

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΟΝ	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	15
Βιβλιογραφία πρώτου κεφαλαίου	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	21
2.1. Ελληνικό τραπεζικό σύστημα	21
2.2. Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα	23
2.3. Τραπεζικά συστήματα χωρών Ευρωπαϊκής Ένωσης.	25
2.4. Αμερικανικό τραπεζικό σύστημα.	27
2.5. Τραπεζικό σύστημα της πρώην Ε.Σ.Σ.Δ.	28
2.6. Τραπεζικό σύστημα Κύπρου.	31
2.7. Τραπεζικό σύστημα Τουρκίας	32
Βιβλιογραφία δευτέρου κεφαλαίου	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΙΑΦΘΩΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ MARKETING	35
3.1. Βασικές έννοιες και φιλοσοφία του Marketing.	35
3.2. Marketing υπηρεσιών.	38
3.3. Ανάγκη για Marketing και δημόσιες σχέσεις στις τράπεζες	43
3.4. Το Marketing Mix στις Τράπεζες	46
Βιβλιογραφία τρίτου κεφαλαίου	49
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ - ΤΟ ΜΙΓΜΑ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ MARKETING	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ (PEOPLE)	51
4.1. Στελέχωση.	51
4.2. Διεύθυνση - ηγεσία.	57
4.3. Επιλογή προσωπικού, Βιογραφικό σημείωμα.	62
Βιβλιογραφία τετάρτου κεφαλαίου.	74
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΥΛΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ (PHYSICAL EVIDENCE)	75
5.1. Διαρρύθμιση των τραπεζών	75
5.2. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές στις τράπεζες	77
5.3. Management Information Systems (MIS) - Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης	80

5.4.	Enterprise Resource Planning (ERP) - Σύστημα Προγραμματισμού των Επιχειρηματικών Πόρων	81
5.5.	Customer Relationship Management (CRM) – Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων	84
	Βιβλιογραφία πέμπτου κεφαλαίου	87

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ (PROCESS) 89

6.1.	Οργάνωση ανθρώπινου δυναμικού.	89
6.2.	Περιορισμοί και Οργάνωση.	100
	Βιβλιογραφία έκτου κεφαλαίου	104

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ (PRODUCTS) 105

7.1.	Παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα	106
7.1.1.	Καταθέσεις	106
7.1.2.	Δάνεια	114
7.1.3.	Λοιπά παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα	130
7.2.	Σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα	132
7.2.1.	Τραπεζικά προϊόντα που στοχεύουν στη γρήγορη εξυπηρέτηση	133
7.2.2.	Τραπεζικά προϊόντα που στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών των συναλλασσομένων πελατών και στη λειτουργικότητα του συστήματος	138
7.2.2.1.	Το Διατραπεζικό Σύστημα – ΔΙΑΣ	139
7.2.2.2.	Πιστωτικές κάρτες.	142
7.2.3.	Τραπεζικά προϊόντα που απευθύνονται στις ανάγκες των επιχειρήσεων.	161
7.2.3.1.	Χρηματοδοτική Μίσθωση (Financial Leasing)	161
7.2.3.2.	Factoring - Forfaiting.	163
7.2.3.3.	Δικαιόχρηση (Franchising).	168
7.2.4.	Χρηματοοικονομικά προϊόντα	170
7.2.4.1.	Αναδοχή εκδόσεως μετοχικών και ομολογιακών τίτλων (Underwriting)	172
7.2.4.2.	Repos (Συμφωνίες επαναγοράς)	175
7.2.4.3.	Futures Contracts (Προθεσμιακά συμβόλαια)	175
7.2.4.4.	Option Contracts (Χρηματοοικονομικά Δικαιώματα ή Επιλογή)	176
7.2.4.5.	Swaps (Συμφωνίες αμοιβαίας ανταλλαγής πληρωμών)	177
7.2.4.6.	Bancassurance – Τράπεζα ασφαλίσεων	179
	Βιβλιογραφία εβδόμου κεφαλαίου	181

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (PLACE) 183

8.1.	Οι ιδιαιτερότητες της διανομής των τραπεζικών προϊόντων	183
8.2.	Επιλογή τόπου εγκατάστασης	184
	Βιβλιογραφία ογδόου κεφαλαίου	193

