

## Αγορά

Η Τράπεζα Πειραιώς δραστηριοποιείται στην ελληνική τραπεζική αγορά, η οποία έχει σημειώσει αλματώδη εξέλιξη την τελευταία δεκαετία, ως αποτέλεσμα της απελευθέρωσής της, της διεθνοποίησης, των τεχνολογικών καινοτομιών, της ιδιωτικοποίησης κρατικών τραπεζών και των συγχωνεύσεων, καθώς και της ένταξης στη ζώνη του ευρώ. Οι ελληνικές τράπεζες έχουν εμπλουτίσει το εύρος των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών τους, ενώ διευρύνουν συνεχώς τη δραστηριότητά τους και στις υποσχόμενες αναδυόμενες αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και Ανατολικής Μεσογείου. Η Τράπεζα Πειραιώς συγκεκριμένα έχει παρουσία με Ι κατάστημα στο Λονδίνο και έχει επεκταθεί με πολυάριθμα δίκτυα σε Αλβανία, Ρουμανία, Σερβία, Βουλγαρία, Αίγυπτο και ΗΠΑ.

Παρά την έντονη ανάπτυξη που έχει παρατηρηθεί τα τελευταία χρόνια, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα εξακολουθεί να έχει σημαντικά περιθώρια περαιτέρω μεγέθυνσης: τα δάνεια αντιπροσωπεύουν το 72% του ΑΕΠ (2004), σε σύγκριση με 115% στις ώριμες τραπεζικά αγορές της Ευρώπης. Παράλληλα, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα σημειώνει ήδη υψηλή συγκέντρωση, καθώς οι 5 μεγαλύτερες τράπεζες ελέγχουν περίπου το 80% της εγχώριας αγοράς χορηγήσεων, ενώ κατέχουν επίσης το 16% της τραπεζικής αγοράς της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Η τρέχουσα αξία των χορηγήσεων φτάνει τα € 131 δισ. (Αύγουστος 2005), ενώ το ανθρώπινο δυναμικό της εγχώριας τραπεζικής αγοράς ανέρχεται σε 59.000 υπαλλήλους (2004).

## Επιτεύγματα

Με 54.000 λογαριασμούς επιχειρήσεων και 1,45 εκατ. λογαριασμούς ιδιωτών, η Τράπεζα Πειραιώς απολαμβάνει το υψηλότερο ποσοστό ικανοποίησης πελατών (περίπου 98%) μεταξύ των τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά.

Από το Δεκέμβριο του 1991, οπότε και ιδιωτικοποιήθηκε, η Τράπεζα Πειραιώς εμφανίζει ραγδαία αύξηση όσον αφορά τα μεγέθη, την κερδοφορία και το εύρος εργασιών της. Η ανάπτυξή της από μια μικρή τράπεζα με μερίδιο αγοράς 0,15% σε ένα χρηματοοικονομικό οργανισμό με μερίδιο αγοράς που φτάνει σήμερα το 11,3% έχει επιτευχθεί σταδιακά, με την αρωγή επιλεγμένων εξαγορών και

την επιτυχημένη απορρόφηση 7 τραπεζών στην Ελλάδα. Σήμερα, η Τράπεζα Πειραιώς είναι η 5η μεγαλύτερη εμπορική τράπεζα στην Ελλάδα και η τρίτη μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα. Στην καταναλωτική πίστη η Τράπεζα κατέχει την 4η θέση στην ελληνική αγορά, ενώ κατέχει τη 2η θέση στις δραστηριότητες leasing. Επιπλέον, η Τράπεζα Πειραιώς βρίσκεται στην 1η θέση στον πολλά υποσχόμενο τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking).

Η winbank, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς, είναι η μόνη σχετική υπηρεσία στην Ελλάδα που έχει πιστοποιηθεί με ISO 9001:2000 και έχει λάβει 21 βραβεία και ειδικές διακρίσεις σε περίοδο τεσσάρων ετών. Μεταξύ άλλων έχει κατακτήσει τον τίτλο της καλύτερης υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής σε πληθώρα συγκριτικών τεστ όπως των: PC MAGAZINE (2005), PC WORLD (2005), The European Banking Technology Awards (2004), Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών "BANKEVAL 2004", Yellownetroad "Evaluate FTSE 20/XA" (2004) και RAM (2004).

