



**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»  
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ»**

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

**ΧΡΗΜΑ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ  
και ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΣΥΓΚΥΡΙΑ**

**ΜΑΡΙΑ ΑΝ. ΤΟΥΜΠΑΝΙΑΡΗ**

**ΣΥΜΕΩΝ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ**

**ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2013**





**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»  
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ»

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

**ΧΡΗΜΑ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ  
και ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΣΥΓΚΥΡΙΑ**

**ΜΑΡΙΑ ΑΝ. ΤΟΥΜΠΑΝΙΑΡΗ**

**ΣΥΜΕΩΝ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2013

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b>  | <b>3</b>  |
| <b>ABSTRACT</b>  | <b>3</b>  |
| <b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>  | <b>4</b>  |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΧΡΗΜΑ</b>  | <b>6</b>  |
| 1.1 Μικρή Ιστορία του Χρήματος   | 6         |
| 1.1.1 Το χρήμα και οι λειτουργίες του  | 6         |
| 1.1.2 Το χρήμα και τα πρώτα στάδια της τραπεζικής  | 8         |
| 1.2 Ο Δυναμικός Ρόλος του Χρήματος   | 9         |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ</b>  | <b>11</b> |
| 2.1 Οικονομικό Κύκλωμα   | 11        |
| 2.1.1 Τύποι Οικονομικών Κυκλωμάτων   | 11        |
| 2.1.1.1 Πρώτο Οικονομικό Κύκλωμα: Νοικοκυριά -Επιχειρήσεις   | 13        |
| 2.1.1.2 Δεύτερο Κύκλωμα: Νοικοκυριά -Επιχειρήσεις –Κράτος  | 13        |
| 2.1.1.3 Τρίτο Οικονομικό Κύκλωμα: Νοικοκυριά -Επιχειρήσεις –Κράτος –<br>Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί                         | 14        |
| 2.1.1.4 Τέταρτο Οικονομικό Κύκλωμα: Νοικοκυριά - Επιχειρήσεις - Κράτος -<br>Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί - Εξωτερικός Τομέας | 16        |
| 2.2 Μακροοικονομικές Σχέσεις Οικονομικού Κυκλώματος  | 16        |
| 2.3 Σύντομη Μακροοικονομική Ανάλυση Κυκλωμάτων   | 17        |
| 2.3.1 Τρέχουσα Οικονομική Συγκυρία σε συνδυασμό με τη Λειτουργία ενός<br>Οικονομικού Κυκλώματος                              | 18        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΤΟ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</b>  | <b>21</b> |
| 3.1 Λειτουργίες Χρηματοπιστωτικού Συστήματος   | 21        |
| 3.2 Χρηματοπιστωτικοί Διαμεσολαβητές   | 22        |
| 3.2.1 Διαμεσολάβηση στον Τραπεζικό Τομέα   | 23        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ</b>  | <b>26</b> |
| 4.1 Συμπεριφορά και Επιδιώξεις Δανειστών-Δανειζομένων  | 26        |
| 4.2 Ανταγωνισμός του Σύγχρονου Τραπεζικού Κλάδου, εντός του Χρηματοπιστωτικού<br>Συστήματος                                  | 27        |
| 4.2.1 Ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών   | 28        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΥΤΩΝ</b>   | <b>30</b> |
| 5.1 Τραπεζικά Προϊόντα & Υπηρεσίες   | 30        |
| 5.2 Τραπεζικοί Κίνδυνοι  | 33        |
| 5.2.1 Πιστωτικός Κίνδυνος  | 34        |
| 5.2.2 Κίνδυνος Επιτοκίου   | 34        |
| 5.2.3 Κίνδυνος Συναλλάγματος   | 34        |
| 5.2.4 Κίνδυνος Αγοράς  | 35        |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 5.2.5   | Κίνδυνος Ρευστότητας .....   | 35        |
| 5.2.6   | Λειτουργικός Κίνδυνος .....  | 35        |
| 5.3   | Τρόποι Αντιμετώπισης των Τραπεζικών Κινδύνων .....                             | 36        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....</b>                       |  | <b>38</b> |
| 6.1   | Προληπτική Εποπτεία Πιστωτικών Ιδρυμάτων στην Ελλάδα .....                     | 38        |
| 6.2   | Θεσμικό Πλαίσιο και Φορείς για την Προστασία του Καταναλωτή .....              | 39        |
| 6.2.1   | Νόμος 2251/1994 – Προστασία του Καταναλωτή.....                                | 39        |
| 6.2.2   | Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών .....            | 39        |
| 6.2.3   | Θεσμοθετημένοι Φορείς για την Προστασία Καταναλωτών .....                      | 40        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 - ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ .....</b>                  |  | <b>42</b> |
| 7.1   | Αντιμετώπιση των Τραπεζών απέναντι στους Οφειλέτες Ληξιπρόθεσμων Οφειλών ..... | 42        |
| 7.1.1   | Εσωτερικές Υπηρεσίες Τραπεζών.....   | 42        |
| 7.1.2   | Εξωτερικές Συνεργασίες Τραπεζών .....  | 44        |
| 7.2   | Κυριότεροι Νόμοι που αφορούν στους Οφειλέτες Ληξιπρόθεσμων Οφειλών.....        | 45        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 - ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΝ<br/>ΔΑΝΕΙΣΜΟ .....</b> |  | <b>48</b> |
| 8.1   | Δείκτες αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας νοικοκυριών .....                 | 48        |
| 8.2   | Παράγοντες επηρεασμού του καταναλωτή.....                                      | 49        |
| 8.3   | Συμπεριφορά τραπεζικού πελάτη πριν και μετά τον δανεισμό.....                  | 50        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 - ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ .....</b>                             |  | <b>53</b> |
| 9.1   | Παρουσίαση και Σκοπός Ερωτηματολογίου.....                                     | 53        |
| 9.1.1   | Προφίλ ερωτηθέντων .....   | 54        |
| 9.1.2   | Αποτελέσματα ερωτηματολογίου .....   | 56        |
| 9.2   | Συμπεράσματα ερωτηματολογίου.....  | 61        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>                                       |  | <b>64</b> |
| <b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>   |  | <b>65</b> |
| <b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....</b>                                     |  | <b>69</b> |

## **Περίληψη**

Η σημερινή οικονομικό-κοινωνική κρίση ξεκινά από το *χρήμα* και καταλήγει πάλι σε αυτό. Οι επιπτώσεις της είναι πολλές και εμφανείς στην καθημερινότητα των κοινωνιών, αφού έχουν διαταραχθεί οι ισορροπίες ομαλής λειτουργίας τους. Τα κράτη και οι τράπεζες επιδιώκουν την ομαλή εξισορρόπηση των δεδομένων, θέτοντας τους δικούς τους κανόνες. Οι καταναλωτές όμως, δεν έχουν πάντα την ίδια άποψη και αίσθηση αυτής της “εξισορρόπησης”, με αποτέλεσμα να αντιδρούν διαφορετικά στις λειτουργίες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, στην κινητικότητα του χρήματος και στις αποφάσεις-Νόμους των κυβερνήσεων τους.

*Η συμμετοχή των νοικοκυριών-καταναλωτών στο οικονομικό σύστημα μιας χώρας, είναι αυτή που τελικά σκιαγραφεί την πορεία της οικονομίας και τις πιθανότητες ανάκαμψής της. Τα αποτελέσματα της διατριβής αυτής άλλωστε (τα θεωρητικά αλλά και τα εμπειρικά), το επιβεβαιώνουν αυτό, αφού αποδεικνύουν τη στενή και αλληλένδετη σχέση χρήματος-τραπεζών-καταναλωτών.*

## **Abstract**

The economic-social crisis of our days begins and ends up to *money*. The effects of this crisis are plenty and can be seen in the daily routine of our societies, since the balances of their normal function have been unsettled. States and banks try to get back the balancing of the whole situation, by setting their own rules. Consumers though, don't always have the same opinion and the same sense of this “balancing”, and thus they react totally differently to the services of the financial institutions, to money's flow and to the decision-Laws of their government.

*The participation of householders-consumers in the financial system of a country is the one that can outline the process of the economy and the probabilities of its recovery. We need to mention though, that the results of this dissertation (in theory and in practice), can confirm this since they also prove the close and strong connection of money-banks-consumers.*

## **Εισαγωγή**

Τι βιώνει η παγκόσμια οικονομία σήμερα; Σε τι καταστάσεις καλείται να ανταπεξέλθει η ελληνική οικονομία και τα μέλη αυτής; Ποιος καλείται να “αλλάξει” πορεία προκειμένου να φανεί κάποιο σημάδι ανάκαμψης στο μέλλον; Ποιος κινδυνεύει και ρισκάρει περισσότερο στην κρίσιμη αυτή περίοδο; Το κράτος, το χρηματοπιστωτικό σύστημα αυτού ή οι απλοί πολίτες/καταναλωτές που είναι και ο λόγος ύπαρξης των άλλων δύο παραγόντων;

Δεν μπορεί να αμφισβητηθεί εύκολα η αλληλεξάρτηση που υπάρχει μεταξύ των μελών μιας οικονομίας (ενός οικονομικού κυκλώματος). Σκοπός της διατριβής επομένως είναι να φανεί αυτή η σχέση που υπάρχει ανάμεσα στη ροή του Χρήματος μιας οικονομίας, στις αποφάσεις του Κράτους και τις “οδηγίες” του προς τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα, και τελικά στις αντιδράσεις των Καταναλωτών στις καταστάσεις που εντέλει διαμορφώνονται. Πέραν των θεωρητικών μελετών περί στενής σχέσης χρήματος-κράτους-τραπεζών-καταναλωτών, αυτό αποδεικνύεται και μέσω του ερωτηματολογίου της διατριβής, όπου διαφαίνεται και ποιον θεωρούν “υπεύθυνο” οι πολίτες για τη σημερινή οικονομική δυσχέρεια στην οποία έχουμε όλοι περιέλθει.

Στο *Κεφάλαιο 1* της παρούσας μελέτης, παρουσιάζεται η πορεία του *χρήματος* στην ιστορία της ανθρωπότητας. Τα χαρακτηριστικά του, οι λειτουργίες του και ο δυναμικός του ρόλος, δίκαια το ορίζουν ικανό να στηρίζει ένα οικονομικό σύστημα.

Στο *Κεφάλαιο 2*, μελετάται το *μακροοικονομικό πλαίσιο* όπου κινείται ένα *οικονομικό σύστημα*. Τα νοικοκυριά, οι επιχειρήσεις, το κράτος, οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί και ο εξωτερικός τομέας καθορίζουν τις ροές του χρήματος, καίρια μακροοικονομικά μεγέθη και τελικά την ισορροπία ενός οικονομικού κυκλώματος.

Η εξυπηρέτηση των «ροών» που περιγράφονται στο παραπάνω κεφάλαιο, γίνεται μέσω του *χρηματοπιστωτικού συστήματος*, όπως αναλύεται στο *Κεφάλαιο 3*. Οι λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος, με τους διαμεσολαβητές του, δίνουν τελικά το “βήμα” στο τραπεζικό σύστημα μιας χώρας, να δημιουργήσει, να εξυπηρετήσει και να εξελιχθεί.

Στο *Κεφάλαιο 4* αναλύεται το περιβάλλον συμπεριφοράς, ανάπτυξης και ανταγωνισμού του *τραπεζικού τομέα*, μέσα σε ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα. Πίνακας στατιστικών στοιχείων, δείχνει και το τοπίο των πιστωτικών ιδρυμάτων, στην ελληνική αγορά.

Το *5<sup>ο</sup> Κεφάλαιο*, παρουσιάζει τις *λειτουργίες των πιστωτικών ιδρυμάτων* στην Ελλάδα, τα *προϊόντα* τους (και μέσω στατιστικών στοιχείων) και τελικά και τους *κινδύνους* που αντιμετωπίζουν στην αγορά. Επίσης μελετώνται και οι τρόποι αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων, προκειμένου να προληφθούν ή/και να εξυγιασθούν.

Το *Κεφάλαιο 6*, αναφέρει τους *εποπτικούς κανόνες και φορείς* των τραπεζικών συστημάτων που επιβάλλεται να υπάρχουν, προκειμένου τα τραπεζικά ιδρύματα να μην δρουν ανεξέλεγκτα στο βωμό του κέρδους. Η προληπτική εποπτεία, το θεσμικό πλαίσιο και οι φορείς προστασίας καταναλωτή συμβάλλουν στην ισορροπία τραπεζών-καταναλωτών.

Η ισορροπία αυτή των τραπεζών και των καταναλωτών μπορεί να διαταραχθεί όταν οι καταναλωτές μετατρέπονται σε οφειλέτες ληξιπρόθεσμων ποσών. Στο *7<sup>ο</sup> Κεφάλαιο* παρουσιάζονται οι τρόποι που μπορεί μια τράπεζα να αντιμετωπίσει τους *Οφειλέτες Ληξιπρόθεσμων Οφειλών*, αλλά και οι *Νόμοι* που προστατεύουν τους οφειλέτες αυτούς.

Το *8<sup>ο</sup> Κεφάλαιο*, αναλύει τις *συμπεριφορές που έχουν οι καταναλωτές κατά τον δανεισμό* (πριν και μετά), αλλά και την αξιολόγηση αυτών πριν τον δανεισμό τους, προκειμένου να μην προσμετρηθεί αργότερα άλλος ένας οφειλέτης ληξιπρόθεσμων δανείων.

Στο *9<sup>ο</sup> Κεφάλαιο* παρουσιάζεται το *ερωτηματολόγιο* που δημιουργήθηκε, για να απαντηθεί από τους *σημερινούς καταναλωτές τραπεζικών προϊόντων/υπηρεσιών*. Ο σκοπός του ήταν να δούμε αν συμφωνεί η θεωρία με την πράξη σε ό,τι αφορά στην κατάσταση των σημερινών νοικοκυριών σε σχέση με τις τράπεζες και το κράτος. Τα συμπεράσματά του φαίνεται να είναι χαρακτηριστικά της σημερινής ελληνικής οικονομικής κατάστασης.

Με δεδομένη την ύλη της υπάρχουσας διατριβής και την καθοδήγηση του επιβλέποντος καθηγητή μου κου Σ. Παπαδόπουλου, επιδιώκεται να δοθεί μια γενικότερη εικόνα της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας, η οποία τονίζεται ταυτόχρονα με κάποιες “πινελιές” προσωπικής μου εμπειρίας από τον χώρο των τραπεζών και των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Μαρία Αν. Τουμπανιάρη



## **Κεφάλαιο 1 – Χρήμα**

Η ύπαρξη του χρήματος θεράπευσε κάποιες «τεχνικές» προηγούμενων μεθόδων συναλλαγών. Γιατί όμως δεν επέζησαν και οι υπόλοιπες αυτές μέθοδοι; Προφανώς το χρήμα, κατάφερε όχι μόνο να υπερισχύσει έναντι αυτών αλλά και να επικρατήσει έως σήμερα\* όχι αδίκως τελικά.

### **1.1 Μικρή Ιστορία του Χρήματος**

Τι προϋπήρχε του τραπεζικού συστήματος και των δανείων; Τι ήταν αυτό που ανακάλυψε ο πολυμήχανος και πολύτροπος homo economicus, βάσει του οποίου μια συναλλακτική διαδικασία έγινε πιο γρήγορη και πιο απλή; Μα φυσικά και ήταν το *Χρήμα*, για να μπορέσει να έχει πλέον στα χέρια του ένα μέσο πληρωμών, ένα μέτρο αξίας των αγαθών, ένα μέσο αποταμίευσης αλλά ένα μέτρο έκφρασης και μέσο εξόφλησης οφειλών και μελλοντικών παροχών. Το χρήμα αποτελεί έναν κοινωνικό θεσμό, ο οποίος διευκολύνει την οικονομική δραστηριότητα και γι' αυτό το λόγο όλες οι κοινωνίες, από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα, είχαν υιοθετήσει κάποια μορφή «χρήματος» προκειμένου να επιτελούν τις οικονομικές τους λειτουργίες (Π. Κορλίρας, 2000, σελ.13).

#### **1.1.1 Το χρήμα και οι λειτουργίες του**

Πριν την ανακάλυψη του χρήματος, οι ανθρώπινες κοινωνίες πέρασαν από διάφορα στάδια συναλλαγών, εφόσον ανέκαθεν υπήρχε η ανάγκη της προσφοράς και ζήτησης υπηρεσιών και υλικών αγαθών. Ειδικά παλαιότερα που οι μικρές κοινωνίες αποτελούνταν από ομάδες ατόμων, η καθημερινή κάλυψη των υλικών και άυλων αναγκών γινόταν με μια απλή ανταλλαγή των ειδών (αγαθά και υπηρεσίες) που είναι γνωστή σε εμάς ως *αντιπραγματισμός (barter)*. Η ανταλλαγή αυτή απαιτούσε ελάχιστο αριθμό προϊόντων, καθώς οι ανάγκες που υπήρχαν τότε ήταν περιορισμένες. Με την πάροδο των ετών όμως, που οι μικρές αυτές κοινωνίες έγιναν πολυπληθέστερες και άρχισαν να έχουν μεγαλύτερες ανάγκες σε ποσότητα αλλά και σε ποικιλία, έπρεπε να αναζητηθούν νέοι όροι εμπορικών ανταλλαγών πιο εφευρετικοί, με στόχο την προκοπή και τελικά την ευημερία των τόπων τους.

Ο αντιπραγματισμός, αν και έχει πάψει πλέον να θεωρείται ως ο κύριος τρόπος συναλλαγής των πολιτών, αποτέλεσε σημαντικό βήμα προς την οικονομική ανάπτυξη και την πρόοδο των κοινωνιών. Οι πολίτες εργάστηκαν σκληρότερα και πιο μεθοδευμένα για να παράγουν περισσότερα και χρησιμότερα προς την αγορά είδη, τα οποία θα είχαν παραπάνω πιθανότητες να γίνουν ανάρπαστα έναντι άλλων ανταλλασσόμενων. Η *εξειδίκευση* ήταν

φυσικό επακόλουθο των δεδομένων αυτών και το «ατελεύτητο των αναγκών» καθοδήγησε σιωπηρά την ανάπτυξη του τόπου.

Παρόλη όμως την προσφορά του αντιπραγματισμού στην διαμόρφωση των σημερινών αγορών, υπήρξαν πρακτικά θέματα που δεν επέτρεψαν την πλήρη ισχύ του έως σήμερα. Στην πορεία φάνηκε πως δεν υπήρχε ένα κοινό μέσο πληρωμών και άρα η πληθώρα εναλλακτικών ανταλλακτικών ειδών, οδηγούσε σε μία καθυστέρηση που προκαλούσε φθορά των ήδη “παλαιότερων” προϊόντων και άρα σπατάλη χρόνου και κόστους για την παραγωγή αυτών. Επίσης, απουσίαζε ένα μέτρο αξίας. Αυτό σημαίνει πως ήταν δύσκολο πρακτικά να υπολογιστεί η ανταλλακτική αξία ενός προϊόντος, από τη στιγμή που η συγκρινόμενη κλίμακα του αφορούσε σε πληθώρα άλλων ειδών. Οι σχετικές τιμές γίνονταν όλο και περισσότερες και τελικά το εμπόριο δυσχεραινόταν όλο και περισσότερο. Επίσης, με τον αντιπραγματισμό απουσίαζε ένα ικανοποιητικό μέτρο έκφρασης των οφειλών και γενικά των αντιπαροχών που συμφωνούνται να δοθούν στο μέλλον. Αυτό σημαίνει πως δεν ήταν εύκολο να προβλεφθεί η ανταλλακτική αξία ενός προϊόντος στο μέλλον και άρα η σύναψη μελλοντικών συμβολαίων-συμφωνιών εμφάνιζε κωλύματα. Τέλος, δεν υπήρχε ένα αποτελεσματικό μέσο αποταμίευσης για τη μελλοντική δημιουργία ενός κεφαλαίου, με αποτέλεσμα οι συναλλαγές να αφορούν το άμεσο μέλλον και να περιορίζονται χρονικά.

Όταν λοιπόν ξεπεράστηκαν τα μειονεκτήματα του αντιπραγματισμού, πέρασε η ανθρωπότητα σε ένα κοινά αποδεκτό μέτρο αξίας, που μπορούσε να έχει πολλές μορφές π.χ. δραχμές, γιεν, οβολοί, ευρώ και οι οποίες εξέφραζαν τη μονάδα χρήματος που ήταν σε θέση να ανταλλάξει μονάδες άλλων αγαθών. Βέβαια, να σημειωθεί πως το μέτρο αξίας ενός αγαθού, δεν χρειάζεται να εκφραστεί από μία συγκεκριμένη μονάδα, αφού μπορεί να έχει και μία αφηρημένη λογιστική μονάδα.

Η κυριότερη λογιστική μονάδα που τελικά επικράτησε μέχρι σήμερα είναι το *χρήμα*. Το βασικό χαρακτηριστικό του χρήματος -και αυτό που το διαφοροποιεί σαφώς από τα άλλα μέσα διαφύλαξης πλούτου και από τα εξειδικευμένα μέσα συναλλαγών και μέτρα αξιών- είναι ότι εκπληρώνει ταυτόχρονα όλες τις λειτουργίες του (Π. Κορλίρας, 2000, σελ 147). Το χρήμα σε οποιαδήποτε κατηγορία και αν εμφανίζεται ανά τους αιώνες, είτε ως περιεκτικό, είτε ως παραστατικό, έχει πάντα την ικανότητα να απλοποιεί και να επιταχύνει τις συναλλαγές των ανθρώπων, κυρίως χάρη στη ρευστότητά του, χωρίς να υπάρχουν σημαντικές απώλειες στην ανταλλακτική αξία ή στην αγοραστική δύναμη των προϊόντων. Η ικανότητά του αυτή το καθιστά σημαντικό στοιχείο των εισοδηματικών κυκλωμάτων των οικονομιών. Γενικά, το χρήμα είναι αυτό που διευκολύνει το παραγωγικό κύκλωμα στις

εσωτερικές του «συναλλαγές», που σχετίζεται με τους καταναλωτές, τις επιχειρήσεις, τις τράπεζες αλλά και το κράτος.

### **1.1.2 Το χρήμα και τα πρώτα στάδια της τραπεζικής**

Πώς όμως πρωτο-συνδέθηκε η έννοια του χρήματος με τις Τράπεζες και πήρε σταδιακά την σημερινή μορφή των συναλλαγών; Αυτό ξεκίνησε μέσω των *χρυσοχόων*, όταν χρησιμοποιούσαν τις ράβδους χρυσού ως χρήμα. Οι κάτοχοι τους, προκειμένου να βρουν ένα ασφαλές μέρος για να τις φυλάξουν, τις κατέθεταν στους χρυσοχόους που κατείχαν τα κατάλληλα μέσα φύλαξης και τις έπαιρναν πίσω όταν προέκυπτε κάποια ανάγκη τους και ήθελαν να κάνουν τη σχετική πληρωμή (D. Begg, 1998, σελ 125). Στο μεταξύ, οι κάτοχοι του χρυσού, έπαιρναν από τους χρυσοχόους “βεβαιώσεις μεταβίβασης της ιδιοκτησίας του χρυσού”. Οι βεβαιώσεις αυτές ξεκίνησαν να αποκτούν το ρόλο που έχουν οι σημερινές επιταγές, όταν οι συναλλασσόμενοι άρχισαν να τις χρησιμοποιούν ως μέσο πληρωμής, προκειμένου να γλυτώσουν τη διαδικασία της φυσικής ανάληψης και μεταφοράς του χρυσού. Οι βεβαιώσεις αυτές γίνονταν πλέον αποδεκτές στις πληρωμές αγορών, και έτσι ο κόσμος ονόμασε τα ποσά που είχαν δώσει προς φύλαξη στους χρυσοχόους ως *καταθέσεις*.

Τα «χαρτιά» των χρυσοχόων, είχαν πια, τέτοια *κοινωνική φερεγγυότητα και αποδοχή* ώστε η πλειοψηφία των ανταλλαγών γινόταν με αυτά τα χαρτιά και όχι με τα φυσικά αποθέματα του χρυσού που τα «κάλυπτε» (Δ. Ζαχαριάδης-Σούρας, 1993, σελ. 42). Αποτέλεσμα αυτού ήταν ότι ο χρυσός που έμενε στα θησαυροφυλάκια των χρυσοχόων ήταν πλέον σε μεγάλες ποσότητες. Το γεγονός αυτό το αντιλήφθηκαν και το εκμεταλλεύτηκαν οι χρυσοχόοι προς όφελος τους, με το να αρχίσουν να δανείζουν μέρος του χρυσού (που ουσιαστικά δεν τους άνηκε) σε πολίτες ή επιχειρήσεις που είχαν τρέχουσες ανάγκες σε επιπλέον χρυσό, υπό την προϋπόθεση να πληρώσουν και κάποια «*πρόσθετη αμοιβή*» στους χρυσοχόους, μαζί με την επιστροφή-εξόφληση του χρυσού. Έτσι άρχισαν να δίνονται και τα αντίστοιχα πρώτα *τραπεζικά δάνεια*.

Να σημειωθεί ότι οι χρυσοχόοι-τραπεζίτες, δάνειζαν τις “ξένες” ράβδους χρυσού σε τρίτα άτομα, εκ του ασφαλούς, γνωρίζοντας πως οι ποσότητες χρυσού που φύλασσαν εκείνη την περίοδο αρκούσε για όσους τύγχανε να ζητήσουν πίσω τον χρυσό τους. Εξάλλου, κάποιοι πελάτες τους, πράγματι, ανά τυχαία διαστήματα, έκαναν φυσικές αναλήψεις κάποιων ποσοτήτων χρυσού, κάποιοι άλλοι όμως, έκαναν παράλληλα καταθέσεις νέων ποσοτήτων χρυσού. Έτσι, οι χρυσοχόοι, είχαν φροντίσει να έχουν *αποθέματα*, προκειμένου να μην δημιουργηθεί *χρηματοπιστωτικός πανικός*, που θα τους οδηγούσε σε αδυναμία επιστροφής

των φυλασσόμενων ράβδων χρυσού και άρα πτώχευση. Τα αποθέματα αυτά, δεν ανταποκρίνονταν στο πλήθος των «βεβαιώσεων ιδιοκτησίας» που είχαν εκδοθεί από τους χρυσοχόους, κατά τη χορήγηση των «δανείων», αλλά ήταν σαφώς λιγότερα, όπως άλλωστε γίνεται και με τα σημερινά δάνεια των τραπεζών.

Η φροντίδα αυτή των χρυσοχόων για ύπαρξη των απαραίτητων αποθεμάτων σε σχέση με τα δάνεια που είχαν δοθεί, δεν ήταν κάτι διαφορετικό από τη γνωστή Προσφορά Χρήματος των τραπεζών. Έτσι οι χρυσοχόοι-τραπεζίτες ήταν η πρώτη μορφή χρηματοπιστωτικού οργανισμού, που ουσιαστικά φέρνει σε επικοινωνία τους δανειστές με τους δανειζόμενους (D. Begg, 1998, σελ 131).

Ήδη, μπορούμε λοιπόν να δούμε την απαρχή του ισχυρισμού, ότι οι τράπεζες, είτε οι πρωτόγονες της παλαιότερης εποχής, είτε οι σημερινές, πραγματικά δημιουργούν πρόσθετο χρήμα μέσα στην οικονομία (Δ. Ζαχαριάδης-Σούρας, 1993, σελ. 43).

