

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤ.ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Καταθετικά Προϊόντα Ελληνικών Τραπεζών

ΒΟΛΗΣ Θ. ΙΩΑΝΝΗΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

ΣΥΡΡΟΣ ΝΕΚΤΑΡΙΟΣ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 2014

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤ.ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Καταθετικά Προϊόντα Ελληνικών Τραπεζών

ΒΟΛΗΣ Θ. ΙΩΑΝΝΗΣ (Α.Μ. 14457)

ioanvoli@logistiki.teimes.gr

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

ΣΥΡΡΟΣ ΝΕΚΤΑΡΙΟΣ Επιστημονικός Συνεργάτης

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 2014



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ (ΤΕΙΜ)
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
υποβάλλεται ενσωματωμένη σε κάθε αντίτυπο της Πτυχιακής Εργασίας

| | |
|--|--|
| ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | <i>Ακριβής καταχώρηση του τίτλου του θέματος της Πτυχιακής</i> |
| Καταθετικά Προϊόντα Ελληνικών Τραπεζών | |

| ΦΟΙΤΗΤΕΣ | | |
|-----------------|--------------|----------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ | ΟΝΟΜΑ | ΑΡ. ΜΗΤΡ. |
| Βόλης | Ιωάννης | 14457 |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| ΕΚΘΕΣΗ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΕΙΣΗΓΗΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ | <i>καταχώρηση κειμένου από τον εισηγητή</i> |
| Ο φοιτητής ασχολήθηκε με την πτυχιακή του εργασία και κατανόησε το θέμα. Το παρόν πόνημα είναι σε θέση να υποστηριχθεί από τον φοιτητή ενόπιων εξεταστικής επιτροπής. | |

| | |
|-------------------|-----------|
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | 24/9/2014 |
|-------------------|-----------|

Απαραίτητη η υπογραφή του εισηγητή εκπαιδευτικού

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Το θέμα της παρούσης πτυχιακής εργασίας είναι τα καταθετικά προϊόντα ελληνικών τραπεζών.

Στο 1^ο κεφάλαιο τις «Βασικές έννοιες χρηματοοικονομικών μαθηματικών», δίνονται εισαγωγικοί ορισμοί για την κατάθεση, την ανάληψη, τις καταθέσεις απλού ταμειυτήριου, τις καταθέσεις όψεως, τους τρεχούμενους λογαριασμούς (διαφορά τρεχούμενου λογαριασμού με απλό αποταμειυτικό λογαριασμό), τις καταθέσεις προθεσμίας, του κεφαλαίου, του χρόνου, του επιτοκίου (είδη επιτοκίων, παράγοντες που επηρεάζουν την διακύμανση του επιτοκίου), τις επιταγές (έγκυρη επιταγή, είσπραξη επιταγής ή κατάθεση σε άλλον λογαριασμό), τα είδη επιταγών (ιδιωτικές ή προσωπικές επιταγές, τραπεζικές ή ταχυδρομικές επιταγές, επιταγές αντικαταβολής ή του δημοσίου, ταξιδιωτικές ή μεταχρονολογημένη επιταγή, δίγραμμη ή περιορισμένη επιταγή), τον τόκο (εύρεση του τύπου του απλού τόκου), το εμπορικό και πολιτικό έτος, τις τοκοφόρες μέρες / μέρες δανεισμού, και τέλος για τον ανατοκισμό ή τον σύνθετο τόκο.

Στο 2^ο κεφάλαιο «Καταθετικά προγράμματα Εθνικής τράπεζας», παρουσιάζονται τα ιστορικά στοιχεία Εθνικής τράπεζας, τα καταθετικά προγράμματα για ιδιώτες (ευρωπαϊκό ταμειυτήριο, εθνοταμειυτήριο, απλός τρεχούμενος, family fast, σπουδάζω, εθνική παιδων, μισθοδοτικός plus, αγροτικός plus, επαγγελματικός plus, προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ, προθεσμιακός λογαριασμός μηνιαίος, ταμειυτήριο σε ξένο νόμισμα, προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα) και τέλος τα προγράμματα για επαγγελματίες & ΜΜΕ (εθνικός όψεως, επαγγελματικός plus, προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ, προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα, καταθέσεις όψεως σε ξένο νόμισμα).

Το 3^ο κεφάλαιο τα «Καταθετικά προγράμματα τράπεζας Πειραιώς», πραγματεύεται τα ιστορικά στοιχεία τράπεζας Πειραιώς και τα καταθετικά προγράμματα (αποταμειυτικός λογαριασμός «διπλό ταμειυτήριο», αποταμειυτικός λογαριασμός «προοδύω», αποταμειυτικός λογαριασμός «αξίζει», αποταμειυτικός λογαριασμός «μπορώ», τρεχούμενος πολυμορφικός λογαριασμός, πολυμορφικός τρεχούμενος λογαριασμός συναλλάγματος, λογαριασμός μισθοδοσίας πειραιώς αποδοχών, cash manager, λογαριασμός personal banking, αποταμειυτικός λογαριασμός «βασικό ταμειυτήριο»).

Το θέμα του 4^{ου} κεφαλαίου είναι τα «Καταθετικά προγράμματα HSBC Bank». Δίνονται τα ιστορικά στοιχεία HSBC Bank και αναλύονται οι τρεχούμενοι λογαριασμοί της HSBC Bank (HSBC premier, HSBC advance, λογαριασμός μισθοδοσίας complete από την HSBC, φοιτητικός λογαριασμός u start), οι λογαριασμοί ταμειυτήριου της HSBC Bank

(λογαριασμός ταμειυτηρίου advanced χωρίς βιβλιάριο) και τέλος οι προθεσμιακές καταθέσεις της HSBC Bank (προθεσμιακή κατάθεση σε offshore renminbi (CNH), 3μηνη ή 6μηνη προθεσμιακή κατάθεση in advance, ετήσια προθεσμιακή κατάθεση step up).

Στο 5^ο κεφάλαιο «παρουσίαση και ανάλυση των στοιχείων της έρευνας», καθορίζεται ο ερευνητικός σκοπός και η μέθοδος της έρευνας, έπειτα αναλύονται τα στοιχεία των απαντημένων ερωτηματολογίων, τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία δείγματος (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση, οικονομική κατάσταση, επαγγελματική κατάσταση, βασική τράπεζα συνεργασίας), τα στοιχεία βαθμού ικανοποίησης καταθετικών προϊόντων (καταθετικά προϊόντα λογαριασμών ταμειυτηρίου τράπεζας συνεργασίας, καταθετικά προϊόντα τρεχούμενων λογαριασμών τράπεζας συνεργασίας, καταθετικά προϊόντα λογαριασμών όψεως τράπεζας συνεργασίας, καταθετικά πολυπροϊόντα τράπεζας συνεργασίας, προθεσμιακοί λογαριασμοί τράπεζας συνεργασίας, καταθέσεις σε ξένο νόμισμα τράπεζας συνεργασίας, ποικιλία προϊόντων τράπεζας συνεργασίας, αποδόσεις καταθετικών - επενδυτικών προϊόντων τράπεζας συνεργασίας, επιβαρύνσεις- προμήθειες, τράπεζας συνεργασίας, σύσταση καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο) και τέλος τα στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα συνεργασίας (ταχύτητα εξυπηρέτησης τράπεζας συνεργασίας, επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια τράπεζας συνεργασίας, ακριβή και σωστή ενημέρωση τράπεζας συνεργασίας, χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης τράπεζας συνεργασίας, γενική εμφάνιση τράπεζας συνεργασίας).

Στο τελευταίο κεφάλαιο εξάγονται συμπεράσματα για τα καταθετικά προϊόντα ελληνικών τραπεζών.

Επισήμανση

Οι διαπιστώσεις, τα αποτελέσματα, τα συμπεράσματα και οι πιθανές προτάσεις της παρούσας Πτυχιακής Εργασίας, εκτός των αναφορών που σημαίνονται ως λήμματα, αποτελούν προσωπικές θεωρητικές ή εμπειρικές διαπιστώσεις του φοιτητή που την επιμελήθηκε και δεν απηχούν κατ' ανάγκη τη γνώμη του εισηγητή εκπαιδευτικού, ή του Εκπαιδευτικού Προσωπικού του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής ή του Τ.Ε.Ι. Δυτ. Ελλάδας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|---|------|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ..... | i |
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ | vi |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ | xi |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ | xiv |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΞΙΣΩΣΕΩΝ | xvi |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | xvii |
| 1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ | 1 |
| 1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 1 |
| 1.2 ΚΑΤΑΘΕΣΗ | 1 |
| 1.3 ΑΝΑΛΗΨΗ..... | 2 |
| 1.4 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΑΠΛΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ..... | 2 |
| 1.5 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΟΨΕΩΣ..... | 3 |
| 1.6 ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ..... | 3 |
| 1.6.1 Διαφορά τρεχούμενου λογαριασμού με απλό αποταμιευτικό λογαριασμό..... | 4 |
| 1.7 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ | 4 |
| 1.8 ΚΕΦΑΛΑΙΟ | 5 |
| 1.9 ΧΡΟΝΟΣ..... | 5 |
| 1.10 ΕΠΙΤΟΚΙΟ | 5 |
| 1.10.1 Είδη Επιτοκίων | 6 |
| 1.10.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την διακύμανση του επιτοκίου..... | 6 |
| 1.11 ΕΠΙΤΑΓΕΣ | 7 |
| 1.11.1 Έγκυρη επιταγή | 7 |
| 1.11.2 Είσπραξη επιταγής ή κατάθεση σε άλλον λογαριασμό..... | 8 |
| 1.12 ΕΙΔΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ..... | 8 |

| | | |
|--------|--|----|
| 1.12.1 | Ιδιωτικές επιταγές ή προσωπικές επιταγές | 8 |
| 1.12.2 | Τραπεζικές Επιταγές..... | 9 |
| 1.12.3 | Ταχυδρομικές Επιταγές | 9 |
| 1.12.4 | Επιταγές Αντικαταβολής | 9 |
| 1.12.5 | Επιταγές του Δημοσίου | 9 |
| 1.12.6 | Ταξιδιωτικές επιταγές..... | 9 |
| 1.12.7 | Μεταχρονολογημένη Επιταγή..... | 11 |
| 1.12.8 | Δίγραμμη ή περιορισμένη επιταγή | 11 |
| 1.13 | ΤΟΚΟΣ..... | 12 |
| 1.13.1 | Εύρεση του τύπου του απλού τόκου | 12 |
| 1.14 | ΜΙΚΤΟ, ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΕΤΟΣ | 13 |
| 1.15 | ΤΟΚΟΦΟΡΕΣ ΜΕΡΕΣ / ΜΕΡΕΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ | 14 |
| 1.16 | ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΣ Ή ΣΥΝΘΕΤΟΣ ΤΟΚΟΣ..... | 14 |
| 2 | ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ..... | 16 |
| 2.1 | ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ..... | 16 |
| 2.2 | ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ | 18 |
| 2.2.1 | Ευρωπαϊκό Ταμιευτήριο..... | 18 |
| 2.2.2 | Εθνοταμιευτήριο..... | 19 |
| 2.2.3 | Απλός τρεχούμενος | 20 |
| 2.2.4 | Family Fast | 22 |
| 2.2.5 | Σπουδάζω..... | 24 |
| 2.2.6 | Εθνική Παίδων | 26 |
| 2.2.7 | Μισθοδοτικός Plus | 28 |
| 2.2.8 | Αγροτικός Plus | 30 |
| 2.2.9 | Επαγγελματικός Plus | 33 |
| 2.2.10 | Προθεσμιακές Καταθέσεις σε ευρώ..... | 36 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.2.11 | Προθεσμιακός λογαριασμός Μηνιαίος | 36 |
| 2.2.12 | Ταμιευτήριο σε ξένο νόμισμα | 37 |
| 2.2.13 | Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα | 38 |
| 2.3 | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ & ΜΜΕ | 39 |
| 2.3.1 | Εθνικός Όψεως..... | 39 |
| 2.3.2 | Επαγγελματικός Plus | 40 |
| 2.3.3 | Προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ..... | 41 |
| 2.3.4 | Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα | 43 |
| 2.3.5 | Καταθέσεις Όψεως σε ξένο νόμισμα..... | 44 |
| 3 | ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ | 47 |
| 3.1 | ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ | 47 |
| 3.2 | ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ | 48 |
| 3.2.1 | Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Διπλό Ταμιευτήριο»..... | 48 |
| 3.2.2 | Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Προοδεύω» | 49 |
| 3.2.3 | Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Αξίζει» | 49 |
| 3.2.4 | Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Μπορώ» | 50 |
| 3.2.5 | Τρεχούμενος Πολυμορφικός Λογαριασμός | 50 |
| 3.2.6 | Πολυμορφικός Τρεχούμενος Λογαριασμός Συναλλάγματος..... | 51 |
| 3.2.7 | Λογαριασμός Μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών..... | 51 |
| 3.2.8 | Cash Manager..... | 52 |
| 3.2.9 | Λογαριασμός Personal Banking | 52 |
| 3.2.10 | Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Βασικό Ταμιευτήριο» | 53 |
| 4 | ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ HSBC BANK | 54 |
| 4.1 | ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ HSBC BANK | 54 |
| 4.2 | ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΗΣ HSBC BANK | 55 |
| 4.2.1 | HSBC Premier | 55 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.2.2 | HSBC Advance | 55 |
| 4.2.3 | Λογαριασμός Μισθοδοσίας Complete από την HSBC | 55 |
| 4.2.4 | Φοιτητικός Λογαριασμός U Start..... | 56 |
| 4.3 | ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ ΤΗΣ HSBC BANK..... | 57 |
| 4.3.1 | Λογαριασμός Ταμειυτηρίου Advanced Χωρίς Βιβλιάριο..... | 57 |
| 4.4 | ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΕΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ HSBC BANK..... | 57 |
| 4.4.1 | Προθεσμιακή Κατάθεση σε Offshore Renminbi (CNH)..... | 57 |
| 4.4.2 | 3μηνη ή 6μηνη Προθεσμιακή κατάθεση In advance..... | 58 |
| 4.4.3 | Ετήσια Προθεσμιακή κατάθεση Step Up..... | 58 |
| 5 | ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ..... | 59 |
| 5.1 | ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΥ..... | 59 |
| 5.2 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ..... | 60 |
| 5.3 | ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ | 61 |
| 5.3.1 | Φύλο | 61 |
| 5.3.2 | Ηλικία..... | 62 |
| 5.3.3 | Οικογενειακή κατάσταση..... | 62 |
| 5.3.4 | Εκπαίδευση..... | 63 |
| 5.3.5 | Οικονομική κατάσταση..... | 64 |
| 5.3.6 | Επαγγελματική κατάσταση | 65 |
| 5.3.7 | Βασική τράπεζα συνεργασίας | 66 |
| 5.4 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ... | 67 |
| 5.4.1 | Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμειυτηρίου τράπεζας συνεργασίας | 67 |
| 5.4.2 | Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών τράπεζας συνεργασίας..... | 69 |
| 5.4.3 | Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Όψεως τράπεζας συνεργασίας | 71 |
| 5.4.4 | Καταθετικά Πολυπροϊόντα τράπεζας συνεργασίας | 72 |
| 5.4.5 | Προθεσμιακοί Λογαριασμοί τράπεζας συνεργασίας..... | 74 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 5.4.6 | Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα τράπεζας συνεργασίας..... | 75 |
| 5.4.7 | Ποικιλία προϊόντων τράπεζας συνεργασίας..... | 77 |
| 5.4.8 | Αποδόσεις καταθετικών - επενδυτικών προϊόντων τράπεζας συνεργασίας..... | 78 |
| 5.4.9 | Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) τράπεζας συνεργασίας | 80 |
| 5.4.10 | Σύσταση καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο | 81 |
| 5.5 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ..... | 83 |
| 5.5.1 | Ταχύτητα εξυπηρέτησης τράπεζας συνεργασίας..... | 83 |
| 5.5.2 | Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια τράπεζας συνεργασίας..... | 85 |
| 5.5.3 | Ακριβή και σωστή ενημέρωση τράπεζας συνεργασίας..... | 86 |
| 5.5.4 | Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης τράπεζας συνεργασίας | 88 |
| 5.5.5 | Γενική εμφάνιση τράπεζας συνεργασίας..... | 89 |
| | ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ..... | 92 |
| | ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... | 101 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | 106 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

| | |
|---|----|
| Πίνακας 2.1: Επιτόκια Ευρωπαϊκού ταμειυτηρίου..... | 19 |
| Πίνακας 2.2: Επιτόκια Εθνοταμειυτηρίου..... | 20 |
| Πίνακας 2.3: Επιτόκια Απλού Τρεχούμενου Λογαριασμού..... | 22 |
| Πίνακας 2.4: Επιτόκια Family Fast. | 23 |
| Πίνακας 2.5: Επιτόκια λογαριασμού «Σπουδάζω». | 26 |
| Πίνακας 2.6: Επιτόκια λογαριασμού προγράμματος Εθνική Παίδων..... | 27 |
| Πίνακας 2.7: Επιτόκια λογαριασμού «Μισθοδοτικός plus». | 30 |
| Πίνακας 2.8: Επιτόκια λογαριασμού «Αγροτικού plus»..... | 33 |
| Πίνακας 2.9: Επιτόκιο λογαριασμού Επαγγελματικού plus..... | 35 |
| Πίνακας 2.10: Επιτόκια λογαριασμού «ταμειυτηρίου σε ξένο νόμισμα»..... | 38 |
| Πίνακας 2.11: Επιτόκια λογαριασμού «Εθνικός Όψεως»..... | 40 |
| Πίνακας 2.12: Επιτόκια λογαριασμών «Καταθετικών πολυπροϊόντων»..... | 41 |
| Πίνακας 2.13: Επιτόκια λογαριασμών «προθεσμιακών καταθέσεων σε ευρώ»..... | 42 |
| Πίνακας 2.14: Επιτόκια λογαριασμών «προθεσμιακών καταθέσεων σε ξένο νόμισμα»..... | 44 |
| Πίνακας 2.15: Επιτόκια λογαριασμών «καταθέσεων όψεως σε ξένο νόμισμα»..... | 45 |
| Πίνακας 2.16: Επιτόκια λογαριασμών «καταθέσεων σε ξένο νόμισμα»..... | 45 |
| Πίνακας 3.1: Επιτόκιο λογαριασμού «Διπλό Ταμειυτήριο»..... | 48 |
| Πίνακας 3.2: επιτόκιο καταθέσεων στο Ταμειυτήριο «Προοδεύω»..... | 49 |
| Πίνακας 3.3: Επιτόκιο καταθέσεων αποταμειυτικού λογαριασμού «Αξίζει»..... | 49 |
| Πίνακας 3.4: Επιτόκιο καταθέσεων αποταμειυτικού λογαριασμού «Μπορώ»..... | 50 |
| Πίνακας 3.5: Επιτόκιο καταθέσεων «τρεχούμενου Πολυμορφικού Λογαριασμού»..... | 51 |
| Πίνακας 3.6: Επιτόκιο καταθέσεων «τρεχούμενου Πολυμορφικού Λογαριασμού Συναλλάγματος»..... | 51 |
| Πίνακας 3.7: Επιτόκιο καταθέσεων «Λογαριασμό Μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών»..... | 52 |

| | |
|--|----|
| Πίνακας 3.8: Επιτόκιο καταθέσεων τρεχούμενου Λογαριασμού «Cash Manager». | 52 |
| Πίνακας 3.9: Επιτόκιο καταθέσεων Λογαριασμού «Personal Banking». | 52 |
| Πίνακας 3.10: Επιτόκιο καταθέσεων αποταμιευτικού λογαριασμού, «Βασικό Ταμιευτήριο». | 53 |
| Πίνακας 5.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Φύλο). | 61 |
| Πίνακας 5.2: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Ηλικία). | 62 |
| Πίνακας 5.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικογενειακή κατάσταση). | 63 |
| Πίνακας 5.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Εκπαίδευση). | 63 |
| Πίνακας 5.5: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικονομική κατάσταση). | 64 |
| Πίνακας 5.6: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Επαγγελματική κατάσταση). | 65 |
| Πίνακας 5.7: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Βασική τράπεζα συνεργασίας). | 66 |
| Πίνακας 5.8: Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 68 |
| Πίνακας 5.9: Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 70 |
| Πίνακας 5.10: Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Όψεως σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 71 |
| Πίνακας 5.11: Καταθετικά Πολυπροϊόντα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 73 |
| Πίνακας 5.12: Προθεσμιακοί Λογαριασμοί σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 74 |
| Πίνακας 5.13: Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 76 |
| Πίνακας 5.14: Ποικιλία προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 77 |
| Πίνακας 5.15: Αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 79 |

| | |
|--|----|
| Πίνακας 5.16: Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 80 |
| Πίνακας 5.17: Σύσταση καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 82 |
| Πίνακας 5.18: Ταχύτητα εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 84 |
| Πίνακας 5.19: Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 85 |
| Πίνακας 5.20: Ακριβή και σωστή ενημέρωση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 87 |
| Πίνακας 5.21: Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 88 |
| Πίνακας 5.22: Γενική εμφάνιση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 90 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

| | |
|--|----|
| Διάγραμμα 5.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Φύλο)..... | 61 |
| Διάγραμμα 5.2: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Ηλικία)..... | 62 |
| Διάγραμμα 5.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικογενειακή κατάσταση)..... | 63 |
| Διάγραμμα 5.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Εκπαίδευση). | 64 |
| Διάγραμμα 5.5: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικονομική κατάσταση)..... | 65 |
| Διάγραμμα 5.6: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Επαγγελματική κατάσταση)..... | 66 |
| Διάγραμμα 5.7: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Βασική τράπεζα συνεργασίας). | 67 |
| Διάγραμμα 5.8: Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμειυτηρίου σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 68 |
| Διάγραμμα 5.9: Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 70 |
| Διάγραμμα 5.10: Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Όψεως σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 72 |
| Διάγραμμα 5.11: Καταθετικά Πολυπροϊόντα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 73 |
| Διάγραμμα 5.12: Προθεσμιακοί Λογαριασμοί σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 75 |
| Διάγραμμα 5.13: Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 76 |
| Διάγραμμα 5.14: Ποικιλία προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 78 |
| Διάγραμμα 5.15: Αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 79 |
| Διάγραμμα 5.16: Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 81 |

| | |
|--|----|
| Διάγραμμα 5.17: Σύσταση καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 82 |
| Διάγραμμα 5.18: Ταχύτητα εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας. | 84 |
| Διάγραμμα 5.19: Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 86 |
| Διάγραμμα 5.20: Ακριβή και σωστή ενημέρωση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 87 |
| Διάγραμμα 5.21: Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.. | 89 |
| Διάγραμμα 5.22: Γενική εμφάνιση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας..... | 90 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΞΙΣΩΣΕΩΝ

| | |
|---|----|
| Εξίσωση 1.1: Είναι η θεμελιώδης εξίσωση του απλού τόκου που εκφράζεται σε έτη. | 13 |
| Εξίσωση 1.2: Είναι η θεμελιώδης εξίσωση του απλού τόκου που εκφράζεται σε μήνες. | 13 |
| Εξίσωση 1.3: Είναι η θεμελιώδης εξίσωση του απλού τόκου που εκφράζεται σε μέρες..... | 13 |
| Εξίσωση 1.4: Υπολογισμός απλού τόκου σε μικτό έτος..... | 13 |
| Εξίσωση 1.5: Υπολογισμός απλού τόκου σε εμπορικό έτος..... | 14 |
| Εξίσωση 1.6: Υπολογισμός απλού τόκου σε εμπορικό έτος..... | 14 |
| Εξίσωση 1.7: Θεμελιώδης εξίσωση του ανατοκισμού..... | 15 |

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ως γνωστό τα χρήματα που δεν διατίθενται για καθημερινή χρήση, τοποθετούνται στα τραπεζικά ιδρύματα για φύλαξη, σε λογαριασμούς καταθέσεων, όπως οι λογαριασμοί ταμιευτηρίου. Ο κάτοχος του λογαριασμού έχει το δικαίωμα να αποσύρει οποτεδήποτε τα κατατεθειμένα κεφάλαια, όπως ορίζεται στους όρους και τις προϋποθέσεις του λογαριασμού. Η «κατάθεση» από μόνη της είναι μια υποχρέωση που οφείλεται από την τράπεζα προς τον καταθέτη (το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έκανε την κατάθεση), και αναφέρεται σε αυτή την ευθύνη και όχι στο πραγματικό κεφάλαιο που έχει κατατεθεί.

Ένας καταθετικός λογαριασμός είναι ένας λογαριασμός ταμιευτηρίου, ή τρεχούμενος λογαριασμό ή άλλου τύπου τραπεζικός λογαριασμός, σε τραπεζικό ίδρυμα και επιτρέπεται να κατατεθούν και να αποσυρθούν χρήματα από τον κάτοχο του λογαριασμού. Οι συναλλαγές αυτές καταγράφονται στα βιβλία της τράπεζας, και το υπόλοιπο που προκύπτει καταχωρείται ως υποχρέωση για την τράπεζα και αντιπροσωπεύει το ποσό που οφείλεται από την τράπεζα στον πελάτη. Ορισμένες τράπεζες μπορεί να χρεώσουν μια αμοιβή για την υπηρεσία αυτή, ενώ άλλες μπορεί να πληρώσουν στον πελάτη τόκους επί των κεφαλαίων που έχουν κατατεθεί.

Ο σκοπός της παρούσης ερευνητικής πτυχιακής εργασίας είναι να βρεθεί ο βαθμός ικανοποίησης των καταθετών από τα καταθετικά προϊόντα ελληνικών τραπεζών.

1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα χρηματοοικονομικά μαθηματικά, είναι ένα πεδίο των εφαρμοσμένων μαθηματικών, που ασχολείται με τις χρηματοπιστωτικές αγορές. Σε γενικές γραμμές, το πεδίο αυτό των εφαρμοσμένων μαθηματικών έχει προέλθει και να επεκτείνει τα μαθηματικά ή αριθμητικά μοντέλα, χωρίς κατ' ανάγκη δημιουργίας σύνδεσης με την οικονομική θεωρία. Βέβαια η μαθηματική συνοχή είναι αναγκαία, και δεν είναι συμβιβάσιμη με την οικονομική θεωρία. Έτσι, για παράδειγμα, ενώ ένας οικονομολόγος μπορεί να μελετήσει τους διαρθρωτικούς λόγους για τους οποίους μια εταιρεία μπορεί να έχει μια ορισμένη τιμή της μετοχής, ο οικονομολόγος μαθηματικός μπορεί να πάρει την τιμή της μετοχής ως δεδομένο, και να προσπαθήσει να χρησιμοποιήσει στοχαστικό λογισμό για να λάβει την αντίστοιχη αξία των παραγώγων του αποθέματος¹.

Τα χρηματοοικονομικά μαθηματικά επικαλύπτουν σε μεγάλο βαθμό πεδίο της υπολογιστικής χρηματοδότησης (καθώς και της χρηματοοικονομικής τεχνικής). Η τελευταία επικεντρώνεται στην εφαρμογή, ενώ η πρώτη εστιάζεται σε μοντελοποίηση και παραγωγή, συχνά με τη βοήθεια των στοχαστικών μοντέλων περιουσιακών στοιχείων. Σε γενικές γραμμές, υπάρχουν δύο ξεχωριστοί κλάδοι της χρηματοδότησης που απαιτούν προηγμένες ποσοτικές τεχνικές: αφενός τα παράγωγα τιμολόγησης, και αφετέρου η διαχείριση χαρτοφυλακίου (Καταθέσεις, 2014).

1.2 ΚΑΤΑΘΕΣΗ

Κατάθεση είναι το σύνολο των χρημάτων που έχει ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο σε έναν λογαριασμό τραπεζής. Μας δείχνει δηλαδή το υπόλοιπο των χρημάτων σε μια τράπεζα και αποτελεί μια εγγραφή στους λογαριασμούς παθητικού (υποχρεώσεων) της τράπεζας. Για την τράπεζα, κατάθεση είναι μια οφειλή προς τον κάτοχο του λογαριασμού πληρωτέα σε νόμισμα. Για τον δικαιούχο των καταθέσεων,

¹ Το θεμελιώδες θεώρημα της arbitrage χωρίς τιμολόγηση είναι ένα από τα βασικά θεωρήματα στα χρηματοοικονομικά μαθηματικά, ενώ η εξίσωση Black-Scholes είναι από τα βασικά αποτελέσματα.

κατάθεση, αποτελεί ένα περιουσιακό στοιχείο του ενεργητικού, αφού τα χρήματα που έχει καταθέσει μπορεί να τα εισπράξει ως μετρητά σε χαρτονομίσματα ή ως επιταγή να τα μεταχειρίζεται για πραγματοποίηση πληρωμών κ.λπ..

Για την έναρξη του λογαριασμού καταθέσεων και εφόσον δημιουργείται νέα κατάθεση συμπληρώνεται το Γραμμάτιο Εισπράξεως μέσω του συστήματος on line της τράπεζας και ενημερώνεται ο λογαριασμός καταθέσεων².

1.3 ΑΝΑΛΗΨΗ

Με τον όρο ανάληψη εννοούμε το βγάλσιμο χρημάτων από κάποιο λογαριασμό τραπεζής. Για την ανάληψη μέρους ή ολόκληρου του ποσού της κατάθεσης εκδίδεται Ένταλμα Πληρωμής στο οποίο αναγράφονται: το υποκατάστημα που έγινε η συναλλαγή, η ημερομηνία, ο αριθμός του λογαριασμού, το όνομα του καταθέτη και το ποσό στο οποίο θα γίνει η ανάληψη. Το Ένταλμα Πληρωμής υπογράφεται από τον πελάτη και αναγράφονται σε αυτόν τα στοιχεία της ταυτότητας και ο αριθμός τηλεφώνου του πελάτη. Συγχρόνως ενημερώνεται και το βιβλιάριο καταθέσεων του, το οποίο πρέπει απαραίτητα να προσκομίζεται όταν ο πελάτης θέλει να πραγματοποιήσει ανάληψη (Αποστολόπουλος, 2003).

1.4 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΑΠΛΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ

Οι καταθέσεις απλού ταμιευτηρίου είναι το πιο απλό πρόγραμμα κατάθεσης της τράπεζας, όπου είναι και το μεγαλύτερο τμήμα των καταθέσεων της. Χρησιμεύει ως λογαριασμός αποταμίευσης από φυσικά πρόσωπα και όχι για κερδοσκοπικές εταιρείες συνήθως δεν απαιτείται ελάχιστο ποσό κατάθεσης για να ανοιχτεί ο λογαριασμός. Η ανάληψη ή κατάθεση χρημάτων γίνονται από τον δικαιούχο ή από τον νόμιμο εκπρόσωπο είτε στο ταμείο με το βιβλιάριο τραπεζής ή χωρίς βιβλιάριο δίνοντας μόνο τον αριθμό λογαριασμού, επίσης μπορεί να γίνει και με κάρτα ATM στα μηχανήματα αυτόματης ταμειακής μηχανής που βρίσκονται απέξω από την

² Στο Γραμμάτιο Εισπράξεως αναγράφεται ο κωδικός του υποκαταστήματος που έγινε η οικονομική πράξη, η ημερομηνία και ο αριθμός του λογαριασμού, το ονοματεπώνυμο και το ποσό κατάθεσης. Το Γραμμάτιο Είσπραξης υπογράφεται από τον καταθέτη, ο οποίος παραλαμβάνει το βιβλιάριο ενημερωμένο.

τράπεζα. Η απόδοση των τόκων γίνεται κάθε έξι μήνες συνήθως κάθε 30 Ιουνίου και 31 Δεκεμβρίου (Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Βασικό Ταμιευτήριο», 2014).

1.5 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΟΨΕΩΣ

Οι καταθέσεις όψεως χρησιμοποιούνται από επιχειρήσεις, το επιτόκιο τους είναι συνήθως μηδενικό ή πάρα πολύ χαμηλό. Είναι υποχρεωτικό βάσης νομοθεσίας το άνοιγμα του λογαριασμού αυτού στις επιχειρήσεις που έχουν μηχανήματα πιστωτικών καρτών³ και χρεωστικών καρτών⁴, να έχουν ξεχωριστά στον λογαριασμό καταθέσεις όψεως τα χρήματα της επιχείρησης και τα ατομικά λεφτά σε άλλον λογαριασμό (πχ ταμιευτηρίου). Συνήθως οι λογαριασμοί αυτοί κινούνται με μπλοκ επιταγών για τον περιορισμό της διακίνησης του ρευστού χρήματος και για μεγαλύτερη ασφάλεια των επιχειρήσεων. Η ανάληψη ή κατάθεση χρημάτων γίνεται από τον εκπρόσωπο της εταιρείας και δεν επιτρέπεται η έκδοση βιβλιαρίου, επίσης ο λογαριασμός καταθέσεων όψεως δεν μπορεί να είναι κοινός λογαριασμός πρέπει να έχει μόνο ένα όνομα δικαιούχου που αφορά την επιχείρηση (Καταθέσεις Όψεως (demand deposit), 2014).

