

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Μέτρηση της Ικανοποίησης των Πελατών της Τράπεζας
Κύπρου ως προς τις Διαστάσεις Ποιότητας των
Προσφερόμενων Υπηρεσιών και Προϊόντων της και
Ανάκτησης Εμπιστοσύνης μετά το Κούρεμα Καταθέσεων
του 2013.**

Δημήτριος Τρικωμίτης

**Επιβλέπων Καθηγητής
Δρ. Ντάινα Νικολάου**

Μάιος 2019

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Μέτρηση της Ικανοποίησης των Πελατών της Τράπεζας
Κύπρου ως προς τις Διαστάσεις Ποιότητας των
Προσφερόμενων Υπηρεσιών και Προϊόντων της και
Ανάκτησης Εμπιστοσύνης μετά το Κούρεμα Καταθέσεων
του 2013.**

Δημήτριος Τρικωμίτης

**Επιβλέπων Καθηγητής
Δρ. Ντάινα Νικολάου**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2019

Περίληψη

Η Τράπεζα Κύπρου, μετά από μια πορεία σημαντικής ανάπτυξης και επέκτασης της σε αρκετές Χώρες, αντιμετώπισε μεγάλο πρόβλημα βιωσιμότητας μετά το 2013 με την απόφαση του Eurogroup για ενίσχυση των κεφαλαίων της από τις ανεξασφάλιστες καταθέσεις των πελατών της και αναγκάστηκε να περιορίσει τις εργασίες της πουλώντας όλες τις θυγατρικές της εταιρείες στο εξωτερικό.

Η ποιότητα όμως της εξυπηρέτησης του πελάτη ήταν πάντοτε πρωταρχικός σκοπός της, ως άλλωστε και κάθε επιχείρησης που ασχολείται είτε με πώληση προϊόντων, είτε με παροχή υπηρεσιών. Η εποχή που η εξυπηρέτηση του πελάτη συμβάδιζε κυρίως με την επέκταση των καταστημάτων και την ποιότητα εξυπηρέτησης τους έχει περάσει αφού η τεχνολογική ανάπτυξη έχει σχεδόν αντικαταστήσει πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τα καταστήματα.

Πλέον η ποιότητα εξυπηρέτησης του πελάτη εξαρτάται κυρίως από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης (ATM, Internet Banking, Mobile Banking κ.λπ), το μέγεθος των υπηρεσιών που προσφέρονται από αυτά, την ευκολία στη χρήση και πλοήγηση τους, στην ασφάλεια τους αλλά και στην ταχύτητα τους.

Για την εκπόνηση της εργασίας χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενείς πληροφορίες από την διεξαγωγή της έρευνας και δευτερογενείς πληροφορίες από διάφορα βιβλία και επιστημονικά περιοδικά (*βλ. σχετική βιβλιογραφία*)

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε είχε σκοπό την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας Κύπρου από τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρει μέσω των καταστημάτων και των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης. Επίσης μέσα από την έρευνα, μετρήθηκε ο βαθμός ανάκτησης της εμπιστοσύνης των πελατών προς την Τράπεζα αλλά και οι παράγοντες που τους επηρεάζουν για να συνεχίσουν την συνεργασία τους.

Το αποτέλεσμα της έρευνας ως προς την γενική ικανοποίηση από την συνεργασία με την Τράπεζα Κύπρου ανέρχεται σε 7,58 όπου 10 = απόλυτα ικανοποιημένος ενώ σύμφωνα επίσης με την έρευνα η σημαντική εισροή καταθέσεων προς την Τράπεζα Κύπρου τα

τελευταία χρόνια ήταν αποτέλεσμα των ψιθύρων που υπήρχαν για κούρεμα καταθέσεων στο Συνεργατισμό .

Summary

Following a significant growth and expansion in several countries, Bank of Cyprus has faced a major sustainability problem after the 2013 bail-in using the unsecured deposits of its customers. The Bank had to restrict its operations by selling all its subsidiaries abroad.

However, the quality of customer's service has always been its primary purpose, as is the case for any business engaged in either the sale of products or services. Due to technological development, the quality of customers service offered by the branches of the Bank, has almost been replaced with the quality of services offered by the alternative channels of service (ATM, Internet Banking, Mobile Banking, etc).

For the preparation of this dissertation, primary information was collected from the research conducted and secondary information was collected from various books and scientific journals (see relevant literature).

The purpose of the survey was to measure the satisfaction of Bank of Cyprus customers from Banks' services and products quality. Furthermore, the survey conducted in order to measure the degree of recovery of customers confidence in the Bank after the "haircut" of 2013, as well as the factors influencing them to continue their cooperation with the Bank.

According to the survey, the customers' general satisfaction regarding their cooperation with Bank amounts to 7.58, where 10 = fully satisfied. Also, according to the survey the significant inflow of deposits to Bank of Cyprus the past few years, was a result of rumors circulating for "haircut" in Cooperative Bank.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου Δρ. Ντάινα Νικολάου για την πολύτιμη βοήθεια που μου παρείχε για την εκπόνηση της διατριβής καθώς και την οικογένεια μου για την συμπαράσταση τους.

Περιεχόμενα

	Εισαγωγή	1
1.	Η πορεία της Τράπεζας Κύπρου	3
1.1	Ιστορική Αναδρομή	3
1.2	Χρονιές και γεγονότα σταθμοί στην πορεία της Τράπεζας.....	5
1.2.1	Τούρκικη Εισβολή 1974	5
1.2.2	Εορτασμός 100 χρόνων λειτουργίας 1999.....	5
1.2.3	Εισαγωγή των μετοχών της Τράπεζας στο Χρηματιστήριο Αθηνών 2000.....	5
1.2.4	Οικονομική κρίση 2013.....	6
1.2.5	Ένταξη της μετοχής της Τράπεζας στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου 2017.....	7
1.2.6	Πώληση δανειακού χαρτοφυλακίου 2018.....	7
1.3	Θυγατρικές Εταιρείες και Υπηρεσίες.....	7
1.3.1	Κτηματική Τράπεζα Κύπρου.....	7
1.3.2	Γενικές Ασφάλειες Κύπρου.....	8
1.3.3	Οργανισμός Χρηματοδοτήσεων Τράπεζας Κύπρου.....	8
1.3.4	Κυπριακός Οργανισμός Επενδύσεων και Αξιών (CISCO).....	9
1.3.5	Κέρμια.....	9
1.3.6	Eurolife Ltd.....	10
1.3.7	Τράπεζα Κύπρου Factors.....	10
1.3.8	REMU.....	10
1.4	Επέκταση της Τράπεζας στη εξωτερικό	11
1.4.1	Τράπεζα Κύπρου Λονδίνου.....	11
1.4.2	Τράπεζα Κύπρου Ελλάδα.....	12
1.4.3	Τράπεζα Κύπρου Channel Islands.....	12
1.4.4	Τράπεζα Κύπρου Αυστραλίας.....	12
1.4.5	Τραπεζικές εργασίες σε Ρωσία, Ρουμανία, Ουκρανία.....	13
1.5	Γραφεία Αντιπροσωπείας.....	13
1.6	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.....	14
1.6.1	Υγεία.....	14
1.6.2	Κοινωνία.....	14
1.6.3	Περιβάλλον.....	14
1.7	Κύρια Προϊόντα και Υπηρεσίες που προσφέρει η Τράπεζα	15
1.7.1	Καταθετικά Προϊόντα	15
1.7.2	Δάνεια.....	15
1.7.3	Πιστωτικές κάρτες.....	15
1.8	Ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης	16
1.9	Διευθυντές-Διοικητές-Ανώτατοι Εκτελεστικοί Σύμβουλοι της Τράπεζας....	16
1.10	Πρόεδροι της Τράπεζας	17
2.	Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	18
2.1	Ορισμός Μάρκετινγκ	18
2.2	Ικανοποίηση του πελάτη.....	18
2.3	Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών.....	19
2.3.1	Μοντέλα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών.....	19
2.4	Εμπιστοσύνη προς τις Τράπεζες.....	21
2.5	Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των Υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα Κύπρου.....	23
2.5.1	Αυλότητα.....	23
2.5.2	Φθαρτότητα.....	23
2.5.3	Αδιαρετότητα.....	24
2.5.4	Ετερογένεια.....	24

3.	Μεθοδολογία.....	28
3.1	Ορισμός του προβλήματος	28
3.2	Προσδιορισμός αξίας και πληροφοριών.....	28
3.2.1	Έξι περιπτώσεις που απαιτούν έρευνα αγοράς	28
3.2.2	Δέκα περιπτώσεις που δεν απαιτούν έρευνα αγοράς.....	28
3.3	Επιλογή σχεδίου έρευνας.....	29
3.3.1	Εξερευνητική/Διερευνητική έρευνα.....	29
3.3.2	Περιγραφική έρευνα.....	30
3.3.3	Αιτιολογική έρευνα.....	30
3.4	Επιλογή μεθόδου συλλογής στοιχείων και δεδομένων.....	31
3.4.1	Πρωτογενείς πληροφορίες.....	31
3.4.2	Δευτερογενείς πληροφορίες.....	31
3.5	Επιλογή μεθόδου μέτρησης.....	31
3.5.1	Διάταξη ερωτηματολογίου.....	31
3.5.2	Μορφή ερωτήσεων.....	32
3.6	Επιλογή δείγματος και συλλογή στοιχείων.....	35
3.6.1	Προκαταρτικές αποφάσεις.....	35
3.6.2	Επιλογή δείγματος.....	35
3.7	Ανάλυση στοιχείων.....	36
3.8	Παρουσίαση ευρημάτων έρευνας.....	37
3.9	Περιορισμοί της έρευνας.....	37
4.	Παρουσίαση της έρευνας.....	38
4.1	Δειγματοληψία	38
4.2	Γενική ικανοποίηση από την συνεργασία με την Τράπεζα Κύπρου	39
4.3	Αξιολόγηση καταστημάτων.....	40
4.3.1	Γενική αξιολόγηση καταστημάτων.....	41
4.3.2	Αξιολόγηση της ποιότητας εξυπηρέτησης από τον λειτουργό εξυπηρέτησης.....	41
4.4	Αξιολόγηση των προσφερόμενων προϊόντων.....	44
4.4.1	Αξιολόγηση των πιστωτικών καρτών.....	44
4.4.2	Αξιολόγηση των καταθετικών προϊόντων.....	46
4.4.3	Αξιολόγηση των στεγαστικών δανείων.....	48
4.5	Αξιολόγηση των καναλιών εξυπηρέτησης.....	50
4.5.1	Αξιολόγηση των Α.Τ.Μ.....	50
4.5.2	Αξιολόγηση το τηλεφωνικού κέντρου.....	52
4.5.3	Αξιολόγηση του Internet banking.....	54
4.5.4	Αξιολόγηση του mobile banking.....	56
4.6	Διάφοροι παράγοντες που επηρεάζουν τη συνέχιση της συνεργασίας με την Τράπεζα Κύπρο.....	58
4.6.1	Οικονομικοί παράγοντες.....	58
4.6.2	Παράγοντες ασφάλειας.....	59
4.6.3	Παράγοντες σχέσης τράπεζας- πελάτη.....	60
4.7	Προώθηση της Τράπεζας σε τρίτα άτομα.....	61
4.8	Κούρεμα καταθέσεων.....	63
4.8.1	Μεταφορά καταθέσεων σε άλλο τραπεζικό ίδρυμα.....	64
4.8.2	Επιστροφή καταθέσεων στην Τράπεζα Κύπρου.....	66
4.8.3	Μεταφορά άλλων καταθέσεων στην Τράπεζα Κύπρου.....	67
4.9	Πόσο συχνά επισκέπτεσθε την Τράπεζα Κύπρου για εξυπηρέτηση;.....	68
4.10	Συνεργάζεστε με άλλα τραπεζικά ιδρύματα;.....	69
4.11	Δημογραφικά στοιχεία.....	70
4.11.1	Φύλο.....	70
4.11.2	Ηλικιακή ομάδα.....	70
5.	Ανάλυση των αποτελεσμάτων.....	72

5.1	Περιγραφική ανάλυση των αποτελεσμάτων.....	72
5.1.1	Περιγραφική ανάλυση σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL.....	72
5.1.2	Περιγραφική ανάλυση ανά ηλικιακή ομάδα.....	74
5.1.2.1	Η χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών.....	75
5.1.2.2	Αξιολόγηση της ποιότητα εξυπηρέτησης από τα καταστήματα	77
5.1.2.3	Αξιολόγηση της ποιότητας εξυπηρέτησης από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης	79
5.1.2.4	Αξιολόγηση των διαφόρων παραγόντων για συνέχιση της συνεργασίας με την Τράπεζα Κύπρου.....	81
5.1.3	Περιγραφική ανάλυση ως προς το “κούρεμα καταθέσεων”	82
5.2	Επαγωγική ανάλυση των αποτελεσμάτων.....	85
5.2.1	Εφαρμογή γραμμικής παλινδρόμησης.....	85
5.2.1.1	Συσχέτιση της γενικής ικανοποίησης με διάφορους παράγοντες.....	86
5.2.1.2	Συσχέτιση της γενικής ικανοποίησης με παράγοντες ως προς τον δείκτη μέτρησης SERVQUAL.....	88
5.2.1.3	Συσχέτισης του βαθμού σύστασης με διάφορους παράγοντες	90
6	Συμπεράσματα & Εισηγήσεις „.....	93
6.1	Συμπεράσματα.....	93
6.2	Εισηγήσεις.....	96

Παραρτήματα

A	Ερωτηματολόγιο	98
	Βιβλιογραφία	106

Εισαγωγή

Ο Peter F. Drucker, στο βιβλίο του *Managing for Results*, αναφέρει ότι μια επιχείρηση μπορεί να κατανοήσει την συμπεριφορά του πελάτη της, τι θεωρεί αυτός σημαντικό και με ποια κριτήρια αγοράζει, μόνον αν τον ρωτήσει. Τότε θα πρέπει να προσαρμόσει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της σύμφωνα με τις επιθυμίες των πελατών που σκοπεύει να ικανοποιήσει.

Το άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούνται οι περισσότερες επιχειρήσεις, απαιτεί την γρήγορη και πρωτοπόρα ευελιξία τους ως προς στα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν, ώστε να προσαρμόζονται με τις ανάγκες της εποχής και την ανάπτυξη της τεχνολογίας, για να καταφέρουν να επιβιώσουν αλλά και να ξεχωρίσουν από τον ανταγωνισμό.

Η Τράπεζα Κύπρου με πορεία πέραν των εκατό ετών απέδειξε σε όλη την πορεία της ότι πρωτοπορεί στις αλλαγές και τις νέες τεχνολογικές απαιτήσεις αφού έχει εδραιωθεί ως η μεγαλύτερη Τράπεζα της Κύπρου.

Στην πρωτόγνωρη εποχή όμως που ζούμε, με το κλείσιμο μεγάλων Τραπεζών (Λαϊκή και Συνεργατισμός) και των συγχωνεύσεων, η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη, ως προς τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η Τράπεζα, αλλά και ο βαθμός εμπιστοσύνης που της δείχνουν μετά τα γεγονότα του 2013, με το “κούρεμα καταθέσεων”, είναι πολύ σημαντική και καθοριστικής σημασίας για την μετέπειτα πορεία της.

Λόγω του μεγάλου κόστους όμως που μπορεί να έχει μια έρευνα προς τους πελάτες, τις περισσότερες φορές οι έρευνες για νέα προϊόντα και υπηρεσίες αναφέρονται προς τους υπαλλήλους της Τράπεζας οι οποίοι τα χρησιμοποιούν πιλοτικά και δίνουν την ανατροφοδότηση τους πριν να προωθηθούν στην ευρύτερη αγορά.

Εφαρμόζοντας τα βήματα της Έρευνας Μάρκετινγκ, στην παρούσα εργασία θα μετρήσουμε τη ικανοποίηση των πελατών της Τράπεζας Κύπρου ως προς τις διαστάσεις ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων της καθώς και ανάκτηση εμπιστοσύνης μετά το κούρεμα καταθέσεων το 2013.

Στο **1ο Κεφάλαιο**, αναφέρεται η ιστορική αναδρομή της Τράπεζας Κύπρου, η πορεία της από την ίδρυση της, χρονιές και γεγονότα σταθμοί στην πορεία της, οι θυγατρικές της εταιρείες, η ανάπτυξη της στο εξωτερικό καθώς και τα κύρια προϊόντα που προσφέρει.

Στο **2ο Κεφάλαιο** αναφέρεται η βιβλιογραφική ανασκόπηση ως προς τις γενικές έννοιες του Μάρκετινγκ, της μέτρησης της ικανοποίησης, της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών και τα μοντέλα μέτρησης τους, η έννοια την εμπιστοσύνης των πελατών προς τις Τράπεζες, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα Κύπρου.

Στο **3ο Κεφάλαιο** αναφέρεται η μεθοδολογία και τα στάδια που ακολουθήθηκαν για την διεξαγωγή της έρευνας όπως η επιλογή του σχεδίου έρευνας, της μεθόδου συλλογής στοιχείων, της μεθόδου μέτρησης και του δείγματος.

Η έρευνα αποσκοπούσε στα ακόλουθα:

- I. Την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας Κύπρου ως προς τις διαστάσεις ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων της (πιστ. κάρτες, ασφάλειες κ.λ.π) αλλά και των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης (1Bank, ATM κ.λ.π)
- II. Την μέτρηση του βαθμού εμπιστοσύνης των πελατών της Τράπεζα Κύπρου και κατά πόσο ανακτήθηκε η εμπιστοσύνη τους μετά την οικονομική κρίση και την κατάρρευση του 2013 με το κούρεμα των καταθέσεων.

Στο **4ο Κεφάλαιο** παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας με την παρουσίαση διαγραμμάτων τα οποία ετοιμάστηκαν μέσω του συστήματος SPSS.

Στο **5ο Κεφάλαιο** παρουσιάζεται η περιγραφική και επαγωγική ανάλυση των αποτελεσμάτων με την παρουσίαση πινάκων και διαγραμμάτων τα οποία ετοιμάστηκαν μέσω του συστήματος SPSS.

Στο **6ο Κεφάλαιο** αναφέρονται τα τελικά συμπεράσματα που έχουν προκύψει μέσα από την διεξαγωγή της έρευνας.

Κεφάλαιο 1

Η πορεία της Τράπεζας Κύπρου

1.1 Ιστορική Αναδρομή

Η Τράπεζα Κύπρου ιδρύθηκε από Κύπριους επιχειρηματίες το 1899, υπό την εποπτεία της Οθωμανικής Τράπεζας, με την ονομασία “Ταμειυτήριο η Λευκωσία”. Την ονομασία “Τράπεζα Κύπρου” την διατηρεί από το 1912 οπότε μετατράπηκε σε δημόσια εταιρεία.

Την δεκαετία του 1940 συγχωνεύθηκε με άλλα Τραπεζικά Ιδρύματα Παγκύπρια και εκ τότε υιοθετήθηκε το αρχαίο κυπριακό νόμισμα με την επιγραφή “*Κοινόν Κυπρίων*”. Συγκεκριμένα, το 1943 συγχωνεύτηκε με την Τράπεζα Λάρνακος και την Λαϊκή Τράπεζα Πάφου, ενώ το 1944 με την Τράπεζα “Η Μέλισσα” Πάφου και το 1945 με το Κυπριακό Ταμειυτήριο Λευκωσίας. Πολύ αργότερα, το 1980, εξαγόρασε τις εργασίες της Chartered Bank Κύπρου.

Οι καταστροφικές συνέπειες που άφησε πίσω της η Τούρκικη Εισβολή το 1974, έφεραν την Τράπεζα στα πρόθυρα της οικονομικής κατάρρευσης η οποία αποφεύχθηκε με την στήριξη των καταθετών της. Τα επόμενα χρόνια ήταν πολύ δύσκολα για το Τραπεζικό σύστημα και γενικά την οικονομία της Χώρας.

Η δεκαετία του '80 όμως σηματοδότησε μια νέα αρχή για την Τράπεζα η οποία παρουσίασε ραγδαία ανάπτυξη. Αποκορύφωμα ήταν οι χρονιές 1999-2000 οι οποίες συν έπεσαν με τον εορτασμό των 100 ετών λειτουργίας της, την οικονομική ευφορία με την ανοδική πορεία του Χρηματιστηριακών τιμών και την εισαγωγή της μετοχής της στο

Χρηματιστήριο Αθηνών. Το επερχόμενο όμως Κραχ του Χρηματιστηρίου σηματοδότησε καταστροφικές συνέπειες για την οικονομία και καταγραφή ζημιών Τράπεζα.

Στα τέλη της δεκαετίας του 2000 , επέκτεινε τις εργασίες της στις Χώρες της Ανατολικής Ευρώπης (Ρωσία, Ρουμανία, Ουκρανία) προσπαθώντας να διεισδύσει στις τότε υποσχόμενες αγορές για νέες ευκαιρίες, αλλά αργότερα χαρακτηρίστηκαν ως εσφαλμένες κινήσεις.

Η οικονομική κρίση που ξεκίνησε από το 2008 στην Κύπρο αποκορυφώθηκε το 2013 με την απόφαση του Eurogroup για εξυγίανση της Τράπεζας με ίδια μέσα, “κούρεμα καταθέσεων”, το οποίο έπληξε σημαντικά την εμπιστοσύνη των καταθετών προς το ίδρυμα.

Οι επόμενες χρονιές ήταν πολύ κρίσιμες για την επιβίωση της , η οποία απορρόφησε τις εργασίες της Πρώην Λαϊκής Τράπεζας αλλά ταυτόχρονα έπρεπε να επωμισθεί και το χρέος της ύψους €11,4 δις. για έκτακτη άμεση ρευστότητα (ELA) προς την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Τέσσερα χρόνια αργότερα, μετά από μια σειρά διορθωτικών κινήσεων όπως την πλήρη πώληση των εργασιών της στο εξωτερικό αλλά και του ξενοδοχειακού συγκροτήματος ΚΕΡΜΙΑ, καταφέρνει να αποπληρώσει πλήρως το ELA και ξεκινάει νέα πορεία ανάκαμψης με επανάκτηση της εμπιστοσύνης των καταθετών.

Οι ψίθυροι που υπήρχαν την τελευταία διετία για κλείσιμο του Συνεργατισμού με ενδεχόμενο “κούρεματος καταθέσεων”, επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό ακόμη και τους “πιστούς” καταθέτες του συνεργατισμού οι οποίοι έτρεξαν να μεταφέρουν τις καταθέσεις τους σε άλλα πιστωτικά ιδρύματα, με την Τράπεζα Κύπρου να κερδίζει μεγάλο μερίδιο.

Σήμερα, μετά και την απορρόφηση των εργασιών του Συνεργατισμού από την Ελληνική Τράπεζα, η Τράπεζα Κύπρου εξακολουθεί να βρίσκεται στην 1^η θέση σε μερίδιο αγοράς με ποσοστό 30% στα δάνεια και 37% στις καταθέσεις ενώ ακολουθεί η Ελληνική με αντίστοιχα ποσοστά 22% και 32%.¹

¹ <https://hellasjournal.com/2018/08/sti-deyteri-thesi-sta-meridia-agora-i-elliniki-trapeza-meta-tin-aporrofisi-toy-synergatismoy/>

Ενόψει της στρατηγικής ανάκαμψης που ακολουθεί η Τράπεζα, την αποπληρωμή του ΕΛΑ και την πώληση μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Επενδυτική Εταιρεία Αρπλλον, δέχεται σταδιακές αναβαθμίσεις από τους διάφορους Οίκους Αξιολόγησης από καθεστώς περιορισμένης χρεοκοπίας το 2013 σε καθεστώς σταθερής προοπτικής,

1.2 Χρονιές και Γεγονότα σταθμοί στην πορεία της Τράπεζας

1.2.1 Τουρκική Εισβολή (1974)

Η Τράπεζα έφθασε στα πρόθυρα της οικονομικής κατάρρευσης ως αποτέλεσμα της Τούρκικης Εισβολής του 1974. Μεγάλοι επιχειρηματίες τότε αποφάσισαν να την ενισχύσουν κεφαλαιακά, η οποία με τη σειρά της στήριξε τους πληγέντες πελάτες της με χορηγήσεις, διαγραφές ή αναστολές υποχρεώσεων και αποσύρσεις δικαστικών αγωγών.

1.2.2 Εορτασμός 100 χρόνων λειτουργίας (1999)

Η Τράπεζα εορτάζει τα εκατό χρόνια λειτουργίας της τα οποία συνδέονται με εξαιρετικά κέρδη ύψους Λ.Κ 78 εκ,² εν όψει κυρίως της ανοδικής πορείας των μετοχών στο Χρηματιστήριο Κύπρου, ανακοινώνοντας αυξανόμενα μερίσματα στους μετόχους, παροχή δικαιωμάτων αγοράς μετοχών σε χαμηλές τιμές αλλά και παροχή δωρεάν μετοχών στο προσωπικό της.

1.2.3 Εισαγωγή των Μετοχών της Τράπεζας στο Χρηματιστήριο Αθηνών (2000)

Ένα χρόνο μετά τον εορτασμό των 100 χρόνων λειτουργίας της, την επιτυχημένη πορεία της και την θεαματική άνοδο που παρουσίασε η μετοχή της, το 2000 η Τράπεζα

² https://www.stockwatch.com.cy/sites/default/files/financialstatements/BOCY_Preliminary1999.htm

ανακοίνωσε την έναρξη διαπραγμάτευσης των μετοχών στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Τον Ιανουάριο 2017 η διαπραγμάτευση των μετοχών τερματίστηκε μετά και την αποχώρηση της Τράπεζας από την Ελληνική Αγορά το 2013.

1.2.4 Οικονομική Κρίση (2013)

Η Οικονομική Κρίση στις Κυπριακές Τράπεζες επήλθε σε σημαντικό βαθμό στην έκθεση τους από την επένδυση τους σε Ελληνικά Κρατικά Ομόλογα και την επακόλουθη υποβάθμιση τους από τους διάφορους οίκους αξιολόγησης. Το Μάρτιο 2013, με απόφαση του Eurogroup οριστικοποιήθηκε το κλείσιμο της Λαϊκής Τράπεζας και η ανακεφαλαίωση της Τράπεζας Κύπρου από ίδια μέσα, “κούρεμα καταθέσεων” με ταυτόχρονη απορρόφηση των εργασιών της Λαϊκής Τράπεζας (εξασφαλισμένες καταθέσεις και δάνεια) και πώληση των εργασιών της στην Ελλάδα προς την Τράπεζα Πειραιώς.

Οι καταθέσεις πέραν του εγγυημένου ποσού των €100 χιλ. υπέστηκαν “κούρεμα” για το 47,5% ³του ποσού, το οποίο μετατράπηκε σε μετοχικό κεφάλαιο. Οι υφιστάμενες μετοχές είχαν μετατραπεί σε μετοχές τύπου Δ (διαιρέθηκαν δια 100), ενώ τα αξιόγραφα είχαν ακυρωθεί.

Τα περιουσιακά στοιχεία της Λαϊκής Τράπεζας μεταφέρθηκαν στην Τράπεζα Κύπρου ενώ ταυτόχρονα μεταφέρθηκε και η υποχρέωση της ύψους €11,4 δισ. ⁴ για έκτακτη άμεση ρευστότητα της προς την Ευρωπαϊκή Τράπεζα (ELA).

Το προσωπικό της Λαϊκής Τράπεζας το οποίο ανερχόταν σε 2,500 μεταφέρθηκε στην Τράπεζα Κύπρου με το σύνολο τους να ανέρχεται σε 5,600. Σύμφωνα με σχέδιο εθελούσιας εξόδου τον Ιούλιο της ίδιας χρονιάς, 1,370 άτομα και από τις δύο Τράπεζες αποχώρησαν.

Η διαπραγμάτευση των μετοχών της Τράπεζας στο Χρηματιστήριο είχε ανασταλεί μέχρι τον Φεβρουάριο 2015.

³ <http://www.kathimerini.gr/494611/article/oikonomia/die8nhs-oikonomia/sto-475-kleidwse-to-koyrema-kata8esewn-sthn-trapeza-kyproy>

⁴ <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/trapezes/nea-meiosi-ela>

1.2.5 Ένταξη της μετοχής στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου (2017)

Τον Ιανουάριο 2017, η μετοχή της Τράπεζας εντάχθηκε στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου μέσω της Τράπεζας Κύπρου Holdings Ltd, σηματοδοτώντας μία νέα εποχή για την Τράπεζα και επίτευξη των στρατηγικών της στόχων για ενίσχυση της και εμπορευσιμότητας της μετοχής της μετά τις καταστροφικές συνέπειες του 2013.

1.2.6 Πώληση Δανειακού Χαρτοφυλακίου (2018)

Τον Αύγουστο 2018, η Τράπεζα ανακοίνωσε την πώληση €2,8 δις. μη εξυπηρετούμενων δανείων προς την επενδυτική εταιρεία Apollo Global Management Ltd, επιτυγχάνοντας μείωση περίπου 7 ποσοστιαίων μονάδων (από 45% στο 38%), των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Μετά απ' αυτή την κίνηση, ανακοίνωσε ζημιές ύψους €54εκ αλλά και μείωση του ρίσκου στο χαρτοφυλάκιο της.⁵

1.3 Θυγατρικές Εταιρείες και Υπηρεσίες

1.3.1 Κτηματική Τράπεζα Κύπρου (1944-2010)

Ειδικευόταν κυρίως στη χορήγηση δανείων για την ανάπτυξη της βιομηχανίας και του Τουρισμού στην Κύπρο και έπαιξε σημαντικό ρόλο μετά την Τούρκικη εισβολή του 1974. Στις 15/07/2010 μεταφέρθηκαν οι εργασίες της και τα περιουσιακά της στοιχεία στην Τράπεζα Κύπρου με παράλληλη διάλυση της.

⁵ <https://www.newsit.com.cy/oikonomia/2018/08/28/trapeza-kyprou-zimies-e54-ekat-me-simantiki-meiosi-riskou/>

1.3.2 Γενικές Ασφάλειες Κύπρου (1951)

Οι Γενικές Ασφάλειες Κύπρου είναι η πρώτη Κυπριακή Ασφαλιστική εταιρεία που ιδρύθηκε στην Κύπρο αφού μέχρι τότε λειτουργούσαν αντιπροσωπείες ξένων ασφαλιστικών εταιρειών.

Στα 67 χρόνια παρουσίας της στην ασφαλιστική βιομηχανία διαδραμάτισε ηγετικό ρόλο αναδεικνύοντας της ως μια από τις μεγαλύτερες και αξιόπιστες ασφαλιστικές εταιρείες γενικού κλάδου στην Κύπρο και σήμερα εργοδοτεί περίπου 100 άτομα.

Υπάρχουν 28 ασφαλιστικές εταιρείες Γενικού κλάδου στην Κύπρο με το μεγαλύτερο μερίδιο να έχει η Universal Life με 9.93% ενώ ακολουθούν οι CNP ασφαλιστική με 9.77% και οι Γενικές Ασφάλειες Κύπρου με 9.14%.⁶

Η εταιρεία παρέχει ολοκληρωμένη γκάμα ασφαλιστικών προϊόντων ως εξής:

- Ασφάλειες Οχημάτων: Οι Γενικές Ασφάλειες Κύπρου, διατηρούν την 1^η θέση ως προς την αξιοπιστία των οδηγών προς τις ασφαλιστικές εταιρείες. Ακολουθούν οι CNP Ασφαλιστική, Παγκυπριακή Ασφαλιστική, Atlantic και Gan Direct.⁷
- Ασφάλειες Κατοικίας για κάλυψη πυρκαγιάς, κλοπής κ.α.
- Προσωπικά ατυχήματα και υγείας, ασφάλεια ταξιδιού, κυνηγιού, οδηγού, υγείας φοιτητών, ευθύνης εργοδότη και σκαφών αναψυχής.
- Φροντίδα ατυχήματος και οδική βοήθεια.
- Ασφάλεια περιουσίας
- Ασφάλεια αστικής ευθύνης
- Ασφάλεια μεταφορών για εμπορεύματα

1.3.3 Οργανισμός Χρηματοδοτήσεως Τράπεζας Κύπρου (1964)

Η εταιρεία ιδρύθηκε με σκοπό να δραστηριοποιηθεί στον τομέα της ενοικιαγοράς κυρίως για αγορά αυτοκινήτων (καινούριων, μεταχειρισμένων, εμπορικών κ.α) αλλά και μηχανημάτων, εξοπλισμών γραφείων κ.α.

