



γ ρ ά μ μ α

ΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ • Σεπτέμβριος - Οκτώβριος 1998 • Νο 6

ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

- Η έρευνα στο **Γενικό Κοινό** έγινε πανελλαδικά το Μάρτιο του 1998, με Συνολικό Δείγμα 2.000 Άνδρες και Γυναίκες Ηλικίας 18 έως 75 Χρόνων. Η έρευνα έγινε με προσωπικές συνεντεύξεις, με τη χρήση έντυπου δομημένου ερωτηματολογίου στα σπίτια των ερωτώμενων.
- Η έρευνα στο **Ειδικό Κοινό** έγινε με τη μέθοδο των προσωπικών συνεντεύξεων, με τη χρήση έντυπου

Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

δομημένου ερωτηματολογίου στους χώρους εργασίας των ερωτώμενων. Το Συνολικό Δείγμα ήταν 700 Άτομα εκ των οποίων 250 Ελεύθεροι Επαγγελματίες, 150 Εμποροι, 150 Βιοτέχνες και 150 Μικρομεσαίοι Επιχειρηματίες Παροχής Υπηρεσιών.

- Το δείγμα ήταν τυχαίο και αντιπροσωπευτικό ως προς το επάγγελμα, τον κλάδο, την γεωγραφική περιοχή και την

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών πραγματοποίησε εφέτος την πρώτη πανελλαδική **έρευνα-αφυγομέτρηση** της κοινής γνώμης για την εικόνα του τραπεζικού συστήματος.

Ο Γενικός Γραμματέας της ΕΕΤ, κ. Ι. Μάνος, παρουσιάζοντας την έρευνα τόνισε ότι η ενέργεια αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο πρωτοβουλιών των τραπεζών με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση των σχέσεων με την πελατεία και τη διαμόρφωση δημιουργικής και συνεχούς συνεργασίας με τους καταναλωτές και τους χρήστες των τραπεζικών υπηρεσιών.

Η Ένωση θα πάρει συγκεκριμένα μέτρα, όπως τη **δημιουργία διαδικασιών ενημέρωσης** των πελατών για τα νέα τραπεζικά προϊόντα και τους όρους συναλλαγών, τη **φιλική διευθέτηση των διαφορών τραπεζών-πελατών** μέσω του τραπεζικού μεσολαβητή και την **ανάπτυξη του**

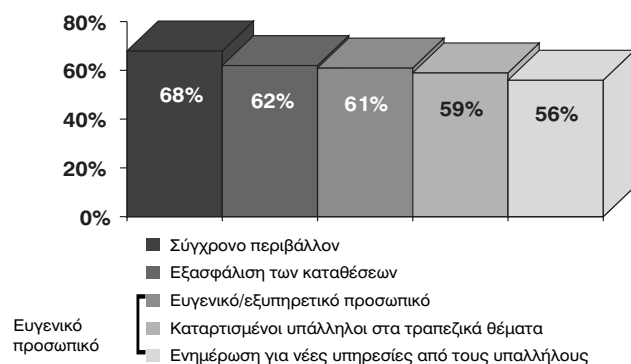
συμβουλευτικού ρόλου των τραπεζών προς τις επιχειρήσεις. Τα μέτρα αυτά θα υλοποιηθούν εντασσόμενα σε διετή προγραμματισμό από 1/01/1999. Παράλληλα, είπε ο κ. Μάνος, η ΕΕΤ σε συνεργασία και με τις παραγωγικές τάξεις, θα προχωρήσει σε **καμπάνια ενημέρωσης για το ευρώ**, που θα απευθύνεται στο κοινό, στους επιχειρηματίες και σε ορισμένες ειδικές κατηγορίες όπως τα παιδιά και η Τρίτη ηλικία.

Τα **αποτελέσματα** της έρευνας αυτής θα αποτελέσουν την **αφετηρία για ανάλογες έρευνες** – που θα γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα στο μέλλον – και θα δίνουν στις τράπεζες μια δυναμική ανάλυση στο χρόνο, της εκόνας τους στην πελατεία και των απαιτήσεων της τελευταίας.