Η αρχαιότερη γνωστή τράπεζα τοποθετείται στη Βαβυλώνα γύρω στο 3400-3200 π.Χ. και ήταν ο Ναός του ουρούκ, ο οποίος δεχόταν δωρεές και προσφορές, με αποτέλεσμα να διαθέτει αξιόλογα περιουσιακά στοιχεία τα οποία αξιοποιούσε παρέχοντας δάνεια. Στην Ελλάδα, ο Καποδίστριας ιδρύει το 1828 την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, στην οποία απονέμει και το εκδοτικό προνόμιο. Αντίστοιχο εκδοτικό προνόμιο, αλλά και την επικράτεια των Ιονίων Νήσων, κατείχε η Ιονική Τράπεζα, που ιδρύθηκε το 1839. Η Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύθηκε και λειτούργησε ως κεντρική τράπεζα της χώρας, έχουσα το αποκλειστικό εκδοτικό προνόμιο, το 1927 (Γ. Σαπουντζόγλου & Χ. Πεντότης, Α', 2009, σελ.30).

## **1.2 Ο Δυναμικός Ρόλος του Χρήματος**

Το χρήμα αποτελεί ταυτόχρονα έναν οικονομικό και νομικό θεσμό και παράλληλα επιτελεί τον κυριότερο ρόλο της νομισματικής θεωρίας που είναι ο καθαρά λειτουργικός. Βάσει των ρόλων του, είναι ικανό να στηρίζει ένα οικονομικό σύστημα. Η ζήτησή του αλλά και η προσφορά του καθορίζει τον μηχανισμό δημιουργίας του και στη συνέχεια τις εκάστοτε οικονομικές αγορές. Οι μεταβολές τόσο της διαθέσιμης ποσότητας χρήματος όσο και της ταχύτητας με την οποία το χρήμα αυτό κυκλοφορεί, επηρεάζουν την πορεία βασικών οικονομικών μεγεθών, όπως η απασχόληση, ο όγκος του συνολικού προϊόντος, η κατανομή του εισοδήματος καθώς και το γενικότερο επίπεδο τιμών.

Το μέγεθος της παραγωγής και ο βαθμός απασχόλησης παραγωγικών συντελεστών, εξαρτώνται από τη ροή των χρηματικών εισοδημάτων και των χρηματικών δαπανών που

πραγματοποιούνται σε μια οικονομία (Ι. Παπαδάκης, 1999, σελ.59). Γενικότερα, η ομαλή ροή χρήματος συντελεί στην οικονομική πρόοδο και ανάπτυξη, που με τη σειρά τους συμβάλλουν στην αύξηση της *αποτελεσματικότητας* του οικονομικού συστήματος, στη *μεγέθυνση* αλλά και στη *σταθερότητα* της οικονομίας.

*Αποτελεσματικότητα* του οικονομικού συστήματος επιτυγχάνεται όταν οι απαραίτητοι παραγωγικοί πόροι μιας οικονομίας τείνουν να ελαχιστοποιούνται ακόμα και όταν ολόκληρο το σύστημα βρίσκεται σε πλήρη λειτουργία. Επίσης, η μείωση κάποιου αγαθού κρίνεται αναγκαία προκειμένου να παραχθεί ένα άλλο προϊόν (ήδη υπάρχον ή νέο). Με αυτόν τον τρόπο, γίνεται καλύτερος και αποδοτικότερος καταμερισμός των έργων και άρα υπάρχει ορθολογισμός του νομισματικού συστήματος.

Η αποτελεσματικότητα του παραγωγικού κυκλώματος προάγει τη *μεγέθυνση* της οικονομίας μέσω της οργάνωσης κυκλοφορίας των μέσων πληρωμής, η οποία εξοικονομεί παραγωγικούς συντελεστές από ένα είδος, προκειμένου να τους διοχετεύσει σε κάποιο άλλο και έτσι να αυξηθεί το συνολικό προϊόν της οικονομίας. Οι απαραίτητες κινήσεις δεν είναι άλλες παρά ο έλεγχος της ροής των χρηματικών μέσων, μέσω νέων και βελτιωμένων μεθόδων διακίνησης χρήματος και συστημάτων πληρωμών.

Τέλος, η μεγέθυνση της οικονομίας δεν μπορεί να επέλθει αν δεν προϋπάρξει *οικονομική σταθερότητα*. Με τον κατάλληλο έλεγχο της ποσότητας χρήματος που κυκλοφορεί στην οικονομία, δύναται να ελεγχθούν και να περιοριστούν οι βραχυχρόνιες διακυμάνσεις του επιπέδου των τιμών, της παραγωγής και της απασχόλησης, οι οποίες τελικά συνδέονται άμεσα με τη σταθερότητα της οικονομίας. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε που σε περιπτώσεις αποτυχημένης χρηματοπιστωτικής λειτουργίας, κρύβονται η ανεργία, ο υπερπληθωρισμός και η ύφεση.

Η σύνδεση των μακροοικονομικών μεγεθών, ξαφνιάζει στο κατά πόσο επηρεάζεται το οικονομικό σύστημα μιας χώρας και τελικά και η εύρυθμη λειτουργία της.

## **Κεφάλαιο 2 - Μακροοικονομικό Πλαίσιο**

Πέραν των καθαρά τεχνικών λειτουργιών του χρήματος, πρέπει να αναφερθεί ότι οι μεταβολές της διαθέσιμης ποσότητας χρήματος όσο και της ταχύτητας με την οποία το χρήμα αυτό κυκλοφορεί, επηρεάζουν την πορεία βασικών οικονομικών μεγεθών, όπως η απασχόληση, ο όγκος του συνολικού προϊόντος και η κατανομή του εισοδήματος. Ακόμα και το γενικό επίπεδο των τιμών που αντανακλά αντίστροφα την αγοραστική δύναμη του χρήματος, επηρεάζεται από τις μεταβολές της ποσότητας και της ταχύτητας κυκλοφορίας του χρήματος (Ι. Παπαδάκης, 1999, σελ 59).

### **2.1 Οικονομικό Κύκλωμα**

Οι σύγχρονοι κυρίως οικονομολόγοι, στην προσπάθεια τους να προσδιορίσουν τις αμφίδρομες επιρροές που αναπτύσσονται ανάμεσα στα ποικίλα μακροοικονομικά μεγέθη κατά τη διεργασία μίας οικονομικής δραστηριότητας, εισήγαγαν την ιδέα του *Οικονομικού Κυκλώματος* (ή Εισοδηματικού ή Εισοδήματος-Δαπάνης Κυκλώματος).

Αφού υποθέσουμε και θέσουμε ως δεδομένο ότι στις σύγχρονες αναπτυγμένες οικονομίες, όλες οι οικονομικές δραστηριότητες πραγματοποιούνται με νομισματο-πιστωτικά μέσα, και άρα κάθε πρόθεση και έκφραση ζήτησης και προσφοράς αγαθών και υπηρεσιών εκφράζεται σε χρηματικές μονάδες, τότε θα υπολογίσουμε σε χρηματικές μονάδες τις τιμές των αγαθών αλλά και των υπηρεσιών που παράγονται καθώς και τις αμοιβές (δηλ. τα εισοδήματα) των συντελεστών της παραγωγής που αξιοποιούνται προκειμένου να υπάρξει ροή κεφαλαίων και να επιτευχθεί το εθνικό εισόδημα. Το κύκλωμα εισοδήματος-δαπάνης αποτυπώνει δύο ειδών χρηματικές ροές: τα εισοδήματα που προκύπτουν κατά τη διαδικασία παραγωγής ως αμοιβές των συντελεστών της παραγωγής, αλλά και τις δαπάνες που γίνονται για τη ζήτηση (απόκτηση και χρησιμοποίηση) των αγαθών ή/και υπηρεσιών που παρήχθησαν (Π.Κορλίρας, 2000, σελ. 19). Τα χρηματικά μεγέθη των ροών αυτών διαγράφουν τον ίδιο κύκλο παραγωγής-κατανάλωσης ανάμεσα στα αγαθά και τους συντελεστές παραγωγής, αλλά κινούνται πάντα με αντίθετη φορά.

#### **2.1.1 Τύποι Οικονομικών Κυκλωμάτων**

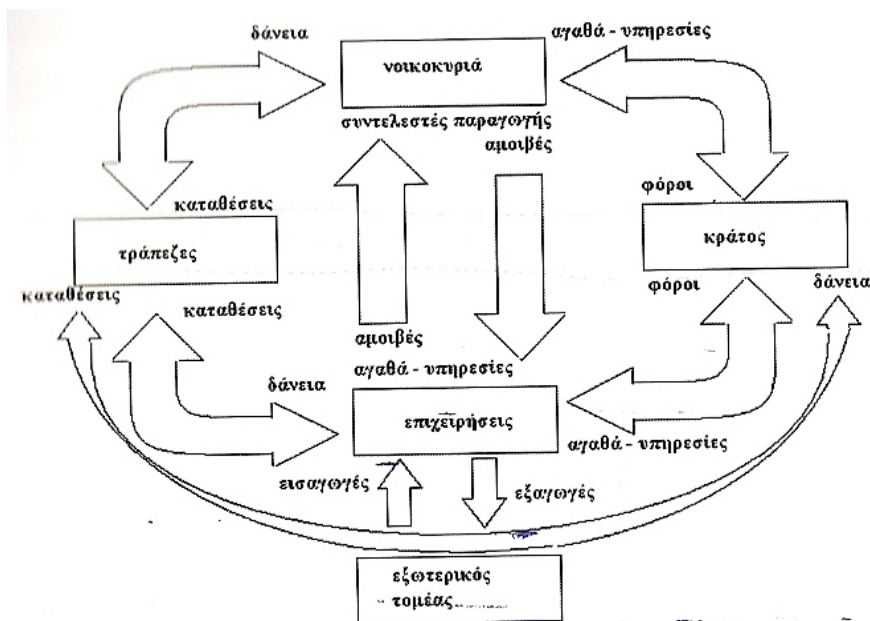
Στο επίπεδο μιας χώρας, οι βασικοί εμπλεκόμενοι οικονομικοί φορείς σε ένα οικονομικό κύκλωμα, είναι οι εξής:

- Τα νοικοκυριά
- Οι επιχειρήσεις

- Τα κράτος ή ο δημόσιος τομέας
- Το χρηματοπιστωτικό σύστημα
- Ο εξωτερικός τομέας

Τα νοικοκυριά, δικαίως θεωρούνται οι βασικές πηγές της αποταμίευσης σε μια οικονομία. Οι επιχειρήσεις (μη-χρηματοπιστωτικές) στηρίζουν την οικονομία σε πραγματικά περιουσιακά στοιχεία (π.χ. μηχανήματα, εργοστάσια, οικόπεδα κλπ), δηλ. κεφαλαιακά αγαθά και επομένως είναι η βασική πηγή των επενδύσεων. Ο τομέας του κράτους, περιλαμβάνει κάθε κυβερνητικό οργανισμό σε εθνικό επίπεδο. Ο χρηματοπιστωτικός τομέας περιλαμβάνει τις τράπεζες, τα ασφαλιστικά ταμεία, τις ασφαλιστικές εταιρείες, τις εταιρείες επένδυσης κλπ. Ο εξωτερικός τομέας (overseas sector) περιλαμβάνει τις συναλλαγές μεταξύ μιας συγκεκριμένης χώρας και του υπολοίπου κόσμου.

Στο διάγραμμα 2.1 απεικονίζονται όλες οι μεταξύ σχέσεις των βασικών αυτών οικονομικών φορέων, όπου φαίνονται οι αμφίδρομες σχέσεις τους. Αξίζει να προαναφερθεί, πως οι συντελεστές παραγωγής του κυκλώματος, είναι αυτοί που δίνουν την έναρξη και τη ζωή σε αυτό και είναι τρεις: *ανθρώπινοι πόροι* (human resources, π.χ. εργασία), *κεφαλαιακοί πόροι* (capital resources, π.χ. κεφάλαια και χρήματα) και *φυσικοί πόροι* (natural resources, π.χ. γη) (Σπ. Σπύρου, 2003, σελ.251).



Διάγραμμα Οικονομικού Κυκλώματος 2.1

### **2.1.1.1 Πρώτο Οικονομικό Κύκλωμα: Νοικοκυριά - Επιχειρήσεις**

Τα στάδια του διαγράμματος 2.1, θα αναλυθούν σε επιμέρους τομείς, ξεκινώντας από τον απλούστερο που υπάρχει στην οικονομία, ανάμεσα στα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις (*1<sup>ο</sup> οικονομικό κύκλωμα*). Σε αυτό, οι *επιχειρήσεις* παράγουν προϊόντα/υπηρεσίες προκειμένου να είναι σε θέση να καλύψουν τις ανάγκες των νοικοκυριών, ενώ τα *νοικοκυριά* καταναλώνουν το μεγαλύτερο τμήμα αυτών των προϊόντων/υπηρεσιών που παράγονται από τις επιχειρήσεις. Σε αυτό το σημείο να σημειωθεί ότι τα νοικοκυριά είναι οι κύριοι κάτοχοι των παραγωγικών συντελεστών που αξιοποιούνται από τις επιχειρήσεις, δηλαδή είναι κάτοχοι της εργασίας, της γης, των κτιρίων κ.ο.κ. Σε αντάλλαγμα για τη διάθεση των συντελεστών της παραγωγής, τα νοικοκυριά παίρνουν αμοιβές από τις επιχειρήσεις (μισθοί, ενοίκια κ.λπ), οι οποίες αποτελούν τα εισοδήματά τους. Τα εισοδήματα αυτά, δαπανώνται για την αγορά του προϊόντος που παράγεται από τις επιχειρήσεις. Με τον τρόπο αυτό, στη ροή παραγωγικών συντελεστών-αγαθών και υπηρεσιών, αντιστοιχεί μια χρηματική ροή που αντικατοπτρίζει τη ροή των πραγματικών μεγεθών (Αθ. Πετράκη-Κώττη, 1994, σ.47-48).

Ουσιαστικά, αν δούμε πιο προσεκτικά τη ροή αυτών των σχέσεων, θα δούμε ότι υπάρχει μια κυκλική ροή του ίδιου εισοδήματος από τα νοικοκυριά στις επιχειρήσεις και αντίστροφα, έτσι ώστε να ισχύει πάντα η σχέση *Προσφορά = Ζήτηση*. Στο απλοποιημένο αυτό σενάριο του *1<sup>ου</sup>* εισοδηματικού κυκλώματος, θα μπορούσε να προστεθεί και η ετήσια απόσβεση ή επένδυση αντικατάστασης στην οποία οφείλει να προβεί κάθε επιχείρηση, προκειμένου να συντηρήσει τον παραγωγικό εξοπλισμό της. Αυτό σημαίνει πως ένα μέρος των κερδών της δαπανάται σε αποσβέσεις ή αντικαταστάσεις και έτσι δεν επιστρέφει ολόκληρο το ποσό στα νοικοκυριά. Επομένως, αυτή είναι μια μικρή ροή εισοδήματος από τις επιχειρήσεις στον εαυτό τους.

### **2.1.1.2 Δεύτερο Κύκλωμα: Νοικοκυριά - Επιχειρήσεις - Κράτος**

Όταν το κράτος εισέρχεται στην απλοποιημένη συνεργασία των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων, τότε μιλάμε για το *2<sup>ο</sup> οικονομικό κύκλωμα*. Ο ρόλος του κράτους ήταν πάντα ιδιαίτερος στις σύγχρονες παρεμβατικές οικονομίες, με σκοπό να διορθώνει τις ατέλειες της αγοράς. Ουσιαστικά οι νέες σχέσεις και ροές που αναπτύσσονται μέσα στο εισοδηματικό κύκλωμα, δείχνουν το *κράτος* να λαμβάνει μέσω της φορολογίας, τους απαιτούμενους χρηματοδοτικούς πόρους προκειμένου να προβεί στην παραγωγή δημοσίων έργων και υπηρεσιών που με τη σειρά τους θα αξιοποιηθούν και θα χρησιμεύσουν στα *νοικοκυριά* αλλά και στις επιχειρήσεις. Αυτοί οι φόροι, είναι ο γνωστός σε όλους Φόρος Εισοδήματος Φυσικών



Προσώπων (ΦΕΦΠ) για τα νοικοκυριά και ο Φόρος Εισοδήματος Νομικών Προσώπων (ΦΕΝΠ) για τις επιχειρήσεις.

Ουσιαστικά η σχέση ροών αυτού του κυκλώματος, δεν είναι άλλη από την αξιοποίηση των χρημάτων που έχουν εισπραχθεί μέσω φόρων, ώστε να πραγματοποιηθούν οι δημόσιες δαπάνες ενός κράτους. Οι δαπάνες αυτές, φτάνουν στα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις μέσω των δημοσίων έργων και αγαθών (κατασκευαστικά έργα, υπηρεσίες υγείας/παιδείας κοκ) είτε με απευθείας επιχορηγήσεις, όπως επιδόματα, κοινωνικά προγράμματα και τα συναφή.

Στις μέρες μας, η φορολογία του κράτους αμφισβητείται εντόνως, καθώς δεν αρκείται μόνο σε αυτό το είδος των φόρων. Σύμφωνα με τους σημερινούς κυβερνητικούς οικονομολόγους, η ανάγκη για την εξεύρεση επιπλέον χρηματοδοτικών μέσων έχει αυξηθεί κατά πολύ, με αποτέλεσμα να παίρνουν μορφή “έκτακτοι φόροι” έναντι των φυσικών και νομικών προσώπων. Το κύκλωμα τείνει να παρουσιάζει ημι-μόνιμη ανισορροπία, αφού οι φόροι είναι μεγάλοι, ενώ οι παροχές προς τους πολίτες είναι μικρότερες. Τα αισιόδοξα σενάρια και η επιστήμη των οικονομικών, δεν αφήνουν όμως περιθώρια για αμφιβολία μελλοντικής ισορροπίας.

### **2.1.1.3 Τρίτο Οικονομικό Κύκλωμα: Νοικοκυριά - Επιχειρήσεις - Κράτος - Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί**

Το 3<sup>ο</sup> οικονομικό κύκλωμα δημιουργείται όταν εντάσσονται οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί στους ήδη υπάρχοντες φορείς (νοικοκυριά-επιχειρήσεις-κράτος). Σε αυτή την περίπτωση, τα οικονομικά δρώμενα εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον έλεγχο και τη ροή των χρηματικών κεφαλαίων του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Μην ξεχνάμε άλλωστε, ότι ο βασικός ρόλος του χρηματοπιστωτικού συστήματος, είναι να δημιουργήσει τους μηχανισμούς εκείνους μέσω των οποίων θα γίνει η μεταφορά των κεφαλαίων από τις μονάδες που έχουν πλεόνασμα κεφαλαίου (π.χ. νοικοκυριά) στις μονάδες που έχουν έλλειμμα κεφαλαίων (π.χ. επιχειρήσεις). Με άλλα λόγια, το χρηματοοικονομικό σύστημα ενεργεί ως διαμεσολαβητής μεταξύ των πλεονασματικών και ελλειμματικών μονάδων σε μια οικονομία και (θεωρητικά) κατανέμει τα πλεονασματικά κεφάλαια στους πιο αποδοτικούς χρήστες, μέσω του μηχανισμού των τιμών (Σπ. Σπύρου, 2003, σελ.13).

Να διευκρινιστεί ότι λέγοντας χρηματοπιστωτικό σύστημα, περιλαμβάνονται κυρίως οι κεντρικές τράπεζες, οι ιδιωτικές και δημόσιες τράπεζες, τα χρηματιστήρια, τα ασφαλιστικά ταμεία, οι εταιρείες επενδύσεων και γενικά οι φορείς που εμπλέκονται στη διαχείριση του χρήματος και των κεφαλαίων. Στην περίπτωση του 3<sup>ου</sup> εισοδηματικού κυκλώματος συμβαίνει

το εξής: τα νοικοκυριά, δεν καταναλώνουν όλο τους το εισόδημα (το μετά φόρων) στα προϊόντα/υπηρεσίες των επιχειρήσεων, αλλά επιλέγουν να αποταμιεύσουν ένα τμήμα του στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, για πιθανή ώρα ανάγκης ή προκειμένου να αγοράσουν κάτι στο μέλλον ή ακόμα και για απόδοση κέρδους μέσω των τόκων. Επίσης, οι καταναλωτές μπορούν να δανειστούν ένα κεφάλαιο από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, σε περίπτωση ανάγκης μεγαλύτερου κεφαλαίου, όπως π.χ. για την αγορά σπιτιού.

Οι επιχειρήσεις με τη σειρά τους, δεν αξιοποιούν όλα τους τα κέρδη (μετά φορολογίας κράτους) στους επενδυτές-νοικοκυριά μέσω μερισμάτων ή άλλων αμοιβών, αλλά προτιμούν να αξιοποιήσουν κάποια χρήματα προκειμένου να επενδύσουν στην ίδια την εταιρεία ή να τα καταθέσουν σε κάποιο προϊόν των χρηματοπιστωτικών οργανισμών για να ωφεληθούν αργότερα με το αποδοθέν κέρδος των τόκων και του ρίσκου που πήραν (όσο μεγαλύτερο ρίσκο, τόσο μεγαλύτερες αποδόσεις). Απ' την άλλη, οι επιχειρήσεις μπορούν να έρθουν σε επαφή με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όχι μόνο για να καταθέσουν μέρος των κερδών τους, αλλά και για να ζητήσουν δάνειο, σε περίπτωση που τα ίδια κεφάλαια τους δεν επαρκούν για τον κύκλο εργασιών τους.

Η σχέση του κράτους με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υπάρχει εκεί όπου το κράτος κινεί το χρήμα στους ειδικούς λογαριασμούς της κεντρικής τράπεζας του, με τα έσοδά του ή ακόμα και τις δαπάνες του. Μπορεί όμως να συνεργαστεί με τις ιδιωτικές τράπεζες, όταν θα επιθυμήσει να δανειστεί τις αποταμιεύσεις των ιδιωτών, προκειμένου να τις αξιοποιήσει ή να τις επενδύσει. Σπάνια, και σε περιπτώσεις κερδοσκοπίας, το κράτος θα τοποθετήσει αποταμιεύσεις σε ιδιωτική τράπεζα με σκοπό την απολαβή των τόκων, καθώς αυτό δεν είναι οικονομικά και ηθικά σωστό.

Γενικά, οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί (και δη οι τράπεζες), κατά την εκτέλεση του διαμεσολαβητικού τους ρόλου στα πλαίσια του οικονομικού κυκλώματος, καταγράφονται ως *παρεμβλλόμενοι φορείς*. Να σημειωθεί ότι σε ένα κύκλωμα όπου παρεμβάλλονται οι τράπεζες, καταγράφονται τόσο οι ροές των πραγματικών μεγεθών της οικονομικής δραστηριότητας, όσο και των αντίστροφων χρηματοροών που συνεπάγονται αυτές. Αξίζει να αναφερθεί πως οι χρηματοροές αυτές δεν περιλαμβάνουν μόνο το στοιχείο της εξυπηρέτησης των συναλλαγών, αλλά και την άσκηση της επενδυτικής δραστηριότητας. Επομένως, οι τράπεζες δύναται να θεωρηθούν ως *μηχανισμοί παροχέτευσης και ρύθμισης των χρηματικών ροών μιας οικονομίας*.

#### **2.1.1.4 Τέταρτο Οικονομικό Κύκλωμα: Νοικοκυριά - Επιχειρήσεις - Κράτος - Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί - Εξωτερικός Τομέας**

Σε μια ανοιχτή οικονομία, είναι πολύ σημαντικές οι συναλλαγές μιας συγκεκριμένης χώρας με τον υπόλοιπο κόσμο. Σε κάθε χώρα, η συνολική αποταμίευση πρέπει να ισούται με την συνολική επένδυση. Εάν αυτό δεν συμβαίνει, τότε η διαφορά τους πρέπει να προέρχεται από τον ξένο τομέα (Σπ. Σπύρου, 2003, σελ.14). Η παγκόσμια οικονομία μας έχει δείξει ότι καμία χώρα δεν είναι αυτάρκης σε πόρους και παραγωγικές διαδικασίες, έτσι ώστε να παράγει όλα τα προϊόντα μόνη της και να μην πραγματοποιεί εμπορικές συναλλαγές με άλλες χώρες (Κ. Κωνσταντίνου, 2005, σελ 157-158).

Στα πλαίσια του 4<sup>ου</sup> οικονομικού κυκλώματος, αυτό μεταφράζεται πως όταν μια εγχώρια οικονομία χρειάζεται παραπάνω προϊόντα από αυτά που παράγει η ίδια στις επιχειρήσεις της, τότε πραγματοποιούνται εισαγωγές προϊόντων από επιχειρήσεις του εξωτερικού. Αντίθετα, αν υπάρχει πληθώρα παραγωγής κάποιων αγαθών και με δεδομένο την καλή συνεργασία και συνεννόηση των εμπορικών κόσμων των άλλων χωρών, τότε μπορούν να γίνουν εξαγωγές των πλεοναζόντων αυτών προϊόντων και στο εξωτερικό. Μέσω των εισαγωγών-εξαγωγών επομένως, ο εξωτερικός τομέας ενσωματώνεται στο οικονομικό κύκλωμα και μετατρέπεται αργότερα σε ανάγκες των νοικοκυριών, φορολογία του κράτους αλλά και πιθανές αποταμιεύσεις ή δάνεια κίνησης στις τράπεζες.

## **2.2 Μακροοικονομικές Σχέσεις Οικονομικού Κυκλώματος**

Έχοντας δει πλέον τις ροές των κεφαλαίων ανάμεσα στους φορείς ενός κυκλώματος, ίσως είναι χρήσιμο να ορίσουμε και τη μακροοικονομική σχέση των φορέων αυτών. Για το λόγο αυτό, ορίζουμε ως (Y) το εθνικό εισόδημα, (C) την συνολική κατανάλωση των νοικοκυριών στην οικονομία (έξοδα για καταναλωτικά αγαθά), (I) την συνολική επένδυση (έξοδα για επενδυτικά αγαθά, επενδύσεις ιδιωτικές ή κρατικές), (G) τις αγορές του δημόσιου τομέα, (X) τις εξαγωγές στο εξωτερικό (ιδιωτικές και δημόσιες, δηλαδή την αξία των αγαθών και υπηρεσιών που πουλήθηκαν στους ξένους) και (M) τις εισαγωγές από το εξωτερικό (ιδιωτικές και δημόσιες, δηλαδή την αξία των αγαθών και υπηρεσιών που αγοράστηκαν από τους ξένους), και τότε μπορούμε να υπολογίσουμε το εισόδημα ως εξής:

$$AEΠ = GDP = Y = C + I + G + X - M$$

Δηλαδή το συνολικό εισόδημα στην οικονομία ισούται με την συνολική ιδιωτική κατανάλωση συν την συνολική επένδυση, συν τις αγορές του δημοσίου τομέα, συν τις εξαγωγές, μείον τις εισαγωγές (Σπ. Σπύρου, 2003, σελ.267).

