



**Η λιανική τραπεζική στην Ελλάδα  
πριν και μετά την επιβολή των  
capital controls την 28<sup>η</sup> Ιουνίου 2015**

**ΠΡΕΒΕΖΑ 2016**



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η πτυχιακή αυτή έχει αντικείμενο τις τραπεζικές εργασίες της λιανικής τραπεζικής και την συμπεριφορά των πελατών πριν και μετά την επιβολή των capital controls (ελέγχων κεφαλαίων) της 28<sup>ης</sup> Ιουνίου 2015. Τα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν μας βοήθησαν να αντιληφθούμε την σημερινή πραγματικότητα, μέσω και των απαντήσεων αλλά και των αντιδράσεων των υποψήφιων, κάποιες εκ των οποίων αναγράφονται και παρακάτω καθώς αντιπροσωπεύουν πλήρως και ανιδιοτελώς τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται και αντιμετωπίζουν οι πολίτες / καταναλωτές τραπεζικών προϊόντων τις οικονομικές αλλαγές της χώρας μας έπειτα από τα capital controls. Θα εστιάσουμε στα θέματα της εμπιστοσύνης των πελατών απέναντι στις τράπεζες, στις συναλλαγές τους και τον τρόπο με τον οποίο τις πραγματοποιούσαν πριν και έπειτα από το δημοψήφισμα, αλλά και με την οικονομική κατάσταση που βρίσκονται. Στο τέλος της πτυχιακής παρατίθεται η συνέντευξη που έλαβε μέρος στο υποκατάστημα της Εθνικής τράπεζας της Ελλάδος με τον προϊστάμενο και υπεύθυνο δανείων του καταστήματος.

Για να γίνει αυτή η εργασία πραγματοποιήθηκε έρευνα 120 ερωτηματολογίων (εκ των οποίων 50 στο νομό της Λάρισας στο κεντρικό κατάστημα της Εθνικής τράπεζας επί της οδού Παπαναστασίου 48 και άλλα 50 στο υποκατάστημα της Εθνικής τράπεζας της Ελλάδος στην περιοχή του Παλαμά Καρδίτσας επί της οδού Ηρώων Πολυτεχνείου & Μαντοπούλου). Τα ηλικιακά κλιμάκια στα οποία ανήκαν οι ερωτηθέντες κυμαίνονται από 20 έως 70 χρονών. Η πρώτη περίοδος ήταν στις 03/06/2015 έως 12/06/2015 και η δεύτερη στις 06/07/2015 έως 16/07/2015 μετά την επιβολή των capital controls (ελέγχων κεφαλαίων) της 28<sup>ης</sup> Ιουνίου 2015. Η επεξεργασία των στοιχείων έγινε με το πρόγραμμα excel και οργανώθηκαν πίνακες και διαγράμματα με μορφή σχεδίασης πίτα και γραμμές. Τα αποτελέσματα προέκυψαν από την συμψηφίση όλων των απαντήσεων στα ερωτηματολόγια.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>7</b>
<b><u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο</u></b>	
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>	
1.ΕΧΕΤΕ ΛΑΒΕΙ ΠΟΤΕ ΔΑΝΕΙΟ;.....	9
2.ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΕΙΧΑΤΕ ΕΝΔΙΑΣΜΟΥΣ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ;.....	9
3.ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΕΧΕΤΕ ΕΝΔΙΑΣΜΟΥΣ ΣΤΗΝ ΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ;.....	9
4.ΕΙΣΤΕ ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΙ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ;.....	10
5.ΑΙΤΙΑ ΛΗΨΗΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.....	11
6.ΑΙΤΙΑ ΛΗΨΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ;.....	11
<b><u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο</u></b>	
<b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ;</b>	
1.ΤΟ ΔΑΝΕΙΟ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΑΣ;.....	13
2.ΤΟ ΔΑΝΕΙΟ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΙ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ;.....	13
3. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΕΞΙΔΕΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ;.....	14
4. ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ;.....	14
5. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ;.....	15
6. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΥΜΒΑΔΙΖΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ;.....	15
7. ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ;.....	16
8. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΤΕ ΝΑ ΤΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;.....	16
9. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΙΜΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΟΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ, ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΤΕ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΕ ΑΥΤΗ;.....	17
10. ΣΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ( ΠΧ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ, ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ;.....	17
11. ΣΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΤΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ;.....	18
12.ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ;.....	18
13. ΕΙΝΑΙ ΕΝΟΧΛΗΤΙΚΟ ΝΑ ΣΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;.....	19
14. ΠΟΣΟ ΠΙΘΑΝΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΠΕΛΑΤΗΣ ΤΗΣ ΙΔΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ( ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΤΩΡΑ) ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ;.....	19
15. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ –ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;.....	20
16.ΕΧΕΤΕ ΕΠΑΡΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΣΑΣ;.....	20
17. ΕΧΕΤΕ ΕΠΑΡΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΔΑΝΕΙΟ ΣΑΣ;.....	21
18. ΕΧΕΤΕ ΕΠΑΡΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ( ΠΧ ΕΠΙΤΑΓΕΣ) ΜΕ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ;.....	21
19. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΥΧΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;.....	22
20. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ;.....	22

21. ΣΕ ΚΛΙΜΑΚΑ ΑΠΟ ΤΟ 1-10 ΠΩΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΕΙΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΣΕΣΤΕ;.....	23
22. ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;.....	23

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο**

#### **ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

1. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ;.....	24
2. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ;.....	24
3. ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΟΤΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ;.....	25
4. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ;.....	25
5. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ;.....	26
6. ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΟΤΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ;.....	26
7. ΓΝΩΡΙΖΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΘΥΡΙΔΩΝ;.....	27
8.ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΘΥΡΙΔΕΣ;.....	27
9. ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΟΤΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΘΥΡΙΔΕΣ;.....	28

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο**

#### **ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ**

1. ΤΑ ΠΛΕΟΝΑΖΟΝΤΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΣΑΣ ΤΑ ΑΠΟΤΑΜΕΙΕΥΤΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ;.....	29
2. ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ Ο ΟΓΚΟΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΩΝ ΗΤΑΝ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΣΗΜΕΡΑ;.....	29
3. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΠΡΟΝΟΜΙΟ ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ;.....	30
4.ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΜΕΙΚΤΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ;.....	30
5. ΕΧΕΤΕ ΜΕΙΚΤΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ;.....	31
6. ΕΧΕΤΕ ΚΟΙΝΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ;.....	31
7.ΟΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΝΗΚΟΥΝ; .....	32

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο**

#### **ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ – ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ**

1. ΓΙΑ ΝΑ ΛΑΒΕΤΕ ΔΑΝΕΙΟ ΚΑΝΕΤΕ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΤΕ ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΓΙΑ ΣΑΣ;.....	33
2. ΓΙΑ ΝΑ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΣΕΤΕ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΣΑΣ ΣΕ ΜΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΝΕΤΕ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΤΕ ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΓΙΑ ΕΣΑΣ;.....	33
3. ΕΑΝ ΔΕΝ ΚΑΝΕΤΕ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΛΟΓΟΙ;.....	34
4. Η ΑΠΟΣΤΡΟΦΗ ΣΑΣ ΕΝΑΝΤΙ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΕΙΝΑΙ ΥΨΗΛΗ; ΔΗΛΑΔΗ ΡΙΣΚΑΡΕΤΕ ΓΕΝΙΚΑ ΣΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ;.....	34
5.ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΔΑΝΕΙΟΥ.....	35

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο**

#### **INTERNET BANKING**

1. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ INTERNET BANKING;.....	45
2. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΥΤΗ;.....	45

3. ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ(ΣΑΦΕΙΣ ΟΔΗΓΙΕΣ, ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΡΕΤΗΣΗ);.....	46
4. ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;.....	46
5. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;.....	47
6. ΜΗ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ –ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ;.....	47
7. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ;.....	48
8. ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ;.....	48
9. ΝΙΩΘΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ;.....	49
10. ΝΙΩΘΕΤΕ ΟΤΙ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΛΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;.....	49

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο**

### **ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

1. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΕΙΣ («ΤΑ ΨΙΛΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ»);.....	50
2. ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΕΙΣ ( ΤΑ «ΨΙΛΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ»);.....	50
3. ΕΧΕΤΕ ΛΑΒΕΙ ΔΑΝΕΙΟ ΑΓΟΡΑΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ;.....	51
4. ΕΧΕΤΕ ΛΑΒΕΙ ΔΑΝΕΙΟ ΓΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ;.....	51
5. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΕΠΙΤΑΓΕΣ;.....	52
6. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ;.....	52
7. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ;.....	53
8. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ;.....	53
9. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ «ΕΞΥΠΝΩΝ ΚΑΡΤΩΝ»;.....	54
10. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ Smartphone;.....	54
11. ΕΧΕΤΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ;.....	55
12. ΕΧΕΤΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ;.....	55
13. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ/ΕΠΕΝΔΥΕΤΕ ΣΕ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥΣ ΤΙΤΛΟΥΣ;.....	56
14. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ/ ΕΠΕΝΔΥΕΤΕ ΣΕ REPOS(συμφωνία επαναγοράς);.....	56
15. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;.....	57
16. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΚΑΤ'ΟΙΚΟΝ ΕΙΚΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;.....	57
17. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΩΝ;.....	58
18. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ, ΝΕΡΟΥ ΚΤΛ ΜΕΣΩ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;.....	58

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8ο**

### **ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

1. Η ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΚΑΙ Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ;.....	59
2. ΕΙΝΑΙ ΦΙΛΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ ΜΑΖΙ ΣΑΣ ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;.....	59
3. ΟΙ ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΙΝΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ;.....	60
4. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΟΥΣ ΕΙΚΟΝΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ;.....	60
5. ΝΙΩΘΕΤΕ ΟΤΙ ΑΝΑΖΗΤΟΥΝ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΚΑΙ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ ΤΙΣ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΔΥΝΑΤΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΣΕ ΟΤΙ ΣΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ;.....	61
6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΤΥΧΟΝ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ;.....	61
7. ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΧΕΤΕ ΑΝΑΠΤΥΞΕΙ ΦΙΛΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ;.....	62
8. Ο ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΟΝΟΣ (ΚΑΤΑ ΜΕΣΟ ΟΡΟ) ΕΙΝΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΣ;.....	62

<b>9. ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΠΟΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΑΣ;</b> .....	<b>63</b>
--	-----------

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9ο**

### **ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ**

<b>1. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;</b> .....	<b>64</b>
<b>2. ΕΠΑΡΚΟΥΝ ΤΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΑΤΜ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;</b> .....	<b>64</b>
<b>3. ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (ΑΠΕΡΓΙΩΝ,ΒΛΑΒΕΣ,ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ-ΑΤΜ'Σ) ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΙΝΑΙ ΑΝΕΚΤΟ;</b> .....	<b>65</b>
<b>4. Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΑΣ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΒΟΛΙΚΗ, ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ;</b> .....	<b>65</b>
<b>5. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;</b> .....	<b>66</b>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10ο**

### **ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

<b>1. ΕΧΕΤΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ;</b> .....	<b>70</b>
<b>2. ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΛΟΓΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ;</b> .....	<b>70</b>
<b>3. ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΦΥΛΛΟ ΣΑΣ;</b> .....	<b>71</b>
<b>4. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ;</b> .....	<b>71</b>
<b>5. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ;</b> .....	<b>72</b>
<b>6. ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΑΣ ΕΠΙΠΕΔΟ;</b> .....	<b>72</b>
<b>7. ΑΥΤΗ ΤΗ ΣΤΙΓΜΗ ΕΙΣΤΕ;</b> .....	<b>73</b>
<b>8. ΣΕ ΠΟΙΟΝ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;</b> .....	<b>73</b>
<b>9. ΜΕΙΚΤΕΣ ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΤΗΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ;</b> .....	<b>74</b>
<b>10. ΤΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΟ ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΝΗΚΕΤΕ ΕΙΝΑΙ;</b> .....	<b>74</b>
<b>11. ΤΟ ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΝΗΚΕΤΕ ΕΙΝΑΙ;</b> .....	<b>75</b>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11ο**

<b>ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ</b> .....	<b>76</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1</b>	
<b>1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ</b> .....	<b>77</b>
<b>1.2 ΤΟ ΞΕΚΙΝΗΜΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ</b> .....	<b>77</b>
<b>1.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΙΔΡΥΣΗΣ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ</b> .....	<b>77</b>
<b>1.4 ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b> .....	<b>79</b>
<b>1.5 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ-ΚΑΡΤΩΝ</b> .....	<b>80</b>
<b>1.6 ΕΠΙΤΟΚΙΑ</b> .....	<b>81</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2</b>	
<b>2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑΤΟΣ</b> .....	<b>82</b>
<b>2.2 CAPITAL CONTROL</b> .....	<b>83</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3</b>	
<b>ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ</b> .....	<b>84</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</b> .....	<b>92</b>
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΑ</b> .....	<b>93</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ</b> .....	<b>94</b>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πτυχιακή αυτή αποτελείται από έντεκα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με τα δάνεια, είτε στεγαστικά είτε καταναλωτικά, τα είδη αυτών, και την συμπεριφορά των πελατών γι' αυτά τα προϊόντα πριν και μετά την οικονομική κρίση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα εστιάσουμε στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει η τράπεζα και κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι οι πελάτες αυτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, από την ενημέρωση που τους γίνεται καθώς και πως βαθμολογούν τις υπηρεσίες αυτές

Στο τρίτο κεφάλαιο θα αναλύσουμε τις τραπεζικές εργασίες, ποιες και κατά πόσο τις χρησιμοποιούν οι πελάτες ή αισθάνονται ασφάλεια κατά τη χρήση αυτών

Το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στις καταθέσεις, τα είδη και τα ποσά των καταθέσεων πριν και μετά την οικονομική κρίση.

Στο πέμπτο κεφάλαιο θα εντυφήσουμε στους παράγοντες που επιδρούν στη λήψη ενός δανείου και πόσο σημαντικός είναι ο καθένας από αυτούς για τους μελλοντικούς δανειολήπτες.

Στο έκτο κεφάλαιο θα δούμε σε τι βαθμό γνωρίζουν οι πελάτες των τραπεζών την υπηρεσία internet banking, ποιοι από αυτούς την χρησιμοποιούν, για ποιους λόγους την χρησιμοποιούν και αν αισθάνονται ασφάλεια με τη χρήση της.

Στο έβδομο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα όπως εγγυητικές επιστολές, δάνεια επενδύσεων ή αγοράς εξοπλισμού, ηλεκτρονικά χαρτοφυλάκια, πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, repos, εμπορικούς τίτλους αλλά και με το αν οι πελάτες γνωρίζουν και δίνουν σημασία στα "ψιλά γράμματα" και αν πραγματοποιούν εξόφληση λογαριασμών μέσω της τράπεζας που συνεργάζονται.

Το όγδοο κεφάλαιο εστιάζει στο προσωπικό της τράπεζας, πόσο φιλικό - εξυπηρετικό είναι με τους πελάτες και αν έχουν τις επαρκείς γνώσεις που απαιτούνται για αυτή τη θέση που βρίσκονται.

Στο ένατο κεφάλαιο θα επεξεργαστούμε το θέμα του δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας. Εάν επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης, αν παρουσιάζουν δυσλειτουργίες και πόσο συχνά συμβαίνει αυτό, αλλά και με το χρόνο και την ταχύτητα εξυπηρέτησης των ταμείων που λειτουργούν καθημερινά, και πόσο επηρεάζει τους πελάτες η καθαριότητα, η διαρρύθμιση και η ατμόσφαιρα του καταστήματος.

Στο δέκατο κεφάλαιο θα δούμε τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα. Αν έχουν συνεργασία με άλλη τράπεζα και τον λόγο, την ηλικία τους, το φύλλο, την οικογενειακή τους κατάσταση, το μορφωτικό επίπεδο, τον τομέα εργασίας τους (εάν υπάρχει), τις αποδοχές τους και το κλιμάκιο περιουσίας που ανήκουν.

Τέλος στο ενδέκατο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε μια συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε στο κεντρικό κατάστημα της Εθνικής τράπεζας της Ελλάδος Λάρισας με τον υπεύθυνο δανείων μετά την επιβολή των capital controls (ελέγχων κεφαλαίων) της 28<sup>ης</sup> Ιουνίου 2015.

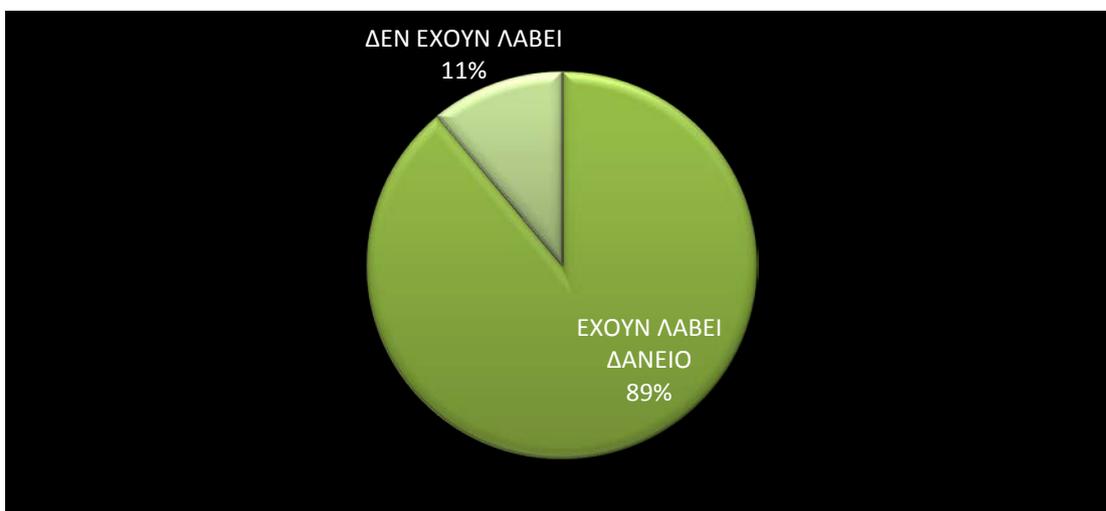


## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### Α. ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

#### ΔΑΝΕΙΑ

##### 1. ΕΧΕΤΕ ΛΑΒΕΙ ΠΟΤΕ ΔΑΝΕΙΟ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



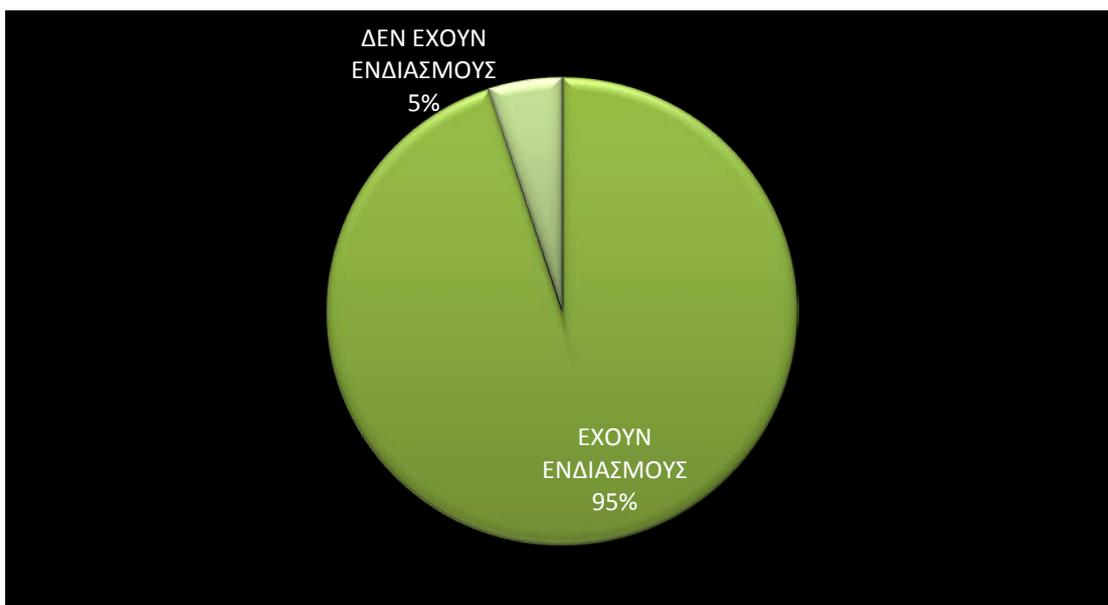
Ένα μεγάλο ποσοστό του κόσμου του ύψους του 89% δήλωσαν πως έχουν λάβει δάνειο. Η μεγάλη ευκολία στην έγκριση και στην αποταμίευσή του πριν από λίγα χρόνια είναι ο κυριότερος παράγοντας. Τα κριτήρια που ισχύουν τώρα δεν ίσχυαν στο παραμικρό παλαιότερα. Μπορούσε ο καθένας να λάβει ένα δάνειο από την τράπεζα ανεξαρτήτως εισοδήματος και εργασίας του.

##### 2. ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΕΙΧΑΤΕ ΕΝΔΙΑΣΜΟΥΣ ΣΤΗΝ ΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Η πλειοψηφία απάντησε πως πριν την οικονομική κρίση είχαν ενδιασμούς. Παρόλα αυτά υπάρχει και ένα 35% των απαντήσεων που δήλωσαν πως δεν είχαν. Όπως μας δήλωσαν και κατά τη διάρκεια των ερωτηματολογίων, η αιτία που οι περισσότεροι έχουν ενδιασμούς περισσότερο σε σχέση με πριν την οικονομική κρίση, είναι το απρόβλεπτο οικονομικό μέλλον του καθενός. Κανένας δεν είναι σίγουρος για το εισόδημά του, πόσο θα κρατήσει και τι έξοδα θα του προκύψουν – επομένως επιφυλάσσεται για την δυνατότητα αποπληρωμής του δανείου που τυχόν θα λάβει.

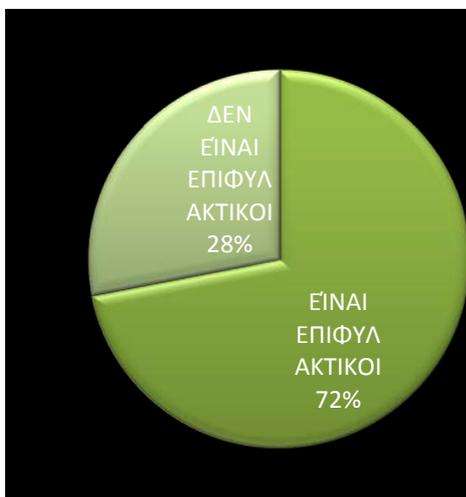
### 3. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΕΧΕΤΕ ΕΝΔΙΑΣΜΟΥΣ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



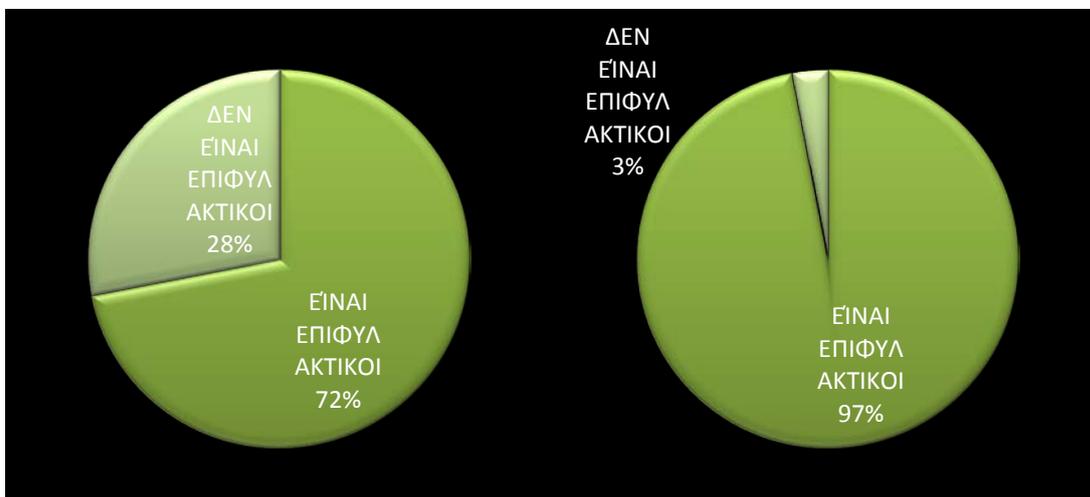
Βλέπουμε πως 9 στους 10 πελάτες τραπεζών έχουν ενδιασμούς πλέον στην λήψη ενός δανείου.

### 4. ΕΙΣΤΕ ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΙ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

#### ΠΡΙΝ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ

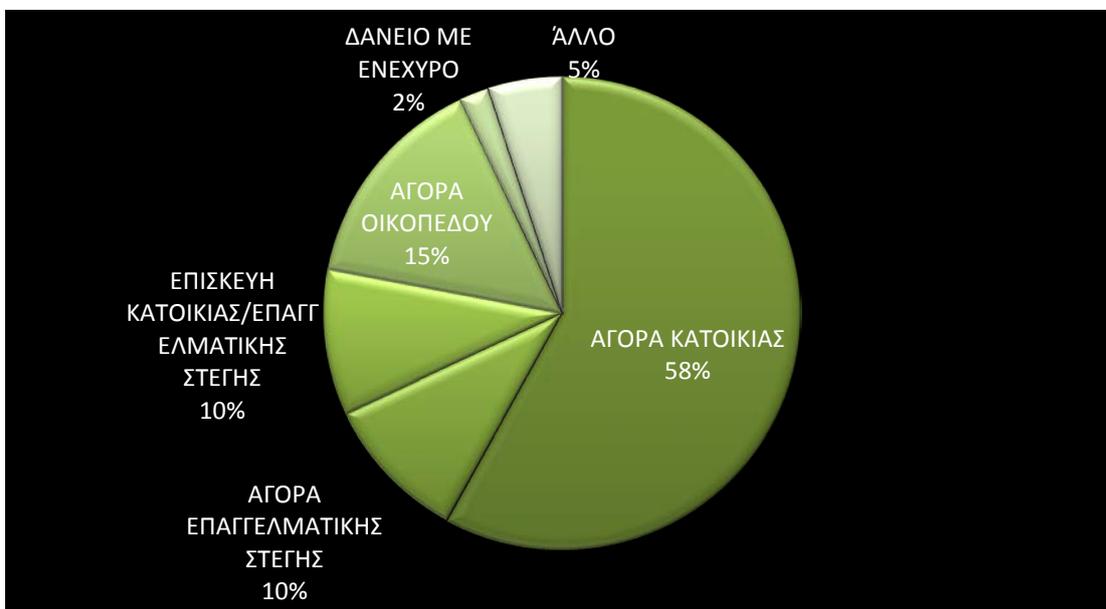


#### ΜΕΤΑ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ



Πριν το δημοψήφισμα ένα 72% ήταν επιφυλακτικό. Μετά διαμορφώθηκε στο 97%. Μια διαφορά της τάξεως του 25% μέσα σε ένα πολύ μικρό χρονικό διάστημα που προκλήθηκε από το άσχημο οικονομικό σκηνικό που υπήρξε εκείνη τη περίοδο στη χώρα μας.

**5. ΤΟ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΛΑΒΑΤΕ ΣΕ ΠΟΙΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΝΗΚΕΙ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το μεγαλύτερο ποσοστό των δανειοληπτών έχει δημιουργηθεί για αγορά κατοικίας. Στην Ελλάδα όπως όλοι γνωρίζουμε ισχύει το καθεστώς της ιδιοκτησίας και ιδιοκατοίκησης μιας που και οι συγκεκριμένοι νομοί που έγινε η έρευνα αποτελούνται από τεράστιες εκτάσεις αραιοκατοικημένες. Ωστόσο τα περισσότερα των κτιρίων που αποκτήθηκαν παλαιότερα χρίζουν επισκευής πόσο μάλλον όταν πρόκειται για επαγγελματική στέγη η οποία αποφέρει χρήματα στον ιδιοκτήτη.

**6. ΤΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΛΑΒΑΤΕ ΣΕ ΠΟΙΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΝΗΚΕ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

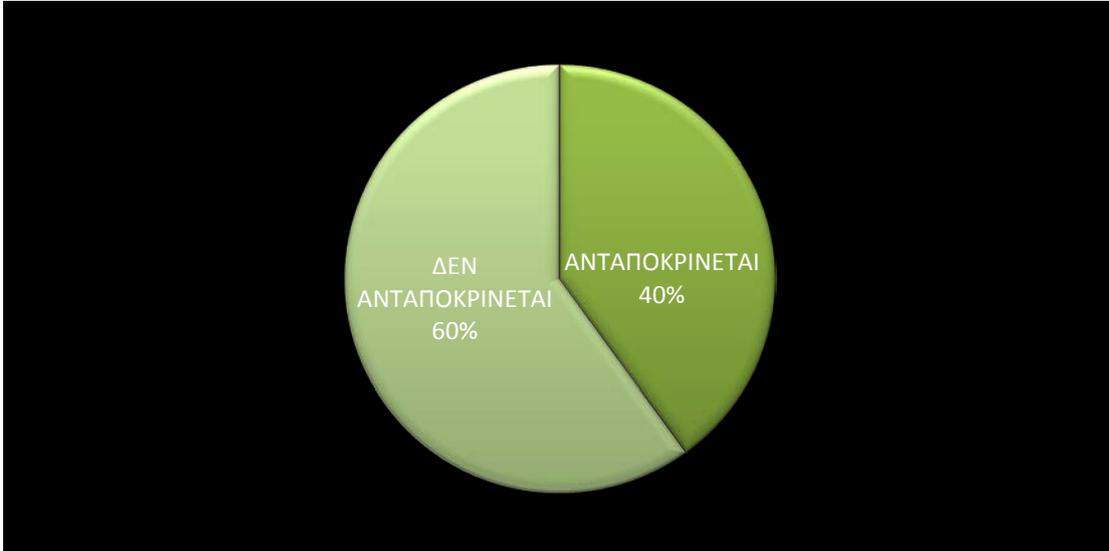


Οι πιστωτικές κάρτες είναι στη πρώτη θέση ως κατηγορία δάνειου που έχει λάβει ο πελάτης. Η αιτία βρίσκεται στην ευκολία έγκρισης και απόκτησης αυτής της κάρτας και ιδιαίτερα στον τρόπο χρήσης της. Ένα μικρότερο ποσοστό έλαβε καταναλωτικό δάνειο για την αγορά αυτοκινήτου καθώς πολλές εταιρείες αυτοκινήτων προσέφεραν αυτή την επιλογή στον αγοραστή.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΠΡΟΪΟΝΤΑ –ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

**1. ΤΟ ΔΑΝΕΙΟ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ, ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΑΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



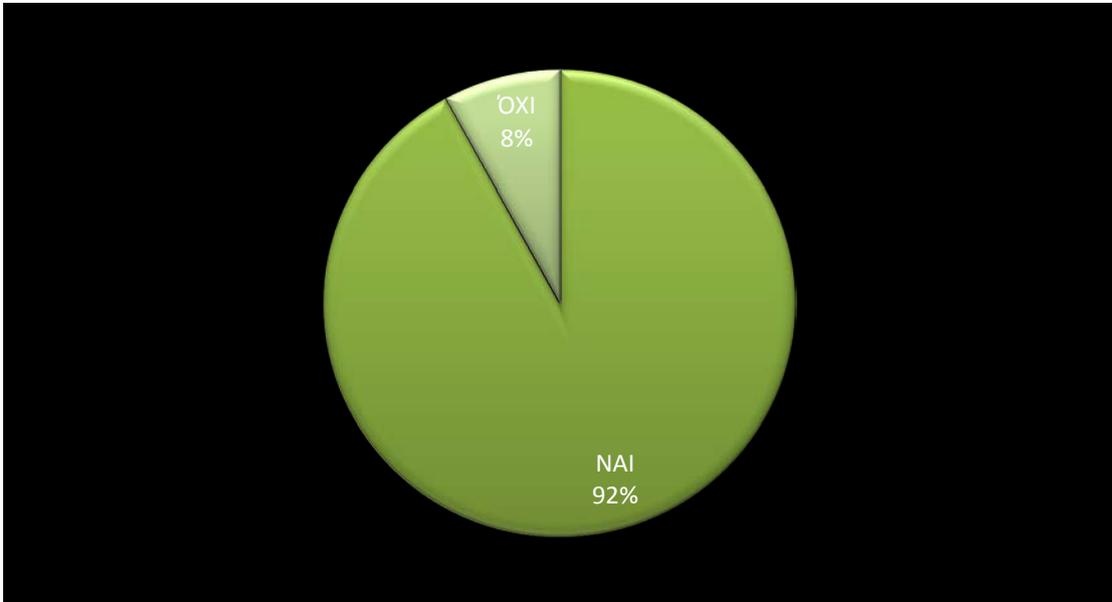
Η πλειοψηφία δήλωσε πως ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Παρόλα αυτά υπάρχει ένα διόλου ευκαταφρόνητο ποσοστό αρνητικής ανταπόκρισης. Αυτό συμβαίνει γιατί τα περισσότερα δάνεια που προσφέρουν πλέον οι τράπεζες έχουν συγκεκριμένη μορφή με σκοπό την ασφάλεια της αποπληρωμής του και την εξασφάλιση της τράπεζας σε περίπτωση μη αποπληρωμής αυτού. Και έτσι ο δανειολήπτης έχει πολύ λίγες επιλογές και κινήσεις που μπορεί να κάνει όσον αφορά τις δόσεις, τα ποσά αυτών και την χρονική περίοδο αποπληρωμής.

**2. ΤΟ ΔΑΝΕΙΟ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ, ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΙ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



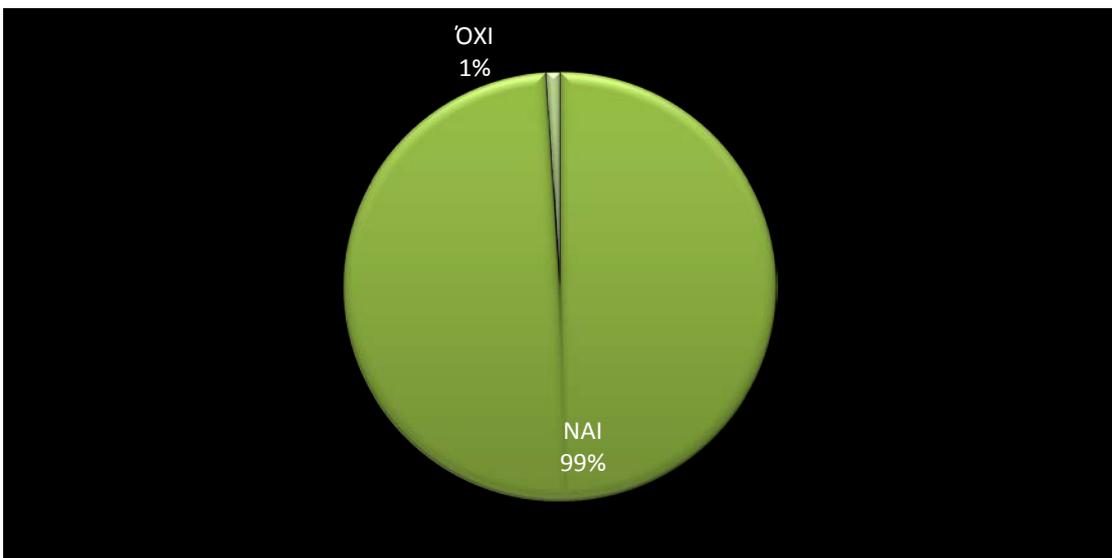
Ένα 75% ανέφερε πως το δάνειο που του παρέχει η τράπεζα συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις ενώ ένα 26% δήλωσε το αντίθετο

**3. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ, ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΛΠ);** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



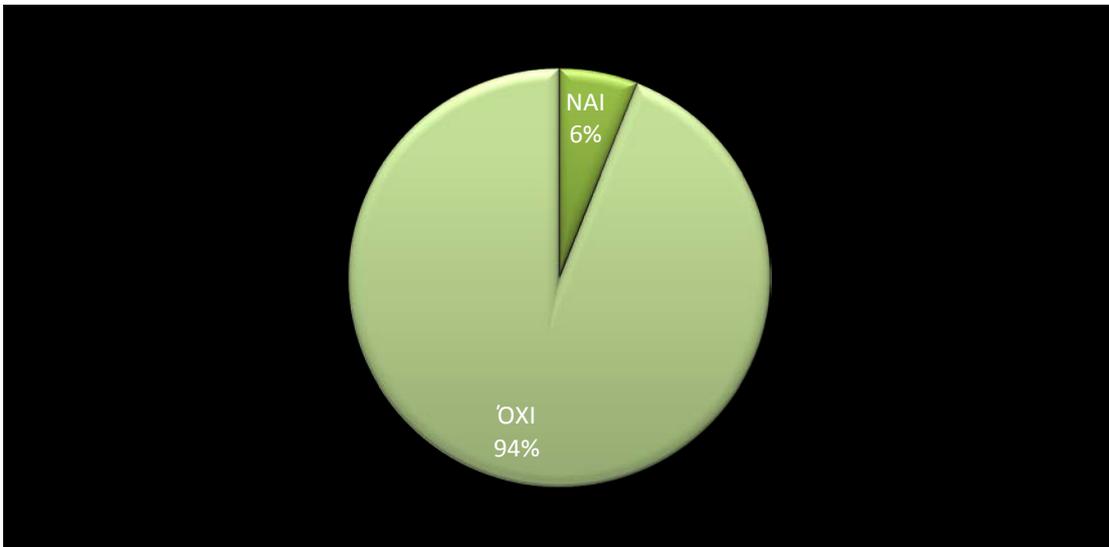
Το 92% απάντησε θετικά πως του παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες η τράπεζα. Το ποσοστό που απάντησε πως δεν του προσφέρει υπάρχει όχι για το λόγο πως η τράπεζα δεν τα προσφέρει (καθώς πλέον όλες οι τράπεζες το κάνουν) αλλά επειδή δεν είναι ενημερωμένος ή ακόμα και σε περίπτωση που είναι ενημερωμένος δεν θεωρείται κατάλληλος από την τράπεζα σαν πελάτης για επενδυτικά προγράμματα κτλ .

**4. ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



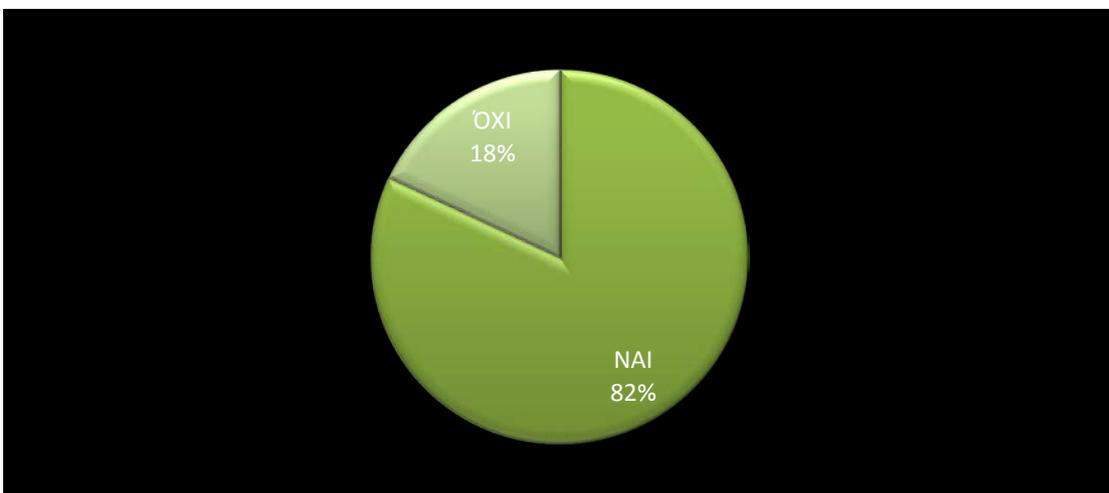
Σχεδόν όλες τράπεζες πλέον παρέχουν ασφαλιστικά προγράμματα. Το 1% που απάντησε αρνητικά ανήκει στην κατηγορία αυτών που δεν έχουν ενδιαφερθεί ή δεν έχουν ενημερωθεί γι' αυτή την υπηρεσία της τράπεζας.

**5. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ (ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ, ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΕΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ);** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



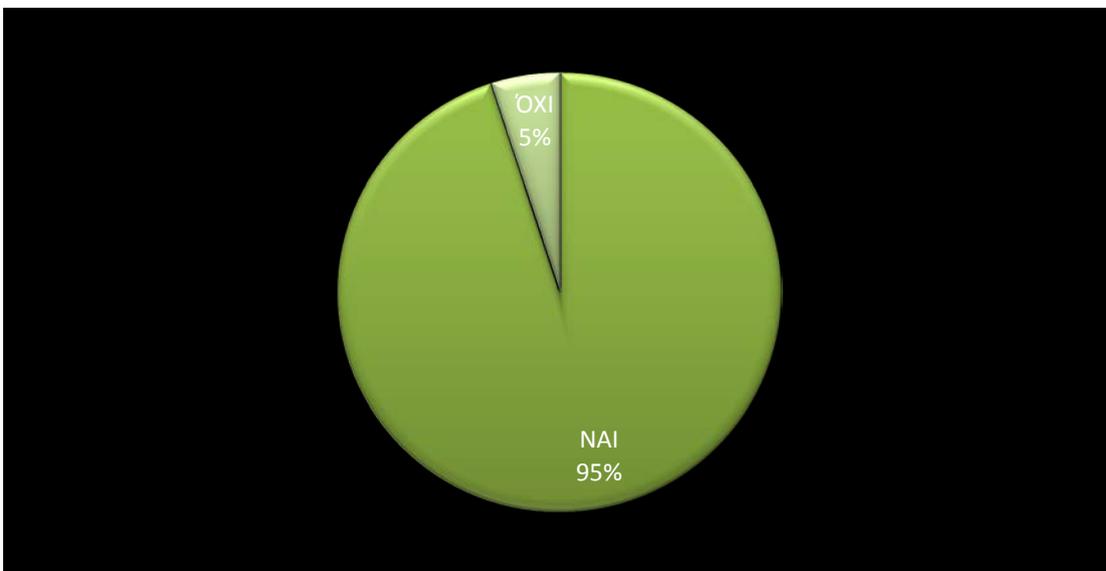
Από τον πίνακα βλέπουμε πως μόνο ένα 6% είναι ευχαριστημένο από τις αποδόσεις ή τα επιτόκια των καταθέσεών τους στις τράπεζες. Το υπόλοιπο 94% δήλωσε πως η τράπεζα που συνεργάζεται δεν προσφέρει ανταγωνιστικά επιτόκια καταθέσεων ακόμη και σε περίπτωση ενός μεγάλου ποσού καταθέσεων τα σημερινά επιτόκια κυμαίνονται σε πολύ χαμηλά επίπεδα και αυτό λειτουργεί σαν δεύτερο αρνητικό καταθέσεων στη τράπεζα στον μελλοντικό πελάτη καθώς ήδη επικρατεί αρκετή ανασφάλεια για το μέλλον και την ασφάλεια από τις ήδη μικρές υπάρχουσες καταθέσεις τους.