1.6 ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

Οι τρεχούμενοι λογαριασμοί χρησιμεύουν για να πληρώνει τους λογαριασμούς του ο δικαιούχος και να καλύπτει τις βασικές του ανάγκες και να εκτελεί τις συναλλαγές αφορά φυσικά πρόσωπα, άτομα ανεξαρτήτως επαγγέλματος (μισθωτούς, επαγγελματίες, έμποροι κ.α.) και όχι σε νομικά πρόσωπα, εταιρείες σύλλογοι συνεταιρισμοί και λειτουργούν ως ατομικοί και όχι ως κοινοί λογαριασμοί .

³ Οι πιστωτικές κάρτες είναι οι κάρτες που εκδίδουν οι τράπεζες με δανεισμό χρημάτων στους κατόχους τους, μπορεί να χρησιμοποιηθεί όπως και η χρεωστική κάρτα με την μόνη διαφορά ότι ο κάτοχος πληρώνει τόκους κάθε μηνά μέχρι να εξοφλήσει τα λεφτά που του δάνεισε η τράπεζα. Κατά την συναλλαγή μπορεί να απαιτείται κωδικός pin της κάρτας μπορεί και όχι.

⁴ Η χρεωστική κάρτα είναι η κάρτα που μας δίνουν τα καταστήματα των τραπεζών για να κάνουμε συναλλαγές από τα μηχανήματα ATM που βρίσκονται απέξω από τις τράπεζες, γλυτώνοντας ουρές στα ταμεία των τραπεζών. Η χρεωστική κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί επίσης για πληρωμές λογαριασμών από τα ATM και από το ιντερνέτ καθώς και για αγορές χωρίς μετρητά στα καταστήματα που έχουν μηχανήματα για χρέωση πιστωτικών καρτών, χωρίς τόκους για την συναλλαγή, και κατά την συναλλαγή απαιτείται να πληκτρολογηθεί ο αριθμός pin που πληκτρολογείται στα ATM.

Επίσης οι τρεχούμενοι λογαριασμοί έχουν το δικαίωμα υπερανάληψης δηλαδή όταν ο λογαριασμός δεν έχει το απαιτούμενο υπόλοιπο, ο δικαιούχος μπορεί να το χρεώσει για να εξοφλήσει ή να κάνει ανάληψη όσο διάστημα ο λογαριασμός έχει αρνητικό υπόλοιπο ο λογαριασμός χρεώνεται με τόκο. Οι τρεχούμενοι λογαριασμοί καταθέσεων δεν έχουν εμπορική ιδιότητα (πχ ελεύθεροι επαγγελματίες) τα οποία με την υπογραφή υπεύθυνης δήλωσης ότι δεν θα χρησιμοποιήσουν τον λογαριασμό για επαγγελματικούς σκοπούς, επιτυγχάνουν το ίδιο ή σχεδόν το ίδιο επιτόκιο με τις καταθέσεις ταμιευτηρίου (Απλός Τρεχούμενος, 2014).

1.6.1 Διαφορά τρεχούμενου λογαριασμού με απλό αποταμιευτικό λογαριασμό

Οι λογαριασμοί απλού ταμιευτηρίου έχουν την δυνατότητα για ανάληψη και κατάθεση χρημάτων και έχουν καλύτερα επιτόκια και υψηλότερες χρεώσεις για την εκτέλεση των συναλλαγών, ενώ οι τρεχούμενοι λογαριασμοί είναι συνήθως άτοκοι και οι καταθέσεις κινούνται συχνά με την χρήση μπλοκ επιταγών (Διαφορές Ταμιευτηρίου και Τρεχούμενου Λογαριασμού, 2014).

1.7 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ

Οι καταθέσεις προθεσμίας νοείται η κατάθεση, η όποια πραγματοποιείται μεταξύ καταθέτη και της τράπεζας και κατά την οποία συμφωνείται ότι θα αποδοθεί μετά την παρέλευση ορισμένου χρονικού διαστήματος και σε τακτή μάλιστα προθεσμία.

Οι καταθέσεις προθεσμίας χωρίζονται (Αποστολόπουλος, 2003):

- a) Καταθέσεις προθεσμίας από 3 έως 6 μήνες. Περιέχονται και οι καταθέσεις οι οποίες έχουν σαν ελάχιστο χρονικό όριο τους τρεις μήνες και φθάνουν τους έξι μήνες.
- b) Καταθέσεις Προθεσμίας από έξι μήνες έως και ένα έτος. Στην κατηγορία αυτή περιέχονται οι καταθέσεις οι οποίες έχουν σαν ελάχιστο χρονικό όριο τους έξι μήνες και φθάνουν τους δώδεκα μήνες.
- c) Καταθέσεις Προθεσμίας εντός έτους και πάνω.

Οι τράπεζες για τις προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ και σε συνάλλαγμα δεν επιτρέπουν την χορήγηση βιβλιαρίων καταθέσεων και υποχρεώνονται να

εκδίδουν Ομολογία Προθεσμιακής Κατάθεσης. Σαν απόδειξη προθεσμιακής κατάθεσης παραδίνουν υποχρεωτικά στον καταθέτη απόδειξη – ομολογία. Για την κατάθεση εκδίδεται Γραμμάτιο Εισπράξεως και για την εξόφληση Ένταλμα Πληρωμής. Η ανάληψη κάθε ποσού από το κεφάλαιο της κατάθεσης γίνεται απαραίτητα με την προσκόμιση της ομολογίας και η οποία μετά την τελική εξόφληση μετατρέπεται σε Ένταλμα Πληρωμής.

Ο εκτοκισμός και απόδοση των τόκων των προθεσμιακών καταθέσεων από τις εμπορικές τράπεζες γίνεται στη λήξη της προθεσμίας των καταθέσεων ή αν πρόκειται για καταθέσεις προθεσμίας 12 μηνών και πάνω οι τόκοι υπολογίζονται κάθε εξάμηνο. Ο εκτοκισμός θα γίνεται με βάση την ημερομηνία κατάθεσης (Αποστολόπουλος, 2003).

1.8 ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Στα οικονομικά μαθηματικά κεφάλαιο ορίζεται σαν οικονομικό αγαθό που έχει εκφραστεί σε νομισματικές μονάδες και έχει την ικανότητα να παράγει άλλο αγαθό. Πιο συγκεκριμένα το κεφάλαιο είναι το χρηματικό ποσό που καταθέτουμε ή δανειζόμαστε από την τράπεζα. συμβολίζεται με «K» (Αλεξανδρόπουλος, Παλιατσός, & Σάσσαλ, 2002).

1.9 ΧΡΟΝΟΣ

Χρόνος λέγεται το χρονικό διάστημα για το οποίο αποταμιεύεται ή δανείζεται κάποιος ένα κεφάλαιο. Αν ο χρόνος εκφράζεται σε έτη τότε συμβολίζεται με n , αν αναφέρεται σε μήνες συμβολίζεται με μ και αν αναφέρεται σε ημέρες τότε συμβολίζεται με « v » (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.10 ΕΠΙΤΟΚΙΟ

Ορίζεται ο τόκος που δίνει μια νομισματική μονάδα για μια ορισμένη χρονική περίοδο. Συνήθως για χρονική περίοδο παίρνεται το έτος και έτσι το επιτόκιο που συμβολίζεται με το γράμμα i^5 είναι ο τόκος που παράγει μια νομισματική μονάδα σε ένα είδος. Στις τράπεζες το επιτόκιο υπολογίζεται ως τόκος των 100 νομισματικών

⁵ Το επιτόκιο συμβολίζεται σε ελάχιστες περιπτώσεις και με το σύμβολο r .

μονάδων σε ένα χρόνο ονομάζεται «επιτόκιο επί τις εκατό» και συμβολίζεται με το σύμβολο του ποσοστού %. Στην παρούσα πτυχιακή θα χρησιμοποιηθεί ο κανονικός ορισμός του επιτοκίου δηλαδή θα υπολογιστεί ο τόκος επί της μιας νομισματικής μονάδας και αν δεν αναφέρεται διαφορετικά θα εννοείται το ετήσιο επιτόκιο. Για παράδειγμα όταν το επιτόκιο είναι 13% θα γράφεται με δεκαδικό αριθμό δηλαδή 0,13 και θα εννοείται ότι είναι ετήσιο επιτόκιο. Αν όμως συμβεί να είναι εξαμηνιαίο ή μηνιαίο επιτόκιο π.χ. 6% αυτό σημαίνει αυτόματα ότι το 1€ σε ένα εξάμηνο ή ένα μήνα αντίστοιχα θα φέρει τόκο 0,06 (Αλεξανδρόπουλος, Παλιατσός, & Σάσσαλ, 2002).

1.10.1 Είδη Επιτοκίων

Στα καταθετικά προϊόντα υφίστανται οι εξής τόκοι (Αλεξανδρόπουλος, Παλιατσός, & Σάσσαλ, 2002):

- d) **Νόμιμο επιτόκιο**, ονομάζεται το ανώτατο επιτόκιο που ορίζει ο νόμος για να προστατεύσει τους πολίτες που έχουν οικονομική ανάγκη και ακόμα να προλάβει την υπερβολική αύξηση των επιτοκίων σε περιπτώσεις οικονομικών κρίσεων. Το επιτόκιο αυτό επίσημα κανείς δεν μπορεί να το υπερβεί στις διάφορες συναλλαγές, εάν γίνει κάποιος να υπερβεί το επιτόκιο αυτό χαρακτηρίζεται ως τοκογλύφος και τιμωρείται αυστηρά από τον νόμο.
- e) **Συμβατικό επιτόκιο**, ονομάζεται το επιτόκιο που δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο από το νόμιμο επιτόκιο και το ύψος του επιτοκίου καθορίζεται με συμφωνία μεταξύ του δανειστή και του οφειλέτη.
- f) **Προεξοφλητικό επιτόκιο**, ονομάζεται το επιτόκιο που το ύψος του καθορίζεται κάθε φορά από το Διοικητικό Συμβούλιο της τράπεζας και αποτελεί βασικό επιτόκιο για τις προεξοφλήσεις των συναλλαγματικών και γραμματίων από τις εμπορικές τράπεζες.

1.10.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την διακύμανση του επιτοκίου

Όπως βλέπουμε παραπάνω σημαντικό ρόλο στην ρύθμιση του ύψους του επιτοκίου παίζουν οι τράπεζες. Κέρδος για τις τράπεζες αποτελεί να δανείζονται από το κοινό με πολύ μικρό επιτόκιο και να δανείζουν στο κοινό με όσον το δυνατόν μεγαλύτερο επιτόκιο επειδή στην ουσία η δουλειά του είναι το εμπόριο των κεφαλαίων. Με την διαφορά των δύο αυτών επιτοκίων πληρώνει το κοινό τις

διάφορες υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες και αποτελεί ένα σημαντικό συμφέρον για αυτές. Λόγω όμως ότι υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών επέρχεται μια κατάσταση ισορροπίας και έτσι μειώνονται τα κέρδη τους σε ένα μέσο επιτόκιο που όμως κάθε φορά αντιστοιχεί στην οικονομική κατάσταση της κάθε χώρας. Γενικά το επιτόκιο και ιδίως το συμβατικό δεν διατηρείται απολύτως σταθερό σημαίνει ότι υπάρχουν παράγοντες που το αναγκάζουν να διακυμαίνεται (Αλεξανδρόπουλος, Παλιατσός, & Σάσσαλ, 2002).

Τέτοιοι λόγοι είναι οι εξής (Κούγιας & Γεωργίου, 2004):

- a) Διεθνής οικονομική κατάσταση
- b) Η πολιτική και οικονομική κατάσταση
- c) Οι προσωπικές αξίες δανειστή και δανειζόμενου
- d) Ο νόμος προσφοράς και ζήτησης

1.11 ΕΠΙΤΑΓΕΣ

Οι επιταγές είναι ένα πιστωτικό έγγραφο που ο κάτοχος του δίνει εντολή στην τράπεζα να καταβάλει το αναγραφόμενο σε αυτή χρηματικό ποσό σε διαταγή ενός δικαιούχου ονομαστικά καθορισμένου ή σε διαταγή του ίδιου του εκδότη.

1.11.1 Έγκυρη επιταγή

Σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν.5960/1933, μια επιταγή για να είναι έγκυρη, θα πρέπει να περιέχει τα εξής στοιχεία (Κούγιας & Γεωργίου, 2004):

- e) Πρέπει να αναγράφει στο κείμενο τίτλου την λέξη «Επιταγή».
- f) Την εντολή του εκδότη για πληρωμή συγκεκριμένου χρηματικού ποσού το οποίο αναγράφεται ολογράφως και αριθμητικά.
- g) Το όνομα και την διεύθυνση της τράπεζας η οποία θα πληρώσει.
- h) Τον τόπο και την ημερομηνία έκδοσης της επιταγής.
- i) Το όνομα και επώνυμο εκείνου που εκδόθηκε η επιταγή δηλαδή το όνομα και επώνυμο του δικαιούχου της επιταγής.
- j) Το όνομα και την υπογραφή του εκδότη που θα χρεωθεί για την πληρωμή της επιταγής.

κ) Τα στοιχεία φορολογικού μητρώου (Α.Φ.Μ.) τόσο του εκδότη όσο και των άλλων εμπλεκόμενων προσώπων δηλαδή αυτού που έχει οπισθογραφήσει την επιταγή και εκείνου που ενδεχομένως την προσκομίζει στην τράπεζα για εξαργύρωση.

Οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν λογαριασμό καταθέσεων όψεως και οι ιδιώτες ή οι έμποροι, να έχουν τρεχούμενο λογαριασμό για να μπορέσει να πάρει βιβλιάριο επιταγών από την τράπεζα για να υπογραφεί και να εκδίδει επιταγές.

Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εκδίδει επιταγή θα πρέπει να υπάρχει το χρηματικό ποσό που αναγράφεται πάνω στην επιταγή και στον αντίστοιχο λογαριασμό του δικαιούχου τέτοιο ώστε να είναι αρκετό για να καλύπτει τις όποιες επιταγές εκδίδει το πρόσωπο αυτό, αντίθετα εάν το ποσό δεν επαρκεί τότε ο εκδότης πρέπει να καλύψει άμεσα το συγκεκριμένο χρηματικό ποσό αλλιώς η επιταγή θεωρείται ακάλυπτη και σφραγίζεται από το πίσω μέρος της από την τράπεζα και ο εκδότης της έχει ποινικές συνέπειες που προσδιορίζονται με σαφήνεια και ακρίβεια από τον σχετικό νόμο του κράτους (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.11.2 Είσπραξη επιταγής ή κατάθεση σε άλλον λογαριασμό

Ο δικαιούχος της επιταγής θα πρέπει να επιδεικνύει στον τραπεζικό υπάλληλο κάποιο επίσημο έγγραφο ταυτοπρόσωπος του όπως κάποιο διαβατήριο ή αστυνομική ταυτότητα.

Θα πρέπει να γράψει στο πίσω μέρος του εντύπου τα στοιχεία του ονοματεπώνυμο, υπογραφή, Α.Φ.Μ., για να εισπράξει ή να καταθέσει σε άλλον λογαριασμό το ποσό της επιταγής (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.12 ΕΙΔΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ

1.12.1 Ιδιωτικές επιταγές ή προσωπικές επιταγές

Εκδίδονται σε βάρος τραπεζών από ιδιώτες (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) που τηρούν είτε λογαριασμό τρεχούμενο καταθέσεων είτε λογαριασμό καταθέσεις όψεως μέσω τον οποίον πληρώνονται οι εκδοθείσες ιδιωτικές ή προσωπικές επιταγές (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.12.2 Τραπεζικές Επιταγές

Εκδίδονται από τράπεζες και αφορούν ποσά που εισπράττονται σε βάρος άλλης τράπεζας ή άλλου υποκαταστήματος της ίδιας τράπεζας που εξέδωσε την επιταγή και που πρέπει να καταβάλλει το ποσό αυτό σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.12.3 Ταχυδρομικές Επιταγές

Εκδίδονται από τα ελληνικά ταχυδρομεία και αφού εισπράξουν πρώτα το αντίτιμο έχουν ως σκοπό κυρίως την μεταφορά χρημάτων από τόπο σε τόπο και εξυπηρετούν πολύ τους συναλλασσόμενους όταν βρίσκονται σε τόπους που δεν υπάρχουν τράπεζες ή ο εντολέας αυτών των επιταγών δεν διαθέτει λογαριασμό όψεως σε κάποια τράπεζα. Ο δικαιούχος εισπράττει την επιταγή από το ταχυδρομείο ή τον ταχυδρομικό διανομέα (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.12.4 Επιταγές Αντικαταβολής

Εκδίδεται από τα ελληνικά ταχυδρομεία με την οποία μπορούν οι πολίτες να αγοράζουν προϊόντα από καταστήματα ευρισκόμενα σε άλλη πόλη από αυτή που διαμένουν. Τα προϊόντα τα παραλαμβάνει ο δικαιούχος από το ταχυδρομείο, συνοδευόμενα από την επιταγή την οποία αυτός εξοφλεί άμεσα και η επιταγή επιστρέφει στο κατάστημα όπου στάλθηκε για να πληρωθεί (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.12.5 Επιταγές του Δημοσίου

Εκδίδονται από το ελληνικό κράτος σε βάρος των τραπεζών ή του ταμείου παρακαταθηκών και δανείων ή του ταχυδρομικού ταμειυτηρίου για την πληρωμή συντάξεων, καταβολή αποζημιώσεων σε περίπτωση μεταβίβασης ακίνητης περιουσίας σε άλλους χωρίς την θέληση του ιδιοκτήτη ή για την επιστροφή φόρου στους φορολογούμενους (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.12.6 Ταξιδιωτικές επιταγές

Σκοπός της ταξιδιωτικής επιταγής είναι κυρίως η ασφαλή μεταφορά χρημάτων από τόπο σε τόπο και ταυτόχρονα η προστασία από τον κίνδυνο κλοπής της επιταγής. Οι ταξιδιωτικές επιταγές εκδίδονται από τις τράπεζες για λογαριασμό

αυτών που θα ταξιδέψουν και χρησιμοποιούνται για κάλυψη των αναγκών τους όπως πληρωμές εισιτηρίων, ξενοδοχείων, εστιατορίων κλπ (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.12.6.1 Κύρια χαρακτηριστικά ταξιδιωτικών επιταγών

Απαιτούνται δύο υπογραφές του δικαιούχου μια κατά την έκδοση, όταν ο δικαιούχος παραλαμβάνει την επιταγή από την τράπεζα και μία όταν εξοφλείται η επιταγή από την τράπεζα. Η ταξιδιωτικές επιταγές δεν έχουν ημερομηνία λήξης και αν αναγράφεται πάνω στο σώμα της επιταγής ημερομηνία λήξης τότε αυτή είναι άκυρη. Ο νόμος προσδιορίζει με σαφήνεια και ακρίβεια το χρονικό διάστημα του οποίου θα πρέπει να προσκομιστεί η επιταγή, πιο συγκεκριμένα είναι το διάστημα που μεσολαβεί από την ημερομηνία που αναγράφεται στην επιταγή έως την ημέρα μέχρι την οποία πρέπει να προσκομίσει για εξόφληση από την τράπεζα. Βάσει των διατάξεων του νόμου ο δικαιούχος οφείλει να προσκομίσει την επιταγή μέσα σε ένα χρονικό περιθώριο. Τα χρονικά περιθώρια ποικίλουν ανάλογα με τον τόπο έκδοσης και εξόφλησης τους και είναι (Κιόχος, 2003):

- Οκτώ εργάσιμες μέρες αν η επιταγή έχει εκδοθεί και είναι πληρωτέα στην Ελλάδα
- Είκοσι ημέρες αν έχει εκδοθεί στην Ευρώπη ,
- Εβδομήντα ημέρες αν έχει εκδοθεί σε άλλη ήπειρο.

Εάν περάσουν οι παραπάνω προθεσμίες η επιταγή δεν ακυρώνεται αλλά συνεχίζει να ισχύει ως μια απλή υπόσχεση και πρέπει να πληρωθεί από τον οφειλέτη. Ο οφειλέτης όμως μετά την παρέλευση των παραπάνω προθεσμιών έχει το δικαίωμα να αποσύρει το κάλυμμα, επομένως και η τράπεζα σε βάρος της όποιας εκδόθηκε η επιταγή έχει το δικαίωμα να μην εξοφλήσει.

Σε περίπτωση που μετά την παρέλευση των προθεσμιών υπάρχει κάλυμμα η τράπεζα μπορεί να πληρώσει την επιταγή.

Σε περίπτωση που κάποιος εκδώσει επιταγή σε βάρος μια τράπεζας και δεν έχει κάλυμμα, η επιταγή σφραγίζεται με ποινικές και αστικές συνέπειες σε βάρος του εκδότη της ό οποίος τιμωρείται με φυλάκιση και πρόστιμο και υποχρεώνεται να πληρώσει και την αξία της επιταγής. Ο εκδότης της επιταγής χωρίς αντίκρισμα καταχωρίζεται σε «μαύρη λίστα» όπου και ενημερώνονται όλες οι τράπεζες. Γι' αυτό οι έμποροι όταν δεν έχουν αντίκρισμα εκδίδουν επιταγές μεταχρονολογημένες,

δηλαδή με χρόνο έκδοσης έπειτα από μερικές ημέρες (π.χ. 25 ημέρες) στο διάστημα των οποίων θα μπορέσουν να καταθέσουν τα χρήματα (Κιόχος, 2003).

1.12.7 Μεταχρονολογημένη Επιταγή

Είναι η επιταγή που φέρει ημερομηνία μεταγενέστερη από αυτήν κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η έκδοση της, δηλαδή το ποσό που αναγράφεται στην επιταγή δεν είναι πληρωτέο άμεσα, αλλά μετά από κάποιο χρονικό διάστημα.

Οι επιταγές αυτές χρησιμοποιούνται κυρίως από επιχειρηματίες, έλλειψη ρευστού άμεσα και για συναλλαγές στις οποίες απαιτείται κάποια πίστωση χρόνου για να μπορέσει ο εκδότης της επιταγής να την καλύψει. Είναι ένα ευρέως διαδεδομένο είδος επιταγής που διευκολύνει τους επαγγελματίες ιδιαίτερα σε δύσκολες οικονομικές περιόδους (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

Το Υπουργείο Οικονομικών προώθησε στην Βουλή και ψηφίστηκε ο Ν.1957/1991 (ΦΕΚ 114Α/19.7.91), Με το άρθρο 11 αυτού του Νόμου, δόθηκε το δικαίωμα στις τράπεζες να δέχονται επιταγές όχι άμεσης πληρωμής για είσπραξη, ενεχυρίαση ή φύλαξη. Οι εν λόγω επιταγές καταχωρούνται υποχρεωτικά στα *«Πινάκια και επιβάλλεται τέλος χαρτοσήμου 2,5 τοις χιλίοις που υπολογίζεται στην συνολική αξία των καταχωριζόμενων σε αυτά επιταγών»* (Αποστολόπουλος, 2003).

1.12.8 Δίγραμμη ή περιορισμένη επιταγή

Η δίγραμμη επιταγή λέγεται και περιορισμένη γιατί η κυκλοφορία της περιορίζεται μεταξύ του εκδότη του κομιστή και της τράπεζας. Δίγραμμη επιταγή είναι η επιταγή που φέρει στην πρόσοψη της δύο παράλληλες γραμμές και πληρώνεται σε εκείνο το πρόσωπο στο όνομα του οποίου έχει εκδοθεί η εντολή πληρωμής.

Με την διαγράμμιση δεν είναι δυνατό να μεταβιβαστεί η επιταγή σε άλλα πρόσωπα με οπισθογράφηση του δικαιούχου. Άρα πρέπει ο ίδιος ο δικαιούχος να προσκομίσει την επιταγή σε συγκριμένη τράπεζα. Η διαγράμμιση είναι ειδική όταν μειώνεται εντός των παράλληλων γραμμών το όνομα ορισμένης τράπεζας και γενική όταν δεν σημειώνεται το όνομα μιας τράπεζας. Η διαγράμμιση μειώνει τελείως τις δυνατότητες του δικαιούχου να μεταβιβάσει τις επιταγές που διαθέτει σε άλλους και υποχρεώνεται να ζητήσει την πληρωμή τους από την τράπεζα έναντι της οποίας έχει ίσως ορισμένες υποχρεώσεις για διακανονισμό. Ο περιοριστικός όρος που διέπει

αυτού του είδους τις επιταγές έχει ως σκοπό την ασφάλεια του δικαιούχου σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της επιταγής. Η δίγραμμη επιταγή έχει διαδοθεί πολύ στα μεγάλα ανεπτυγμένα κράτη ενώ στην χώρα μας είναι ακόμη περιορισμένης χρήσης (Κιόχος, 2003).

1.13 ΤΟΚΟΣ

Τόκος είναι το ποσό που πληρώνουμε για να δανειστούμε ένα συγκεκριμένο κεφάλαιο έτσι ώστε να το χρησιμοποιήσουμε για μια καθορισμένη χρονική περίοδο. Συμβολίζεται με «I». Το ποσό αυτό περιλαμβάνει (Καραπιστόλης, 2012):

- a) την αποζημίωση για την χρήση του κεφαλαίου και
- b) ένα είδος ασφάλιστρου για τον κίνδυνο που έχει δανειστή να μην του επιστραφούν τα χρήματα που δάνεισε.

Απλός Τόκος είναι ο τόκος που κατατίθενται στο τέλος τις περιόδου και για την επόμενη περίοδο μένει για τοκισμό μόνο το αρχικό κεφάλαιο. Στην εφαρμογή του τύπου: $I = K \cdot n \cdot i$ θα πρέπει ο χρόνος «n» και το επιτόκιο «i» να αναφέρονται στην ίδια μονάδα. Αν δηλαδή το επιτόκιο είναι ετήσιο, ο χρόνος η θα εκφράζεται σε έτη, αυτό το εξαμηνιαίο ο χρόνος «n» θα εκφράζεται σε εξάμηνα κ.λπ.

1.13.1 Εύρεση του τύπου του απλού τόκου

Ακολουθούμε τους εξής συμβολισμούς (Καραπιστόλης, 2012):

- Με «I» συμβολίζουμε τον απλό τόκο
- Με «K» συμβολίζουμε το κεφάλαιο
- Με «i» συμβολίζουμε το επιτόκιο
- Με «n» συμβολίζουμε τον χρόνο όταν η διάρκεια τοκισμού είναι τα έτη (αν είναι μήνες με «μ» όταν είναι μέρες με «ν»)

Όποτε (Καραπιστόλης, 2012):

- Κεφάλαιο 1 ευρώ σε 1 έτος δίνει τόκο: i
- Κεφάλαιο 1 ευρώ σε 2 έτη δίνει τόκο: 2 * i
- Κεφάλαιο 1 ευρώ σε n έτη δίνει τόκο: i * n
- Κεφάλαιο K ευρώ σε n έτη δίνει τόκο: K*n*i

Συνεπώς καταλήγουμε στον τύπο του απλού τόκου που δίνεται από την παρακάτω σχέση (Καραπιστόλης, 2012):

$$I = K * n * i$$

Εξίσωση 1.1: Είναι η θεμελιώδης εξίσωση του απλού τόκου που εκφράζεται σε έτη.

Όπου I = Τόκος, K = Κεφάλαιο, n = Έτος, i = Επιτόκιο.

Η σχέση (1.1) για μήνες γίνεται:

$$I = \frac{K * \mu}{12 * i}$$

Εξίσωση 1.2: Είναι η θεμελιώδης εξίσωση του απλού τόκου που εκφράζεται σε μήνες.

όπου μ = μήνες

Η σχέση (1.1) για μέρες γίνεται:

$$I = \frac{K * \nu}{360 * i}$$

Εξίσωση 1.3: Είναι η θεμελιώδης εξίσωση του απλού τόκου που εκφράζεται σε μέρες.

όπου ν = μέρες.

1.14 ΜΙΚΤΟ, ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΕΤΟΣ

Όταν ο χρόνος δίνεται σε ημέρες ο υπολογισμός του απλού τόκου υπολογίζεται στις παρακάτω μεθόδους (Κούγιας & Γεωργίου, 2004):

- **Μικτό έτος:** Στο μικτό έτος δεχόμαστε ότι το έτος έχει 360 ημέρες και κάθε μήνας λαμβάνεται με τις πραγματικές του ημέρες (30, 31, 28, 29 κλπ), εφαρμόζεται στην Ελλάδα, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Βέλγιο, Αυστρία, Ολλανδία και στην περιοχή της Γενεύης. Για τον υπολογισμό του τόκου χρησιμοποιούμε τον παρακάτω τύπο:

$$MI = \frac{K * V_i}{360}$$

Εξίσωση 1.4: Υπολογισμός απλού τόκου σε μικτό έτος.

- **Εμπορικό έτος:** Στο εμπορικό έτος δεχόμαστε ότι όλοι οι μήνες έχουν 30 ημέρες και το έτος αποτελείται από 360 ημέρες ($30 \text{ ημέρες} * 12 \text{ μήνες} = 360 \text{ ημέρες}$), εφαρμόζεται στις Σκανδιναβικές χώρες, Γερμανία, Ρωσία, Ελβετία εξαιρώντας

την περιοχή της Γενεύης. Για τον υπολογισμό τόκου όταν έχουμε εμπορικό έτος χρησιμοποιούμε τον παρακάτω τύπο:

$$I = \frac{K * V_i}{360}$$

Εξίσωση 1.5: Υπολογισμός απλού τόκου σε εμπορικό έτος.

- Πολιτικό έτος: Στο πολιτικό έτος δεχόμαστε ότι το έτος ότι κάθε μήνας περιλαμβάνει τον πραγματικό αριθμό ημερών του (30, 31, 28, 29) και ότι το έτος αποτελείται από 365 ημέρες ή 366 όταν το έτος είναι δίσεκτο⁶, εφαρμόζεται στην Αγγλία, Η.Π.Α., Καναδά, Πορτογαλία. Για τον υπολογισμό του τόκου όταν έχουμε πολιτικό έτος χρησιμοποιούμε τον παρακάτω τύπο:

$$I = \frac{K * V_i}{365} \text{ ή } I = \frac{K * V_i}{366}$$

Εξίσωση 1.6: Υπολογισμός απλού τόκου σε εμπορικό έτος.

1.15 ΤΟΚΟΦΟΡΕΣ ΜΕΡΕΣ / ΜΕΡΕΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

Όταν αποταμιεύουμε χρήματα σε μια τράπεζα οι τοκοφόρες ημέρες αρχίζουν από την επόμενη μέρα κατάθεσης κεφαλαίου και τελειώνουν την ημέρα ανάληψης του κεφαλαίου. Ενώ όταν δανειζόμαστε ένα κεφάλαιο από μια τράπεζα αρχίζουν την ημέρα του δανεισμού του κεφάλαιο και τελειώνουν την ημέρα επιστροφής του (Κούγιας & Γεωργίου, 2004).

1.16 ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΣ Ή ΣΥΝΘΕΤΟΣ ΤΟΚΟΣ

Ο σύνθετος τόκος ονομάζεται και ανατοκισμός είναι ο τόκος που προκύπτει στο τέλος κάθε χρονικής περιόδου δεν εισπράττεται από το δανειστή ή τον καταθέτη αλλά προστίθενται στο δανειζόμενο ή τοκίζόμενο κεφάλαιο οπότε γίνεται και αυτός κεφάλαιο (κεφαλαιοποίηση του τόκου) που στην κάθε επόμενη χρονική περίοδο θα παράγει και αυτός τόκο.

Ο ανατοκισμός μεγάλων χρηματικών ποσών για μεγάλα χρονικά διαστήματα δεν επιτρέπεται από τον νόμο, επειδή έτσι μπορεί να παραχθούν τεράστια κεφάλαια

⁶ Δίσεκτο έτος είναι το έτος το οποίο το διαιρούμε με το 4 και δεν διαιρείται με το 100 (π.χ. 2002, 2006), η επιπλέον ημέρα στα δίσεκτα έτη προστίθενται στον Φεβρουάριο, οπότε αυτός έχει τότε 29 ημέρες.