Είναι σαφές ότι το χρηματοδοτικό ισοζύγιο ενίοτε δεν συμπίπτει απόλυτα με τη συνθήκη της γενικής μακροοικονομικής ισορροπίας, αλλά εκφράζει το σύνολο των συστατικών στοιχείων προσφοράς και ζήτησης χρηματοδοτικών πόρων και αυτό, διότι το μέγεθος της μεταβολής της προσφοράς χρήματος (ΔΜ) μπορεί να είναι αποτέλεσμα μιας νομισματικής επέκτασης που οφείλεται στη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος της οικονομίας (βλ. δημιουργία πλασματικού χρήματος, διαδικασίες κεφαλαιακής μόχλευσης κ.α.) (Γ.Σαπουντζόγλου & Χ. Πεντότης, Α' 2009, σελ.41).

### **2.3 Σύντομη Μακροοικονομική Ανάλυση Κυκλωμάτων**

Κάθε οικονομία, έχει δύο βασικά συστατικά: τις *οικονομικές μονάδες* που παίρνουν αποφάσεις (decision makers) και τους *μηχανισμούς συντονισμού* (coordination mechanisms). Οι οικονομικές μονάδες που παίρνουν αποφάσεις είναι τρεις: τα νοικοκυριά, οι επιχειρήσεις και οι κυβερνήσεις. Οι μηχανισμοί συντονισμού είναι δύο (κατά βάση) ειδών: ο μηχανισμός της αγοράς (market mechanism) όπως στις καπιταλιστικές οικονομίες και ο κατευθυνόμενος μηχανισμός (command mechanism) (Σπ. Σπύρου, 2003, σελ.251).

Σε μια οικονομία, οι αποφάσεις για την κινητικότητα κάθε αγαθού ή υπηρεσίας, απεικονίζονται μέσω της συνολικής ποσότητας αυτών των αγαθών/υπηρεσιών που οι καταναλωτές επιθυμούν να αγοράσουν (*ζητούμενη ποσότητα*) ή μέσω της ποσότητας που οι παραγωγοί σκοπεύουν να πουλήσουν σε μια δεδομένη τιμή (*προσφερόμενη ποσότητα*).

Να σημειωθεί ότι η ζητούμενη ποσότητα ενός προϊόντος καθορίζεται από πέντε σημαντικούς παράγοντες:

- την τιμή του προϊόντος
- τις τιμές των άλλων προϊόντων
- το εισόδημα των καταναλωτών
- τον πληθυσμό
- τις προτιμήσεις των καταναλωτών

Βάσει του *νόμου της ζήτησης* (law of demand), η ζητούμενη ποσότητα ενός αγαθού για μια δεδομένη χρονική περίοδο, θα πέσει όσο αυξάνεται η τιμή του, ενώ θα αυξηθεί όσο πέφτει η

τιμή του, δεδομένου ότι οι υπόλοιποι παράγοντες θα παραμένουν ίσοι (*ceteris paribus*) (J.Sloman, 1997, σελ. 40).

Απ' την άλλη πλευρά, η προσφερόμενη ποσότητα των αγαθών, καθορίζεται από τέσσερις σημαντικούς παράγοντες:

- την τιμή του προϊόντος
- τις τιμές άλλων προϊόντων
- την τιμή των συντελεστών της παραγωγής
- την τεχνολογία

Ο νόμος της προσφοράς (law of supply), εξηγεί ότι όταν η τιμή ενός αγαθού αυξάνεται, η προσφερόμενη ποσότητα επίσης αυξάνεται (και το αντίστροφο) (J.Sloman, 1997, σελ. 46).

Για κάθε αγαθό υπάρχει μια και μοναδική τιμή στη οποία η ζητούμενη ποσότητα για ένα αγαθό/υπηρεσία ισούται με την προσφερόμενη ποσότητα, και η αγορά του αγαθού/υπηρεσίας βρίσκεται σε ισορροπία (equilibrium). Όταν βρισκόμαστε σε ισορροπία και αυξηθεί η ζήτηση, θα ανέβει η τιμή, αλλά και η ποσότητα του προϊόντος που διαπραγματεύεται (και το αντίστροφο). Όταν ανέβει η προσφορά, θα αυξηθεί η ποσότητα του προϊόντος που διαπραγματεύεται και θα πέσει η τιμή κοκ (Σπ. Σπύρου, 2003, σελ.252).

Όπως επίσης γνωρίζουμε, κάθε οικονομία (και επομένως και κάθε κύκλωμα) έχει μια ορισμένη ποσότητα παραγωγικών συντελεστών και μια δεδομένη τεχνολογία. Σε μια απλή μορφή της οικονομίας, ξέρουμε πως με τη χρησιμοποίηση των συντελεστών και της τεχνολογίας, η οικονομία έχει τη δυνατότητα να παράγει ένα ορισμένο προϊόν, το οποίο μπορεί να διατεθεί προς κατανάλωση ή για αύξηση του κεφαλαιουχικού εξοπλισμού (Αθ.Πετράκη-Κώττη, 1994, σελ.46). Με δεδομένο το επίπεδο τεχνολογικής προόδου, το ανώτατο δυνατό όριο παραγωγής μιας οικονομίας πραγματοποιείται όταν και εφόσον όλοι οι διαθέσιμοι συντελεστές παραγωγής απασχολούνται πλήρως. Το ανώτατο αυτό όριο είναι γνωστό στην οικονομική ορολογία, ως «*προϊόν επί πλήρους απασχόλησης*» και η επίτευξή του εξαρτάται από την ικανότητα των χρηματικών δαπανών να απορροφούν προϊόντα σε ποσότητα ίση με το προϊόν της πλήρους απασχόλησης (Ι. Παπαδάκης, 1999, σελ.60).

### **2.3.1 Τρέχουσα Οικονομική Συγκυρία σε συνδυασμό με τη Λειτουργία ενός Οικονομικού Κυκλώματος**

Αναζητώντας στοιχεία της *Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)*, και θέτοντας τον Δεκέμβριο του 2012 ως μήνα προσδιορισμού, παρατηρούμε κάποιους δείκτες που μας δείχνουν μια σύντομη εικόνα της παρούσας οικονομικής συγκυρίας. Σύμφωνα λοιπόν με την

ΕΛ.ΣΤΑΤ., ο *Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή* (πληθωρισμός) του Δεκεμβρίου 2012 (110,51) παρουσιάζει αύξηση 0,8% προς τον αντίστοιχο Δείκτη του Δεκεμβρίου 2011 (109,63), έναντι αύξησης 2,4% που σημειώθηκε κατά την ίδια σύγκριση του έτους 2011 προς το 2010. Ο μέσος Δείκτης του δωδεκαμήνου Ιανουαρίου-Δεκεμβρίου 2012, σε σύγκριση προς τον ίδιο Δείκτη του δωδεκαμήνου Ιανουαρίου-Δεκεμβρίου 2011, παρουσίασε αύξηση 1,5% έναντι αύξησης 3,3% που σημειώθηκε κατά τα αντίστοιχα προηγούμενα δωδεκάμηνα.

Επίσης, οι εκτιμήσεις της ΕΛΣΤΑΤ για το *Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ)* του 2012 το βρίσκουν μειωμένο κατά 7,1% από το αντίστοιχο του 2011.

Σύμφωνα πάντα με στοιχεία της ίδιας υπηρεσίας, κατά το τέταρτο τρίμηνο του 2012, ο *αριθμός των απασχολούμενων* ανήλθε σε 3.681.926 άτομα ενώ των *ανέργων* σε 1.295.535. Το ποσοστό ανεργίας ήταν 26% έναντι 24,8% του προηγούμενου τριμήνου και 20,7% του αντίστοιχου τριμήνου 2011.

Ο *Δείκτης Κύκλου Εργασιών στο Λιανικό Εμπόριο* (χωρίς τα καύσιμα), κατά το μήνα Δεκέμβριο 2012 σημείωσε μείωση 8,6% σε σύγκριση με το δείκτη του Δεκεμβρίου 2011, έναντι μείωσης 9,1% που σημειώθηκε κατά την αντίστοιχη σύγκριση του έτους 2011 προς το 2010.

Οι εμπορευματικές συναλλαγές (*εισαγωγές-εξαγωγές*) παρουσιάζουν την εξής εικόνα: η συνολική αξία των εισαγωγών-αφίξεων (χωρίς τα πετρελαιοειδή) κατά το διάστημα Ιανουαρίου-Δεκεμβρίου 2012 ανήλθε σε 30.201,2εκ.€, παρουσιάζοντας μείωση 6% κατά το αντίστοιχο διάστημα του 2011 ενώ η συνολική αξία εξαγωγών-αποστολών (χωρίς πετρελαιοειδή) κατά το 12μηνο του 2012 ανήλθε στο ποσό των 17.004,4εκ.€ και παρουσίασε αύξηση 5,1% σε σύγκριση με το 12μηνο του 2011.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι το εισοδηματικό κύκλωμα δεν λειτουργεί σωστά κατά την εξεταζόμενη περίοδο του 2012, καθώς η οικονομία όχι μόνο δεν μεγεθύνεται, αλλά αντίθετα συρρικνώνεται με σχετικά μεγάλο ποσοστό, καθώς η κατανάλωση και η παραγωγή βαίνουν μειούμενες. Το ποσοστό ανεργίας είναι και υψηλό αλλά και αυξανόμενο, κάτι που σημαίνει ότι οι παραγωγικοί συντελεστές υποαπασχολούνται, άρα το εισοδηματικό κύκλωμα και πάλι χωλαίνει. Μπορεί οι εισαγωγές να μειώθηκαν και οι εξαγωγές να αυξήθηκαν συγκριτικά με το παρελθόν, αλλά αυτό δεν αρκεί για να φέρει το εμπορικό ισοζύγιο σε θετικούς όρους. Ειδικά, αν λάβουμε υπόψη μας ότι ο πληθωρισμός είναι υψηλός -και μάλιστα πολύ πάνω από το επιθυμητό όριο που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα-, ότι η παραγωγή μειώνεται, ενώ οι τιμές αυξάνονται, καταλήγουμε ξανά στη διαπίστωση ότι το παρόν οικονομικό κύκλωμα είναι απορρυθμισμένο. Σε κάθε περίπτωση, η ελληνική οικονομία

πεννά το στάδιο όπου η ποσότητα χρήματος που κυκλοφορεί στο οικονομικό της κύκλωμα, δεν είναι αρκετή για να συμβάλλει στην ανάπτυξή της.

Τα ίδια συμπεράσματα βγήκαν και από τον *Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, κο Προβόπουλο*, στην 80<sup>η</sup> ετήσια Γ.Σ. των μετόχων, όταν δήλωσε ότι «το 2012 το ΑΕΠ υποχώρησε για 5<sup>ο</sup> κατά σειρά έτος, με αποτέλεσμα η σωρευτική μείωση στην πενταετία 2008-2012 να ανέλθει στο 20,1%...Η ύφεση προκάλεσε αισθητή πτώση της απασχόλησης και ώθησε το ποσοστό ανεργίας σε ιστορικά υψηλό επίπεδο, 24,5% περίπου κατά μέσο όρο το 2012, ενώ προβλέπεται περαιτέρω άνοδος το 2013. Η πρωτοφανής σε διάρκεια και ένταση κρίση έχει πολλαπλές επιπτώσεις, αφού μειώνει το κατά κεφαλήν εισόδημα και το βιοτικό επίπεδο, απαξιώνει το ανθρώπινο και το υλικό κεφάλαιο, συρρικνώνει την αποταμίευση, άρα και την καταθετική βάση των τραπεζών περιορίζοντας τη ρευστότητα, συντηρεί την αβεβαιότητα και αποθαρρύνει επενδυτικές πρωτοβουλίες και δυσχεραίνει τη δημοσιονομική προσαρμογή, καθώς η πτώση των εισοδημάτων συγκρατεί τα δημόσια έσοδα. Έτσι, τροφοδοτεί το φαύλο κύκλο ελλειμμάτων-ύφεσης που οδηγεί σε αναθεωρήσεις των δημοσιονομικών στόχων, οι οποίες υποσκιάζουν την αξιοπιστία του προγράμματος».

## **Κεφάλαιο 3 - Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα**

Σε κάθε οικονομία που λειτουργεί σε συνθήκες ελεύθερης αγοράς συναντώνται δύο άρρηκτα συνδεδεμένα συστήματα: το νομισματικό (monetary system) και το χρηματοπιστωτικό (financial system). Το άρρηκτο της σύνδεσης τους οφείλεται στο γεγονός ότι οι καταθέσεις που αποδέχονται οι τράπεζες από το αποταμιευτικό κοινό, στο πλαίσιο λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, είναι ταυτόχρονα και βασικό συστατικό στοιχείο της έννοιας του χρήματος στο πλαίσιο λειτουργίας του νομισματικού συστήματος (ΕΕΤ, Α', 2006, σελ.46). Στην περίπτωση μας που εξετάζουμε τη ροή του χρήματος στο οικονομικό κύκλωμα, θα εστιάσουμε στο χρηματοπιστωτικό σύστημα και στις ιδιαιτερότητές του.

### **3.1 Λειτουργίες Χρηματοπιστωτικού Συστήματος**

Το σύνολο των θεσμών, οργανισμών και αγορών, που λειτουργούν ως «ενδιάμεσοι» μεταξύ των πλεονασματικών και ελλειμματικών οικονομικών δραστηριοτήτων και μονάδων, δεν είναι τίποτε άλλο από το χρηματοπιστωτικό σύστημα μιας οικονομίας. Οι ροές αυτές, δεν διαφέρουν από τα εκάστοτε οικονομικά κυκλώματα που περιγράφηκαν παραπάνω. Αυτή η «εξυπηρέτηση» της κινητικότητας των ροών, μπορεί να χαρακτηριστεί ως «διαμεσολάβηση» (intermediation), η οποία εξυπηρετεί τελικά 2 σκοπούς: εξυπηρετεί τις πλεονασματικές μονάδες, αφού τους συγκεντρώνει και τους φυλάσσει με ασφάλεια τις πλεονασματικές τους μονάδες (αποταμιεύσεις), αλλά βοηθά και τις ελλειμματικές μονάδες, αφού τους παρέχει χρηματοδότηση στις εκάστοτε ανάγκες τους (δάνεια) και μάλιστα μειώνοντας τις πιθανότητες για μη-συγχρονισμό των εισροών-εκροών.

Στηριζόμενοι σε αυτή τη βασική λειτουργία, αντιλαμβάνεται κανείς πως οι ενδιάμεσοι χρηματοδοτικοί θεσμοί και οργανισμοί (financial intermediaries) σε συνεργασία με τις χρηματοοικονομικές αγορές (financial markets) πραγματοποιούν ταυτόχρονα:

- *προσέλκυση και κινητοποίηση αποταμιευτικών κεφαλαίων*, με σκοπό να επιτευχθεί η συγκέντρωση «επαρκών» αποταμιευτικών πόρων,
- *μετασχηματισμό των συγκεντρωθέντων κεφαλαίων*, με σκοπό να εξυπηρετηθούν οι χρηματοδοτικές ανάγκες του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα,
- *ενίσχυση του πνεύματος και των πρακτικών εξοικονόμησης πόρων* αλλά και της ροπής προς αποταμίευση, αλλά και
- *διεύρυνση της δυνατότητας «αριστοποιητικής» συμπεριφοράς των οικονομικών μονάδων*, των οποίων οι συναλλαγές χαρακτηρίζονται από *ετεροχρονισμό πληρωμών-εισπράξεων*.



Είναι σημαντικό να αναφερθεί, πως μια βασική σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στις οικονομικές μονάδες, είναι η *Πίστη* και υπάρχει ανεξάρτητα από το αν στην κοινωνία όπου λειτουργούν αυτές οι οικονομικές μονάδες υπάρχει ή όχι χρήμα. Σε πρώτη φάση θα μπορούσε να αντιταχθεί ο ισχυρισμός ότι η ύπαρξη Πίστης και Χρηματοπιστωτικών Αγορών δεν σημαίνει απαραίτητα και ύπαρξη Χρηματοπιστωτικού Συστήματος. Η ύπαρξη όμως και λειτουργία του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος, αποτελεί τελικά όρο και προϋπόθεση λειτουργίας και ανάπτυξης μιας οικονομίας (Δ. Ζαχαριάδης-Σούρας, 1993, σελ 66).

Πολλοί οικονομολόγοι καταλήγουν στο ότι η ανάπτυξη του χρηματοπιστωτικού συστήματος, ενισχύει τόσο την αποταμίευση όσο και την επένδυση και συνεπώς, συμβάλλει αποφασιστικά στη διαδικασία συσσώρευσης κεφαλαίου, η οποία, ήδη από τον Adam Smith, θεωρείται βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη της οικονομίας (Π. Κορλίρας, 2000, σελ.39). Έτσι δίνεται η *ώθηση* για δημιουργία *αποδόσεων* και τελικά *επενδύσεων* και αντίστροφα. Έχουμε επομένως, τον γνωστό «*ενάρετο κύκλο*» (*virtuous circle*) της ανάπτυξης, στα πλαίσια του οποίου η σημασία και ο ρόλος του χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι καθοριστικοί.

Αναφέροντας στις λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος την εξομάλυνση του ετεροχρονισμού στα έσοδα-χρηματικές εισροές και στις δαπάνες-χρηματικές εκροές, μελετά κανείς τις συναλλαγές που γίνονται με πίστωση, δηλαδή με «υποσχετικούς τίτλους» που ισοδυναμούν και μπορούν να μετατραπούν σε «μετρητά» είτε άμεσα είτε μετά την παρέλευση ενός χρονικού διαστήματος. Ο πωλητής αποδέχεται αυτούς τους «τίτλους» επειδή έχει την «πίστη» όχι μόνο στον αγοραστή-εκδότη, αλλά και στο όλο σύστημα που βασίζεται σε τέτοιες μεθόδους ρύθμισης των συναλλαγών.

Οι ετεροχρονισμένες συναλλαγές, είτε πρόκειται για πρόσκαιρες χρηματοδοτικές ανάγκες, είτε για μακροχρόνια επενδυτικά σχέδια, είναι ο κύριος λόγος που οι καταναλωτές στρέφονται εδώ και χρόνια κυρίως στις τραπεζικές υπηρεσίες, του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

### **3.2 Χρηματοπιστωτικοί Διαμεσολαβητές**

Η περιγραφή του χρηματοπιστωτικού συστήματος ως ένας «αγωγός» χρήματος, δεν καλύπτει πλέον τη σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα, αφού δεν περιοριζόμαστε μόνο στην τραπεζική φύση του. Αυτό συμβαίνει καθώς έχει αυξηθεί τρομακτικά ο αριθμός και η ποικιλία των μέσων που χρησιμοποιούνται ως χρήμα και άρα δεν αναφερόμαστε μόνο στα τραπεζογραμμάτια, που κάποτε κάλυπταν τον βασικό όγκο των συναλλαγών. Επίσης, είναι

προφανές, ότι οι Εμπορικές Τράπεζες, καλύπτουν μόνο ένα μέρος του γενικότερου χρηματοπιστωτικού συστήματος και όχι την αποκλειστική μορφή του. Τέλος, η ραγδαία εξέλιξη στον τομέα των μεταφορών, των επικοινωνιών και γενικά της τεχνολογίας, επέτρεψε την μετακίνηση των χρηματοπιστωτικών μέσων ανά τον πλανήτη, σε κλάσματα δευτερολέπτου, αλλάζοντας την αξία που κατείχαν κάποτε τα παραδοσιακά τραπεζικά συστήματα, όπου μοναδικό σκοπό είχαν την συγκέντρωση καταθέσεων και το μετασχηματισμό τους σε χορηγήσεις.

Στο ευρύ φάσμα των μέσων που συγκροτούν το χρηματοπιστωτικό σύστημα μιας χώρας, συγκαταλέγονται η Κεντρική της Τράπεζα, αλλά και η πιο μικρή Χρηματιστηριακή εταιρεία. Ενδιάμεσα αυτών, περιλαμβάνονται οι *Χρηματοπιστωτικοί Διαμεσολαβητές*, που αποτελούν τον *μηχανισμό* μέσα στον οποίο η προσφορά και η ζήτηση χρηματικών κεφαλαίων έρχονται σε επαφή (Δ. Ζαχαριάδης-Σούρας, 1993, σελ. 72), αλλά και τον *τρόπο* να συγκεντρώνουν την πληροφορία εμπιστοσύνης των συναλλασσομένων και να διεκπεραιώνουν τις συμφωνίες των συναλλαγών (wikipedia).

Χρηματοπιστωτικοί Διαμεσολαβητές, μπορούν να είναι οι εξής:

- Κεντρική Τράπεζα
- Εμπορικές Τράπεζες
- Ταμεία Παρακαταθηκών
- Ταμεία Συντάξεων
- Πιστωτικές Συνεταιριστικές Ενώσεις
- Χρηματιστηριακές/Επενδυτικές Εταιρείες
- Ασφαλιστικές Εταιρείες
- Εταιρείες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Στο γενικότερο κλίμα διαμεσολάβησης, βρίσκει κανείς τον διεθνή όρο *Ombudsman* που είναι σκανδιναβικής προέλευσης και σημαίνει «διαμεσολαβητής», «επίτροπος», «συνήγορος» και χρησιμοποιείται διεθνώς για να χαρακτηρίσει τον εντεταλμένο ανώτερο λειτουργό ο οποίος εξετάζει περιπτώσεις «κακοδιοίκησης» με σκοπό την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, την ενίσχυση της διαφάνειας και γενικά την προστασία των πολιτών (ΕΚΕΜΕ-Αικ. Τσελίκη, 1997, σελ.118).

### **3.2.1 Διαμεσολάβηση στον Τραπεζικό Τομέα**

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα περιλαμβάνει δύο μεγάλα τμήματα: το τραπεζικό σύστημα και το Χρηματιστήριο. Το τραπεζικό σύστημα όμως, ανέκαθεν αποτελούσε την καρδιά του

χρηματοπιστωτικού συστήματος μιας χώρας, αφού αναγνωρίζεται από όλους ότι συμβάλλει στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας με την τόνωση της εγχώριας ζήτησης, την χρηματοδότηση δυναμικών κλάδων της οικονομίας αλλά και των καινοτόμων επενδυτικών πρωτοβουλιών. Το σύστημα αυτό αποτελείται από δύο είδη τραπεζών, την κεντρική τράπεζα και τις εμπορικές τράπεζες.

Συνοπτικά να αναφερθεί ότι η Κεντρική Τράπεζα αποτελεί τον συντονιστή των εγχώριων τραπεζών όσον αφορά την γενική πολιτική τους και έχει την δυνατότητα να ελέγχει τις εμπορικές τράπεζες, ενώ οι εμπορικές τράπεζες συμμετέχουν στο χρηματοπιστωτικό σύστημα με σκοπό την ικανοποίηση των συναλλαγματικών αναγκών των καταναλωτών. Έτσι, διαχειρίζονται με ορθολογικό τρόπο τα επίπεδα συναλλαγματικών διαθέσιμων κεφαλαίων, είτε επειδή επιδιώκουν το άριστο, είτε επειδή τους το επέβαλλε η Κεντρική Τράπεζα (wikipedia).

Οι λόγοι κυριαρχίας του τραπεζικού συστήματος σε ένα οικονομικό σύστημα, περιληπτικά είναι οι εξής:

- Το *κόστος της διαμεσολάβησης* τους είναι σχεδόν *μηδενικό*, αφού έχουν ήδη στις «δεξαμενές» τους χρήμα προς διαχείριση. Αξίζει να σημειωθεί άλλωστε, πως με κίνητρο τα μπλοκ επιταγών, οι τράπεζες διαχειρίζονται πολλές καταθέσεις όψεως, χωρίς καν να χρειαστεί να αποδώσει τόκους στους κατόχους τους
- Η *ασύμμετρη πληροφόρηση* του δανειστή και του δανειζομένου, ισορροπείται μέσω των πληροφοριών που φέρει η τράπεζα
- Η *εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου* του δανειοδοτούμενου, είναι σημαντική παροχή υπηρεσιών προς τους “ιδιώτες/επιχειρήσεις” καταθέτες που δεν είναι σε θέση να μάθουν γρήγορα και οικονομικά την πιστωτική φερεγγυότητα του αντισυμβαλλόμενου μέρους μιας συναλλαγής. Οι οικονομίες κλίμακας που έχουν αναπτύξει σταδιακά οι τράπεζες, προσφέρουν πληροφορίες άμεσα και χωρίς κόστος
- Η *διασπορά του πιστωτικού κινδύνου*, μειώνει τις πιθανές ζημιές, αφού η κλίμακα των διαμεσολαβητικών συναλλαγών μιας τράπεζας, είναι ευρεία και ποικίλλει
- Η *δημιουργία μιας μακροχρόνιας σχέσης* μεταξύ δανειστή (τράπεζας) και δανειζομένου, επιτρέπει την ευρύτερη διαχείριση των συναλλαγών των δύο αυτών συμβαλλομένων, είτε αφορά σε παρακολούθηση της πορείας του δανειζομένου, είτε σε επαναδιαπραγμάτευση των όρων της συμφωνίας, είτε σε νέα επιτυχή χρηματοδότηση.

Για το φαινόμενο της ασύμμετρης πληροφόρησης, αξίζει να γίνει ειδική αναφορά, καθώς είναι ο κυριότερος ίσως λόγος ύπαρξης της διαμεσολάβησης του τραπεζικού συστήματος,

αφού δημιουργεί το πρόβλημα της δυσμενούς επιλογής (*adverse selection*), αλλά και το πρόβλημα του ηθικού κινδύνου (*moral hazard*).

Στην περίπτωση της *δυσμενούς επιλογής*, μια τράπεζα έχει επιλέξει να μην δανειοδοτήσει πελάτη υψηλού χορηγητικού επιτοκίου και άρα και υψηλού κινδύνου, προκειμένου να αποφύγει την υψηλή πιθανότητα επισφαλών απαιτήσεων. Όταν αυτή η επιλογή δεν επαληθευτεί και ο πελάτης δείξει καλή οικονομική πορεία τελικά, τότε φαίνεται πως η τράπεζα έχει ήδη χάσει μια καλή επένδυση.

Στο πρόβλημα του *ηθικού κινδύνου* τα πράγματα γίνονται με αντίθετη φορά, αφού η τράπεζα έχει εμπιστευτεί και έχει επενδύσει ήδη σε έναν πελάτη, ο οποίος στην πορεία όμως εμπλέκεται σε δραστηριότητες που πλήττουν την φερεγγυότητά του και δημιουργούν ρίσκο στην τράπεζα μη επανείσπραξης των κεφαλαίων της. Τελικά ο ηθικός κίνδυνος που προκύπτει από την ασύμμετρη πληροφόρηση, αποθαρρύνει την πιστωτική επέκταση των τραπεζών, δηλαδή τη χορήγηση νέων δανείων.

## **Κεφάλαιο 4 - Ο Τραπεζικός Κλάδος**

Οι επιχειρήσεις έμμεσης διαμεσολάβησης (financial intermediaries) μεσολαβούν ανάμεσα σε θετικούς και αρνητικούς αποταμιευτές, ανταποκρινόμενες στην ετερογένεια των πιστωτικών και επενδυτικών αναγκών των επιμέρους οικονομικών μονάδων (ΕΕΤ, Α', 2006, σελ.71). Ως βασικά μέλη των επιχειρήσεων αυτών, είναι οι εμπορικές τράπεζες και τα ειδικά πιστωτικά ιδρύματα.

