

**Τ.Ε.Ι. ΗΠΕΙΡΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ  
ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ: CASE STUDY ΣΕ ΕΠΑΡΧΙΑΚΟ  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ.**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΚΑΡΑΝΙΚΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ  
ΚΟΥΚΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ**

**ΠΡΕΒΕΖΑ 2008**

# **ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ: CASE STUDY ΣΕ ΕΠΑΡΧΙΑΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ**

## **ΠΡΟΛΟΓΟΣ**

Η πτυχιακή αυτή εργασία ασχολείται με τον τραπεζικό τομέα. Πιο συγκεκριμένα, ασχολείται με τα τραπεζικά προϊόντα που αφορούν την Ελληνική τραπεζική αγορά σε επίπεδο μιας συγκεκριμένης τράπεζας και ενός συγκεκριμένου επαρχιακού – τοπικού υποκαταστήματος.

Σε επίπεδο τράπεζας, γίνεται μια εκτενή αναφορά στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει η επιλεγμένη, ως μελέτη περίπτωσης, τράπεζα που είναι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η αναφορά αυτή γίνεται στο πλαίσιο των εξελίξεων που έχουν πραγματοποιηθεί στο παγκόσμιο και Ελληνικό τραπεζικό σύστημα που οδήγησαν στο λανσάρισμα νέων προϊόντων και στην κατάργηση κάποιων παλαιών παραδοσιακών.

Σε επίπεδο υποκαταστήματος, έχει επιλεγθεί ένα τοπικό – επαρχιακό υποκατάστημα στο οποίο μελετάται η οργάνωσή του και τα προϊόντα που προσφέρει, σε σχέση με τα προϊόντα που προσφέρει η τράπεζα στο σύνολο της. Επίσης, μελετάται η επίδοση που είχε το υποκατάστημα αυτό σε μηνιαία βάση για ένα έτος σε σχέση με κάποιους στόχους που είχαν τεθεί όσο αφορά τις πωλήσεις των διαφόρων τραπεζικών προϊόντων. Η επίδοση μελετάται, σχολιάζεται και γίνεται προσπάθεια να αποδοθούν αιτίες για τις καλές ή όχι αποδόσεις σε διάφορους τομείς προϊόντων και με βάση αυτά να γίνουν και συγκεκριμένες προτάσεις.

Για να πραγματοποιηθεί η εργασία αυτή έγινε έρευνα και συλλογή πρωτογενών και δευτερογενών στοιχείων τα οποία προέρχονται από έγγραφα – εγκυκλίους και οικονομικές, λογιστικές, διοικητικές και οργανωτικές καταστάσεις κ.α. που μας παρέιχαν οι αρμόδιες διευθύνσεις της εθνικής τράπεζας και του υποκαταστήματος. Επίσης, έγινε και έρευνα στο διαδύκτιο για περισσότερες πληροφορίες όσο αφορά την τράπεζα και το τραπεζικό σύστημα γενικότερα.

Τα στοιχεία αυτά τα επεξεργαστήκαμε με τη βοήθεια Η/Υ και το πρόγραμμα excel, καθώς και με απλές στατιστικές μεθόδους εξαγωγής ποσοστών και μέσων όρων και διαγραμματικών απεικονίσεων.

# Table of Contents

<u>ΠΡΟΛΟΓΟΣ</u> .....	2
<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u> .....	5
<u>ΜΕΡΟΣ 1:</u> .....	6
<u>ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ</u> .....	6
<u>Κεφάλαιο 1.1: Παραδοσιακά &amp; Σύγχρονα Τραπεζικά Προϊόντα</u> .....	8
1.1.1 Παραδοσιακά Τραπεζικά Προϊόντα στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα.....	8
1.1.2 Σύγχρονα Τραπεζικά Προϊόντα στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα.....	13
1.1.3 Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα: Στροφή στην Παροχή Υπηρεσιών.....	17
<u>Κεφάλαιο 1.2: Τραπεζικά Προϊόντα από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος</u> .....	18
1.2.1 Χονδρική Τραπεζική.....	18
1.2.2 Λιανική Τραπεζική: Δανειακά Προϊόντα.....	19
1.2.3 Λιανική Τραπεζική: Καταθετικά Προϊόντα.....	36
1.2.4 Λιανική Τραπεζική: Επενδυτικά Προϊόντα.....	40
1.2.5 Λιανική Τραπεζική: Υπηρεσίες για Ιδιώτες.....	45
1.2.6 Λιανική Τραπεζική: Private Banking.....	48
<u>Κεφάλαιο 1.3: Διαχείριση Κινδύνων &amp; Κεφαλαιακή Επάρκεια</u> .....	50
1.3.1 Διαχείριση Πιστωτικού Κινδύνου.....	51
1.3.2 Διαχείριση Κινδύνου Αγοράς.....	52
1.3.3 Διαχείριση Λειτουργικού Κινδύνου.....	52
<u>Κεφάλαιο 1.4: Διεθνείς Δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος</u> .....	54
<u>ΜΕΡΟΣ 2:</u> .....	56
<u>ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΕΝΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</u> .....	56
<u>Κεφάλαιο 2.1: Οργανόγραμμα &amp; Λειτουργίες Προσωπικού στο Επιλεγμένο Τραπεζικό Κατάστημα</u> .....	58
Κεφάλαιο 2.1.1: Τραπεζικά Προϊόντα που Προσφέρονται στο Επιλεγμένο Τραπεζικό Κατάστημα.....	62
<u>Κεφάλαιο 2.2: Ανάλυση Απόδοσης του Καταστήματος στα Προϊόντα που Διαχειρίζεται ως προς Συγκεκριμένους στόχους</u> .....	65
Κεφάλαιο 2.2.1: Κατανομή Τραπεζικών Εργασιών.....	66
Κεφάλαιο 2.2.2: Απόδοση του Καταστήματος ανά Προϊόν.....	72
Κεφάλαιο 2.2.3: Πιθανοί Παράγοντες Απόδοσης – Προτάσεις.....	89
<u>Κεφάλαιο 2.3: Τραπεζικά Προϊόντα του Μέλλοντος: Καινοτόμα Προϊόντα &amp; Υπηρεσίες στο Πλαίσιο Ενός Σύγχρονου &amp; Ανταγωνιστικού Τραπεζικού Συστήματος</u> .....	92
<u>ΕΠΙΛΟΓΟΣ</u> .....	96
<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:</u> .....	97
<u>ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΝΟΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</u> .....	97
Κεφάλαιο 1: Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα Γενικά.....	98
Κεφάλαιο 2: Έννοια και Δομή του Τραπεζικού Συστήματος.....	104
Κεφάλαιο 3: Σύγχρονες Τάσεις στο Τραπεζικό Σύστημα.....	108
Κεφάλαιο 4: Δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.....	110
<u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</u> .....	117
<u>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ</u> .....	118

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η παρούσα εργασία ασχολείται με το τραπεζικό σύστημα. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται να αναφερθεί μια σύντομη ανασκόπηση στο χρηματοπιστωτικό σύστημα γενικότερα και τη σημασία του σε μια οικονομία. Κατόπιν, θα αναφερθεί η περιγραφή και η σημασία του τραπεζικού συστήματος, ως μέρος του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού συστήματος. Στο πλαίσιο του τραπεζικού συστήματος θα αναφερθεί και η δομή της αγοράς στις μέρες μας σε παγκόσμιο, αλλά, κυρίως, σε τοπικό Ελληνικό επίπεδο.

Άλλωστε, ένας σκοπός της εργασίας είναι η μελέτη του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Το κυρίως κομμάτι της εργασίας αφορά την μελέτη περίπτωσης μιας τράπεζας και συγκεκριμένα ενός επαρχιακού υποκαταστήματος. Πιο συγκεκριμένα, επιλέχθηκε ως μελέτη περίπτωσης η Εθνική τράπεζα της Ελλάδος, το μεγαλύτερο τραπεζικό ίδρυμα στην Ελλάδα, καθώς και ένα επαρχιακό τραπεζικό υποκατάστημά της.

Παρουσιάζονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα και σχολιάζονται ως προς την αποτελεσματικότητά τους και την καινοτομία τους στο πλαίσιο των νέων συνθηκών στο Ελληνικό και παγκόσμιο τραπεζικό σύστημα.

Κατόπιν παρουσιάζεται ένα επαρχιακό υποκατάστημα όπου καταγράφεται και σχολιάζεται η πορεία των μεγεθών του ένα συγκεκριμένο έτος. Ο σχολιασμός γίνεται βάση της εξέλιξης των μεγεθών του καταστήματος σε σχέση με το προσωπικό που διαθέτει, τους στόχους που είχαν τεθεί και τις εξελίξεις του τραπεζικού συστήματος γενικότερα. Από τη μελέτη αυτή προκύπτουν και διάφορες προτάσεις όσο αφορά τη λειτουργία του καταστήματος αυτού.

Ο σκοπός της εργασίας είναι η κατανόηση των εξελίξεων που διέπουν το σύγχρονο τραπεζικό σύστημα και πως αυτές επηρεάζουν τις τράπεζες όσο αφορά τις στρατηγικές τους στο πλαίσιο των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρουν, μέσα από μια μελέτη περίπτωσης σε επίπεδο τράπεζας, αλλά και σε επίπεδο καταστήματος.

