

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ:

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΡΑΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ (ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ,
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ).



ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: κ. ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ ΦΩΤΕΙΝΗ

A.M.: 2220

ΚΡΗΤΗ 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ	
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	
1.1. Το ευρωπαϊκό τραπεζικό σύστημα: τάσεις συγκέντρωσης.....	3
1.2. Διάρθρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.....	3
1.3. Παρουσίαση των μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών.....	5
1.3.1. Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ETE BANK).....	5
1.3.2. Άλφα Τράπεζα Πίστewς (ALPHA BANK).....	10
1.3.3. Τράπεζα EFG EUROBANK ERGASIAS.....	13
1.3.4. Εμπορική Τράπεζα.....	16
1.3.5. Τράπεζα Πειραιώς.....	18
1.3.6. Αγροτική Τράπεζα (ATE BANK).....	21
1.4. Δημόσιες και ιδιωτικές τράπεζες.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ	
ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	
2.1. Γενικά.....	26
2.2. Επεξεργασία στοιχείων ερωτηματολογίου.....	27
2.2.1. Σύγκριση χαρακτηριστικών ποιότητας μεταξύ ιδιωτικών και κρατικών τραπεζών.....	27
ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	32
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	42

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένας υγιής, ανταγωνιστικός και δυναμικός τραπεζικός τομέας αποτελεί θεμελιώδη προϋπόθεση για την πρόοδο και την ανάπτυξη μιας οικονομίας και μιας χώρας. Ένας τραπεζικός τομέας που είναι σε θέση να προσφέρει περισσότερες και καλύτερες επιλογές στα νοικοκυριά και στις επιχειρήσεις, συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη της οικονομίας μέσα από την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και της απασχόλησης.

Είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια ο τραπεζικός κλάδος εξελίσσεται σε έναν από τους πιο δυναμικούς κλάδους της οικονομίας μας. Έχει αφήσει πίσω του τα προβλήματα που αντιμετώπιζε παλαιότερα. Οι τράπεζες παρουσιάζουν αισθητή βελτίωση των οικονομικών τους δεδομένων και καινοτομούν με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουν προς τους πολίτες και προς τις επιχειρήσεις. Το τοπίο λοιπόν για τις ελληνικές τράπεζες είναι πολύ καλύτερο σε σχέση με τις προηγούμενες δεκαετίες και σημαντικό στοιχείο του δυναμισμού των ελληνικών τραπεζών είναι η σημαντική παρουσία που έχουν στην ευρύτερη περιοχή. Οι ελληνικές τράπεζες πρωτοπορούν αναφορικά με την εξωστρέφεια και έχουν πια σημαντική παρουσία και τεχνογνωσία, προκειμένου να αξιοποιήσουν τις πολύ μεγάλες ευκαιρίες που παρουσιάζονται στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και της Ανατολικής Μεσογείου.

Σε μεγάλο βαθμό, η πρόοδος που παρατηρείται οφείλεται στην ενίσχυση του ανταγωνισμού και σε αυτό συνετέλεσαν και οι αποκρατικοποιήσεις που υλοποιήθηκαν και που υλοποιούνται, αλλά και οι διαρθρωτικές αλλαγές που έχουν προωθηθεί, όπως για παράδειγμα η αντιμετώπιση του ασφαλιστικού προβλήματος των τραπεζοϋπαλλήλων, που βοήθησε να ενισχυθεί ακόμα περισσότερο ο ανταγωνισμός στο τραπεζικό σύστημα.

Οι τράπεζες επεκτείνουν συνεχώς τις δραστηριότητές τους σε νέες μορφές χρηματοδότησης, όπως στεγαστικά δάνεια σταθερού και χαμηλού επιτοκίου, δάνεια επαγγελματικής στέγης, δάνεια για βιοτέχνες με χαμηλό επιτόκιο, καταναλωτικά δάνεια, leasing, factoring κλπ. καθώς και σε άλλα προϊόντα, όπως αμοιβαία κεφάλαια, private banking, bankassurance».

Οι τράπεζες προσπαθούν έτσι να καλύψουν όλες τις χρηματοδοτικές και επενδυτικές ανάγκες της πελατείας τους, προσφέροντας μια κλίμακα προϊόντων που διευρύνει την ευχέρεια επιλογής στις επιχειρήσεις και στους ιδιώτες επενδυτές. Αυτό βέβαια σημαίνει καλύτερη κατανομή πόρων, δεδομένου ότι η πελατεία των τραπεζών έχει τη δυνατότητα να επιλέξει το προϊόν εκείνο που εξυπηρετεί καλύτερα τις ανάγκες της.

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η διερεύνηση της ποιότητας των τραπεζικών υπηρεσιών και ο εντοπισμός των διαφορών, στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν τόσο οι κρατικές (δημόσιες) όσο και οι ιδιωτικές τράπεζες.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά σχετικά με το ευρωπαϊκό τραπεζικό σύστημα, καθώς επίσης και στο τραπεζικό ελληνικό σύστημα, παρουσιάζοντας τις μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες (κρατικές και ιδιωτικές).

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται οι διαφορές μεταξύ των κρατικών και ιδιωτικών τραπεζών. Επιχειρείται ο εντοπισμός των σημαντικών πτυχών της ποιότητας των τραπεζικών υπηρεσιών που επηρεάζουν τις πεποιθήσεις των καταναλωτών για τα τραπεζικά ιδρύματα. Παράλληλα, πραγματοποιείται μια προσπάθεια ώστε να εντοπιστούν οι παράγοντες που διαφοροποιούν την ικανοποίηση των καταναλωτών σε σχέση με το ιδιοκτησιακό καθεστώς της τράπεζας που συνεργάζονται. Αυτό επιτυγχάνεται με χρήση ερωτηματολογίων τα οποία διανεμήθηκαν σε εκατό άτομα

Τέλος θέλω να ευχαριστήσω τον κ. ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟ - καθηγητή ΤΕΙ για την πολύτιμη βοήθειά του που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1.1. Το ευρωπαϊκό τραπεζικό σύστημα: τάσεις συγκέντρωσης

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων 15 ετών, σημειώθηκε μια αναδιάρθρωση και συγκέντρωση του ευρύτερου χρηματοοικονομικού συστήματος διεθνώς. Ειδικότερα, στην Ευρώπη, η υιοθέτηση της Δεύτερης Τραπεζικής Οδηγίας (με την οποία καθορίζεται το εύρος των δραστηριοτήτων των τραπεζών και η εποπτεία) και άλλων κοινοτικών οδηγιών την περασμένη δεκαετία, αλλά και η εισαγωγή του Ευρώ, από το 1999 επιτάχυναν το μετασχηματισμό του ευρωπαϊκού χρηματοοικονομικού συστήματος.

Με βάση την Δεύτερη τραπεζική οδηγία εισάγεται στην ΕΕ το πρότυπο των πολλαπλών συναλλαγών (universal banking) όπου κάθε τράπεζα δύναται να παρέχει εκτός τις κλασσικές υπηρεσίες και επενδυτικές υπηρεσίες και συμβουλές, διαχείριση χαρτοφυλακίου, διαμεσολάβηση σε χρηματαγορές και κεφαλαιαγορές κ.ά. Ταυτόχρονα, καθορίζεται ότι η προληπτική εποπτεία ασκείται από την Κεντρική Τράπεζα της χώρας όπου εδρεύει το κάθε πιστωτικό ίδρυμα, εκτός από τις περιπτώσεις παραβιάσεων των κανόνων των συναλλαγών όπου την ευθύνη έχει η Κεντρική Τράπεζα της χώρας υποδοχής.

Το κύμα συγχωνεύσεων και εξαγορών προς τα τέλη της περασμένης δεκαετίας επηρέασε σημαντικά την ευρωπαϊκή χρηματοοικονομική αγορά. Οι συγχωνεύσεις και οι εξαγορές στο τραπεζικό τομέα συνδέεται με την προσπάθεια των τραπεζών να ανταπεξέλθουν στον εντεινόμενο διεθνή ανταγωνισμό, μέσω είτε της ενίσχυσης της σχετικής δύναμης τους στην αγορά είτε της αξιοποίησης των οικονομιών κλίμακας και φάσματος. Όσον αφορά στις οικονομίες κλίμακας και φάσματος, οι εξελίξεις στην τεχνολογία τα τελευταία χρόνια οδηγούν σε ελαχιστοποίηση του μέσου κόστους παροχής τραπεζικών υπηρεσιών σε υψηλά επίπεδα παραγωγής και, συνεπώς, ενισχύουν τα κίνητρα για συγχωνεύσεις και εξαγορές.

1.2. Διάρθρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος

Στην Ελλάδα, η επιτάχυνση της συγκέντρωσης του τραπεζικού τομέα προσδιορίζεται από τις αλλαγές που συντελέστηκαν στο θεσμικό και οικονομικό περιβάλλον της χώρας με:

- τη σταδιακή απεξάρτηση του τραπεζικού συστήματος από το κράτος και την εξάλειψη των έντονων στρεβλώσεων που χαρακτήριζαν το τραπεζικό σύστημα μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του 1990
- την προσαρμογή στις ρυθμίσεις και τους κανόνες της ΕΕ
- την εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου της ΕΕ των 15 σύμφωνα α. με την αρχή της ελεύθερης εγκατάστασης με εποπτεία από τις αρχές της χώρας καταγωγής και β. αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης
- την πλήρη απελευθέρωση των διεθνών κινήσεων κεφαλαίων και την ενοποίηση των εγχώριων αγορών χρήματος και συναλλάγματος και,
- την πλήρη ένταξη στη Ζώνη του Ευρώ από 1.1.2001.

Οι παραπάνω αλλαγές ενίσχυσαν την τάση των συγχωνεύσεων και εξαγορών κατά την περίοδο 2002-2007. Ο ανταγωνισμός που δέχθηκαν οι εγχώριες τράπεζες από άλλες χρηματοοικονομικές εταιρείες και η έντονη ανταγωνιστική απειλή από τραπεζικού ομίλους του εξωτερικού, οδήγησε τις εγχώριες τράπεζες να προχωρήσουν στην αναγκαία εξυγίανση διάσπαρτων δραστηριοτήτων τους, και να επεκταθούν σε όλο το εύρος της χρηματοοικονομικής αγοράς. Αυτό, ήταν αναγκαίο καθώς η εγχώρια αγορά είχε μικρό μέγεθος και λίγες δυνατότητες χρησιμοποίησης των ίδιων τραπεζικών δικτύων για την προσφορά ενός μεγάλου εύρους χρηματοοικονομικών προϊόντων. Ορισμένες τράπεζες προχώρησαν σε εξαγορές και θεσμικών επενδυτών όπως εταιρειών αμοιβαίων κεφαλαίων, εταιρειών παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ασφαλιστικών εταιρειών κ.ά.

Σε αυτή την περίοδο, οι τράπεζες προσπάθησαν πρώτον, να διεκδικήσουν την συμμετοχή τους με ισότιμους ανταγωνιστικούς όρους στην ενιαία αγορά και δεύτερον να χρηματοδοτήσουν μεγάλες επενδύσεις σε νέες τεχνολογικές εφαρμογές οι οποίες δεν μπορούν να δικαιολογηθούν οικονομικά χωρίς κάποιο ελάχιστο όριο συναλλαγών. Αξίζει να σημειωθεί ότι στις νέες τεχνολογικές εφαρμογές στηρίζεται σήμερα η αποτελεσματική προσφορά σύγχρονων χρηματοοικονομικών προϊόντων. Αυτή η διαδικασία επέφερε σημαντικές αλλαγές στην τραπεζική αγορά αυξάνοντας παράλληλα το μέγεθος των ελληνικών τραπεζών και το βαθμό συγκέντρωσης.

Οι πρωταγωνιστές τράπεζες των εξαγορών ήταν η Alpha Bank, η EFG Eurobank και η τράπεζα Πειραιώς, σε μια προσπάθεια να αυξήσουν τα μεγέθη τους και την επιχειρηματική τους παρουσία στο νέο απαιτητικό και ανταγωνιστικό ευρωπαϊκό περιβάλλον.

Παρά την αύξηση του βαθμού συγκέντρωσης που παρατηρήθηκε τα τελευταία χρόνια, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα παραμένει ανταγωνιστικό με χαμηλά εμπόδια εισόδου. Αξίζει να σημειωθεί ότι το κύριο εμπόδιο εισόδου στον τραπεζικό κλάδο συνδέεται αποκλειστικά με τα υψηλά κεφάλαια που απαιτούνται για εποπτικούς λόγους.

Στο επίπεδο της ευρωπαϊκής ενιαίας αγοράς, η ελληνική τραπεζική αγορά χαρακτηρίζεται ως τοπική, μικρή σε μέγεθος, με υψηλή σχετικά κερδοφορία η οποία επιτυγχάνεται μέσω ενός εντεινόμενου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος.

Το 2007 λειτουργούσαν στην Ελλάδα 21 εμπορικές τράπεζες με μερίδιο αγοράς 81%, 24 ξένες τράπεζες με μερίδιο αγοράς 10%, 20 συνεταιριστικές τράπεζες και ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί κατέχοντας το υπόλοιπο μερίδιο αγοράς.

Επιπλέον, πολλές ευρωπαϊκές τράπεζες, έχουν διεισδύσει στην ελληνική αγορά, είτε μέσω επενδύσεων σε ελληνικές τράπεζες, είτε με τη δημιουργία δικτύου καταστημάτων για την προώθηση των προϊόντων τους και των υπηρεσιών τους. Παρόλα αυτά, η διείσδυση των ξένων ευρωπαϊκών τραπεζών στην ελληνική αγορά δεν θεωρείται εκτεταμένη.

