



**ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΜΔΕ 700**

**ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ  
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ  
ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

**ΦΟΙΤΗΤΗΣ : ΤΑΤΑΡΙΔΗΣ ΠΕΤΡΟΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ : ΠΕΤΡΑΚΗΣ ΕΜΑΝΝΟΥΗΛ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ ΜΑΙΟΣ 2015

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη .....	6
Abstract .....	7
Ευχαριστίες .....	8
Εισαγωγή .....	9
Κεφάλαιο 1 <sup>ο</sup> : Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα .....	11
1.1 Η έννοια και οι λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος .....	11
1.2 Οι συμμετέχοντες στο χρηματοπιστωτικό σύστημα .....	11
1.3 Η ροή των χρηματικών πόρων .....	12
1.3.1 Άμεση χρηματοδότηση .....	12
1.3.2 Έμμεση χρηματοδότηση .....	14
1.4 Η Τραπεζική Διαμεσολάβηση .....	15
Κεφάλαιο 2 <sup>ο</sup> : Τραπεζικό Σύστημα .....	17
2.1 Προϊστορία .....	17
2.2 Ταξινόμηση τραπεζικών ιδρυμάτων.....	18
2.3 Δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.....	19
2.4 Οικονομική Κρίση και Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα.....	21
2.5 Συγκέντρωση ελληνικού τραπεζικού συστήματος.....	24
Κεφάλαιο 3 <sup>ο</sup> : Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες .....	27
3.1 Νομικό και θεσμικό πλαίσιο .....	27
3.2 Διάρθρωση – Λειτουργία .....	28
3.3 Πλεονεκτήματα Συνεταιριστικών Τραπεζών .....	29
Κεφάλαιο 4 <sup>ο</sup> : Η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα.....	30
4.1 Ίδρυση και το όραμα .....	30
4.2 Διοίκηση - Στρατηγικές.....	31

4.3 Ανθρωπινό Δυναμικό .....	31
4.4 Βασικά μεγέθη της Παγκρήτιας Τράπεζας.....	32
Κεφάλαιο 5 <sup>ο</sup> : Μέτρηση ικανοποίησης πελατών .....	34
5.1 Ορισμός της ικανοποίησης.....	34
5.2 Ιστορική εξέλιξη της μέτρησης ικανοποίησης πελατών .....	35
5.3 Η χρησιμότητα της μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη .....	35
Κεφάλαιο 6 <sup>ο</sup> : Μεθοδολογικές προσεγγίσεις μέτρησης ικανοποίησης πελατών..	37
6.1 Ποσοτικοί μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων .....	37
6.2. Προσέγγιση ποιότητας .....	38
6.2.1. Ικανοποίηση πελατών και ολική ποιότητα .....	38
6.2.2. Πρότυπα ποιότητας και συστήματα διασφάλισης ποιότητας .....	38
6.2.3 Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige.....	39
6.2.4. Ευρωπαϊκό μοντέλο ποιότητας (EQA) .....	41
6.2.5. Μοντέλο SERVQUAL.....	43
6.3. Μοντέλα συμπεριφοράς καταναλωτή .....	45
6.3.1 Μοντέλο Oliver.....	45
6.4 Πολυκριτήρια ανάλυση .....	46
6.4.1 Μεθοδολογία MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis) .....	47
Κεφάλαιο 7 <sup>ο</sup> : Ερευνητική Μεθοδολογία -Πρωτογενής Έρευνα .....	48
Κεφάλαιο 8 <sup>ο</sup> : Παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας.....	52
8.1 Ηλικιακή διάρθρωση .....	52
8.2 Διάρθρωση ανά Φύλο.....	52
8.3 Διάρθρωση ανά επίπεδο σπουδών.....	53
8.4 Διάρθρωση ανά επάγγελμα .....	54
8.5 Διάρθρωση ανά οικογενειακή κατάσταση .....	54
8.6 Διάσταση πρόσβασης .....	55
8.7 Διάσταση επικοινωνία του προσωπικού με τους πελάτες.....	56

8.8 Διάσταση γνώσεις και μόρφωση προσωπικού .....	57
8.9 Διάσταση ευγένεια προσωπικού.....	58
8.10 Διάσταση υπευθυνότητα εργαζομένων .....	59
8.11 Διάσταση κατανόηση .....	60
8.12 Διάσταση πίστης –φερεγγυότητας.....	62
8.13 Διάσταση κύρους.....	63
8.14 Διάσταση διοίκησης .....	64
8.15 Διάσταση ανταπόκριση .....	66
8.16 Διάσταση ασφάλειας .....	67
8.17 Διάσταση ευελιξίας .....	68
8.18 Διάσταση υλικοτεχνικός εξοπλισμός .....	69
8.19 Διάσταση προσφερόμενα προϊόντα.....	70
8.20 Τιμολόγηση καταθέσεων.....	72
8.21 Τιμολόγηση χορηγήσεων .....	73
8.22 Συνολική ικανοποίηση .....	74
Κεφάλαιο 9 <sup>ο</sup> : Ανάλυση συσχέτισης.....	76
Κεφάλαιο 10 : Πολλαπλή παλινδρόμηση.....	78
Κεφάλαιο 11 : Συμπεράσματα.....	80
Βιβλιογραφία .....	82

### ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Συγκέντρωση τραπεζικού συστήματος στην ευρωζώνη .....	25
Διάγραμμα 2 : Μορφωτικό επίπεδο εργαζομένων Παγκρήτιας.....	32
Διάγραμμα 3 : Το μοντέλο Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige .....	40
Διάγραμμα 4: Ευρωπαϊκό Μοντέλο ποιότητας (EQA).....	43
Διάγραμμα 5 : Μοντελοποίησης προβλημάτων της πολυκριτήριας ανάλυσης ....	47
Διάγραμμα 6: Μεθοδολογία MUSA .....	47
Διάγραμμα 7 : Τα στάδια της έρευνας αγοράς.....	48

Διάγραμμα 8: Ηλικιακή διάρθρωση.....	52
Διάγραμμα 9: Διάρθρωση ανά φύλο .....	53
Διάγραμμα 10 : Διάρθρωση ανά επίπεδο σπουδών .....	53
Διάγραμμα 11: Διάρθρωση ανά επάγγελμα .....	54
Διάγραμμα 12 : Διάρθρωση ανά οικογενειακή κατάσταση .....	55
Διάγραμμα 13 : Διάσταση πρόσβασης πελατών στις προσφερόμενες υπηρεσίες	56
Διάγραμμα 14 : Διάσταση επικοινωνία του προσωπικού με τους πελάτες.....	57
Διάγραμμα 15 : Διάσταση γνώσεις και μόρφωση προσωπικού.....	58
Διάγραμμα 16 : Διάστασης ευγένειας προσωπικού .....	59
Διάγραμμα 17 : Διάσταση υπευθυνότητα εργαζομένων.....	60
Διάγραμμα 18 : Διάσταση κατανόηση των προβλημάτων των πελατών.....	61
Διάγραμμα 19 : Διάσταση πίστης –φερεγγυότητας της Τράπεζας .....	62
Διάγραμμα 20 : Διάσταση κύρους της τράπεζας .....	64
Διάγραμμα 21: Διάσταση Διοίκησης .....	65
Διάγραμμα 22 : Διάσταση ανταπόκριση της τράπεζας.....	66
Διάγραμμα 23 : Διάσταση ασφάλειας εργαζομένων και πελατών.....	67
Διάγραμμα 24 ; Διάσταση ευελιξίας της τράπεζας.....	68
Διάγραμμα 25 : Διάσταση υλικοτεχνικός εξοπλισμός της Τράπεζας.....	69
Διάγραμμα 26 : Διάσταση προσφερόμενα προϊόντα .....	71
Διάγραμμα 27 : Τιμολόγηση καταθέσεων .....	72
Διάγραμμα 28 : Τιμολόγηση χορηγήσεων .....	73
Διάγραμμα 29 : Συνολική ικανοποίηση .....	75
Διάγραμμα 30: Σύσταση της Τράπεζα σε φίλο .....	81

### ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 : Εξέλιξη βασικών οικονομικών μεγεθών Παγκρήτιας Τράπεζας.....	33
Πίνακας 2 : Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας.....	39
Πίνακας 3: Συσχέτιση συνολικής ικανοποίηση με τις ερωτήσεις 1-7 .....	76
Πίνακας 4 : Συσχέτιση συνολικής ικανοποίηση με τις ερωτήσεις 8-14 .....	77
Πίνακας 5: Συσχέτιση συνολικής ικανοποίηση με τις ερωτήσεις 15-21 .....	77
Πίνακας 6 : Αποτελέσματα πολλαπλής παλινδρόμησης.....	79
Πίνακας 7 : Μέσοι όροι απαντήσεων ανά διάσταση ικανοποίησης.....	80

## Περίληψη

Σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο οικονομικό και επιχειρηματικό περιβάλλον, η έννοια της ικανοποίησης του πελάτη καθίσταται πιο σημαντική από ποτέ. Καμία επιχείρηση δεν μπορεί να επιβιώσει μέσα σε αυτό το περιβάλλον, χωρίς ικανοποιημένους πελάτες.

Κατά συνέπεια η μέτρηση του βαθμού ικανοποίηση των πελατών καθίσταται καίριας σημασίας για την χάραξη των κατάλληλων στρατηγικών που θα επιτρέψουν την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών και εν τέλει θα συμβάλουν στην ανάπτυξη των ίδιων των επιχειρήσεων.

Στο πλαίσιο αυτό η παρούσα εργασία ασχολείται με την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής τράπεζας, με σκοπό να καταγράψει το βαθμό ικανοποίησης επιμέρους τμημάτων του πελατολογίου και να αναδείξει τις βασικές διαστάσεις ικανοποίησης.

Σε γενικές γραμμές η έρευνα αγορά που διενεργήθηκε αποκαλύπτει ότι οι πελάτες της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας είναι πολύ ικανοποιημένοι σε από τις προσφερόμενες υπηρεσίες της, ωστόσο σε επιμέρους τμήματα του πελατολογίου υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.

## **Abstract**

In a constantly changing economic and business environment, the concept of customer satisfaction becomes more important than ever. No business can survive in this environment without satisfied customers.

Thus, the measurement of the degree of customer satisfaction is of major significance regarding the development of appropriate strategies that will allow to fully meet customer needs and contribute to the growth of own business.

In this context, the present work deals with the measurement of customer satisfaction of the Pancretan Cooperative Bank, in order to record the satisfaction degree of individual sections of its clientele and to highlight the key satisfaction dimensions.

In general, the market research conducted reveals that the customers of the Pancretan Cooperative Bank are very pleased with the services they are provided with, however there is room for improvement in certain sections of its clientele.

## Ευχαριστίες

Η παρούσα εργασία αφιερώνεται

στους γονείς μου,  
στην σύζυγο μου,  
στα παιδιά μου



## Εισαγωγή

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα από το 2008 βρίσκεται στην δίνη μιας πρωτοφανούς οικονομικής κρίσης, που όμοια της δεν έχει υπάρξει στην μεταπολεμική ιστορία της χώρας, χωρίς να υπάρχουν ακόμα ορατά σημάδια ανάκαμψης.

Μέσα σε ένα τόσο δύσκολο οικονομικό περιβάλλον οι Ελληνικές Τράπεζες αναζητούν τρόπους να μειώσουν τα λειτουργικά τους κόστη και να επαναπροσεγγίσουν το πελατολόγιο τους, με απώτερο σκοπό την αύξηση της οργανικής τους κερδοφορίας.

Η έννοια της πιστότητας (loyalty), που στηριζόταν κυρίως στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα ή ακόμα απλώς στη συνήθειά, αποτελεί παρελθόν. Ο πελάτης, πλέον, παραμένει και συνεργάζεται με την τράπεζα μόνο όταν είναι ικανοποιημένος και ωφελείται από την συνεργασία αυτή.

Στο πλαίσιο αυτό η μέτρηση της ικανοποίησης της πελατείας καθίσταται απαραίτητη, ώστε να διαπιστωθεί ποια τα τμήματα της πελατείας εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένα και ανάλογα να υπάρξουν διορθωτικές ενέργειες.

Η παρούσα εργασία αποτελεί μια προσπάθεια αποτύπωσης της ικανοποίησης του πελατολογίου της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, με στόχο αυτή να αποτελέσει ένα μικρό βοήθημα για την διοίκηση της Τράπεζας στην επίτευξη των στρατηγικών της στόχων. Παράλληλα η εργασία αποτέλεσε σε ατομικό επίπεδο, μια ευκαιρία απόκτησης τεχνογνωσίας σε θεωρητικό και σε πρακτικό επίπεδο, επί του πολυδιάστατου θέματος της ικανοποίησης πελατών.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την εκπόνηση της εργασίας, ήταν αυτής της πρωτογενούς έρευνας σε δείγμα 76 πελατών της Τράπεζας, οι οποίοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν ένα δομημένο ερωτηματολόγιο.

Δομικά η παρούσα διπλωματική αποτελείται από 11 κεφάλαια. Αναλυτικά :

Στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο γίνεται μια γενική παρουσίαση του χρηματοπιστωτικού συστήματος, τις λειτουργίες που αυτό επιτελεί, τους συμμετέχοντες σε αυτό και πως εντάσσεται σε αυτό το τραπεζικό σύστημα.

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναφέρεται στην προϊστορία του τραπεζικού συστήματος, στην δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και στις μεταβολές που επήλθαν σε αυτό στην μετά κρίση εποχή.

Στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο γίνεται μια παρουσίαση του νομικού πλαισίου λειτουργίας των συνεταιριστικών τραπεζών, την διάρθρωση τους, στους πελάτες που απευθύνονται, καθώς και στα πλεονεκτήματα που αυτές προσφέρουν στις τοπικές οικονομίες και στους πελάτες – μέλη τους.

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο γίνεται αναλυτική αναφορά στην ίδρυση της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, την διοίκηση της, το ανθρώπινο δυναμικό της και την διαχρονική εξέλιξη των βασικών οικονομικών μεγεθών της.

Στο 5<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της ικανοποίησης του πελάτη, η ιστορική εξέλιξη της και η χρησιμότητα της μέτρησης της.

Στο 6<sup>ο</sup> Κεφάλαιο αναφέρεται στις μεθοδολογικές προσεγγίσεις που έχουν υπάρξει για την μέτρηση της ικανοποίησης πελατών.

Στο 7<sup>ο</sup> κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην μεθοδολογία βάσει της οποίας εκπονήθηκε η έρευνα για την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας.

Στο 8<sup>ο</sup> κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, με επιμέρους ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών της κάθε διάστασης ικανοποίησης.

Στο 9<sup>ο</sup> κεφάλαιο γίνεται ανάλυση συσχέτισης της συνολικής ικανοποίησης με τις εξεταζόμενες διαστάσεις ικανοποίησης.

Στο 10<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της πολλαπλής παλινδρόμησης, με εξαρτημένη μεταβλητή την συνολική ικανοποίηση και ανεξάρτητες μεταβλητές τις εξεταζόμενες διαστάσεις ικανοποίησης.

Τέλος, στο 11<sup>ο</sup> κεφάλαιο γίνεται μια συνολική αποτίμηση του επίπεδου ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας.

# Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> : Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα

## 1.1 Η έννοια και οι λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι ένα οικονομικό σύστημα, στηριγμένο στο χρηματικό αντίκρισμα, που μεταφέρει κεφάλαια από τις πλεονασματικές οικονομικές μονάδες που αποταμιεύουν, στις ελλειμματικές οικονομικές μονάδες που δανείζονται για να επενδύσουν σε παραγωγικούς τομείς. Πρακτικά αυτό επιτυγχάνεται με την απόδοση εκ μέρους της ελλειμματικής μονάδας κάποιας γραπτής υπόσχεσης.

Μια επιπλέον η λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος συνίσταται στη συμβολή στην πραγματοποίηση από φυσικά ή νομικά πρόσωπα (μεταξύ των οποίων και από τους θετικούς και αρνητικούς αποταμιευτές) πληρωμών χωρίς τη χρήση μετρητών, δηλαδή κερμάτων και τραπεζογραμματίων.

Οι στόχοι ενός χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι :

- Η άριστη κατανομή των πόρων.
- Η παρακολούθηση της διοίκησης των εταιρειών και ο έλεγχος των επιχειρήσεων.
- Η κινητοποίηση των αποταμιεύσεων.
- Η διευκόλυνση της ανταλλαγής αγαθών και υπηρεσιών.
- Η αντιμετώπιση, η αποφυγή και η διάχυση του κινδύνου.

## 1.2 Οι συμμετέχοντες στο χρηματοπιστωτικό σύστημα

Στο χρηματοπιστωτικό σύστημα συμμετέχουν οι ακόλουθοι φορείς :

1. **Οι ιδιώτες επενδυτές** συμμετέχουν στο χρηματοπιστωτικό σύστημα για κερδοσκοπικούς λόγους και για την δημιουργία επενδύσεων που θα τους προφυλάξουν από μελλοντικούς οικονομικούς και συναλλαγματικούς κινδύνους.
2. **Οι εθνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις**, συμμετέχουν για την άντληση ρευστότητας είτε μέσω δανεισμού ή με την έκδοση και πώληση μετοχών σε επενδυτές.
3. **Οι θεσμικοί επενδυτές**, που διαχειρίζονται κεφάλαια μεγάλου ύψους είτε για λογαριασμού τους ή για λογαριασμών τρίτων. Οι θεσμικοί

επενδυτές διαθέτουν εξειδικευμένα στελέχη και κατάλληλη οργάνωση και τοποθετούνται τόσο σε προϊόντα της χρηματαγοράς όσο και της κεφαλαιαγοράς. Παραδείγματα θεσμικών επενδυτών είναι οι ανώνυμες εταιρείες επενδύσεων χαρτοφυλακίου (ΑΕΕΧ), οι ανώνυμες εταιρείες αμοιβαίων κεφαλαίων (ΑΕΔΑΚ) και οι ανώνυμες εταιρείες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (ΑΕΠΕΥ), τα πιστωτικά ιδρύματα και τα ασφαλιστικά ταμεία.

4. **Οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί**, συμμετέχουν στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου με σκοπό την άντληση κεφαλαίων και την διαχείριση των διαθέσιμων τους. Κυριότεροι εκπρόσωποι των χρηματοπιστωτικών οργανισμών είναι οι τράπεζες.
5. **Οι κεντρικές Τράπεζες**, συμμετέχουν στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου κατά την άσκηση της νομισματικής και συναλλαγματικής τους πολιτικής. Μέσω της μεταβολής των επιτοκίων στοχεύουν στον έλεγχο της προσφοράς χρήματος.

### 1.3 Η ροή των χρηματικών πόρων

Τα κανάλια που χρησιμοποιεί το σύγχρονο χρηματοπιστωτικό σύστημα για τη διοχέτευση χρηματικών πόρων από τις πλεονασματικές στις ελλειμματικές μονάδες είναι πολλά. Για την καλύτερη κατανόησή τους εισάγεται ένας γενικός διαχωρισμός σε τρόπους άμεσης (direct financing) και έμμεσης χρηματοδότησης (indirect financing).

#### 1.3.1 Άμεση χρηματοδότηση.

Στην περίπτωση της άμεσης χρηματοδότησης η διοχέτευση χρηματικών πόρων μεταξύ των οικονομικών μονάδων γίνεται με αντάλλαγμα πιστωτικές απαιτήσεις. Το κύριο χαρακτηριστικό των άμεσων συναλλαγών είναι ότι η διαπραγμάτευση γίνεται απευθείας από τις δύο μονάδες και δεν επεμβαίνουν μεσολαβητές. Στο πλαίσιο αυτό η διοχέτευση των κεφαλαίων γίνεται κυρίως μέσω των χρηματοπιστωτικών θεσμών της αγοράς ομολόγων και της αγοράς μετοχών. Αναλυτικά :

Στην αγορά ομολόγων ο αριθμός των χρεογράφων (δηλαδή των επενδυτικά διαπραγματεύσεων προϊόντων) που διακινούνται είναι συνήθως αρκετά μεγάλος. Οι

βασικοί εκδότες των συναλλαγών αυτών είναι το Δημόσιο, οι ασφαλιστικές εταιρίες και ασφαλώς οι τράπεζες. Με αυτό τον τρόπο οι επιχειρήσεις αποσκοπούν στην άντληση βραχυπρόθεσμων κεφαλαίων για την χρηματοδότηση των επιθυμητών επενδύσεων.

Καθώς θεωρείται η πιο ακίνδυνη αγορά λόγω των σχεδόν σταθερών επιτοκίων, της μη καθυστέρησης και του μικρού κόστους, έχει τη δυνατότητα να διευκολύνει τις οικονομικές μονάδες απορροφώντας τα πλεονάζοντα κεφάλαια των μονάδων ή διαφορετικά να δανείσει χρηματικά ποσά όταν είναι ελλειμματικά τα ταμεία.

Τα σημαντικότερα χρεόγραφα που διακινούνται στην χρηματαγορά είναι τα ακόλουθα :

1. **Έντοκα Γραμμάτια Δημοσίου**, που είναι άυλοι τίτλοι που εκδίδονται από το κράτος και έχουν βραχυχρόνιο χαρακτήρα. Ο τίτλος αυτός δεν ανανεώνεται, δεν μεταβιβάζεται και δεν αντικαθίσταται στη λήξη του καθώς εκδίδεται επώνυμα σε ένα ή περισσότερα ονόματα με αποδεικτικό συναλλαγής τίτλου.
2. **Repos και Reverse Repos** (Συμφωνίες Επαναγοράς), που είναι μια συμφωνία πώλησης και επαναγοράς ενός χρεογράφου. Η συναλλαγή αυτή είναι βραχυπρόθεσμη, μέχρι ένα έτος και συνήθως αφορά έντοκα γραμμάτια Δημοσίου.
3. **Διαπραγματεύσιμα Πιστοποιητικά Καταθέσεων**, που εκδίδονται από τις τράπεζες και έχουν σκοπό την άντληση κεφαλαίων από την χρηματαγορά καθώς διαπραγματεύονται ελεύθερα στην δευτερογενή αγορά.
4. **Εμπορικά Ομόλογα**, που είναι χρεόγραφα βραχυπρόθεσμου υποσχετικού χαρακτήρα. Εκδίδονται από μεγάλες τράπεζες και οργανισμούς και έχουν ως σκοπό την άντληση κεφαλαίων. Τις περισσότερες φορές δεν δίνουν τοκομερίδιο, αλλά ο κάτοχος παίρνει ως αμοιβή στη λήξη του χρεογράφου την διαφορά που προκύπτει από την τιμή αγοράς του και την ονομαστική αξία.
5. **Διαθέσιμα Κεντρικής Τράπεζας**, που αποτελούνται από αποθέματα (νομισματικά ή χρυσού) που έχουν δημιουργηθεί από συσσώρευση χρήματος, καταθέσεις τραπεζών και τον πλούτο του κράτους.

Στην αγορά κεφαλαίου διακινούνται αξιόγραφα με μακροχρόνιο επενδυτικό χαρακτήρα, συνήθως άνω του ενός έτους. Η διακίνηση των χρηματοοικονομικών προϊόντων που χρησιμοποιούνται γίνεται σε οργανωμένες αγορές. Τα αξιόγραφα αυτά έχουν μεγάλο κίνδυνο αθέτησης υποχρεώσεων των εκδοτών και αρκετά μεγάλη αβεβαιότητα σε σχέση με τις τιμές τους διότι η διακύμανση των τιμών είναι μεγάλη.

Οι σημαντικοί τίτλοι που διακινούνται στην αγορά κεφαλαίου είναι οι εξής :

- **Οι μετοχές**, που στην ουσία αποτελούν μερίδιο του κεφαλαίου μιας επιχείρησης το οποίο έχει διαιρεθεί σε μικρότερα ίσα μερίδια. Η διαίρεση αυτή του κεφαλαίου δίνει τη δυνατότητα στο επενδυτικό κοινό να συμμετέχει στο κεφάλαιο της επιχείρησης. Αποτελούν απαιτήσεις πάνω στα στοιχεία του ενεργητικού και παρέχουν στις επιχειρήσεις τα απαιτούμενα κεφάλαια για τις επενδύσεις τους. Οι μετοχές είναι μακροπρόθεσμοι τίτλοι διότι δεν έχουν ημερομηνία λήξης. Παρέχουν στους κατόχους τους κέρδη της επιχείρησης που τους αναλογούν σε μορφή μερίσματος.
- **Οι ομολογίες**, που είναι μακροπρόθεσμα χρεόγραφα που εκδίδονται είτε από το Δημόσιο είτε από ιδιωτικούς οργανισμούς (πχ τράπεζες και επιχειρήσεις), και χρησιμοποιούνται για τον δανεισμό κεφαλαίων από το επενδυτικό κοινό. Στις περισσότερες χώρες του κόσμου υπάρχουν καλά οργανωμένες δευτερογενείς αγορές για τα χρεόγραφα αυτά, γεγονός που προσθέτει σημαντική ρευστότητα στην αγορά και τα κάνει ακόμα πιο ελκυστικά στον επενδυτή.

### 1.3.2 Έμμεση χρηματοδότηση

Στην περίπτωση της έμμεσης χρηματοδότησης η διαδικασία διοχέτευσης αγοραστικής δύναμης από τις πλεονασματικές προς τις ελλειμματικές μονάδες πραγματοποιείται με την μεσολάβηση χρηματοπιστωτικών οργανισμών, όπως οι τράπεζες και τα αμοιβαία κεφάλαια.

Ο ρόλος των διαμεσολαβητών είναι να διευκολύνουν και να επιταχύνουν τη ροή του χρήματος και να εκτελούν μια σειρά από λειτουργίες που μπορούν να συνοψισθούν ως εξής:

- Παρέχουν συγκεκριμένες υπηρεσίες που έχουν στόχο την μεγαλύτερη απόδοση, από την τοποθέτηση διαθέσιμων χρηματικών πόρων καθώς και τον οικονομικότερο τρόπο εξεύρεσης χρηματικών πόρων.
- Μετασχηματίζουν σχετικά βραχυχρόνιες τοποθετήσεις σε μακροχρόνιες χορηγήσεις. Η δυνατότητα τους αυτή οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι ο μεγάλος αριθμός των τοποθετούντων κεφαλαίων στους οργανισμούς αυτούς δεν αποσύρονται μαζικά.
- Μειώνουν τον κίνδυνο. Είναι γεγονός ότι σε ατομικό και επιχειρηματικό επίπεδο, ο δανεισμός με την προοπτική επανάκτησης κεφαλαίων του σε μελλοντικό χρόνο εμπεριέχει πάντοτε ποικιλία κινδύνων. Οι χρηματοπιστωτικοί μεσολαβητές είναι σε θέση να διαμοιράζουν τέτοιους κινδύνους ανάλογα με την φερεγγυότητα αλλά και τα στοιχεία του κάθε εξατομικευμένου δανειζομένου.

#### 1.4 Η Τραπεζική Διαμεσολάβηση

Η σημαντικότερη κατηγορία διαμεσολαβούντων χρηματοπιστωτικών φορέων είναι οι τράπεζες. Στην περίπτωση της τραπεζικής διαμεσολάβησης, οι αποταμιευτές προσφέρουν τα κεφάλαια τους με τη μορφή καταθέσεων στις τράπεζες και στη συνέχεια οι τράπεζες χρηματοδοτούν τους αρνητικούς αποταμιευτές, μέσω της χορήγησης δανείων ή λοιπών πιστώσεων.

Ο έμμεσος χαρακτήρας της χρηματοδότησης συνίσταται στο γεγονός ότι, σε αντίθεση με τις χρηματοπιστωτικές αγορές, μεταξύ των θετικών και των αρνητικών αποταμιευτών δεν διαμορφώνεται οποιαδήποτε νομική ή οικονομική σχέση, καθώς οι θετικοί αποταμιευτές έχουν απαιτήσεις έναντι των τραπεζών και οι τράπεζες με τη σειρά τους έναντι των χρηματοδοτούμενων από αυτές αρνητικών αποταμιευτών.

Στο πλαίσιο της λειτουργίας τους ως διαμεσολαβούντων χρηματοπιστωτικών φορέων, οι τράπεζες προβαίνουν σε μια σειρά μετασχηματισμών, οι οποίοι αφορούν:

- Την κατανομή του κινδύνου χρηματοδότησης (credit risk transformation), καθώς αναλαμβάνουν τον πιστωτικό κίνδυνο των οικονομικών μονάδων που χρηματοδοτούν, μετακυλώντας τον κίνδυνο της δικής τους φερεγγυότητας στους θετικούς αποταμιευτές.
- Το ύψος της αξίας των απαιτήσεων (size transformation), καθώς προβαίνουν σε μετατροπή υποχρεώσεων μικρής ονομαστικής αξίας

(π.χ μικροκαταθέσεις ιδιωτών) σε απαιτήσεις μεγάλης αξίας (π.χ., βιομηχανικές χορηγήσεις).

- Τη ληκτότητα των απαιτήσεων (maturity transformation), καθώς προβαίνουν σε μετατροπή βραχυχρόνιων υποχρεώσεων (π.χ. καταθέσεις όψεως) σε μακροχρόνιες απαιτήσεις (π.χ. στεγαστικά δάνεια).



## Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> : Τραπεζικό Σύστημα

### 2.1 Προϊστορία

Η λέξη «τράπεζα», μαρτυρά την προέλευση των τραπεζικών εργασιών στους ναούς. Οι πρώτες τράπεζες προηγήθηκαν χρονικά της εφεύρεσης των χρημάτων, καθιερώθηκαν πιθανώς κατά τη διάρκεια της 3ης χιλιετίας π.χ. και ήταν οι θρησκευτικοί ναοί του αρχαίου κόσμου. Τις καταθέσεις αποτελούσαν αρχικά το σιτάρι και αργότερα άλλα αγαθά, συμπεριλαμβανομένων των βοοειδών, γεωργικών μέσων και τελικά πολύτιμα μέταλλα όπως ο χρυσός. Οι ναοί και τα παλάτια ήταν οι ασφαλέστερες θέσεις για να αποθηκευτεί ο χρυσός καθώς παρακολουθούνταν συνεχώς, ήταν καλοχτισμένοι, αλλά και σαν ιερές θέσεις, οι ναοί αποτελούσαν ένα πρόσθετο αποτρεπτικό παράγοντα στους εν δυνάμει κλέφτες.

Αν και πολλές από τις τραπεζικές πράξεις έχουν την καταγωγή τους σε πανάρχαιες εποχές όπως στην αρχαία Βαβυλώνα οι πρώτες πραγματικές τραπεζικές εργασίες εντοπίζονται στον αρχαίο ελληνικό πολιτισμό με τους «τραπεζίτες» και στο ρωμαϊκό με τους «argentarij», οι οποίοι δέχονταν καταθέσεις και χορηγούσαν δάνεια, ενώ παράλληλα εκτελούσαν πληρωμές και για λογαριασμό τρίτων. Επίσης, οι πιο γνωστοί ίσως στην ιστορία για την χρέωση τόκου επάνω στα δάνεια ήταν οι Εβραίοι. Οι Εβραίοι απαγορευόταν να χρεώνουν τόκο επάνω στα δάνεια που χορηγούνται σε άλλους Εβραίους, αλλά είχαν την άδεια για να χρεώνουν τόκο στις συναλλαγές με τους μη Εβραίους, ή τους πολυθεϊστές.

Μετά την πτώση της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας η πείρα των τραπεζικών χάθηκε μαζί με τους τραπεζίτες. Οι επόμενες μορφές τραπεζικών συναλλαγών εμφανίζονται στο Μεσαίωνα όπου οι αργυραμοιβοί, οι χρυσοχόοι και οι έμποροι δέχονταν καταθέσεις για τις οποίες εξέδιδαν πιστοποιητικά – βεβαιώσεις.

Το 18ο αιώνα στην Αγγλία οι αποδείξεις κατάθεσης για σταθερά ποσά αποτέλεσαν τα πρώτα τραπεζογραμμάτια. Έτσι σιγά - σιγά με την ανταλλαγή των τραπεζογραμματίων, οι τράπεζες άρχισαν να αποκτούν τον ρόλο που κατέχουν σήμερα στην σύγχρονη οικονομία.

## 2.2 Ταξινόμηση τραπεζικών ιδρυμάτων

Τα τραπεζικά ιδρύματα ταξινομούνται στις ακόλουθες κύριες κατηγορίες:

1. **Οι Κεντρικές Τράπεζες**, που ελέγχουν τη νομισματική πολιτική και μπορούν να είναι ο δανειστής της τελευταίας λύσης σε περίπτωση κρίσης. Έχουν τον έλεγχο της διάθεσης χρήματος, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης νομίσματος. Παραδείγματα κεντρικών τραπεζών είναι η Τράπεζα της Ελλάδος και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.
2. **Οι Εμπορικές Τράπεζες**, αποτελούν σήμερα τη σημαντικότερη μορφή χρηματοπιστωτικού οργανισμού προσφέροντας ολοένα και περισσότερα χρηματοοικονομικά προϊόντα. Στις κυριότερες εργασίες τους περιλαμβάνονται οι εργασίες που αποτελούν στοιχεία του παθητικού της τράπεζας, όπως είναι οι καταθέσεις, οι εργασίες που αποτελούν στοιχεία του ενεργητικού της τράπεζας, όπως είναι οι χρηματοδοτήσεις κάθε μορφής, καθώς και οι μεσολαβητικές εργασίες, όπως είναι η κίνηση κεφαλαίων, η μεσολάβηση σε εισαγωγές – εξαγωγές, η φύλαξη τίτλων, οι αγοραπωλησίες συναλλάγματος κ.α.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι εμπορικές τράπεζες είναι:

- Η αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων.
  - Η χορήγηση δανείων.
  - Η χρηματοδοτική μίσθωση.
  - Η χορήγηση πιστώσεων, συμπεριλαμβανομένων και των πράξεων πρακτορείας επιχειρηματικών πράξεων.
  - Η διενέργεια πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων.
  - Η έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής, όπως είναι οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, οι τραπεζικές και ταξιδιωτικές επιταγές.
  - Η έκδοση εγγυητικών για λογαριασμό των πελατών τους.
  - Η διενέργεια συναλλαγών για λογαριασμό του ίδιου ιδρύματος ή της πελατείας του με συνάλλαγμα.
3. **Οι Κτηματικές Τράπεζες**, που ασχολούνται με την χορήγηση στεγαστικών δανείων σε φυσικά πρόσωπα για την αγορά ή ανέγερση κατοικίας, καθώς και για πάγιες εγκαταστάσεις. Οι τράπεζες που λειτούργησαν ως κτηματικές, αλλά στη συνέχεια συγχωνεύτηκαν με άλλες είναι η Εθνική Κτηματική

Τράπεζα και η Εθνική Στεγαστική Τράπεζα. Πλέον η παροχή στεγαστικών προϊόντων αποτελεί αντικείμενο εργασιών για όλες τις εμπορικές τράπεζες.

4. **Οι Επενδυτικές Τράπεζες**, ασχολούνται με τη χρηματοδότηση μεγάλων επιχειρήσεων, μέσω κοινοπρακτικών ή ομολογιακών δανείων, με άλλες μορφές χρηματοδότησης μακροπρόθεσμου ορίζοντα, ως ανάδοχοι σε δημόσιες εγγραφές, αλλά και παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες σε περιπτώσεις εξαγορών ή συγχωνεύσεων. Στην Ελλάδα ως τράπεζες επενδύσεων λειτούργησαν οι εξής: η Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Β.Α.), η Ελληνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.Β.Α.) και η Τράπεζα Επενδύσεων. Οι δυο τελευταίες έχουν συγχωνευθεί με την Τράπεζα της Ελλάδος, ενώ η Ε.Τ.Β.Α. εξαγοράστηκε το 2001 από την Τράπεζα Πειραιώς.
5. **Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες**, οι οποίες είναι ένας θεσμός που στην Ευρώπη μετράει τουλάχιστον 150 χρόνια λειτουργίας. Υπολογίζεται ότι σε 22 ευρωπαϊκές χώρες λειτουργούν περίπου 11.000 Συνεταιριστικές Τράπεζες, με 50.000 καταστήματα και διατηρούν ένα ποσοστό που ανέρχεται στο 20% της τραπεζικής αγοράς και των προσφερόμενων τραπεζικών προϊόντων. Οι τράπεζες αυτές προσφέρουν υπηρεσίες στα μέλη τους, σύμφωνα με τις συνεταιριστικές μερίδες που κατέχουν. Δραστηριοποιούνται σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, όπου και αντλούν τα κεφάλαια τους, συνήθως από τις αποταμιεύσεις της περιοχής τους και με τη χρηματοδότηση των μελών τους αξιοποιούν τα κεφάλαια αυτά για την ανάπτυξή τους.

### 2.3 Δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος

Στην Ελλάδα σήμερα λειτουργούν 15 πιστωτικά ιδρύματα με έδρα την Ελλάδα, ήτοι :

1. ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
2. ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.
3. ΑΤΤΙΚΑ BANK, ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
4. ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Α.Ε.
5. ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS Α.Ε.
6. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

7. ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.
8. AEGEAN BALTIC BANK A.T.E.
9. CREDICOM CONSUMER FINANCE ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.
10. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ ΣΥΝ.Π.Ε.
11. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ ΣΥΝ.Π.Ε.
12. ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΥΝ.Π.Ε.
13. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Ν. ΕΒΡΟΥ ΣΥΝ.Π.Ε.
14. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε.
15. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε.
16. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ ΣΥΝ.Π.Ε.
17. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΙΕΡΙΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε.
18. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΔΡΑΜΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε.
19. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΕΡΡΩΝ ΣΥΝ.Π.Ε.

Επιπλέον στην Ελλάδα σήμερα λειτουργούν υποκαταστήματα 16 πιστωτικών ιδρυμάτων με έδρα κράτος μέλος της Ε.Ε:

1. BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES
2. FGA BANK GmbH
3. UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS S.A.
4. GMAC BANK GmbH
5. FCE BANK. plc
6. THE ROYAL BANK OF SCOTLAND PLC
7. HSBC BANK PLC
8. UNICREDIT BANK A.G.
9. ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΛΤΔ \*
10. CITIBANK INTERNATIONAL LIMITED
11. VOLKSWAGEN BANK GmbH
12. BMW AUSTRIA BANK GmbH
13. MERCEDES-BENZ BANK POLSKA SA
14. DEUTSCHE BANK AG
15. CREDIT SUISSE (LUXEMBOURG) S.A.
16. FIMBANK PLC.

Τέλος, λειτουργούν υποκατάστημα 4 πιστωτικών ιδρυμάτων με έδρα εκτός της Ε.Ε:

1. BANK SADERAT IRAN
2. BANK OF AMERICA N.A.
3. KEDR OPEN JOINT-STOCK COMPANY COMMERCIAL BANK
4. T.C. ZIRAAT BANKASI A.S.

## **2.4 Οικονομική Κρίση και Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα**

Η διεθνής χρηματοπιστωτική κρίση του 2008, ξεκίνησε από το τραπεζικό σύστημα των ΗΠΑ και έπληξε τα τραπεζικά συστήματα πολλών κρατών μέσω μιας διαδικασίας διάχυσης, χωρίς όμως να επηρεάσει τις ελληνικές τράπεζες, καθώς οι τελευταίες δεν επένδυσαν σε υψηλού κινδύνου τιτλοποιημένα προϊόντα και δεν εκτέθηκαν σε υπέρμετρη χρηματοοικονομική μόχλευση, όπως συνέβη σε άλλες αναπτυγμένες χώρες (ΗΠΑ, Βρετανία, Γερμανία, Ολλανδία).

Η Ελλάδα, την περίοδο εκείνη, βρισκόταν σε μία εντελώς διαφορετική κατάσταση, όσον αφορά το τραπεζικό της σύστημα. Η δημοσιονομική κατάσταση είχε αρχίσει να επιδεινώνεται, αλλά το τραπεζικό σύστημα δεν είχε ακόμα επηρεαστεί. Είναι ενδεικτικό το γεγονός ότι η δεύτερη μεγαλύτερη κερδοφορία των ελληνικών τραπεζών καταγράφεται το 2008, δηλαδή μερικούς μήνες μετά την κατάρρευση της Lehman Brothers (15/09/2008) μεσούσης της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης.

Στη συνέχεια, το 2010, άρχισε η δημοσιονομική κρίση στην Ευρωζώνη, η οποία εκπορεύτηκε από την επίσημη διαπίστωση των υπερβολικά δημοσιονομικών ελλειμμάτων της χώρας μας και επηρέασε και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα μέσω πολλαπλών διαύλων. Κατά τη διάρκεια μιας δημοσιονομικής κρίσης, υποβαθμίζεται η πιστοληπτική αξιολόγηση του κράτους, γεγονός που ακολούθως επηρεάζει και την πιστοληπτική αξιολόγηση των τραπεζών. Επιπλέον, η ρευστότητα της οικονομίας μειώνεται, τα μη-εξυπηρετούμενα δάνεια αυξάνονται, οι καταθέσεις νοικοκυριών και επιχειρήσεων μειώνονται και το κράτος αντιμετωπίζει σοβαρές δυσκολίες στο να ανταπεξέρχεται στις εγγυήσεις που έχει χορηγήσει.

Στην χώρας μας με την απομείωση του δημοσίου χρέους λόγω του PSI και της επαναγοράς ομολόγων (debt buy-back), το 2012, οι ελληνικές τράπεζες που κατείχαν ομόλογα του Ελληνικού Δημοσίου στο χαρτοφυλάκιό τους, υπέστησαν τεράστιες

ζημίες, οι οποίες απεδείχθησαν περίπου ισόποσες με το ποσό που χρειάστηκε αργότερα για την ανακεφαλαιοποίηση των συστημικά σημαντικών από αυτές.

Συνολικά η δημοσιονομική κρίση επηρέασε ιδιαίτερα τη ρευστότητα, τους ισολογισμούς, αλλά και τα αποτελέσματα των ελληνικών τραπεζών. Ταυτόχρονα, εκδηλώθηκε σοβαρή μείωση των καταθέσεων των εγχώριων νοικοκυριών και επιχειρήσεων μειώθηκαν από 227,6 δισ. ευρώ τον Δεκέμβριο 2008, σε 138,5 δισ. ευρώ το Μάρτιο 2015. Επιπλέον, η διατραπεζική αγορά, καθώς και η αγορά για την άντληση κεφαλαίων με την έκδοση ομολόγων παρέμειναν ερμητικά "κλειστές" για τις ελληνικές τράπεζες, με αποτέλεσμα την περαιτέρω επιδείνωση της ρευστότητάς τους. Μόλις το Μάρτιο του 2014 κατόρθωσαν προσωρινά τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα να επιστρέψουν στις διεθνείς κεφαλαιαγορές, για να αποκλειστούν και πάλι λόγω της πολιτικής αστάθειας της χώρας το 2015.

Στις συνθήκες αυτές, οι αρμόδιοι φορείς, δηλαδή η Τράπεζα της Ελλάδος και το Υπουργείο Οικονομικών εκλήθησαν να λάβουν σημαντικές αποφάσεις σχετικά με το μέλλον του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Είχαν ένα «τρίλλημα» μπροστά τους:

Η πρώτη επιλογή ήταν να ανασταλεί πλήρως η λειτουργία ορισμένων μη βιώσιμων τραπεζών, με ενεργοποίηση του Ταμείου Εγγύησης Καταθέσεων, η οποία δεν επελέγη σε καμιά περίπτωση, διότι υπήρχε ο κίνδυνος πανικού από τους καταθέτες.

Η δεύτερη επιλογή ήταν η εξυγίανση των τραπεζών που κρίθηκαν ως μη βιώσιμες. Στην Ελλάδα υιοθετήθηκαν δύο νομικά εργαλεία διευθέτησης. Το ένα αφορούσε τη δημιουργία ενός νέου μεταβατικού πιστωτικού ιδρύματος, τη μεταφορά σε αυτό όλων των καταθέσεων της μη βιώσιμης τράπεζας, καθώς και την ανάκληση της άδειας της μη βιώσιμης τράπεζας και τη θέση της σε εκκαθάριση. Το δεύτερο εργαλείο διευθέτησης που χρησιμοποιήθηκε ήταν η μεταβίβαση των περιουσιακών στοιχείων, περιλαμβανομένων όλων των καταθέσεων, της μη βιώσιμης τράπεζας σε μία άλλη – υφιστάμενη τράπεζα. Ακολουθούσε η ανάκληση της άδειας της μη βιώσιμης τράπεζας και η θέση της σε εκκαθάριση.

Αυτή η επιλογή υιοθετήθηκε σε πολλές περιπτώσεις, με αποτέλεσμα την πλήρη αλλαγή της εικόνας του τραπεζικού συστήματος. Στο πλαίσιο αυτό η Proton Bank, της T-BANK, η Αγροτική Τράπεζα, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, η FBB, η PROBANK και έξι συνεταιριστικές τράπεζες, έπαψαν να υφίστανται και βρίσκονται σε διαδικασία εκκαθάρισης και έχουν μεταφερθεί, πλέον, στις τέσσερις συστημικές

τράπεζες, δηλαδή την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, την Τράπεζα Πειραιώς, την Alpha Bank και την Eurobank.

Η τρίτη επιλογή ήταν να γίνει ανακεφαλαιοποίηση, μέσω δημοσίων πόρων, των τραπεζών που θα εκρίνοντο ως "συστημικά σημαντικές", και συνεπώς βιώσιμες (σύμφωνα με το παράδειγμα πολλών τραπεζών ανά τον κόσμο, όπως η Citibank, η UBS, η Royal Bank of Scotland και η Lloyds Bank). Ως "συστημικά σημαντικές" τράπεζες στην Ελλάδα αξιολογήθηκαν η Τράπεζα Πειραιώς, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, η Alpha Bank και η Eurobank, η ανακεφαλαιοποίηση των οποίων ολοκληρώθηκε με επιτυχία. Η ανακεφαλαιοποίηση έγινε με τη συμβολή του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), αλλά και στην περίπτωση των τριών πρώτων τραπεζών με τη συνδρομή ιδιωτικών κεφαλαίων ύψους άνω του 10% των αναγκαίων κεφαλαίων. Η Eurobank ανακεφαλαιοποιήθηκε εξ ολοκλήρου από τον ΤΧΣ.

Το ΤΧΣ είναι ένα νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, που έχει προικοδοτηθεί με 50 δισ. ευρώ από το πρόσφατο διεθνές δάνειο προς την Ελλάδα με κύριο σκοπό την ανακεφαλαιοποίηση των συστημικά σημαντικών τραπεζών και στόχο να πωλήσει τη συμμετοχή του στο κεφάλαιο των εν λόγω τραπεζών εντός πενταετίας. Το Ταμείο είναι μέτοχος, και ο σκοπός του, βάσει του νόμου, είναι να πωλήσει τη συμμετοχή του και να αποσυρθεί και όχι να παραμείνει ως μέτοχος στις τράπεζες.

Οι τέσσερις συστημικές τράπεζες αναμένεται να επιστρέψουν στον έλεγχο ιδιωτών κατά τη διάρκεια των επομένων ετών, ενώ εν τω μεταξύ έχουν υπαχθεί, από το Νοέμβριο του 2014 στην άμεση εποπτεία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας αναφορικά με τα ειδικά καθήκοντα που έχουν ανατεθεί σε αυτή βάσει του Ευρωπαϊκού δικαίου.

Κατά την διάρκεια του 2014 όλες οι συστημικές τράπεζες προχώρησαν σε επιτυχημένες αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων και κατά αυτό τον τρόπο μείωσαν την συμμετοχή του ΤΧΣ την 30/09/2014 ως εξής : Πειραιώς 66,9%, Εθνική 57,2%, Alpha Bank 66,40% και η Eurobank 35,40% (στην ουσία έχει ιδιωτικοποιηθεί).

Οι μικρότερες τράπεζες (ή μη συστημικές) όπως η Τράπεζα Αττικής και κάποιες Συνεταιριστικές τράπεζες προχώρησαν σε αυξήσεις των κεφαλαίων ή πρόκειται να προχωρήσουν.

Μια άλλη εξέλιξη των τελευταίων δύο χρόνων υπήρξε η αποχώρηση από την χώρα των αλλοδαπών τραπεζών που λειτουργούσαν μέσω θυγατρικών, πωλώντας τα

περιουσιακά τους στοιχεία σε άλλες τράπεζες. Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank απέκτησε την Εμπορική από την Credit Agricole, ενώ η Πειραιώς απέκτησε τη Millennium Bank από την πορτογαλική BCB και την Γενική Τράπεζα από τη Société Générale.

Τέλος, πριν από ένα χρόνο, το Μάρτιο του 2013, για λόγους πρόληψης μιας πιθανής «μόλυνσης» του ελληνικού τραπεζικού συστήματος από τη χρηματοπιστωτική κρίση που εκδηλώθηκε στην Κύπρο, μεταβιβάστηκε στην Τράπεζα Πειραιώς το σύνολο των περιουσιακών στοιχείων που διέθεταν στην Ελλάδα τα υποκαταστήματα των τριών Κυπριακών Τραπεζών (Τράπεζα Κύπρου, Cyprus Popular Bank και Ελληνική Τράπεζα).

## **2.5 Συγκέντρωση ελληνικού τραπεζικού συστήματος**

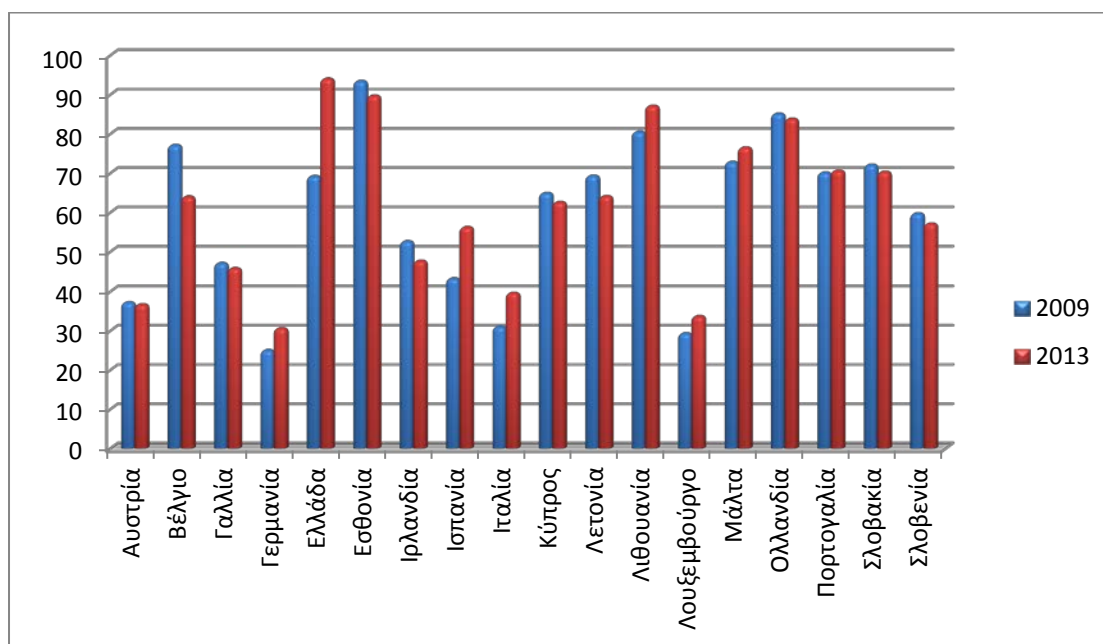
Σήμερα το ελληνικό τραπεζικό σύστημα εμφανίζει τον υψηλότερο βαθμό συγκέντρωσης μεταξύ των όλων χωρών της Ευρωζώνης. Ο αυξημένος βαθμός συγκέντρωσης επιτρέπει την πρόσβαση των ελληνικών τραπεζών σ' ένα ιδιαίτερα μεγάλο πελατολόγιο, πενταπλάσιο σχεδόν σε σχέση με τον μέσο όρο της Ευρωζώνης.

Είναι χαρακτηριστικό ότι σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, κάθε τράπεζα στη χώρα μας έχει πλέον πρόσβαση σε πληθυσμό 282.252 κατοίκων, όταν ο αντίστοιχος μέσος όρος στην Ευρωζώνη είναι μόλις 56.932 άτομα. Ο αριθμός του πελατολογίου στον οποίο έχουν πλέον πρόσβαση οι ελληνικές τράπεζες έχει αυξηθεί σημαντικά σε σχέση με το 2008, όταν σε κάθε τράπεζα στη χώρα μας αναλογούσαν 169.492 κάτοικοι και η σημερινή αναλογία που καταγράφεται στη χώρα μας αποτελεί τη μεγαλύτερη μεταξύ των χωρών της Ευρωζώνης και απέχει κατά πολύ από το αντίστοιχο μέγεθος στην αμέσως επόμενη χώρα.

Όπως αναφέρει η ΕΚΤ στην ετήσια έκθεση για τη δομή του πιστωτικού συστήματος, στην Ελλάδα οι πέντε μεγαλύτερες τράπεζες με βάση τα στοιχεία του 2013, ελέγχουν το 94% του συνολικού ενεργητικού του τραπεζικού συστήματος, κατατάσσοντας τη χώρα μας πρώτη στη σχετική κατάταξη και σε απόσταση από αγορές, όπως η Πορτογαλία, όπου το αντίστοιχο ποσοστό είναι 70.6%, η Ισπανία με 56,2%, η Γαλλία με 45,9%, η Ιταλία με 39,2% και η Γερμανία με 30,6%. Να σημειωθεί ότι στα στοιχεία του 2013 δεν περιλαμβάνεται η εξαγορά του χαρτοφυλακίου λιανικής τραπεζικής της Citibank από την Alpha Bank, που



πραγματοποιήθηκε εντός του 2014, ούτε επίσης η απορρόφηση της Geniki Bank από την Τράπεζα Πειραιώς, εξελίξεις που διευρύνουν περαιτέρω το μερίδιο των τεσσάρων ουσιαστικά τραπεζών<sup>1</sup>.



Διάγραμμα 1: Συγκέντρωση τραπεζικού συστήματος στην ευρωζώνη

Η πρόσβαση των ελληνικών τραπεζών σε αυξημένο αριθμό πελατολογίου δεν συνοδεύεται, ωστόσο, με αντίστοιχη αύξηση των υπό διαχείριση κεφαλαίων που αναλογεί σε κάθε τραπεζικό υπάλληλο, στοιχείο που υποδηλώνει περιορισμένη ανταγωνιστικότητα των εγχώριων πιστωτικών ιδρυμάτων. Σύμφωνα με τα σχετικά στοιχεία, κάθε τραπεζικός υπάλληλος στην Ελλάδα αντιστοιχεί σε υπό διαχείριση κεφάλαια περί τα 7.743€ έναντι περίπου 15.840€ που είναι ο μέσο όρος στην Ευρωζώνη.

Η Ελλάδα δεν είναι η μοναδική χώρα της Ευρωζώνης στην οποία υπήρξε συγκέντρωση του τραπεζικού συστήματος. Αντίστοιχη τάση, αλλά σε πολύ μικρότερη κλίμακα, παρατηρήθηκε στην Ισπανία και είναι αποτέλεσμα της αναδιάρθρωσης των πιστωτικών ιδρυμάτων, που παρατηρήθηκε σε χώρες που βρέθηκαν στη δίνη της οικονομικής κρίσης. Ο τραπεζικός τομέας στο σύνολο της Ευρωζώνης ακολουθεί σταθερά πορεία συρρίκνωσης τα τελευταία χρόνια. Έτσι ο αριθμός των πιστωτικών ιδρυμάτων που δραστηριοποιούνται στην Ευρωζώνη

<sup>1</sup> Πηγή: European Central Bank

περιορίστηκε από τα 6.288 τον Ιανουάριο του 2008, σε 5.600 τον Φεβρουάριο το 2015, καταγράφοντας πτώση της τάξης του 11%.

Το ενεργητικό του τραπεζικού κλάδου συρρικνώθηκε επίσης κατά 19,9% σε σχέση με το 2008 και διαμορφώθηκε στο τέλος του 2013 στα 26,8 τρισ. ευρώ. Οι γερμανικές και οι γαλλικές τράπεζες παραμένουν οι μεγαλύτερες στην Ευρωζώνη, ενώ σε όρους ΑΕΠ, το Λουξεμβούργο συγκεντρώνει το πιο υπερμέγεθες τραπεζικό σύστημα, που αντιπροσωπεύει κατά 1.579% το ΑΕΠ της χώρας, ενώ ακολουθεί η Μάλτα, η Ιρλανδία και η Κύπρος με ποσοστά 693%, 481% και 409% αντίστοιχα. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αντιπροσωπεύει το 196% του ΑΕΠ.

## Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> : Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες

### 3.1 Νομικό και θεσμικό πλαίσιο

Η Συνεταιριστική Πίστη στη χώρα μας άρχισε ουσιαστικά ν' αναπτύσσεται την δεκαετία του '90 με βάση το Νόμο 2076/92 με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην Ελληνική Τραπεζική Νομοθεσία οι διατάξεις της Β' Τραπεζικής Οδηγίας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Κοινότητας 77/78 και την ΠΔ/ΤΕ 2258/2.11.1993.

Με βάση την ισχύουσα νομοθεσία και το θεσμικό πλαίσιο τα Συνεταιριστικά Πιστωτικά Ιδρύματα είναι Αστικοί Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί Ν.1667/86 οι οποίοι αφού συγκεντρώσουν το ελάχιστο κεφάλαιο και εκπληρώσουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις λαμβάνουν άδεια λειτουργίας Πιστωτικού Ιδρύματος από την Τράπεζα της Ελλάδος, ύστερα από αίτημά τους και διενεργούν όλες τις τραπεζικές εργασίες σε επίπεδο Νομού ή Επικρατείας.

Οι Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί που λαμβάνουν άδεια να λειτουργήσουν ως Πιστωτικό ίδρυμα δεν μεταβάλλουν την νομική προσωπικότητά τους και επιτρέπεται να χρησιμοποιούν στην επωνυμία τους τον όρο «Συνεταιριστική Τράπεζα»

Αξίζει να σημειωθεί ότι το ύψος του απαιτούμενου ελάχιστου κεφαλαίου έχει αναπροσαρμοσθεί 3 φορές τα τελευταία χρόνια σε επίπεδα που δεν ανταποκρίνονται στα οικονομικά και πληθυσμιακά δεδομένα πολλών Νομών της χώρας μας, δυσχεραίνοντας στην πράξη τόσο τη δημιουργία όσο και τη μετεξέλιξη των Πιστωτικών Συνεταιρισμών σε Τράπεζες. Έτσι τα 1,76 εκατ. € (ΠΔ/ΤΕ 2258/2.11.93) που προβλέπονταν αρχικά έγιναν, σύμφωνα με τις ΠΔ/ΤΕ 2413/9.7.97 και 2420/12/9/97 από 1/1/98 2,64 εκατ. € και από 1/7/98 3,52 εκατ. €. Στη συνέχεια με την ΠΔ/ΤΕ 2471/10.4.2001 το ελάχιστο κεφάλαιο αυξήθηκε σε 6,0 εκατ. €.

