

Ε ρ ε υ ν α Α γ ο ρ α σ

Η Ε ι κ ο ν α τ ο υ Ε λ λ η ν ι κ ο υ Τ ρ α π ε ζ ι κ ο υ Σ υ σ τ η μ α τ ο ς

Α. Γενικό Κοινό

Σκοπός:

Ο σκοπός της έρευνας ήταν:

- η διερεύνηση της εικόνας του Τραπεζικού Συστήματος,
- ο προσδιορισμός όλων των παραμέτρων που τη διαμορφώνουν και ο σχετικός βαθμός σημαντικότητάς τους,
- η εκτίμηση της γνώσης, της χρήσης και της ικανοποίησης από τις προσφερόμενες τραπεζικές υπηρεσίες,
- η διερεύνηση του βαθμού ενημέρωσης και ο προσδιορισμός του επιθυμητού τρόπου ενημέρωσης για τα τραπεζικά θέματα, και τέλος
- οι στάσεις απέναντι στο ευρώ.

Το Δεκέμβριο του 1997 ανετέθη στην Εταιρεία ICAP από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, εκτεταμένη έρευνα αγοράς για την εικόνα του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.

Ουσιαστικά το έργο αποτελείτο από τις ακόλουθες επιμέρους έρευνες:

A. Έρευνα στο Γενικό Κοινό

- α. Ποιοτική έρευνα με Focus group (ομαδικές συζητήσεις)
- β. Ποσοτική έρευνα στο γενικό κοινό με προσωπική επαφή

B. Έρευνα σε Ειδικό Κοινό

- α. Ποιοτική έρευνα με συνεντεύξεις σε βάθος στο ειδικό κοινό
- β. Ποσοτική έρευνα με προσωπική επαφή

Μεθοδολογία

Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο των προσωπικών συνεντεύξεων, με τη χρήση έντυπου δομημένου ερωτηματολογίου στα σπίτια των ερωτώμενων.

Δείγμα

Το συνολικό δείγμα ήταν 2.000 άνδρες και γυναίκες, 18 έως 75 χρόνων. Το δείγμα ήταν τυχαίο και αντιπροσωπευτικό ως προς το φύλο, την ομάδα ηλικίας, τη γεωγραφική περιοχή και την

Περιοχές

50 αστικά, ημιαστικά και αγροτικά κέντρα Πανελλαδικά, συμπεριλαμβανομένης και της Κρήτης, με εξαίρεση τα λοιπά νησιά του Αιγαίου και τα νησιά του Ιονίου.

B. Ειδικό Κοινό

Σκοπός:

Ο σκοπός της έρευνας ήταν:

- η διερεύνηση της εικόνας του Τραπεζικού Συστήματος
- ο προσδιορισμός όλων των παραμέτρων που τη διαμορφώνουν και ο σχετικός βαθμός σημαντικότητάς τους
- η εκτίμηση της γνώσης, της χρήσης και της ικανοποίησης από τις προσφερόμενες τραπεζικές υπηρεσίες
- η διερεύνηση του βαθμού ενημέρωσης και ο προσδιορισμός του επιθυμητού τρόπου ενημέρωσης για τα τραπεζικά θέματα και τέλος
- η διερεύνηση της γνώσης και της στάσης για το ευρώ και για τις υπηρεσίες της εταιρείας Τειρεσίας

Δείγμα:

Το Ειδικό Κοινό ορίζεται ως:

<p>Ελεύθεροι Επαγγελματίες με προσωπικό έως 5 άτομα</p>	<p>Βιοτέχνες με προσωπικό έως 100 άτομα</p>	<p>Εμποροι εκτός από μεγάλες αλυσίδες Super Markets και Πολυκαταστημάτων</p>	<p>Μικρομεσαίοι Επιχειρηματίες Παροχής Υπηρεσιών με προσωπικό έως 100 άτομα</p>
---	---	--	---

Μεθοδολογία:

Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο των προσωπικών συνεντεύξεων, με τη χρήση έντυπου δομημένου ερωτηματολογίου στους χώρους εργασίας των ερωτώμενων.

Δείγμα:

Το συνολικό δείγμα ήταν 700 ερωτώμενοι με την ακόλουθη κατανομή

<p>250 Ελεύθεροι Επαγγελματίες</p>	<p>150 Εμποροι</p>	<p>150 Βιοτέχνες</p>	<p>α150 Μικρομεσαίοι Επιχειρηματίες Παροχής Υπηρεσιών</p>
--	------------------------	--------------------------	---

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

Γενικό Κοινο

1.1. Χαρακτηριστικά του συναλλασσόμενου κοινού:

Το 75% του κοινού συναλλάσσεται με τις τράπεζες. Η κύρια συναλλαγή με την τράπεζα είναι η κατάθεση/ανάληψη.