**6. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΥΜΒΑΛΙΖΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



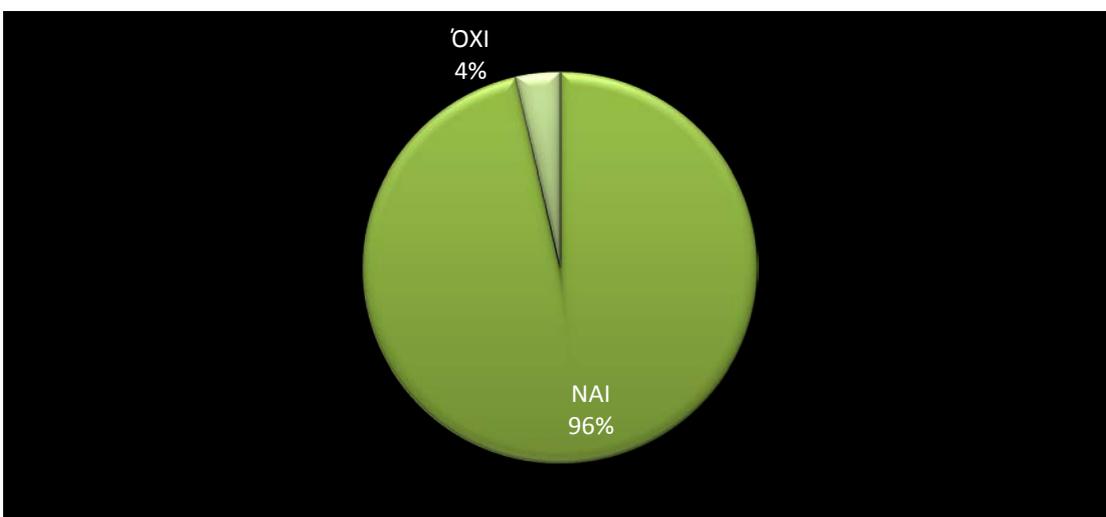
Το 82% γνωστοποίησε πως η τράπεζα που συνεργάζονται τους παρέχει υπηρεσίες που συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις.

**7. ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



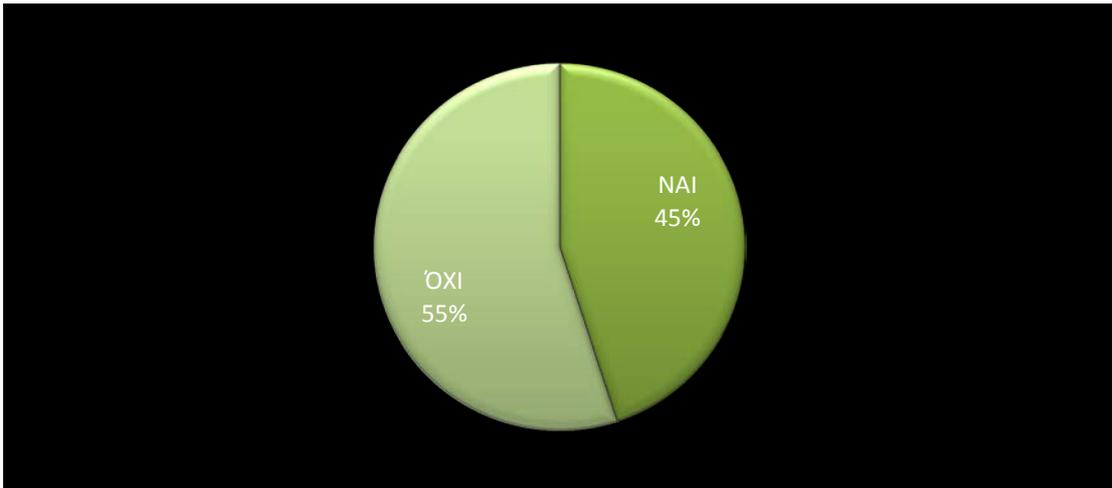
Το 95% απάντησε πως η τράπεζα τους κρατεί προμήθεια για τις υπηρεσίες που τους παρέχει. Ένα 5% δήλωσε πως δεν υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που του προσφέρει η τράπεζα καθώς οι μόνες συναλλαγές που έχουν με την τράπεζα είναι ανάληψη και κατάθεση στον δικό τους λογαριασμό, επομένως δεν έχουν πραγματοποιήσει άλλου είδους συναλλαγή για να διαπιστώσουν πως υπάρχει μια μικρή προμήθεια.

**8. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΤΕ ΝΑ ΤΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



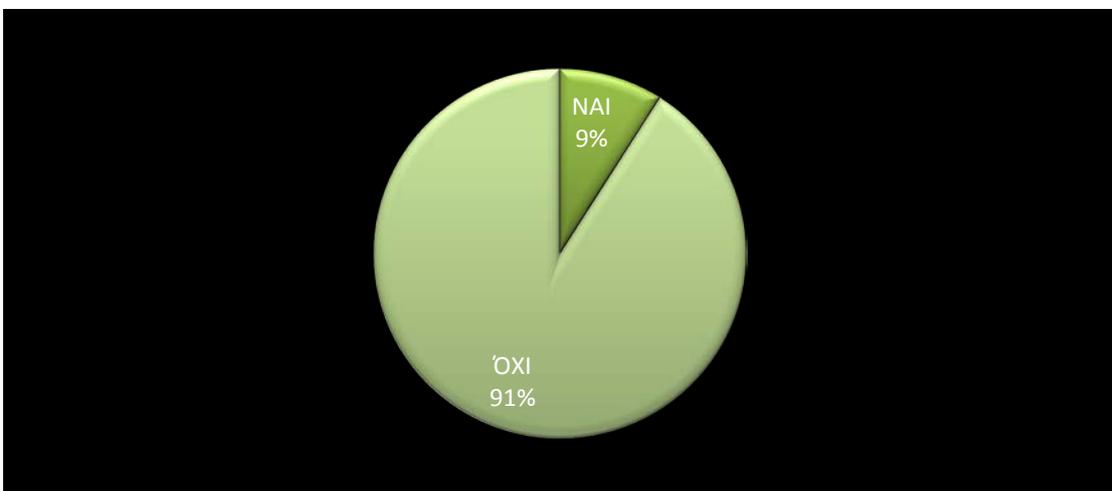
Ένα 96% ανέφερε πως θα διέκοπτε την χρήση των υπηρεσιών σε περίπτωση αύξησης των προμηθειών καθώς πιστεύουν πως αυτή η αύξηση θα κυμανθεί από 0,10 λεπτά του ευρώ έως το πολύ 1 ευρώ, ποσό που θεωρούν αμελητέο.

**9. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΙΜΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΟΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ, ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΖΑΤΕ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



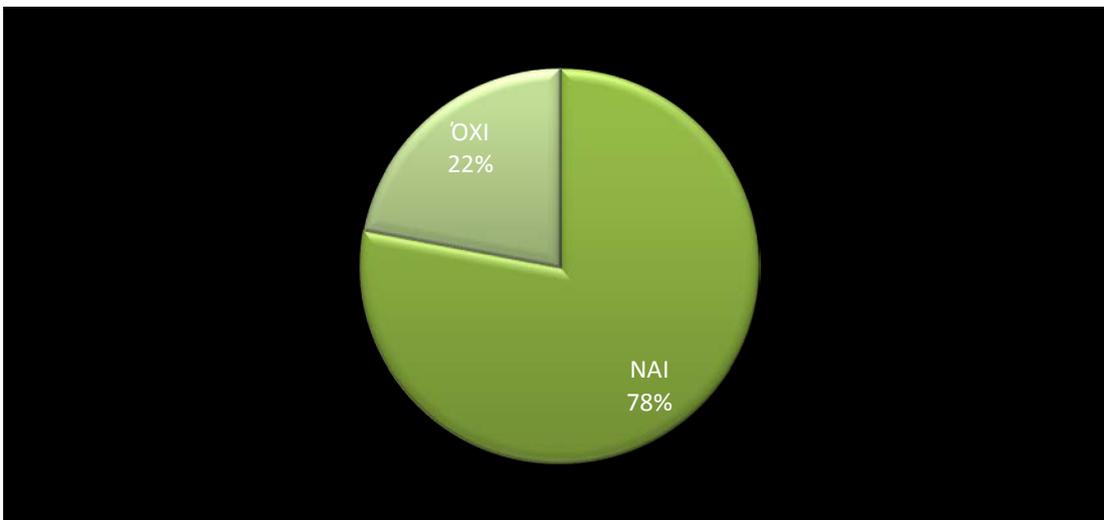
Το 55% δήλωσε πως θα έπαυε να συνεργάζεται με την τράπεζα σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ενώ ένα 45% δήλωσε πως θα συνέχιζε. Κατά τη διάρκεια των ερωτηματολογίων αρκετοί συμμετέχοντες απάντησαν πως το αν θα συνέχιζαν να συνεργάζονται η όχι θα κρινόταν από το ύψος της αύξησης αυτής. Και αυτοί που θα επέλεγαν να συνεργαστούν με άλλη τράπεζα λόγω της αύξησης αυτής, είναι ήδη πελάτες σε άλλη τράπεζα.

**10. ΣΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ (ΠΧ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ, ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



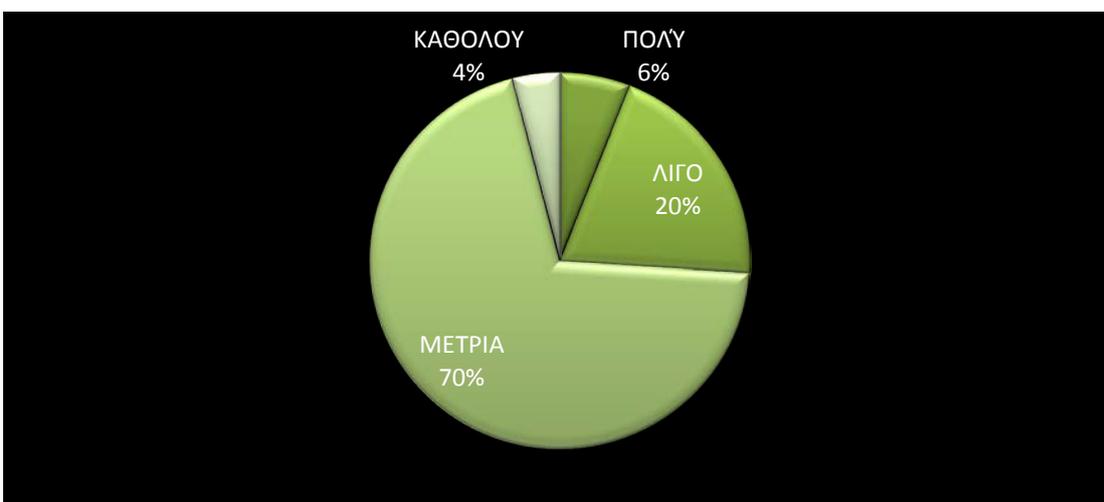
Ένα 91% όπως βλέπουμε και στον πίνακα ανέφερε πως δεν ενημερώνεται τηλεφωνικά για προϊόντα και από την τράπεζα με την οποία συνεργάζεται. Το υπόλοιπο 9% υπάρχει γιατί οι τράπεζες πλέον επιλέγουν να ενημερώνουν για πιστωτικές κάρτες και καταναλωτικά δάνεια μόνο τους «καλούς» και «μεγάλους» πελάτες για την ασφάλεια της αποπληρωμής του.

**11. ΣΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΤΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)**



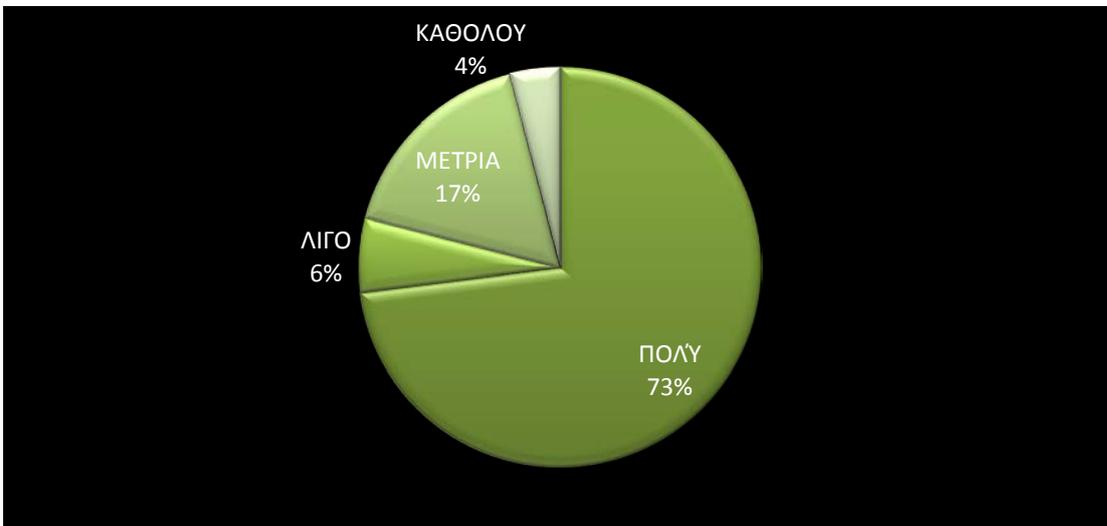
Το 78% φαίνεται πως ενημερώνεται για νέα προϊόντα – υπηρεσίες από την τράπεζα με την οποία συνεργάζονται.

**12. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)**



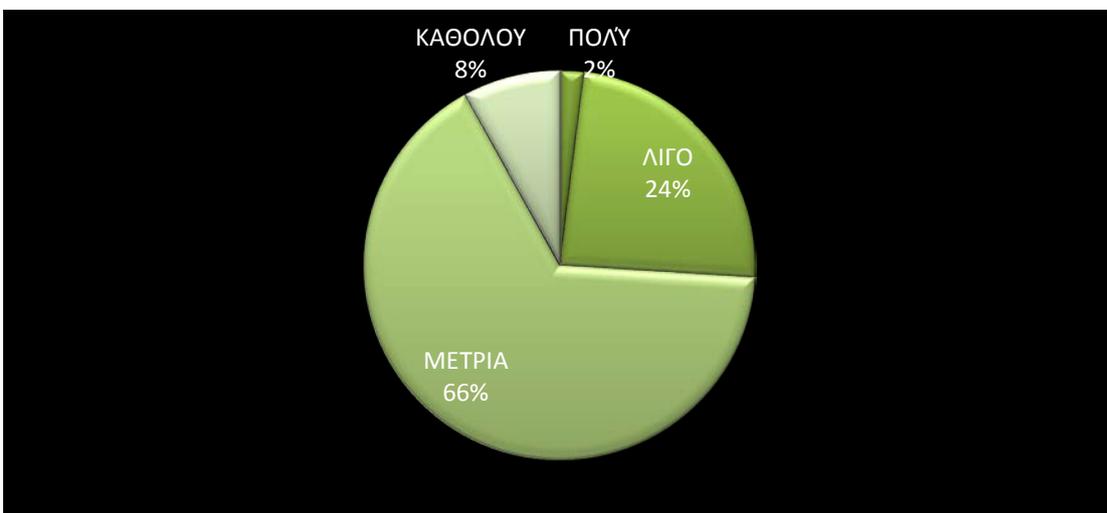
Όπως φαίνεται και από τον πίνακα το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων της τάξης του 70% στην έρευνα δήλωσε πως θεωρεί μέτρια σημαντική την γνώση νέων προϊόντων και υπηρεσιών επειδή οι υπηρεσίες που χρησιμοποιεί είναι συγκεκριμένες.

**13. ΕΙΝΑΙ ΕΝΟΧΛΗΤΙΚΟ ΝΑ ΣΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



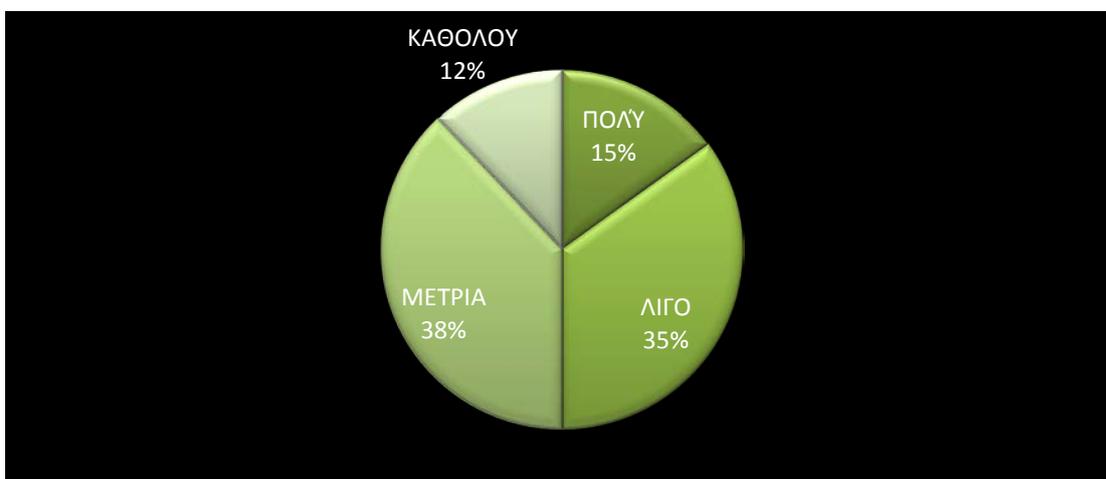
Επίσης ένα 73% απάντησε πως είναι πολύ ενοχλητικό να τον απασχολούν με τις ενημερώσεις για αυτά τα νέα προϊόντα.

**14. ΠΟΣΟ ΠΙΘΑΝΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΠΕΛΑΤΗΣ ΤΗΣ ΙΔΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΤΩΡΑ) ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



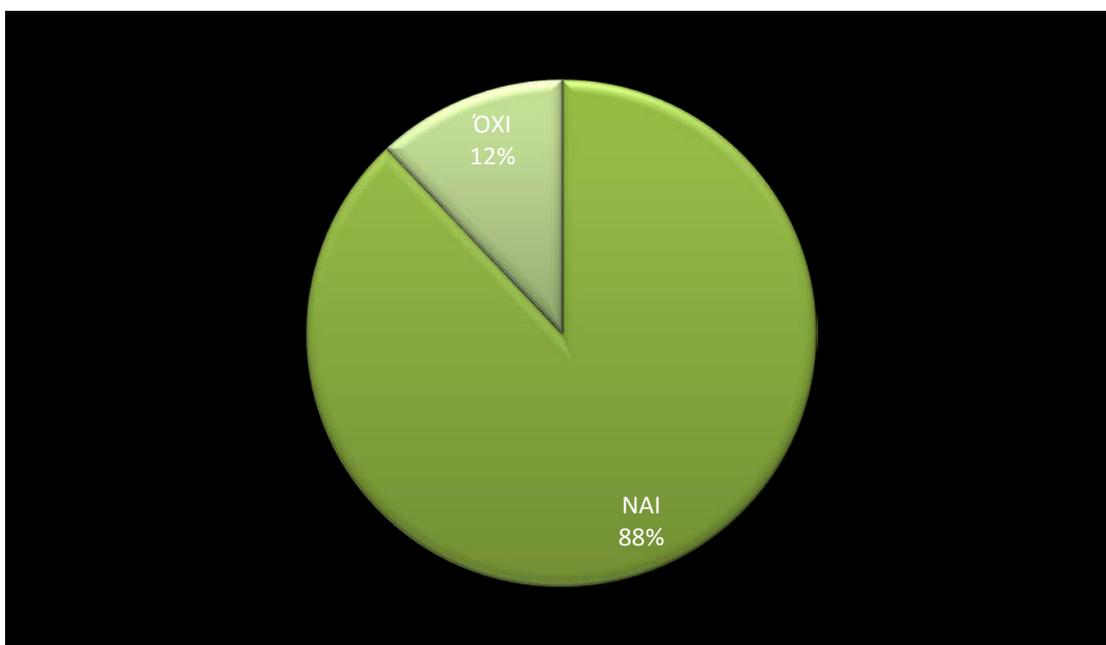
Από τον παραπάνω πίνακα συμπεραίνουμε πως μόλις το 2% δήλωσε ότι είναι πολύ πιθανό να ξανασυνεργαζόταν με την ίδια τράπεζα που είναι πελάτης τώρα, ένα 66% μέτρια πιθανό και ένα 24% λίγο πιθανό. Αυτό συμβαίνει σε όλες τις τράπεζες της χώρας μας. Οι πελάτες έχουν άσχημη άποψη για αυτές και δεν είναι ικανοποιημένοι γενικά.

**15. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ –ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Όπως βλέπουμε και στον πίνακα οι απαντήσεις για το ποσοστό ικανοποίησης σε σχέση με την ποικιλία προϊόντων-υπηρεσιών με την τράπεζα που συνεργάζονται διαφέρουν κατά ελάχιστα ποσοστά.

**16. ΕΧΕΤΕ ΕΠΑΡΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΣΑΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



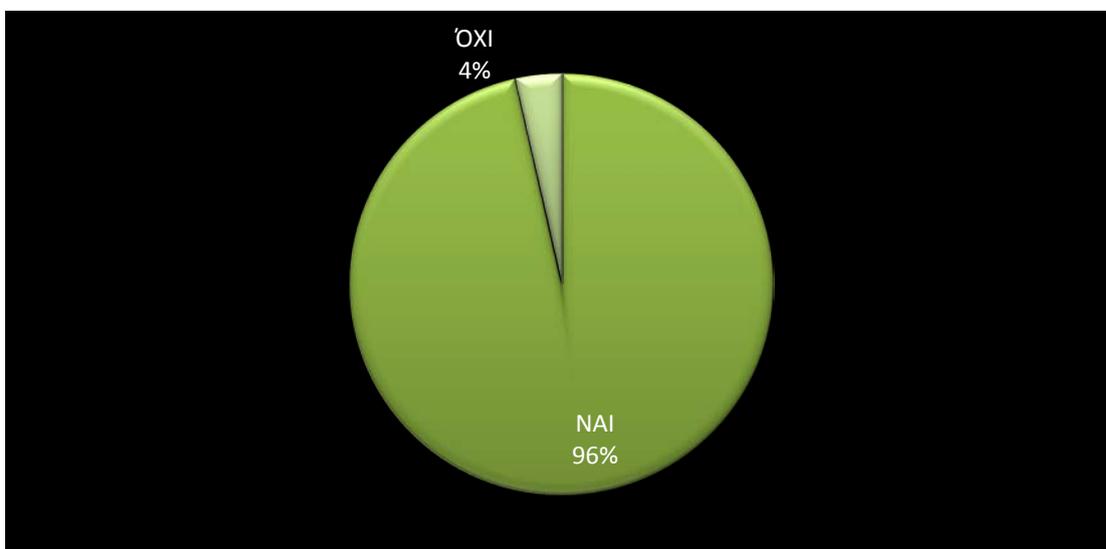
Το 88% απάντησε πως η ενημέρωση που του γίνεται για τους λογαριασμούς του είναι επαρκής. Το 12% ανήκει δεν χρησιμοποιεί όλα τα μέσα που του παρέχει η τράπεζα ώστε να ενημερωθεί με αποτέλεσμα να θεωρεί πως δεν έχει επαρκή ενημέρωση ο ίδιος για τους λογαριασμούς του.

**17. ΕΧΕΤΕ ΕΠΑΡΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΔΑΝΕΙΟ ΣΑΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



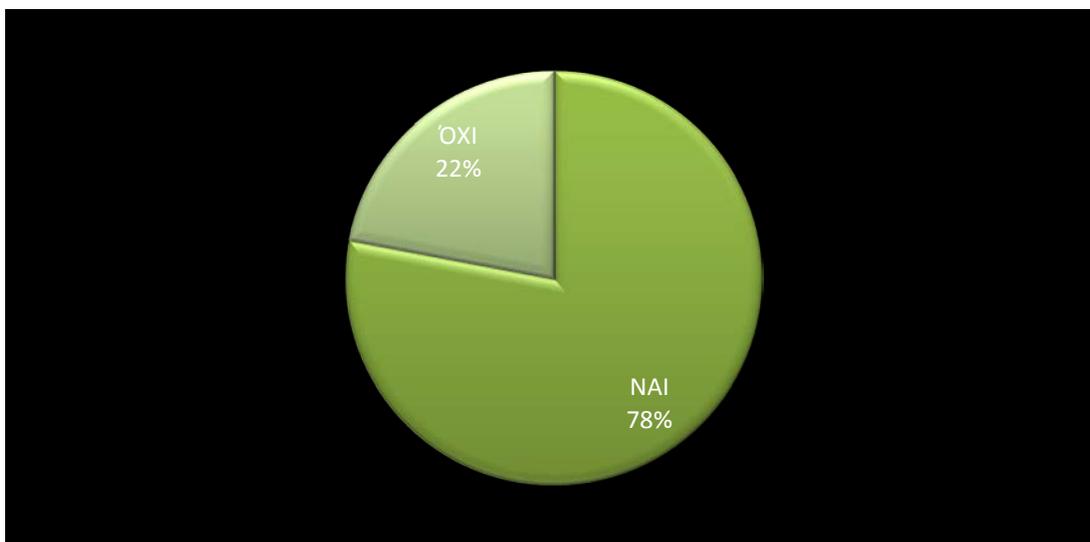
Το 95% ανέφερε πως έχει επαρκή ενημέρωση για το δάνειό του . Οι τράπεζες φροντίζουν να παρέχουν την καλύτερη δυνατή ενημέρωση με σκοπό την εξασφάλιση πληρωμής των δόσεων από τον πελάτη.

**18. ΕΧΕΤΕ ΕΠΑΡΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ (ΠΧ ΕΠΙΤΑΓΕΣ) ΜΕ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΕ ΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



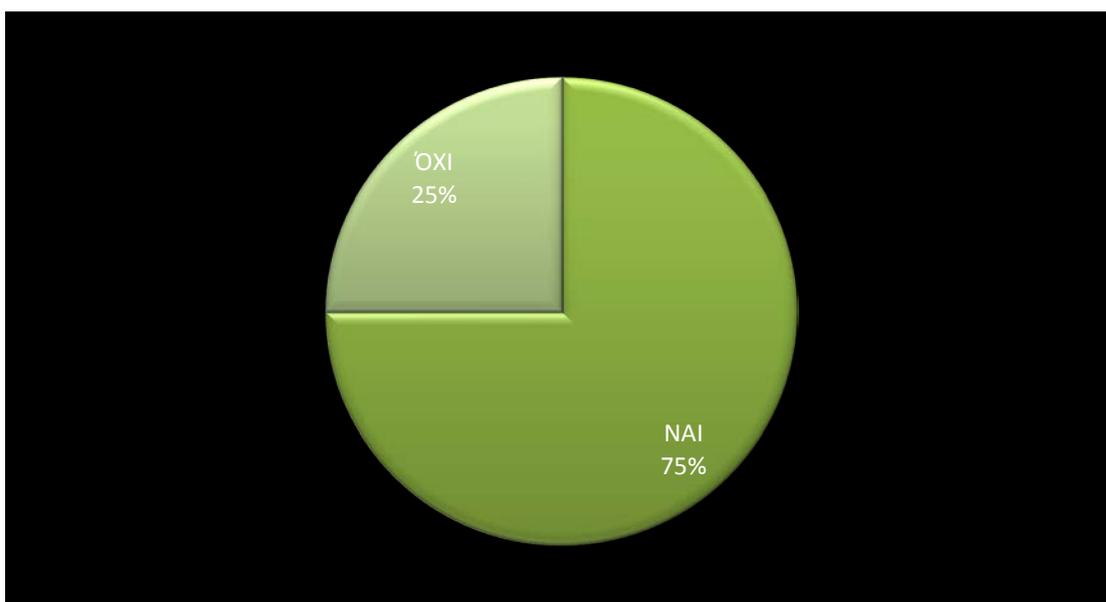
Επίσης για τα υπόλοιπα προϊόντα συνεχίζει να δηλώνει πως έχει επαρκή ενημέρωση το 96%.

**19. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΥΧΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



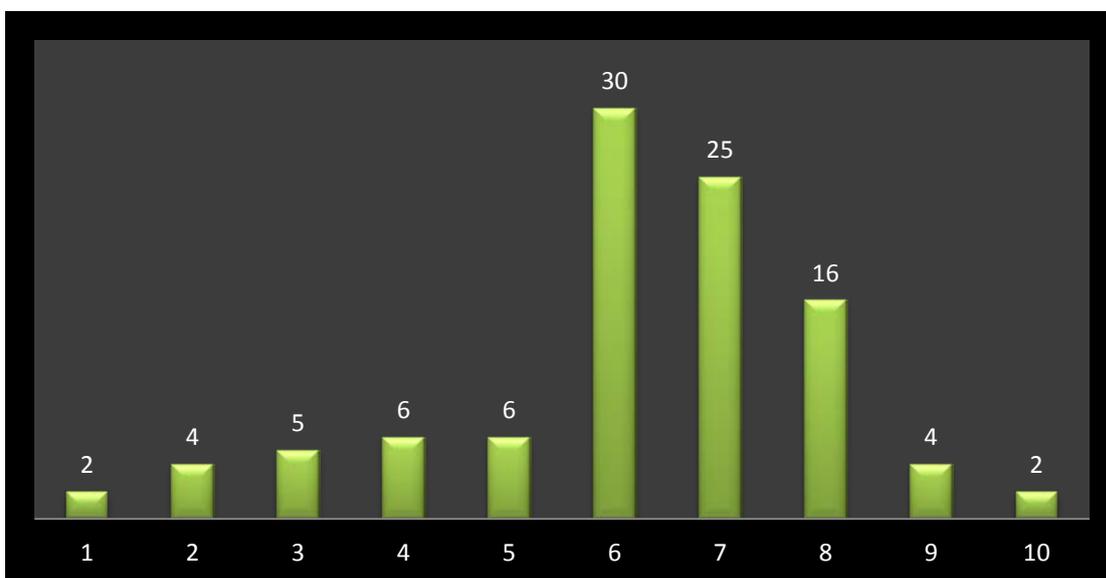
Το 22% ανέφερε ότι δεν φροντίζει η τράπεζα για την άμεση και αποτελεσματική επίλυση τυχών προβλημάτων τους ενώ ένα 78% ναι. Τα περισσότερα προβλήματα που δημιουργούνται είναι οι λανθασμένες καταθέσεις, πολύπλοκες διαδικασίες (ειδικά για ηλικιωμένα άτομα που δεν γνωρίζουν τα συγκεκριμένα θέματα και αδυνατούν να ανταπεξέλθουν) και οι διεκπεραιώσεις διάφορων αιτήσεων – υποθέσεων πελατών.

**20. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



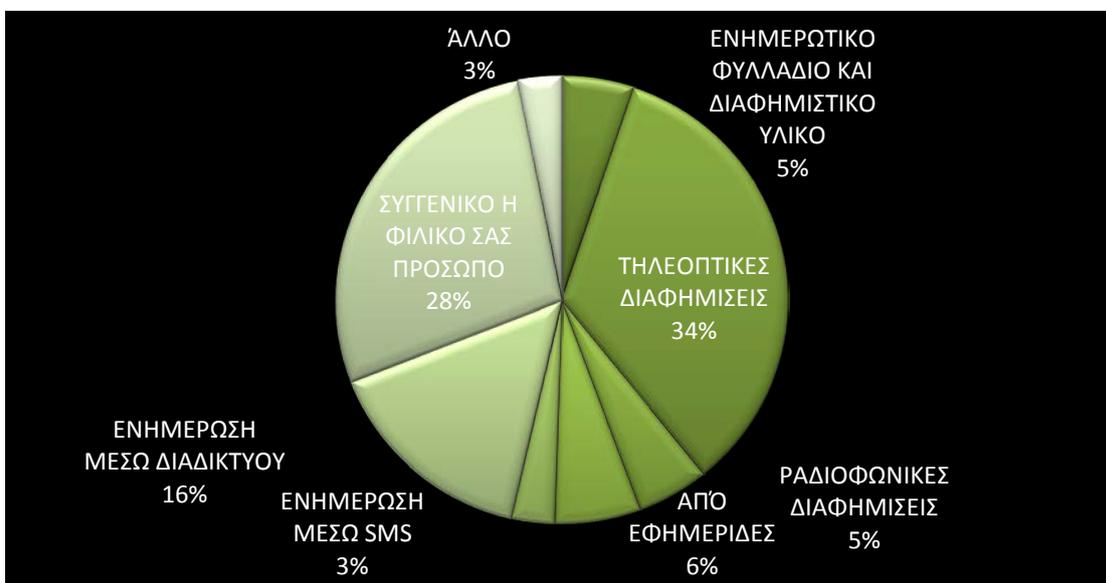
Μεγάλο ποσοστό (75%) απάντησε πως είναι ικανοποιημένο από την ποιότητα των υπηρεσιών που του παρέχει η τράπεζα.

**21. ΣΕ ΚΑΙΜΑΚΑ ΑΠΟ ΤΟ 1 ΕΩΣ ΤΟ 10 ΠΩΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΕΙΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΕΣΤΕ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)**



Η πλειοψηφία των απαντήσεων βαθμολογούν την τράπεζα ανάμεσα στις τιμές 6-7-8 με κατά μέσο όρο απαντήσεων το 6,5 καθώς απαιτούν καλύτερη εξυπηρέτηση και λιγότερη ταλαιπωρία για τις συναλλαγές τους.

**22. ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)**

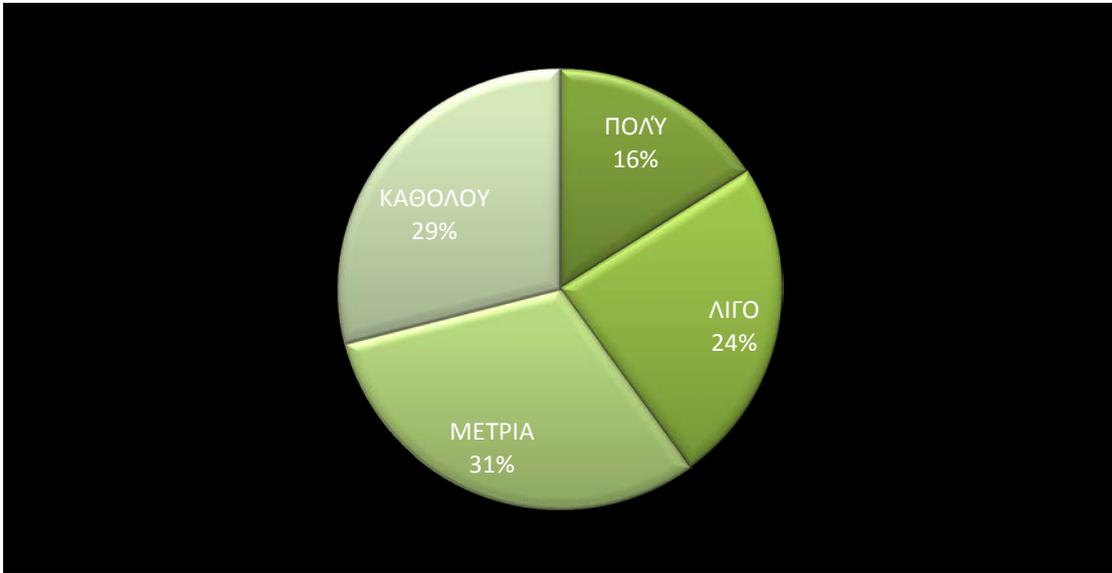


Το μεγαλύτερο ποσοστό γνώρισε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας από τηλεοπτικές διαφημίσεις. Ένα 28% από συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο, ένα 16% μέσω του διαδικτύου, ένα 6% από εφημερίδες, ένα 5% από ραδιοφωνικές εκπομπές, ένα 5% από ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό και ένα 3% από κοντινή τοποθεσία καταστήματος και λόγω μισθοδοσίας εργαζομένου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

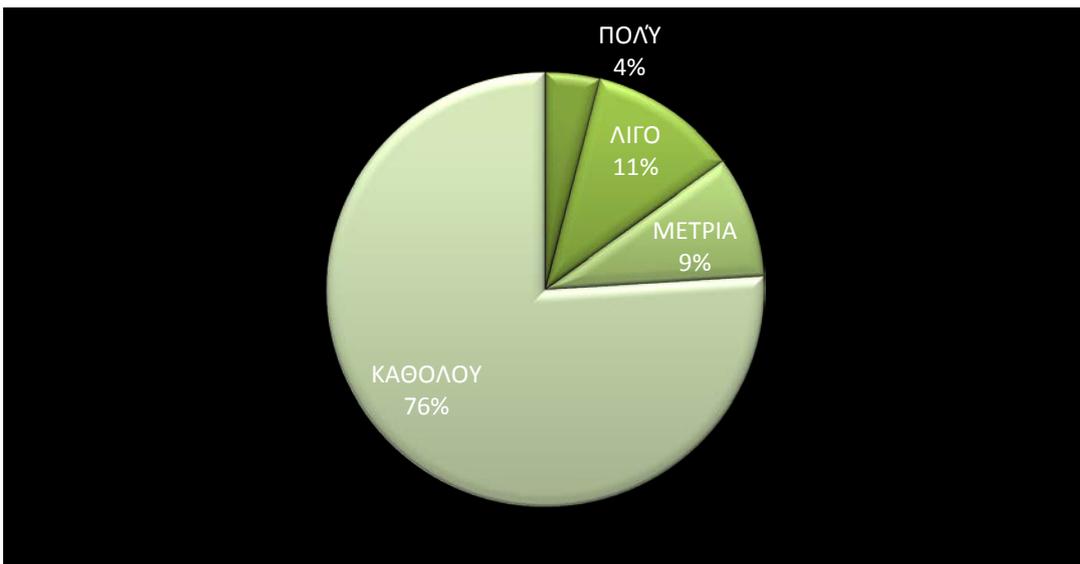
### ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

**1. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



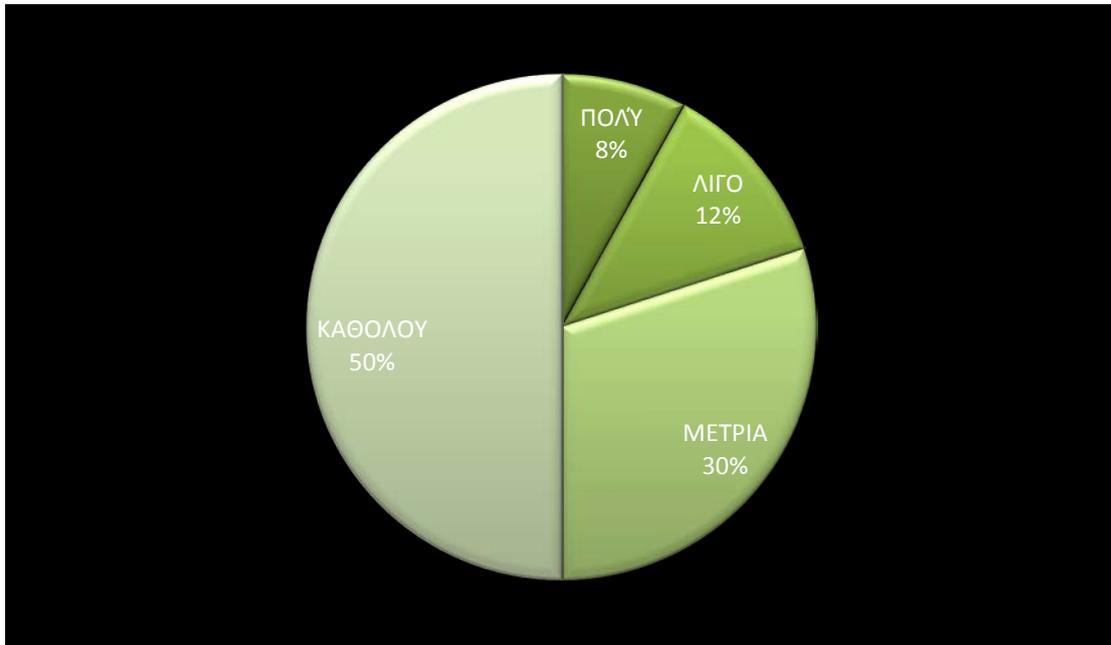
Εδώ όπως βλέπουμε και στον πίνακα οι απαντήσεις ποικίλουν καθώς μόλις το 16% γνωρίζει πολύ για τις εγγυητικές επιστολές, το 31% μέτρια, το 24% λίγο και το 29% καθόλου. Αυτό συμβαίνει γιατί ελάχιστοι πλέον τις χρησιμοποιούν.

**2. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



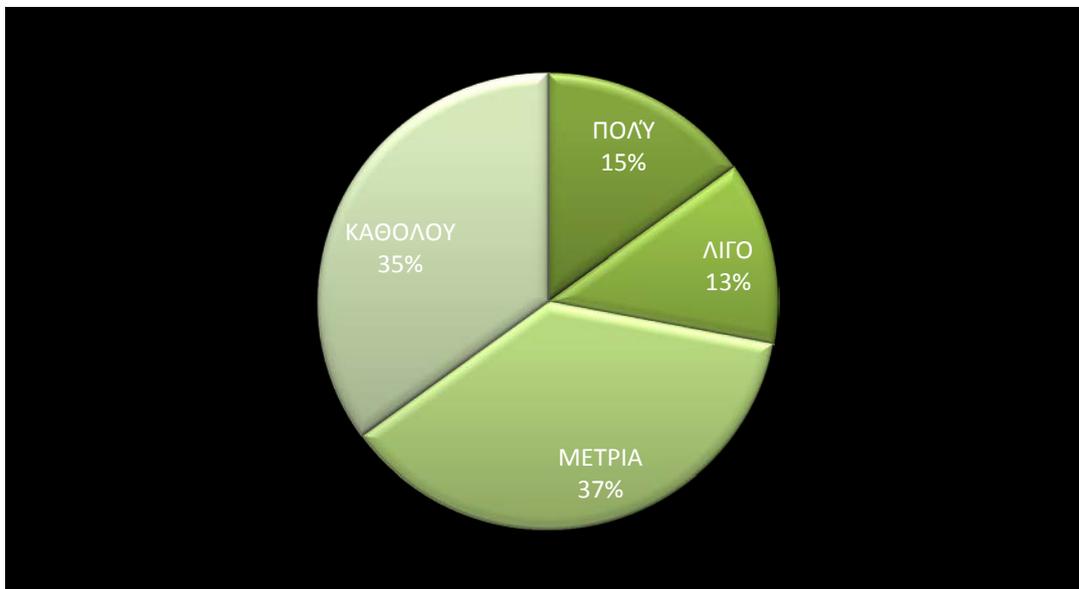
Μόνο το 4% χρησιμοποιεί πολύ τις εγγυητικές επιστολές.