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες συναλλάσσονται με τα μέλη τους, με άλλα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς και με το Ελληνικό Δημόσιο και διενεργούν όλες τις βασικές τραπεζικές εργασίες,

Κατόπιν έγκρισης της Τράπεζας της Ελλάδος και υπό τους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις που τυχόν θέτει κατά περίπτωση, μπορούν να συναλλάσσονται και με μη μέλη τους μέχρι ποσού που σε καμία περίπτωση δεν θα υπερβαίνει ποσοστό 50% επί των χορηγήσεων του ή των καταθέσεων τους.

Στον πιο πάνω περιορισμό δεν υπόκεινται οι συναλλαγές: (i) οποιασδήποτε φύσεως όταν συμμετέχει και μέλος της Τράπεζας, καθώς και (ii) αυτές που αφορούν δευτερεύουσες τραπεζικές εργασίες διαμεσολαβητικού χαρακτήρα..

### **3.2 Διάρθρωση – Λειτουργία**

Στην Ελλάδα σήμερα λειτουργούν 10 συνολικά Συνεταιριστικές Τράπεζες από τις οποίες 3 δραστηριοποιούνται στη γεωγραφική τους περιφέρεια, 5 ασκούν την δραστηριότητά τους σε επίπεδο Νομού και 2 Συνεταιριστικές Τράπεζες έχουν άδεια λειτουργίας σ' επίπεδο Επικράτειας.

Παράλληλα λειτουργούν 5 Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί οι οποίοι εκτός των προσπαθειών για μετεξέλιξη τους σε Συνεταιριστικές Τράπεζες, δραστηριοποιούνται με τη χορήγηση δανείων ή άλλων οικονομικών διευκολύνσεων στα μέλη τους.

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες και οι Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί έχουν ιδρύσει την Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος (ΕΣΤΕ) που αποτελεί το όργανο εκπροσώπησης, υποστήριξης και ανάπτυξης της Συνεταιριστικής Πίστης στη χώρα μας.

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες στο μικρό χρονικό διάστημα λειτουργίας τους έχουν διαδραματίσει ένα σημαντικό ρόλο σε τοπικό επίπεδο παρεμβαίνοντας συμπληρωματικά και βελτιωτικά στο τραπεζικό σύστημα με την καθιέρωση ενός νέου τύπου Τράπεζας που διακρίνεται για την πελατοκεντρική της αντίληψη, που στηρίζει και στηρίζεται από τις τοπικές παραγωγικές δυνάμεις και ενισχύει την τοπική ανάπτυξη.

Απευθύνονται κύρια στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) και στα φυσικά πρόσωπα, με ανταγωνιστικά τραπεζικά προϊόντα προσαρμοσμένα στις τοπικές συνθήκες και με χαρακτηριστικά λειτουργίας που τις καθιερώνουν ως αξιόπιστες, φιλικές, ευέλικτες και με κοινωνικό πρόσωπο, Τράπεζες.

Οι πελάτες - μέλη των Συνεταιριστικών Τραπεζών αντιμετωπίζονται σε μια βάση εμπιστοσύνης και μακροχρόνιας προοπτικής συνεργασίας, στοιχεία που συμβάλουν στη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων.

Η αποκεντρωμένη δομή των Συνεταιριστικών Τραπεζών ενισχύει την προσωπική σχέση πελάτη και Τράπεζας, αυξάνει την αποτελεσματικότητα και σε συνδυασμό με το μικρό λειτουργικό κόστος, τα σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα, τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα και οφέλη που αυτές επιτυγχάνουν για τα μέλη τους

(μέρισμα, υπεραξία μερίδας, κέρδος συναλλαγών) αποκτούν την εμπιστοσύνη των τοπικών κοινωνιών και δημιουργούν προϋποθέσεις δυναμικής ανάπτυξης και προοπτικής

### **3.3 Πλεονεκτήματα Συνεταιριστικών Τραπεζών**

Στην Ευρώπη οι Συνεταιριστικές Τράπεζες συγκαταλέγονται μεταξύ των σημαντικότερων φορέων στο χρηματοοικονομικό σύστημα, με 130 εκατομμύρια πελάτες, περίπου 700.000 υπαλλήλους, 50.000 καταστήματα και μερίδιο 20% της τραπεζικής αγοράς.

Ειδικότερα οι Συνεταιριστικές Τραπεζικές Ομάδες συγκαταλέγονται μεταξύ των σημαντικότερων φορέων στην τραπεζική αγορά στη Γερμανία, την Αυστρία, την Κύπρο, τη Φινλανδία, τη Γαλλία, την Ουγγαρία, την Ιταλία, τις Κάτω Χώρες και την Πολωνία, με συμμετοχή στην αγορά καταθέσεων συχνά παραπάνω από 17%.

Στο πλαίσιο αυτό οι Συνεταιριστικές Τράπεζες συμβάλλουν ενεργά στην οικονομική ανάπτυξη και στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης.

Επιπλέον λόγω του επιπέδου κεφαλαιοποίησής τους, της συνέπειας στην απόδοσή τους και της διάφανης διαχείρισης των κινδύνων, συμβάλλουν στη σταθερότητα και την ανταγωνιστικότητα του οικονομικού συστήματος και της οικονομίας.

Παραμένοντας σταθερές στην αρχική αποστολή τους, οι Συνεταιριστικές Τράπεζες έχουν ως πρωταρχικό στόχο τους την προώθηση των οικονομικών συμφερόντων των μελών τους, τα οποία είναι ταυτόχρονα οι ιδιοκτήτες τους και οι πελάτες τους. Απολαμβάνουν μια προνομιακή και βιώσιμη σχέση με τα μέλη - πελάτες τους, προσφέροντάς τους προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους, σε προσιτές τιμές.

## Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> : Η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα

### 4.1 Ίδρυση και το όραμα

Με πρωτοβουλία των επιμελητηρίων Ηρακλείου και άλλων κοινωνικών φορέων στις 19 Ιουλίου 1993 υπογράφηκε το καταστατικό για την ίδρυση του Πιστωτικού Αναπτυξιακού Συνεταιρισμού Ηρακλείου Συν.ΠΕ και συγκεντρώθηκε το απαιτούμενο κεφάλαιο από την τράπεζα της Ελλάδος και υποβλήθηκε η σχετική αίτηση.

Μετά την χορήγηση άδεια λειτουργίας από την τράπεζα της Ελλάδας, συνήλθε η γενική συνέλευση στις 28 Φεβρουαρίου 1994 και ο Πιστωτικό Αναπτυξιακός Συνεταιρισμός Ηρακλείου μετονομάστηκε Συνεταιριστική Τράπεζα Ηρακλείου.

Στη συνέχεια μετά από επαφές με το επιμελητήρια Λασιθίου και Ρεθύμνου και Ομάδα Πρωτοβουλίας Χανιωτών αποφασίστηκε η επέκταση της Τράπεζα σε όλη την Κρήτη.

Την 11 Δεκεμβρίου 1994 σε έκτατη γενική συνέλευση αποφασίστηκε η μετονομασία της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηρακλείου σε Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, προσδίδοντας έτσι ένα Παγκρήτιο χαρακτήρα.

Την 13 Οκτώβριου 1999 αποφασίστηκε η αύξηση του Συνεταιριστικού Κεφαλαίου. Η ανταπόκριση της κρητικής κοινωνίας στην αύξηση συνεταιριστικού κεφαλαίου ήταν απροσδόκητη. Τελικά συγκεντρώθηκαν κεφάλαια της τάξεως των 13,5 δισεκατομμυρίων δραχμών (ή 39.618.488,63). Τα κεφάλαια αυτά αύξησαν θεαματικά τον συντελεστή φερεγγυότητας και έθεσε την βάση για μια ισχυρή μελλοντική ανάπτυξη.

Το όραμα των ιδρυτών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής τράπεζας, ήταν η δημιουργία μιας διαφορετικής Τράπεζας, που θα καλύπτει γρήγορα, φιλικά και ευέλικτα τις ανάγκες των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, των εργαζομένων, των αγροτών και των συνταξιούχων και παράλληλα θα αξιοποιούσε τις καταθέσεις των κρητικών για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη του νησιού, ενώ τα κέρδη της θα επέστρεφαν και πάλι στην τοπική κοινωνία.

Στην διάρκεια των 20 ετών η Παγκρήτια Τράπεζα κατάφερε να επιτύχει τα ακόλουθα :

1. Να αναπτύξει ένα εκτεταμένο δίκτυο 55 καταστημάτων, που περιλαμβάνει 4 καταστήματα στην Αθήνα και 2 στην Θεσσαλονίκη.

2. Να έχει περισσότερους από 80.000 ενεργούς συνεταίρους.
3. Να έχει το μεγαλύτερο μερίδιο στην τραπεζική αγορά της Κρήτης (καταθέσεις και δάνεια).
4. Να είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που εφάρμοσε σύστημα διασφάλισης ποιότητας (ISO 9001) σε όλο το φάσμα των παρεχομένων υπηρεσιών της.
5. Να συνεργάζεται ενεργά με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, στην χρηματοδότηση βιώσιμων επιχειρήσεων.
6. Να είναι από τις ελάχιστες τράπεζες της Ελλάδας που λειτουργεί χωρίς την συνδρομή του ταμείου χρηματοπιστωτικής σταθερότητας (ΤΧΣ).

#### **4.2 Διοίκηση - Στρατηγικές**

Η Τράπεζα διοικείται από διοικητικό συμβούλιο, που εκλέγεται με δημοκρατικές διαδικασίες κάθε 4 χρόνια, στις οποίες δικαίωμα ψήφου έχουν όλοι συνέταιροι. Τα δικαιώματα ψήφου κλιμακώνεται ανάλογα τις συνεταιριστικές μερίδες που κατέχει ο κάθε συνεταίρος, με ανώτατο όριο τις 5 ψήφους.

Σημειώνεται ότι στο διοικητικό συμβούλιο εκλέγεται τουλάχιστον ένας εκπρόσωπος από κάθε νόμο της Κρήτης, αποδεικνύοντας εμπράκτως τον Παγκρήτιο χαρακτήρα της.

Σε μια περίοδο ριζικής αναδιάρθρωσης του τραπεζικού χάρτη της Ελλάδος, η Παγκρήτια Τράπεζα παραμένει σταθερή αξία και να εξακολουθεί να απολαμβάνει της εμπιστοσύνης της συντριπτικής πλειοψηφίας των πελατών της και αυτό σε ένα πολύ μεγάλο βαθμό αποδίδεται σε δυο μεγάλες στρατηγικές επιλογές των Διοικήσεων της :

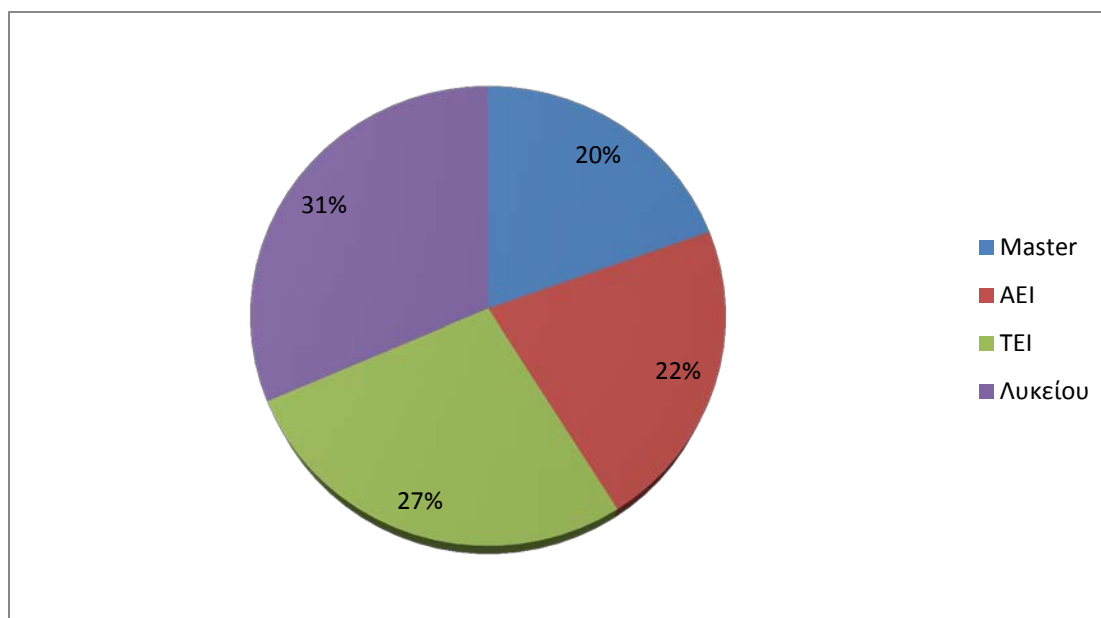
1. Την έμφαση στη εξυπηρέτηση του πελάτη, ο οποίος είναι το επίκεντρο της λειτουργίας της Τράπεζας.
2. Την γρήγορη και ευέλικτη αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών.

#### **4.3 Ανθρωπινό Δυναμικό**

Η επιτυχημένη μέχρι σήμερα πορεία της τράπεζας, οφείλεται μεταξύ άλλων και στο υψηλής στάθμης ανθρώπινο δυναμικό της, το ποιο επιλέγεται με αξιοκρατικές

διαδικασίες όπως περιγράφονται και διασφαλίζονται από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Η τράπεζα απασχολεί σήμερα 396 άτομα, εκ των οποίων 75 εργαζόμενοι είναι πτυχιούχοι επίπεδου Master, 83 είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, 105 απόφοιτοι ΤΕΙ και 105 απόφοιτοι Λυκείου.



Παράγραμμα 2 : Μορφωτικό επίπεδο εργαζομένων Παγκρήτιας

Η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας με στόχο την πληρέστερη θεωρητική και πρακτική κατάρτισή τους αποτελεί στρατηγική επιλογή της Τράπεζας, γι' αυτό επενδύει σημαντικά στον τομέα της εκπαίδευσης.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα κάθε χρόνο καταρτίζει με βάση τις διαγνωσμένες ανάγκες του προσωπικού και τις υφιστάμενες και μελλοντικές εξελίξεις της οικονομικής αγοράς και της τεχνολογίας, ολοκληρωμένα προγράμματα εκπαίδευσης για το σύνολο του προσωπικού, με αξιοποίηση των προγραμμάτων του ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ, όπου αυτό ήταν εφικτό.

#### 4.4 Βασικά μεγέθη της Παγκρήτιας Τράπεζας

Στην διάρκεια τη τελευταίας δεκαετίας γνώρισε μια αλματώδη άνοδο σε όλα τα οικονομικά μεγέθη της μέχρι το 2009. Ωστόσο στην συνέχεια το ασταθές πολιτικό και οικονομικό περιβάλλον της χώρας, συντέλεσαν στην επιδείνωση των βασικών οικονομικών, δηλαδή καταθέσεις, ίδια κεφάλαια και τα κέρδη όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα.



Σημειώνεται ότι η Παγκρητια Συνεταιριστική Τράπεζα είναι από λίγες τράπεζες στην Ελλάδα που λειτουργούν, χωρίς να έχει ανακεφαλαιοποιηθεί από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), υπερκαλύπτοντας παράλληλα τον δείκτη ελάχιστων κεφαλαιακών απαιτήσεων της Τράπεζας της Ελλάδος.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Καταστήματα - θυρίδες</b>	42	47	51	52	59	62	60	60	55	55
<b>Ενεργητικό (εκ. €)</b>	714	970	1.285	1.673	1.896	2.153	2.063	1.743	1.687	1.639
<b>Ίδια Κεφάλαια (σε εκ. €)</b>	88	97	113	183	197	210	210	177	164	141
<b>Καταθέσεις (εκ. €)</b>	608	821	1.115	1.411	1.552	1.719	1.576	1.380	1.328	1.336
<b>Χορηγήσεις (εκ. €)</b>	596	772	961	1.312	1.574	1.683	1.692	1.641	1.639	1.640
<b>Κέρδη προ προβλέψεων, αποσβέσεων και φόρων (εκ.€)</b>	22,56	28,66	35,89	48,06	56,19	57,85	54,7	51,45	38,8	42,05
<b>Κέρδη προ φόρων (εκ. €)</b>	15,29	19	22,13	30,11	31,1	27,36	17,2	-33,7	-9,2	-24,3

Πίνακας 1 : Εξέλιξη βασικών οικονομικών μεγεθών Παγκρητίας Τράπεζας

## Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup> : Μέτρηση ικανοποίησης πελατών

### 5.1 Ορισμός της ικανοποίησης.

Για την ικανοποίηση έχουν δοθεί παρά πολύ ορισμοί, χωρίς να υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός. Στο πλαίσιο αυτό η ικανοποίηση πελατών άλλοτε αναφέρεται ως διαδικασία και άλλοτε ως σύγκριση προσδοκιών και αποτελεσμάτων.

Οι πιο δημοφιλείς ορισμοί της ικανοποίησης έχουν ως κοινή συνιστάμενη την εκπλήρωση των προσδοκιών του πελάτη.

Ο Philip Kotler αναλύει την έννοια της ικανοποίησης του πελάτη, ως τα συναισθήματα ευχαρίστησης ή δυσαρέσκειας ενός ατόμου που προκύπτουν από την υποκειμενική σύγκριση της απόδοσης (ή του αποτελέσματος) ενός προϊόντος σε σχέση με τις προσδοκίες του. Το αν ο αγοραστής είναι ικανοποιημένος ή όχι μετά από την αγορά, εξαρτάται από την απόδοση του προϊόντος σε σχέση με τις προσδοκίες του αγοραστή.

Είναι φανερό ότι η ικανοποίηση είναι μια λειτουργία υποκειμενικής απόδοσης και προσδοκιών. Αν η απόδοση είναι μικρότερη από τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι δυσαρεστημένος. Αν η απόδοση συμπίπτει με τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι ικανοποιημένος. Αν η απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι πολύ ικανοποιημένος ή ενθουσιασμένος.

Πολλές επιχειρήσεις στοχεύουν στην υψηλή ικανοποίηση, γιατί οι πελάτες που είναι απλώς ικανοποιημένοι συνεχίζουν να θεωρούν εύκολο το να στραφούν προς μια καλύτερη προσφορά, όταν προκύψει. Εκείνοι που είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, είναι πολύ λιγότερο διατεθειμένοι να στραφούν προς άλλη κατεύθυνση. Η υψηλή ικανοποίηση ή ο ενθουσιασμός δημιουργεί ένα συναισθηματικό δέσιμο με το προϊόν, και όχι απλώς μια προτίμηση που στηρίζεται στη λογική. Το αποτέλεσμα είναι η υψηλή αφοσίωση του πελάτη.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, από όλες τις αναφορές και τις αναλύσεις που έχουν γίνει στη διεθνή βιβλιογραφία η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των καταναλωτών αποτελούν δύο διαφορετικές έννοιες και δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται ως ταυτόσημες έννοιες.

## **5.2 Ιστορική εξέλιξη της μέτρησης ικανοποίησης πελατών**

Η μέτρηση της ικανοποίησης έχει τις ρίζες της στο χώρο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ενώ έχει απασχολήσει και αρκετούς θεωρητικούς του μάρκετινγκ. Η προσέγγιση, από τη πλευρά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, εστιάζεται στο τρόπο υλοποίησης των αποτελεσμάτων τα οποία βασίζονται σε αναλύσεις δεδομένων της ικανοποίησης των πελατών, μέσα στην επιχείρηση (σχεδιασμός, παραγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών κλπ). Η προσέγγιση από τη σκοπιά του μάρκετινγκ είναι, κυρίως, κοινωνικο – ψυχολογική, δηλαδή με ποιο τρόπο μορφοποιείται η ικανοποίηση και ποια είναι η επίδραση της στη μελλοντική αγοραστική συμπεριφορά του καταναλωτή.

Οι θεωρητικοί της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας έχουν αναγνωρίσει ότι η βελτίωση της ποιότητας των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών δεν μπορεί να βασίζεται αποκλειστικά στους εσωτερικούς δείκτες της επιχείρησης, αλλά θα πρέπει να συνδυάζεται και με δεδομένα τα οποία προέρχονται από πελάτες.

Στο πλαίσιο αυτό η εταιρεία AT&T στις αρχές της δεκαετίας του 1970, εκτέλεσε μια ταχυδρομική έρευνα ικανοποίησης των πελατών που αφορούσε την χρήση των υπηρεσιών παροχής τεχνικής βοήθειας. Όπως ήταν αναμενόμενο η έρευνα σημείωσε μεγάλη επιτυχία και επεκτάθηκε στο σύνολο της επιχείρησης.

Από τη πλευρά του μάρκετινγκ η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη θεωρήθηκε αρχικά ως αντικείμενο ανάλυσης της συμπεριφοράς του καταναλωτή. Για την κατανόηση της συμπεριφοράς του καταναλωτή είτε ως άτομου, είτε ως ομάδας, διαμορφώθηκαν κατά καιρούς ορισμένα μοντέλα.

Τέλος άλλη μία σημαντική προσπάθεια στην εξέλιξη της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών αφορά την ανάπτυξη και την εφαρμογή μονίμων βαρομέτρων ικανοποίησης, όπως τα κλαδικά και εθνικά βαρόμετρα ικανοποίησης καθώς και το βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige.

## **5.3 Η χρησιμότητα της μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη**

Σε ένα περιβάλλον υψηλού ανταγωνισμού η ικανοποίηση του πελάτη είναι καθοριστικής σημασίας για την επιβίωση αλλά και την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος από μια επιχείρηση. Στο πλαίσιο αυτό η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις στην χάραξη στρατηγικών και στη λήψη αποφάσεων, ώστε να βρίσκονται στην πρωτοπορία του επιχειρηματικού στίβου.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να αποκαλύψει τυχόν ευκαιρίες που υπάρχουν στη συγκεκριμένη αγορά, ώστε αν τις εκμεταλλευτεί σωστά η επιχείρηση να προβούν προς όφελός της.

Παράλληλα, η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να αποκαλύψει το ευρύτερο φάσμα των αντιλήψεων, των αναγκών, των προσδοκιών και των επιθυμιών των πελατών και κατά συνέπεια να βοηθήσει την εταιρία να αναλύσει όλες αυτές τις παραμέτρους προς όφελός της, αλλά και των πελατών της.

Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την μέτρηση ικανοποίησης των πελατών είναι αυτά που εκφράζουν τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών και βάσει αυτών πρέπει να αποφασίζονται και να πραγματοποιούνται οι ανάγκες βελτίωσης.

Τέλος, με την μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη δίνεται η δυνατότητα περιορισμού των διαφορών που υπάρχουν μεταξύ της εταιρίας και του πελάτη, ενώ συγχρόνως η εταιρία μαθαίνει να διορθώνει τα λάθη της.

## **Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup> : Μεθοδολογικές προσεγγίσεις μέτρησης ικανοποίησης πελατών**

Για την μέτρηση και την ανάλυση της ικανοποίησης των πελατών έχουν ερευνηθεί διάφορες μεθοδολογικές προσεγγίσεις, οι σημαντικότερες των οποίων αναλύονται παρακάτω :

### **6.1 Ποσοτικοί μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων**

Η επιλογή και η εφαρμογή των ποσοτικών μεθόδων ανάλυσης δεδομένων εξαρτάται από τη φύση και τον τρόπο μέτρησης των μεταβλητών που χρησιμοποιούνται στο μοντέλο αξιολόγησης της ικανοποίησης.

Οι βασικοί τύποι των μεταβλητών είναι :

1. Αριθμητικές ή μετρικές μεταβλητές. Μεταβλητές οι οποίες μπορούν να μετρήσουν ποσοτικά ένα φαινόμενο ή μία ιδιότητα.
2. Ταξικές μεταβλητές. Μεταβλητές οι οποίες δηλώνουν, με βάση συγκεκριμένες ιδιότητες, τη διάταξη των αντικειμένων.
3. Κατηγορικές μεταβλητές. Μεταβλητές οι οποίες δηλώνουν τη κατηγορία στην οποία ανήκει το αντικείμενο, χωρίς να υποδηλώνουν καμία προτίμηση.

Οι μεταβλητές που συμπεριλαμβάνονται, στην έρευνα ικανοποίησης, είναι αυτές οι οποίες αναφέρονται άμεσα ή έμμεσα στην ικανοποίηση του πελάτη και αυτές που αφορούν την απόδοση επιμέρους χαρακτηριστικών του προϊόντος ή υπηρεσίας. Η μέτρηση των ανωτέρω μεταβλητών πραγματοποιείται, είτε με τη χρήση μιας ποσοτικής κλίμακας, είτε με τη χρήση μιας λεκτικής κλίμακας.

Η πλέον απλή τεχνική ανάλυση δεδομένων μιας έρευνας ικανοποίησης είναι ο υπολογισμός των συχνοτήτων των απαντήσεων των πελατών σε συγκεκριμένες ερωτήσεις οι οποίες θεωρούνται σημαντικές. Πιο συγκεκριμένα, ανάλογα με την κλίμακα που χρησιμοποιείται, υπολογίζονται τα ποσοστά των ικανοποιημένων και των δυσαρεστημένων πελατών, τα οποία αποτελούν ένα δείκτη απόδοσης της επιχείρησης.

Παράλληλα, σε έρευνες ικανοποίησης χρησιμοποιείται η πολλαπλή ανάλυση παλινδρόμησης, για να προσδιοριστεί η σχέση ανάμεσα στις ανεξάρτητες μεταβλητές και την συνολική ικανοποίηση.

Μια άλλη στατιστική μέθοδος που χρησιμοποιείται ευρέως είναι η παραγοντική ανάλυση, που στοχεύει στο να προσδιορίζει τον τρόπο συσχέτισης ενός συνόλου χαρακτηριστικών.

## 6.2. Προσέγγιση ποιότητας

### 6.2.1. Ικανοποίηση πελατών και ολική ποιότητα

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ενοποιεί το σύνολο των δραστηριοτήτων του οργανισμού που επηρεάζουν τη ποιότητα, αναγνωρίζοντας με αυτό τον τρόπο τη σημαντική αλληλεπίδραση ανάμεσα στις παραδοσιακές λειτουργίες ποιότητας, τη συμπεριφορά και υποκίνηση των εργαζομένων, τις σχέσεις με τους προμηθευτές, την ανάπτυξη νέων προϊόντων και τη παραγωγή.

Τα μοντέλα ολικής ποιότητας στοχεύουν στη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών ενός οργανισμού, ενώ ως μέτρο σύγκρισης των επιδόσεων του οργανισμού είναι οι επιδόσεις του καλύτερου ανταγωνιστή σε κάθε κατηγορία αντίστοιχα.

### 6.2.2. Πρότυπα ποιότητας και συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Το σύστημα ποιότητας είναι σχεδιασμένο ώστε να προσφέρει τόσο την υποστήριξη όσο και το μηχανισμό για την αποτελεσματική διεξαγωγή δραστηριοτήτων ποιότητας σε ένα οργανισμό. Πρόκειται για ένα συστηματικό μέσο για τη διαχείριση της ποιότητας στον οργανισμό.

Τα εμπορικού προσανατολισμού πρότυπα συστημάτων ποιότητας είναι εξέλιξη των τελευταίων τριάντα περίπου ετών. Αρχικά αναπτύσσονταν για μεγάλα στρατιωτικά προγράμματα στις ΗΠΑ, ως AQAP (Allied Quality Assurance Publications), και μεταγενέστερα δημιουργήθηκε η Βρετανική σειρά BS 5750.

Το 1987, τα πρότυπα διοίκησης ολικής ποιότητας όλων των χωρών του κόσμου συγχωνεύθηκαν σε μία σειρά προτύπων ISO 9000. Τα πιο γνωστά πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της συγκεκριμένης σειράς και η αντίστοιχη χρήση τους ανάλογα με το αντικείμενο του οργανισμού παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

ISO 9000 (Γενικό πρότυπο)	Αναφέρεται σε βασικές ιδιότητες για τη διασφάλιση της ποιότητας. Καθορίζει κανόνες επιλογής και χρήσης συστημάτων διασφάλισης ποιότητας σε συνδυασμό και με τα επόμενα πρότυπα της σειράς ISO,
------------------------------	--

	ενώ αναφέρεται και στην ανάπτυξη, προμήθεια & συντήρηση λογισμικού.
ISO 9001	Πρότυπο για τη πιστοποίηση ποιότητας στο σχεδιασμό / ανάπτυξη, τη παραγωγή, την εγκατάσταση και τη συντήρηση των προϊόντων.
ISO 9002	Πρότυπο για τη πιστοποίηση ποιότητας στην παραγωγή και στην εγκατάσταση του προϊόντος.
ISO 9003	Πρότυπο για τη πιστοποίηση ποιότητας στη τελική επιθεώρηση και δοκιμή του προϊόντος.
ISO 9004	Διοίκηση ποιότητας και βασικά στοιχεία συστημάτων ποιότητας (οδηγίες).
ISO 9004 - 1	Γενικές οδηγίες διασφάλισης ποιότητας.
ISO 9004 - 2	Βασικές αρχές διασφάλισης ποιότητας στις υπηρεσίες.

**Πίνακας 2 : Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας**

Παρά το γεγονός ότι η ικανοποίηση του πελάτη είναι θεμελιώδης αρχή της Ολικής Ποιότητας, τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας δεν καθορίζουν με σαφήνεια τις διαδικασίες μέτρησης και ανάλυσης της. Η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη βασίζεται στις «παραδοσιακές» μεθόδους των αναφορών των πωλητών, τον αριθμό των τηλεφωνημάτων ή παραπόνων κλπ. Οι παραπάνω μέθοδοι αναδεικνύουν προβλήματα τα οποία ήδη έχουν συμβεί, ενώ η σύγχρονη προσέγγιση εστιάζεται στο προσδιορισμό των πραγματικών αναγκών και τη μέτρηση της ικανοποίησης με τη χρήση συγκεκριμένων τύπου ερευνών πελατών.

