



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



**Ελληνικό τραπεζικό σύστημα από το 1980 έως το 2020 -
Ικανοποίηση και εμπιστοσύνη του κοινού σε αυτό**

Χαράλαμπος Σ. Καναβός

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη
Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2021



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



**Ελληνικό τραπεζικό σύστημα από το 1980 έως το 2020 -
Ικανοποίηση και εμπιστοσύνη του κοινού σε αυτό**

Χαράλαμπος Σ. Καναβός, Α.Μ.:07619

Επιβλέπων: Ανδρέας Αλεξόπουλος, Επίκουρος Καθηγητής Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2021



University of West Attica
School of Administration, Economic, and Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



**Hellenic Banking System from 1980 up to 2020 -
The public's satisfaction and confidence to the system.**

Charalampos S. Kanavos, R.N.:07619

Supervisor: Andreas Alexopoulos, Assistant Professor, University of West Attica, Department of
Accounting & Finance.

Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of West Attica in
partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy.

Aigaleo, Greece, 2021



**Ελληνικό τραπεζικό σύστημα από το 1980 έως το 2020 -
Ικανοποίηση και εμπιστοσύνη του κοινού σε αυτό**

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 15/7/2021

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

| A/A | ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ | ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ | ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ |
|-----|---------------------|--|------------------|
| 1 | Αλεξόπουλος Ανδρέας | Επίκουρος καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής | |
| 2 | Χυζ Αλίνα | Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής | |
| 3 | Στρόμπλος Νικόλαος | Διδάσκων, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής / Διευθυντής στην ΕΛΣΤΑΤ | |

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος Χαράλαμπος Καναβός του Στυλιανού, με αριθμό μητρώου 07619 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική και Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Δεν επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας.

Ο Δηλών

Χαράλαμπος Ε. Καναβός

Στον γιο μου.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω ορισμένους ανθρώπους από τα βάθη της καρδιάς μου, οι οποίοι στάθηκαν δίπλα μου τόσο στην εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας, αλλά και σε όλη την πορεία του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Αρχικά θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ανδρέα Αλεξόπουλο, που δέχτηκε την πρόκληση να αναλάβει την επίβλεψη σε μια πτυχιακή που απείχε αρκετά από τα επιστημονικά του ενδιαφέροντα. Η βοήθεια του ήταν πολύτιμη με τις εύστοχες παρεμβάσεις του σε καίρια σημεία, την κατανόηση και την εκτίμηση που έδειξε στο πρόσωπό μου.

Στη συνέχεια, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή και Διευθυντή του Μεταπτυχιακού προγράμματος κ. Θεόδωρο Παπαηλία, ο οποίος πίστεψε ότι θα ανταποκριθώ στις απαιτήσεις του προγράμματος και μου έδωσε τη δυνατότητα να συμμετάσχω στο συγκεκριμένο πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών και να εμπλουτίσω τις γνώσεις μου. Δε θα ξεχάσω ποτέ, ότι στάθηκε δίπλα μου σε δύσκολες προσωπικές στιγμές και μου έδωσε τη δύναμη να συνεχίσω και να ολοκληρώσω χωρίς καθυστέρηση τις σπουδές μου.

Επίσης, ένα ευχαριστώ σε όλους τους καθηγητές και τις καθηγήτριες του μεταπτυχιακού προγράμματος που έδωσαν την ευκαιρία σε εμένα και τους συμφοιτητές μου να αυξήσουμε τις γνώσεις μας και να διευρύνουμε τους ορίζοντές μας.

Κλείνοντας, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την οικογένεια μου, την σύζυγο και τον γιο μου, για την συνεχή συμπαράστασή τους και την στήριξη των επιλογών μου.

Ελληνικό τραπεζικό σύστημα από το 1980 έως το 2020 -

Ικανοποίηση και εμπιστοσύνη του κοινού σε αυτό

Περίληψη

Το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα, αποτελεί ίσως τον πιο διεθνοποιημένο τομέα της ελληνικής οικονομίας τα τελευταία χρόνια. Οι τράπεζες τα τελευταία σαράντα χρόνια, πέρασαν από πολλά στάδια, για να φτάσουν στη σημερινή μορφή. Η διαδικασία μετασχηματισμού τους δεν ήταν σε καμία περίπτωση ούτε εύκολη ούτε ανώδυνη. Μετεξελίχθηκαν από μικρές επιχειρήσεις στα αρχικά τους στάδια, με λίγα άτομα προσωπικό, σε τεραστίου μεγέθους επιχειρήσεις διεθνούς βεληνεκούς, με χιλιάδες εργαζομένους και διεθνή παρουσία. Στην πάροδο των ετών το σύστημα εκσυγχρονίστηκε, τόσο με τη βοήθεια των εργαζομένων στις τράπεζες, αλλά κυρίως με τη βοήθεια του συναλλασσομένου κοινού, που το αγκάλιασε με την εμπιστοσύνη του και το στήριξε. Το ισχυρό τραπεζικό σύστημα έγινε βασικός μοχλός ανάπτυξης για την εθνική μας οικονομία και κατ' επέκταση για την ευημερία της κοινωνίας.

Στις μέρες μας, το τραπεζικό περιβάλλον έχει αλλάξει με τη συνεχή ανάπτυξη νέων τεχνολογιών. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων και η καινοτομία έχουν βοηθήσει στην ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων παροχής υπηρεσιών και προϊόντων. Πλέον, για πολλές συναλλαγές δεν απαιτείται η παρουσία του κοινού στα φυσικά καταστήματα της τράπεζας, των οποίων ο αριθμός μειώνεται. Είναι το συναλλακτικό κοινό ικανοποιημένο από την τράπεζα με τη μορφή που λειτουργεί σήμερα και τις υπηρεσίες που παρέχει; Είναι εξοικειωμένο το κοινό με τις νέες τεχνολογίες και κατά πόσο τις θεωρεί ποιοτικές; Εμπιστεύεται το τραπεζικό σύστημα ή έχει κλονιστεί η πίστη του μετά τον περιορισμό κίνησης κεφαλαίων που τέθηκε στη χώρα μας το 2015;

Στην παρούσα διπλωματική επιχειρείται να διερευνηθούν τα παραπάνω ερωτήματα με τη χρήση της θεωρίας του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM). Με την εφαρμογή πρωτογενούς έρευνας μέσω της ποσοτικής μεθόδου προέκυψαν σημαντικά συμπεράσματα που αποδεικνύουν ότι το συναλλακτικό κοινό περιβάλλει με εμπιστοσύνη το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Φάνηκε επίσης πως οι τέσσερις συστημικές τράπεζες, αποτελούν στη συντριπτική τους πλειοψηφία την πρώτη επιλογή του κοινού για συνεργασία.

Σημαντικοί Όροι: Τραπεζικό σύστημα, ικανοποίηση, εμπιστοσύνη, μοντέλο TAM.

Hellenic banking system from 1980 to 2020 - The public's satisfaction and confidence to the system.

Abstract

The Greek Banking system has probably been the most internationalized sector of the Greek economy in recent years. Over the last forty years, banks have gone through many stages to reach their current form. The transition from small companies employing a few people to behemoths employing thousands, was neither easy nor painless. The modernization of the banking system took place due to the loyalty of the banking employees as well as the transacting public, who embraced it with confidence and support. The strong banking system has become a key driver of growth for our national economy and consequently for the prosperity of society.

Nowadays the banking environment has progressed with the constant development of new technologies. Competition between credit institutions and innovation have been the base for the development of alternative services and product networks. In the recent years, banking transactions take place without the physical presence of customers. Wide digitalization has been the upper target. The network of banking branches has been minimized. Is the public familiar to this “high technology” situation? Are customers satisfied from the quality of the new technologies? Does the transacting public trust the banking system? Has the Greek transacting public lost faith after the imposition of capital controls in 2015?

Our research uses a technology acceptance model to evaluate the answers to our questions. The quantitative method which is based on an electronic questionnaire was applied to a convenient sample. The questions were of closed type and Likert scale was used to form the answers. The sample consisted of 335 respondents of different age, educational level and profession. It was shown by the analysis that the transacting public embraces the Greek banking system with confidence. It was also shown, that the four systemic banks, in their vast majority are the public's first choice for cooperation.

Keywords: Banking system, satisfaction, confidence, Technology Acceptance Model (TAM)

Περιεχόμενα

| | |
|---|-------|
| Περίληψη..... | xv |
| Abstract..... | xvii |
| Κατάλογος Πινάκων..... | xxi |
| Κατάλογος Διαγραμμάτων..... | xxiii |
| Ακρωνύμια | xxv |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 1 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1..... | 3 |
| ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ (ΤΑΜ) ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ..... | 3 |
| 1.1 Εισαγωγή..... | 3 |
| 1.2 Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (ΤΑΜ) | 3 |
| 1.3 Ικανοποίηση και εμπιστοσύνη | 4 |
| 1.4 Εξοικείωση και ποιότητα | 6 |
| 1.5 Ανακεφαλαίωση | 7 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2..... | 9 |
| ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ | 9 |
| 2.1 Εισαγωγή..... | 9 |
| 2.2 Συνοπτική Ιστορική Αναδρομή σε σημαντικά γεγονότα από το 1980 στο 2020..... | 9 |
| 2.3 Δομή του Τραπεζικού Συστήματος..... | 14 |
| 2.4 Ο ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος. | 18 |
| 2.5 Το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η συνθήκη του Μάαστριχτ..... | 20 |
| 2.6 Ξέσπασμα της κρίσης και οι επιπτώσεις στην ελληνική οικονομία και στις τράπεζες . | 22 |
| 2.7 Το ιδιωτικό χρέος στην Ε.Ε, τα κόκκινα δάνεια και η απομόχλευση..... | 25 |
| 2.8 Συγγωνεύσεις και ανακεφαλαιοποιήσεις τραπεζών..... | 33 |
| 2.9 Τραπεζικοί κίνδυνοι | 36 |
| 2.10 Μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής..... | 38 |
| 2.11 Ανακεφαλαίωση | 40 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3..... | 41 |
| ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ | 41 |
| 3.1 Εισαγωγή..... | 41 |
| 3.2 Σκοπός έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα | 41 |
| 3.3 Επιλογή μεθόδου | 42 |
| 3.4 Δείγμα και τεχνική δειγματοληψίας..... | 42 |
| 3.5 Ερευνητικό εργαλείο | 43 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6 Αξιοπιστία ερωτηματολογίου | 44 |
| 3.7 Διαδικασία έρευνας..... | 46 |
| 3.8 Ανακεφαλαίωση | 46 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4..... | 49 |
| ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ | 49 |
| 4.1 Εισαγωγή..... | 49 |
| 4.2 Περιγραφική στατιστική | 49 |
| 4.2.1 Γενικά-Δημογραφικά στοιχεία | 49 |
| 4.2.2 Ερωτήσεις Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας..... | 58 |
| 4.2.2.1 Ερωτήσεις Ικανοποίησης | 59 |
| 4.2.2.2 Ερωτήσεις Εμπιστοσύνης..... | 61 |
| 4.2.2.3 Ερωτήσεις Ποιότητας..... | 64 |
| 4.2.2.4 Ερωτήσεις Εξοικείωσης | 65 |
| 4.3 Επαγωγική Στατιστική | 65 |
| 4.3.1 Ανάλυση παλινδρόμησης..... | 65 |
| 4.3.2 Συσχετίσεις με τα δημογραφικά..... | 71 |
| 4.4 Συζήτηση αποτελεσμάτων | 77 |
| 4.4.1 Γενική θεώρηση | 77 |
| 4.4.2 Απάντηση ερευνητικών ερωτημάτων | 79 |
| 4.5 Ανακεφαλαίωση | 80 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5..... | 83 |
| ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ..... | 83 |
| 5.1 Συμπεράσματα..... | 83 |
| 5.2 Προτάσεις..... | 83 |
| 5.3 Περιορισμοί και δυσκολίες κατά την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας | 84 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... | 85 |
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... | 91 |

Κατάλογος Πινάκων

| | |
|---|----|
| Πίνακας 2. 1 Ιδιωτικό Χρέος σε ενοποιημένη βάση ως ποσοστό του ΑΕΠ (1995-2007)..... | 28 |
| Πίνακας 2. 2 Ιδιωτικό Χρέος σε ενοποιημένη βάση ως ποσοστό του ΑΕΠ (2008-2019)..... | 29 |
| Πίνακας 2. 3 Ποσοστό μεταβολής του ιδιωτικού χρέους σε ενοποιημένη βάση ως ποσοστό του ΑΕΠ | 30 |
| Πίνακας 2. 4 Συσχέτιση της τάσης μεταβολής του ιδιωτικού χρέους των χωρών της ΕΕ σε σχέση με την Ελλάδα | 30 |
| | |
| Πίνακας 3. 1 Συντελεστές αξιοπιστίας..... | 45 |
| | |
| Πίνακας 4. 1 Φύλο | 49 |
| Πίνακας 4. 2 Μορφωτικό επίπεδο | 50 |
| Πίνακας 4. 3 Οικογενειακή κατάσταση | 51 |
| Πίνακας 4. 4 Επάγγελμα | 53 |
| Πίνακας 4. 5 Μηνιαίο καθαρό εισόδημα σε ευρώ | 54 |
| Πίνακας 4. 6 Με ποια τράπεζα συνεργάζεστε περισσότερο;..... | 55 |
| Πίνακας 4. 7 Με ποιόν τρόπο συνεργάζεστε με την τράπεζα σας κυρίως;..... | 56 |
| Πίνακας 4. 8 Ποιες συναλλαγές πραγματοποιείτε κυρίως με την τράπεζα που συνεργάζεστε; | 57 |
| Πίνακας 4. 9 Ποια χρονολογία ξεκινήσατε τις συναλλαγές σας με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα;..... | 58 |
| Πίνακας 4. 10 Ερωτήσεις Ικανοποίησης..... | 60 |
| Πίνακας 4. 11 Περιγραφικά στατιστικά ερωτήματος 16 ανά τράπεζα | 61 |
| Πίνακας 4. 12 Ερωτήσεις Εμπιστοσύνης..... | 62 |
| Πίνακας 4. 13 Περιγραφικά στατιστικά ερωτήματος 20 ανά τράπεζα | 63 |
| Πίνακας 4. 14 Ερωτήσεις Ποιότητας | 64 |
| Πίνακας 4. 15 Ερωτήσεις Εξοικείωσης | 65 |
| Πίνακας 4. 16 Περιγραφικά στατιστικά μεταβλητών παλινδρόμησης | 66 |

| | |
|---|----|
| Πίνακας 4. 17 Πίνακας ελέγχου Durbin-Watson | 68 |
| Πίνακας 4. 18 Πίνακας συντελεστών παλινδρόμησης | 68 |
| Πίνακας 4. 19 Έλεγχος T-test για το φύλο | 71 |
| Πίνακας 4. 20 Έλεγχος ANOVA για την ηλικία | 71 |
| Πίνακας 4. 21 Μέσες τιμές μεταβλητών TAM ανά ηλικία | 72 |
| Πίνακας 4. 22 Έλεγχος ANOVA για το εκπαιδευτικό επίπεδο | 73 |
| Πίνακας 4. 23 Μέσες τιμές μεταβλητών TAM ανά εκπαιδευτικό επίπεδο | 74 |
| Πίνακας 4. 24 Έλεγχος ANOVA για την τράπεζα συχνότερης συνεργασίας | 75 |
| Πίνακας 4. 25 Μέσες τιμές μεταβλητών TAM ανά τράπεζα συχνότερης συνεργασίας | 76 |

Κατάλογος Διαγραμμάτων

| | |
|---|-------------------------------------|
| Διάγραμμα 2. 1 Συνοπτική δομή τραπεζικού συστήματος..... | Error! Bookmark not defined. |
| Διάγραμμα 2. 2 Αναλυτική δομή τραπεζικού συστήματος | 15 |
| Διάγραμμα 2. 3 Αριθμός Τραπεζών-Μελών και Συνδεδεμένων Μελών της ΕΕΤ | 17 |
| Διάγραμμα 2. 4 Αριθμός Καταστημάτων και Α.Τ.Μ Τραπεζών-Μελών & Συνδεδεμένων Μελών ΕΕΤ | 17 |
| Διάγραμμα 2. 5 Συγκεντρωτικά Στοιχεία Απασχολούμενου Προσωπικού Τραπεζών Μελών & Συνδεδεμένων Μελών της ΕΕΤ | 18 |
| Διάγραμμα 2. 6 Διαγραμματική Συσχέτιση της τάσης μεταβολής του ιδιωτικού χρέους των χωρών της ΕΕ σε σχέση με την Ελλάδα. | 31 |
| | |
| Διάγραμμα 4. 1 Φύλο | 49 |
| Διάγραμμα 4. 2 Μορφωτικό επίπεδο | 50 |
| Διάγραμμα 4. 3 Οικογενειακή κατάσταση..... | 51 |
| Διάγραμμα 4. 4 Ηλικιακή κατανομή δείγματος | 52 |
| Διάγραμμα 4. 5 Επάγγελμα..... | 53 |
| Διάγραμμα 4. 6 Μηνιαίο καθαρό εισόδημα σε ευρώ..... | 54 |
| Διάγραμμα 4. 7 Με ποια τράπεζα συνεργάζεστε περισσότερο;..... | 55 |
| Διάγραμμα 4. 8 Με ποιόν τρόπο συνεργάζεστε με την τράπεζά σας κυρίως; | 56 |
| Διάγραμμα 4. 9 Ποιες συναλλαγές πραγματοποιείτε κυρίως με την τράπεζά σας; | 57 |
| Διάγραμμα 4. 10 Ποια χρονολογία ξεκινήσατε τις συναλλαγές σας με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα;..... | 58 |
| Διάγραμμα 4. 11 Γραφική Απεικόνιση της Ρυθμιστικής Υπολειπόμενης Εξαρτημένης Μεταβλητής: Ικανοποίηση..... | 67 |
| Διάγραμμα 4. 12 Γραφική Διάγραμμα διασποράς καταλοίπων..... | 67 |

Ακρωνύμια

ATM=Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή

ELA=Emergency Liquidity Assistance

EFSF=European Financial Stability Facility

EFT=Electronic Funds Transfer

Fin Tech=Financial Technology

POS=Point of Sale

PSI=Private Sector Involvement

ΑΕγχΠ= Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν

ΑΕΠ= Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν

ΕΕΤ = Ελληνική Ένωση Τραπεζών

ΕΚΤ= Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα

ΤτΕ= Τράπεζα της Ελλάδος

TAM = Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (Technology Acceptance Model)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια υιοθετείται ένα νέο μοντέλο οργάνωσης του τραπεζικού συστήματος στη χώρα μας. Αν συγκρίνουμε το ελληνικό τραπεζικό σύστημα της δεκαετίας του 1980 με αυτό της τελευταίας δεκαετίας, θα δούμε ότι ελάχιστες ομοιότητες υπάρχουν. Οι τράπεζες μας προσαρμόζονται στα νέα διεθνή δεδομένα, της τελευταίας δεκαετίας, υιοθετώντας μια σειρά πρωτοβουλιών, με σκοπό την ενσωμάτωση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών και την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που αυτές προσφέρουν, τόσο για τις ίδιες, όσο και για το συναλλασσόμενο κοινό. Αυτή η τάση περιλαμβάνει μετασχηματισμούς βασικών επιχειρησιακών δομών, συρρίκνωση του δικτύου τραπεζικών καταστημάτων και ATMs, μείωση του αριθμού των τραπεζοϋπαλλήλων, νέα προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το συναλλασσόμενο κοινό, τα τελευταία 40 χρόνια που είναι η περίοδος που καλύπτει η παρούσα έρευνά μας, χρησιμοποιεί όλο και περισσότερο τις υπηρεσίες που του παρέχονται από το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι όλοι συναλλάσσονται με μια η περισσότερες τράπεζες. Σε κάθε άλλη περίπτωση θα είχαμε σοβαρούς τριγμούς στα θεμέλια της ελληνικής οικονομίας και κατά επέκταση στις ίδιες της κοινωνίας. Για να εξασφαλιστεί η επιτυχής ανάπτυξη μιας στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού και να αξιοποιηθούν πλήρως τα επιδιωκόμενα αποτελέσματά της, είναι σημαντικό να ευθυγραμμιστούν στενά οι τέσσερις διαφορετικές διαστάσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού: η χρήση τεχνολογιών, οι αλλαγές στη δημιουργία αξίας, οι διαρθρωτικές αλλαγές και οι οικονομικές πτυχές (Matt, Hess and Benlian, 2015).

Οι ερευνητές τονίζουν τις δυναμικές δυνατότητες αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, την ανάγκη για αποτελεσματικό σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών προς τους χρήστες, την ανάγκη για δημιουργία αξίας από την αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών και την αποτελεσματική χρήση των δεδομένων με σκοπό τη βελτίωση της παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, πάντα με επίκεντρο τον χρήστη (Mergel, Kattel, Lember and McBride, 2018).

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της σχέσης του συναλλασσόμενου κοινού με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα από το 1980 έως και σήμερα ώστε να προκύψουν χρήσιμα συμπεράσματα. Το βασικό συμπέρασμα που επιδιώκουμε να αντλήσουμε είναι αν το κοινό εμπιστεύεται τις τράπεζες και γενικότερα το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Επίσης, μας ενδιαφέρει αν είναι ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες αλλά

και πόσο εξοικειωμένο είναι με τις νέες τεχνολογίες που υιοθετούν οι τράπεζες καθώς και με την απρόσωπη εξυπηρέτηση που του παρέχουν.

Το εμπειρικό μέρος της διπλωματικής αποτελείται από έρευνα βασισμένη σε ερωτηματολόγια. Για την κατασκευή του εργαλείου της έρευνας ακολουθήθηκε το υπόδειγμα αποδοχής τεχνολογίας (TAM), σύμφωνα με το οποίο η ικανοποίηση από τον τραπεζικό τομέα εξαρτάται από τις εξοικείωση των πελατών με την τεχνολογία, την εμπιστοσύνη που έχουν στις τράπεζες και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι μόνο η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει σημαντικά τα επίπεδα ικανοποίησης. Αναφορικά με τη δομή της διπλωματικής, το πρώτο κεφάλαιο περιλαμβάνει μια σύντομη αναφορά στο Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) και την παρουσίαση των βασικών μεταβλητών του όπως της ικανοποίησης, της εμπιστοσύνης, της ποιότητας και της εξοικείωσης που είναι βασικές παράμετροι στην έρευνα μας. Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται σε σημαντικά γεγονότα που διαμόρφωσαν το τραπεζικό σύστημα και έπαιξαν σημαντικό ρόλο στο να φτάσει στη σημερινή του μορφή. Επίσης, γίνεται λεπτομερής αναφορά σε όρους που είναι συνυφασμένοι με το τραπεζικό σύστημα προκειμένου να γίνουν πιο κατανοητό το ερωτηματολόγιό μας. Το τρίτο κεφάλαιο, είναι αφιερωμένο στη μεθοδολογία, όπου γίνεται αναφορά στο σκοπό της έρευνας, στα ερευνητικά ερωτήματα, στο δείγμα και στην ερευνητική προσέγγιση, στο ερευνητικό εργαλείο και στην αξιοπιστία του, καθώς και στη διαδικασία της έρευνας και στον τρόπο ανάλυσης των δεδομένων. Το τέταρτο κεφάλαιο της διπλωματικής είναι αυτό των αποτελεσμάτων, όπου δίνονται τα αποτελέσματα από την ανάλυση του ερωτηματολογίου. Η εργασία ολοκληρώνεται με το κεφάλαιο που συσχετίζονται τα αποτελέσματα μας με τα δημογραφικά στοιχεία της έρευνας, την παρουσίαση των συμπερασμάτων και των προτάσεων αλλά και των διαπιστώσεων για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ (TAM) ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί παρατίθενται οι ορισμοί, η καταγραφή των οποίων θα διευκολύνει την κατανόηση της ανάλυσης. Η ανάδειξη κάποιων βασικών ορισμών και λειτουργιών που αφορούν το αντικείμενο της έρευνας θα μας βοηθήσει να προσεγγίσουμε καλύτερα το στόχο μας.

1.2 Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM)

Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM) προτάθηκε από τον Davis (1989) για να προβλέψει την αποδοχή των συστημάτων πληροφοριών και της Τεχνολογίας της Πληροφορίας (Information Technology). Υιοθετεί τις αιτιατές σχέσεις της θεωρίας της δικαιολογημένης δράσης προκειμένου να εξηγήσει τις συμπεριφορές αποδοχής της τεχνολογίας που εκδηλώνουν τα άτομα. Αργότερα, αυτό το μοντέλο έχει εφαρμοστεί σε διαφορετικές συνθήκες διερεύνησης της αποδοχής των πελατών σε όλους τους τύπους ηλεκτρονικής τεχνολογίας, με πλούσιο ερευνητικό υπόβαθρο. Μπορεί να προβλέψει τους συντελεστές που επηρεάζουν την αποδοχή ενός συστήματος και βασίζεται στην αντίληψη ότι η αποδοχή καθοδηγείται από τις προθέσεις χρήσης του συστήματος. Αυτές οι προθέσεις είναι και πάλι συνέπεια της στάσης ενός ατόμου απέναντι σε μία τεχνολογική καινοτομία ή διαδικασία, και επηρεάζεται με τη σειρά της από την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης και την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα. Σύμφωνα με το υπόδειγμα, οι χρήστες μιας νέας εφαρμογής θα την υιοθετήσουν, εφόσον τους φαίνεται εύκολη στη χρήση και αντιλαμβάνονται ότι τους είναι χρήσιμη. Δηλαδή η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use) και η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness) από τη χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας είναι οι δυο καθοριστικότεροι παράγοντες υιοθέτησης της. Ο Davis το 1989 όρισε την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα ως «το βαθμό τον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα αυξήσει την απόδοσή του στην εργασία του» και την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης ως «το βαθμό στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρησιμοποίηση ενός συστήματος δεν θα απαιτεί προσπάθεια».

Διάφοροι ερευνητές έχουν επίσης επεκτείνει το TAM προσθέτοντας παράγοντες σε αυτό, όπως οι Venkatesh και Davis (2000) οι οποίοι ανέπτυξαν το TAM 2 προσθέτοντας κοινωνικές επιρροές και γνωστικές διαδικασίες. Περαιτέρω, Οι Venkatesh et al. (2003) ενσωμάτωσαν τα στοιχεία από οκτώ εξέχουσες θεωρίες και μοντέλα, συμπεριλαμβανομένων της θεωρίας της αιτιολογημένης δράσης (Theory of reasoned action, Ajzen & Fishbein, 1975), της θεωρίας της σχεδιασμένης συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior), (Ajzen, 2002) και της θεωρίας διάχυσης καινοτομίας (Innovation Diffusion Theory), Rogers, 2003),

Σε όλες τις προαναφερθείσες θεωρίες, υπάρχουν οι δύο βασικές έννοιες του TAM που αναφέραμε ήδη, (ευκολία χρήσης και χρησιμότητα) και συνεπώς, μπορούμε να πούμε ότι το TAM είναι ίσως το πιο επιδραστικό μοντέλο στο συγκεκριμένο τομέα των πληροφοριακών συστημάτων (Kaur & Malik, 2019).

Το αρχικό TAM υποστηρίχθηκε από πολλούς ερευνητές, αλλά στις μέρες μας το διαδικτυακό τραπεζικό περιβάλλον είναι πολύ διαφορετικό από τη συμβατική πληροφορική, έτσι, για τη μελέτη της αποδοχής των διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών, το αρχικό TAM είναι ανεπαρκές (Safeena et al., 2013). Στην έρευνά τους, οι Kaur & Malik (2019) συμπεριέλαβαν ορισμένες επιπλέον μεταβλητές που επηρεάζουν την ικανοποίηση από τη χρήση μιας εφαρμογής και, κατά συνέπεια, την πρόθεση χρήσης της, όπως η αποτελεσματικότητα, η ανταποκρισιμότητα, η αισθητική της ιστοσελίδας, η ασφάλεια-εμπιστοσύνη, η εξοικείωση και η ποιότητα υπηρεσιών. Η έρευνά τους επικεντρώθηκε στην ηλεκτρονική τραπεζική και για το λόγο αυτό εισήγαγαν πολλές σχετικές μεταβλητές. Στην παρούσα έρευνα, ασχολούμαστε με τον τραπεζικό τομέα γενικότερα, συνεπώς θα επικεντρωθούμε στις τρεις τελευταίες μεταβλητές (Εξοικείωση, Εμπιστοσύνη και Ποιότητα), ακολουθώντας την τακτική και άλλων ερευνητών (Lee et al., 2018). Επίσης θα εξετάσουμε και την ικανοποίηση του συναλλασσομένου κοινού ως μια μεταβλητή και θα τη συσχετίσουμε με τις μεταβλητές του TAM.

1.3 Ικανοποίηση και εμπιστοσύνη

Μία από τις δυο κύριες παραμέτρους που παίζει σημαντικό ρόλο στην παρούσα έρευνα, είναι αυτή της ικανοποίησης. Η έννοια της ικανοποίησης αποτελεί βασικό πυλώνα της συγκεκριμένης προσπάθειας. Θα διερευνηθεί το πόσο ικανοποιημένος είναι ο πελάτης από την τράπεζα που κυρίως συνεργάζεται αλλά και γενικότερα από το τραπεζικό σύστημα.

Σύμφωνα με τους Giese & Cote (2000), η ικανοποίηση μπορεί να οριστεί ως «μια συνοπτική και συναισθηματική αντίδραση ποικίλης διαβάθμισης που επικεντρώνεται σε συγκεκριμένες πτυχές της απόκτησης και/ ή της κατανάλωσης που λαμβάνει χώρα ακριβώς τη στιγμή που το άτομο αξιολογεί το αγαθό». Οι Maltzer & Sauerwein (2002) αναφέρουν πως «οι τράπεζες πρέπει να κατανοήσουν διεξοδικά τις ανάγκες των πελατών τους και να σχεδιάσουν προϊόντα και υπηρεσίες που ικανοποιούν και υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους».

Ο Kanou ήταν ο πρώτος που εισήγαγε την θεωρία των τριών παραγόντων της πελατειακής ικανοποίησης η οποία οριοθετήθηκε εκ νέου και από τους Maltzer & Sauerwein (2002) διακρίνοντας τους τρεις παράγοντες ως εξής:

1. Βασικοί παράγοντες: Αυτοί που θεωρούνται απαραίτητοι. Η απουσία τους προκαλεί δυσαρέσκεια, η ύπαρξή τους όμως δεν αυξάνει την ικανοποίηση του πελάτη. Στις τραπεζικές υπηρεσίες θα μπορούσαμε να πούμε οι βασικοί παράγοντες αφορούν το ίδιο το προϊόν όπως οι χορηγήσεις οι καταθέσεις, τα επιτόκια, ακόμα και οι όροι συνεργασίας.
2. Επιθυμητοί παράγοντες: Οι παράγοντες εκείνοι που αφορούν τις κύριες ανάγκες καθώς και απαιτήσεις των πελατών. Στην περίπτωση της μελέτης μας θα μπορούσαμε να συμπεριλάβουμε στους παράγοντες αυτούς την ταχύτητα διεκπεραίωσης των συναλλαγών, την ποιότητα εξυπηρέτησης, τη φιλική διάθεσή του προσωπικού ακόμα και το περιβάλλον που έχει το τραπεζικό υποκατάστημα, που επισκεπτόμαστε για τις συναλλαγές μας. Η σχέση μεταξύ ικανοποίησης η μη του πελάτη στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι αναλογική.
3. Ελκυστικοί: Ονομάζονται οι παράγοντες εκείνοι που συγκεντρώνουν όλα τα χαρακτηριστικά, ώστε να καταστήσουν ένα προϊόν δελεαστικό, καθώς ο πελάτης δεν υπολογίζει την ύπαρξή τους. Όταν αυτά συνοδεύουν την προσφερόμενη υπηρεσία προσφέρουν τη μέγιστη ικανοποίηση. Από την άλλη πλευρά η έλλειψή τους δε δημιουργεί απαραίτητα δυσαρέσκεια.. Στην περίπτωση της έρευνας μας χαρακτηριστικός τέτοιος παράγοντας είναι η ύπαρξη προσωπικού εξειδικευμένου συμβούλου μέσα στο κατάστημα που θα ασχοληθεί ξεχωριστά με τον κάθε πελάτη προσφέροντας του λύσεις προσαρμοσμένες ειδικά για αυτόν.

Η δεύτερη κύρια παράμετρος που θα διερευνήσουμε το μέγεθός της είναι αυτή της εμπιστοσύνης. Εμπιστοσύνη είναι μια σχέση μεταξύ δυο μερών. Θα μπορούσε να είναι μεταξύ δυο ατόμων, δυο ομάδων η ακόμα και δυο οργανισμών. Είναι άρρηκτα συνδεδεμένη τόσο στο επιχειρηματικό κομμάτι, όσο και στο προσωπικό, συναισθηματικό κομμάτι. Οι Mayers, Davis & Schoorman (1995), όρισαν την εμπιστοσύνη ως «την προθυμία μιας ομάδας

να είναι ευάλωτη στη δράση μιας άλλης ομάδας με βάση την προσδοκία ότι θα εκτελέσει μια συγκεκριμένη δράση σημαντική για τον εμπιστευματοδόχο, ανεξάρτητα από την ικανότητα παρακολούθησης ή του ελέγχου αυτού του άλλου μέρους». Η έκφραση «προθυμία η ομάδα να είναι ευάλωτη», είναι πολύ σημαντική και συχνά στη βιβλιογραφία χρησιμοποιείται ως ορισμός της εμπιστοσύνης. Η επιθυμία να είσαι ευάλωτος σημαίνει να ανοίξεις τον εαυτό σου σε κάποιον άλλο. Η εμπιστοσύνη αν θέλουμε να το συγκεκριμενοποιήσουμε ακόμα παραπάνω, είναι η πίστη ενός ανθρώπου στην ικανότητα ενός άλλου ή μιας ομάδας σε μια συγκεκριμένη περιοχή. Πίστη σημαίνει ότι ο πρώτος εκτιμά ότι ο δεύτερος είναι σε θέση να κάνει αυτά που λέει, ότι μπορεί να το κάνει και ότι θα το κάνει πραγματικά αν λέει ότι θα το κάνει. Εύκολα μπορούμε να κατανοήσουμε όλοι, τη βαρύτητα που αποκτά ο όρος εμπιστοσύνη στις τράπεζες. Όταν εμπιστευόμαστε τους κόπους μιας ζωής, σε ένα πιστωτικό ίδρυμα, αποταμιεύοντας τα χρήματά μας, περιμένουμε να ανταποκριθεί πλήρως σε ότι μας έχει υποσχεθεί και έχουμε αποδεχτεί υπογράφοντας τους όρους συνεργασίας. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, θα προσπαθήσουμε να κατανοήσουμε μέσα από τις απαντήσεις του κοινού, με στοχευμένες ερωτήσεις, το πόσο εμπιστεύεται το τραπεζικό σύστημα. Πόσο και σε τι βαθμό εμπιστεύεται τις τράπεζες. Πόσο έχει μεταβληθεί το επίπεδο της εμπιστοσύνης του με την πάροδο του χρόνου, λαμβάνοντας υπόψη διάφορα γεγονότα, π.χ. περιορισμός στην κίνηση κεφαλαίων (capital controls).

1.4 Εξοικείωση και ποιότητα

Η ικανοποίηση και η εμπιστοσύνη είναι οι κύριες παράμετροι της έρευνας, όπως έχουμε ήδη αναφέρει. Σημαντικό ρόλο όμως στο συναλλακτικό κύκλωμα μεταξύ κοινού και τράπεζας, παίζει αφενός η εξοικείωση του κοινού με τις τραπεζικές συναλλαγές, κυρίως τις νέες μορφές συναλλαγών π.χ. (web banking, mobile banking, κ.α.), αλλά κυρίως το πόσο ποιοτικές τις θεωρεί. Κατ' επέκταση πόσο ποιοτική θεωρεί το κοινό την αμφίδρομη σχέση του με την τράπεζα. Αν ανατρέξουμε στη βιβλιογραφία θα βρούμε δεκάδες ορισμούς για το τι είναι ποιότητα. Σύμφωνα με τον καθηγητή Rogerson, (1987), *«ποιότητα είναι, οτιδήποτε εσύ ορίζεις να είναι π.χ. γεύση, χρώμα, μια προθεσμία, μια μέτρηση, μια λεπτομερής τεχνική προδιαγραφή, με μια ημερομηνία παράδοσης»*. Σύμφωνα με τον David Garvin (1988) *«ποιότητα είναι οι αναμενόμενες επιθυμίες του πελάτη»*. Για την έρευνα μας όμως θα ταίριαζε καλύτερα ο ορισμός του κυρίου Μιλτιάδη Βατόπουλου (2021) ο οποίος ορίζει την **ποιότητα** ως *«το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας οποία*

καθορίζει ο κατασκευαστής-προμηθευτής και τα οποία κρίνει ο πελάτης-αποδέκτης ως προς το εάν ικανοποιούν τις απαιτήσεις και/ή τις ανάγκες του».

Τα τελευταία χρόνια ο όρος ποιότητα έχει εισβάλει έντονα στη ζωή μας και έχει προκαλέσει απορίες, πολλές συζητήσεις ενώ έχουν γραφτεί χιλιάδες άρθρα και μελέτες προκειμένου να οριοθετηθεί και να εξηγηθεί. Είναι αυτό που οι επιχειρήσεις πασχίζουν να βελτιώσουν για να δώσουν το πλεονέκτημα στα προϊόντα τους , αλλά και το μέτρο σύγκρισης, που κάνει να ξεχωρίζει το μέτριο από το καλό και το καλό από το καλύτερο. Θα μπορούσε όμως να είναι αποδεκτό ότι « *ποιότητα σημαίνει συμμόρφωση προς τις υψηλές απαιτήσεις* » Crosby (1979), αλλά και ότι «*εκφράζει τις αναμενόμενες επιθυμίες του πελάτη*» David Garvin (1988). Σίγουρα όμως δεν είναι κάτι απλό. Είναι τα ολικά σύνθετα χαρακτηριστικά προϊόντων και υπηρεσιών που θα ικανοποιήσουν τις προσδοκίες που ο πελάτης καταναλωτής έχει θέσει και αυτό θα αναζητήσουμε στην έρευνα μας.

