

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**

*Διοίκηση Τεχνολογία Ποιότητα*

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Αξιολόγηση της συνεισφοράς της Ειδικής Γραμματείας  
Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.)  
στην απομείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα.**

**Καλλιόπη Γιαννάτου (ΑΜ 11500528)**

**Επιβλέπων Καθηγητής**

**Γεώργιος Κατσιμπής**

**Δεκέμβριος 2018**

---

# Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

*Διοίκηση Τεχνολογία Ποιότητα*

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Αξιολόγηση της συνεισφοράς της Ειδικής Γραμματείας  
Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.)  
στην απομείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα.  
Καλλιόπη Γιαννάτου (ΑΜ 11500528)

Επιβλέπων Καθηγητής

Γεώργιος Κατσιμπής

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για  
απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών  
στη Διοίκηση Τεχνολογία Ποιότητα από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης  
του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

**Δεκέμβριος 2018**

ΛΕΥΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

## Περίληψη

Η διατριβή αυτή έχει σκοπό να διερευνήσει την εξέλιξη των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα, την αποτελεσματικότητα ενός νέου θεσμικού πλαισίου βασισμένου σε ευρωπαϊκά πρότυπα και ειδικά την συνεισφορά της νέο-ιδρυθείσας Υπηρεσίας ΕΓΔΙΧ (Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους).

Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε από 28/4/2018 έως 15/5/2018 σε 170 άτομα διαφόρων επαγγελμάτων και ηλικιών και στα δεδομένα που συλλέχθηκαν, έγινε στατιστική ανάλυση. Επίσης έγινε ποσοτική ανάλυση δευτερογενών στοιχείων και πρόβλεψη σχετικά με την μείωση ή μη των μη-εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα για το τρίμηνο Απρίλιος – Μάιος - Ιούνιος 2018, με τις μεθόδους του απλού και του διπλού κινούμενου μέσου.

Η διατριβή καταλήγει στο συμπέρασμα ότι, τα δείγματα που έχουμε μέχρι σήμερα στη διάθεσή μας δεν επαρκούν για να αξιολογήσουμε την αποτελεσματικότητα του νέου θεσμικού πλαισίου και ειδικότερα της ΕΓΔΙΧ, καθώς, σημαντικός αριθμός δανείων σε καθεστώς ρύθμισης, εμφανίζουν εκ νέου καθυστέρηση. Απαιτείται περισσότερος χρόνος λειτουργίας και συνεργασίας όλων των εμπλεκόμενων φορέων, προκειμένου να εξάγουμε ασφαλή αποτελέσματα. Ωστόσο, το ιδιωτικό χρέος στη Χώρα μας παρουσιάζει σταδιακή μείωση.



**Λέξεις κλειδιά :** Μη εξυπηρετούμενα δάνεια, Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους.

## Summary

The aim of this dissertation is to investigate the evolution of non-performing loans in Greece, the effectiveness of a new institutional framework based on European standards, and especially the contribution of the newly established SSPDM (Special Secretariat for Private Debt Management).

The questionnaire method, which was distributed from 28/4/2018 to 15/5/2018 to 170 people of different professions and ages, was used and the statistical data was analyzed. Also, a quantitative analysis of secondary data and a provision on the decrease or not of non-performing loans in Greece for the three months April - May - June 2018 was carried out, with the methods of the simple and the double moving instrument.

The thesis concludes that the samples we have at our disposal are insufficient to assess the effectiveness of the new institutional framework and in particular of the SSPDM as a significant number of regulated loans are again delayed. More time is needed for operation and cooperation between all stakeholders to deliver safe results. However, private debt in our country shows a gradual decline.



Keywords: Unsecured Loans, Special Secretariat for Private Debt Management.

## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα της διπλωματικής μου εργασίας, καθηγητή κ. Γεώργιο Κατσιμπρή, για την καθοδήγηση και τις πολύτιμες υποδείξεις του, αλλά και για την κατανόηση που έδειξε σε όλη την διάρκεια της συνεργασίας μας.

Θερμές ευχαριστίες οφείλω επίσης, στην οικογένειά μου και σε όλους όσους συνέβαλαν για να ολοκληρωθεί η παρούσα εργασία.

# Περιεχόμενα

|  | Σελ.      |
|--|-----------|
| Εισαγωγή .....   | 9         |
| <b>Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> - Η Οικονομική κρίση στην Ευρώπη</b> .....                               | <b>12</b> |
| 1.1. Θεσμικό Ευρωπαϊκό πλαίσιο .....   | 14        |
| 1.2. Πως αντιμετωπίζονται τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια σε Χώρες της Ευρώπης                         | 15        |
| 1.2.1. Δομές με δίκτυα της Κεντρικής Διοίκησης που παρέχουν δωρεάν υπηρεσίες στους πολίτες .....   | 16        |
| 1.2.1.1. Ιρλανδία .....  | 16        |
| 1.2.1.2. Ηνωμένο Βασίλειο .....  | 18        |
| 1.2.2. Δομές με δίκτυα εθελοντικών φορέων που παρέχουν δωρεάν υπηρεσίες στους πολίτες .....        | 19        |
| 1.2.2.1. Γερμανία .....  | 19        |
| 1.2.2.2. Ιταλία .....  | 20        |
| 1.2.2.3. Αυστρία .....   | 21        |
| 1.2.3. Δομές με δίκτυα του τραπεζικού συστήματος που παρέχουν δωρεάν υπηρεσίες στους πολίτες ..... | 22        |
| 1.2.3.1. Γαλλία .....  | 22        |
| 1.2.3.2. Πορτογαλία .....  | 23        |
| <b>Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> - Η οικονομική κρίση στην Ελλάδα</b> .....                               | <b>25</b> |
| 2.1. Θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα .....   | 26        |
| 2.1.1. Τροποποίηση του Ν. Κατσέλη .....  | 31        |
| 2.1.2. Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών .....                                       | 32        |
| 2.1.3. Ανεξάρτητοι φορείς μεσολάβησης .....  | 34        |
| 2.1.3.1. Συνήγορος του Καταναλωτή .....  | 34        |
| 2.1.3.2. Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών .....                                    | 34        |
| 2.1.3.3. Ενώσεις καταναλωτών .....   | 35        |
| <b>Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> - Μελέτη περίπτωσης</b> .....  | <b>36</b> |
| 3.1. Μεθοδολογία .....   | 36        |
| 3.2. Ίδρυση και λειτουργία της ΕΓΔΙΧ .....   | 38        |
| 3.2.1. Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών (ΚΕΥΔ) : Αρμοδιότητες .....                  | 40        |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 3.2.2.  | Εξωδικαστικός Μηχανισμός Ρύθμισης Οφειλών (O.C.W.) .....   | 41         |
| <b>Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> – Αποτελέσματα ποσοτικής ανάλυσης .....</b>   |  | <b>45</b>  |
| ΜΕΡΟΣ Α. Αποτελέσματα ποσοτικής ανάλυσης ερωτηματολογίων .....  |  | 45         |
| 4.1.  | Δημογραφικά στοιχεία δείγματος .....   | 46         |
| 4.2.  | Οικονομικά στοιχεία δείγματος .....  | 47         |
| 4.3.  | Ο ρόλος της πολιτείας .....  | 50         |
| 4.4.  | Θεσμικό πλαίσιο .....  | 53         |
| 4.5.  | Διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων ως προς τα δημογραφικά και<br>οικονομικά χαρακτηριστικά .....                | 60         |
| 4.6.  | Τι θα πρέπει να γίνει για να μειωθούν τα κόκκινα δάνεια στην Ελλάδα .....                                    | 64         |
| ΜΕΡΟΣ Β. Αποτελέσματα ανάλυσης δευτερογενών στοιχείων και πρόβλεψη για τα<br>μη εξυπηρετούμενα δάνεια το τρίμηνο (Απρίλιος – Μάϊος – Ιούνιος 2018) .. |  | 66         |
| <b>Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup> - Επίλογος .....</b>  |  | <b>81</b>  |
| 5.1.  | Συμπεράσματα .....   | 81         |
| 5.2.  | Αποτελεσματικότητα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού<br>Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) και προβλέψεις ..... | 84         |
| 5.3.  | Προτάσεις βελτίωσης .....  | 85         |
| <b>Παράρτημα Α - Ερωτηματολόγιο .....</b>   |  | <b>87</b>  |
| <b>Παράρτημα Β - Συσχετίσεις .....</b>  |  | <b>92</b>  |
| <b>Παράρτημα Γ- Εξέλιξη δανείων και καθυστερήσεων ανά τρίμηνο για το χρονικό<br/>διάστημα 31/12/2002 – 31/3/2018 .....</b>                            |  | <b>119</b> |
| <b>Βιβλιογραφία .....</b>   |  | <b>122</b> |



## Εισαγωγή

Πολλές επιστημονικές έρευνες έχουν γίνει στον τομέα της οικονομίας των νοικοκυριών από τις αρχές του 18ου αιώνα. Άπειρες αναλύσεις έχουν παρουσιάσει τον τρόπο που η συμπεριφορά των καταναλωτών επηρεάζει τα νοικοκυριά και τις χρηματοπιστωτικές αγορές. Παρά τις πολυάριθμες σχετικές θεωρίες που έχουν αναπτυχθεί, είναι ιδιαίτερα δύσκολο για πολλά νοικοκυριά να διατηρήσουν έναν ισορροπημένο προϋπολογισμό. Αυτό σημαίνει ότι, αν οι δαπάνες που αποδίδονται στην τρέχουσα κατανάλωση υπερβαίνουν τα έσοδα, τα νοικοκυριά αναγκάζονται να δανειστούν από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για να αντισταθμίσουν το έλλειμμα. (Taujanskaite, Kamile, Milcius, Eugenijus, Saltenis, Simonas, 2016).

Στην Ευρώπη παρουσιάστηκε το φαινόμενο των μη εξυπηρετούμενων δανείων, που έπληξε τις οικονομίες όλων των χωρών. Οι Ευρωπαϊκές χώρες θέσπισαν δομές στην προσπάθειά τους να αντιμετωπίσουν αυτό το εξαιρετικά σημαντικό πρόβλημα. Η Ελληνική πολιτεία προσπάθησε, μετά από πρόταση του Σχεδίου Δράσης της εταιρίας Acronym, να συνδυάσει καλές θεσμοθετημένες πρακτικές που ήδη λειτουργούν με επιτυχία σε ευρωπαϊκά κράτη, να τις προσαρμόσει στη ελληνική πραγματικότητα και να δημιουργήσει ένα νέο θεσμικό πλαίσιο. Η διατριβή αυτή έχει σκοπό να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα αυτού του νέου θεσμικού πλαισίου και ειδικά την συνεισφορά της νέο-ιδρυθείσας Υπηρεσίας ΕΓΔΙΧ (Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους) στην απομείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, έχει σκοπό να προσδιορίσει τη χρησιμότητα της ΕΓΔΙΧ για την επιτάχυνση της σταδιακής ανάπτυξης στη Χώρα μας.

Δεν υπάρχει αμφιβολία πως παρουσιάζεται μια σταδιακή μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα μετά την ψήφιση και λειτουργία του νέου θεσμικού πλαισίου. Ωστόσο, τα δείγματα που έχουμε μέχρι τώρα δεν επαρκούν για να το πούμε με ασφάλεια και να αξιολογήσουμε την αποτελεσματικότητα της ΕΓΔΙΧ, αλλά και όλου του νομοθετικού πλαισίου. Απαιτείται περισσότερος χρόνος λειτουργίας και συνεργασίας όλων των φορέων για την επίτευξη ρυθμίσεων και αποπληρωμής των δανείων με καθυστέρηση. Θα αποτελούσε παράλειψη να μην τονίσουμε πως, υπάρχει πρόβλεψη από την Πολιτεία για τη συγκρότηση και λειτουργία μιας Ανεξάρτητης Αρχής Πιστοληπτικής Πληροφόρησης, που «... θα προσδιορίζει τις δυνατότητες πληρωμής των δανειοδοτών για την διευκόλυνση των τραπεζικών ιδρυμάτων...» (Συγκριτική μελέτη αξιοποίησης των βέλτιστων νομοθετικών

λύσεων αναφορικά με τη δημιουργία Υπηρεσίας Πίστωσης και Πλούτου στην Ελλάδα : 7), με όφελος, την σταδιακή μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων και γενικότερα την καλύτερη λειτουργία της αγοράς. (Συγκριτική μελέτη).

Η διατριβή αποτελείται από πέντε κεφάλαια.

Στο Πρώτο Κεφάλαιο περιγράφεται η οικονομική κρίση, όπως εμφανίστηκε στην Ευρώπη, το νομικό πλαίσιο που επικρατεί και πώς αντιμετωπίζονται τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια σε διάφορες χώρες. Επίσης, παρουσιάζονται οι Χώρες της Ευρώπης στις οποίες λειτουργούν με επιτυχία τρία είδη δομών των δικτύων δωρεάν παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Στο Δεύτερο Κεφάλαιο περιγράφεται η οικονομική κρίση, όπως εμφανίστηκε στην Ελλάδα και το νέο θεσμικό πλαίσιο για την απομείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Αναλύεται ο νόμος Κατσέλη (όπως αυτός τροποποιήθηκε το 2015)<sup>1</sup>, και η αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών που ψηφίστηκε το 2016<sup>2</sup>. Το πλαίσιο νόμου συμπληρώνεται με τον θεσμό των Ανεξάρτητων Φορέων Μεσολάβησης (Συνήγορος του Καταναλωτή, Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών και Ενώσεις Καταναλωτών). Πρόκειται για φορείς που βοηθούν τους πολίτες δικαστικά και εξωδικαστικά σε μια προσπάθεια ρύθμισης των δανείων τους που παρουσιάζουν καθυστέρηση.

Στο Τρίτο Κεφάλαιο η εργασία μελετά την περίπτωση της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ), την ίδρυσή της και τον τρόπο λειτουργίας της. Η Υπηρεσία αυτή έχει κύρια αρμοδιότητα τη δωρεάν ενημέρωση των πολιτών. Επίσης, μελετά τον θεσμό του Εξωδικαστικού Μηχανισμού ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων και ελευθέρων επαγγελματιών, μια διαδικασία ρύθμισης οφειλών που πραγματοποιείται μέσω της ιστοσελίδας της ΕΓΔΙΧ.

Στο Τέταρτο Κεφάλαιο γίνεται ποσοτική ανάλυση των δεδομένων. Λαμβάνοντας τα πιο πρόσφατα στοιχεία από την Τράπεζα της Ελλάδος, χρησιμοποιούνται οι μέθοδοι του απλού και του διπλού κινούμενου μέσου τριών περιόδων και γίνεται πρόβλεψη σχετικά με την μείωση ή μη των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα για το τρίμηνο Απρίλιος – Μάιος - Ιούνιος 2018.

---

<sup>1</sup> (ν.3869/2010 ΦΕΚ Α' 130, όπως τροποποιήθηκε με τους Νόμους 4336/2015 ΦΕΚ Α' 95 & 4346/2015 (ΦΕΚ Α' 152).

<sup>2</sup> Αρ. Απόφασης 195/1/29.7.2016 Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013, ΦΕΚ 2376/2.8.2016 τεύχος Β'

Επιπροσθέτως, χρησιμοποιώντας τη μέθοδο του ερωτηματολογίου, αποκαλύπτονται οι τάσεις που διέπουν το κοινωνικό φαινόμενο των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα, μέσω της διερεύνησης αυτού, σε πλήθος περιπτώσεις. Οι περιπτώσεις εξετάστηκαν μόνο σε σχέση με τις παραμέτρους εκείνες, η συσχέτιση των οποίων ερευνάται. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε στις 28/4/2018 σε 170 πολίτες διαφόρων επαγγελμάτων και ηλικιών και έως τις 15/5/2018 συγκεντρώθηκαν 110 απαντήσεις. Τα δεδομένα τυποποιήθηκαν και μέσω στατιστικών αναλύσεων ελέγχθηκαν οι συσχετίσεις και οι διακυμάνσεις των μεταβλητών (Τσιώλης Γεώργιος, Ιανουάριος 2013), Στην εργασία παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

Στο Πέμπτο Κεφάλαιο παρουσιάζονται τα γενικά συμπεράσματα της έρευνας και δίνονται στοιχεία για περαιτέρω έρευνα του θέματος. Ακολουθούν προτάσεις βελτίωσης.

Τέλος, στο παράρτημα παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας που πραγματοποιήθηκε.

# Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>

## Η οικονομική κρίση στην Ευρώπη

Επειδή τα νοικοκυριά αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του οικονομικού συστήματος της κάθε χώρας, ο τρόπος διαχείρισης των δαπανών τους είναι στο επίκεντρο πολλών επιστημόνων και ιδρυμάτων. Ο αποτελεσματικός προγραμματισμός και η καλή διαχείριση, τους επιτρέπει να εφαρμόσουν με επιτυχία σχέδια διατήρησης πλούτου δια βίου. (Taujanskaite, Kamile, Milcius, Eugenijus, Saltenis, Simonas, 2016).

Στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ο τραπεζικός τομέας είναι ο κύριος δίαυλος χρηματοδότησης της οικονομίας, έτσι ώστε η ευρωστία, η σταθερότητα και η υγεία του (τραπεζικού τομέα) να επηρεάζουν τον ρυθμό ανάπτυξης και την μακροοικονομική σταθερότητα (Roman Angela1, Bilan Irina, 2015).

Ένας από τους σημαντικότερους δείκτες που χρησιμοποιούνται συνήθως για την ανάλυση της υγείας και της οικονομικής ευρωστίας του τραπεζικού τομέα είναι η ποιότητα των τραπεζικών δανείων. Ο δείκτης αυτός εκφράζεται από τον λόγο, του συνόλου των δανείων προς τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια. Η ανάλυση, παρακολούθηση και εξέλιξη αυτού του δείκτη έχει μεγάλη σημασία, διότι η επιδείνωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων οδηγεί σε κινδύνους για τη φερεγγυότητα των τραπεζικών ιδρυμάτων. Όταν υπάρχει υψηλό ποσοστό μη εξυπηρετούμενων δανείων, η χρηματοοικονομική σταθερότητα μπορεί να απειλείται και οι τράπεζες να μην είναι πλέον σε θέση να ενεργούν ως ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί. Έτσι, η μείωση της αναλογίας τους, αποτελεί βασική μέριμνα για την πολιτική σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο (Roman Angela1, Bilan Irina, 2015).

Υπάρχει μεγάλος αριθμός μελετών, τόσο θεωρητικών όσο και εμπειρικών, που διερευνούν τους καθοριστικούς παράγοντες της αύξησης των μη εξυπηρετούμενων δανείων, είτε για μια συγκεκριμένη χώρα είτε για μια ομάδα χωρών. (Roman Angela1, Bilan Irina, 2015).

Αν εξετάσουμε τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια των 28 κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη χρονική περίοδο 2000-2013, μπορούμε να διαπιστώσουμε σημαντική αύξηση αυτών από το 2008 και μετά. Η παγκόσμια οικονομική κρίση προκάλεσε οικονομικές επιπτώσεις ύφεσης, αύξησης της ανεργίας, χαμηλότερα εισοδήματα, υποτίμηση ορισμένων εθνικών νομισμάτων και μείωση της αξίας των περιουσιακών στοιχείων. Οι πιο δραματικές αυξήσεις του ποσοστού των μη εξυπηρετούμενων δανείων αυτήν την περίοδο, καταγράφηκαν σε Ιρλανδία, Λετονία, Ρουμανία, Κύπρο, Βουλγαρία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Λιθουανία και Δανία. (Roman Angela1, Bilan Irina, 2015).

Έτσι, ο κόσμος καλείται να αντιμετωπίσει την πιο σοβαρή οικονομική κρίση από το 1929. Αρχικά η κρίση ξεκίνησε στις Ηνωμένες πολιτείες της Αμερικής και διαδόθηκε σε μεγαλύτερη έκταση σε όλο τον κόσμο. Οι κυβερνήσεις και οι κεντρικές τράπεζες υιοθέτησαν μέτρα προσπαθώντας να καλυτερεύσουν την οικονομική τους κατάσταση και να μειώσουν τους συστηματικούς κινδύνους. (Dino Rizzi, Egi Bibaj, 2011/2012).

Σύμφωνα με τον οικονομολόγο Colombini (2009), η τρέχουσα κρίση στην πραγματική οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο προκλήθηκε από τρεις μακροοικονομικούς παράγοντες:

- 1) την χρηματοπιστωτική κρίση που ξεκίνησε τον Αύγουστο του 2007,**
- 2) την ύφεση που άρχισε το δεύτερο τρίμηνο του 2008 και**
- 3) μια σοβαρή βιομηχανική κρίση που ξέσπασε το φθινόπωρο του 2008.**

Η συνδυασμένη επίδραση αυτών των μακροοικονομικών παραγόντων οδήγησε σε μια απότομη συρρίκνωση της παγκόσμιας οικονομίας το 2009.

Μετά την πτώχευση της Lehman Brothers, στις 15 Σεπτεμβρίου 2008, ο κίνδυνος αθέτησης των υποχρεώσεων επεκτείνεται στην Ευρώπη. Σε λίγους μήνες παρατηρείται επικίνδυνη αύξηση της ανεργίας, ενώ τα επίπεδα του καταναλωτικού δανεισμού και του χρέους αυξάνονται παγκοσμίως. Σύμφωνα με διεθνή μελέτη της 15ης Οργάνωσης για Χώρες της Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) ο συνολικός δανεισμός των νοικοκυριών αυξήθηκε σημαντικά στις περισσότερες χώρες, με εξαίρεση την Ιαπωνία και τη Γερμανία. (Brennan Carol, Gallagher Kelly, 2007).

## 1.1 Θεσμικό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο<sup>3</sup> αντιλαμβανόμενο την συνεχώς αυξανόμενη δυσμενή οικονομική κατάσταση των πολιτών, εξέδωσε Οδηγίες και Συστάσεις με σκοπό τα Κράτη Μέλη να θεσπίσουν δικούς τους νόμους για την καταπολέμηση της υπερχρέωσης .

A) Η Σύσταση της **Επιτροπής των Υπουργών του Συμβουλίου της Ευρώπης (2007)** πρότεινε νομικές λύσεις στα προβλήματα του χρέους. Είναι δε, το πρώτο διεθνές νομικό όργανο που θεσπίζει ένα σύνολο αρχών για να βοηθήσει τους νομοθέτες των Ευρωπαϊκών Κρατών να εισαγάγουν ή να ενισχύσουν νόμους και πολιτικές που αφορούν τον τομέα της υπερχρέωσης. Η Σύσταση καλύπτει τρεις κύριους τομείς:

- 1) την πρόληψη της υπερχρέωσης ατόμων και οικογενειών,
- 2) την ελάφρυνση των επιπτώσεων που προκάλεσαν οι οφειλές με την ρύθμισή τους, προκειμένου να αποφευχθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός και
- 3) την αποκατάσταση των υπερχρεωμένων ατόμων, λαμβάνοντας υπόψη την ανθρώπινη αξιοπρέπειά τους.

Συγκεκριμένα, η Σύσταση ζητά από τα Κράτη Μέλη να εξασφαλίσουν την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων δημόσιων και ιδιωτικών φορέων, δανειακών και πιστωτικών ιδρυμάτων, για την ελάφρυνση των υπερχρεωμένων ατόμων και νοικοκυριών. Επίσης, την εύκολη πρόσβαση του κοινού σε απλούς μηχανισμούς δια-μεσολάβησης και σε υπηρεσίες συμβουλευτικής χρέους, καθώς και την εξασφάλιση της αποτελεσματικής συμμετοχής όλων των αρμοδίων φορέων για την υλοποίηση των εθνικών πολιτικών για τη διαχείριση του χρέους. (Consul of Europe Committee of Ministers, 2008).

B) Η **Οδηγία 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου** αναφέρει πως εγκαίρως και προτού δεσμευθεί ο καταναλωτής να κάνει οποιαδήποτε σύμβαση πίστωσης, ο πιστωτικός φορέας πρέπει να του παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μπορεί να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση σχετικά με τη σύναψη σύμβασης πίστωσης, με βάσει τις προϋποθέσεις που του προσφέρονται και τις προτιμήσεις που έχει εκφράσει ο ίδιος. Οι πιστωτικοί φορείς των Κρατών Μελών θα πρέπει να παρέχουν επαρκείς

---

<sup>3</sup> <http://www.consilium.europa.eu/el/european-council/> Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, [https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts\\_el](https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts_el) Ευρωπαϊκή Ένωση, Κανονισμοί, οδηγίες και άλλες νομοθετικές πράξεις

εξηγήσεις στον καταναλωτή για τα προϊόντα που προσφέρουν, αλλά και για τις συνέπειες της μη καταβολής των χρεών, ούτως ώστε, να μπορεί ο ίδιος ο καταναλωτής να αξιολογήσει εάν η προτεινόμενη σύμβαση πίστωσης προσαρμόζεται στις ανάγκες του και στην οικονομική του κατάσταση. Επιπροσθέτως, είναι αναγκαίο να καθιερωθούν μηχανισμοί για εξωδικαστικούς διακανονισμούς ρύθμισης χρεών μεταξύ δανειοληπτών και πιστωτών. Ταυτόχρονα, ο πιστωτικός φορέας θα έχει τη δυνατότητα να εκτιμά την πιστοληπτική ικανότητα αποπληρωμής του καταναλωτή, σύμφωνα με τα προσωπικά του δεδομένα.

Γ) Στην αρχή της **Οδηγίας 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014**, αναφέρεται ότι είναι επιτακτική ανάγκη τα Κράτη Μέλη να προωθήσουν μέτρα για να στηρίξουν την εκπαίδευση των καταναλωτών για τον υπεύθυνο δανεισμό και τη διαχείριση χρέους, ειδικά όταν υπογράφουν συμβάσεις ενυπόθηκης πίστωσης. Οι καταναλωτές θα μπορούν να λαμβάνουν καθοδήγηση για τον υπεύθυνο δανεισμό και την υπερχρέωση από τις εθνικές αρχές και τις οργανώσεις καταναλωτών. Έτσι θα αυξηθεί η ικανότητά τους (των καταναλωτών) να αποφασίζουν τεκμηριωμένα για τον υπεύθυνο δανεισμό και τη διαχείριση χρέους, ειδικά όταν συνάπτουν ενυπόθηκο δάνειο για πρώτη φορά. (Σχέδιο Δράσης της Acronym).

Δ) Στη **Σύσταση της Επιτροπής της 12ης Μαρτίου 2014 με θέμα : "Νέα προσέγγιση για την επιχειρηματική αποτυχία και την αφερεγγυότητα (2014/135/ΕΕ)"**, αναφέρεται πως στις βιώσιμες επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες παρέχεται η δυνατότητα αναδιάρθρωσης οφειλών σε πρώιμο στάδιο, με σκοπό να αποτραπεί η αφερεγγυότητά τους. Η Σύσταση αυτή παρέχει μια δεύτερη ευκαιρία στους έντιμους επιχειρηματίες της Ευρώπης, που πτώχευσαν. Η διαδικασία αναδιάρθρωσης χρεών θα πρέπει να είναι εξωδικαστική, σχετικά σύντομη και ευέλικτη και θα ακολουθεί δικαστική επικύρωση, για να διασφαλίζονται τα δικαιώματα των πιστωτών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από αυτήν (Σχέδιο Δράσης της Acronym).

## **1.2 Πως αντιμετωπίζονται τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια σε Χώρες της Ευρώπης**

Η κρίση του δημόσιου χρέους έχει ξυπνήσει την δυσπιστία μεταξύ των κρατών της Ευρώπης και βασίζεται ασφαλώς σε αντικειμενικά γεγονότα. Συγκεκριμένα, οι βόρειες χώρες επιπλήττουν εκείνες του Νότου για τις ευκαιρίες που έχασαν με την πάροδο των χρόνων, για

να μεταρρυθμίσουν τις οικονομίες τους και να τις καταστήσουν ανταγωνιστικές. (Rossi Salvatore, 2014).

Τα επίπεδα του καταναλωτικού δανεισμού και του χρέους παγκοσμίως συνεχίζουν να αυξάνονται. Γίνεται επομένως εύκολα αντιληπτό, πως σε όλες τις χώρες της Ευρώπης αναγνωρίστηκε η αναγκαιότητα ύπαρξης του επαγγέλματος των Συμβούλων Χρήματος, καθώς και η υποβολή προτάσεων για την ανάπτυξη Υπηρεσιών χρηματοοικονομικών συμβουλών. (Brennan Carol, Gallagher Kelly, 2007).

Έτσι, τα ευρωπαϊκά κράτη, οδηγήθηκαν στην θέσπιση πολιτικών – θεσμικών διατάξεων και δομών σε μια προσπάθεια να καταπολεμήσουν την υπερχρέωση. Στην Ευρώπη δημιουργήθηκαν τρία είδη δομών :

### **1.2.1. Δομές με δίκτυα της Κεντρικής Διοίκησης που παρέχουν δωρεάν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στους πολίτες.**

Παραδείγματα χωρών στις οποίες λειτουργούν δομές με δίκτυα που ανήκουν στην Κεντρική Διοίκηση και ασχολούνται με την ενημέρωση υπερχρεωμένων πολιτών για χρηματοοικονομικά θέματα είναι η Ιρλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 18).

#### **1.2.1.1. Η Ιρλανδία**

Η οικονομική ύφεση είχε τεράστιο αντίκτυπο στην Ιρλανδία, γι' αυτό και δημιουργήθηκε η MABS, μια δωρεάν, ανεξάρτητη υπηρεσία για τους ανθρώπους που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. (Irish Farmer Monthly. 2009).

Η MABS (Money Advice and Budgeting Services) αποτελείται από ένα δίκτυο 53 αποκεντρωμένων ανεξάρτητων δομών, στελεχώνεται από συντονιστές, χρηματοοικονομικούς συμβούλους, διαχειριστές και συμβούλους διαχείρισης εισοδημάτων, χρηματοδοτείται δε από τον προϋπολογισμό του Υπουργείου Κοινωνικής Προστασίας. Οι ενδιαφερόμενοι, μπορούν να επικοινωνήσουν με την MABS τηλεφωνικά καθώς διαθέτει γραμμή υποστήριξης



(Helpline), με προσωπική επίσκεψη στα γραφεία της υπηρεσίας, ή μέσω διαδικτύου μέσω της ιστοσελίδα της<sup>4</sup> (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 19).

Η MABS σύμφωνα με δηλώσεις της, το 2009 είδε 16.000 νέους πελάτες σε σχέση με το 2008, δηλαδή μια αύξηση κατά 30% στις προσελεύσεις και κατά 10.000 στις κλήσεις στην γραμμή βοήθειας από την προηγούμενη χρονιά. (Irish Farmer Monthly. 2009). Οι αρμοδιότητες της είναι : υποστηρικτικό υλικό για τους συμβούλους της, γενική υποστήριξη στην διαχείριση υποθέσεων των πολιτών, επιμόρφωση και κατάρτιση συμβούλων, υλοποίηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων, γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης, υπογραφή πρωτοκόλλων συνεργασίας με δημόσιους φορείς και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 21).

Η Ιρλανδική Τραπεζική Ομοσπονδία (IBF) δεσμεύτηκε σε μια συνεργασία με την Υπηρεσία (MABS) για μια από κοινού ανάπτυξη και εφαρμογή λύσεων διαχείρισης του χρέους για κοινή ωφέλεια δανειοληπτών και πιστωτών. Το πρωτόκολλο συνεργασίας δεσμεύει τα μέλη της IBF των πιστωτών και των χρηματικών συμβούλων της MABS να συνεργάζονται αποτελεσματικά για τη διευθέτηση των χρεών των πολιτών και, όπου είναι δυνατόν, για τη διατύπωση ενός "αμοιβαίου αποδεκτού, προσιτού και βιώσιμου σχεδίου αποπληρωμής". (Institute of Bankers in Ireland , 2010).

## **Η διαδικασία ρύθμισης επιτυγχάνεται με Πέντε Βήματα ως εξής:**

### **Βήμα 1**

Ο σύμβουλος της MABS επικοινωνεί με τον πιστωτικό φορέα για λογαριασμό του πολίτη που βιώνει οικονομικές δυσκολίες. Σε απάντηση, ο πιστωτής θα προτείνει πρόταση ρύθμισης των οφειλών.

### **Βήμα 2**

Εντός 20 εργάσιμων ημερών από την αρχική επαφή με τον πιστωτή, ο σύμβουλος της MABS θα προσπαθήσει να υποβάλλει μια εξουσιοδότηση, έτσι ώστε να μπορεί να συζητήσει με τον πιστωτή για λογαριασμό του πολίτη, ούτως ώστε να βρεθεί μια ρεαλιστική πρόταση στην αποπληρωμή του χρέους. Επίσης, προσκομίζει και τα απαραίτητα έγγραφα.

---

<sup>4</sup> <https://www.mabs.ie/en/>. Money Advice and Budgeting Services

### **Βήμα 3**

Ο πιστωτικός φορέας, εντός 10 εργάσιμων ημερών, θα μελετήσει την πρόταση ρύθμισης και όλα τα άλλα έγγραφα που έχει υποβάλλει ο σύμβουλος της MABS.

### **Βήμα 4**

Μόλις επιτευχθεί συμφωνία με μια αμοιβαία αποδεκτή, οικονομικά προσιτή τιμή και υπογραφεί βιώσιμο σχέδιο αποπληρωμής, ο δανειολήπτης θα ξεκινήσει να καταβάλλει τις μηνιαίες δόσεις. Στην περίπτωση αυτή, ο πιστωτής θα παρακολουθεί αν αυτές οι καταβολές πραγματοποιούνται σε συνεχή βάση.

### **Βήμα 5**

Ο σύμβουλος της MABS θα ενημερώνεται από τον IBF πιστωτή ανά έξι μήνες, αν γίνονται κανονικά οι πληρωμές, για να εξασφαλιστεί ότι η συμφωνία αποπληρωμής λειτουργεί αποτελεσματικά.

Όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς συμφωνούν ότι πρέπει να γίνεται διάκριση μεταξύ των οφειλετών που πραγματικά δεν μπορούν να πληρώνουν τα χρέη τους και εκείνων που θα μπορούσαν να πληρώσουν κάποιο ή όλο το χρέος τους αλλά δεν το κάνουν, για να χειρίζονται ανάλογα την κάθε περίπτωση. Μέχρι σήμερα, αυτή η συνεργασία των φορέων έχει αποδώσει θετικά αποτελέσματα και για τους πιστωτές και για τους δανειολήπτες. (Institute of Bankers in Ireland , 2010).

Η MABS χρησιμοποιεί μια βάση δεδομένων (MABS Information System - MABSIS) και καταχωρεί τα στοιχεία των πολιτών που ζήτησαν συμβουλές ή έκαναν ρυθμίσεις, με σκοπό να παρουσιάζεται η υπερχρέωση των πολιτών σε εθνικό επίπεδο, αλλά και η προσφορά και αποδοτικότητα της υπηρεσίας. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 20).

#### **1.2.1.2. Το Ηνωμένο Βασίλειο**

Ο καταναλωτικός δανεισμός, το χρέος και οι υπερχρεώσεις βρίσκονται σε ανοδική τροχιά στο Ηνωμένο Βασίλειο, όπως και σε άλλες χώρες. Στατιστικά στοιχεία έδειξαν τη σοβαρότητα του προβλήματος και τον τρόπο που αντιμετωπίζεται στο Ηνωμένο Βασίλειο. Έχουν αναπτυχθεί υπηρεσίες Συμβούλων Χρήματος, οι οποίες παρέχουν στους πολίτες

συμβουλές, μέσω τηλεφώνου, πρόσωπο με πρόσωπο, επισκέψεις στα σπίτια και συμβουλές μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Brennan Carol, Gallagher Kelly, 2007).

Το 2010 συστάθηκε η Υπηρεσία Συμβουλευτικής για χρηματικά θέματα (Money Advice Service – MAS ), η οποία χρηματοδοτείται από τον κρατικό προϋπολογισμό. Απασχολεί 150 περίπου άτομα προσωπικό, το οποίο αποτελείται από αναλυτές, οικονομολόγους, κοινωνικούς επιστήμονες, νομικούς συμβούλους. Πρόκειται για μία ανεξάρτητη δημόσια υπηρεσία, με αρμοδιότητες : την δωρεάν ενημέρωση και συμβουλευτική των υπερχρεωμένων πολιτών σε όλη την Χώρα, σε χρηματοοικονομικά θέματα και θέματα ορθολογικής διαχείρισης χρημάτων. Επίσης, την διαρκή επιμόρφωση σε θέματα νομοθεσίας, χρηματοδότησης, στρατηγικής και ανάληψης πρωτοβουλιών των επαγγελματιών, στους οποίους επίσης παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει στους πολίτες και την ανάπτυξη μιας ενιαίας εθνικής στρατηγικής σε θέματα χρέους (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 22).

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ενημερωθούν από το διαδίκτυο<sup>5</sup>, να επισκεφθούν τα γραφεία της Υπηρεσίας ή να επικοινωνήσουν με την MAS τηλεφωνικά. Η Υπηρεσία διαθέτει τηλεφωνική γραμμή για υπερχρεωμένα νοικοκυριά την Εθνική Γραμμή Χρέους Πολιτών (National Debtline) και τηλεφωνική γραμμή για τις υπερχρεωμένες μικρές επιχειρήσεις την και Γραμμή Χρέους Επιχειρήσεων (Business Debtline). (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 23).

### **1.2.2. Δομές με δίκτυα εθελοντικών φορέων που παρέχουν δωρεάν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στους πολίτες.**

Παραδείγματα χωρών στις οποίες λειτουργούν δομές με δίκτυα εθελοντικών φορέων και ασχολούνται με την ενημέρωση υπερχρεωμένων πολιτών για χρηματοοικονομικά θέματα είναι η Γερμανία, η Ιταλία και η Αυστρία (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 24).

#### **1.2.2.1. Η Γερμανία**

Στη Γερμανία τα προβλήματα υπερχρέωσης εμφανίστηκαν τη δεκαετία του 1980 και για την στήριξη των πολιτών με οικονομικά προβλήματα συστάθηκαν τοπικές δημόσιες υπηρεσίες, εθελοντικοί οργανισμοί, κοινωνικές ενώσεις και σωματεία. Ιδρύθηκαν τα Κέντρα

<sup>5</sup> [www.moneyadviceservice.org.uk/en/](http://www.moneyadviceservice.org.uk/en/) Money Advice Service – MAS.