### **6.2.3 Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige**

Το Βραβείο Malcolm Baldrige National Quality Award – MBNQA θεσμοθετήθηκε το 1987, ως Εθνικό Βραβείο Ποιότητας στις ΗΠΑ. Στους στόχους του Βραβείου εντάσσονται η προαγωγή της κατανόησης των απαιτήσεων τελειότητας, αποδοτικότητας και ανταγωνιστικής βελτίωσης, όπως επίσης και η παροχή και ανταλλαγή πληροφοριών σχετικές με τις επιτυχημένες στρατηγικές.

Το όνομα του Βραβείου προέρχεται από τον Malcolm Baldrige που ήταν γραμματέας του γραφείου εμπορίου των ΗΠΑ από το 1981 ως τον θάνατο του το 1987. Ο Baldrige ήταν υπερασπιστής της ποιοτικής διαχείρισης, την οποία θεωρούσε κλειδί για την μακροπρόθεσμη ευημερία και δύναμη των ΗΠΑ. Έδειξε ένα προσωπικό ενδιαφέρον για την πρακτική της βελτίωσης της ποιότητας και βοήθησε

να συνταχθούν οι πρώτες εκδόσεις του Αμερικάνικου Βραβείου Ποιότητας. Σε αναγνώριση της συνεισφοράς του το Κογκρέσο ονόμασε το βραβείο Malcolm Baldrige National Quality Award – MBNQA.



Διάγραμμα 3 : Το μοντέλο Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige

Τα κριτήρια του Βραβείου είναι:

- κατηγορία 1 : ηγεσία
- κατηγορία 2 : στρατηγικός σχεδιασμός
- κατηγορία 3 : εστίαση στον πελάτη και στην αγορά
- κατηγορία 4 : πληροφόρηση και ανάλυση
- κατηγορία 5 : εστίαση στους ανθρώπινους πόρους
- κατηγορία 6 : διοίκηση διαδικασιών
- κατηγορία 7 : επιχειρηματικά αποτελέσματα σε σχέση με τους ανταγωνιστές

Τα παραπάνω κριτήρια του βραβείου υποδιαιρούνται σε 28 συνολικά υπό κριτήρια, κάθε ένα από τα οποία εστιάζεται σε μια κύρια απαίτηση του συστήματος Ποιότητας.

Ο θεσμός αυτός προβλέπει τρεις ξεχωριστές κατηγορίες βραβείων:

- Προς τις βιομηχανίες.
- Προς τις εταιρίες παροχής υπηρεσιών.
- Προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Το μοντέλο, συνθέτει διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης ή του οργανισμού με στόχο:



- Την ενίσχυση της δέσμευσης του οργανισμού προς τη ποιότητα.
- Τη προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης του επιπέδου ποιότητας του οργανισμού.
- Την υλοποίηση στρατηγικών και δράσεων τα οποία είναι σαφώς προσανατολισμένα προς το πελάτη και την αγορά.

Η θέσπιση του βραβείου προέκυψε λόγω της διαπίστωσης του εξωτερικού ανταγωνισμού και ειδικά από την Ιαπωνία. Το Αμερικάνικο Εθνικό Ινστιτούτο Προτύπων και Τεχνολογίας (NIST, [www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov)) διαχειρίζεται το Εθνικό Πρόγραμμα Ποιότητας και το MBNQA.

Το βασικό πλεονέκτημα και η προσφορά του συστήματος Malcolm Baldrige προς τις επιχειρήσεις, είναι η εγκατάσταση και εφαρμογή μιας μεθοδολογίας αυτοαξιολόγησης, το οποίο εκτιμά ανά τακτά χρονικά διαστήματα, κρίσιμες επιχειρηματικές λειτουργίες και διαδικασίες.

Το μοντέλο Malcolm Baldrige δεν προτείνει συγκεκριμένες μεθόδους και τεχνικές για τη βελτίωση του επιπέδου ποιότητας της επιχείρησης, αλλά πρέπει ο ίδιος ο φορέας να επιλέξει τα κατάλληλα εργαλεία και να δικαιολογήσει την επιλογή του.

#### **6.2.4. Ευρωπαϊκό μοντέλο ποιότητας (EQA)**

Το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας (European Quality Award, EQA), ή Βραβείο EFQM, όπως μετονομάσθηκε αργότερα, είναι το σημαντικότερο και πιο διαδεδομένο βραβείο Ολικής Ποιότητας στην Ευρώπη. Δεν αποτελεί μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως θα περίμενε κανείς, αλλά μια ιδέα μεγάλων επιχειρήσεων της Β.Δ. Ευρώπης που, για την υλοποίησή του, δημιούργησαν το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Διοίκησης της Ποιότητας (European Foundation of Quality Management, EFQM).

Ο οργανισμός EFQM ([www.efqm.org](http://www.efqm.org)) ιδρύθηκε το 1988 από τους προέδρους δεκατεσσάρων από τις μεγαλύτερες εταιρείες της Ευρώπης: Bosch, BT, Bull, Ciba-Geigy, Dassault, Electrolux, Fiat, KLM, Nestle, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer, Volkswagen. Βασικότερη αιτία δημιουργίας αυτού του ισχυρού δικτύου μανάτζμεντ, το οποίο σήμερα αριθμεί πάνω από 800 εταιρείες, ήταν η ανάγκη να αναπτυχθεί ένα ευρωπαϊκό πρότυπο για τη βελτίωση της ποιότητας, ακολουθώντας τις γενικές

κατευθύνσεις του Αμερικάνικου Βραβείου (Malcolm Baldrige National Quality Award – MBNQA) και του Ιαπωνικού (Deming Prize).

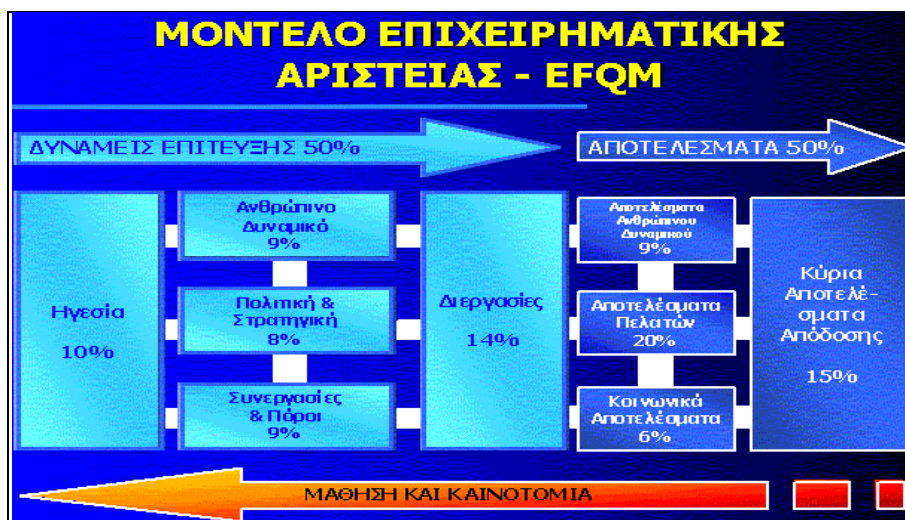
Η εφαρμογή των δύο αυτών βραβείων από το 1987 και το 1950 αντίστοιχα, είχε αποδεδειγμένα θετικά αποτελέσματα στις επιχειρήσεις που έλαβαν μέρος σε αυτά. Το αρχικό μοντέλο EFQM είχε οκτώ κατηγορίες κριτηρίων, έναντι των εννέα που υπάρχουν σήμερα και επτά κατηγορίες του αντίστοιχου Αμερικάνικου Μοντέλου, εισάγοντας μια νέα διάσταση που χαρακτηρίζει την Ευρωπαϊκή επιχειρηματική κουλτούρα και αφορά το κριτήριο της κοινωνικής αναγνώρισης (societal recognition).

Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο για την Επιχειρηματική Αριστεία (EFQM Excellence Model), δημιουργήθηκε για πρώτη φορά το 1991, κυρίως ως ένα πλαίσιο εφαρμογής της διαδικασίας αυτό- αξιολόγησης, αποτελώντας συγχρόνως τη βάση για την αξιολόγηση των διαγωνιζόμενων στο Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας του οποίου ο διαγωνισμός έγινε για πρώτη φορά το 1992. Στα βραβεία, συμπεριλήφθηκε και αυτό του δημόσιου τομέα το 1995, αυτό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων αλλά και αυτό των λειτουργικών μονάδων το 1996. Τέλος το 2001 δημιουργήθηκαν τα επίπεδα αριστείας που διεύρυναν σημαντικά το φάσμα των επιχειρήσεων που θα μπορούσαν να επωφεληθούν από το μοντέλο της αριστείας.

Το μοντέλο βασίζεται σε 9 κριτήρια τα οποία καλύπτουν όλο το φάσμα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και είναι εξής :

1. Ηγεσία.
2. Πολιτική και Στρατηγική.
3. Ανθρώπινο Δυναμικό.
4. Συνεργασίες και Πόροι.
5. Διαδικασίες.
6. Αποτελέσματα Πελατών.
7. Αποτελέσματα Εργαζομένων.
8. Αποτελέσματα Κοινωνικού Συνόλου.
9. Κρίσιμα Αποτελέσματα.

Τα κριτήρια του μοντέλου χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, στις προϋποθέσεις και τα αποτελέσματα. Στο σχήμα που ακολουθεί φαίνεται ο διαχωρισμός αυτός :



Διάγραμμα 4: Ευρωπαϊκό Μοντέλο ποιότητας (EQA)

Το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM, οδηγεί στην επιμέτρηση της ικανοποίησης των πελατών (απευθείας ερωτηματολόγια, έρευνες, παράπονα, κλπ.) και αναθεώρηση ή βελτίωση των βασικών προϋποθέσεων (Διαδικασίες, Προσωπικό, Ηγεσία) για αύξηση της ικανοποίησης. Σημαντικό στοιχείο του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας είναι η συνεχής μέτρηση, αναθεώρηση και βελτίωση με στόχο τη συνεχή βελτίωση της επιχείρησης αλλά και της επιχειρηματικής αριστείας.

Η σημασία που δίνει το μοντέλο στην ικανοποίηση του πελάτη είναι φανερή από τον υψηλό βαθμό σημαντικότητας (20%) που απολαμβάνει το συγκεκριμένο κριτήριο.

### 6.2.5. Μοντέλο SERVQUAL

Η μεθοδολογία SERVQUAL (SERVice QUALity, δηλ ποιότητα υπηρεσιών), εστιάζεται στη συγκριτική ανάλυση των προσδοκιών των πελατών με τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Σύμφωνα με την μεθοδολογία ο καταναλωτής βάσει των προσωπικών του αναγκών, των προηγούμενων εμπειριών του, τις επικοινωνίας με άλλου καταναλωτές και των προσδοκιών που δημιουργεί η ίδια η επιχείρηση (μέσω διαφήμιση, μάρκετινγκ) διαμορφώνει συγκεκριμένες προσδοκίες αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες μιας επιχείρησης. Στο πλαίσιο αυτό ο καταναλωτής

πραγματοποιεί σύγκριση μεταξύ της υπηρεσίας που ανέμενε ότι θα του παρεχόταν και της υπηρεσίας που του τελικώς παρασχέθηκε.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι το μοντέλο δίνει έμφαση στην έννοια της ποιότητας όπως γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη και όχι βάσει κάποιων προδιαγραφών που έχει θεσμοθετήσει η επιχείρηση.

Ερευνητική ομάδα μάρκετινγκ αποτελούμενη από τους Berry, Parasuraman και Zeithaml (PBZ) κατά τη διάρκεια πολυάριθμων εμπειρικών μελετών ανέπτυξαν ένα σύνολο δέκα διαστάσεων για μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών και είναι οι εξής :

1. **Η Πρόσβαση.** Ο πελάτης θα πρέπει να έχει πρόσβαση στις προσφερομενες υπηρεσίες χωρίς προβλήματα αναμονής, καθυστερήσεων.
2. **Η Επικοινωνία.** Ο πελάτης θα πρέπει να έχει πληροφόρηση σε γλώσσα κατανοητή, ανάλογη με το μορφωτικό επίπεδο του.
3. **Η Ικανότητα - Μόρφωση.** Ο υπάλληλος, που θα έρθει σε επαφή με τον πελάτη, θα πρέπει να γνωρίζει τα θέματα της αρμοδιότητας του και να κατέχει τις απαιτούμενες δεξιότητες για την άρτια εξυπηρέτηση του.
4. **Η Ευγένεια.** Ο υπάλληλος θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από ευγένεια, αβρότητα, λεπτότητα και φιλικότητα.
5. **Η Πίστις - Φερεγγυότητα.** Η επιχείρηση θα πρέπει να είναι αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται.
6. **Η Υπευθυνότητα.** Η έννοια της οποίας αναφέρεται στην συνέπεια και την δέσμευση της επιχείρησης, για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.
7. **Η Ανταπόκριση.** Αναφέρεται στο ενδιαφέρον, την ετοιμότητα και τη θέληση για άμεση παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη.
8. **Η Ασφάλεια.** Η έννοια της ασφάλειας περιλαμβάνει στοιχεία όπως η φυσική ασφάλεια, η σωματική ασφάλεια, η εμπιστευτικότητα, η ασφάλεια των δεδομένων και των προϊόντων.
9. **Τα υλικά στοιχεία.** Αναφέρεται στην επάρκεια και την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής, που είναι απαραίτητη για την προσφορά υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.
10. **Η Κατανόηση:** Η έννοια αυτή αναφέρεται στην προσπάθεια που καταβάλει η επιχείρηση να καταλάβει, να κατανοήσει και να σεβαστεί τις ανάγκες, αλλά και τις επιθυμίες του πελάτη.

### 6.3. Μοντέλα συμπεριφοράς καταναλωτή

Με τον όρο συμπεριφορά καταναλωτή εννοούμε τον τρόπο με το οποίο αυτός λαμβάνει τις αγοραστικές αποφάσεις και τους παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο λήψης αυτών των αποφάσεων. Με τη συμπεριφορά του καταναλωτή εκτός των Οικονομικών και της Ιστορίας, παρεμβάλλονται η Ψυχολογία, η Κοινωνιολογία και η Επικοινωνιολογία, για να ερευνήσουν, να μελετήσουν και να αναλύσουν το φαινόμενο της συμπεριφοράς του καταναλωτή.

Το γενικευμένο μοντέλο ανάλυσης της συμπεριφοράς του καταναλωτή είναι το πρότυπο του «μαύρου κουτιού» (Black Box Model) το οποίο βασίζεται στη ψυχολογική προσέγγιση και προβάλλει την ανθρώπινη ύπαρξη σαν ένα σύστημα με ερεθίσματα (εισροές) και αντιδράσεις (εκροές).

Τα διάφορα μοντέλα συμπεριφοράς καταναλωτή προσπαθούν να περιγράψουν και να εξηγήσουν τι ακριβώς συμβαίνει μέσα σε αυτό το «μαύρο κουτί» (Oliver, 1997).

#### 6.3.1 Μοντέλο Oliver

Σύμφωνα με τη προσέγγιση του Oliver (Oliver, 1997), η ικανοποίηση μπορεί να οριστεί ως μία ευχάριστη μετά – αγοραστική εμπειρία από ένα προϊόν ή μία υπηρεσία, δεδομένης της προ-αγοραστικής προσδοκίας του πελάτη. Κυρίαρχο ρόλο στο μοντέλο παίζει η διαδικασία σύγκρισης του πελάτη με βάση τις προσδοκίες που αυτός έχει. Για αυτό το λόγο και η προσέγγιση του Oliver ονομάζεται και ως μοντέλο διάψευσης προσδοκίας.

Η επιβεβαίωση ή η διάψευση των προσδοκιών του πελάτη είναι απόρροια της απόδοσης του προϊόντος και του προτύπου σύγκρισης. Η επιβεβαίωση ή η διάψευση των προσδοκιών του πελάτη δημιουργεί ένα αίσθημα ικανοποίησης (θετικό ή αρνητικό) το οποίο είναι υπεύθυνο για το τελικό αποτέλεσμα.

Κατά τη διαδικασία σύγκρισης της αντιλαμβανόμενης απόδοσης του προϊόντος με τις προσδοκίες του πελάτη, εκτός από το πρότυπο σύγκρισης σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η ζώνη αδιαφορίας ή κατά τη κοινωνική ψυχολογία το εύρος αποδοχής. Στη περίπτωση κατά την οποία η απόδοση του προϊόντος δεν εμπίπτει σ' αυτήν ή δημιουργείται θετική (η απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες) ή αρνητική (η απόδοση είναι χειρότερη από τις προσδοκίες) διάψευση.

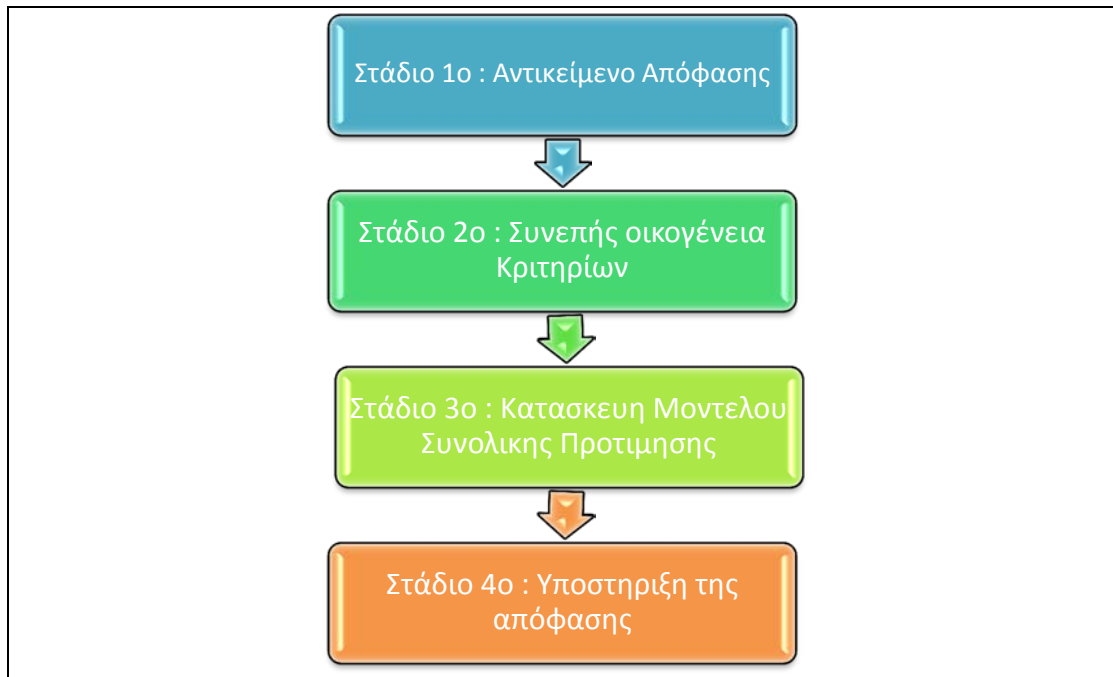
## 6.4 Πολυκριτήρια ανάλυση

Η πολυκριτήρια ανάλυση περιλαμβάνει ένα σύνολο μεθόδων, μοντέλων και προσεγγίσεων που έχουν ως στόχο να βοηθήσουν τους αποφασίζοντες να χειριστούν ημιδομημένα προβλήματα απόφασης με πολλαπλά κριτήρια.

Τα κυριότερα θεωρητικά ρεύματα είναι τέσσερα:

1. Η πολυκριτήρια θεωρία συστημάτων αξιών ή χρησιμότητας, η οποία έχει ως στόχο τη κατασκευή ενός συστήματος αξιών, το οποίο συνθέτει τις προτιμήσεις του αποφασίζοντος στο σύνολο των κριτηρίων.
2. Η θεωρία των σχέσεων υπεροχής, η οποία έχει ως στόχο τη δημιουργία σχέσεων υπεροχής μεταξύ δράσεων απόφασης, πράγμα το οποίο επιτρέπει την ασυγκρισσιμότητα μεταξύ τέτοιων δράσεων. Η συγκεκριμένη προσέγγιση υποστηρίζει τον αποφασίζοντα στην λήψη μιας «καλής» απόφασης, καθώς καταλήγει σε δομές μερικής προτίμησης δράσεων.
3. Η αναλυτική – συνθετική προσέγγιση, η οποία έχει ως στόχο την αναζήτηση και προσέγγιση της συλλογιστικής του αποφασίζοντος με τελικό αποτέλεσμα τη πληρέστερη διερεύνηση τους.
4. Η βελτιστοποίηση πολυκριτηρίου προγραμματισμού, η οποία αποτελεί μία επέκταση του μαθηματικού προγραμματισμού, με στόχο την επίλυση προβλημάτων με συνεχείς εναλλακτικές ενέργειες και περισσότερες από μία αντικειμενικές συναρτήσεις.

Το γενικό πλαίσιο μοντελοποίησης των προβλημάτων στο επίπεδο της πολυκριτηριακής ανάλυσης αποφάσεων οριοθετείται από τέσσερα διαδοχικά και αλληλεπιδρώντα στάδια, όπως αυτά εμφανίζονται στο σχήμα :

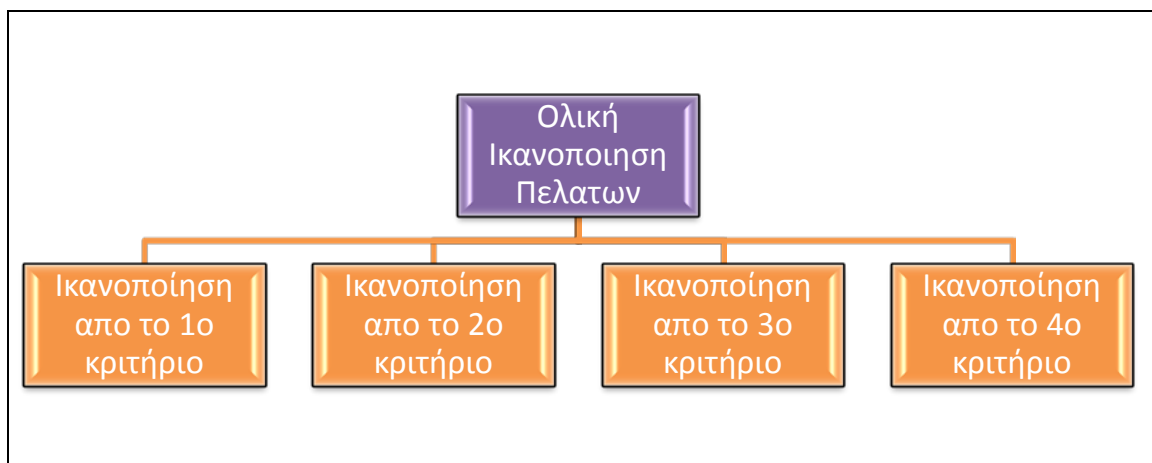


Διάγραμμα 5 : Μοντελοποίησης προβλημάτων της πολυκριτήριας ανάλυσης

#### 6.4.1 Μεθοδολογία MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis)

Μια πολυκριτήρια μέθοδος που στοχεύει στην μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών είναι η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis), που στοχεύει στην σύνθεση των προτιμήσεων ενός συνόλου πελατών σε ποσοτική μαθηματική συνάρτηση αξιών.

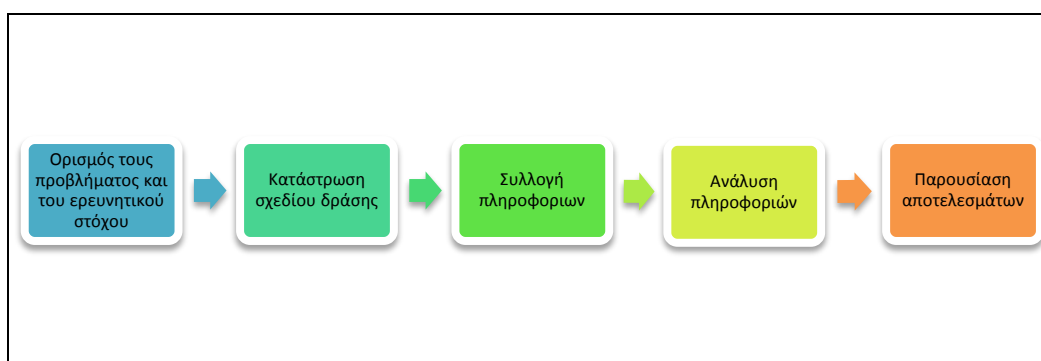
Το μοντέλο υποθέτει ότι η συνολική ικανοποίηση εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών τα οποία αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά του προσφερόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας.



Διάγραμμα 6: Μεθοδολογία MUSA

## Κεφάλαιο 7<sup>ο</sup> : Ερευνητική Μεθοδολογία -Πρωτογενής Έρευνα

Για την μέτρηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, χρειάστηκε να διενεργήσουμε μια έρευνα αγοράς, που περιελάμβανε τα εξής στάδια :



Διάγραμμα 7 : Τα στάδια της έρευνας αγοράς

Αναλυτικά :

### 1<sup>ο</sup> ΣΤΑΔΙΟ : ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΣΤΟΧΟΥ

Ο αντικειμενικός στόχος της διενεργηθείσας έρευνας ήταν η ανίχνευση του επίπεδου ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, δηλαδή κατά ποσό οι παρεχόμενες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών.

### 2<sup>ο</sup> ΣΤΑΔΙΟ : ΚΑΤΑΣΤΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ

Στο δεύτερο στάδιο της έρευνας καταστρώθηκε ένα αποτελεσματικό σχέδιο για την συγκέντρωση των απαραίτητων πληροφοριών, που περιελάμβανε : αποφάσεις για τις πηγές άντλησης των στοιχείων, τα εργαλεία της έρευνας, το σχέδιο δειγματοληψίας και τις μεθόδους επαφής.

Ειδικότερα :



- 1 Πηγές άντλησης στοιχείων:** Για τις ανάγκες της έρευνας συλλέχθηκαν πρωτογενή στοιχεία από τους πελάτες του Καταστήματος Πύργου της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας.
- 2 Εργαλεία έρευνας:** Για τη συλλογή των πρωτογενών στοιχείων από τους πελάτες της Τράπεζας, χρησιμοποιήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, που περιελάμβανε 25 ερωτήσεις, εκ των οποίων οι 5 ήταν δημογραφικής φύσεως, 16 ερωτήσεις αναφέρονται σε αντίστοιχες διαστάσεις ικανοποίησης και οι 4 υπόλοιπες ερωτήσεις είναι πληροφοριακού χαρακτήρα.

Οι διαστάσεις ικανοποίησης περιλαμβάνουν τις αντίστοιχες 10 διαστάσεις της μεθοδολογίας SERVQUAL καθώς και κάποιες πρόσθετες διαστάσεις που θεώρησα απαραίτητες για την πληρέστερη κάλυψη της ερευνάς. Πιο συγκεκριμένα οι διαστάσεις που εξετάστηκαν είναι οι έξι:

- Πρόσβαση, (6<sup>η</sup> ερώτηση)
- Επικοινωνία (7<sup>η</sup> ερώτηση)
- Γνώσεις – μόρφωση (8<sup>η</sup> ερώτηση)
- Ευγένεια (9<sup>η</sup> ερώτηση)
- Υπευθυνότητα (10<sup>η</sup> ερώτηση)
- Κατανόηση(11<sup>η</sup> ερώτηση)
- Πίστης –φερεγγυότητας (12<sup>η</sup> ερώτηση)
- Κύρος -(13<sup>η</sup> ερώτηση)
- Διοίκηση (14<sup>η</sup> ερώτηση)
- Ανταπόκριση (15<sup>η</sup> ερώτηση)
- Ασφάλεια (16<sup>η</sup> ερώτηση)
- Ευελιξία (17<sup>η</sup> ερώτηση)
- Υλικοτεχνικός εξοπλισμός (18<sup>η</sup> ερώτηση)
- Προϊόντα 19(1<sup>η</sup> ερώτηση)
- Τιμολόγηση καταθέσεων (20<sup>η</sup> ερώτηση)
- Τιμολόγηση χορηγήσεων (21<sup>η</sup> ερώτηση)

Για τις ερωτήσεις που αναφέρονται στις διαστάσεις ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε η λίστα Likert, γιατί προσφέρει ακριβέστερη και σαφέστερη κάλυψη των ερωτήσεων και έδωσε τη δυνατότητα της

ευκολότερης κωδικοποίησης του ερωτηματολογίου (συμφωνώ πολύ, συμφωνώ, ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, διαφωνώ, διαφωνώ πολύ).

Στην σχεδίαση του ερωτηματολογίου (που επισυνάπτεται στο παράρτημα) λήφθηκαν υπόψη οι παρακάτω αρχές:

- Να είναι ανώνυμο.
- Να μην κατευθύνει ή να εκμιαεύει την απάντηση από τον ερωτώμενο.
- Οι ερωτήσεις να μην είναι παραπλανητικές, παραπειστικές ή δυσνόητες.
- Οι ερωτήσεις να μην είναι αδιάκριτες ή ενοχλητικές.
- Να μην είναι μακροσκελές.

**3 Σχέδιο δειγματοληψίας:** η δειγματοληψία στηρίχτηκε σε μια τυχαία επιλογή 76 πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, οι οποίοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο είτε μέσω διαδικτύου είτε άμεσα στο κατάστημα Πύργου. Τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος παρουσιάζονται σε επόμενο κεφάλαιο.

**4. Μέθοδοι επαφής:** Οι ερωτώμενοι του δείγματος προσεγγιστήκαν στο κατάστημα Πύργου της Παγκρήτιας Τράπεζας, κατά το χρονικό διάστημα 03/03/2015 έως 18/03/2015.

