

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΙΚΟ ΕΤΟΣ: 2003 - 2004

ΘΕΜΑ: Η ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (RETAIL BANKING)



Εισηγητής: Κος Κουπούζος Δημήτριος

Σπουδάστρια: Θωμοπούλου Θεοδώρα

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	2
ΚΕΦ. ΠΡΩΤΟ: ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΕΛ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ & ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ...	5
1.1 Τα χαρακτηριστικά του ελ. Συστήματος	6
1.2 Θεσμικά μέτρα απελευθέρωσης της ελληνικής χρηματοπιστωτικής αγοράς	9
1.3 Οι εξελίξεις στον ανταγωνισμό μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων.....	12
1.4 Οι εμπορικές τράπεζες.....	13
1.5 Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί.....	15
1.6 Τάσεις και εξελίξεις.....	17
ΚΕΦ. ΔΕΥΤΕΡΟ: Η ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ & ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΛΛ. ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	22
2.1 Γενικές παρατηρήσεις.....	23
2.2 Απελευθέρωση και ανά - ιεράρχηση των μεριδίων αγοράς.....	24
2.3 Οι διαφοροποιημένες μορφές ανταγωνισμού.....	27
ΚΕΦ. ΤΡΙΤΟ: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	31
3.1 Γενικά	32
3.2 Λόγος ύπαρξης της Λιανικής τραπεζικής.....	33
3.3 Στόχοι Λιανικής τραπεζικής	34
3.4 Νοικοκυριά.....	34
ΚΕΦ. ΤΕΤΑΡΤΟ: ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΧΕΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	36
4.1 Γενικά.....	37
4.2 Οι εξελίξεις στο χώρο της Λιανικής τραπεζικής.....	37
4.3 Λιανική τραπεζική: ένα παιχνίδι για λίγους.....	38
4.4 Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στη Λιανική τραπεζική.....	39
ΚΕΦ. ΠΕΜΠΤΟ: ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ.....	40
5.1 Γενικά.....	41
5.2 Καλύψεις των στεγαστικών δανείων.....	42
5.3 Πλεονεκτήματα.....	42
5.4 Όροι.....	43
5.5 Προϋποθέσεις	43
5.6 Προγράμματα	44

5.7 Διάφορα έξοδα.....	45
5.8 Ποινές για πρόωρη αποπληρωμή του δανείου.....	45
5.9 Δικαιολογητικά για τη λήψη του δανείου.....	45
5.10 Χρόνος έγκρισης και περίοδος χάριτος.....	46

ΚΕΦ. ΕΚΤΟ: ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ..... 48

6.1 Γενικά.....	49
6.2 Πλεονεκτήματα - μειονεκτήματα.....	49
6.3 Περιπτώσεις χορηγήσεων δανείων.....	49
6.4 Ειδικότερα για τα προσωπικά δάνεια.....	50
6.4.1 Δικαιούχοι δανείων Καταναλωτικής Πίστης.....	50
6.4.2 Όλες οι μονάδες του Δικτύου.....	50
6.4.3 Δικαιολογητικά.....	51
6.4.4 Αποπληρωμή του δανείου.....	51
6.4.5 Πρόωρη αποπληρωμή του δανείου.....	52
6.5 Για αγορά αυτοκινήτου.....	52
6.5.1 Σκοπός δανείου.....	52
6.5.2 Δικαιούχοι.....	52
6.5.3 Ύψος δανείου.....	53
6.5.4 Ποσοστό χρηματοδότησης.....	53
6.5.5 Διάρκεια δανείου.....	53
6.5.6 Τρόπος εξόφλησης.....	53
6.5.7 Επιτόκιο.....	53
6.5.8 Ασφάλιση.....	54
6.5.9 Προμήθεια (αποζημίωση) πρόωρης αποπληρωμής (μερικής ή ολικής).....	54
6.6 Ειδικές περιπτώσεις καταναλωτικών δανείων.....	55

ΚΕΦ. ΕΒΔΟΜΟ: ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ..... 56

7.1 Γενικά.....	57
7.2 Κατηγορίες πλαστικών καρτών.....	57
7.3 Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα.....	59
7.3.1 Πλεονεκτήματα	59
7.3.2 Μειονεκτήματα	59
7.4 Η «έκρηξη».....	60
7.5 Η αύξηση κυκλοφορίας πιστωτικών καρτών	60
7.6 Δικαιούχοι πιστωτικών καρτών	61
7.7 Απαραίτητα δικαιολογητικά	61
7.8 Έξοδα και προϋποθέσεις	62
7.9 Στόχοι.....	64

ΚΕΦ. ΟΓΔΩΟ: ΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	64
ΚΕΦ. ΕΝΑΤΟ: ELECTRONIC BANKING	67
9.1 Γενικά.....	68
9.2 Τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση	68
9.3 Ο τραπεζικός τομέας σήμερα και αύριο	68
9.4 Προβλήματα	70
9.5 Διείσδυση του Electronic Banking	71
9.6 Η τεχνολογία και η στρατηγική των τραπεζών	71
9.7 Η δραστηριοποίηση της ΕΕΤ	72
ΚΕΦ. ΔΕΚΑΤΟ: ATM	73
10.1 Γενικά	74
10.2 Εξυπηρέτηση καρτών ATM	75
10.3 Ευκολία καρτών ATM	76
10.4 Διακρίσεις μηχανημάτων	76
10.5 Πλεονεκτήματα από τη διεύρυνση των ATM	76
10.6 Ασφάλεια καρτών ATM	77
ΚΕΦ. ΕΝΔΕΚΑΤΟ: INTERNET BANKING	79
11.1 Τι είναι;	80
11.2 Ποιες υπηρεσίες παρέχει	80
11.3 Πλεονεκτήματα	81
11.4 Παράγοντες που διαμορφώνουν την αποδοχή του	81
11.5 Πρόσβαση και χρήση του Internet Banking	81
11.6 Ο ανταγωνισμός ανάμεσα στις ελληνικές και διεθνείς τράπεζες.	82
11.7 Συμπέρασμα	83
ΚΕΦ. ΔΩΔΕΚΑΤΟ: PHONE BANKING	84
12.1 Γενικά	85
12.2 Θετικές συνέπειες του Phone Banking	86
12.3 Βασικές χρήσεις του Phone Banking	86
12.4 Παράγοντες	88
12.5 Πλεονεκτήματα	88
12.6 Ασφάλεια των συναλλαγών	88
12.7 Συμπεράσματα	89
ΚΕΦ. ΔΕΚΑΤΟ ΤΡΙΤΟ: ΕΞΥΠΝΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	91
13.1 Γενικά	92
13.2 Πολλαπλές εφαρμογές	93
13.3 Η επιτυχία	93

ΚΕΦ. ΔΕΚΑΤΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

14.1	Τι ώθησε τις τράπεζες να ασχοληθούν με εργασίες ασφαλειών ..	96
14.2	Πλεονεκτήματα της ασφαλειοτραπεζικής για τις τράπεζες	97
14.3	Για ποιους λόγους προωθούν καλύτερα οι τράπεζες ασφαλιστικά προϊόντα	97
14.4	Τα κυριότερα ασφαλιστικά προϊόντα.....	97
14.4.1	Οικογενειακό	97
14.4.2	Παιδικό	98
14.4.3	Συνταξιοδοτικό	99

ΚΕΦ. ΔΕΚΑΤΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ 100

15.1	Γενικά	101
15.2	Διάθεση - εξαγορά μεριδίων	103
15.3	Βασικές κατηγορίες Α.Κ.	103
15.3.1	Α.Κ. χρηματαγοράς	103
15.3.2	Α.Κ. ομολογιών	103
15.3.3	Α.Κ. κοινών μετοχών	103
15.3.4	Α.Κ. μικτού τύπου	103
15.3.5	Διεθνή Α.Κ.	104
15.4	Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα των Α.Κ.	104

ΚΕΦ. ΔΕΚΑΤΟ ΕΚΤΟ: ΜΕΤΟΧΕΣ 106

16.1	Η έννοια των μετοχών	107
16.2	Η τιμή της μετοχής	107
16.3	Πότε πρέπει να επενδύσουμε σε μετοχές	108
16.4	Είδη μετοχών	108
16.4.1	Κοινές μετοχές	108
16.4.2	Προνομιούχες μετοχές	109
16.4.3	Ονομαστικές μετοχές	109
16.4.4	Ανώνυμες μετοχές	109
16.5	Διάκριση τιμών μετοχών	109
16.6	Προμέτοχα	110
16.7	Μέρισμα	110
16.8	Γιατί οι τράπεζες ασχολούνται με τις μετοχές	110

ΚΕΦ. ΔΕΚΑΤΟ ΕΒΔΟΜΟ: ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ 112

17.1	Γενικά	113
17.2	Ανάγκη παρουσίας ύπαρξης του θεσμού	113
17.3	Οι συνηθέστερες αιτίες παραπόνων	115
17.4	Τα προβλήματα των συναλλασσόμενων	117

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	119
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	120
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	122

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Αντικείμενο της μελέτης αυτή είναι η Λιανική Τραπεζική (Retail Banking).

Ως Λιανική τραπεζική νοούνται πολλές, ομοιογενείς κατηγορίες, ομαδοποιημένες εργασίες - υπηρεσίες των τραπεζών, οι οποίες απευθύνονται σε ιδιώτες.

Ήταν μια πολύ δύσκολη προσπάθεια και επίμονη, για την οποία απαιτήθηκε πολύωρη ενασχόληση για αρκετό διάστημα. Αντιμετώπισα πολλές δυσκολίες στην εργασία αυτή επειδή το θέμα είναι σχετικά καινούργιο στα τραπεζικά δεδομένα και γι' αυτό η βιβλιογραφία είναι ανύπαρκτη. Η εργασία στηρίχθηκε σε ορισμένα περιοδικά που μπόρεσα να βρω από τη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Καλαμάτας και από προφορικές συνεντεύξεις από άτομα που ήταν υπεύθυνα στις υπηρεσίες που παρέχει η Λιανική τραπεζική.

Όμως παρόλο τις δυσκολίες που υπήρξαν, τις αντιμετώπισα και τώρα παρουσιάζω μια χρήσιμη και ενημερωτική εργασία.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι τρεις παράγοντες - οι εσωτερικές, οι κοινοτικές και οι άλλες διεθνείς εξελίξεις - οδηγούν το ελληνικό πιστωτικό σύστημα σε μεταβολές, ενώ τα θεσμικά μέτρα που υλοποιούνται δημιουργούν τις προϋποθέσεις αλλά και ωθούν τα πιστωτικά ιδρύματα να λειτουργήσουν σε ανταγωνιστική βάση.

Προκύπτουν λοιπόν σημαντικά θέματα για τη θέση και τις στρατηγικές επιλογές των ελληνικών τραπεζών. Αναφέρονται στη βελτίωση της αποδοτικότητάς τους, στην επάρκεια των κεφαλαίων τους, στις συμμετοχές τους σε άλλες επιχειρήσεις, στα χρηματοδοτικά τους ανοίγματα, στην ορθολογικότερη οργάνωσή τους, στην υιοθέτηση νέων οργανωτικών σχημάτων εσωτερικής λειτουργίας και παρέμβασης στις αγορές που να ανταποκρίνονται στις νέες συνθήκες, οι οποίες απαιτούν από τις τράπεζες μία ενεργητική και ευέλικτη διαχείριση των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού τους. Αυτό γίνεται με τη Λιανική Τραπεζική (Retail Banking).

Με τον όρο Λιανική Τραπεζική εννοούνται πολλές, κατά ομοιογενείς κατηγορίες ομαδοποιημένες εργασίες - υπηρεσίες των τραπεζών, οι οποίες απευθύνονται σε ιδιώτες.

Τέτοιες εργασίες - υπηρεσίες είναι:

- Στεγαστικά δάνεια
- Καταναλωτικά δάνεια
- Υπηρεσίες πιστωτικών καρτών
- Υπηρεσίες electronic banking
- Υπηρεσίες internet banking
- Υπηρεσίες phone banking
- Υπηρεσίες ασφαλίσεων
- Υπηρεσίες επενδύσεων
- Δημιουργία και διαχείριση / διακίνηση αμοιβαίων κεφαλαίων κ.λ.π.

Για την ύπαρξη Λιανικής Τραπεζικής απαιτούνται:

- ✓ Πολλά καταστήματα
- ✓ Πολλά προϊόντα

- ✓ Πάγια πολιτική διευρύνσεως του αριθμού των πωλούμενων τραπεζικών προϊόντων για να καλύψουν τόσο τους υπάρχοντες όσο και τους υποψήφιους πελάτες.
- ✓ Πολιτική τυποποιημένων προϊόντων για μικρότερο κόστος και λιγότερα έξοδα προβολής και διαφήμισης.

Βέβαια είναι σημαντικά τα θέματα όπως η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η Λιανική Τραπεζική, καθώς και η παροχή νέων προϊόντων, η ταχύτητα της εξυπηρέτησης, η εξειδίκευση σε ορισμένα προϊόντα και οι καλές συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Μέχρι πρότινος το τραπεζικό υποκατάστημα ήταν το κριτήριο της λιανεμπορικής τραπεζικής:

Όσοδήποτε λιανεμπορικές υπηρεσίες πρόσφερε μια τράπεζα παρέχόταν δια μέσου των υποκαταστημάτων της και ο χάρτης των υποκαταστημάτων μιας τράπεζας καθόριζε τα σύνορα της περιοχής διάθεσης λιανεμπορικών υπηρεσιών της τράπεζας.

Σήμερα τα απλό αυτό σενάριο έχει διαφοροποιεί εξαιτίας αλλαγών στις ρυθμίσεις των εποπτικών αρχών, τον ανταγωνισμό και την τεχνολογία. Πρόοδοι στις τηλεπικοινωνίες και στην τεχνολογία επεξεργασίας πληροφοριών, σε συνδυασμό με συνεχείς μειώσεις τους κόστους τους, υπήρχαν η ωθητήρια δύναμη στην διευκόλυνση παροχής των νέων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Δια μέσου της τεχνολογίας οι τράπεζες μπορούν πλέον να εξυπηρετούν την ευρύτερη δυνατός αγορά δίχως να διατηρούν τοπική παρουσία σε κάθε περιοχή δράσης.

Καθώς οι τράπεζες εισέρχονται ολοένα και περισσότερο στην λιανική τραπεζική, ανακαλύπτουν ότι η δομή του κόστους τους, αλλάζει κατά τρόπους που θέτουν πολλές από τις σημερινές πρακτικές σε αμφισβήτηση. Βλέπουν ότι αν και η επανάσταση στις τηλεπικοινωνίες έχει μειώσει τα κόστη μεταφοράς πληροφοριών ηλεκτρονικά, τα κόστη προσωπικού και χώρου γραφείων έχουν ανέβει. Η διατήρηση ενός δικτύου υποκαταστημάτων συνιστά τώρα έναν πολύ δαπανηρό τρόπο διεξαγωγής τραπεζικών εργασιών.

Δεν θα υπάρξει όμως μεγάλη απομάκρυνση από τα δίκτυα υποκαταστημάτων επειδή οι πελάτες έχουν μάθει να βασίζονται στην ύπαρξη διευκολυντικών υποκαταστημάτων στις γειτονίες. Παρ' όλα αυτά

τα υποκαταστήματα τα επόμενα χρόνια θα υποστούν μεγάλη διαφοροποίηση.

Καθώς επανασχεδιάζουν την Λιανική τραπεζική, οι τράπεζες θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους στους πελάτες παρά στα προϊόντα. Καθώς ο ανταγωνισμός στο χώρο της Λιανικής τραπεζικής αυξάνει όλες οι τράπεζες θα πρέπει να ανταποκριθούν σε αυτήν την ανανεωμένη μορφή διεξαγωγής εργασιών επειδή οι άλλες τράπεζες θα ακολουθούν τους πελάτες τους προκειμένου να μην τους χάσουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΕΛ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ & ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

1.1 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΕΛ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η ανάλυση των εξελίξεων αναφορικά με τις ανταγωνιστικές συνθήκες μεταξύ των ιδρυμάτων που ακολουθεί αλλά και των πολιτικών προσαρμογής τους, διευκολύνεται αφού αν ληφθούν υπόψη ορισμένα από τα χαρακτηριστικά του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας, τόσο από την πλευρά των πιστωτικών ιδρυμάτων όσο και από αυτή της ακολουθούμενης νομισματικής πολιτικής, κυρίως αυτών που σχετίζονται με το θέμα που εξετάζεται. Πέρα από την εσωτερική κατάσταση και τις εξελίξεις είναι αναγκαίο να εξεταστούν οι εξελίξεις και οι ρυθμίσεις σε ότι αφορά την κοινοτική τραπεζική πολιτική αλλά και οι άλλες διεθνείς εξελίξεις στο τραπεζικό τομέα, καθώς και οι συνέπειές τους για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Το ελληνικό πιστωτικό σύστημα παρουσίαζε βασικές διαρθρωτικές ιδιορρυθμίες υποκείμενο σε σημαντικούς εξωγενείς περιορισμούς. Κατ' αυτόν τον τρόπο διαμορφώθηκε ένα δύσκαμπτο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας, μέσα από εκτεταμένες διοικητικές ρυθμίσεις σχετικά με το κόστος, τον όγκο και την κατανομή των πιστωτικών πόρων της οικονομίας. Οι θεσμικές αδυναμίες εξακολουθούσαν να παραμένουν και περιόριζαν σημαντικά τις δυνατότητες και την αποτελεσματικότητά του.

Βασικά χαρακτηριστικά από τα οποία απόρρεαν οι περισσότεροι περιορισμοί και τα μειονεκτήματα του συστήματος αναφέρονταν στην κυριαρχία των τραπεζικών ιδρυμάτων, στον εξωγενή καθορισμό των επιτοκίων καταθέσεων και χορηγήσεων και στην, λόγω της ιδιορρυθμίας στην κατανομή των αποταμιεύσεων, χρηματοδότηση των κρατικών ελλειμμάτων μέσω των υποχρεωτικών δεσμεύσεων των τραπεζικών διαθεσίμων. Αναφέρονταν, επίσης στον έλεγχο των τραπεζικών πιστώσεων από τις αρχές μέσω της επιβολής υποχρεωτικών δεσμεύσεων στα διαθέσιμα των εμπορικών τραπεζών και του καθορισμού ορίων πιστωτικής επέκτασης για τους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς. Σχετιζόταν και με την εφαρμογή μιας επιλεκτικής πιστωτικής πολιτικής για την κατανομή των πιστώσεων σε παραγωγικές δραστηριότητες με μέσα όπως ο διαφορισμός των όρων δανεισμού αλλά και η διαμόρφωση συχνά χαμηλών επιπέδων ονομαστικών επιτοκίων.

Η επίδραση των πιο πάνω αυτοτροφοδοτούσε τις διαρθρωτικές αδυναμίες του πιστωτικού συστήματος, ενώ περιόριζε το βαθμό ευελιξίας του σε ότι αφορά βασικά θέματα, - διάρθρωσης του ενεργητικού, αποδοτικότητας - αυξανόταν το κόστος λειτουργίας του,

γινόταν δύσκαμπτη η πολιτική των επιτοκίων, ενώ ταυτόχρονα αμβλύνονταν η πίεση για την τόνωση του ανταγωνισμού και τη βελτίωση της αποδοτικότητας των τραπεζών.

Πέντε βασικά μειονεκτήματα απορρέανε από τον τρόπο λειτουργίας του ελληνικού πιστωτικού συστήματος. Συγκεκριμένα:

- α. Η περιορισμένη ανάπτυξη κεφαλαιαγοράς.
- β. Η ανελαστικότητα στην άσκηση της νομισματικής πολιτικής.
- γ. Ο περιορισμός της ευελιξίας του τραπεζικού συστήματος.
- δ. Οι πιστωτικές διαρροές.
- ε. Η ενθάρρυνση αρνητικών φαινομένων, όπως ο υπερδανεισμός και στη συνέχεια η αδρανοποίηση τραπεζικών κεφαλαίων και η μη ορθολογική κατανομή των πόρων που δημιουργούνταν από το διοικητικό καθορισμό των επιτοκίων.

Με την ένταξη της χώρας στις Ε.Κ. και οι συνέπειές της για το πιστωτικό σύστημα το οποίο έπασχε από διαρθρωτικές στρεβλώσεις και αδυναμίες, οδήγησε σε συστηματικές μελέτες - Επιτροπή Χαρισσοπούλου (1981) - αλλά και στη λήψη μέτρων για τον εκσυγχρονισμό και την εκλογίκευση του συστήματος - συναλλαγματικά μέτρα, Ν. 1266/82. Ωστόσο, η ανάγκη για παραπέρα ενέργειες παραμένει διαρκής. Η Έκθεση της Επιτροπής Καρατζά (1987) σηματοδότησε τη διαδικασία νέων σταδιακών μεταβολών - μέσα σε τρεις φάσεις - στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα προς την κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού του.

Οι βασικές προτάσεις της έκθεσης αυτής αναφέρονταν:

- Στη μείωση των ρυθμιστικών παρεμβάσεων με την κατάργηση του διοικητικού καθορισμού των επιτοκίων.
- Την άρση των πιστωτικών κανόνων και των περιορισμών.
- Την απλοποίηση και βελτίωση, της λειτουργίας των πιστωτικών μηχανισμών.
- Την εξυπηρέτηση των μακροχρόνιων αναπτυξιακών στόχων από τον κρατικό προϋπολογισμό.
- Τον εμπλουτισμό του πιστωτικού συστήματος με νέα χρηματοδοτικά προϊόντα και χρηματοοικονομικές τεχνικές.
- Την αυτοδύναμη λειτουργία όλων των πιστωτικών ιδρυμάτων.
- Την ανάπτυξη της κεφαλαιαγοράς μέσω της εφαρμογής μέτρων αναφορικά με την προσφορά και τη ζήτηση τίτλων καθώς και την οργάνωσή της.

Ένας ακόμα παράγοντας που έκανε αναπόφευκτη τη μεταρρύθμιση

του ελληνικού πιστωτικού συστήματος υπήρξε η προώθηση της ενιαίας εσωτερικής αγοράς και της νομισματικής ολοκλήρωσης στο χώρο των Ε.Κ. Οι τελευταίες οδηγούν στην ανάγκη απελευθέρωσης της κίνησης κεφαλαίων μέσα στις Ε.Κ.. Η κινητικότητα στα κεφάλαια δεν μπορεί παρά να συνδυάζεται με τη μείωση των εθνικών ρυθμιστικών κανόνων και το άνοιγμα του συστήματος σε μεγαλύτερο, κοινοτικό τώρα, ανταγωνισμό. Η ελευθερία στις κινήσεις κεφαλαίων δημιουργεί την προϋπόθεση αλλά και οδηγεί στην αναγκαιότητα της λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος σε κοινοτική κλίμακα, αλλά και στην ανάγκη τραπεζικής εναρμόνισης, την οποία προωθούν οι Ε.Κ.. Έτσι, τα πιστωτικά ιδρύματα, πρέπει να αναδιαρθρώσουν τη διαχείρισή τους, τη λειτουργία και τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τους νέους, κοινούς για όλα τα κοινοτικά χρηματοδοτικά ιδρύματα, όρους που δημιουργούνται, ώστε να συνεχίσουν να εργάζονται σε ανταγωνιστικότερες τώρα συνθήκες και να εξασφαλίζουν ικανοποιητικό ρυθμό απόδοσης στους πόρους - κεφάλαια, προσωπικό, γνώση - που κατέχουν και χρησιμοποιούν. Η Δεύτερη Συντονιστική Τραπεζική Οδηγία, και οι απαιτούμενες προσαρμογές μέχρι το τέλος του 1992, είχε σκοπό την ολοκλήρωση της ενιαίας τραπεζικής αγοράς, σύμφωνα με τους στόχους και τις μεθόδους που είχαν τεθεί. Συνδέθηκε με την ενιαία τραπεζική άδεια και την αμοιβαία αναγνώριση των κανόνων τραπεζικής εποπτείας, καθώς και με μία σειρά από κοινοτικά μέτρα για την ενίσχυση της τραπεζικής εποπτείας για τα ίδια κεφάλαια των ιδρυμάτων, για το συντελεστή φερεγγυότητας, για τα μεγάλα χρηματοδοτικά ανοίγματα και για τα συστήματα εγγύησης των καταθέσεων, που συνέστησαν τις αναγκαίες και επαρκείς συνθήκες για την ολοκλήρωση της ενιαίας τραπεζικής αγοράς.

Τέλος, ορισμένες διεθνείς τάσεις, που εκτείνονται πέρα από τους εθνικούς και κοινοτικούς παράγοντες, ενίσχυσαν την ανάγκη για τον εκσυγχρονισμό του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Κατά τα τελευταία χρόνια έχουν παρατηρηθεί διεθνώς σημαντικές μεταβολές σχετικά με το ανταγωνιστικό κλίμα που περιβάλλει τις τραπεζικές δραστηριότητες. Οι μεταβολές, που αναφέρονται στη μείωση των ρυθμιστικών παρεμβάσεων, στις τεχνολογίες, στη διάρθρωση της αγοράς, στις ροές των κεφαλαίων και στην προληπτική τραπεζική εποπτεία, οδηγούν στη δημιουργία νέων χρηματοδοτικών μέσων με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, ενώ επιδρούν στη διοίκηση των τραπεζικών επιχειρήσεων σε ότι αφορά την αγορά που δραστηριοποιούνται, τις δραστηριότητες που επιλέγουν, τις επενδύσεις που αναλαμβάνουν και τον τρόπο προώθησης των προϊόντων τους. Γενικά, οι τραπεζικές δραστηριότητες μεταβάλλονται από πράξεις θεσμικού χαρακτήρα, σε διαρθρώσεις εμπορικού και επιχειρηματικού

τύπου. Η τραπεζική γίνεται μία τελείως ανταγωνιστική δραστηριότητα, επιτελείται σε παγκόσμια κλίμακα, ενώ η συμπεριφορά που διαμορφώνεται μοιάζει με αυτή των επιχειρήσεων άλλων οικονομικών τομέων στους οποίους η διοικητική παρέμβαση ήταν παραδοσιακά χαμηλή. Όπως συμβαίνει με όλες τις επιχειρήσεις, ορισμένες τράπεζες ίσως δεν αντέξουν στον ανταγωνισμό και ίσως, μειώσουν ή εξειδικεύσουν τις δραστηριότητές τους, σύμφωνα με το μέγεθος των πόρων που διαθέτουν, σταματήσουν να λειτουργούν, συγχωνευθούν ή εξαγοραστούν από άλλες.

1.2 ΘΕΣΜΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η αποδοχή της Έκθεσης της Επιτροπής Καρατζά (1987) σηματοδότησε νέες και ουσιαστικότερες θεσμικές εξελίξεις. Πριν την υλοποίηση των προτάσεων αυτής της έκθεσης μέτρα που εισήχθησαν από τις αρχές της δεκαετίας του '80, ήταν:

- Η ανάπτυξη της αγοράς συναλλάγματος.
- Η απευθείας προσφυγή των επιχειρήσεων σε κοινοτικούς χρηματοδοτικούς οργανισμούς.
- Η κατάργηση των χαμηλότοκων εξαγωγικών πιστώσεων.
- Η βαθμιαία προσαρμογή των επιτοκίων σε ορθολογικότερα επίπεδα.
- Η απευθείας διάθεση εντόκων γραμματίων στο κοινό.

Από το 1987 προωθήθηκαν και άλλα μέτρα προς την ίδια κατεύθυνση με σπουδαιότερα εκείνα για την πλήρη απελευθέρωση των επιτοκίων καταθέσεων και χορηγήσεων, ενώ έχει σχεδόν ολοκληρωθεί η κατάργηση του συστήματος των εξειδικευμένων πιστωτικών κανόνων δίνοντας στις τράπεζες τη δυνατότητα να χρηματοδοτούν ελεύθερα σχεδόν όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας και να καθορίζουν τους όρους χρηματοδοτήσεών τους προς τις επιχειρήσεις. Περιορισμοί ίσχυαν ακόμα στην άσκηση καταναλωτικής πίστης, καθώς επίσης και στην κατανομή μέρους των καταθέσεων των εμπορικών τραπεζών για χορηγήσεις προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το ποσοστό αυτό μειώθηκε στο 7% τον Ιούλιο του 1992.

Ακόμα επιτράπησαν οι επενδύσεις των ΝΠΔΔ και των ΝΠΙΔ σε τίτλους κεφαλαιαγοράς, η επένδυση εισαγομένων από το εξωτερικό κεφαλαίων σε τίτλους της κεφαλαιαγοράς και η μεταφορά των

αποτελεσμάτων τους στο εξωτερικό, ενώ λήφθηκαν αποφάσεις οι οποίες εξομοίωναν, σε ότι αφορά τη ρευστότητα και τις δραστηριότητες, τα ειδικά πιστωτικά ιδρύματα με τις εμπορικές τράπεζες. Επίσης, η Τράπεζα της Ελλάδος για πρώτη φορά από το 1992 δεν έθεσε ανώτατα πιστωτικά όρια για τα ιδρύματα αυτά και θα ήλεγχε πλέον την πιστωτική τους επέκταση μέσω του ελέγχου της ρευστότητάς τους, όπως συμβαίνει με τις εμπορικές τράπεζες. Η πολιτική αυτή κατέστη αναγκαία καθώς, με την εξάλειψη των επιδοτήσεων επιτοκίου τα ιδρύματα αυτά αύξησαν τα επιτόκια χορηγήσεών τους. Επιτράπησαν οι αγοραπωλησίες εντόκων γραμματίων μεταξύ τραπεζών, ενώ δημιουργήθηκε θεσμικό πλαίσιο για νέα χρηματοπιστωτικά προϊόντα - χρηματοδοτική μίσθωση, ανάληψη απαιτήσεων τρίτων. Οι επιχειρήσεις μπορούσαν να προβούν στη σύναψη δανείων σε συνάλλαγμα, και στην τήρηση στις τράπεζες λογαριασμών σε συνάλλαγμα. Ακόμα οι τράπεζες μπορούσαν να χορηγούν δάνεια με ενέχυρο ομόλογα του δημοσίου, ενώ καθιερώθηκαν και οι βραχυπρόθεσμες καταθέσεις με ελεύθερα διαπραγματεύσιμο επιτόκιο.

Σταδιακά καταργήθηκαν τα ποσοστά δεσμεύσεων - αποδεσμεύσεων επί τραπεζικών χορηγήσεων, ενώ στο πλαίσιο της εξυγίανσης των εξαγωγικών επιδοτήσεων έπαυσε να καταβάλλεται η διαφορά τόκων πάνω στο δραχμοποιούμενο συνάλλαγμα. Καταργήθηκαν ορισμένοι προληπτικοί συναλλαγματικοί έλεγχοι για συγκεκριμένες εργασίες των επιχειρήσεων ενώ επιτράπηκε η ελεύθερη ανάληψη υπηρεσιών αντασφάλισης - *underwriting* - από τις εμπορικές και επενδυτικές τράπεζες. Ακόμα από 1.1.1992 λειτούργησε η προθεσμιακή αγορά συναλλάγματος, απελευθερώνοντας περισσότερο τις εξωτερικές συναλλαγές και εντείνοντας τον ανταγωνισμό ανάμεσα στα τραπεζικά ιδρύματα.

Ας σημειωθεί ωστόσο ότι ο ανταγωνισμός στις τιμές - επιτόκια - παραμένει ακόμα αδύναμος, λόγω της ολιγοπωλιακής διάρθρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Η έλλειψη αυτής της μορφής ανταγωνισμού, συνεχίζεται παρά τις σημαντικές διαφορές στη διάρθρωση των τραπεζικών χαρτοφυλακίων, των λόγων ρευστότητας και του κόστους των κεφαλαίων, συνθηκών οι οποίες σε μία πιο ανταγωνιστική αγορά θα είχαν οδηγήσει σε εντονότερη πολιτική επιτοκίων (Τράπεζα της Ελλάδος, 1992).

Για τον εκσυγχρονισμό και την αντιμετώπιση βασικών αδυναμιών της ελληνικής κεφαλαιαγοράς, ψηφίστηκε το 1988, ο νόμος 1806 για την αναμόρφωση και το λειτουργικό εκσυγχρονισμό της. Με το νόμο αυτόν αναμορφώθηκαν υφιστάμενοι θεσμοί - νέοι όροι λειτουργίας και

ανασύνθεση οργάνων διοίκησης - του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών, με πρότυπο τα μεγάλα διεθνή χρηματιστήρια. Παράλληλα, δημιουργήθηκαν νέοι θεσμοί, κυριότεροι από τους οποίους είναι οι ανώνυμες χρηματιστηριακές εταιρίες, η παράλληλη χρηματιστηριακή αγορά και το αποθετήριο τίτλων. Με τον τρόπο αυτό, διευρύνεται το πεδίο ανταγωνισμού όσον αφορά την προσέλκυση αποταμιευτικών πόρων, εν ισχύοντας τη ροή αποταμιεύσεων προς την κεφαλαιαγορά, εξέλιξη που βοηθά στην παραγωγικότερη αξιοποίηση των αποταμιεύσεων της οικονομίας. Ο νόμος δίνει τη δυνατότητα και στα τραπεζικά ιδρύματα να μετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο χρηματιστηριακών εταιριών και έτσι να αποφύγουν τυχόν μείωση του κύκλου εργασιών τους, να αυξήσουν και να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους σε τομείς, όπως η αντασφάλιση και οι υπηρεσίες χρηματομεσίτη.