Η τελευταία από τις παραμέτρους του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας που θα ερευνήσουμε είναι η εξοικείωση. Η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, έχει να κάνει με το βαθμό στον οποίο ένα άτομο θεωρεί ότι η χρήση ενός συστήματος δε θα απαιτεί προσπάθεια. Όσο πιο καλά γνωρίζουμε μια εφαρμογή, ένα σύστημα η ακόμα και μια διαδικασία τόσο πιο εύκολα και χωρίς φόβο τη χρησιμοποιούμε. Οι παλαιότεροι σίγουρα θυμούνται πόσο δύσκολο τους φαινόταν να χρησιμοποιήσουν τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATMs) στις αρχές τις δεκαετίας του 1980 για τις συναλλαγές τους. Πλέον η εξοικείωση με αυτές από σχεδόν όλο το φάσμα των συναλλασσομένων ηλικιών είναι τέτοια που η συντριπτική πλειοψηφία του κοινού, όπως προκύπτει από την έρευνα τις χρησιμοποιεί χωρίς κανένα απολύτως πρόβλημα και ενδοιασμό. Ως εξοικείωση ορίζεται η διαδικασία ή το αποτέλεσμα του εξοικειώνω, η εξοικειώνομαι, δηλαδή συνηθίζω σε μια κατάσταση (Wiktionary, 2021).

Σχετικά με την εξοικείωση οι Goodhue et al. (2000), ανέδειξαν ότι είναι ο βασικός παράγοντας, της αποδοχής και χρήσης της καινοτομίας. Επιπλέον, σύμφωνα με τους Wang et al. (2003), όσο λιγότερο εξοικειωμένος είναι κάποιος με την τεχνολογία, τόσο λιγότερο πιθανό είναι να κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

1.5 Ανακεφαλαίωση

Το τραπεζικό σύστημα είναι ένα δυναμικό σύστημα, που αποτελείται από όλες τις τράπεζες και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται υπό τη σκέπη μιας κεντρικής

τράπεζας. Τις τελευταίες δεκαετίες, οι τεχνολογικές αλλαγές που έχουν υιοθετηθεί από τις τράπεζες και οι καινοτομίες των υπηρεσιών τους που παρέχονται από το διαδίκτυο, φέρνουν το κοινό μπροστά σε νέα δεδομένα. Στην εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον να δούμε πως αντιμετωπίζονται από το κοινό, αν είναι ικανοποιημένο από αυτές και αν περιβάλλονται από την εμπιστοσύνη του. Άλλωστε οι ψηφιακές τεχνολογίες αλλάζουν ριζικά τον τρόπο με τον τα άτομα επικοινωνούν, καταναλώνουν και δημιουργούν (Piccini, Gregory and Koble, 2015). Η χρήση του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας θα μας βοηθήσει να διερευνήσουμε τη σχέση του κοινού με το τραπεζικό σύστημα, τις νέες τεχνολογίες καθώς και την εμπιστοσύνη του σε αυτό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

2.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο θα εστιάσουμε την προσοχή μας σε ορισμένες χρονιές ορόσημο από το 1980 έως το 2020 καθώς και στα γεγονότα που συνέβησαν. Θα μιλήσουμε για την Τράπεζα της Ελλάδος, τον εποπτικό της ρόλο καθώς επίσης και τους τραπεζικούς κινδύνους. Θα μιλήσουμε για την παγκόσμια οικονομική κρίση που προκάλεσε η κατάρρευση της αμερικανικής τράπεζας Lehman Brothers και τις επιπτώσεις της στην ελληνική οικονομία και τις ελληνικές τράπεζες. Θα αναφερθούμε και θα παρουσιάσουμε τα βασικά σημεία της συνθήκης του Μάαστριχτ και τη σημασία της για το τραπεζικό σύστημα.

Κλείνοντας θα αναλύσουμε τι είναι συγχώνευση, ποια είναι τα είδη της, πως έγιναν οι ανακεφαλαιοποιήσεις των συστημικών τραπεζών και τις προεκτάσεις τους, όπως π.χ. τη διαχείριση των κόκκινων δανείων. Το κεφάλαιο αυτό θα ολοκληρωθεί με μια παρουσίαση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των προϊόντων της από τις ελληνικές τράπεζες..

2.2 Συνοπτική Ιστορική Αναδρομή σε σημαντικά γεγονότα από το 1980 στο 2020

Το τραπεζικό σύστημα, από την αρχή της γένεσής του έως σήμερα, έχει εξελιχθεί ποικιλοτρόπως. Η εξέλιξη του αλληλεπιδρά με την εξέλιξη άλλων συστημάτων και σχέσεων.

Οι δεσμοί του τραπεζικού συστήματος με τις εμπορικές πράξεις, με τις αποταμιευτικές συνήθειες, με τις καταναλωτικές προτιμήσεις, με την τεχνολογική πρόοδο, με το ρυθμό και τη μορφή των κοινωνικών σχέσεων καθώς και με τις οικονομικές συγκυρίες που επικρατούν εντός και εκτός συνόρων, είναι άρρηκτοι. Κάθε εμπλεκόμενο μέρος ενός συστήματος έχει διαφορετικό ποσοστό και ρυθμό απορρόφησης της εξέλιξης και της προσαρμογής σε αυτήν. Επομένως, αν και η αλλαγή είναι αναπόφευκτη, ωστόσο είναι πιθανό οι αποδέκτες αυτής να αντιμετωπίζουν με διαφορετική οπτική και στάση τα αποτελέσματά της.

Τα δύσκολα χρόνια των εμφυλίων πολέμων, της στρατιωτικής δικτατορίας, της μεταπολίτευσης και της πολιτισμικής και αναπτυξιακής υστέρησης που αυτά επέφεραν, οδήγησαν σε μαζικοποίηση και συμπύκνωση αρκετών χαρακτηριστικών των δεκαετιών που είχαν προηγηθεί. Αποτέλεσμα όλων αυτών των αναγκών για αλλαγή, ήταν η εξέλιξη μέσα

στη δεκαετία του 1980. Η δεκαετία αυτή ως εκ τούτου, είναι κομβικής σημασίας για την εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος. Η ένταξη της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα το 1981 θα σηματοδοτήσει μια σειρά από αλλαγές τόσο στη χώρα όσο και στο τραπεζικό της σύστημα. Στις αρχές της δεκαετίας έρχεται η πρώτη μεγάλη αλλαγή. Η Νομισματική Επιτροπή που είχε την αρμοδιότητα της χάραξης της οικονομικής πολιτικής, αλλά και τον έλεγχο των εμπορικών τραπεζών σε ζητήματα καθορισμού επιτοκίων σε δάνεια και καταθέσεις, καταργείται το 1982. Οι αρμοδιότητες αυτές μεταβιβάστηκαν στην Τράπεζα της Ελλάδος της οποίας την ίδια χρονιά τροποποιήθηκε το καταστατικό. Πλέον έγινε ξεκάθαρο ότι η Κυβέρνηση ασκούσε την οικονομική πολιτική και η Τράπεζα της Ελλάδος τη νομισματική, πιστωτική και συναλλαγματική πολιτική.

Η ένταξη της χώρας στην ΕΟΚ, υπήρξε ελεύθερη κίνηση κεφαλαίων στην οικονομική κοινότητα, κάτι που δημιούργησε το κίνητρο για ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών. Το 1985 καθώς η χώρα αντιμετώπιζε υψηλό πληθωρισμό και μεγάλα δημοσιονομικά ελλείμματα με αποτέλεσμα να επιβληθεί σταθεροποιητικό πρόγραμμα της οικονομίας. Το 1986 άνοιξε η αγορά για τα στεγαστικά δάνεια και η κίνηση κεφαλαίων για αγορά περιουσιακών στοιχείων στο εξωτερικό. Οι νομισματικές αρχές μεριμνούσαν για την προσφορά χρήματος, δηλαδή μείωση των καταθέσεων για να επενδυθούν χρήματα σε έντοκα γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου. Το αποτέλεσμα η αύξηση των επιτοκίων δανεισμού του δημοσίου. (Ψαλιδόπουλος, 2014, Γιαννίτσης, 1982).

Το τραπεζικό σύστημα λειτουργούσε κάτω από τον απόλυτο έλεγχο της κυβέρνησης, με αποτέλεσμα οι τράπεζες να τελούν υπό καθεστώς μιας ιδιότυπης ομηρίας. Η κεντρική τράπεζα καθόριζε μέσα σε ασφυκτικά πλαίσια τα επιτόκια χορηγήσεων, ακόμα και τις πολιτικές των χρηματοδοτήσεων οπότε, εύκολα γίνεται αντιληπτό ότι οι εμπορικές τράπεζες δε θα μπορούσαν να αναπτυχθούν σε ένα υγιές περιβάλλον. Απόρροια του στενού πλαισίου ελέγχου είναι οι τράπεζες να πρέπει υποχρεωτικά να επενδύουν σε κρατικά ομόλογα, να χρηματοδοτούν δημόσιους οργανισμούς, ενώ τα συναλλαγματικά τους αποθέματα δεσμεύονταν από την Τράπεζα της Ελλάδος.

Πλέον, ήταν επιβεβλημένος ο εκσυγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος και η ανεξαρτητοποίηση του από κυβερνητικές επιλογές. Ήταν επιτακτική ανάγκη οι τράπεζες να λειτουργήσουν σε καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού, να διαθέτουν όπως εκείνες πιστεύουν, με το βέλτιστο τρόπο το χαρτοφυλάκιο τους, ενώ παράλληλα να καταστεί ελεύθερος ο διατραπεζικός δανεισμός και τα επιτόκια του. Η επιτροπή, που κλήθηκε να υλοποιήσει την

αναμόρφωση το 1987, έκρινε ότι ο εκσυγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος θα μπορούσε να επιτευχθεί σταδιακά με την αλληλοδιάδοχη εφαρμογή των προτεινόμενων μέτρων αποφεύγοντας κινδύνους αποσταθεροποίησης της οικονομίας από αιφνίδιες παρεμβάσεις. Τα μέτρα που πρότεινε η επιτροπή, εφαρμόζονταν ανάλογα με το ρυθμό προσαρμογής της οικονομίας στα διάφορα επίπεδα πληθωρισμού, στο ύψος των ελλειμμάτων του δημοσίου τομέα και του ισοζυγίου πληρωμών (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 1987).

Για πρώτη φορά εξετάστηκε η ανεξαρτητοποίηση των επιτοκίων των εμπορικών τραπεζών από την Τράπεζα της Ελλάδος. Ο ρόλος του κράτους θα έπρεπε να περιοριστεί στην υποστήριξη και χρηματοδότηση έργων κοινωνικού και αναπτυξιακού χαρακτήρα. Ο ενεργός ρόλος των δυνάμεων της αγοράς καθιερώθηκε ως γενικός διαμορφωτής των επιτοκίων, με εξαίρεση τα επιτόκια που αφορούσαν χορηγήσεις στη βιοτεχνία και στον αγροτικό τομέα. Με άλλα λόγια, η μεταρρύθμιση έπρεπε να οδηγήσει σε ένα μοντέλο ελεύθερης αγοράς, με κυρίαρχο ρόλο στον καθορισμό των επιτοκίων και στην κατανομή των πόρων, υπό τον έλεγχο της Τράπεζας της Ελλάδος. Κρίθηκε ανέφικτος ο εκσυγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος, αν το κράτος παρέμενε ο αποκλειστικός διαχειριστής των πιστωτικών πόρων της οικονομίας, καθώς η κεφαλαιαγορά έπρεπε να αποτελέσει το βασικό μηχανισμό άντλησης και κατανομής των μακροπρόθεσμων κεφαλαίων της οικονομίας (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 1987). Οι τράπεζες αναγκάστηκαν να ταυτιστούν με σύγχρονες μεθόδους οικονομικής και λογιστικής πληροφόρησης και παράλληλα η Τράπεζα της Ελλάδος όφειλε να υιοθετήσει νέες μεθόδους εποπτείας επικεντρώνοντας την προσοχή στην κεφαλαιακή επάρκεια, τη ρευστότητα και την ποιότητα στοιχείων ενεργητικού (Ψαλιδόπουλος, 2014). Ένα σύγχρονο και ευέλικτο τραπεζικό σύστημα απαλλαγμένο από διοικητικές ρυθμίσεις που μειώνουν την αποτελεσματικότητά του, κάτω από την αυστηρή εποπτεία και καθοδήγηση της Τράπεζας της Ελλάδος, έτοιμο να ανταποκριθεί στις προκλήσεις της επόμενης δεκαετίας, στεκόταν προ των πυλών.

Η δεκαετία του 1990 βρίσκει έτοιμο το ελληνικό τραπεζικό σύστημα να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην ελληνική οικονομία. Η συνθήκη του Μάαστριχτ το 1992 μετατρέπει την Ε.Ε σε Οικονομική και Νομισματική ένωση και αποφασίζεται η είσοδος των κρατών βάσει συγκεκριμένων νομισματικών και δημοσιονομικών κριτηρίων. Η ελληνική οικονομία ανταποκρίθηκε, ως όφειλε, στις νέες ευρωπαϊκές απαιτήσεις. Τέθηκε βασικός στόχος η σταθεροποίηση της οικονομίας, η μείωση του πληθωρισμού και η βελτίωση του ισοζυγίου πληρωμών. Η Τράπεζα της Ελλάδος μερίμνησε για την ανάπτυξη των αγορών

χρήματος και κεφαλαίων. Συνέβαλε στο να ασκηθεί περιοριστική νομισματική πολιτική και ξεκίνησε παράλληλα να παρακολουθεί τις ποσότητες του χρήματος (Ψαλιδόπουλος, 2014). Την ίδια χρονική περίοδο, κρατικές τράπεζες ιδιωτικοποιούνται και φεύγουν από τον έλεγχο του δημοσίου. Ταυτόχρονα επενδύονται μεγάλα ποσά στον τεχνολογικό εξοπλισμό προκειμένου οι ελληνικές τράπεζες να ανταποκριθούν στις όλο και αυξανόμενες απαιτήσεις. Συνοψίζοντας τις εξελίξεις τα δεκαετίες του 1990, θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι τράπεζες εκμεταλλεύτηκαν πλήρως την ανάπτυξη της ελληνικής κεφαλαιαγοράς. Ανέπτυξαν το δίκτυο τους, εξέλιξαν τα πληροφοριακά τους συστήματα και υιοθέτησαν ένα νέο ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων βάζοντας τα θεμέλια για το πέρασμα στην επόμενη δεκαετία.

Το έτος 2000 αποτέλεσε ορόσημο τόσο για την πορεία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος όσο και γενικότερα για την οικονομία της χώρας. Ο πληθωρισμός και τα επιτόκια μειώθηκαν σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα, ενώ από την άλλη πλευρά και τα δημοσιονομικά μεγέθη βελτιώθηκαν σε μεγάλο βαθμό. Η Ελλάδα από την 1η Ιανουαρίου 2001 αποτέλεσε πλήρες μέλος της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης, μετά και την επικύρωση της ένταξης από το ευρωπαϊκό συμβούλιο. Η ένταξη της χώρας στη ζώνη του ευρώ και η αντικατάσταση του εθνικού μας νομίσματος από το ευρώ έφερε τα τραπεζικά ιδρύματα μπροστά σε νέες προκλήσεις. Μια σειρά από ευρωπαϊκές οδηγίες έπρεπε να ενσωματωθούν στην ελληνική νομοθεσία της τραπεζικής αγοράς προκειμένου να δημιουργηθεί μια ενιαία τραπεζική αγορά στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι τράπεζες έπρεπε να προσαρμόσουν τα λογισμικά τους και τα λογιστικά τους συστήματα προκειμένου να γίνει ομαλά η μετάβαση από τη δραχμή στο ευρώ.

Την περίοδο από το 2001 μέχρι και το 2007 σημειώνονται υψηλοί ρυθμοί ανάπτυξης της οικονομίας. Οι ελληνικές τράπεζες στήριξαν χρηματοδοτικά σε μεγάλο βαθμό σχεδόν όλους τους κλάδους της οικονομίας, βοηθώντας τον εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων. Παράλληλα, το επενδυτικό κοινό απέκτησε πρόσβαση σε διάφορα επενδυτικά προγράμματα και νέα τραπεζικά προϊόντα. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα εκσυγχρονίστηκε και έθεσε τα θεμέλια για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Οι τραπεζικοί όμιλοι πραγματοποίησαν κινήσεις εξωστρέφειας με δραστηριοποίηση τους στην ευρύτερη περιοχή της νοτιοανατολικής Ευρώπης. Οι συγχωνεύσεις και οι εξαγορές τραπεζών στον ελληνικό χώρο με συμμετοχή και παγκόσμιων τραπεζικών κολοσσών, όπως η συμμετοχή της Credit Agricole στο μετοχικό κεφάλαιο της Εμπορικής Τράπεζας ήταν γεγονός.

Δυστυχώς, στα τέλη του 2007 ξέσπασε μια από τις μεγαλύτερες οικονομικές κρίσεις, η οποία επέφερε έντονη και όπως αποδείχτηκε παρατεταμένη ύφεση στον ευρύτερο τραπεζικό και χρηματοοικονομικό τομέα. Η κρίση ξεκίνησε από τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής και από τα στεγαστικά δάνεια χαμηλής εξασφάλισης όμως σύντομα επεκτάθηκε σε όλο τον πλανήτη. Η κατάρρευση της αμερικανικής τράπεζας Lehman Brothers ταρακούνησε συθέμελα το παγκόσμιο οικονομικό στερέωμα.

Μέσα σε λίγα μόλις χρόνια και συγκεκριμένα το 2010, η κρίση χρέους εμφανίστηκε και στην ευρωζώνη απειλώντας ευθέως τη σταθερότητα του οικοδομήματος της οικονομικής και νομισματικής ένωσης. Η χώρα μας βίωσε πολύ έντονα την κρίση, καθώς υπήρξε η πιο αδύναμη οικονομία στην ευρωζώνη και η λιγότερο προετοιμασμένη, με μεγάλα ελλείμματα τόσο δημοσιονομικά όσο και τρεχουσών συναλλαγών και με μεγάλα διαρθρωτικά προβλήματα.

Ως αποτέλεσμα των επιπτώσεων της διεθνούς οικονομικής κρίσης, οι δημοσιονομικές ανισορροπίες και οι πειραματισμοί της κυβέρνησης, ήταν η αιτία να εμπλακεί το ελληνικό τραπεζικό σύστημα σε πολύ μεγάλο βαθμό στην κρίση (Χαρδούβελης, 2011). Το 2011 οι ελληνικές τράπεζες συμμετείχαν στο PSI (Private Sector Involvement). Ο ιδιωτικός τομέας (τράπεζες, επενδυτικά ταμεία), αντάλλαξε τα ελληνικά ομόλογα που κατείχε με νέα ομόλογα μεγαλύτερης διάρκειας κουρεμένα κατά 21% της ονομαστικής τους αξίας. Εύκολα γίνεται κατανοητό, ότι το δημόσιο επωφελήθηκε από αυτή την κατάσταση και οι τράπεζες δέχτηκαν καίριο πλήγμα.

Αξίζει να σημειώσουμε ότι τόσο το κέρδος όσο και η κεφαλαιακή επάρκεια των τραπεζών θα ήταν σε ικανοποιητικά επίπεδα αν δεν γινόταν το κούρεμα του χρέους και η επίπτωση του PSI. Το 2012 η Black Rock για λογαριασμό της Τράπεζας της Ελλάδος, προχώρησε στον υπολογισμό όλων των κεφαλαιακών αναγκών όλων των τραπεζών και έπειτα αξιολόγησε ποιες από ποιες εμπορικές τράπεζες θα ανακεφαλαιοποιηθούν. Με βάση την ανάλυση της Black Rock οι κεφαλαιακές ανάγκες για το σύνολο των εγχώριων εμπορικών τραπεζών προσδιορίστηκαν, τον Μάρτιο του 2012 σε 40,5 δις ευρώ. Η Τράπεζα της Ελλάδος, αξιολογώντας διάφορα εποπτικά (δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας, ρευστότητας, ποιότητας περιουσιακών στοιχείων, επάρκειας διοικητικών δομών κ.α) και επιχειρηματικά κριτήρια επέλεξε τις 4 τράπεζες, Εθνική, Τράπεζα Πειραιώς, Alpha Bank, Eurobank ως βιώσιμες. Αυτές αποτέλεσαν τις συστημικές τράπεζες (businessdaily,2021). Το 2013

πραγματοποιήθηκαν διάφορες εξαγορές και συγχωνεύσεις τραπεζών με κυρίαρχη την συγχώνευση της Εμπορικής Τράπεζας από την Alpha Bank.

Οι επόμενες χρονιές έφεραν νέες πιέσεις στο χρηματοπιστωτικό σύστημα με αποκορύφωμα τους περιορισμούς κινήσεων κεφαλαίων capital controls το 2015. Η αυξημένη αβεβαιότητα και η αιωρούμενη αποχώρηση της χώρας από τη ζώνη του ευρώ οδήγησε σε μαζικές εκροές καταθέσεων από τις τράπεζες καθώς κλονίστηκε η εμπιστοσύνη προς το τραπεζικό σύστημα. Το συναλλακτικό κοινό προσαρμόστηκε σε μια νέα πραγματικότητα, με αποτέλεσμα την επόμενη διετία και μέχρι το 2017 σύμφωνα με στοιχεία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, υπήρξε αύξηση των τερματικών αποδοχής καρτών POS κατά 79%. Αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με κάρτες κατά 58%, μεταφορές πίστωσης κατά 24%, αύξηση αξίας άμεσων χρεώσεων για διενέργεια πάγιων πληρωμών κατά 47%. Τέλος όπως είναι αναμενόμενο υπήρξε αύξηση των συναλλαγών μέσω internet & mobile banking κατά 29% και 82% αντίστοιχα.

Η τελευταία τριετία 2017-2020 χαρακτηρίζεται από μια νέα αναδιάρθρωση του τραπεζικού συστήματος της χώρας. Ο τρόπος λειτουργίας των τραπεζών άλλαξε, το δίκτυο τραπεζικών καταστημάτων συρρικνώθηκε όπως άλλωστε και το αντίστοιχο των ATMs. Οι τράπεζες εκσυγχρονίστηκαν, ώστε να εναρμονιστούν με τις νέες απαιτήσεις και να είναι ανταγωνίστηκες απέναντι στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα του εξωτερικού. Στα τέλη του 2020 όλες οι ελληνικές τράπεζες συστημικές και μη, εφάρμοσαν προγράμματα εθελουσίας μείωσης του προσωπικού, έκλεισαν καταστήματα σε όλη την επικράτεια, αποτρέποντας τη φυσική παρουσία στις συναλλαγές και προωθώντας την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση.

Η νέα εποχή που διαμορφώθηκε έκανε επιτακτική τη χρήση νέων καναλιών εξυπηρέτησης όπως το web banking, mobile banking, phone banking κάτι πρωτόγνωρο για τους κλασσικούς πελάτες δεκαετιών. Η επιτυχία της καινοτομίας αυτής και ο βαθμός απορρόφησης της είναι αντικείμενο προς μελέτη.

2.3 Δομή του Τραπεζικού Συστήματος

Στο πλαίσιο ενός κράτους, το εθνικό τραπεζικό του σύστημα είναι συνήθως δομημένο σύμφωνα με το μοντέλο του παρακάτω σχήματος που είναι πυραμιδοειδές.

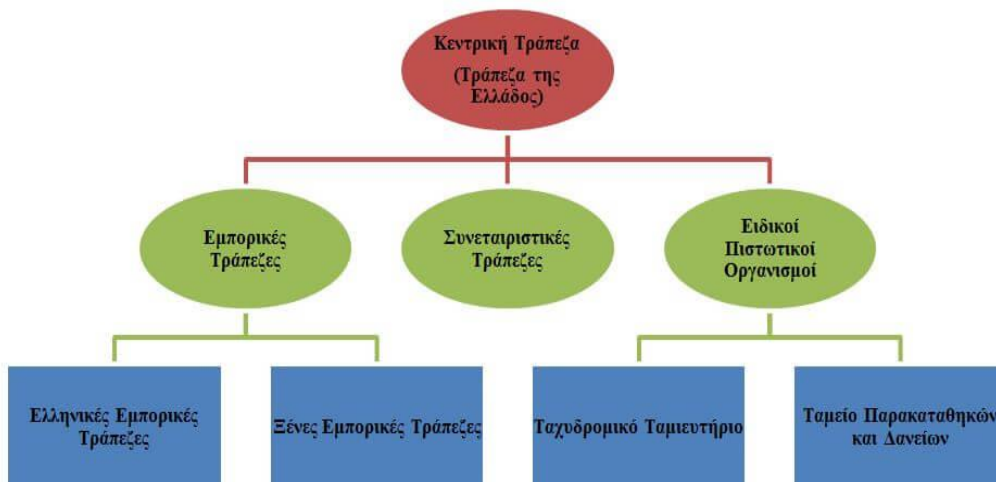


Πηγή (dailyeconomics.2020)

Διάγραμμα 2. 1

Συνοπτική δομή τραπεζικού συστήματος

Στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκεται η κεντρική τράπεζα η οποία συνήθως ασκεί έλεγχο και εποπτεία, έχει όμως και συμβουλευτικό ρόλο. Συνήθως είναι υπεύθυνη για τη χάραξη της κρατικής νομισματικής πολιτικής. Το εκδοτικό προνόμιο δηλαδή η έκδοση χαρτονομισμάτων πλέον ασκείται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα για μια χώρα που είναι μέλος της ευρωζώνης. Αν η χώρα δεν είναι μέλος νομισματικής ένωσης τότε η κεντρική της τράπεζα έχει και το εκδοτικό προνόμιο. Αν αναφερθούμε στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα η πυραμίδα θα μπορούσε να ειδικευτεί όπως στο παρακάτω σχήμα:



Πηγή (dailyeconomics 2020)

Διάγραμμα 2. 2

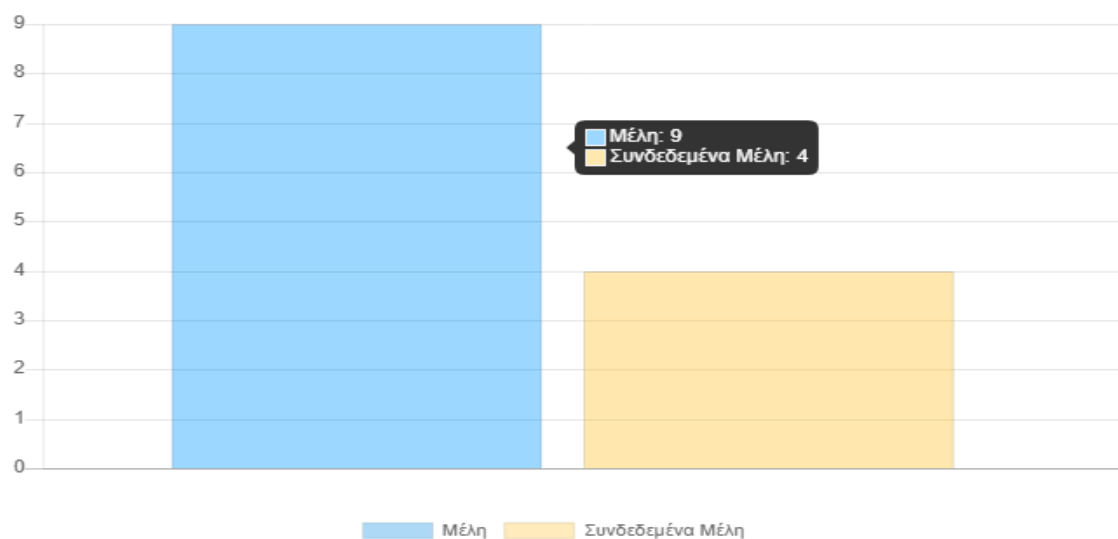
Αναλυτική δομή τραπεζικού συστήματος

Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι στην κορυφή, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέλος του Ευρωσυστήματος και συμμετέχει με τις υπόλοιπες εθνικές κεντρικές τράπεζες της Ευρωζώνης και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα στη χάραξη της ενιαίας νομισματικής πολιτικής επί του κοινού νομίσματος.

Οι λοιπές τράπεζες βρίσκονται στο μέσο της πυραμίδας. Σε αυτές συμπεριλαμβάνονται οι (π.χ. Εθνική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς, Αττικής, Eurobank, Optima) και οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί όπως συνεταιριστικές τράπεζες, επενδυτικές και άλλες. Στις εμπορικές τράπεζες πέρα από τις ελληνικές συστημικές και μη, περιλαμβάνονται και τα υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί είναι το ταχυδρομικό ταμειούχιο, το ταμείο παρακαταθηκών και δανείων, καθώς και τα ιδρύματα ηλεκτρονικών πληρωμών. (dailyeconomics 2020)

Τα ελληνικά και ξένα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα, έχουν ως επίσημο φορέα εκπροσώπησης τους την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ). Τακτικά μέλη της Ένωσης αποτελούν οι Τράπεζες :Εθνική, Πειραιώς, Alpha Bank, Eurobank, Attica Bank, HSBC, Παγκρήτια, Optima και vivabank. Συνδεδεμένα μέλη στην ένωση αποτελούν οι Τράπεζες: Merrill Lynch, Deutsche Bank, UniCredit και οι εταιρίες LEASING : Πειραιώς Leasing, Εθνική Leasing, Alpha Leasing, Eurobank Ergasias-Χρηματοδοτικές Μισθώσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Μέσα από την ένωση η οποία ιδρύθηκε το 1928, εκφράζονται οι θέσεις των τραπεζών μελών της, παρεμβαίνει συμβουλευτικά στη ρυθμιστική διαδικασία, συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικές ή τεχνικές επιτροπές, σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο.

Στόχος της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) είναι ο συλλογικός εκσυγχρονισμός των τραπεζών μελών της, και η συνολική ανάπτυξη του χρηματοπιστωτικού τομέα (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2020).

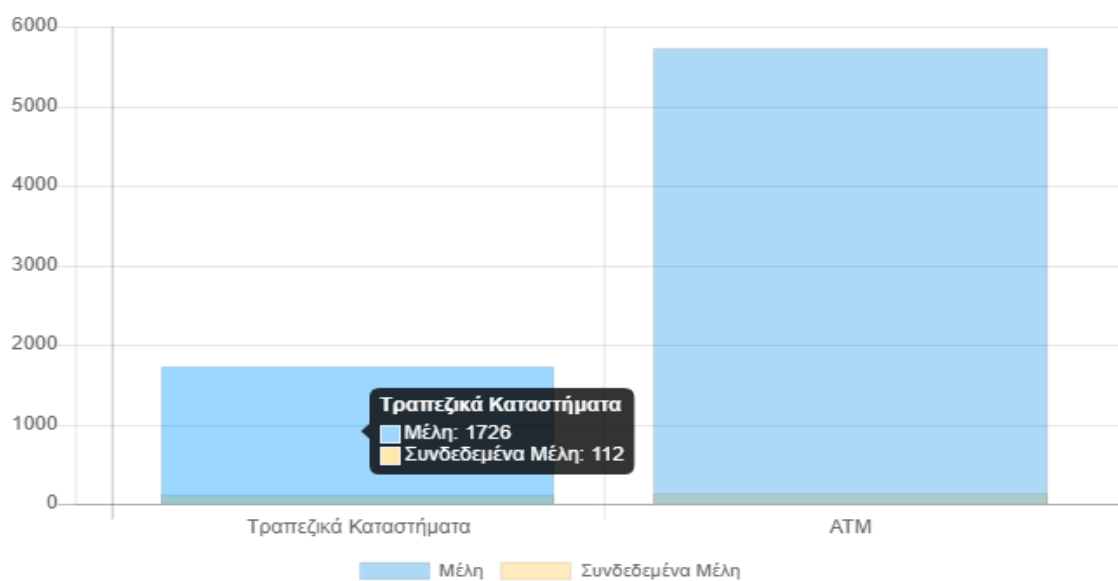


(στοιχεία έως 31/12/2019)

Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2020

Διάγραμμα 2.3

Αριθμός Τραπεζών-Μελών και Συνδεδεμένων Μελών της ΕΕΤ



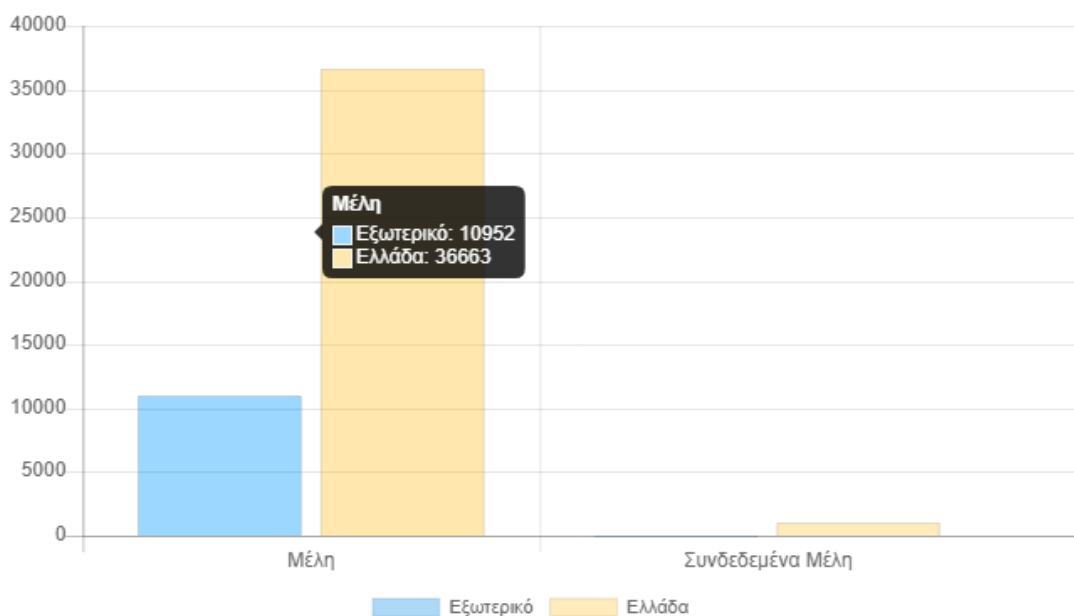
(στοιχεία έως 31/12/2019)

Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2020

Διάγραμμα 2.4

Αριθμός Καταστημάτων και Α.Τ.Μ Τραπεζών-Μελών & Συνδεδεμένων Μελών ΕΕΤ

Στον παραπάνω πίνακα φαίνεται ο αριθμός των τραπεζικών καταστημάτων των μελών αλλά και των συνδεδεμένων μελών της ένωσης όπως επίσης και τον αριθμό των ATMs.



(στοιχεία έως 31/12/2019)

Πηγή Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2020

Διάγραμμα 2.5

Συγκεντρωτικά Στοιχεία Απασχολούμενου Προσωπικού Τραπεζών Μελών & Συνδεδεμένων Μελών της ΕΕΤ

Στον παραπάνω πίνακα απεικονίζεται ο αριθμός προσωπικού των μελών της ένωσης. Ο αριθμός αυτός έχει μειωθεί αισθητά το 2020 καθώς έχουν πραγματοποιηθεί προγράμματα εθελούσιας εξόδου από όλες τις τράπεζες κατά τη διάρκεια του 2020.

2.4 Ο ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος.

Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι η κεντρική τράπεζα της χώρας. Αποτελεί ανεξάρτητη αρχή που ασκεί δημόσιο λειτούργημα. Μέρημα της είναι η σταθερότητα των τιμών, ο έλεγχος του ρυθμού αύξησης των τιμών, (πληθωρισμός) και η εύρυθμη λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Είναι αναπόσπαστο μέλος του Ευρωσυστήματος και

συμμετέχει με τις υπόλοιπες εθνικές κεντρικές τράπεζες της Ευρωζώνης και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα στη χάραξη της ενιαίας νομισματικής πολιτικής επί του κοινού νομίσματος. Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι ανεξάρτητη, ενώ σύμφωνα με τη συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το καταστατικό της δεν ζητά ούτε δέχεται υποδείξεις κατά την εκτέλεση των καθηκόντων της. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της επιδιώκει τη σταθερότητα των τιμών μέσω της άσκησης της νομισματικής πολιτικής. Στόχος της νομισματικής πολιτικής του Ευρωσυστήματος είναι οι τιμές σε ετήσια βάση με ρυθμό λίγο κάτω από 2% μεσοπρόθεσμα (Βαβούρας, 2018). Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα της Ελλάδος συμμετέχει στη χάραξη και την υλοποίηση της ενιαίας πολιτικής της ζώνης του ευρώ. Ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας το οποίο λαμβάνει αποφάσεις κυρίως για τα επιτόκια και τους όρους με τους οποίους δανείζονται οι εμπορικές τράπεζες, από τις κεντρικές τράπεζες. Ως αποτέλεσμα, επηρεάζονται αντίστοιχα τα επιτόκια με τα οποία δανείζονται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις από τις εμπορικές τράπεζες. Διενεργεί πράξεις νομισματικής πολιτικής, παρέχοντα ρευστότητα στα εγχώρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, με πράξεις κύριας και πιο μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης.

