποιο προσωπικό λόγο. Αυτός ο πληθυσμός δεν έχει κάποιο εισόδημα όποτε εξαιρούνται από κάποια είδη τραπεζικών προϊόντων όπως για π.χ. ένα δάνειο ή μια πιστωτική κάρτα ή κάτι ποιο περίπλοκο.

Πίνακας 1.5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ	23	76,67%
ΑΝΕΡΓΟΣ	3	10,00%
ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΟΜΑΙ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ	4	13,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων.

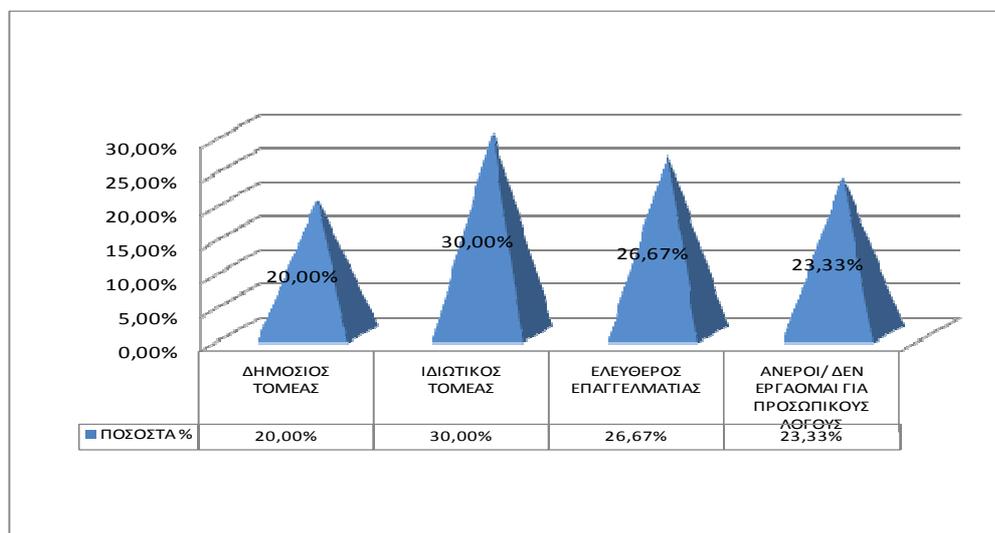


Στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε ότι από το ποσοστό των εργαζομένων εργάζονται στον δημόσιο τομέα και ιδιωτικό τομέα σε ποσοστά 16,67% και 30,00% αντίστοιχα. Επιπλέον σε ελεύθερο επάγγελμα εργάζεται το 26,67% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 1.6: Τομέας εργασίας ερωτηθέντων.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	6	20,00%
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	9	30,00%
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	8	26,67%
ΑΝΕΡΓΟΙ/ ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΟΜΑΙ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ	7	23,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.6: Τομέας εργασίας ερωτηθέντων.



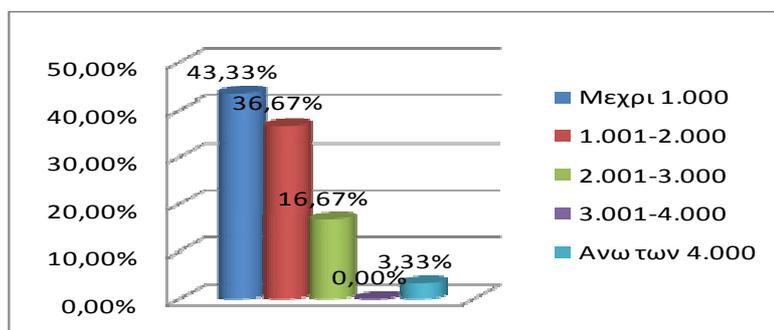
1.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.

Έπειτα από τα δημογραφικά στοιχεία έχουμε και την οικονομική κατάταξη των ερωτηθέντων. Η οικονομική θέση των πελατών όπου αυτή φαίνεται από τις μηνιαίες απολαβές καθώς και το εισοδηματικό κλιμάκιο επηρεάζουν πάρα πολύ τις επιλογές των πελατών κατά την επιλογή τους στα τραπεζικά προϊόντα που ενδιαφέρονται. Αυτές οι επιλογές έπειτα επηρεάζουν την εξέλιξη των τραπεζικών προϊόντων. Έτσι όπως βλέπουμε (πίνακας 1.7) οι περισσότεροι πελάτες σε ποσοστό 43.33% είναι στην κατηγορία των 1.000 ευρώ καθώς η επόμενη κατηγορία των ερωτηθέντων ανήκει στην κατηγορία της τάξεως 1.000 - 2.000 με ποσοστό 36.67%, παρόλο το φαινόμενο της οικονομικής κρίσης υπάρχουν ακόμα κάποια σχετικά υψηλόβαθμα εισοδήματα και ο λόγος είναι ότι αναφερόμαστε στον Νομό Ηρακλείου όπου κυρίως τους καλοκαιρινούς μήνες υπάρχει μεγάλη αύξηση του τουρισμού.

Πίνακας 1.7: Μεικτές μηνιαίες αμοιβές.

ΜΕΙΚΤΕΣ ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 1.000	13	43,33%
1.001-2.000	11	36,67%
2.001-3.000	5	16,67%
3.001-4.000	0	0,00%
Άνω των 4.000	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.7: Μεικτές μηνιαίες αμοιβές.

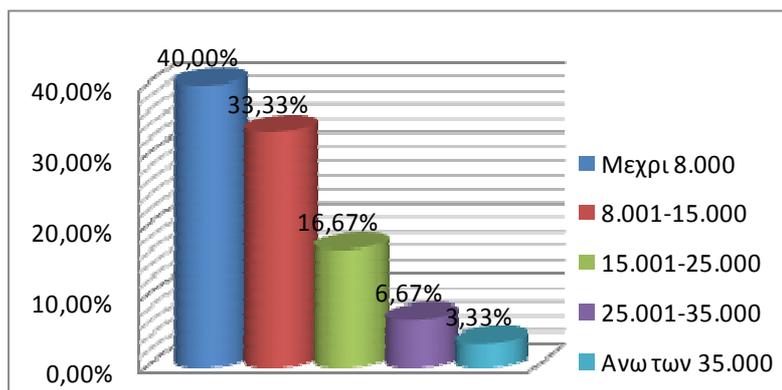


Το εισοδηματικό κλιμάκιο όπως και το κλιμάκιο περιουσίας είναι και αυτά ένα από τα αμέσως επόμενα σημαντικά κριτήρια μετά τις μηνιαίες απολαβές όπου μας δείχνουν την οικονομική θέση του πελάτη. Έτσι στον πίνακα 1.8 το 40.00% των ερωτηθέντων ανέρχεται μέχρι τις 8.000 ευρώ καθώς σε ποσοστό 33.33% έχουμε την κατηγορία των 8.000 – 15.000 ευρώ. Φυσικά κάτι ανάλογο με τις μηνιαίες απολαβές.

Πίνακας 1.8: Εισοδηματικό κλιμάκιο.

ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΟ ΚΛΙΜΑΚΙΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 8.000	12	40,00%
8.001-15.000	10	33,33%
15.001-25.000	5	16,67%
25.001-35.000	2	6,67%
Άνω των 35.000	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.8: Εισοδηματικό κλιμάκιο.

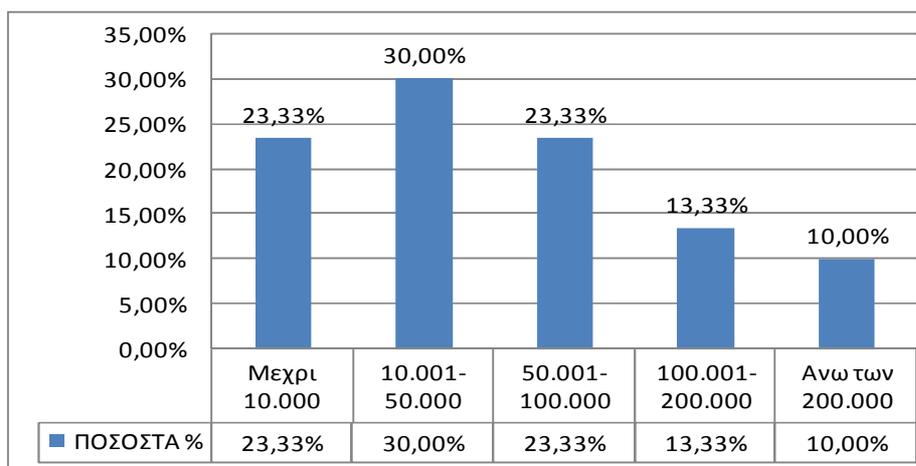


Στο κλιμάκιο περιουσίας αλλάζουν λίγο τα πράγματα και έχουμε μια τελείως διαφορετική προσέλευση του θέματος καθώς την πρώτη θέση παίρνει η κατηγορία 10.000 - 50.000 με ποσοστό 30% την δεύτερη και τρίτη θέση καταλαμβάνουν οι κατηγορίες των μέχρι 10.000 ευρώ καθώς και η κατηγορία 50.000 – 100.000 ευρώ με ποσοστό 23,33%. Έπειτα έχουμε κλιμάκιο περιουσίας 100.0000 - 200.000 σε ποσοστό 13,33% και τέλος άνω των 200.000 ευρώ με ποσοστό 10%.

Πίνακας 1.9: Κλιμάκιο Περιουσίας.

ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 10.000	7	23,33%
10.001-50.000	9	30,00%
50.001-100.000	7	23,33%
100.001-200.000	4	13,33%
Άνω των 200.000	3	10,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.9: Κλιμάκιο Περιουσίας.



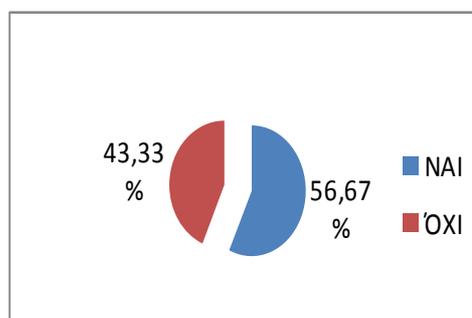
1.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Η συνεργασία ανάμεσα στους πελάτες και στις τράπεζες δεν είναι πάντα αποκλειστικές. Οι πελάτες στην πλειοψηφία τους συνεργάζονται και με άλλες τράπεζες, όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα 1.10, βλέπουμε ότι σε ποσοστό 56,67% των ερωτηθέντων συνεργάζονται και με περισσότερες από μια τράπεζες καθώς μόνο το 43,33% δεν συνεργάζεται με δεύτερη τράπεζα.

Πίνακας 1.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	17	56,67%
ΌΧΙ	13	43,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες.

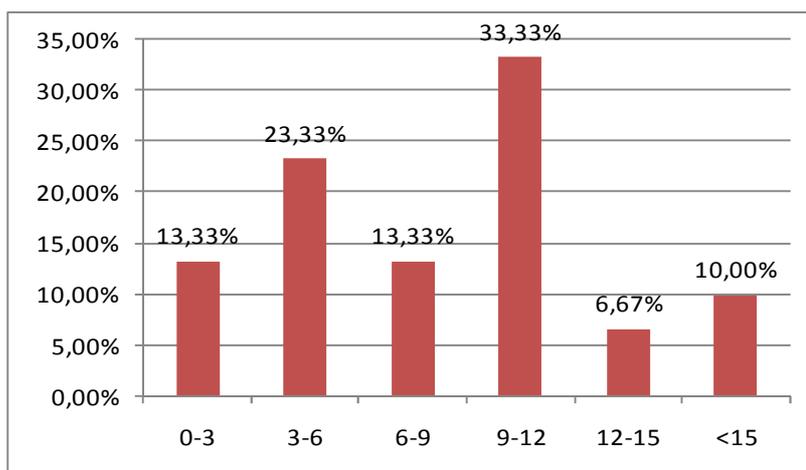


Στην συνέχεια βλέπουμε την διάρκεια συνεργασίας με την κύρια τράπεζα που έχει ο πελάτης. Όπως φαίνεται οι περισσότεροι είναι σταθεροί πελάτες με την τράπεζα που συνεργάζονται αφού το 33,33% των ερωτηθέντων συνεργάζονται σχεδόν μια δεκαετία. Μεγαλύτερη διάρκεια συνεργασίας άνω των 15 χρόνων έχει μόνο το 10% των πελατών καθώς από 12-15 χρόνια μόνο το 6,67% αυτών. Τέλος μικρότερη των 10 χρόνων έχει το υπόλοιπο 49% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 1.11: Διάρκεια συνεργασίας κύριας τράπεζας με πελάτη.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
0-3	4	13,33%
3-6	7	23,33%
6-9	4	13,33%
9-12	10	33,33%
12-15	2	6,67%
<15	3	10,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.11: Διάρκεια συνεργασίας κύριας τράπεζας με πελάτη.



Επιπλέον στην ερώτηση «Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;» το 50% των ερωτηθέντων απάντησε ότι έχουν συνάψει μια πολύ καλή συνεργασία με την συνεργαζόμενη τράπεζα τους, καθώς το 33,33% απάντησαν μέτρια και το 16,67% λίγο. Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες στην ευρύτερη περιοχή του Ν. Ηρακλείου έχουν πετύχει μια στενή συνεργασία με τους πελάτες τους προσφέροντας μια άριστη συνεργασία με αυτούς χωρίς να σκέπτονται το ενδεχόμενο να μην συνεργαστούν με την ίδια τράπεζα ξανά στο μέλλον.

Πίνακας 1.12: Συνεργασία με την κύρια τράπεζα.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;	15	50,00%	5	16,67%	10	33,33%	0	0,00%

Ειδικότερα θέσαμε στους ερωτηθέντες να βαθμολογήσουν την κύρια τράπεζά τους από το 1 μέχρι το 10 για τις υπηρεσίες εκείνες που προσφέρει η τράπεζά τους και συναλλάσσονται με αυτές. Πράγματι τα αποτελέσματα φαίνονται στον παρακάτω πίνακα όπου το 20% των ερωτηθέντων έχουν απαντήσει με άριστα (βαθμολογία 9-10), 37 % πολύ καλά (βαθμολογία 8-7), περίπου το 30% καλά (βαθμολογία 5-6) και σχεδόν το 13% απάντησαν κάτω από πέντε (5).

Πίνακας 1.13: Βαθμολογία τράπεζας από τους πελάτες.

κλίμακα- βαθμολογία	Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πως βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με την οποία συναλλάσσετε ;	ΣΥΝΟΛΑ / ΠΟΣΟΣΤΑ
1	0	0,00%
2	1	3,33%
3	1	3,33%
4	2	6,67%
5	4	13,33%
6	5	16,67%
7	7	23,33%
8	4	13,33%
9	3	10,00%
10	3	10,00%
Σύνολα	30	100,00%

Τα αποτελέσματα αυτά του παραπάνω πίνακα προέρχονται βεβαίως από μια σειρά πολλών παραγόντων όπου συνάπτουν στην βαθμολογία της τράπεζας. Οι παράγοντες αυτοί δεν είναι τίποτα άλλο από τα χρηματοοικονομικά προϊόντα της τράπεζας, τους όρους δηλαδή όπου αυτά αποτελούνται (τις αποσαφηνίσεις αν αναφέρονται σε δάνεια, τις προμήθειες, τα επιτόκια στις καταθέσεις) καθώς και σε μια σειρά μη τραπεζικών εργασιών και προϊόντων όπως παραδείγματος χάρη η εύκολη πρόσβαση στο δίκτυο καταστημάτων της συνεργαζόμενης τράπεζας, την εύκολη πρόσβαση από τους πελάτες προς την τράπεζα καθώς και ένα ευρύ και χωρίς βλάβες δίκτυο ATM's. Επιπλέον σημαντικό ρόλο παίζει και το εξειδικευμένο προσωπικό της σε θέματα τόσο επίλυσης των προβλημάτων των πελατών όσο και στην ανάπτυξη των φιλικών σχέσεων ανάμεσα στους πελάτες και το προσωπικό της.

Φυσικά όλους τους προαναφερόμενους λόγους που συμβάλουν στην βαθμολόγηση της τράπεζας από τους ερωτηθέντες θα το μελετήσουμε αναλυτικότητα στις παρακάτω ενότητες.

1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.

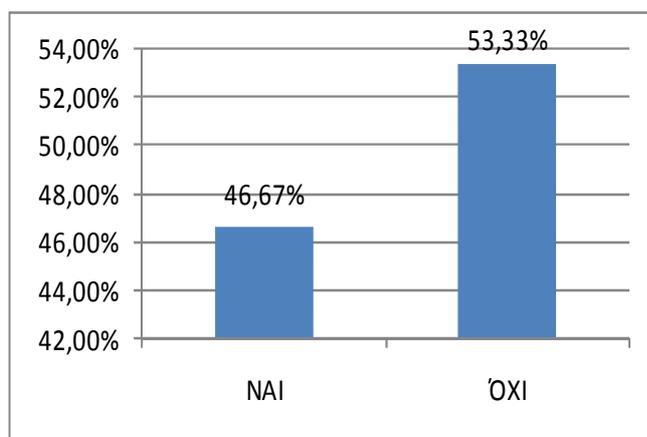
Φυσικά οι τράπεζες σαν χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν ως κύριο στόχο τους να ανακατανέμουν τα χρήματα στους πελάτες μέσα είτε άμεσου ρευστού, δηλαδή αναλήψεις μετρητών από τον λογαριασμό του πελάτη της, είτε υπό μορφή προϊόντων και υπηρεσιών, δηλαδή έκδοση πιστωτικής κάρτας και τα προνόμια που χορηγεί κάθε τράπεζα, είτε υπό την μορφή δανεισμού από κάποιας μορφής δανείου. Οπότε τράπεζες χωρίς δάνεια και χρηματοοικονομικά προϊόντα δεν υφίσταται. Για αυτό τον λόγο στις τρεις επόμενες ενότητες θα ασχοληθούμε μόνο με αυτό.

Ποιο συγκεκριμένα σε αυτήν την ενότητα θα ασχοληθούμε με τα δάνεια. Τα δάνεια στον Νομό Ηράκλειου όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα δεν είναι πάρα πολλά αφού μόνο το 46,67% των ερωτηθέντων έχουν πάρει δάνειο και το 53,33% δεν έχει πάρει.

Πίνακας 1.14: Λήψη δανείων από τους πελάτες

ΛΗΨΗ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	14	46,67%
ΌΧΙ	16	53,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 1.12: Λήψη δανείων από τους πελάτες



βέβαια κάθε δάνειο έχει και την επιφυλακτικότητα του. Έτσι όπως ήταν αναμενόμενο το 90% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι «Ναι είμαι επιφυλακτικός στην λήψη ενός δανείου» ενώ το 10% απάντησαν «Όχι».

Πίνακας 1.15: Επιφύλαξη ερωτηθέντων σε σχέση με την λήψη ενός δανείου.

ΕΙΣΤΕ ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΙ ΣΤΗΝ ΛΗΨΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	27	90,00%
ΌΧΙ	3	10,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

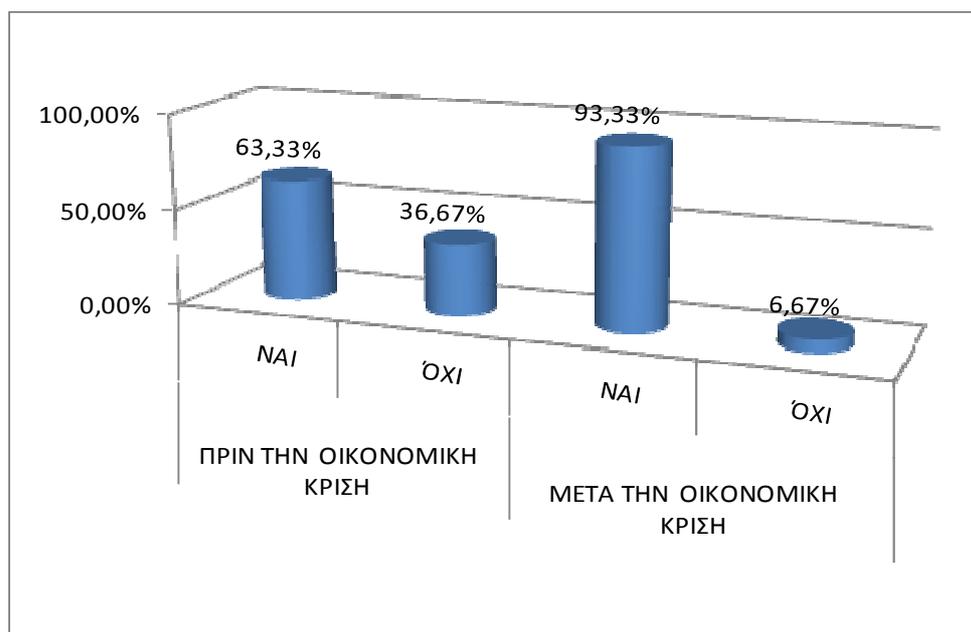
Εκείνο που έχει ιδιαίτερη σημασία είναι ότι 2 χρόνια μετά την οικονομική κρίση και την κρίση ηθών και ιδεολογιών όπου περνάμε τώρα δεν θα μπορούσαμε να παραλείψουμε την ερώτηση σχετικά με τους ενδοιασμούς πριν και μετά την κρίση.

Έτσι διαπιστώνουμε ότι πριν την οικονομική κρίση στον ενδοιασμό για την λήψη δανείου το ποσοστό έφτανε 63,33% και μόνο το 36,67% στον μη ενδοιασμό της λήψης αυτού. Εντούτοις μετά την οικονομική κρίση ο ενδοιασμός αυτός εκτοξεύτηκε στο 93,33% αλλά δεν συμβαίνει το ίδιο με το ποσοστό του 6,67% στον μη έχοντας κανένα ενδοιασμό για την λήψη κάποιου δανείου.

Πίνακας 1.16: Ο ενδοιασμός των ερωτηθέντων για την λήψη ενός δανείου πριν και μετά την οικονομική κρίση.

ΕΝΔΟΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΗΨΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ		ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ	ΝΑΙ	19	63,33%
	ΌΧΙ	11	36,67%
ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ	ΝΑΙ	28	93,33%
	ΌΧΙ	2	6,67%
ΣΥΝΟΛΑ		30	100,00%

Διάγραμμα 1.13: Ο ενδοιασμός των ερωτηθέντων για την λήψη ενός δανείου πριν και μετά την οικονομική κρίση.



1.4.1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.

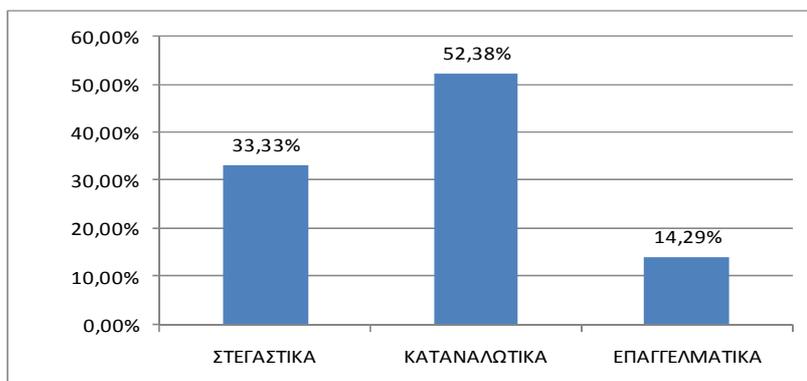
Με δεδομένα τα παραπάνω και το ποσοστό το 46,67% των ερωτηθέντων έχουμε την ταξινόμηση των δανειοληπτών αυτών σύμφωνα με τι δάνεια έχουν πάρει ο καθένας. Να σημειωθεί ότι μερικοί δανειολήπτες έχουν πάρει περισσότερα από ένα δάνεια.

Με αφετηρία την θέση αυτή το 33% έχει πάρει στεγαστικό δάνειο ταυτόχρονα το 52% έχει πάρει κάποιο καταναλωτικό και μόνο το 14% επαγγελματικό δάνειο.

Πίνακας 1.17: Είδος δανείων που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες.

ΕΙΔΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	7	33,33%
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	11	52,38%
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ	3	14,29%
ΣΥΝΟΛΑ	21	100,00%

Διάγραμμα 1.14: Είδος δανείων που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες.

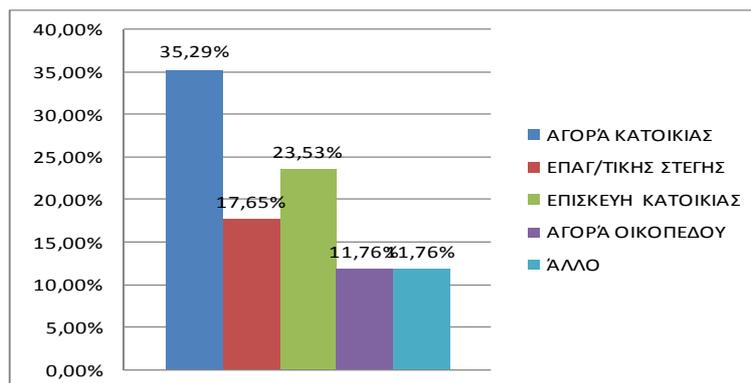


Αφότου μελετήσουμε τα ποσοστά που ακολουθούν στον παρακάτω πίνακα (1.18) βλέπουμε ότι η αίτια που πάρθηκε το στεγαστικό δάνειο είναι φυσικά για την αγορά μιας κατοικίας ποσό που φτάνει το 35% ενώ δεν είναι λίγοι αυτοί που επιλέγουν το στεγαστικό δάνειο για την επισκευή της κατοικίας τους αφού αγγίζουν το 23%. Όμοια σε λιγότερη μάζα μερικοί επιλέγουν να αγοράσουν ένα οικόπεδο αφού σύμφωνα με τα αποτελέσματα το ποσοστό αυτό φτάνει σχεδόν το 12%. Ωστόσο έχουμε και άλλη μια κατηγορία πελατών κυρίως επαγγελματίες που επιλέγουν το δάνειο αυτό για να ξεκινήσουν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία όπου το ποσοστό αυτό αγγίζει το 17% των ερωτηθέντων-δανειοληπτών.

Πίνακας 1.18: Αιτία στεγαστικού δανείου.

ΑΙΤΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΓΟΡΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	6	35,29%
ΕΠΑΓ/ΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΗΣ	3	17,65%
ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	4	23,53%
ΑΓΟΡΑ ΟΙΚΟΠΕΔΟΥ	2	11,76%
ΆΛΛΟ	2	11,76%
ΣΥΝΟΛΑ	17	100,00%

Διάγραμμα 1.15: Αιτία στεγαστικού δανείου.



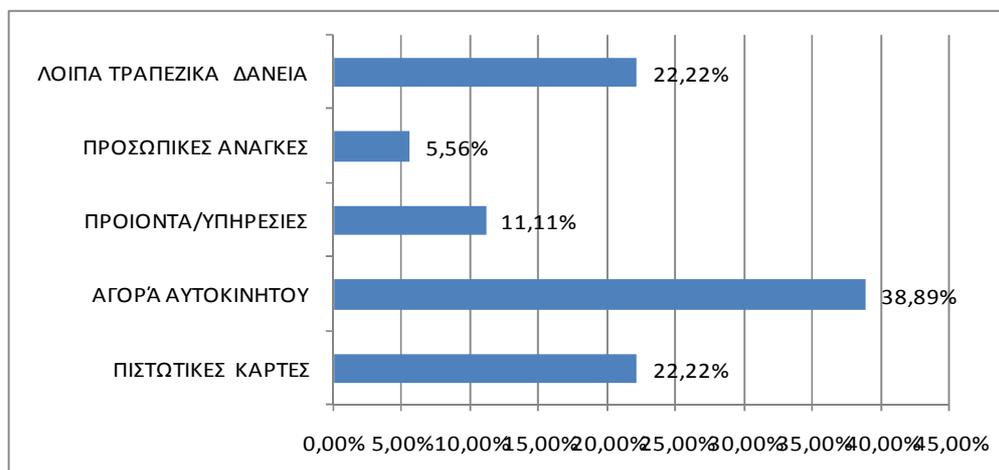
Στην συνέχεια θα μελετήσουμε τις αιτίες όπου οι πελάτες πήραν καταναλωτικό δάνειο. Οι σχετικές πληροφορίες δίνονται από τον παρακάτω πίνακα (1.19). Έτσι βλέπουμε ότι οι δανειολήπτες στην πλειοψηφία τους επέλεξαν ένα καταναλωτικό δάνειο για να αγοράσουν ένα αυτοκίνητο πράγμα που έγινε από το 39% των ερωτηθέντων. Καθώς για πιστωτικές κάρτες μόνο το 22% των ερωτηθέντων.

Εκείνο που έχει ιδιαίτερη μεγάλη σημασία σε αυτό το σημείο είναι ότι το 22% των δανειοληπτών έχουν πάρει δάνεια για να αποπληρώσουν κάποιο άλλο δάνειο το οποίο το πήραν από κάποια άλλη τράπεζα με χαμηλότερα επιτόκια, λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού ανάμεσα στον τραπεζών.

Πίνακας 1.19: Αιτία καταναλωτικού δανείου.

ΑΙΤΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	4	22,22%
ΑΓΟΡΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ	7	38,89%
ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2	11,11%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	1	5,56%
ΛΟΙΠΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	4	22,22%
ΣΥΝΟΛΑ	18	100,00%

Διάγραμμα 1.16: Αιτία καταναλωτικού δανείου.



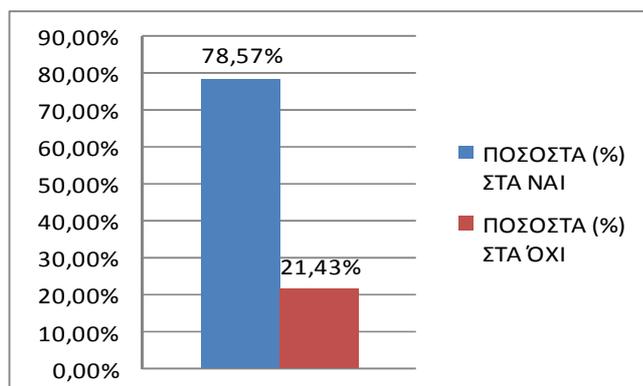
Τέλος όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα οι πελάτες είναι ιδιαίτερα ευχαριστημένοι στο από τα δάνεια που έχουν πάρει καθώς στην ερώτηση αν «το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;» σχεδόν το 86% απαντά «Ναι» και μόνο το 14% απαντά «Όχι»

Όμοια και στην ερώτηση αν «το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις» και εδώ το 79%, λίγο μικρότερο βέβαια, ισχυρίζονται πως «Ναι συμβαδίζει» ενώ μόνο το 21% πιστεύει πως «Όχι δεν συμβαδίζει».

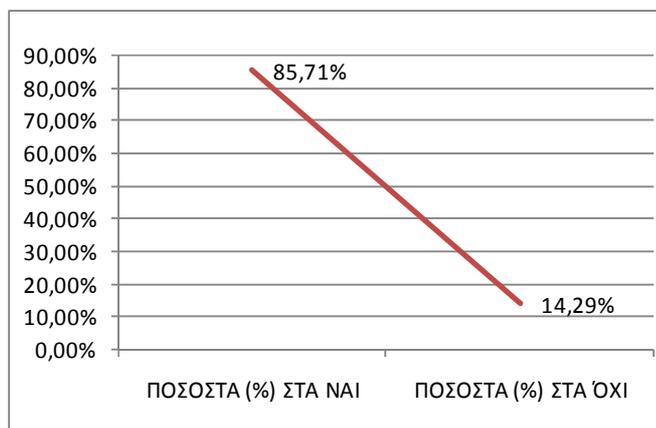
Πίνακας 1.20: Συμβαδισμός και ανταπόκριση δανείου.

ΔΑΝΕΙΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;	12	2	14	85,71%	14,29%	100,00%
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις;	11	3	14	78,57%	21,43%	100,00%

Διάγραμμα 1.17: Συμβαδισμός δανείου.



Διάγραμμα 1.18: Ανταπόκριση δανείου.



1.4.2: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.

Όσο αφορά τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τον πελάτη όσο αφορά τα είδη των δανείων όπου επιλέγουν να χρεωθούν. Το ερώτημα αυτό μας το λύνουν οι ερωτηθέντες με τις απαντήσεις που μας δίνουν μέσα από την έρευνα με τα αποτελέσματα να δίνονται από τον παρακάτω πίνακα (1.20).

Αναλύοντας λοιπόν τις απαντήσεις βλέπουμε ότι το 63% των ερωτηθέντων προβαίνουν σε μια έρευνα αγοράς για να αποφασίσουν το ευνοϊκότερο προς αυτούς όρους λήψη του δανείου τους και ποιο προσιτό προς αυτούς όρους αποπληρωμής. Σε αντίθεση με το 37% των ερωτηθέντων όπου δεν κάνουν κάποια έρευνα αγοράς. Οι λόγοι οι οποίοι δεν κάνουν κάποιο είδος έρευνας, σύμφωνα με τους ερωτηθέντες είναι κατά κύριο λόγο η ανεπάρκεια γνώσεων όπου αγγίζει το 82% αυτών. Δηλαδή ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων όπου δεν κάνουν έρευνα αγοράς δεν γνωρίζουν είτε την διαδικασία λήψης- αποπληρωμής είτε πώς ορίζεται ο τοκοχρεωλυτικός πίνακας. Κοινός, αυτό που αρκετοί λένε «δεν ξέρω τι πληρώνω» ή «όλο πληρώνω-πληρώνω και όλο χρωστάω» που υποδηλώνει την αναλογία του δανείου με τον τόκο-χρεολύσιο που τους επιβαρύνει επιπλέον λόγω της διαχρονικής αξίας του χρήματος.

Πίνακας 1.21: Παράγοντες που επηρεάζουν τους ερωτηθέντες στην λήψη ενός δανείου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΣΤΟ ΔΑΝΕΙΟ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε πιο είναι το καλύτερο για εσάς;	19	11	30	63,33%	36,67%	100,00%
Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;	19	11	30	63,33%	36,67%	100,00%
Έλλειψη χρόνου	8	3	11	72,73%	27,27%	100,00%
Επάρκεια γνώσεων	9	2	11	81,82%	18,18%	100,00%
Επάρκεια γνωριμιών και εμπιστοσύνη	7	4	11	63,64%	36,36%	100,00%
Δεν το κρίνω αναγκαίο	3	8	11	27,27%	72,73%	100,00%
Άλλο	8	3	11	72,73%	27,27%	100,00%

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την λήψη ενός δανείου δεν είναι μόνο τα προαναφερόμενα, ενδεικτικά σύμφωνα με την γνώμη και το «τι επηρεάζει» τους ερωτηθέντες - δανειολήπτες, όπως είναι γνωστό η ταχύτητα στην έγκριση άμεσης εκταμίευσης είναι πολύ σημαντικός κατά 54% και για του ερωτηθέντες προφανώς διότι για να πάρει κάποιος ένα δάνειο θα έχει άμεσα ανάγκη για ρευστό. Η άμεση ανάγκη για ρευστό την στιγμή που το χρειάζεσαι, συνεπάγεται και με απλούστερες διαδικασίες λήψης του δανείου. Επίσης όπως παρατηρούμε στον πίνακα 1.21 βλέπουμε ότι οι προνομιακοί όροι σε σχέση με άλλες

τράπεζες και τα ανταγωνιστικά επιτόκια είναι σε πολύ ψηλά ποσοστά και επηρεάζουν κατά πολύ την κοινή γνώμη. Τέλος ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας όπου αξίζει να σταθούμε και να τον δούμε ποιο αναλυτικά, είναι η δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης με βάση των δυνατοτήτων κάθε δανειολήπτη, με χαμηλές δόσεις ξεχωριστά ποσοστό που αγγίζει το 67% και 63% αντίστοιχα, καθώς και η δυνατότητα αναβολής πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο που φτάνει το ποσοστό του 70% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 1.22: Παράγοντες που επηρεάζουν τους ερωτηθέντες στην λήψη ενός δανείου (συνεχεία πίνακα στην επόμενη σελίδα).

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;	3	10,00%	7	23,33%	5	16,67%	15	50,00%
Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση	16	53,33%	11	36,67%	2	6,67%	1	3,33%
Ευελιξία στην εκτέλεση εντολών	16	53,33%	10	33,33%	3	10,00%	1	3,33%
Απλούστερες διαδικασίες	20	66,67%	7	23,33%	2	6,67%	1	3,33%
Ανταγωνιστικά επιτόκια	25	83,33%	3	10,00%	1	3,33%	1	3,33%
Προνομακούς όρους σε σχέση με τις άλλες τράπεζες	22	73,33%	5	16,67%	2	6,67%	1	3,33%
Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου (στα στεγαστικά)	18	60,00%	9	30,00%	3	10,00%	0	0,00%
Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο	19	63,33%	9	30,00%	2	6,67%	0	0,00%
Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων	20	66,67%	8	26,67%	1	3,33%	1	3,33%
Αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο	21	70,00%	9	30,00%	0	0,00%	0	0,00%
Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα	14	46,67%	5	16,67%	3	10,00%	8	26,67%

ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ

Μη ανάγκη προσημείωσης ακινήτου (στεγαστικά)	19	63,33%	5	16,67%	3	10,00%	3	10,00%
Μειωμένα έξοδα δανείου	21	70,00%	4	13,33%	3	10,00%	2	6,67%
Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρού πυρός – σεισμού	17	56,67%	5	16,67%	6	20,00%	2	6,67%
Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις	17	56,67%	8	26,67%	2	6,67%	2	6,67%
Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσοτέρων	15	50,00%	7	23,33%	5	16,67%	3	10,00%
Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε	22	73,33%	4	13,33%	2	6,67%	2	6,67%
Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων	17	56,67%	10	33,33%	2	6,67%	1	3,33%
Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής	17	56,67%	10	33,33%	2	6,67%	1	3,33%
Επιρροή τρίτων (συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)	10	33,33%	10	33,33%	5	16,67%	5	16,67%
Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας	5	16,67%	12	40,00%	6	20,00%	7	23,33%

1.5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

Στην ενότητα αυτή θα μελετήσουμε την συμπεριφορά των πελατών στα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες της τράπεζας καθώς επίσης και αν αυτά συμβαδίζουν και ανταποκρίνονται στις σύγχρονες εξελίξεις.

Αρχικά στον πίνακα 1.20 «Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων» βλέπουμε μερικές ερωτήσεις όπου απάντησαν οι ερωτηθέντες και παραθέτονται τα παρακάτω στοιχεία.

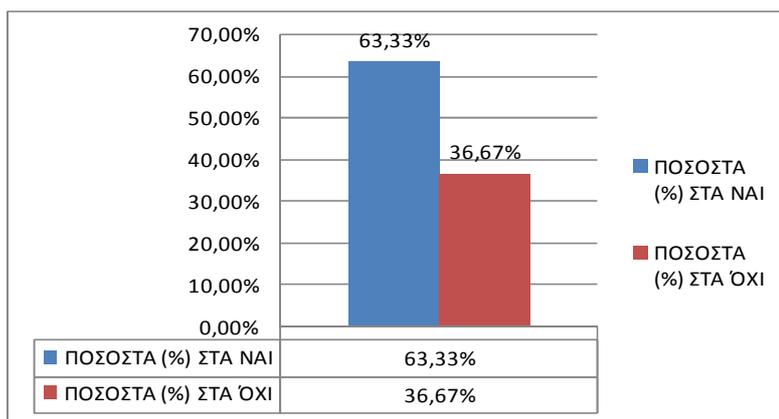
Πίνακας 1.23: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες;(π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)	22	8	30	73,33%	26,67%	100,00%
Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα;(bancassurance)	24	6	30	80,00%	20,00%	100,00%
Είστε ικανοποιημένος /η από τις αποδόσεις;(π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)	9	21	30	30,00%	70,00%	100,00%
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;	22	8	30	73,33%	26,67%	100,00%
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;	19	11	30	63,33%	36,67%	100,00%
Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;	25	5	30	83,33%	16,67%	100,00%
Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%
Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα – υπηρεσίες;	11	19	30	36,67%	63,33%	100,00%

Εκείνο που έχει ιδιαίτερη σημασία να δούμε από τα στοιχεία που συλλέχτηκαν σε πρώτη φάση είναι ο συμβαδισμός των υπηρεσιών σε σύγχρονες εξελίξεις καθώς και την ανταπόκριση των υπηρεσιών στις ανάγκες των πελατών.

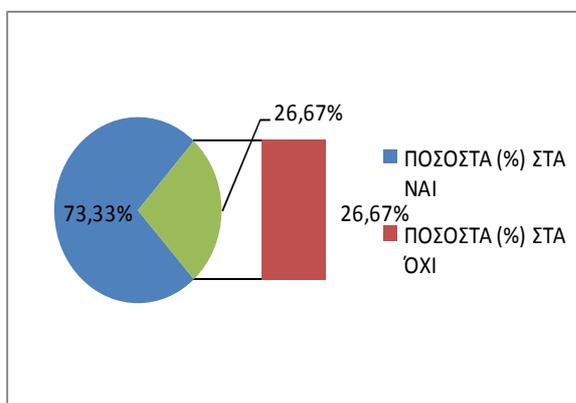
Στο διάγραμμα 1.19 βλέπουμε τον συμβαδισμό των υπηρεσιών με τις σύγχρονες εξελίξεις όπου βλέπουμε ότι κατά 63% των ερωτηθέντων έχουν απαντήσει ότι οι τραπεζικές εργασίες και υπηρεσίες όπου προωθούν τα τραπεζικά ιδρύματα στους πελάτες τους συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις ενώ μόνο το 37% αναφέρουν πως αυτά δεν συμβαδίζουν.

Διάγραμμα 1.19: Συμβαδισμός υπηρεσιών στις σύγχρονες εξελίξεις.



Ως επακόλουθο των συμβαδισμών των υπηρεσιών με τις σύγχρονες εξελίξεις στα ίδια περίπου ποσοστά κυμαίνονται και στην ανταπόκριση των υπηρεσιών στις ανάγκες των πελατών. Έτσι σαν αποτελέσματα έχουμε ότι το 73% των ερωτηθέντων καλύπτονται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις προσπάθειες του προσωπικού των τραπεζικών ιδρυμάτων για την κάλυψη των αναγκών τόσο στις χρηματοδοτήσεις των χρηματοοικονομικών τους δραστηριοτήτων (σε επιχειρήσεις αν μιλάμε για επιχειρηματίες και σε νοικοκυριά αν μιλάμε για τις καλύψεις πάγιων αναγκών μιας οικογένειας) όσο και την πλήρη κατανόηση των διαδικασιών εφαρμογής αυτών. Ωστόσο διαφορετική άποψη είχαν το 27% των ερωτηθέντων όπου απάντησαν κιόλας πως δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

Διάγραμμα 1.20: Ανταπόκριση υπηρεσιών στις ανάγκες των πελατών.

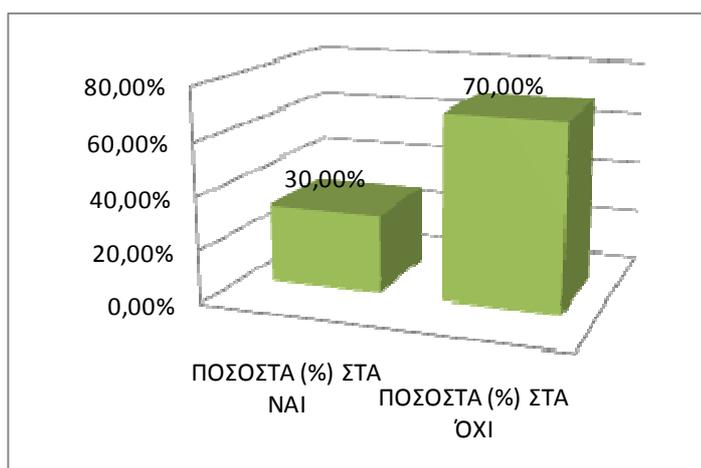


Εντωμεταξύ η τρίτη σημαντική αναφορά στον παραπάνω πίνακα είναι φυσικά η ικανοποίηση των πελατών στις αποδόσεις των καταθέσεων. Εδώ πρέπει να δώσουμε πολύ μεγάλη σημασία διότι όσο ξέρουμε οι καταθέσεις βρίσκονται στο παθητικό των τραπεζών, δηλαδή οι καταθέσεις των πελατών τους χρησιμοποιούνται σαν κεφάλαια τα οποία τα χορηγεί η τράπεζα σύμφωνα με την χρηματοοικονομική δραστηριότητα και στρατηγική ξανά στην αγορά με όφελος το κέρδος. Είναι σημαντικό λοιπόν αν οι τράπεζες θέλουν να αυξήσουν αυτά τα κεφάλαια για να αυξήσουν τον κύκλο δραστηριοτήτων τους να φροντίσουν την ικανοποίηση των πελατών από τις αποδόσεις των καταθέσεων.

Έτσι λοιπόν το 70% των ερωτηθέντων δεν είναι ικανοποιημένοι από τα χαμηλά επιτόκια που δίνουν οι τράπεζες στις καταθέσεις σε αντίθεση με το υπόλοιπο 30% αυτών. Δυστυχώς δεν μπορέσαμε για προσωπικούς λόγους των συμμετεχόντων να εξακριβώσουμε γιατί το 70% των ερωτηθέντων δεν είναι ευχαριστημένοι από την απόδοση καθώς και πως θα επέλεγαν να αξιοποιήσουν τα κεφάλαιά τους για να πετύχουν μεγαλύτερα επιτόκια από αυτά των τραπεζών.