Ο θεσμικός εκσυγχρονισμός του ελληνικού τραπεζικού και χρηματιστηριακού συστήματος και η προσαρμογή τους προς τα ευρωπαϊκά πρότυπα υλοποιείται με τη σταδιακή ενσωμάτωση στο εσωτερικό δίκαιο των κοινοτικών οδηγιών που αναφέρονται στην ενιαία χρηματοπιστωτική αγορά. Ήδη, η Δεύτερη Τραπεζική Οδηγία (89/646/ΕΟΚ) αποτελεί τμήμα της ελληνικής τραπεζικής νομοθεσίας (νόμος 2076/92), ενώ με πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος έχει εναρμονιστεί η νομοθεσία με το περιεχόμενο των οδηγιών για τα ίδια κεφάλαια, το συντελεστή φερεγγυότητας, τα μεγάλα χρηματοδοτικά ανοίγματα και την εποπτεία του κινδύνου από ανοικτές συναλλαγματικές θέσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Επίσης, η Επιτροπή Ζαββού για τον εκσυγχρονισμό του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος προώθησε την έκδοση των Προεδρικών Διαταγμάτων σχετικά με την εποπτεία και τη διαφάνεια της χρηματιστηριακής αγοράς και την κατάχρηση εμπιστευτικών πληροφοριών (insider trading).

Κατά τη διάρκεια του 1993 πραγματοποιήθηκαν σημαντικά βήματα στην πορεία για την πλήρη απελευθέρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Έτσι, καταργήθηκαν οι υποχρεωτικές δεσμεύσεις των τραπεζών επί των μεταβολών των καταθέσεών τους για επενδύσεις σε τίτλους του Δημοσίου και τη δανειοδότηση βιοτεχνικών επιχειρήσεων. Από τον Ιούνιο του 1994 αποδεσμεύτηκαν μάλιστα και οι τυχόν υφιστάμενες τοποθετήσεις σε τίτλους του Δημοσίου που είχαν σωρευτεί κατά την περίοδο ισχύος των δεσμεύσεων. Επίσης, καταργήθηκαν και οι τελευταίοι περιορισμοί στη βραχυχρόνια κίνηση κεφαλαίων από και προς το εξωτερικό κα-

θώς και οι προληπτικοί συναλλαγματικοί έλεγχοι. Κατ' αυτόν τον τρόπο διερευνήθηκαν οι επιλογές των τραπεζών για επένδυση των διαθέσιμων τους σε χρηματοπιστωτικά στοιχεία που συντελούν στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητάς του χαρτοφυλακίου τους.

Συμπερασματικά, οι σημαντικές θεσμικές μεταβολές για την αναμόρφωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος που προαναφέρθηκαν έχουν θέσει σε κίνηση τους μηχανισμούς ανταγωνισμού τιμών των πιστωτικών ιδρυμάτων στην Ελλάδα. Τα περιθώρια των τραπεζών για αυτόνομη βελτίωση της απόδοσής τους - επιλογή τιμών, εργασιών - έχουν επίσης διερευνηθεί. Ωστόσο, το ασταθές μακροοικονομικό περιβάλλον με τα σημαντικά δημοσιονομικά ελλείμματα, σε συνδυασμό με την μη λειτουργική δομή του συστήματος των τιμών, τα φορολογικά προνόμια ορισμένων δραστηριοτήτων και τη δυνατότητα εκτεταμένης φοροδιαφυγής επιδρούν ακόμα ανασταλτικά στην προσπάθεια πλήρους εκσυγχρονισμού του τραπεζικού συστήματος.

1.3 ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

Η εξέταση της θέσης και της εξέλιξης των ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων, των χαρακτηριστικών του ελληνικού χρηματοπιστωτικού μηχανισμού, καθώς και των θεσμικών εξελίξεων που παρατηρούνται και επηρεάζουν τη συμπεριφορά των τραπεζών, οδηγεί στη συνέχεια στην ανάλυση των συνθηκών ανταγωνισμού μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Ενώ ο ανταγωνισμός εκφράζεται σε σχέση με την τιμή, τον όγκο, το είδος και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι παράγοντες που διαμορφώνουν τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των ανταγωνιστικών συνθηκών είναι η πιστωτική πολιτική των αρχών, το μέγεθος και η διάρθρωση του πιστωτικού συστήματος. Έτσι, η επιλεκτική πιστωτική πολιτική που ασκήθηκε στην Ελλάδα αφαιρούσε από τις τράπεζες τη δυνατότητα να ανταγωνιστούν με βάση είτε την αυξομείωση του επιπέδου των επιτοκίων τους είτε τη διαχείριση των καταθέσεων τους σε ότι αφορά την κατεύθυνση των χρηματοδοτήσεων. Ακόμα, οι διαφοροποιήσεις ανάμεσα στις τράπεζες ήταν μάλλον μικρές ως προς το είδος και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε συνδυασμό με την εξασφάλιση από τις αρχές της αποδοτικότητας των ιδρυμάτων.

1.4 ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Παρόλα αυτά θα πρέπει να αναζητηθούν οι συνθήκες ανταγωνισμού ανάμεσα στα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας. Αρχικά θα πρέπει να αναφερθεί ότι η ολιγοπωλιακή συγκρότηση του τραπεζικού συστήματος ίσως εμπόδιζε την ανάπτυξη ανταγωνισμού. Ταυτόχρονα, όμως δεν εμποδιζόταν η είσοδος νέων τραπεζών στην αγορά, ενώ η ολιγοπωλιακή διάρθρωση ισχύει και σε άλλες κοινοτικές χώρες. Ωστόσο, σε αντίθεση με τις τελευταίες, στην Ελλάδα οι λίγες τράπεζες δεν μοιράζονταν σχεδόν εξίσου την αγορά. Η Ελλάδα διέθετε τον μεγαλύτερο ίσως συγκεντρωτισμό ενώ έλειψε η σταδιακή μεγέθυνση των μικρότερων τραπεζών. Έτσι, μία πρώτη διάκριση είναι αυτή ανάμεσα στις μεγάλες και στις μικρές τράπεζες, καθώς οι πρώτες μπορούσαν να ανταγωνιστούν τις δεύτερες σε θέματα μεγέθους παροχής χρηματοδοτικών πόρων και εξυπηρέτησης του κοινού μέσω εκτεταμένων δικτύων καταστημάτων. Οι μικρές τράπεζες από την άλλη πλευρά δεν εξειδικεύτηκαν σε κάποια συγκεκριμένη χρηματοδοτική δραστηριότητα, ούτε προώθησαν την τεχνική των κοινοπρακτικών δανείων. Ακόμα, οι φορολογικές επιβαρύνσεις επιδρούσαν δυσμενέστερα στις μικρές τράπεζες κατά την εκχώρηση δανείων μεταξύ τραπεζών. Επίσης, οι περισσότερες μεγάλες τράπεζες ανήκαν στο κράτος με τις οποίες το Δημόσιο επιτελούσε τις συναλλαγές του και ευνοούσε την απόκτηση πελατείας.

Πράγματι, μία δεύτερη ομαδοποίηση των τραπεζών είναι αυτή ανάμεσα στις κρατικές και στις ιδιωτικές όπου διαπιστώνεται η ευνοϊκή μεταχείριση των πρώτων από το κράτος. Οι κρατικές τράπεζες γίνονται φορείς άσκησης της κρατικής - οικονομικής, κοινωνικής - πολιτικής, αναλαμβάνουν συναλλαγές του δημοσίου, τις χρηματοδοτήσεις των αναπτυξιακών νόμων, προσελκύουν τους ιδιώτες που συνεργάζονται με το δημόσιο, αλλά και ιδιώτες γενικά αν ληφθεί υπόψη η πρακτική των χρηματοδοτήσεων για τις οποίες, πέρα από διάφορα κριτήρια, ίσχυαν και άλλες παρεμβάσεις. Οι ιδιώτες λοιπόν παρέμεναν σε αυτές παρά τα γραφειοκρατικά εμπόδια και τις καθυστερήσεις που συχνά παρατηρούνται. Έτσι, τα κρατικά ιδρύματα αποκτούσαν ένα μεγαλύτερο τμήμα αγοράς, αν και σταδιακά η καλλίτερη εξυπηρέτηση των μικρών ιδρυμάτων βοήθουσε τα τελευταία να αυξάνουν τα μερίδιά τους.

Ωστόσο, είναι αναγκαία εδώ η διάκριση ανάμεσα στο μέγεθος και στην αποδοτικότητα των ιδρυμάτων καθώς τα μεγάλα και κρατικά

ιδρύματα, υπό το βάρος και της κρατικής πίεσης, ζημιώνονταν από τη δανειοδότηση επιχειρήσεων με σοβαρά οικονομικά προβλήματα, ενώ οι κατά καιρούς ρυθμίσεις των χρεών των τελευταίων δεν ήταν μάλλον οι συμφερότερες για τις τράπεζες. Ακόμα στο θέμα αυτό εφαρμοζόταν μια δυσμενής κρατική πολιτική για τις κρατικές τράπεζες και το Ταμειυτήριο σε σχέση με τις ξένες τράπεζες στις οποίες το δημόσιο προχωρούσε στην άμεση πληρωμή τους.

Επιπροσθέτως, τα κρατικά ιδρύματα, έχοντας ένα εκτεταμένο δίκτυο, διεκπεραιώνουν δραστηριότητες, όπως μισθοδοσίες και πληρωμές τελών, οι οποίες συνεπάγονται υψηλό κόστος εργασιών γι' αυτά. Αλλά η αποδοτικότητά τους επηρεαζόταν και από την προς τα κάτω ακαμψία των επιτοκίων καταθέσεων σε συνδυασμό με το γεγονός ότι δεν αποκλείουν τις μικρού μεγέθους καταθέσεις σε όλη την έκταση της χώρας, οι οποίες συνεπάγονται υψηλό κόστος τήρησης λογαριασμών. Αντίθετα, ορισμένες μικρές τραπεζικές μονάδες αλλά και ξένες τράπεζες αποκλείουν από τις λειτουργίες τους μικρούς καταθέτες και οφειλέτες λόγω του μη επικερδούς: χαρακτήρα των συναλλαγών. Ενώ οι συναλλαγές αυτές θα μπορούσαν να διοχετευθούν σε άλλα ιδρύματα - όπως το Ταμειυτήριο - οι μεγάλες τράπεζες αλλά και η κρατική πολιτική ίσως επιθυμούν τη διατήρηση της δεσπόζουσας θέσης τους στην αγορά σε βάρος της αποδοτικότητάς τους.

Τέλος, υπάρχει και η διάκριση ανάμεσα σε ελληνικές και ξένες τράπεζες. Οι τελευταίες διαθέτουν συγκριτικά πλεονεκτήματα - υπηρεσίες, - τεχνικές και, ως αποτέλεσμα παρέχουν αποδοτικές τραπεζικές εργασίες. Επιλέγουν τους πελάτες τους, αποκλείουν την μικρομεσαία πελατεία και τις μη επικερδείς τραπεζικές δραστηριότητες, χρηματοδοτούν οικονομικά υγιείς μονάδες, επικεντρώνονται σε ορισμένα τμήματα της αγοράς, όπως είναι η χρηματοδότηση επιλεγμένων δραστηριοτήτων, η διαχείριση του χαρτοφυλακίου ιδιωτών και σε διάφορες διαμεσολαβητικές εργασίες, προωθούν την υψηλής ποιότητας συνεργασία που στηρίζεται στην άμεση προσωπική σχέση, παρέχουν μειωμένο χρόνο συναλλαγών που στηρίζεται στην έλλειψη γραφειοκρατικών εμποδίων και στον αυτοματισμό, διαθέτουν ένα καλά εκπαιδευμένο προσωπικό, εισάγουν νέα χρηματοδοτικά προϊόντα με βάση την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία, ενώ επιπλέον διαθέτουν εξειδίκευση έναντι των ελληνικών τραπεζών σε ορισμένα είδη χρηματοδότησης. Η έμφασή τους, αντίθετα με τις ελληνικές τράπεζες, δεν βρίσκεται στο μέγιστο δυνατό μέγεθος αγοράς αλλά στην εξασφάλιση της καλλίτερης δυνατής πελατείας η οποία θα τους διασφαλίσει την μέγιστη δυνατή

αποδοτικότητα, Επιπροσθέτως, για τις ξένες τράπεζες ίσχυαν για μεγάλα διαστήματα ρυθμίσεις - απαλλαγή από υποχρεωτικές τοποθετήσεις, και από διάφορες επιβαρύνσεις - οι οποίες επέδρασαν ευνοϊκά στην ευελιξία και στην αποδοτικότητά τους και δημιουργούσαν άνισες συνθήκες ανταγωνισμού προς τις ελληνικές τράπεζες (Γιαννίτσης, 1982). Η εμπειρία έδειχνε ότι οι μεγάλες διεθνείς τράπεζες είχαν τα πλέον κερδοφόρα σε όλο τον κόσμο υποκαταστήματά τους στην Ελλάδα. Έτσι, οι ανταγωνιστικές συνθήκες μεταξύ των εμπορικών τραπεζών στην Ελλάδα, διαμορφώθηκαν κυρίως εκτός των βασικών τραπεζικών μεταβλητών, καθώς αυτές καθορίζονταν εξωγενώς. Ο ανταγωνισμός για την εξασφάλιση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς επιδιώχτηκε μέσω της έκτασης των υποκαταστημάτων και των προνομιακών σχέσεων στην ανάληψη συναλλαγών για τις μεγάλες κρατικές τράπεζες, για διάφορους λόγους. Οι τελευταίες έθεταν αυτό το στόχο, ο οποίος όμως δεν ήταν πάντοτε σύμφωνος σε όρους αποδοτικότητας. Οι ιδιωτικές τράπεζες καθώς και οι ξένες τράπεζες, αντίθετα, έδιναν έμφαση στην αποδοτικότητα των υπηρεσιών τους, σε συνάρτηση με το συγκεκριμένο μερίδιο της αγοράς το οποίο επεδίωκαν. Τα λιγότερα γραφειοκρατικά εμπόδια αλλά και η βελτίωση στις παρεχόμενες υπηρεσίες που παρατηρούνταν στην τελευταία ομάδα τραπεζών τη βοηθούσαν να αποκτά ένα αξιόλογο τμήμα της αγοράς. Η ανεπάρκεια του ανοίγματος και του εκσυγχρονισμού του τραπεζικού συστήματος δεν προώθησε επαρκώς την ανάπτυξη του τραπεζικού ανταγωνισμού στη μορφή της μεταβολής βασικών τραπεζικών μεταβλητών, οι οποίες παρέμεναν σταθερές. Όλα αυτά θα δημιουργούσαν πιο ευοίωνες προοπτικές και για τις υπόλοιπες τράπεζες, πέρα από τις μεγάλες κρατικές τράπεζες, αφού έτσι θα οδηγούσαν στην ανάπτυξη των εργασιών τους τόσο μέσω της επέκτασης των δικτύων τους όσο και μέσω της απελευθέρωσης της αγοράς και της παροχής νέων τραπεζικών προϊόντων.

1.5 ΕΙΔΙΚΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ

Σε ότι αφορά τα άλλα πιστωτικά ιδρύματα, ιδιαίτερη αναφορά γίνεται για την Αγροτική Τράπεζα η οποία ασκούσε και συνεχίζει να ασκεί σημαντική δραστηριότητα στην παροχή χρηματοδότησης στον αγροτικό τομέα. Επειδή η αγροτική πίστη πραγματοποιούνταν με προνομιακούς όρους, η τράπεζα δεν φαίνεται να αντιμετώπιζε σημαντικό ανταγωνισμό από τα υπόλοιπα πιστωτικά ιδρύματα. Επιπροσθέτως, η Αγροτική δεν υπαγόταν στο καθεστώς των δεσμεύσεων. Η ιδιόμορφη

ανταγωνιστική της θέση ήταν αποτέλεσμα των κρατικών διοικητικών παρεμβάσεων, καθώς δεν λειτουργούσε ως ένα ισχυρό εξειδικευμένο ίδρυμα που κάλυπτε τις ανάγκες του αγροτικού τομέα στο πλαίσιο ενός σύγχρονου τραπεζικού συστήματος. Ακόμα, ανταγωνιζόταν τα άλλα ιδρύματα μέσω ενός εκτεταμένου δικτύου υποκαταστημάτων της στην ύπαιθρο αλλά και στα άλλα αστικά κέντρα. Για τα τελευταία ίσχυαν οι όροι ανταγωνισμού οι οποίοι αναπτύχθηκαν για τις μεγάλες κρατικές τράπεζες.

Σχετικά με τις επενδυτικές τράπεζες, οι οποίες εστίαζαν τη δραστηριότητά τους στη παροχή μακροπρόθεσμης πίστης και στην τόνωση της κεφαλαιαγοράς, λειτουργούσαν και αυτές στο πλαίσιο εκτεταμένων ρυθμίσεων. Μέχρι το 1975 χρηματοδοτούνταν από το κράτος, τις μητρικές τους τράπεζες, το Ταμειυτήριο και το εξωτερικό. Στη συνέχεια άντλησαν κεφάλαια από το κοινό, μέσω της έκδοσης ομολόγων όπου έφθασαν να καλύπτουν το μεγαλύτερο μέρος των αναγκών τους σε κεφάλαια από αυτά. Έτσι ο ανταγωνισμός που υπήρχε στην παροχή μακροπρόθεσμης πίστης συμπληρώθηκε με αυτόν στην άντληση κεφαλαίων. Ωστόσο, ενώ για την πρώτη δραστηριότητα, στην οποία οι επενδυτικές τράπεζες προχώρησαν σημαντικά, οι συνθήκες ανταγωνισμού ήταν λιγότερο έντονες δεδομένης της απροθυμίας των τραπεζών για μακροπρόθεσμη πίστη, στην άντληση κεφαλαίων ευνοήθηκαν λόγω της επιδότησης του επιτοκίου των ομολόγων. Έτσι στο ανταγωνιστικό πεδίο αυτές οι διοικητικές παρεμβάσεις, όπως και η έλλειψη δεσμεύσεων γι' αυτές, τις έφερναν σε ευνοϊκότερη θέση. Ας σημειωθεί ότι στις τρεις επενδυτικές τράπεζες δέσποζε η ΕΤΒΑ - 70% των χρηματοδοτήσεων - η οποία υλοποιούσε άλλωστε και την κρατική οικονομική και κοινωνική πολιτική. Ωστόσο, η επέκταση αυτή στο μερίδιο αγοράς - όπως και στις κρατικές εμπορικές τράπεζες και στην ΑΤΕ - επέδρασε δυσμενώς στην αποδοτικότητά της αν ληφθούν υπόψη τα προβλήματα ορισμένων χρηματοδοτούμενων από αυτή μονάδων αλλά και ορισμένων συμμετοχών της σε επιχειρήσεις. Η αδρανοποίηση κεφαλαίων τα οποία διαφορετικά θα απέδιδαν γι' αυτή περισσότερα αλλά και θα χρησιμοποιούνταν για τη χρηματοδότηση νέων παραγωγικών επενδύσεων ίσχυαν και για την περίπτωση της ΕΤΒΑ.

Οι στεγαστικές τράπεζες, όπως και η ΑΤΕ, ισχυροποιήθηκαν σημαντικά μετά τις αρχές τη δεκαετίας του '70 σε συνδυασμό με τη μείωση της άμεσης χρηματοδοτικής δραστηριότητας της κεντρικής τράπεζας. Η ενυπόθηκη πίστη λειτουργούσε κάτω από ένα πλαίσιο ρυθμιστικών πα-

ρεμβάσεων και έτσι δημιουργούσε ένα πλέγμα εμποδίων στην ανταγωνιστική δραστηριότητα των υπολοίπων πιστωτικών ιδρυμάτων. Από στεγαστικές τράπεζες, η Κτηματική παρείχε περίπου το 80% συνολικών χρηματοδοτήσεων. Οι τράπεζες αυτές, αντλούσαν κεφάλαια από καταθέσεις, ομόλογα και από την Τράπεζα, της Ελλάδος ενώ ευνοούνταν σε ότι αφορά το καθεστώς των δεσμεύσεων, αλλά και των επιτοκίων χορηγήσεων. Ταυτόχρονα, η αγορά των στεγαστικών δανείων δεν ήταν απελευθερωμένη σε διασυνοριακή βάση, κάτι που τους έδινε ένα ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τα άλλα ιδρύματα. Μετά τα μέσα της δεκαετίας του '80 άρχισαν να αντιμετωπίζουν τον ανταγωνισμό των εμπορικών τραπεζών οι οποίες ενεργοποιούνταν στην παροχή στεγαστικών δανείων. Επιπροσθέτως, η μείωση των ρυθμιστικών παρεμβάσεων στην Ελλάδα από το τέλος της δεκαετίας του '80, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα των τραπεζών να επιτελούν πολλές τραπεζικές εργασίες (universal banking) οδηγούσε τις στεγαστικές τράπεζες, όπως και τις επενδυτικές και την ΑΤΕ, να ανταγωνίζονται τα άλλα ιδρύματα σε αυτοδύναμη βάση στο μέλλον. (Το 1998 η Εθνική Τράπεζα προέβη στη συγχώνευση δια της απορροφήσεως της Κτηματικής Τράπεζας της Ελλάδος).

Τέλος, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο κατορθώνει, μέσα από το εκτεταμένο δίκτυο των υποκαταστημάτων του και των ταχυδρομικών γραφείων, να συλλαμβάνει γύρω στο 15% των ιδιωτικών καταθέσεων, κυρίως από τους μικροκαταθέτες. Με βάση αυτό το δίκτυο, ανταγωνίζεται τα άλλα πιστωτικά ιδρύματα, παρά το γεγονός ότι δεν διέθετε το πλήθος των χρηματοδοτικών προϊόντων που παρέχουν τα εμπορικά τραπεζικά ιδρύματα. Οι πόροι του κατευθύνονταν στην χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων του δημόσιου τομέα, ενώ η διάρθρωση αυτή μείωνε τις ανταγωνιστικές συνθήκες σε ότι αφορά την παροχή των κεφαλαίων.

1.6 ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

Πέρα από την αναφορά στον ανταγωνισμό με βάση τις διάφορες ομάδες τραπεζών στην Ελλάδα, αξίζει στη συνέχεια να επιχειρηθεί η παρουσίαση των εξελίξεων στις γενικότερες συνθήκες ανταγωνισμού όπως αυτές διαμορφώθηκαν διαχρονικά, κάτω από την ταυτόχρονη λειτουργία όλων των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Με δεδομένη λοιπόν στην αρχή την επιλεκτική πιστωτική πολιτική των αρχών και τις συνέπειες στις οποίες οδήγησε σχετικά με τις συνθήκες ανταγωνισμού ανάμεσα στα πιστωτικά ιδρύματα, νέες ανταγωνιστικές πιέσεις για τις τράπεζες, μέσα όμως στο πιο πάνω πλαίσιο, φαίνεται ότι ξεκίνησαν από τις αρχές της δεκαετίας του '70. Έγινε τότε περισσότερο αντιληπτό στις αρχές ότι η ανυπαρξία κεφαλαιαγοράς και η διατήρηση των αποταμιευτικών πόρων στην μορφή των τραπεζικών καταθέσεων οδηγεί στη δημιουργία δεσμών αλληλεξάρτησης ανάμεσα στις τράπεζες και στις μεγάλες επιχειρήσεις της χώρας. Αυτό με τη σειρά του επιδρούσε και εμπόδιζε την υλοποίηση των επιθυμητών διαρθρωτικών αλλαγών στις πιστωτικές αγορές, ενώ επιδρούσε αντίστροφα στην ποιότητα και στη διάρθρωση των ισολογισμών των τραπεζών. Ακόμα, υπήρχε προβληματισμός σχετικά με τα δημόσια ελλείμματα που εμπόδιζαν την εφαρμογή αποτελεσματικών πιστωτικών πολιτικών, καθώς και με την ανάγκη για μία πιο ορθολογική κατανομή των ιδιωτικών καταθέσεων ανάμεσα στους διάφορους κλάδους του πιστωτικού συστήματος, ώστε να μειωθεί η χρηματοδότηση βασικών οικονομικών κλάδων από την κεντρική τράπεζα. Αποφασίσθηκε, λοιπόν, η αναδιανομή των κεφαλαίων προς τους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς. Τα τραπεζικά ομόλογα που εκδίδονταν οδήγησαν σε αναδιανομή των ιδιωτικών καταθέσεων, ενώ σε ορισμένα από τα ιδρύματα αυτά - ΑΤΕ - επετράπηκε η ίδρυση καταστημάτων και στα αστικά κέντρα. Έτσι, εντάθηκε ο ανταγωνισμός σε ότι αφορά την άντληση καταθέσεων ενώ επιπρόσθετα οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί ευνοήθηκαν και μέσω της επιδότησης του κόστους των κεφαλαίων. Ο νέος αυτός ανταγωνισμός άρχισε να μειώνει σημαντικά το τμήμα της αγοράς καταθέσεων το οποίο έλεγχαν οι δυο μεγάλες εμπορικές τράπεζες. Επίσης, άρχισε να παρατηρείται η είσοδος νέων τραπεζών στην ελληνική αγορά - ελληνικών και ξένων - δημιουργώντας νέες επιδράσεις στις συνθήκες ανταγωνισμού, κάτι που επαναλήφθηκε στο τέλος της δεκαετίας του '80. Από το τέλος της δεκαετίας του '70 άρχισε να ενεργοποιείται περισσότερο η πολιτική των επιτοκίων ενώ απελευθερώθηκαν τα επιτόκια διατραπεζικών καταθέσεων ώστε να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικότερα οι τράπεζες προβλήματα βραχυπρόθεσμης ρευστότητας. Η τάση προς τη λειτουργία του πιστωτικού συστήματος με βάση τον μηχανισμό της αγοράς άρχισε να εγκαθιδρύεται, σε συνδυασμό με τις διαπραγματεύσεις για την ένταξη της χώρας στις ΕΚ, τη μείωση των ρυθμιστικών παρεμβάσεων, και την εισαγωγή γενικών κανόνων οι οποίοι θα ενίσχυαν τον ανταγωνισμό τιμών μεταξύ των ιδρυμάτων και έτσι την αποδοτική τους λειτουργία. Ωστόσο, οι μεταβολές δεν προχώρησαν κάτω από τα συνεχιζόμενα σοβαρά μακροοικονομικά προβλήματα της χώρας. Διάφορα μέτρα όπως αύξηση

των επιτοκίων προθεσμιακών καταθέσεων, αυτοχρηματοδότηση της πιστωτικής επέκτασης των ειδικών πιστωτικών οργανισμών, ίση μεταχείριση με τις εμπορικές τράπεζες κατά την χρηματοδότηση από την κεντρική τράπεζα - ανέκοψαν κάπως την αυξητική πορεία των ειδικών οργανισμών και λειτούργησαν υπέρ των εμπορικών τραπεζών. Η κατάργηση της Νομισματικής Επιτροπής - Ν. 1266/82 - έδωσε ευελιξία στην κεντρική τράπεζα, ενώ ενοποιήθηκαν πολλές κατηγορίες επιτοκίων και καταργήθηκαν αρκετοί πιστωτικοί κανόνες. Το σύστημα άρχισε να αφήνει περιθώρια πρωτοβουλίας στις τράπεζες. Από το 1984 άρχισαν οι ανταγωνιστικές πιέσεις ανάμεσα στα πιστωτικά ιδρύματα και στην κεφαλαιαγορά λόγω της απευθείας διάθεσης των εντόκων γραμματίων στο κοινό και της έκδοσης, από το 1986, ομολόγων με ρήτρα ECU. Ακόμα, επιτράπησαν στις τράπεζες οι προθεσμιακές καταθέσεις σε μετατρέψιμες δραχμές, η χορήγηση δανείων σε συνάλλαγμα, καθώς και η ελεύθερη έκδοση εγγυητικών επιστολών για την κάλυψη ιδιωτικών συναλλαγών. Επίσης, επιτράπηκε στις εμπορικές τράπεζες, στις στεγαστικές τράπεζες και στο Ταμειυτήριο να χορηγούν στεγαστικά δάνεια με ελεύθερα διαπραγματεύσιμο επιτόκιο. Οι εξελίξεις αυτές δημιούργησαν τώρα ανταγωνισμό για στεγαστικά δάνεια ανάμεσα στις εμπορικές τράπεζες και στα άλλα ιδρύματα.

Ο ανταγωνισμός εντάθηκε και με τη χρήση του «πλαστικού, χρήματος». Οι πλαστικές κάρτες διευκόλυναν τους καταναλωτές στις τρέχουσες συναλλαγές τους, ενώ οι τράπεζες που προώθησαν το θεσμό αυτό δημιούργησαν ευνοϊκές συνθήκες για την προσέλκυση σ' αυτές αποταμιευτικού κοινού.

Ωστόσο, παρά τις μεταβολές χρειάζονταν μεγαλύτερη ευελιξία στις τράπεζες σε σχέση με την επιλογή των χρηματοδοτήσεών τους και τη διάρθρωση του χαρτοφυλακίου τους, ο περιορισμός των πιστωτικών κανόνων και η μεγαλύτερη ευκαμψία των επιτοκίων ώστε να αντανακλούν το κόστος ευκαιρίας, η κατάργηση των επιδοτήσεων επιτοκίου, η ενίσχυση του ανταγωνισμού και η παροχή ελευθερίας στα ιδρύματα για ανάπτυξη υπηρεσιών. Επιπροσθέτως, έπρεπε να υπερνικηθεί η τάση που παρουσίαζαν ορισμένα πιστωτικά ιδρύματα προς μία βραδεία προσαρμογή, λόγω κατάλληλων μηχανισμών και εξειδικευμένων στελεχών, ικανών να αξιολογούν τις προοπτικές και τις δυνατότητες της κάθε επιχείρησης. Ήταν απρόσφορη η νοοτροπία που είχε διαμορφωθεί σε στελέχη των τραπεζών λόγω του ιδιαίτερα πολύπλοκου συστήματος ποσοτικών κανόνων στο οποίο έπρεπε να κινηθούν κατά τα τελευταία τριάντα χρόνια. Αυτό με τη σειρά του υπονόησε ότι στην πορεία της

προσαρμογής ορισμένα ιδρύματα θα τα κατάφερναν καλύτερα από άλλα, θα ήταν πιο ανταγωνιστικά και έτσι θα αποκτούσαν μεγαλύτερα μερίδια της αγοράς. Η ακαμψία στις μεγάλες δημόσιες τράπεζες είχε παρατηρηθεί και τονιστεί στις διάφορες ερευνητικές μελέτες.

Από το 1987 άρχισε νέα προσπάθεια αναπροσαρμογής του συστήματος και διαφοροποίησης του ανταγωνισμού ανάμεσα σε ιδρύματα, μέσω της παροχής νέων προϊόντων - χρηματοδοτική μίσθωση, πιστοποιητικά καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις με διαπραγματεύσιμα επιτόκια, δάνεια σε συνάλλαγμα, πιστώσεις με κυμαινόμενα επιτόκια, η δυνατότητα αντιστάθμισης των κινδύνων για τις επιχειρήσεις με τη χρήση παράγωγων χρηματοπιστωτικών μέσων. Ακόμα, εντάθηκε ο ανταγωνισμός τους με την κεφαλαιαγορά καθώς διευρύνθηκε ο αριθμός των επιχειρήσεων και οργανισμών που μπορούσαν να επενδύουν σε έντοκα γραμμάτια του δημοσίου. Η ΑΤΕ υπήχθη για πρώτη φορά στο καθεστώς δεσμεύσεων, διευρύνθηκε η δανειοδοτική λειτουργία των στεγαστικών τραπεζών, επιτράπησαν οι δραστηριότητες ανασφάλισης στις επενδυτικές τράπεζες, ενώ απελευθερώθηκαν τα ιδρύματα στις επενδύσεις τους σε τίτλους του δημοσίου και των ιδιωτικών επιχειρήσεων. Οι νέες υπηρεσίες, η κατάργηση των περιοριστικών όρων, η απελευθέρωση επιτοκίων, η μείωση των διακρίσεων μεταξύ των ιδρυμάτων, άρχισαν να δημιουργούν συνθήκες για ενίσχυση του τραπεζικού ανταγωνισμού μέσω της ενεργοποίησης βασικών τραπεζικών μεταβλητών, της παροχής νέων υπηρεσιών, της διεύρυνσης της αγοράς και της αύξησης του αριθμού των ιδρυμάτων. Ιδιαίτερα οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί, όπου για μεγάλο διάστημα έδρασαν κάτω από την κρατική παρέμβαση και ωφελήθηκαν στην άντληση και παροχή χρηματοδοτικών πόρων αλλά και στην παροχή άλλων υπηρεσιών, έπρεπε τώρα να αρχίσουν να λειτουργούν ως αυτόνομα τραπεζικά ιδρύματα έστω και αν συνεχίσουν να εξειδικεύονται σε συγκεκριμένες δραστηριότητες.

Ο ανταγωνισμός ευνοήθηκε κατά το 1988 καθώς καταργήθηκε το σύστημα δεσμεύσεων - αποδεσμεύσεων επί των τραπεζικών χορηγήσεων, που ώθησε τα ιδρύματα περισσότερο στην ανάγκη ανταγωνισμού μεταξύ τους για την εξασφάλιση της απαιτούμενης αποδοτικότητας. Ακόμα το νέο θεσμικό πλαίσιο για την κεφαλαιαγορά και η κοινοτική τραπεζική πολιτική έδωσαν στα τραπεζικά ιδρύματα τη δυνατότητα να αναλάβουν πλήθος χρηματιστηριακών και επενδυτικών δραστηριοτήτων, Ταυτόχρονα, έχουν να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό και άλλων επιχειρήσεων, όπως είναι οι ασφαλιστικές οι οποίες τις ανταγωνίζονται στην άντληση κεφαλαίων - αμοιβαία κεφάλαια - αλλά και στην παροχή

χρηματοπιστωτικών εργασιών. Η φορολόγηση των τραπεζικών καταθέσεων από το 1991 σε αντίθεση με τις επενδύσεις σε έντοκα γραμμάτια και ομόλογα του δημοσίου σε αμοιβαία κεφάλαια ευνόησε τον ανταγωνισμό υπέρ της κεφαλαιαγοράς. Επιπροσθέτως, αυξήθηκε ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών καθώς απελευθερώνεται ταχέως το σύστημα, μέσω και της αύξησης του αριθμού των εμπορικών τραπεζών στη χώρα, είτε ως τραπεζών γενικών συναλλαγών είτε ως εξειδικευμένων, μέσω της μεγαλύτερης ενεργοποίησης ορισμένων ξένων τραπεζών στην άντληση πόρων και στην παροχή χρηματοδοτήσεων, αλλά και της ενεργοποίησης πολλών τραπεζών στην παροχή νέων προϊόντων.