Μέσω της παρακολούθησης των τραπεζικών κινδύνων αποτελεί τι θεματοφύλακα της ομαλής λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας εποπτεύοντας τα πιστωτικά ιδρύματα και τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη χώρα. Επιβλέπει τη λειτουργία των συστημάτων πληρωμών και διακανονισμού. Βασικός ρόλος της είναι η παρακολούθηση του τραπεζικού συστήματος, η ενίσχυση της ανθεκτικότητας του, ώστε να αποφεύγεται η συσσώρευση συστημικών κινδύνων που θα επηρέαζαν την οικονομική ανάπτυξη της και κατ'επέκταση την ευημερία των πολιτών. Πέρα όμως από την πρόληψη για πιθανές αρνητικές καταστάσεις μέσα στο τραπεζικό σύστημα αλλά και την εποπτεία η Τράπεζα της Ελλάδος καλείται να συμβάλλει και στην εξυγίανση πιστωτικών ιδρυμάτων που χρήζουν βοήθειας, επιλέγοντας τις κατάλληλες δράσεις ανά περίπτωση. Τέλος αποτελεί βασικό συνεργάτη του Δημοσίου, καθώς στα λογιστικά της βιβλία τηρεί τους λογαριασμούς που από αυτούς διενεργούνται κάθε είδους πληρωμές του δημοσίου τομέα που αφορούν στην εξυπηρέτηση δημοσίου χρέους, το πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, τις

αμυντικές δαπάνες, τα έξοδα και τις προμήθειες για τη λειτουργία δημοσίων υπηρεσιών (Τράπεζα της Ελλάδος, 2020). Εύκολα μπορούμε να καταλάβουμε πόσο κομβικής σημασίας είναι ο ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος τόσο για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αλλά και για την εθνική οικονομία.

Συνοπτικά θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι η Τράπεζα της Ελλάδος:

- Είναι ανεξάρτητη και λογοδοτεί στους Έλληνες πολίτες μέσω της Βουλής.
- Συμβάλλει στη διατήρηση σταθερότητας τιμών.
- Διαφυλάσσει τη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος,
- Ασκεί μακροπροληπτική εποπτεία.
- Εποπτεύει τα πιστωτικά ιδρύματα και την ιδιωτική ασφάλιση.
- Είναι αρμόδια για την εξυγίανση πιστωτικών ιδρυμάτων.
- Επιβλέπει τα συστήματα πληρωμών και διακανονισμού.
- Μεριμνά για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
- Εκδίδει τραπεζογραμμάτια.
- Διαχειρίζεται συνάλλαγμα και συναλλαγματικά διαθέσιμα.
- Ενεργεί ως ταμίας και εντολοδόχος του Δημοσίου.
- Συγκεντρώνει, επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία, ενημερώνει για ζητήματα της οικονομίας, διεξάγει έρευνες και πραγματοποιεί δημοσιεύσεις.

2.5 Το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η συνθήκη του Μάαστριχτ.

Η επίσημη ονομασία της συνθήκης είναι «**Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση**» σηματοδότησε αναμφισβήτητα την έναρξη μιας νέας “φάσης στη διαδικασία μιας στενότερης ένωσης των λαών της Ευρώπης” (Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα). Έθεσε τα θεμέλια για ένα νέο νόμισμα το ευρώ, διευρύνοντας τη συνεργασία μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών. Η υπογραφή της από δώδεκα χώρες, η επικύρωση από τα κοινοβούλια των χωρών αυτών, σε ορισμένες περιπτώσεις κατόπιν δημοψηφίσματος, έθεσαν σε ισχύ τη Συνθήκη την 1^η Νοεμβρίου του 1993 και έτσι ιδρύθηκε επίσημα η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι επιπτώσεις της συνθήκης στην ευρωπαϊκή οικονομία και κατά συνέπεια στην οικονομία και στο τραπεζικό σύστημα κάθε χώρας ήταν μεγάλες.

- **Τέθηκαν τα θεμέλια του ευρώ** : Άνοιξε το δρόμο για τη δημιουργία ενιαίου ευρωπαϊκού νομίσματος, του ευρώ. Ήταν το αποκορύφωμα των διαβουλεύσεων που διήρκεσαν αρκετές δεκαετίες σχετικά με την ενίσχυση της οικονομικής συνεργασίας

στην Ευρώπη. Με τη συνθήκη του Μάαστριχτ επίσης ιδρύθηκε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών. Αποτέλεσμα ήταν η ενίσχυση της ασφάλειας του ευρωπαϊκού τραπεζικού συστήματος και η προστασία των μελών του από χρηματοπιστωτικές κρίσεις. Στόχος της ΕΚΤ είναι η διατήρηση σταθερότητας τιμών δηλαδή η διαφύλαξη της αξίας του ευρώ, καθιστώντας το ισχυρό νόμισμα.

- **Εισήγαγε τα κριτήρια ένταξης στη ζώνη του ευρώ :** Πέρα από το χρονοδιάγραμμα για την εισαγωγή ενιαίου νομίσματος, η Συνθήκη θέσπισε κανόνες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο το ευρώ θα λειτουργούσε στην πράξη. Οι κανόνες αυτοί περιλαμβάνουν και τον τρόπο προσδιορισμού κατά πόσο μια χώρα είναι έτοιμη να ενταχτεί στη ζώνη του ευρώ. Σκοπός των κανόνων αυτών που είναι γνωστοί ως κριτήρια σύγκλισης είναι η διασφάλιση της διατήρησης της σταθερότητας των τιμών στη ζώνη του ευρώ ακόμα και όταν νέες χώρες υιοθετούν νέο νόμισμα. Οι κανόνες αποσκοπούν στη διασφάλιση ότι οι υπό ένταξη χώρες χαρακτηρίζονται από σταθερότητα στους τομείς του πληθωρισμού, επιπέδου δημοσίου χρέους, επιτοκίων και της συναλλαγματικής ισοτιμίας (Βαβούρας, 2018)

Μετά την υπογραφή της Συνθήκης του Μάαστριχτ, οι χώρες της Ευρώπης ήρθαν πιο κοντά, ενώ ορισμένοι τομείς όπως η οικονομική και δημοσιονομική πολιτική εξακολουθούν να ασκούνται σε εθνικό επίπεδο. Οι Ευρωπαίοι ηγέτες συμφώνησαν σε μια σειρά μηχανισμών για την περαιτέρω προώθηση της ολοκλήρωσης μεταξύ των ευρωπαϊκών κρατών. Πιο συγκεκριμένα οι μηχανισμοί αυτοί ήταν:

- Το Σύμφωνο Σταθερότητας και Ανάπτυξης που υπογράφηκε το 1997, αποσκοπούσε στο να ακολουθούν όλες οι χώρες υγιείς δημοσιονομικές πολιτικές.
- Ο Ευρωπαϊκός Μηχανισμός Σταθερότητας που ιδρύθηκε για την παροχή χρηματοδοτικής συνδρομής σε χώρες της ζώνης του ευρώ που αντιμετωπίζουν ή απειλούνται από σοβαρά προβλήματα χρηματοδότησης.
- Ο ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός και το Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγίανσης δημιουργήθηκαν μετά τη χρηματοδοτική κρίση και για την ενίσχυση τόσο της ασφάλειας του ευρωπαϊκού τραπεζικού συστήματος όσο και της χρηματοπιστωτικής ολοκλήρωσης και σταθερότητας.

2.6 Ξέσπασμα της κρίσης και οι επιπτώσεις στην ελληνική οικονομία και στις τράπεζες

Η κατάρρευση της αμερικανικής επενδυτικής τράπεζας Lehman Brothers, αποτέλεσε την αφορμή για το ξέσπασμα της μεγαλύτερης ίσως χρηματοοικονομικής κρίσης των τελευταίων δεκαετιών. Η κρίση εμπιστοσύνης που δημιουργήθηκε μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων ήταν έντονη, με συνέπεια να στερεύσουν τα χρηματικά διαθέσιμα στη διατραπεζική αγορά. Το αποτέλεσμα της εξάντλησης της ρευστότητας δυσκόλευε ακόμα και τις πλέον φερέγγυες τράπεζες να αντλήσουν κεφάλαια.

Σε ομιλία του στο 6^ο Πανελλήνιο Επιστημονικό Συνέδριο Νομικής Τεκμηρίωσης Κοινωνικοοικονομικών θεμάτων (Καβάλα, 20 Φεβρουαρίου 2016), ο υποδιοικητής της Τραπεζής Ελλάδος κύριος Μητράκος αναφέρει: *«Στην πρωτοφανή αυτή κρίση οι κυβερνήσεις, οι κεντρικές τράπεζες, και οι διεθνείς οργανισμοί, αντέδρασαν με συντονισμένες ενέργειες προς δυο κατευθύνσεις. Πρώτον προέβησαν σε άμεσες και μεγάλου μεγέθους νομισματικές και δημοσιονομικές παρεμβάσεις με στόχο τη διασφάλιση της σταθερότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος και την ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας. Ενδεικτικά αναφέρω μέτρα όπως η παροχή κρατικών εγγυήσεων, για την έκδοση τραπεζικών χρεογράφων και την ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών, καθώς και οι συνεχείς παρεμβάσεις του Ευρωσυστήματος για την ενίσχυση της ρευστότητας των τραπεζών και των αγορών. Δεύτερον, κινητοποιήθηκαν για τον σχεδιασμό της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής αρχιτεκτονικής, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι στο μέλλον δεν θα επαναληφθούν ανάλογες αναταράξεις. Εδώ συμπίπτουν η συγκρότηση νέων υπερεθνικών θεσμών (όπως η Ευρωπαϊκή αρχή τραπεζών, το ευρωπαϊκό συμβούλιο συστημικού κινδύνου και ο Ενιαίος εποπτικός μηχανισμός) για την αποτελεσματικότερη εποπτεία του ευρωπαϊκού χρηματοπιστωτικού συστήματος και το ξεκίνημα της προσπάθειας για την τραπεζική ένωση.»*

Όπως είναι γνωστό, το Ευρωσύστημα προέβη πολλές φορές σε έκτακτη παροχή ρευστότητας, διενέργεια συμπληρωματικών πράξεων αναχρηματοδότησης επιπλέον τον προγραμματισμένων, χορήγηση απεριόριστης ρευστότητας με το βασικό επιτόκιο. Σύμφωνα με τον κύριο Μητράκο χρησιμοποιήθηκαν τα αποκαλούμενα «μη συμβατικά μέτρα» με απευθείας αγορές καλυμμένων ομολογιών και κρατικών ομολόγων για την ενίσχυση της ρευστότητας και την διευκόλυνση των πιστώσεων στην πραγματική οικονομία. Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση επηρέασε αρνητικά την ελληνική οικονομία από τον Οκτώβριο του 2008 και μετά. Παρά την έγκαιρη προειδοποίηση της Τράπεζας της Ελλάδος μέσω παρεμβάσεων του διοικητή της, αλλά και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας η κρίση

αντιμετωπίστηκε ως φαινόμενο που δεν αφορούσε την Ελλάδα, καθώς οι Ελληνικές τράπεζες δεν είχαν έκθεση σε τοξικά προϊόντα. Παράλληλα, κάποια δομικά χαρακτηριστικά της ελληνικής οικονομίας, όπως η περιορισμένη εξωστρέφεια, η περιορισμένη κινητικότητα του εργατικού δυναμικού, η ανελαστικότητα των μισθών, ως προς τις πραγματικές οικονομικές συνθήκες και η μείωση των τιμών του πετρελαίου συγκυριακά δημιούργησαν έναν αδικαιολόγητο εφησυχασμό. Σε συνδυασμό με τη δημοσιονομική χαλάρωση που παρατηρείται πάντα σε περιόδους πριν από τις εκλογές (Παπαηλίας, 2018), οδηγηθήκαμε σε εκτροχιασμό δημοσιονομικών μεγεθών και του ισοζυγίου πληρωμών. Το 2009 η χώρα εισέρχεται σε περίοδο ύφεσης με το δημόσιο χρέος, το έλλειμμα στον προϋπολογισμό και το ισοζύγιο εξωτερικών συναλλαγών να βρίσκονται εκτός τροχιάς. Σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος και της Ελληνικής Στατιστικής Υπηρεσίας, το ΑΕΠ μετά από 15 χρόνια συνεχούς ανόδου υποχώρησε το 2009 κατά 3,2%, ενώ το έλλειμμα της γενικής κυβέρνησης από το 9,8% του ΑΕΠ το 2008 μετά από συνεχείς αναθεωρήσεις σκαρφάλωσε στο 15,7% του ΑΕΠ. Αντίστοιχα, σε υψηλό επίπεδο είχε ανέλθει το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών με 14,7% το 2008 και 11,2% το 2009, ως ποσοστά επί του ΑΕΠ. Άμεσο επακόλουθο ήταν οι συνεχείς υποβαθμίσεις της πιστοληπτικής ικανότητας της χώρας κάτι που αύξησε το κόστος δανεισμού του ελληνικού δημοσίου από τις αγορές και φυσικά και τον περιορισμό των ελληνικών τραπεζών στις διεθνείς αγορές χρήματος και κεφαλαίων. Η κρίση χρέους εξελίχθηκε σε κρίση εμπιστοσύνης ως προς την ικανότητα της Ελλάδος να επιτύχει την απαραίτητη δημοσιονομική προσαρμογή και να συμβαδίσει με τις υπόλοιπες χώρες μέλη της ζώνης του ευρώ. Σε αντίθεση με ό,τι συνέβη σε άλλες χώρες όπου η κρίση εκδηλώθηκε στις τράπεζες και συμπαρέσυρε την οικονομία στην Ελλάδα, η πορεία ήταν αντίστροφη. Η δημοσιονομική κρίση, η υποβάθμιση της πιστοληπτικής ικανότητας, του Ελληνικού Δημοσίου και η προσφυγή στη χρηματοδότηση στο πλαίσιο μνημονίων συμπαρέσυραν και τις τράπεζες, (Μητράκος, 2016).

Ακολούθησε η παρατεταμένη εκροή καταθέσεων, η οποία προκάλεσε καίριο πλήγμα στη ρευστότητα των τραπεζών που σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος, την περίοδο μεταξύ Σεπτεμβρίου 2009 και Ιουνίου 2012 ανήλθε σε περίπου 70 δις ευρώ καταθέσεων. Όλα αυτά είχαν ως αποτέλεσμα να αποκοπούν οι τράπεζες μας από τις διεθνείς αγορές χρήματος ενώ παράλληλα μειώθηκε η αξία του ενέχυρού τους για αναχρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα.

Μεγάλο ήταν και το πλήγμα που υπέστη η κεφαλαιακή επάρκεια των τραπεζών και από την εθελοντική ανταλλαγή ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου στο πλαίσιο του PSI, που αφορούσε τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα, τραπεζών, επενδυτικών ταμείων, στη διαδικασία απομείωσης του ελληνικού δημοσίου χρέους. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίστηκε η αποδοχή της διαδικασίας από την πλειονότητα των φορέων και να αποτρέπεται αναζήτηση στρατηγικών εξόδου από τους ιδιώτες επενδυτές, που συνήθως έχει ως αποτέλεσμα την μονομερή εμπλοκή και κατά συνέπεια επιβάρυνση κρατών-δανειστών (Wikipedia, 2021). Η συμμετοχή αυτή υποχρέωσε τις τράπεζες σε καταγραφή ζημιών ύψους 40 περίπου δισεκατομμυρίων ευρώ. Επιπροσθέτως, η ποιότητα του χαρτοφυλακίου τους, όπως και η κερδοφορία τους επηρεάστηκε σε πολύ μεγάλο βαθμό από τη μεγάλη ύφεση και τις επιπτώσεις εφαρμογής του προγράμματος προσαρμογής στην οικονομική δραστηριότητα, το διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών και την απασχόληση.

Η Τράπεζα της Ελλάδος όπως και η πολιτεία προέβησαν σε σειρά ενεργειών που αποσκοπούσαν στη θωράκιση της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας αλλά και της ασφάλειας των καταθέσεων. Στην κατεύθυνση αυτή ενεργοποιήθηκε ο μηχανισμός έκτακτης χρηματοδότησης (“emergency liquidity assistance-ELA”), με ποσό που αυξανόταν συνεχώς, με ρυθμούς αριθμητικής προόδου και έφτασε κάποια στιγμή να ξεπερνά τα 125 δισεκατομμύρια ευρώ τον Ιούνιο του 2012. Η διασφάλιση της επάρκειας δημόσιων πόρων για την ανακεφαλαιοποίηση του ελληνικού τραπεζικού τομέα ήταν από τις βασικές προτεραιότητες της Τράπεζας της Ελλάδος. Το ύψος των εν λόγω πόρων ανερχόταν σε 50 δισεκατομμύρια ευρώ με βάση το δεύτερο Μνημόνιο εκ των οποίων χρησιμοποιήθηκαν περίπου 40 δισεκατομμύρια και 25 δισεκατομμύρια στο τρίτο μνημόνιο εκ των οποίων μέχρι και τη στιγμή της ομιλίας είχαν χρησιμοποιηθεί 5,5 δισεκατομμύρια ευρώ. (Μητράκος, 2016).

Επίσης, υπήρξε μέριμνα και πλήρης κάλυψη της αγοράς με τραπεζογραμμάτια για την κάλυψη των χρηματικών αναγκών. Αξίζει να σημειωθεί ότι τις μέρες της κρίσης η εβδομαδιαία ζήτηση πολλές φορές ξεπερνούσε τα 3 δισεκατομμύρια, από 112 εκατομμύρια ευρώ που ήταν η μέση μηνιαία ζήτηση προ κρίσης (Μητράκος, 2016). Κλείνοντας την αναφορά μας στην κρίση και επικαλούμενοι τα στοιχεία της ομιλίας του Υποδιοικητή της Τράπεζας Ελλάδος στο 6ο Πανελλήνιο Συνέδριο Νομικής Τεκμηρίωσης Κοινωνικοοικονομικών Θεμάτων, έγινε μνεία στην πλέον θετική επίπτωση της κρίσης. Εξυγιάνθηκαν αδύναμες τράπεζες βάσει ενός διευρυμένου νομικού πλαισίου. Συνολικά,

δεκατρία ιδρύματα οδηγήθηκαν σε διαδικασία εξυγίανσης, με τις υπό εκκαθάριση απαιτήσεις να ανέρχονται σε περίπου δέκα δισεκατομμύρια ευρώ.

2.7 Το ιδιωτικό χρέος στην Ε.Ε, τα κόκκινα δάνεια και η απομόχλευση

Στόχος των τραπεζών είναι η χρηματοδότηση της πραγματικής οικονομίας και αυτό επιτυγχάνεται με τη χορήγηση δανείων. Προτεραιότητα τους σύμφωνα με δηλώσεις κορυφαίων στελεχών των τεσσάρων συστημικών τραπεζών (Κεφάλαιο, 2020) είναι να συνεχίσουν την παροχή δανείων προς τις επιχειρήσεις για ανάγκες κεφαλαίων κίνησης και πιο μακροπρόθεσμα για επενδυτικούς σκοπούς καθώς η οικονομία θα ανακάμπτει. Οι τράπεζες δείχνουν προτεραιότητα στη χρηματοδότηση του επιχειρηματικού τομέα όπου εκεί αναμένεται η μεγαλύτερη ζήτηση για κεφάλαια όπως ενέργεια, έργα υποδομών τεχνολογία (Στεργίου, 2020). Όλοι αισιοδοξούν ότι θα υπάρξει ανάκαμψη παρά τις επιπρόσθετες δυσκολίες που προσέθεσε η πανδημία και θα στηρίξουν και το κομμάτι της λιανικής τραπεζικής και της στεγαστικής πίστης. Παρόλα αυτά, η έως τώρα παρατεταμένη οικονομική κρίση μπορεί να έχει σημαντικά αρνητικές συνέπειες σε ότι αφορά το ιδιωτικό χρέος. Η πανδημία covid 19 επιτείνει τη δεινή θέση που έχει περιέλθει η εγχώρια και η διεθνής οικονομία. Η επιβίωση πολλών επιχειρήσεων και ιδιωτών βασίζεται αποκλειστικά στην κοινωνική πολιτική που ασκείται με πόρους κυρίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μετά την πλήρη απορρόφηση των αποταμιεύσεων και των άμεσα ρευστοποιήσιμων περιουσιακών στοιχείων των νοικοκυριών για σκοπούς επιβίωσης, τα νοικοκυριά βρίσκονται ακόμη περισσότερο εκτεθειμένα στον κίνδυνο του εκ νέου δανεισμού, πιθανότατα με δυσχερέστερους όρους. Το ιδιωτικό χρέος αυξάνει την ανεργία και η υπερχρέωση των νοικοκυριών μεγαλώνει την ύφεση, εμποδίζοντάς τα να καταστήσουν τα χρέη τους βιώσιμα και να ανταποκριθούν στην εξυπηρέτησή τους.

Το ιδιωτικό χρέος, δηλαδή το χρέος των φυσικών και νομικών προσώπων προς το Δημόσιο και προς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, έχει φτάσει στην Ελλάδα σε δυσθεώρητα ύψη, με αποτέλεσμα οι πολίτες να τελούν υπό ομηρία και οι επιχειρήσεις να μη μπορούν να λειτουργήσουν και να αναπτυχθούν σε υγιές περιβάλλον. Σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που χρησιμοποιήθηκαν στην απάντηση επίκαιρης ερώτησης που υποβλήθηκε στις 14 Ιανουαρίου 2020 (αριθμός ερώτησης E000194/2020), στο Ευρωπαϊκό κοινοβούλιο, η διόγκωση του ιδιωτικού χρέους σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες είναι ανάλογη αν και μικρότερης έντασης. Μάλιστα, τα νούμερα φαίνεται, αντί να υποχωρούν, να αυξάνονται,

με πολλές φωνές να ισχυρίζονται πως, εάν δεν ληφθούν άμεσα μέτρα, η Ευρώπη θα βιώσει μια άνευ προηγουμένου κρίση χρέους.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ασχολείται επισταμένα με το θέμα του ιδιωτικού χρέους. Σχετικά πρόσφατα, (στις 10.3.2020) η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κλήθηκε να απαντήσει στα εξής ερωτήματα :

1 Σε τι ύψος ανέρχεται, ποσοστιαία, το ιδιωτικό χρέος των Ελληνικών νοικοκυριών και επιχειρήσεων και σε τι ύψος, κατά μέσο όρο, των λοιπών κρατών μελών;

2 Σχεδιάζει η Επιτροπή μέτρα για τη διόγκωση του ιδιωτικού χρέους στην Ευρώπη και, ιδίως, στην Ελλάδα;

3 Υπάρχει μηχανισμός ασφαλείας, σε περίπτωση που το ιδιωτικό χρέος στην Ένωση δεν είναι διαχειρίσιμο, όπως συμβαίνει στην περίπτωση της Ελλάδας;

Εξ' ονόματος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ο κ. Gentiloni δήλωσε τα εξής: *«Η Επιτροπή αναγνωρίζει τους κινδύνους και τις προκλήσεις για τις οικονομίες της ΕΕ που συνδέονται με τα υψηλά επίπεδα ιδιωτικού χρέους. Αυτό ήταν βασικό δίδαγμα από την οικονομική κρίση και ένας από τους λόγους για τη θέσπιση της επιτήρησης το 2011 στο πλαίσιο της διαδικασίας μακροοικονομικών ανισορροπιών, εφεξής ΔΜΑ. Στη ΔΜΑ, οι οικονομίες των κρατών μελών παρακολουθούνται σε ετήσια βάση και μπορούν να επιλεγούν για εμπεριστατωμένη επισκόπηση, στο πλαίσιο της οποίας αξιολογούνται οι κίνδυνοι για τη μακροοικονομική σταθερότητα, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με το υψηλό ιδιωτικό χρέος. Εφόσον δικαιολογείται, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως «ανισορροπία» και να εκδοθεί σχετική ειδική ανά χώρα σύσταση πολιτικής.*

Το συνολικό ιδιωτικό χρέος στην Ελλάδα ανέρχεται σε 107 % του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ) (54 % του ΑΕΠ για τα νοικοκυριά και 53 % για μη χρηματοοικονομικές εταιρείες), κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (περίπου 130 %), ενώ σε πολλά άλλα κράτη μέλη υπερβαίνει το 150 % ή και το 200 % του ΑΕΠ. Το επίπεδο του ιδιωτικού χρέους της Ελλάδας αποτελεί πρόκληση, ιδίως το χρέος των νοικοκυριών. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια μειώνονται τα ποσοστά τόσο των νοικοκυριών όσο και των εταιρειών, ενώ τα βασικά θεμελιώδη μεγέθη, συμπεριλαμβανομένης της ανεργίας, της δυνητικής ανάπτυξης, του διαθέσιμου εισοδήματος των νοικοκυριών και της ικανότητας αποπληρωμής των επιχειρήσεων, βελτιώνονται. Η συνεχής βελτίωση αυτών των θεμελιωδών μεγεθών θα συμβάλει στην περαιτέρω βελτίωση της βιωσιμότητας του ιδιωτικού χρέους .

Βάσει του πλαισίου ενισχυμένης εποπτείας, η Επιτροπή παρακολουθεί την πρόοδο ως προς τη στρατηγική εξυγίανσης του χρέους στην Ελλάδα. Το πρόγραμμα προστασίας των στοιχείων ενεργητικού «Ηρακλής» αναμένεται να επιταχύνει τις τρέχουσες στρατηγικές για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων των συστημικών τραπεζών. Το πρόγραμμα αυτό περιλαμβάνει μέτρα που θα διευκολύνουν τη μείωση των ακόμη υψηλών επιπέδων τους, τα οποία παρεμποδίζουν σοβαρά τις ικανότητες των τραπεζών για πιστωτική διαμεσολάβηση, ώστε να μπορέσουν να επανέλθουν στον ρυθμό χορήγησης δανείων προς την οικονομία και/ή να τον αυξήσουν και, κατά συνέπεια, να στηρίζουν την ανάπτυξη.»

Τα μέσα που λαμβάνονται υπόψη για την κατάρτιση του χρέους του ιδιωτικού τομέα είναι τα χρεόγραφα και τα δάνεια. Τα δεδομένα παρουσιάζονται σε ενοποιημένους όρους, δηλαδή δεν λαμβάνουν υπόψη συναλλαγές εντός του ίδιου τομέα και εκφράζονται σε % του ΑΕΠ και σε εκατομμύρια εθνικού νομίσματος. Οι ορισμοί σχετικά με τους τομείς και τα μέσα βασίζονται στο πρότυπο ΕΣΛ 2010. Στους πίνακες που ακολουθούν παρατίθενται δεδομένα ιδιωτικού χρέους ως ποσοστό του ΑΕΠ για όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ακολουθεί πίνακας της εξέλιξης των χρεών αυτών ώστε να είναι ευδιάκριτες οι τάσεις.

Ο πρώτος πίνακας απεικονίζει δεδομένα των ετών 1995 έως 2007. Οι περισσότερες χώρες παρουσιάζουν αυξητική τάση στα μεγέθη του ιδιωτικού χρέους με ελάχιστες εξαιρέσεις όπως η Κύπρος, γεγονός που όπως αποδείχτηκε αργότερα δεν ήταν δείκτης υγιούς οικονομίας και χρηματοπιστωτικής κανονικότητας.

Πίνακας 2. 1

Ιδιωτικό Χρέος σε ενοποιημένη βάση ως ποσοστό του ΑΕΠ (1995-2007)

| Ιδιωτικό Χρέος σε ενοποιημένη βάση - % ΑΕΠ | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|
| Ως ποσοστό του Ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος | | | | | | | | | | | | | |
| | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
| Βέλγιο | 92.9 | 98.1 | 102.1 | 105.8 | 112.2 | 114.9 | 113.4 | 112.6 | 117.6 | 121.4 | 121.3 | 123.2 | 134.9 |
| Βουλγαρία | 30.6 | 51.3 | 9.9 | 10.4 | 16.3 | 23.6 | 27.0 | 31.8 | 41.2 | 57.0 | 74.2 | 93.2 | 122.3 |
| Γαλλία | 64.1 | 64.7 | 72.3 | 61.8 | 60.4 | 56.7 | 50.4 | 51.7 | 46.1 | 46.7 | 47.6 | 52.6 | 57.1 |
| Δανία | 138.1 | 142.8 | 144.1 | 146.1 | 147.9 | 158.1 | 169.1 | 167.1 | 173.3 | 173.0 | 187.7 | 200.0 | 208.5 |
| Γερμανία | 105.9 | 110.5 | 113.7 | 116.9 | 120.0 | 123.5 | 123.5 | 122.7 | 123.5 | 119.5 | 117.8 | 114.3 | 111.4 |
| Εσθονία | 28.1 | 35.1 | 51.2 | 56.0 | 53.8 | 53.9 | 61.5 | 67.5 | 74.5 | 84.5 | 96.9 | 114.9 | 121.3 |
| Ιρλανδία | : | : | : | : | : | : | 139.3 | 137.4 | 141.3 | 149.5 | 170.1 | 190.6 | 198.1 |
| Ελλάδα | 35.7 | 36.3 | 37.7 | 41.0 | 44.4 | 53.4 | 60.6 | 64.3 | 68.4 | 73.5 | 85.6 | 92.5 | 101.5 |
| Ισπανία | 74.8 | 75.1 | 78.6 | 84.5 | 94.4 | 103.3 | 109.9 | 116.5 | 126.9 | 138.9 | 155.6 | 178.5 | 193.1 |
| Γαλλία | 93.5 | 93.1 | 92.7 | 91.3 | 95.2 | 99.5 | 103.8 | 103.8 | 103.8 | 105.2 | 109.6 | 112.9 | 115.9 |
| Κροατία | : | : | : | : | : | : | 54.5 | 63.6 | 68.6 | 73.3 | 80.5 | 92.1 | 101.0 |
| Ιταλία | 68.2 | 66.2 | 65.8 | 66.4 | 71.6 | 75.7 | 79.4 | 82.4 | 86.0 | 89.5 | 95.7 | 102.0 | 109.3 |
| Κύπρος | 317.6 | 314.7 | 315.2 | 310.0 | 303.6 | 304.6 | 274.0 | 277.1 | 258.0 | 219.0 | 245.9 | 249.2 | 263.7 |
| Λετονία | 11.4 | 18.7 | 23.9 | 31.6 | 35.6 | 46.6 | 47.6 | 50.5 | 53.3 | 68.7 | 85.3 | 104.7 | 109.6 |
| Λιθουανία | 21.0 | 20.9 | 23.3 | 25.4 | 29.8 | 30.1 | 29.3 | 29.7 | 35.7 | 40.6 | 50.0 | 62.3 | 74.4 |
| Λουξεμβούργο | : | : | : | : | 120.0 | 118.3 | 145.1 | 154.7 | 217.8 | 195.0 | 182.2 | 187.5 | 316.5 |
| Ουγγαρία | 41.8 | 44.0 | 45.4 | 45.5 | 49.7 | 56.9 | 58.1 | 57.1 | 68.0 | 70.9 | 79.6 | 83.7 | 94.3 |
| Μάλτα | 108.2 ^e | 117.8 ^e | 122.3 ^e | 123.3 ^e | 128.0 ^e | 130.3 ^e | 137.0 ^e | 124.3 ^e | 119.3 ^e | 131.1 | 136.4 | 145.8 | 150.7 |
| Ολλανδία | 189.0 | 191.8 | 190.0 | 195.3 | 204.3 | 210.5 | 210.6 | 211.4 | 226.7 | 226.8 | 231.4 | 228.3 | 228.0 |
| Αυστρία | 102.9 | 104.2 | 108.6 | 109.1 | 114.9 | 121.4 | 122.8 | 122.2 | 124.8 | 122.9 | 127.4 | 122.3 | 123.9 |
| Πολωνία | 20.0 | 23.1 | 24.1 | 30.1 | 32.4 | 35.1 | 37.5 | 44.8 | 46.3 | 41.4 | 42.0 | 47.6 | 54.4 |
| Πορτογαλία | 84.2 | 90.2 | 96.2 | 112.1 | 126.7 | 138.8 | 152.1 | 155.4 | 161.6 | 164.1 | 169.9 | 175.7 | 184.8 |
| Ρουμανία | 77.0 | 60.5 | 36.1 | 36.1 | 28.4 | 26.7 | 26.7 | 30.8 | 34.0 | 33.6 | 39.6 | 45.0 | 56.8 |
| Σλοβενία | 33.4 | 33.8 | 35.8 | 41.1 | 48.5 | 53.3 | 57.4 | 59.1 | 63.1 | 67.2 | 76.6 | 82.7 | 96.7 |
| Σλοβακία | 66.3 | 60.6 | 59.0 | 62.6 | 58.8 | 47.5 | 47.9 | 51.5 | 46.9 | 46.8 | 48.7 | 51.7 | 60.3 |
| Φινλανδία | 96.3 | 93.2 | 84.2 | 82.1 | 87.0 | 91.9 | 91.7 | 100.2 | 103.7 | 106.1 | 114.3 | 117.5 | 121.7 |
| Σουηδία | 114.9 | 114.6 | 121.8 | 125.5 | 131.4 | 135.0 | 142.5 | 145.9 | 143.5 | 143.1 | 150.7 | 153.1 | 166.9 |
| Ηνωμ.Βασίλειο | 114.4 | 112.9 | 118.3 | 121.2 | 133.4 | 138.6 | 146.1 | 152.9 | 154.5 | 160.1 | 171.4 | 177.3 | 181.7 |

Πηγή : Eurostat

: =not available p=provisional b=break in time series e=estimated

<https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&rcode=tipspd20>

Στο δεύτερο πίνακα ακολουθούν στατιστικά δεδομένα για τη χρονική περίοδο 2008 έως 2019. Στις περισσότερες χώρες παρουσιάζονται αυξομειώσεις των μεγεθών ενώ στο τέλος της περιόδου αρχίζει να διαφαίνεται βελτίωση σχεδόν σε όλες τις χώρες.

Πίνακας 2. 2

Ιδιωτικό Χρέος σε ενοποιημένη βάση ως ποσοστό του ΑΕΠ (2008-2019)

| Ιδιωτικό Χρέος σε ενοποιημένη βάση - % ΑΕΠ | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ως ποσοστό του Ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος | | | | | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Βέλγιο | 167.2 | 173.7 | 168.7 | 180.5 | 191.0 | 163.0 | 162.2 | 176.1 | 194.9 | 185.4 | 185.1 | 185.3 |
| Βουλγαρία | 140.4 | 140.4 | 137.3 | 129.1 | 128.3 | 130.6 | 125.6 | 109.3 | 104.5 | 99.0 | 95.0 | : |
| Τσεχία | 63.5 | 65.5 | 67.4 | 67.9 | 70.2 | 72.9 | 71.0 | 67.7 | 68.3 | 66.4 | 69.6 | : |
| Δανία | 222.3 | 232.2 | 220.6 | 221.0 | 224.0 | 216.1 | 214.0 | 211.4 | 209.0 | 202.7 | 198.3 | : |
| Γερμανία | 110.3 | 113.6 | 106.5 | 102.3 | 101.8 | 103.2 | 98.5 | 98.1 | 99.3 | 101.1 | 103.2 | 106.1 |
| Εσθονία | 130.9 | 145.8 | 136.7 | 118.9 | 117.2 | 115.2 | 115.4 | 112.8 | 112.4 | 107.6 | 101.5 | : |
| Ιρλανδία | 236.4 | 256.1 | 257.0 | 274.5 | 279.1 | 267.5 | 278.4 | 305.1 | 284.4 | 250.5 | 223.2 | : |
| Ελλάδα | 113.0 | 116.5 | 128.1 | 130.2 ^p | 132.6 ^p | 132.3 ^p | 130.8 ^p | 128.0 ^p | 125.1 ^p | 118.0 ^p | 115.5 ^p | 107.7 ^p |
| Ισπανία | 197.4 | 204.2 | 203.2 | 198.2 | 188.5 | 178.2 | 168.1 | 155.8 | 147.4 | 139.6 ^p | 134.4 ^p | 129.7 ^p |
| Γαλλία | 122.4 | 130.6 | 132.0 | 135.3 | 138.3 | 137.4 | 141.5 | 142.8 | 143.7 | 145.3 | 148.4 ^p | : |
| Κροατία | 111.0 | 119.0 | 123.6 | 121.1 | 118.5 | 117.2 | 117.2 | 111.9 | 104.2 | 97.9 | 94.0 ^p | : |
| Ιταλία | 113.5 | 122.2 | 122.8 | 121.8 | 124.2 | 121.2 | 118.9 | 115.1 | 111.7 | 108.8 | 107.0 | : |
| Κύπρος | 286.5 | 301.5 | 309.5 | 319.8 | 326.0 | 341.2 | 352.8 | 347.8 | 329.5 | 304.0 | 282.6 ^p | : |
| Λετονία | 113.1 | 137.4 | 134.0 | 115.2 | 96.8 | 91.0 | 82.2 | 80.4 | 80.5 | 76.9 | 70.5 | : |
| Λιθουανία | 76.8 | 83.4 | 74.8 ^b | 68.8 | 61.1 | 56.7 | 54.2 | 55.3 | 56.5 | 56.1 | 56.4 | : |
| Λουξεμβούργο | 302.7 | 332.2 | 284.2 | 284.3 | 303.7 | 313.3 | 324.9 | 335.8 | 309.0 | 322.9 | 306.5 | : |
| Ουγγαρία | 105.6 | 116.8 | 115.5 | 114.8 | 102.2 | 95.8 | 91.7 | 84.2 | 77.5 | 70.8 | 69.8 | 67.4 ^p |
| Μάλτα | 158.8 | 174.5 | 169.9 | 168.3 | 162.3 | 152.9 | 143.6 | 134.8 | 136.1 | 132.1 | 129.0 | : |
| Ολλανδία | 230.7 | 245.6 | 244.4 | 247.2 | 252.1 | 257.7 | 267.2 | 262.8 | 259.3 | 249.1 | 241.7 ^p | : |
| Αυστρία | 126.7 | 131.9 | 132.3 | 129.4 | 128.2 | 127.1 | 124.8 | 124.0 | 123.5 | 121.8 | 121.0 | : |
| Πολωνία | 67.3 | 67.1 | 69.7 | 73.9 | 73.4 | 75.4 | 78.1 | 78.9 | 81.6 | 76.5 | 75.8 | 73.3 |
| Πορτογαλία | 195.9 | 204.3 | 201.7 | 204.6 | 210.6 | 201.6 | 190.1 | 179.3 | 169.3 | 162.4 | 155.4 ^p | 150.1 ^e |
| Ρουμανία | 63.7 | 69.2 | 74.7 | 73.7 | 72.1 | 66.8 | 62.1 | 58.0 | 53.7 | 50.9 | 47.4 ^p | 45.3 ^p |
| Σλοβενία | 105.9 | 113.5 | 115.2 | 112.9 | 112.2 | 107.2 | 97.9 | 87.4 | 81.1 | 76.3 | 72.8 | 69.3 |
| Σλοβακία | 64.0 | 68.4 | 66.0 | 69.5 | 71.1 ^b | 75.2 | 79.0 | 80.6 | 88.5 | 94.4 | 91.0 | 92.4 |
| Φινλανδία | 130.7 | 140.5 | 146.2 | 144.6 | 147.7 | 147.0 | 148.8 | 152.1 | 148.0 | 145.9 | 144.5 | 145.4 |
| Σουηδία | 188.0 | 198.6 | 186.5 | 188.7 | 190.5 | 193.6 | 192.8 | 191.0 | 192.5 | 198.8 | 200.9 | 204.0 |
| Ηνωμ.Βασίλειο | 188.4 | 189.5 | 182.2 | 176.6 | 176.1 | 170.2 | 163.6 | 161.7 | 166.4 | 167.7 | 165.8 | : |
| Πηγή : Eurostat | | | | | | | | | | | | |
| :=not available p=provisional b=break in time series e=estimated | | | | | | | | | | | | |

Πηγή Eurostat

Η μεγάλη κρίση ιδιωτικού χρέους αν και είχε διαφανεί από το προηγούμενο διάστημα ωστόσο, ιδιαίτερη σημασία έχουν τα στατιστικά από το 2008 και μετά. Ο πίνακας 3 δείχνει τις τάσεις για όλες τις χώρες έως και το 2018 (ή και το 2019 όπου υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία).