που δεν θα ήταν δυνατόν να αποπληρωθούν. Επομένως ο ανατοκισμός επιτρέπεται σε ορισμένες περιπτώσεις όπως για παράδειγμα σε καταθέσεις ταμειυτηρίου για περιορισμό αριθμών ετών και γενικά μέσα στα πλαίσια του πνεύματος αποταμίευσης των οικονομιών των πολιτών, που μέσω της αποταμίευσης των πολιτών οφείλεται επίσης και η εθνική οικονομία.

Εύρεση τύπου ανατοκισμού (Καραπιστόλης, 2012):

K_0 = Αρχικό κεφάλαιο

K_n = Τελική αξία κεφαλαίου

i = Επιτόκιο ανατοκισμού

n = Αριθμός χρονικών περιόδων που ανατοκίζεται το αρχικό κεφάλαιο.

Θεωρούμε καταρχήν ότι έχουμε αρχικό κεφάλαιο 1 €

Τότε στο τέλος της 1^{ης} περιόδου έχουμε:

$$K_1 = K_0 + K_0 i = 1 + 1 * i = 1 + i$$

στο τέλος της 2^{ης} περιόδου έχουμε :

$$K_2 = (1 + i) + (1 + i) * i = (1 + i)^2$$

στο τέλος της 3^{ης} περιόδου έχουμε :

$$K_3 = (1 + i)^2 + (1 + i)^2 * i = (1 + i)^3$$

.....

στο τέλος της n ^{ης} περιόδου έχουμε :

$$K_n = (1 + i)^{n-1} + (1 + i)^{n-1} * i = (1 + i)^n$$

Τώρα αντί να θεωρούμε αρχικό κεφάλαιο 1 € θέτουμε κεφάλαιο K_0 . Άρα ο τύπος γίνεται:

$$K_n = K_0 (1 + i)^n$$

Εξίσωση 1.7: Θεμελιώδης εξίσωση του ανατοκισμού.

Η παραπάνω εξίσωση ονομάζεται θεμελιώδης εξίσωση του ανατοκισμού και μπορεί να χρησιμοποιηθεί στις περιπτώσεις όπου το επιτόκιο i δεν είναι ετήσιο. Σε αυτές τις περιπτώσεις θα προσέχουμε το n να εκφράζει ακέραιο αριθμό χρονικών περιόδων του επιτοκίου i .

2 ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Εθνική τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. Συγκροτήθηκε το 1841 και μπήκε στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών το 1880. Η τράπεζα με 160 χρόνια επιτυχούς λειτουργίας, έχει αναπτυχθεί σε ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο όμιλο εταιρειών παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, προστατεύοντας έτσι τις ανάγκες των πελατών της. Η τράπεζα ίδρυσε το 1891 την Ελληνική Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων «Η Εθνική» και το 1927 την Εθνική Κτηματική Τράπεζα⁷.

Η τράπεζα το 1953 συνενώθηκε με την «Τράπεζα Αθηνών» που είχε συγκροτηθεί το 1953. Η τράπεζα το έτος 1998 προχώρησε στην ενοποίηση της θυγατρικής της «Εθνική Κτηματική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.» η οποία είχε προκύψει από την συνένωση των δύο πρώην θυγατρικών της εταιρειών, της «Εθνική Στεγαστική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.» και της «Εθνική Κτηματική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.», με στόχο την εποικοδομητική εξυπηρέτηση των πελατών της στον κλάδο της στεγαστικής και κτηματικής πίστης.

Στο τέλος του έτους 2002 η Εθνική Τράπεζα προέβηκε στην ενοποίηση της θυγατρικής της «Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως Α.Ε.». Στα όρια του στρατηγικού της προσανατολισμού στην αγορά της ΝΑ Ευρώπης, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος αγόρασε την Finansbank στην Τουρκία και την Vojvodjanska στην Σερβία εντός του έτους 2006. Στις 9/12/2013 η Εθνική τράπεζα απέκτησε το υγιές τμήμα της τράπεζας Probank αλλάζοντας ριζικά τις υπηρεσίες και προσφέροντας μεγαλύτερη ποικιλία χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταπεξέρχονται στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των ιδιωτών και επιχειρήσεων. Η τράπεζα της Εθνικής επιβλέπει το ¼ της λιανικής τραπεζικής και

⁷ Ήταν υπεύθυνη διότι είχε το εκδοτικό αποκλειστικό δικαίωμα για την έκδοση των νομισμάτων στην Ελλάδα.

παρέχει την μεγαλύτερη καταθετική βάση στην Ελλάδα⁸. Δίκαια μπορεί να χαρακτηριστεί ως η τράπεζα της Ελληνικής Οικογένειας διότι η δύναμη της προέρχεται από την πίστη των αποταμιευτικών πελατών της φτάνοντας την να παρέχει το 23 % μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις στην Ελλάδα (Ιστορικά Στοιχεία Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, 2014).

Η Επενδυτική Τράπεζα της Ελλάδος, προσφέρει στο επενδυτικό κοινό αναλύσεις των εξελίξεων που σχετίζονται με Ελληνικές και ξένες μετοχές. Κατέχει το σημαντικότερο τμήμα ανάλυσης (12 αναλυτών) προσφέροντας πρωτογενή ανάλυση σε εταιρείες υψηλής κεφαλαιοποίησης στις αγορές της Τουρκίας, της Ρουμανίας, και της Βουλγαρίας που εκπροσωπούν το 90% της κεφαλαιοποίησης του χρηματιστηρίου Αθηνών⁹.

Η Επενδυτική Τράπεζα της Ελλάδος είναι μέλος του European Securities Network (ESN). Το ESN συνθέτει ένα αναγνωρισμένο πανευρωπαϊκό δίκτυο που απαρτίζεται από 9 χρηματιστηριακές εταιρείες ή επενδυτικές τράπεζες και παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες σε 9 χώρες της Ευρώπης. Σκοπός του δικτύου είναι η παροχή ολοκληρωμένης κάλυψης των ευρωπαϊκών αγορών σε ντόπιους πελάτες, ιδιώτες και θεσμικούς με μια ενιαία πλατφόρμα. ο εντοπισμός επενδυτικών δυνατοτήτων σε εγχώριες ευρωπαϊκές αγορές όπως και η βελτίωση παραγωγικών και αποτελεσματικών συνεργασιών μεταξύ των μελών. Οι χώρες-μέλη του ESN είναι η Ιταλία, Ισπανία, Γαλλία, Ολλανδία, Γερμανία, Πορτογαλία, Βέλγιο, Φιλανδία και Ελλάδα.

Η τράπεζα αποτελείται από ποιοτικά και έμπειρα στελέχη, παρέχοντας μια ολοκληρωμένη ποικιλία επενδυτικών υπηρεσιών και προϊόντων στα υποκαταστήματα Θεσσαλονίκης Χίου και Ηρακλείου (Επενδυτική Τράπεζα της Ελλάδας, 2014).

⁸ Η Επενδυτική Τράπεζα της Ελλάδος είναι η πρώτη τράπεζα που εφάρμοσε τις υπηρεσίες Ειδικής Διαπραγμάτευσης στην Ελλάδα και κατέχει σήμερα τον υψηλότερο επίπεδο εταιρειών υπό ειδική διαπραγμάτευση.

⁹ Σκοπός της τράπεζας πλέον συγκροτεί η καθοδήγηση της για ανάπτυξη σε χώρες του εξωτερικού όπως στην Κύπρο, Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία, Ουκρανία και Τουρκία.

2.2 ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ

2.2.1 Ευρωπαϊκό Ταμιευτήριο

Το «Ευρωπαϊκό ταμιευτήριο» είναι ένας καταθετικός λογαριασμός για φυσικά πρόσωπα, για να δημιουργηθεί απαιτείται ελάχιστη αρχική κατάθεση χρημάτων 10.000 ευρώ και παρέχει προνομιακό κλιμακούμενο επιτόκιο συσχετισμένο από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα επιδιώκοντας να μεγαλώσει όσο γίνεται το κεφάλαιο που έχουμε καταθέσει στον λογαριασμό.

Παροχές Λογαριασμού (Ευρωπαϊκό Ταμιευτήριο, 2014):

- Οι καταθέτες του λογαριασμού μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Τηλεπικοινωνίες) και τις υποχρεώσεις τους (ενοίκια, δίδακτρα, δόσεις για αγορές στα καταστήματα, διατροφή κ.α.) αυτόματα με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού τους μέσω πάγιας εντολής χωρίς κόστος.
- Πραγματοποίηση έως και έξι χρεωστικών κινήσεων (αναλήψεων, μεταφορά ποσών κλπ) εντός έξι μηνών στα καταστήματα της τράπεζας, ύστερα από τις έξι χρεωστικές κινήσεις το επιτόκιο του λογαριασμού εφαρμόζει το επιτόκιο που ισχύει στο Εθνοταμιευτήριο.
- Οι δικαιούχοι του λογαριασμού έχουν την δυνατότητα να εκδώσουν βιβλιάρια καταθέσεων και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές και την πληρωμή των λογαριασμών τους μέσω:
 - της ιστοσελίδας της τράπεζας στο διαδίκτυο (Internet Banking) με την βοήθεια της ηλεκτρονικής συσκευής παρασκευής κωδικών μιας χρήσης (i-code) που χορηγείται δωρεάν από την τράπεζα
 - τηλεφώνου και κινητού τηλεφώνου (Phone and mobile banking)
 - της χρεωστικής κάρτας ΕΘΝΟCASH PLUS από τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM) της εθνικής τράπεζας και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με το σήμα Maestro με προμήθεια για την κάθε συναλλαγή
 - μέσω διαδικτύου προσφέροντας πρόσθετη ασφάλεια στον χρήστη με την χρησιμοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας MasterCard Secure Code

σε έμπορους πιστοποιημένους στην υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού.

- Επιστροφή του 0,5% του επί του ποσού των αγορών μέσω της πιστωτικής κάρτας go εφόσον είναι συνδεδεμένη η πιστωτική κάρτα με τον λογαριασμό του ευρωπαϊκού ταμιευτηρίου.

Τα επιτόκια του «ευρωπαϊκού ταμιευτηρίου» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα (Ευρωπαϊκό Ταμιευτήριο, 2014):

Πίνακας 2.1: Επιτόκια Ευρωπαϊκού ταμιευτηρίου.

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|--------------------------|----------|
| 0,01 – 10.000 | 0,05% |
| 10.000,01 – 50.000 | 0,15% |
| 50.000 – 150.000 | 0,25% |
| 150.000,01 και άνω | 0,50 % |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.2.2 Εθνοταμιευτήριο

Το «εθνικό ταμιευτήριο» ή αλλιώς το «απλό ταμιευτήριο» ένας καταθετικός λογαριασμός για φυσικά πρόσωπα σχηματίστηκε για να εξυπηρετήσει τις καθημερινές συναλλαγές του εκάστοτε καταθέτη. Για το άνοιγμα του λογαριασμού δεν απαιτείτε να υπάρχει κάποιο ελάχιστο ποσό.

Παροχές Λογαριασμού (Εθνοταμιευτήριο, 2014):

- Οι καταθέτες του λογαριασμού μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Τηλεπικοινωνίες) και τις υποχρεώσεις τους (ενοίκια, δίδακτρα, δόσεις για αγορές στα καταστήματα, διατροφή κ.α.) αυτόματα με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού τους μέσω πάγιας εντολής χωρίς κόστος.
- Οι δικαιούχοι του λογαριασμού έχουν την δυνατότητα να εκδώσουν βιβλιάριο καταθέσεων και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους και την πληρωμή των λογαριασμών τους μέσω:
 - της ιστοσελίδας της τράπεζας στο διαδίκτυο (Internet Banking) με ή χωρίς προμήθεια με την βοήθεια της ηλεκτρονικής συσκευής παρασκευής κωδικών μιας χρήσης (i-code) που χορηγείται δωρεάν από την τράπεζα
 - τηλεφώνου και κινητού τηλεφώνου (Phone and mobile banking)

- της χρεωστικής κάρτας EΘNOCASH PLUS από τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM) της εθνικής τράπεζας και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με το σήμα Maestro με προμήθεια για την κάθε συναλλαγή
 - μέσω διαδικτύου προσφέροντας πρόσθετη ασφάλεια στον χρήστη με την χρησιμοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας MasterCard Secure Code σε έμπορους πιστοποιημένους στην υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού.
- Παρέχει την δυνατότητα άμεσης κατάθεσης μισθού από τον εργοδότη ή της σύνταξης από τα ασφαλιστικά ταμεία.
 - Παρέχει την ευκαιρία συμμετοχής σε επενδυτικά προϊόντα της τράπεζας
 - Παρέχει την ευκαιρία άμεσης εξόφλησης δόσεων με σύνδεση του λογαριασμού με πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια.

Τα επιτόκια του «εθνοταμιευτηρίου» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα (Εθνοταμιευτήριο, 2014):

Πίνακας 2.2: Επιτόκια Εθνοταμιευτηρίου

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|---------------------------------|-----------------|
| 0,01 – 10.000 | 0,05% |
| 10.000,01 – 20.000 | 0,05% |
| 20.000,01 – 30.000 | 0,05% |
| 30.000,01 – 60.000 | 0,10% |
| 60.0000 – 100.000 | 0,15% |
| 100.000,01 – 200.000 | 0,20% |
| 200.000,01 – 300.000 | 0,20% |
| 300.000,01 – και άνω | 0,50% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.2.3 Απλός τρεχούμενος

Ο «απλός τρεχούμενος λογαριασμός» είναι για φυσικά πρόσωπα που δεν κάνουν χρήση του λογαριασμού για εμπορικούς σκοπούς. Δεν απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση για να ανοιχτεί και παρέχεται η δυνατότητα χορήγησης μπλοκ επιταγών, αλλά και δικαίωμα ανάληψης και ας μην υπάρχουν χρήματα μέσα στον λογαριασμό (υπεράναληψη) έως και 5000 ευρώ.

Παροχές Λογαριασμού (Απλός Τρεχούμενος, 2014):

- Οι καταθέτες του λογαριασμού μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Τηλεπικοινωνίες) και τις υποχρεώσεις τους (ενοίκια, δίδακτρα, δόσεις για αγορές στα καταστήματα, διατροφή κ.α.) αυτόματα με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού τους μέσω πάγιας εντολής χωρίς κόστος.
- Οι δικαιούχοι του λογαριασμού έχουν την δυνατότητα να εκδώσουν βιβλιάρια καταθέσεων και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους και την πληρωμή των λογαριασμών τους μέσω:
 - της ιστοσελίδας της τράπεζας στο διαδίκτυο (Internet Banking) με ή χωρίς προμήθεια με την βοήθεια της ηλεκτρονικής συσκευής παρασκευής κωδικών μιας χρήσης (i-code) που χορηγείται δωρεάν από την τράπεζα
 - τηλεφώνου και κινητού τηλεφώνου (Phone and mobile banking)
 - της χρεωστικής κάρτας ΕΘΝΟCASH PLUS από τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM) της εθνικής τράπεζας και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με το σήμα Maestro με προμήθεια για την κάθε συναλλαγή
 - μέσω διαδικτύου προσφέροντας πρόσθετη ασφάλεια στον χρήστη με την χρησιμοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας MasterCard Secure Code σε έμπορους πιστοποιημένους στην υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού.
- Παρέχει την ευκαιρία συμμετοχής σε επενδυτικά προϊόντα της τράπεζας
- Παρέχει την ευκαιρία άμεσης εξόφλησης δόσεων με σύνδεση του λογαριασμού με πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια.
- Παρέχει την δυνατότητα αποστολής αντίγραφου αναλυτικής κίνησης λογαριασμού (Απλός Τρεχούμενος, 2014):
 - κάθε 3 μήνες χωρίς κόστος
 - μέσω ταχυδρομείου ή για παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα
 - μέσω ATM για της 7 τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού
 - μέσω internet banking για τους 3 τελευταίους μήνες
 - κάθε μήνα
 - μέσω internet banking ή παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα χωρίς κόστος
 - με κόστος μέσω ταχυδρομείου
 - κάθε μέρα με παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα με κόστος.

Τα επιτόκια του «απλού τρεχούμενου» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα (Απλός Τρεχούμενος, 2014):

Πίνακας 2.3: Επιτόκια Απλού Τρεχούμενου Λογαριασμού.

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|--------------------------|----------|
| 0,01 – 2.000 | 0,00% |
| 2.000,01 – 20.000 | 0,05% |
| 20.000,01 – 60.000 | 0,10% |
| 60.000,01 – 100.000 | 0,20% |
| 100.000,01 – και άνω | 0,20% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.2.4 Family Fast

Ο λογαριασμός «family fast» είναι λογαριασμός ταμιευτηρίου και δεν απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση για να ανοιχτεί.

Παροχές Λογαριασμού (Family Fast, 2014):

- Παρέχει προνομιακό τιμολόγιο για την αποστολή εμβασμάτων προς την χώρα καταγωγής μας μέσω των καταστημάτων ή του δικτύου ΑΤΜ της τράπεζας¹⁰.
- Οι καταθέτες του λογαριασμού μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Τηλεπικοινωνίες) και τις υποχρεώσεις τους (ενοίκια, δίδακτρα, δόσεις για αγορές στα καταστήματα, διατροφή κ.α.) αυτόματα με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού τους μέσω πάγιας εντολής χωρίς κόστος.
- Οι δικαιούχοι του λογαριασμού έχουν την δυνατότητα να εκδώσουν βιβλιάριο καταθέσεων και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους και την πληρωμή των λογαριασμών τους μέσω:
 - της ιστοσελίδας της τράπεζας στο διαδίκτυο (internet Banking) με ή χωρίς προμήθεια με την βοήθεια της ηλεκτρονικής συσκευής παρασκευής κωδικών μιας χρήσης (i-code) που χορηγείται δωρεάν από την τράπεζα
 - τηλεφώνου και κινητού τηλεφώνου (Phone and mobile banking)
 - της χρεωστικής κάρτας ΕΘΝΟCASH PLUS από τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ΑΤΜ) της εθνικής τράπεζας και άλλων τραπεζών

¹⁰ Αίγυπτος, Αλβανία, Αρμενία, Βουλγαρία, Γεωργία, Ινδία, Μολδαβία, Μπαγκλαντές, Ουκρανία, Πακιστάν, Πολωνία, Ρουμανία, Ρωσία, Σρι Λάνκα, Τουρκία, Φιλιππίνες.

στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με το σήμα Maestro με προμήθεια για την κάθε συναλλαγή

- μέσω διαδικτύου προσφέροντας πρόσθετη ασφάλεια στον χρήστη με την χρησιμοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας MasterCard Secure Code σε έμπορους πιστοποιημένους στην υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού.
- Παρέχει την δυνατότητα πίστωσης της σύνταξης από τους ελληνικούς συνταξιοδοτικούς -οργανισμούς που συνεργάζονται με την Εθνική τράπεζα.
- Επιπλέον προσφέρεται η ευκαιρία έκδοσης πιστωτικών καρτών go Master Card, go Visa με έκπτωση 1 μονάδας στο επιτόκιο που ισχύει για την καθεμία κάρτα χωρίς πληρωμή συνδρομής για ένα έτος¹¹.
- Παρέχει την ευκαιρία συμμετοχής σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα:
 - Στο πρόγραμμα επιδότησης υγείας και κάλυψης ζωής Προστατεύω που αφορά πρόγραμμα ενηλίκων με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 120 ευρώ τον χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
 - Στο πρόγραμμα Πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας Πρόληψη για όλους είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα για ενήλικες με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 100 ευρώ τον χρόνο.
 - Στο πρόγραμμα για το παιδί με ασφάλιστρο 55 ευρώ για ένα χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
 - Στο πρόγραμμα Ασφάλισης οχήματος με έκπτωση 10% στα μεικτά ασφάλιστρα για τα αυτοκίνητα, στα προγράμματα αυτά δεν περιλαμβάνεται η κάλυψη ασφάλισης για θρυμμάτισμα γυάλινων τμημάτων του οχήματος, την τοπική ρυμούλκησης του οχήματος και την οδική βοήθεια που μπορεί να χρειαστεί

Τα επιτόκια του family fast αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2.4: Επιτόκια Family Fast.

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|---------------------------------|-----------------|
| 0,01 – 10.000 | 0,05% |
| 10.000,01 – 20.000 | 0,05% |

¹¹ Επίσης παρέχει την ευκαιρία λήψης μη επιχορηγούμενου στεγαστικού δανείου με επωφελή περιθώριο επιτοκίου και έκπτωση 30% στην δαπάνη για αναζήτηση και έλεγχο του αιτήματος για την χορήγηση του δανείου.

| | |
|----------------------|-------|
| 20.000,01 – 30.000 | 0,05% |
| 30.000,01 – 60.000 | 0,10% |
| 60.000,01 – 100.000 | 0,15% |
| 100.000,01 – 200.000 | 0,20% |
| 200.000,01 – 300.000 | 0,20% |
| 300.000,01 – και άνω | 0,50% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.2.5 Σπουδάζω

Ο λογαριασμός «σπουδάζω» είναι λογαριασμός ταμειευτηρίου και δεν απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση για να ανοιχτεί, αφορά άτομα που σπουδάζουν και πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε κοινό λογαριασμό με γονείς ή κηδεμόνες (Σπουδάζω, 2014).

- ❖ Φοιτητές
- ❖ Προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές Α.Ε.Ι., Τ.Ε.Ι. Ελεύθερου Ανοιχτού Πανεπιστημίου και ισοδύναμα ιδρύματα του εξωτερικού.
- ❖ Σπουδαστές Ι.Ε.Κ., Κέντρων Ελεύθερων Σπουδών, Ιδιωτικών Σχολών, Ωδείων κλπ.

Παροχές Λογαριασμού (Σπουδάζω, 2014):

- Οι καταθέτες του λογαριασμού μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Τηλεπικοινωνίες) και τις υποχρεώσεις τους (νοίκια, δίδακτρα, δόσεις για αγορές στα καταστήματα, διατροφή κ.α.) αυτόματα με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού τους μέσω πάγιας εντολής χωρίς κόστος.
- Υπάρχει η δυνατότητα να συνδεθούν πιστωτικές κάρτες σε καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια με άμεση πληρωμή των δόσεων.
- Παρέχεται η δυνατότητα κάτω από συγκριμένους όρους παροχής μπλοκ επιταγών και αποστολής εμβασμάτων σε άλλες τράπεζες στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό δίχως προμήθεια από το internet banking ή με ελάχιστο κόστος μέσω των καταστημάτων της Εθνικής τραπεζής.
- Δικαίωμα ανάληψης και ας μην υπάρχουν μέσα χρήματα (υπεράναληψη) και το δικαίωμα για κάποιο στεγαστικό δάνειο.
- Παρέχει την δυνατότητα αποστολής αντίγραφου αναλυτικής κίνησης λογαριασμού:

- κάθε 3 μήνες χωρίς κόστος
 - μέσω ταχυδρομείου ή για παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα
 - μέσω ATM για της 7 τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού
 - μέσω internet banking για τους 3 τελευταίους μήνες
- κάθε μήνα
 - μέσω internet banking ή παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα χωρίς κόστος
 - με κόστος μέσω ταχυδρομείου κάθε μέρα με παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα με κόστος.
- Παρέχει την ευκαιρία συμμετοχής σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα:
 - Στο πρόγραμμα επιδότησης υγείας και κάλυψης ζωής Προστατεύω που αφορά πρόγραμμα ενηλίκων με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 120 ευρώ, και ανηλίκων με 110 ευρώ τον χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
 - Στο πρόγραμμα «Πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας Πρόληψη για όλους» είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα για ενήλικες με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 100 ευρώ τον χρόνο.
 - Στο πρόγραμμα για το παιδί με ασφάλιστρο 55 ευρώ για ένα χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
 - Στο πρόγραμμα Ασφάλισης οχήματος με έκπτωση 10% στα μεικτά ασφάλιστρα για τα αυτοκίνητα, στα προγράμματα αυτά δεν περιλαμβάνεται η κάλυψη ασφάλισης για θρυμμάτισμα γυάλινων τμημάτων του οχήματος, την τοπική ρυμούλκησης του οχήματος και την οδική βοήθεια που μπορεί να χρειαστεί.
- Οι δικαιούχοι του λογαριασμού έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους και την πληρωμή των λογαριασμών τους μέσω:
 - της ιστοσελίδας της τράπεζας στο διαδίκτυο (Internet Banking) με ή χωρίς προμήθεια με την βοήθεια της ηλεκτρονικής συσκευής παρασκευής κωδικών μιας χρήσης (i-code) που χορηγείται δωρεάν από την τράπεζα
 - τηλεφώνου και κινητού τηλεφώνου (Phone and mobile banking)
 - της χρεωστικής κάρτας ΕΘΝΟCASH PLUS από τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM) της εθνικής τράπεζας και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με το σήμα Maestro με προμήθεια για την κάθε συναλλαγή

- ο μέσω διαδικτύου προσφέροντας πρόσθετη ασφάλεια στον χρήστη με την χρησιμοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας MasterCard Secure Code σε έμπορους πιστοποιημένους στην υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού.

Τα επιτόκια του λογαριασμού «σπουδάζω» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2.5: Επιτόκια λογαριασμού «Σπουδάζω».

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|---------------------------------|-----------------|
| 0,01 – 5.000 | 0,50% |
| 5.000,01 – 60.000 | 0,50% |
| 60.000,01 – 150.000 | 0,65% |
| 150.000,01 – και άνω | 1,45% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.2.6 Εθνική Παίδων

Ο καταθετικός λογαριασμός του προγράμματος «Εθνική Παίδων» σχεδιάστηκε για να προσφέρει τη δυνατότητα δημιουργίας ενός κεφαλαίου που θα καλύψει τις μελλοντικές ανάγκες του παιδιού και συνοδεύεται από μια σειρά ευέλικτων όρων διαχείρισης και προνομιών (Εθνική Παίδων, 2014).

Τα φυσικά πρόσωπα που δύναται να είναι δικαιούχοι είναι τα εξής (Εθνική Παίδων, 2014):

- Πρώτος δικαιούχος: Φυσικά πρόσωπα - ανήλικοι έως 17 ετών.
- Συνδικαιούχοι: Απαραίτητα τουλάχιστον ένας από τους γονείς ή τα πρόσωπα που ασκούν τη γονική επιμέλεια του ανηλίκου. Συνδικαιούχος του λογαριασμού μπορεί να είναι και τρίτο ενήλικο φυσικό πρόσωπο, μέχρι β΄ βαθμού συγγένειας με τον ανήλικο (παππούς, γιαγιά, ενήλικος αδελφός).
- Κάθε ανήλικος μπορεί να είναι δικαιούχος μόνο ενός λογαριασμού Εθνική Παίδων. Στο λογαριασμό αυτό δεν μπορεί να οριστεί συνδικαιούχος κι άλλος ανήλικος.

Για τον προσδιορισμό του ποσού της επιβράβευσης και μόνο και κατά τον υπολογισμό του μέσου μηνιαίου ποσού κατάθεσης καθορίζεται ως μέγιστο ποσό μηνιαίων πιστώσεων το ποσό των €1.000. Περαιτέρω, σε περίπτωση μη πλήρους

αλλά κλασματικού έτους¹² το ποσό επιβράβευσης προσαρμόζεται ανάλογα με το χρονικό διάστημα τήρησης του λογαριασμού εντός του έτους, πολλαπλασιαζόμενο με το συντελεστή «πλήθος μηνών περιόδου / 12».

Κατέχοντας αυτού του είδους τον λογαριασμό, ο δικαιούχος έχει την δυνατότητα συμμετοχής στα Προγράμματα Ασφάλειας και Φροντίδας (Εθνική Παίδων, 2014):

- Επιδότησης Υγείας Φροντίδα Νοσηλείας - Κατηγορία ενηλίκων και ανηλίκων με ευνοϊκή τιμολόγηση:
 - Κατηγορία Ανηλίκων: €135 για την έκδοση Βασικό και €270 για την έκδοση Έξτρα ετησίως
 - Κατηγορία Ενηλίκων: €150 για την έκδοση Βασικό και €300 για την έκδοση Έξτρα ετησίως
- Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας Πρόληψη για όλους:
 - Πλήρες Πακέτο Ενηλίκων με ευνοϊκή τιμολόγηση, €115 ετησίως
 - Παιδικό Πρόγραμμα με ετήσιο ασφάλιστρο €55
- Ασφάλισης Οχήματος με έκπτωση 10% επί των μικτών ασφαλιστρών για αυτοκίνητα (ΕΙΧ) εξαιρουμένων των καλύψεων ασφάλισης υάλινων μερών οχήματος (θραύσης κρυστάλλων), τοπικής ρυμούλκησης/οδικής βοήθειας, απώλειας χρήσης οχήματος.

Τα επιτόκια του λογαριασμού «Εθνική Παίδων» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα (Εθνική Παίδων, 2014).

Πίνακας 2.6: Επιτόκια λογαριασμού προγράμματος Εθνική Παίδων¹³.

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|---------------------------------|-----------------|
| €0,01 - €10.000 | 0,05% (*) |
| €10.000,01 και άνω | 0,15% (ΕΚΤ) |

¹² Προκύπτοντας είτε όταν την 31/12 δεν έχει συμπληρωθεί έτος από την ημερομηνία ανοίγματος του καταθετικού λογαριασμού, είτε όταν ο λογαριασμός λήγει εντός του τρέχοντος ημερολογιακού έτους χωρίς τη συμπλήρωση πλήρους έτους.

¹³ Ελάχιστη αρχική κατάθεση: €50.

2.2.7 Μισθοδοτικός Plus

Ο λογαριασμός «μισθοδοτικός plus» είναι λογαριασμός ταμειυτηρίου ή τρεχούμενος και δεν απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση για να ανοιχτεί, αφορά μισθωτούς ή συνταξιούχους δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα.

Παροχές Λογαριασμού (Μισθοδοτικός Plus, 2014):

- Ο «μισθοδοτικός plus» είναι λογαριασμός που αποδίδει κέρδος από το 1 ευρώ της κατάθεσης μας ανεξάρτητα το εάν είναι ταμειυτηρίου ή τρεχούμενος.
- Με τον «λογαριασμό Plus» πραγματοποιείται ανάληψη χρημάτων εφόσον δεν υπάρχουνε χρήματα μέσα (υπερανάληψη) για τους τρεχούμενους λογαριασμούς με ευκαιρία έγκρισης πιστωτικού ορίου έως 5 μηνιαίες αποδοχές με μέγιστο ποσό τα 10.000 ευρώ και έκπτωση 15% στο κάθε επιτόκιο που ισχύει.
- Έκπτωση κατά την χρήση πιστωτικών καρτών go MasterCard, go gold MasterCard, go Visa μιας μονάδας στα υπάρχουσα επιτόκια αλλά και συνδρομή χωρίς κάποιο επιπλέον κόστος όσο υπάρχει ο λογαριασμός.
- Παρέχει την ευκαιρία λήψης μη επιχορηγούμενου στεγαστικού δανείου με επωφελή περιθώριο επιτοκίου και έκπτωση 30% στην δαπάνη για αναζήτηση και έλεγχο του αιτήματος για την χορήγηση του δανείου .

- Παρέχει την ευκαιρία συμμετοχής σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα (Μισθοδοτικός Plus, 2014):

- Στο πρόγραμμα «επιδότησης υγείας» και κάλυψης ζωής «Προστατεύω» που αφορά πρόγραμμα ενηλίκων με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 120 ευρώ τον χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
- Στο πρόγραμμα Πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας «Πρόληψη για όλους» είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα για ενήλικες με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 100 ευρώ τον χρόνο.
- Στο πρόγραμμα «για το παιδί» με ασφάλιστρο 55 ευρώ για ένα χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
- Στο πρόγραμμα «Ασφάλισης οχήματος» με έκπτωση 10% στα μεικτά ασφάλιστρα για τα αυτοκίνητα, στα προγράμματα αυτά δεν περιλαμβάνεται η κάλυψη ασφάλισης για θρυμμάτισμα γυάλινων

τιμημάτων του οχήματος, την τοπική ρυμούλκησης του οχήματος και την οδική βοήθεια που μπορεί να χρειαστεί.

