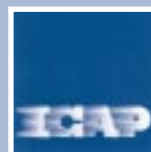


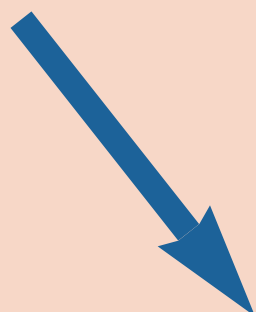
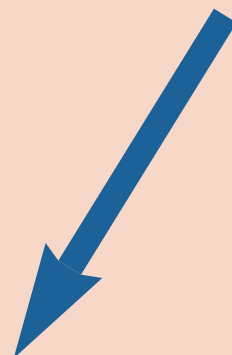
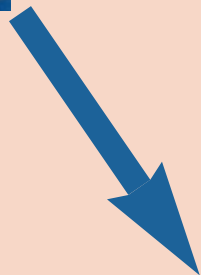
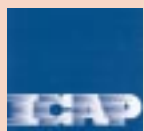


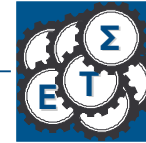
ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Έρευνα Αγοράς  
για την Εικόνα του  
Τραπεζικού Συστήματος  
στην Ελλάδα

Μάρτιος 1998







**Η** Ένωση Ελληνικών Τραπεζών στο πλαίσιο των εγκεκριμένων από τη Γενική Συνέλευση των μελών της δραστηριοτήτων, πραγματοποίησε την πρώτη πανελλαδική έρευνα αγοράς, προκειμένου να διαπιστωθεί κατά τρόπο αντικειμενικό ποια εικόνα έχει σχηματίσει για το τραπεζικό σύστημα της χώρας μας το ευρύ κοινό και ο επιχειρηματικός κόσμος, καθώς και ποιοι παράγοντες διαμορφώνουν αυτή την εικόνα. Αντικειμενικός, βέβαια, σκοπός αυτής της δράσης ήταν να προσεγγιστούν με μεθοδικότητα οι ανάγκες και οι προσδοκίες του πελάτη – σημερινού και δυνητικού – και του κοινού γενικότερα και να χαραχθούν οι κατάλληλες πολιτικές, τόσο σε ατομικό-επιχειρηματικό επίπεδο, όσο και σε συλλογικό, μέσω της ΕΕΤ, που να στοχεύουν στην αντιμετώπιση αυτών των αναγκών και την ικανοποίηση των προσδοκιών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας κρίνονται γενικά ως ικανοποιητικά, αν ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, όπως και η ελληνική οικονομία, διέρχεται μία μεταβατική περίοδο. Η έρευνα ανέδειξε πάντως και την ιδιαίτερη βαρύτητα ορισμένων παραγόντων, που επιδρούν στη διαμόρφωση της εικόνας, μεταξύ των οποίων την έντονη προσδοκία για την, σε μεγαλύτερο βαθμό, ανταπόκριση του τραπεζικού συστήματος στο ρόλο του σε δύο τομείς. Στην ενημέρωση της πελατείας και του κοινού γενικότερα για τις παρεχόμενες νέες υπηρεσίες και τα οφέλη που προκύπτουν για

τους χρήστες τους. Και στην ευρύτερη ενεργοποίηση του συμβουλευτικού ρόλου του.

Η αντιμετώπιση των αναγκών στον τομέα της ενημέρωσης έχει, πέρα του επιχειρηματικού ενδιαφέροντος, μία ευρύτερη σημασία. Τη δραστική επίδραση στον εκουγχρονισμό και την ανάπτυξη της οικονομίας και της κοινωνίας, αφού οι νέες υπηρεσίες καλύπτουν σύγχρονες οικονομικές ανάγκες, απλουστεύουν τις συναλλαγές και συμβάλλουν στη μείωση του κοινωνικού κόστους. Παρόμοιες θα είναι οι επιδράσεις και από την ευρύτερη άσκηση του

---

## Η Έρευνα για την Εικόνα του Τραπεζικού Συστήματος Αφετηρία για Μεθοδικές Δρασεις

Παναγιώτη Ραδαίου  
Διευθυντή- Αναπληρωτή Γενικού Γραμματέα

---

συμβουλευτικού ρόλου των τραπεζών. Σ χ ε τ ι κ ά πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι συνέπειες από τις συνεχώς μεταβαλλόμενες οικονομικές, θεσμικές και συναλλακτικές συνθήκες δεν αφομοιώνονται έγκαιρα από όλους τους ενδιαφερόμενους, πολλοί από τους οποίους έχουν την ανάγκη συμβουλευτικών παρεμβάσεων για την αποσαφήνιση των προβληματισμών τους, προκειμένου να κάνουν τις επιλογές τους.