## **ΜΕΡΟΣ 1:**

# **ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

Στο πρώτο μέρος της εργασίας αυτής ξεκινάει κιόλας το πρακτικό κομμάτι της που αναφέρεται σε μια μελέτη περίπτωσης. Πιο συγκεκριμένα, η μελέτη περίπτωσης αναφέρεται στην παρουσίαση ενός τραπεζικού οργανισμού ο οποίος λειτουργεί στο πλαίσιο του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος και κατόπιν, με βάση την περιγραφή και ανασκόπηση του τραπεζικού οργανισμού, θα παρουσιαστεί και η δραστηριότητα ενός επαρχιακού υποκαταστήματος του.

Στο παρόν μέρος, όμως, το περιεχόμενό του αφορά αποκλειστικά και μόνο την μελέτη περίπτωσης ενός τραπεζικού ιδρύματος στο σύνολό του. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται να αναφερθούν και να σχολιαστούν οι δραστηριότητες του τραπεζικού ιδρύματος με βάση το πλαίσιο του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος σε μια παγκόσμια δυναμική, όπως αυτό παρουσιάστηκε και αναπτύχθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Μεγάλο βάρος πρόκειται να δοθεί, βέβαια, στα προϊόντα τα οποία προσφέρει το τραπεζικό ίδρυμα που θα επιλεγεί. Σε δευτερεύουσα σημασία θα αναφερθούν στοιχεία όπως της διαχείρισης του κινδύνου και της κεφαλαιακής επάρκειας και γενικότερα δραστηριοτήτων που αφορούν τη συμμόρφωση με την συνθήκη της Βασιλείας. Επιπλέον, πρόκειται να αναφερθούν και άλλα διάφορα στοιχεία, όπως είναι οι τυχόν δραστηριότητες του τραπεζικού ιδρύματος στο εξωτερικό, στο πλαίσιο ενός διεθνοποιημένου συστήματος ανταγωνισμού και διάφορα άλλα σχετικά με την γενικότερη λειτουργία του τραπεζικού ιδρύματος.

Ο σκοπός του παρόντος μέρους είναι να παρουσιαστεί μια πλήρης εικόνα των δραστηριοτήτων και των μεγεθών του τραπεζικού ιδρύματος που θα αποτελέσει τη μελέτη περίπτωσης, έτσι ώστε να είναι δυνατό οι δραστηριότητες του τραπεζικού υποκαταστήματος να παρουσιαστούν και να αξιολογηθούν με βάση τα δεδομένα που θέτει το επιλεγέν τραπεζικό ίδρυμα.

Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, έχει επιλεγεί το τραπεζικό ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (Ε.Τ.Ε.). Πρόκειται για το μεγαλύτερο τραπεζικό ίδρυμα στην Ελληνική επικράτεια που κατέχει πολύ σημαντικά μερίδια σε διάφορους τομείς της τραπεζικής αγοράς. Είναι σίγουρα εκείνος ο τραπεζικός όμιλος που έχει τα υψηλότερα περιουσιακά στοιχεία σε όρους ενεργητικού από κάθε ένα τραπεζικό όμιλο που λειτουργεί στο πλαίσιο του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος ([www.nhg.gr](http://www.nhg.gr) [www.hba.gr](http://www.hba.gr) [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)). Επίσης, σε διάφορες κατηγορίες που αφορούν κέρδη, μερίδια

αγοράς σε διάφορα τραπεζικά προϊόντα κατέχει την πρώτη ή μια από τις πρώτες θέσεις. Σε γενικές γραμμές, πάντως, μπορεί να θεωρηθεί ως ο μεγαλύτερος, αλλά και ο σημαντικότερος τραπεζικός όμιλος στην Ελληνική τραπεζική αγορά.

Η επιλογή της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, ως μελέτη περίπτωσης, θεωρείται ότι μπορεί να δώσει την ευκαιρία στον ερευνητή να ασχοληθεί με μια τράπεζα που λόγω του μεγέθους της και της θέσης στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα θα πρέπει να κάνει εκείνες τις ενέργειες, έτσι ώστε να προσαρμοστεί στις απαιτήσεις και στα νέα δεδομένα που θέτει η παγκόσμια τραπεζική αγορά. Επομένως, αποτελεί ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον να μελετηθούν όλες εκείνες οι ενέργειες της τράπεζας που θα πρέπει να ακολουθήσει για να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά το νέο πλαίσιο που διαμορφώνουν οι διάφορες οικονομικές, κοινωνικές, αλλά και ρυθμιστικές εξελίξεις στο τραπεζικό σύστημα που περιγράφηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο.

Στο παρόν μέρος, αρχικά στο πρώτο κεφάλαιο πρόκειται να γίνει μια αναφορά στα τραπεζικά προϊόντα σε γενικές γραμμές που παραδοσιακά, αλλά και σύγχρονα προσφέρουν τα τραπεζικά ιδρύματα. Το βάρος θα δοθεί κατά κύριο λόγο σε καθαρά δανειακά προϊόντα, αλλά θα γίνει και μια αναφορά σε επενδυτικά και ασφαλιστικά προϊόντα τα οποία γνωρίζουν ιδιαίτερη άνθηση και μέσω των τραπεζών τα τελευταία έτη.

Στο δεύτερο κεφάλαιο πρόκειται να παρουσιαστούν τα προϊόντα που η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος προσφέρει στο κοινό. Πρόκειται να παρουσιαστεί όλη η γκάμα προϊόντων της τράπεζας με σκοπό τη σύγκριση και την αξιολόγηση σχετικά με τα προϊόντα που προσφέρονται γενικά από το τραπεζικό σύστημα στις μέρες μας.

Στο τρίτο κεφάλαιο του μέρους αυτού πρόκειται να παρουσιαστούν οι διάφορες ενέργειες της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος όσο αφορά τη διαχείριση των κινδύνων της και τη διατήρηση του συντελεστή κεφαλαιακής επάρκειας στα επιθυμητά επίπεδα.

Τέλος, στο τέταρτο κεφάλαιο, πρόκειται να παρουσιαστεί συνοπτικά η διεθνής λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος στο πλαίσιο του γενικότερου διεθνοποιημένου οικονομικού περιβάλλοντος.

## **Κεφάλαιο 1.1: Παραδοσιακά & Σύγχρονα Τραπεζικά Προϊόντα**

Παραδοσιακά οι τράπεζες είναι επιχειρήσεις, όπου στο πλαίσιο του γενικότερου χρηματοπιστωτικού συστήματος, «αγοράζουν» και «πουλάνε» χρήμα (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002). Ουσιαστικά, αποτελούν ένα πολύ σημαντικό κομμάτι των λεγόμενων αγορών χρήματος και κεφαλαίου, όπου οι τοποθετήσεις χρηματικών κεφαλαίων έχουν περισσότερο βραχυπρόθεσμο χαρακτήρα, σε σχέση με τις αγορές κεφαλαίου, όπου οι τοποθετήσεις χρηματικών κεφαλαίου αναφέρονται σε μακροχρόνιο διάστημα (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000).

Επομένως, οι τράπεζες παραδοσιακά έχουν αναπτύξει διάφορα προϊόντα για να υποστηρίξουν αυτήν την παραδοσιακή λειτουργία της αγοράς και της πώλησης χρήματος. Πιο συγκεκριμένα, με τα δανειακά προϊόντα «πουλάνε» χρήμα, ενώ με τα καταθετικά προϊόντα «αγοράζουν» χρήμα (Beck & Siegel 2005, Gross & Smith 1995, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002).

### **1.1.1 Παραδοσιακά Τραπεζικά Προϊόντα στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα**

Παλαιότερα, οι τράπεζες ήταν για λίγους με την έννοια ότι απευθύνονται κυρίως σε άτομα με μεγάλη οικονομική επιφάνεια είτε για να τους διαφυλάξουν μέρους του πλούτου τους, είτε για να υποστηρίξουν μέσω δανειακής χρηματοδότησης τις διάφορες τυχόν επιχειρηματικές – επενδυτικές δραστηριότητές τους (Beck & Siegel 2005, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Παυλάκης 2001). Εντούτοις, με το πέρασ του χρόνου, οι τράπεζες άρχισαν να στρέφονται όλο και περισσότερο και σε άτομα χαμηλότερων οικονομικών στρωμάτων, καθώς η εμπιστοσύνη σ' αυτές ως μέσο διαφύλαξης οικονομιών όλο και αυξανόταν, ενώ και οι ίδιες οι τράπεζες ήταν πιο πρόθυμες να χρηματοδοτήσουν δανειακές ανάγκες και χαμηλότερων οικονομικά νοικοκυριών και επιχειρήσεων (Beck & Siegel 2005, Gross & Smith 1995, Reidenbach 1994, Παυλάκης 2001).

Πραγματικά, στις μέρες μας οι τράπεζες επιδιώκουν να απευθύνονται σε όλο το ευρύ κοινό, δηλαδή σε όλα τα νοικοκυριά και επιχειρήσεις με σκοπό μια περισσότερο αποδοτική και μακροχρόνια συνεργασία. Ειδικά ο χαρακτήρας της μακροχρόνιας συνεργασίας μπορεί να φανεί και από τα χαρακτηριστικά των περισσότερων τραπεζικών προϊόντων που σήμερα διατίθενται από τα τραπεζικά ιδρύματα.