⁶ Stockwatch: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/asfaleies/anevainoyn-oi-asfaleies-zois-kai-ygeias>

⁷ Stockwatch: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/asfaleies-aytokinita/poies-asfalistikes-empisteyontai-oi-odigoj>

Με τον όρο Ενοικιαγορά εννοούμε την σύμβαση ενοικίασης ενός αντικειμένου στο ενοικιαγοραστή από την Τράπεζα Κύπρου για συγκεκριμένη περίοδο, έναντι συγκεκριμένου ενοικίου, με δικαίωμα αγοράς του αντικειμένου αφού τηρηθούν οι πρόνοιες της σύμβασης.

1.3.4 Κυπριακός Οργανισμός Επενδύσεων και Αξιών – CISCO (1982)

Ο Κυπριακός Οργανισμός Επενδύσεων και Αξιών Λτδ, “CISCO”, ιδρύθηκε με σκοπό την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών στην Κύπρο και εποπτεύεται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου.

Η εταιρεία προσφέρει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες: Η CISCO παρέχει την δυνατότητα για άμεση ηλεκτρονική πρόσβαση για αγορά διάφορων τίτλων στο Χρηματιστήριο.
- Διαχείριση Κεφαλαίων: Μέσω την BOC Asset Management Company Ltd, παρέχονται εξειδικευμένες συμβουλευτικές επενδυτικές υπηρεσίες σε θεσμικούς επενδυτές ανάλογα με το επενδυτικό προφίλ του πελάτες από εξειδικευμένη ομάδα με πολυετή εμπειρία στη διαχείριση κεφαλαίων.

1.3.5 Κέρμια (1983)

Η Τράπεζα εξαγόρασε τις εργασίες της Κέρμια Λτδ η οποία δραστηριοποιείτο στον τομέα ανάπτυξης ακινήτων . Επίσης, μέσω της εταιρείας Kermia Hotels Ltd κατείχε και διαχειριζόταν το ξενοδοχειακό συγκρότημα Kermia Beach Bungalow Hotel καθώς και παρακείμενης γης στην περιοχή της Αγίας Νάπας. Τον Ιούνιο του 2016 , πωλήθηκε η Kermia Hotels Ltd για €26,5⁸ εκ, στα πλαίσια της στρατηγικής του συγκροτήματος για επικέντρωση του μόνο στις κύριες δραστηριότητες του βελτιώνοντας τη κεφαλαιακή του επάρκεια.

⁸ <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/trapezes/oloklirosi-polisis-kermia>

1.3.6 Eurolife Ltd (1989)

Η εταιρεία ιδρύθηκε με σκοπό να δραστηριοποιηθεί στον Ασφαλιστικό κλάδο ζωής και σήμερα κατέχει ηγετική θέση στην ασφαλιστική βιομηχανία η οποία απασχολεί πέραν των 250 ασφαλιστών Παγκύπρια.

Σύμφωνα με έρευνα που διεξάχθηκε τον Ιούνιο 2018, η Eurolife Ltd κατέχει την 2^η θέση με μερίδιο αγοράς ύψους 17,7% μεταξύ 11 ασφαλιστικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον κλάδο ζωής ενώ την 1^η θέση κατέχει η Universal Life με μερίδιο αγοράς ύψους 39,85%.⁹

Η εταιρεία προσφέρει ευρεία γκάμα προϊόντων ως ακολούθως:

- Ασφάλειες ζωής
- Ασφάλειες για οικονομική εξασφάλιση σε περίπτωση ανικανότητας εργασίας
- Επενδυτικές Ασφάλειες για αποταμίευση
- Συνταξιοδοτικές Ασφάλειες
- Ασφάλειες Υγείας
- Ασφάλειες προστασίας προσωπικού και μαθητών

1.3.7 Τράπεζα Κύπρου Factors (1992)

Η υπηρεσία Factoring ιδρύθηκε κυρίως με σκοπό την παρακολούθηση, διαχείριση και είσπραξη των εισπρακτέων των επιχειρήσεων που πωλούν προϊόντα με βραχυπρόθεσμη πίστωση καθώς επίσης και την παροχή δυνατότητας προεξόφλησης των τιμολογίων και μεταχρονολογημένων επιταγών.

1.3.8 REMU (2016)

Η μονάδα διαχείρισης Ακινήτων (REMU), συστάθηκε για την διαχείριση και πώληση των ακινήτων που περνούν στα χέρια της Τράπεζας κατόπιν συνεννόησης με τους χρεώστες που διατηρούν μη εξυπηρετούμενες υποχρεώσεις. Σκοπός είναι, αφενός η άμεση μείωση

⁹ Stockwatch: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/asfaleies/anevainoyn-oi-asfaleies-zois-kai-ygeias>

ή εξόφληση του δανεισμού τους και αφετέρου η άμεση μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων για την βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων της Τράπεζας. Σήμερα η μονάδα διαχειρίζεται πέρα των 1000 ακινήτων.

1.4 Επέκταση της Τράπεζας στο Εξωτερικό

1.4.1 Τράπεζα Κύπρου Λονδίνο (1955)

Το 1955 ανοίχθηκε το πρώτο υποκατάστημα στο Λονδίνο με σκοπό την εξυπηρέτηση της κυπριακής κοινότητας.

Το 1974, η Τράπεζα στο Λονδίνο είχε βρεθεί στα πρόθυρα οικονομικής κατάρρευσης λόγω λανθασμένων χειρισμών, από το διοικητικό συμβούλιο, συνεπείας των πληθωριστικών τάσεων που υπήρχαν στην οικοδομική βιομηχανία του Ηνωμένου Βασιλείου την εποχή εκείνη. Αναγκάστηκε να διασωθεί από οικονομική ενίσχυση της μητρικής Τράπεζας Κύπρου, η οποία αντιμετώπιζε επίσης σημαντικά οικονομικά προβλήματα μετά τα γεγονότα του 1974, σε συνεργασία με την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου και την υποστήριξη της Τράπεζας Αγγλίας. Το τότε διοικητικό συμβούλιο της Τράπεζας Κύπρου Λονδίνου εξαναγκάστηκε σε παραίτηση ενώ το προσωπικό της Τράπεζας μειώθηκε περίπου κατά 60% λόγω πλεονασμού.

Με την πάροδο των χρόνων και την βοήθεια των καταθετών οι οποίοι δεν απέσυραν τις καταθέσεις τους, η Τράπεζα άρχισε να παίρνει ανοδική πορεία και ειδικά την περίοδο 1988-2000 αναπτύχθηκε σημαντικά με σημαντική αύξηση των κερδών της αλλά και του προσωπικού της.

Στα πλαίσια της Στρατηγικής της Τράπεζας Κύπρου για επικέντρωση της στην Κυπριακή Αγορά και αύξηση των κεφαλαιακών της δεικτών, τον Ιούλιο 2018 προχώρησε σε πώληση της θυγατρικής Τράπεζας Κύπρου Ηνωμένου Βασιλείου στην Cynergy Capital Limited για €120 εκ.

1.4.2 Τράπεζα Κύπρου Ελλάδας (1991)

Το 1991 η Τράπεζα λειτούργησε το πρώτο της κατάστημα στην Ελλάδα ενώ κατά την διάρκεια της παρουσίας της μέχρι το 2013 έδειξε δυναμική και ανοδική πορεία αναδεικνύοντας την ως το μεγαλύτερο από τους ξένους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς που δραστηριοποιούνταν στην Ελλάδα με μερίδιο αγοράς σε καταθέσεις και δάνεια πέραν του 4%. Το δίκτυο καταστημάτων ανερχόταν περίπου στα 160 και το ανθρώπινο δυναμικό περίπου στις 3.000. Πέραν των κύριων δραστηριοτήτων της η Τράπεζα αναπτύχθηκε και στον τομέα της ενοικιαγοράς, factoring και χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω των θυγατρικών “Κύπρου Leasing”, “Κύπρου Factors” και “Κύπρου Χρηματιστηριακή”.

Το 2013, στα πλαίσια εξυγίανσης των κυπριακών Τραπεζών, πωλήθηκαν υποχρεωτικά οι περισσότερες εργασίες της καθώς και των θυγατρικών της εταιρειών, στην Τράπεζα Πειραιώς μετά από απόφαση του Eurogroup για αποξένωση των κυπριακών Τραπεζών την Ελληνική Αγορά και αποφυγή της συστημικής οικονομικής κατάρρευσης .

1.4.3 Τράπεζα Κύπρου Channel Islands (1996)

Η Τράπεζα ιδρύθηκε το 1996 με 1 κατάστημα στο Guernsey για να προσφέρει στους πελάτες της διάφορα επενδυτικά προϊόντα σε όλα τα κύρια νομίσματα και την δυνατότητα φορολογικών πλεονεκτημάτων. Οι εργασίες της Τράπεζας τερματίστηκαν το 2016.

1.4.4 Τράπεζα Κύπρου Αυστραλίας (2000)

Μετά την 12χρονη επιτυχή λειτουργία των γραφείων Αντιπροσωπείας , καθώς και τον σημαντικών προοπτικών που υπήρχαν με την έντονη παρουσίας την Ελληνικής και Κυπριακής παροικίας, το 2000 ίδρυσε την Bank of Cyprus Australia Pty Ltd για παροχή πλήρως τραπεζικών εργασιών με αρχικά 5 καταστήματα στην Αδελαΐδα, Μελβούρνη και Σύδνεϋ.

Το 2011 η Τράπεζα πώλησε την θυγατρική της εταιρεία στην Αυστραλία για €100 εκ και κέρδος €8 εκ. για κεφαλαιακή ενίσχυση του οργανισμού.

1.4.5 Τραπεζικές Εργασίες σε Ρωσία, Ρουμανία και Ουκρανία (2007 - 2009)

Στα πλαίσια της επεκτατικής πολιτικής της Τράπεζας προς τις Χώρες της Ανατολικής Ευρώπης και διείσδυση στον τομέα της λιανικής Τραπεζικής, προχώρησε το 2007 με δημιουργία καταστημάτων σε Ρωσία και Ρουμανία και εξαγορά του 95% του μετοχικού κεφαλαίου της Ουκρανικής Τράπεζας AvtoZAZ με δίκτυο 26 καταστημάτων.

Το 2008 εξαγόρασε του 80% του μετοχικού κεφαλαίου της Ρωσικής Uniastrum Bank με δίκτυο 209 καταστημάτων και το 2009 εξαγόρασε περίπου το 10% του μετοχικού κεφαλαίου της Ρουμανικής Banca Tansilvania.

Τις χρονιές 2014 και 2015, στα πλαίσια αναδιάρθρωσης της, η Τράπεζα, προχώρησε σε πώληση όλων των πιο πάνω ζημιογόνων εργασιών και περιουσιακών της στοιχείων, καταγράφοντας λογιστικές ζημιές.

1.5 Γραφεία Αντιπροσωπείας

Πέραν των τραπεζικών εργασιών της Τράπεζας στο εξωτερικό, άνοιξε κατά διαστήματα γραφεία αντιπροσωπείας σε διάφορες χώρες κυρίως για την υποστήριξη την υπηρεσίας διεθνών Τραπεζικών εργασιών στο εξωτερικό χωρίς όμως να παρέχονται Τραπεζικές εργασίες.

Η Τράπεζα σήμερα λειτουργεί Γραφεία Αντιπροσωπείας στη Μόσχα, Αγία Πετρούπολη, Ουκρανία και Πεκίνο.

1.6 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Τράπεζα αποδεικνύει εμπράκτως την ευαισθησία και υπευθυνότητα ως προς την υγεία, κοινωνία και το περιβάλλον με διάφορα έργα και δραστηριότητες με σημαντικότερα τα ακόλουθα:

1.6.1 Υγεία

- Ίδρυση του Ογκολογικού κέντρου το 1998 για παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στους καρκινοπαθείς συνανθρώπους μας και θεραπεία με σύγχρονες υπηρεσίες καθώς και συμμετοχής σε προγράμματα πρόληψης και έγκαιρης διάγνωσης του καρκίνου.
- Οικονομική ενίσχυση του αντικαρκινικού συνδέσμου διοργανώνοντας κάθε χρόνο την “Πορεία Χριστοδούλας” καθώς και διάφορα φιλανθρωπικά παζαράκια σε όλες τις πόλεις.
- Διοργάνωση Παγκύπριων εβδομάδων αιμοδοσίας

1.6.2 Κοινωνία

- Ίδρυση του Πολιτιστικού Ιδρύματος Τραπέζης Κύπρου το 1984 το οποίο έχει την έδρα του στην Φανερωμένη και δραστηριοποιείται στην μελέτη και προαγωγή του κυπριακού πολιτισμού (αρχαιολογία, ιστορία, τέχνη, λογοτεχνία) και την προβολή της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς της Κύπρου διοργανώνοντας διάφορες εκθέσεις στην Κύπρο αλλά και στο εξωτερικό.
- Συμβολή και ενίσχυση της νεανικής επιχειρηματικότητας, καινοτομίας και εφευρετικότητας.

1.6.3 Περιβάλλον

- Συμβολή και παρότρυνση προς το προσωπικό της για ανακύκλωση και μείωση κατανάλωσης του χαρτιού

1.7 Κύρια προϊόντα και Υπηρεσίες που προσφέρει η Τράπεζα

1.7.1 Καταθετικά Προϊόντα

Προσφέρεται μια μεγάλη σειρά καταθετικών προϊόντων όπως εμπρόθεσμες, άμεσης πρόσβασης, παιδικός αποταμιευτικός κ.λ.π. Η απόδοση των καταθέσεων εξαρτάται από την χρονική διάρκεια τους, το ποσό της κατάθεσης και την ευελιξία που προσφέρεται ως προς τις αναλήψεις.

Ενόψει της προσπάθειας που γίνεται από τις Τράπεζες για ενίσχυση των επιτοκιακών τους περιθωρίων σε σχέση με τα δανειστικά επιτόκια, οι αποδόσεις των επιτοκίων έχουν μειωθεί σημαντικά με τον μέσο όρο να κυμαίνεται περίπου σε 0.50% σε αντίθεση με περίπου 6% πριν 10 χρόνια, ενώ ο μέσος όρος επιτοκίων στην Ευρωζώνη ανέρχεται περίπου σε 0,36%.¹⁰

1.7.2 Δάνεια

Προσφέρονται διάφορα προϊόντα δανείων όπως στεγαστικά, προσωπικά, δάνεια αυτοκινήτων και σπουδαστικά, τα οποία ποικίλουν ως προς τους όρους αποπληρωμής, την χρονική διάρκεια τους και το ύψους του επιτοκίου. Συγκεκριμένα για τα στεγαστικά δάνεια προσφέρεται ευέλικτο πρόγραμμα αποπληρωμής με περίοδο χάριτος μέχρι 2 χρόνια και αναστολές δόσεων 2 φορές το χρόνο.

1.7.3 Πιστωτικές κάρτες

Προσφέρεται ποικιλία πιστωτικών καρτών με διάφορα χαρακτηριστικά και προνόμια, ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών. Παρά το ψηλό χρεωστικό επιτόκιο ύψους 10,5% σε περίπτωση μη αποπληρωμής ολόκληρου του οφειλόμενου ποσού σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, εντούτοις η χρήση τους είναι ιδιαίτερα αυξημένη και έχει καταστεί ο

¹⁰ <https://economy.cyprustimes.com/economy-times/gia-proti-fora-kato-toy-1-to-epitokio-gia-katatheseis-noikokyriion-prothesmias-enos-etoys/>

πιο διαδεδομένος τρόπος πληρωμής συναλλαγών στη Κύπρο αλλά και στο εξωτερικό, μέσω του διαδικτύου.

Η Τράπεζα στην προσπάθεια της να διατηρήσει ή να κερδίσει μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, κατά διαστήματα προσφέρει διάφορα ελκυστικά σχέδια ανταμοιβής και συμμετοχές σε κληρώσεις.

1.8 Ψηφιακά Κανάλια Εξυπηρέτησης

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας τα τελευταία χρόνια, αναπόφευκτα οδηγεί το Τραπεζικό σύστημα σε σταδιακή ψηφιακή μεταμόρφωση για πιο γρήγορη, εύκολη και 24ώρη εξυπηρέτηση του πελάτη οπουδήποτε και αν βρίσκεται. Εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης πέραν των καταστημάτων της Τράπεζας είναι προς το παρόν τα ακόλουθα:

- Internet Banking
- Mobile Banking
- QuickPay
- Τηλεφωνικό κέντρο
- ATM

1.9 Διευθυντές - Διοικητές – Ανώτατοι Εκτελεστικοί Διευθυντές της Τράπεζας

1899 - 1934 : Ιωάννης Οικονομίδης (διευθυντής)

1934 - 1939 : Σοφοκλής Σαββίδης (διευθυντής)

1939 - 1962 : Γεώργιος Γκαράνης (γεν. διευθυντής)

1962 - 1975 : Ρηγίνος Θεοχάρης (διοικητής)

1976 - 1979 : Μιχαλάκης Κολοκασίδης (διοικητής)

1979 - 1994 : Ανδρέας Πατσαλίδης (διοικητής)

1995 - 2005 : Χρίστος Παντζιαρής (διοικητής)

2005 - 2012 : Ανδρέας Ηλιάδης (*Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής*)

2012 - 2013 : Γιάννης Κυπρή (*Διευθύνων Σύμβουλος*)

2013 - : John Patrick Hourican (*Διευθύνων Σύμβουλος*)

1.10 Πρόεδροι της Τράπεζας

1899 - 1926 : Αντώνιος Θεοδότου

1926 - 1955 : Δημοσθένης Σεβέρης

1955 - 1962 : Μιλτιάδης Κουρέας

1963 - 1975 : Κώστας Σεβέρης

1975 - 1979 : Μιχαλάκης Σαββίδης

1979 - 1988 : Γεώργιος Χριστοφίδης

1988 - 2005 : Σόλων Τριανταφυλλίδης

2005 - 2006 : Βασίλης Ρολόγης

2006 - 2008 : Ελευθέριος Ιωάννου

2008 - 2012 : Θεόδωρος Αριστοδήμου

2012 - 2013 : Ανδρέας Αρτέμη

2013 - 2014 : Κρίστης Κασάπης

2014 - : Josef Ackermann



Κεφάλαιο 2

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.1 Ορισμός Μάρκετινγκ

“Το Μάρκετινγκ ασχολείται με τον εντοπισμό και την ικανοποίηση των ανθρώπινων και των κοινωνικών αναγκών με επικερδή τρόπο” (Kotler & Keller, 2010:6)

Σύμφωνα με την Αμερικανική Ένωση Μάρκετινγκ, “Μάρκετινγκ είναι μια λειτουργία ενός οργανισμού και ένα σύνολο διεργασιών για τη δημιουργία, την επικοινωνία και την παροχή αξίας σε πελάτες και για τη διαχείριση των σχέσεων σε πελάτες, με τρόπους επωφελείς για τον οργανισμό και για τις ομάδες που ενδιαφέρονται γι’ αυτόν”

2.2 Ικανοποίηση του Πελάτη

“Ένας πολύ ικανοποιημένος πελάτης παραμένει κατά κανόνα πιστός για περισσότερο χρόνο, κάνει περισσότερες αγορές όταν η εταιρεία εισάγει καινούργια προϊόντα ή αναβαθμίζει τα υπάρχοντα, διαδίδει ευνοϊκά σχόλια για την εταιρεία και τα προϊόντα της, προσέχει λιγότερο τις ανταγωνιστικές μάρκες και είναι λιγότερο ευαίσθητος ως προς τις τιμές, δίνει στην εταιρεία ιδέες για προϊόντα ή υπηρεσίες και η εξυπηρέτηση του κοστίζει λιγότερο από ότι κοστίζουν οι νέοι πελάτες γιατί οι συναλλαγές του αποτελούν ρουτίνα” (Kotler & Keller, 2010: 166)

2.3 Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών

Σύμφωνα με την Αμερικανική Εταιρεία Ποιοτικού Ελέγχου, “Ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που επηρεάζουν την ικανότητα τους να ικανοποιούν τις διατυπωμένες ή τις υπονοούμενες ανάγκες.”

Οι Buzzell και Gale υποστηρίζουν ότι “Ποιότητα είναι ό,τι ορίζει ο πελάτης της υπηρεσίας και η ποιότητα μιας υπηρεσίας κρίνεται βάσει του πως ο πελάτης την αντιλαμβάνεται”

2.3.1 Μοντέλα μέτρησης της ποιότητας των Υπηρεσιών

Το μοντέλο **SERVQUAL** (Service – Quality) αναπτύχθηκε από τους Αμερικάνους καθηγητές Parasuraman, Zeithaml & Berry το 1985 και υποδεικνύει ότι οι προσδοκίες του καταναλωτή σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, δημιουργούνται σύμφωνα με τις προσωπικές του ανάγκες και προηγούμενες εμπειρίες. Σύμφωνα επίσης με το μοντέλο, η ποιότητα της υπηρεσίας στηρίζεται κυρίως στις αντιλήψεις των πελατών και όχι στις προδιαγραφές που έχουν θέσει οι επιχειρήσεις.¹¹

Οι δέκα παράγοντες προσδιορισμού της ποιότητας των υπηρεσιών σύμφωνα με την κλίμακα SERVQUAL είναι οι εξής:¹²

1. **Ασφάλεια** που αισθάνεται ο πελάτης όταν συναλλάσσεται με την Επιχείρηση για αποφυγή οποιουδήποτε κινδύνου, ρίσκου ή αμφιβολίας. Π,χ ασφάλεια από την χρήση του εξοπλισμού και ότι η υπηρεσία που του παρασχέθηκε έγινε ορθά.
2. **Ικανότητα των Εργαζομένων** της επιχείρησης να παρέχουν την υπηρεσία γρήγορα και αποτελεσματικά, να κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες και να μπορούν να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα μέσα.
3. **Προσβασιμότητα** των πελατών προς τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης για επίλυση προβλημάτων αλλά και άμεσης εξυπηρέτησης χωρίς καθυστερήσεις.
4. **Ευγένεια** στην Εξυπηρέτηση από τους εργαζομένους της επιχείρησης οι οποίοι πρέπει να χρησιμοποιούν ορθό λεξιλόγιο και να αφοσιώνονται στον πελάτη την

¹¹ Πηγή: Γούναρης, 2003: σελ. 97-98

¹² Πηγή: Γούναρης, 2003: σελ. 115-116

ώρα της εξυπηρέτησης. Π.χ σωστό καλωσόρισμα, χρήση πληθυντικού καθώς και του επιθέτου του πελάτη.

5. **Αξιοπιστία** που κατάφερε η επιχείρηση να αποδείξει στους πελάτες της μέσω έμπειρου προσωπικού για αποφυγή λαθών και παραλείψεων κατά την παροχή της υπηρεσίας.
6. **Αντιληπτική Ικανότητα** των εργαζομένων προς τους πελάτες δείχνοντας κατανόηση στα προβλήματα του πελάτη.
7. **Ανταπόκριση** της επιχείρησης στις ανάγκες των πελατών της για γρήγορη εξυπηρέτηση και επίλυση των προβλημάτων τους.
8. **Χειροπιαστά Στοιχεία** όπως οι εγκαταστάσεις της επιχείρησης, ο εξοπλισμός και η εμφάνιση του προσωπικού. π.χ σύγχρονες εγκαταστάσεις και επαγγελματική εμφάνιση προσωπικού.
9. **Επικοινωνία** που έχει η επιχείρηση με τους πελάτες της, το προσωπικό της να ακούει τα προβλήματα του πελάτη και να μην αναφέρει στον πελάτη τεχνικούς όρους που δεν καταλαβαίνει.
10. **Φερεγγυότητα** στις συναλλαγές δημιουργώντας καλή φήμη.

“Οι κριτικές στο συγκεκριμένο μοντέλο ποικίλουν και αφορούν είτε στην αδυναμία εφαρμογής του σε τομείς άλλους εκτός από την μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών (Hill, 1996), είτε στο σαφή και αξιόπιστο προσδιορισμό του εξαιρετικού επιπέδου απόδοσης (Gronin and Taylor, 1992, 1994, Teas, 1993,1994) είτε ακόμη στην ταύτιση της ικανοποίησης με την ποιότητα των υπηρεσιών (Bitner and Hubbert, 1994)”
(Γρηγορούδης, Σίσκος, 2000: 59)

Κυριότερες αιτίες που επηρεάζουν αρνητικά το επίπεδο της ποιότητα εξυπηρέτησης:¹³

Χάσμα 1 : Ανεπαρκής Προσανατολισμός στην Κατανόηση των Πελατών

Χάσμα 2: “Έλλειψη Προτύπων Ποιότητας με Προσανατολισμό προς τον Πελάτη

Χάσμα 3: Αδυναμίες στις Διαδικασίες Διοίκησης του Ανθρώπινου Δυναμικού

Χάσμα 4: Αναποτελεσματική Διοίκηση των Προσδοκιών των Πελατών της Επιχείρησης

¹³ Πηγή: Γούναρης, 2003: σελ. 113-115

- Το μοντέλο **SERVPERF** (Service – Performance) αναπτύχθηκε από τους Cronin και Taylor το 1994, οι οποίοι πρότειναν εναλλακτική προσέγγιση από το μοντέλο SERVQUAL.

“Σύμφωνα με τους Cronin και Taylor: (α) Η έννοια της ποιότητας της υπηρεσίας είναι ορθότερο να αντιμετωπίζεται ως η στάση του καταναλωτή για τις υπηρεσίες που προσφέρει μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών, αφού καταναλώσει τις υπηρεσίες της, (β) Για τον λόγο αυτόν, η προσέγγιση της διάψευσης των προσδοκιών δεν είναι η καταλληλότερη για να ερμηνευθεί εννοιολογικά η ποιότητα της υπηρεσίας”
(Γούναρης, 2003: 120)

Οι διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου SEVPERF στηρίζονται στην λογική των διαστάσεων του μοντέλου SERVQUAL αλλά διαφοροποιείται στην έννοια της ποιότητας και στην ανάπτυξη του ερευνητικού εργαλείου που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση για να μέτρηση της ποιότητα των υπηρεσιών της.¹⁴

2.4 Εμπιστοσύνη προς τις Τράπεζες

“Όπως σε όλες τις βιομηχανίες υπηρεσιών, οι τράπεζες πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν στους πελάτες τους εξατομικευμένες υπηρεσίες προκειμένου να διασφαλιστεί ότι θα οικοδομήσουν και θα διατηρήσουν μακροπρόθεσμες σχέσεις με τους πελάτες τους. Ως εκ τούτου, πρέπει να υιοθετήσουν μια προσέγγιση σχεσιακού μάρκετινγκ με βάση την αποτελεσματική επικοινωνία και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης με τους σημερινούς πελάτες, αντί να επικεντρώνονται στην απόκτηση νέων πελατών. **Η εμπιστοσύνη είναι ένα κλειδί για επιτυχημένες μακροπρόθεσμες σχέσεις.**”
(Dimiyati, M. and Subagio, N.A. 2018)

¹⁴ Πηγή: Γούναρης, 2003: σελ. 122

Σύμφωνα επίσης με τους Dimiyati, M. and Subagio, N.A. (2018), οι τρεις σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη των πελατών προς τις Τράπεζες είναι:

➤ **Οικονομικοί Παράγοντες:**

Το Οικονομικό όφελος, όπως η απόδοση των επιτοκίων ενθαρρύνει τον πελάτη να εμπιστευθεί περισσότερο την Τράπεζα του.

➤ **Παράγοντες Ασφάλειας :**

“Οι πελάτες έχουν υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης σε μια Τράπεζα η οποία διαθέτει πόρους, είναι αξιόπιστη και δεν προκαλεί προβλήματα” (*Morgan, 2000*)

“Λόγω της οικονομικής κρίσης, η εμπιστοσύνη στο τραπεζικό σύστημα και γενικά στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα όπως οι ασφαλιστικές εταιρείες και τα συνταξιοδοτικά ταμεία μειώθηκαν σε πολλές χώρες” (*Hurley et al., Järvinen, 2014*)

Η σταθερότητα της Τράπεζας είναι καθοριστικός παράγοντας της εμπιστοσύνης αφού ο φόβος για τυχόν κατάρρευση της και απώλεια αποταμιεύσεων επηρεάζει αρνητικά την εμπιστοσύνη. π.χ Οι ψίθυροι που υπήρχαν στην Κύπρο για κατάρρευση του συνεργατισμού και επερχόμενο “κούρεμα καταθέσεων” επηρέασε αρνητικά την εμπιστοσύνη των καταθετών οι οποίοι έσπευσαν να μεταφέρουν τις καταθέσεις τους σε άλλα Τραπεζικά ιδρύματα.

➤ **Παράγοντες Σχέσης Τράπεζας-Πελάτη:**

Οι κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των πελατών και των υπαλλήλων της Τράπεζας, βοηθούν τους υπαλλήλους να έχουν μια καλή κατανόηση των αναγκών των πελατών για να μπορέσουν να τις ικανοποιήσουν, χτίζοντας έτσι την εμπιστοσύνη των πελατών. (*Morgan and Hunt, 1994*).

2.5 Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα Κύπρου

2.5.1 Αϋλότητα

“Σε αντίθεση με τα υλικά προϊόντα, τις υπηρεσίες δεν μπορεί κάποιος να τις δει, να τις γευθεί, να τις νιώσει, να τις ακούσει, ή να τις μυρίσει πριν τις αγοράσει” (Kotler & Keller, 2010: 459)

Η εξυπηρέτηση που λαμβάνει ο πελάτης από το Προσωπικό της Τράπεζας και γενικά από το Υποκατάστημα δεν έχει φυσική οντότητα. Η Τράπεζα Κύπρου προσπαθώντας να δώσει **χειροπιαστά στοιχεία** ως προς την εξυπηρέτηση, δίνει μεγάλη σημασία στην διακόσμηση, διαρρύθμιση και καθαριότητα του χώρου, τον εξοπλισμό που υπάρχει (Η/Υ, Τηλεοράσεις κ.α), την επαγγελματική εμφάνιση του προσωπικού, την παροχή πληροφοριών μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων, δίνοντας μια πρώτη ικανοποίηση στον πελάτη ως προς το βαθμό ποιότητας που αναμένει ότι θα λάβει.

2.5.2 Φθαρτότητα

“Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αποθηκευτούν. Η φθαρτότητα των υπηρεσιών δεν αποτελεί πρόβλημα, όταν η ζήτηση είναι σταθερή. Όταν όμως η ζήτηση παρουσιάζει διακυμάνσεις, οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών παρουσιάζουν προβλήματα” (Kotler & Keller, 2010: 461)

Μεγάλο πρόβλημα παρουσιάζεται στις Τράπεζες κυρίως στις αρχές και τέλος κάθε μήνα όπου παρουσιάζεται μεγάλη γραμμή αναμονής για εξυπηρέτηση στα ταμιά ως αποτέλεσμα την δυσανασχέτηση των πελατών. Σε αντίθεση όμως, σε περιόδους μη αιχμής όπως στα μέσα του μήνα, η προσέλευση των πελατών στα ταμιά είναι πολύ μικρότερη και η εξυπηρέτηση γίνεται πολύ γρήγορα.

Σε περιόδους αιχμής επιστρατεύεται σχεδόν όλο το προσωπικό του υποκαταστήματος για την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών. Επιπλέον όμως η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται μέσω των εναλλακτικών καναλιών όπως ATM και Internet Banking.