Γίνεται αντιληπτό ότι η αυξανόμενη απελευθέρωση, το άνοιγμα και η ενοποίηση των αγορών οδηγούν σε συνθήκες ανταγωνισμού οι οποίες αναφέρονται τώρα σε ένα ευρύτατο φάσμα πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων. Τα ιδρύματα αυτά λειτουργούν αυτοδύναμα, παρέχουν το σύνολο ή μέρος από τις χρηματοπιστωτικές λειτουργίες και ανταγωνίζονται έντονα μεταξύ τους στη σύλληψη, στη διαχείριση και στην παροχή των χρηματοδοτικών πόρων, χρησιμοποιώντας σύγχρονα μέσα και τεχνικές καθώς και τα όργανα που προσφέρει μια απελευθερωμένη αγορά χρήματος και κεφαλαίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ
ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟ-

**ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ
ΑΓΟΡΩΝ &
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ
ΓΙΑ ΤΟ ΕΛΛ.
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Η ολοκλήρωση των χρηματοπιστωτικών αγορών αποτελεί φαινόμενο, οι διαστάσεις του οποίου συνεχώς διευρύνονται στη διάρκεια της δεκαετίας του 1970 και μετά, με τη διεθνοποίηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων, την ανάπτυξη των ευρωαγορών, την απελευθέρωση των κινήσεων κεφαλαίου. Στο ευρωπαϊκό επίπεδο, η Ευρωπαϊκή Κοινότητα (ΕΚ) ανήγαγε τη δημιουργία ενός ενοποιημένου χρηματοπιστωτικού και νομισματικού χώρου σε στόχο πρώτης προτεραιότητας για τη δεκαετία του 1990.

Τα μέτρα που προωθεί η ΕΚ μπορούν να θεωρηθούν ως μια προσπάθεια προσαρμογής των θεσμικών δομών σε μια νέα πραγματικότητα και δημιουργίας ευνοϊκών προϋποθέσεων για την ανάπτυξη των ευρωπαϊκών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σύμφωνα με τα νέα δεδομένα της διεθνούς αγοράς. Η ενοποίηση των κεφαλαιακών αγορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο μπορεί να ερμηνευτεί στα πλαίσια της γενικότερης τάσης «παγκοσμιοποίησης» (globalisation) των αγορών και του ανταγωνισμού, που χαρακτηρίζει ήδη *de facto* τις αγορές προϊόντων και άλλων υπηρεσιών, αλλά και τις χρηματοπιστωτικές αγορές.

Το πέρασμα από τη φάση της «διεθνοποίησης» σε αυτήν της «παγκοσμιοποίησης» δεν εκφράζει απλώς μια αλλαγή μόδας στην οικονομική ορολογία. Η «παγκοσμιοποίηση» εκφράζει τη «φυσική» εξέλιξη της στρατηγικής των διεθνικών επιχειρήσεων, γενικότερα, και των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, ειδικότερα, που περνούν έτσι σε μια νέα φάση επέκτασής τους στη διεθνή οικονομία (ή σε τμήματά της, όπως η ΕΚ). Αντανακλά, συνεπώς, ουσιαστικές ανακατατάξεις στην οργάνωση της διεθνούς οικονομίας και του παγκόσμιου ανταγωνισμού, που βέβαια έχουν τις ρίζες τους σε προγενέστερες εξελίξεις, αλλά που ταυτόχρονα βάζουν σε κίνηση μια νέα δυναμική στη διεθνή οικονομία.

Η προσαρμογή του τραπεζικού και χρηματοπιστωτικού συστήματος στις γενικότερες τάσεις διεθνοποίησης των οικονομικών σχέσεων δεν είναι φαινόμενο που παρουσιάζεται για πρώτη φορά στο επίπεδο των διεθνών οικονομικών σχέσεων. Στα μέσα της δεκαετίας του 1960 οι τράπεζες - ακολουθώντας με καθυστέρηση τη διεθνοποίηση των μεγάλων βιομηχανικών ή άλλων εταιριών - επεκτείνονται και αυτές στη διεθνή αγορά είτε με τη μορφή της «πολυεθνικής» (multinationalised) είτε με τη μορφή της «διεθνικής» (internationalised) τράπεζας.

Η θεώρηση της απελευθέρωσης και της ενοποίησης των χρηματοπιστωτικών αγορών κάτω από την οπτική γωνία της γενικότερης τάσης παγκοσμιοποίησης δίνει μια πρόσθετη διάσταση στην προβληματική. Η ολοκλήρωση των χρηματοπιστωτικών αγορών δημιουργεί ένα χαρακτήρα «καταναγκασμού» για τα διεθνοποιημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τα οποία, ταυτόχρονα, διαμορφώνουν νέες συνθήκες στην παγκόσμια αγορά, αλλά και είναι υποχρεωμένα να αναπροσαρμόζουν συνεχώς τη στρατηγική τους στις συνθήκες που δημιουργούνται στο σύστημα του παγκόσμιου ανταγωνισμού.

Η ανάδειξη της απελευθέρωσης και της «απορύθμισης» (deregulation) των χρηματικών αγορών σε κεντρικά στοιχεία της διαδικασίας ενοποίησης των αγορών στην ΕΚ έχει για τις μικρές και σχετικά αδύναμες οικονομίες, όπως η ελληνική, επιδράσεις και προβλήματα που σκόπιμο είναι να διαφοροποιηθούν από τα γενικότερα ζητήματα που συνήθως αναλύονται γύρω από την προβληματική της χρηματοπιστωτικής ολοκλήρωσης (financial integration).

2.2 ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑ - ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΤΩΝ ΜΕΡΙΔΙΩΝ ΑΓΟΡΑΣ

Η άρση των θεσμικών - τεχνικών εμποδίων για την εγκατάσταση και την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και οι ρυθμίσεις της δεύτερης τραπεζικής Οδηγίας της ΕΚ έχουν ως κεντρικό αποτέλεσμα τον εντονότερο ανταγωνισμό μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Η μείωση του προστατευτισμού δεν θα επηρεάσει μόνο τους κινδύνους των τραπεζικών επιχειρήσεων, τη θέση τους στην αγορά, το κόστος και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στη φάση αυτή, η ολοκλήρωση των αγορών συνοδεύεται από αισθητές ανακατατάξεις στην ίδια την οργάνωσή τους, καθώς και στο χαρακτήρα των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους χρηματοπιστωτικούς φορείς.

Η ένταση του ανταγωνισμού δεν μπορεί, ωστόσο, να θεωρηθεί ανεξάρτητα από τους παράγοντες που προηγουμένως περιόριζαν τις δυνάμεις του ανταγωνισμού. Κεντρικό στοιχείο που πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι ο βαθμός θεσμικής προστασίας που ίσχυε πριν. Συνεπώς, οι επιδράσεις της απελευθέρωσης θα είναι εντονότερες στις χώρες εκείνες και στις ειδικές τραπεζικές υπηρεσίες στις οποίες ο θεσμικός προστατευτισμός ήταν πιο ισχυρός.

Στην Ελλάδα, ο προστατευτισμός κάτω από τον οποίο

αναπτύχθηκαν οι τράπεζες, σε συνδυασμό με τον κρατικό παρεμβατισμό σε θέματα τιμολόγησης των τραπεζικών υπηρεσιών και κατανομής των πιστωτικών πόρων καθώς και η ολιγοπωλιακή δομή της τραπεζικής αγοράς είχαν οδηγήσει σε περιορισμένη διαφοροποίηση των τραπεζικών προϊόντων και σε σαφώς χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών σε σύγκριση με άλλες χώρες της ΕΚ.

Οι επιδόσεις αυτές, όμως, δεν προσδιορίζονται μόνο από το θεσμικό περιβάλλον και την οργάνωση της χρηματοπιστωτικής αγοράς, αλλά και από τον τρόπο λειτουργίας και τα χαρακτηριστικά του μη - τραπεζικού τομέα της οικονομίας, προς τον οποίο κατευθύνονται οι τραπεζικές υπηρεσίες. Τα ίδια, δηλαδή, τα διαρθρωτικά χαρακτηριστικά της οικονομίας αποτελούν έναν παράγοντα που επίσης επηρέασε αρνητικά τις δυνατότητες ανάπτυξης και διαφοροποίησης των τραπεζικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα, το μικρό μέγεθος, η αστάθεια της επιχειρησιακής συμπεριφοράς και επιδόσεων, η περιορισμένη τεχνολογική και ανταγωνιστική βάση, το αδύναμο management των μη τραπεζικών επιχειρήσεων βάζουν περιορισμούς στην ανάπτυξη νέων τραπεζικών υπηρεσιών, καθώς η ζήτηση για τέτοιες υπηρεσίες είτε είναι ανύπαρκτη είτε και όταν υπάρχει δεν παρέχει αξιόλογα τραπεζικά εχέγγυα ώστε να αναπτυχθεί η προσφορά.

Η αλληλεπίδραση των δύο αυτών στοιχείων δείχνει ότι η άρση των τεχνικών και θεσμικών ρυθμίσεων δεν είναι το μοναδικό στοιχείο που επηρεάζει τις εξελίξεις και μια πιο σύνθετη και ολοκληρωμένη αντίληψη του τρόπου που αλληλοεπηρεάζονται τραπεζικός και μη-τραπεζικός τομέας είναι απαραίτητη.

Η απελευθέρωση των αγορών μπορεί να εξεταστεί από δύο σκοπιές:

- τις επιδράσεις της στις δομές οργάνωσης της αγοράς από πλευράς προσφοράς και
- στους χρήστες των υπηρεσιών που συγκροτούν την πλευρά της ζήτησης.

Στο επίπεδο της προσφοράς υπηρεσιών η απελευθέρωση βάζει σε κίνηση δύο εναλλακτικούς μηχανισμούς. Κατ' αρχήν, ο εντονότερος ανταγωνισμός πιέζει τις χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις να ενισχύσουν τον εκσυγχρονισμό τους, να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, να προσαρμοστούν στις ανταγωνιστικές πιέσεις της αγοράς. Η τάση αυτή είναι συνάρτηση ενός εσωτερικού και ενός εξωτερικού στοιχείου. Το

πρώτο αφορά στην ικανότητα προσαρμογής των πιστωτικών ιδρυμάτων στο πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η ικανότητα αυτή όμως δεν έχει απεριόριστα όρια. Συν-προσδιορίζεται από παράγοντες που βρίσκονται έξω από τη δυνατότητα ελέγχου των τραπεζών, όπως για παράδειγμα η συγκριτική ανταγωνιστική τους ικανότητα με άλλα πιστωτικά ιδρύματα.

Οπωσδήποτε, η ένταση του ανταγωνισμού θεωρείται ότι ωφελεί τους χρήστες τραπεζικών υπηρεσιών λόγω της βελτίωσης του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών, της μείωσης του κόστους τους ή της διεύρυνσης του προσφερόμενου φάσματος υπηρεσιών. Εξαλείφονται, επίσης, οι λειτουργικές διακρίσεις μεταξύ των τραπεζών. Ήδη, οι μικρές τράπεζες χρηματοδότησης επενδύσεων που αντλούσαν τα κεφάλαιά τους σε επιδοτούμενα επιτόκια αντιμετωπίζουν δυσκολίες συνέχισης των παραδοσιακών τους εργασιών και αναπροσανατολίζονται στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών (κυρίως investment banking).

Το άνοιγμα των αγορών συνεπάγεται επίσης τον εντονότερο ανταγωνισμό μέσω των τιμών. Ωστόσο, η διεθνοποίηση των χρηματοπιστωτικών αγορών μέχρι σήμερα έδειξε ότι, τουλάχιστον άμεσα, θα επηρεάσει σε περιορισμένη έκταση εκείνες τις παραδοσιακές εργασίες που προϋποθέτουν εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων και άμεση επαφή με μεγάλο αριθμό πελατών.

Μεταξύ των χρηστών όμως υπάρχει ένας πόλος ο οποίος αντιμετωπίζει ιδιαίτερα αυξημένες πιέσεις από τη φιλελευθεροποίηση των αγορών: το Δημόσιο. Στο μέτρο που η φιλελευθεροποίηση συνδέεται με σταδιακή κατάργηση της διοικητικής παρέμβασης στην κατανομή των πιστωτικών πόρων, το Δημόσιο χάνει τη δυνατότητα πρόσβασης που είχε να επιβάλλει στις τράπεζες υποχρεωτικές επενδύσεις σε τίτλους του και μάλιστα σε επιτόκια που αυτό καθορίζει.

Γενικά, η απελευθέρωση της αγοράς αναγκάζει το δημόσιο τομέα να καλύπτει τις δανειακές του ανάγκες από την ελεύθερη αγορά σε επιτόκια ελεύθερα, με αποτέλεσμα να ανέβει το κόστος της επιβάρυνσής του. Αλλά και ο ιδιωτικός τομέας βρίσκεται μπροστά σε αντίστοιχες εξελίξεις. Η ολοκλήρωση των χρηματοπιστωτικών αγορών δεν μπορεί παρά να συνοδευτεί και από μια γενικότερη απελευθέρωση των επιτοκίων.

Οι παραπάνω εξελίξεις, αν σημειωθούν, σημαίνουν σημαντικές ανακατατάξεις στις δομές της αγοράς, τόσο ως προς τις ροές των

πιστωτικών πόρων, όσο και ως προς το κόστος τους. Οι καταθέτες μεσαίων ή μικρών ποσών, που συστηματικά σχεδόν φορολογούνται λόγω των αρνητικών επιτοκίων που τους δίνονται, βελτιώνουν τη θέση τους στην αγορά. Αντίθετα, ο δημόσιος τομέας υποστείτε τις ουσιαστικότερες πιέσεις, όπως και οι κλάδοι εκείνοι στους οποίους διοχετεύονταν πιστώσεις σε τιμές παρεμβατικές (βιομηχανία, εξαγωγές, αγροτικός τομέας). Οι επιπτώσεις από τις παραπάνω μεταβολές και για τις δύο αυτές κατηγορίες δανειζόμενων έχουν σοβαρότατες προεκτάσεις, που η εκτίμησή τους θα ξέφευγε από τα όρια της ανάλυσης αυτής.

2.3 ΟΙ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η χρηματοπιστωτική ενοποίηση δεν φαίνεται ότι ασκεί τις ίδιες επιδράσεις στις διάφορες αγορές τραπεζικών υπηρεσιών. Η απελευθέρωση και η απορύθμιση έχουν διαφορετική σημασία για τις επιμέρους τραπεζικές υπηρεσίες και τον ανταγωνισμό που θα μπορεί να αναπτυχθεί λόγω των θεσμικών αυτών αλλαγών.

Η απελευθέρωση των υπηρεσιών από τη μια οδηγεί σε συγκρούσεις για τα μερίδια στην αγορά, αλλά από την άλλη οδηγεί και σε διεύρυνση της αγοράς, με την ανάπτυξη νέων μορφών εργασιών που δεν βρίσκονται αναγκαστικά σε σχέση υποκατάστασης με τις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι δύο αυτές τάσεις συνεπάγονται διαφορετικές επιπτώσεις στην οργάνωση της αγοράς. Στην πρώτη περίπτωση, οι ανακατατάξεις οδηγούν σε ένα αποτέλεσμα μηδενικού οφέλους (zero-sum-game), καθώς τα οφέλη των πιο δυναμικών τραπεζών πραγματοποιούνται σε βάρος των λιγότερο ανταγωνιστικών. Στη δεύτερη περίπτωση τα οφέλη από την παροχή νέων υπηρεσιών δεν αντιστοιχούν αναγκαστικά σε μείωση παραδοσιακών υπηρεσιών και κερδών.

Οι τραπεζικές υπηρεσίες στο επίπεδο του wholesale banking συγκεντρώνονται κυρίως στην κάλυψη των αναγκών των μεγάλων πολυεθνικών επιχειρήσεων ή κυβερνήσεων από τράπεζες που λειτουργούν στις διεθνείς αγορές κεφαλαίου. Συνεπώς η χρηματοπιστωτική ολοκλήρωση εκτιμάται ότι δεν δημιουργεί σημαντικά νέα πεδία ανταγωνισμού στο είδος αυτό των υπηρεσιών. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν ενισχύεται η «παγκοσμιοποίηση» των ευρωπαϊκών τραπεζών. Με την αλλαγή των κανόνων του παιχνιδιού, οι ηγετικές κυρίως ευρωπαϊκές τράπεζες που κυριαρχούν στην αγορά του wholesale banking ενισχύουν τη θέση τους στον ευρωπαϊκό χώρο και συνεπώς δημιουργούν ισχυρότερες

ανταγωνιστικές βάσεις και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Τα ελληνικά ιδρύματα, ωστόσο, δεν έχουν ουσιαστική δραστηριοποίηση στο χώρο των διεθνών αγορών κεφαλαίου και συνεπώς δεν φαίνεται να έχουν τη δυνατότητα άντλησης οφελών από την ένταση της «παγκοσμιοποίησης» της αγοράς. Όπως και σε άλλους τομείς, π.χ. βιομηχανία, εμπόριο, ασφάλειες κ.λ.π., το πρόβλημα ανάπτυξης των ελληνικών επιχειρήσεων δεν βρίσκεται στο ότι ασφυκτιούν από την πολυδιάσπαση (compartimentalisation) των ευρωπαϊκών αγορών, που για τις επιχειρήσεις άλλων χωρών μελών λειτουργεί περιοριστικά και τους δημιουργεί δυσκολίες επέκτασής τους έξω από τον εθνικό τους χώρο.

Αντίθετα, οι ελληνικές τραπεζικές επιχειρήσεις στην πλειοψηφία τους δεν φαίνεται να έχουν τις δυνατότητες επέκτασης των εργασιών τους όχι μόνο στις διεθνείς αγορές κεφαλαίου, αλλά ούτε και στις εθνικές αγορές άλλων χωρών. Οι δύο - τρεις ελληνικές τράπεζες με υποκαταστήματα στο εξωτερικό συγκεντρώνουν το βάρος των εργασιών τους στην προσέλκυση καταθέσεων σε συνάλλαγμα των Ελλήνων του εξωτερικού ή στη χρηματοδότηση της ελληνικής ναυτιλίας. Οι υπόλοιπες, λόγω μικρού μεγέθους, δεν διαθέτουν τα απαραίτητα εκείνα στοιχεία που θα τους εξασφάλιζαν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα για μια επέκταση των εργασιών τους στην αγορά άλλων χωρών.

Η Ενιαία Αγορά και οι αλλαγές που συνεπάγεται στους κανόνες του παιχνιδιού, καθώς και το πέρασμα σε μια φάση ισχυρότερης ολοκλήρωσης δημιουργούν ένα νέο καθεστώς και ευκαιρίες ισχυροποίησης, αλλά αυτό ισχύει για επιχειρήσεις που έχουν τις προϋποθέσεις (μέγεθος, εμπειρία, economies of expansion, τεχνολογικές ικανότητες κ.λ.π.) να τις αξιοποιήσουν, και όχι για κάθε τύπο επιχειρηματικής μονάδας.

Αντίθετα, ουσιαστικές μεταβολές σημειώνονται στον τομέα του retail banking. Οι τομείς αυτοί είναι που υπόκεινται τις επιδράσεις από την απορύθμιση που συνδέεται με την ολοκλήρωση των χρηματοπιστωτικών αγορών, με τη μορφή της αμοιβαίας αναγνώρισης των τεχνικών και των υπηρεσιών που προσφέρονται ήδη σε κάποια χώρα - μέλος της ΕΚ από τα χρηματοπιστωτικά της ιδρύματα.

Η σημασία της απελευθέρωσης για τον τρόπο λειτουργίας των αγορών αυτών, και ιδιαίτερα το retail banking, είναι έντονη.

Οι λόγοι που κάνουν ρεαλιστική την εκτίμηση ότι στις αγορές αυτές γίνονται πιο αισθητές οι επιπτώσεις της απελευθέρωσης, είναι οι ακόλουθοι:

- I. Το περιορισμένο, συγκριτικά, φάσμα και ο χαμηλός βαθμός διαφοροποίησης των υπηρεσιών των ελληνικών τραπεζών,
- II. Οι περιορισμοί που υπήρχαν σε ορισμένες μορφές πιστώσεων, όπως η καταναλωτική πίστη, τα κτηματικά δάνεια κ.α.
- III. Οι περιορισμένες χρηματοδοτικές σχέσεις των μικρότερων και μεσαίων επιχειρήσεων με το τραπεζικό σύστημα,
- IV. Η ανάπτυξη στα πιο εξελιγμένα τραπεζικά συστήματα της ΕΚ καινοτομικών τραπεζικών προϊόντων στις δύο αυτές περιοχές τραπεζικής δραστηριότητας, που δεν έχουν όμως εισαχθεί ακόμα στην ελληνική αγορά.

Ωστόσο, και στο εσωτερικό του retail banking οι επιδράσεις που προκύπτουν από τον ισχυρότερο ανταγωνισμό δεν είναι αναγκαστικά μονοσήμαντες. Ανταγωνισμός τιμών δεν σημαίνει ότι θα μειωθούν αναγκαστικά οι τιμές σε όλα τα επίπεδα και κατηγορίες υπηρεσιών.

Ωστόσο, ο κρατικός παρεμβατισμός και ο διοικητικός προσδιορισμός των επιτοκίων και η κατανομή των πιστώσεων έχουν δημιουργήσει ένα είδος δυαδισμού στην ελληνική αγορά. Οι μεγάλες και ισχυρότερες επιχειρήσεις είχαν εύκολη πρόσβαση στην πιστωτική αγορά και με συγκριτικά χαμηλό κόστος, ενώ το αντίθετο συνέβαινε με τις μικρότερες και πιο αδύναμες μονάδες. Αν η ένταση του ανταγωνισμού αναστρέψει την κατάσταση αυτή, τότε πιθανόν μετά την απελευθέρωση να σημειωθεί αύξηση των επιτοκίων για τις μεγάλες επιχειρήσεις και το αντίθετο για τις μικρές.

Έντονες ανταγωνιστικές πιέσεις προκύπτουν και από την είσοδο νέων πρωταγωνιστών στη σκηνή ή την ενίσχυση του ρόλου άλλων φορέων. Ήδη, με την περιορισμένη φιλελευθεροποίηση της τελευταίας δεκαετίας, οι ασφαλιστικές εταιρίες έχουν αυξήσει σημαντικά το βάρος τους στις χρηματοπιστωτικές εργασίες. Με την εγκατάσταση πολλών διεθνικών εταιριών στην ελληνική αγορά διαχειρίζονται όλο και μεγαλύτερα τμήματα των πόρων, ιδίως μέσα από τα σχήματα αποταμίευσης και ασφάλειας ζωής, που παρουσιάζει ιδιαίτερα δυναμικές προοπτικές.

Επίσης, η περιορισμένη φιλελευθεροποίηση του τραπεζικού συστήματος στα τελευταία χρόνια, με την άνοδο των επιτοκίων που

προκάλεσε, έστρεψε μια σειρά από επιχειρήσεις στο Χρηματιστήριο, με στόχο την άντληση κεφαλαίων σε χαμηλότερο κόστος.

Η αποδυνάμωση των παραδοσιακών τραπεζικών εργασιών και η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών (corporate finance, investment banking, συμβουλευτικές υπηρεσίες, στήριξη σε συγχωνεύσεις και εξαγορές κ.λ.π.) μετατοπίζουν τον ανταγωνισμό από τις μεσολαβητικές εργασίες στα ρευστά διαθέσιμα μιας οικονομίας προς τη μεσολάβηση σε άλλες μορφές χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Επίσης, συνεπάγονται τη μετατόπιση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων στην καινοτομική ικανότητα των ιδρυμάτων, στο να δημιουργήσουν νέα εργαλεία παρέμβασης στην αγορά. Ιδιαίτερα εμφανής είναι η τάση αυτή στη διόγκωση του φαινομένου της τιτλοποίησης (securitisation) των τραπεζικών υπηρεσιών, που επηρεάζει τις πηγές των τραπεζικών κερδών, τους κινδύνους που αναλαμβάνουν, τις παραδοσιακές σχέσεις τράπεζας / πελατείας, τις στρατηγικές των τραπεζών κ.α..

Η ανάπτυξη των νέων αυτών εργαλείων στις χρηματιστικές αγορές μετατοπίζει την έμφαση από τα περιθώρια κέρδους από τις μεσολαβητικές χρηματοδοτικές εργασίες στις προμήθειες που προϋποθέτουν και την απομάκρυνση των τραπεζών από τις παραδοσιακές εργασίες.

Για τους λόγους αυτούς, η φιλελευθεροποίηση της χρηματιστικής αγοράς συνδέεται με την ανάπτυξη στρατηγικών συνεργασίας των ελληνικών τραπεζών με διεθνή τραπεζικά ιδρύματα, ιδιαίτερα σε νέες μορφές υπηρεσιών.

ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

ΤΗΣ

ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ο ανταγωνισμός των πιστωτικών ιδρυμάτων στη Λιανικά Τραπεζική έχει αρχίσει την τελευταία τριετία και σύμφωνα με προβλέψεις των στελεχών θα συνεχιστεί για τα επόμενα 4-5 χρόνια. Ήδη τον τελευταίο ενάμιση χρόνο τέθηκαν στον ανταγωνισμό και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ενώ έμφαση έχει δοθεί σε μια ευρεία σειρά καταθετικών και αποταμιευτικών προϊόντων.

Αυτός ο μετασχηματισμός του τραπεζικού σκηνικού στην αγορά οφείλεται από:

- Την ένταξη της ελληνικής αγοράς στην Ευρωζώνη με συνεπακόλουθο την μείωση των επιτοκίων
- Τις οικονομικές δυσχέρειες που παρατηρήθηκαν στην αγορά με αποτέλεσμα τη μείωση της κερδοφορίας των τραπεζών
- Τον ανταγωνισμό που εντάθηκε μέσω των συνεργασιών Ελλήνων με ξένους χρηματοπιστωτικούς ομίλους στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας.

Για τους παραπάνω λόγους λοιπόν ξεκίνησε η προσπάθεια κατάκτησης υψηλών μεριδίων στη Λιανικά Τραπεζική.

Όπως αναμενόταν λοιπόν, μια σειρά προϊόντων του εξωτερικού, από τις ήδη αναπτυγμένες αγορές Λιανική Τραπεζική μελετήθηκαν και μεταφέρθηκαν βάση της ελληνικής νοοτροπίας και τις εγχώριες συνθήκες αγοράς. Τα προϊόντα αυτά, όπως υποστηρίζουν οι τράπεζες έρχονται να καλύψουν τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες των τραπεζικών πελατών. Τα προϊόντα αυτά «υπενθυμίζουν» στους καταναλωτές ποιες είναι οι ανάγκες τους όπου πολλές φορές οι πελάτες αναρωτιούνται αν όντως οι τράπεζες αναδεικνύουν τις ανάγκες τους ή τις δημιουργούν. Πολλοί τραπεζικοί πελάτες μιλούν π.χ. για προσωπικά δάνεια, τα οποία προσαρμόζουν την ονομασία τους κάθε φορά βάσει της δραστηριότητας που χρηματοδοτούν, όπως διακοπών, εορτών, κ.λ.π. χωρίς όμως να υπάρχει ουσιαστική διαφορά ανάμεσά τους.

Βέβαια η ενεργοποίηση του μάρκετινγκ για την ανάπτυξη των τραπεζικών εργασιών όσο και οι νέες τεχνολογίες της ενεργοποίησης αυτής, οδηγούν όχι μόνο στην ταχύτερη εξυπηρέτηση των τραπεζικών πελατών, αλλά και στην αποτελεσματικότερη διαχείριση τους.

«Παλιότερα στην πραγματικότητα δεν υπήρχε ούτε λιανική φιλοσοφία, ούτε λιανική αντιμετώπιση. Εκείνη την εποχή οι τράπεζες υπολόγιζαν ότι το πελατολόγιο τους δεν ξεπερνούσε το 1 εκατ. ανθρώπους. Ήταν η εποχή που κάθε απλός άνθρωπος προσέγγιζε με δυσκολία τον τραπεζικό υπάλληλο, ενώ οι συναλλαγές του με την τράπεζα περιοριζόταν συνήθως σε ένα λογαριασμό ταμιευτηρίου. Παράλληλα, οι διαδικασίες έγκρισης χορηγήσεων σε προσωπικό επίπεδο υπέκειντο σε ιδιαίτερες καθυστερήσεις» λέει ο διευθυντής της Eurobank κος Γ. Κοτσαλάκης και συμπέρανε ότι η Λιανική Τραπεζική άρχισε να αναπτύσσεται από το 1995 και ύστερα λόγω των αλλαγών που έγιναν, όπως του τραπεζικού υπάλληλου σε σύμβουλο - πωλητή. Οι τράπεζες πλέον αλλάζουν φιλοσοφία αφού δεν περιμένουν τον πελάτη να πάει στην τράπεζα μόνος του αλλά τον αναζητούν μέσω επιθετικών πολιτικών που δημιούργησαν. Έτσι οι τράπεζες κατάλαβαν ότι το πελατολόγιο τους μπορεί να ξεπεράσει τα 6 εκατ. ανθρώπων.

Βέβαια είναι παραδεχτό ότι στις μέρες μας οι πελάτες είναι καλύτερα ενημερωμένοι σε σχέση με το παρελθόν και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να αναζητούν περισσότερες εξειδικευμένες πληροφορίες για να αποφασίσουν την αγορά ενός τραπεζικού προϊόντος. Αυτό είναι λογικό, γιατί όσα περισσότερα χρήματα πρόκειται να επενδύσει, να αποταμιεύσει ή να δανειστεί ο πελάτης, τόσα περισσότερα θα ζητήσει να πληροφορηθεί έτσι ώστε να μειωθεί ο κίνδυνος από μία λανθασμένη επιλογή.

3.2 ΛΟΓΟΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΗΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Σήμερα ένα μεγάλο φάσμα τραπεζικών προϊόντων, αν όχι όλων, υπακούν σε όρους εμπορίου. Γι' αυτό το λόγο δεν έχει νόημα η διατήρηση ή η δημιουργία ενός υποκαταστήματος για την κάλυψη μιας ανάγκης όπως η ύπαρξη ενός λογαριασμού όπου θα κατατίθεται ο μισθός του πελάτη και θα τον λαμβάνει μέσω μιας κάρτας του ATM. Αυτή τη δραστηριότητα μπορεί να την παρέχει η κάθε τράπεζα. Το ζητούμενο από τις τράπεζες δεν πρέπει να είναι μόνο η δημιουργία μεριδίου αγοράς, αλλά η ανάπτυξη των κριτηρίων εκείνων που θα επιτρέψουν σε μια τράπεζα να έχει σταθερή και μόνιμη παρουσία, και επαναλαμβανόμενα κέρδη.

Την αύξηση των μεριδίων αγοράς, βοήθησε η αξιοποίηση των σύγχρονων μεθόδων μάρκετινγκ καθώς και της τεχνολογίας.

3.3 ΣΤΟΧΟΙ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Λόγω του αυξανόμενου ανταγωνισμού, η Λιανική Τραπεζική απαιτεί εξειδίκευση. Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες αναλαμβάνουν μια δέσμευση που αντανακλάται σε πολλά επίπεδα με στόχο την άνεση και την ευκολία του πελάτη. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, πρέπει οι τράπεζες να έχουν μια στρατηγική, η οποία πρέπει να κινείται σε τρεις άξονες:

- i. Εκπαίδευση, δηλαδή παροχή για συνεχή και άρτια εκπαίδευση και πληροφόρηση του προσωπικού.
- ii. Τεχνολογία, δηλαδή συνεχή επένδυση και τεχνογνωσία και τεχνολογία για υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση.
- iii. Προϊόντα και υπηρεσίες, δηλαδή ολοκληρωμένο φάσμα προϊόντων και δημιουργία πρωτοποριακών προϊόντων και δικτύων διανομής. Τα υψηλά ποιοτικά πρότυπα αφορούν τη δημιουργία μιας σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ τράπεζας - πελάτη, όπου με τον συνδυασμό της άριστης εξυπηρέτησης του πελάτη δημιουργείται μια ισχυρή τραπεζική σχέση με τους πελάτες.

Αυτά τα στοιχεία είναι που διαφοροποιούν μια τράπεζα από τον ανταγωνισμό και εισάγουν μια νέα αντίληψη στον τραπεζικό κλάδο.

3.4 ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ

Βάση της έκθεσης Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το 2002, παρατηρήθηκε μείωση στον πιστωτικό τομέα προς τα νοικοκυριά. Ειδικότερα η χορήγηση των καταναλωτικών δάνειων μειώθηκε σε 16,9% το 2002 από 24,8% το 2001.