**3. ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΟΤΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



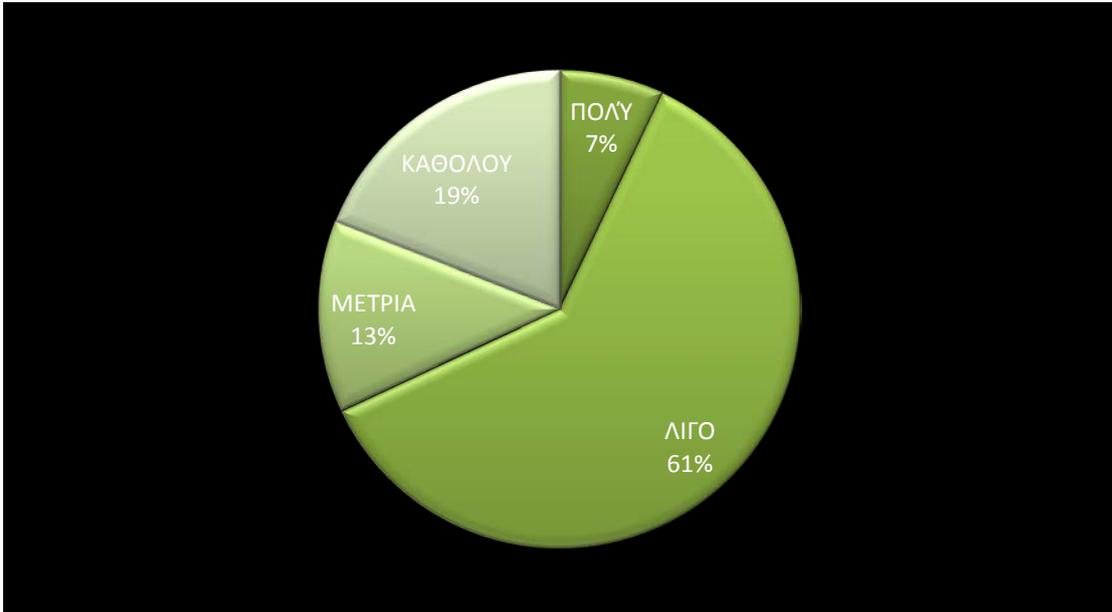
Και μόνο το 8% αισθάνεται ασφάλεια όταν χρησιμοποιεί.

**4. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



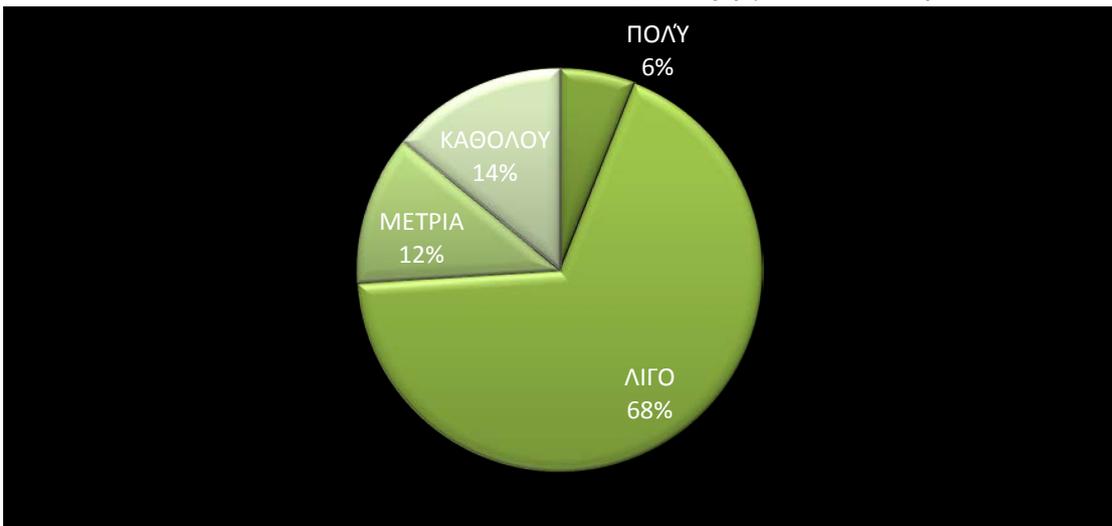
Όπως βλέπουμε και στον πίνακα το 15% δήλωσε πως γνωρίζει πολύ καλά την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών, ένα 37% μέτρια, ένα 13% λίγο και ένα 35% καθόλου

**5. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



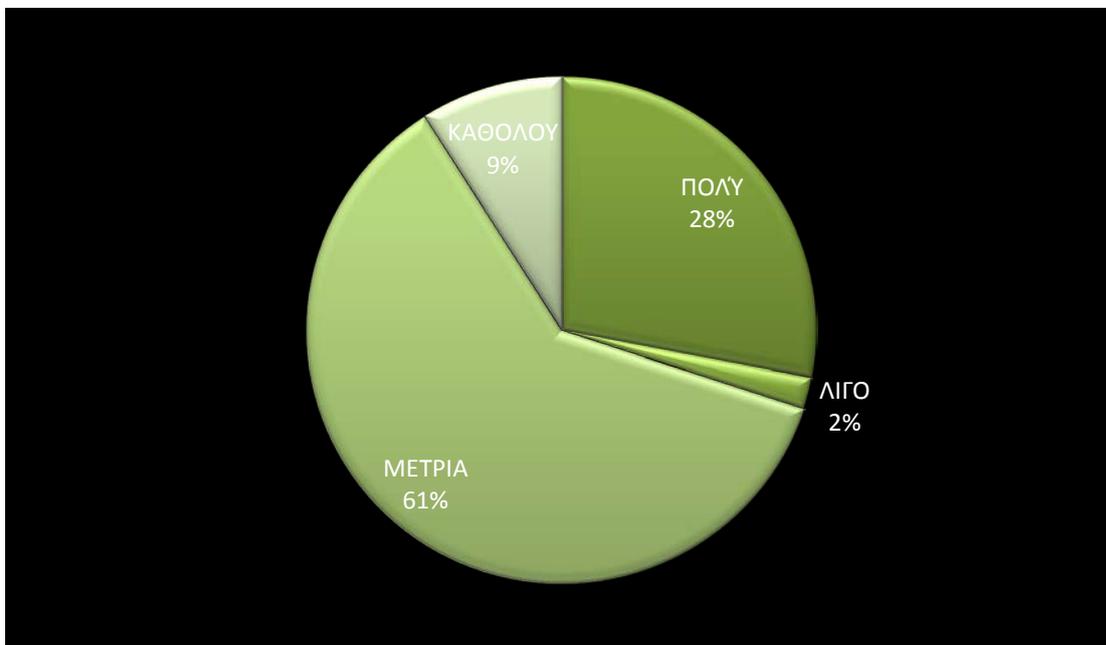
Ελάχιστοι χρησιμοποιούν πλέον τις επιταγές και την έκδοση πιστωτικών εντολών με ποσοστά του 61% ενώ μόλις το 7% δήλωσε πολύ. Το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησε θετικά ανήκει στην κατηγορία των γεωργών (λόγω της περιοχής που πραγματοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο η πλειοψηφία ανήκει σε αυτή την κατηγορία επαγγέλματος) οι οποίοι πλέον λαμβάνουν τα χρηματικά ποσά που δικαιούνται ,είτε από επιδοτήσεις είτε από πώληση προϊόντων μέσω επιταγών . Σε διαφορετική επιλογή τοποθεσίας που θα πραγματοποιούνταν το ερωτηματολόγιο αυτό αντιλαμβανόμαστε πως θα ήταν διαφορετικά τα αποτελέσματα.

**6. ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΟΤΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



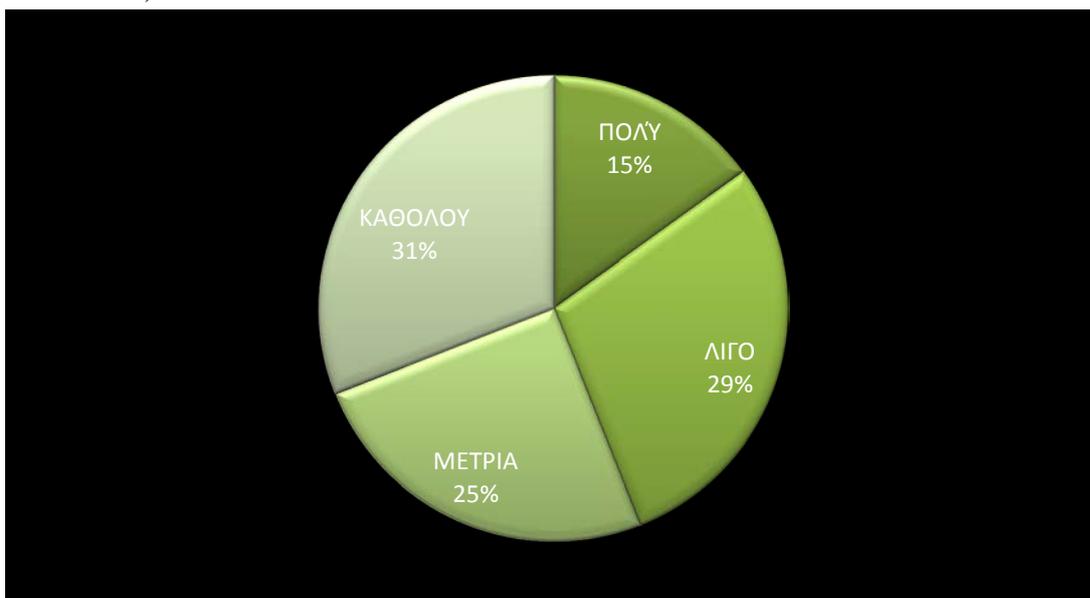
Το 68% ανέφερε πως αισθάνεται λίγη ασφάλεια όταν χρησιμοποιεί τις επιταγές και την έκδοση πιστωτικών εντολών. Ειδικά αν ο εκδότης της είναι μέτριας αξιοπιστίας και η επιταγή είναι τρίμηνη ή εξάμηνη.

**7. ΓΝΩΡΙΖΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΘΥΡΙΑΔΩΝ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



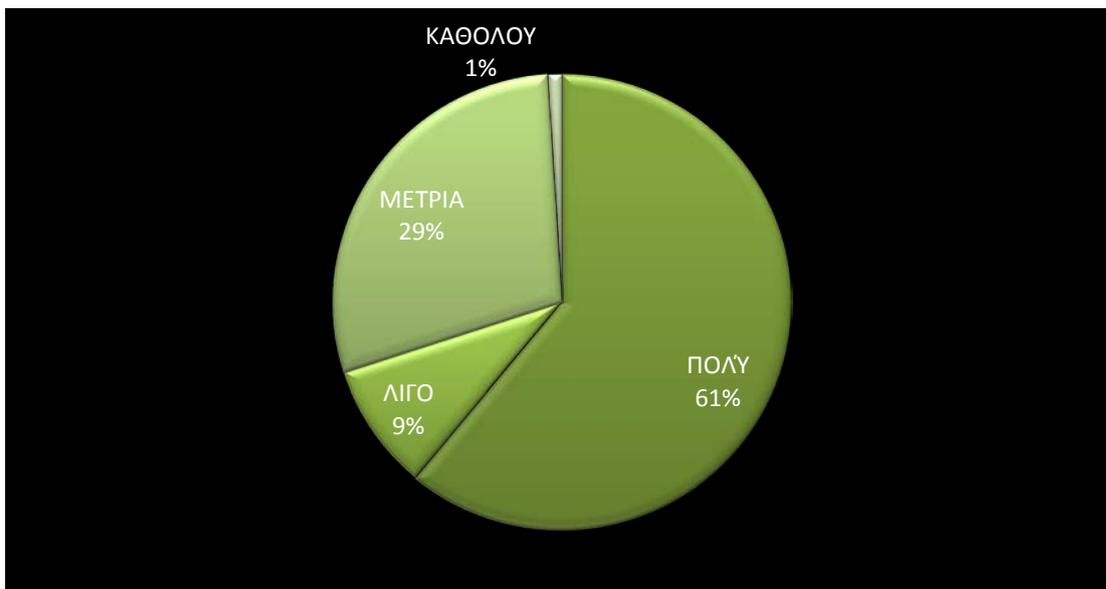
Αρκετός κόσμος γνωρίζει για την ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων με ποσοστό 28% πολύ, 61% μέτρια, καθόλου 9% και 2% λίγο.

**8. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΤΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΘΥΡΙΑΔΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά%)



Το μεγαλύτερο ποσοστό (31%) δεν χρησιμοποιεί τις τραπεζικές θυρίδες. Ένα μικρότερο ποσοστό 29% ανέφερε πως τις χρησιμοποιεί λίγο, ένα 25% μέτρια και ένα 15% πολύ.

**9. ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΟΤΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΤΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΘΥΡΙΑΔΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

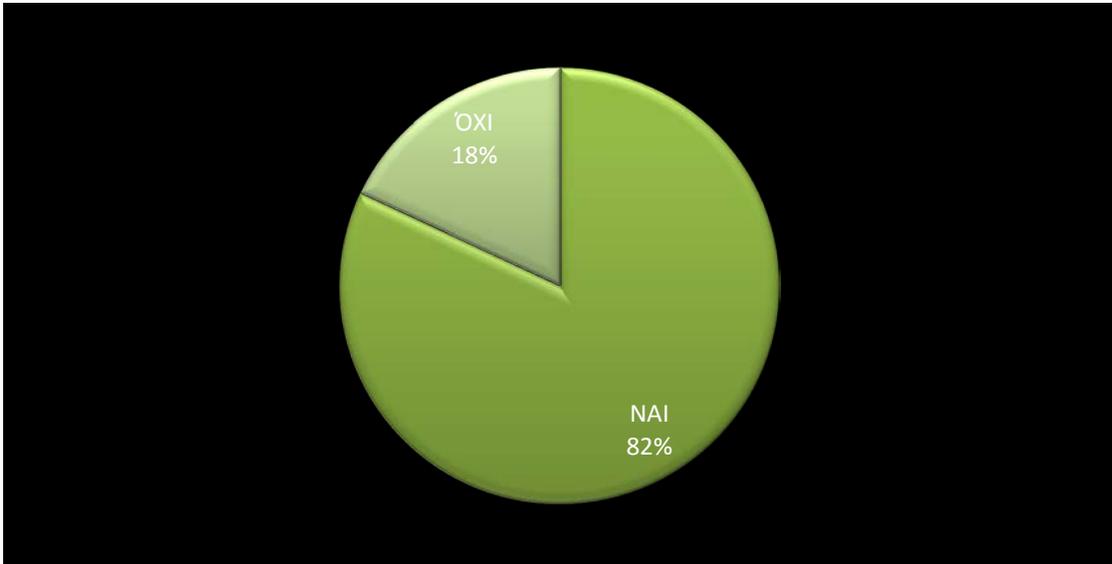


Το 61% απάντησε πως δεν αισθάνεται ασφάλεια όταν χρησιμοποιεί τις τραπεζικές θυρίδες. Ενώ ένα 29% νιώθει μέτρια ασφάλεια. Αυτό οφείλεται στο αβέβαιο μέλλον που δείχνει να έχει ο τραπεζικός τομέας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

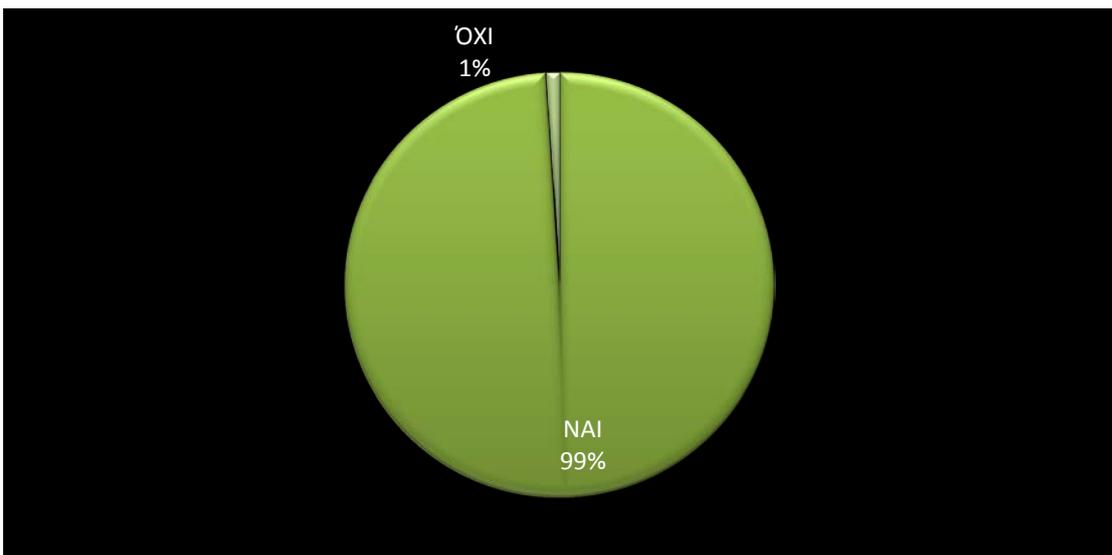
### ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

#### 1. ΤΑ ΠΛΕΟΝΑΖΟΝΤΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΣΑΣ ΤΑ ΑΠΟΤΑΜΕΙΕΥΤΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Οι περισσότεροι πελάτες τραπεζών αποταμιεύουν τα πλεονάζοντα χρήματά τους στη τράπεζα με ποσοστό 82%. Αντιθέτως ένα 18% είπε ότι δεν το πράττει. Ο λόγος που δεν το κάνει είναι η πιθανή μη δυνατότητα ανάληψης αυτών με βάση το σημερινό σύστημα που ισχύει για την μέγιστη ανάληψη μετρητών (capital control) .

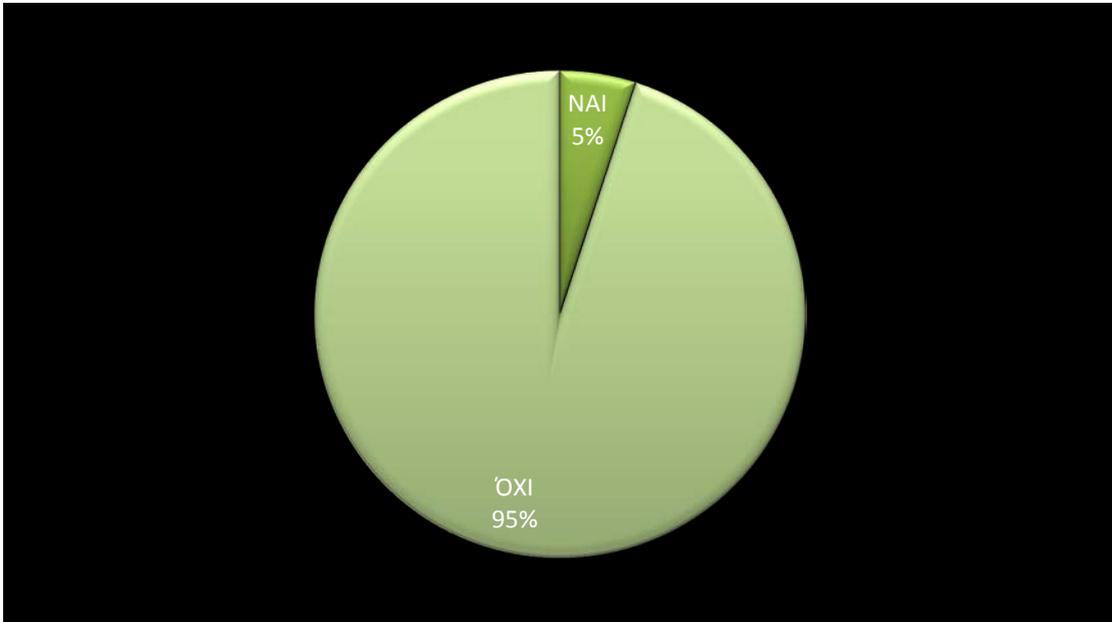
#### 2. ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ Ο ΟΓΚΟΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΩΝ ΗΤΑΝ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΣΗΜΕΡΑ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Εδώ μπορούμε να συμπεράνουμε με σιγουρία ότι πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα με ύψος απαντήσεων 99%. Αφορμή για

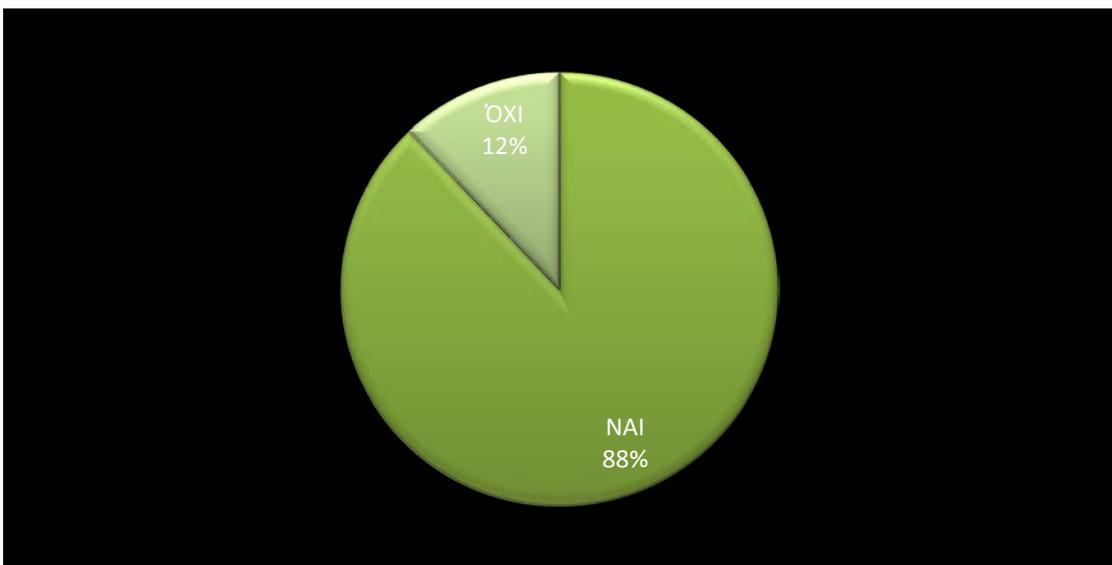
να συμβεί αυτό ήταν τα σκληρά φορολογικά μέτρα που έλαβε η κυβέρνηση με αποτέλεσμα να επιβαρυνθεί οικονομικά ο κάθε φορολογούμενος και τα εναπομείναντα χρήματά του να είναι ελάχιστα έως μηδαμινά.

**3. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΠΡΟΝΟΜΙΟ ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



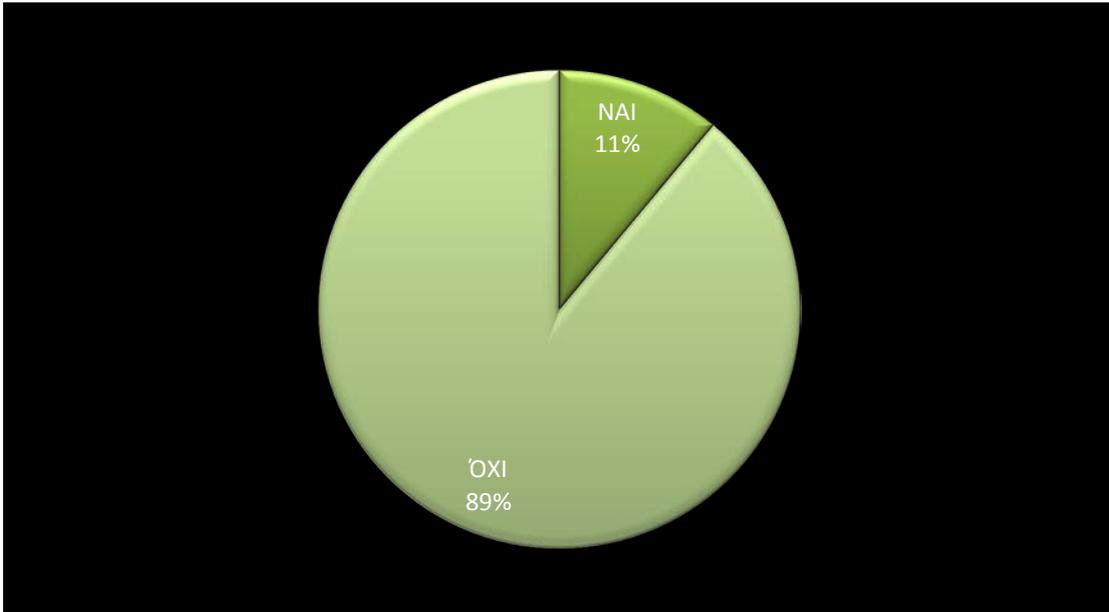
Το 95% απάντησε αρνητικά σε ότι αφορά την παροχή ιδιαίτερων προνομίων στις καταθέσεις τους.

**4. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΜΕΙΚΤΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



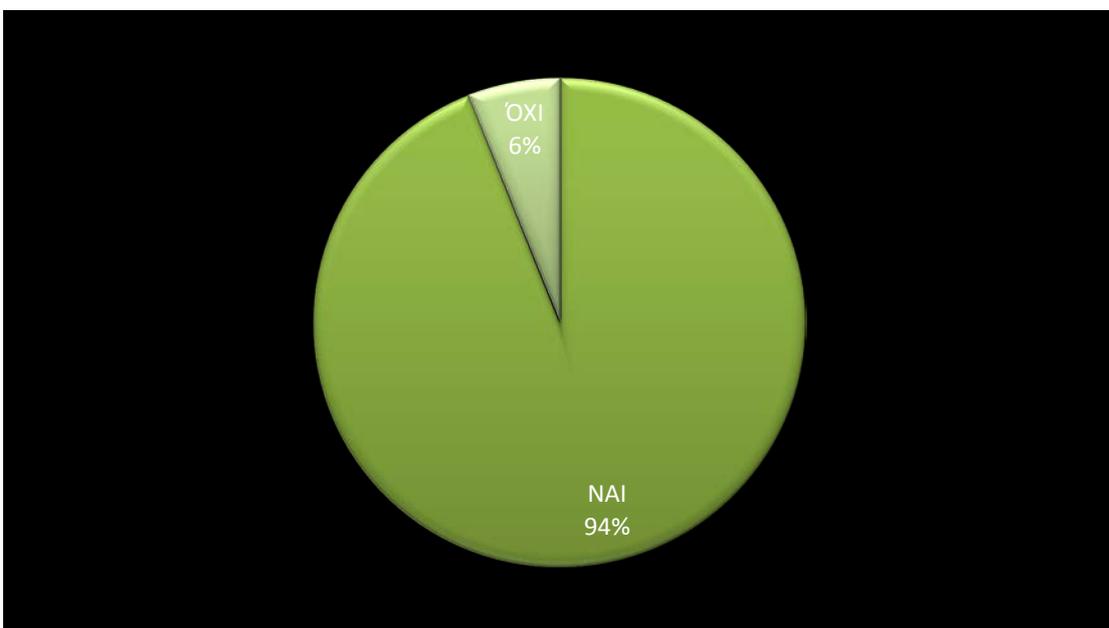
Το 88% γνωρίζει για τους μεικτούς λογαριασμούς ενώ το 12% όχι. Πολλοί εξ αυτών μπερδεύουν τους μεικτούς λογαριασμούς με του κοινούς.

**5. ΕΧΕΤΕ ΜΕΙΚΤΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



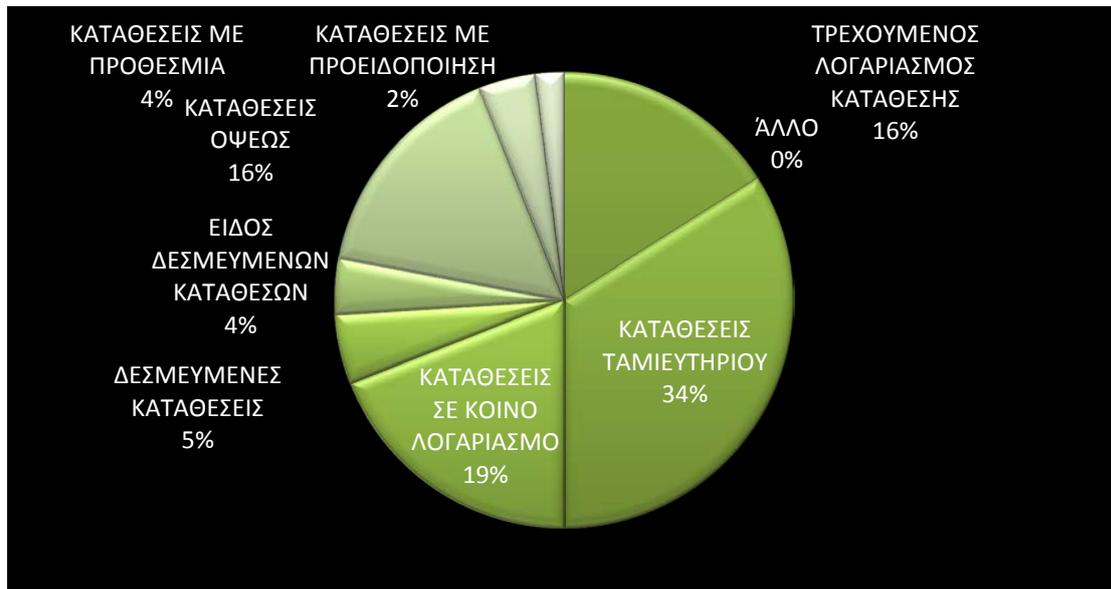
Το 89% δεν έχει μεικτούς λογαριασμούς και το 11% έχει.

**6. ΕΧΕΤΕ ΚΟΙΝΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το 94% έχει κοινούς λογαριασμούς ενώ το 6% όχι. Η πλειοψηφία των πελατών επιθυμεί να έχει στην κατοχή του κοινούς λογαριασμούς καθώς διευκολύνει την ανάληψη και κατάθεση μετρητών από όλους τους συνδικαιούχους από το λογαριασμό αυτό.

**7. ΟΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΝΗΚΟΥΝ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

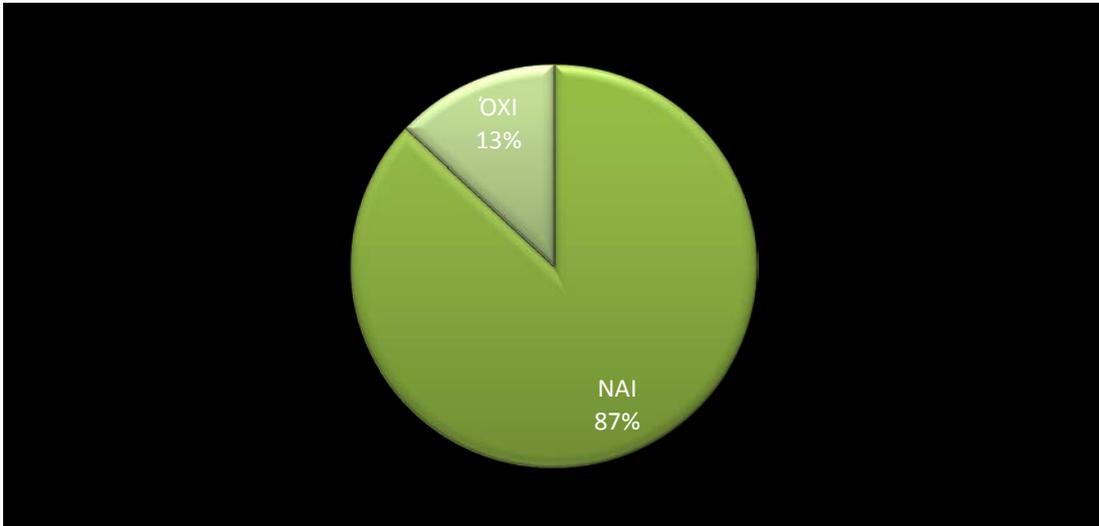


Η πλειοψηφία των καταθέσεων είναι ταμειυτηρίου με ποσοστό 34%, ισάριθμο ποσοστό απαντήσεων έχουν οι καταθέσεις όψεως και οι τρεχούμενοι λογαριασμοί με 16%, ενώ ένα καθόλα ασήμαντο ποσοστό κατέχουν οι καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό με 19% αυτών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

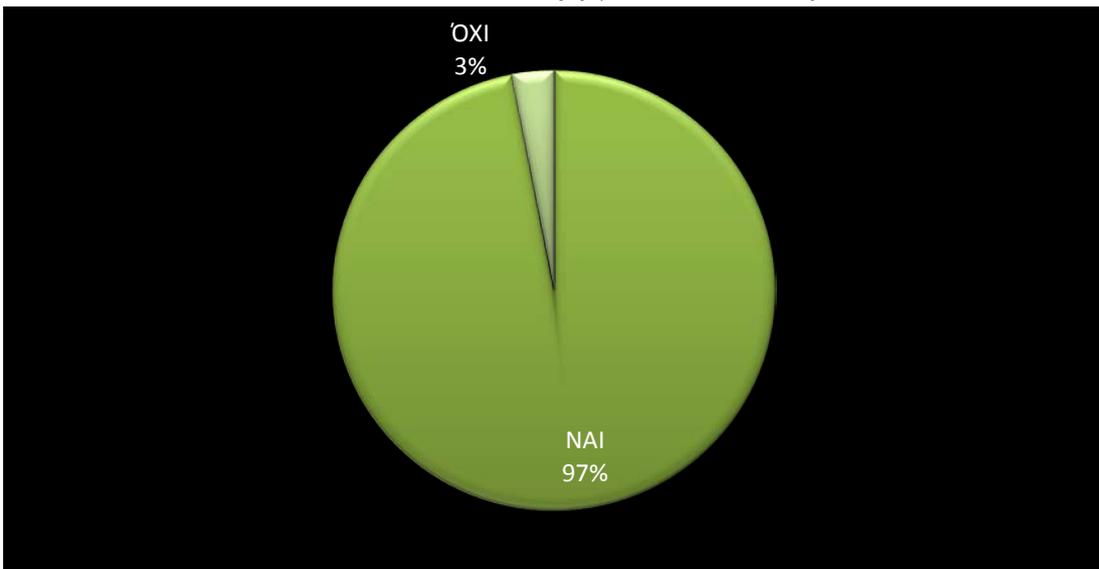
### ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ – ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

**1. ΓΙΑ ΝΑ ΛΑΒΕΤΕ ΔΑΝΕΙΟ ΚΑΝΕΤΕ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΤΕ ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΓΙΑ ΣΑΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



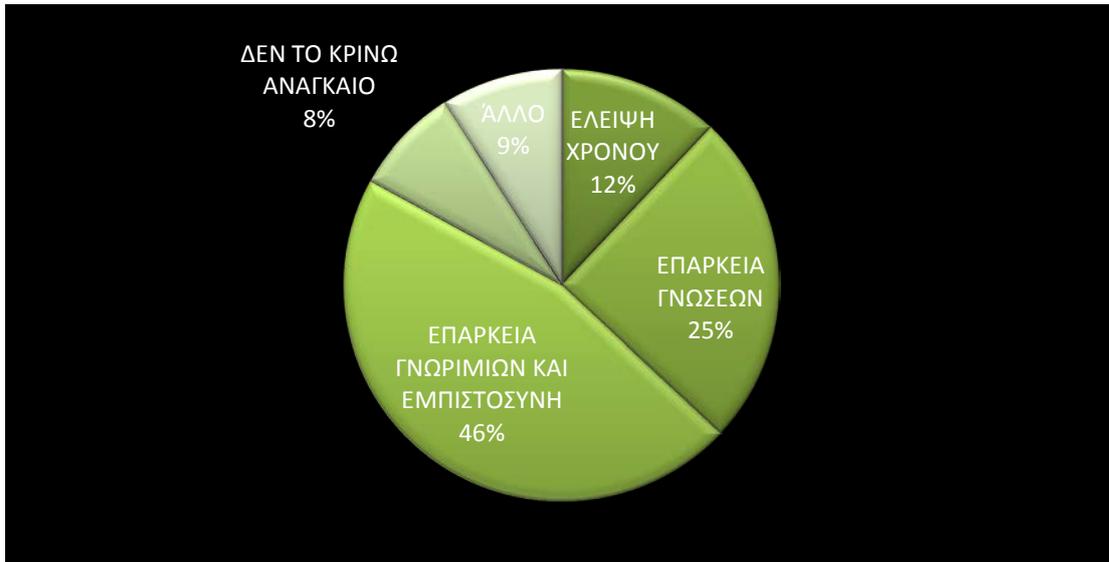
Οι περισσότεροι δανειολήπτες πριν λάβουν δάνειο πραγματοποιούν έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζουν ποιο είναι το καλύτερο. Όμως το 13% δεν το πράττει κυρίως λόγω έλλειψης χρόνου.

**2. ΓΙΑ ΝΑ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΣΕΤΕ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΣΑΣ ΣΕ ΜΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΝΕΤΕ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΤΕ ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΓΙΑ ΕΣΑΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



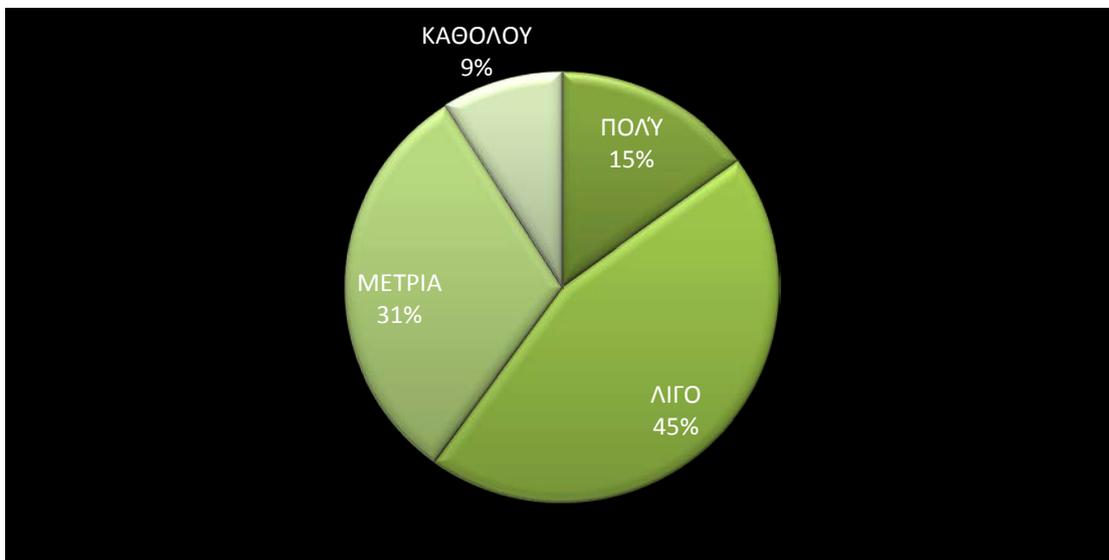
Το 97% κάνει έρευνα αγοράς για να αποταμιεύσει τα χρήματά του σε μια τράπεζα και μετά αποφασίζει ποια είναι η καλύτερη κατάθεση και που. Αντιθέτως το 3% μόλις αποταμιεύει τα χρήματά του χωρίς να κάνει έρευνα αγοράς.

**3. ΕΑΝ ΔΕΝ ΚΑΝΕΤΕ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΛΟΓΟΙ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Ο πιο συνηθισμένος λόγος που δεν πραγματοποιούν έρευνα είναι η επάρκεια γνωριμιών και η εμπιστοσύνη με 46%, με 25% η επάρκεια γνώσεων και με 12% η έλλειψη χρόνου.

**4. Η ΑΠΟΣΤΡΟΦΗ ΣΑΣ ΕΝΑΝΤΙ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΕΙΝΑΙ ΥΨΗΛΗ; ΔΗΛΑΔΗ ΡΙΣΚΑΡΕΤΕ ΓΕΝΙΚΑ ΣΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

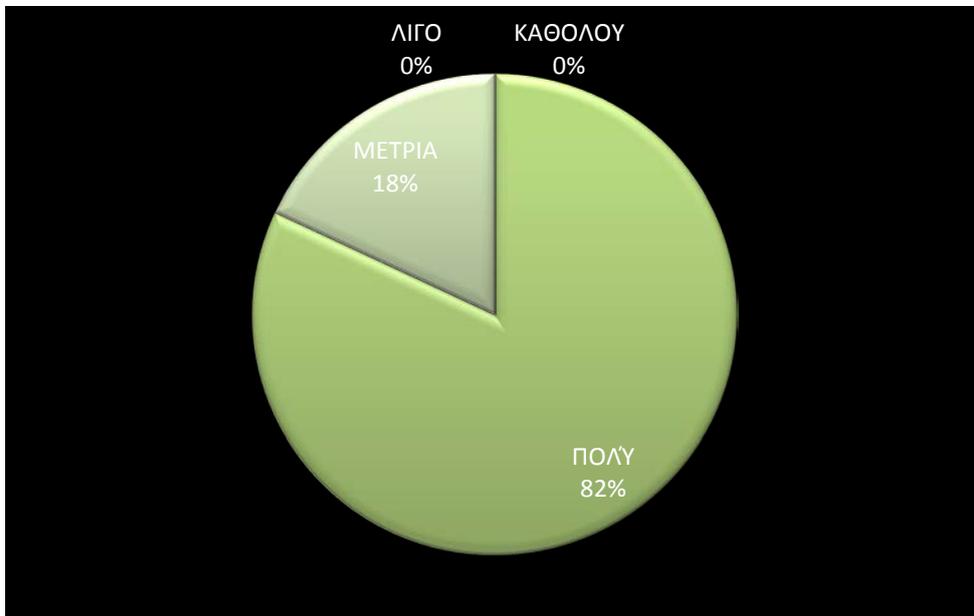


Εδώ οι απόψεις δίστανται. Όμως το μεγαλύτερο ποσοστό (45%) ανέφερε πως ρισκάρει λίγο σε οικονομικά θέματα.