Πίνακας 2. 3

Ποσοστό μεταβολής του ιδιωτικού χρέους σε ενοποιημένη βάση ως ποσοστό του ΑΕΠ

| | 2008 - 2009 | 2009 - 2010 | 2010 - 2011 | 2011 - 2012 | 2012 - 2013 | 2013 - 2014 | 2014 - 2015 | 2015 - 2016 | 2016 - 2017 | 2017 - 2018 | 2018 - 2019 |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Βέλγιο | 3.89% | -2.88% | 6.99% | 5.82% | -14.66% | -0.49% | 8.57% | 10.68% | -4.87% | -0.16% | 0.11% |
| Βουλγαρία | 0.00% | -2.21% | -5.97% | -0.62% | 1.79% | -3.83% | -12.98% | -4.39% | -5.26% | -4.04% | |
| Τσεχία | 3.15% | 2.90% | 0.74% | 3.39% | 3.85% | -2.61% | -4.65% | 0.89% | -2.78% | 4.82% | |
| Δανία | 4.45% | -5.00% | 0.18% | 1.36% | -3.53% | -0.97% | -1.21% | -1.14% | -3.01% | -2.17% | |
| Γερμανία | 2.99% | -6.25% | -3.94% | -0.49% | 1.38% | -4.55% | -0.41% | 1.22% | 1.81% | 2.08% | 2.81% |
| Εσθονία | 11.38% | -6.24% | -13.02% | -1.43% | -1.71% | 0.17% | -2.25% | -0.35% | -4.27% | -5.67% | |
| Ιρλανδία | 8.33% | 0.35% | 6.81% | 1.68% | -4.16% | 4.07% | 9.59% | -6.78% | -11.92% | -10.90% | |
| Ελλάδα | 3.10% | 9.96% | 1.64% | 1.84% | -0.23% | -1.13% | -2.14% | -2.27% | -5.68% | -2.12% | -6.75% |
| Ισπανία | 3.44% | -0.49% | -2.46% | -4.89% | -5.46% | -5.67% | -7.32% | -5.39% | -5.29% | -3.72% | -3.50% |
| Γαλλία | 6.70% | 1.07% | 2.50% | 2.22% | -0.65% | 2.98% | 0.92% | 0.63% | 1.11% | 2.13% | |
| Κροατία | 7.21% | 3.87% | -2.02% | -2.15% | -1.10% | 0.00% | -4.52% | -6.88% | -6.05% | -3.98% | |
| Ιταλία | 7.67% | 0.49% | -0.81% | 1.97% | -2.42% | -1.90% | -3.20% | -2.95% | -2.60% | -1.65% | |
| Κύπρος | 5.24% | 2.65% | 3.33% | 1.94% | 4.66% | 3.40% | -1.42% | -5.26% | -7.74% | -7.04% | |
| Λετονία | 21.49% | -2.47% | -14.03% | -15.97% | -5.99% | -9.67% | -2.19% | 0.12% | -4.47% | -8.32% | |
| Λιθουανία | 8.59% | -10.31% | -8.02% | -11.19% | -7.20% | -4.41% | 2.03% | 2.17% | -0.71% | 0.53% | |
| Λουξεμβούργο | 9.75% | -14.45% | 0.04% | 6.82% | 3.16% | 3.70% | 3.35% | -7.98% | 4.50% | -5.08% | |
| Ουγγαρία | 10.61% | -1.11% | -0.61% | -10.98% | -6.26% | -4.28% | -8.18% | -7.96% | -8.65% | -1.41% | -3.44% |
| Μάλτα | 9.89% | -2.64% | -0.94% | -3.57% | -5.79% | -6.08% | -6.13% | 0.96% | -2.94% | -2.35% | |
| Ολλανδία | 6.46% | -0.49% | 1.15% | 1.98% | 2.22% | 3.69% | -1.65% | -1.33% | -3.93% | -2.97% | |
| Αυστρία | 4.10% | 0.30% | -2.19% | -0.93% | -0.86% | -1.81% | -0.64% | -0.40% | -1.38% | -0.66% | |
| Πολωνία | -0.30% | 3.87% | 6.03% | -0.68% | 2.72% | 3.58% | 1.02% | 3.42% | -6.25% | -0.92% | -3.30% |
| Πορτογαλία | 4.29% | -1.27% | 1.44% | 2.93% | -4.27% | -5.70% | -5.68% | -5.58% | -4.08% | -4.31% | -3.41% |
| Ρουμανία | 8.63% | 7.95% | -1.34% | -2.17% | -7.35% | -7.04% | -6.60% | -7.41% | -5.21% | -6.88% | -4.43% |
| Σλοβενία | 7.18% | 1.50% | -2.00% | -0.62% | -4.46% | -8.68% | -10.73% | -7.21% | -5.92% | -4.59% | -4.81% |
| Σλοβακία | 6.88% | -3.51% | 5.30% | 2.30% | 5.77% | 5.05% | 2.03% | 9.80% | 6.67% | -3.60% | 1.54% |
| Φινλανδία | 7.50% | 4.06% | -1.09% | 2.14% | -0.47% | 1.22% | 2.22% | -2.70% | -1.42% | -0.96% | 0.62% |
| Σουηδία | 5.64% | -6.09% | 1.18% | 0.95% | 1.63% | -0.41% | -0.93% | 0.79% | 3.27% | 1.06% | 1.54% |
| Ηνωμ.Βασίλειο | 0.85% | -4.11% | -3.07% | -0.28% | -3.35% | -3.88% | -1.16% | 2.91% | 0.78% | -1.13% | |

Πηγή Eurostat

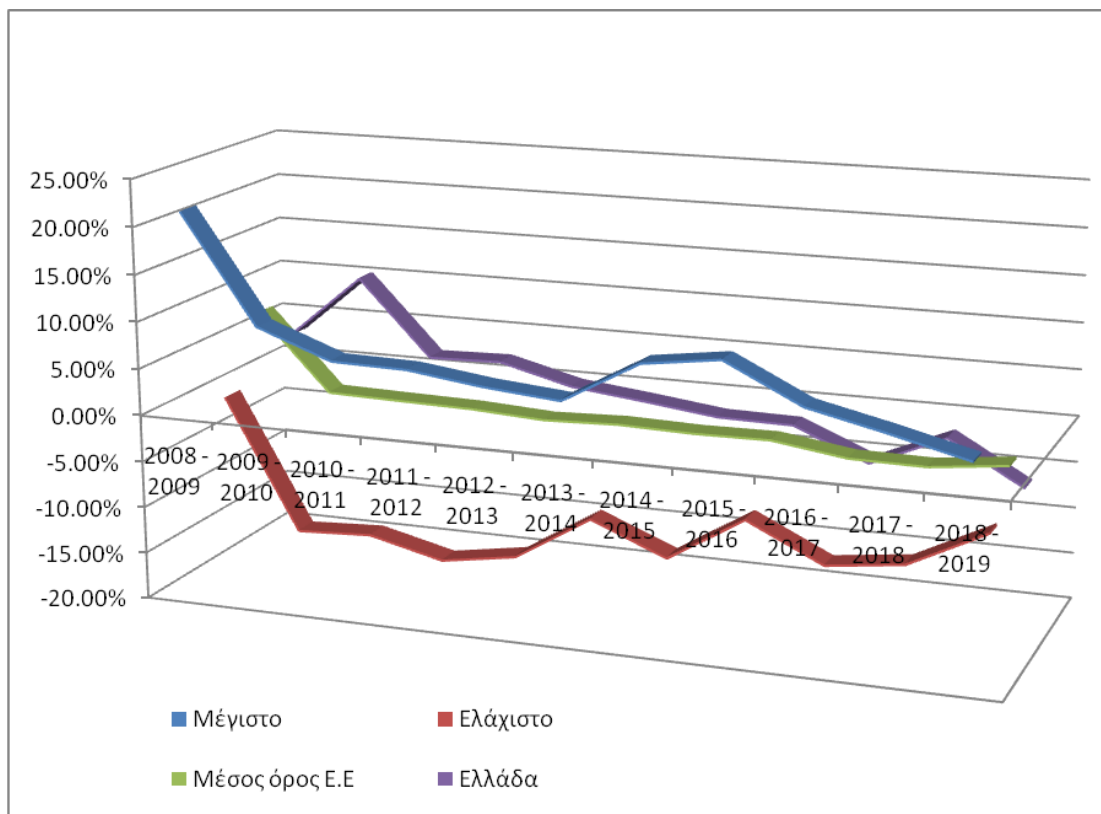
Ποια όμως είναι η θέση της Ελλάδας σε σχέση με τον υψηλότερο, τον χαμηλότερο ή και τον μέσο δείκτη των χωρών της Ε.Ε.. Στον Πίνακα 4 παρουσιάζονται τα αντίστοιχα μεγέθη και ακολουθεί διαγραμματική απεικόνιση για μεγαλύτερη ευκρίνεια.

Πίνακας 2. 4

Συσχέτιση της τάσης μεταβολής του ιδιωτικού χρέους των χωρών της ΕΕ σε σχέση με την Ελλάδα

| | 2008 - 2009 | 2009 - 2010 | 2010 - 2011 | 2011 - 2012 | 2012 - 2013 | 2013 - 2014 | 2014 - 2015 | 2015 - 2016 | 2016 - 2017 | 2017 - 2018 | 2018 - 2019 |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Μέγιστο | 21.49% | 9.96% | 6.99% | 6.82% | 5.77% | 5.05% | 9.59% | 10.68% | 6.67% | 4.82% | 2.81% |
| Ελάχιστο | -0.30% | -14.45% | -14.03% | -15.97% | -14.66% | -9.67% | -12.98% | -7.98% | -11.92% | -10.90% | -6.75% |
| Μέσος όρος Ε.Ε | 7.23% | -1.07% | -1.26% | -1.42% | -1.89% | -1.61% | -1.83% | -1.75% | -2.91% | -3.01% | -2.07% |
| Ελλάδα | 3.10% | 9.96% | 1.64% | 1.84% | -0.23% | -1.13% | -2.14% | -2.27% | -5.68% | -2.12% | -6.75% |

Πηγή Eurostat



Πηγή Eurostat

Διάγραμμα 2.6

Διαγραμματική συσχέτιση της τάσης μεταβολής του ιδιωτικού χρέους των χωρών της ΕΕ σε σχέση με την Ελλάδα.

Η ανάγκη απομόχλευσης ορίζεται ως το τμήμα του ιδιωτικού χρέους που σε μια δεδομένη ημερομηνία θεωρείται μη βιώσιμο. Είναι δηλαδή η διαφορά μεταξύ του τρέχοντος επιπέδου χρέους και ενός βιώσιμου σημείου αναφοράς. Οι λόγοι για τους οποίους τα κόκκινα δάνεια (Non Performing Loans, NPL) αυξάνονται είναι κυρίως πέντε: α) χαμηλή εσωτερική ζήτηση, β) περιορισμένη ρευστότητα της οικονομίας και η γενικότερη τάση απομόχλευσης του τραπεζικού τομέα, γ) αυξημένη ανεργία, δ) διόγκωση των υποχρεώσεων του δημόσιου τομέα, και ε) προβληματικές δανειοδοτήσεις.

Η απομόχλευση πραγματοποιείται με διάφορους τρόπους όπως πχ με διαγραφή χρεών κατά την οποία συρρικνώνεται το ενεργητικό των πιστωτών, επιβάλλοντας αντίστοιχη συρρίκνωση του παθητικού τους με ζημιές στα ίδια κεφάλαιά τους. Ένας δεύτερος τρόπος είναι η απομόχλευση να πραγματοποιηθεί, με τακτική ή έκτακτη αποπληρωμή, οπότε μετατίθεται η χρήση ρευστότητας, άρα και η ροή ενεργού ζήτησης, από αγαθά, υπηρεσίες ή χρηματοοικονομικές αξίες προς αποπληρωμές υποχρεώσεων του παρελθόντος ή προς την αποφυγή συσσώρευσης νέων χρεών. Αν τέλος, η απομόχλευση επιχειρηθεί με έκτακτη

πώληση περιουσιακών στοιχείων ή εξασφαλίσεων δανείων (collaterals), τότε πιέζονται οι τιμές στις κεφαλαιαγορές. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι γενικά, η απομόχλευση δημιουργεί πτωτική πίεση τόσο στην κίνηση των αξιών στις αγορές κεφαλαίου όσο και στην οικονομική δραστηριότητα. Ο λόγος είναι διότι σε τελική ανάλυση η μείωση υποχρεώσεων ισοσταθμίζεται αναγκαστικά με μείωση απαιτήσεων. Αυτή η πίεση μπορεί εύκολα να οδηγήσει σε γενική πτώση των τιμών.

Οι τράπεζες στους στρατηγικούς τους στόχους για το 2021 έχουν την ολοκλήρωση των τιτλοποιήσεων των λεγόμενων «κόκκινων δανείων». Με τον όρο κόκκινα δάνεια περιγράφουμε τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια, πέρα των 180 ημερών καθυστέρησης (κατόπιν καταγγελίας δανειακών συμβάσεων). Αποτελούν προϊόν διαδικασιών απορρύθμισης των χρηματοπιστωτικών σχέσεων μεταξύ δανειστή και δανειολήπτη και αποτελούν μέρος της λανθασμένης και υπέρμετρης πιστωτικής επέκτασης των τραπεζών, στο πλαίσιο του νεοφιλελεύθερου μοντέλου διαχείρισης της οικονομίας. Στα κόκκινα δάνεια συγκαταλέγονται όλες οι κατηγορίες δανείων όπως Στεγαστικά, Επιχειρηματικά, Καταναλωτικά, καθώς και οι χορηγήσεις που πραγματοποιήθηκαν μέσω Πιστωτικών Καρτών ακόμα και χωρίς εξασφάλιση.

Η απομόχλευση του ιδιωτικού τομέα προχωρεί σε μεγάλο βαθμό χάρη στην αύξηση του ονομαστικού ΑΕΠ, ενώ ο ρυθμός απομόχλευσης έχει μειωθεί για το χρέος των νοικοκυριών. Η καθαρή αποταμίευση στον ιδιωτικό τομέα έχει μειωθεί και η πτώση των δεικτών χρέους ως προς το ΑΕΠ είναι όλο και περισσότερο αποτέλεσμα αύξησης του ονομαστικού ΑΕΠ. Ο ρυθμός απομόχλευσης έχει επιβραδυνθεί, αποτυπώνοντας τόσο τη μείωση της αποταμίευσης όσο και την επιβράδυνση του ΑΕΠ. Ειδικότερα, σε αυξανόμενο αριθμό κρατών μελών, τα νοικοκυριά αυξάνουν τη δανειοληψία τους. Μολονότι έχει σημειωθεί απομόχλευση στην πλειονότητα των χωρών με υψηλούς δείκτες χρέους, ωστόσο οι δείκτες ιδιωτικού χρέους έχουν αυξηθεί σε μερικές χώρες με υψηλό χρέος. Οι διαφορές μεταξύ των χωρών όσον αφορά τα επίπεδα ιδιωτικού χρέους πηγάζουν σε μεγάλο βαθμό από τις διαφορές βασικών παραγόντων που δικαιολογούν τη συσσώρευση χρέους, συμπεριλαμβανομένων των αναπτυξιακών και επενδυτικών προοπτικών, καθώς και της οικονομικής ανάπτυξης. Μια αξιολόγηση των επιπέδων χρέους θα πρέπει συνεπώς να λαμβάνει υπόψη τους παράγοντες αυτούς καθώς και άλλα στοιχεία που επηρεάζουν τους κινδύνους που απορρέουν από το υψηλό χρέος με μακρόπνοη προοπτική. Παθητική απομόχλευση προκύπτει όταν ο λόγος ιδιωτικού χρέους προς ΑΕΠ βελτιώνεται εξαιτίας

οικονομικής επέκτασης και ανάπτυξης (αύξηση του παρονομαστή της εξίσωσης) και όχι εξαιτίας της ενεργητικής διαχείρισης και της ουσιαστικής μείωσης του πραγματικού ύψους του ιδιωτικού χρέους.

2.8 Συγχωνεύσεις και ανακεφαλαιοποιήσεις τραπεζών

Η αναδιάρθρωση που προκάλεσε στο τραπεζικό σύστημα η μεγάλη κρίση από το 2010 έως το 2015, η οποία έφερε την χώρα μας ένα βήμα πριν την άτακτη χρεοκοπία, οδήγησε στην πλήρη αναμόρφωσή του. Τραπεζικά ιδρύματα με ιστορική διαδρομή 100 και πλέον ετών όπως η Εμπορική Τράπεζα και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, είτε συγχωνεύτηκαν, είτε εξαγοράστηκαν προκειμένου να επιβιώσουν. Την ίδια τύχη είχαν και όλες σχεδόν οι τράπεζες, που ιδρύθηκαν στη δεκαετία του 1990 και του 2000, καθώς βρέθηκαν μπροστά σε αδιέξοδο. Αν στις τράπεζες αυτές υπολογίσουμε και τις συνεταιριστικές τράπεζες που επίσης βρέθηκαν σε αδιέξοδο, τότε ο αριθμός των τραπεζών που υποχρεώθηκαν σε λουκέτο αγγίζει τις είκοσι (businessdaily). Η μόνη λύση ήταν ή να απορροφηθούν, ή να συγχωνευτούν ή να κλείσουν, καθώς η αυτόνομη πορεία τους δεν μπορούσε για διάφορους λόγους να συνεχιστεί.

Για ιστορικούς λόγους αξίζει να αναφέρουμε ότι οι τράπεζες που αποτελούν παρελθόν από τον τραπεζικό χάρτη, εξαιτίας της κρίσης, είναι οι :Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Αγροτική Τράπεζα, Εμπορική Τράπεζα, Γενική Τράπεζα, Marfin Egnatia Bank, Millenium Bank, Cyprus Bank, Aspis Bank, proton Bank, Probank, FBBank, και Πανελλήνια Τράπεζα. Οι συνεταιριστικές τράπεζες που ακολούθησαν την τύχη τους, ήταν οι Αχαϊκή, Εύβοιας, Δωδεκανήσου, Πελοποννήσου, Δυτικής Μακεδονίας, Λαμίας και Λέσβου-Λήμνου.

Ο ελληνικός όρος συγχώνευση, που στην οικονομική ορολογία θα τον συναντήσουμε ως «merge» περιγράφει τη συνένωση δυο επιχειρήσεων με απορρόφηση συνήθως της πιο μικρής από αυτές. Ένα από τα πιο γνωστά παραδείγματα τριπλής συγχώνευσης στον Τραπεζικό χώρο ήταν αυτό της Marfin Bank με τη Λαϊκή Τράπεζα και την Εγνατία Τράπεζα. Στη συγκεκριμένη περίπτωση όμως, η μικρότερη τράπεζα (Marfin) συγχώνευσε και απορρόφησε τις άλλες δύο παρά το μεγαλύτερο μέγεθός τους και το αποτέλεσμα ήταν η δημιουργία της Marfin Egnatia Bank.

Με τον οικονομικό όρο «acquisition» που μεταφράζεται ως εξαγορά, αναφερόμαστε στην αγορά του ενεργητικού μιας επιχείρησης και ταυτόχρονη ρευστοποίηση του παθητικού της, ενώ η πωλούμενη εταιρία διαλύεται. Παράδειγμα τέτοιας εξαγοράς ήταν της Εμπορικής Τράπεζας από την Alpha Bank, αλλά και της άλλοτε Κρατικής Αγροτικής Τράπεζας, από την

Τράπεζα Πειραιώς. Πλέον τόσο η Εμπορική όσο και η Αγροτική τράπεζα αποτελούν παρελθόν, καθώς έχουν διαλυθεί, ενώ το ενεργητικό τους έχει περάσει στις τράπεζες που τις εξαγόρασαν. Τέλος, στην οικονομική ορολογία με τον όρο «consolidate», που μεταφράζεται ως ενοποίηση, περιγράφεται η κατάσταση εκείνη κατά την οποία δυο εταιρίες ενοποιούνται χωρίς να υπάρχει απορρόφηση της μιας από την άλλη. Παράδειγμα τέτοιο στον τραπεζικό χώρο είναι του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου από την Eurobank. Ανατρέχοντας στη βιβλιογραφία (Παρτάλης, 2010) θα διαπιστώσουμε ότι υπάρχουν διάφορα είδη συγχωνεύσεων, οι κυριότερες των οποίων είναι:

- **Οριζόντια ενοποίηση (horizontal integration)** : Αφορά τη συνένωση δύο ή περισσότερων εταιριών που ασχολούνται με την παραγωγή ίδιων ή παρόμοιων προϊόντων και απευθύνονται σε ίδια η παρόμοια αγορά.
- **Κάθετη ενοποίηση (vertical integration)**_: Η συγχώνευση δυο η περισσότερων εταιριών του ίδιου προϊόντος, που λειτουργούν σε διαφορετικά επίπεδα παραγωγής του. Δηλαδή η μια έχει την ευθύνη παραγωγής των πρώτων υλών του ενώ η άλλη έχει το κανάλι διανομής και ασχολείται με την πώλησή του.
- **Συγκεντρωτική ενοποίηση (concentric integration)**_: Όταν οι συγχωνευόμενες εταιρίες έχουν παρόμοιες τεχνολογίες παραγωγής, χρησιμοποιούν παρόμοιους τρόπους μάρκετινγκ παράγουν όμως διαφορετικά προϊόντα.
- **Συσπειρωμένη ενοποίηση (conglomerate)** : Στη συγκεκριμένη περίπτωση οι εταιρίες που συμπράττουν παράγουν διαφορετικά προϊόντα με διαφορετικές τεχνολογίες, παραγωγής και μάρκετινγκ, στοχεύουν όμως σε διαφορετικό καταναλωτικό κοινό και επομένως δεν έχουν καμία ομοιότητα μεταξύ τους.

Τα οφέλη των συγχωνεύσεων είναι πολλά και για το λόγο αυτό άλλωστε πραγματοποιούνται όχι μόνο στον τραπεζικό χώρο, αλλά και γενικότερα στο χώρο των επιχειρήσεων. Πρώτος και κύριος στόχος που επιτυγχάνεται με τη συγχώνευση δύο η περισσότερων εταιριών, είναι οι οικονομίες κλίμακας και οι οικονομίες φάσματος. Δηλαδή μειώνεται το κόστος αυξάνοντας παράλληλα το παραγόμενο προϊόν, η την παραγόμενη υπηρεσία πετυχαίνοντας έτσι **οικονομίες κλίμακας** ή **economies of scale** (Wikipedia, 2021). Από την άλλη πλευρά, η επίτευξη μικρότερου κόστους παραγωγής με τη προσθήκη στην παραγωγική διαδικασία συναφών η συμπληρωματικών διαδικασιών και δικτύων διανομής , φέρνει τις **οικονομίες φάσματος** ή **economies of scope**.

Συγχωνεύοντας δυο η περισσότερες επιχειρήσεις γεννιέται μια μεγαλύτερου μεγέθους επιχείρηση, η οποία λόγω αυτού του μεγαλύτερου μεγέθους θα προβεί σε αξιοποίηση χρηματοδοτικών συνεργιών πετυχαίνοντας ευκολότερη πρόσβαση σε κεφάλαια και με καλύτερους όρους. Παράλληλα η νέα εταιρία που προκύπτει ενισχύει τη θέση της έναντι του ανταγωνισμού, αξιοποιεί την τεχνογνωσία και το ανθρώπινο δυναμικό συνολικά και πετυχαίνει μια πιο αποτελεσματική διοίκηση. Οι νέες τεχνολογίες αξιοποιούνται σε σημαντικό βαθμό, γίνεται διάχυση της γνώσης και της πληροφορίας προς όφελος του συνόλου, ενώ ταυτόχρονα αναδιοργανώνονται οι δομές και εκσυγχρονίζεται ο εξοπλισμός. Ειδικότερα σε μια τραπεζική συγχώνευση η αγορά έχει δείξει διαχρονικά ότι αγκαλιάζει τέτοιες κινήσεις. Η πελατειακή βάση του νέου σχήματος διευρύνεται, όπως και το φάσμα των προϊόντων που παρέχονται, ενώ το νέο ισχυρό σχήμα μπορεί να αντιμετωπίσει πιο αποτελεσματικά, τους τραπεζικούς κινδύνους που θα αναφερθούμε παρακάτω.

Πέρα από τις συγχωνεύσεις στον τραπεζικό χώρο που από το 2000 και μετά λάμβαναν πολύ συχνά χώρα, την τελευταία επταετία από το 2009 έχουμε και τις ανακεφαλαιοποιήσεις των τραπεζών. Ανακεφαλαιοποίηση, γενικά, είναι η μέθοδος εκείνη αναδιοργάνωσης μιας εταιρίας η οποία επιτυγχάνεται με μεταβολή της κεφαλαιακής της δομής, (Financial Times, 2016), του τρόπου δηλαδή με τον οποίο η εταιρία χρηματοδοτεί τη συνολική λειτουργία και ανάπτυξη της, συνδυάζοντας τις διάφορες πηγές χρηματοδότησης (daily economics, 2021). Με καθαρά λογιστικούς όρους ανακεφαλαιοποίηση είναι η διαδικασία αναδιαμόρφωσης του παθητικού μιας εταιρίας με μεταβολή στο μίγμα ιδίων και ξένων κεφαλαίων, με εναλλαγή της μιας μορφής χρηματοδότησης με την άλλη, όπως η αντικατάσταση προνομιούχων μετοχών με ομόλογα (investopedia. 2021). Στις τράπεζες, ονομάζεται η παροχή νέων κεφαλαίων με τη μορφή μετοχικού κεφαλαίου, με στόχο τη βελτίωση του ισολογισμού τους και την αποφυγή της πτώχευσής τους.(Pettinger, 2012). Ανακεφαλαιοποίηση τραπεζών στην Ελλάδα έχει πραγματοποιηθεί τα έτη 2009,2013,2014 και 2015 (Σακελαρίου, 2015). Οι ζημιές από το PSI που συμμετείχαν οι ελληνικές τράπεζες όπως άλλωστε και οι ανάγκες για την κάλυψη των αναμενόμενων ζημιών από το δανειακό χαρτοφυλάκιο για την περίοδο 2012-2014 καλύφθηκαν πλήρως από την πρώτη ανακεφαλαιοποίηση που ολοκληρώθηκε το πρώτο εξάμηνο του 2013 (Μητράκος, 2016). Το 2013 το ελληνικό δημόσιο μέσω του ελληνικού ταμείου χρηματοπιστωτικής σταθερότητας το οποίο είχε λάβει δάνεια από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, (EFSF) (Τράπεζα Ελλάδος, 2016), κατέβαλε 28,6 δις και αγόρασε το 90% των νεοκδοθέντων μετοχών των τεσσάρων συστημικών τραπεζών

Εθνική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς, Alpha Bank και Eurobank (skai, 2021). Συστημικές χαρακτηρίστηκαν από την Τράπεζα Ελλάδος εκείνες που πληρούσαν τα κριτήρια που η Κεντρική τράπεζα έθεσε και κρίθηκαν κατάλληλες για δημόσια στήριξη, καθώς μια ενδεχόμενη χρεοκοπία τους θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο ολόκληρο το χρηματοπιστωτικό σύστημα. Το 2014 έγινε νέα ανακεφαλαιοποίηση των ελληνικών τραπεζών με αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου 8,5 δισεκατομμυρίων ευρώ, που καλύφθηκαν από ιδιωτικούς πόρους (Μητράκος, 2016). Το ποσό προέκυψε μετά από άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων που επέβαλε η Τράπεζα της Ελλάδος και έτσι επικαιροποιήθηκαν οι κεφαλαιακές ανάγκες των τραπεζών. Το 2015 τα κεφάλαια που χρειάστηκαν για την ανακεφαλαιοποίηση των συστημικών τραπεζών, προέκυψαν από ένα βασικό και ένα δυσμενές σενάριο ακραίων συνθηκών που επέβαλε η τράπεζα της Ελλάδος. Το ποσό συγκεντρώθηκε μέσω αυξήσεων μετοχικού κεφαλαίου, περίπου 8 δισεκατομμύρια ευρώ εκ των οποίων τα 2,7 δις μέσω εθελοντικών ασκήσεων στοιχείων παθητικού. Με τα χρήματα αυτά επιτυχώς κάλυψαν τις κεφαλαιακές τους ανάγκες όλες οι συστημικές τράπεζες, η Τράπεζα Αττικής και οι Συνεταιριστικές Τράπεζες με εξαίρεση τη Συνεταιριστική Τράπεζα Πελοποννήσου, όπου εφαρμόστηκαν μέτρα εξυγίανσης και οι καταθέσεις μεταβιβάστηκαν στην Εθνική Τράπεζα (Μητράκος, 2016).

Τα οφέλη από την επιτυχή ανακεφαλαιοποίηση των τραπεζών είναι (Μητράκος, 2016) :

- Πλήρης διασφάλιση των καταθετών, καθώς δε χάθηκε ούτε ένα ευρώ καταθέσεων παρά το αρνητικό προηγούμενο της Κύπρου.
- Διατήρηση της πρόσβασης των τραπεζών σε ρευστότητα είτε μέσω του Ευρωσυστήματος είτε μέσω του Έκτακτου Μηχανισμού Ρευστότητας.
- Διαμόρφωση πολύ ψηλών κεφαλαιακής επάρκειας, ώστε να είναι δυνατή η σταδιακή επιστροφή των τραπεζών στις διεθνείς αγορές χρήματος και κεφαλαίων
- Περιορισμός της απομόχλευσης των ισολογισμών με αποτροπή ακόμα πιο αρνητικών επιπτώσεων στο σύνολο της οικονομίας

2.9 Τραπεζικοί κίνδυνοι

Η λειτουργία μιας τράπεζας διέπεται από πολλούς κινδύνους και σίγουρα δεν είναι μια απλή διαδικασία. Ο Αμερικανός καθηγητής D. Borge (Καρατζά, 2010) ορίζει τον κίνδυνο ως «τη μεταβολή ως προς την πιθανότητα εκτέλεσης κάποιου γεγονότος» στο βιβλίο του “The book of Risk”. Οι τραπεζικοί κίνδυνοι σχετίζονται με κάθε δραστηριότητα που συνεπάγεται

μελλοντικές εισροές η εκροές, το καθαρό αποτέλεσμα των οποίων είναι αβέβαιο εκ των προτέρων. Η θεωρία των παιγνίων (game theory) αντιμετωπίζει έως ένα βαθμό την οικονομική απροσδιοριστία (economic indeterminacy) ως παράγοντα κινδύνου.

Οι τραπεζικές εργασίες αναλαμβάνουν κινδύνους, αλλά η αποτελεσματική διαχείριση τους από τις αρμόδιες διευθύνσεις του κάθε τραπεζικού ιδρύματος, συμβάλλει στην ελαχιστοποίησή τους.

Όλες οι τράπεζες από την πρώτη στιγμή της λειτουργίας τους είναι εκτεθειμένες σε διάφορα είδη κινδύνων που οι σημαντικότεροι είναι οι:

- Πιστωτικός κίνδυνος: Αφορά τη ζημιά που μπορεί να υποστεί ένα πιστωτικό ίδρυμα από πιθανή αδυναμία των αντισυμβαλλόμενων με αυτό μερών να εκπληρώσουν τις συμφωνηθείσες υποχρεώσεις τους. Προφανώς το μέγεθος της έκθεσης στον κίνδυνο αυτό είναι συνάρτηση του τραπεζικού προϊόντος, της φερεγγυότητας του αντισυμβαλλόμενου μέρους, αλλά και των εξασφαλίσεων που έχει λάβει η τράπεζα (Αλεξιάκης, 1999).
- Κίνδυνος αγοράς: Όλοι όσοι πραγματοποιούν συναλλαγές στην αγορά, είναι εκτεθειμένοι στον κίνδυνο απώλειας τιμής (price loss), δηλαδή στον κίνδυνο μιας μείωσης της αξίας της επένδυσής τους. Οι μεγάλες και απρόβλεπτες πολλές φορές μεταβολές κυρίως στη διαπραγμάτευση των τιμών μετοχών αλλά και του χρήματος, στις κεφαλαιαγορές και χρηματαγορές αντίστοιχα, διαμορφώνουν τον λεγόμενο κίνδυνο αγοράς. Οι παράμετροι της αγοράς που συνθέτουν τον συνολικό κίνδυνο αγοράς είναι : α) του κινδύνου επιτοκίων (interest rate risk), β) των χρηματιστηριακών δεικτών και των μετοχών (stock-index risk), γ) των συναλλαγματικών ισοτιμιών (foreign exchange risk), δ) της επενδυτικής θέσης (investment risk portfolio), ε) της ρευστότητας της αγοράς (liquidity risk)
- Λειτουργικός κίνδυνος : Ο λειτουργικός κίνδυνος (operational risk) αναφέρεται στις καθημερινές δραστηριότητες του πιστωτικού ιδρύματος. Όλες οι δραστηριότητες της τράπεζας, όλο το επιχειρησιακό κομμάτι ενέχει μια πιθανότητα κινδύνου. Υπάρχει η πιθανότητα αδυναμίας εκπλήρωσης συμβατικής υποχρέωσης, ακόμα και ο κίνδυνος ζημιάς από μια κακή επιλογή σε κάποια οικονομική δραστηριότητα, επένδυση. Λειτουργικό κίνδυνο ενέχει ακόμα και η πιθανότητα μη εκπλήρωσης των προσδοκιών του πελάτη από την τράπεζα, ακόμα και η μη ποιοτική ανταπόκριση της τράπεζας στις προσδοκίες του πελάτη. Παράδειγμα λειτουργικού κινδύνου ενέχουν

και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές της τράπεζας καθώς υπάρχει η πιθανότητα να προκύψουν προβλήματα τεχνικής φύσης, εμφανίζοντας την τράπεζα λειτουργικά ανεπαρκή.

Η ανάγκη για την πρόληψη και την προστασία των τραπεζικών επιχειρήσεων σε δυσμενείς καταστάσεις αφερεγγυότητας, λόγω της "ευαισθησίας" αυτών στους χρηματοοικονομικής φύσεως κινδύνους, σε συνδυασμό με το φόβο έκθεσης περισσότερων τραπεζών σε αφερεγγυότητα λόγω της ενεργοποίησης μεταδοτικών μηχανισμών, ανέδειξε το αίτημα για τη λήψη και την περαιτέρω ενίσχυση των ήδη υφιστάμενων μέτρων και μηχανισμών μέσω των οποίων είναι δυνατή η διασφάλιση της αντιμετώπισης τραπεζικών κρίσεων (Καρατζά, 2010). Η Τράπεζα της Ελλάδος στα πλαίσια της μακροπροληπτικής της εποπτείας παρακολουθεί το τραπεζικό σύστημα και εντοπίζει κινδύνους και ευπάθειες, με στόχο την ανθεκτικότητα του συστήματος και τη μείωση της συσσώρευσης των συστημικών κινδύνων (Τράπεζα της Ελλάδος, 2020).

Πέρα από την Τράπεζα της Ελλάδος που ασκεί έλεγχο και εποπτεία, όλες οι τράπεζες φροντίζουν την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση της έκθεσης τους σε κινδύνους. Για το λόγο αυτό υπάρχουν εξειδικευμένες διευθύνσεις και τμήματα διαχείρισης κινδύνων (Risk management) στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, που μέσα από ειδικά συστήματα και λογισμικό, αξιοποιώντας μαθηματικά μοντέλα σταθμίζουν τον πάσης φύσεως κίνδυνο και εισηγούνται τον τρόπο αντιμετώπισής του.

2.10 Μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής

Οι εγκατεστημένες στη χώρα μας τράπεζες με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, προσφέρουν σύγχρονες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, μέσα από διάφορα κανάλια επικοινωνίας όπως ενδεικτικά και κατά περίπτωση, το διαδίκτυο (e-banking), το κινητό τηλέφωνο (m-banking), το τηλέφωνο (phone banking), την αυτόματη ταμειολογιστική μηχανή (ATM), η αυτόματες μηχανές είσπραξης οφειλών (Ελληνική Ένωση Τραπεζών).