2.5.3 Αδιαιρετότητα

“Οι υπηρεσίες κατά κανόνα παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Αυτό δεν ισχύει για τα υλικά αγαθά, τα οποία κατασκευάζονται, αποθεματοποιούνται, διανέμονται μέσω πολλών μεταπωλητών και καταναλώνονται αργότερα. Αν κάποιος παρέχει μια υπηρεσία, τότε αυτός ο παροχέας γίνεται τμήμα της υπηρεσίας. Επειδή ο πελάτης είναι επίσης παρών κατά την παραγωγή της υπηρεσίας, η αλληλοεπίδραση μεταξύ παροχέα και πελάτη είναι ένα ειδικό χαρακτηριστικό του μάρκετινγκ υπηρεσιών” (Kotler & Keller, 2010: 460)

Η φυσική παρουσία του πελάτη είναι απαραίτητη στην Τράπεζα για την διενέργεια των συναλλαγών του. Ο βαθμός εξυπηρέτησης του ως προς τις διαστάσεις ποιότητας εξαρτάται από την χρονική περίοδο που θα επισκεφθεί την Τράπεζα (περίοδο αιχμής ή μη αιχμής), τον ταμιά που θα τον εξυπηρετήσει καθώς και από τους υπόλοιπους πελάτες αφού πολλές φορές παρουσιάζονται πελάτες οι οποίοι δυσανασχετούν στην αναμονή επηρεάζοντας με αυτό τον τρόπο και τους υπόλοιπους.

Το Internet Banking είναι ένας τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος όπου ο πελάτης έχει την δυνατότητα να κάνει τις συναλλαγές του μέσω του ηλεκτρονικού του υπολογιστή από το σπίτι του, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας.

2.5.4 Ετερογένεια

“Οι υπηρεσίες παρουσιάζουν μεγάλη μεταβλητότητα επειδή εξαρτώνται από τον παροχέα, καθώς και από τον χρόνο και τον τόπο που αυτός τις παρέχει.” (Kotler & Keller, 2010: 461)

Ο βαθμός ικανοποίησης που παίρνει ο πελάτης ως προς την Ικανότητα των εργαζομένων, την Ευγένεια, Φερεγγυότητα, Αξιοπιστία, Αντιληπτική Ικανότητα και Ανταπόκριση διαφέρει ως προς τον υπάλληλο που θα τον εξυπηρετήσει.

Η Τράπεζα Κύπρου διενεργεί συνεχώς έρευνες στα διάφορα υποκαταστήματα για τον βαθμό ποιότητας που προσφέρουν στους πελάτες τους. Εάν κρίνει αναγκαίο διοργανώνει συχνά σεμινάρια τονίζοντας στο προσωπικό την σημασία που πρέπει να δίνουν στην εξυπηρέτηση, αλλά και διάφορους τρόπους που μπορούν χρησιμοποιούν ώστε να διαχειρίζονται ευγενικά τα παράπονα των πελατών.

Επίσης γίνεται ετήσια αξιολόγηση στο προσωπικό σχετικά με την εξυπηρέτηση που παρέχει στον πελάτη ως προς τις διαστάσεις ποιότητας.

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία

Διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα

Σύμφωνα με τον Σταθακόπουλο, συνήθως ακολουθούνται μια σειρά βημάτων ή σταδίων τα οποία ακολουθούνται για τη διεξαγωγή μια έρευνας αγοράς. Στη πραγματικότητα όμως, τα στάδια αυτά πραγματοποιούνται ταυτόχρονα και επιπλέον αλληλοεπηρεάζονται

3.1 Ορισμός του προβλήματος

“Ο Ορισμός του προβλήματος αποτελεί το πιο κρίσιμο και πιο σπουδαίο στάδιο στην διαδικασία της έρευνας αγοράς και ουσιαστικά αποσκοπεί στο να καθορίσει τις πληροφορίες που απαιτούν τα στελέχη του μάρκετινγκ. Αν το πρόβλημα δεν προσδιοριστεί με ακρίβεια, τότε είναι πολύ πιθανό οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν να μην έχουν καμία απολύτως αξία για το στέλεχος” (Σταθακόπουλος 2005, σελ 45)

Η Οικονομική κρίση στη Χώρα μας έφερε μεγάλο πλήγμα στον τραπεζικό κλάδο με αποκορύφωμα την απόφαση που πάρθηκε από το Eurogroup το Μάρτιο του 2013, σύμφωνα με την οποία οριστικοποιήθηκε το κλείσιμο της Λαϊκής Τράπεζας και απορρόφηση των εργασιών της από την Τράπεζα Κύπρου καθώς και ανακεφαλαίωσης της Τράπεζας Κύπρου από ίδια μέσα, “κούρεμα καταθέσεων”.

Οι δύο διαχρονικά μεγαλύτερες Τράπεζες της Χώρας οι οποίες απολάμβαναν την μεγαλύτερη εμπιστοσύνη των πολιτών, υπέστησαν μεγάλο πλήγμα μετά το 2013 και απώλεια της εμπιστοσύνης των πελατών τους με αποτέλεσμα την εκροή μεγάλων καταθέσεων.

Έξι χρόνια αργότερα και μετά την πρόσφατη απόφαση που πάρθηκε για απορρόφηση των εργασιών του Συνεργατισμού από την Ελληνική Τράπεζα, εντοπίστηκε το πρόβλημα κυρίως ως προς το βαθμό ικανοποίησης και εμπιστοσύνης που έχουν οι πελάτες σήμερα στην Τράπεζα Κύπρου

Εφαρμογή

Αναλυτικά, εφαρμόζοντας τα βήματα της Έρευνας Μάρκετινγκ, η έρευνα αποσκοπούσε στη μέτρηση του βαθμού:

- της γενικής ικανοποίησης των πελατών από την συνεργασία τους με την Τράπεζα Κύπρου
- της ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας σε σχέση με τις προσδοκίες τους ως προς την αξία και τις διαστάσεις ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων της, των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης, αλλά και τον βαθμό εξυπηρέτησης που προσφέρουν οι υπάλληλοι της.
- της εμπιστοσύνης που δείχνουν σήμερα οι πελάτες προς την Τράπεζα.
- της ανάκτησης της εμπιστοσύνης τους μετά την οικονομική κρίση και την κατάρρευση του 2013 με το κούρεμα των καταθέσεων.
- των διάφορων παραγόντων που θα τους επηρέαζαν ώστε να συνεχίσουν τη συνεργασία τους με την Τράπεζα Κύπρου.
- που θα σύστηναν σήμερα την Τράπεζα Κύπρου σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους.

Αν ο πελάτης παραμείνει ικανοποιημένος, τότε θα συνεχίσει να αγοράζει τις υπηρεσίες της Τράπεζας (**πιστότητα**) και θα τις συστήσει επίσης σε άλλους πελάτες (**word of mouth**).

Επίσης, η έρευνα αποσκοπούσε στο να εντοπίσει το πως αντιλαμβάνονται την ποιότητα εξυπηρέτησης οι διάφορες ηλικιακές ομάδες, και ειδικά οι ομάδες των 20-29 ετών οι οποίοι είναι πλήρως εξοικειωμένοι με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και την χρήση εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης (Internet Banking, Mobile Banking), σε σύγκριση με τις ομάδες των 60 ετών και άνω οι οποίοι προτιμούν τον πατροπαράδοτο τρόπο εξυπηρέτησης μέσω των καταστημάτων.

3.2 Προσδιορισμός αξίας πληροφοριών

Η διεξαγωγή έρευνας θεωρείται ως επένδυση για μια επιχείρηση και ο καλύτερος τρόπος για την άντληση των επιπλέον πληροφοριών που χρειάζεται για τον προσδιορισμό του προβλήματος. Προϋποθέτει όμως μεγάλο κόστος το οποίο πολλές φορές είναι μεγαλύτερο από την αξία που θα αποδώσει και αρκετό χρόνο ο οποίος μπορεί να μην είναι διαθέσιμος σε περιπτώσεις που πρέπει να παρθούν γρήγορες αποφάσεις.

Σύμφωνα με τον Alder Lee, έχουν προσδιορισθεί συγκεκριμένες περιπτώσεις που απαιτούν έρευνα αγοράς, καθώς και περιπτώσεις για τις οποίες δεν χρειάζεται.

3.2.1 Έξι Περιπτώσεις που απαιτούν Έρευνα Αγοράς¹⁵

- Όταν υπάρχει έλλειψη πληροφοριών για τη λήψη της απόφασης
- Όταν αξιολογούνται εναλλακτικές λύσεις και η επιλογή είναι αδύνατη
- Όταν υπάρχει σύγκρουση στην εταιρεία για στόχους, στρατηγικές ή πολιτικές
- Όταν εντοπίζονται συμπτώματα ενός προβλήματος, όπως μείωση του μεριδίου αγοράς
- Όταν κάποιο πρόγραμμα μάρκετινγκ αποδίδει και θέλετε να μάθετε το γιατί, ώστε να το κάνετε ακόμα πιο αποδοτικό
- Όταν κάνετε κάτι εντελών νέο και διαφορετικό, όπως το λανσάρισμα ενός εντελώς νέου προϊόντος, νέο τμήμα αγοράς, αλλαγή στην τιμολογιακή πολιτική, νέα συσκευασία

3.2.2 Δέκα Περιπτώσεις που δεν απαιτούν Έρευνα Αγοράς¹⁶

- Όταν υπάρχει πραγματικά η απαιτούμενη γνώση
- Όταν οι πληροφορίες ήδη υπάρχουν
- Όταν δεν υπάρχει χρόνος
- Όταν η έρευνα θα προδώσει τα σχέδια στους ανταγωνιστές
- Όταν η έρευνα δεν αφορά το μέλλον
- Όταν το κόστος είναι μεγαλύτερο της αξίας
- Όταν τα χρήματα δεν επαρκούν για μια καλή έρευνα

¹⁵ Πηγή: Adler, Lee (1980), σελ. 103

¹⁶ Πηγή: Adler, Lee (1980), σελ. 108

- Όταν τα ευρήματα της έρευνας δεν θα επηρεάσουν την απόφαση
- Όταν το πρόβλημα είναι ασαφές
- Όταν η έρευνα δεν είναι τεχνικώς εφικτή

Εφαρμογή

Λαμβάνοντας υπόψιν τους πιο πάνω παράγοντες, έχει διεξαχθεί έρευνα αγοράς για προσδιορισμό του προβλήματος, κυρίως για τους ακόλουθους λόγους:

- Να προσδιορισθεί η ικανοποίηση των πελατών της Τράπεζας ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης (εντοπισμός προβλήματος)
- Να προσδιορισθεί κατά πόσο οι πελάτες της Τράπεζας συνεχίζουν να την εμπιστεύονται μετά το “κούρεμα καταθέσεων” του 2013 (εντοπισμός προβλήματος)
- Δεν υπήρχε οποιοδήποτε κόστος
- Υπήρχε διαθέσιμος χρόνος

3.3 Επιλογή σχεδίου έρευνας

“Το σχέδιο έρευνας αποτελεί το πλαίσιο εργασίας το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή και ανάλυση των στοιχείων της έρευνας”. (Σταθακόπουλος 2005, σελ 52)

Υπάρχουν διάφορα σχέδια έρευνας τα οποία κατηγοριοποιούνται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

3.3.1 Εξερευνητική/Διερευνητική έρευνα:

Διενεργείται στην αρχή της έρευνας και αποσκοπεί στην συγκέντρωση προκαταρκτικών στοιχείων που θα καθορίσουν το πρόβλημα.

Βασίζεται σε δευτερογενείς και τεχνικές μεθόδους όπως:

- Συνέντευξη σε Βάθος: Πρόσωπο με πρόσωπο συνέντευξη με τον ερωτώμενο η οποία διαρκεί περίπου 30-45 λεπτά η οποία μπορεί να δώσει πολλές λεπτομέρειες και χρησιμοποιείται ως επί τω πλείστο για κάλυψη ευαίσθητων θεμάτων.
- Ομάδες Εστίασης: Συγκέντρωση μικρών ομάδων ατόμων για να συζητήσουν γύρω από το θέμα που ενδιαφέρει τον ερευνητή. Χρησιμοποιείται κυρίως σε περιπτώσεις ανάπτυξης και αξιολόγησης νέων προϊόντων .

- Συσχετισμός Λέξεων: Ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει την πρώτη λέξη που του έρχεται στο μυαλό από ένα κατάλογο διάφορων λέξεων η οποία βοηθά κυρίως στην επιλογή επωνυμίας ενός προϊόντος.
- Συμπλήρωση Φράσης, Ιστορίας, Εικόνας: Αναζητούνται απαντήσεις με έμμεσο τρόπο
- Παρατήρηση: Λήψη πληροφοριών από την παρακολούθηση της συμπεριφοράς των ατόμων οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε περιπτώσεις μελέτης προτιμήσεων μικρών παιδιών ή και ζώων.

3.3.2 Περιγραφική έρευνα:

Περιγράφει το φαινόμενο με διάφορα χαρακτηριστικά όπως ποσοστά, μέσο όρο, μέγιστο και ελάχιστο σε σχέση με την ηλικία, το φύλο, τη μόρφωση. Βασίζεται ως επί το πλείστο σε πρωτογενή στοιχεία και χρησιμοποιείται κυρίως:

- Για υπολογισμό ποσοστών
- Για να διαπιστωθεί η γνώμη των καταναλωτών σε διάφορα θέματα
- Για να σκιαγραφήσει το προφίλ συγκεκριμένων τμημάτων της αγοράς
- Για υπολογισμό προβλέψεων

3.3.3 Αιτιολογική έρευνα:

Βασίζεται κυρίως σε πειράματα όπου καθορίζεται το είδος της σχέσης που υπάρχει μεταξύ δύο μεταβλητών και χρησιμοποιείται κυρίως στις περιπτώσεις που χρειάζεται να διερευνηθεί κατά πόσο θα επηρεασθεί η μεταβλητή (X) σε περίπτωση διαφοροποίησης της μεταβλητής (Ψ). Π.χ πόσο θα επηρεασθεί η ζήτηση ενός προϊόντος σε περίπτωση αύξησης της τιμής του.

Εφαρμογή

Για την διεξαγωγή της έρευνας εφαρμόστηκε η περιγραφική μέθοδος για να υπολογισθούν τα ακόλουθα:

- Το ποσοστό ικανοποίησης των πελατών ως προς τις διαστάσεις ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών
- Το ποσοστό εμπιστοσύνης που δείχνουν οι πελάτες προς την Τράπεζα Κύπρου
- Την κατηγοριοποίηση του ποσοστού ικανοποίησης και εμπιστοσύνης στις διάφορες ηλικιακές ομάδες.

3.4 Επιλογή μεθόδου συλλογής στοιχείων και δεδομένων

Υπάρχουν δύο βασικοί τρόποι συλλογής στοιχείων στην έρευνα αγοράς:

3.4.1 Πρωτογενής Πληροφορίες:

Ακριβή και χρονοβόρα μέθοδος η οποία γίνεται για δικό μας σκοπό και συλλέγονται πληροφορίες δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών μέσω πειράματος, δημοσκόπησης, ταχυδρομικών, τηλεφωνικών, προσωπικών συνεντεύξεων ή και συνεντεύξεων μέσω internet.

3.4.2 Δευτερογενής Πληροφορίες:

Συλλογή καλής ποιότητας πληροφοριών με χαμηλότερο κόστος και λιγότερο χρόνο. Τέτοιες πληροφορίες μπορούν να συλλεχθούν από την Εθνική στατιστική υπηρεσία, Επιμελητήρια, Πρεσβείες, Προξενεία, βιβλία, γραφεία ερευνών κ.α .

Τα **πλεονεκτήματα** το δευτερογενών πληροφοριών είναι ότι χρειάζονται μικρότερο κόστος και λιγότερο χρόνο για να συλλεχθούν. Τα **μειονεκτήματα** τους είναι η τυχόν έλλειψη ακρίβειας από πληροφορίες που θα συλλεχθούν καθώς και ότι δεν είναι πάντοτε διαθέσιμα, κατάλληλα και επαρκείς.

Εφαρμογή

Για την διεξαγωγή της έρευνας συλλέχθηκαν πληροφορίες μέσω της δημοσκόπησης (**πρωτογενή στοιχεία**). Το ερωτηματολόγιο ετοιμάστηκε μέσω της εφαρμογής “Google Form” και οι πλείστοι ερωτώμενοι καλέστηκαν να το απαντήσουν διαδικτυακά.

3.5 Επιλογή μεθόδου μέτρησης

Αφορά την διάταξη του ερωτηματολογίου και τη μορφή των ερωτήσεων που θα συμπεριληφθούν ως εξής:

3.5.1 Διάταξη Ερωτηματολογίου:

Αφορά τις βασικές αρχές που πρέπει να έχει το ερωτηματολόγιο όπως: Το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι σύντομο και εύκολο , να αναφέρεται στην αρχή ο

σκοπός για τον οποίο διενεργείται η έρευνα, οι ερωτήσεις πρέπει να είναι απλές, σύντομες, αριθμημένες και να τοποθετούνται σε σωστή σειρά.

3.5.2 Μορφή Ερωτήσεων:

➤ Ανοικτές Ερωτήσεις:

Ο ερωτώμενος έχει την ελευθερία να απαντήσει όπως θέλει και να εκφέρει ελεύθερα την άποψη του. Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζονται είναι κυρίως ότι οι ερωτώμενοι τις περισσότερες φορές δεν είναι πρόθυμοι να απαντήσουν σε τέτοιες ερωτήσεις καθώς και η δυσκολία στην κωδικοποίηση τους κατά την ανάλυση των δεδομένων.

➤ Κλειστές Ερωτήσεις:

Ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει σύμφωνα με διάφορες κλίμακες μέτρησης όπως διαζευκτική (Ναι ή Όχι), πολλαπλής επιλογής μεταξύ προεπιλεγμένων απαντήσεων, Κλίμακα Likert (επιλογή βαθμού συμφωνίας), Κλίμακα σπουδαιότητας, Κλίμακα κατάταξης κ.α.

Το βασικό πλεονέκτημα των κλειστών ερωτήσεων είναι η ευκολία στην επεξεργασία και κωδικοποίηση τους για την ανάλυση των δεδομένων. Ως μειονέκτημα θεωρείται ότι μπορεί να μην έχουν δοθεί όλες οι πιθανές απαντήσεις προς τον ερωτώμενο.

Εφαρμογή

➤ Διατύπωση και Σειρά Ερωτήσεων Ερωτηματολογίου

Τέθηκαν επαρκής, συγκεκριμένες και απλές ερωτήσεις σε λογική σειρά ως ακολούθως:

-Εισαγωγή: Αναφέρθηκε ο σκοπός της έρευνας

-Ενότητες 1 & 2: Σειρά ερωτήσεων σχετικά με την αξιολόγηση των Υποκαταστημάτων και την ποιότητα εξυπηρέτησης από τον λειτουργό εξυπηρέτησης

Οι ερωτήσεις αποσκοπούσαν να μετρήσουν την ικανοποίηση των πελατών στις διαστάσεις ποιότητας σύμφωνα με το μοντέλο **SERVQUAL** (*Ασφάλεια, Ικανότητα Εργαζομένων, Προσβασιμότητα, Ευγένεια στην Εξυπηρέτηση, Αξιοπιστία, Αντιληπτική Ικανότητα, Ανταπόκριση, Χειροπιαστά Στοιχεία, Επικοινωνία, Φερεγγυότητα*)

-Ενότητες 3 & 4: Σειρά ερωτήσεων για αξιολόγηση των προσφερόμενων προϊόντων και άλλων καναλιών εξυπηρέτησης

-Ενότητες 5 & 6: Σειρά ερωτήσεων ως προς τους παράγοντες που επηρεάζουν των πελάτη για να συνεχίσει την συνεργασία του με την Τράπεζα Κύπρου και σε ποιο βαθμό θα σύστηνε την Τράπεζα σε τρίτα άτομα

-Ενότητες 7 -9: Σειρά ερωτήσεων ως προς το βαθμό εμπιστοσύνης του πελάτη προς την Τράπεζα.

-Ενότητα 10: Δημογραφικά Στοιχεία

➤ **Προέλεγχος – Πιλοτικό Ερωτηματολόγιο**

-Αρχικά το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε έντυπη μορφή στο τμήμα “Marketing” της Τράπεζας οι οποίοι έδωσαν κυρίως ανατροφοδότηση ως προς την διατύπωση μερικών ερωτήσεων ώστε να είναι πιο κατανοητές.

-Ακολουθώς στάλθηκε πιλοτικά σε 10 άτομα μέσω της εφαρμογής “Viber” και “ηλεκτρονικού ταχυδρομείου” για να διαπιστωθούν τα εξής:

- Η γενική εικόνα του ερωτηματολογίου και ο χρόνος που χρειάζεται για να απαντηθεί.
- Αν υπήρχε κατανόηση των ερωτήσεων
- Αν η εφαρμογή “Google Forms”, μέσω της οποίας κτίστηκε το ερωτηματολόγιο, λειτουργούσε κανονικά σε όλες τις πιθανές συσκευές και οι απαντήσεις τους καταχωρούνταν κανονικά στο πρόγραμμα.
- Να διαπιστωθούν τυχόν λάθη που υπήρχαν στην διάταξη του ερωτηματολογίου, στο λεξιλόγιο και στην ορθογραφία.

➤ **Μέθοδοι Μέτρησης Ερωτηματολογίου:**

-Τέθηκαν κλειστές ερωτήσεις σύμφωνα με την **κλίμακα Likert** από 1 μέχρι το 5 όπου: 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος, όπου οι ερωτώμενοι καλέστηκαν να αξιολογήσουν τα υποκαταστήματα της Τράπεζας που επισκέφθηκαν, την ποιότητα εξυπηρέτησης από τον λειτουργό εξυπηρέτησης, τα προϊόντα της Τράπεζας (πιστωτικές κάρτες, καταθετικά προϊόντα, στεγαστικά δάνεια) και τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης (ATM, τηλεφωνικό κέντρο, Internet Banking, Mobile Banking)

-Τέθηκαν κλειστές ερωτήσεις σύμφωνα με την **κλίμακα Σπουδαιότητας** από 1 μέχρι 10 όπου: (1 = καθόλου, 10 = απόλυτα) οι ερωτώμενοι καλέστηκαν να απαντήσουν γενικά ως προς την ικανοποίηση τους προς την Τράπεζα Κύπρου, σε ποιο βαθμό τους επηρεάζουν διάφοροι παράγοντες για να συνεχίσουν την συνεργασία τους με την Τράπεζα (Οικονομικά οφέλη, Φήμη Τράπεζας, Σχέση Τράπεζας Πελάτη), το βαθμό

εμπιστοσύνης τους προς την Τράπεζα και σε ποιο βαθμό θα σύστηναν την Τράπεζα σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους

-Τέθηκαν **Διαζευκτικές ερωτήσεις** (ΝΑΙ/ΟΧΙ), όπου οι ερωτώμενοι καλέστηκαν να απαντήσουν τα ακόλουθα:

- Αν είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου και ποια από τα προϊόντα και υπηρεσίες της χρησιμοποιούν.
- Αν αυτοί ή πρώτου βαθμοί συγγενείς τους έχουν υποστεί κούρεμα καταθέσεων
- Αν έχουν μεταφέρει καταθέσεις τους σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα
- Αν έχουν επιστρέψει πίσω στην Τράπεζα ολόκληρο ή μέρος των καταθέσεων τους
- Αν έχουν μεταφέρει άλλες καταθέσεις τους στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο Πιστωτικό ίδρυμα.
- Αν συνεργάζονται με άλλα Πιστωτικά Ιδρύματα.

-Τέθηκαν ερωτήσεις **Πολλαπλής Επιλογής μεταξύ προεπιλεγμένων απαντήσεων** όπου οι ερωτώμενοι καλέστηκαν απαντήσουν τα ακόλουθα:

- Τους λόγους που τους επηρέασαν για να μεταφέρουν καταθέσεις τους σε άλλο Τραπεζικό Ίδρυμα.
- Τους λόγους που τους επηρέασαν για να επιστρέψουν μέρος ή ολόκληρο το ποσό των καταθέσεων τους πίσω στην Τράπεζα Κύπρου
- Τους λόγους που τους επηρέασαν για να μεταφέρουν άλλες καταθέσεις τους στην Τράπεζα Κύπρου.
- Πόσο συχνά επισκέπτονται υποκαταστήματα της Τράπεζας
- Τα δημογραφικά τους στοιχεία (Φύλο, Ηλικία)

-Τέθηκαν **Ανοικτές ερωτήσεις** όπου οι ερωτώμενοι καλέστηκαν να γράψουν εισηγήσεις και απόψεις ως προς την βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης που προσφέρει η Τράπεζα.

3.6 Επιλογή δείγματος και συλλογή στοιχείων

3.6.1 Προκαταρτικές Αποφάσεις:

“Ο σχεδιασμός του δείγματος απαιτεί τον καθορισμό του τρόπου που θα επιλεγούν τα άτομα που θα συμμετάσχουν στην έρευνα, καθώς και το πόσο μεγάλο πρέπει να είναι το δείγμα ώστε να υπάρχουν αξιόπιστα αποτελέσματα.” (Σταθακόπουλος 2005, σελ. 57)

3.6.2 Επιλογή Δείγματος:

➤ Τυχαίο Δείγμα (Πιθανότητας)

Το τυχαίο δείγμα είναι μεγαλύτερου κόστους αλλά ο κάθε πελάτης έχει ίση πιθανότητα λάβει μέρος όπως με κλήρωση (τυχαίο δείγμα), τυχαία επιλογή βάση προκαθορισμένου διαστήματος (συστηματικό δείγμα), διαχωρισμός σε ομάδες (στρωματοποιημένο δείγμα) ή τυχαία επιλογή ομάδων (δείγμα ομάδων)

➤ Μη Τυχαίο Δείγμα (Μη Πιθανότητας)

Το μη τυχαίο Δείγμα είναι χαμηλού κόστους αλλά μπορεί να μην είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού. Επιλέγονται κυρίως φίλοι και γνωστοί (δείγμα ευκολίας), άτομα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά (δείγμα κρίσης), τι ποσοστό θα επιλεγεί από κάθε ομάδα (δείγμα με ποσοστώσεις) ή προώθηση ερωτηματολογίου από γνωστό σε γνωστό (δείγμα χιονόμπαλας)

Εφαρμογή

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε ηλεκτρονική μορφή μέσω των εφαρμογών Viber και Messenger καθώς και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους που βρίσκονται σε όλες τις Επαρχίες και τους ζητήθηκε επίσης όπως το προωθήσουν σε άλλα άτομα **(δείγμα χιονόμπαλας)**. Σε ορισμένες περιπτώσεις δόθηκε σε έντυπη μορφή το οποίο απαντήθηκε από άτομα, κυρίως μεγαλύτερης ηλικίας που δεν είχαν πρόσβαση σε ηλεκτρονικά μέσα. Οι απαντήσεις τους μεταφέρθηκαν στο “Google Forms” για την ανάλυση των δεδομένων.

Η έρευνα διάρκεσε 37 μέρες, από τις 04/02/2019 - 12/03/2019 και απαντήθηκε από 161 άτομα.

3.7 Ανάλυση στοιχείων

Σύμφωνα με τον Σταθακόπουλο, αφού συγκεντρωθούν όλα τα πρωτογενή στοιχεία, ακολούθως μπορούμε να προχωρήσουμε με την ανάλυση τους. Με την ανάλυση, ο ερευνητής θα προσπαθήσει να δώσει απαντήσεις στα διάφορα ερωτήματα και να παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες για την λήψη των αποφάσεων.

Οι στατιστικές αναλύσεις πραγματοποιούνται μέσω διάφορων στατιστικών προγραμμάτων όπως το SPSS.

Η προετοιμασία για την ανάλυση των στοιχείων περιλαμβάνει τους ελέγχους στα πεδία για να περιορισθούν κάποια λάθη, την επεξεργασία των ερωτηματολογίων και την κωδικοποίηση των στοιχείων για να είναι εφικτή η ανάλυση τους.

Εφαρμογή

Τα στοιχεία της έρευνας μας μεταφερθήκαν στο σύστημα excel όπου έγινε η κωδικοποίηση όλων των απαντήσεων και ακολούθως μεταφέρθηκαν στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS για την στατιστική ανάλυση τους.

Η κωδικοποίηση έγινε ως ακολούθως:

- Στις περιπτώσεις που έπρεπε να απαντήσουν με Ναι ή Όχι, το Ναι κωδικοποιήθηκε με τον αριθμό 1 και το Όχι κωδικοποιήθηκε με τον αριθμό 2
- Στην αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης δόθηκαν οι ακόλουθες κωδικοποιήσεις: Καθόλου ικανοποιημένος=1 , Λίγο ικανοποιημένος=2, Μέτρια ικανοποιημένος=3, Πολύ ικανοποιημένος= 4 , Πάρα πολύ ικανοποιημένος=5
- Δημογραφικά Στοιχεία:
Φύλο: Άνδρας=0, Γυναίκα=1
Ηλικιακή Ομάδα: 20-29 ετών=1, 30-39 ετών=2, 40-49 ετών=3, 50-59 ετών=4, 60 ετών και άνω=5

Εκτενής στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 4

3.8 Παρουσίαση ευρημάτων έρευνας

“Η παρουσίαση των ευρημάτων της έρευνας παίρνει τη μορφή μιας αναφοράς που περιγράφει τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της μελέτης” (Σταθακόπουλος 2005:58)

Επίσης, σύμφωνα με τον Σταθακόπουλο, οι συνήθεις προβληματισμοί στο στάδιο της παρουσίασης, είναι: ποια θα είναι η μορφή της αναφοράς και ποιος θα τη διαβάσει, τι τεχνικές πληροφορίες απαιτούνται και πως θα γίνει η προφορική παρουσίαση.

Εφαρμογή

- Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε συνολικά από εκατό σαράντα επτά πελάτες της Τράπεζας Κύπρου.
- Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε αναλυτικά από τις ακόλουθες ηλικιακές ομάδες:
- Ηλικιακή ομάδα 1 (29 άτομα), 2 (36 άτομα), 3 (34 άτομα), 4 (26 άτομα), 5 (22 άτομα)
- Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε αναλυτικά από 66 άντρες και 81 γυναίκες πελάτες της Τράπεζας

Η παρουσίαση της έρευνας και η ανάλυση των αποτελεσμάτων, αναφέρονται στα κεφάλαιο 4 και 5 αντίστοιχα.

3.9 Περιορισμοί της Έρευνας

Για την διεξαγωγή της έρευνας λήφθηκε η έγκριση από το αρμόδια διεύθυνση της Τράπεζας Κύπρου και συμφωνήθηκε όπως η έρευνα περιορισθεί μόνο σε συγκεκριμένο αριθμό ατόμων στους οποίους να αναφέρεται ότι γίνεται για εκπόνηση της εργασίας.

Πέραν της αποστολής των ερωτηματολογίων μέσω των ηλεκτρονικών μέσων σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους, αρχικός σκοπός ήταν και η παράδοση ερωτηματολογίων, σε έντυπη μορφή, στους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, μέσω των διάφορων υποκαταστημάτων το οποίο όμως δεν επιτεύχθηκε τελικά.

Ως εκ τούτου ο περιορισμένος χρόνος και το μικρό δείγμα πελατών που ανταποκρίθηκε μέσω των ηλεκτρονικών μέσων δεν είναι αντιπροσωπευτικό του δείγματος που θα έπρεπε να ληφθεί αν λάβουμε υπόψη το μέγεθος του πελατολογίου της Τράπεζας Κύπρου.