Το βασικότερο κριτήριο επιλογής της κυρίας τράπεζας είναι η γειτνίαση (25%).

Το 77% όσων συναλλάσσονται με τις τράπεζες, επισκέπτεται την τράπεζα τουλάχιστον μία φορά το μήνα.

Η συντριπτική πλειοψηφία του κοινού (87%) δηλώνει ότι δεν έχει διακόψει συνεργασία με κάποια τράπεζα.

1.2. Γνώση – Χρήση τραπεζικών υπηρεσιών:

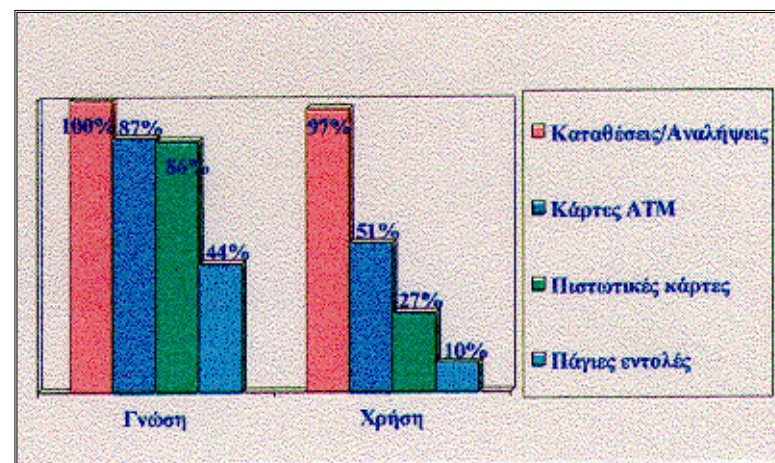
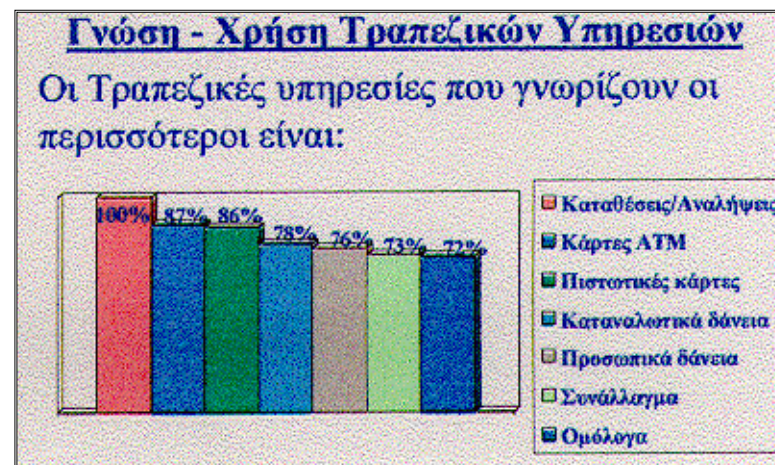
Οι τραπεζικές υπηρεσίες που γνωρίζουν οι περισσότεροι είναι οι εξής:

- Καταθέσεις/Αναλήψεις (100%)
- Κάρτες ΑΤΜ (87%)
- Πιστωτικές κάρτες (86%)
- Καταναλωτικά δάνεια (78%)
- Προσωπικά δάνεια (76%)
- Συνάλλαγμα (73%)
- Ομόλογα (72%)

Αντίθετα υπηρεσίες όπως: αγορά μετοχών, αυτόματη μισθοδοσία, ασφάλειες, αμοιβαία κεφάλαια, εμβάσματα και πάγιες εντολές, έχουν χαμηλότερο ποσοστό γνώσης.

Ωστόσο παρ' όλο το σχετικά υψηλό ποσοστό γνώσης, όλες σχεδόν οι υπηρεσίες εκτός από τις αναλήψεις/καταθέσεις (97%), έχουν χαμηλό ποσοστό χρήσης. Σε ορισμένες περιπτώσεις βεβαίως, το χαμηλό ποσοστό χρήσης είναι δυνατόν να δικαιολογηθεί από την έλλειψη ανάγκης ή δυνατότητα χρήσης κάποιας υπηρεσίας.