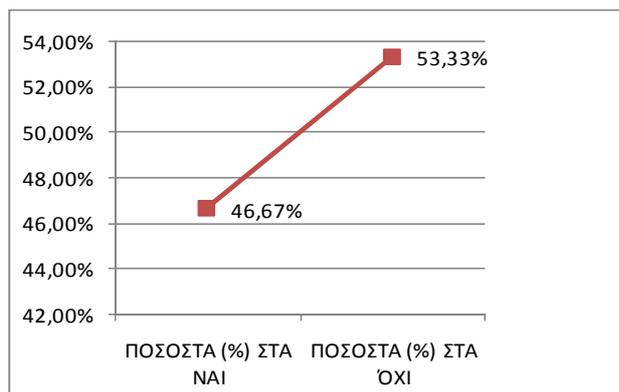
Με αλλά λόγια είναι γνωστό ότι τα άτομα που καταθέτουν τα χρήματά τους στις τράπεζες είναι για πολλούς λόγους αλλά ο σημαντικότερος είναι να πετύχουν ένα καλό επιτόκιο. Έτσι μερικοί αποφασίζουν να τα καταθέσουν στην τράπεζα με ελάχιστο επιτόκιο και σίγουρο, ότι ανά πάσα στιγμή θα έχει τα χρήματα του έστω και αν το κέρδος από το επιτόκιο είναι χαμηλό και μερικοί άλλοι που δεν είναι ικανοποιημένοι από την απόδοση των καταθέσεων τους παίρνουν το ρίσκο να τα επενδύσουν με πολλαπλάσιο επιτόκιο αλλά παίρνοντας και το ρίσκο να χάσουν ένα μέρος των χρημάτων τους. Αν σε αυτή την περίπτωση τα επιτόκια ήταν υψηλότερα τότε ίσως το διάγραμμα να άλλαζε και ένα μέρος των καταθετών να μην έπαιρνε τέτοιο ρίσκο.

Διάγραμμα 1.21: Ικανοποίηση των πελατών από τις αποδόσεις των καταθέσεων.



Τέλος η τελευταία αναφορά του πίνακα 1.23: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων είναι αν σε μια ενδεχόμενη αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της τράπεζας όπου συνεργάζεστε θα συνεχίζατε να τις χρησιμοποιούσατε; Έτσι βλέπουμε ότι το 53% θα σταματούσαν να τις χρησιμοποιούν και προφανώς θα εξακολουθούσαν να χρησιμοποιούν μόνο τις απαραίτητες τραπεζικές εργασίες ενώ σε αντίθεση με το 47% των ερωτηθέντων όπου θα συνέχιζαν να τις χρησιμοποιούν παρόλο που αυτές θα ήταν με αυξημένες προμήθειες.

Διάγραμμα 1.22: Αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.



Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός στον παρακάτω πίνακα (1.24) όπου κατά το 33% των ερωτηθέντων είναι πολύ ευχαριστημένοι από την ποικιλία των παρεχόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών της συνεργαζόμενης τράπεζάς τους σε αντίθεση με 3% αυτών που απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι. Ακόμα το 40% είναι ευχαριστημένοι αλλά όχι και αρκετά, καθώς το 23% είναι λίγο ευχαριστημένοι από την ποικιλία αυτών.

Πίνακας 1.24: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες);	11	36,67%	7	23,33%	9	30,00%	3	10,00%
ή είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;	8	26,67%	10	33,33%	3	10,00%	9	30,00%
Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων - υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;	10	33,33%	7	23,33%	12	40,00%	1	3,33%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;	17	56,67%	5	16,67%	7	23,33%	1	3,33%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;	8	26,67%	2	6,67%	4	13,33%	0	0,00%

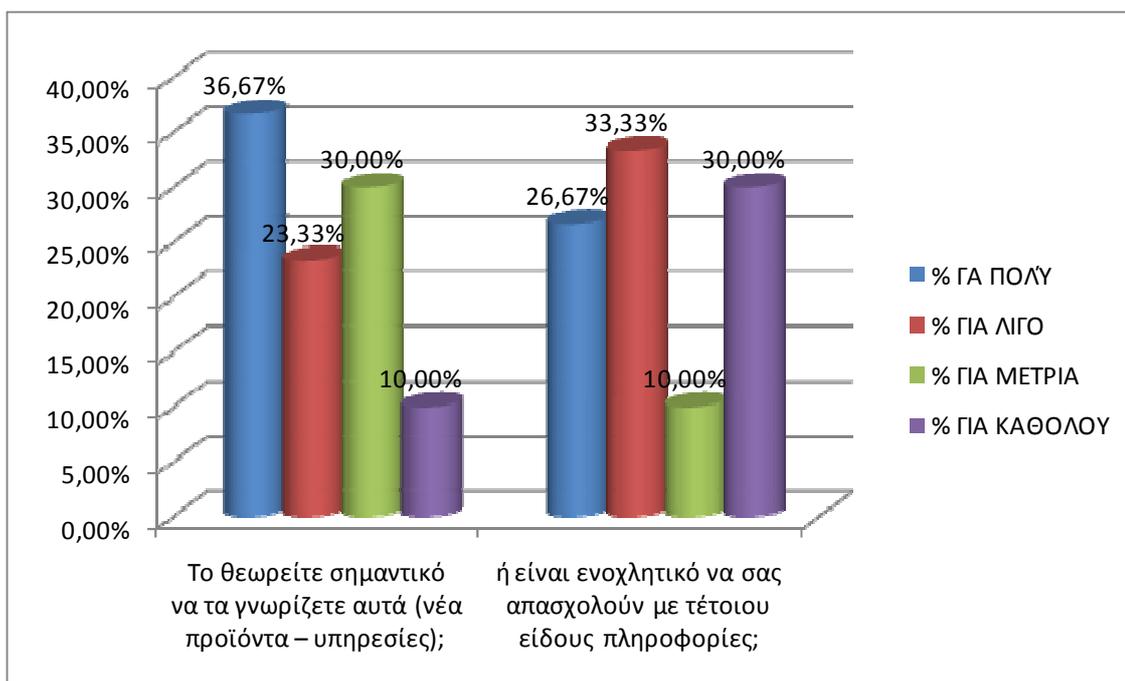
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;	12	40,00%	6	20,00%	8	26,67%	4	13,33%
Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση & αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;	10	33,33%	3	10,00%	16	53,33%	1	3,33%
Είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;	9	30,00%	4	13,33%	16	53,33%	1	3,33%

Τέλος ένα ακόμα σημαντικό διάγραμμα αυτής της ενότητας είναι το διάγραμμα 1.23 όπου βλέπουμε την σημαντικότητα των ερωτηθέντων στο να γνωρίζουν ή τους ενοχλεί το γεγονός της ενημέρωσης για τα νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα των τραπεζών.

Έτσι αν μελετήσουμε το διάγραμμα βλέπουμε ότι το 37% των ερωτηθέντων το θεωρούν σημαντικό πάρα πολύ, να γνωρίζουν για τις νέες υπηρεσίες και προϊόντα της τράπεζας έναντι του 27% όπου το θεωρούν πολύ ενοχλητικό, με τέτοιου είδους πληροφορίες. Στην συνέχεια έχουμε τους ερωτηθέντες όπου το θεωρούν όχι και τόσο πολύ σημαντικό με ποσοστό 30% έναντι 10% όπου το θεωρούν όχι και τόσο ενοχλητικό στο να τους ενοχλούν. Επιπλέον το 10% δεν τους ενδιαφέρει και δεν θεωρούν σημαντικό να τα γνωρίζουν ενώ δεν τους ενοχλεί καθόλου να τους απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες.

Γενικά έχουμε την τάση ότι το 37% των ερωτηθέντων το θεωρούν σημαντικό να τους ενημερώνει η τράπεζα και να γνωρίζουν για τα νέα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες έναντι του 34% όπου το θεωρούν λίγο ενοχλητικό και δεν θα ήθελαν να τους ενοχλούν για όλα τα νέα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες.

Διάγραμμα 1.23 Η στάση των ερωτηθέντων στην γνωστοποίηση των νέων παρεχόμενων υπηρεσιών.



1.5.1: ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.

Σε αυτήν την ενότητα μελετάμε μερικά από τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα και πλέον αρκετά δημοφιλείς σύμφωνα με τις οικονομικές εξελίξεις που πλήττουν την χώρα μας διαπιστώνουμε ένα μεγάλο βαθμό απογοήτευσης. Αναλύοντας τον παρακάτω πίνακα (1.22) βλέπουμε πως κατά ένα μεγάλο ποσοστό δεν γνωρίζουν τραπεζικά προϊόντα όπως τις εγγυητικές επιστολές, 57% δηλώνουν άγνοια και το 97% των ερωτηθέντων δεν τις χρησιμοποιούν καθόλου καθώς φυσικά δεν αισθάνονται και την απαραίτητη ασφάλεια!! Το ίδιο γίνεται και με μια σειρά άλλων τραπεζικών εργασιών όπου παρατίθενται παρακάτω.

Πίνακας 1.25: Διάφορες τραπεζικές εργασίες.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;	3	10,00%	3	10,00%	7	23,33%	17	56,67%
Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	0	0,00%	1	3,33%	0	0,00%	29	96,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	0	0,00%	3	10,00%	1	3,33%	26	86,67%
Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;	4	13,33%	5	16,67%	6	20,00%	15	50,00%
Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και έκδοση πιστωτικών εντολών;	1	3,33%	3	10,00%	1	3,33%	25	83,33%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις Επιταγές και την έκδοση πιστωτικών Εντολών;	2	6,67%	3	10,00%	3	10,00%	22	73,33%
Γνωρίζετε για την Ενοκίαση Τραπεζικών Θυρίδων;	5	16,67%	6	20,00%	5	16,67%	14	46,67%
Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές Θυρίδες;	2	6,67%	3	10,00%	2	6,67%	23	76,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν τις χρησιμοποιείτε;	0	0,00%	6	20,00%	2	6,67%	22	73,33%

Γενικά στον νομό Ηρακλείου επικρατεί μια ποιο παραδοσιακή ιδεολογία της τράπεζας που ανέρχεται μόνο σε καταθέσεις και δάνεια, καθώς τα ποιο νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα τα αποφεύγουν είτε λόγω μορφωτικού επιπέδου είτε λόγω του φόβου χρησιμοποιήσεις αυτών.

1.5.2: INTERNET BANKING ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.

Εκτός από τα προαναφερόμενα των παραπάνω ενοτήτων θεωρείτε εξίσου σημαντικό και το internet banking, όπου ξεκίνησε την εφαρμογή του πριν λίγα χρόνια, καθώς και κάποιων άλλων σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων.

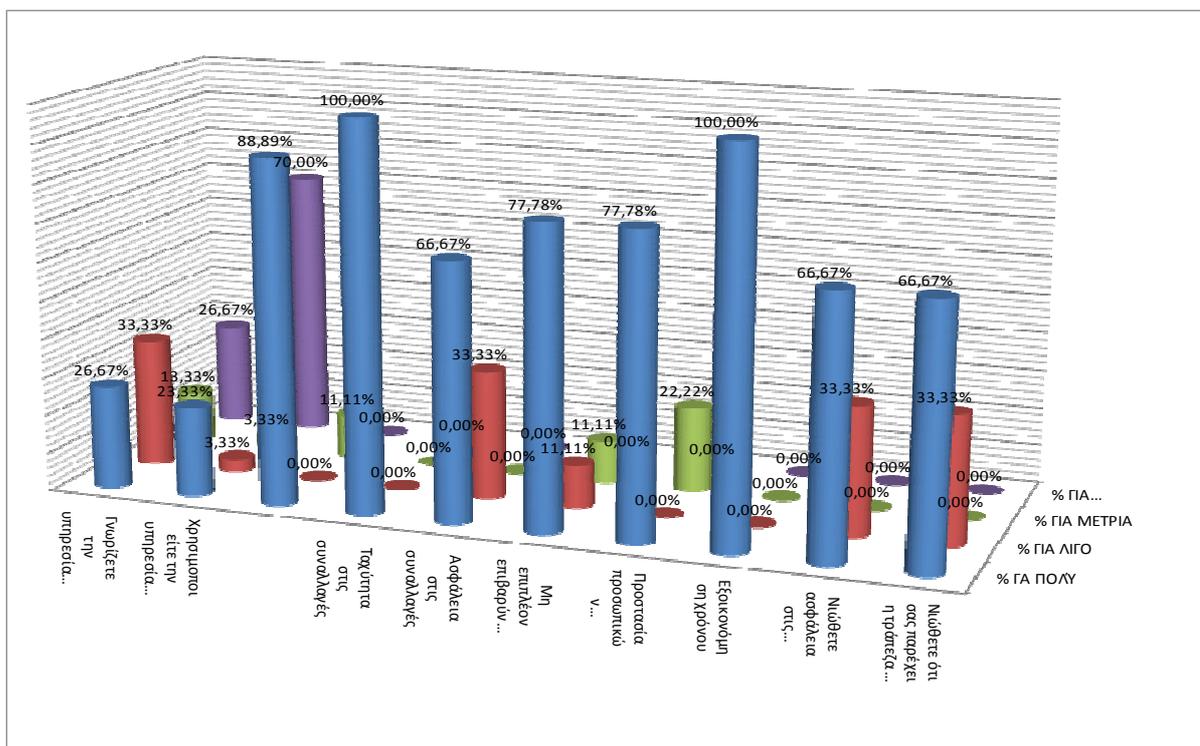
Αν και το internet banking ουσιαστικά παρέχει μέσω διαδικτύου σχεδόν τις ίδιες τραπεζικές εργασίες όσο μια επίσκεψη σε μια τράπεζα, κυρίως αναφέρεται σε διάφορες πληρωμές είτε μισθών είτε λογαριασμών ΔΕΚΟ αλλά και εμβάσματα από και προς το εξωτερικό-εσωτερικό. Βλέπουμε λοιπόν στον πίνακα 1.23 ότι αρκετοί είναι αυτοί που δεν το γνωρίζουν (27% δήλωσαν πως δεν το γνωρίζουν καθόλου καθώς το 33% το γνωρίζουν λίγο σε αντίθεση με το 27% όπου το γνωρίζουν) καθώς πολύ περισσότεροι είναι αυτοί που δεν την χρησιμοποιούν (70% δηλώνουν ότι δεν το χρησιμοποιούν καθόλου έναντι του 23% που το χρησιμοποιούν).

Πίνακας 1.26: Η άποψη των πελατών για Internet banking.

INTERNET BANKING:	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;	8	26,67%	10	33,33%	4	13,33%	8	26,67%
Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;	7	23,33%	1	3,33%	1	3,33%	21	70,00%
Ευκολία χρήσης (σαφείς οδηγίες, τηλεφωνική εξυπηρέτηση)	8	88,89%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%
Ταχύτητα στις συναλλαγές	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Ασφάλεια στις συναλλαγές	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
Μη επιπλέον επιβαρύνσεις προμήθειες	7	77,78%	1	11,11%	1	11,11%	0	0,00%
Προστασία προσωπικών δεδομένων	7	77,78%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%
Εξοικονόμηση χρόνου	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές από την υπηρεσία;	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
Νιώθετε ότι σας παρέχει η τράπεζα καλή ασφάλεια στις συναλλαγές;	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%

Το σημαντικότερο από όλα αυτά είναι ότι από όσους ερωτηθέντες χρησιμοποιούν το Internet banking το κάνουν διότι κατά 89% αυτών αισθάνονται ευχέρεια στην χρήση του καθώς το θεωρούν και ασφαλείς κατά 67%. Μεγάλο αίσθημα ασφάλειας στην προστασία προσωπικών δεδομένων ανέρχονται σύμφωνα με τα αποτελέσματα το 78% των ερωτηθέντων καθώς το αίσθημα στην ασφάλεια των συναλλαγών μόνο το 67% των ερωτηθέντων. Αναμφίβολα η εξοικονόμηση χρόνου αγγίζει το 100% καθώς και η ταχύτητα συναλλαγής αφότου γίνεται και από το σπίτι χωρίς να περιμένουν σε ουρές στα ταμεία των τραπεζών ή να χρειαστούν να μετακινηθούν από το σπίτι στην πλησιέστερη τράπεζα.

Διάγραμμα 1.24: Η άποψη των πελατών για Internet banking.



Πίνακας 1.27: Η συμπεριφορά των πελατών στα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα.

ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΣΥΝ-ΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΟΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Γνωρίζετε για τις αποσαφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	18	12	30	60,00%	40,00%	100,00%
Προσέχετε τις αποσαφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	12	18	30	40,00%	60,00%	100,00%
Έχετε λάβει δάνεια αγοράς εξοπλισμού;	0	30	30	0,00%	100,00%	100,00%
Έχετε λάβει δάνεια για επενδύσεις;	0	30	30	0,00%	100,00%	100,00%
Χρησιμοποιείτε επιταγές;	5	25	30	16,67%	83,33%	100,00%
Χρησιμοποιείτε εγγυητικές επιστολές;	1	29	30	3,33%	96,67%	100,00%
Χρησιμοποιείτε πιστωτικές κάρτες;	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Χρησιμοποιείτε χρεωστικές κάρτες;	16	14	30	53,33%	46,67%	100,00%
Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω «έξυπνων καρτών»;	3	27	30	10,00%	90,00%	100,00%
Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω smartphone;	7	23	30	23,33%	76,67%	100,00%
Έχετε πιστοποιητικά καταθέσεων;	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Έχετε Λογαριασμούς σε Συνάλλαγμα;	2	27	29	6,90%	93,10%	100,00%
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε εμπορικούς τίτλους (commercialpapers);	2	28	30	6,67%	93,33%	100,00%
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε repos	0	30	30	0,00%	100,00%	100,00%
Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές;	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Πραγματοποιείτε κατ' οίκον εικονικές τραπεζικές εργασίες;	2	28	30	6,67%	93,33%	100,00%
Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε εφαρμογές των ηλεκτρονικών χαρτοφυλακίων;	4	26	30	13,33%	86,67%	100,00%
Εξόφληση λογαριασμών ηλεκτρισμού, νερού κτλ μέσω τράπεζας;	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%

1.6: ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.

Αφότου μιλήσουμε για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα και πως αυτά επηρεάζουν τους πελάτες των τραπεζών, ας δούμε πως οι τράπεζες έχουν προσεγγίσει το κοινό της ευρύτερης περιοχή του Ηρακλείου.

Πίνακας 1.28: Η ενημέρωση των πελατών από τις συνεργαζόμενες τράπεζες.

ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;	ΠΟΛΥ	% ΓΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό	4	13,33%	7	23,33%	12	40,00%	7	23,33%
Τηλεοπτικές διαφημίσεις	3	10,00%	10	33,33%	5	16,67%	12	40,00%
Ραδιοφωνικές διαφημίσεις	1	3,33%	7	23,33%	7	23,33%	15	50,00%
Από εφημερίδες	1	3,33%	11	36,67%	3	10,00%	15	50,00%
Ενημέρωση μέσω SMS	1	3,33%	5	16,67%	1	3,33%	23	76,67%
Ενημέρωση μέσω διαδικτύου	5	16,67%	12	40,00%	2	6,67%	11	36,67%
Συγγενικό ή φιλικό σας πρόσωπο	18	60,00%	5	16,67%	3	10,00%	4	13,33%
άλλο (προσδιορίσατε)	2	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

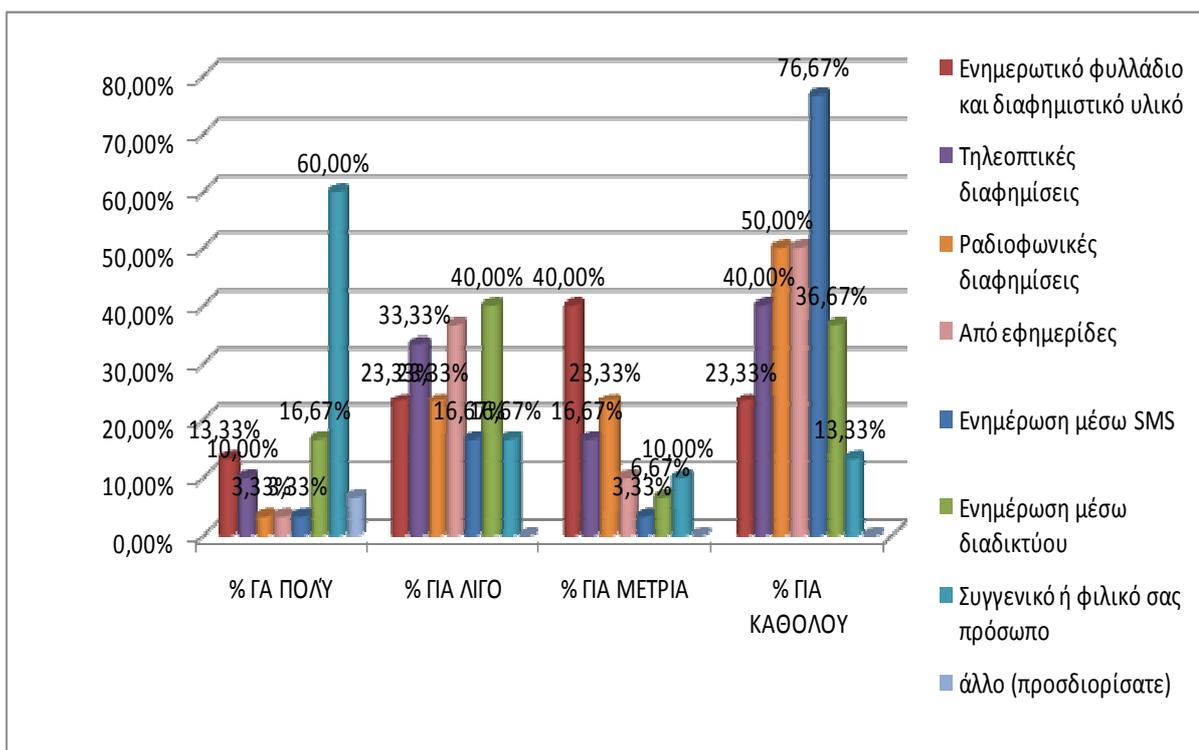
Πράγματι όπως φαίνεται και από τα στοιχεία που συλλέξαμε διαπιστώνουμε ότι το 40% των ερωτηθέντων ενημερώνονται όχι τόσο πολύ από ενημερωτικά φυλλάδια και διαφημιστικά υλικά που εκδίδουν οι τράπεζες για την ενημέρωση των πελατών τους όσο αφορά τα τραπεζικά χρηματοοικονομικά προϊόντα κάθε μιας. Επιπλέον χαμηλά ποσοστά ενημέρωσης έχουμε από την ενημέρωση των πελατών από τηλεοπτικές διαφημίσεις καθώς το 40% αυτών δήλωσαν πως δεν ενημερώνονται καθόλου, και πως το 33% των ερωτηθέντων ενημερώνονται λίγο. Ομοίως στα ίδια ποσοστά κυμαίνονται και οι ραδιοφωνικές διαφημίσεις των τραπεζών, αν και ελάχιστες τράπεζες προβαίνουν βέβαια σε αυτό τον τρόπο ενημέρωσης, βλέπουμε πως και πάλι το 50% των ερωτηθέντων απαντούν καθόλου και μόνο το 23% μας είπαν πως ενημερώνονται ελάχιστα και μέτρια αντίστοιχα.

Ένας άλλος τρόπος ενημέρωσης των τραπεζών ήταν το SMS μερικές τράπεζες πριν το ξέσπασμα τις οικονομικής κρίσης πρόβαιναν σε αυτού του είδους την ενέργεια, η οποία βέβαια μετά κρίσης έχει σταματήσει και για τα τελευταία 5 χρόνια έχει σταματήσει παντελώς η ενημέρωση των πελατών της τράπεζας μέσω αυτού του τρόπου. Αλλά αξίζει να σημειωθεί ότι όταν το χρησιμοποιούσαν το 77% δεν το έπαιρναν καθόλου υπόψη και σχεδόν μόνο το 7% των ερωτηθέντων τους έδινε κάποια σημασία.

Διανύουμε το 21^ο αιώνα όπου ένα μεγάλο ποσοστό έχει περάσει το διαδίκτυο στην καθημερινότητα των ανθρώπων, άρα και στους πελάτες των τραπεζών. Έτσι οι τράπεζες ξεκίνησαν μια ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πελατών τους μέσω διαδικτύου. Όπως βλέπουμε και από τις απαντήσεις των πελατών διαπιστώνουμε ότι σχεδόν το 63% ενημερώνετε από την τράπεζες έναντι 37% που δεν ενημερώνετε καθόλου. Αντίθετα έχουν καταργήσει πλέον την εφημερίδα αφότου το 50% των ερωτηθέντων δεν προτιμούν να διαβάσουν μια εφημερίδα για να ενημερωθούν για τα νέα προϊόντα της τράπεζας που συνεργάζονται.

Τέλος διαπιστώσαμε ότι στην ευρύτερη περιοχή του Ηρακλείου οι πολίτες ενημερώνονται κυρίως από συγγενικά τους πρόσωπα, από συζητήσεις που γίνονται στα καφενεία ή από τις συμβουλές κάποιων φίλων που έχουν κάποια σχέση με τις ευρύτερες και τοπικές τράπεζες της περιοχής. Έτσι το 60% των ερωτηθέντων μας είπαν ότι μαθαίνουν για αυτά τα προϊόντα που ενδιαφέρονται, από φίλους και συγγενείς παρά από κάποια άλλη πηγή πληροφοριών.

Διάγραμμα 1.25: Η ενημέρωση των πελατών από τις συνεργαζόμενες τράπεζες.



1.7 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.

Φυσικά τράπεζες χωρίς καταθέσεις δεν υφίσταται. Για αυτόν το λόγο και εμείς δεν θα μπορούσαμε να μην ερευνήσουμε την συμπεριφορά των πελατών μιας τράπεζας σε σχέση με τις καταθέσεις τους.

Με δεδομένο τις τελευταίες εξελίξεις και τα capital controls που εφαρμόστηκαν το καλοκαίρι του 2015 δεν έπληξε το γεγονός ότι 73% των ερωτηθέντων αποταμιεύουν τα πλεονάζοντα χρήματά τους σε λογαριασμούς καταθέσεων της επιλογής τους, καθώς το 13% αυτών μας είπαν πως δεν το κάνουν. Γενικά όπως βλέπουμε και από την μελέτη των απαντήσεων των ερωτηθέντων διαπιστώνουμε πως η πλειοψηφία γενικά αισθάνεται ασφαλής με τις καταθέσεις τους στην τράπεζα και προβαίνουν σε αυτήν την επιλογή ακόμα και με capital control, βέβαια με ότι δυσκολίες έχει αυτό διότι δεν ευθύνονται οι τράπεζες για αυτό κατά κύριο λόγο. Φυσικά πάντα υπάρχει και το αντίθετο, αυτοί λοιπόν που στην περίπτωση μας αποτελούν τον 27% όπου όπως μας εξήγησαν θα επέλεγαν και αυτοί να τα καταθέσουν αλλά για δυο κύριους λόγους δεν το κάνουν. Ο πρώτος ήταν ότι το κόστος ζωής έχει ανέβει και δεν έχουν πλέον πλεονάζοντα χρήματα και ο δεύτερος λόγος είναι ότι αισθάνονται πως ενώ τους ανήκουν τα χρήματά τους που έχουν στην τράπεζα στην ουσία με τα capital control δεν τους ανήκουν (με τους ισχύοντες όρους ανάληψης των κεφαλαίων τους).

Άλλο ένα αξιόλογο στοιχείο είναι ότι σύμφωνα με όσα απάντησαν οι ερωτηθέντες το 67% πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων τους ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα έναντι του 33% όπου είπαν πως δεν ήταν μεγάλος. Άρα από αυτήν την ερώτηση επαληθευόμαστε για το κόστος ζωής όπου μας είπαν οι ερωτηθέντες και αναμφισβήτητα βιώνουμε λίγο πολύ όλοι μέχρι σήμερα.

Πίνακας 1.29: Η συμπεριφορά των ερωτηθέντων στις καταθέσεις.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;	22	8	30	73,33%	26,67%	100,00%
Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;	20	10	30	66,67%	33,33%	100,00%
Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;	13	17	30	43,33%	56,67%	100,00%
Έχετε μεικτούς λογαριασμούς;	4	26	30	13,33%	86,67%	100,00%
Έχετε κοινούς λογαριασμούς;	16	14	30	53,33%	46,67%	100,00%

Επιπλέον οι τράπεζες έχουν χαμηλώσει κατά πολύ τα επιτόκια των καταθέσεων καθώς και μερικά ιδιαίτερα προνόμια στις καταθέσεις, καθώς το 73% των ερωτηθέντων δεν τους παρέχει η τράπεζα όπου συνεργάζονται κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις έναντι του 27% που μας είπαν το αντίθετο, ότι δηλαδή τους παρέχει κάποιο προνόμιο στις συναλλαγές τους. Αβίαστα λοιπόν συνεπάγεται το συμπέρασμα του παρακάτω πίνακα (1.30) για τις επιλογές των καταθετών στα είδη καταθέσεων όπου επιλέγουν για μεγιστοποίηση του κέρδους τους.

Έτσι όπως ήταν αναμενόμενο όλοι όσοι έχουν καταθέσεις στην τράπεζα έχουν ένα λογαριασμό ταμιευτηρίου προφανώς με κάποια χρήματα ώστε να μπορούν ανά πάσα ώρα και στιγμή να κάνουν μια ανάληψη για μια ώρα ανάγκης. Στην συνέχεια βλέπουμε ότι αρκετοί έχουν και 2 και 3 άλλους λογαριασμούς κατά κύριο λόγο έχουν καταθέσεις προθεσμίας με ποσοστό 91% οι οποίες παρέχουν κάποιες ευνοϊκότερες παροχές από 'τι τις καταθέσεις ταμιευτηρίου. Τρίτες έρχονται οι καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό με ποσοστό 73% όπου είναι ως διαχειριστές δύο οι περισσότεροι καταθέτες, συνήθως ισχύουν για πολύ στενές σχέσεις ανθρώπων. Έπειτα με αρκετά χαμηλά ποσοστά έρχονται οι υπόλοιπες καταθέσεις όπως τρεχούμενοι λογαριασμοί, καταθέσεις με προειδοποίηση κ.λπ.

Πίνακας 1.30: Οι επιλογές των καταθετών στα είδη καταθέσεων.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Καταθέσεις ταμιευτηρίου	22	100,00%
Καταθέσεις όψεως	6	27,27%
Τρεχούμενος λογαριασμός κατάθεσης	5	22,73%
Καταθέσεις με προθεσμία	20	90,91%
Καταθέσεις με προειδοποίηση	5	22,73%
Καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό	16	72,73%
Δεσμευμένες καταθέσεις	2	9,09%
Είδος δεσμευμένων καταθέσεων	2	9,09%
άλλο (προσδιορίσατε)		0,00%

1.8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Είναι ευρύτατα διαδεδομένη η άποψη για το προσωπικό των τραπεζών. Η φιλική συνεργασία το χαμόγελο των τραπεζοϋπαλλήλων, η γρήγορη - άμεση και ευχάριστη εξυπηρέτηση των πελατών των τραπεζών από τους εργαζόμενους κάθε τράπεζας είναι το άλφα και το ωμέγα για την επίτευξη ενός σταθερού πελάτη καθώς και ενός μελλοντικού ξανά πελάτη της ίδιας τράπεζας.

Έτσι λοιπόν δεν θα μπορούμε να παραβλέψουμε την ενότητα αυτή εξετάζοντας τις σχέσεις των Ηρακλειωτών πελατών και πως αυτές χαρακτηρίζονται από τους ερωτηθέντες. Με αφετηρία την θέση αυτή βλέπουμε ότι οι ερωτηθέντες χαρακτηρίζουν το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας κατά 63% ως πολύ εχέμυθους και εμπνέουν εμπιστοσύνη προς τους πελάτες τους. Επιπλέον το 80% των ερωτηθέντων τους χαρακτήρισε ως πολύ φιλικούς και ευγενικούς καθώς το 50% αυτών νιώθουν ότι αναζητούν και προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι τους απασχολεί. Ακόμα στο βαθμό όπου είναι κατανοητό προς τους ερωτηθέντες δηλώνουν ότι το 53% είναι πολύ καλό το επίπεδο γνώσεων και των ικανοτήτων που διαθέτει το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός όπου το 50% των ερωτηθέντων απαντούν ότι διαχειρίζονται πολύ καλά και αποτελεσματικά τυχόν παράπονα έναντι του 3,33% όπου επέλεξαν την απάντηση «καθόλου».

Πίνακας 1.31: Η άποψη των ερωτηθέντων για το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στην τράπεζά σας;	19	63,33%	5	16,67%	6	20,00%	0	0,00%
Είναι φιλικό και ευγενικό μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	24	80,00%	3	10,00%	3	10,00%	0	0,00%
Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;	16	53,33%	8	26,67%	6	20,00%	0	0,00%
Πιστεύετε ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;	18	60,00%	5	16,67%	6	20,00%	1	3,33%
Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;	15	50,00%	7	23,33%	7	23,33%	1	3,33%

Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;	15	50,00%	5	16,67%	9	30,00%	1	3,33%
Με το προσωπικό της τράπεζας έχετε αναπτύξει φιλικές σχέσεις;	17	56,67%	6	20,00%	5	16,67%	2	6,67%
Ο απαιτούμενος για την εξυπηρέτησή σας, χρόνος (κατά μέσο όρο) είναι σύντομος;	16	53,33%	5	16,67%	7	23,33%	2	6,67%
Συνολικά είστε ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;	16	53,33%	4	13,33%	8	26,67%	2	6,67%

1.9: Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.

Σαν τελευταία ενότητα του νομού Ηρακλείου έχουμε την μεγίστη εφικτή ικανοποίηση των πελατών από το δίκτυο των καταστημάτων της τράπεζας όπου συνεργάζονται. Έτσι στην ενότητα αυτή θα αναλύσουμε κάποια βασικά πράγματα για την βελτίωση αυτών σύμφωνα με το τι απάντησε το δείγμα μας που αντιπροσωπεύει τον νομό αυτόν.

Αρχικά το 40% των ερωτηθέντων είναι πάρα πολύ ευχαριστημένοι από το δίκτυο των καταστημάτων της συνεργαζόμενης τους τράπεζας, ενώ το 30% είναι λίγο δυσαρεστημένοι και το 3,3% να δείχνουν την δυσαρέσκειά τους. Ομοίως σχεδόν στα ίδια ποσοστά έρχεται και η κάλυψη των ATM's με το 33% να δηλώνουν ότι επαρκεί η κάλυψη των μηχανών αυτόματης ανάληψης στα σημεία όπου βρίσκονται ενώ σε αντίθεση το 40% αυτών μας δήλωσαν ότι επαρκούν ελάχιστα και μόνο το 10% απαντούν πως δεν επαρκούν. Στην συχνότητα των βλαβών των ATM's η τάση των ερωτηθέντων εδώ αλλάζει αφού το 47% απαντούν πως είναι λίγο ανεκτό ενώ το 33% απάντησαν πολύ.

Όσο αφορά τις τοποθεσίες όπου είναι τα καταστήματα των τραπεζών το 43% των ερωτηθέντων απαντούν πως είναι εύκολο - προσβάσιμα χωρίς να παρουσιάσουν κάποια δυσκολία ενώ το 23% δήλωσαν το λίγο και μόνο το 3% μας έδειξαν την δυσαρέσκεια τους ξανά. Σε σχετικά υψηλό ποσοστό βρίσκεται η απάντηση του «μέτρια» όσο αφορά την εξυπηρέτηση τους ως προς το χρόνο εξυπηρέτησης τους, τον χρόνο αναμονής, την επάρκεια αναμονής στα ταμεία από τον αριθμό των ταμείων όπου τα ποσοστά κυμαίνονται από 30% έως 46% και είναι κατά 16% έως 23% υψηλότερα από την αμέσως επόμενη σε ποσοστό απάντηση των ερωτηθέντων.

Τέλος ένας σημαντικός παράγοντας όπως βλέπουμε στην σελίδα 43 για τους πελάτες των τραπεζών είναι και η καλή φήμη μιας τράπεζας αφού το 53% αυτών τους επηρεάζει κατά πολύ για να συνεργαστούν με αυτήν ενώ το 23% τους επηρεάζει ελάχιστα και μόνο το 7% δεν τους επηρεάζει.

Πίνακας 1.32: Η άποψη των ερωτηθέντων για το δίκτυο καταστημάτων.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟ-ΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Είστε ικανοποιημένοι από την κάλυψη του δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	12	40,00%	9	30,00%	8	26,67%	1	3,33%
Επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ΑΤΜ της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	10	33,33%	12	40,00%	5	16,67%	3	10,00%
Το επίπεδο συχνότητας των δυσλειτουργιών (απεργίες, βλάβες μηχανημάτων – ΑΤΜ'ς) στο δίκτυο της τράπεζας είναι ανεκτό;	10	33,33%	14	46,67%	5	16,67%	1	3,33%
Η πρόσβασή σας στο υποκαταστήματα της πόλης σας είναι βολική, χωρίς να παρουσιάζει δυσκολίες;	13	43,33%	7	23,33%	9	30,00%	1	3,33%
Χρόνος αναμονής	7	23,33%	6	20,00%	14	46,67%	3	10,00%
Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων	11	36,67%	6	20,00%	12	40,00%	1	3,33%
Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων	11	36,67%	8	26,67%	9	30,00%	2	6,67%
Επάρκεια προσωπικού	9	30,00%	10	33,33%	8	26,67%	3	10,00%
Είστε ικανοποιημένοι από τη διαρρύθμιση, την ατμόσφαιρα και την καθαριότητα του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεστε;	12	40,00%	8	26,67%	8	26,67%	2	6,67%
Είναι σημαντική για εσάς η διαρρύθμιση, η διακόσμηση και ο σύγχρονος εξοπλισμός;	12	40,00%	5	16,67%	7	23,33%	6	20,00%
Σας επηρεάζει η καλή φήμη μιας τράπεζας για να την επιλέξετε για συνεργασία;	16	53,33%	7	23,33%	5	16,67%	2	6,67%

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΝΟΜΟ ΛΑΣΙΘΙΟΥ.

2.1 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

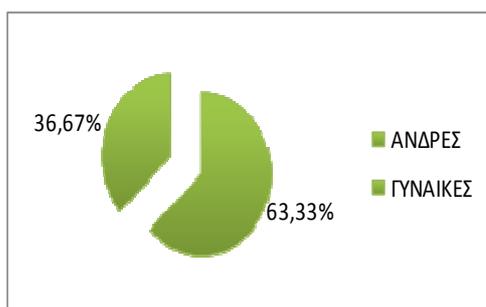
Στο προηγούμενο κεφάλαιο μελετήσαμε τη συμπεριφορά των πελατών στην περιοχή του Ηρακλείου. Τώρα θα δούμε και θα μελετήσουμε τα στοιχεία εκείνα που συλλέχτηκαν κατά την έρευνα που έγινε στον νομό Λασιθίου. Όπως και στο πρώτο κεφάλαιο τόσο και στο δεύτερο η διαδικασία είναι η ίδια, έτσι αξίζει να δούμε ξανά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων που αποτελούν το «νέο» μας δείγμα. Το «νέο» αυτό δείγμα θα αντιπροσωπεύει το σύνολο του πληθυσμού του ευρύτερου νομού Λασιθίου. Οι ερωτηθέντες που θέλησαν να συμμετάσχουν στην έρευνα αυτή απάντησαν το ίδιο ερωτηματολόγιο και έτσι διαμορφώσαμε ξανά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο την οικογενειακή κατάσταση του τραπεζικού πελάτη τις μηνιαίες απολαβές και διάφορα άλλα που θα μας δώσουν την ‘νέα’ εικόνα των ερωτηθέντων για να κατανοήσουμε το ‘νέο’ δείγμα.

Όπως βλέπουμε στον παρακάτω πίνακα από ένα τυχαίο δείγμα 30 ερωτηθέντων προκύπτει ότι τον κυρίαρχο λόγο στις τραπεζικές εργασίες έχει ο ανδρικός πληθυσμός και στον νομό Λασιθίου με ποσοστό 63% και μόνο κατά 37% οι γυναίκες. Υψηλότερα ποσοστά σε σχέση με τον νομό Ηρακλείου 60% στον ανδρικό πληθυσμό και 40% στον γυναικείο πληθυσμό.

Πίνακας 2.1: Φύλο ερωτηθέντων.

ΦΥΛΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΝΔΡΕΣ	19	63,33%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	11	36,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.1: Φύλο ερωτηθέντων.



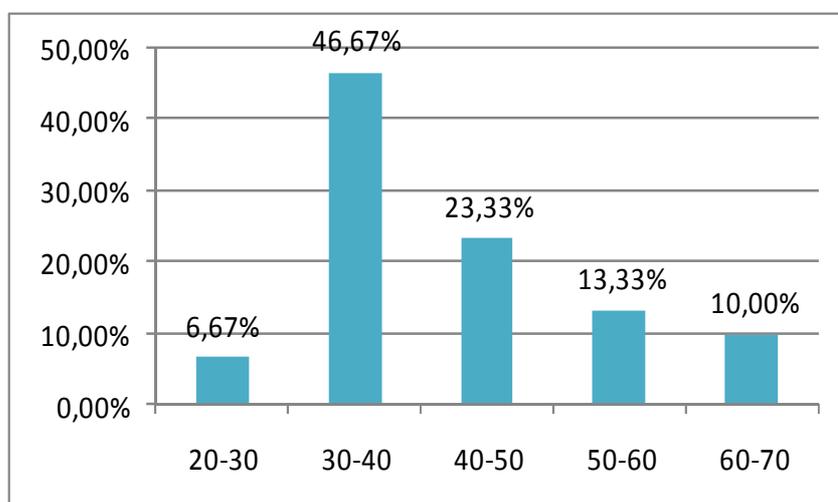
Από το σύνολο των απαντήσεων, προκύπτει ότι με συντριπτική πλειοψηφία το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 30-40 με ποσοστό 47% έναντι του 43% στον νομό Ηρακλείου. Όπως επαληθεύει και αυτός ο νομός η ηλικία 30-40 της δεκαετίας του 1980, όπου σήμερα το 2015 ο πληθυσμός αυτός συμβάλει ποιο ενεργά από κάθε άλλη ηλικία στην οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας, καθώς και σε σχέση με τις ανάγκες τους για να αποκτήσουν μια μόνιμη κατοικία όσοι δεν έχουν ή την επισκευή τους για όσους ήδη έχουν κληρονομήσει είναι ποιο ανοικτοί στον ‘πειρασμό’ ενός δανείου ή ενός τραπεζικού προϊόντος. Επιπλέον η ηλικιακή κατηγορία των 30-40, είχα μέχρι σήμερα, μια

από τις πιο σταθερές δουλειές και πιο υψηλές αμειβόμενες από τις υπόλοιπες χωρίς αυτό βεβαία να σημαίνει ότι και η υποχρεώσεις, όπως για παράδειγμα παντρεμένοι με παιδιά, είναι λιγότερο απαιτητικές σε σχέση με άλλες ηλικιακές κατηγορίες.

Πίνακας 2.2: Ηλικία ερωτηθέντων.

ΗΛΙΚΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
20-30	2	6,67%
30-40	14	46,67%
40-50	7	23,33%
50-60	4	13,33%
60-70	3	10,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.2: Ηλικία ερωτηθέντων.

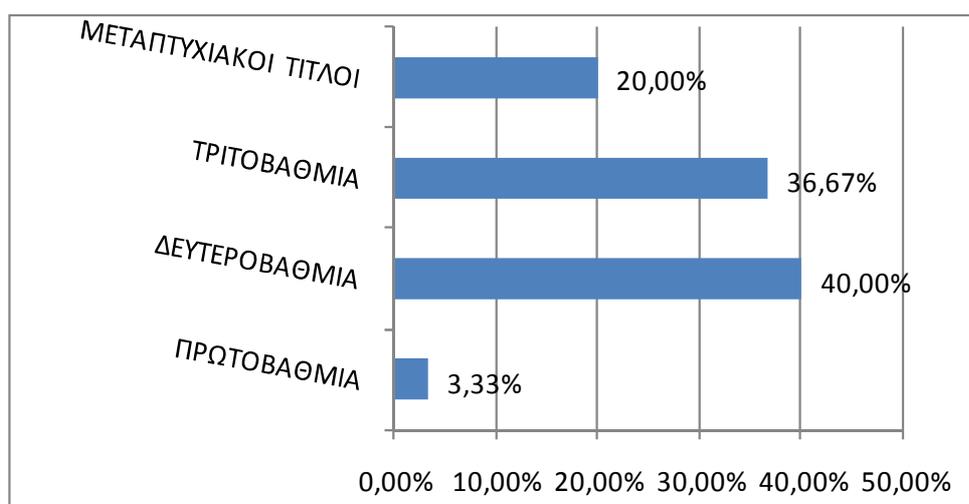


Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων δίνεται με το παρακάτω πινάκα όπου κατά 40% των ερωτηθέντων έχουν λάβει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση καθώς το 37% έχουν λάβει την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Αμέσως μετά την τριτοβάθμια εκπαίδευση οι ερωτηθέντες καταρτίζονται στους μεταπτυχιακούς τίτλους με ποσοστό 20% καθώς έρχεται σε τρίτη θέση η πρωτοβάθμια με 3%.

Πίνακας 2.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	1	3,33%
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	12	40,00%
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	11	36,67%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ ΤΙΤΛΟΙ	6	20,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

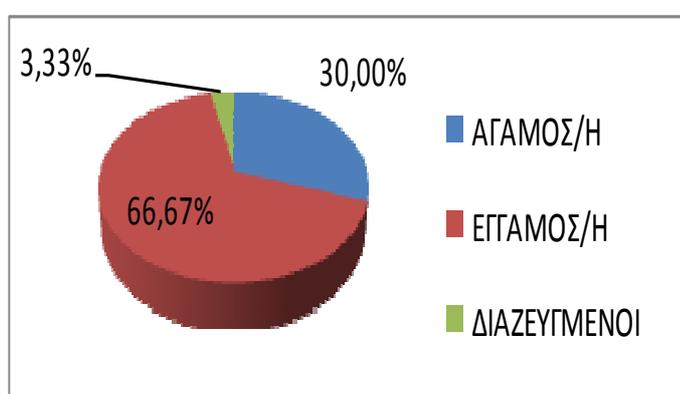


Στην συνέχεια αναλύουμε την οικογενειακή κατάσταση των πελατών και σε βοήθεια με τον πίνακα 2.2 την ηλικιακή κατηγορία των 30-40 έχουμε και σε αυτό το νομό όπως ήταν αναμενόμενο την συντριπτική πλειοψηφία του 67% των έγγαμων ερωτηθέντων. Καθώς όπως είναι κοινός αποδεχτό οι ανάγκες ενός νοικοκυριού είναι αρκετά αυξημένες με αποτέλεσμα να χρειάζονται κάποια παραπάνω χρηματοοικονομικά προϊόντα όπως πιστωτικές - χρεωστικές κάρτες, για τις διάφορες ανάγκες των νοικοκυριών για διάφορες αγορές είτε μέσω internet είτε μέσω «πλαστικού χρήματος» σε ένα super market.