Από την επισήμανση μόνο των δύο αυτών



παραγόντων διαφαίνεται εναργώς το εύρος και η σημασία των δράσεων που απαιτούνται για την αξιοποίηση όλων των ευρημάτων της έρευνας.

Η ΕΕΤ, στα πλαίσια του συντονιστικού ρόλου της, έχει δρομολογήσει τις σχετικές διατραπεζικές δράσεις που αποβλέπουν στην σε βάθος επεξεργασία και ρεαλιστική ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας, το διαχωρισμό των θεμάτων που θα αντιμετωπιστούν σε επιχειρηματικό επίπεδο – αλλά μέσα από μια ενιαία φιλοσοφία – από εκείνα που χρήζουν συλλογικής προσπάθειας. Για τα τελευταία αυτά θέματα η διατραπεζική συνεργασία θα συνδυαστεί, για όποια θέματα αυτό ενδείκνυται, με τη συνεργασία με τους εκπροσώπους των κατά περίπτωση αρμοδίων φορέων της οικονομίας, της κοινωνίας και της Πολιτείας και θα στοχεύει στην εξεύρεση αποτελεσματικών λύσεων κοινά αποδεκτών και στην ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών των πελατών και του κοινού.

Περαιτέρω, με διατραπεζική συνεργασία σχεδιάζονται η στρατηγική της ΕΕΤ στον επικοινωνιακό τομέα και οι κατάλληλες πολιτικές, ώστε όλες οι ενέργειες για τη βελτίωση της εικόνας του τραπεζικού

συστήματος να είναι μεθοδικές, με προοπτική και εντεταγμένες σε συγκεκριμένο πλαίσιο.

Οι σχεδιασμοί αυτοί θα επηρεάσουν τη δρομολόγηση προς την ίδια κατεύθυνση των επικοινωνιακών ενεργειών των επί μέρους τραπεζών, ώστε ο συνδυασμός των επιχειρηματικών και διατραπεζικών δράσεων να εξασφαλίζει τη μεγαλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα. Τελικός βέβαια στόχος όλων αυτών των ενεργειών είναι η υλοποίηση της βούλησης του τραπεζικού συστήματος να βελτιώνει συνεχώς τις σχέσεις του με την πελατεία και το κοινό.

Η αποτελεσματικότητα των ενεργειών θα παρακολουθείται συστηματικά και με νέες περιοδικές έρευνες αγοράς, με βάση δε τα εκάστοτε ευρήματα και τις προκύπτουσες νέες συνθήκες θα αποφασίζονται οι ενδεδειγμένες ενέργειες και η κατάλληλη προσαρμογή των πολιτικών.

Για το τραπεζικό σύστημα η πρώτη πανελλαδική έρευνα αγοράς αποτελεί την αφετηρία για μεθοδικές δράσεις, οι οποίες θα έχουν ως πρόσθετο σημαντικό αποτέλεσμα να αναδείξουν εναργέστερα το ρόλο του στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας μας.

**Στις σελίδες που ακολουθούν  
παρουσιάζεται η ταυτότητα της έρευνας για  
την εικόνα του τραπεζικού συστήματος ),  
η οποία πραγματοποιήθηκε από την εταιρεία ICAP  
για την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών,  
καθώς και μία συνοπτική παρουσίαση  
των κυριότερων αποτελεσμάτων της.  
Στη συνέχεια δημοσιεύεται άρθρο  
του Διευθυντή Επικοινωνίας  
της Ένωσης Γαλλικών Τραπεζών, κ. Robert de Bruin**