Συμβουλευτικής Οφειλετών (Schuldner-beratung)<sup>6</sup>, μη κερδοσκοπικοί φορείς που συνεργάζονται με τις τοπικές δημόσιες αρχές και σωματεία. Χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό, παρέχουν στους πολίτες δωρεάν συμβουλές για την επίλυση των οικονομικών τους προβλημάτων που αφορούν χρέη και δίνουν καθοδήγηση για την εκπόνηση οικογενειακού προϋπολογισμού για την αποφυγή της υπερχρέωσης. Επίσης, φέρνουν σε επαφή τους πολίτες με δημόσιες υπηρεσίες πρόνοιας, απασχόλησης, υγείας και διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους με πιστωτές και δικαστικές υπηρεσίες.

Την διεξαγωγή μελετών και ερευνών σε θέματα συμβουλευτικής διαχείρισης χρέους αναλαμβάνει η Ομοσπονδιακή Ομάδα Εργασίας Συμβουλευτικής Χρέους (Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung - BAGSB) και απασχολεί προσωπικό κοινωνικούς λειτουργούς, παιδαγωγούς, τραπεζικούς υπαλλήλους και δικηγόρους. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 25).

### 1.2.2.2. Η Ιταλία

Αντίστοιχο νομικό πλαίσιο με την Γερμανία έχει και η Ιταλία. Υπάρχουν Μ.Κ.Ο, εθελοντικές οργανώσεις και τοπικές καταναλωτικές οργανώσεις, οι οποίες έχουν τοπικά γραφεία και λαμβάνουν ιδιωτική ή δημόσια χρηματοδότηση. Λειτουργούν με αφοσιωμένα στελέχη που συμβουλεύουν υπερχρεωμένους δανειολήπτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 27).

Στην επαρχία Bolzano λειτουργεί το κέντρο συμβουλευτικής χρέους Conzulenza Debitori di CARITAS που ανήκει στο παράρτημα της οργάνωσης CARITAS<sup>7</sup> της Καθολικής Εκκλησίας. Η οργάνωση παρέχει γενική πληροφόρηση δωρεάν σε θέματα υπερχρέωσης σε πολίτες, που βιώνουν φτώχεια και επιθυμούν να κάνουν κάποια δανειακή σύμβαση. Δημιουργεί σχέδια αναδιάρθρωσης οφειλών και κάνει μεσολάβηση στους πιστωτές για την εξεύρεση συμβιβαστικής λύσης. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 26). Έμπειροι επαγγελματίες και σύμβουλοι εθελοντικά παρέχουν γενικές συμβουλές δωρεάν, για σπίτια φιλοξενίας σε άτομα χωρίς κατοικία, βοήθεια στο σπίτι, συμβουλές γενικής φύσεως σε άτομα με προσωπικά προβλήματα, σπίτια για τους πρόσφυγες, συμβουλές σε θέματα γραφειοκρατίας - εξεύρεσης

<sup>6</sup> <https://www.schuldendirekthilfe.de/> schulz DIREKTHILFE (Άμεση βοήθεια σε οφειλές), Schulz & Partner (Οδηγός Χρέωσης – Ομοσπονδιακές Συμβουλές),

<sup>7</sup> <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/schuldnerberatung/schuldnerberatung> caritas Γερμανίας (Παροχή Συμβουλών Χρέους).

εργασίας και εξεύρεσης σπιτιού για όσους μεταναστεύουν, ψυχολογική υποστήριξη, κοινωνική επανένταξη σε κρατούμενους ή πρώην κρατούμενους. Επίσης, δημοσιεύει περιοδικά όπου αναγράφονται οι δωρεές που λαμβάνει, ενώ διαθέτει ιστοσελίδα με πληροφοριακό υλικό στο διαδίκτυο<sup>8</sup> (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 27).

### 1.2.2.3. Η Αυστρία

Στην Αυστρία, υπάρχει ένα ανεπτυγμένο δίκτυο εθελοντικών οργανώσεων που τελεί υπό την αιγίδα του ASB Schuldnerberatungen GmbH<sup>9</sup>. Αυτός είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός συμβουλών χρέους, ο οποίος λειτουργεί από τις αρχές του 1990 και χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Προστασίας και από το Υπουργείο Δικαιοσύνης. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 27).

Όλες οι εθελοντικές οργανώσεις του δικτύου είναι πιστοποιημένες από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, για να παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες : πρόληψης και αντιμετώπισης της υπερχρέωσης, καθοδήγησης για την κατάρτιση του προϋπολογισμού, εκπροσώπησης των οφειλετών έναντι των πιστωτών, όπως και διάφορες άλλες υποστηρικτικές υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται μέσα από περιφερειακά γραφεία. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 27).

Η ASB, σύμφωνα με το καταστατικό της, έχει σκοπό να παρακολουθεί αν εφαρμόζονται οι δικαστικές αποφάσεις ρύθμισης οφειλών από τους υπερχρεωμένους οφειλέτες, να διασφαλίζει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από το δίκτυο εθελοντικών οργανώσεων, να εκπαιδεύει τους Συμβούλους Χρέους με διαρκή επιμόρφωση. Επίσης, να υλοποιεί εκπαιδευτικά και ενημερωτικά προγράμματα και να επεξεργάζεται πληροφορίες και στατιστικά δεδομένα σχετικά με την υπερχρέωση. Ας σημειωθεί ακόμη ότι εκπονεί μελέτες και προτάσεις, τις οποίες υποβάλλει στην πολιτική ηγεσία, με σκοπό να συμβάλει στην καταπολέμηση της υπερχρέωσης. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 27).

<sup>8</sup> <http://www.caritas.bz.it/it.html> Caritas Diocesi Bolzano Bressanone (Συμβουλές για οφειλέτες)

<sup>9</sup> <http://www.schuldenberatung.at/> Διαδικτυακή Πύλη των Κρατικών εγκεκριμένων συμβουλών χρέους στην Αυστρία

### **1.2.3. Δομές με δίκτυα του τραπεζικού συστήματος που παρέχουν δωρεάν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στους πολίτες.**

Παραδείγματα χωρών στις οποίες λειτουργούν δομές με δίκτυα του τραπεζικού συστήματος και ασχολούνται με την ενημέρωση υπερχρεωμένων πολιτών για χρηματοοικονομικά θέματα είναι η Γαλλία και η Πορτογαλία (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 28).

#### **1.2.3.1. Η Γαλλία**

Υπό την αιγίδα της Τράπεζας της Γαλλίας τελεί η Επιτροπή Υπερχρέωσης, που είναι αρμόδια για διακανονισμούς με εξωδικαστικές διαδικασίες. Ελέγχει τα αιτήματα των πολιτών για ένταξη σε διαδικασία εξωδικαστικής ρύθμισης, κάνει δια-μεσολάβηση με τους πιστωτές με σκοπό την επίτευξη φιλικού διακανονισμού, παρακολουθεί το σχέδιο αποπληρωμής του χρέους. Σε περίπτωση που θεωρηθεί άκαρπος ο εξωδικαστικός μηχανισμός, η Επιτροπή γνωμοδοτεί ώστε η ρύθμιση των οφειλών να γίνει δια της δικαστικής οδού (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 28).

Στην Γαλλία επίσης λειτουργούν εθελοντικές οργανώσεις, που εξειδικεύονται σε θέματα υπερχρέωσης. Οι πιο σημαντικές είναι :

1) Η ARCHIME'D<sup>10</sup> (Association de Recherche pour un Crédit Harmonieux et d' Innovation dans la Maitrise de l' Endettement) που ιδρύθηκε το 2006 και χρηματοδοτείται από χορηγίες χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων - μελών της, καθώς και από δημόσιες επιχορηγήσεις. Αποτελεί μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Καταναλωτικού Χρέους και ασχολείται με την πληροφόρηση, την χρηματοοικονομική εκπαίδευση των καταναλωτών, την προώθηση της συνεργασίας μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και κοινωνικών υπηρεσιών και την εφαρμογή νέων μεθόδων δανειοδότησης, ώστε να προλαμβάνεται η υπερχρέωση των πολιτών.

2) Η CRESUS<sup>11</sup> (Chambres Regionales du Surendettement Social) είναι μια ομοσπονδία μη κυβερνητικών και μη κερδοσκοπικών, εθελοντικών οργανώσεων, που χρηματοδοτείται από χορηγίες χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, από χορηγίες μελών της καθώς και από δημόσιες επιχορηγήσεις. Παρέχει δωρεάν συμβουλευτική και στήριξη σε θέματα υπερχρέωσης και

<sup>10</sup><https://www.societe.com/societe/archime-d-498520204.html> Societe (Ένωση ARCHIME'D )

<sup>11</sup> <https://www.cresusalsace.org/> Cresus Reseau Innovant d' accompagnement et de prevention du surendettement

διαχείρισης οικογενειακού προϋπολογισμού. Εκπονεί, τέλος, χρηματοοικονομικές μελέτες για το φαινόμενο της υπερχρέωσης (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 29).

### 1.2.3.2. Η Πορτογαλία

Στην Πορτογαλία τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια ρυθμίζονται μέσω του Σχεδίου Δράσης κατά του κινδύνου Αδυναμίας Πληρωμής των οφειλετών. Αυτή είναι μία προληπτική διαδικασία υπό την αιγίδα της Τράπεζας της Πορτογαλίας. Ο πολίτης έχει την υποχρέωση να ενημερώσει το πιστωτικό ίδρυμα σε περίπτωση που κάποιο γεγονός μπορεί να τον θέσει σε αδυναμία πληρωμής (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 30).

Αντίστοιχα, τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν την υποχρέωση να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται αυτές τις περιπτώσεις. Ετοιμάζουν ένα Σχέδιο Δράσης και ενημερώνουν τον δανειολήπτη για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του. Όταν οι οφειλέτες ενταχθούν στο Σχέδιο Δράσης, μπορούν να λάβουν επιπλέον πληροφορίες από τον ημι-δημόσιο φορέα «Δίκτυο υποστήριξης υπερχρεωμένων καταναλωτών» (Network Support for indebted Consumers - RACE) (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 30).

Επίσης, δημιουργήθηκε από την τράπεζα της Πορτογαλίας μία πλατφόρμα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης με χρηματοοικονομικά εκπαιδευτικά προγράμματα, «Σχέδιο Δράσης για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση» (National Plan for Financial Education - NPFE), μία πρωτοβουλία, που χρηματοδοτείται από την κυβέρνηση (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 30).

Στην Πορτογαλία υπάρχει και ο Εθνικός Οργανισμός Καταναλωτών (DECO), μία εθελοντική οργάνωση, για την προστασία των καταναλωτών που παρέχει υπηρεσίες μέσω ενός δικτύου Γραφείων Υποστήριξης Υπερχρεωμένων πολιτών (Gabinete de Apoio ao Sobre-endividado – GAS<sup>12</sup>). Οι υπηρεσίες που παρέχει είναι:

- ανάλυση της κατάστασης χρέους των καταναλωτών,
- αναδιάρθρωση του χρέους με τους πιστωτές,
- επίτευξη ρύθμισης σύμφωνα με την οικονομική κατάσταση των οφειλετών για να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις οικονομικές τους υποχρεώσεις .

<sup>12</sup> <https://gasdeco.net/> GAS Gabinete de apoio ao sobre - endividado (Γραφείο Υποστήριξης Χρέους)

Το δίκτυο παρέχει υπηρεσίες μόνο σε αυτούς τους δανειολήπτες των οποίων το χρέος προέκυψε ακούσια και σε εκείνους που αδυνατούν να καλύψουν τα χρέη τους λόγω ανεργίας, περικοπής μισθού, απρόοπτων ατυχημάτων, κτλ. Δεν αναλαμβάνει όμως, περιπτώσεις για χρέη από επαγγελματικές δραστηριότητες, για χρέη στη φορολογική διοίκηση και για χρέη στα ασφαλιστικά ταμεία καθώς και περιπτώσεις που τα χρέη ρυθμίζονται δικαστικά. (Acronym, Σχέδιο Δράσης : 30).



# Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>

## Η οικονομική κρίση στην Ελλάδα

Η αστάθεια των χρηματοπιστωτικών αγορών έφερε ρωγμές στην Ευρωπαϊκή Ένωση, λόγω έλλειψης ισχυρών πολιτικών θεσμών και δημιουργίας χάσματος μεταξύ της κοινής νομισματικής πολιτικής των Κρατών Μελών της. Ένα οικονομικά "ασύμμετρο σύστημα", δικαιολογημένο πολιτικά, καθιστά την Οικονομική και Νομισματική Ένωση ασθενέστερη. Η ΟΝΕ, παρά τις πολλές και αξιοσημείωτες επιτυχίες που αναφέρθηκαν στο δρόμο για την ολοκλήρωση, δεν κατάφερε να συγκεκριμενοποιήσει μια διαδικασία σύγκλισης μεταξύ των διαφόρων περιοχών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία θα μπορούσε να εξασφαλίσει ομοιογένεια και ευρύτερο περιθώριο ελιγμών στα θεσμικά Ευρωπαϊκά όργανα. (Camaione Debora, 2014).

Στην πραγματικότητα, η κρίση έπληξε μια Ευρώπη χωρισμένη μεταξύ Βορρά και Νότου, μεταξύ των χωρών της Κεντρικής Ευρώπης, της Σκανδιναβίας και των οικονομικά αδύναμων χωρών της Μεσογείου. Από κρίση του τραπεζικού συστήματος, έγινε κρίση κρατικού χρέους, τόσο σε κράτη με οικονομικές αδυναμίες, όπως η Ελλάδα, όσο και σε κράτη με τεράστιο εξωτερικό χρέος στον τραπεζικό τομέα σε σχέση με την πραγματική τους οικονομία όπως η Ιρλανδία και η Ισλανδία. Η προσπάθεια εναρμόνισης των οικονομικών συνθηκών των χωρών της Ευρωζώνης δεν ήταν επαρκής για να καταστήσει τις κυβερνήσεις πιο υπεύθυνες, πιο συνετές, πιο σταθερές και υγιείς, καθώς τα ανεπίλυτα διαρθρωτικά προβλήματα πολλών χωρών εμφανίζονται μέχρι και σήμερα. (Camaione Debora, 2014).

Μεταξύ των κρατών που χτυπήθηκαν περισσότερο από την κρίση χρέους, ήταν η Ελλάδα. Το υψηλό δημόσιο και ιδιωτικό χρέος, το εμπορικό έλλειμμα και οι υπερβολικές δημόσιες δαπάνες ήταν τα στοιχεία που χαρακτήριζαν την ελληνική οικονομία, η οποία αποδείχθηκε μη βιώσιμη, όταν η παγκόσμια κρίση επηρέασε τους δύο βασικούς τομείς : τον τουρισμό και την εμπορική ναυτιλία. Το ελληνικό κράτος είχε επίσης παραποιήσει συστηματικά τα δεδομένα, με τη συνενοχή της Goldman Sachs, όσον αφορά στο δημόσιο έλλειμμα, για να

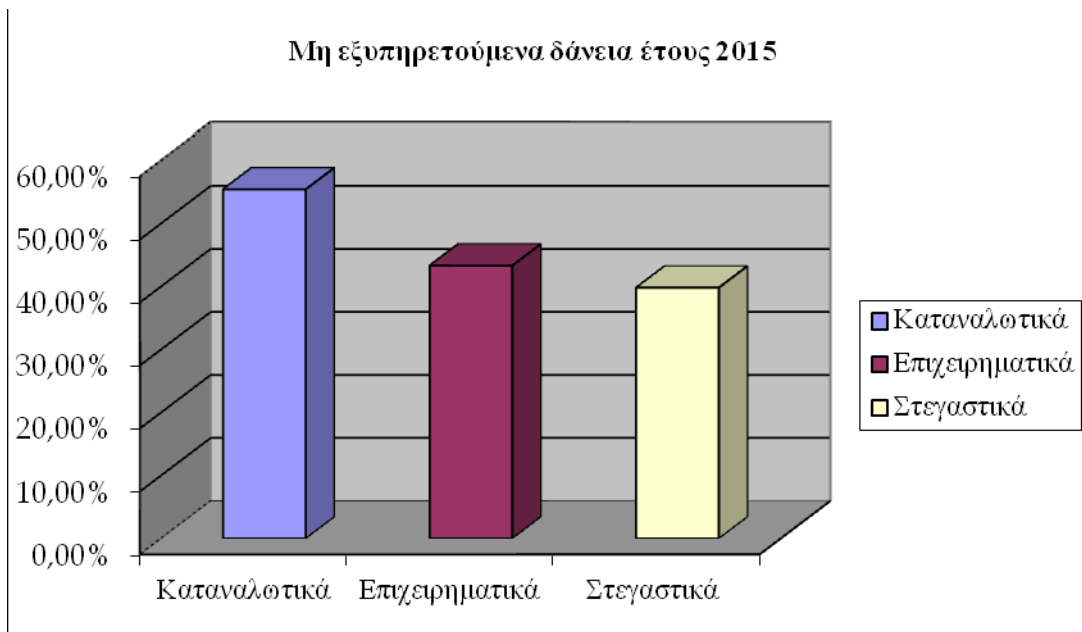
φανεί πως συμμορφώθηκε με το Σύμφωνο Σταθερότητας και Ανάπτυξης, δημιουργώντας αμηχανία στα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έλλειψη εμπιστοσύνης στις αγορές. (Camaione Debora, 2014).

Το ελληνικό δημόσιο χρέος δημιουργήθηκε λόγω ετών κακοδιοίκησης και αναποτελεσματικότητας του κράτους και αυτό προκάλεσε πραγματικό σεισμό στις χώρες της Ευρωζώνης. Οι επιπτώσεις στο ευρώ θα ήταν άμεσες, ενώ τα ελληνικά ομόλογα ανήκαν σε γερμανικές και γαλλικές τράπεζες. Τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα προσέφεραν στήριξη στην Ελλάδα με οικονομικές συνεισφορές (υπογραφή Μνημονίου κατανόησης), όπως αυτές χορηγούνται σε πολλά κράτη μέλη που αντιμετωπίζουν δυσκολίες, με αντάλλαγμα επαρκείς εγγυήσεις βέλτιστης διαχείρισης του ίδιου του κράτους και θέσπιση μέτρων λιτότητας, που αποβλέπουν στην αποκατάσταση της οικονομίας του. Η εφαρμογή αυτών των μέτρων ήταν δύσκολη και κατά καιρούς αμφιλεγόμενη, δεδομένου ότι το ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο ήταν ελλιπές και απροετοίμαστο να αντιμετωπίσει άμεσα κρίση τέτοιου μεγέθους, λόγω της έλλειψης ενός ειδικού μηχανισμού διαχείρισης κρίσεων. (Camaione Debora, 2014).

Οι οικονομικές δυσκολίες, που οδήγησαν την Ελλάδα λίγο πριν την έξοδο από την Ευρωπαϊκή Ένωση, την πήγαν ενάντια στην Γερμανία, το κράτος που μέσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση κατέχει έναν ηγετικό οικονομικό ρόλο. (Tonello Fabrizio, Uderzo Silvia, 2016).

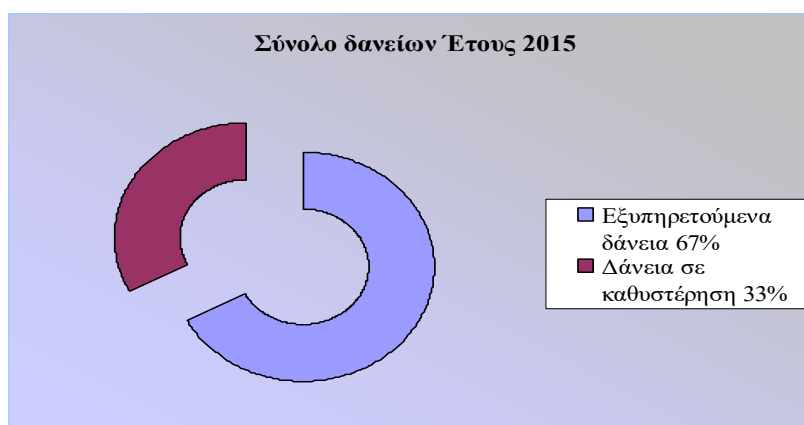
## **2.1. Θεσμικό Πλαίσιο στην Ελλάδα**

Το 2015 ξεκίνησε με κλίμα αβεβαιότητας στην ελληνική οικονομία και ορατό τον κίνδυνο διολίσθησης, με καταστροφικές εξελίξεις. Η χρηματοπιστωτική σταθερότητα απειλήθηκε από την εκροή των τραπεζικών καταθέσεων και την αύξηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Θεωρήθηκε από όλους επείγουσα ανάγκη η αποτελεσματική διαχείριση των κόκκινων δανείων. Το 2015 το ποσοστό των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων κατά κατηγορία δανείων ανήλθε στα Καταναλωτικά σε (55,4%), στα Επιχειρηματικά ανοίγματα σε (43,3%) και στα Στεγαστικά ανοίγματα σε (39,8%), όπως αυτά παρουσιάζονται και στο Διάγραμμα 1.



**Διάγραμμα 1. Μη εξυπηρετούμενα δάνεια έτους 2015 (στοιχεία από την Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος έτους 2016)**

Η Τράπεζα της Ελλάδος μέσω διαβούλευσης με τις ελληνικές Τράπεζες, προσπάθησε να βρει και να θεσμοθετήσει λύσεις μακροπρόθεσμου χαρακτήρα, προσαρμοσμένες στις ανάγκες του κάθε δανειολήπτη, για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Στο σύνολο των δανείων τα μη εξυπηρετούμενα είναι σε ποσοστό (33%), όπως παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 2.



**Διάγραμμα 2. Σύνολο δανείων έτους 2015 (στοιχεία από την Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος έτους 2016)**

(Η Τράπεζα της Ελλάδος χαρακτηρίζει κάποια δάνεια «Μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα», και εννοεί δάνεια με καθυστερήσεις άνω των δύο ετών και άλλα δάνεια ήδη ρυθμισμένα που

παρουσιάζουν νέες καθυστερήσεις). Ειδικότερα, τον Σεπτέμβριο του 2015, μεταξύ των επιχειρηματικών ανοιγμάτων, το υψηλότερο ποσοστό μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων εμφανίζουν εκείνα τα δάνεια προς Πολύ μικρές επιχειρήσεις και Ελεύθερους επαγγελματίες (66,5%), ακολουθούν τα δάνεια προς Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (58,2%) και προς Επιχειρήσεις αξιοποίησης ακινήτων (46,3%). Χαμηλότερο είναι το ποσοστό μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων για τις Μεγάλες επιχειρήσεις (28,5%) και τις Ναυτιλιακές (26,7%), όπως αυτά εμφανίζονται στο Διάγραμμα 3.



**Διάγραμμα 3. Μη εξυπηρετούμενα δάνεια επιχειρήσεων έτους 2015 (στοιχεία από την Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος έτους 2016)**

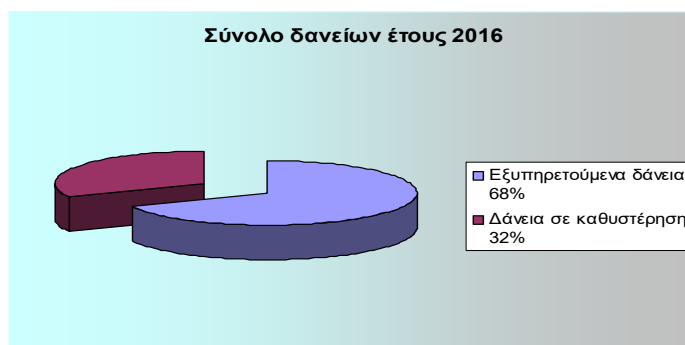
Οι Τράπεζες κατευθύνθηκαν προς την διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων κάνοντας διαγραφές ύψους 660 εκατ. ευρώ. Εκτός από τις προσπάθειες των Τραπεζών, θετικά είναι και τα πρώτα βήματα που έγιναν από την Πολιτεία για την επιτάχυνση της απονομής της δικαιοσύνης για ζητήματα μη εξυπηρετούμενων δανείων. Αναλυτικότερα, έγινε τροποποίηση του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας (ν. 4335/2015<sup>13</sup>, με επαναπροσδιορισμό των αρμοδιοτήτων των Πρωτοδικείων και των Ειρηνοδικείων, με την διαδικασία διαμεσολάβησης κλπ) και τροποποίηση του Ν. Κατσέλη.<sup>14</sup> Είναι ο νέος νόμος 4336/2015, και αφορά τους δανειολήπτες που χωρίς δόλο βρίσκονται σε αδυναμία πληρωμής όλων των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους (προς τη φορολογική διοίκηση, τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, πιστωτικά ιδρύματα κλπ). (Τράπεζα Ελλάδος, Φεβρουάριος 2016).

<sup>13</sup> Επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4334/2015 (Α' 80). (ΦΕΚ Α' 87/23-07-2015)

<sup>14</sup> (ν.3869/2010 ΦΕΚ Α' 130, όπως τροποποιήθηκε με τους Νόμους 4336/2015 ΦΕΚ Α' 94 & 4346/2015 (ΦΕΚ Α' 152).

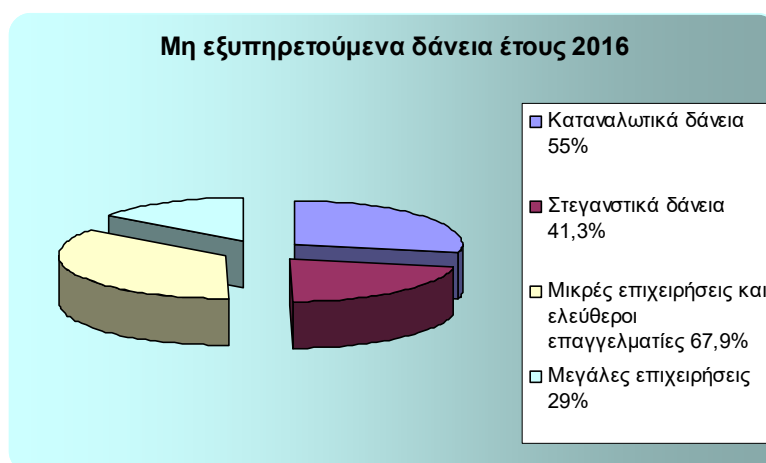
Επειδή το πρόβλημα υπερχρέωσης στην Ελλάδα είναι μεγάλο, θεσπίστηκε από το Γενικό Συμβούλιο της Τράπεζας της Ελλάδος ο Νέος Κώδικας Δεοντολογίας<sup>15</sup> και αφορά φυσικά πρόσωπα, ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις.

Το έτος 2016 τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια ήταν περίπου στα ίδια πλαίσια με το 2015 ή σε οριακή βελτίωση. Αυτή η βελτίωση οφείλεται κυρίως σε αποπληρωμές αλλά και σε διαγραφές δανείων. Ο λόγος των δανείων σε καθυστέρηση προς το σύνολο των δανείων διαμορφώθηκε σε (32,7%) όπως εμφανίζεται και στο Διάγραμμα 4 που ακολουθεί.



**Διάγραμμα 4. Σύνολο δανείων έτους 2016 (στοιχεία από την Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος έτους 2017)**

Στα μη εξυπηρετούμενα δάνεια για το έτος 2016 καταγράφονται τα εξής ποσοστά : Καταναλωτικά δάνεια (55%), Στεγαστικά (41,3%), Μικρές επιχειρήσεις και Ελεύθεροι επαγγελματίες (67,9%), Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (60,6%), Μεγάλες επιχειρήσεις (29%), όπως φαίνονται και στο Διάγραμμα 5 που ακολουθεί.



**Διάγραμμα 5. Μη εξυπηρετούμενα δάνεια έτους 2016 (στοιχεία από την Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας Ελλάδος έτους 2017)**

<sup>15</sup> Αρ. Απόφασης 195/1/29.7.2016 Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013, ΦΕΚ 2376/2.8.2016 τεύχος Β΄

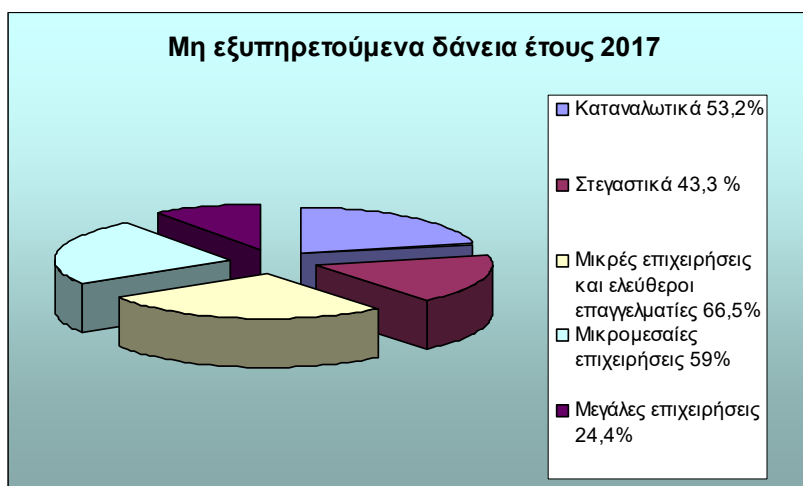
Οι τράπεζες έκαναν ήδη στροφή σε ρυθμίσεις οριστικής διευθέτησης και σε ρυθμίσεις μακροπρόθεσμου χαρακτήρα. Τον Ιούνιο του 2016 η Τράπεζα της Ελλάδος συμφώνησε με τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας συγκεκριμένες πολιτικές, που θα πρέπει να ακολουθηθούν στη Χώρα μας. Συγχρόνως, οι τέσσερις σημαντικές ελληνικές Τράπεζες ανέλαβαν την υποχρέωση να υποβάλουν αναφορά ανά τρίμηνο, σχετικά με τον επιχειρησιακό στόχο, που είναι η μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Παράλληλα, η πολιτεία σε μια προσπάθεια διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων, αλλά και αναδιάρθρωσης των προβληματικών επιχειρήσεων, προχώρησε στη διαμόρφωση εθνικής στρατηγικής θεσπίζοντας μια σειρά νομοθετημάτων. (Τράπεζα της Ελλάδος, Φεβρουάριος 2017).

Το έτος 2017 παρατηρήθηκε μικρή μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, που οφείλεται κυρίως σε διαγραφές, πωλήσεις και αποπληρωμές. Ωστόσο, δημιουργήθηκαν και νέες εκροές. Έτσι για το έτος 2017, από το σύνολο των δανείων το (32%) είναι αυτά που παρουσιάζουν καθυστέρηση, όπως παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 6 που ακολουθεί.



**Διάγραμμα 6. Σύνολο δανείων έτους 2017 (στοιχεία από την Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος έτους 2018)**

Πιο αναλυτικά : Μη εξυπηρετούμενα δάνεια Μικρών επιχειρήσεων και Επαγγελματιών βρίσκονται σε ποσοστό (66,5%), Μικρομεσαίων επιχειρήσεων (59%,) Καταναλωτικά (53,2%), Στεγαστικά (43,3%), Μεγάλων επιχειρήσεων (24,4%). Αυτό φαίνεται και στο Διάγραμμα 7.



**Διάγραμμα 7. Μη εξυπηρετούμενα δάνεια έτους 2017 (στοιχεία από την Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος έτους 2018)**

Μείωση του ποσοστού των μη εξυπηρετούμενων δανείων εκτιμάται ότι θα προέλθει από την πώληση επιχειρηματικών και καταναλωτικών δανείων, καθώς και την αύξηση των διαγραφών μέσω ρυθμίσεων. Τον Αύγουστο του 2017 τέθηκε σε λειτουργία η ηλεκτρονική πλατφόρμα για τον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης Οφειλών των επιχειρήσεων στην ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ). Επίσης, τέθηκε σε λειτουργία η πλατφόρμα των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών ακινήτων, που αναμένεται πως θα συμβάλει στην βελτίωση της τιμολόγησης των ακινήτων προς ρευστοποίηση (Τράπεζα της Ελλάδος, Φεβρουάριος, 2018).

### 2.1.1. Τροποποίηση του ν. Κατσέλη<sup>16</sup>

Στο νόμο Κατσέλη εντάσσεται κάθε φυσικό πρόσωπο (όχι έμπορος) που έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές προς Τράπεζες, Δ.Ο.Υ., Δήμους, Ασφαλιστικά Ταμεία κλπ, υποβάλλοντας προς το Ειρηνοδικείο της περιοχής του αίτηση για ρύθμιση. Από την ρύθμιση εξαιρούνται οι οφειλές που δημιουργήθηκαν το τελευταίο έτος πριν την υποβολή της αίτησης, εκείνες που προέρχονται από κάποιο αδίκημα (πχ, μη απόδοση Φ.Π.Α.) και εκείνες που αφορούν υποχρέωση διατροφής συζύγου ή ανήλικου παιδιού.

<sup>16</sup> (ν.3869/2010 ΦΕΚ Α΄ 130, όπως τροποποιήθηκε με τους Νόμους 4336/2015 ΦΕΚ Α΄ 95 & 4346/2015 (ΦΕΚ Α΄ 152).

Μετά την κατάθεση της αίτησης γίνεται απόπειρα εξεύρεσης συμβιβαστικής λύσης μεταξύ οφειλέτη και Τραπεζών. Ο ενδεχόμενος συμβιβασμός επικυρώνεται από τον Ειρηνοδίκη σε διάστημα 2-3 μηνών από την κατάθεση της αίτησης, διαφορετικά εκδίδεται προσωρινή διαταγή. Ο οφειλέτης υποχρεούται σε μηνιαίες καταβολές μέχρι την ημερομηνία της συζήτησης της αίτησης, κατά την οποία το δικαστήριο, αφού μελετήσει την οικονομική και περιουσιακή του κατάσταση θα κάνει οριστική ρύθμιση οφειλών και κάποια διαγραφή χρεών.

Ο δανειολήπτης έχει δικαίωμα να ασκήσει ένδικα μέσα (έφεση ή αναίρεση) σε περίπτωση που θεωρήσει τον εαυτό του αδικημένο από την κρίση των Δικαστών. Η δικαστική απόφαση πρέπει να εκτελεστεί αμέσως μετά την δημοσίευσή της και ο δανειολήπτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει τα ποσά, όπως αυτά αναλυτικά αναγράφονται σε αυτήν (την απόφαση). Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν είναι συνεπής στις καταβολές του, οι πιστωτές έχουν δικαίωμα να ζητήσουν από το δικαστήριο την έκπτωσή του από την προστασία του νόμου.

Ας σημειωθεί ακόμη ότι, σε κάθε δανειολήπτη που εντάσσεται στο νόμο Κατσέλη, δημιουργείται η υποχρέωση να ενημερώνει για πέντε χρόνια την Γραμματεία του Ειρηνοδικείου σε περίπτωση που παρουσιαστεί κάποια διαφορά στην οικονομική του κατάσταση, για να τροποποιηθεί ανάλογα και η απόφαση ρύθμισης.

Τέλος, ο νόμος προβλέπει διαδικασία ταχείας διευθέτησης και οριστικής διαγραφής οφειλών στους δανειολήπτες με μηδενικό εισόδημα και χωρίς περιουσία, όταν τα χρέη τους δεν ξεπερνούν συνολικά το ποσό των 20.000 ευρώ.

### **2.1.2. Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών<sup>17</sup>**

Στη διαδικασία αυτή υπάγονται τόσο τα φυσικά όσο και τα νομικά πρόσωπα που έχουν συνάψει σύμβαση με την τράπεζα για δάνειο κάθε είδους (Καταναλωτικό, Στεγαστικό, Επιχειρηματικό, Πιστωτική κάρτα) και δεν μπορούν να το εξυπηρετήσουν.

Ο δανειολήπτης έρχεται σε επαφή με την τράπεζα, με την οποία έχει υπογράψει σύμβαση δανείου, και γνωστοποιεί την οικονομική και περιουσιακή του κατάσταση. Η τράπεζα, αφού

---

<sup>17</sup> Αρ. Απόφασης 195/1/29.7.2016 Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013, ΦΕΚ 2376/2.8.2016 τεύχος Β΄



τα μελετήσει, του προτείνει μια πρόταση διευθέτησης. Ο δανειολήπτης έχει περιθώριο 15 εργάσιμων ημερών να αποδεχθεί την προτεινόμενη πρόταση ή να την απορρίψει και να καταθέσει αντιπρόταση. Σε περίπτωση απόρριψης κάθε λύσης, ο οφειλέτης μπορεί να προσφύγει στο Συνήγορο του Καταναλωτή<sup>18</sup> ή στον Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών<sup>19</sup> προκειμένου να διαμεσολαβήσουν για την εξεύρεση λύσης.

Σε περίπτωση που υπάρχει δάνειο σε καθυστέρηση άνω των 60 ημερών και ο οφειλέτης δεν ανταποκρίνεται στις συνεχόμενες οχλήσεις της τράπεζας, καταγγέλλεται η σύμβασή του και χαρακτηρίζεται «Μη Συνεργάσιμος δανειολήπτης». Η τράπεζα του ζητά να κάνει ρύθμιση της οφειλής και ταυτόχρονα τον ενημερώνει για τις νομικές συνέπειες της συνεχιζόμενης άρνησής του να συνεργαστεί.

Το πιστωτικό ίδρυμα, προκειμένου να κάνει πρόταση διευθέτησης, λαμβάνει υπόψη του τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης (δηλαδή πόσα χρήματα χρειάζεται ο δανειολήπτης κάθε μήνα για να συντηρήσει την οικογένειά του) την περιουσία του και αξιολογεί, κατ' εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας την οικονομική του κατάσταση, το ύψος της οφειλής και την ικανότητά του για αποπληρωμή.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, η Τράπεζα μπορεί να προτείνει τις ακόλουθες λύσεις:

- α) Βραχυπρόθεσμης Ρύθμισης** (μειωμένη δόση αποπληρωμής, καταβολή μόνο των τόκων, αναστολή πληρωμών για προκαθορισμένη περίοδο),
- β) Μακροπρόθεσμης Ρύθμισης** (μείωση επιτοκίου, επιμήκυνση της διάρκειας αποπληρωμής, μερική διαγραφή οφειλής ώστε να μπορεί να αποπληρωθεί η εναπομένουσα οφειλή), και
- γ) Οριστικής Διευθέτησης** (Εθελοντική Παράδοση Ενυπόθηκου Ακινήτου, διακανονισμός των απαιτήσεων με εξωδικαστική ρύθμιση, Ολική Διαγραφή Οφειλής εφόσον δεν υπάρχουν ρευστοποιήσιμα στοιχεία).