- Οι καταθέτες του λογαριασμού μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Τηλεπικοινωνίες) και τις υποχρεώσεις τους (ενοίκια, δίδακτρα, δόσεις για αγορές στα καταστήματα, διατροφή κ.α.) αυτόματα με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού τους μέσω πάγιας εντολής χωρίς κόστος.
- Συνδέονται οι πιστωτικές κάρτες σε καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια με άμεση πληρωμή των δόσεων.
- Παρέχει την δυνατότητα αποστολής αντίγραφου αναλυτικής κίνησης λογαριασμού:
 - κάθε 3 μήνες χωρίς κόστος
 - μέσω ταχυδρομείου ή για παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα
 - μέσω ATM για της 7 τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού
 - μέσω internet banking για τους 3 τελευταίους μήνες
 - κάθε μήνα
 - μέσω internet banking ή παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα χωρίς κόστος
 - με κόστος μέσω ταχυδρομείου
 - κάθε μέρα
 - με παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα με κόστος.
- Οι δικαιούχοι του λογαριασμού έχουν την δυνατότητα να εκδώσουν βιβλιάρια καταθέσεων και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές και την πληρωμή των λογαριασμών τους μέσω:
 - της ιστοσελίδας της τράπεζας στο διαδίκτυο (Internet Banking) με την βοήθεια της ηλεκτρονικής συσκευής παρασκευής κωδικών μιας χρήσης (i-code) που χορηγείται δωρεάν από την τράπεζα
 - τηλεφώνου και κινητού τηλεφώνου (Phone and mobile banking)
 - της χρεωστικής κάρτας ΕΘΝΟCASH PLUS από τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM) της εθνικής τράπεζας και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με το σήμα Maestro με προμήθεια για την κάθε συναλλαγή
 - μέσω διαδικτύου προσφέροντας πρόσθετη ασφάλεια στον χρήστη με την χρησιμοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας MasterCard Secure Code

σε έμπορους πιστοποιημένους στην υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού.

- Επιπλέον παροχή μπλοκ επιταγών χωρίς επιπλέον κόστος για τους «Τρεχούμενους Λογαριασμούς» αφού τηρούνται οι νόμιμοι αντικειμενικοί όροι αξιοπιστίας αλλά και χρησιμοποίηση θυρίδας θησαυροφυλακίου χωρίς την ενοικίαση για 2 χρόνια, πληρώνοντας μόνο την κατοχύρωση της θυρίδας¹⁴.

Τα επιτόκια του λογαριασμού «μισθοδοσία Plus» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2.7: Επιτόκια λογαριασμού «Μισθοδοτικός plus».

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|---------------------------------|-----------------|
| 0,01 – 5.000 | 0,50% |
| 5.000,01 – 60.000 | 0,50% |
| 60.000,01 – 150.000 | 0,65% |
| 150.000,01 – και άνω | 1,45% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.2.8 Αγροτικός Plus

Ο λογαριασμός «αγροτικός plus» είναι λογαριασμός ταμειυτηρίου ή τρεχούμενος και δεν απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση για να ανοιχτεί, αφορά πληρωμή αγροτικών επιχορηγήσεων και πληρωμή σύνταξης ΟΓΑ μέσω λογαριασμού.

Παροχές Λογαριασμού (Αγροτικός Plus, 2014):

- Κέρδος από το πρώτο ευρώ της κατάθεσης ανεξαρτήτως εάν ο λογαριασμός είναι τρεχούμενος ή ταμειυτηρίου.
- Επιτόκιο υψηλότερο από τον λογαριασμό «Εθνοταμειυτηρίου» και χωρίς κόστος μετακίνησης χρημάτων από λογαριασμό της Εθνικής σε άλλον λογαριασμό της Εθνικής μέσω πάγιας εντολής.
- Έκπτωση κατά την χρήση πιστωτικών καρτών go MasterCard, go Visa μιας μονάδας στα υπάρχουσα επιτόκια αλλά και συνδρομή χωρίς κάποιο επιπλέον κόστος όσο υπάρχει ο λογαριασμός.

¹⁴ Όλες οι παραπάνω παροχές και η χορήγηση των συμφέρων όρων στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του λογαριασμού παρέχονται και στον μισθοδοτούμενο αλλά και στους συνδικαιούχους του λογαριασμού.

- Παρέχει την ευκαιρία λήψης μη επιχορηγούμενου στεγαστικού δανείου με επωφελή περιθώριο επιτοκίου και έκπτωση 30% στην δαπάνη για αναζήτηση και έλεγχο του αιτήματος για την χορήγηση του δανείου.
- Παρέχει την ευκαιρία σε φυσικά πρόσωπα (αγρότες) να πάρουν «Ανοιχτό Επαγγελματικό Πλάνο» με δυνατότητα χρήσης δικαιώματος υπερανάλληψης με όριο τα 15.000 ευρώ, δηλαδή 15.000 ευρώ από τον λογαριασμό εφόσον δεν υπάρχουν χρήματα.
- Προσθήκη κάθε μήνα των τόκων μόνο εάν υπάρχουν 50 ευρώ τουλάχιστον και πληρωμή του κεφαλαίου σύμφωνα με το περιθώριο κέρδους του κάθε αγρότη με ευνοϊκό επιτόκιο με μειωμένα έξοδα κατά 80% στα 50 ευρώ τον χρόνο.

Παρέχει την ευκαιρία συμμετοχής σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα (Αγροτικός Plus, 2014):

- Στο πρόγραμμα επιδότησης υγείας και κάλυψης ζωής «Προστατεύω» που αφορά πρόγραμμα ενηλίκων με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 120 ευρώ τον χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
- Στο πρόγραμμα Πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας «Πρόληψη για όλους», είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα για ενήλικες με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 100 ευρώ τον χρόνο.
- Στο πρόγραμμα «για το παιδί» με ασφάλιστρο 55 ευρώ για ένα χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
- Στο πρόγραμμα «Ασφάλιση οχήματος» με έκπτωση 10% στα μεικτά ασφάλιστρα για τα αυτοκίνητα, στα προγράμματα αυτά δεν περιλαμβάνεται η κάλυψη ασφάλισης για θρυμμάτισμα γυάλινων τμημάτων του οχήματος, την τοπική ρυμούλκηση του οχήματος και την οδική βοήθεια που μπορεί να χρειαστεί.

Άλλες παροχές του Λογαριασμού «αγροτικός plus» (Αγροτικός Plus, 2014):

- Οι καταθέτες του λογαριασμού μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Τηλεπικοινωνίες) και τις υποχρεώσεις τους (ενοίκια, δίδακτρα, δόσεις για αγορές στα καταστήματα, διατροφή κ.α.) αυτόματα με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού τους μέσω πάγιας εντολής χωρίς κόστος.

- Χρησιμοποίηση θυρίδας θησαυροφυλακίου χωρίς την ενοικίαση για 2 χρόνια, πληρώνοντας μόνο την κατοχύρωση της θυρίδας.
- Ευκαιρία πίστωσης ενισχύσεων από τους Οργανισμούς Πληρωμών και έλεγχου Κοινοτικών ενισχύσεων προσανατολισμού και εγγυήσεων και από το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων.
- Παρέχει την δυνατότητα αποστολής αντίγραφου αναλυτικής κίνησης λογαριασμού:
 - κάθε 3 μήνες χωρίς κόστος
 - μέσω ταχυδρομείου ή για παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα
 - μέσω ATM για της 7 τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού
 - μέσω internet banking για τους 3 τελευταίους μήνες
 - κάθε μήνα
 - μέσω internet banking ή παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα χωρίς κόστος
 - με κόστος μέσω ταχυδρομείου
 - κάθε μέρα με παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα με κόστος.
- Μπορούμε να συνδέσουμε πιστωτικές κάρτες σε καταναλωτικά, επενδυτικά και στεγαστικά δάνεια με άμεση πληρωμή των δόσεων.
- Οι δικαιούχοι του λογαριασμού έχουν την δυνατότητα να εκδώσουν βιβλιάριο καταθέσεων και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές και την πληρωμή των λογαριασμών τους μέσω:
 - της ιστοσελίδας της τράπεζας στο διαδίκτυο (Internet Banking) με την βοήθεια της ηλεκτρονικής συσκευής παρασκευής κωδικών μιας χρήσης (i-code) που χορηγείται δωρεάν από την τράπεζα
 - τηλεφώνου και κινητού τηλεφώνου (Phone and mobile banking)
 - της χρεωστικής κάρτας ΕΘΝΟCASH PLUS από τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM) της εθνικής τράπεζας και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με το σήμα Maestro με προμήθεια για την κάθε συναλλαγή
 - μέσω διαδικτύου προσφέροντας πρόσθετη ασφάλεια στον χρήστη με την χρησιμοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας MasterCard Secure Code

σε έμπορους πιστοποιημένους στην υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού¹⁵.

Τα επιτόκια του λογαριασμού «αγροτικού Plus» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2.8: Επιτόκια λογαριασμού «Αγροτικού plus».

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|---------------------------------|-----------------|
| 0,01 – 5.000 | 0,50% |
| 5.000,01 – 60.000 | 0,50% |
| 60.000,01 – 150.000 | 0,65% |
| 150.000,01 – και άνω | 1,45% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.2.9 Επαγγελματικός Plus

Ο λογαριασμός «Επαγγελματικός plus» είναι λογαριασμός τρεχούμενος και δεν απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση για να ανοιχτεί, αφορά Ελεύθερους Επαγγελματίες που δεν κάνουν χρήση εμπορικής δραστηριότητας (Επαγγελματικός Plus, 2014).

Παροχές Λογαριασμού (Επαγγελματικός Plus, 2014):

- Ο «Επαγγελματικός plus» είναι λογαριασμός που αποδίδει κέρδος από το 1 ευρώ της κατάθεσης ανεξάρτητα με το ποσό του λογαριασμού που περιέχει.
- Με τον λογαριασμό Plus γίνεται ανάληψη χρημάτων εφόσον δεν υπάρχουν (υπερανάληψη) για τους τρεχούμενους λογαριασμούς και έκπτωση 15% στο κάθε επιτόκιο που ισχύει.
- Έκπτωση κατά την χρήση πιστωτικών καρτών go MasterCard, go gold MasterCard, go Visa μιας μονάδας στα υπάρχουσα επιτόκια αλλά και συνδρομή χωρίς κάποιο επιπλέον κόστος όσο υπάρχει ο λογαριασμός.
- Παρέχει την ευκαιρία λήψης μη επιχορηγούμενου στεγαστικού δανείου με επωφελή περιθώριο επιτοκίου και έκπτωση 30% στην δαπάνη για αναζήτηση και έλεγχο του αιτήματος για την χορήγηση του δανείου.

¹⁵ Όλες οι παραπάνω παροχές και η χορήγηση πιστωτικών καρτών, συμφερόντων όρων στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του λογαριασμού παρέχονται και στον αγρότη (δικαιούχο) αλλά και στους συνδικαιούχους του λογαριασμού αγροτικού.

- Στο δάνειο Απόδοση έκπτωση 15% σε όλες τις περιπτώσεις του ισχύοντα αυξομειωμένου επιτοκίου και έκπτωση 30% μια φορά για τα έξοδα του δανείου.
- Παροχή για τους νέους καταθέτες του λογαριασμού:
 - Έκπτωση 30% στην δαπάνη του «Ανοιχτού Επαγγελματικού Πλάνου»
 - Έκπτωση 50% στην δαπάνη του «Επιχειρηματικού Πολυδανείου»
- Παρέχει την ευκαιρία συμμετοχής σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα:
 - Στο πρόγραμμα επιδότησης υγείας και κάλυψης ζωής «Προστατεύω» που αφορά πρόγραμμα ενηλίκων με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 120 ευρώ τον χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
 - Στο πρόγραμμα Πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας «Πρόληψη για όλους» είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα για ενήλικες με συμφέρουσα τιμολόγηση στα 100 ευρώ τον χρόνο.
 - Στο πρόγραμμα «για το παιδί» με ασφάλιστρο 55 ευρώ για ένα χρόνο για όσο χρόνο υπάρχει ο λογαριασμός.
 - Στο πρόγραμμα «Ασφάλισης οχήματος» με έκπτωση 10% στα μεικτά ασφάλιστρα για τα αυτοκίνητα, στα προγράμματα αυτά δεν περιλαμβάνεται η κάλυψη ασφάλισης για θρυμμάτισμα γυάλινων τμημάτων του οχήματος, την τοπική ρυμούλκησης του οχήματος και την οδική βοήθεια που μπορεί να χρειαστεί.
- Παροχή μπλοκ επιταγών εφόσον τηρούνται οι νόμιμοι αντικειμενικοί όροι αξιοπιστίας.
- Οι καταθέτες του λογαριασμού μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Τηλεπικοινωνίες) και τις υποχρεώσεις τους (ενοίκια, δίδακτρα, δόσεις για αγορές στα καταστήματα, διατροφή κ.α.) αυτόματα με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού τους μέσω πάγιας εντολής χωρίς κόστος.
- Χρησιμοποίηση θυρίδας θησαυροφυλακίου χωρίς την ενοικίαση για 2 χρόνια, πληρώνοντας μόνο την κατοχύρωση της θυρίδας.
- Μπορούμε να συνδέσουμε πιστωτικές κάρτες σε καταναλωτικά, επενδυτικά και στεγαστικά δάνεια με άμεση πληρωμή των δόσεων.
- Παρέχει την δυνατότητα αποστολής αντίγραφου αναλυτικής κίνησης λογαριασμού:
 - κάθε 3 μήνες χωρίς κόστος
 - μέσω ταχυδρομείου ή για παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα

- μέσω ATM για της 7 τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού
 - μέσω internet banking για τους 3 τελευταίους μήνες
 - κάθε μήνα
 - μέσω internet banking ή παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα χωρίς κόστος
 - με κόστος μέσω ταχυδρομείου
 - κάθε μέρα με παραλαβή από το ίδιο το κατάστημα με κόστος.
- Οι δικαιούχοι του λογαριασμού έχουν την δυνατότητα να εκδώσουν βιβλιάρια καταθέσεων και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές και την πληρωμή των λογαριασμών τους μέσω:
- της ιστοσελίδας της τράπεζας στο διαδίκτυο (Internet Banking) με την βοήθεια της ηλεκτρονικής συσκευής παρασκευής κωδικών μιας χρήσης (i-code) που χορηγείται δωρεάν από την τράπεζα
 - τηλεφώνου και κινητού τηλεφώνου (Phone and mobile banking)
 - της χρεωστικής κάρτας ΕΘΝΟCASH PLUS από τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM) της εθνικής τράπεζας και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με το σήμα Maestro με προμήθεια για την κάθε συναλλαγή
 - μέσω διαδικτύου προσφέροντας πρόσθετη ασφάλεια στον χρήστη με την χρησιμοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας MasterCard Secure Code σε έμπορους πιστοποιημένους στην υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού¹⁶.

Τα επιτόκια του λογαριασμού «Επαγγελματικού Plus» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2.9: Επιτόκιο λογαριασμού Επαγγελματικού plus.

| Πόσο κατάθεσης (σε Ευρώ) | Επιτόκιο |
|---------------------------------|-----------------|
| 0,01 – 5.000 | 0,50% |
| 5.000,01 – 60.000 | 0,50% |
| 60.000,01 – 150.000 | 0,65% |
| 150.000,01 – και άνω | 1,45% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014)

¹⁶ Όλες οι παραπάνω παροχές και οι συμφέρουσες όροι στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του λογαριασμού παρέχονται και στον επαγγελματία αλλά και στους συνδικαιούχους του λογαριασμού Επαγγελματικός Plus.

2.2.10 Προθεσμιακές Καταθέσεις σε ευρώ

Ο λογαριασμός «προθεσμιακές Καταθέσεις σε ευρώ» για ιδιώτες, απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση 3.000 ευρώ για να ανοιχτεί, αφορά φυσικά πρόσωπα, Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου κάθε μορφής, δημόσιες και Ιδιωτικές επιχειρήσεις (Προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ, 2014).

Παροχές Λογαριασμού:

- Ευκαιρία επιλογής χρόνου κατάθεσης από 1 μέχρι και 365 ημέρες.
- Ευκαιρία άμεσης ανανέωσης, χωρίς να περιμένουμε στην ουρά των καταστημάτων των τραπεζών.
- Άμεση μετακίνηση των τόκων σε λογαριασμό καταθέσεων
- Ευκαιρία επιπλέον κατάθεσης στο τέλος του καθορισμένου χρονικού διαστήματος της προθεσμίας.
- Ευκαιρία συμπλήρωσης πρόσθετων δικαιούχων (φυσικά πρόσωπα) δίχως να χρειάζεται η εξόφληση του λογαριασμού και την δημιουργία νέου .
- Ευκαιρία μεταβίβασης της κατάθεσης σε περίπτωση δανειοδότησης ή συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή
- Ονομαστικό επίσημο έγγραφο κατάθεσης χωρίς έξοδα κατάθεσης
- Εξυπηρέτηση από όλα τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Το επιτόκιο διαμορφώνεται ανάλογα με τα χρήματα διαθέτουμε για την προθεσμιακή κατάθεση, τα χρήματα δεσμεύονται από την Τράπεζα τα οποία παραμένουν κλειστά και δε μπορούμε να τα πάρουμε ένα δεν λήξει η χρονική διάρκεια τις προθεσμιακής κατάθεσης.
- ο επιτόκιο διατηρείται αμετάβλητο σε όλη την διάρκεια της προθεσμιακής κατάθεσης προστατεύοντας από την ενδεχόμενη μείωση των επιτοκίων. Το επιτόκιο για ποσά από 330.000 ευρώ και πάνω μπορεί να γίνει αντικείμενο διαπραγμάτευσης.

2.2.11 Προθεσμιακός λογαριασμός Μηνιαίος

Ο λογαριασμός «προθεσμιακός λογαριασμός μηνιαίος», απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση 20.000 ευρώ για να ανοιχτεί, αφορά φυσικά πρόσωπα, με διάρκεια από 6 έως 12 μήνες.

Παροχές Λογαριασμού (Μηνιαίο, 2014):

- Προσθήκη αμετάβλητου ποσού τόκων κάθε μήνα στον λογαριασμό που έχουμε διαλέξει.
- Ανώτερο σίγουρο κέρδος με το αμετάβλητο ανταγωνιστικό επιτόκιο
- Ευκαιρία συμπλήρωσης πρόσθετων δικαιούχων (φυσικά πρόσωπα) δίχως να χρειάζεται η εξόφληση του λογαριασμού και την δημιουργία νέου.
- Ευκαιρία μεταβίβασης της κατάθεσης σε περίπτωση δανειοδότησης ή συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή
- Ονομαστικό επίσημο έγγραφο κατάθεσης χωρίς έξοδα κατάθεσης
- Εξυπηρέτηση από όλα τα καταστήματα της Τράπεζας
- Το επιτόκιο διαμορφώνεται από το ποσό των χρημάτων και τον χρόνο που κλείνουμε για την προθεσμιακή κατάθεση, παραμένει αμετάβλητο σε όλο το χρονικό διάστημα της προθεσμιακής κατάθεσης. Ο πελάτης λαμβάνει κάθε μήνα σταθερό ποσό τόκου.

2.2.12 Ταμιευτήριο σε ξένο νόμισμα

Ο λογαριασμός «ταμιευτήριο σε ξένο νόμισμα», απαιτεί ελάχιστη αρχική κατάθεση 300 ευρώ για να ανοιχτεί, αφορά φυσικά πρόσωπα.

Παροχές Λογαριασμού (Ταμιευτήριο σε ξένο νόμισμα, 2014):

- Ευκαιρία δημιουργίας λογαριασμού σε διάφορα νομίσματα¹⁷.
- Διαφύλαξη του λογαριασμού, χωρίς κόστος και παροχή βιβλιαρίου καταθέσεων.
- Ευκαιρία συνδυασμού του λογαριασμού με επενδυτικά προϊόντα που έχουν δημιουργηθεί από το νόμισμα τήρησης του λογαριασμού.
- Ευκαιρία μεταφοράς χρημάτων από τον λογαριασμό σας στο εξωτερικό βάση νομοθεσίας για εξυπηρέτηση των συναλλαγών
- Εξυπηρέτηση από όλα τα καταστήματα της Τράπεζας.

Τα επιτόκια του λογαριασμού «καταθέσεις ταμιευτηρίου σε ξένο νόμισμα» αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα.

¹⁷Δολάριο Η.Π.Α. (USD), Κορώνα Σουηδίας (SEK), Κορώνα Νορβηγίας (NOK), Κορώνα Δανίας (DKK), Γιεν Ιαπωνίας (JPY), Δολάριο Αυστραλίας (AUD), Λίρα Αγγλίας (GBP), Λίρα Τουρκίας Νέα (TRY), Λέι Ρουμανίας (RON), Ράντ Νοτίου Αφρικής (ZAR), Δολάριο Χονγκ Κονγκ (HKD), Κορώνα Δανίας (DKK), Γιεν Ιαπωνίας (JPY), φράγκο Ελβετίας (CHF), Δολάριο Καναδά (CAD).

Πίνακας 2.10: Επιτόκια λογαριασμού «ταμειυτηρίου σε ξένο νόμισμα».

| Νόμισμα | Επιτόκιο |
|-----------------------------|-----------------|
| Δολάριο ΗΠΑ (USD) | 0,10% |
| Φράγκο Ελβετίας (CHF) | 0,05% |
| Δολάριο Καναδά (CAD) | 0,40% |
| Κορώνα Σουηδίας (SEK) | 0,60% |
| Κορώνα Νορβηγίας (NOK) | 0,70% |
| Κορώνα Δανίας (DKK) | 0,10% |
| Γιέν Ιαπωνίας (JPY) | 0,00% |
| Δολάριο Αυστραλίας (AUD) | 1,90% |
| Λέι Ρουμανίας (RON) | 3,50% |
| Λίρα Τουρκίας (TRY) | 4,00% |
| Λίρα Αγγλίας (GBP) | 0,25% |
| Ράντ Ν. Αφρικής (ZAR) | 4,00% |
| Δολάριο Χόνγκ Κόνγκ (HKD) | 0,10% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.2.13 Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα

Ο λογαριασμός «προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα», το ελάχιστο ποσό για την δημιουργία κατάθεσης διαμορφώνεται ανάλογα το νόμισμα, αφορά φυσικά πρόσωπα, Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου κάθε μορφής, δημόσιες και Ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Παροχές Λογαριασμού (Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα, 2014):

- Μπορεί να ανοιχτούν μία ή περισσότερες προθεσμιακές καταθέσεις από διάφορα νομίσματα¹⁸.
- Ευκαιρία επιλογής χρόνου κατάθεσης από 1 μέχρι και 365 ημέρες.
- Το επιτόκιο διαμορφώνεται ανάλογα με το νόμισμα και με τα χρήματα που διαθέτουμε για την προθεσμιακή κατάθεση , τα χρήματα δεσμεύονται από την Τράπεζα τα οποία παραμένουν κλειστά και δε μπορούμε να τα πάρουμε εάν δεν λήξει η χρονική διάρκεια τις προθεσμιακής κατάθεσης.
- Το επιτόκιο διατηρείται αμετάβλητο σε όλη την διάρκεια της προθεσμιακής κατάθεσης προστατεύοντας από την ενδεχόμενη μείωση των επιτοκίων . Το

¹⁸Δολάριο Η.Π.Α. (USD), Κορώνα Σουηδίας (SEK), Κορώνα Νορβηγίας (NOK), Κορώνα Δανίας (DKK), Γιεν Ιαπωνίας (JPY), Δολάριο Αυστραλίας (AUD), Λίρα Αγγλίας (GBP), Λίρα Τουρκίας Νέα (TRY), Λέι Ρουμανίας (RON), Ράντ Νοτίου Αφρικής (ZAR), Δολάριο Χονγκ Κονγκ (HKD), Κορώνα Δανίας (DKK), Γιεν Ιαπωνίας (JPY), φράγκο Ελβετίας (CHF), Δολάριο Καναδά (CAD).

επιτόκιο μπορεί να γίνει αντικείμενο διαπραγμάτευσης ανάλογα με το ποσό του κάθε νομίσματος.

- Ευκαιρία άμεσης ανανέωσης, χωρίς να περιμένουμε στην ουρά των καταστημάτων των τραπεζών.
- Άμεση μετακίνηση των τόκων σε λογαριασμό καταθέσεων
- Ευκαιρία επιπλέον κατάθεσης στο τέλος του καθορισμένου χρονικού διαστήματος της προθεσμίας.
- Ευκαιρία συμπλήρωσης πρόσθετων δικαιούχων (φυσικά πρόσωπα) δίχως να χρειάζεται η εξόφληση του λογαριασμού και την δημιουργία νέου.
- Ευκαιρία μεταβίβασης της κατάθεσης σε περίπτωση δανειοδότησης ή συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή.
- Ονομαστικό επίσημο έγγραφο κατάθεσης χωρίς έξοδα κατάθεσης.
- Εξυπηρέτηση από όλα τα καταστήματα της Τράπεζας.

2.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ & ΜΜΕ

2.3.1 Εθνικός Όψεως

Ο «Εθνικός Όψεως» είναι ο νέος λογαριασμός όψεως της Εθνικής Τράπεζας ειδικά σχεδιασμένος ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες κάθε σύγχρονης μικρομεσαίας επιχείρησης και κάθε σύγχρονου επαγγελματία.

Παρέχει ασφάλεια και ευκολία στη διεκπεραίωση των συναλλαγών, με το χαμηλότερο δυνατό κόστος, καθώς και ένα πλήθος προνομίων που βοηθά στην τακτοποίηση των οικονομικών όποιο και αν είναι το είδος της επιχείρησης.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του λογαριασμού «Εθνικός Όψεως» είναι (Εθνικός Όψεως, 2014):

- Επιτόκιο από το 1^ο ευρώ
- Μηδενικές χρεώσεις για τη διενέργεια αναλήψεων και καταθέσεων
- Δωρεάν πληρωμή ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ
- Δωρεάν πληρωμές μέσω παγίων εντολών και εναλλακτικών δικτύων
- Άμεση διαθεσιμότητα των χρημάτων σας
- Πρόσβαση στο λογαριασμό σας παντού και πάντα.

Πίνακας 2.11: Επιτόκια λογαριασμού «Εθνικός Όψεως».

| Λογαριασμοί Όψεως | | | | |
|---|------------------------------|-------|-------------|-------------------------------------|
| Λογαριασμός | Επιτόκια κλιμακούμενα | | ΣΕΡΑ | Παρατηρήσεις |
| ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΨΕΩΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΠΑΓΙΟ (με μηνιαίο ή ετήσιο κόστος παροχής υπηρεσιών) | €0,01 - €3.000 | 0,10% | 0,086% | Ελάχιστη αρχική κατάθεση: Όχι |
| | €3.000,01 - €60.000 | 0,20% | 0,173% | |
| | €60.000,01 - €150.000 | 0,30% | 0,259% | |
| | €150.000,01 και άνω | 0,50% | 0,433% | |
| ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΨΕΩΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΑΠΛΟΣ | €0,01 - €3.000 | 0,05% | 0,043% | Ελάχιστη αρχική κατάθεση: Όχι |
| | €3.000,01 - €60.000 | 0,10% | 0,086% | |
| | €60.000,01 - €150.000 | 0,20% | 0,173% | |
| | €150.000,01 και άνω | 0,40% | 0,346% | |
| ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΨΕΩΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΕ ΠΑΓΙΟ (με μηνιαίο ή ετήσιο κόστος παροχής υπηρεσιών) | €0,01 - €3.000 | 0,10% | 0,086% | Ελάχιστη αρχική κατάθεση: Όχι |
| | €3.000,01 - €60.000 | 0,20% | 0,173% | |
| | €60.000,01 - €150.000 | 0,30% | 0,259% | |
| | €150.000,01 και άνω | 0,50% | 0,433% | |
| ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΨΕΩΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΠΛΟ | €0,01 - €3.000 | 0,05% | 0,043% | Ελάχιστη αρχική κατάθεση: Όχι |
| | €3.000,01 - €60.000 | 0,10% | 0,086% | |
| | €60.000,01 - €150.000 | 0,20% | 0,173% | |
| | €150.000,01 και άνω | 0,40% | 0,346% | |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.3.2 Επαγγελματικός Plus

Ο λογαριασμός «Επαγγελματικός Plus» συνδυάζει τα πλεονεκτήματα του καταθετικού λογαριασμού (διαχειριστικού ή αποταμιευτικού) με πολλές πιστωτικές και συναλλακτικές διευκολύνσεις. Καλύπτει ανάγκες, επαγγελματικές αλλά και οικογενειακές.

Ο προνομιακός λογαριασμός «Επαγγελματικός Plus» προσφέρει (Επαγγελματικός Plus, 2014):

- προνομιακό επιτόκιο στον καταθετικό λογαριασμό (σε σχέση με το απλό ταμιευτήριο)
- δυνατότητα χορήγησης μπλοκ επιταγών για τους τρεχούμενους λογαριασμούς, εφόσον τηρούνται οι νόμιμες και πραγματικές προϋποθέσεις φερεγγυότητας
- δωρεάν εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ)
- έκπτωση στο κυμαινόμενο επιτόκιο βασικών καταναλωτικών δανείων

- μειωμένα έξοδα και ευνοϊκό περιθώριο επιτοκίου σε μη επιδοτούμενα στεγαστικά δάνεια
- μειωμένα έξοδα σε επαγγελματικά δάνεια
- δυνατότητα συμμετοχής στα Προγράμματα Ασφάλειας και Φροντίδας της Εθνικής Τράπεζας, Φροντίδα Νοσηλείας, Πρόληψη για όλους και Ασφάλιση Οχήματος, με ευνοϊκή τιμολόγηση

Πίνακας 2.12: Επιτόκια λογαριασμών «Καταθετικών πολυπροϊόντων».

| Καταθετικά πολυπροϊόντα | | | |
|---|------------------------------|-------------|---------------------|
| Λογαριασμός | Επιτόκια κλιμακούμενα | ΣΕΡΑ | Παρατηρήσεις |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ PLUS (ταμειυτήριο ή τρεχούμενος) | €0,01 - €5.000 | 0,35% | 0,302% |
| | €5.000,01 - €60.000 | 0,35% | 0,302% |
| | €60.000,01 - €150.000 | 0,50% | 0,431% |
| | €150.000,01 και άνω | 1,00% | 0,864% |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ PLUS – ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΕΕ (τρεχούμενος) | €0,01 - €3.000 | 0,30% | 0,259% |
| | €3.000,01 - €30.000 | 0,50% | 0,431% |
| | €30.000,01 - €150.000 | 0,70% | 0,604% |
| | €150.000,01 και άνω | 1,00% | 0,864% |
| ΑΓΡΟΤΙΚΟΣ PLUS (ταμειυτήριο ή τρεχούμενος) | €0,01 - €5.000 | 0,35% | 0,302% |
| | €5.000,01 - €60.000 | 0,35% | 0,302% |
| | €60.000,01 - €150.000 | 0,50% | 0,431% |
| | €150.000,01 και άνω | 1,00% | 0,864% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.3.3 Προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ

Οι «προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ» προσφέρονται σε (Προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ, 2014):

- Φυσικά πρόσωπα
- Ν.Π.Ι.Δ. οποιασδήποτε μορφής και
- Δημόσιες και Ιδιωτικές επιχειρήσεις

Οι προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ που συνδυάζουν την ασφάλεια με τις υψηλές αποδόσεις σας προσφέρουν:

- δυνατότητα επιλογής διάρκειας κατάθεσης από 1 έως 365 ημέρες
- ανταγωνιστικό επιτόκιο που
- καθορίζεται ανάλογα με το ύψος του κεφαλαίου και τη χρονική διάρκεια της κατάθεσης
- παραμένει σταθερό για όλη τη διάρκεια της κατάθεσης προφυλάσσοντάς την από πιθανή πτώση των επιτοκίων
- είναι διαπραγματεύσιμο για ποσά από €330.000 και άνω
- δυνατότητα αυτόματης ανανέωσης, που σας εξασφαλίζει πολύτιμο χρόνο περιορίζοντας τις μετακινήσεις σας
- αυτόματη μεταφορά των τόκων σε συνδεδεμένο λογαριασμό καταθέσεων πρώτης ζήτησης επιλογής σας (ταμειευτηρίου, τρεχούμενο ή όψεως)
- δυνατότητα πρόσθετης κατάθεσης στη λήξη της προθεσμίας
- δυνατότητα προσθήκης επιπλέον δικαιούχων (φυσικά πρόσωπα), χωρίς να απαιτείται η εξόφληση του λογαριασμού και το άνοιγμα νέου
- δυνατότητα εκχώρησης της κατάθεσης σε περίπτωση δανειοδότησης ή συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή
- ονομαστικό αποδεικτικό κατάθεσης
- μηδενικά έξοδα διαχείρισης
- εξυπηρέτηση σε οποιοδήποτε από τα Καταστήματα της Τράπεζας.