Εκτός από τις καταθέσεις/αναλήψεις, που παρουσιάζουν, όπως είναι φυσικό, υψηλά ποσοστά γνώσης (100%) και χρήσης (97%), οι



Γενικό Κοινό

υπόλοιπες υπηρεσίες, παρόλο που εμφανίζουν σχετικά ικανοποιητικά ποσοστά γνώσης, το επίπεδο χρήσης τους είναι πολύ χαμηλό. Συγκεκριμένα τις κάρτες ΑΤΜ τις χρησιμοποιούν μόνο οι μισοί από όσους τις γνωρίζουν.

Το αντίστοιχο ποσοστό για τις πιστωτικές κάρτες είναι μόνο **27%**, ενώ για τις πάγιες εντολές, δεν ξεπερνά το **10%** (9,6%).

Τέλος η πλειοψηφία των ερωτώμενων που σχεδιάζει να αγοράσει κατοικία ή να κάνει μετατροπές σε ήδη υπάρχουσα, δηλώνει ότι είναι θετική στη χρήση στεγαστικού δανείου.

1.3. Εικόνα του τραπεζικού συστήματος:

Η πλειοψηφία του κοινού έχει θετική εικόνα για τις τράπεζες γενικά, ενώ έχει πιο θετική εικόνα για την κύρια τράπεζά του.

Η εικόνα του γενικού κοινού για το Τραπεζικό Σύστημα, εξαρτάται βασικά από το βαθμό συναλλαγής με τις τράπεζες, και διαμορφώνεται από την αλληλεπίδραση μιας σειράς παραγόντων, οι κυριότεροι από τους οποίους είναι:

- Το περιβάλλον / το προσωπικό
- Η εξυπηρέτηση
- Η ενημέρωση
- Ο τρόπος αντιμετώπισης
- Ο βαθμός παροχής συμβουλών
- Οι όροι συναλλαγής
- Οι αλλαγές που σημειώνονται

Τα θετικά χαρακτηριστικά των τραπεζών είναι κυρίως τα ακόλουθα:



Η εξασφάλιση των καταθέσεων. Το **62%** του κοινού πιστεύει ότι “τα χρήματά τους στην τράπεζα είναι εξασφαλισμένα”.

Το σύγχρονο περιβάλλον. Συγκεκριμένα το **68%** του κοινού πιστεύει ότι “οι τράπεζες έχουν σύγχρονο περιβάλλον”.

Το ευγενικό προσωπικό. Αναλυτικά οι 6 στους 10 πιστεύουν ότι “το προσωπικό είναι ευγενικό/εξυπηρετικό” (**61%**), ότι “οι υπάλληλοι ενημερώνουν για τις νέες υπηρεσίες όταν τους το

ζητήσουν” (**56%**) και ότι “είναι καταρτισμένοι στα τραπεζικά θέματα” (**59%**).

Επίσης τα δύο τρίτα του κοινού (**62%**), αναφέρουν ότι έχουν σημειωθεί αλλαγές τα τελευταία χρόνια στις τράπεζες, και τα τρία τέταρτα (**76%**), πιστεύουν ότι οι αλλαγές αυτές

Γενικό Κοινό

ήταν προς όφελος του κοινού. Οι αλλαγές που αναφέρθηκαν, αφορούν κυρίως τον εκσυγχρονισμό των τραπεζών και συγκεκριμένα, την αύξηση των υποκαταστημάτων (21%), τα καλύτερα αισθητικά κτίρια (21%), τις επενδύσεις στη μηχανογράφηση/ΑΤΜ (19%), την ευκολότερη χορήγηση πιστωτικών καρτών (13%) και δανείων (15%) και την αύξηση του ανταγωνισμού (10%).

Στα αρνητικά χαρακτηριστικά των τραπεζών, το κοινό αναφέρει τους όρους συναλλαγής, την ανάπτυξη του συμβουλευτικού ρόλου και την εξυπηρέτηση.

Ειδικότερα, παρά το γεγονός ότι σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων αναγνωρίζει ότι οι τράπεζες πρέπει να είναι κερδοφόρες, εντούτοις θεωρούν ότι η κερδοφορία τους είναι μεγάλη και συν επάγεται μεγαλύτερες επιβαρύνσεις για τους συναλλασσόμενους.