<sup>18</sup> Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, διαθέτει ιστοσελίδα στην οποία παρέχει πληροφοριακό υλικό για ενημέρωση [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr).

<sup>19</sup> Διαθέτει και ιστοσελίδα στο διαδίκτυο με όλες τις σχετικές πληροφορίες <http://www.hobis.gr/uplfiles/entypoparaponon.pdf>

Όλες οι δυνατότητες ρύθμισης οφειλών που προβλέπονται στον Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών δεν είναι υποχρεωτικές για τα μέρη, αλλά έχουν συναινετικό χαρακτήρα. Σε κάθε περίπτωση, ο δανειολήπτης δύναται να προσφύγει στους φορείς διαμεσολάβησης : Συνήγορο του Καταναλωτή, Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών, Ενώσεις Καταναλωτών.

### **2.1.3. Ανεξάρτητοι φορείς Μεσολάβησης**

#### **2.1.3.1. Συνήγορος του Καταναλωτή<sup>20</sup>**

Σύμφωνα με τον νόμο 3297/2004, (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), ο Συνήγορος του Καταναλωτή, είναι μια ανεξάρτητη αρχή που εποπτεύεται από τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης και βοηθά την συναινετική επίλυση διαφορών των καταναλωτών. Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, διαμεσολαβεί εξωδικαστικά για τη συμβιβαστική διευθέτηση της διαφοράς μεταξύ δανειστών και οφειλετών, σε περιπτώσεις ρύθμισης μη εξυπηρετούμενων δανείων. Η αρμοδιότητά του αρχίζει μετά την έγγραφη διαπίστωση αποτυχίας της ρύθμισης οφειλής μεταξύ οφειλετών και πιστωτικών ιδρυμάτων<sup>21</sup>.

Αν ο δανειολήπτης και η Τράπεζα δεν βρουν μια κοινά αποδεκτή λύση, τότε ο δανειολήπτης μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή υποβάλλοντας "Αίτηση εξωδικαστικής επίλυσης". Η αίτηση διαβιβάζεται στην Τράπεζα μαζί με πρόταση του οφειλέτη. Αν δεν γίνει αποδεκτή από την Τράπεζα η πρόταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή προσκαλεί τα ενδιαφερόμενα μέρη στα γραφεία του, για εύρεση της πιο συμφέρουσας λύσης.

#### **2.1.3.2. Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών<sup>22</sup>.**

Πρόκειται για νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που ιδρύθηκε στις 15 Μαρτίου 1999 ως Τραπεζικός Μεσολαβητής και τον Ιούνιο του 2005 συγχωνεύθηκε με τον Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς. Είναι εγγεγραμμένος στο Μητρώο Φορέων Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και

<sup>20</sup> Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, διαθέτει ιστοσελίδα στην οποία παρέχει πληροφοριακό υλικό για ενημέρωση [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr).

<sup>21</sup> Απόφαση με αρ. 5921/ 19.1.2015 (ΦΕΚ 92/20.1.2015 τεύχος Β').

<sup>22</sup> Διαθέτει και ιστοσελίδα στο διαδίκτυο με όλες τις σχετικές πληροφορίες <http://www.hobis.gr/uplfiles/entypoparaponon.pdf>

παρέχει δωρεάν τραπεζικές και επενδυτικές υπηρεσίες προς ιδιώτες και επιχειρήσεις, με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους.

Επιπλέον, είναι μέλος του Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (FIN-NET) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.), και παρέχει υπηρεσίες σε καταναλωτές που έχουν προβλήματα με τραπεζικές συναλλαγές σε άλλο κράτος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε καταναλωτές άλλων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με προβλήματα από συναλλαγές τους με τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα.

### 2.1.3.3. Ενώσεις Καταναλωτών

Οι Ενώσεις καταναλωτών είναι σωματεία που έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών<sup>23</sup>. Συνεργάζονται με δικηγόρους προκειμένου να παρέχουν στους καταναλωτές συμβουλές, εκπροσώπηση στα δικαστήρια, και να ασκούν συλλογικές αγωγές. Οι Ενώσεις αυτές έχουν πόρους από τις συνδρομές των μελών τους και με την εγγραφή τους στο Μητρώο Ενώσεων Καταναλωτών αποκτούν νομική προσωπικότητα.

Ενώσεις καταναλωτών που διαθέτουν δικηγόρους και εκπροσωπούν τους πολίτες σε δικαστικές διαδικασίες για την μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων είναι :

- Ένωση Καταναλωτών «Η ποιότητα της Ζωής» (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ)<sup>24</sup>
- Νέο Ινστιτούτο Καταναλωτών «Νέο ΙΝΚΑ»<sup>25</sup>
- Ένωση Καταναλωτών και Δανειοληπτών <sup>26</sup>
- Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδος (Ε.Ε.Κ.Ε.)<sup>27</sup>

<sup>23</sup> Άρθρο 10 του νόμου 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994)

<sup>24</sup> [www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr) ΕΚΠΟΙΖΩ Ρυθμίστε τις οφειλές σας.

<sup>25</sup> <http://www.newinka.eu/> Νέο ΙΝΚΑ Ινστιτούτο καταναλωτών

<sup>26</sup> [www.daneioliptes.com](http://www.daneioliptes.com) Ένωση Καταναλωτών και δανειοληπτών

<sup>27</sup> [www.eeke.gr](http://www.eeke.gr) Ένωση εργαζομένων καταναλωτών Ελλάδα

# Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>

## Μελέτη περίπτωσης

### 3.1. Μεθοδολογία

Το ζήτημα των δανείων σε καθυστέρηση, όπως παρουσιάστηκε στα προηγούμενα κεφάλαια είναι πολύ σοβαρό όχι μόνο για τη Χώρα μας, αλλά και για ολόκληρη την Ευρώπη. Η ελληνική πολιτεία θέσπισε μια σειρά από μέτρα, προσπαθώντας να λύσει αυτό το πρόβλημα ή τουλάχιστον να το περιορίσει. Ένα από αυτά είναι και η ίδρυση μιας Δημόσιας Υπηρεσίας, της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ)<sup>28</sup>, η οποία βρίσκεται στο επίκεντρο της παρούσας διατριβής.

Η διατριβή αυτή προσπαθεί να μελετήσει την συνεισφορά της συγκεκριμένης Υπηρεσίας στον τομέα αυτό, με τις δράσεις και την πολιτική της. Προκειμένου να εξετάσει τα ερευνητικά ερωτήματα ως προς την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. στην απομείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα, ακολουθεί το μεθοδολογικό εργαλείο της μελέτης περίπτωσης, η οποία ανήκει στην κατηγορία των ποιοτικών ερευνών.

Η μελέτη περίπτωσης είναι, η σε βάθος ανάλυση των χαρακτηριστικών και η συλλογή πληροφοριών για την παρούσα κατάσταση ή για ολόκληρο τον κύκλο της ζωής μιας ατομικής περίπτωσης (π.χ. μιας Υπηρεσίας) του γενικού πληθυσμού. Η μελέτη της περίπτωσης αυτής γίνεται, για να εξάγουμε γενικά συμπεράσματα για τον ευρύτερο πληθυσμό στον οποίο αυτή ανήκει. (Παρασκευόπουλος, 1993, τόμος 1 : 29). Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την έρευνα μιας μελέτης περίπτωσης δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε άλλες παραπλήσιες περιπτώσεις.

---

<sup>28</sup> [www.keyd.gov.gr](http://www.keyd.gov.gr) Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης ιδιωτικού Χρέους

Εξετάζεται η μελέτη περίπτωσης της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους με τη χρήση δεδομένων από την επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος, των τελευταίων τεσσάρων ετών, λόγω της μεγάλης μεταβλητότητας στην χρονοσειρά των μη εξυπηρετούμενων δανείων των προηγούμενων ετών. Σημειώνουμε ωστόσο πως, τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, δεν αναφέρονται μόνο στην αποτελεσματικότητα του έργου της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ, αλλά αφορούν όλο το θεσμικό πλαίσιο.

Στη συνέχεια, γίνεται ποσοτική έρευνα με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου, το οποίο πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα από τις 28/4/2018 έως τις 15/5/2018, απαντήθηκε από 110<sup>29</sup> πολίτες διαφόρων ηλικιών και επαγγελμάτων και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα όλης της έρευνας.

Τέλος, γίνεται πρόβλεψη με τις μεθόδους του απλού και του διπλού κινούμενου μέσου, για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα για το τρίμηνο Απρίλιος – Μάιος – Ιούνιος 2018, συλλέγοντας στοιχεία (τις ετήσιες εκθέσεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος<sup>30</sup> και τις Εκθέσεις για τους Επιχειρησιακούς Στόχους μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων)<sup>31</sup> από την Τράπεζα της Ελλάδος.

---

<sup>29</sup> Τα διαθέσιμα δεδομένα προέρχονται από απαντήσεις 108 πολιτών, καθώς ένας πολίτης έστειλε το ερωτηματολόγιο χωρίς απαντήσεις και ένας άλλος απάντησε μόνο στην τελευταία ερώτηση.

<sup>30</sup>

<https://www.bankofgreece.gr/Pages/el/other/AdvSearch.aspx?k=%CE%95%CE%BA%CE%B8%CE%AD%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82%20%CF%84%CE%BF%CF%85%20%CE%94%CE%B9%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CF%84%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1%CF%82%20%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%BF%CF%82> Τράπεζα της Ελλάδος [Πρόσβαση 25/5/2018]

<sup>31</sup> <https://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Publications/ReportNPE.aspx> Τράπεζα της Ελλάδος, Έκθεση για τους Επιχειρησιακούς Στόχους Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων [Πρόσβαση 25/5/2018]

## 3.2. Ίδρυση και λειτουργία της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.)<sup>32</sup>

Ιδρύεται το (ΚΥ.Σ.Δ.Ι.Χ.) Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ν. 4389/2016 ΦΕΚ 94/2016, τεύχος Α'), αποτελούμενο από τους Υπουργούς : α) Οικονομίας - Ανάπτυξης και Τουρισμού, β) Δικαιοσύνης - Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, γ) Εργασίας - Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και δ) Οικονομικών, με αρμοδιότητες : τη διαμόρφωση – οργάνωση – υλοποίηση στρατηγικής του μηχανισμού διαχείρισης καθυστερούμενων δανείων και αποπληρωμών τους μέσα σε συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.

Το Συμβούλιο ορίζει την έννοια του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» με απόφασή του. Συγχρόνως, λαμβάνοντας υπόψη τα ετήσια στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ κάνει εκτίμηση των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», προκειμένου αυτές (οι εύλογες δαπάνες) να αξιοποιηθούν σε απόπειρες συμβιβασμού ρύθμισης οφειλών εξωδικαστικά αλλά και (συμβιβασμού) ενώπιον των δικαστηρίων. Κάθε τρίμηνο, το Συμβούλιο υποβάλλει αναφορές στον Πρωθυπουργό και στη Διарκή Επιτροπή Οικονομικών Υποθέσεων.

Με τον ίδιο νόμο (ν. 4389/2016 ΦΕΚ 94/2016, τεύχος Α'), ιδρύεται η Συντονιστική Επιτροπή Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, η οποία εισηγείται προτάσεις τροποποίησης του νομικού και θεσμικού πλαισίου προς το Συμβούλιο. Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής προσκαλούνται και συμμετέχουν, εκπρόσωποι φορέων, όπως η Ελληνική Ένωση Τραπεζών - με την οποία έχει υπογράψει μνημόνιο συνεργασίας το Υπουργείο Οικονομίας - στελέχη της δημόσιας διοίκησης, καθώς και εμπειρογνώμονες, με διεθνή εμπειρία.

Παράλληλα, ιδρύεται η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.). Πρόκειται για μια αυτοτελή δημόσια υπηρεσία, που υπάγεται στο Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΚΥ.Σ.Δ.Ι.Χ.) και οι δαπάνες λειτουργίας της βαρύνουν τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Η έδρα της βρίσκεται στην Αθήνα και οι αρμοδιότητές της είναι : η υποστήριξη του έργου του ΚΥ.Σ.Δ.Ι.Χ. με τη συνδρομή της

<sup>32</sup> Νόμος 4389/2016 (ΦΕΚ 94/27.05.2016, Τεύχος Α) Τροποποίηση με το ν.4497/13-11-2017 (Α'171) άρθρο 102 Διατάξεις για την εύρυθμη λειτουργία της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. και των Κ.Ε.Υ.Δ.

στο σχεδιασμό και την υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής για τη διαχείριση του ιδιωτικού χρέους.

Αναλυτικότερα :

- Φροντίζει για την ομαλή λειτουργία του δικτύου ενημέρωσης και υποστήριξης δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.), μέσω του οποίου παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες οικονομικής και νομικής φύσεως για ζητήματα σύναψης δανείων προς ενδιαφερόμενους δανειολήπτες, (νοικοκυριά, πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις).
- Διοργανώνει σεμινάρια για την εκπαίδευση υπαλλήλων και λειτουργών των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων που ασχολούνται με τη διαχείριση του ιδιωτικού χρέους.
- Συντονίζει το έργο των εμπλεκόμενων κρατικών φορέων και υπηρεσιών και συμμετέχει στα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για κάθε ζήτημα που αφορά τη διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση.
- Έχει την ευθύνη λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου (help desk) και την ευθύνη λειτουργίας ιστοσελίδας<sup>33</sup> με διαδικτυακό πληροφοριακό υλικό που ενημερώνει, για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, φυσικά πρόσωπα, ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις.
- Υποβάλλει μέσω του ΚΥ.Σ.Δ.Ι.Χ. στη Διαρκή Επιτροπή Οικονομικών Υποθέσεων του Κοινοβουλίου αναλυτικές καταστάσεις και αναφορές για την πρόοδο της διαχείρισης του ιδιωτικού χρέους.
- Αποστέλλει οικονομικά στοιχεία στην Τράπεζα της Ελλάδος (η οποία υποστηρίζει την υλοποίηση της όλης στρατηγικής και παρακολουθεί την πρόοδο για την διαχείριση του ιδιωτικού χρέους).

Η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους αποτελείται από το Γραφείο του Ειδικού Τομεακού Γραμματέα, την Κεντρική Υπηρεσία με τις διάφορες διευθύνσεις και τις Περιφερειακές Υπηρεσίες (Κέντρα Ενημέρωσης Υποστήριξης Δανειοληπτών Κ.Ε.Υ.Δ.). Είναι απαραίτητο να επισημανθεί ότι, τα Τμήματα Νομικής Υποστήριξης και Παροχής Οικονομικών Συμβουλών, παρέχουν συμβουλευτική νομική και οικονομική υποστήριξη στις υπόλοιπες μονάδες της Κεντρικής Υπηρεσίας, καθώς και στα περιφερειακά (Κ.Ε.Υ.Δ.).

<sup>33</sup> [www.keyd.gov.gr](http://www.keyd.gov.gr) Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης ιδιωτικού Χρέους

Το προσωπικό της Υπηρεσίας αποτελείται από αποσπασμένους υπαλλήλους του ευρύτερου δημόσιου τομέα<sup>34</sup>, με την ίδια σχέση εργασίας και το ίδιο μισθολογικό καθεστώς, κατά παρέκκλιση των κειμένων διατάξεων και χωρίς να απαιτείται σύμφωνη γνώμη των αρμόδιων Υπηρεσιακών Συμβουλίων. Πληρώνονται κανονικά από τις υπηρεσίες από τις οποίες προέρχονται και ο χρόνος υπηρεσίας τους θεωρείται πραγματικός χρόνος υπηρεσίας στην οργανική τους θέση. Υπάρχουν ακόμα, οκτώ (8) θέσεις νομικών συνεργατών με σχέση έμμισθης εντολής<sup>35</sup>.

### **3.2.1. Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.) : Αρμοδιότητες<sup>36</sup>**

Είναι οι περιφερειακές υπηρεσίες της ΕΓΔΙΧ και φιλοξενούνται σε κτίρια Δήμων ή άλλων δημόσιων υπηρεσιών που παραχωρούνται στο Υπουργείο Οικονομίας – Ανάπτυξης και Τουρισμού από τους αντίστοιχους φορείς, με σύμβαση. Τα τρία (3) πρώτα ΚΕΥΔ ιδρύθηκαν στον Αγ. Ιωάννη Ρέντη, στον Πειραιά και στην Αθήνα, ενώ σταδιακά ιδρύονται και σε άλλες πόλεις της Ελλάδας.

Οι υπάλληλοι έχουν αρμοδιότητα να ενημερώνουν τα φυσικά και τα νομικά πρόσωπα, παρέχοντας τους οικονομικές και νομικές συμβουλές διαχείρισης ενήμερων ή ληξιπρόθεσμων οφειλών και υποστηρίζονται στο έργο τους από την Κεντρική Υπηρεσία. (Νόμος 4389/2016, ΦΕΚ 94/27.05.2016, Τεύχος Α).

Οι ενδιαφερόμενοι πολίτες επισκέπτονται τα Κέντρα Ενημέρωσης Υποστήριξης Δανειοληπτών κατόπιν ραντεβού και λαμβάνουν πληροφορίες και έντυπο υλικό :

- για το νομικό πλαίσιο των δανειακών συμβάσεων, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πολιτών,
- για τους τρόπους αποπληρωμής των δανείων σε καθυστέρηση ανάλογα με την κάθε περίπτωση ,
- για τον Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών<sup>37</sup> και τις επιλογές που παρέχει στους δανειολήπτες (παρέχεται συνδρομή και στη συμπλήρωση των σχετικών εντύπων),

<sup>34</sup> άρθρο 51 του ν. 1892/1990 (Α΄ ΦΕΚ 101/ 31-7-1990), (Κωδικοποιημένος σύμφωνα με το Ν. 4314/2014)

<sup>35</sup> Νόμος 4354/2015 ΦΕΚ Αρ. 176/16 Δεκεμβρίου 2015 τεύχος Α΄

<sup>36</sup> Νόμος 4389/2016 (ΦΕΚ 94/27.05.2016, Τεύχος Α)



- για την ρύθμιση όλων των ληξιπρόθεσμων οφειλών ιδιωτικών και δημοσίων, δια της δικαστικής οδού με τον νόμο Κατσέλη<sup>38</sup>
- για τον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης του συνόλου των Οφειλών των Επιχειρήσεων<sup>39</sup> και των οφειλών προς το Δημόσιο και τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης των Ελευθέρων Επαγγελματιών<sup>40</sup>,
- για τους Ανεξάρτητους Φορείς Μεσολάβησης (Συνήγορο του Καταναλωτή<sup>41</sup> Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών<sup>42</sup>) και τις Ενώσεις των Καταναλωτών.

Οι υπάλληλοι των ΚΕΥΔ παρέχουν οικονομικές υπηρεσίες ενημέρωσης προς τους πολίτες με τρόπο αμερόληπτο, διακριτικό, με ενδιαφέρον και αντικειμενικότητα. Τους καθοδηγούν και τους ενημερώνουν για τα μέτρα προστασίας που τους παρέχει το ισχύον νομικό πλαίσιο, με τρόπο κατανοητό και απλό, απαντώντας στις ερωτήσεις τους με ευγένεια, χωρίς να χρησιμοποιούν δυσνόητους νομικούς όρους. Λαμβάνουν συνεχή επιμόρφωση, σε μια προσπάθεια διασφάλισης καλύτερων υπηρεσιών ενημέρωσης. (Acronym, Επιχειρησιακό Μοντέλο Λειτουργίας των ΚΕΥΔ : 36).

### 3.2.2. Εξωδικαστικός Μηχανισμός Ρύθμισης Οφειλών (O.C.W)<sup>43</sup>

Για πρώτη φορά θεσμοθετείται στην Ελλάδα μία οργανωμένη εξωδικαστική διαδικασία για τη συνολική ρύθμιση των χρεών των βιώσιμων ελληνικών επιχειρήσεων, οι οποίες, λόγω της οικονομικής κρίσης, αδυνατούν να εξυπηρετήσουν όλες τις οφειλές τους προς τον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα, με βασικό στόχο την διάσωσή τους.

<sup>37</sup> Αρ. Απόφασης 195/1/29.7.2016 Αναθ/ση του Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013, ΦΕΚ 2376/2.8.2016 τεύχος Β΄

<sup>38</sup> (ν.3869/2010 ΦΕΚ Α΄ 130, όπως τροπ. με τους Νόμους 4336/2015 ΦΕΚ Α΄ 95 & 4346/2015 (ΦΕΚ Α΄ 152).

<sup>39</sup> Νόμος. 4469 ΦΕΚ 62/3.5.2017

<sup>40</sup> ΠΟΛ 1223 ΦΕΚ 4643Β΄/29.12.2017, Απόφαση 62134/4100/28.12.2017 ΦΕΚ 4640Β΄/ 29.12.2017,

<sup>41</sup> <http://84.205.192.59/epoptevomenoi-foreis/>. Εποπτευόμενοι Φορείς του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης

<sup>42</sup> <https://hobis.gr/>> Μεσολαβητής Τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών

<sup>43</sup> (O.C.W.) ν. 4469/2017. (όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 46 του Ν. 4472/2017 (ΦΕΚ Α΄ 74/19.5.2017)

Οι λειτουργικές προδιαγραφές της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών του νόμου 4469/2017 (ΦΕΚ Α'62) ορίζονται με ξεχωριστή απόφαση<sup>44</sup>. Ο οφειλέτης μπορεί να υποβάλλει μόνο μία (1) φορά αίτηση υπαγωγής στη διαδικασία εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.<sup>45</sup>.

Μπαίνοντας στο Σύστημα εμφανίζεται η ένδειξη για την εισαγωγή των προσωπικών στοιχείων του TAXISnet (όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης), φυσικού ή νομικού προσώπου. Αυτόματα γίνεται έλεγχος, μήπως ο συγκεκριμένος οφειλέτης έχει ξαναυποβάλλει αίτηση για να διακοπεί η διαδικασία. Αν είναι η πρώτη φορά υποβολής, το Σύστημα ζητά από τον οφειλέτη να συμπληρώσει στην πλατφόρμα τα βασικά στοιχεία της επιχείρησης ΑΦΜ, Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο, Επωνυμία κλπ. Ακολούθως, γίνεται ανάκτηση στοιχείων αυτόματα από τη βάση δεδομένων της φορολογικής διοίκησης – Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) για τον έλεγχο επιλεξιμότητας, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις, όπως αυτές ορίζονται από το ν.4469/2017 (ΦΕΚ Α'62). Στη συνέχεια, γίνεται ανάκτηση στοιχείων από τη βάση δεδομένων της ασφαλιστικής διοίκησης (ΚΕΑΟ) και ελέγχεται αυτόματα, αν υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές προς κάποιο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης. Τέλος, γίνεται ανάκτηση στοιχείων από τη βάση δεδομένων των χρηματοδοτικών φορέων (ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ) για έλεγχο ύπαρξης οφειλής από δάνειο σε καθυστέρηση τουλάχιστον 90 ημερών ή ύπαρξης επιταγών που δεν πληρώθηκαν.

Ο οφειλέτης συμπληρώνει ο ίδιος στην πλατφόρμα κάποια δεδομένα αν αυτά, δεν αντλήθηκαν αυτόματα στο Σύστημα και αποστέλλει ηλεκτρονικά όλα τα στοιχεία που ορίζονται από το νόμο. Ακολουθεί από την Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. ο διορισμός συντονιστή<sup>46</sup>, ο οποίος κάνει έλεγχο αν είναι πλήρης η αίτηση, ενημερώνει τους πιστωτές και ξεκινά την διαδικασία διαπραγμάτευσης μεταξύ οφειλέτη ή οφειλετών και όσων πιστωτών ανταποκρίθηκαν στην πρόσκληση του συντονιστή<sup>47</sup>. Αν δεν υπάρχει απαρτία (δηλαδή αν δεν ανταποκριθούν οι πιστωτές που συμπληρώνουν το 50% + 1 του συνολικού χρέους του οφειλέτη), η διαδικασία θεωρείται ότι έχει περατωθεί και ο συντονιστής συντάσσει

<sup>44</sup> Απόφαση 116821/2017, ΦΕΚ 3909/6.11.2017 τ.Β'

<sup>45</sup> [www.keyd.gov.gr](http://www.keyd.gov.gr) Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης ιδιωτικού Χρέους

<sup>46</sup> διαπιστευμένος διαμεσολαβητής του ν. 3896/2010 τεύχος Α' 211, εγγεγραμμένος στο μητρώο συντονιστών που τηρείται στην ΕΓΔΙΧ

<sup>47</sup> αρκεί οι πιστωτές να αποτελούν την πλειοψηφία επί του συνολικού χρέους του οφειλέτη για να υπάρχει απαρτία δηλαδή να συμπληρώνουν το 50% +1 του συνολικού χρέους.

πρακτικό αποτυχίας της άκαρπης διαδικασίας, το οποίο αποστέλλει ηλεκτρονικά στην Ε.Γ.Δ.Ι.Χ., στον αιτούντα και στους πιστωτές.

Οι λύσεις ρύθμισης που μπορούν να συμφωνηθούν μεταξύ της επιχείρησης και των πιστωτών (που εκπροσωπούν την πλειοψηφία επί του συνολικού της χρέους) γίνονται μετά από συνεχόμενες προτάσεις – αντιπροτάσεις και γίνεται δεκτή εκείνη που θα συγκεντρώσει τις περισσότερες ψήφους. Ειδικοί κανόνες θεσπίζονται για τις οφειλές προς το Δημόσιο και τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης. Στο τέλος της διαπραγμάτευσης υπογράφεται από το συντονιστή το πρακτικό ρύθμισης των οφειλών, αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον οφειλέτη, στους συμμετέχοντες πιστωτές και φυλάσσεται από το συντονιστή.

Η σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών διαμορφώνεται ελεύθερα, ενώ προαιρετικά μπορεί να γίνει επικύρωση και στο δικαστήριο. Δεν επιτρέπεται όμως, να φέρει κάποιον πιστωτή σε χειρότερη οικονομική θέση από αυτή που θα βρισκόταν σε περίπτωση ρευστοποίησης των περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη, στο πλαίσιο της διαδικασίας αναγκαστικής εκτέλεσης. (άρθρο 977 Κ.Πολ.Δ.)<sup>48</sup>.

Οι μηνιαίες καταβολές του οφειλέτη θα διανέμονται σε όλους τους πιστωτές σύμφωνα με το ποσοστό των απαιτήσεών τους, αφού πρώτα αφαιρεθεί το σύνολο των τόκων υπερημερίας των χρεών του ιδιωτικού τομέα, το (95%)<sup>49</sup> των απαιτήσεων του Δημοσίου από πρόστιμα που έχουν επιβληθεί από τη φορολογική διοίκηση και το (85%) των απαιτήσεων του Δημοσίου<sup>50</sup> και των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης<sup>51</sup> από προσαυξήσεις ή τόκους εκπρόθεσμης καταβολής.

Αναστέλλονται τα μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης κατά του οφειλέτη για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πιστωτών, για (70) ημέρες από την ημερομηνία

<sup>48</sup> <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/kpold/arthro-977-kodikas-politikis-dikonomias>  
Lawspot άρθρο 977 - Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας

<sup>49</sup> ΠΟΛ 1105/2017 (ΦΕΚ 2426/14.7.2017 ΤΕΥΧΟΣ Β') Καθορισμός των κριτηρίων για τη διαμόρφωση της ψήφου του Δημοσίου στο πλαίσιο του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων, της μεθοδολογίας και των κριτηρίων για τον προσδιορισμό των δόσεων αποπληρωμής οφειλών προς το Δημόσιο με σύμβαση αναδιάρθρωσης και ειδικότερων θεμάτων για την εφαρμογή των παραγράφων 1 έως 13 του άρθρου 15 του ν. 4469/2017.

<sup>50</sup> ΠΟΛ 1124/31.7.2017 (ΑΔΑ: Ω7ΘΝΗ-Ν77) Α.Α.Δ.Ε. Κοινοποίηση των διατάξεων του ν. 4469/2017 (ΦΕΚ Α' 62/3-5-2017) «Εξωδικαστικός μηχανισμός ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων και άλλες διατάξεις», του άρθρου 46 του ν. 4472/2017 (ΦΕΚ Α' 74/19-5-2017) και της κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 14 του άρθρου 15 του ν. 4469/2017 εκδοθείσας Απόφασης Υπουργού Οικονομικών ΠΟΛ 1105/2017 (ΦΕΚ Β' 2426/14-7-2017) και παροχή οδηγιών για την εφαρμογή αυτής.

<sup>51</sup> Εγκύκλιος αρ. 30/21.7.2017 (ΑΔΑ: 6ΝΔΕ465ΧΠΙ-Π7Ψ) Κ.Ε.Α.Ο. Κοινοποίηση των διατάξεων του Ν.4469/2017 που αφορούν τον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων.

αποστολής της πρόσκλησης του συντονιστή στους πιστωτές για να λάβουν μέρος στην διαπραγμάτευση (ν. 4469/2017, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 46 του Ν. 4472/2017, ΦΕΚ Α΄ 74/19.5.2017).

Η αμοιβή του συντονιστή είναι (200) ευρώ για οφειλέτες που εντάσσονται στην κατηγορία των μικρών επιχειρήσεων, και (400) ευρώ για οφειλέτες που εντάσσονται στην κατηγορία των μεγάλων επιχειρήσεων, εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά. Η αξιολόγηση της βιωσιμότητας μιας επιχείρησης γίνεται με μελέτη βιωσιμότητας από εμπειρογνώμονα.<sup>52</sup>

Οποιοσδήποτε πιστωτής δικαιούται να ζητήσει την ακύρωση της συμφωνίας ως προς όλους, καταθέτοντας αίτηση στο δικαστήριο, σε περίπτωση που ο οφειλέτης δεν καταβάλει κάποια δόση, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης αναδιάρθρωσης οφειλών για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των (90) ημερών (ν. 4469/2017, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 46 του Ν. 4472/2017 (ΦΕΚ Α΄ 74/19.5.2017).

Στην ίδια πλατφόρμα και με τον ίδιο τρόπο μπορούν να υποβάλλουν αίτηση και οι Ελεύθεροι Επαγγελματίες για ρύθμιση των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους σε Δημόσιο και Ασφαλιστικά Ταμεία<sup>53</sup>.

Συμπληρωματικά, θα ήταν καλό να αναφερθεί πως στην ίδια πλατφόρμα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους θα μπορούν, εντός των ημερών, να υποβάλλουν αίτηση για ρύθμιση του συνόλου των οφειλών τους και οι αγρότες<sup>54</sup>.

---

<sup>52</sup> (Ο.Κ.Υ.) ν. 4469/2017. (όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 46 του Ν. 4472/2017 (ΦΕΚ Α΄ 74/19.5.2017)

<sup>53</sup> Αριθμ. ΠΟΛ 1223/2017 ΦΕΚ 4643/29-12-2017 τεύχος Β΄

<sup>54</sup> Naftemporiki.gr (Δευτέρα, 07 Μαΐ 2018 17:56), Ανοίγει η πλατφόρμα για τη ρύθμιση χρεών αγροτών – ποιοι εντάσσονται, <https://m.naftemporiki.gr/story/1347881/anoigei-i-platforma-gia-ti-ruthmisi-xreon-agroton-poiointassontai> ΠΗΓΗ : ΑΠΕ-ΜΠΕ / Σαΐτας Παντελής (Αθηναϊκό – Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων) <http://www.amna.gr/> [Πρόσβαση 24/5/2018].

# Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>

## Αποτελέσματα ποσοτικής ανάλυσης

### ΜΕΡΟΣ Α.

#### Αποτελέσματα ποσοτικής ανάλυσης ερωτηματολογίων

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των ερωτηματολογίων και τις απόψεις των καταναλωτών σχετικά με τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια στην Ελλάδα. Στην ενότητα 4.1 παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Στην ενότητα 4.2 δίνονται στοιχεία σχετικά με την οικονομική του κατάσταση (του δείγματος). Στην ενότητα 4.3 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα με τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με τον ρόλο της πολιτείας στην αντιμετώπιση του προβλήματος των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Στην ενότητα 4.4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που βασίζονται στις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο που αφορά τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια. Τέλος στην ενότητα 4.5 παρουσιάζεται η διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων ως προς τα δημογραφικά και οικονομικά στοιχεία των καταναλωτών.

Η διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων ως προς τα δημογραφικά και οικονομικά στοιχεία των καταναλωτών διερευνήθηκε με χρήση του ελέγχου ανεξαρτησίας  $\chi^2$  (chi-square test for independency)<sup>55</sup>.

---

<sup>55</sup> Στατιστικό test που εξετάζει τις διαφορές μεταξύ των κατηγοριών μιας ανεξάρτητης μεταβλητής σε σχέση με τις κατηγορίες μιας εξαρτημένης (Μικρός Κ. Γεώργιος, «Εισαγωγή στην Ανάλυση Γλωσσικών Δεδομένων. Βασικές αρχές της επαγωγικής στατιστικής». Έκδοση: 1.0. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα 2015. Διαθέσιμο και από τη δικτυακή διεύθυνση: <http://opencourses.uoa.gr/courses/ILL103> )

## 4.1. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Στον Πίνακα 1 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αναφορικά με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος των 108 ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το 29,6% (n=32) των συμμετεχόντων ήταν ηλικίας 36 έως 45 ετών, το 28,7% (n=31) ήταν ηλικίας 46 έως 55 ετών και το 18,5% (n=20) ήταν ηλικίας 56 έως 65 ετών. Μικρότερο ποσοστό των συμμετεχόντων ήταν ηλικίας 18 έως 25 ετών 3,7% (n=4), ηλικίας 26 έως 35 ετών 13% (n=14,) και ηλικίας άνω των 66 ετών 6,5% (n=7).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα το 53,7% του δείγματος (n=58) δήλωσαν ως επάγγελμα υπάλληλοι (δημόσιοι ή ιδιωτικοί) και το 24,1% (n=26) δήλωσαν ελεύθεροι επαγγελματίες. Μικρότερο ποσοστό του δείγματος ήταν οι άνεργοι 8,3% (n=9), οι συνταξιούχοι 6,5% (n=7) και οι επιχειρηματίες 0,9% (n=1), ενώ το 6,5% (n=7) δήλωσε ότι έχει άλλη επαγγελματική ιδιότητα.

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάστασή τους, το 27,8% (n=30) δήλωσαν ότι μένουν μόνοι τους, το 26,9% (n=29) δήλωσαν ως οικογενειακή κατάσταση 2 ενήλικες με 2 παιδιά, το 18,5% (n=20) δήλωσαν 2 ενήλικες με 1 παιδί, το 9,3% (n=10) δήλωσαν ως οικογενειακή κατάσταση 2 ενήλικες έγγαμοι και το 7,4% (n=8) δήλωσαν ως οικογενειακή κατάσταση 1 ενήλικας με 1 παιδί.

Τέλος, ως προς το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στο δείγμα, τα αποτελέσματα ανέδειξαν ότι το 23,1% (n=25) ήταν απόφοιτοι Λυκείου, το 44,4% (n=48) ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, και το 28,7% (n=31) ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού.

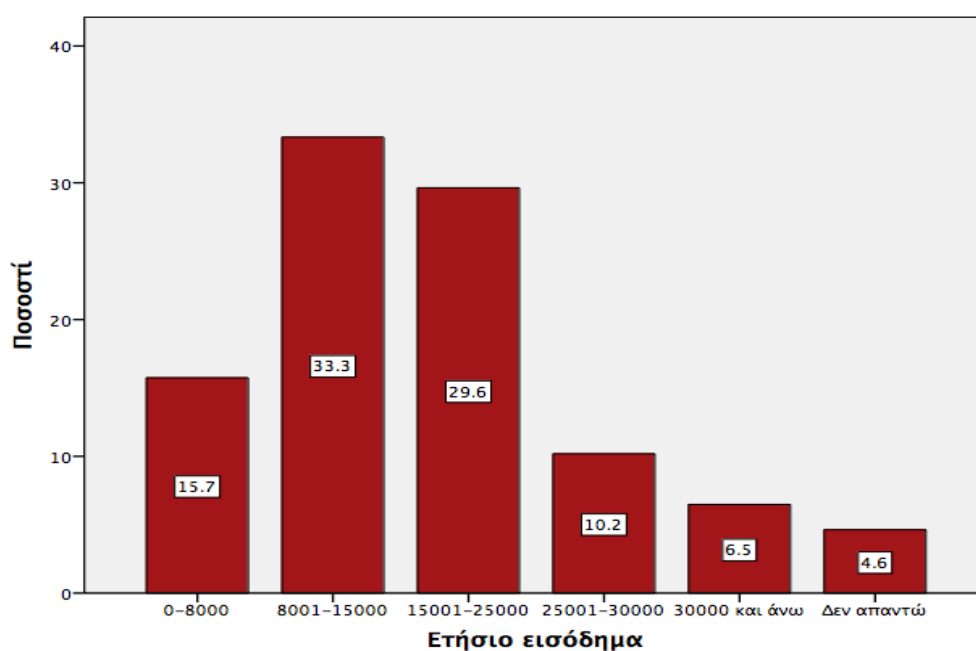
**Πίνακας 1. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος**

|           |                         | n  | %     |
|-----------|-------------------------|----|-------|
| Ηλικία    | 18-25                   | 4  | 3,7%  |
|           | 26-35                   | 14 | 13,0% |
|           | 36-45                   | 32 | 29,6% |
|           | 46-55                   | 31 | 28,7% |
|           | 56-65                   | 20 | 18,5% |
|           | 66 και άνω              | 7  | 6,5%  |
| Επάγγελμα | Υπάλληλος               | 58 | 53,7% |
|           | Ελεύθερος επαγγελματίας | 26 | 24,1% |
|           | Άνεργος                 | 9  | 8,3%  |
|           | Συνταξιούχος            | 7  | 6,5%  |
|           | Επιχειρηματίας          | 1  | 0,9%  |
|           | Άλλο                    | 7  | 6,5%  |

|                        |                        |    |       |
|------------------------|------------------------|----|-------|
| Οικογενειακή κατάσταση | 1 Ενήλικας             | 30 | 27,8% |
|                        | 2 Ενήλικες έγγαμοι     | 10 | 9,3%  |
|                        | 2 Ενήλικες με 2 παιδιά | 29 | 26,9% |
|                        | 1 Ενήλικας με 1 παιδί  | 8  | 7,4%  |
|                        | 2 Ενήλικες με 1 παιδί  | 20 | 18,5% |
|                        | Άλλο                   | 11 | 10,2% |
| Σπουδές                | Λύκειο                 | 25 | 23,1% |
|                        | ΤΕΙ/ΑΕΙ                | 48 | 44,4% |
|                        | Μεταπτυχιακό           | 31 | 28,7% |
|                        | Άλλο                   | 4  | 3,7%  |

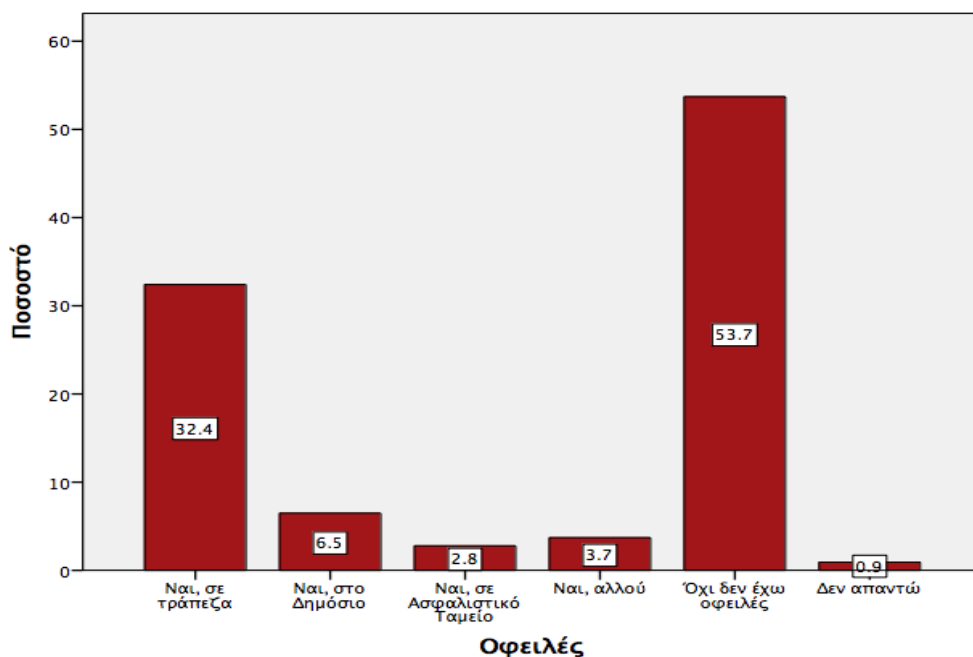
## 4.2. Οικονομικά στοιχεία δείγματος

Στην 2<sup>η</sup> ενότητα των αποτελεσμάτων παρουσιάζονται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με τα οικονομικά τους στοιχεία όπως, το εισόδημα τους, οι πιθανές οφειλές τους και το αν έχουν μη εξυπηρετούμενα δάνεια. Από το Διάγραμμα 8 προκύπτει ότι το 15,7% (n=17) είχαν εισόδημα €0 - €8.000, το 33,3% (n=36) των συμμετεχόντων είχαν εισόδημα €8.001 - €15.000, το 29,6% (n=32) των συμμετεχόντων είχαν εισόδημα €15.001 - €25.000 και το 16,7% (n=18) είχαν εισόδημα άνω των €25.001. Ενώ οι 5 από τους 108 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν επιθυμούσαν να δώσουν στοιχεία για το εισόδημα τους.