Με κριτήρια την κερδοφορία, την τεχνολογική πρωτοπορία και τις καινοτομίες, τα επιχειρηματικά επιτεύγματα και τη συνολική στρατηγική, το έγκυρο διεθνές περιοδικό "The Banker" (μέλος του ομίλου Financial Times Group) επέλεξε την Τράπεζα Πειραιώς ως "Τράπεζα της Χρονιάς" για το 2003 στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς έχει παρουσία στη Νέα Υόρκη (μέσω της Marathon Bank με 11 καταστήματα), στο Λονδίνο (με ένα κατάστημα), στην Αλβανία (μέσω της Tirana Bank με 30 καταστήματα), στη Ρουμανία (με 23 καταστήματα της Piraeus Bank Romania) και στη Βουλγαρία (με 65 καταστήματα της Piraeus Eurobank), στη Σερβία (με 11 καταστήματα μέσω της Piraeus Atlas Bank) και στην Αίγυπτο (μέσω των 21 καταστημάτων της Egyptian Commercial Bank).

Με βαθιά συνείδηση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, η Τράπεζα Πειραιώς εντάχθηκε εθελοντικά στις αρχές του 2004 στο Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) των Ηνωμένων Εθνών, το οποίο περιλαμβάνει 10 αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων, της προστασίας του περιβάλλοντος και της διαφθοράς.

## Ιστορία

Η ίδρυση της Τράπεζας



χρονολογείται το 1916 στον Πειραιά (το λιμάνι της Αθήνας) και η εισαγωγή των μετοχών της στο Χρηματιστήριο Αθηνών το 1918, όμως η σύγχρονη ιστορία της Τράπεζας Πειραιώς αρχίζει το Δεκέμβριο του 1991, με την ιδιωτικοποίησή της. Από τότε, παρουσιάζει συνεχή και ταχεία ανάπτυξη μεγεθών και δραστηριότητας.

Το 1998 η Τράπεζα Πειραιώς απορροφά τις δραστηριότητες της Chase Manhattan στην Ελλάδα, εξαγοράζει την Τράπεζα Μακεδονίας-Θράκης και τη μικρή εξειδικευμένη τράπεζα Credit Lyonnais Hellas. Στις αρχές του 1999, αποκτά τον έλεγχο της Xiosbank και εξαγοράζει τις τραπεζικές δραστηριότητες της National Westminster Bank PLC στην Ελλάδα. Τον Ιούνιο 2000 πραγματοποιεί την ενοποίηση των τραπεζικών της δραστηριοτήτων στην Ελλάδα με την απορρόφηση των δύο εμπορικών τραπεζών Μακεδονίας-Θράκης και Xiosbank. Η ιδιαίτερως επιτυχής αυτή ενοποίηση των τριών τραπεζών δημιούργησε μία από τις τρεις μεγαλύτερες τράπεζες του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα. Τέλος, στις αρχές του 2002, η Τράπεζα Πειραιώς αποκτά τον έλεγχο της ETBAbank, η οποία απορροφάται στο τέλος του 2003.

Σήμερα, η Τράπεζα Πειραιώς ηγείται ενός Ομίλου εταιρειών που καλύπτουν το σύνολο των χρηματοοικονομικών και τραπεζικών εργασιών στην ελληνική αγορά (universal bank). Ο Όμιλος Πειραιώς διαθέτει ιδιαίτερη τεχνογνωσία στα προϊόντα λιανικής τραπεζικής, στον χώρο των μικρών και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεων, στην παροχή υπηρεσιών κεφαλαιαγοράς και επενδυτικής τραπεζικής, στην αναπτυσσόμενη αγορά της χρηματοδοτικής μίσθωσης και, τέλος, στον τομέα της ναυτιλίας. Οι κύριες θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα είναι: η Πειραιώς Leasing, η Πειραιώς Σίγμα-Δεβλέτογλου Χρηματιστηριακή, η Πειραιώς Factoring, η Πειραιώς Multifin, η Πειραιώς Ασφαλιστική Πρακτορειακή, η ING Πειραιώς ΑΕΔΑΚ και η Πειραιώς Επενδύσεις Ακίνητης Περιουσίας.