### **ΣΤΑΔΙΟ 3ο: ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

Στη φάση αυτή συλλέχθηκαν τα πρωτογενή στοιχεία από τα ερωτηματολόγια που συμπλήρωσαν οι πελάτες του καταστήματος Πύργου της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας.

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με τη βοήθεια του λογισμικού της Google Form, γεγονός που επέτρεψε στους ερωτώμενους να συμπληρώσουν ανώνυμα το ερωτηματολόγιο μέσω διαδικτύου και παράλληλα οι απαντήσεις να καταχωρούνται αυτομάτως σε φύλλο excel.

Κατά αυτό τον τρόπο επετεύχθη :

- ταχύτατη ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου από τους ερωτώμενους.

- αυτόματη καταχώρηση των στοιχείων σε βάση δεδομένων, εξασφαλίζοντας έτσι την ανυπαρξία λαθών στη διαδικασία μεταφοράς των στοιχείων από έντυπη μορφή στον υπολογιστή.
- ταχύτατη ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Για τους πελάτες που δεν ήταν εξοικειωμένοι (π.χ ηλικιωμένοι) με την τεχνολογία του διαδικτύου διανεμηθήκαν και έντυπα ερωτηματολόγια και στην έγινε καταχώριση στη βάση δεδομένων.

#### **ΣΤΑΔΙΟ 4ο: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

Κατά το στάδιο αυτό έγινε ταξινόμηση και ανάλυση των δεδομένων, με την δημιουργία κατανομών συχνοτήτων, περιγραφικών στατιστικών, συσχετίσεων και πολλαπλής παλινδρόμησης, με την βοήθεια του λογισμικού SPSS, που παρουσιάζονται στο παράρτημα.

#### **ΣΤΑΔΙΟ 5ο: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ**

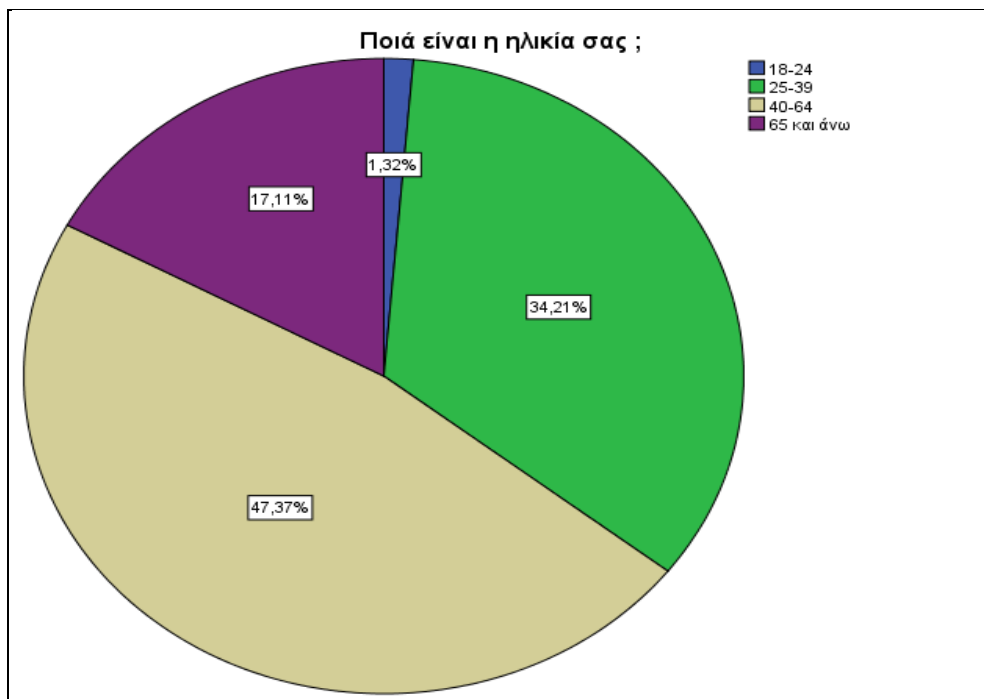
Στο τελευταίο αυτό στάδιο θα παρουσιάσουμε τα ευρήματα της έρευνας στην διοίκηση της τράπεζας με ιδιαίτερη αναφορά στις 16 διαστάσεις της ικανοποίησης .

## Κεφάλαιο 8<sup>ο</sup> : Παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας

Στην ενότητα θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα των επιμέρους ερωτήσεων του ερωτηματολογίου.

### 8.1 Ηλικιακή διάρθρωση

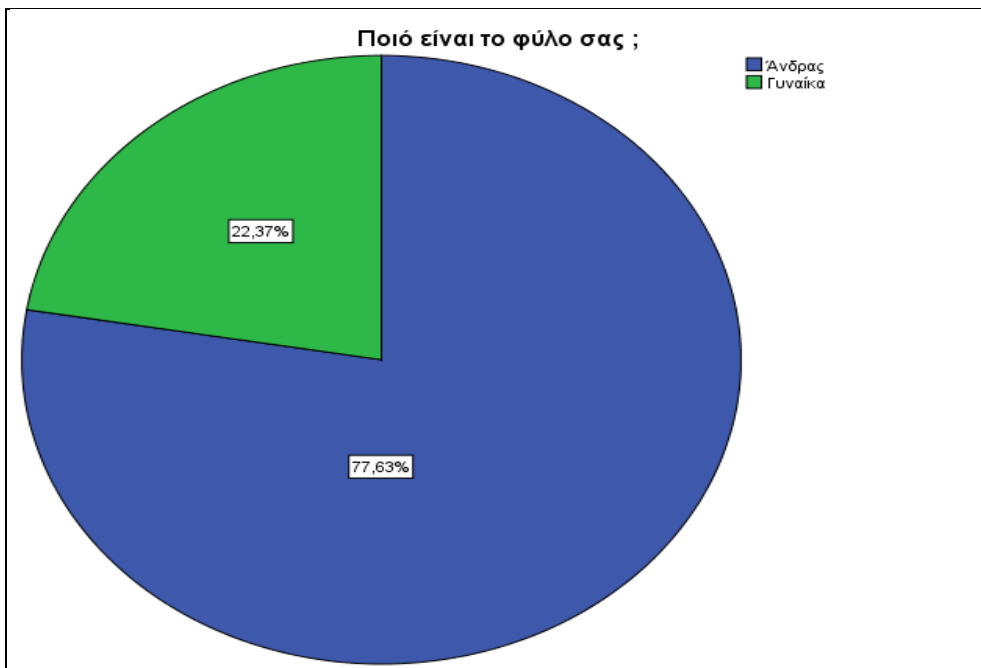
Το 47,37% των πελατών που συμμετείχαν στην έρευνα ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 40-64 ετών, ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 25-39 με 34,21%, η ηλικιακή ομάδα 65 και ετών με 17,11% και η ηλικιακή ομάδα 18-24 ετών 1,32%.



Διάγραμμα 8: Ηλικιακή διάρθρωση

### 8.2 Διάρθρωση ανά Φύλο

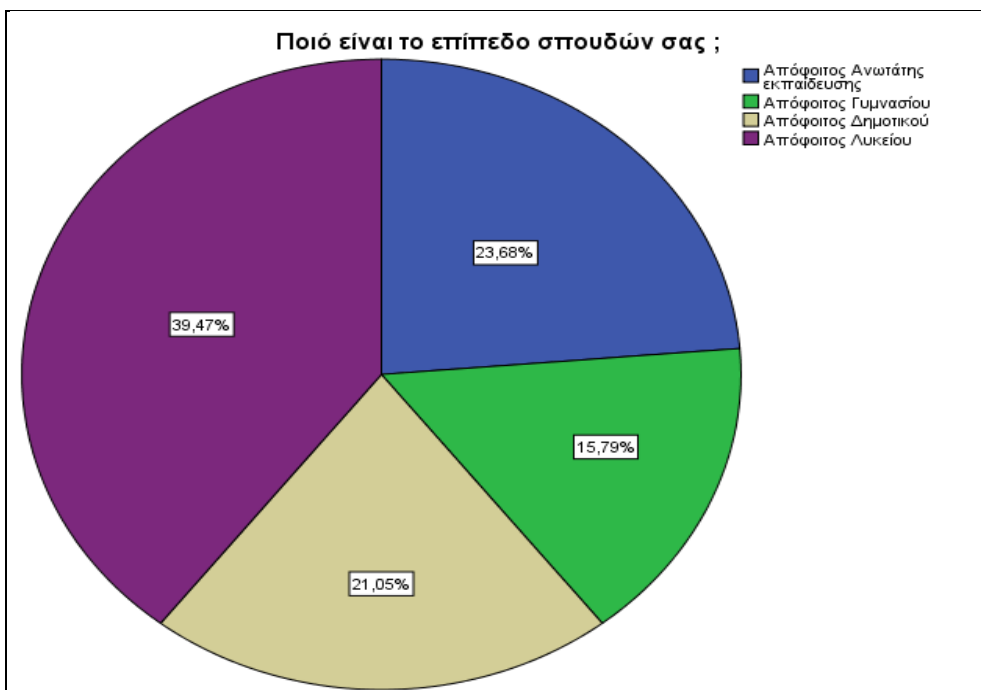
Αναφορικά με το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα το 77,63% των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν άνδρες και το 22,37% γυναίκες.



Διάγραμμα 9: Διάρθρωση ανά φύλο

### 8.3 Διάρθρωση ανά επίπεδο σπουδών

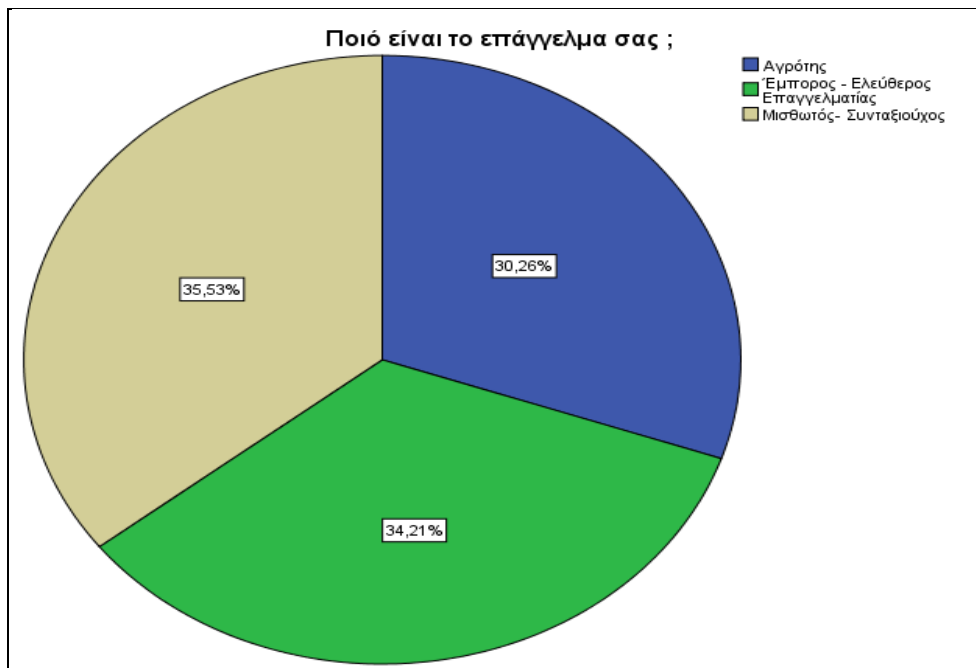
Όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, το 39,47% των πελατών ήταν Απόφοιτοι Λυκείου και ακολουθούν οι Απόφοιτοι Ανώτατης εκπαίδευσης με 23,68%, οι Απόφοιτοι Δημοτικού με 21,05% και οι απόφοιτοι Γυμνασίου με 15,79%.



Διάγραμμα 10 : Διάρθρωση ανά επίπεδο σπουδών

#### 8.4 Διάρθρωση ανά επάγγελμα

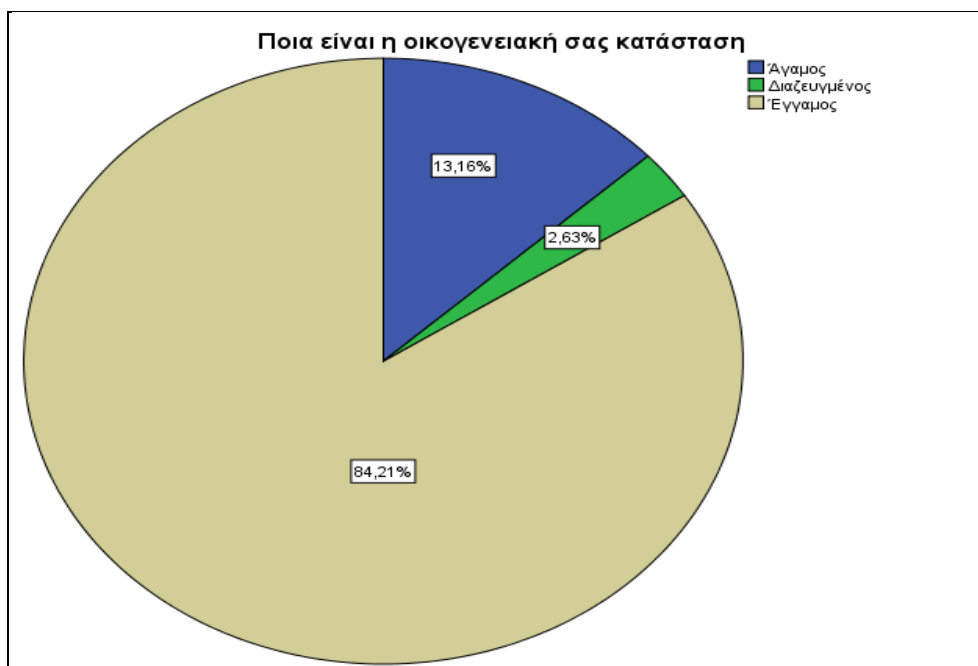
Το 34,21% δείγματος ανήκει στην επαγγελματική κατηγορία των εμπόρων – ελευθέρων επαγγελματιών, ενώ στην κατηγορία των μισθωτών – συνταξιούχων το 35,53% και στους αγρότες το 30,26%.



Διάγραμμα 11: Διάρθρωση ανά επάγγελμα

#### 8.5 Διάρθρωση ανά οικογενειακή κατάσταση

Το 84,21% των ερωτώμενων απάντησαν ότι ήταν έγγαμοι, το 13,16% άγαμοι και 2,63% διαζευγμένοι.



Διάγραμμα 12 : Διάρθρωση ανά οικογενειακή κατάσταση

## 8.6 Διάσταση πρόσβασης

Η 6<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρεται στην διάσταση της ευκολίας πρόσβασης των πελατών στις παρεχόμενες υπηρεσίες της Τράπεζας, στην οποία το 67,11% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί πολύ και το 32,89% ότι απλώς συμφωνεί.

Τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης συνοψίζονται στα εξής :

- Περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με την εξεταζόμενη διάσταση εμφανίζονται οι πελάτες άνω των 65 ετών (84,60%), έναντι της ηλικιακής ομάδας 40-64 ετών (66,7% ) και της ηλικιακής ομάδας 25-39 ετών (57,7%).
- Δεν υπάρχει αξιόλογη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανδρών και γυναικών.
- Υψηλά ποσοστά ικανοποίησης εμφανίζονται στους απόφοιτους γυμνασίου και λυκείου (το 83,3% και 75,0% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι συμφωνούν πολύ). Αντίθετα χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης έχουμε στους αποφοίτους ανώτατης εκπαίδευσης (55,6%) και τους αποφοίτους λυκείου (63,3%).
- Οι αγρότες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με την εξεταζόμενη διάσταση (το 78,3% συμφωνεί πολύ), ακολουθούν οι

έμποροι – ελεύθεροι επαγγελματίες ( με 65,4%) και τέλος οι μισθωτοί – συνταξιούχοι (με 59,3%).

- Τέλος, οι άγαμοι εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (80% συμφωνεί πολύ) έναντι των εγγάμων (64,1%), σε σχέση με την εξεταζόμενη διάσταση.



Διάγραμμα 13 : Διάσταση πρόσβασης πελατών στις προσφερόμενες υπηρεσίες

### 8.7 Διάσταση επικοινωνία του προσωπικού με τους πελάτες

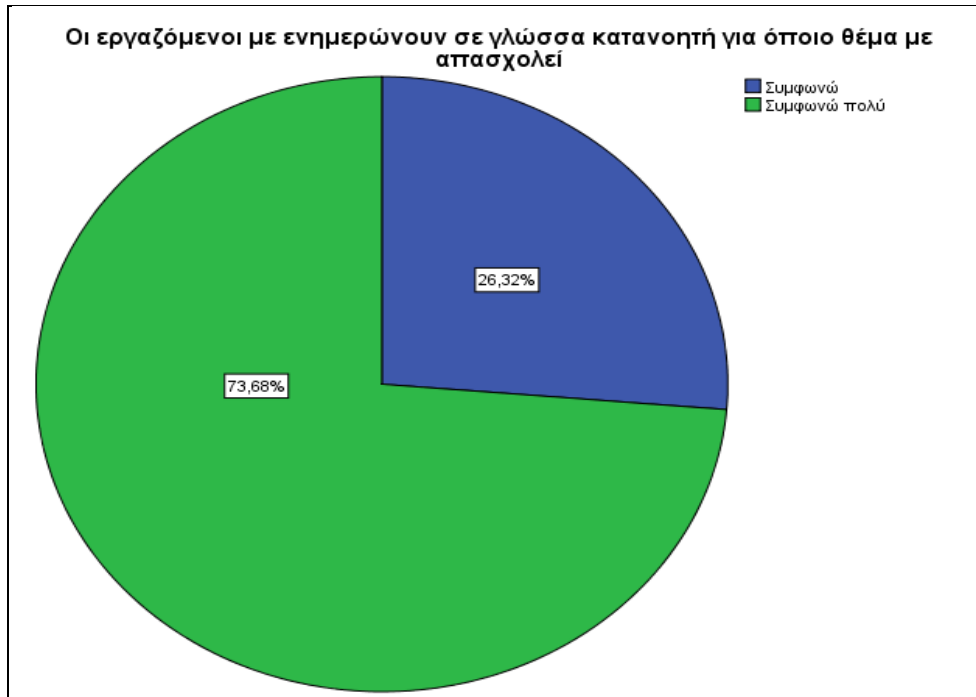
Η 7η ερώτηση που αναφέρεται στο κατά πόσο είναι κατανοητή η γλωσσά επικοινωνίας του προσωπικού με τους πελάτες, στην οποία το 73,68% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνούν πολύ και το 26,32% ότι συμφωνούν.

Σε σχέση με τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων, παρατηρούμε ότι :

- Οι απόφοιτοι ανωτάτης εκπαίδευσης και οι απόφοιτοι γυμνασίου εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (με 83,23%), σε σχέση με τους απόφοιτους δημοτικού (62,5%) και λυκείου (70%).
- Τέλος οι άγαμοι εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (90%) σε σχέση με τους εγγάμους (70,30%).



Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την ηλικία, το φύλο και το επάγγελμα.



Διάγραμμα 14 : Διάσταση επικοινωνία του προσωπικού με τους πελάτες

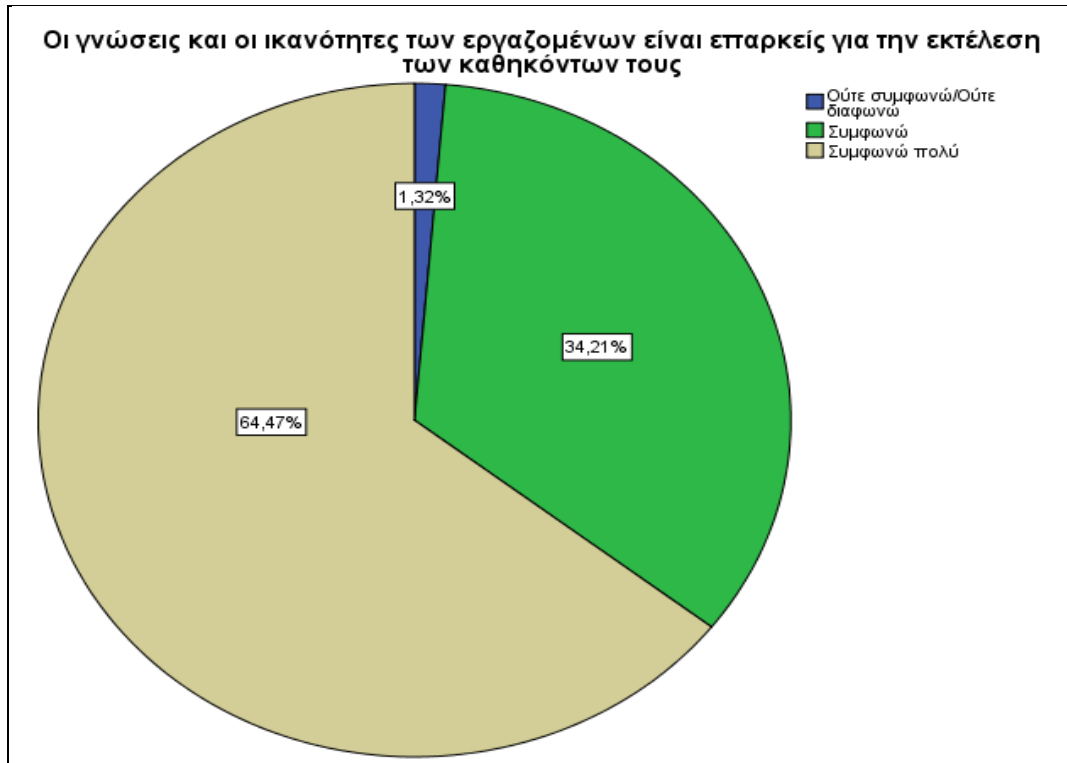
## 8.8 Διάσταση γνώσεις και μόρφωση προσωπικού

Η 8<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρεται στην επάρκεια των γνώσεων και την εν γένει μόρφωση των εργαζομένων, στην οποία το 64,47% των πελατών απάντησε ότι συμφωνεί πολύ και το 32,21% ότι συμφωνεί.

Σε σχέση με τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων, παρατηρούμε ότι :

- Περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με την εξεταζόμενη διάσταση εμφανίζονται οι πελάτες άνω των 65 ετών (το 76,9% συμφωνεί πολύ ), έναντι του ηλικιακού επίπεδου 40-64 ετών (58,30%) .
- Οι άνδρες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι ( συμφωνεί πολύ το 67,8%) , σε σχέση με τις γυναίκες (συμφωνεί πολύ το 52,9%).
- Σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι άγαμοι και οι έγγαμοι (70% και 64,1% αντίστοιχα) και λιγότερο οι διαζευγμένοι (50%).

Δεν υπάρχει αξιoσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την ηλικία, το επίπεδο σπουδών.



Διάγραμμα 15 : Διάσταση γνώσεις και μόρφωση προσωπικού

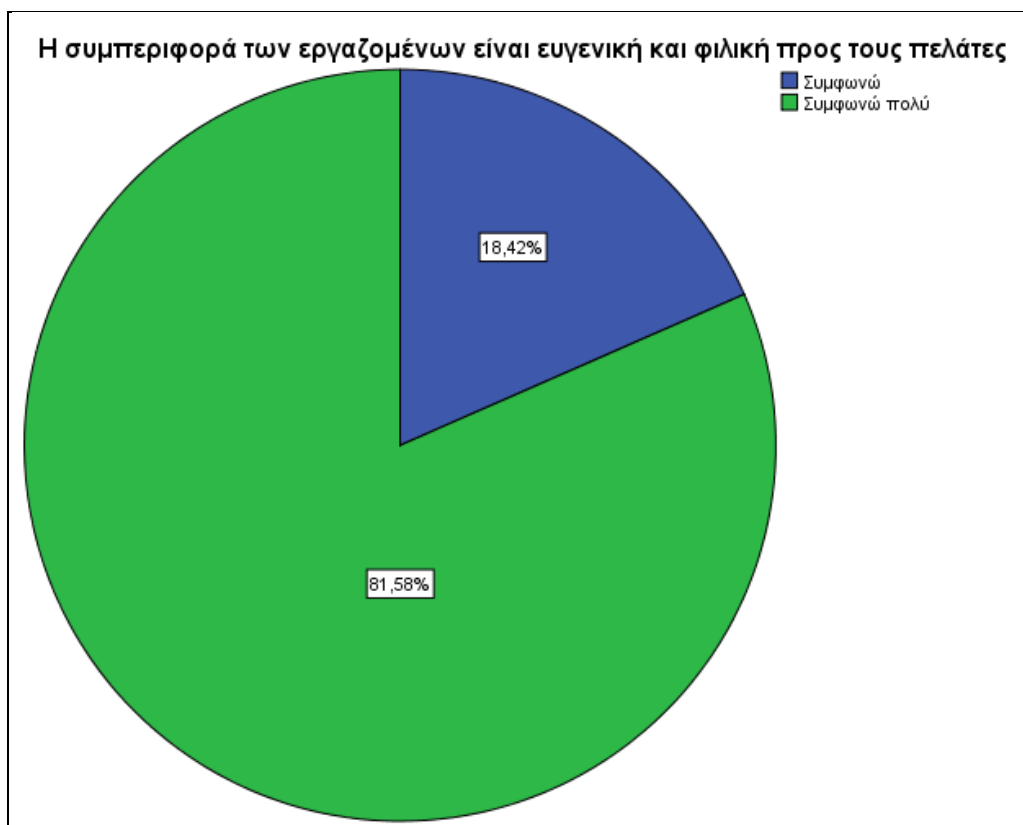
### 8.9 Διάσταση ευγένεια προσωπικού

Η 9<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρεται στην ευγένεια που επιδεικνύει το προσωπικό προς τους πελάτες και σε αυτή το 81,58% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι συμφωνεί πολύ και το 18,42% απλώς συμφωνεί.

Σε σχέση με τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων, παρατηρούμε ότι :

- Οι απόφοιτοι γυμνασίου είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (91,7%), έναντι των αποφοίτων δημοτικού (68,8%), των απόφοιτων λυκείου και ανωτάτης εκπαίδευσης (83,3%).
- Απόλυτα ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι άγαμοι (100%) και λιγότερο οι έγγαμοι (79,7%).

Δεν υπάρχει αξιoσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την ηλικία, το φύλο και το επάγγελμα.



Διάγραμμα 16 : Διάστασης ευγένειας προσωπικού

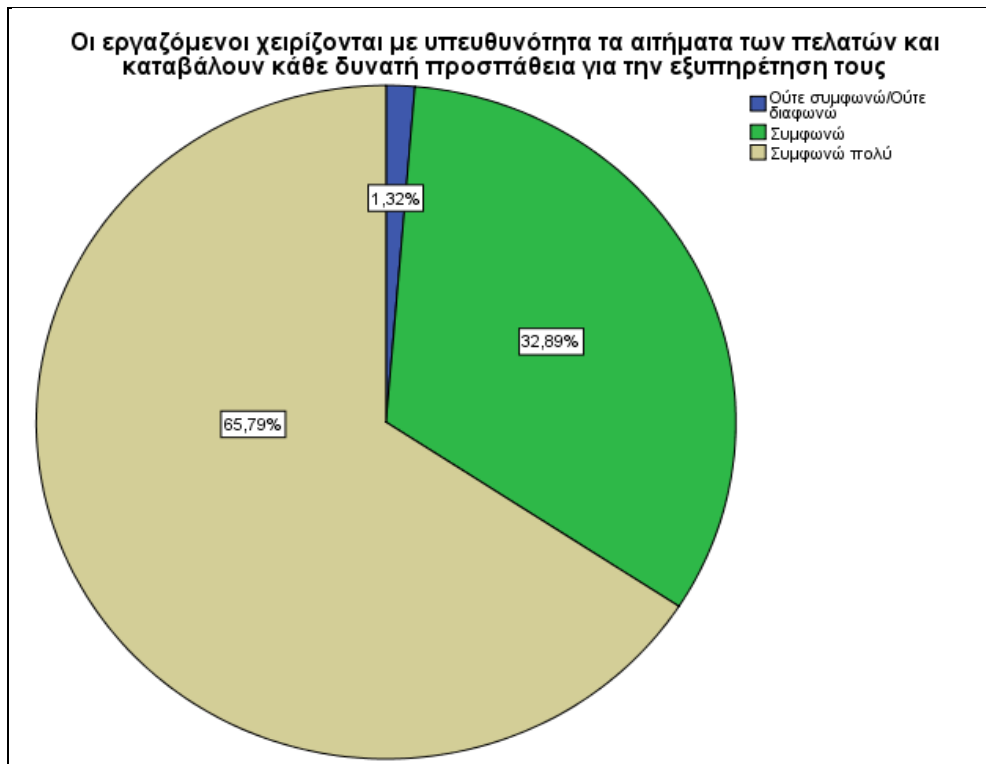
### 8.10 Διάσταση υπευθυνότητα εργαζομένων

Η 10<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρεται στην υπευθυνότητα που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι στην εξυπηρέτηση της πελατείας και όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα το 65,79% των πελατών είναι απόλυτα ικανοποιημένοι και το 32,89% απλώς ικανοποιημένο.

Σε σχέση με τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων, παρατηρούμε ότι :

- Περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι πελάτες άνω των 65 ετών (84,6% ), έναντι των πελατών που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 40-64 ετών (63,9%) και 25-39 ετών (57,7%).
- Οι άνδρες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (67,8%) , σε σχέση με τις γυναίκες (58,8%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (75%) και λιγότερο ικανοποιημένοι οι απόφοιτοι Λυκείου (60%).

- Οι μισθωτοί – συνταξιούχοι εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι (59,3%) σε σχέση με τους αγρότες και τους ελεύθερους επαγγελματίες (69,6% και 69,2% αντίστοιχα).
- Τέλος περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι άγαμοι (80%) σε σχέση με του εγγάμους (65,6%).