Ο ανταγωνισμός που αναπτύχθηκε στη Λιανική Τραπεζική οδήγησε την Τράπεζα της Ελλάδος στην Πράξη του Διοικητή (2501/31-10-2002), η οποία σύνταξε ένα κείμενο με διατάξεις περί διαφάνειας των διαδικασιών και των όρων συναλλαγών μεταξύ των τραπεζών και των πελατών τους. Παράλληλα αυξήθηκαν οι συντελεστές με τους οποίους σχηματίζονται οι προβλέψεις έναντι επισφαλών απαιτήσεων. Αν και παραπονέθηκαν οι τραπεζίτες ότι με την αύξηση των συντελεστών μειώνεται η κεφαλαιακή επάρκεια και τα τραπεζικά κέρδη (αφού όπως υποστηρίζουν οι τράπεζες δεν έχουν ρόλο του προσάτη των ανθρώπων, γιατί δανείζουν σε ενήλικες με την προοπτική να εξυπηρετήσουν τις

ανάγκες τους), πολλοί έκριναν την ενέργεια αυτή απαραίτητη, αφού το ποσοστό των δανείων σε καθυστέρηση είναι το υψηλότερο στο ευρωπαϊκό μέσο όρο.

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΧΕΔΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η Λιανική Τραπεζική στηρίζεται στην ανάπτυξη του πελατολογίου. Συμβαίνει και σε όλες τις αγορές του εξωτερικού. Αυτό μπορεί να γίνει εφικτό με τον πόλεμο των τιμολογίων και την επίπτωση του στην κερδοφορία των τραπεζών. Οι τράπεζες που θα επιβιώσουν από τον πόλεμο αυτό, θα είναι αυτές που θα καταφέρουν να διατηρήσουν ή και να αυξήσουν τον κύκλο εργασιών τους στη λιανική τραπεζική μέσω της παράλληλης πώλησης. Για να εξηγήσω την έννοια της παράλληλης πώλησης θα χρησιμοποιήσω ένα παράδειγμα. Αν κάποιος νέος πελάτης έχει λάβει έγκριση χορήγησης στεγαστικού δανείου, η τράπεζα μπορεί ταυτόχρονα να του χορηγήσει πιστωτική κάρτα, ή να του δώσει ένα καταναλωτικό δάνειο για την επίπλωση της νέας κατοικίας.

Έχει παρατηρηθεί στις διεθνείς χρηματοπιστωτικές αγορές, ότι η πλήρης αξιοποίηση της σχέσης πελάτη - τράπεζας επιτυγχάνεται όταν το σύνολο των πελατών της έχει συνάψει με την τράπεζα σχέση που περιλαμβάνει την παροχή διαφορετικών τραπεζικών προϊόντων. Συνεπώς, η μεγιστοποίηση της κερδοφορίας μιας τράπεζας από τη Λιανική Τραπεζική προκύπτει όταν η πολιτική αυτή ακολουθείται για το σύνολο των τραπεζικών προϊόντων.

Ο πόλεμος των τιμολογίων ξεκινάει συνήθως από τη στεγαστική πίστη, και αυτό γιατί τα στεγαστικά δάνεια αποτελούν προϊόντα μέσω των οποίων συνάπτεται μακροχρόνια σχέση πελάτη - τράπεζας. Δικαιολογημένα, λοιπόν, αποτελούν μια από τις ασφαλέστερες μορφές χρηματοδοτήσεις για τις τράπεζες από την πλευρά του αναλαμβανόμενου ρίσκου πιστωτικής συμπεριφοράς (ποιοτική διαχείριση πελατολογίου), κυρίως γιατί η έγκριση χορήγησης στεγαστικού δανείου προϋποθέτει αυξημένο έλεγχο της φερεγγυότητας και της πιστοληπτικής ικανότητας του πελάτη μιας τράπεζας σε συνδυασμό με την προσημείωση ακίνητης περιουσίας. Είναι λοιπόν επόμενο, οι «καλύτεροι» πελάτες για την προώθηση της πολιτικής της παράλληλης πώλησης να θεωρούνται οι πελάτες της στεγαστικής πίστης.

4.2 ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η προσπάθεια της Ελλάδας να εναρμονίσει τα επιτόκια με τα αντίστοιχα της Ευρωζώνης δημιούργησαν στους παραδοσιακούς καταθέτες ταμειωτηρίου την ανάγκη αναζήτησης εναλλακτικών

τοποθετήσεων. Η αναζήτηση αυτή περιείχε και ένα βαθμό κινδύνου για το κοινό, ενώ για τις τράπεζες σηματοδοτεί μια νέα εποχή χαμηλότερων spreads.

Ταυτόχρονα, τα χαμηλά επιτόκια δανεισμού τα οποία εξακολουθούν να απέχουν σημαντικά από τα επιτόκια καταθέσεων έχουν ήδη αυξήσει τους δανειολήπτες, καθιστώντας εντονότερα τον ανταγωνισμό των τραπεζών για την αύξηση του μεριδίου τους στη λιανική τραπεζική.

Δεδομένου ότι βασική προϋπόθεση ανάπτυξης εργασιών στο χώρο της λιανικής τραπεζικής αποτελεί η άριστα δομημένη βάση διαχείρισης του λειτουργικού κόστους των τραπεζών, τα πιστωτικά ιδρύματα επεξεργάζονται διάφορα σενάρια προς την κατεύθυνση αυτή, με αιχμή του δόρατος τις εργασίες που πραγματοποιούνται στα γκισέ των καταστημάτων. Συγκεκριμένα, καταβάλλεται προσπάθεια ελαχιστοποίησης των λιανικών εργασιών, στόχος που θα επιτευχθεί με την αύξηση του ποσοστού των πελατών που χρησιμοποιεί την τεχνολογία για να πραγματοποιήσει απλές συναλλαγές, όπως η πληρωμή δόσης δανείου, πιστωτικής κάρτας, ανάληψη χρημάτων, ερώτηση υπολοίπου κ.λ.π..

Για το προσεχές μέλλον πιστεύεται ότι, ο ανταγωνισμός των τραπεζών θα μεταφερθεί από τα προϊόντα και τα επιτόκια καταθέσεων και χορηγήσεων στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στην άνοδο του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών, σε συνάρτηση με τη συγκράτηση του λειτουργικού τους κόστους μέσω ελέγχου του κόστους εξυπηρέτησης.

4.3 ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΕΝΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΓΙΑ ΛΙΓΟΥΣ

Στον τραπεζικό ανταγωνισμό ευνοημένοι θα είναι οι μεγάλοι παίκτες, καθώς η κτήση πελατολογίου εκ του μηδενός αποτελεί δύσκολη διαδικασία που συνδέεται με τρεις παράγοντες:

- α. Το κόστος απόκτησης νέου πελατολογίου
- β. Την πολιτική κράτησης ή αύξησης του μεριδίου αγοράς του ανταγωνισμού.
- γ. Την προσέλκυση σημαντικού αριθμού νέων πελατών σε τράπεζες που δεν έχουν μεγάλη ανάπτυξη στη λιανική τραπεζική, που έχει ως συνέπεια τη μείωση της ποιοτικής διαχείρισης των πελατών και επομένως την αύξηση του

αναλαμβανόμενου επιπέδου κινδύνου από πλευράς πιστωτικού ιδρύματος. Π.χ. μια τράπεζα που δεν έχει προηγούμενη μεγάλη ανάπτυξη στη λιανική τραπεζική πρέπει πρώτα να αναπτύξει στρατηγική επέκτασης και μηχανισμούς διαχείρισης και ελέγχου πελατολογίου. Έτσι αν προχωρήσει σε μεγάλη διαφημιστική καμπάνια προσέλκυσης νέων πελατών, τότε αν η διαφήμιση φέρει αποτελέσματα το επίπεδο ρίσκου θα είναι μεγάλο διότι δεν θα υπάρχει εμπειρία της τράπεζας όσο αφορά το προφίλ, την αξιοπιστία και κυρίως την πιστωτική συμπεριφορά των πελατών.

Από την άλλη πλευρά, το επιχείρημα αυτό αποδυναμώνεται αν πρόκειται για απόκτηση έτοιμου πελατολογίου μέσω εξαγοράς άλλης τράπεζας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Εθνική Τράπεζα, στην οποία οι στρατηγικές ανάπτυξης λιανικής τραπεζικής αναπτύχθηκαν με την εξαγορά της Κτηματικής Τράπεζας το 1998.

4.4 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Όπως ανέφερα κα πιο πάνω με την ένταση του ανταγωνισμού, σημειώνονται ουσιαστικές μεταβολές στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής.

Οι υπηρεσίες - προϊόντα που προσφέρονται από τη Λιανική Τραπεζική είναι:

1. Τομέας Χορηγήσεων

- 1.1 Στεγαστική πίστη
- 1.2 Καταναλωτική Πίστη
- 1.3 Πιστωτικές Κάρτες

2. Ηλεκτρονική τραπεζική

- 2.1 ΑΤΜς
- 2.2 Internet Banking
- 2.3 Phone Banking
- 2.4 Έξυπνες κάρτες

3. Ασφαλιστικά Προγράμματα

4. Αμοιβαία Κεφάλαια

5. Μετοχές

КЕФ ААТ О Б

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ

ΠΙΣΤΗ

5.1 ΓΕΝΙΚΑ

«Κανείς δεν έχασε αγοράζοντας γη» έλεγαν οι παλαιότεροι. Η ιστορία μοιάζει να τους δικαιώνει. Στην Ελλάδα, και ειδικά στις μεγάλες πόλεις, εδώ και δεκαετίες οι τιμές στην κτηματαγορά... μόνο λίγο καιρό ξαποσταίνουν και συνεχίζουν στην ανοδική τους πορεία.

Πόσο μάλλον τα τελευταία χρόνια που το κόστος των δανείων στεγαστικής πίστης έπεσε κατακόρυφα και περισσότεροι Έλληνες πλέον μπορούν να αποκτήσουν με τραπεζική βοήθεια το δικό τους κεραμίδι.

Αυτή η σημαντική μείωση των επιτοκίων των στεγαστικών δανείων, οφείλεται στο ότι τα εγχώρια προϊόντα προσπαθούν να προσεγγίσουν τα αντίστοιχα της Ευρωζώνης.

Ανέκαθεν ο τομέας στεγαστικής πίστης των τραπεζών αποτελούσε ένα από τους σημαντικότερους τομείς της τραπεζικής χρηματοδότησης και συγκέντρωνε το ενδιαφέρον των εμπορικών τραπεζών που διαρκώς προωθούν νέα προϊόντα στεγαστικής πίστης.

Οι «ειδικοί» πιστεύουν ότι τα πλέον περιθώρια μεγαλύτερης πτώσης των επιτοκίων στα στεγαστικά έχουν μειωθεί σημαντικά και κατά συνέπεια δεν πρέπει να αναμένεται στα επόμενα χρόνια το κόστος χρήματος να αυξηθεί σημαντικά. Προ τετραετίας, τα κυμαινόμενα επιτόκια ήταν υψηλότερα των σταθερών. Όμως η είσοδος στην ευρωζώνη καθίστησε την πτώση τους.

Η στεγαστική πίστη με μια ματιά:

	ΤΑ ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΣΗΜΕΡΑ (μέσος όρος)	...ΚΑΙ ΤΟ 1999* (μέσος όρος)
Κυμαινόμενο	5,75%	14,00%
Σταθερό 3 ετών	6,25%	9,00%
Σταθερό 5 ετών	6,30%	8,50%

Η στεγαστική πίστη θα εξακολουθήσει για αρκετό χρονικό διάστημα να βρίσκεται στο προσκήνιο της επικαιρότητας στον βαθμό που τα επιτόκια θα μειωθούν περαιτέρω ή θα σταθεροποιηθούν σε χαμηλότερο επίπεδο έναντι του ανάλογου επιπέδου που κυμαίνονταν πριν από μήνες.

5.2 ΚΑΛΥΨΕΙΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

Τα στεγαστικά δάνεια χορηγούνται για την αγορά ή επισκευή κύριας, δευτερεύουσας ή εξοχικής κατοικίας. Ειδικότερα, δάνειο μπορείτε να πάρετε για:

- Αγορά
- Ανέγερση
- Αποπεράτωση
- Επέκταση
- Βελτίωση
- Συντήρηση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης.
- Αγορά οικοπέδου με σκοπό την ανέγερση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης.
- Εξωραϊσμό προσόψεων κτιρίων.

Τα δάνεια φτάνουν έως και το 100% του οφειλόμενου τμήματος αγοράς του ακινήτου ή του κόστους των έργων, με ανώτατο όριο το 75% της εμπορικής αξίας του ακινήτου που προσφέρεται κάθε φορά για την εξασφάλιση του δανείου.

5.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Οι τράπεζες για την αύξηση των χορηγήσεων δανείων κατοικίας προσφέρουν μια σειρά από σημαντικά πλεονεκτήματα για να αποκτήσουν οι πελάτες τους την κατοικία τους, με σεβασμό στο χρόνο τους και στις ιδιαίτερες ανάγκες τους.

Ορισμένα από τα πλεονεκτήματα που παρέχουν οι διάφορες τράπεζες είναι:

- ◆ Εμπιστοσύνη στο πρόσωπο του πελάτη.
- ◆ Ελευθερία επιλογής επιτοκίου, αφού αξιολογώντας τις εξελίξεις της αγοράς, μπορούν να επιλέξουν ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια του δανείου, μεταξύ κυμαινόμενου ή σταθερών επιτοκίων 3ετίας, 5ετίας, 10ετίας, ή 15ετίας.
- ◆ Πλήρη κάλυψη όλων των ιδιαίτερων αναγκών τους.
- ◆ Απλοποιημένες διαδικασίες και σεβασμό στο χρόνο των πελατών της.
- ◆ Δυνατότητα επιλογής στεγαστικού προγράμματος σε ευρώ ή ξένο νόμισμα.
- ◆ Άμεση προέγκριση και εκταμίευση σε 20 ημέρες.

- ◆ Υψηλή χρηματοδότηση μέχρι και το 100% της αξίας του ακινήτου.
- ◆ Μεγάλη ευελιξία στη διάρκεια του δανείου έως και 30 χρόνια.
- ◆ Δυνατότητα χορήγησης του δανείου και με δεύτερη προσημείωση.
- ◆ Δυνατότητα χορήγησης του δανείου ακόμη και χωρίς έλεγχο εισοδήματος.
- ◆ Δυνατότητα πρόωρης, μερικής ή ολικής εξόφλησης.
- ◆ Αυτόματη έγκριση ανοιχτού δανείου για την κάλυψη των προσωπικών σας αναγκών.
- ◆ Ασφαλιστικά προγράμματα που εξασφαλίζουν εσάς και το ακίνητό σας.

5.4 ΟΡΟΙ

Ο ενδιαφερόμενος δανειολήπτης πρέπει να λάβει υπόψη του ορισμένες προϋποθέσεις, οι οποίες είναι:

- ✓ Η τράπεζα χορηγεί δάνεια διάρκειας 5 έως 30 έτη σε άτομα των οποίων η ηλικία το επιτρέπει. Δηλαδή η ηλικία τους να μην υπερβαίνει το 75^ο έτος. Σε περίπτωση που συμβεί αυτό απαιτείται η παρουσία εγγυητή¹.
- ✓ Οι ετήσιες δόσεις δεν πρέπει να ξεπερνούν το 50% του ετήσιου εισοδήματος.
- ✓ Οι ετήσιες δόσεις δεν πρέπει να ξεπερνούν το 1/3 του ετήσιου εισοδήματος.

5.5 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

- ✓ Το ακίνητο πρέπει να είναι νόμιμα οικοδομημένο, οι τίτλοι του να βρίσκονται σε νομική τάξη και στην περίπτωση οικοπέδου να είναι άρτιο και οικοδομήσιμο.

¹ Είναι το πρόσωπο που με την υπογραφή του αναλαμβάνει την ευθύνη απέναντι στην τράπεζα να ξεχρεώσει το δάνειο σε περίπτωση που ο δανειολήπτης αντιμετωπίσει οικονομική δυσκολία. Η τράπεζα ζητάει εγγυητή στο δάνειο όταν ο δανειολήπτης δεν πληρεί ορισμένες προϋποθέσεις (π.χ. χαμηλό εισόδημα ή παλαιά χρέη), προκειμένου να εγκριθεί η εκταμίευση. Κατά συνέπεια, αν πρόκειται να μπείτε εγγυητής, πρέπει να γνωρίζετε τον κίνδυνο που αναλαμβάνετε.

- ✓ Για την εξασφάλιση της τράπεζας εγγράφεται προσημείωση² σε ακίνητο που ανήκει στο δανειζόμενο ή σε τρίτο, αρκεί όλοι οι ιδιοκτήτες να συμπεριληφθούν στο δάνειο, ή μπορεί να γίνει δέσμευση μετρητών ή τίτλων.
- ✓ Ο δανειοδοτούμενος δεν πρέπει να έχει δυσμενή στοιχεία (ακάλυπτες επιταγές, διαμαρτυρημένα γραμμάτια, κατασχέσεις κ.λ.π.).
- ✓ Το ύψος του δανείου είναι συνάρτηση του εισοδήματος του δανειοδοτούμενου και της εκτιμηθείσας αξίας του προσημειωμένου ακινήτου.
- ✓ Την πιστοληπτική ικανότητα και φερεγγυότητα του ενδιαφερομένου.

5.6 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Κάθε τράπεζα προσφέρει τα δικά της προγράμματα. Τα συνηθέστερα όμως είναι:

- 5.6.1 Προνομιακό, όπου το επιτόκιο είναι σταθερό για το 1^ο έτος και κυμαίνεται μεταξύ 3,60% – 3,90.
- 5.6.2 Σταθερό επιτόκιο 3τίας, με επιτόκιο μεταξύ 3,75% – 6,10% και σταθερό για τα 3 πρώτα έτη.
- 5.6.3 Σταθερό επιτόκιο 5τίας, με επιτόκιο μεταξύ 3,75% – 6,50% και σταθερό για τα 5 πρώτα έτη.
- 5.6.4 Σταθερό επιτόκιο 10τίας, με επιτόκιο μεταξύ 3,75% – 6,95% και σταθερό για τα 10 πρώτα έτη.
- 5.6.5. Σταθερό επιτόκιο 15τίας, με επιτόκιο μεταξύ 3,75% – 6,75% και σταθερό για τα 15 πρώτα έτη.
- 5.6.6. Κυμαινόμενο, με επιτόκιο μεταξύ 5,60% – 6,95%.

Στα παραπάνω επιτόκια δεν συμπεριλαμβάνεται η εισφορά 0.12%.

Η διάρκεια των δανείων αυτών είναι από 5 έως 30 έτη. Όταν περάσει το χρονικό διάστημα του σταθερού επιτοκίου τότε αυτόματα το επιτόκιο αλλάζει σε κυμαινόμενο.

² Η τράπεζα για να διασφαλίσει το κεφάλαιο που χορηγεί στο δανειολήπτη «προσημειώνει» συνήθως το ακίνητο που εκείνος αγοράζει. Η προσημείωση αποτελεί – σύμφωνα με το νόμο – ασφαλιστικό μέτρο, που θα της δώσει το δικαίωμα να είναι η πρώτη που θα διεκδικήσει το ακίνητο σε περίπτωση που ο δανειολήπτης παρουσιάσει αδυναμία εξόφλησης του δανείου. Σημειώστε ότι το ύψος της προσημείωσης κάποιες φορές υπερβαίνει το ποσό του δανείου που συνάπτεται.

5.7 ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΞΟΔΑ

- Αρχικά έξοδα: καταβάλλονται με την υποβολή των δικαιολογητικών για Οικονομική Προέγκριση (με την υποβολή της αίτησης) 88 ευρώ
- Εισφορά: 0,12% το οποίο συμπεριλαμβάνεται στο επιτόκιο του δανείου.
- Έξοδα διαχείρισης φακέλου: 1-1,5% επί του ποσού του δανείου.
- Έξοδα εγγραφής προσημείωσης: 0,75% επί το ποσό της προσημείωσης υπέρ του δημοσίου..
- Νομικά έξοδα.
- Έξοδα εκτιμήσεως: 0.3% επί του ποσού του δανείου.
- Έξοδα τελικής πιστοποίησης :0.3% επί το ποσού του δανείου.
- Έξοδα υποθηκοφυλακείου για την εγγραφή προσημείωσης: (0.75% * ποσό προσημείωσης).
- Έξοδα τεχνικού ελέγχου.
- Χρέωση ασφάλειας πυρός και σεισμού στο δάνειο μια φορά το χρόνο, ποσό το οποίο θα συμψηφίζεται σε κάποια μηνιαία δόση και εξαρτάται από την υλική αξία του ακινήτου.

5.8 ΠΟΙΝΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΩΡΗ ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Ανάλογα από τράπεζα σε τράπεζα οι ποινές σε περίπτωση προεξόφλησης δανείου διαφέρουν. Διαφέρουν στο επιτόκιο καθώς και στη χρονική στιγμή που θα αποφασίσει ο δανειολήπτης να αποπληρώσει το δάνειο.

Ένα παράδειγμα ποινών (από την τράπεζα ALPHA) είναι:

- Σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης του δανείου ο δανειολήπτης είναι υποχρεωμένος να πληρώσει σαν ποινή 3% επί το απλήρωτο κεφάλαιο αν δεν έχει διανυθεί το 1/3 της διάρκειας του.
- Ενώ σε περίπτωση που έχει περάσει το 1/3 της διάρκειας το ποσοστό πέφτει στο 2%.

5.9 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΔΑΝΕΙΟΥ

- ❖ Συμβόλαιο αγοράς ακινήτου από Συμβολαιογράφο (να φαίνεται

- το οφειλόμενο ποσό). (Επικυρωμένο αντίγραφο).
- ❖ Σύσταση οριζόντιας ιδιοκτησίας με πιστοποιητικό μεταγραφής (μόνο για διαμέρισμα σε πολυκατοικία).
 - ❖ Πιστοποιητικά μεταγραφής των πιο πάνω συμβολαίων (από αρμόδιο Υποθηκοφυλάκειο).
 - ❖ Πιστοποιητικό ιδιοκτησίας από τη μερίδα του πρώην ιδιοκτήτη. (από αρμόδιο Υποθηκοφυλάκειο).
 - ❖ Πιστοποιητικό βαρών για το ακίνητο (από αρμόδιο Υποθηκοφυλάκειο).
 - ❖ Κτηματογραφικό Απόσπασμα από το γραφείο Κτηματογράφησης.
 - ❖ Άδεια οικοδομής (φωτοτυπία από Μηχανικό ή πολεοδομία).
 - ❖ Κάτοψη ακινήτου (από Μηχανικό ή πολεοδομία).
 - ❖ Τοπογραφικό οικοπέδου και Διάγραμμα κάλυψης (από Μηχανικό ή Πολεοδομία).
 - ❖ Προϋπολογισμός έργων στις περιπτώσεις εκτός από την περίπτωση αγοράς κατοικίας (σε έντυπο της Τράπεζας) συμπληρώνεται από Μηχανικό.
 - ❖ Φωτοτυπία ταυτότητας όσων θα υπογράψουν στην δανειακή σύμβαση (οφειλετών, εκ τρίτου συμβαλλόμενων, εγγυητών κ.λ.π).
 - ❖ Πιστοποιητικό μη πτωχέυσεως στις περιπτώσεις που προκύπτει εμπορική ιδιότητα του δανειολήπτη ή του εγγυητή.
 - ❖ Φωτοαντίγραφο άδειας οικοδόμησης.
 - ❖ Αίτηση στεγαστικού δανείου πλήρως συμπληρωμένη.
 - ❖ Τον τελευταίο τίτλο ιδιοκτησίας του ακινήτου ή τους τίτλους ιδιοκτησίας της τελευταίας δεκαετίας για δάνεια άνω των 146.735,14 ευρώ ή 50.000.000 δρχ.
 - ❖ Εκκαθαριστικό σημείωμα φόρου εισοδήματος και δήλωση στοιχείων (Ε9) και μεταγενέστερων ετών εφόσον έχουν μεταβληθεί.

5.10 ΧΡΟΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΧΑΡΙΤΟΣ

Δεν προσφέρουν όλες οι τράπεζες περίοδο χάριτος (π.χ. ΕΘΝΙΚΗ Τράπεζα της Ελλάδος). Οι υπόλοιπες προσφέρουν διάφορες περιόδους χάριτος όπως 6, 12, 24 μήνες όπου ανάλογα με τις ανάγκες τους, οι καταναλωτές θα επιλέξουν.

Αξιοσημείωτο είναι ότι οι τόκοι υπολογίζονται κανονικά και κεφαλαιοποιούνται ανεξάρτητα την περίοδο χάριτος που έχει επιλέξει ο πελάτης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ

ΠΙΣΤΗ

6.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η καταναλωτική πίστη αφορά το δανεισμό που χρησιμοποιείται για καταναλωτικούς σκοπούς, δηλ. για την αγορά καταναλωτικών αγαθών ή για δαπάνες συντήρησης.

Τα καταναλωτικά αγαθά είναι τα αγαθά που χρησιμοποιούνται για την ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών. (Αντίθετα από τα κεφαλαιούχα, τα οποία προορίζονται για την παραγωγή άλλων αγαθών.)

Τα καταναλωτικά αγαθά διακρίνονται σε άμεσα και διαρκή.

Άμεσα, είναι τα αγαθά που καταναλώνονται με μία χρήση, όπως π.χ. τα τρόφιμα, τα τσιγάρα κ.λ.π.

Διαρκή, είναι τα αγαθά που χρησιμοποιούνται για μεγάλο χρονικά διάστημα, όπως π.χ. τηλεόραση, ψυγείο, έπιπλα, αυτοκίνητα κ.λ.π. Όμως κάποιο απ' αυτά τα αγαθά (όπως το αυτοκίνητο) μπορεί να ανήκει στα κεφαλαιουχικά αγαθά. Π.χ. ένα ιδιωτικό αυτοκίνητο που χρησιμοποιείται για ψυχαγωγικούς σκοπούς ανήκει στα διαρκή καταναλωτικά αγαθά. Το αυτοκίνητο που χρησιμοποιείται για επαγγελματικούς σκοπούς είναι κεφαλαιουχικό αγαθό (παράγει υπηρεσία μεταφοράς).

6.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Το *πλεονέκτημα* της καταναλωτικής πίστης είναι ότι δίνει την δυνατότητα για αγορές ειδών που είναι χρήσιμα ή και αναγκαία, αλλά λείπουν τα χρήματα για την προμήθειά τους.

Τα *μειονεκτήματα* της καταναλωτικής πίστης είναι:

- I. Στη μεγάλη επιθυμία του δανειζόμενου για να αγοράσει ένα αγαθό μπορεί να πέσει θύμα εκμετάλλευσης από το δανειστή.
- II. Η αγορά αγαθών με μεγάλα ποσά μπορεί να αποτελέσει φορολογικό τεκμήριο.

Μία από τις κυριότερες μορφές καταναλωτικής πίστης αποτελούν οι πιστωτικές κάρτες (βλ. κεφάλαιο 7)

6.3 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΔΑΝΕΙΩΝ

Από την Τράπεζα της Ελλάδος με την ΠΡ. Δ.Τ.Ε. 2286/28-1-94 αποφασίσθηκε να επιτρέπεται η χορήγηση καταναλωτικών δανείων από τις τράπεζες:

- 1) Για αγορά διαρκών καταναλωτικών αγαθών μπορούν να δίνουν δάνεια πάνω από 3.000 ευρώ και μέχρι 24.000 ευρώ.
- 2) Για προσωπικές ανάγκες (άμεσα καταναλωτικά αγαθά) μπορούν να δίνουν δάνεια μέχρι 3.000 ευρώ.
- 3) Για την εξυπηρέτηση καταναλωτικών σκοπών οι τράπεζες μπορούν να επιτρέπουν και τη δημιουργία χρεωστικών υπολοίπων σε τρεχούμενους λογαριασμούς καταθέσεων μέχρι το ποσό των 1.000 ευρώ.

Από τον Ιούνιο όμως του 2003 τα ποσά τα οποία διατίθενται για δανεισμό, ανεξάρτητα το λόγο δανειοδότησης είναι ελεύθερα.

6.4 ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

6.4.1 Δικαιούχοι δανείων Καταναλωτικής Πίστης είναι:

- Φυσικά πρόσωπα με μόνιμη κατοικία και επαγγελματική απασχόληση και ατομικό εισόδημα που δηλώνεται στην Ελλάδα και με δικαίωμα δικαιοπραξίας.
- Αλλοδαποί που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον τριετή συνεχή παραμονή και απασχόληση στην Ελλάδα και έχουν δικαίωμα δικαιοπραξίας. Εξαιρούνται οι αλλοδαποί υπάλληλοι προσωπικού πρεσβειών, διεθνών αποστολών κ.λ.π. που δεν χρειάζεται η συμπλήρωση της τριετής παραμονής στην Ελλάδα.

6.4.2 Όλες οι μονάδες του Δικτύου:

- Θα αποδέχονται τις αιτήσεις των πελατών που είτε η κατοικία τους, είτε η εργασία τους, βρίσκεται στην περιοχή της δικαιοδοσίας τους.
- Δεν αποδέχονται αιτήματα πελατών, εάν είναι γνωστό ότι με το προϊόν του δανείου θα καλυφθεί επιχειρηματική ανάγκη του πελάτη, ή θα καλυφθεί ληξιπρόθεσμη οφειλή ή θα εξυπηρετηθούν ανάγκες τρίτου προσώπου ή θα καλυφθεί άτακτη κίνηση λογαριασμού καταθέσεων (τρεχούμενου ή όψεως).

- Δεν θα αποδέχονται αιτήματα πελατών με ατομικό εισόδημα μικρότερο των κατώτατων ορίων:
 - 5.870 ευρώ για τους μισθωτούς
 - 4.400 ευρώ για τους αυτοαπασχολούμενους.
- Απαραίτητη προϋπόθεση για την χορήγηση οποιουδήποτε δανείου Καταναλωτικής Πίστης είναι η αυτόματη εξόφληση των δόσεων μέσω λογαριασμού καταθέσεων στην Τράπεζα.

6.4.3. Δικαιολογητικά

- ✓ Το φωτοαντίγραφο της αστυνομικής ταυτότητας ή σε περίπτωση αλλοδαπού του διαβατηρίου, στο οποίο θα αναγράφει «ακριβές αντίγραφο εκ του επιδειχθέντος πρωτοτύπου» και το οποίο θα υπογράφεται από δύο εξουσιοδοτημένα στελέχη της τράπεζας.
- ✓ Το πρωτότυπο του εκκαθαριστικού σημειώματος ή της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος (Ε1) του τελευταίου οικονομικού έτους από το οποίο η τράπεζα θα παράγει φωτοαντίγραφο, στο οποίο θα αναγράφει «ακριβές αντίγραφο εκ του επιδειχθέντος πρωτοτύπου» και το οποίο θα υπογράφεται από δύο εξουσιοδοτημένα στελέχη της τράπεζας. Για τους αλλοδαπούς, πρωτότυπο των εκκαθαριστικών σημειωμάτων των τριών τελευταίων οικονομικών ετών με υπογραφή παραλαβής από την εφορία.
- ✓ Για τους μισθωτούς Δημοσίου, ΝΠΔΔ και τραπεζών πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας και βεβαίωση ετών απασχόλησης από τον εργοδότη, εκτός αν τα χρόνια υπηρεσίας εμφανίζονται στη μισθοδοσία.
- ✓ Για τους αυτοαπασχολούμενους δήλωση ΦΠΑ.
- ✓ Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86 για τη μη ύπαρξη υπολοίπου προσωπικού δανείου σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα.
- ✓ Εγγυητής (ταυτότητα και εκκαθαριστικό εφορίας)
- ✓ Για αλλοδαπούς άδεια παραμονής σε ισχύ.

6.4.4 ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Η τράπεζα εκδίδει και αποστέλλει στον πελάτη κάθε μήνα εκκαθαριστικό σημείωμα στο οποίο αναγράφεται η ανάλυση του λογαριασμού, η ημερομηνία πληρωμής, αλλαγές επιτοκίου, κ.λ.π.

Η εξόφληση των δόσεων γίνεται με αυτόματη χρέωση του συνδεδεμένου λογαριασμού καταθέσεων του πελάτη.

6.4.5 ΠΡΩΩΡΗ ΠΛΗΡΩΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

α. Μερική καταβολή

Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί, και εφ' όσον επιτρέπεται από τους όρους του προϊόντος, είναι δυνατή η καταβολή ποσού έναντι του άληκτου κεφαλαίου. Η νέα δόση, που θα διαμορφωθεί μετά τη μείωση του άληκτου κεφαλαίου, θα αναγράφεται στο επόμενο ειδοποιητήριο.

β. Πρόωρη ολική εξόφληση

Η πρόωρη ολική εξόφληση είναι δυνατή τουλάχιστον 30 ημέρες μετά την έγγραφη προειδοποίηση του πελάτη προς την τράπεζα.

6.5 ΓΙΑ ΑΓΟΡΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ

6.5.1 Σκοπός δανείου

Για την αγορά καινούργιου ή μεταχειρισμένου επιβατικού αυτοκινήτου ιδιωτικής χρήσης.

Αξιοσημείωτο είναι ότι όταν πρόκειται να αγοραστεί ένα μεταχειρισμένο αυτοκίνητο η διάρκεια του δανείου θα είναι 10 χρόνια (συμπεριλαμβανομένης και της παλαιότητας του αυτοκινήτου. Δηλ. αν κάποιος αποφασίσει να αγοράσει ένα μεταχειρισμένο αυτοκίνητο 4 χρόνων, το δάνειο θα έχει διάρκεια μέχρι και 6 χρόνια).

6.5.2 Δικαιούχοι

- Φυσικά πρόσωπα με μόνιμη κατοικία και επαγγελματική απασχόληση και ατομικό εισόδημα που δηλώνεται στην Ελλάδα και με δικαίωμα δικαιοπραξίας.