Πίνακας 2.4: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων.

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΓΑΜΟΣ/Η	9	30,00%
ΕΓΓΑΜΟΣ/Η	20	66,67%
ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΙ	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.4: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων.



Ο αμέσως επόμενος παράγοντας που πρέπει να μελετήσουμε είναι η επαγγελματική τους κατάσταση καθώς και οι μηνιαίες απολαβές τους για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε και από οικονομικής πλευράς το δείγμα μας ώστε να δούμε στην συνέχεια την συμπεριφορά τους απέναντι στις τράπεζες της Κρήτης.

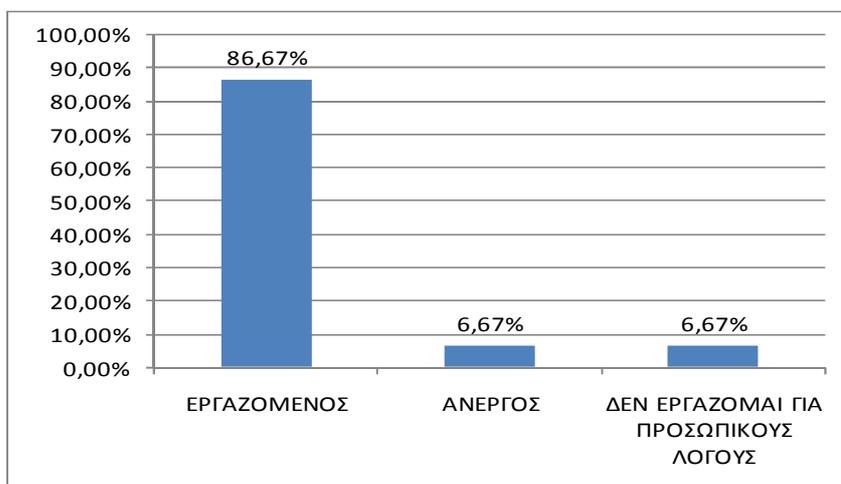
Ειδικότερα αυτήν την περίοδο στον νόμο Λασιθίου είναι εργαζόμενοι με ποσοστό 87%. Να σημειωθεί ότι η έρευνα ξεκίνησε και τελείωσε στους καλοκαιρινούς μήνες, οπότε μιλάμε για μια τουριστική περίοδο με χαμηλότερα ποσοστά ανεργίας από ότι τους χειμερινούς μήνες.

Πιο συγκεκριμένα εν μέσω κρίσης προφανώς η ανεργία αγγίζει το 7% στην ευρύτερη περιοχή καθώς και ένα ποσοστό της τάξεως 7% οι οποίοι δεν εργάζονται για κάποιο προσωπικό λόγο. Αυτός ο πληθυσμός δεν έχει κάποιο εισόδημα οπότε εξαιρούνται από κάποια είδη τραπεζικών προϊόντων.

Πίνακας 2.5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ	26	86,67%
ΑΝΕΡΓΟΣ	2	6,67%
ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΟΜΑΙ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ	2	6,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων.

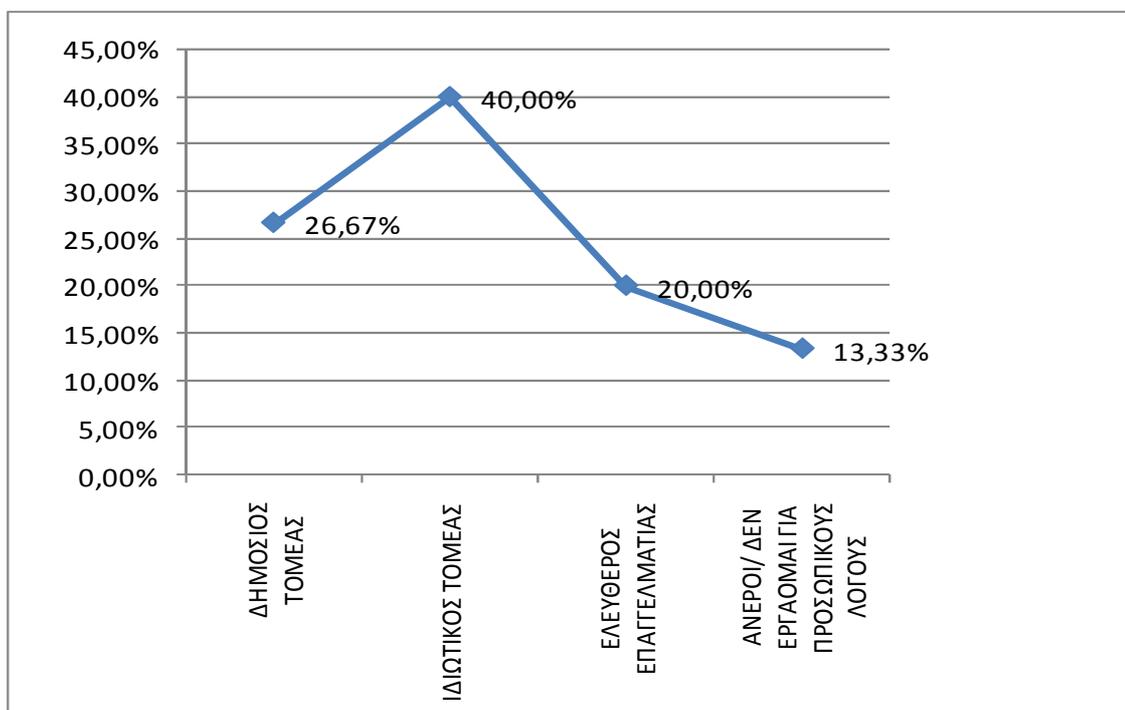


Στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε ότι από το ποσοστό των εργαζόμενων εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα και δημόσιο τομέα σε ποσοστά 40% και 27% αντίστοιχα. Επιπλέον σε ελεύθερο επάγγελμα εργάζεται το 20% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 2.6: Τομέας εργασίας ερωτηθέντων.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	8	26,67%
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	12	40,00%
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	6	20,00%
ΑΝΕΡΓΟΙ/ ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΟΜΑΙ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ	4	13,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.6: Τομέας εργασίας ερωτηθέντων.



2.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.

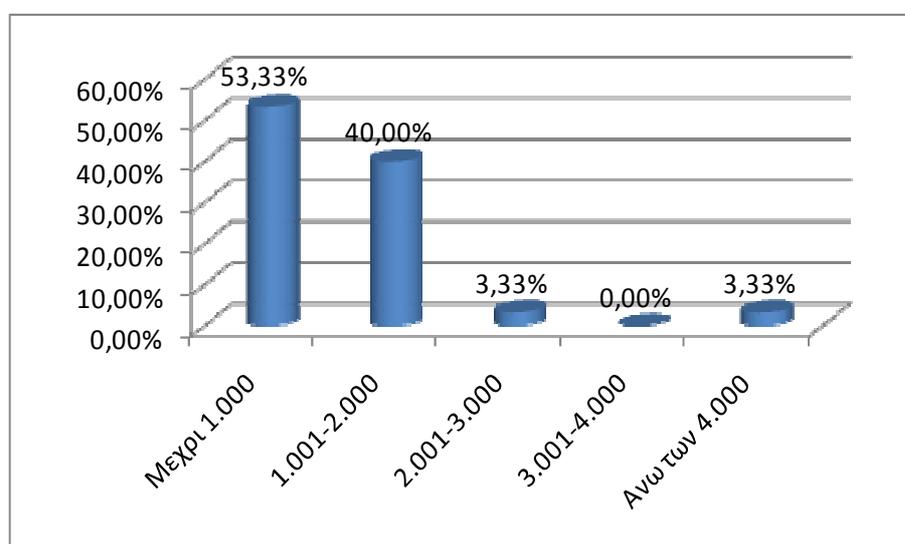
Έπειτα από τα δημογραφικά στοιχεία έχουμε και την οικονομική κατάταξη των ερωτηθέντων. Η οικονομική θέση των πελατών όπου αυτή φαίνεται από τις μηνιαίες απολαβές καθώς και το εισοδηματικό κλιμάκιο επηρεάζουν πάρα πολύ τις επιλογές των πελατών, κατά την επιλογή τους στα τραπεζικά προϊόντα που ενδιαφέρονται. Αυτές οι επιλογές έπειτα επηρεάζουν την εξέλιξη των τραπεζικών προϊόντων. Έτσι όπως βλέπουμε (πίνακας 2.7) οι περισσότεροι πελάτες σε ποσοστό 53% είναι στην κατηγορία των 1.000 ευρώ καθώς η επόμενη κατηγορία των ερωτηθέντων ανήκει στην κατηγορία της τάξεως 1.000 - 2.000 με ποσοστό 40%.

Επιπλέον το δείγμα μας δείχνει και άλλες μεικτές μηνιαίες αμοιβές για στον Νομό Λασιθίου της τάξης 2.000-3.000 ευρώ και αμοιβές άνω των 4.000 ευρώ με ποσοστό 3% αντίστοιχα.

Πίνακας 2.7: Μεικτές μηνιαίες αμοιβές.

ΜΕΙΚΤΕΣ ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 1.000	16	53,33%
1.001-2.000	12	40,00%
2.001-3.000	1	3,33%
3.001-4.000	0	0,00%
Άνω των 4.000	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.7: Μεικτές μηνιαίες αμοιβές.

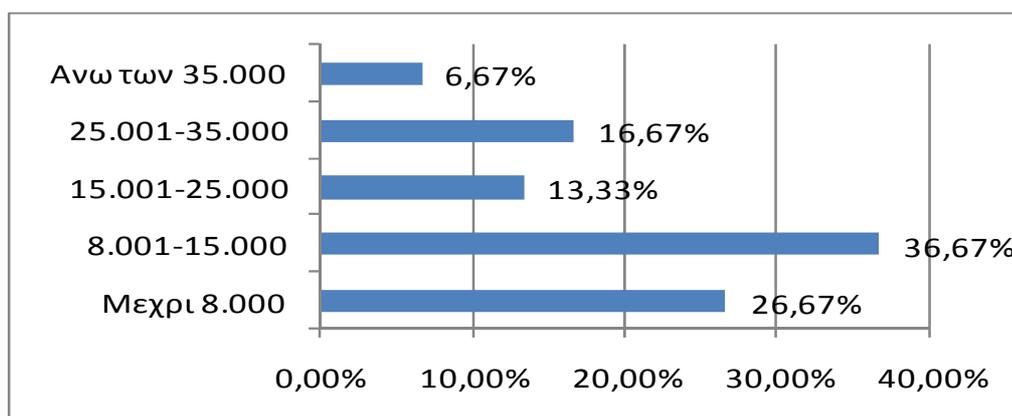


Το εισοδηματικό κλιμάκιο όπως και το κλιμάκιο περιουσίας είναι και αυτά ένα από τα αμέσως επόμενα σημαντικά κριτήρια μετά τις μηνιαίες απολαβές όπου μας δείχνουν την οικονομική θέση του πελάτη. Έτσι στον πίνακα 2.8 το 37% των ερωτηθέντων ανέρχεται στο κλιμάκιο 8.000-15.000 ευρώ καθώς σε ποσοστό 27% έχουμε την πρώτη κατηγορία μέχρι 8.000 ευρώ.

Πίνακας 2.8: Εισοδηματικό κλιμάκιο.

ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΟ ΚΛΙΜΑΚΙΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 8.000	8	26,67%
8.001-15.000	11	36,67%
15.001-25.000	4	13,33%
25.001-35.000	5	16,67%
Άνω των 35.000	2	6,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.8: Εισοδηματικό κλιμάκιο.

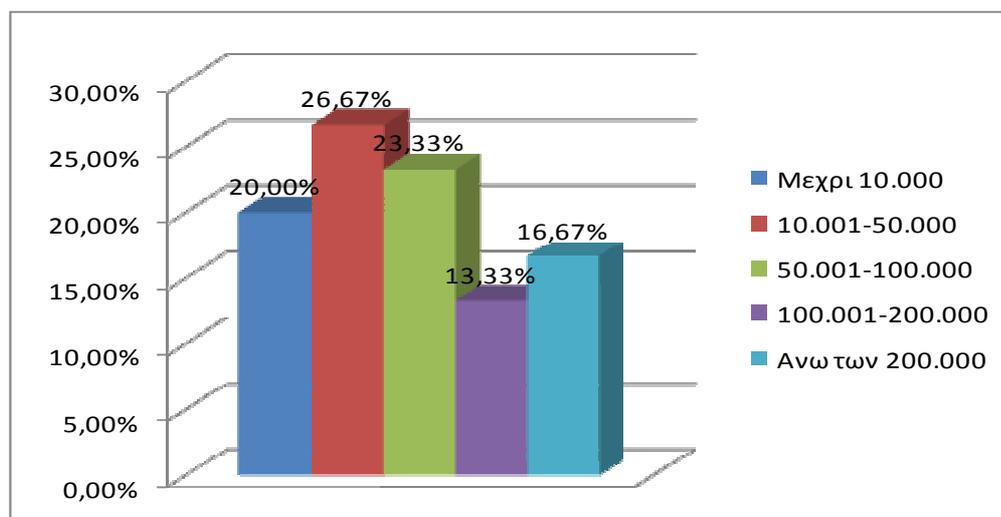


Ειδικότερα το κλιμάκιο περιουσίας αγγίζει το επίπεδο των μεικτών μηνιαίων αμοιβών έτσι την πρώτη θέση παίρνει η κατηγορία 10.000 -50.000 με ποσοστό 27% την δεύτερη και τρίτη θέση καταλαμβάνουν οι κατηγορίες των 50.000-100.000 και μέχρι 10.000 ευρώ με ποσοστό 23% και 20% αντίστοιχα. Έπειτα έχουμε κλιμάκιο περιουσίας 100.0000 - 200.000 σε ποσοστό 13% και τέλος άνω των 200.000 ευρώ με ποσοστό 17%.

Πίνακας 2.9: Κλιμάκιο Περιουσίας.

ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 10.000	6	20,00%
10.001-50.000	8	26,67%
50.001-100.000	7	23,33%
100.001-200.000	4	13,33%
Άνω των 200.000	5	16,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.9: Κλιμάκιο Περιουσίας.



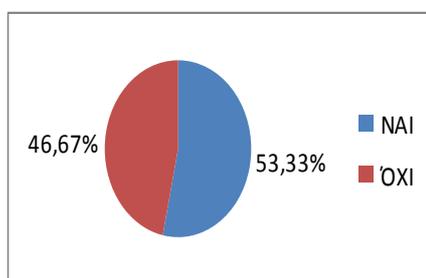
2.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Οι πελάτες στην πλειοψηφία και σε αυτόν τον νόμο Λασιθίου δεν συνεργάζονται αποκλειστικά από μια τράπεζα αλλά συνεργάζονται και με άλλες τράπεζες, όπως φαίνετε και στον παρακάτω πίνακα 2.10, βλέπουμε ότι σε ποσοστό 53% των ερωτηθέντων συνεργάζονται και με περισσότερες από μια τράπεζες καθώς μόνο το 47% δεν συνεργάζονται με δεύτερη τράπεζα.

Πίνακας 2.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	16	53,33%
ΌΧΙ	14	46,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες.

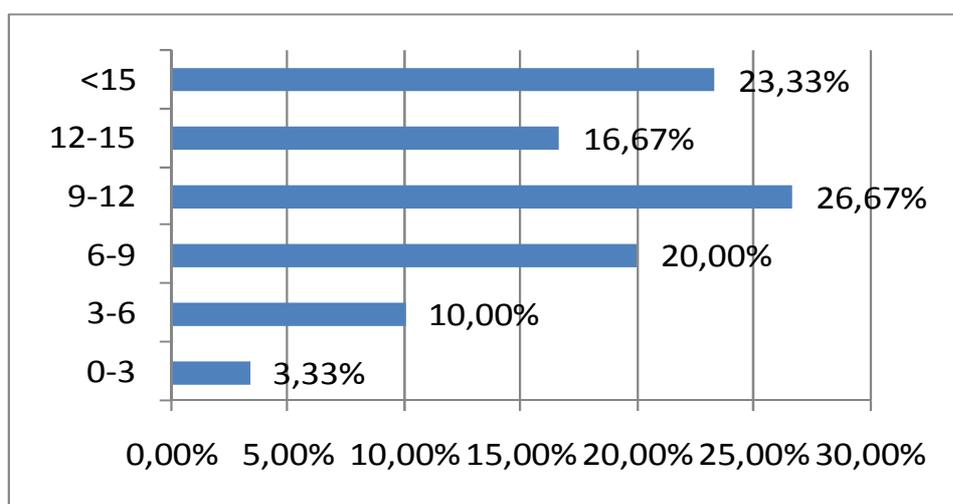


Αναλυτικότερα η διάρκεια συνεργασίας με την κύρια τράπεζα που έχει ο πελάτης φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. είναι σταθεροί πελάτες με την τράπεζα που συνεργάζονται αφού το 33,33% των ερωτηθέντων συνεργάζονται σχεδόν μια δεκαετία. Μεγαλύτερη διάρκεια συνεργασίας άνω των 15 χρόνων έχει μόνο το 10% των πελατών καθώς από 12-15 χρόνια μόνο το 6,67% αυτών. Τέλος μικρότερη των 10 χρόνων έχει το υπόλοιπο 49% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 2.11: Διάρκεια συνεργασίας κύριας τράπεζας με πελάτη.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
0-3	1	3,33%
3-6	3	10,00%
6-9	6	20,00%
9-12	8	26,67%
12-15	5	16,67%
<15	7	23,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.11: Διάρκεια συνεργασίας κύριας τράπεζας με πελάτη.



Επιπλέον στην ερώτηση «Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;» το 60% των ερωτηθέντων απάντησε πολύ δηλαδή έχουν συνάψει μια πολύ καλή συνεργασία με την συνεργαζόμενη τράπεζά τους, καθώς το 17% απάντησαν μέτρια και το 17% λίγο. Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες της ευρύτερη περιοχή του Ν. Λασιθίου έχουν πετύχει μια στενή συνεργασία με τους πελάτες τους καθώς το ενδεχόμενο να συνεργαστούν με άλλη τράπεζα να είναι μηδαμινός.

Πίνακας 2.12: Συνεργασία με την κύρια τράπεζα.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;	18	60,00%	5	16,67%	5	16,67%	2	6,67%

Ειδικότερα θέσαμε στους ερωτηθέντες να βαθμολογήσουν την κύρια τράπεζά τους από το 1 μέχρι το 10 για τις υπηρεσίες εκείνες που προσφέρει. Πράγματι τα αποτελέσματα φαίνονται στον παρακάτω πίνακα όπου το 47% των ερωτηθέντων έχουν απαντήσει με άριστα (βαθμολογία 9-10), 27 % πολύ καλά (βαθμολογία 8-7), περίπου το 17% καλά (βαθμολογία 5-6) και σχεδόν το 9% απάντησαν κάτω από πέντε (5).

Πίνακας 2.13: Βαθμολογία τράπεζας από τους πελάτες.

Κλίμακα-Βαθμολογία	Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πως βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με την οποία συναλλάσσετε ;	ΣΥΝΟΛΑ / ΠΟΣΟΣΤΑ
1	0	0,00%
2	1	3,33%
3	1	3,33%
4	1	3,33%
5	2	6,67%
6	3	10,00%
7	4	13,33%
8	4	13,33%
9	11	36,67%
10	3	10,00%
Σύνολα	30	100,00%

Τα αποτελέσματα αυτά του παραπάνω πίνακα προέρχονται βεβαίως από μια σειρά πολλών παραγόντων όπου συνάπτουν την βαθμολογία της τράπεζας. Όπως πρόέκυψε από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων η βαθμολογία αγγίζει τα επίπεδα των πιο αρίστων επιπέδων. Ειδικότερα οι πελάτες-ερωτηθέντες του νόμου Λασιθίου είναι ποιο ικανοποιημένοι στα χρηματοοικονομικά προϊόντα της τράπεζας, τους όρους δηλαδή όπου αυτά αποτελούντα (τις αποσαφηνίσεις αν αναφέρονται σε δάνεια, τις προμήθειες, τα επιτόκια των καταθέσεων) καθώς και μια σειρά μη τραπεζικών εργασιών και προϊόντων όπως παραδείγματος χάρη η εύκολη πρόσβαση στο δίκτυο καταστημάτων της συνεργαζόμενης τράπεζας, την εύκολη πρόσβαση από τους πελάτες προς την τράπεζα καθώς και ένα ευρύ και χωρίς βλάβες δίκτυο ΑΤΜ's. Επιπλέον σημαντικό ρόλο παίζει και το εξειδικευμένο προσωπικό της σε θέματα τόσο επίλυσης των προβλημάτων των πελατών όσο και στην ανάπτυξη των φιλικών σχέσεων ανάμεσα στους πελάτες και το προσωπικό της.

Φυσικά όλους τους προαναφερόμενους λόγους που συμβάλουν στην βαθμολόγηση της τράπεζας από τους ερωτηθέντες θα τους μελετήσουμε αναλυτικότερα στις παρακάτω ενότητες.

2.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.

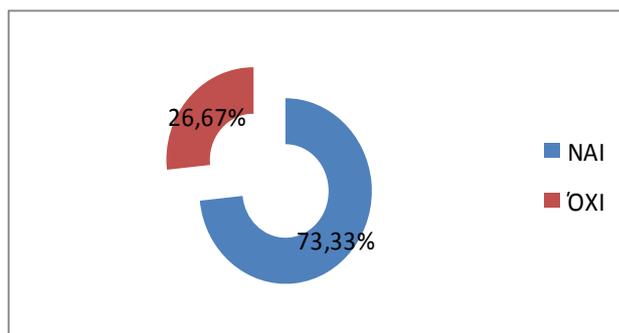
Φυσικά οι τράπεζες σαν χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν ως κύριο στόχο τους να ανακατανέμουν τα χρήματα στους πελάτες είτε άμεσου ρέστου, δηλαδή αναλήψεις μετρητών από τον λογαριασμό του πελάτη της, είτε υπό μορφή προϊόντων και υπηρεσιών, δηλαδή έκδοση πιστωτικής κάρτας και τα προνόμια που χορηγεί κάθε τράπεζα, είτε υπό την μορφή δανεισμού, από κάποιας μορφής δανείου. Οπότε τράπεζες χωρίς δάνεια και χρηματοοικονομικά προϊόντα δεν υφίσταται. Για αυτό τον λόγο στις τρεις επόμενες ενότητες θα ασχοληθούμε μόνο με αυτό.

Έτσι σε αυτήν την ενότητα θα ασχοληθούμε με τα δάνεια. Τα δάνεια στον Νομό Λασιθίου όπως φαίνεται στο παρακάτω πίνακα αποτελούν ένα συντηρητικό ποσοστό τις τάξεως του 73% των ερωτηθέντων έχουν πάρει δάνειο και το 27% δεν έχει πάρει.

Πίνακας 2.14: Λήψη δανείων από τους πελάτες

ΛΗΨΗ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	22	73,33%
ΌΧΙ	8	26,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 2.12: Λήψη δανείων από τους πελάτες



Βέβαια κάθε δανειολήπτης έχει και την επιφυλακτικότητά του. Όμως εδώ παρατηρούμε ότι το 73% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι «Ναι είμαι επιφυλακτικός στην λήψη ενός δανείου» ενώ το 27% απάντησαν πως «Όχι δεν είμαι επιφυλακτικός στην λήψη ενός δανείου».

Πίνακας 2.15: Επιφύλαξη ερωτηθέντων σε σχέση με την λήψη ενός δανείου.

ΕΙΣΤΕ ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΙ ΣΤΗΝ ΛΗΨΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	22	73,33%
ΌΧΙ	8	26,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

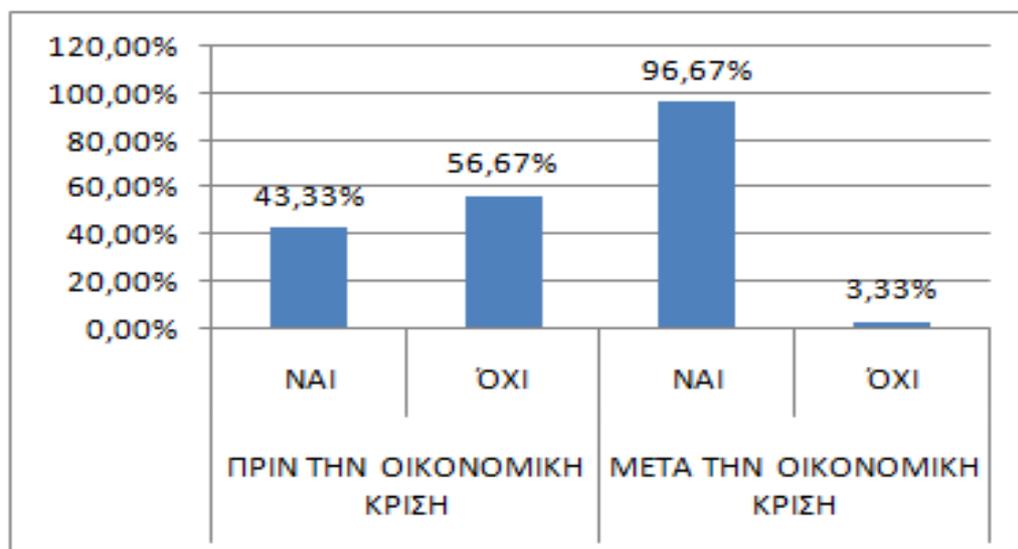
Φυσικά αναλλοίωτο είναι να μην αναλύσουμε και πάλι το φαινόμενο τις οικονομικής κρίσης. Έτσι πάλι 2 χρόνια μετά δεν θα μπορούσαμε να παραλείψουμε την ερώτηση σχετικά με τους ενδοιασμούς πριν και μετά την κρίση.

Έτσι διαπιστώνουμε στον νομό όπου μέχρι στιγμής είναι ο «νομός των δανείων» ότι πριν την οικονομική κρίση στον ενδοιασμό για την λήψη δάνειου το ποσοστό έφτανε 43% και μόνο το 56% στον μη ενδοιασμό της λήψης αυτού αυτό εξηγεί και τον όγκο των δανειοληπτών και τον αριθμό των δανείων. Εντούτοις μετά την οικονομική κρίση ο ενδοιασμός αυτός εκτοξεύτηκε στο 97% αλλά δεν συμβαίνει το ίδιο με το ποσοστό του 3% στον μη έχοντας κανένα ενδοιασμό για την λήψη κάποιου δανείου. Έγινε δηλαδή ποιο προσεκτικός στα δάνεια σε σχέση με τον πληθυσμό του Ηρακλείου.

Πίνακας 2.16: Ο ενδοιασμός των ερωτηθέντων για την λήψη ενός δανείου πριν και μετά την οικονομική κρίση.

ΕΝΔΟΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΗΨΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	-	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ	ΝΑΙ	13	43,33%
	ΌΧΙ	17	56,67%
ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ	ΝΑΙ	29	96,67%
	ΌΧΙ	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ		30	100,00%

Διάγραμμα 2.13: Ο ενδοιασμός των ερωτηθέντων για την λήψη ενός δανείου πριν και μετά την οικονομική κρίση.



2.4.1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.

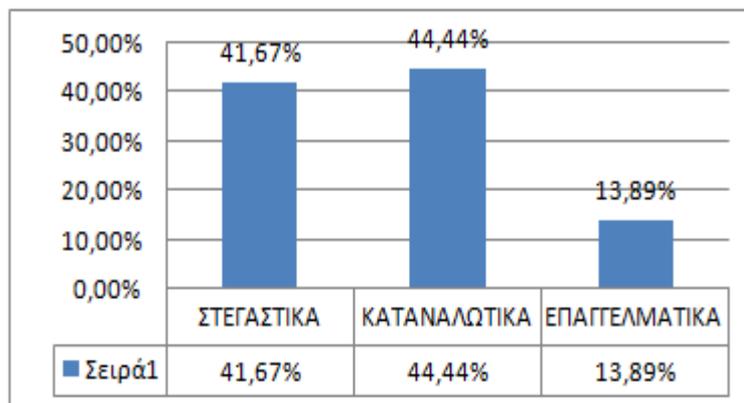
Με δεδομένα τα παραπάνω και το ποσοστό το 73,33% των ερωτηθέντων έχουμε την ταξινόμηση των δανειοληπτών αυτών σύμφωνα με τί δάνεια έχουν πάρει ο καθένας. Να σημειωθεί ότι μερικοί δανειολήπτες έχουν πάρει περισσότερα από ένα δάνεια.

Με αφετηρία την θέση αυτή το 42% έχει πάρει στεγαστικό δάνειο ταυτόχρονα το 44% έχει πάρει κάποιο καταναλωτικό και μόνο το 14% επαγγελματικό δάνειο.

Πίνακας 2.17: Είδος δανείων που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες.

ΕΙΔΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	15	41,67%
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	16	44,44%
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ	5	13,89%
ΣΥΝΟΛΑ	36	100,00%

Διάγραμμα 2.14: Είδος δανείων που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες.

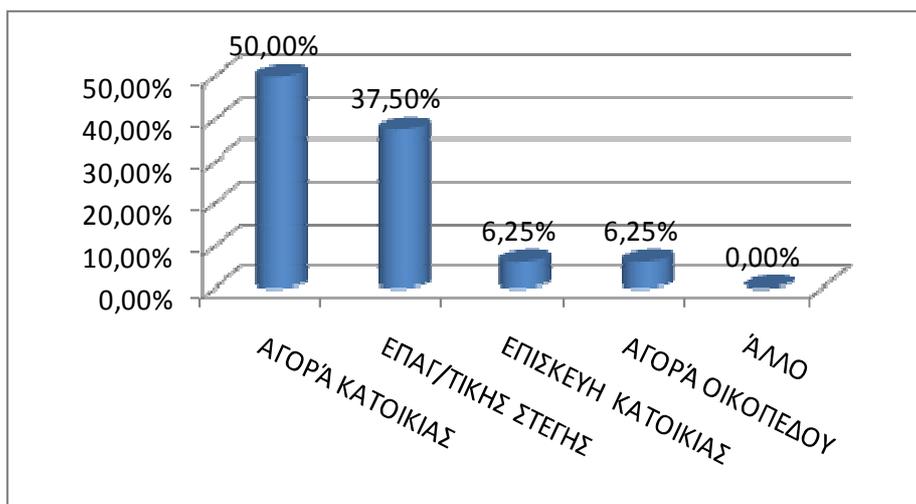


Αφότου μελετήσουμε τα ποσοστά που ακολουθούν στον παρακάτω πίνακα (2.18) βλέπουμε ότι η αιτία που πάρθηκαν τα στεγαστικά δάνεια είναι φυσικά για την αγορά μιας κατοικίας ποσό που φτάνει το 50% ενώ δεν είναι λίγοι αυτοί που επιλέγουν τα στεγαστικά δάνεια για την επισκευή των κατοικιών τους αφού αγγίζουν το 6%. Όμοια σε λιγότερη μάζα μερικοί επιλέγουν να αγοράσουν ένα οικοπέδο αφού σύμφωνα με τα αποτελέσματα το ποσοστό αυτό φτάνει σχεδόν το 12%. Ωστόσο έχουμε και άλλη μια κατηγορία πελατών κυρίως επαγγελματίες που επιλέγουν το δάνειο αυτό για να ξεκινήσουν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία όπου το ποσοστό αυτό αγγίζει το 17% των ερωτηθέντων-δανειοληπτών.

Πίνακας 2.18: Αιτία στεγαστικού δανείου.

ΑΙΤΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΓΟΡΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	8	50,00%
ΕΠΑΓ/ΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΗΣ	6	37,50%
ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	1	6,25%
ΑΓΟΡΑ ΟΙΚΟΠΕΔΟΥ	1	6,25%
ΆΛΛΟ	0	0,00%
ΣΥΝΟΛΑ	16	100,00%

Διάγραμμα 2.15: Αιτία στεγαστικού δανείου.



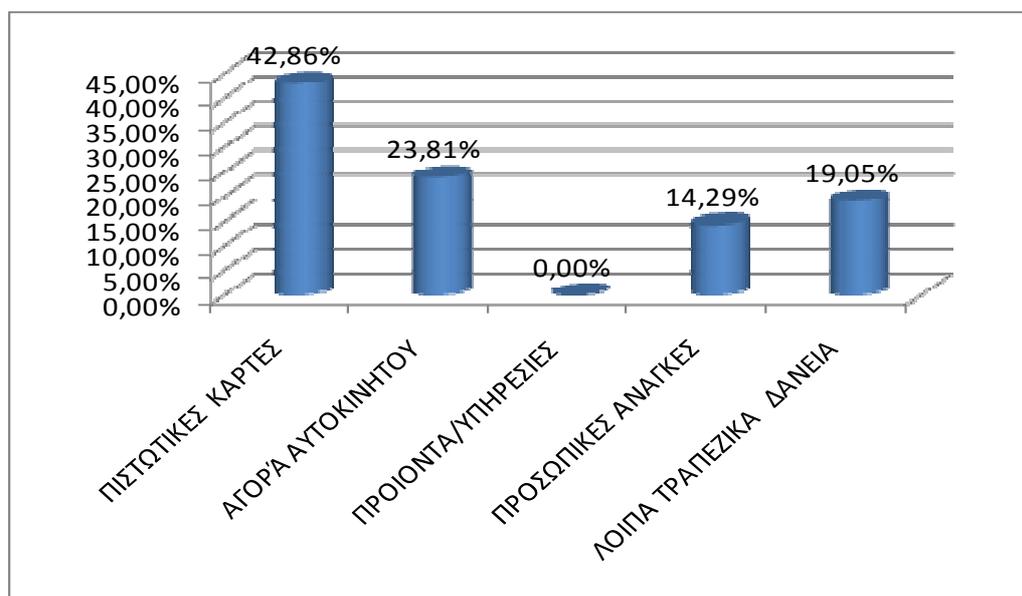
Στην συνέχεια θα μελετήσουμε τις αιτίες όπου οι πελάτες πήραν καταναλωτικό δάνειο. Ειδικότερα οι σχετικές πληροφορίες δίνονται από τον παρακάτω πίνακα (2.19). Έτσι βλέπουμε πως πρωταρχικό ρόλο έχουν οι πιστωτικές κάρτες σε ποσοστό 43%, δηλαδή 4 στους 10 μόνιμους κατοίκους Λασιθίου είχαν-έχουν πιστωτικές κάρτες. Ενώ σε αντίθεση με τον νομό Ηρακλείου η λήψη ενός καταναλωτικού δανείου στην περιοχή του Λασιθίου έγινε χάρις κάποιας αγοράς ενός αυτοκινήτου μόλις σε 24% των ερωτηθέντων.

Επιπλέον σε ιδιαίτερο μεγάλο ποσοστό 19% ,του δείγματός μας, έχει πάρει δάνεια για να αποπληρώσουν κάποιο άλλο δάνειο το οποίο το πήραν από κάποια άλλη τράπεζα με χαμηλότερο επιτόκιο, λόγο του μεγάλου ανταγωνισμού ανάμεσα στις τράπεζες.

Πίνακας 2.19: Αίτια καταναλωτικού δανείου.

ΑΙΤΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	9	42,86%
ΑΓΟΡΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ	5	23,81%
ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0	0,00%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	3	14,29%
ΛΟΙΠΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	4	19,05%
ΣΥΝΟΛΑ	21	100,00%

Διάγραμμα 2.16: Αιτία καταναλωτικού δανείου.



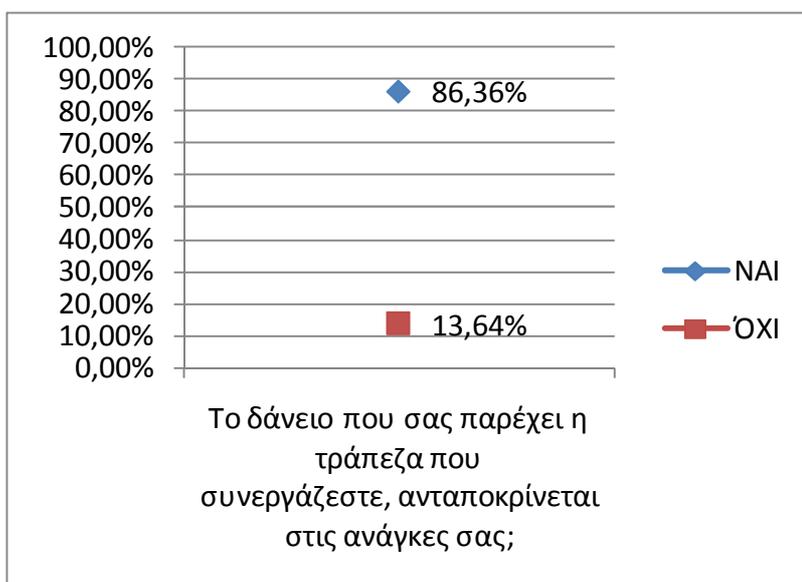
Τέλος όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα οι πελάτες είναι ιδιαίτερα ευχαριστημένοι στο ότι τα δάνεια που έχουν πάρει καθώς στην ερώτηση αν «το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;» το 86% απαντά «Ναι» και μόνο το 14% απαντά «Όχι»

Όμοια και στην ερώτηση αν «το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις» και εδώ το 86%, ισχυρίζονται πως «Ναι συμβαδίζει» έναντι του 14% που πιστεύει πως «Όχι δεν συμβαδίζει».

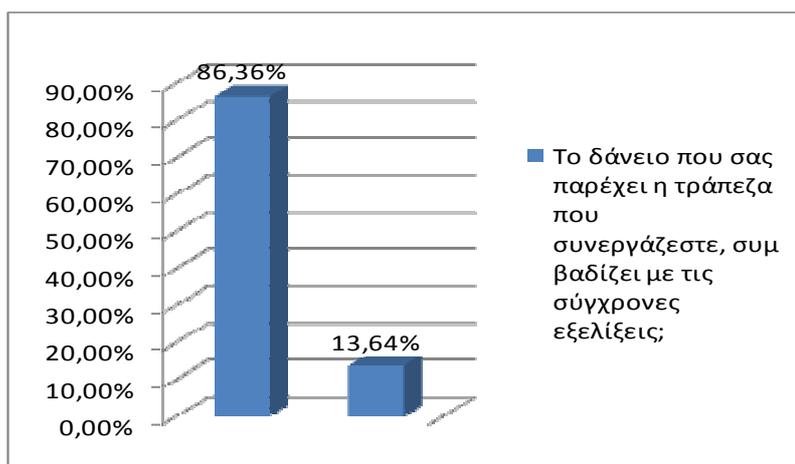
Πίνακας 2.20: Συμβαδισμός και ανταπόκριση δανείου.

ΔΑΝΕΙΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;	19	3	22	86,36%	13,64%	100,00%
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις;	19	3	22	86,36%	13,64%	100,00%

Διάγραμμα 2.17: Συμβαδισμός δανείου.



Διάγραμμα 2.18: Ανταπόκριση δανείου.



2.4.2: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.

Στον νομό Λασιθίου λοιπόν και όσον αφορά τους παράγοντες που επηρεάζουν τους μόνιμους κατοίκους αυτού του νομού τα είδη των δανείων όπου επιλέγουν να χρεωθούν μας το δείχνει ο παρακάτω πίνακας (2.20).

Αναλύοντας λοιπόν τις απαντήσεις βλέπουμε ότι το 77% των ερωτηθέντων προβαίνουν σε μια έρευνα αγοράς για να αποφασίσουν τους ευνοϊκότερους προς αυτούς όρους λήψη του δανείου τους και ποιους προσιτούς προς αυτούς όρους αποπληρωμής. Σε αντίθεση με το 23% αυτών όπου δεν κάνουν κάποια έρευνα αγοράς.

Οι λόγοι οι οποίοι δεν κάνουν κάποιου είδους έρευνας, σύμφωνα με τους ερωτηθέντες όπου, απάντησαν αυτό το κομμάτι, είναι κατά κύριο λόγο η έλλειψη χρόνου καθώς το 47% των ερωτηθέντων δηλώνουν πως δεν έχουν χρόνο για να κοιτάξουν τους όρους και τα όσα τους συμφέρει και τα προνόμια που παρέχονται σε αυτές τις περιπτώσεις. Δεύτερη θέση παίρνει η επάρκεια γνώσεων με ποσοστό 40%, πολλοί από τους ερωτηθέντες δεν γνωρίζουν για αυτά τα προϊόντα και προβαίνουν σε αυτές τις κινήσεις μόνο και μόνο επειδή τους τα πρότειναν σαν μια εύκολη λύση κάποιοι συγγενείς διότι βρέθηκαν σε πολύ μεγάλη δύσκολη θέση.

Πίνακας 2.21: Παράγοντες που επηρεάζουν τους ερωτηθέντες στην λήψη ενός δανείου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε πιο είναι το καλύτερο για εσάς;	23	7	30	76,67%	23,33%	100,00%
Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;	20	10	30	66,67%	33,33%	100,00%
Έλλειψη χρόνου	7	8	15	46,67%	53,33%	100,00%
Επάρκεια γνώσεων	6	9	15	40,00%	60,00%	100,00%
Επάρκεια γνωριμιών και εμπιστοσύνη	4	11	15	26,67%	73,33%	100,00%
Δεν το κρίνω αναγκαίο	6	9	15	40,00%	60,00%	100,00%
Άλλο	5	10	15	33,33%	66,67%	100,00%

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την λήψη ενός δανείου δεν είναι μόνο τα προαναφερόμενα, σύμφωνα με την γνώμη και το «τι επηρεάζει» τους ερωτηθέντες - δανειολήπτες, όπως είναι γνωστό, η ταχύτητα στην έγκριση άμεσης εκταμίευσης είναι πολύ σημαντικός κατά 56% και για τους ερωτηθέντες και προφανώς, διότι για να πάρει κάποιος ένα δάνειο θα έχει άμεσα ανάγκη από ρευστό. Η άμεση ανάγκη για ρευστό την στιγμή που το χρειάζεσαι, συνεπάγεται και με απλούστερες διαδικασίες λήψης του δανείου. Επίσης όπως παρατηρούμε στον πίνακα 2.21 βλέπουμε ότι οι προνομιακοί όροι σε σχέση με άλλες τράπεζες και τα ανταγωνιστικά επιτόκια είναι σε πολύ ψηλά ποσοστά και επηρεάζου κατά πολύ την κοινή γνώμη. Τέλος ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας όπου αξίζει να σταθούμε και να τον δούμε πιο αναλυτικά, είναι η δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της

ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ

συχνότητας της δόσης με βάση τις δυνατότητες του δανειολήπτη, με χαμηλές δόσεις ποσοστό που αγγίζει το 57% και 54% αντίστοιχα, καθώς και η δυνατότητα αναβολής πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο που φτάνει το ποσοστό του 50% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 2.22: Παράγοντες που επηρεάζουν τους ερωτηθέντες στην λήψη ενός δανείου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΑΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ	ΠΟΛΥ	% ΓΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;	1	3,33%	6	20,00%	6	20,00%	17	56,67%
Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση	17	56,67%	6	20,00%	3	10,00%	4	13,33%
Ευελξία στην εκτέλεση εντολών	18	60,00%	3	10,00%	4	13,33%	5	16,67%
Απλούστερες διαδικασίες	22	73,33%	2	6,67%	1	3,33%	5	16,67%
Ανταγωνιστικά επιτόκια	24	80,00%	2	6,67%	0	0,00%	4	13,33%
Προνομιακούς όρους σε σχέση με τις άλλες τράπεζες	22	73,33%	4	13,33%	0	0,00%	4	13,33%
Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου (στα στεγαστικά)	12	40,00%	6	20,00%	7	23,33%	5	16,67%
Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο	16	53,33%	10	33,33%	3	10,00%	1	3,33%
Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων	17	56,67%	9	30,00%	2	6,67%	2	6,67%
Αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο	15	50,00%	9	30,00%	2	6,67%	4	13,33%
Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα	4	13,33%	3	10,00%	10	33,33%	13	43,33%
Μη ανάγκη προσημείωσης ακινήτου (στεγαστικά)	9	30,00%	9	30,00%	5	16,67%	7	23,33%
Μειωμένα έξοδα δανείου	20	66,67%	3	10,00%	2	6,67%	5	16,67%
Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρου πυρός – σεισμού	10	33,33%	6	20,00%	7	23,33%	7	23,33%
Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις	18	60,00%	4	13,33%	2	6,67%	6	20,00%
Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσότερων	9	30,00%	8	26,67%	4	13,33%	9	30,00%

Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε	17	56,67%	3	10,00%	3	10,00%	7	23,33%
Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων	13	43,33%	5	16,67%	4	13,33%	8	26,67%
Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής	13	43,33%	7	23,33%	4	13,33%	6	20,00%
Επιρροή τρίτων (συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)	6	20,00%	5	16,67%	10	33,33%	9	30,00%
Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας	8	26,67%	3	10,00%	11	36,67%	8	26,67%

2.5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

Στο πλαίσιο αυτό θα μελετήσουμε την συμπεριφορά των πελατών του νομού Λασιθίου στα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες. Αρχικά παραθέτουμε έναν πίνακα με τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις των ερωτηθέντων (πίνακας 2.23)

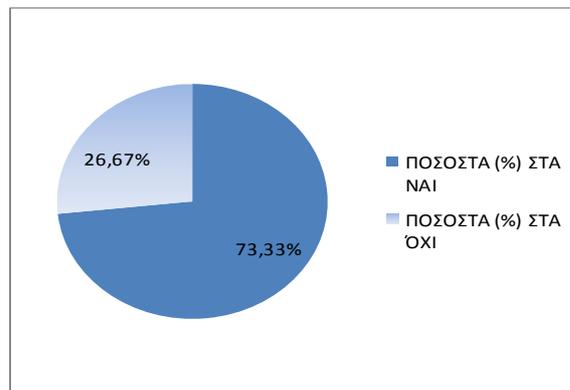
Πίνακας 2.23: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες;(π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%
Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα;(bancassurance)	21	9	30	70,00%	30,00%	100,00%
Είστε ικανοποιημένος /η από τις αποδόσεις;(π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;	22	8	30	73,33%	26,67%	100,00%
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;	22	8	30	73,33%	26,67%	100,00%
Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;	18	12	30	60,00%	40,00%	100,00%
Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;	13	17	30	43,33%	56,67%	100,00%
Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);	10	20	30	33,33%	66,67%	100,00%
Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα – υπηρεσίες;	20	10	30	66,67%	33,33%	100,00%

Εκείνο που έχει ιδιαίτερη σημασία να δούμε από τα στοιχεία που συλλέχθηκαν σε πρώτη φάση είναι ο συμβαδισμός των υπηρεσιών σε σύγχρονες εξελίξεις καθώς και την ανταπόκριση των υπηρεσιών στις ανάγκες των πελατών.