Διάγραμμα 8. Ετήσιο εισόδημα συμμετεχόντων

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε το κατά πόσο οι συμμετέχοντες είχαν οφειλές. Από το Διάγραμμα 9 προκύπτει ότι το 32,4% (n=35) των συμμετεχόντων είχαν οφειλές σε κάποια τράπεζα, το 6,5% (n=7) των συμμετεχόντων είχαν οφειλές στο Δημόσιο και το 2,8% (n=3) είχαν οφειλές σε ασφαλιστικά ταμεία. Αντίθετα, το 53,7% (n=58) δήλωσαν ότι δεν έχουν καθόλου οφειλές.

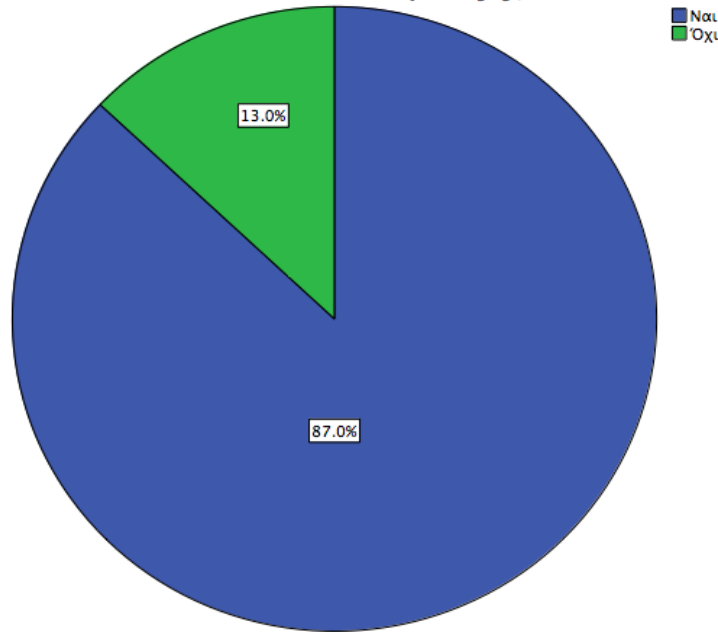


Διάγραμμα 9. Στοιχεία για τις οφειλές των συμμετεχόντων

Στο Διάγραμμα 10 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με το ερώτημα αν γνωρίζουν ότι τα κόκκινα δάνεια είναι τα μη εξυπηρετούμενα τραπεζικά δάνεια. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι, το 87% (n=94) των συμμετεχόντων γνώριζε ότι με τον όρο «κόκκινα δάνεια» εννοούμε τα μη εξυπηρετούμενα τραπεζικά δάνεια.

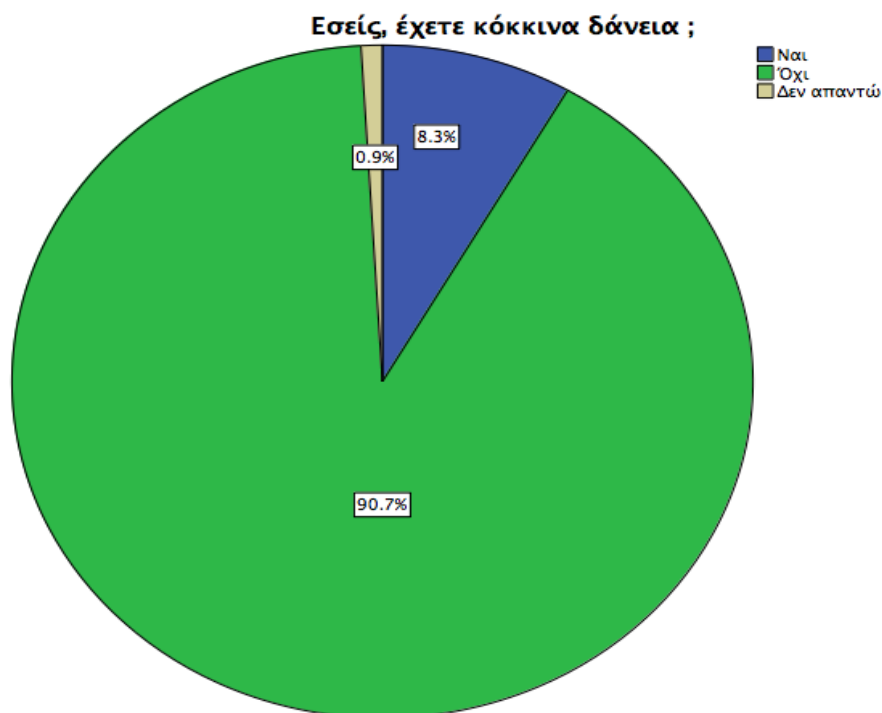


**Γνωρίζετε πως "κόκκινα δάνεια" λέγονται τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια σε τράπεζες ;**



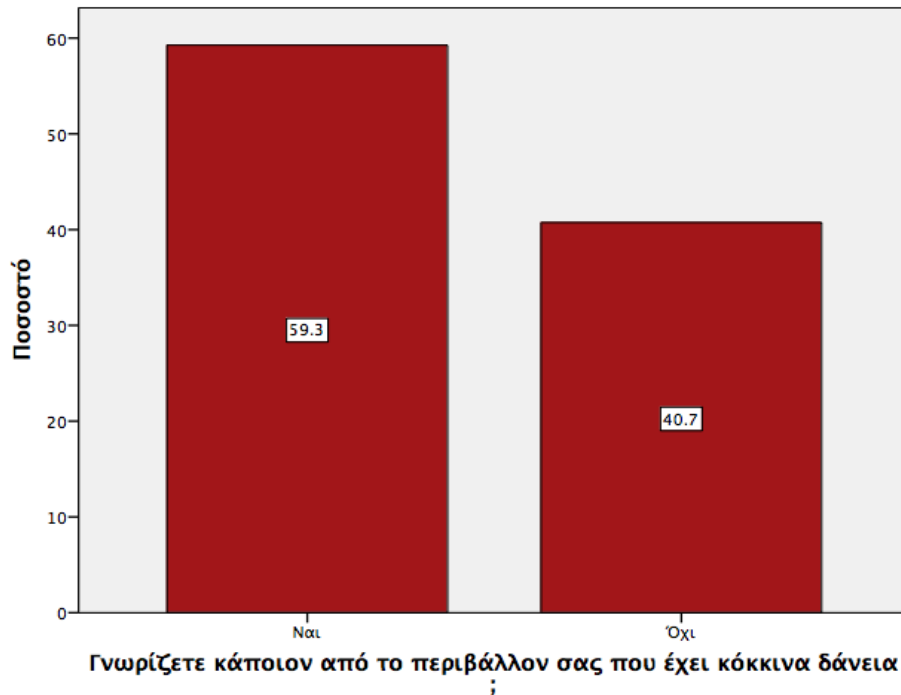
**Διάγραμμα 10. Αποτελέσματα για το αν γνωρίζουν την έννοια κόκκινα δάνεια**

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε το κατά πόσο οι συμμετέχοντες είχαν κόκκινα δάνεια. Από τις απαντήσεις των 108 συμμετεχόντων προέκυψε ότι το 90,7% (n=98) δεν είχαν κόκκινα δάνεια και μόλις το 8,3% (n=9) επιβεβαίωσαν ότι είχαν (κόκκινα δάνεια). Διαγραμματικά τα αποτελέσματα δίνονται στο Διάγραμμα 11.



**Διάγραμμα 11. Αποτελέσματα για το αν έχουν κόκκινα δάνεια**

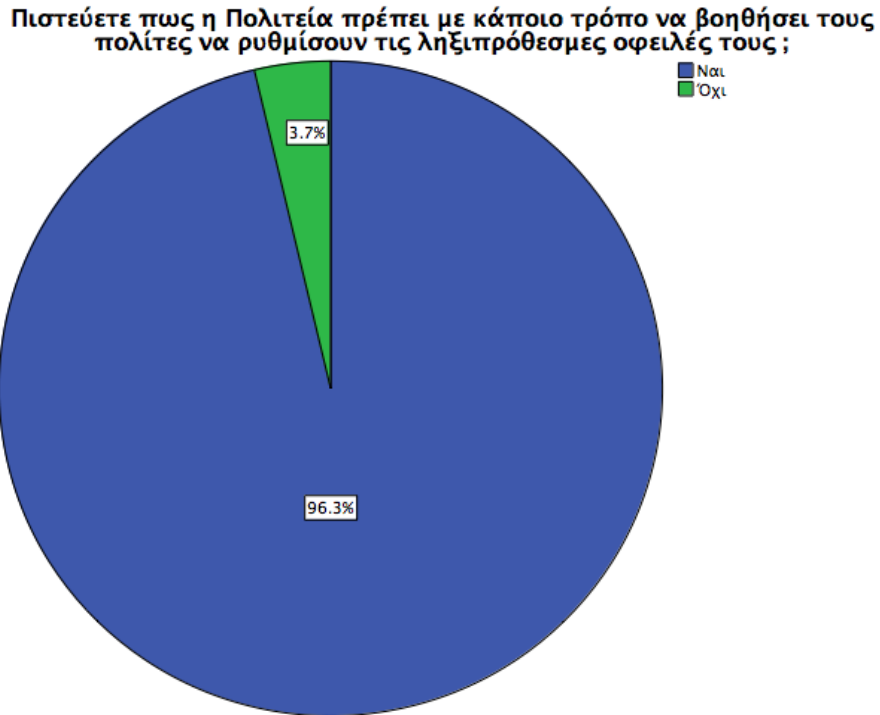
Στο Διάγραμμα 12 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με το ερώτημα αν γνωρίζουν κάποιον από το περιβάλλον τους που να έχει κόκκινα δάνεια. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι η πλειοψηφία τους 59,3% (n=64), γνωρίζει κάποιον από το περιβάλλον του που να έχει δανειακές οφειλές και δεν μπορεί να εξυπηρετήσει, ενώ το 40,7% (n=44) απάντησε ότι δεν γνωρίζει κάποιον που να υπάγεται σε καθεστώς κόκκινου δανείου.



Διάγραμμα 12. Αποτελέσματα για το αν γνωρίζουν κάποιον που έχει κόκκινα δάνεια

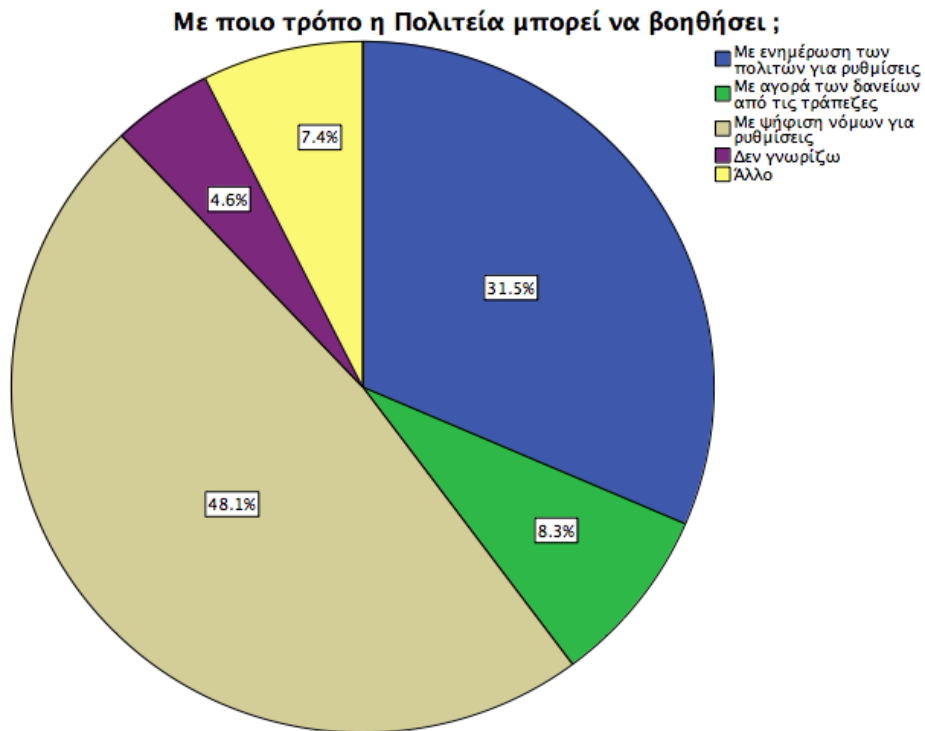
### 4.3. Ο ρόλος της πολιτείας

Η επόμενη ενότητα ερωτήσεων αναφέρεται στον ρόλο της πολιτείας για την αντιμετώπιση του προβλήματος των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Η πρώτη ερώτηση της ενότητας αφορούσε το αν οι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους. Από το Διάγραμμα 13 προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία 96,3% (n=104), θεωρεί πως είναι υποχρέωση της Πολιτείας να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους, σε περίπτωση που αυτοί αδυνατούν να τις αποπληρώσουν.



**Διάγραμμα 13. Αποτελέσματα για το αν πιστεύουν ότι η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους**

Η επόμενη ερώτηση είχε σκοπό να καταγράψει την άποψη των ατόμων σχετικά με τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να βοηθήσει η Πολιτεία. Όπως δείχνει το Διάγραμμα 14 το 48,1% (n=52) του δείγματος θεωρεί ότι ο ενδεδειγμένος τρόπος είναι η ψήφιση νόμων για την δημιουργία κατάλληλων ρυθμίσεων αποπληρωμής. Επιπλέον, ένα σημαντικό ποσοστό του δείγματος 31,5% (n=34), απάντησε ότι θα έπρεπε η Πολιτεία να παρέχει με κάποιο τρόπο ενημέρωση στους πολίτες για τις υπάρχουσες ρυθμίσεις αποπληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών. Το 8,3% (n=9) των συμμετεχόντων θεωρεί ότι η Πολιτεία μπορεί να βοηθήσει με την αγορά των κόκκινων δανείων από τις τράπεζες, ενώ , το 7,4% (n=8) θεωρεί ότι η Πολιτεία μπορεί να βοηθήσει με κάποιους άλλους τρόπους (εκτός των προαναφερομένων). Τέλος, το 4,6% (n=5) απάντησε ότι δεν γνωρίζει πως η Πολιτεία μπορεί να βοηθήσει προς αυτήν την κατεύθυνση.



**Διάγραμμα 14. Αποτελέσματα για τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να βοηθήσει η Πολιτεία**

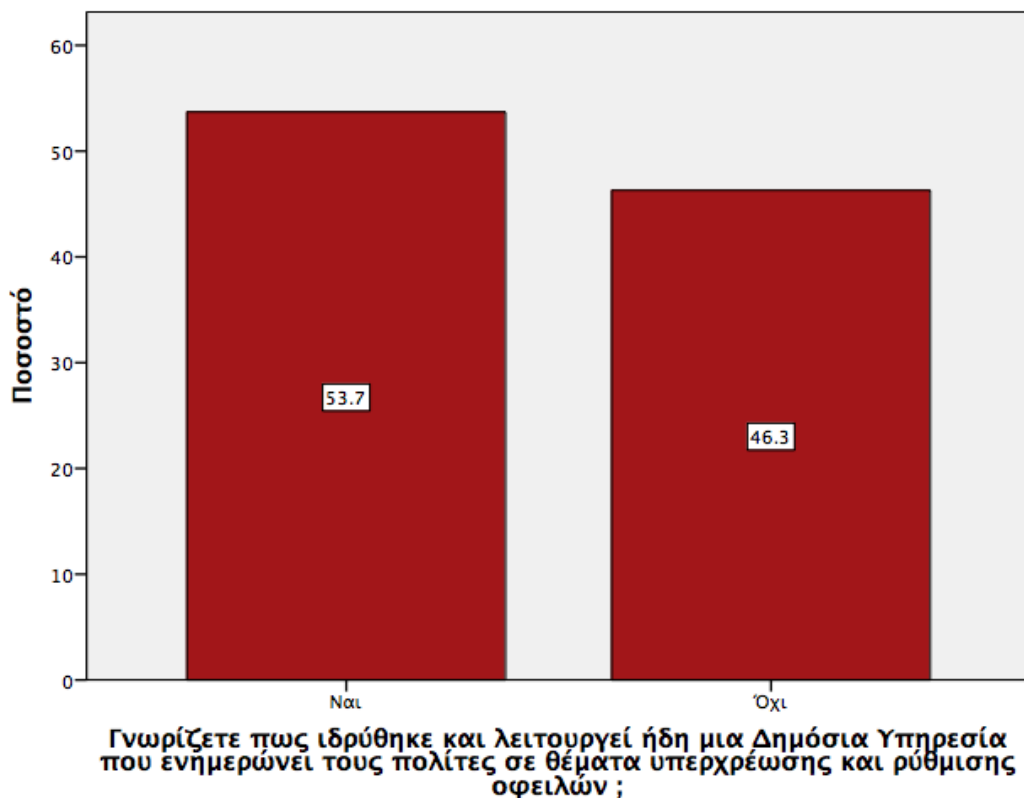
Η τελευταία ερώτηση σκοπό είχε να καταγράψει την άποψη των ατόμων σχετικά για το αν θα ήθελαν να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης για ρυθμίσεις δανείων. Από το Διάγραμμα 15 προκύπτει ότι το 94,4% (n=102) του δείγματος θα ήθελε να υπάρχει κάποια Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης των πολιτών για ρυθμίσεις δανείων.



**Διάγραμμα 15. Αποτελέσματα για το αν θα ήθελαν να υπάρχει Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης για ρυθμίσεις δανείων**

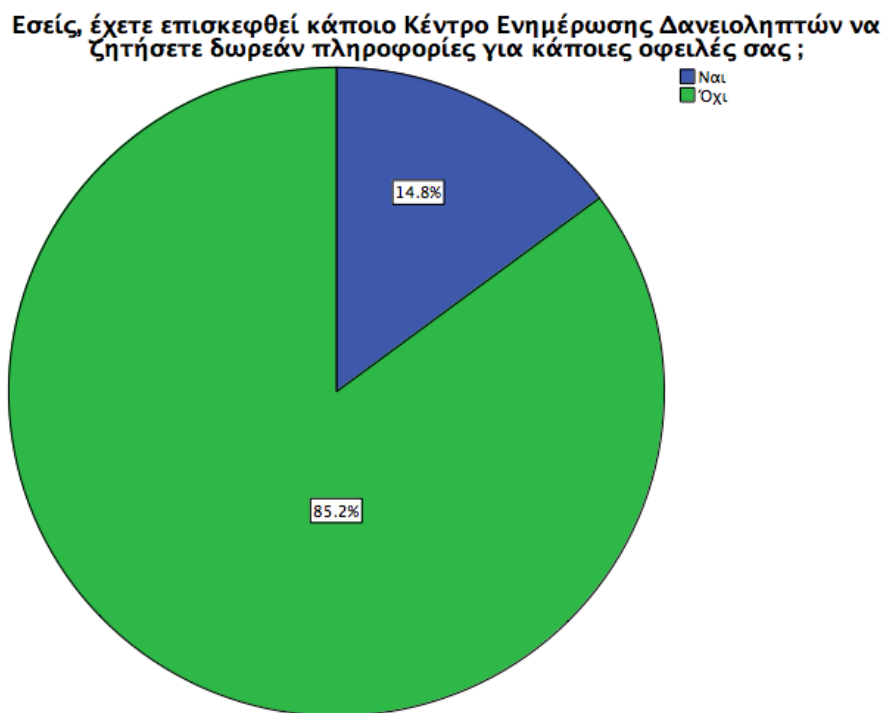
#### 4.4. Θεσμικό πλαίσιο

Η τελευταία ενότητα ερωτήσεων αφορούσε το θεσμικό πλαίσιο που περιλαμβάνει τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια και τις γνώσεις των πολιτών σχετικά με αυτό. Από το Διάγραμμα 16 προκύπτει ότι από τους 108 πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα το 53,7% (n=58) γνωρίζουν ότι έχει ήδη ιδρυθεί και λειτουργεί μια Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών. Επιπλέον, παρατηρούμε ότι ένα πολύ σημαντικό ποσοστό των πολιτών, 46,3% (n=50), αγνοεί την ύπαρξη της συγκεκριμένης υπηρεσίας.



**Διάγραμμα 16. Αποτελέσματα για το αν γνωρίζουν πως ιδρύθηκε και λειτουργία μια Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών**

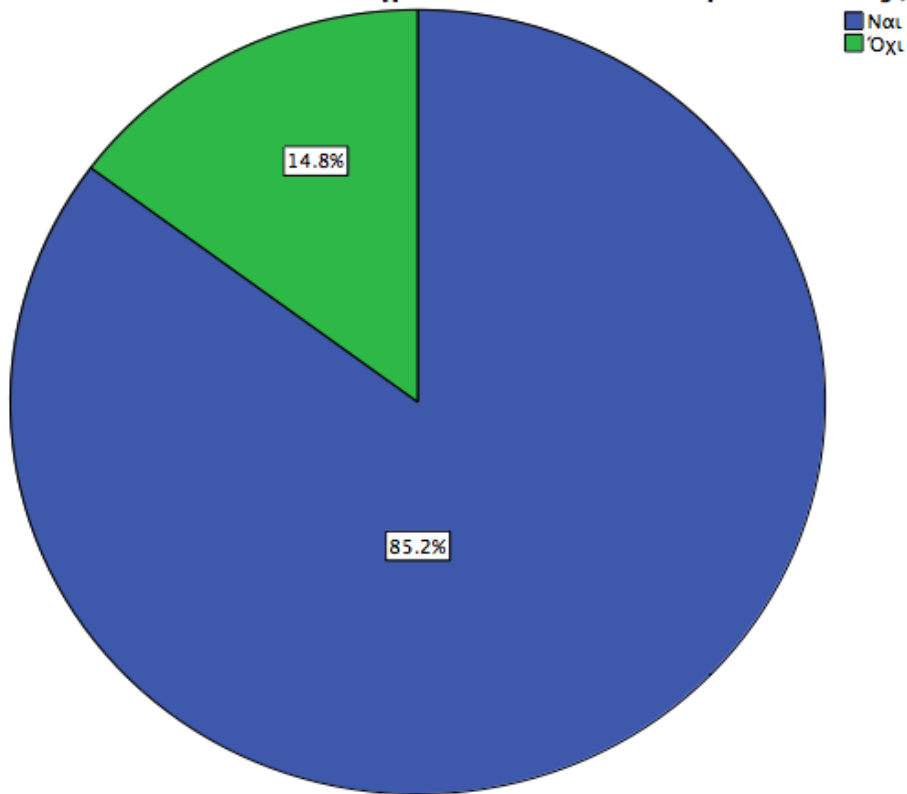
Η επόμενη ερώτηση είχε σκοπό να καταγράψει τα αποτελέσματα σχετικά με το αν έχουν επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών για να λάβουν πληροφορίες για οφειλές τους. Από το Διάγραμμα 17 προκύπτει ότι μόλις το 14,8% (n=16) του δείγματος έχει απευθυνθεί σε Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών για να πληροφορηθεί για θέματα σχετικά με την αποπληρωμή οφειλών.



**Διάγραμμα 17. Αποτελέσματα για το αν έχουν επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών για να λάβουν πληροφορίες για οφειλές τους**

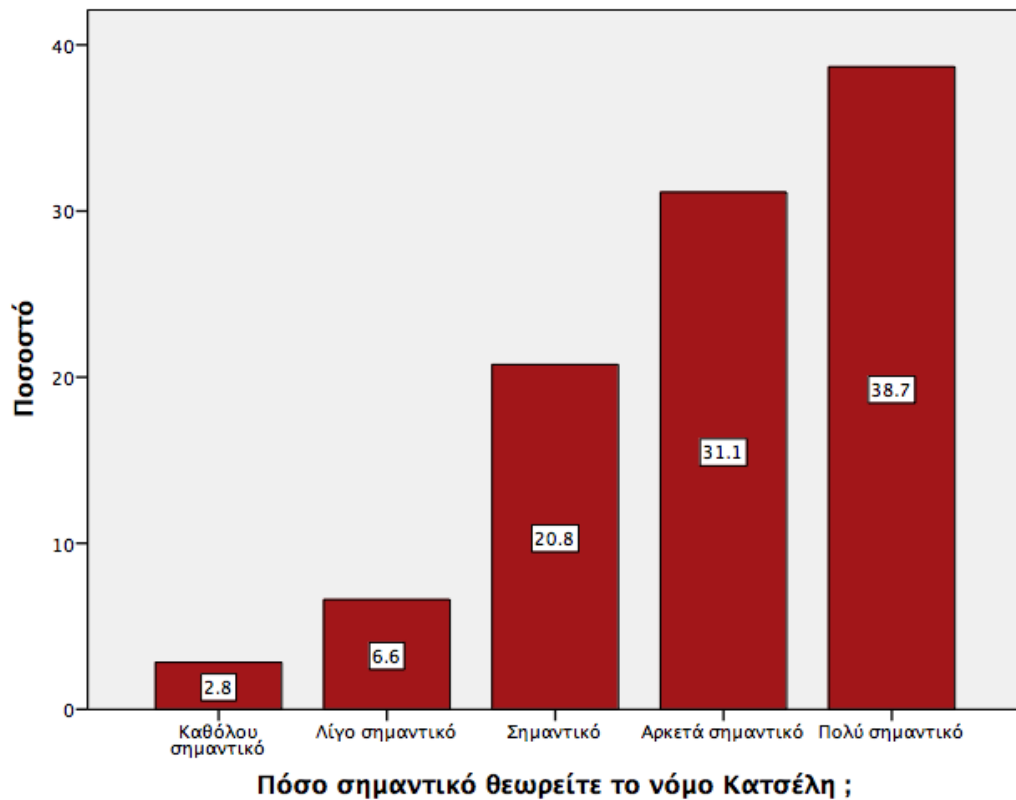
Στο Διάγραμμα 18 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με το αν γνωρίζουν πως ο νόμος Κατσέλη επιτρέπει στους πολίτες να ρυθμίσουν δικαστικά το σύνολο των οφειλών τους. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι η πλειοψηφία των πολιτών του δείγματος το 85,2% (n=92), γνωρίζει τον συγκεκριμένο νόμο και ότι αυτός παρέχει την δυνατότητα της ρύθμισης των οφειλών μέσω της δικαστικής οδού.

**Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ;**



**Διάγραμμα 18. Αποτελέσματα για το αν γνωρίζουν πως ο νόμος Κατσέλη επιτρέπει στους πολίτες να ρυθμίσουν το σύνολο των οφειλών τους δικαστικώς**

Η επόμενη ερώτηση είχε σκοπό να καταγράψει την άποψη των πολιτών σχετικά με το πόσο σημαντικό θεωρούν το νόμο Κατσέλη. Από το Διάγραμμα 19 προκύπτει ότι, το 38,7% (n=41) θεωρεί το νόμο Κατσέλη πολύ σημαντικό το 31,1% (n=33) θεωρεί το νόμο Κατσέλη αρκετά σημαντικό, το 20,8% (n=22) θεωρεί το νόμο Κατσέλη ως σημαντικό και μόλις το 9,4% (n=10) των πολιτών του δείγματος θεωρεί ότι ο νόμος είναι καθόλου ή λίγο σημαντικός.

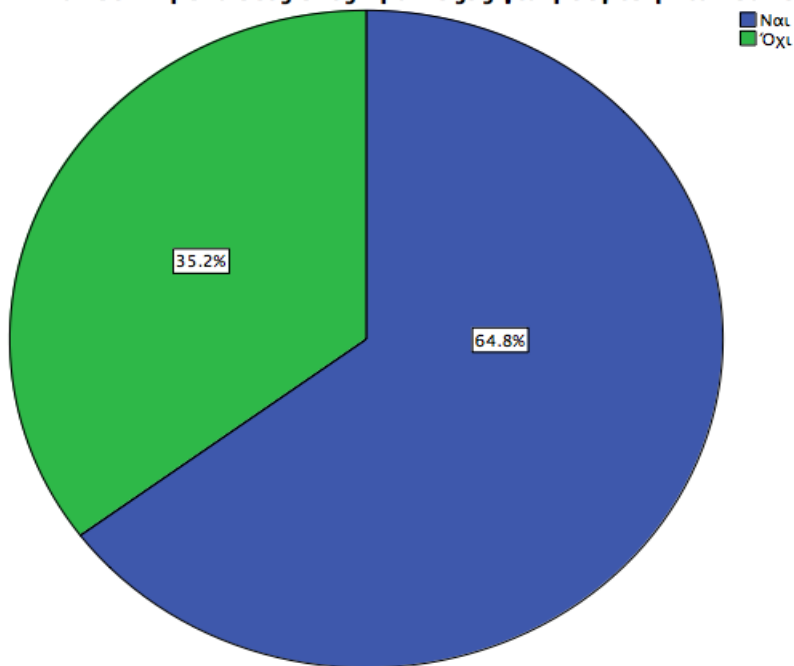


**Διάγραμμα 19. Αποτελέσματα για το πόσο σημαντικό θεωρούν το νόμο Κατσέλη**

Στο Διάγραμμα 20 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με το ερώτημα αν γνωρίζουν ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι η πλειοψηφία του δείγματος, 64,8% (n=70), γνωρίζει πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους. Αντίθετα, το 35,2% (n=38) απάντησε ότι δεν ήξερε την ύπαρξη αυτής της δυνατότητας.

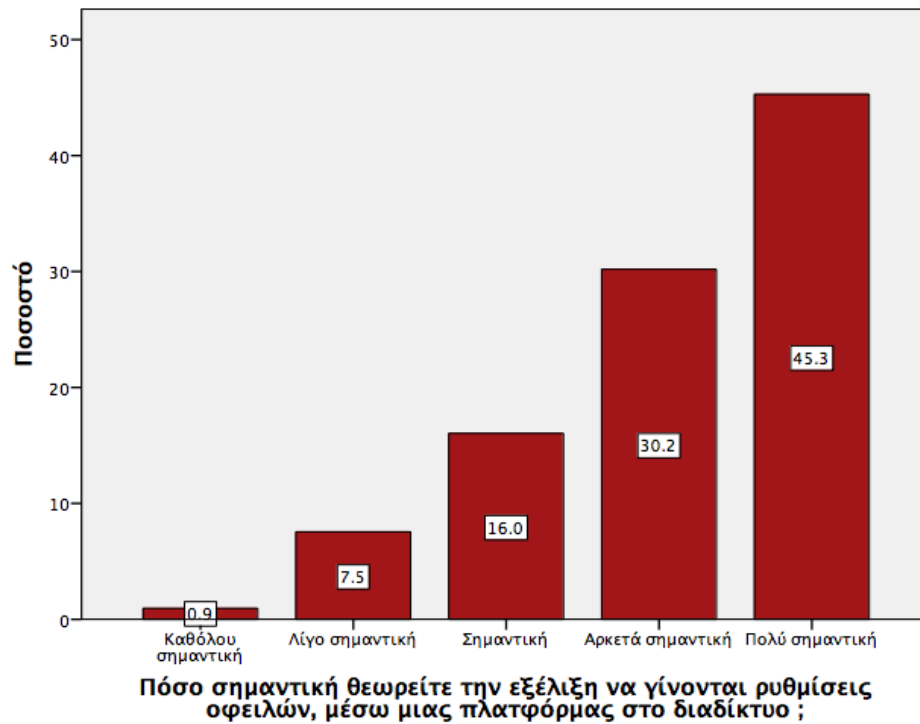


**Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ;**



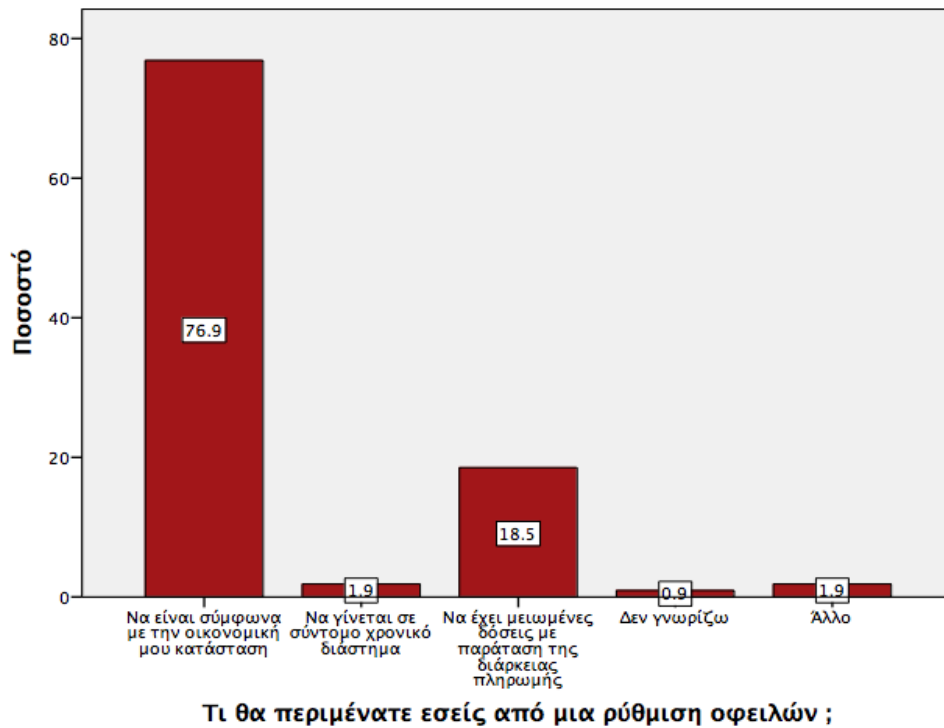
**Διάγραμμα 20. Αποτελέσματα για το αν γνωρίζουν πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων**

Στο Διάγραμμα 21 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με το πόσο σημαντική θεωρούν την εξέλιξη να γίνονται ρυθμίσεις οφειλών, μέσω πλατφόρμας στο διαδίκτυο. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι η πλειοψηφία του δείγματος, 75,5% (n=80), θεωρεί αρκετά ή πολύ σημαντική την εξέλιξη να γίνονται ρυθμίσεις οφειλών μέσω πλατφόρμας στο διαδίκτυο, και μόλις το 8,4% (n=9) του δείγματος θεωρεί καθόλου ή λίγο σημαντική την εξέλιξη αυτή.