### **4.1 Συμπεριφορά και Επιδιώξεις Δανειστών - Δανειζομένων**

Σε μια οικονομία, οι πλεονασματικές μονάδες είναι διατεθειμένες να δανείσουν το χρηματοπιστωτικό τους πλεόνασμα υπό προϋποθέσεις. Έτσι, καταθέτουν μεν τις αποταμιεύσεις τους, αλλά αναμένουν να *ελαχιστοποιήσουν τους κινδύνους* γύρω από αυτές (αδυναμία επιστροφής κεφαλαίου ή μείωση της ονομαστικής τους αξίας), να *βελτιώσουν τη ρευστότητά τους* αλλά και να *μεγιστοποιήσουν την απόδοση* των επενδύσεων τους.

Από την πλευρά τους οι δανειζόμενοι επιδιώκουν την *ελαχιστοποίηση του κόστους* του δανεισμού τους, με τη *μεγιστοποίηση του χρονικού διαστήματος αποπληρωμής* των ποσών που δανείστηκαν.

Ένας οργανισμός, όπως είναι η τράπεζα, που είναι ταυτόχρονα δανειστής και δανειζόμενος, επιδιώκει την *«άριστη σύνθεση του χαρτοφυλακίου»* του, με τίτλους ποικίλης απόδοσης, λήξης, ρευστότητας και διακινδύνευσης (Δ. Ζαχαριάδης-Σούρας, 1993, σελ.67-70).

Αναφερόμενοι συγκεκριμένα στις εμπορικές τράπεζες, διαπιστώνει κανείς μια συμπεριφορά που βασίζεται στην *«αριστοποιητική αρχή»*, αφού προσπαθεί να μεγιστοποιήσει τα κέρδη της, χειριζόμενη τις μεταβλητές εκείνες που της επιτρέπει το ανταγωνιστικό περιβάλλον, ώστε να ρυθμίζει ανάλογα τα στοιχεία του ενεργητικού και παθητικού της (Π. Κορλίρας, 2000, σελ. 105). Η μεγιστοποίηση βέβαια των κερδών επιδιώκεται να γίνει με την ελαχιστοποίηση των κινδύνων που διατρέχουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της. Γενικά οφείλει να διαχειριστεί *“έξυπνα”* ποικίλα «μακροοικονομικά» φαινόμενα που προκύπτουν στη γενικότερη οικονομία, αλλά και τα όσα μέτρα νομισματικής πολιτικής αποφασίζονται από την Κεντρική Τράπεζα.

Αξίζει να προστεθεί, ότι ρόλο στη διαμόρφωση της οικονομικής συμπεριφοράς των τραπεζών παίζει και το ευρύτερο νομοθετικό & κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος μιας χώρας, καθώς επίσης και μια σειρά από

ρυθμιστικούς παράγοντες που προκύπτουν από τη διεθνή εποπτεία του τραπεζικού συστήματος.

## **4.2 Ανταγωνισμός του Σύγχρονου Τραπεζικού Κλάδου, εντός του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος**

Πριν τη δεκαετία του 1970, η τραπεζική εργασία των τραπεζών ως χρηματοοικονομικοί διαμεσολαβητές από τις πλεονασματικές στις ελλειμματικές μονάδες, απαιτούσε μια διαχείριση κινδύνου αρκετά βατή. Επίσης, ο διαχωρισμός μεταξύ των εμπορικών και των επενδυτικών τραπεζών ήταν σαφής και δεν υπήρχε έντονη πίεση για αλλαγές. Η κερδοφορία ήταν ικανοποιητική, η ανάληψη κινδύνου ήταν αποδεκτή, ο ανταγωνισμός δεν ήταν τόσο επιθετικός όσο είναι σήμερα και η χρηματοοικονομική καινοτομία (financial innovation) ήταν σχετικά αργή (Κ. Συριόπουλος, 2000, σελ. 20).

Από τη δεκαετία όμως του 1970 και έπειτα, υπήρξαν πολλοί εξωτερικοί παράγοντες που άλλαξαν το *status quo* του τραπεζικού χώρου. Οι κυριότεροι παράγοντες ήταν η *αύξηση της μεταβλητότητας* και η *αύξηση της ανταγωνιστικής πίεσης*. Η μεταβλητότητα επήλθε όταν το 1973 εγκαταλείφθηκε η Συνθήκη του Bretton Woods και προέκυψε το σύστημα των κυμαινόμενων ισοτιμιών (floating exchange rates regime), ενώ η ανταγωνιστική πίεση προέκυψε όταν το τραπεζικό σύστημα απορρυθμίστηκε (deregulation) σταδιακά και απεξειδικεύτηκε (despecialization), με αποτέλεσμα να πρέπει να είναι παραγωγικό και αποτελεσματικό προκειμένου να επιβιώσει έναντι του ανταγωνισμού.

Τα τραπεζικά ιδρύματα άρχισαν να έχουν ως σκοπό την προσέλκυση αλλά και τη διάθεση κεφαλαίων, με μια στρατηγική διπλής στόχευσης:

Αφενός, εμφανίζονται ως πρωτογενείς εκδότες διαπραγματεύσιμων τίτλων, έτσι ώστε να συλλαμβάνουν το τμήμα των παραδοσιακών καταθέσεων που επιδεικνύει ροπή μετατροπής σε τιτλοποιημένες τοποθετήσεις. Αφετέρου, αναπτύσσουν εργασίες υποστηρικτικού χαρακτήρα για τις άμεσες αγορές (εργασίες εκτός ισολογισμού), έτσι ώστε να επιτυγχάνουν αμοιβές από τη διεύρυνση των πράξεων άμεσης αγοράς, χωρίς να μεταβάλλουν το ενεργητικό τους (Π. Πετράκης, 2000, σελ. 68).

Παράλληλα, οι τράπεζες αρχίζουν να ασχολούνται και να εξειδικεύονται σε τομείς όπως οι *χονδρικές εργασίες* (wholesale banking) που τους απέφεραν πολλά κέρδη από λίγους και μεγάλους πελάτες, οι *εργασίες επιχειρηματικών πιστώσεων* (merchant banking), οι *εργασίες ιδιωτικών συμφερόντων* (private banking) όπου απαιτείτο προσωπική αντιμετώπιση και

πλήρη ανωνυμία του πελάτη καθώς και οι *εργασίες τοποθετήσεων υψηλού κινδύνου* (venture capital) που διαχειρίζονταν πελάτες που δεν είχαν ικανότητα έκδοσης τίτλων άμεσης τοποθέτησης.

Γενικά, οι τράπεζες κινήθηκαν με επιθετικές στρατηγικές, μέσω της επέκτασης των εργασιών σε νέα εργαλεία και νέες διεθνείς αγορές και με αμυντικές στρατηγικές όπως η απόπειρα προστασίας και περιχαράκωσης υφιστάμενων πλεονεκτημάτων (Π. Πετράκης, 2000, σελ. 69).

Δεν είναι μόνο η προσέλκυση πελατών και κερδών που οδηγεί τις τράπεζες σε αλλαγές, αλλά είναι και οι θεσμικές πιέσεις, που τελικά οδηγούν την επέκτασή τους σε μεγαλύτερες αγορές, σε αναβάθμιση των υπηρεσιών τους και σε δημιουργία εξειδικευμένων μονάδων. Οι πιέσεις αυτές, δεν είναι άλλες από τις σημερινές καταστάσεις, που «διατάζουν» για:

- δημιουργία μεγάλων τραπεζών
- αποκρατικοποιήσεις του τραπεζικού συστήματος
- αλλαγή σκηνικού στις ολιγοπωλιακές διαρθρώσεις
- αναδιάρθρωση τραπεζικού συστήματος μέσω αλλαγών σε παραδοσιακές λειτουργίες.

#### **4.2.1 Ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών**

Τις τρεις τελευταίες δεκαετίες, η προσοχή των τραπεζών είχε εστιαστεί στην όλο και μεγαλύτερη γεωγραφική κάλυψη του δικτύου. Εφόσον αυτό δεν μπορούσε να συνεχιστεί επ' αόριστον, τότε οι τράπεζες επεδίωξαν να διαφοροποιήσουν την τιμολογιακή τους πολιτική και τα επιτόκια τους, έναντι των ανταγωνιστριών τραπεζών. Όταν επήλθε και αυτός ο κορεσμός, δημιουργήθηκαν στοχευμένα προϊόντα σε συγκεκριμένα τμήματα πελατείας, που θα μπορούσαν να μπου δυναμικά στην τραπεζική αγορά (π.χ. φοιτητές και φοιτητικά δάνεια). Γενικά, επιστρατεύτηκαν ποικίλοι τρόποι και ιδέες ώστε να προσφερθεί αποτελεσματικότερη, σύγχρονη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση στους πελάτες, με την ταυτόχρονη βοήθεια της τεχνολογίας και μάλιστα με πιο πελατοκεντρικό χαρακτήρα που μπορεί να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις ανά πελάτη.

Έχει ενδιαφέρον να αναφερθούν κάποιοι νέοι ανταγωνιστές, που γεννιούνται και δραστηριοποιούνται με τη συμβολή της τεχνολογίας. Αυτοί είναι, οι νέοι παίκτες (*upstarts*), όπου πρόκειται για αμιγώς ηλεκτρονικές τράπεζες μέσω διαδικτύου και τηλεφώνου, οι εξειδικευμένοι ανταγωνιστές (*specialists*), οι οποίοι εξειδικεύονται σε ένα προϊόν μόνο με

υψηλά περιθώρια κέρδους, και τα οικονομικά *portals* στο διαδίκτυο όπου παρέχουν κυρίως συμβουλές και προϊόντα τρίτων μέσω διαδικτύου.

Τα έντονα σημάδια του ανταγωνισμού, οδήγησαν πολλές τράπεζες σε κινήσεις εξαγορών και συγχωνεύσεων, προκειμένου να επιτύχουν:

- οικονομίες κλίμακας
- συμπίεση κόστους
- περιορισμό του πλήθους των ανταγωνιστών
- διασπορά δραστηριοτήτων, μέσω ήδη εδραιωμένης εταιρείας του κλάδου.

Στις μέρες μας, γίναμε μάρτυρες των «παντρεμάτων» Εμπορικής-Alpha Bank, Πειραιώς-Κύπρου-Γενικής-Millennium και του παρ' ολίγον «παντρέματος» της Εθνικής Τράπεζας-Eurobank.

Ενδιαφέρον έχει, να δούμε στον παρακάτω πίνακα, τη *διάρθρωση του Τραπεζικού Συστήματος* στην Ελλάδα, σε απόλυτα νούμερα, τα οποία *βαίνουν μειούμενα*:

| <b>Πίνακας Δικτύου Πιστωτικών Ιδρυμάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα και σύνολο Προσωπικού</b> |                   |                   |                   |                     |                     |                     |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|   | <b>31/12/2007</b> | <b>31/12/2008</b> | <b>31/12/2009</b> | <b>31/12/2010</b>   | <b>31/12/2011</b>   | <b>31/12/2012</b>   |
| <b>Ελληνικά Π.Ι.<sup>1</sup></b>  | 20                | 20                | 20                | 20                  | 20                  | 19                  |
| <b>Ξένα Π.Ι. (εντός &amp; εκτός Ε.Ε.)</b>   | 22                | 21                | 17                | 7                   | 7                   | 4                   |
| <b>Π.Ι. με τη μορφή πιστωτικού συνεταιρισμού</b>  | 15                | 16                | 16                | -                   | -                   | -                   |
| <b>Αριθμός εργαζομένων</b>  | 67.113            | 67.798            | 66.969            | 59.967 <sup>2</sup> | 56.611 <sup>2</sup> | 54.745 <sup>2</sup> |

**Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών**

1: συμπεριλαμβανομένης της Τράπεζας Ελλάδος

2: δεν συμπεριλαμβάνεται το προσωπικό της Τράπεζας Ελλάδος και των συνεταιριστικών Π.Ι.



## **Κεφάλαιο 5 - Τραπεζικά Προϊόντα και οι Κίνδυνοι αυτών**

Σε συνέχεια του οικονομικού κυκλώματος όπου είδαμε ότι τα νοικοκυριά είναι αυτά που κινούν τα νήματα μιας οικονομίας, αντιλαμβάνεται κανείς τη στροφή στη *λιανική τραπεζική* και το ενδιαφέρον των τραπεζών για κάλυψη των αναγκών της πελατείας τους. Ο ανταγωνισμός ανάμεσα στις τράπεζες για το ποιος θα προσελκύσει περισσότερους πελάτες, μπορεί να λειτουργήσει μόνο προς όφελος των καταναλωτών. Απαιτείται βέβαια προσοχή από την πλευρά των πελατών, προκειμένου να μην παρασυρθούν σε αλόγιστη χρήση των τραπεζικών προϊόντων και οδηγηθούν να είναι άλλη μια υπερχρεωμένη οικονομική μονάδα. Και οι τράπεζες από την πλευρά τους, οφείλουν να επιδείξουν τραπεζική δεοντολογία και να μην αποσκοπούν μόνο στην επίτευξη των στόχων πωλήσεων.

### **5.1 Τραπεζικά Προϊόντα & Υπηρεσίες**

Τα τραπεζικά προϊόντα ποικίλουν σε πολυπλοκότητα και σε βαθμό διαμεσολάβησης της τράπεζας. Προσδιορίζουν τη ρευστότητα της τράπεζας και εκφράζουν στοιχεία κόστους, τιμής, απόδοσης και κινδύνου. Επίσης, ορίζουν τις διαδικασίες (procedures) των τραπεζικών εργασιών και αποτυπώνονται λογιστικά, ως προς τα οικονομικά τους μεγέθη, στους τραπεζικούς λογαριασμούς ως:

- Ισολογιστικά Προϊόντα και Εργασίες (on-balance sheet activities)
- Εξωισολογιστικά Προϊόντα και Εργασίες (off-balance sheet activities)

Ισολογιστικές Εργασίες θεωρούνται εκείνες που καταγράφονται στο ενεργητικό και στο παθητικό μιας τράπεζας, ενώ Εξωισολογιστικές θεωρούνται εκείνες που δεν καταγράφονται στο παθητικό ή ενεργητικό τους ισολογισμού, αλλά παρακολουθούνται από τους λογαριασμούς τάξεως και επηρεάζουν τελικά τους αποτελεσματικούς λογαριασμούς της (Γ.Σαπουντζόγλου & Χ.Πεντότης, Α', 2009, σελ.59).

Όπως κάθε επιχείρηση, έτσι και μια εμπορική τράπεζα, λαμβάνει εξειδικευμένη δομή και συγκρότηση, μέσω των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (Δ.Π.Χ.Π.) και αποκτά την ισολογιστική της ταυτότητα, που ισούται με:

$$\text{Σύνολο Ενεργητικού} = \text{Σύνολο Παθητικού}$$

ή

$$\begin{aligned} &\text{Πάγιο Ενεργητικό} + \text{Απαιτήσεις Τραπεζικού Δανεισμού} + \text{Επενδυτικό Χαρτοφυλάκιο} + \\ &\text{Χορηγήσεις} + \text{Διαθέσιμα} + \text{Λοιπές Απαιτήσεις} = \text{Ίδια Κεφάλαια} + \text{Υποχρεώσεις Τραπεζικού} \\ &\text{Δανεισμού} + \text{Καταθέσεις} + \text{Λοιπές Υποχρεώσεις} \end{aligned}$$

Αφήνοντας στην άκρη την ισολογιστική ανάλυση και εστιάζοντας στα τραπεζικά προϊόντα προς τους ιδιώτες, αναγνωρίζει κανείς τα *δάνεια των ιδιωτών* που σκοπό έχουν να καλύψουν ανάγκες επιβίωσης και εξασφάλισης, τα *επενδυτικά προϊόντα* που σκοπό έχουν να καλύψουν ανάγκες αποταμίευσης, επένδυσης και κερδοσκοπίας, και τέλος τις *μεσολαβητικές εργασίες* που πραγματοποιούνται προκειμένου να γίνουν οι εισπράξεις και οι πληρωμές γρήγορα, με ασφάλεια και οικονομία.

Στα *δάνεια ιδιωτών* υπάγονται τα:

- Δάνεια Στεγαστικής Πίστης
- Δάνεια Καταναλωτικής Πίστης
  - καταναλωτικά δάνεια
  - προσωπικά δάνεια
  - πιστωτικές κάρτες
  - αναχρηματοδοτήσεις δανείων και καρτών
  - retail factoring δηλ. η εκχώρηση απαιτήσεων μιας επιχείρησης επί πιστώσει

Στα *επενδυτικά προϊόντα* περιλαμβάνονται οι:

- Καταθέσεις Ταμειυτηρίου
- Καταθέσεις Όψεως
- Καταθέσεις Προθεσμίας
- Τρεχούμενοι Λογαριασμοί
- Επενδύσεις σε τίτλους του Χρηματιστηρίου Αθηνών
- Επενδύσεις σε μερίδια αμοιβαίων κεφαλαίων
- Χρεόγραφα
  - μετοχές
  - ομολογίες
  - τίτλοι Ελληνικού Δημοσίου

Τέλος, λέγοντας *μεσολαβητικές εργασίες* της τράπεζας, εννοούνται τα παρακάτω:

- Μεταφορά Κεφαλαίων μέσω
  - εντολών πληρωμής
  - τραπεζικές και ιδιωτικές επιταγές
- Εισπράξεις και Πληρωμές μέσω
  - πάγιων εντολών
  - e-banking, phone-banking, i-banking, home-banking
  - προπληρωμένες κάρτες μετρητών

- ATM
- Συστήματα Πληρωμών διατραπεζικής επικοινωνίας
  - ΔΙΑΣ
  - SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications)

Μιλώντας για τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες, μπορούμε να δούμε πώς κινήθηκαν τα δάνεια των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών, βάσει των στοιχείων της Τράπεζας της Ελλάδος:

| <b>Συγκεντρωτική λογιστική κατάσταση των νομισματικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων της ζώνης του ευρώ, πλην του Ευρωσυστήματος (στοιχεία Ελλάδος)</b> |         |         |         |         |         |         |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Ενεργητικό   | 12/2007 | 12/2008 | 12/2009 | 12/2010 | 12/2011 | 12/2012 |
| <b>Δάνεια προς κατοίκους της ζώνης του ευρώ</b>  | 236,9   | 273,5   | 285,7   | 339,6   | 308,4   | 266,6   |
| <b>α) Μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις</b>  | 86,6    | 101,3   | 92,8    | 117,6   | 114,3   | 101,7   |
| <b>β) Νοικοκυριά</b>   | 93,7    | 96,7    | 97,7    | 133,7   | 127,6   | 120,2   |
| <b>β1) Καταναλωτική Πίστη</b>  | 27,5    | 28,3    | 27      | 35,1    | 33      | 30,2    |
| <b>β2) Στεγαστική Πίστη</b>  | 63,4    | 65,3    | 67,7    | 79,6    | 77,6    | 74,5    |
| <b>β3) Λοιπά δάνεια<sup>1</sup></b>  | 2,8     | 3,1     | 3       | 19      | 17      | 15,5    |

**Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος**

(δισεκ. ευρώ, υπόλοιπα τέλους περιόδου-όχι ετήσια)

1: περιλαμβάνονται μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί

Παρατηρεί κανείς ότι από το 2007 έως το 2010 υπάρχει αύξηση των δανείων προς όλους τους κατοίκους, με επισήμανση στις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά, πράγμα που σημαίνει πως τα πράγματα είχαν αρχίσει ήδη να δυσκολεύουν μετά τη *χρηματοπιστωτική κρίση του 2008* και άρα πολλοί στράφηκαν στον δανεισμό προκειμένου να λύσουν τα οικονομικά τους θέματα. Συγκεκριμένα το 2010 γίνεται το peak του δανεισμού. Τα επόμενα όμως 2 έτη αρχίζει να μειώνεται το ποσό των δανείων που δόθηκαν στους καταναλωτές, αφού όπως γνωρίζουμε οι «*στρόφιγγες των τραπεζών*» είχαν κλείσει προς όλους. Σε ό,τι αφορά στα «*λοιπά δάνεια*» βλέπουμε πως αυξάνονται ραγδαία το 2010, αφού οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί ενισχύθηκαν παραπάνω στις περιόδους κρίσης (είτε για ανιδιοτελείς λόγους, είτε για να γλυτώσουν κάποιοι τη φορολογία).

Αντίστοιχη εικόνα της επιρροής της χρηματοοικονομικής κρίσης υπάρχει και στα στοιχεία των καταθέσεων της Τράπεζας της Ελλάδος, που ακολουθούν:

| <b>Καταθέσεις και ρέπος των ΝΧΙ στην Ελλάδα (εκτός της Τράπεζας της Ελλάδος)</b> |                |                |                |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|  | <b>12/2007</b> | <b>12/2008</b> | <b>12/2009</b> | <b>12/2010</b> | <b>12/2011</b> | <b>12/2012</b> |
| <b>Κάτοικοι εσωτερικού</b>   | 204.940        | 235.878        | 245.470        | 222.874        | 182.790        | 173.347        |
| <b>Μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις</b>   | 35.107         | 38.185         | 35.877         | 29.810         | 22.644         | 20.421         |
| <b>Νοικοκυριά</b>  | 158.414        | 185.424        | 196.860        | 173.510        | 145.370        | 135.063        |

**Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος**

(εκατ. ευρώ, υπόλοιπα τέλους περιόδου-όχι ετήσια)

Στις καταθέσεις η εικόνα είναι πολύ πιο ξεκάθαρη. Παρατηρούμε πως από το 2009 και έπειτα, υπάρχει μια συνεχώς πτωτική τάση των καταθέσεων, τόσο του συνόλου, όσο των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών. Δεν είναι παράλογη αυτή η πτώση, αν σκεφτούμε πως η χρηματοπιστωτική κρίση επέφερε μείωση εισοδήματος των νοικοκυριών (άρα και των επιχειρήσεων), ανεργία και υψηλή φορολογία που τελικά οδήγησαν τους ιδιώτες να κάνουν αναλήψεις από τις καταθέσεις που είχαν για «ώρα ανάγκης», με αποτέλεσμα να μειωθούν κι αυτές.

## **5.2 Τραπεζικοί Κίνδυνοι**

Τα τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες επιφέρουν και τραπεζικούς κινδύνους. Σύμφωνα με την ορολογία, κίνδυνος είναι η πιθανότητα πρόκλησης οικονομικής ζημίας, εξαιτίας ενός μη αναμενόμενου γεγονότος (Γ. Σαπουντζόγλου & Χ. Πεντότης, Α', 2009, σελ.196). Κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, τραπεζικό ή μη, που λειτουργεί σήμερα σε αυτό το άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον με τη συνεχώς μεταβαλλόμενη οικονομική κατάσταση, οφείλει να εκτιμά την πιθανότητα πρόκλησης οικονομικών ζημιών -αντιμετωπίζοντας τις *κατανομές πιθανοτήτων*-, να μετρά το μέγεθος αυτών και να λαμβάνει μέτρα για την αποφυγή ή εξουδετέρωσή τους. Αυτή η διάγνωση της μορφής κάθε κινδύνου, η εκτίμηση της πιθανής ζημίας και η ανάπτυξη μέτρων αντιμετώπισης, αποτελούν τον πυρήνα συγκεκριμένης ενασχόλησης εξειδικευμένου τομέα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που ονομάζεται *τομέας διαχείρισης κινδύνων* (risk management).

Οι βασικές μορφές κινδύνων, των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, είναι οι ακόλουθες:

- Πιστωτικός Κίνδυνος (credit risk)

- Κίνδυνος Επιτοκίου (interest rate risk)
- Κίνδυνος Συναλλάγματος (foreign exchange risk)
- Κίνδυνος Ρευστότητας (liquidity risk)
- Κίνδυνος Αγοράς (market risk)
- Λειτουργικός Κίνδυνος (operational risk).

### **5.2.1 Πιστωτικός Κίνδυνος**

Ο πιστωτικός κίνδυνος συνδέεται με την πιστοληπτική ικανότητα των δανειζομένων και γενικά των αντισυμβαλλομένων με τις τράπεζες. Πιθανή αδυναμία των χορηγητικών πελατών μιας τράπεζας να αποπληρώσουν τα δάνεια τους ή τους τόκους αυτών, μπορεί να οδηγήσει την ίδια την τράπεζα σε υπονόμευση του δείκτη φερεγγυότητάς της, αφού θα μειωθεί η παρούσα αξία του χορηγητικού της κεφαλαίου.

Στην κατηγορία των πιστωτικών κινδύνων, ανήκουν επίσης:

- ο κίνδυνος φερεγγυότητας (default risk), όπου ο δανειζόμενος αδυνατεί να εξυπηρετήσει τις πληρωμές του δανείου του
- ο κίνδυνος χώρας (sovereign risk) που συνδέεται με την αδυναμία αποπληρωμής δημόσιου χρέους και
- Ο κίνδυνος αντισυμβαλλομένων (counterparty risk) που ορίζεται ως η αθέτηση των υποχρεώσεων, γενικά, του αντισυμβαλλομένου (Κ. Συριόπουλος, 2000, σελ.41).

### **5.2.2 Κίνδυνος Επιτοκίου**

Όταν προκύπτουν μεταβολές επιτοκίου από εξωγενείς παράγοντες μακροοικονομικής πολιτικής ή ακόμα και από εσφαλμένες πληροφορίες/συμπεριφορές της τράπεζας, τότε ενδέχεται να επηρεαστούν κάποια μεγέθη του ενεργητικού ή/και παθητικού της. Αν αυτές οι μεταβολές επιτοκίου δεν προβλεφθούν ή δεν αντιμετωπιστούν εγκαίρως, τότε αναφερόμαστε στον κίνδυνο επιτοκίου, ο οποίος είναι πιθανό να επηρεάσει την αποδοτικότητα της τράπεζας και την αξία της μετοχής της.

### **5.2.3 Κίνδυνος Συναλλάγματος**

Οι μεταβολές στο συνάλλαγμα εγκυμονούν τον κίνδυνο συναλλάγματος, αφού επιδρούν στις θέσεις σε συνάλλαγμα που έχουν ήδη λάβει οι τράπεζες κατά τη διαχείριση των διαθεσίμων τους, αλλά και των διαθεσίμων των πελατών τους. Ο κίνδυνος πρόκλησης ζημιών είναι πιθανός.

#### **5.2.4 Κίνδυνος Αγοράς**

Η μεταβολή των αγοραίων τιμών ενός χαρτοφυλακίου που απαρτίζεται από δανειακούς τίτλους-χρεόγραφα, μετοχικούς τίτλους κατά τη δευτερογενή αγορά, αλλά και το άνοιγμα θέσεων σε συνάλλαγμα, δημιουργεί τον κίνδυνο αγοράς.

Η αποτίμηση του κινδύνου της αγοράς βασίζεται στη μεταβλητότητα των παραμέτρων της αγοράς:

- των επιτοκίων (interest rate risk)
- των συναλλαγματικών ισοτιμιών (foreign exchange rate)
- των χρηματιστηριακών δεικτών και μετοχών
- της ρευστότητας της αγοράς (liquidity risk), που στην ακραία περίπτωση της οδηγεί σε χρεοκοπία (Κ. Συριόπουλος, 2000, σελ.41).

