

Αθήνα, 4 Μαΐου 2011

**Οι τράπεζες πρέπει να αγωνιστούν για να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους, καθώς ένας στους δέκα Ευρωπαίους σχεδιάζει να αλλάξει πάροχο τραπεζικών υπηρεσιών αυτή τη χρονιά**

Η χρηματοοικονομική κρίση έκανε τους πελάτες να αλλάξουν στάση προς τις τράπεζές τους, όπως προκύπτει από νέα έρευνα της Ernst & Young. Εάν δεν αλλάξουν κύριο πάροχο τραπεζικών υπηρεσιών, κάποιοι πελάτες προσπαθούν τουλάχιστον να διαφοροποιήσουν τις σχέσεις τους με τραπεζικά ιδρύματα, επιλέγοντας επιπλέον συνεργασίες.

Η έρευνα με τίτλο *Understanding customer behavior in retail banks*, στην οποία συμμετείχαν 6.140 πελάτες τραπεζών λιανικής από το Βέλγιο, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ιταλία, την Ισπανία και το Ηνωμένο Βασίλειο, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι μόνο 24% των συμμετεχόντων είχε αλλάξει βασικό πάροχο τραπεζικών υπηρεσιών κάποια στιγμή στη ζωή τους, ωστόσο το 10% προέβη σε παρόμοια ενέργεια μόλις την τελευταία διετία. Επίσης, 11% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι σχεδιάζει να αλλάξει τράπεζα στο άμεσο μέλλον.

Η Beatriz Sanz Saiz, Global Customer Leader της Ernst & Young σχολιάζει: «Λόγω της χρηματοοικονομικής κρίσης, η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί πολύ σημαντικό μέλημα για τα κορυφαία ευρωπαϊκά τραπεζικά ιδρύματα όσο ποτέ άλλοτε. Η έρευνά μας αποκαλύπτει, ότι οι πελάτες είναι διατεθειμένοι, και έτοιμοι περισσότερο από ποτέ, να στραφούν σε άλλη τράπεζα εάν δεν είναι ικανοποιημένοι».

«Όπως προκύπτει από την έρευνά μας, οι τράπεζες θα χρειαστεί να φέρουν εις πέρας μια δύσκολη αποστολή αυτή τη χρονιά, προκειμένου να καταφέρουν να διατηρήσουν το πελατολόγιό τους, να ανακτήσουν την εμπιστοσύνη του κοινού και να προσφέρουν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που οι πελάτες επιθυμούν πραγματικά. Δεδομένου ότι το κόστος προσέλκυσης ενός νέου πελάτη για τις τράπεζες είναι έξι φορές μεγαλύτερο από το να διατηρήσουν έναν υφιστάμενο πελάτη, ο κλάδος έχει να αντιμετωπίσει μια δύσκολη κατάσταση. Οι νέες ευρωπαϊκές τραπεζικές πρωτοβουλίες, όπως οι Κοινές Αρχές για τη Μεταφορά Τραπεζικού Λογαριασμού, θα κάνουν τη μεταφορά τραπεζικού λογαριασμού ευκολότερη για τους ευρωπαίους πελάτες και τις μικρές επιχειρήσεις εντός της χώρας τους. Οι τράπεζες πρέπει να αντιληφθούν αυτή την πρόκληση».

### **Νέες προσδοκίες**

Η χρηματοοικονομική κρίση είχε αρνητικό ή πολύ αρνητικό αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη του κόσμου απέναντι στον τραπεζικό κλάδο, σύμφωνα με το 45% των ερωτηθέντων. Διατεθειμένοι να αλλάξουν τράπεζα είναι ως επί το πλείστον οι πελάτες από την Ισπανία (20%) και την Ιταλία (14%), ενώ μόνο 6% των πελατών στο Βέλγιο και τη Γαλλία σχεδιάζουν αντίστοιχες κινήσεις.

Οι χρεώσεις (43%), η εξυπηρέτηση (42%) και τα προϊόντα (31%) είναι οι τρεις κορυφαίοι παράγοντες που οδηγούν τους πελάτες σε αλλαγή τράπεζας στις έξι προαναφερθείσες χώρες. Ωστόσο, η έλλειψη εμπιστοσύνης απασχολεί το ένα τέταρτο των ερωτηθέντων πελατών.

### **Ανταμοιβή των πιστών πελατών**

Η έκθεση αποκάλυψε ότι οι Ευρωπαίοι πελάτες νιώθουν μια μικρή αλλά αυξανόμενη δυσφορία για τις βασικές τους τράπεζες – εκείνες στις οποίες κατατίθεται ο μισθός τους–, ενώ μέχρι σήμερα, οι τράπεζες θεωρούσαν δεδομένη την αφοσίωση των πελατών τους. Η έρευνα δείχνει επίσης ότι η ιδέα της μίας βασικής τράπεζας είναι μάλλον αβάσιμη. «Οι τράπεζες απλώς δεν έχουν τα περιθώρια να βασίζονται σε συμπεριφορές των πελατών τους που ανήκουν στο παρελθόν», δηλώνει η Beatriz Sanz Saiz.