Πίνακας 2.13: Επιτόκια λογαριασμών «προθεσμιακών καταθέσεων σε ευρώ».

| Προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ | | |
|--|---|---|
| Λογαριασμός | Επιτόκια | Παρατηρήσεις |
| Προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ | Τα επιτόκια καθορίζονται ανάλογα με το ύψος του κεφαλαίου και τη χρονική διάρκεια της κατάθεσης και παραμένουν σταθερά για όλη τη διάρκεια της κατάθεσης. Για ποσά από €330.000 και άνω, το επιτόκιο είναι διαπραγματεύσιμο | Ελάχιστη αρχική κατάθεση: 3000 € |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.3.4 Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα

Οι «προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα» προσφέρονται σε (Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα, 2014):

- Φυσικά πρόσωπα
- Ν.Π.Ι.Δ. οποιασδήποτε μορφής και
- Δημόσιες και Ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Ελάχιστο ποσό αρχικής κατάθεσης

- Το ελάχιστο ποσό για το άνοιγμα προθεσμιακής κατάθεσης καθορίζεται ανά νόμισμα¹⁹.
- Οι προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα που συνδυάζουν την ασφάλεια με τις υψηλές αποδόσεις, σας προσφέρουν:
 - δυνατότητα επιλογής διάρκειας κατάθεσης από 1 έως 365 ημέρες
 - ανταγωνιστικό επιτόκιο που
 - καθορίζεται ανάλογα με το νόμισμα, το ύψος του κεφαλαίου και τη χρονική διάρκεια της κατάθεσης
 - παραμένει σταθερό για όλη τη διάρκεια της κατάθεσης προφυλάσσοντάς την από πιθανή πτώση των επιτοκίων
 - είναι διαπραγματεύσιμο (από συγκεκριμένο για κάθε νόμισμα ύψος ποσού και άνω)
 - δυνατότητα αυτόματης ανανέωσης, που σας εξασφαλίζει πολύτιμο χρόνο περιορίζοντας τις μετακινήσεις σας
 - αυτόματη μεταφορά των τόκων σε συνδεδεμένο λογαριασμό καταθέσεων πρώτης ζήτησης επιλογής σας (ταμιευτηρίου, τρεχούμενο ή όψεως)
 - δυνατότητα πρόσθετης κατάθεσης στη λήξη της προθεσμίας
 - δυνατότητα προσθήκης επιπλέον δικαιούχων (φυσικά πρόσωπα), χωρίς να απαιτείται η εξόφληση του λογαριασμού και το άνοιγμα νέου

¹⁹ Δολάριο Η.Π.Α. (USD), Φράγκο Ελβετίας (CHF), Λίρα Μ. Βρετανίας (GBP), Κορώνα Σουηδίας (SEK), Κορώνα Νορβηγίας (NOK), Κορώνα Δανίας (DKK), Δολάριο Καναδά (CAD), Δολάριο Αυστραλίας (AUD), Γιέν Ιαπωνίας (JPY), Λίρα Τουρκίας (TRY).

- δυνατότητα εκχώρησης της κατάθεσης σε περίπτωση δανειοδότησης ή συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή
- ονομαστικό αποδεικτικό κατάθεσης
- μηδενικά έξοδα διαχείρισης
- εξυπηρέτηση σε οποιοδήποτε από τα Καταστήματα της Τράπεζας

Πίνακας 2.14: Επιτόκια λογαριασμών «προθεσμιακών καταθέσεων σε ξένο νόμισμα».

| Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα | | |
|--|---|--|
| Λογαριασμός | Επιτόκια | Παρατηρήσεις |
| Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα | Τα επιτόκια καθορίζονται ανάλογα με το ύψος του κεφαλαίου και τη χρονική διάρκεια της κατάθεσης και παραμένουν σταθερά για όλη τη διάρκεια της κατάθεσης. Για ποσά από €330.000 και άνω, το επιτόκιο είναι διαπραγματεύσιμο | Ελάχιστη αρχική κατάθεση: Αναλόγως του νομίσματος |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

2.3.5 Καταθέσεις Όψεως σε ξένο νόμισμα

Τα κύρια χαρακτηριστικά του λογαριασμού «Καταθέσεις όψεως σε ξένο νόμισμα» είναι τα εξής (Καταθέσεις Όψεως σε ξένο νόμισμα, 2014):

- Επιτόκιο, το οποίο διαφοροποιείται ανάλογα με το νόμισμα τήρησης του λογαριασμού
- Κατάθεση στα κυριότερα ξένα νομίσματα
- Εξαμηνιαία καταβολή τόκων
- Πληροφόρηση για τον λογαριασμό σας μέσω ενημέρωσης του βιβλιαρίου καταθέσεων.

Οι παροχές του λογαριασμού «Καταθέσεις όψεως σε ξένο νόμισμα» είναι οι εξής:

- Τήρηση του λογαριασμού χωρίς επιβαρύνσεις
- Βιβλιάριο καταθέσεων
- Δυνατότητα σύνδεσης του λογαριασμού με επενδυτικά προϊόντα που εκδίδονται στο νόμισμα τήρησης του λογαριασμού

- Δυνατότητα μεταφοράς κεφαλαίων από τον λογαριασμό σας στο εξωτερικό για διευκόλυνση των συναλλαγών σας, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία

Πίνακας 2.15: Επιτόκια λογαριασμών «καταθέσεων όψεως σε ξένο νόμισμα».

| Λογαριασμός | Επιτόκια | ΣΕΠΑ με παρακράτηση φόρου | ΣΕΠΑ χωρίς παρακράτηση φόρου | Παρατηρήσεις | |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------|--|
| Καταθέσεις όψεως σε ξένο νόμισμα | Δολάριο ΗΠΑ (USD) | 0,10% | 0,086% | 0,101% | Ελάχιστη αρχική κατάθεση: Το ισότιμο των 300 € |
| | Φράγκο Ελβετίας (CHF) | 0,05% | 0,043% | 0,051% | |
| | Δολάριο Καναδά (CAD) | 0,25% | 0,216% | 0,254% | |
| | Κορώνα Σουηδίας (SEK) | 0,60% | 0,518% | 0,609% | |
| | Κορώνα Νορβηγίας (NOK) | 0,70% | 0,604% | 0,711% | |
| | Κορώνα Δανίας (DKK) | 0,10% | 0,086% | 0,101% | |
| | Γιεν Ιαπωνίας (JPY) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | |
| | Δολάριο Αυστραλίας (AUD) | 1,90% | 1,644% | 1,936% | |
| | Λέι Ρουμανίας (RON) | 3,50% | 3,039% | 3,580% | |
| | Λίρα Τουρκίας (TRY) | 4,00% | 3,477% | 4,097% | |
| | Λίρα Αγγλίας (GBP) | 0,25% | 0,232% | 0,250% | |
| | Ραντ Ν. Αφρικής (ZAR) | 3,50% | 3,266% | 3,531% | |
| | Δολάριο Χόνγκ Κόνγκ HKD | 0,10% | 0,093% | 0,100% | |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

Πίνακας 2.16: Επιτόκια λογαριασμών «καταθέσεων σε ξένο νόμισμα».

| Λογαριασμός | Επιτόκια | ΣΕΠΑ με παρακράτηση φόρου | ΣΕΠΑ χωρίς παρακράτηση φόρου | Παρατηρήσεις | |
|---|-----------------------|---------------------------|------------------------------|--------------|--|
| Καταθέσεις ταμειυτηρίου σε ξένο νόμισμα | Δολάριο ΗΠΑ (USD) | 0,10% | 0,086% | 0,101% | Ελάχιστη αρχική κατάθεση: Το ισότιμο των 300 € |
| | Φράγκο Ελβετίας (CHF) | 0,05% | 0,043% | 0,051% | |
| | Δολάριο Καναδά (CAD) | 0,40% | 0,345% | 0,406% | |

| | | | |
|--------------------------|-------|--------|--------|
| Κορώνα Σουηδίας (SEK) | 0,60% | 0,518% | 0,609% |
| Κορώνα Νορβηγίας (NOK) | 0,70% | 0,604% | 0,711% |
| Κορώνα Δανίας (DKK) | 0,10% | 0,086% | 0,101% |
| Γιεν Ιαπωνίας (JPY) | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Δολάριο Αυστραλίας (AUD) | 1,90% | 1,644% | 1,936% |
| Λέι Ρουμανίας (RON) | 3,50% | 3,039% | 3,580% |
| Λίρα Τουρκίας (TRY) | 4,00% | 3,477% | 4,097% |
| Λίρα Αγγλίας (GBP) | 0,25% | 0,232% | 0,250% |
| Ραντ Ν. Αφρικής (ZAR) | 4,00% | 3,736% | 4,040% |
| Δολάριο Χόνγκ Κόνγκ HKD | 0,10% | 0,093% | 0,100% |

Πηγή: (Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων, 2014).

3 ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Ιδρύθηκε το 1916 και λειτούργησε ως ιδιωτική τράπεζα. Τον Δεκέμβριο του 1991 μεταβιβάστηκε σε ιδιώτη την ιδιοκτησία της κρατικής επιχείρησης του ομίλου Πειραιώς εμφάνισε μεγάλη ανάπτυξη εργασιών, μεγεθών και δραστηριοτήτων. Τις δεκαετίες 1999 και 2000 η τράπεζα Πειραιώς δραστηριοποιήθηκε στην εγχώρια αγορά. Το έτος 2000 εξαγόρασε της τράπεζες Μακεδονίας Θράκης – Χίου όπου και τις απορρόφησε. Το έτος 2002 η τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τον έλεγχο της ETBAbank την οποία απορρόφησε στα τέλη του 2003. Το έτος 2002 υπογράφηκε συμφωνία συνεργασίας του ομίλου της τράπεζας Πειραιώς με τον διεθνή τραπεζοασφαλιστικό όμιλο ING.

Το έτος 2005 πραγματοποίησε είσοδο στις αγορές της Σερβίας με την εξαγορά της Atlas Bank (σήμερα Piraeus Bank Beograd) και στην Αιγυπτιακή αγορά με την εξαγορά της Egyptian Commercial Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Egypt). Τον Μάρτιο 2006 ολοκληρώθηκε η συγχώνευση των καταστημάτων Πειραιώς με της βουλγαρικής τράπεζας Eurobank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Bulgaria) δημιουργώντας την στρατηγική επέκταση του στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και Ανατολικής Μεσογείου. Το έτος 2007 ανανεώθηκε η συμφωνία με τον όμιλο ING στο χώρο των τραπεζοασφαλειών για 10 έτη, επίσης την ίδια χρόνια ο όμιλος Πειραιώς διεύρυνε την διεθνή παρουσία του στην Ουκρανία με την εξαγορά της International Commerce Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank ICB).

Το έτος 2008 διεύρυνε την ίδρυση της τράπεζας Πειραιώς Κύπρου στην Κύπρο και την συμφωνία εξαγοράς του δικτύου Arab Bank Κύπρου. Τον Οκτώβριο του 2009 η τράπεζα Πειραιώς συμφώνησε σε 10 έτη συνεργασία στον κλάδο των γενικών ασφαλειών με την ERGO A.A.E.Z. θυγατρική της Ergo International στην Ελλάδα και μέλος του γερμανικού ασφαλιστικού ομίλου Munich Re. Το έτος 2012 - 2013 ο όμιλος της τράπεζας Πειραιώς έκανε τέσσερις σημαντικές επιχειρηματικές κινήσεις αναβαθμίζοντας σημαντικά την θέση και την παρουσία του. Τον Ιούλιο του

2012 η τράπεζα Πειραιώς απέκτησε επιλεγμένα στοιχεία του ενεργητικού και του παθητικού της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος (ATEBANK). Τον Δεκέμβριο του ίδιου έτους εξαγόρασε την Γενική τράπεζα. Τον Μάρτιο του 2013 απέκτησε τις τραπεζικές δραστηριότητες της τράπεζας Κύπρου Cyprus Popular Bank (CPB) και της Ελληνικής τράπεζας. Τον Ιούνιο του 2013 ολοκληρώθηκε η απόκτηση της Millenium Bank με την συμφωνία που έχε γίνει τον Απρίλιο του 2013. Σήμερα η τράπεζα έχει ενσωματώσει στο δίκτυο καταστημάτων της τα συστήματα των παραπάνω δύο ενοποιημένων τραπεζών και διαθέτει ιδιαίτερη τεχνογνωσία στο χώρο των μικρών και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεων, στον αγροτικό τομέα, στην παροχή υπηρεσιών χρηματοδοτικής μίσθωσης, κεφαλαιαγοράς, επενδυτικής τραπεζικής. Επιπλέον η τράπεζα συμβάλει στην προστασία του περιβάλλοντος με το λεγόμενο green banking με πολιτιστικές δραστηριότητες για ιδιώτες και επιχειρήσεις υψηλών προδιαγραφών (Εταιρική Ταυτότητα Τράπεζα Πειραιώς, 2014).

3.2 ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

3.2.1 Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Διπλό Ταμιευτήριο»

Ο «Αποταμιευτικός Λογαριασμός», επιβραβεύει με διπλάσιο επιτόκιο κάθε μήνα που δεν γίνεται καμία ανάληψη από το λογαριασμό. Είναι λογαριασμός ταμιευτηρίου με υψηλή απόδοση, που εξασφαλίζει άμεση πρόσβαση στα χρήματα του καταθέτη και επιπλέον εισόδημα κάθε μήνα (Διπλό Ταμιευτήριο, 2014).

Βέβαια δεν εξυπηρετεί σε άλλες τραπεζικές συναλλαγές, όπως δημιουργία πάγιας εντολής μισθοδοσίας, πληρωμές λογαριασμών κλπ.

Το επιτόκιο καταθέσεων στον Αποταμιευτικό Λογαριασμό «Διπλό Ταμιευτήριο» αποδίδεται από το πρώτο λεπτό κατάθεσης. Είναι κλιμακούμενο²⁰:

Πίνακας 3.1: Επιτόκιο λογαριασμού «Διπλό Ταμιευτήριο».

| Υπόλοιπο λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|------------------------------|--|
| Από 0,01 μέχρι 4.999,99 ευρώ | 0,05% |
| Από 5.000,00 ευρώ και πάνω | 1,00% ή 2,00%, αν δεν πραγματοποιηθεί καμία χρεωστική κίνηση μέσα στο μήνα |

²⁰ Στο ποσό των τόκων παρακρατείται και αποδίδεται στο Ελληνικό Δημόσιο φόρος 15%.

Πηγή: (Διπλό Ταμιευτήριο, 2014).

3.2.2 Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Προοδεύω»

Ο Καταθετικός λογαριασμός «Προοδεύω», προσφέρεται αποκλειστικά για αποταμίευση για τα παιδιά (Προοδεύω, 2014). Ο Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Προοδεύω» είναι λογαριασμός ταμιευτηρίου και απευθύνεται σε γονείς που θέλουν να συγκεντρώσουν χρήματα για το παιδί τους για την κάλυψη των μελλοντικών του αναγκών.

Ανοίγεται στο όνομα του ανηλίκου ως πρώτου δικαιούχου και πρέπει να έχει συνδικαιούχο ένα ενήλικο πρόσωπο το οποίο έχει βαθμό συγγένειας με τον ανήλικο.

Με την ενηλικίωση του παιδιού, ο λογαριασμός μετατρέπεται αυτόματα σε Βασικό Ταμιευτήριο υιοθετώντας τα χαρακτηριστικά του νέου προϊόντος.

Το επιτόκιο καταθέσεων στο Ταμιευτήριο Προοδεύω αποδίδεται από το πρώτο λεπτό κατάθεσης²¹.

Πίνακας 3.2: επιτόκιο καταθέσεων στο Ταμιευτήριο «Προοδεύω».

| Υπόλοιπο λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|----------------------|---------------------|
| Από 0,01 και άνω | 2,00% |

Πηγή: (Προοδεύω, 2014).

3.2.3 Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Αξίζει»

Ο αποταμιευτικός λογαριασμός «Αξίζει» έχει σκοπό την αποταμίευση χωρίς δεσμεύσεις. Επιβραβεύει με υψηλό επιτόκιο την αποταμιευτική προσπάθεια κάθε μήνα, ενώ τα χρήματα του καταθέτη παραμένουν διαθέσιμα κάθε στιγμή. Κάθε μήνα που αυξάνεται το υπόλοιπο του λογαριασμού κατά τουλάχιστον €1, επιβραβεύει με υψηλό επιτόκιο καταθέσεων 2,00% («Αξίζει», 2014).

Με τον Αποταμιευτικό Λογαριασμό «Αξίζει» μπορεί να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε τραπεζική συναλλαγή, όπως καταθέσεις και αναλήψεις μετρητών, εμβάσματα, πληρωμές ή μεταφορές χρημάτων κ.λπ.

Πίνακας 3.3: Επιτόκιο καταθέσεων αποταμιευτικού λογαριασμού «Αξίζει».

| Υπόλοιπο λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|----------------------|---------------------|
|----------------------|---------------------|

²¹ Οι τόκοι αποδίδονται κάθε μήνα, την πρώτη εργάσιμη. Τα επιτόκια καταθέσεων είναι μικτά ετησιοποιημένα και ενδέχεται να μεταβάλλονται σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική της Τράπεζας Πειραιώς. Στο ποσό των τόκων παρακρατείται και αποδίδεται στο Ελληνικό Δημόσιο φόρος 15%.

| | |
|--|-------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Τουλάχιστον €1 υψηλότερο από το υπόλοιπο του προηγούμενου μήνα, και • Από €300 και πάνω | 2,00% |
| <ul style="list-style-type: none"> • Μικρότερο από αυτό του αμέσως προηγούμενου μήνα ή /και • Κάτω από €300 | 0,05% |

Πηγή: («Αξίζει», 2014).

3.2.4 Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Μπορώ»

Ο αποταμιευτικός λογαριασμός Μπορώ είναι ένας αποκλειστικά αποταμιευτικός λογαριασμός. Όταν αποταμιεύετε συστηματικά και με συνέπεια όλο το χρόνο, σας επιβραβεύει με υψηλό επιτόκιο καταθέσεων 4% (Μπορώ, 2014).

Δεν εξυπηρετεί σε άλλες τραπεζικές συναλλαγές.

Πίνακας 3.4: Επιτόκιο καταθέσεων αποταμιευτικού λογαριασμού «Μπορώ».

| Υπόλοιπο λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|--|---------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Συνέπεια στις τακτικές καταβολές όλο το χρόνο • Πραγματοποίηση το πολύ μίας ανάληψης το χρόνο, ανεξαρτήτως ποσού | 4,00% |
| <ul style="list-style-type: none"> • Πραγματοποίηση δύο και πλέον αναλήψεις το χρόνο, ανεξαρτήτως ποσού • Παράλειψη κάποια τακτικής καταβολής • Ανάκληση της πάγιας εντολής | 1,00% |

Πηγή: (Μπορώ, 2014).

3.2.5 Τρεχούμενος Πολυμορφικός Λογαριασμός

Ο τρεχούμενος Πολυμορφικός Λογαριασμός της Τράπεζας Πειραιώς επιτρέπει την κάλυψη με ευελιξία τις καθημερινές συναλλαγές και τις έκτακτες ανάγκες του εκάστοτε καταθέτη (Τρεχούμενος Πολυμορφικός Λογαριασμός, 2014).

Με τον Πολυμορφικό Λογαριασμό υπάρχει η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στα χρήματα κατάθεσης, εάν χρειαστεί μετρητά ή θέλει να κάνει κάποια συναλλαγή ο πελάτης. Δεν έχει ελάχιστο ή μέγιστο ποσό κατάθεσης. Δεν χρειάζεται να διατηρεί κάποιο ελάχιστο υπόλοιπο, ημερήσιο, μηνιαίο ή ετήσιο.

Το επιτόκιο καταθέσεων στον τρεχούμενο Πολυμορφικό Λογαριασμό αποδίδεται από το πρώτο λεπτό κατάθεσης. Είναι κλιμακούμενο:

Πίνακας 3.5: Επιτόκιο καταθέσεων «τρεχούμενου Πολυμορφικού Λογαριασμού».

| Υπόλοιπο λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|-----------------------------------|----------------------------|
| Από 0,01 μέχρι 60.000 ευρώ | 0,05% |
| Από 60.000,01 μέχρι 150.000 ευρώ | 0,20% |
| Από 150.000,01 μέχρι 300.000 ευρώ | 0,45% |
| Από 300.000,01 ευρώ και πάνω | 1,00% |

Πηγή: (Τρεχούμενος Πολυμορφικός Λογαριασμός, 2014).

3.2.6 Πολυμορφικός Τρεχούμενος Λογαριασμός Συναλλάγματος

Ο «τρεχούμενος Πολυμορφικός Λογαριασμός Συναλλάγματος» είναι ένας τρεχούμενος λογαριασμός στα βασικότερα ξένα νομίσματα. Δεν έχει ελάχιστο ή μέγιστο ποσό κατάθεσης συναλλάγματος. Δεν χρειάζεται διατήρηση κάποιου ελάχιστου υπόλοιπου, ημερήσιου, μηνιαίου ή ετήσιου. Με τον Πολυμορφικό Λογαριασμό Συναλλάγματος δύναται άμεση πρόσβαση στα χρήματα του καταθέτη, εάν χρειαστεί συνάλλαγμα ή θέλει να κάνει κάποια συναλλαγή σε ξένο νόμισμα.

Το επιτόκιο καταθέσεων στον Πολυμορφικό Λογαριασμό Συναλλάγματος είναι σταθερό και διαφοροποιείται ανάλογα με το νόμισμα (Πολυμορφικός Τρεχούμενος Λογαριασμός Συναλλάγματος, 2014):

Πίνακας 3.6: Επιτόκιο καταθέσεων «τρεχούμενου Πολυμορφικού Λογαριασμού Συναλλάγματος».

| Νόμισμα | Επιτόκιο καταθέσεων |
|--------------------------|----------------------------|
| AUD (δολάριο Αυστραλίας) | 1,50% |
| CAD (δολάριο Καναδά) | 0,10% |
| CHF (φράγκο Ελβετίας) | 0,10% |
| DKK (κορώνα Δανίας) | 0,20% |
| GBP (λίρα Αγγλίας) | 0,10% |
| JPY (γιεν Ιαπωνίας) | 0,00% |
| NOK (κορώνας Νορβηγίας) | 0,30% |
| SEK (κορώνα Σουηδίας) | 0,20% |
| USD (δολάριο ΗΠΑ) | 0,10% |

Πηγή: (Πολυμορφικός Τρεχούμενος Λογαριασμός Συναλλάγματος, 2014).

3.2.7 Λογαριασμός Μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών

Ο λογαριασμός «μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών» είναι ένας τρεχούμενος λογαριασμός σε ευρώ για την λήψη του μισθού ή της σύνταξη. Εξυπηρετεί τους υπαλλήλους ιδιωτικών εταιρειών που πραγματοποιούν τη μισθοδοσία τους μέσω της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και τους συνταξιούχους και τους μισθωτούς δημοσίων οργανισμών που είναι ενταγμένοι στο σύστημα DIAS.

Το επιτόκιο καταθέσεων στο Λογαριασμό Μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών αποδίδεται από το πρώτο λεπτό κατάθεσης. Είναι κλιμακούμενο (Λογαριασμός Μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών, 2014):

Πίνακας 3.7: Επιτόκιο καταθέσεων «Λογαριασμό Μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών».

| Υπόλοιπο λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|---------------------------|---------------------|
| Από 0,01 μέχρι 5.000 ευρώ | 1,00% |
| Από 5.000,01 και πάνω | 0,25% |

Πηγή: (Λογαριασμός Μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών, 2014).

3.2.8 Cash Manager

Ο Cash Manager είναι συνδυασμός τρεχούμενου καταθετικού λογαριασμού σε ευρώ με προθεσμιακή κατάθεση υψηλής απόδοσης. Ορίζει ο καταθέτης το ποσό που θέλει να είναι διαθέσιμο στον τρεχούμενο λογαριασμό. Το υπόλοιπο τοποθετείται αυτόματα σε εβδομαδιαία προθεσμιακή κατάθεση με υψηλό επιτόκιο (Cash Manager, 2014).

Πίνακας 3.8: Επιτόκιο καταθέσεων τρεχούμενου Λογαριασμού «Cash Manager».

| Είδος λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|---|---------------------|
| Προθεσμιακή κατάθεση: Οι τόκοι αποδίδονται κάθε εβδομάδα στη λήξη της προθεσμιακής κατάθεσης. | 1,00% |
| Τρεχούμενος λογαριασμός: Δεν χρειάζεται να διατηρείται κάποιο ελάχιστο υπόλοιπο, ημερήσιο, μηνιαίο ή ετήσιο. | 0,75% |

Πηγή: (Cash Manager, 2014).

3.2.9 Λογαριασμός Personal Banking

Ο Λογαριασμός «Personal Banking» σε ευρώ διευκολύνει τις καθημερινές συναλλαγές με τη δυνατότητα χορήγησης ορίου υπερανάλληψης για την κάλυψη των έκτακτων αναγκών.

Το επιτόκιο καταθέσεων στο Λογαριασμό «Personal Banking», αποδίδεται από το πρώτο λεπτό κατάθεσης και είναι κλιμακούμενο (Λογαριασμός Personal Banking, 2014):

Πίνακας 3.9: Επιτόκιο καταθέσεων Λογαριασμού «Personal Banking».

| Υπόλοιπο λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|----------------------------------|---------------------|
| Από 0,01 μέχρι 60.000 ευρώ | 0,05% |
| Από 60.000,01 μέχρι 150.000 ευρώ | 0,20% |

| | |
|--------------------------------------|-------|
| Από 150.000,01 μέχρι 300.000 ευρώ | 0,45% |
| Από 300.000,01 ευρώ και πάνω | 1,00% |

Πηγή: (Λογαριασμός Personal Banking, 2014).

3.2.10 Αποταμειωτικός Λογαριασμός «Βασικό Ταμιευτήριο»

Ο αποταμειωτικός λογαριασμός «Βασικό Ταμιευτήριο» είναι ένας καταθετικός λογαριασμός για απλή αποταμίευση. Δεν έχει ελάχιστο ή μέγιστο ποσό κατάθεσης. Δεν χρειάζεται να διατηρείται κάποιο ελάχιστο υπόλοιπο, ημερήσιο, μηνιαίο ή ετήσιο (Βασικό Ταμιευτήριο, 2014).

Με το «Βασικό Ταμιευτήριο» ο καταθέτης έχει άμεση πρόσβαση στα χρήματά του, εάν χρειαστεί μετρητά ή θέλει να κάνει κάποια συναλλαγή.

Πίνακας 3.10: Επιτόκιο καταθέσεων αποταμειωτικού λογαριασμού, «Βασικό Ταμιευτήριο».

| Υπόλοιπο λογαριασμού | Επιτόκιο καταθέσεων |
|--------------------------------------|---------------------|
| Από 0,01 μέχρι 60.000 ευρώ | 0,05% |
| Από 60.000,01 μέχρι 150.000 ευρώ | 0,15% |
| Από 150.000,01 μέχρι 300.000 ευρώ | 0,20% |
| Από 300.000,01 ευρώ και πάνω | 0,75% |

Πηγή: (Βασικό Ταμιευτήριο, 2014).

4 ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ HSBC BANK

4.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ HSBC BANK

Η τράπεζα HSBC δημιουργήθηκε το 1865 στο Χονγκ Κονγκ και τη Σαγκάη, τις δύο πόλεις που χάρισαν στην τράπεζα την επωνυμία «Hong Kong & Shanghai Banking Corporation». Ο στόκος της δημιουργίας ήταν για την στήριξη των εμπορικών σχέσεων ανάμεσα στην Άπω Ανατολή και την Ευρώπη. Έπειτα από 147 χρόνια εμπειρίας, η HSBC έχει μετατραπεί σε έναν από τους μεγαλύτερους και πιο ισχυρούς χρηματοοικονομικούς ομίλους, έχοντας ανταπεξέλθει με επιτυχία σε αλληπάλληλες μεταβολές του διεθνούς οικονομικού περιβάλλοντος. Λόγω των παγκοσμίων λειτουργιών και καινοτόμων προϊόντων, έχει πλέον την εμπειρία και την εξειδίκευση σε παγκόσμιο επίπεδο.

Είναι ένας από τους μεγαλύτερους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς παγκοσμίως, ο Όμιλος HSBC έχει επεκτείνει την παρουσία του σε Ευρώπη, Ασία, Αμερική, Μέση Ανατολή, Αυστραλία και Αφρική. Έχει έδρα το Λονδίνο και αποτελείται από 6.600 γραφεία σε περισσότερες από 81 χώρες. Η έντονη παρουσία του σε αναδυόμενες αγορές και σε χώρες σε στρατηγικά σημεία του παγκόσμιου οικονομικού χάρτη είναι αποτέλεσμα της ικανότητας του οργανισμού να ανακαλύπτει και να διαβλέπει τάσεις επενδυτικού ενδιαφέροντος και να κατανοεί τις όποιες μεταβαλλόμενες ισορροπίες του παγκόσμιου εμπορίου.

Εισηγμένος στα χρηματιστήρια του Λονδίνου, του Χονγκ Κονγκ, της Νέας Υόρκης, του Παρισιού και των Βερμούδων, τις μετοχές του Ομίλου HSBC Holdings plc κατέχουν πάνω από 220.000 μέτοχοι σε 129 χώρες.

Ο Όμιλος HSBC δεν βρίσκεται απλώς στο επίκεντρο των χρηματοοικονομικών εξελίξεων σε όλο τον κόσμο. Είναι ένας σημαντικός παράγοντας στη διαμόρφωση των εξελίξεων και για τον λόγο αυτό είναι σε θέση να καθοδηγεί τους πελάτες του γύρω από τις καλύτερες διαθέσιμες ευκαιρίες και, παράλληλα, να παρέχει πολύτιμες υπηρεσίες υποστήριξης σε παγκόσμιο επίπεδο (Ο Όμιλος HSBC, 2014).

4.2 ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΗΣ HSBC BANK

Με τους τρεχούμενους λογαριασμούς, ο καταθέτης διαχειρίζεται τα οικονομικά του καθημερινά και πραγματοποιεί πληρωμές ή μεταφορές χρημάτων εύκολα και γρήγορα.

4.2.1 HSBC Premier

Τα βασικά χαρακτηριστικά του «HSBC Premier», είναι (HSBC Premier, 2014):

- Δωρεάν εγγραφή στις υπηρεσίες Phone Banking και Internet Banking
- Χρεωστική Κάρτα HSBC Premier

Ο προϋποθέσεις για την απόκτησή του, είναι:

- Προσωπικά κεφάλαια €60,000 και άνω σε καταθέσεις και επενδυτικά προϊόντα στην HSBC
- 18 ετών και άνω.

4.2.2 HSBC Advance

Τα βασικά χαρακτηριστικά του «HSBC Advance», είναι (HSBC Advance, 2014):

- Μηνιαία συνδρομή €6 χωρίς να απαιτείται ελάχιστο υπόλοιπο κατάθεσης
- Δωρεάν εγγραφή στις υπηρεσίες Phone Banking και Internet Banking
- Χρεωστική Κάρτα HSBC Advance

Ο προϋποθέσεις για την απόκτησή του, είναι:

- 18 ετών και άνω.