Επίσης οι συναλλασσόμενοι θεωρούν ότι δεν έχει αναπτυχθεί ικανοποιητικά ο συμβουλευτικός ρόλος των τραπεζών σε θέματα που τους ενδιαφέρουν όπως η επένδυση των χρημάτων τους, η κατανόηση των αναγκών και η εξεύρεση λύσεων.

Στον τομέα της εξυπηρέτησης οι συναλλασσόμενοι αναγνωρίζουν ότι έχει γίνει μεγάλη πρόοδος όσον αφορά τη γρήγορη εξυπηρέτηση, ένας όμως στους δύο θεωρεί ότι ο βαθμός εξυπηρέτησης δεν είναι ακόμη ικανοποιητικός.

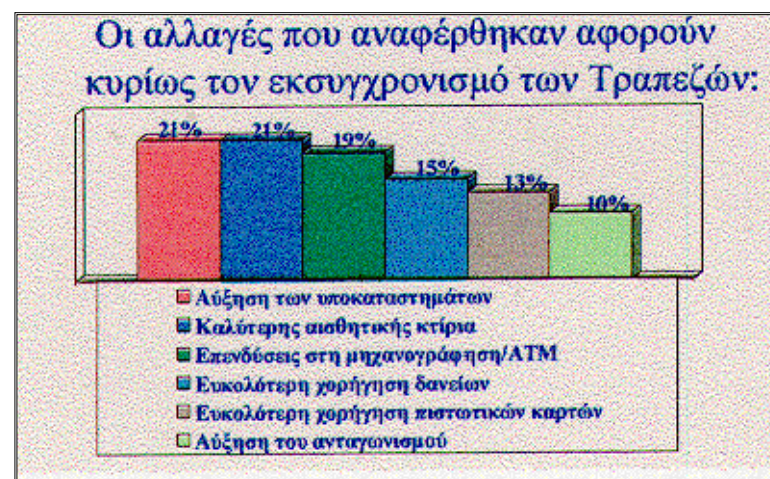
Τα χαρακτηριστικά που επιθυμούν οι συναλλασσόμενοι να έχουν οι τράπεζες είναι:

- Η γρήγορη εξυπηρέτηση
- Η εξασφάλιση των χρημάτων τους
- Το ευγενικό και εξυπηρετικό προσωπικό
- Να μην επιβαρύνουν με πολλά για τις υπηρεσίες που προσφέρουν
- Να βρίσκουν λύσεις που συμφέρουν τους συναλλασσόμενους
- Να αντιμετωπίζουν με κατανόηση τους συναλλασσόμενους

Αυτά βέβαια αποτελούν χαρακτηριστικά με διαφορετική προσέγγιση και σημαντικότητα για τις διάφορες ομάδες του γενικού κοινού. Πολλά από αυτά τα χαρακτηριστικά θεωρούν ότι έχουν επιτευχθεί σε σημαντικό βαθμό.

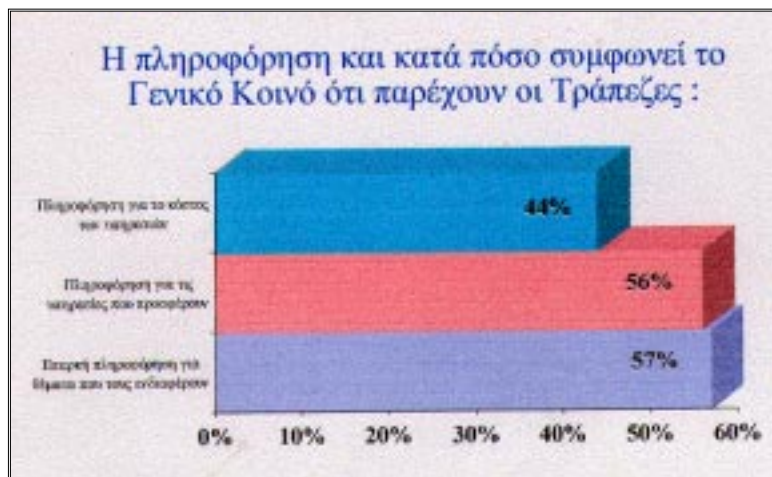
1.4. Ενημέρωση:

Οι απόψεις του κοινού σχετικά με την ενημέρωση που τους παρέχουν οι τράπεζες, είναι



Γενικό Κοινό

διχασμένες. Συγκεκριμένα οι μισοί περίπου πιστεύουν ότι οι τράπεζες: “παρέχουν επαρκή πληροφόρηση για τα θέματα που τους ενδιαφέρουν” (57%), “πληροφορούν για τις υπηρεσίες που προσφέρουν” (56%) και “πληροφορούν για το κόστος των υπηρεσιών που παρέχουν” (44%). Αντίθετα το 54% του κοινού, κρίνει το επίπεδο της πληροφόρησης σαν μη ικανοποιητικό.