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι γνωστή ως η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (Electronic Funds Transfer), καθώς χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τεχνολογία για να αντικαταστήσει τις επιταγές και άλλες συναλλαγές με φυσικά νομίσματα. Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (EFT) ξεκίνησε με συσκευές και με κάρτες, με τη χρήση κωδικών που επιτρέπουν στο συναλλασσόμενο κοινό να έχει πρόσβαση στο λογαριασμό του. Η πρώτη

μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι η χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών μέσω των τερματικών αποδοχής τους POS (point of sales). Πέρα από τις πιστωτικές, χρεωστικές κάρτες και τα POS, μεταξύ άλλων περιλαμβάνει το internet banking, phone banking, mobile banking, καθώς και τα ATMs (Rasheed, 2017). Ο πελάτης έχει την ευχέρεια μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής να έχει πρόσβαση στο λογαριασμό του σε οποιοδήποτε μέρος της υφηλίου, χωρίς να χρειάζεται η φυσική του παρουσία σε τραπεζικό κατάστημα. Αρκεί να έχει έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή ή ένα κινητό τηλέφωνο σύγχρονης τεχνολογίας και σύνδεση στο διαδίκτυο. Το e-banking είναι η προσπάθεια της τράπεζας να παρέχει την επιπλέον αυτή δυνατότητα στους πελάτες της, αλλά και να μειώσει το λειτουργικό της κόστος. Αυτό οδηγεί την τράπεζα σε μειωμένο προσωπικό (Rasheed, 2017).

Όλες οι τεχνολογικές πρωτοβουλίες, που έχουν λάβει χώρα στον τραπεζικό κλάδο και η εξέλιξή τους εμπεριέχονται στον όρο ηλεκτρονική τραπεζική. Άλλωστε θα μπορούσαμε να πούμε ότι μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων που χρησιμοποιεί η ηλεκτρονική τραπεζική γίνεται ευκολότερη και πιο αποτελεσματική η παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ παράλληλα εξελίσσονται τεχνολογικά τα συστήματα πληρωμών των τραπεζών. Πέρα από τη μεταφορά κεφαλαίων οι πελάτες λαμβάνουν όποια πληροφορία επιθυμούν σχετικά με τους λογαριασμούς τους και μπορούν να πραγματοποιήσουν σχεδόν το σύνολο των τραπεζικών συναλλαγών τους, εικοσιτέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα, τριακόσιες εξήντα πέντε μέρες το χρόνο με ασφάλεια, ταχύτητα και εμπιστευτικότητα χωρίς να περιορίζονται από τα ωράρια των τραπεζικών καταστημάτων.

Τώρα, οι τράπεζες θα έχουν να αντιμετωπίσουν σημαντικά ζητήματα όπως είναι το να επωφεληθούν από τη νέα τεχνολογία και η ηλεκτρονική τραπεζική να αλλάξει τους τρόπους με τους οποίους οι πελάτες συνδέονται με τον πάροχο υπηρεσιών. Πλέον κοινή μέριμνα στα επιχειρησιακά σχέδια των τραπεζών είναι ο ψηφιακός τους μετασχηματισμός που αποτελεί βασικό πυλώνα της στρατηγικής. Η πανδημία εξάλλου ανέδειξε την ανάγκη για αλλαγή της καταναλωτικής συμπεριφοράς και την ανάγκη να γίνουν επενδύσεις στην τεχνολογία. Ειδικά η επιρροή της καταναλωτικής συμπεριφοράς είναι εμφανής στις νεότερες ηλικίες που έχουν ως πρότυπο τις ψηφιακές υπηρεσίες άλλων κλάδων όπως των Fin Tech, δηλαδή της τεχνολογίας που στοχεύει να ανταγωνιστεί τις παραδοσιακές χρηματοοικονομικές μεθόδους στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, (Δουκίδης, 2018). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και άλλων κλάδων θα χρηματοδοτηθεί από τις ελληνικές τράπεζες δημιουργώντας προστιθέμενη αξία, ανάπτυξη και θέσεις εργασίας.

2.11 Ανακεφαλαίωση

Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας έγινε αναφορά στα σημαντικότερα γεγονότα της περιόδου 1980 έως 2020 στην οποία επικεντρώνεται η έρευνα και τα οποία κατά τη γνώμη μας επηρέασαν και διαμόρφωσαν τη σύγχρονη μορφή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Παρουσιάστηκε η δομή του τραπεζικού συστήματος, ο ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος καθώς και τη Συνθήκη του Μάαστριχτ που καθιέρωσε το ευρώ ως κοινό ενιαίο νόμισμα και έθεσε τα θεμέλια δημιουργίας του Ευρωσυστήματος. Στη συνέχεια έγινε εκτενής αναφορά στην παγκόσμια οικονομική κρίση του 2007 και τις επιπτώσεις της στην ελληνική οικονομία και στις ελληνικές τράπεζες. Παραθέσαμε στοιχεία για την πορεία του ιδιωτικού χρέους στην ευρωπαϊκή ένωση και τη σύγκριση με το ελληνικό ιδιωτικό χρέος, την έκρηξη του ύψους των κόκκινων δανείων αλλά και την ανάγκη απομόχλευσης. Κάναμε ιδιαίτερη αναφορά στις συγχωνεύσεις και στις ανακεφαλαιοποιήσεις των τραπεζών και έγινε μια αναφορά των κινδύνων που είναι εκτεθειμένη μια τράπεζα με τη λειτουργία της. Τέλος, έγινε παρουσίαση της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς η εξέλιξη της είναι αυτή που έφερε τη σύγχρονη μορφή και το μετασχηματισμό του ελληνικού συστήματος στο πέρασμα των δεκαετιών στη σύγχρονη ψηφιακή του μορφή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Εισαγωγή

Στο τρίτο κεφάλαιο περιλαμβάνεται η παρουσίαση του σκοπού της έρευνας, τα ερευνητικά ερωτήματα που μας απασχόλησαν, η αξιοπιστία του ερευνητικού εργαλείου, η διαδικασία της έρευνας και ο τρόπος ανάλυσης των δεδομένων που προέκυψαν από τις απαντήσεις.

3.2 Σκοπός έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα

Ο σκοπός μιας μελέτης εξηγεί τις παραμέτρους στις οποίες αυτή θα επικεντρωθεί και παρουσιάζει τους τομείς στους οποίους θα εστιάσει το ερευνητικό έργο. Οριοθετεί το πλαίσιο που θα καλυφθεί από το συγκεκριμένο ερευνητικό έργο, έτσι ώστε ο ερευνητής να δημιουργήσει μια προοπτική για το τι στοχεύει στην έρευνα του και τι πρέπει να αναμένεται από αυτήν (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011). Ο σκοπός της παρούσης έρευνας είναι να διερευνηθεί, η ικανοποίηση και η εμπιστοσύνη του συναλλασσομένου κοινού, απέναντι στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Το ερωτηματολόγιο που συντάχθηκε αποτελείται από 44 ερωτήματα εκ των οποίων τα 10 αναφέρονται σε προσωπικές πληροφορίες και τα υπόλοιπα 34 μοιράζονται στις μεταβλητές του μοντέλου TAM που θα χρησιμοποιήσουμε. Η επιλογή ενός ερευνητικού ερωτήματος είναι το κεντρικό στοιχείο τόσο της ποσοτικής όσο και της ποιοτικής έρευνας (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά 2011). Για του σκοπούς της παρούσας έρευνας, τέθηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα που φιλοδοξούν να δώσουν απάντηση ως προς τα εξής:

1. Πώς διαμορφώνεται το επίπεδο ικανοποίησης του κοινού από την εξυπηρέτηση του από την τράπεζα που συνεργάζεται κυρίως;
2. Πώς διαμορφώνεται το επίπεδο ικανοποίησης από τα προϊόντα της τράπεζας που συνεργάζεται κυρίως;
3. Ποιός είναι ο βαθμός εξοικείωσης του κοινού με τις νέες υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα που συναλλάσσεται κυρίως;
4. Ποιός είναι ο βαθμός εμπιστοσύνης του κοινού στην αξιοπιστία του τραπεζικού συστήματος;

5. Ποιές είναι οι προθέσεις του κοινού να αποδεχτεί τις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στο τραπεζικό σύστημα (πχ συρρίκνωση δικτύου τραπεζικών καταστημάτων, δικτύου ATMs, αρνητικά επιτόκια, απρόσωπη εξυπηρέτηση).

3.3 Επιλογή μεθόδου

Οι μέθοδοι που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την παρούσα έρευνα είναι η ποσοτική μέθοδος, η ποιοτική μέθοδος ή η μικτή μέθοδος, δηλαδή κάποιος συνδυασμός ποιοτικής και ποσοτικής μεθόδου έρευνας. Στη συγκεκριμένη έρευνα θα ακολουθήσουμε την ποσοτική μέθοδο καθώς θα χρησιμοποιηθούν δεδομένα από αντικειμενικές μετρήσεις και η στατιστική ανάλυση και επεξεργασία τους θα πραγματοποιηθεί χρησιμοποιώντας υπολογιστικές τεχνικές (Κυριαζόπουλος και Σιαμαντά 2011). Η ποιοτική μέθοδος χρησιμοποιεί κυρίως συνεντεύξεις, ομάδες εστίασης καθώς και συμμετοχή στην παρατήρηση που δε θα εξυπηρετούσε το σκοπό της συγκεκριμένης έρευνας. Με βάση τη μέθοδο της βολικής δειγματοληψίας που επιλέξαμε ως προς τον προσδιορισμό του δείγματος, θα θέσουμε ως στόχο, να προσδιορίσουμε τη σχέση μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών μέσα σε ένα πληθυσμό (Κυριαζόπουλος και Σιαμαντά 2011).

3.4 Δείγμα και τεχνική δειγματοληψίας

Στο πλαίσιο μιας έρευνας, το δείγμα μπορεί να είναι μια ομάδα ανθρώπων, αντικειμένων ή στοιχείων που λαμβάνονται από έναν μεγαλύτερο πληθυσμό με σκοπό τη μέτρηση κάποιων χαρακτηριστικών. Το δείγμα θα πρέπει να είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού για να διασφαλιστεί ότι μπορούν να γενικευθούν τα ευρήματα από το ερευνητικό δείγμα στο σύνολο του πληθυσμού (Κυριαζόπουλος και Σιαμαντά, 2011).

Σε ότι αφορά το μέγεθος του δείγματος, θεωρούμε ότι ο αριθμός των 335 συμμετεχόντων στην έρευνα μας κρίνεται ικανοποιητικός για τη διερεύνηση του αντικειμένου μελέτης, καθώς κατά τη διεξαγωγή της επικρατούσαν ιδιαίτερες συνθήκες, λόγω της πανδημίας του κορονοϊού, (περιορισμός κυκλοφορίας, τηλεργασία, περιορισμός λειτουργίας επιχειρήσεων, Πανεπιστημίων, σχολικών μονάδων, κα). Αναμφίβολα η σωστή επιλογή του μεγέθους αλλά και των ποιοτικών χαρακτηριστικών του δείγματος είναι ένας κρίσιμος παράγοντας για ένα ερευνητικό έργο. Πολύ μικρό δείγμα επιφέρει αναξιόπιστα αποτελέσματα, ενώ ένα υπερβολικά μεγάλο δείγμα απαιτεί πολύ χρόνο και πόρους (Κυριαζόπουλος και Σιαμαντά, 2011).

Το είδος της δειγματοληψίας που πραγματοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα ήταν η βολική καθώς το δείγμα αποτέλεσαν άτομα γνωστά στον ερευνητή από το οικογενειακό, επαγγελματικό και φιλικό του περιβάλλον, τα οποία ήταν πρόθυμα τόσο στο να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο, όσο και να το προωθήσουν και σε άλλα άτομα προκειμένου να φτάσει σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο πλήθος ερωτώμενων. Στη Στατιστική δειγματοληψία, ορίζεται ως “η τεχνική της επιλογής ενός μέρους του πληθυσμού το οποίο ονομάζεται δείγμα” (wikipedia). Με την ορολογία πληθυσμός εννοούμε ένα πλήθος παρατηρήσεων ή μετρήσεων ο οποίος μπορεί να αποτελεί ένα πεπερασμένο ή άπειρο πλήθος στοιχείων και ονομάζεται μέγεθος πληθυσμού N . Το πλήθος των στοιχείων ενός δείγματος ονομάζεται μέγεθος του δείγματος και ονομάζεται n . Το υποσύνολο από το επιλεγμένο πλαίσιο δειγματοληψίας ή ολόκληρο τον πληθυσμό και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να συναχθεί το συμπέρασμα σχετικά με έναν πληθυσμό ή για να γίνει γενίκευση και εξαρτάται από την επιλογή της τεχνικής δειγματοληψίας. Στην περίπτωση μας ακολουθήσαμε τη δειγματοληψία μη πιθανότητας καθώς κάθε στοιχείο του πληθυσμού δεν έχει τις ίδιες πιθανότητες να συμπεριληφθεί στο δείγμα (Taherdoost, 2016). Ωστόσο, η βολική δειγματοληψία είναι μια τεχνική που επιτρέπει στο να δοθούν χρήσιμες πληροφορίες από το δείγμα, ώστε να απαντηθούν ερωτήματα και υποθέσεις (Taherdoost, 2016).

3.5 Ερευνητικό εργαλείο

Το ερωτηματολόγιο είναι το κύριο εργαλείο διεξαγωγής μιας ποσοτικής έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας μας αποτελείται από 44 ερωτήσεις εκ των οποίων οι, 10 πρώτες αναφέρονται σε προσωπικές πληροφορίες των συμμετεχόντων, ενώ οι υπόλοιπες 34 μοιράζονται στις διάφορες μεταβλητές του μοντέλου αποδοχής τεχνολογίας (TAM) που θα χρησιμοποιηθούν.

Η ποσοτική μέθοδος, που χρησιμοποιήθηκε, βασίστηκε σε μια βολική τυχαία δειγματοληψία με βασικό εργαλείο το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, που συντάχτηκε, μέσω του google forms. Στην συγκεκριμένη έρευνα σχεδόν όλα τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών messenger και viber.

Η δομή του ερωτηματολογίου περιέχει μόνο κλειστού τύπου ερωτήσεις με διαβαθμισμένες απαντήσεις, τύπου Likert, όπου είναι εφικτό, έτσι ώστε να μπορεί ο ερωτώμενος να απαντήσει το ερωτηματολόγιο με ευκολία και ο ερευνητής να αναλύσει τα δεδομένα

γρήγορα. Οι απαντήσεις που λαμβάνονται μέσω των κλειστού τύπου ερωτήσεων του ερωτηματολογίου αναλύονται με τη χρήση ποσοτικών μεθόδων και μπορεί να περιλαμβάνουν γραφήματα και ποσοστά. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο δεν είχε ερωτήσεις ανοικτού τύπου, ενώ οι ερωτήσεις που το αποτελούσαν, είχαν διατυπωθεί με σαφή και απλό τρόπο έτσι ώστε να γίνουν εύκολα κατανοητές από τους συμμετέχοντες στην έρευνά μας. Το πλεονέκτημα της χρήσης ερωτηματολογίων είναι η μεγάλη ταχύτητα συλλογής των απαντήσεων, το μηδενικό κόστος, τα υψηλότερα επίπεδα αντικειμενικότητας καθώς έτσι διασφαλίζεται η απόλυτη ανωνυμία. Αναμφίβολα το μεγάλο μειονέκτημα του ερωτηματολογίου, είναι ότι δεν υπάρχει η δυνατότητα των ερωτηθέντων να εκφράσουν τις πρόσθετες σκέψεις τους σχετικά με το θέμα λόγω της απουσίας σχετικής ερώτησης ανοικτού τύπου (Dudovskiy, 2018).

Το ερωτηματολόγιο¹, το οποίο αποτελείται από τέσσερις ενότητες, με ερωτήσεις κλειστού τύπου:

- Η πρώτη ενότητα περιέχει 10 ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου, καθώς και προσωπικές πληροφορίες.
- Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει 9 ερωτήσεις κλίμακας Likert 5^{ου} βαθμού, αναφορικά με την μεταβλητή της ικανοποίηση του συναλλασσόμενου απέναντι στο τραπεζικό σύστημα και στην τράπεζα που συνεργάζεται.
- Η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει 14 ερωτήσεις κλίμακας Likert 5ου βαθμού, αναφορικά με την μεταβλητή της εμπιστοσύνης προς το τραπεζικό σύστημα.
- Η τέταρτη ενότητα περιλαμβάνει 5 ερωτήσεις κλίμακας Likert 5ου βαθμού, αναφορικά με την μεταβλητή της ποιότητας του τραπεζικού συστήματος.
- Η πέμπτη ενότητα περιλαμβάνει 6 ερωτήσεις κλίμακας Likert 5ου βαθμού, αναφορικά με τη μεταβλητή της εξοικείωσης των ερωτηθέντων με τις νέες τεχνολογίες που χρησιμοποιεί το τραπεζικό σύστημα.

3.6 Αξιοπιστία ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας μας, αποτελείται όπως έχουμε είδη αναφέρει από 44 ερωτήσεις, εκ των οποίων οι 10 πρώτες αναφέρονται σε προσωπικές πληροφορίες των συμμετεχόντων και οι 34 επόμενες μοιράζονται στις μεταβλητές του μοντέλου TAM. Για την ανάλυση της παλινδρόμησης θα δημιουργήσουμε αρχικά τις μεταβλητές του μοντέλου. Η

¹ στο Παράρτημα

κάθε ενότητα αποτελείται από πολλές ερωτήσεις, οι απαντήσεις των οποίων θα καθορίσουν τη δημιουργία της κάθε μεταβλητής. Ο μέσος όρος των απαντήσεων των ερωτηθέντων είναι η βάση των μεταβλητών του μοντέλου TAM. Είναι προφανές ότι οι ερωτήσεις που έχουν σημαντικό αριθμό απαντήσεων ΔΓ/ΔΑ, δεν μπορούν να συμπεριληφθούν στις μεταβλητές εφόσον δεν έχει στην περίπτωση αυτή νόημα η κλίμακα Likert.

Για να δούμε κατά πόσο θα πρέπει να συμπεριληφθούν όλες αυτές οι ερωτήσεις όμως στη δημιουργία της νέας μεταβλητής, θα πρέπει να προχωρήσουμε σε έλεγχο αξιοπιστίας. Αυτός πραγματοποιείται με τον υπολογισμό του συντελεστή Alpha του Cronbach. Αν η τιμή είναι μεγαλύτερη από 0,7, τότε οι ερωτήσεις θεωρούμε ότι έχουν συνέπεια και συνοχή και συνεπώς η νέα μεταβλητή που θα δημιουργηθεί θα είναι αξιόπιστη (Field,2009). Ουσιαστικά, η αξιοπιστία της έρευνας είναι ο βαθμός στον οποίο η ερευνητική μέθοδος παράγει σταθερά και συνεπή αποτελέσματα.

Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας και πιο συγκεκριμένα των μερών τα οποία αντιπροσωπεύουν την εξοικείωση, την ποιότητα, την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση του κοινού, εξετάστηκε με τη χρήση του συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach Alpha. Ο εν λόγω συντελεστής εξασφαλίζει την αξιοπιστία, είναι δηλαδή σε αποδεκτά επίπεδα, αν έχει τιμή μεγαλύτερη από το 0,7.

Πίνακας 3. 1

Συντελεστές αξιοπιστίας

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------|
| Μεταβλητή | Cronbach's Alpha | N of Items |
| Εξοικείωση | 0,751 | 39, 41, 42, 44 |
| Ποιότητα | 0,829 | 34, 35, 36 |
| Εμπιστοσύνη | 0,749 | 20, 24, 26, 27 |
| Ικανοποίηση | 0,707 | 11, 13, 14, 17, 18 |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για την ικανοποίηση είχαμε πέντε ερωτήματα που δεν είχαν απαντήσεις ΔΓ/ΔΑ και συμπεριλήφθηκαν όλα, αφού η τιμή του συντελεστή ήταν μεγαλύτερη από το όριο του 0,7. Το ίδιο συνέβη και με την εξοικείωση όπου βέβαια ο αριθμός των απαντήσεων που συμπεριλήφθηκαν ήταν τέσσερις. Αντίθετα στην Ποιότητα είχαμε τέσσερις ερωτήσεις που

μπορούσαν να συμπεριληφθούν. Η τιμή του συντελεστή όμως ήταν μικρότερη από το όριο (0,654), ενώ από τον σχετικό έλεγχο του στατιστικού πακέτου (SPSS) φάνηκε ότι ο συντελεστής αυξάνει αν αφαιρεθεί η ερώτηση 37. («Η μείωση του δικτύου των τραπεζικών καταστημάτων και των ΑΤΜ επηρεάζει τη ζωή σας;»). Κατά συνέπεια, κρατήσαμε μόνο τις τρεις ερωτήσεις από το σύνολο των τεσσάρων. Το ίδιο έγινε και με τη μεταβλητή Εμπιστοσύνη, από όπου αφαιρέθηκε η ερώτηση 25 («Κλονίστηκε η εμπιστοσύνη σας προς το τραπεζικό σύστημα κατά την περίοδο των κεφαλαιακών περιορισμών (capital controls) το 2015;»). Οι συντελεστές αξιοπιστίας κατά την αναπροσαρμογή μεταβάλλονται ως εξής .

3.7 Διαδικασία έρευνας

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε σε ηλεκτρονική φόρμα (Google Forms) και η διανομή του έγινε πιλοτικά σε ένα αρχικό δείγμα 30 ατόμων με τους οποίους υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία στην αρχή της έρευνας. Όλοι δέχτηκαν με προθυμία να συμμετέχουν στην έρευνα και έλαβαν οδηγίες και κατευθύνσεις σχετικά με το πώς θα κινηθούν.

Το ερωτηματολόγιο προωθήθηκε σε τουλάχιστον πεντακόσια άτομα, από τους οποίους ανταποκρίθηκαν οι 335 στη συμπλήρωσή του. Η συλλογή των απαντήσεων ξεκίνησε την πρώτη βδομάδα του Δεκεμβρίου 2020 και ολοκληρώθηκε 15 Δεκεμβρίου 2020. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου συνοδεύτηκε από τις απαραίτητες οδηγίες, με δυνατότητα τηλεφωνικής υποστήριξης σε όποιον το επιθυμούσε. Προηγήθηκε ενημέρωση ότι η συμπλήρωση είναι προαιρετική και ότι τηρούνται όλοι οι δεοντολογικοί κανόνες σχετικά με τη χρήση των απαντήσεων για μοναδικό σκοπό αυτό ης παρούσας έρευνας. Τηρήθηκε εχεμύθεια και ανωνυμία, ενώ αν κάποιος συμμετέχων ζητούσε να αποχωρήσει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου της έρευνας, θα μπορούσε να το πράξει χωρίς να ληφθεί υπόψη στο σύνολο του δείγματος.

3.8 Ανακεφαλαίωση

Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν μια συνοπτική παρουσίαση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος από το 1980 έως το 2020, καθώς και η διερεύνηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης του κοινού σε αυτό.

Το έναυσμα μας ήταν η μελέτη και η διερεύνηση της διάδρασης του τραπεζικού συστήματος με τις εμπορικές πράξεις, με τις αποταμιευτικές συνήθειες, με τις καταναλωτικές προτιμήσεις, με την τεχνολογική πρόοδο, με τη μορφή των κοινωνικών σχέσεων, καθώς και με τις οικονομικές συγκυρίες που επικρατούν εντός και εκτός συνόρων. Τέθηκε στόχος να

αναζητήσουμε κατά πόσο η εξέλιξη του συστήματος επηρεάζει το κοινό καθώς και να οριοθετήσουμε το διαφορετικό ποσοστό και ρυθμό απορρόφησης της εξέλιξης και προσαρμογής σε αυτήν των εμπλεκόμενων.

Πιο ειδικά, σκοπός της έρευνας ήταν να εξεταστεί αν και σε τι βαθμό οι τράπεζες και το τραπεζικό σύστημα απολαμβάνουν της εμπιστοσύνης του κοινού. Θέσαμε ως στόχο να εξετάσουμε σε τι βαθμό είναι ικανοποιημένο το κοινό από τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τις τράπεζες. Επίσης στο φάσμα της έρευνάς μας ήταν και η μέτρηση της εξοικείωσης του κοινού με τις νέες τεχνολογίες και πως αντιμετωπίζει την απρόσωπη πλέον εξυπηρέτηση από την πλευρά των τραπεζών. Αναζητήσαμε τον συνηθέστερο τρόπο συναλλαγής με τις τράπεζες, το πόσο ικανοποιημένος είναι ο συναλλασσόμενος από την τιμολογιακή πολιτική της τράπεζας και από την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής που του παρέχεται. Ακόμη, σκοπός ήταν να εξεταστεί αν έχει επηρεαστεί η εμπιστοσύνη του κοινού στο τραπεζικό σύστημα μετά τα γεγονότα του περιορισμού κίνησης κεφαλαίων του 2015 (capital controls), αν θεωρεί ποιοτικές τις υπηρεσίες που του παρέχονται καθώς επίσης και το βαθμό εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες που χρησιμοποιούν οι τράπεζες στην ψηφιακή εποχή.

Στην παρούσα έρευνα, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, επιλέχθηκε να εφαρμοστεί η μέθοδος ποσοτικής έρευνας, με βολική δειγματοληψία μη πιθανότητας με το δείγμα να είναι 335 άτομα. Ως ερευνητικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο. Η πρώτη ενότητα του αφορούσε τα δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου, καθώς και κάποιες πρόσθετες προσωπικές πληροφορίες σχετικά με το εισόδημα και το πότε άρχισε να συναλλάσσεται με τις τράπεζες. Την δεύτερη έως και την πέμπτη ενότητα αποτελούσαν οι ερωτήσεις του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM). Αναλυτικότερα η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου περιείχε ερωτήσεις σχετικές με την ικανοποίηση του κοινού από το τραπεζικό σύστημα και τις υπηρεσίες του. Η τρίτη ενότητα, περιείχε ερωτήσεις αναφορικά με την εμπιστοσύνη που περιβάλλει το κοινό τις τράπεζες και το τραπεζικό σύστημα. Η τέταρτη ενότητα περιείχε ερωτήσεις αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από το τραπεζικό σύστημα και η πέμπτη σχετικά με την εξοικείωση το κοινού με τις νέες τεχνολογίες που παρέχονται από τις τράπεζες αντίστοιχα.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά στο δείγμα της έρευνας το διάστημα Δεκεμβρίου 2020. Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου επιβεβαιώθηκε με τη χρήση του συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach Alpha. Μάλιστα, και οι τέσσερις ομάδες ερωτήσεων (η εξοικείωση με την τεχνολογία, η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχεται, η εμπιστοσύνη στο

τραπεζικό σύστημα, η ικανοποίηση από το τραπεζικό σύστημα) κρίθηκαν αξιόπιστες, καθώς οι τιμές του συντελεστή ήταν 0,751 για την εξοικείωση, 0,829 για την ποιότητα, 0,749 για την εμπιστοσύνη και 0,707 για την ικανοποίηση αντίστοιχα. Η επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων έγινε με το πρόγραμμα SPSS. Αξιοποιήθηκαν εργαλεία περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης (πίνακες συχνότητας, διαγράμματα απεικόνισης, μέτρα θέσης και μέτρα διασποράς) και εργαλεία επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης (συσχέτιση Pearson και έλεγχος t-test).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων στο SPSS. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται μέσα από εργαλεία περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης. Στο πλαίσιο της επαγωγικής στατιστικής αξιοποιήθηκαν τα εργαλεία που θεωρήθηκαν καταλληλότερα και πιο συγκεκριμένα η ανάλυση Pearson και ο έλεγχος t test.

4.2 Περιγραφική στατιστική

4.2.1 Γενικά-Δημογραφικά στοιχεία

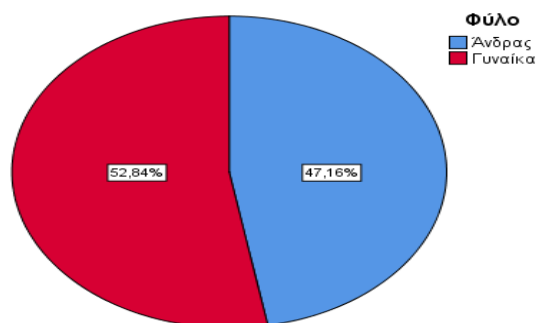
Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 335 άτομα οι οποίοι απάντησαν το ερωτηματολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή. Από αυτούς οι 158 ήταν άνδρες, ποσοστό 47,16% και οι 177 γυναίκες, ποσοστό 52,84% (πίνακας 4.1 , διάγραμμα 4.1).

Πίνακας 4. 1

Φύλο

| | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθροιστικό ποσοστό % |
|---------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| Έγκυρο Άνδρας | 158 | 47,16 | 47,16 | 47,16 |
| Γυναίκα | 177 | 52,84 | 52,84 | 100,00 |
| Σύνολο | 355 | 100,0 | 100,0 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 1

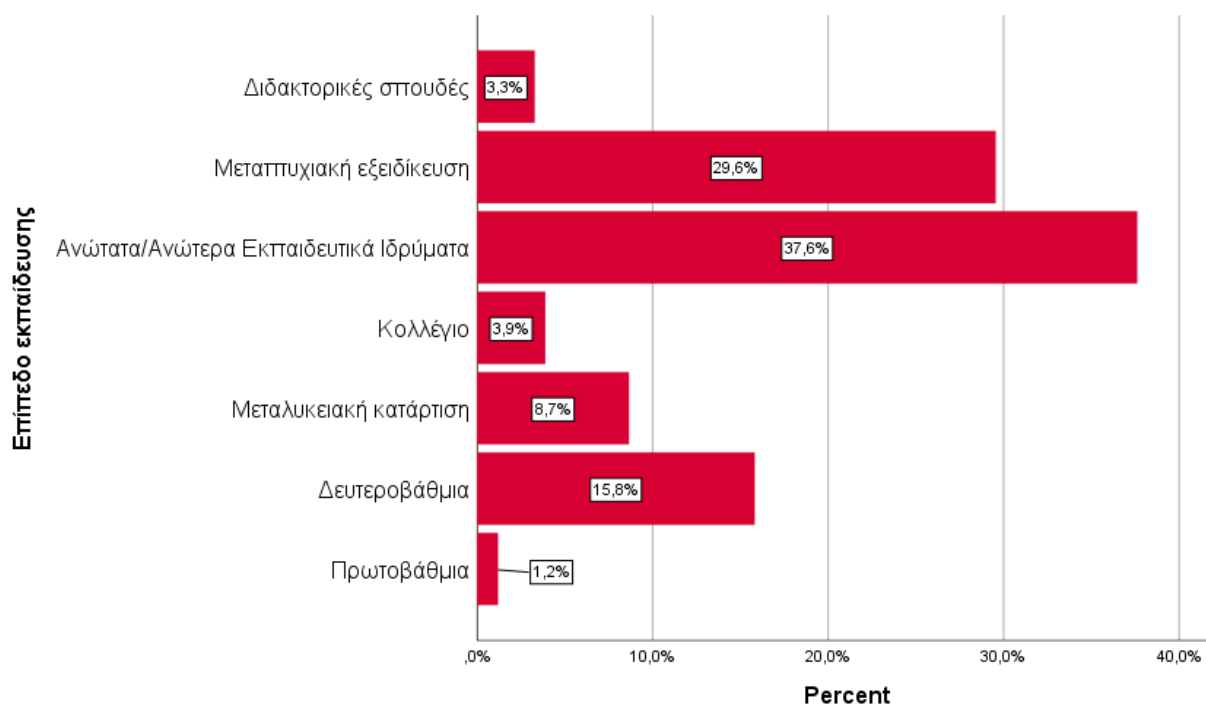
Φύλο

Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης το 37,6% είναι απόφοιτοι από Πανεπιστήμιο ή ΤΕΙ, ενώ ένα επιπλέον 29,6% έχει και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Το μικρότερο ποσοστό συμμετοχής στο δείγμα είχε η πρωτοβάθμια εκπαίδευση με τιμή 1,24% και μόλις 4 άτομα (πίνακας 4.2 , διάγραμμα 4.2).

Πίνακας 4. 2
Μορφωτικό επίπεδο

| | | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθροιστικό ποσοστό % |
|--------|-------------------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| Έγκυρο | Πρωτοβάθμια | 4 | 1.10 | 1.10 | 1.10 |
| | Δευτεροβάθμια | 53 | 15.80 | 15.80 | 16.90 |
| | Μεταλυκειακή κατάρτιση | 29 | 8.70 | 8.70 | 25.60 |
| | Κολλέγιο | 13 | 3.90 | 3.90 | 29.50 |
| | Πανεπιστήμια / ΤΕΙ | 125 | 37.60 | 37.60 | 67.10 |
| | Μεταπτυχιακή εκπαίδευση | 100 | 29.60 | 29.60 | 96.70 |
| | Διδακτορικό | 11 | 3.30 | 3.30 | 100.00 |
| | Σύνολο | 335 | 100.00 | 100.00 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 2
Μορφωτικό επίπεδο

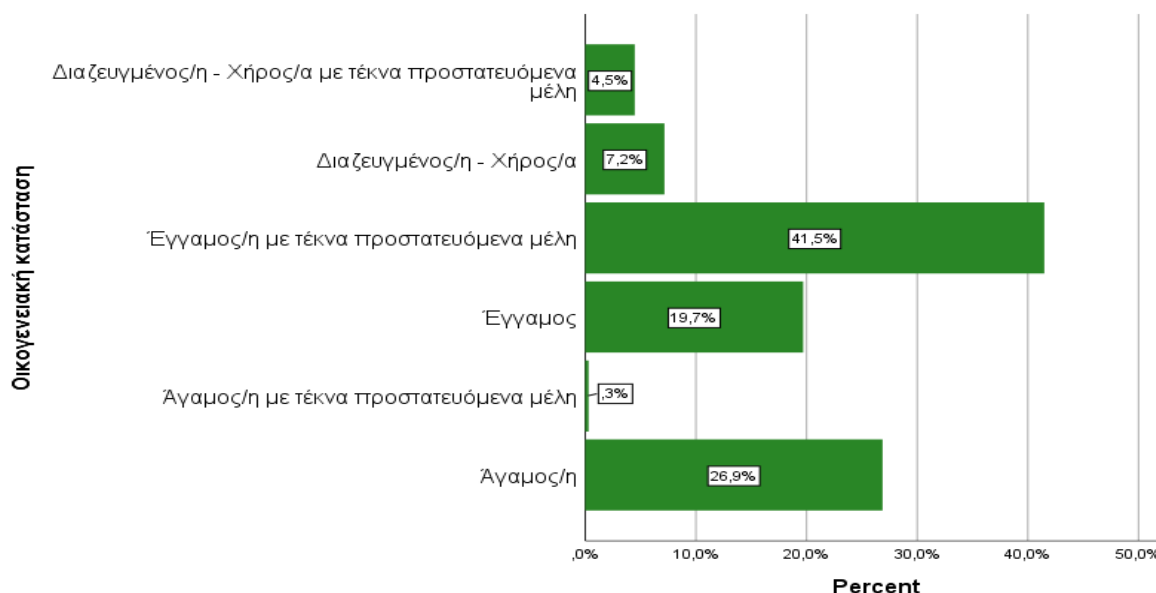
Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση, το 41,5% των ερωτηθέντων, δηλαδή 139 άτομα, δήλωσαν έγγαμοι με προστατευόμενα μέλη. Δεύτερη μεγαλύτερη ομάδα είναι οι άγαμοι με ποσοστό 26,90% και 90 άτομα. Ακολουθούν οι έγγαμοι χωρίς τέκνα προστατευόμενα μέλη με 66 άτομα και ποσοστό 19,60% και έπονται οι λοιπές κατηγορίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι στην έρευνά μας τη μικρότερη ομάδα αποτελεί 1 άτομο που δήλωσε άγαμο αλλά με προστατευόμενα τέκνα ποσοστό 0,3% (πίνακας 4.3, διάγραμμα 4.3).