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (PRICE)	195
Βιβλιογραφία ενάτου κεφαλαίου	202

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (PROMOTION) .. 203

10.1. Η ανάγκη της επικοινωνίας με το κοινό	203
10.2. Ο συνδυασμός των στοιχείων της Προβολή (Promotion) στον τραπεζικό τομέα. .	204
10.2.1. Προσωπική πώληση	205
10.2.2. Προώθηση των πωλήσεων	206
10.2.3. Διαφήμιση.	208
10.2.3.1. Διαφήμιση στις ελληνικές τράπεζες	213
10.2.4. Δημοσιότητα.	234
10.3. Οι δημόσιες σχέσεις μίας τράπεζας	234
10.4. Σχέση μεταξύ Marketing, δημοσίων σχέσεων, διαφήμισης, πωλήσεων και δημοσιότητας	237
10.5. Εσωτερικές, εξωτερικές επικοινωνίες στις τράπεζες.	239
10.6. Διαδικασίες, πηγές και τρόποι συλλογής των πληροφοριών	242
10.7. Άμεσο Marketing (direct Marketing)	257
Βιβλιογραφία δεκάτου κεφαλαίου	259

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ. 261

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11. ΟΙ ΣΗΜΕΡΙΝΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ. 261

11.1. Τράπεζα της Ελλάδος	264
11.2. Εθνική Τράπεζα	265
11.3. Εμπορική Τράπεζα Ελλάδος	267
11.4. Τράπεζα Πειραιώς	271
11.4.α. Τράπεζα Μακεδονίας Θράκης	272
11.5. Alpha Bank	273
11.5.α. Ιονική Τράπεζα	277
11.6. Γενική Τράπεζα της Ελλάδος	280
11.7. EFG Eurobank Ergasias	282
11.7.α. Τράπεζα Εργασίας	284
11.7.β. Τράπεζα Κρήτης	285
11.8. Εγνατία Τράπεζα	286
11.9. Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος	288
11.10. Nova Bank	292
11.11. Ξένες Τράπεζες στην Ελλάδα	293
11.12. Citibank	295
Βιβλιογραφία ενδέκατου κεφαλαίου	298

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΑΠΟ ΤΟ 1980 ΜΕΧΡΙ ΤΟ 2002 299**

12.1.	Αξιολόγηση τραπεζών	299
12.2.	Η πορεία των κυριότερων ελληνικών τραπεζών μετά το 1980	305
12.3.	Η διαφημιστική δαπάνη των τραπεζών στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια	314
12.4.	Προοπτικές του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στις αρχές του 2000	318
12.5.	Η μετάβαση στο Ευρώ	320
12.6.	Η νέα εποχή για τις Τράπεζες	321
12.7.	Παγκόσμια οικονομική κρίση (2007-)	323
12.8.	Η παγκόσμια οικονομική κρίση στην Ελλάδα	324
	Βιβλιογραφία δωδέκατου κεφαλαίου	326

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13. ΑΝΑΛΥΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ MARKETING 327

13.1.	Στοιχεία που προσδιορίζουν την εφαρμογή του Τραπεζικού Marketing	327
13.2.	Παραγωγικότητα των τραπεζών στην Ελλάδα	327
13.3.	Βαθμός εξυπηρέτησης των πελατών των τραπεζών	327
13.4.	Ανάλυση διοικητικών διαδικασιών τραπεζών	328
13.5.	Περιγραφή και ανάλυση της οργανικής δομής της τράπεζας	328
13.6.	Ανάλυση διαφόρων τραπεζικών προϊόντων	329
13.7.	Οι Η/Υ στις τράπεζες	329
13.8.	Δίκτυο διανομής των τραπεζικών υπηρεσιών	330
13.9.	Marketing Οργανισμών Παροχής Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών	331
13.10.	Οι πιστωτικές κάρτες και το άμεσο Marketing (direct Marketing)	333
13.11.	Οι τράπεζες πριν και μετά την είσοδο της Ελλάδας στην Ευρωζώνη	334
13.12.	Ανάπτυξη σεναρίων για τη λειτουργία της αχρήματης οικονομίας στο μέλλον	334
13.13.	Η χρησιμοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών στο Marketing	334