4.2.3 Λογαριασμός Μισθοδοσίας Complete από την HSBC

Τα βασικά χαρακτηριστικά του «Λογαριασμού Μισθοδοσίας Complete», είναι (Λογαριασμός Μισθοδοσίας Complete από την HSBC, 2014):

- Αυξανόμενο επιτόκιο καταθέσεων

- Χρεωστική Κάρτα Μισθοδοσίας για πρόσβαση στο λογαριασμό και για αγορές προϊόντων και υπηρεσιών
- Περισσότερα από 5,500 σημεία εξυπηρέτησης στην Ελλάδα
- Δυνατότητα διεκπαιρέωσης τραπεζικών συναλλαγών σε περισσότερες από 160 χώρες του εξωτερικού
- Δωρεάν αυτόματη εξόφληση λογαριασμών σε περισσότερες από 60 εταιρίες
- Υπηρεσία Express banking για γρήγορες συναλλαγές μέσω Internet ή τηλεφώνου
- Τριμηνιαία κατάσταση κίνησης λογαριασμού

Ο προϋποθέσεις για την απόκτησή του δωρεάν, είναι:

- Ιδιωτικός υπάλληλος και η εταιρία να διατηρεί λογαριασμό μισθοδοσίας με την HSBC
- Υπάλληλος σε δημόσιο οργανισμό ενταγμένο στο σύστημα DIASPAY και επιλέγεται η HSBC για την μισθοδοσία
- Συνδικαιούχος στους λογαριασμούς των παραπάνω προσώπων

4.2.4 Φοιτητικός Λογαριασμός U Start

Τα βασικά χαρακτηριστικά του «Φοιτητικού Λογαριασμού U Start», είναι (Φοιτητικός Λογαριασμός U Start, 2014):

- Προσωπική εξυπηρέτηση από ειδικούς συνεργάτες της HSBC
- Τριμηνιαία κατάσταση κίνησης λογαριασμού
- Παροχή Χρεωστικής Κάρτας U Start, για εικοσιτετράωρη πρόσβαση στο λογαριασμό σου
- Υπηρεσία Phone Home για κλήσεις από σταθερό χωρίς χρέωση και άμεση εξυπηρέτηση
- Δυνατότητα συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας Internet Banking

Ο προϋποθέσεις για την απόκτησή του δωρεάν, είναι:

- 18 ετών και άνω και δεκτός σε Βρετανικό κολέγιο ή πανεπιστήμιο

4.3 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ ΤΗΣ HSBC BANK

4.3.1 Λογαριασμός Ταμιευτηρίου Advanced Χωρίς Βιβλιάριο

Με τον «Λογαριασμό Ταμιευτηρίου Advanced Χωρίς Βιβλιάριο» από την διαλέγει ο καταθέτης το νόμισμα που θέλει να αποταμιεύσει²².

Τα βασικά προνόμια, είναι:

- Παροχή Χρεωστικής Κάρτας για πρόσβαση στο λογαριασμό και για αγορές προϊόντων και υπηρεσιών
- Περισσότερα από 5.500 σημεία εξυπηρέτησης στην Ελλάδα, μέσω του δικτύου ATM της HSBC, του δικτύου Alphanet και του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ
- Δυνατότητα διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών σε περισσότερες από 160 χώρες του εξωτερικού και ένα εκατομμύριο σημεία εξυπηρέτησης, μέσω του δικτύου ATM της HSBC και όλων των ATM που φέρουν το σήμα VISA PLUS
- Δυνατότητα δωρεάν αυτόματης εξόφλησης λογαριασμών σε περισσότερες από 60 εταιρίες

4.4 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΕΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ HSBC BANK

4.4.1 Προθεσμιακή Κατάθεση σε Offshore Renminbi (CNH)

Τα βασικά χαρακτηριστικά της «Προθεσμιακής Κατάθεσης σε Offshore Renminbi (CNH)», είναι (Offshore Renminbi (CNH), 2014):

- Προθεσμιακή Κατάθεση στο Offshore Renminbi (CNH) νόμισμα της Κίνας
- Απόκτηση πρόσβασης στο νόμισμα μιας από τις μεγαλύτερες οικονομίες στον κόσμο
- Ανταγωνιστικά επιτόκια με διάρκεια έως 12 μήνες
- Δυνατότητα ανοίγματος και λογαριασμού ταμιευτηρίου
- Δυνατότητα και μεταφοράς χρημάτων²³

²² Ευρώ, δολάριο Αμερικής, λίρα Αγγλίας και τα περισσότερα κύρια νομίσματα παγκοσμίως.

²³ Σε Τράπεζες και χώρες οι οποίες διαθέτουν το Offshore Chinese Renminbi (CNH). Υπάρχουν περιορισμοί στη μεταφορά κεφαλαίων από και προς την Κίνα.

Ο προϋποθέσεις για την απόκτησή της, είναι:

- Ελάχιστο ποσό μετατροπής σε Renminbi (CNH) ισόποσο των €5.000
- Θα πρέπει να είστε 18 ετών και άνω
- Οι αποδόσεις κατά τη λήξη των καταθέσεων υπόκεινται σε φορολογία 15% σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία

4.4.2 3μηνη ή 6μηνη Προθεσμιακή κατάθεση In advance

Τα βασικά χαρακτηριστικά της «3μηνη ή 6μηνη Προθεσμιακή κατάθεση In advance», είναι (3μηνη ή 6μηνη Προθεσμιακή κατάθεση In advance, 2014):

- Προκαταβολή συνόλου τόκων
- Διάρκεια 3 ή 6 μήνες
- Επιτόκιο 2,5%²⁴ για καταθέσεις σε ΕΥΡΩ

Ο προϋποθέσεις για την απόκτησή της, είναι:

- 18 ετών και άνω
- Ελάχιστο ποσό νέου εισερχόμενου κεφαλαίου σε €10.000 σε απλή Π/Κ

4.4.3 Ετήσια Προθεσμιακή κατάθεση Step Up

Τα βασικά χαρακτηριστικά της «Ετήσια Προθεσμιακή κατάθεση Step Up», είναι (Ετήσια Προθεσμιακή κατάθεση Step Up, 2014):

- Δυνατότητα για απόδοση τόκων ανά 3μηνο
- Διάρκεια 12 μήνες
- Επιτόκιο 2,10% για τα πρώτα 3 τρίμηνα και 4% στο τελευταίο

Ο προϋποθέσεις για την απόκτησή της, είναι:

- 18 ετών και άνω
- Ελάχιστο ποσό νέου εισερχόμενου κεφαλαίου σε €10.000 σε απλή Π/Κ

²⁴ Οι αποδόσεις των καταθέσεων υπόκεινται σε φορολογία 15% σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

5 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΥ

Ο σκοπός της ερευνητικής πτυχιακής εργασίας είναι ο βαθμός ικανοποίησης των καταθετικών προϊόντων των ελληνικών τραπεζών. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική έρευνα σε τρεις τράπεζες και συντάχθηκε ερωτηματολόγιο για την καταγραφή των απόψεων των πελατών των τραπεζών, για το βαθμό ικανοποίησής τους από τα καταθετικά προϊόντα που παρέχουν οι εν λόγω τράπεζες.

Πραγματοποιήθηκε εμπειρική έρευνα σε πληθυσμό των πελατών των τριών τραπεζών. Το δείγμα της έρευνας προέκυψε με δειγματοληπτικό έλεγχο σε τράπεζες της Αθήνας, και ανήλθε στα 150 άτομα. Για τη συγκεκριμένη έρευνα οι στόχοι προσδιορίστηκαν στους εξής:

1. Κοινωνικό - Δημογραφικά στοιχεία:

- Φύλο
- Ηλικία
- Οικογενειακή κατάσταση
- Εκπαίδευση
- Οικονομική κατάσταση
- Επαγγελματική κατάσταση
- Βασική τράπεζα συνεργασίας

2. Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης καταθετικών προϊόντων:

- Λογαριασμοί Ταμιευτηρίου
- Τρεχούμενοι Λογαριασμοί
- Λογαριασμοί Όψεως
- Καταθετικά Πολυπροϊόντα
- Προθεσμιακοί Λογαριασμοί
- Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα
- Ποικιλία προϊόντων
- Αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων

- Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες)
- Σύσταση καταθετικού προϊόντος σε τρίτους

3. Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα συνεργασίας:

- ταχύτητα στην εξυπηρέτηση
- επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια
- ακριβής και σωστή ενημέρωση
- χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε
- εμφάνιση τράπεζας

Οι βαθμοί ικανοποίησης στα καταθετικά προϊόντα θα εξεταστούν ανάλογα με τα κοινωνικό - δημογραφικά στοιχεία των πελατών των τραπεζών.

Το ερωτηματολόγιο, είναι 22 ερωτήσεων, και περιέχει ερωτήσεις σχετικές με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων (ερωτήσεις διχοτόμησης και ονομαστικές ερωτήσεις), και ερωτήσεις τύπου Likert διότι αυτού του τύπου οι ερωτήσεις αφορούν στην εκτίμηση ενός ατόμου για την πιθανότητα και το βαθμό αλήθειας μιας πρότασης. Το ερωτηματολόγιο που διαμορφώθηκε δόθηκε πιλοτικά σε 15 πελάτες για έλεγχο της αξιοπιστίας του, καθώς και για τον υπολογισμό του χρόνου που απαιτείται για τη συμπλήρωσή του. Κατόπιν έγινε διανομή και άμεση συγκέντρωση του ερωτηματολογίου με έντυπα ερωτηματολόγια αλλά και σε ηλεκτρονική μορφή. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 01 Ιουνίου 2014 μέχρι τις 28 Ιουνίου 2014.

5.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η ανάλυση των στοιχείων της έρευνας άρχισε μετά την ολοκληρωμένη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων και την καταχώρισή τους αρχικά σε φύλλο excel 2007, έπειτα τα δεδομένα μεταφέρθηκαν στο SPSS όπου και πραγματοποιήθηκε ανάλυση. Το SPSS περιλαμβάνει νέα εργαλεία ανάλυσης και αναπαράστασης δεδομένων, και αποτελεί ένα αξιόπιστο και δημοφιλές εργαλείο στατιστικής μελέτης στις κοινωνικές επιστήμες.

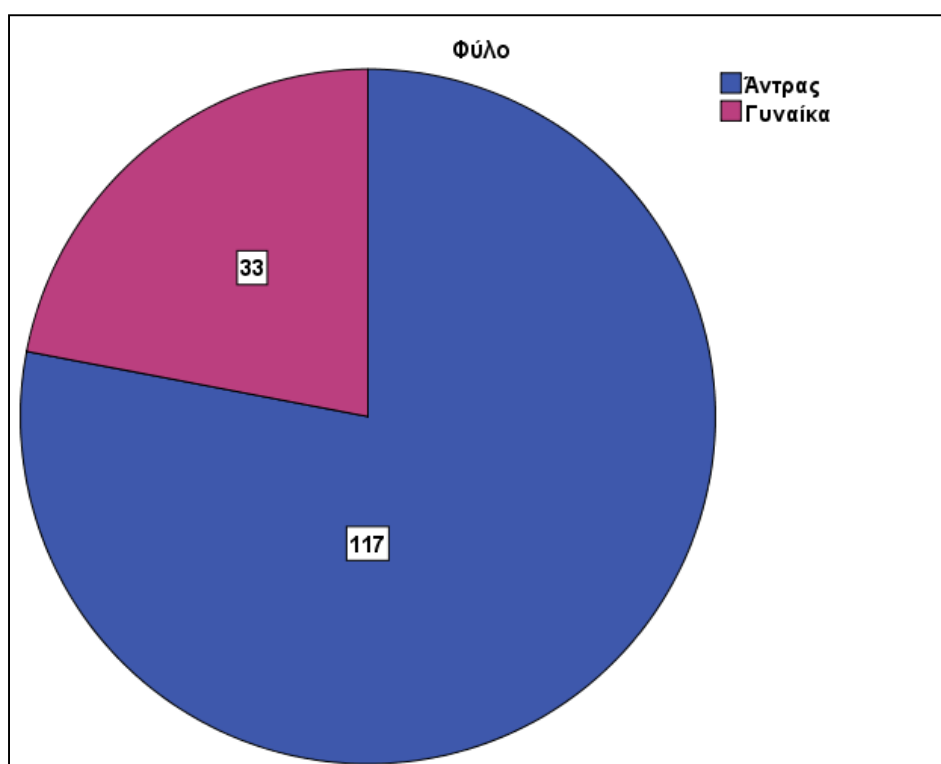
Αρχικά πραγματοποιήθηκε μια ανάλυση συχνοτήτων για να διαπιστωθούν τα ποσοστά των ερωτώμενων ώστε να περιγραφεί η σύσταση του δείγματος, η γενική πρώτη εικόνα για τη στάση και την άποψη των πελατών των τραπεζών πάνω στο θέμα της επιλογής και βαθμού ικανοποίησης καταθετικών προϊόντων.

5.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Οι παρακάτω πίνακες αντιπροσωπεύουν τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων που πήραν μέρος στην έρευνα.

5.3.1 Φύλο

Οι απαντήσεις του 1^{ου} ερωτήματος σχετικά με το «φύλο», φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.1 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Παρατηρούμε πως από το σύνολο 150 ατόμων του δείγματος, 117 άτομα (78%) είναι άντρες και 33 άτομα, γυναίκες (22%).



Διάγραμμα 5.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Φύλο).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Πίνακας 5.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Φύλο).

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------|-----------|---------|--------------------|
| Valid | Αντρας | 117 | 78,0 | 78,0 |
| | Γυναίκα | 33 | 22,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

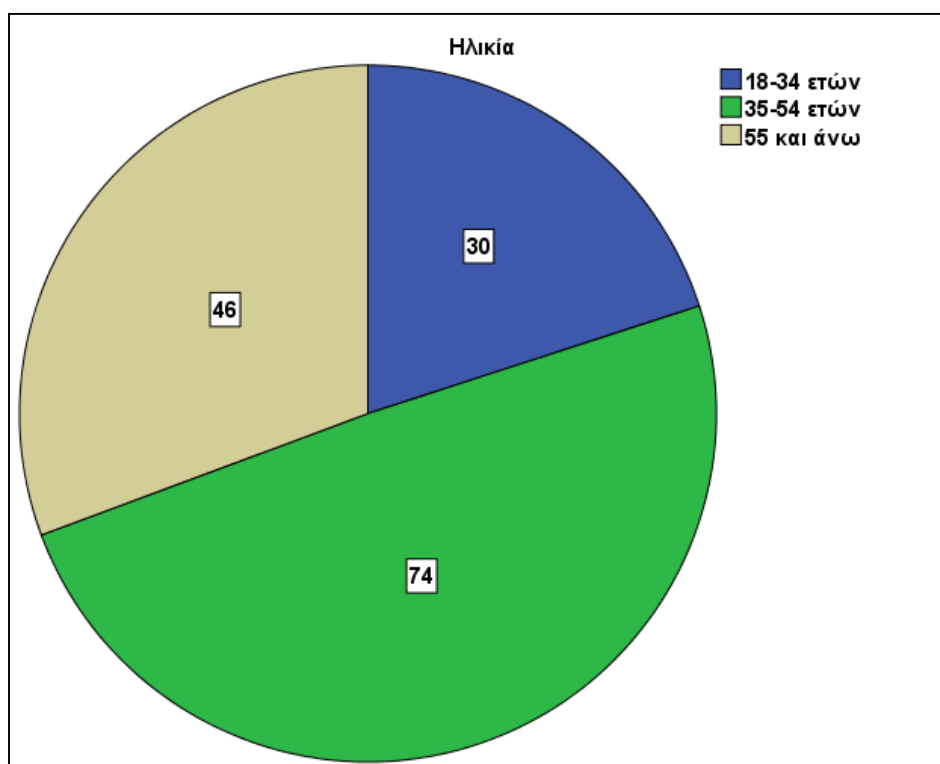
5.3.2 Ηλικία

Οι απαντήσεις του 2^{ου} ερωτήματος σχετικά με την «ηλικία», φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.2 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 30 άτομα (20%) είναι 18-34 ετών, 74 άτομα (49,3%) είναι 35-54 ετών και 46 άτομα (30,7%), 55 και άνω.

Πίνακας 5.2: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Ηλικία).

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|--------------------|
| Valid | 18-34 ετών | 30 | 20,0 | 20,0 |
| | 35-54 ετών | 74 | 49,3 | 69,3 |
| | 55 και άνω | 46 | 30,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.2: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Ηλικία).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.3.3 Οικογενειακή κατάσταση

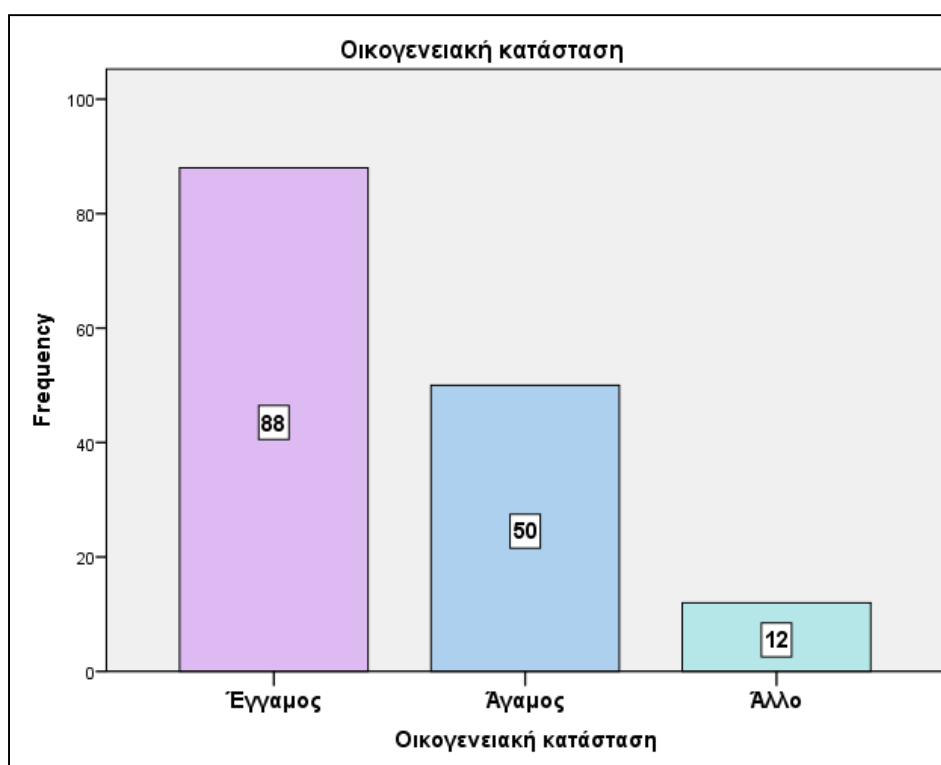
Το θέμα του 3^{ου} ερωτήματος είναι η «οικογενειακή κατάσταση» του δείγματος και φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.3 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 88 άτομα (58,7%) είναι Έγγαμοι, 50

άτομα (33,3%) είναι Άγαμοι και 12 άτομα (8,%) είναι κάτι άλλο (διαζευγμένοι, χήροι κτλ).

Πίνακας 5.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικογενειακή κατάσταση).

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|------------|--------------|--------------------|
| Valid | Έγγαμος | 88 | 58,7 | 58,7 |
| | Άγαμος | 50 | 33,3 | 92,0 |
| | Άλλο | 12 | 8,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικογενειακή κατάσταση).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.3.4 Εκπαίδευση

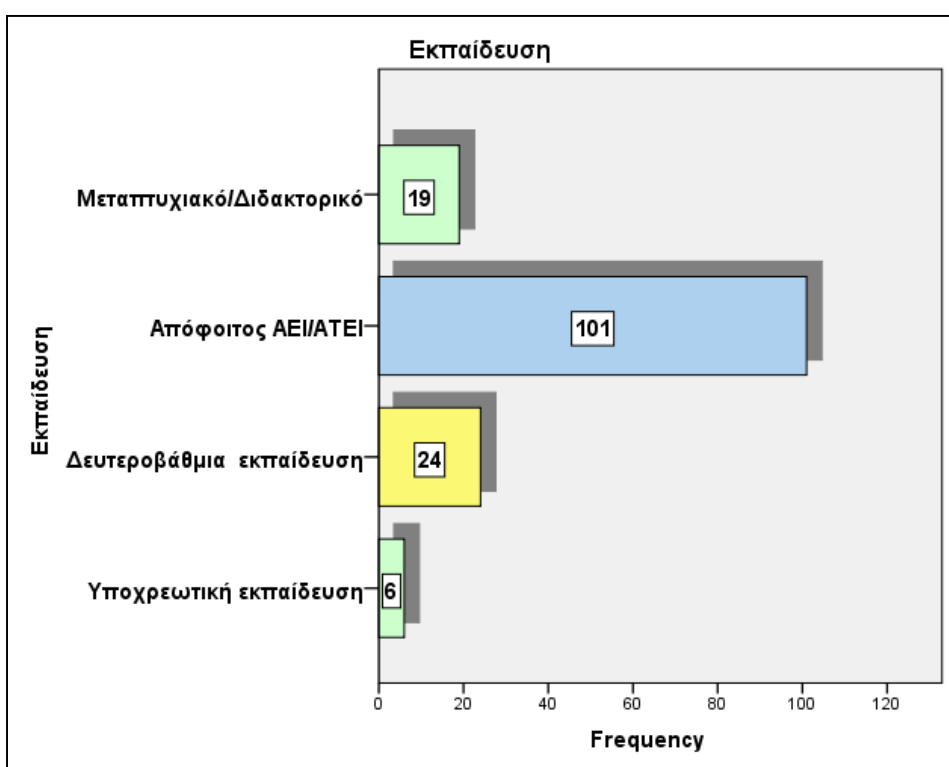
Το θέμα του 4^{ου} ερωτήματος είναι η «εκπαίδευση» του δείγματος και φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.4 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 6 άτομα (4,0%) έχουν παρακολουθήσει την Υποχρεωτική εκπαίδευση, 24 άτομα (16,0%) είναι απόφοιτοι της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, η πλειοψηφία του δείγματος 101 άτομα (67,3%) είναι Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ και 19 άτομα (12,7%), έχουν Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό.

Πίνακας 5.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Εκπαίδευση).

| | Frequency | Percent | Cumulative |
|--|-----------|---------|------------|
|--|-----------|---------|------------|

| | | | | Percent |
|-------|---------------------------|-----|-------|---------|
| Valid | Υποχρεωτική εκπαίδευση | 6 | 4,0 | 4,0 |
| | Δευτεροβάθμια εκπαίδευση | 24 | 16,0 | 20,0 |
| | Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ | 101 | 67,3 | 87,3 |
| | Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό | 19 | 12,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Εκπαίδευση).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.3.5 Οικονομική κατάσταση

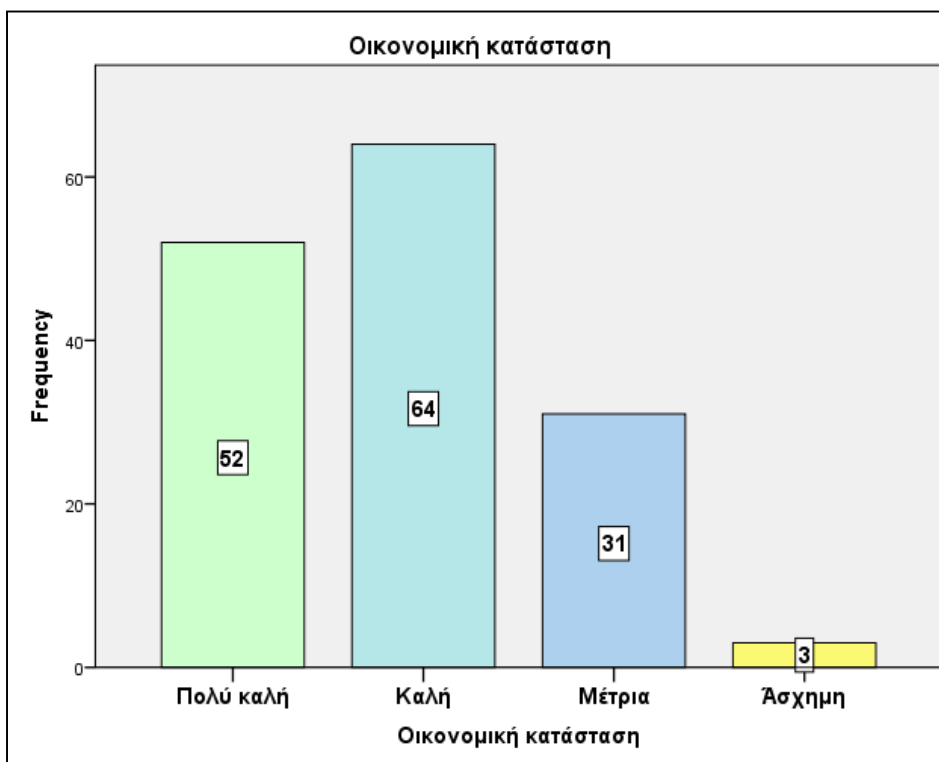
Το θέμα του 5^{ου} ερωτήματος είναι η «οικονομική κατάσταση» του δείγματος και φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.5 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 52 άτομα (34,7%) έχουν «Πολύ καλή» οικονομική κατάσταση, 64 άτομα (42,7%) έχουν «Καλή» και αποτελεί την πλειοψηφία του δείγματος, 31 άτομα (20,7%) έχουν «Μέτρια» και 3 άτομα (2,0%), έχουν «Άσχημη».

Πίνακας 5.5: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικονομική κατάσταση).

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-----|-----------|-----------|---------|--------------------|
| ali | Πολύ καλή | 52 | 34,7 | 34,7 |

| | | | | |
|--|---------------|-----|-------|-------|
| | Καλή | 64 | 42,7 | 77,3 |
| | Μέτρια | 31 | 20,7 | 98,0 |
| | Άσχημη | 3 | 2,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.5: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικονομική κατάσταση).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

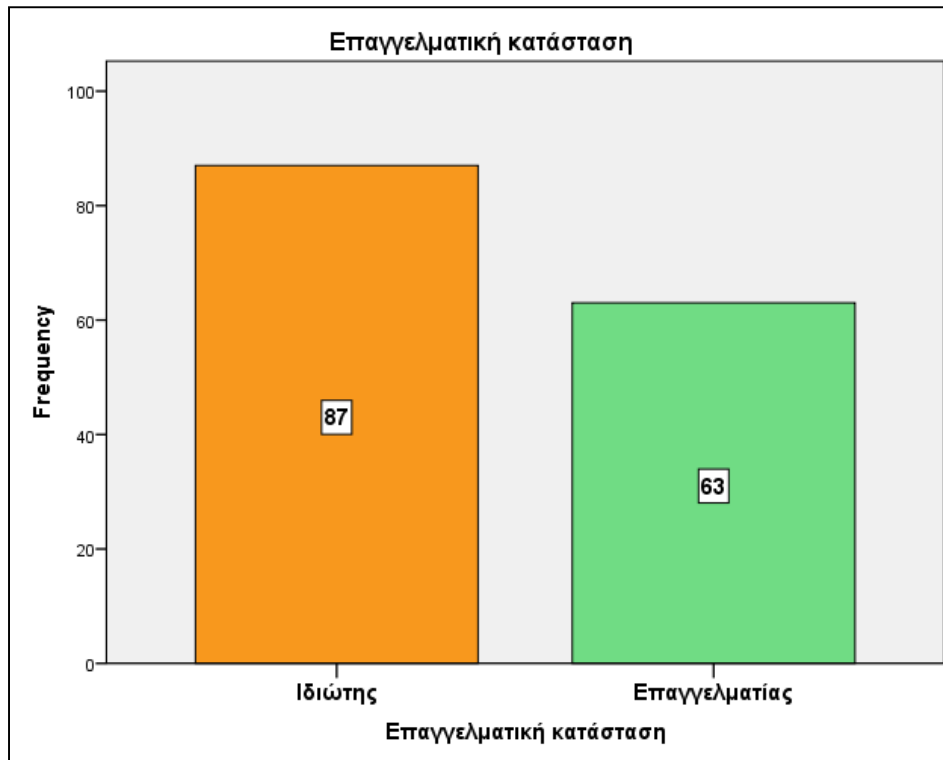
5.3.6 Επαγγελματική κατάσταση

Το θέμα του 6^{ου} ερωτήματος είναι η «επαγγελματική κατάσταση» του δείγματος και φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.6 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 87 άτομα (58,0%) είναι ιδιώτες και 63 άτομα (42,0%) είναι επαγγελματίες.

Πίνακας 5.6: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Επαγγελματική κατάσταση).

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------|-----------|---------|--------------------|
| Valid | Ιδιώτης | 87 | 58,0 | 58,0 |
| | Επαγγελματίας | 63 | 42,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.6: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Επαγγελματική κατάσταση).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

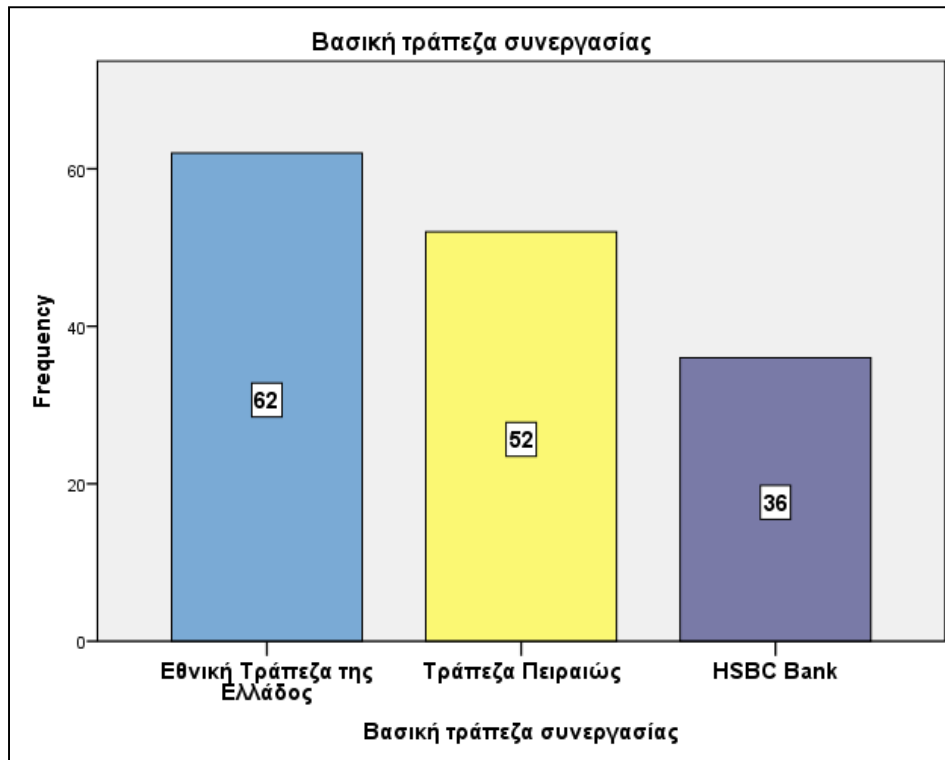
5.3.7 Βασική τράπεζα συνεργασίας

Το θέμα του 7^{ου} ερωτήματος είναι η «Βασική τράπεζα συνεργασίας» του δείγματος και φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.7 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 62 άτομα (41,3%) συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα, 52 άτομα (34,7%) συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς, και τέλος 36 άτομα (24,0%) συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank.

Πίνακας 5.7: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Βασική τράπεζα συνεργασίας).

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|--------------------|
| Valid | Εθνική Τράπεζα | 62 | 41,3 | 41,3 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 52 | 34,7 | 76,0 |
| | HSBC Bank | 36 | 24,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.7: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Βασική τράπεζα συνεργασίας).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

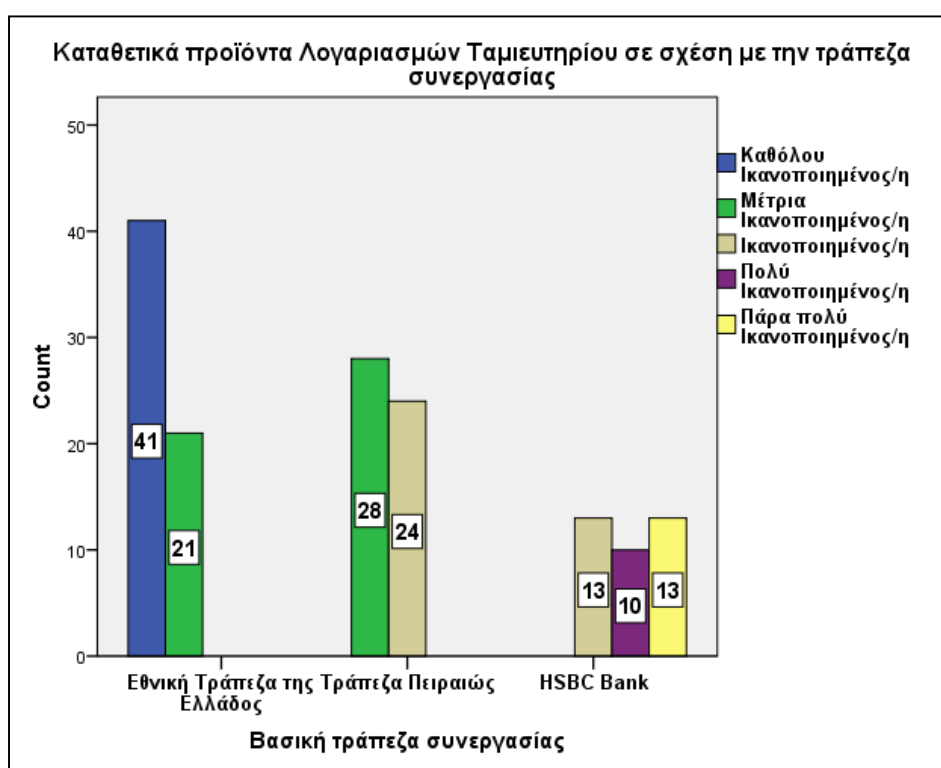
5.4 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Οι παρακάτω πίνακες και τα αντίστοιχα διαγράμματα αντιπροσωπεύουν τον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τα καταθετικά προϊόντα των συνεργαζομένων τραπεζών.