Περισσότεροι από τους μισούς (58%) πελάτες που συμμετείχαν στην έρευνα που διεξήχθη σε έξι χώρες έμειναν πιστοί στην τράπεζά τους για διάστημα μεγαλύτερο των δέκα ετών, ενώ επτά στους δέκα παρέμειναν πιστοί περισσότερο από πέντε έτη.

Άνω του 80% των Ευρωπαίων πελατών χρησιμοποιούν πλέον περισσότερες από μία τράπεζες, αλλά ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι το 74% έχει μόνο ένα είδος προϊόντος σε κάθε συνεργαζόμενη τράπεζα.

Ο Γιώργος Παπαδημητρίου, επικεφαλής του συμβουλευτικού τμήματος της Ernst & Young στην Νοτιανατολική Ευρώπη, σχολιάζει: «Φαίνεται να είμαστε μπροστά σε μια νέα πραγματικότητα. Η έρευνά μας καταδεικνύει ότι σήμερα οι πελάτες είναι πλέον πολύ πιθανόν να επιλέξουν συγκεκριμένη τράπεζα για συγκεκριμένο προϊόν. Είναι σαφές ότι αυτή είναι μια νέα ευκαιρία, αλλά και κίνδυνος για κάθε χρηματοοικονομικό ίδρυμα και στην Ελλάδα».

«Έν μέσω κρίσης, οι τράπεζες, τόσο σε διεθνές επίπεδο, όσο και στην Ελλάδα, πρέπει να εξετάσουν προσεκτικά την πελατειακή τους βάση, να μελετήσουν τις εξελισσόμενες ανάγκες, τις επιθυμίες, αλλά και τις ανησυχίες των πελατών τους ως προς τις συναλλαγές και τη συνεργασία τους με την τράπεζα, και να ανταποκριθούν σε αυτές».

Ο Παπαδημητρίου καταλήγει: «Σε αυτόν τον καινούργιο και εξελισσόμενο κόσμο της λιανικής τραπεζικής, οι πελάτες των τραπεζών αναμένουν ολοένα και εντονότερα την άνεση της άμεσης πρόσβασης στην τράπεζά τους 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, απολαμβάνοντας παράλληλα μια προσωπική, εξατομικευμένη σχέση. Πέρα από την αναμφισβήτητη άνεση, η δυνατότητα της άμεσης πρόσβασης, παρέχει ίσως και μία επιπλέον αίσθηση ασφάλειας στην πελατειακή και καταθετική βάση των ελληνικών τραπεζών, η οποία είναι σημαντική για το τραπεζικό μας σύστημα. Υπάρχουν μεγάλα περιθώρια για καινοτομίες συνδυάζοντας τις δύο αυτές προσδοκίες, με στόχο τη δημιουργία ισχυρότερων δεσμών με τους πελάτες. Ίσως η παρούσα συγκυρία αποδειχθεί θετική για όλες τις πλευρές».

Για περισσότερες πληροφορίες:

κ. Σάντρα Σασών, Υπεύθυνη Επικοινωνίας ([sandra.sasson@gr.ey.com](mailto:sandra.sasson@gr.ey.com))

τηλ.: 210 - 28.86.032

website: <http://www.ey.com>

Η Ernst & Young κατέχει ηγετική θέση διεθνώς στην παροχή ελεγκτικών, φορολογικών, χρηματοοικονομικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών. Παγκοσμίως, οι 141.000 άνθρωποι μας είναι ενωμένοι με τις κοινές αξίες μας και με σταθερή δέσμευση στην ποιότητα. Ξεχωρίζουμε βοηθώντας τους ανθρώπους μας, τους πελάτες μας και την ευρύτερη κοινωνία στην επίτευξη των στόχων τους.

Από τον Ιούλιο του 2008, η Ernst & Young προχώρησε στην ενοποίηση των γραφείων της σε 19 χώρες, δημιουργώντας την Ernst & Young Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης η οποία λειτουργεί ως μία οντότητα με επαγγελματίες που υπερβαίνουν τους 6000 σε όλη την περιοχή. Έτσι βρισκόμαστε στην ιδανική θέση ώστε να εκμεταλλευτούμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις σημαντικές ευκαιρίες που υπάρχουν στην περιοχή και να ανταποκριθούμε καλύτερα στις ανάγκες των πελατών μας σε ευρύτερο γεωγραφικό χώρο.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε την ιστοσελίδα [www.ey.com](http://www.ey.com)