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΙΝΑΚΩΝ 335

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 356

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

4.1.	Διάγραμμα 1	Απόκτηση, μεταφορά και διάχυση τεχνογνωσίας με την κατάρτιση	σελ 55
4.1.	Διάγραμμα 2	Πίνακας εντοπισμού και βελτίωσης διοικητικού προφίλ με το κλειδί GRID	56
4.2.	Διάγραμμα 3	Βαθμός συμμετοχής του υφισταμένου στην άσκηση της εξουσίας	61
6.1.	Διάγραμμα 4	Σχήματα που χρησιμοποιούνται στα διαγράμματα ροής εργασιών και στις περιγραφές διαδικασιών	98
6.1.	Διάγραμμα 5	Διαδικασία εκτυπώσεων εντύπων τράπεζας	99
7.2.2.2.	Διάγραμμα 6	Το κύκλωμα των πιστωτικών καρτών	143
8.1.	Διάγραμμα 7	Επιλογή τόπου εγκατάστασης τραπεζών με βάση τα κριτήρια συσχετισμού πλήθους πελατών και απόστασης	189
8.1.	Διάγραμμα 8	Επιλογή τόπου εγκατάστασης τράπεζας με τα κριτήρια του αποσπώμενου ύψους συναλλαγών και της απόστασης	190
9.	Διάγραμμα 9	Ανάλυση τιμολόγησης με βάση το νεκρό σημείο	198
9.	Διάγραμμα 10	Ειδική περίπτωση τιμολόγησης με βάση την αγορά και τις προτιμήσεις των καταναλωτών	201
5.1.	Σχεδιάγραμμα 1	Πρότυπο κατάστημα τράπεζας	78
5.1.	Σχεδιάγραμμα 2	Πρότυπη θυρίδα τράπεζας	79
6.1.	Σχεδιάγραμμα 3	Οργανόγραμμα ιεραρχικής οργάνωσης	90
6.1.	Σχεδιάγραμμα 4	Οργανόγραμμα οριζόντιας οργάνωσης	91
6.1.	Σχεδιάγραμμα 5	Οργανόγραμμα διάταξης μήτρας	92
6.1.	Σχεδιάγραμμα 6	Αντιπροσωπευτικό οργανόγραμμα τράπεζας	93
10.1.	Σχεδιάγραμμα 7	Η μονόδρομη διαδικασία της επικοινωνίας	203

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ

4.3.	Παράρτημα 1	Βιογραφικό σημείωμα	σελ 69
4.3.	Παράρτημα 2	Βιογραφικό σημείωμα	70
6.1.	Παράρτημα 3	Περιγραφή θέσεως εργασίας: αναλυτής αξιολόγησης δανείων	94
7.1.1.	Παράρτημα 4	Δελτίο φερεγγυότητας	110
7.1.2.	Παράρτημα 5	Δελτίο πληροφοριών	124
7.1.2.	Παράρτημα 6	Φύλλο ακίνητης περιουσίας	129
10.6.	Παράρτημα 7	Ερωτηματολόγιο συνέντευξης	245
10.6.	Παράρτημα 8	Έρευνα: η εφαρμογή του Marketing στο Corporate Banking	246

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

4.1.	Πίνακας 1	Είδος εκπαίδευσης ανάλογα με το διοικητικό επίπεδο	σελ 55
4.2.	Πίνακας 2	Χαρακτηριστικά ωριμότητας και ανωριμότητας	61
6.1.	Πίνακας 3	Οδηγός υπευθυνοτήτων διεύθυνσης, οργάνωσης και πληροφορικής	101
6.1.	Πίνακας 4	Οδηγός υπευθυνοτήτων διεύθυνσης μελετών	102
7.2.2.2.	Πίνακας 5	Συγκριτικός πίνακας πιστωτικών καρτών	146