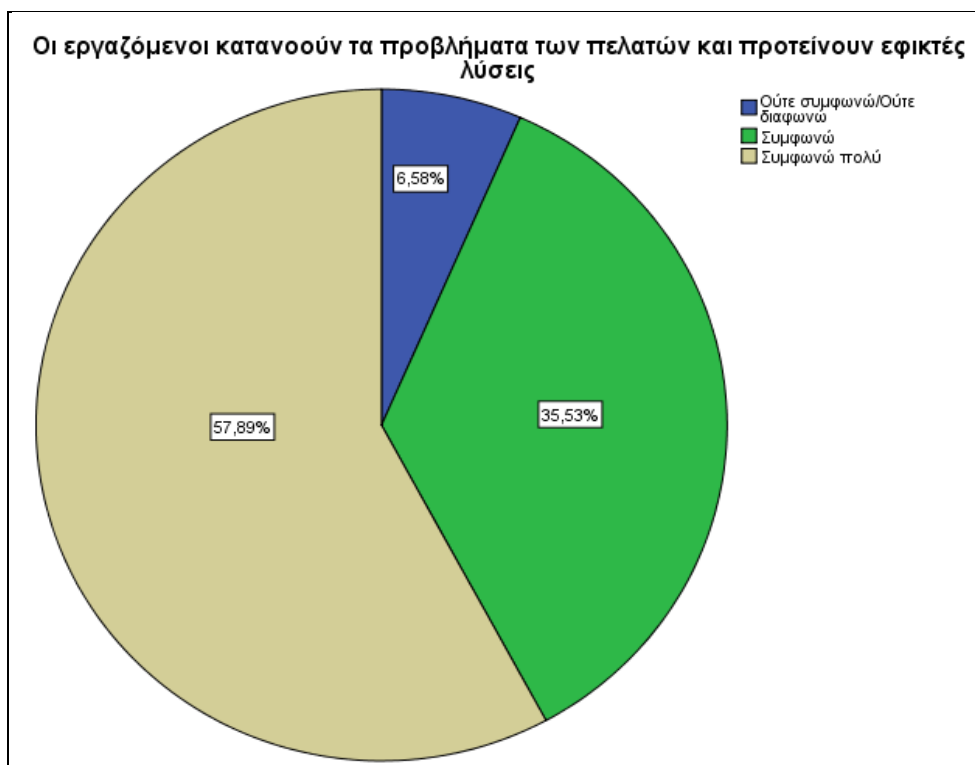


Διάγραμμα 17 : Διάσταση υπευθυνότητα εργαζομένων

### 8.11 Διάσταση κατανόηση

Η 11<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρεται στην κατανόηση που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι στα προβλήματα των πελατών και στην οποία το 57,89% των πελατών ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 35,53% ότι συμφωνεί και το 6,58% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Σε σχέση με τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων, παρατηρούμε ότι :



**Διάγραμμα 18 : Διάσταση κατανόηση των προβλημάτων των πελατών**

- Οι πελάτες άνω των 65 ετών είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (76,9%) σε σχέση με τις ηλικίες 25-39 ετών (50%) και 40-64 ετών (55,6%).
- Οι άνδρες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (66,1%) σε σχέση με τις γυναίκες (29,4%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (68,8%) σε σχέση με τους απόφοιτους λυκείου (50,0%), τους απόφοιτους γυμνασίου (58,3%) και τους απόφοιτους ανώτατης εκπαίδευσης (61,1%).
- Οι αγρότες και οι έμποροι – ελεύθεροι επαγγελματίες (60,9% και 61,5% αντίστοιχα) είναι περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους μισθωτούς – συνταξιούχους (51,9%).
- Τέλος περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι άγαμοι (70%) σε σχέση με του εγγάμους (57,8%).

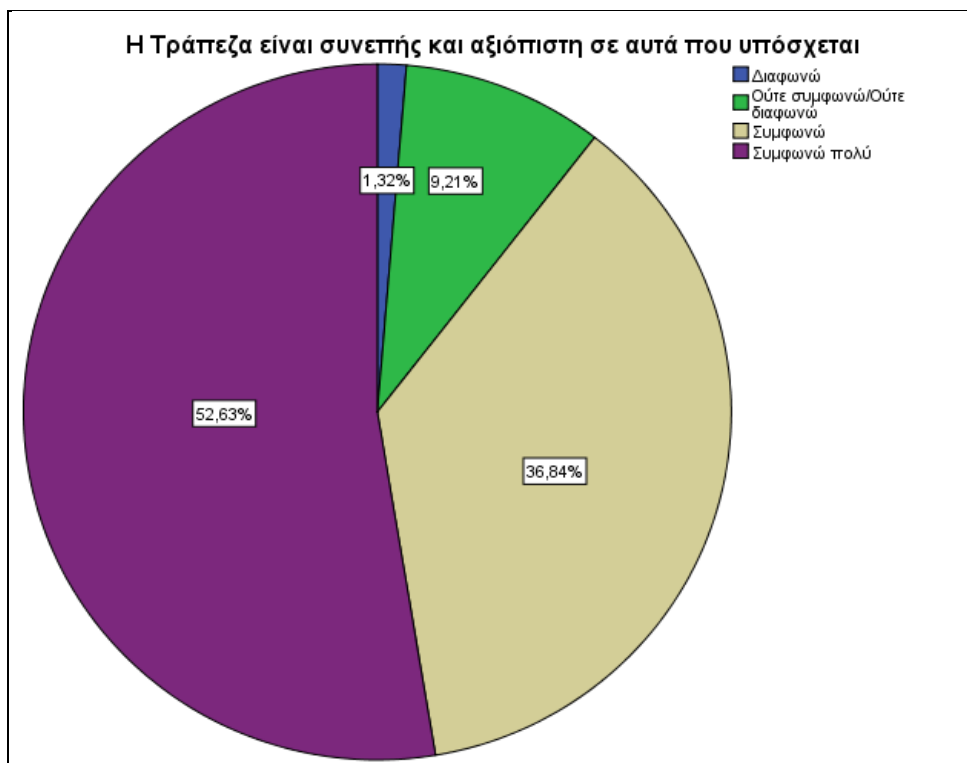
## 8.12 Διάσταση πίστης –φερεγγυότητας

Η 12<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρεται στην αξιοπιστία και την φερεγγυότητα της τράπεζας, στην οποία το 52,63% των πελατών απάντησαν ότι συμφωνούν πολύ και το 52,63% απλώς συμφωνεί.

Στα επιμέρους δημογραφικά στοιχεία της συγκεκριμένης ερώτησης παρατηρούμε ότι :

- Περισσότερο ικανοποιημένοι είναι πελάτες ηλικίας 64 ετών και άνω (84,60%) σε σχέση με τις ηλικίες 25-39 ετών (46,2%) και 40-64 ετών (44,4%).
- Σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης, περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι απόφοιτοι δημοτικού (75,0%) και λιγότερο οι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης (38,9%) και οι απόφοιτοι λυκείου (43,3%).
- Περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι αγρότες, και οι έμποροι – ελεύθεροι επαγγελματίες (56,5και 57,7% αντίστοιχα), σε σχέση με τους μισθωτούς (44,4%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με το φύλο και την οικογενειακή κατάσταση.



Διάγραμμα 19 : Διάσταση πίστης –φερεγγυότητας της Τράπεζας

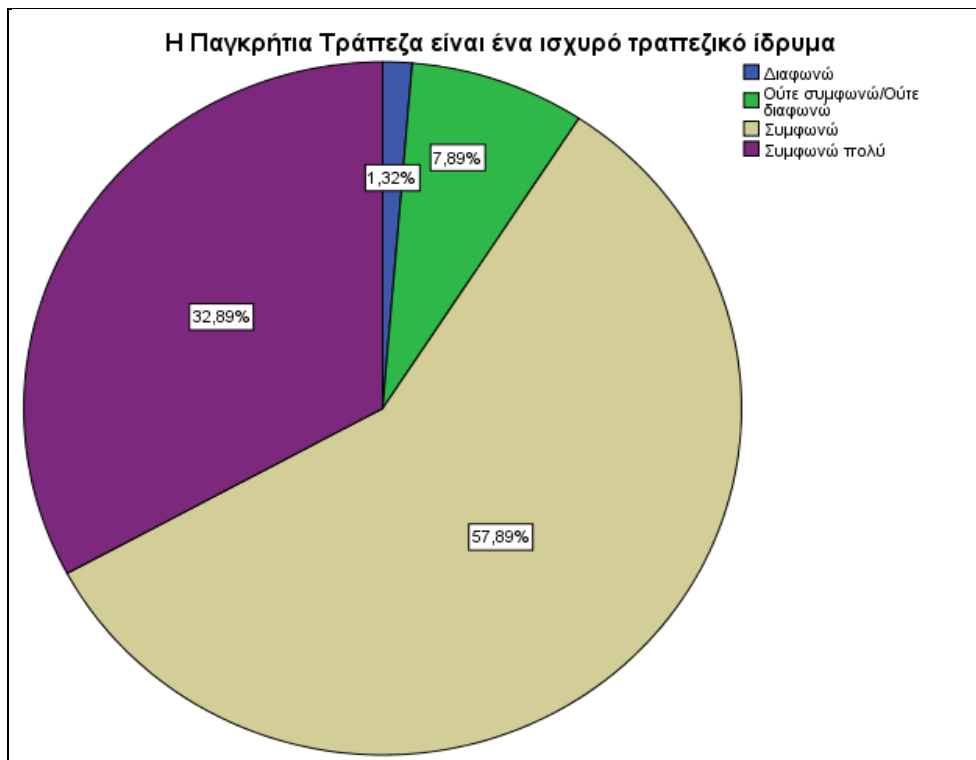
### 8.13 Διάσταση κύρους

Η 13<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρεται στο κύρος που εκπέμπει η τράπεζα στους πελάτες της και όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, το 90,78% του δείγματος θεωρεί ότι η Παγκρητια Συνεταιριστική είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα.

Τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης συνοψίζονται στα εξής :

- Οι πελάτες ηλικίας άνω των 64 ετών εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (76,9%) σε σχέση τα υπόλοιπα ηλικιακά επίπεδα.
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (39,0%) σε σχέση με τις γυναίκες (11,8%),
- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (68,8%) σε σχέση με τους αποφοίτους ανώτατης εκπαίδευσης (16,7%) και τους αποφοίτους λυκείου (20%).
- Περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι αγρότες, και οι έμποροι – ελεύθεροι επαγγελματίες (34,8 % και 42,3% αντίστοιχα), σε σχέση με τους μισθωτούς (22,2%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση.

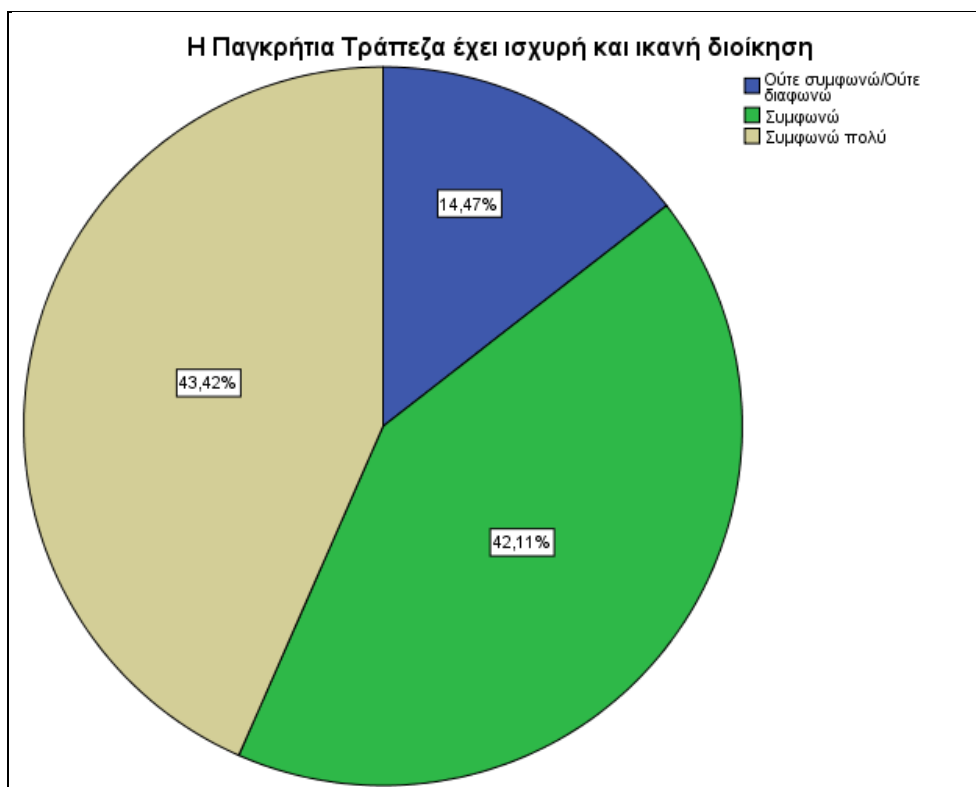


Διάγραμμα 20 : Διάσταση κύρους της τράπεζας

#### 8.14 Διάσταση διοίκησης

Η 14<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στην ικανότητα της διοίκησης και σε αυτή το 85,53% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι η τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.





**Διάγραμμα 21: Διάσταση Διοίκησης**

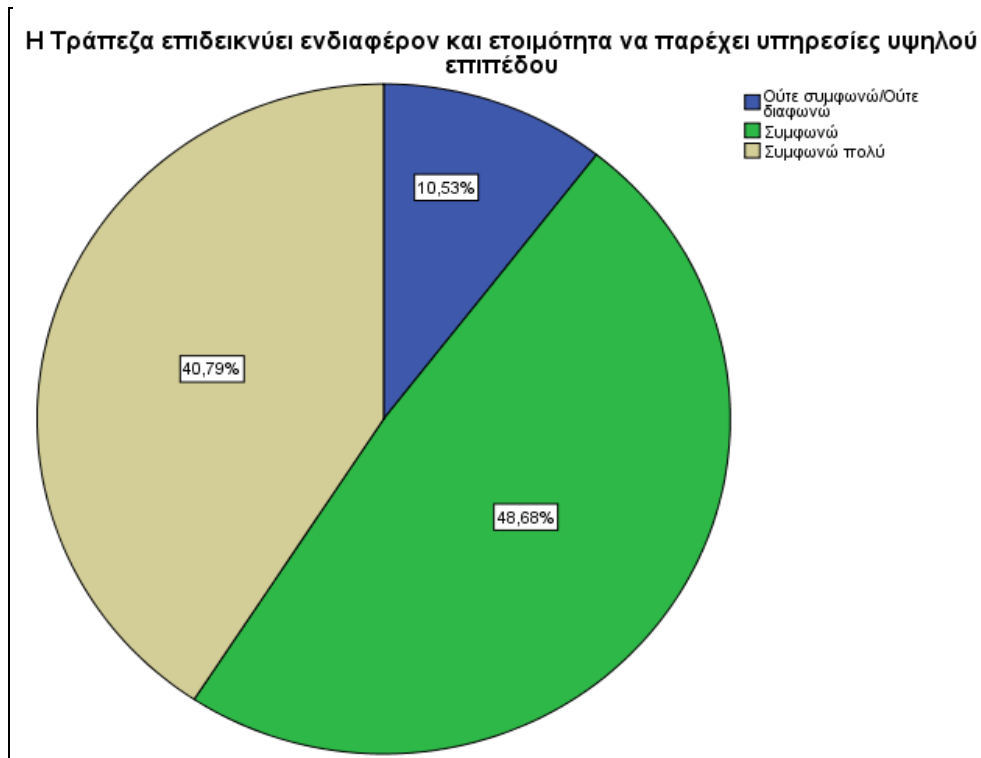
Τα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης συνοψίζονται στα εξής:

- Οι πελάτες άνω των 65 ετών είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την διοίκηση της Τράπεζας (84,6%) σε σχέση με τις υπόλοιπες ομάδες 25-39 ετών (23,10%) και 40-64 ετών (44,4%).
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με την διοίκηση (50,8%) σε σχέση με τις γυναίκες (17,6%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού στην πλειοψηφία τους (75,0%) θεωρούν ότι η τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση και σε πολύ μικρότερο βαθμό οι απόφοιτοι λυκείου (30,0%), οι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης (33,3%) και οι απόφοιτοι γυμνάσιου (50,0%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με το επάγγελμα και την οικογενειακή κατάσταση.

## 8.15 Διάσταση ανταπόκριση

Η 15<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στο ενδιαφέρον και την ετοιμότητα της τράπεζας να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου στους πελάτες της και σε αυτή το 89,47% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι συμφωνούν πολύ ή απλώς συμφωνούν, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα:



Διάγραμμα 22 : Διάσταση ανταπόκριση της τράπεζας

Στα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης ερώτησης αποκαλύπτεται ότι :

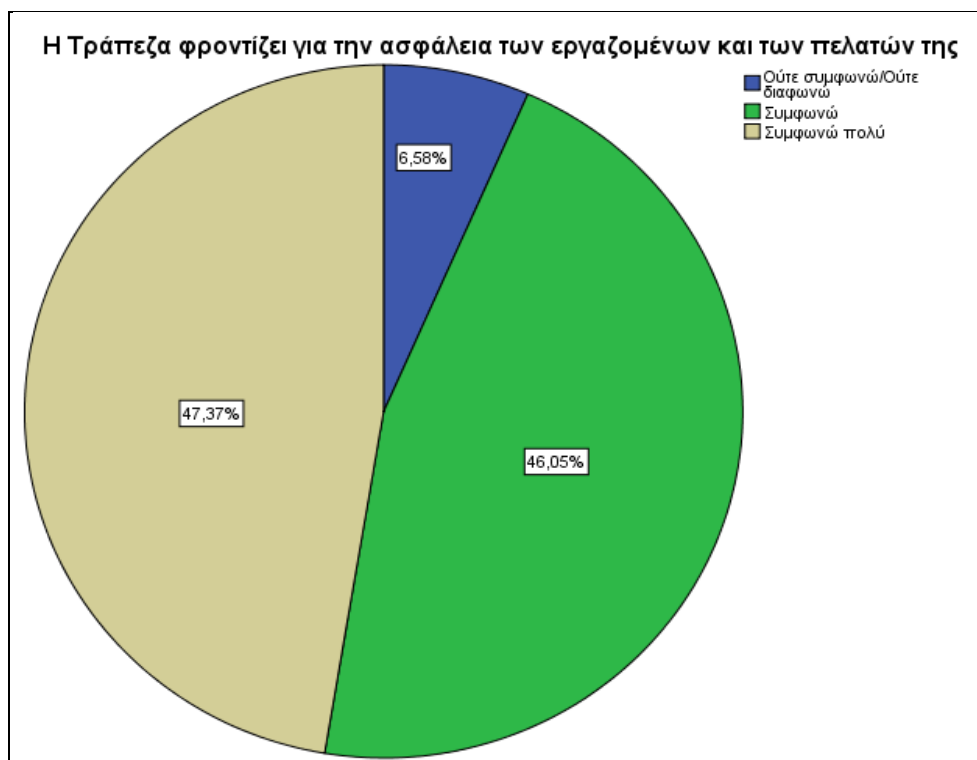
- Οι πελάτες ηλικίας άνω των 64 ετών εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (84,6%) σε σχέση του ηλικιακά επίπεδα 25-39 ετών (23,1%) και 40-64 ετών (38,9%).
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (45,8%) σε σχέση με τις γυναίκες (23,5%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (68,8%) σε σχέση με τους απόφοιτους Λυκείου (20,0%), ανώτατης εκπαίδευσης (50,0%) και Γυμνασίου (41,7%).

- Οι έμποροι - ελεύθεροι επαγγελματίες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (53,8%) σε σχέση με τους αγρότες (34,8%) και τους μισθωτούς – συνταξιούχους (33,3%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση.

### 8.16 Διάσταση ασφάλειας

Η 16<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στην ασφάλεια που παρέχει η τράπεζα στους εργαζόμενους και τους πελάτες και σε αυτή το 93,42% των ερωτηθέντων απάντησαν ικανοποιημένοι, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 23 : Διάσταση ασφάλειας εργαζομένων και πελατών

Στα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης αποκαλύπτεται ότι :

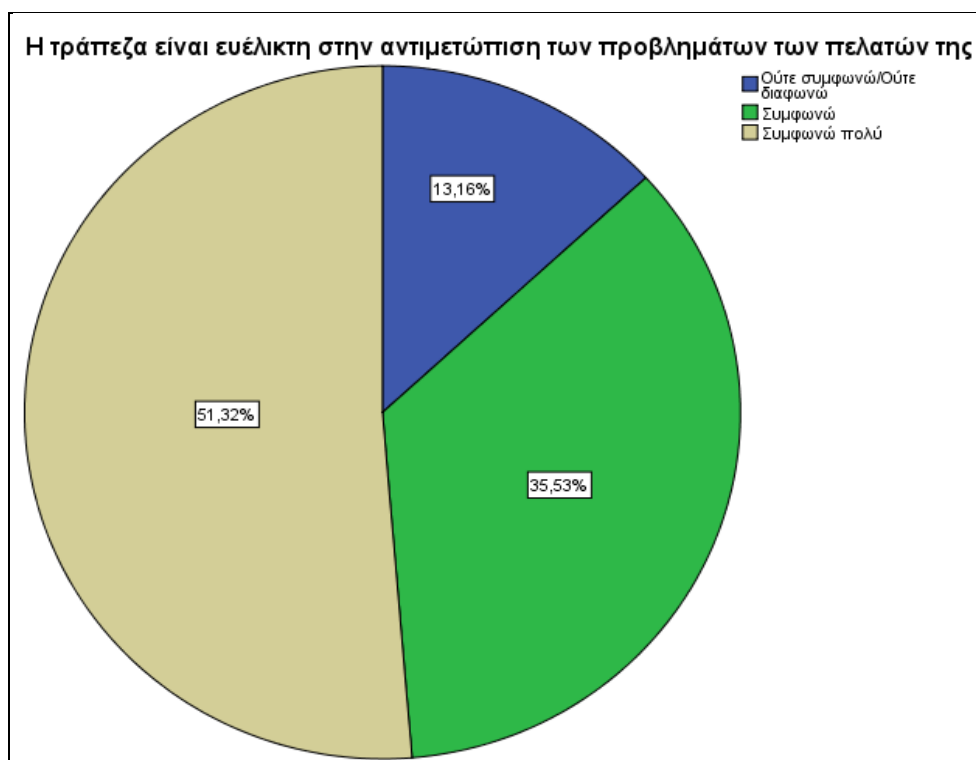
- Οι πελάτες 65 ετών και άνω είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (84,6%) σε σχέση με τις ηλικιακές ομάδες 25-39 ετών (34,6%) και 40-64 ετών (44,4%).

- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (52,5%) σε σχέση με τις γυναίκες (29,4%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (68,8%) σε σχέση με τους απόφοιτους λυκείου (36,7%), τους απόφοιτους ανώτατης εκπαίδευσης (44,4%) και τους απόφοιτους γυμνάσιου (50,0%).
- Οι έμποροι - ελεύθεροι επαγγελματίες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (53,8%) σε σχέση τους μισθωτούς – συνταξιούχους (51,9%) και του αγρότες (34,8%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση.

### 8.17 Διάσταση ευελιξίας

Η 17<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στην ευελιξία της τράπεζας στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών και σε αυτή το 86,85% των ερωτηθέντων απάντησαν ικανοποιημένοι, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 24 ; Διάσταση ευελιξίας της τράπεζας

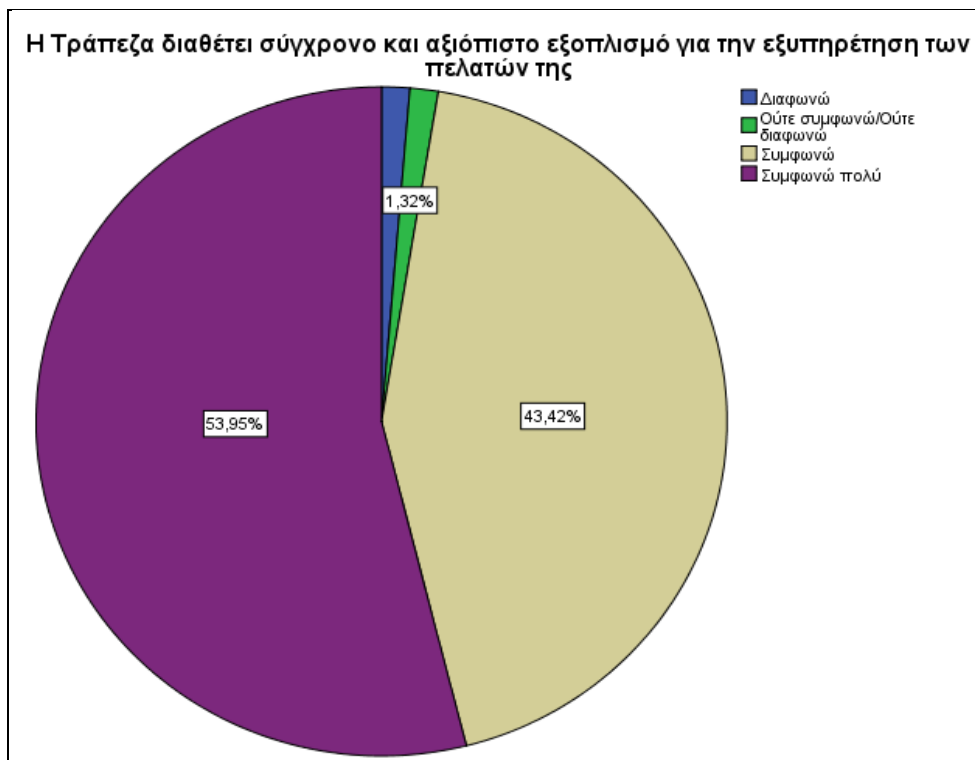
Στα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης αποκαλύπτεται ότι :

- Οι πελάτες 65 ετών και άνω είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (84,6%) σε σχέση με τις ηλικιακές ομάδες 25-39 ετών (38,5%) και 40-64 ετών (50,0%).
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (57,6%) σε σχέση με τις γυναίκες (29,4%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (68,8%) σε σχέση με τους απόφοιτους λυκείου (36,7%), τους απόφοιτους ανώτατης εκπαίδευσης (55,6%) και τους απόφοιτους γυμνάσιου (58,3%).
- Οι ελεύθεροι επαγγελματίες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (69,2%) σε σχέση τους μισθωτούς – συνταξιούχους (48,1%) και τους αγρότες (34,8%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση.

### 8.18 Διάσταση υλικοτεχνικός εξοπλισμός

Η 18<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στην χρήση από την τράπεζα σύγχρονου και αξιόπιστου υλικοτεχνικού εξοπλισμού και σε αυτή ερώτηση το 97,37% των ερωτηθέντων απάντησαν ικανοποιημένοι, όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα.



Διάγραμμα 25 : Διάσταση υλικοτεχνικός εξοπλισμός της Τράπεζας

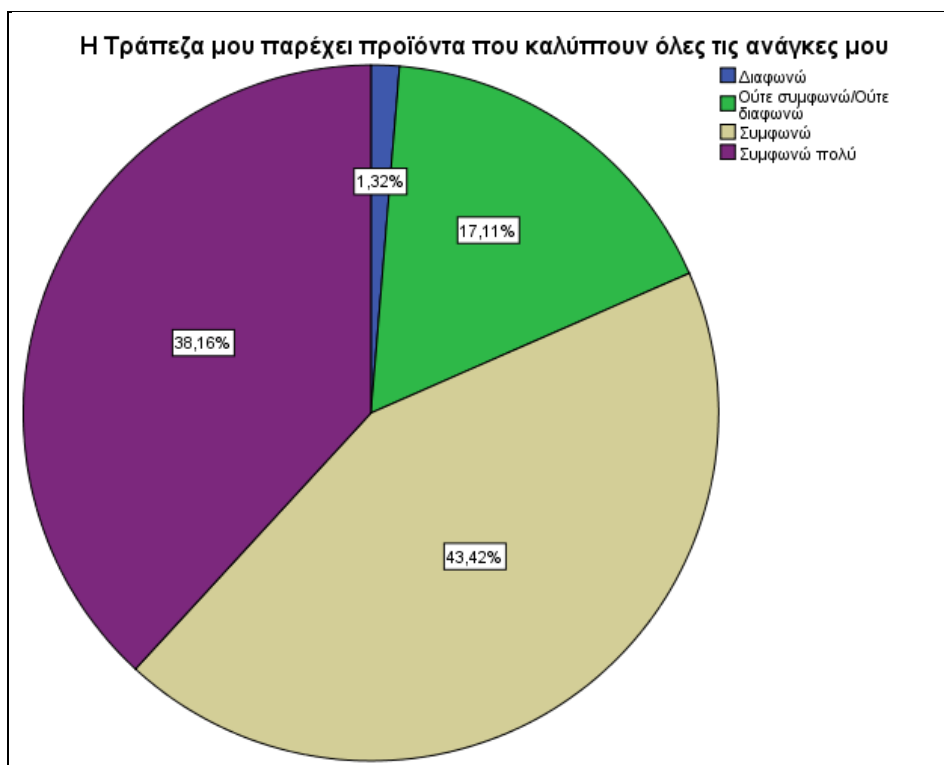
Στα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης αποκαλύπτεται ότι :

- Οι πελάτες 65 ετών και άνω είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (84,6%) σε σχέση με τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες 25-39 ετών (42,3%) και 40-64 ετών (52,8%).
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (59,3%) σε σχέση με τις γυναίκες (35,3%).
- Οι απόφοιτοι γυμνασίου, δημοτικού και ανώτατης εκπαίδευσης είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (75,0%, 68,8 και 61,1% αντίστοιχα) σε σχέση με τους απόφοιτους λυκείου (33,3%).
- Οι μισθωτοί- συνταξιούχοι και οι έμποροι - ελεύθεροι επαγγελματίες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (63,0% και 57,7% αντίστοιχα) σε σχέση του αγρότες (39,1%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση.