Κεφάλαιο 4

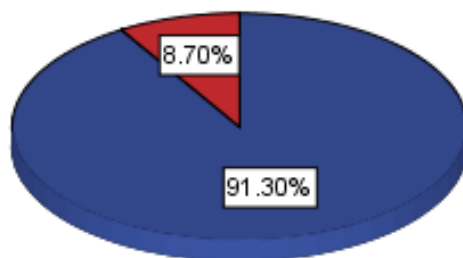
Παρουσίαση της Έρευνας

4.1 Δειγματοληψία

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε συνολικά από 161 άτομα εκ των οποίων οι 147 (ποσοστό 91.3%) απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου. Κρίνεται ότι το δείγμα είναι μικρό σε σχέση με το συνολικό πελατολόγιο της Τράπεζας Κύπρου, αλλά ικανοποιητικό για να διεξαχθούν τα συμπεράσματα που έχουν τεθεί στην μεθοδολογία.

Είστε πελάτες της Τράπεζας Κύπρου;

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ

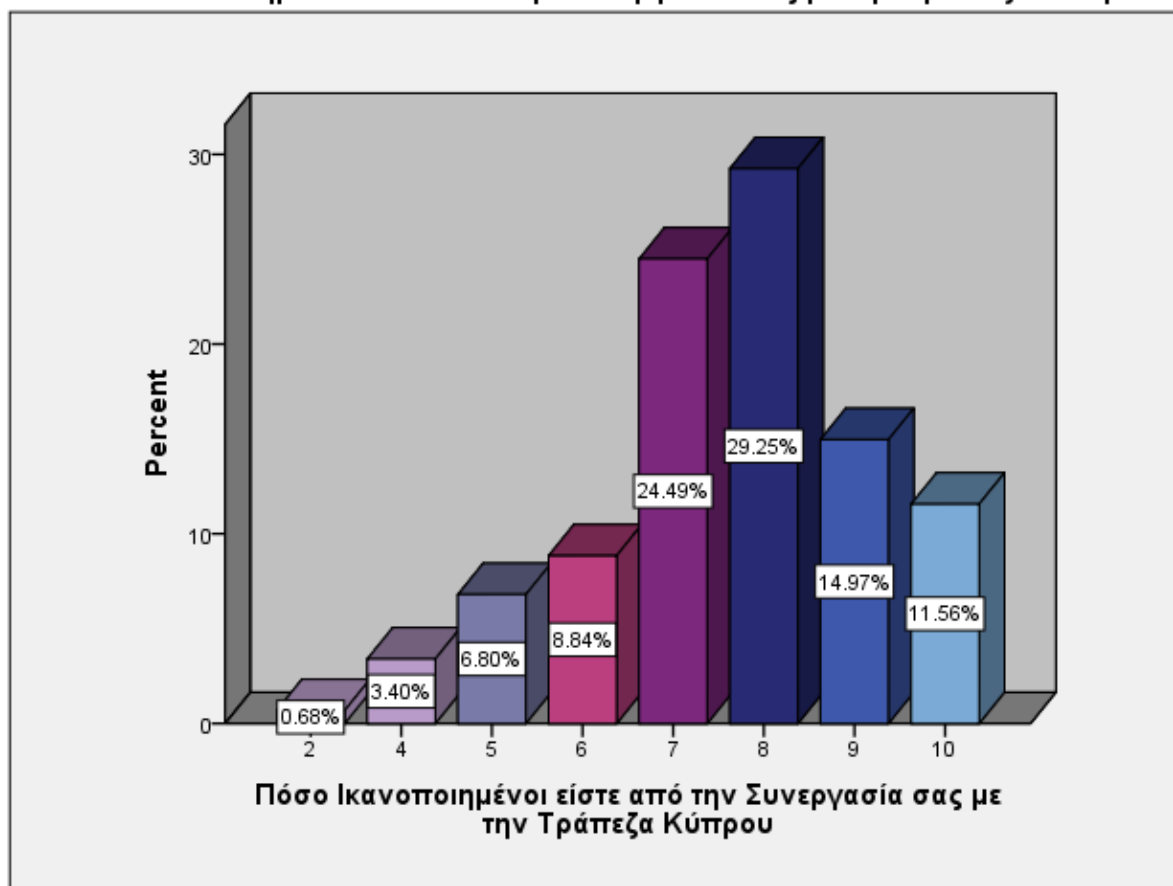


4.2 Γενική ικανοποίηση από την συνεργασία με την Τράπεζα Κύπρου

Οι ερωτηθέντες αρχικά κλήθηκαν να απαντήσουν με κλίμακα από 1-10, πόσο ικανοποιημένοι είναι γενικά από την συνεργασία τους με την Τράπεζα Κύπρου και ο μέσος όρος των απαντήσεων τους ανέρχεται σε 7.58.

Σημαντικό ποσοστό ύψους 29,5% από τους ερωτηθέντες έδωσαν το βαθμό 8 ενώ 24.49% έδωσαν το βαθμό 7. Ποσοστό ύψους 11.56% παρουσιάζονται απόλυτα ικανοποιημένοι από την συνεργασία τους με βαθμολογία 10 ενώ μικρό ποσοστό ύψους 0.68% παρουσιάζονται σχεδόν καθόλου ικανοποιημένοι με βαθμολογία 2.

Πόσο Ικανοποιημένοι είστε από την Συνεργασία σας με την Τράπεζα Κύπρου

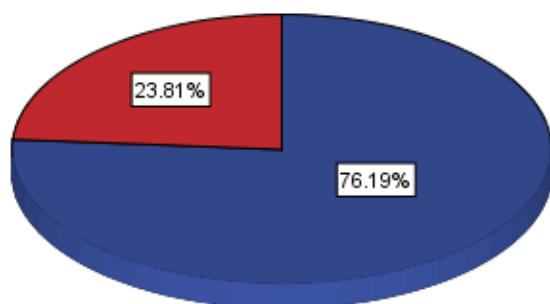


4.3 Αξιολόγηση των καταστημάτων

Ποσοστό ύψους 76,2% από αυτούς που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, έχουν επισκεφθεί κάποιο υποκατάστημα της για εξυπηρέτηση τους τελευταίους 2 μήνες.

Έχετε επισκεφθεί υποκατάστημα της Τράπεζας Κύπρου για εξυπηρέτηση τους τελευταίους 2 μήνες;

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ



Το ποσοστό ύψους 76,19% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι έχουν επισκεφθεί κάποιο υποκατάστημα της Τράπεζας Κύπρου τους τελευταίους 2 μήνες κλήθηκε να αξιολογήσει με 6 ερωτήσεις γενικά το υποκατάστημα που επισκέφθηκε και με 8 ερωτήσεις τον λειτουργό που τον εξυπηρέτησε.

Η βαθμός ικανοποίησης μετρήθηκε από το 1-5 όπου αντιστοιχούσαν σε 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος.

4.3.1 Γενική Αξιολόγηση Καταστημάτων

Πάρα πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την ασφάλεια που προσφέρουν τα καταστήματα (διπλές πόρτες, έλεγχος εισόδου πελατών, κάμερες παρακολούθησης, συναγερμός) με σημαντικό ποσοστό ύψους 62,5% και από την καθαριότητα του χώρου αναμονής με ποσοστό ύψους 53,6%

Πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την ευχάριστη και επαγγελματική ατμόσφαιρα που υπάρχει στο κατάστημα με ποσοστό 47,3% και από την παροχή πληροφοριών σχετικά με τα προϊόντα της Τράπεζας (ενημερωτικά φυλλάδια και οθόνες) με ποσοστό 38,4%

Μέτρια ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από τον χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτησή τους με ποσοστό ύψους 36,6% και από την παροχή βοήθεια από υπεύθυνο άτομο για γρηγορότερη εξυπηρέτησης με ποσοστό 33,9%. (βλ. πίνακα σελ. 41)

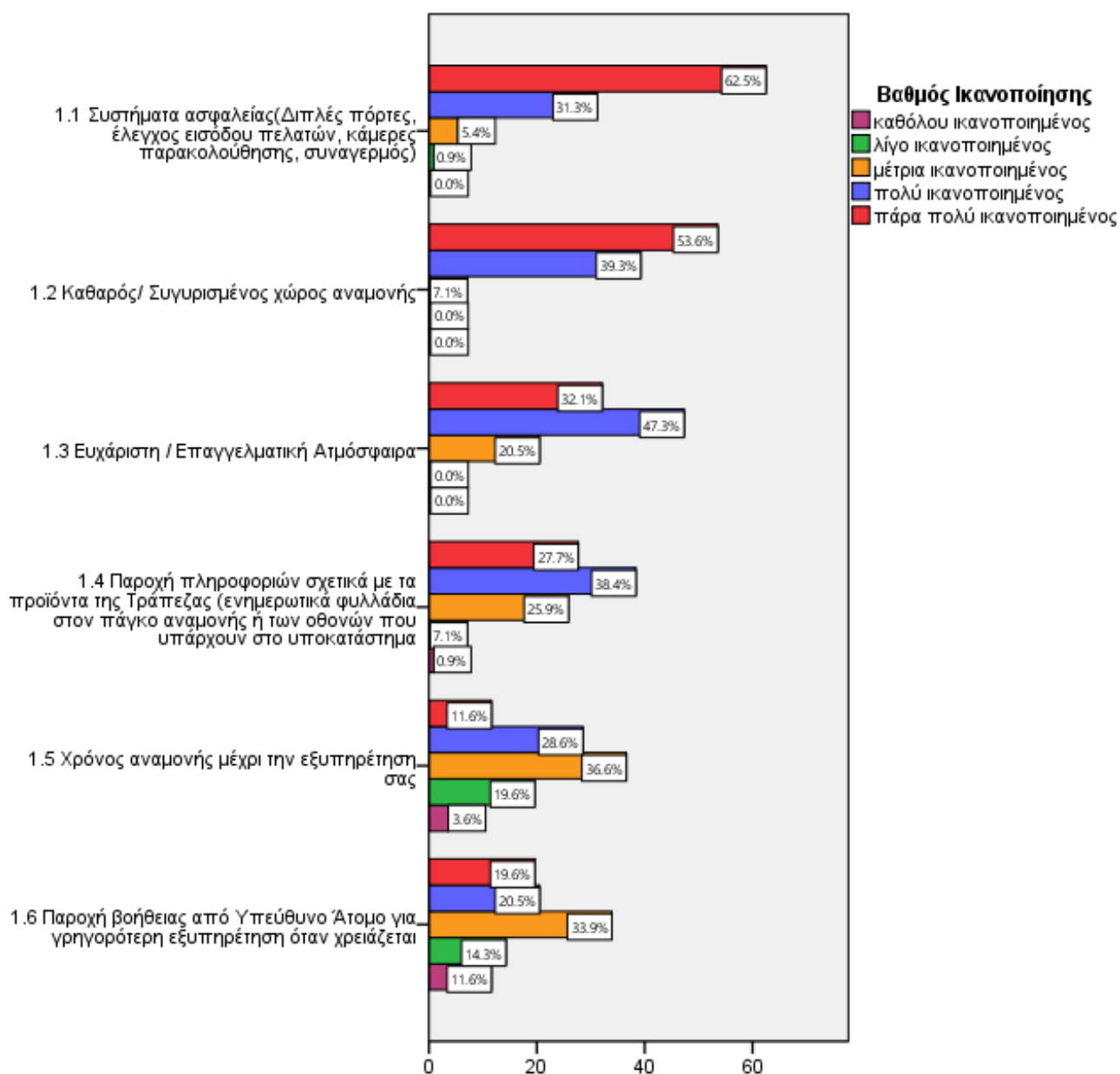
4.3.2 Αξιολόγηση της ποιότητας εξυπηρέτησης από τον Λειτουργό Εξυπηρέτησης

Πάρα πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την ευγένεια των λειτουργών εξυπηρέτησης (καλωσόρισμα, χρήση επιθέτου, πληθυντικός, αποχαιρετισμός) με ποσοστό ύψους 62,5% και από την καθαριότητα του χώρου αναμονής με ποσοστό ύψους 42,9%

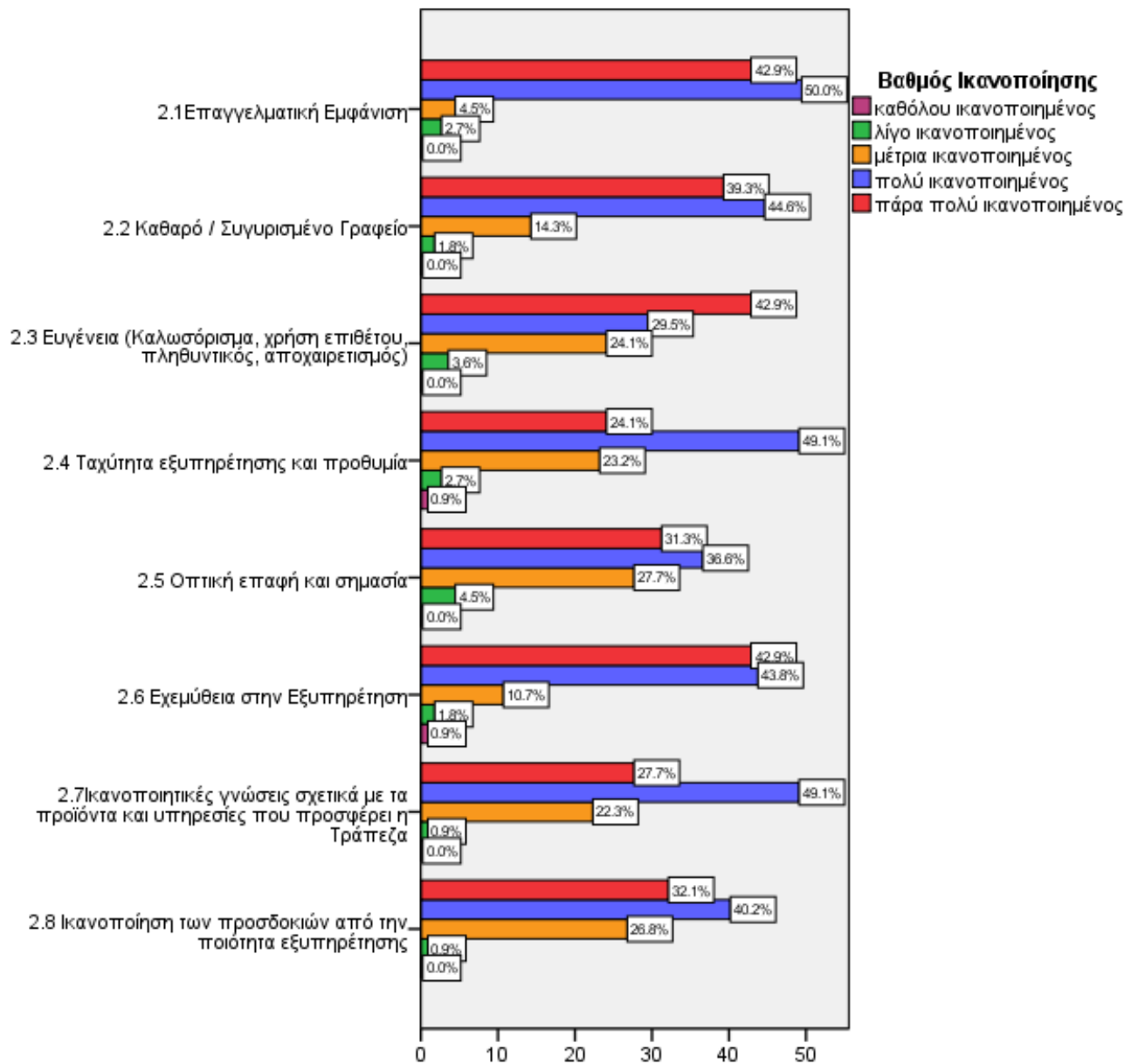
Πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την επαγγελματική εμφάνιση με ποσοστό 50%, από την καθαριότητα του γραφείου τους με ποσοστό 44,6%, από την ταχύτητα εξυπηρέτησης με ποσοστό 49,1%, από την οπτική επαφή και σημασία με ποσοστό 36,6%, από την εχεμύθεια στην εξυπηρέτηση με ποσοστό 43,8%, από τις ικανοποιητικές γνώσεις σχετικά με τα προϊόντα της Τράπεζας με ποσοστό 49,1% και από την ικανοποίηση των προσδοκιών τους από την ποιότητα εξυπηρέτησης με ποσοστό 40,2%.

(βλ. πίνακα σελ. 42)

Γενική Αξιολόγηση των καταστημάτων



Αξιολόγηση της ποιότητας εξυπηρέτησης από τον λειτουργό εξυπηρέτησης



4.4 Αξιολόγηση των προσφερόμενων προϊόντων

4.4.1 Αξιολόγηση των Πιστωτικών Καρτών

Ποσοστό ύψους 83,67% από αυτούς που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, έχουν απαντήσει ότι είναι κάτοχοι πιστωτικής κάρτας.

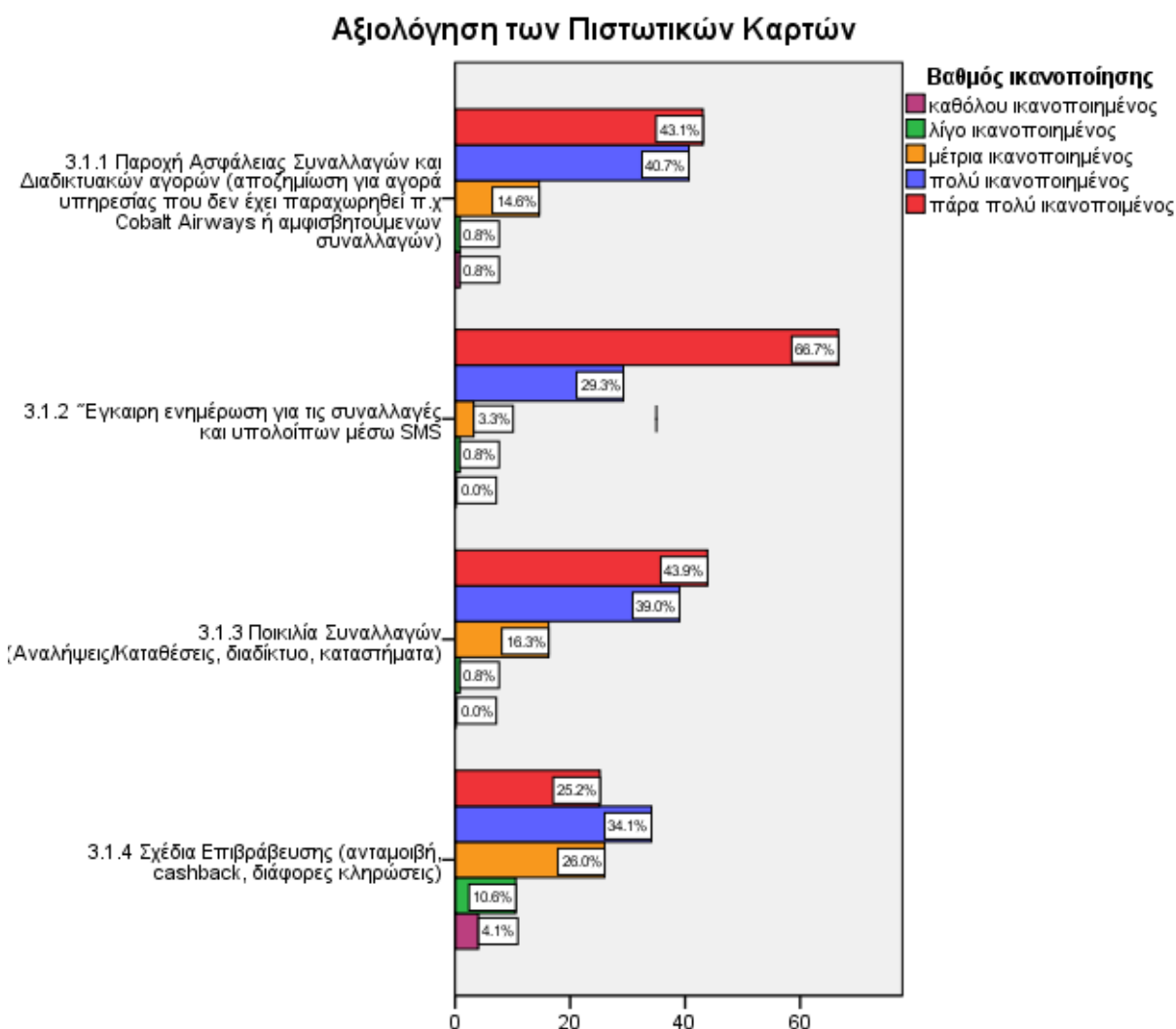


Το ποσοστό ύψους 83,67% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι είναι κάτοχοι πιστωτικής κάρτας ης Τράπεζας Κύπρου, κλήθηκε να αξιολογήσει με 4 ερωτήσεις την χρήση τους.

Η βαθμός ικανοποίησης μετρήθηκε από το 1-5 όπου αντιστοιχούσαν σε 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος

Πάρα πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την παροχή ασφάλειας συναλλαγών (αποζημιώσεις, αμφισβητούμενες συναλλαγές) με ποσοστό ύψους 43,1%, από την έγκαιρη ενημέρωση για τις συναλλαγές και ενημέρωση υπολοίπων μέσω SMS με 66,7%, και από την ποικιλία συναλλαγών (αναλήψεις, καταθέσεις, διαδίκτυο, ΑΤΜ) με ποσοστό 43,9%.

Πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από τα σχέδια επιβράβευσης (σχέδιο ανταμοιβή, διάφορες κληρώσεις) με ποσοστό 34,1%.



4.4.2 Αξιολόγηση των Καταθετικών Προϊόντων

Ποσοστό ύψους 79,59% από αυτούς που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, διατηρούν καταθετικό λογαριασμό



Το ποσοστό ύψους 79,59% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι διατηρούν καταθετικό λογαριασμό, κλήθηκε να αξιολογήσει με 3 ερωτήσεις την χρήση τους.

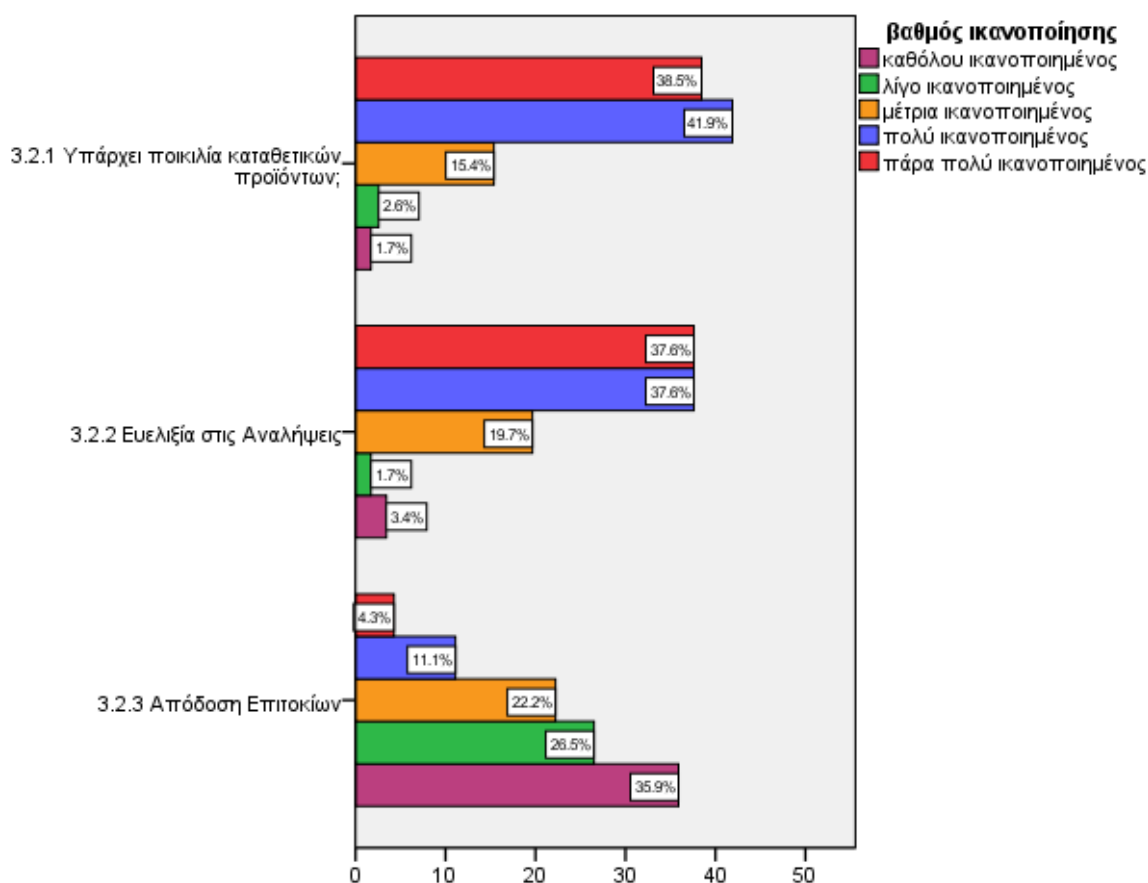
Η βαθμός ικανοποίησης μετρήθηκε από το 1-5 όπου αντιστοιχούσαν σε 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος

Πάρα πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την ευελιξία στις αναλήψεις με ποσοστό 37,6%.

Πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την ποικιλία που προσφέρεται ως προς τα καταθετικά προϊόντα με ποσοστό 41,9%.

Καθόλου ικανοποιημένοι παρουσιάζονται ως προς την απόδοση των επιτοκίων με ποσοστό 35,9%.

Αξιολόγηση των Καταθετικών Προϊόντων

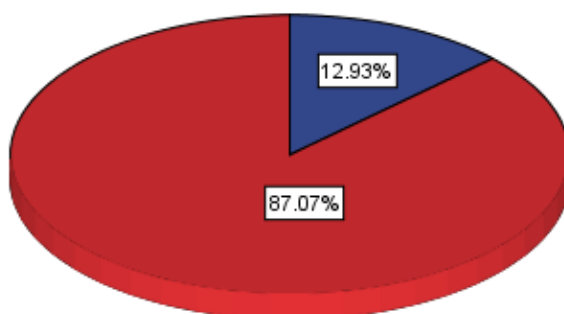


4.4.3 Αξιολόγηση των Στεγαστικών Δανείων

Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, μόνο ποσοστό ύψους 12,93%, έχει εγκριθεί στεγαστικό δάνειο τα τελευταία 5 χρόνια.

Έχετε εγκριθεί στεγαστικό δάνειο τα τελευταία 5 χρόνια ;

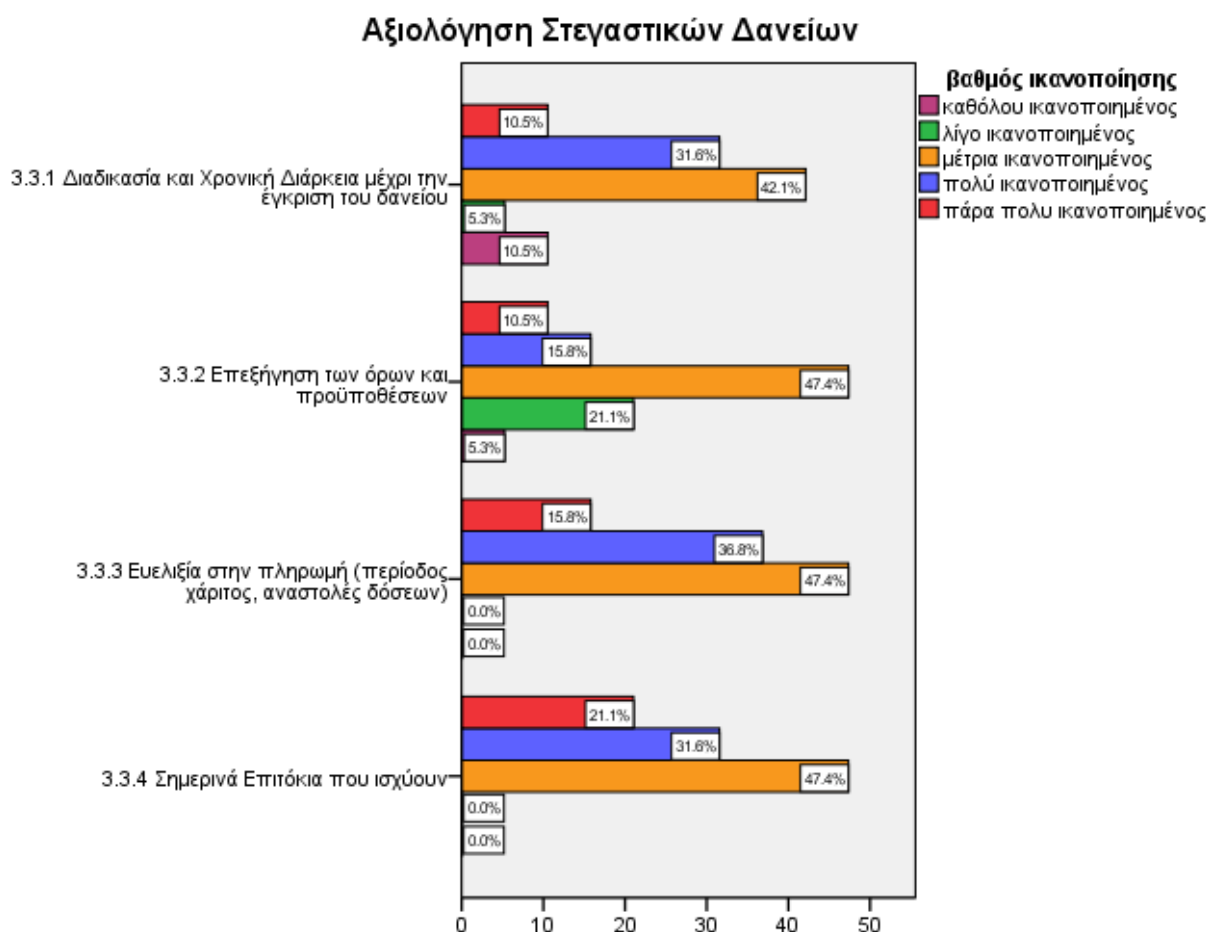
■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ



Το ποσοστό ύψους 12,93% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι έχουν εγκριθεί στεγαστικό δάνειο τα τελευταία 5 χρόνια , κλήθηκε να αξιολογήσει με 4 ερωτήσεις την διαδικασία αξιολόγησης και επιτοκίων.

Η βαθμός ικανοποίησης μετρήθηκε από το 1-5 όπου αντιστοιχούσαν σε 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι σε όλες της πτυχές. Ποσοστό ύψους 42,1% απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο ως προς την διαδικασία και χρονική διάρκεια μέχρι την έγκριση του δανείου, ενώ ποσοστό 47,4% απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο ως προς την επεξήγηση των όρων και των προϋποθέσεων του δανείου, την ευελιξία στην πληρωμή (περίοδος χάριτος, αναστολές δόσεων) και ως προς τα σημερινά επιτόκια που ισχύουν.