1.3. Παρουσίαση των μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών

1.3.1. Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ETE BANK)

Η αρχαιότερη και μεγαλύτερη τράπεζα της Ελλάδος, η οποία ιδρύθηκε με νόμο το 1841 και αρχικό κεφάλαιο το ποσό των 5.000.000 δραχμών. Μέτοχοι της τράπεζας ήταν η Ελληνική Κυβέρνηση με 1.000 μετοχές, ο Γεώργιος Σταύρου και Ευνάρδος με 1.452 μετοχές, οι αδελφοί Ρότσιλντ με 100, ο Ζωσιμάς με 500 κ.α. Πρώτος και ισόβιος διοικητής της τράπεζας ανέλαβε ο Γεώργιος Σταύρου. Από το 1841 έως και το 1928 είχε κατά πλειονότητα

εκδοτικό προνόμιο¹ και εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών (Χ.Α.Α.) με την ίδρυσή του το 1880.

Με 160 πλέον χρόνια επιτυχούς και αδιάλειπτης λειτουργίας στον οικονομικό βίο της χώρας, η Τράπεζα έχει εξελιχθεί σε ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο όμιλο εταιρειών παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, καλύπτοντας έτσι τις συνεχώς διευρυνόμενες ανάγκες των πελατών της. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα ίδρυσε το 1891 την Ελληνική Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων «Η Εθνική» και το 1927 την Εθνική Κτηματική Τράπεζα.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, με τη μεγαλύτερη και ισχυρότερη παρουσία στον Ελλαδικό χώρο, αλλά και με το δυναμικό προφίλ της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Η ΕΤΕ είναι πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα, υπαγόμενη στην ελληνική και κοινοτική τραπεζική νομοθεσία και ειδικότερα στον Ν.2076/92 όπως ισχύει σήμερα, που ως γνωστόν ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο την δεύτερη τραπεζική οδηγία 89/646/ΕΟΚ του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Ο Όμιλος της ΕΤΕ προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού - παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).

Με το πληρέστατο Δίκτυό της που αριθμεί 575 καταστήματα και 1.421 ATMs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile και Internet Banking. Σήμερα, μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της ΝΑ Ευρώπης, το Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.081 μονάδες.

Οι λογαριασμοί καταθέσεων που ξεπερνούν τα εννέα εκατομμύρια και οι άνω του ενάμιση εκατομμυρίου λογαριασμοί χορηγήσεων αποτελούν τη

¹ Το 1928 ιδρύθηκε η τράπεζα της Ελλάδος ως Κεντρική τράπεζα της χώρας μας.

σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της που αποτελεί και την κινητήρια δύναμη της τράπεζας.

Διαχείριση επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων

Το 2007 υλοποιήθηκε εκτεταμένη αναδιοργάνωση των υπηρεσιών Επιχειρηματικής Πίστης της Τράπεζας, Η διαχείριση του συνόλου των υποστηρικτικών εργασιών, που είναι απαραίτητες για την ορθή υλοποίηση των εγκριτικών αποφάσεων, καθώς και την εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών ανατέθηκε στη νέα Μονάδα Διαχείρισης Εταιρικών Πιστοδοτήσεων.

Επίσης, τέθηκε σε ισχύ η Πιστωτική Πολιτική για το Επιχειρηματικό Χαρτοφυλάκιο, η οποία προβλέπει τη συμμετοχή ανεξάρτητης Μονάδας Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου στη διαδικασία λήψης εγκριτικών αποφάσεων, Στο ίδιο πλαίσιο ξεκίνησαν οι διαδικασίες της Διαχείρισης Πιστοδοτήσεων Αυξημένου Κινδύνου, οι οποίες βοηθούν στην έγκαιρη αναγνώριση και αντιμετώπιση προβλημάτων στις πιστοδοτήσεις.

Καταθέσεις - Επενδυτικά προϊόντα

Οι καταθέσεις της Τράπεζας στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν στα € 48,1 δισεκατ., αυξημένες κατά 10% σε σχέση με το 2006. Παρά τις συνθήκες έντονου ανταγωνισμού στην αγορά εγχώριας ρευστότητας, η ΕΤΕ συνεχίζει να διατηρεί το 1/3 των καταθέσεων ταμειυτηρίου της χώρας.

Όσον αφορά τα νέα καταθετικά προϊόντα, μέσα στο 2007 δημιουργήθηκαν:

- Ο λογαριασμός "Ευρωπαϊκό Ταμειυτήριο", που προσφέρει, για ποσά από € 10.000 και άνω, υψηλό κλιμακούμενο επιτόκιο, συνδεδεμένο με το επιτόκιο της ΕΚΤ.
- Το πολύ-προϊόν "Family Fast", το οποίο απευθύνεται σε πολίτες άλλων χωρών που ζουν και εργάζονται στην Ελλάδα, εστιάζει στην προσφορά εμβασμάτων με ευνοϊκούς όρους, σε συνδυασμό με αποταμειυτικό λογαριασμό.
- Τα πολύ-προϊόντα "Επαγγελματικός Plus", "Επαγγελματικός Super Plus" και "Επαγγελματικός Silver Plus", τα οποία απευθύνονται σε επαγγελματίες. Τα προϊόντα αυτά συνδυάζουν τα πλεονεκτήματα ενός

καταθετικού λογαριασμού με πολλές πιστωτικές και συναλλακτικές διευκολύνσεις.

Το 2007 ήταν για το Θεσμό των Συμβούλων Εύπορων Ιδιωτών έτος επιτυχούς υλοποίησης των έργων τμηματοποίησης της πελατείας και εφαρμογής πελατοκεντρικής προσέγγισης. Τα καταστήματα με δυνατότητα προσφοράς ιδιαίτερης εξυπηρέτησης στον πελάτη ξεπέρασαν το 50% του δικτύου εσωτερικού. Τα εξειδικευμένα στελέχη στα καταστήματα αυτά μεριμνούν για την καλύτερη επένδυση των διαθέσιμων της πελατείας, ενώ ταυτόχρονα φροντίζουν για την προώθηση νέων προϊόντων, τη δυνατότητα αύξησης των εσόδων και τη βελτίωση της σύνθεσης των κεφαλαίων της Τράπεζας.

Αμοιβαία Κεφάλαια

Το 2007, για δεύτερη συνεχή χρονιά, ο Όμιλος κατέκτησε την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά Αμοιβαίων Κεφαλαίων, Το μερίδιο αγοράς ανήλθε σε 31,1% στο τέλος τους έτους, από 29,4% στο τέλος του 2006. Το συνολικό υπό διαχείριση ενεργητικό των Α/Κ αυξήθηκε κατά 5%, φτάνοντας τα € 7,6 δισεκατ.

Οι βασικοί παράγοντες, που συνέβαλαν στην αύξηση του ενεργητικού και την εδραίωση του Ομίλου στην κορυφή, ήταν:

- η παροχή ολοκληρωμένων επενδυτικών λύσεων προς τους πελάτες, μέσω της δημιουργίας προσωπικών επενδυτικών χαρτοφυλακίων, σύμφωνα με το προφίλ και τους στόχους τους,
- η διαρκής εκπαίδευση και υποστήριξη του δικτύου πωλήσεων,
- ο συνεχής εμπλουτισμός του φάσματος των Αμοιβαίων Κεφαλαίων με νέα προϊόντα που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες επενδυτικές ανάγκες.

Το δεύτερο εξάμηνο του 2007, διατέθηκαν τρία νέα πρωτοποριακά Α/Κ, με ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα.

Ο Όμιλος της ΕΤΕ διαχειρίζεται συνολικά 35 Α/Κ ΔΗΛΟΣ, τα οποία εδρεύουν στην Ελλάδα, και 13 Επενδυτικά Κεφάλαια (Fundas) των θυγατρικών εταιρειών NBG INTERNATIONAL FUNDS SICAV και NBG SYNESIS FUNDS SICAV, με έδρα το Λουξεμβούργο. Τα επενδυτικά αυτά οχήματα καλύπτουν τις σύγχρονες τάσεις στο χώρο των Συλλογικών Επενδύσεων και προσφέρουν

στους επενδυτές πρόσβαση τόσο στην ελληνική όσο και στις σημαντικότερες διεθνείς κεφαλαιαγορές.

Απόφαση στρατηγικής σημασίας στην 35χρονη πορεία του Asset Management του Ομίλου στην Ελλάδα ήταν η αλλαγή της επωνυμίας και η διεύρυνση του εταιρικού σκοπού της ΔΙΕΘΝΙΚΗΣ ΑΕΔΑΚ. Η εταιρεία μετονομάστηκε σε ΕΘΝΙΚΗ Asset Management ΑΕΔΑΚ, ενώ στο εξής θα προσφέρει μια ολοκληρωμένη σειρά σύγχρονων επενδυτικών υπηρεσιών, όπως:

- διαχείριση χαρτοφυλακίων επενδύσεων, με βάση τους επενδυτικούς στόχους και το ειδικότερο επενδυτικό προφίλ του κάθε πελάτη ξεχωριστά,
- παροχή επενδυτικών συμβουλών που άπτονται της διαχείρισης χαρτοφυλακίων,
- φύλαξη και διοικητική διαχείριση μεριδίων Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων,

Οι παραπάνω νέες επενδυτικές υπηρεσίες Θα απευθύνονται κυρίως σε:

- ιδιώτες επενδυτές,
- συνταξιοδοτικούς και Λοιπούς ασφαλιστικούς φορείς,
- εταιρικά και Λοιπά Θεσμικά χαρτοφυλάκια,

Δίκτυο καταστημάτων

Στις 31.12.2007 το δίκτυο των καταστημάτων εσωτερικού της Τράπεζας ανερχόταν σε 575 μονάδες, εκ των οποίων τα 231 ήταν πλήρους τραπεζικής εξυπηρέτησης [CFull Banking] και τα 344 εξυπηρέτησης ιδιωτών [Retail Banking]. Επιπλέον των ανωτέρω, λειτουργούν 11 μονάδες ειδικής μορφής (9 ειδικές μονάδες καθυστερήσεων, 1 μονάδα Θεματοφυλακής Θεσμικών επενδυτών και 1 μονάδα Private Banking]. Επίσης, η Τράπεζα διέθετε 16 παραρτήματα καταστημάτων, 33 γραφεία συναλλαγών, 2 αυτοκινητοθυρίδες και 9 ανταποκριτές.

Κατά το έτος 2007, ιδρύθηκαν συνολικά 19 καταστήματα, μεταστεγάστηκαν 9, συγχωνεύτηκε 1 υποκατάστημα, ενώ καταργήθηκαν 3 μονάδες ειδικής μορφής. Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί την ηγετική της Θέση με μερίδιο καταστημάτων άνω του 15% της συνολικής αγοράς. Το 2008 Θα συνεχίσει την επιλεκτική ανάπτυξη του εκτεταμένου δικτύου της, δίνοντας

ιδιαίτερη βαρύτητα στη δημιουργία νέων ευέλικτων καναλιών πωλήσεων και την ποιοτική εξυπηρέτηση της πελατείας.

1.3.2. Άλφα Τράπεζα Πίστεως (ALPHA BANK)

Η ιστορία της Alpha Bank ξεκινά από την εμπορική επιχείρηση που ίδρυσε στην Καλαμάτα το 1879 ο Ιωάννης Φ. Κωστόπουλος και η οποία σύντομα εισήλθε στις τραπεζικές εργασίες, ιδίως στην αγορά συναλλάγματος. Το 1918 το τραπεζικό τμήμα του οίκου Ι. Φ. Κωστοπούλου μετονομάσθηκε σε Τράπεζα Καλαμών. Το 1924 η έδρα της μεταφέρθηκε στην Αθήνα και η Τράπεζα ονομάσθηκε Τράπεζα Ελληνικής Εμπορικής Πίστεως. Το 1947 η επωνυμία άλλαξε σε Τράπεζα Εμπορικής Πίστεως, αργότερα, το 1972 σε Τράπεζα Πίστεως και τέλος τον Μάρτιο του 1994 σε Alpha Τράπεζα Πίστεως.

Η Τράπεζα γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη τις τελευταίες δεκαετίες. Εκτός από την προσφορά τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων, εξελίχθηκε σε έναν ολοκληρωμένο Όμιλο παροχής οικονομικών υπηρεσιών. Το 1999 πραγματοποιήθηκε η εξαγορά του 51% των μετοχών της Ιονικής Τραπέζης. Στις 11 Απριλίου 2000 εγκρίθηκε η συγχώνευση της Ιονικής Τραπέζης με απορρόφηση από την Alpha Τράπεζα Πίστεως.

Η νέα διευρυμένη Τράπεζα που προέκυψε από τη συγχώνευση λειτουργεί με τον διακριτικό τίτλο Alpha Bank. Η Alpha Bank εδρεύει στην Αθήνα, στην οδό Σταδίου αριθ. 40, και είναι καταχωρημένη στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιριών με αριθμό 6066/06/B/86/05.

Η ALPHA BANK είναι η δεύτερη σε μέγεθος τράπεζα στην Ελλάδα με πρωτεύουσα παρουσία σε όλες τις βασικές αγορές του εγχώριου χρηματοοικονομικού τομέα και με σημαντική παρουσία στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης καθώς και στο Λονδίνο.

Το 2007 ήταν ακόμη ένα έτος υψηλής κερδοφορίας, δυναμικής αναπτύξεως και αυξήσεως μεριδίων αγοράς, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, ιδίως στο δεύτερο εξάμηνο του 2007, παρά την κρίση στις διεθνείς αγορές.