**5. ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΣΑΣ ΟΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΛΟΓΟΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΕΝΑ ΔΑΝΕΙΟ ΑΠΟ ΜΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ:**

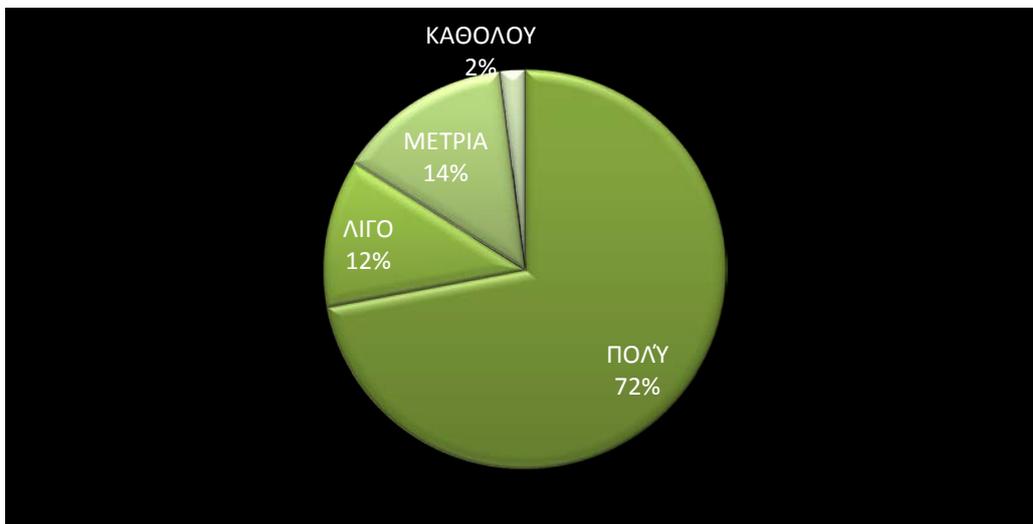
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

**❖ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΓΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΜΕΣΗ ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΗ;**



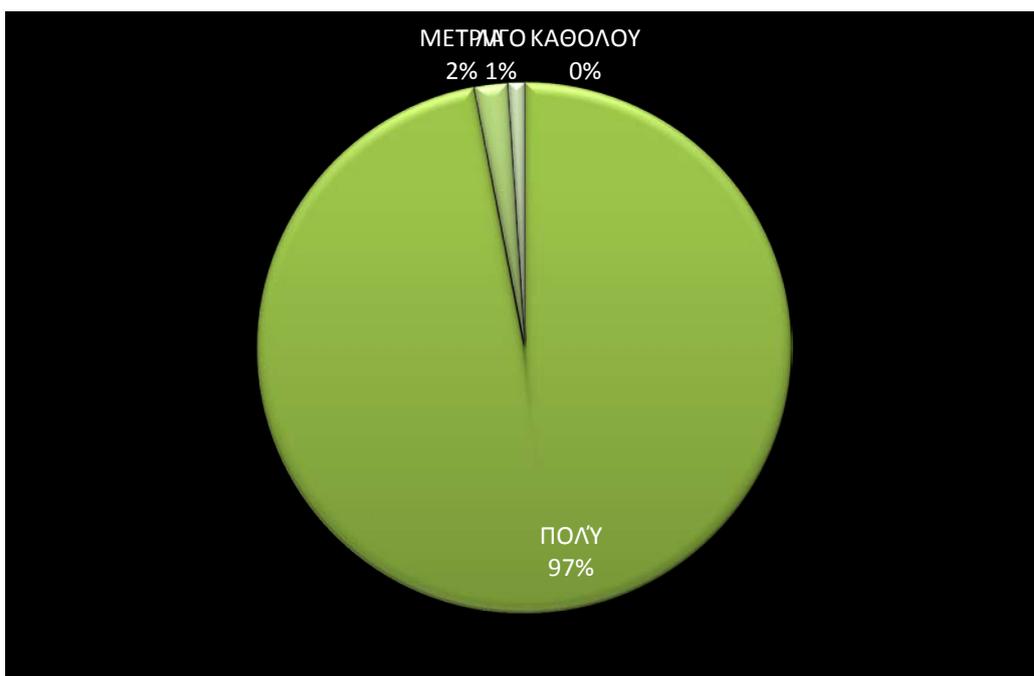
Η εκταμίευση και η άμεση έγκριση είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για να επιλέξουν ένα δάνειο από μια τράπεζα με ποσοστό απαντήσεων 82%.

**❖ ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΣΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ;**



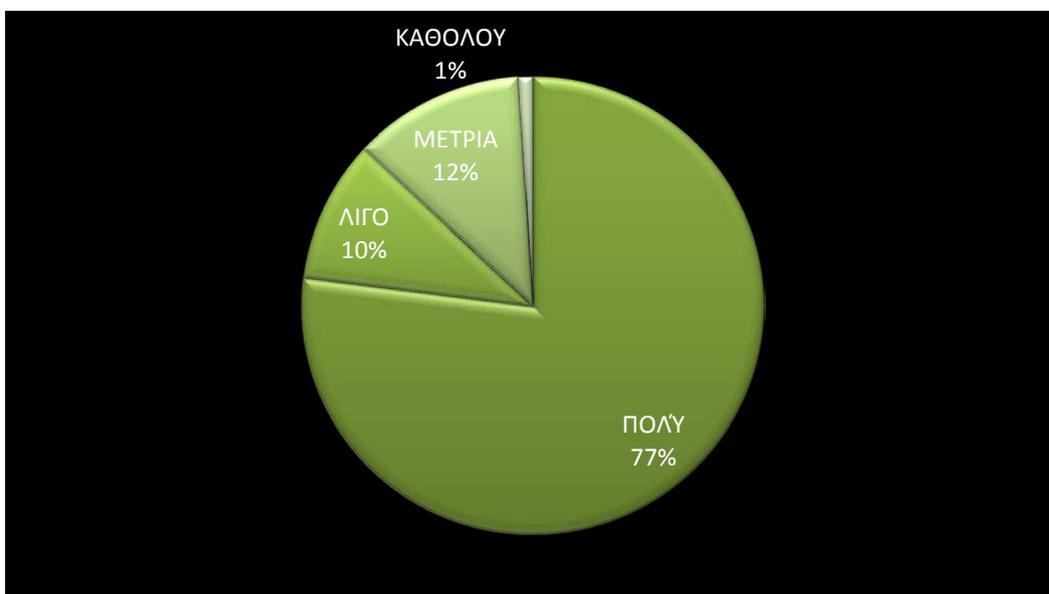
Πολύ σημαντικός παράγοντας στην επιλογή δανείου είναι και η ευελιξία στην εκτέλεση εντολών κατά 72%, 14% μέτρια, 12% λίγο και 2% καθόλου.

### ❖ ΑΠΛΟΥΣΤΕΡΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ



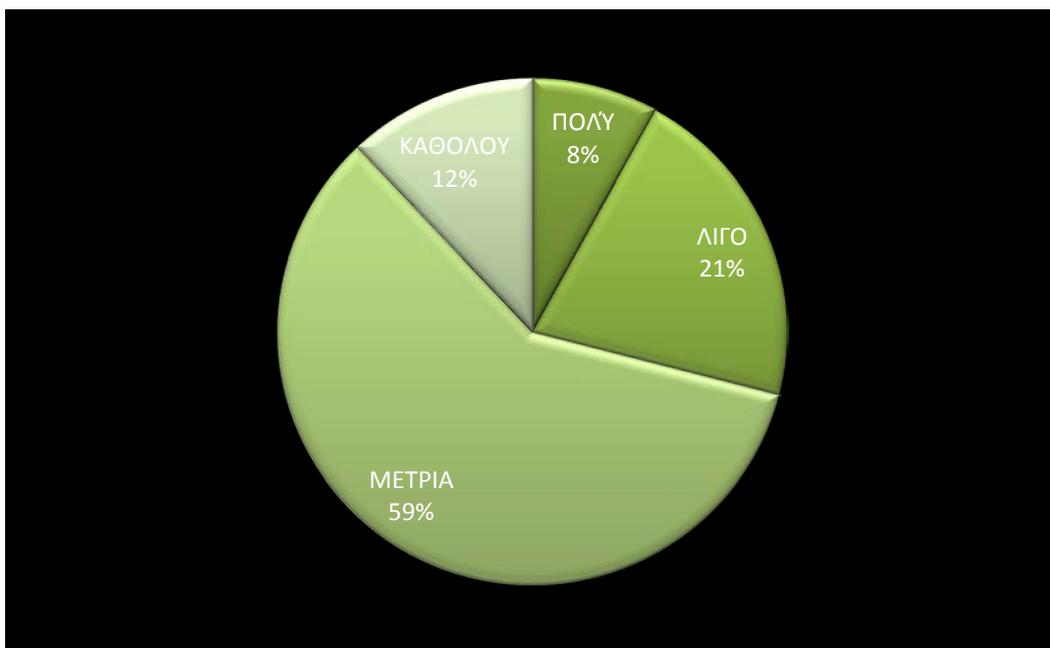
Με ποσοστό 97% των απαντήσεων θεωρείται σημαντικός παράγοντας οι απλούστερες διαδικασίες στην έκδοση ενός δανείου.

### ❖ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΑ ΕΠΙΤΟΚΙΑ



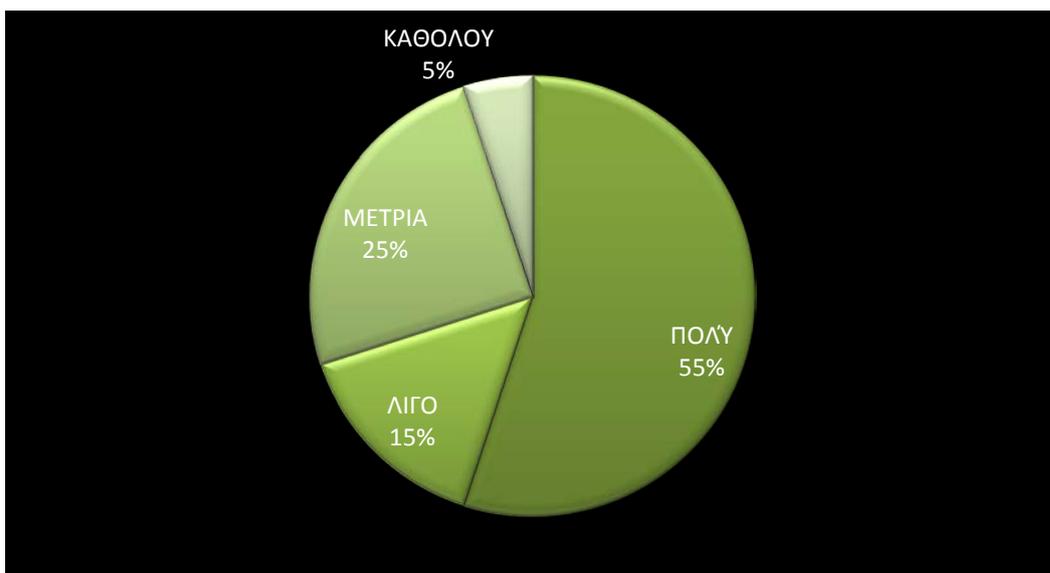
Τα ανταγωνιστικά επιτόκια είναι ελάχιστα λιγότερο σημαντικά με 77%.

❖ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ



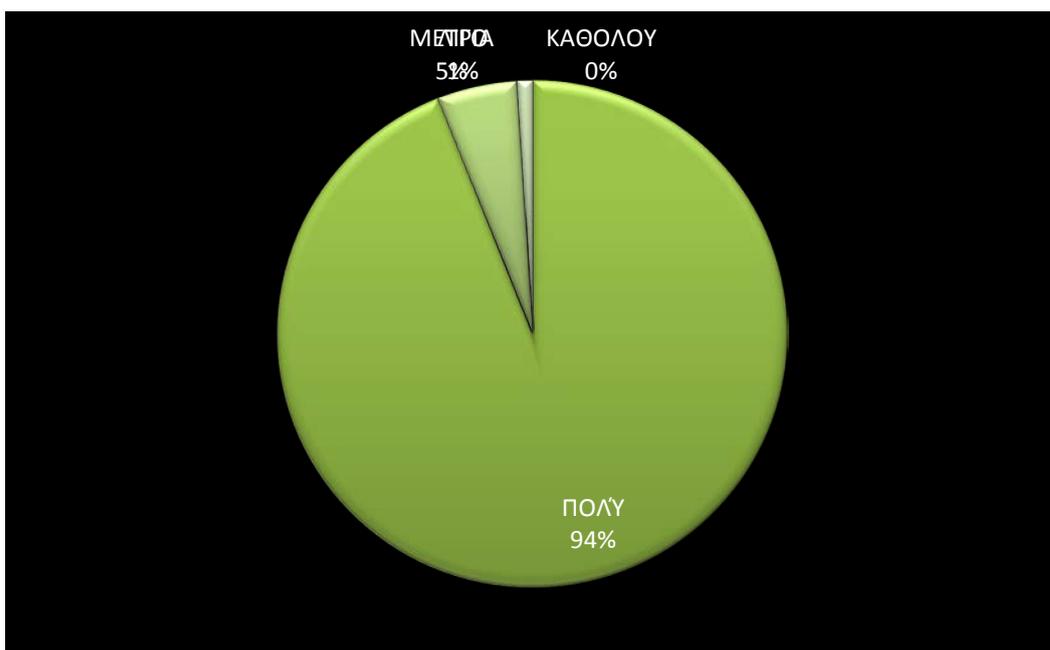
Και λιγότερο σημαντικός παράγοντας είναι οι προνομιακοί όροι σε σχέση με άλλες τράπεζες με ποσοστό μόλις 8% πολύ, 59% μέτρια, 21% λίγο και 12% καθόλου.

❖ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΜΕΧΡΙ ΚΑΙ 100% ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ ΤΟΥ ΑΚΙΝΗΤΟΥ (ΣΤΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ)



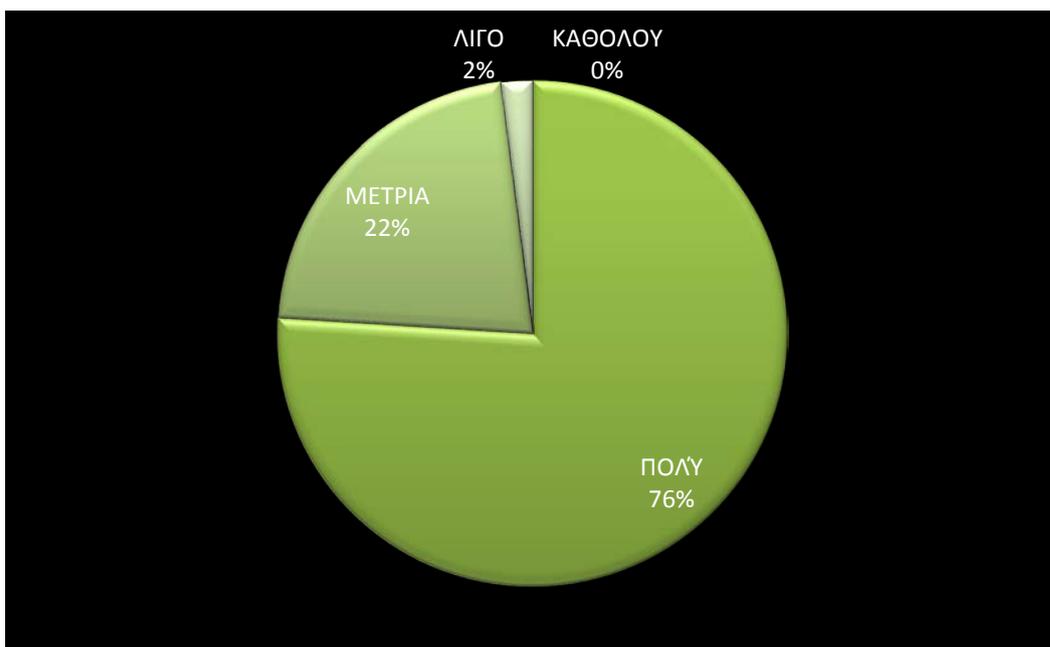
Το 55% θεωρεί σημαντικό παράγοντα την δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% του ακινήτου στα στεγαστικά για την έκδοση ενός δανείου.

❖ **ΧΑΜΗΛΕΣ ΔΟΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΓΑΛΗ ΠΕΡΙΟΔΟ**



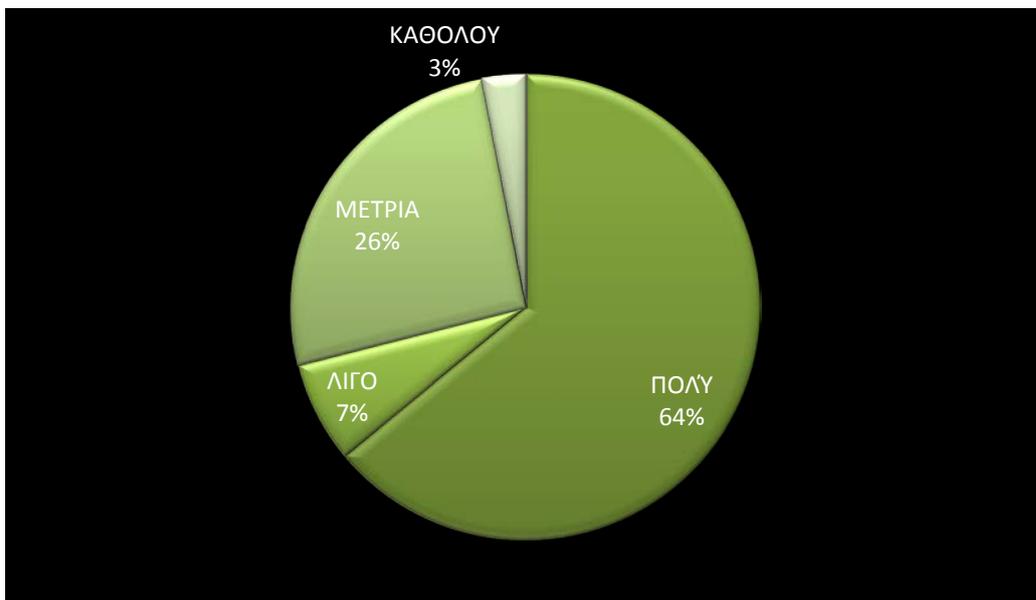
Οι χαμηλές δόσεις είναι ένας ακόμη πιο σημαντικός παράγοντας σε ένα δάνειο με ποσοστό απαντήσεων 94%.

❖ **ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥ ΎΨΟΥΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΔΟΣΗΣ ΒΑΣΕΙ ΤΩΝ ΔΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ**



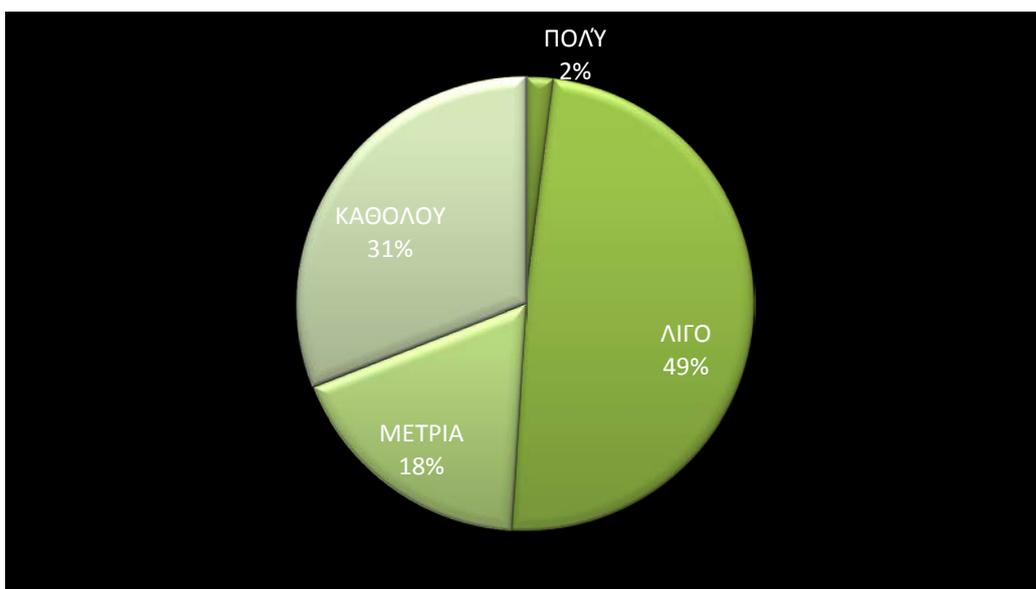
Η δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης είναι πολύ σημαντικός κατά 76%, μέτρια σημαντικός κατά 22% και λίγο σημαντικός κατά 2% .

❖ **ΑΝΑΒΟΛΗ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΔΟΣΗΣ ΑΝ ΤΥΧΕΙ ΚΑΤΙ ΑΠΡΟΟΠΤΟ**



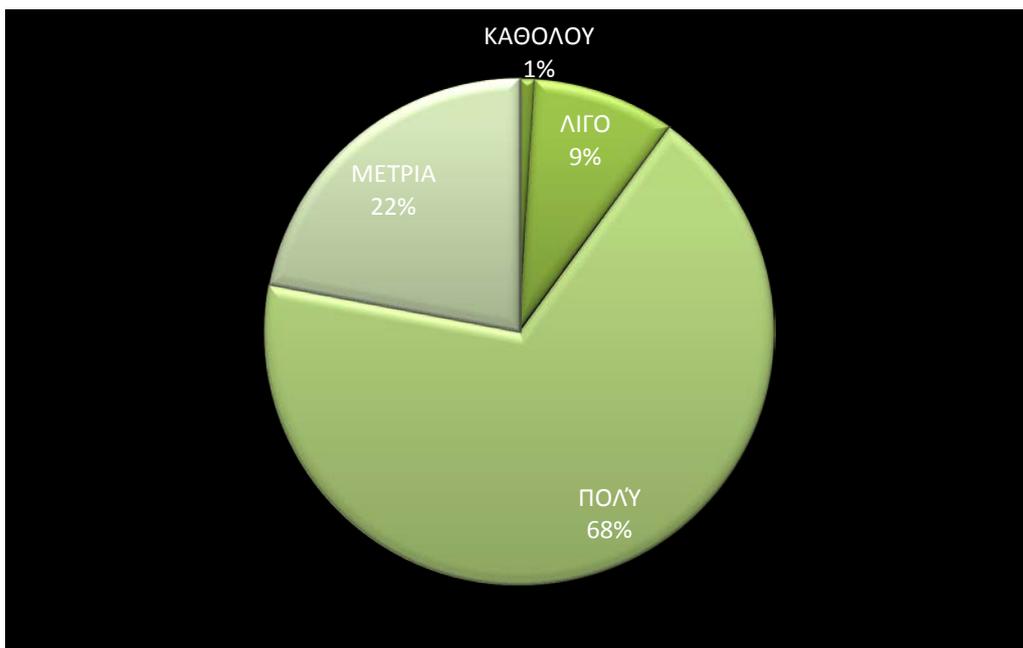
Με ποσοστό 64% πιστεύεται πως η αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο είναι πολύ σημαντική να υπάρχει. Ενώ ένα 26% το θεωρεί μετρίας σημασίας και ένα 7% λίγης.

❖ **ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΣΕ ΕΥΡΩ Η ΑΛΛΟ ΝΟΜΙΣΜΑ**



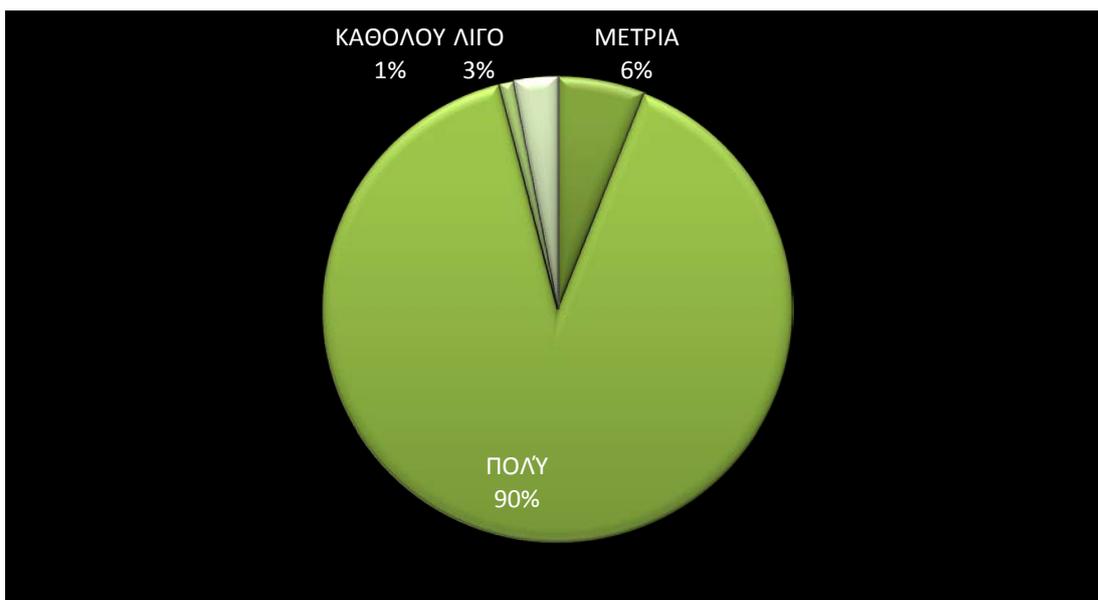
Οι περισσότεροι δανειολήπτες ενδιαφέρονται το δάνειο τους να είναι σε ευρώ και όχι σε άλλο νόμισμα.

❖ **ΜΗ ΑΝΑΓΚΗ ΠΡΟΣΗΜΕΙΩΣΗΣ ΑΚΙΝΗΤΟΥ (ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ)**



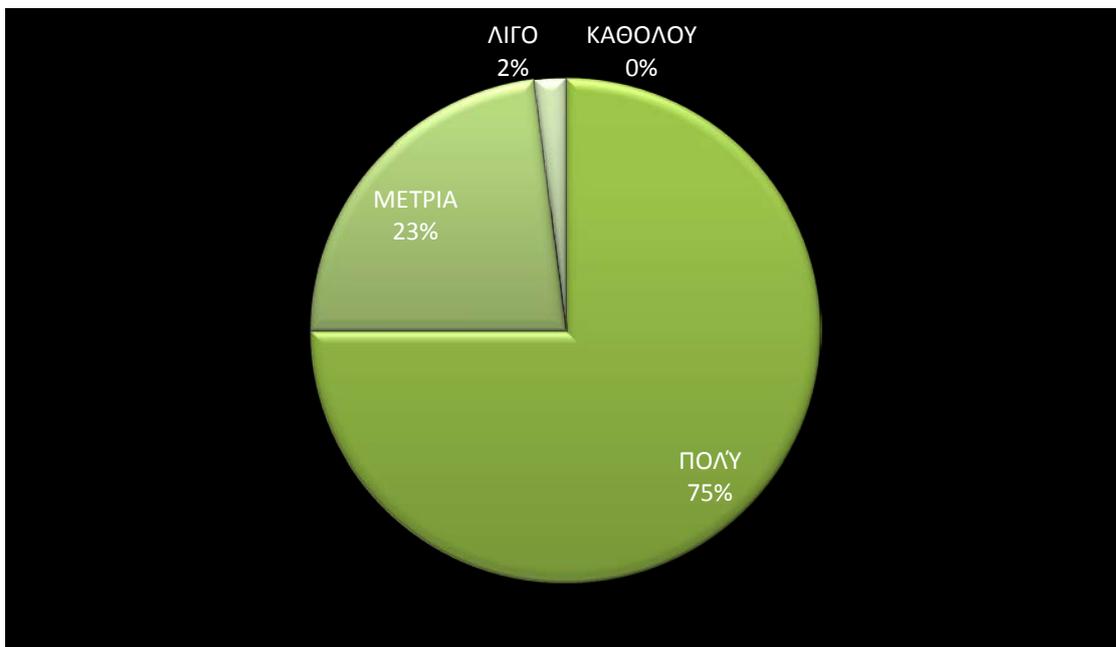
Το 68% θεωρεί πως δεν πρέπει να είναι υφίσταται η υποθήκη ακινήτου στα στεγαστικά δάνεια.

❖ **ΜΕΙΩΜΕΝΑ ΕΞΟΔΑ ΔΑΝΕΙΟΥ**



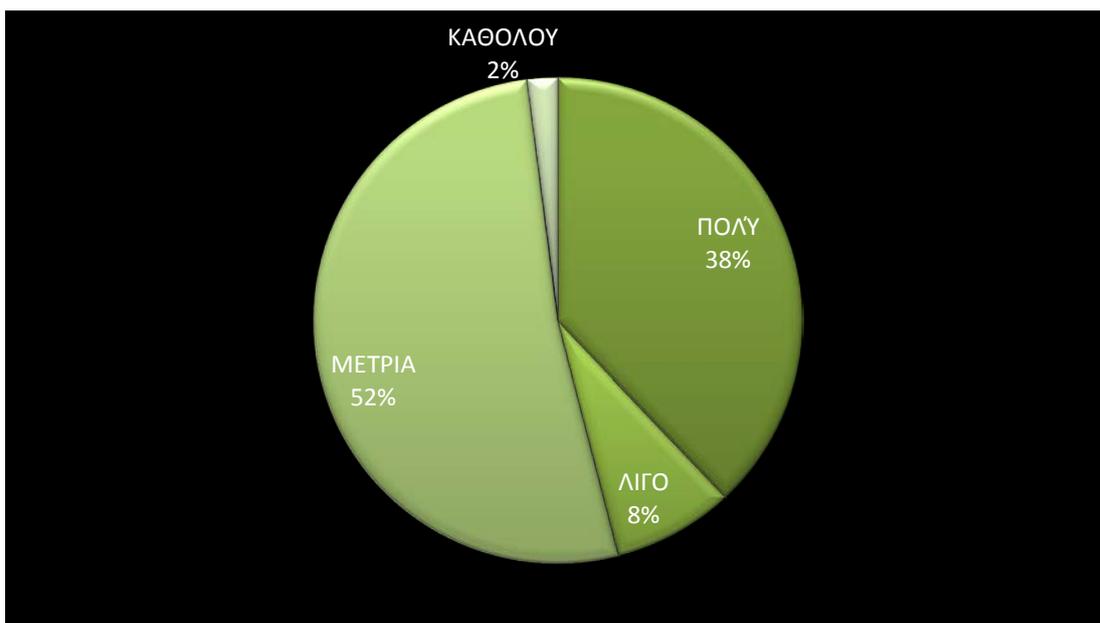
Τα έξοδα δανείου είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για την επιλογή αυτού.

❖ ΜΗ ΥΠΑΡΞΗ ΜΕΓΑΛΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΟΥ ΠΥΡΟΣ – ΣΕΙΣΜΟΥ



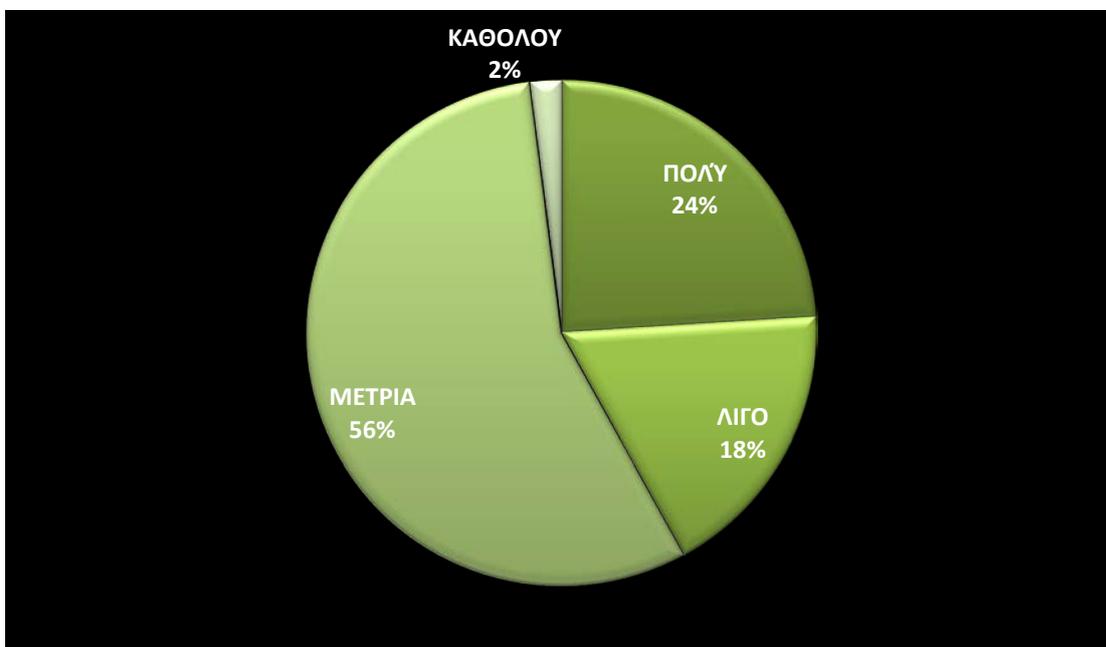
Το 75% δήλωσε πως η ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρού πυρός-σεισμού είναι ένας σημαντικός παράγοντας για να επιλέξει από ποια τράπεζα θα το πάρει.

❖ ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΥΠΩΣΕΙΣ



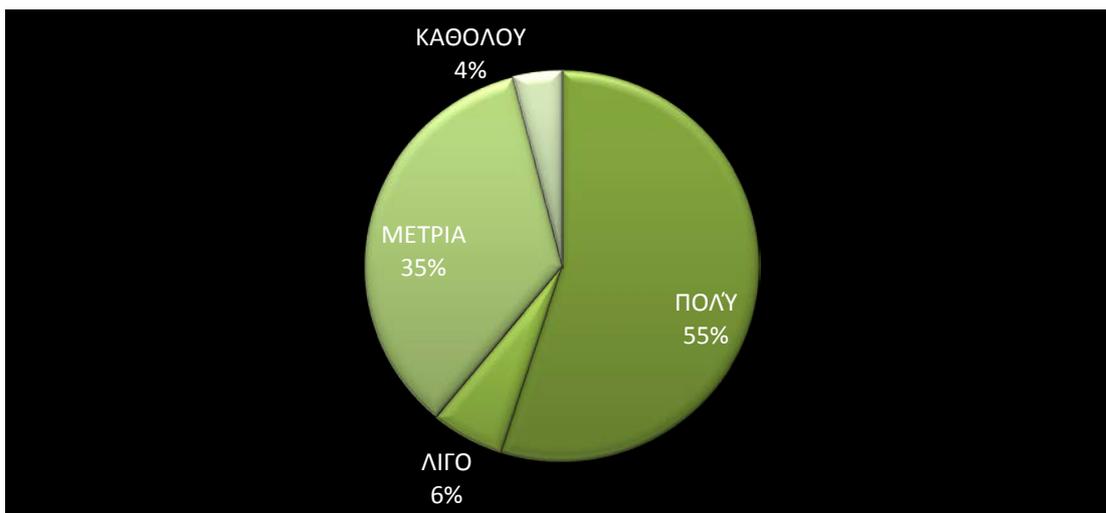
Οι λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις έχουν λιγότερη σημασία σε σχέση με άλλες επιλογές για τον μελλοντικό δανειολήπτη.

❖ **Η ΥΠΑΡΞΗ ΕΝΟΣ ΕΓΓΥΗΤΗ Ή ΚΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ**



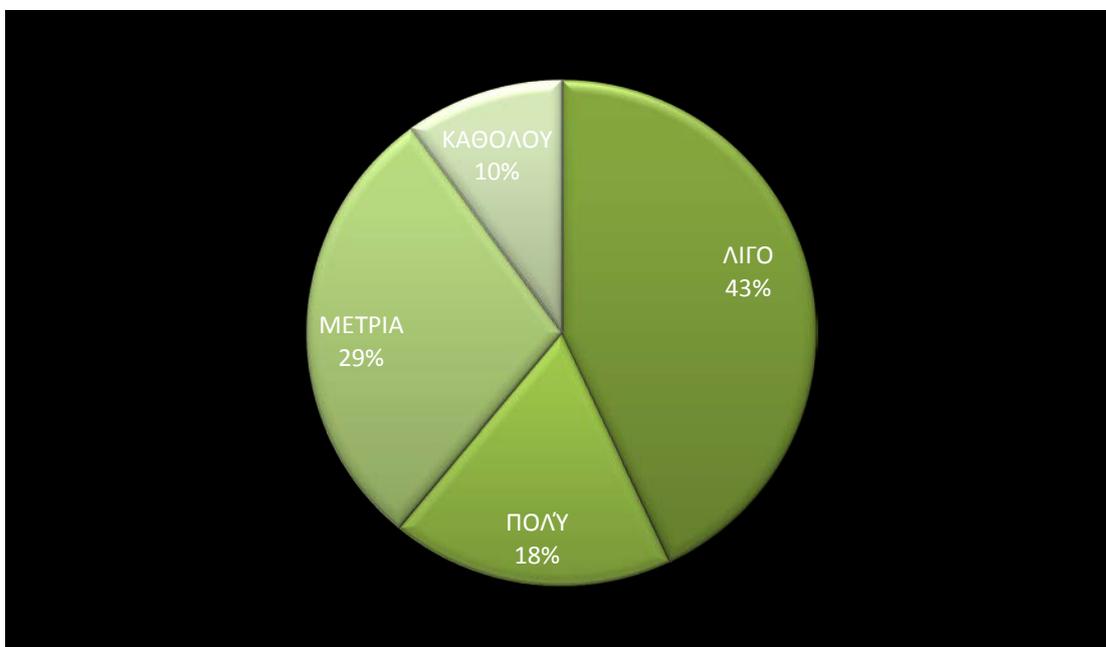
Το 56% θεωρεί μέτριας σημασίας την ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσότερων για την επιλογή ενός δανείου.

❖ **ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΜΕΡΙΚΗΣ Ή ΟΛΙΚΗΣ ΠΡΩΡΗΣ ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗΣ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΤΙΓΜΗ ΤΟ ΘΕΛΗΣΕΤΕ**



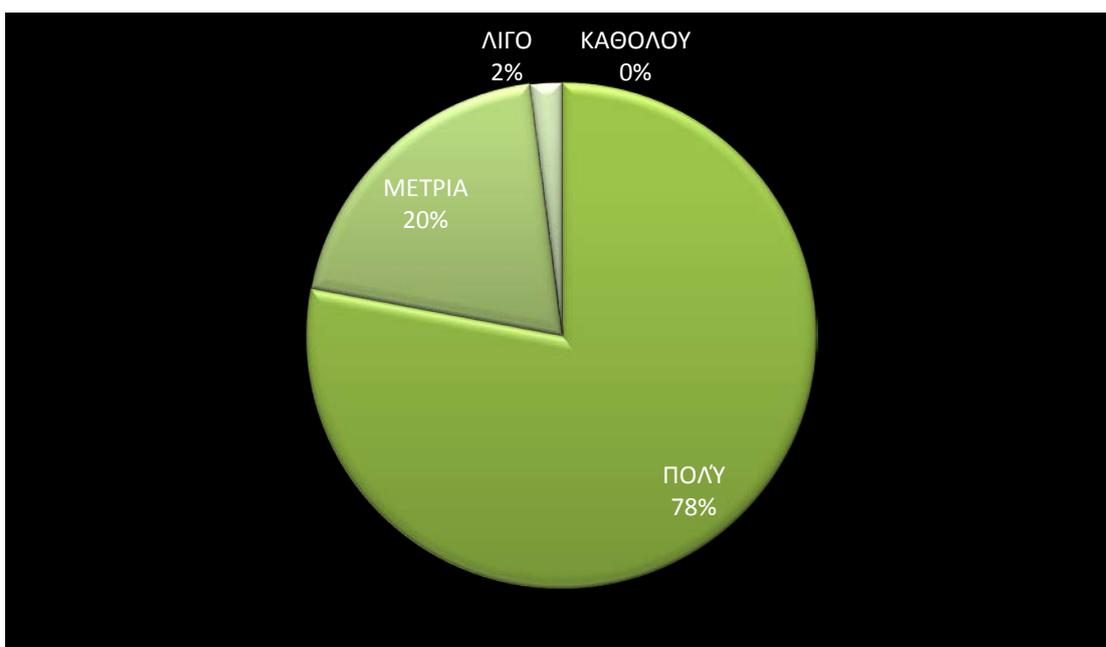
Αντιθέτως η δυνατότητα μερικής ή ολικής αποπληρωμής είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για την επιλογή του καθώς πολλοί από τους δανειολήπτες ανά διαστήματα βρίσκονται σε καλύτερη οικονομική κατάσταση και μπορούν να πραγματοποιήσουν επιπλέον πληρωμές δόσεων με σκοπό την πιο σύντομη αποπληρωμή ολόκληρου του ποσού.

❖ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΔΟΣΕΩΝ



Το 43% θεωρεί λίγο σημαντικό την δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων.