Γενικά, σε παγκόσμιο επίπεδο, ο όγκος εργασιών των τραπεζών έχει αυξηθεί ([www.hba.gr](http://www.hba.gr), [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)). Χαρακτηριστικό είναι ότι αν και υπάρχει μια αντίληψη στην Ελληνική κοινωνία ότι στις μέρες μας ο Έλληνας ζει με δανεικά, εντούτοις κατά το 2003, στο πλαίσιο της τότε απελευθέρωσης των καταναλωτικών δανείων και άρση των πιστωτικών ορίων από την πλευρά της Τράπεζας της Ελλάδος, σχετικές μελέτες έδειχναν ότι ούτε τα μισά νοικοκυριά δεν έχουν πάρει ούτε ένα δάνειο και δεν χρωστάνε απολύτως τίποτα στις τράπεζες ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)). Μάλιστα, τότε η Ελλάδα θεωρούνταν, βάσει επίσημων αριθμών και στατιστικών, από τις χώρες που οι κάτοικοί της έχουν επιβαρυνθεί λιγότερο με δάνεια. Επομένως, μπορεί ο καθένας να αντιληφθεί το μέγεθος της τραπεζικής εξάρτησης που λαμβάνει χώρα στο εξωτερικό.

Κάποια άλλα χαρακτηριστικά στοιχεία είναι ότι στην Αμερική, που θεωρείται κορυφαία οικονομία στον κόσμο, υπάρχουν, σε τοπικό επίπεδο βέβαια, «μικρές» τράπεζες, με μεγέθη ανάλογα μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων. Δηλαδή, οι τράπεζες στην Αμερική είναι πολυάριθμες και μπορεί σχεδόν ο «καθένας» να ανοίξει μια επιχείρηση και να δανείζει –νόμιμα εννοείται– χρήματα. Επιπλέον, δε, στην Αμερική λειτουργούν επιχειρήσεις όπου δέχονται να δώσουν δάνεια, με πολύ υψηλά επιτόκια όμως, σε άτομα τα οποία για διάφορους λόγους δεν μπορούν να επιτύχουν έγκριση δανείου από «κανονικές» τράπεζες. Οι επιχειρήσεις αυτές αγοράζουν και δάνεια από τράπεζες, στα οποία οι δόσεις αποπληρώνονται με δυσκολία, με σκοπό να βοηθήσουν τους δανειολήπτες π.χ. επιμηκύνοντας το χρόνο αποπληρωμής, αλλά αυξάνοντας, βέβαια, το επιτόκιο.

Σε πολλές χώρες της Ευρώπης, αλλά και στην Αμερική φυσικά, υπάρχουν επιχειρήσεις οι οποίες ασχολούνται μόνο με το να δίνουν στεγαστικά δάνεια ή και καταναλωτικά σε κάποιες περιπτώσεις. Ουσιαστικά, μπορούν να θεωρηθούν τράπεζες που προσφέρουν περιορισμένη γκάμα προϊόντων.

Επίσης, είναι χαρακτηριστικό ότι σε πολλές χώρες η χρήση της πιστωτικής κάρτας είναι τόσο έντονη, που δεν χρειάζεται σχεδόν πουθενά η χρήση μετρητών. Ακόμα και σε δημόσια τηλέφωνα μπορεί κάποιος αντί για κέρματα να χρησιμοποιήσει την κάρτα, ακόμα και εισιτήρια αστικών συγκοινωνιών μπορεί να αγοράσει με τη χρήση της κάρτας.

Καθώς, κατά το 2003 θεωρούνταν ότι στην Ελλάδα υπήρχε ακόμα πολύ πρόσφορο έδαφος για περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς, λόγω του χαμηλού επιπέδου δανεισμού των Ελλήνων, παρά τα αντιθέτως θρυλούμενα, για αυτό το λόγο, άλλωστε, διάφοροι κορυφαίοι τραπεζίτες ανέφεραν, τότε, ότι υπάρχουν πολλές προοπτικές για την Ελληνική τραπεζική αγορά για περαιτέρω ανάπτυξη και υπήρχε παράλληλα η ανάγκη για λανσάρισμα νέων προϊόντων (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004, Σπάθης- Πετρίδου- Γκαβέλη 2003, Σταμούλης 2002).

Ας μην λησμονηθεί ότι, γενικά, η απελευθέρωση μιας αγοράς πάντοτε σημαίνει ευκαιρίες για καλύτερους ελιγμούς από πλευράς των επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε αυτήν την αγορά, άρα και κατακόρυφη αύξηση του ανταγωνισμού. Έτσι, και η απελευθέρωση της αγοράς στην καταναλωτική πίστη, ένα σημαντικό κομμάτι των παραδοσιακών τραπεζικών λειτουργιών, έδωσε την ευκαιρία -και την απαίτηση ταυτόχρονα- στις τράπεζες να λανσάρουν νέα τραπεζικά προϊόντα και μάλιστα όχι μόνο στο πλαίσιο της καταναλωτικής πίστης, αλλά γενικότερα στο πλαίσιο των δανειακών προϊόντων λιανικής τραπεζικής – πιστωτικές κάρτες, στεγαστικά δάνεια, δάνεια σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις κτλ – αλλά ακόμα και στο πλαίσιο των καταθετικών προϊόντων (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004, Σπάθης – Πετρίδου - Γκαβέλη 2003, Σταμούλης 2002).

Πριν από το 2003, οι τράπεζες προσέφεραν μια αρκετά περιορισμένη γκάμα τραπεζικών προϊόντων στα οποία πρόκειται να γίνει αμέσως παρακάτω μια μικρή αναφορά. Ουσιαστικά, τα τραπεζικά προϊόντα χωρίζονταν βασικά στις κατηγορίες «δανειακά» και «καταθετικά». Όσο αφορά τα δανειακά προϊόντα, αυτά διακρίνονταν σε κατηγορίες ανάλογα με τη χρήση των χρημάτων που προορίζονταν από το δάνειο που θα συναπτόταν. Στον παρακάτω σχετικό πίνακα παρουσιάζονται τα τραπεζικά προϊόντα της λιανικής τραπεζικής πριν την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης κατά το 2003.

Πίνακας 1.1, Τραπεζικά Προϊόντα στην Ελληνική Αγορά πριν την Απελευθέρωση της Καταναλωτικής Πίστης το 2003

Δανειακά Προϊόντα	Καταθετικά Προϊόντα
<p><b><u>Δάνεια Καταναλωτικής Πίστης</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Πιστωτικές κάρτες:</u></b> Με περιορισμένα σχετικά όρια, με έξοδα συνδρομής, κυμαινόμενο επιτόκιο που άλλαζε σύμφωνα με το επιτόκιο βάσης του €</li> <li>• <b><u>Καταναλωτικά Δάνεια:</u></b> Αυστηρά με πιστωτικό όριο το πολύ τα 8.000€ και με επιπλέον απόδειξη αγοράς των καταναλωτικών ειδών για τα οποία προορίζονταν τα χρήματα της σύναψης του δανείου</li> <li>• <b><u>Προσωπικά Δάνεια:</u></b> Αυστηρά με πιστωτικό όριο το πολύ τα 3.000€ χωρίς προσκόμιση αποδείξεων αγοράς</li> </ul>	<p><b><u>Καταθέσεις Ιδιωτών</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Λογαριασμοί Ταμιευτηρίου</u></b> Επιτόκιο κυμαινόμενο που άλλαζε σύμφωνα με το επιτόκιο βάσης του €, απεριόριστες καταθέσεις και αναλήψεις, αλλά μέχρι ένα χρηματικό όριο ημερησίως</li> <li>• <b><u>Προθεσμιακοί Λογαριασμοί</u></b> Προσέφεραν υψηλότερο επιτόκιο, αλλά και δέσμευση των χρημάτων για κάποιο διάστημα, π.χ. τρίμηνο με ποινή-πρόστιμο για πρόωρη ανάληψη</li> </ul>
<p><b><u>Δάνεια Στεγαστικής Πίστης</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Δάνεια για Αγορά Κατοικίας</u></b> Χρηματοδότηση ενός μέρους μόνο της αξίας του ακινήτου –με προσημείωση του ακινήτου- με σταθερό επιτόκιο στην αρχή και κυμαινόμενο μετά από κάποιες περιόδους. Συνήθως μαζί με το στεγαστικό παρέχονταν και καταναλωτικό δάνειο με προνομιακούς όρους.</li> <li>• <b><u>Δάνεια για Επισκευή Κατοικίας</u></b> Χρηματοδότηση ενός μέρους των δαπανών για επισκευή κατοικίας με προσκόμιση των σχετικών αποδείξεων για τις δαπάνες επισκευής και με προσημείωση του ακινήτου ανάλογα και με το ύψος του δανειζόμενου</li> </ul>	<p><b><u>Καταθέσεις Επιχειρήσεων</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Καταθέσεις Όψεως</u></b> Άτοκος λογαριασμός μετρητών για αναλήψεις μέσω χρήσης επιταγών για πληρωμή προμηθευτών κτλ</li> <li>• <b><u>Λογαριασμός Μισθοδοσίας</u></b> Έντοκος λογαριασμός καταθέσεων των μετρητών που ανήκουν στην επιχείρηση με σκοπό τη μεταφορά τους στους ιδιωτικούς λογαριασμούς καταθέσεων του προσωπικού μιας επιχείρησης για λήψη του μηνιαίου μισθού τους</li> </ul>
<p><b><u>Επιχειρηματικά Δάνεια</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Δάνεια για Αγορά Εξοπλισμού</u></b> Εξόφληση σε ορίζοντα κάποιων ετών με δόσεις και επιτόκιο σταθερό ή κυμαινόμενο. Πιθανή και υποθήκευση περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης ή των ιδιοκτητών ανάλογα με τη νομική μορφή της επιχείρησης και το ύψος του δανείου</li> <li>• <b><u>Δάνεια για Κεφάλαιο Κίνησης</u></b> Αλληλόχρεος λογαριασμός με κάποιο πιστωτικό όριο όπου ο δανειολήπτης, μέσω ανάληψης μετρητών, δανείζεται όσα επιθυμεί, μέχρι το πιστωτικό όριο, και κατόπιν πληρώνει τους τόκους και συνήθως ένα ελάχιστο μέρος κεφαλαίου.</li> </ul>	

Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr) [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)

Από τα στοιχεία του πίνακα (1.1) είναι φανερό ότι η γκάμα των τραπεζικών προϊόντων ήταν σχετικά μικρή, αλλά και με πολλούς περιορισμούς και αγκυλώσεις. Επίσης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι για όλα τα δάνεια υπήρχαν και διάφορα «κρυφά» έξοδα τα οποία επιβάρυναν τους δανειολήπτες, αλλά έπλητταν και την εικόνα του τραπεζικού συστήματος σε κάποιο βαθμό.