4.5 Αξιολόγηση των καναλιών εξυπηρέτησης

4.5.1 Αξιολόγηση των Α.Τ.Μ

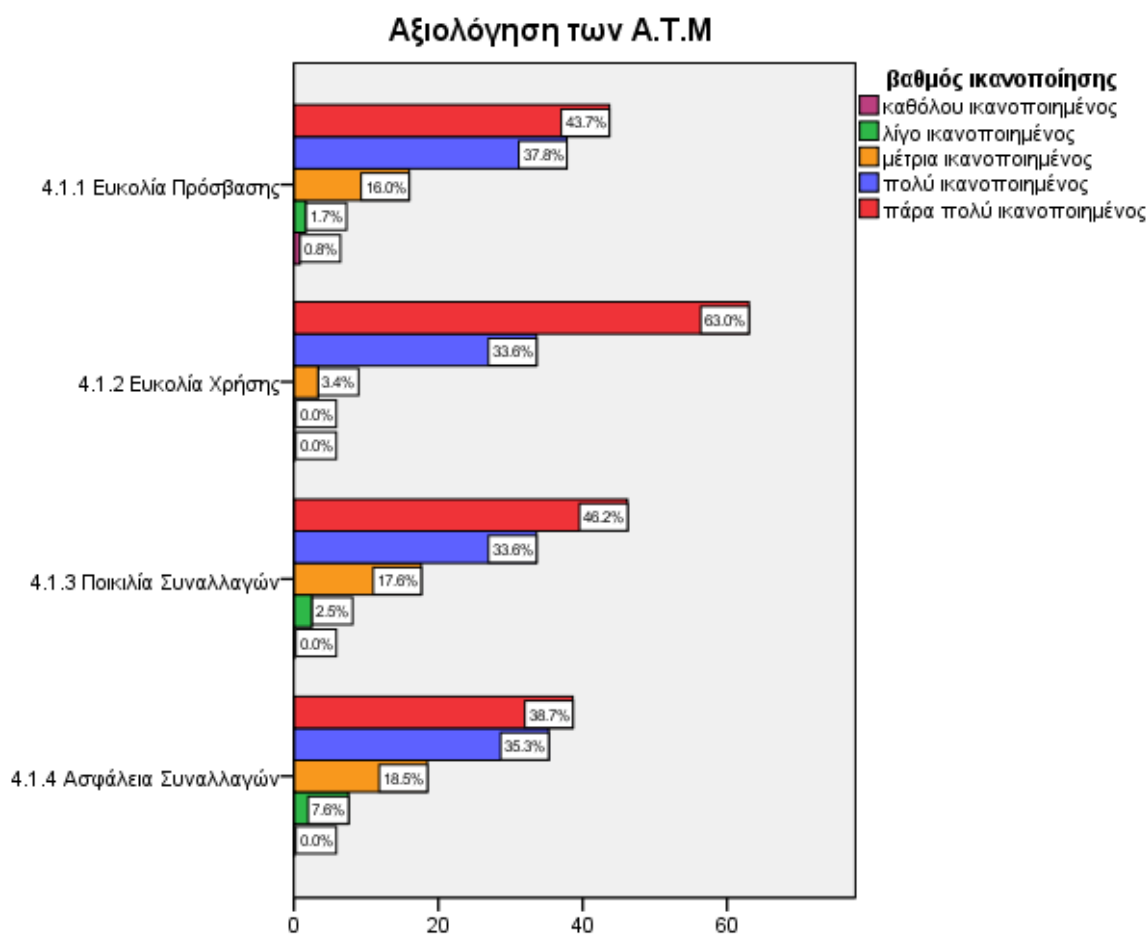
Ποσοστό ύψους 80,95% από αυτούς που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, χρησιμοποιούν τις Α.Τ.Μ.



Το ποσοστό ύψους 80,95% των ερωτηθέντων που χρησιμοποιούν τις Α.Τ.Μ, κλήθηκε να αξιολογήσει με 4 ερωτήσεις την χρήση τους.

Η βαθμός ικανοποίησης μετρήθηκε από το 1-5 όπου αντιστοιχούσαν σε 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι σε όλες τις πτυχές. Συγκεκριμένα πάρα πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται ως προς την ευκολία πρόσβασης με ποσοστό 43,7%, στην ευκολία χρήσης με ποσοστό 63%, στην ποικιλία συναλλαγών με ποσοστό 46,2% και στην ασφάλεια συναλλαγών με ποσοστό 38,7%.

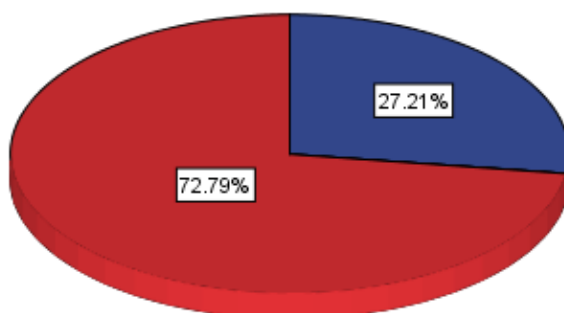


4.5.2 Αξιολόγηση του Τηλεφωνικού Κέντρου

Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, μόνο ποσοστό ύψους 27,21%, χρησιμοποιούν το τηλεφωνικό κέντρο.

Χρησιμοποιείτε το Τηλεφωνικό Κέντρο;

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ



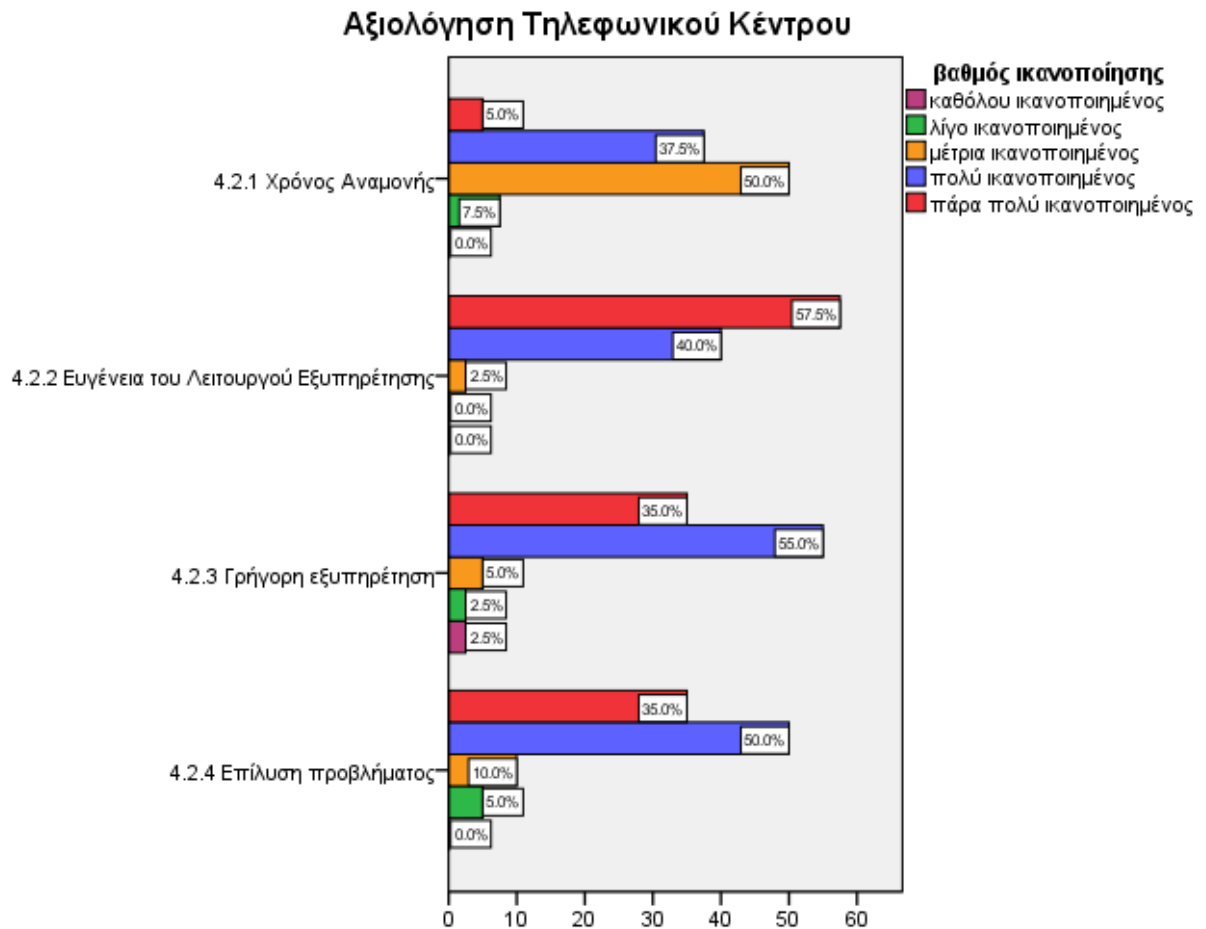
Το ποσοστό ύψους 27,21% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το τηλεφωνικό κέντρο, κλήθηκε να αξιολογήσει με 4 ερωτήσεις τη χρήση του.

Η βαθμός ικανοποίησης μετρήθηκε από το 1-5 όπου αντιστοιχούσαν σε 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος

Πάρα πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την ευγένεια του λειτουργού εξυπηρέτησης με ποσοστό 57,5%.

Πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την γρήγορη εξυπηρέτηση με ποσοστό 55% και από την επίλυση του προβλήματος με ποσοστό 50%.

Μέτρια ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από τον χρόνο αναμονής με ποσοστό 50%.

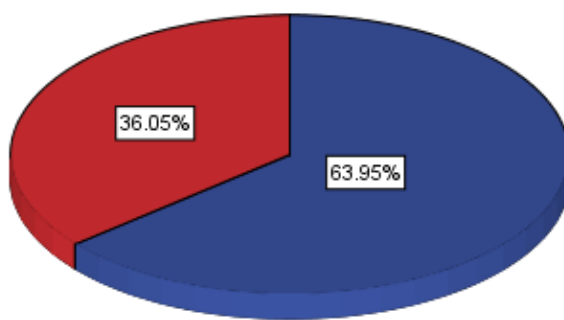


4.5.3 Αξιολόγηση του Internet Banking

Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, ποσοστό ύψους 63,95%, χρησιμοποιεί το Internet Banking.

Χρησιμοποιείτε το Internet Banking;

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ

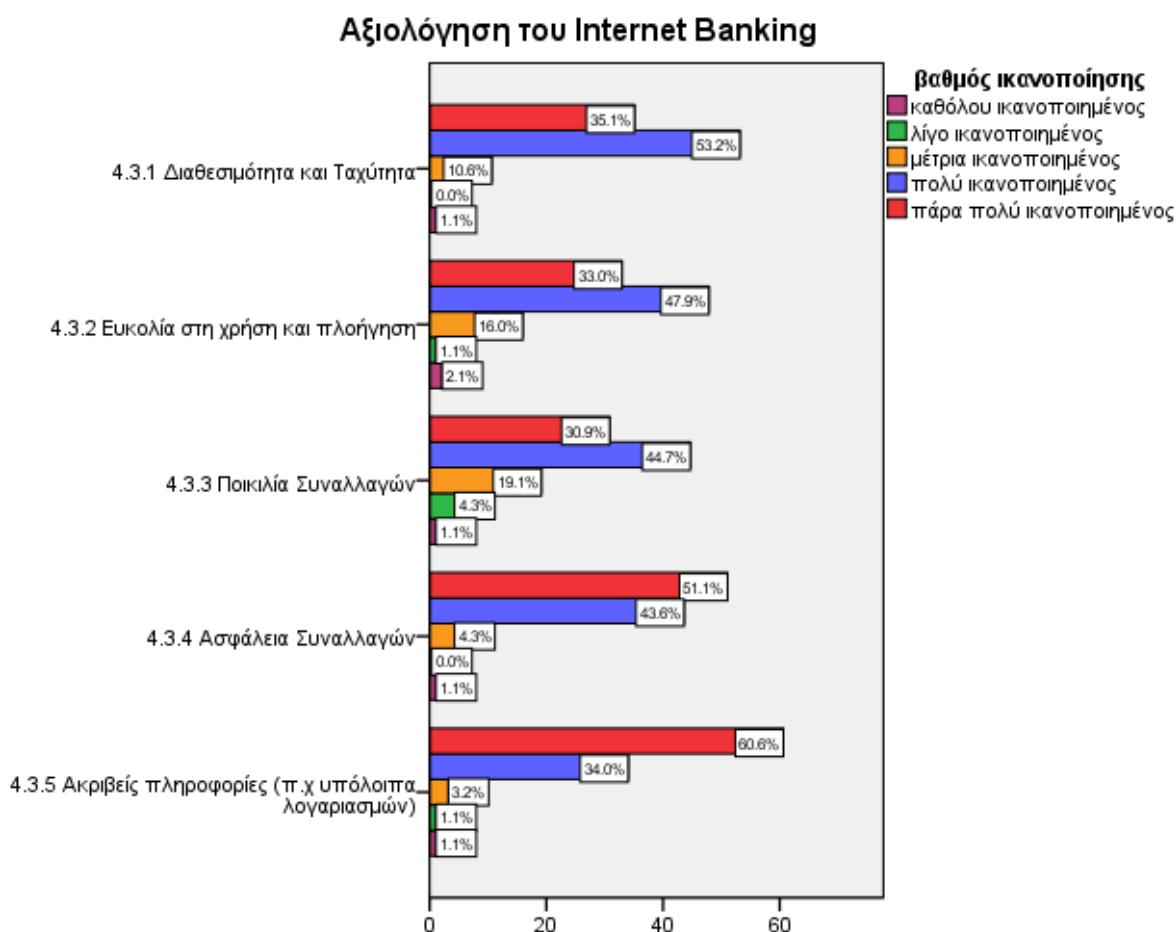


Το ποσοστό ύψους 63,95% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το Internet Banking, κλήθηκε να αξιολογήσει με 5 ερωτήσεις τη χρήση του.

Η βαθμός ικανοποίησης μετρήθηκε από το 1-5 όπου αντιστοιχούσαν σε 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος

Πάρα πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την ασφάλεια των συναλλαγών με ποσοστό 51,1% και από τις ακριβείς πληροφορίες που λαμβάνουν (υπόλοιπα λογαριασμών) με ποσοστό 60,6%.

Πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την διαθεσιμότητα και ταχύτητα με ποσοστό 53,2%, από την ευκολία στη χρήση και πλοήγηση με ποσοστό 47,9% και από την ποικιλία συναλλαγών με ποσοστό 44,7%.



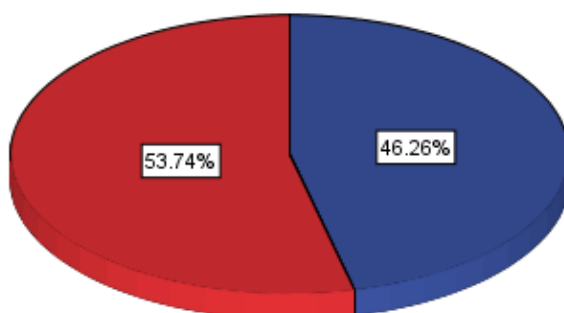
4.5.4 Αξιολόγηση του Mobile Banking

Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, ποσοστό ύψους 46,26%, χρησιμοποιεί το Mobile Banking.

-

Χρησιμοποιείτε το Mobile Banking;

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ

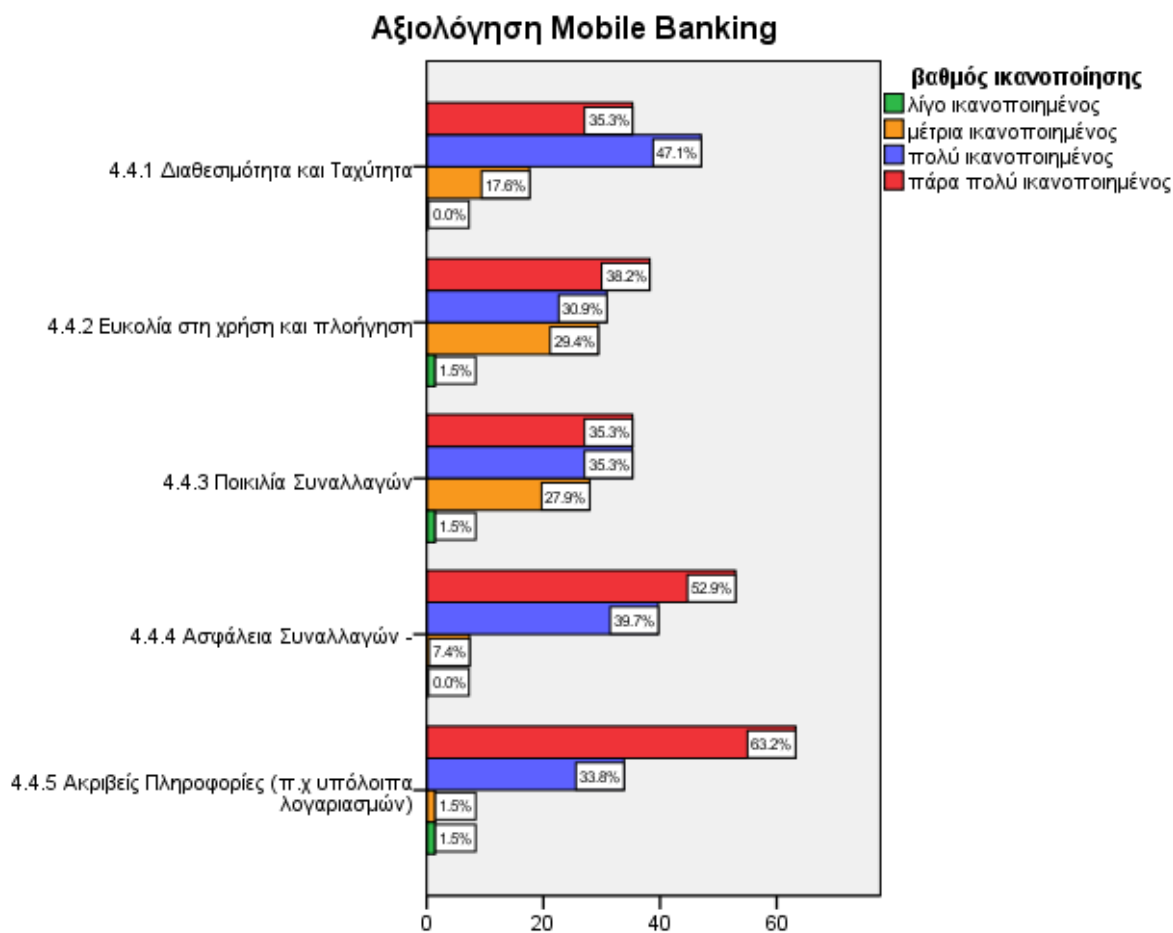


Το ποσοστό ύψους 46,26% των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το Mobile Banking, κλήθηκε να αξιολογήσει με 5 ερωτήσεις τη χρήση του.

Η βαθμός ικανοποίησης μετρήθηκε από το 1-5 όπου αντιστοιχούσαν σε 1 = καθόλου ικανοποιημένος, 2 = λίγο ικανοποιημένος, 3 = μέτρια ικανοποιημένος, 4 = πολύ ικανοποιημένος, 5 = πάρα πολύ ικανοποιημένος

Πάρα πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την ασφάλεια των συναλλαγών με ποσοστό 52,9%, από τις ακριβείς πληροφορίες που λαμβάνουν (υπόλοιπα λογαριασμών) με ποσοστό 63,2%, από την ευκολία στην χρήση και πλοήγηση με ποσοστό 38,2% και από την ποικιλία συναλλαγών με ποσοστό 35,3%

Πολύ ικανοποιημένοι παρουσιάζονται από την διαθεσιμότητα και ταχύτητα με ποσοστό 47,1%.



4.6 Διάφοροι παράγοντες που επηρεάζουν την συνέχιση της συνεργασίας με την Τράπεζα Κύπρου

Οι ερωτηθέντες που είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, κλήθηκαν να απαντήσουν από κλίμακα 1-10 όπου 1 = καθόλου, 10 = απόλυτα, διάφορες ερωτήσεις ως προς τους παράγοντες που τους επηρεάζουν ώστε να συνεχίσουν την συνεργασία τους με την Τράπεζα.

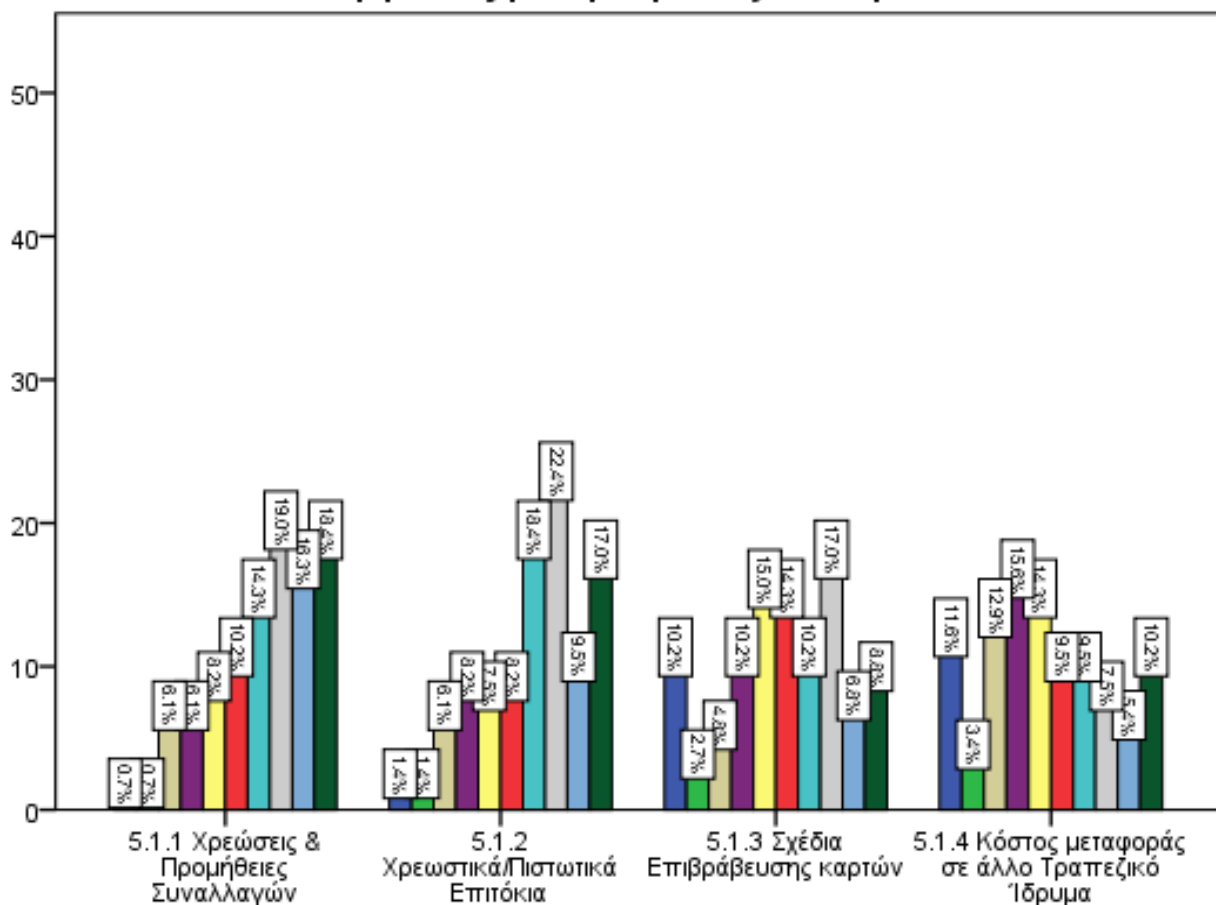
4.6.1 Οικονομικοί Παράγοντες

Οι ερωτηθέντες απάντησαν σε 4 ερωτήσεις που σχετίζονται με τους Οικονομικούς Παράγοντες και ο μέσος όρος των απαντήσεων τους ανήλθε σε 6,37.

Συγκεκριμένα βαθμολόγησαν με μέσο όρο 7,30 τις Χρεώσεις & Προμήθειες συναλλαγών, με 7,05 τα Χρεωστικά/Πιστωτικά Υπόλοιπα, με 5,88 τα σχέδια επιβράβευσης καρτών και με 5,26 το κόστος μεταφοράς σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα.

Το 19% των ερωτηθέντων βαθμολόγησε με 8 τις Χρεώσεις & Προμήθειες συναλλαγών, το 22,4% βαθμολόγησε με 8 τα Χρεωστικά/Πιστωτικά Επιτόκια, το 17% βαθμολόγησε με 8 τα Σχέδια Επιβράβευσης καρτών και το 15,6% βαθμολόγησε με 4 το κόστος μεταφοράς σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα.

Αξιολόγηση των Οικονομικών παραγόντων για συνέχιση της συνεργασίας με την Τράπεζα Κύπρου



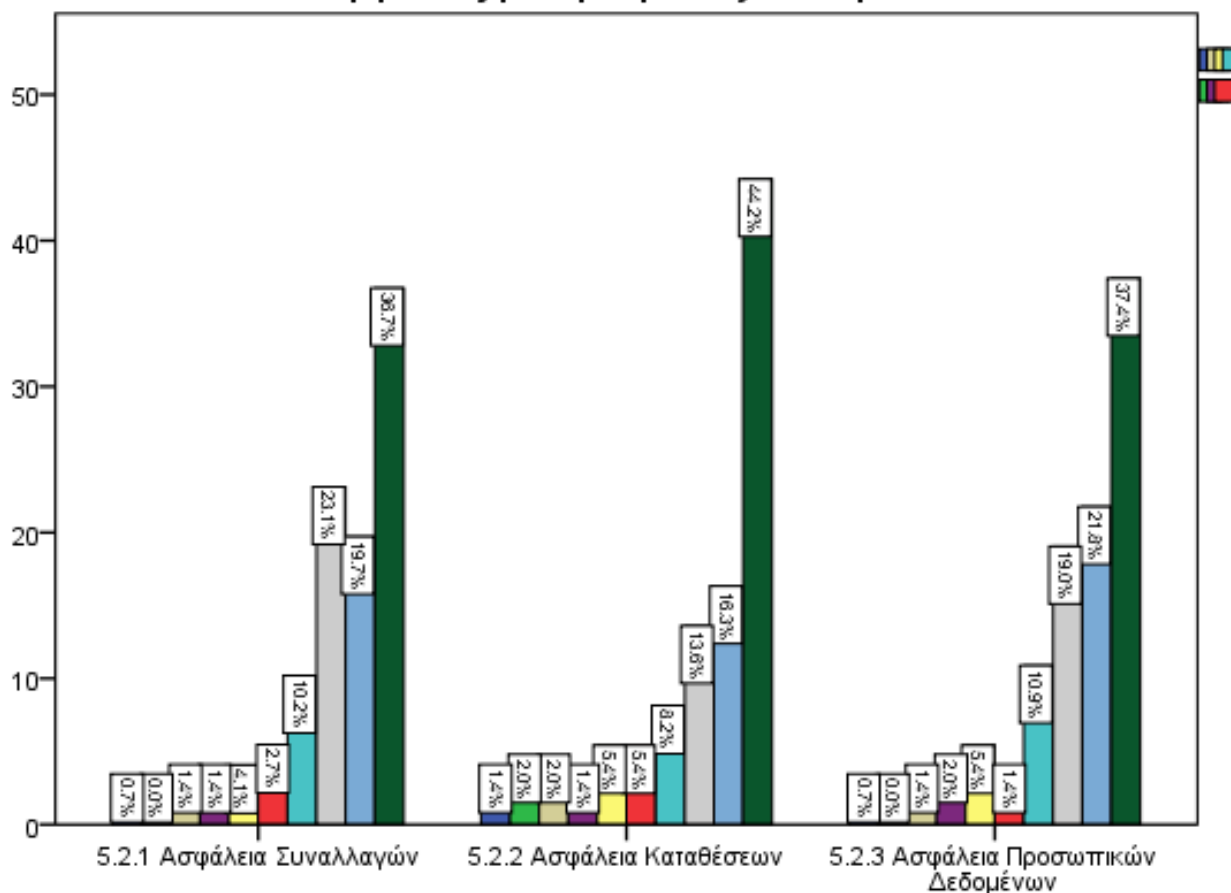
4.6.2 Παράγοντες Ασφάλειας

Οι ερωτηθέντες απάντησαν σε 3 ερωτήσεις που σχετίζονται με την Ασφάλεια όπου ο μέσος όρος των απαντήσεων τους ανήλθε σε σχεδόν απόλυτα με βαθμό 8,42.

Συγκεκριμένα βαθμολόγησαν με μέσο όρο 8,48 την Ασφάλεια Συναλλαγών, με 8,32 την Ασφάλεια Καταθέσεων και με 8,47 την Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων.

Το 38,7% των ερωτηθέντων βαθμολόγησε με 10 την Ασφάλεια Συναλλαγών, το 44,2% βαθμολόγησε με 10 την Ασφάλεια Καταθέσεων και το 37,4% βαθμολόγησε με 10 την Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων.

Αξιολόγηση της Ασφάλειας ως παράγοντα για συνέχιση της συνεργασίας με την Τράπεζα Κύπρου



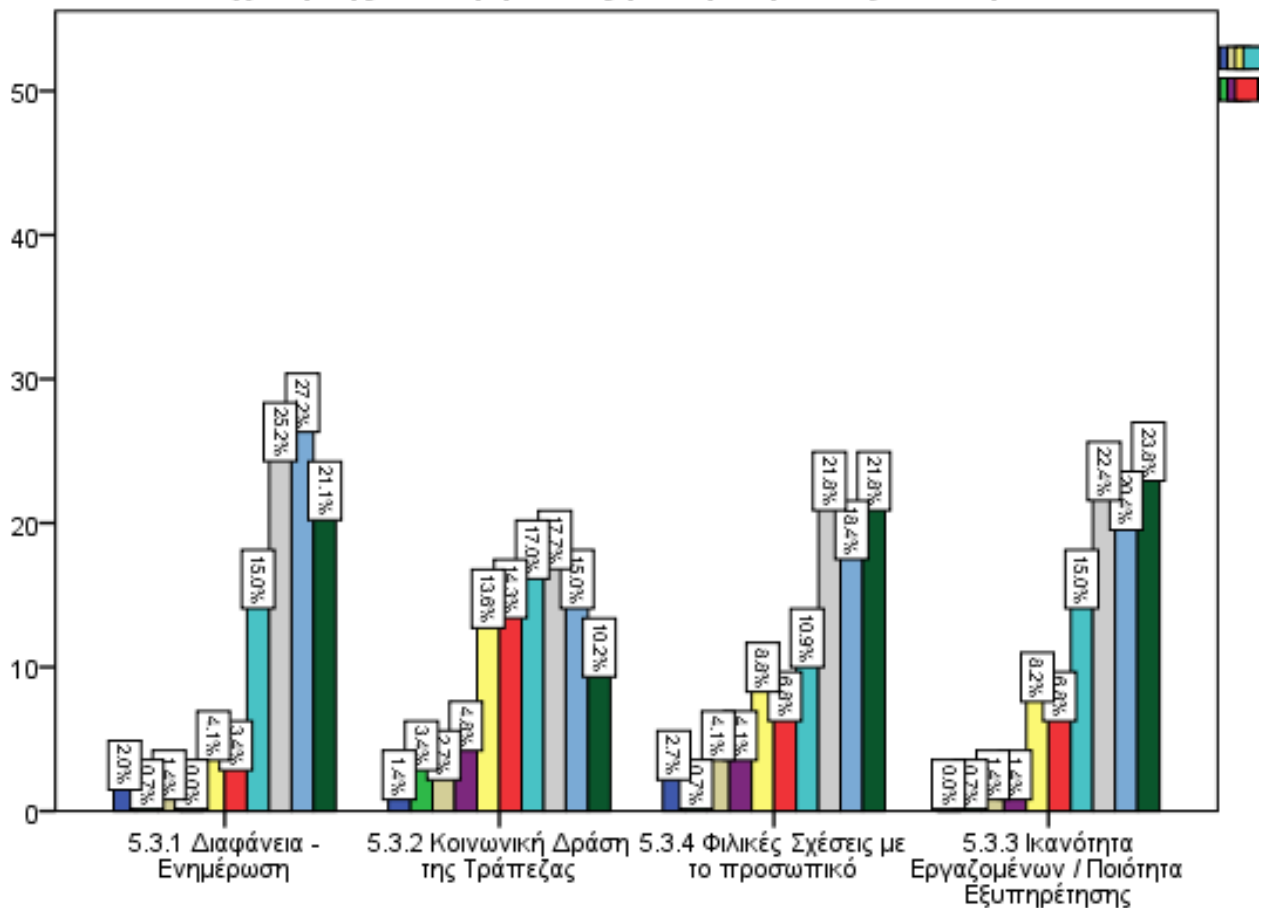
4.6.3 Παράγοντες Σχέσης Τράπεζας-Πελάτη

Οι ερωτηθέντες απάντησαν σε 4 ερωτήσεις που σχετίζονται με την σχέση Τράπεζας - Πελάτη όπου ο μέσος όρος των απαντήσεων τους ανήλθε σε 7,6.