7.2.2.2.	Πίνακας 6	Καταναλωτικές προτιμήσεις χρηστών πιστωτικών καρτών Εθνικής Τράπεζας	157
7.2.2.2.	Πίνακας 7	Καταναλωτικές προτιμήσεις χρηστών πιστωτικών καρτών Εμπορικής Τράπεζας	158
7.2.2.2.	Πίνακας 8	Καταναλωτικές προτιμήσεις χρηστών της Citibank Visa	158
7.2.2.2.	Πίνακας 9	Καταναλωτικές προτιμήσεις χρηστών πιστωτικών καρτών	159
7.2.2.2.	Πίνακας 10	Σύνολο πιστωτικών καρτών και δαπανών στην Ελληνική αγορά .	160
9.	Πίνακας 11	Έκθεση κερδών - ζημιών τράπεζας με τρία κέντρα κόστους	200
10.2.	Πίνακας 12	Σχεδιασμός προωθητικών ενεργειών τράπεζας έτους 1998	212
11.3.	Πίνακας 13	Εξέλιξη βασικών μεγεθών Εμπορικής Τράπεζας (1990-95)	270
11.4.	Πίνακας 14	Βασικά μεγέθη Ομίλου Πειραιώς	271
11.5.	Πίνακας 15	Βασικά μεγέθη της τράπεζας Alpha Bank	274
11.6.	Πίνακας 16.α.	Μερίδια της αγοράς της Γενικής Τράπεζας	280
11.6	Πίνακας 16.β.	Εξέλιξη βασικών μεγεθών Γενικής Τράπεζας την περίοδο 1990-95	281
11.6	Πίνακας 16.γ.	Εξέλιξη βασικών μεγεθών Γενικής τράπεζας την περίοδο 1999-2001	281
11.7.	Πίνακας 17	Εξέλιξη βασικών μεγεθών της Eurobank τα έτη 1991-1995	283
11.7.α.	Πίνακας 18	Καθαρά κέρδη ανά εργαζόμενο	285
11.7.β	Πίνακας 19	Εξέλιξη βασικών μεγεθών Τράπεζας Κρήτης	286
11.8.	Πίνακας 20	Βασικά μεγέθη Εγνατίας Τράπεζας	287
11.9	Πίνακας 21	Αριθμός απασχολούμενων στην Αγροτική Τράπεζα	290
11.11	Πίνακας 22	Οι επτά μεγαλύτερες ξένες τράπεζες στην Ελλάδα	295
12.2.	Πίνακας 23	Καταθέσεις Ελληνικών τραπεζών σε επιλεγμένα έτη	307
12.2.	Πίνακας 24	Οι συνολικές χορηγήσεις των Ελληνικών τραπεζών τη δεκαετία του '80 και του '90	308
12.2.	Πίνακας 25	Καθαρά κέρδη Ελληνικών Τραπεζών τη δεκαετία του '80 και του '90	309
12.2.	Πίνακας 26	Καθαρά κέρδη και μέση αμοιβή ανά εργαζόμενο Ελληνικών Τραπεζών τη δεκαετία 1980-90	311
12.2.	Πίνακας 27	Η απασχόληση στις Τράπεζες της Ε.Ε.	312
12.2.	Πίνακας 28	Καταστήματα Ελληνικών τραπεζών τη περίοδο 1980-96	313
12.3.	Πίνακας 29	Διαφημιστικές δαπάνες δείγματος 15 Ελληνικών τραπεζών στα έτη 1995-1997 (Α' εξάμηνο) στα 4 μέσα μαζικής επικοινωνίας .	315
12.6	Πίνακας 30	Στοιχεία Ελληνικών Εμπορικών Τραπεζών	322

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

2.2.	Γράφημα 1	Επιτόκια Καταθέσεων ταμειυτηρίου στην Ελλάδα και την Ευρωζώνη	σελ. 26
7.1.1.	Γράφημα 2	Ακάλυπτες Επιταγές Ιαν. – Φεβρ. 2003-06-01	109
7.1.2.	Γράφημα 3	Επιτόκια καταναλωτικών δανείων στην Ελλάδα και την Ευρωζώνη	115
7.1.2.	Γράφημα 4	Επιτόκια στεγαστικών δανείων σταθερού επιτοκίου διάρκειας μεγαλύτερης 5 ετών	118