Πιο συγκεκριμένα, στα στεγαστικά δάνεια τις αμοιβές δικηγόρου, συμβολαιογράφου και μηχανικού για αποτίμηση της αξίας του σπιτιού της επιβαρύνονταν ο δανειολήπτης. Επίσης, όλα τα δάνεια είχαν «έξοδα φακέλου» όπου ο δανειολήπτης πλήρωνε -με έμμεσο τρόπο λαμβάνοντας στο χέρι ένα λιγότερα χρήματα από αυτά που αναφέρει η δανειακή σύμβαση- ένα ποσό για να καλυφθούν κάποια πάγια έξοδα της τράπεζας. Επιπλέον, δε, υπήρχε και ποινή για τυχόν πρόωρη εξόφληση του δανείου, όπου ο δανειολήπτης δεν πλήρωνε μόνο το ποσό που όφειλε εκείνη τη στιγμή στην τράπεζα, αλλά το ποσό προσαυξημένο με κάποιο πρόστιμο – ποινή (penalty).

Επίσης, δεν υπήρχε καθόλου διαφοροποίηση προϊόντων ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη. Τα πιστωτικά όρια ήταν ίδια για όλους, τα επιτόκια ήταν ίδια για όλους και επίσης δεν προσφερόταν και πολλές ευελιξίες όσο αφορά τον τρόπο αποπληρωμής. Συνήθως η αποπληρωμή γινόταν με σταθερές τοκοχρεολυτικές δόσεις, που μεταβάλλονταν μόνο εάν άλλαζε το επιτόκιο, και με προκαθορισμένο χρονικό ορίζοντα μην λαμβάνοντας υπόψη τις διάφορες δυνατότητες και ανάγκες αποπληρωμής των διαφόρων νοικοκυριών και επιχειρήσεων.

Επιπλέον, δε, η έγκριση των δανείων απαιτούσε αρκετή γραφειοκρατία και προσκόμιση διάφορων εγγράφων ακόμα και για ένα απλό καταναλωτικό ή προσωπικό δάνειο. Αυτό δεν αποτελούσε ένα ελκυστικό παράγοντα για την τραπεζική αγορά τότε.

## **1.1.2 Σύγχρονα Τραπεζικά Προϊόντα στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα**

Αξίζει να σημειωθεί στο σημείο αυτό ότι πριν την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης τα τραπεζικά προϊόντα ήταν ιδιαίτερα τυποποιημένα και δεν άφηναν και πολλά περιθώρια και ελιγμούς στις τράπεζες για να διαμορφώσουν στρατηγικές μάρκετινγκ έτσι ώστε να διαφοροποιηθούν από τον ανταγωνισμό. Εντούτοις, όλα αυτά άλλαξαν τελείως μετά το καλοκαίρι του 2003, όπου η απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης έλαβε χώρα στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, επιδρώντας και στις άλλες κατηγορίες τραπεζικών προϊόντων (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004).

Τα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα είτε παύτηκαν, είτε αντικαταστάθηκαν είτε εξελίχθηκαν με νέα σύγχρονα προϊόντα όπου κύριο χαρακτηριστικό τους είναι ότι φτιάχνονται για καλύψουν ατομικές ανάγκες του σύγχρονου τραπεζικού πελάτη – δανειολήπτη – καταθέτη – επενδυτή (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004, Σπάθης, Πετρίδου - Γκαβέλη 2003, Σταμούλης 2002). Ουσιαστικά, η τότε απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης έδωσε την ώθηση, το κίνητρο αλλά και την απαίτηση στις τράπεζες να σχηματίσουν και να προσφέρουν τέτοια προϊόντα έτσι ώστε να μπορούν να αντεπεξέλθουν στον αυξημένο ανταγωνισμό που φαίνονταν τότε στον ορίζοντα και λόγω της απελευθέρωσης, αλλά και λόγω της δυναμικής της αγοράς γενικότερα μιας και υπήρχε περιθώριο –και πολύ μάλιστα– για τους Έλληνες να δανειστούν σύμφωνα με τα τότε στοιχεία ([www.bankgreece.gr](http://www.bankgreece.gr)).

### ***1.1.2.1 Δανειακά Προϊόντα***

Σε γενικές γραμμές τα χαρακτηριστικά των νέων δανειακών τραπεζικών προϊόντων που προσφέρονται στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα μετά την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης που έλαβε χώρα το καλοκαίρι του 2003 είναι τα παρακάτω:

- Θέσπιση πιστωτικών ορίων ανάλογα με τη δυνατότητα του πελάτη να αποπληρώσει ανάλογα με το εισόδημα και πιθανά περιουσιακά στοιχεία
- Θέσπιση επιπέδου επιτοκίου ανάλογα με τον πιστωτικό κίνδυνο του πελάτη όπως αυτός εκτιμάται με βάση κάποια δημογραφικά και οικονομικά στοιχεία αλλά και μια πιθανή πρόσφατη παρελθούσα ιστορία πληρωμών αναλόγων δανείων
- Επιλογή σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου για κάποιο χρονικό ορίζοντα (εκτός από κάποια ειδικά προϊόντα όπως οι πιστωτικές κάρτες όπου το επιτόκιο εξορισμού είναι κυμαινόμενο)
- Διαπραγματεύση στον τρόπο αποπληρωμής του δανείου όσο αφορά και στο ύψος των δόσεων και στο ύψος του χρονικού ορίζοντα αποπληρωμής.

- Ευελιξία στον τρόπο αποπληρωμής κατά της διάρκεια του δανείου με αύξηση ή μείωση δόσεων, επιμήκυνση του χρονικού ορίζοντα, ακόμα και πρόωρη εξόφληση χωρίς ποινή - πρόστιμο
- Εύκολες και γρηγορότερες διαδικασίες έγκρισης
- Δυνατότητα ενημέρωσης (πληρωμής, παρακολούθησης, κτλ) λογαριασμών μέσω των αυτόματων μηχανών (ATM) και το διαδουκτίου
- Προσφορά άλλων τραπεζικών προϊόντων με προνομιακούς όρους (cross selling)

Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr) [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)

Είναι φανερό από όλα τα παραπάνω ότι τα νέα τραπεζικά προϊόντα έχουν ατομικό –ή πιο σωστά εξατομικευμένο- χαρακτήρα με την έννοια ότι φτιάχνονται σύμφωνα με τις ατομικές ανάγκες και τις απαιτήσεις του κάθε πελάτη.

Ουσιαστικά, οι τράπεζες στην Ελλάδα εφαρμόσαν την λεγόμενη «προϊοντική» στρατηγική της μαζικής προτυποποίησης (mass customization) όπου «μαζικά» παράγονται πολλά διαφορετικά προϊόντα για να ικανοποιήσουν πολλές διαφορετικές ανάγκες. Εντούτοις, οι εξελίξεις στο παγκόσμιο και το εγχώριο τραπεζικό σύστημα υπαγόρευαν μια τέτοια στρατηγική.

Θα πρέπει να σημειωθεί στο σημείο αυτό ότι εκτός από λόγους μάρκετινγκ και αυξανόμενου ανταγωνισμού που επέφερε η απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης στην Ελληνική τραπεζική αγορά, υπάρχει και η συνθήκη της επιτροπής της Βασιλείας (Basel II), η οποία στο πλαίσιο της Τράπεζας των Διεθνών Διακανονισμών (Bank of International Settlements) έχει τεθεί σε ισχύ από το 2006 και πρέπει να τηρείται από όλες τις τράπεζες παγκοσμίως, που οδηγεί τις τράπεζες στο να αξιολογούν τους πελάτες τους μεμονωμένα και να προσφέρουν εξατομικευμένα προϊόντα (Ζέρβας 2002, Χαραλαμπίδης 2001).

Όπως προείπαμε, η συνθήκη αυτή αναφέρεται στους όρους περί κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών και αποτελεί μια προστασία για τους καταναλωτές και το τραπεζικό σύστημα γενικότερα. Πριν την Basel II η κεφαλαιακή επάρκεια μετρούνταν σε επίπεδο προϊόντων. Δηλαδή, όλα τα στεγαστικά είχαν τον ίδιο κίνδυνο και απαιτούσαν τον ίδιο συντελεστή στάθμισης για τον υπολογισμό των απαιτούμενων ιδίων κεφαλαίων (Bessis 2003, Saunders 2000). Με την εφαρμογή, όμως, της Basel II, η κεφαλαιακή επάρκεια μετράται σε επίπεδο πελάτη (Χαραλαμπίδης 2001). Με άλλα λόγια γίνεται αξιολόγηση πιστωτικού κινδύνου για κάθε πελάτη ξεχωριστά για να υπολογιστούν τα απαιτούμενα ίδια κεφάλαια. Για αυτό το σκοπό υπάρχει η αναγκαιότητα -και η υποχρέωση- από τη μεριά των τραπεζών να αξιολογούν ατομικά τους πελάτες τους. Έτσι, αυτό αποτελεί ένα ακόμα λόγο που και οι τράπεζες στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα αξιολογούν και προσφέρουν εξατομικευμένα προϊόντα στους πελάτες τους.