Μια αύξηση των επιτοκίων συνεπάγεται μείωση των τιμών των χρεογράφων (ομολογίες-ομόλογα), λόγω της πιθανής ρευστοποίησής τους και της τοποθέτησής τους σε άλλες χρηματικές πηγές (π.χ. προθεσμιακοί καταθετικοί λογαριασμοί). Επίσης, αν υποτιμηθεί ένα νόμισμα, τότε θα υπάρξει μείωση και στις αξίες όλων των τίτλων, δανειακών και μετοχικών, που εκφράζονται μέσω αυτού του νομίσματος.

#### **5.2.5 Κίνδυνος Ρευστότητας**

Όταν η τράπεζα αδυνατεί να καλύψει τις ανάγκες της σε ρευστότητα, στο παθητικό μέρος του ισολογισμού (ανάληψη καταθέσεων, απόσβεση τραπεζικού δανεισμού κοκ) αλλά και στο ενεργητικό (καταβολή κεφαλαίων ως υλοποίηση δανειακών της υποχρεώσεων), τότε αυτές καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και αφορούν στον κίνδυνο της ρευστότητας. Σημαντικό ρόλο στη ρευστότητα μιας τράπεζας, παίζει ο χρόνος ωρίμανσης των συμβατικών δεσμεύσεων της τράπεζας και η σωστή εκτίμηση ανανέωσης αυτών.

#### **5.2.6 Λειτουργικός Κίνδυνος**

Ο λειτουργικός κίνδυνος οφείλεται στην ανεπάρκεια των διοικητικών και λειτουργικών συστημάτων μιας τράπεζας, στην ελλιπή συγκρότηση και εκτέλεση του επιχειρησιακού σχεδιασμού από τη διοίκηση αυτής, σε ανθρώπινα λάθη, σε τεχνολογικές αστοχίες, σε τυχαίους εξωτερικούς παράγοντες και στη μη αποτελεσματική λειτουργία των εσωτερικών ελέγχων (Γ. Σαπουντζόγλου & Χ. Πεντότης, Α', 2009, σελ.199).

### **5.3 Τρόποι Αντιμετώπισης των Τραπεζικών Κινδύνων**

Η αυξανόμενη μεταβλητότητα και ο έντονος ανταγωνισμός οδήγησαν στην αύξηση του κινδύνου. Βασικός στόχος της διαχείρισης κινδύνου είναι η βελτιστοποίηση της σχέσης κινδύνου-απόδοσης των συναλλαγών, αλλά και ο σχεδιασμός και η χρηματοδότηση νέων επενδυτικών σχεδίων.

Τα στάδια μιας διαχείρισης κινδύνου, θα πρέπει να περιλαμβάνουν

- την ταυτοποίηση
- τον υπολογισμό και
- τη διαχείριση του εκάστοτε κινδύνου.

Τότε μόνο θα επιτευχθεί η *προστασία του κεφαλαίου* των τραπεζών, η *έγκριση ανάληψης μελλοντικών κινδύνων* (προκειμένου να υπάρξουν και αποδόσεις), αλλά και η *καταγραφή του εκάστοτε κινδύνου*, προκειμένου να είναι ήδη ενημερωμένα τα εκτελεστικά όργανα της τράπεζας.

Δύο μοντέλα κριτηρίων αξιολόγησης των πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία βοηθούν στην βαθμολογία του *credit scoring* (που αντανακλά τον κίνδυνο αθέτησης/μη πληρωμής/ζημίας) είναι τα *5C's* & το *CAMPARI*. Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αυτά τα παγκοσμίως γνωστά αρκτικόλεξα:

|          |           |  |
|----------|-----------|--|
| <b>C</b> | haracter  | <b>Χαρακτήρας:</b> η θέληση ομαλής ανταπόκρισης στις υποχρεώσεις         |
| <b>C</b> | apacity   | <b>Ικανότητα:</b> η επάρκεια πόρων για την εξυπηρέτηση του δανείου       |
| <b>C</b> | apital    | <b>Κεφάλαιο:</b> η ίδια συμμετοχή στον κίνδυνο                           |
| <b>C</b> | onditions | <b>Συνθήκες:</b> ο τρόπος και οι συνθήκες ζωής, το οικονομικό περιβάλλον |
| <b>C</b> | overage   | <b>Κάλυψη:</b> οι προσφερόμενες εξασφαλίσεις του δανείου                 |
| <b>C</b> | haracter  | <b>Χαρακτήρας:</b> η θέληση ομαλής ανταπόκρισης στις υποχρεώσεις         |
| <b>A</b> | bility    | <b>Ικανότητα:</b> η επάρκεια πόρων για την εξυπηρέτηση του δανείου       |
| <b>M</b> | argin     | <b>Περιθώριο:</b> οι εφεδρείες κάλυψης του δανείου                       |
| <b>P</b> | urpose    | <b>Σκοπός:</b> η χρήση του δανείου                                       |
| <b>A</b> | mount     | <b>Ποσό:</b> το απαιτούμενο ποσό δανείου                                 |
| <b>R</b> | epayment  | <b>Αποπληρωμή:</b> η προτεινόμενη δόση των δόσεων (ποσό + χρόνος)        |
| <b>I</b> | nsurance  | <b>Ασφάλεια:</b> οι προσφερόμενες εξασφαλίσεις του δανείου               |

**πίνακας: Π. Παπαζαχαρίου, Πίστη Ιδιωτών**

Στην προσπάθεια τους οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί να προστατευθούν από τους εξωτερικούς παράγοντες και τους κινδύνους αυτών, πολλές φορές λαμβάνουν σκληρά μέτρα και ίσως άδικα προς τους πελάτες τους. Στην αποφυγή αυτών των αυθαιρεσιών, έχουν ταχθεί οι νόμοι και τα θεσμικά πλαίσια που διέπουν τη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία και θα αναλυθούν παρακάτω.



## **Κεφάλαιο 6 - Εποπτεία Τραπεζικού Συστήματος**

Τα πιστωτικά ιδρύματα εποπτεύονται από εξωτερικούς αλλά και εσωτερικούς φορείς, προκειμένου να λειτουργούν νόμιμα, με αποτελεσματικότητα και δικαιοσύνη έναντι όλων των αντισυμβαλλομένων (κράτος, ανταγωνίστριες τράπεζες, πελάτες). Η τραπεζική εποπτεία συνιστά μια δυναμική διαδικασία που θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις εξελίξεις της αγοράς και άρα επιβάλλεται να ανανεώνει τακτικά τις εποπτικές πολιτικές και πρακτικές της.

### **6.1 Προληπτική Εποπτεία Πιστωτικών Ιδρυμάτων στην Ελλάδα**

Στα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα, από τη στιγμή που θα χορηγηθεί η άδεια λειτουργίας τους και έπειτα, ασκείται προληπτική εποπτεία από την Τράπεζα της Ελλάδος βάσει αναλυτικού κανονιστικού πλαισίου. Σύμφωνα με το άρθρο 8 (παρ. 3) του Ν.2458/1997, στόχος της προληπτικής τραπεζικής εποπτείας δεν είναι μόνο η διατήρηση της σταθερότητας και της αποτελεσματικότητας του πιστωτικού συστήματος αλλά και η διασφάλιση της διαφάνειας των διαδικασιών και των όρων συναλλαγών των πιστωτικών ιδρυμάτων, καθώς και των ενδιάμεσων χρηματοπιστωτικών φορέων που υπόκεινται στον έλεγχο της (Χρ. Γκόρτσος, 2000, σελ.287).

Το κανονιστικό πλαίσιο της εποπτείας είναι απόρροια της ενσωμάτωσης στο ελληνικό δίκαιο των διατάξεων των κοινοτικών Οδηγιών περί Ενιαίας Τραπεζικής Αγοράς, οι οποίες με τη σειρά τους έχουν επηρεαστεί από τους κανόνες της Επιτροπής Βασιλείας (Βασιλεία I & II) σχετικά με την Τραπεζική Εποπτεία. Πάντως σε γενικές γραμμές, η τραπεζική εποπτεία στην Ελλάδα είναι παραπλήσια εκείνης των υπολοίπων καρτών-μελών.

Οι διαστάσεις της εποπτείας είναι κατά βάση οι εξής:

- προϋποθέσεις χορήγησης άδειας λειτουργίας (Ν. 2076/1992 και Ν. 2396/1996)
- έλεγχος φερεγγυότητας των πιστωτικών ιδρυμάτων μέσω των
  - ελέγχων κεφαλαιακής επάρκειας (Π.Δ./Τ.Ε.2053/18.3.1992, Π.Δ./Τ.Ε.2054/18.3.1992 και Π.Δ./Τ.Ε.2397/7.11.1996)
  - ελέγχων των μεγάλων χρηματοδοτικών ανοιγμάτων τους (Π.Δ./Τ.Ε.2246/16.9.1993, Ν.2396/1996 και Π.Δ./Τ.Ε.2397/7.11.1996)
  - ελέγχων μεθόδων διαχείρισης κινδύνων
- έλεγχος ρευστότητας (Π.Δ./Τ.Ε. 2156/10.12.1992)
- έλεγχος επάρκειας των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου (Π.Δ./Τ.Ε. 2438/6.8.1998)
- παρακολούθηση της συμμόρφωσης των πιστωτικών ιδρυμάτων με τους κανόνες του εποπτικού πλαισίου.

## **6.2 Θεσμικό Πλαίσιο και Φορείς για την Προστασία του Καταναλωτή**

Τα τελευταία χρόνια κρίθηκε αναγκαία η ανάπτυξη του δικαίου προστασίας του καταναλωτή, τόσο σε εθνικό όσο και σε κοινοτικό επίπεδο, δημιουργώντας έτσι ένα ρυθμιστικό πλαίσιο θεσμών και κανόνων, βάσει του οποίου ο συναλλασσόμενος μπορεί να προστατευτεί από τις νέες διαμορφούμενες συνθήκες της αγοράς που χαρακτηρίζονται από:

- ραγδαία ανάπτυξη των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος
- επιθετική πολιτική των τραπεζών προκειμένου να προωθήσουν τα προϊόντα τους
- χρήση εναλλακτικών διαύλων διανομής, πέραν του «κλασσικού» τραπεζικού καταστήματος
- επιθετική πολιτική των τραπεζών προκειμένου να εισπράξουν τα ληξιπρόθεσμα οφειλόμενα δάνεια που χορήγησαν στους καταναλωτές.

### **6.2.1 Νόμος 2251/1994 – Προστασία του Καταναλωτή**

Ο Νόμος 2251/94, όπως μετέπειτα τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα κωδικοποιημένος μαζί με τον Ν.3582/2007 είναι ένα εξαιρετικό νομοθέτημα που εντυπωσιάζει για πολλούς λόγους, αφού ορίζει με ευρύτητα την έννοια του καταναλωτή και ενσωματώνει τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την προστασία του καταναλωτή.

Με τον νόμο αυτό, η Πολιτεία προστατεύει τα συμφέροντα των καταναλωτών και κυρίως την υγεία και την ασφάλειά τους, τα οικονομικά τους συμφέροντα, την οργάνωση τους σε ενώσεις, το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και την πληροφόρηση και επιμόρφωσή τους σε καταναλωτικά θέματα (ΕΕΤ, τόμος Β' 2006, σελ.189).

Ενδεικτικά, θίγει θέματα περί γενικών όρων συναλλαγών και καταχρηστικών γενικών όρων, ενσωματώνοντας την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ. Επίσης, στις συμβάσεις από απόσταση (χωρίς τη φυσική παρουσία προμηθευτή/καταναλωτή ή μέσω τηλεφώνου), ενσωμάτωσε την Οδηγία 97/7/ΕΚ. Τέλος αναφέρεται στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο (Οδηγία 2000/31/ΕΚ) και στη διαφήμιση (Οδηγίες 84/450/ΕΟΚ και 97/55/ΕΚ).

### **6.2.2 Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών**

Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας ψηφίστηκε τον Μάρτιο του 1997 από τη Γενική Συνέλευση της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Σκοπός του ήταν η καθιέρωση προτύπων

καλής τραπεζικής πρακτικής, που θα συμβάλλουν στην αποτελεσματική λειτουργία και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των τραπεζών, καθώς επίσης και στην εδραίωση πνεύματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης στις σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους, με τους συναλλασσόμενους και με τρίτους (ΕΕΤ, τόμος Γ', 2006, σελ.27).

Ο κώδικας αποτελείται από 100 άρθρα, τα οποία επιδιώκουν τον καθορισμό προτύπων καλής τραπεζικής πρακτικής, όπως αυτά διαμορφώνονται από τα συναλλακτικά ήθη, το δίκαιο και τις διεθνώς αποδεκτές αρχές δεοντολογίας στα πλαίσια των κοινοτικών ρυθμίσεων, νομοθετικών διατάξεων, αποφάσεων και εποπτικών αρχών.

### **6.2.3 Θεσμοθετημένοι Φορείς για την Προστασία Καταναλωτών**

Για την εξασφάλιση της εφαρμογής του ισχύοντος δικαίου προστασίας του καταναλωτή, έχουν δημιουργηθεί διάφοροι ανεξάρτητοι φορείς στους οποίους μπορεί να απευθυνθεί κάποιος προκειμένου να εκφράσει τα παράπονά του ή να επιδιώξει τη λύση μιας διαφοράς του με κάποιο πιστωτικό ίδρυμα.

Αυτοί οι φορείς μπορεί να είναι:

- η εκάστοτε “*Υπηρεσία Πελατών*” που έχει πλέον συσταθεί στις Διοικήσεις όλων των τραπεζών
- η *Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης*, στην οποία τηρείται και το «Μητρώο Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών» όπου βάσει Ν.3758/2009 εγγράφονται όσες εταιρείες παρέχουν υπηρεσίες «Ενημέρωσης Οφειλετών για Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις» προκειμένου να δραστηριοποιούνται στην αγορά μόνο οι έννομες Εταιρείες
- ο *Τραπεζικός Μεσολαβητής*, ο οποίος από το 1999 δρα ως ανεξάρτητη Αρχή και αποτελεί έναν εναλλακτικό και εξωδικαστικό θεσμό επίλυσης διαφορών στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, αφού προβαίνει σε Συστάσεις (χωρίς νομικά υποχρεωτικό χαρακτήρα) κυρίως προς τις τράπεζες
- η εταιρεία «*Τειρεσίας*» Α.Ε. η οποία διακρατά, από το 1993, αρχεία δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς επιχειρήσεων και ιδιωτών, προκειμένου να προλαμβάνει μελλοντικές επισφάλειες
- η *Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα* που ιδρύθηκε βάσει Ν.2472/1997 και υπάγεται στο Υπουργείο Δικαιοσύνης και έχει ως σκοπό την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών απέναντι στη δημοσίευσή τους κυρίως μέσω των πληροφορικών συστημάτων

- οι ενώσεις καταναλωτών, όπως είναι οι Ε.Κ.Π.ΟΙ.Ζ.Ω, Κ.Π.Κ.Θ., Ι.Ν.Κ.Α κλπ που διέπονται από τις διατάξεις του Ν.2251/1994 και του Αστικού Κώδικα και έχουν ως σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού μέσα από την ενημέρωσή τους και την δικαστική εκπροσώπησή τους
- το *Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών*, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης και εκδίδει γνωμοδοτήσεις σχετικά με τα νομοσχέδια και τις διατάξεις που αφορούν στους καταναλωτές και τέλος
- η *επιτροπή φιλικού διακανονισμού καταναλωτικών διαφορών*, όπου διεκδικεί την εξώδικη επίλυση οικονομικών διαφορών παραγωγού-προμηθευτή ή καταναλωτή-τραπεζών, όταν δεν αξίζει οικονομικά να οδηγηθεί η υπόθεση σε δικαστικά έξοδα.

## **Κεφάλαιο 7 - Αντιμετώπιση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών**

Η πρόκληση ζημιών στους πιστωτικούς οργανισμούς εξαιτίας *μη αναμενόμενων* και κατά συνέπεια *μη πιθανολογηθέντων* γεγονότων που αφορούν την αθέτηση υποχρεώσεων των πελατών τους προς τους ίδιους, κινητοποίησαν τη λήψη μέτρων για την αντιμετώπισή τους.

### **7.1 Αντιμετώπιση των Τραπεζών απέναντι στους Οφειλέτες Ληξιπρόθεσμων Οφειλών**

Η διατήρηση της εύρυθμης λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων και η ομαλή συνεργασία τους με τους καταναλωτές, δεν είναι επιθυμία μόνο της πολιτείας και των καταναλωτών, αλλά και των ίδιων των τραπεζών. Στη συνεργασία αυτή όμως, δυστυχώς προκύπτουν αρκετά συχνά πλέον διαμάχες, ειδικά με το θέμα της αποπληρωμής των δανειακών κεφαλαίων από τους καταναλωτές προς τις τράπεζες. Για τον λόγο αυτό, οι τράπεζες έχουν συστήσει *ειδικές εσωτερικές υπηρεσίες* (επιθεωρητές, οικονομολόγοι, νομικοί) που ασχολούνται με τον τρόπο αντιμετώπισης των πιστωτικών κινδύνων (πρόβλεψη, είσπραξη, στρατηγικό σχεδιασμό για το μέλλον) αλλά και έχουν συνάψει *εξωτερικές συνεργασίες με Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών* που έχουν ως σκοπό την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων.

#### **7.1.1 Εσωτερικές Υπηρεσίες Τραπεζών**

Αξίζει να αναφερθεί ότι πριν φτάσουν στο στάδιο να καταστούν οι οφειλές ληξιπρόθεσμες, έχει αναλάβει δράση το *Σύστημα Πιστοδοτήσεων* της τράπεζας, προκειμένου να δημιουργήσει ένα υγιές χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων με τη μέγιστη δυνατή απόδοση και το μικρότερο επίπεδο κινδύνου. Η σύντομη ροή της *εισηγητικής και εγκριτικής διαδικασίας χορηγήσεων* ενός συστήματος, παρουσιάζεται με το ακόλουθο διάγραμμα (Γ. Σαπουντζόγλου & Χ. Πεντόζης, Α', 2009, σελ.375):

#### ΕΙΣΗΓΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

**Στάδιο 1<sup>ο</sup>:** Αναζήτηση-Προσέγγιση Νέων Πελατών-Διερεύνηση Αναγκών Υφιστάμενων Πελατών

**Στάδιο 2<sup>ο</sup>:** Σύνταξη Πλαισίου Συνεργασίας

**Στάδιο 3<sup>ο</sup>:** Αποδοχή Πλαισίου Συνεργασίας

**Στάδιο 4<sup>ο</sup>:** Συγκέντρωση, Επεξεργασία & Ανάλυση των Οικονομικών και Ποιοτικών Δεδομένων του Πελάτη

**Στάδιο 5<sup>ο</sup>: Κατάρτιση και Παρουσίαση του Αιτήματος για Χρηματοδότηση**



**ΕΓΚΡΙΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

**ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ**

Στη συνέχεια, οι Υπηρεσίες που ασχολούνται με τις πολιτικές αντιστάθμισης κινδύνου (risk mitigation policies) και τις ανείσπρακτες ληξιπρόθεσμες οφειλές των δανείων, αντιμετωπίζουν το γεγονός ότι τη δεδομένη χρονική στιγμή, ο δανειολήπτης δεν μπορεί να είναι συνεπής με τις υποχρεώσεις που έχει, με αποτέλεσμα να εμφανίζει δυσκολίες στην αποπληρωμή του χρέους του. Στην περίπτωση των Τραπεζών, αναφερόμαστε στον Κίνδυνο Αθέτησης (ή Πτώχευσης) που εμπεριέχεται στον Πιστωτικό Κίνδυνο και αφορά στα ληξιπρόθεσμα δάνεια, τις προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις και τις συνέπειες στον δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας. Στο πλαίσιο εφαρμογής του Νόμου 3601/1.8.2007 και των Πράξεων Διοικητή της Τράπεζας Ελλάδος (ΠΔΤΕ 2588/20.08.2007 και ΠΔΤΕ 2589/20.08.2007) που ενσωματώνουν τη σχετική νομοθεσία που είναι συμβατή με τις αρχές της Βασιλείας II, οι Τράπεζες έχουν δημιουργήσει τις Διευθύνσεις Διαχείρισης Κινδύνου ή Διαχείρισης Απαιτήσεων Καταναλωτικής/Στεγαστικής Πίστης (με παραπλήσιες ονομασίες ανά Τράπεζα και βασική αρμοδιότητα αυτών να εκτιμούν τον κίνδυνο στον οποίο εκτίθενται όταν προκύψει οικονομική ζημία από την αθέτηση των υποχρεώσεων των δανειοληπτών) ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)).

Οι Διευθύνσεις αυτές, ουσιαστικά είναι διαχειριστές της εμπλοκής που προκύπτει. *Διαχείριση της εμπλοκής* της δανειοδότησης σημαίνει λήψη των ενδεικνυόμενων ή απαιτούμενων μέτρων σε κάθε περίπτωση, με κύριο σκοπό την απεμπλοκή και με παρεπόμενους σκοπούς τον καταλογισμό τυχόν ευθυνών του προσωπικού της τράπεζας για τη δημιουργία της εμπλοκής (υπαιτιότητα ή συνυπαιτιότητα). Ο απώτερος σκοπός είναι η είσπραξη της απαίτησης από το δάνειο (Γ. Χολέβας, 1995, σελ.186).

Οι προσπάθειες τακτοποίησης των οφειλών γίνονται μέσω των:

- εισπράξεων (collections)
- ρυθμίσεων (ευνοϊκοί διακανονισμοί)
- νομικών διεκδικήσεων.

Για το σκοπό αυτό, δρομολογούνται ενέργειες όπως η τηλεφωνική όχληση, η ταχυδρομική επιστολή, η πρόταση αναδιάρθρωσης του χρέους (επιμήκυνση χρόνου αποπληρωμής, πρόωρη αποπληρωμή με έκπτωση κοκ), η έρευνα ακίνητης περιουσίας και στη συνέχεια όλες οι έννομες απαιτούμενες ενέργειες (διαταγή πληρωμής, πλειστηριασμοί κ.α.).

### **7.1.2 Εξωτερικές Συνεργασίες Τραπεζών**

Σε ότι αφορά στις εξωτερικές συνεργασίες, αναφερόμαστε στην εκχώρηση διαχείρισης των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων σε *Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών - Ε.Ε.Ο.* (πρώην “Εισπρακτικές Εταιρείες”), προκειμένου να τις διαπραγματευτούν με τους οφειλέτες και τελικώς να τις εισπράξουν προς όφελος της τράπεζας. Σύμφωνα με την §3 του άρθρου 3 του Ν.3758/2009, οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις ορίζονται ως: «κεφαλαιουχικές εταιρείες που έχουν ως αποκλειστικό καταστατικό σκοπό την εξώδικη ενημέρωση οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων και απαιτητών χρηματικών οφειλών τους έναντι δανειστών, πριν από τη διενέργεια δικαστικών πράξεων και το στάδιο έναρξης της αναγκαστικής εκτέλεσης, που προέρχονται από συμβάσεις πίστωσης και εγγύησης και νόμιμες εμπορικές συναλλαγές, όπως αγορές αγαθών, παροχή υπηρεσιών, χορήγηση δανείων, εγγυήσεων και πιστώσεων, χρήση πιστωτικών καρτών, καθώς και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής των οφειλών, κατ’ εντολή και για λογαριασμό των δανειστών, σύμφωνα με τις αρχές του άρθρου 4 του παρόντος».

Σήμερα, υπάρχουν 24 νόμιμες Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, εγγεγραμμένες στο «*Μητρώο Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών*» της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (τελευταία ενημέρωση 12/4/2013 στο [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr)).

Για τις Ε.Ε.Ο. συστάθηκε το 2005 ο «Ελληνικός Σύνδεσμος Εταιρειών Ενημέρωσης και Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων» (ΕΣΕΔΑ) που είναι μέλος του FENCA, του συλλογικού ευρωπαϊκού οργάνου των εταιρειών διαπραγμάτευσης απαιτήσεων. Για να γίνει μια εταιρεία μέλος του ΕΣΕΔΑ πρέπει να μην κάνει εισπράξεις αλλά να διαχειρίζεται αποκλειστικά απαιτήσεις με τηλεφωνική επικοινωνία. Σκοπός του ΕΣΕΔΑ είναι να διασφαλιστεί η απαρέγκλιτη τήρηση του Κώδικα Δεοντολογίας από τους επαγγελματίες του κλάδου, ώστε να συνεχίσουν να προσελκύουν ως πελάτες τους τραπεζικά ιδρύματα, εταιρείες τηλεφωνίας, ασφαλιστικές εταιρείες, ΔΕΚΟ και άλλες μεγάλες επιχειρήσεις, με σύμβαση συνεργασίας στα πρότυπα που έχει ορίσει η Τράπεζα της Ελλάδος και η οποία διασφαλίζει απολύτως την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ασφάλειας των συναλλαγών.

Στο παρελθόν έχει γίνει πολύ κουβέντα στα Μ.Μ.Ε. για τις σκληρές και αγενείς συμπεριφορές των Ε.Ε.Ο. έναντι των οφειλετών, προκειμένου να εισπράξουν χρήματα και να λάβουν την προμήθειά τους. Μιλώντας εκ πείρας, αξίζει να αναφέρω πως κάθε τράπεζα έχει την πολιτική της (επιθετική ή όχι). Δεν ευθύνονται οι Ε.Ε.Ο για τη σκληρότητα των διαπραγματεύσεων τους. Πίσω από αυτές, βρίσκονται οι τράπεζες με τις απαιτήσεις, τους

στόχους και τα σενάρια επικοινωνίας. Κάποιες τράπεζες στοχεύουν στο «κοινωνικό τους πρόσωπο» και δεν πιέζουν πολύ τους οφειλέτες, ενώ κάποιες άλλες έχουν ως προτεραιότητα να πάρουν πίσω όσο πιο μεγάλο μέρος τους κεφαλαίου τους είχαν δανείσει, με αποτέλεσμα να απαιτούν και να πιέζουν τους οφειλέτες μέσω των Εταιρειών.

## **7.2 Κυριότεροι Νόμοι που αφορούν στους Οφειλέτες Ληξιπρόθεσμων Οφειλών**

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι οικονομικές διαφορές/οφειλές ανάμεσα στους Καταναλωτές και τις Τράπεζες, το Κράτος φρόντιζε πάντα να διατηρεί την ισορροπία και την τάξη, με τη θέσπιση σχετικών Νόμων.