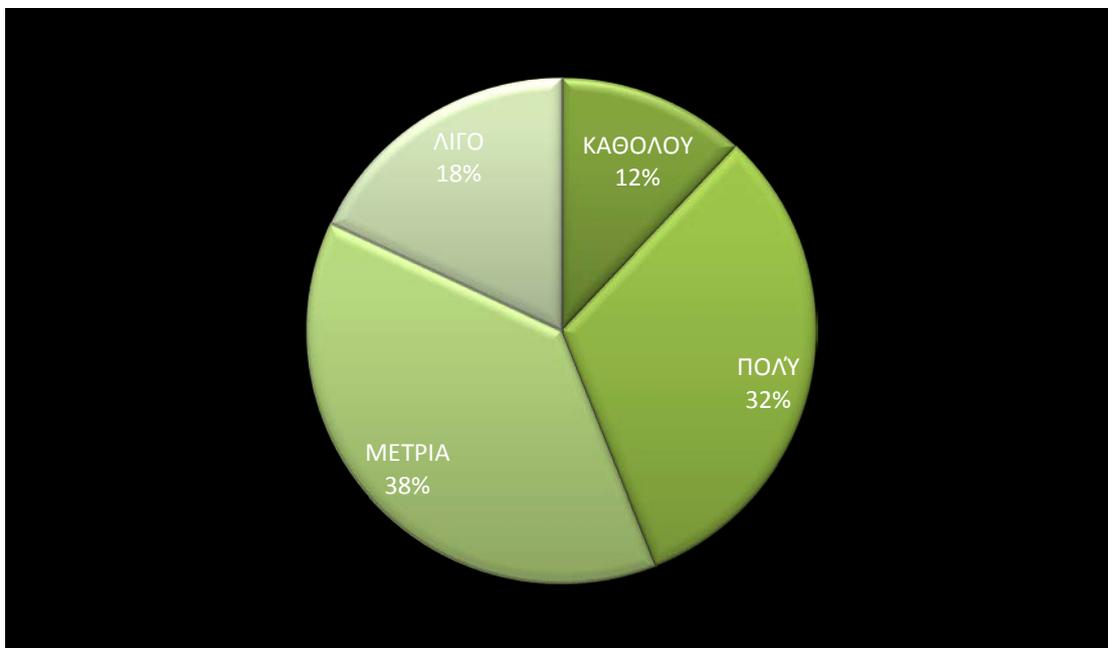
❖ ΜΕΓΑΛΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗΣ



Η μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής αντιθέτως αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα για την επιλογή του δανείου. Ο λόγος είναι ότι η μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής και οι χαμηλές

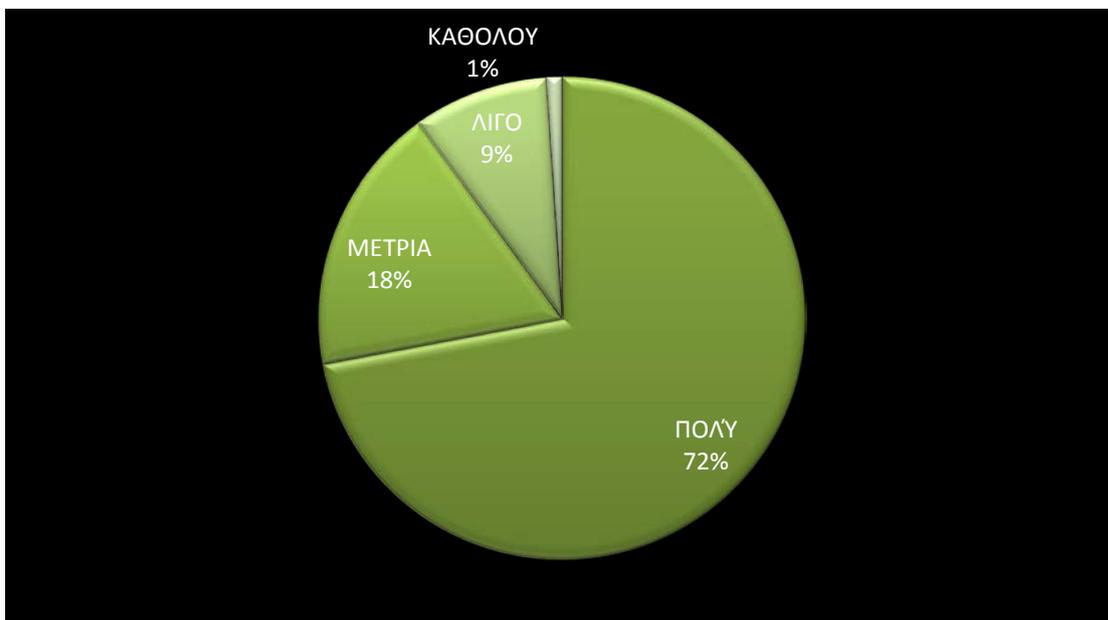
δόσεις είναι ανάλογα ποσά. Οι χαμηλές δόσεις είναι το βασικότερο κριτήριο για την επιλογή του.

❖ **ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΡΙΤΩΝ (ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΗΚΑΤΕ ΤΟ ΟΙΚΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΑΣ)**



Με ποσοστό 38% των απαντήσεων είναι σημαντική η επιρροή τρίτων για την επιλογή ενός δανείου.

❖ **ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

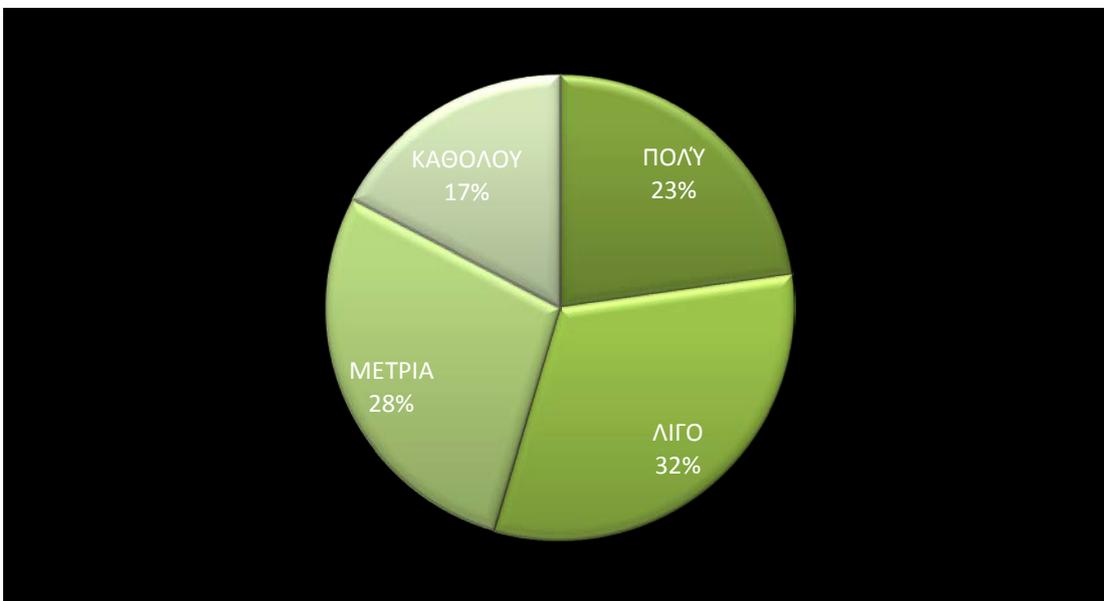


Η χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για την επιλογή ενός δανείου με ποσοστό απαντήσεων 72%.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

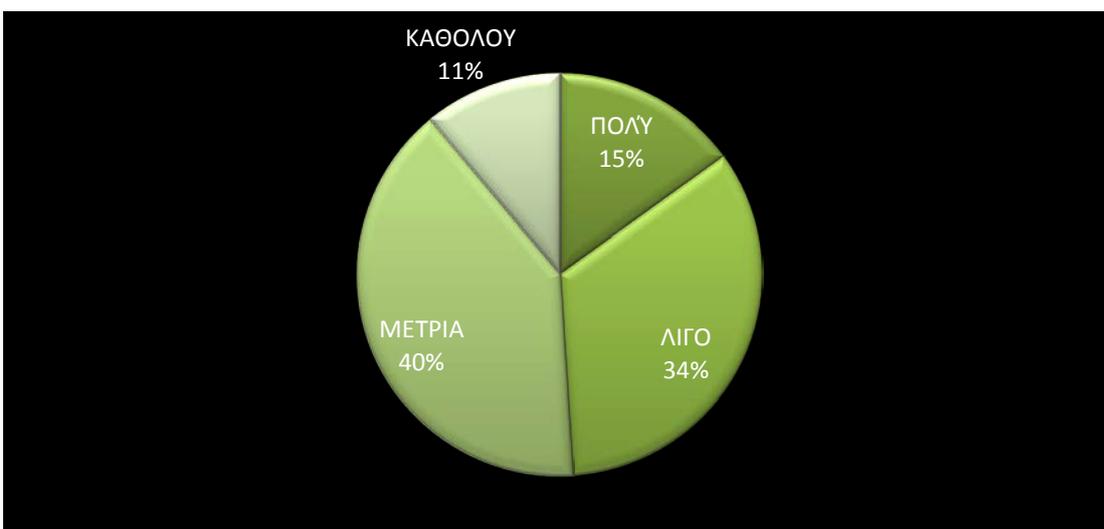
### INTERNET BANKING

**1. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ INTERNET BANKING;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Οι περισσότεροι πελάτες τραπεζών γνωρίζουν την υπηρεσία internet banking. Οι τράπεζες φροντίζουν να προωθούν την συγκεκριμένη υπηρεσία μέσω διαφημιστικών φυλλαδίων στα καταστήματά τους αλλά και μέσω της ενημέρωσης των πελατών από τους υπαλλήλους.

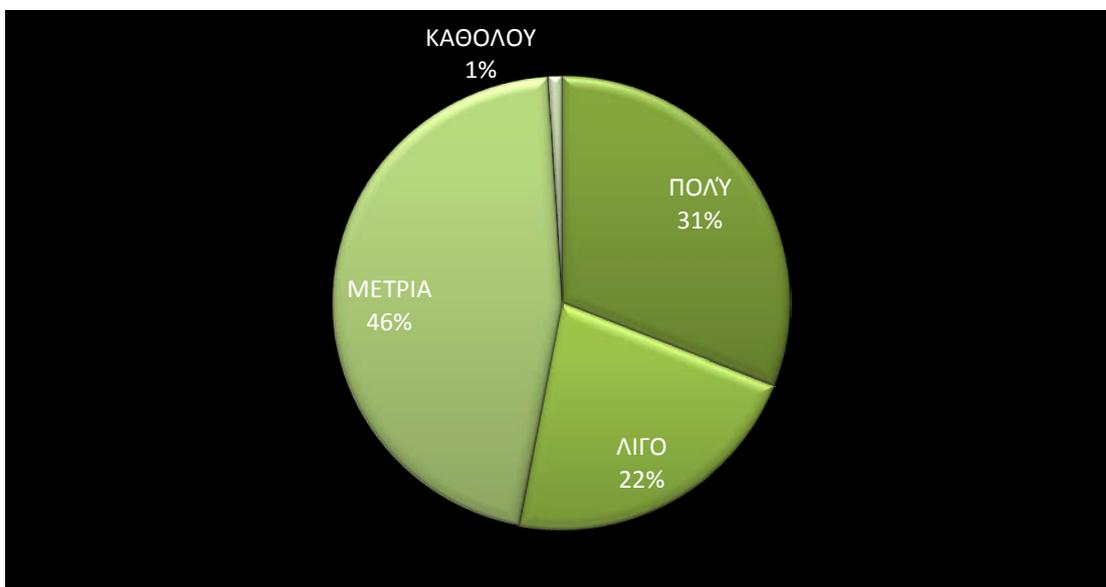
**2. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΕΙΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΥΤΗ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυτή. Πιο κάτω αναλύονται οι λόγοι που την χρησιμοποιεί.

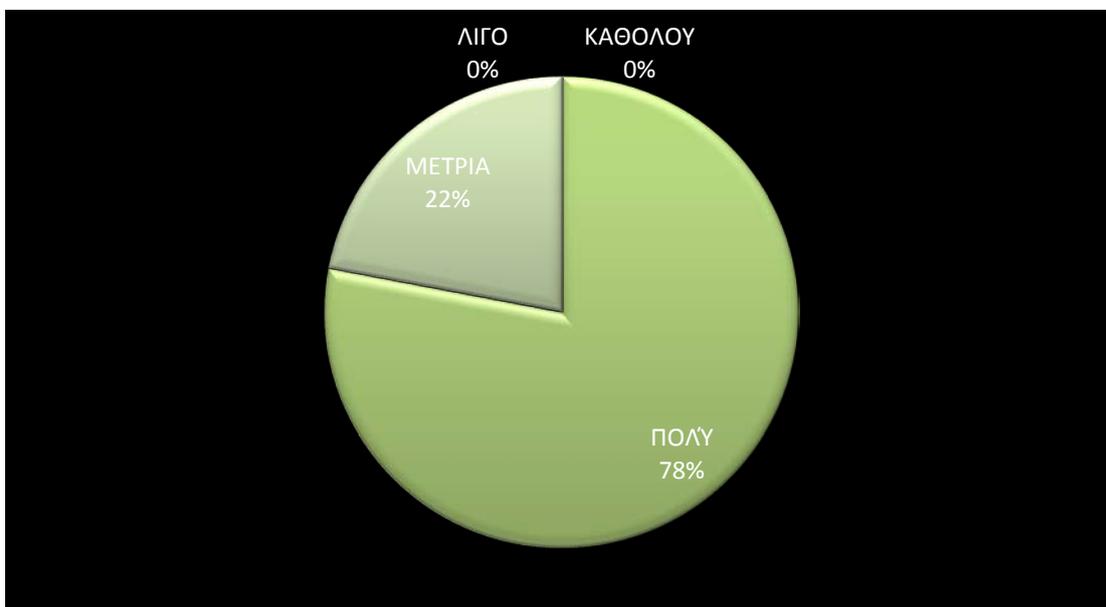
**ΑΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΤΕ, ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΓΙΑΤΙ:**

**3. ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ (ΣΑΦΕΙΣ ΟΔΗΓΙΕΣ, ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΡΕΤΗΣΗ);**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



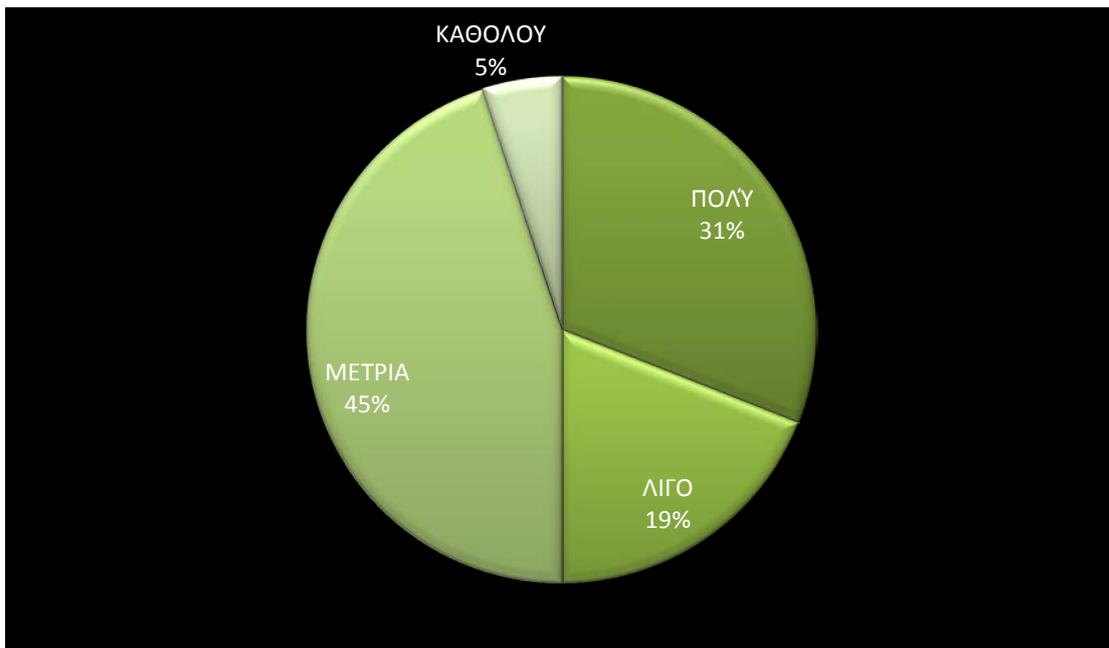
Η ευκολία χρήσης είναι πολύ σημαντικός λόγος που χρησιμοποιεί ο κάθε πελάτης αυτή την ηλεκτρονική υπηρεσία. Κατά πλειοψηφία οι περισσότεροι που έδωσαν αυτή την απάντηση ανήκαν σε νεότερες ηλικίες.

**4. ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)**



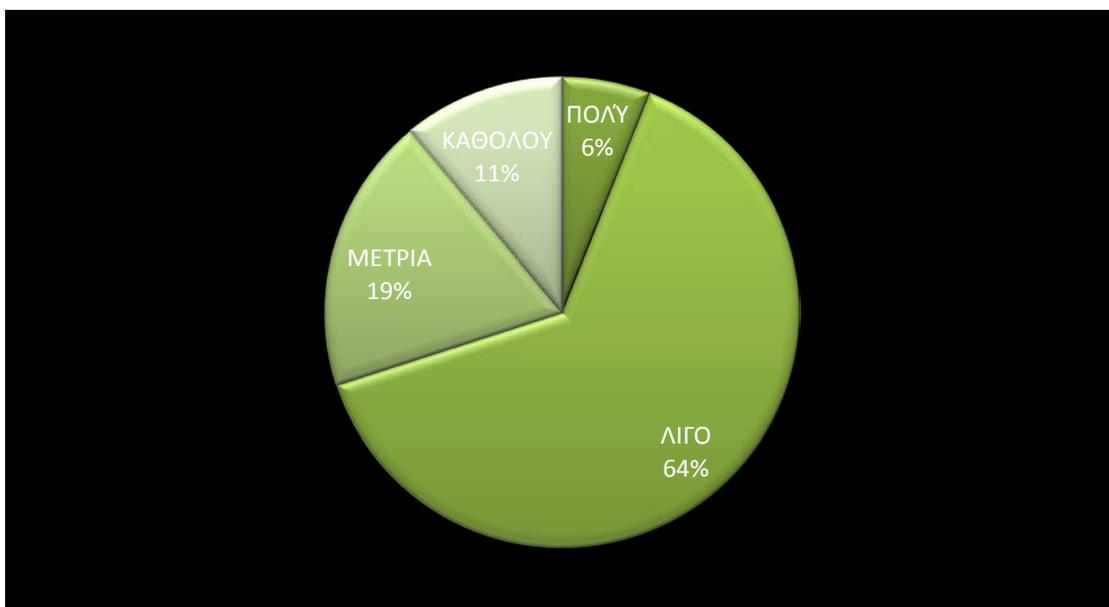
Η ταχύτητα στις συναλλαγές είναι ακόμα πιο σημαντικός παράγοντας για να επιλέξουν να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία αυτή.

**5. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



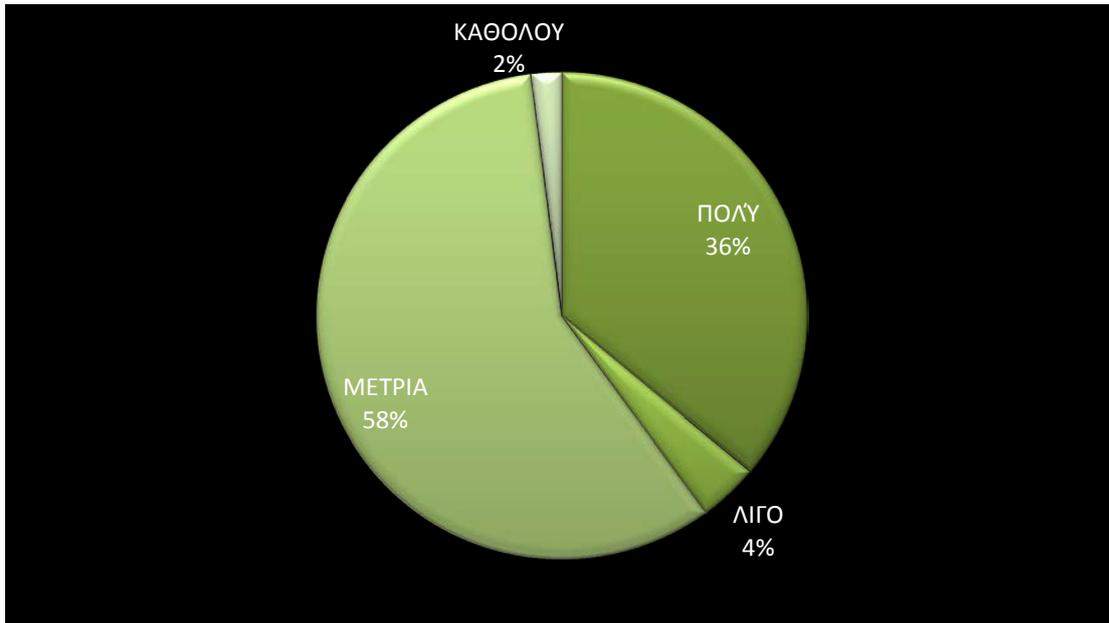
Η ασφάλεια στις συναλλαγές είναι μετρίας σημασίας λόγος χρήσης αυτής της υπηρεσίας.

**6. ΜΗ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ – ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



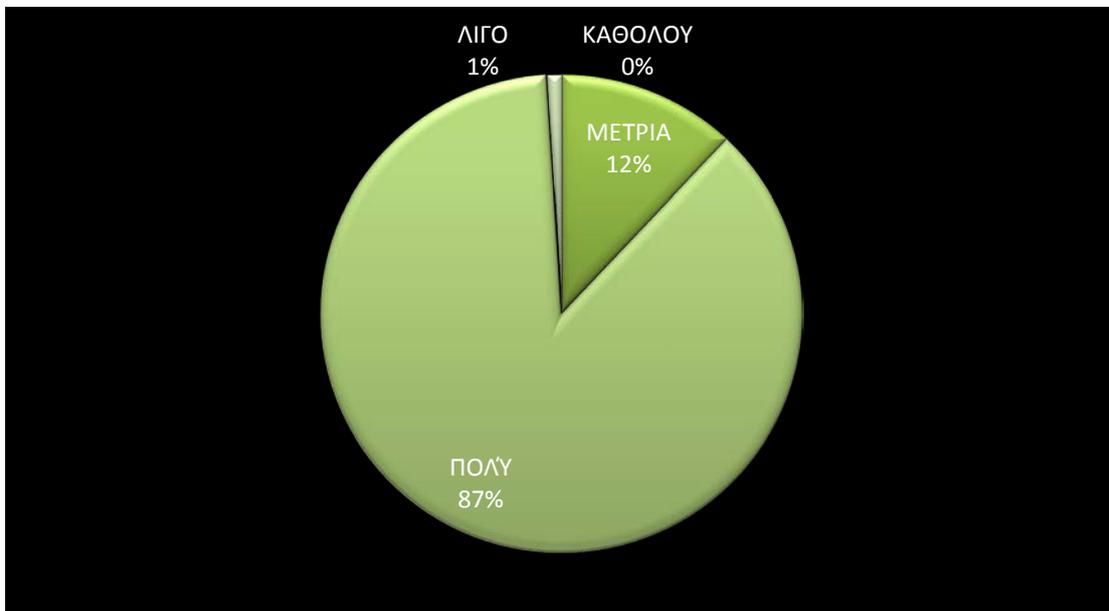
Το ότι δεν υπάρχουν επιπλέον επιβαρύνσεις ή προμήθειες είναι λιγότερος σημαντικός λόγος που χρησιμοποιούν την υπηρεσία αυτή.

**7. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



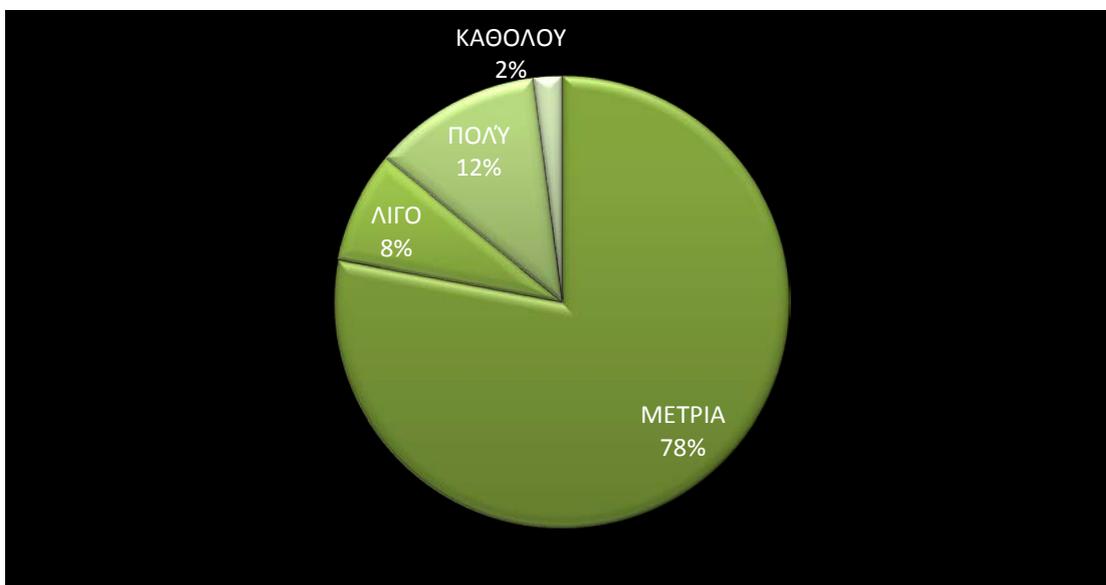
Ενώ η προστασία προσωπικών δεδομένων είναι μέτριας σημασίας αφορμή χρήσης του internet banking.

**8. ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



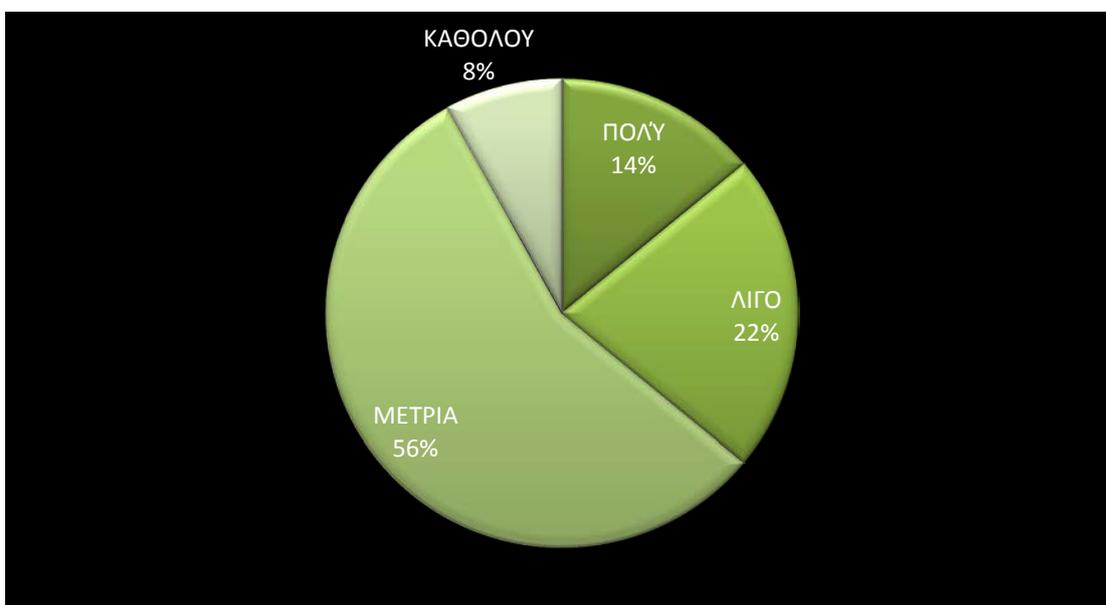
Η εξοικονόμηση χρόνου είναι ο σημαντικότερος λόγος που χρησιμοποιούν οι περισσότεροι πελάτες τραπεζών την υπηρεσία αυτή. Σε περίπτωση που ήταν αναγκαίο να μεταβούν στο κατάστημα της τράπεζας να πραγματοποιήσουν τις συγκεκριμένες συναλλαγές ο χρόνος αναμονής και διεκπεραίωσης τους είναι τουλάχιστον ο τετραπλάσιος.

**9. ΝΙΩΘΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Η πλειοψηφία των απαντήσεων δήλωσαν πως αισθάνονται μέτρια ασφάλεια όταν χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία. Οι περισσότεροι αυτών δεν γνώριζαν τις δικλίδες ασφαλείας και τους τρόπους προφύλαξης αυτών.

**10. ΝΙΩΘΕΤΕ ΟΤΙ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΛΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

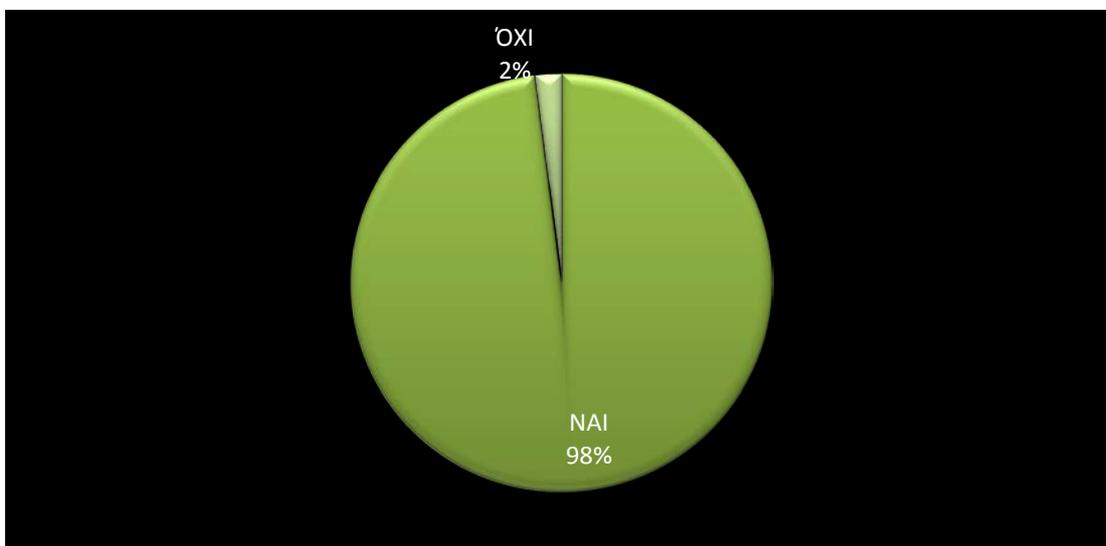


Οι περισσότεροι χρήστες του internet banking νιώθουν μέτρια ασφάλεια όταν χρησιμοποιούν την υπηρεσία.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

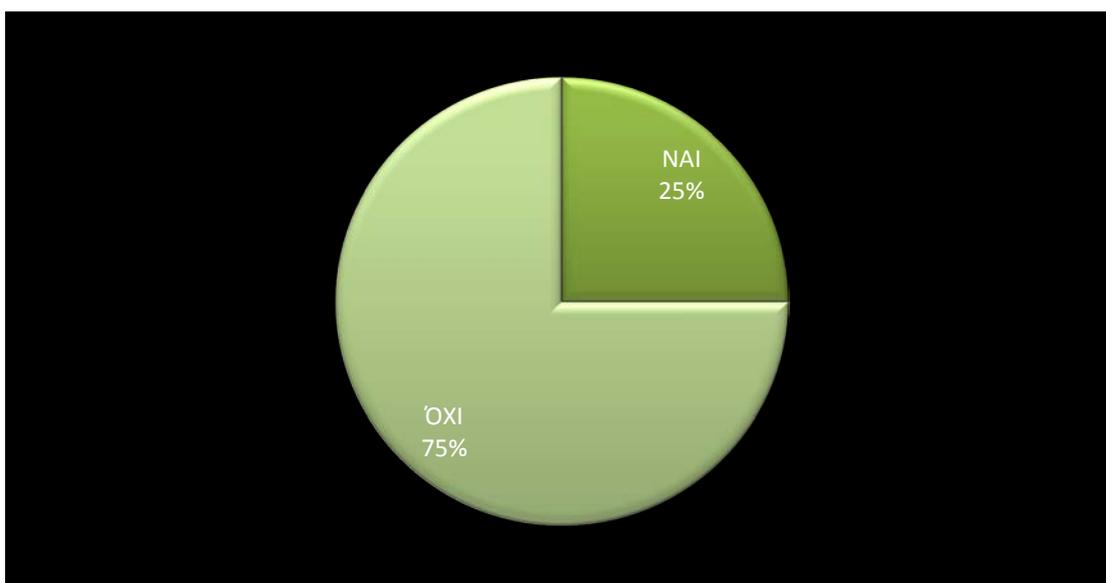
### ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

**1. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΕΙΣ («ΤΑ ΨΙΛΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ»);**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



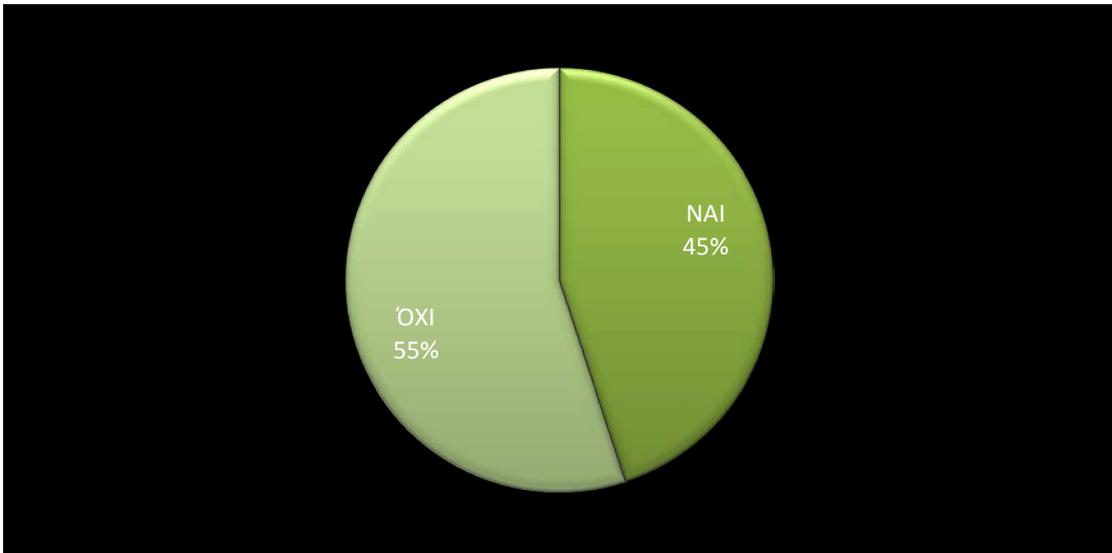
Αναμφισβήτητο ποσοστό της τάξης του 98% δήλωσε πως γνωρίζει για τα «ψιλά γράμματα». Η αντίδραση δε στο άκουσμα των ψιλών γραμμάτων μας έδειξε πως αρκετοί από αυτούς έχουν αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα από το συγκεκριμένο θέμα εξαιτίας της έλλειψης προσοχής που έδειξαν οι ίδιοι.

**2. ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΕΙΣ ( ΤΑ «ΨΙΛΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ» );** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



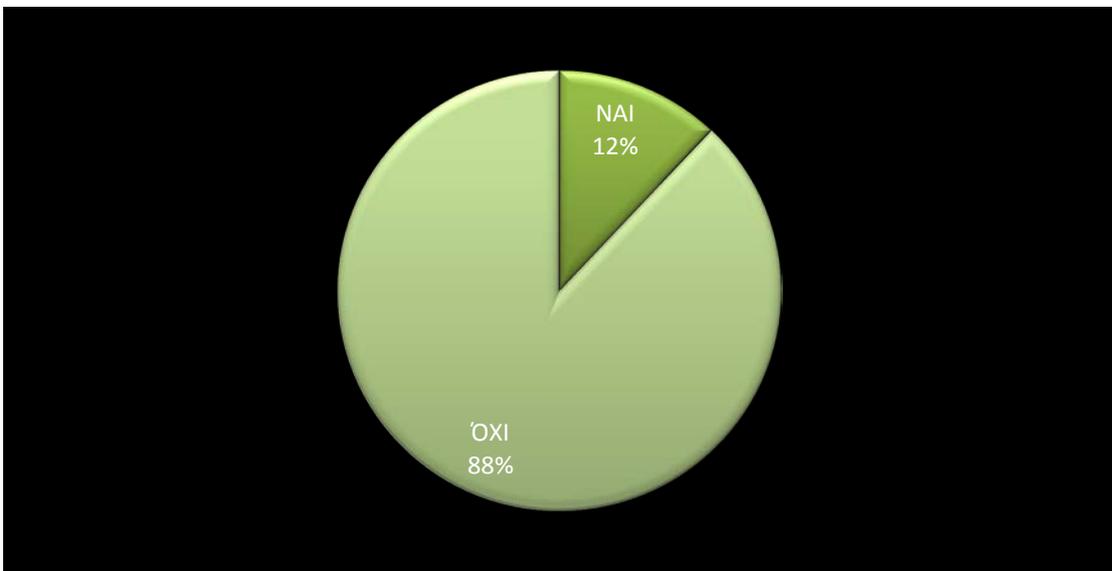
Παρόλο που γνωρίζουν την ύπαρξη τους, το μεγαλύτερο ποσοστό δεν τα προσέχει, δεν τα διαβάζει και υπογράφει χωρίς να ενδιαφερθεί για αυτά.

**3. ΕΧΕΤΕ ΛΑΒΕΙ ΔΑΝΕΙΟ ΑΓΟΡΑΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες στην ερευνά δήλωσαν πως έχουν λάβει δάνειο αγοράς εξοπλισμού. Κυρίως το μεγαλύτερο ποσοστό προέρχεται από γεωργούς οι οποίοι χρηματοδοτήθηκαν για την αγορά γεωργικών μηχανημάτων τους.

**4. ΕΧΕΤΕ ΛΑΒΕΙ ΔΑΝΕΙΟ ΓΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



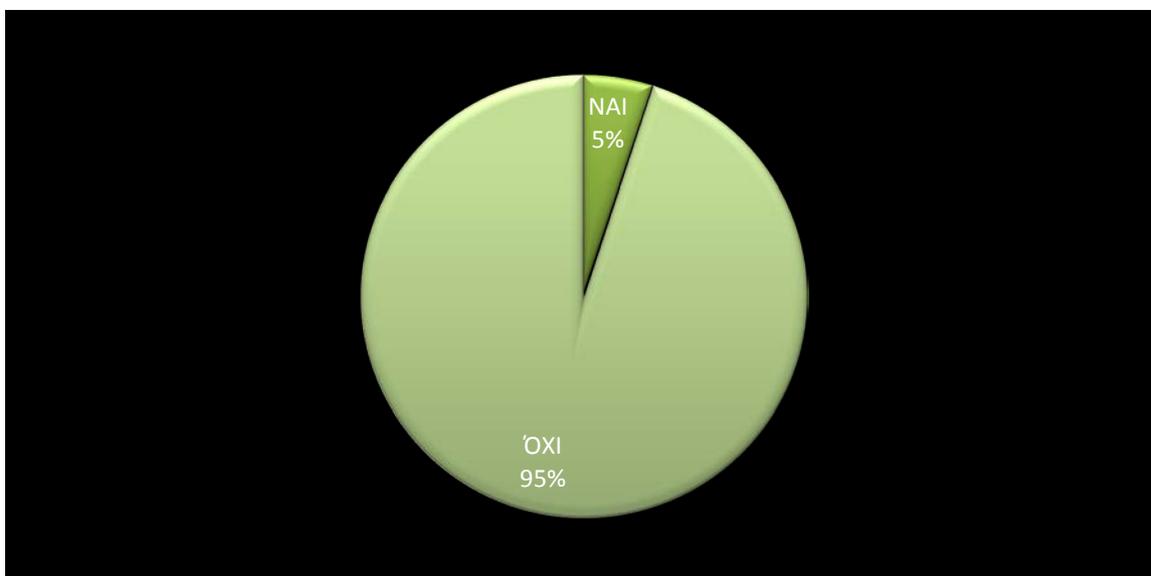
Εν συνεχεία, δάνειο για επενδύσεις δεν έχουν λάβει οι περισσότεροι. Ο λόγος είναι το αβέβαιο οικονομικό μέλλον της χώρας που δεν προτρέπει τις νέες επιχειρήσεις να παίρνουν ρίσκα για την ανάπτυξη τους ή την επέκτασή τους.

**5. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΕΠΙΤΑΓΕΣ ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



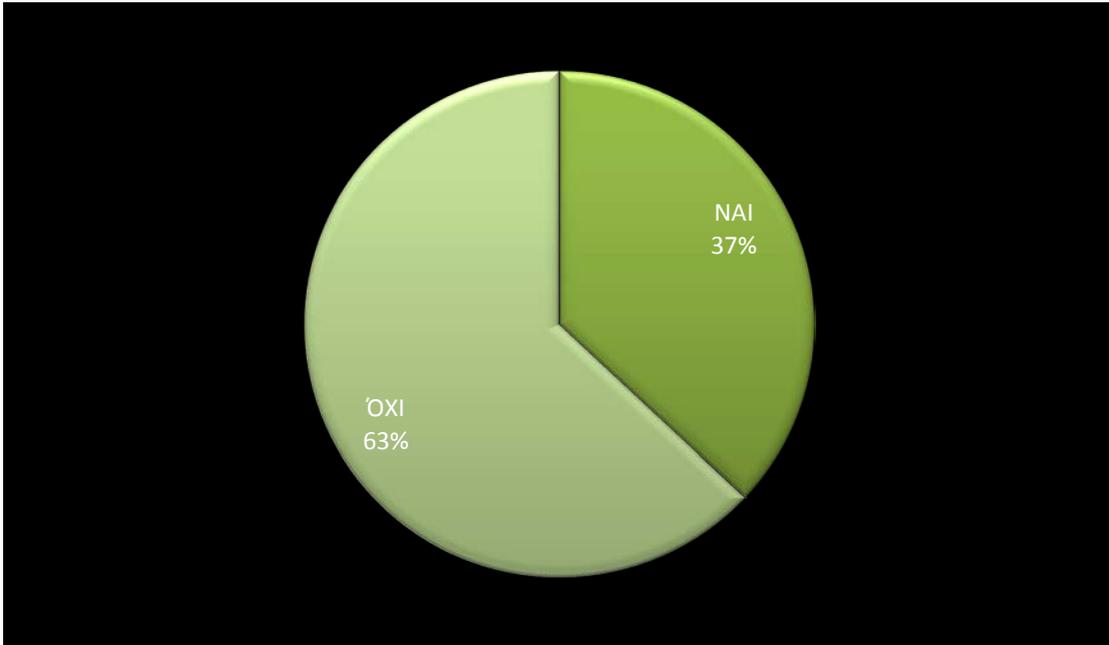
Οι επιταγές έπειτα από τις τελευταίες εξελίξεις των capital control δεν επιλέγονται και τόσο ως μέσο συναλλαγής από τους περισσότερους επιχειρηματίες, ιδιώτες, εταιρείες. Η πλειοψηφία αυτών χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους.

**6. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Ομοίως όσον αφορά την χρήση εγγυητικών επιστολών το ποσοστό που τις χρησιμοποιεί πλέον είναι ελάχιστο και αφορά μόνο χρηματοοικονομικούς οργανισμούς / εταιρείες.