**Διάγραμμα 21. Αποτελέσματα για το πόσο σημαντική θεωρούν τη εξέλιξη να γίνονται ρυθμίσεις οφειλών, μέσω πλατφόρμας στο διαδίκτυο**

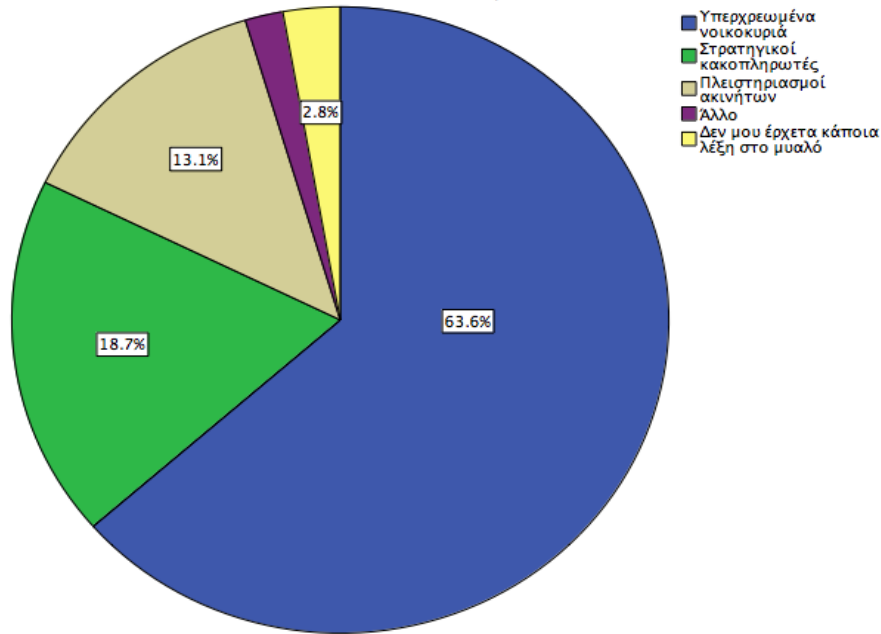
Στο Διάγραμμα 22 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με το τι περιμένουν οι πολίτες από μια ρύθμιση οφειλών. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι η πλειοψηφία του δείγματος, 76,9% (n=83), θα περίμενε η ρύθμιση οφειλών να συνάδει με την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη, ενώ το 18,5% (n=20) θα ήθελε η ρύθμιση οφειλών να έχει μειωμένες δόσεις και να περιλαμβάνει παράταση της διάρκειας αποπληρωμής των οφειλών. Τέλος, το 1,9% (n=2) θα ήθελε η ρύθμιση οφειλών να γίνεται σε σύντομο χρονικό διάστημα.



**Διάγραμμα 22. Αποτελέσματα για το τι περιμένουν οι πολίτες από μια ρύθμιση οφειλών**

Η τελευταία ερώτηση αφορούσε το ποια λέξη έρχεται πρώτη στους πολίτες όταν ακούν τη φράση «Κόκκινα δάνεια». Από το Διάγραμμα 23 προκύπτει ότι το 63,6% (n=68) με το που ακούει τη φράση «Κόκκινα δάνεια» σκέφτεται υπερχρεωμένα νοικοκυριά, το 18,5% (n=20) σκέφτεται στρατηγικούς κακοπληρωτές και το 13% (n=14) σκέφτεται διαδικασίες πλειστηριασμών ακινήτων.

Ποια λέξη σας έρχεται στο μυαλό όταν ακούτε τη φράση "Κόκκινα δάνεια";



Διάγραμμα 23. Αποτελέσματα για το ποια λέξη τους έρχεται πρώτη όταν ακούν τη φράση «Κόκκινα δάνεια»

#### 4.5. Διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων ως προς τα δημογραφικά και οικονομικά χαρακτηριστικά

Στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου διενεργήθηκε ανάλυση με τον έλεγχο ανεξαρτησίας ( $\chi^2$ ), για να εξεταστούν διαφορές των κατηγοριών μεταξύ ανεξάρτητων και εξαρτημένων μεταβλητών.

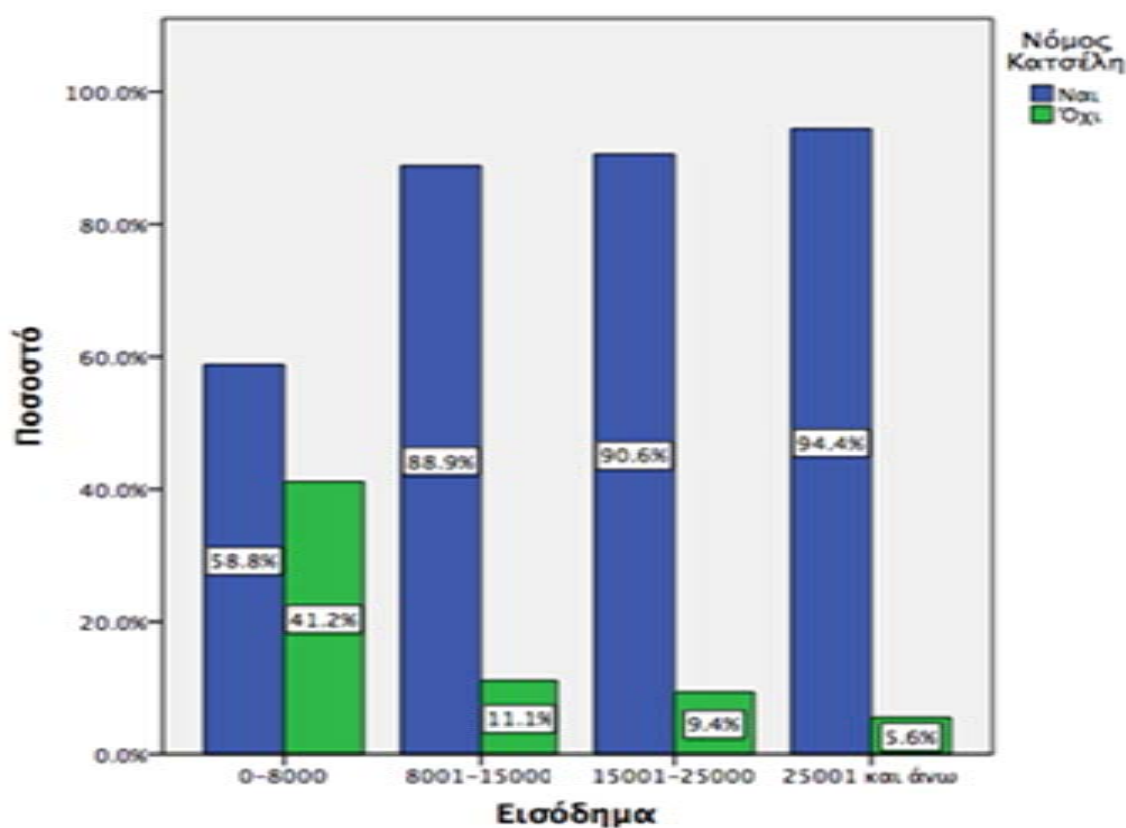
Βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά<sup>56</sup> ως προς τις μεταβλητές «αν γνωρίζουν πως ο νόμος Κατσέλη επιτρέπει στους πολίτες να ρυθμίσουν το σύνολο των οφειλών τους δικαστικά» και το «εισόδημα των πολιτών» και οι μεταβλητές είναι εξαρτημένες. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα 2 και διαγραμματικά στο Διάγραμμα 24, από όπου και παρατηρούμε ότι, όσο υψηλότερο είναι το εισόδημα των πολιτών τόσο είναι περισσότερο γνώστες πως ο νόμος Κατσέλη επιτρέπει στους πολίτες να ρυθμίσουν δικαστικά το σύνολο των οφειλών τους.

<sup>56</sup> ( $p = 0,008 < 0,05$ ) υπάρχει σημαντική σχέση, απορρίπτεται η υπόθεση ανεξαρτησίας.

**Πίνακας 2. Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ;**

| Εισόδημα      | Ναι | Όχι |
|---------------|-----|-----|
| 0 - 8000      | 10  | 7   |
| 8001 - 15000  | 32  | 4   |
| 15001 - 25000 | 29  | 3   |
| 25001 και άνω | 17  | 1   |
| Total         | 88  | 15  |

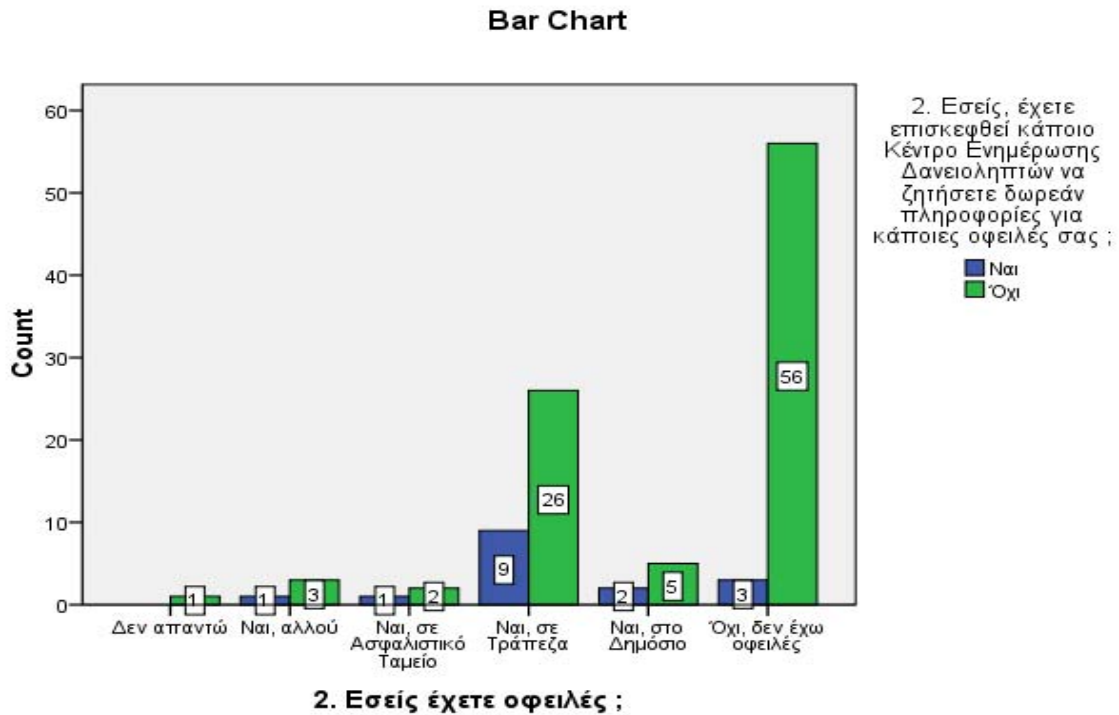
$\chi^2(3)=11,888, \quad p=0,008$



**Διάγραμμα 24. Αποτελέσματα για αν γνωρίζουν το νόμο Κατσέλη ως προς το εισόδημα των πολιτών**

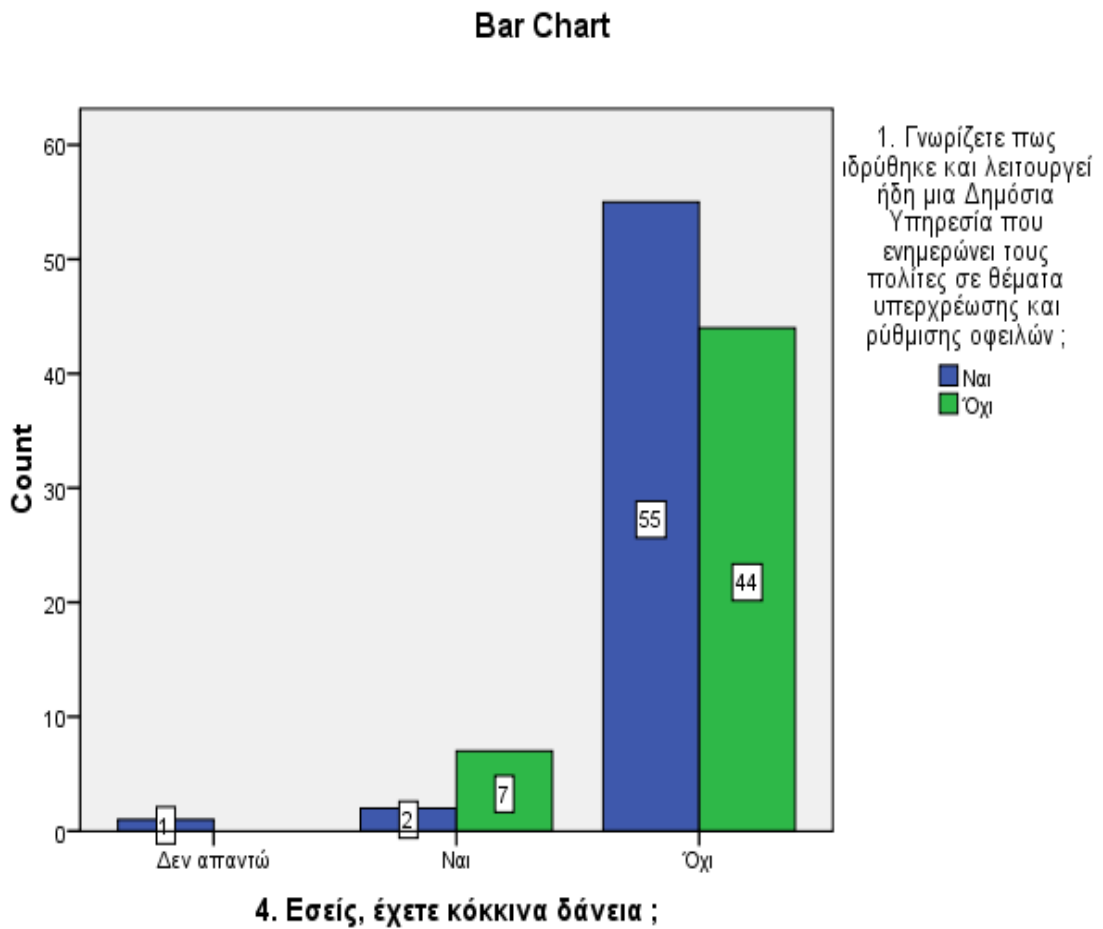
Αντίθετα, δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά, ως προς τις μεταβλητές «οφειλές» και «αν έχουν επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών για να λάβουν πληροφορίες για οφειλές τους» ( $\chi^2(5)=10,164$ ), ( $p=0,07 > 0,05$ ).

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 25 από όπου και παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό πολιτών με οφειλές στις τράπεζες (23,9%) έχουν επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών για να λάβουν πληροφορίες για οφειλές τους.



**Διάγραμμα 25. Αποτελέσματα για το αν έχουν επισκεφθεί κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών για ενημέρωση ως προς το αν έχουν ή όχι οφειλές**

Εξάλλου, δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα και ως προς τις μεταβλητές «κόκκινα δάνεια» και «αν γνωρίζουν ότι ιδρύθηκε και λειτουργεί μια Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών» ( $\chi^2(2)=4,57$ ), ( $p=0,1 > 0,05$ ). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται διαγραμματικά στο Διάγραμμα 26 από όπου και παρατηρούμε ότι, μεγαλύτερο ποσοστό πολιτών χωρίς κόκκινα δάνεια (56,1%) γνωρίζουν ότι ιδρύθηκε και λειτουργεί μια Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών σε σύγκριση με πολίτες που έχουν κόκκινα δάνεια (22,2%).



**Διάγραμμα 26. Αποτελέσματα για το αν έχουν κόκκινα δάνεια και αν γνωρίζουν πως ιδρύθηκε και λειτουργεί μια Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών**

## **4.6. Τι θα πρέπει να γίνει για να μειωθούν τα κόκκινα δάνεια στην Ελλάδα.**

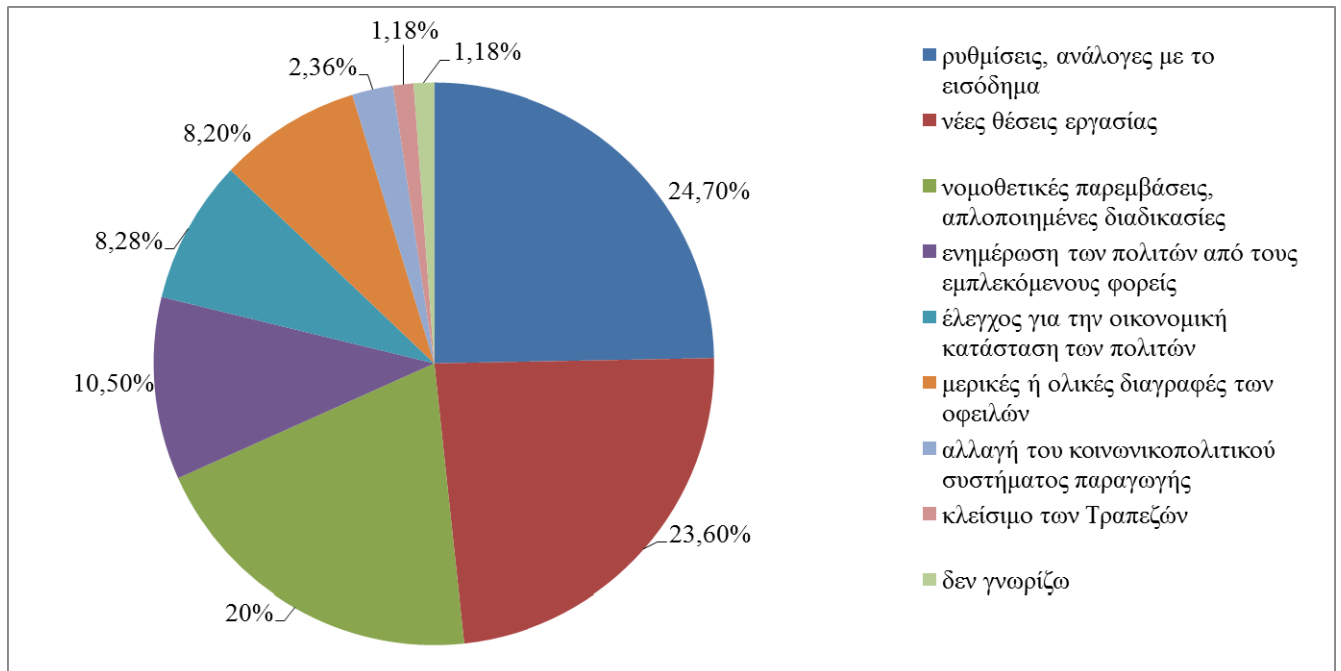
Κατά την έρευνα που πραγματοποιήθηκε την περίοδο 28/4/2018 – 15/5/2018 συλλέχθηκαν επίσης και (85) προτάσεις από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, για το πως κατά τη γνώμη τους μπορούν να μειωθούν τα κόκκινα δάνεια στην Ελλάδα.

Από αυτούς :

- ❖ το 20% προτείνουν την συμβολή του Κράτους με νομοθετικές παρεμβάσεις, απλοποιημένες διαδικασίες, και ταχύτατη εφαρμογή των νόμων ώστε να γίνονται ρυθμίσεις και να βοηθηθούν οι πολίτες με μικρά εισοδήματα να αποπληρώσουν τα δάνειά τους.
- ❖ το 10,5% προτείνουν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς (Πολιτεία, Τράπεζες), με πνεύμα ειλικρινούς συνεργασίας, να ενημερώνουν τους πολίτες για το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο και να συμβάλλουν με υπευθυνότητα στην πραγματοποίηση ρυθμίσεων, σύμφωνα με τα νέα οικονομικά δεδομένα της Χώρας.
- ❖ το 24,7% προτείνουν να συνεργαστούν οι Τράπεζες με τους οφειλέτες, ώστε να γίνονται κατάλληλες ρυθμίσεις, ανάλογες με την οικονομική κατάσταση και το εισόδημα του κάθε οφειλέτη, ενώ οι στρατηγικοί κακοπληρωτές να υποχρεωθούν να αποπληρώσουν τις οφειλές τους.
- ❖ το 8,2% προτείνουν να γίνουν μερικές ή ολικές διαγραφές των οφειλών, σύμφωνα με την οικονομική κατάσταση των δανειοληπτών.
- ❖ το 23,6% προτείνουν την έξοδο της Χώρας από το μνημόνιο και την ανάπτυξη της οικονομίας. Αύξηση των εισοδημάτων των πολιτών, μείωση της ανεργίας με τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, επενδύσεις και κοινωνική μέριμνα.
- ❖ το 8,28 % προτείνουν να γίνεται έλεγχος από τις Τράπεζες για την οικονομική κατάσταση των πολιτών και να δίνονται τα δάνεια μόνο σε εκείνους που έχουν τη δυνατότητα να τα αποπληρώσουν.



- ❖ το 2,36 % προτείνουν την αλλαγή του κοινωνικοπολιτικού συστήματος παραγωγής, ώστε η λαϊκή εξουσία να καταργήσει τα δάνεια.
- ❖ το 1,18% προτείνει να κλείσουν οι Τράπεζες, και,
- ❖ το 1,18% δεν γνωρίζει πως μπορούν να μειωθούν τα κόκκινα δάνεια στην Ελλάδα.



**Διάγραμμα 27. Τι θα πρέπει να γίνει για να μειωθούν τα κόκκινα δάνεια στην Ελλάδα**

## **ΜΕΡΟΣ Β.**

### **Αποτελέσματα ανάλυσης δευτερογενών στοιχείων και πρόβλεψη για τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια για το τρίμηνο (Απρίλιος – Μάιος – Ιούνιος 2018)**

Σκοπός της ανάλυσης των δευτερογενών στοιχείων είναι, να διερευνηθεί κατά πόσο τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια μειώθηκαν μετά την σύσταση της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους. Η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους συστάθηκε με τον Νόμο 4389/16 (ΦΕΚ 94/Α/27-5-2016) και στελεχώθηκε στις 31/10/16. Τα στατιστικά στοιχεία τα οποία αποτυπώνουν την επίπτωση της λειτουργίας της στη μείωση του ιδιωτικού χρέους, βασίζονται στις Εκθέσεις της Τράπεζας της Ελλάδος και για το λόγο αυτό, λαμβάνεται υπόψη το σύνολο των δράσεων για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των δευτερογενών στοιχείων σχετικά με τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια στην Ελλάδα την περίοδο 2002-2018. Τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν, αντλήθηκαν από την επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος<sup>57</sup>. Για το σκοπό αυτό θα γίνει μια παρουσίαση των δεδομένων για τις περιόδους Δεκέμβριος 2002 έως Δεκέμβριο του 2016 και Δεκέμβριος του 2016 έως Μάρτιο του 2018. Για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα:

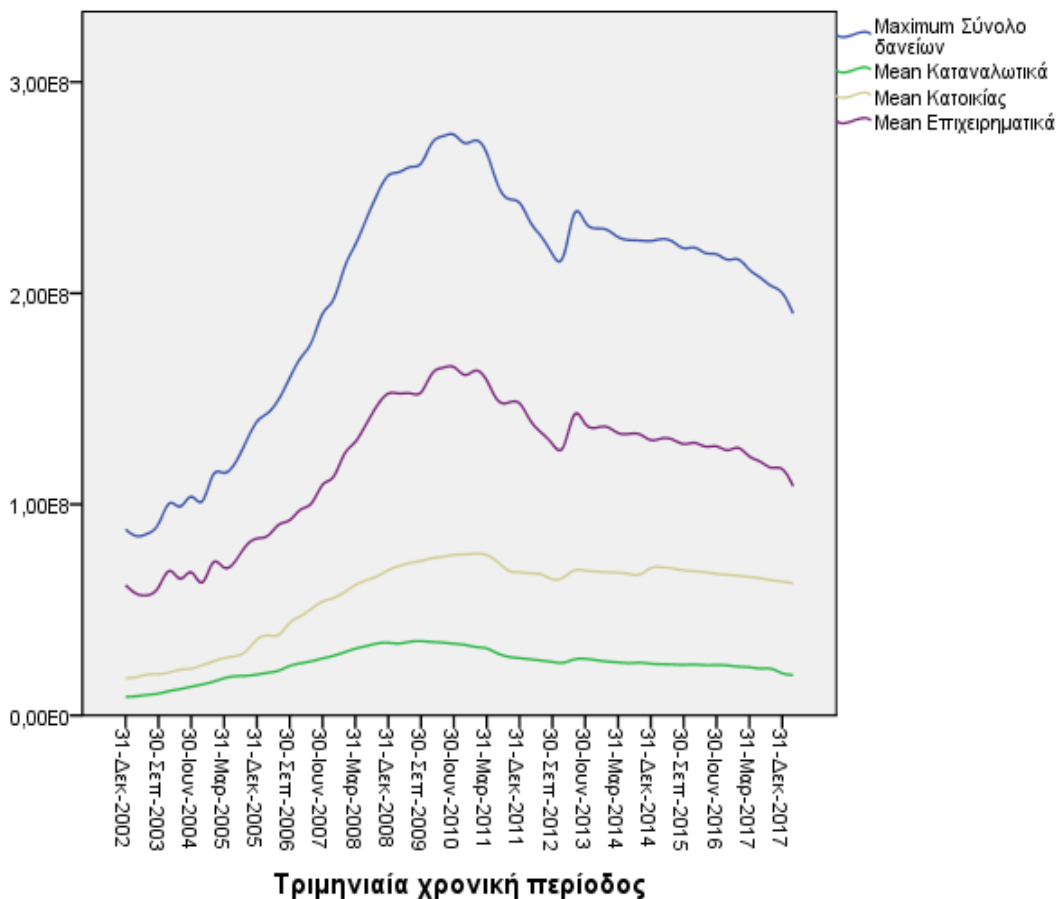
- 1. Για το σύνολο των δανείων ανά τρίμηνο**
- 2. Για το σύνολο των δανείων ανά τρίμηνο ανάλογα με το είδος δανείων (καταναλωτικά, κατοικίας, επιχειρηματικά)**
- 3. Για το σύνολο των μη-εξυπηρετούμενων δανείων ανά τρίμηνο**
- 4. Για το σύνολο των μη-εξυπηρετούμενων δανείων ανά τρίμηνο ανάλογα με το είδος δανείων (καταναλωτικά, κατοικίας, επιχειρηματικά)**
- 5. Ο λόγος μη-εξυπηρετούμενων δανείων προς σύνολο δανείων ανά τρίμηνο (NPL ratio)**

---

<sup>57</sup> <https://www.bankofgreece.gr/Pages/en/Statistics/loans.aspx>

## 6. Ο λόγος μη-εξυπηρετούμενων δανείων προς σύνολο δανείων ανά τρίμηνο ανάλογα με το είδος δανείων (καταναλωτικά, κατοικίας, επιχειρηματικά)

Στο Διάγραμμα 28 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με το σύνολο των δανείων διαχρονικά για την περίοδο 2002-2018 καταγεγραμμένα ανά τρίμηνα. Από την μορφή του γραφήματος παρατηρούμε ότι σε όλα τα τρίμηνα του 2009 και 2010 εκτοξεύονται όλα τα δάνεια σε σχέση με τα υπόλοιπα έτη. Σημαντική κάμψη έχουμε από το 2012 έως το 2015. Επιπλέον, παρατηρούμε ότι σε όλη την περίοδο το μεγαλύτερο μέρος των δανείων αφορούσε επιχειρηματικά, ακολουθούν τα δάνεια κατοικίας, ενώ μικρότερο μερίδιο των δανείων αφορά καταναλωτικά δάνεια.



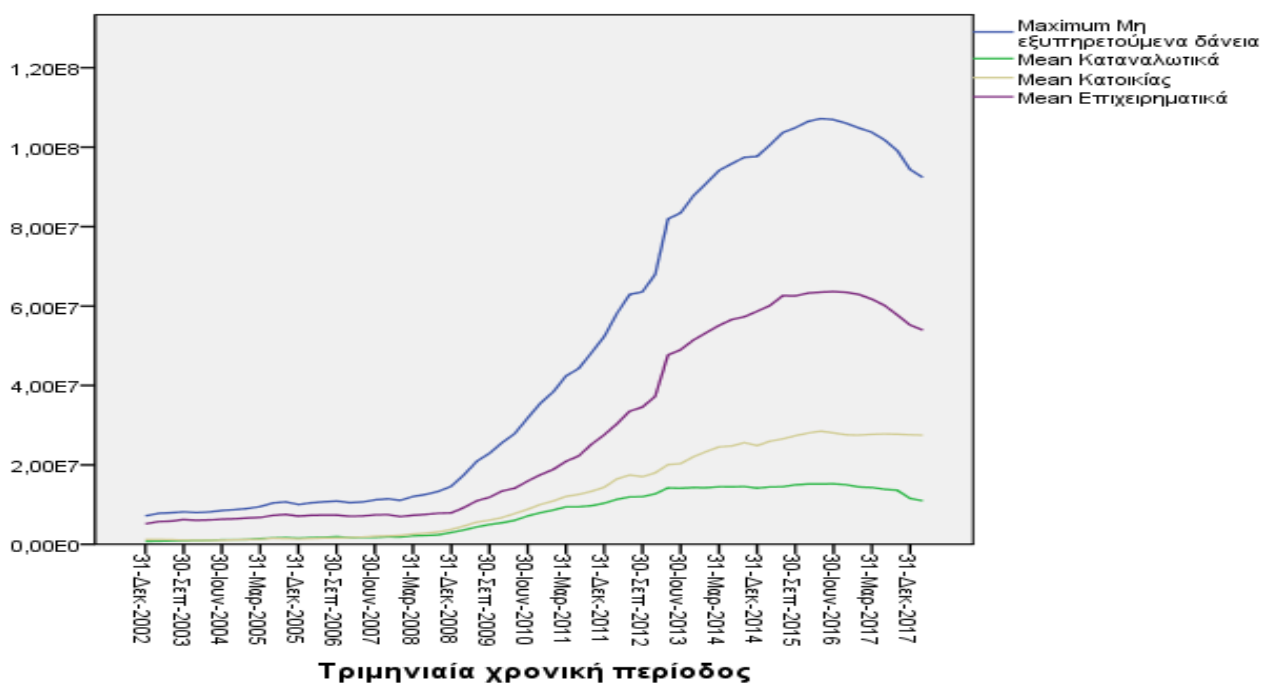
Διάγραμμα 28. Στοιχεία για το σύνολο δανείων και το είδος τους

Στο Διάγραμμα 29, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με το σύνολο των μη-εξυπηρετούμενων δανείων για την περίοδο 2002-2018. Η ελάχιστη τιμή των μη εξυπηρετούμενων δανείων είναι στις 31/12/2002 ενώ η μέγιστη στις 31/03/2016.

Χαρακτηριστικό είναι ότι τον Σεπτέμβριο του 2008 τα μη-εξυπηρετούμενα δάνεια ανέρχονταν σε 13,4 δισεκατομμύρια ευρώ ενώ στις 31/12/2015 τα μη-εξυπηρετούμενα δάνεια ανέρχονταν σε 106,5 δισεκατομμύρια ευρώ. Παράλληλα, παρατηρούμε ότι, από τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια το μεγαλύτερο μέρος είναι δάνεια προς επιχειρήσεις και μικρότερο ποσοστό αφορά καταναλωτικά δάνεια.

**Πίνακας 3. Μέσοι όροι, ελάχιστες, μέγιστες τιμές, και τυπικές αποκλίσεις των μεταβλητών των μη εξυπηρετούμενων δανείων για τη χρονική περίοδο 2002 – 2018**

| (Ευρώ χιλ)        | Min.      | Max.        | Μέση Τιμή (ΜΤ)    | Τυπική Απόκλιση (ΤΑ) <sup>58</sup> |
|-------------------|-----------|-------------|-------------------|------------------------------------|
| Μη εξυπηρετούμενα | 7.145.431 | 107.000.000 | $4,79 \cdot 10^7$ | $3,93 \cdot 10^7$                  |
| Καταναλωτικά      | 776.848   | 15.237.246  | $7,61 \cdot 10^6$ | $5,71 \cdot 10^6$                  |
| Κατοικίας         | 999.129   | 28.486.985  | $1,23 \cdot 10^8$ | $1,08 \cdot 10^7$                  |
| Επιχειρηματικά    | 5.146.162 | 63.650.492  | $2,79 \cdot 10^8$ | $2,31 \cdot 10^7$                  |



**Διάγραμμα 29. Στοιχεία για το σύνολο μη εξυπηρετούμενων δανείων και ανά είδος για τη χρονική περίοδο 2002 – 2018**

<sup>58</sup> Μέτρο που χρησιμοποιείται για να υπολογιστεί το ποσό της μεταβολής ενός συνόλου τιμών δεδομένων από το μέσο όρο.

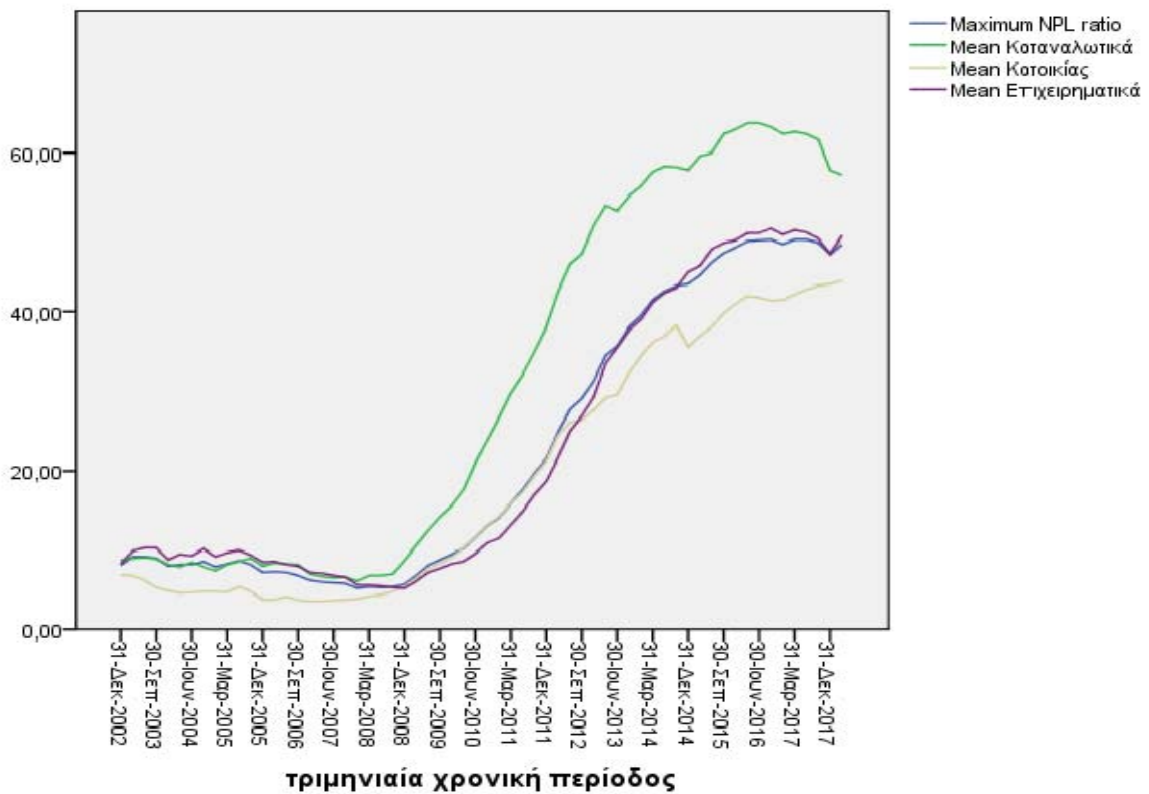
Ένας σημαντικός δείκτης για τα μη-εξυπηρετούμενα δάνεια είναι ο λόγος NPL (NPL ratio) ο οποίος μας δείχνει το ποσοστό των μη-εξυπηρετούμενων δανείων προς το σύνολο των δανείων της ίδιας περιόδου. Τα αποτελέσματα του λόγου NPL για την περίοδο 2002-2018, δίνονται στον πίνακα 4 και στο Διάγραμμα 30. Από την μορφή του γραφήματος παρατηρούμε ότι ο λόγος NPL για την περίοδο 2002-2008 ήταν σχετικά σταθερός και κυμαινόταν κάτω από το 10%, ενώ το Σεπτέμβριο του 2008 έφτασε στα επιχειρηματικά δάνεια στο χαμηλότερο σημείο του (5,4%). Ουσιαστικά, τον Σεπτέμβριο του 2008 μόλις το 5,4% των συνολικών δανείων χαρακτηρίζονταν ως μη εξυπηρετούμενα. Από το 2008 έως το 2015 ο λόγος NPL εκτινάχθηκε στο 47,4%. Αυτό ισοδυναμεί με μια αύξηση της τάξης άνω του 800% (8 φορές πάνω). Παρόμοια, παρατηρούμε ότι από τα δάνεια εκείνα που εμφανίζουν μεγαλύτερο NPL είναι τα καταναλωτικά δάνεια.