Οι κυριότεροι και πιο συχνά αξιοποιήσιμοι θα αναλυθούν εδώ (με χρονολογική σειρά θέσπισης τους):

➤ **N.3601/1.8.2007** – *«Ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων από τα πιστωτικά ιδρύματα, επάρκεια ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και λοιπές διατάξεις», άρθρο 88-«εκτοκισμός δανείων ή λοιπών πιστώσεων».*

Βάσει αυτού, τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα δεν μπορούν να τοκίζουν επ' αόριστον τα ληξιπρόθεσμα προϊόντα των δανειοληπτών, προκειμένου να αποφευχθεί η γέννηση υπέρογκων ποσών ως οφειλές στις τράπεζες. Πιο συγκεκριμένα "...υποχρεούνται να παύουν τη λογιστικοποίηση των τόκων των δανείων ή άλλων πιστώσεων που χορηγούν... μετά τη συμπλήρωση χρονικού διαστήματος κατά το οποίο λογισθέντες τόκοι επί των δανείων ή λοιπών πιστώσεων αυτών, παραμένουν ανείσπρακτοι και το οποίο δεν υπερβαίνει τους 6 μήνες προκειμένου περί οφειλών από δάνεια προς φυσικά πρόσωπα που εξασφαλίζονται πλήρως με ακίνητα και τους 3 μήνες προκειμένου για οφειλές από λοιπές πιστοδοτήσεις." Επίσης αναφέρει ότι μετά το διάστημα αυτό, γίνεται χρήση μόνο των εξολογιστικών τόκων, των τόκων υπερημερίας και εξ ανατοκισμού όπου αυτοί επιτρέπονται. Άλλη μια δικλείδα ασφαλείας που θέτει το άρθρο 88, στην §2, είναι το ότι απαγορεύει στα πιστωτικά ιδρύματα να χορηγούν νέα δάνεια για την πληρωμή ενός ήδη οφειλόμενου και μάλιστα με κεφαλαιοποίηση των τόκων. Με αυτόν τον τρόπο, προστατεύει τον καταναλωτή από την ψευδαίσθηση ότι αποπλήρωσε, έχοντας ξανά στο παθητικό του ένα ισοδύναμο και ίσως μεγαλύτερο ποσό με την προηγούμενη του οφειλή σε κεφάλαιο.



➤ **N.3758/5.5.2009** – «*Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις*», άρθρα 1-12.

Ο εν λόγω νόμος, καθορίζει τις Αρχές και τις Υποχρεώσεις των Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών, το Μητρώο εγγραφής τους στο Υπουργείο Ανάπτυξης, την Προστασία Απορρήτου και τις Σχέσεις που οφείλουν να τηρούν έναντι των οφειλετών καθώς και τις Κυρώσεις που ενδέχεται να υποστούν σε περίπτωση μη τήρησης των όσων προβλέπονται από τον Ν.3758 καθώς και τους Ν.2472/1997 & 3471/2006 περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Οι οφειλέτες ένιωσαν το πρώτο στάδιο προστασίας από το Κράτος έναντι των Ε.Ε.Ο. Μπόρεσαν να επικαλεστούν πλέον την *ιδιωτική τους ζωή, το τραπεζικό τους απόρρητο και την ευπρέπεια* τους προκειμένου να αντιμετωπίσουν “τις αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές των ΕΕΟ” (άρθρο 5) που πιθανόν να χρησιμοποιούνταν από κάποιες Ε.Ε.Ο. προκειμένου να πείσουν/απειλήσουν τους οφειλέτες να καταθέσουν κάποια χρήματα έναντι του συνόλου που οφείλουν στην τράπεζα.

➤ **N.3869/03.08.2010** – «*Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις*».

Ευρέως γνωστός νόμος και ως “*Νόμος Κατσέλη*”. Θεσπίστηκε και ψηφίστηκε στην προσπάθεια του Κράτους να διαφυλάξει τους πολίτες από τα χρέη τους. Όπως αναφέρει στο άρθρο 1, αφορά σε «φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει, χωρίς δόλο, σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους...για τη ρύθμιση των οφειλών αυτών και απαλλαγή». Η διαδικασία υποχρεώνει τον οφειλέτη να κάνει μια προσπάθεια να συμβιβαστεί εξωδικαστικά με τον δανειστή του, πριν προχωρήσουν σε συμφωνία μέσω δικαστηρίων (δικαστικός συμβιβασμός). Αν αποτύχει ο εξωδικαστικός συμβιβασμός, τότε το δικαστήριο λαμβάνει υπόψη όλα τα περιουσιακά στοιχεία του οφειλέτη, αξιοποιεί την ρευστοποιήσιμη περιουσία (με προστασία της κύριας κατοικίας) και προβαίνει στον καθορισμό του μηνιαίου ποσού που θα καταβάλλει ο οφειλέτης για τα επόμενα χρόνια.

Σαν συμφωνία, δεν είναι απλή· υπάρχουν κανόνες τήρησης των όσων αποφασίστηκαν στο Ειρηνοδικείο, εκκαθαριστές της περιουσίας του οφειλέτη και γενικά νομοτυπική εξέλιξη των διαδικασιών. Οι οφειλέτες αρχικά υποδέχτηκαν τον Νόμο ως “σανίδα σωτηρίας” έναντι των Τραπεζών, αλλά στην πορεία αποδείχτηκε πως δεν είναι όλοι οι όροι τόσο εύκολοι και ευνοϊκοί για την περιουσία τους. Να σημειωθεί ότι τελευταία, που τα πράγματα είναι ρευστά, έχει συζητηθεί στα ΜΜΕ πιθανή αναθεώρηση κάποιων όρων του δικαστικού συμβιβασμού.

➤ Τροποποίηση του Ν.3758, ήταν ο **Ν.4038/2.2.2012** – «Επείγουσες ρυθμίσεις που αφορούν στην εφαρμογή του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012-2015», άρθρο 36 «Τροποποίηση του ν.3758/2009 για τις “Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις”».

Η παρούσα τροποποίηση ήρθε να προσδιορίσει με μεγαλύτερη ακρίβεια τους όρους επικοινωνίας Ε.Ε.Ο. & Οφειλετών, θέτοντας τις επιτρεπτές ώρες επικοινωνίας, τις καταγραφές των κλήσεων και τη διατήρηση αυτών στο αρχείο για ένα έτος, την απαγόρευση χρησιμοποίησης αυτού του ακουστικού υλικού για ένδικους λόγους και γενικά ό,τι διαδικαστικό μεσολαβεί σχετικά με αυτή την επικοινωνία, που πιθανό να δημιουργεί ταραχές και εντάσεις στους οφειλέτες. Αξίζει να σημειωθεί πως με αυτή την τροποποίηση του Ν.3758 σχετικά με την καταγραφή των κλήσεων, έχουν μειωθεί σημαντικά οι “σκληρές” και ανάρμοστες διενέξεις που έχουμε όλοι ακούσει κατά καιρούς στα δημοσιογραφικά ρεπορτάζ, ανάμεσα στις δύο πλευρές της επικοινωνίας, εξαιτίας της σκληρής στάσης των Ε.Ε.Ο., αλλά και του εκνευρισμού από την πλευρά των οφειλετών. Τώρα πλέον, όχι μόνο οι Ε.Ε.Ο. τηρούν τον Νόμο επακριβώς προκειμένου να γλυτώσουν μηνυτήριες καταγγελίες των οφειλετών, αλλά και οι “αγριεμένοι” οφειλέτες αποφεύγουν να μιλήσουν άσχημα ή ακόμα και να βρίσουν τους εργαζόμενους/υπαλλήλους των Ε.Ε.Ο. καθώς ενημερώνονται πλέον στην αρχή της εκάστοτε επικοινωνίας, ότι «η κλήση καταγράφεται».

## **Κεφάλαιο 8-Συμπεριφορές Καταναλωτών απέναντι στον Δανεισμό**

Πώς γίνεται ο δανεισμός του κυριότερου φορέα της οικονομίας; Ποιες είναι οι ανάγκες των νοικοκυριών όταν απευθύνονται στις τράπεζες και ζητούν ένα δάνειο; Ίσως είναι για λόγους επιβίωσης (λόγοι υγείας, εύρεση στέγης, τροφής κοκ) είτε για βελτίωση των συνθηκών ζωής και καλοπέραση (αγορές ειδών πολυτελείας, διακοποδάνεια κοκ). Όποιοι και να είναι τελικά οι λόγοι, οι δανειολήπτες έχουν δικό τους σκεπτικό και κινούνται ανάλογα των αναγκών τους.

### **8.1 Δείκτες αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας νοικοκυριών**

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, κάθε τράπεζα έχει το δικό της μοντέλο credit scoring, όπου θέτει κάποιους δείκτες και βαθμολογεί/μετρά τον κίνδυνο του δανείου και την πιθανότητα αθέτησης. Πίνακας κριτηρίων αξιολόγησης ήταν και το σύστημα των 5C's όπως και του CAMPARI. Οι πιο συνηθισμένοι δείκτες αξιολόγησης της πιστοληπτικής ιδιότητας των ιδιωτών, είναι οι ακόλουθοι (Π. Παπαζαχαρίου, 2011, σελ.3):

- η οικογενειακή κατάσταση και τα έξοδα, ιδίως οι ανελαστικές δαπάνες
- το εισόδημα και η σταθερότητά του (ιστορικό απασχόλησης, κλάδος, θέση εργασίας)
- η σχέση εισοδήματος/δαπανών και το καθαρό ελεύθερο εισόδημα (=διαθέσιμο για την εξόφληση του χρέους)
- το μορφωτικό και κοινωνικό προφίλ του νοικοκυριού
- το καταναλωτικό προφίλ του νοικοκυριού
- οι προβλέψεις δαπανών και αναγκών (π.χ. εκπαίδευση παιδιών)
- ο οικονομικός σχεδιασμός και η οικογενειακή διαχείριση (ατομικό management)
- η φερέγγυα συναλλακτική συμπεριφορά και το πιστωτικό ιστορικό
- η αξία και η ποιότητα (=ευχέρεια ρευστοποίησης και κίνδυνοι) των προσφερόμενων εξασφαλίσεων
- η καθαρή περιουσιακή κατάσταση

Το τραπεζικό σύστημα, δυστυχώς δεν απέφυγε τους πειρασμούς της υποτίμησης του οφέλους από τη χρήση μιας ολοκληρωμένης αξιολόγησης της περιόδου της «ευφορίας της λιανικής τραπεζικής» και έτσι δεν κατάφερε να ελαχιστοποιήσει την ανάληψη πιστωτικών κινδύνων. Αρκετές φορές επικεντρωνόταν μόνο στη χρήση ενός δείκτη-κανόνα που εκφράζει ότι «οι δόσεις του συνόλου των δανείων ενός νοικοκυριού δεν πρέπει να υπερβαίνουν το 30 ή 40% του συνολικού εισοδήματος». Αυτός ο δείκτης είναι γνωστός ως *δείκτης δανειακής*

επιβάρυνσης (X) και εκφράζει το ποσοστό του εισοδήματος που δαπανάται στην εξόφληση του χρέους σε μια περίοδο:

$$X = \text{δόσεις χρέους} / \text{εισόδημα} (\%)$$

Παρόλο που με τον δείκτη αυτόν, επιχειρείται η εξασφάλιση του περιθωρίου ασφαλείας μέσα στον οικογενειακό προϋπολογισμό, δηλαδή της επάρκειας εισοδήματος προκειμένου να εξυπηρετηθούν και οι δόσεις αποπληρωμής του δανείου, αυτό δεν είναι αρκετό, καθώς σε ένα νοικοκυριό προκύπτουν και έκτακτα έξοδα –αβεβαιότητες μέλλοντος (λόγοι υγείας, ανεργία, μείωση εισοδήματος, αλλαγή οικογενειακής κατάστασης κοκ).

Αντίστοιχοι δείκτες είναι ο δείκτης ελάχιστου κόστους ζωής (KZ) ο οποίος συνδέεται άμεσα με το προφίλ του καταναλωτή, τα εισοδήματά του και τις δαπάνες του. Αυτός εκφράζεται ως εξής:

$$KZ = \text{ανελαστική δαπάνη} / \text{εισόδημα} (\%).$$

Γενικά μια τράπεζα προσπαθεί μέσω του προφίλ του δανειολήπτη, με τη βοήθεια διαφόρων δεικτών και γενικά μέσα από προβλέψεις που δεν μπορούν να θεωρηθούν ασφαλείς, να διαχειριστεί διαφορετικούς ανθρώπους και ποικίλες ανάγκες αλλά και να προλάβει πιθανές μελλοντικές ζημιές της.

## **8.2 Παράγοντες επηρεασμού του καταναλωτή**

Γιατί αναφερόμαστε σε ποικίλες ανάγκες και διαφορετικούς ανθρώπους; Δεν έχουν όλοι οι καταναλωτές και όλα τα νοικοκυριά τις ίδιες ανάγκες; Σύμφωνα με το βασικό μοντέλο συμπεριφοράς του καταναλωτή, γνωρίζουμε ότι η καταναλωτική συμπεριφορά ενός ατόμου μπορεί να ενεργοποιηθεί ως αποτέλεσμα επηρεασμών τους οποίους δέχεται από το οικονομικό (ευνοϊκές ή δυσοίωνες οικονομικές συνθήκες), πολιτικό (ομαλό ή ταραχώδες πολιτικό σκηνικό) και τεχνολογικό περιβάλλον (τεχνολογική πρόοδος ή ύφεση) και/ή το μείγμα μάρκετινγκ της επιχείρησης σε επίπεδο προϊόντος, τιμής διανομής και προώθησης (π.χ. μια διαφήμιση στην τηλεόραση ή η έκπτωση στην τιμή ενός προϊόντος) (Γ. Μπάλας & Π. Παπασταθοπούλου, 2003, σελ.21).

Οι κυριότεροι παράγοντες επηρεασμού της αγοραστικής συμπεριφοράς καταναλωτή είναι οι ακόλουθοι (Γ. Μπάλας & Π. Παπασταθοπούλου, 2003, σελ.22):

- Πολιτιστικοί παράγοντες
  - κουλτούρα (όπως αξίες, πεποιθήσεις, αντιλήψεις)
  - υπο-κουλτούρα (όπως γλώσσα, θρησκεία, γεωγραφική περιοχή)

- Κοινωνικοί παράγοντες
  - κοινωνική τάξη (όπως καταγωγή, μορφωτικό επίπεδο, τόπος διαμονής)
  - κοινωνικούς ρόλους (όπως status, ρόλος πατέρα/συζύγου)
  - ομάδες αναφοράς (όπως οικογένεια, συνάδελφοι, θρησκευτικές ομάδες)
  - καθοδηγητές γνώμης (πηγές άντλησης πληροφοριών για προϊόντα και μάρκες)
  
- Δημογραφικοί παράγοντες
  - ηλικία και φάση κύκλου ζωής του ατόμου
  - εκπαιδευτικό επίπεδο
  - επάγγελμα
  - οικονομική κατάσταση
  
- Ψυχολογικοί παράγοντες
  - προσωπικότητα (όπως αυτοπεποίθηση, κοινωνικότητα, αυτοέλεγχος)
  - αυτό-εντύπωση (η εικόνα που έχει κάποιος για τον εαυτό του)
  - τρόπος ζωής (ψυχογραφικά χαρακτηριστικά, όπως αξίες, ενδιαφέροντα)
  - παρακίνηση
  - αντίληψη
  - μάθηση
  - πιστεύω και στάσεις ζωής.

### **8.3 Συμπεριφορά τραπεζικού πελάτη πριν και μετά τον δανεισμό**

Μετά τη χρηματοπιστωτική απελευθέρωση, τις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας στους τομείς της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών που έχουν εφαρμογές στον τραπεζικό τομέα αλλά και την απώλεια εισοδήματος των καταναλωτών, οι ελληνικές τράπεζες ήταν υποχρεωμένες στο νέο μακροπεριβάλλον της Ευρωπαϊκής Ένωσης να στοχεύσουν σε μια συνεχή αύξηση της ανταγωνιστικότητάς τους, ώστε όχι μόνο να αναπτυχθούν, αλλά και να επιβιώσουν.

Προσεγγίζοντας τον τραπεζικό πελάτη, οι τράπεζες διαπίστωσαν ότι *ο σημερινός τραπεζικός πελάτης διαφέρει από αυτόν του παρελθόντος στα εξής σημεία* (ΕΕΤ, Γ', 2006, σελ.136):

- έχει υψηλότερο βιοτικό και μορφωτικό επίπεδο από ό,τι στο παρελθόν και επομένως είναι πιο απαιτητικός σε θέματα ποιότητας
- είναι πιο ενημερωμένος, γιατί έχει εύκολη πρόσβαση σε πληθώρα πληροφοριών που του δίνουν τη δυνατότητα άμεσης σύγκρισης των ανταγωνιστικών προϊόντων
- βρίσκει ελάχιστες και ασήμαντες διαφορές μεταξύ των προϊόντων
- επιζητεί εξατομικευμένη εξυπηρέτηση
- έχει περιορισμένο χρόνο και ανάγκη για ευκολία και ταχύτητα εξυπηρέτησης
- είναι λιγότερο πιστός σε μια τράπεζα
- επηρεάζεται περισσότερο από ό,τι στο παρελθόν από την τιμολογιακή πολιτική κάθε τράπεζας.

Επομένως, η απόφαση του πελάτη να συνεργαστεί με μια τράπεζα, δεν είναι εύκολη υπόθεση για να κερδηθεί. Γενικά ο καταναλωτής, όταν αναγνωρίσει την ύπαρξη του προβλήματος του, θα αναζητήσει τρόπο επίλυσης και ικανοποίησης του. Θα αρχίσει να αναζητά πληροφορίες από τους γνωστούς του, τους υπαλλήλους των τραπεζών, τα ΜΜΕ (διαφημίσεις) καθώς και άλλες δημόσιες πηγές (μελέτες, internet). Έπειτα θα επεξεργαστεί την πληθώρα των πληροφοριών που έχει συγκεντρώσει κατά διαφορετικό τρόπο και σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της προσωπικότητας του θα τις φιλτράρει αναλόγως. Οι ιδιαιτερότητες αυτές, είναι τα όσα προαναφέρθηκαν ως «παράγοντες επηρεασμού» του και είναι οι πολιτιστικοί, οι κοινωνικοί, οι δημογραφικοί και οι ψυχολογικοί παράγοντες.

Από τη στιγμή που θα αποφασίσει προς τα πού θα κινηθεί, προσέρχεται στο κατάστημα και αναζητά επιπλέον πληροφορίες είτε ξεκινά τη διαδικασία της συναλλαγής του νέου προϊόντος. Στο σημείο εκείνο, η κατάσταση συνεχίζει να είναι *κρίσιμη*, καθώς η τελική συναλλαγή με τον αρμόδιο υπάλληλο είναι αυτή που θα κρίνει το αν θα υπογραφεί τελικά η τελική σύμβαση ή όχι. Οι εμπειρίες των τραπεζικών λένε, ότι πολλές φορές ένας πελάτης αλλάζει γνώμη ακόμα και την τελευταία στιγμή, γιατί απλά κάτι του άλλαξε τη διάθεση αγοράς/συμφωνίας (κάποιος επιπλέον όρος που δεν γνώριζε, κάποια διαφωνία με τον υπάλληλο ή κάποια εξωτερική επιρροή από τον κόσμο του καταστήματος).

Η αγοραστική συμπεριφορά μετά την αγορά, συνδέεται με την αντίληψη του αγοραστή για την εγγύτητα ανάμεσα στο προσδοκώμενο και το αντιλαμβανόμενο επίπεδο ποιότητας των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας. Αν το επίπεδο είναι το ίδιο, τότε ο πελάτης μένει ικανοποιημένος και συνεχίζει τη συνεργασία. Αν η υπηρεσία είναι τελικά κατώτερης των προσδοκιών της, τότε ο πελάτης δυσαρεστείται και είτε διακόπτει τη συνεργασία αθόρυβα,

είτε παραπονείται στη Διοίκηση, σε Ινστιτούτα Καταναλωτών, είτε γίνεται ο ίδιος μια ζωντανή δυσφήμιση προς το περιβάλλον του.

Για αρκετά από τα τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες, η διαδικασία αξιολόγησης είναι κάπως περίπλοκη και δεν είναι τόσο ξεκάθαρη, αφού ο καταναλωτής πριν τη χρήση του προϊόντος, δεν έχει ξεκάθαρη εικόνα του πώς ακριβώς θα αξιοποιηθεί η τραπεζική υπηρεσία (όταν π.χ. δεν τηρείται πλήρως το επενδυτικό του πλάνο) και άρα δεν μπορεί να κρίνει ξεκάθαρα την τραπεζική αποδοτικότητα. Μην ξεχνάμε άλλωστε, ότι οι τραπεζικοί πελάτες, δεν έχουν τις εξειδικευμένες γνώσεις και την εμπειρία για να αξιολογήσουν ό,τι τους προσφέρεται από τους τραπεζικούς υπαλλήλους.

Τα τραπεζικά ιδρύματα, από την πλευρά τους, επενδύουν πολύ στη γνώμη του πελάτη και στο αν θα αποκτήσουν έναν μελλοντικό *δυσφημιστή* ή έναν μελλοντικό *πιστό τους πελάτη* που θα αποκτήσει στην πορεία και άλλες συνεργασίες με την τράπεζα τους. Για τον λόγο αυτό, δίνουν αξία στον βαθμό ικανοποίησης του τραπεζικού πελάτη και τον εκτιμούν με τους εξής τρόπους (EET, Γ', 2006, σελ.145):

- αντικειμενικές μεθόδους (παρακολούθηση διαχρονικής εξέλιξης τζίρου σε κάθε προσφερόμενη υπηρεσία, μεριδίων αγοράς, ποσοστών πιστών πελατών κλπ)
- ελέγχους ποιότητας (με ερευνητές που παριστάνουν τους πελάτες – mystery shoppers, εσωτερικούς ελέγχους και επιθεωρητές)
- αναλύσεις παραπόνων
- έρευνες σε υπάρχοντες πελάτες
- έρευνες σε ανενεργούς πελάτες
- έρευνες σε απολεσθέντες πελάτες
- έρευνες σε πελάτες του ανταγωνισμού
- έρευνες στους υπαλλήλους της τράπεζας
- ομάδες εστίασης και συνεντεύξεις σε βάθος
- ανάλυση κρίσιμων συμβάντων (γεγονότων που αποτυπώθηκαν στη μνήμη των πελατών, γιατί τα βίωσαν ως πολύ θετικά ή πολύ αρνητικά)
- αναλύσεις προτάσεων του προσωπικού
- αναλύσεις λαθών και των επιπτώσεών τους ή/και
- συγκριτική αξιολόγηση-benchmarking (με συγκεκριμένους δείκτες).

## **Κεφάλαιο 9 - Ανάλυση Ερωτηματολογίου**

Έχοντας παρουσιάσει το θεωρητικό κομμάτι των οικονομικών κυκλωμάτων και τα στατιστικά στοιχεία της σημερινής οικονομίας, προχωρήσαμε και στη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου (παράρτημα Α) από εθελοντές ιδιώτες οι οποίοι είχαν την *ιδιότητα του «πελάτη τραπεζικών προϊόντων/υπηρεσιών»*. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου επιβεβαιώνουν τα όσα συζητήθηκαν μέχρι τώρα στην παρούσα διατριβή.

### **9.1 Παρουσίαση και Σκοπός Ερωτηματολογίου**

Σε συνέχεια και συμπληρωματικά των στατιστικών στοιχείων της Τράπεζας της Ελλάδος και της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, σχετικά με τη *σχέση των τραπεζών και των καταναλωτών στα σημερινά οικονομικά δεδομένα*.

Ουσιαστικά, το ερωτηματολόγιο βασίστηκε στο αν οι καταναλωτές είχαν απευθυνθεί κάποια στιγμή της ζωής τους στις τράπεζες, προκειμένου να πάρουν κάποιο τραπεζικό προϊόν και ποια ήταν η συμπεριφορά τους και οι απόψεις τους έκτοτε για τις τράπεζες και τις υπάρχουσες οικονομικές συνθήκες. Να σημειωθεί, ότι τα «τραπεζικά προϊόντα» περιορίστηκαν στα *καταναλωτικά δάνεια και στις πιστωτικές κάρτες*. Ο λόγος που δεν επεκταθήκαμε και στα *στεγαστικά δάνεια*, ήταν γιατί ο καταναλωτής αντιμετωπίζει με άλλα κριτήρια την αγορά σπιτιού -αφο ύ την βλέπει ως «*απόφαση ζωής*»- και με εντελώς διαφορετικά κριτήρια τις μικροαγορές και τις τρέχουσες ανάγκες του (αγορά αυτοκινήτου, εξοπλισμός σπιτιού, ανάγκες μετρητών, διακοποδάνειο, δάνειο σπουδών κοκ). Δεν είναι τυχαίο άλλωστε που τα Τραπεζικά Ιδρύματα έχουν διαχωρισμένες τις Διευθύνσεις Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης, αφού τα κριτήρια αξιολόγησης αλλά και το προφίλ των υποψηφίων πελατών, διαφέρουν αρκετά.

Αρχικά οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν στα *δημογραφικά τους στοιχεία* (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, μορφωτικό επίπεδο, επάγγελμα και μηνιαίο καθαρό ατομικό εισόδημα).

Στη συνέχεια τους ζητήθηκε να απαντήσουν δύο φορές στις *ίδιες ερωτήσεις*, σχετικά με την *προσωπική τους εμπειρία* που αφορούσε στη διαδικασία έκδοσης τραπεζικών προϊόντων (ταχύτητα, ευκολία, εμπιστοσύνη κατά την υπογραφή των συμβάσεων και παροχή στοιχείων τους σε τρίτους), τους λόγους έκδοσής τους (βιοποριστικοί ή οικονομική άνεση) και το αν ήταν συνεπείς στις καταβολές των δόσεων τους. Η επανάληψη των ίδιων ερωτήσεων ήταν απαραίτητη, καθώς αναφερόμασταν σε δύο διαφορετικές χρονικές περιόδους: την προ



οικονομικής κρίσης και τη μετά ΔΝΤ εποχή. Δυστυχώς, δεν μπορούμε να τις ονομάσουμε “προ και μετά οικονομικής κρίσης”, γιατί πολύ απλά η κρίση δεν έχει παρέλθει ακόμα.

Στην επόμενη φάση του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις αποσκοπούσαν στο να εξεταστούν οι προσδοκίες των καταναλωτών έναντι των τραπεζών και του κράτους. Έτσι ερωτήθηκαν για την καλή πίστη-αισιοδοξία-ελπίδα που δείχνουν απέναντι στις Τράπεζες και στο Κράτος σχετικά με το μέλλον το δικό τους και της ελληνικής οικονομίας, για το αν θεωρούν πως άλλαξε η συμπεριφορά των τραπεζών μετά την κρίση, αλλά και για την αντιμετώπιση που είχαν από τις Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών (πρώην “Εισπρακτικές”) σε πιθανή καθυστέρηση των πληρωμών τους.

Τέλος, στην τελευταία ερώτηση, κλήθηκαν να κρίνουν ποια είναι η κυριότερη αιτία της σημερινής οικονομικής κατάστασης. Σε αυτό το σημείο, θέλω να σχολιάσω, πως αυτή η ερώτηση για το «ποιος φταίει» μάλλον τους έδινε το «βήμα» και την ευκαιρία να πουν τι είναι αυτό που πρέπει να αλλάξει προκειμένου να επέλθει η ισορροπία στη οικονομία μας, αφού φάνηκε να απαντούν όλοι με επαναστατικό ύφος και (ίσως) με κραυγή απόγνωσης.

### **9.1.1 Προφίλ ερωτηθέντων**

Το πλήθος των ερωτηθέντων ανήλθε στους 85, εκ των οποίων οι 39 ήταν άντρες (45,9%) και οι 46 γυναίκες (54,1%).

Ο κυριότερος όγκος ερωτηθέντων (45,9%) κινήθηκε στην ηλικία των 25-35, οι 36-50 αποτέλεσαν το 34,1% του δείγματος, οι 51-65 το 10,6%, ενώ οι μεγαλύτεροι σε ηλικία (66+) ήταν μόλις το 9,4%.