Στο διάγραμμα 2.19 βλέπουμε ανταπόκριση των υπηρεσιών στις ανάγκες των πελατών. Έτσι σαν αποτέλεσμα έχουμε το 27% των ερωτηθέντων να καλύπτονται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στις προσπάθειες του προσωπικού των τραπεζικών υδρωμάτων για την κάλυψη των αναγκών τόσο στις χρηματοδοτήσεις των χρηματοοικονομικών τους δραστηριοτήτων (σε επιχειρήσεις αν μιλάμε για επιχειρηματίες και σε νοικοκυριά αν μιλάμε για τις καλύψεις πάγιων αναγκών μιας οικογένειας) όσο και την πλήρη κατανόηση των διαδικασιών εφαρμογής αυτών. Ωστόσο διαφορετική άποψη είχαν η μεγαλύτερη μάζα των ερωτηθέντων ποσοστό που αγγίζει το 73% όπου απάντησαν πως δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

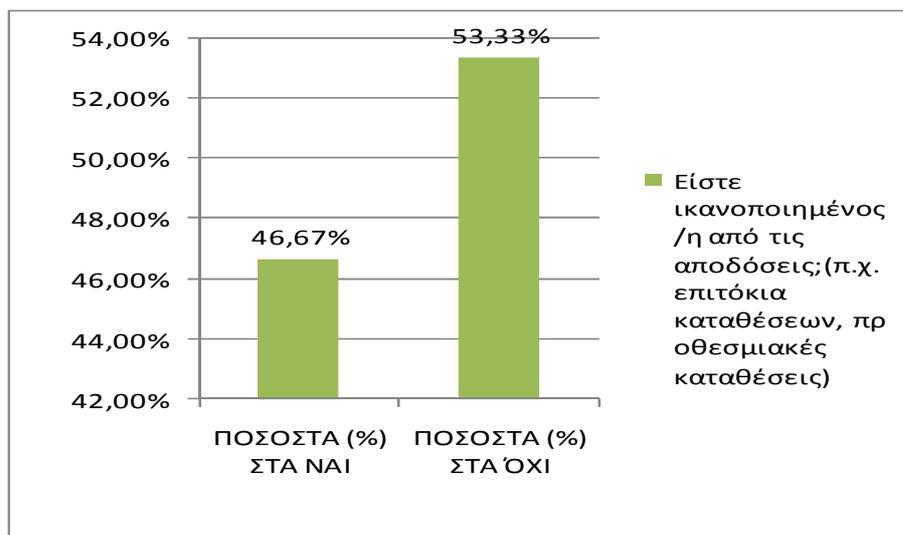
Διάγραμμα 2.19: Ανταπόκριση υπηρεσιών στις ανάγκες των πελατών.



Εντωμεταξύ σημαντική αναφορά στον παραπάνω πίνακα είναι φυσικά η ικανοποίηση των πελατών στις αποδόσεις των καταθέσεων. Έτσι λοιπόν το 53% των ερωτηθέντων δεν είναι ικανοποιημένοι από τα χαμηλά επιτόκια που δίνουν οι τράπεζες στις καταθέσεις σε αντίθεση με το υπόλοιπο 47% αυτών. Δυστυχώς δεν μπορέσαμε για προσωπικούς λόγους των συμμετεχόντων να εξακριβώσουμε γιατί το 53% των ερωτηθέντων δεν είναι ευχαριστημένη από την απόδοση καθώς και πως θα επέλεγαν να αξιοποιήσουν τα κεφάλαια τους για να πετύχουν μεγαλύτερα επιτόκια από αυτά των τραπεζών.

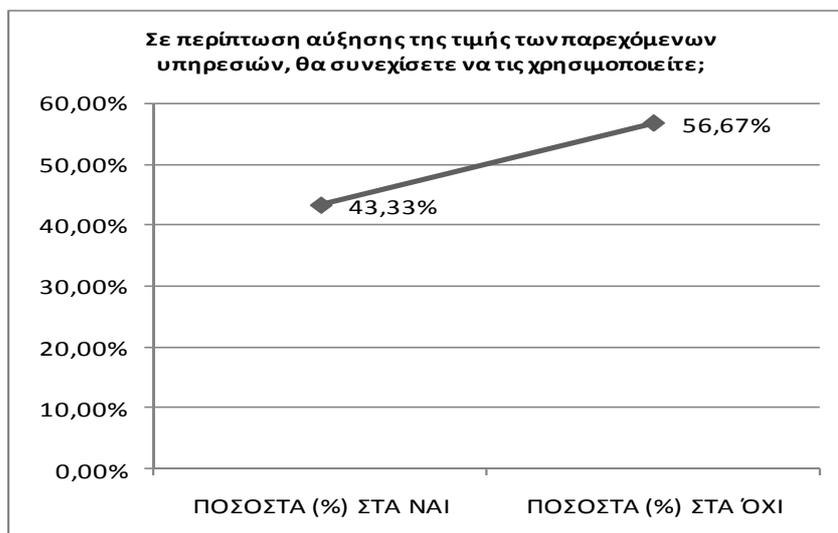
Με άλλα λόγια είναι γνωστό ότι τα άτομα που καταθέτουν τα χρήματά τους στις τράπεζες είναι για πολλούς λόγους αλλά ο σημαντικότερος είναι τα πετύχουν ένα καλό επιτόκιο. Έτσι μερικοί εξακολουθούν να καταθέτουν στην τράπεζα έστω με ελάχιστο επιτόκιο αλλά σίγουρο, ότι ανά πάσα στιγμή θα έχει τα χρήματά διαθέσιμα του έστω και αν το κέρδος από το επιτόκιο είναι χαμηλό και μερικοί άλλοι που δεν είναι ικανοποιημένοι από την απόδοση των καταθέσεων τους παίρνουν το ρίσκο να τα επενδύσουν με πολλαπλάσιο επιτόκιο αλλά παίρνοντας και το ρίσκο να χάσουν ένα μέρος των χρημάτων τους. Αν σε αυτή την περίπτωση τα επιτόκια ήταν υψηλότερα τότε ίσως το διάγραμμα να άλλαζε.

Διάγραμμα 2.20: Ικανοποίηση των πελατών από τις αποδόσεις των καταθέσεων.



Τέλος η τελευταία αναφορά του πίνακα 2.23: «Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες», σε μια ενδεχόμενη αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της τράπεζας όπου συνεργάζεστε θα συνεχίζατε να τις χρησιμοποιούσατε; Έτσι βλέπουμε ότι το 53% θα σταματούσαν να τις χρησιμοποιούν και προφανώς θα εξακολουθούσαν να χρησιμοποιούν μόνο στις απαραίτητες τραπεζικές εργασίες ενώ σε αντίθεση με το 47% των ερωτηθέντων όπου θα συνέχιζαν να τις χρησιμοποιούν παρόλο που αυτές θα ήταν με αυξημένες προμήθειες.

Διάγραμμα 2.21: Αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.



Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός στον παρακάτω πίνακα (2.24) όπου κατά το 57% των ερωτηθέντων είναι πολύ ευχαριστημένοι από την ποικιλία των παρεχόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών της συνεργαζόμενης τράπεζας τους σε αντίθεση με 3% αυτών που απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι.

Πίνακας 2.24 Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων (2).

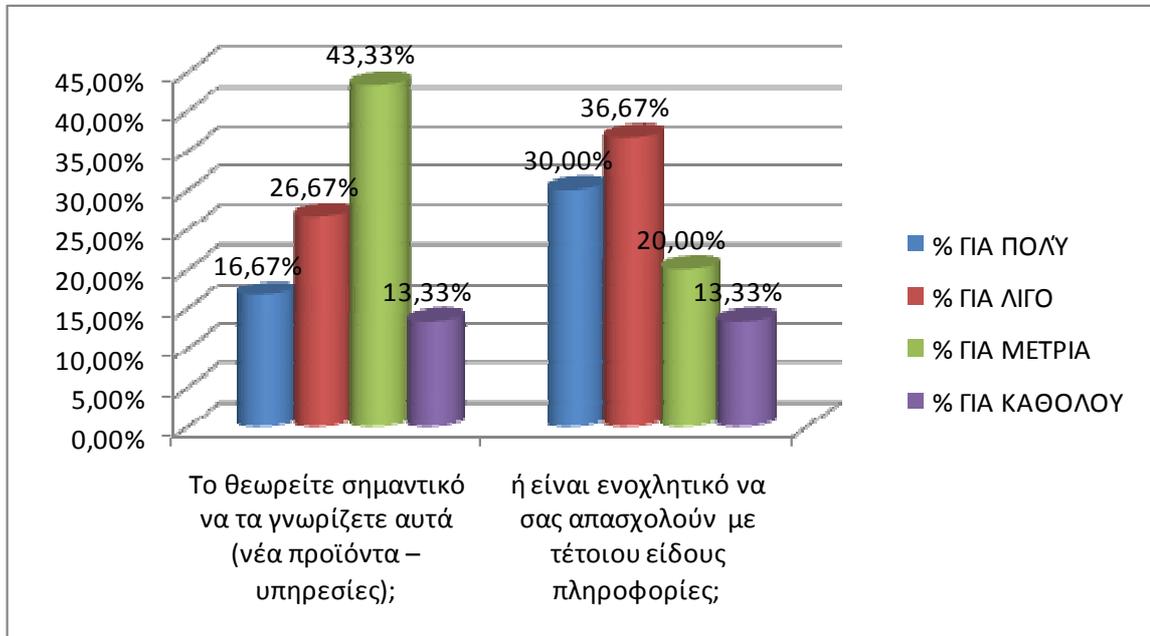
ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες);	5	16,67%	8	26,67%	13	43,33%	4	13,33%
ή είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;	9	30,00%	11	36,67%	6	20,00%	4	13,33%
Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων - υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;	17	56,67%	6	20,00%	6	20,00%	1	3,33%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;	19	63,33%	3	10,00%	7	23,33%	1	3,33%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;	19	63,33%	1	3,33%	4	13,33%	6	20,00%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;	17	56,67%	4	13,33%	3	10,00%	6	20,00%
Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση & αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;	20	66,67%	2	6,67%	8	26,67%	0	0,00%
Είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;	18	60,00%	4	13,33%	7	23,33%	1	3,33%

Τέλος ένα ακόμα σημαντικό διάγραμμα αυτής της ενότητας είναι το διάγραμμα 2.22 όπου βλέπουμε την σημαντικότητα των ερωτηθέντων στο να γνωρίζουν ή αν τους ενοχλεί το γεγονός της ενημέρωσης για τα νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα των τραπεζών.

Έτσι αν μελετήσουμε το διάγραμμα βλέπουμε ότι το 17% των ερωτηθέντων κατατάζουν στο «πολύ» το γεγονός να γνωρίζουν τα παρεχόμενα προϊόντα-υπηρεσίες έναντι του 30% όπου το θεωρούν πολύ ενοχλητικό με τέτοιου είδους πληροφορίες. Στην συνέχεια έχουμε τους ερωτηθέντες όπου το θεωρούν όχι και τόσο πολύ σημαντικό με ποσοστό 43% έναντι 20% όπου το θεωρούν όχι και τόσο ενοχλητικό στο να τους ενοχλούν.

Γενικά έχουμε την τάση ότι το 43% των ερωτηθέντων κατατάζουν το γεγονός να γνωρίζουν τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες στο «μέτρια» ενώ το 37% τους ενοχλεί, να τους απασχολούν με το να τους ενημερώνει η τράπεζα για τα νέα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες.

Διάγραμμα 2.22 Η στάση των ερωτηθέντων στην γνωστοποίηση των νέων παρεχόμενων υπηρεσιών.



2.5.1: ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.

Σε αυτήν την ενότητα όπου μελετάμε μερικά από τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα και πλέον αρκετά δημοφιλείς σύμφωνα με τις οικονομικές εξελίξεις που πλήττουν την χώρα μας διαπιστώνουμε ένα μεγάλο βαθμό απογοήτευσης. Αναλύοντας τον παρακάτω πίνακα (2.24) βλέπουμε πως κατά ένα μεγάλο ποσοστό δεν γνωρίζουν τραπεζικά προϊόντα όπως τις εγγυητικές επιστολές, 53% δηλώνουν άγνοια και το 87% των ερωτηθέντων δεν τις χρησιμοποιούν καθόλου καθώς φυσικά δεν αισθάνονται και την απαραίτητη ασφάλεια!! Το ίδιο γίνεται και με μια σειρά άλλων τραπεζικών εργασιών όπου παρατίθενται παρακάτω.

Πίνακας 2.25: Διάφορες τραπεζικές εργασίες.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;	8	26,67%	2	6,67%	4	13,33%	16	53,33%
Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	1	3,33%	2	6,67%	1	3,33%	26	86,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	2	6,67%	2	6,67%	2	6,67%	24	80,00%
Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;	8	26,67%	8	26,67%	5	16,67%	9	30,00%
Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και έκδοση πιστωτικών εντολών;	3	10,00%	2	6,67%	2	6,67%	23	76,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις Επιταγές και την έκδοση πιστωτικών Εντολών;	2	6,67%	3	10,00%	3	10,00%	22	73,33%
Γνωρίζετε για την Ενοκίαση Τραπεζικών Θυρίδων;	6	20,00%	7	23,33%	9	30,00%	8	26,67%
Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές Θυρίδες;	2	6,67%	3	10,00%	1	3,33%	24	80,00%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν τις χρησιμοποιείτε;	3	10,00%	5	16,67%	4	13,33%	18	60,00%

Γενικά και στον νομό Λασιθίου επικρατεί μια ποιο παραδοσιακή ιδεολογία της τράπεζας που ανέρχεται μόνο σε καταθέσεις και δάνεια, καθώς τα ποιο νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα τα αποφεύγουν είτε λόγω μορφωτικού επιπέδου είτε λόγω του φόβου χρησιμοποίησης αυτών. Με εξαίρεση βέβαια τις θυρίδες όπου το 73% τις γνωρίζουν (είτε λίγο είτε πολύ) και τις χρησιμοποιούν το 20% των ερωτηθέντων.

2.5.2: INTERNET BANKING ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.

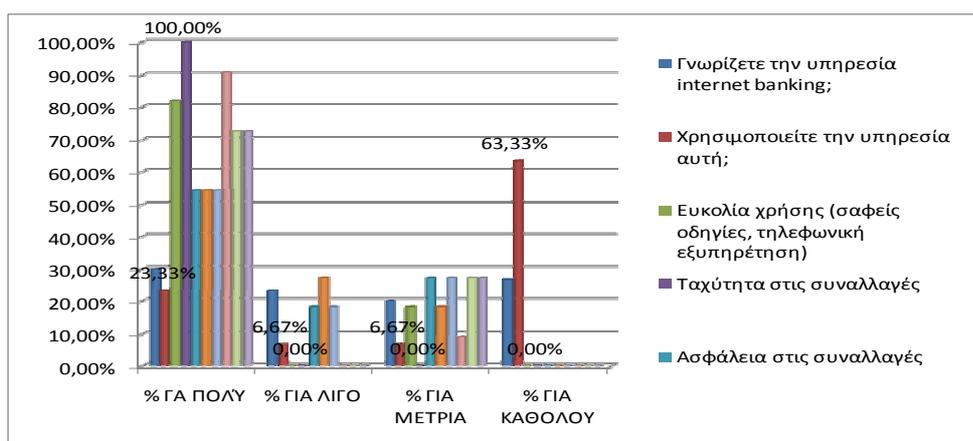
Το internet banking ουσιαστικά παρέχει όπως είπαμε μέσω διαδικτύου σχεδόν τις ίδιες τραπεζικές εργασίες όσο μια επίσκεψη σε μια τράπεζα, κυρίως αναφέρεται σε διάφορες πληρωμές είτε μισθών είτε λογαριασμών ΔΕΚΟ αλλά και εμβάσματα από και προς το εξωτερικό-εσωτερικό. Βλέπουμε λοιπόν στον πίνακα 2.25 ότι αρκετοί είναι αυτοί που δεν το γνωρίζουν (27% δήλωσαν πως δεν το γνωρίζουν καθόλου καθώς το 23% το γνωρίζουν λίγο σε αντίθεση με το 50% όπου το γνωρίζουν) καθώς κλασικά πολύ περισσότεροι είναι αυτοί που δεν το χρησιμοποιούν (63% δηλώνουν ότι δεν το χρησιμοποιούν καθόλου έναντι του 37% που το χρησιμοποιούν).

Πίνακας 2.26: Η άποψη των πελατών για Internet banking.

INTERNET BANKING:	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟ-ΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;	9	30,00%	7	23,33%	6	20,00%	8	26,67%
Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;	7	23,33%	2	6,67%	2	6,67%	19	63,33%
Ευκολία χρήσης (σαφείς οδηγίες, τηλεφωνική εξυπηρέτηση)	9	81,82%	0	0,00%	2	18,18%	0	0,00%
Ταχύτητα στις συναλλαγές	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Ασφάλεια στις συναλλαγές	6	54,55%	2	18,18%	3	27,27%	0	0,00%
Μη επιπλέον επιβαρύνσεις - προμήθειες	6	54,55%	3	27,27%	2	18,18%	0	0,00%
Προστασία προσωπικών δεδομένων	6	54,55%	2	18,18%	3	27,27%	0	0,00%
Εξοικονόμηση χρόνου	10	90,91%	0	0,00%	1	9,09%	0	0,00%
Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές από την υπηρεσία;	8	72,73%	0	0,00%	3	27,27%	0	0,00%
Νιώθετε ότι σας παρέχει η τράπεζα καλή ασφάλεια στις συναλλαγές;	8	72,73%	0	0,00%	3	27,27%	0	0,00%

Από το 37% που χρησιμοποιούν το Internet banking βλέπουμε πως το κάνουν διότι κατά 82% αυτών αισθάνονται ευχέρεια στην χρήση του καθώς το θεωρούν και ασφαλείς κατά 54%. Το αίσθημα ασφάλειας στην προστασία προσωπικών δεδομένων ανέρχονται σύμφωνα με τα αποτελέσματα σε ένα χαμηλό επίπεδο σχετικά στον νομό Ηρακλείου σε ποσοστό 54% των ερωτηθέντων καθώς το αίσθημα στην ασφάλεια των συναλλαγών μόνο το 54% των ερωτηθέντων, από εδώ καταλαβαίνουμε ότι στον νομό Λασιθίου επικρατεί μια εγκράτεια στις διαδικτυακές συναλλαγές. Αναμφίβολα η εξοικονόμηση χρόνου αγγίζει το 91% καθώς και η ταχύτητα συναλλαγής αφότου γίνεται και από το σπίτι χωρίς να περιμένουν σε ουρές στα ταμεία των τραπεζών ή να χρειαστούν να μετακινηθούν από το σπίτι στην πλησιέστερη τράπεζα.

Διάγραμμα 2.23: Η άποψη των πελατών για το Internet banking.



Ως σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα ορίζουμε τα πιο πρόσφατα προϊόντα πέρα των παραδοσιακών τραπεζικών εργασιών δάνεια-καταθέσεις και τα διάφορα παρακλάδια αυτών. Όπως φαίνεται και από τον παρακάτω πίνακα στην ευρύτερη περιοχή επικρατεί μια κακή εικόνα αυτών διότι σε ορισμένα από όσα ρωτήσαμε υπάρχει μεγάλη άγνοια. Σε πολύ μεγάλο ποσοστό άνω των 60% δεν ασχολούνται ή δεν γνωρίζουν για αυτά εξαιρούνται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές που το 47% των ερωτηθέντων πραγματοποιούν τέτοιες ενέργειες και το 53% δεν πραγματοποιούν. Το ίδιο ισχύει και για τις χρεωστικές κάρτες όπου το 80% των ερωτηθέντων έχουν και τις χρησιμοποιούν έναντι του 20% όπου κυρίως ηλικιωμένοι δεν την χρησιμοποιούν διότι δεν έχουν.

Πίνακας 2.27: Η συμπεριφορά των πελατών στα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα.

ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Γνωρίζετε για τις αποσφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%
Προσέχετε τις αποσφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	13	17	30	43,33%	56,67%	100,00%
Έχετε λάβει δάνεια αγοράς εξοπλισμού;	3	27	30	10,00%	90,00%	100,00%
Έχετε λάβει δάνεια για επενδύσεις;	3	27	30	10,00%	90,00%	100,00%
Χρησιμοποιείτε επιταγές;	6	24	30	20,00%	80,00%	100,00%
Χρησιμοποιείτε εγγυητικές επιστολές;	2	28	30	6,67%	93,33%	100,00%
Χρησιμοποιείτε πιστωτικές κάρτες;	10	20	30	33,33%	66,67%	100,00%
Χρησιμοποιείτε χρεωστικές κάρτες;	24	6	30	80,00%	20,00%	100,00%
Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω «έξυπνων καρτών»;	6	24	30	20,00%	80,00%	100,00%
Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω smartphone;	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Έχετε πιστοποιητικά καταθέσεων;	12	18	30	40,00%	60,00%	100,00%
Έχετε Λογαριασμούς σε Συναλλαγμα;	1	29	30	3,33%	96,67%	100,00%
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε εμπορικούς τίτλους (commercialpapers);	0	30	30	0,00%	100,00%	100,00%
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε γeros	0	30	30	0,00%	100,00%	100,00%
Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές;	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%
Πραγματοποιείτε κατ' οίκον εικονικές τραπεζικές εργασίες;	3	27	30	10,00%	90,00%	100,00%
Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε εφαρμογές των ηλεκτρονικών χαρτοφυλακίων;	4	26	30	13,33%	86,67%	100,00%
Εξόφληση λογαριασμών ηλεκτρισμού, νερού κτλ μέσω τράπεζας;	21	9	30	70,00%	30,00%	100,00%

2.6: ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.

Αφότου μιλήσουμε για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα και πως αυτά επηρεάζουν τους πελάτες των τραπεζών, ας δούμε πως οι τράπεζες έχουν προσεγγίσει το κοινό της ευρύτερης περιοχή του Λασιθίου.

Πίνακας 2.28: Η ενημέρωση των πελατών από τις συνεργαζόμενες τράπεζες.

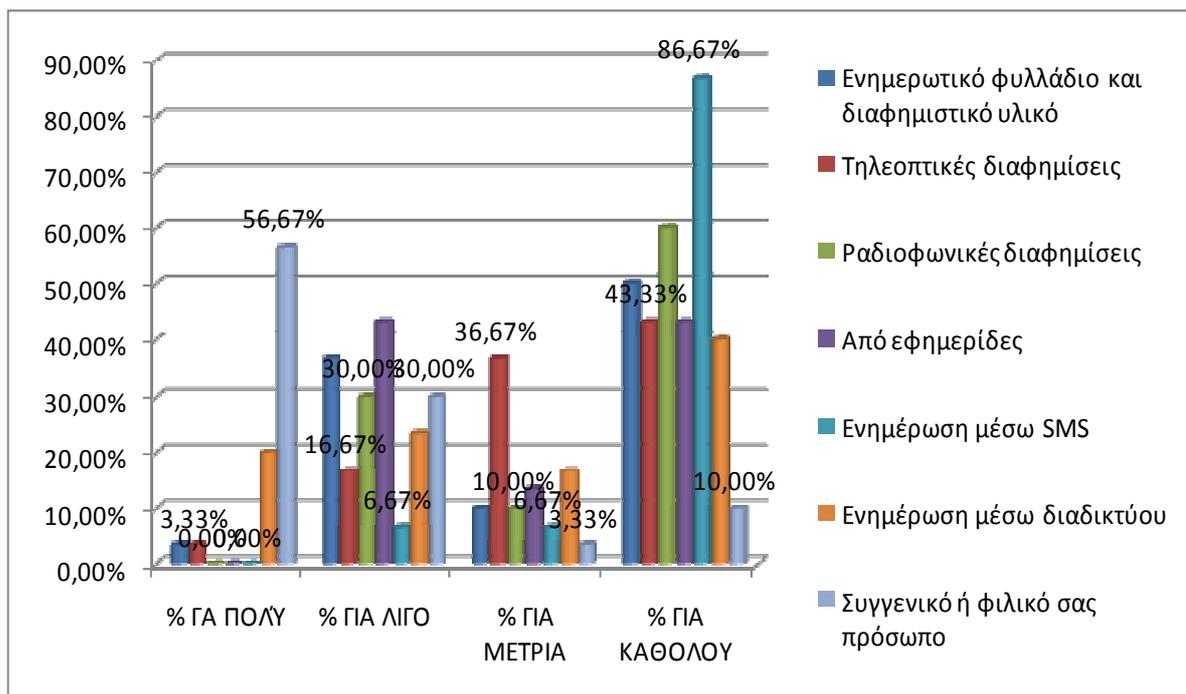
ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό	1	3,33%	11	36,67%	3	10,00%	15	50,00%
Τηλεοπτικές διαφημίσεις	1	3,33%	5	16,67%	11	36,67%	13	43,33%
Ραδιοφωνικές διαφημίσεις	0	0,00%	9	30,00%	3	10,00%	18	60,00%
Από εφημερίδες	0	0,00%	13	43,33%	4	13,33%	13	43,33%
Ενημέρωση μέσω SMS	0	0,00%	2	6,67%	2	6,67%	26	86,67%
Ενημέρωση μέσω διαδικτύου	6	20,00%	7	23,33%	5	16,67%	12	40,00%
Συγγενικό ή φιλικό σας πρόσωπο	17	56,67%	9	30,00%	1	3,33%	3	10,00%
Άλλο (προσδιορίσατε)	6	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Είναι ευρύτατα διαδεδομένη η άποψη που επικρατεί στην ευρύτερη περιοχή του Λασιθίου και σύμφωνα με τα στοιχεία που συλλέξαμε ότι το 90% των ερωτηθέντων ενημερώνονται από συγγενικά και φιλικά πρόσωπα, 57% πάρα πολύ 3% μέτρια και 30% λίγο ενώ το 10% καθόλου, όσο αφορά τα τραπεζικά χρηματοοικονομικά προϊόντα κάθε μιας τράπεζας. Δεύτερο έρχεται η ενημέρωση από διαδίκτυο σε ποσοστό μόλις 60%, 20% πολύ 17% μέτρια και 23% λίγο ενώ το 40% καθόλου.

Επιπλέον χαμηλά ποσοστά ενημέρωσης έχουμε από την ενημέρωση των πελατών από ραδιοφωνικές διαφημίσεις και μέσω SMS της τάξεως 40% και 14% αντίστοιχα. Λίγο υψηλότερα ποσοστά κατέχουν οι τηλεοπτικές διαφημίσεις και η ενημέρωση μέσω εφημερίδων όπου το 57% των ερωτηθέντων επιλέγουν την ενημέρωσή τους από αυτόν τον τρόπο.

Οι ενημερώσεις από ενημερωτικά φυλλάδια και διαφημιστικά υλικά που εκδίδουν οι τράπεζες σε αυτό το κομμάτι το 50% του δείγματος μας απάντησαν καθόλου ενώ το άλλο 50% πως ενημερώνονται. Ο διαχωρισμός όμως στην ενημέρωση διαφέρει καθώς το 3% ενημερώνετε πολύ, το 10% μέτρια και το 37% λίγο.

Διάγραμμα 1.24: Η ενημέρωση των πελατών από τις συνεργαζόμενες τράπεζες.



2.7 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.

Φυσικά δεν μπορούμε να παραλείψουμε και για αυτόν τον νόμο για τις καταθέσεις έτσι ώστε να οδηγηθούμε σε σωστά συμπεράσματα. Έτσι για αυτό τον λόγο και μείς δεν θα μπορούσαμε να μην ερευνήσουμε την συμπεριφορά των πελατών μιας τράπεζας σε σχέση με τις καταθέσεις του.

Ποιο συγκεκριμένα από την μελέτη που διενεργήσαμε διαπιστώσαμε ότι στον Νομό Λασιθίου το 53% των ερωτηθέντων αποταμιεύουν τα χρήματά τους στις τράπεζες δυστυχώς επειδή μιλάμε για καταθέσεις καταλαβαίνουμε ότι δεν μπορούσαμε να αντλήσουμε πολλές πληροφορίες για αυτό το κομμάτι, όπως τους λόγους που τα καταθέτουν ή τους λόγους όπου δεν τα καταθέτουν. Όμως μπορέσαμε και συσχετίσουμε τον όγκο των καταθέσεων πριν και μετά την οικονομική κρίση. Έτσι το 73% των ερωτηθέντων, όπως ήταν αναμενόμενο, κατέθεταν περισσότερα χρήματα πριν την οικονομική κρίση ενώ του 27% όπου είτε συνεχίζουν και καταθέτουν τον ίδιο όγκο χρημάτων είτε έχουν δει μια μικρή αύξηση των χρημάτων τους.

Συγχρόνως το 57% των ερωτηθέντων δεν λαμβάνουν από την συνεργαζόμενη τράπεζά τους κάποιο είδος προνομίων στις καταθέσεις τους, σε αντίθεση με το 43% όπου δήλωσαν πως η συνεργαζόμενη τράπεζα τους παρέχει κάποιο είδος προνομίων.

Πίνακας 2.29: Η συμπεριφορά των ερωτηθέντων στις καταθέσεις.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;	16	14	30	53,33%	46,67%	100,00%
Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;	22	8	30	73,33%	26,67%	100,00%
Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο πρόνιο στις καταθέσεις;	13	17	30	43,33%	56,67%	100,00%
Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;	11	19	30	36,67%	63,33%	100,00%
Έχετε μεικτούς λογαριασμούς;	1	29	30	3,33%	96,67%	100,00%
Έχετε κοινούς λογαριασμούς;	20	10	30	66,67%	33,33%	100,00%

Εύκολα λοιπόν οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι το 87% του δείγματος μας έχει καταθέσεις σε λογαριασμούς ταμειυτήριου. Στην συνέχεια παρατηρούμε ότι αρκετοί έχουν περισσότερους από έναν λογαριασμό κατά κύριο λόγο, έχουν καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό με ποσοστό 67% και δεύτερες έρχονται οι καταθέσεις προθεσμίας με ποσοστό 37%. Τέλος σε αρκετά χαμηλά ποσοστά έρχονται οι υπόλοιπες καταθέσεις όπως τρεχούμενοι λογαριασμοί καταθέσεων κλπ.

Πίνακας 2.30: Οι επιλογές των καταθέτων στα ειδή καταθέσεων.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Καταθέσεις ταμειυτήριου	26	86,67%
Καταθέσεις όψεως	7	23,33%
Τρεχούμενος λογαριασμός κατάθεσης	3	10,00%
Καταθέσεις με προθεσμία	11	36,67%
Καταθέσεις με προειδοποίηση	0	0,00%
Καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό	20	66,67%
Δεσμευμένες καταθέσεις	0	0,00%
Είδος δεσμευμένων καταθέσεων	0	0,00%
άλλο (προσδιορίσατε)	3	10,00%

2.8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Στην ενότητα αυτή θα μελετήσουμε τις σχέσεις εκείνες που έχουν αναπτύξει οι εν λόγω ερωτηθέντες μας με το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας.

Αρχικά παραθέτουμε τον πίνακα 2.30 «Η άποψη των ερωτηθέντων για το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας». Ωστόσο πολλά είναι εκείνα τα σημεία όπου αξίζει να δούμε και να σταθούμε αλλά τα κυριότερα από τα αναφερόμενα είναι οι απαντήσεις όπου έδωσαν οι ερωτηθέντες όπως για παράδειγμα την εχεμύθεια και την εμπιστοσύνη που χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συνεργάζονται στην τράπεζα. Από τους 30 τυχαίους κάτοικους του νομού Λασιθίου οι 21, δηλαδή το 70% αυτών θεωρούν ότι το προσωπικό χαρακτηρίζεται από πάρα πολύ εχεμύθεια και εμπιστοσύνη, αντίθετα το 17% τους θεωρούν λίγο και το 13% τους κατατάσσουν στο μέτριο.

Επιπλέον κυρίαρχο στοιχείο που αντιπροσωπεύει τις σχέσεις των πελατών με την συνεργαζόμενη τράπεζα τους είναι το αίσθημα εκείνο όπου δημιουργείται στον πελάτη, όταν φεύγει από εκεί, της καλύτερης προσφερόμενης δυνατής λύσης όπου παρέχει το προσωπικό του ιδρύματος σε αυτούς και το πρόβλημα όπου τους απασχολεί. Σε αυτό το σημείο κατά την ερευνά μας διαπιστώνουμε ότι το 53% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι τους παρέχουν την καλύτερη δυνατή λύση σε αυτούς και τα προβλήματα τους έναντι του 3% όπου είναι αρκετά δυσαρεστημένοι. Φυσικά υπάρχουν και εκείνοι που είναι ποιο συγκρατημένοι δηλαδή το 20% όπου αισθάνονται ότι το προσωπικό της τράπεζας δεν επαρκεί για την καλύτερη δυνατή προσφερόμενη λύση έναντι του 23% αυτών που είναι περισσότερο επαρκεί.

Τέλος η αποτελεσματική διαχείριση τυχών παραπόνων από το προσωπικό της τράπεζας προς τους πελάτες τους δίνει και ένα θετικό «σημάδι» για μια ενδεχόμενη ξανά στο μέλλον συνεργασία. Για αυτό τον λόγο από μόνο του καταρτίζετε σε ένα κομμάτι που θέλει ιδιαίτερη προσοχή από την φιλοσοφία της τράπεζας. Αναλύοντας την ερώτηση αυτή διαπιστώνουμε ότι το 57% αυτών αισθάνονται ότι το προσωπικό της τράπεζας διαχειρίζεται πολύ σωστά τυχών παράπονά τους έναντι του 7% εκείνων όπου είναι εμφανείς δυσαρεστημένοι, καθώς και του 33% όπου αισθάνονται ότι διαχειρίζονται λιγότερο αποτελεσματικά τα τυχόν προβλήματά τους.

Πίνακας 2.31: Η άποψη των ερωτηθέντων για το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στην τράπεζά σας;	21	70,00%	5	16,67%	4	13,33%	0	0,00%
Είναι φιλικοί και ευγενικοί μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	25	83,33%	2	6,67%	3	10,00%	0	0,00%
Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;	21	70,00%	4	13,33%	5	16,67%	0	0,00%
Πιστεύετε ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;	21	70,00%	4	13,33%	4	13,33%	1	3,33%
Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;	16	53,33%	6	20,00%	7	23,33%	1	3,33%
Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;	17	56,67%	1	3,33%	10	33,33%	2	6,67%
Με το προσωπικό της τράπεζας έχετε αναπτύξει φιλικές σχέσεις;	16	53,33%	9	30,00%	1	3,33%	4	13,33%
Ο απαιτούμενος για την εξυπηρέτησή σας, χρόνος (κατά μέσο όρο) είναι σύντομος;	15	50,00%	7	23,33%	7	23,33%	1	3,33%
Συνολικά είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;	19	63,33%	5	16,67%	6	20,00%	0	0,00%

2.9: Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.

Όπως και στο πρώτο κεφάλαιο έτσι και στο δεύτερο σε αυτήν την ενότητα έχουν με να μελετήσουμε την άποψη των πελατών καθώς και την βελτίωση του δικτύου καταστημάτων των συνεργαζομένων τραπεζών της ευρύτερης περιοχής του νομού Λασιθίου. Το δείγμα που επιλέχτηκε να αντιπροσωπεύει τον ανατολικό νόμο καλέστηκε να απαντήσει τις ίδιες ερωτήσεις κατά την έρευνά που διατρέξαμε.

Έτσι βλέπουμε πως το 67% του δείγματος απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από την κάλυψη του δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται, αντιθέτως το 3% δήλωσαν την δυσαρέσκειά τους. Επιπλέον κάπου στην μέση βρίσκονται το 13% των ερωτηθέντων και το 17% αυτών πως είναι λίγο ικανοποιημένοι με την κάλυψη των καταστημάτων της τράπεζας.

Στην ερώτηση της επάρκειας των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης ATM's των τραπεζών το 23% μας είπαν ότι επαρκούν ελάχιστα καθώς το 13% δήλωσαν μέτρια. Φυσικά υπάρχουν και οι ακραίοι πελάτες όπου το 60% δήλωσαν πως επαρκούν πολύ, σε αντίθεση με το ποσοστό εκείνο του 3% όπου μας είπαν πως δεν επαρκούν καθόλου. Εδώ αξίζει να σημειωθεί ότι το επίπεδο συχνών δυσλειτουργιών στα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης αγγίζει το 53% πολλές δυσλειτουργίες, το 20% αρκετές καθώς το 27% είπαν πως εμφανίζουν λιγότερες δυσλειτουργίες.

Τα σημεία όπου επιλέχτηκαν για να δημιουργήσουν τα υποκαταστήματά τους οι τράπεζες φαίνεται ότι έχουν μεριμνήσει αρκετά καλά διότι το 80% των ερωτηθέντων απάντησαν πως είναι πολύ βολική η πρόσβαση του υποκαταστήματος δεν παρουσιάζει πολλά προβλήματα καθώς δεν είχαμε καμία απάντηση που να μας δείχνει το αντίθετο!

Για τον χρόνο αναμονής κατά την διάρκεια εξυπηρέτησης των πελατών στα καταστήματα των τραπεζών το 40% είναι πολύ ευχαριστημένοι, το 23% αρκετά ευχαριστημένοι το 33% λίγο και το 3% καθόλου. Όσο για την ταχύτητα εδώ τα πράγματα φαίνεται να έχουν μια μεγαλύτερη «γρηγοράδα» καθώς το 50% των ερωτηθέντων απαντούν ότι είναι πολύ ευχαριστημένοι το 13% αρκετά , το 37% λιγότερο ευχαριστημένοι καθώς 0% δήλωσαν καθόλου.

Τέλος η καλή φήμη δεν περνά απαρατήρητη στην ευρύτερη περιοχή όπου μελετάμε, διότι το 70% του δείγματος μας επηρεάζετε πολύ από την καλή φήμη ώστε να επιλέξουν να συνεργαστούν μαζί της, καθώς το 7% μόνο, δεν τους απασχολεί καθόλου.

Πίνακας 2.32: Η άποψη των ερωτηθέντων για το δίκτυο καταστημάτων.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΛΥ	% ΓΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Είστε ικανοποιημένοι από την κάλυψη του Δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	20	66,67 %	5	16,67 %	4	13,33%	1	3,33%
Επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ΑΤΜ της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	18	60,00 %	7	23,33 %	4	13,33%	1	3,33%
Το επίπεδο συχνότητας των δυσλειτουργιών (απεργίες, βλάβες μηχανημάτων – ΑΤΜ'ς) στο δίκτυο της τράπεζας είναι ανεκτό;	16	53,33 %	8	26,67 %	6	20,00%	0	0,00%
Η πρόσβασή σας στο υποκαταστήματα της πόλης σας είναι βολική, χωρίς να παρουσιάζει δυσκολίες;	24	80,00 %	4	13,33 %	2	6,67%	0	0,00%
Χρόνος αναμονής	12	40,00 %	10	33,33 %	7	23,33%	1	3,33%
Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων	15	50,00 %	11	36,67 %	4	13,33%	0	0,00%
Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων	9	30,00 %	13	43,33 %	6	20,00%	2	6,67%
Επάρκεια προσωπικού	11	36,67 %	11	36,67 %	6	20,00%	2	6,67%
Είστε ικανοποιημένοι από τη διαρρύθμιση, την ατμόσφαιρα και την καθαριότητα του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεστε;	16	53,33 %	10	33,33 %	4	13,33%	0	0,00%
Είναι σημαντική για εσάς η διαρρύθμιση, η διακόσμηση και ο σύγχρονος εξοπλισμός;	17	56,67 %	6	20,00 %	3	10,00%	4	13,33%
Σας επηρεάζει η καλή φήμη μιας τράπεζας για να την επιλέξετε για συνεργασία;	21	70,00 %	2	6,67 %	5	16,67%	2	6,67%

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΝΟΜΟ ΡΕΘΥΜΝΟΥ.

3.1 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Μέχρι τώρα έχουμε μελετήσει και δει την συμπεριφορά των πελατών-ερωτηθέντων όπου συμμετείχαν στην ακαδημαϊκή ερευνά μας, στους Νομούς Ηρακλείου και Λασιθίου, με τα αποτελέσματα να έχουν αποτυπωθεί και αναλυθεί στα προηγούμενα κεφάλαια.

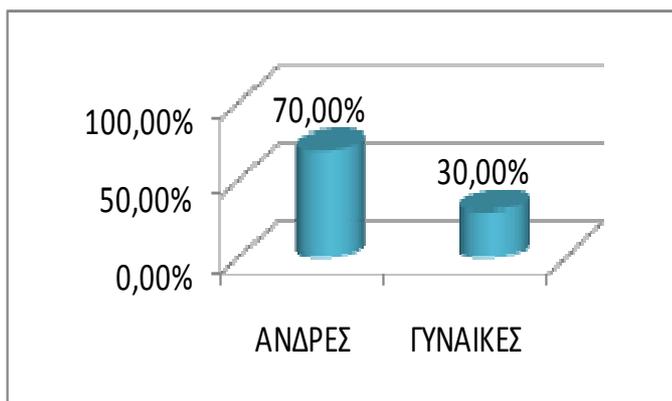
Σε αυτό το κεφάλαιο λοιπόν θα εξετάσουμε την συμπεριφορά εκείνη των πελατών του τραπεζικού συστήματος της Κρήτης και συγκεκριμένα του Νομού Ρεθύμνου. Η διαδικασία καθώς και το ερωτηματολόγιο που απάντησε το τυχαίο δείγμα μας από 30 πελάτες τραπεζών του νομού Ρεθύμνου είναι ακριβώς η ίδια.

Έτσι όπως ήταν αναμενόμενο στον παρακάτω πίνακα από ένα τυχαίο δείγμα 30 ερωτηθέντων προκύπτει ότι το κυρίαρχο λόγο στις τραπεζικές εργασίες έχει και εδώ ο ανδρικός πληθυσμός. Ποιο συγκεκριμένα παρατηρούμε μια αύξηση σε σχέση με τους δυο άλλους νομούς σε ποσοστό 70% (21 ερωτηθέντες) και μόνο κατά 30% οι γυναίκες με (9 ερωτηθέντες). Αύξηση 10% σε σχέση με τον νομό Ηρακλείου 60% στον ανδρικό πληθυσμό και 7% στον νομό Λασιθίου. Σε αντίθεση με τον γυναικείο πληθυσμό που υπάρχει αντίστοιχη μείωση στους αντίστοιχους νομούς

Πίνακας 3.1: Φύλο ερωτηθέντων.

ΦΥΛΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΝΔΡΕΣ	21	70,00%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	9	30,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.1: Φύλο ερωτηθέντων.

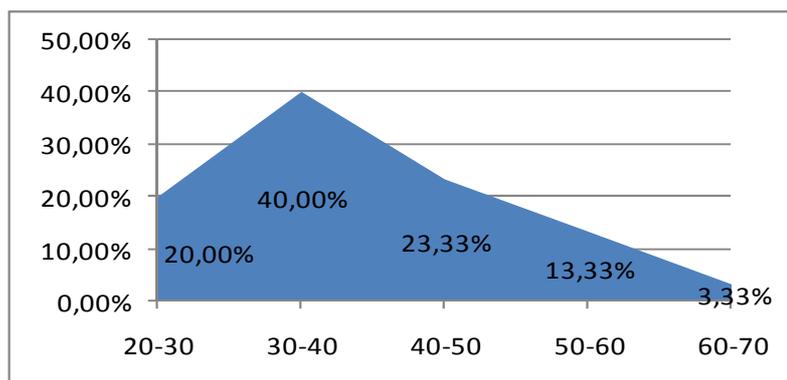


Από το σύνολο των απαντήσεων, προκύπτει ότι με συντριπτική πλειοψηφία το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 30-40 με ποσοστό 40% (12 ερωτηθέντες) έναντι του 47% στον νομό Λασιθίου.

Πίνακας 3.2: Ηλικία ερωτηθέντων.

ΗΛΙΚΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
20-30	6	20,00%
30-40	12	40,00%
40-50	7	23,33%
50-60	4	13,33%
60-70	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.2: Ηλικία ερωτηθέντων.