Πίνακας 4. 3

Οικογενειακή κατάσταση

| | | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθροιστικό ποσοστό % |
|--------|--|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| Έγκυρο | Διαζευγμένος/η- Χήρος/α με προστατευόμενα μέλη | 15 | 4.50 | 4.50 | 4.50 |
| | Διαζευγμένος/η- Χήρος/α | 24 | 7.20 | 7.20 | 11.70 |
| | Έγγαμος/η με τέκνα προστατευόμενα μέλη | 139 | 41.50 | 41.50 | 53.20 |
| | Έγγαμος | 66 | 19.60 | 19.60 | 72.80 |
| | Άγαμος/η με τέκνα προστατευόμενα μέλη | 1 | 0.30 | 0.30 | 73.10 |
| | Άγαμος/η | 90 | 26.90 | 26.90 | 100.00 |
| | Σύνολο | 335 | 100.00 | 100.00 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

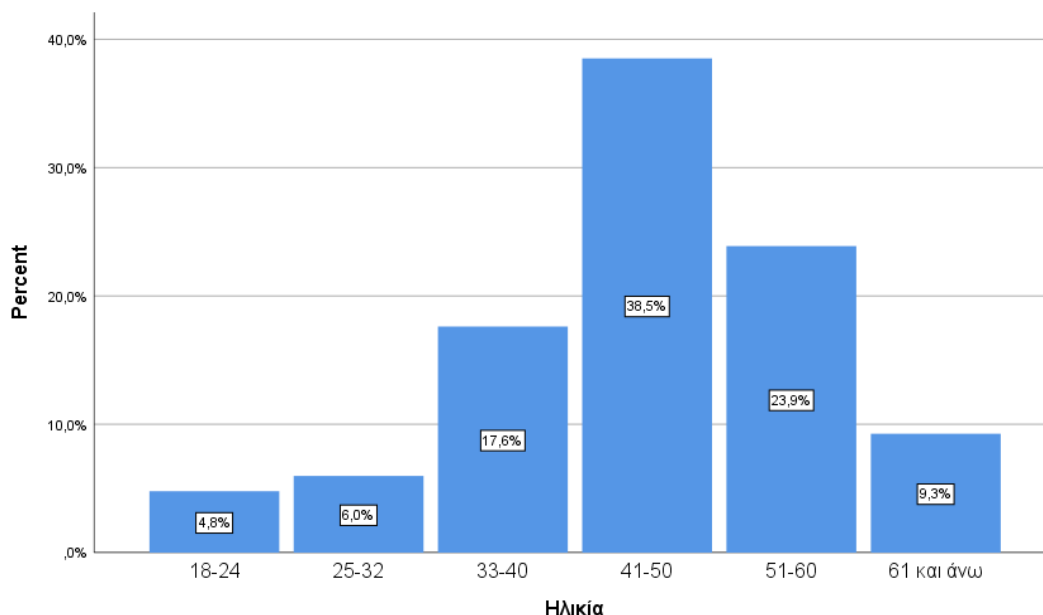


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 3

Οικογενειακή κατάσταση

Η κατανομή των ηλικιών είναι αρκετά κανονική. Όπως βλέπουμε και από το διάγραμμα η ηλικιακή ομάδα 45-50 έχει τη μεγαλύτερη αντιπροσώπευση του δείγματος, αφού αποτελεί το 38,5% των συμμετεχόντων και 129 άτομα. Αντίθετα, τη μικρότερη συμμετοχή εμφανίζουν οι νεότεροι σε ηλικία 18-24 που εκπροσωπούνται μόλις από το 4,8% του δείγματος και μόλις 16 άτομα.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 4

Ηλικιακή κατανομή δείγματος

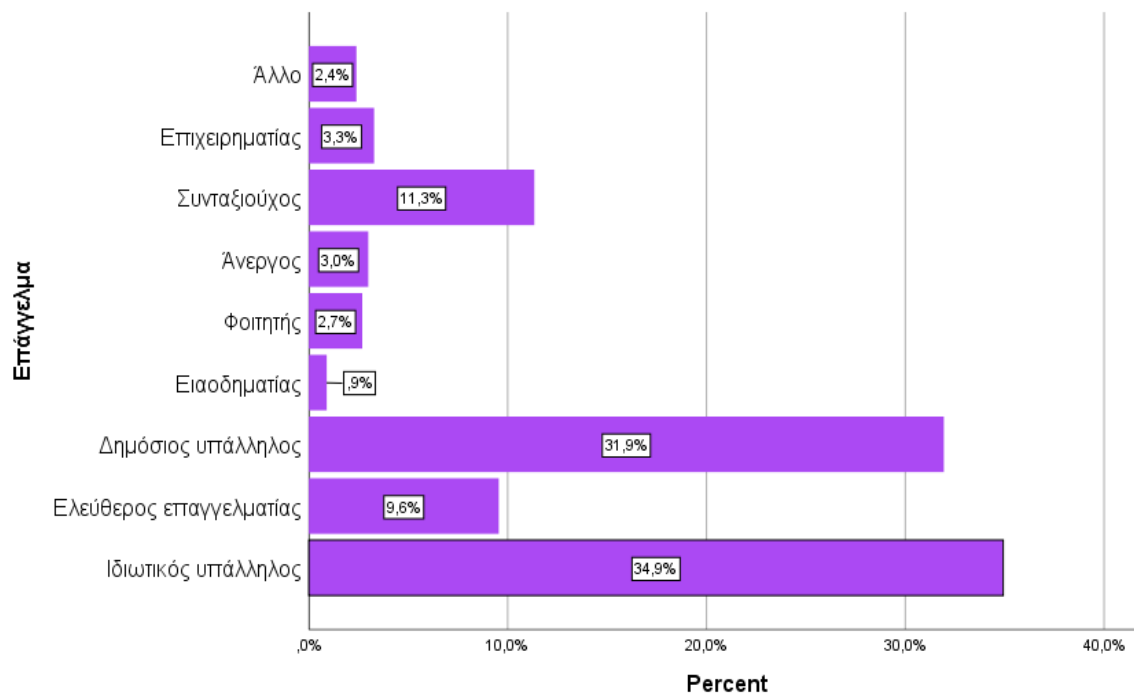
Στην ερώτηση σχετικά με το επάγγελμα που εξασκεί ο ερωτώμενος σε σύνολο 335 έγκυρων απαντήσεων, την πλειοψηφία αποτελούσαν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι με ποσοστό 34,9% και 117 άτομα. Πολύ κοντά στην πλειοψηφία και δεύτεροι σε συμμετοχή ήταν οι δημόσιοι υπάλληλοι με ποσοστό 31,9% και 107 άτομα. Ακολούθησαν συνταξιούχοι με ποσοστό 11,3% και 38 άτομα, οι ελεύθεροι επαγγελματίες με ποσοστό 9,6% και 32 άτομα, οι άνεργοι με ποσοστό 3% και 10 άτομα, οι φοιτητές με ποσοστό 2,7% και 9 άτομα, οι επιχειρηματίες με ποσοστό 3,30% και 11 άτομα. Η κατηγορία «Άλλο» με ποσοστό 2,4% και 8 άτομα και τέλος οι εισοδηματίες με ποσοστό μόλις 0,9% και 3 άτομα αντίστοιχα. Στην κατηγορία «Άλλο» οι περισσότεροι που απάντησαν ήταν στρατιωτικοί και μέλη των σωμάτων ασφαλείας καθώς υπήρξε σχετική διευκρίνιση σε συμμετέχοντες που είχαν αυτή την απορία (πίνακας 4.4, διάγραμμα 4.5).

Πίνακας 4. 4

Επάγγελμα

| | | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθροιστικό ποσοστό % |
|--------|-------------------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| Έγκυρο | Άλλο | 8 | 2.40 | 2.40 | 2.40 |
| | Επιχειρηματίας | 11 | 3.30 | 3.30 | 5.70 |
| | Συνταξιούχος | 38 | 11.30 | 11.30 | 17.00 |
| | Άνεργος | 10 | 3.00 | 3.00 | 20.00 |
| | Φοιτητής | 9 | 2.70 | 2.70 | 22.70 |
| | Εισοδηματίας | 3 | 0.90 | 0.90 | 23.60 |
| | Δημόσιος υπάλληλος | 107 | 31.90 | 31.90 | 55.50 |
| | Ελεύθερος επαγγελματίας | 32 | 9.60 | 9.60 | 65.10 |
| | Ιδιωτικός υπάλληλος | 117 | 34.90 | 34.90 | 100.00 |
| | Σύνολο | 335 | 100.00 | 100.00 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 5

Επάγγελμα

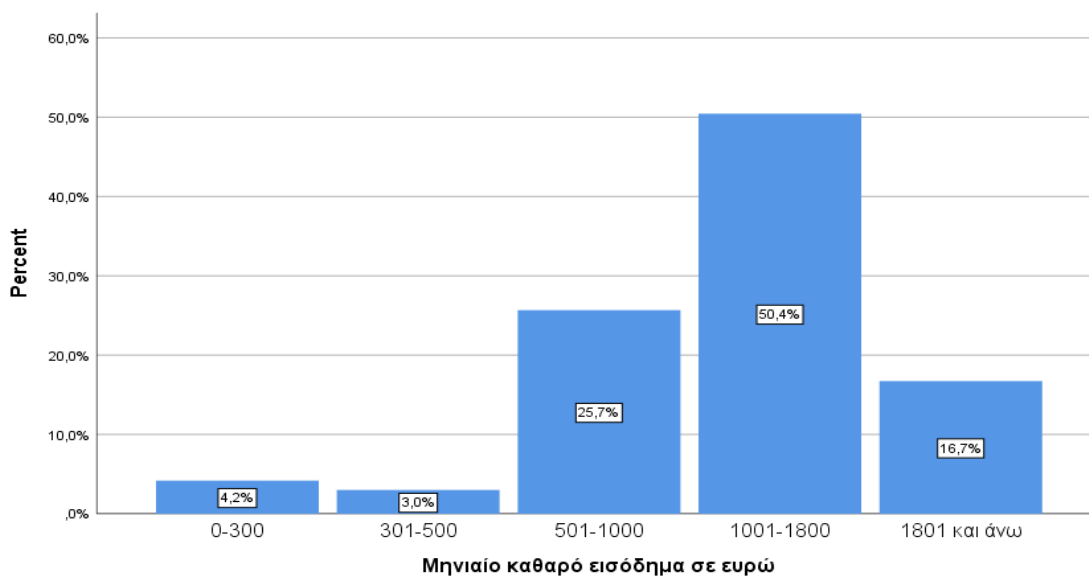
Περισσότεροι από τους μισούς που συμμετείχαν στην έρευνα μας ποσοστό 50,4% και 169 άτομα δήλωσαν ότι το ύψος του καθαρού μηνιαίου τους εισοδήματος κυμαίνεται μεταξύ 1.001 και 1.800 ευρώ. Αντίθετα, στις χαμηλότερες κατηγορίες εισοδηματικών κριτηρίων 0-300 ευρώ και 301-500 ευρώ είχαμε τις απαντήσεις που αντιστοιχούσαν σε ποσοστό 4,2% και 14 άτομα και 3% και 10 άτομα αντίστοιχα. Στις άλλες κατηγορίες είχαμε, 25,7% και 86 άτομα στην κατηγορία 501 έως 1.000 ευρώ ενώ στην κατηγορία 1.801 ευρώ και άνω 56 άτομα και ποσοστό 16,7% αντίστοιχα (πίνακας 4.5, διάγραμμα 4.6).

Πίνακας 4.5

Μηνιαίο καθαρό εισόδημα σε ευρώ

| | | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθροιστικό ποσοστό % |
|--------|-------------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| Έγκυρο | 0-300 ευρώ | 14 | 4.20 | 4.20 | 4.20 |
| | 301-500 ευρώ | 10 | 3.00 | 3.00 | 7.20 |
| | 501-1000 ευρώ | 86 | 25.70 | 25.70 | 32.90 |
| | 1001-1800 ευρώ | 169 | 50.40 | 50.40 | 83.30 |
| | 1801 ευρώ και άνω | 56 | 16.70 | 16.70 | 100.00 |
| | Σύνολο | 335 | 100 | 100 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.6

Μηνιαίο καθαρό εισόδημα σε ευρώ

Όπως ήταν άλλωστε αναμενόμενο, η συντριπτική πλειοψηφία όσων απάντησαν σε σύνολο 335 έγκυρων απαντήσεων, δήλωσαν ότι συνεργάζονται κυρίως με κάποια από τις συστημικές τράπεζες (Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς, Eurobank) σε ποσοστό 90,7% και 304 άτομα.

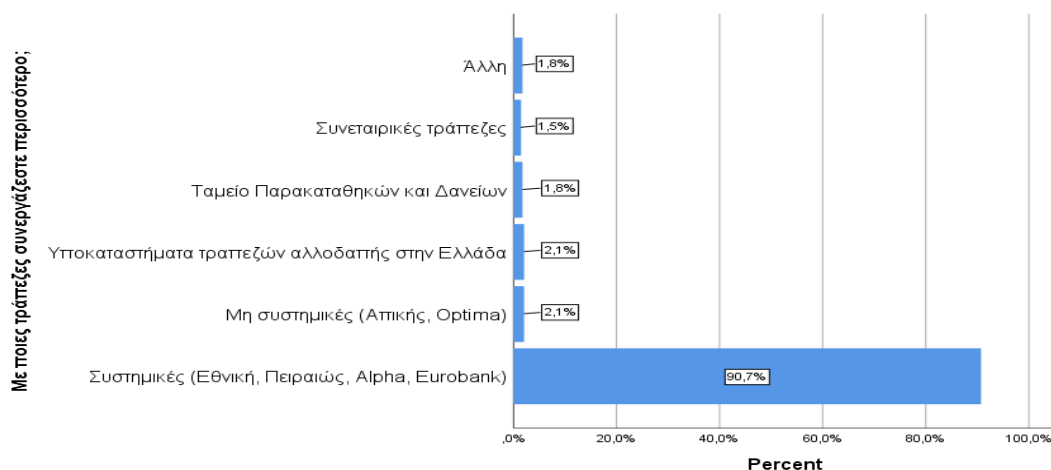
Ακολούθησαν οι μη συστημικές τράπεζες και τα υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα με 7 άτομα ανά κατηγορία και ποσοστό 2,1% ανά κατηγορία (πίνακας 4.6, διάγραμμα 4.7), ενώ μικρότερο ποσοστό συνεργάζεται με τις λοιπές δηλαδή με το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τις Συνεταιριστικές Τράπεζες ή άλλα Πιστωτικά Ιδρύματα.

Πίνακας 4. 6

Με ποια τράπεζα συνεργάζεστε περισσότερο;

| | | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθρ/ικό ποσοστό % |
|--------|--|-----------|-----------|------------------|-------------------|
| Έγκυρο | Άλλη | 6 | 1.80 | 1.80 | 1.80 |
| | Συνεταιριστικές | 5 | 1.50 | 1.50 | 3.30 |
| | Ταμείο παρακαταθηκών και δανείων | 6 | 1.80 | 1.80 | 5.10 |
| | Υποκ/τα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα | 7 | 2.10 | 2.10 | 7.20 |
| | Μη συστημικές τράπεζες (Αττικής, Optima) | 7 | 2.10 | 2.10 | 9.30 |
| | Συστημικές (Alpha, Εθνική, Πειραιώς, Eurobank) | 304 | 90.70 | 90.70 | 100.00 |
| | Σύνολο | 335 | 100.00 | 100.00 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 7

Με ποια τράπεζα συνεργάζεστε περισσότερο;

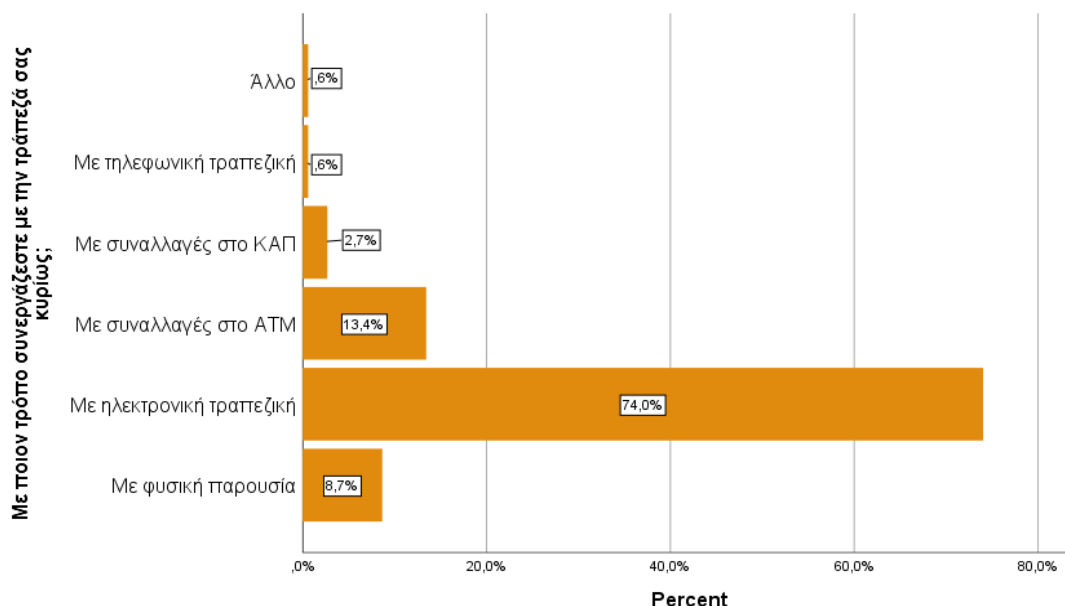
Στη συγκεκριμένη ερώτηση σχεδόν τα τρία τέταρτα των ερωτώμενων δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν κυρίως την ηλεκτρονική τραπεζική για τις συναλλαγές τους, σε ποσοστό 74% και 248 άτομα. Στην ίδια ερώτηση απαντούν ότι το ATM το χρησιμοποιεί το 13,4% του δείγματος που αντιστοιχεί σε 45 άτομα ενώ η τρίτη δημοφιλέστερη απάντηση είναι η φυσική παρουσία με ποσοστό 8,7% επί του δείγματος και 29 άτομα (πίνακας 4.7, διάγραμμα 4.8).

Πίνακας 4.7

Με ποιόν τρόπο συνεργάζεστε με την τράπεζά σας κυρίως;

| | | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθροιστικό ποσοστό % |
|--------|------------------------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| Έγκυρο | Άλλο | 2 | 0.60 | 0.60 | 0.60 |
| | Με τηλεφωνική τραπεζική | 2 | 0.60 | 0.60 | 1.20 |
| | Με συναλλαγές στο ΚΑΠ | 9 | 2.70 | 2.70 | 3.90 |
| | Με συναλλαγές στο ATM | 45 | 13.40 | 13.40 | 17.30 |
| | Με ηλεκτρονική τραπεζική | 248 | 74.00 | 74.00 | 91.30 |
| | Με φυσική παρουσία στο γκισέ | 29 | 8.70 | 8.70 | 100.00 |
| | Σύνολο | 335 | 100.00 | 100.00 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.8

Με ποιόν τρόπο συνεργάζεστε με την τράπεζά σας κυρίως;

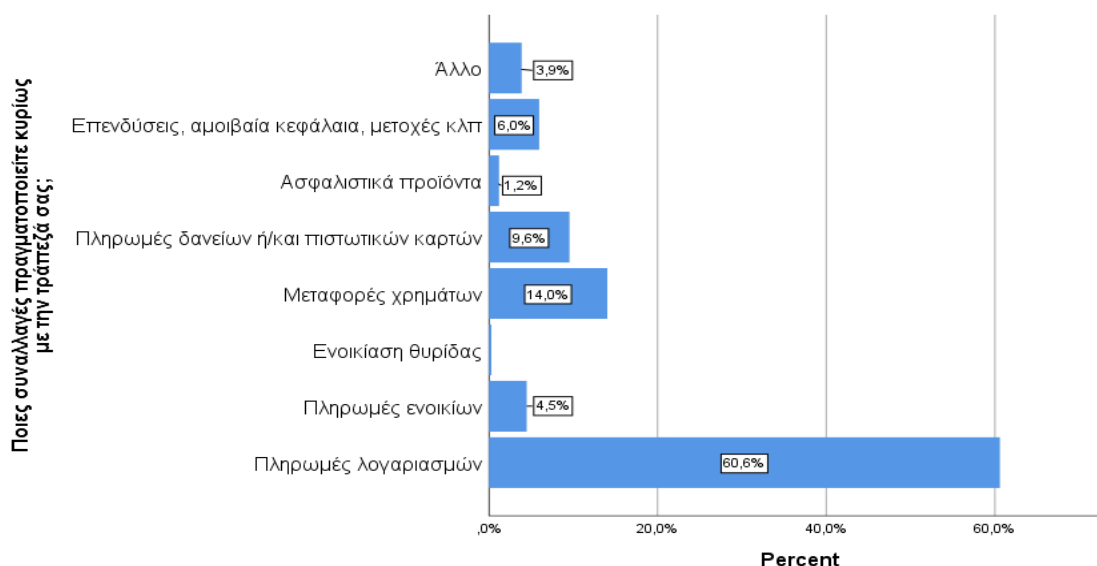
Όπως φαίνεται από τις απαντήσεις που λάβαμε η συχνότερη συναλλαγή που πραγματοποιούν οι ερωτώμενοι με την τράπεζα που κυρίως συνεργάζονται είναι οι «πληρωμές λογαριασμών με ποσοστό 60,6% και 203 άτομα. Ακολουθεί αυτή των «μεταφορών χρημάτων» σε ποσοστό 14% και 47 άτομα. Από το δείγμα μας μόνο ένα άτομο απάντησε ότι έχει την «ενοικίαση θυρίδας» σαν κύρια συναλλαγή με ποσοστό 0,2% επί του συνολικού δείγματος (πίνακας 4.8, διάγραμμα 4.9).

Πίνακας 4. 8

Ποιες συναλλαγές πραγματοποιείτε κυρίως με την τράπεζα που συνεργάζεστε;

| | | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθροιστικό ποσοστό % |
|--------|--|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| Έγκυρο | Άλλο | 13 | 3.90 | 3.90 | 3.90 |
| | Επενδύσεις, αμοιβαία κεφάλαια, μετοχές κλπ | 20 | 6.00 | 6.00 | 9.90 |
| | Ασφαλιστικά προϊόντα | 4 | 1.20 | 1.20 | 11.10 |
| | Πληρωμές δανείων ή/ και πιστωτικών καρτών | 32 | 9.60 | 9.60 | 20.70 |
| | Μεταφορές χρημάτων | 47 | 14.00 | 14.00 | 34.70 |
| | Ενοικίαση θυρίδας | 1 | 0.20 | 0.20 | 34.90 |
| | Πληρωμές ενοικίων | 15 | 4.50 | 4.50 | 39.40 |
| | Πληρωμές λογαριασμών | 203 | 60.60 | 60.60 | 100.00 |
| | Σύνολο | 335 | 100.00 | 100.00 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 9

Ποιες συναλλαγές πραγματοποιείτε κυρίως με την τράπεζά σας;

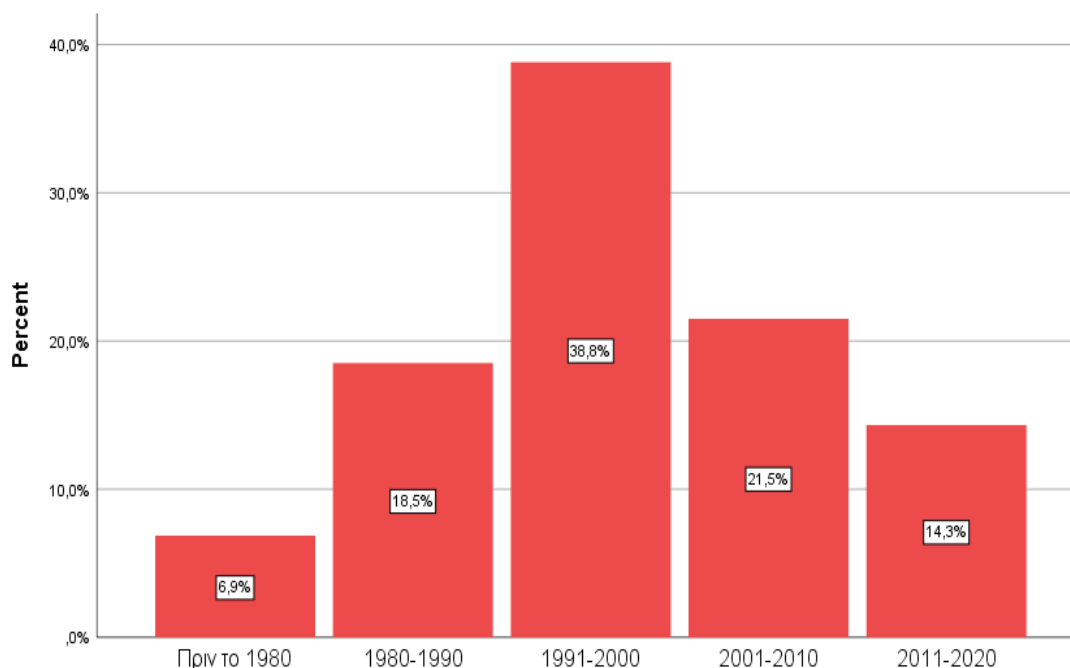
Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα φαίνεται το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων 38,8% και 130 άτομα ξεκίνησε τις συναλλαγές με το τραπεζικό σύστημα την δεκαετία 1991-2000. Αμέσως μετά με ποσοστό 21,5% και 72 άτομα έρχεται η χρονολογία 2001-2010 και ακολουθούν οι περίοδοι 1980-1990 με 18,5% και 62 άτομα, 2011-2020 με 14,3% και 48 άτομα και τέλος οι χρονιές πριν το 1980 με ποσοστό 6,90% και 23 άτομα αντίστοιχα (πίνακας 4.9, διάγραμμα 4.10).

Πίνακας 4. 9

Ποια χρονολογία ξεκινήσατε τις συναλλαγές σας με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα;

| | | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο ποσοστό % | Αθροιστικό ποσοστό % |
|--------|--------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| Έγκυρο | Πριν το 1980 | 23 | 6.90 | 6.90 | 6.90 |
| | 1980-1990 | 62 | 18.50 | 18.50 | 25.40 |
| | 1991-2000 | 130 | 38.80 | 38.80 | 64.20 |
| | 2001-2010 | 72 | 21.50 | 21.50 | 85.70 |
| | 2011-2020 | 48 | 14.30 | 14.30 | 100.00 |
| | Σύνολο | 335 | 100.00 | 100.00 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Ποια χρονολογία ξεκινήσατε τις συναλλαγές σας με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα;

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 10

Ποια χρονολογία ξεκινήσατε τις συναλλαγές σας με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα;

4.2.2 Ερωτήσεις Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας

Όπως έχουμε είδη αναφέρει, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 44 ερωτήσεις εκ των οποίων οι 10 πρώτες αναφέρονται σε προσωπικές ερωτήσεις των συμμετεχόντων ενώ οι υπόλοιπες 34 μοιράζονται στις διάφορες μεταβλητές του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) που θα χρησιμοποιήσουμε.

Προκειμένου να εξετάσουμε τον τρόπο με τον οποίο απάντησαν οι τριακόσιοι τριάντα πέντε ερωτηθέντες, θα πρέπει να παρουσιάσουμε τις απαντήσεις τους αναλυτικά, όπως φαίνεται στους έξι πίνακες που ακολουθούν. Επειδή οι ερωτήσεις ήταν αρκετές και μερικές από αυτές ήταν πολύ εξειδικευμένες, προσθέσαμε την επιλογή «Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ» (ΔΓ/ΔΑ), ώστε να αποτρέψουμε τις τυχαίες απαντήσεις και να περιορίσουμε όσο το δυνατόν απαντήσεις που δεν είναι ειλικρινείς. Για παράδειγμα, υπάρχουν ερωτήσεις που αναφέρονται στο phone banking, στο web banking, στα κρυπτονομίσματα. Υπάρχουν πολλοί που γνωρίζουν ελάχιστα ή δε γνωρίζουν καθόλου για να απαντήσουν ορθά στις ερωτήσεις αυτές και θα πρέπει να εξαιρεθούν καθώς είναι βέβαιο πως ένα μεγάλο κομμάτι του πληθυσμού δεν είναι επαρκώς ενημερωμένο για όλα τα τεχνολογικά εργαλεία που παρέχονται στο τραπεζικό κοινό.

Στις περισσότερες απαντήσεις το ποσοστό των αρνητικών απαντήσεων (άθροισμα «Καθόλου» και «Λίγο») δεν υπερβαίνει το 10-20%. Εξαίρεση αποτελούν οι ερωτήσεις σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική της τράπεζας και το εύρος του δικτύου των καταστημάτων, όπου οι απαντήσεις αυτές έχουν μεγάλα ποσοστά. Ειδικότερα για την τιμολογιακή πολιτική, η δημοφιλέστερη απάντηση είναι «Καθόλου», με ποσοστό 37,3%. Μάλιστα, δεδομένου ότι στην ερώτηση αυτή υπάρχει και ένα μεγάλο ποσοστό που δεν ήθελε, ή δε γνώριζε να απαντήσει (11,3%), το ποσοστό αυτό γίνεται ακόμα μεγαλύτερο. Συγκεκριμένα, το ποσοστό των ατόμων που απάντησε «Καθόλου» επί του 88,7% που έδωσε μια απάντηση, ανεβαίνει στο 42,1% που είναι ένα ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό.

4.2.2.1 Ερωτήσεις Ικανοποίησης

Ερωτήσεις ικανοποίησης ως μεταβλητής στο μοντέλο (TAM)

Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες αφορούσαν την παράμετρο της ικανοποίησης από το τραπεζικό σύστημα και την τράπεζα που κυρίως συνεργάζεται κάποιος, δεν απαντήθηκαν με τον ίδιο τρόπο από όλους τους συμμετέχοντες.

Πίνακας 4. 10
Ερωτήσεις Ικανοποίησης

| | Καθόλου | Λίγο | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | ΔΓ/ΔΑ |
|---|----------------|-------------|---------------|-------------|------------------|--------------|
| 11. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού; | 1,5% | 9,9% | 43,6% | 25,7% | 19,4% | 0,0% |
| 12. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση (phone banking); | 7,5% | 9,9% | 30,5% | 19,8% | 16,8% | 15,6% |
| 13. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την πυκνότητα του δικτύου ΑΤΜ; | 9,0% | 17,3% | 45,7% | 20,0% | 8,1% | 0,0% |
| 14. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το πόσο τεχνολογικά προηγμένη είναι; | 2,1% | 7,5% | 38,8% | 32,5% | 19,1% | 0,0% |
| 15. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα επιτόκια χορηγήσεων-καταθέσεων και γενικότερα, την τιμολογιακή της πολιτική; | 37,3% | 34,9% | 11,9% | 3,0% | 1,5% | 11,3% |
| 16. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που σας παρέχει; | 1,2% | 5,7% | 34,3% | 33,1% | 21,5% | 4,2% |
| 17. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το εύρος του δικτύου καταστημάτων; | 9,0% | 25,4% | 38,2% | 22,7% | 4,8% | 0,0% |
| 18. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο εκτέλεσης των συναλλαγών ή ολοκλήρωσης των αιτημάτων; | 3,3% | 6,6% | 43,3% | 28,4% | 18,5% | 0,0% |
| 19. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευκολία σύναψης πελατειακής σχέσης με την τράπεζά σας; | 6,6% | 12,2% | 40,6% | 20,9% | 12,5% | 7,2% |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Αν εστιάσουμε την προσοχή μας στην ερώτηση 16 που αναφέρεται στην ικανοποίηση του συναλλασσόμενου με την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής e- banking, θα δούμε ότι ο έλεγχος διακύμανσης για την ισότητα των μέσων τιμών (ANOVA) έδειξε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάλογα με την τράπεζα συνεργασίας (P-Value=0,000). Οι απαντήσεις ΔΞ/ΔΑ αφαιρέθηκαν από το δείγμα και οι υπόλοιπες επιλογές είναι σε κλίμακα Likert με τιμές από 1 έως 5, όπου το 1 είναι η χειρότερη απάντηση και το 5 η καλύτερη

απάντηση. Κατά συνέπεια, μπορούμε να προχωρήσουμε σε έλεγχο των μέσων, με τα αποτελέσματα να συνοψίζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 4. 11

Περιγραφικά στατιστικά ερωτήματος 16 ανά τράπεζα

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|------|----------------|
| Συστημικές (Εθνική, Πειραιώς, Alpha, Eurobank) | 269 | 1,74 | ,811 |
| Μη συστημικές (Αττικής, Optima) | 6 | 2,50 | 1,761 |
| Υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα | 7 | 3,29 | 1,254 |
| Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων | 6 | 3,17 | ,753 |
| Συνεταιρικές τράπεζες | 5 | 2,40 | 1,673 |
| Άλλη | 6 | 3,33 | 1,751 |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Βλέπουμε ότι οι συστημικές τράπεζες έχουν το χειρότερο μέσο όρο από όλες τις άλλες, και όπως φαίνεται και από τον πίνακα 4.11 οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές με αμέσως επόμενη κατηγορία αυτή των συνεταιριστικών τραπεζών. Οι υπόλοιπες τράπεζες δεν εμφανίζουν σημαντικές διαφορές μεταξύ τους, αλλά αυτό είναι πολύ πιθανό να οφείλεται στο μικρό δείγμα που έχουμε από αυτές και τη σχετικά μεγάλη μεταβλητότητα που παρουσιάζουν.

4.2.2.2 Ερωτήσεις Εμπιστοσύνης

Ερωτήσεις εμπιστοσύνης ως μεταβλητής στο μοντέλο (TAM)

Στη μεταβλητή της εμπιστοσύνης προς το τραπεζικό σύστημα, υπάρχουν 14 ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο. Τα στατιστικά των απαντήσεων απεικονίζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 4. 12
Ερωτήσεις Εμπιστοσύνης

| | Καθόλου | Λίγο | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | ΔΓ/ΔΑ |
|---|----------------|-------------|---------------|-------------|------------------|--------------|
| 20. Εμπιστεύεστε τις τράπεζες και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα; | 9,00% | 18,50% | 38,80% | 20,00% | 13,70% | 0,00% |
| 21. Θεωρείτε ότι ο εποπτικός έλεγχος που ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος είναι επαρκής; | 11,90% | 18,20% | 28,40% | 12,20% | 11,60% | 17,60% |
| 22. Θεωρείτε ότι οι τράπεζες εφαρμόζουν καθολικά και αντικειμενικά τα μέτρα δέουσας επιμέλειας σε όλους τους εν δυνάμει πελάτες τους; | 14,60% | 26,00% | 24,20% | 11,00% | 10,40% | 13,70% |
| 23. Από το 1980 και μετά η εμπιστοσύνη σας στο τραπεζικό σύστημα έχει αυξηθεί; | 18,50% | 18,80% | 26,00% | 11,30% | 13,10% | 12,20% |
| 24. Θεωρείτε ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι θωρακισμένο απέναντι σε τραπεζικούς κινδύνους; | 14,30% | 27,50% | 34,00% | 9,90% | 14,30% | 0,00% |
| 25. Κλονίστηκε η εμπιστοσύνη σας προς το τραπεζικό σύστημα κατά την περίοδο των capital controls το 2015; | 8,70% | 25,70% | 22,40% | 19,40% | 23,90% | 0,00% |
| 26. Μεταβλήθηκε το επίπεδο της εμπιστοσύνη σας στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα μετά την άρση των capital controls; | 22,10% | 38,20% | 22,70% | 10,70% | 6,30% | 0,00% |
| 27. Οι συγχωνεύσεις των τραπεζών ενισχύουν την αξιοπιστία του τραπεζικού συστήματος; | 22,40% | 28,40% | 24,50% | 12,20% | 12,50% | 0,00% |
| 28. Θα επενδύατε τις αποταμιεύσεις σας σε κρυπτονομίσμα; | 45,70% | 9,30% | 7,20% | 4,20% | 5,10% | 28,70% |
| 29. Αν τα επιτόκια καταθέσεων γίνουν μηδενικά θα αποσύρετε τα χρήματά σας από το τραπεζικό σύστημα; | 30,40% | 16,70% | 10,40% | 9,30% | 18,50% | 14,60% |
| 30. Αν τα επιτόκια καταθέσεων γίνουν αρνητικά θα αποσύρετε τα χρήματά σας από το τραπεζικό σύστημα; | 10,40% | 9,00% | 10,10% | 11,60% | 42,40% | 16,40% |
| 31. Γνωρίζετε για την εγγύηση που παρέχει το Τ.Ε.Κ. για ποσά μέχρι 100.000 ευρώ ανά δικαιούχο στις ελληνικές τράπεζες; | 14,60% | 10,10% | 15,20% | 12,50% | 33,10% | 14,30% |
| 32. Εμπιστεύεστε περισσότερο από μια ελληνική τράπεζα, μια τράπεζα του εξωτερικού που διατηρεί κατάσταση στην Ελλάδα; | 32,80% | 19,70% | 18,20% | 9,90% | 8,40% | 11,00% |
| 33. Εμπιστεύεστε περισσότερο μια συστημική τράπεζα, από μία μη συστημική τράπεζα; | 14,90% | 11,60% | 23,60% | 23,30% | 14,00% | 12,50% |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Στην κατηγορία αυτή είχαμε αρκετές ερωτήσεις στις οποίες το ποσοστό όσων δε γνώριζαν, ή δεν ήθελαν αν απαντήσουν ήταν σημαντικό. Είναι χαρακτηριστικό ότι το 14,3% των συμμετεχόντων δε γνώριζαν την εγγύηση που προσφέρει το Ταμείο Εγγυήσεως Καταθέσεων (ΤΕΚ), ενώ επίσης μεγάλα ποσοστά υπήρξαν και στις ερωτήσεις αν θα αποσύρουν τις καταθέσεις σε περίπτωση που τα επιτόκια γίνουν μηδενικά ή και αρνητικά, ποσοστά 14,6% και 16,4% αντίστοιχα, καθώς και για την εφαρμογή των εποπτικών μέτρων της Τραπεζής της Ελλάδος (ΤτΕ), με ποσοστό 17,3% και από την ίδια την τράπεζα με ποσοστό 13,7% αντίστοιχα. Το μεγάλο ποσοστό 28,7% που συγκέντρωσε το ΔΓ/ΔΑ στην ερώτηση για τα κρυπτονομίσματα είναι μάλλον αναμενόμενο, διότι πολύς κόσμος δε γνωρίζει καλά το αντικείμενο η δεν το γνωρίζει καθόλου. Άλλωστε το ότι 1 στους 3 σχεδόν ερωτώμενους δε θα επένδυε τις οικονομίες του σε κρυπτονομίσμα δείχνει ότι οι συνθήκες στην ελληνική κοινωνία δεν έχουν ωριμάσει αρκετά να αποδεχτούν τέτοιες μορφές επένδυσης.

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει και η πρώτη ερώτηση της κατηγορίας αυτής σχετικά με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Βλέπουμε ότι γενικά είναι μοιρασμένες οι απόψεις με μια ελαφριά υπεροχή των θετικών απαντήσεων. Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνεται ότι και σε αυτή την ερώτηση, όπως και στην προηγούμενη παράγραφο, ο μέσος όρος των συστημικών τραπεζών είναι στατιστικά σημαντικά χαμηλότερος από όλες τις υπόλοιπες πλην της «Άλλης». Οι συμμετέχοντες που συνεργάζονται με άλλες τράπεζες, πλην των τεσσάρων συστημικών φαίνεται να έχουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στο τραπεζικό σύστημα.