### **1.1.2.2 Καταθετικά - Επενδυτικά Προϊόντα**

Όσο αφορά και τα προϊόντα καταθέσεων και σε αυτή την περίπτωση τα πράγματα έχουν αλλάξει μετά την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης. Εντούτοις, στην περίπτωση αυτή η απελευθέρωση μάλλον αφορμή υπήρξε, παρά η αιτία για τις εξελίξεις στο πλαίσιο των καταθετικών προϊόντων.

Η κύρια αιτία είναι η έλευση του Ευρώ και η συμμετοχή της Ελλάδας σε μια ζώνη χωρών με χαμηλό πληθωρισμό και χαμηλά επίπεδα επιτοκίων. Πραγματικά, τα επίπεδα των επιτοκίων καταθέσεων από την αρχή του 21<sup>ου</sup> αιώνα έχουν μειωθεί δραματικά και από τα επίπεδα του 8% που ήταν στην δεκαετία του 90, έχουν πέσει κάτω και από τη 1 ποσοστιαία μονάδα ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)). Η μείωση αυτή αποθαρρύνει, όμως, τις καταθέσεις με συνέπεια να κάνει λιγότερο ελκυστικά τα καταθετικά προϊόντα.

Εντούτοις, οι καταθέσεις για τις τράπεζες θεωρούνται «φτηνό» χρήμα από την μια πλευρά, και από την άλλη πλευρά οι καταθέτες τους θεωρούνται ως οι πλέον «ευάλωτοι» στόχοι για διενέργεια διασταυρωμένων πωλήσεων (cross selling) των άλλων τραπεζικών προϊόντων μιας και υπάρχει τάση έτσι ώστε ο κάθε ένας να έχει σε μια τράπεζα τις καταθέσεις, τα δάνειά του, τις κάρτες του κτλ (Reidenbach 1994, Παυλάκης 2001). Επομένως, οι τράπεζες έπρεπε να διαμορφώσουν μια νέα στρατηγική όσο αφορά τα προϊόντα καταθέσεων τα οποία ήταν αρκετά υποβαθμισμένα λόγω των πολύ χαμηλών αποδόσεων που προσέφεραν.

Σε γενικές γραμμές τα χαρακτηριστικά των νέων καταθετικών τραπεζικών προϊόντων που προσφέρονται στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα μετά την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης που έλαβε χώρα το καλοκαίρι του 2003 είναι τα παρακάτω:

- Καταθετικοί λογαριασμοί με υψηλότερα επιτόκια που δεν είναι τόσο δεσμευτικοί όσο οι παραδοσιακοί λογαριασμοί προθεσμίας, αλλά έχουν είτε ένα ελάχιστο ποσό κατάθεσης, είτε ένα περιορισμένο αριθμό αναλήψεων το μήνα
- Ανατοκισμός περισσότερες φορές από δύο μέσα σε ένα χρόνο όπως ήταν παλαιά οι παραδοσιακές καταθέσεις
- Δέσμευση μέρους των χρημάτων σε προθεσμιακό λογαριασμό ή επένδυσή τους σε αμοιβαίο κεφάλαιο και τα υπόλοιπα χρήματα ελεύθερα για αναλήψεις.
- Εύκολη παρακολούθηση λογαριασμού μέσω των αυτόματων μηχανών και διαδικτύου και πληρωμή μέσω αυτού δανείων, λογαριασμών κτλ ακόμα και σε άλλες τράπεζες

- Έκδοση κάρτας ανάληψης μετρητών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως πιστωτική κάρτα για μέσο πληρωμής χωρίς χρήση μετρητών
- Δυνατότητα υπερανάληψης (overdraft) συνδυάζοντας έτσι καταθετικά και δανειακά προϊόντα.

Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr) [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)

Η αλήθεια είναι ότι η φύση των καταθετικών προϊόντων είναι τέτοια που δεν ήταν αναγκαία η κατασκευή εξατομικευμένων προϊόντων, όπως στα δανειακά προϊόντα. Πάντως, σε γενικές γραμμές, τα καταθετικά προϊόντα που προσφέρονται είναι πολύ πιο ευέλικτα όσο αφορά το χειρισμό τους και με τη χρήση της τεχνολογίας (ATM, κάρτες, διαδύκτιο), αλλά και μερικά από αυτά προσφέρουν ενδιαφέρουσες αποδόσεις χωρίς τόσο έντονη δέσμευση χρημάτων όσο υπήρχε στο παρελθόν με τους παραδοσιακούς λογαριασμούς προθεσμίας.

Όσο αφορά τα επενδυτικά προϊόντα, παρατηρείται το φαινόμενο πολλές τράπεζες, που έχουν θυγατρικές ασφαλιστικές εταιρίες ή που συνεργάζονται στενά με τέτοιες, να προσφέρουν και μέσα στα καταστήματά τους παραδοσιακά ασφαλιστικά προϊόντα όπως είναι αποταμιευτικά προγράμματα, συνταξιοδοτικά προγράμματα κτλ.

Θα μπορούσε κάποιος να θεωρήσει ότι τέτοια προγράμματα αποτελούν δέσμευση χρημάτων και μοιάζουν με τους παραδοσιακούς προθεσμιακούς λογαριασμούς. Εντούτοις, υπάρχουν σημαντικές διαφορές. Καταρχήν, ο χρονικός ορίζοντας των προγραμμάτων αυτών είναι ιδιαίτερα μακροχρόνιος και αναφέρεται από μερικά χρόνια έως και μερικές δεκαετίες ανάλογα με το πρόγραμμα και την ηλικία του καταθέτη – επενδυτή. Επιπλέον, δε, μερικά τέτοια πρόγραμμα επιτρέπουν και την ανάληψη μετρητών από την περιουσία που σχηματίζεται. Πάντως, σε κάθε περίπτωση τα προγράμματα αυτά προσφέρονται μέσα από τα τραπεζικά καταστήματα και τοποθετούνται ως «επενδυτικά προγράμματα» και όχι ως κλασικά «ασφαλιστικά προϊόντα» που μόνο «αν πάθεις το κακό» θα υπάρχει αποζημίωση. Με αυτήν την τοποθέτηση και με την διανομή τους μέσω των τραπεζικών καταστημάτων έχουν γίνει πολύ πιο ελκυστικά αυτά τα προγράμματα.

Τέλος υπάρχει στις περισσότερες τράπεζες και η μεγάλη ανάπτυξη του λεγόμενου “Private Banking” όπου η τράπεζα αναλαμβάνει να παίξει το ρόλο του επενδυτικού συμβούλου και να αναλάβει να διαχειριστεί την περιουσία πελατών της με σκοπό αποδοτικές και κερδοφόρες επενδύσεις. Ουσιαστικά, οι τράπεζες, εκτός από τις ασφαλιστικές εταιρίες, αποτελούν πια και κανάλι διανομής των εταιριών επενδύσεων και των χρηματιστηριακών εταιριών. Στο πλαίσιο αυτό υπάρχει συμφωνία ανάμεσα στην τράπεζα και στον πελάτη είτε να διαχειριστεί την περιουσία του εν λευκώ, είτε σε



συνεργασία, είτε απλώς να ακολουθεί τις οδηγίες του πελάτη του. Ανάλογα φυσικά με το διαθέσιμο χρόνο και τις γνώσεις του κάθε πελάτη υπάρχει μια από τις τρεις συμφωνίες.

Θα πρέπει να σημειωθεί στο σημείο αυτό ότι η προσφορά ασφαλιστικών – επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών Private Banking γίνεται κυρίως από τις μεγάλες τράπεζες που έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν τέτοια προϊόντα κυρίως λόγω του μεγάλου προσωπικού αλλά και του μεγάλου πελατολογίου που διαθέτουν για τα άλλα περισσότερο «τραπεζικά» προϊόντα.

### **1.1.3 Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα: Στροφή στην Παροχή Υπηρεσιών**

Κλείνοντας την αναφορά στα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα γενικότερα, αξίζει να αναφερθεί ότι μια γενικότερη εξέλιξη στο τραπεζικό σύστημα είναι η στροφή των τραπεζών σε αυτό που πραγματικά πρέπει να είναι: δηλαδή κέντρα – επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004, Σπάθης – Πετρίδου - Γκαβέλη 2003, Σταμούλης 2002).

Πραγματικά, παλαιότερα, απλά οι τράπεζες προσέφεραν τα προϊόντα τους με το να ενημερώνουν απλώς τους υποψήφιους πελάτες για αυτά. Εντούτοις, στις μέρες μας οι διάφορε εξελίξεις που έχουν λάβει χώρα έχουν διαμορφώσει τις τράπεζες σε κέντρα παροχής χρηματοοικονομικών συμβουλών. Περισσότερα για αυτό θα αναφερθούν, όμως, στο τελευταίο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας.