Συγκεκριμένα βαθμολόγησαν με μέσο όρο 8,10 την Διαφάνεια - Ενημέρωση, με 6,86 την Κοινωνική Δράση της Τράπεζας, με 7,99 την Ικανότητα των Εργαζομένων / Ποιότητα Εξυπηρέτησης και με 7,51 τις Φιλικές Σχέσεις με το Προσωπικό της Τράπεζας.

Το 27,2% των ερωτηθέντων βαθμολόγησε με 9 την Διαφάνεια-Ενημέρωση, το 17,8% βαθμολόγησε με 8 την Κοινωνική Δράση της Τράπεζας, το 23,8% βαθμολόγησε με 10 την Ικανότητα των Εργαζομένων και το 21,8% βαθμολόγησε με 10 τις Φιλικές Σχέσεις με το Προσωπικό της Τράπεζας.

Αξιολόγηση της σχέσης Τράπεζας - Πελάτη ως παράγοντα για συνέχιση της συνεργασίας με την Τράπεζα Κύπρου

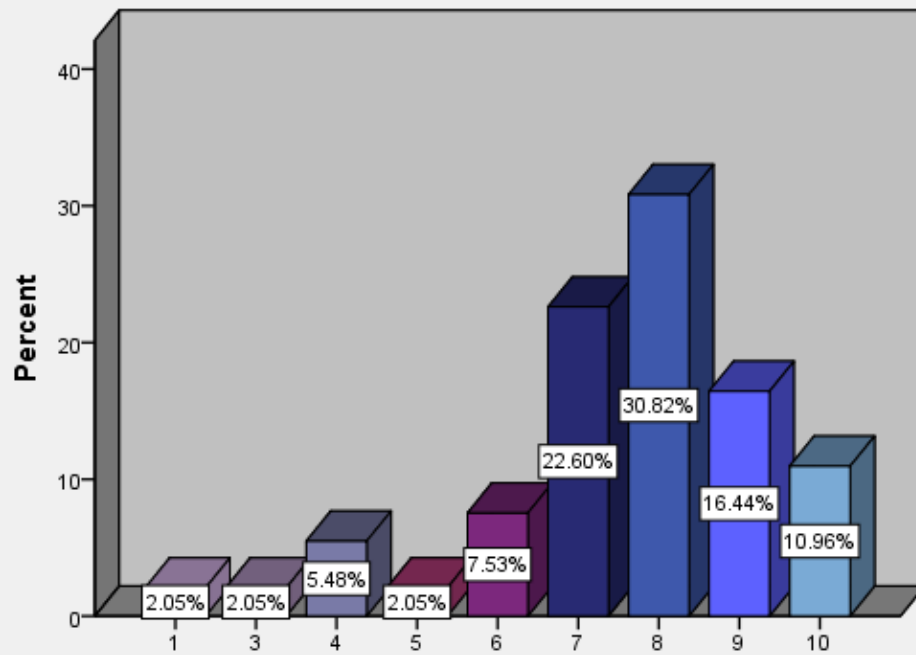


4.7 Προώθηση της Τράπεζας σε τρίτα άτομα

Η ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν από 1 μέχρι 10 όπου 1 = καθόλου, 10 = απόλυτα, σε ποιο βαθμό θα σύστηναν την Τράπεζα σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους όπου ο μέσος όρος των απαντήσεων τους ανήλθε σε 7,48

Σημαντικό ποσοστό ύψους 30,82% από τους ερωτηθέντες έδωσαν το βαθμό 8. Ποσοστό ύψους 10.96% θα σύστηναν απόλυτα την Τράπεζα ενώ μικρό ποσοστό ύψους 2.05% δεν θα την σύστηναν καθόλου.

Με κλίμακα από 1-10 (1 =καθόλου , 10 = ανεπιφύλακτα) σε ποιο βαθμό θα συστήνατε την Τράπεζα Κύπρου σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους

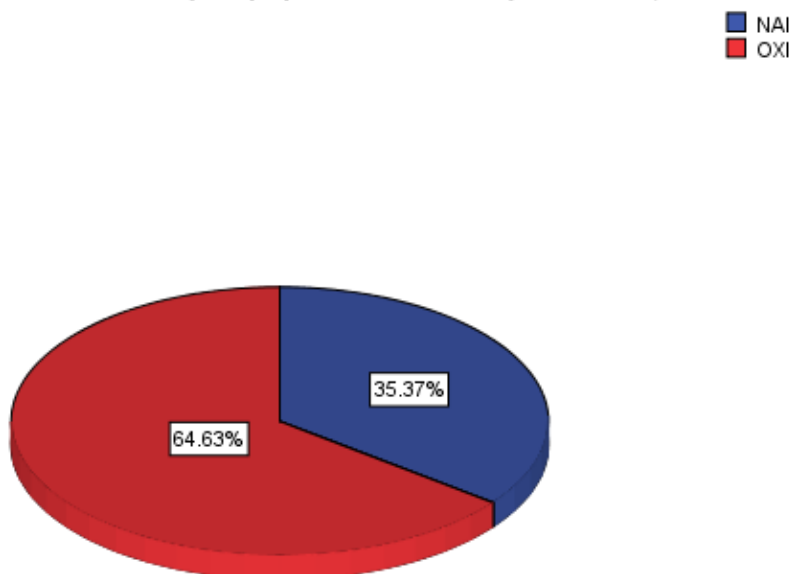


6. Με κλίμακα από 1-10 (1 =καθόλου , 10 = ανεπιφύλακτα) σε ποιο βαθμό θα συστήνατε την Τράπεζα Κύπρου σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους

4.8 Κούρεμα καταθέσεων

Από τους ερωτηθέντες που απάντησαν ότι είναι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, ποσοστό ύψους 35,37%, απάντησαν ότι οι ίδιοι ή 1^ο βαθμού συγγενής τους έχουν υποστεί “Κούρεμα Καταθέσεων”.

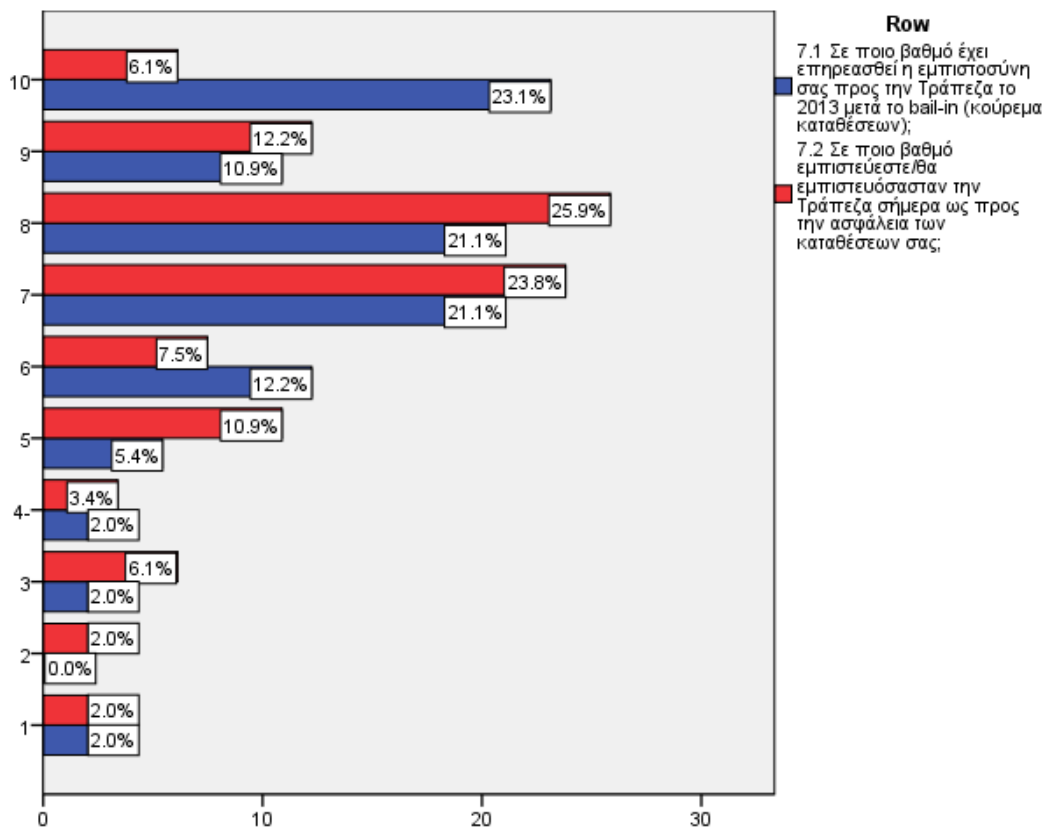
Έχετε εσείς ή 1ου βαθμού συγγενής σας επηρεασθεί αρνητικά από το bail in (κούρεμα καταθέσεων) του 2013;



Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν από κλίμακα 1 – 10 όπου 1 = καθόλου, 10 = απόλυτα στις ερωτήσεις ως προς τον βαθμό που επηρεάστηκε η εμπιστοσύνη τους προς την Τράπεζα μετά το bail-in καταθέσεων του 2013 και σε ποιο βαθμό θα την εμπιστεύονταν σήμερα.

Ποσοστό ύψους 23.1% απάντησαν ότι η εμπιστοσύνη του επηρεάστηκε απόλυτα ενώ μόλις το 6.1% απάντησε ότι θα εμπιστεύονταν απόλυτα την Τράπεζα σήμερα.

Ο μέσος όρος βαθμού των ερωτηθέντων που επηρεάστηκε η εμπιστοσύνη τους ανήλθε σε 7,63 ενώ ο μέσος όρος του βαθμού των ερωτηθέντων που θα εμπιστεύονταν σήμερα την Τράπεζα, ανήλθε σε 6,82.

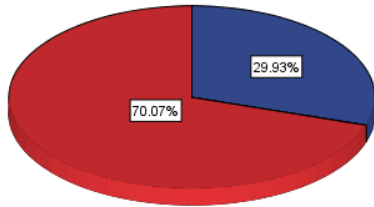


4.8.1 Μεταφορά Καταθέσεων σε άλλο Τραπεζικό Ίδρυμα

Ποσοστό ύψους 29,93% από τους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου απάντησαν ότι μετέφεραν καταθέσεις τους σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα μετά το 2013.

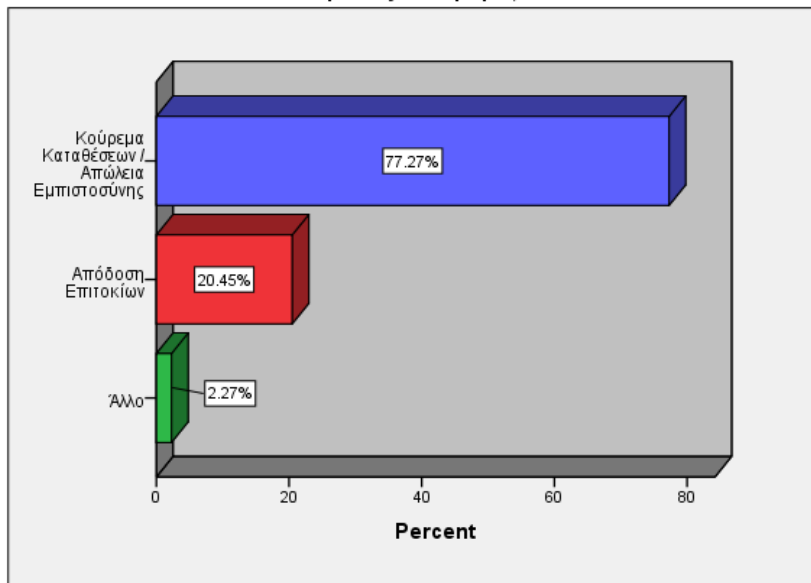
Έχετε μεταφέρει καταθέσεις σας σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα μετά το 2013;

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ



Σημαντικό ποσοστό ύψους 77,27% απάντησε ότι επηρεάστηκε από το κούρεμα καταθέσεων και την απώλεια εμπιστοσύνης προς την Τράπεζα για μεταφορά των καταθέσεων του σε άλλο Τραπεζικό Ίδρυμα

Τι σας επηρέασε στην απόφαση σας για μεταφορά καταθέσεων σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα;

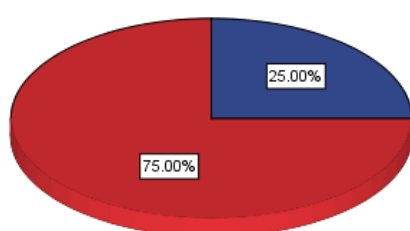


4.8.2 Επιστροφή Καταθέσεων στην Τράπεζα Κύπρου

Ποσοστό ύψους 25% από αυτούς που μετέφεραν καταθέσεις τους σε άλλο Τραπεζικό Ίδρυμα, απάντησε ότι επέστρεψαν μέρος ή ολόκληρο το ποσό πίσω στην Τράπεζα Κύπρου.

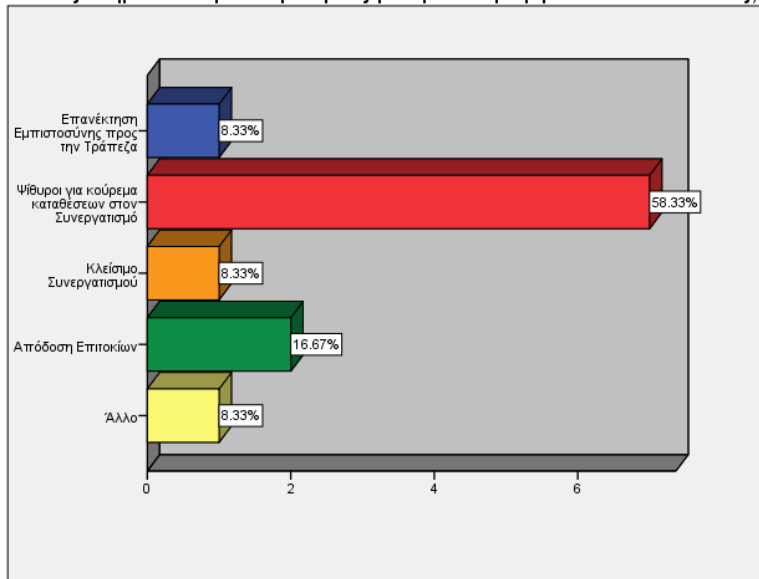
Έχετε επιστρέψει μέρος ή ολόκληρο το ποσό των καταθέσεων σας πίσω στην Τράπεζα Κύπρου;

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ



Η πλειονότητα με ποσοστό ύψους 58,33% απ' αυτούς που απάντησαν ότι επέστρεψαν μέρος ή ολόκληρο το ποσό των καταθέσεων τους πίσω στην Τράπεζα Κύπρου απάντησε ότι επηρεάστηκε από τους ψίθυρους που υπήρχαν για κούρεμα καταθέσεων στον Συνεργατισμό. Μικρότερα ποσοστά επηρεάστηκαν από την απόδοση επιτοκίων (ποσοστό 16,67%), κλείσιμο του Συνεργατισμού (ποσοστό 8,33%), επανάκτηση εμπιστοσύνης προς την Τράπεζα (ποσοστό 8,33%) και άλλοι παράγοντες με ποσοστό (8,33%)

Τι σας επηρέασε στην απόφασή σας για την επιστροφή των καταθέσεών σας;

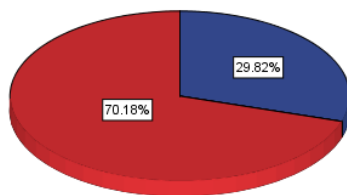


4.8.3 Μεταφορά άλλων Καταθέσεων στην Τράπεζα Κύπρου

Ποσοστό ύψους 29,82% από τους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου απάντησαν ότι μεταφέραν καταθέσεις τους στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο Πιστωτικό Ίδρυμα τα τελευταία δύο χρόνια.

Έχετε μεταφέρει άλλες καταθέσεις σας στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο πιστωτικό ίδρυμα τα τελευταία δύο χρόνια;

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ

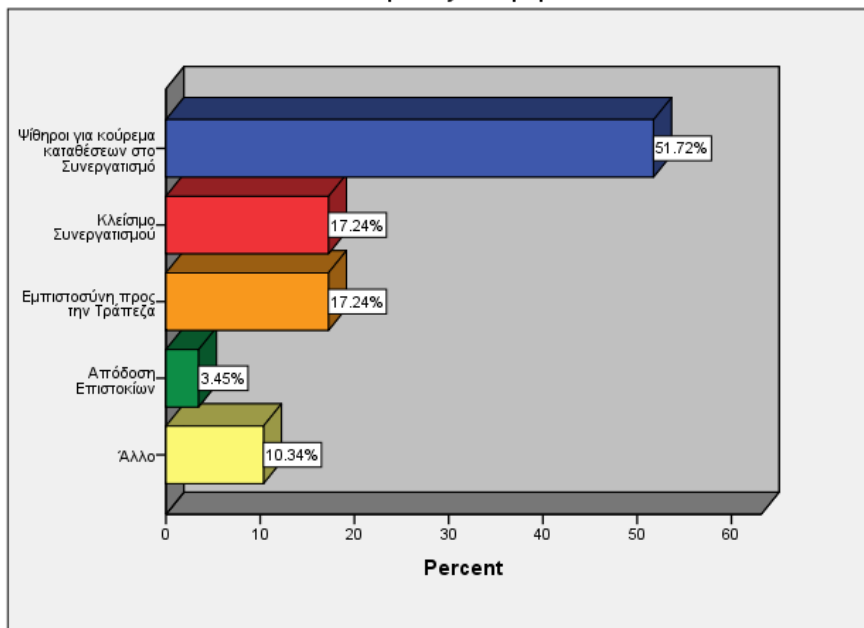


Η πλειονότητα με ποσοστό ύψους 51,72% απ' αυτούς που απάντησαν ότι μεταφέραν καταθέσεις τους στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο Τραπεζικό ίδρυμα τα τελευταία δύο χρόνια απάντησε ότι επηρεάστηκε από τους ψίθυρους που υπήρχαν για κούρεμα καταθέσεων στον Συνεργατισμό . Μικρότερα ποσοστά επηρεάστηκαν από την εμπιστοσύνη που είχαν προς την Τράπεζα (ποσοστό 17,24%), κλείσιμο του

Συνεργατισμού (ποσοστό 17,24%), απόδοση επιτοκίων (ποσοστό 3,45%) και άλλοι παράγοντες με ποσοστό (10,34%)

Μερικές απαντήσεις που αφορούσαν του άλλους παράγοντες ήταν η νέα συνεργασία με την Τράπεζα Κύπρου, η παραχώρηση δανείου από την Τράπεζα Κύπρου και η μεταφορά Στεγαστικού δανείου στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο Πιστωτικό Ίδρυμα.

Τι σας επηρέασε στην απόφαση σας για μεταφορά των καταθέσεων σας από άλλο Τραπεζικό ίδρυμα

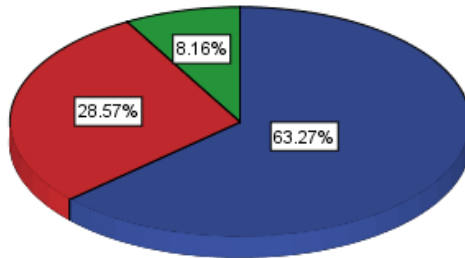


4.9 Ποσό συχνά επισκέπτεσθε την Τράπεζα Κύπρου για εξυπηρέτηση;

Σημαντικό ποσοστό ύψους 63,27% απάντησαν ότι δεν επισκέπτονται πολύ συχνά την Τράπεζα για εξυπηρέτηση, 28,57% απάντησαν ότι την επισκέπτονται αρκετά συχνά και μόλις το 8,16% απάντησε ότι επισκέπτονται την Τράπεζα πολύ συχνά για εξυπηρέτηση

Πόσο συχνά επισκέπτεσθε κάποιο Υποκατάστημα της Τράπεζας για εξυπηρέτηση;

OXI ΣΥΧΝΑ
ΑΡΚΕΤΑ ΣΥΧΝΑ
ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ

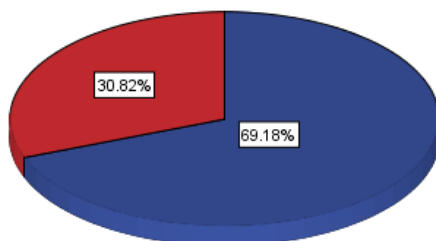


4.10 Συνεργάζεστε με άλλα Τραπεζικά ιδρύματα;

Ποσοστό ύψους 69,18% από τους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, απάντησαν ότι συνεργάζονται και με άλλα Τραπεζικά Ιδρύματα.

Συνεργάζεστε με άλλα Τραπεζικά ιδρύματα;

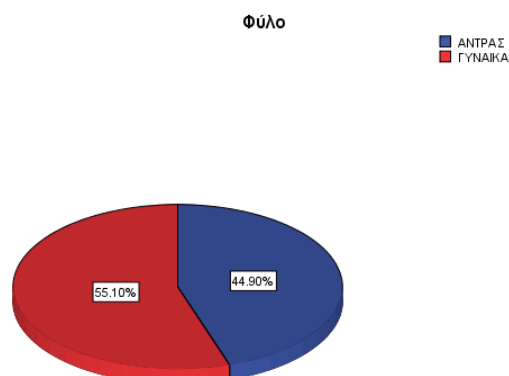
NAI
OXI



4.11 Δημογραφικά στοιχεία

4.11.1 Φύλο

Ποσοστό ύψους 44,90% από τους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου που απάντησαν το ερωτηματολόγιο είναι Άντρες και ποσοστό ύψους 55,10% είναι Γυναίκες



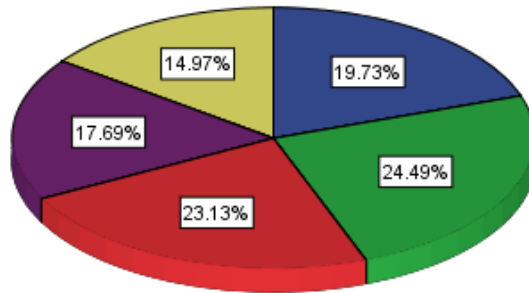
4.11.2 Ηλικιακή Ομάδα

Οι πελάτες της Τράπεζας Κύπρου που απάντησαν το ερωτηματολόγιο ανήκουν στις ακόλουθες ηλικιακές ομάδες:

- 20-29 ετών, ποσοστό 19,73%
- 30-39 ετών, ποσοστό 24,49%
- 40-49 ετών, ποσοστό 23,13%
- 50-59 ετών, ποσοστό 17,69%
- 60 ετών και άνω, ποσοστό 14,97%

Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

- 20 - 29
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 - 59
- 60 και άνω



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Ανάλυση Αποτελεσμάτων

5.1 Περιγραφική ανάλυση αποτελεσμάτων

“Οι μέθοδοι της περιγραφικής στατιστικής παρέχουν μια ποσοτική περιγραφή πολυπληθών συνόλων και συγχρόνως εκφράζουν αριθμητικά συγκεντρωμένες, τις πληροφορίες των συνόλων αυτών. Οι πληροφορίες που παρέχει η περιγραφική στατιστική, παρουσιάζονται σε μορφή πινάκων και διαγραμμάτων και εκφράζονται από τις τιμές του μέσου όρου, της τυπικής απόκλισης,, τους διάφορους δείκτες κλπ.”
(Παπαδημητρίου, σελ. 13)

5.1.1 Περιγραφική ανάλυση σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL

Πέραν των αναλύσεων που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 4 ως προς το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας Κύπρου από την ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών και Προϊόντων της, οι διάφορες ερωτήσεις που τέθηκαν στο ερωτηματολόγιο, ομαδοποιήθηκαν με σκοπό την περιγραφική ανάλυση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας Κύπρου, σύμφωνα με το μοντέλο μέτρησης SERVQUAL ως εξής:

- Ασφάλεια
- Ικανότητα Εργαζομένων
- Προσβασιμότητα
- Ευγένεια στην Εξυπηρέτηση
- Αξιοπιστία

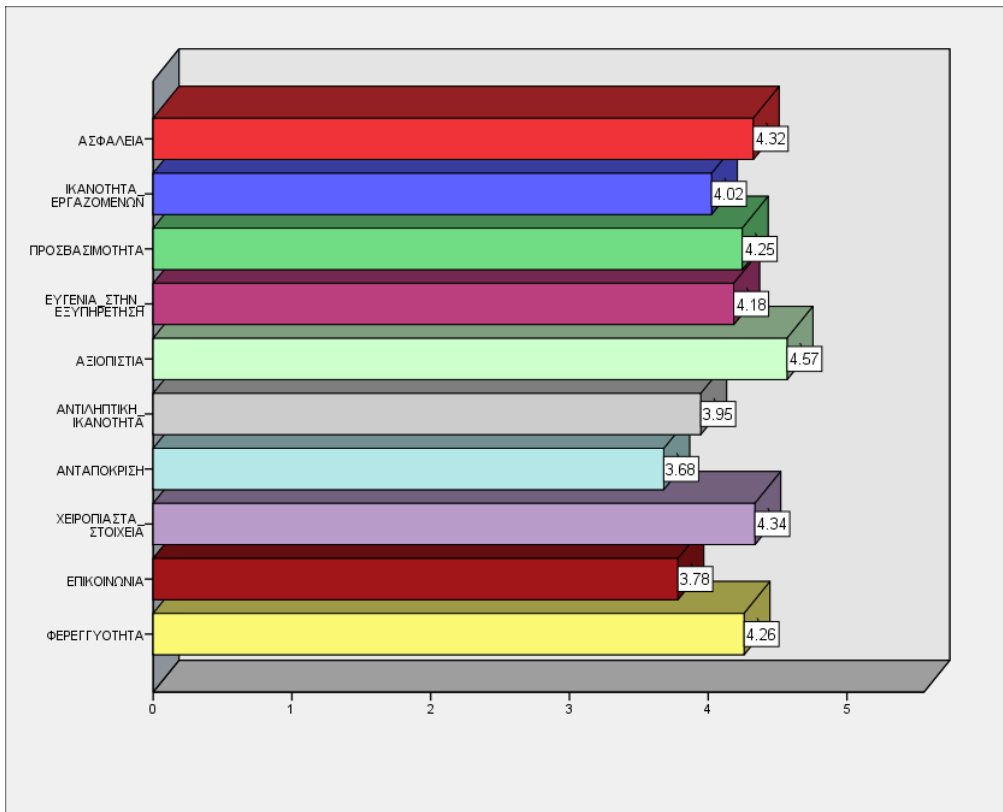
- Αντιληπτική Ικανότητα
- Ανταπόκριση
- Χειροπιαστά Στοιχεία
- Επικοινωνία-
- Φερεγγυότητα

Σύμφωνα με την ανάλυση των δεδομένων ως Πίνακα Ι, οι πελάτες της Τράπεζας παρουσιάζονται περισσότερο ικανοποιημένοι ως προς την Αξιοπιστία της Τράπεζας (Μ.Ο. 4,57), τα Χειροπιαστά Στοιχεία (Μ.Ο 4,33), την Ασφάλεια (Μ.Ο 4,32) την Φερεγγυότητα (Μ.Ο 4,26), την Προσβασιμότητα (Μ.Ο 4,25), την Ευγένια των Εργαζομένων (4,18) και την Ικανότητα των Εργαζομένων(Μ.Ο 4,02)

Λιγότερο ικανοποιημένοι παρουσιάζονται ως προς Αντιληπτική Ικανότητα των Εργαζομένων (Μ.Ο 3,94), την Επικοινωνία (Μ.Ο 3,78) και την Ανταπόκριση (Μ.Ο 3,67)

	Mean	Std. Deviation	Variance
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	4.3248	.60691	.368
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ_ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	4.0239	.60966	.372
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	4.2455	.60804	.370
ΕΥΓΕΝΙΑ_ΣΤΗΝ_ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	4.1841	.65053	.423
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	4.5682	.51810	.268
ΑΝΤΙΛΗΠΤΙΚΗ_ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	3.9464	.87857	.772
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	3.6797	.66018	.436
ΧΕΙΡΟΠΙΑΣΤΑ_ΣΤΟΙΧΕΙΑ	4.3363	.55434	.307
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	3.7815	.95810	.918
ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑ	4.2589	.79123	.626

(Πίνακας Ι, Κεφ. 5)



(Γράφημα Ι, Κεφ. 5)

5.1.2 Περιγραφική ανάλυση ανά ηλικιακή ομάδα

Στους επόμενους πίνακες, αναλύεται λεπτομερώς η διαφορά που υπάρχει ανά ηλικιακή ομάδα ως προς την μέτρηση της ικανοποίησης τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα της Τράπεζας Κύπρου καθώς και οι παράγοντες που τους επηρεάζουν ώστε να συνεχίσουν την συνεργασία τους με την Τράπεζα.

5.1.2.1 Η Χρήση των προϊόντων και Υπηρεσιών της Τράπεζας Κύπρου ανά Ηλικιακή Ομάδα

		Ηλικιακή ομάδα				
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 και άνω
Έχετε επισκεφθεί υποκατάστημα της Τράπεζας Κύπρου για εξυπηρέτηση τους τελευταίους 2 μήνες;	ΝΑΙ	62.1%	69.4%	70.6%	92.3%	95.5%
	ΟΧΙ	37.9%	30.6%	29.4%	7.7%	4.5%
Είστε κάτοχος πιστωτικής κάρτας;	ΝΑΙ	89.7%	77.8%	94.1%	84.6%	68.2%
	ΟΧΙ	10.3%	22.2%	5.9%	15.4%	31.8%
Διατηρείτε καταθετικό Λογαριασμό;	ΝΑΙ	62.1%	88.9%	73.5%	76.9%	100.0%
	ΟΧΙ	37.9%	11.1%	26.5%	23.1%	0.0%
Έχετε εγκριθεί στεγαστικό δάνειο τα τελευταία 5 χρόνια ;	ΝΑΙ	24.1%	25.0%	5.9%	3.8%	0.0%
	ΟΧΙ	75.9%	75.0%	94.1%	96.2%	100.0%
Χρησιμοποιείτε την ΑΤΜ;	ΝΑΙ	93.1%	88.9%	82.4%	84.6%	45.5%
	ΟΧΙ	6.9%	11.1%	17.6%	15.4%	54.5%
Χρησιμοποιείτε το Τηλεφωνικό Κέντρο;	ΝΑΙ	3.4%	25.0%	35.3%	38.5%	36.4%
	ΟΧΙ	96.6%	75.0%	64.7%	61.5%	63.6%
Χρησιμοποιείτε το Internet Banking;	ΝΑΙ	65.5%	83.3%	76.5%	57.7%	18.2%
	ΟΧΙ	34.5%	16.7%	23.5%	42.3%	81.8%
Χρησιμοποιείτε το Mobile Banking;	ΝΑΙ	89.7%	66.7%	35.3%	23.1%	0.0%
	ΟΧΙ	10.3%	33.3%	64.7%	76.9%	100.0%

(Πίνακας II, Κεφ. 5)

Σύμφωνα με τον Πίνακα II εξάγονται τα ακόλουθα στοιχεία:

-Ποσοστό ύψους 95,5% από την ηλικιακή ομάδα των 60 και άνω που είναι πελάτες της Τράπεζας, έχουν επισκεφθεί κάποιο υποκατάστημα της Τράπεζας Κύπρου για εξυπηρέτηση τους τελευταίους 2 μήνες σε σύγκριση με ποσοστό ύψους 62,1% της ηλικιακής ομάδας των 20-29.