### **8.19 Διάσταση προσφερόμενα προϊόντα**

Η 19<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στο κατά πόσο τα προσφερόμενα προϊόντα της Τράπεζας καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών και σε αυτή την ερώτηση το 81,58 % των ερωτηθέντων απάντησαν ικανοποιημένοι από τα προσφερόμενα προϊόντα, όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα.



**Διάγραμμα 26 : Διάσταση προσφερόμενα προϊόντα**

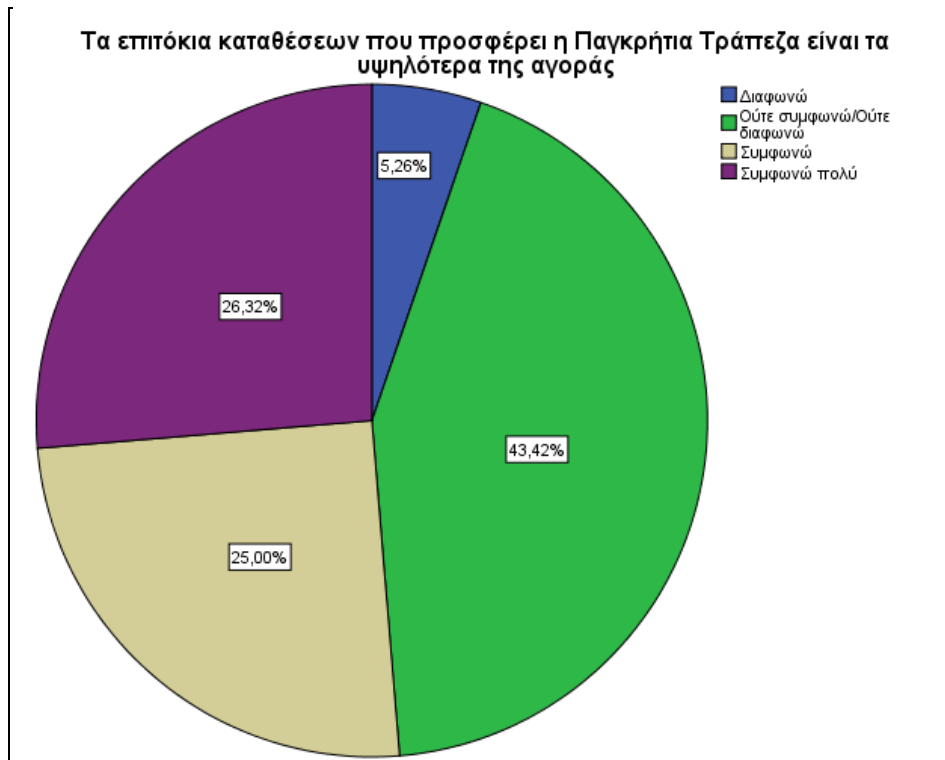
Στα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης αποκαλύπτεται ότι :

- Οι πελάτες 65 ετών και άνω είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (76,9%) σε σχέση με τις ηλικιακές ομάδες 25-39 ετών (23,1%) και 40-64 ετών (36,1%).
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (44,1%) σε σχέση με τις γυναίκες (17,6%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (62,5%) σε σχέση με τους απόφοιτους λυκείου (23,3%), τους απόφοιτους ανώτατης εκπαίδευσης (38,9%) και οι απόφοιτοι γυμνάσιου (41,7%).
- Οι έμποροι-ελεύθεροι επαγγελματίες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (50,0%) σε σχέση τους μισθωτούς – συνταξιούχους (33,3%) και του αγρότες (30,4%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση.

## 8.20 Τιμολόγηση καταθέσεων

Η 20<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στο κατά πόσο η τιμολόγηση των καταθετικών προϊόντων είναι ανταγωνιστική σε σχέση με τα αντίστοιχα της αγοράς και σε αυτή το 51,32% των ερωτηθέντων απάντησαν ικανοποιημένοι, όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα. Ωστόσο ένα ποσοστό της τάξεως του 43,42% εξέφρασε μια αμφιβολία για το κατά πόσο η τιμολόγηση των καταθετικών προϊόντων της Τράπεζας είναι η καλύτερης της αγοράς.



Διάγραμμα 27 : Τιμολόγηση καταθέσεων

Στα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης αποκαλύπτεται ότι :

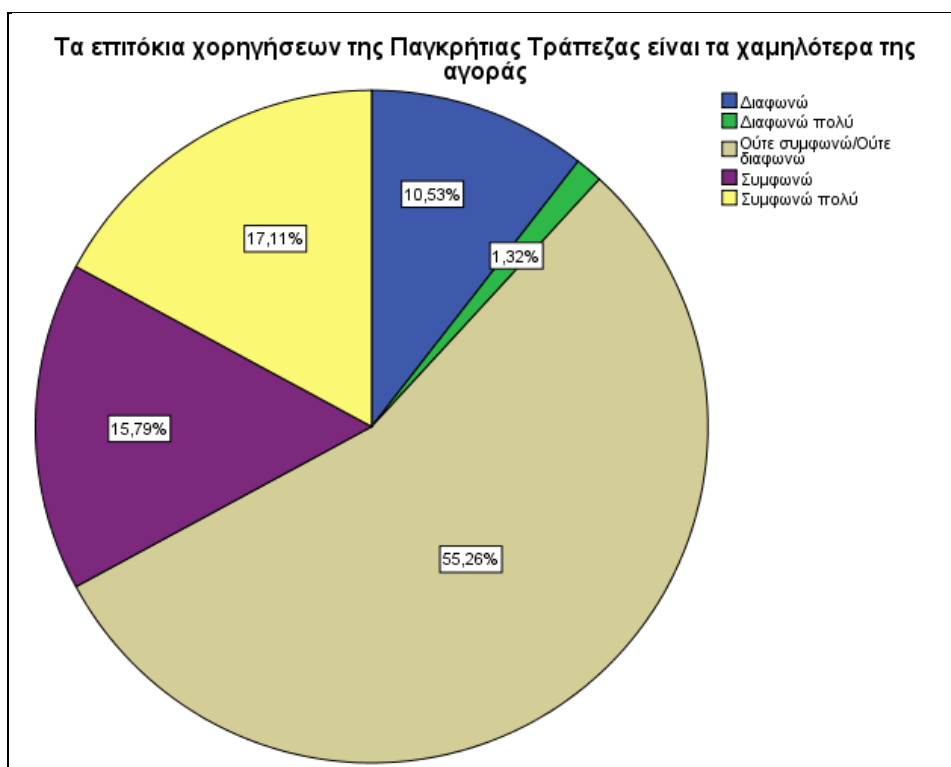
- Οι πελάτες 65 ετών και άνω είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (69,2%) σε σχέση με τις ηλικιακές ομάδες 25-39 ετών (15,4%) και 40-64 ετών (19,4%).
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (30,5%) σε σχέση με τις γυναίκες (11,8%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (56,3%) σε σχέση με τους απόφοιτους λυκείου (16,7%), τους απόφοιτους ανώτατης εκπαίδευσης (11,1%) και οι απόφοιτοι γυμνάσιου (33,3%).



Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση και το επάγγελμα.

## 8.21 Τιμολόγηση χορηγήσεων

Η 21<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στο κατά πόσο η τιμολόγηση των χορηγητικών προϊόντων είναι ανταγωνιστική σε σχέση με τα αντίστοιχα προϊόντα της αγοράς και σε αυτή το 32,89% των ερωτηθέντων απάντησαν ικανοποιημένοι, ενώ το 55,26% διατηρεί επιφυλάξεις.



Διάγραμμα 28 : Τιμολόγηση χορηγήσεων

Στα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης αποκαλύπτεται ότι :

- Οι πελάτες 65 ετών και άνω είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (53,8%) σε σχέση με τις ηλικιακές ομάδες 25-39 ετών (7,7%) και 40-64 ετών (11,1%).
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (20,3%) σε σχέση με τις γυναίκες (5,9%).

- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (43,8%) σε σχέση με τους απόφοιτους λυκείου (6,7%), τους απόφοιτους ανώτατης εκπαίδευσης (5,6%) και οι απόφοιτοι γυμνάσιου (25,0%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση και το επάγγελμα.

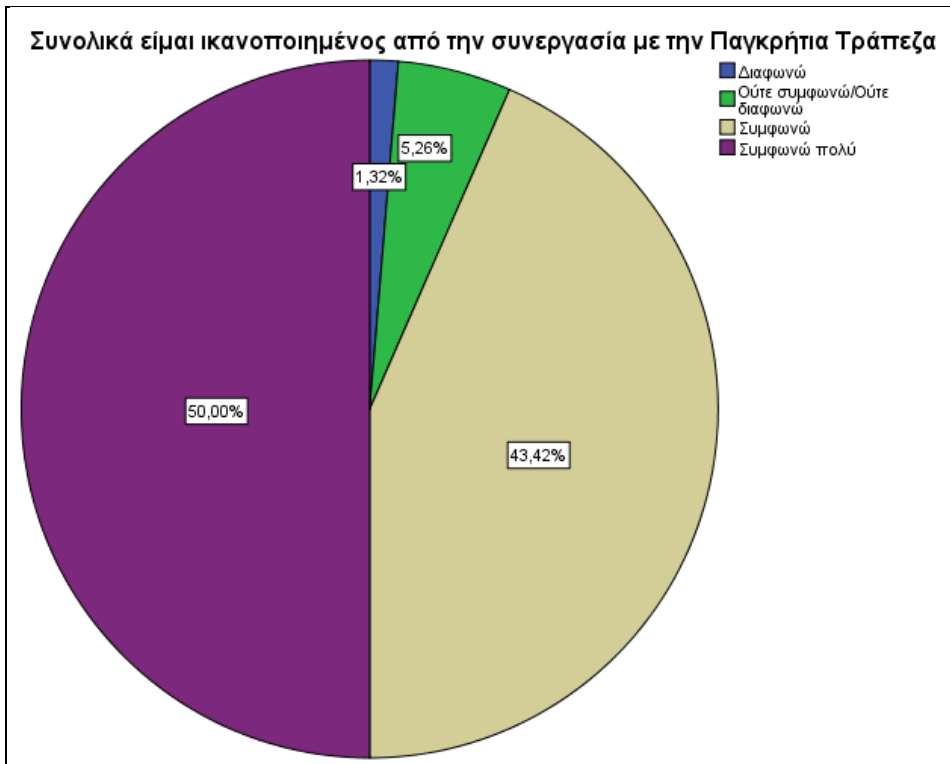
## 8.22 Συνολική ικανοποίηση

Η 22<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε, στην συνολική ικανοποίηση που έχουμε αποκομίσει οι πελάτες από την συνεργασία με την τράπεζα και όπως παρατηρούμε και στο παρακάτω διάγραμμα, το 93,42% των ερωτηθέντων ήταν ικανοποιημένοι.

Στα επιμέρους δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης διάστασης ικανοποίησης αποκαλύπτεται ότι :

- οι πελάτες άνω των 65 ετών (84,6%) είναι πιο ικανοποιημένοι σε σχέση με τα ηλικιακά επίπεδα 25-39 ετών (30,8%) και 40-64 ετών (52,8%).
- Οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (52,5%) σε σχέση με τις γυναίκες (41,2%).
- Οι απόφοιτοι δημοτικού είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (75,0%) σε σχέση με τους απόφοιτους λυκείου (36,7%), τους απόφοιτους ανώτατης εκπαίδευσης (38,9%) και οι απόφοιτοι γυμνάσιου (66,7%).

Δεν υπάρχει αξιοσημείωτη διαφοροποίηση των απαντήσεων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση και το επάγγελμα.



Διάγραμμα 29 : Συνολική ικανοποίηση

## Κεφάλαιο 9<sup>ο</sup> : Ανάλυση συσχέτισης

Στην παρούσα ενότητα θα προχωρήσουμε σε ανάλυση συσχέτισης μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης (όπως αυτή αποτυπώνεται με την 21<sup>η</sup> ερώτηση του ερωτηματολογίου) και των υπολοίπων μεταβλητών (ερωτήσεις 1-20).

Σκοπός της ανάλυσης συσχέτισης είναι η εξερεύνηση της σχέσης μεταξύ δυο ή περισσότερων μεταβλητών. Το αποτέλεσμα της ανάλυσης συσχέτισης δίνει πληροφορίες για την κατεύθυνση και την ένταση της σχέσης μεταξύ δυο μεταβλητών. Ο συντελεστής συσχέτισης λαμβάνει τιμές μεταξύ του +1 και -1. Εάν η τιμή του συντελεστή βρίσκεται μεταξύ +1 και 0, τότε υπάρχει θετική συσχέτιση. Αντίθετα αν ο συντελεστής συσχέτισης είναι μεταξύ -1 και 0 τότε υπάρχει αρνητική συσχέτιση. Στην περίπτωση που συντελεστής ισούται με το μηδέν δεν υπάρχει καμία συσχέτιση μεταξύ των δυο μεταβλητών.

Στην παρούσα έρευνα παρατηρούμε (πίνακας 3) ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης και της ηλικίας, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 99%. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται η ηλικία των πελατών τόσο αυξάνεται η συνολική ικανοποίηση.

Αντίθετα υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης και του επιπέδου σπουδών σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95%. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται το επίπεδο σπουδών τόσο μειώνεται η συνολική ικανοποίηση.

Αντίθετα δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης και του φύλου, του επαγγέλματος και της οικογενειακής κατάστασης.

		Ποιά είναι η ηλικία σας ;	Ποιό είναι το φύλο σας ;	Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	Πρόσβαση	Επικοινωνία
συνολική ικανοποίηση	Pearson Correlation	<b>,341**</b>	-,008	<b>-,286*</b>	-,034	-,040	<b>,493**</b>	<b>,293**</b>
	Sig. (2-tailed)	,003	,948	,012	,769	,732	,000	,010
	N	76	76	76	76	76	77	77

Πίνακας 3: Συσχέτιση συνολικής ικανοποίηση με τις ερωτήσεις 1-7

Γενικά παρατηρούμε ότι υπάρχει μια συσχέτισης της συνολικής ικανοποίησης με όλες τις διαστάσεις ικανοποίησης που χρησιμοποιήσαμε στο ερωτηματολόγιο, όπως διαφαίνεται στους παρακάτω πίνακες 3, 4 και 5.

		Γνώσεις - μόρφωση	Ευγένεια	Υπευθυνότητα	Κατανόηση	Πίστης - φερεγγυότητα	Κύρος	Διοίκηση
συνολική ικανοποίηση	Pearson Correlation	<b>,347**</b>	<b>,358**</b>	<b>,572**</b>	<b>,475**</b>	<b>,508**</b>	<b>,529**</b>	<b>,678**</b>
	Sig. (2- tailed)	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77

**Πίνακας 4 : Συσχέτιση συνολικής ικανοποίηση με τις ερωτήσεις 8-14**

		Ανταπόκρι ση	Ασφάλεια	Ευελξί α	Υλικοτεχνικ ός εξοπλισμός	Προϊόντ α	Τιμ/ση καταθέσε ων	Τιμ/ση χορηγήσε ων
συνολική ικανοποίη ση	Pearson Correlati on	<b>,660**</b>	<b>,591**</b>	<b>,649**</b>	<b>,641**</b>	<b>,695**</b>	<b>,504**</b>	<b>,307**</b>
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,007
	N	77	77	77	77	77	77	77

**Πίνακας 5: Συσχέτιση συνολικής ικανοποίηση με τις ερωτήσεις 15-21**

## Κεφάλαιο 10 : Πολλαπλή παλινδρόμηση

Στην ενότητα θα εξετάσουμε την αξιοπιστία ενός μοντέλου που έχει ως εξαρτημένη μεταβλητή την συνολική ικανοποίηση (ερώτηση 22<sup>η</sup>) και ανεξάρτητες μεταβλητές τις διαστάσεις ικανοποίησης που έχουμε χρησιμοποιήσει στο ερωτηματολόγιο (ερωτήσεις 6- 21<sup>2</sup>).

Για το σκοπό αυτό θα εκτελέσουμε πολλαπλή παλινδρόμηση με την βοήθεια του στατιστικού πρόγραμμα SPSS και επιλέγοντας την επιλογή Stepwise (βήμα- βήμα). Η συγκεκριμένη μέθοδος απομακρύνει τις «αδύναμες» μεταβλητές και επεξεργάζεται τις σημαντικές μεταβλητές. Παρακάτω παρατίθενται τα αποτελέσματα της διαδικασίας πολλαπλής παλινδρόμησης.

Όπως παρατηρούμε οι ανεξάρτητες μεταβλητές που παραμένουν με την παραπάνω επιλογή είναι **Προϊόντα, Ανταπόκριση και Διοίκηση**.

Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι ίσος με 59,0%, που σημαίνει το 59,0% της διακύμανση της συνολικής ικανοποίησης εξηγείται από τις 3 μεταβλητές Προϊόντα, Ανταπόκριση και Διοίκηση, οι οποίες είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο στατιστικής σημαντικής 99%, 99% και 95% αντίστοιχα και με θετική συσχέτιση.

Παρατηρώντας τον παρακάτω πίνακα συμπεραίνουμε ότι το μοντέλο μας προσαρμόζεται ικανοποιητικά στα δεδομένα μας.

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
,778	,606	,590	,419	,034	6,331	1	73	,014	1,888

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	19,703	3	6,568	37,386	,000
	Residual	12,824	73	,176		
	Total	32,526	76			

a. Dependent Variable: συνολική ικανοποίηση

b. Predictors: (Constant), Προϊόντα, Ανταπόκριση, Διοίκηση

<sup>2</sup> Διαστάσεις : υπευθυνότητα, κατανόηση, πίστης, φερεγγυότητα, κύρος, διοίκηση, ανταπόκριση, ασφάλεια, ευελιξία, υλικοτεχνικός, εξοπλισμός, προϊόντα, τιμολόγηση καταθέσεων, τιμολόγηση χορηγήσεων

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
3	(Constant)	,896	,345		2,598	,011
	Προϊόντα	,300	,090	,347	3,333	,001
	Ανταπόκριση	,277	,102	,275	2,712	,008
	Διοίκηση	,252	,100	,271	2,516	,014

a. Dependent Variable: συνολική ικανοποίηση

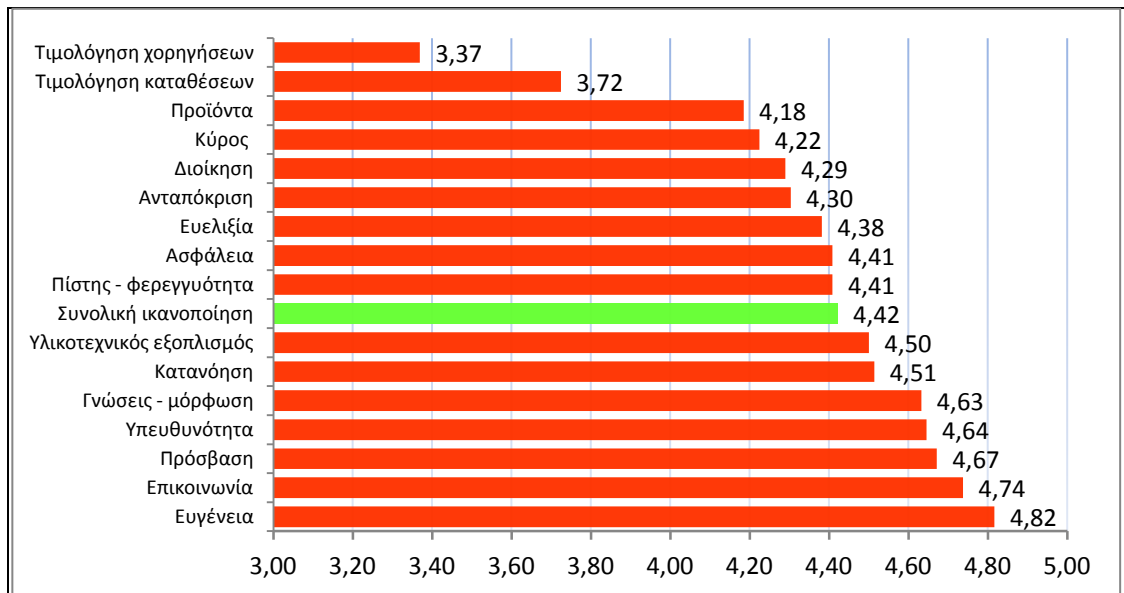
**Πίνακας 6 : Αποτελέσματα πολλαπλής παλινδρόμησης**

## Κεφάλαιο 11 : Συμπεράσματα

Από την ανάλυση που προηγήθηκε στο κεφάλαιο 8<sup>ο</sup>, πρόεκυψε ότι σε γενικές γραμμές οι πελάτες της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, είναι αρκετά ικανοποιημένοι, ωστόσο δεν έχουμε συγκριτική εικόνα του βαθμού ικανοποίησης μεταξύ των εξεταζόμενων διαστάσεων.

Με την μετατροπή των απαντήσεων της κλίμακας likert σε αριθμητικά δεδομένα<sup>3</sup>, είναι δυνατή η συγκριτική ανάλυση ανάμεσα στις επιμέρους διαστάσεις της ικανοποίησης.

Παρακάτω παρατίθεται ένας συνοπτικός πίνακας με τους μέσους όρους των απαντήσεων που δόθηκαν για κάθε διάσταση ικανοποίησης.



Πίνακας 7 : Μέσοι όροι απαντήσεων ανά διάσταση ικανοποίησης

Παρατηρούμε ότι τον χαμηλότερο μέσο όρο εμφανίζει η διάσταση τιμολόγηση καταθέσεων με 3,37 και ακολουθεί η τιμολόγηση χορηγήσεων με 3,72. Το γεγονός αυτό αντικατοπτρίζει ένα έλλειμμα ικανοποίησης στο τομέα της τιμολόγησης, που χρήζει περαιτέρω διερεύνησης.

Από την άλλη πλευρά τον υψηλότερο μέσο όρο εμφανίζει η διάσταση ευγένεια των υπαλλήλων με 4,82 και ακολουθεί η επικοινωνία των υπαλλήλων με τους πελάτες με 4,74.

<sup>3</sup> Όπου συμφωνώ πολύ=5, συμφωνώ = 4 , ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ = 3, διαφωνώ =2, διαφωνώ πολύ =1



Στο σύνολο των 16 εξεταζόμενων διαστάσεων ο μέσο όρος των απαντήσεων είναι 4,36, όσο περίπου και της συνολικής ικανοποίησης 4,42.

Ενδεικτικό του υψηλού βαθμού ικανοποίησης των πελατών είναι ότι το 96,05% των ερωτηθέντων, απάντησαν ότι θα σύστηναν την τράπεζα σε ένα φίλο τους.



Διάγραμμα 30: Σύσταση της Τράπεζα σε φίλο

Στο ίδιο πλαίσιο, κανένας πελάτης δεν εμφανίστηκε αρνητικά ικανοποιημένος στην ερώτηση που αναφερόταν στην συνολική ικανοποίηση (δεν απάντησε διαφωνώ, ή διαφωνώ πολύ), ακόμα και το 15,79% του δείγματος των πελατών που δήλωσαν ότι η Παγκρητια τράπεζα δεν είναι βασική τράπεζα συνεργασία τους.

Σε γενικές γραμμές ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζα είναι πολύ υψηλός, ωστόσο υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης σε επιμέρους τμήματα της πελατεία που εμφανίζουν υστέρηση ικανοποίησης και προς την κατεύθυνση θα πρέπει να αναληφθούν στοχευμένες δράσεις.

Συμπερασματικά καταλήγουμε ότι το όραμα των ιδρυτών της τράπεζας, για μια Τράπεζα διαφορετική, με σεβασμό στο πελάτη και τις ανάγκες του, έχει επιτευχθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό.

## Βιβλιογραφία

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1 James Paul, 1998, «Management Ολικής Ποιότητας – μία εισαγωγή», 1η έκδοση, Αθήνα, εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- 2 Kotler Philip, 2000, Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ, εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- 3 Norusis Marija, 2011, Οδηγός ανάλυσης δεδομένων με το IBM SPSS 19, εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- 4 Keller Gerald, 2010, Στατιστική για οικονομικά και διοίκηση επιχειρήσεων, εκδόσεις Επίκεντρο.

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Γρηγοριάδης Βαγγέλης & Σίσκος Γιάννης, 2000, «Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
2. Γούναρης Σπύρος, 2012, Μάρκετινγκ υπηρεσιών, εκδόσεις Rosili.
3. Μπαλτάς Γεώργιος και Παπασταθοπούλου Πολίνα, 2003, Συμπεριφορά καταναλωτή, εκδόσεις Rosili.
4. Χαλικιάς Γεώργιος, 2010, Στατιστική. Μέθοδοι ανάλυσης για επιχειρηματικές αποφάσεις, εκδόσεις Rosili.
5. Σταθακόπουλος Βλάσης, 2005, Μέθοδοι έρευνας Αγοράς, εκδόσεις Σταμούλη.
6. Τηλικίδου Ειρήνη, 2011, Η έρευνα του Μάρκετινγκ, εκδόσεις Σοφία ΑΕ.
7. Τσιώνας Ευθύμιος, 2009, Υπολογιστικά πακέτα και οι οικονομικές τους εφαρμογές, εκδόσεις Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
8. Κούτρας Μάρκος και Ευαγγελάρας Χαράλαμπος, 2010, Ανάλυση παλινδρόμησης, εκδόσεις Σταμούλη.

### ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ

- 1 Ελληνικό τραπεζικό σύστημα το 2011 και 2012, Ένωση Ελληνικών τραπεζών, 2013.
- 2 Οικονομικοί απολογισμοί Παγκρήτιας Συνεταιριστικής τράπεζας 2004 έως 2013
- 3 Δελτίο οικονομικής συγκυρίας Νοέμβριο – Δεκέμβριο 2014, τεύχος 159, Τράπεζας της Ελλάδος.
- 4 Ενδιάμεσες οικονομικές καταστάσεις, Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, Δεκέμβριος 2014.
- 5 Μιχάλης Χαραλαμπίδης, Διαχείριση κινδύνων διδάγματα από την κρίση και προοπτικές.
- 6 Αγγελος Αντζουλάτος, 2011, Τραπεζική τάσεις και προοπτικές, μέρος Συλλογικού τόμου, Ένωση ελληνικών Τραπεζών.

- 7 Αρχές διακυβέρνησης των συνεταιριστικών τραπεζών, 2006, Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών

#### ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

- 1 <http://www.pancretabank.gr>
- 2 <http://www.hba.gr>
- 3 <http://www.este.gr>
- 4 <http://www.bankofgreece.gr>
- 5 <http://www.ecb.europa.eu>
- 6 <http://www.nist.gov/baldrige/>
- 7 [www.efqm.org](http://www.efqm.org)
- 8 <http://www.hfsf.gr>

**ПАРАРТИМА**

## **A) Ερωτηματολόγιο για την μέτρηση ικανοποίησης των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας**

Η παρακάτω έρευνα είναι τυχαία και διενεργείται στο πλαίσιο ανάληψης εργασίας για το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων (MBA) του Ανοικτού Πανεπιστημίου της Κύπρου και σκοπό έχει την άντληση πληροφοριών σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας. Μπορείτε να απαντήσετε ελεύθερα και με γνώμονα την αντίληψη που έχετε σχηματίσει για την ποιότητα παροχής υπηρεσιών από την τράπεζα. Οι απαντήσεις σας είναι προσωπικές και δεν περιλαμβάνουν σε καμία περίπτωση το Ονοματεπώνυμό σας ή άλλα προσωπικά σας στοιχεία.

Σας ευχαριστώ πολύ για την κατανόηση και την βοήθειά σας.