Πίνακας 4. 13

Περιγραφικά στατιστικά ερωτήματος 20 ανά τράπεζα

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|------|----------------|
| Συστημικές (Εθνική, Πειραιώς, Alpha, Eurobank) | 304 | 2,98 | 1,059 |
| Μη συστημικές (Αττικής, Optima) | 7 | 4,86 | ,378 |
| Υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα | 7 | 4,71 | ,756 |
| Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων | 6 | 4,50 | ,837 |
| Συνεταιρικές τράπεζες | 5 | 4,00 | 1,414 |
| Άλλη | 6 | 3,67 | 1,506 |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

4.2.2.3 Ερωτήσεις Ποιότητας

Στη μεταβλητή της ποιότητας του τραπεζικού συστήματος, υπάρχουν 5 ερωτήματα, τα οποία συνοψίζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 4. 14
Ερωτήσεις Ποιότητας

| | Καθόλου | Λίγο | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | ΔΓ/ΔΑ |
|--|----------------|-------------|---------------|-------------|------------------|--------------|
| 34. Θεωρείτε ότι η ποιότητα της εξυπηρέτησης πελατών του τραπεζικού συστήματος βελτιώνεται με την πάροδο των ετών; | 9,9% | 15,8% | 35,8% | 19,4% | 19,1% | 0,0% |
| 35. Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του web-banking; | 2,1% | 6,3% | 37,6% | 30,1% | 23,9% | 0,0% |
| 36. Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχονται από το δίκτυο καταστημάτων; | 6,0% | 14,6% | 42,4% | 24,5% | 12,5% | 0,0% |
| 37. Η μείωση του δικτύου των τραπεζικών καταστημάτων και των ATM'S επηρεάζει την ποιότητα ζωής σας; | 10,4% | 23,3% | 27,5% | 20,0% | 18,8% | 0,0% |
| 38. Η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών από το web banking βελτιώθηκε μετά την επιβολή των capital controls; | 5,4% | 16,7% | 25,7% | 23,0% | 18,8% | 10,4% |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Στις συγκεκριμένες ερωτήσεις, μόνο στο ερώτημα σχετικά με την επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων (capital controls) υπήρξαν κάποιες απαντήσεις ΔΓ/ΔΑ, με σημαντικό μάλιστα ποσοστό (10,4%). Σε αυτούς υπάρχουν προφανώς και αρκετοί που είναι ηλικιακά μικροί ώστε να μην είχαν ιδιαίτερες συναλλαγές με τις τράπεζες πριν το 2015, ή και αρκετά μεγάλοι που δεν άλλαξαν πολλά πράγματα σε σχέση με τις συνήθειές τους.

Όπως και στις προηγούμενες μεταβλητές οι περισσότεροι βρίσκονται στο μέσον της κατανομής («Αρκετά»), ενώ υπάρχουν περισσότερες θετικές από αρνητικές απαντήσεις.

4.2.2.4 Ερωτήσεις Εξοικείωσης

Στις ερωτήσεις εξοικείωσης με τη νέα τεχνολογία, βλέπουμε μια σαφή διαφοροποίηση σε σχέση με τις προηγούμενες μεταβλητές η οποία παρουσιάζεται όπως ακολουθεί.

Πίνακας 4. 15

Ερωτήσεις Εξοικείωσης

| | Καθόλου | Λίγο | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | ΔΓ/ΔΑ |
|--|----------------|-------------|---------------|-------------|------------------|--------------|
| 39. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση των αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ATMS); | 0,6% | 3,9% | 18,2% | 23,9% | 53,4% | 0,0% |
| 40. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση των ΚΑΠ που βρίσκονται εντός των καταστημάτων; | 20,0% | 14,6% | 21,2% | 16,7% | 26,0% | 1,5% |
| 41. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη διαδικτυακή τραπεζική (web banking); | 4,8% | 6,3% | 17,3% | 24,2% | 47,5% | 0,0% |
| 42. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση τραπεζικών συναλλαγών μέσω mobile banking; | 22,1% | 14,9% | 17,9% | 16,4% | 28,7% | 0,0% |
| 43. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση του phone banking; | 27,2% | 24,2% | 20,6% | 12,2% | 11,9% | 3,9% |
| 44. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση καρτών στο σύνολο των καθημερινών συναλλαγών σας; | 5,1% | 5,4% | 19,4% | 17,3% | 52,8% | 0,0% |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Συγκεκριμένα, υπάρχει σαφώς μεγαλύτερο ποσοστό θετικών απαντήσεων και βλέπουμε σε τρεις από τις έξι ερωτήσεις το ποσοστό των απαντήσεων «Πάρα πολύ» να πλησιάζει ή και να ξεπερνά ακόμα και το 50%. Είναι σαφές ότι οι συμμετέχοντες είναι αρκετά εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική τραπεζική και εκμεταλλεύονται σε μεγάλο βαθμό τις δυνατότητές της

4.3 Επαγωγική Στατιστική

4.3.1 Ανάλυση παλινδρόμησης

Για την ανάλυση της παλινδρόμησης δημιουργήσαμε τις μεταβλητές του μοντέλου, όπως αναφέρονται στην παράγραφο 3.6 και έχουμε ήδη πραγματοποιήσει τον έλεγχο αξιοπιστίας

τους δημιουργώντας το συντελεστή Alpha του Cronbach. Η επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων έγινε με το πρόγραμμα SPSS και όπως έχουμε ήδη αναφέρει η τιμή του συντελεστή είναι μεγαλύτερη από 0,7 πίνακας 3.1. Αξιοποιώντας εργαλεία περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης, έχουμε καταλήξει στις ερωτήσεις που θα συμπεριληφθούν στον υπολογισμό των μεταβλητών, τις δημιουργήσαμε και παρουσιάζουμε τα περιγραφικά στατιστικά τους στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 4. 16

Περιγραφικά στατιστικά μεταβλητών παλινδρόμησης

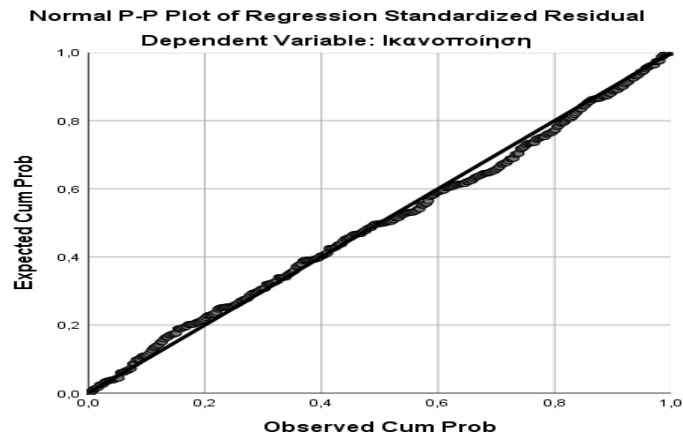
| | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-------------|-----------------------|
| Εξοικείωση | 3,878 | ,920 |
| Ποιότητα | 3,375 | ,932 |
| Εμπιστοσύνη | 2,746 | ,904 |
| Ικανοποίηση | 3,306 | ,668 |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Οι δυνατές απαντήσεις είναι από το 1 έως το 5, με το 5 να είναι η πιο θετική απάντηση. Βλέπουμε ότι όλες οι μεταβλητές εκτός από την εμπιστοσύνη έχουν μέσες τιμές πάνω από 3,3. Τη μεγαλύτερη μέση τιμή παρουσιάζει η Εξοικείωση κάτι που ήταν αναμενόμενο βλέποντας τα ποσοστά των επιμέρους ερωτήσεων. Σύμφωνα με τις υποθέσεις του μοντέλου αποδοχής τεχνολογίας (TAM), η πρόθεση χρήσης μιας καινοτόμας τεχνολογίας εξαρτάται θετικά από το επίπεδο ικανοποίησης.

Συνεπώς, εφόσον διαπιστωθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση, θα μπορούσαμε να γνωρίζουμε τι ακριβώς είναι εκείνο που επηρεάζει την άποψη των καταναλωτών, συναλλακτικού κοινού στην περίπτωση της έρευνάς μας.

Η ανάλυση της παλινδρόμησης όμως έχει ορισμένες προϋποθέσεις ώστε να μπορεί να θεωρηθεί σημαντική για την εκτίμηση της εξαρτημένης μεταβλητής. Η πρώτη προϋπόθεση είναι η κανονικότητα των καταλοίπων. Ένας τρόπος εξακρίβωσης της κανονικότητας είναι το διάγραμμα P-P plot. Σύμφωνα με αυτό, δεν παρουσιάζονται μεγάλες αποκλίσεις από τη διαγώνιο, συνεπώς δεν υπάρχει σοβαρό πρόβλημα παραβίασης της κανονικότητας.

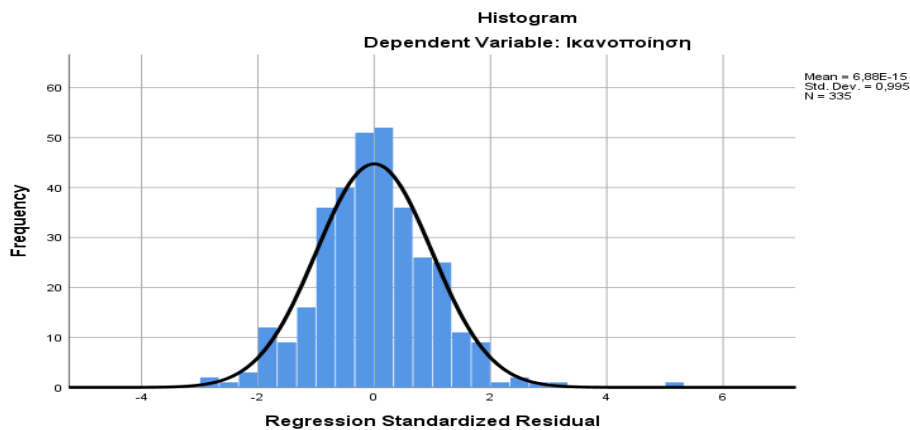


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 11

Γραφική Απεικόνιση της Ρυθμιστικής Υπολειπόμενης Εξαρτημένης Μεταβλητής: Ικανοποίηση

Μια άλλη υπόθεση της παλινδρόμησης είναι η ομοσκεδαστικότητα, η οποία σημαίνει πως η διακύμανση των δεδομένων παραμένει σταθερή σε όλο το δείγμα. Σύμφωνα με το ακόλουθο διάγραμμα διασποράς των καταλοίπων, δε φαίνεται να υπάρχει κάποιο σοβαρό πρόβλημα ετεροσκεδαστικότητας στα δεδομένα μας.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 122

Γραφική Διάγραμμα διασποράς καταλοίπων

Μια τρίτη υπόθεση του μοντέλου είναι η μη ύπαρξη αυτοσυσχέτισης. Ο έλεγχος της συγκεκριμένης υπόθεσης γίνεται με τη βοήθεια του στατιστικού Durbin-Watson. Όπως φαίνεται από τον ακόλουθο πίνακα, η τιμή του ελέγχου D-W είναι ίση με 1,867, που είναι αρκετά κοντά στην τιμή 2, και μέσα στα όρια αποδοχής που είναι μεταξύ 1,7 και 2,3 (Field, 2009). Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει πρόβλημα αυτοσυσχέτισης.

Πίνακας 4. 17

Πίνακας ελέγχου Durbin-Watson

| Model Summary ^b | | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,658 ^a | ,433 | ,428 | ,50568 | 1,867 |
| a. Predictors: (Constant), Εμπιστοσύνη, Εξοικείωση, Ποιότητα | | | | | |
| b. Dependent Variable: Ικανοποίηση | | | | | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Ισχύουν συνεπώς οι πιο βασικές υποθέσεις της γραμμικής παλινδρόμησης και συνεπώς τα αποτελέσματα θα είναι στατιστικά σημαντικά.

Πίνακας 4. 18

Πίνακας συντελεστών παλινδρόμησης

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,885 | ,139 | | 13,52 | ,000 |
| | Εξοικείωση | -,050 | ,032 | -,068 | -1,57 | ,117 |
| | Ποιότητα | ,500 | ,038 | ,697 | 13,03 | ,000 |
| | Εμπιστοσύνη | -,026 | ,039 | -,036 | -,68 | ,495 |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από τον πίνακα των συντελεστών προκύπτει ότι οι δυο από τις τρεις μεταβλητές δεν είναι στατιστικά σημαντικές, αφού οι τιμές Sig. Είναι μεγαλύτερες του 5%. Συνεπώς μόνο η μεταβλητή Ποιότητα είναι στατιστικά σημαντική ακόμα και σε επίπεδο 1%. Η τιμή του συντελεστή προσδιορισμού είναι αρκετά υψηλή. Συγκεκριμένα είναι ίση με 0,433 (0,428 προσαρμοσμένος), που σημαίνει ότι το 43,3% (42,85 προσαρμοσμένο) της μεταβλητότητας της Ικανοποίησης εξηγείται από τις μεταβολές της μεταβλητής Ποιότητα.

Η εξίσωση που προκύπτει από το ανωτέρω υπόδειγμα είναι:

$$\text{Iκανοποίηση} = 1,885 + 0,5 * \text{Ποιότητα}.$$

Τα αποτελέσματα της παρούσας ανάλυσης δε συνάδουν με τη διεθνή βιβλιογραφία. Προκειμένου να αναλυθεί η συμπεριφορά των χρηστών σχετικά με την υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών, έχουν αναπτυχθεί διάφορες επιστημονικές θεωρίες και μοντέλα τις τελευταίες τέσσερις δεκαετίες. Σύμφωνα με τον στόχο αυτής της μελέτης και λόγω της συνάφειας σχετικά με την εξήγηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των καταναλωτών από το τραπεζικό σύστημα, έχουμε χρησιμοποιήσει ένα από τα μοντέλα που βασίζονται στην Κοινωνική Ψυχολογία, το Technology Acceptance Model, ή TAM (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). Το μοντέλο TAM, σχεδιάστηκε με βάση τη θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (Theory of reasoned Action – TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975; Ajzen & Fishbein, 1980) με σκοπό να πραγματοποιεί προβλέψεις σχετικά με την αποδοχή και τη χρήση νέων τεχνολογιών και συστημάτων πληροφοριών, προσδιορίζοντας τα χαρακτηριστικά που οδηγούν στην αποδοχή για τα συστήματα πληροφοριών μιας εταιρείας και την προσαρμοστικότητά τους στις ανάγκες που σχετίζονται με την εργασία (Davis et al., 1989). Τα μοντέλα βασίζονται στην περιγραφή των χαρακτηριστικών των διαδικασιών πληροφόρησης που οδηγούν σε προθέσεις από την πλευρά των χρηστών είτε να αποδεχτούν, είτε να απορρίψουν μια τεχνολογική καινοτομία. Το TAM έχει θεωρηθεί ως το πιο ισχυρό, αναλυτικό και επιδραστικό μοντέλο στη συμπεριφορά αποδοχής καινοτομιών (Davis et al. 1989; Pavlou, 2003), και ως εκ τούτου, θεωρούμε αυτό το θεωρητικό μοντέλο ως βάση για τον σκοπό της παρούσας μελέτης. Το μοντέλο TAM ενδείκνυται για τη χρήση της νέας τεχνολογίας ως δομή που εξηγείται από δύο αντιλαμβανόμενες μεταβλητές: τη χρησιμότητα και την ευκολία χρήσης. Η ευκολία χρήσης ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο ο χρήστης πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος μπορεί να πραγματοποιηθεί χωρίς ο ίδιος να καταβάλει ιδιαίτερη προσπάθεια (Davis et al., 1989). Η επίδραση της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης στην ικανοποίηση και την πρόθεση χρήσης, έχει αποδειχθεί σε διάφορες μελέτες (Munoz-Leiva et al., 2017; Hernández, 2010). Διαπιστώθηκε επίσης ότι αυτό το κατασκεύασμα έχει θετικό αντίκτυπο στην πρόθεση χρήσης και άλλων εφαρμογών, όπως είναι τα παιχνίδια κοινωνικών δικτύων για κινητά (Park, Baek, Ohm, & Chang, 2014), και σύμφωνα με τους Ha, Yoon και Choi (2007) σχετικά με την στάση των καταναλωτών σχετικά με τα παιχνίδια των κινητών τηλεφώνων.

Από το αρχικό μοντέλο TAM, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα έχει εφαρμοστεί σε ένα ευρύ φάσμα χρήσεων των ΤΠΕ για τη μέτρηση του επιπέδου καινοτομίας σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινότητας (Liu & Li, 2011). Σύμφωνα με τον Davis (1989), η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα μπορεί να οριστεί ως ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος ΤΠΕ θα αυξήσει την απόδοση της εργασίας του. Στην παρούσα μελέτη, μελετάμε το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, το οποίο πρωτοπορεί στην υιοθέτηση και χρήση των εκάστοτε τεχνολογικών καινοτομιών και συνεπώς θεωρούμε ότι το εν λόγω μοντέλο είναι το ενδεδειγμένο.

Αρκετές μελέτες έχουν δείξει την άμεση σχέση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας και της πρόθεσης χρήσης (Munoz et al., 2017; Krishanan, Khin, Teng, & Chinna, 2016; Jeong & Yoon, 2013; Aboelmaged & Gebba, 2013). Αρκετές επίσης έρευνες, υποστηρίζουν τη σημαντική και θετική επίδραση της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας στην πρόθεση χρήσης (Pham & Ho, 2015). Οι Syaikh και Karjaluoto (2015) πραγματοποίησαν μια συστηματική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας σχετικά με την υιοθέτηση του m-banking που δημοσιεύθηκε από τον Ιανουάριο του 2005 έως τον Μάρτιο του 2014, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι το μοντέλο TAM και οι προσαρμογές του είναι οι πιο συχνά χρησιμοποιούμενες μέθοδοι στις δημοσιευμένες εργασίες. Σε αυτό το πνεύμα, εστίασαμε τη μελέτη μας στο TAM που θεωρείται το πιο σχετικό, αν και έχουμε συμπεριλάβει επίσης τις ακόλουθες επιπλέον μεταβλητές: την ικανοποίηση, την εμπιστοσύνη, την ποιότητα και την εξοικείωση.

Μόνο η Ποιότητα αποδείχθηκε στατιστικά σημαντική και με θετικό πρόσημο. Οι άλλες δυο μεταβλητές (Εξοικείωση και Εμπιστοσύνη), όχι μόνο δεν ήταν σημαντικές, αλλά είχαν και αρνητικό πρόσημο, που είναι το αντίθετο από το αναμενόμενο. Αυτό ίσως εξηγείται από τις ιδιαιτερότητες του ελληνικού τραπεζικού συστήματος τα τελευταία χρόνια και τις αντίξοες συνθήκες στις οποίες λειτούργησε (και εν πολλοίς λειτουργεί ακόμα), τόσο μετά την χρηματοπιστωτική κρίση και τους κεφαλαιακούς ελέγχους όσο και μετά την είσοδο της Ελλάδας στην Ευρωζώνη. Τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι οι Έλληνες καταναλωτές έχουν μεγάλη εξοικείωση με τις νέες τραπεζικές τεχνολογίες και αντιμετωπίζουν μάλλον θετικά τις ελληνικές τράπεζες. Παρόλα αυτά η πορεία του τραπεζικού συστήματος έχει επιφέρει σημαντικούς κλυδωνισμούς στη σχέση του συναλλασσόμενου κοινού και έχει δημιουργήσει ένα έλλειμμα εμπιστοσύνης, ιδιαίτερα προς τις τέσσερις μεγάλες συστημικές τράπεζες της χώρας.

4.3.2 Συσχετίσεις με τα δημογραφικά

Πίνακας 4. 19

Έλεγχος T-test για το φύλο

| Group Statistics | | | | | |
|------------------|---------|-----|--------|----------------|------|
| | 1. Φύλο | N | Mean | Std. Deviation | Sig. |
| Εξοικείωση | Άνδρας | 158 | 4,0506 | ,88636 | ,001 |
| | Γυναίκα | 177 | 3,7232 | ,92491 | |
| Ποιότητα | Άνδρας | 158 | 3,4051 | ,93553 | ,579 |
| | Γυναίκα | 177 | 3,3484 | ,93123 | |
| Εμπιστοσύνη | Άνδρας | 158 | 2,8165 | ,94869 | ,180 |
| | Γυναίκα | 177 | 2,6836 | ,86037 | |
| Ικανοποίηση | Άνδρας | 158 | 3,2481 | ,62452 | ,137 |
| | Γυναίκα | 177 | 3,3571 | ,70321 | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σχετικά με το φύλο βλέπουμε ότι έχουμε μόνο μία στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση, για την Εξοικείωση. Συγκεκριμένα, οι άνδρες έχουν σημαντικά μεγαλύτερο μέσο όρο από τις γυναίκες, που σημαίνει ότι είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία.

Πίνακας 4. 20

Έλεγχος ANOVA για την ηλικία

| | | ANOVA | | | | |
|-------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Εξοικείωση | Between Groups | 15,179 | 5 | 3,036 | 3,731 | ,003 |
| | Within Groups | 267,678 | 329 | ,814 | | |
| | Total | 282,857 | 334 | | | |
| Ποιότητα | Between Groups | 10,690 | 5 | 2,138 | 2,516 | ,030 |
| | Within Groups | 279,614 | 329 | ,850 | | |
| | Total | 290,304 | 334 | | | |
| Εμπιστοσύνη | Between Groups | 18,422 | 5 | 3,684 | 4,760 | ,000 |
| | Within Groups | 254,636 | 329 | ,774 | | |
| | Total | 273,058 | 334 | | | |
| Ικανοποίηση | Between Groups | 1,254 | 5 | ,251 | ,558 | ,732 |
| | Within Groups | 148,005 | 329 | ,450 | | |
| | Total | 149,259 | 334 | | | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 4. 21

Μέσες τιμές μεταβλητών TAM ανά ηλικία

| | | N | Mean | Std. Deviation |
|-------------|------------|-----|--------|----------------|
| Εξουκείωση | 18-24 | 16 | 4,2500 | ,99163 |
| | 25-32 | 20 | 4,1250 | ,71864 |
| | 33-40 | 59 | 3,9831 | ,83287 |
| | 41-50 | 129 | 3,9884 | ,87381 |
| | 51-60 | 80 | 3,6406 | ,97179 |
| | 61 και άνω | 31 | 3,4758 | 1,00903 |
| Ποιότητα | 18-24 | 16 | 3,9583 | ,72903 |
| | 25-32 | 20 | 3,5000 | 1,00000 |
| | 33-40 | 59 | 3,4011 | ,94844 |
| | 41-50 | 129 | 3,3463 | ,86643 |
| | 51-60 | 80 | 3,1708 | ,99364 |
| | 61 και άνω | 31 | 3,5914 | ,93773 |
| Εμπιστοσύνη | 18-24 | 16 | 3,5000 | ,80104 |
| | 25-32 | 20 | 2,7375 | 1,02429 |
| | 33-40 | 59 | 2,6992 | ,83017 |
| | 41-50 | 129 | 2,6938 | ,80358 |
| | 51-60 | 80 | 2,5500 | ,99476 |
| | 61 και άνω | 31 | 3,1774 | ,89952 |
| Ικανοποίηση | 18-24 | 16 | 3,5000 | ,76942 |
| | 25-32 | 20 | 3,3500 | ,75915 |
| | 33-40 | 59 | 3,3220 | ,68884 |
| | 41-50 | 129 | 3,3240 | ,68291 |
| | 51-60 | 80 | 3,2550 | ,64118 |
| | 61 και άνω | 31 | 3,2000 | ,53166 |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Βλέπουμε ότι εμφανίζεται ένα μοτίβο στον ανωτέρω πίνακα. Συγκεκριμένα, σε όλες τις μεταβλητές οι μέσες τιμές μειώνονται με την ηλικία, με μοναδική εξαίρεση την Εμπιστοσύνη, όπου οι μεγαλύτεροι σε ηλικία (61 και άνω) παρουσιάζουν ιδιαίτερα υψηλή μέση τιμή, που είναι η δεύτερη υψηλότερη μετά τους νέους (18-24). Οι διαφορές δεν είναι σημαντικές, λόγω των μικρών αποκλίσεων και της σχετικά μεγάλης μεταβλητότητας, αλλά το συμπέρασμα της μειούμενης μέσης τιμής είναι εξαιρετικά ενδιαφέρον εύρημα.

Πίνακας 4. 22

Έλεγχος ANOVA για το εκπαιδευτικό επίπεδο

| ANOVA | | | | | | |
|-------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Εξοικείωση | Between Groups | 13,382 | 6 | 2,230 | 2,715 | ,014 |
| | Within Groups | 269,475 | 328 | ,822 | | |
| | Total | 282,857 | 334 | | | |
| Ποιότητα | Between Groups | 1,841 | 6 | ,307 | ,349 | ,910 |
| | Within Groups | 288,463 | 328 | ,879 | | |
| | Total | 290,304 | 334 | | | |
| Εμπιστοσύνη | Between Groups | 12,492 | 6 | 2,082 | 2,621 | ,017 |
| | Within Groups | 260,565 | 328 | ,794 | | |
| | Total | 273,058 | 334 | | | |
| Ικανοποίηση | Between Groups | 2,477 | 6 | ,413 | ,923 | ,479 |
| | Within Groups | 146,782 | 328 | ,448 | | |
| | Total | 149,259 | 334 | | | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Στατιστικά σημαντικές διαφορές εντοπίζονται μόνο στις μεταβλητές Εξοικείωση και Εμπιστοσύνη, αφού σε αυτές η τιμή σημαντικότητας (Sig.) είναι μικρότερες του 5% (Πίνακας ANOVA).

Αντίθετα με την ηλικία όμως, στο εκπαιδευτικό επίπεδο που απεικονίζεται στον ακόλουθο πίνακα, δεν διαπιστώνουμε να υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο μοτίβο που ισχύει σε όλες τις μεταβλητές. Στην Εξοικείωση, παρατηρούμε ότι υπάρχει μία αύξηση στις μέσες τιμές, όσο αυξάνει το επίπεδο εκπαίδευσης, με μία εξαίρεση στη Μεταλυκειακή εκπαίδευση, η οποία εμφανίζει τον δεύτερο μεγαλύτερο μέσο. Στην Εμπιστοσύνη, εμφανίζεται αρνητική σχέση, αφού οι τιμές μειώνονται όσο αυξάνει το επίπεδο εκπαίδευσης, και πάλι με την εξαίρεση της Μεταλυκειακής εκπαίδευσης, η οποία εμφανίζεται κάτω από τα Κολλέγια.

Στην Ποιότητα και την Ικανοποίηση, οι συμμετέχοντες που έχουν τελειώσει μόνο την Πρωτοβάθμια εκπαίδευση εμφανίζουν τη μεγαλύτερη μέση τιμή, ενώ οι υπόλοιπες κατηγορίες εμφανίζουν μικρές (και μη σημαντικές) αποκλίσεις.

Πίνακας 4. 23

Μέσες τιμές μεταβλητών TAM ανά εκπαιδευτικό επίπεδο

| | | N | Mean | Std. Deviation |
|-------------|--|-----|--------|----------------|
| Εξοικείωση | Πρωτοβάθμια | 4 | 2,7500 | 1,32288 |
| | Δευτεροβάθμια | 53 | 3,5660 | 1,11604 |
| | Μεταλυκειακή κατάρτιση | 29 | 3,9914 | ,78911 |
| | Κολλέγιο | 13 | 3,8654 | ,88161 |
| | Ανώτατα/Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα | 126 | 3,9087 | ,90753 |
| | Μεταπτυχιακή εξειδίκευση | 99 | 3,9747 | ,83107 |
| | Διδακτορικές σπουδές | 11 | 4,2727 | ,45352 |
| Ποιότητα | Πρωτοβάθμια | 4 | 3,8333 | ,88192 |
| | Δευτεροβάθμια | 53 | 3,3711 | 1,04116 |
| | Μεταλυκειακή κατάρτιση | 29 | 3,4138 | ,83882 |
| | Κολλέγιο | 13 | 3,3077 | ,97621 |
| | Ανώτατα/Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα | 126 | 3,3836 | ,96247 |
| | Μεταπτυχιακή εξειδίκευση | 99 | 3,3199 | ,87536 |
| | Διδακτορικές σπουδές | 11 | 3,6061 | ,87962 |
| Εμπιστοσύνη | Πρωτοβάθμια | 4 | 3,3125 | 1,23111 |
| | Δευτεροβάθμια | 53 | 3,1085 | ,97875 |
| | Μεταλυκειακή κατάρτιση | 29 | 2,8534 | ,83323 |
| | Κολλέγιο | 13 | 2,9231 | ,87431 |
| | Ανώτατα/Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα | 126 | 2,6726 | ,90081 |
| | Μεταπτυχιακή εξειδίκευση | 99 | 2,5909 | ,83487 |
| | Διδακτορικές σπουδές | 11 | 2,5455 | ,88613 |
| Ικανοποίηση | Πρωτοβάθμια | 4 | 3,9500 | ,85440 |
| | Δευτεροβάθμια | 53 | 3,2943 | ,55554 |
| | Μεταλυκειακή κατάρτιση | 29 | 3,1586 | ,74331 |
| | Κολλέγιο | 13 | 3,3231 | ,51986 |
| | Ανώτατα/Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα | 126 | 3,3206 | ,71244 |
| | Μεταπτυχιακή εξειδίκευση | 99 | 3,2949 | ,65237 |
| | Διδακτορικές σπουδές | 11 | 3,4182 | ,68384 |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 4. 24

Έλεγχος ANOVA για την τράπεζα συχνότερης συνεργασίας

| ANOVA | | | | | | |
|-------------|----------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Εξοικείωση | Between Groups | 10,639 | 5 | 2,128 | 2,572 | ,027 |
| | Within Groups | 272,218 | 329 | ,827 | | |
| | Total | 282,857 | 334 | | | |
| Ποιότητα | Between Groups | 25,875 | 5 | 5,175 | 6,439 | ,000 |
| | Within Groups | 264,429 | 329 | ,804 | | |
| | Total | 290,304 | 334 | | | |
| Εμπιστοσύνη | Between Groups | 52,396 | 5 | 10,479 | 15,624 | ,000 |
| | Within Groups | 220,661 | 329 | ,671 | | |
| | Total | 273,058 | 334 | | | |
| Ικανοποίηση | Between Groups | 2,983 | 5 | ,597 | 1,342 | ,246 |
| | Within Groups | 146,276 | 329 | ,445 | | |
| | Total | 149,259 | 334 | | | |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Αναφορικά με την τράπεζα συχνότερης συνεργασίας, τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης (Πίνακας ANOVA) κατέδειξαν σημαντικές διαφορές στην Εξοικείωση, την Ποιότητα και την Εμπιστοσύνη, αλλά όχι στην Ικανοποίηση η οποία είχε σημαντικότητα (Sig.) μεγαλύτερη του 5%.

Στον πίνακα που ακολουθεί βλέπουμε ότι και στις τέσσερις μεταβλητές η μεγαλύτερη μέση τιμή ανήκει στις τράπεζες της αλλοδαπής στην Ελλάδα, ενώ η μικρότερη μέση τιμή αντιστοιχεί στις συστημικές τράπεζες (με την εξαίρεση του Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων στην Ικανοποίηση). Τα συμπεράσματα στη συγκεκριμένη ερώτηση πρέπει να αντιμετωπιστούν με προσοχή, αφού οι απαντήσεις σε όλες τις κατηγορίες πλην των συστημικών τραπεζών δεν είναι περισσότερες από επτά.

Πίνακας 4. 25

Μέσες τιμές μεταβλητών TAM ανά τράπεζα συχνότερης συνεργασίας

| | | N | Mean | Std. Deviation |
|-------------|--|-----|--------|----------------|
| Εξοικείωση | Συστημικές (Εθνική, Πειραιώς, Alpha, Eurobank) | 304 | 3,8240 | ,91483 |
| | Μη συστημικές (Αττικής, Optima) | 7 | 4,2500 | ,81650 |
| | Υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα | 7 | 4,7500 | ,38188 |
| | Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων | 6 | 4,2500 | 1,17260 |
| | Συνεταιρικές τράπεζες | 5 | 4,3000 | ,89093 |
| | Άλλη | 6 | 4,4167 | ,86120 |
| Ποιότητα | Συστημικές (Εθνική, Πειραιώς, Alpha, Eurobank) | 304 | 3,2928 | ,88885 |
| | Μη συστημικές (Αττικής, Optima) | 7 | 4,3333 | ,66667 |
| | Υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα | 7 | 4,6667 | ,38490 |
| | Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων | 6 | 3,8889 | 1,48573 |
| | Συνεταιρικές τράπεζες | 5 | 4,2000 | ,18257 |
| | Άλλη | 6 | 3,7222 | 1,43630 |
| Εμπιστοσύνη | Συστημικές (Εθνική, Πειραιώς, Alpha, Eurobank) | 304 | 2,6242 | ,82229 |
| | Μη συστημικές (Αττικής, Optima) | 7 | 4,1786 | ,62440 |
| | Υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα | 7 | 4,2857 | ,52893 |
| | Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων | 6 | 3,7500 | ,68920 |
| | Συνεταιρικές τράπεζες | 5 | 4,0500 | ,37081 |
| | Άλλη | 6 | 3,3750 | 1,32994 |
| Ικανοποίηση | Συστημικές (Εθνική, Πειραιώς, Alpha, Eurobank) | 304 | 3,2908 | ,66851 |
| | Μη συστημικές (Αττικής, Optima) | 7 | 3,6571 | ,61875 |
| | Υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα | 7 | 3,7429 | ,34087 |
| | Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων | 6 | 3,0000 | ,95499 |
| | Συνεταιρικές τράπεζες | 5 | 3,4800 | ,10954 |
| | Άλλη | 6 | 3,3000 | ,80747 |

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για τα υπόλοιπα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος δεν εμφανίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές, αφού όλες οι τιμές της ανάλυσης διακύμανσης ήταν μεγαλύτερες του 5%.

4.4 Συζήτηση αποτελεσμάτων

4.4.1 Γενική θεώρηση

Σύμφωνα με την περιγραφική στατιστική και σε ότι αφορά το δείγμα, συμμετείχαν 177 γυναίκες και οι 158 άνδρες.

Σε ότι αφορά τις ηλικίες των συμμετεχόντων, είχαμε εκπροσώπηση όλων των ηλικιακών ομάδων με την πλειοψηφία να ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών με ποσοστό 38,5% επί του δείγματος. Ακολούθησε η ηλικιακή ομάδα 51-60 ετών με ποσοστό 23,9% και αμέσως μετά 33-40 ετών με ποσοστό 17,6% επί του δείγματος.

Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων ήταν αρκετά υψηλό καθώς το 37,6% είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίων ή ΤΕΙ, ένα επιπλέον ποσοστό 29,6% κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο ενώ ένα 3,3% έχει επιπλέον και διδακτορικές σπουδές.

Στην ερώτηση σχετικά με το επάγγελμα που ασκεί κάποιος, η πλειοψηφία απάντησε Ιδιωτικός υπάλληλος σε ποσοστό 34,9% ενώ ακολούθησε η κατηγορία των Δημοσίων υπαλλήλων με ποσοστό 31,9%. Αξίζει να σημειωθεί ότι εκπροσώπηση είχαν όλοι οι επαγγελματικοί κλάδοι ακόμα και των εισοδηματιών με ποσοστό 0,9%.

Στο ερώτημα για την οικογενειακή κατάσταση, οι δημοφιλέστερες απαντήσεις ήταν έγγαμος με προστατευόμενα τέκνα και άγαμος με ποσοστό απαντήσεων 41,5% και 26,9% επί του δείγματος αντίστοιχα.

Περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους δήλωσαν ότι το καθαρό μηνιαίο τους εισόδημα είναι μεταξύ 1.001 και 1.800 ευρώ με ποσοστό 50,4% ενώ η αμέσως προηγούμενη κατηγορία 501 έως 1000 ευρώ συγκέντρωσε ποσοστό 25,7%. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένα αρκετά υπολογίσιμο ποσοστό περίπου 16,7% δήλωσε ότι κερδίζει περισσότερα από 1.801 ευρώ καθαρά από την εργασία του.

Όπως αναμενόταν, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων επιλέγει μια από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες ως κύρια τράπεζα για τις συναλλαγές του με ποσοστό 90,7% επομένως το υπόλοιπο 9,3 % μοιράζεται σχεδόν το ίδιο στις άλλες κατηγορίες τραπεζών.

Συντριπτικό ήταν επίσης και το ποσοστό που αφορούσε την απάντηση στην ερώτηση «Με ποιόν τρόπο κυρίως συνεργάζεστε με την τράπεζα σας;» καθώς σχεδόν τα τρία τέταρτα,

74% συγκεκριμένα δήλωσαν ότι επιλέγουν την ηλεκτρονική τραπεζική ενώ η απάντηση το ATM και η φυσική παρουσία ακολουθούν με ποσοστό 14% και 6,7% αντίστοιχα.

Σχετικά με το ποια συναλλαγή πραγματοποιείτε κυρίως με την τράπεζα σας, σχεδόν έξι στους δέκα απάντησαν πληρωμές λογαριασμών ποσοστό 60,6% ενώ η αμέσως επόμενη συναλλαγή ήταν οι μεταφορές χρημάτων με ποσοστό 14% και πληρωμές δανείων η καρτών με ποσοστό 9,6%.

Τέλος, από τα δημογραφικά στοιχεία θα δούμε ότι το 38,8% των ερωτώμενων ξεκίνησε τις συναλλαγές του με το τραπεζικό σύστημα την δεκαετία 1991-2000 και ακολούθησε η δεκαετία 2001-2010 με ποσοστό 21,5% κάτι που είναι λογικό και σε σχέση με τις ηλικίες που δήλωσαν οι ερωτώμενοι.

Όπως φάνηκε από την ανάλυση των απαντήσεων που αφορούσαν την ικανοποίηση, το κοινό είναι ικανοποιημένο από το τραπεζικό σύστημα σε πολύ μεγάλο βαθμό. Εξαίρεση αποτελεί η γενικότερη τιμολογιακή πολιτική που ακολουθούν οι τράπεζες, όπου 72,2% του δείγματος είναι από καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι καθώς πιθανόν θεωρούν πολύ μικρά τα επιτόκια καταθέσεων και αντίστοιχα μεγάλα αυτά των χορηγήσεων. Σε όλες τις άλλες ερωτήσεις της παραμέτρου της ικανοποίησης το ποσοστό των θετικών απαντήσεων εάν μέσα σε αυτές συμπεριλάβουμε και το «αρκετά», καθώς τείνει περισσότερο προς μια θετική χροιά, έως το «πάρα πολύ» έλαβαν ποσοστά από 65,7% έως 90,2%. Αν αφαιρέσουμε το «αρκετά», οι αμιγώς θετικές απαντήσεις κυμαίνονται από ποσοστά 28,1% έως 54,6% που σαφώς υπερτερούν από τις αμιγώς αρνητικές απαντήσεις.