**7. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά%)

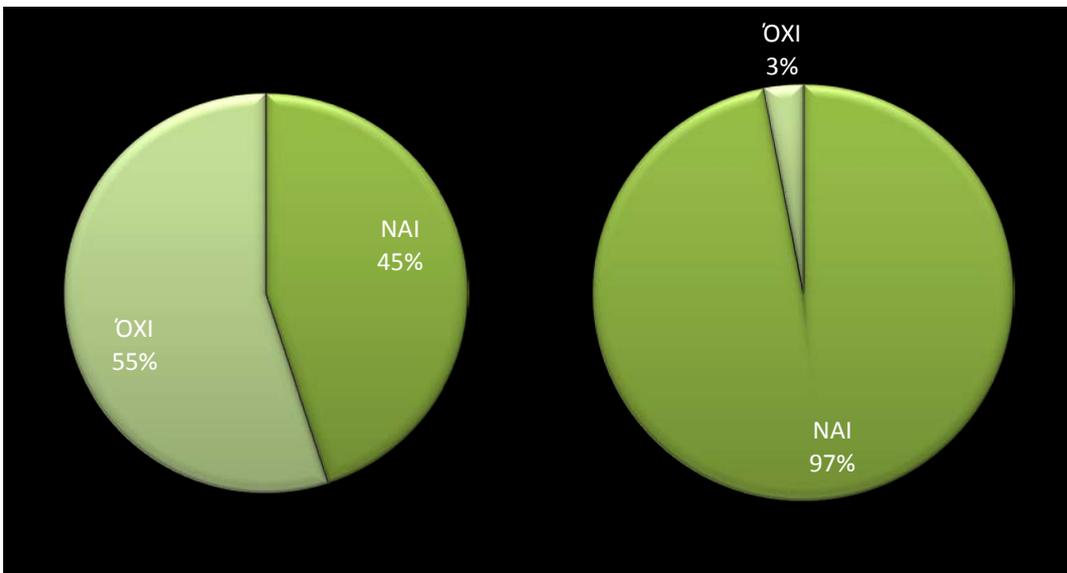


Το 63% απάντησε πως δεν χρησιμοποιεί πλέον τις πιστωτικές κάρτες επειδή δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα.

**8. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

**ΠΡΙΝ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**

**ΜΕΤΑ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**

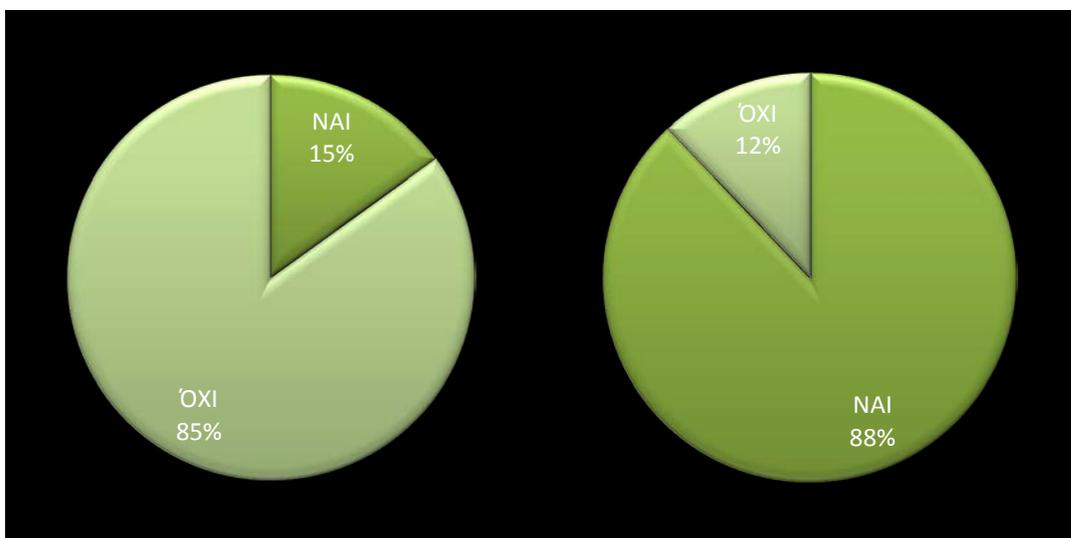


Πριν το δημοψήφισμα ο κόσμος δεν χρησιμοποιούσε τόσο πολύ τις χρεωστικές κάρτες. Πραγματοποιούσε τις περισσότερες συναλλαγές του με ρευστό. Όμως μετά τα capital controls και την έλλειψη ρευστότητας στην αγορά, η χρήση χρεωστικών καρτών αυξήθηκε μέσα σε λιγότερο από μισό χρόνο κατά 52%.

**9. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ «ΕΞΥΠΝΩΝ ΚΑΡΤΩΝ»;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

**ΠΡΙΝ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**

**ΜΕΤΑ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**

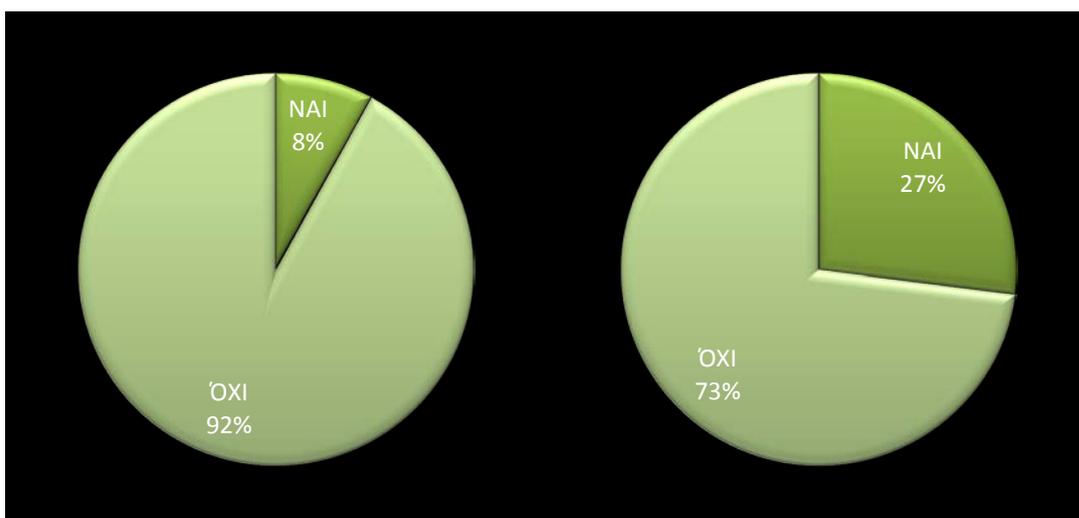


Και στη συνέχεια όπως παρατηρούμε και από τον παραπάνω πίνακα οι χρήσεις έξυπνων καρτών αυξήθηκαν. Οι περισσότεροι δεν γνώριζαν πριν το δημοψήφισμα τη χρησιμότητα τους και τις θεωρούσαν ως πιστωτικές κάρτες. Η αλλαγή του τραπεζικού συστήματος όμως και των capital control ανάγκασε πολύ κόσμο να χρησιμοποιήσει ευκολότερα μέσα για τις συναλλαγές του.

**10. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ Smartphone;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

**ΠΡΙΝ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**

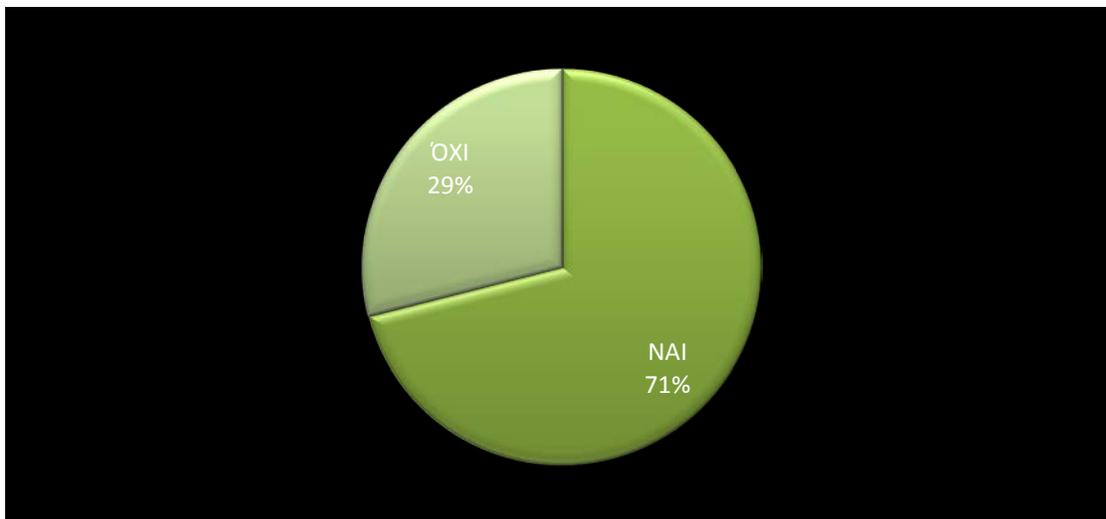
**ΜΕΤΑ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**



Πριν το δημοψήφισμα οι χρήστες που πραγματοποιούσαν συναλλαγές αποτελούσαν μόνο το 8%. Ύστερα από το δημοψήφισμα και έπειτα από ένα χρονικό διάστημα αυτό το ποσοστό

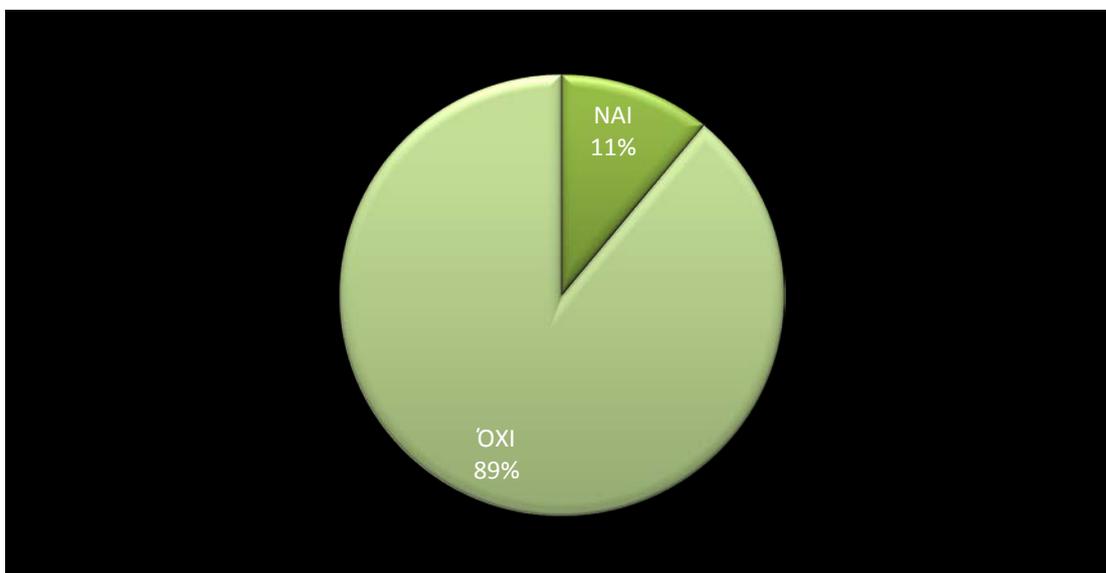
άλλαξε και όλο και περισσότεροι εξοικειώνονται με αυτού του είδους τις συναλλαγές κυρίως οι νεότερες ηλικίες.

**11. ΕΧΕΤΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



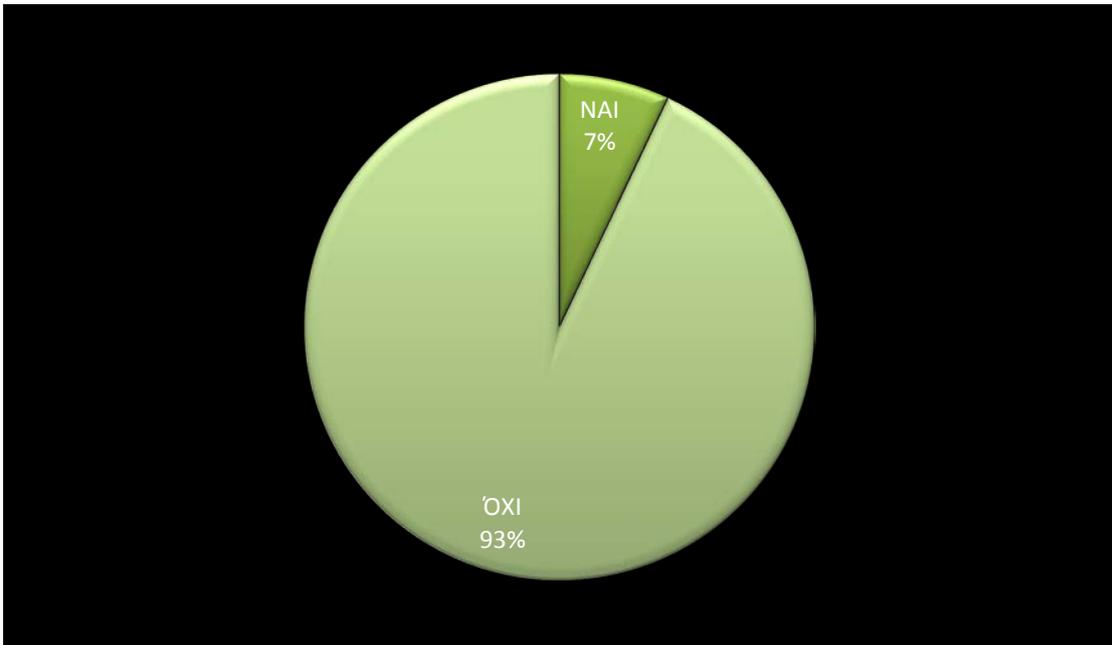
Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε πως έχει στην κατοχή της πιστοποιητικά καταθέσεων σε περίπτωση αμφισβήτησης του αποδέκτη - καταθέτη ή ακόμα και της ίδιας της τράπεζας.

**12. ΕΧΕΤΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



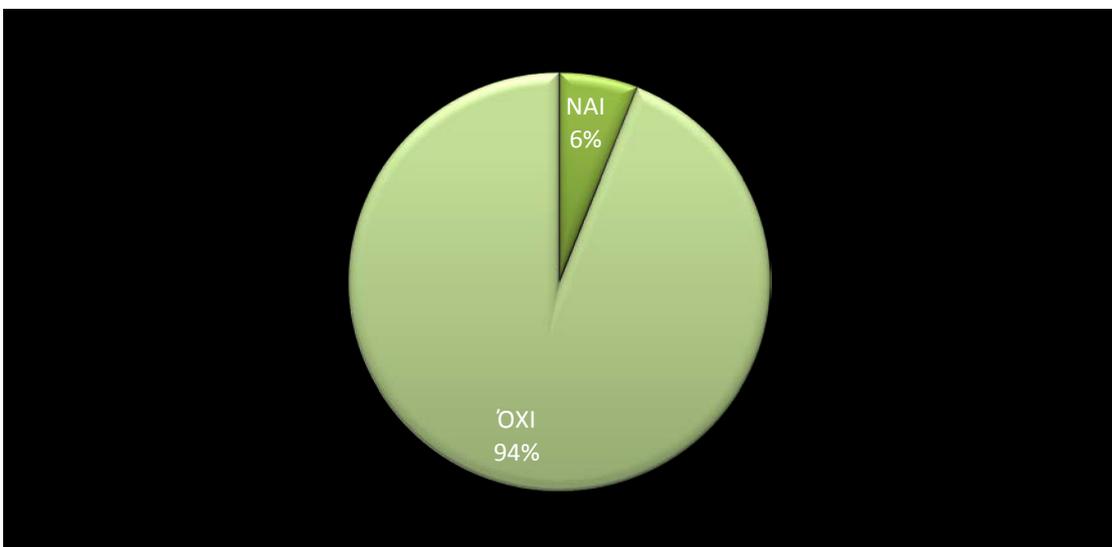
Το 89% ανέφερε πως δεν έχει λογαριασμούς σε συνάλλαγμα ενώ το 11% μόλις απάντησε θετικά καθώς ελάχιστοι από τους συμμετέχοντες χρησιμοποιούν άλλο νόμισμα στις συναλλαγές τους όπως συμβαίνει και στις περισσότερες χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης που έχουν θεσπίσει το ίδιο νόμισμα. Μόνο σε περίπτωση που μεταβούν εκτός Ευρώπης ή πάνε σε χώρα που χρησιμοποιεί άλλο νόμισμα.

**13. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ / ΕΠΕΝΔΥΕΤΕ ΣΕ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥΣ ΤΙΤΛΟΥΣ;** (commercial papers) (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Η πλειοψηφία απάντησε πως δεν χρησιμοποιεί ή επενδύει σε εμπορικούς τίτλους. Πολλοί από αυτούς δεν γνώριζαν την σημασία αυτών.

**14. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ / ΕΠΕΝΔΥΕΤΕ ΣΕ REPOS (συμφωνία επαναγοράς);** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

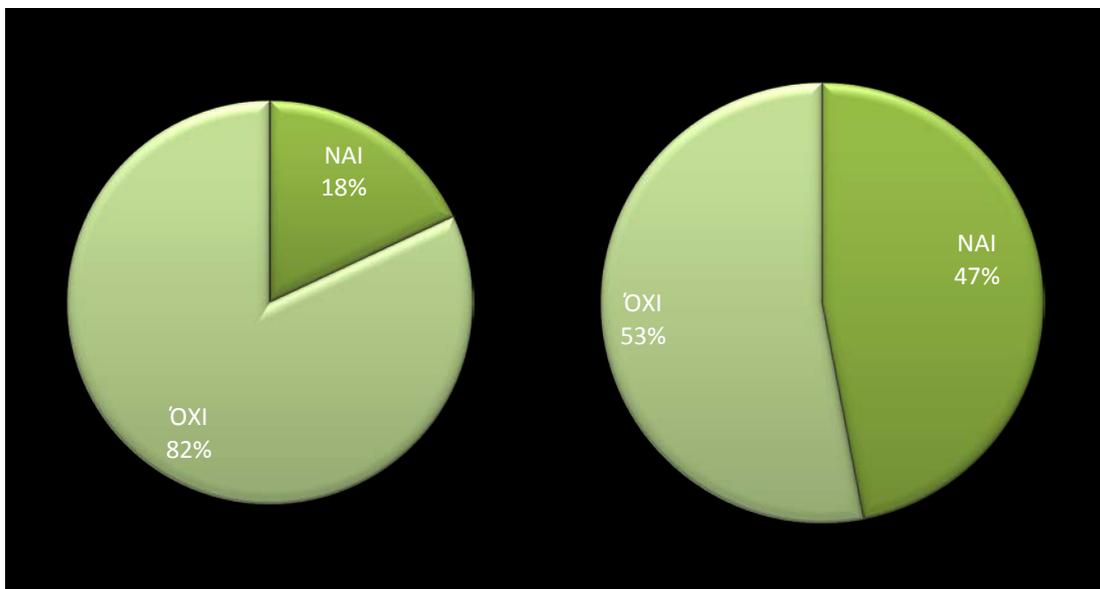


Συνεχίζοντας το 94% απάντησε πως δεν χρησιμοποιεί repos καθώς και η πλειοψηφία του δεν τα γνωρίζει. Είναι συμφωνίες μεταξύ ενός οφειλέτη και ενός δανειστή για να πουλήσουν και μετά να αγοράσουν ξανά ένα χρεόγραφο μικρού κινδύνου που συνήθως είναι τα έντοκα γραμμάτια του Δημοσίου.

**15. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

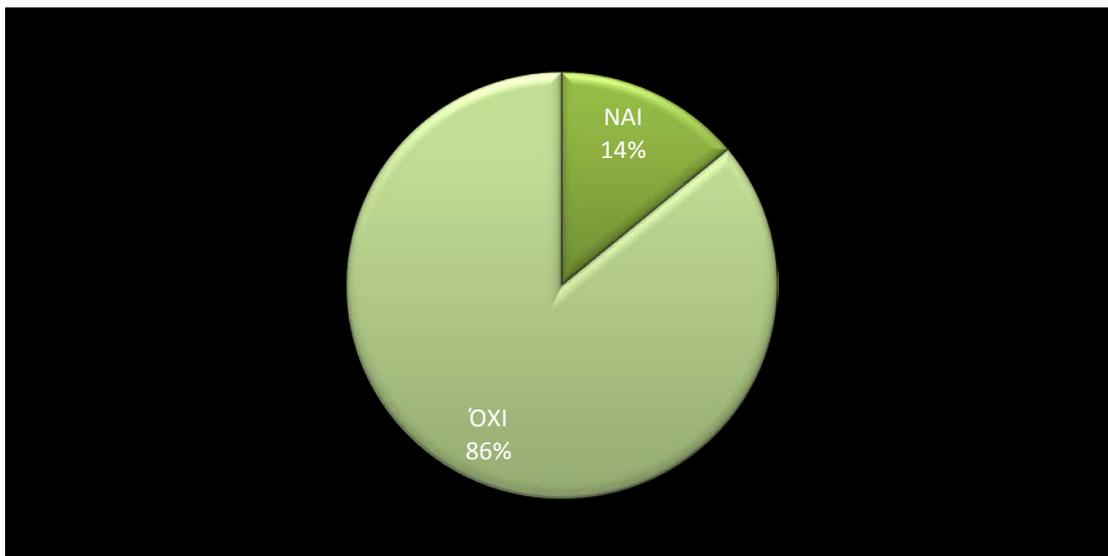
**ΠΡΙΝ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**

**ΜΕΤΑ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**



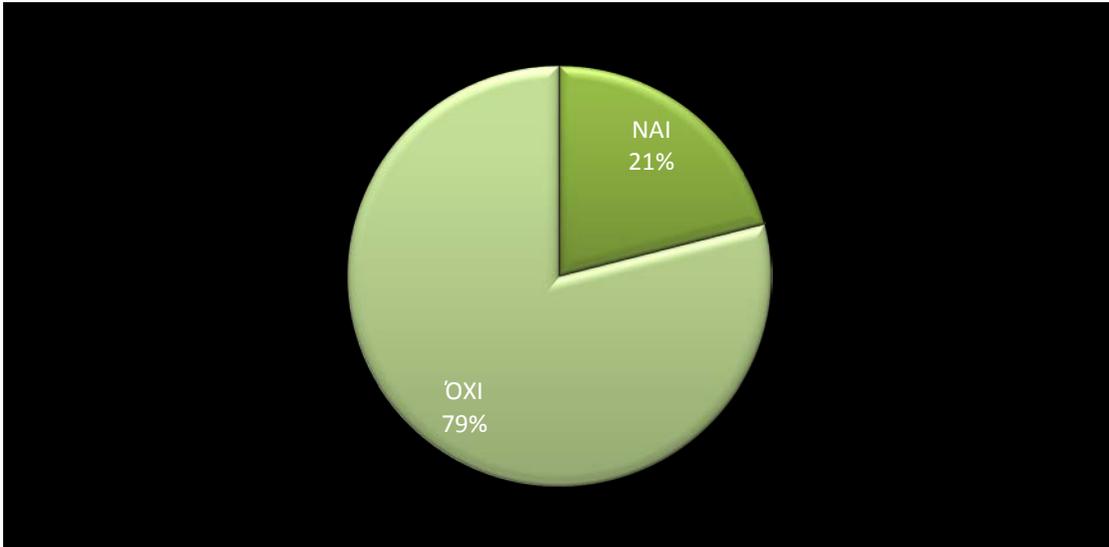
Πριν το δημοψήφισμα οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν ήταν τόσο στην προτίμηση των πελατών των τραπεζών. Μετά το δημοψήφισμα όμως αυτό το ποσοστό άλλαξε και η διάφορα φτάνει το 29% επειδή αυτός ο τρόπος συναλλαγών παρέχει στον πελάτη ευκολία, αξιοπιστία και αποφυγή σπατάλης των ρευστών που έχει τη δυνατότητα να κάνει ανάληψη ημερησίως /εβδομαδιαίως.

**16. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΚΑΤ'ΟΙΚΟΝ ΕΙΚΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το μεγαλύτερο ποσοστό δεν πραγματοποιεί εικονικές συναλλαγές(οι περισσότεροι αυτών δεν γνωρίζουν την σημασία τους).

**17. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΤΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΩΝ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

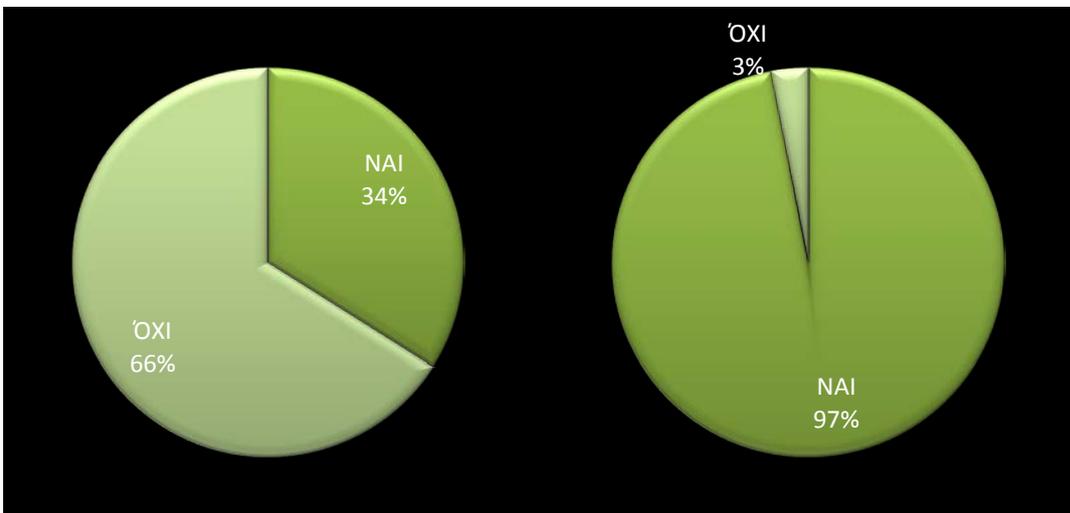


Το μεγαλύτερο ποσοστό δεν γνωρίζει και δεν χρησιμοποιεί τις εφαρμογές των ηλεκτρονικών χαρτοφυλακίων επειδή δεν το θεωρούν αναγκαίο ούτε να τα γνωρίσουν ούτε να τα χρησιμοποιήσουν.

**18. ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ, ΝΕΡΟΥ ΚΤΛ ΜΕΣΩ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)

**ΠΡΙΝ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**

**ΜΕΤΑ ΤΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ**

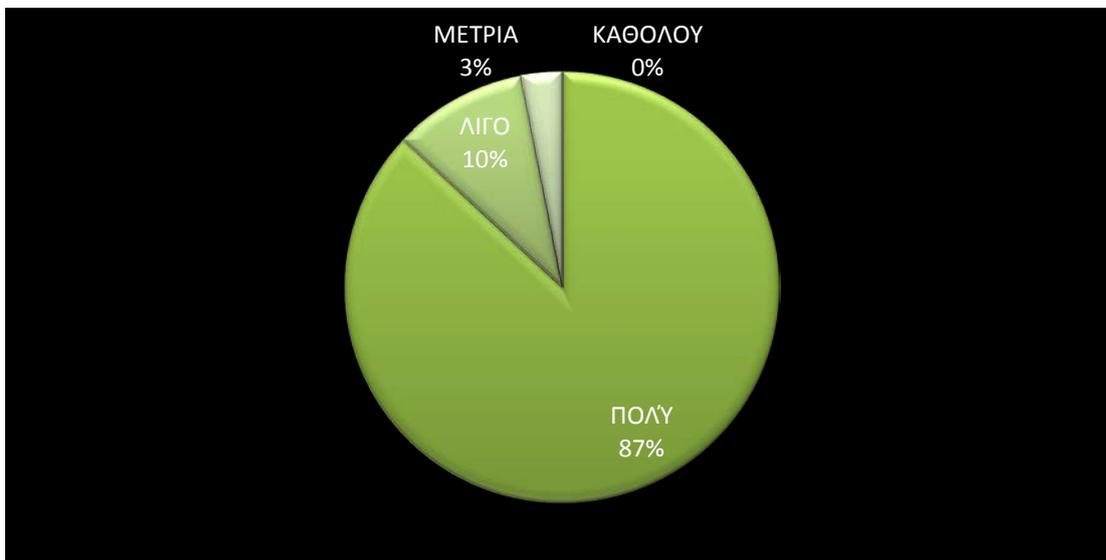


Πριν το δημοψήφισμα το ποσοστό πελατών της τράπεζας που πραγματοποιούσαν εξόφληση των λογαριασμών τους με τράπεζες άγγιζε το 34%. Έπειτα από λίγους μόλις μήνες το ποσοστό αυτό αυξήθηκε κατά 63% μετά το δημοψήφισμα για τον ίδιο λόγο που αυξήθηκε και η χρήση του internet banking όπως αναφέρουμε πιο πάνω.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

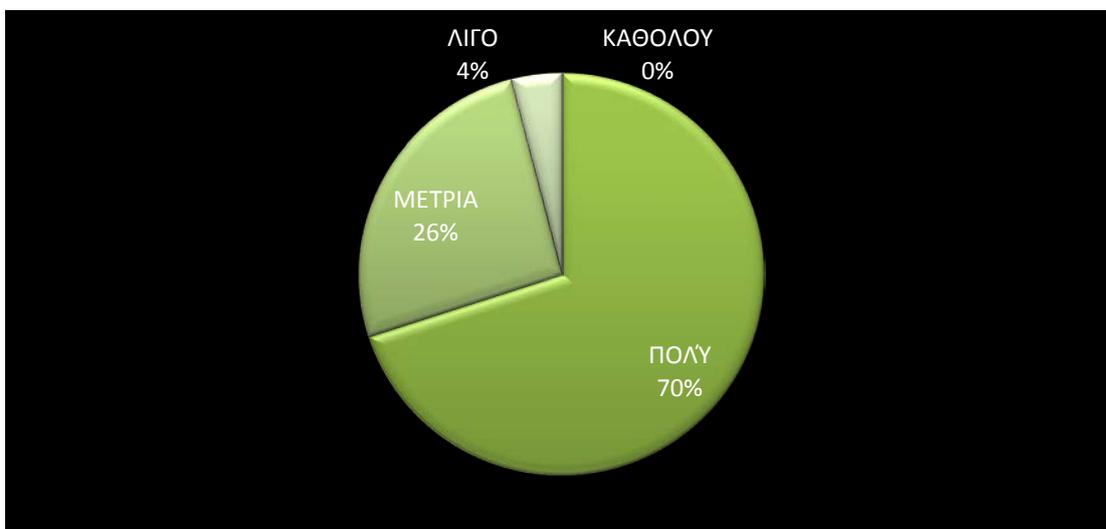
### ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

**1. Η ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΚΑΙ Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



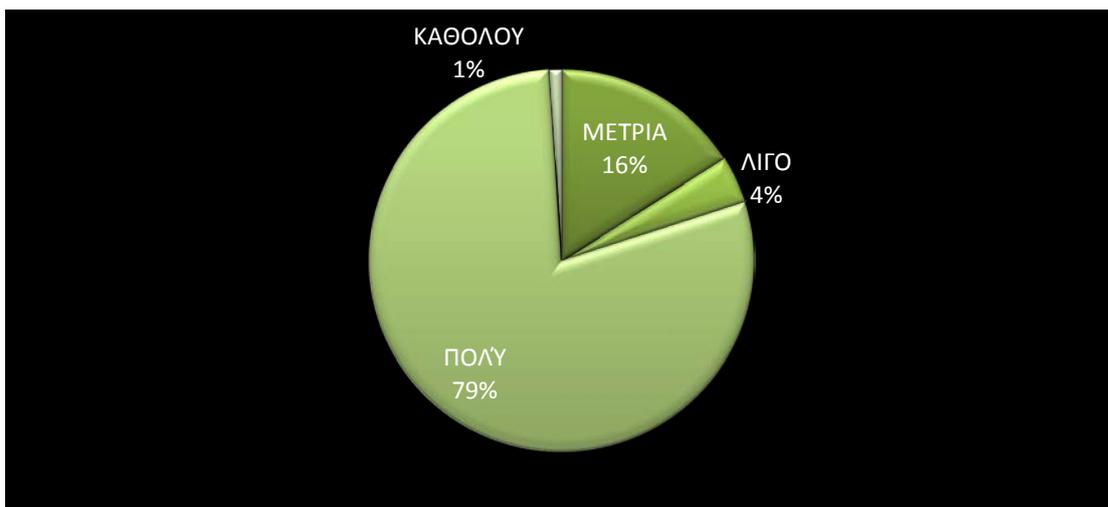
Από τον παραπάνω πίνακα μπορούμε να δούμε η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη είναι μερικά από τα χαρακτηριστικά που διαθέτουν οι υπάλληλοι των τραπεζών που συναλλάσσονται οι συμμετέχοντες στην ερευνά σε μεγάλο ποσοστό.

**2. ΕΙΝΑΙ ΦΙΛΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ ΜΑΖΙ ΣΑΣ ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



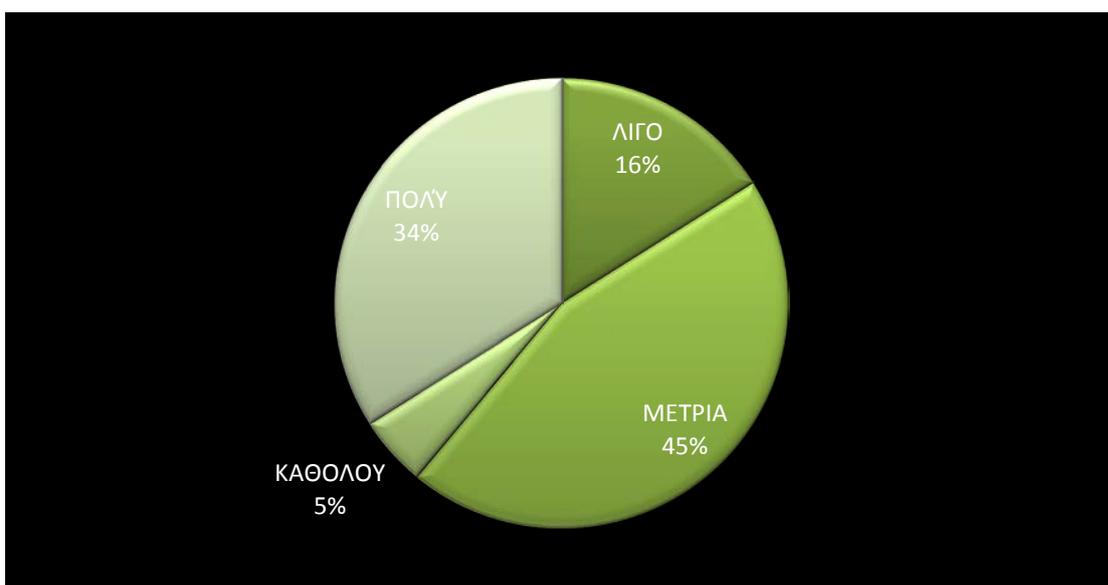
Οι απαντήσεις για το αν είναι φιλικό και ευγενικό οι υπάλληλοι της τράπεζας που συνεργάζονται είναι οι περισσότερες θετικές.

**3. ΟΙ ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΙΝΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



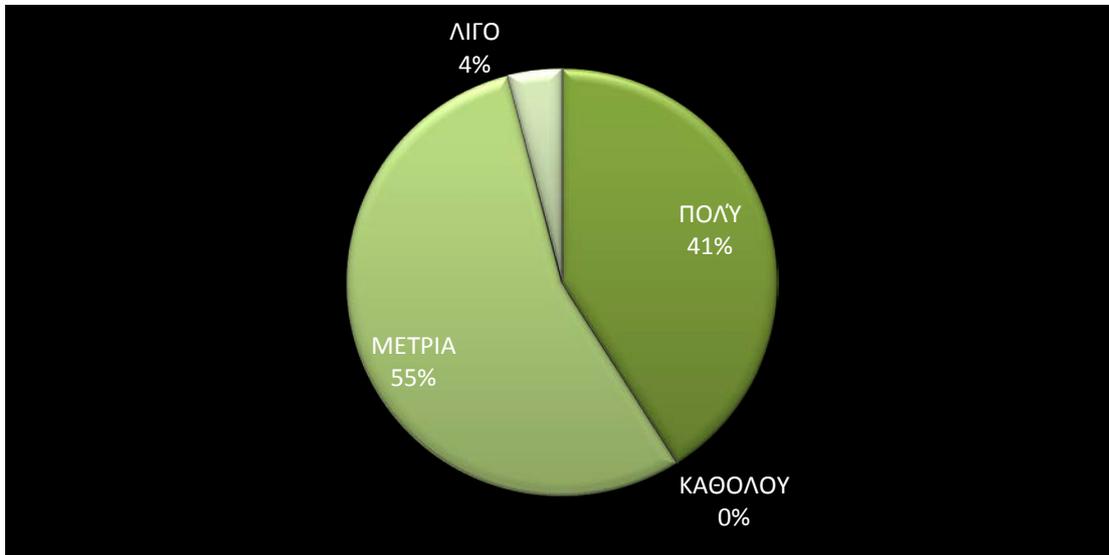
Τόσο οι γνώσεις όσο και οι ικανότητες του προσωπικού θεωρούν πως είναι ικανοποιητικές. Για να πραγματοποιηθεί πρόσληψη υπαλλήλου πλέον είναι απαραίτητες πολλές γνώσεις οικονομικές και τραπεζικές και έπειτα από την πρόσληψη γίνεται εκπαίδευση του υπαλλήλου από τους ανώτερους.

**4. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΟΥΣ ΕΙΚΟΝΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



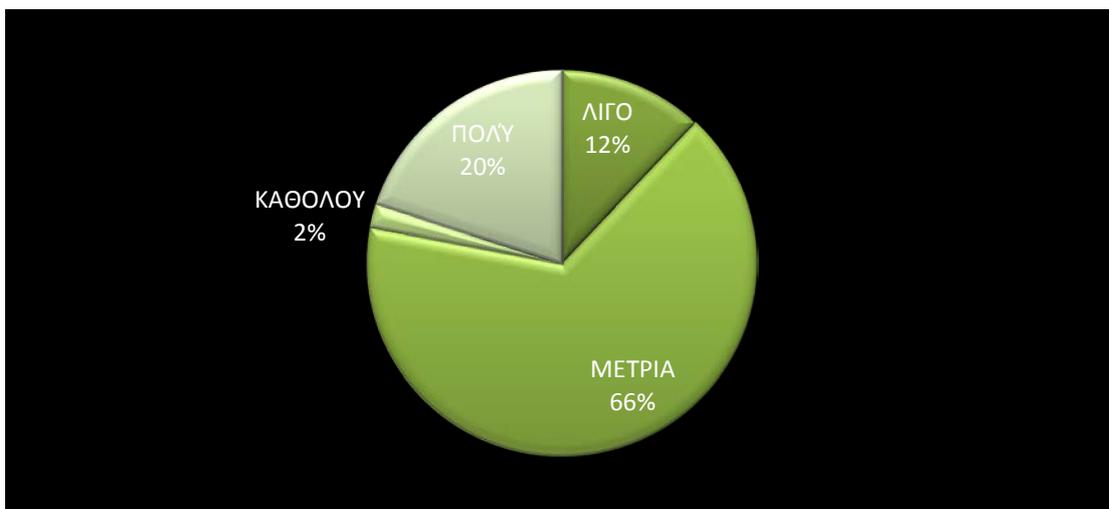
Η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία κατά 34% πολύ, 45% μέτρια, 16% λίγο και 5% καθόλου με βάση τις απαντήσεις.

**5. ΝΙΩΘΕΤΕ ΟΤΙ ΑΝΑΖΗΤΟΥΝ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΚΑΙ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ ΤΙΣ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΔΥΝΑΤΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΣΕ ΟΤΙ ΣΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)**



Η πλειοψηφία (με 55%) δήλωσε πως αναζητούν για αυτούς και τους προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι τους απασχολεί σε μέτριο βαθμό. Οι λύσεις που μπορεί να προσφέρει ο υπάλληλος στον πελάτη είναι περιορισμένες καθώς η τράπεζα λειτουργεί υπό κανονισμούς που δεν μπορεί να προσπερνά ο υπάλληλος για την διευκόλυνση ενός πελάτη.

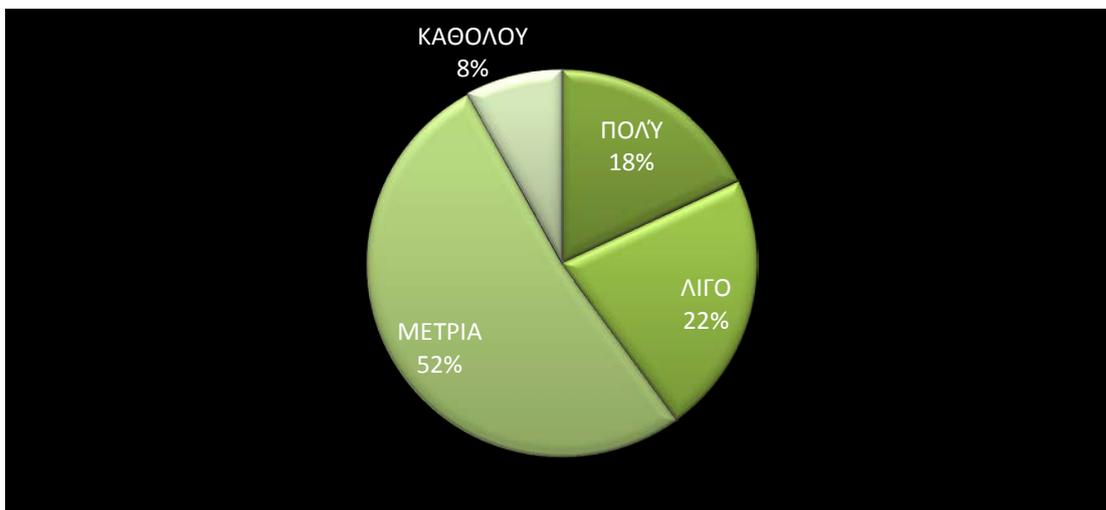
**6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΤΥΧΟΝ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)**



Μέτριος είναι και ο βαθμός που διαχειρίζονται τυχόν παράπονα πελατών όπως δήλωσε και το 66% των συμμετεχόντων. Βέβαια υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξης 14% που απάντησε

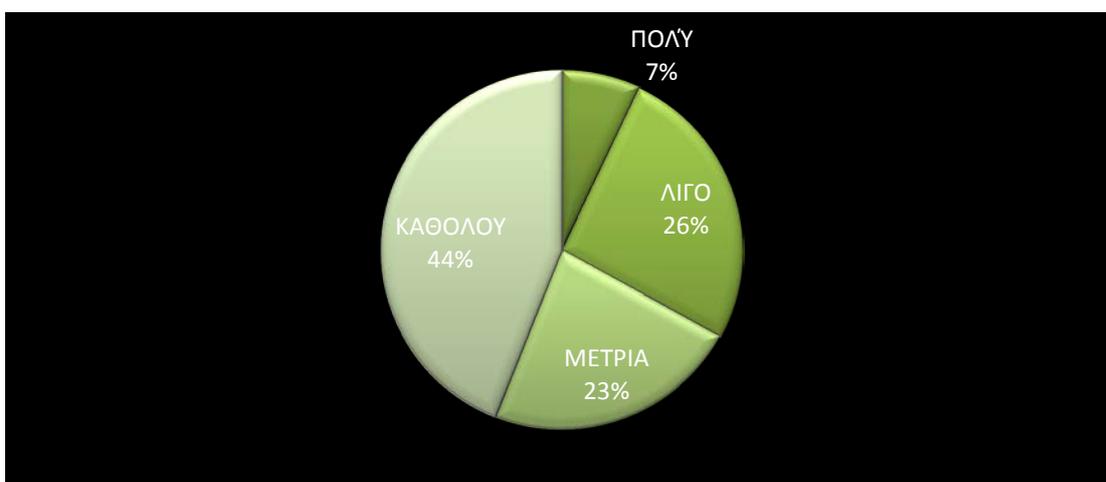
αρνητικά και θεωρεί πως δεν διαχειρίζονται σωστά τα παράπονα τους. Η συζήτηση μας όμως μαζί τους, και αναφέροντας μας μερικά αυτών αποδεικνύει πως δεν ισχύει κάτι τέτοιο, καθώς τα παράπονα αυτά δεν δύναται να λυθούν από το προσωπικό της τράπεζας εφόσον δεν έχουν την δικαιοδοσία.