- Αλλοδαποί που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον τριετή συνεχή παραμονή και απασχόληση στην Ελλάδα και έχουν δικαίωμα δικαιοπραξίας. Εξαιρούνται οι αλλοδαποί υπάλληλοι προσωπικού πρεσβειών, διεθνών αποστολών κ.λ.π. που δεν χρειάζεται η συμπλήρωση της τριετής παραμονής στην Ελλάδα.

6.5.3 Ύψος δανείου

Από 3.000 ευρώ - 24.000 ευρώ.

6.5.4 Ποσοστό χρηματοδότησης

Η τράπεζες χρηματοδοτούν και το 100% της συνολικής δαπάνης, στην οποία μπορεί να συμπεριλαμβάνονται:

- ◆ Η βασική τιμή αγορά του αυτοκινήτου.
- ◆ Τυχόν πρόσθετος εξοπλισμός (συναγερμός, ραδιοκασετόφωνο, αερόσακοι, ABS, κ.τ.λ.)
- ◆ Το ειδικό τέλος ταξινόμησης.
- ◆ Τυχόν άλλοι φόροι και τέλη (ΦΠΑ, τέλη κυκλοφορίας κ.τ.λ.)

Το υπολειπόμενο ποσό της πιο πάνω δαπάνης θα καταβάλλει ο αγοραστής από ίδια διαθέσιμά του.

6.5.5 Διάρκεια δανείου

Η διάρκεια του δανείου κυμαίνεται από 12-60 μήνες.

6.5.6 Τρόπος εξόφλησης

Με ίσες μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις, των οποίων η καταβολή θα αρχίσει ένα μήνα μετά τη χορήγηση του δανείου. Η εξόφληση των δόσεων θα πραγματοποιείται υποχρεωτικά με αυτόματη χρέωση του συνδεδεμένου λογαριασμού καταθέσεων του πελάτη.

6.5.7 Επιτόκιο

Το εκάστοτε ισχύον σταθερό ή κυμαινόμενο επιτόκιο για την συγκεκριμένη κατηγορία δανείων κυμαίνεται από 9% - 10% (πλέον 0,6% εισφορά του Ν 128/75, για υπέρ τρίτων επιβαρύνσεων)

6.5.7 Ασφάλιση

Το αυτοκίνητο πρέπει να είναι ασφαλισμένο σ όλη τη διάρκεια του δανείου κατά των παρακάτω κινδύνων:

1. Σωματικές βλάβες τρίτων και επιβαινόντων προσώπων, για το κατά το Νόμο εκάστοτε ελάχιστο ποσό ασφαλιστικής κάλυψης.
2. Σωματικές βλάβες τρίτων και επιβαινόντων προσώπων, που θα προξηνηθούν μετά από κλοπή του αυτοκινήτου, τουλάχιστον για το κατά το Νόμο εκάστοτε ελάχιστο ποσό ασφαλιστικής κάλυψης.
3. Πυρκαγιά και κλοπή για αξία ίση με την αξία του αυτοκινήτου (μερική κα ολική).
4. Πυρκαγιά από τρομοκρατικές ενέργειες.
5. Υλικές ζημιές ακόμη και μετά από κλοπή του αυτοκινήτου, τουλάχιστον και το κατά το Νόμο εκάστοτε ελάχιστο ποσό ασφαλιστικής κάλυψης.

6.5.8 Προμήθεια (αποζημίωση) πρόωρης πληρωμής (μερικής ή ολικής).

Εξόφληση στο πρώτο ήμισυ της διάρκειας

Υπολογίζεται από το σύστημα η προβλεπόμενη στο προϊόν προμήθεια αποπληρωμής και προστίθεται στο προς πληρωμής ποσό. Το μέσο όρος επιτοκίου για την αποζημίωση είναι 4%.

Εξόφληση στο δεύτερο ήμισυ της διάρκειας του δανείου

Το σύστημα υπολογίζει την προμήθεια προπληρωμής, η οποία προστίθεται στο προς πληρωμή ποσό. Το μέσο όρος της προμήθειας είναι 2%.

6.6 ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

Στα καταναλωτικά δάνεια έχουν προστεθεί και τα παρακάτω:

- Δάνεια για δαπάνες διδάκτρων σε Ινστιτούτα, σχολεία κ.λ.π. αλλά και για φοιτητές.
- Δάνεια για διακοπές, για την πραγματοποίηση ταξιδιών.
- Δάνεια γάμου.

КАРТЕЗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ

7.1 ΓΕΝΙΚΑ

Μια από τις λειτουργίες του χρήματος είναι η χρησιμοποίησή του για τη διενέργεια των συναλλαγών.

Το «νόμιμο χρήμα», δηλ. το επίσημο νόμισμα κάθε κράτους πέρασε πρώτα από τη μεταλλική φάση. Ακολούθησε η φάση του χαρτονομίσματος, ως «τραπεζογραμμάτιο». Η τρίτη φάση συμπίπτει με τη χρησιμοποίηση του «πιστωτικού χρήματος» δηλ. των «πιστωτικών μέσων» που χρησιμοποιούνται αντί νομίσματος. Στη φάση αυτή ανήκει και το «λογιστικό χρήμα».

Από το 1950 περίπου εμφανίσθηκε το «πλαστικό χρήμα» και λέγεται πλαστικό γιατί αντιπροσωπεύεται από το πλαστικό δελτίο - κάρτα, που έχει πάνω τυπωμένο το όνομα του δικαιούχου και τον κωδικό του αριθμό. Αυτό το χρησιμοποιεί ο δικαιούχος κατά διάφορους τρόπους με χρέωση της εκδότριας Α.Ε., η οποία εισπράττει στη συνέχεια το ποσό της χρέωσης από το δικαιούχο οφειλέτη προσθέτοντας τον τόκο που αντιστοιχεί στο χρόνο διάρκειας της χρέωσης μέχρι την ημέρα πληρωμής του οφειλόμενου ποσού και ορισμένων δικαιωμάτων (όπως ετήσια συνδρομή για την κατοχή της κάρτας). Η εκδότρια τράπεζα παραχωρεί την κάρτα υπό ορισμένους όρους, όπως η χρονική διάρκεια και το ύψος του ποσού μέχρι το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Η εξόφληση του ποσού για το οποίο χρησιμοποιήθηκε η κάρτα γίνεται είτε στο σύνολο του κάθε μήνα, είτε τμηματικά σε μηνιαίες δόσεις. Κάθε μήνα η εκδότρια Α.Ε. στέλνει αναλυτικό λογαριασμό στον κάτοχο της κάρτας και οφειλέτη, ο οποίος περιλαμβάνει τις χρεώσεις σε βάρος του, τις πιστώσεις υπέρ αυτού και το υπόλοιπο που μένει. Μπορεί να γίνει και σύνδεση του λογαριασμού της κάρτας με το λογαριασμό καταθέσεων του κατόχου της, ώστε οι χρεοπιστώσεις να γίνονται αμέσως.

Το πλαστικό χρήμα λέγεται και ηλεκτρονικό, γιατί όλες οι διαδικασίες γίνονται μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

7.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Έχουν επινοηθεί διάφορες κατηγορίες πλαστικών καρτών, τις οποίες αναφέρω παρακάτω:

- (1) *Πιστωτικές κάρτες (Credit Cards)*. Δίνουν στον κάτοχο το δικαίωμα να κάνει αγορές διαφόρων ειδών μέχρι ενός ποσού το

οποίο έχει καθορίσει η τράπεζα, χωρίς να πληρώνει μετρητά. Η πληρωμή γίνεται αργότερα στην τράπεζα ή τα εξοφλεί με άμεση χρέωση του λογαριασμού που τηρεί σ' αυτή. Τα καταστήματα που μπορεί να κάνει τις αγορές του είναι πολλά. Είναι αυτά που έχουν συμβληθεί με την τράπεζα (ή με ευρύτερο οργανισμό) και δέχονται τις πλαστικές κάρτες τις. Η διαπίστωση του αν ο κάτοχος της κάρτας έχει δικαίωμα να κάνει μια αγορά κάποιου ύψους, γίνεται ON LINE μέσω κεντρικού computer που παρέχει την πληροφορία, ή σε εσωτερικό μόνο ή σε διεθνές επίπεδο.

- (2) *Χρεωστική κάρτα (Charge Card)*. Είδος πιστωτικής κάρτας με την οποία πληρώνεται ένα ποσό, αλλά η οποία δεν δίνει δικαίωμα στο χρήστη να πάρει ένα δάνειο από την τράπεζα (ο πελάτης υποχρεούται να εξόφληση το συνολικό ποσό στο τέλος του μήνα για να αποκτήσει το δικαίωμα αυτό).
- (3) *Κάρτες για διάφορες τραπεζικές εργασίες*. Είναι μια κατηγορία έξυπνων καρτών (Smart Cards) με «μικροτσιπ» οι οποίες εκτελούν διάφορες τραπεζικές εργασίες εκτός από ανάληψη χρημάτων.
- (4) Εκτός από τις παραπάνω βασικές κατηγορίες υπάρχουν και οι *εξής διακρίσεις* των πιστωτικών καρτών:
- Κάρτες που ισχύουν μόνο στο εσωτερικό της χώρας και κάρτες που ισχύουν, τόσο στο εσωτερικό της, όσο και στο εξωτερικό.
 - Συνδυασμός πιστωτικής και ασφαλιστικής κάρτας που συνδυάζει τις δυνατότητες των δυο αυτών κατηγοριών.
 - Κάρτες με δυνατότητα αναλήψεων και στο εξωτερικό σε ξένα νομίσματα.
 - Κάρτες οικογενειακές (Family Cards) με ευρύτερα περιθώρια για την εξυπηρέτηση οικογενειακών αναγκών.
 - Ταμιακή κάρτα διαρκούς εξυπηρέτησης (non stop Cash Card). Εξυπηρετεί όλο το 24ωρο και 365 μέρες το χρόνο.
 - Κάρτες με ενσωματωμένη τη φωτογραφία του δικαιούχου που τον αντιπροσωπεύει σε περίπτωση κλοπής.
 - Traveler' s Check Card. Είδος Cash Card στο οποίο ο ταξιδιώτης καταθέτει σε μια τράπεζα ένα ποσό και μπορεί να χρησιμοποιήσει την κάρτα σαν είδος ταξιδιωτικής επιταγής.
 - Cash Card Debit. Είδος κάρτας η οποία είναι και ταμιακή και χρεωστική, χωρίς συνδρομή, με δυνατότητα αναλήψεων χωρίς όριο, με δυνατότητα αγορών προϊόντων και υπηρεσιών από καταστήματα, ξενοδοχεία, εστιατόρια κ.λ.π.

7.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Οι πλαστικές κάρτες παρουσιάζουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

7.3.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- ✓ Είναι εύχρηστες.
- ✓ Απαλλάσσουν τον κάτοχο από το φορτίο και τους κινδύνους των μετρητών.
- ✓ Η εξόφλησή τους γίνεται μετά την πάροδο ενός μήνα περίπου από τη χρησιμοποίησή τους.
- ✓ Διευκολύνουν τις αγορές άμεσων καταναλωτικών αγαθών.
- ✓ Εξυπηρετούν το λιανικό εμπόριο και συμβάλουν στην αύξηση των πωλήσεων του.

7.3.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- ✓ Οδηγούν σε υπερκαταναλωτισμό.
- ✓ Ωθούν σε σπατάλες γιατί παρασύρουν τους χρήστες σε αγορές πέρα από τις ανάγκες και πάνω από τις πραγματικές δυνατότητες.
- ✓ Δημιουργεί προβλήματα ασφάλειας σε περιπτώσεις απωλειών και κλοπών.
- ✓ Η απεριόριστη δυνατότητα αγορών στο εξωτερικό είναι πιθανό να προκαλέσει συναλλαγματικά προβλήματα.
- ✓ Είναι ενδεχόμενη η πρόκληση πληθωριστικών πιέσεων από την αλόγιστη χρησιμοποίησή τους.
- ✓ Ενώ εξυπηρετούν πολλούς, σε άλλους προκαλούν οικονομικά αδιέξοδα.
- ✓ Η διαφήμιση με αντικείμενο τις κάρτες, που είναι συνέπεια του ανταγωνισμού των τραπεζών, επηρεάζει τους πελάτες που θέλουν να αποκτήσουν πλαστική κάρτα, αλλά και τις τράπεζες που συναγωνίζονται ποια θα εκδώσει μεγαλύτερο αριθμό καρτών.
- ✓ Κρύβει κινδύνους η αυθαίρετη κα χωρίς έλεγχο έκδοση καρτών.

7.4 Η «ΕΚΡΗΞΗ»

Η χρήση των πιστωτικών καρτών είναι ένα πρόσφατο φαινόμενο για τις συναλλακτικές συνήθειες της χώρας μας. Αυτή η «έκρηξη» των πιστωτικών καρτών, τα τελευταία 2-3 χρόνια στην αγορά, οφείλεται στην απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος και στη μείωση των επιτοκίων δανεισμού λόγω της ένταξης της χώρας μας στην ευρωζώνη.

Οι πελάτες κατάλαβαν τα πλεονεκτήματα και τις διευκολύνσεις που παρέχουν οι κάρτες και ταυτόχρονα πολλαπλασιάστηκαν οι έμποροι που τις αποδέχονται ως μέσο πληρωμής.

Έτσι λοιπόν οι κάρτες πλέον δεν προτείνονται μόνο στα υψηλότερα εισοδήματα αλλά σε όλους. Οι τράπεζες δίνουν πολύ εύκολα μια κάρτα, σε σχέση με το παρελθόν και, βεβαίως είναι πιο εύκολο να τις συντηρήσεις αφού παρέχουν ευκολία στις πληρωμές π.χ. ποσό ελάχιστης καταβολής, πολλαπλές δόσεις εξόφλησης. Για αυτούς τους λόγους τις παίρνει ο καθένας. Ο νέος, ο φοιτητής, εκείνος που ξεκινά να εργάζεται.

Πιστεύετε ότι έχουν εκδοθεί περίπου 5 εκατομ. πιστωτικές κάρτες και αν λάβουμε υπόψη μας ότι η χώρα μας έχει πληθυσμό 10,5 εκατομ., βλέπουμε ότι περίπου ο μισός πληθυσμός έχει μια κάρτα. Αν υπολογίσει κανείς ότι η επαρχία προτιμάει τη χρήση μετρητών, πράγμα το οποίο είναι εμπόδιο στην κατοχή κάρτας, τότε αντιστοιχούν περισσότερες από μια κάρτες ανά πελάτη. Και σίγουρα είναι πολλοί περισσότεροι αυτοί που είναι έτοιμοι να τις χρησιμοποιήσουν και να τις δεχτούν.

7.5 Η ΑΥΞΗΣΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Τα τελευταία 4 χρόνια έχουμε ένα διπλασιασμό στον αριθμό καρτών που βρίσκονται σε κυκλοφορία. Οι λόγοι είναι:

- ◆ Η βελτίωση στα βασικά μεγέθη της οικονομίας.
- ◆ Η συμβολή του μάρκετινγκ, στο οποίο επένδυσαν οι τράπεζες.
- ◆ Τηλεοπτικές διαφημίσεις.
- ◆ Ο ανταγωνισμός, ο οποίος οδήγησε στην μείωση των επιτοκίων, τα οποία έπεσαν σχεδόν στο μισό του επιπέδου πριν 4-5 χρόνια, δηλ. από το επίπεδο του 35-36% σε αυτό του 14-16%.
- ◆ Ευκολία πληρωμής.
- ◆ Η καταναλωτική πίστη καθιστά τις κάρτες ως μέσο πρόσβασης σε σειρά προϊόντων καταναλωτικής πίστης.

Όλα αυτά έφεραν ταχεία ανάπτυξη, τόσο από την πλευρά της εκδόσεως νέων καρτών προς τους πελάτες, όσο και από εκείνη των εμπορών που δέχονται πληρωμές με κάρτες.

Ο Έλληνας, ο Ευρωπαίος και ο Αμερικάνος είδε την κάρτα όπως την πρόσφεραν οι τράπεζες. Στην Ελλάδα η κάρτα μέχρι σήμερα προσφέρεται σαν πιστωτικό εργαλείο, έτσι ώστε να καλύπτει τις καταναλωτικές του ανάγκες. Στην διεθνή αγορά όμως αποτελεί εργαλείο που επιτρέπει, εύκολα, απλά και γρήγορα να κάνεις τη δουλειά σου όπως όταν περάσεις την πόρτα του ξενοδοχείου για να πάρεις χρήματα από το ΑΤΜ. Επομένως, πέραν της λειτουργίας της ως πιστωτικό εργαλείο, στο μέλλον, όσο εξελίσσεται η τεχνολογία, η κάρτα θα είναι εργαλείο για πολλαπλές εφαρμογές όπως η υγεία, η τηλεφωνία κ.λ.π.

7.6 ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

- Φυσικά πρόσωπα με μόνιμη κατοικία και επαγγελματική απασχόληση και ατομικό εισόδημα που δηλώνεται στην Ελλάδα και με δικαίωμα δικαιοπραξίας.
- Αλλοδαποί που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον τριετή συνεχή παραμονή και απασχόληση στην Ελλάδα και έχουν δικαίωμα δικαιοπραξίας. Εξαιρούνται οι αλλοδαποί υπάλληλοι προσωπικού πρεσβειών, διεθνών αποστολών κ.λ.π. που δεν χρειάζεται η συμπλήρωση της τριετής παραμονής στην Ελλάδα.
- Άτομα με ειδικές ανάγκες που δεν τελούν υπό δικαστική αντίληψη. Εάν ο αιτών είναι τυφλός, η αίτηση - σύμβαση του διαβάζεται ενώπιον δυο μαρτύρων και αυτό βεβαιώνεται ενυπογράφως από τους τελευταίους.

7.7 ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Οι αιτήσεις πρέπει να συνοδεύονται με τα απαραίτητα δικαιολογητικά, τα οποία είναι:

- ✓ Το φωτοαντίγραφο της αστυνομικής ταυτότητας ή σε περίπτωση αλλοδαπού του διαβατηρίου, στο οποίο θα αναγράφει «ακριβές αντίγραφο εκ του επιδειχθέντος πρωτοτύπου» και το οποίο θα υπογράφεται από δύο εξουσιοδοτημένα στελέχη της τράπεζας.

- ✓ Το πρωτότυπο του εκκαθαριστικού σημειώματος ή της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος (Ε1) του τελευταίου οικονομικού έτους από το οποίο η τράπεζα θα παράγει φωτοαντίγραφο. Στις περιπτώσεις που η Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος δε φέρει υπογραφή παραλαβής από την εφορία θα συνοδεύεται από υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86. Όταν το αιτούμενο πιστωτικό όριο είναι 900 ευρώ, δεν είναι υποχρεωτική η προσκόμιση δικαιολογητικού εισοδήματος από τον αιτούντα και η αξιολόγηση θα γίνεται με το κατά δήλωση εισόδημα. (δεν ισχύει για αλλοδαπούς).
- ✓ Για τους αλλοδαπούς, πρωτότυπο των εκκαθαριστικών σημειωμάτων των τριών τελευταίων οικονομικών ετών από τα οποία η τράπεζα θα παράγει φωτοαντίγραφα (είναι υποχρεωτική και η λήψη εγγυητή). Για το τελευταίο έτος θα μπορούν να προσκομίσουν τη Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος συνοδευόμενη από υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86.
- ✓ Για τους μισθωτούς Δημοσίου, ΝΠΔΔ και τραπεζών πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας. Όταν το αιτούμενο πιστωτικό όριο είναι 900 ευρώ, δεν είναι υποχρεωτική η προσκόμιση μισθοδοσίας από τον αιτούντα και η αξιολόγηση θα γίνεται με το κατά δήλωση εισόδημα.
- ✓ Τέλος, για τους αλλοδαπούς που προέρχονται από χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, άδεια παραμονής εν ισχύ.

Τα ανωτέρω δικαιολογητικά πρέπει να προσκομίσει και ο εγγυητής, αν υπάρχει.

7.8 ΕΞΟΔΑ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι πιστωτικές κάρτες έχουν έξοδα. Αναλόγως την τράπεζα, τις εταιρίες με τις οποίες συνεργάζεται και το είδος της πιστωτικής κάρτας, διαμορφώνεται το ποσό της ετήσιας συνδρομής που είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει ο πελάτης. Συνήθως η συνδρομή στις απλές κάρτες κυμαίνεται γύρω στα 30 ευρώ. (αξιοσημείωτο είναι ότι ορισμένες τράπεζες προσφέρουν δεύτερη κάρτα με μειωμένο το ποσό της συνδρομής ή και δωρεάν). Το επιτόκιο είναι γύρω στο 15,30% - 16%.

Όποιος ενδιαφέρεται να εκδώσει πιστωτική κάρτα το εισόδημά του πρέπει να είναι από 3.000 ευρώ και πάνω. (Στα 3.000 ευρώ ίσως να χρειαστεί να υπάρξει και κάποιος εγγυητής.)

7.9 ΣΤΟΧΟΙ

Σε μια επίσκεψη του προέδρου της VISA στην Ελλάδα, απαντώντας σε ερώτηση ενός δημοσιογράφου για τον τελικό του στόχο, απάντησε: «να περάσω όλες τις πληρωμές σε πλαστικό».

Αυτός είναι και ο στόχος των ελληνικών τραπεζών. Να επιτύχουν όσο το δυνατότερο δυνατό μεγαλύτερο κύκλο εργασιών μέσω του πλαστικού χρήματος. Αν δούμε ορισμένες κατηγορίες αγοράς, π.χ. αγορά αυτοκινήτου ή ρούχων, βλέπουμε ότι υπάρχει αύξηση αγορών με πλαστικό χρήμα, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι τα εισοδήματα αυξήθηκαν παράλληλα. Ο καταναλωτής χρησιμοποιεί την κάρτα σαν εργαλείο.

ΚΕΦΑΛΑΙΑ 8

ΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ

ΚΑΙ

ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Η έρευνα που διενήργησε η ICAP για λογαριασμό τη Τράπεζας της Ελλάδος καταγράφει ότι δεν υπάρχει πρόβλημα υπερδανεισμού των ελληνικών νοικοκυριών παρόλο την αύξηση του ετήσιου ρυθμού χορήγησης καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων (ετήσιος ρυθμός ανόδου 32,2% το 2002 έναντι 40,4 για το 2001).

Σύμφωνα με την έρευνα, το 50% των νοικοκυριών δεν έχει πάρει κανένα δάνειο, ενώ το 70% των δανείων που έχουν χορηγηθεί είναι για λόγους στεγαστικούς (στεγαστικά δάνεια).

Σημειώνεται ότι η έρευνα διενεργήθηκε σε 6.007 νοικοκυριά, από τα οποία ανταποκρίθηκαν μόνο τα 2.303 νοικοκυριά, με μέσο βαθμό ανταπόκρισης 38,3% (το 38,1% αρνήθηκε να συμμετάσχει στην έρευνα). Εντούτοις, πρέπει να σημειωθεί ότι ο μικρότερος βαθμός ανταπόκρισης παρατηρήθηκε στην Αθήνα (31,3%) και ο μεγαλύτερος στις ημιαστικές περιοχές (48,6%). Έτσι στην Αθήνα το δείγμα των νοικοκυριών, η αντιπροσώπευση δεν είναι ανάλογη του πληθυσμού τους, αντίθετα με τις λοιπές αστικές και ημιαστικές περιοχές, οι οποίες υπεραντιπροσωπεύονται. Συνεπώς τα αποτελέσματα της έρευνας θα πρέπει να ερμηνεύονται με την αναγκαία επιφύλαξη, γιατί οι απαντήσεις βασίζονται στο 38,3% των νοικοκυριών που είχαν αρχικά επιλεγεί και τα χαρακτηριστικά του 61,7% να διαφέρουν ουσιαστικά. Και επειδή δεν υπάρχει εμπειρία από προηγούμενες έρευνες, καθιστά αδύνατη την εκτίμηση των σχετικών σφαλμάτων.

ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ

	Αθήνα		Θεσσαλονίκη		Λοιπές Αστικές περιοχές		Ημιαστικές περιοχές		Σύνολο	
	Αριθμός νοικοκυριών	Ποσοστό %	Αριθμός νοικοκυριών	Ποσοστό %	Αριθμός νοικοκυριών	Ποσοστό %	Αριθμός νοικοκυριών	Ποσοστό %	Αριθμός νοικοκυριών	Ποσοστό %
Δάνεια για ανέγερση ή αγορά κατοικίας	136	15,2	40,0	15,2	114	16,3	39	8,7	329	14,3
Δάνεια για επισκευή κατοικίας	55	6,2	11,0	4,2	35	5,0	26	5,8	127	5,5
Δάνεια για αγορά οικοπέδου	5	0,6	1,0	0,4	5	0,7	1	0,2	12	0,5
Δάνεια για αγορά αυτοκινήτου	108	12,1	39,0	14,8	66	9,5	33	7,4	246	10,7
Καταναλωτικά δάνεια από τράπεζες	49	5,5	7,0	2,7	37	5,3	10	2,2	103	4,5
Προσωπικά δάνεια από τράπεζες	99	11,1	33,0	12,5	74	10,6	31	6,9	237	10,3
Άλλα τραπεζικά δάνεια	7	0,8	1,0	0,4	7	1,0	4	0,9	19	0,8
Ποσό που οφείλεται σε καταστήματα										
Αντικής πώλησης	84	9,4	121,0	8,0	45	6,4	30	6,7	180	7,8
Πιστωτικές κάρτες	318	35,6	63,0	24,0	148	21,2	57	12,7	586	25,4
Δάνεια από φυσικά πρόσωπα	13	1,5	6,0	2,3	7	1,0	5	1,1	31	1,3
Δεν έχουν οφειλές από δάνεια, πιστωτικές κάρτες, γραμμάτια κ. λ. π.	380	42,5	122,0		354	50,7	290	64,7	1.146	49,8
Αναφορές	1.254		344,0		892		526		3.016	
Βάση Αριθμός νοικοκυριών	894		263,0		688		448		2.303	

■ Το άθροισμα των ποσοστών δεν είναι 100% για κάθε περιοχή, γιατί ορισμένα νοικοκυριά οφείλουν δάνεια διαφόρων κατηγοριών (π.χ. και στεγαστικό και καταναλωτικό). Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος & ICAP

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ELECTRONIC
BANKING

9.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η εξέλιξη της τεχνολογίας στα θέματα συλλογής, αποθήκευσης, διαχείρισης, μετάδοσης και διανομής της πληροφορίας έχει επηρεάσει και συνεχίζει να επηρεάζει όλες τις τραπεζικές διαδικασίες. Οι εξελίξεις της πληροφορικής επηρεάζουν όλες τις μορφές της τραπεζικής δραστηριότητας και μπορεί να θεωρηθούν ως μια από τις δυνάμεις ώθησης του τραπεζικού τομέα. Η νέα πραγματικότητα του Electronic Banking φαίνεται ότι ανοίγει νέες προοπτικές, αλλά και επιφυλάσσει διαφορετικής μορφής κινδύνους. Για αυτό το λόγο οι τράπεζες πρέπει να επαναπροσδιορίσουν τη στρατηγική τους.

9.2 ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ

Η έννοια του Electronic Banking περιλαμβάνει κάθε συναλλαγή που διεξάγεται χωρίς την άμεση επαφή του πελάτη με το προσωπικό της τράπεζας, αλλά με την παρεμβολή ενός μέσου. Οι συναλλαγές που γίνονται με αυτό τον ορισμό είναι:

- ◆ Συναλλαγές από αυτόματα μηχανήματα, τα γνωστά ΑΤΜς.
- ◆ Συναλλαγές μέσω τηλεφώνου, όπου στην επαφή με τον πελάτη και υπαλλήλου παρεμβάλλεται ως μέσο το τηλέφωνο.
- ◆ Συναλλαγές μέσω υπολογιστή, όπου είτε το τηλεφωνικό δίκτυο είτε το Internet μεταφέρουν δεδομένα.

Το Electronic Banking, αν και λειτουργεί συμπληρωματικά προς το σύνολο των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, αντιμετωπίζεται πλέον ως αναπόσπαστο κομμάτι των υπηρεσιών που απευθύνονται σε ιδιώτες πελάτες. Μέχρι στιγμής δεν υπάρχουν τράπεζες που να λειτουργούν αποκλειστικά εξ αποστάσεως.

9.3 Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΗΜΕΡΑ ΚΑΙ ΑΥΡΙΟ

Η τεχνολογία της πληροφορικής, μέχρι σήμερα, έχει συμβάλλει στη μείωση του κόστους που αφορά τη διαχείριση των πληροφοριών, αντικαθιστώντας τις μεθόδους που βασίζονται στη χρήση χαρτιού και τη μυϊκή προσπάθεια με διαδικασίες αυτοματοποιημένες³. Η τράπεζα είναι

³ Το κόστος διεκπεραίωσης των συναλλαγών μπορεί να μειωθεί αισθητά: από 1-25% με εφαρμογή Internet Banking, μέχρι και 40-71% με Telephone Banking.

μια επιχείρηση που βασίζεται στην αξιοποίηση της πληροφορίας και συνεπώς επηρεάζεται άμεσα από τις εξελίξεις στον τομέα αυτό. Παράλληλα, η εφαρμογή της πληροφορικής προσφέρει διάφορους τρόπους πρόσβασης στις υπηρεσίες και στα προϊόντα.

Την ίδια στιγμή, οι τράπεζες σήμερα είναι αντιμέτωπες με μια σειρά προκλήσεων που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των τεχνολογικών εξελίξεων.

Οι εξ αποστάσεως συναλλαγές που μέχρι σήμερα αποτελούν μικρό μέγεθος του συνόλου των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, ενδέχεται να αναδειχθεί στο μέλλον σε «πυρήνα» των τραπεζικών συναλλαγών. Κατά συνέπεια κάθε χρηματοπιστωτικός οργανισμός που ενδιαφέρεται να εξασφαλίσει και να αυξήσει την πελατεία του, πρέπει να κινηθεί προ αυτή την κατεύθυνση άμεσα.

Η εξάπλωση του ηλεκτρονικού χρήματος (e-money) και του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) στο Internet είναι θέματα που αποτελούν προϋπόθεση και παράγοντα για την εξάπλωση του Electronic Banking και συμβάλλουν στο να επιφέρουν αλλαγές στο ανταγωνιστικό τραπεζικό περιβάλλον στα επόμενα χρόνια. Αυτό μπορεί να επιφέρει μια σειρά συνεπειών:

- ✓ Μείωση του αριθμού των καταστημάτων, προκειμένου να επιτευχθεί μια ισορροπία μεταξύ των συναλλαγών που πραγματοποιούνται στο κατάστημα και από απόσταση.
- ✓ Αναβάθμιση του προφίλ του προσωπικού, αποκτώντας καλύτερη εκπαίδευση, φιλοσοφία μάρκετινγκ και εξοικείωση με τις σύγχρονες τεχνολογίες.
- ✓ Ελάττωση της αφοσίωσης των πελατών, λόγω πρόσβασης τους σε ανταγωνιστικές οικονομικές υπηρεσίες και σύγκρισης των τιμών των τραπεζικών υπηρεσιών.
- ✓ Αύξηση των στρατηγικών συμμαχιών και συνεργιών μεταξύ τραπεζικών οργανισμών και εταιρειών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, προκειμένου να εξασφαλίζεται η πιο σύγχρονη τεχνολογία.

Όλα τα παραπάνω αναμένεται να οδηγήσουν σε περαιτέρω ένταση του ανταγωνισμού εντός του τραπεζικού τομέα. Αυτό σημαίνει ότι ακόμη και μικρού μεγέθους τράπεζες μπορούν να γίνουν υπολογίσιμες ανταγωνιστικές δυνάμεις.

9.4 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

Η προσαρμογή του τραπεζικού συστήματος στα νέα δεδομένα που εισάγει η νέα τεχνολογία της πληροφορικής είναι αναγκαία. Η αγορά θα διευρυνθεί, καθώς νέα προϊόντα θα εισαχθούν στην τραπεζική αγορά, ξεπερνώντας τα παραδοσιακά.

Ωστόσο, η πορεία αυτή δεν είναι χωρίς εμπόδια. Το φαινόμενο ανεπάρκειας της τεχνολογίας, είναι ένα πρόβλημα. Τα μηχανογραφικά συστήματα, που έχουν οι τράπεζες, είναι τα κλασικά συστήματα, α οποία είναι σχεδιασμένα ώστε αυτός που θα τα χειρίζεται να μην είναι ο τελικός πελάτης, αλλά κάποιος υπάλληλος της τράπεζας. Αυτό έχει μεγάλη διαφορά και στον τρόπο σχεδίασης και των τρόπων ολοκλήρωσης των συστημάτων τα οποία είναι προορισμένα να αξιοποιηθούν από τους πελάτες.

Εκτός από την ανεπάρκεια της τεχνολογίας, υπάρχουν και οργανωτικές αδυναμίες. Οι τράπεζες θα πρέπει να χωρίσουν τις δυο αρμοδιότητες, δηλ. το χώρο της πληροφορικής από το χώρο του Electronic Banking.

Εν τούτοις είναι και θέμα νοοτροπίας. Ο Έλληνας έχει συνηθίσει το μετρητό. Έτσι υπάρχει και το πρίσμα του καταναλωτή, ο οποίος δεν έχει συνηθίσει να κάνει τραπεζικές συναλλαγές μέσα από ηλεκτρονικά μέσα. Είναι και θέμα εκπαίδευσης. Οι τράπεζες να εκπαιδεύσουν τον καταναλωτή να μάθει να χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες.