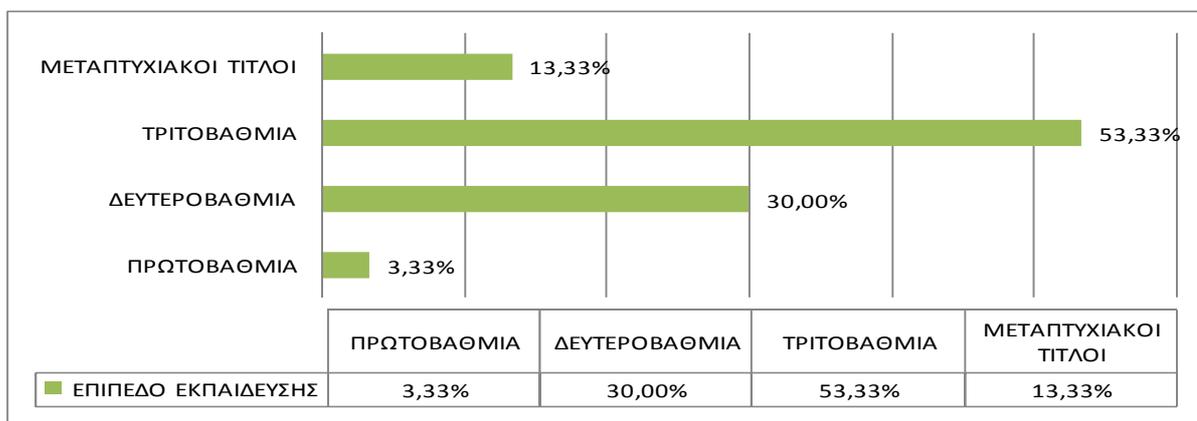
Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων σε αυτόν τον νομό είναι αρκετά υψηλό διότι αναφερόμαστε σε έναν νομό με αρκετές σχολές και έναν μεγάλο όγκο φοιτητών όπου κατοικούν μέσα στην πόλη του Ρεθύμνου άλλωστε χαρακτηρίζεται σαν την μεγαλύτερη φοιτητού-πόλη της Κρήτης και ανήκει στις 5 μεγαλύτερες πόλεις με φοιτητές της Ελλάδας. Αυτό σημαίνει επίσης ότι υπάρχουν και αυξημένες διατραπεζικές συναλλαγές με φοιτητές από όλη την Ελλάδα.

Αρχικά διακρίνουμε από τον παρακάτω πίνακα το γεγονός ότι το 53% των ερωτηθέντων έχουν λάβει την τριτοβάθμια εκπαίδευση καθώς το 30% έχουν λάβει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Αμέσως μετά την δευτεροβάθμια εκπαίδευση οι ερωτηθέντες καταρτίζονται στους μεταπτυχιακούς τίτλους με ποσοστό 13,3% καθώς έρχεται σε τρίτη θέση η πρωτοβάθμια με 3%.

Πίνακας 3.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	1	3,33%
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	9	30,00%
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	16	53,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ ΤΙΤΛΟΙ	4	13,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

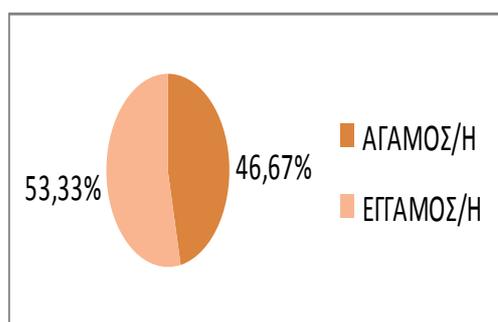


Στην συνέχεια αναλύουμε την οικογενειακή κατάσταση των πελατών όπου και σε αυτό το νομό οι παντρεμένοι υπερνικούν τους απάντρευτους. Έτσι έχουμε 53% (16 απαντήσεις) των εγγάμων ερωτηθέντων έναντι του 47% των αγάμων.

Πίνακας 3.4: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων.

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΓΑΜΟΣ/Η	14	46,67%
ΕΓΓΑΜΟΣ/Η	16	53,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.4: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων.



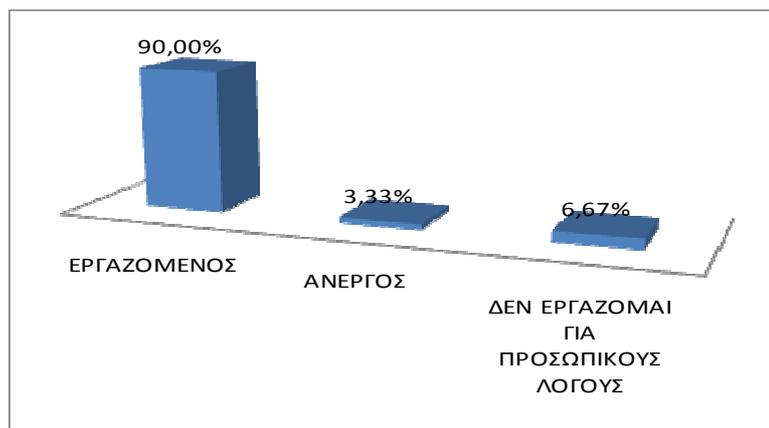
Ο αμέσως επόμενος παράγοντας που πρέπει να μελετήσουμε είναι η επαγγελματική κατάσταση καθώς και οι μηνιαίες απολαβές τους για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε και από οικονομικής πλευράς το δείγμα μας ώστε να δούμε στην συνέχεια την συμπεριφορά τους απέναντι στις τράπεζες του Ρεθύμνου.

Η αιτία όπου διαπιστώνεται ένα υψηλό ποσοστό στην εργασία είναι ότι ο νομός Ρεθύμνου εκτός από την πρωτιά που έχει σαν μια πόλη που αποτελείται από φοιτητές καθώς και η γύρω περιοχή χαρακτηρίζεται κτηνοτροφική. Ειδικότερα οι εργαζόμενοι αποτελούν το 90% του δείγματός μας, 6,67% δεν εργάζονται για προσωπικούς λόγους καθώς και το 3.33% απάντησαν ότι δεν εργάζονται.

Πίνακας 3.5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ	27	90,00%
ΑΝΕΡΓΟΣ	1	3,33%
ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΟΜΑΙ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ	2	6,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων.

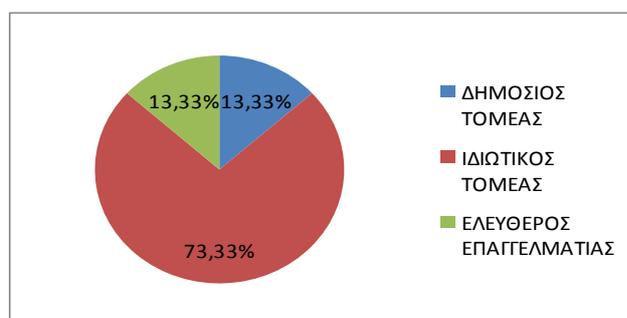


Επιπλέον στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε το ποσοστό των εργαζόμενων σε ποιους τομείς εργάζονται. Έτσι σε σχέση με την προηγούμενη παράγραφο διαπιστώνουμε ότι πράγματι το 73% του δείγματός μας εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα. Καθώς επίσης σε ποσοστό 13,33% εργάζεται στον δημόσιο τομέα όπως επίσης το 13,33% σε ελεύθερο επάγγελμα.

Πίνακας 3.6: Τομέας εργασίας ερωτηθέντων.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	4	13,33%
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	22	73,33%
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	4	13,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.6: Τομέας εργασίας ερωτηθέντων.



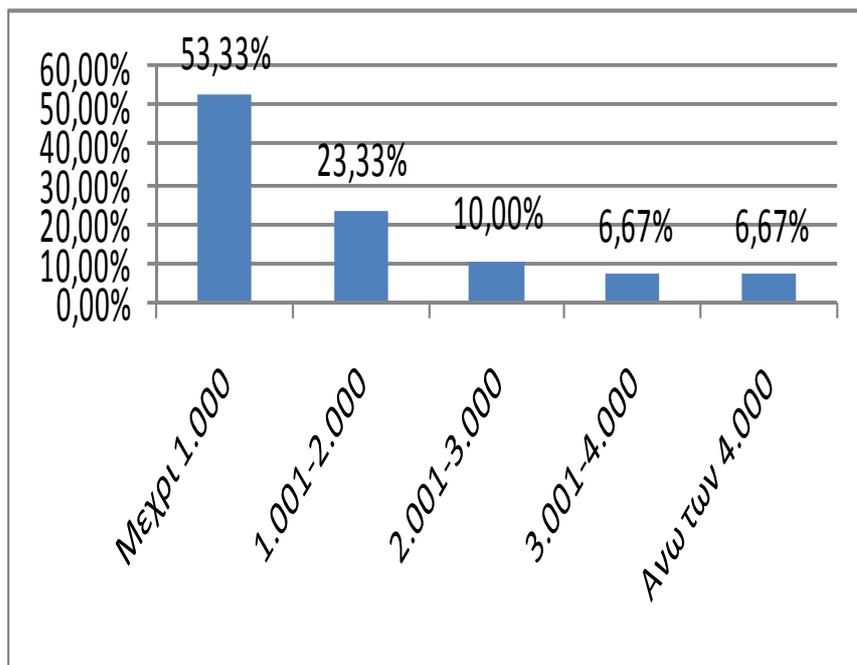
3.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.

Σειρά έχει τώρα να αναλύσουμε τα οικονομικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Όπως βλέπουμε το δείγμα των ερωτηθέντων είναι αρκετά χαμηλόμισθο με αποτέλεσμα να περιορίζουν αρκετά τις τραπεζικές τους εργασίες και συχνά να μην έχουν χρήματα για να αποταμιεύσουν. Οι μεικτές μηνιαίες αμοιβές τους κυμαίνονται στα ποσοστά της τάξεως μέχρι 1.000 ευρώ σε ποσοστό 53%. Από 1.000-2.000 ευρώ σε ποσοστό 23% , 2.000-3000 ευρώ ποσοστό 10% και τέλος από 3.000-4.000 καθώς και άνω των 4.000 ευρώ από 6,67% αντίστοιχα.

Πινάκας 3.7: Μεικτές μηνιαίες αμοιβές.

ΜΕΙΚΤΕΣ ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 1.000	16	53,33%
1.001-2.000	7	23,33%
2.001-3.000	3	10,00%
3.001-4.000	2	6,67%
Άνω των 4.000	2	6,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.7: Μεικτές μηνιαίες αμοιβές.

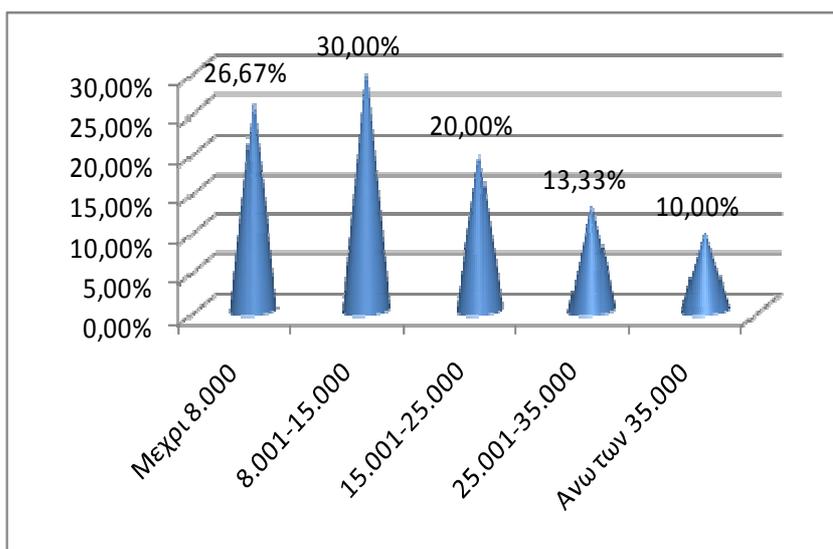


Ακολουθεί το εισοδηματικό κλιμάκιο όπου δείχνει τόσο τις μηνιαίες απολαβές των πελατών όσο και κάποιο εισόδημα πέραν του μισθού τους. Αναλυτικότερα στον πίνακα 3.8 βλέπουμε τις εξής κατηγορίες, μέχρι 8.000 οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν 8 δηλαδή το δείγμα μας αντιπροσωπεύει το 27%, από 8.000-15.000 ευρώ οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν κατά μια περισσότερες (9), ποσοστό 30%. Επιπλέον από 15.000 έως 25.000 το ποσοστό κυμαίνεται σε 20% καθώς και από 25.000 – 30.000 ευρώ σε 13%. Τέλος η κατηγορία άνω των 35.000 ευρώ δόθηκαν 3 απαντήσεις και στο δείγμα μας αντιπροσωπεύει το 10% αυτών.

Πίνακας 3.8: Εισοδηματικό κλιμάκιο.

ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΟ ΚΛΙΜΑΚΙΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 8.000	8	26,67%
8.001-15.000	9	30,00%
15.001-25.000	6	20,00%
25.001-35.000	4	13,33%
Άνω των 35.000	3	10,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.8: Εισοδηματικό κλιμάκιο.



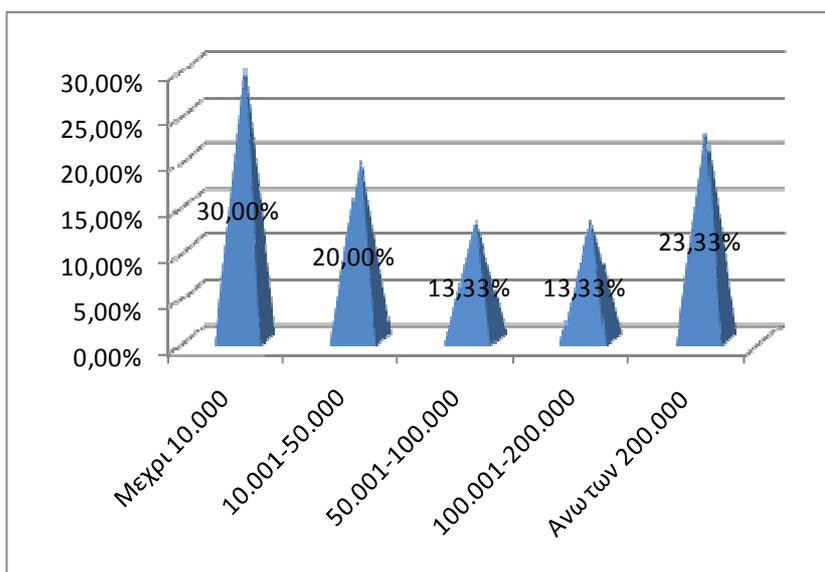
Το τελευταίο οικονομικό στοιχείο για να μελετήσουμε και να κατανοήσουμε την οικονομική θέση του δείγματός μας που αντιπροσωπεύει το νομό Ρεθύμνου είναι το κλιμάκιο περιουσίας όπου χάρις αυτό μπορούμε να κατανοήσουμε πέραν τις μηνιαίες απολαβές πέραν του ετήσιου εισοδήματος του μπορούμε να προσδιορίσουμε και την αξία της περιουσίας του.

Έτσι στο πίνακα 3.9 βλέπουμε ότι σε μεγάλο ποσοστό της τάξεως 30% η περιουσία των ερωτηθέντων δεν αγγίζει τις 10.000 ευρώ. Την δεύτερη θέση καταλαμβάνουν οι απαντήσεις που δόθηκαν για την κατηγορία άνω των 200.000 ευρώ. Την τρίτη θέση το 20% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι η περιουσίας τους κυμαίνεται από 10.000-50.000 ευρώ. Και τέλος με ποσοστό 13,33% η περιουσία του δείγματος μας που ανέρχεται σε 50.000 έως 200.000 ευρώ αντίστοιχα.

Πίνακας 3.9: Κλιμάκιο Περιουσίας.

ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 10.000	9	30,00%
10.001-50.000	6	20,00%
50.001-100.000	4	13,33%
100.001-200.000	4	13,33%
Άνω των 200.000	7	23,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.9: Κλιμάκιο Περιουσίας.



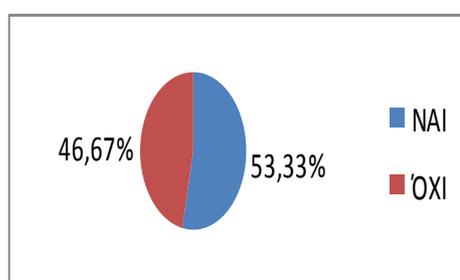
3.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Τόσο και στους άλλους δυο νομού όσο και στον νομό Ρεθύμνου οι πελάτες έχουν συνεργασία και με άλλες τράπεζες. Το ποσοστό αυτό της συνεργασίας με άλλες τράπεζες το δίνει ο πίνακας 3.10, όπου το 53% συνεργάζεται με περισσότερες από μια τράπεζες ενώ το 47% συνεργάζεται με μια τράπεζα.

Πίνακας 3.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	16	53,33%
ΌΧΙ	14	46,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες.



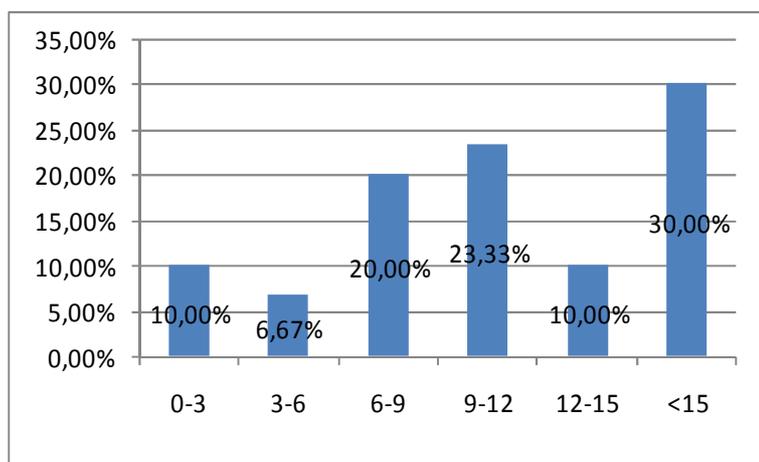
Αξίζει να δούμε όμως και την διάρκεια συνεργασίας με την κύρια τράπεζα που έχει ο πελάτης. Έτσι όπως βλέπουμε στον πίνακα 3.11 οι πελάτες όπου συνεργάζονται με τις τράπεζες της ευρύτερης περιοχής του Ρεθύμνου έχουν αναπτύξει μια μακροχρόνια σχέση μεταξύ των συνεργαζομένων τραπεζών. Αφού το 41% του δείγματός μας έχουν διάρκεια συνεργασίας με την συνεργαζόμενη τράπεζα μεγαλύτερη των 15 χρόνων, αμέσως μετά σε υψηλό ποσοστό κυμαίνεται και το 23% των ερωτηθέντων όπου απάντησαν διάρκεια συνεργασίας 9-12 χρόνια. Αντιθέτως μόνο το 10% του δείγματός μας επέλεξαν σαν απάντηση έως 3 χρόνια διάρκεια συνεργασίας.

Αυτό το γεγονός δημιουργεί το κατάλληλο κλίμα για την ανάπτυξη καλύτερων σχέσεων για μια στενή συνεργασία πελατών και τραπεζών όπου μερικές φορές μπορεί και να προσαρμόζεται στις ανάγκες των πελατών, αν αυτοί συνεργάζονται και με τοπικές συνεταιριστικές τράπεζες. Επιπλέον αυτό αποτελεί το άλφα και το ωμέγα για ακλόνητες σχέσεις εμπιστοσύνης.

Πίνακας 3.11: Διάρκεια συνεργασίας κύριας τράπεζας με πελάτη.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
0-3	3	10,00%
3-6	2	6,67%
6-9	6	20,00%
9-12	7	23,33%
12-15	3	10,00%
<15	9	30,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.11: Διάρκεια συνεργασίας κύριας τράπεζας με πελάτη.



Στον πίνακα 3.12 βλέπουμε τις απαντήσεις όπου δώσανε στην ερώτηση: «Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;» το 73,3% των ερωτηθέντων απάντησαν πολύ δηλαδή έχουν σύναψη μια άριστη συνεργασία με την τράπεζα τους, καθώς το 20% απάντησαν μέτρια, σε αντίστοιχα ίσα ποσοστά της τάξεως του 3% οι ερωτηθέντες του δείγματος μας απάντησαν «λίγο» και «καθόλου». Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες στην ευρύτερη περιοχή του Ν. Λασιθίου έχουν πετύχει μια στενή συνεργασία με τους πελάτες τους.

Πίνακας 3.12: Συνεργασία με την κύρια τράπεζα.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;	22	73,33%	1	3,33%	6	20,00%	1	3,33%

Η βαθμολογία όπου έβαλαν οι ερωτηθέντες του δείγματός μας σε κλίμακα από το 1 μέχρι το 10 για τις υπηρεσίες εκείνες που προσφέρει η τράπεζα τους είναι εμφανίζει στον πίνακα 3.13. Τα ποσοστά έχουν ως εξής: σχεδόν 57% των ερωτηθέντων έχουν απαντήσει με άριστα (βαθμολογία 9-10), 27 % πολύ καλά (βαθμολογία 8-7), περίπου το 13% καλά (βαθμολογία 5-6) και 3% απάντησαν κάτω από πέντε (5).

Πίνακας 3.13: Βαθμολογία τράπεζας από τους πελάτες.

Κλίμακα-Βαθμολογία	Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πως βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με τη οποία συναλλάσσετε ;	ΣΥΝΟΛΑ / ΠΟΣΟΣΤΑ
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	1	3,33%
5	1	3,33%
6	3	10,00%
7	4	13,33%
8	4	13,33%
9	9	30,00%
10	8	26,67%
Σύνολα	30	100,00%

Όπως αναφέραμε και στον πίνακα 3.11 οι πελάτες όπου συνεργάζονται με τις τράπεζες της ευρύτερης περιοχής του Ρεθύμνου έχουν αναπτύξει μια μακροχρόνια σχέση ανάμεσα τους πελάτες και στο τραπεζικό σύστημα. Καθώς και το γεγονός όπου δημιουργεί ένα κλίμα στενής συνεργασίας των δυο αυτών μελών της εξίσωσης και στις ακλόνητες σχέσης εμπιστοσύνης λόγω μακράς συνεργασίας τράπεζες-πελάτες, οι βαθμολογίες που έδωσαν στην ερώτηση αυτή δεν είναι άλλη από το να στοχεύουν ψηλά βαθμολογικά επίπεδα.

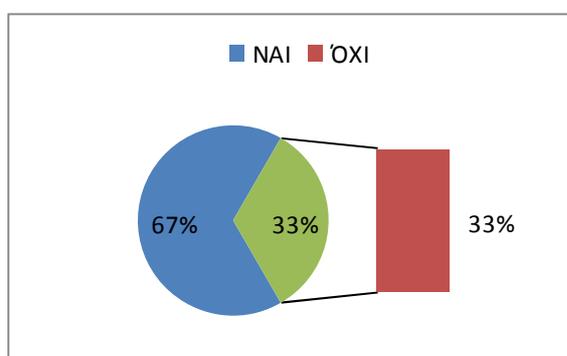
3.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.

Σε αυτήν την ενότητα θα ασχοληθούμε όπως ήταν αναμενόμενο με τα δάνεια. Τα δάνεια στον Νομό Ρεθύμνου όπως φαίνεται στο παρακάτω πίνακα αποτελούν αυξημένο ποσοστό που έχουν πάρει δάνειο και αγγίζει το 67% των ερωτηθέντων. Αντίθετος το 33% του δείγματος μας δεν έχει πάρει κάποιο δάνειο και εμφανίζονται εγκρατείς σε τέτοιου είδους τραπεζικές εργασίες.

Πίνακας 3.14: Λήψη δανείων από τους πελάτες

ΛΗΨΗ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	20	66,67%
ΌΧΙ	10	33,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 3.12: Λήψη δανείων από τους πελάτες



Βέβαια κάθε δανειολήπτης έχει και την επιφυλακτικότητά του. Αναλυτικότερα παρατηρούμε ότι το 73,3% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι «Ναι είμαι επιφυλακτικός στην λήψη ενός δανείου» ενώ το 26,7% απάντησαν πως «Όχι δεν είμαι επιφυλακτικός στην λήψη ενός δανείου».

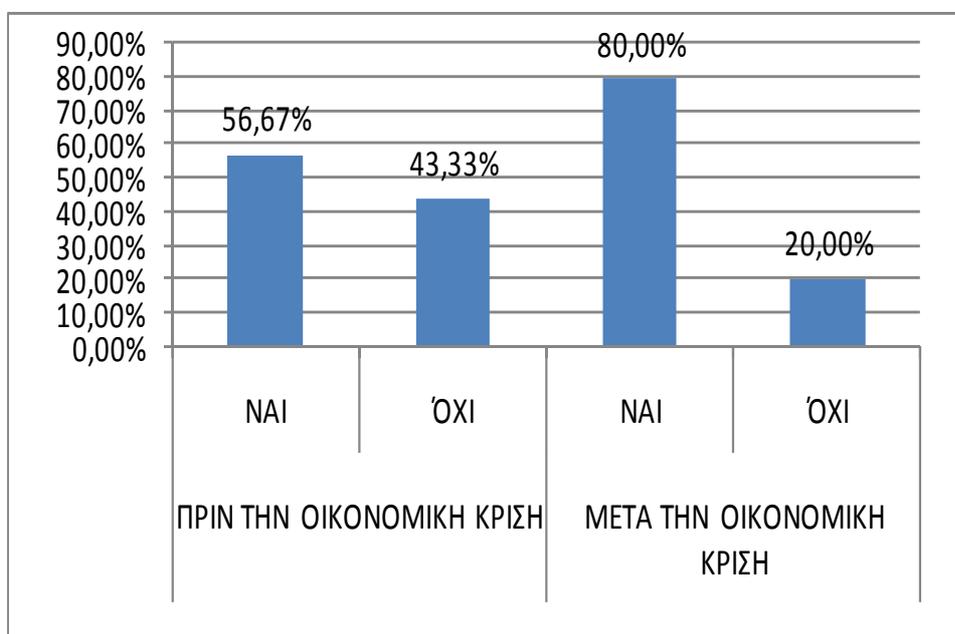
Πίνακας 3.15: Επιφύλαξη ερωτηθέντων σε σχέση με την λήψη ενός δανείου.

ΕΙΣΤΕ ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΙ ΣΤΗΝ ΛΗΨΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	22	73,33%
ΌΧΙ	8	26,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Πίνακας 3.16: Ο ενδοιασμός των ερωτηθέντων για την λήψη ενός δανείου πριν και μετά την οικονομική κρίση.

ΕΝΔΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΗΨΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	-	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ	ΝΑΙ	17	56,67%
	ΌΧΙ	13	43,33%
ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ	ΝΑΙ	24	80,00%
	ΌΧΙ	6	20,00%
ΣΥΝΟΛΑ		30	100,00%

Διάγραμμα 3.13: Ο ενδοιασμός των ερωτηθέντων για την λήψη ενός δανείου πριν και μετά την οικονομική κρίση.



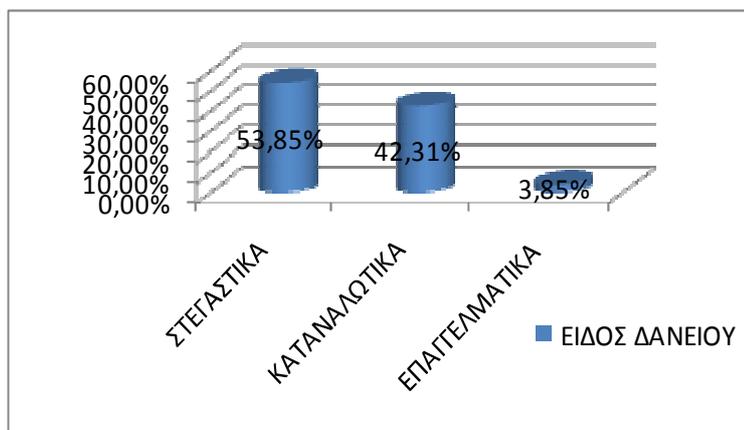
3.4.1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.

Σε αυτήν την ενότητα θα μελετήσουμε την ανάγκη όπου έχει το 73% της προηγούμενης ενότητας κατά την λήψη του δανείου τους. Έτσι παρατηρούμε στον πίνακα 3.17 τα «Είδη δανείου που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες» διαπιστώνουμε ότι το 54% του δείγματος μας έχει πάρει στεγαστικό δάνειο για να καλύψει την βασική του ανάγκη που δεν είναι άλλη από την κατοικία του. Η δεύτερη μεγάλη κατηγορία είναι εκείνη της «κατανάλωσης», όπως καταλαβαίνουμε το 42% του δείγματος μας έχει πάρει καταναλωτικά δάνεια για την καλύψει διάφορες καταναλωτικές του ανάγκες του. Τέλος όσο αφορά τα επαγγελματικά δάνεια καταλαμβάνει την τρίτη θέση του δειγματικού μας χώρου σε ποσοστό περίπου 4%

Πίνακας 3.17: Είδη δανείων που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες.

ΕΙΔΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	14	53,85%
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	11	42,31%
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ	1	3,85%
ΣΥΝΟΛΑ	26	100,00%

Διάγραμμα 3.14: Είδος δανείων που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες.

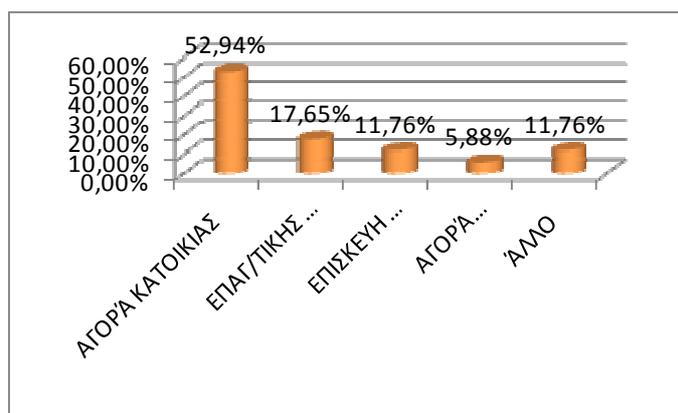


Η πρωταρχική αιτία που οδήγησε το 54% των πελατών εκείνων όπου επέλεξαν ένα είδος στεγαστικού δανείου είναι η αγορά κατοικίας, ενδεικτικά βλέπουμε ότι σχεδόν οι περισσότερα «χρέωσαν το νοικοκυριό» τους για να αποκτήσουν την πολυπόθητη στέγη για αυτούς και τα παιδιά της. Κατά πολύ λιγότερο, σε ποσοστό σχεδόν 18%, οι πελάτες της συγκεκριμένης περιοχής επέλεξαν κάποιο επαγγελματικό δάνειο για ανακαίνιση-κατασκευή ή χρηματοδότηση των πρώτων εξόδων τους για την στέγαση της επιχείρησής τους. Τέλος σε ότι αφορά την επισκευή κατοικίας του ή την αγορά κάποιου οικόπεδου το ποσοστό του μεριδίου αυτού ανέρχεται σε 12% και 6% αντίστοιχα. Αυτό προφανώς έχει να κάνει με την αντικειμενική αξία της ευρύτερης περιοχής του Ρέθυμνου, δηλαδή ποιο συμφέρον είναι να αγοράσεις μια κατοικία σε μια περιοχή να την επισκευάσεις από ότι να την κατασκευάσεις σε ένα οικόπεδο, την κοινός μονοκατοικία.

Πίνακας 3.18: Αιτία στεγαστικού δανείου.

ΑΙΤΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΓΟΡΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	9	52,94%
ΕΠΑΓΓ/ΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΗΣ	3	17,65%
ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	2	11,76%
ΑΓΟΡΑ ΟΙΚΟΠΕΔΟΥ	1	5,88%
ΆΛΛΟ	2	11,76%
ΣΥΝΟΛΑ	17	100,00%

Διάγραμμα 3.15: Αιτία στεγαστικού δανείου.

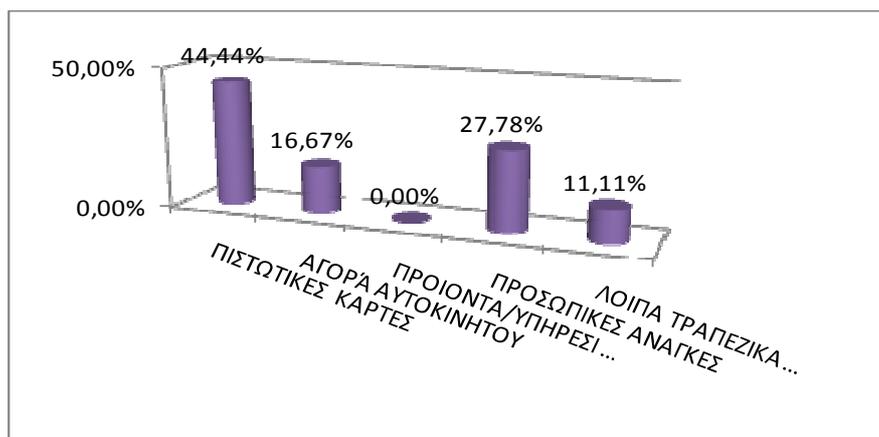


Όσο αφορά την συμπεριφορά των πελατών στην διαχείριση του καταναλωτικού δανείου διαπιστώνουμε ότι σε ένα μεγάλο κομμάτι της πίτας λαμβάνουν χώρα οι πιστωτικές κάρτες με ποσοστό 44% των ερωτηθέντων, καθώς και για προσωπικές ανάγκες το 28%. Όπως καταλαβαίνουμε και από τα προηγούμενα κεφάλαια η χρήση αυτής της κατηγορίας είναι καθαρά στην καταναλωτική μανία που μαστίζει τον μέσο άνθρωπο για την απόκτηση αγαθών. Αυτήν την θέση την εδραιώνει και το γεγονός του ποσοστού που σχηματίζεται από το σχεδόν 17% των ερωτηθέντων όπου απάντησαν πως επέλεξαν μια κατηγορία καταναλωτικού δανείου για την απόκτηση ενός αυτοκίνητου. Σαφώς η απόκτηση ενός αυτοκίνητου κοστίζει πολύ περισσότερα χρήματα από ότι μπορεί να καλύψει μια πιστωτική κάρτα στην καθημερινή της χρήση, και όμως σχεδόν οι μισοί του δείγματος μας επέλεξε όπως είπαμε τον καταναλωτισμό.

Πίνακας 3.19: Αιτία καταναλωτικού δανείου.

ΑΙΤΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	8	44,44%
ΑΓΟΡΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ	3	16,67%
ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0	0,00%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	5	27,78%
ΛΟΙΠΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	2	11,11%
ΣΥΝΟΛΑ	18	100,00%

Διάγραμμα 3.16: Αιτία καταναλωτικού δανείου.



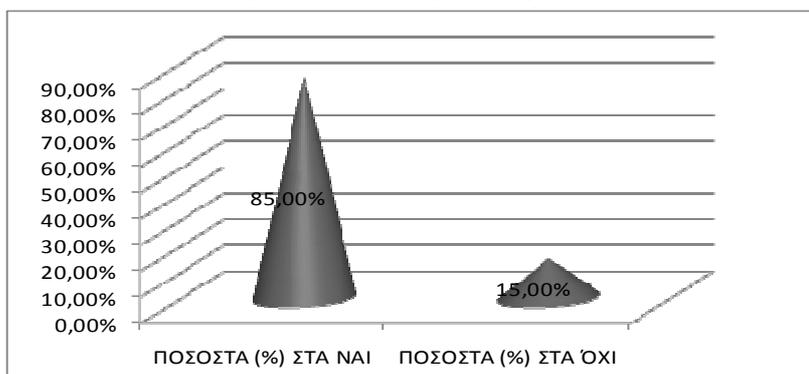
Φυσικά για την λήψη ενός δανείου από έναν πελάτη μιας τράπεζας θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του καθώς μάλιστα και να συμβαδίζει στις σύγχρονες εξελίξεις και στις συγκύριες που θα παρθεί το δάνειο από τον δανειολήπτη. Έτσι όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα οι πελάτες είναι ιδιαίτερα ευχαριστημένοι στην περιοχή του Ρεθύμνου από τα δάνεια που έχουν πάρει καθώς στην προκαθορισμένη ερώτηση αν «το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;» το 85% απαντά «Ναι» και μόνο το 15% απαντά «Όχι»

Όμοια και στην ερώτηση αν «το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις» και εδώ το 80%, ισχυρίζονται πως «Ναι συμβαδίζει» έναντι του 20% που πιστεύει πως «Όχι δεν συμβαδίζει».

Πίνακας 3.20: Συμβαδισμός και ανταπόκριση δανείου.

ΔΑΝΕΙΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;	17	3	20	85,00%	15,00%	100,00%
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις;	16	4	20	80,00%	20,00%	100,00%

Διάγραμμα 3.17: Συμβαδισμός δανείου.



3.4.2: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.

Αναλύοντας τις απαντήσεις του πίνακα 3.21 μπορούμε να διαπιστώσουμε τους παράγοντες εκείνους όπου επηρεάζουν τον πελάτη όσο αφορά τη λήψη των δανείων. Διαπιστώνουμε δηλαδή ότι το 90% των ερωτηθέντων προβαίνουν σε μια έρευνα αγοράς για να αποφασίσουν τους ευνοϊκότερους όρους λήψης του δανείου τους και ποιο προσιτό προς αυτούς όρους αποπληρωμής. Σε αντίθεση με το 10% αυτών όπου δεν κάνουν κάποια έρευνα αγοράς.

Πρωταρχικό ρόλο που δεν κάνουν έρευνα αγοράς οι πελάτες των τραπεζών είναι το γεγονός του χρόνου. Καθώς το 40% των ερωτηθέντων δηλώνουν πως δεν έχουν χρόνο για να κοιτάξουν τους όρους, τα όσα τους συμφέρουν και τα προνόμια που παρέχονται σε αυτές τις περιπτώσεις. Δεύτερη θέση παίρνει με αντίστοιχο ποσοστό 40% παίρνει ο «κάποιος άλλος λόγος». Τέλος η επάρκεια γνώσεων σύμφωνα με τους ερωτηθέντες μας για την λήψη – κατανόηση των ορών του δανείου λαμβάνει χώρα μόνο στο 20% αυτών.

Πίνακας 3.21: Παράγοντες που επηρεάζουν τους ερωτηθέντες στην λήψη ενός δανείου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε πιο είναι το καλύτερο για εσάς;	27	3	30	90,00%	10,00%	100,00%
Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;	25	5	30	83,33%	16,67%	100,00%
Έλλειψη χρόνου	2	3	5	40,00%	60,00%	100,00%
Επάρκεια γνώσεων	1	4	5	20,00%	80,00%	100,00%
Επάρκεια γνωριμιών και εμπιστοσύνη	0	5	5	0,00%	100,00%	100,00%
Δεν το κρίνω αναγκαίο	1	4	5	20,00%	80,00%	100,00%
Άλλο	2	3	5	40,00%	60,00%	100,00%

Εξίσου σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την λήψη ενός δανείου είναι τόσο τα προαναφερόμενα, όσο και οι απλούστερες διαδικασίες στην έγκριση άμεσης εκταμίευσης σε ποσοστό που αγγίζει το 77% των ερωτηθέντων και προφανώς, διότι για να πάρει κάποιος ένα δάνειο θα έχει άμεσα ανάγκη για ρευστό. Τέλος ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας όπου αξίζει να σταθούμε και να τον δούμε πιο αναλυτικά, είναι η δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης με βάση των δυνατοτήτων κάθε δανειολήπτη

Πίνακας 3.22: Παράγοντες που επηρεάζουν τους ερωτηθέντες στην λήψη ενός δανείου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;	3	10,00%	5	16,67%	9	30,00%	13	43,33%
Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση	11	36,67%	13	43,33%	6	20,00%	0	0,00%
Ευελιξία στην εκτέλεση εντολών	21	70,00%	8	26,67%	1	3,33%	0	0,00%
Απλούστερες διαδικασίες	23	76,67%	5	16,67%	2	6,67%	0	0,00%
Ανταγωνιστικά επιτόκια	27	90,00%	1	3,33%	1	3,33%	1	3,33%
Προνομιακούς όρους σε σχέση με τις άλλες τράπεζες	29	96,67%	0	0,00%	1	3,33%	0	0,00%
Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου (στα στεγαστικά)	14	46,67%	8	26,67%	6	20,00%	2	6,67%
Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο	15	50,00%	9	30,00%	5	16,67%	1	3,33%
Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων	25	83,33%	2	6,67%	1	3,33%	2	6,67%
Αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο	16	53,33%	8	26,67%	5	16,67%	1	3,33%
Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα	10	33,33%	5	16,67%	4	13,33%	11	36,67%
Μη ανάγκη προσημείωσης ακινήτου (στεγαστικά)	16	53,33%	5	16,67%	7	23,33%	2	6,67%
Μειωμένα έξοδα δανείου	21	70,00%	7	23,33%	1	3,33%	1	3,33%
Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρου πυρός – σεισμού	21	70,00%	6	20,00%	3	10,00%	0	0,00%
Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις	23	76,67%	3	10,00%	3	10,00%	1	3,33%
Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσότερων	20	66,67%	4	13,33%	4	13,33%	2	6,67%
Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε	24	80,00%	2	6,67%	4	13,33%	0	0,00%
Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων	20	66,67%	6	20,00%	3	10,00%	1	3,33%
Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής	19	63,33%	6	20,00%	4	13,33%	1	3,33%
Επιρροή τρίτων (συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)	11	36,67%	8	26,67%	6	20,00%	5	16,67%
Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας	9	30,00%	6	20,00%	11	36,67%	4	13,33%

3.5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

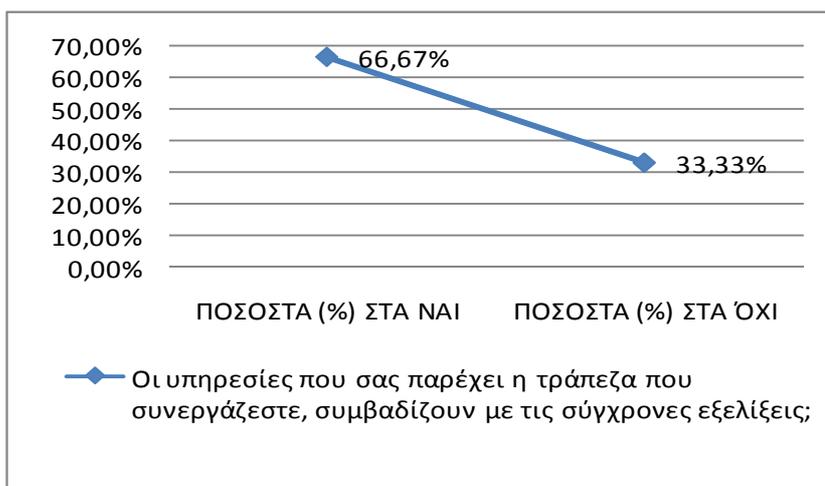
Στο πλαίσιο αυτό θα μελετήσουμε την συμπεριφορά των πελατών του νομού Ρεθύμνου στα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες. Προτού προβούμε όμως στην μελέτη αυτή ας δούμε τις απαντήσεις όπου έδωσαν οι ερωτηθέντες στις παρακάτω ερωτήσεις, (πίνακας 3.23).

Πίνακας 3.23: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες;(π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)	15	15	30	50,00%	50,00%	100,00%
Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα;(bancassurance)	21	9	30	70,00%	30,00%	100,00%
Είστε ικανοποιημένος /η από τις αποδόσεις;(π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)	19	11	30	63,33%	36,67%	100,00%
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;	24	6	30	80,00%	20,00%	100,00%
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;	20	10	30	66,67%	33,33%	100,00%
Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;	27	3	30	90,00%	10,00%	100,00%
Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;	11	19	30	36,67%	63,33%	100,00%
Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);	5	25	30	16,67%	83,33%	100,00%
Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα – υπηρεσίες;	17	13	30	56,67%	43,33%	100,00%

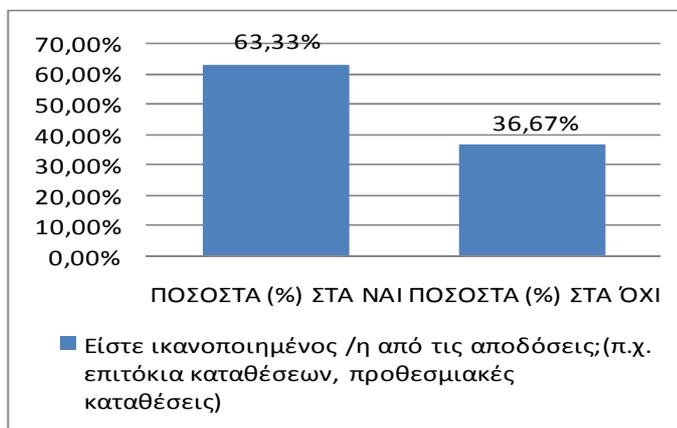
Το διάγραμμα 3.18 μας απεικονίζει την άποψη του δείγματός μας στην ερώτηση «οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;» , όπως διαπιστώνουμε σχεδόν το 67% των ερωτηθέντων ενστερνίζονται την άποψη του ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες της συνεργαζόμενης τράπεζας συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις. Αντιθέτως σε ποσοστό 33% έχουν αντίθετη άποψη επί του θέματος.

Διάγραμμα 3.18: Υπηρεσίες και σύγχρονες εξελίξεις.



Μια ακόμα σημαντική αναφορά είναι η ικανοποίηση των πελατών στις αποδόσεις των καταθέσεων. Σε αυτό το κομμάτι το 63% των ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένοι από τα επιτόκια που δίνουν οι τράπεζες σε αντίθεση με το υπόλοιπο 37% αυτών όπου δείχνουν μια δυσαρέσκεια και αποζητούν κάτι υψηλότερο ή κάτι ευνοϊκότερο. Δυστυχώς για ακόμη μια φορά δεν μπορέσαμε για προσωπικούς λόγους των συμμετεχόντων να εξακριβώσουμε γιατί δεν είναι ευχαριστημένοι από την απόδοση.

Διάγραμμα 3.19: Ικανοποίηση των πελατών από τις αποδόσεις των καταθέσεων.