Παρά το γεγονός όμως ότι τα ευρήματα είναι στατικά, αφού δεν

είναι δυνατόν να συγκριθούν με **α ν ά λ ο γ α** προηγούμενων χρονικών περιόδων, τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής κρίνονται ως ιδιαίτερα ικανοποιητικά, αν ληφθεί υπ' όψη το γεγονός ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα – όπως εξ άλλου και ολόκληρη η ελληνική οικονομία – διέρχεται μια έντονα

Τα θετικά χαρακτηριστικά των τραπεζών όπως τα βλέπει το Γενικό Κοινό



Ευγενικό προσωπικό

Α • Έρευνα Αγοράς • Έρευνα Αγοράς •

Στο πλαίσιο της αξιοποίησης των αποτελεσμάτων σχετικά με το ευρώ που περιέχονται στην έρευνα αγοράς της ICAP σε πανελλαδική κλίμακα, η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών προχώρησε άμεσα στην υλοποίηση της επικοινωνιακής της πολιτικής για το ενιαίο νόμισμα.

Ο Γενικός Γραμματέας της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, κ. Ι. Μάνος, και στελέχη της ΕΕΤ συναντήθηκαν το μεσημέρι με εκπροσώπους των παραγωγικών τάξεων, (ΣΕΒ, ΣΒΒΕ, Εμπορικά και Βιομηχανικά Επιμελητήρια Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, Βιοτεχνικά Επιμελητήρια Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, Εμπορικούς Συλλόγους Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, ΓΣΕΒΕΕ, Πανελλήνιο Σύνδεσμο Εξαγωγέων, Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων, Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος, Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Σούπερ Μάρκετ Ελλάδος) με σκοπό την ενημέρωση για το ευρώ και μια πρώτη καταγραφή των προβλημάτων που τις απασχολούν.

Νωρίτερα συνεδρίασε για πρώτη φορά και η Διατραπεζική Επιτροπή για θέματα ευρώ, που έχει σκοπό την τακτική και συστηματική εξέταση και επίλυση των πρακτικών θεμάτων που απασχολούν τις τράπεζες, σε σχέση με το ενιαίο νόμισμα. Στην Επιτροπή συμμετέχουν εκπρόσωποι όλων των τραπεζών που έχουν συντονιστικό ρόλο σε θέματα ευρώ.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι όσοι τάσσονται κατά της αντικατάστασης της Δραχμής από το ευρώ, δεν είναι σε θέση

Σύμφωνα με την έρευνα, στο ευρύ κοινό (πανελλαδικό δείγμα), η μεγάλη πλειοψηφία τάσσεται θετικά υπέρ του Ευρώ (83%). Κατά τάσσεται μόνο το 17% του κοινού.

να αιτιολογήσουν τη στάση τους.

Υπάρχει σημαντική έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με το ευρώ, καθώς μόνο οι 5 στους 10 ερωτηθέντες γνώριζαν ότι είναι το Ενιαίο Ευρωπαϊκό Νόμισμα. Επιπλέον, η συντριπτική πλειοψηφία του

κοινού αναγνωρίζει ότι δεν είναι ενημερωμένο σχετικά με το ευρώ.

Συγκεκριμένα:

το 45% δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου πληροφορημένο και το 23% είναι πολύ λίγο πληροφορημένο.

Πολύ ή πάρα πολύ πληροφορημένο σχετικά με το ευρώ εμφανίζεται μόνο το 8% του γενικού κοινού.

Επίσης το 59% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι ενδιαφέρεται να ενημερωθεί.

Υπάρχει σημαντική έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με το ευρώ,

Σύμφωνα με την έρευνα, στο Ειδικό Κοινό (Επαγγελματίες, Εμποροι, Βιοτέχνες κλπ) το 47% τάσσεται υπέρ της αντικατάστασης, ενώ το 39% δεν παίρνει θέση.

Μια πολύ μικρή μερίδα των Επαγγελματιών (14%) τάσσεται κατά της αντικατάστασης, δεν είναι σε θέση να αιτιολογήσουν τη στάση τους, και αναφέρουν κυρίως ότι προτιμούν τη δραχμή (το 46% του 14%).