Υπάρχει η αντίληψη ότι όταν ο πελάτης βγαίνει από την τράπεζα τον χάνεις από πελάτη. Δεν έχεις την ευκαιρία να του μιλήσεις και αυτή η προσωπική επαφή που αρχίζει και φαίνεται ότι έχει σημασία στην τραπεζική αγορά, αρχίζει και χάνεται, όταν ο πελάτης είναι έξω από το κατάστημα και τον διοχετεύεις από δω και από κει. Οπότε πρέπει να στοχεύουν οι τράπεζες σε μια ισορροπία μεταξύ του ποιους και πότε εξυπηρετείς έξω από το κατάστημα.

Τέλος υπάρχει και το θέμα της ασφάλειας. Ο πελάτης δεν έχει ακόμα εξοικειωθεί στην ιδέα ότι το σύστημα αυτό είναι ασφαλές.

9.5 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΟΥ ELECTRONIC BANKING

Οι πελάτες που αποδέχονται και υιοθετούν τους νέους τρόπους συναλλαγών, συσχετίζονται με το οικονομικό - κοινωνικό υπόβαθρό τους: (φύλλο, εισόδημα και ηλικία). Το δεδομένο της δυνατότητας υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών επί 24 ώρες και επτά ημέρες την εβδομάδα είναι ένα ιδιαίτερο πειστικό επιχείρημα που καταρρίπτει σχετικά εύκολα οποιεσδήποτε επιφυλάξεις.

Μέχρι τώρα, κύρια έμφαση έχει δοθεί στην ανάπτυξη του δικτύου των ΑΤΜς. Για το λόγο αυτό, οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΑΤΜς είναι οι πιο απλές και τυποποιημένες, ενώ οι πιο σύνθετες υπηρεσίες συνεχίζουν να παρέχονται με την κλασσική προσωπική επαφή μεταξύ υπαλλήλων και πελατών.

Μέσω τηλεφώνου (phone banking), πραγματοποιούνται συναλλαγές από πολλούς πελάτες, ενώ οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι όλες οι τυποποιημένες.

Όσον αφορά το Internet Banking, η πλειοψηφία των τραπεζών, αν όχι όλες, έχει δημιουργήσει site στο Internet για λόγους πληροφόρησης. (η δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας που απαιτείται για την πραγματοποίηση συναλλαγών δεν παρέχεται ακόμα). Το Internet Banking θεωρείται ότι παρουσιάζει τη μεγαλύτερη δυναμική ανάπτυξης από όλες τις άλλες μορφές εξ αποστάσεως τραπεζικών συναλλαγών. Οι ειδικοί αναμένουν μια έντονη εξάπλωση μέσα στα επόμενα δυο με τρία χρόνια, γιατί οι τράπεζες πιθανότατα θα προβούν σε διαφοροποίηση των προϊόντων που παρέχουν μέσω Electronic Banking, προκειμένου να αποθαρρύνουν την «κινητικότητα» των πελατών στα καταστήματα.

9.6 Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η τεχνολογία ανοίγει νέες δυνατότητες, μεταβάλλει κινδύνους που περιβάλλουν τη λειτουργία των τραπεζών και συνεπώς επηρεάζει άμεσα όλες τις όψεις της τραπεζικής στρατηγικής. Παράλληλα, η τεχνολογία λειτουργεί σαν εργαλείο ανάπτυξης, το οποίο αν χρησιμοποιηθεί σωστά διασφαλίζει ανταγωνιστικότητα, αποδοτικότητα και κερδοφορία. Η νέα τεχνολογία βοηθάει τις τράπεζες να αποκτήσουν εργαλεία μάρκετινγκ, καλύτερη γνώση των συνηθειών και αναγκών των πελατών τους και μείωση του κόστους.

Η τεχνολογία επιτρέπει την κεντρική αποθήκευση και διαχείριση όλων των στοιχείων του κάθε πελάτη καθώς και τις προτιμήσεις του στα τραπεζικά προϊόντα. Άρα οι τράπεζες έχουν την δυνατότητα να αναπτύξουν προϊόντα ανάλογα με τις ανάγκες του συγκεκριμένου πελάτη. Έτσι, οι πελάτες θα έχουν κάποια προνόμια στην περίπτωση που επιλέγουν περισσότερες υπηρεσίες από την ίδια τράπεζα.

Οι τράπεζες δεν πρέπει να ξεχνούν ότι θα μπορούν πλέον να προσεγγίζουν πελάτες ανεξάρτητα από την τοποθεσία στην οποία ζουν αυτοί. Ο πελάτης μπορεί πλέον εύκολα να συγκρίνει τιμές και προϊόντα ανταγωνιστών, γεγονός που δεν επιτρέπει κανέναν εφησυχασμό από πλευράς των τραπεζικών οργανισμών.

9.7 Η ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤ

Ιδιαίτερα σημαντικός είναι ο ρόλος τόσο του κράτους, όσο και της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών. Οι τράπεζες δε μπορούν από μόνες τους να εισάγουν την αγορά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Απαιτείται συγχρονισμός της προσπάθειας, τόσο από την πλευρά της κυβέρνησης, η οποία θα πρέπει να εξασφαλίσει κάποιο θεσμικό πλαίσιο. Ταυτόχρονα η ΕΤΕ μπορεί να αποτελέσει τον «κυματοθραύστη» των αντιθέσεων μεταξύ των τραπεζών. Είναι ο φορέας εκείνος που μπορεί να επιβάλλει κάποιο ελάχιστο επίπεδο συνεργασίας.

Έτσι, η ΕΕΤ δραστηριοποιείται έντονα προς την κατεύθυνση αυτή και έχει προχωρήσει στη σύσταση δυο διατραπεζικών επιτροπών. Η πρώτη ασχολείται με τα Συστήματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου και η δεύτερη με την Τυποποίηση και την Τεχνολογία. Και οι δυο έχουν τους εξής στόχους:

- I. Τη θέσπιση κανόνων και προτύπων τυποποίησης που θα αποτελέσουν κοινή βάση πάνω στην οποία θα αναπτυχθεί το τραπεζικό σύστημα.
- II. Την άσκηση πιέσεων για ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διαμόρφωση του θεσμικού πλαισίου.
- III. Την προαγωγή των συμφερόντων των μελών της ΕΕΤ.

Βασικό συμπέρασμα είναι ότι η Ηλεκτρονική Τραπεζική, δεν είναι τίποτε άλλο από ένα επιπλέον κανάλι διαδρομής τραπεζικών προϊόντων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΑΤΜ

10.1 ΓΕΝΙΚΑ

Οι κάρτες των ΑΤΜς διευκολύνουν τον πελάτη στη διαχείριση των λογαριασμών του. Αυτό συνέβη μετά το 1981, όταν άρχισαν να εγκαθίσταται στα πρώτα ΑΤΜ στην αγορά και άρχισε ταυτοχρόνως και η έκδοση των καρτών αναλήψεων που έδιναν, όπως είπα πιο πάνω, τη δυνατότητα στον πελάτη ευκολότερης διαχειρίσεις του λογαριασμού του αλλά και με χαμηλότερο κόστος για τις τράπεζες.

Οι τράπεζες προκειμένου να πραγματοποιήσουν καλύτερη διαχείριση του λειτουργικού τους κόστους σε εργασίες που γίνονται στα γκισέ, επεξεργάζονται σενάρια είτε παροχής κινήτρων, είτε επιβολής χρηματικού αντιτίμου προκειμένου να δοθεί ώθηση στους πελάτες τους να χρησιμοποιήσουν τα ΑΤΜ. Κατά το παρελθόν, ορισμένες τράπεζες προσέφεραν κίνητρα στους πελάτες τους ώστε να τους προσελκύσουν στο να πραγματοποιούν απλές εργασίες στα ΑΤΜ, όπως π.χ. η συμπλήρωση ενός συγκεκριμένου αριθμού συναλλαγών από ένα πελάτη τον κατέτασσε σε μια λίστα για την κλήρωση ενός καταναλωτικού αγαθού.

Τα ΑΤΜ έχουν πλέον εισέλθει στη ζωή μας, γεγονός που δεν πραγματοποιήθηκε ανώδυνα. Χρειάστηκε να καταβληθεί από τις τράπεζες μεγάλη προσπάθεια μέχρι να εξοικειωθεί μια μερίδα πελατών με τη νέα τεχνολογία. Παράλληλα, σύμφωνα με μελέτες που έχουν γίνει, φαίνεται ότι ένα μεγάλο μέρος των πελατών επιθυμεί να έχει προσωπική επαφή με το κατάστημα. Επίσης, έχει παρατηρηθεί ότι οι πελάτες νεότερης ηλικίας χρησιμοποιούν περισσότερο τα ΑΤΜ, έναντι ηλικιωμένων. Βέβαια πρόκειται για μια νέα τάση που είναι απόλυτα λογική και αναμένετε να ενδυναμωθεί περισσότερο με τα χρόνια. Τα ΑΤΜ, άλλωστε, αποτελούν, τον προπομπό των πιο εξελιγμένων μορφών σχέσεων μεταξύ τράπεζας και πελάτη, που είναι η ανάπτυξη εργασιών μέσω Διαδικτύου.

Το ενδεχόμενο χρέωσης των πελατών της για τη χρήση των γκισέ έναντι χαμηλού αντιτίμου για την εκτέλεση απλών τραπεζικών εργασιών που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω των ΑΤΜς, σκέφτονται ορισμένες τράπεζες. «Είναι λογικό», εξηγεί ο κ. Μπαλής, αναπλ. διευθύνων σύμβουλος της ΕΦΓ, Eurobank Ergasias, «η απασχόληση τραπεζικών υπαλλήλων για εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω των ΑΤΜς να χρεωθεί μελλοντικά έναντι χαμηλού αντιτίμου. Είναι άδικο με τα σημερινά τεχνολογικά επιτεύγματα

να υποκαθιστούν οι τραπεζικοί υπάλληλοι τα μηχανήματα, πρακτική που ισχύει σήμερα μόνο στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Στο εξωτερικό μια συναλλαγή που μπορεί να εξυπηρετηθεί μέσω των ΑΤΜς χρεώνεται στον πελάτη, εάν επιθυμεί να την πραγματοποιήσει στο γκισέ. Έτσι, είναι απόλυτα λογικό εάν ο πελάτης επιθυμεί να απασχολήσει έναν τραπεζικό υπάλληλο για την πραγματοποίηση μιας απλής συναλλαγής, να μοιραστεί το λειτουργικό κόστος με την τράπεζα (μισθός υπαλλήλου, χρόνος παραγωγής). Ο απώτερος στόχος της τράπεζας δεν είναι να τιμωρήσει τους πελάτες της, αλλά να τους κατευθύνει σε κανάλια όπου μπορούν εξυπηρετηθούν αμεσότερα και παράλληλα να αξιοποιήσει το ανθρώπινο δυναμικό της. Στόχος μας είναι οι ταμίες να γίνουν τραπεζίτες».

Αυτά που λέει ο κ. Μπαλής είναι εν μέρει σωστά, όμως οι λύσεις αυτών των ζητημάτων δεν μπορούν να είναι κάθετες. Οι Τράπεζες θα πρέπει να επεξεργαστούν διάφορα σενάρια προκειμένου να καταργήσουν τις περιττές ουρές, να μην ταλαιπωρούν τους πελάτες τους και να προστατεύσουν το κόστος τους αλλά λαμβάνοντας υπόψη τους, τις περιπτώσεις των υπέργηρων ή των αναλφάβητων που δεν μπορούν να στραφούν προς τα ΑΤΜς.

10.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΡΤΩΝ ΑΤΜ

Οι κάρτες των ΑΤΜς επιτρέπουν στον κάτοχο να πραγματοποιούν συναλλαγές όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, σε περιβάλλον on line - real time, μέσω του δικτύου των μηχανημάτων αυτόματης συναλλαγής (ΑΤΜ), του Διατραπεζικού Δικτύου ΔΙΑΣΝΕΤ και των ΑΤΜ του εξωτερικού.

Με τις κάρτες των ΑΤΜς και τον προσωπικό μυστικό αριθμό των πελατών (PIN), οι πελάτες των τραπεζών μπορούν να κάνουν χωρίς καμία επιβάρυνση:

- Ανάλυση μετρητών από τους λογαριασμούς καταθέσεων τους. Η κάθε τράπεζα έχει το δικό της ημερήσιο όριο ανάληψης.
- Κατάθεση μετρητών σε χαρτονομίσματα.
- Μεταφορά ποσών από λογαριασμό καταθέσεων τους:
 - σε άλλο λογαριασμό καταθέσεων τους.
 - σε λογαριασμό καταθέσεων άλλου προσώπου που τηρείται στην ίδια τράπεζα, π.χ. καταβολή ενοικίου, πληρωμή δόσεων κ.λ.π..
- Ερώτηση υπολοίπου.

- Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών.
- Άλλες συναλλαγές, όπως αντίγραφο κίνησης λογαριασμού για τις τελευταίες συναλλαγές κ.λ.π.

10.3 ΕΥΚΟΛΙΑ ΚΑΡΤΩΝ ΑΤΜ

Τη κάρτα του ΑΤΜ, ο πελάτης θα μπορέσει να τη χρησιμοποιήσει και στο Διατραπεζικό Δίκτυο ΑΤΜ ΔΙΑΣ, στο οποίο, σήμερα, συμμετέχουν σχεδόν όλες οι τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα. Έτσι, με την κάρτα του και τον προσωπικό του αριθμό μπορεί να κάνει:

- Ανάληψη μετρητών μέχρι το ποσό που έχει γνωστοποιήσει η τράπεζα στον κάτοχό και γίνεται σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που αυτή ανακοινώνει.
- Ερώτηση υπολοίπου από τον κύριο και έναν ακόμη λογαριασμό του, σε οποιοδήποτε από τα ΑΤΜ των δικτύων των συνεργαζομένων τραπεζών.

Όμως οι συναλλαγές μέσω των δικτύων ΑΤΜ των συνεργαζομένων τραπεζών επιβαρύνονται με την αυτόματη κράτηση προμήθειας από το λογαριασμό του πελάτη.

10.4 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ

Τα μηχανήματα διακρίνονται σε:

- I. Through the Wall. Οι συναλλαγές σ' αυτήν την περίπτωση γίνονται έξω από την τράπεζα ή από οποιοδήποτε άλλο κτίριο.
- II. In the Lobby. Αυτά τοποθετούνται στον εσωτερικό χώρο των τραπεζών, πολυκαταστημάτων, Super Markets ή εμπορικών κέντρων.
- III. Vestibule. Αυτά τοποθετούνται σε ειδικά διαμορφωμένους προθάλαμους τραπεζικών καταστημάτων και μπορούν να λειτουργήσουν και εκτός εργάσιμων ωρών.

Είναι φανερό ότι το δίκτυο διανομής τραπεζικών υπηρεσιών μπορεί να διευρυνθεί μόνο με τα μηχανήματα που είναι τοποθετημένα σε χώρους εκτός τραπεζικών καταστημάτων, όπως αεροδρόμια, πανεπιστήμια, νοσοκομεία, ξενοδοχεία.

10.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΤΩΝ ΑΤΜ

Τα πλεονεκτήματα της τράπεζας από τη διεύρυνση της διανομής της με τα ΑΤΜ σε χώρους εκτός τραπεζικών καταστημάτων είναι ότι εκτός από τα πλεονεκτήματα που παρέχουν γενικότερα οι κάρτες των ΑΤΜς (εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο, αποσυμφόρηση των συναλλαγών στα γκισέ, καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση, εξοικονόμηση προσωπικού), η τράπεζα αυξάνει το γόητρό της και μπορεί να προσελκύσει νέους πελάτες, ή αυξάνει την πιθανότητα διατήρησης των ήδη υπάρχοντων πελατών με τη δυνατότητα που τους προσφέρει να διενεργήσουν τραπεζικές συναλλαγές στους χώρους όπου συχνάζουν και όχι μόνο στους χώρους όπου βρίσκονται τα τραπεζικά καταστήματα.

10.6 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΡΤΩΝ ΑΤΜ

Στην κάρτα είναι αποτυπωμένο το όνομα του κατόχου, και μόνο ο κάτοχος αποκτά το δικαίωμα χρήσης της. Κατά την παραλαβή της κάρτας ο κάτοχος υπογράφει στο πίσω μέρος της στον ειδικά γι' αυτό το σκοπό χώρο.

Η κάρτα του πελάτη ανήκει μόνο σ' αυτόν και χρησιμοποιείται πάντα μαζί με τον προσωπικό του μυστικό αριθμό (PIN). Ο μυστικός αριθμός είναι μοναδικός και αυστηρά προσωπικός, και δεν πρέπει να γνωστοποιείται σε τρίτα πρόσωπα, ούτε καν στις υπηρεσίες της τράπεζας. Εάν δεν μπορεί να τον απομνημονεύσει, πρέπει να τον φυλάσσει χωριστά από την κάρτα. Για εύκολη απομνημόνευση του PIN, μπορεί να το αντικαταστήσει με άλλον της απόλυτης επιλογής του.

Σε περίπτωση που κάνει λάθος ως προσπάθειά ξανά. Όμως μετά την 3^η ανεπιτυχή προσπάθεια πληκτρολόγησης του PIN, η κάρτα για λόγους ασφαλείας δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ξανά.

Σε τυχόν απώλεια ή κλοπή της κάρτας πρέπει να γνωστοποιηθεί άμεσα στην τράπεζα, τηλεφωνικά καθόλου το 24ωρο και κατόπιν εγγράφως, την πρώτη εργάσιμη μέρα, σε κάποιο κατάστημα, κατά τις ώρες λειτουργίας για το κοινό. Η απομόνωση της κάρτας γίνεται από την ώρα που αυτή καταχωρείται στα ηλεκτρονικά αρχεία της τράπεζας. Ο κάτοχος παραμένει αποκλειστικά υπόχρεος έναντι της τράπεζας για τις τυχόν οικονομικές σε βάρος του συνέπειες από τη χρήση της κάρτας και του PIN από άλλο πρόσωπο, έστω και αν αυτό συνέθεσε το PIN τυχαία, μέχρι την απομόνωσή της κάρτας από τα μηχανήματα.

Η τράπεζα καταγράφει με ειδικό μηχάνημα τις τηλεφωνικές συνομιλίες του κατόχου με την ειδική υπηρεσία της σχετικά με οτιδήποτε αφορά την κάρτα του ειδικά στις περιπτώσεις που αφορούν τη γνωστοποίηση εκ μέρους του κατόχου κλοπής ή απώλειας της κάρτας, των στοιχείων του κατόχου και της κάρτας, τυχόν ειδικών οδηγιών εκ μέρους του κατόχου κ.α.. Η τηλεφωνική συνομιλία χρονολογείται ως προς την ημερομηνία και την ώρα πραγματοποίησης της και το περιεχόμενό της θα μπορεί να χρησιμοποιείται από την τράπεζα, αποτελώντας πλήρη απόδειξη για οποιεσδήποτε σχετικές με την κάρτα εξώδικες ή δικαστικές αμφισβητήσεις εκ μέρους του κατόχου.

Η τράπεζα χρησιμοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας, του κατόχου σε κάθε περίπτωση που κρίνει σκόπιμο ή αναγκαίο να απευθύνεται προς τον κάτοχο.

КЕРАМОТИ

INTERNET BANKING

11.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ;

Οι τράπεζες τώρα, προσφέρουν στους πελάτες τους τον πιο εξελιγμένο τρόπο επικοινωνίας μαζί τους, δίνοντας της δυνατότητα να ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους και να διενεργούν τραπεζικές - χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου, από το σπίτι ή το γραφείο, με ταχύτητα και ασφάλεια, εξοικονομώντας πολύτιμο προσωπικό χρόνο.

11.2 ΠΟΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΡΕΧΕΙ

Το Internet Banking παρέχει τη δυνατότητα να:

- Ενημερώνονται οι πελάτες για το υπόλοιπο των λογαριασμών τους.
- Ενημερώνονται για την κίνηση των λογαριασμών που έχουν συνδέσει στο σύστημα (ημερήσια - μηνιαία ανάλυση).
- Μεταφέρουν χρήματα από έναν λογαριασμό τους σε ένα άλλον.
- Εξοφλούν τα ασφάλιστρα ζωής (εφ' όσον η τράπεζα συνεργάζεται με κάποια ασφαλιστική).
- Μεταφέρουν χρήματα από τον λογαριασμό τους σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην ίδια τράπεζα.
- Ενημερώνονται για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρούν στην τράπεζα.
- Αποστέλλουν έμβασμα σε άλλη τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER.
- Ενημερώνονται για την τύχη του εμβάσματος που έστειλαν.
- Δώσουν παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Ακυρώσουν παραγγελία που έχουν κάνει για μπλοκ επιταγών μέσω Internet Banking.
- Ενημερωθούν για την τύχη της παραγγελίας που έκαναν για μπλοκ επιταγών.
- Πληροφορηθούν για τα ιστορικά στοιχεία των αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών που έκαναν, καθώς και του αριθμού επιταγών που τους χορηγήθηκαν.

Εκτός των παραπάνω τραπεζικών - χρηματιστηριακών συναλλαγών, μπορούν να κάνουν «Συναλλαγές Ασφαλείας» οι οποίες περιλαμβάνουν αλλαγή Password, δέσμευση Password, ενεργοποίηση λίστας TAN και δέσμευση λίστας TAN.

11.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Τα πλεονεκτήματα που προσφέρει το Internet Banking είναι:

- ✓ Εξοικονόμηση χρόνου, χωρίς ν' απαιτείται η παρουσία των πελατών στην τράπεζα.
- ✓ Πραγματοποίηση των συναλλαγών από το δικό τους χώρο με ασφάλεια.
- ✓ Απολαβή άμεσης και ποιοτικής εξυπηρέτησης.

11.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ

Στην Ελλάδα η παιδεία δεν είναι ακόμη ώριμη αφού τα εκπαιδευτικά ιδρύματα δεν παρέχουν κατάρτιση στο να ασχοληθεί κάποιος με το Internet πόσο μάλλον με το Internet Banking (αυτό κυρίως γίνεται στα θεωρητικά ιδρύματα). Γενικότερα την τραπεζική πρακτική δεν υπάρχει τρόπος να τη μάθει κάποιος, είτε από το σχολείο, είτε από την τηλεόραση κ.λ.π., πως συναλλάσσεται με μια τράπεζα, τι μπορεί να κάνει σε μία τράπεζα κ.λ.π. σήμερα υπάρχουν χιλιάδες πράγματα που μπορεί κάποιος να κάνει με το Internet Banking. Οι παράγοντες που θα διαμορφώσουν ένα ευνοϊκό κλίμα για να αναπτυχθεί η χρήση του Internet και κατά συνέπεια και το Internet Banking είναι:

- Η διαθεσιμότητα και το κόστος της τεχνολογίας που απαιτείται.
- Το επίπεδο υπηρεσιών.
- Έμφαση στην ασφάλεια.
- Η ανάπτυξη του Internet η οποία δεν έχει ολοκληρωθεί.
- Η ανάπτυξη των on line καταστημάτων, που βάζουν τον χρήστη στη διαδικασία να «παίζει» με το Internet και να βλέπει ότι όλα πάνε καλά.

11.5 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET BANKING

Κάθε φορά η επικοινωνία του πελάτη με την τράπεζα, μέσω Διαδικτύου, ενεργοποιείται με την εισαγωγή του Μυστικού Κωδικού Πρόσβασης (Password) του πελάτη, καθώς και του Κωδικού Ταυτότητας του Πελάτη (UserID), οι οποίοι καθορίζονται από την τράπεζα.

Το UserID είναι ένας μοναδικός κωδικός, που αποτελεί την ταυτότητα του πελάτη, για την είσοδό του στο Internet Banking.

Το Password είναι ένας κωδικός, μέσω του οποίου το σύστημα Internet Banking αναγνωρίζει το συγκεκριμένο πελάτη και του επιτρέπει την πρόσβαση για την πραγματοποίηση των συναλλαγών του, πάντοτε σε συνδυασμό με το UserID του χρήστη. Το Password, ο πελάτης έχει υποχρέωση να το αλλάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Για την πραγματοποίηση ορισμένων συναλλαγών, μέσω Διαδικτύου, απαιτείται η χρήση από τον πελάτη, του Αριθμού Αυθεντικότητας της Συναλλαγής (TAN), που επίσης καθορίζεται από την τράπεζα. Ο TAN επιβεβαιώνει την πρόθεση του πελάτη για την πραγματοποίηση μιας συγκεκριμένης συναλλαγής, μέσω του Διαδικτύου, καθώς και την ορθότητα της συναλλαγής αυτής. Οι αριθμοί TAN, αντικαθιστούν την υπογραφή του πελάτη.

Ο πελάτης υποχρεούται να απομνημονεύσει το Password του και να καταστρέψει το έγγραφο με το οποίο του γνωστοποιείται, χωρίς να τον ανακοινώσει σε τρίτα άτομα.

11.6 Ο ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Πολλοί θεωρούν ότι αυτό που αποτελεί μειονέκτημα για την υιοθέτηση του Internet Banking εδώ στην Ελλάδα, αποτελεί ταυτόχρονα και ένα μέσο άμυνας των ελληνικών τραπεζών. Δηλαδή η προσωπική σχέση την οποία αποζητά ο πελάτης στην Ελλάδα, η στενή προσωπική σχέση με τον τραπεζίτη, να τον δει, να του μιλήσει έστω και αν κάνει μια απλή συναλλαγή, ενεργεί ταυτόχρονα σαν τροχοπέδη στο να έρθει απ' έξω κάποιος και να εγκαταστήσει κάποιο ATM κάπου ή να συνεργαστεί με κάποια εταιρεία πληροφορικής και να αρχίσει να κάνει τραπεζικές εργασίες. Αυτό βέβαια θα ισχύει για κάποιο διάστημα ακόμα, για κάποιο περιορισμένο χρόνο. Αν σ' αυτό το χρόνο οι ελληνικές τράπεζες δεν του προσφέρουν το ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης που θα προσφέρει ο ξένος, τότε θα αρχίσει η αντίστροφη πορεία. Βέβαια οι τράπεζες έχουν κάποιο χρόνο να οργανωθούν έτσι ώστε να προσφέρουν του ίδιου επιπέδου ποιότητας και υπηρεσίας, όπως οι ξένες τράπεζες. Αν δεν το καταφέρουν αυτό, να εκσυγχρονιστούν και να ξεπεράσουν ένα κρίσιμο όριο, τότε σίγουρα θα πάει στην ξένη.

Όμως δεν πρέπει να τα βλέπουμε όλα αρνητικά. Ίσως θα είναι θετικό το γεγονός ότι δεν υπάρχουν σύνορα και για τις ελληνικές τράπεζες οπότε ίσως να ανοιχθούν και εδώ νέοι ορίζοντες π.χ. να

υπάρχουν ξένοι που θα θέλουν να επενδύσουν στο ελληνικό χρηματιστήριο. Έτσι βλέπουμε ότι υπάρχει και η άλλη όψη του νομίσματος. Το κρίσιμο βέβαια είναι, αν θα μπορέσουν οι ελληνικές τράπεζες να δημιουργήσουν ανταγωνιστικά προϊόντα.

Βλέπουμε λοιπόν ότι το Internet Banking θα επιφέρει πελατειακή ανακατανομή.

11.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Οι ελληνικές τράπεζες μέχρι τώρα θεωρούσαν και δικαιολογημένα ότι Internet βρισκόταν σε μια διαρκή φάση ανάπτυξης. Τώρα που τα σημάδια ανάπτυξης είναι πιο ορατά αρχίζουν να εισέρχονται όλες οι τράπεζες.

Το μόνο σίγουρο είναι, ότι όποια τράπεζα δεν αντιμετωπίσει σήμερα σαν ευκαιρία το Internet Banking, αύριο θα το αντιμετωπίσει σαν απειλή. Άρα είναι μονόδρομος η προσαρμογή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

**PHONE
BANKING**

12.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας σε συνδυασμό με τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των καταναλωτών, συνιστούν καθημερινά στη διαφοροποίηση των μεθόδων πώλησης πολλών προϊόντων και υπηρεσιών. Ειδικότερα παρατηρείται μια έντονη ενίσχυση της τάσης για εξυπηρέτηση των καταναλωτών από απόσταση στα πλαίσια της ανάπτυξης των δυνατοτήτων των μεταφορών και επικοινωνιών. Μια μορφή τέτοιου εναλλακτικού δικτύου διάθεσης, που σταδιακά υιοθετείται και εξελίσσεται από την πλειοψηφία των τραπεζικών οργανισμών είναι και το Phone Banking (P.B.).

Με τον όρο (P.B.) εννοούμε την οργανωμένη και συστηματική παροχή ενός πλήθους υπηρεσιών που προσφέρονται από τις τράπεζες προς τους πελάτες τους μέσω τηλεφώνου. Η υλοποίηση της υπηρεσίας αυτής μπορεί να γίνει με 3 τρόπους:

- ♦ Αυτοματοποιημένα. Δηλ. με την τηλεφωνική επικοινωνία του πελάτη σε κάποιο συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό και την αυτόνομη υποστήριξη πληροφοριακών - τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται υψηλή ταχύτητα εξυπηρέτησης του πελάτη και χαμηλό λειτουργικό κόστος, όμως το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι περιορισμένο.
- ♦ Με απευθείας τηλεφωνική επικοινωνία του πελάτη με κάποιον ανταποκριτή, ο οποίος τον εξυπηρετεί άμεσα, γι' αυτό το λόγο απαιτείται ανασχεδιασμός των υπάρχουσων διαδικασιών και ανθρώπινων πόρων. Βέβαια υπάρχει πιθανότητα αύξησης των αιτημάτων των καταναλωτών για δευτερεύουσες μη αποδοτικές συναλλαγές όπως ερώτηση υπολοίπου. Αλλά αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα μεγιστοποίησης της εξυπηρέτησης του πελάτη και κατ' επέκταση αύξηση της πελατειακής βάσης.
- ♦ Ο συνδυασμός των παραπάνω. Δηλ. την επιλογή των κλήσεων που θα εξυπηρετηθούν αυτοματοποιημένα ή διαπροσωπικά σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη αυτός ο τρόπος είναι και ο αποδοτικότερος.

12.2 ΘΕΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥ PHONE BANKING

Οι λόγοι για τους οποίους τα περισσότερα μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν υιοθετήσει ή βρίσκονται στο στάδιο σχεδιασμού για την παροχή υπηρεσιών του P.B. είναι:

- ❖ Ελαχιστοποιείται τόσο η ανάγκη επισκέψεων στο συνεργαζόμενο κατάστημα της τράπεζας όσο και ο χρόνος παραμονής τους εκεί.
- ❖ Βελτιώνεται η ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών τους.
- ❖ Βελτιώνεται η ευελιξία λήψης χρηματοοικονομικών αποφάσεων.
- ❖ Δημιουργείται ένα επί πλέον δίκτυο διάθεσης χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- ❖ Αναβαθμίζεται η δυνατότητα άμεσης πληροφόρησης τους σχετικά με νέα αποδοτικότερα προϊόντα.
- ❖ Απλουστεύονται οι διαδικασίες εξυπηρέτησης τους και περιορίζεται ο χρόνος προσωπικής τους συμβολής σε αυτές.

12.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΧΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ P.B.

Οι τράπεζες ξεκίνησαν την εφαρμογή υπηρεσιών του P.B. από την ανάγκη να αποκτήσουν πλεονέκτημα διαφοροποίησης των δικτύων διάθεσης τραπεζικών προϊόντων / υπηρεσιών, με κύριο στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη αλλά και την αναβάθμιση του προφίλ του οργανισμού μέσα από στρατηγικές μάρκετινγκ. Όμως σήμερα παρατηρούνται τάσεις προέκτασης των τηλεφωνικών υπηρεσιών σε μη τραπεζικά προϊόντα.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα σημαντικότερα προϊόντα / υπηρεσίες που παρέχονται μέσω P.B. στη διεθνή τραπεζική αγορά.

**ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΣΩ PHONE BANKING
ΚΑΙ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

<i>ΣΧΕΔΟΝ ΑΠΟ ΟΛΕΣ</i>	<i>ΑΠΟ ΟΛΕΣ</i>	<i>ΑΠΟ ΛΙΓΕΣ</i>
Ερώτηση υπολοίπων Λογαριασμών	Αίτηση για δάνειο	Ειδοποίηση για ανάληψη
Πάγιες εντολές	Αμοιβαία κεφάλαια	Αίτηση και απάντηση για δάνειο
Πληροφορίες για προϊόντα/υπηρεσίες	Ερώτηση επιτοκίων και λοιπών επιβαρύνσεων	Αίτηση ειδικών όρων καταθέσεων
Κινήσεις λογαριασμών	Ομόλογα, έντοκα	Μεταφορά κεφαλαίων προς λογαριασμούς τρίτους
Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών	Έκδοση μπλοκ επιταγών	Πληροφορίες για προϊόντα θυγατρικών (leasing)
Ερώτηση υπολοίπων πιστωτικών καρτών	Άνοιγμα λογαριασμού	
Εξόφληση καρτών Δόσεων δανείων	Τραπεζοασφάλειες	

Τα τελευταία χρόνια όμως, εμφανίζεται μια τάση επέκτασης των εφαρμογών P. B. σε δυο κατευθύνσεις:

1. Εστίαση στις πωλήσεις χρηματοοικονομικών προϊόντων / υπηρεσιών.
2. Πώληση μη -χρηματοοικονομικών προϊόντων / υπηρεσιών.

Όπως έχουμε ήδη πει οι υπηρεσίες P.B. είχαν σαν βασικό στόχο τη μέγιστη εξυπηρέτηση του πελάτη κατά τον αποδοτικότερο τρόπο για την τράπεζα, όμως νεότερες έρευνες έδειξαν ότι θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και να αξιοποιηθεί για επιθετική πώληση προϊόντων μέσω telemarketing. Οι μέθοδοι που δύναται να εφαρμοσθούν είναι δυο:

1. Αξιοποίηση των εισερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων από πελάτες της τράπεζας για την επιθετική πώληση προϊόντων, μέσω ειδικών προσφορών και μειωμένων τιμολογίων (inbound telemarketing).