Τελευταία αναφορά του πίνακα 3.23: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων είναι αν σε περίπτωση αυξήσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών της τράπεζας όπου συνεργάζεστε θα συνεχίζατε να τις χρησιμοποιούσατε. Έτσι όπως φαίνεται και από το διάγραμμα 3.20 παρατηρούμε ότι σε περίπτωση αύξησης των παρεχόμενων υπηρεσιών το 63% αυτών θα σταματούσαν να τις χρησιμοποιούν και αντιθέτως το 37% θα συνέχιζαν. Όπως είναι προφανές οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν τα τραπεζικά προϊόντα τους επειδή πρώτον είναι αναγκαία στην ζωή και εξυπηρετικά προς αυτούς, και δεύτερον ότι το κόστος δεν είναι και τόσο ακριβό για αυτό τον σκοπό όπου υπάρχουν.

Διάγραμμα 3.20: Αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.



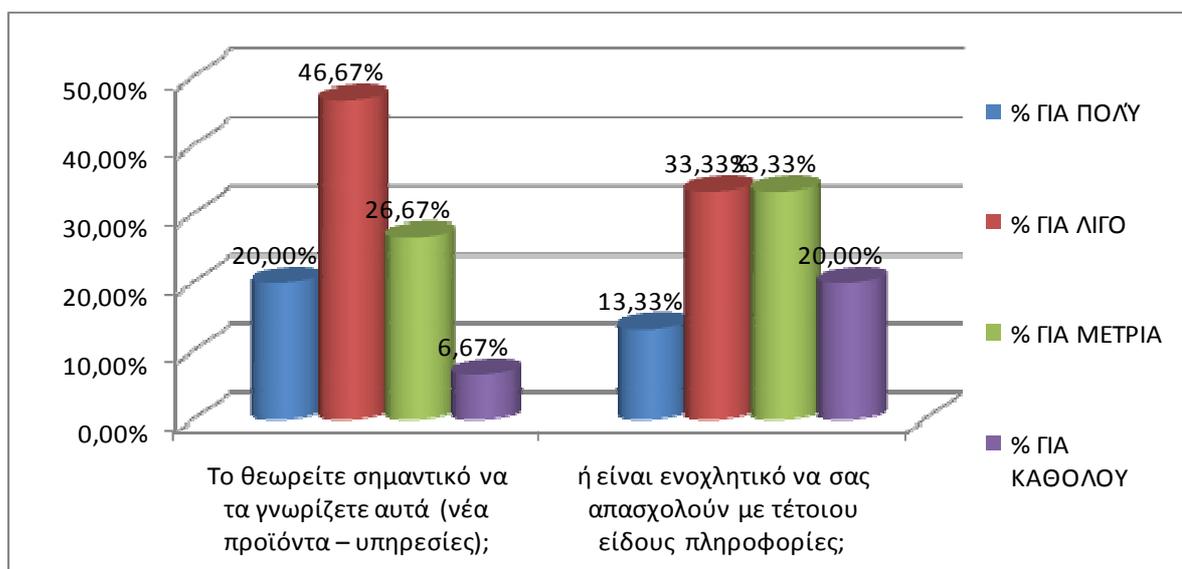
Ένα αξιοσημείωτο σημείο για να σταθούμε είναι στο πίνακα (3.24) όπου κατά το 63% των ερωτηθέντων είναι πολύ ευχαριστημένοι από την ποικιλία των παρεχόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών της συνεργαζόμενης τράπεζας σε αντίθεση με 3% αυτών που απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι.

Πίνακας 3.24 Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων (2).

ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες);	6	20,00%	14	46,67%	8	26,67%	2	6,67%
ή είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;	4	13,33%	10	33,33%	10	33,33%	6	20,00%
Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων - υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;	19	63,33%	0	0,00%	10	33,33%	1	3,33%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;	24	80,00%	3	10,00%	2	6,67%	1	3,33%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;	21	70,00%	2	6,67%	1	3,33%	6	20,00%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;	20	66,67%	5	16,67%	2	6,67%	3	10,00%
Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση & αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;	21	70,00%	2	6,67%	5	16,67%	2	6,67%
Είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;	21	70,00%	1	3,33%	8	26,67%	0	0,00%

Τέλος αναλύοντας την τάση των ερωτηθέντων στην γνωστοποίηση των νέων παρεχόμενων υπηρεσιών διαπιστώνουμε ότι σχεδόν το 47% των ερωτηθέντων θεωρούν σημαντικό να τα γνωρίζουν έναντι 53% που δεν το θεωρούν και τόσο σημαντικό. Αντιθέτως το 80% των ερωτηθέντων το θεωρούν ενοχλητικό να τους απασχολούν με τέτοιου είδους ενημερώσεις έναντι 20% που δεν το θεωρούν καθόλου ενοχλητικό.

Διάγραμμα 3.21 Η στάση των ερωτηθέντων στην γνωστοποίηση των νέων παρεχόμενων υπηρεσιών.



3.5.1: ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.

Σε αυτήν την ενότητα όπου μελετάμε τα ποιο γνωστά και καθημερινά-σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα αλλά όπως ήταν αναμενόμενο για άλλη μια φορά ένα μεγάλο βαθμό των ερωτηθέντων αγνοούν είναι ολικός είτε μερικώς. Ποιο συγκεκριμένα οι εγγυητικές επιστολές όπου είναι αρκετά πολύ σύχνασες κυρίως στον επιχειρηματικό κόσμο το 53% αυτών αγνοούν εντελώς αυτό το είδος τραπεζικής εργασίας έναντι του 27% όπου την γνωρίζουν. Μια άλλη κατηγορία είναι οι επιταγές και πιστωτικές εντολές, σε αυτό το κομμάτι το 53% τις γνωρίζουν έναντι του 47% που τις αγνοούν, καθώς το ποσοστό που τις χρησιμοποιούν είναι σχεδόν το 33%.

Πίνακας 3.25: Διάφορες τραπεζικές εργασίες.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;	8	26,67%	3	10,00%	3	10,00%	16	53,33%
Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	1	3,33%	0	0,00%	0	0,00%	29	96,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	4	13,33%	0	0,00%	1	3,33%	25	83,33%
Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;	10	33,33%	4	13,33%	6	20,00%	10	33,33%
Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και έκδοση πιστωτικών εντολών;	5	16,67%	3	10,00%	2	6,67%	20	66,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις Επιταγές και την έκδοση πιστωτικών Εντολών;	8	26,67%	0	0,00%	2	6,67%	20	66,67%
Γνωρίζετε για την Ενοκίαση Τραπεζικών Θυρίδων;	10	33,33%	7	23,33%	8	26,67%	5	16,67%
Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές Θυρίδες;	3	10,00%	1	3,33%	0	0,00%	26	86,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν τις χρησιμοποιείτε;	5	16,67%	7	23,33%	4	13,33%	14	46,67%

Γενικά και σε αυτόν τον νομό επικρατεί είτε η άγνοια είτε ο φόβος για την χρησιμοποίηση των νέων τραπεζικών εργασιών από τους κατοίκους του Ρεθύμνου, με μόνη εξαίρεση οι τραπεζικές θυρίδες, όπου το 87% τις χρησιμοποιεί και το 46% αυτών αισθάνεται ασφάλεια όταν τις χρησιμοποιεί.

3.5.2: INTERNET BANKING ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.

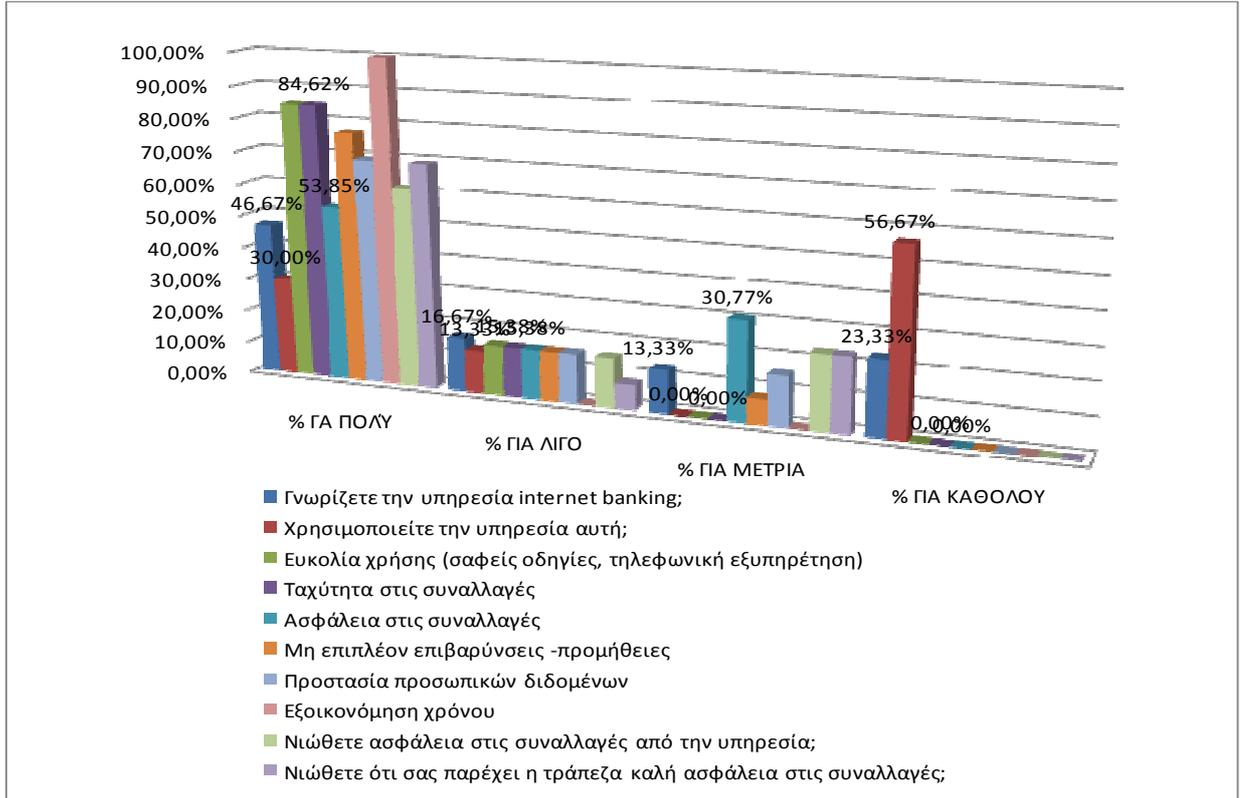
Ένα ξεχωριστό εργαλείο όπως έχουμε δει και γνωρίζουμε ο καθένας ξεχωριστά είναι το internet banking. Όπως παρατηρούμε στο πίνακα 3.26 «Η άποψη των πελατών για το Internet banking βλέπουμε ότι σχεδόν το 47% γνωρίζει την ηλεκτρονική τραπεζική και μόνο το 30% την χρησιμοποιεί.

Πίνακας 3.26: Η άποψη των πελατών για Internet banking.

INTERNET BANKING:	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;	14	46,67%	5	16,67%	4	13,33%	7	23,33%
Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;	9	30,00%	4	13,33%	0	0,00%	17	56,67%
Ευκολία χρήσης (σαφείς οδηγίες, τηλεφωνική εξυπηρέτηση)	11	84,62%	2	15,38%	0	0,00%	0	0,00%
Ταχύτητα στις συναλλαγές	11	84,62%	2	15,38%	0	0,00%	0	0,00%
Ασφάλεια στις συναλλαγές	7	53,85%	2	15,38%	4	30,77%	0	0,00%
Μη επιπλέον επιβαρύνσεις - προμήθειες	10	76,92%	2	15,38%	1	7,69%	0	0,00%
Προστασία προσωπικών δεδομένων	9	69,23%	2	15,38%	2	15,38%	0	0,00%
Εξοικονόμηση χρόνου	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές από την υπηρεσία;	8	61,54%	2	15,38%	3	23,08%	0	0,00%
Νιώθετε ότι σας παρέχει η τράπεζα καλή ασφάλεια στις συναλλαγές;	9	69,23%	1	7,69%	3	23,08%	0	0,00%

Από το 30% των ερωτηθέντων που χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική το 85% αυτών έχουν προβεί σε αυτό για την ταχύτητα των συναλλαγών και για την ευκολία της χρήσης του. Επιπλέον σε ποσοστό 54% αισθάνονται ασφάλεια κατά την διαδικασία των συναλλαγών τους καθώς σε ποσοστό 70% κατά την προστασία των προσωπικών δεδομένων από την ηλεκτρονική τραπεζική και την τράπεζα. Αναμφίβολα με την ηλεκτρονική τραπεζική εξοικονομούν πραγματικό χρόνο χωρίς κάποιες εξωπραγματικές χρεώσεις.

Διάγραμμα 3.22: Η άποψη των πελατών για το Internet banking.



Όσο αφορά για τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα τα συμπεράσματα μας τα δείχνει ο πίνακας 3.27 « Η συμπεριφορά των πελατών στα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα. Στην ευρύτερη περιοχή επικρατεί όπως ήταν αναμενόμενο άλλωστε μετά την μελέτη των προηγούμενων νομών μια απογοητευτική εικόνα, καθώς λίγο το φαινόμενο του αναλφαβητισμού (κυρίως στις μεγαλύτερες ηλικίες και στον κόσμο του πρωτογενές τομέα απασχόλησης) όσο και η άγνοια κάποιων οικονομικών όρων.

Ποιο συγκεκριμένα οι επιταγές όπως και οι εγγυητικές επιστολές όπου είναι κυρίως διαδεδομένες στον επιχειρηματικό κόσμο η χρησιμοποιήσή τους από τους εν λόγω επαγγελματίες είναι σε πολύ χαμηλά ποσοστά 23% και 6,5% αντίστοιχα.

Πίνακας 3.27: Η συμπεριφορά των πελατών στα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα.

ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Γνωρίζετε για τις αποσαφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	16	14	30	53,33%	46,67%	100,00%
Προσέχετε τις αποσαφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	15	15	30	50,00%	50,00%	100,00%
Έχετε λάβει δάνεια αγοράς εξοπλισμού;	1	29	30	3,33%	96,67%	100,00%
Έχετε λάβει δάνεια για επενδύσεις;	4	26	30	13,33%	86,67%	100,00%
Χρησιμοποιείτε επιταγές;	7	23	30	23,33%	76,67%	100,00%
Χρησιμοποιείτε εγγυητικές επιστολές;	2	29	31	6,45%	93,55%	100,00%
Χρησιμοποιείτε πιστωτικές κάρτες;	11	19	30	36,67%	63,33%	100,00%
Χρησιμοποιείτε χρεωστικές κάρτες;	24	6	30	80,00%	20,00%	100,00%
Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω «έξυπνων καρτών»;	7	23	30	23,33%	76,67%	100,00%
Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω smartphone;	7	23	30	23,33%	76,67%	100,00%
Έχετε πιστοποιητικά καταθέσεων;	12	18	30	40,00%	60,00%	100,00%
Έχετε Λογαριασμούς σε Συναλλαγμα;	0	30	30	0,00%	100,00%	100,00%
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε εμπορικούς τίτλους (commercialpapers);	1	29	30	3,33%	96,67%	100,00%
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε geros	1	29	30	3,33%	96,67%	100,00%
Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές;	11	19	30	36,67%	63,33%	100,00%
Πραγματοποιείτε κατ' οίκον εικονικές τραπεζικές εργασίες;	7	23	30	23,33%	76,67%	100,00%
Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε εφαρμογές των ηλεκτρονικών χαρτοφυλακίων;	5	25	30	16,67%	83,33%	100,00%
Εξόφληση λογαριασμών ηλεκτρισμού, νερού κτλ μέσω τράπεζας;	26	4	30	86,67%	13,33%	100,00%

Όσο αφορά τις πιστωτικές κάρτες η χρησιμοποίησή τους ανέρχεται σχεδόν στο 37% των ερωτηθέντων μας, καθώς εν μέσω οικονομικής κρίσης η έκδοσή τους έχει περιοριστεί αρκετά, απεναντίας παρατηρούμε μια εκτόξευση των χρεωστικών καρτών ενδεικτικά μέχρι το φθινόπωρο του 2015, όπου έλαβε χώρα η έρευνα μας άγγιξε το ποσοστό του 80%.

3.6: ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.

Ο τρόπος ενημέρωσης από τις τράπεζες είναι ο ίδιος τόσο στους νομούς της Κρήτης όσο και σε ολόκληρη την επικράτεια. Αυτό που διαφέρει όμως είναι η συχνότητα με την οποία οι ίδιοι οι πελάτες ενημερώνονται και κατά πόσο οι ίδιοι ενδιαφέρονται για να ενημερωθούν για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα των τραπεζικών ιδρυμάτων στην ευρύτερη περιοχή του Ρεθύμνου.

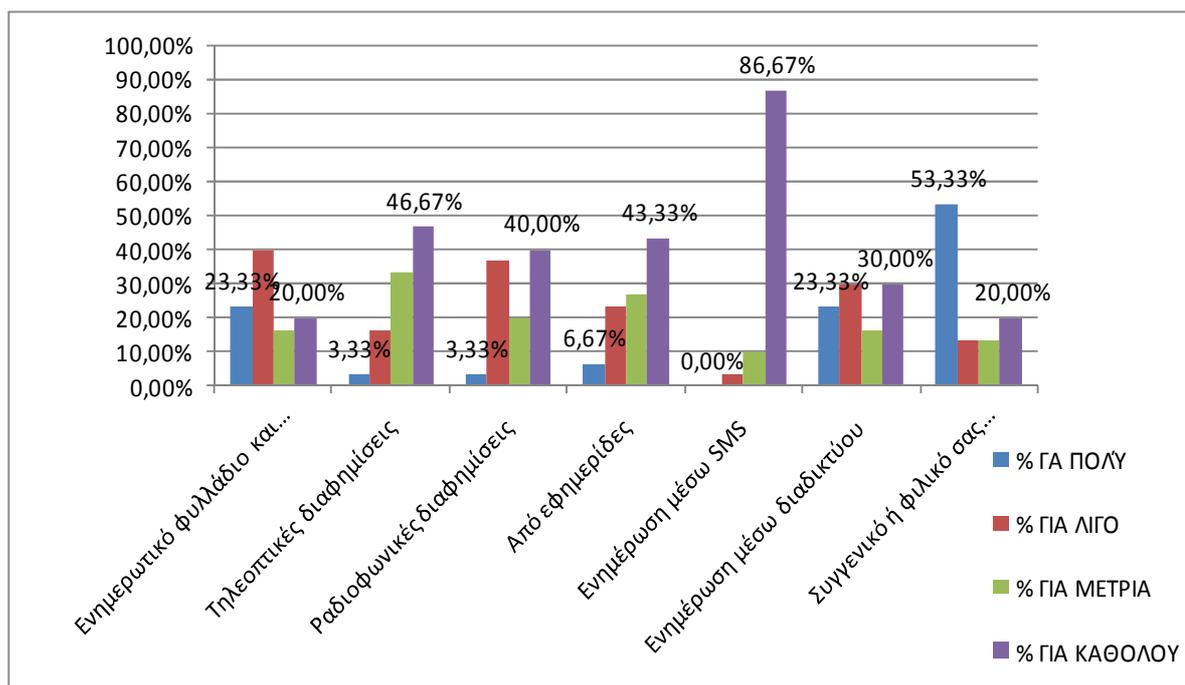
Πίνακας 3.28: Η ενημέρωση των πελατών από τις συνεργαζόμενες τράπεζες.

ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό	7	23,33%	12	40,00%	5	16,67%	6	20,00%
Τηλεοπτικές διαφημίσεις	1	3,33%	5	16,67%	10	33,33%	14	46,67%
Ραδιοφωνικές διαφημίσεις	1	3,33%	11	36,67%	6	20,00%	12	40,00%
Από εφημερίδες	2	6,67%	7	23,33%	8	26,67%	13	43,33%
Ενημέρωση μέσω SMS	0	0,00%	1	3,33%	3	10,00%	26	86,67%
Ενημέρωση μέσω διαδικτύου	7	23,33%	9	30,00%	5	16,67%	9	30,00%
Συγγενικό ή φιλικό σας πρόσωπο	16	53,33%	4	13,33%	4	13,33%	6	20,00%
άλλο (προσδιορίσατε)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Όπως φαίνεται και από τον παραπάνω πίνακα οι Ρεθεμιώτες ενημερώνονται κυρίως από συγγενικά πρόσωπα αφού το 53,3% του δείγματος επισύναψαν το «πολύ» στην ανάλογη ερώτηση και μόνο το 20% «καθόλου». Ψηλά ποσοστά έχουν σχετικά και η ενημέρωση μέσω διαδικτύου καθώς και η ενημέρωση από ενημερωτικά φυλλάδια και διαφημιστικά υλικά όπου εκδίδουν οι τράπεζες σε ποσοστό που ανέρχεται το 23,3%.

Το χαμηλότερο ποσοστό ενημέρωσης φέρνουν οι τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές διαφημίσεις με ποσοστά 46% και 40% αντίστοιχα έναντι του 3% όπου ενημερώνονται πολύ από τέτοιου είδους ενέργειες. Τέλος τα χαμηλότερα ποσοστά φέρει η ενημέρωση μέσω SMS. Αν και έχουν καταργηθεί, για την ενημέρωση των τραπεζικών προϊόντων των τραπεζών, εξακολουθούν να ενημερώνουν κυρίως για μερικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω των χρεωστικών καρτών. Τέτοιου είδους συναλλαγές είναι κυρίως οι συναλλαγές των χρεωστικών καρτών όπου κατά την πληρωμή και από τα λεγόμενα POS, ενδέχεται να γίνουν κάποιες λανθασμένες κινήσεις του υπαλλήλου ή να γίνουν κάποιες διπλές χρεώσεις.

Διάγραμμα 3.23: Η ενημέρωση των πελατών από τις συνεργαζόμενες τράπεζες.



3.7 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.

Σε όλες τις προηγούμενες ενότητες αναφερθήκαμε κατά κύριο λόγο στις απαιτήσεις της τράπεζας. Τώρα σε αυτήν την ενότητα θα μελετήσουμε τις υποχρεώσεις της τράπεζας που δεν είναι άλλες την προστασία των καταθέσεων των πελατών. Να σημειωθεί ξανά η δυσκολία άντλησης πληροφοριών σε αυτό το κομμάτι διότι αρκετοί ήταν εκείνοι όπου δεν θέλησαν να δώσουν περεταίρω πληροφορίες για τις αποταμιεύσεις τους και έτσι δεν καταφέραμε να συλλέξουμε τόσα πολλά στοιχεία για αυτό. Μπορέσαμε όμως να εξασφαλίσουμε ξανά την συσχέτιση των καταθέσεων πριν και μετά την οικονομική κρίση.

Με αφετηρία το γεγονός αυτό παρατηρούμε ότι πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα κατά το 66,6% των ερωτηθέντων. Επιπλέον το 83% των Ρεθεμιωτών προβαίνουν όπως είναι λογικό στην αποταμίευση των πλεοναζόντων χρημάτων τους. Όμοια από την πλευρά των τραπεζών για να προσελκύσουν περισσότερες καταθέσεις προβαίνουν σε διάφορα προνόμια. Ενδεικτικά σύμφωνα με το δείγμα μας στο 60% των ερωτηθέντων παρέχει η συνεργαζόμενη τράπεζα τους ευνοϊκότερα προνόμια τους είτε για να παραμείνουν οι καταθέσεις στην τράπεζα του είτε για να τους δελεάσουν και να αυξήσουν τις καταθέσεις τους.

Πίνακας 3.29: Η συμπεριφορά των ερωτηθέντων στις καταθέσεις.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;	25	5	30	83,33%	16,67%	100,00%
Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;	20	10	30	66,67%	33,33%	100,00%
Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;	18	12	30	60,00%	40,00%	100,00%
Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;	12	18	30	40,00%	60,00%	100,00%
Έχετε μεικτούς λογαριασμούς;	2	28	30	6,67%	93,33%	100,00%
Έχετε κοινούς λογαριασμούς;	25	5	30	83,33%	16,67%	100,00%

Όσο αφορά τώρα το είδος των καταθέσεων του κάθε ερωτηθέντων του δείγματός μας ανέρχεται στο ποσοστό 90% στο είδος των ταμειυτήριων καθώς και στο ποσοστό του 66,6% στους κοινούς λογαριασμούς. Επιπλέον ένα σημαντικό ποσοστό όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι καταθέσεις με προθεσμία.

Πιο συγκεκριμένα όπως γνωρίζουμε οι προθεσμιακές καταθέσεις είναι ένα είδος καταθέσεων όπου οι πελάτες επιλέγουν να «κλείσουν» ένα ποσό ορισμένο χρόνο με ένα ανάλογο και συνήθως υψηλότερο επιτόκιο από οποιαδήποτε άλλη κατάθεση με μόνο όρο να μη χρησιμοποιήση κατά εκείνο το χρονικό διάστημα. Σε αυτές τις καταθέσεις διαπιστώνουμε ότι το 40% των ερωτηθέντων προβαίνουν σε αυτήν την διαδικασία. Τέλος σε αρκετά χαμηλά ποσοστά έρχονται οι υπόλοιπες καταθέσεις όπως τρεχούμενοι λογαριασμοί καταθέσεων κλπ.

Πίνακας 3.30: Οι επιλογές των καταθετών στα ειδή καταθέσεων.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Καταθέσεις ταμειυτήριου	27	90,00%
Καταθέσεις όψεως	6	20,00%
Τρεχούμενος λογαριασμός κατάθεσης	1	3,33%
Καταθέσεις με προθεσμία	12	40,00%
Καταθέσεις με προειδοποίηση	0	0,00%
Καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό	20	66,67%
Δεσμευμένες καταθέσεις	0	0,00%
Είδος δεσμευμένων καταθέσεων	1	3,33%
άλλο (προσδιορίσατε)	1	3,33%

3.8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Στην ενότητα αυτή αναλύουμε τις σχέσεις εκείνες ανάμεσα στο προσωπικό των τραπεζών και τους πελάτες καθώς και τις σχέσεις που έχουν οι πελάτες με τις τράπεζες που συνεργάζονται.

Στην σελίδα 102 που ακολουθεί παραθέτουμε τον πίνακα 3.31 «Η άποψη των ερωτηθέντων για το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας» όπου περιέχει τις ερωτήσεις που απάντησαν οι ερωτηθέντες του δείγματος. Μερικά από εκείνα τα σημεία όπου αξίζει να δούμε και να σταθούμε όπως παραδείγματος χάρη την εχεμύθεια και την εμπιστοσύνη που χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συνεργάζονται στην τράπεζα τους όπου στην συγκεκριμένη ερώτηση το 73,3% θεωρεί ότι το προσωπικό χαρακτηρίζεται από πάρα πολύ εχεμύθεια και εμπιστοσύνη, αντίθετα το 6.67% τους θεωρούν λίγο και το 20% τους κατατάσσουν στο μέτριο.

Επίσης ένα άλλο στοιχείο που χαρακτηρίζει στις σχέσεις των πελατών με την συνεργαζόμενη τράπεζα είναι το αίσθημα ασφάλειας όπου δημιουργείται στον πελάτη, όταν φεύγει από εκεί, της καλύτερης προσφερόμενης δυνατής λύσης όπου παρέχει το προσωπικό του ιδρύματος για αυτούς και για το πρόβλημα όπου τους απασχολεί. Σε αυτό το σημείο έπειτα της ερευνά διαπιστώνουμε ότι το 70% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι τους παρέχουν την καλύτερη δυνατή λύση σε αυτούς και τα προβλήματα τους έναντι του 3% όπου είναι αρκετά δυσαρεστημένοι. Το ενδιάμεσο ποσοστό όπου υπάρχει είναι οι ποιο συγκρατημένοι δηλαδή το 10% όπου αισθάνονται ότι το προσωπικό της τράπεζας δεν επαρκεί για την καλύτερη δυνατή προσφερόμενη λύση έναντι του 16,6% αυτών που είναι περίοστεο επαρκεί.

Τέλος η αποτελεσματική διαχείριση τυχών παράπονων από τους πελάτες προς το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας τους δίνει και ένα θετικό «σημάδι» από πλευράς τράπεζας προς έναν ενδεχόμενος ξανά στο μέλλον πελάτη. Για αυτό τον λόγο από μόνο του καταρτίζετε σε ένα κομμάτι που θέλει ιδιαίτερη προσοχή από την φιλοσοφία της τράπεζας. Αναλύοντας την ερώτηση αυτή διαπιστώνουμε ότι το 60% αυτών αισθάνονται ότι το προσωπικό της τράπεζας διαχειρίζονται πολύ σωστά τυχών παραπόνια. Ωστόσο το υπόλοιπο 30% εμφανίζονται λιγότερο δυσαρεστημένοι σε ποσοστό 16.6% , καθώς και του 13,3% όπου αισθάνονται ότι διαχειρίζονται ελάχιστα αποτελεσματικά τυχόν προβλήματα τους.

Πίνακας 3.31: Η άποψη των ερωτηθέντων για το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στην τράπεζά σας;	22	73,33%	2	6,67%	6	20,00%	0	0,00%
Είναι φιλικό και ευγενικό μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	23	76,67%	2	6,67%	5	16,67%	0	0,00%
Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;	22	73,33%	1	3,33%	6	20,00%	1	3,33%
Πιστεύετε ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;	20	66,67%	3	10,00%	7	23,33%	0	0,00%
Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;	21	70,00%	3	10,00%	5	16,67%	1	3,33%
Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;	21	70,00%	4	13,33%	5	16,67%	0	0,00%
Με το προσωπικό της τράπεζας έχετε αναπτύξει φιλικές σχέσεις;	13	43,33%	9	30,00%	4	13,33%	4	13,33%
Ο απαιτούμενος για την εξυπηρέτησή σας, χρόνος (κατά μέσο όρο) είναι σύντομος;	18	60,00%	7	23,33%	5	16,67%	0	0,00%
Συνολικά είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;	23	76,67%	0	0,00%	7	23,33%	0	0,00%

3.9: Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.

Η τελευταία ενότητα έχει την ανάπτυξή της πάνω στην άποψη των πελατών-ερωτηθέντων του Νομού Ρεθύμνου για το δίκτυο καταστημάτων των συνεργαζομένων τραπεζών τους.

Ως αρχική αφετηρία θα δούμε την ικανοποίηση του δείγματός μας ως προς την κάλυψη του δικτύου των καταστημάτων της συνεργαζόμενης τράπεζας του. Το 80% του δείγματός μας φαίνεται να είναι πολύ ικανοποιημένο από την κάλυψη αυτή, το 10% πολύ λιγότερο και το υπόλοιπο 10% εμφανίζεται ως ελάχιστα ικανοποιημένοι. Να σημειωθεί ότι ως κάλυψη του δικτύου των καταστημάτων διευκρινίστηκε στους πελάτες ως ένα σύνολο από τον τόπο όπου επιλέχθηκαν να ξεκινήσουν την λειτουργία τους τόσο των καταστημάτων των τραπεζών όσο και των ATM's , τις στρατηγικές εκείνης δηλαδή θέσης που επιλεκτικών για να εξυπηρετείς όσο το δυνατόν μεγαλύτερο όγκο πελατών τους.

Σαν δεύτερη ανάλυση της προηγούμενης παραγράφου βλέπουμε ότι σαν επάρκεια των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης ATM's των τραπεζών το 80% μας είπαν ότι επαρκούν πολύ και ανάθετες το 3,3% θεωρεί αποτυχία ην προεπιλεγμένη θέση αυτή. Όπως καταλαβαίνουμε το υπόλοιπο ποσοστό βρίσκεται σε μια μέτρια θέση με μια κλίση είτε προς τα αρνητικά είτε προς θετικά σχολειά.

Τα σημεία όπου επιλέχθηκαν για να δημιουργήσουν τα υποκαταστήματα τους οι τράπεζες φαίνεται ότι έχουν μεριμνήσει λιγότερο καλά διότι το 76,6% των ερωτηθέντων απάντησα πως είναι πολύ βολική η πρόσβαση του υποκαταστήματος δεν παρουσιάζει πολλά προβλήματα καθώς το 13,33% εμφανίζεται αρκετά προβληματισμένη και η εξυπηρέτηση τους γίνεται με δυσκολίες.

Όσο αφορά τον χρόνο αναμονής που παίζει έναν πολύ σημαντικό ρόλο για πολλούς πελάτες καθώς δημιουργούνται πολλά προβλήματα, όπως εκνευρισμοί και λογομαχίες μεταξύ των πελατών. Παρόλα αυτά το 40% εκνευρισμοί το 40% είναι πολύ ευχαριστημένοι όσο αφορά την εξυπηρέτηση, αντιθέτως το 36% δήλωσε μέτρια και τελείως αρνητικά δήλωσε το 3,3% του δείγματός μας, που δήλωσαν καθόλου ευχαριστημένοι.

Τέλος τα σχόλια που αποκομίσαμε για την ταχύτητα είναι σε διχασμό διότι το 50% των ερωτηθέντων απαντούν είναι ευχαριστημένοι και το άλλο 50% διαμοιράζετε στις άλλες δυο κατηγορίες, 33,3% αρκετά και 16,6% λιγότερο ευχαριστημένοι.

Πίνακας 3.32: Η άποψη των ερωτηθέντων για το δίκτυο καταστημάτων.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Είστε ικανοποιημένοι από την κάλυψη του δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	24	80,00%	3	10,00%	3	10,00%	0	0,00%
Επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ΑΤΜ της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	24	80,00%	3	10,00%	2	6,67%	1	3,33%
Το επίπεδο συχνότητας των δυσλειτουργιών (απεργίες, βλάβες μηχανημάτων – ΑΤΜ'ς) στο δίκτυο της τράπεζας είναι ανεκτό;	23	76,67%	4	13,33%	3	10,00%	0	0,00%
Η πρόσβασή σας στο υποκαταστήματα της πόλης σας είναι βολική, χωρίς να παρουσιάζει δυσκολίες;	23	76,67%	1	3,33%	4	13,33%	2	6,67%
Χρόνος αναμονής	12	40,00%	6	20,00%	11	36,67%	1	3,33%
Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων	15	50,00%	5	16,67%	10	33,33%	0	0,00%
Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων	8	26,67%	14	46,67%	7	23,33%	1	3,33%
Επάρκεια προσωπικού	12	40,00%	11	36,67%	7	23,33%	0	0,00%
Είστε ικανοποιημένοι από τη διαρρύθμιση, την ατμόσφαιρα και την καθαριότητα του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεστε;	22	73,33%	1	3,33%	6	20,00%	1	3,33%
Είναι σημαντική για εσάς η διαρρύθμιση, η διακόσμηση και ο σύγχρονος εξοπλισμός;	21	70,00%	2	6,67%	6	20,00%	1	3,33%
Σας επηρεάζει η καλή φήμη μιας τράπεζας για να την επιλέξετε για συνεργασία;	25	83,33%	0	0,00%	5	16,67%	0	0,00%

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΝΟΜΟ ΧΑΝΙΩΝ.

4.1 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Στο παρόν κεφάλαιο μελετάται ο τελευταίος νομός, το δυτικότερο κομμάτι της Κρήτης, τα Χανιά. Στην περιοχή του νομού Χανιών μελετάμε τους πελάτες των τραπεζών της ευρύτερης περιοχής αναλύοντας ξανά τους ίδιους παράγοντες με την διάφορα εκείνη της διαφορετικότητας τόσο ως προς την σκέψη όσο και στην συμπεριφορά εκείνη κατά των ευρύτερων τραπεζών.

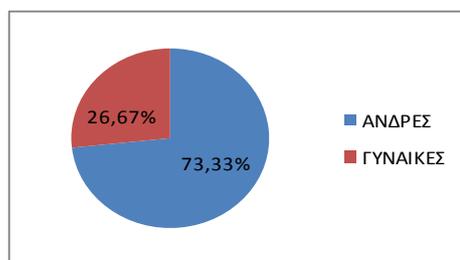
Σε πρώτη φάση θα δούμε τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των νέων ερωτηθέντων όπως το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο την και οικογενειακή κατάσταση του τραπεζικού πελάτη καθώς τις μηνιαίες απολαβές και μερικά ακόμα στοιχεία που θα μας δώσουν την νέα εκείνη εικόνα για να κατανοήσουμε το δείγμα των ερωτηθέντων.

Όπως βλέπουμε στον παρακάτω πίνακα από ένα τυχαίο δείγμα 30 ερωτηθέντων προκύπτει ότι το κυρίαρχο λόγο στις τραπεζικές εργασίες έχει ο ανδρικός πληθυσμός με ποσοστό 73,33% έναντι του 26,67% των γυναικών

Πίνακας 4.1: Φύλο ερωτηθέντων.

ΦΥΛΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΝΔΡΕΣ	22	73,33%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	8	26,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.1: Φύλο ερωτηθέντων.

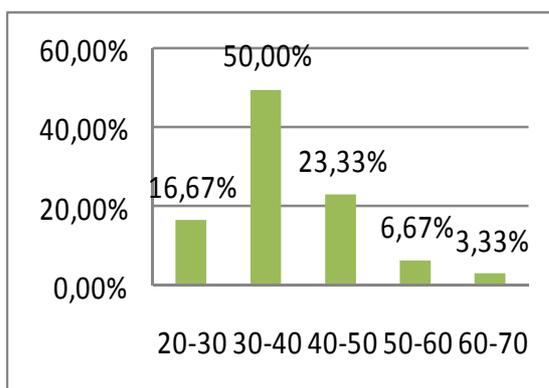


Από το παραπάνω σύνολο των απαντήσεων, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 30-40 και ανέρχεται στο 50%. Ακόλουθη η ηλικιακή κατηγορία 40-50 με ποσοστό 23,33% ενώ την τρίτη θέση την κατάχτα η νεολαία των χανιών, δηλαδή ηλικίες από 20 έως 30 ετών, με ποσοστό 16,67%

Πίνακας 4.2: Ηλικία ερωτηθέντων.

ΗΛΙΚΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
20-30	5	16,67%
30-40	15	50,00%
40-50	7	23,33%
50-60	2	6,67%
60-70	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.2: Ηλικία ερωτηθέντων.

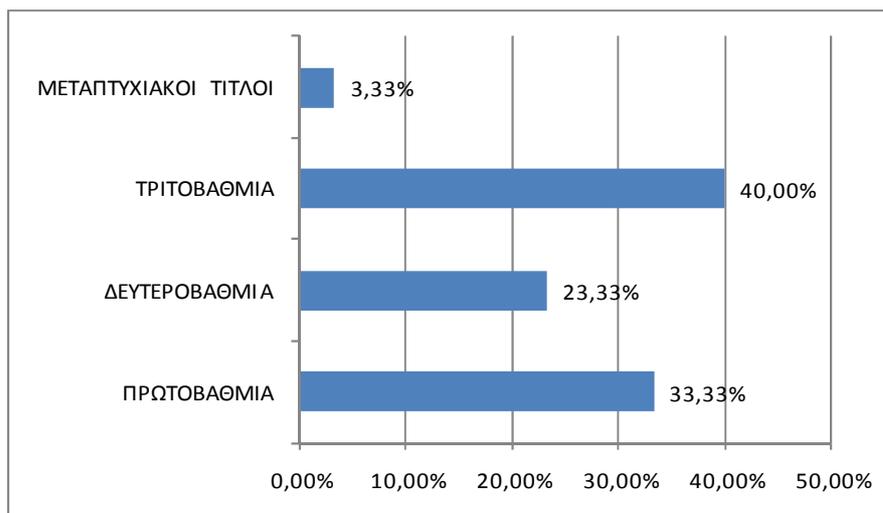


Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων δίνετε με το παρακάτω πινάκα όπου το 40% του δείγματος μας έχει λάβει την τριτοβάθμια εκπαίδευση ενώ το 33,33% των ερωτηθέντων έχουν φτάσει μέχρι την πρωτοβάθμια εκπαίδευση και το 23,3% στην δευτεροβάθμια.

Πίνακας 4.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	10	33,33%
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	7	23,33%
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	12	40,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ ΤΙΤΛΟΙ	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

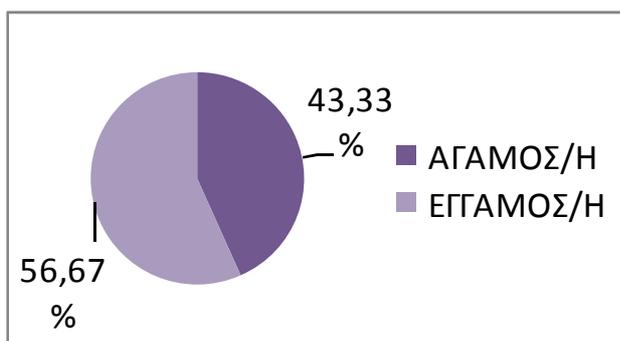


Στην συνέχεια αναλύουμε την οικογενειακή κατάσταση των πελατών και σε βοήθεια με τον πίνακα 4.2 την ηλικιακή κατηγορία των 30-40 έχουμε και εδώ το γεγονός του 63,33% των έγγαμων ερωτηθέντων. Μια αντίστοιχη εικόνα είχαμε και στο πρώτο κεφάλαιο, στο Νομό Ηρακλείου, που όπως προαναφέραμε στο συγκεκριμένο κεφάλαιο οι αυξημένες ανάγκες των νοικοκυρών χρειάζονται κάποια παραπάνω χρηματοοικονομικά προϊόντα όπως χρεωστικές κάρτες, πιστωτικές κάρτες για τις διάφορες ανάγκες των νοικοκυριών για διάφορες αγορές είτε μέσω internet είτε μέσω ‘πλαστικού χρήματος’ σε ένα super market. Ακόμα και αυξημένες ανάγκες σε δάνεια για αγορά κάποιον ειδών πολυτελείας και κάποιων φυσικών αναγκών όπως ένα αυτοκίνητο ή μια στέγη για να στεγάσουν την οικογένεια τους.

Πίνακας 4.4: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων.

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΓΑΜΟΣ/Η	13	43,33%
ΕΓΓΑΜΟΣ/Η	17	56,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.4: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων.



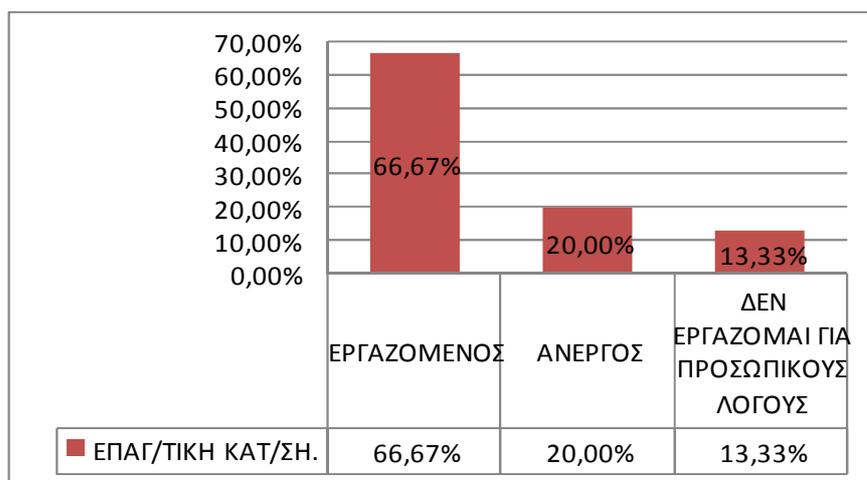
Ο επόμενος αξιόλογος παράγοντας προς μελέτη είναι η επαγγελματική τους κατάσταση και οι μηνιαίες απόλαβες τους ώστε να μπορέσουμε να κατανοήσουμε και από οικονομικής πλευράς το δείγμα μας.

Στην χρονική περίοδο που είχε λάβει πάρει χώρα η έρευνα μας το ποσοστό τις ανεργίας στον νομό Χανίων είναι 33,33% εκ του οποίου το 20% των ερωτηθέντων απάντησαν πως ήταν άνεργοι και το 13,33% δήλωσαν πως ήταν άεργοι, έναντι του 66,67% που εργάζονται.

Πίνακας 4.5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ	20	66,67%
ΑΝΕΡΓΟΣ	6	20,00%
ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΟΜΑΙ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ	4	13,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων.

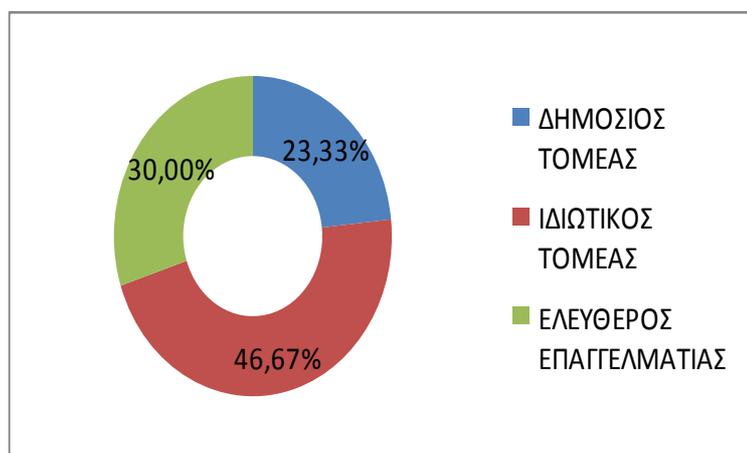


Πιο συγκεκριμένα, από το ποσοστό του δείγματος μας που εργάζεται προκύπτει σύμφωνα με τον πίνακα 4.6, ότι το 46,67% απασχολείται στον ιδιωτικό τομέα, το 23,33% στο δημόσιο τομέα και το 30% αποτελείται από τους ελεύθερους επαγγελματίες. Να σημειωθεί σε αυτό το σημείο, πως πολλοί από τους ερωτηθέντες ανήκουν στον αγροτικό τομέα και σαν προεπιλογή συμπληρώσαν το ελεύθερο επάγγελμα.

Πίνακας 4.6: Τομέας εργασίας ερωτηθέντων.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	7	23,33%
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	14	46,67%
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	9	30,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.6: Τομέας εργασίας ερωτηθέντων.