## **Κεφάλαιο 1.2: Τραπεζικά Προϊόντα από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος**

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, ως η μεγαλύτερη τράπεζα στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα, είναι πολύ λογικό να διαθέτει μια πολύ μεγάλη γκάμα σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων που έχουν διάφορες καινοτομίες ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)). Τα προϊόντα που προσφέρει η τράπεζα, όπως και κάθε άλλη τράπεζα άλλωστε, μπορούν να διακριθούν σε τρεις κατηγορίες: τα δανειακά προϊόντα, τα καταθετικά προϊόντα και τα επενδυτικά προϊόντα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα χαρακτηριστικά του κάθε τραπεζικού προϊόντος, όπως θα παρουσιαστούν παρακάτω, είναι βασικά η τιμή του, που εκφράζεται από το επιτόκιο, αλλά και τις διάφορες πάγιες χρεώσεις και προμήθειες, αλλά και ο τρόπος και ο χρονικός ορίζοντας αποπληρωμής. Ουσιαστικά, οι καινοτομίες των τραπεζικών προϊόντων αναφέρονται στην τιμή και τον τρόπο αποπληρωμής.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί, στο τέλος του τρέχοντος κεφαλαίου, και το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Οι υπηρεσίες, και γενικά η εξυπηρέτηση του πελάτη, θεωρούνται στις μέρες μας ότι είναι ικανές να προσφέρουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (Γούναρης 2003, Παυλάκης 2001, Johnson & Scholes 1999), πόσο μάλλον όταν πρόκειται για επιχειρήσεις, όπως οι τράπεζες, που λειτουργούν στη βιομηχανία των υπηρεσιών.

### **1.2.1 Χονδρική Τραπεζική**

Τα δανειακά προϊόντα χωρίζονται σε κατηγορίες ανάλογα με το είδος των πελατών που απευθύνονται. Ένας μεγάλος διαχωρισμός των δανειακών προϊόντων γίνεται ανάμεσα στην χονδρική και τη λιανική τραπεζική.

Πιο συγκεκριμένα, η χονδρική τραπεζική αναφέρεται σε πολύ μεγάλους πελάτες (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000), κυρίως σε μεγάλες επιχειρήσεις όπου τα δάνεια που γίνονται έχουν μεγάλο χρηματικό όγκο και διάφορες πολύπλοκες διαδικασίες αποπληρωμής. Πολλές φορές, στο πλαίσιο της χονδρικής τραπεζικής τα δάνεια συνάπτονται και κοινοπρακτικά, με την έννοια ότι περισσότερες από μια τράπεζες συνάπτουν συμφωνία με μια επιχείρηση να την χρηματοδοτήσουν από κοινού. Η κάθε τράπεζα δηλαδή, δανείζει ένα μέρος του συνολικού ποσού που εκταμιεύεται. Επίσης, πολλές φορές οι τράπεζες από δανειστές γίνονται σε μερικές περιπτώσεις, κατά ένα μέρος και μέτοχοι, όταν το δάνειο που χορηγήθηκε μετατρέπεται σε μετοχικό κεφάλαιο. Υπάρχουν και περισσότερο περίπλοκοι τρόποι αποπληρωμής, αλλά είναι εκτός της θεματολογίας της παρούσας εργασίας.

Αυτό που πρέπει να σημειωθεί είναι ότι η χονδρική τραπεζική είναι το ανάλογο του βιομηχανικού μάρκετινγκ και επομένως με αυτά τα δεδομένα διεξάγονται οι όποιες λειτουργίες της (Kotler 2000, Reidenbach 1994). Δηλαδή, αυτό που έχει σημασία είναι ότι στο πλαίσιο της χονδρικής τραπεζικής όλες οι τράπεζες, ακόμα και η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, δεν μπορούν να εφαρμόζουν τις ίδιες πρακτικές μάρκετινγκ της λιανικής τραπεζικής. Περισσότερο οι τράπεζες εγγυώνται προσφορά χρηματοδότησης και γενικά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μεγάλες επιχειρήσεις μέσω γνωριμιών και επαφών που έχουν τα στελέχη τους με μεγάλους επιχειρηματίες, παρά χρειάζεται να προβαίνουν σε σχεδιασμό νέων προϊόντων και καινοτομιών για να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό. Επομένως, δεν έχει τόσο νόημα για περαιτέρω αναφορά στη χονδρική τραπεζική, καθώς δεν έχει κάποιο ενδιαφέρον σε πλαίσιο σχεδιασμό προϊόντων, καινοτομιών και διαφόρων στρατηγικών μάρκετινγκ. Παρακάτω παρουσιάζονται τα διάφορα προϊόντα στο πλαίσιο της λιανικής τραπεζικής που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

### **1.2.2 Λιανική Τραπεζική: Δανειακά Προϊόντα**

Η λιανική τραπεζική αναφέρεται σε προϊόντα τα οποία αναφέρονται σε «μικρούς» πελάτες (Beck & Siegel 2005, Gross & Smith 1995, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Πιο συγκεκριμένα, κάνει λόγο για προϊόντα που αναλογούν σε ιδιώτες και νοικοκυριά, σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, αλλά και σε μεγαλύτερες επιχειρήσεις όταν πρόκειται για δάνεια ή καταθέσεις με μικρό όγκο και, συνήθως, με μικρό χρονικό ορίζοντα αποπληρωμής και χωρίς περίπλοκες διαδικασίες αποπληρωμής.

Γενικά, τα δανειακά προϊόντα λιανικής τραπεζικής μπορούν να διαχωριστούν, χονδρικά, στις παρακάτω κατηγορίες (Beck & Siegel 2005, Gross & Smith 1995):

- Πιστωτικές κάρτες
- Καταναλωτικά και προσωπικά δάνεια
- Στεγαστικά δάνεια
- Δάνεια σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος προσφέρει προϊόντα που ανήκουν σε όλες τις παραπάνω κατηγορίες ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι σε κάθε κατηγορία προϊόντος υπάρχουν διάφορα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται με διαφορετικά στοιχεία όσο αφορά την τιμολόγηση, τα πιστωτικά όρια, την αποπληρωμή κτλ. Παρακάτω παρουσιάζεται αναλυτικά το κάθε προϊόν που προσφέρει συγκεκριμένα η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

## Πίνακας 1.2, Πιστωτικές Κάρτες

### **Go Mastercard & Visa**

Η Εθνική Τράπεζα είναι η πρώτη τράπεζα που χρησιμοποίησε την τεχνολογία chip σε μία πιστωτική της κάρτα.

Η νέα γενιά πιστωτικών καρτών go Mastercard και Visa με τεχνολογία chip εγγυάται πρόσθετη ασφάλεια σε όλες τις συναλλαγές των κατόχων της. Το μεγάλο της, όμως, πλεονέκτημα είναι τα επιπλέον προνόμια που επιφυλάσσει στους καταναλωτές που την επιλέγουν για τις συναλλαγές τους.

Οι πιστωτικές κάρτες νέας γενιάς go Mastercard και Visa της Εθνικής Τράπεζας χρησιμοποιούνται όπως όλες οι διεθνείς πιστωτικές κάρτες. Παράλληλα, όμως, εγκαινιάζουν το go National, ένα ξεχωριστό πρόγραμμα επιβράβευσης και ανταμοιβής των κατόχων τους σε ένα σύνολο επιλεγμένων επιχειρήσεων.

Ένα πρόγραμμα που σας εξασφαλίζει κέρδος με κάθε αγορά.

### **Gold MasterCard**

Είναι ευπρόσδεκτη, για αγορές αγαθών και υπηρεσιών, σε 16εκ. επιχειρήσεις και σε 120.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Προσφέρει άνεση και ευκολία με την δυνατότητα ανάληψης μετρητών το 100% του πιστωτικού ορίου με ανώτατο όριο τα 3000 €, 24 ώρες το 24ωρο, από όλα τα ATM που φέρουν το σήμα MasterCard, σε όλο τον κόσμο.

Προσφέρει υψηλό πιστωτικό όριο της κάρτας σας και το ειδικά προνομιακό επιτόκιο των χρυσών καρτών της Εθνικής Τράπεζας.

### **Platinum MasterCard**

Πρόκειται για μια πιστωτική κάρτα «πολυτελείας» η οποία προσφέρει τα παρακάτω ειδικά προνόμια:

- Πολύ υψηλό πιστωτικό όριο για αγορές στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- Προνομιακό επιτόκιο για όλες τις συναλλαγές
- Μεταφορά υπολοίπου από άλλες κάρτες με 6 μήνες άτοκη περίοδο
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών 5000€ το μήνα από οποιοδήποτε ATM ανά τον κόσμο
- Ξεχωριστές προσφορές και άτοκες δόσεις με ενημέρωση από τον ειδικό οδηγό Ethnoshopping
- Ειδική γραμμή εξυπηρέτησης μόνο για τους κατόχους της κάρτας
- Άμεση αντικατάσταση σε 48 ώρες
- Πλήρη ασφαλιστική κάλυψη σε ταξίδια με το ποσό των 120.000€
- Ειδική εξυπηρέτηση για οργάνωση εκδρομών σε διάφορους ταξιδιωτικούς προορισμούς
- Ειδική μεταχείριση σε χρήση χώρων αναζωογόνησης (SPA)

Πηγή: Διεύθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

*Πίνακας 1.2, Πιστωτικές Κάρτες Συνέχεια ...*

**Αγαπώ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ MasterCard**

Η Αγαπώ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ MasterCard είναι μια κάρτα που δημιουργήθηκε σε συνεργασία με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Welfare Action Hellas για να στηρίξει το 'αγαπώ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ', ένα πρόγραμμα που στόχο έχει την άμεση συμπαράσταση και την αγάπη στο παιδί που βρίσκεται σε ανάγκη, στους γονείς, καθώς και στην ενίσχυση της οικογένειας.