**Πίνακας 4. Μέσοι όροι των μεταβλητών NPL ratio των μη εξυπηρετούμενων δανείων από 31/12/2002 έως 31/3/2018**

| Περίοδος   | NPL ratio<br>Μέση Τιμή<br>(ΜΤ). | Καταναλωτικά<br>Μέση Τιμή<br>(ΜΤ). | Κατοικίας<br>Μέση Τιμή<br>(ΜΤ). | Επιχειρηματικά<br>Μέση Τιμή<br>(ΜΤ). |
|------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| 31/12/2002 | 8,10                            | 8,80                               | 6,90                            | 8,30                                 |
| 31/03/2003 | 9,20                            | 9,00                               | 6,80                            | 9,90                                 |
| 30/06/2003 | 9,20                            | 9,10                               | 6,20                            | 10,30                                |
| 30/09/2003 | 9,00                            | 8,90                               | 5,30                            | 10,30                                |
| 31/12/2003 | 8,00                            | 8,20                               | 4,90                            | 8,80                                 |
| 31/03/2004 | 8,20                            | 7,90                               | 4,60                            | 9,50                                 |
| 30/06/2004 | 8,20                            | 8,50                               | 4,70                            | 9,30                                 |
| 30/09/2004 | 8,60                            | 7,90                               | 4,80                            | 10,20                                |
| 31/12/2004 | 7,90                            | 7,40                               | 4,80                            | 9,20                                 |
| 31/03/2005 | 8,30                            | 8,20                               | 4,70                            | 9,70                                 |
| 30/06/2005 | 8,70                            | 8,60                               | 5,40                            | 10,00                                |
| 30/09/2005 | 8,20                            | 9,00                               | 4,80                            | 9,40                                 |
| 31/12/2005 | 7,20                            | 8,00                               | 3,80                            | 8,50                                 |
| 31/03/2006 | 7,30                            | 8,40                               | 3,80                            | 8,60                                 |
| 30/06/2006 | 7,20                            | 8,30                               | 4,20                            | 8,20                                 |
| 30/09/2006 | 6,80                            | 8,20                               | 3,70                            | 8,00                                 |
| 31/12/2006 | 6,20                            | 7,00                               | 3,60                            | 7,20                                 |
| 31/03/2007 | 6,00                            | 6,70                               | 3,60                            | 7,10                                 |
| 30/06/2007 | 5,90                            | 6,50                               | 3,70                            | 6,80                                 |
| 30/09/2007 | 5,80                            | 6,60                               | 3,80                            | 6,60                                 |
| 31/12/2007 | 5,20                            | 6,10                               | 3,90                            | 5,60                                 |
| 31/03/2008 | 5,40                            | 6,80                               | 4,20                            | 5,60                                 |

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου – Μεταπτυχιακή Διατριβή της Καλλιόπης Γιαννάτου

|                   |              |              |              |              |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 30/06/2008        | 5,30         | 6,80         | 4,40         | 5,50         |
| <b>30/09/2008</b> | <b>5,40</b>  | <b>7,00</b>  | <b>4,80</b>  | <b>5,30</b>  |
| 31/12/2008        | 5,70         | 8,70         | 5,40         | 5,20         |
| 31/03/2009        | 6,80         | 10,60        | 6,50         | 6,10         |
| 30/06/2009        | 8,10         | 12,50        | 7,70         | 7,20         |
| 30/09/2009        | 8,80         | 14,20        | 8,30         | 7,70         |
| 31/12/2009        | 9,50         | 15,60        | 9,10         | 8,30         |
| 31/03/2010        | 10,20        | 17,60        | 10,30        | 8,60         |
| 30/06/2010        | 11,60        | 21,00        | 11,60        | 9,60         |
| 30/09/2010        | 13,10        | 23,80        | 13,20        | 10,90        |
| 31/12/2010        | 14,10        | 26,70        | 14,20        | 11,50        |
| 31/03/2011        | 15,90        | 29,80        | 15,90        | 13,20        |
| 30/06/2011        | 17,60        | 32,10        | 17,30        | 14,90        |
| 30/09/2011        | 19,70        | 35,00        | 19,40        | 17,00        |
| 31/12/2011        | 21,50        | 38,10        | 21,20        | 18,70        |
| 31/03/2012        | 24,90        | 42,60        | 24,50        | 21,70        |
| 30/06/2012        | 27,70        | 46,00        | 26,10        | 25,00        |
| 30/09/2012        | 29,10        | 47,30        | 26,40        | 26,90        |
| 31/12/2012        | 31,30        | 50,80        | 27,60        | 29,30        |
| 31/03/2013        | 34,50        | 53,40        | 29,20        | 33,50        |
| 30/06/2013        | 35,70        | 52,70        | 29,60        | 35,50        |
| 30/09/2013        | 38,10        | 54,60        | 32,30        | 37,70        |
| 31/12/2013        | 39,50        | 55,80        | 34,40        | 39,00        |
| 31/03/2014        | 41,50        | 57,60        | 36,20        | 41,20        |
| 30/06/2014        | 42,60        | 58,30        | 37,00        | 42,40        |
| 30/09/2014        | 43,30        | 58,20        | 38,30        | 43,00        |
| 31/12/2014        | 43,50        | 57,80        | 35,60        | 45,00        |
| 31/03/2015        | 44,60        | 59,60        | 37,00        | 45,80        |
| 30/06/2015        | 46,20        | 60,00        | 38,10        | 47,90        |
| <b>30/09/2015</b> | <b>47,40</b> | <b>62,40</b> | <b>39,80</b> | <b>48,70</b> |
| 31/12/2015        | 48,10        | 63,00        | 41,00        | 49,00        |
| 31/03/2016        | 48,90        | 63,80        | 42,00        | 49,90        |
| 30/06/2016        | 49,00        | 63,80        | 41,80        | 49,90        |
| 30/09/2016        | 49,10        | 63,30        | 41,40        | 50,50        |
| 31/12/2016        | 48,50        | 62,40        | 41,50        | 49,70        |
| 31/03/2017        | 49,10        | 62,70        | 42,20        | 50,30        |
| 30/06/2017        | 49,10        | 62,40        | 42,80        | 50,00        |
| 30/09/2017        | 48,70        | 61,70        | 43,30        | 49,20        |
| 31/12/2017        | 47,20        | 57,80        | 43,50        | 47,30        |
| 31/03/2018        | 48,50        | 57,20        | 43,90        | 49,60        |



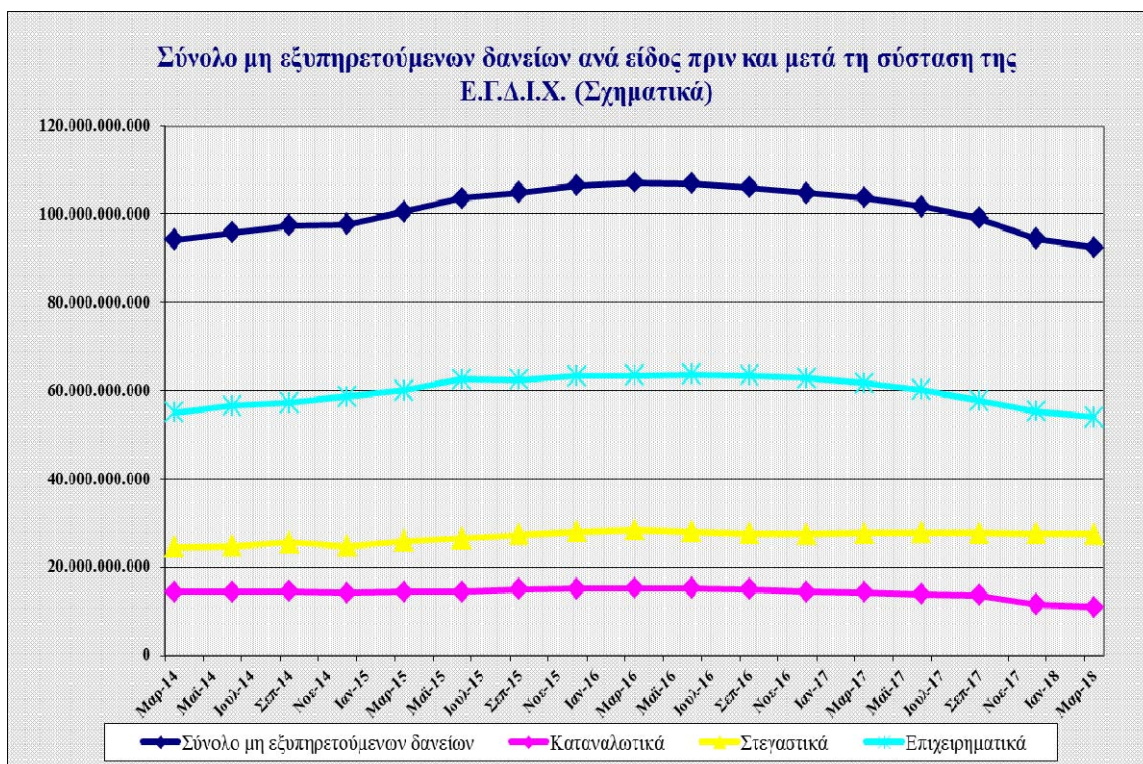
**Διάγραμμα 30. Στοιχεία για το λόγο NPL και το λόγο NPL ανάλογα με το είδος των δανείων**

Για να εξετάσουμε κατά πόσο η σύσταση της ΕΓΔΙΧ επηρέασε το σύνολο των μη-εξυπηρετούμενων δανείων χρησιμοποιήθηκαν τα δεδομένα της περιόδου 2014-2018, δηλαδή τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια της χρονικής περιόδου πριν την σύσταση της ΕΓΔΙΧ και μετά την σύστασης της ΕΓΔΙΧ. Αυτή η στρατηγική υιοθετήθηκε καθώς, σύμφωνα με τα στοιχεία, στο σύνολο της χρονικής περιόδου 2002-2018 υπήρχε μεγάλη μεταβλητότητα. Δεν έχει νόημα να συγκρίνουμε τα μη-εξυπηρετούμενα δάνεια του 2002 με τα μη-εξυπηρετούμενα δάνεια του 2014 καθώς, σε αυτή την περίοδο υπήρχε και η συμβολή της οικονομικής κρίσης. Από το Διάγραμμα 31 παρατηρούμε ότι από το 2014 έως το 2016 υπήρχε μικρού βαθμού αύξηση του συνόλου των μη-εξυπηρετούμενων δανείων, ενώ από το 2016 έως το 2018 υπήρχε μικρού βαθμού μείωση. Την ίδια συμπεριφορά έχουν και τα επιχειρηματικά δάνεια, ενώ τα δάνεια κατοικίας και τα καταναλωτικά φαίνεται να παραμένουν σταθερά σε όλη την περίοδο.

**Πίνακας 5. Σύνολο μη εξυπηρετούμενων δανείων ανά είδος πριν και μετά τα  
σύσταση της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.**

| Περίοδος          | Σύνολο μη εξυπηρετούμενων δανείων | Καταναλωτικά   | Στεγαστικά     | Επιχειρηματικά |
|-------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>31/03/2014</b> | 94.134.605.000                    | 14.498.961.000 | 24.529.965.000 | 55.105.679.000 |
| <b>30/06/2014</b> | 95.840.173.000                    | 14.468.665.000 | 24.766.406.000 | 56.605.102.000 |
| <b>30/09/2014</b> | 97.470.436.000                    | 14.550.028.000 | 25.615.089.000 | 57.305.319.000 |
| <b>31/12/2014</b> | 97.683.820.000                    | 14.172.067.000 | 24.851.466.000 | 58.660.288.000 |
| <b>31/03/2015</b> | 100.555.245.000                   | 14.459.047.000 | 25.969.252.000 | 60.126.946.000 |
| <b>30/06/2015</b> | 103.668.846.000                   | 14.498.039.000 | 26.548.957.000 | 62.621.850.000 |
| <b>30/09/2015</b> | 104.905.453.000                   | 14.981.194.000 | 27.363.361.000 | 62.560.899.000 |
| <b>31/12/2015</b> | 106.506.368.000                   | 15.194.780.000 | 28.033.130.000 | 63.278.458.000 |
| <b>31/03/2016</b> | 107.196.295.000                   | 15.202.602.000 | 28.486.985.000 | 63.506.708.000 |
| <b>30/06/2016</b> | 106.940.273.000                   | 15.237.246.000 | 28.052.536.000 | 63.650.492.000 |
| <b>30/09/2016</b> | 106.026.604.000                   | 14.987.769.000 | 27.568.331.000 | 63.470.504.000 |
| <b>31/12/2016</b> | 104.826.836.000                   | 14.431.829.000 | 27.481.354.000 | 62.913.654.000 |
| <b>31/03/2017</b> | 103.766.486.000                   | 14.312.709.000 | 27.704.847.000 | 61.748.931.000 |
| <b>30/06/2017</b> | 101.800.725.000                   | 13.859.482.000 | 27.796.777.000 | 60.144.465.000 |
| <b>30/09/2017</b> | 99.107.241.000                    | 13.616.123.000 | 27.746.462.000 | 57.744.656.000 |
| <b>31/12/2017</b> | 94.377.557.000                    | 11.558.357.000 | 27.575.813.000 | 55.243.387.000 |
| <b>31/03/2018</b> | 92.391.736.000                    | 10.967.893.000 | 27.488.797.000 | 53.997.832.000 |





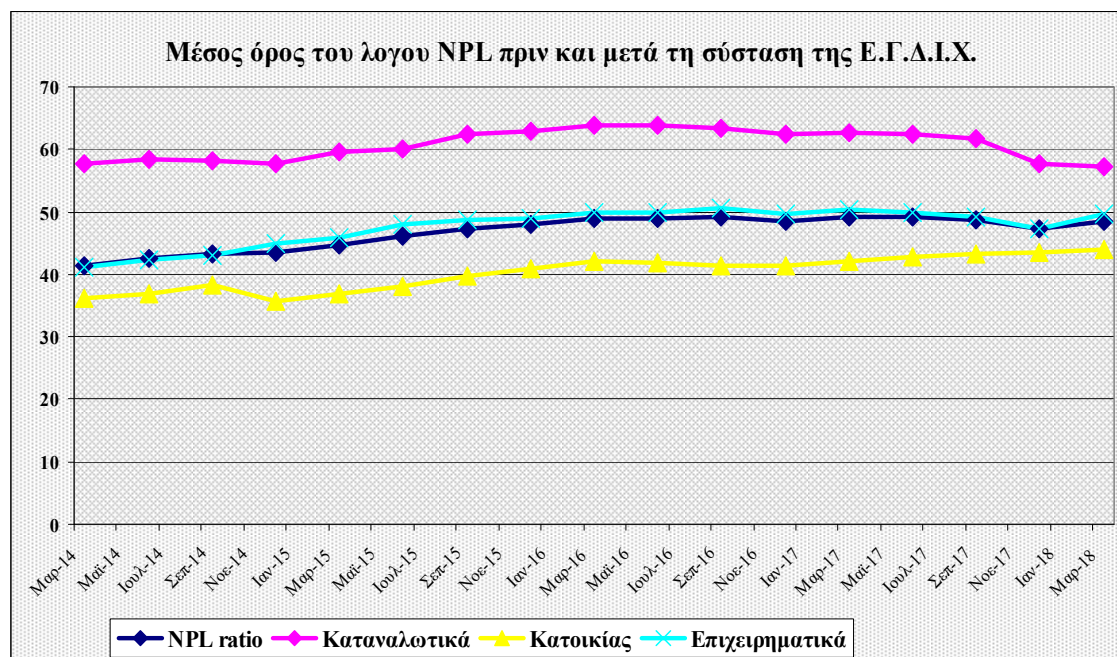
**Διάγραμμα 31. Στοιχεία για το σύνολο μη εξυπηρετούμενων δανείων και το είδος τους για την περίοδο πριν και αμέσως μετά την σύστασης της ΕΓΔΙΧ**

Από το Διάγραμμα 32 και τον πίνακα 6 παρατηρούμε ότι από το 2014 έως το 2016 υπήρχε μικρή αύξηση του λόγου NPL ενώ από το 2016 έως το 2017 υπήρχε μικρή μείωση του λόγου NPL, ενώ το 2017 και 2018 υπάρχει μια αυξητική τάση. Την ίδια συμπεριφορά έχουν τα καταναλωτικά και τα επιχειρηματικά δάνεια, αλλά όχι και τα δάνεια κατοικίας, τα οποία φαίνεται να έχουν αυξητική τάση του NPL.

**Πίνακας 6. Μέσοι όροι των μεταβλητών NPL ratio των μη εξυπηρετούμενων δανείων από 31/3/2014 έως 31/3/2018**

| Time              | NPL ratio<br>Μέση Τιμή<br>(ΜΤ). | Καταναλωτικά<br>Μέση Τιμή<br>(ΜΤ). | Κατοικίας<br>Μέση Τιμή<br>(ΜΤ). | Επιχειρηματικά<br>Μέση Τιμή<br>(ΜΤ). |
|-------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| <b>31/03/2014</b> | 41,50                           | 57,60                              | 36,20                           | 41,20                                |
| <b>30/06/2014</b> | 42,60                           | 58,30                              | 37,00                           | 42,40                                |
| <b>30/09/2014</b> | 43,30                           | 58,20                              | 38,30                           | 43,00                                |
| <b>31/12/2014</b> | 43,50                           | 57,80                              | 35,60                           | 45,00                                |
| <b>31/03/2015</b> | 44,60                           | 59,60                              | 37,00                           | 45,80                                |
| <b>30/06/2015</b> | 46,20                           | 60,00                              | 38,10                           | 47,90                                |
| <b>30/09/2015</b> | 47,40                           | 62,40                              | 39,80                           | 48,70                                |
| <b>31/12/2015</b> | 48,10                           | 63,00                              | 41,00                           | 49,00                                |
| <b>31/03/2016</b> | 48,90                           | 63,80                              | 42,00                           | 49,90                                |

|            |       |       |       |       |
|------------|-------|-------|-------|-------|
| 30/06/2016 | 49,00 | 63,80 | 41,80 | 49,90 |
| 30/09/2016 | 49,10 | 63,30 | 41,40 | 50,50 |
| 31/12/2016 | 48,50 | 62,40 | 41,50 | 49,70 |
| 31/03/2017 | 49,10 | 62,70 | 42,20 | 50,30 |
| 30/06/2017 | 49,10 | 62,40 | 42,80 | 50,00 |
| 30/09/2017 | 48,70 | 61,70 | 43,30 | 49,20 |
| 31/12/2017 | 47,20 | 57,80 | 43,50 | 47,30 |
| 31/03/2018 | 48,50 | 57,20 | 43,90 | 49,60 |



Διάγραμμα 32. Στοιχεία για το λόγο NPL για την περίοδο αμέσως πριν την σύσταση της ΕΓΔΙΧ και την περίοδο αμέσως μετά την σύστασης της ΕΓΔΙΧ

Στην συνέχεια χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος t-test<sup>59</sup> και έγινε σύγκριση του μέσου αριθμού μη εξυπηρετούμενων δανείων και του λόγου NPL για την περίοδο πριν την σύσταση της ΕΓΔΙΧ και την περίοδο αμέσως μετά τη σύσταση της ΕΓΔΙΧ. Τα αποτελέσματα δίνονται στον Πίνακα 7, όπου  $MO^1$  είναι τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια και ο λόγος NPL για την περίοδο πριν την σύσταση της ΕΓΔΙΧ και  $MO^2$  είναι τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια και ο λόγος NPL για την περίοδο μετά την σύσταση της ΕΓΔΙΧ, t είναι το κριτήριο, το p η πιθανότητα και το επίπεδο σημαντικότητας ορίζεται στο 5%.

<sup>59</sup> Ο έλεγχος t-test χρησιμοποιείται όταν θέλουμε να εξετάσουμε κατά πόσο η διαφορά μεταξύ δύο ομάδων σε κάποιο φαινόμενο που μπορεί να μετρηθεί σε αριθμητική κλίμακα είναι πραγματική και όχι τυχαία. (Μικρός Κ. Γεώργιος, «Εισαγωγή στην Ανάλυση Γλωσσικών Δεδομένων. Βασικές αρχές της επαγωγικής στατιστικής». Έκδοση: 1.0. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα 2015)

**Πίνακας 7. Σύγκριση των μέσων όρων μη εξυπηρετούμενων δανείων και του λόγου NPL για την περίοδο πριν την σύσταση της ΕΓΔΙΧ και την περίοδο αμέσως μετά την σύστασης της ΕΓΔΙΧ.**

|                          | ΜΟ <sup>1</sup> (N=11) | ΜΟ <sup>2</sup> (N=6) | t (t-test) | p    |
|--------------------------|------------------------|-----------------------|------------|------|
| Μη εξυπηρετούμενα δάνεια | 101.000.000.000        | 99.300.000.000        | 0,99       | 0,34 |
| Καταναλωτικά             | 14.700.000.000         | 13.100.000.000        | 2,64*      | 0,04 |
| Κατοικίας                | 26.500.000.000         | 27.600.000.000        | -2,49*     | 0,03 |
| Επιχειρηματικά           | 60.600.000.000         | 58.600.000.000        | 1,14       | 0,28 |
| NPL ratio                | 45,83                  | 48,51                 | -2,97*     | 0,01 |
| Καταναλωτικά             | 60,70                  | 60,70                 | 0,01       | 0,99 |
| Κατοικίας                | 38,92                  | 42,86                 | -4,92*     | 0,00 |
| Επιχειρηματικά           | 46,66                  | 49,35                 | -2,45*     | 0,03 |

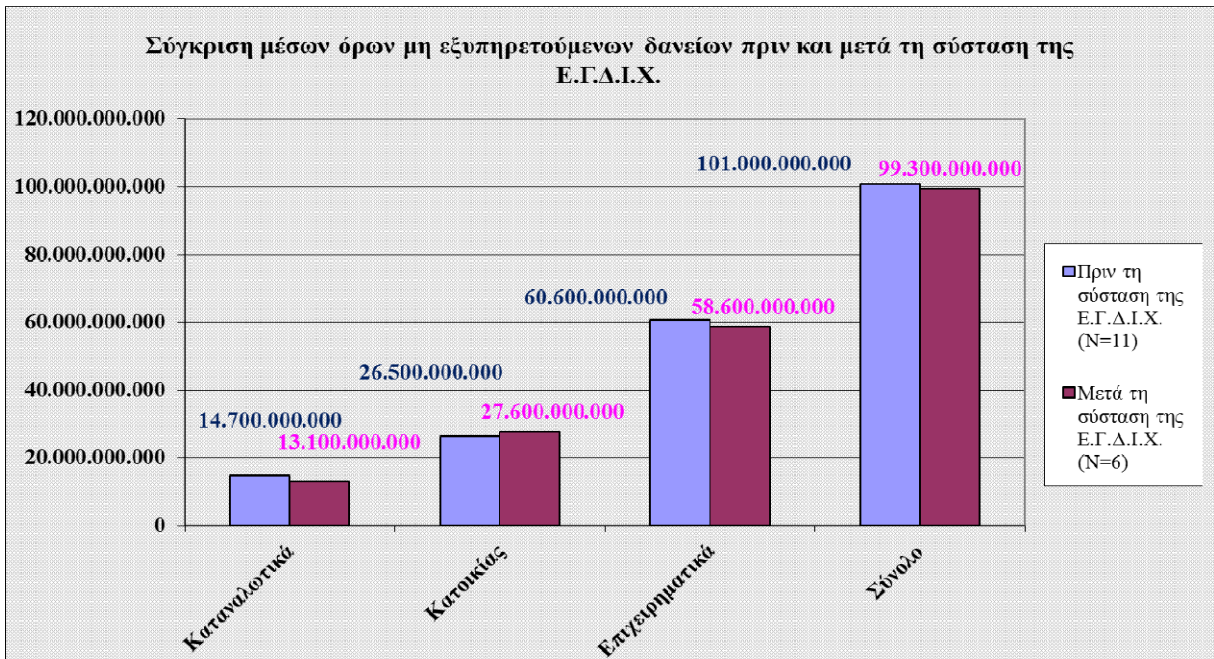
<sup>1</sup> Πριν τη σύσταση της ΕΓΔΙΧ

<sup>2</sup> Μετά τη σύσταση της ΕΓΔΙΧ

\* επίπεδο σημαντικότητας 5%

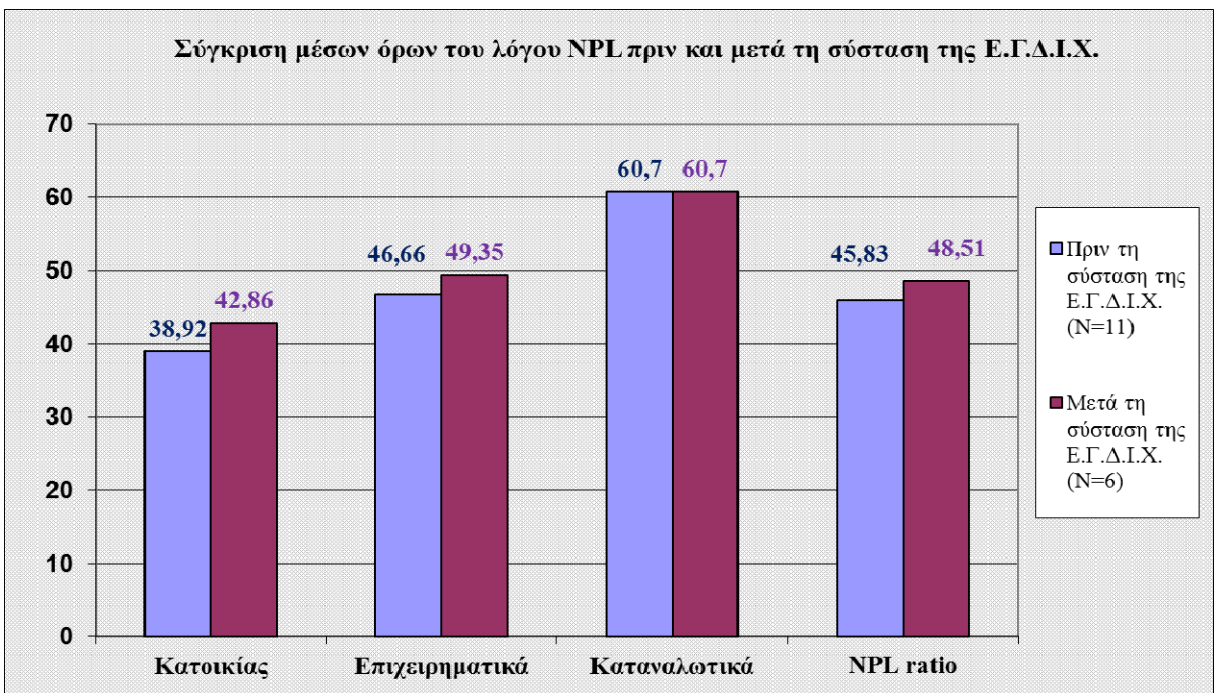
Από την ανάλυση προέκυψε ότι, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο περιόδων, όσον αφορά τα μη-εξυπηρετούμενα καταναλωτικά δάνεια ( $p=0,04 < 0,05$ ) και τα μη-εξυπηρετούμενα δάνεια κατοικίας ( $p=0,03 < 0,05$ ). Αναλυτικότερα, παρατηρούμε ότι τα μη-εξυπηρετούμενα καταναλωτικά δάνεια πριν την σύσταση της ΕΓΔΙΧ ήταν 14,7 δις ευρώ και μετά την σύσταση της ΕΓΔΙΧ ήταν 13,1 δις ευρώ. Αντίθετα, παρατηρούμε ότι τα μη-εξυπηρετούμενα δάνεια κατοικίας πριν την σύσταση της ΕΓΔΙΧ ήταν 26,5 δις ευρώ και μετά την σύσταση της ΕΓΔΙΧ ήταν 27,6 δις ευρώ. Ουσιαστικά παρατηρούμε ότι στην περίοδο μετά την σύσταση της ΕΓΔΙΧ υπήρχε μείωση του συνόλου μη-εξυπηρετούμενων καταναλωτικών δανείων και αύξηση του συνόλου μη-εξυπηρετούμενων δανείων κατοικίας.





**Διάγραμμα 33.**

Παρατηρούμε επίσης, ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο περιόδων, όσον αφορά τον λόγο NPL στο σύνολο των δανείων ( $p=0,01 < 0,05$ ), με τον λόγο NPL στα δάνεια κατοικίας ( $p=0,00 < 0,05$ ) και στον λόγο NPL στα δάνεια επιχειρήσεων ( $p=0,03 < 0,05$ ). Αναλυτικότερα, παρατηρούμε ότι υπάρχει αύξηση του λόγου NPL μετά την σύσταση της ΕΓΔΙΧ τόσο στο σύνολο των δανείων όσο και στα επιχειρηματικά δάνεια και στα δάνεια κατοικίας.



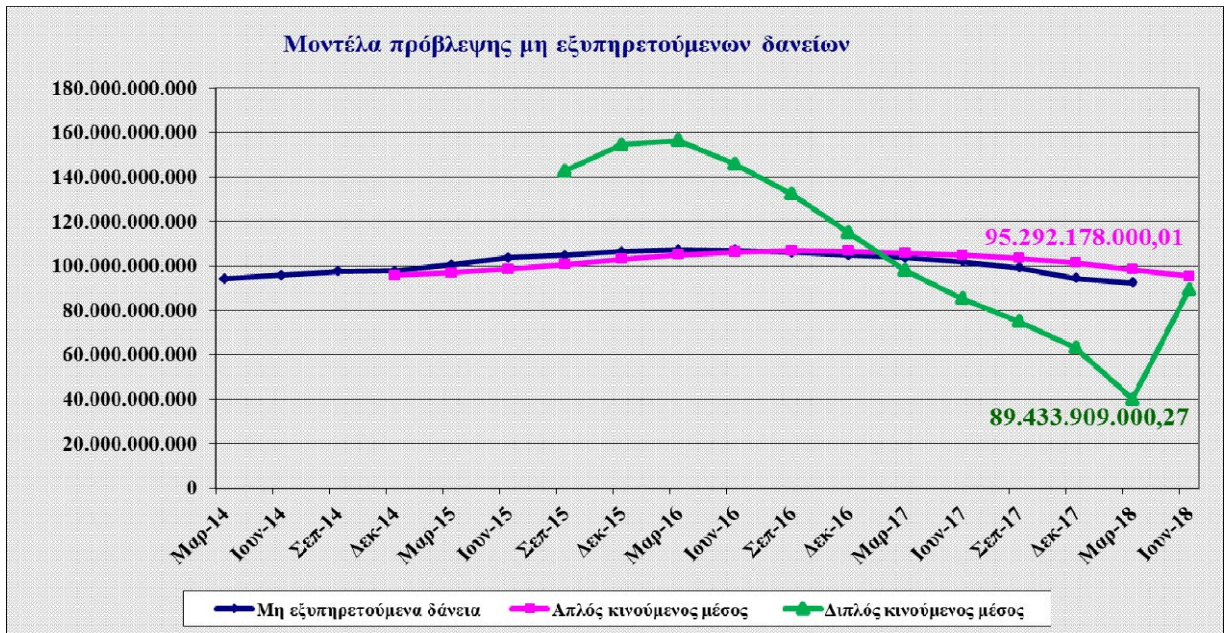
**Διάγραμμα 34.**

Τέλος, με χρήση του απλού κινούμενου μέσου 3 περιόδων και του διπλού κινούμενου μέσου 3 περιόδων, γίνεται πρόβλεψη των μη εξυπηρετούμενων δανείων για το τρίμηνο (Απρίλιος – Μάιος – Ιούνιος 2018). Για το σκοπό αυτό και λόγω της μεγάλης μεταβλητότητας στην χρονοσειρά των μη εξυπηρετούμενων δανείων των προηγούμενων ετών, χρησιμοποιήθηκαν τα δεδομένα των τελευταίων τεσσάρων ετών. Το μοντέλο απλού κινούμενου μέσου 3 περιόδων, ουσιαστικά θέτει ως πρόβλεψη της τιμής για την χρονική στιγμή  $t$  την μέση τιμή των τιμών της χρονοσειράς των προηγούμενων 3 χρονικών στιγμών.<sup>60</sup>

Τα αποτελέσματα της πρόβλεψης δίνονται στον Πίνακα 8 και προκύπτει ότι, το μοντέλο του απλού κινούμενου μέσου μας δίνει πρόβλεψη για το σύνολο των μη εξυπηρετούμενων δανείων ύψους 95.292.178.000,01 ευρώ, ενώ του διπλού κινούμενου μέσου μας δίνει πρόβλεψη για το ίδιο χρονικό διάστημα ύψους 89.433.909.000,27 ευρώ. Το μοντέλο του απλού κινούμενου μέσου κρίνεται καταλληλότερο για την πρόβλεψη της εξέλιξης των μη εξυπηρετούμενων δανείων για το τρίμηνο Απριλίου – Μαΐου – Ιουνίου 2018, καθώς έχει μικρότερο δείκτη MAPE = 3,3% και μικρότερο δείκτη MSE =  $6,51 \times 10^{14}$  σε σύγκριση με το μοντέλο του διπλού κινούμενου μέσου που έχει δείκτη MAPE = 5,16% και δείκτη MSE =  $1,75 \times 10^{15}$ .

Διαγραμματικά η προσαρμογή των δύο μοντέλων δίνονται στο Διάγραμμα 35, από όπου προκύπτει ότι το μοντέλο του απλού κινούμενου μέσου απεικονίζει καλύτερα την πραγματική τιμή των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

<sup>60</sup> Απλός κινούμενος μέσος  $F_t = (Y_{t-1} + Y_{t-2} + Y_{t-3})/3$ , Διπλός κινούμενος μέσος  $F_{t+m} = a_t + b_t m$ , όπου  $a_t$  (εκτιμήτρια οριζόντια συνιστώσας),  $b_t$  (εκτιμήτρια συνιστώσας τάσης),  $m$  (οι περίοδοι που θέλουμε να προβλέψουμε στο μέλλον). Δημητριάδης Σωτήριος και Μιχιώτης Αθανάσιος, (2007) Διοίκηση Παραγωγικών Συστημάτων, Αθήνα : Κριτική, σ. 42-56.



**Διάγραμμα 35. Πρόβλεψη μη εξυπηρετούμενων δανείων για το τρίμηνο Απρίλιος – Μάϊος – Ιούνιος 2018 με χρήση των μοντέλων απλού [■] και διπλού κινούμενου μέσου [■]**

**Πίνακας 8. Πρόβλεψη μη εξυπηρετούμενων δανείων για την επόμενη περίοδο (Απρίλιος – Μάιος – Ιούνιος 2018)**

| (Ευρώ χιλ)<br>Περίοδοι t | Μη<br>εξυπηρετούμενα<br>δάνεια Yt | Απλός κινούμενος<br>μέσος 3 περιόδων<br>Ft = MA(3) | Απλός κινούμενος μέσος<br>Σφάλματα μεθόδου |                   | Διπλός κινούμενος μέσος<br>μέσος 3 περιόδων<br>Ft = MA(3) |        | Διπλός κινούμενος μέσος<br>Σφάλματα μεθόδου |     |
|--------------------------|-----------------------------------|--|--|-------------------|---|--------|---|-----|
|                          |                                   |  | MAPE <sup>61</sup>                         | MSE <sup>62</sup> |   |        | MAPE  | MSE |
| 31/03/2014               | 94.134.605                        |  |  |                   |   |        |   |     |
| 30/06/2014               | 95.840.173                        |  |  |                   |   |        |   |     |
| 30/09/2014               | 97.470.436                        |  |  |                   |   |        |   |     |
| 31/12/2014               | 97.683.820                        | 95.815.071,33 €                                    |  |                   |   |        |   |     |
| 31/03/2015               | 100.555.245                       | 96.998.143,11 €                                    | 2,7%                                       | 8,0726E+12        |   |        |   |     |
| 30/06/2015               | 103.668.846                       | 98.569.833,84 €                                    | 3,5%                                       | 1,28843E+13       |   |        |   |     |
| 30/09/2015               | 104.905.453                       | 100.635.970,54 €                                   | 3,1%                                       | 1,10571E+13       | 142.735.423,91 €  |        |   |     |
| 31/12/2015               | 106.506.368                       | 103.043.181,58 €                                   | 3,5%                                       | 6,04443E+12       | 154.745.570,55 €  | 40,68% | 1,87906E+15                                 |     |
| 31/03/2016               | 107.196.295                       | 105.026.889,10 €                                   | 3,3%                                       | 2,78333E+12       | 156.353.614,48 €  | 42,40% | 2,05819E+15                                 |     |
| 30/06/2016               | 106.940.273                       | 106.202.705,33 €                                   | 2,9%                                       | 7,50047E+11       | 145.811.004,37 €  | 40,89% | 1,92138E+15                                 |     |

<sup>61</sup> Το Μέσο Απόλυτο Ποσοστιαίο Σφάλμα υπολογίζεται αθροίζοντας τις απόλυτες τιμές των σφαλμάτων πρόβλεψης et προς τις αντίστοιχες πραγματικές τιμές Yt , διαιρούμενο με το πλήθος των περιόδων n ,στις οποίες πραγματοποιήθηκαν προβλέψεις.

<sup>62</sup> Το Μέσο Σφάλμα τετραγώνου υπολογίζεται αθροίζοντας τα τετράγωνα των τιμών των σφαλμάτων πρόβλεψης et διαιρούμενα με το πλήθος των περιόδων n, στις οποίες πραγματοποιήθηκαν προβλέψεις

|                   |                 |                        |             |                    |                        |              |                    |
|-------------------|-----------------|------------------------|-------------|--------------------|------------------------|--------------|--------------------|
| <b>30/09/2016</b> | 106.026.604     | 106.880.978,43 €       | 2,7%        | 1,59245E+11        | 132.361.615,53 €       | 37,68%       | 1,67581E+15        |
| <b>31/12/2016</b> | 104.826.836     | 106.721.057,11 €       | 2,6%        | 4,79781E+11        | 114.931.450,97 €       | 33,01%       | 1,41352E+15        |
| <b>31/03/2017</b> | 103.766.486     | 105.931.237,51 €       | 2,5%        | 8,27422E+11        | 97.887.124,15 €        | 27,48%       | 1,21653E+15        |
| <b>30/06/2017</b> | 101.800.725     | 104.873.308,66 €       | 2,6%        | 1,28427E+12        | 85.219.920,42 €        | 22,01%       | 1,09883E+15        |
| <b>30/09/2017</b> | 99.107.241      | 103.464.682,26 €       | 2,7%        | 2,36901E+12        | 74.938.456,33 €        | 16,86%       | 1,04164E+15        |
| <b>31/12/2017</b> | 94.377.557      | 101.558.150,46 €       | 3,1%        | 5,42679E+12        | 63.179.042,22 €        | 11,86%       | 1,03481E+15        |
| <b>31/03/2018</b> | 92.391.736      | 98.428.507,52 €        | 3,3%        | 6,28597E+12        | 39.986.032,28 €        | 5,63%        | 1,19041E+15        |
| <b>30/06/2018</b> | <b>ΠΡΟΒΛΕΨΗ</b> | <b>95.292.178,01 €</b> | <b>3,3%</b> | <b>6,51217E+14</b> | <b>89.433.909,27 €</b> | <b>5,16%</b> | <b>1,75774E+15</b> |



# Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>

## Επίλογος

### 5.1. Συμπεράσματα

Τα χαλαρά πρότυπα δανεισμού ήταν ένας από τους κρίσιμους παράγοντες πίσω από την παγκόσμια οικονομική κρίση και, στη συνέχεια, τη διαδεδομένη δυσκολία στον τραπεζικό τομέα σε ολόκληρη την Ευρώπη. (Didar Erdinc & Andrey Gurov, 2016).

Όταν εμφανίστηκε η οικονομική κρίση στην Ελλάδα, τα ευρωπαϊκά όργανα κατάρτησαν στρατηγικές για τη διάσωση της, από έντονο φόβο μήπως η κρίση αυτή εξαπλωθεί σε ολόκληρη την Ευρωζώνη. (Camaione Debora, 2014).

Ακολούθως, η Ελληνική Πολιτεία στην προσπάθειά της να αντιμετωπίσει το πρόβλημα της υπερχρέωσης, δημιούργησε ένα νέο θεσμικό πλαίσιο (τροποποίηση του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, τροποποίηση του Ν. Κατσέλη, αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, ίδρυση και λειτουργία της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους), σύμφωνα με πρότυπα που ήδη λειτουργούν εδώ και χρόνια με επιτυχία σε πολλές Ευρωπαϊκές Χώρες, προσαρμοσμένα ωστόσο, στην ελληνική πραγματικότητα. Στην Ιρλανδία για παράδειγμα, λειτουργεί μια ανεξάρτητη Υπηρεσία που παρέχει δωρεάν συμβουλές σε ανθρώπους που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες (MABS), στη Γερμανία λειτουργεί μια Ομοσπονδιακή Ομάδα Εργασίας Συμβουλευτικής Χρέους (BAGSB), στη Γαλλία λειτουργούν εθελοντικές οργανώσεις που εξειδικεύονται σε θέματα υπερχρέωσης, όπως ARCHIME'D, στην Πορτογαλία λειτουργεί δίκτυο Γραφείων Υποστήριξης Υπερχρεωμένων πολιτών GAS). (Acronym, Σχέδιο Δράσης).