Στο τέλος Σεπτεμβρίου 2005, ο Όμιλος της

Τράπεζας Πειραιώς απασχολούσε 7.964 εργαζομένους με 435 καταστήματα (269 στην Ελλάδα και 166 στο εξωτερικό). Οι καταθέσεις, τα repos και τα ομόλογα έφθασαν τα € 13,4 δισ., ενώ οι χορηγήσεις ανήλθαν στα € 14,3 δισ., με το σύνολο του ενεργητικού να διαμορφώνεται στα € 19,2 δισ.

## Προϊόν

Με γνώμονα την άρτια και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, η Τράπεζα Πειραιώς σχεδιάζει και αναπτύσσει νέα πρωτοποριακά προϊόντα βελτιώνοντας συνεχώς τις προσφερόμενες υπηρεσίες της, καλύπτοντας τις ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις ιδιωτών και επιχειρήσεων.

Στον τομέα της λιανικής τραπεζικής η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει στους ιδιώτες πελάτες μια πλήρη σειρά ευέλικτων προγραμμάτων σε όλους τους τομείς των τραπεζικών εργασιών:

Στα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια η Τράπεζα Πειραιώς έχει πρωταγωνιστικό ρόλο, σχεδιάζοντας συνεχώς νέα πρωτοποριακά προϊόντα και διευρύνοντας τη γκάμα των προσφερομένων υπηρεσιών.

Η γκάμα των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών επεκτείνεται διαρκώς, συμπεριλαμβάνοντας νέες co-branded κάρτες σε συνεργασία με μεγάλους εμπορικούς, και όχι μόνο, συνεργάτες. Δύο πολύ πετυχημένες κάρτες ξεκίνησαν μέσα στο 2005: η CHAMPIONSCARD MASTERCARD, η πιστωτική κάρτα της Εθνικής Ομάδας Ποδοσφαίρου, σε συνεργασία με την Ελληνική Ποδοσφαιρική Ομοσπονδία και η MILES & MORE MASTERCARD η οποία, σε συνεργασία με την LUFTHANSA, προσφέρει στον πελάτη την δυνατότητα επιβράβευσης κάθε φορά που



ταξιδεύει ή πραγματοποιεί συναλλαγές.

Πολλές είναι παράλληλα και οι καταθετικές και επενδυτικές λύσεις που προσφέρει η Τράπεζα. Σε συνεργασία με την ING ΠΕΙΡΑΙΩΣ Asset Management, διαθέτει μια ευρεία σειρά Αμοιβαίων Κεφαλαίων, με τοποθετήσεις σε όλες σχεδόν τις αγορές, τα οποία είναι αξιολογημένα από τους μεγαλύτερους επενδυτικούς οίκους. Επίσης, η ING ΠΕΙΡΑΙΩΣ σχεδιάζει και διαθέτει στο δίκτυο της Τράπεζας Πειραιώςbank assurance - τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα ιδιωτών αλλά και επιχειρήσεων.

Υπηρεσίες κίνησης κεφαλαίων, wealth management, χρηματιστηριακές συναλλαγές και θυρίδες ασφαλείας ολοκληρώνουν την γκάμα των προϊόντων ιδιωτών. Το κοινό χαρακτηριστικό όλων είναι η ευελιξία που προσφέρουν στον πελάτη καθώς προσαρμόζονται πάντα στις προσωπικές ανάγκες.