Τα καθαρά κέρδη το 2007 ανήλθαν σε Ευρώ 850 εκατ., ήτοι κατά 54% υψηλότερα των κερδών του 2006 ύψους Ευρώ 552 εκατ. Τα κέρδη αυτά, προσαρμοσμένα για την οικονομική ενίσχυση των πυρόπληκτων και την έκτακτη φορολόγηση των αποθεματικών, ανέρχονται σε Ευρώ 875 εκατ. έναντι

στόχου Ευρώ 830 εκατ. Ανάλογη ήταν και η αύξηση των κερδών ανά μετοχή κατά 50% σε Ευρώ 2,10 έναντι Ευρώ 1,40 το 2006.

Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται ως επιβράβευση των προσπάθειών που έχει καταβάλει, Διοίκηση και Εργαζόμενοι, και έτσι ενθαρρύνεται η προσπάθεια όλων.

Το καθαρό έσοδο τόκων μετά από ζημίες απομειώσεως αυξήθηκε κατά 18,5% και ανήλθε σε Ευρώ 1,4 δισ. ως αποτέλεσμα της ιδιαίτερα υψηλής αυξήσεως που σημείωσαν οι χορηγήσεις μας κατά 29%. Το καθαρό περιθώριο τόκων διευρύνθηκε σε 2,7% από 2,5% που ήταν το 2006, λόγω της δυναμικής επεκτάσεως των πιο προσοδοφόρων δραστηριοτήτων. Σημαντική ήταν και η ενίσχυση των εσόδων από προμήθειες κατά 16%, με τα έσοδα πιστωτικών καρτών και κεφαλαιαγορών να σημειώνουν τις μεγαλύτερες αυξήσεις κατά 28% και 36% αντιστοίχως.

Από την πλευρά των εξόδων, οι λειτουργικές δαπάνες αυξήθηκαν κατά 15,5%, επηρεαζόμενες κυρίως από την επιταχυνόμενη επέκτασή της όχι μόνο στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, αλλά και στην Ελλάδα, γεγονός που, σε συνδυασμό με την αναβάθμιση των υποδομών, συνεπάγεται αυξημένες δαπάνες και επενδύσεις. Βεβαίως, στις δαπάνες του 2007 συμπεριλαμβάνεται το κόστος της αρωγής προς τους πυροπαθείς, ύψους Ευρώ 24,6 εκατ. Σε συγκρίσιμη βάση, χωρίς τη δαπάνη αυτή, η αύξηση του λειτουργικού κόστους περιορίζεται σε 12,8%, βελτιώνοντας περαιτέρω τον δείκτη κόστους προς έσοδα σε 44,7% από 45,7% το 2006, παρά την ταχεία επέκταση, επιβεβαιώνοντας την αποτελεσματικότητα της πολιτικής της για συνεχή έλεγχο του κόστους.

Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Alpha Bank οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο εκτεταμένο πρόγραμμα λειτουργικού ανασχεδιασμού που εφαρμόζουμε τα τελευταία έτη. Οι κύριοι άξονες στους οποίους στηρίχθηκε η υλοποίηση του προγράμματος αυτού κατά το 2007 ήταν η μετεξέλιξη των Καταστημάτων σε μονάδες προωθήσεως προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις, η δημιουργία ενιαίων διαδικασιών σε επίπεδο Ομίλου, η ολοκλήρωση του έργου συγκεντρώσεως ομοιογενών δραστηριοτήτων σε εξειδικευμένες Κεντρικές Μονάδες υποστηρίξεως προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και η αναβάθμιση των υποδομών και συστημάτων πληροφορικής.

Επίσης, η Alpha Bank πρωτοπόρος στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχει η νέα τεχνολογία, συνεχώς επεκτείνει και βελτιώνει τα εναλλακτικά δίκτυα στη διανομή των προϊόντων. Κατά το έτος 2007, το 46% των συναλλαγών των πελατών διενεργήθηκαν μέσω εναλλακτικών δικτύων.

Από τις επιμέρους κατηγορίες χορηγήσεων στην Ελλάδα, αξιόλογη ήταν η αύξηση των καταναλωτικών δανείων κατά 35%, βελτιώνοντας το μερίδιό μας στην αγορά κατά 0,8 ποσοστιαίες μονάδες σε 13,1%, καθώς και η αύξηση των δανείων προς πολύ μικρές επιχειρήσεις κατά 21%. Στη στεγαστική πίστη, όπου επικρατούσαν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους έντονες ανταγωνιστικές πιέσεις, σημειώθηκε αύξηση κατά 17,5%, διατηρώντας έτσι σταθερά τη δεύτερη θέση στην αγορά. Η δυναμική των εργασιών προς μικρές επιχειρήσεις, τέλος, ενισχύεται με οργανωτικές και λειτουργικές αλλαγές, εξειδικεύοντας έναν αριθμό Καταστημάτων στις χορηγήσεις δανείων έως Ευρώ 150.000, καθώς και με την προώθηση προϊόντων εξειδικευμένων στις ανάγκες κάθε επιμέρους κατηγορίας πελατών.

Στις χορηγήσεις μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, κατέχει επί μακρόν την πρώτη θέση στην αγορά. Αξιοποιώντας την εμπειρία και τα συγκριτικά πλεονεκτήματα που έχει αναπτύξει όλα αυτά τα έτη, σε συνδυασμό με το ευνοϊκό επιχειρηματικό περιβάλλον που επικράτησε κατά το 2007, πέτυχε περαιτέρω ενίσχυση των χορηγήσεων κατά 21%, αλλά και βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου μας. Ειδικότερα, για τις εργασίες προς τις μεσαίες επιχειρήσεις, το 2007 ήταν έτος ανασχεδιασμού των λειτουργιών, ώστε να εφαρμοσθεί και στον τομέα αυτόν ένα κεντροποιημένο σχήμα διαχείρισης των εργασιών. Στο πλαίσιο αυτό, ιδρύθηκαν επτά Επιχειρηματικά Κέντρα και σύντομα θα λειτουργήσουν και τα υπόλοιπα τρία από τα δέκα που προβλέπονται συνολικά, τα οποία θα αναλάβουν τη διαχείριση της σχέσεως της τράπεζας με το σύνολο των μεσαίων επιχειρήσεων.

Όσον αφορά τις χρηματοδοτήσεις προς μεγάλες επιχειρήσεις, η αύξηση ανήλθε στο υψηλό ποσοστό του 26%, ενώ ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να γίνει για τον κλάδο της ναυτιλίας, όπου τα υπόλοιπα χορηγήσεων ανήλθαν σε Ευρώ 1,4 δισ., σημειώνοντας αύξηση 75%, παρά την πτωτική επίδραση της ανατιμήσεως του Ευρώ έναντι του Δολαρίου στα υπόλοιπα που είναι κυρίως σε Δολάρια.

Επίσης, σε εναρμόνιση με το νέο κανονιστικό πλαίσιο βάσει του οποίου θα πρέπει να διαχωρίζεται η εγκριτική από την εισηγητική αρμοδιότητα, δημιουργήθηκε ο Τομέας Πίστεως Ομίλου, ο οποίος διαχειρίζεται τον πιστωτικό κίνδυνο στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Η Τράπεζα έχει υψηλό αίσθημα ευθύνης σε κοινωνικά, περιβαλλοντικά, πολιτιστικά και αθλητικά θέματα. Από φέτος εκδίδεται σε ιδιαίτερο τεύχος ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αποτυπώνει την πολιτική της Τραπεζής όσον αφορά το Προσωπικό της και την ευρύτερη προσφορά της στο κοινωνικό σύνολο.

1.3.3. Τράπεζα EFG EUROBANK ERGASIAS

Η Τράπεζα EFG EUROBANK ERGASIAS ιδρύθηκε το 1990 με αρχική επωνυμία Ευρωεπενδυτική Τράπεζα. Κατέχει την πρώτη θέση στις χορηγήσεις καταναλωτικών δανείων, πιστωτικών καρτών και δανείων προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις καθώς και στη διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

Επιπλέον ο όμιλος κατέχει ηγετική θέση στην επενδυτική τραπεζική, μέσω της «EFG Telesis Anance» και στα προϊόντα κεφαλαιοαγοράς μέσω της «EFG EUROBANK Χρηματιστηριακή», ενώ διαθέτει ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα στο χώρο της διαχείρισης περιουσίας ιδιωτών (private banking) και σημαντική παρουσία στην τραπεζική μεγάλων επιχειρήσεων (corporate banking).

Για τον Όμιλο Eurobank EFG, το 2007 ήταν ακόμα μία χρονιά δυναμικής ανάπτυξης στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ισχυρής οργανικής κερδοφορίας και εξαιρετικών επιδόσεων σε όλα τα πεδία δραστηριοτήτων της.

Ήταν επίσης χρονιά σημαντικών έργων ανασυγκρότησης και βελτίωσης των υποδομών της τράπεζας στο εξωτερικό.

Με δυναμισμό και διορατικότητα, αναπτύχθηκε σε στέρεες βάσεις και έχει σήμερα δημιουργήσει έναν διεθνή, σύγχρονο και κεφαλαιακά ισχυρό τραπεζικό οργανισμό με έδρα την Ελλάδα και ηγετική παρουσία και επιτυχημένη δραστηριότητα σε οκτώ χώρες στην ευρύτερη περιοχή της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης (Νέας Ευρώπης). Το ενεργητικό του Ομίλου ανέρχεται σήμερα σε € 68 δισ. και τα εποπτικά κεφάλαια σε € 5,7 δισ.

Έχει αναπτύξει συνολικά ένα δίκτυο που ξεπερνά τις 1.500 μονάδες

(καταστήματα, επιχειρηματικά κέντρα και σημεία πώλησης) εντός και εκτός Ελλάδος απασχολώντας πάνω από 22.000 άτομα.

Μόνο το 2007 δημιουργήθηκαν 266 νέες μονάδες εντός και εκτός Ελλάδος. Ειδικά στο εξωτερικό, δραστηριοποιείτε μέσα από ένα δίκτυο 963 μονάδων απασχολώντας περίπου 12.000 άτομα.

Στην εγχώρια αγορά, τη χρονιά που πέρασε, εδραίωσε περαιτέρω την ηγετική της παρουσία. Αναπτύσσοντας πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες σε όλους τους τομείς, και δίνοντας έμφαση στην ποιότητα, κερδίζει συνεχώς μερίδια αγοράς και χτίζει μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας και εμπιστοσύνης με τους πελάτες της. Με γνώμονα τις ανάγκες του πελάτη, παρουσίασε σειρά καινοτόμων πρωτοβουλιών που δημιούργησαν νέα δεδομένα στο τραπεζικό περιβάλλον, όπως οι «Δωρεάν Συναλλαγές», το «Μεγάλο Ταμιευτήριο», η διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας σε δέκα καταστήματα. Ταυτόχρονα εκσυγχρόνισε τα επίπεδα εξυπηρέτησης των πελατών αναβαθμίζοντας περαιτέρω τις σχέσεις μαζί τους.

Εντυπωσιακή αύξηση κατά 30,5% σημείωσαν τα υπόλοιπα Καταθέσεων Πελατών και διαμορφώθηκαν σε €36,2 δισ. στο τέλος του 2007, ως αποτέλεσμα της σταδιακής ωρίμανσης των νέων καταστημάτων και της προσέλκυσης νέων πελατών. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι νέες καταθέσεις πελατών το Δ' τρίμηνο του 2007 ανήλθαν στο επίπεδο ρεκόρ των €3,8 δισ. και ήταν υψηλότερες από τις νέες χορηγήσεις του ίδιου τριμήνου κατά 7%. Η εξέλιξη αυτή είχε ως αποτέλεσμα ο δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις να μειωθεί σε 126% στο τέλος του 2007, από 130% το εννεάμηνο. Σημαντική αύξηση παρουσίασαν επίσης και τα υπό διαχείριση κεφάλαια του Private Banking κατά 9% σε €8,2 δισ. το 2007, λόγω της παροχής εξειδικευμένων και πρωτοποριακών υπηρεσιών προς τους πελάτες της Τράπεζας.

Παράλληλα, τα υπό διαχείριση κεφάλαια από τις Ασφαλιστικές Εργασίες ενισχύθηκαν κατά 19% και ανήλθαν σε €1,3 δισ. μέσα από την επιτυχημένη εφαρμογή του μοντέλου bancassurance στην ελληνική αγορά. Τα συνολικά υπό Διαχείριση Κεφάλαια των Πελατών του Ομίλου αυξήθηκαν κατά 17,4% και διαμορφώθηκαν σε €52,4 δισ. στο τέλος του 2007. Ιδιαίτερα επιτυχείς ήταν και οι πρωτοβουλίες ενίσχυσης των υπό διαχείριση κεφαλαίων στην Νέα Ευρώπη, με τα κεφάλαια πελατών να αυξάνονται κατά 59,7% και να διαμορφώνονται σε €7 δισ., από €4,4 δισ. πέρυσι.

Σημαντική αύξηση κατά 30,5% ή σε απόλυτο μέγεθος κατά €8,5 δισ. παρουσίασαν και οι Καταθέσεις φθάνοντας τα €36,2 δισ. Ειδικά στο τέταρτο τρίμηνο, προσέλκυσε €3,8 δισ. νέες καταθέσεις έναντι €3,5 δισ. νέων χορηγήσεων επιτυγχάνοντας ιστορικά την καλύτερη επίδοσή της. Ως

Παράλληλα με τη δυναμική αύξηση των εσόδων του Ομίλου, συνεχίζεται η προσπάθεια βελτίωσης της αποτελεσματικότητας, παρά το γεγονός ότι η επέκταση με νέες επενδύσεις τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις νέες αγορές επιβαρύνει τον παράγοντα του κόστους.