Δεδομένου δε ότι το επίπεδο γνώσης και χρήσης των παρεχομένων υπηρεσιών εξαρτάται άμεσα από την ενημέρωση, η γνώση και η χρήση υπηρεσιών, ακόμη και αυτών που απευθύνονται στο ευρύ κοινό, κυμαίνονται σε μέτρια επίπεδα.

Υπηρεσίες όπως οι κάρτες ΑΤΜ και οι πάγιες εντολές, οι οποίες στοχεύουν, κατά κύριο λόγο, στην εξυπηρέτηση των πελατών, δεν έχουν επιτύχει σημαντική χρήση, παρόλο που όσοι τις χρησιμοποιούν, εμφανίζονται ικανοποιημένοι.

έχουν επιτύχει σημαντική χρήση, παρόλο που όσοι τις χρησιμοποιούν, εμφανίζονται ικανοποιημένοι.



Η περιορισμένη χρήση των υπηρεσιών αυτών, έχει ως αποτέλεσμα, οι συναλλαγές με τις τράπεζες να περιορίζονται κυρίως σε καταθέσεις/αναλήψεις, με συνέπεια να δημιουργούνται ουρές στα ταμεία και να δαπανάται πολύτιμος παραγωγικός χρόνος.

Ο τρόπος που προτιμά το κοινό να ενημερώνεται, είναι κυρίως μέσω των τραπεζικών

υπαλλήλων (30%), οι οποίοι θεωρούνται και το πιο αξιόπιστο μέσο (52%) για την ενημέρωσή τους. Αυτό είναι λογικό, δεδομένου ότι ο τρόπος αυτός είναι προσωπικός και άμεσος.

Ακολουθούν τα τραπεζικά φυλλάδια, τα οποία προτιμούνται από το 24%, ενώ χαρακτηρίστηκαν σαν αξιόπιστα από το 41% του κοινού.

Τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης θεωρούνται ότι παρουσιάζουν τα τραπεζικά θέματα είτε θετικά (41%), είτε ουδέτερα (38%). Με άλλα λόγια το 86% του κοινού πιστεύει ότι τα ΜΜΕ

Γενικό Κοινο

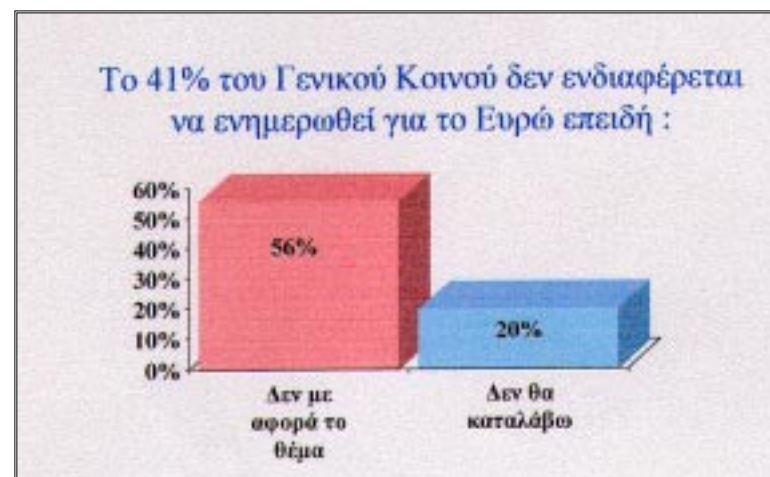
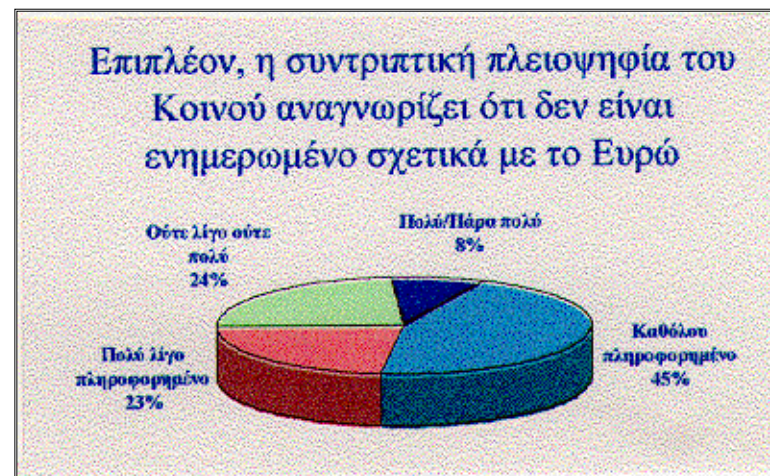
δεν επηρεάζουν αρνητικά την εικόνα του τραπεζικού συστήματος. Επίσης η χρήση της τηλεόρασης, ως μέσον ενημέρωσης του κοινού σε τραπεζικά θέματα, είναι αρκετά υψηλή (37%).