Η διατριβή αυτή είχε σκοπό, να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα αυτού του νέου θεσμικού πλαισίου και ειδικά την χρησιμότητα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), στην αντιμετώπιση της υπερχρέωσης για τη σταδιακή ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Για το σκοπό αυτό, πραγματοποιήθηκε έρευνα που

καλύπτει την περίοδο 28/4/2018 – 15/5/2018 και διανεμήθηκε ερωτηματολόγιο σε 170 άτομα που διαμένουν, ως επί το πλείστον, σε περιοχές της Αττικής.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις που συλλέχθηκαν, εξάγονται τα ακόλουθα συμπεράσματα :

- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων γνωρίζει ότι, με τον όρο κόκκινα δάνεια εννοούμε τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό γνωρίζει κάποιον από το περιβάλλον του που έχει δανειακές οφειλές και δεν μπορεί να τις εξυπηρετήσει.
- Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες θεωρούν πως, είναι υποχρέωση της Πολιτείας να ψηφίσει νόμους και να παρέχει ενημέρωση στους πολίτες να κάνουν κατάλληλες ρυθμίσεις στις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους, σε περίπτωση που αυτοί αδυνατούν να τις αποπληρώσουν.
- Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι, θα ήθελαν να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία ενημέρωσης για θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών. Όμως, μόνο οι μισοί από αυτούς γνωρίζουν την ύπαρξη της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους. Ακόμα λιγότεροι δε, έχουν απευθυνθεί σε κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών.
- Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες γνωρίζουν ότι, ο νόμος Κατσέλη παρέχει την δυνατότητα ρύθμισης οφειλών σε υπερχρεωμένα νοικοκυριά, μέσω της δικαστικής οδού.
- Περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες γνωρίζουν πως, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους. Πολύ σημαντική εξέλιξη θεωρείται η δυνατότητα ρύθμισης οφειλών, μέσω μιας πλατφόρμας στο διαδίκτυο.
- Οι περισσότεροι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι, θα ήταν ικανοποιημένοι με μια ρύθμιση οφειλών σύμφωνα με την οικονομική τους κατάσταση, ενώ ένα μικρό ποσοστό από αυτούς έδειξε την προτίμησή του στις μειωμένες δόσεις και στην παράταση της διάρκειας αποπληρωμής.

- Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσε ότι, με τον όρο «Κόκκινα δάνεια» εννοεί υπερχρεωμένα νοικοκυριά, ενώ ένα μικρό ποσοστό (εννοεί) στρατηγικούς κακοπληρωτές, και πλειστηριασμούς ακινήτων.

Εξέφρασαν επίσης οι ερωτώμενοι την άποψή τους, ότι, μπορούν να μειωθούν τα κόκκινα δάνεια στην Ελλάδα και πρότειναν :

- Συνεργασία των Τραπεζών με τους οφειλέτες, ώστε να γίνονται κατάλληλες ρυθμίσεις, ανάλογες με την οικονομική κατάσταση και το εισόδημα του κάθε δανειολήπτη, ενώ οι στρατηγικοί κακοπληρωτές να υποχρεωθούν να αποπληρώσουν τις οφειλές τους.
- Ανάπτυξη της οικονομίας με την έξοδο της Χώρας μας από το μνημόνιο, αύξηση των εισοδημάτων των πολιτών, μείωση της ανεργίας, δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, επενδύσεις και κοινωνική μέριμνα.
- Συμβολή του Κράτους με νομοθετικές παρεμβάσεις, απλοποιημένες διαδικασίες και ταχύτατη εφαρμογή των νόμων, ώστε, να γίνονται ρυθμίσεις που θα βοηθήσουν τους πολίτες με μικρά εισοδήματα να αποπληρώσουν τα δάνειά τους.
- Ενημέρωση των πολιτών από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (Πολιτεία, Τράπεζες) για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο με πνεύμα ειλικρινούς συνεργασίας και υπευθυνότητας και ρυθμίσεις, σύμφωνα με τα νέα οικονομικά δεδομένα της Χώρας.
- Μερικές ή ολικές διαγραφές των οφειλών, σύμφωνα με την οικονομική κατάσταση των δανειοληπτών και έλεγχος από τις Τράπεζες ώστε, τα νέα δάνεια να δίδονται μόνο σε εκείνους που έχουν την οικονομική δυνατότητα να τα αποπληρώσουν.

Τέλος, από την έρευνα προέκυψε και μια στατιστικά σημαντική διαφορά. Οι πολίτες με υψηλότερο εισόδημα είναι περισσότερο γνώστες για την λειτουργία του νόμου Κατσέλη,

παρά το γεγονός ότι, ο συγκεκριμένος νόμος απευθύνεται κυρίως σε υπερχρεωμένα νοικοκυριά και σε δανειολήπτες με χαμηλό εισόδημα<sup>63</sup>.

## **5.2. Αποτελεσματικότητα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) και προβλέψεις.**

Στη συνέχεια, για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ, αντλήθηκαν στατιστικά στοιχεία από την Τράπεζα της Ελλάδος και μελετήθηκε ο λόγος NPL (NPL ratio)<sup>64</sup> για την χρονική περίοδο από το 2002 έως 2018. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, για την περίοδο 2002 - 2008 ο λόγος NPL κυμαινόταν κάτω από το 10%, ενώ από το 2008 έως το 2015 εκτινάχθηκε στο 47 %. Μετά τη σύσταση της ΕΓΔΙΧ<sup>65</sup>, παρατηρήθηκε μια αύξηση του λόγου NPL τόσο στο σύνολο των δανείων όσο και στα επιχειρηματικά δάνεια και στα δάνεια κατοικίας. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός του ότι, σημαντικό ποσοστό των δανείων που είχαν τεθεί σε καθεστώς ρύθμισης εμφανίζουν εκ νέου καθυστέρηση. Φαίνεται ότι, παρά την ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας επί του παρόντος, τα προβλήματα στην εξυπηρέτηση ρυθμισθέντων δανείων εξακολουθούν να υπάρχουν<sup>66</sup>.

Τέλος, έγινε πρόβλεψη της εξέλιξης των μη εξυπηρετούμενων δανείων για το τρίμηνο Απρίλιος – Μάιος - Ιούνιος 2018, με τη χρήση των μοντέλων του απλού και του διπλού κινούμενου μέσου. Από τα αποτελέσματα της πρόβλεψης προέκυψε ότι, το μοντέλο του απλού κινούμενου μέσου κρίνεται καταλληλότερο και μας δίνει πρόβλεψη για συνολικά μη εξυπηρετούμενα δάνεια ύψους 95,2 δις ευρώ, δηλαδή μια αύξηση της τάξης του 3,13%<sup>67</sup>, από το προηγούμενο τρίμηνο.

<sup>63</sup> Νόμος Κατσέλη (Ν. 3869/2010 ΦΕΚ Α' 130, όπως τροποποιήθηκε με ν. 4336/2015 ΦΕΚ Α' 95 & 4346/2015 ΦΕΚ Α' 152).

<sup>64</sup> Ο λόγος των μη εξυπηρετούμενων δανείων προς τα σύνολο των δανείων της ίδιας περιόδου.

<sup>65</sup> Η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους συστάθηκε με τον Νόμο 4389/16 (ΦΕΚ 94/Α/27-5-2016) και στελεχώθηκε στις 31/10/16.

<sup>66</sup> Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το έτος 2017, (Φεβρουάριος 2018 : 203).

<sup>67</sup> Αφαιρούμε από την πρόβλεψη των μη εξυπηρετούμενων δανείων του τριμήνου 1/4/2018 – 31/6/2018 (95.292.178.000), τα μη εξυπηρετούμενα του προηγούμενου τριμήνου (92.391.736.000), το διαιρέσουμε με τα μη εξυπηρετούμενα του προηγούμενου τριμήνου (92.391.736.000), και το πολλαπλασιάσουμε επί 100.

Όσον αφορά, την αποτελεσματικότητα αυτού του νέου θεσμικού πλαισίου και ειδικότερα, το αν η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) θεραπεύει το πρόβλημα του ιδιωτικού χρέους στην Ελλάδα, τα αποτελέσματα που έχουμε μέχρι τώρα στη διάθεσή μας, δεν αρκούν για να βγάλουμε ασφαλή συμπεράσματα. Παρατηρείται ωστόσο, μια σταδιακή μείωση. Απαιτείται μακροχρόνια συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων, με προτάσεις και νομοθετικές πρωτοβουλίες για τη δημιουργία κατάλληλων ρυθμίσεων αποπληρωμής, με σκοπό την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και την αναβάθμιση της ζωής των πολιτών.

Αυτό μπορεί να αποτελέσει στοιχείο περαιτέρω έρευνας για τον μελλοντικό ερευνητή, ο οποίος θα μπορέσει να συλλέξει περισσότερα δεδομένα, λόγω μεγαλύτερης διάρκειας λειτουργίας ολόκληρου του θεσμικού πλαισίου και δείγματα από περισσότερες γεωγραφικές περιοχές της Χώρας, αφού σταδιακά πρόκειται να αναπτυχθεί δίκτυο 120 Κέντρων Ενημέρωσης Υποστήριξης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.) σε όλη την Ελληνική Επικράτεια<sup>68</sup>.

### 5.3. Προτάσεις βελτίωσης

Τον Αύγουστο του 2017 τέθηκε σε λειτουργία η ηλεκτρονική πλατφόρμα για τον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών, μέσω της ιστοσελίδας της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ, και τον Νοέμβριο του 2017 λειτούργησε η πλατφόρμα για τους ηλεκτρονικούς πλειστηριασμούς ακινήτων. Το βραχύ μέχρι σήμερα διάστημα ενεργοποίησής τους, δεν επαρκεί για την εξαγωγή ασφαλών αποτελεσμάτων όσον αφορά την αποτελεσματικότητά τους. Απαιτείται μεγαλύτερη προσπάθεια από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για να μπορέσει αυτός ο θεσμός να μειώσει τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια στην Ελλάδα.

Οι Τράπεζες θα πρέπει να εντείνουν τις προσπάθειές τους για την αποτελεσματική διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τους την οικονομική κατάσταση και την ικανότητα αποπληρωμής των δανειοληπτών. (Τράπεζα της Ελλάδος, Φεβρουάριος, 2018).

---

<sup>68</sup> <http://www.keyd.gov.gr> > Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους

Το Υπουργείο Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού, σκοπεύει να ιδρύσει και να οργανώσει την Ανεξάρτητη Αρχή, «Υπηρεσία Πίστωσης και Πλούτου», σύμφωνα με την «Συγκριτική μελέτη αξιοποίησης των βέλτιστων νομοθετικών λύσεων» της εταιρίας Grant Thornton A.E. Αυτή η νέα Ανεξάρτητη Αρχή, θα προσδιορίζει τις δυνατότητες πληρωμής των δανειοδοτών για τη διευκόλυνση της λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων. Έτσι, οι συνεπείς δανειολήπτες θα μπορούν να έχουν φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση σε χρηματοδότηση και σε άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα, με επακόλουθο τον περιορισμό των μη εξυπηρετούμενων δανείων, την καλύτερη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων και την προώθηση της εύρυθμης λειτουργίας της χρηματοπιστωτικής αγοράς. (Grant Thornton, Συγκριτική μελέτη αξιοποίησης : 7).

Η ελληνική κρίση ανέδειξε ένα πραγματικό πρόβλημα : την κρίση μιας Ευρώπης που αποτελείται από χώρες με διαφορετικό βιοτικό επίπεδο, άλλες πλουσιότερες - άλλες φτωχότερες, που δεν καταλαβαίνει η μία την άλλη ή που δεν το επιθυμεί και παραμένουν σταθερές στα εθνικά τους συμφέροντα.

Η Ευρώπη αγωνίζεται να σώσει την Ελλάδα και ταυτόχρονα να λύσει και άλλα προβλήματα που την απασχολούν. Χρειάζεται να πιστέψει σε ένα σχέδιο οικονομικό, πολιτικό και κοινωνικό, για να διαμορφώσει ένα νέο τρόπο αντιμετώπισης των ανισοτήτων μεταξύ ανεπτυγμένων και λιγότερο ανεπτυγμένων κρατών. Μια πολιτική που θα συνενώσει όλες τις προσπάθειες σε μια κοινή κατεύθυνση ανάπτυξης, σύμφωνα με την ιδέα της πραγματικής Ευρωπαϊκής Οικονομικής Ένωσης. (Tonello Fabrizio, Uderzo Silvia, 2016).

# Παράρτημα Α

## Ερωτηματολόγιο

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της διπλωματικής μου διατριβής, με θέμα : “Αξιολόγηση της συνεισφοράς της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) στην απομείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα” και πραγματοποιείται στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών «Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα» του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Κάθε πληροφορία θα επεξεργαστεί με απόλυτη εχεμύθεια και θα χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για την υλοποίηση της παρούσας έρευνας. Η γνώμη σας θεωρείται καθοριστικής σημασίας για τη διεξαγωγή ορθών και έγκυρων αποτελεσμάτων.

Παρακαλώ απαντήστε στις ερωτήσεις που ακολουθούν μαρκάροντας το σημάδακι δίπλα στην απάντηση που σας αντιπροσωπεύει και το επιστρέφετε συμπληρωμένο αν είναι δυνατόν μέσα σε μια εβδομάδα.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων, για το χρόνο και τη συμβολή σας στην ολοκλήρωση της παρούσας ερευνητικής διατριβής.

Καλλιόπη (Πόπη) Γιαννάτου

Τηλέφωνο : 6973-695.696.

e-mail [giannatoupopi@gmail.com](mailto:giannatoupopi@gmail.com)

### ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Σε ποια ηλικία ανήκετε ;

- |                                  |                                  |  |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| • 18-25 <input type="checkbox"/> | • 36-45 <input type="checkbox"/> | • 56-65 <input type="checkbox"/>       |
| • 26-35 <input type="checkbox"/> | • 46-55 <input type="checkbox"/> | • 66 και πάνω <input type="checkbox"/> |

2. Ποιο είναι το επάγγελμά σας ;

- Υπάλληλος,
- Ελεύθερος επαγγελματίας,
- Άνεργος,
- Συνταξιούχος,
- Επιχειρηματίας,
- Άλλο

3. Ποια είναι η Οικογενειακή σας κατάσταση ;

- 1 Ενήλικας,
- 2 Ενήλικες με 2 παιδιά,
- 1 Ενήλικας με 1 παιδί,
- 2 Ενήλικες με 1 παιδί,
- Άλλο

4. Τι σπουδές έχετε ολοκληρώσει ;

- Δημοτικό,
- Λύκειο,
- Μεταπτυχιακό
- Γυμνάσιο,
- ΤΕΙ/ΑΕΙ,
- Άλλο

### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Το ετήσιο Εισόδημά σας είναι :

- 0 - 8.000
- 15.001 - 25.000
- 30.000 και επάνω
- 8.001 - 15.000
- 25.001 - 30.000
- Δεν απαντώ

2. Εσείς έχετε οφειλές ;

- Ναι, σε Τράπεζα
- Ναι, σε Ασφαλιστικό Ταμείο
- Όχι δεν έχω οφειλές
- Ναι, στο Δημόσιο
- Ναι, αλλού
- Δεν απαντώ



3. Γνωρίζετε πως “κόκκινα δάνεια” λέγονται τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια σε τράπεζες ;

• Ναι

• Όχι

4. Εσείς έχετε κόκκινα δάνεια ;

• Ναι

• Όχι

• Δεν απαντώ

5. Γνωρίζετε κάποιον από το οικογενειακό σας περιβάλλον που έχει κόκκινα δάνεια ;

• Ναι γνωρίζω

• Όχι δεν γνωρίζω

### Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑΣ

1. Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;

• Ναι

• Όχι

2. Με ποιο τρόπο πιστεύετε πως η Πολιτεία μπορεί να βοηθήσει ;

• Με ενημέρωση των πολιτών για ρυθμίσεις

• Με αγορά των δανείων από τις τράπεζες

• Με ψήφιση νόμων για ρυθμίσεις

• Άλλο

• Δεν γνωρίζω

3. Θα θέλατε να υπάρχει μια δημόσια υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;

• Ναι

• Όχι

### ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια δημόσια υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ;
  - Ναι
  - Όχι
  
2. Εσείς έχετε επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών να ζητήσετε δωρεάν πληροφορίες για κάποιες οφειλές σας ;
  - Ναι,
  - Όχι
  
3. Γνωρίζετε πως οι πολίτες μπορούν να ρυθμίσουν στο δικαστήριο όλες τις οφειλές τους με το νόμο Κατσέλη ;
  - Ναι,
  - Όχι
  
4. Πόσο σημαντικό θεωρείτε το νόμο Κατσέλη ;
  - Πολύ σημαντικό
  - Αρκετά σημαντικό
  - Σημαντικό
  - Λίγο σημαντικό
  - Καθόλου σημαντικό
  
5. Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ;
  - Ναι,
  - Όχι
  
6. Πόσο σημαντικό το θεωρείτε αυτό ;
  - Πολύ σημαντικό
  - Αρκετά σημαντικό
  - Σημαντικό
  - Λίγο σημαντικό
  - Καθόλου σημαντικό
  
7. Γνωρίζετε πως, ήδη λειτουργεί μια πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν τις οφειλές τους ;
  - Ναι
  - Όχι

8. Πόσο σημαντική θεωρείτε την εξέλιξη να γίνονται ρυθμίσεις οφειλών μέσω μιας πλατφόρμας στο διαδίκτυο ;

- Πολύ σημαντική
- Αρκετά σημαντική
- Σημαντική
- Λίγο σημαντική
- Καθόλου σημαντική

9. Τι θα περιμένατε εσείς από μια ρύθμιση οφειλών ;

- Να είναι σύμφωνα με την οικονομική μου κατάσταση
- Να γίνεται σε σύντομο χρονικό διάστημα
- Να έχει μειωμένες δόσεις με παράταση της διάρκειας πληρωμής
- Άλλο
- Δεν γνωρίζω

10. Ποια λέξη σας έρχεται στο μυαλό όταν ακούτε τη φράση ‘Κόκκινα δάνεια ‘ ;

- Υπερχρεωμένα νοικοκυριά
- Πλειστηριασμοί ακινήτων
- Στρατηγικοί κακοπληρωτές
- Άλλο
- Δεν μου έρχεται κάποια λέξη στο μυαλό

11. (Συμπληρώστε την πρόταση)

Για να μειωθούν τα κόκκινα δάνεια στην Ελλάδα θα πρέπει να \_\_\_\_\_

**Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας.**

# Παράρτημα Β

## Συσχετίσεις

**Ηλικία** \* Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;

### Crosstab <sup>69</sup>

Count

|            | Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; | Total |     |
|------------|--|-------|-----|
|            |  | Ναι   | Όχι |
| 18-35      | 17   | 1     | 18  |
| 36-45      | 31   | 1     | 32  |
| 46-55      | 29   | 2     | 31  |
| 56 και άνω | 27   | 0     | 27  |
| Total      | 104  | 4     | 108 |

### Chi-Square Tests <sup>70</sup>

|                                  | Value              | df <sup>71</sup> | Asymp. Sig. (2-sided) <sup>72</sup> |
|----------------------------------|--------------------|------------------|-------------------------------------|
| Pearson Chi-Square <sup>73</sup> | 1,898 <sup>a</sup> | 3                | ,594                                |
| Likelihood Ratio <sup>74</sup>   | 2,761              | 3                | ,430                                |

<sup>69</sup> Πίνακας συνάφειας μεταξύ μεταβλητών

<sup>70</sup> Μας δείχνει τη στατιστική σημαντικότητα, δηλαδή αν υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών.

<sup>71</sup> Degrees of freedom = βαθμοί ελευθερίας

<sup>72</sup> Asymptotic Significance: είναι το επίπεδο σημαντικότητας και συμβολίζεται με το p. Αν  $p > 0,05$  δεν μπορούμε να απορρίψουμε την περίπτωση οι μεταβλητές να είναι μεταξύ τους ανεξάρτητες. Αν  $p < 0,05$  τότε δεχόμαστε την περίπτωση οι μεταβλητές να είναι εξαρτημένες μεταξύ τους.

<sup>73</sup>  $\chi^2$  = Στατιστικό test που εξετάζει τις διαφορές μεταξύ των κατηγοριών μιας ανεξάρτητης μεταβλητής σε σχέση με τις κατηγορίες μιας εξαρτημένης

|                                |      |   |      |
|--------------------------------|------|---|------|
| Linear-by-Linear Association   | .528 | 1 | ,467 |
| N of Valid Cases <sup>75</sup> | 108  |   |      |

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0,67.

**Ηλικία \*** Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;

### Crosstab

Count

|        |            | Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; |     | Total |
|--------|------------|---|-----|-------|
|        |            | Ναι   | Όχι |       |
| Ηλικία | 18-35      | 16  | 2   | 18    |
|        | 36-45      | 31  | 1   | 32    |
|        | 46-55      | 28  | 3   | 31    |
|        | 56 και άνω | 27  | 0   | 27    |
| Total  |            | 102   | 6   | 108   |

### Chi-Square Tests

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 4.011 <sup>a</sup> | 3  | .260                  |
| Likelihood Ratio             | 5.175              | 3  | .159                  |
| Linear-by-Linear Association | 1.212              | 1  | .271                  |
| N of Valid Cases             | 108                |    |                       |

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.00.

**Ηλικία \*** Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ;

<sup>74</sup> Αναλογία πιθανότητας

<sup>75</sup> N Έγκυρες περιπτώσεις

**Crosstab**

Count

|        |            | Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ; |     | Total |
|--------|------------|---|-----|-------|
|        |            | Ναι   | Όχι |       |
| Ηλικία | 18-35      | 9   | 9   | 18    |
|        | 36-45      | 16  | 16  | 32    |
|        | 46-55      | 19  | 12  | 31    |
|        | 56 και άνω | 14  | 13  | 27    |
| Total  |            | 58  | 50  | 108   |

**Chi-Square Tests<sup>76</sup>**

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 1.031 <sup>a</sup> | 3  | .794                  |
| Likelihood Ratio             | 1.038              | 3  | .792                  |
| Linear-by-Linear Association | .141               | 1  | .708                  |
| N of Valid Cases             | 108                |    |                       |

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.33.

**Ηλικία \*** Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ;

**Crosstab**

Count

|  |  | Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ; |     | Total |
|--|--|---|-----|-------|
|  |  | Ναι   | Όχι |       |
|  |  |   |     |       |

<sup>76</sup> Μας δείχνει τη στατιστική σημαντικότητα, δηλαδή αν υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών.

|            |    |    |     |
|------------|----|----|-----|
| 18-35      | 13 | 5  | 18  |
| 36-45      | 28 | 4  | 32  |
| 46-55      | 28 | 3  | 31  |
| 56 και άνω | 23 | 4  | 27  |
| Total      | 92 | 16 | 108 |

### Chi-Square Tests

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 3.181 <sup>a</sup> | 3  | .365                  |
| Likelihood Ratio             | 2.861              | 3  | .414                  |
| Linear-by-Linear Association | 1.048              | 1  | .306                  |
| N of Valid Cases             | 108                |    |                       |

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.67.

**Ηλικία** \* Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ;

### Crosstab

Count

|            | Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ; |     | Total |
|------------|---|-----|-------|
|            | Ναι   | Όχι |       |
| 18-35      | 8   | 10  | 18    |
| 36-45      | 23  | 9   | 32    |
| 46-55      | 22  | 9   | 31    |
| 56 και άνω | 17  | 10  | 27    |
| Total      | 70  | 38  | 108   |

### Chi-Square Tests

|                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 4.530 <sup>a</sup> | 3  | .210                  |
| Likelihood Ratio   | 4.394              | 3  | .222                  |

|                              |      |   |      |
|------------------------------|------|---|------|
| Linear-by-Linear Association | .787 | 1 | .375 |
| N of Valid Cases             | 108  |   |      |

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.33.

**Ηλικία** \* Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους

**Crosstab**

Count

|            | Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους |     | Total |
|------------|---|-----|-------|
|            | Ναι   | Όχι |       |
| 18-35      | 7   | 11  | 18    |
| 36-45      | 17  | 15  | 32    |
| 46-55      | 14  | 17  | 31    |
| 56 και άνω | 9   | 18  | 27    |
| Total      | 47  | 61  | 108   |

**Chi-Square Tests**

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 2.532 <sup>a</sup> | 3  | .470                  |
| Likelihood Ratio             | 2.550              | 3  | .466                  |
| Linear-by-Linear Association | .604               | 1  | .437                  |
| N of Valid Cases             | 108                |    |                       |

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.83.

**Εισόδημα** \* Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;

**Crosstab**

Count



|          |               | Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; |     | Total |
|----------|---------------|--|-----|-------|
|          |               | Ναι  | Όχι |       |
| Εισόδημα | 0-8000        | 16   | 1   | 17    |
|          | 8001-15000    | 33   | 3   | 36    |
|          | 15001-25000   | 32   | 0   | 32    |
|          | 25001 και άνω | 18   | 0   | 18    |
| Total    |               | 99   | 4   | 103   |

### Chi-Square Tests

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 4.112 <sup>a</sup> | 3  | .250                  |
| Likelihood Ratio             | 5.571              | 3  | .134                  |
| Linear-by-Linear Association | 2.462              | 1  | .117                  |
| N of Valid Cases             | 103                |    |                       |

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .66.

**Εισόδημα \*** Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;

### Crosstab

Count

|          |               | Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; |     | Total |
|----------|---------------|---|-----|-------|
|          |               | Ναι   | Όχι |       |
| Εισόδημα | 0-8000        | 16  | 1   | 17    |
|          | 8001-15000    | 34  | 2   | 36    |
|          | 15001-25000   | 29  | 3   | 32    |
|          | 25001 και άνω | 18  | 0   | 18    |
| Total    |               | 97  | 6   | 103   |

**Chi-Square Tests**

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 1.853 <sup>a</sup> | 3  | .603                  |
| Likelihood Ratio             | 2.792              | 3  | .425                  |
| Linear-by-Linear Association | .178               | 1  | .673                  |
| N of Valid Cases             | 103                |    |                       |

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .99.

**Εισόδημα** \* Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ;

**Crosstab**

Count

|               | Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ; |     | Total |
|---------------|---|-----|-------|
|               | Ναι   | Όχι |       |
| 0-8000        | 9   | 8   | 17    |
| 8001-15000    | 16  | 20  | 36    |
| 15001-25000   | 17  | 15  | 32    |
| 25001 και άνω | 11  | 7   | 18    |
| Total         | 53  | 50  | 103   |

**Chi-Square Tests**

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 1.431 <sup>a</sup> | 3  | .698                  |
| Likelihood Ratio             | 1.438              | 3  | .697                  |
| Linear-by-Linear Association | .585               | 1  | .445                  |
| N of Valid Cases             | 103                |    |                       |

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.25.

**Εισόδημα** \* Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ;

**Crosstab**

Count

|          |               | Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ; |     | Total |
|----------|---------------|---|-----|-------|
|          |               | Ναι   | Όχι |       |
| Εισόδημα | 0-8000        | 10  | 7   | 17    |
|          | 8001-15000    | 32  | 4   | 36    |
|          | 15001-25000   | 29  | 3   | 32    |
|          | 25001 και άνω | 17  | 1   | 18    |
|          | Total         | 88  | 15  | 103   |

**Chi-Square Tests**

|                              | Value               | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 11.888 <sup>a</sup> | 3  | .008                  |
| Likelihood Ratio             | 9.714               | 3  | .021                  |
| Linear-by-Linear Association | 7.388               | 1  | .007                  |
| N of Valid Cases             | 103                 |    |                       |

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.48.

**Εισόδημα** \* Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ;

**Crosstab**

Count

|          |        | Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ; |     | Total |
|----------|--------|---|-----|-------|
|          |        | Ναι   | Όχι |       |
| Εισόδημα | 0-8000 | 10  | 7   | 17    |

|               |    |    |     |
|---------------|----|----|-----|
| 8001-15000    | 19 | 17 | 36  |
| 15001-25000   | 21 | 11 | 32  |
| 25001 και άνω | 16 | 2  | 18  |
| Total         | 66 | 37 | 103 |

#### Chi-Square Tests

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 7.048 <sup>a</sup> | 3  | .070                  |
| Likelihood Ratio             | 7.940              | 3  | .047                  |
| Linear-by-Linear Association | 4.786              | 1  | .029                  |
| N of Valid Cases             | 103                |    |                       |

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.11.

**Εισόδημα** \* Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους

#### Crosstab

Count

|               | Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους |     | Total |
|---------------|---|-----|-------|
|               | Ναι   | Όχι |       |
| 0-8000        | 5   | 12  | 17    |
| 8001-15000    | 16  | 20  | 36    |
| 15001-25000   | 14  | 18  | 32    |
| 25001 και άνω | 9   | 9   | 18    |
| Total         | 44  | 59  | 103   |

#### Chi-Square Tests

|                              | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 1.678 <sup>a</sup> | 3  | .642                  |
| Likelihood Ratio             | 1.724              | 3  | .632                  |
| Linear-by-Linear Association | 1.149              | 1  | .284                  |
| N of Valid Cases             |                    |    |                       |

|                  |     |  |  |
|------------------|-----|--|--|
| N of Valid Cases | 103 |  |  |
|------------------|-----|--|--|

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.26.

**Οφειλές \*** Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;

**Crosstab**

Count

|         |          | Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; |     | Total |
|---------|----------|--|-----|-------|
|         |          | Ναι  | Όχι |       |
| Οφειλές | Έχει     | 48   | 1   | 49    |
|         | Δεν έχει | 55   | 3   | 58    |
| Total   |          | 103  | 4   | 107   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .724 <sup>a</sup> | 1  | .395                  | .623                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .115              | 1  | .734                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | .765              | 1  | .382                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .717              | 1  | .397                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107               |    |                       |                      |

**Οφειλές \*** Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;

**Crosstab**

Count

|         |          | Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; |     | Total |
|---------|----------|---|-----|-------|
|         |          | Ναι   | Όχι |       |
| Οφειλές | Έχει     | 45  | 4   | 49    |
|         | Δεν έχει | 56  | 2   | 58    |
| Total   |          | 101   | 6   | 107   |

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 1.116 <sup>a</sup> | 1  | .291                  | .409                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .403               | 1  | .526                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 1.122              | 1  | .289                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | 1.105              | 1  | .293                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107                |    |                       |                      |

**Οφειλές \*** Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ;

**Crosstab**

Count

|         |          | Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ; |     | Total |
|---------|----------|---|-----|-------|
|         |          | Ναι   | Όχι |       |
| Οφειλές | Έχει     | 29  | 20  | 49    |
|         | Δεν έχει | 29  | 29  | 58    |
| Total   |          | 58  | 49  | 107   |

|  | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|--|-------|----|-----------------------|----------------------|
|  |       |    |                       |                      |

|                                    |                   |   |      |      |
|------------------------------------|-------------------|---|------|------|
| Pearson Chi-Square                 | .902 <sup>a</sup> | 1 | .342 | .436 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .570              | 1 | .450 |      |
| Likelihood Ratio                   | .905              | 1 | .342 |      |
| Fisher's Exact Test                |                   |   |      |      |
| Linear-by-Linear Association       | .894              | 1 | .344 |      |
| N of Valid Cases                   | 107               |   |      |      |

**Οφειλές \*** Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ;

**Crosstab**

Count

|         |          |   |     |       |
|---------|----------|---|-----|-------|
|         |          | Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ; |     | Total |
|         |          | Ναι   | Όχι |       |
| Οφειλές | Έχει     | 44  | 5   | 49    |
|         | Δεν έχει | 47  | 11  | 58    |
| Total   |          | 91  | 16  | 107   |

|                                    |                    |    |                       |                      |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|
|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                 | 1.603 <sup>a</sup> | 1  | .205                  | .279                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .988               | 1  | .320                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 1.647              | 1  | .199                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | 1.588              | 1  | .208                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107                |    |                       |                      |

**Οφειλές \*** Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ;

**Crosstab**

Count

|         |          | Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ; |     | Total |
|---------|----------|---|-----|-------|
|         |          | Ναι   | Όχι |       |
| Οφειλές | Έχει     | 35  | 14  | 49    |
|         | Δεν έχει | 35  | 23  | 58    |
| Total   |          | 70  | 37  | 107   |

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 1.442 <sup>a</sup> | 1  | .230                  | .308                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .994               | 1  | .319                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 1.453              | 1  | .228                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | 1.429              | 1  | .232                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107                |    |                       |                      |

**Οφειλές \*** Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους

### Crosstab

Count

|         |          | Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους |     | Total |
|---------|----------|---|-----|-------|
|         |          | Ναι   | Όχι |       |
| Οφειλές | Έχει     | 26  | 23  | 49    |
|         | Δεν έχει | 21  | 37  | 58    |
| Total   |          | 47  | 60  | 107   |

|                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square | 3.063 <sup>a</sup> | 1  | .080                  |                      |



|                                    |       |   |      |      |
|------------------------------------|-------|---|------|------|
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 2.417 | 1 | .120 |      |
| Likelihood Ratio                   | 3.072 | 1 | .080 |      |
| Fisher's Exact Test                |       |   |      | .117 |
| Linear-by-Linear Association       | 3.035 | 1 | .082 |      |
| N of Valid Cases                   | 107   |   |      |      |

**Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ;** \* Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;

**Crosstab**

Count

|                               |     |  |     |       |
|-------------------------------|-----|--|-----|-------|
|                               |     | Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; |     | Total |
|                               |     | Ναι  | Όχι |       |
| Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ; | Ναι | 9  | 0   | 9     |
|                               | Όχι | 94   | 4   | 98    |
| Total                         |     | 103  | 4   | 107   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .382 <sup>a</sup> | 1  | .537                  | 1.000                |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .000              | 1  | 1.000                 |                      |
| Likelihood Ratio                   | .717              | 1  | .397                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .378              | 1  | .539                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107               |    |                       |                      |

**Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ;** \* Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;

**Crosstab**

Count

|                               |     | Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; |     | Total |
|-------------------------------|-----|---|-----|-------|
|                               |     | Ναι   | Όχι |       |
| Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ; | Ναι | 7   | 2   | 9     |
|                               | Όχι | 94  | 4   | 98    |
| Total                         |     | 101   | 6   | 107   |

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 4.125 <sup>a</sup> | 1  | .094                  | .079                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 2.271              | 1  | .132                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 3.271              | 1  | .070                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | 5.077              | 1  | .024                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107                |    |                       |                      |

**Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ;** \* Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ;

### Crosstab

Count

|                               |     | Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ; |     | Total |
|-------------------------------|-----|---|-----|-------|
|                               |     | Ναι   | Όχι |       |
| Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ; | Ναι | 2   | 7   | 9     |
|                               | Όχι | 55  | 43  | 98    |
| Total                         |     | 57  | 50  | 107   |

|  | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|--|-------|----|-----------------------|----------------------|
|  |       |    |                       |                      |

|                                    |       |   |      |      |
|------------------------------------|-------|---|------|------|
| Pearson Chi-Square                 | 4.57  | 2 | .1   | .079 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 2.566 | 1 | .109 |      |
| Likelihood Ratio                   | 3.957 | 1 | .047 |      |
| Fisher's Exact Test                |       |   |      |      |
| Linear-by-Linear Association       | 3.770 | 1 | .052 |      |
| N of Valid Cases                   | 107   |   |      |      |

**Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ;** \* Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ;

**Crosstab**

Count

|                               |     |   |     |       |
|-------------------------------|-----|---|-----|-------|
|                               |     | Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ; |     | Total |
|                               |     | Ναι   | Όχι |       |
| Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ; | Ναι | 8   | 1   | 9     |
|                               | Όχι | 83  | 15  | 98    |
| Total                         |     | 91  | 16  | 107   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .114 <sup>a</sup> | 1  | .736                  | 1.000                |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .000              | 1  | 1.000                 |                      |
| Likelihood Ratio                   | .123              | 1  | .726                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .113              | 1  | .737                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107               |    |                       |                      |

**Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ;** \* Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ;

**Crosstab**

Count

|                               |     | Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ; |     | Total |
|-------------------------------|-----|---|-----|-------|
|                               |     | Ναι   | Όχι |       |
| Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ; | Ναι | 5   | 4   | 9     |
|                               | Όχι | 64  | 34  | 98    |
| Total                         |     | 69  | 38  | 107   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .342 <sup>a</sup> | 1  | .559                  | .718                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .049              | 1  | .825                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | .333              | 1  | .564                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .339              | 1  | .560                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107               |    |                       |                      |

**Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ;** \* Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους

### Crosstab

Count

|                               |     | Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους |     | Total |
|-------------------------------|-----|---|-----|-------|
|                               |     | Ναι   | Όχι |       |
| Εσείς, έχετε κόκκινα δάνεια ; | Ναι | 3   | 6   | 9     |
|                               | Όχι | 43  | 55  | 98    |
| Total                         |     | 46  | 61  | 107   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .374 <sup>a</sup> | 1  | .541                  | .729                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .067              | 1  | .795                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | .383              | 1  | .536                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .370              | 1  | .543                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 107               |    |                       |                      |

**Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;** \* Γνωρίζετε κάποιον από το περιβάλλον σας που έχει κόκκινα δάνεια ;

**Crosstab**

Count

|  |     | Γνωρίζετε κάποιον από το περιβάλλον σας που έχει κόκκινα δάνεια ; |     | Total |
|--|-----|---|-----|-------|
|  |     | Ναι   | Όχι |       |
| Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; | Ναι | 64  | 40  | 104   |
|  | Όχι | 0   | 4   | 4     |
| Total  |     | 64  | 44  | 108   |

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 6.042 <sup>a</sup> | 1  | .064                  | .065                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 3.762              | 1  | .052                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 7.409              | 1  | .066                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | 5.986              | 1  | .064                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108                |    |                       |                      |

**Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;** \* Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ;

**Crosstab**

Count

|  | Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ; |     | Total |
|--|---|-----|-------|
|  | Ναι   | Όχι |       |
| Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; | 56  | 48  | 104   |
|  | 2   | 2   | 4     |
| Total  | 58  | 50  | 108   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .023 <sup>a</sup> | 1  | .880                  | 1.000                |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .000              | 1  | 1.000                 |                      |
| Likelihood Ratio                   | .023              | 1  | .880                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .023              | 1  | .880                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108               |    |                       |                      |

**Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;** \* Εσείς, έχετε επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών να ζητήσετε δωρεάν πληροφορίες για κάποιες οφειλές σας ;