Τα θετικά αποτελέσματα του 2007 επιτρέπουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας να προτείνει προς την Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή συνολικού μερίσματος €0,82 ανά μετοχή, που αντιστοιχεί σε συνολικό μέρισμα €425 εκατ., έναντι €350 εκατ. πέρυσι, αυξημένου κατά 21,5%.

Οι ισχυρές και υγιείς βάσεις στις οποίες στηρίζεται η αναπτυξιακή πορεία του Ομίλου αποτελούν τις καλύτερες προϋποθέσεις για τη διατήρηση των υψηλών ρυθμών ανάπτυξης και κερδοφορίας και στο μέλλον.

Το 2007 ο Όμιλος σημείωσε υψηλότερες επιδόσεις στην εγχώρια και την περιφερειακή αγορά και υπερέβη τους αυξημένους στόχους που είχε θέσει, πιστοποιώντας την ορθότητα της στρατηγικής και επιβεβαιώνοντας τις ικανότητες και την αποτελεσματικότητα του ανθρώπινου δυναμικού.

Ασφαλής εγγύηση για την επιτυχία μας είναι οι άνθρωποι του οργανισμού, που έχουν τις ικανότητες να βρίσκονται πάντα στην πρωτοπορία και με αίσθημα ευθύνης, επίπονη προσπάθεια και δέσμευση στις αξίες, υλοποιούν το κοινό όραμα της τράπεζας.

Με σύγχρονη αντίληψη, σοβαρότητα και δυναμισμό ο Όμιλος επενδύει στην ποιότητα και κερδίζει καθημερινά την εμπιστοσύνη των πελατών σε όλες τις χώρες που έχει παρουσία.

Σήμερα η Eurobank EFG αποτελεί έναν διεθνή, σύγχρονο, κεφαλαιακά ισχυρό, αποτελεσματικό και λειτουργικά κερδοφόρο οργανισμό, σταθερά προσανατολισμένο στη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και τη δημιουργία αξίας για το προσωπικό, τους πελάτες και τους μετόχους της.

1.3.4. Εμπορική Τράπεζα

Η Εμπορική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1907, είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1909 και είναι μία από τις μεγαλύτερες εμπορικές Τράπεζες της Ελλάδας. Τον Ιούνιο του 2000 η Εμπορική Τράπεζα σύναψε συμφωνία στρατηγικής συνεργασίας με το διεθνή χρηματοοικονομικό όμιλο της Crédit Agricole, που απέκτησε αρχικά το 6,7% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής. Μετά από την δημόσια πρόταση που έκανε η Crédit Agricole τον Ιούνιο του 2006 για την απόκτηση του 100% των μετοχών της Εμπορικής, κατέχει σήμερα το 72 % περίπου του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό είναι διασκορπισμένο σε περίπου 46.000 μετόχους.

Η Εμπορική Τράπεζα δραστηριοποιείται στις εγχώριες και στις διεθνείς αγορές κεφαλαίου και χρήματος, προσφέροντας ένα πλήρες φάσμα παραδοσιακών και σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, που καλύπτουν τις αποταμιευτικές, χρηματοδοτικές και επενδυτικές ανάγκες της πελατείας της. Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει 370 καταστήματα στην Ελλάδα και διεθνή παρουσία μέσω θυγατρικών της Τραπεζών στην Κύπρο, την Ρουμανία, τη Βουλγαρία και την Αλβανία (54 υποκαταστήματα σήμερα) και μέσω ενός υποκαταστήματος στο Λονδίνο.

Ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας είναι ένας από τους πιο δυναμικούς ομίλους στον χρηματοοικονομικό τομέα και προσφέρει μία μεγάλη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω της Τράπεζας αλλά και μιας σειράς θυγατρικών εταιρειών, όπως επενδυτικής τραπεζικής και χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring), ασφάλειες, τραπεζοασφάλειες (bancassurance), διαχείριση διαθεσίμων θεσμικών επενδυτών (asset management), διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, διαχείριση χαρτοφυλακίου κινητών αξιών, ανάπτυξη και διαχείριση ακινήτων και καταναλωτική πίστη. Ο Όμιλος της Εμπορικής απασχολεί 7.600 άτομα περίπου. Μέσω του νέου της μετόχου, που συγκαταλέγεται στους μεγαλύτερους χρηματοοικονομικούς ομίλους διεθνώς, η Εμπορική Τράπεζα έχει πλέον πρόσβαση σε σημαντική τεχνογνωσία και ένα διεθνές δίκτυο που απλώνεται σε περίπου 70 χώρες.

Το 2007 η Εμπορική Τράπεζα εφάρμοσε με επιτυχία τη στρατηγική επέκτασης στον τομέα λιανικής τραπεζικής μέσα σε ένα ιδιαίτερα

ανταγωνιστικό περιβάλλον. Πρόσφερε ευρύ φάσμα καινοτόμων προϊόντων με ανταγωνιστικούς όρους και με γνώμονα την καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στις απαιτήσεις της πελατείας της. Επεδίωξε την προσέγγιση των πελατών της με ολοκληρωμένες προτάσεις, προωθώντας παράλληλα τα προϊόντα των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου της, με σκοπό την ανάπτυξη ευρείας πολυ-προϊοντικής σχέσης με τον πελάτη. Επιπλέον, ενίσχυσε την προσπάθεια περαιτέρω διείσδυσης στη λιανική τραπεζική με δυναμική προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών της στους πελάτες μέσω προωθητικών προγραμμάτων πωλήσεων, καθώς και διαφημιστικών προγραμμάτων.

Το 2007 η στεγαστική πίστη απετέλεσε το βασικό άξονα διεύρυνσης της πελατειακής βάσης και ενίσχυσης της θέσης της Εμπορικής Τράπεζας στη λιανική τραπεζική. Οι νέες εκταμιεύσεις στεγαστικών δανείων ήταν υψηλότερες κατά 60,1% σε σχέση με το 2006 και αποτελούσαν περίπου το 37% του συνόλου των στεγαστικών δανείων της Τράπεζας. Η έντονη αύξηση των νέων στεγαστικών δανείων είχε ως αποτέλεσμα την ενίσχυση του μεριδίου της Τράπεζας στη στεγαστική πίστη.

Το σύνολο των στεγαστικών δανείων αυξήθηκε, σε ετήσια βάση, κατά περίπου 30% και αποτελούσε το 32% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου της Εμπορικής στο τέλος του 2006.

Το 2007 η Εμπορική συνέχισε τη διείσυσή της στο χώρο της καταναλωτικής πίστης με την προώθηση της σειράς προϊόντων «Cash4U» που έχει δημιουργήσει. Έμφαση έδωσε στην προσέλκυση νέων πελατών, καθώς και στη μεταφορά υπολοίπων καταναλωτικών δανείων από άλλες τράπεζες. Το 2007 εκταμιεύτηκαν 56.582 νέα καταναλωτικά δάνεια ύψους 903,3 εκατ. ευρώ. Περισσότερο από το ήμισυ του υπολοίπου των νέων καταναλωτικών δανείων προήλθε από δάνεια με εξασφαλίσεις.

Στο χώρο της καταναλωτικής πίστης δραστηριοποιείται και η εξειδικευμένη στην καταναλωτική πίστη θυγατρική τράπεζα του Ομίλου της Εμπορικής, Εμπορική Credicom. Η εταιρεία ιδρύθηκε το 2003 από την Εμπορική Τράπεζα και τη Sofinco, θυγατρική εταιρεία της Crédit Agricole, οι οποίες έχουν ισόποση συμμετοχή στο μετοχικό της κεφάλαιο.

Κύρια επιδίωξη της εταιρείας για το 2008 είναι η βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και του επιπέδου εξυπηρέτησης της πελατείας, καθώς και η προσφορά νέων καινοτόμων προϊόντων. Επίσης,

αποβλέπει στην ανάπτυξη περαιτέρω συνεργειών με τον Όμιλο της Εμπορικής και την επέκταση στο χώρο της χρηματοδότησης οικιακού εξοπλισμού. Επιπλέον, σκοπεύει να προσφέρει τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες απευθείας στον τελικό καταναλωτή (direct marketing), εκμεταλλευόμενη τη διευρυμένη πελατειακή της βάση.

Το 2007, ολοκληρώνεται, με επιστροφή στην κερδοφορία, η πρώτη χρήση της Εμπορικής Τράπεζας μετά την ενσωμάτωση στον Όμιλο της Crédit Agricole.

Το 5ετές επιχειρηματικό σχέδιο της Εμπορικής που ανακοινώθηκε στις 27 Απριλίου 2007 προβλέπει το Μετασχηματισμό της Τράπεζας σε ένα σύγχρονο τραπεζικό οργανισμό και την ανάκτηση του «φυσικού» μεριδίου αγοράς (10,5%-11% κατά μέσο όρο). Η διαδικασία αυτή στηρίζεται σε τρεις πηγές ανάπτυξης: α) τη διατηρήσιμη ανάπτυξη της Ελληνικής Οικονομίας, β) τη δυναμική Μετασχηματισμού της Τράπεζας και γ) τις προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης στη ΝΑ Ευρώπη, όπου η Εμπορική θα αποτελέσει τον περιφερειακό βραχίονα της Crédit Agricole.

Πρωταρχικός στόχος της Τράπεζας κατά το 2007 ήταν η κινητοποίηση των εμπορικών της δυνάμεων μέσω της δημιουργίας και προσφοράς στην Αγορά εξαιρετικά ανταγωνιστικών προϊόντων (στεγαστικά δάνεια, καταναλωτικά δάνεια, καταθέσεις και επενδυτικά προϊόντα), τα οποία υποστηρίχτηκαν από μεγάλες διαφημιστικές καμπάνιες.

Παράλληλα, μέσω της εφαρμογής μιας πιο αποτελεσματικής διαδικασίας ανάκτησης χορηγήσεων σε καθυστέρηση, η Εμπορική έχει βελτιώσει σημαντικά τις τακτικές προβλέψεις σε επίπεδο Τράπεζας, ενώ για πρώτη φορά έπειτα από αρκετά χρόνια, προχώρησε στη διαγραφή ανεπίδεκτων είσπραξης απαιτήσεων, ύψους €310 εκατ.

1.3.5. Τράπεζα Πειραιώς

Το 1916 ιδρύεται η Τράπεζα Πειραιώς. Το 1918 οι μετοχές της Τράπεζας Πειραιώς εισάγονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Το 1963 η Τράπεζα Πειραιώς εντάσσεται στον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας. Το 1975 η Τράπεζα Πειραιώς ως θυγατρική της Εμπορικής Τράπεζας περνά υπό κρατικό έλεγχο. Το 1991 έχουμε ιδιωτικοποίηση της Τράπεζας Πειραιώς.

1992-1995: Δημιουργία υποδομής, τοποθέτηση στην αγορά, καθιέρωση εταιρικής ταυτότητας, ίδρυση των Πειραιώς Leasing, Πειραιώς ΑΕΔΑΚ, Πειραιώς Πρακτορειακής (1993), ίδρυση της Πειραιώς Finance (1994).

1996-1999: Ανάπτυξη, δημιουργία «κρίσιμης μάζας», ανταγωνιστικό μέγεθος ίδρυση Tirana Bank (1996), απορρόφηση Chase Manhattan Bank Ελλάδας και εξαγορά 30% της Σίγμα ΑΧΕ (1997), ίδρυση των Πειραιώς Factoring

2000-2003: Ενσωμάτωση εξαγορών, ωρίμανση, καθιέρωση παρουσίας στο εσωτερικό συγχώνευση με απορρόφηση των Τραπεζών Χiosbank και Μακεδονίας Θράκης και δημιουργία της πλατφόρμας ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank (2000), στρατηγική συνεργασία με την ING, με έμφαση στις τραπεζοασφάλειες (2002), εξαγορά και συγχώνευση με απορρόφηση της ETBAbank από την Τράπεζα Πειραιώς (2003)

2004-2007: Πρωταγωνιστικός ρόλος στην Ελλάδα (4η θέση), ισχυροποίηση παρουσίας στο εξωτερικό, μεγιστοποίηση αποδόσεων, τεχνολογική υπεροχή, ενίσχυση πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης εξαγορά Interbank New York και απορρόφηση από τη Marathon Bank (2004), συγχώνευση με απορρόφηση της Δεβλέτογλου ΑΧΕ από τη Σίγμα (μετονομασία σε Πειραιώς ΑΧΕΠΕΥ), εξαγορές τραπεζών στο εξωτερικό (Enrobank στη Βουλγαρία,

Σε ευθυγράμμιση προς τη στρατηγική της Πειραιώς να αποτελεί την κατεξοχήν Τράπεζα του μεσαίου χώρου της αγοράς, επιχειρήσεων και ιδιωτών, «αιχμή του δόρατος» της ανάπτυξής της αποτέλεσαν και το 2007 οι τραπεζικές υπηρεσίες προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, αλλά και οι προηγμένες λύσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες των νοικοκυριών εντός και εκτός Ελλάδας. Τα μεγέθη των δύο αυτών πελατειακών τμημάτων εμφάνισαν εντυπωσιακές επιδόσεις, καταγράφοντας αύξηση των δανειακών τους υπολοίπων κατά 55% και 37% αντίστοιχα.

Η παρουσία του Ομίλου τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς ισχυροποιήθηκε σημαντικά: 208 νέα καταστήματα εντάχθηκαν στον Όμιλο στη διάρκεια του 2007, 19 στην Ελλάδα και 189 στο εξωτερικό και δημιουργήθηκαν 3.104 νέες θέσεις εργασίας, 826 στην Ελλάδα και 2.278 στο εξωτερικό. Έτσι, στις 31.12.2007 το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου αριθμούσε 12.357 άτομα, 6.600 στην Ελλάδα και 5.757 στο εξωτερικό και τα καταστήματά του έφθαναν τα 744, 320 στην Ελλάδα και 424 στο εξωτερικό.