5.4.1 Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 8^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση των Καταθετικών προϊόντων Λογαριασμών Ταμιευτηρίου με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.8 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα (41 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και 21 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η») από τα Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου της

τράπεζας (ίσως λόγω της οικονομικής αβεβαιότητας), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι σχεδόν ικανοποιημένα (28 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» και 24 άτομα την πρόταση «Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (13 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 13 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.



Διάγραμμα 5.8: Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Πίνακας 5.8: Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου | Total |
|--|--|-------|
| | | |

| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------|--------------------------|-------------------------------|-----|
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 41 | 21 | 0 | 0 | 0 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 0 | 28 | 24 | 0 | 0 | 52 |
| | HSBC Bank | 0 | 0 | 13 | 10 | 13 | 36 |
| Total | | 41 | 49 | 37 | 10 | 13 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.2 Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών τράπεζας συνεργασίας

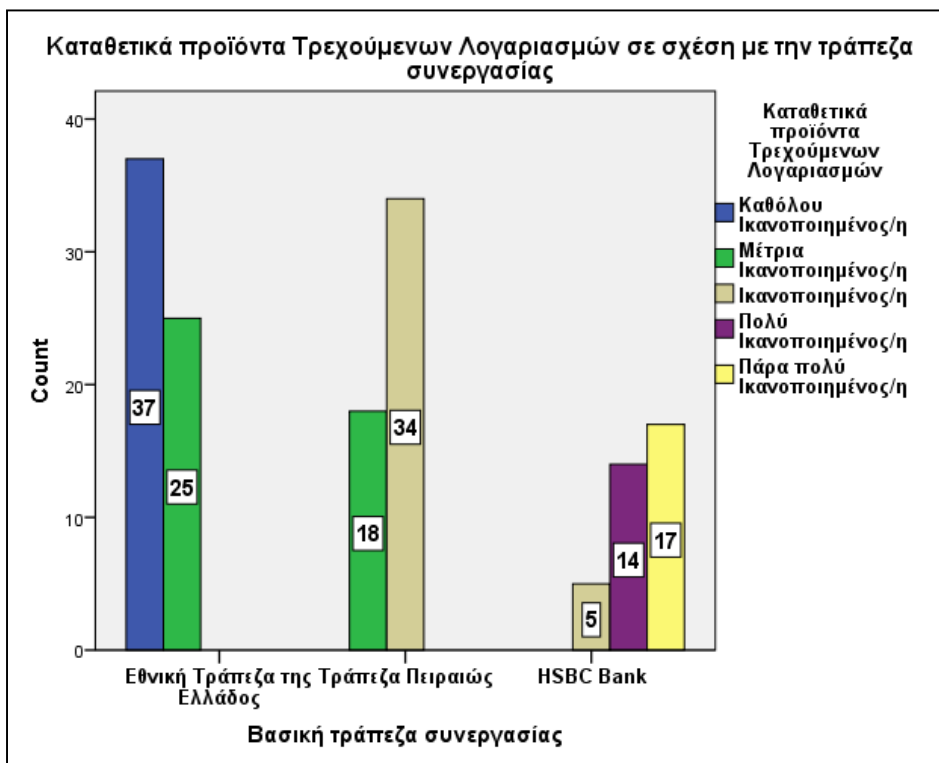
Το θέμα του 9^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση των Καταθετικών προϊόντων Τρεχούμενων Λογαριασμών με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.9 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα (37 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και 25 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η») από τα Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι σχεδόν ικανοποιημένα (18 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» και 34 άτομα την πρόταση «Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 14 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 17 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Πίνακας 5.9: Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών | | | | | Total |
|----------------------------|----------------------------|---|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 37 | 25 | 0 | 0 | 0 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 0 | 18 | 34 | 0 | 0 | 52 |
| | HSBC Bank | 0 | 0 | 5 | 14 | 17 | 36 |
| Total | | 37 | 43 | 39 | 10 | 17 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.9: Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.3 Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ώψεως τράπεζας συνεργασίας

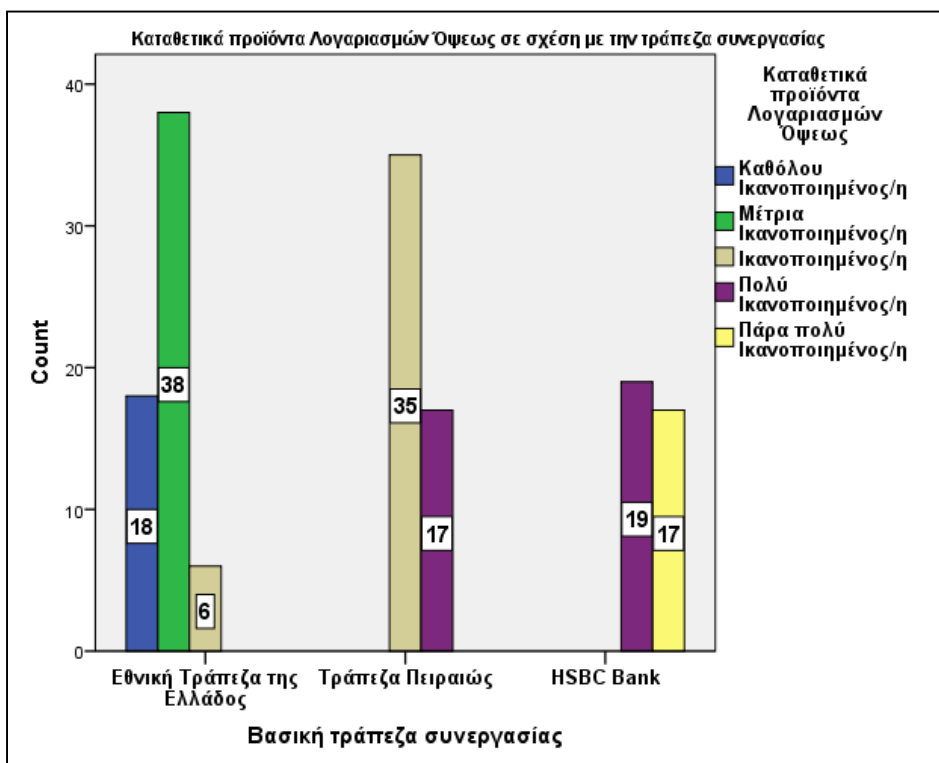
Το θέμα του 10^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ώψεως;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση των Καταθετικών προϊόντων Λογαριασμών Ώψεως με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.10 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα (18 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και 38 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η») από τα Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ώψεως της τράπεζας (ίσως λόγω της οικονομικής αστάθειας λόγω των φημών περί πτώχευσης αλλά και του κουρέματος των καταθέσεων στην Κύπρο), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (35 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η» και 17 άτομα την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 17 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Πίνακας 5.10: Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ώψεως σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ώψεως | | | | | Total |
|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 18 | 38 | 6 | 0 | 0 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 0 | 0 | 35 | 17 | 0 | 52 |
| | HSBC Bank | 0 | 0 | 0 | 19 | 17 | 36 |
| Total | | 18 | 38 | 41 | 36 | 17 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.10: Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Όψεως σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.4 Καταθετικά Πολυπροϊόντα τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 11^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα καταθετικά Πολυπροϊόντα;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση των Καταθετικών Πολυπροϊόντων με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.11 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

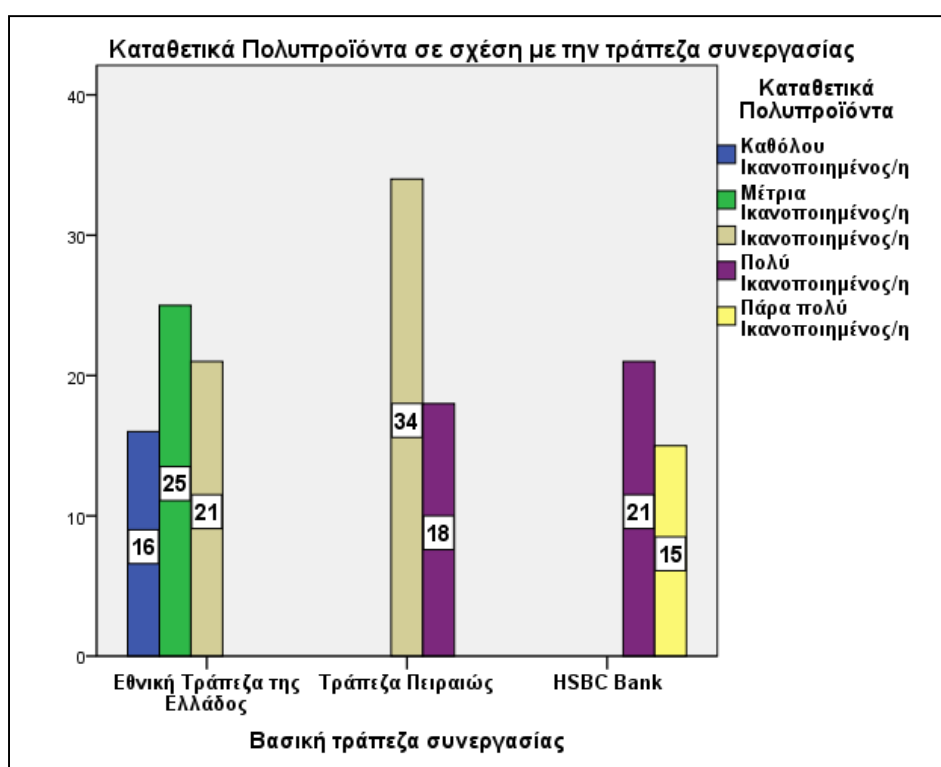
Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα εκτός ενός μικρού δείγματος (16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 25 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», και 21 άτομα την πρόταση «Ικανοποιημένος/η») από τα Καταθετικά Πολυπροϊόντα της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (34 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η» και 18 άτομα την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (21 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και 15 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της

σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Πίνακας 5.11: Καταθετικά Πολυπροϊόντα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Καταθετικά Πολυπροϊόντα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | Total |
|----------------------------|----------------------------|---|-------------------------|-----------------------|----------------------------|----|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 16 | 25 | 21 | 0 | 0 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 0 | 0 | 34 | 18 | 0 | 52 |
| | HSBC Bank | 0 | 0 | 0 | 21 | 15 | 36 |
| Total | | 16 | 25 | 55 | 39 | 15 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.11: Καταθετικά Πολυπροϊόντα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.5 Προθεσμιακοί Λογαριασμοί τράπεζας συνεργασίας

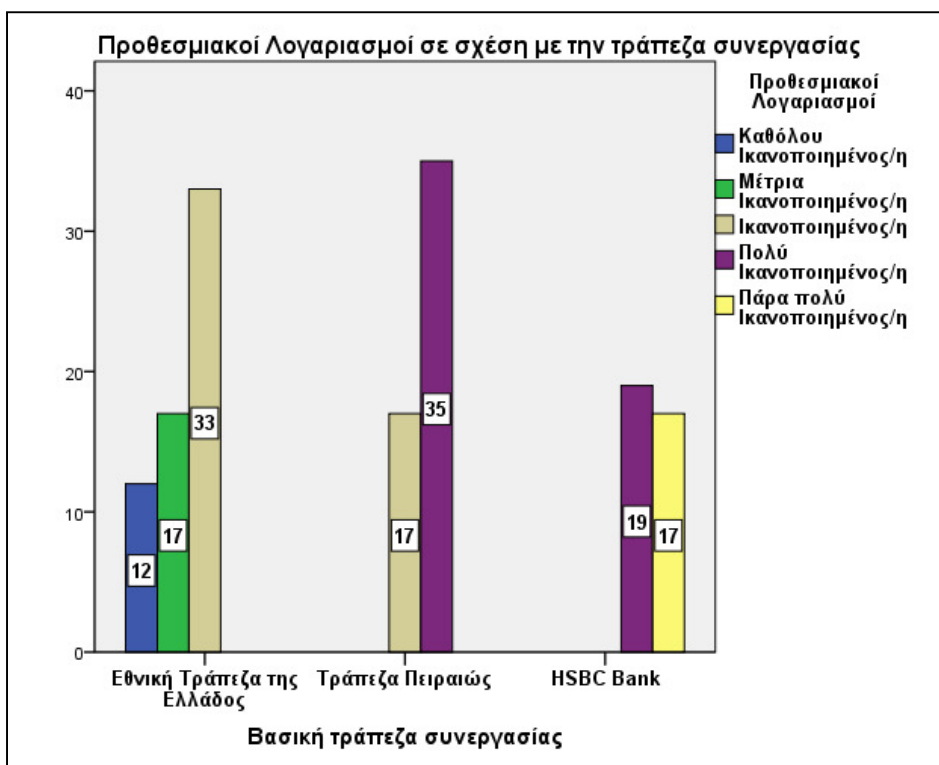
Το θέμα του 12^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους Προθεσμιακούς Λογαριασμούς;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση των Προθεσμιακών Λογαριασμών με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.12 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα εκτός του μισού δείγματος (12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» και 33 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η») από τους Προθεσμιακούς Λογαριασμούς της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η» και 35 άτομα την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 17 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Πίνακας 5.12: Προθεσμιακοί Λογαριασμοί σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Προθεσμιακοί Λογαριασμοί σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | Total |
|----------------------------|----------------------------|--|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 12 | 17 | 33 | 0 | 0 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 0 | 0 | 17 | 35 | 0 | 52 |
| | HSBC Bank | 0 | 0 | 0 | 19 | 17 | 36 |
| Total | | 12 | 17 | 50 | 54 | 17 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.12: Προθεσμιακοί Λογαριασμοί σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.6 Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 13^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση των Καταθέσεων σε ξένο νόμισμα με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.13 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

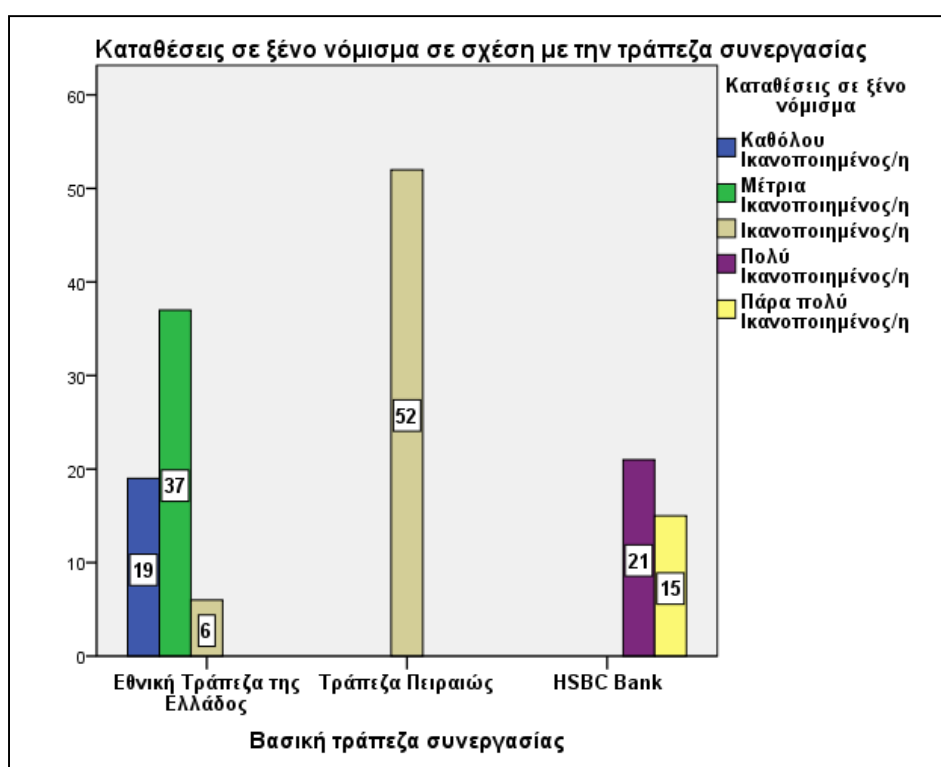
Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα (19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 37 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» και 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η») από τις Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (όλο το δείγμα -52 άτομα- επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (21 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 15 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η

διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Πίνακας 5.13: Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | Total |
|----------------------------|----------------------------|--|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 19 | 37 | 6 | 0 | 0 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 0 | 0 | 52 | 0 | 0 | 52 |
| | HSBC Bank | 0 | 0 | 0 | 21 | 15 | 36 |
| Total | | 19 | 37 | 58 | 21 | 15 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.13: Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.7 Ποικιλία προϊόντων τράπεζας συνεργασίας

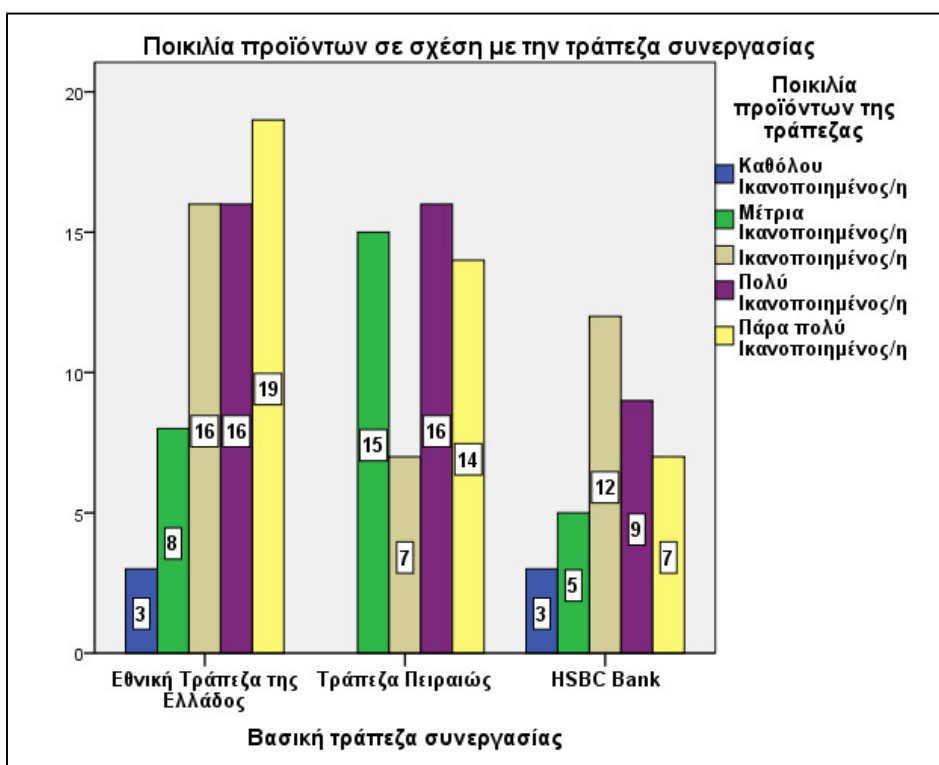
Το θέμα του 14^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποικιλία προϊόντων της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση της ποικιλίας προϊόντων με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.14 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι ικανοποιημένα (3 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») από την Ποικιλία προϊόντων της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (15 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 14 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (3 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 9 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Πίνακας 5.14: Ποικιλία προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Ποικιλία προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | Total |
|----------------------------|----------------------------|--|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 3 | 8 | 16 | 16 | 19 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 0 | 15 | 7 | 16 | 14 | 52 |
| | HSBC Bank | 3 | 5 | 12 | 9 | 7 | 36 |
| Total | | 6 | 28 | 35 | 41 | 40 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.14: Ποικιλία προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

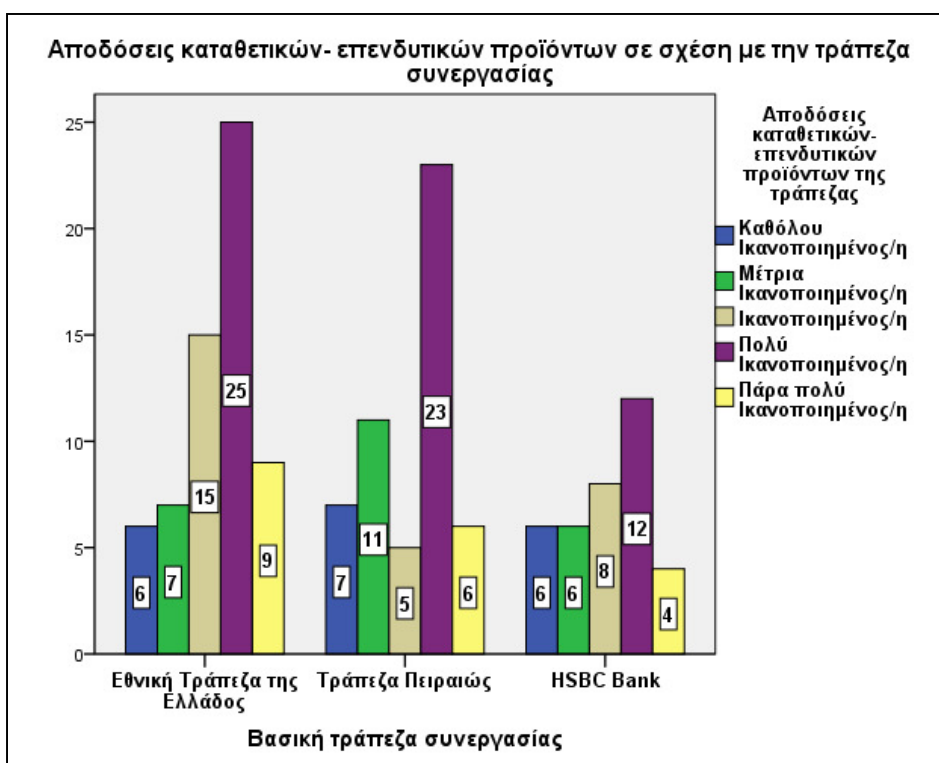
Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.8 Αποδόσεις καταθετικών - επενδυτικών προϊόντων τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 15^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση των αποδόσεων των καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.15 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι περισσότερο ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 15 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 25 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 9 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») από τις αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι πολύ ικανοποιημένα (7 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 11 άτομα την

πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 23 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 4 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).



Διάγραμμα 5.15: Αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Πίνακας 5.15: Αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | Αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | Total |
|--|--|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----|----|----|----|----|-----|
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 6 | 7 | 15 | 25 | 9 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 7 | 11 | 5 | 23 | 6 | 52 |
| | HSBC Bank | 6 | 6 | 8 | 12 | 4 | 36 |
| Total | | 19 | 24 | 28 | 60 | 19 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.9 Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 16^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση των Επιβαρύνσεων με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.16 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

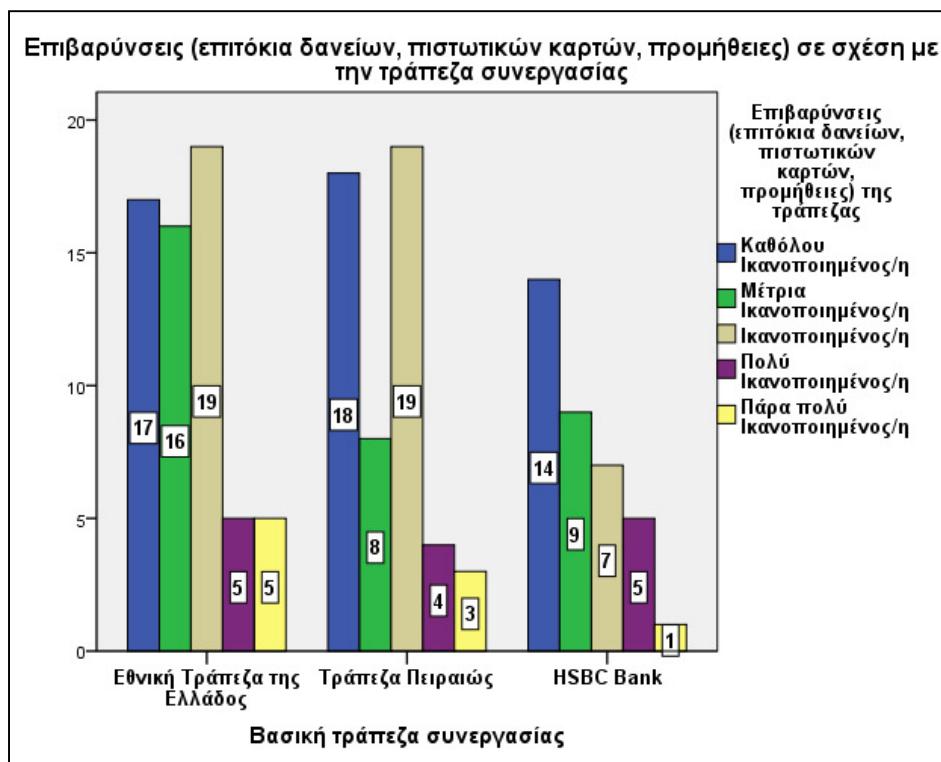
Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι λιγότερο ικανοποιημένα (17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») από τις επιβαρύνσεις της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι λιγότερο ικανοποιημένα (18 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 4 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 3 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι και αυτά λιγότερο ικανοποιημένα (14 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 9 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 1 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Πίνακας 5.16: Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | |
|--|--|--------------|
| | Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) σε | Total |
|--|--|--------------|

| | | σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-----|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 17 | 16 | 19 | 5 | 5 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 18 | 8 | 19 | 4 | 3 | 52 |
| | HSBC Bank | 14 | 9 | 7 | 5 | 1 | 36 |
| Total | | 49 | 33 | 45 | 14 | 9 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.16: Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

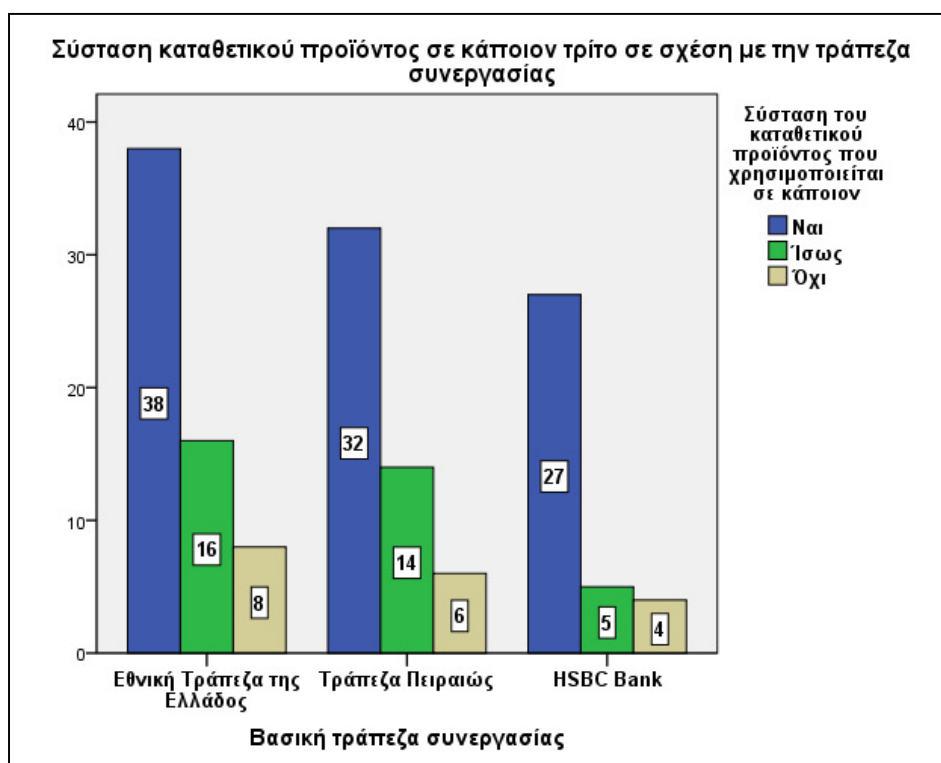
Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.4.10 Σύσταση καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο

Το θέμα του 17^{ου} ερωτήματος είναι: «Θα συστήνατε το καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιείται σε κάποιον τρίτο;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την σχέση της σύστασης καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο με την τράπεζα συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.17 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα θα σύστηναν καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιούν σε κάποιον τρίτο (38 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ναι», 16 άτομα την πρόταση «Ίσως», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Όχι»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς και αυτά με την σειρά τους θα σύστηναν καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιούν σε κάποιον τρίτο (32 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ναι», 14 άτομα την πρόταση «Ίσως», 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Όχι»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank θα σύστηναν καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιούν σε κάποιον τρίτο (27 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ναι», 5 άτομα την πρόταση «Ίσως», 4 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Όχι»).

Αυτό αποδεικνύει πως σε γενικές γραμμές οι καταθέτες είναι ικανοποιημένοι από τα καταθετικά προϊόντα που χρησιμοποιούν.



Διάγραμμα 5.17: Σύσταση καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Πίνακας 5.17: Σύσταση καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | Σύσταση καταθετικού προϊόντος σε κάποιον τρίτο σε σχέση με την | Total |
|--|--|-------|
| | | |

| | | τράπεζα συνεργασίας | | | |
|----------------------------|----------------------------|---------------------|------|-----|-----|
| | | Ναι | Ίσως | Όχι | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 38 | 16 | 8 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 32 | 14 | 6 | 52 |
| | HSBC Bank | 27 | 5 | 4 | 36 |
| Total | | 97 | 35 | 18 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.5 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι παρακάτω πίνακες και τα αντίστοιχα διαγράμματα αντιπροσωπεύουν τον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων από την τράπεζα συνεργασίας.