1.5. Ευρώ:

Υπέρ του ευρώ τάσσεται το 37% του γενικού κοινού, το 46% δεν παίρνει θέση, ενώ κατά του Ευρώ τάσσεται μόνο το 17%. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι όσοι τάσσονται κατά της αντικατάστασης της δραχμής από το ευρώ, δεν είναι σε θέση 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. Επί πλέον, 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% ότι είναι πολύ λίγο πληροφορημένο. Πολύ ή πάρα πολύ πληροφορημένο σχετικά με το Ευρώ εμφανίζεται μόνο το 8% του Γενικού Κοινού.

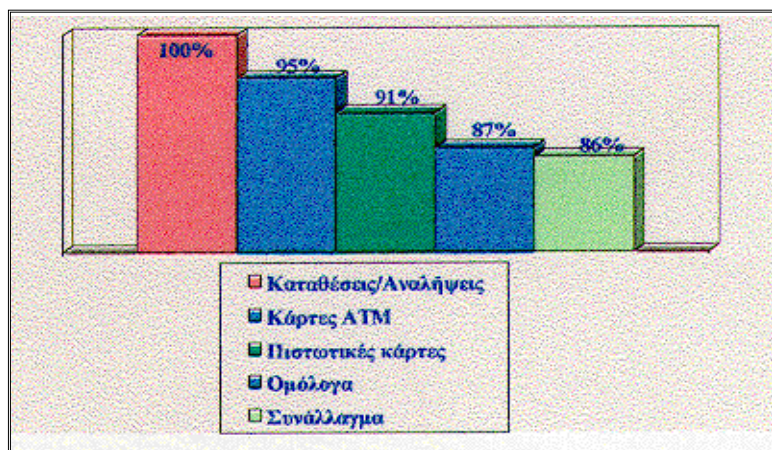
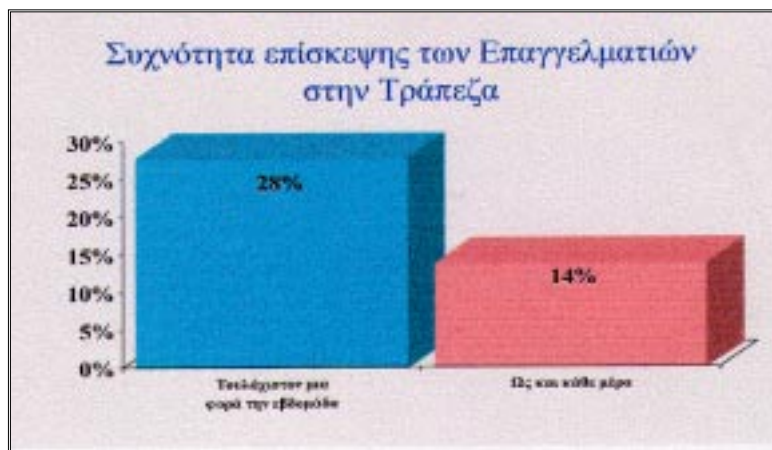


Επίσης το 41% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι δεν ενδιαφέρεται να ενημερωθεί. Οι κύριοι λόγοι για τους οποίους δεν ενδιαφέρονται να ενημερωθούν είναι, είτε επειδή πιστεύουν ότι “δεν τους αφορά το θέμα” (56%), είτε επειδή πιστεύουν ότι “δεν θα καταλάβουν” (20%).

Τα τραπεζικά φυλλάδια (54%) και ο τραπεζικός υπάλληλος (22%) είναι και πάλι τα δύο μέσα ενημέρωσης, που προτιμά το γενικό κοινό για την ενημέρωσή του σχετικά με το

Ειδικό Κοινό

ευρώ.