Οι καταθέσεις πελατών, συμπεριλαμβανομένων και των πιστωτικών τίτλων που διατίθενται λιανικώς στην πελατεία, διαμορφώθηκαν σε €23.914 εκατ, σημειώνοντας αύξηση 33% σε ετήσια βάση. Σημειώνεται ότι οι καταθέσεις του Ομίλου στην Ελλάδα ενισχύθηκαν κατά 31% σε ετήσια βάση έναντι 14% ρυθμού αύξησης της αγοράς. Οι καταθέσεις ταμειευτηρίου και όψεως σημείωσαν ετήσιο ρυθμό αύξησης 12% και οι καταθέσεις προθεσμίας και τα γeros μαζί με τους πιστωτικούς τίτλους λιανικής 49%. Η έμφαση που έδωσε ο Όμιλος Πειραιώς στις καταθέσεις πελατείας το 4ο τρίμηνο του έτους, μέσω της δημιουργίας νέων προϊόντων και της αύξησης των ενεργειών marketing, είχε ως αποτέλεσμα τη σημαντική επιτάχυνση του ετήσιου ρυθμού μεταβολής τους από 27% το Σεπτέμβριο '07 σε 33% το Δεκέμβριο '07. Σε τριμηνιαία βάση η καθαρή μεταβολή των καταθέσεων κατά το 4ο 3μηνο 2007 σημείωσε αύξηση 130% έναντι του 4ου 3μηνου 2006. Η προσπάθεια αυτή θα συνεχιστεί και το 2008, με την προώθηση νέων προϊόντων, τη στοχευμένη διεύρυνση του δικτύου καταστημάτων, αλλά και με τη δραστηριοποίηση του Ομίλου στην Κύπρο, η οποία μόλις πρόσφατα ξεκίνησε.

Το 2007 εγκαινιάστηκε η συνεργασία της Τράπεζας Πειραιώς με την εταιρεία Pioneer Investments, προσφέροντας 24 νέα Αμοιβαία Κεφάλαια στο επενδυτικό κοινό. Έτσι, η Τράπεζα εμπλούτισε περαιτέρω το εύρος των επενδυτικών προϊόντων που διαθέτει στους πελάτες μέσω του δικτύου καταστημάτων της, πλησιάζοντας πλέον τα 200 Αμοιβαία Κεφάλαια.

Βασικός άξονας της πολιτικής του Ομίλου στις αγορές δράσης του διεθνώς είναι κυρίως η ανάπτυξη της τραπεζικής μεσαίων επιχειρήσεων, καθώς και της λιανικής τραπεζικής. Παράλληλα, οι θυγατρικές του εξωτερικού εστιάζουν τις προσπάθειές τους στην ανάπτυξη της καταθετικής τους βάσης, αλλά και στη διεύρυνση των δραστηριοτήτων τους. Σε υλοποίηση της πολιτικής αυτής κατά το 2007:

- αναπτύχθηκαν καινοτόμα, για τα δεδομένα της κάθε αγοράς, δανειακά προϊόντα
- συνεχίστηκε η ανάπτυξη υποδομών των μονάδων σε διαδικασίες και συστήματα
- δημιουργήθηκαν νέες θυγατρικές του ευρύτερου χρηματοοικονομικού τομέα (χρηματοδοτικών μισθώσεων και μεσιτείας ασφαλειών), καθώς και εταιρείες real estate.

Κατά τη διάρκεια του 2007 συστάθηκε και λειτουργεί η Επιτροπή Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου, στην οποία έχει ανατεθεί η εκτελεστική ευθύνη για τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου. Αποστολή της είναι η παροχή υποστήριξης στην τελευταία σε ό,τι αφορά την παρακολούθηση και αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου που συνδέεται με τις καθημερινές δραστηριότητες της Τράπεζας, καθώς και την επίβλεψη και τον έλεγχο τήρησης των σχετικών πολιτικών διαχείρισης κινδύνου.

1.3.6. Αγροτική Τράπεζα (ATE BANK)

1929: Η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύεται ως μη κερδοσκοπικός οργανισμός κοινωφελούς χαρακτήρα, με κύριο σκοπό την αποκλειστική χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους του αγροτικού τομέα και την ενίσχυση της αγροτικής ανάπτυξης.

1950: Η Αγροτική Τράπεζα ιδρύει μια σειρά εταιριών μεταποίησης αγροτικών προϊόντων και αξιοποίησης των πλουτοπαραγωγικών πόρων διαφόρων περιοχών της χώρας.

1990: Η Αγροτική Τράπεζα διευρύνει τις δραστηριότητές της και στον εξωγεωργικό τομέα, αναπτύσσοντας ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα καθώς και νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες.

1991: Η Αγροτική Τράπεζα γίνεται ανώνυμη εταιρία ενώ παράλληλα ιδρύει ένα ολοκληρωμένο όμιλο παροχής χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.

2000: Η Αγροτική Τράπεζα πραγματοποιεί αύξηση μετοχικού κεφαλαίου για την εισαγωγή της στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών και από τον Ιανουάριο του 2001 διαπραγματεύεται η μετοχή της στο ΧΑΑ.

2004 - 2006: Η Τράπεζα ακολουθώντας πολιτικές εξυγίανσης, βελτιώνοντας την ανταγωνιστικότητα και την αποτελεσματικότητα του Δικτύου της, επιτυγχάνει σημαντικούς ρυθμούς ανάπτυξης που απεικονίζονται στις οικονομικές καταστάσεις της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η Αγροτική Τράπεζα παραμένει ο μεγαλύτερος πιστωτής του αγροτικού τομέα στην Ελλάδα, υλοποιώντας προγράμματα χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του πρωτογενή τομέα της οικονομίας αλλά και της

μεταποίησης και της εμπορίας των αγροτικών προϊόντων. Την τελευταία δεκαετία η ATE BANK έχει επεκτείνει τις δραστηριότητές της σε όλους τους τομείς της ευρύτερης ελληνικής οικονομίας.

Οι πρωτόγνωρες θετικές εξελίξεις στα οικονομικά στοιχεία του Ομίλου οφείλονται στην εργώδη προσπάθεια για την υλοποίηση της ακολουθούμενης στρατηγικής για επέκταση και ανάπτυξη, πρωτίστως στις αγορές της στεγαστικής πίστης, της καταναλωτικής πίστης και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων αλλά και σε σχέση με τη βελτίωση των επιδόσεων και την ισχυροποίηση των εταιριών του Ομίλου μας.

Η δυναμική ανάπτυξη του Ομίλου, που ξεκίνησε τα τρία τελευταία χρόνια και συνεχίζεται με εντεινόμενους ρυθμούς σήμερα, έχει συμβάλει στην ενίσχυση όλων των δραστηριοτήτων της Τράπεζας και των εταιριών μετοχικού της ενδιαφέροντος, γεγονός που επιβεβαιώνεται όχι μόνο από την αύξηση των μεριδίων στη λιανική τραπεζική αλλά και από την αυξημένη και κυρίως διατηρήσιμη κερδοφορία, καθώς και τις εξαιρετικές προοπτικές που απεικονίζονται συντηρητικά στα τριετή επιχειρησιακά προγράμματα που έχουν καταρτίσει όλες οι εταιρίες του Ομίλου.

Η εντυπωσιακή κερδοφορία του Ομίλου της ATEbank το 2006 είναι το αποτέλεσμα της ισχυρής οργανικής ανάπτυξης του. Τα κέρδη προήλθαν από τις θετικές οικονομικές επιδόσεις όλων σχεδόν των εταιριών που κληρονόμησε ως παγιωμένους ζημιογόνους μηχανισμούς οι οποίοι δεν προσέθεταν αλλά αφαιρούσαν δυναμισμό και ισχύ από την Τράπεζα, είχαν δηλαδή καταντήσει βαρίδια ενώ σήμερα γίνονται στολίδια, και παρά τις έκτακτες επιβαρύνσεις ύψους 53 εκ. € από το φόρο μερίσματος χρήσεως 2005 (29,9 εκ.€), τη φορολόγηση των αποθεματικών (8,9 εκ.€) και την αρνητική συγκυρία στην EBZ (14,8 εκ. € με 30.06.06). Τα κέρδη διαμορφώθηκαν μετά από σχηματισμό επαρκών προβλέψεων για διαγραφή απαιτήσεων και στηρίζουν την πεποίθηση για διατηρήσιμη οργανική ανάπτυξη.

Τα τελευταία τρία χρόνια έγινε συστηματική προσπάθεια για την αναβάθμιση της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου σε μια σύγχρονη ελεγκτική μονάδα. Την περίοδο αυτή έγινε:

- Πλήρης οργανωτική και λειτουργική αναδιάρθρωσή της.
- Αναβάθμιση των μηχανογραφικών συστημάτων τόσο της κεντρικής υποδομής της, όσο και των εργαλείων ελέγχου, με αποτέλεσμα την

ποσοτική και, κυρίως, ποιοτική βελτίωση, του ελεγκτικού έργου, της διαχείρισης των εκθέσεων που παράγονται και της παροχής άμεσης διοικητικής πληροφόρησης.

- Ενίσχυση της με νέο ανθρώπινο δυναμικό, υψηλών προδιαγραφών, που εγγυάται την προσθήκη αξίας στις εργασίες της Διεύθυνσης και γενικότερα της Τράπεζας και του Ομίλου της.

Τέλος, το πιο σημαντικό είναι ότι, στο δίκτυο των καταστημάτων, όπου δίνεται η μάχη του ανταγωνισμού, έχουν ολοκληρωθεί όλες οι οργανωτικές αλλαγές (roll out) επιτυχώς υποστηρίζοντας οργανωτικά την προσπάθεια για εξωστρέφεια και ανάπτυξη. Επίσης ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα της εξωτερικής εμφάνισης και εργονομίας (merchandising) των παλιών καταστημάτων με βάση το νέο πρότυπο της Τράπεζας.

Το νέο πρόσωπο της ATEbank είναι πλέον ελκυστικό σε όλο το φάσμα των πελατών, οικείο στους νέους που ενδιαφέρουν ιδιαίτερα την Τράπεζα και αναγνωρίσιμο από τους ξένους επισκέπτες της χώρας μας. Σηματοδοτεί ένα νέο δυναμικό ξεκίνημα σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, απαλλαγμένη από τα προβλήματα του παρελθόντος, με στόχο νέες αγορές και σύγχρονες υποδομές.

Η ATEbank διαθέτει σήμερα όλες τις απαραίτητες επιχειρησιακές και οικονομικές δυνατότητες για να αναλάβει επιτυχείς πρωτοβουλίες για εξω - συνοριακή επέκταση. Γίνεται όλο και πιο εξωστρεφής και μεταβάλλεται από ένα αρκετά δυσκίνητο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα σε μια δυναμική τράπεζα που ανταγωνίζεται ισότιμα.

1.4. Δημόσιες και ιδιωτικές τράπεζες

Σχετικά με τους δείκτες αποτελεσματικότητας, οι μεγάλες τράπεζες τείνουν να έχουν μικρότερο κόστος (τόσο συνολικά λειτουργικά έξοδα όσο και δαπάνες προσωπικού) και υψηλότερο λόγο δανείων και καταθέσεων ανά εργαζόμενο. Οι τράπεζες του δημόσιου τομέα επίσης έχουν μικρότερα λειτουργικά έξοδα, αλλά σχετικά υψηλότερες δαπάνες προσωπικού. Τα λειτουργικά έξοδα των ιδιωτικών τραπεζών μειώνονται τα τελευταία χρόνια και σήμερα βρίσκονται σχεδόν στο ίδιο επίπεδο όπως των τραπεζών του δημοσίου τομέα. Σχετικά με τα δάνεια και τις καταθέσεις ανά εργαζόμενο, η εικόνα είναι κάπως ανάμικτη: οι ιδιωτικές τράπεζες έχουν λιγότερα δάνεια και

περισσότερες καταθέσεις ανά εργαζόμενο σε σύγκριση με τις τράπεζες του δημοσίου, αλλά πρόσφατα καταγράφουν και υψηλότερο λόγο δανείων ανά εργαζόμενο.

Πίνακας 1.4: Μεριδία αγοράς δημοσίων (κρατικών) και ιδιωτικών τραπεζών με βάση το σύνολο του ενεργητικού

	1995	2000	2003	2004
Δημόσιες Τράπεζες				
Εθνική	31,20%	30,12%	26,97%	24,40%
Εμπορική ¹	10,80%	10,86%	9,14%	9,00%
Αγροτική	14,20%	10,82%	9,79%	9,64%
Σύνολο μεριδίου δημοσίων τραπεζών	56,20%	51,80%	45,90%	43,04%
Ιδιωτικές τράπεζες				
Alpha Bank	8,40%	19,59%	16,25%	16,13%
EFG Eurobank	1,10%	11,26%	14,39%	15,01%
Πειραιώς	0,60%	7,12%	7,68%	7,95%
Σύνολο μεριδίου ιδιωτικών τραπεζών	10,10%	37,97%	38,22%	39,09%
Σύνολο μεριδίου δημοσίων και ιδιωτικών τραπεζών	66,30%	89,77%	84,12%	82,13%

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος – Ένωση Ελληνικών Τραπεζών²

Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του τραπεζικού τομέα, σε σχέση με το ιδιοκτησιακό τους καθεστώς δηλαδή του δημοσίου τομέα ή ιδιωτικές σε γενικές γραμμές οι διαφορές τους τείνουν να περιοριστούν σημαντικά. Αυτό υποδηλώνει ότι το ιδιοκτησιακό καθεστώς επηρεάζει λιγότερο από ότι στο παρελθόν τη συμπεριφορά των τραπεζών, πιθανόν λόγω της μεγαλύτερης ανεξαρτησίας που απέκτησαν οι τράπεζες του δημοσίου τομέα από το 1995 και μετά.