Οι άγαμοι (45,9%) και οι έγγαμοι (44,9%) ουσιαστικά αποτέλεσαν σχεδόν όλο το δείγμα.

Το μορφωτικό επίπεδο κινήθηκε σε όλα τα πεδία, με τους απόφοιτους του Λυκείου/IEK να πλειοψηφούν (28,2%), όπως φαίνεται και από τον πίνακα Α:

**Πίνακας Α –ερώτηση 4 ερωτηματολογίου**

| Μορφωτικό επίπεδο | Δημοτικό -Γυμνάσιο | Λύκειο -IEK | ΤΕΙ  | ΑΕΙ  | Μεταπτυχιακό | Διδακτορικό | Σύνολο |
|-------------------|--------------------|-------------|------|------|--------------|-------------|--------|
| Ποσοστό           | 11,8               | 28,2        | 12,9 | 20,0 | 24,7         | 2,4         | 100%   |

Πηγή: Στοιχεία έρευνας

Στο επάγγελμα (πίνακας Β) υπερίσχυσαν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι (62,3%), οι οποίοι συμπαρέσυραν την πλειοψηφία (42,3%) του μηνιαίου καθαρού ατομικού εισοδήματος στα 1.201-2.000€ (πίνακας Γ).

**Πίνακας Β –ερώτηση 5 ερωτηματολογίου**

| Επάγγελμα      | Ιδιωτ. Υπαλ. | Δημ. Υπαλ. | Ελευθ. Επαγγ. | Συντα-ξιούχος | Άνεργος | Φοιτητής | Οικιακά | Άλλο | Σύνολο      |
|----------------|--------------|------------|---------------|---------------|---------|----------|---------|------|-------------|
| <b>Ποσοστό</b> | 62,3         | 7,1        | 5,9           | 9,4           | 8,2     | 1,2      | 2,4     | 3,5  | <b>100%</b> |

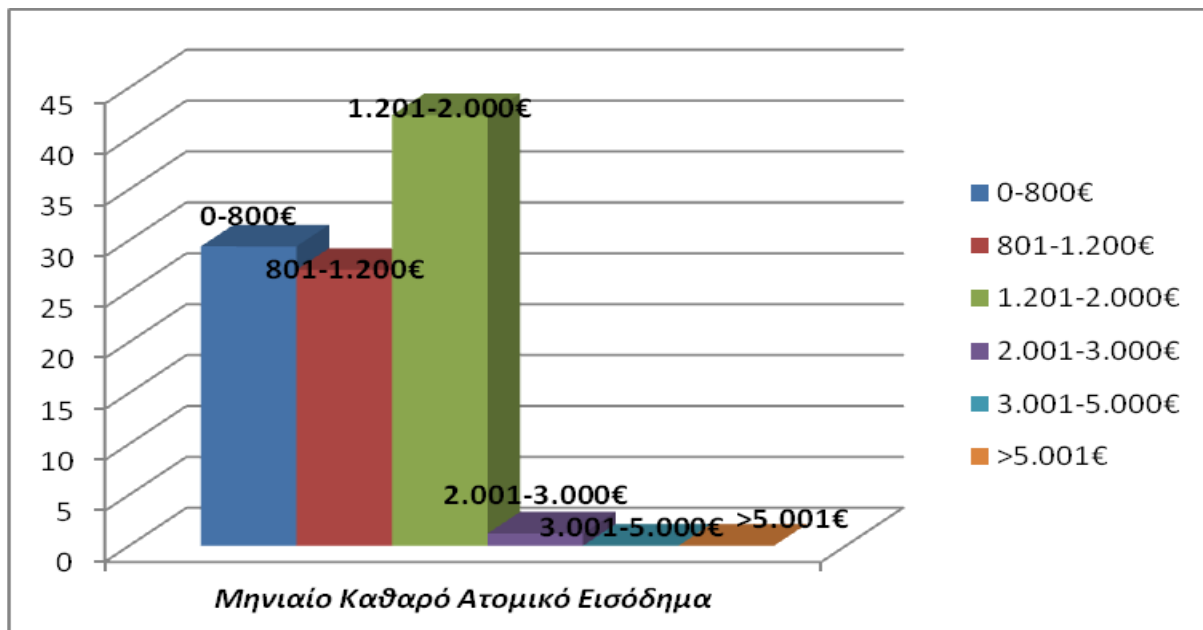
Πηγή: Στοιχεία έρευνας

**Πίνακας Γ –ερώτηση 6 ερωτηματολογίου**

| Μηνιαίο Καθ. Ατομ. Εισόδημα | έως 800€ | 801-1.200€ | 1.201-2.000€ | 2.001-3.000€ | 3.001-5.000€ | >5.001€ | Σύνολο      |
|-----------------------------|----------|------------|--------------|--------------|--------------|---------|-------------|
| <b>Ποσοστό</b>              | 29,4     | 27,1       | 42,3         | 1,2          | 0,0          | 0,0     | <b>100%</b> |

Πηγή: Στοιχεία έρευνας

Έχει ενδιαφέρον να δούμε και σε διάγραμμα (διάγραμμα 9.1) πού κυμαίνεται το εισόδημα των ατόμων που δέχτηκαν να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο, καθώς αυτοί είναι τελικά όσοι καθόρισαν το ποσοστό πίστης στις τράπεζες και στο κράτος, στην παρούσα έρευνα. Σίγουρα λοιπόν αναφερόμαστε σε καταναλωτές χαμηλού έως μεσαίου εισοδήματος (με ικανοποιητικό εισόδημα προκειμένου να τους εγκριθεί το προϊόν, αλλά με χαμηλό εισόδημα ώστε να ζήσουν άνετα).



**Διάγραμμα 9.1**

### 9.1.2 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου

Στην ανάλυση των αποτελεσμάτων, κάποιες ερωτήσεις φαίνεται να δίνουν εντελώς διαφορετικές απαντήσεις στο “πριν” και το “μετά”. Χαρακτηριστικό είναι ότι *προ κρίσης* είχε πάρει τραπεζικό προϊόν το 96,5% των ερωτηθέντων (17,1% δάνειο, 50% κάρτα και 32,9% και τα 2 αυτά προϊόντα) (διάγραμμα 9.2), ενώ *μετά ΔΝΤ* πήρε μόλις το 32,9% στο σύνολο των ερωτηθέντων (διάγραμμα 9.3).



Διάγραμμα 9.2

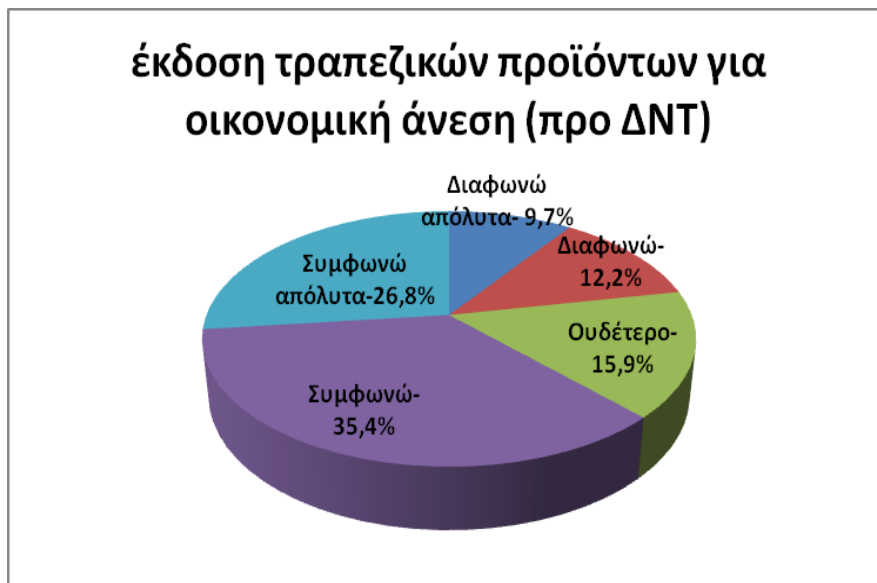


Διάγραμμα 9.3

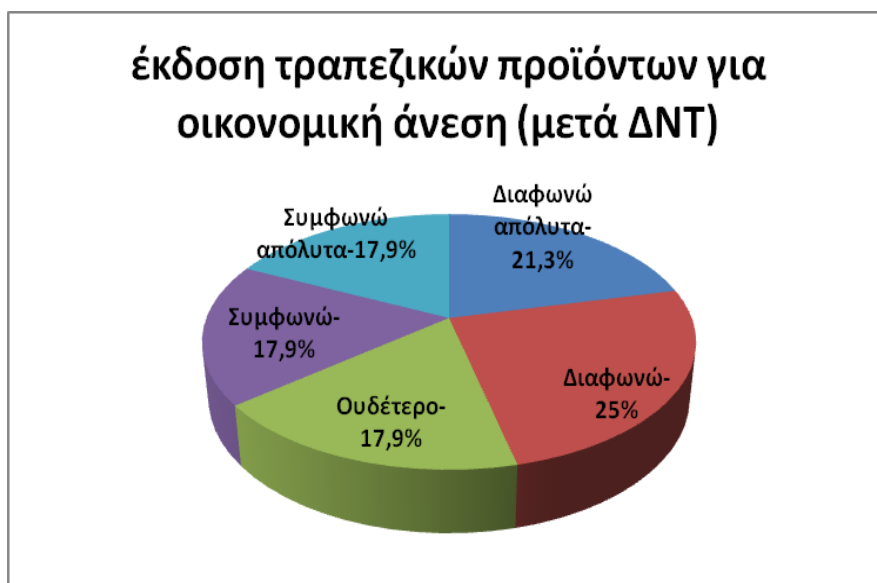
Συγκρίνοντας στη συνέχεια, τους 2 πίνακες του ερωτηματολογίου (πίνακας 1 & πίνακας 2) που έχουν ακριβώς τις ίδιες ερωτήσεις, αλλά σε διαφορετική χρονική περίοδο, παρατηρούμε τα ποσοστά των απαντήσεων να αλλάζουν σημαντικά· ενώ π.χ. αρχικά οι καταναλωτές

συμφωνούν στην πλειοψηφία τους ότι η διαδικασία έκδοσης τραπεζικών προϊόντων ήταν απλή, γρήγορη, χωρίς πολλά δικαιολογητικά, στη συνέχεια αρχίζουν να μοιράζονται οι απόψεις σε όλη την 5βαθμη κλίμακα (ερωτήσεις ερωτηματολογίου 9-10 & 16-17).

Επίσης, ενώ αρχικά είχαν πάρει δάνειο οι περισσότεροι για μεγαλύτερη οικονομική άνεση και πολυτέλεια, στην πορεία οι λόγοι έγιναν βιοποριστικοί για το ποσοστό του 32,9% που ξαναπήρε τραπεζικό προϊόν (ερωτήσεις ερωτηματολογίου 12 & 19). Έχει ενδιαφέρον να παρουσιαστούν τα δύο διαγράμματα (διαγράμματα 9.4 & 9.5 αντίστοιχα) όπου δείχνουν πόσο μειώνονται αυτοί που έπαιρναν το προϊόν για άνεση (Συμφωνώ απόλυτα & Συμφωνώ) και πόσο αυξάνονται αυτοί που το είχαν ανάγκη (Διαφωνώ απόλυτα & Διαφωνώ).



Διάγραμμα 9.4



Διάγραμμα 9.5

Το φαινόμενο της αλλαγής των λόγων απόκτησης τραπεζικών προϊόντων (άνεση ή ανάγκη), εξηγεί και τα στατιστικά στοιχεία όπου φαίνεται πως όλο και περισσότεροι οφειλέτες αρχίζουν να μην είναι πάντα συνεπείς στις δόσεις τους (8,5% →21,4%), αφού η οικονομική τους κατάσταση είχε αρχίσει ήδη να δυσχεραίνει (ερωτήσεις ερωτηματολογίου 13 & 20).

Παραθέτω αυτούσιους τους 2 πίνακες του ερωτηματολογίου με τα ποσοστά τους (%), προκειμένου να αντιπαρατεθούν και να φανούν οι διαφορές των δύο οικονομικών εποχών:

**Πίνακας 1 ερωτηματολογίου**

| <i>προ ΔΝΤ εποχή</i>  | Διαφωνώ<br>απόλυτα<br>(1) | Διαφωνώ<br>(2) | Ουδέτερο<br>(3) | Συμφωνώ<br>(4) | Συμφωνώ<br>απόλυτα<br>(5) |
|---|---------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 9) Η διαδικασία έκδοσης που ακολουθήθηκε από την Τράπεζα, ήταν βατή και γρήγορη.  | 0,0                       | 1,2            | 7,3             | 56,1           | 35,4                      |
| 10) Η διαδικασία έκδοσης, δεν απαιτούσε πολλά δικαιολογητικά και το προϊόν εγκρίθηκε εύκολα.  | 2,4                       | 4,9            | 15,9            | 40,2           | 36,6                      |
| 11) Η εμπιστοσύνη που δείξατε στην Τράπεζα ήταν τόσο μεγάλη που υπογράψατε τις συμβάσεις χωρίς να διαβάσετε αναλυτικά τους όρους.   | 7,3                       | 13,4           | 15,9            | 41,5           | 21,9                      |
| 12) Η έκδοση των προϊόντων έγινε για μεγαλύτερη οικονομική άνεση (αγορές, διακοποδάνεια...) και όχι για βιοποριστικούς λόγους.      | 9,7                       | 12,2           | 15,9            | 35,4           | 26,8                      |
| 13) Ήσασταν πάντα συνεπείς στις υποχρεώσεις των δόσεων σας.   | 0,0                       | 8,5            | 7,3             | 25,6           | 58,6                      |
| 14) Σας είχε απασχολήσει το αν θα δοθούν τα στοιχεία σας σε Τρίτους (π.χ. Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, δηλ. πρώην Εισπρακτικές). | 17,1                      | 18,3           | 15,9            | 18,3           | 30,4                      |

Πηγή: Στοιχεία έρευνας

**Πίνακας 2 ερωτηματολογίου**

| <i>μετά ΔΝΤ εποχή</i>   | Διαφωνώ<br>απόλυτα<br>(1) | Διαφωνώ<br>(2) | Ουδέτερο<br>(3) | Συμφωνώ<br>(4) | Συμφωνώ<br>απόλυτα<br>(5) |
|---|---------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 16) Η διαδικασία έκδοσης που ακολουθήθηκε από την Τράπεζα, ήταν βατή και γρήγορη.   | 21,4                      | 21,4           | 21,4            | 21,4           | 14,4                      |
| 17) Η διαδικασία έκδοσης, δεν απαιτούσε πολλά δικαιολογητικά και το προϊόν εγκρίθηκε εύκολα.                                      | 28,6                      | 39,3           | 10,7            | 17,9           | 3,5                       |
| 18) Η εμπιστοσύνη που δείξατε στην Τράπεζα ήταν τόσο μεγάλη που υπογράψατε τις συμβάσεις χωρίς να διαβάσετε αναλυτικά τους όρους. | 21,4                      | 28,6           | 14,3            | 25,0           | 10,7                      |

|   |      |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|------|
| 19) Η έκδοση των προϊόντων ζητήθηκε για μεγαλύτερη οικονομική άνεση (αγορές, διακοποδάνεια...) και όχι για βιοποριστικούς λόγους. | 21,3 | 25,0 | 17,9 | 17,9 | 17,9 |
| 20) Είστε πάντα συνεπείς στις υποχρεώσεις των δόσεων σας.   | 3,6  | 21,4 | 17,9 | 14,3 | 42,8 |
| 21) Σας απασχολεί το αν θα δοθούν τα στοιχεία σας σε Τρίτους (π.χ. Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, δηλ. πρώην Εισπρακτικές).      | 14,3 | 7,1  | 21,4 | 21,4 | 35,8 |

Πηγή: Στοιχεία έρευνας

Έχει ενδιαφέρον να δούμε και τα ποσοστά (%) του πίνακα 3 του ερωτηματολογίου, αφού κάποιες ερωτήσεις πραγματικά διχάζουν (π.χ. αν οι τράπεζες θα δημιουργήσουν νέα προϊόντα), σε αντίθεση με άλλες που είναι εντελώς ξεκάθαρες, όπως π.χ. το ότι η έγκριση των τραπεζικών προϊόντων γίνεται πλέον πολύ πιο δύσκολα από το παρελθόν (70,5%):

Πίνακας 3

|  | Διαφωνώ<br>απόλυτα<br>(1) | Διαφωνώ<br>(2) | Ουδέτερο<br>(3) | Συμφωνώ<br>(4) | Συμφωνώ<br>απόλυτα<br>(5) |
|--|---------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 22) Πιστεύετε ότι οι Τράπεζες εγκρίνουν πλέον πιο δύσκολα τα προϊόντα τους στους καταναλωτές.  | 1,2                       | 1,2            | 0,0             | 27,1           | 70,5                      |
| 23) Πιστεύετε ότι οι Τράπεζες θα προσαρμόσουν τις απαιτήσεις τους έναντι των οφειλετών, βάσει των νέων οικονομικών καταστάσεων (π.χ. «κούρεμα» οφειλών..). | 8,2                       | 28,2           | 24,7            | 30,7           | 8,2                       |
| 24) Πιστεύετε ότι οι Τράπεζες θα δημιουργήσουν νέα προϊόντα, ώστε να καλύψουν τις νέες ανάγκες των καταναλωτών (νέα δάνεια με χαμηλότερο επιτόκιο..).      | 9,4                       | 31,8           | 20,0            | 32,9           | 5,9                       |
| 25) Έχετε πίστη στις Τράπεζες στο ότι δεν δίνουν τα προσωπικά στοιχεία σας σε Τρίτους.   | 38,8                      | 38,8           | 12,9            | 7,1            | 2,4                       |
| 26) Έχετε αποδεχτεί το γεγονός ότι βάσει Νόμων, μπορούν να σας καλούν και οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών (Ε.Ε.Ο.).                                      | 21,2                      | 21,2           | 21,2            | 27,0           | 9,4                       |
| 27) Έχετε δεχτεί φραστική επίθεση από Ε.Ε.Ο.   | 41,2                      | 20,0           | 17,6            | 11,8           | 9,4                       |
| 28) Έχετε δεχτεί ενημέρωση από Ε.Ε.Ο. η οποία ήταν τυπική και ευγενική   | 21,2                      | 12,9           | 23,5            | 21,2           | 21,2                      |
| 29) Πιστεύετε ότι το Κράτος θα “αναγκάσει” τις Τράπεζες να γίνουν πιο διαλλακτικές με τους οφειλέτες τους.   | 21,2                      | 36,5           | 17,6            | 21,2           | 3,5                       |
| 30) Πιστεύετε ότι το Κράτος θα σας προστατεύσει μέσω Νόμων κατά των Ε.Ε.Ο.   | 27,1                      | 35,3           | 21,2            | 12,9           | 3,5                       |

Πηγή: Στοιχεία έρευνας

Η ομοφωνία των καταναλωτών στο ότι οι τράπεζες δεν εγκρίνουν πλέον εύκολα τα προϊόντα τους, φαίνεται και στο διάγραμμα 9.6.



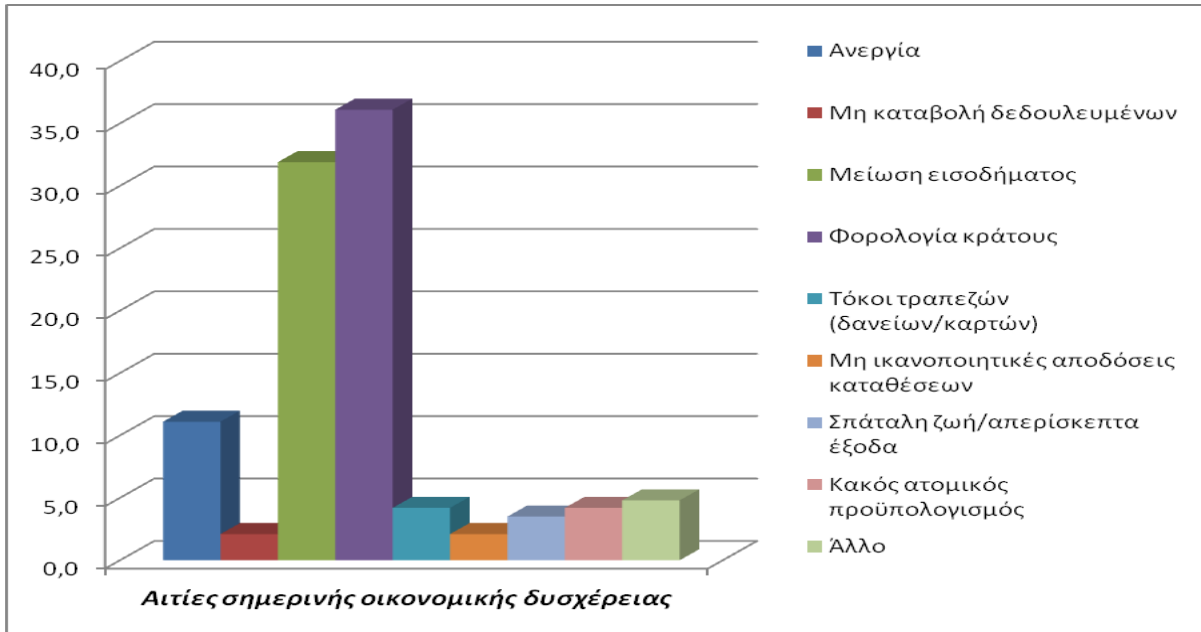
Διάγραμμα 9.6

Σαν τελευταίο πίνακα με ποσοστά (πίνακας Δ) θα παρουσιάσουμε τις απαντήσεις στο τι θεωρούν οι καταναλωτές ότι ευθύνεται για τη σημερινή ατομική οικονομική τους δυσχέρεια (όχι κρατική). Η πλειοψηφία αυτών θεωρεί τη *μείωση του εισοδήματός τους* (31,9%) και τη *φορολογία του κράτους* (36,1%) ως τα κυριότερα αίτια. Μόνο ένα θαρραλέο ποσοστό του 4,2% με επίγνωση, παραδέχτηκε ότι φταίει ο κακός ατομικός του προϋπολογισμός και ένα ακόμα πιο θαρραλέο 3,5% ότι ευθύνεται η σπάταλη ζωή και τα απερίσκεπτα έξοδα του. Τα ποσοστά αυτά αξίζει να αποτυπωθούν και στο διάγραμμα 9.7.

Πίνακας Δ –ερώτηση 31

| Αιτίες σημερινής οικονομικής δυσχέρειας<br>(σε ατομικό επίπεδο και όχι εθνικό) |       |
|--|-------|
| Ανεργία  | 11,1% |
| Μη καταβολή δεδουλευμένων  | 2,1%  |
| Μείωση εισοδήματος   | 31,9% |
| Φορολογία κράτους  | 36,1% |
| Τόκοι τραπεζών (δανείων / καρτών)  | 4,2%  |
| Μη ικανοποιητικές αποδόσεις καταθέσεων   | 2,1%  |
| Σπάταλη ζωή/απερίσκεπτα έξοδα  | 3,5%  |
| Κακός ατομικός προϋπολογισμός  | 4,2%  |
| Άλλο   | 4,8%  |
| Σύνολο   | 100%  |

Πηγή: Στοιχεία έρευνας



Διάγραμμα 9.7

Ως πρόσθετη και επιμέρους ανάλυση των δεδομένων της έρευνας, εξάγουμε το αποτέλεσμα ότι από τους δημοσίους υπαλλήλους (100%) που πήραν τραπεζικό προϊόν στην πρώτη φάση, μόλις το 16,7% ξαναπήρε. Αντίστοιχα, από τους 96,2% ιδιωτικούς υπαλλήλους που είχαν πάρει δάνειο/κάρτα, μόνο 34,0% πήρε και μετά ΔΝΤ.

Επίσης αναφέρουμε ότι τα ποσοστά δανείων που διανέμονται ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση στις δύο οικονομικές εποχές, είναι σχεδόν ισοκατανομημένα και δεν παρουσιάζουν κάποια υπερβολή. Από αυτούς, οι μεγαλύτεροι σε ηλικία (66+) που πήραν δάνειο μετά ΔΝΤ, ήταν μόνο οι μισοί (50%).

Τέλος να αναφερθεί, πως από αυτούς που δεν είχαν πάρει δάνειο προ κρίσης, τελικά πήρε μετά ΔΝΤ το 33,3% αυτών, άρα λογικά προέκυψαν ανάγκες τις οποίες δεν είχαν την προηγούμενη περίοδο ή μειώθηκε τόσο το εισόδημά τους ώστε να χρειάστηκε ενίσχυσή του από κάποιο τραπεζικό προϊόν.

## 9.2 Συμπεράσματα ερωτηματολογίου

Στο ερωτηματολόγιο μας, φαίνεται να υπάρχει μεγάλη διαφορά στο πόσοι πήραν τραπεζικό προϊόν στις δύο διαφορετικές περιόδους. Οι λόγοι που δεν προχώρησαν σε νέα σύμβαση με τις τράπεζες μπορεί να είναι πολλοί:

- Το εισόδημά τους ήταν επαρκές και δεν χρειάστηκαν επιπλέον οικονομική βοήθεια



- Προχώρησαν σε αίτηση νέου τραπεζικού προϊόντος, η οποία όμως δεν εγκρίθηκε, καθώς δεν πληρούσαν τα νέα αυστηρότερα κριτήρια χρηματοδότησης
- Χρειάζονταν επιπλέον οικονομική ενίσχυση, αλλά δεν επιχείρησαν καν να αιτηθούν για κάποιο νέο προϊόν γιατί γνώριζαν από γνωστούς, ΜΜΕ και τους τραπεζικούς υπαλλήλους ότι οι εγκρίσεις πλέον έχουν περιοριστεί
- Χρειάζονταν επιπλέον οικονομική ενίσχυση, αλλά δεν θέλησαν να αποκτήσουν άλλο ένα προϊόν υπό το φόβο μελλοντικής μείωσης εισοδήματος/ανεργίας και άρα αθέτησης των μελλοντικών τους υποχρεώσεων.

Να σημειωθεί πως αυτοί που τελικά βρέθηκαν να είναι *ενεργοί σε τραπεζικά προϊόντα* ήταν οι *ιδιωτικοί υπάλληλοι* και πριν αλλά και μετά την έλευση του ΔΝΤ στην Ελλάδα. Αντίθετα, οι *δημόσιοι υπάλληλοι*, μετά το ΔΝΤ, “μαζεύτηκαν” οικονομικά και δεν πήραν τελικά άλλο δάνειο/κάρτα. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί σχετικά εύκολα, αν σκεφτούμε ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι ήταν οι πρώτοι που επλήγησαν στο θέμα του μισθού τους, ενώ οι ιδιωτικοί υπάλληλοι υπέστησαν μειώσεις πολύ αργότερα. Έτσι, οι δημόσιοι υπάλληλοι, λογικά υπάγονταν στους παραπάνω λόγους, όπου κάποιος χρειάζεται μεν εισόδημα, αλλά δεν καταλήγει να παίρνει τραπεζικό προϊόν για τα όσα προαναφέραμε. Έτσι, οι ίδιοι ενδέχεται να έθεσαν τους εαυτούς τους σε σκληρότερα μέτρα επιβίωσης ή να έλαβαν «φιλικό» δάνειο από φίλους/γνωστούς.