Με Εκτίμηση

Πέτρος Ταταρίδης

\* Απαιτείται

Αρχή φόρμας

Ποιά είναι η ηλικία σας ; \*

- 18-24
- 25-39
- 40-64
- 65 και άνω

Ποιό είναι το φύλο σας ; \*

- Άνδρας
- Γυναίκα

Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; \*

- Απόφοιτος Δημοτικού
- Απόφοιτος Γυμνασίου
- Απόφοιτος Λυκείου
- Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης

Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; \*

- Αγρότης
- Μισθωτός- Συνταξιούχος
- Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας

Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση \*

- Άγαμος
- Έγγαμος
- Διαζευγμένος

Στην Παγκρήτεια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ

● Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ

● Διαφωνώ

● Διαφωνώ πολύ

Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες \*

● Συμφωνώ πολύ

● Συμφωνώ

● Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ

● Διαφωνώ

● Διαφωνώ πολύ

Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους \*

● Συμφωνώ πολύ

● Συμφωνώ

● Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ

● Διαφωνώ

● Διαφωνώ πολύ

Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις \*

● Συμφωνώ πολύ

● Συμφωνώ

● Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ

● Διαφωνώ

● Διαφωνώ πολύ

Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της \*



- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της\*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου \*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς\*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς\*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα\*

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι η βασική τράπεζα συνεργασίας σας;\*

- Ναι
- Όχι

Πόσο καιρό συνεργάζεστε με την τράπεζα; \*

- 1 χρόνο
- 2 έως 5 χρόνια
- άνω των 5 χρόνων

Θα συστήνατε την τράπεζα σε κάποιο φίλο σας; \*

- Ναι
- Όχι

Τέλος φόρμας

Φόρμες Google

## B) Ανάλυση CROSS TAB

Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	11 42,3%	12 33,3%	2 15,4%	25 32,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	15 57,7%	24 66,7%	11 84,6%	51 67,1%
Total		Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%

Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Ανδρας	Γυναίκα	
Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	20 33,9%	5 29,4%	25 32,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	39 66,1%	12 70,6%	51 67,1%
Total		Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%

**Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	8 44,4%	2 16,7%	4 25,0%	11 36,7%	25 32,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	10 55,6%	10 83,3%	12 75,0%	19 63,3%	51 67,1%
Total		Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%

**Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων \* Ποιό είναι το επάγγελμά σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;			Total
			Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	5 21,7%	9 34,6%	11 40,7%	25 32,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	18 78,3%	17 65,4%	16 59,3%	51 67,1%
Total		Count % within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%

**Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

			Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
			Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Στην Παγκρήτια τράπεζα εξυπηρετούμαι γρήγορα και αποτελεσματικά χωρίς προβλήματα αναμονής και καθυστερήσεων	Συμφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	2 20,0%	0 0,0%	23 35,9%	25 32,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	8 80,0%	2 100,0%	41 64,1%	51 67,1%
Total		Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10 100,0%	2 100,0%	64 100,0%	76 100,0%

**Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	6 23,1%	10 27,8%	4 30,8%	20 26,3%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	20 76,9%	26 72,2%	9 69,2%	56 73,7%
Total		Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%

**Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	15 25,4%	5 29,4%	20 26,3%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	44 74,6%	12 70,6%	56 73,7%
Total		Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%

**Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	3 16,7%	2 16,7%	6 37,5%	9 30,0%	20 26,3%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	15 83,3%	10 83,3%	10 62,5%	21 70,0%	56 73,7%
Total		Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%

**Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
			Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός- Συνταξιούχος	
Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	5 21,7%	8 30,8%	7 25,9%	20 26,3%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	18 78,3%	18 69,2%	20 74,1%	56 73,7%
Total		Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%



**Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση  
Crosstabulation**

			Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
			Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Οι εργαζόμενοι με ενημερώνουν σε γλώσσα κατανοητή για όποιο θέμα με απασχολεί	Συμφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	1 10,0%	0 0,0%	19 29,7%	20 26,3%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	9 90,0%	2 100,0%	45 70,3%	56 73,7%
Total		Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10 100,0%	2 100,0%	64 100,0%	76 100,0%

**Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

				Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
				18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	1	0	0	1	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	1,3%	
	Συμφωνώ	Count	0	8	15	3	26	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	30,8%	41,7%	23,1%	34,2%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	1	17	21	10	49	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	65,4%	58,3%	76,9%	64,5%	
Total		Count	1	26	36	13	76	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
				Ανδρας	Γυναίκα	
Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	1	1	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	0,0%	5,9%	1,3%	
	Συμφωνώ	Count	19	7	26	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	32,2%	41,2%	34,2%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	40	9	49	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	67,8%	52,9%	64,5%	
Total		Count	59	17	76	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	

Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation

		Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
		Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων διαφωνώ είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count 1	Count 0	Count 0	Count 0	Count 1
		% within το επίπεδο σπουδών σας ; 5,6%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 0,0%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 0,0%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 0,0%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 1,3%
	Συμφωνώ	Count 6	Count 4	Count 5	Count 11	Count 26
		% within το επίπεδο σπουδών σας ; 33,3%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 33,3%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 31,3%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 36,7%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 34,2%
	Συμφωνώ πολύ	Count 11	Count 8	Count 11	Count 19	Count 49
		% within το επίπεδο σπουδών σας ; 61,1%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 66,7%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 68,8%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 63,3%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 64,5%
Total		Count 18	Count 12	Count 16	Count 30	Count 76
		% within το επίπεδο σπουδών σας ; 100,0%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 100,0%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 100,0%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 100,0%	% within το επίπεδο σπουδών σας ; 100,0%

**Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
				Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων διαφωνώ είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	0	0	1	1	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	0,0%	0,0%	3,7%	1,3%	
	Συμφωνώ	Count	8	8	10	26	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	34,8%	30,8%	37,0%	34,2%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	15	18	16	49	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	65,2%	69,2%	59,3%	64,5%	
Total		Count	23	26	27	76	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

				Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
				Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων διαφωνώ είναι επαρκείς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	0	0	1	1	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	0,0%	0,0%	1,6%	1,3%	
	Συμφωνώ	Count	3	1	22	26	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	30,0%	50,0%	34,4%	34,2%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	7	1	41	49	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	70,0%	50,0%	64,1%	64,5%	
Total		Count	10	2	64	76	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	4 15,4%	7 19,4%	3 23,1%	14 18,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	22 84,6%	29 80,6%	10 76,9%	62 81,6%
Total		Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%

**Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	11 18,6%	3 17,6%	14 18,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	48 81,4%	14 82,4%	62 81,6%
Total		Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%

**Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	3 16,7%	1 8,3%	5 31,3%	5 16,7%	14 18,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	15 83,3%	11 91,7%	11 68,8%	25 83,3%	62 81,6%
Total		Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%

**Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
			Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός- Συνταξιούχος	
Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	5 21,7%	5 19,2%	4 14,8%	14 18,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	18 78,3%	21 80,8%	23 85,2%	62 81,6%
Total		Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%

**Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

			Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
			Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγενική και φιλική προς τους πελάτες	Συμφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	0 0,0%	1 50,0%	13 20,3%	14 18,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10 100,0%	1 50,0%	51 79,7%	62 81,6%
Total		Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10 100,0%	2 100,0%	64 100,0%	76 100,0%

**Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

					Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
					18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	0	1	0	1		
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	1,3%		
	Συμφωνώ	Count	0	11	12	2	25		
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	42,3%	33,3%	15,4%	32,9%		
	Συμφωνώ πολύ	Count	1	15	23	11	50		
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	57,7%	63,9%	84,6%	65,8%		
Total		Count	1	26	36	13	76		
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

**Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

					Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
					Άνδρας	Γυναίκα	
Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	1	0	1		
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	1,7%	0,0%	1,3%		
	Συμφωνώ	Count	18	7	25		
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	30,5%	41,2%	32,9%		
	Συμφωνώ πολύ	Count	40	10	50		
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	67,8%	58,8%	65,8%		
Total		Count	59	17	76		
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	100,0%	100,0%	100,0%		



Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;

Crosstabulation

	Count	Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
		Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους	0	0	0	1	1	1,3%
Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	1,3%	
Συμφωνώ	6	4	4	11	25	32,9%
% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	33,3%	33,3%	25,0%	36,7%	32,9%	
Συμφωνώ πολύ	12	8	12	18	50	65,8%
% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	66,7%	66,7%	75,0%	60,0%	65,8%	
Total	18	12	16	30	76	100,0%
% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους \* Ποιό είναι το επάγγελμά σας ; Crosstabulation

	Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;			Total
	Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους	0 0,0%	0 0,0%	1 3,7%	1 1,3%
Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count 0	Count 0	Count 1	Count 1
Συμφωνώ	7 30,4%	8 30,8%	10 37,0%	25 32,9%
Συμφωνώ πολύ	16 69,6%	18 69,2%	16 59,3%	50 65,8%
Total	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%

**Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

	Count	Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
		Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τα αιτήματα των πελατών και καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή τους	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	1 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%
	Συμφωνώ	1 10,0%	2 100,0%	22 34,4%	25 32,9%
	Συμφωνώ πολύ	8 80,0%	0 0,0%	42 65,6%	50 65,8%
Total		10 100,0%	2 100,0%	64 100,0%	76 100,0%

**Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

				Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
				18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	2	3	0	5	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	7,7%	8,3%	0,0%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	0	11	13	3	27	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	42,3%	36,1%	23,1%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	1	13	20	10	44	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	50,0%	55,6%	76,9%	57,9%	
Total		Count	1	26	36	13	76	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
				Άνδρας	Γυναίκα	
Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	4	1	5	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	6,8%	5,9%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	16	11	27	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	27,1%	64,7%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	39	5	44	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	66,1%	29,4%	57,9%	
Total		Count	59	17	76	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	

**Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
				Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	2	0	0	3	5	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	11,1%	0,0%	0,0%	10,0%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	5	5	5	12	27	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	27,8%	41,7%	31,3%	40,0%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	11	7	11	15	44	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	61,1%	58,3%	68,8%	50,0%	57,9%	
Total		Count	18	12	16	30	76	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις \* Ποιό είναι το επάγγελμά σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;			Total
				Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός- Συνταξιούχος	
Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	1	4	5	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	0,0%	3,8%	14,8%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	9	9	9	27	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	39,1%	34,6%	33,3%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	14	16	14	44	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	60,9%	61,5%	51,9%	57,9%	
Total		Count	23	26	27	76	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

				Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
				Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Οι εργαζόμενοι κατανοούν τα προβλήματα των πελατών και προτείνουν εφικτές λύσεις	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	2	0	3	5	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	20,0%	0,0%	4,7%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	1	2	24	27	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10,0%	100,0%	37,5%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	7	0	37	44	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	70,0%	0,0%	57,8%	57,9%	
Total		Count	10	2	64	76	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται	Διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	1 3,8%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	2 7,7%	5 13,9%	0 0,0%	7 9,2%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	11 42,3%	15 41,7%	2 15,4%	28 36,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	12 46,2%	16 44,4%	11 84,6%	40 52,6%
Total	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	1 1,7%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	5 8,5%	2 11,8%	7 9,2%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	21 35,6%	7 41,2%	28 36,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	32 54,2%	8 47,1%	40 52,6%
Total	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%	



**Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;**

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	1 5,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε διαφωνώ	συμφωνώ/Ούτε Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	1 5,6%	0 0,0%	0 0,0%	6 20,0%	7 9,2%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	9 50,0%	4 33,3%	4 25,0%	11 36,7%	28 36,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	7 38,9%	8 66,7%	12 75,0%	13 43,3%	40 52,6%
Total	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
			Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	0 0,0%	1 3,8%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	2 8,7%	2 7,7%	3 11,1%	7 9,2%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	8 34,8%	8 30,8%	12 44,4%	28 36,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	13 56,5%	15 57,7%	12 44,4%	40 52,6%
Total	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

			Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
			Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η Τράπεζα είναι συνεπής και αξιόπιστη σε αυτά που υπόσχεται	Διαφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	1 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	1 10,0%	1 50,0%	5 7,8%	7 9,2%
	Συμφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	2 20,0%	1 50,0%	25 39,1%	28 36,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	6 60,0%	0 0,0%	34 53,1%	40 52,6%
Total		Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10 100,0%	2 100,0%	64 100,0%	76 100,0%

**Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα	Διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	0 0,0%	1 2,8%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	4 15,4%	2 5,6%	0 0,0%	6 7,9%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	17 65,4%	23 63,9%	3 23,1%	44 57,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	5 19,2%	10 27,8%	10 76,9%	25 32,9%
Total	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%	

**Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	1 1,7%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	5 8,5%	1 5,9%	6 7,9%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	30 50,8%	14 82,4%	44 57,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	23 39,0%	2 11,8%	25 32,9%
Total	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%	

**Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,3%	1 1,3%
	Ούτε διαφωνώ	συμφωνώ/Ούτε Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	2 11,1%	0 0,0%	0 0,0%	4 13,3%	6 7,9%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	13 72,2%	7 58,3%	5 31,3%	19 63,3%	44 57,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	3 16,7%	5 41,7%	11 68,8%	6 20,0%	25 32,9%
Total	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%	76 100,0%

**Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
			Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	0 0,0%	0 0,0%	1 3,7%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	1 4,3%	3 11,5%	2 7,4%	6 7,9%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	14 60,9%	12 46,2%	18 66,7%	44 57,9%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	8 34,8%	11 42,3%	6 22,2%	25 32,9%
Total		Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%

**Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

				Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
				Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η Παγκρήτια Τράπεζα είναι ένα ισχυρό τραπεζικό ίδρυμα	Διαφωνώ	Count	1	0	0	1	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10,0%	0,0%	0,0%	1,3%	
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	1	1	4	6	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10,0%	50,0%	6,3%	7,9%	
	Συμφωνώ	Count	5	1	38	44	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	50,0%	50,0%	59,4%	57,9%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	3	0	22	25	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	30,0%	0,0%	34,4%	32,9%	
Total		Count	10	2	64	76	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

				Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
				18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	7	4	0	11	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	26,9%	11,1%	0,0%	14,5%	
	Συμφωνώ	Count	1	13	16	2	32	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	50,0%	44,4%	15,4%	42,1%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	0	6	16	11	33	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	23,1%	44,4%	84,6%	43,4%	
Total		Count	1	26	36	13	76	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



**Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

					Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
					Άνδρας	Γυναίκα	
Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	8	3	11	Ποιό είναι το φύλο σας ;	
		% within	13,6%	17,6%	14,5%		
	Συμφωνώ	Count	21	11	32		
		% within	35,6%	64,7%	42,1%	Ποιό είναι το φύλο σας ;	
	Συμφωνώ πολύ	Count	30	3	33	Ποιό είναι το φύλο σας ;	
		% within	50,8%	17,6%	43,4%		
Total		Count	59	17	76	Ποιό είναι το φύλο σας ;	
		% within	100,0%	100,0%	100,0%		

**Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

					Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
					Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	5	0	0	6	11	Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	
		% within	27,8%	0,0%	0,0%	20,0%	14,5%		
	Συμφωνώ	Count	7	6	4	15	32		
		% within	38,9%	50,0%	25,0%	50,0%	42,1%	Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	
	Συμφωνώ πολύ	Count	6	6	12	9	33	Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	
		% within	33,3%	50,0%	75,0%	30,0%	43,4%		
Total		Count	18	12	16	30	76	Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	
		% within	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

**Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

					Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
					Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	3	5	3	11		
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	13,0%	19,2%	11,1%	14,5%		
	Συμφωνώ	Count	11	9	12	32		
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	47,8%	34,6%	44,4%	42,1%		
	Συμφωνώ πολύ	Count	9	12	12	33		
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	39,1%	46,2%	44,4%	43,4%		
Total		Count	23	26	27	76		
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

**Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

					Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
					Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η Παγκρήτια Τράπεζα έχει ισχυρή και ικανή διοίκηση	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	3	1	7	11		
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	30,0%	50,0%	10,9%	14,5%		
	Συμφωνώ	Count	3	1	28	32		
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	30,0%	50,0%	43,8%	42,1%		
	Συμφωνώ πολύ	Count	4	0	29	33		
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	40,0%	0,0%	45,3%	43,4%		
Total		Count	10	2	64	76		
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

**Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

				Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
				18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	5	3	0	8	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	19,2%	8,3%	0,0%	10,5%	
	Συμφωνώ	Count	1	15	19	2	37	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	57,7%	52,8%	15,4%	48,7%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	0	6	14	11	31	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	23,1%	38,9%	84,6%	40,8%	
Total		Count	1	26	36	13	76	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
				Άνδρας	Γυναίκα	
Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	7	1	8	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	11,9%	5,9%	10,5%	
	Συμφωνώ	Count	25	12	37	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	42,4%	70,6%	48,7%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	27	4	31	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	45,8%	23,5%	40,8%	
Total		Count	59	17	76	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
				Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	2 11,1%	0 0,0%	0 0,0%	6 20,0%	8 10,5%	
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	7 38,9%	7 58,3%	5 31,3%	18 60,0%	37 48,7%	
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	9 50,0%	5 41,7%	11 68,8%	6 20,0%	31 40,8%	
Total	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου \* Ποιό είναι το επάγγελμά σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;			Total
				Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός- Συνταξιούχος	
Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	3 13,0%	3 11,5%	2 7,4%	8 10,5%	
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	12 52,2%	9 34,6%	16 59,3%	37 48,7%	
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	8 34,8%	14 53,8%	9 33,3%	31 40,8%	
Total	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

				Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
				Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η Τράπεζα επιδεικνύει ενδιαφέρον και ετοιμότητα να παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count 1	% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση 10,0%	0	0,0%	7	10,5%
	Συμφωνώ	Count 5	% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση 50,0%	2	100,0%	30	48,7%
	Συμφωνώ πολύ	Count 4	% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση 40,0%	0	0,0%	27	40,8%
Total		Count 10	% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση 100,0%	2	100,0%	64	76 100,0%

**Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

				Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
				18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	3	2	0	5	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	11,5%	5,6%	0,0%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	1	14	18	2	35	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	53,8%	50,0%	15,4%	46,1%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	0	9	16	11	36	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	34,6%	44,4%	84,6%	47,4%	
Total		Count	1	26	36	13	76	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
				Άνδρας	Γυναίκα	
Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	3	2	5	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	5,1%	11,8%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	25	10	35	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	42,4%	58,8%	46,1%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	31	5	36	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	52,5%	29,4%	47,4%	
Total		Count	59	17	76	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
				Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	1	0	1	3	5	
	διαφωνώ	% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	5,6%	0,0%	6,3%	10,0%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	9	6	4	16	35	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	50,0%	50,0%	25,0%	53,3%	46,1%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	8	6	11	11	36	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	44,4%	50,0%	68,8%	36,7%	47,4%	
Total		Count	18	12	16	30	76	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της \* Ποιό είναι το επάγγελμά σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;			Total
				Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός- Συνταξιούχος	
Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	1	2	2	5	
	διαφωνώ	% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	4,3%	7,7%	7,4%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	14	10	11	35	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	60,9%	38,5%	40,7%	46,1%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	8	14	14	36	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	34,8%	53,8%	51,9%	47,4%	
Total		Count	23	26	27	76	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation

				Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
				Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	0	5	5	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	0,0%	0,0%	7,8%	6,6%	
	Συμφωνώ	Count	5	1	29	35	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	50,0%	50,0%	45,3%	46,1%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	5	1	30	36	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	50,0%	50,0%	46,9%	47,4%	
Total		Count	10	2	64	76	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



**Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

				Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
				18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	0	7	3	0	10	
	διαφωνώ	% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	26,9%	8,3%	0,0%	13,2%	
	Συμφωνώ	Count	1	9	15	2	27	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	34,6%	41,7%	15,4%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	0	10	18	11	39	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0,0%	38,5%	50,0%	84,6%	51,3%	
Total		Count	1	26	36	13	76	
		% within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
				Άνδρας	Γυναίκα	
Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	7	3	10	
	διαφωνώ	% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	11,9%	17,6%	13,2%	
	Συμφωνώ	Count	18	9	27	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	30,5%	52,9%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	34	5	39	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	57,6%	29,4%	51,3%	
Total		Count	59	17	76	
		% within Ποιό είναι το φύλο σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
				Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	4	0	0	6	10	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	22,2%	0,0%	0,0%	20,0%	13,2%	
	Συμφωνώ	Count	4	5	5	13	27	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	22,2%	41,7%	31,3%	43,3%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	10	7	11	11	39	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	55,6%	58,3%	68,8%	36,7%	51,3%	
Total		Count	18	12	16	30	76	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της \* Ποιό είναι το επάγγελμά σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;			Total
				Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός- Συνταξιούχος	
Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	0	5	5	10	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	0,0%	19,2%	18,5%	13,2%	
	Συμφωνώ	Count	15	3	9	27	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	65,2%	11,5%	33,3%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	8	18	13	39	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	34,8%	69,2%	48,1%	51,3%	
Total		Count	23	26	27	76	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμά σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

				Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
				Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η τράπεζα είναι ευέλικτη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών της	Ούτε συμφωνώ/Ούτε	Count	2	1	7	10	
	διαφωνώ	% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	20,0%	50,0%	10,9%	13,2%	
	Συμφωνώ	Count	3	1	23	27	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	30,0%	50,0%	35,9%	35,5%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	5	0	34	39	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	50,0%	0,0%	53,1%	51,3%	
Total		Count	10	2	64	76	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της	Διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	0 0,0%	1 2,8%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	1 3,8%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	14 53,8%	16 44,4%	2 15,4%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	11 42,3%	19 52,8%	11 84,6%	41 53,9%
Total	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της \* Ποιό είναι το φύλο σας ;  
Crosstabulation**

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	1 1,7%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	1 1,7%	0 0,0%	1 1,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	22 37,3%	11 64,7%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	35 59,3%	6 35,3%	41 53,9%
Total	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0 %	

Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,3%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,3%	1 1,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	7 38,9%	3 25,0%	5 31,3%	18 60,0%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	11 61,1%	9 75,0%	11 68,8%	10 33,3%	41 53,9%
Total	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%	76 100,0%

**Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

		Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
		Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της	Διαφωνώ	Count 1	0	0	1
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; 4,3%	0,0%	0,0%	1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count 0	1	0	1
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; 0,0%	3,8%	0,0%	1,3%
	Συμφωνώ	Count 13	10	10	33
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; 56,5%	38,5%	37,0%	43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count 9	15	17	41
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; 39,1%	57,7%	63,0%	53,9%
Total		Count 23	26	27	76
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση**  
**Crosstabulation**

				Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
				Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονο και αξιόπιστο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση των πελατών της	Διαφωνώ	Count	0	0	1	1	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	0,0%	0,0%	1,6%	1,3%	
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	0	1	1	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	0,0%	0,0%	1,6%	1,3%	
	Συμφωνώ	Count	4	1	28	33	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	40,0%	50,0%	43,8%	43,4%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	6	1	34	41	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	60,0%	50,0%	53,1%	53,9%	
Total		Count	10	2	64	76	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



**Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου	Διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	1 3,8%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	7 26,9%	6 16,7%	0 0,0%	13 17,1%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	12 46,2%	17 47,2%	3 23,1%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	6 23,1%	13 36,1%	10 76,9%	29 38,2%
Total	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	1 1,7%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	10 16,9%	3 17,6%	13 17,1%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	22 37,3%	11 64,7%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	26 44,1%	3 17,6%	29 38,2%
Total	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,3%	1 1,3%
	Ούτε διαφωνώ	συμφωνώ/Ούτε Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	6 33,3%	0 0,0%	0 0,0%	7 23,3%	13 17,1%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	5 27,8%	7 58,3%	6 37,5%	15 50,0%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	7 38,9%	5 41,7%	10 62,5%	7 23,3%	29 38,2%
Total	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%	76 100,0%

**Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
			Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	0 0,0%	1 3,8%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	1 4,3%	5 19,2%	7 25,9%	13 17,1%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	15 65,2%	7 26,9%	11 40,7%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	7 30,4%	13 50,0%	9 33,3%	29 38,2%
Total	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%	

**Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

			Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
			Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Η Τράπεζα μου παρέχει προϊόντα που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μου	Διαφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	0 0,0%	0 0,0%	1 1,6%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	3 30,0%	0 0,0%	10 15,6%	13 17,1%
	Συμφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	5 50,0%	2 100,0%	26 40,6%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	2 20,0%	0 0,0%	27 42,2%	29 38,2%
Total	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10 100,0%	2 100,0%	64 100,0%	76 100,0%	

**Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	2 7,7%	2 5,6%	0 0,0%	4 5,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	16 61,5%	16 44,4%	0 0,0%	33 43,4%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	4 15,4%	11 30,6%	4 30,8%	19 25,0%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	4 15,4%	7 19,4%	9 69,2%	20 26,3%
Total	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%	

**Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς \* Ποιό είναι το φύλο σας ;  
Crosstabulation**

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	2 3,4%	2 11,8%	4 5,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	22 37,3%	11 64,7%	33 43,4%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	17 28,8%	2 11,8%	19 25,0%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	18 30,5%	2 11,8%	20 26,3%
Total		Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%

**Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	2 11,1%	0 0,0%	0 0,0%	2 6,7%	4 5,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	10 55,6%	5 41,7%	1 6,3%	17 56,7%	33 43,4%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	4 22,2%	3 25,0%	6 37,5%	6 20,0%	19 25,0%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	2 11,1%	4 33,3%	9 56,3%	5 16,7%	20 26,3%
Total	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%	76 100,0%



**Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
			Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	2 8,7%	2 7,7%	0 0,0%	4 5,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	10 43,5%	10 38,5%	13 48,1%	33 43,4%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	5 21,7%	7 26,9%	7 25,9%	19 25,0%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	6 26,1%	7 26,9%	7 25,9%	20 26,3%
Total	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%	

**Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση**  
**Crosstabulation**

			Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
			Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Τα επιτόκια καταθέσεων που προσφέρει η Παγκρήτια Τράπεζα είναι τα υψηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	1 10,0%	0 0,0%	3 4,7%	4 5,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	4 40,0%	2 100,0%	27 42,2%	33 43,4%
	Συμφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	3 30,0%	0 0,0%	16 25,0%	19 25,0%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	2 20,0%	0 0,0%	18 28,1%	20 26,3%
Total	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10 100,0%	2 100,0%	64 100,0%	76 100,0%	

Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	1 3,8%	5 13,9%	2 15,4%	8 10,5%
	Διαφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	0 0,0%	1 2,8%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	19 73,1%	19 52,8%	4 30,8%	42 55,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	4 15,4%	7 19,4%	0 0,0%	12 15,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	2 7,7%	4 11,1%	7 53,8%	13 17,1%
Total	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%	

Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	5 8,5%	3 17,6%	8 10,5%
	Διαφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	1 1,7%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	31 52,5%	11 64,7%	42 55,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	10 16,9%	2 11,8%	12 15,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	12 20,3%	1 5,9%	13 17,1%
Total	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%	

**Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
			Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	2 11,1%	1 8,3%	2 12,5%	3 10,0%	8 10,5%
	Διαφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	0 0,0%	0 0,0%	1 6,3%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	11 61,1%	6 50,0%	4 25,0%	21 70,0%	42 55,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	4 22,2%	2 16,7%	2 12,5%	4 13,3%	12 15,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	1 5,6%	3 25,0%	7 43,8%	2 6,7%	13 17,1%
Total	Count % within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	18 100,0%	12 100,0%	16 100,0%	30 100,0%	76 100,0%	

Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation

			Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
			Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	3 13,0%	2 7,7%	3 11,1%	8 10,5%
	Διαφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	1 4,3%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	11 47,8%	14 53,8%	17 63,0%	42 55,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	4 17,4%	5 19,2%	3 11,1%	12 15,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	4 17,4%	5 19,2%	4 14,8%	13 17,1%
	Total	Count % within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	23 100,0%	26 100,0%	27 100,0%	76 100,0%

**Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation**

			Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
			Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Τα επιτόκια χορηγήσεων της Παγκρήτιας Τράπεζας είναι τα χαμηλότερα της αγοράς	Διαφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	1 10,0%	0 0,0%	7 10,9%	8 10,5%
	Διαφωνώ πολύ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	1 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	5 50,0%	2 100,0%	35 54,7%	42 55,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	3 30,0%	0 0,0%	9 14,1%	12 15,8%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	0 0,0%	0 0,0%	13 20,3%	13 17,1%
Total	Count % within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10 100,0%	2 100,0%	64 100,0%	76 100,0%	

**Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα \* Ποιά είναι η ηλικία σας ; Crosstabulation**

			Ποιά είναι η ηλικία σας ;				Total
			18-24	25-39	40-64	65 και άνω	
Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα	Διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	0 0,0%	1 2,8%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	3 11,5%	1 2,8%	0 0,0%	4 5,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	15 57,7%	15 41,7%	2 15,4%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	0 0,0%	8 30,8%	19 52,8%	11 84,6%	38 50,0%
Total	Count % within Ποιά είναι η ηλικία σας ;	1 100,0%	26 100,0%	36 100,0%	13 100,0%	76 100,0%	



**Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα \* Ποιό είναι το φύλο σας ; Crosstabulation**

			Ποιό είναι το φύλο σας ;		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα	Διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	1 1,7%	0 0,0%	1 1,3%
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	4 6,8%	0 0,0%	4 5,3%
	Συμφωνώ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	23 39,0%	10 58,8%	33 43,4%
	Συμφωνώ πολύ	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	31 52,5%	7 41,2%	38 50,0%
Total	Count % within Ποιό είναι το φύλο σας ;	59 100,0%	17 100,0%	76 100,0%	

**Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα \* Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ; Crosstabulation**

				Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;				Total
				Απόφοιτος Ανωτάτης εκπαίδευσης	Απόφοιτος Γυμνασίου	Απόφοιτος Δημοτικού	Απόφοιτος Λυκείου	
Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα	Διαφωνώ	Count	0	0	0	1	1	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	1,3%	
	Ούτε διαφωνώ	Count	1	0	0	3	4	
	συμφωνώ/Ούτε	% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	5,6%	0,0%	0,0%	10,0%	5,3%	
	Συμφωνώ	Count	10	4	4	15	33	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	55,6%	33,3%	25,0%	50,0%	43,4%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	7	8	12	11	38	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	38,9%	66,7%	75,0%	36,7%	50,0%	
Total		Count	18	12	16	30	76	
		% within Ποιό είναι το επίπεδο σπουδών σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	

Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα \* Ποιό είναι το επάγγελμα σας ; Crosstabulation

				Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;			Total
				Αγρότης	Έμπορος - Ελεύθερος Επαγγελματίας	Μισθωτός-Συνταξιούχος	
Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα	Διαφωνώ	Count	1	0	0	1	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	4,3%	0,0%	0,0%	1,3%	
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	0	2	2	4	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	0,0%	7,7%	7,4%	5,3%	
	Συμφωνώ	Count	11	10	12	33	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	47,8%	38,5%	44,4%	43,4%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	11	14	13	38	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	47,8%	53,8%	48,1%	50,0%	
Total		Count	23	26	27	76	
		% within Ποιό είναι το επάγγελμα σας ;	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα \* Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση Crosstabulation

				Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση			Total
				Άγαμος	Διαζευγμένος	Έγγαμος	
Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την συνεργασία με την Παγκρήτια Τράπεζα	Διαφωνώ	Count	0	0	1	1	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	0,0%	0,0%	1,6%	1,3%	
	Ούτε συμφωνώ/Ούτε διαφωνώ	Count	1	0	3	4	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	10,0%	0,0%	4,7%	5,3%	
	Συμφωνώ	Count	3	2	28	33	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	30,0%	100,0%	43,8%	43,4%	
	Συμφωνώ πολύ	Count	6	0	32	38	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	60,0%	0,0%	50,0%	50,0%	
Total		Count	10	2	64	76	
		% within Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	