**Crosstab**

Count

|                          | Εσείς, έχετε επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών να ζητήσετε δωρεάν πληροφορίες για κάποιες οφειλές σας ; |     | Total |
|--------------------------|--|-----|-------|
|                          | Ναι  | Όχι |       |
| Πιστεύετε πως η Πολιτεία | 16   | 88  | 104   |

|   |     |    |    |     |
|---|-----|----|----|-----|
| πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; | Όχι | 0  | 4  | 4   |
| Total   |     | 16 | 92 | 108 |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .722 <sup>a</sup> | 1  | .395                  | 1.000                |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .018              | 1  | .894                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 1.309             | 1  | .253                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .716              | 1  | .398                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108               |    |                       |                      |

**Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;** \* Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ;

**Crosstab**

Count

|  | Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ; |     | Total |
|--|---|-----|-------|
|  | Ναι   | Όχι |       |
| Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; | 88  | 16  | 104   |
|  | 4   | 0   | 4     |
| Total  | 92  | 16  | 108   |

|                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|--------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square | .722 <sup>a</sup> | 1  | .395                  |                      |

|                                    |       |   |      |       |
|------------------------------------|-------|---|------|-------|
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .018  | 1 | .894 | 1.000 |
| Likelihood Ratio                   | 1.309 | 1 | .253 |       |
| Fisher's Exact Test                |       |   |      |       |
| Linear-by-Linear Association       | .716  | 1 | .398 |       |
| N of Valid Cases                   | 108   |   |      |       |

**Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;** \* Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ;

### Crosstab

Count

|  | Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ; |     | Total |
|--|---|-----|-------|
|  | Ναι   | Όχι |       |
| Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; | 68  | 36  | 104   |
|  | 2   | 2   | 4     |
| Total  | 70  | 38  | 108   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .400 <sup>a</sup> | 1  | .527                  | .612                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .010              | 1  | .921                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | .382              | 1  | .536                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .396              | 1  | .529                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108               |    |                       |                      |

**Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ;** \* Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους



**Crosstab**

Count

|  | Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους |     |     | Total |
|--|---|-----|-----|-------|
|  |   | Ναι | Όχι |       |
| Πιστεύετε πως η Πολιτεία πρέπει με κάποιο τρόπο να βοηθήσει τους πολίτες να ρυθμίσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους ; | Ναι   | 45  | 59  | 104   |
|  | Όχι   | 2   | 2   | 4     |
| Total  |   | 47  | 61  | 108   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .071 <sup>a</sup> | 1  | .790                  | 1.000                |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .000              | 1  | 1.000                 |                      |
| Likelihood Ratio                   | .070              | 1  | .791                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .070              | 1  | .791                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108               |    |                       |                      |

a. 5 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

**Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; \* Γνωρίζετε κάποιον από το περιβάλλον σας που έχει κόκκινα δάνεια ;**

**Crosstab**

Count

|                          | Γνωρίζετε κάποιον από το περιβάλλον σας που έχει κόκκινα δάνεια ; |     |     | Total |
|--------------------------|---|-----|-----|-------|
|                          |   | Ναι | Όχι |       |
| Θα θέλατε να υπάρχει μια | Ναι   | 60  | 42  | 102   |

|  |    |    |     |
|--|----|----|-----|
| Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; | 4  | 2  | 6   |
| Όχι  |    |    |     |
| Total  | 64 | 44 | 108 |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .144 <sup>a</sup> | 1  | .704                  | 1.000                |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .000              | 1  | 1.000                 |                      |
| Likelihood Ratio                   | .148              | 1  | .701                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .143              | 1  | .705                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108               |    |                       |                      |

**Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;** \* Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ;

### Crosstab

Count

|   | Γνωρίζετε πως ιδρύθηκε και λειτουργεί ήδη μια Δημόσια Υπηρεσία που ενημερώνει τους πολίτες σε θέματα υπερχρέωσης και ρύθμισης οφειλών ; |     | Total |
|---|---|-----|-------|
|   | Ναι   | Όχι |       |
| Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; | 57  | 45  | 102   |
| Όχι   | 1   | 5   | 6     |
| Total   | 58  | 50  | 108   |

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 3.505 <sup>a</sup> | 1  | .061                  | .094                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 2.105              | 1  | .147                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 3.733              | 1  | .053                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | 3.473              | 1  | .062                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108                |    |                       |                      |

**Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;** \* Εσείς, έχετε επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών να ζητήσετε δωρεάν πληροφορίες για κάποιες οφειλές σας ;

**Crosstab**

Count

|   | Εσείς, έχετε επισκεφθεί κάποιο Κέντρο Ενημέρωσης Δανειοληπτών να ζητήσετε δωρεάν πληροφορίες για κάποιες οφειλές σας ; |           | Total |
|---|--|-----------|-------|
|   | Ναι  | Όχι       |       |
| Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; | Ναι<br>16  | Όχι<br>86 | 102   |
|   | 0  | 6         | 6     |
| Total   | 16   | 92        | 108   |

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 1.105 <sup>a</sup> | 1  | .293                  | .589                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .211               | 1  | .646                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 1.985              | 1  | .159                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | 1.095              | 1  | .295                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108                |    |                       |                      |

**Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;** \* Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ;

**Crosstab**

Count

|   | Γνωρίζετε, πως με το νόμο Κατσέλη μπορούν οι πολίτες να ρυθμίσουν στο δικαστήριο το σύνολο των οφειλών τους ; |     | Total |
|---|---|-----|-------|
|   | Ναι   | Όχι |       |
| Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; | 87  | 15  | 102   |
|   | 5   | 1   | 6     |
| Total   | 92  | 16  | 108   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .017 <sup>a</sup> | 1  | .895                  | 1.000                |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .000              | 1  | 1.000                 |                      |
| Likelihood Ratio                   | .017              | 1  | .897                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .017              | 1  | .896                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108               |    |                       |                      |

**Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;** \* Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ;

**Crosstab**

Count

|   | Γνωρίζετε πως οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προτάσεις στις Τράπεζες για ρύθμιση των δανείων τους ; |           | Total |
|---|---|-----------|-------|
|   | Ναι   | Όχι       |       |
| Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; | Ναι<br>65   | Όχι<br>37 | 102   |
|   | 5   | 1         | 6     |
| Total   | 70  | 38        | 108   |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .955 <sup>a</sup> | 1  | .328                  | .422                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .289              | 1  | .591                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | 1.072             | 1  | .301                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .946              | 1  | .331                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108               |    |                       |                      |

**Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ;** \* Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους

### Crosstab

Count

|   | Γνωρίζετε πως λειτουργεί πλατφόρμα στο διαδίκτυο, όπου οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν οφειλές τους |           | Total |
|---|---|-----------|-------|
|   | Ναι   | Όχι       |       |
| Θα θέλατε να υπάρχει μια Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; | Ναι<br>45   | Όχι<br>57 | 102   |

|  |     |    |    |     |
|--|-----|----|----|-----|
| Δημόσια Υπηρεσία, όπου οι πολίτες να μπορούν να ενημερώνονται δωρεάν για ρυθμίσεις δανείων ; | Όχι | 2  | 4  | 6   |
| Total  |     | 47 | 61 | 108 |

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .268 <sup>a</sup> | 1  | .605                  | .695                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .009              | 1  | .925                  |                      |
| Likelihood Ratio                   | .275              | 1  | .600                  |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       |                      |
| Linear-by-Linear Association       | .266              | 1  | .606                  |                      |
| N of Valid Cases                   | 108               |    |                       |                      |

# Παράρτημα Γ

## Εξέλιξη δανείων και καθυστερήσεων ανά τρίμηνο για το χρονικό διάστημα 31/12/2002 – 31/3/2018<sup>77</sup>

| (ευρώ χιλ.)                     | Δεκ-02            | Μαρ-03            | Ιουν-03           | Σεπ-03            | Δεκ-03             | Μαρ-04            | Ιουν-04            | Σεπ-04             | Δεκ-04             |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Υπόλοιπα δανείων</b>         | <b>88.124.203</b> | <b>84.961.420</b> | <b>86.136.552</b> | <b>90.670.925</b> | <b>100.473.203</b> | <b>98.960.927</b> | <b>103.668.293</b> | <b>101.422.247</b> | <b>113.963.039</b> |
| Καταναλωτικά                    | 8.796.653         | 9.144.821         | 9.767.685         | 10.385.102        | 11.590.903         | 12.537.359        | 13.627.914         | 14.690.333         | 15.973.509         |
| Στεγαστικά                      | 17.600.926        | 18.169.861        | 19.383.515        | 19.622.570        | 20.410.501         | 21.694.662        | 22.225.368         | 23.757.893         | 25.560.360         |
| Επιχειρηματικά                  | 61.726.623        | 57.646.739        | 56.985.352        | 60.663.252        | 68.471.799         | 64.728.906        | 67.815.011         | 62.974.021         | 72.429.170         |
| <b>Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια</b> | <b>7.145.431</b>  | <b>7.794.724</b>  | <b>7.929.291</b>  | <b>8.183.468</b>  | <b>8.010.717</b>   | <b>8.135.811</b>  | <b>8.530.000</b>   | <b>8.729.414</b>   | <b>9.025.195</b>   |
| Καταναλωτικά                    | 776.848           | 826.205           | 891.973           | 920.034           | 952.319            | 990.529           | 1.158.626          | 1.157.815          | 1.179.963          |
| Στεγαστικά                      | 1.222.421         | 1.240.356         | 1.194.309         | 1.034.053         | 1.008.283          | 999.129           | 1.040.067          | 1.142.859          | 1.216.112          |
| Επιχειρηματικά                  | 5.146.162         | 5.728.163         | 5.843.008         | 6.229.381         | 6.050.115          | 6.146.152         | 6.331.307          | 6.428.740          | 6.629.120          |

| (ευρώ χιλ.)                     | Μαρ-05             | Ιουν-05            | Σεπ-05             | Δεκ-05             | Μαρ-06             | Ιουν-06            | Σεπ-06             | Δεκ-06             | Μαρ-07             |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Υπόλοιπα δανείων</b>         | <b>114.876.969</b> | <b>119.512.627</b> | <b>129.575.963</b> | <b>139.151.565</b> | <b>143.301.561</b> | <b>149.828.937</b> | <b>159.863.384</b> | <b>169.366.540</b> | <b>176.919.221</b> |
| Καταναλωτικά                    | 17.662.485         | 18.568.525         | 18.801.890         | 19.406.636         | 20.223.870         | 21.260.148         | 23.494.077         | 24.705.803         | 25.735.879         |
| Στεγαστικά                      | 27.208.180         | 28.048.491         | 30.422.316         | 35.950.897         | 37.901.870         | 38.223.654         | 43.820.704         | 47.129.803         | 50.598.950         |
| Επιχειρηματικά                  | 70.006.304         | 72.895.611         | 80.351.757         | 83.794.031         | 85.175.821         | 90.345.135         | 92.548.603         | 97.530.934         | 100.584.392        |
| <b>Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια</b> | <b>9.495.917</b>   | <b>10.420.269</b>  | <b>10.684.909</b>  | <b>10.018.373</b>  | <b>10.446.487</b>  | <b>10.720.462</b>  | <b>10.902.829</b>  | <b>10.496.229</b>  | <b>10.663.757</b>  |
| Καταναλωτικά                    | 1.445.342          | 1.604.570          | 1.689.133          | 1.545.692          | 1.698.175          | 1.767.382          | 1.925.973          | 1.729.342          | 1.729.684          |
| Στεγαστικά                      | 1.288.234          | 1.524.354          | 1.458.492          | 1.381.300          | 1.435.839          | 1.586.304          | 1.611.091          | 1.703.082          | 1.826.905          |
| Επιχειρηματικά                  | 6.762.340          | 7.291.345          | 7.537.284          | 7.091.381          | 7.312.473          | 7.366.776          | 7.365.765          | 7.063.805          | 7.107.168          |

<sup>77</sup> <https://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Statistics/loans.aspx> > Τράπεζα της Ελλάδος, Στατιστικά στοιχεία, Εξέλιξη Δανείων και καθυστερήσεων

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου – Μεταπτυχιακή Διατριβή της Καλλιόπης Γιαννάτου

| (ευρώ χιλ.)                     | Ιουν-07            | Σεπ-07             | Δεκ-07             | Μαρ-08             | Ιουν-08            | Σεπ-08             | Δεκ-08             | Μαρ-09             | Ιουν-09            |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Υπόλοιπα δανείων</b>         | <b>190.252.907</b> | <b>197.039.929</b> | <b>212.197.323</b> | <b>223.104.021</b> | <b>235.146.602</b> | <b>246.950.200</b> | <b>255.699.207</b> | <b>257.398.298</b> | <b>259.786.267</b> |
| Καταναλωτικά                    | 27.039.219         | 28.314.770         | 29.960.668         | 31.654.624         | 32.890.136         | 34.128.068         | 34.411.933         | 34.103.511         | 34.968.253         |
| Στεγαστικά                      | 53.950.727         | 55.634.095         | 58.420.837         | 61.818.616         | 64.110.655         | 65.990.531         | 68.811.811         | 70.804.129         | 72.225.479         |
| Επιχειρηματικά                  | 109.262.961        | 113.091.064        | 123.815.818        | 129.630.781        | 138.145.811        | 146.831.601        | 152.475.463        | 152.490.658        | 152.592.535        |
| <b>Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια</b> | <b>11.198.485</b>  | <b>11.444.588</b>  | <b>11.072.546</b>  | <b>12.066.902</b>  | <b>12.560.686</b>  | <b>13.354.850</b>  | <b>14.622.982</b>  | <b>17.510.665</b>  | <b>20.927.133</b>  |
| Καταναλωτικά                    | 1.758.877          | 1.864.346          | 1.834.543          | 2.143.642          | 2.222.126          | 2.382.934          | 2.979.399          | 3.626.489          | 4.380.428          |
| Στεγαστικά                      | 2.018.237          | 2.115.129          | 2.264.029          | 2.603.703          | 2.807.080          | 3.142.222          | 3.743.339          | 4.614.132          | 5.580.735          |
| Επιχειρηματικά                  | 7.421.371          | 7.465.113          | 6.973.974          | 7.319.557          | 7.531.480          | 7.829.694          | 7.900.244          | 9.270.044          | 10.965.970         |

| (ευρώ χιλ.)                     | Σεπ-09             | Δεκ-09             | Μαρ-10             | Ιουν-10            | Σεπ-10             | Δεκ-10             | Μαρ-11             | Ιουν-11            | Σεπ-11             |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Υπόλοιπα δανείων</b>         | <b>261.503.298</b> | <b>271.167.151</b> | <b>274.417.504</b> | <b>275.082.545</b> | <b>271.071.635</b> | <b>272.404.699</b> | <b>266.365.586</b> | <b>251.412.873</b> | <b>244.626.091</b> |
| Καταναλωτικά                    | 35.222.346         | 34.804.213         | 34.494.486         | 33.986.158         | 33.443.994         | 32.430.003         | 31.708.819         | 29.363.973         | 27.770.011         |
| Στεγαστικά                      | 73.239.994         | 74.503.431         | 75.198.158         | 76.087.152         | 76.336.199         | 76.638.301         | 75.959.804         | 72.702.103         | 68.650.645         |
| Επιχειρηματικά                  | 153.040.958        | 161.859.507        | 164.724.860        | 165.009.235        | 161.291.442        | 163.336.395        | 158.696.963        | 149.346.797        | 148.205.435        |
| <b>Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια</b> | <b>22.928.586</b>  | <b>25.633.558</b>  | <b>27.946.350</b>  | <b>31.878.231</b>  | <b>35.546.855</b>  | <b>38.411.987</b>  | <b>42.404.094</b>  | <b>44.268.014</b>  | <b>48.262.981</b>  |
| Καταναλωτικά                    | 4.992.260          | 5.430.183          | 6.060.590          | 7.141.358          | 7.959.720          | 8.648.278          | 9.438.445          | 9.439.201          | 9.723.847          |
| Στεγαστικά                      | 6.084.593          | 6.761.598          | 7.758.284          | 8.817.001          | 10.045.081         | 10.914.100         | 12.066.725         | 12.574.501         | 13.348.752         |
| Επιχειρηματικά                  | 11.851.733         | 13.441.777         | 14.127.476         | 15.919.872         | 17.542.054         | 18.849.609         | 20.898.924         | 22.254.312         | 25.190.382         |

| (ευρώ χιλ.)                     | Δεκ-11             | Μαρ-12             | Ιουν-12            | Σεπ-12             | Δεκ-12             | Μαρ-13             | Ιουν-13            | Σεπ-13             | Δεκ-13             |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Υπόλοιπα δανείων</b>         | <b>242.771.298</b> | <b>233.531.057</b> | <b>226.771.322</b> | <b>218.466.765</b> | <b>217.473.817</b> | <b>237.690.247</b> | <b>233.607.435</b> | <b>230.682.566</b> | <b>230.002.877</b> |
| Καταναλωτικά                    | 27.150.403         | 26.591.381         | 26.015.652         | 25.346.374         | 24.994.702         | 26.582.703         | 26.837.360         | 26.195.781         | 25.536.843         |
| Στεγαστικά                      | 67.806.445         | 67.322.069         | 66.828.407         | 64.504.969         | 65.322.126         | 68.701.200         | 68.617.086         | 68.180.730         | 67.831.735         |
| Επιχειρηματικά                  | 147.814.450        | 139.617.607        | 133.927.263        | 128.615.422        | 127.156.989        | 142.406.344        | 138.152.989        | 136.306.055        | 136.634.299        |
| <b>Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια</b> | <b>52.312.707</b>  | <b>58.160.123</b>  | <b>62.928.541</b>  | <b>63.591.158</b>  | <b>67.989.728</b>  | <b>81.925.902</b>  | <b>83.473.885</b>  | <b>87.792.489</b>  | <b>90.866.845</b>  |
| Καταναλωτικά                    | 10.357.401         | 11.334.622         | 11.955.740         | 11.997.982         | 12.708.281         | 14.208.391         | 14.136.919         | 14.306.688         | 14.248.373         |
| Στεγαστικά                      | 14.369.401         | 16.476.803         | 17.458.520         | 17.025.947         | 17.997.345         | 20.070.893         | 20.322.296         | 22.056.229         | 23.349.942         |
| Επιχειρηματικά                  | 27.585.905         | 30.348.698         | 33.514.281         | 34.567.229         | 37.284.102         | 47.646.618         | 49.014.670         | 51.429.572         | 53.268.530         |



| (ευρώ χιλ.)                     | Μαρ-14             | Ιουν-14            | Σεπ-14             | Δεκ-14             | Μαρ-15             | Ιουν-15            | Σεπ-15             | Δεκ-15             | Μαρ-16             |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Υπόλοιπα δανείων</b>         | <b>226.620.647</b> | <b>225.192.948</b> | <b>224.958.752</b> | <b>224.763.089</b> | <b>225.665.796</b> | <b>224.418.066</b> | <b>221.301.110</b> | <b>221.593.580</b> | <b>218.995.843</b> |
| Καταναλωτικά                    | 25.160.122         | 24.807.058         | 24.984.142         | 24.499.506         | 24.272.421         | 24.143.689         | 23.999.523         | 24.115.408         | 23.839.242         |
| Στεγαστικά                      | 67.680.633         | 66.991.719         | 66.839.102         | 69.830.872         | 70.165.675         | 69.646.451         | 68.710.960         | 68.360.463         | 67.822.827         |
| Επιχειρηματικά                  | 133.779.892        | 133.394.171        | 133.135.508        | 130.432.712        | 131.227.700        | 130.627.926        | 128.590.628        | 129.117.709        | 127.333.773        |
| <b>Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια</b> | <b>94.134.605</b>  | <b>95.840.173</b>  | <b>97.470.436</b>  | <b>97.683.820</b>  | <b>100.555.245</b> | <b>103.668.846</b> | <b>104.905.453</b> | <b>106.506.368</b> | <b>107.196.295</b> |
| Καταναλωτικά                    | 14.498.961         | 14.468.665         | 14.550.028         | 14.172.067         | 14.459.047         | 14.498.039         | 14.981.194         | 15.194.780         | 15.202.602         |
| Στεγαστικά                      | 24.529.965         | 24.766.406         | 25.615.089         | 24.851.466         | 25.969.252         | 26.548.957         | 27.363.361         | 28.033.130         | 28.486.985         |
| Επιχειρηματικά                  | 55.105.679         | 56.605.102         | 57.305.319         | 58.660.288         | 60.126.946         | 62.621.850         | 62.560.899         | 63.278.458         | 63.506.708         |

| (ευρώ χιλ.)                     | Ιουν-16            | Σεπ-16             | Δεκ-16             | Μαρ-17             | Ιουν-17            | Σεπ-17             | Δεκ-17             | Μαρ-18             |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Υπόλοιπα δανείων</b>         | <b>218.433.149</b> | <b>215.899.047</b> | <b>215.984.811</b> | <b>211.142.552</b> | <b>207.371.515</b> | <b>203.474.067</b> | <b>200.110.801</b> | <b>190.386.771</b> |
| Καταναλωτικά                    | 23.900.450         | 23.689.535         | 23.124.064         | 22.818.762         | 22.225.400         | 22.066.437         | 19.984.281         | 19.155.602         |
| Στεγαστικά                      | 67.086.816         | 66.556.551         | 66.175.685         | 65.621.784         | 64.950.217         | 64.049.796         | 63.404.041         | 62.547.750         |
| Επιχειρηματικά                  | 127.445.883        | 125.652.961        | 126.685.062        | 122.702.006        | 120.195.898        | 117.357.833        | 116.722.479        | 108.683.419        |
| <b>Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια</b> | <b>106.940.273</b> | <b>106.026.604</b> | <b>104.826.836</b> | <b>103.766.486</b> | <b>101.800.725</b> | <b>99.107.241</b>  | <b>94.377.557</b>  | <b>92.391.736</b>  |
| Καταναλωτικά                    | 15.237.246         | 14.987.769         | 14.431.829         | 14.312.709         | 13.859.482         | 13.616.123         | 11.558.357         | 10.965.045         |
| Στεγαστικά                      | 28.052.536         | 27.568.331         | 27.481.354         | 27.704.847         | 27.796.777         | 27.746.462         | 27.575.813         | 27.486.094         |
| Επιχειρηματικά                  | 63.650.492         | 63.470.504         | 62.913.654         | 61.748.931         | 60.144.465         | 57.744.656         | 55.243.387         | 53.940.597         |

# Βιβλιογραφία

- **Ξενολόγωση**

Brennan, C.& Gallagher, K. (2007) *Consumer overindebtedness: a review of the quality of money advice services in Scotland*, School of Business and Enterprise : Queen Margaret University (pp. 27-36. Clerwood Terrace), Edinburgh, UK.

Colombini F. (2009), Crisi finanziaria. Origini, riflessioni e prospettive, in “*Rivista Bancaria - Minevra Bancaria*”, vol. 1-2,

Consul of Europe Committee of Ministers, (2008) *Legal solutions to debt problems : recommendation Rec (2007) 8 adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 20 June 2007 and explanatory memorandum*, Council of Europe Pub: Strasbourg

Camaione, D. (2014) *La crisi greca e il meccanismo europeo di stabilità (MES)*. Tesi di Laurea in Diritto dell'Unione europea, LUISS Guido Carli, relatore Paolo De Caterini, pp. 46. [Bachelor's Degree Thesis]

Didar E.& Andrey G. (2016) *The Effect of Regulatory and Risk Management Advancement on Non-Performing Loans in European Banking, 2000–2011*, International Atlantic Economic Society, 22:249–262

Institute of Bankers in Ireland, (Spring 2010) *Working Together to Manage Consumer Debt*

Juutilainen, T.(2016), Law-Based Commodification of Private Debt, *European Law Journal*, Vol. 22, No. 6, , pp. 743–757.

Roman A, Bilan I. (2015) *An Empirical analysis of the macroeconomic determinants of non-performing loans in EU28 banking sector*, Revista Economica (University of Sibiu, Lucian Blaga) Alexandru Ioan Cuza" : University of Iași, Iași, România

Rossi S., (2014) *Politica monetaria e indipendenza delle banche centrali: l'esperienza della Banca Centrale Europea nella crisi globale*, Intervento del Direttore Generale della Banca d'Italia : Università degli Studi di Verona.

Rizzi D., & Bibaj, E. (2011/2012) *La crisi economica e finanziaria greca*. Tesi di laurea, Venezia : De Foscari

Taujanskaite, K., Milcius, E., & Saltenis, S., (2016). Control of Non-Performing Loans in Retail Banking by Raising Financial and Consumer Awareness of Clients, *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 27(4), 405–416

Tonello F., & Uderzo S. (2016) *Crisi Greca: Stereotipi ed influenza dei media nella crisi del debito* : Universita degli studi di Padova.

- **Ελληνόγλωσση**

Acronym, Business Consultants (n.d.α) *Σχέδιο Δράσης για τη συγκρότηση και θέση σε λειτουργία των ΚΕΔ*, «Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης στο Υπουργείο Οικονομίας – Ανάπτυξης και Τουρισμού για την οργάνωση και έναρξη λειτουργίας των Κέντρων Ενημέρωσης Δανειοληπτών».

Acronym, Business Consultants (n.d.β) *Επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας των ΚΕΥΔ*, «Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης στο Υπουργείο Οικονομίας – Ανάπτυξης και Τουρισμού για την οργάνωση και έναρξη λειτουργίας των Κέντρων Ενημέρωσης Δανειοληπτών».

Grant Thornton (n.d.) *Συγκριτική μελέτη αξιοποίησης των βέλτιστων νομοθετικών λύσεων αναφορικά με τη δημιουργία Υπηρεσίας Πίστωσης και Πλούτου στην Ελλάδα*, «Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης στο Υπ. Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού για την οργάνωση και έναρξη λειτουργίας της ανεξάρτητης αρχής Υπηρεσίας Πίστωσης και Πλούτου».

Dessler G. (2012) *Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*, Κεφ 6 Διαχείριση και Αξιολόγηση της απόδοσης, Αθήνα : Κριτική σελ. 275-306.

Δημητριάδης Σ.Γ& Μιχιώτης Α.Ν, (2007), *Διοίκηση Παραγωγικών Συστημάτων*, Αθήνα : Κριτική.

Μικρός Κ. Γ., (2015) *Εισαγωγή στην Ανάλυση Γλωσσικών Δεδομένων. Βασικές αρχές της επαγωγικής στατιστικής* [online] Έκδοση: 1.0. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών: Αθήνα, Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση: <http://opencourses.uoa.gr/courses/ILL103> > [Πρόσβαση 10/9/2018].

Παρασκευόπουλος Ν. Ι., (1993), *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*, τεύχος Α' τόμοι 1 και 2, Αθήνα : Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Τσιώλης Γ. (2013), *Η σχέση ποιοτικής και ποσοτικής προσέγγισης στην κοινωνική έρευνα*, Πανεπιστήμιο Κρήτης.

- **Θεσμικά κείμενα**

Απόφαση (Αριθμ.195/1/29.7.2016, ΦΕΚ 2376/2.8.2016 τεύχος Β') «Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του Ν. 4224/2013»

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Συμβούλιο της 23ης Απριλίου 2008 (2008), (Οδηγία 48 ), *Συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου*, Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης : Στρασβούργο.

Εγκύκλιος Κ.Ε.Α.Ο. (αριθμ. 30/21.7.2017, ΑΔΑ: 6ΝΔΕ465ΧΠΠ-Π7Ψ), «Κοινοποίηση των διατάξεων του Ν.4469/2017 που αφορούν τον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων».

Κοινή Απόφαση (Αριθμ. 116821/25.10.2017, ΦΕΚ Β' 3909/6.11.2017) των Υπουργών Οικονομίας και Ανάπτυξης – Οικονομικών «Λειτουργικές προδιαγραφές της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών Επιχειρήσεων ν. 4469/2017(ΦΕΚ Α' 62)»

Κοινή Υπουργική Απόφαση 5921 (ΦΕΚ 92/20-1-2015. τ. Β') «Καθορισμός των όρων και της διαδικασίας της μεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο του Ν. 4224/2013 (Α' 288)».

Νόμος 4389 (ΦΕΚ 94/27.05.2016, τ. Α', άρθρο 72), Ίδρυση και λειτουργία του ΚΥΣΔΙΧ και της ΕΓΔΙΧ.

Νόμος 3869 (ΦΕΚ 130/03.08.2010, τ. Α'), Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις.

- Νόμος 4336 (ΦΕΚ 94/14.8.2015, τ. Α΄) «Συνταξιοδοτικές διατάξεις – Κύρωση του Σχεδίου Σύμβασης Οικονομικής Ενίσχυσης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας και ρυθμίσεις για την υλοποίηση της Συμφωνίας Χρηματοδότησης».
- Νόμος 4346 (ΦΕΚ 152/20.11.2015, τ. Α΄) «Επείγουσες ρυθμίσεις για την εφαρμογή της Συμφωνίας Δημοσιονομικών Στόχων και Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις».
- Νόμος 4334 (ΦΕΚ 80/16-7-2015, τ. Α΄) «Επείγουσες ρυθμίσεις για τη διαπραγμάτευση και σύναψη συμφωνίας με τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Στήριξης (Ε.Μ.Σ.)».
- Νόμος 4335 (ΦΕΚ 87/23-7-2015 τ. Α΄) «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4334/2015 (Α΄ 80)».
- Νόμος 3297 (ΦΕΚ 259/23-12-2004 τ. Α΄) «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων Υπουργείο Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις».
- Νόμος 2251 (ΦΕΚ 191/16-11-1994, τ. Α΄) «Προστασία των Καταναλωτών».
- Νόμος 1892 (ΦΕΚ 101/31-7-1990, τ. Α΄) «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις».
- Νόμος 4314 (ΦΕΚ 265/23.12.2014, τ. Α΄) «Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020».
- Νόμος 4469 (ΦΕΚ 62/3.5.2017, τ. Α΄) «Εξωδικαστικός Μηχανισμός Ρύθμισης Οφειλών Επιχειρήσεων και άλλες διατάξεις».
- Νόμος 3297 (ΦΕΚ 259/23-12-2004, τ. Α΄) «Συνήγορος του Καταναλωτή - Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις».
- Νόμος 1892 (ΦΕΚ 101/31.7.1990, τ. Α΄), Κίνητρα για την πραγματοποίηση παραγωγικών επενδύσεων.
- Νόμος 4354 (ΦΕΚ 176/16.12.2015, τ. Α΄) «Διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, μισθολογικές ρυθμίσεις και άλλες επείγουσες διατάξεις εφαρμογής της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων».

Νόμος 3896 (ΦΕΚ 207/8.12.2010, τ. Α'), Εναρμόνιση της κείμενης νομοθεσίας με την Οδηγία 2006/54/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006 και άλλες συναφείς διατάξεις.

Νόμος 3898 (ΦΕΚ 211/16.12.2010, τ. Α'), «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις».

Νόμος 4472 (ΦΕΚ 74/19-5-2017, τ. Α') «Συνταξιοδοτικές διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις».

ΠΟΛ 1105 (ΦΕΚ 2426/14.7.2017 τ. Β') «Καθορισμός των κριτηρίων για τη διαμόρφωση της ψήφου του Δημοσίου στο πλαίσιο του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων, της μεθοδολογίας και των κριτηρίων για τον προσδιορισμό των δόσεων αποπληρωμής οφειλών προς το Δημόσιο με σύμβαση αναδιάρθρωσης και ειδικότερων θεμάτων για την εφαρμογή των παραγράφων 1 έως 13 του άρθρου 15 του ν. 4469/2017».

ΠΟΛ 1223 (ΦΕΚ 4643/29.12.2017, τ. Β', ΑΔΑ: 9ΘΥΖ46ΜΠ3Ζ-ΚΞΖ), Α.Α.Δ.Ε «Εξειδίκευση κριτηρίων για τη διαμόρφωση λύσεων ρύθμισης οφειλών προς Δημόσιο έως 50.000 κατά την παράγραφο 21 του άρθρου 15 του ν. 4467/2017, καθορισμός της μεθοδολογίας για τον προσδιορισμό του ύψους και του αριθμού των δόσεων βάσει αυτών, εξαίρεση οφειλών από τις λύσεις ρύθμισης και ρύθμιση κάθε άλλου ειδικότερου θέματος για την εφαρμογή αυτής».

ΠΟΛ 1124 (ΑΔΑ: Ω7ΘΝΗ-Ν77) Α.Α.Δ.Ε. «Κοινοποίηση των διατάξεων του ν. 4469/2017 (ΦΕΚ Α' 62/3-5-2017) - Εξωδικαστικός μηχανισμός ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων και άλλες διατάξεις», του άρθρου 46 του ν. 4472/2017 (ΦΕΚ Α' 74/19-5-2017) και της κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 14 του άρθρου 15 του ν. 4469/2017 εκδοθείσας Απόφασης Υπουργού Οικονομικών ΠΟΛ 1105/2017 (ΦΕΚ Β' 2426/14-7-2017) και παροχή οδηγιών για την εφαρμογή αυτής».

Τράπεζα της Ελλάδος (2017) Έκθεση για τους Επιχειρησιακούς Στόχους Μη Εξυπηρετούμενων, Ανοιγμάτων, Στοιχεία ποιότητας ενεργητικού Μαρτίου 2017, Αθήνα.

Τράπεζα της Ελλάδος (2016) Έκθεση για τους Επιχειρησιακούς Στόχους Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, Αθήνα.

Τράπεζα της Ελλάδος (2017) Έκθεση για τους Επιχειρησιακούς Στόχους Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, *Στοιχεία ποιότητας ενεργητικού Ιουνίου 2017*, Αθήνα.

Τράπεζα της Ελλάδος (2017) Έκθεση για τους Επιχειρησιακούς Στόχους Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, *Στοιχεία ποιότητας ενεργητικού Σεπτεμβρίου 2017*, Αθήνα.

Τράπεζα της Ελλάδος (2017) Έκθεση για τους Επιχειρησιακούς Στόχους Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων *Στοιχεία ποιότητας ενεργητικού Δεκεμβρίου 2016*, Αθήνα.

Τράπεζα της Ελλάδος (2018) Έκθεση για τους Επιχειρησιακούς Στόχους Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, *Στοιχεία ποιότητας ενεργητικού Δεκεμβρίου 2017*, Αθήνα.

Τράπεζα της Ελλάδος (2016), *Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2015*, Αθήνα.

Τράπεζα της Ελλάδος (2017), *Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2016*, Αθήνα.

Τράπεζα της Ελλάδος (2018), *Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2017*, Αθήνα.

Υπουργική Απόφαση (αρ. 5921, ΦΕΚ 92/20.1.2015, τ. Β') «Καθορισμός των όρων και της διαδικασίας της μεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο του Ν. 4224/2013».

- **Ιστοσελίδες**

Caritas <http://www.caritas.bz.it/it.html> [Πρόσβαση : 27/3/2018]

GAS Gabinete de apoio ao sobre - endividado (Γραφείο Υποστήριξης Χρέους) <https://gasdeco.net/> > [Πρόσβαση 30/10/2018]

Cresus Reseau Innovant d' accompagnement et de prevention du supendettement (Δίκτυο κοινής ωφελείας Cresus) [www.cresusalsace.org](http://www.cresusalsace.org) > [Πρόσβαση 30/10/2018]

Ειδική Γραμματεία Διαχείριση Ιδιωτικού Χρέους [www.keyd.gov.gr](http://www.keyd.gov.gr) [Πρόσβαση 3/4/2018]

Ε-Κ-ΠΟΙ-ΖΩ [www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr) Ενέργεια για όλους [Πρόσβαση 2/4/2018]

Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας [www.eeke.gr](http://www.eeke.gr) [Πρόσβαση 2/4/2018]

Ένωση Καταναλωτών και Δανειοληπτών [www.daneioliptes.com](http://www.daneioliptes.com) [Πρόσβαση 30/3/2018]

Ευρωπαϊκή Ένωση, Κανονισμοί, οδηγίες και άλλες νομοθετικές πράξεις  
[https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts\\_el](https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts_el) [Πρόσβαση 1/5/2018]

Εποπτευόμενοι Φορείς του Υπουργείου Οικονομίας <http://84.205.192.59/epoptevomenoi-foreis/>. [Πρόσβαση 24/5/2018]

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης,  
<http://www.consilium.europa.eu/el/european-council/> [Πρόσβαση 1/5/2018]

Irish Farmers Monthly (IFP Media Ltd) (2009) [http://www.irishfarmersmonthly.com/Managing the recession](http://www.irishfarmersmonthly.com/Managing%20the%20recession) [Πρόσβαση : 24/3/2018]

Lawspot άρθρο 977 - Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/kpold/arthro-977-kodikas-politikis-dikonomias>> [Πρόσβαση 26/5/2018]

MABS <https://www.mabs.ie/en/> Your gateway to debt advice [Πρόσβαση : 27/3/2018]

Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών <https://hobis.gr/> [Πρόσβαση 3/4/2018]

Naftemporiki.gr/ (Δευτέρα, 07 Μαΐ 2018 17:56), Ανοίγει η πλατφόρμα για τη ρύθμιση χρεών αγροτών – ποιοι εντάσσονται, <https://m.naftemporiki.gr/story/1347881/anoigei-i-platforma-gia-ti-ruthmisi-xreon-agroton-poioid-entassontai> ΠΗΓΗ: ΑΠΕ-ΜΠΕ / Σαΐτας Παντελής (Αθηναϊκό – Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων) <http://www.amna.gr/> [Πρόσβαση 24/5/2018].

Νέο INKA [www.newinka.gr](http://www.newinka.gr) Ινστιτούτο Καταναλωτών [Πρόσβαση 3/4/2018]



Schulz & Partner (Οδηγός Χρέωσης – Ομοσπονδιακές Συμβουλές), > <https://www.schuldendirekthilfe.de/>> schulz DIREKTHILFE (Άμεση βοήθεια σε οφειλές), [Πρόσβαση 30/10/2018]

Societe (Ένωση ARCHIME'D, Νομικές πληροφορίες – Οικονομική υγεία) [www.societe.com/societe/archime-d-498520204.html](http://www.societe.com/societe/archime-d-498520204.html)> [Πρόσβαση 30/10/2018]

Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)> [Πρόσβαση 30/10/2018]

The Money Advice Service, , [https:// www.moneyadviceservice.org.uk/en/](https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/) Where to get free debt advice [Πρόσβαση : 27/3/2018]

Τράπεζα της Ελλάδος , Εξέλιξη δανείων και καθυστερήσεων ανά τρίμηνο από 2012 – 2018 [www.bankofgreece.gr/Pages/en/Statistics/loans.aspx](http://www.bankofgreece.gr/Pages/en/Statistics/loans.aspx) > [Πρόσβαση 2/9/2018]