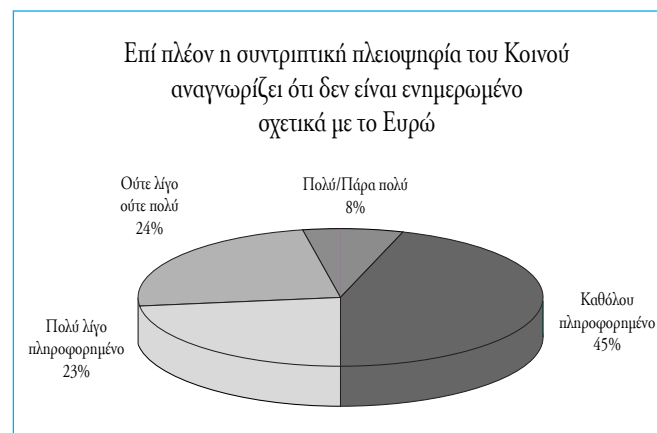
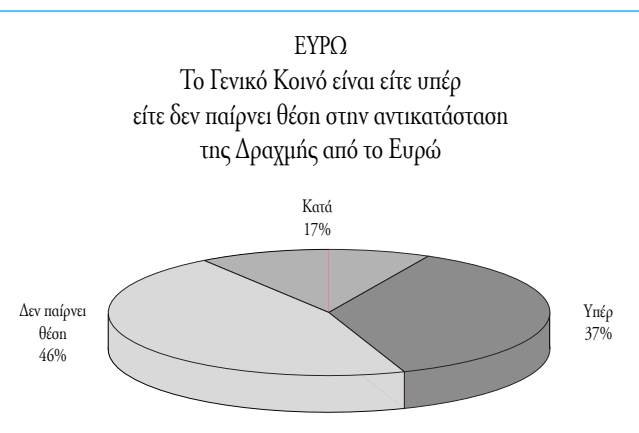
καθώς μόνο το 15% των Επαγγελματιών πιστεύει ότι είναι ενημερωμένο.

Παρόλο που η πλειοψηφία των Επαγγελματιών (73%) γνωρίζει ότι το ευρώ είναι το Ενιαίο Ευρωπαϊκό Νόμισμα, υπάρχει έλλειμμα πληροφόρησης ως προς τις επιπτώσεις και τις απαιτούμενες προετοιμασίες στις οποίες πρέπει να προβούν οι επιχειρήσεις, για τις αλλαγές που θα επέλθουν από την αντικατάσταση των Ευρωπαϊκών Νομισμάτων.

Η πλειοψηφία των Επαγγελματιών (67%) θα ήθελε να πληροφορηθεί από τις τράπεζες για το ευρώ.

Τα μέσα που προτιμούν για την πληροφόρησή τους είναι ο Τραπεζικός Υπάλληλος (26%)

και τα Τραπεζικά Φυλλάδια (50%).



• Έρευνα Αγοράς • Έρευνα Αγοράς •

ΕΥΡΥ ΚΟΙΝΟ

Από την έρευνα προέκυψε ότι το 80% του κοινού συναλλάσσεται έμμεσα ή άμεσα με τις τράπεζες, με κύρια συναλλαγή την κατάθεση/ανάληψη. Το 77% των συναλλασσομένων επισκέπτεται την τράπεζα τουλάχιστον μία φορά το μήνα, ενώ το βασικό κριτήριο επιλογής της κυρίας τράπεζας είναι η γεινίαση (25%).

Το 75% των ερωτηθέντων έχει θετική έως πολύ θετική εντύπωση από την κύρια τράπεζα με την οποία συνεργάζεται και μόνον 13% αρνητική (Το υπόλοιπο 12% τηρεί ουδέτερη/αδιάφορη στάση).

Σε ό,τι αφορά το σύστημα γενικά, οι θετικές έως πολύ θετικές εντυπώσεις ανέρχονται σε 63% και οι αρνητικές σε 19%. Ως κύριοι λόγοι της γενικής αρνητικής τοποθέτησης, αναφέρονται τα **υψηλά επιτόκια δανειοδοτήσης** και αντίστροφα τα **χαμηλά επιτόκια καταθέσεων**. Ένας άλλος σημαντικός λόγος δυσαρέσκειας εμφανίζεται να είναι η **βραδύτητα στην εξυπηρέτηση** (ουρές) –που προσιδιάζει όμως σε ορισμένες τράπεζες και σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους ή γεωγραφικές περιοχές – και που οφείλεται σε γνωστούς και συγκεκριμένους λόγους που δεν προέρχονται αναγκαστικά από την οργάνωση και λειτουργία του συστήματος.