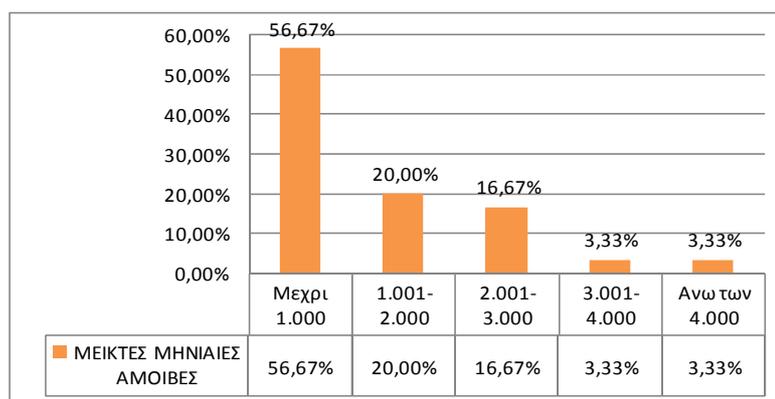
4.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.

Στην ενότητα αυτή θα ξεκινήσουμε μια ανάλυση του δείγματος μας με κριτήριο την οικονομική του θέση. Η οικονομική θέση των πελατών, όπως αυτή φαίνεται από τις μηνιαίες απολαβές καθώς και το εισοδηματικό κλιμάκιο, επηρεάζει ασκεί μεγάλη επιρροή στην επιλογή των τραπεζικών προϊόντων από τους πελάτες. Έτσι όπως βλέπουμε, στον πίνακα 4.7, οι περισσότεροι πελάτες σε ποσοστό 56,67% είναι στην κατηγορία των μέχρι και 1.000 ευρώ. Η επόμενη κατηγορία των ερωτηθέντων ανήκει στην κατηγορία της τάξεως 1.000 - 2.000 με ποσοστό 20%, ενώ μερικοί από τους ερωτηθέντες έχουν μεγαλύτερα των 2000 ευρώ εισοδήματα, όπως αυτά φαίνονται από τον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 4.7: Μεικτές μηνιαίες αμοιβές.

ΜΕΙΚΤΕΣ ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 1.000	17	56,67%
1.001-2.000	6	20,00%
2.001-3.000	5	16,67%
3.001-4.000	1	3,33%
Άνω των 4.000	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.7: Μεικτές μηνιαίες αμοιβές.

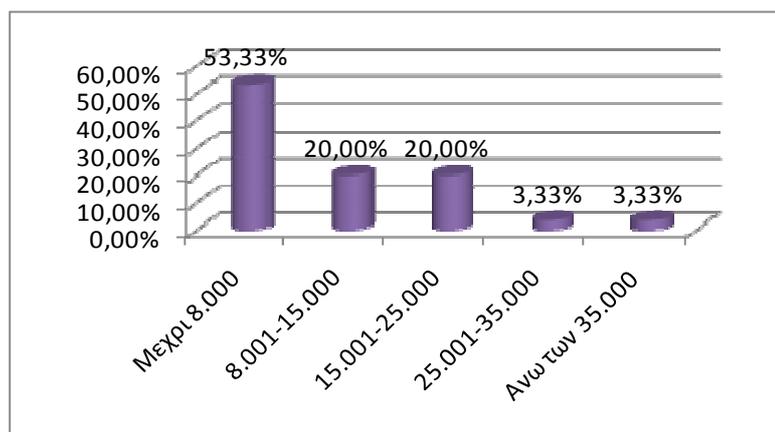


Το εισοδηματικό κλιμάκιο όπως και το κλιμάκιο περιουσίας είναι και αυτά ένα από τα αμέσως επόμενα σημαντικά κριτήρια μετά τις μηνιαίες απολαβές που μας δείχνουν την οικονομική θέση του πελάτη. Έτσι στον πίνακα 4.8 το 53,33% του δείγματος ανέρχεται μέχρι τις 8.000 ευρώ, ενώ σε ποσοστό 40% συνολικά έχουμε την κατηγορία των 8.000 – 15.000 και 15.001- 25.000 ευρώ.

Πίνακας 4.8: Εισοδηματικό κλιμάκιο.

ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΟ ΚΛΙΜΑΚΙΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 8.000	16	53,33%
8.001-15.000	6	20,00%
15.001-25.000	6	20,00%
25.001-35.000	1	3,33%
Άνω των 35.000	1	3,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.8: Εισοδηματικό κλιμάκιο.

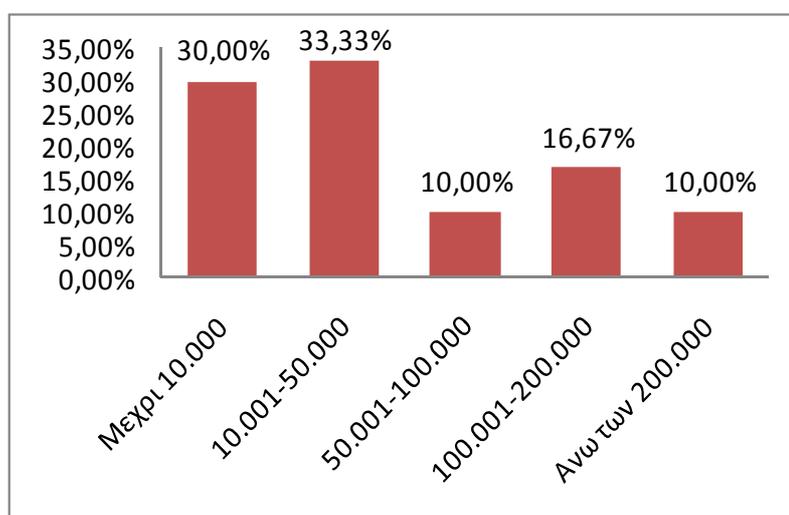


Όσο αφορά το κλιμάκιο περιουσίας παρατηρούμε ότι το 33,33% ανήκει στην δεύτερη κατηγορία με συνολικό ύψος από 10.001 έως 50.000 ευρώ, ενώ στην δεύτερη θέση ποσοστιαία έρχεται η πρώτη κατηγορία με συνολικό ύψος περιουσίας μέχρι 10.000 ευρώ και ποσοστό 30%. Φυσικά το υπόλοιπο ποσοστό διανέμεται σε υψηλότερα από 50.000 ευρώ περιουσιακά κλιμάκια σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 4.9: Κλιμάκιο Περιουσίας.

ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
Μέχρι 10.000	9	30,00%
10.001-50.000	10	33,33%
50.001-100.000	3	10,00%
100.001-200.000	5	16,67%
Άνω των 200.000	3	10,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.9: Κλιμάκιο Περιουσίας.



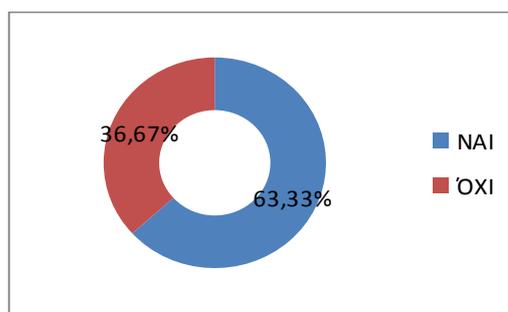
4.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Η συνεργασία ανάμεσα στους πελάτες και στις τράπεζες δεν είναι πάντα αποκλειστική. Οι πελάτες στην πλειοψηφία τους συνεργάζονται και με άλλες τράπεζες. Όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα 4.10 το 63,33% των ερωτηθέντων συνεργάζεται με περισσότερες από μια τράπεζες και μόνο το 36,67% δεν συνεργάζεται με δεύτερη τράπεζα.

Πίνακας 4.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	19	63,33%
ΌΧΙ	11	36,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες.

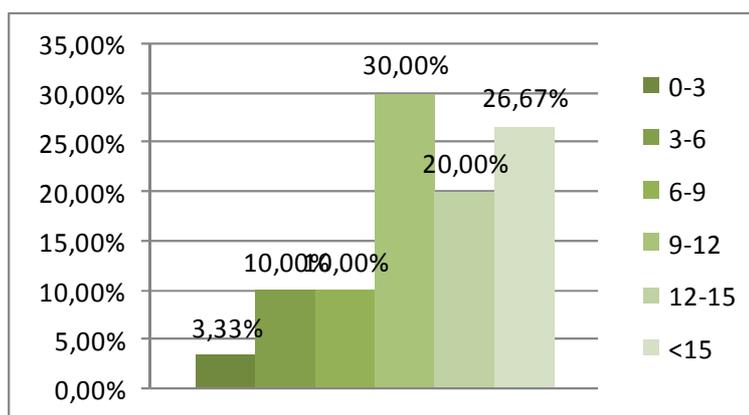


Στην συνέχεια, βλέπουμε την διάρκεια συνεργασίας με την κύρια τράπεζα που έχει ο πελάτης. Πιο συγκεκριμένα, οι περισσότεροι είναι σταθεροί πελάτες με την τράπεζα που συνεργάζονται, αφού το 30% των ερωτηθέντων συνεργάζεται σχεδόν μια δεκαετία (9-12 χρόνια). Μεγαλύτερη διάρκεια συνεργασίας, άνω των 15 χρονών, έχει το 26,67 % των πελατών και από 12-15 χρόνια μόνο το 20%. Τέλος μικρότερη των 10 χρόνων έχει το υπόλοιπο 23,3% του δείγματος.

Πίνακας 4.11: Διάρκεια συνεργασίας κύριας τράπεζας με πελάτη.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
0-3	1	3,33%
3-6	3	10,00%
6-9	3	10,00%
9-12	9	30,00%
12-15	6	20,00%
<15	8	26,67%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.11: Διάρκεια συνεργασίας κύριας τράπεζας με πελάτη.



Τέλος, στην ερώτηση «Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;» το 36,67% των ερωτηθέντων έδωσαν την απάντηση «πολύ», δηλαδή έχουν συνάψει μια πολύ καλή συνεργασία με την τράπεζα τους, έναντι του 40% που απάντησαν «μέτρια» και του 13,3% που σημείωσαν «λίγο». Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες στην ευρύτερη περιοχή του Ν. Χανίων δεν έχουν πετύχει και πολύ στενή συνεργασία με τους πελάτες τους.

Πίνακας 4.12: Συνεργασία με την κύρια τράπεζα.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;	11	36,67%	4	13,33%	12	40,00%	3	10,00%

Ειδικότερα θέσαμε στους ερωτηθέντες να βαθμολογήσουν την κυρία κύρια τράπεζά τους από το 1 μέχρι το 10 για τις υπηρεσίες εκείνες που προσφέρει και συναλλάσσονται με αυτές. Πράγματι, τα αποτελέσματα φαίνονται στον παρακάτω πίνακα που σχεδόν το 15,7% των ερωτηθέντων έχουν απαντήσει με άριστα (βαθμολογία 9-10), 42 % πολύ καλά (βαθμολογία 8-7), περίπου το 31% καλά (βαθμολογία 5-6) και σχεδόν το 10% απάντησαν κάτω από πέντε (5). Να σημειωθεί πως τα αποτελέσματα αυτά τα βγάλαμε από τα 19 ερωτηματολόγια και όχι από 30 όπως σε όλα τα υπόλοιπα, διότι αρκετοί ήταν αυτοί όπου δεν απάντησαν στην συγκεκριμένη ερώτηση.

Πίνακας 4.13: Βαθμολογία τράπεζας από τους πελάτες.

Κλίμακα-Βαθμολογία	Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πως βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με τη οποία συναλλάσσετε ;	ΣΥΝΟΛΑ / ΠΟΣΟΣΤΑ
1	0	0,00%
2	1	5,26%
3	0	0,00%
4	1	5,26%
5	2	10,53%
6	4	21,05%
7	4	21,05%
8	4	21,05%
9	2	10,53%
10	1	5,26%
Σύνολα	19	100,00%

Τα αποτελέσματα αυτά του παραπάνω πίνακα προέρχονται βεβαίως από μια σειρά πολλών παραγόντων που συνάπτουν την βαθμολογία της τράπεζας, παραδείγματος χάριν η εύκολη πρόσβαση στο δίκτυο καταστημάτων της συνεργαζόμενης τράπεζας, η εύκολη πρόσβαση από τους πελάτες προς την τράπεζα καθώς και ένα ευρύ και χωρίς βλάβες δίκτυο ΑΤΜ's. Επιπλέον, σημαντικό ρόλο παίζει και το εξειδικευμένο προσωπικό της σε θέματα τόσο επίλυσης των προβλημάτων των πελατών όσο και στην ανάπτυξη φιλικών σχέσεων με τους πελάτες.

4.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.

Οι τράπεζες σαν χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν ως κύριο στόχο τους να ανακατανέμουν τα χρήματα στους πελάτες μέσω είτε άμεσου ρέστου ρευστού, δηλαδή αναλήψεις μετρητών από τον λογαριασμό του πελάτη της, είτε υπό μορφή προϊόντων και υπηρεσιών.

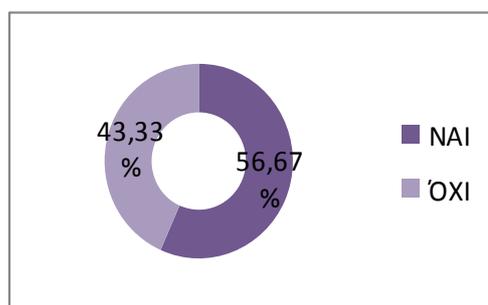
Πιο συγκεκριμένα σε αυτήν την ενότητα θα ασχοληθούμε με τα δάνεια. Τα δάνεια στον Νομό Χανίων όπως φαίνεται στο παρακάτω πίνακα το 56,67% των ερωτηθέντων έχουν λάβει ένα ή περισσότερα είδη δανείου έναντι του 43,33% όπου δεν έχει λάβει κανένα από τα δάνεια που παρέχουν οι τράπεζες.

Σε αυτήν την ενότητα θα ασχοληθούμε με τα δάνεια. Πιο συγκεκριμένα, στον Νομό Χανίων, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα, το 56,67% των ερωτηθέντων έχει λάβει ένα ή περισσότερα είδη δανείου έναντι του 43,33% που δεν έχει λάβει κανένα από τα δάνεια που παρέχουν οι τράπεζες.

Πίνακας 4.14: Λήψη δανείων από τους πελάτες

ΛΗΨΗ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	17	56,67%
ΌΧΙ	13	43,33%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Διάγραμμα 4.12: Λήψη δανείων από τους πελάτες



βέβαια κάθε δάνειο έχει και την επιφυλακτικότητα του. Έτσι όπως ήταν αναμενόμενο το 80% των ερωτηθέντων απάντησα ότι «Ναι είμαι επιφυλακτικός στην λήψη ενός δανείου» ενώ το 20% απάντησαν «Όχι».

Πίνακας 4.15: Επιφύλαξη ερωτηθέντων σε σχέση με την λήψη ενός δανείου.

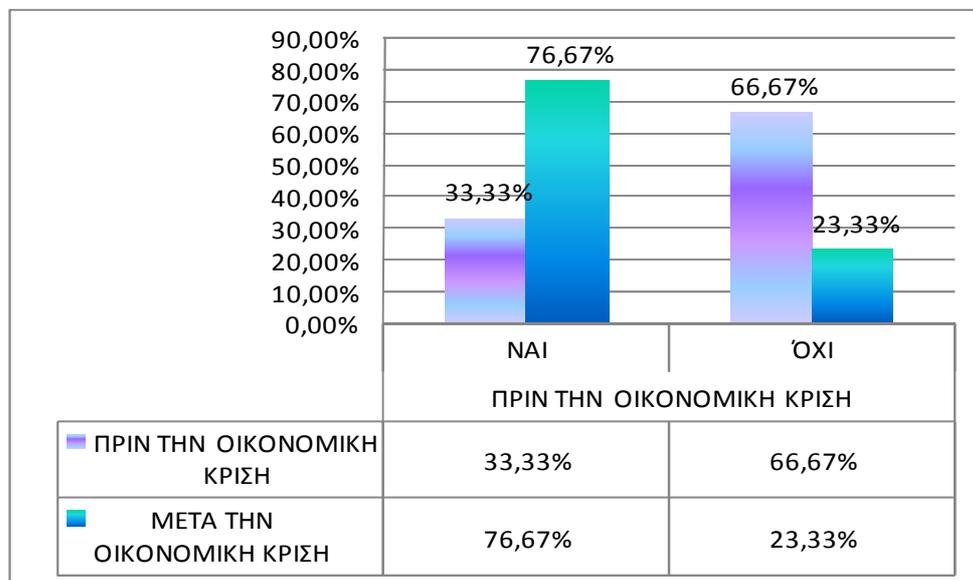
ΕΙΣΤΕ ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΙ ΣΤΗΝ ΛΗΨΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΝΑΙ	24	80,00%
ΌΧΙ	6	20,00%
ΣΥΝΟΛΑ	30	100,00%

Στον πίνακα 4.16 βλέπουμε τον ενδιασμό των ερωτηθέντων του δείγματος μας πριν και μετά την οικονομική κρίση. Έτσι διαπιστώνουμε ότι το ποσοστό των ερωτηθέντων που είχαν ενδιασμό για την λήψη δανείου πριν την οικονομική κρίση φτάνει το 33,33% έναντι του 66,67% που δεν διέθεταν κάποιο ενδιασμό για την λήψη αυτού. Εντούτοις, μετά την οικονομική κρίση το ποσοστό αυτό ανέβηκε κατά 43,34% και έφτασε τα 76,67% έναντι αυτών που δεν είχαν κανένα ενδιασμό για την λήψη κάποιου δανείου, ποσοστό που αντιπροσωπεύεται από το 23,33% του δείγματος μας.

Πίνακας 4.16: Ο ενδιασμός των ερωτηθέντων για την λήψη ενός δανείου πριν και μετά την οικονομική κρίση.

ΕΝΔΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΗΨΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ		ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ	ΝΑΙ	10	33,33%
	ΌΧΙ	20	66,67%
ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ	ΝΑΙ	23	76,67%
	ΌΧΙ	7	23,33%
ΣΥΝΟΛΑ		30	100,00%

Διάγραμμα 4.13: Ο ενδιασμός των ερωτηθέντων για την λήψη ενός δανείου πριν και μετά την οικονομική κρίση.



4.4.1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.

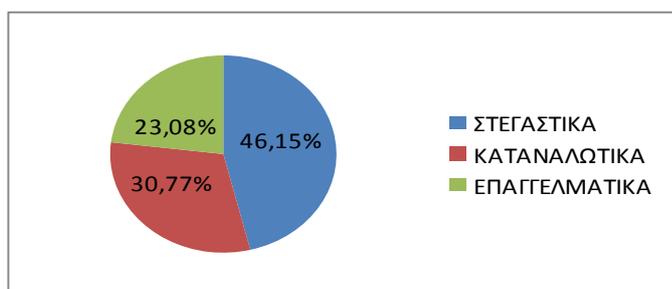
Με δεδομένα τα παραπάνω και το ποσοστό 56,67% των ερωτηθέντων που έχουν λάβει δάνεια, θα προβούμε στην μελέτη των δανειοληπτών όσον αφορά την συμπεριφορά τους ως προς τα είδη των δανείων που έχουν χρεωθεί. Να σημειωθεί ότι μερικοί δανειολήπτες έχουν πάρει περισσότερα από ένα δάνεια.

Με αφετηρία την θέση αυτή, το 46,15% έχει πάρει στεγαστικό δάνειο. Παράλληλα, το 30,77% έχει πάρει κάποιο καταναλωτικό και μόνο το 23,08% επαγγελματικό δάνειο.

Πίνακας 4.17: Είδη δανείων που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες.

ΕΙΔΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	12	46,15%
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	8	30,77%
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ	6	23,08%
ΣΥΝΟΛΑ	26	100,00%

Διάγραμμα 4.14: Είδη δανείων που έχουν πάρει οι ερωτηθέντες.

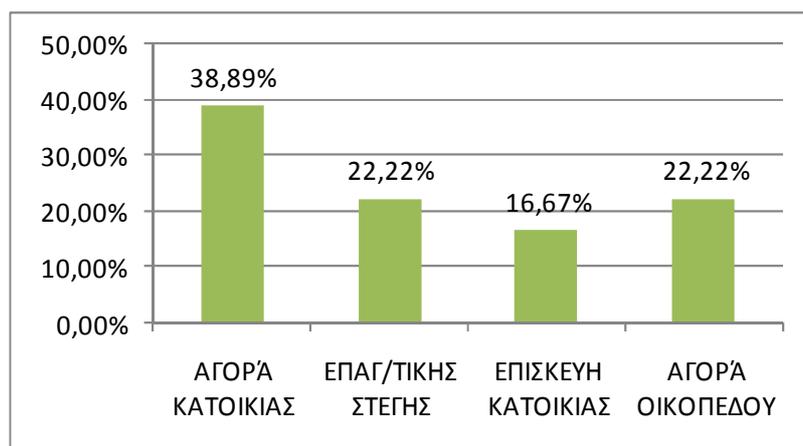


Μελετώντας τα ποσοστά που ακολουθούν στον πίνακα 4.18 βλέπουμε ότι η κύρια αιτία λήψης/ εκταμίευσης(το λέμε έτσι;) του στεγαστικού δανείου είναι η αγορά μιας κατοικίας, ποσό που φτάνει το 38,89%, ενώ δεν είναι λίγοι αυτοί που επιλέγουν το στεγαστικό δάνειο για την επισκευή της κατοικίας τους, αφού αγγίζουν το 16,67%. Όμοια σε μεγαλύτερη μάζα μερικοί επιλέγουν να αγοράσουν ένα οικόπεδο, αφού σύμφωνα με τα αποτελέσματα το ποσοστό αυτό φτάνει το 22,22%. Ωστόσο, έχουμε και άλλη μια κατηγορία πελατών, κυρίως επαγγελματίες, οι οποίοι επιλέγουν το δάνειο αυτό για να ξεκινήσουν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία και το ποσοστό αυτό αγγίζει το 22,22% ερωτηθέντων-δανειοληπτών.

Πίνακας 4.18: Αιτία στεγαστικού δανείου.

ΑΙΤΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΑΓΟΡΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	7	38,89%
ΕΠΑΓ/ΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΗΣ	4	22,22%
ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	3	16,67%
ΑΓΟΡΑ ΟΙΚΟΠΕΔΟΥ	4	22,22%
ΆΛΛΟ	0	0,00%
ΣΥΝΟΛΑ	18	100,00%

Διάγραμμα 4.15: Αιτία στεγαστικού δανείου.

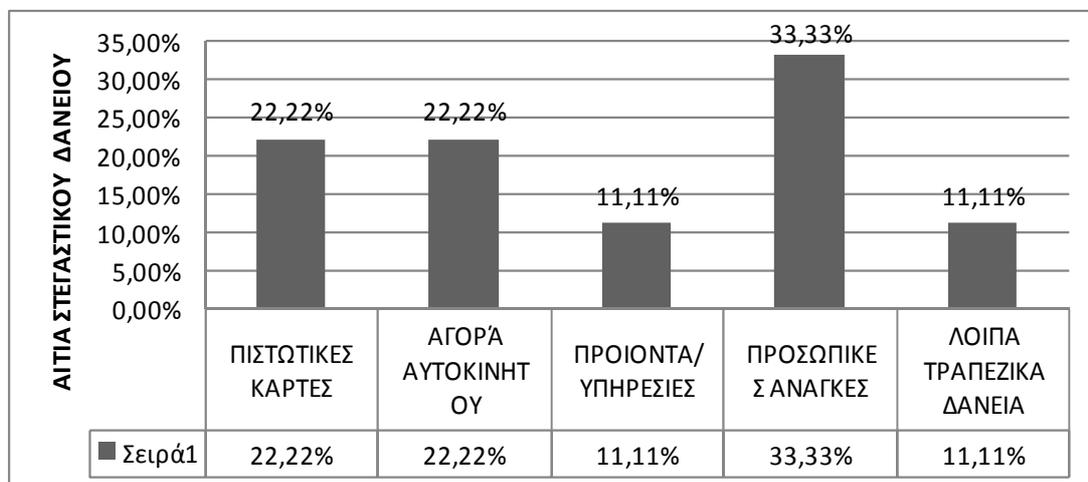


Στην συνέχεια θα μελετήσουμε τις αιτίες που οι πελάτες πήραν καταναλωτικό δάνειο. Οι σχετικές πληροφορίες δίνονται από τον παρακάτω πίνακα 4.19. Έτσι είναι ευδιάκριτο ότι οι δανειολήπτες στην πλειοψηφία τους επέλεξαν ένα καταναλωτικό δάνειο για να αγοράσουν ένα αυτοκίνητο, πράγμα που έγινε από το 22,22% των ερωτηθέντων. Στο ίδιο ποσοστό (22,22%) κατατάσσονται και οι πελάτες που χρησιμοποίησαν καταναλωτικό δάνειο σε πιστωτικές κάρτες.

Πίνακας 4.19: Αιτία καταναλωτικού δανείου.

ΑΙΤΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ %
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	4	22,22%
ΑΓΟΡΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ	4	22,22%
ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2	11,11%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	6	33,33%
ΛΟΙΠΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	2	11,11%
ΣΥΝΟΛΑ	18	100,00%

Διάγραμμα 4.16: Αιτία καταναλωτικού δανείου.



Τέλος, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα οι πελάτες είναι διχασμένοι καθώς στην ερώτηση αν «Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;» το 50% των ερωτηθέντων είναι ευχαριστημένοι και παράλληλα το άλλο 50% είναι δυσαρεστημένοι.

Στην ερώτηση αν «το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις» γίνεται λίγο περισσότερο σαφέστερη η διαφορά αφού το 46,67% ισχυρίζεται πως «Ναι συμβαδίζει» έναντι του 53,33%, που πιστεύει πως «Όχι, δεν συμβαδίζει».

Πίνακας 4.20: Συμβαδισμός και ανταπόκριση δανείου.

ΔΑΝΕΙΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;	15	15	30	50,00%	50,00%	100,00%
Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις;	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%

4.4.2: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.

Όσον αφορά τους παράγοντες, οι οποίοι επηρεάζουν τον πελάτη στα είδη των δανείων που επιλέγουν δίνονται μέσω της ανάλυσης των απαντήσεων όπως αυτές παρουσιάζονται στον πίνακα 4.21. Έτσι βλέπουμε ότι το 46,67% των ερωτηθέντων κάνει μια έρευνα αγοράς για να αποφασίσει ποιο δάνειο ή ποια τράπεζα θα επιλέξει ως προς τους όρους αποπληρωμής κλπ. Σε αντίθεση με το 53,33% των ερωτηθέντων που δεν κάνουν κάποια έρευνα αγοράς. Οι λόγοι για τους οποίους δεν κάνουν κάποιο είδος έρευνας, σύμφωνα με τους ερωτηθέντες είναι κατά κυρίως η ανεπάρκεια γνώσεων που αγγίζει το 56,25% αυτών. Σε δεύτερο επίπεδο έρχεται η έλλειψη χρόνου με ποσοστό μόλις 37,5%.

Πίνακας 4.21: Παράγοντες που επηρεάζουν τους ερωτηθέντες στην λήψη ενός δανείου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝ ΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε πιο είναι το καλύτερο για εσάς;	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%
Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;	17	13	30	56,67%	43,33%	100,00%
Έλλειψη χρόνου	6	10	16	37,50%	62,50%	100,00%
Επάρκεια γνώσεων	9	7	16	56,25%	43,75%	100,00%
Επάρκεια γνωριμιών και εμπιστοσύνη	2	14	16	12,50%	87,50%	100,00%
Δεν το κρίνω αναγκαίο	2	14	16	12,50%	87,50%	100,00%
Άλλο	2	14	16	12,50%	87,50%	100,00%

Οι παράγοντες δεν τελειώνουν εδώ καθώς επηρεάζει τόσο η ταχύτητα κατά την οποία εγκρίνεται ένα δάνειο όσο και οι γραφειοκρατικές διαδικασίες που διενεργούνται/την συνοδεύουν. Η ταχύτητα στην έγκριση άμεσης εκταμίευσης είναι πολύ σημαντικός παράγοντας κατά το δείγμα, αφού το 46,67% αυτού σημείωσαν πως η λήψη του δανείου έγινε με κριτήριο την άμεση ρευστή βοήθεια που τους παρέχει την δεδομένη περίοδο.. Επίσης όπως παρατηρούμε στον πίνακα 4.22 οι προνομιακοί όροι σε σχέση με άλλες τράπεζες και τα ανταγωνιστικά επιτόκια είναι σε πολύ ψηλά ποσοστά και επηρεάζουν κατά πολύ την κοινή γνώμη. Τέλος, ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας που αξίζει να σταθούμε και να τον δούμε πιο αναλυτικά, είναι η δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης με βάση τις δυνατότητες κάθε δανειολήπτη, με χαμηλές δόσεις ποσοστό που αγγίζει το 43,33% και 46,67% αντίστοιχα, καθώς και η δυνατότητα αναβολής πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο που φτάνει το ποσοστό του 70% των ερωτηθέντων.

ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ

Πίνακας 4.22: Παράγοντες που επηρεάζουν τους ερωτηθέντες στην λήψη ενός δανείου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Η αποστρόφιή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;	3	10,00%	3	10,00%	10	33,33%	14	46,67%
Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση	14	46,67%	0	0,00%	9	30,00%	7	23,33%
Ευελξία στην εκτέλεση εντολών	15	50,00%	0	0,00%	9	30,00%	6	20,00%
Απλούστερες διαδικασίες	14	46,67%	2	6,67%	9	30,00%	5	16,67%
Ανταγωνιστικά επιτόκια	16	53,33%	3	10,00%	7	23,33%	4	13,33%
Προνομιακός όρους σε σχέση με τις άλλες τράπεζες	16	53,33%	4	13,33%	6	20,00%	4	13,33%
Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου (στα στεγαστικά)	13	43,33%	4	13,33%	9	30,00%	4	13,33%
Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο	14	46,67%	3	10,00%	9	30,00%	4	13,33%
Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων	13	43,33%	3	10,00%	9	30,00%	5	16,67%
Αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο	15	50,00%	2	6,67%	9	30,00%	4	13,33%
Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα	13	43,33%	2	6,67%	3	10,00%	12	40,00%
Μη ανάγκη προσημείωσης ακινήτου (στεγαστικά)	14	46,67%	2	6,67%	5	16,67%	9	30,00%
Μειωμένα έξοδα δανείου	16	53,33%	1	3,33%	6	20,00%	7	23,33%
Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρον πυρός – σεισμού	11	36,67%	6	20,00%	9	30,00%	4	13,33%
Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις	14	46,67%	2	6,67%	8	26,67%	6	20,00%
Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσότερων	13	43,33%	2	6,67%	9	30,00%	6	20,00%
Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε	11	36,67%	3	10,00%	8	26,67%	8	26,67%
Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων	10	33,33%	3	10,00%	11	36,67%	6	20,00%
Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής	12	40,00%	3	10,00%	10	33,33%	5	16,67%
Επιρροή τρίτων (συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)	10	33,33%	3	10,00%	8	26,67%	9	30,00%
Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας	14	46,67%	4	13,33%	7	23,33%	5	16,67%

4.5: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

Στην ενότητα αυτή θα μελετήσουμε την συμπεριφορά των πελατών στα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες της τράπεζας καθώς επίσης και αν αυτά συμβαδίζουν και ανταποκρίνονται στις σύγχρονες εξελίξεις. Έτσι στον πίνακα 4.23 βλέπουμε μερικές ερωτήσεις που απάντησαν οι ερωτηθέντες και παραθέτονται τα παρακάτω στοιχεία.

Πίνακας 4.23: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων.

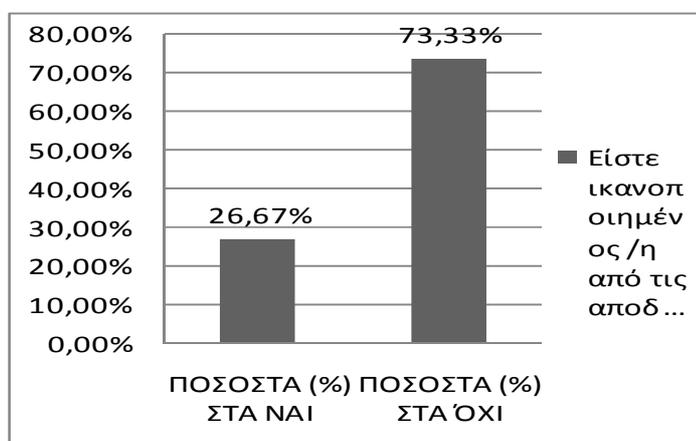
ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝ ΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες;(π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%
Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα;(bancassurance)	18	12	30	60,00%	40,00%	100,00%
Είστε ικανοποιημένος /η από τις αποδόσεις;(π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;	15	15	30	50,00%	50,00%	100,00%
Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;	15	15	30	50,00%	50,00%	100,00%
Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;	18	12	30	60,00%	40,00%	100,00%
Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;	5	25	30	16,67%	83,33%	100,00%
Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα – υπηρεσίες;	12	18	30	40,00%	60,00%	100,00%

Εκείνο που έχει ιδιαίτερη σημασία να δούμε σε πρώτη φάση είναι αν, σύμφωνα με τα στοιχεία που συλλέχτηκαν, οι τραπεζικές υπηρεσίες συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις καθώς και αν ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών.

Έτσι, όπως εμφανίζεται στον πίνακα 4.23, παρατηρούμε και για τις δύο ερωτήσεις, οι απαντήσεις «ναι» και «όχι» να μοιράζονται και τα ποσοστά να διανέμονται ισόμορφα στο 50% .

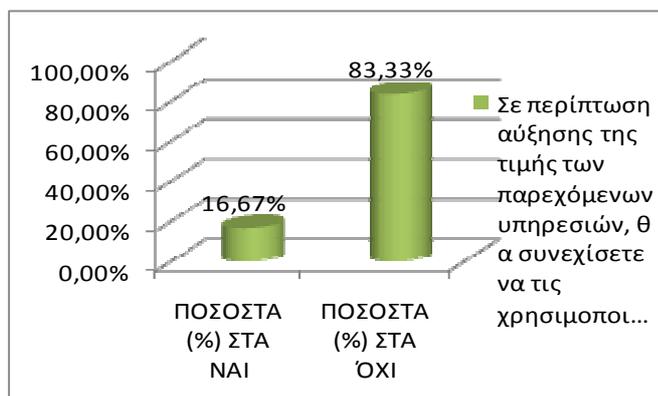
Εντωμεταξύ η τρίτη σημαντική αναφορά στον παραπάνω πίνακα είναι φυσικά η ικανοποίηση των πελατών στις αποδόσεις των καταθέσεων. Αναλυτικότερα λοιπόν, το 73,33% των ερωτηθέντων δεν είναι ικανοποιημένο από τα χαμηλά επιτόκια που δίνουν οι τράπεζες στις καταθέσεις, σε αντίθεση με το υπόλοιπο 26,67% αυτών. Δυστυχώς, δεν μπορούσαμε για προσωπικούς λόγους των συμμετεχόντων, να εξακριβώσουμε γιατί το 73,33% των ερωτηθέντων δεν είναι ευχαριστημένο από την απόδοση, καθώς και πώς θα επέλεγαν να αξιοποιήσουν τα κεφάλαιά τους για να πετύχουν μεγαλύτερα επιτόκια από αυτά των τραπεζών.

Διάγραμμα 4.17: Ικανοποίηση των πελατών από τις αποδόσεις των καταθέσεων.



Τέλος, η τελευταία αναφορά του πίνακα 4.23: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων είναι αν σε περίπτωση αύξησης των παρεχόμενων υπηρεσιών της τράπεζας όπου συνεργάζεστε θα συνεχίζατε να τις χρησιμοποιούσατε. Έτσι, βλέπουμε ότι το 83,33% θα σταματούσε την χρήση των υπηρεσιών, σε αντίθεση με το 16,67% των ερωτηθέντων του δείγματος μας που θα συνέχιζε να τις χρησιμοποιεί, παρόλο που αυτές θα ήταν με αυξημένες προμήθειες.

Διάγραμμα 4.18: Αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.



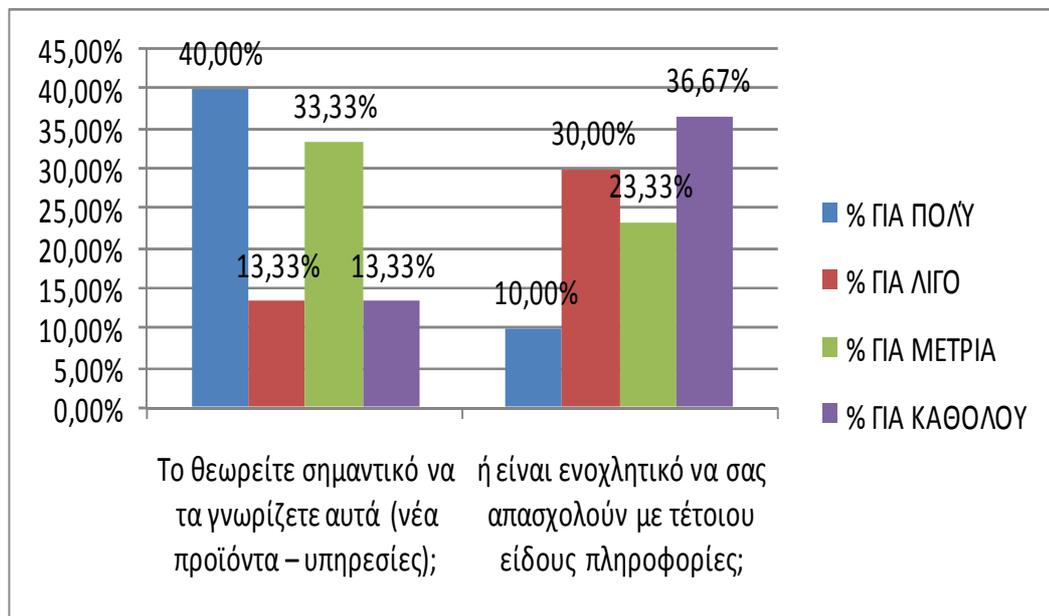
Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός στον παρακάτω πίνακα (4.24) όπου κατά το 26,67% των ερωτηθέντων είναι πολύ ευχαριστημένη από την ποικιλία των παρεχόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών της συνεργαζόμενης τράπεζας τους σε αντίθεση με 16,67% αυτών που απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένη.

Πίνακας 4.24: Παροχές της τράπεζας σε προϊόντα και υπηρεσίες των ερωτηθέντων.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες);	12	40,00%	4	13,33%	10	33,33%	4	13,33%
ή είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;	3	10,00%	9	30,00%	7	23,33%	11	36,67%
Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων - υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;	8	26,67%	4	13,33%	13	43,33%	5	16,67%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;	11	36,67%	4	13,33%	12	40,00%	3	10,00%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;	6	20,00%	2	6,67%	14	46,67%	8	26,67%
Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;	10	33,33%	3	10,00%	11	36,67%	6	20,00%
Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση & αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;	8	26,67%	4	13,33%	13	43,33%	5	16,67%
Είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;	6	20,00%	4	13,33%	15	50,00%	5	16,67%

Τέλος, σημαντικό τμήμα του διαγράμματος 4.19 αποτελεί αυτό στο οποίο παρουσιάζονται οι απαντήσεις του δείγματος στο αν είναι σημαντικό να γνωρίζει τα νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα των τραπεζών ή αν ενοχλείται από τέτοιου είδους ενημέρωση. Μελετώντας το διάγραμμα βλέπουμε ότι το 40% των ερωτηθέντων το θεωρεί σημαντικό πάρα πολύ να γνωρίζει για τις νέες υπηρεσίες και προϊόντα της τράπεζας έναντι του 10% που θεωρεί πολύ ενοχλητικές τέτοιου είδους πληροφορίες. Στην συνέχεια, έχουμε τους ερωτηθέντες που το θεωρούν «όχι και τόσο πολύ σημαντικό» με ποσοστό 33,33% έναντι 23,33% που το θεωρούν «όχι και τόσο ενοχλητικό στο να τους ενοχλούν». Επιπλέον, το 13,33% δεν ενδιαφέρεται και δεν θεωρεί σημαντικό να τα γνωρίσει ενώ δεν το ενοχλεί καθόλου να το απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες.

Διάγραμμα 4.19 Η στάση των ερωτηθέντων στην γνωστοποίηση των νέων παρεχόμενων υπηρεσιών.



Γενικά έχουμε την τάση ότι το 40% των ερωτηθέντων θεωρεί σημαντικό να το ενημερώνει η τράπεζα και να γνωρίζει για τα νέα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, έναντι του 30% όπου το θεωρεί λίγο ενοχλητικό και δεν θα ήθελε να το ενοχλούν για όλα τα νέα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες.

4.5.1: ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.

Στο κεφάλαιο αυτό μελετάμε μερικά από τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα, τα οποία χρησιμοποιούνται πλέον ευρέως λόγω των σύγχρονων οικονομικών εξελίξεων. Αναλύοντας τον παρακάτω πίνακα 4.25 βλέπουμε πως ένα μεγάλο ποσοστό δεν γνωρίζει αυτά τα τραπεζικά προϊόντα, όπως για παράδειγμα τις εγγυητικές επιστολές. Πιο συγκεκριμένα, 60% των ερωτηθέντων δηλώνει άγνοια ενώ το 80% αυτών δεν τις χρησιμοποιεί καθόλου, καθώς φυσικά δεν αισθάνεται και την απαραίτητη ασφάλεια. Στην συνέχεια παρατίθενται ο παρακάτω πίνακας 4.25 για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις αναφερόμενες τραπεζικές εργασίες.

Πίνακας 4.25: Διάφορες τραπεζικές εργασίες.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;	5	16,67%	4	13,33%	3	10,00%	18	60,00%
Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	2	6,67%	3	10,00%	1	3,33%	24	80,00%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	5	16,67%	2	6,67%	2	6,67%	21	70,00%
Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;	3	10,00%	4	13,33%	2	6,67%	21	70,00%
Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και έκδοση πιστωτικών εντολών;	1	3,33%	4	13,33%	2	6,67%	23	76,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις Επιταγές και την έκδοση πιστωτικών Εντολών;	1	3,33%	3	10,00%	2	6,67%	24	80,00%
Γνωρίζετε για την Ενοικίαση Τραπεζικών Θυρίδων;	5	16,67%	7	23,33%	3	10,00%	15	50,00%
Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές Θυρίδες;	1	3,33%	4	13,33%	2	6,67%	23	76,67%
Αισθάνεστε ασφάλεια όταν τις χρησιμοποιείτε;	3	10,00%	3	10,00%	2	6,67%	22	73,33%

4.5.2: INTERNET BANKING ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.

Εκτός από τα προαναφερόμενα των παραπάνω ενοτήτων θεωρείται εξίσου αναγκαία για την πληρέστερη εικόνα της συμπεριφοράς των πελατών, μια αναφορά στο internet banking, του οποίου η εφαρμογή ξεκίνησε πριν λίγα χρόνια, καθώς και σε κάποια άλλα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα.

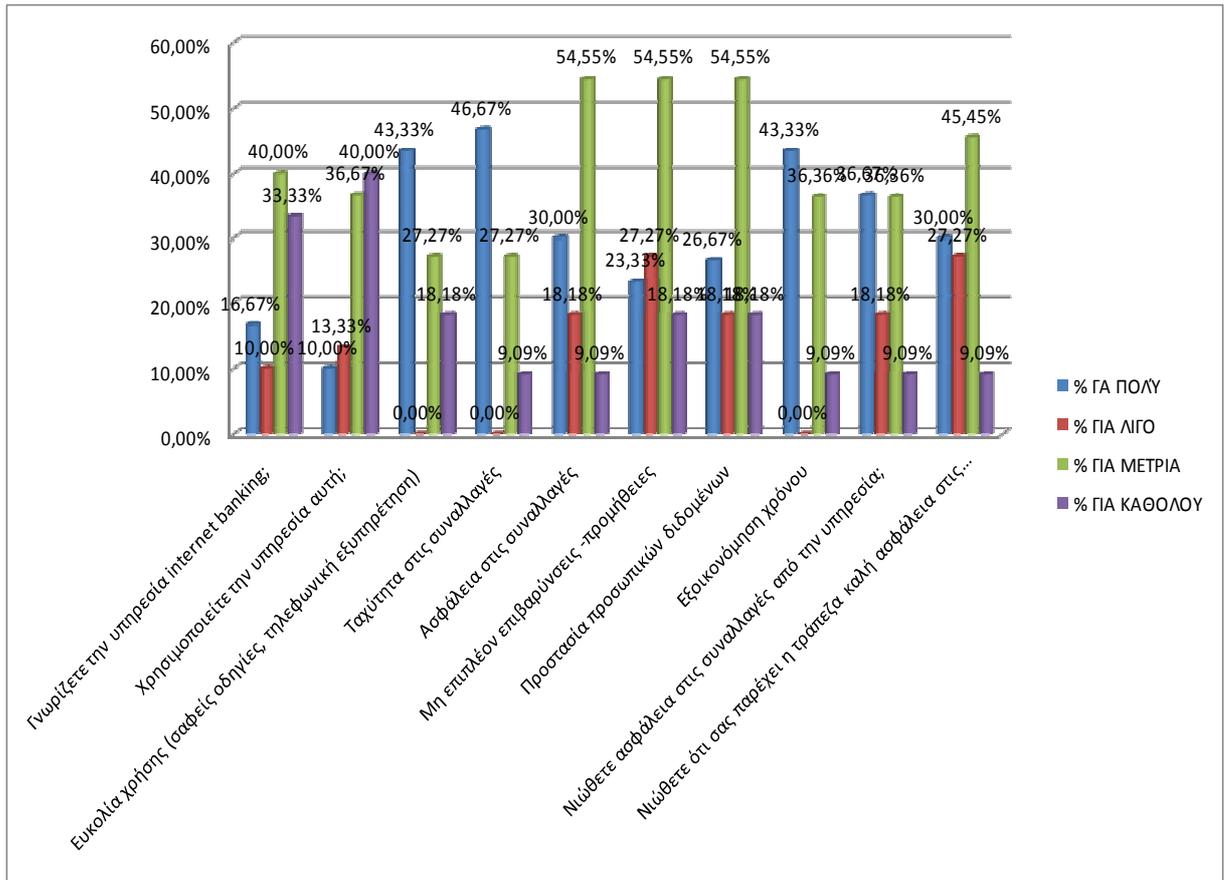
Αν και το internet banking ουσιαστικά παρέχει μέσω διαδικτύου σχεδόν τις ίδιες τραπεζικές εργασίες όσο μια επίσκεψη σε μια τράπεζα, αναφέρεται κυρίως σε διάφορες πληρωμές μισθών, λογαριασμών ΔΕΚΟ αλλά και σε εμβάσματα από και προς το εξωτερικό-εσωτερικό. Βλέπουμε λοιπόν στον πίνακα 4.26 ότι αρκετοί είναι αυτοί που δεν το γνωρίζουν (27% δήλωσε πως δεν το γνωρίζει καθόλου καθώς το 33% το γνωρίζει λίγο σε αντίθεση με το 27% που το γνωρίζει) καθώς πολύ περισσότεροι είναι αυτοί που δεν την χρησιμοποιούν (70% δηλώνουν ότι δεν το χρησιμοποιεί καθόλου έναντι του 23% που το χρησιμοποιεί).