Ειδικότερα, για τους ρυθμούς μεγέθυνσης, αν και οι μικρές ιδιωτικές τράπεζες τείνουν να μεγεθύνονται με ταχύτερους ρυθμούς από ότι οι μεγάλες τράπεζες του δημοσίου τομέα για το σύνολο της περιόδου 1999-2003 δεν διαπιστώθηκε σημαντική διαφορά μεταξύ τραπεζών του δημοσίου τομέα και ιδιωτικών τραπεζών, δεδομένου ότι οι πρώτες καταγράφουν πραγματικούς ρυθμούς μεγέθυνσης γύρω στο 35%. Κατά την περίοδο 1980-1998, οι μεσαίου

² Η Εμπορική Τράπεζα τον Αύγουστο του 2006 ιδιωτικοποιήθηκε καθώς το 71,97% του μετοχικού της κεφαλαίου εξαγοράσθηκε από την γαλλική τράπεζα Crédit Agricole S.A.

μεγέθους ιδιωτικές τράπεζες ήταν πιο κερδοφόρες. Η διαφορά μεταξύ τραπεζών του δημοσίου τομέα και των ιδιωτικών τραπεζών εξαλείφεται την περίοδο 1999-2003, ενώ την ίδια περίοδο οι μεγαλύτερες και όχι οι μεσαίου μεγέθους τράπεζες είναι αυτές που εμφανίζουν την υψηλότερη κερδοφορία.

Στην πλευρά του ενεργητικού παρατηρείται ότι τα στοιχεία εκτός ισολογισμού δεν παρουσιάζουν αύξηση διαχρονικά σε όλες τις κατηγορίες τραπεζών και τα τελευταία χρόνια έχει μειωθεί σημαντικά η διαφορά μεταξύ τραπεζών του δημοσίου τομέα και των ιδιωτικών τραπεζών ως προς το χαρακτηριστικό αυτό. Αν και οι μεγάλες τράπεζες του δημοσίου τομέα εξακολουθούν να διακρατούν μεγάλο ύψους χαρτοφυλάκιο ομολόγων (λόγω των εκτεταμένων επενδύσεων τους σε ομόλογα του Δημοσίου στις αρχές της προηγούμενης δεκαετίας) το ποσοστό του ενεργητικού των μικρών και μεσαίων τραπεζών που επενδύεται σε ομόλογα αυξάνεται τα τελευταία χρόνια (1999-2003). Η εξέλιξη αυτή αντανακλά την αύξηση των εκδόσεων εταιρικών ομολόγων, τα οποία γενικώς διακρατούνται από το τραπεζικό σύστημα.

Στην πλευρά του παθητικού παρατηρείται ότι ο λόγος των διατραπεζικών καταθέσεων προς τις συνολικές καταθέσεις, ο οποίος απεικονίζει σε ποιο βαθμό οι τράπεζες βασίζονται στη διατραπεζική αγορά για να αντλήσουν κεφάλαια, είναι υψηλότερος για τις μικρότερες τράπεζες, όπως είναι αναμενόμενο, καθώς και για τις τράπεζες του δημοσίου τομέα, και ότι οι διαφορές ως προς το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό διευρύνονται διαχρονικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

2.1. Γενικά

Η διερεύνηση της ποιότητας των τραπεζικών υπηρεσιών που προσφέρουν τόσο οι δημόσιες όσο και οι ιδιωτικές τράπεζες έγινε με χρήση ερωτηματολογίων που πραγματοποιήθηκε σε τυχαίο δείγμα καταναλωτών. Τα ερωτηματολόγια της έρευνας διανεμήθηκαν σε εκατό καταναλωτές και συγκεντρώθηκαν κατά το χρονικό διάστημα από αρχές Ιουνίου έως τέλος Σεπτεμβρίου. Κατά την διανομή των ερωτηματολογίων έγινε προσπάθεια να συμπεριληφθεί μεγάλο εύρος δημογραφικών χαρακτηριστικών ώστε το δείγμα να είναι αρκετά αντιπροσωπευτικό.

Η πρώτη ενότητα αποτελείτο από 36 χαρακτηριστικά ποιότητας που προσεγγίζουν το μοντέλο Bank Service Quality και ομαδοποιούνται στους παράγοντες εξυπηρέτηση, αποτελεσματικότητα, σύγχρονο περιβάλλον, αξιοπιστία, εξασφάλιση, επιβαρύνσεις και αποδόσεις. Σε αυτή την ενότητα οι καταναλωτές κλήθηκαν να βαθμολογήσουν τα χαρακτηριστικά ποιότητας που απολαμβάνουν από την τράπεζα με την οποία συνεργάζονται με βάση πεντάβαθμη κλίμακα, με βαθμούς 1=καθόλου ικανοποιημένοι και 5= πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Η δεύτερη ενότητα στόχο είχε να προσδιορίσει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών από τους καταναλωτές. Η τρίτη ενότητα στόχευε στο να προσδιορίσει τη συχνότητα χρήσης των τραπεζικών ηλεκτρονικών συστημάτων καθώς και τους σημαντικούς παράγοντες που ευνοούν τη χρήση των τραπεζικών υπηρεσιών διαδικτύου. Επιπλέον, στην τρίτη ενότητα οι καταναλωτές κλήθηκαν να αξιολογήσουν τους σημαντικότερους παράγοντες που θα τους ωθούσαν να διακόψουν τη συνεργασία τους και την τράπεζα του συναλλάσσονται. Τέλος, η τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος όπως η απασχόληση, η εκπαίδευση, το φύλο και η ηλικία.

2.2. Επεξεργασία στοιχείων ερωτηματολογίου

2.2.1. Σύγκριση χαρακτηριστικών ποιότητας μεταξύ ιδιωτικών και κρατικών τραπεζών

Στο κεφάλαιο αυτό επιχειρούμε μία σύγκριση των χαρακτηριστικών ποιότητας μεταξύ ιδιωτικών και κρατικών τραπεζών με βάση τη μέση τιμή της αξιολόγησης των καταναλωτών που έλαβε το κάθε χαρακτηριστικό.

Οι καταναλωτές αξιολόγησαν τις τράπεζες με βάση την πεντάβαθμη κλίμακα 1 = καθόλου ικανοποιημένοι καταναλωτές από το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό ποιότητας, 2 = λίγο ικανοποιημένοι, 3 = μέτρια ικανοποίηση, 4=πολύ ικανοποιημένοι και 5=πάρα πολύ ικανοποιημένοι καταναλωτές.

Σύμφωνα με τα ερωτηματολόγια που επεξεργαστήκαμε είναι φανερό ότι οι ιδιωτικές τράπεζες υπερτερούν στα περισσότερα χαρακτηριστικά ποιότητας. Αυτό επιβεβαιώνεται και από την ραγδαία τους ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια. Οι ιδιωτικές τράπεζες έχουν εφαρμόσει περισσότερο τους νέους τρόπους οργάνωσης που προσφέρει η επιστήμη του μάρκετινγκ, σε αντίθεση με τις δημόσιες τράπεζες, οι οποίες έχουν καθυστερήσει στον εκσυγχρονισμό τους και στην βελτίωση των τρόπων προώθησης των υπηρεσιών τους.

Επισημαίνονται ότι τα χαρακτηριστικά ποιότητας που υπερτερούν οι ιδιωτικές τράπεζες είναι η ποικιλία των προϊόντων που συμβαδίζουν με τις εξελίξεις, οι σχέσεις πελατών - υπαλλήλων και συγκεκριμένα η γνωριμία του πελάτη σε προσωπική βάση και η αναγνώριση / ιδιαίτερη αντιμετώπιση, η έλλειψη γραφειοκρατίας, η ταχύτητα εξυπηρέτησης στα ταμεία, η αναζήτηση της καλύτερης λύσης για τον πελάτη και η εκπαίδευση του προσωπικού.

Οι δημόσιες τράπεζες αποσπούν την πιο υψηλή βαθμολογία στα εξής χαρακτηριστικά ποιότητας: ευκολία χρήσης των ATMs, καλή φήμη, ακρίβεια στην τήρηση λογαριασμών, επαρκής αριθμός ATM's, αίσθημα ασφάλειας, εμπιστοσύνη, εχεμύθεια και απουσία λαθών τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι ιδιωτικές τράπεζες λαμβάνουν και αυτές την πιο υψηλή βαθμολογία τους στο χαρακτηριστικό της ευκολίας χρήσης των ATMs και ακολουθούν τα χαρακτηριστικά: καθαριότητα του χώρου, σύγχρονος εξοπλισμός, ακρίβεια στην παρουσίαση κίνησης λογαριασμών, ποικιλία προϊόντων που συμβαδίζει με τις εξελίξεις, καλή φήμη και ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών.

Τα χαρακτηριστικά ποιότητας που υπερτερούν οι δημόσιες τράπεζες σύμφωνα με τη γνώμη των καταναλωτών του δείγματος είναι με σειρά

σπουδαιότητας: η ακρίβεια στην τήρηση λογαριασμών, τα λογικά έξοδα που επιβαρύνουν τους λογαριασμούς, η χορήγηση εξηγήσεων για τις επιβαρύνσεις, το αίσθημα ασφάλειας, η απουσία λαθών στις παρεχόμενες υπηρεσίες, η καλή φήμη, η εμπιστοσύνη και ο επαρκής αριθμός των ATMs. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι καμία διαφορά δεν διαπιστώθηκε στην αξιολόγηση του χαρακτηριστικού εχεμύθεια μεταξύ των δημοσίων και των ιδιωτικών τραπεζών.

Οι ιδιωτικές τράπεζες έλαβαν θετικότερη αξιολόγηση στο σύγχρονο εξοπλισμό και τη διακόσμηση των καταστημάτων τους και ακολουθούν με σειρά σπουδαιότητας η καθαριότητα του χώρου, ο μικρός χρόνος αναμονής, η ποικιλία των προϊόντων που συμβαδίζουν με τις εξελίξεις (π.χ. phone banking, internet banking), το αποδοτικό περιβάλλον εργασίας και οι προσωπικές σχέσεις που δημιουργούν οι υπάλληλοι με τους πελάτες.

Πίνακας 2.1: Μέση τιμή των παραμέτρων της ποιότητας των δημοσίων και των ιδιωτικών τραπεζών

Παράμετροι χαρακτηριστικών ποιότητας	Δημόσιες	Ιδιωτικές	Διαφορά
Εξυπηρέτηση	3,33	3,5	0,17
Αποτελεσματικότητα	2,5	2,7	0,2
Σύγχρονο περιβάλλον	3,25	3,42	0,17
Αξιοπιστία	3,83	3,25	-0,58
Εξασφάλιση	3,6	4	0,4
Επιβαρύνσεις	2,3	2,9	0,6
Αποδόσεις	2,6	2,66	0,06
Σύνολο	2,97	3,08	0,11

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων

Όσον αφορά τις ευρύτερες παραμέτρους των χαρακτηριστικών ποιότητας στον πίνακα 2.2 παρουσιάζονται ταξινομημένες οι διαφορές μεταξύ των δημοσίων και των ιδιωτικών τραπεζών. Η μεγαλύτερη διαφορά που ενισχύει τις δημόσιες τράπεζες σύμφωνα με τους ερωτώμενους είναι αξιοπιστία που περιλαμβάνει τις μεταβλητές: απουσία λαθών στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ακρίβεια στην τήρηση λογαριασμών, απουσία αντιφάσεων από το προσωπικό, τήρηση υποσχέσεων, ακρίβεια στην παρουσίαση κίνησης λογαριασμών και καλά εκπαιδευμένο προσωπικό.

Πίνακας 2.2: Ταξινόμηση της διαφοράς των χαρακτηριστικών ποιότητας των δημοσίων (κρατικών) και των ιδιωτικών τραπεζών

Χαρακτηριστικά ποιότητας	Διαφορά
Επιβαρύνσεις	0,6
Εξασφάλιση	0,4
Αποτελεσματικότητα	0,2
Σύγχρονο περιβάλλον	0,17
Εξυπηρέτηση	0,17
Αποδόσεις	0,06
Αξιοπιστία	-0,58

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων

Παρατηρώντας, τον πίνακα 2.3 διαπιστώνεται ότι οι δημόσιες τράπεζες λαμβάνουν την πιο θετική αξιολόγηση στην αξιοπιστία ενώ, στην περίπτωση των ιδιωτικών τραπεζών οι καταναλωτές είναι περισσότερο ικανοποιημένοι πρώτα από την παράμετρο της εξασφάλισης, δεύτερον από την εξυπηρέτηση και ακολουθούν το σύγχρονο περιβάλλον, η αξιοπιστία, οι επιβαρύνσεις, η αποτελεσματικότητα και τελευταία η παράμετρο των αποδόσεων.