#### **7. ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΧΕΤΕ ΑΝΑΠΤΥΞΕΙ ΦΙΛΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το 52% ανέφερε πως με το προσωπικό της τράπεζας έχει αναπτύξει φιλικές σχέσεις σε μέτριο επίπεδο. Το μεγαλύτερο ποσοστό από αυτό προέρχεται από το υποκατάστημα της Καρδίτσας καθώς εκεί η κοινωνία είναι πιο κλειστή, οι υπάλληλοι γνωρίζουν προσωπικά τους περισσότερους υπαλλήλους και έχουν αναπτύξει προσωπικές και φιλικές σχέσεις. Στις μεγαλύτερες πόλεις το να αναπτύξεις φιλικές σχέσεις με υπάλληλο της τράπεζας είναι πιο δύσκολο.

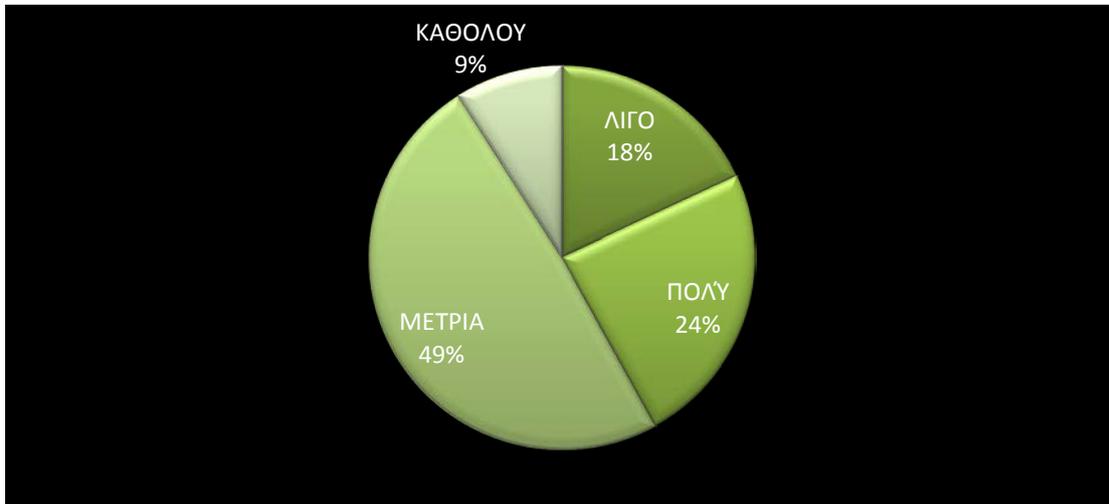
#### **8. Ο ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΟΝΟΣ (ΚΑΤΑ ΜΕΣΟ ΟΡΟ) ΕΙΝΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Η πλειοψηφία των απαντήσεων με 44% δήλωσε πως ο απαιτούμενος για την εξυπηρέτηση χρόνος δεν είναι καθόλου σύντομος. Η αιτία βρίσκεται στον αρκετά μικρό αριθμό των

ταμείων που εξυπηρετούν καθημερινά τους πελάτες σε αντίθεση με τον μεγάλο αριθμό των πελατών που αναμένουν για ώρες στο κατάστημα.

**9. ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΠΟΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά%)

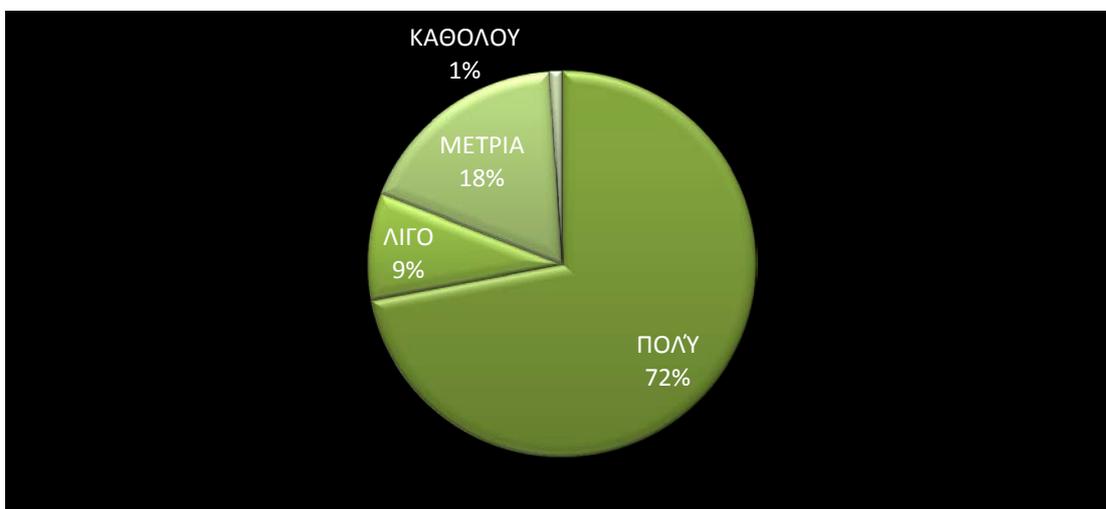


Η ικανοποίηση που λαμβάνει η πλειοψηφία των πελατών κατατάσσεται σε μέτριο επίπεδο. Η αιτία βρίσκεται στο μεγάλο χρόνο αναμονής, στον όγκο των εγγράφων που πρέπει να προσκομίζει ο πελάτης για όποια ενέργεια χρειάζεται για την τράπεζα, αλλά κυρίως στα capital controls που άλλαξαν το τραπεζικό σκηνικό της χώρας μας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

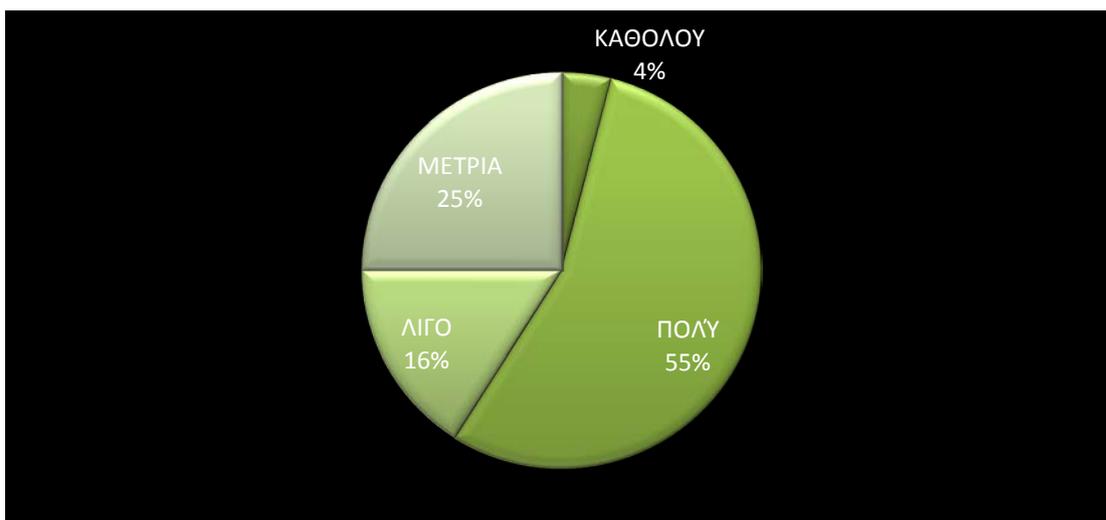
### ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

**1. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;**  
(επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το 72% δήλωσε ευχαριστημένο από την κάλυψη του δικτύου των καταστημάτων. Λόγω και της συγχώνευσης πολλών τραπεζών πολλά παλιά κτήρια καταστημάτων άλλων τραπεζών έχουν μετατραπεί σε υποκαταστήματα της τράπεζας που εξαγοράστηκε.

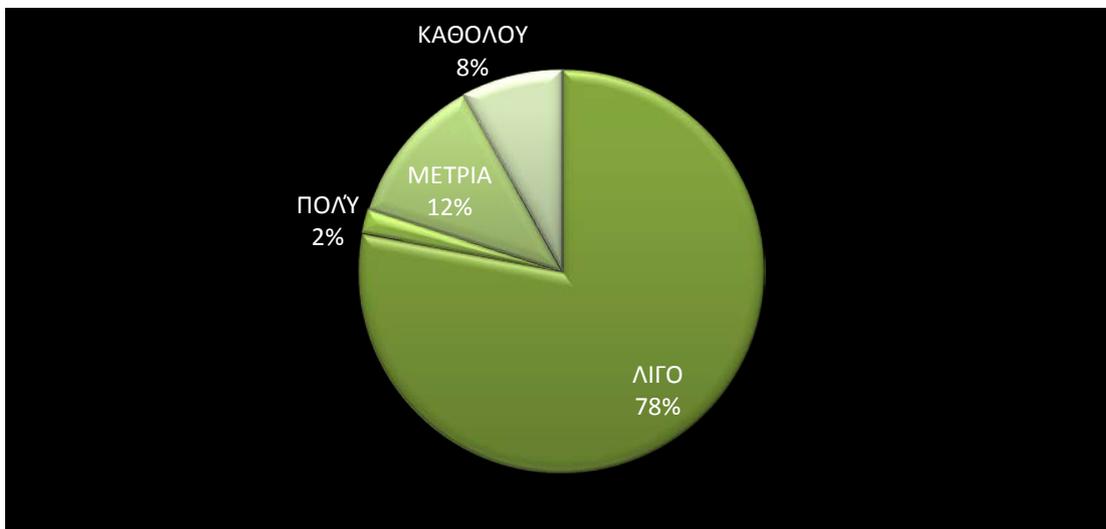
**2. ΕΠΑΡΚΟΥΝ ΤΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΑΤΜ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το 55% ανέφερε πως η επάρκεια των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης είναι σε εξαιρετικά καλό επίπεδο. Οι τράπεζες πλέον έχουν τοποθετημένα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης όχι

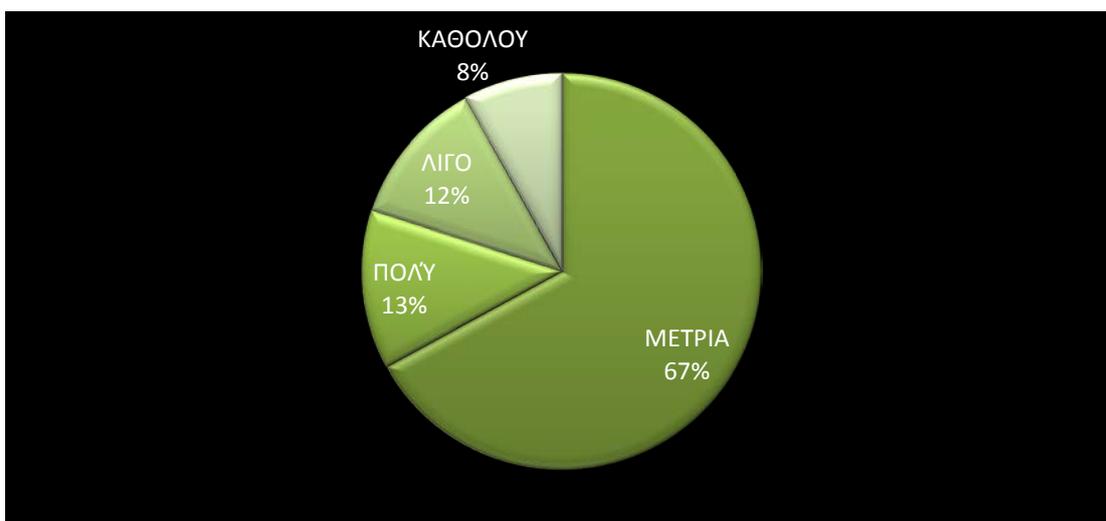
μόνο στα υποκαταστήματά τους αλλά και σε άλλα σημεία όπως σταθμούς μετρό, τρένων, λεωφορείων, αεροδρόμια, λιμάνια, εμπορικά κέντρα και σουπερ μάρκετ.

**3. ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (ΑΠΕΡΓΙΩΝ, ΒΛΑΒΕΣ, ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ - ΑΤΜ'Σ) ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΙΝΑΙ ΑΝΕΚΤΟ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το 78% απάντησε πως το επίπεδο συχνότητας των δυσλειτουργιών είναι λίγο ανεκτό. Το μεγαλύτερο πρόβλημα και παράπονο που μας εξέφρασαν οι συμμετέχοντες είναι πως τελειώνει πολύ γρήγορα το ρευστό που υπάρχει στο μηχάνημα για τις αναλήψεις και η καθυστέρηση είναι μεγάλη μέχρι να το ξαναγεμίσουν οι υπεύθυνοι. Ειδικά δε όταν δεν είναι καθημερινή ή είναι αργία η αναμονή είναι αρκετά μεγαλύτερη.

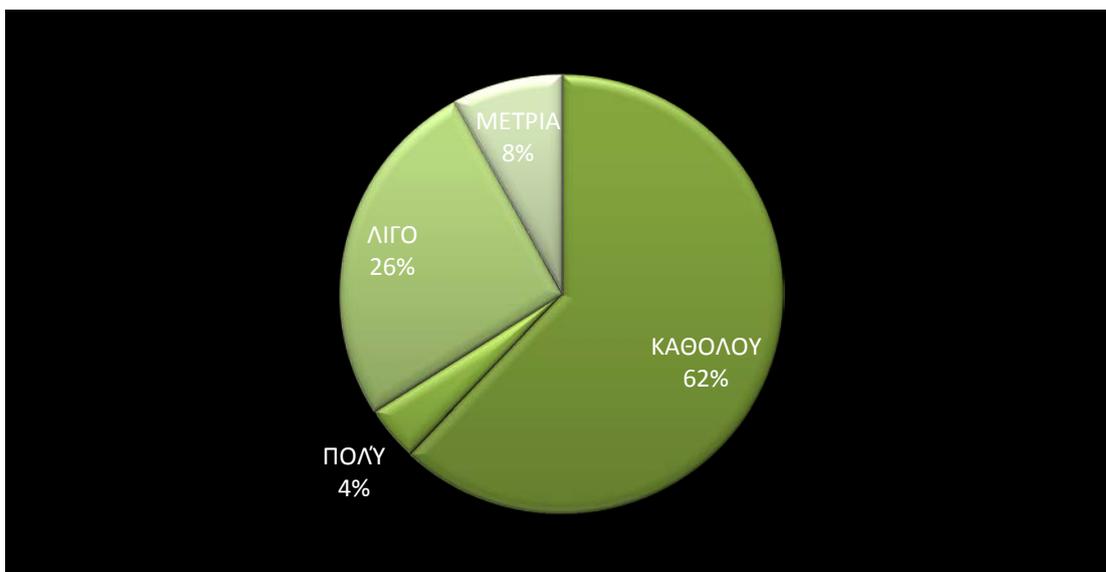
**4. Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΑΣ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΒΟΛΙΚΗ, ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το 67% απάντησε πως η πρόσβαση στο υποκατάστημα της πόλης του είναι μεσαίας ευκολίας καθώς οι αρκετοί από τους ερωτηθέντες στον νόμο της Καρδίτσας είναι κάτοικοι κοντινών τοποθεσιών και πρέπει να διανύσουν κάποια χιλιόμετρα για να μεταβούν στο κατάστημα.

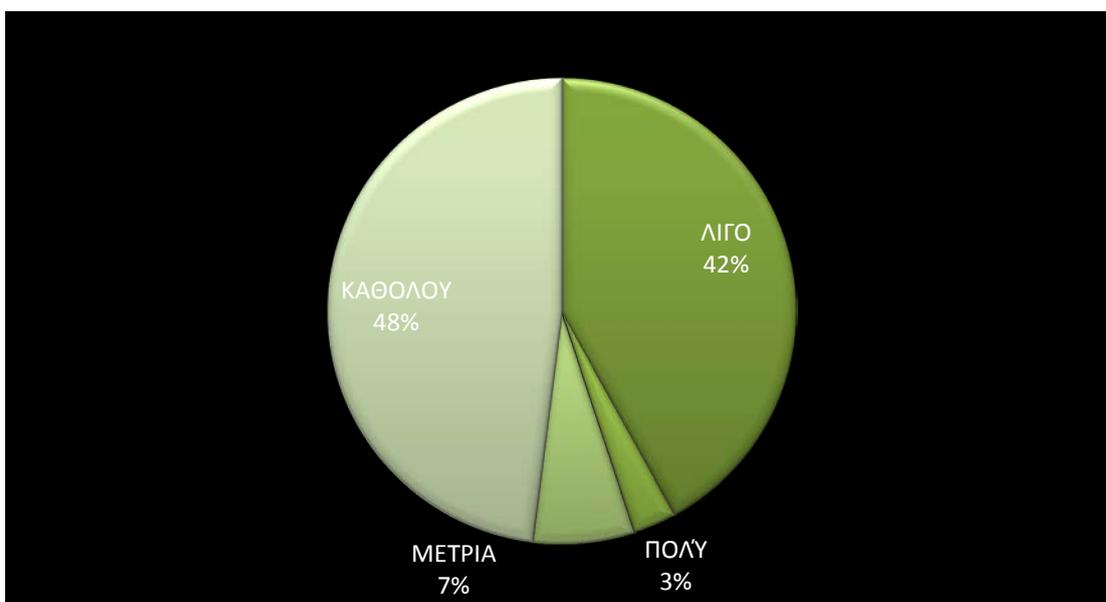
#### **5. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ: (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)**

##### **❖ ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ;**



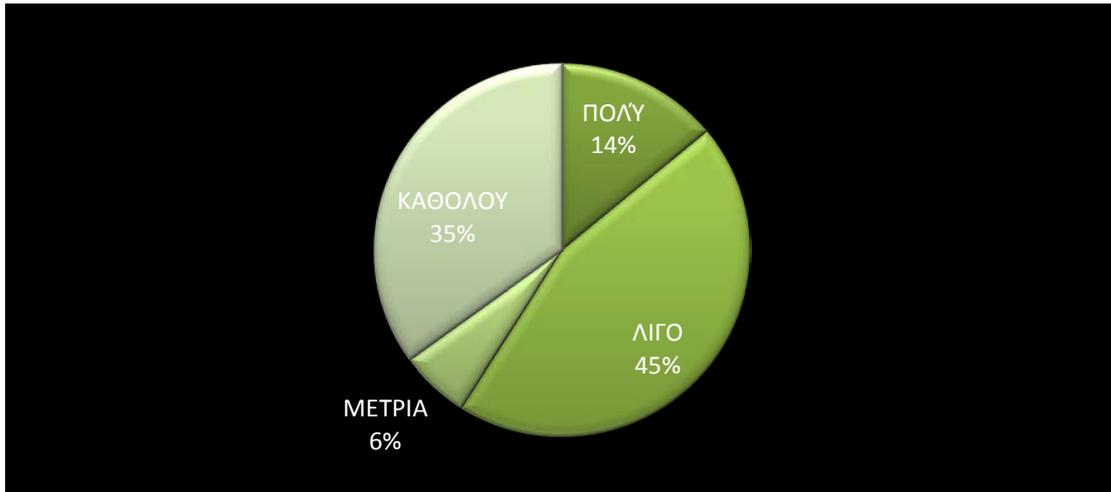
Στο χρόνο αναμονής οι πελάτες δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι. Όπως αναλύουμε και παρακάτω ο χρόνος αναμονής σχετίζεται άμεσα με τους διαθέσιμους υπαλλήλους που έχει στο ενεργητικό της η κάθε τράπεζα.

##### **❖ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΑΜΕΙΩΝ;**



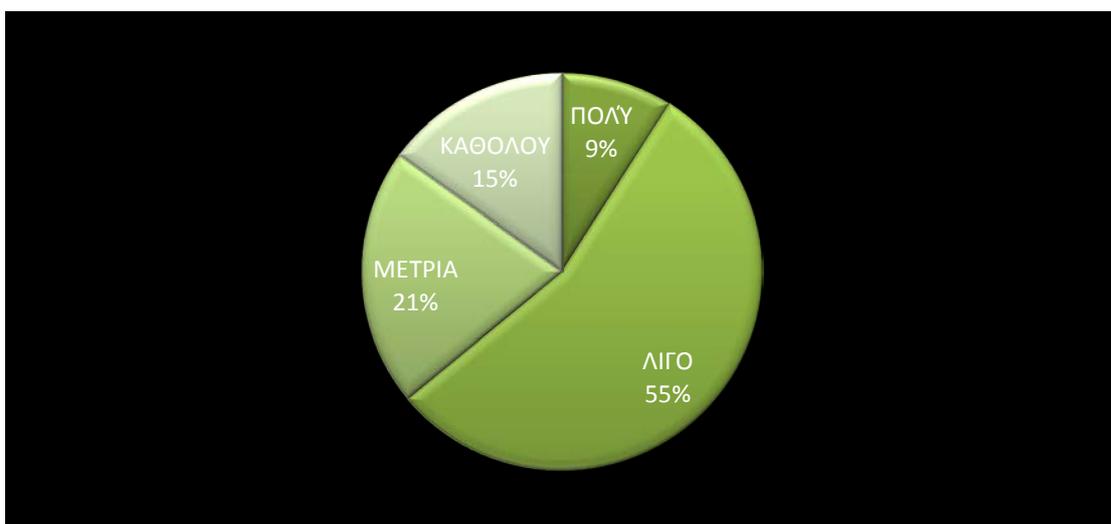
Στην ταχύτητα εξυπηρέτησης των ταμείων οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες αλλά κλείνουν προς αρνητική κατεύθυνση με μεγαλύτερο ποσοστό το 48% καθόλου. Μερικοί μας ανέφεραν δε πως την στιγμή που εξυπηρετούνται από τον υπάλληλο έχει συμβεί αρκετές φορές να διακοπεί η συναλλαγή ή να καθυστερήσει για άλλη εσωτερική διαδικασία της τράπεζας ή προσωπική διακοπή του υπαλλήλου.

❖ **ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΜΕΙΩΝ;**



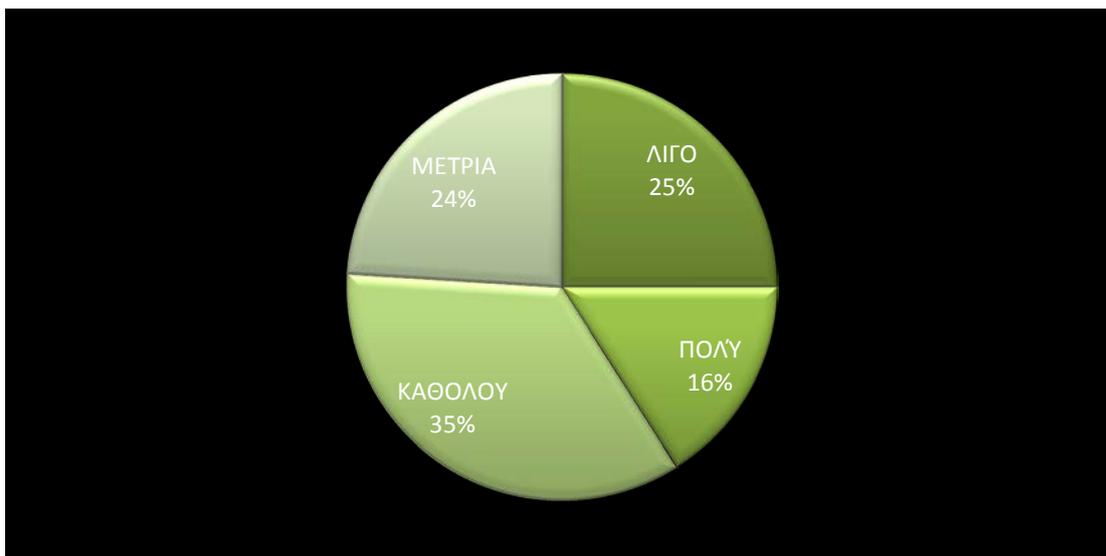
Το 45% ανέφερε πως τα ταμεία δεν είναι αρκετά επαρκή για τις ανάγκες των πελατών. Γενικά οι περισσότεροι πελάτες του καταστήματος στη Λάρισα δήλωσαν πως ο χρόνος αναμονής για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους, ειδικά αρχές και τέλη του μήνα, κυμαίνεται από μια έως και τρεις ώρες!

❖ **ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;**



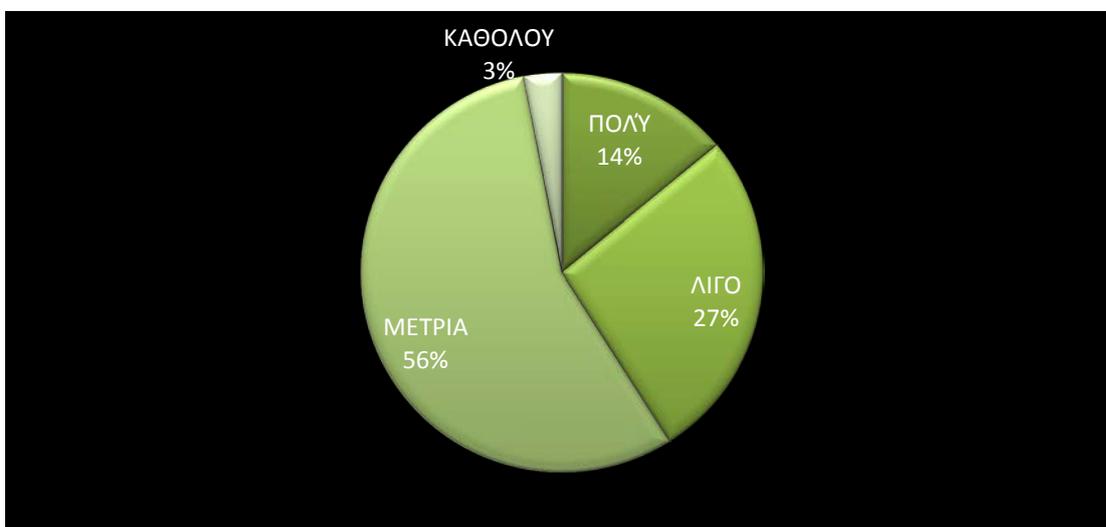
Το ίδιο και η επάρκεια προσωπικού που κυμαίνεται στο 55% (λίγο) ο δείκτης ικανοποίησης. Ο αριθμός του προσωπικού σε σχέση με τους πελάτες που επιθυμούν καθημερινά να εξυπηρετηθούν μας δίνει το συμπέρασμα της άμεσης ανάγκης για περαιτέρω προσλήψεις προσωπικού καθώς ο ελάχιστος χρόνος αναμονής ανά πελάτη είναι αρκετά λεπτά.

❖ ***ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΑΡΥΘΜΙΣΗ, ΤΗΝ ΑΤΜΟΣΦΑΙΡΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;***



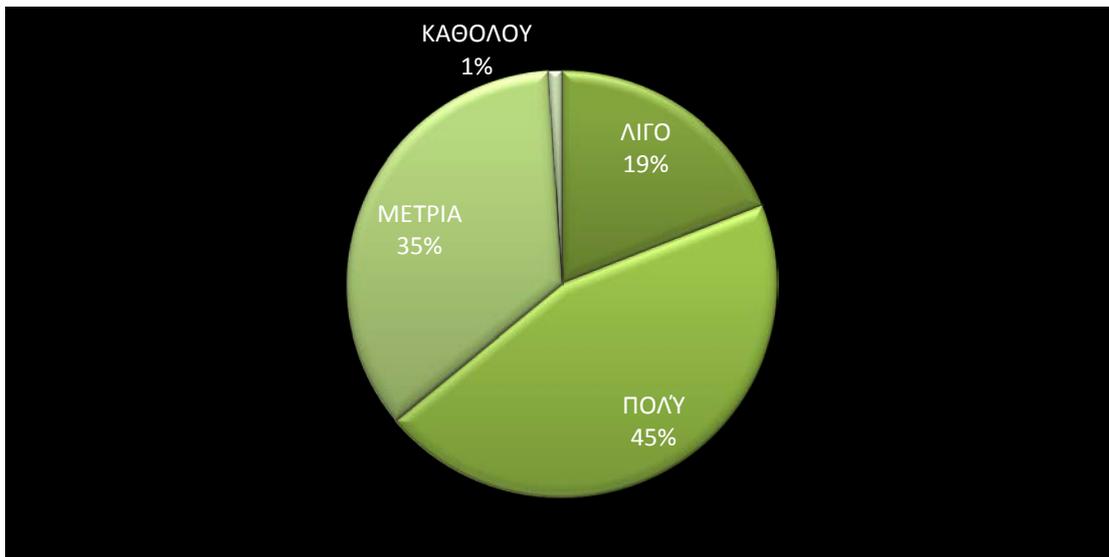
Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο από την διαρρύθμιση την ατμόσφαιρα και την καθαριότητα του καταστήματος της τράπεζας που συνεργάζονται. Οι περισσότεροι θα προτιμούσαν ένα πιο οικείο και όχι τόσο ψυχρό περιβάλλον με καλύτερο κλιματισμό καθώς επίσης και να υπάρχουν περισσότερα καθίσματα για τους αναμένοντες των ταμείων.

❖ ***ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΓΙΑ ΣΑΣ Η ΔΙΑΡΥΘΜΙΣΗ, Η ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΚΑΙ Ο ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ;***



Οι περισσότεροι πελάτες θεωρούν μέτριας σημασίας την διαρρύθμιση, την διακόσμηση και τον σύγχρονο εξοπλισμό. Πιστεύουν πως είναι μεγαλύτερης σημασίας η καθαριότητα αλλά πολύ περισσότερο η καλύτερη και άμεση εξυπηρέτηση τους.

**❖ ΣΑΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ Η ΚΑΛΗ ΦΗΜΗ ΜΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΓΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ;**

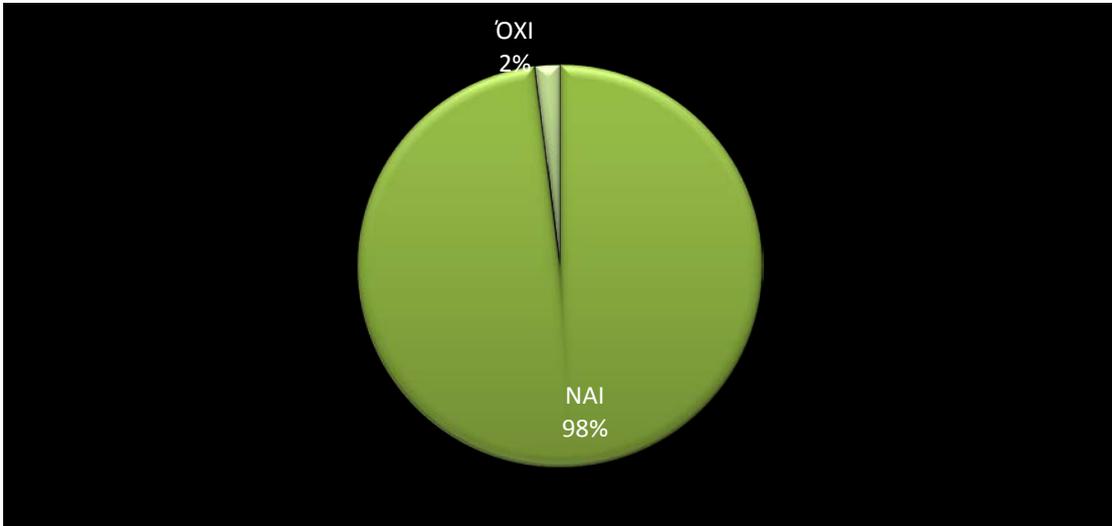


Από εδώ μπορούμε να συμπεράνουμε χωρίς αμφιβολία πως η καλή φήμη μιας τράπεζας επηρεάζει τον μελλοντικό πελάτη της τράπεζας για να την επιλέξει για συνεργασία σε πολύ μεγάλο βαθμό.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

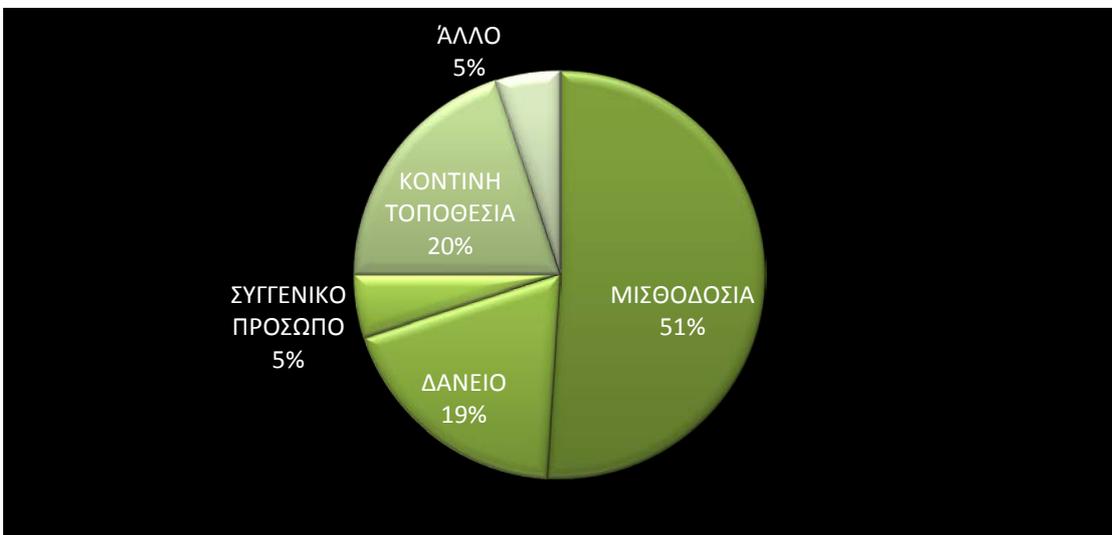
### Β. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. ΕΧΕΤΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



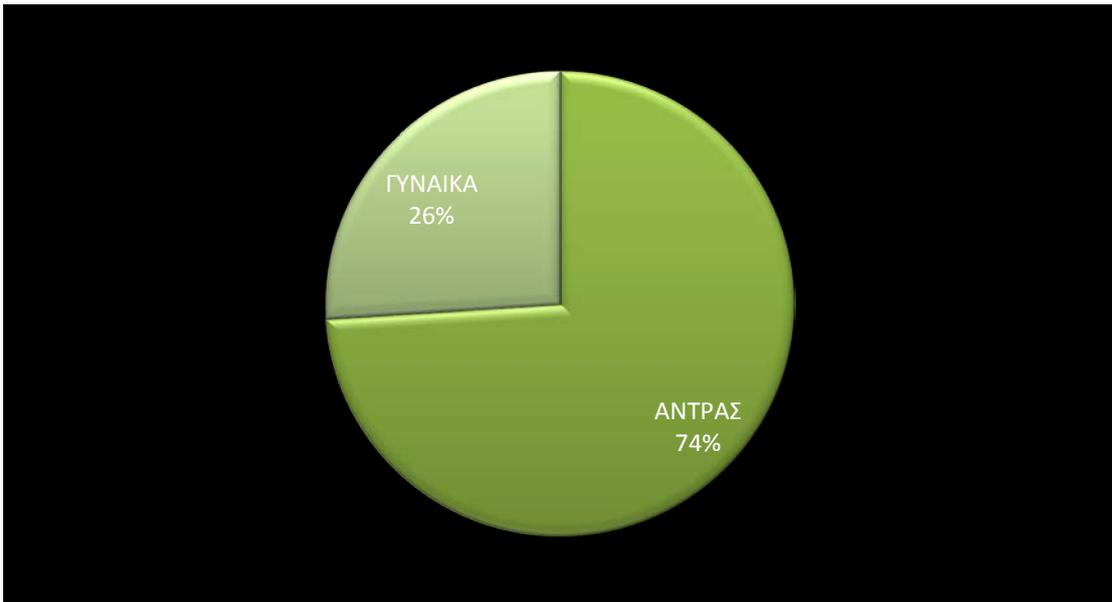
Το 98% των συμμετεχόντων δήλωσαν πως έχουν συνεργασία και με άλλες τράπεζες.

2. ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΛΟΓΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



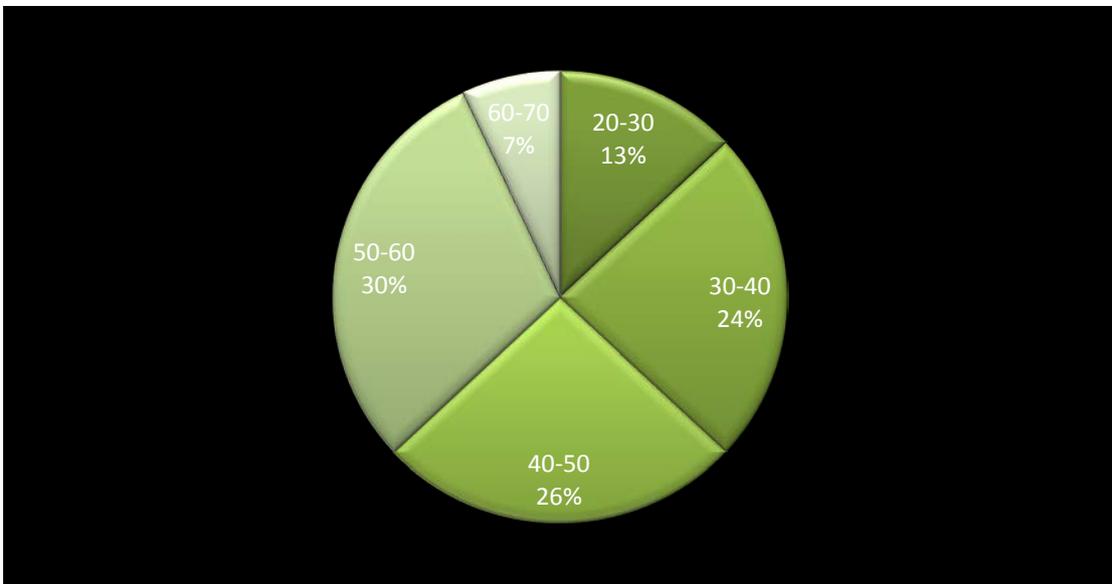
Ο συνηθέστερος λόγος ύπαρξης συνεργασίας με άλλη τράπεζα είναι η μισθοδοσία με 51% των απαντήσεων, στη συνέχεια η κοντινή τοποθεσία με 20% των απαντήσεων, με 19% η ύπαρξη δάνειου και με 5% η αιτία συγγενικού προσώπου στην άλλη τράπεζα. Βέβαια ένας άλλος λόγος που ξεκίνησε να υπάρχει τον τελευταίο καιρό είναι η ανάγκη για ρευστό καθώς κάθε τράπεζα έχει συγκεκριμένο όριο αναλήψεων. Γι αυτό το σκοπό όσοι πελάτες διατηρούν λογαριασμό και σε άλλη τράπεζα πραγματοποιούν και άλλες αναλήψεις χωρίς πρόβλημα.

### 3. ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΦΥΛΛΟ ΣΑΣ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



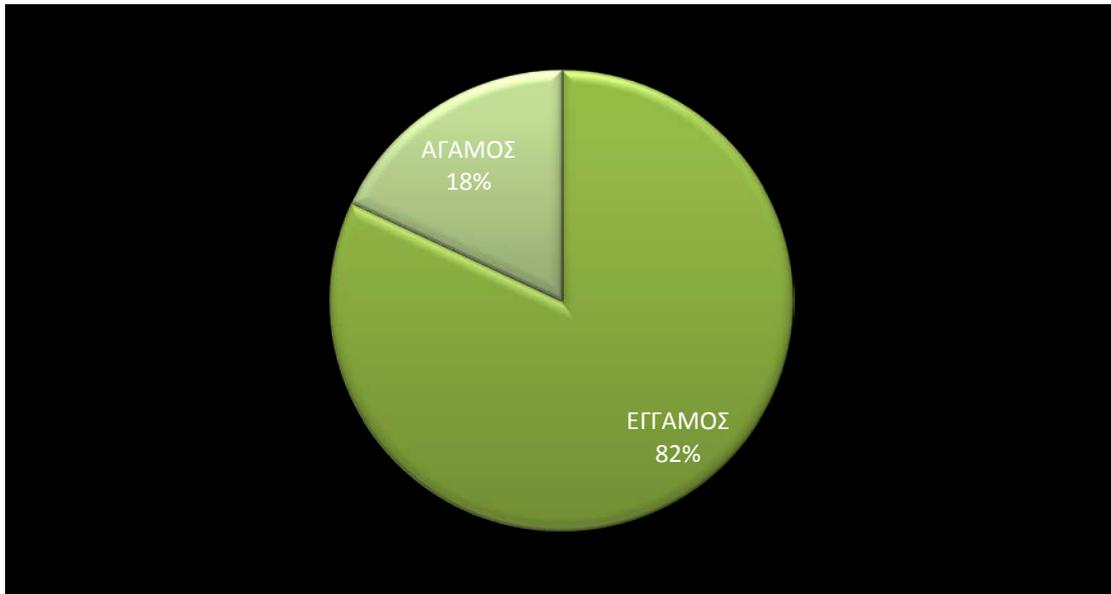
Το 74% των συμμετεχόντων ήταν άνδρες και 26% γυναίκες. Από αυτές τις γυναίκες ελάχιστες ήταν στην ηλικία των 20-40. Οι περισσότερες ήταν στην ηλικία 40-70.