Ειδικό Κοινό

2.1. Γενικά Χαρακτηριστικά:

Η γεινίαση, σαν λόγος επιλογής της κύριας τράπεζας, παρουσιάζει την υψηλότερη συχνότητα αναφοράς (47%) και στο ειδικό κοινό.

Το 42% των επαγγελματιών, επισκέπτεται κάποια τράπεζα τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα (28%) έως κάθε μέρα (14%).

2.2. Γνώση – Χρήση τραπεζικών υπηρεσιών:

Με εξαίρεση την υπηρεσία καταθέσεων/αναλήψεων, η οποία έχει τη μέγιστη γνώση και χρήση, οι υπηρεσίες με την υψηλότερη γνώση είναι εκείνες που αφορούν το σύνολο των συναλλασσόμενων και όχι αποκλειστικά τους επαγγελματίες. Συγκεκριμένα οι υπηρεσίες αυτές είναι:

οι κάρτες ΑΤΜ (95%), οι πιστωτικές κάρτες (91%), τα ομόλογα Δημοσίου (87%) και η πώληση συναλλάγματος (86%).

Αντίθετα υπηρεσίες που αφορούν αποκλειστικά τους επαγγελματίες, όπως οι χρηματοδοτήσεις για πάγιες εγκαταστάσεις και εξοπλισμό (66%), οι χρηματοδοτήσεις για κεφάλαια κίνησης (65%) και η χρηματοδοτική μίσθωση (49%), έχουν σχετικά χαμηλή γνώση.

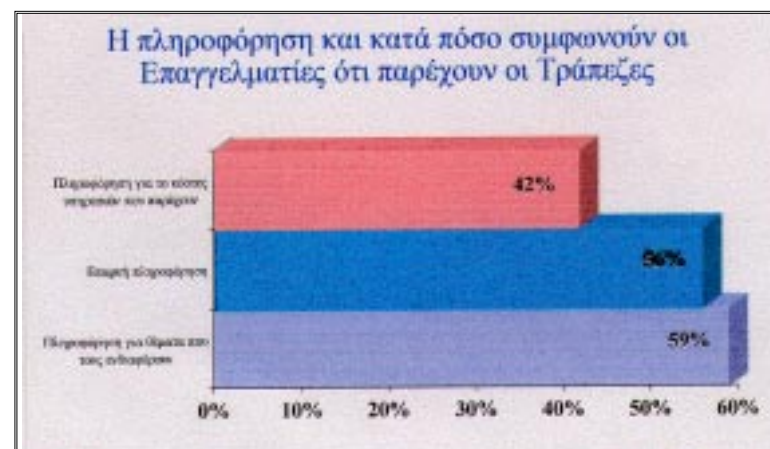
Επίσης, εκτός από την υπηρεσία καταθέσεων/αναλήψεων, οι υπόλοιπες τραπεζικές υπηρεσίες και ειδικά εκείνες που απευθύνονται στους επαγγελματίες, εμφανίζουν ιδιαίτερα χαμηλό βαθμό χρήσης.

2.3. Εικόνα:

Η πλειοψηφία του Ειδικού Κοινού έχει θετική (44%) έως ουδέτερη (24%) εικόνα για το σύνολο των τραπεζών που λειτουργούν στην Ελλάδα. Πιο θετική είναι η εικόνα που έχουν για την κύρια τράπεζά τους.

Η διαμόρφωση της εικόνας του Τραπεζικού Συστήματος στους επαγγελματίες, επηρεάζεται περισσότερο από τις προσωπικές τους εμπειρίες και το βαθμό συναλλαγής τους με τις τράπεζες, και λιγότερο από στερεότυπες αντιλήψεις.

Οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εικόνα είναι η υποστήριξη και η εξυπηρέτηση καθώς και οι όροι συναλλαγής.