Για τους επιχειρηματικούς κλάδους, η Τράπεζα



Πειραιώς δίνει πάντα έμφαση στη συνεργασία με τον πελάτη, είτε πρόκειται για μεγάλο επιχειρηματικό όμιλο, είτε για ελεύθερο επαγγελματία, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών εργασιών, που φτάνει μέχρι την παροχή εξειδικευμένων λύσεων συγκεκριμένων κλάδων της Ελληνικής οικονομίας και περιλαμβάνει: Χρηματοδοτήσεις κεφαλαίων κίνησης, δάνεια επιχειρηματικής στέγης, δάνεια παγίων εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, προεξόφληση απαιτήσεων, Leasing ακινήτων, εξοπλισμού και αυτοκινήτου, καταθετικές λύσεις, κίνηση κεφαλαίων, επενδυτικές λύσεις και υπηρεσίες κεφαλαιαγοράς, Factoring, είσπραξη επισφαλών απαιτήσεων, πληρωμή μισθοδοσίας προσωπικού και γενικές ασφαλίσσεις επιχειρήσεων.

## Πρόσφατες εξελίξεις

Η εξυπηρέτηση των πελατών στην Τράπεζα Πειραιώς γίνεται μέσα από ένα ευρύ πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων, αλλά και μέσω συνεργαζόμενων εταιρειών. Μέσα στα δύο τελευταία έτη (2004-2005) η Τράπεζα λειτουργήσε 54 νέα καταστήματα στην Ελλάδα, καλύπτοντας όλη την επικράτεια και όλες τις περιοχές των μεγάλων αστικών κέντρων, ενώ παράλληλα τοποθέτησε 100 νέα ATM σε εταιρείες και εμπορικούς χώρους για την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών.

Η νέα εταιρική ταυτότητα που σχεδιάστηκε το 2004 προσφέρει πλέον ενιαία εικόνα της Τράπεζας σε όλους τους τομείς, τόσο στην προς τα έξω παρουσία όσο και εσωτερικά.

Η μεγαλύτερη επένδυση των τελευταίων ετών όμως παραμένει η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση όπου, μέσω του ηλεκτρονικού δικτύου winbank, η Τράπεζα Πειραιώς δίνει στον πελάτη τη δυνατότητα να ενημερωθεί για προϊόντα και υπηρεσίες, να πραγματοποιήσει συναλλαγές και να έχει πλήρη και σαφή εικόνα σε πραγματικό χρόνο, 24 ώρες το 24ωρο, του χαρτοφυλακίου του και των λογαριασμών του.

## Προώθηση

Τα τελευταία 4 χρόνια η επικοινωνιακή πολιτική τόσο των προϊόντων όσο και της Τράπεζας, ήταν βασισμένη πάνω σε δύο ιδιαίτερες πλατφόρμες.

Κατά τα έτη 2002, 2003 και 2004, το κύριο μήνυμα που συνόδευε το όνομα της Τράπεζας σε κάθε επικοινωνία ήταν "Τράπεζα Πειραιώς, παντού κοντά σας", το οποίο προέβαλλε τόσο την ανάπτυξη της Τράπεζας σε γεωγραφική κάλυψη στην Ελλάδα και τον Βαλκανικό χώρο, όσο και την δυνατότητα για 24ωρη εξυπηρέτηση

ακόμα και από την κατοικία των πελατών.

Το 2005 το νέο κεντρικό επικοινωνιακό μήνυμα βασίστηκε στις αρχές που ορίζουν τη φιλοσοφία λειτουργίας της Τράπεζας να είναι συνεχώς κοντά στον πελάτη, να κατανοεί αλλά και να προβλέπει τις ανάγκες του, να σχεδιάζει προϊόντα και υπηρεσίες που ταιριάζουν στον καθένα ξεχωριστά. Το νέο slogan "η Τράπεζα με τη δική σου έννοια" υποστηρίχτηκε από 4 διαφορετικές εταιρικές αξίες "όπου σχεδιάζεις πραγματοποιείς", "όπου ονειρεύεσαι στηρίζεις", "όπου αναζητάς δίνει λύσεις", "όπου επιθυμείς δημιουργεί". Οι προϊόντικές πλέον επικοινωνίες έρχονται η κάθε μία ξεχωριστά να υποστηρίξουν αυτές τις αξίες.