### 4. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ; (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Οι περισσότεροι που συμμετείχαν στην ερευνά άνηκαν στο ηλικιακό κλιμάκιο του 50-60 χρονών με ποσοστό 30%. Το 26% κατείχαν οι ηλικίες 40-50, το 24% οι ηλικίες 30-40, το 13% οι ηλικίες 20-30 και 7% οι ηλικίες 60-70.

**5. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Το 82% των ερωτηθέντων ανήκουν στην κατηγορία των εγγάμων. Αυτό συμβαίνει διότι το μεγαλύτερο ποσοστό που συμμετείχε ανήκε στο ηλικιακό κλιμάκιο των 50-60 και των 40-50.

**6. ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΑΣ ΕΠΙΠΕΔΟ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



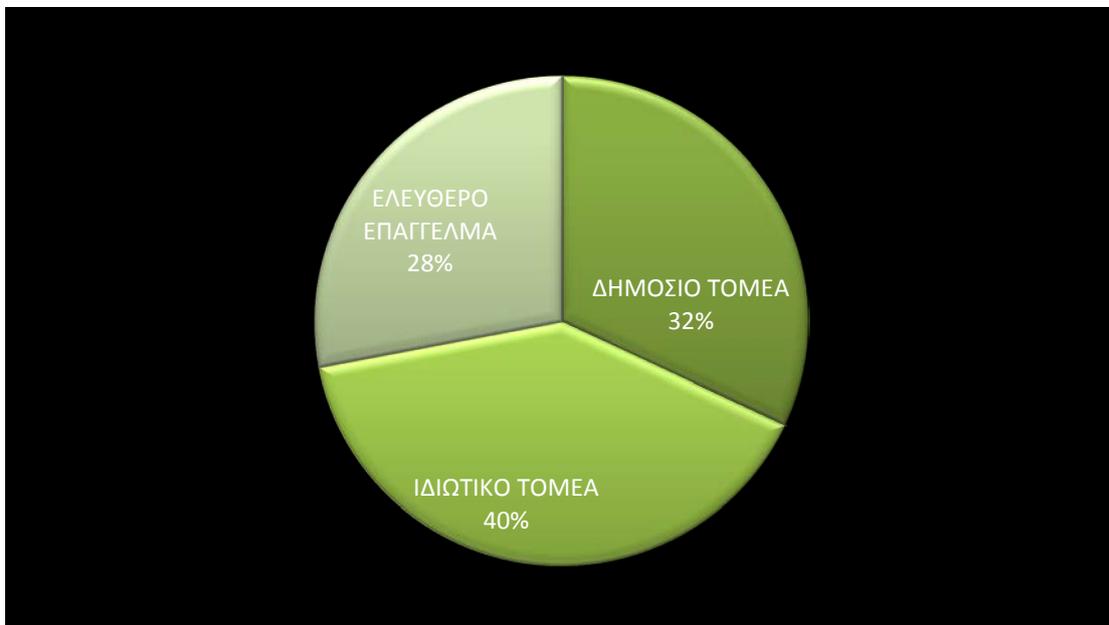
Το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων στην έρευνα είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 45%, με ποσοστό 35% τριτοβάθμιας, 15% πρωτοβάθμιας και με 5% μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών. Όμως αν συγκρίνουμε τις απαντήσεις ανά νομό, στον νομό της Καρδίτσας συμβαίνει το αντίθετο. Οι περισσότεροι ήταν πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και το αμέσως επόμενο μεγαλύτερο ποσοστό ήταν της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

**7. ΑΥΤΗ ΤΗ ΣΤΙΓΜΗ ΕΙΣΤΕ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



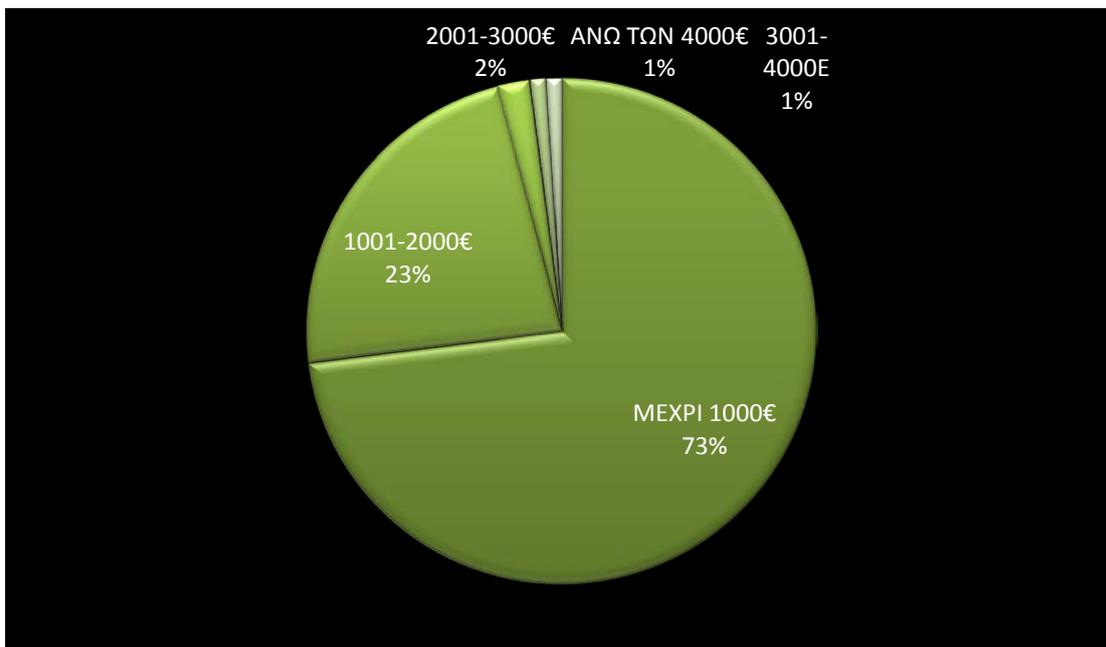
Έξι στους δέκα περίπου ερωτηθέντες απάντησαν πως δεν εργάζονται και μόλις το 35% δήλωσε εργαζόμενος. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ανέργων προέρχονται από τον νομό της Λάρισας, και αντίστροφα το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων προέρχεται από το νομό της Καρδίτσας καθώς οι πλειονότητα ασχολείται με την γεωργία και την κτηνοτροφία.

**8. ΣΕ ΠΟΙΟΝ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



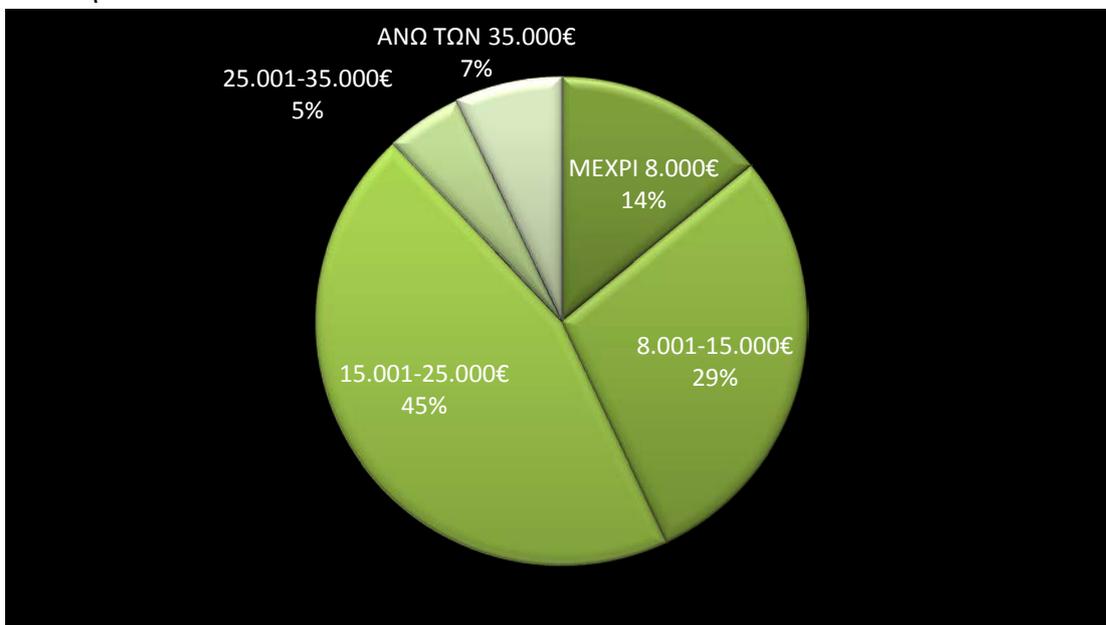
Το 40% των εργαζομένων που απάντησαν θετικά πιο πάνω ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα, 23% στον δημόσιο και το 28% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες.

**9. ΜΕΙΚΤΕΣ ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΤΗΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



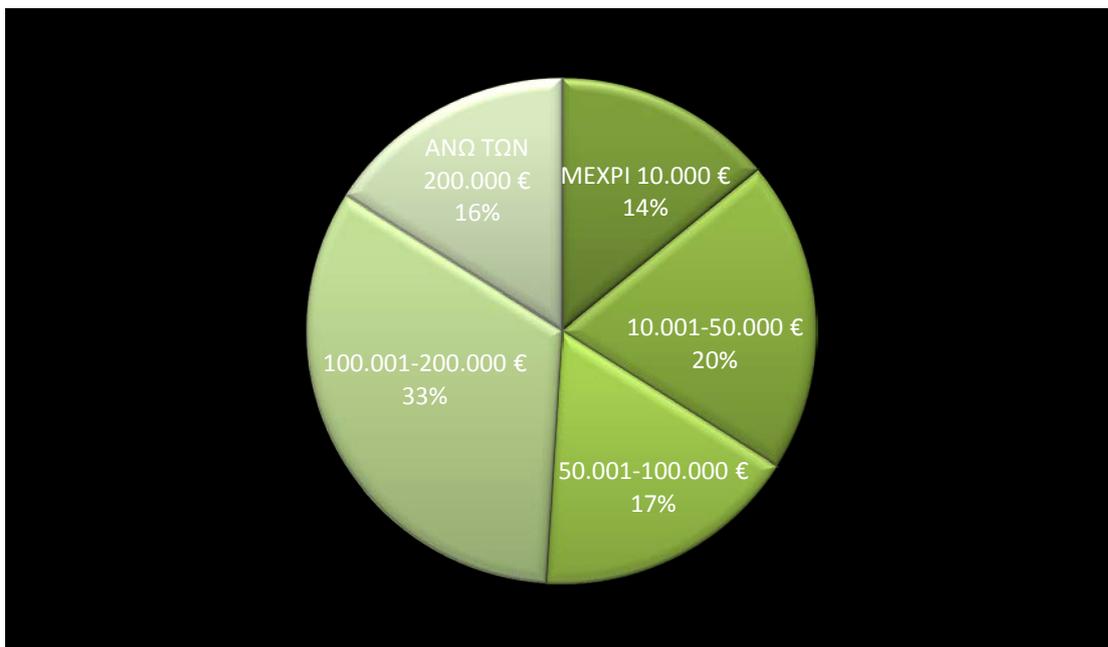
Μέχρι 1000€ κυμαίνονται οι μεικτές μηνιαίες αμοιβές των περισσότερων εργαζομένων. Εξαιτίας και του κατώτατου μισθού που ισχύει στη χώρα μας οι μηνιαίες αμοιβές έχουν μειωθεί σημαντικά.

**10. ΤΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΟ ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΝΗΚΕΤΕ ΕΙΝΑΙ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Η πλειοψηφία των αποκτηθέντων ανήκουν στο εισοδηματικό κλιμάκιο του 15.001€-25.000€ καθώς η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι είτε δημόσιοι είτε ιδιωτικοί υπάλληλοι ή αγρότες.

**11. ΤΟ ΚΛΙΜΑΚΙΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΝΗΚΕΤΕ ΕΙΝΑΙ;** (επεξεργασία απαντήσεων σε ποσοστά %)



Ενώ στο κλιμάκιο περιουσίας οι περισσότεροι κατατάσσονται στην κατηγορία 100.001€-200.000€ με ποσοστό 33%, στο κλιμάκιο 10.001€-50.000€ ανήκει το 20%, μέχρι 10.000€ ανήκει το 14%, στο κλιμάκιο 50.001€ - 100.000€ ανήκει το 17% και άνω των 200.000€ ανήκει το 16%. Αυτά τα ποσοστά δικαιολογούνται αν αναλογιστούμε πως στις συγκεκριμένες περιοχές οι εκτάσεις είναι τεράστιες και η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανήκουν στην κατηγορία των γεωργών – κτηνοτρόφων, επομένως και ιδιοκτήτες ακίνητης περιουσίας που χρησιμοποιούν για την εργασία τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

### ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΟΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ ΔΑΝΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΛΑΡΙΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΑ CAPITAL CONTROLS

ΕΡΩΤΗΣΗ: Τον τελευταίο χρόνο, πριν τα capital controls, πόσα δάνεια είχε εγκρίνει και εκταμιεύσει το κατάστημά σας;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: Ελάχιστα... Οι όροι και οι προϋποθέσεις για την έγκριση και την εκταμίευση πλέον ενός δανείου είναι τόσο απαιτητικοί που δεν αφήνουν περιθώρια για να στηριχτεί ο πελάτης οικονομικά μέσω ενός δανείου

ΕΡΩΤΗΣΗ: Αυτό ισχύει και για τα προσωπικά και για τα επαγγελματικά δάνεια;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: Έχουμε φτάσει σε σημείο τα προσωπικά δάνεια να μην τα συζητάμε καν σαν κατάσταση αν ο πελάτης δεν έχει καλό μηνιαίο ή ετήσιο εισόδημα και έναν καλό εγγυητή. Τα επαγγελματικά δάνεια λόγω και κάποιων επιδοτούμενων προγραμμάτων (ΕΣΠΑ) είχαν εμφανίσει μια άνοδο και προχωρούσαν μέχρι ένα διάστημα.

ΕΡΩΤΗΣΗ: Μετά το δημοψήφισμα τι άλλαξε;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: Και οι τράπεζες και ο κόσμος είναι παρά πολύ επιφυλακτικός στην έκδοση ενός δανείου. Αναφορικά να σας πω ότι το κατάστημά μας από αρχές Ιουλίου το 2015 μέχρι και σήμερα δεν έχει εγκρίνει / εκταμιεύσει κανένα δάνειο. Ούτε προσωπικό (είτε στεγαστικό είτε καταναλωτικό) ούτε επαγγελματικό. Από αυτό και μόνο μπορείτε να καταλάβετε πως έχει η κατάσταση και πόσο δύσκολα είναι πλέον τα πράγματα στον τραπεζικό τομέα.

ΕΡΩΤΗΣΗ: Πιστεύετε πως θα αλλάξουν τα πράγματα στο οικονομικό σκηνικό της χώρας μας;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: Δύσκολο... Χρειάζεται πρόγραμμα, δουλειά και κατανόηση στις ανάγκες που έχει ο κόσμος."

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Στο πρώτο παράρτημα θα κάνουμε μια ιστορική αναδρομή στο θεσμό των τραπεζών και θα σχολιάσουμε την σημερινή οικονομική κατάσταση που βρίσκονται παρουσιάζοντας οικονομικά στοιχεία αυτών.

### 1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Ξεκινώντας πρέπει να καθορίσουμε τι εννοούμε με τον όρο τράπεζα. Εννοούμε μια επιχείρηση η οποία ασχολείται με χρηματοπιστωτικές συναλλαγές και έχει το δικαίωμα δανεισμού με σκοπό το κέρδος αυτής. Το κέρδος αυτής της επιχείρησης επιτυγχάνεται με την διάφορα που προκύπτει από το επιτόκιο δανεισμού και το επιτόκιο καταθέσεων που έχει θεσπίσει η εκάστοτε τράπεζα, καθώς και με επενδύσεις και αλλά και προμήθειες από παροχή προϊόντων και υπηρεσιών.[1]

### 1.2 ΤΟ ΞΕΚΙΝΗΜΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η αρχή του όρου τράπεζα γίνεται στις 2 Φεβρουαρίου του 1828 όταν ο Ιωάννης Καποδίστριας ιδρύει την πρώτη εθνική τράπεζα της Ελλάδος με το όνομα Έθνική Χρηματιστική τράπεζα. Η ανταπόκριση του κόσμου όμως τότε δεν υπήρξε η αναμενόμενη. Στην πραγματικότητα σκοπός αυτής της τράπεζας ήταν η συγκέντρωση δανειακών κεφαλαίων και έκδοσης ομολόγων με αντίκρισμα την βοήθεια της κρατικής λειτουργίας ίδιος ο Καποδίστριας έγινε εγγυητής των καταθέσεων των κεφαλαιούχων υποθηκεύοντας τα κτήματα του στη Κέρκυρα, δίνοντας έτσι το παράδειγμα. Ύστερα από 3 μήνες ξεκάνει η λειτουργία της Τράπεζας της Ελλάδος η οποία ήταν υπεύθυνη για την νομισματική χάραξη της χώρας και Παράλου που είχε ιδρυθεί το 1827επι Ελευθέριου Βενιζέλου οι τραπεζικές της λειτουργίες δεν είχαν ξεκινήσει.[2] Έπειτα ακλούθησε η Ιονική Τράπεζα το 1839, η Τράπεζα Ήπειρο - Θεσσαλίας το 1881, η Τράπεζα Κρήτης το 1989 και φτάνουμε στην πρώτη ιδιωτικού προνομίου τράπεζα την Εθνική τράπεζα το 1841. Μέχρι σήμερα έχουν ιδρυθεί πάνω από 125 τράπεζες μερικές από αυτές είχαν το δικαίωμα χάραξης νομίσματος. Όμως αυτό διεκόπη το 1928 που παίρνει το προνόμιο μόνο η Τράπεζα της Ελλάδος που λειτουργεί με τη μορφή κρατικού ιδρύματος. Η συνέχεια βρίσκει πολλές τράπεζες να ιδρύονται και να παύουν την λειτουργία τους σε άμεσο χρονικό διάστημα κυρίως για λογούς ρευστότητας και κακής διαχείρισης-λειτουργίας της επιχείρησης.

### 1.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΙΔΡΥΣΗΣ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ

Σήμερα η Τράπεζα της Ελλάδος λειτουργεί και σαν εποπτική αρχή των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων καθώς πρέπει να διέπονται από κεφαλαιακή επάρκεια, συστήματα εσωτερικού έλεγχου, επάρκεια προβλέψεων, ρευστότητα και υποβολή στοιχείων σύμφωνα με το άρθρο 55 Α του καταστατικού της.[3]

#### Τράπεζες που έχουν κλείσει ή συγχωνευτεί

- Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος (εξαγοράσθηκε από την Τράπεζα Πειραιώς)

- Αρχαιοελληνική Τράπεζα
- Γενική Τράπεζα της Ελλάδος (εξαγοράστηκε από την Τράπεζα Πειραιώς)
- Δωρική Τράπεζα (1990) αντήλλαξε μετοχές το καλοκαίρι του 1999 με την Telesis Χρηματοπιστηριακή και μετονομάστηκε Telesis Investment Bank ή Τέλεσις επενδυτική τράπεζα. (Συγχωνεύτηκε το 2001 με την EFG Eurobank, η οποία αργότερα έγινε Τράπεζα Eurobank Ergasias).
- Εγνατία Τράπεζα (συγχωνεύθηκε με τη Marfin Bank, η οποία αργότερα έγινε Cyprus Popular Bank και το ελληνικό της τμήμα συγχωνεύθηκε με την Τράπεζα Πειραιώς)
- Ελληνική Τράπεζα (το ελληνικό της τμήμα συγχωνεύθηκε με την Τράπεζα Πειραιώς)
- Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος (εξαγοράστηκε από την Alpha Bank)
- Ιονική και Λαϊκή Τράπεζα (εξαγοράστηκε από την Alpha Bank)
- Λαϊκή Τράπεζα (συγχωνεύθηκε με τη Marfin Bank, η οποία αργότερα έγινε Cyprus Popular Bank και το ελληνικό της τμήμα συγχωνεύθηκε με την Τράπεζα Πειραιώς)
- Πανελλήνια Τράπεζα (εξαγοράστηκε από την Τράπεζα Πειραιώς)
- Νέα Proton Τράπεζα (εξαγοράστηκε από την Τράπεζα Eurobank Ergasias)
- Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος (εξαγοράστηκε από την Τράπεζα Eurobank Ergasias)
- Τράπεζα Αθηνών (1893/1894) (συγχωνεύθηκε με την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος)
- Τράπεζα Αθηνών (1992) (συγχωνεύθηκε με την EFG Eurobank, η οποία αργότερα έγινε Τράπεζα Eurobank Ergasias)
- Τράπεζα Εργασίας (συγχωνεύθηκε με την EFG Eurobank και έγινε EFG Eurobank Ergasias, η οποία αργότερα μετονομάστηκε σε Τράπεζα Eurobank Ergasias)
- Τράπεζα Κεντρικής Ελλάδος (συγχωνεύθηκε με την Εγνατία Τράπεζα, η οποία αργότερα έγινε Cyprus Popular Bank και το ελληνικό της τμήμα συγχωνεύθηκε με την Τράπεζα Πειραιώς)
- Τράπεζα Κρήτης (1898/1899)
- Τράπεζα Κρήτης (1980) (συγχωνεύθηκε με την EFG Eurobank, η οποία αργότερα έγινε Τράπεζα Eurobank Ergasias)
- Τράπεζα Κύπρου (το ελληνικό της τμήμα συγχωνεύθηκε με την Τράπεζα Πειραιώς)
- Τράπεζα Μακεδονίας-Θράκης (εξαγοράστηκε από την Τράπεζα Πειραιώς)
- Τράπεζα Χίου (συγχωνεύθηκε με την Τράπεζα Πειραιώς)
- Τράπεζα Millennium Bank (εξαγοράστηκε από την Τράπεζα Πειραιώς)
- Τράπεζα Probank (εξαγοράστηκε από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος)
- Ωμέγα Τράπεζα (εξαγοράστηκε από την Proton Bank)
- FBB Πρώτη Επιχειρηματική Τράπεζα (εξαγοράστηκε από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος)
- Marfin Egnatia Bank (έγινε Cyprus Popular Bank και το ελληνικό της τμήμα συγχωνεύθηκε με την Τράπεζα Πειραιώς)
- T Bank (απορροφήθηκε από το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο)
- Citibank international (εξαγοράστηκε από την Alpha Bank) [4]

Παρακάτω μπορούμε να δούμε ποιες τράπεζες υπάρχουν σήμερα στη χώρα μας και λειτουργούν ύστερα από μια αρκετά δύσκολη περίοδο για την ελληνική οικονομία και μετά από αρκετές συγχώνευσης-αγοραπωλησίας τραπεζών μεταξύ αυτών.

- ❖ Εθνική Τράπεζα
- ❖ Τράπεζα Πειραιώς
- ❖ Eurobank
- ❖ Alpha Bank
- ❖ Attica Bank

Μόνο η Τράπεζα της Ελλάδος είχε κέρδη το 2014. Οι υπόλοιπες τράπεζες σημείωσαν στα οικονομικά τους στοιχεία από μεσαίες ζημίες έως αρκετά εκατομμύρια ευρώ.[5]

<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΙΟΣ ΤΟΥ 2015</b>	
<b>Αριθμός μετοχών</b>	19,864 εκατ
<b>Κέρδη 2014</b>	Κέρδη +654 εκατ ευρώ - Μέρισμα 0,4972 ευρώ
<b>Κεφάλαια</b>	815 εκατ ευρώ
<b>Βασικοί μέτοχοι</b>	Δημόσιο 20%

#### 1.4 ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Παρακάτω θα έχουμε τη δυνατότητα να δούμε αναλυτικά τις υπηρεσίες που παρέχει το πιστωτικό ίδρυμα και τις εργασίες που γίνονται εντός αυτού από τους υπαλλήλους του.

- άνοιγμα / ενημέρωση / μετατροπή / κατάργηση λογαριασμών
- αιτήσεις δανείων / ρυθμίσεις δανείων / ενημέρωση δανείου
- αιτήσεις πιστωτικών / χρεωστικών καρτών / ενημέρωση υπολοίπου
- ενημέρωση κινήσεων λογαριασμών
- αναλήψεις / καταθέσεις μετρητών
- πληρωμές δημοσίου / ιδιωτικού τομέα εταιρειών
- άνοιγμα θυρίδας
- αγορά ομολόγων/ μετοχών
- δημιουργία ασφάλισης (υγείας, ακινήτου, αυτοκινήτου, αποπληρωμής δανείου, πυρός)
- συνάλλαγμα, ανταλλαγή νομισμάτων
- άνοιγμα / τήρηση / ενημέρωση μισθοδοσίας προσωπικού από επιχείρηση
- επανέκδοση πιστωτικής / χρεωστικής κάρτας (για λογούς φθοράς, κλοπής κτλ)
- έκδοση / φόρτιση προπληρωμένης κάρτας για ηλεκτρονικές αγορές

- αγορές εμπορευμάτων / μηχανημάτων / παγίων
- internet banking
- personal banking
- αιτήσεις για το πρόγραμμα εξοικονόμηση κατοίκων
- πληρωμή τελών κυκλοφορίας [6]

## 1.5 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ - ΚΑΡΤΩΝ

Όπως οι περισσότεροι γνωρίζουμε πριν από μερικά χρόνια υπήρχαν υπεράριθμες κατηγορίες δανείων · δάνειο γάμου, φοιτητικό, σκαφών αναψυχής, μετοχοδάνειο - ακόμα και για διακοπές, το λεγόμενο διακοποδάνειο. Πλέον έχουν σταματήσει όλες αυτές οι παροχές καθώς δεν υπάρχει η δυνατότητα αποπληρωμής τους αλλά και ο κόσμος δεν έχει την πολυτέλεια πλέον να τα αποκτήσει. Σήμερα οι κατηγορίες δανείων που υπάρχουν σε όλα τα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας μας χωρίζονται σε 2 μεγάλες κατηγορίες

α) τα ιδιωτικά δάνεια και β) τα επιχειρηματικά που με τη σειρά τους η κάθε κατηγορία έχει τις εξής επιλογές

α)ιδιωτικά δάνεια

- προσωπικά δάνεια
- στεγαστικά δάνεια
- αυτοκινήτου
- πιστωτική κάρτα
- καταναλωτικό δάνειο
- overdraft

[οι όροι και οι προϋποθέσεις απόκτησης αυτών μπορεί να διαφέρουν ανά πιστωτικό ίδρυμα]

β) επιχειρηματικά δάνεια

- factoring
- leasing
- κεφάλαιο επιχειρηματικών συμμετοχών

Ένα τρίτο είδος δανείου που μπορεί να θεωρηθεί κατηγορία είναι το δάνειο για ρύθμιση υπάρχοντος δανείου.

Οι κατηγορίες καρτών ωστόσο συνοψίζονται σε 3.

Τις χρεωστικές κάρτες που πραγματοποιούν αναλήψεις με το διαθέσιμο υπόλοιπο από τους συνδεδεμένους λογαριασμούς του πελάτη

Τις πιστωτικές κάρτες που πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με βάση το όριο που έχει έκδοση το ίδρυμα σε συνεννόηση με τον πελάτη, ποσό το οποίο υποχρεούται να

αποπληρώσει στην τράπεζα ο πελάτης μέσα στο χρονικό διάστημα που έχει θεσπιστεί στη σύμβαση, επιβαρημένος με τους τόκους χρήσης της και

Τις προπληρωμένες κάρτες που χρησιμοποιούνται για ηλεκτρονικές αγορές κυρίως οι οποίες είτε "φορτώνονται" από τον πελάτη με το ποσό που επιθυμεί μέσω τράπεζας είτε την έχουν συνδεδεμένη με έναν ήδη υπάρχοντα λογαριασμό. [7]

## 1.6 ΕΠΙΤΟΚΙΑ

Επιτόκιο είναι ένα ποσοστό βάσει των χρημάτων που λάβαμε από κάποιο δάνειο ή βάσει των χρημάτων που δώσαμε ή καταθέσαμε, το οποίο θα δώσουμε ή θα μας δοθεί ως ανταμοιβή. Χωρίζονται σε κυμαινόμενα και σταθερά επιτόκια. Για παράδειγμα στην περίπτωση που δανειστούμε από ένα τραπεζικό ίδρυμα το ποσό των 10.000 € με επιτόκιο σταθερό 5%, το τελικό ποσό που θα υποχρεούμαστε να αποπληρώσουμε θα προκύπτει από την εξής εξίσωση:

$$10.000 \text{ €} + \left( \frac{5}{100} \times 10.000 \right) = 10.500 \text{ €} [8]$$

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Στο δεύτερο θα εστιάσουμε στο δημοψήφισμα του 2015 και στον όρο capital controls, τι αποτελέσματα επέφερε στην ελληνική οικονομία αλλά και στην καθημερινότητά μας.

### 2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑΤΟΣ

Το δημοψήφισμα είναι μια μορφή άμεσης δημοκρατίας και διενεργείται με πρωτοβουλία των οργάνων της πολιτείας ή και μιας ομάδας πολιτών υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, ούτως ώστε το εκλογικό σώμα με την ψήφο του να εγκρίνει ή να απορρίψει ένα ζήτημα εθνικής σημασίας. Στη χώρα μας έχουν γίνει 8 δημοψηφίσματα. Το πρώτο έγινε το 1920 υπό την κυβέρνηση Δ. Ράλλη, το 1924, το 1935, το 1946, το 1968 το 1973 και τελευταίο το 2015 το οποίο θα αναλύσουμε και παρακάτω. Αφορμή για το δημοψήφισμα της 5 Ιουλίου του 2015 υπήρξε η άσχημη οικονομική κατάσταση που βρισκόταν και βρίσκεται η χώρα μας και το ότι έπρεπε να πάρει μια πολύ δύσκολη απόφαση σαν κράτος. Η αρχή έγινε όταν οι τρεις υπεύθυνοι θεσμοί για την αποπληρωμή του εθνικού μας χρέους ( Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή) απέρριψαν τις προτάσεις των εκπροσώπων μας στο συμβούλιο του eurogroup και το προτεινόμενο πρόγραμμα αυτών για τη χώρα μας ήταν βεβαρυμένο και θα άλλαζε ριζικά την οικονομία της χώρας μας. Για το λόγο αυτό ο πρωθυπουργός της χώρας μας αποφάσισε να διεξάγει δημοψήφισμα (μιας και η Ελλάδα μας είναι δημοκρατική χώρα), το οποίο απεύθυνε ερώτημα στον ελληνικό λαό αν δεχόταν την οικονομική πολιτική των θεσμών αυτών ή θα την απέρριπτε. Παρακάτω μπορούμε να δούμε το κείμενο του δημοψηφίσματος.

<b>ΔΗΜΟΨΗΦΙΣΜΑ</b>	
της 5ης Ιουλίου 2015	
<b>ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ ΑΠΟΔΕΚΤΟ ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ, ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΚΑΤΕΘΕΣΑΝ Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΙ ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΣΤΟ EUROGROUP ΤΗΣ 25.06.2015 ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΥΟ ΜΕΡΗ, ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΣΥΓΚΡΟΤΟΥΝ ΤΗΝ ΕΝΙΑΙΑ ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΟΥΣ:</b>	<b>ΔΕΝ ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ/ ΟΧΙ</b>
<b>ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΙΤΛΟΦΟΡΕΙΤΑΙ «REFORMS FOR THE COMPLETION OF THE CURRENT PROGRAM AND BEYOND» (ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΤΡΕΧΟΝΤΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΠΕΡΑΝ ΑΥΤΟΥ-) ΚΑΙ ΤΟ ΔΕΥΤΕΡΟ «PRELIMINARY DEBT SUSTAINABILITY ANALYSIS» (ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΧΡΕΟΥΣ).</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ/ ΝΑΙ</b>
	<input type="checkbox"/>

Ένα 61,31% ψήφισε πως δεν εγκρίνει το σχέδιο συμφωνίας ενώ το 38,69% απάντησε πως ναι. Παρόλο που αυτό το σχέδιο δεν προχώρησε, έπειτα από ένα διάστημα μερικών μηνών, οι εκπρόσωποι της χώρας μας προσήλθαν σε σχέδιο συμφωνίας με ακόμη μεγαλύτερα και

αυστηρότερα οικονομικά μέτρα για τη χώρα μας δίχως την διενέργεια δευτέρου δημοψηφίσματος.

## 2.2 CAPITAL CONTROLS

Η πρόταση συμφωνίας έγινε την Πέμπτη 25 Ιουνίου του 2015 και απορρίφθηκε την ίδια ημέρα. Το δημοψήφισμα προκηρύχθηκε την Κυριακή 28 Ιουνίου του 2015 και στις 30 Ιουνίου έληγε το πρόγραμμα στήριξης της Ελλάδας παρόλο που η κυβέρνηση είχε πραγματοποιήσει δυο αιτήσεις για την παράταση αυτού λόγω του δημοψηφίσματος. Έπειτα από τα αποτελέσματα του δημοψηφίσματος η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα κατέληξε στην διατήρηση του χρηματικού ποσού που χορηγεί στις τράπεζες μέσω του ELA (Emergency Liquidity Assistance- βοήθεια άμεσης ρευστότητας). Ύστερα από αυτό την ίδια ημέρα το βράδυ της Κυριακής 28 Ιουνίου αποφασίζεται τραπεζική αργία από 28 Ιουνίου έως 6 Ιουλίου και θεσπίζεται το ημερήσιο ανώτατο όριο ανάληψης από τα αυτόματα μηχανήματα ανάληψης των τραπεζών, το ποσό των 60 ευρώ.

Σήμερα το τραπεζικό σκηνικό εξαιτίας των capital controls έχει διαμορφωθεί ως εξής:

- δεν πραγματοποιούνται αναλήψεις άνω των 60 ευρώ ημερησίως /420 εβδομαδιαίως ανά άτομο
- δεν ανοίγονται λογαριασμοί
- δεν επιτρέπεται η τροποποίηση των ήδη υπαρχόντων λογαριασμών (πχ προσθήκη συνδικαιούχου ) [9]

Το ξημέρωμα της Δευτέρας 29 Ιουνίου βρίσκει τα αυτόματα μηχανήματα των τραπεζών να έχουν κατακλυστεί από πολίτες που σπεύδουν να πραγματοποιήσουν ανάληψη των μετρητών τους και τη τελευταία στιγμή. [10]



### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

#### Α. ΠΡΟΪΟΝΤΑ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:

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

<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>	<b>ΝΑΙ</b>	<b>ΟΧΙ</b>
- 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:		
<b>Δάνεια στεγαστικά:</b>		
-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)		
<b>Δάνεια καταναλωτικά:</b>		
-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"/>	

<b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	<b>ΝΑΙ</b>	<b>ΟΧΙ</b>
- 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;		
- 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);	<b>Πολύ</b> <input type="checkbox"/>	<b>Λίγο</b> <input type="checkbox"/>	<b>Μέτρια</b> <input type="checkbox"/>	<b>Καθόλου</b> <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 ;				

<b>ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙΑ</b>	<b>ΚΑΘΟΛΟ Υ</b>
- 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)

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

<b>INTERNET BANKING:</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙΑ</b>	<b>ΚΑΘΟΛΟΥ</b>
- 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"/>

<b>ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>	<b>ΝΑΙ</b>	<b>ΟΧΙ</b>
- 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 Συναλλαγμα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε εμπορικούς τίτλους (commercial papers);	<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"/>

<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙ Α</b>	<b>ΚΑΘΟΛ ΟΥ</b>
- 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 φιλικοί 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"/>

<b>ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙ Α</b>	<b>ΚΑΘΟΛ ΟΥ</b>
- 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) 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

για να την επιλέξετε για συνεργασία;				
--------------------------------------	--	--	--	--

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

### Β. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:

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

	<b>ΝΑΙ</b>	<b>ΟΧΙ</b>
- 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:	Άνδρας			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.

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

6.

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

7.

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

8.

<b>Μεικτές Μηνιαίες Αμοιβές της τελευταίας εργασίας:</b>	
-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.

<b>Το εισοδηματικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκετε είναι:</b>	
- 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.

<b>Το κλιμάκιο περιουσίας στο οποίο ανήκετε είναι:</b>	
- 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"/>

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι αντιδράσεις των πολιτών στα capital controls ήταν τεράστιες μιας που αυτό δεν είχε ξανά συμβεί ποτέ στη χώρα μας. Κατά τη διάρκεια του ερωτηματολογίου είχαμε τη δυνατότητα πέραν από τις συγκεκριμένες απαντήσεις που έπρεπε να μας δώσουν, να συζητήσουμε μαζί τους για το πως βλέπουν την κατάσταση στο τραπεζικό σύστημα και πόσο εύκολο ήταν γι' αυτούς να συνηθίσουν κάτι τέτοιο. Η πλειοψηφία εκτός από αγανακτισμένοι με την πολιτική των εκπροσώπων της χώρας μας είναι αβέβαιοι, προβληματισμένοι και χωρίς όνειρα για το μέλλον ούτε για αυτούς ούτε για τα παιδιά τους. Εκφράσεις του τύπου "μας κατέστρεψαν", "δεν μπορώ να βγάλω τα λεφτά μου", "είναι κλέφτες", "με ποιο δικαίωμα μου κρατάνε τα χρήματά μου" μας δείχνουν μια πλήρη εικόνα της πραγματικότητας. Οι απόψεις γι' αυτή συμβαδίζουν. Όπως και οι απόψεις για τον τρόπο με τον οποίο η χώρα μας θα φύγει από τη δύσκολη οικονομική κατάσταση που βρίσκεται. Ο προβληματισμός για αλλαγή νομίσματος δεν υπάρχει σχεδόν καθώς θεωρούν πως όταν δεν υπάρχουν χρήματα δεν παίζει ρόλο το νόμισμα. Ελάχιστοι είναι αυτοί που αισιοδοξούν, πιστεύουν και ισχυρίζονται πως ο Γολγοθάς που περνά το τελευταίο διάστημα ο ελληνικός λαός θα έρθει στο τέλος του. Είτε επειδή θα αγανακτήσει ο κόσμος και θα σταματήσει να είναι δεκτικός σε όποια αλλαγή, είτε επειδή πιστεύουν πως θα βρεθεί κάποια λύση μέσω άλλων επιλογών. Όλοι γνωρίζουν την υπερέχουσα γεωπολιτική θέση της χώρας μας, το καλό κλίμα, τις δυνατότητες εκμετάλλευσης οποιασδήποτε μορφής ενεργείας, την ιστορία, τα κοιτάσματα πετρελαίου, και τα προϊόντα που μπορούμε να παράγουμε και να εξάγουμε σαν χώρα καθότι είναι μοναδικά. Παρόλο που οι ερωτηθέντες γενικά για τις τράπεζες εκφέρουν αρνητική άποψη, για τα συγκεκριμένα καταστήματα και τους υπαλλήλους ανέφεραν το αντίθετο, καθώς αντιλαμβάνονται και οι ίδιοι πως δεν είναι αυτοί οι υπεύθυνοι για ότι συμβαίνει. Προσπαθούν να ανταπεξέλθουν στις δυσκολίες που βρίσκονται μπροστά τους με όποια δύναμη τους έχει μείνει και όλοι εύχονται να τελειώσει αυτή η δύσκολη περίοδος και να επέλθει η άνοιξη στη χώρα μας.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΑ**

Ευχαριστώ θερμά τον καθηγητή μου κύριο Ιωάννη Σωτηρόπουλο για όλη την στήριξη και την βοήθεια που μου προσέφερε όλο αυτό το διάστημα εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας. Με τις γνώσεις του και την εμπειρία του αυτή η εργασία για εμένα ήταν μια ευχάριστη ενασχόληση μέσα από την οποία έμαθα αρκετά πράγματα. Θέλω όμως να ευχαριστήσω και την γραμματεία της σχολής μου καθώς και την οικογένειά μου. Τέλος είμαι ευγνώμων στα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας Λάρισας και Καρδίτσας που μου επέτρεψαν την παραμονή μου στα καταστήματά τους για τις ανάγκες του ερωτηματολογίου μου και για όλη τη βοήθεια που μου προσέφεραν ανιδιοτελώς.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1>
2. <http://eranistis.net/wordpress/2013/05/26/%CE%BF-%CE%B9%CF%89%CE%AC%CE%BD%CE%BD%CE%B7%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CF%80%CE%BF%CE%B4%CE%AF%CF%83%CF%84%CF%81%CE%B9%CE%B1%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B7-%CF%80%CF%81%CF%8E%CF%84%CE%B7-%CF%84%CF%81%CE%AC-2/>
3. <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Supervision/LegalF/creditinstitutions/foundation.aspx>
4. Πτυχιακή εργασία: ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ (ΣΕΛΕΒΑΚΟΥ ΜΑΡΙΑ, ΨΙΜΟΠΟΥΛΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ-ΣΤΥΛΙΑΝΗ)  
[www.okeanis.lib.teipir.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/2325/log2013\\_00005.pdf?sequence=1](http://www.okeanis.lib.teipir.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/2325/log2013_00005.pdf?sequence=1) σελ. 21-30
5. Οικονομικά στοιχεία Τράπεζας της Ελλάδος (διάφορα έτη)
6. [http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Publications/FinStatements.aspx?Filter\\_By=9](http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Publications/FinStatements.aspx?Filter_By=9)
7. Χολέβας Γ. Τραπεζικές εργασίες. Εκδ. INTERBOOKS 1995, σελ. 27-46
8. <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%AC%CE%BD%CE%B5%CE%B9%CE%BF>
9. [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C\\_%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%88%CE%AE%CF%86%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%B1\\_%CF%84%CE%BF%CF%85\\_2015](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%88%CE%AE%CF%86%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%B1_%CF%84%CE%BF%CF%85_2015)
10. [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C\\_%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%88%CE%AE%CF%86%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%B1\\_%CF%84%CE%BF%CF%85\\_2015](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%88%CE%AE%CF%86%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%B1_%CF%84%CE%BF%CF%85_2015)