Πίνακας 2.3: Ταξινόμηση παραμέτρων των χαρακτηριστικών ποιότητας των δημοσίων (κρατικών) και των ιδιωτικών τραπεζών

Δημόσιες Τράπεζες		Ιδιωτικές Τράπεζες	
Χαρακτηριστικά ποιότητας	Μέση τιμή	Χαρακτηριστικά ποιότητας	Μέση τιμή
Αξιοπιστία	3,83	Εξασφάλιση	4
Εξασφάλιση	3,6	Εξυπηρέτηση	3,5
Εξυπηρέτηση	3,33	Σύγχρονο περιβάλλον	3,42
Σύγχρονο περιβάλλον	3,25	Αξιοπιστία	3,25
Αποδόσεις	2,6	Επιβαρύνσεις	2,9
Αποτελεσματικότητα	2,5	Αποτελεσματικότητα	2,7
Επιβαρύνσεις	2,3	Αποδόσεις	2,66

Πηγή: Επεξεργασία ερωτηματολογίων

Τα χαρακτηριστικά ποιότητας που υπερτερούν οι δημόσιες τράπεζες σύμφωνα με τη γνώμη των καταναλωτών του δείγματος είναι με σειρά σπουδαιότητας: η ακρίβεια στην τήρηση λογαριασμών, τα λογικά έξοδα που επιβαρύνουν τους λογαριασμούς, η χορήγηση εξηγήσεων για τις επιβαρύνσεις, το αίσθημα ασφάλειας, η απουσία λαθών στις παρεχόμενες υπηρεσίες, η καλή φήμη, η εμπιστοσύνη και ο επαρκής αριθμός των ATMs. Επιπλέον, αξίζει να

σημειωθεί ότι καμία διαφορά δεν διαπιστώθηκε στην αξιολόγηση του χαρακτηριστικού εχεμύθεια μεταξύ των δημοσίων και των ιδιωτικών τραπεζών.

Οι ιδιωτικές τράπεζες έλαβαν θετικότερη αξιολόγηση στο σύγχρονο εξοπλισμό και τη διακόσμηση των καταστημάτων τους και ακολουθούν με σειρά σπουδαιότητας η καθαριότητα του χώρου, ο μικρός χρόνος αναμονής, η ποικιλία των προϊόντων που συμβαδίζουν με τις εξελίξεις (π.χ. phone banking, internet banking), το αποδοτικό περιβάλλον εργασίας και οι προσωπικές σχέσεις που δημιουργούν οι υπάλληλοι με τους πελάτες. Όσον αφορά τις ευρύτερες παραμέτρους των χαρακτηριστικών ποιότητας στον πίνακα 2.2 παρουσιάζονται ταξινομημένες οι διαφορές μεταξύ των δημοσίων και των ιδιωτικών τραπεζών. Η μεγαλύτερη διαφορά που ενισχύει τις δημόσιες τράπεζες σύμφωνα με τους ερωτώμενους είναι αξιοπιστία που περιλαμβάνει τις μεταβλητές: απουσία λαθών στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ακρίβεια στην τήρηση λογαριασμών, απουσία αντιφάσεων από το προσωπικό, τήρηση υποσχέσεων, ακρίβεια στην παρουσίαση κίνησης λογαριασμών και καλά εκπαιδευμένο προσωπικό.

Παρατηρώντας, τον πίνακα 2.3 διαπιστώνεται ότι οι δημόσιες τράπεζες λαμβάνουν την πιο θετική αξιολόγηση στην αξιοπιστία ενώ, στην περίπτωση των ιδιωτικών τραπεζών οι καταναλωτές είναι περισσότερο ικανοποιημένοι πρώτα από την παράμετρο της εξασφάλισης, δεύτερον από την εξυπηρέτηση και ακολουθούν το σύγχρονο περιβάλλον, η αξιοπιστία, οι επιβαρύνσεις, η αποτελεσματικότητα και τελευταία η παράμετρο των αποδόσεων.

Επίσης από την ανάλυση των ερωτηματολογίων διαπιστώνεται ότι:

- Η ικανοποίηση των καταναλωτών από τον παράγοντα εξυπηρέτηση αυξάνεται όσο συνεργάζονται με τις ιδιωτικές τράπεζες.
- Η ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση των ιδιωτικών τραπεζών είναι αυξημένη είτε πρόκειται για ιδιωτικούς είτε για δημόσιους υπαλλήλους.
- Οι άντρες που συναλλάσσονται με τις ιδιωτικές τράπεζες αξιολογούν πιο θετικά, από τις γυναίκες την αποτελεσματικότητα των τραπεζών.
- Όσο αυξάνεται η ηλικία αυξάνει και η ικανοποίηση των καταναλωτών από την εκτίμηση που δείχνει σε αυτούς το προσωπικό και την ιδιαίτερη αντιμετώπιση που τους παρέχεται.
- Η ικανοποίηση των καταναλωτών από την αποτελεσματικότητα των τραπεζών αυξάνεται όταν συνεργάζονται με τις ιδιωτικές τράπεζες.

- Όσο πιο συχνά επισκέπτονται οι καταναλωτές τις τράπεζες τόσο πιο θετικά αξιολογούν το περιβάλλον εργασίας, τη διακόσμηση και την καθαριότητα του χώρου.
- Η διάρκεια συνεργασίας έχει θετική σχέση με την ικανοποίηση των καταναλωτών από το σύγχρονο περιβάλλον των δημοσίων τραπεζών.
- Οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν συχνά τις τηλεφωνικές τραπεζικές υπηρεσίες δεν είναι ικανοποιημένοι από αυτές και τις αξιολογούν αρνητικά.
- Οι πελάτες των ιδιωτικών τραπεζών είναι πιο ικανοποιημένοι συνολικά από το σύγχρονο περιβάλλον σε σχέση με αυτούς που συνεργάζονται με τις δημόσιες τράπεζες.
- Οι απόφοιτοι των Πανεπιστημίων αξιολογούν αρνητικά την αξιοπιστία των δημοσίων τραπεζών.
- Η σχέση μεταξύ της ηλικία και της ικανοποίησης των καταναλωτών από την αξιοπιστία των τραπεζών είναι θετική.
- Η σχέση μεταξύ διάρκειας συνεργασίας και ικανοποίησης των καταναλωτών από την εξασφάλιση που προσφέρουν οι τράπεζες είναι θετική στην περίπτωση των ιδιωτικών τραπεζών και του συνόλου των τραπεζών.
- Όσο αυξάνεται η ηλικία των ερωτώμενων αυξάνει και η ικανοποίηση από την εξασφάλιση που παρέχουν οι δημόσιες τράπεζες.
- Οι ερωτώμενοι που είναι απόφοιτοι Λυκείου αξιολογούν θετικά την εξασφάλιση των δημοσίων τραπεζών.
- Οι απόφοιτοι λυκείου αξιολογούν θετικά τις επιβαρύνσεις των δημοσίων τραπεζών.
- Υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της ηλικίας και της ικανοποίησης των καταναλωτών από τις επιβαρύνσεις των δημοσίων αλλά και των ιδιωτικών τραπεζών.
- Οι απόφοιτοι λυκείου και οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου αξιολογούν αρνητικά τις αποδόσεις των χρηματοοικονομικών προϊόντων που προσφέρουν οι τράπεζες.
- Οι γυναίκες είναι περισσότερο ικανοποιημένες από τους άντρες σε ότι αφορά τις αποδόσεις των δημοσίων και του συνόλου των τραπεζών
- Υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της ηλικίας και της ικανοποίησης από τις αποδόσεις των δημοσίων και του συνόλου των τραπεζών.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα εργασία προσπάθησα να αναδείξω σημαντικές πτυχές της ποιότητας των τραπεζικών υπηρεσιών και να εξετάσω τις διαφορές που παρουσιάζουν οι κρατικές με τις ιδιωτικές τράπεζες σε σχέση με την ικανοποίηση των πελατών. Οι ενδείξεις οδηγούν στο συμπέρασμα ότι οι δημόσιες τράπεζες υστερούν στην προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών και δεν ικανοποιούν αρκετά τους καταναλωτές σε σχέση με τις ιδιωτικές τράπεζες. Βέβαια, αυτό δεν σημαίνει ότι οι ιδιωτικές τράπεζες ικανοποιούν επαρκώς τις προσδοκίες των καταναλωτών, καθώς οφείλουν να καταβάλουν ακόμα μεγάλες προσπάθειες ώστε να διατηρήσουν πιστούς πελάτες αλλά και να προσελκύσουν νέους.

Προτάσεις

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου η ποιότητα των τραπεζικών υπηρεσιών που προσφέρουν τα τραπεζικά ιδρύματα δεν ικανοποιεί τις προσδοκίες των καταναλωτών. Για την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των καταναλωτών, στην παράγραφο αυτή καταγράφονται κάποιες προτάσεις βελτίωσης της ποιότητας των τραπεζικών υπηρεσιών τόσο για τις κρατικές όσο και για τις ιδιωτικές τράπεζες.

Όσον αφορά τα αποτελέσματα της σύγκρισης της μέσης ικανοποίησης των καταναλωτών του δείγματος οι κρατικές τράπεζες λαμβάνουν πιο θετική αξιολόγηση έναντι των ιδιωτικών στα χαρακτηριστικά «Ακρίβεια στην τήρηση λογαριασμών», «Υπόλοιπο λογαριασμού που επιβαρύνεται με έξοδα», «Χορήγηση εξηγήσεων για τις επιβαρύνσεις», «Αίσθημα ασφάλεια», «Καλή φήμη», «Εμπιστοσύνη» και «Επαρκής αριθμός ATM's».

Σε αυτά τα χαρακτηριστικά λοιπόν πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη βαρύτητα οι ιδιωτικές τράπεζες ώστε να μπορέσουν να αλλάξουν τις πεποιθήσεις των καταναλωτών. Η ενίσχυση της ακρίβειας στην τήρηση των λογαριασμών και της χορήγησης εξηγήσεων για τις επιβαρύνσεις εκ μέρους των ιδιωτικών τραπεζών θα ενισχύσει και την βελτίωση της φήμης τους και του κλίματος εμπιστοσύνης. Η ενημέρωση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών που επιβαρύνεται με έξοδα μπορεί ταυτόχρονα να βελτιώσει το αίσθημα ασφάλειας των καταναλωτών.

Επιπλέον, οι ιδιωτικές τράπεζες θα πρέπει να επικεντρώσουν τις προσπάθειες τους στην ενίσχυση των δικτύων τους με ΑΤΜ ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές οπουδήποτε βρίσκονται στην Ελλάδα χωρίς πρόσθετες επιβαρύνσεις.

Τα χαρακτηριστικά που υπερτερούν οι ιδιωτικές τράπεζες και άρα πρέπει να βελτιώσουν οι κρατικές (δημόσιες) είναι τα εξής: «Σύγχρονος εξοπλισμός», «Διακόσμηση και καθαριότητα του χώρου», «Μικρός χρόνος αναμονής», «Ποικιλία προϊόντων που συμβαδίζει με τις εξελίξεις», «Εκτίμηση από το προσωπικό», «Γνωριμία του πελάτη σε προσωπική βάση» και «Καλά εκπαιδευμένο προσωπικό». Από τα χαρακτηριστικά αυτά είναι φανερό ότι οι ιδιωτικές τράπεζες είναι περισσότερο προσαρμοσμένες στους σύγχρονους τρόπους οργάνωσης σε σχέση με τις κρατικές τράπεζες. Άρα, οι κρατικές τράπεζες οφείλουν να εκσυγχρονιστούν και να υιοθετήσουν τις αρχές της επιστήμης του marketing στον τρόπο λειτουργίας. Ειδικότερα, οι κρατικές τράπεζες είναι αναγκαίο να μειώσουν το χρόνο αναμονής στα ταμεία και να βελτιώσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες του προσωπικού τους ώστε να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση που προσφέρουν. Η εκτίμηση που δείχνουν οι υπάλληλοι προς τους πελάτες και η γνωριμία των πελατών σε προσωπική βάση κρίνεται απαραίτητο να ενισχυθούν από μέρους των κρατικών τραπεζών ώστε να οδηγηθούν στην βελτίωση της πελατοκεντρικής οργάνωσης για να διατηρήσουν αλλά και να βελτιώσουν τη θέση τους στο αυξημένο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Επιπλέον, οι πιο σημαντικοί παράγοντες που οδηγούν τους καταναλωτές να αλλάξουν τράπεζα συνεργασίας είναι οι υψηλές επιβαρύνσεις, η απουσία του αισθήματος ασφάλεια στις συναλλαγές, το υψηλό κόστος δανείων και καρτών και η έλλειψη αξιοπιστίας. Άρα και οι κρατικές και οι ιδιωτικές τράπεζες θα πρέπει λάβουν σοβαρά υπόψη αυτούς τους παράγοντες ώστε να διατηρήσουν πιστούς πελάτες.

Έτσι, τα τραπεζικά ιδρύματα θα πρέπει να στοχεύουν στην ποιοτική εξυπηρέτηση, και να ενισχύουν συνεχώς την αξία της σχέση με τους πελάτες, ώστε όχι μόνο να μείνουν ευχαριστημένοι άρα και πιστοί προς την τράπεζα, αλλά και να το διαδώσουν σε φίλους και γνωστούς χωρίς πρόσθετο κόστος για τις τράπεζες. Το γεγονός αυτό συνδέεται και με τα αποτελέσματα των γραμμικών πολλαπλών παλινδρομήσεων όπου διαπιστώθηκε ότι όσο

αυξάνεται η διάρκεια συνεργασίας αυξάνεται και η ικανοποίηση των καταναλωτών από την ποιότητα των υπηρεσιών.