5.5.1 Ταχύτητα εξυπηρέτησης τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 18^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την ταχύτητα εξυπηρέτησης της τράπεζας συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.18 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

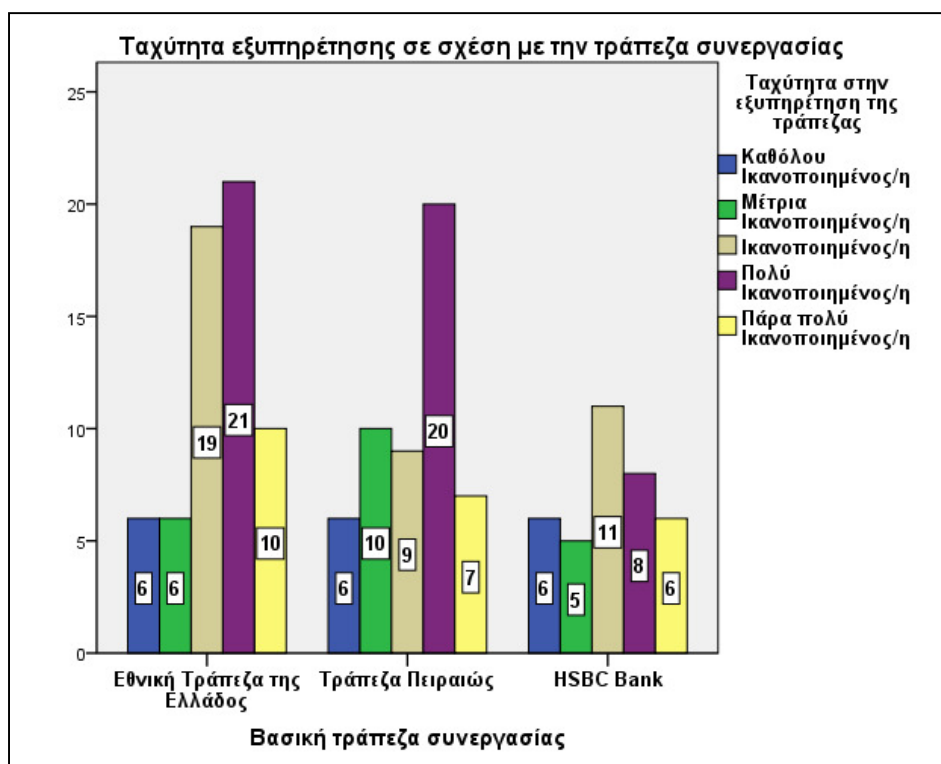
Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 21 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι περισσότερο ικανοποιημένα (6 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 9 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 20 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 11 άτομα επέλεξαν την πρόταση

«Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Πίνακας 5.18: Ταχύτητα εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Ταχύτητα εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | Total |
|----------------------------|----------------------------|---|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 6 | 6 | 19 | 21 | 10 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 6 | 10 | 9 | 20 | 7 | 52 |
| | HSBC Bank | 6 | 5 | 11 | 8 | 6 | 36 |
| Total | | 18 | 21 | 39 | 49 | 23 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.18: Ταχύτητα εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.5.2 Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 19^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια της τράπεζας συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.19 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

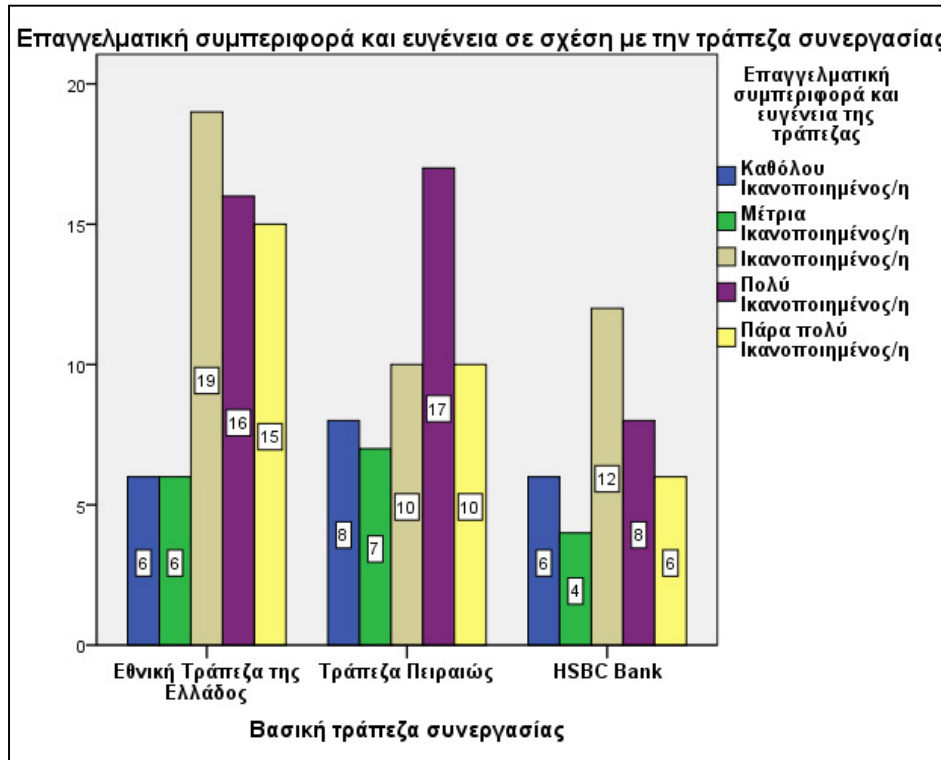
Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι πολύ ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 15 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι περισσότερο ικανοποιημένα (8 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 4 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Πίνακας 5.19: Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | Total |
|-----------------------|----------------------------|--|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| Η τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 6 | 6 | 19 | 16 | 15 | 62 |

| | | | | | | | |
|--|-------------------------|----|----|----|----|----|-----|
| | Τράπεζα Πειραιώς | 8 | 7 | 10 | 17 | 10 | 52 |
| | HSBC Bank | 6 | 4 | 12 | 8 | 6 | 36 |
| | Total | 20 | 17 | 41 | 41 | 31 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.19: Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

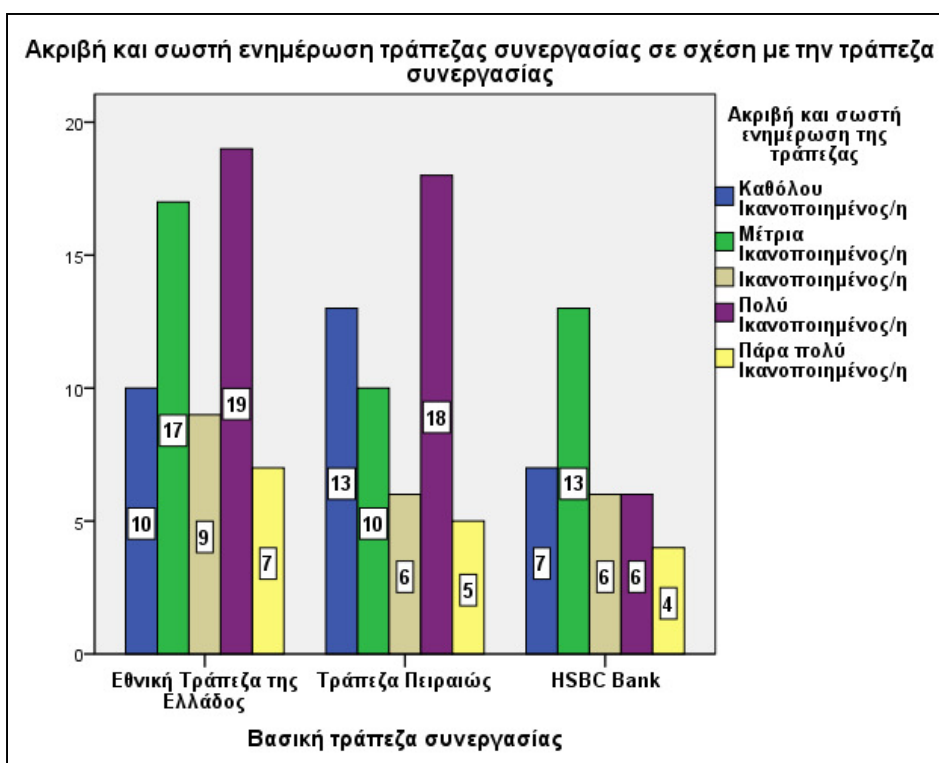
Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.5.3 Ακριβή και σωστή ενημέρωση τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 20^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ακριβή και σωστή ενημέρωση της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Οι απαντήσεις του δείγματος για την ακριβή και σωστή ενημέρωση της τράπεζας συνεργασίας φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.20 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι πολύ ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 15 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι περισσότερο ικανοποιημένα (8 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα την

πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 4 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).



Διάγραμμα 5.20: Ακριβή και σωστή ενημέρωση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πίνακας 5.20: Ακριβή και σωστή ενημέρωση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | Ακριβή και σωστή ενημέρωση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | | | | | Total |
|------|----------------------------|---|-------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|-------|
| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
| τράπ | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 6 | 6 | 19 | 16 | 15 | 62 |
| εξα | | | | | | | |
| συνε | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|-------------------------|----|----|----|----|----|-----|
| | Τράπεζα Πειραιώς | 8 | 7 | 10 | 17 | 10 | 52 |
| | HSBC Bank | 6 | 4 | 12 | 8 | 6 | 36 |
| | Total | 20 | 17 | 41 | 41 | 31 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.5.4 Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 21^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε στην τράπεζα που συνεργάζεστε;». Οι απαντήσεις του δείγματος φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.21 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

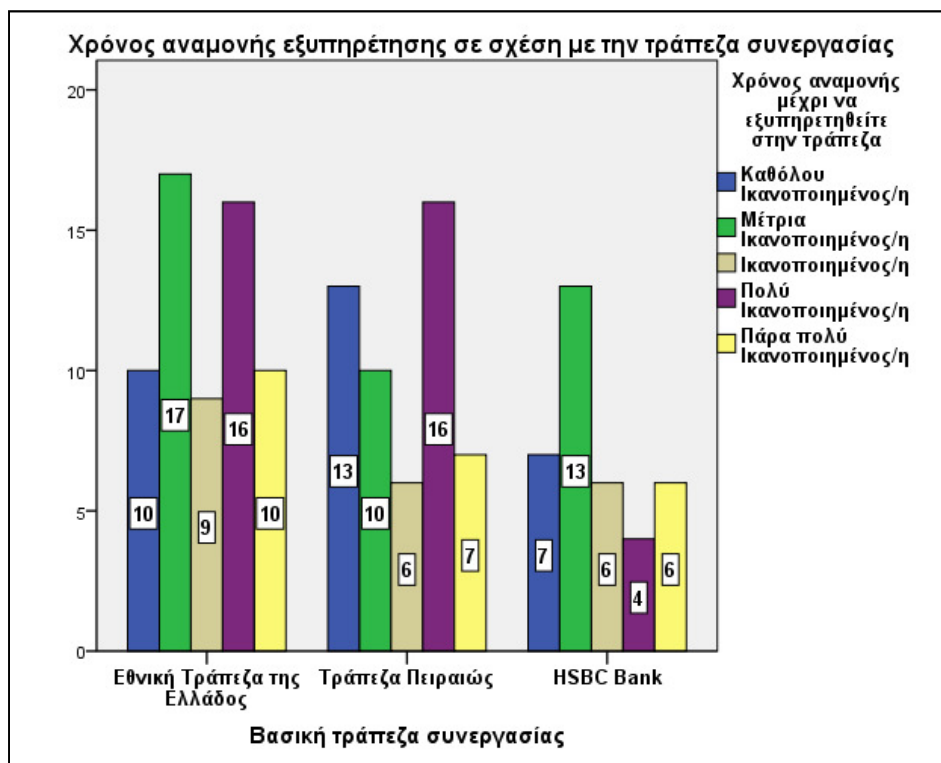
Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα οι απαντήσεις τους είναι μοιρασμένες (10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 9 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς οι απαντήσεις τους είναι μοιρασμένες (13 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι λιγότερο ικανοποιημένα (7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 13 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 4 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Πίνακας 5.21: Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | | |
|--|---|--------------|
| | Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | Total |
|--|---|--------------|

| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------|--------------------------|-------------------------------|-----|
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 10 | 17 | 9 | 16 | 10 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 13 | 10 | 6 | 16 | 7 | 52 |
| | HSBC Bank | 7 | 13 | 6 | 4 | 6 | 36 |
| Total | | 30 | 40 | 21 | 36 | 23 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.21: Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

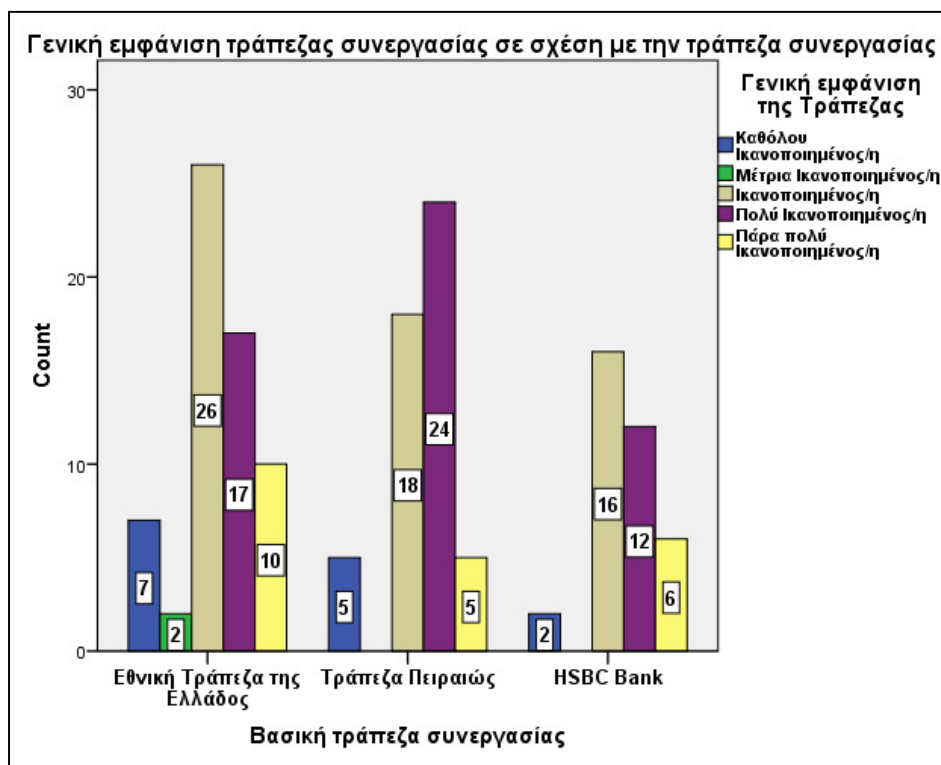
Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5.5.5 Γενική εμφάνιση τράπεζας συνεργασίας

Το θέμα του 22^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την γενική εμφάνιση της Τράπεζας που συνεργάζεστε;». Οι απαντήσεις του δείγματος φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.22 και το αντίστοιχο διάγραμμα.

Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι ικανοποιημένα (7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 2 άτομα την πρόταση

«Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 26 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (5 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 18 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 24 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (2 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).



Διάγραμμα 5.22: Γενική εμφάνιση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Πίνακας 5.22: Γενική εμφάνιση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας.

| | Γενική εμφάνιση τράπεζας συνεργασίας σε σχέση με την τράπεζα συνεργασίας | Total |
|--|--|-------|
| | | |

| | | Καθόλου Ικανοποιημένος/η | Μέτρια Ικανοποιημένος/η | Ικανοποιημένος/η | Πολύ Ικανοποιημένος/η | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η | |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-----|
| Βασική τράπεζα συνεργασίας | Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος | 7 | 2 | 26 | 17 | 10 | 62 |
| | Τράπεζα Πειραιώς | 5 | 0 | 18 | 24 | 5 | 52 |
| | HSBC Bank | 2 | 0 | 16 | 12 | 6 | 36 |
| Total | | 14 | 2 | 60 | 53 | 21 | 150 |

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με τα παραπάνω η ελληνική τραπεζική αγορά προσφέρει πληθώρα καταθετικών προϊόντων ικανών να αντισταθμίσουν τον επενδυτικό κίνδυνο και ο καταθέτης/επενδυτής, επωφελούμενος από το συνεχώς εντεινόμενο τραπεζικό ανταγωνισμό, είναι πλέον σε θέση, αφού διερευνήσει τις εναλλακτικές επιλογές που του προσφέρονται, να επιλέξει το προϊόν εκείνο που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες του και καλύπτει τόσο τις αποταμιευτικές όσο και τις επενδυτικές του απαιτήσεις.

Από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων απορρέουν τα εξής:

Από την 1^η ερώτηση σχετικά με το «φύλο, παρατηρείται πως από το σύνολο 150 ατόμων του δείγματος, 117 άτομα (78%) είναι άντρες και 33 άτομα, γυναίκες (22%).

Από την 2^η ερώτηση σχετικά με την «ηλικία», παρατηρείται από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 30 άτομα (20%) είναι 18-34 ετών, 74 άτομα (49,3%) είναι 35-54 ετών και 46 άτομα (30,7%), 55 και άνω.

Το θέμα του 3^{ου} ερωτήματος είναι η «οικογενειακή κατάσταση» του δείγματος. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 88 άτομα (58,7%) είναι Έγγαμοι, 50 άτομα (33,3%) είναι Άγαμοι και 12 άτομα (8,%) είναι κάτι άλλο (διαζευγμένοι, χήροι κτλ).

Το θέμα του 4^{ου} ερωτήματος είναι η «εκπαίδευση» του δείγματος. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 6 άτομα (4,0%) έχουν παρακολουθήσει την Υποχρεωτική εκπαίδευση, 24 άτομα (16,0%) είναι απόφοιτοι της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, η πλειοψηφία του δείγματος 101 άτομα (67,3%) είναι Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ και 19 άτομα (12,7%), έχουν Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό.

Το θέμα του 5^{ου} ερωτήματος είναι η «οικονομική κατάσταση» του δείγματος. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 52 άτομα (34,7%) έχουν «Πολύ καλή» οικονομική κατάσταση, 64 άτομα (42,7%) έχουν «Καλή» και αποτελεί την πλειοψηφία του δείγματος, 31 άτομα (20,7%) έχουν «Μέτρια» και 3 άτομα (2,0%), έχουν «Άσχημη».

Το θέμα του 6^{ου} ερωτήματος είναι η «επαγγελματική κατάσταση» του δείγματος. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 87 άτομα (58,0%) είναι ιδιώτες και 63 άτομα (42,0%) είναι επαγγελματίες.

Το θέμα του 7^{ου} ερωτήματος είναι η «Βασική τράπεζα συνεργασίας» του δείγματος. Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, 62 άτομα (41,3%) συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα, 52 άτομα (34,7%) συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς, και τέλος 36 άτομα (24,0%) συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank.

Το θέμα του 8^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα (41 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και 21 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η») από τα Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμιευτηρίου της τράπεζας (ίσως λόγω της οικονομικής αβεβαιότητας), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι σχεδόν ικανοποιημένα (28 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» και 24 άτομα την πρόταση «Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (13 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 13 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Το θέμα του 9^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα (37 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και 25 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η») από τα Καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι σχεδόν ικανοποιημένα (18 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» και 34 άτομα την πρόταση «Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36

άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 14 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 17 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Το θέμα του 10^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Όψεως;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα (18 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και 38 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η») από τα Καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Όψεως της τράπεζας (ίσως λόγω της οικονομικής αστάθειας λόγω των φημών περί πτώχευσης αλλά και του κουρέματος των καταθέσεων στην Κύπρο), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (35 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η» και 17 άτομα την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 17 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Το θέμα του 11^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα καταθετικά Πολυπροϊόντα;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα εκτός ενός μικρού δείγματος (16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 25 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», και 21 άτομα την πρόταση «Ικανοποιημένος/η») από τα Καταθετικά Πολυπροϊόντα της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (34 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η» και 18 άτομα την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (21 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και 15

άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Το θέμα του 12^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους Προθεσμιακούς Λογαριασμούς;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα εκτός του μισού δείγματος (12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» και 33 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η») από τους Προθεσμιακούς Λογαριασμούς της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η» και 35 άτομα την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 17 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Το θέμα του 13^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα δεν είναι ικανοποιημένα (19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 37 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» και 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η») από τις Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (όλο το δείγμα -52 άτομα- επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (21 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 15 άτομα την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της σιγουριάς που προσφέρει η διεθνής HSBC Bank αλλά και από τα επιτόκια τα οποία δεσμεύονται κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

Το θέμα του 14^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποικιλία προϊόντων της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι ικανοποιημένα (3 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») από την Ποικιλία προϊόντων της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (15 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 14 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (3 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 9 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Το θέμα του 15^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι περισσότερο ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 15 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 25 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 9 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») από τις αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι πολύ ικανοποιημένα (7 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 11 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 23 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 6

άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 4 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Το θέμα του 16^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι λιγότερο ικανοποιημένα (17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η») από τις επιβαρύνσεις της τράπεζας, 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι λιγότερο ικανοποιημένα (18 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 4 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 3 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι και αυτά λιγότερο ικανοποιημένα (14 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 9 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 1 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Το θέμα του 17^{ου} ερωτήματος είναι: «Θα συστήνατε το καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιείται σε κάποιον τρίτο;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα θα σύστηναν καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιούν σε κάποιον τρίτο (38 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ναι», 16 άτομα την πρόταση «Ίσως», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Όχι»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς και αυτά με την σειρά τους θα σύστηναν καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιούν σε κάποιον τρίτο (32 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ναι», 14 άτομα την πρόταση «Ίσως», 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Όχι»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank θα σύστηναν καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιούν σε κάποιον τρίτο (27 άτομα επέλεξαν την

πρόταση «Ναι», 5 άτομα την πρόταση «Ίσως», 4 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Όχι»). Αυτό αποδεικνύει πως σε γενικές γραμμές οι καταθέτες είναι ικανοποιημένοι από τα καταθετικά προϊόντα που χρησιμοποιούν.

Το θέμα του 18^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 21 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι περισσότερο ικανοποιημένα (6 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 9 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 20 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 5 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 11 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Το θέμα του 19^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι πολύ ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 15 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι περισσότερο ικανοποιημένα (8 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την

πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 4 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Το θέμα του 20^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ακριβή και σωστή ενημέρωση της τράπεζας που συνεργάζεστε;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι πολύ ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 19 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 15 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι περισσότερο ικανοποιημένα (8 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 7 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι ικανοποιημένα (6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 4 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 8 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Το θέμα του 21^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε στην τράπεζα που συνεργάζεστε;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα οι απαντήσεις τους είναι μοιρασμένες (10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 9 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς οι απαντήσεις τους είναι μοιρασμένες (13

άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 10 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι λιγότερο ικανοποιημένα (7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 13 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 4 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

Το θέμα του 22^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την γενική εμφάνιση της Τράπεζας που συνεργάζεστε;». Από το σύνολο των 150 ατόμων του δείγματος, τα 62 άτομα (41,3%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Εθνική Τράπεζα είναι ικανοποιημένα (7 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 2 άτομα την πρόταση «Μέτρια Ικανοποιημένος/η», 26 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 17 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 10 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), 52 άτομα (34,7%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την Τράπεζα Πειραιώς είναι ικανοποιημένα (5 άτομα την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 18 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 24 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 5 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»), και τέλος 36 άτομα (24,0%) που συνεργάζονται κατά κύριο λόγο με την HSBC Bank είναι περισσότερο ικανοποιημένα (2 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Καθόλου Ικανοποιημένος/η», 16 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Ικανοποιημένος/η», 12 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος 6 άτομα επέλεξαν την πρόταση «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η»).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- «Αξιζει». (2014, 6 14). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς :
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/apotamieutikos-axizei>
- 3μηνη ή 6μηνη Προθεσμιακή κατάθεση In advance*. (2014, 6 17). Ανάκτηση από HSBC Greece :
<https://www.hsbc.gr/1/2/gr/el/personal/everyday-banking/products/term-deposits/full-details>
- Cash Manager*. (2014, 6 13). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς:
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/cash-manager-deposit-account>
- Family Fast*. (2014, 4 7). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/deposit-multiproducts/family-fast>
- HSBC Advance*. (2014, 6 15). Ανάκτηση από HSBC Greece:
<https://www.hsbc.gr/1/2/gr/el/personal/everyday-banking/products/current-accounts/hsbc-advance/full-details>
- HSBC Premier*. (2014, 6 15). Ανάκτηση από HSBC Greece:
<https://www.hsbc.gr/1/2/gr/el/personal/everyday-banking/products/current-accounts/hsbc-premier/full-details>
- Καταθέσεις*. (2014, 3 20). Ανάκτηση από Βικιπαίδεια:
<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B8%CE%AD%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82>
- Offshore Renminbi (CNH)*. (2014, 6 17). Ανάκτηση από HSBC Greece :
<https://www.hsbc.gr/1/2/gr/el/personal/everyday-banking/products/term-deposits/term-deposit-renminbi/full-details>
- Αγροτικός Plus*. (2014, 5 10). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/deposit-multiproducts/farmers-plus>
- Αλεξανδρόπουλος, Α., Παλιατσός, Α., & Σάσσαλ, Σ. (2002). *Μαθηματικά για οικονομολόγους*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.

- Απλός Τρεχούμενος*. (2014, 4 6). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/current-accounts/current-account>
- Αποστολόπουλος, Θ. Η. (2003). *Οικονομικά μαθηματικά και στοιχεία τραπεζικών εργασιών*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Αποταμιευτικός Λογαριασμός «Βασικό Ταμιευτήριο»*. (2014, 3 22). Ανάκτηση από
Τράπεζα Πειραιώς :
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/vasiko-tamieutirio>
- Βασικό Ταμιευτήριο*. (2014, 6 14). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς:
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/vasiko-tamieutirio>
- Διαφορές Ταμιευτηρίου και Τρεχούμενου Λογαριασμού*. (2014, 3 22). Ανάκτηση από
Piraeus Bank:
<https://www.winbankdirect.gr/Views/WidiTips/WidiTipsDetails.aspx>
- Διπλό Ταμιευτήριο*. (2014, 6 11). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς:
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/diplo-tamieutirio>
- Εθνική Παίδων*. (2014, 4 5). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/deposit-multiproducts/nbg-children>
- Εθνικός Όψεως*. (2014, 4 22). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα:
<https://www.nbg.gr/el/business/deposits/sight-accounts/nbg-sight-account>
- Εθνοταμιευτήριο*. (2014, 4 5). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/savings-accounts/nbg-savings-account>
- Επαγγελματικός Plus*. (2014, 5 15). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/deposit-multiproducts/professional-plus>
- Επαγγελματικός Plus*. (2014, 6 10). Ανάκτηση από Εθνική τράπεζα:
<https://www.nbg.gr/el/business/deposits/deposit-multiproducts/professional-plus>

- Επενδυτική Τράπεζα της Ελλάδας.* (2014, 3 28). Ανάκτηση από ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. : <http://www.ibg.gr/IBGPublicSite/Forms/Greek/WhoWeAre.aspx>
- Επιτόκια και Τιμολόγιο Καταθέσεων.* (2014, 4 12). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα: <https://www.nbg.gr/greek/pricing-of-products-and-services/Documents/%ce%95%cf%80%ce%b9%cf%84%cf%8c%ce%ba%ce%b9%ce%b1%20%ce%ba%ce%b1%ce%b9%20%ce%a4%ce%b9%ce%bc%ce%bf%ce%bb%cf%8c%ce%b3%ce%b9%ce%bf%20%ce%a0%cf%81%ce%bf%cf%8a%cf%8c%ce%bd%cf%84%cf%89%ce%bd%5b1>
- Εταιρική Ταυτότητα Τράπεζα Πειραιώς.* (2014, 3 24). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς: <http://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile>
- Ετήσια Προθεσμιακή κατάθεση Step Up.* (2014, 6 18). Ανάκτηση από HSBC Greece : <https://www.hsbc.gr/1/2/gr/el/personal/everyday-banking/products/term-deposits/full-details>
- Ευρωπαϊκό Ταμιευτήριο.* (2014, 3 28). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος: <https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/savings-accounts/european-savings>
- Ιστορικά Στοιχεία Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.* (2014, 3 24). Ανάκτηση από Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος: <https://www.nbg.gr/el/the-group/the-bank/history>
- Καραπιστόλης, Δ. Ν. (2012). *Μαθηματικά για οικονομολόγους*. Αθήνα: Αθανάσιος Αλτιντζής.
- Καταθέσεις Όψεως (demand deposit).* (2014, 3 22). Ανάκτηση από Ευρετήριο Οικονομικών Όρων: <http://www.euretirio.com/2010/06/katatheseis-opseos.html>
- Καταθέσεις Όψεως σε ξένο νόμισμα.* (2014, 6 11). Ανάκτηση από Εθνική τράπεζα: <https://www.nbg.gr/el/business/deposits/deposits-foreign-currency/foreign-currency-sight-account>
- Κιόχος, Π. (2003). *Ασφαλιστικά μαθηματικά*. Αθήνα: Interbooks.
- Κούγιας, Γ., & Γεωργίου, Δ. (2004). *Χρηματο-οικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

- Λογαριασμός Personal Banking.* (2014, 6 13). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς:
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/aksia-personal-banking>
- Λογαριασμός Μισθοδοσίας Complete από την HSBC.* (2014, 6 16). Ανάκτηση από HSBC Greece:
<https://www.hsbc.gr/1/2/gr/el/personal/everyday-banking/products/current-accounts/complete-payroll/full-details>
- Λογαριασμός Μισθοδοσίας Πειραιώς Αποδοχών.* (2014, 6 13). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς:
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/logariasmos-misthodosias-piraeus-apodoxon>
- Μηνιαίο.* (2014, 3 28). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/time-deposit-accounts/monthly>
- Μισθοδοτικός Plus.* (2014, 5 14). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/deposit-multiproducts/salary-plus>
- Μπορώ.* (2014, 6 13). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς:
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/mporw>
- Ο Όμιλος HSBC.* (2014, 6 12). Ανάκτηση από HSBC Group :
<https://www.hsbc.gr/1/2/gr/el/about-hsbc/hsbc-group>
- Πολυμορφικός Τρεχούμενος Λογαριασμός Συναλλάγματος.* (2014, 6 13). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς:
<http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/polumorfikos-sunallagmatos>
- Προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ.* (2014, 3 28). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα:
<https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/time-deposit-accounts/time-deposit-account-in-euro>
- Προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ.* (2014, 6 10). Ανάκτηση από Εθνική τράπεζα:
<https://www.nbg.gr/el/business/deposits/time-deposit-accounts/time-deposit-account-in-euro>

Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα. (2014, 3 30). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα: <https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/deposits-foreign-currency/time-deposit-account-in-foreign-currency>

Προθεσμιακές καταθέσεις σε ξένο νόμισμα. (2014, 6 10). Ανάκτηση από Εθνική τράπεζα: <https://www.nbg.gr/el/business/deposits/deposits-foreign-currency/time-deposit-account-in-foreign-currency>

Προοδευό. (2014, 6 12). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς: <http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/apotamieutikos-proodeuo>

Σπουδάζω. (2014, 5 12). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος: <https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/deposit-multiproducts/student-life>

Ταμειντήριο σε ξένο νόμισμα. (2014, 3 29). Ανάκτηση από Εθνική Τράπεζα: <https://www.nbg.gr/el/retail/deposits/deposits-foreign-currency/foreign-currency-savings-account>

Τρεχούμενος Πολυμορφικός Λογαριασμός. (2014, 6 13). Ανάκτηση από Τράπεζα Πειραιώς: <http://www.piraeusbank.gr/el/idiotes/katatheseis/trapezikoilogariasmoi/polumorfikos>

Φοιτητικός Λογαριασμός U Start. (2014, 6 15). Ανάκτηση από HSBC Greece: <https://www.hsbc.gr/1/2/gr/el/personal/everyday-banking/products/current-accounts/ustart-student/full-details>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο έρευνας Ικανοποίησης Πελατών της πτυχιακής εργασίας «Καταθετικά Προϊόντα Ελληνικών Τραπεζών», του φοιτητή Βόλη Ιωάννη.

Ο χρόνος που θα διαθέσετε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, είναι περίπου 5 λεπτά.

Το ερωτηματολόγιο είναι απολύτως ανώνυμο και τα στοιχεία που δίδονται δεν θα χρησιμοποιηθούν παρά μόνο για ερευνητικούς σκοπούς της παρούσης πτυχιακής εργασίας.

(Για τη συμπλήρωση του παρακάτω ερωτηματολογίου παρακαλείσθε να χρησιμοποιήσετε και την κλίμακα από 1 έως 5, όπου ο αριθμός 1 αντιστοιχεί στη χαμηλότερη και ο αριθμός 5 στην υψηλότερη ικανοποίηση).

A. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.Φύλο;

- Άνδρας
- Γυναίκα

2.Ηλικία;

- 18-34
- 35-54
- 55 και άνω

3.Οικογενειακή κατάσταση;

- Έγγαμος
- Άγαμος
- Άλλο

4.Εκπαίδευση;

- Υποχρεωτική εκπαίδευση
- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

5.Οικονομική κατάσταση;

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Άσχημη

6.Επαγγελματική κατάσταση;

- Ιδιώτης
- Επαγγελματίας

7. Ποια τράπεζα από τις παρακάτω, αποτελεί τη βασική τράπεζα συνεργασίας;

- Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
- Τράπεζα Πειραιώς
- HSBC Bank

B. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

8.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Ταμειυτηρίου;

| | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |

9.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Τρεχούμενων Λογαριασμών;

| | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |

10.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά προϊόντα Λογαριασμών Όψεως;

| | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |

11.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από καταθετικά Πολυπροϊόντα;

1 2 3 4 5

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|

12.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από Προθεσμιακούς Λογαριασμούς;

1 2 3 4 5

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|

13.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από Καταθέσεις σε ξένο νόμισμα;

1 2 3 4 5

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|

14.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποικιλία προϊόντων της τράπεζας που συνεργάζεστε;

1 2 3 4 5

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|

15.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις αποδόσεις καταθετικών- επενδυτικών προϊόντων της τράπεζας που συνεργάζεστε;

1 2 3 4 5

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|

16.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις Επιβαρύνσεις (επιτόκια δανείων, πιστωτικών καρτών, προμήθειες) της τράπεζας που συνεργάζεστε;

1 2 3 4 5

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|

17.Θα συστήνατε το καταθετικό προϊόν που χρησιμοποιείται σε κάποιον τρίτο;

- Ναι
- Ίσως
- Όχι

Γ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

18.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση της τράπεζας που συνεργάζεστε;

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |

19.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια της τράπεζας που συνεργάζεστε;

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |

20.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ακριβή και σωστή ενημέρωση της τράπεζας που συνεργάζεστε;

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |

21.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε στην τράπεζα που συνεργάζεστε;

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |

22.Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την γενική εμφάνιση της Τράπεζας που συνεργάζεστε;

| | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Καθόλου Ικανοποιημένος/η | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η |