Πίνακας 4.26: Η άποψη των πελατών για Internet banking.

INTERNET BANKING:	ΠΟΛΥ	% ΓΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;	5	16,67%	3	10,00%	12	40,00%	10	33,33%
Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;	3	10,00%	4	13,33%	11	36,67%	12	40,00%
Ευκολία χρήσης (σαφείς οδηγίες, τηλεφωνική εξυπηρέτηση)	13	43,33%	0	0,00%	3	27,27%	2	18,18%
Ταχύτητα στις συναλλαγές	14	46,67%	0	0,00%	3	27,27%	1	9,09%
Ασφάλεια στις συναλλαγές	9	30,00%	2	18,18%	6	54,55%	1	9,09%
Μη επιπλέον επιβαρύνσεις - προμήθειες	7	23,33%	3	27,27%	6	54,55%	2	18,18%
Προστασία προσωπικών δεδομένων	8	26,67%	2	18,18%	6	54,55%	2	18,18%
Εξοικονόμηση χρόνου	13	43,33%	0	0,00%	4	36,36%	1	9,09%
Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές από την υπηρεσία;	11	36,67%	2	18,18%	4	36,36%	1	9,09%
Νιώθετε ότι σας παρέχει η τράπεζα καλή ασφάλεια στις συναλλαγές;	9	30,00%	3	27,27%	5	45,45%	1	9,09%

Το σημαντικότερο από όλα αυτά είναι ότι οι ερωτηθέντες που χρησιμοποιούν το Internet banking, το κάνουν διότι κατά 89% αυτών αισθάνονται ευχέρεια στην χρήση του, καθώς το θεωρούν και ασφαλές κατά 67%. Μεγάλο είναι το αίσθημα ασφάλειας στην προστασία προσωπικών δεδομένων καθώς ανέρχεται σύμφωνα με τα αποτελέσματα στο 78% των ερωτηθέντων καθώς και το αίσθημα στην της ασφάλειας των συναλλαγών το οποίο φτάνει το 67%. Αναμφίβολα, η εξοικονόμηση χρόνου αγγίζει το 100% καθώς και η ταχύτητα συναλλαγής εφόσον γίνεται και από το σπίτι, χωρίς να περιμένουν σε ουρές στα ταμεία των τραπεζών ή να χρειαστεί να μετακινηθούν από το σπίτι στην πλησιέστερη τράπεζα.

Διάγραμμα 4.20: Η άποψη των πελατών για Internet banking.



Πίνακας 4.27: Η συμπεριφορά των πελατών στα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα.

ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Γνωρίζετε για τις αποσαφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	18	12	30	60,00%	40,00%	100,00%
Προσέχετε τις αποσαφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	18	12	30	60,00%	40,00%	100,00%
Έχετε λάβει δάνεια αγοράς εξοπλισμού;	2	28	30	6,67%	93,33%	100,00%
Έχετε λάβει δάνεια για επενδύσεις;	3	27	30	10,00%	90,00%	100,00%
Χρησιμοποιείτε επιταγές;	4	26	30	13,33%	86,67%	100,00%
Χρησιμοποιείτε εγγυητικές επιστολές;	3	27	30	10,00%	90,00%	100,00%
Χρησιμοποιείτε πιστωτικές κάρτες;	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Χρησιμοποιείτε χρεωστικές κάρτες;	20	10	30	66,67%	33,33%	100,00%
Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω «έξυπνων καρτών»;	10	20	30	33,33%	66,67%	100,00%
Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω smartphone;	4	26	30	13,33%	86,67%	100,00%
Έχετε πιστοποιητικά καταθέσεων;	2	28	30	6,67%	93,33%	100,00%
Έχετε Λογαριασμούς σε Συναλλαγμα;	4	26	30	13,33%	86,67%	100,00%
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε εμπορικούς τίτλους (commercialpapers);	2	28	30	6,67%	93,33%	100,00%
Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε γeros	0	30	30	0,00%	100,00%	100,00%
Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές;	13	17	30	43,33%	56,67%	100,00%
Πραγματοποιείτε κατ' οίκον εικονικές τραπεζικές εργασίες;	2	28	30	6,67%	93,33%	100,00%
Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε εφαρμογές των ηλεκτρονικών χαρτοφυλακίων;	3	27	30	10,00%	90,00%	100,00%
Εξόφληση λογαριασμών ηλεκτρισμού, νερού κτλ μέσω τράπεζας;	13	17	30	43,33%	56,67%	100,00%

4.6: ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία που συλλέξαμε, διαπιστώνουμε ότι το 46,67% των ερωτηθέντων δεν ενημερώνονται καθόλου από ενημερωτικά φυλλάδια και διαφημιστικά υλικά που εκδίδουν οι τράπεζες για την ενημέρωση των πελατών τους, όσον αφορά τα τραπεζικά χρηματοοικονομικά προϊόντα κάθε μιας, έναντι του 43,34% που ενημερώνεται αρκετά έως πολύ μέσω αυτής της διαδικασίας. Επιπλέον, χαμηλά είναι τα ποσοστά ενημέρωσης των πελατών από τηλεοπτικές διαφημίσεις καθώς το 56,67% αυτών δήλωσαν πως δεν ενημερώνονται καθόλου, και πως το 16,67% των ερωτηθέντων ενημερώνεται λίγο. Σε ψηλότερα ποσοστά κυμαίνονται και οι ραδιοφωνικές διαφημίσεις των τραπεζών, αν και ελάχιστες τράπεζες προβαίνουν βέβαια σε αυτό τον τρόπο ενημέρωσης, διαπιστώνουμε πως το 73,33% δεν προβαίνουν σε τέτοιου είδους διαδικασίες .

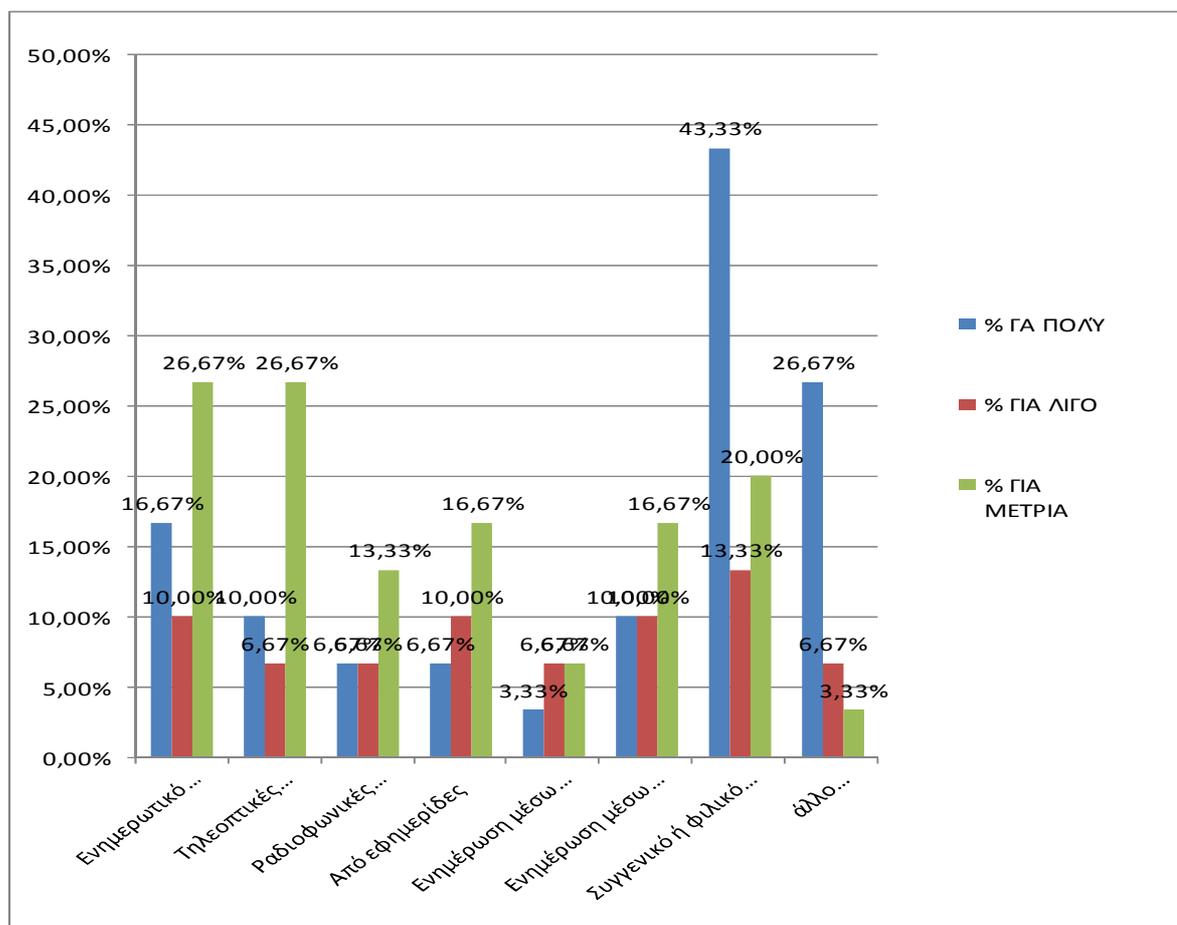
Πίνακας 4.28: Η ενημέρωση των πελατών από τις συνεργαζόμενες τράπεζες.

ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;	ΠΟΛΥ	% ΓΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό	5	16,67%	3	10,00%	8	26,67%	14	46,67%
Τηλεοπτικές διαφημίσεις	3	10,00%	2	6,67%	8	26,67%	17	56,67%
Ραδιοφωνικές διαφημίσεις	2	6,67%	2	6,67%	4	13,33%	22	73,33%
Από εφημερίδες	2	6,67%	3	10,00%	5	16,67%	20	66,67%
Ενημέρωση μέσω SMS	1	3,33%	2	6,67%	2	6,67%	25	83,33%
Ενημέρωση μέσω διαδικτύου	3	10,00%	3	10,00%	5	16,67%	19	63,33%
Συγγενικό ή φιλικό σας πρόσωπο	13	43,33%	4	13,33%	6	20,00%	7	23,33%
άλλο (προσδιορίσατε)	8	26,67%	2	6,67%	1	3,33%	3	10,00%

Σε μεγάλο βαθμό έχει περάσει το διαδίκτυο στην καθημερινότητα των ανθρώπων/ το διαδίκτυο κατακλύζει την πλέον την καθημερινότητα ανθρώπων, άρα και των πελατών των τραπεζών. Έτσι, οι τράπεζες ξεκίνησαν μια ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πελατών τους μέσω διαδικτύου. Όπως βλέπουμε και από τις απαντήσεις των πελατών διαπιστώνουμε ότι σχεδόν το 36,67% ενημερώνεται από το διαδίκτυο έναντι 63,33% που δεν ενημερώνεται καθόλου.

Τέλος, διαπιστώσαμε ότι στην ευρύτερη περιοχή των Χανίων, οι πολίτες ενημερώνονται κυρίως από συγγενικά τους πρόσωπα, από συζητήσεις που γίνονται στα καφενεία ή από τις συμβουλές κάποιων φίλων που έχουν κάποια σχέση με τις ευρύτερες και τοπικές τράπεζες της περιοχής. Έτσι, το 63,33% των ερωτηθέντων μας είπαν ότι μαθαίνουν περισσότερο για αυτά τα προϊόντα που ενδιαφέρονται από φίλους και συγγενείς παρά από κάποια άλλη πηγή πληροφοριών.

Διάγραμμα 4.21: Η ενημέρωση των πελατών από τις συνεργαζόμενες τράπεζες.



4.7 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.

Στο σημείο αυτό θα μελετήσουμε τις σχέσεις ανάμεσα στις καταθέσεις των πελατών και στις τράπεζες. Αξίζει να τονιστεί η δυσκολία που αντιμετωπίσαμε σε αυτό το κομμάτι της πτυχιακής εργασίας ως προς την ορθή συμπλήρωση των απαντήσεων που δόθηκαν από τους ερωτηθέντες μας. Ο λόγος είναι προφανής. Εξαιτίας της φύσεως των ερωτήσεων που άπτονται προσωπικών δεδομένων, αρκετοί δεν ήθελαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικά με τις καταθέσεις τους και έπρεπε να κερδίσουμε την εμπιστοσύνη τους. Παρά την ύπαρξη αυτού του εμποδίου, καταφέραμε να το ολοκληρώσουμε και τα αποτελέσματα τα αναλύουμε στον πίνακα 4.29. έτσι, παρατηρούμε ότι το 83,33% των ερωτηθέντων αποταμιεύει τα πλεονάζοντα χρήματα του σε λογαριασμούς καταθέσεων της επιλογής του, σε αντίθεση με το 16,67% αυτών που δεν προβαίνει σε τέτοια διαδικασία.

Γενικά όπως βλέπουμε και από την μελέτη των απαντήσεων των ερωτηθέντων διαπιστώνουμε πως η πλειοψηφία γενικά αισθάνεται ασφαλής με τις καταθέσεις στην τράπεζα και προβαίνει σε αυτήν την επιλογή ακόμα και με capital control, βέβαια με ό,τι δυσκολίες έχει αυτό. Φυσικά πάντα υπάρχει και το αντίθετο. Αυτοί λοιπόν, που στην περίπτωση μας αποτελούν τον 16,67% του δείγματός μας, μάς εξήγησαν πως θα επέλεγαν και οι ίδιοι να τα καταθέσουν αλλά για δυο κύριους λόγους δεν το κάνουν. Ο πρώτος ήταν ο προφανής λόγος της αύξησης του κόστους ζωής που μπορούν πλέον τα πλεονάζοντα χρήματα να μην υφίστανται και ο δεύτερος λόγος είναι ότι αισθάνονται πως ενώ τους ανήκουν τα χρήματα τους που έχουν στην τράπεζα, στην ουσία με τα capital control δεν τους ανήκουν (με τους ισχύοντες όρους ανάληψης των κεφαλαίων τους).

Άλλο ένα αξιόλογο στοιχείο είναι ότι συμφώνα με όσα απάντησαν οι ερωτηθέντες, σχετικά με τον προσδιορισμό εκείνο του όγκο χρημάτων όπου καταθέτουν πριν την οικονομική κρίση και μετά αυτής. Έτσι κατά το 83,33%, ο όγκος που κατατίθεται στις τράπεζες ήταν υψηλότερος σε σχέση με αυτόν μετά την κρίση έως στις μέρες μας, έναντι του 16,67% όπου είπαν πως δεν είχε μεγάλη διαφορά.

Πίνακας 4.29: Η συμπεριφορά των ερωτηθέντων στις καταθέσεις.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΝΑΙ	ΠΟΣΟΣΤΑ (%) ΣΤΑ ΌΧΙ	ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ
Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;	25	5	30	83,33%	16,67%	100,00%
Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;	25	5	30	83,33%	16,67%	100,00%
Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;	9	21	30	30,00%	70,00%	100,00%
Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;	8	22	30	26,67%	73,33%	100,00%
Έχετε μεικτούς λογαριασμούς	7	23	30	23,33%	76,67%	100,00%
Έχετε κοινούς λογαριασμούς;	14	16	30	46,67%	53,33%	100,00%

Επιπλέον, οι τράπεζες έχουν χαμηλώσει κατά πολύ τα επιτόκια των καταθέσεων όπως και μερικά ιδιαίτερα προνόμια στις καταθέσεις, καθώς το 70% των ερωτηθέντων δεν του παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεται κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις έναντι του 30% που δήλωσε το αντίθετο, ότι δηλαδή του παρέχει κάποιο προνόμιο στις συναλλαγές του. Αναμφίβολα λοιπόν συνεπάγεται το συμπέρασμα του παρακάτω πίνακα (4.30) για τις επιλογές των καταθετών στα είδη καταθέσεων που επιλέγουν για μεγιστοποίηση του κέρδους τους. Έτσι, όπως ήταν αναμενόμενο, σχεδόν όλοι όσοι έχουν καταθέσεις στην τράπεζα, έχουν ένα λογαριασμό ταμιευτήριου για να μπορούν ανά πάσα ώρα και στιγμή να κάνουν ανάληψη. Στην συνέχεια, βλέπουμε ότι αρκετοί έχουν και 2 και 3 άλλους λογαριασμούς. Όσον αφορά τις καταθέσεις προθεσμίας, οι πελάτες στην ευρύτερη περιοχή «κλείνουν» τα χρήματά τους μόνο σε ποσοστό του 46,67% του δείγματος μας. Τρίτες έρχονται οι καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό με ποσοστό 43,33% που είναι ως διαχειριστές δυο οι περισσότεροι καταθέτες, και συνήθως ισχύουν για πολύ στενές σχέσεις ανθρώπων

Πίνακας 4.30: Οι επιλογές των καταθετών στα είδη καταθέσεων.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Καταθέσεις ταμιευτήριου	28	93,33%
Καταθέσεις όψεως	6	20,00%
Τρεχούμενος λογαριασμός κατάθεσης	4	13,33%
Καταθέσεις με προθεσμία	14	46,67%
Καταθέσεις με προειδοποίηση	3	10,00%
Καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό	13	43,33%
Δεσμευμένες καταθέσεις	2	6,67%
Είδος δεσμευμένων καταθέσεων	0	0,00%
άλλο (προσδιορίσατε)	0	0,00%

4.8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Αναντίρρητα, το προσωπικό των τραπεζών παίζει πολύ μεγάλο ρόλο στην συνεργασία ανάμεσα στους πελάτες και τις τράπεζες. Η φιλική συνεργασία, το χαμόγελο των τραπεζοϋπαλλήλων, η γρήγορη - άμεση και ευχάριστη εξυπηρέτηση των πελατών των τραπεζών από τους εργαζόμενους κάθε τράπεζας είναι σημαντικό για την επίτευξη ενός σταθερού πελάτη.

Με αφετηρία την θέση αυτή, βλέπουμε ότι οι ερωτηθέντες του δείγματός μας, χαρακτηρίζουν το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας κατά 53,33% «πολύ εχέμυθο και εμπνέει εμπιστοσύνη προς τους πελάτες του». Επιπλέον, το 66,67% των ερωτηθέντων τους χαρακτήρισε «πολύ φιλικούς και ευγενικούς» και το 56,67% αυτών νιώθει ότι το προσωπικό αναζητά και προσφέρει τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι τους απασχολεί.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως το 53,33% των ερωτηθέντων απαντά ότι διαχειρίζονται πολύ καλά και αποτελεσματικά τυχόν παράπονα έναντι του 3,33% που έδωσε την απάντηση «καθόλου».

Πίνακας 4.31: Η άποψη των ερωτηθέντων για το προσωπικό της συνεργαζόμενης τράπεζας.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στην τράπεζά σας;	16	53,33%	2	6,67%	11	36,67%	1	3,33%
Είναι φιλικό και ευγενικό μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	20	66,67%	0	0,00%	9	30,00%	1	3,33%
Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;	17	56,67%	0	0,00%	12	40,00%	1	3,33%
Πιστεύετε ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;	17	56,67%	2	6,67%	10	33,33%	1	3,33%
Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;	15	50,00%	3	10,00%	11	36,67%	1	3,33%
Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;	16	53,33%	3	10,00%	10	33,33%	1	3,33%
Με το προσωπικό της τράπεζας έχετε αναπτύξει φιλικές σχέσεις;	20	66,67%	0	0,00%	8	26,67%	2	6,67%
Ο απαιτούμενος για την εξυπηρέτησή σας χρόνος (κατά μέσο όρο) είναι σύντομος;	15	50,00%	2	6,67%	12	40,00%	1	3,33%
Συνολικά είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;	14	46,67%	2	6,67%	13	43,33%	1	3,33%

4.9: Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.

Στην τελευταία ενότητα που αφορά τον νομό Χανίων, έχουμε την ικανοποίηση των πελατών για το δίκτυο των καταστημάτων της τράπεζας με το οποίο συνεργάζονται. Συνεπώς, στην ενότητα αυτή θα αναλύσουμε κάποια βασικά πράγματα για την βελτίωση αυτών σύμφωνα με το τί απάντησε το δείγμα μας που αντιπροσωπεύει τον νομό αυτό.

Πιο συγκεκριμένα, το 36,67% των ερωτηθέντων είναι πάρα πολύ ευχαριστούμενο από το δίκτυο των καταστημάτων της συνεργαζόμενης του τράπεζας, ενώ αντίθετα το 3,33% είναι δυσαρεστημένο, με το 6,67% να δείχνει την δυσαρέσκεια του. Ομοίως, με ελαφρώς ανεβασμένα ποσοστά, έρχεται η κάλυψη των ATM's, με το 40% να δηλώνει ότι «επαρκεί η κάλυψη των μηχανών αυτόματης ανάληψης» στα σημεία όπου βρίσκονται, ενώ σε αντίθεση το 6,67% αυτών μας δήλωσε ότι «δεν επαρκεί». Όσον αφορά την συχνότητα των βλαβών των ATM's, η τάση των ερωτηθέντων εδώ αλλάζει, αφού το 33,33% απαντά πως είναι «πολύ ανεκτό» ενώ μόνο το 10% απάντησε πως «δεν είναι καθόλου ανεκτό».

Παράλληλα, για τις τοποθεσίες, όπου βρίσκονται τα καταστήματα των τραπεζών, το 40% των ερωτηθέντων απαντά πως «είναι εύκολα προσβάσιμα» χωρίς να παρουσιάζουν κάποια δυσκολία ενώ μόνο το 6,67% μας έδειξε την δυσαρέσκεια του ξανά.

Τέλος, ένας σημαντικός παράγοντας για τους πελάτες των τραπεζών είναι και η καλή φήμη μιας τράπεζας, αφού επηρεάζει το 46,67% αυτών «κατά πολύ» για να συνεργαστούν με αυτήν, ενώ το 3,33% το επηρεάζει ελάχιστα και μόνο το 6,67% δεν το επηρεάζει.

Πίνακας 4.32: Η άποψη των ερωτηθέντων για το δίκτυο καταστημάτων.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΛΥ	% ΓΙΑ ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	% ΓΙΑ ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	% ΓΙΑ ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ	% ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΟΥ
Είστε ικανοποιημένοι από την κάλυψη του Δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	11	36,67%	2	6,67%	16	53,33%	1	3,33%
Επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ATM της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	12	40,00%	2	6,67%	14	46,67%	2	6,67%
Το επίπεδο συχνότητας των δυσλειτουργιών (απεργίες, βλάβες μηχανημάτων – ATM's) στο δίκτυο της τράπεζας είναι ανεκτό;	10	33,33%	5	16,67%	12	40,00%	3	10,00%
Η πρόσβασή σας στο υποκαταστήματα της πόλης σας είναι βολική, χωρίς να παρουσιάζει δυσκολίες;	12	40,00%	1	3,33%	15	50,00%	2	6,67%
Χρόνος αναμονής	8	26,67%	2	6,67%	18	60,00%	2	6,67%
Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων	10	33,33%	3	10,00%	16	53,33%	1	3,33%
Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων	8	26,67%	3	10,00%	18	60,00%	1	3,33%
Επάρκεια προσωπικού	10	33,33%	3	10%	15	50,00%	2	6,67%
Είστε ικανοποιημένοι από τη διαρρύθμιση, την ατμόσφαιρα και την καθαριότητα του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεστε;	10	33,33%	5	16,67%	14	46,67%	1	3,33%
Είναι σημαντική για εσάς η διαρρύθμιση, η διακόσμηση και ο σύγχρονος εξοπλισμός;	12	40,00%	3	10,00%	13	43,33%	2	6,67%
Σας επηρεάζει η καλή φήμη μιας τράπεζας για να την επιλέξετε για συνεργασία;	14	46,67%	1	3,33%	13	43,33%	2	6,67%

ΕΠΙΛΟΓΟΣ.

Διανύουμε μια εποχή που η εφαρμογή πλέον των capitals control , το καλοκαίρι του 2015, σε συνδυασμό με την κρίση των ηθών και την πολιτική ανωμαλία που επικρατούν να πλήττουν ποικιλοτρόπως μέρα με την μέρα το τραπεζικό σύστημα και τον πληθυσμό της Ελλάδας. Σήμερα τα νέα δεδομένα και η οικονομική κρίση που έχουν επηρεάσει κατά πολύ όλους τους τομείς και τους κλάδους της Ελλάδας δημιουργώντας σοβαρές επιπτώσεις και στους πελάτες των τραπεζών στην περιοχή της Κρήτης.

Παρατηρούμε για τον Ν. Ηρακλείου ότι οι πελάτες που συνεργάζονται με την τράπεζα είναι κυρίως νέας ηλικίας (30-40 ετών) κατά πλειοψηφία παντρεμένοι, με διάρκεια συνεργασίας μεγαλύτερη της δεκαετίας, και με μορφωτικό επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Η επαγγελματική κατάσταση των ερωτηθέντων της ευρύτερης περιοχής εντάσσεται στον ιδιωτικό τομέα και ελεύθερο επάγγελμα με μηνιαίες απολαβές μέχρι 1000 ευρώ και κλιμάκιο περιουσίας 10.000-50.000 ευρώ.

Ωστόσο, η λήψη δανείου στην ευρύτερη περιοχή του Ν. Ηρακλείου ανέρχεται σε ένα υψηλό ποσοστό 46,67%, με την επιφυλακτικότητα να εκτοξεύεται στο 90%. Εκείνο που έχει ιδιαίτερη σημασία είναι ο ενδοιασμός των πελατών πριν και μετά την οικονομική κρίση, καθώς και οι παράγοντες που επηρεάζουν τον πελάτη όσον αφορά τα είδη των δανείων. Επιπλέον όπως προκύπτει από την έρευνα, ένα υψηλό ποσοστό της τάξεως του 30% όσο ασχολείται με την ηλεκτρονική τραπεζική.

Όσον αφορά τον Ν. Λασιθίου, υπάρχουν αρκετές αποκλίσεις αλλά και ομοιότητες με τον Ν. Ηρακλείου, Συγκεκριμένα το 46,6% του δείγματος μας είναι ηλικίας 30-40 ετών, κυρίως σε μεγάλο ποσοστό παντρεμένοι (66,7%) και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Με την διαφορά οι εν λόγω ότι έχουν λιγότερα έτη συνεργασίας. Η επαγγελματική τους κατάσταση στην ευρύτερη περιοχή ομοίως έχει ως τομέα εργασίας τον ιδιωτικό τομέα και τον δημόσιο (40% και 26,6% αντίστοιχα) με μεικτές μηνιαίες απολαβές μέχρι 1.000 ευρώ σε ποσοστό 53% και κλιμάκιο περιουσίας 10.000-50.000 ευρώ.

Η λήψη δανείου στην περιοχή του Ν. Λασιθίου ανέρχεται σε ένα πολύ μεγαλύτερο ποσοστό από τον Ν. Ηρακλείου της τάξεως του 73,3%, η επιφυλακτικότητα σε σχέση πάντα με τον προηγούμενο νόμο είναι αρκετά μειωμένη σχεδόν κατά 17%. Επιπλέον, εξακολουθεί να υπάρχει μεγάλο ενδιαφέρον να δούμε τον ενδοιασμό των πελατών πριν και μετά την οικονομική κρίση. Ενδεικτικά παρατηρούμε ότι το 43,33% πριν την οικονομική κρίση έχουν ενδοιασμούς ενώ μετά την οικονομική κρίση εκτοξεύεται στο 96,67%. Επίσης, λίγο

υψηλότερα ποσοστά εμφανίζονται στο νομό Λασιθίου και με 37% στην πρόσβαση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Παράλληλα βλέπουμε την συμπεριφορά των κατοίκων στο Ν. Ρεθύμνου. Αναλύοντας το νομό της ευρύτερης περιοχής παρατηρούμε ότι κυριαρχεί ο αντρικός πληθυσμός στις τραπεζικές εργασίες. Όπως και στους δυο προηγούμενους νομούς (Ηρακλείου - Λασιθίου) τόσο και στο νόμο Ρεθύμνης η ηλικία εκείνων που ασχολούνται με τις τράπεζες είναι κατά 40% ηλικίες 30-40 ετών, και διάρκεια συνεργασίας μεγαλύτερη των 15 ετών, κυρίως παντρεμένοι (53,33%) με το μορφωτικό επίπεδο τους να αγγίζει, σε ποσοστό 53%, την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η επαγγελματική τους κατάσταση στην ευρύτερη περιοχή έχει ως τομέα εργασίας σε πολύ μεγάλο ποσοστό τον ιδιωτικό τομέα 73% με μεικτές μηνιαίες απολαβές έως 1.000 ευρώ και με το κλιμάκιο περιουσίας να ανέρχεται έως τα 10.000 ευρώ.

Η λήψη του δανείου στην περιοχή του Ν. Ρεθύμνου ανέρχεται σε 66,6%, η επιφυλακτικότητα των πελατών κατά την λήψη των δανείων αγγίζει το 73,3%. Επίσης, στο ίδιο πλαίσιο με τους άλλους δυο νομούς κυμαίνεται και ο πληθυσμός του Ρεθύμνου κατά τις βασικές τραπεζικές εργασίες που παρουσιάζει μια ιδιαίτερη υψηλή άγνοια. Επιπλέον, πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική έχει το 44% του δείγματος μας κατατάσσοντας έτσι πρώτο τον νομό στην χρήση του internet banking.

Εξετάζοντας τον νομό Χανίων συμπεραίνουμε ότι κυρίαρχος και σε αυτόν τον νομό είναι ο αντρικός πληθυσμός στις τραπεζικές εργασίες. Όπως και στους προηγούμενους νομούς έτσι και στο νομό Χανίων η ηλικία εκείνων που ασχολούνται με τις τράπεζες είναι κατά 50% ηλικίες 30-40 ετών, και διάρκεια συνεργασίας τους μεγαλύτερη των 15 ετών, κυρίως παντρεμένοι (56,67%) με το μορφωτικό επίπεδο τους να αγγίζει σε ποσοστό 40% την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η επαγγελματική τους κατάσταση στην ευρύτερη περιοχή έχει ως τομέα εργασίας τον ιδιωτικό τομέα 46,67% και ακολουθεί στη δεύτερη θέση ποσοστιαία το ελεύθερο επάγγελμα με μεικτές μηνιαίες απολαβές έως 1.000 ευρώ και με το κλιμάκιο περιουσίας να ανέρχεται 10.000-50.000 ευρώ.

Τέλος, η λήψη του δανείου στην περιοχή του Ν. Χανίων ανέρχεται σε 56,67%, η επιφυλακτικότητα των πελατών κατά την λήψη των δανείων ανέρχεται και για αυτόν τον νομό στο 80%. Επίσης, στο ίδιο πλαίσιο με τους άλλους νομούς κυμαίνονται και οι Χανιώτες κατά τις βασικές τραπεζικές εργασίες που παρουσιάζουν υψηλή άγνοια. Επιπλέον, πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική έχει το 30% του δείγματος μας ελαφρώς μειωμένο από τους άλλους νομούς της Κρήτης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.

ΑΠΟ ΒΙΒΛΙΑ:

- 1) ΣΥΡΙΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ, ΠΑΠΑΔΑΜΟΥ ΣΤΕΦΑΝΟΣ - Εισαγωγή Στην Τραπεζική Οικονομική και Κεφαλαιαγορές (εκδότης: ΥΤΟΡΙΑ ΕΚΔΟΣΕΙΣ Ε.Π.Ε , 2014)
- 2) ΜΑΛΙΝΔΡΕΤΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ Π. – Σύγχρονα Χρηματοοικονομικά Προϊόντα (εκδότης: ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ , 2002)
- 3) ΧΟΛΕΒΑΣ Κ. ΓΙΑΝΝΗΣ – Τραπεζικές Εργασίες (εκδόσεις: INTERBOOKS , 1995)

ΑΠΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ:

- 1) **ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**
{<http://www.pancretabank.gr/cms/createpage.aspx?pageid=70>}

Πρόκειται για διαδικτυακή πύλη της Παγκρήτιας Συνεταιριστική Τράπεζα. Την τράπεζα που έχει έδρα στον Ν. Ηρακλείου. Στην πύλη αυτή βρίσκονται πληροφορίες που αφορούν την τράπεζα γενικά, καθώς τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχει. Συγκεκριμένα παρέχονται υπηρεσίες που αφορούν κάρτες, δάνεια, καταθέσεις , υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής κλπ. Επιπλέον παρέχονται ισολογισμοί, απολογισμοί χρήσεων καθώς και το μερίδιο αγοράς στην ευρύτερη περιοχή της Κρήτης.

- 2) **ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ**
{<http://www.chaniabank.gr/el/the-group/homepage.aspx>}

Πρόκειται για διαδικτυακή πύλη της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων. Την τράπεζα που έχει έδρα στον Ν. Χανίων. Στην πύλη αυτή βρίσκονται πληροφορίες που αφορούν την τράπεζα γενικά καθώς τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχει. Συγκεκριμένα παρέχονται υπηρεσίες που αφορούν κάρτες, δάνεια, καταθέσεις , υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής κλπ. Επιπλέον παρέχονται ισολογισμοί, απολογισμοί χρήσεων καθώς και το μερίδιο αγοράς στην ευρύτερη περιοχή της Κρήτης.



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

Τ.Ε.Ι ΗΠΕΙΡΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ

(ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ - ΛΑΣΙΘΙΟΥ - ΡΕΘΥΜΝΟΥ - ΧΑΝΙΩΝ)

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ακαδημαϊκό-ερευνητικό, αφορά τις τραπεζικές εργασίες και έχει ως στόχο τη μελέτη και ανάλυση των προτιμήσεων, των αναγκών και την συμπεριφορά των πελατών του τραπεζικού συστήματος. Δεν περιέχει ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα (ονοματεπώνυμο κ.τ.λ.) καθώς τα στοιχεία που θα συλλεχθούν, θα χρησιμοποιηθούν με εμπιστευτικό τρόπο από τον Υπεύθυνο Καθηγητή και τον φοιτητή της πτυχιακής εργασίας. Παρακαλώ απαντήστε με ειλικρίνεια.

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΕΚ ΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΩΝ
ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΤΑΜΠΑΚΑΚΗΣ

ΠΡΕΒΕΖΑ, 2015

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

Α.ΠΡΟΪΟΝΤΑ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:

Για να απαντήσετε στις ερωτήσεις παρακαλώ βάλτε ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι και συμπληρώστε όπου χρειάζεται.

ΔΑΝΕΙΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Έχετε λάβει ποτέ δάνειο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πριν την οικονομική κρίση είχατε ενδοιασμούς στην λήψη ενός δανείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Μετά την οικονομική κρίση έχετε ενδοιασμούς στην λήψη του δανείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε επιφυλακτικοί στην λήψη ενός δανείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Το δάνειο το οποίο λάβατε ανήκει στην κατηγορία:		
Δάνεια στεγαστικά:		
-για αγορά κατοικίας	<input type="checkbox"/>	
-για αγορά επαγγελματικής στέγης	<input type="checkbox"/>	
-για επισκευή κατοικίας/επαγγελματικής στέγης	<input type="checkbox"/>	
-για αγορά οικοπέδου	<input type="checkbox"/>	
-δάνειο με ενέχυρο	<input type="checkbox"/>	
-άλλο (προσδιορίσατε)		
Δάνεια καταναλωτικά:		
-πιστωτικές κάρτες	<input type="checkbox"/>	
-για αγορά αυτοκινήτου	<input type="checkbox"/>	
-για προϊόντα /υπηρεσίες καταστημάτων λιανικής	<input type="checkbox"/>	
-για προσωπικές ανάγκες	<input type="checkbox"/>	
-λοιπά τραπεζικά καταναλωτικά δάνεια	<input type="checkbox"/>	

ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες;(π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα;(bancassurance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένος /η από τις αποδόσεις;(π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αν ναι, προσδιορίσατε το ύψος αυτής.		

- Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από την τράπεζά σας, θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα – υπηρεσίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες);	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ή είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων - υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση & αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πως βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με τη οποία συναλλάσσετε ;				

ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
- Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Τηλεοπτικές διαφημίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ραδιοφωνικές διαφημίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Από εφημερίδες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ενημέρωση μέσω SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ενημέρωση μέσω διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Συγγενικό ή φιλικό σας πρόσωπο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- άλλο (προσδιορίσατε)				

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
- Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και έκδοση πιστωτικών εντολών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Αισθάνεστε ασφάλεια όταν χρησιμοποιείτε τις Επιταγές και την έκδοση πιστωτικών Εντολών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Γνωρίζετε για την Ενοικίαση Τραπεζικών Θυρίδων;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές Θυρίδες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Αισθάνεστε ασφάλεια όταν τις χρησιμοποιείτε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε μεικτούς λογαριασμούς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε κοινούς λογαριασμούς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Οι καταθέσεις σε ποιες από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκουν; (συμπληρώστε και περισσότερες από μια αν θεωρείτε σημαντικό)		
- Καταθέσεις ταμιευτήριου	<input type="checkbox"/>	
- Καταθέσεις όψεως	<input type="checkbox"/>	
- Τρεχούμενος λογαριασμός κατάθεσης	<input type="checkbox"/>	
- Καταθέσεις με προθεσμία	<input type="checkbox"/>	
- Καταθέσεις με προειδοποίηση	<input type="checkbox"/>	
- Καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό	<input type="checkbox"/>	
- Δεσμευμένες καταθέσεις	<input type="checkbox"/>	
- Είδος δεσμευμένων καταθέσεων		
- άλλο (προσδιορίσατε)		

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ - ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ				
- Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε πιο είναι το καλύτερο για εσάς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
- Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Εάν δεν κάνετε έρευνα αγοράς ποιοι είναι οι λόγοι;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
✓ Έλλειψη χρόνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
✓ Επάρκεια γνώσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
✓ Επάρκεια γνωριμιών και εμπιστοσύνη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
✓ Δεν το κρίνω αναγκαίο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
✓ Άλλο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
- Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;	<input type="checkbox"/>					
Πόσο σημαντικοί είναι για εσάς οι παρακάτω λόγοι ώστε να επιλέξετε ένα δάνειο από μια τράπεζα που προσφέρει:						
• Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση	<input type="checkbox"/>					
• Ευελιξία στην εκτέλεση εντολών	<input type="checkbox"/>					
• Απλούστερες διαδικασίες	<input type="checkbox"/>					
• Ανταγωνιστικά επιτόκια	<input type="checkbox"/>					
• Προνομιακούς όρους σε σχέση με τις άλλες τράπεζες	<input type="checkbox"/>					
• Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου (στα στεγαστικά)	<input type="checkbox"/>					
• Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο	<input type="checkbox"/>					
• Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων	<input type="checkbox"/>					
• Αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο	<input type="checkbox"/>					
• Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα	<input type="checkbox"/>					
• Μη ανάγκη προσημείωσης ακινήτου (στεγαστικά)	<input type="checkbox"/>					
• Μειωμένα έξοδα δανείου	<input type="checkbox"/>					
• Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρου πυρός – σεισμού	<input type="checkbox"/>					
• Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις	<input type="checkbox"/>					
• Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσότερων	<input type="checkbox"/>					
• Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε	<input type="checkbox"/>					
• Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων	<input type="checkbox"/>					
• Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής	<input type="checkbox"/>					
• Επιρροή τρίτων (συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)	<input type="checkbox"/>					
• Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας	<input type="checkbox"/>					

INTERNET BANKING:	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
- Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αν γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε, αναφέρετε γιατί:				
- Ευκολία χρήσης (σαφείς οδηγίες, τηλεφωνική εξυπηρέτηση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ταχύτητα στις συναλλαγές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ασφάλεια στις συναλλαγές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Μη επιπλέον επιβαρύνσεις -προμήθειες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Προστασία προσωπικών δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Εξοικονόμηση χρόνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές από την υπηρεσία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Νιώθετε ότι σας παρέχει η τράπεζα καλή ασφάλεια στις συναλλαγές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Γνωρίζετε για τις αποσαφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Προσέχετε τις αποσαφηνίσεις;(Τα «ψιλά γράμματα»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε λάβει δάνεια αγοράς εξοπλισμού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε λάβει δάνεια για επενδύσεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε επιταγές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε εγγυητικές επιστολές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε πιστωτικές κάρτες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε χρεωστικές κάρτες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω «έξυπνων καρτών»;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω smartphone;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε πιστοποιητικά καταθέσεων;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε Λογαριασμούς σε Συναλλάγμα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε εμπορικούς τίτλους (commercialpapers);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε repos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πραγματοποιείτε κατ' οίκον εικονικές τραπεζικές εργασίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε εφαρμογές των ηλεκτρονικών χαρτοφυλακίων;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Εξόφληση λογαριασμών ηλεκτρισμού, νερού κτλ μέσω τράπεζας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
- Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στην τράπεζά σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είναι φιλικόι και ευγενικοί μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πιστεύετε ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Με το προσωπικό της τράπεζας έχετε αναπτύξει φιλικές σχέσεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ο απαιτούμενος για την εξυπηρέτησή σας, χρόνος (κατά μέσο όρο) είναι σύντομος;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Συνολικά είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
- Είστε ικανοποιημένοι από την κάλυψη του Δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ΑΤΜ της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Το επίπεδο συχνότητας των δυσλειτουργιών (απεργίες, βλάβες μηχανημάτων – ΑΤΜ'ς) στο δίκτυο της τράπεζας είναι ανεκτό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η πρόσβασή σας στο υποκαταστήματα της πόλης σας είναι βολική, χωρίς να παρουσιάζει δυσκολίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την τράπεζα που συνεργάζεστε στα παρακάτω:				
- Χρόνος αναμονής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Επάρκεια προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένοι από τη διαρρύθμιση, την ατμόσφαιρα και την καθαριότητα του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είναι σημαντική για εσάς η διαρρύθμιση, η διακόσμηση και ο σύγχρονος εξοπλισμός;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Σας επηρεάζει η καλή φήμη μιας τράπεζας για να την επιλέξετε για συνεργασία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Β. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:

Οι παρακάτω ερωτήσεις αφορούν την επαγγελματική και την οικονομική σας κατάσταση και όχι προσωπικά στοιχεία.

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Έχετε συνεργασία με άλλες τράπεζες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΑΝ «ΝΑΙ» ΤΟΤΕ ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΛΟΓΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ; (γράψε συνοπτικά τον λόγο):

.....

.....

.....

1. Διάρκεια συνεργασίας με την τράπεζά σας:
2. Διάρκεια συνεργασίας με την τράπεζα β'
3. Διάρκεια συνεργασίας με άλλη τράπεζα:

4.

Φύλο:	Ανδρας			Γυναίκα	
	<input type="checkbox"/>				
Ηλικία:	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70
Προσδιορίστε αν το κρίνετε χρήσιμο	<input type="checkbox"/>				
Οικογενειακή κατάσταση:	Άγαμος/η			Έγγαμος/η	
	<input type="checkbox"/>				
Προσδιορίστε αν το κρίνετε χρήσιμο	<input type="checkbox"/>				

5.

Ποιο είναι το μορφωτικό επίπεδό σας;	<input type="checkbox"/>
-Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>
-Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>
-Τριτοβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>
-Μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών	<input type="checkbox"/>

6.

Αυτή την στιγμή είστε:	<input type="checkbox"/>
-Εργαζόμενος	<input type="checkbox"/>
-Άνεργος	<input type="checkbox"/>
-Δεν εργάζομαι για προσωπικούς λόγους	<input type="checkbox"/>

7.

Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	<input type="checkbox"/>
-Στο Δημόσιο Τομέα	<input type="checkbox"/>
-Στον Ιδιωτικό Τομέα	<input type="checkbox"/>
-Ελεύθερο Επάγγελμα	<input type="checkbox"/>

8.

Μεικτές Μηνιαίες Αμοιβές της τελευταίας εργασίας:	
-Μέχρι 1.000€	<input type="checkbox"/>
-1.001 – 2.000€	<input type="checkbox"/>
-2.001 – 3.000€	<input type="checkbox"/>
-3.001 – 4.000€	<input type="checkbox"/>
-Άνω των 4.000€	<input type="checkbox"/>
-Ποιο είναι το σύνολο του μηνιαίου εισοδήματός σας (μισθός από εργασία, μισθώματα από ακίνητα κτλ.);	

9.

Το εισοδηματικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκετε είναι:	
- Μέχρι 8.000€	<input type="checkbox"/>
- 8.001 – 15.000€	<input type="checkbox"/>
- 15.001 – 25.000€	<input type="checkbox"/>
- 25.001 – 35.000€	<input type="checkbox"/>
- Άνω των 35.000€	<input type="checkbox"/>

10.

Το κλιμάκιο περιουσίας στο οποίο ανήκετε είναι:	
- Μέχρι 10.000€	<input type="checkbox"/>
- 10.001 – 50.000€	<input type="checkbox"/>
- 50.001 – 100.000€	<input type="checkbox"/>
- 100.001 – 200.000€	<input type="checkbox"/>
- Άνω των 200.000€	<input type="checkbox"/>

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