Όποιος χρησιμοποιεί την αγαπώ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ MasterCard συνεισφέρει το 50% της ετήσιας συνδρομής της κάρτας σας και το 1% κάθε αγοράς που πραγματοποιείτε με αυτήν, αποδίδονται στο πρόγραμμα "αγαπώ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ". Η 'αγαπώ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ MasterCard' χρησιμοποιείται

- Για αγορές αγαθών και υπηρεσιών σε 120. 000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και 16 εκ. επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο
- Για αναλήψεις μετρητών 24 ώρες το 24ωρο από όλα τα ATM που φέρουν το σήμα MasterCard, σε όλο τον κόσμο (δυνατότητα ανάληψης μετρητών το 100% του πιστωτικού ορίου με ανώτατο όριο τα 3000 €)

Η κάρτα προσφέρει ένα πιστωτικό όριο που επιτρέπει άνεση στον κάτοχό της και ένα προνομιακό επιτόκιο των καρτών της Εθνικής Τράπεζας

**VISA Electron:**

Η κάρτα αυτή προσφέρει μια μοναδική ελευθερία κίνησης. Πιο συγκεκριμένα, η VISA Electron προσφέρει ένα μοναδικό προνόμιο και μάλιστα με τις πιο απλές και γρήγορες διαδικασίες. Για την ακρίβεια, ο κάτοχος μιας κάρτας VISA Electron απολαμβάνει:

- Αγορές αγαθών και υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις με το σήμα VISA Electron σε όλο τον κόσμο.
- Αναλήψεις μετρητών 24 ώρες το 24ωρο από όλα τα ATM που φέρουν το σήμα VISA Electron στην Ελλάδα και στο εξωτερικό (δυνατότητα ανάληψης μετρητών το 100% του πιστωτικού ορίου με ανώτατο όριο τα 1000 €)
- Ασφαλείς και πιο οικονομικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου

**SMART CARD VISA ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ**

Πρόκειται για ένα προϊόν καινοτομίας, καθώς η νέα SMART CARD VISA ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ δεν θα γίνει γνωστή για τη μοναδική εμφάνισή της. Μάλλον θα ξεχωρίσει, κυρίως, ως η πρώτη SMART VISA στην Ελλάδα με πρόγραμμα επιβράβευσης αγορών. Άλλωστε, αφού το μεγάλο της ατού δεν είναι άλλο από το έξυπνο chip της, χάρη στο οποίο οι αγορές των κατόχων της αποκτούν πραγματική ευφυΐα, αφού από εδώ και στο εξής θα υπάρχει επιβράβευση γι' αυτές.

Η πρώτη Ελληνική (έξυπνη) κάρτα προσφέρει πιστωτικό όριο που επιτρέπει στον κάτοχό της να κινείται με άνεση και με το προνομιακό επιτόκιο των καρτών της Εθνικής Τράπεζας, μπορεί να απολαμβάνει:

- Αγορές αγαθών και υπηρεσιών από 120.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και 16 εκ. επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο.
- Αναλήψεις μετρητών 24 ώρες το 24ωρο από όλα τα ATM που φέρουν το σήμα Visa στην Ελλάδα και στο εξωτερικό (δυνατότητα ανάληψης μετρητών το 100% του πιστωτικού ορίου με ανώτατο όριο τα 3000 €).

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

**MY CLUB CARD VISA:**

Η Εθνική Τράπεζα και ο Όμιλος Ιασώ, παρουσιάζουν τη MY CLUB CARD VISA.

- Πρόκειται για μια κάρτα VISA που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για συναλλαγές σε εκατομμύρια επιχειρήσεις ανά τον κόσμο.
- Είναι ένα ακόμη προϊόν καινοτομίας, καθώς πρόκειται για μια έξυπνη κάρτα που εμπεριέχει σε ένα chip τις απαραίτητες πληροφορίες των συναλλαγών των κατόχων της.
- Είναι μια κάρτα υγείας που εξασφαλίζει προνόμια για την ευκολότερη πρόσβαση στο πιο πολύτιμο αγαθό, την υγεία σας μέσω προνομιακών τιμολογήσεων και αποπληρωμής στα νοσηλευτικά ιδρύματα του ομίλου Ιασώ.
- Είναι μια κάρτα προνομίων συμβεβλημένη με ένα δίκτυο επιχειρήσεων οι οποίες όχι μόνο σας προσφέρουν μοναδικά οφέλη αλλά και με κάθε αγορά σας σε αυτές σας επιστρέφουν χρήματα.

**AB VISA & AB VISA Electron**

Δύο μεγάλα ονόματα ενώνουν τις δυνάμεις τους και προσφέρουν τον τρόπο για απόκτηση μοναδικών πλεονεκτημάτων στις καθημερινές συναλλαγές όσων έχουν την συγκεκριμένη κάρτα. Πιο συγκεκριμένα, η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με την ΑΛΦΑ ΒΗΤΑ Βασιλόπουλος δημιούργησε για σας την AB VISA και την AB VISA Electron . Οι πιστωτικές κάρτες αυτές μπορούν να χρησιμοποιούνται κάθε μέρα, σε κάθε κίνηση είτε στην Ελλάδα είτε στο εξωτερικό:

- Αγορές
- Ταξίδια
- Διασκέδασή
- Εξόφληση λογαριασμών
- Ανάλυση μετρητών
- Μεταφορά υπολοίπου

Η καινοτομία της κάρτας είναι ότι σε κάθε συναλλαγή είτε στην Ελλάδα, είτε στο εξωτερικό, επιστρέφεται μέρος της συνολικής αξίας των συναλλαγών, με τη μορφή Επιταγής Αγορών, χαρίζοντάς κέρδος στον κάτοχό της. Πιο συγκεκριμένα, το κέρδος αποκομίζεται ως εξής:

- 1 πόντο για κάθε €3 συναλλαγών (αγορές προϊόντων και υπηρεσιών σε οποιαδήποτε επιχείρηση)
- 1 πόντο για κάθε €3 αναλήψεων μετρητών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό
- 1 πόντο για κάθε €10 Μεταφοράς Υπολοίπου από πιστωτική κάρτα άλλης Τράπεζας στην κάρτα AB VISA ή AB VISA Electron της Εθνικής Τράπεζας.
- Κάθε φορά που συμπληρώνονται 200 πόντοι υπάρχει κέρδος μιας Επιταγής Αγορών αξίας €6, την οποία αποστέλλει η Εθνική Τράπεζα μαζί με το μηνιαίο λογαριασμό. Η Επιταγή Αγορών εξαργυρώνεται μέσα σε διάστημα 4 μηνών από την έκδοσή της, συμψηφιζόμενη πάντα με αγορές, μόνο στα καταστήματα ΑΛΦΑ ΒΗΤΑ Βασιλόπουλος.

*Πίνακας 1.2, Πιστωτικές Κάρτες, Συνέχεια*

**Easy Buy**

Με αυτή την κάρτα δίνεται η δυνατότητα στους κατόχους να κάνουν τις αγορές τους έξυπνα και γρήγορα αποκτώντας μοναδικά προνόμια από την Ηλεκτρονική Αθηνών και την Εθνική Τράπεζα.

Προνόμια

- Δυνατότητα αποπληρωμής των αγορών σας μέχρι και σε 60 άτοκες μηνιαίες δόσεις
- Ενημέρωση για όλες τις νέες προσφορές της Ηλεκτρονικής Αθηνών μέσω του μηνιαίου λογαριασμού
- Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμού στο δίκτυο των 49 καταστημάτων της Ηλεκτρονικής Αθηνών σε όλη την Ελλάδα καθώς και στο δίκτυο ΕΤΕ.
- Αυτόματη Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση όλο το 24ωρο (αστική χρέωση) στο 801 11 99999 από σταθερό (αστική χρέωση) ή στο 210 9503999 από κινητό ή από το εξωτερικό.

**Be Expert**

Η αλυσίδα ηλεκτρικών ειδών EXPERT, εισάγει τους κατόχους της κάρτας αυτής στο κόσμο της τεχνολογίας με την νέα κάρτα Be expert σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα.

Προνόμια

- Ευέλικτα προγράμματα αποπληρωμής των αγορών σας έως και σε 60 άτοκες μηνιαίες δόσεις.
- Ενημέρωση για τις έξυπνες προσφορές της EXPERT μέσω του μηνιαίου λογαριασμού.
- Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμού στο δίκτυο καταστημάτων της Expert και στο δίκτυο της Εθνικής Τράπεζας
- Αποκλειστικές υπηρεσίες ειδικά σχεδιασμένες για τον κάθε πελάτη, όπως προσωπικό ραντεβού επιλογής προϊόντων, αποκλειστικά μοντέλα των μεγαλύτερων κατασκευαστών, μεταφορά, φύλαξη και παράδοση συσκευών όταν ζητηθούν
- Αυτόματη Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση όλο το 24ωρο (αστική χρέωση) στο 801 11 99999 από σταθερό (αστική χρέωση) ή στο 210 9503999 από κινητό ή από το εξωτερικό.

**ΑΚΗΣ Extra**

Με τη νέα κάρτα ΑΚΗΣ extra από την Εθνική Τράπεζα, που προορίζεται αποκλειστικά για αγορές στα καταστήματα ΑΚΗΣ, μπορεί ο κάτοχος να κάνει τις αγορές του έξυπνα, γρήγορα και πάντα με τις χαμηλότερες τιμές,

Προνόμια

- Ευέλικτα προγράμματα αποπληρωμής των αγορών σας έως και σε 60 άτοκες μηνιαίες δόσεις.
- Ενημέρωση για τις μοναδικές προσφορές της ΑΚΗΣ μέσω του μηνιαίου λογαριασμού.
- Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμού στο δίκτυο καταστημάτων της ΑΚΗΣ και στο δίκτυο της Εθνικής Τράπεζας
- Αυτόματη Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση όλο το 24ωρο (αστική χρέωση) στο 801 11 99999 από σταθερό (αστική χρέωση) ή στο 210 9503999 από κινητό ή από το εξωτερικό.