-Το 89,7% της ηλικιακής ομάδας των 20-29 είναι κάτοχοι πιστωτικής κάρτας σε σύγκριση με 68,2% της ηλικιακής ομάδας των 60 και άνω.

-Το 93,1% της ηλικιακής ομάδας των 20-29 χρησιμοποιούν την Α.Τ.Μ σε σύγκριση με μόνο 45,5% της ηλικιακής ομάδας των 60 και άνω.

-Από την ηλικιακή ομάδα των 20-29 μόνο το 3,4% χρησιμοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο σε σύγκριση με την ηλικιακή ομάδα των 60 και άνω της οποίας το ποσοστό ανέρχεται σε 36,4%.

-Σε αντίθεση του πιο πάνω η ηλικιακή ομάδα των 20-29 χρησιμοποιεί σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό των internet banking και mobile banking με ποσοστό 65,5% και 89,7% αντίστοιχα, σε σύγκριση με τα άτομα της ηλικιακής ομάδας των 60 και άνω της οποίας το ποσοστό περιορίζεται σε 18,2% ως προς το internet banking, ενώ σύμφωνα με τα αποτελέσματα του δείγματος, κανένας δεν χρησιμοποιεί το mobile banking.

Συμπέρασμα των πιο πάνω είναι ότι οι μικρότερες ηλικίες είναι πιο εξοικειωμένες με την Τεχνολογία και διενεργούν τις πράξεις τους μέσω των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης (internet banking, mobile banking, A.T.M) σε σύγκριση με άτομα μεγαλύτερων ηλικιών που προτιμούν να εξυπηρετούνται από τα διάφορα Καταστήματα της Τράπεζας.

5.1.2.2 Αξιολόγηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης που προσφέρεται στα καταστήματα της Τράπεζας Κύπρου ανά Ηλικιακή Ομάδα

Ηλικία		Ευχάριστη Ατμόσφαιρα	Πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα της Τράπεζας	Ευγένεια λειτουργού	Οπτική επαφή και σημασία	Ικανοποιητικές γνώσεις λειτουργού	Ικανοποίηση των προσδοκιών από την εξυπηρέτηση
20-29	Mean	4.50	4.28	4.61	4.44	4.22	4.28
	N	18	18	18	18	18	18
	Std. Deviation	.618	.826	.608	.616	.647	.752
30-39	Mean	4.24	4.32	4.32	4.16	4.12	4.12
	N	25	25	25	25	25	25
	Std. Deviation	.663	.748	.802	.850	.726	.833
40-49	Mean	4.08	3.92	4.04	3.96	4.08	4.00
	N	24	24	24	24	24	24
	Std. Deviation	.717	.776	.908	.806	.830	.780
50-59	Mean	3.96	3.54	4.00	3.79	3.92	4.04
	N	24	24	24	24	24	24
	Std. Deviation	.751	.884	.933	.833	.654	.806
60 και άνω	Mean	3.86	3.19	3.67	3.43	3.86	3.76
	N	21	21	21	21	21	21
	Std. Deviation	.727	1.030	.966	.978	.793	.768
Total	Mean	4.12	3.85	4.12	3.95	4.04	4.04
	N	112	112	112	112	112	112
	Std. Deviation	.720	.942	.898	.879	.734	.793

(Πίνακας III, Κεφ. 5)

Στον πίνακα III αναλύεται η διαφορά που υπάρχει στην αντίληψη της ποιότητας εξυπηρέτησης μεταξύ των διάφορων ηλικιακών ομάδων σε διάφορες πτυχές της εξυπηρέτησης που προσφέρονται από τα καταστήματα της Τράπεζας και τους λειτουργούς εξυπηρέτησης.

Σημειώνονται οι ακόλουθες διαφορές από την ικανοποίηση του μέσου όρου της ηλικιακής ομάδας των 60 και άνω σε σύγκριση με την ηλικιακή ομάδα των 20-29:

- Ευχάριστη Ατμόσφαιρα που υπάρχει στα Καταστήματα :
60 και άνω (Μ.Ο 3,86) , 20-29(Μ.Ο 4,50)
- Πληροφορίες που παρέχονται για τα προϊόντα της Τράπεζας
60 και άνω (Μ.Ο 3,19), 20-29 (Μ.Ο 4,28)
- Ευγένεια του λειτουργού εξυπηρέτησης
60 και άνω (Μ.Ο 3,67), 20-29 (Μ.Ο 4,61)

- Οπτική Επαφή και Σημασία
60 και άνω (Μ.Ο 3,43), 20-29 (Μ.Ο 4,44)
- Ικανοποιητικές γνώσεις λειτουργού
60 και άνω (Μ.Ο 3,86), 20-29 (Μ.Ο 4,22)
- Ικανοποίηση των προσδοκιών από την ποιότητα εξυπηρέτησης
60 και άνω (Μ.Ο 3,76), 20-29 (Μ.Ο 4,28)

Από τις πιο πάνω αναλύσεις συμπεραίνονται τα εξάγοντα τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Η ηλικιακή ομάδα των 60 και άνω παρουσιάζεται πιο απαιτητική ως προς την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από τα καταστήματα σε σύγκριση με τις άλλες ηλικιακές ομάδες και ιδιαίτερα την ηλικιακή ομάδα των 20-29.
- Η ηλικιακή ομάδα των 20-29 ίσως να μην δίνει σε μεγάλο βαθμό σημασία ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης (π.χ ευγένεια λειτουργού, ικανοποιητικές γνώσεις κ.λ.π) λόγω του ότι η εξυπηρέτηση τους γίνεται κυρίως από τα εναλλακτικά κανάλια και όχι μέσω των καταστημάτων.

5.1.2.3 Αξιολόγηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης που προσφέρεται από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης της Τράπεζας Κύπρου ανά Ηλικιακή Ομάδα.

Ηλικία		Ποικιλία Συναλλαγών για πιστωτικές κάρτες	Ποικιλία Συναλλαγών από ATM	Ευκολία στη χρήση και πλοήγηση του Internet Banking	Ευκολία Χρήσης της ATM
20-29	Mean	3.69	3.56	4.00	4.52
	N	26	27	19	27
	Std. Deviation	.838	.934	.667	.509
30-39	Mean	4.32	4.59	4.17	4.75
	N	28	32	30	32
	Std. Deviation	.670	.712	.913	.508
40-49	Mean	4.53	4.54	4.27	4.75
	N	32	28	26	28
	Std. Deviation	.671	.576	.667	.441
50-59	Mean	4.36	4.14	3.93	4.50
	N	22	22	15	22
	Std. Deviation	.581	.710	.704	.598
60 και άνω	Mean	4.40	4.30	3.25	4.10
	N	15	10	4	10
	Std. Deviation	.737	.675	2.062	.738
Total	Mean	4.26	4.24	4.09	4.60
	N	123	119	94	119
	Std. Deviation	.756	.831	.851	.557

(Πίνακας IV, Κεφ. 5)

Στον πίνακα IV αναλύεται η διαφορά που υπάρχει στην αντίληψη της ποιότητας εξυπηρέτησης μεταξύ των διάφορων ηλικιακών ομάδων σε διάφορες πτυχές της εξυπηρέτησης που προσφέρονται από τα εναλλακτικά κανάλια της Τράπεζας.

Σημειώνονται οι ακόλουθες διαφορές από την ικανοποίηση του μέσου όρου της ηλικιακής ομάδας των 60 και άνω σε σύγκριση με την ηλικιακή ομάδα των 20-29:

- Ποικιλία συναλλαγών από τις Πιστωτικές Κάρτες :
60 και άνω (M.O 4,40) , 20-29(M.O 3,69)

- Ποικιλία συναλλαγών από τις Α.Τ.Μ
60 και άνω (Μ.Ο 4,24), 20-29 (Μ.Ο 3,56)
- Ευκολία στη χρήση και πλοήγηση του Internet Banking
60 και άνω (Μ.Ο 3,25), 20-29 (Μ.Ο 4,00)
- Ευκολία χρήσης της Α.Τ.Μ
60 και άνω (Μ.Ο 4,10), 20-29 (Μ.Ο 4,52)

Από τις πιο πάνω αναλύσεις εξάγονται τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Η ηλικιακή ομάδα των 20-29 παρουσιάζεται πιο απαιτητική ως προς την ποικιλία συναλλαγών που προσφέρεται από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης.
Η ηλικιακή ομάδα των 20-29 παρουσιάζεται πιο εξοικειωμένη με την τεχνολογία και την χρήση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης..

5.1.2.4 Αξιολόγηση διαφόρων παραγόντων ανά ηλικιακή ομάδα για συνέχιση της συνεργασίας τους με την Τράπεζα Κύπρου

Ηλικία		Χρεώσεις & Προμήθειες Συναλλαγών	Χρεωστικά/Πιστωτικά Επιτόκια	Κοινωνική Δράση της Τράπεζας	Ικανότητα εργαζομένων/ ποιότητα εξυπηρέτησης	Φιλικές Σχέσεις με το προσωπικό
20-29	Mean	5.55	5.59	8.00	6.86	5.83
	N	29	29	29	29	29
	Std. Deviation	1.660	1.763	.886	1.642	2.377
30-39	Mean	7.86	7.92	7.44	8.14	7.31
	N	36	36	36	36	36
	Std. Deviation	1.973	2.048	2.131	1.775	2.505
40-49	Mean	7.53	7.38	6.82	7.85	7.79
	N	34	34	34	34	34
	Std. Deviation	2.205	2.374	2.181	1.778	1.935
50-59	Mean	7.62	6.58	6.35	8.54	8.35
	N	26	26	26	26	26
	Std. Deviation	2.021	2.230	2.019	1.303	1.413
60 και άνω	Mean	7.95	7.64	5.09	8.77	8.64
	N	22	22	22	22	22
	Std. Deviation	2.319	2.105	2.245	1.771	2.036
Total	Mean	7.30	7.05	6.86	7.99	7.51
	N	147	147	147	147	147
	Std. Deviation	2.194	2.257	2.144	1.771	2.298

(Πίνακας V, Κεφ. 5)

Στον πίνακα V αναλύεται η διαφορά που υπάρχει στην αντίληψη που υπάρχει μεταξύ των διάφορων ηλικιακών ομάδων ως προς την αξιολόγηση διάφορων παραγόντων για συνέχιση της συνεργασίας τους με την Τράπεζα Κύπρου.

Σημειώνονται οι ακόλουθες διαφορές ως προς το βαθμό που επηρεάζουν οι διάφοροι παράγοντες την συνέχιση της συνεργασίας με την Τράπεζα Κύπρου ανά ηλικιακή ομάδα. Σημειώνεται ότι βαθμολόγησαν από 1= καθόλου μέχρι 10=απόλυτα.

Χρεώσεις και Προμήθειες Συναλλαγών :

60 και άνω (Μ.Ο 7,95) , 20-29(Μ.Ο 5,55)

- Χρεωστικά/Πιστωτικά Επιτόκια
60 και άνω (Μ.Ο 7,64), 20-29 (Μ.Ο 5,59)
- Κοινωνική Δράση της Τράπεζας
60 και άνω (Μ.Ο 5,09), 20-29 (Μ.Ο 8,00)
- Ικανότητα Εργαζομένων/Ποιότητα Εξυπηρέτησης
60 και άνω (Μ.Ο 8,77), 20-29 (Μ.Ο 6,86)
- Φιλικές Σχέσεις με το Προσωπικό
60 και άνω (Μ.Ο 8,64), 20-29 (Μ.Ο 5,83)

Από τις πιο πάνω αναλύσεις συμπεραίνονται τα εξάγοντα τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Η ηλικιακή ομάδα των 60 και άνω επηρεάζεται περισσότερο από τις χρεώσεις και προμήθειες συναλλαγών λόγω του ότι χρησιμοποιούν περισσότερο τα καταστήματα για την εξυπηρέτησή τους σε αντίθεση με την ηλικιακή ομάδα των 20-29 οι οποίοι χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης και δεν επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από τις χρεώσεις και προμήθειες συναλλαγών (π.χ χρεώσεις για εξαργύρωση επιταγής, αναλήψεις από ταμεία κ.α)
- Σε συνέχεια των πιο πάνω, η ηλικιακή ομάδα των 60 και άνω δίνει περισσότερη σημασία στην ικανότητα των εργαζομένων και τις φιλικές σχέσεις που υπάρχουν με το προσωπικό της Τράπεζας για τον ίδιο λόγο του ότι οι συναλλαγές τους πραγματοποιούνται ως επί τω πλείστο από τα καταστήματα.
- Επίσης η απόδοση των επιτοκίων φαίνεται ότι είναι μεγαλύτερης σημασίας για τα άτομα των μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων λόγω του ότι επηρεάζονται σε μεγαλύτερο βαθμό από άτομα μικρότερης ηλικίας.
- Σε αντίθεση με τα πιο πάνω, οι μικρότερες ηλικίες παρουσιάζονται περισσότερο ευαίσθητοποιημένες σε θέματα Κοινωνικής Ευθύνης.

5.1.3 Περιγραφική ανάλυση των αποτελεσμάτων ως προς το “Κούρεμα καταθέσεων” του 2013

Σύμφωνα με τον πίνακα VI ποσοστό ύψους 35,4% των πελατών της Τράπεζας Κύπρου έχει ο ίδιος ή 1^ο βαθμού συγγενής του επηρεασθεί αρνητικά από το “κούρεμα καταθέσεων” του 2013.

Έχετε εσείς ή 1ου βαθμού συγγενής σας επηρεασθεί αρνητικά από το bail in (κούρεμα καταθέσεων) του 2013;

		Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	35.4	35.4
	OXI	64.6	100.0
	Total	100.0	
Missing	System		
Total			

(Πίνακας VI, Κεφ. 5)

Σύμφωνα με τον πίνακα VII, ποσοστό ύψους 48,1% από αυτούς που έχουν επηρεασθεί από “κούρεμα καταθέσεων”, μετάφερε καταθέσεις τους σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα. Επίσης ποσοστό ύψους 20% από αυτούς που δεν επηρεάστηκαν, μετάφεραν καταθέσεις τους σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα.

Στη συνέχεια, απ το 48,1% (ποσοστό που επηρεάστηκε) που μετάφερε καταθέσεις του σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα, ποσοστό ύψους 7,7% έχει επιστρέψει ολόκληρο ή μέρος του ποσού πίσω στην Τράπεζα Κύπρου . Επίσης από το 20% (ποσοστό που δεν επηρεάστηκε) που μετάφερε καταθέσεις του σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα, ποσοστό ύψους 7,4%, έχει επιστρέψει ολόκληρο ή μέρος του ποσού πίσω στην Τράπεζα Κύπρου.

		Έχετε μεταφέρει καταθέσεις σας σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα μετά το 2013;		Έχετε επιστρέψει μέρος ή ολόκληρο το ποσό των καταθέσεων σας πίσω στην Τράπεζα Κύπρου;	
		NAI	OXI	NAI	OXI
Έχετε εσείς ή 1ου βαθμού συγγενής σας επηρεασθεί αρνητικά από το bail in (κούρεμα καταθέσεων) του 2013;	NAI	48.1%	51.9%	7.7%	40.4%
	OXI	20.0%	80.0%	7.4%	12.6%

(Πίνακας VII, Κεφ. 5)

Σύμφωνα με τον πίνακα VIII, ποσοστό ύψους 16% από το σύνολο του ποσοστού των ατόμων που έχουν επηρεασθεί από το “κούρεμα καταθέσεων”, έχει επιστρέψει μέρος ή ολόκληρο το ποσό στην Τράπεζα Κύπρου, ενώ σημαντικό ποσοστό ύψους 35,5% δήλωσε ότι μετέφερε άλλες καταθέσεις του στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο Πιστωτικό ίδρυμα.

Επίσης, ποσοστό ύψους 36,8% από το σύνολο του ποσοστού των ατόμων που δεν έχει επηρεασθεί από το “κούρεμα καταθέσεων”, έχει επιστρέψει μέρος ή ολόκληρο το ποσό στην Τράπεζα Κύπρου, ενώ ποσοστό ύψους 27,7% μετέφερε άλλες καταθέσεις του στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο Πιστωτικό ίδρυμα.

		Έχετε μεταφέρει καταθέσεις σας σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα μετά το 2013;		Έχετε επιστρέψει μέρος ή ολόκληρο το ποσό των καταθέσεων σας πίσω στην Τράπεζα Κύπρου;		Έχετε μεταφέρει άλλες καταθέσεις σας στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο πιστωτικό ίδρυμα τα τελευταία δύο χρόνια;	
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Έχετε εσείς ή 1ου βαθμού συγγενής σας επηρεασθεί αρνητικά από το bail in (κούρεμα καταθέσεων) του 2013;	ΝΑΙ	48.1%	51.9%	16.0%	84.0%	35.5%	64.5%
	ΟΧΙ	20.0%	80.0%	36.8%	63.2%	27.7%	72.3%

(Πίνακας VIII , Κεφ. 5)

Από τα πιο πάνω εξάγονται τα εξής συμπεράσματα:

-Σύμφωνα την παρουσίαση των δεδομένων στο κεφάλαιο 4, η απόφαση για επιστροφή ποσού ή μεταφορά ποσών στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο Τραπεζικό Ίδρυμα πάρθηκε ως επί τω πλείστο, με ποσοστό μεγαλύτερο του 65%, από τους ψίθυρους που υπήρχαν για “κούρεμα καταθέσεων” στο Συνεργατισμό καθώς και το επακόλουθο κλείσιμο του Συνεργατισμού”

-Παρά το γεγονός ότι η επανάκτηση εμπιστοσύνης προς την Τράπεζα για επιστροφή ποσού (ποσοστό 8,33%) καθώς και η εμπιστοσύνη προς την Τράπεζα για μεταφορά ποσού από άλλο Τραπεζικό Ίδρυμα (ποσοστό 16,67%), δεν ήταν ο κύριος παράγοντας

για τις πιο πάνω αποφάσεις, εντούτοις αυτό εξυπακούεται αφού αν δεν εμπιστεύονταν την Τράπεζα, θα μεταφέρναν τις καταθέσεις τους σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα.

- Άλλος παράγοντας που θα μπορούσε να επηρεάσει την μεταφορά καταθέσεων από άλλο Τραπεζικό ίδρυμα είναι η διασπορά των καταθέσεων σε διάφορα Τραπεζικά ιδρύματα έτσι ώστε το ποσό να μην υπερβαίνει τα 100 χιλ. Ευρώ ανά Τραπεζικό ίδρυμα για να είναι ασφαλισμένο αλλά πρόκειται για μεμονωμένες περιπτώσεις.

-Σημαντικό αναφοράς είναι το ποσοστό ύψους 35,5% από αυτούς που έχουν επηρεασθεί από το “κούρεμα καταθέσεων”, οι οποίοι μετάφεραν καταθέσεις στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο Πιστωτικό Ίδρυμα, κυρίως από το φόβο που υπήρξε για επηρεασμό τους για 2^η φορά.

5.2 Επαγωγική ανάλυση αποτελεσμάτων

“Ο όρος Επαγωγική Στατιστική αναφέρεται σε μια ομάδα στατιστικών μεθόδων που χρησιμοποιούνται για την εξαγωγή συμπερασμάτων, αναφορικά με έναν πληθυσμό, από τα δεδομένα που έχουμε συλλέξει από ένα δείγμα του πληθυσμού” (Ρούσος, Τσαούσης σελ. 42)

5.2.1 Εφαρμογή Γραμμικής Παλινδρόμησης

Ασχολείται με την διερεύνηση και αξιολόγηση των σχέσεων μεταξύ μιας μεταβλητής (η οποία πολύ συχνά ονομάζεται εξαρτημένη) με μία ή περισσότερες μεταβλητές (οι οποίες ονομάζονται ανεξάρτητες) για να διαπιστωθεί κατά πόσο υπάρχει αλληλοεπίδραση μεταξύ τους.

Κριτήριο F: Δηλώνει την στατιστική σημαντικότητα της παλινδρόμησης

p- value: Είναι η ο βαθμός υποστήριξης της μηδενικής Υπόθεσης H_0 , ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών και στηρίζεται όταν η τιμή του είναι μεγαλύτερη από το επίπεδο σημαντικότητας που επιλέγουμε.

Συντελεστής Συσχέτισης Pearson (R): Χρησιμοποιείται για να διαπιστωθεί η ύπαρξη και ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών της παλινδρόμησης

Κριτήριο t: Δηλώνει τη στατιστική σημαντικότητα των μεταβλητών

Παράμετρος beta: Εκφράζει την μεταβολή στην τιμή της εξαρτημένης παραμέτρου για κάθε μονάδα αύξησης της ανεξάρτητης παραμέτρου.

5.2.1.1 Συσχέτιση του βαθμού της γενικής ικανοποίησης των πελατών με τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης

Πιο κάτω εξετάζεται η συσχέτιση το βαθμού της γενικής ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας Κύπρου σε σχέση με τους διάφορους παράγοντες που τον επηρεάζουν ως ακολούθως:

-Αξιολόγηση Καταστημάτων και Λειτουργιών εξυπηρέτησης

-Αξιολόγηση των προσφερόμενων προϊόντων (πιστωτικές κάρτες, καταθετικά προϊόντα, στεγαστικά δάνεια)

-Αξιολόγηση των διαφόρων καναλιών εξυπηρέτησης (Α.Τ.Μ, Τηλεφωνικό Κέντρο, Internet Banking, Mobile Banking)

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.994 ^a	.987	.986	.05688	.987	1734.573	4	91	.000

a. Predictors: (Constant), ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΙΝΤΩΝ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

(Πίνακας IX, Κεφ. 5)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.446	4	5.611	1734.573	.000 ^b
	Residual	.294	91	.003		
	Total	22.740	95			

a. Dependent Variable: ΓΕΝΙΚΗ_ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

b. Predictors: (Constant), ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΙΝΤΩΝ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

(Πίνακας X, Κεφ. 5)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.019	.050		.386	.701
	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	.217	.014	.266	16.031	.000
	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	.234	.013	.310	18.009	.000
	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΙΝΤΩΝ	.200	.014	.233	14.029	.000
	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	.346	.014	.385	24.485	.000

a. Dependent Variable: ΓΕΝΙΚΗ_ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

(Πίνακας XI, Κεφ. 5)

Στατιστική Ανάλυση της Παλινδρόμησης:

I. F test: $H_0: \beta_2 + \beta_3 + \beta_4 = 0$ $H_1: \beta_2 + \beta_3 + \beta_4 \neq 0$

Η Κριτική Τιμή της παλινδρόμησης με επίπεδο σημαντικότητας 5% είναι: $C = 2,60$

$F(k - 1, n - k) \sim F(4-1, 161-4) \sim F(3, 157)$

Εάν $C_F > F$: Αποδεχόμαστε την H_0

Εάν $C_F < F$: Απορρίπτουμε την H_0

Σε επίπεδο σημαντικότητας 5% απορρίπτουμε την H_0 και αποδεχόμαστε την H_1 ότι το μοντέλο είναι στατιστικά αξιόπιστο.

II. Ο δείκτης R επηρεάζει θετικά μοντέλο σε βαθμό 99.4 %

III. P Value < 0.05: Απορρίπτουμε την H_0 και αποδεχόμαστε την H_1 .

IV. t test : $H_0 = 0$ $H_1 \neq 0$

Η κριτική τιμή σε επίπεδο 5% είναι $C_t(n-1, \alpha/2) \sim C_t(160, 0,025) = 1.96$

Εάν $C_t > t$: Αποδεχόμαστε την H_0

Εάν $C_t < t$: Απορρίπτουμε την H_0

Για όλους τους παράγοντες απορρίπτουμε την H_0 και αποδεχόμαστε την H_1 ότι επηρεάζουν το βαθμό της γενικής ικανοποίησης.

- V. Ερμηνεία του μοντέλου : Όλοι οι συντελεστές των μεταβλητών είναι θετικοί οπότε όσο αυξάνονται οι τιμές τους, αυξάνεται και η γενική ικανοποίηση των πελατών . Η παράμετρος beta του κάθε συντελεστή δείχνει την αύξηση που θα έχει η γενική ικανοποίηση του πελάτη σε περίπτωση αύξησης του κάθε συντελεστή κατά 1 μονάδα, νοουμένου ότι οι υπόλοιποι συντελεστές παραμένουν οι ίδιοι. Η παράμετρος beta ανέρχεται σε 0.217 ως προς την αξιολόγηση των καταστημάτων, 0.234 ως προς την αξιολόγηση των λειτουργιών εξυπηρέτησης, 0.200 ως προς την αξιολόγηση των προσφερόμενων προϊόντων και 0.346 ως προς την αξιολόγηση των διαφόρων καναλιών εξυπηρέτησης.

5.2.1.2 Συσχέτιση του βαθμού της γενικής ικανοποίησης των πελατών σε σχέση με τους παράγοντες ως προς τον δείκτη μέτρησης SERVQUAL

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.996 ^a	.993	.992	.04389	.993	1168.030	10	84	.000

a. Predictors: (Constant), ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΕΥΓΕΝΙΑ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ, ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΑΝΤΙΛΗΠΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ, ΧΕΙΡΟΠΙΑΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

(Πίνακας XII, Κεφ. 5)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.501	10	2.250	1168.030	.000 ^b
	Residual	.162	84	.002		
	Total	22.662	94			

a. Dependent Variable: ΓΕΝΙΚΗ_ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

b. Predictors: (Constant), ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΕΥΓΕΝΙΑ_ΣΤΗΝ_ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ, ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΑΝΤΙΛΗΠΤΙΚΗ_ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ_ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ, ΧΕΙΡΟΠΙΑΣΤΑ_ΣΤΟΙΧΕΙΑ

(Πίνακας XIII, Κεφ. 5)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.088	.054		-1.634	.106
	ΑΣΦΑΛΕΙΑ	.146	.014	.161	10.583	.000
	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	.079	.012	.100	6.525	.000
	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	.127	.011	.156	11.148	.000
	ΕΥΓΕΝΙΑ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	.090	.013	.118	7.224	.000
	ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	.065	.012	.067	5.228	.000
	ΑΝΤΙΛΗΠΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	.028	.009	.049	3.206	.002
	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	.284	.013	.339	22.301	.000
	ΧΕΙΡΟΠΙΑΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	.106	.015	.121	7.229	.000
	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	.042	.007	.082	6.452	.000
	ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑ	.052	.009	.087	5.704	.000

a. Dependent Variable: ΓΕΝΙΚΗ_ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

(Πίνακας XIV, Κεφ. 5)

Στατιστική Ανάλυση της Παλινδρόμησης:

I. F test: $H_0: \beta_2 + \beta_3 + \beta_4 = 0$ $H_1: \beta_2 + \beta_3 + \beta_4 \neq 0$

Η Κριτική Τιμή της παλινδρόμησης με επίπεδο σημαντικότητας 5% είναι: $C = 1,85$

$F(k - 1, n - k) \sim F(10-1, 161-4) \sim F(9,157)$

Εάν $C_F > F$: Αποδεχόμαστε την H_0

Εάν $C_F < F$: Απορρίπτουμε την H_0

Σε επίπεδο σημαντικότητας 5% απορρίπτουμε την H_0 και αποδεχόμαστε την H_1 ότι το μοντέλο είναι στατιστικά αξιόπιστο.

II. Ο δείκτης R^2 επηρεάζει θετικά μοντέλο σε βαθμό 99.3%

III. P Value < 0.05: Απορρίπτουμε την H_0 και αποδεχόμαστε την H_1 .

IV. t test : $H_0 = 0$ $H_1 \neq 0$

Η κριτική τιμή σε επίπεδο 5% είναι $C_t(n-1, \alpha/2) \sim C_t(160, 0,025) = 1.96$

Εάν $C_t > t$: Αποδεχόμαστε την H_0

Εάν $C_t < t$: Απορρίπτουμε την H_0

Για όλους τους παράγοντες απορρίπτουμε την H_0 και αποδεχόμαστε την H_1 ότι επηρεάζουν το βαθμό της γενικής ικανοποίησης.

V. Ερμηνεία του μοντέλου : Όλοι οι συντελεστές των μεταβλητών είναι θετικοί οπότε όσο αυξάνονται οι τιμές τους, αυξάνεται και η γενική ικανοποίηση των πελατών. Η παράμετρος beta του κάθε συντελεστή δείχνει την αύξηση που θα έχει η γενική ικανοποίηση, σε περίπτωση αύξησης του κατά 1 μονάδα, νοουμένου ότι οι υπόλοιποι συντελεστές παραμένουν οι ίδιοι. Οι παράμετροι με την μεγαλύτερη σημαντικότητα είναι η ανταπόκριση με 0.284, η ασφάλεια με 0.146 η προσβασιμότητα με 0.127, και τα χειροπιαστά στοιχεία με 0.106.

5.2.1.3 Συσχέτιση του βαθμού σύστασης της Τράπεζας σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους με τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την συνεργασία των ερωτηθέντων με την Τράπεζα Κύπρου

Πιο κάτω εξετάζεται η συσχέτιση το βαθμού σύστασης της Τράπεζας Κύπρου σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους με τους διάφορες παράγοντες που την επηρεάζουν ως ακολούθως:

-Παράγοντες Ασφάλειας

-Οικονομικοί παράγοντες

-Σχέσεις Τράπεζας-Πελάτη

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.631 ^a	.398	.385	1.459	.398	31.319	3	142	.000

a. Predictors: (Constant), ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ-ΠΕΛΑΤΗ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ, ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

(Πίνακας XV, Κεφ. 5)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200.069	3	66.690	31.319	.000 ^b
	Residual	302.370	142	2.129		
	Total	502.438	145			

a. Dependent Variable: 6. Με κλίμακα από 1-10 (1 =καθόλου , 10 = ανεπιφύλακτα) σε ποιο βαθμό θα συστήνατε την Τράπεζα Κύπρου σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους

b. Predictors: (Constant), ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ-ΠΕΛΑΤΗ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ, ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

(Πίνακας XVI, Κεφ. 5)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.423	.742		.571	.569
	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	.429	.090	.378	4.740	.000
	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	-.002	.078	-.002	-.029	.977
	ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ - ΠΕΛΑΤΗ	.455	.106	.345	4.308	.000

a. Dependent Variable: 6. Με κλίμακα από 1-10 (1 =καθόλου , 10 = ανεπιφύλακτα) σε ποιο βαθμό θα συστήνατε την Τράπεζα Κύπρου σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους

(Πίνακας XVII, Κεφ. 5)

Στατιστική σημαντικότητα της παλινδρόμησης

I. $H_0: \beta_2 + \beta_3 + \beta_4 = 0$ $H_1: \beta_2 + \beta_3 + \beta_4 \neq 0$

Η Κριτική Τιμή της παλινδρόμησης με επίπεδο σημαντικότητα 5% είναι: $C = 3$

$$F(k-1, n-k) \sim F(3-1, 161-4) \sim F(3, 157)$$

Εάν $C_F > F$: Αποδεχόμαστε την H_0

Εάν $C_F < F$: Απορρίπτουμε την H_0

Σε επίπεδο σημαντικότητας 5% απορρίπτουμε την H_0 και αποδεχόμαστε την H_1 ότι τουλάχιστον ένας παλινδρομητής επηρεάζει το βαθμό σύστασης της Τράπεζας σε τρίτα άτομα

II. Ο δείκτης R^2 επηρεάζει θετικά μοντέλο σε βαθμό 39.8%

III. P Value < 0.05: Απορρίπτουμε την H_0 και αποδεχόμαστε την H_1 .

IV. $H_0 = 0$ $H_1 \neq 0$

Η κριτική τιμή σε επίπεδο 5% είναι $C_t(n-1, \alpha/2) \sim C_t(160, 0,025) = 1.96$

Εάν $C_t > t$: Αποδεχόμαστε την H_0

Εάν $C_t < t$: Απορρίπτουμε την H_0

Για τους παράγοντες Ασφάλεια και Σχέση Τράπεζας-Πελάτη απορρίπτουμε την H_0 και Αποδεχόμαστε την H_1 ότι επηρεάζουν την παλινδρόμηση. Για τους Οικονομικούς παράγοντες αποδεχόμαστε την H_0 ότι δεν επηρεάζουν την παλινδρόμηση.