Και αυτό αποδεικνύεται από το ότι το 87% των συναλλασσομένων δεν έχει διακόψει τη συνεργασία του με την κύρια τράπεζά του κατά την πρόσφατη περίοδο.

Ταυτόχρονα το 76% των ερωτηθέντων αναγνωρίζει ότι οι συντελούμενες αλλαγές στη λειτουργική και οργανωτική δομή του τραπεζικού συστήματος είναι προς όφελος των συναλλασσομένων.

Χαρακτηριστικό είναι επίσης το γεγονός ότι το 67% αναγνωρίζει ότι οι τράπεζες πρέπει να πραγματοποιούν κέρδη και μόνον ελάχιστοι – 6% – διαφωνούν με την άποψη αυτή.

Εκτός από τις **καταθέσεις/αναλήψεις** που παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά γνώσης (100%) και χρήσης (97%), οι υπόλοιπες υπηρεσίες παρ' όλο που εμφανίζουν αρκετά ικανοποιητικά ποσοστά γνώσης, έχουν χαμηλό επίπεδο χρήσης. Τις **κάρτες ATM** τις χρησιμοποιούν οι μισοί από δόσους τις γνωρίζουν, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις **πιστωτικές κάρτες** είναι μόνο 27% και για τις **πάγιες εντολές**, 9,6%.

Ενδιαφέροντα είναι τα ευρήματα για το **ευρώ**.

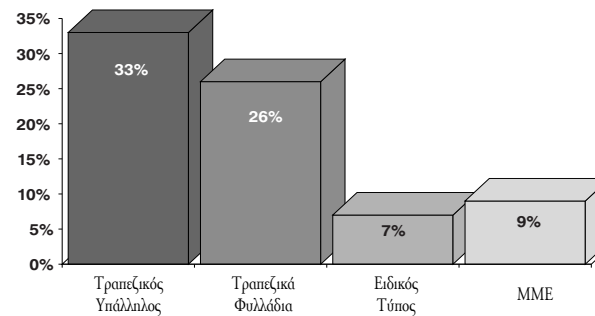
- “Υπέρ” τάσσεται το 37%
- “Δεν παίρνει θέση” το 46% ενώ
- “Κατά” μόνο το 17% του Γενικού Κοινού.

Από την έρευνα προκύπτει ότι υπάρχει σημαντική έλλειψη πληροφόρησης για το ευρώ αφού μόνο πέντε στους δέκα γνώριζαν τί είναι το ενιαίο νόμισμα.

ΑΛΛΑΓΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

Από 1ης Ιουλίου 1998 για τις συνεννοήσεις σας με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών καλείτε το ψηφιακό διεπιλογικό κέντρο Euro-ISDN
3386.500

Επιθυμητοί τρόποι ενημέρωσης για τους Επαγγελματίες



ΕΙΔΙΚΟ ΚΟΙΝΟ

Η **διαμόρφωση της εικόνας** του τραπεζικού συστήματος στους **επαγγελματίες** επηρεάζεται περισσότερο από τις προσωπικές τους εμπειρίες και το βαθμό συναλλαγής με τις τράπεζες. Οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εικόνα είναι η **υποστήριξη** και η **εξυπηρέτηση** καθώς και οι **όροι συναλλαγής**.

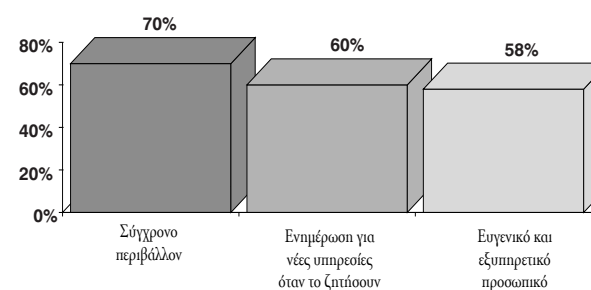
Τα ευρήματα της έρευνας τεκμηριώνουν ταυτόχρονα γνωστές και ευρύτερα διαδεδομένες **αντιλήψεις** ή – αν θέλετε – **απαιτήσεις** της πελατείας, όπως:

- την ανάγκη επιτάχυνσης του ρυθμού διεκπεραίωσης των συναλλαγών,
- τη βελτίωση της τιμής των παρεχομένων υπηρεσιών,
- τη καλύτερη πληροφόρηση μέσα στα καταστήματα, και τέλος
- τη συστηματική και υπεύθνη ενημέρωση για τραπεζικά ή οικονομικά θέματα του ευρύτερου κοινού.