Μεγάλη έμφαση δόθηκε κατά το 2005 και στον τομέα της προώθησης των χορηγιών. Με όχημα τη χορηγία της Εθνικής ομάδας Ποδοσφαίρου, Πρωταθλήτριας Ευρώπης 2004, σχεδιάστηκε ένα διευρυμένο επικοινωνιακό πλάνο, με τηλεοπτική προβολή και προωθητικές ενέργειες, με αποκορύφωμα την περιοδεία του κυπέλλου σε πόλεις ανά την Ελλάδα όπου η Τράπεζα έχει παρουσία.

Η Τράπεζα Πειραιώς αριθμεί πλήθος διακρίσεων για τις διαφημιστικές της εκστρατείες. Στα ERMIS AWARDS 2000 κατέκτησε 1ο βραβείο για την εκστρατεία και

τηλεοπτική σειρά Winbank "Μια ιδέα, νέα Τράπεζα", 1ο βραβείο για τη Διαφημιστική Ταινία και 3ο βραβείο για την Εκστρατεία Τράπεζα Πειραιώς "Αργά β". Στα Effie Awards 2001 διακρίθηκε για το Διακοποδάνειο "Γιαπ" και στα New York Festivals 2001 έλαβε Finalist Award για τον "Πολυμορφικό λογαριασμό". Στα ERMIS AWARDS 2001 έλαβε 1ο βραβείο για την Ταινία και 2ο βραβείο για την Εκστρατεία Διακοποδάνειο "Γιαπ" και 3ο βραβείο για την Ταινία Πειραιώς "Ketchup". Στα ERMIS AWARDS 2002 η Ταινία "Βότσαλο" έλαβε 3ο βραβείο, στα ERMIS AWARDS 2004 η καταχώρηση "Χαβιάρ" παίρνει 2ο βραβείο και το διαφημιστικό μήνυμα "Οδοντίατρος" 3ο βραβείο. Στα ERMIS AWARDS 2005 η εκστρατεία Διακοποδάνειο "Χταπόδι" λαμβάνει το Grand Prix και Grand Ermis, καθώς 1ο βραβείο στις Ταινίες και 2ο βραβείο στα Ραδιοφωνικά Σποτ.

## Αξίες

Η φιλοσοφία αλλά και η επικοινωνιακή πολιτική της Τράπεζας Πειραιώς αναδεικνύει ως κυρίαρχο πρωταγωνιστή τον πελάτη. Η βέλτιστη εξυπηρέτηση παραμένει ως βασική προτεραιότητα τόσο στο σχεδιασμό της στρατηγικής και των υπηρεσιών, όσο και στην υλοποίηση και τελική προώθηση. Παράλληλα κύριο μέλημα παραμένει η συνέπεια, η αξιοπιστία και η προσωπική επαφή με τον πελάτη, τα οποία αποτελούν και τα δυνατά σημεία της Τράπεζας Πειραιώς, όπως επιβεβαιώνουν οι έρευνες της ελληνικής αγοράς.

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)

ΙΣΩΣ ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΑΤΕ ΟΤΙ...

## Τράπεζα Πειραιώς

➤ Το όνομα "Τράπεζα Πειραιώς" ακολουθεί την Τράπεζα από την ίδρυση του Οργανισμού το 1916, όταν η πλήρης ονομασία της ήταν "Τράπεζα Πειραιώς - Εμπορίου, Βιομηχανίας και Ναυτιλίας".

➤ Το εταιρικό σήμα της Τράπεζας Πειραιώς αποτελείται από σχέδιο της αρχαίας ελληνικής τριήρους - του πλοίου που ήταν φημισμένο για την καλή πλεύση, την ευελιξία και την ταχύτητά του. Με μοντέρνο και αφαιρετικό σχεδιασμό, το εταιρικό σήμα της Τράπεζας Πειραιώς εκφράζει το σύγχρονο και μοντέρνο πρόσωπό της, την ευελιξία της στρατηγικής και την ταχύτητα της ανάπτυξης του Οργανισμού.