V. Ερμηνεία μοντέλου: Οι παράγοντες ασφάλειας και σχέσης Τράπεζας-Πελάτη επηρεάζουν θετικά το βαθμό σύστασης ενώ οι οικονομικοί παράγοντες τον επηρεάζουν σε πολύ μικρό βαθμό αρνητικά. Η παράμετρος beta ανέρχεται σε 0.429 για τον παράγοντα Ασφάλεια και 0.455 για τον παράγοντα σχέση Τράπεζας-Πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Συμπεράσματα & Εισηγήσεις

5.2 Συμπεράσματα

“Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η χρήση νέων καινοτόμων τεχνολογιών στο χρηματοοικονομικό κλάδο, αποτελεί πλέον προτεραιότητα όχι μόνο για τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους και την αντιμετώπιση του εξωτραπεζικού ανταγωνισμού που επιτείνεται λόγω των νέων κοινοτικών οδηγιών, αλλά κυρίως για να μπορέσει ο παραδοσιακός τραπεζικός κλάδος να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις και μεταβαλλόμενες συμπεριφορές των καταναλωτών”(KPMG – Προκλήσεις των Τραπεζών στην εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού)

Η Τράπεζα Κύπρου εκσυγχρονίζεται συνεχώς με σκοπό να εξυπηρετήσει ακόμη περισσότερο τις ανάγκες των πελατών της και να βελτιώσει την ανταγωνιστικότητα η οποία με την παγκοσμιοποίηση επεκτείνεται πέρα από τα σύνορα της Κύπρου.

Τα τελευταία χρόνια ο τρόπος εξυπηρέτησης των πελατών εξελίσσεται συνεχώς μέσω των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης ως εξής:

- Προώθηση των πιστωτικών/χρεωστικών καρτών με σκοπό την ελαχιστοποίηση της διακίνησης μετρητών στην αγορά.
- Τοποθέτηση των Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ATM) για αναλήψεις και καταθέσεις μετρητών 24ώρες την ημέρα.
- Δημιουργία του τηλεφωνικού κέντρου για εξυπηρέτηση των πελατών μέσω Τηλεφώνου, περισσότερες ώρες την ημέρα με σκοπό την αποσυμφόρηση των καταστημάτων.

- Εφαρμογή και συνεχή αναβάθμιση του internet και mobile banking με σκοπό την εξυπηρέτηση του πελάτη 24ώρες την ημέρα για τις πλείστες υπηρεσίες που προσφέρονται (μεταφορές ποσών, εμβάσματα, ανοίγματα λογαριασμών, πληρωμές κ.α)

Από την διεξαγωγή της έρευνας μετρήθηκε η ικανοποίηση των πελατών της Τράπεζας από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, προϊόντα και εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης οι οποίοι την βαθμολόγησαν γενικά με 7,58 όπου 1=καθόλου και 10=απόλυτα.

Επίσης, μέσα από την διεξαγωγή της έρευνας διαφάνηκε ο βαθμός που ανταποκρίνεται η κάθε ηλικιακή ομάδα σε κάθε πτυχή της υπηρεσίας, του προϊόντος και του εναλλακτικού καναλιού που προσφέρεται.

Συμπεραίνουμε ότι άτομα νεαρότερων ηλικιών είναι πιο εξοικειωμένα με τη χρήση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης (internet και mobile banking), οι οποίοι παρουσιάζονται περισσότερο ικανοποιημένοι ως προς την ευκολία στη χρήση τους αλλά λιγότερο ικανοποιημένοι ως προς την ποικιλία των συναλλαγών που προσφέρονται.

Άτομα μεγαλύτερων ηλικιών προτιμούν να εξυπηρετούνται από το δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας αφού αρκετοί απ' αυτούς δείχνουν να μην έχουν την απαραίτητη εξοικείωση με την τεχνολογία και ίσως να νιώθουν πιο ανασφαλείς να διενεργήσουν πράξεις μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Επίσης άτομα μεγαλύτερων ηλικιών δείχνουν να προτιμούν την άμεση επαφή με τους λειτουργούς εξυπηρέτησης για την διενέργεια των συναλλαγών τους με τους οποίους αναπτύσσουν και φιλικές σχέσεις. Μέσω της άμεσης εξυπηρέτησης από τα καταστήματα θα λύσουν τις οποιοσδήποτε απορίες τους και θα ενημερωθούν σχετικά με νέα προϊόντα της Τράπεζας, το ύψους των επιτοκίων, το ημερήσιο συνάλλαγμα κ.λ.π

Σημειώνεται επίσης ότι μερίδα ατόμων μεγαλύτερων ηλικιών αισθάνονται ότι η επίσκεψη τους στο κατάστημα για εξυπηρέτηση είναι μια μορφή εξόδου και κοινωνικοποίησης τους ενώ αρνούνται να προσαρμοσθούν στην οποιαδήποτε αλλαγή.

Πρόσφατα, η απόφαση της Τράπεζας για κατάργηση των βιβλιαρίων ταμειυτηρίων με τα οποία ενημερώνονταν οι πελάτες για τα υπόλοιπα και την κίνηση των λογαριασμών τους έφερε αρκετές αντιδράσεις από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας.

Επίσης, η απόφαση που πάρθηκε από την Τράπεζα για χρεώσεις σε συναλλαγές από τα ταμιά οι οποίες θα μπορούσαν να διεξαχθούν από εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης (π.χ αναλήψεις), επηρέασε σε μεγάλο βαθμό τα άτομα των μεγαλύτερων ηλικιών για τους οποίους οι οικονομικοί παράγοντες καθώς και οι σχέσεις τράπεζας-πελάτη είναι σημαντικοί και καθοριστικοί για να συνεχίσουν την συνεργασία τους με την Τράπεζα.

Σύμφωνα με την έρευνα, τα άτομα μεγαλύτερων ηλικιών παρουσιάζονται περισσότερο απαιτητικά από την ποιότητα εξυπηρέτησης στα καταστήματα οι οποίοι προσβλέπουν στην ευγένεια, την ανταπόκριση, την οπτική επαφή και την ικανότητα το λειτουργού εξυπηρέτησης σε αντίθεση με άτομα μικρότερων ηλικιών οι οποίοι θα επισκεφθούν σπάνια το κατάστημα για εξειδικευμένες περιπτώσεις.

Πέραν από την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της τράπεζας από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα της, η έρευνα αποσκοπούσε επίσης στην μέτρηση της ανάκτησης της εμπιστοσύνης των καταθετών μετά το “κούρεμα καταθέσεων” του 2013.

Μέσα από την έρευνα, διαφάνηκε ότι οι ψίθυροι που άρχισαν για επερχόμενο κούρεμα καταθέσεων από το Συνεργατισμό επηρέασε πολλούς καταθέτες να μεταφέρουν καταθέσεις τους στην Τράπεζα Κύπρου δείχνοντας έμμεσα και την ανάκτηση της εμπιστοσύνης τους προς την Τράπεζα, αφού μέσα από την μέτρηση ο παράγοντας ασφάλεια είναι σημαντικός για συνέχιση της συνεργασίας τους με την Τράπεζα Κύπρου και συγκεκριμένα η ασφάλεια καταθέσεων μετρήθηκε με 8,32 όπου 10=απόλυτα.

5.3 Εισηγήσεις

Μέσα από την έρευνα, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να δώσουν τις δικές τους εισηγήσεις και απόψεις με σκοπό την βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελάτων και πάρθηκαν τα ακόλουθα σχόλια:

- Καλύτερη Εξυπηρέτηση στο χώρο αναμονής. Να υπάρχουν περισσότερα ταμεία σε ορισμένα παραρτήματα
- Πιο πολύ κατανόηση προς τους πελάτες που κουρευτήκαν και πιο πολλή βοήθεια
- Περισσότερη κατανόηση του πελάτη
- Η Τράπεζα να είναι πιο ανθρώπινη
- Ανάγκη ύπαρξης μεγαλύτερης διακριτικότητας
- Πιο ψηλά επιτόκια καταθέσεων
- Να γίνονται περισσότερες συναλλαγές από το διαδίκτυο
- Να μην κλείσουν άλλα καταστήματα και ιδιαίτερα στα Χωριά.
- Να επιστραφεί τουλάχιστον μέρος των χρημάτων στους κουρεμένους καταθέτες
- Να μειωθεί το ποσό χρέωσης για εμβάσματα σε Τράπεζες του εξωτερικού
- Να μην γίνονται χρεώσεις για συναλλαγές στα ταμεία.

Μερικές από τις πιο πάνω εισηγήσεις ως προς τις περισσότερες συναλλαγές από το διαδίκτυο και μεγαλύτερη κατανόηση σε αυτούς που έχουν υποστεί “κούρεμα καταθέσεων” πιστεύω ότι θα πρέπει να υιοθετηθούν και ήδη η Τράπεζα έχει κάνει σημαντικές ενέργειες σε αυτούς τους τομείς και ειδικά στη παροχή ευκολιών ως προς την αποπληρωμή των δανείων.

Επίσης οι χρεώσεις που γίνονται για αναλήψεις από τα ταμεία δεν θα έπρεπε να επιβάλλονται και ειδικά σε άτομα μεγαλύτερων ηλικιών που δεν έχουν καμία εξοικείωση με τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης.

Από την άλλη πλευρά, η μείωση των καταστημάτων είναι αναπόφευκτη αφού η Τράπεζα εκσυγχρονίζεται συνεχώς τεχνολογικά, ενώ το κόστος για διατήρηση των καταστημάτων είναι πολύ μεγάλο.

Επίσης τα χαμηλά επιτόκια καταθέσεων είναι αποτέλεσμα της πλεονάζουσας ρευστότητας που υπάρχει στη αγορά για τη οποία ο Τράπεζες επιβαρύνονται από την Κεντρική Τράπεζα. Κατά συνέπεια οι Τράπεζες προωθούν τις χορηγήσεις δανείων με ανταγωνιστικά επιτόκια από τα οποία επωφελούνται σημαντικά οι δανειολήπτες.

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ

Η ακόλουθη έρευνα είναι εντελώς ανώνυμη και αποσκοπεί στην μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας Κύπρου ως προς την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων της καθώς και βαθμός ανάκτησης της εμπιστοσύνης των πελατών της μετά το "κούρεμα καταθέσεων" το 2013. *

1. Είστε πελάτες της Τράπεζας Κύπρου; *

ΝΑΙ - Skip to question 2

ΟΧΙ - Skip to "ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΣΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.."

2. Με κλίμακα από 1-10 (1 =καθόλου , 10 = απόλυτα) πόσο ικανοποιημένοι είστε γενικά από την συνεργασία σας με την Τράπεζα Κύπρου;

Mark only one oval.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Αξιολόγηση Υποκαταστημάτων Τράπεζας Κύπρου

Έχετε επισκεφθεί υποκατάστημα της Τράπεζας Κύπρου για εξυπηρέτηση τους τελευταίους 2 μήνες; *

ΝΑΙ - Skip to question 3.1

ΟΧΙ - Skip to question 4

3.1 Γενική Αξιολόγηση των Υποκαταστημάτων που επισκεφθήκατε

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

3.1.1 Συστήματα ασφαλείας(Διπλές πόρτες, έλεγχος εισόδου πελατών, κάμερες παρακολούθησης, συναγερμός) * Mark only one oval.

3.1.2 Καθαρός/ Συγυρισμένος χώρος αναμονής *

3.1.3 Ευχάριστη / Επαγγελματική Ατμόσφαιρα *

3.1.4 Παροχή πληροφοριών σχετικά με τα προϊόντα της Τράπεζας (ενημερωτικά φυλλάδια στον πάγκο αναμονής ή των οθονών που υπάρχουν στο υποκατάστημα *

3.1.5 Χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτησή σας *

3.1.6 Παροχή βοήθειας από Υπεύθυνο Άτομο για γρηγορότερη εξυπηρέτηση όταν χρειάζεται

3.2 Αξιολόγηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης από τον Λειτουργό Εξυπηρέτησης

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

3.2.1 Επαγγελματική Εμφάνιση *

3.2.2 Καθαρό / Συγυρισμένο Γραφείο *

3.2.3 Ευγένεια (Καλωσόρισμα, χρήση επιθέτου, πληθυντικός, αποχαιρετισμός) *

3.2.4 Ταχύτητα εξυπηρέτησης και προθυμία

3.2.5 Οπτική επαφή και σημασία

3.2.6 Εχεμύθεια στην Εξυπηρέτηση *

3.2.7 Ικανοποιητικές γνώσεις σχετικά με τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η Τράπεζα*

3.2.8 Ικανοποίηση των προσδοκιών από την ποιότητα εξυπηρέτησης *

4. Αξιολόγηση των προσφερόμενων προϊόντων

Είστε κάτοχος πιστωτικής κάρτας; *

NAI- Skip to question 4.1

ΌΧΙ - Skip to question 4.2

4.1 Πιστωτικές Κάρτες

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

4.1.1 Παροχή Ασφάλειας Συναλλαγών και Διαδικτυακών αγορών (αποζημίωση για αγορά υπηρεσίας που δεν έχει παραχωρηθεί π.χ Cobalt Airways ή αμφισβητούμενων συναλλαγών) *

4.1.2 Έγκαιρη ενημέρωση για τις συναλλαγές και υπολοίπων μέσω SMS *

4.1.3 Ποικιλία Συναλλαγών (Αναλήψεις/Καταθέσεις, διαδίκτυο, καταστήματα) *

4.1.4 Σχέδια Επιβράβευσης (ανταμοιβή, cashback, διάφορες κληρώσεις) *

Διατηρείτε καταθετικό Λογαριασμό; *

NAI - Skip to question 4.2

OXI - Skip to question 4.3

4.2 Καταθετικά Προϊόντα

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

4.2.1 Υπάρχει ποικιλία καταθετικών προϊόντων; *

4.2.2 Ευελιξία στις Αναλήψεις *

4.2.3 Απόδοση Επιτοκίων *

Έχετε εγκριθεί στεγαστικό δάνειο τα τελευταία 5 χρόνια ; *

NAI - Skip to question 4.3

OXI - Skip to question 5

4.3 Στεγαστικά Δάνεια

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

4.3.1 Διαδικασία και Χρονική Διάρκεια μέχρι την έγκριση του δανείου *

4.3.2 Επεξήγηση των όρων και προϋποθέσεων *

4.3.3 Ευελιξία στην πληρωμή (περίοδος χάριτος, αναστολές δόσεων) *

4.3.4 Σημερινά Επιτόκια που ισχύουν *

5. Αξιολόγηση των καναλιών εξυπηρέτησης

Χρησιμοποιείτε την ΑΤΜ; *

ΝΑΙ - Skip to question 5.1

ΟΧΙ - Skip to question 5.2

5.1 ΑΤΜ

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

5.1.1 Ευκολία Πρόσβασης *

5.1.2 Ευκολία Χρήσης *

5.1.3 Ποικιλία Συναλλαγών *

5.1.4 Ασφάλεια Συναλλαγών *

Χρησιμοποιείτε το Τηλεφωνικό Κέντρο; *

ΝΑΙ - Skip to question 5.2

ΌΧΙ - Skip to question 5.3

5.2 Τηλεφωνικό Κέντρο

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

5.2.1 Χρόνος Αναμονής *

5.2.2 Ευγένεια του Λειτουργού Εξυπηρέτησης *

5.2.3 Γρήγορη εξυπηρέτηση *

5.2.4 Επίλυση προβλήματος *

Χρησιμοποιείτε το Internet Banking; *

ΝΑΙ - Skip to question 5.3

ΟΧΙ - Skip to question 6

5.3 Internet Banking

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

5.3.1 Διαθεσιμότητα και Ταχύτητα *

5.3.2 Ευκολία στη χρήση και πλοήγηση *

5.3.3 Ποικιλία Συναλλαγών *

5.3.4 Ασφάλεια Συναλλαγών *

5.3.5 Ακριβείς πληροφορίες (π.χ υπόλοιπα λογαριασμών) *

Χρησιμοποιείτε το Mobile Banking; *

NAI -Skip to question 5.4

OXI - Skip to question 5.5

5.4 Mobile Banking

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

5.4.1 Διαθεσιμότητα και Ταχύτητα *

5.4.2 Ευκολία στη χρήση και πλοήγηση *

5.4.3 Ποικιλία Συναλλαγών *

5.4.4 Ασφάλεια Συναλλαγών - *

5.4.5 Ακριβείς Πληροφορίες (π.χ υπόλοιπα λογαριασμών) *

6. Με κλίμακα από 1-10 (1 =καθόλου , 10 = απόλυτα) σε ποιο βαθμό σας επηρεάζουν οι ακόλουθοι παράγοντες για να συνεχίσετε την συνεργασία σας με την Τράπεζα Κύπρου;

6.1. Οικονομικά Οφέλη

6.1.1 Χρεώσεις & Προμήθειες Συναλλαγών *

6.1.2 Χρεωστικά/Πιστωτικά Επιτόκια *

6.1.3 Σχέδια Επιβράβευσης καρτών *

6.1.4 Κόστος μεταφοράς σε άλλο Τραπεζικό Ίδρυμα *

6.2. Φήμη Τράπεζας

6.2.1 Ασφάλεια Συναλλαγών *

6.2.2 Ασφάλεια Καταθέσεων *

6.2.3 Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων *

6.3. Σχέση Τράπεζας - Πελάτη

6.3.1 Διαφάνεια - Ενημέρωση *

6.3.2 Κοινωνική Δράση της Τράπεζας *]

6.3.3 Ικανότητα Εργαζομένων / Ποιότητα Εξυπηρέτησης *

6.3.4 Φιλικές Σχέσεις με το προσωπικό *

7. Με κλίμακα από 1-10 (1 =καθόλου , 10 = ανεπιφύλακτα) σε ποιο βαθμό θα συστήνατε την Τράπεζα Κύπρου σε γνωστούς, συγγενείς και φίλους*.

8. Με κλίμακα από 1-10 (1 =καθόλου , 10 = απόλυτα) , αξιολογήστε τον βαθμό εμπιστοσύνης σας προς την Τράπεζα

8.1 Σε ποιο βαθμό έχει επηρεασθεί η εμπιστοσύνη σας προς την Τράπεζα το 2013 μετά το bail-in (κούρεμα καταθέσεων); *

8.2 Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε/θα εμπιστευόσασταν την Τράπεζα σήμερα ως προς την ασφάλεια των καταθέσεων σας; *

9. Έχετε εσείς ή 1ου βαθμού συγγενής σας επηρεασθεί αρνητικά από το bail in (κούρεμα καταθέσεων) του 2013; *

NAI/ OXI

10. Έχετε μεταφέρει καταθέσεις σας σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα μετά το 2013; *

NAI - Skip to question 11.

OXI - Skip to question 14.

11. Τι σας επηρέασε στην απόφασή σας για μεταφορά καταθέσεων σε άλλο Τραπεζικό ίδρυμα; *

Κούρεμα Καταθέσεων / Απώλεια Εμπιστοσύνης

Απόδοση Επιτοκίων

Άλλο (Παρακαλώ συμπληρώστε)

12. Έχετε επιστρέψει μέρος ή ολόκληρο το ποσό των καταθέσεων σας πίσω στην Τράπεζα Κύπρου; *

ΝΑΙ - Skip to question 13

ΟΧΙ - Skip to question 14.

13. Τι σας επηρέασε στην απόφασή σας για την επιστροφή των καταθέσεων σας;*

Επανάκτηση εμπιστοσύνης προς την Τράπεζα

Ψίθυροι για κούρεμα καταθέσεων στο Συνεργατισμό

Κλείσιμο Συνεργατισμού

Απόδοση Επιτοκίων Άλλο (Παρακαλώ συμπληρώστε)

14. Έχετε μεταφέρει άλλες καταθέσεις σας στην Τράπεζα Κύπρου από άλλο πιστωτικό ίδρυμα τα τελευταία δύο χρόνια; *

ΝΑΙ - Skip to question 15.

ΌΧΙ - Skip to question 16.

15. Τι σας επηρέασε στην απόφασή σας για μεταφορά των καταθέσεων σας από άλλο Τραπεζικό ίδρυμα *

Εμπιστοσύνη προς την Τράπεζα

Ψίθυροι για κούρεμα καταθέσεων στο Συνεργατισμό

Κλείσιμο Συνεργατισμού

Απόδοση επιτοκίων

Άλλο (Παρακαλώ συμπληρώστε)

16. Εισηγήσεις και απόψεις ως προς της βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης που προσφέρει η τράπεζα

17. Πόσο συχνά επισκέπτεσθε κάποιο Υποκατάστημα της Τράπεζας για εξυπηρέτηση; *

ΟΧΙ ΣΥΧΝΑ

ΑΡΚΕΤΑ ΣΥΧΝΑ

ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ.

18. Συνεργάζεστε με άλλα Τραπεζικά ιδρύματα; *

ΝΑΙ / ΟΧΙ

19. Φύλο *

ΑΝΔΡΑΣ / ΓΥΝΑΙΚΑ

20. Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε; *

20 - 29

30 - 39

40 - 49

50 - 59

60 και άνω

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΣΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Βιβλιογραφία

1. Adler, Lee.(1980). "*Secrets of When, and When Not, to Embark on a Marketing Research Project*", Sales and Marketing Management, 124 (March)
2. Buzzel, R.D., and Gale, B.T. (1987). "*The PIMS Principles. Linking Strategy to Performance*", New York, The Free Press.
3. Churchill, G. A. Jr. (1992). *Basic Marketing Research*, 2nd ed. Fort Worth, TX: The Dryden Press
4. Cronin, J.J.Jr., Taylor, S.A. (1992). "*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*", Journal of Marketing.
5. Dimiyati, M. and Subagio, N.A. (2018). "*Customer trust as mediator in the creation of customer relationship intention*", Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society, Vol. 13, No. 1, pp. 710-729, DOI: 10.2478/mmcks-2018-0001.
6. Fatima, J. K., & Di Mascio, R. *Reversing the dependency-trust relationship in B2C services*, Journal of Retailing and Consumer Services, Journal of Retailing and Consumer Services 41 (2018) 1–10
7. Fern, E. F. (1982). "*The Use of Focus Group for Idea Generation*", Journal of Marketing Research, 9 (February).
8. Kottler, P., Keller, K.L (2010). "*Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ*", 12^η Έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος
9. Selltitz, Claire, Lawrence, S., Wrightsman, Cook,W.S. (1976). *Research Methods in Social Relations* , 3rd ed., N.Y.: Holt, Rinehart and Winston.
10. Parasuraman, A., Valarie, A., Berry, L.Z. (1985). "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*", American Marketing Association Stable
11. Pauline W.J. van Esterik-Plasmeijer, W. Fred van Raaij, (2017) "Banking system trust, bank trust, and bank loyalty", International Journal of Bank Marketing, Vol. 35 Issue: 1, pp.97-111, [https:// doi.org/10.1108/IJBM-12-2015-0195](https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2015-0195)
12. Γρηγορούδης, Β., Σίσκος,Γ. (2000). "*Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη*", Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

13. Σταθακόπουλος, Β. “Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς”, Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε
14. Παπαδημητρίου, Γ. (2005), “Επαγωγική Στατιστική”, Αθήνα: Τυπωθήτω, Γιώργος Δαρδάνος.
15. Μπόρα, Ε., Σέντα, Μωυσιάδης, Χ. (1997). “Εφαρμοσμένη Στατιστική”, Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις ΖΗΤΗ
16. Γούναρης, Σ. (2003), “Μάρκετινγκ Υπηρεσιών”, Αθήνα: Rosili και Σπύρος Γούναρης
17. Ρούσος, Π., Τσαούσης, Γ.(2011). “Στατιστική στις επιστήμες της συμπεριφοράς με τη χρήση του SPSS”, Αθήνα: Εκδόσεις Τόπος.

Ηλεκτρονικές Πηγές

1. Cyprus Times (2016). Οι πρώτες Τράπεζες στην Κύπρο, Διαθέσιμο από: <https://cyprustimes.com/2016/10/31/protes-trapezes-stin-kypro-ke-osa-denixeres-gia-aftes/> (πρόσβαση 21/10/18)
2. Economy Times. Για πρώτη φορά κάτω του 1% το επιτόκιο για καταθέσεις νοικοκυριών προθεσμίας ενός έτους Διαθέσιμο από: <https://economy.cyprustimes.com/economy-times/gia-proti-fora-kato-toy-1-to-epitokio-gia-katatheseis-noikokyriion-prothesmias-enos-etoys/> (πρόσβαση 02/11/18)
3. Hellas Journal (2018). Στη δεύτερη θέση στα μερίδια αγοράς η Ελληνική Τράπεζα μετά την απορρόφηση του Συνεργατισμού. Διαθέσιμο από: <https://hellasjournal.com/2018/08/sti-deyteri-thesi-sta-meridia-agora-i-elliniki-trapeza-meta-tin-aporrofisi-toy-synergatismoy/> (πρόσβαση 10/12/18)
4. Management Matters Network (2018). Think You Know What Your Customer Wants? Think Again. Διαθέσιμο από: <https://www.managementmattersnetwork.com/strategic-marketing-the-customer/articles/think-you-know-what-your-customer-wants-think> (πρόσβαση 10/10/18)
5. In Business News (2018). Τρ. Κύπρου: Γιατί πώλησε το φιλέτο της στο Ηνωμένο Βασίλειο; Διαθέσιμο από <https://inbusinessnews.reporter.com.cy/business/economics/article/190264/tr-kyproy-gati-polise-to-fileto-tis-sto-inomeno-basileio> (πρόσβαση 25/11/18)

6. Stockwatch (2018). Ποιες ασφαλιστικές εμπιστεύονται οι οδηγοί. Διαθέσιμο από: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/asfaleies-aytokinita/poies-asfalistikes-empisteyontai-oi-odigoi> (πρόσβαση 15/11/18)
7. Stockwatch (2018). Ανεβαίνουν οι ασφάλειες ζωής και υγείας. Διαθέσιμο από: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/asfaleies/anevainoyn-oi-asfaleies-zois-kai-ygeias> (πρόσβαση 15/11/18)
8. Stockwatch (2018). Αναμένουν αλλαγές και συγχωνεύσεις οι ασφαλιστικές. Διαθέσιμο από: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/asfaleies/anamenoy-n-allages-kai-syghoneyseis-oi-asfalistikes> (πρόσβαση 15/11/18)
9. Stockwatch (2016). Ολοκλήρωση πώλησης Κέρμια. Διαθέσιμο από: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/trapezes/oloklirosi-polisis-kermia> (πρόσβαση 22/11/18)
10. Stockwatch (2005). Ανατομία του ελληνικού success story. Διαθέσιμο από: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/epiheiriseis/boc-anatomia-toy-ellinikoy-success-story> (πρόσβαση 22/11/18)
11. Stockwatch (2007). BOCY επεκτείνεται στην Ουκρανία. Διαθέσιμο από: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/epiheiriseis-exagorasyghoneyysi/bocy-epekteinetai-stin-oykrania-2> (πρόσβαση 25/11/18)
12. Stockwatch. Εταιρικό προφίλ Τράπεζας Κύπρου. Διαθέσιμο από: <https://www.stockwatch.com.cy/el/markets/cse/company-profile/BOCY> (πρόσβαση 27/11/18)
13. Stockwatch (2016). Νέα μείωση ELA. Διαθέσιμο από: <https://www.stockwatch.com.cy/el/article/trapezes/nea-meiosi-ela> (πρόσβαση 20/11/18)
14. Βικιπαίδεια. Ιστορία Τράπεζας Κύπρου. Διαθέσιμο από: https://el.wikipedia.org/wiki/Τράπεζα_Κύπρου#Ιστορία (πρόσβαση 21/10/18)
15. Βικιπαίδεια. Κυπριακή Οικονομική κρίση 2012-2013. Διαθέσιμο από: https://el.wikipedia.org/wiki/Κυπριακή_οικονομική_κρίση_2012-2013 (πρόσβαση 02/12/18)
16. Ειδήσεις Newsit.gr (2018). Τράπεζα Κύπρου: Ζημιές €54 εκατ. με σημαντική μείωση ρίσκου. Διαθέσιμο από: <https://www.newsit.com.cy/oikonomia/2018/08/28/trapeza-kyprou-zimies-e54-ekatt-me-simantiki-meiosi-riskou> (πρόσβαση 05/12/18)

17. Η καθημερινή (2013). Στο 47.5% κλείδωσε το κούρεμα καταθέσεων στην Τράπεζα Κύπρου. Διαθέσιμο από:
<http://www.kathimerini.gr/494611/article/oikonomia/die8nhs-oikonomia/sto-475-kleidwse-to-koyrema-kata8esewn-sthn-trapeza-kyproy> (πρόσβαση 20/11/18)
18. Η καθημερινή (2018). Ολοκληρώθηκε η πώληση της Τράπεζας Κύπρου στο Λονδίνο. Διαθέσιμο από:
<http://www.kathimerini.com.cy/gr/oikonomiki/epixeiriseis/oloklirwthike-i-pwlisi-tis-tr-kyproy-sto-londino> (πρόσβαση 25/11/18)
19. Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας Τράπεζας Κύπρου (2014). Διαθέσιμο από:
https://www.bankofcyprus.com.cy/globalassets/cyprus/csr/csr-report--2014-gr_site.pdf (πρόσβαση 03/12/18)
20. Ιστοσελίδα Τράπεζας Κύπρου. Ορόσημα της ιστορίας μας. Διαθέσιμο από:
<https://www.bankofcyprus.com/el-GR/who-we-are/boc-at-a-glance/milestones-from-our-history/> (πρόσβαση 21/10/18)
21. Ιστοσελίδα Τράπεζας Κύπρου. Factors. Διαθέσιμο από:
http://www.bankofcyprus.com.cy/corporate_gr/2/financing-gr/factoring/
(πρόσβαση 19/11/18)
22. Ιστοσελίδα Γενικών Ασφαλειών Κύπρου. Διαθέσιμο από:
https://www.gic.com.cy/GIC_gr/about-us-gr/ (πρόσβαση 15/11/18)
23. Ιστοσελίδα Πολιτιστικού Ιδρύματος Τράπεζας Κύπρου. Το πολιτιστικό ίδρυμα Τραπεζικής Κύπρου. Διαθέσιμο από: <https://www.boccf.org/el-GR/about/-/>
(πρόσβαση 17/11/18)
24. Ιστοσελίδα CISCO. Επενδυτική Τραπεζική. Διαθέσιμο από: <http://www.cisco-online.com.cy/el-GR/investment-banking/> (πρόσβαση 18/11/18)
25. Ιστοσελίδα REMU. Διαθέσιμο από :
<https://www.remuproperties.com/Greece/el/about> (πρόσβαση 19/11/18)
26. Πτυχιακή Εργασία: Εξέταση του Χρηματοπιστωτικού Ιδρύματος στην Κύπρο. Διαθέσιμο από:
http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/fi/2011/VasilarasChristodoulos/attached-document-1344326980-214658-18233/Vasilaras_Christodoulos2011.pdf
(πρόσβαση 21/10/18)
27. Τράπεζα Κύπρου Χρονολόγιο 1899 -2009. Διαθέσιμο από :
https://www.bankofcyprus.com.cy/globalassets/cyprus/istoriko-arhio/history/boc-chronicle_greek-210x270-low.pdf (πρόσβαση 29/11/18, 02/12/18)

28. Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας Τράπεζας Κύπρου. Διαθέσιμο από :
https://www.bankofcyprus.com.cy/globalassets/cyprus/csr/csr-report--2014-gr_site.pdf (πρόσβαση 03/12/18)
29. KPMG, “Προκλήσεις των Τραπεζών στην εποχή του ψηφιακού ανταγωνισμού”
Διαθέσιμο από: <https://home.kpmg/gr/el/home/insights/2018/11/challenges-for-banking-in-the-digital-transformation.html> (πρόσβαση 07/04/2019)