Για να βελιωθεί η συνεργασία τους με τις τράπεζες οι επαγγελματίες προτείνουν:

- την **καθιέρωση ευνοϊκότερων όρων συνεργασίας (χαμηλότοκα επιτόκια)** σε ποσοστό 30%,
- την **καλύτερη εξυπηρέτηση**, 25%,
- την **ταχύτερη εξυπηρέτηση**, 21% και
- **μείωση της γραφειοκρατίας**, 13%.

Θετικά στοιχεία των τραπεζών κατά τους Επαγγελματίες



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΝΕΑ

Κυκλοφόρησε η Εκπαιδευτική Ενπέρωση με το πρόγραμμα του β' εξαμήνου 1998. Στο σύνολο της Σεμιναριακής Δραστηριότητας, μεγάλο τμήμα καταλαμβάνουν τα επίκαιρα θέματα και, κυρίως, θέματα σχετικά με τις επιπτώσεις από την ΟΝΕ και την εισαγωγή του ευρώ στις τρα-πεζικές λειτουργίες.

Εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση η πρόταση που υπέβαλε το Εκ-παιδευτικό Κέντρο της ΕΕΤ, για ανάληψη ερευνητικών συμβουλευτικών ενεργειών στο Ροσόβ της Ρωσίας, στο πλαίσιο του προγράμματος TACIS PCR.

Ήδη πραγματοποιήθηκε η πρώτη επί τήπου συνεργασία στελέχους του Κέντρου με τους Ρώσους εταίρους στο πρόγραμμα.

Αρχίζει η υλοποίηση εκπαιδευτικών παρεμβάσεων στις Βαλκανικές χώρες, μετά από έγκριση από το ΥΠΕ-ΘΟ τμήματος προτάσεων που έχει υποβάλει το Εκπαιδευτικό Κέντρο της ΕΕΤ. Ο εγκεκριμένος προϋπολογισμός ανέρχεται σε δρχ. 250 εκατομμύρια περίπου, για τη διετία 1998-99 και αφορά αναπορρόφητα κονδύλια του πενταετούς προγράμματος Αναπτυξιακής Βοήθειας της Ελλάδος προς τρίτες χώρες.

Συνολική ενημέρωση για το Ευρώ και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα: στη σελίδα της ΕΕΤ (www.hba.gr) στο δίκτυο Internet. Ένας χώρος αφιερωμένος στην Οικονομική και Νομοματική Ένωση, στην ΕΚΤ και στο Ευρώ – με ανάλυση των διατάξεων της Συνθήκης του Μάαστριχτ και των Κανονισμών του Συμβουλίου – ο οποίος θα ενημερώνεται συνεχώς ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις. Υπεύθυνος για τη σύνταξη και τακτική ενημέρωση των κειμένων είναι ο κ. Χρήστος Γκόρτοος, Ειδικός Νομικός Σύμβουλος της ΕΕΤ.

ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΩΝ
Σόλωνος & Μασσαλίας 1
106 80 Αθήνα
Τηλ. Κέντρο 3386.500
Fax 3615.324,
E-Mail: eet@eexi.gr
Internet: www.hba.gr

Συντακτική Επιτροπή
Σπύρος Στύλλος
Αργυρώ Αγγελοπούλου
ΥπεύθυνΗ Εκδοσης
Ελον Τσοούτη
Εκτύπωση
Ανδρέας Ανδρέου,
Γραφικές Τέχνες ΑΕ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ 2000

Η ασφαλής και απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών από τις τράπεζες δεν εξαρτάται μόνο από την ομαλή λειτουργία των δικών τους ηλεκτρονικών μέσων αλλά και από την αντίστοιχη καλή λειτουργία των συστημάτων και άλλων φορέων (Υπουργεία – ΔΕΗ – ΟΤΕ – SWIFT – REUTERS κλπ).