*Σίγουρο είναι πάντως, ότι σχεδόν όλοι οι καταναλωτές, ανεξαρτήτως επαγγέλματος & εισοδήματος, θεωρούν πως οι τράπεζες εγκρίνουν πλέον πιο δύσκολα τα προϊόντα τους (συμφωνώ απόλυτα: 70,5% και συμφωνώ: 27,1%). Τα ΜΜΕ αναφέρονται συχνά στο «κλείσιμο της στρόφιγγας» των τραπεζών, η αγορά βιώνει καθημερινά την “κάτω του επιθυμητού” ποσότητα χρήματος, οι καταναλωτές τυγχάνουν επικοινωνίας με τις Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών προκειμένου να ενημερωθούν για ληξιπρόθεσμες οφειλές τους, η ανεργία των καταναλωτών δεν καλύπτει μια νέα δανειοδότηση κοκ.*

*Αναφερόμενη στις Ε.Ε.Ο. δεν μπορώ παρά να σχολιάσω το ότι τα αποτελέσματα δεν ήταν τόσο άσχημα όσο παρουσιάζονται στα Μ.Μ.Ε. Ίσως να περίμενε κανείς τα ποσοστά της φραστικής επίθεσης να ήταν πολύ υψηλά. Βλέπουμε όμως ότι αυτό δεν ισχύει και πως υπάρχει *ισοκατανομή στην “τυπική και ευγενική ενημέρωση των οφειλετών”*. Ίσως να ισχύει και αυτό που έχει προαναφερθεί, ότι δηλαδή, μόνο κάποιες λίγες τράπεζες δίνουν αυστηρή «γραμμή» στις Ε.Ε.Ο. και απαιτούν σκληρή επικοινωνία με τους οφειλέτες τους. Άρα, μήπως είναι λίγοι (συγκριτικά με το σύνολο των οφειλετών στην Ελλάδα) αυτοί που τελικά παραπονιούνται και οδηγούνται στους θεσμούς προστασίας τους καταναλωτή; Μήπως η*

έντονη ασχολία των Μ.Μ.Ε. για τους «άτυχους» οφειλέτες, δεν είναι τίποτε άλλο παρά *δήθεν «ενδιαφέρον και προάσπιση συμφερόντων»* των απλών πολιτών σε συνδυασμό με την ακροαματικότητα;

Πάντως η στάση απέναντι στις Τράπεζες σχετικά με το αν δίνουν τα προσωπικά στοιχεία των καταναλωτών στις Ε.Ε.Ο., μοιάζει να μην είναι πλήρως ομαλή και θετική, παρόλο που όταν εξέδιδαν το τραπεζικό προϊόν δεν είχε απασχολήσει ιδιαίτερα τους ερωτηθέντες το αν θα δίνονταν τα στοιχεία τους σε τρίτους.

Άξια λόγου είναι επίσης, η άποψη των καταναλωτών πως η *φορολογία του κράτους και η μείωση του εισοδήματος είναι οι κυριότερες αιτίες* που τους οδήγησαν όλους σε δύσκολη οικονομική κατάσταση. Παρόλη την υπαιτιότητα του Κράτους, υπάρχει μια *σχετική πίστη σε αυτό* για να βρει τρόπους διαλλακτικούς και να προστατεύσει τους οφειλέτες από τράπεζες και τρίτους, παρόλο που το ποσοστό διαφωνίας αναμενόταν να είναι μεγαλύτερο (ερωτήσεις ερωτηματολογίου 29 & 30).

Αυτό δεν είναι άλλωστε και το κλίμα των ημερών; Από «μέρα σε μέρα» αναμένονται αποφάσεις και διατάξεις σχετικά με τα *υπερχρεωμένα νοικοκυριά* και τις νέες υποχρεώσεις-απαιτήσεις των τραπεζών έναντι αυτών των νοικοκυριών. Οι καταναλωτές-οφειλέτες απλά περιμένουν αυτές τις μεταρρυθμίσεις που θα τους δώσουν μια «ανάσα» για να συνεχίσουν.

## **Κεφάλαιο 10 – Συμπεράσματα**

Αναμφίβολα, η παγκόσμια οικονομική κρίση έχει επηρεάσει εντόνως και την Ελλάδα. Η οικονομία της χώρας μας κλονίζεται συνεχώς, όπως διαφαίνεται από τα μακροοικονομικά μεγέθη της, τα ανισόρροπο οικονομικό της κύκλωμα αλλά και από την καθημερινότητα την οποία όλοι βιώνουμε.

Στην παρούσα φάση, ο δυναμικός ρόλος του χρήματος, δεν αρκεί για να θέσει σε ομαλή λειτουργία την οικονομία. Η ποσότητα του χρήματος που κυκλοφορεί στην ελληνική οικονομία, δεν είναι αρκετή ώστε να καλύψει την προσφορά και τη ζήτηση των προϊόντων/υπηρεσιών. Το εισόδημα είναι χαμηλό, ο πληθωρισμός παραμένει υψηλός, η ανεργία αυξάνεται, το ακαθάριστο εγχώριο προϊόν μειώνεται μαζί με το εμπόριο και τελικά το οικονομικό κύκλωμα “μπλοκάρεται”.

Το χρέος της κυβέρνησης είναι ήδη μεγάλο και έτσι δεν υπάρχουν περιθώρια αύξησης των κρατικών δαπανών για την ενίσχυση των εισοδημάτων και άρα και της κατανάλωσης. Αντίθετα, ορίστηκε αύξηση της φορολογίας, η οποία δεν επέφερε κανένα ουσιαστικό αποτέλεσμα ισορροπίας· αυτό που σίγουρα έγινε, ήταν να «φτωχύνουν» κι άλλο τα νοικοκυριά, αφού για να ανταπεξέλθουν στις τρέχουσες υποχρεώσεις τους, απομύζησαν ακόμα και τις καταθέσεις τους.

Στο αβέβαιο αυτό οικονομικό κλίμα, οι τράπεζες προσπαθούν να διατηρήσουν τα κεφάλαια τους, κάνοντας αυστηρότερους τους όρους χρηματοδότησης αλλά και τους όρους αποπληρωμής των δανειζόμενων ποσών. Τα νοικοκυριά θεωρούν το κράτος ως κύριο υπεύθυνο για τη μείωση του εισοδήματός τους, δείχνουν μικρή πίστη στις προθέσεις των τραπεζών και στο μεταξύ χάνουν ευκαιρίες επένδυσης, κατανάλωσης και δημιουργίας.

Έτσι, οι τράπεζες απαιτούν, οι καταναλωτές/νοικοκυριά αντιδρούν και το κράτος καλείται να επιβάλλει ξανά την ισορροπία. Για τον λόγο αυτό προβάλλονται ως άμεση ανάγκη η εφαρμογή ενός νέου εξωστρεφούς αναπτυξιακού προτύπου, η αναδιάρθρωση του τραπεζικού τομέα αλλά και η προώθηση των καινοτομιών και της επιχειρηματικότητας, ώστε τα οικονομικά κυκλώματα να τεθούν πάλι σε ομαλή λειτουργία και το χρήμα να αρχίσει πάλι να κινείται.

Όπως άλλωστε ανέφερε και ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος κος Γ. Προβόπουλος στην ετήσια Γ.Σ. των μετόχων «η αποτελεσματική ανταπόκριση σε αυτές τις κρίσιμες προκλήσεις απαιτεί την οικοδόμηση και ενδυνάμωση της κοινωνικής συναίνεσης όσον αφορά την εφαρμογή των κατάλληλων πολιτικών, προκειμένου να επισπευστεί η ανάκαμψη και να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις για διατηρήσιμη ανάπτυξη».

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Ελληνόγλωσση**

**Αλεξιάκης Π.**, (1999), *Τραπεζικό Περιβάλλον, Τόμος Β' - Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα*, Εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πάτρα.

**Αναγνωστάκης Γ. και Κοκκομέλης Κ.**, (2000), *Στρατηγική Τραπεζών, Τόμος Γ' – Ειδικές Μορφές Πίστης*, Εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πάτρα.

**Γκόρτσος Χρ.**, (2000), *Τραπεζικό Περιβάλλον, Τόμος Γ' – Τραπεζικό Δίκαιο*, Εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πάτρα.

**Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), επιστημονική επιμέλεια Χρ. Γκόρτσος & Π. Αλεξιάκης**, (2006), *Εισαγωγή στις τραπεζικές σπουδές, Τόμος Α' - Το Νομισματικό και Χρηματοπιστωτικό Περιβάλλον*, Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Αθήνα.

**Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), επιστημονική επιμέλεια Π. Αλεξιάκης**, (2006), *Εισαγωγή στις τραπεζικές σπουδές, Τόμος Β' - Προϊόντα και Πελατεία*, Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Αθήνα.

**Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), επιστημονική επιμέλεια Π. Αλεξιάκης**, (2006), *Εισαγωγή στις τραπεζικές σπουδές, Τόμος Γ' - Θέματα σχετικά με την Πελατεία*, Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Αθήνα.

**Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), Διάρθρωση Ελληνικού τραπεζικού συστήματος**, <http://www.hba.gr/Index.asp?Menu=4>

**Ελληνικό Κέντρο Ευρωπαϊκών Μελετών & Ερευνών, επιμέλεια Ν. Φραγκάκης**, (1997), *Προστασία Καταναλωτή και Τραπεζικές Υπηρεσίες, μελέτη Αικ. Τσελίκη, Ο Θεσμός του Τραπεζικού Ombudsman*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, σελ.117-140.

**Ζαχαριάδης-Σούρας Δημ.**, (1993), *Χρήμα-Πίστη-Τράπεζες / Μια Εισαγωγή στην Νομισματική Θεωρία και Πολιτική και στις Χρηματοπιστωτικές Αγορές*, Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα-Πειραιάς.

**Καλαϊτζάκης Π. & Καλυβίτης Σ.**, (2003), *Οικονομική Μεγέθυνση / Θεωρία και Πολιτική*, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.

**Κορλίρας Παν.**, (2000), *Νομισματική Θεωρία*, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.

**Κωνσταντίνου Κων.**, (2005), *Πολιτική Οικονομία & Δημόσια Οικονομική*, Εκδόσεις Δημ. Μπόνια & ΣΙΑ Ε.Ε, Αθήνα.

**Μπάλας Γ. & Παπασταθοπούλου Π.**, (2003), *Συμπεριφορά Καταναλωτή – Αρχές, Στρατηγικές, Εφαρμογές*, Εκδόσεις Rosili, Γέρακας.

**Παπαδάκης Ι.**, (1999), *Τραπεζικό Περιβάλλον, Τόμος Α' - Νομισματική Θεωρία και Πολιτική*, Εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πάτρα.

**Πετράκη-Κώττη Αθ.**, (1994), *Σύγχρονη Μακροοικονομική – Θεωρία και Πολιτική*, Εκδοτικές Επιχειρήσεις «Το Οικονομικό» Κ. & Π. Σμπίλιας Α.Ε.Β.Ε., Αθήνα.

**Πετράκης Π.**, (2000), *Τραπεζική Διοίκηση, Τόμος Γ' – Στρατηγικές Τραπεζικής Ανάπτυξης*, Εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πάτρα.

**Προβόπουλος Γ.** (2013), *Ομιλία του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος κ. Γεωργίου Α. Προβόπουλου στην 80<sup>η</sup> ετήσια Γ.Σ. των μετόχων 25 Φεβρουαρίου 2013*, εφημερίδα Citypress, 28/2/2013.

**Σαπουντζόγλου Γ. & Πεντότης Χ.**, (2009), *Τραπεζική Οικονομική, Τόμοι Α' & Β'*, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.

**Συριόπουλος Κ.**, (2000), *Στρατηγική Τραπεζών, Τόμος Α' – Διαχείριση Τραπεζικού Κινδύνου*, Εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πάτρα.

**Σπύρου Σπ.**, (2003), *Αγορές Χρήματος & Κεφαλαίου, Β' έκδοση*, Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα.

**Τράπεζα της Ελλάδος**, *Καταθέσεις των Πιστωτικών Ιδρυμάτων/ Α. Στοιχεία για την περίοδο μετά την είσοδο της Ελλάδας στη ζώνη του ευρώ/Ανάλυση Καταθέσεων ανά τομέα*,

<http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Statistics/monetary/deposits.aspx>

**Τράπεζα της Ελλάδος**, *Κεφαλαιακή Επάρκεια (Βασιλεία II)*,

<http://www.bankofgreece.gr/pages/el/supervision/legalf/creditinstitutions/supervisionrules/capitaladequacy.aspx>

9 **Τράπεζα της Ελλάδος**, *Συγκεντρωτική λογιστική κατάσταση των νομισματικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων της ζώνης του ευρώ, πλην του Ευρωσυστήματος*,

10 [http://dissemination.bankofgreece.gr/gr/bog/it/sis/statistics/data/dissemination/view/view.html\\_content.aspx?xml\\_group=outstanding\\_amounts&language=gr&url=../data\\_repository/html/outstanding\\_amounts/cross\\_sectional\\_view/gr/2007-12\\_assets.html](http://dissemination.bankofgreece.gr/gr/bog/it/sis/statistics/data/dissemination/view/view.html_content.aspx?xml_group=outstanding_amounts&language=gr&url=../data_repository/html/outstanding_amounts/cross_sectional_view/gr/2007-12_assets.html)

**Χολέβας Γ.**, (1995), *Τραπεζικές Εργασίες*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

**Begg D., Fischer St., and Dornbusch R.**, (1998), *Εισαγωγή στην Οικονομική, Τόμος Β'*, Εκδόσεις Κριτική - Επιστημονική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.

**Nicholson W.**, (1998), *Μικροοικονομική Θεωρία - Βασικές αρχές & προεκτάσεις, Τόμος Α'*, Εκδόσεις Κριτική - Επιστημονική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.

**Wikipedia**, *Χρηματοπιστωτικό Σύστημα*,

[http://el.wikipedia.org/wiki/Χρηματοπιστωτικό\\_σύστημα](http://el.wikipedia.org/wiki/Χρηματοπιστωτικό_σύστημα)

## **Ξενόγλωσση**

**Arnold GI.**, (1998), *Corporate Financial Management*, Financial Times – Pitman Publishing, Great Britain.

**Gortsos C.**, (1998), *The Greek Banking System*, Hellenic Bank Association, Ant. Sakkoulas & Bruylant Editions, Athens.

**Kinsela R.** (edited by), (1995), *Internal Controls in Banking*, Wiley Editions, England.

**McLaney E.J.**, (1997), *Business Finance – Theory & Practice*, Financial Times – Pitman Publishing, Great Britain.

**Niemira M. and Klein Ph.**, (1994), *Forecasting Financial and Economic Cycles*, Wiley Finance Editions, USA.

**Slovan J.**, (1997), *Economics, 3<sup>rd</sup> edition*, Prentice Hall Europe, England.

### **Αρθρογραφία**

**Αξαρχολόγλου Κ.**, (2012), *Ελλάδα: προς το Νέο Εξωστρεφές Μοντέλο Οικονομικής Ανάπτυξης*, Applied Research & Innovation Department - ALBA Executive Briefings.

**Παπαζαχαρίου Π.**, (2011), *Πίστη Ιδιωτών – Αξιολόγηση Πιστοληπτικής Ικανότητας υποψήφιου δανειολήπτη*, (άρθρο σχετικό με το βιβλίο «Διαχειριστείτε Αποτελεσματικά τα Οικονομικά του Νοικοκυριού σας», εκδόσεις Κριτική), σελ.2

**Oliner St. & Rudebusch Gl.**, (1996), “*Is There a Broad Credit Channel for Monetary Policy?*”, FRBSF Economic Review, Number 1.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - Ερωτηματολόγιο**



### **ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ MBA / ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ**

#### **Ενημερωτικό Σημείωμα**

Αξιότιμε/η κύριε/α,

Η παρακάτω έρευνα εντάσσεται στο πλαίσιο εκπόνησης διπλωματικής εργασίας στο Μεταπτυχιακό τμήμα Τραπεζικής & Χρηματοοικονομικής βασικός στόχος της οποίας είναι ***η μελέτη της σχέσης μεταξύ των τραπεζών και των καταναλωτών στα σημερινά δεδομένα της οικονομίας***. Οι πληροφορίες που θα αντληθούν είναι ανώνυμες και εμπιστευτικές και θα τηρηθούν όλοι οι κανόνες προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Παρακαλώ συμπληρώστε με ειλικρίνεια όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Τα στοιχεία θα καταστραφούν μετά το τέλος της έρευνας.

Συμπληρώνετε τον πίνακα 1 και/ή 2, μόνο αν είχατε αιτηθεί τραπεζικό προϊόν (*πιστωτική κάρτα ή καταναλωτικό δάνειο: π.χ. ανάγκη μετρητών, αγορά αυτοκινήτου, ηλεκτρικού εξοπλισμού, διακοποδάνειο, σπουδών κοκ*)

Ο σκοπός της εργασίας έχει καθαρά ερευνητικό και ακαδημαϊκό χαρακτήρα.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν απαιτεί περισσότερο από 5-7 λεπτά από το χρόνο σας.

Σας ευχαριστώ προκαταβολικά για τη συνεργασία και τη συμμετοχή σας.

Με εκτίμηση,

Τουμπανιάρη Μαρία

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια ΑΠΚΥ

[toubaniari@yahoo.gr](mailto:toubaniari@yahoo.gr)



### **A. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν διερευνούν στοιχεία που αφορούν εσάς. Τα στοιχεία αυτά θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά και μόνο για λόγους στατιστικής ανάλυσης.

#### **1)Φύλο:**

Αντρας \_\_\_\_\_

Γυναίκα \_\_\_\_\_

#### **2)Ηλικία:**

18-24 ετών \_\_\_\_\_ 25-35 ετών \_\_\_\_\_

36-50 ετών \_\_\_\_\_ 51-65 ετών \_\_\_\_\_

66+ ετών \_\_\_\_\_

#### **3)Οικογενειακή κατάσταση:**

Άγαμος \_\_\_\_\_

Έγγαμος \_\_\_\_\_ Αριθμός παιδιών \_\_\_\_\_

Διαζευγμένος/η \_\_\_\_\_

Χήρος/α \_\_\_\_\_

#### **4)Μορφωτικό επίπεδο:**

Απόφοιτος Δημοτικού/Γυμνασίου \_\_\_\_\_ Απόφοιτος Λυκείου/ΙΕΚ \_\_\_\_\_

Απόφοιτος ΤΕΙ \_\_\_\_\_ Απόφοιτος ΑΕΙ \_\_\_\_\_

Μεταπτυχιακές Σπουδές \_\_\_\_\_ Διδακτορικές Σπουδές \_\_\_\_\_

#### **5)Επάγγελμα:**

Ιδιωτικός Υπάλληλος \_\_\_\_\_ Δημόσιος υπάλληλος \_\_\_\_\_

Ελεύθερος επαγγελματίας \_\_\_\_\_ Συνταξιούχος \_\_\_\_\_

Άνεργος/η \_\_\_\_\_ Φοιτητής \_\_\_\_\_

Οικιακά \_\_\_\_\_ Άλλο \_\_\_\_\_

#### **6)Μηνιαίο Καθαρό Ατομικό Εισόδημα:**

Έως 800€ \_\_\_\_\_ 801 -1.200€ \_\_\_\_\_

1.201 -2.000€ \_\_\_\_\_ 2.001 -3.000€ \_\_\_\_\_

3.001 -5.000€ \_\_\_\_\_ >5.000€ \_\_\_\_\_

## **B. ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν αφορούν την προσωπική σας επαφή με τις τράπεζες. Τα στοιχεία αυτά θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά και μόνο για λόγους στατιστικής ανάλυσης.

7) Έχετε εκδώσει (εσείς ή κάποιος από την οικογένειά σας), κάποιο τραπεζικό προϊόν (καταναλωτικό δάνειο ή πιστωτική κάρτα) στο παρελθόν (προ ΔΝΤ εποχή);

ΝΑΙ \_\_\_\_\_ ΟΧΙ \_\_\_\_\_

8) Αν ναι, τότε τι;

Καταναλωτικό Δάνειο \_\_\_\_\_ Πιστωτική Κάρτα \_\_\_\_\_

Αν έχετε απαντήσει θετικά, τότε συμπληρώστε τον Πίνακα 1

| <i>προ ΔΝΤ εποχή</i>  | Διαφωνώ<br>απόλυτα<br>(1) | Διαφωνώ<br>(2) | Ουδέτερο<br>(3) | Συμφωνώ<br>(4) | Συμφωνώ<br>απόλυτα<br>(5) |
|---|---------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 9) Η διαδικασία έκδοσης που ακολουθήθηκε από την Τράπεζα, ήταν βατή και γρήγορη.  |                           |                |                 |                |                           |
| 10) Η διαδικασία έκδοσης, δεν απαιτούσε πολλά δικαιολογητικά και το προϊόν εγκρίθηκε εύκολα.  |                           |                |                 |                |                           |
| 11) Η εμπιστοσύνη που δείξατε στην Τράπεζα ήταν τόσο μεγάλη που υπογράψατε τις συμβάσεις χωρίς να διαβάσετε αναλυτικά τους όρους.   |                           |                |                 |                |                           |
| 12) Η έκδοση των προϊόντων έγινε για μεγαλύτερη οικονομική άνεση (αγορές, διακοποδάνεια...) και όχι για βιοποριστικούς λόγους.      |                           |                |                 |                |                           |
| 13) Ήσασταν πάντα συνεπείς στις υποχρεώσεις των δόσεων σας.   |                           |                |                 |                |                           |
| 14) Σας είχε απασχολήσει το αν θα δοθούν τα στοιχεία σας σε Τρίτους (π.χ. Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, δηλ. πρώην Εισπρακτικές). |                           |                |                 |                |                           |

15) Επιχειρήσατε (εσείς ή κάποιος από την οικογένειά σας) να εκδώσετε κάποιο τραπεζικό προϊόν (καταναλωτικό δάνειο ή πιστωτική κάρτα) στην παρούσα οικονομική κατάσταση (μετά ΔΝΤ εποχή);

ΝΑΙ \_\_\_\_\_ ΟΧΙ \_\_\_\_\_

Αν έχετε απαντήσει θετικά, τότε συμπληρώστε τον Πίνακα 2

| <u>μετά ΔΝΤ εποχή</u>   | Διαφωνώ<br>απόλυτα<br>(1) | Διαφωνώ<br>(2) | Ουδέτερο<br>(3) | Συμφωνώ<br>(4) | Συμφωνώ<br>απόλυτα<br>(5) |
|---|---------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 16) Η διαδικασία έκδοσης που ακολουθήθηκε από την Τράπεζα, ήταν βατή και γρήγορη.   |                           |                |                 |                |                           |
| 17) Η διαδικασία έκδοσης, δεν απαιτούσε πολλά δικαιολογητικά και το προϊόν εγκρίθηκε εύκολα.                                      |                           |                |                 |                |                           |
| 18) Η εμπιστοσύνη που δείξατε στην Τράπεζα ήταν τόσο μεγάλη που υπογράψατε τις συμβάσεις χωρίς να διαβάσετε αναλυτικά τους όρους. |                           |                |                 |                |                           |
| 19) Η έκδοση των προϊόντων ζητήθηκε για μεγαλύτερη οικονομική άνεση (αγορές, διακοποδάνεια...) και όχι για βιοποριστικούς λόγους. |                           |                |                 |                |                           |
| 20) Είστε πάντα συνεπείς στις υποχρεώσεις των δόσεων σας.   |                           |                |                 |                |                           |
| 21) Σας απασχολεί το αν θα δοθούν τα στοιχεία σας σε Τρίτους (π.χ. Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, δηλ. πρώην Εισπρακτικές).      |                           |                |                 |                |                           |

**Γ.ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

**ΕΝΑΝΤΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ & ΚΡΑΤΟΥΣ**

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν αφορούν την προσωπική σας προσδοκία-απαίτηση από τις Τράπεζες αλλά και από το Κράτος, με δεδομένο τις υπάρχουσες οικονομικές συνθήκες. Τα στοιχεία αυτά θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά και μόνο για λόγους στατιστικής ανάλυσης.

Πίνακας 3

|  | Διαφωνώ<br>απόλυτα<br>(1) | Διαφωνώ<br>(2) | Ουδέτερο<br>(3) | Συμφωνώ<br>(4) | Συμφωνώ<br>απόλυτα<br>(5) |
|--|---------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 22) Πιστεύετε ότι οι Τράπεζες εγκρίνουν πλέον πιο δύσκολα τα προϊόντα τους στους καταναλωτές.  |                           |                |                 |                |                           |
| 23) Πιστεύετε ότι οι Τράπεζες θα προσαρμόσουν τις απαιτήσεις τους έναντι των οφειλετών, βάσει των νέων οικονομικών καταστάσεων (π.χ. «κούρεμα» οφειλών..). |                           |                |                 |                |                           |
| 24) Πιστεύετε ότι οι Τράπεζες θα δημιουργήσουν νέα προϊόντα, ώστε να καλύψουν τις νέες ανάγκες των καταναλωτών (νέα δάνεια με χαμηλότερο επιτόκιο..).      |                           |                |                 |                |                           |
| 25) Έχετε πίστη στις Τράπεζες στο ότι δεν δίνουν τα προσωπικά στοιχεία σας σε Τρίτους.   |                           |                |                 |                |                           |
| 26) Έχετε αποδεχτεί το γεγονός ότι βάσει Νόμων, μπορούν να σας καλούν και οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών (Ε.Ε.Ο.).                                      |                           |                |                 |                |                           |
| 27) Έχετε δεχτεί φραστική επίθεση από Ε.Ε.Ο.   |                           |                |                 |                |                           |
| 28) Έχετε δεχτεί ενημέρωση από Ε.Ε.Ο. η οποία ήταν τυπική και ευγενική   |                           |                |                 |                |                           |
| 29) Πιστεύετε ότι το Κράτος θα “αναγκάσει” τις Τράπεζες να γίνουν πιο διαλλακτικές με τους οφειλέτες τους.   |                           |                |                 |                |                           |
| 30) Πιστεύετε ότι το Κράτος θα σας προστατεύσει μέσω Νόμων κατά των Ε.Ε.Ο.   |                           |                |                 |                |                           |

**31) Ποια πιστεύετε πως ήταν η κυριότερη αιτία που σας οδήγησε στη σημερινή οικονομική δυσχέρεια (σε ατομικό επίπεδο και όχι σε εθνικό);**

Ανεργία \_\_\_\_\_

Μη καταβολή δεδουλευμένων \_\_\_\_\_

Μείωση εισοδήματος \_\_\_\_\_

Φορολογία κράτους \_\_\_\_\_

Τόκοι Τραπεζών (δανείων/καρτών) \_\_\_\_\_

Μη ικανοποιητικές αποδόσεις καταθέσεων \_\_\_\_\_

Σπάταλη ζωή/απερίσκεπτα έξοδα \_\_\_\_\_

Κακός ατομικός προϋπολογισμός \_\_\_\_\_

Άλλο. Τι; \_\_\_\_\_

**Σας Ευχαριστώ Πολύ για τον Πολύτιμο Χρόνο σας!**