Το προφίλ των καταναλωτών που είναι ικανοποιημένοι από την προσφερόμενη ποιότητα των δημοσίων τραπεζικών ιδρυμάτων διαμορφώνεται από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, αποφοίτων λυκείου. Άρα, οι δημόσιες τράπεζες οφείλουν να ενισχύσουν την προώθηση των προϊόντων τους στους νέους καταναλωτές και στους αποφοίτους ανώτατων σχολών. Επιπλέον οι δημόσιες τράπεζες πρέπει να εστιάσουν στην ποιοτική εξυπηρέτηση, στην αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών τους και, στον εκσυγχρονισμό των καταστημάτων τους, καθώς και των προσφερόμενων προϊόντων ώστε να αλλάξουν τις πεποιθήσεις του συνόλου των καταναλωτών.

Τα χαρακτηριστικά που αξιολογήθηκαν αρνητικά τόσο για τις κρατικές όσο και για τις ιδιωτικές τράπεζες είναι οι αποδόσεις και οι επιβαρύνσεις. Πιο συγκεκριμένα, οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου και οι απόφοιτοι Λυκείου δεν είναι ικανοποιημένοι από τις αποδόσεις των τραπεζών.

Επομένως, τα τραπεζικά ιδρύματα οφείλουν να βελτιώσουν την πληροφόρηση που παρέχουν στους καταναλωτές σχετικά με το καθεστώς διαμόρφωσης των αποδόσεων και των επιβαρύνσεων.

Τέλος, οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου και μέσω διαδικτύου δεν είναι ακόμα διαδεδομένες στους καταναλωτές. Αξιολογήθηκαν όμως αρνητικά από τους καταναλωτές που τις χρησιμοποιούν. Άρα, όλες οι τράπεζες, ανεξάρτητα με το ιδιοκτησιακό τους καθεστώς, πρέπει να επικεντρωθούν στην προώθηση αυτών των νέων προϊόντων ώστε και να ικανοποιήσουν τους καταναλωτές αλλά και να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος.

Η ενημέρωση για τις νέες υπηρεσίες πρέπει να είναι προσιτή ώστε να προωθούνται πιο εύκολα τα νέα προϊόντα και να διευκολύνετε η αμφίδρομη επικοινωνία με τους πελάτες και με τον τρόπο αυτό να επισπεύδονται οι συναλλαγές.

Με τις δυνατότητες που παρέχουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι τράπεζες μπορούν και οφείλουν να προσαρμόσουν τις προσφορές και τις υπηρεσίες τους στις προσωπικές ανάγκες των πελατών τους, ενώ παράλληλα μπορούν να βελτιώσουν τη θέση τους στην αγορά εκπαιδεύοντας τους νέους χρήστες και το ανθρώπινο δυναμικό τους στις νέες υπηρεσίες.

Κλείνοντας, πρέπει να επισημανθεί η ανάγκη ανάπτυξης συστημάτων καταγραφής των πεποιθήσεων των καταναλωτών και παρακολούθησης των ιδιαίτερων καταναλωτικών αναγκών, εκ μέρους των τραπεζικών ιδρυμάτων. Έτσι μόνο θα τους δοθεί η δυνατότητα να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους και να ικανοποιήσουν τους καταναλωτές, ώστε να ενισχύσουν τη θέση τους στο νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Παρακαλώ σημειώστε την Τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε
.....
- Διάρκεια συνεργασίας με την τράπεζά σας:.....
- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε όσο αφορά τα παρακάτω χαρακτηριστικά;

Ικανοποίηση από τη συνεργαζόμενη τράπεζα.					
1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ					
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ					
Μικρός χρόνος αναμονής	1	2	3	4	5
Ταχύτητα εξυπηρέτησης στα ταμεία	1	2	3	4	5
Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων	1	2	3	4	5
Έλλειψη καθυστερήσεων λόγω γραφειοκρατίας	1	2	3	4	5
Ευκολία χρήσης των ΑΤΜs	1	2	3	4	5
Επαρκής αριθμός ΑΤΜ's	1	2	3	4	5
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ					
Αναγνώριση / ιδιαίτερη αντιμετώπιση	1	2	3	4	5
Γνωριμία του πελάτη σε προσωπική βάση	1	2	3	4	5
Εκτίμηση από το προσωπικό	1	2	3	4	5
Εγχευθεία	1	2	3	4	5
Εμπιστοσύνη	1	2	3	4	5
ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ					
Διακόσμηση χώρου	1	2	3	4	5
Αποδοτικό περιβάλλον εργασίας	1	2	3	4	5
Καθαριότητα χώρου	1	2	3	4	5
Ολοκληρωμένη ποικιλία προϊόντων	1	2	3	4	5
Ποικιλία προϊόντων που συμβαδίζει με τις εξελίξεις	1	2	3	4	5
Σύγχρονος εξοπλισμός	1	2	3	4	5
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ					
Απουσία λαθών στις παρεχόμενες υπηρεσίες	1	2	3	4	5
Ακρίβεια στην τήρηση λογαριασμών	1	2	3	4	5
Απουσία αντιφάσεων από το προσωπικό	1	2	3	4	5
Τήρηση υποσχέσεων	1	2	3	4	5
Ακρίβεια στην παρουσίαση κίνησης λογαριασμών	1	2	3	4	5
Καλά εκπαιδευμένο προσωπικό	1	2	3	4	5
ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ					
Αίσθημα ασφάλειας	1	2	3	4	5
Καλή φήμη	1	2	3	4	5
Ποιοτική αντιμετώπιση γενικά	1	2	3	4	5

Ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών	1	2	3	4	5
Ασφάλεια στις συναλλαγές με ATMs	1	2	3	4	5
ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ					
Λογικές επιβαρύνσεις	1	2	3	4	5
Υπόλοιπο λογαριασμού που επιβαρύνεται με έξοδα	1	2	3	4	5
Χορήγηση εξηγήσεων για τις επιβαρύνσεις	1	2	3	4	5
Αναζήτηση της καλύτερης λύσης για τον πελάτη	1	2	3	4	5
Επικοινωνία με τον πελάτη όταν χρειάζεται	1	2	3	4	5
ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ					
Υψηλό επιτόκιο σε καταθετικούς λογαριασμούς	1	2	3	4	5
Υψηλό επιτόκιο σε επενδυτικά προϊόντα	1	2	3	4	5
Χαμηλό επιτόκιο σε δάνεια	1	2	3	4	5

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

1. Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών;

Ανύπαρκτες	Ελάχιστες	Μέτριες	Πολύ καλές	Εξαιρετικές

2. Έχετε ηλεκτρονικό υπολογιστή;

Ναι	Όχι

3. Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο;

Ναι	Όχι

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ποσό συχνά χρησιμοποιείτε τις παρακάτω υπηρεσίες στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε; (βάλτε √)

	Καθόλου	Μερικές φορές το χρόνο	Μερικές φορές το μήνα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Καθημερινά
Ταμεία					
ATM's					
Internet Banking					
Phone Banking					

2. Αν χρησιμοποιείτε υπηρεσίες Internet Banking, σημειώστε πόσο συχνά.

1= Καθόλου, 2= Μερικές φορές το χρόνο, 3=Μερικές φορές το μήνα,
4= Μερικές φορές την εβδομάδα, 5=Καθημερινά

Ενημέρωση για κίνηση λογαριασμού	1	2	3	4	5
Μεταφορές χρημάτων προς λογαριασμούς άλλων τραπεζών	1	2	3	4	5
Πλήρωση προσωπικών τραπεζικών λογαριασμών (πιστωτικές κάρτες, δάνειο)	1	2	3	4	5
Πλήρωση λογαριασμών (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Λογαριασμοί τηλεφώνου)	1	2	3	4	5
Χρηματοπιστηριακές – Επενδυτικές συναλλαγές	1	2	3	4	5
Αίτηση για δάνειο	1	2	3	4	5
Αίτηση για πιστωτική κάρτα	1	2	3	4	5
Αίτηση μπλοκ επιταγών	1	2	3	4	5
Επικοινωνία με τράπεζα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)	1	2	3	4	5
Άλλες υπηρεσίες (προσδιορίστε)...	1	2	3	4	5

3. Αν δεν χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες Internet Banking, πόσο σημαντικοί είναι για εσάς οι παρακάτω λόγοι ώστε να υιοθετήσετε τη χρήση του;

1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ

Ευκολία χρήσης (παροχή σαφών οδηγιών χρήσης)	1	2	3	4	5
Ταχύτητα στις συναλλαγές	1	2	3	4	5
Φθηνότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο	1	2	3	4	5
Διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών υπολογιστών	1	2	3	4	5
Ασφάλεια στις συναλλαγές	1	2	3	4	5
Διάθεση ευρέους φάσματος προϊόντων	1	2	3	4	5
Μη επιπλέον επιβαρύνσεις	1	2	3	4	5
Πληροφόρηση για το κόστος των συναλλαγών	1	2	3	4	5
Προστασία προσωπικών δεδομένων	1	2	3	4	5
Ωράριο συναλλαγών	1	2	3	4	5
Υιοθέτηση του από τον κοινωνικό σας περίγυρο (φίλοι, οικογένεια)	1	2	3	4	5
Υιοθέτηση του από το επαγγελματικό σας περιβάλλον	1	2	3	4	5
Παροχή καινοτόμων προϊόντων (π.χ. χρηματοπιστηριακά – επενδυτικά προϊόντα)	1	2	3	4	5
Άλλοι λόγοι (διευκρινίστε)...	1	2	3	4	5

4. Σημειώστε την σπουδαιότητα των παρακάτω παραγόντων που θα σας οδηγούσαν να αλλάξετε την τράπεζα που συνεργάζεστε:

1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ

Χρονοβόρα διεκπεραίωση υποθέσεων	1	2	3	4	5
Καθυστερημένη ανταπόκριση στα αιτήματα	1	2	3	4	5
Μη πεπειραμένο προσωπικό	1	2	3	4	5
Μη ευπρεπή συμπεριφορά και εμφάνιση του προσωπικού	1	2	3	4	5
Έλλειψη εξατομικευμένης προσοχής	1	2	3	4	5
Μη τήρηση υποσχέσεων	1	2	3	4	5
Απουσία αισθήματος ασφάλειας στις συναλλαγές	1	2	3	4	5
Έλλειψη αξιοπιστίας	1	2	3	4	5
Έλλειψη ελκυστικών εγκαταστάσεων	1	2	3	4	5
Ανεπάρκεια δικτύου ATMs	1	2	3	4	5
Έλλειψη μεγάλου δικτύου υποκαταστημάτων	1	2	3	4	5
Καθυστερήση υιοθέτησης της νέας τεχνολογίας (π.χ. phone banking, internet banking)	1	2	3	4	5
Έλλειψη ποικιλίας προϊόντων (π.χ. δανείων, επενδύσεων)	1	2	3	4	5
Υψηλές επιβαρύνσεις στις συναλλαγές	1	2	3	4	5
Υψηλότερο κόστος δανείων – καρτών	1	2	3	4	5
Χαμηλότερες αποδόσεις καταθετικών λογαριασμών	1	2	3	4	5
Χαμηλότερες αποδόσεις επενδυτικών – χρηματοοικονομικών προϊόντων	1	2	3	4	5
Άλλοι παράγοντες (διευκρινίστε)...	1	2	3	4	5

5. Αν αλλάζατε τράπεζα με ποια θα θέλατε να συνεργαστείτε;

.....

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1. Με ποιες άλλες τράπεζες συνεργάζεστε και για πόσο χρονικό διάστημα;

Τράπεζα	Διάρκεια συνεργασίας	Βαθμός ικανοποίησης (0=χαμηλός, 5=μέτριος, 10=υψηλός)
1.		
2.		
3.		

2. Ποία είναι η απασχόληση σας? (βάλτε √)

Τεχνίτης (πχ. ηλεκτρολόγος, κτίστης)	
Προσωπική επιχείρηση (πχ. κατάστημα, συνεργείο)	
Ιδιωτικός υπάλληλος	
Δημόσιος-Δημοτικός υπάλληλος	
Φοιτητής/τρια	
Οικιακά	
Άλλο (προσδιορίστε).....	

3. Εκπαίδευση – Μορφωτικό επίπεδο (βάλτε ✓)

Δημοτικό	
Γυμνάσιο	
Λύκειο	
Επαγγελματική Σχολή	
ΤΕΙ	
Φοίτηση ΑΕΙ (χωρίς πτυχίο)	
ΑΕΙ	
Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	

4. Φύλο (βάλτε ✓)

Αντρας	
Γυναίκα	

5. Ηλικία (βάλτε ✓)

Έως 19 ετών	
20-34 ετών	
35-49 ετών	
50-64 ετών	
65 και άνω	

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Athanassopoulos A. D. (2000), «Customer Satisfaction Goes To Support Market Segmentation and Explain Switching Behavior», *Journal of Business Research*, Vol. 47.
- Alpha Bank (2002), «Συγκέντρωση και ανταγωνισμός: Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα», *Οικονομικό Δελτίο*, Τεύχος 83.
- Alpha Bank (2005), «Συγκέντρωση αγοράς και αποτελεσματικότητα: Η περίπτωση των Ελληνικών Τραπεζών», *Οικονομικό Δελτίο*, Τεύχος 93.
- Αγγελόπουλος Π. (2008), «Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα: Αγορές, προϊόντα, κίνδυνοι, 2^η έκδ, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε., Αθήνα.
- Καρεκλή Π. (2003), «Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής», Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Ιούλιος – Αύγουστος-Σεπτέμβριος 2003, Αθήνα.
- Παρινός Δ. (1999), «Χρήμα, τράπεζες και χρηματοπιστωτική πολιτική», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Τσάμης Α. (2003), «Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στην σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική», Ένωση Ελληνικών Τραπεζών.

Internet

- www.alpha.gr
- www.atebank.gr
- www.bankofgreece.gr
- www.emporiki.gr
- www.eurobank.gr
- www.nbg.gr
- www.naftemporiki.gr
- www.piraeusbank.gr
- www.hba.gr