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, στα πλαίσια των εργασιών σχετικά με το Ημερολογιακό Πρόβλημα 2000, κάλεσε σε κοινή συνάντηση τους φορείς που εμπλεκόνται στις εργασίες των τραπεζών, προκειμένου αφ' ενός μεν να διερευνηθεί ο βαθμός ετοιμότητας προσαρμογής των πληροφοριακών τους συστημάτων "στο πρόβλημα 2000", αφ' ετέρου δε να συζητηθούν οι ενδεικνυόμενες ενέργειες.

Από την εκτεταμένη συζήτηση που έγινε, προέκυψε ότι οι περισσότεροι φορείς θα έχουν ολοκληρώσει μέχρι τέλος Μαΐου 1999 τις σχετικές προσαρμογές ώστε αμέσως μετά να ξεκινήσουν οι δοκιμαστικές εφαρμογές.

ATHIBOR

| Ημερ. | 1ΜΟ | 2ΜΟ | 3ΜΟ | 6ΜΟ | 9ΜΟ | 12ΜΟ |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 10.9.98 | 13,42 | 13,57 | 13,58 | 13,29 | 13,04 | 12,88 |
| 11.9.98 | 14,63 | 14,52 | 14,49 | 14,11 | 13,78 | 13,57 |
| 14.9.98 | 13,84 | 13,84 | 13,82 | 13,59 | 13,38 | 13,11 |
| 15.9.98 | 13,64 | 13,62 | 13,54 | 13,3 | 13,04 | 12,81 |
| 16.9.98 | 13,58 | 13,59 | 13,57 | 13,33 | 13,1 | 12,83 |
| 17.9.98 | 13,68 | 13,71 | 13,73 | 13,48 | 13,15 | 12,89 |
| 18.9.98 | 13,73 | 13,73 | 13,75 | 13,54 | 13,21 | 12,95 |
| 21.9.98 | 13,73 | 13,73 | 13,74 | 13,52 | 13,21 | 12,94 |
| 22.9.98 | 13,75 | 13,82 | 13,86 | 13,71 | 13,36 | 13,04 |
| 23.9.98 | 13,52 | 13,59 | 13,62 | 13,49 | 13,29 | 12,99 |
| 24.9.98 | 13,25 | 13,28 | 13,29 | 13,25 | 13,07 | 12,87 |
| 25.9.98 | 13,28 | 13,3 | 13,31 | 13,25 | 13,12 | 12,86 |
| 28.9.98 | 13,27 | 13,3 | 13,32 | 13,23 | 13,08 | 12,85 |
| 29.9.98 | 13,21 | 13,26 | 13,26 | 13,19 | 13,03 | 12,83 |
| 30.9.98 | 13,19 | 13,23 | 13,23 | 13,18 | 13 | 12,77 |
| 1.10.98 | 13,08 | 13,12 | 13,14 | 13,05 | 12,91 | 12,71 |
| 2.10.98 | 13,17 | 13,21 | 13,21 | 13,12 | 12,94 | 12,76 |
| 5.10.98 | 13,44 | 13,44 | 13,44 | 13,24 | 13,06 | 12,92 |
| 6.10.98 | 13,34 | 13,37 | 13,38 | 13,23 | 13,06 | 12,91 |
| 7.10.98 | 13,1 | 13,22 | 13,22 | 13,08 | 12,89 | 12,72 |
| 8.10.98 | 12,9 | 12,88 | 12,87 | 12,81 | 12,66 | 12,51 |
| 9.10.98 | 12,91 | 12,93 | 12,93 | 12,83 | 12,75 | 12,67 |
| 12.10.98 | 12,82 | 12,85 | 12,85 | 12,78 | 12,71 | 12,62 |
| 13.10.98 | 12,78 | 12,8 | 12,79 | 12,69 | 12,65 | 12,57 |
| 14.10.98 | 12,77 | 12,77 | 12,76 | 12,67 | 12,61 | 12,56 |

Το διατραπεζικό επιτόκιο αναφοράς ATHIBOR (Athens Interbank Offered Rate) υπολογίζεται σύμφωνα με τον κανονισμό της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και με τη συμμετοχή των παρακάτω τραπεζών: Εθνικής, Εμπορικής, Alpha-Τράπεζας Πίστωσης, Τράπεζας Εργασίας, Ιονικής, Μακεδονίας-Θράκης, Ευρωπενδυτικής, Xiosbank, ABN-AMRO, American Express, Bank of America, Banque Paribas, Barclays, Bayerische Vereinsbank, Citibank, Midland, National Westminster, Société Générale