Ειδικό Κοινο

ισοι οι επαγγελματίες αντιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- την υποστήριξη της τράπεζας προς τις επιχειρήσεις
- την επάρκεια του συμβουλευτικού και ενημερωτικού ρόλου τους
- την ταχύτητα και την ποιότητα της εξυπηρέτησης



Οι όροι συναλλαγής περιλαμβάνουν κυρίως:

- τους όρους και το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών
- τα επιτόκια

2.3.1 Υποστηριξη

Ενας από τους βασικούς ρόλους της τράπεζας, σύμφωνα με την αντίληψη των Επαγγελματιών, είναι η υποστήριξη των επιχειρήσεων και η παροχή συμβουλών προς αυτές. Ωστόσο, το Ειδικό Κοινό θεωρεί ότι ο

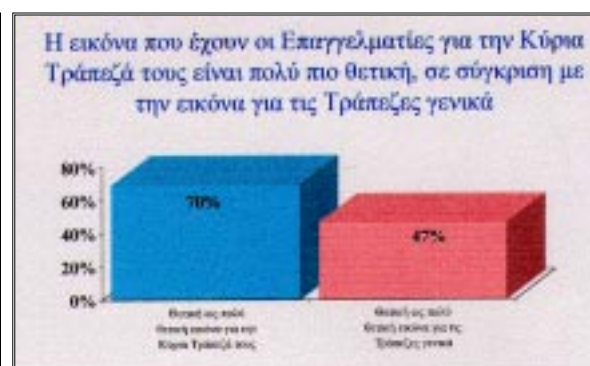
ρόλος αυτός δεν εκπληρώνεται ικανοποιητικά.

Θετικά Στοιχεία

Τα θετικά στοιχεία των τραπεζών είναι το σύγχρονο περιβάλλον (70%), και το ευγενικό και εξυπηρετικό προσωπικό τους (58%), το οποίο τους ενημερώνει για τις νέες υπηρεσίες όταν τους το ζητήσουν (60%).

Χαρακτηριστικό είναι επίσης, ότι η εικόνα που έχουν για την κύρια τράπεζά τους, είναι πολύ πιο θετική, σε σύγκριση με την εικόνα για τις τράπεζες γενικά. Συγκεκριμένα το 70% έχουν θετική έως πολύ θετική εικόνα για την κύρια τράπεζά τους, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις τράπεζες γενικά είναι μόνο 47%.

Οι 7 στους 10 επισημαίνουν επίσης ότι έχουν γίνει αλλαγές τα τελευταία δύο χρόνια στις τράπεζες. Οι αλλαγές αυτές επιδρούν επίσης θετικά στην εικόνα, δεδομένου ότι η πλειοψηφία (73%) πιστεύει ότι οι αλλαγές αυτές είναι προς όφελος του κοινού.



Ειδικό Κοινο

Προτεινόμενες Αλλαγές

Οι επαγγελματίες προτείνουν τις ακόλουθες αλλαγές, προκειμένου να βελτιωθεί η συνεργασία τους με τις τράπεζες:

- την καθιέρωση ευνοϊκότερων όρων συνεργασίας, και συγκεκριμένα “να μπορώ να πάρω χαμηλότοκο δάνειο για την επιχείρησή μου” (30%)
- την καλύτερη υποστήριξη και συγκεκριμένα “καλύτερη εξυπηρέτηση-πιο φιλική αντιμετώπιση” (25%), και τέλος
- την ταχύτερη εξυπηρέτηση (21%) και τη μείωση της γραφειοκρατίας (13%).

Τειρεσίας

Το 90% των επαγγελματιών δεν γνωρίζει τον ΤΕΙΡΕΣΙΑ. Το υψηλό ποσοστό άγνοιας ενδεχομένως οφείλεται στο γεγονός ότι δεν είναι γνωστή η ονομασία, ενώ οι υπηρεσίες που παρέχει πιθανότατα να είναι περισσότερο γνωστές.

Το 50% των επαγγελματιών πιστεύει ότι μία υπηρεσία η οποία θα παρέχει δυσμενείς οικονομικές πληροφορίες για επιχειρήσεις ή φυσικά πρόσωπα θα είναι χρήσιμη έως και πολύ χρήσιμη. Όπως είναι αναμενόμενο, οι επαγγελματίες της Αθήνας κρίνουν χρήσιμη μια τέτοια υπηρεσία σε σημαντικό υψηλότερο βαθμό, συγκριτικά με τους επαγγελματίες της Θεσσαλονίκης και των λοιπών περιοχών, καθώς με την αύξηση του πληθυσμού αυξάνεται και η ανωνυμία των συναλλασσόμενων.

Μία υπηρεσία που θα παρέχει τηλεφωνικώς πληροφορίες για ένα φυσικό πρόσωπο ή μία επιχείρηση αναφορικά με την έκδοση ακάλυπτων επιταγών, θεωρείται χρήσιμη από το 50% των επαγγελματιών, οι οποίοι δηλώνουν και πρόθεση να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία, αν υπάρχει σχετική ανάγκη.