2. Αξιοποίηση της πελατειακής βάσης του συστήματος για την τηλεφωνική προσέγγιση υφισταμένων ή πιθανών πελατών του οργανισμού από την ίδια την υπηρεσία του Ρ. Β., με στόχο την πώληση νέων προϊόντων / υπηρεσιών (outbound telemarketing).

12.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Το εύρος αυτών των παροχών σε κάθε χρηματοπιστωτικό οργανισμό εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τους ακόλουθους παράγοντες:

- Την ενδοεπιχειρησιακή ανάπτυξη της υπηρεσίας.
- Τα συστήματα ασφαλείας των συναλλαγών που παρέχονται.
- Την διαθεσιμότητα των πόρων σε ότι αφορά τόσο την ανάπτυξη όσο και τη διατήρηση της υπηρεσίας.

12.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Τα κύρια πλεονεκτήματα αυτής της υπηρεσίας (Ρ. Β.) είναι:

- ✓ Πληρέστερη αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων του οργανισμού σε περιόδους ύφεσης της ζήτησης της υπηρεσίας.
- ✓ Η ταχύτητα προσέγγισης του πελάτη.
- ✓ Το μειωμένο κόστος αυτής.
- ✓ Το σχετικά υψηλό επίπεδο ανταπόκρισης από πλευράς πελατών λόγω αυξημένης ανταπόκρισης από πλευράς πελατών λόγω αυξημένης αξιοπιστίας των τραπεζικών οργανισμών.
- ✓ Τελικό στόχο έχει την αύξηση των πωλήσεων, στοιχείο το οποίο διακρίνεται από έντονα αναπτυξιακό χαρακτήρα.

12.6 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η ασφάλεια των συναλλαγών αλλά και όλων των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του Ρ. Β. αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα αντικείμενα οργάνωσης της υπηρεσία, καθώς συνιστά πρωταρχικό στοιχείο αξιοπιστίας της τράπεζας προς τους πελάτες της και παράλληλα αναγκαία προϋπόθεση εξασφάλισης των ίδιων των συμφερόντων της τράπεζας.

Οι βασικές τεχνικές της υλοποίησης της ασφάλειας αυτής είναι:

- Λέξεις και αριθμοί κλειδιά (passwords)
- Μαγνητοφώνηση των συνομιλιών του πελάτη με τον ανταποκριτή, ύστερα από τη σύμφωνη γνώμη του πελάτη
- Ύπαρξη κωδικών αριθμών ασφαλείας (Pins)
- Ερώτηση του πελάτη από τον ανταποκριτή (agent) της τραπεζής σχετικά με κάποια ειδικότερα προσωπικά στοιχεία που αφορούν είτε το πρόσωπό του είτε τη σχέση του με την τράπεζα για την ασφαλέστερη ταυτοποίησή του
- Επιβεβαίωση της ταυτότητας του πελάτη και της συναλλαγής με αμφίδρομη επικοινωνία της τραπεζής προς αυτόν.

Οι τεχνικές που επιλέγονται πρέπει να προστατεύουν τις συναλλαγές από πελάτες, εκπροσώπους της τράπεζας και τρίτους, ενώ παράλληλα θα πρέπει να εξασφαλίζουν την ευχρηστία και την ευελιξία της επιχείρησης. Είναι επίσης σημαντικό να σημειώσουμε τη διαφοροποίηση της επικινδυνότητας που υφίσταται για διάφορες συναλλαγές. Για παράδειγμα, η αγορά αυτών τίτλων του δημοσίου από κάποιο πελάτη μέσω ενός προσωπικού του λογαριασμού διαφέρει σε μεγάλο βαθμό από τη συναλλαγή μεταφοράς ενός χρηματικού ποσού από το λογαριασμό ενός πελάτη στο λογαριασμό ενός τρίτου.

Σημαντικό επομένως παράγοντα για την ασφάλεια των συναλλαγών αλλά και για την επιλεχθείσα τεχνική που θα ακολουθήσει η τράπεζα, αποτελεί τόσο το προϊόν / υπηρεσία όσο και το εύρος των παρεχόμενων προϊόντων / υπηρεσιών μέσω του P.B.

12.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ένταση του ανταγωνισμού στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό χώρο λόγω διεθνοποίησης της αγοράς και η επικρατούσα τάση δημιουργίας πολύπλοκων και εξειδικευμένων προϊόντων / υπηρεσιών για την ευθυγράμμιση των οργανισμών με τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των πελατών, αποτελούν τις βασικότερες αιτίες ανάπτυξης υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πελάτη από απόσταση, όπως είναι και το P.B.. η ραγδαία ανάπτυξη τεχνολογικών καινοτομιών αλλά και η έντονη πίεση που υφίστανται τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και της «αξίας» των προσφερόμενων προϊόντων / υπηρεσιών αποτελούν τις καλύτερες εγγυήσεις εφαρμογής υπηρεσιών P.B.

Στην Ελλάδα, η εντεινόμενη αφομοίωση της τεχνολογίας από μεγαλύτερα τμήματα πληθυσμού αλλά και οι ίδιες οι ανάγκες των καταναλωτών, έχουν αναγκάσει τις ελληνικές τράπεζες σε μια ενδεδειγμένη μελέτη της σκοπιμότητας και των δυνατοτήτων εφαρμογής τέτοιων υπηρεσιών στη χώρα μας. Πρέπει να σημειώσουμε ότι ήδη ένας μικρός αριθμός τραπεζών έχει προχωρήσει στην υλοποίηση τους, ενώ ένας σημαντικός αριθμός βρίσκεται στη φάση σχεδιασμού της υπηρεσίας. Πιστεύεται, ότι το (P. B.) σε λίγα χρόνια θα αποτελεί συχνό θέμα συζητήσεων τόσο ανάμεσα σε τραπεζικά στελέχη όσο και σε πελάτες χρηματοοικονομικών προϊόντων.

KAPTEZ

EYUNEE

KEAMATO 13

13.1 ΓΕΝΙΚΑ

Οι νέες έξυπνες κάρτες που θα κατακλύσουν την ελληνική αγορά περίπου το 2004, αναμένεται να αλλάξουν ριζικά το χώρο παροχής χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, παρέχοντας στους χρήστες πολλαπλές δυνατότητες, αλλά και μεγαλύτερη ασφάλεια.

Οι μεγαλύτεροι τραπεζικοί οργανισμοί της χώρας μας, όπως η Εθνική Τράπεζα και η Alpha Bank, εμφανίζονται αποφασισμένοι να προωθήσουν τα νέα αυτά προϊόντα, τα οποία θα περιέχουν μικροεπεξεργαστές στο πλαστικό δελτίο. Αυτοί οι μικροεπεξεργαστές θα παρέχουν την μνήμη η οποία είναι απαραίτητη, έτσι ώστε ο χρήστης να μπορεί να εκτελέσει πολλές συναλλαγές, χωρίς να περιορίζεται μόνο στην ανάληψη χρημάτων από τα ATM.

Ανάλογα με την συμφωνία που θα καταλήξουν οι τράπεζες με τους οργανισμούς έκδοσης καρτών όπως VISA, MASTERCARD, οι νέες κάρτες θα έχουν και τις ανάλογες δυνατότητες.

Οι κάρτες θα λειτουργούν σαν ηλεκτρονικό πορτοφόλι, δηλ. θα έχει αποθηκευτεί η αξία - το χρήμα - στο μικροσίπ, η οποία θα μεταβάλλεται ανάλογα με τις συναλλαγές του κατόχου. Ενώ σήμερα οι κάρτες (πιστωτικές) που χρησιμοποιούνται στα καταστήματα λιανικής, αφαιρούν την αξία συναλλαγής αυτόματα από τον τραπεζικό λογαριασμό, οι νέες κάρτες θα έχουν ήδη συγκεκριμένη αξία αποθηκευμένη, όπως π.χ. οι τηλεκάρτες του ΟΤΕ.

Οι έξυπνες κάρτες διαθέτουν 80 φορές μεγαλύτερη χωρητικότητα για αποθήκευση δεδομένων.

Η διάδοση των έξυπνων καρτών θα γίνει και την ταυτόχρονη εγκατάσταση μηχανημάτων στον ευρύτερο τομέα λιανικής πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, όπως στα βενζινάδικα, στα διόδια κ.λ.π.

Οι εκδότριες εταιρείες το 2001 πίστευαν ότι μέχρι το 2004 θα είχαν αντικατασταθεί όλες οι υφιστάμενες μαγνητικές κάρτες με τις νέες έξυπνες κάρτες, πράγμα πολύ δύσκολο διότι αυτό προϋποθέτει την αντικατάσταση όλων των ATM παλαιότερης τεχνολογίας με νέα μηχανήματα που θα μπορούν να διαβάζουν τις νέες κάρτες.

Οι εφαρμογές των έξυπνων καρτών δεν περιορίζονται στην αποθήκευση συγκεκριμένης χρηματικής αξίας αλλά και δεδομένων, έτσι ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από πολλούς φορείς, π.χ. και από ένα κατάστημα ενοικίασης βιντεοταινιών όπου θα μπορούν να αποθηκεύονται οι τίτλοι που ενοικιάζονται κάθε φορά.

Οι κάρτες θα διατίθενται είτε δυο τύπους. Είτε της μίας χρήσης, οι οποίες θα διαθέτουν ένα συγκεκριμένο χρηματικό ποσό αποθηκευμένο και μόλις εξαντλείται η κάρτα θα αχρηστεύεται. Είτε οι επαναφορτιζόμενες που θα δίνουν τη δυνατότητα στον χρήστη να αποθηκεύει αξία όσο συχνά επιθυμεί.

13.2 ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Στις ΗΠΑ οι έξυπνες κάρτες χρησιμοποιούνται ευρέως, και οι δυνατότητές τους έχουν διευρυνθεί. Οι μεγαλύτερες εταιρείες από τον χώρο της κινητής τηλεφωνίας, αλλά και των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, προωθούν ένα νέο είδος έξυπνης κάρτας που αναμένεται να απογειώσει το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω κινητής τηλεφωνίας (m-commerce).

Εκπρόσωποι από το χώρο κινητής τηλεφωνίας, αλλά και των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, υποστηρίζουν ότι οι νέες συσκευές που θα διαθέτουν την έξυπνη κάρτα θα οδηγήσουν σε ραγδαία ανάπτυξη του m-commerce. Ο χρήστης θα μπορεί μέσω του κινητού τηλεφώνου του να διεκπεραιώνει συναλλαγές με την on-line τράπεζα με απόλυτη ασφάλεια. Το 2000 τα πρώτα έξυπνα τηλέφωνα που διατέθηκαν στις ΗΠΑ παρουσίασαν πωλήσεις, οι οποίες ξεπέρασαν τις 480.000 συσκευές και προβλέπουν ότι έως το 2004 θα φθάσουν τα 23 εκατ. συσκευές.

13.3 Η ΕΠΙΤΥΧΙΑ

Η έξυπνη κάρτα «Visa Cash», σήμερα χρησιμοποιείται ευρύτατα στις ΗΠΑ. Σε εκατοντάδες εστιατόρια, κινηματογράφους, τηλεφωνικούς θαλάμους αλλά και σε αρκετά μέσα μεταφοράς, συναντά κανείς τα ειδικά μηχανήματα που φέρνουν το λογότυπο Visa Cash και «διαβάζουν» τις κάρτες των κατόχων. Έχει αναπτυχθεί μια ειδική συσκευή αναγνώρισης της έξυπνης κάρτας, η οποία συνδέεται με τον προσωπικό υπολογιστή του χρήστη που βρίσκεται στο ίδιο του το σπίτι. Οι περισσότεροι κάτοχοι

αγοράζουν αυτό τον αναγνώστη για ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου.

Η Visa υποστηρίζει ότι οι σημερινές εφαρμογές είναι μόνο η αρχή όλων όσα θα ακολουθήσουν τα επόμενα χρόνια και τονίζει ότι οι κάτοχοι δεν θα χρειαστεί να αντικαταστήσουν σε λίγο καιρό τις κάρτες τους για να χρησιμοποιήσουν τις νέες εφαρμογές, καθώς αυτές μπορούν να αναβαθμιστούν.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

Οι τράπεζες τώρα τελευταία αποφάσισαν να ασχοληθούν και με τις ασφαλιστικές εργασίες, έτσι ώστε να εξυπηρετούν όσο το περισσότερο γίνεται τους πελάτες τους.

14.1 ΤΙ ΩΘΗΣΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΝΑ ΑΣΧΟΛΗΘΟΥΝ ΜΕ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ

Το αντικείμενο των ασφαλιστικών εταιρειών και εργασιών είναι η διαχείριση του κινδύνου. Με βάση λοιπόν τη θεωρία των πιθανοτήτων η ασφάλεια προσπαθεί να αντιμετωπίσει τον κίνδυνο ή να μειώσει τις συνέπειές του και στην ουσία είναι αυτή που αναλαμβάνει τον κίνδυνο. Σε αντίθεση οι τράπεζες αποφεύγουν τον κίνδυνο και δεν θα δώσουν για παράδειγμα ένα στεγαστικό δάνειο διάρκειας δεκαπέντε ετών σε κάποιον ηλικίας εβδομήντα ετών εκτός και αν κάποιος τρίτος που έχει τις προϋποθέσεις εγγυηθεί.

Η ανάγκη να εισέλθουν οι τράπεζες σε εργασίες που στην ουσία αφορούν πωλήσεις ασφαλειών πήγασε κυρίως από τους ακόλουθους παράγοντες:

1. Οι νομοθετικές αλλαγές που έχουν γίνει στην Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία χρόνια, αναφορικά με τον τραπεζικό φορέα, δημιούργησαν μια πλήρως απελευθερωμένη τραπεζική αγορά στην ΕΟΚ και αυτό επέδρασε σημαντικά στις τραπεζικές εργασίες.
2. Παραδοσιακά επικερδείς δραστηριότητες των τραπεζών, όπως οι καταθέσεις προθεσμίας, παρουσιάζουν πτωτική τάση λόγω του έντονου ανταγωνισμού που επικρατεί μεταξύ των τραπεζών ώστε να προστίθεται ένας ακόμη λόγος για την είσοδο τους στον ασφαλιστικό τομέα.
3. Ένας άλλος παράγοντας είναι οι αλλαγές στις συνήθειες των καταναλωτών - επενδυτών οι οποίοι έχουν στραφεί πλέον σε περισσότερο σύνθετες μορφές επενδύσεων όπως τα αμοιβαία κεφάλαια αλλά και τα ασφαλιστήρια ζωής επενδυτικού χαρακτήρα.
4. Πολύ σοβαρός παράγοντας στην στροφή αυτή των τραπεζών είναι η ανάγκη να κάνουν καλύτερη αξιοποίηση του συνήθως εκτεταμένου δικτύου υποκαταστημάτων που διαθέτουν.
5. Τέλος η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και της πληροφορικής συμβάλλει στην δημιουργία ενός ενοποιημένου πελατολογίου στο οποίο μπορούν να απευθυνθούν τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες.

14.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΟΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

- i. Η τράπεζα μπορεί να κερδίσει πρόσθετα έσοδα από προμήθειες των πωλήσεων των ασφαλειών.
- ii. Μπορεί να αποκτήσει νέες τραπεζικές εργασίες και νέους πελάτες από τους ασφαλιστικούς συμβούλους που αντιπροσωπεύουν συνολικά και την ασφαλιστική εταιρεία με την οποία συνεργάζεται.
- iii. Η σχέση των πελατών με την τράπεζα γίνεται πιο στενή μια και αυτή μπορεί πλέον να του καλύψει και ασφαλιστικές ανάγκες ενώ επίσης και νέοι πελάτες είναι δυνατός να προσελκυσθούν με νέα προϊόντα που συνδέονται με ασφάλειες ζωής.
- iv. Τέλος μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας και του δικτύου της, γίνεται πιο γνωστό το όνομα της τράπεζας.

14.3 ΓΙΑ ΠΟΙΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΡΟΩΘΟΥΝ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Οι τράπεζες είναι σε πολύ καλή θέση να προωθούν ασφαλιστικά προϊόντα επειδή προσφέρουν:

- Αξιοπιστία. Οι καταναλωτές πιστεύουν τις τράπεζες. Σε δημοσκοπήσεις για το πιο αξιόπιστο οργανισμό οι τράπεζες είναι στην κορυφή, ενώ οι ασφαλιστικές εταιρείες στο τέλος.
- Συχνή επαφή με τον πελάτη. Οι καταναλωτές έχουν την συνήθεια να επισκέπτονται την τράπεζα τους πολύ συχνά.
- Οι τράπεζες διαθέτουν σύστημα οικονομικής διάθεσης και παράδοσης. Οι τράπεζες μπορούν να διαθέτουν ασφαλιστικά προϊόντα σε σημαντικά μειωμένο κόστος διανομής.

14.3 ΤΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Τα προγράμματα που προσφέρουν οι τράπεζες είναι διάφορα. Τα κυριότερα είναι:

14.4.1 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ

Το πρόγραμμα αυτό παρέχει ασφάλεια και προστασία στην οικογένεια του πελάτη - ασφαλισμένου, καλύπτοντας ακόμα και τα πιο απρόβλεπτα σενάρια ζωής.

Προσφέρει απόλυτη εξασφάλιση για τον ίδιο τον πελάτη αλλά και για την οικογένειά του. Έτσι σε περίπτωση που στο μέλλον δεν θα είναι σε θέση να καλύψει υποχρεώσεις λόγω μόνιμης ή ολικής ανικανότητας από ατύχημα ή απώλεια ζωής από οποιαδήποτε αιτία, το πρόγραμμα αυτό επεμβαίνει καταβάλλοντας στον ίδιο ή στην οικογένειά του το εγγυημένο κεφάλαιο που έχει προβλέψει εξασφαλίζοντας έτσι το βιοτικό τους επίπεδο.

Βέβαια προσφέρει και:

- ◆ Ισόβια Νοσοκομειακά Προγράμματα από τα οποία μπορεί να επιλέξει:
 1. Νοσοκομειακή Υπερκάλυψη.
 2. Απόλυτη Νοσοκομειακή Περίθαλψη με κάλυψη εξόδων 100% στην Ελλάδα και 80% στο εξωτερικό.
 3. Απεριόριστη Νοσοκομειακή Περίθαλψη, χωρίς όριο δαπανών στην Ελλάδα
- ◆ Νοσοκομειακό επίδομα που συμπληρώνει το εισόδημα κατά τη διάρκεια της νοσηλείας και της αναρρώσεως.
- ◆ Χειρουργικό επίδομα.
- ◆ Ημερήσιο επίδομα σε περίπτωση ατυχήματος μέχρι ένα έτος.
- ◆ Επίδομα σε περίπτωση απώλειας εισοδήματος λόγω ασθένειας μέχρι 2 έτη.

Ο πελάτης επιλέγει τη διάρκεια της κάλυψης και το ύψος του εγγυημένου κεφαλαίου που θεωρεί ικανό να καλύψει την οικογένειά του, ανάλογα με τις ανάγκες και τις οικονομικές υποχρεώσεις.

14.4.2 ΠΑΙΔΙΚΟ

Ένα τέτοιο πρόγραμμα χρειάζεται, γιατί η βασική ευθύνη που αντιμετωπίζουν οι γονείς στην εποχή μας είναι η καλύτερη εξασφάλιση των παιδιών τους είτε αφορά την κάλυψη των σπουδαστικών τους εξόδων είτε την παροχή ενός κεφαλαίου για την επαγγελματική ή οικογενειακή τους κατάσταση.

Το παιδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα προσφέρει:

- ◆ Εγγύηση: με εγγυημένη ελάχιστη ετήσια απόδοση στο λογαριασμό του πελάτη - γονέα για όλη την διάρκεια του

προγράμματος και με εγγυημένες τις συσσωρευμένες επενδεδυμένες καταβολές.

- ◆ Επαγγελματική διαχείριση για αποδοτική και ασφαλή αποταμίευση από εταιρεία διαχείρισεως.
- ◆ Ασφαλιστική κάλυψη: απαλλαγή καταβολής ασφαλίσεων λόγω μόνιμης ολικής ανικανότητας ή απώλειας ζωής του ασφαλισμένου (γονέα) από οποιαδήποτε αιτία, με πλήρη εξασφάλιση του μέλλοντος του δικαιούχου (παιδιού).
- ◆ Άμεση επένδυση των χρημάτων του. Τα χρήματα του γονέα επενδύονται άμεσα από την πρώτη του καταβολή.
- ◆ Ευελιξία στην επιλογή του ύψους και της συχνότητας καταβολής των ασφαλίσεων αλλά και δυνατότητα έκτατων καταβολών.

Το πρόγραμμα παρέχει την δυνατότητα είτε για εφάπαξ καταβολής του κεφαλαίου στην ηλικία του παιδιού που ο γονέας έχει επιλέξει, είτε καταβολής μέρους του κεφαλαίου στο παιδί για την χρηματοδότηση των σπουδών του, ενώ το υπόλοιπο κεφάλαιο παραμένει στην τράπεζα για επανεπένδυση, με σκοπό να του αποδοθεί σε οποιαδήποτε ηλικία, είτε με μελλοντικές καταβολές, είτε ως νέο εφάπαξ.

14.4.3 ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟ

Το πρόγραμμα αυτό σχεδιάστηκε με γνώμονα τον άνθρωπο και τις ανάγκες του από τη στιγμή που σταματά να εργάζεται. Θα αποτελέσει λοιπόν ένα βασικό συμπλήρωμα της κύριας κοινωνικής ασφάλισης του πελάτη, που θα του επιτρέψει να διατηρήσει το βιοτικό του επίπεδο και μετά τη συνταξιοδότηση του.

Το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα προσφέρει ότι και το παιδικό.

Είναι εξαιρετικά ευέλικτο, ώστε να προσαρμόζεται πλήρως στις ανάγκες των πελατών δίνοντάς τους τη δυνατότητα να έχουν είτε ισόβια σύνταξη στην ηλικία και για το ποσό που ο ίδιος επιθυμεί είτε σε εφάπαξ καταβολή.

Άλλα ασφαλιστικά προϊόντα είναι:

- ✓ Ασφάλειες αυτοκινήτων
- ✓ Ασφαλίσεις πυρός και σεισμού που δίνονται παράλληλα με στεγαστικά δάνεια.

ΚΕΦΑΛΑΙΑ

ΑΜΟΙΒΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15

15.1 ΓΕΝΙΚΑ

Τα Α.Κ. είναι μια ομάδα περιουσίας που αποτελείται από κινητές αξίες και μετρητά, της οποίας τα επιμέρους στοιχεία ανήκουν εξ αδιαιρέτου σε περισσότερα πρόσωπα. Τα βασικά χαρακτηριστικά ενός Α.Κ. είναι, ότι στερείτε νομικής προσωπικότητας και ότι το κεφάλαιο του είναι μεταβλητό.

Η άδεια σύστασης χορηγείται με απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.

Τα Α.Κ. διαχειρίζονται Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίου κεφαλαίου - ΑΕΔΑΚ. Το μετοχικό κεφάλαιο καταβάλλεται σε μετρητά. Το ποσό μπορεί να αυξάνεται με απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς). Τα 2/5 τουλάχιστον του μετοχικού κεφαλαίου της ΑΕΔΑΚ πρέπει να ανήκουν σε ανώνυμη εταιρεία. Απαγορεύεται σε φυσικό ή νομικό πρόσωπο να συμμετέχει στο μετοχικό κεφάλαιο της ΑΕΔΑΚ με ποσοστό που ξεπερνά το 50% αυτού. Τα εξειδικευμένα στελέχη του Α.Κ. επιλέγουν τους ελκυστικότερους τίτλους, με αντικειμενικό σκοπό τη μεγιστοποίηση της απόδοσής τους. Επιπροσθέτως, μέσω της κατάλληλης διασποράς των κεφαλαίων σε ένα σημαντικό αριθμό αξιόγραφων, επιτυγχάνεται η ελαχιστοποίηση του επενδυτικού κινδύνου.

Η καθαρή περιουσία του Α.Κ. ονομάζεται καθαρό ενεργητικό και διαιρείται σε ισάξια μερίδια ή κλάσματα μεριδίου. Για κάθε μερίδιο εκδίδεται από την ΑΕΔΑΚ «τίτλος μεριδίου». Για την αποτίμηση μεριδίων Α.Κ. υποβάλλεται γραπτή αίτηση στην ΑΕΔΑΚ, δηλώνεται αποδοχή του κανονισμού που διέπει το Α.Κ. και γίνεται ολοσχερής καταβολή στο θεματοφύλακα - τράπεζα της τιμής διάθεσης των μεριδίων σε μετρητά ή κινητές αξίες (αν τις δέχεται η ΑΕΔΑΚ). Η ΑΕΔΑΚ παραδίνει στον υποψήφιο μεριδιούχο ενημερωτικό δελτίο με όλα τα στοιχεία για το Α.Κ. και την ίδια.

Οι φορείς λειτουργίας ενός Α.Κ. είναι η Εταιρεία Διαχείρισης, οι μεριδιούχοι και ο Θεματοφύλακας. Το Ενεργητικό του Α.Κ. κατατίθεται για φύλαξη σε μια τράπεζα που ασκεί καθήκοντα θεματοφύλακα. Ο Θεματοφύλακας εγγυάται την ασφάλεια των χρημάτων των επενδυτών και περιφρουρεί τα συμφέροντά τους από τυχόν κακή διαχείριση της εταιρείας Διαχείρισης, μέσω αυστηρών ελέγχων που διενεργεί. Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του ο Θεματοφύλακας κρατάει όλα τα περιουσιακά στοιχεία του Α.Κ. (μετρητά, Έντοκα Γραμμάτια του Δημοσίου,

ομόλογα μετοχές κ.λ.π.), εισπράττει τους τόκους, τα μερίσματα κ.λ.π.. Επιτελεί δηλαδή και καθήκοντα ταμιά. Επιπλέον προβαίνει σε αγορές και πωλήσει χρεογράφων ή μετοχών για το χαρτοφυλάκιο Α.Κ. ακολουθώντας τις νόμιμα παρεχόμενες οδηγίες της Εταιρείας Διαχείρισης του Α.Κ. ακολουθώντας τις νόμιμα παρεχόμενες οδηγίες της εταιρίας Διαχείρισης. Ας σημειωθεί ότι ο Θεματοφύλακας ευθύνεται για κάθε αμέλεια που αφορά εκπλήρωση των υποχρεώσεων του ως σύνολο και είναι συνυπεύθυνος με την ΑΕΔΑΚ για κάθε παρατυπία ή κακή διαχείριση. Για τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Θεματοφύλακας, εισπράττει νόμιμη αμοιβή, η οποία αναφέρεται στον κανονισμό του Α.Κ..

Η συμμετοχή στο Α.Κ. αποδεικνύεται με ονομαστικό τίτλο, ο οποίος εκδίδεται από την Α.Ε. διαχείρισης και προσυπογράφεται από το Θεματοφύλακα (τίτλος μεριδίου). Οι τίτλοι μεριδίου μπορούν να εκδίδονται για ένα ή περισσότερα μερίδια ή κλάσμα μεριδίου και πρέπει να περιέχουν:

- Την ονομασία του Α.Κ.
- Τον αριθμό της άδειας σύστασης του Α.Κ.
- Τις επωνυμίες της Α.Ε. Διαχείρισης και του Θεματοφύλακα.
- Τον αριθμό των μεριδίων που αντιστοιχούν στον τίτλο.
- Το ονοματεπώνυμο και τη διεύθυνση της κατοικίας του μεριδιούχου.
- Βεβαίωση ότι καταβλήθηκε ολοσχερώς η αξία των μεριδίων.

Κάθε εργάσιμη ημέρα δημοσιεύεται στον ημερήσιο τύπο της επόμενης για κάθε Α.Κ., η καθαρή αξία του, ο αριθμός των μεριδίων του, η αξία του μεριδίου, η τιμή διάθεσής του και η τιμή εξαγοράς του(που είναι υποχρεωτική για την ΑΕΔΑΚ όταν το ζητήσει ο μεριδιούχος).

Στο τέλος της κάθε διαχειριστικής χρήσης δημοσιεύεται η ετήσια έκθεση για το Α.Κ. Εκθέσεις συντάσσονται από τις ΑΕΔΑΚ και στο τέλος του πρώτου τριμήνου, εξαμήνου και εννεαμήνου. Όλες οι εκθέσεις ελέγχονται από Ορκωτούς Λογιστές.

Κάθε χρόνο στους μεριδιούχους διανέμονται οι πρόσοδοι του Α.Κ. από τόκους, μερίσματα και κέρδη που προκύπτουν από κλήρωση ομολογιών υπέρ το άρτιον, αφού αφαιρεθούν οι δαπάνες της χρήσης.

15.2 ΔΙΑΘΕΣΗ - ΕΞΑΓΟΡΑ ΜΕΡΙΔΙΩΝ

Η διάθεση, αλλά και η εξαγορά των μεριδίων, γίνεται με την επίσημη τιμή της ημέρας που έγινε η αίτηση αποδεκτή από την Εταιρεία Διαχείρισης. Για να γίνει μια αίτηση αποδεκτή, απαιτείται να είναι σωστά συμπληρωμένη και έχει κατατεθεί το ποσό της επένδυσης στο λογαριασμό του Α.Κ.. Πρέπει να τονίσω ότι η διάθεση νέων μεριδίων ή η εξαγορά ήδη υπαρχόντων δεν έχει καμία επίπτωση στην τιμή του μεριδίου.

15.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ Α.Κ.

15.3.1 Αμοιβαία Κεφάλαια χρηματαγοράς.

Τα Α.Κ. του τύπου αυτού, έχουν πολλά κοινά χαρακτηριστικά με τις τράπεζες. Είναι η πιο απλή μορφή Α.Κ. εισοδήματος και επενδύουν σε βραχυπρόθεσμα χρεόγραφα, τα οποία πωλούνται στην χρηματαγορά.

15.3.2 Αμοιβαία Κεφάλαια ομολογιών.

Τα χρήματα τα οποία επενδύονται σε μερίδια Α.Κ. χρηματαγοράς, χρησιμοποιούνται για βραχυπρόθεσμα δάνεια, πράγμα που σημαίνει ότι θα αποπληρωθούν σύντομα. Το γεγονός αυτό, μας επιτρέπει να χαρακτηρίσουμε την αγορά μεριδίων Α.Κ. χρηματαγοράς ως μια επένδυση η οποία δεν έχει κίνδυνο.

15.3.3 Αμοιβαία Κεφάλαια κοινών μετοχών.

Παρόλο που η επένδυση σε μετοχικούς τίτλους περιλαμβάνει υψηλούς κινδύνους, στο βαθμό που δεν υπάρχει ούτε εγγύηση αλλά ούτε και ασφάλεια για το επίπεδο της απόδοσης του συγκεκριμένου περιουσιακού στοιχείου, ο επενδυτής αναλαμβάνει αυτούς τους κινδύνους γιατί το Α.Κ. αυτό παρέχει τις πιο σημαντικές ευκαιρίες για μεγαλύτερη υπεραξία από οποιοδήποτε άλλο Α.Κ.

15.3.4 Αμοιβαία Κεφάλαια μικτού τύπου.

Η βασική αρχή ότι η διαφοροποίηση ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο βρίσκει την πιο κατάλληλη εφαρμογή της στα Α.Κ. μικτού τύπου. Το χαρτοφυλάκιο των Α.Κ. του τύπου αυτού περιλαμβάνει κοινές μετοχές, προνομιούχες μετοχές, ομόλογα και ομολογίες, και απευθύνονται σε συντηρητικούς επενδυτές.

15.3.5 Διεθνή Αμοιβαία Κεφάλαια.

Τα Α.Κ. αυτού του τύπου στοχεύουν στην επένδυση σε χρεόγραφα ή μετοχές τα οποία διαπραγματεύονται σε πολλές χώρες του κόσμου. Οι διαχειριστές των Α.Κ. αυτών επιτυγχάνουν με αυτό τον τρόπο διεθνή διαφοροποίηση, παρά το γεγονός ότι στο χαρτοφυλάκιο αυτό ενσωματώνεται ένας επιπρόσθετος κίνδυνος: ο συναλλαγματικός.

15.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ Α.Κ.

Η επιτυχημένη πορεία των Α.Κ. οφείλεται αποκλειστικά στα σημαντικά πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρουν στο ευρύ επενδυτικό κοινό, τα κυριότερα των οποίων είναι:

- ✓ Ελαχιστοποίηση του κινδύνου μέσω της διαφοροποίησης των επενδύσεων.
- ✓ Επιπρόσθετη μείωση του κινδύνου μέσω της διεθνούς διαφοροποίησης.
- ✓ Συνεχής επαγγελματική διαχείριση των χρημάτων των επενδυτών.
- ✓ Πρόσβαση σε επαγγελματική διαχείριση με μικρό αρχικό κεφάλαιο.
- ✓ Ρευστότητα.
- ✓ Απλουστευμένες διαδικασίες παρακολούθησης της εξέλιξης της επένδυσης.
- ✓ Μεταφορά των χρημάτων από το ένα Α.Κ. σε άλλο της ίδιας οικογένειας με ελάχιστο ή μηδαμινό κόστος.

Ενώ τα Α.Κ. παρέχουν σημαντικά πλεονεκτήματα στο επενδυτικό κοινό, όπως είναι φυσικό δεν μπορούν να προσφέρουν τα πάντα. Τα μειονεκτήματα των Α.Κ. είναι:

- Όλοι οι επενδυτές δεν επιθυμούν επαγγελματική διαχείριση. Πολλοί άνθρωποι θέλουν να επιλέγουν μόνοι τους ή με τη βοήθεια κάποιου συμβούλου επενδύσεων τις προσωπικές τους

επενδύσεις.