Στην δεύτερη ομάδα των ερωτήσεων που αφορούσαν την παράμετρο της εμπιστοσύνης στην ερώτηση «Εμπιστεύεστε τις τράπεζες και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα» ο κόσμος απάντησε ότι εμπιστεύεται το τραπεζικό σύστημα από «αρκετά» «έως πάρα πολύ» σε ποσοστό συνολικά 72,5% κάνοντας την ίδια παραδοχή παραπάνω για το «αρκετά». Αν απομονώσουμε μόνο τις θετικές απαντήσεις «πολύ» έως «πάρα πολύ» και τις «λίγο» έως «καθόλου» υπάρχει μόνο μια ελαφρά υπεροχή των θετικών απαντήσεων. Αν εστιάσουμε με προσοχή στις απαντήσεις που λάβαμε θα δούμε ότι κλονίστηκε η εμπιστοσύνη του κοινού μετά τα γεγονότα των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων του 2005 από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» σε ποσοστό 65,7% παρόλο που δεν μεταβλήθηκε σε ποσοστό 39,7% στις αντίστοιχες απαντήσεις.

Στην επόμενη ομάδα των ερωτήσεων που αφορούσαν την ποιότητα οι περισσότεροι βρίσκονται στο μέσον της κατανομής δηλαδή στην απάντηση «αρκετά». Σαφέστατα όμως

υπερτερούν οι θετικές απαντήσεις έναντι των αρνητικών σε όλες τις ερωτήσεις με το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης από την ποιότητα του web-banking με συνολικό ποσοστό 91,6% στην κλίμακα από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Και στην συγκεκριμένη ερώτηση οι αμιγώς θετικές απαντήσεις από «πολύ» έως «πάρα πολύ» είναι σε ποσοστό 54% έναντι ποσοστού 8,4% των αρνητικών απαντήσεων «καθόλου» και «λίγο».

Στην τελευταία κατηγορία ερωτήσεων που αφορούν την εξοικείωση με τη νέα τεχνολογία απομονώνοντας τις απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ» το ποσοστό των απόλυτα θετικών απαντήσεων ξεπερνάει σχεδόν σε όλες το 50%. Εξαιρέση φαίνεται να αποτελεί η τηλεφωνική τραπεζική phone banking που δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη στους συμμετέχοντες στην έρευνά μας.

4.4.2 Απάντηση ερευνητικών ερωτημάτων

Μετά την επεξεργασία των απαντήσεων στα ερωτηματολόγια, δόθηκαν ξεκάθαρες απαντήσεις σε όλα τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν. Αναφορικά με τα ερευνητικά ερωτήματα, που αφορούσαν την ικανοποίηση του κοινού από την τον τρόπο που αντιμετωπίζεται από την τράπεζα του, το κοινό είναι ικανοποιημένο με μόνη εξαίρεση την τιμολογιακή πολιτική όπου εκεί δείχνει έντονη δυσαρέσκεια.

Σχετικά με το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, για το αν είναι εξοικειωμένο το κοινό με τις νέες υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα που συνεργάζεται η απάντηση είναι και πάλι θετική. Η εξοικείωση είναι πολύ μεγάλη ακόμα και στις μεγαλύτερες ηλικίες καθώς έχουν αφομοιωθεί σε μεγάλο βαθμό οι τεχνολογικές εξελιγμένες υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες και πλέον αποτελούν κομμάτι της καθημερινότητας των συναλλασσομένων. Εξαιρέση αποτελεί και εδώ η τηλεφωνική τραπεζική (phone banking) που δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη σε καμία ηλικιακή ομάδα.

Φτάνοντας στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα, σχετικά με την εμπιστοσύνη του κοινού στο τραπεζικό σύστημα, η απάντηση είναι βεβαίως και το κοινό διαχρονικά το εμπιστεύεται και το στηρίζει όμως τα γεγονότα του 2005 του περιορισμού κίνησης κεφαλαίων (capital controls) κλόνισαν την εμπιστοσύνη του σε αυτό. Τέλος, παρά τη συρρίκνωση του δικτύου τραπεζικών καταστημάτων, παρά τη μείωση των επιτοκίων και την απρόσωπη εξυπηρέτηση που πλέον παρέχεται από τις τράπεζες το κοινό συνεχίζει να τις εμπιστεύεται, συνεχίζει να αποταμιεύει τις οικονομίες του και αρνείται να επενδύσει σε κρυπτονόμισμα ή ακόμα και να αποσύρει τα χρήματά του.

4.5 Ανακεφαλαίωση

Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν μια συνοπτική παρουσίαση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος από το 1980 έως το 2020, καθώς και η διερεύνηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης του κοινού σε αυτό.

Το έναυσμα μας ήταν η μελέτη και η διερεύνηση της διάδρασης του τραπεζικού συστήματος με τις εμπορικές πράξεις, με τις αποταμιευτικές συνήθειες, με τις καταναλωτικές προτιμήσεις, με την τεχνολογική πρόοδο, με τη μορφή των κοινωνικών σχέσεων, καθώς και με τις οικονομικές συγκυρίες που επικρατούν εντός και εκτός συνόρων. Τέθηκε στόχος να αναζητήσουμε κατά πόσο η εξέλιξη του συστήματος επηρεάζει το κοινό καθώς και να οριοθετήσουμε το διαφορετικό ποσοστό και ρυθμό απορρόφησης της εξέλιξης και προσαρμογής σε αυτήν των εμπλεκόμενων. Πιο ειδικά, σκοπός της έρευνας ήταν να εξεταστεί αν και σε τι βαθμό οι τράπεζες και το τραπεζικό σύστημα απολαμβάνουν της εμπιστοσύνης του κοινού. Θέσαμε ως στόχο να εξετάσουμε σε τι βαθμό είναι ικανοποιημένο το κοινό από τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τις τράπεζες.

Επίσης στο φάσμα της έρευνάς μας ήταν και η μέτρηση της εξοικείωσης του κοινού με τις νέες τεχνολογίες και πως αντιμετωπίζει την απρόσωπη πλέον εξυπηρέτηση από την πλευρά των τραπεζών. Αναζητήσαμε τον συνηθέστερο τρόπο συναλλαγής με τις τράπεζες, το πόσο ικανοποιημένος είναι ο συναλλασσόμενος από την τιμολογιακή πολιτική της τράπεζας αλλά και από την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής που του παρέχεται.

Ακόμη, σκοπός ήταν να εξεταστεί αν έχει επηρεαστεί η εμπιστοσύνη του κοινού στο τραπεζικό σύστημα μετά τα γεγονότα του περιορισμού κίνησης κεφαλαίων του 2015 (capital controls), αν θεωρεί ποιοτικές τις υπηρεσίες που του παρέχονται καθώς επίσης και το βαθμό εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες που χρησιμοποιούν οι τράπεζες στην ψηφιακή εποχή.

Στην παρούσα έρευνα όπως έχουμε ήδη αναφέρει, επιλέχθηκε να εφαρμοστεί η μέθοδος ποσοτικής έρευνας, με βολική δειγματοληψία μη πιθανότητας με το δείγμα να είναι 335 άτομα.

Ως ερευνητικό εργαλείο τέθηκε το ερωτηματολόγιο. Η πρώτη ενότητα του αφορούσε τα δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου, καθώς και κάποιες πρόσθετες προσωπικές πληροφορίες σχετικά με το εισόδημα και το πότε άρχισε να συναλλάσσεται με τις τράπεζες. Την δεύτερη έως και την πέμπτη ενότητα αποτελούσαν οι ερωτήσεις του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) και πιο αναλυτικά. Η δεύτερη ενότητα του περιείχε ερωτήσεις σχετικές με την ικανοποίηση του κοινού από το τραπεζικό σύστημα και τις υπηρεσίες του. Η

τρίτη ενότητα του, περιείχε ερωτήσεις αναφορικά με την εμπιστοσύνη που περιβάλλει το κοινό τις τράπεζες και το τραπεζικό σύστημα. Η τέταρτη ενότητα του περιείχε ερωτήσεις αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από το τραπεζικό σύστημα και η πέμπτη σχετικά με την εξοικείωση το κοινού με τις νέες τεχνολογίες που παρέχονται από τις τράπεζες αντίστοιχα.

Το ερωτηματολόγιο δόθηκε ηλεκτρονικά στο δείγμα της έρευνας το διάστημα Νοέμβριος – Δεκέμβριος 2020. Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου επιβεβαιώθηκε με τη χρήση του συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach Alpha. Μάλιστα, και οι τέσσερις ομάδες ερωτήσεων (η εξοικείωση με την τεχνολογία, η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχεται, η εμπιστοσύνη στο τραπεζικό σύστημα, η ικανοποίηση από το τραπεζικό σύστημα) κρίθηκαν αξιόπιστες, καθώς οι τιμές του συντελεστή ήταν 0,751 για την εξοικείωση, 0,829 για την ποιότητα, 0,749 για την εμπιστοσύνη και 0,707 για την ικανοποίηση αντίστοιχα.

Η επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων έγινε με το πρόγραμμα SPSS. Αξιοποιήθηκαν εργαλεία περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης (πίνακες συχνοτήτων, διαγράμματα απεικόνισης, μέτρα θέσης και μέτρα διασποράς) και εργαλεία επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης (συσχέτιση Pearson και έλεγχος t-test).

Το δείγμα της έρευνας μας αποτέλεσαν 158 άνδρες και 177 γυναίκες. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν κάτοχοι πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό είχε στην κατοχή του και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Σχεδόν οι μισοί ήταν έγγαμοι με αρκετούς από αυτούς να έχουν προστατευόμενα μέλη στην οικογένειά τους. Όπως φάνηκε από την ανάλυση, το 90,7% του δείγματος επιλέγει μια από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες ως την τράπεζα που χρησιμοποιούν κυρίως για τις συναλλαγές τους. Επίσης το 74,0% του δείγματος χρησιμοποιεί ως κυριότερο τρόπο συναλλαγής του με την τράπεζα την ηλεκτρονική τραπεζική.

Η ανάλυση του ερωτηματολογίου αποτυπώνεται σε μεγάλο βαθμό με την απάντηση στο ερώτημα 20 δείχνοντας πως η απάντηση στο βασικό ερευνητικό μας ερώτημα, αν το κοινό εμπιστεύεται το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, η απάντηση στην κλίμακα Likert από αρκετά έως πάρα πολύ εμφανίζεται σε ποσοστό άνω του 72%. Αν απομονώσουμε όμως μόνο τις αμιγώς θετικές απόψεις υπάρχει ελαφρά μόνο υπεροχή τους έναντι των αμιγώς αρνητικών με ποσοστό 33,7%. Φάνηκε επίσης από την επιμέρους ανάλυση πως οι συμμετέχοντες που συνεργάζονται με άλλες τράπεζες πλην των τεσσάρων συστημικών φαίνεται να έχουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στο τραπεζικό σύστημα.

Σε ότι αφορά τα υπόλοιπα ερωτήματα του μοντέλου και ειδικότερα αν εστιάσουμε την προσοχή μας σε κάποιες κομβικές ερωτήσεις, διαπιστώθηκε ότι το κοινό ανεξαρτήτου ηλικίας έχει σε μεγάλο βαθμό την εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες που χρησιμοποιούν οι τράπεζες. Ακόμη, φάνηκε ότι θεωρούν ποιοτικές τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται ενώ η συντριπτική πλειοψηφία τους δεν θα εμπιστευόταν τις οικονομίες τους σε κρυπτονομίσματα, γεγονός που επιβεβαιώνει την εμπιστοσύνη του κοινού για το τραπεζικό σύστημα αφού τα κρυπτονομίσματα διακινούνται εξωτραπεζικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Συμπεράσματα

Σήμερα οι τεχνολογικές αλλαγές έχουν αλλάξει σημαντικά τον τρόπο εργασίας των ανθρώπων για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης των επιχειρήσεων και της ικανοποίησης του πελάτη (Piccinini et al., 2015).

Στο πλαίσιο αυτό, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά ένα επιχειρηματικό μοντέλο που καθοδηγείται από τις αλλαγές που συνδέονται με την εφαρμογή της ψηφιακής τεχνολογίας (Stolterman and Fors, 2004) και συνήθως υλοποιείται μέσω της ψηφιοποίησης. Απώτερος στόχος του είναι η σημαντική βελτίωση των επιχειρήσεων, στην περίπτωση μας των τραπεζών, μέσα από τη διαχείριση της διαφάνειας των πληροφοριών, ικανοποιώντας παράλληλα την ανάγκη για νέες μορφές ψηφιακής συνεργασίας και στρατηγικές ψηφιακού σχεδιασμού (Σαράντης Κ, 2020). Σήμερα, το φαινόμενο του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι εμφανές σε κάθε πτυχή της λειτουργίας ενός οργανισμού: τις ψηφιακές δυνατότητες, τα επιχειρηματικά μοντέλα, τις επιχειρησιακές διαδικασίες και την εμπειρία των χρηστών (Kokolakis et al., 2016), ασκώντας επιρροή σε κάθε διάσταση της επιχειρηματικής στρατηγικής (Bharadwaj et al., 2013).

Η υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών έχει καταστεί μια παγκόσμια τάση, στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Απαιτεί, ωστόσο σημαντική επένδυση σε χρόνο και άλλους πόρους για την επίτευξη της βέλτιστης ποιότητας και της αποτελεσματικότητας υλοποίησης των πρωτοβουλιών υλοποίησης των ψηφιακών εργαλείων (Torres et al., 2005).

5.2 Προτάσεις

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, παρόλο που η μέθοδος της δειγματοληψίας μας έχει κάποιους περιορισμούς και ενδεχομένως δεν ενδείκνυται για ασφαλή γενικεύσιμα συμπεράσματα, προκύπτουν οι ακόλουθες προτάσεις. Αρχικά, φαίνεται ξεκάθαρα ότι το κοινό είναι τεχνολογικά εξοικειωμένο με τις νέες τεχνολογίες των τραπεζών άρα υιοθετείται και αφομοιώνεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός.

Με αυτό το δεδομένο και λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι το κοινό εμπιστεύεται τις τράπεζες και δεν προτίθεται να επενδύσει σε κρυπτονόμισμα ακόμα και με μηδενικά η και

αρνητικά επιτόκια οι συνθήκες είναι ευνοϊκές για σταθερά βήματα προς την πλήρη μεταμόρφωση του τραπεζικού τοπίου. Μια μεταμόρφωση που θα είναι προς όφελος τόσο του συναλλασσόμενου με τις τράπεζες όσο και των εργαζομένων σε αυτές, αλλά πολύ περισσότερο σε όφελος της Ελληνικής Οικονομίας. Τα παραπάνω είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν μέσα από έναν κρατικό κεντρικό σχεδιασμό παροχής κινήτρων για ενίσχυση των τεχνολογιών πληροφορικής, που θα μπορούσε να πάρει σάρκα και οστά, μέσα από τον ευέλικτο τρόπο υλοποίησης των ψηφιακών έργων του ιδιωτικού τομέα και μέσα από την ουσιαστική αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Επίσης, έμφαση πρέπει να δοθεί στις νέες ηλικίες των συναλλασσόμενων και στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες προκειμένου να μη μειωθεί η πελατειακή βάση που αποτελεί θεμέλιο λίθο της σταθερότητας και ανάπτυξης του συστήματος.

Προτείνεται μελλοντική έρευνα σε πολύ μεγαλύτερο δείγμα που θα μπορούσε να είναι αντικείμενο διδακτορικής διατριβής και τα αποτελέσματα της θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από τις τράπεζες. Προτείνεται ακόμη διεξαγωγή της έρευνας αυτής με αξιοποίηση τυχαίας δειγματοληψίας, λόγω του περιορισμού της μη γενίκευσης των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας (εξαιτίας της βολικής δειγματοληψίας).

5.3 Περιορισμοί και δυσκολίες κατά την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας

Γενικά, οι επαγγελματικές υποχρεώσεις αποτελούν για τους περισσότερους μεταπτυχιακούς φοιτητές την κυριότερη δυσκολία στην εκπόνηση της διατριβής τους. Ο διαθέσιμος χρόνος για την ενασχόληση με την έρευνα και την αναζήτηση της βιβλιογραφίας περιορίζεται αισθητά και λόγω των οικογενειακών υποχρεώσεων, ιδίως όσων είναι γονείς.

Συνυπολογίζοντας τις επιπτώσεις της πανδημίας που απαγόρευσε την οποιαδήποτε διαζώσης επικοινωνία και αλληλεπίδραση με τον επιβλέποντα καθηγητή και με τους μετέχοντες στην έρευνα καθώς και τις κλειστές για το κοινό βιβλιοθήκες, εκτιμώ ότι η προσπάθεια όλων, φοιτητών και καθηγητών (επιβλεπόντων και μη) ήταν ιδιαίτερα μεγάλη.

Στην περίπτωσή μου είχα να αντιμετωπίσω επιπλέον προβλήματα υγείας, τα οποία κατέστησαν την έγκαιρη ολοκλήρωση της φοίτησής μου δύσκολη και τη συγγραφή της διπλωματικής μου εργασίας δυσχερή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου που θα χρησιμοποιηθεί για την έρευνά μας αποτελείται από 44 ερωτήσεις, εκ των οποίων οι δέκα πρώτες αναφέρονται σε προσωπικές πληροφορίες των συμμετεχόντων. Οι υπόλοιπες 34 μοιράζονται στις διάφορες μεταβλητές του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας (ΤΑΜ) που θα χρησιμοποιήσουμε και παρατίθεται παρακάτω.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

1) Φύλο :

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Άλλο

2) Ηλικία :

- 18-24
- 25-32
- 33-40
- 41-50
- 51-60
- 60-άνω

3) Επίπεδο μόρφωσης :

- Υποχρεωτική εκπαίδευση
- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Μεταλυκειακή κατάρτιση
- Κολλέγιο –Πρόγραμμα σπουδών υπό την επίβλεψη ξένων Πανεπιστημίων.
- Ανώτατα/Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
- Μεταπτυχιακή εξειδίκευση
- Διδακτορικές σπουδές

4) Επάγγελμα :

- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Ελεύθερος επαγγελματίας
- Φοιτητής
- Συνταξιούχος
- Δημόσιος υπάλληλος
- Εισοδηματίας
- Άνεργος
- Επιχειρηματίας

5) Οικογενειακή Κατάσταση:

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η-Χήρος/α
- Άγαμος/η με τέκνα προστατευόμενα μέλη
- Έγγαμος/η με τέκνα προστατευόμενα μέλη
- Διαζευγμένος/η-Χήρος/α με τέκνα προστατευόμενα μέλη

6) Μηνιαίο καθαρό εισόδημα:

- 0-300
- 301-550
- 551-1.000
- 1.001-1.800
- 1.801- άνω

7) Με ποια από τις παρακάτω τράπεζες συνεργάζεστε;

- Συστημικές (Εθνική Τράπεζα Ελλάδος, Τράπεζα Πειραιώς, Alpha Bank, Eurobank)
- Μη Συστημικές (Τράπεζα Αττικής, Optima Bank)
- Υποκαταστήματα τραπεζών αλλοδαπής στην Ελλάδα
- Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων
- Συνεταιριστικές τράπεζες
- Άλλο

8) Με ποιόν τρόπο συνεργάζεστε με την τράπεζα σας κυρίως;

- Με φυσική παρουσία στο Ταμείο ή σε άλλο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών
- Με ηλεκτρονική τραπεζική (E-Banking)
- Με συναλλαγές στην Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή (ATM)
- Με συναλλαγές στα Αυτόματα Μηχανήματα Πληρωμών
- Με τηλεφωνική τραπεζική (Phone Banking)

9) Ποιες από τις παρακάτω συναλλαγές πραγματοποιείτε με την τράπεζα σας ;

- Πληρωμές λογαριασμών
- Πληρωμές ενοικίων
- Ενοικίαση Θυρίδας
- Μεταφορές χρημάτων
- Αποταμίευση, καταθέσεις μη προθεσμιακές
- Πληρωμές δανείων ή πιστωτικών καρτών
- Ασφαλιστικά προϊόντα
- Επενδύσεις, αμοιβαία κεφάλαια, μετοχές, προθεσμιακές καταθέσεις κλπ
- Άλλο

10) Ποια χρονολογία ξεκινήσατε τις συναλλαγές σας με το ελληνικό τραπεζικό σύστημα;

- προ1980
- 1980-1990
- 1991-2000
- 2001-2010
- 2011-2020

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ :

Είστε ικανοποιημένος:

11) Από την εξυπηρέτηση του προσωπικού της τράπεζας που συναλλάσσετε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

12) Από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση (phone banking) που σας παρέχει;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

13) Από την πυκνότητα του δικτύου των ATM της;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

14) Από το πόσο τεχνολογικά προηγμένη είναι;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

15) Από τα επιτόκια χορηγήσεων- καταθέσεων και γενικότερα από την τιμολογιακή της πολιτική;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

16) Από την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που σας παρέχει;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

17) Από το εύρος του δικτύου τραπεζικών καταστημάτων;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

18) Από το χρόνο εκτέλεσης των συναλλαγών σας ή ολοκλήρωσης των αιτημάτων σας;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

19) Από την ευκολία σύναψης πελατειακής σχέσης με την τράπεζα σας;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

20) Εμπιστεύεστε τις τράπεζες και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

21) Θεωρείτε ότι ο εποπτικός έλεγχος που ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος είναι επαρκής;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

22) Θεωρείτε ότι οι τράπεζες εφαρμόζουν καθολικά και αντικειμενικά τα μέτρα δέουσας επιμέλειας σε όλους τους εν δυνάμει πελάτες τους ;
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

- 23) Από το 1980 και μετά η εμπιστοσύνη σας στο τραπεζικό σύστημα έχει αυξηθεί;
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω
- 24) Θεωρείτε ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι θωρακισμένο απέναντι σε τραπεζικούς κινδύνους (λειτουργικό, πιστωτικό, συναλλαγματικό, ρευστότητας) ;
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω
- 25) Κλονίστηκε η εμπιστοσύνη σας προς το τραπεζικό σύστημα κατά την περίοδο της επιβολής περιορισμών κίνησης κεφαλαίων (capital controls) το 2015;
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω
- 26) Μεταβλήθηκε το επίπεδο της εμπιστοσύνη σας στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα μετά την άρση των περιορισμών κίνησης κεφαλαίων (capital controls);
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω
- 27) Οι συγχωνεύσεις των τραπεζών ενισχύουν την αξιοπιστία του τραπεζικού συστήματος;
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω
- 28) Θα επενδύατε τις αποταμιεύσεις σας σε κρυπτονόμισμα;
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω
- 29) Αν τα επιτόκια καταθέσεων γίνουν μηδενικά θα αποσύρετε τα χρήματά σας από το τραπεζικό σύστημα;
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω
- 30) Αν τα επιτόκια καταθέσεων γίνουν αρνητικά θα αποσύρετε τα χρήματά σας από το τραπεζικό σύστημα;
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω
- 31) Γνωρίζετε για την εγγύηση που παρέχει το Τ.Ε.Κ (Ταμείο Εγγυήσεως Καταθέσεων) για ποσά μέχρι 100.000,00 ευρώ ανά δικαιούχο λογαριασμού καταθέσεων στις ελληνικές τράπεζες;
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

γνωρίζω

32) Εμπιστεύεστε περισσότερο από μια ελληνική τράπεζα, μια τράπεζα του εξωτερικού που διατηρεί κατάστημα στην Ελλάδα;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

33) Εμπιστεύεστε περισσότερο μια συστημική τράπεζα, από μία μη συστημική τράπεζα;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΠΑΡΟΔΟ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ:

34) Θεωρείτε ότι η ποιότητα της εξυπηρέτησης πελατών του τραπεζικού συστήματος βελτιώνεται με την πάροδο των ετών ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

35) Είστε ικανοποιημένος από την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της διαδικτυακής τραπεζικής (web-banking) μιας τράπεζας ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

36) Είστε ικανοποιημένος από την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχονται από το δίκτυο καταστημάτων μιας τράπεζας ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

37) Η μείωση του δικτύου των τραπεζικών καταστημάτων και των ΑΤΜ'S επηρεάζει την ποιότητα ζωής σας;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

38) Η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών από τη διαδικτυακή τραπεζική (web banking) των τραπεζών βελτιώθηκε μετά την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων (capital controls) ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ ΜΕ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

39) Πόσο εξοικειωμένος είστε με τη χρήση των αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ΑΤΜS);

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

40) Πόσο εξοικειωμένος είστε με τη χρήση των κέντρων αυτομάτων πληρωμών που βρίσκονται εντός του δικτύου των τραπεζικών καταστημάτων;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

41) Πόσο εξοικειωμένος είστε με τη διαδικτυακή τραπεζική (web banking);

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

42) Πόσο εξοικειωμένος είστε με τη χρήση τραπεζικών συναλλαγών μέσω κινητού τηλεφώνου (mobile banking) ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

43) Πόσο εξοικειωμένος είστε με τη χρήση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των τραπεζών (phone banking) ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

44) Πόσο εξοικειωμένος είστε με τη χρήση καρτών (προπληρωμένων, χρωστικών ή πιστωτικών) στο σύνολο των καθημερινών συναλλαγών σας ;

- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ Δεν απαντώ/δεν γνωρίζω

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Αλεξιάκης, Π. (1999), Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, 1^η έκδοση, Πάτρα.
- Ηλιοπούλου, Π. (2017), Γεωγραφική Ανάλυση, ΣΕΑΒ, Αθήνα.
- Βαβούρας, Ι. Βαβούρα, Χ. (2019), Οικονομική Πολιτική. Εκδόσεις Παπαζήση
- Γιαννίτσας, Α. (1982). Οι ξένες τράπεζες στην Ελλάδα. Η μεταπολεμική εμπειρία., Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα.
- Κιόχος, Π., Παπανικολάου, Γ. (2008), Χρήμα Πίστη Τράπεζες, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Καραγεώργος, Δ. (2010), Στατιστική: Περιγραφική και Επαγωγική, Εκδόσεις Σαββάλας, Αθήνα.
- Λάττα, Α. (2020), Η ηλεκτρονική τραπεζική στις τέσσερις συστημικές τράπεζες και ο βαθμός διείσδυσής της, στην ελληνική περιφέρεια: Η περίπτωση της Δυτικής Πελοποννήσου, Μεταπτυχιακή Διατριβή, Ελληνικό ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών.
- Καλαδαντζής, Θ. (2020), Η επαγγελματική εξουθένωση & επαγγελματική ικανοποίηση στον τραπεζικό τομέα. Μελέτη περίπτωσης Εθνικής Τράπεζας, Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής.
- Σαράντης, Κ. (2020), Η αποτελεσματικότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού στο Δημόσιο τομέα & η επίδραση στην παραγωγικότητα του εργαζομένου. Μελέτη περίπτωσης σε υπηρεσία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής.
- Καλατζή, Σ. (2020), Διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις Ελληνικές τράπεζες. Σύγκριση των τεσσάρων μεγαλύτερων Ελληνικών τραπεζών, Πτυχιακή εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών, Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων.
- Καρατζά, Ε. (2010), Τραπεζικοί Κίνδυνοι και η μεθοδολογία «Value at Risk», Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στην Οικονομική & Επιχειρησιακή Στρατηγική, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης.
- Μπίμπης, Χ. (2020), Ιστορική ανασκόπησης του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος, Πτυχιακή εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Περιφερειακών Σπουδών, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης.
- Ντζαμίλης, Δ, Ι. (2016), Αξιολόγηση των συγκεντρώσεων στον Τραπεζικό Τομέα στην Ελλάδα. Μια θεωρητική & εμπειρική διερεύνηση, Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στην Οικονομική & Επιχειρησιακή Στρατηγική, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης

- Κυριαζόπουλος, Π.Γ. και Σαμαντά Ε. (2011), Μεθοδολογία Έρευνας Εκπόνησης Διπλωματικών Εργασιών. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Μελάς, Κ. (2009), Εισαγωγή στην Τραπεζική Διοικητική & Χρηματοοικονομική, Εκδόσεις Εξάντας, Αθήνα.
- Μουγγόλια, Λ., Ξενόφου, Δ. (2010), Εξαγορές και συγχωνεύσεις Τραπεζών. Περίπτωση Alpha Bank, Πτυχιακή εργασία, ΑΤΕΙ Ηπείρου, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Λογιστικής.
- Μπογιαντζής, Α. (2020), Ο Τραπεζικός κλάδος στην Ελλάδα: Ανάμεσα στις παγκόσμιες προκλήσεις του FINTEC και στα εγχώρια αδιέξοδα, Πτυχιακή εργασία, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Μηχανικών Οικονομίας και Διοίκησης.
- Παπαηλίας, Θ. (2018), Παραδόσεις Πολιτικής Οικονομίας, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.
- Παρτάλης, Χ.Θ. (2011) Συγχωνεύσεις τραπεζών στην Ελληνική Οικονομία. Alpha Bank- Eurobank, Μεταπτυχιακή διατριβή, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Σχολή Εφαρμοσμένων Μαθηματικών και Φυσικών Επιστημών.
- Περιστερής, Κ. (2013), Το Τραπεζικό Σύστημα στην Ελλάδα : Οι βασικές εξελίξεις από το 2007 έως το 2012, Πτυχιακή εργασία, ΑΤΕΙ Ηπείρου, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Λογιστικής.
- Ποσνακίδου, Α. (2008), Συγχωνεύσεις και εξαγορές στον Ελληνικό Τραπεζικό χώρο τη δεκαετία 1996-2006, Πτυχιακή εργασία, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Σχολή Επιστημών της Διοίκησης, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.
- Σαραφίδου, Ε. (2010), Μέτρηση ικανοποίησης εσωτερικού πελάτη τοπικής μονάδας υγείας, Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Τμήμα Διοίκησης Επιστημών Υγείας
- Χαρδούβελης, Γ. (2006), Πηγές Ανάπτυξης. Μπορεί η Ελλάδα να ακολουθήσει το παράδειγμα της Ιρλανδίας;, Εκδόσεις Κέρκυρα Α.Ε. , Αθήνα.
- Χαρδούβελης, Γ. (2011), “The International crisis, the Euro Area Crisis and the Greek FinancialSector” (with Chr. Gortsos), Ένωση Ελληνικών Τραπεζών.
- Χαρδούβελης, Γ. (2018), The National Herald “The Doom Loop of a Sovereign and a Banking Crisis Part 1 and 2”, Διαθέσιμο στο: www.thenationalherald.com
- Ψαλιδόπουλος, Μ.(2014), Ιστορία της Τραπέζης Ελλάδος 1928-2008, Κέντρο Πολιτισμού Έρευνας και Τεκμηρίωσης, Αθήνα.

Ξενόγλωσση

- Aboelmaged, M. & Gebba, T. R. (2013). Mobile banking adoption: An examination of technology acceptance model and theory of planned behavior. *International Journal of Business Research and Development (IJBRD)*, 2(1), pp. 719-729.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. London: Prentice Hall International.
- Ajzen, I. (2002). Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations. Ανακτήθηκε από: <https://www.semanticscholar.org/paper/Constructing-a-TpBQuestionnaire%3A-Conceptualand-Ajzen/0574b20bd58130dd5a961f1a2db10fd1fcbae95d>
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Ανακτήθηκε από: https://www.researchgate.net/publication/233897090_Belief_attitude_intention_and_behaviour_An_introduction_to_theory_and_research
- Borge, D. (2001), "The Book of Risk", Publisher Wiley.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. and Venkatraman, N. (2013), Digital Business Strategy: Towards a Next Generation of Insights. *MIS Quarterly*, 37, 2, 471-482.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Management Information Systems quarterly*, 13(3), pp. 319-340
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35, pp. 982-1003
- Dudovskiy, J. (2018), *The Ultimate Guide to Writing a Dissertation in Business Studies: A Step-by-Step Assistance*.
- Edosomwan, J.A.(1993), *Customer and market-driven quality management*, ASQC Quality Press, Milwaukee.
- Field, A. (2009), *Discovering Statistics Using Spss*, 3rd Edition, Sage Publications Ltd., London.
- Financial Times (2016), *Lexicon, Definition of Recapitalisation*.
- Giese, J.L.Cote, J.A., (1999), "Defining customer satisfaction", *Academy of Marketing Science Review*, available at: www.amsereview.org/articles.htm 29/July/2004, No 1, pp.1-34 quoted in Garcia-Bernal J. et al, 2005, "Job satisfaction: empirical evidence of gender differences", *Women in Management Review*, Vol. 20,N.4, p. 279-288.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ha, I., Yoon, Y. & Choi, M. (2007). Determinants of adoption of mobile games under mobile broadband wireless access environment. *Information & Management*, 44(3), pp. 276-286.
- Hernández, J. (2010). *Análisis y modelización del comportamiento de uso de las herramientas Travel 2.0*. Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados, Universidad de Granada.

- Jeong, B.K. & Yoon, T. E. (2013). An empirical investigation on consumer acceptance of mobile banking services. *Business and Management Research*, 2(1), pp. 31.
- Kaur, A. & Malik, G. (2019). Examining factors influencing Indian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending TAM with electronic service quality. *Innovative Marketing*, 15(2), pp. 42-57.
- Kokolakis, S., Karyda, M., Loukis, E. and Charalabidis, Y. (2016), Information Systems in a Changing Economy and Society: MCIS2015 Proceedings. MCIS 2015 Proceedings. 38.
- Krishanan, D., Khin, A.A., Teng, K.L. L. & Chinna, K. (2016). Consumers' perceived interactivity & intention to use mobile banking in structural equation modeling. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), pp. 883-890.
- Lee, W.H., Lin, C.W. & Shih, K.H. (2018). A technology acceptance model for the perception of restaurant service robots for trust, interactivity, and output quality. *International Journal of Mobile Communications*, 2018 16:4, pp. 361-376.
- Liu, Y. & Li, H. (2011). Exploring the impact of use context on mobile hedonic services adoption: An empirical study on mobile gaming in China. *Computers in Human Behavior*, 27(2), pp. 890-898.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995), An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review*. Washington.
- Matt, C., Hess, T. and Benlian, A. (2015), Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57, 5, 339–343.
- Mergel, I., Kattel, R., Lember, V. and McBride, K. (2018), Citizen-oriented digital transformation in the public sector. In *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age (dg.o '18)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, Article 122, 1–3. DOI: <https://doi.org/10.1145/3209281.3209294>.
- Munoz, F. (2008). La adopción de una innovación basada en la Web Tesis Doctoral. Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados, Universidad de Granada.
- Munoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., Liebana-Cabanillas, F. (2017). Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model. *Spanish Journal of Marketing – ESIC*, (2017) 21, pp. 25-38
- Park, E., Baek, S., Ohm, J., & Chang, H. J. (2014). Determinants of player acceptance of mobile social network games: An application of extended technology acceptance model. *Telematics and Informatics*, 31(1), pp. 3-15.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), pp. 69-103.

- Pham, T.T.T. & Ho, J.C. (2015). The effects of product-related, personal-related factors and attractiveness of alternatives on consumer adoption of NFC-based mobile payments. *Technology in Society*, 43, pp. 159-172.
- Piccinini, E., Gregory, R. W. and Kolbe, L. (2015), Changes in the Producer-Consumer Relationship - Towards Digital Transformation. *Wirtschaftsinformatik Proceedings 2015*. 109. <http://aisel.aisnet.org/wi2015/109>.
- Rasheed, E. (2017), Acceptance of E-banking among Adult Customers: An Empirican Investigation in Kashmir Region, *International Journal of Advance Research In Science and Engineering*, Vol 6 Issue 01, pp. 1153-1162.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Safeena, R., Date, H., Hundewale, N., & Kammani, A. (2013). Combination of TAM and TPB in Internet banking adoption. *International Journal of Computer Theory and Engineering*, 5(1), pp. 146.
- Shaikh, A.A., & Karjaluo, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), pp. 129-142.
- Stolterman, E. and Fors, A.C. (2004), *Information Technology and the Good Life*. In: *Information Systems Research: Relevant Theory and Informed Practice*. Ed. Kaplan, B. et al., London: Kluwer Academic Publishers.
- Taherdoost, H. (2016), *Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research*. *International Journal of Academic Research in Management*, 5, 18-27.
- Torres, L., Pina, V. and Royo, S. (2005), E- government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms?. *Online Information Review*, 29, 5, 531-553.
- Venkatesh, V. & Davis, F.D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), pp. 186- 204.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *Management Information Systems quarterly*, pp. 425-478.
- Wang, Y.S., Wang, Y.M., Lin,H., & Tang, T. (2003), Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14 Issue: 5, pp. 501-519 .

Διαδικτυακές πηγές

Τράπεζα της Ελλάδος, www.bankofgreece.gr

Ελληνική Ένωση Τραπεζών, www.hba.gr

Ελληνική Στατιστική Αρχή, www.staitstics.gr

Στατιστική Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής www.ec.europa.eu/eurostat

Ενημερωτικός ειδησεογραφικός διαδικτυακός τόπος www.dailyeconomics.gr

Ενημερωτικός ειδησεογραφικός διαδικτυακός τόπος, www.bankingnews.gr

Ενημερωτικός ειδησεογραφικός διαδικτυακός τόπος, www.capital.gr

Ενημερωτικός ειδησεογραφικός διαδικτυακός τόπος, www.businessdaily.gr

Ενημερωτικός ειδησεογραφικός διαδικτυακός τόπος, www.prosperity.com.gr

Ενημερωτικός ειδησεογραφικός διαδικτυακός τόπος, www.skai.gr

Ενημερωτικός ειδησεογραφικός διαδικτυακός τόπος, www.wikipedia.org

Ενημερωτικός ειδησεογραφικός διαδικτυακός τόπος, www.investopedia.org