- Η ανοικτή δομή των Α.Κ. εγκυμονεί προβλήματα στο διαχειριστή επενδύσεων σε περιόδους έντονων διακυμάνσεων. Δηλ. σε περιόδους που η αγορά είναι ανοδική οι επενδυτές έχουν την τάση να τοποθετούν τα κεφάλαιά τους σε μετοχικά Α.Κ. που οι διαχειριστές τα επενδύουν σε υψηλές τιμές. Ενώ όταν η αγορά είναι καθοδική, οι μεριδιούχοι προβαίνουν σε εξαγορές αναγκάζοντας τους διαχειριστές να ρευστοποιήσουν πρόωρα μέρος του χαρτοφυλακίου τους και να υφίστανται το κόστος από την πώληση των μετοχών
- Τέλος, οι αμοιβές διάθεσης και εξαγορές και οι αμοιβές διαχείρισης μειώνουν την καθαρή απόδοση του Α.Κ.. Αυτό αποκτά ιδιαίτερη σημασία για επενδυτές οι οποίοι για διάφορους λόγους αποφάσισαν να ρευστοποιήσουν τα μερίδιά τους σε μικρό χρονικό διάστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16

ΜΕΤΟΧΕΣ

16.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ

Οι μετοχές αποτελούν χρεόγραφα των Ανωνύμων Εταιρειών του ιδιωτικού τομέα της Οικονομίας.

Αντιπροσωπεύουν το μέσο χρηματοδότησης των επιχειρήσεων με ίδια κεφάλαια και είναι χρεόγραφα ιδιοκτησίας, σε αντιδιαστολή προς τη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων με μακροπρόθεσμο χρέος, που γίνεται μέσα από ομολογιακά ή τραπεζικά εγγυημένα δάνεια.

Μια Ανώνυμη Εταιρεία αποτελεί σήμερα την πληρέστερη μορφή εταιρείας. Σύμφωνα με την υπάρχουσα νομοθεσία, το μετοχικό κεφάλαιό της δεν μπορεί να είναι μικρότερο των 30.000 ευρώ και η ιδιοκτησιακή απαίτηση στα κεφάλαιά της αντιπροσωπεύεται από μετοχές. Ο κάτοχος των μετοχών ονομάζεται μέτοχος και συμμετέχει στα κέρδη της εταιρείας.

Στην περίπτωση που η επιχείρηση χρειάζεται ίδια κεφάλαια, πωλεί στο επενδυτικό κοινό μετοχές. Όταν έχουμε πώληση μετοχών απευθείας στο κοινό, αναφερόμαστε στην πρωτογενή αγορά, ενώ στη συνέχεια οι μετοχές πωλούνται ή αγοράζονται στο χρηματιστήριο, μιλάμε για δευτερογενή αγορά ή χρηματιστηριακή αγορά.

Η συνολική απόδοση του μετόχου εξαρτάται από:

- α. Τα διανεμόμενα κέρδη
- β. Την ενδεχόμενη υπεραξία που αποκτά η μετοχή.

Οι μετοχές εισάγονται σε χρηματιστήρια όπου γίνονται αντικείμενο διαπραγμάτευσης. Συνήθως εισάγονται μόνο σε ένα χρηματιστήριο, είναι όμως δυνατόν να διαπραγματεύονται ταυτόχρονα και σε άλλα χρηματιστήρια, εφ' όσον είναι εισηγμένες σε αυτά.

Κάθε χώρα μπορεί να έχει περισσότερα από ένα χρηματιστήρια αλλά και να καθορίζει, διαβαθμίζοντας, τις προϋποθέσεις για τη διαπραγμάτευση μιας μετοχής σε διάφορες υποαγορές. Έτσι έχουμε την Κύρια αγορά, την Παράλληλη Αγορά κ.π.λ.

16.2 Η ΤΙΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΟΧΗΣ

Η τιμή μιας μετοχής μπορεί να αλλάξει ανάλογα με τη γενική πορεία της οικονομίας και, ειδικότερα, της αγοράς.

Έτσι:

- Οι επενδύσεις σε μετοχές ενέχουν, μεγαλύτερο κίνδυνο από άλλες τοποθετήσεις αλλά υπόσχονται και μεγαλύτερες αποδόσεις.
- Μια εκτίμηση για την πορεία της τιμής μιας μετοχής απαιτεί συνεκτίμηση αρκετών στοιχείων όπως την πορεία της οικονομίας, την εξέλιξη του κλάδου στον οποίο ανήκει η επιχείρηση που έχει την συγκεκριμένη μετοχή, η θέση της επιχείρησης στο κλάδο κ.τ.λ.

16.3 ΠΟΤΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΠΕΝΔΥΣΟΥΜΕ ΣΕ ΜΕΤΟΧΕΣ

Η επένδυση σε μετοχές ενδείκνυται όταν:

- Η οικονομία προβλέπεται να κινηθεί ανοδικά (π.χ. αύξηση ρυθμών μεταβολής ΑΕΠ).
- Προβλέπεται μείωση επιτοκίων.
- Θετικές διαρθρωτικές αλλαγές γίνονται στην οικονομία της χώρας
- Υπάρχουν θετικές γεωπολιτικές εξελίξεις που θα έχουν σημαντική διάρκεια.

Βέβαια τα παραπάνω δεν εξαντλούν την πληθώρα των παραγόντων που πρέπει να συνεκτιμηθούν και ειδικά τη δράση της κερδοσκοπίας στο χρηματιστήριο, όπου ο υποψήφιος επενδυτής προτίθεται να τοποθετήσει τα κεφάλαιά του.

16.4 ΕΙΔΗ ΜΕΤΟΧΩΝ

16.4.1 Κοινές Μετοχές

Η κοινή μετοχή είναι το πρώτο χρεόγραφο που εκδίδει μια Ανώνυμη Εταιρεία και το τελευταίο που αποσύρει.

Εκφράζει ένα μερίδιο ιδιοκτησίας σε μια επιχείρηση, και ο μέτοχος απολαμβάνει των καθαρών κερδών της επιχείρησης καθώς και του δικαιώματος προτίμησης σε εκδόσεις νέων χρεογράφων από την εταιρεία σε αναλογία με τις μετοχές που κατέχει.

Ακόμα, σε περίπτωση διάλυσης της επιχείρησης, τα περιουσιακά στοιχεία που απομένουν μετά την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πιστωτών περιέρχονται στους μετόχους.

16.4.2 Προνομιούχες μετοχές

Για τα Ελληνικά δεδομένα οι προνομιούχες μετοχές έχουν χαρακτηριστικά ανάλογα με αυτά των κοινών, αλλά επιπλέον:

- Έχουν προτεραιότητα στη διανομή μερίσματος, κα συνήθως υπάρχει ένα εγγυημένο ελάχιστο ποσοστό.
- Συχνά δεν έχουν δικαίωμα ψήφου αντίθετα από τις κοινές.

16.4.3 Ονομαστικές μετοχές

Είναι οι μετοχές οι οποίες φέρουν το όνομα και τα στοιχεία του προσώπου στο οποίο ανήκουν. Στην Ελλάδα είναι υποχρεωτική η έκδοση ονομαστικών μετοχών για τις εταιρείες, των οποίων η αξία των ακινήτων τους υπερβαίνει το 60% του Ενεργητικού τους.

16.4.4 Ανώνυμες μετοχές

Καλούνται οι μετοχές οι οποίες δεν φέρουν το όνομα και τα στοιχεία αυτού, στον οποίο ανήκουν.

16.5 ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΙΜΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ

Ονομαστική τιμή:

Είναι η τιμή που γράφεται πάνω στη μετοχή.

Τιμή έκδοσης στο άρτιο:

Η τιμή έκδοσής της μετοχής είναι ίση με την ονομαστική της αξία.

Τιμή έκδοσης υπέρ το άρτιο:

Η τιμή έκδοσης της μετοχής είναι μεγαλύτερη από την ονομαστική της αξία.

Λογιστική τιμή:

Η τιμή που προκύπτει από την διαίρεση της πραγματικής καθαρής αξίας της εταιρείας δια του συνολικού αριθμού των μετοχών της.

Χρηματιστηριακή τιμή:

Η τιμή που διαμορφώνεται από την προσφορά και ζήτηση στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών για τη συγκεκριμένη μετοχή.

16.6 ΠΡΟΜΕΤΟΧΑ

Τα προμέτοχα είναι ομολογίες, οι οποίες πέρα από το τοκομερίδιο δίνουν στο κάτοχο τους το δικαίωμα να αγοράσει κατά προτεραιότητα και με χαμηλότερη τιμή μετοχές της εταιρείας όταν αυτή κάνει δημόσια εγγραφή για την εισαγωγή της στο χρηματιστήριο.

16.7 ΜΕΡΙΣΜΑ

Μέρισμα λέγεται το ποσό που διατίθεται στους μετόχους της εταιρείας από τα καθαρά κέρδη της επιχείρησης. Συνήθως διανέμεται στους μετόχους σε ετήσια βάση με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων της επιχείρησης. Σε πολλές χώρες υπάρχουν μετοχές, όπου προβλέπεται η εξαμηνιαία ή η τριμηνιαία διανομή μερίσματος, ανάλογα με τα τρέχοντα κέρδη της εταιρείας, πράγμα που κάνει ελκυστικότερη την αγορά των μετοχών από τους επενδυτές.

16.8 ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΜΕΤΟΧΕΣ

Από τη γέννησή τους μέχρι σήμερα οι τράπεζες δρουν ως βασικός αγωγός διοχέτευσης της αποταμίευσης στις επιμέρους χρήσεις κεφαλαίων. Κατ' εξοχήν στην Ελλάδα, οι τράπεζες είναι που διοχετεύουν το μεγαλύτερο τμήμα των διαθέσιμων αποταμιευτικών πόρων προς τις επενδυτικές και παραγωγικές δραστηριότητες.

Ωστόσο η σπουδαία αυτή λειτουργία των τραπεζών δεν είναι η μοναδική. Αν ήταν μόνο αυτή, οι τράπεζες θα είχαν προ πολλού εκλείψει, με την ανάπτυξη των χρηματιστηριακών θεσμών και των αγορών που φέρνουν σε κατευθείαν επαφή τους αποταμιευτές με τους δανειζόμενους. Μα οι τράπεζες όχι μόνο υπάρχουν, αλλά και συνεχώς αναπτύσσονται.

Υπό την πίεση του ανταγωνισμού οι τράπεζες μετασχηματίζονται, για να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες ανάγκες και επιθυμίες των πελατών. Και διαρκώς καινοτομούν, για να συνδυάσουν τις παραδοσιακές

τραπεζικές εργασίες με τις ολοένα και πιο σύνθετες πιστωτικές υπηρεσίες και εργαλεία που απαιτεί η κοινωνία.

Στους τραπεζικούς ισολογισμούς, πάντοτε το παθητικό σκέλος έχει βαθμό ρευστότητας υψηλότερο από το ενεργητικό. Και το παθητικό, ως γνωστό, αποτελείται κυρίως από απαιτήσεις πιστωτών (καταθέσεις), ενώ το ενεργητικό συντίθεται κυρίως από υποχρεώσεις οφειλετών (δάνεια και χρεόγραφα). Έτσι, χάρη στην ανάπτυξη των τραπεζών, η μέση ρευστότητα των συνολικών απαιτήσεων στην οικονομία αυξάνεται (προς όφελος των αποταμιευτών), ενώ η μέση ρευστότητα των συνολικών υποχρεώσεων μειώνεται (προς όφελος των επενδυτών).

Η σπουδαία αυτή συνεισφορά των τραπεζών πολλαπλασιάζεται, όταν συγκροτούν με «δορυφορικούς» φορείς π.χ. εταιρείες επενδύσεων, Ανώνυμες εταιρείες, κ.α. Οι συνεργασίες αυτές ενισχύουν τη ρευστότητα των δορυφορικών εταιρειών και, κατ' επέκταση, των δικών τους πελατών και μετόχων.

MEZONABHTHΣ

TPANEZIKOΣ

KEΦAMAIO 17

17.1 ΓΕΝΙΚΑ

Τον συνδυαστικό κρίκο ανάμεσα στις τράπεζες και τους παραπονούμενους πελάτες τους, φιλοδοξεί να αποτελέσει ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή που λειτούργησε για πρώτη φορά στη χώρα μας τον Μάρτιο 1999 ως ανεξάρτητος θεσμός και μετά από απόφαση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξετάζει παράπονα ή διαφορές που σχετίζονται με την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών (λογαριασμούς καταθέσεων, χορηγήσεις δανείων, έκδοση επιταγών, κάρτες κ.α.) από τις τράπεζες προς τους ιδιώτες (όχι νομικά πρόσωπα) και υπό την προϋπόθεση ότι δεν αφορούν την επαγγελματική τους δραστηριότητα. Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή εξετάζει παράπονα που δεν αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων και δεν σχετίζονται με τη γενική επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών.

Είναι αλήθεια ότι τρία χρόνια μετά την ίδρυση του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, χρειάζεται να διανυθεί αρκετός δρόμος ακόμα, ώστε να θεωρήσουμε ότι όσοι συναλλάσσονται με τις τράπεζες γνωρίζουν τη λειτουργία του θεσμού, για τον οποίο ενημερώνεται το ευρύ κοινό μέσω συνεντεύξεων που παραχωρούνται στα ΜΜΕ και κυρίως μέσω του ενημερωτικού έντυπου των τραπεζών, το οποίο τοποθετείται σε εμφανή σημεία στα υποκαταστήματα των τραπεζών και σε ειδική θήκη. Συνεπώς, κάθε τράπεζα πρέπει να έχει το δικό της ενημερωτικό έντυπο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, τοποθετημένο στη θήκη που της έχει δοθεί. Δυστυχώς όμως η πραγματικότητα είναι διαφορετική. Σε σχετικούς έλεγχους που έγιναν σε τραπεζικά καταστήματα, παρατηρήθηκε ότι δεν είχαν τοποθετήσει το ενημερωτικό έντυπο σε κοινή θέα.

17.2 ΑΝΑΓΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ

Η λειτουργία του Τραπεζικού Μεσολαβητή έχει καταδείξει ότι τα περισσότερα προβλήματα που δημιουργούνται στις συναλλαγές των πολιτών με τις τράπεζες οφείλεται στην έλλειψη ενημέρωσή τους, για την οποία φέρουν ευθύνη τόσο οι ίδιοι, όσο και το προσωπικό των τραπεζών. Κατά πόσο όμως, στα χρόνια της λειτουργίας του θεσμού, γνωρίζουν την ύπαρξη του οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες; Δειγματοληπτικά ρώτησαν οι αρμόδιοι φορείς δέκα εξερχόμενους πελάτες από υποκατάστημα μεγάλης τράπεζας στο κέντρο της Αθήνας και σύμφωνα με τις απαντήσεις που έλαβαν, 7 άτομα δεν είχαν ακούσει ποτέ για τον

Τραπεζικό Μεσολαβητή, 2 άτομα γνώριζαν την ύπαρξη του θεσμού, αλλά όχι τι ακριβώς υπηρεσίες παρέχει, και 1 άτομο γνώριζε τόσο την ύπαρξη, όσο και τις δραστηριότητες του θεσμού.

Από την άλλη, πόσο έχουν εξοικειωθεί οι τράπεζες με το έργο ενημέρωσης των πελατών τους για τα στάδια που μπορούν να ακολουθήσουν κάθε φορά που αισθάνονται «αδικημένοι» στις συναλλαγές τους με τις τράπεζες; Η πλειονότητα των υπαλλήλων των τραπεζών δεν έχουν ακόμη συνειδητοποιήσει την ανάγκη να προβάλλουν τον θεσμό και να ενημερώνουν τους πελάτες της τράπεζας για όλα τα στάδια που μπορούν να ακολουθήσουν, αρχής γενομένης με τα παράπονα που προκύπτουν από τη συναλλαγή τους με την τράπεζα. Έτσι, το πρώτο στάδιο στο οποίο μπορεί να προβεί ο πελάτης μιας τράπεζας που επιθυμεί να εκφράσει το παράπονό του είναι να απευθυνθεί στο εσωτερικό τμήμα παραπόνων της (κάθε τράπεζα για τις υπηρεσίες πελατών που έχει δημιουργήσει, έχει ορίσει έναν ανταποκριτή που συναλλάσσεται με τον Τραπεζικό Μεσολαβητή).

Η προσπάθεια αυτή, είναι για να πραγματοποιηθεί αρχικά μια επαφή ανάμεσα στον παραπονούμενο πελάτη με την υπηρεσία παραπόνων της τράπεζας, ώστε να επιλύεται το εκάστοτε πρόβλημα ή παράπονο στην πηγή του. Η εμπειρία των Τραπεζικών Μεσολαβητών είναι ότι ο μηχανισμός αυτός έχει λειτουργήσει, έως σήμερα σε ικανοποιητικό βαθμό, με αποτέλεσμα τα περισσότερα προβλήματα να επιλύονται σε επίπεδο καταστήματος. Παρόλα αυτά, ένα ο πελάτης αισθάνεται ότι το αίτημα του δεν έχει ικανοποιηθεί από την αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας με την οποία συναλλάσσεται, το δεύτερο στάδιο είναι να απευθυνθεί στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο, στο οποίο τεκμηριωμένα θα εκφράζει το παράπονο του. Στη συνέχεια, το γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή επικοινωνεί με την υπηρεσία παραπόνων της τράπεζας και ζητά και τη δική τους θέση για το παράπονο του πελάτη τους.

Ωστόσο, στην πλειονότητα των περιπτώσεων δεν έχουν αντιμετωπίσει ακραία συμπεριφορά και οξύτητα από τους παραπονούμενους πελάτες των τραπεζών. Ενίοτε, εκδηλώνουν την οργή τους, καθώς αισθάνονται αδικημένοι, με αποτέλεσμα να φέρνουν σε δύσκολη θέση τον Τραπεζικό Μεσολαβητή ή τον τραπεζικό σύμβουλο. Ευρύτερα, οι περισσότεροι παραπονούμενοι είναι ευπρεπέστατοι με καλοδιατυπωμένα παράπονα, τα οποία στην πλειονότητα των περιπτώσεων αφορούν πραγματικές αιτίες για τις οποίες πιστεύουν ότι

αδικούνται. Σε πολλές περιπτώσεις, οι συγκεκριμένοι πελάτες - παραπονούμενοι αποδεικνύεται ότι έχουν άδικο, γεγονός που οφείλεται στην ελλιπή ενημέρωσή τους.

17.3 ΟΙ ΣΥΝΗΘΕΣΤΕΡΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα περισσότερα παράπονα αφορούν το *πλαστικό χρήμα* και τα μέσα πληρωμών. Δεν είναι λίγοι εκείνοι που χάνουν την πιστωτική τους κάρτα (είτε λόγω αμέλειας, είτε λόγω κλοπής). Τα σχετικά παράπονα που διατυπώνονται αφορούν τη χρέωση του λογαριασμού τους που προκύπτει από τη χρήση της πιστωτικής κάρτας τους, μονολότι οι ίδιοι φροντίζουν να ενημερώσουν όσο το δυνατόν αμεσότερα την τράπεζα έκδοσης της κάρτα τους για ακύρωση της λόγω απώλειας ή κλοπής. Στην περίπτωση αυτή, διατυπώνουν το παράπονό τους και ζητούν να αντιλογιστεί η χρέωση του λογαριασμού τους με την αιτιολογία της απώλειας ή της κλοπής. Συγκεκριμένα, παραπονούνται ότι οι υπάλληλοι των εμπορικών καταστημάτων δεν ελέγχουν την ταυτοπροσωπία του πελάτη τους με την πιστωτική κάρτα που χρησιμοποιεί ώστε να εξακριβώσουν ένα πρόκειται για παράνομο χρήστη.

Ένας καλός τρόπος ελέγχου της ταυτοπροσωπίας (σε πρώτο στάδιο πρέπει να ελέγχεται εάν ο χρήστης και ο κάτοχος της κάρτας είναι του ίδιου φύλου) είναι ο έλεγχος υπογραφής του πελάτη που πραγματοποιεί την αγορά των αγαθών σε ένα κατάστημα με την υπογραφή στην πιστωτική κάρτα.

Σε πολλές περιπτώσεις, όμως, οι κάτοχοι των καρτών παραλείπουν να υπογράψουν την πιστωτική τους κάρτα, γεγονός που είναι ιδιαίτερα συνηθισμένο στη χώρα μας. Συνεπώς, ο παράνομος χρήστης μπορεί να υπογράψει την κάρτα που είτε κλέβει, είτε βρίσκει τυχαία. Στην περίπτωση αυτή, πρέπει να βρεθεί η πιστωτική κάρτα και στη συνέχεια να ελεγχθεί η υπογραφή της με την υπογραφή του νόμιμου κατόχου. Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών πρέπει να μάθουν να αντιμετωπίζουν το πλαστικό χρήμα όπως και το πραγματικό και συνεπώς να το διαφυλάσσουν με τον ίδιο τρόπο.

Ο δεύτερος τρόπος ελέγχου της ταυτοπροσωπίας του χρήστη μιας κάρτας, ώστε να διαπιστωθεί το νόμιμο της κάρτας της κατοχής της κάρτας, είναι ο έλεγχος μέσω νομιμοποιητικού εγγράφου, ταυτότητας, διαβατηρίου, κ.λ.π., έλεγχος που οφείλουν να πραγματοποιούν οι

υπάλληλοι των εμπορικών καταστημάτων, αν αμφισβητηθεί η σύγκριση της αναγραφόμενης στην κάρτα υπογραφή με την υπογραφή του χρήστη της.

Πάντως, η πλειονότητα των παραπονούμενων λόγω χρέωσης του λογαριασμού τους από παράνομο χρήστη δεν απευθύνεται στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Σχετική έρευνα στην Αυστραλία διαπιστώθηκε ότι ανά παραπονούμενο υφίστανται τουλάχιστον τρεις παραπονούμενοι που δεν καταλήγουν στο θεσμό του Τραπεζικό Μεσολαβητή. Σχετική έρευνα στην Ελλάδα δεν έχει διεξαχθεί.

Αντίστοιχα, παράπονα αναφέρονται και για τις *κάρτες αναλήψεων των ΑΤΜς*. Τα παράπονα των καρτών αυτών είναι δυο. Πρώτον, εκφράζονται παράπονα για τη χρέωση στον λογαριασμό νόμιμων χρηστών των ΑΤΜ ενός, λόγω χάρη, ποσού ανάληψης χρημάτων που δεν έχει περιέλθει στην κατοχή τους λόγω μη ολοκλήρωσης της συναλλαγής, για την οποία όμως έχει πληκτρολογηθεί το σχετικό προς ανάληψη ποσό. Στην περίπτωση αυτή, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ζητάει το ημερολόγιο του μηχανήματος ώστε να εξετάσει κατά πόσο η συναλλαγή πραγματοποιήθηκε σωστά, ή εάν τα χρήματα - παρέμειναν εντός του ΑΤΜ.

Το δεύτερο είδος παραπόνου που άπτεται των ΑΤΜ αφορά την κλοπή των καρτών. Έχει παρατηρηθεί ότι με διαφορά ελάχιστων λεπτών, λ παράνομος χρήστης κάρτας που περιήλθε στα χέρια του μετά από κλοπή, πραγματοποιεί ανάληψη από τον λογαριασμό του νόμιμου κατόχου λίγο πριν ακυρωθεί η κάρτα από τον αρμόδιο υπάλληλο της τράπεζας που της έχει εκδώσει, δεδομένου ότι ο νόμιμος κάτοχος συνήθως προσπαθεί να ενημερώσει το κατάστημα όσο το δυνατόν συντομότερα από τη χρονική στιγμή κλοπής της κάρτας του. Για τον σκοπό αυτό, οι περισσότερες τράπεζες σε κεντρικό επίπεδο διαθέτουν ειδική υπηρεσία ακύρωσης καρτών η οποία λειτουργεί όλο το 24ωρο και όλες τις ημέρες της εβδομάδας. Το τηλέφωνο της υπηρεσίας αυτής δίδεται στους κατόχους καρτών, μαζί με τις οδηγίες που λαμβάνουν κατά την έκδοση της κάρτας.

Δυστυχώς ορισμένες τράπεζες δεν έχουν καταγραφικά συστήματα μέσω των οποίων μπορεί να ελεγχθεί η ακριβής ώρα αναγγελίας της κλοπής και η ώρα ακύρωσης της, με αποτέλεσμα οι πελάτες τους να διατυπώνουν το παράπονο ότι τη χρονική στιγμή που τηλεφώνησαν

εκείνη τη χρονική στιγμή πραγματοποιούνταν η παράνομη ανάληψη ή ότι ο υπάλληλος της τράπεζας καθυστέρησε να ακυρώσει την κάρτα.

Αυτά τα δυο μέσα πληρωμής αποτελούν τη συνηθέστερη αιτία παραπόνων. Όμως υπάρχουν και άλλα προβλήματα που διατυπώθηκαν από τους πελάτες, όπως δάνεια, καταθέσεις και κινητές αξίες.

17.4 ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ

Τα βασικά προβλήματα που διατυπώθηκαν από τους πελάτες τραπεζών αφορούν, εκτός από τα μέσα πληρωμών που ανέλυσα πιο πάνω, τα δάνεια, τις καταθέσεις και τις κινητές αξίες.

Δάνεια: Οι κυριότερες αιτίες από τις οποίες προκύπτουν τα παράπονα περί δανείων, άπτονται της ελλιπούς ενημέρωσης των συναλλασσόμενων για:

- α. Τη μετατροπή δανείων από σταθερό σε κυμαινόμενο επιτόκιο. Οι παραπονούμενοι ισχυρίζονται ότι προσαρμογή γίνεται με καθυστέρηση.
- β. Την εφαρμογή του νόμου 2789/2000 (άρθρο 30) περί πανωτοκιών.
- γ. Τη μη ολοκληρωμένη ενημέρωσή τους για τις επιβαρύνσεις των δανείων (έξοδα φακέλου, έξοδα μηχανικού, έξοδα ελέγχου τίτλων, εισφορές που επιβαρύνουν τους τόκους κ.λ.π.), ακόμη και για το ύψος του επιτοκίου.
- δ. Τον τρόπο υπολογισμού και τη διάρκεια των επιδοτήσεων σε στεγαστικά δάνεια, το επιτόκιο των οποίων, με βάση κοινωνικά κριτήρια, επιδοτείται από το κράτος.

Επίσης συνηθισμένα παράπονα που αφορούν τα δάνεια είναι για την καθυστέρηση στην ενημέρωση των ενδιαφερόμενων για την τύχη των αιτήσεών τους (π.χ. έγκρισή ή μη της χορήγησης των στεγαστικών και των καταναλωτικών δανείων), καθώς και για την καθυστέρηση χορήγησης της αναλυτικής κατάστασης χρέους (κεφάλαιο, τόκοι συμβατικοί - υπερημερίας κ.λ.π.). τέλος παράπονα διατυπώνονται για άρνηση χορήγησης και για τις υψηλές προμήθειες που καλούνται να καταβάλλουν οι συναλλασσόμενοι.

Καταθέσεις: Τα παράπονα που διατυπώνονται στην κατηγορία αυτή είναι:

- α. Κατά την ανάληψη μετρητών από τις τράπεζες δεν πραγματοποιείται επαρκής έλεγχος της ταυτότητας του συναλλασσόμενου, με αποτέλεσμα την πραγματοποίηση αναλήψεων μετρητών από μη δικαιούχους.
- β. Λόγω ελλιπούς ενημέρωσης για τις προϋποθέσεις και τους όρους με τους οποίους κάθε τράπεζα δέχεται καταθέσεις (π.χ. ύψος καταθέσεων του οποίου δεν χορηγούνται τόκοι, κ.λ.π.) δημιουργείται η εντύπωση στους καταθέτες ότι δεν τους αποδίδονται τα έσοδα που δικαιούνται.

Κινητές Αξίες: Τα παράπονα που διατυπώνονται για τις κινητές αξίες αφορούν:

- α. Τις καθυστερήσεις και τα λάθη στην εκτέλεση προφορικών εντολών για τη διενέργεια χρηματιστηριακών πράξεων, καθυστερήσεις στην αποδέσμευση χρηματικών ποσών που έχουν δεσμευτεί για τη συμμετοχή σε δημόσια έγγραφα αγοράς μετοχών.
- β. Για τη μειωμένη ή αρνητική απόδοση κεφαλαίων τοποθετημένων σε α/κ.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ αποτελεί τα τελευταία χρόνια πεδίο έντονου ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών, καθώς παρουσιάζει μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης στο νέο περιβάλλον του ενιαίου νομίσματος και αποτελεί τη σημαντικότερη πηγή τροφοδοσίας των εσόδων και της κερδοφορίας των τραπεζών. Έτσι, ο πόλεμος τιμών και προϊόντων μεταξύ των χρηματοπιστωτικών αγοράς, που παρακολουθούμε τα τελευταία χρόνια αναμένεται να ενταθεί.

Αυτό θα επιτευχθεί με τον ανταγωνισμό να διαχωρίζεται σε παραδοσιακούς και μη παραδοσιακούς, με το να αυξάνονται οι πιέσεις στα κέρδη και να γίνεται εντονότερη η ανάγκη μεγαλύτερης συμπίεσης του κόστους και με τεχνολογικές αλλαγές.

Τέλος οι τράπεζες θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους στους πελάτες παρά στα προϊόντα. Δηλ. θα πρέπει να ανιχνεύσουν τα προϊόντα εκείνα τα οποία πράγματι χρειάζεται η πελατεία της τράπεζας και όχι αυτά τα οποία απλώς υποτίθεται ότι χρειάζεται.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι τρεις παράγοντες - οι εσωτερικές, οι κοινοτικές και οι άλλες διεθνείς εξελίξεις - οδηγούν το ελληνικό πιστωτικό σύστημα σε μεταβολές, ενώ τα θεσμικά μέτρα που υλοποιούνται δημιουργούν τις προϋποθέσεις αλλά και ωθούν τα πιστωτικά ιδρύματα να λειτουργήσουν σε ανταγωνιστική βάση.

Προκύπτουν λοιπόν σημαντικά θέματα για τη θέση και τις στρατηγικές επιλογές των ελληνικών τραπεζών. Αναφέρονται στη βελτίωση της αποδοτικότητάς τους, στην επάρκεια των κεφαλαίων τους, στις συμμετοχές τους σε άλλες επιχειρήσεις, στα χρηματοδοτικά τους ανοίγματα, στην ορθολογικότερη οργάνωσή τους, στην υιοθέτηση νέων οργανωτικών σχημάτων εσωτερικής λειτουργίας και παρέμβασης στις αγορές που να ανταποκρίνονται στις νέες συνθήκες, οι οποίες απαιτούν από τις τράπεζες μία ενεργητική και ευέλικτη διαχείριση των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού τους. Αυτό γίνεται με τη Λιανική Τραπεζική (Retail Banking).

Με τον όρο Λιανική Τραπεζική εννοούνται πολλές, κατά ομοιογενείς κατηγορίες ομαδοποιημένες εργασίες - υπηρεσίες των τραπεζών, οι οποίες απευθύνονται σε ιδιώτες.

Τέτοιες εργασίες - υπηρεσίες είναι:

- Στεγαστικά δάνεια
- Καταναλωτικά δάνεια
- Υπηρεσίες πιστωτικών καρτών
- Υπηρεσίες electronic banking
- Υπηρεσίες internet banking
- Υπηρεσίες phone banking
- Υπηρεσίες ασφαλίσεων
- Υπηρεσίες επενδύσεων
- Δημιουργία και διαχείριση / διακίνηση αμοιβαίων κεφαλαίων κ.λ.π.

Βέβαια είναι σημαντικά τα θέματα όπως η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η Λιανική Τραπεζική, καθώς και η παροχή νέων προϊόντων, η ταχύτητα της εξυπηρέτησης, η εξειδίκευση σε ορισμένα προϊόντα και οι καλές συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Απαιτούνται ακόμα επαρκής στελέχωση των τραπεζών με εξειδικευμένο προσωπικό, και πραγματοποίηση τεχνολογικών επενδύσεων, μία απόφαση υψηλού κόστους, από τις οποίες θα εξαρτηθεί το εύρος, η ποιότητα και η τιμή των υπηρεσιών που προσφέρουν. Η πίεση είναι μεγαλύτερη καθώς εξαλείφεται ο παλιός ολιγοπωλιακός χαρακτήρας του ελληνικού πιστωτικού συστήματος.

Τώρα η λειτουργία όλων των ελληνικών τραπεζών είναι σε αυτόνομη βάση, η ελευθερία στην κίνηση κεφαλαίων, με ελεύθερη τη διείσδυση αλλοδαπών τραπεζών στην ελληνική αγορά, (οι οποίες υπερτερούν σε στελέχη και τεχνολογικές επενδύσεις), και τέλος, ο ανταγωνισμός μπορεί να προέλθει από μη τραπεζικά ιδρύματα, όπως είναι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις .

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία:

1. Αρχοντάκης Α., Εισαγωγή στην ελληνική χρηματοπιστηριακή αγορά, Εκδ. Εντυπο Α.Ε., Αθήνα, σελ. 159.
2. Λυμπερόπουλος Κων/νος, Στρατηγικό τραπεζικό μάρκετινγκ, Εκδ. "INTERBOOKS", Αθήνα, 1994. σελ.381

Περιοδικά:

1. Δελτίον ένωσης ελληνικών τραπεζών.
2. Οικονομικός ταχυδρόμος.
3. Οι μηχανισμοί του χρήματος.

Διευθύνσεις Διαδικτύου