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

**BusinessCard MasterCard:**

Είναι κάρτα που απευθύνεται σε ελεύθερους επαγγελματίες ή έχουν δική τους επιχείρηση. Πιο συγκεκριμένα, η Εθνική Τράπεζα προσφέρει το πιο σύγχρονο και ευέλικτο μέσο συναλλαγών και διαχείρισης των επαγγελματικών δαπανών: την επαγγελματική κάρτα BusinessCard MasterCard. Την κάρτα που σχεδιάστηκε για να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησής, ανεξάρτητα από το μέγεθος, τη μορφή ή το είδος των εργασιών της:

- Πολύ υψηλά όρια συναλλαγών που σας επιτρέπουν να καλύψετε τις αγοραστικές δαπάνες της επιχείρησής σας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Δυνατότητα έκδοσης καρτών σε όσα επιλεγμένα στελέχη της επιχείρησής σας επιθυμούν να είναι μέλη.
- Αυξημένη ταμειακή ρευστότητα, αφού περιορίζεται δραστικά η χρήση μετρητών για την κάλυψη των επαγγελματικών εξόδων.
- Βελτιωμένο διαχειριστικό έλεγχο των επαγγελματικών δαπανών μέσω του μηνιαίου αναλυτικού λογαριασμού και της τριμηνιαίας συγκεντρωτικής κατάστασης δαπανών ανά μέλος ή ανά κατηγορία επιχειρήσεων που πραγματοποιήθηκαν οι δαπάνες.
- Αυτόματη εξόφληση των δαπανών σας με χρέωσή τους στο λογαριασμό όψεως της επιχείρησής στην Εθνική Τράπεζα.
- Ταξιδιωτική Εξυπηρέτηση "Business Class". Με ένα μόνο τηλεφώνημα στο 210-9495230 προσφέρεται όλη η γκάμα των ταξιδιωτικών υπηρεσιών για την κάλυψη των επαγγελματικών ταξιδιών.
- Ταξιδιωτική ασφάλεια για προσωπικά ατυχήματα ή άλλα απρόοπτα που μπορεί να συμβούν κατά τη διάρκεια των ταξιδιών, αξίας έως €59.000.
- Δυνατότητα αγορών σε 120.000 επιλεγμένες επιχειρήσεις στην Ελλάδα και 16.000.000 με το σήμα MasterCard στο εξωτερικό.
- Αγορές με άτοκες δόσεις σε συνεργασία με επιλεγμένες επιχειρήσεις.
- Προστασία αγορών και Διπλασιασμός Εγγύησης για τα αντικείμενα που αγοράζετε με την κάρτα αξίας €150 - 2.000.
- Ανάλυση μετρητών έως 1.000 € το μήνα ανάλογα με το όριο μηνιαίων συναλλαγών, όλο το 24ωρο σε όλο τον κόσμο από όλα τα ATM που φέρουν το σήμα MasterCard.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σας σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής κατά τη διάρκεια παραμονής σας στο εξωτερικό.
- Ταξιδιωτική Εξυπηρέτηση "Business Class" (οργάνωση των επαγγελματικών σας ταξιδιών σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου επιθυμείτε, όπως έκδοση όλων των αναγκαίων ταξιδιωτικών εγγράφων, κρατήσεις αεροπορικών-ακτοπλοϊκών εισιτηρίων, κρατήσεις ξενοδοχείων σε ειδικές τιμές, ενοικιάσεις αυτοκινήτων με τις μεγαλύτερες εταιρίες σε ειδικές τιμές, μεταφορές από αεροδρόμια προς τον προορισμό με ταξί, λμουζίνες ή mini bus).
- Διοργάνωση εταιρικών συναντήσεων, σεμιναρίων, συνεδρίων
- Οργάνωση ταξιδιών κινήτρων για τα στελέχη της εταιρίας σας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό ανεξαρτήτως αριθμού συμμετεχόντων
- Κάλυψη όλων των ταξιδιωτικών αναγκών για τη συμμετοχή σας σε εκθέσεις και συνέδρια στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Οργάνωση ταξιδιών αναψυχής για σας και τα στελέχη της επιχείρησής σας.
- Ταξιδιωτική ασφάλεια: ο κάτοχος της BusinessCard MasterCard της Εθνικής Τράπεζας ασφαλίζεται αυτόματα στα ταξίδια στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό με την προϋπόθεση αγοράς των εισιτηρίων και/ή των εξόδων διαμονής τουλάχιστον κατά 75% με τη χρήση της κάρτας. Επομένως, χρησιμοποιώντας την κάρτα και στα ταξίδια έχετε ασφάλιση:
  - προσωπικών ατυχημάτων



- προσωπικής και οικογενειακής αστικής ευθύνης
  - καθυστέρησης πτήσης
  - καθυστέρησης άφιξης αποσκευών
  - εξόδων ταξιδιού σε περίπτωση μη πραγματοποίησής του
  - για έρευνες ή/και επαναπατρισμό σορού
  - απώλειας, κλοπής ή καταστροφής αποσκευών
  - ιατροφαρμακευτικών εξόδων από ατύχημα
  - νοσοκομειακών εξόδων από ατύχημα ή ασθένεια
  - χορήγησης εισιτηρίου πρόωρης επιστροφής
  - εισιτηρίου συγγενούς του νοσηλευομένου κατόχου κάρτας
  - διακοπής παραμονής
  - οργανωμένων ομάδων
- Ασφάλεια και για τις αγορές σας - Προστασία αγορών (Τα αντικείμενα που αγοράζονται με την κάρτα BusinessCard Mastercard και έχουν αξία από 150€ έως 2.000€, ασφαλιζονται αυτόματα κατά παντός κινδύνου σε περίπτωση ζημιάς ή απώλειας. Η κάλυψη της κλοπής παρέχεται μόνο μετά από διάρρηξη του χώρου στον οποίο βρίσκονται τα αντικείμενα και ειδικότερα σε περίπτωση που βρίσκονται εντός αυτοκινήτου, η κάλυψη ενεργοποιείται μόνο σε ολική κλοπή του αυτοκινήτου ή και μερική κλοπή όταν όμως το αυτοκίνητο βρίσκεται σε φυλασσόμενο χώρο στάθμευσης. Η κάλυψη θα ισχύει για 6 μήνες από την ημερομηνία αγοράς του κάθε αντικειμένου. Κάθε απαίτηση θα πρέπει να συνοδεύεται από την απόδειξη αγοράς του αντικειμένου και το αντίγραφο του voucher της κάρτας. Το ποσό των 2.000 € είναι το ανώτατο όριο αποζημίωσης ανά αντικείμενο καθώς και για κάθε ζημιογόνο γεγονός ανεξάρτητα από τον αριθμό των ζημιωθέντων αντικειμένων).
  - Διπλασιασμός χρόνου εγγύησης (Για όλα τα αντικείμενα που αγοράζονται με την κάρτα σας BusinessCard MasterCard και για τα οποία παρέχεται η κάλυψη προστασίας αγοράς, διπλασιάζεται αυτόματα ο χρόνος εγγύησης που παρέχεται από τον κατασκευαστή τους, με ανώτατο συνολικό χρόνο εγγύησης (κατασκευαστή + ασφαλιστικού προγράμματος) τα 2 χρόνια.)

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει ορισμένα πολύ καινοτόμα προϊόντα όσο αφορά τις πιστωτικές κάρτες της. Η καινοτομία αντανακλάται και στο πλαίσιο των νέων ιδεών, αλλά και στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών, όπου είναι η πρώτη που υιοθετεί την τεχνολογία chip προς όφελος των κατόχων της για να αποθηκεύονται διάφορες πληροφορίες που έχουν να κάνουν με τη συναλλακτική συμπεριφορά των πελατών – κατόχων των πιστωτικών καρτών. Στο χαρτοφυλάκιο προϊόντων της Τράπεζας προσφέρονται κάρτες πολυτελείας, όπως είναι οι κάρτες τύπου Gold, Platinum και Business, όπως προσφέρουν σχεδόν όλες οι τράπεζες. Ένα άλλο χαρακτηριστικό άλλων προϊόντων καρτών της Εθνικής είναι τα διάφορα προγράμματα επιβράβευσης υψηλών συναλλαγών με τη μορφή επιστροφής μετρητών και προσφορών από συνδεδεμένες επιχειρήσεις. Επίσης, προσφέρονται και κάρτες που συνδέονται με άλλες επιχειρήσεις με σκοπό να ενθαρρύνουν

την κατανάλωση προϊόντων από τις επιχειρήσεις αυτές. Αυτή είναι μια πρακτική που ακολουθείται από πολλές τράπεζες σε Ελληνικό και διεθνές επίπεδο.

Σε γενικές γραμμές, υπάρχει μια πλούσια γκάμα στο χαρτοφυλάκιο των πιστωτικών καρτών της Εθνικής Τράπεζας με κύριο χαρακτηριστικό την εφαρμογή σύγχρονων τεχνολογιών. Αυτό που απουσιάζει είναι η παροχή προγραμμάτων επιβράβευσης με μείωση χρεώσεων για συνέπεια στην πληρωμή.

### Πίνακας 1.3, Καταναλωτικά Δάνεια

#### **Ανοικτό Εθνοδάνειο**

Προσφέρει μεγαλύτερη ευελιξία στις συναλλαγές των δανειοληπτών, καθώς ο δανειολήπτης μπορεί να αντλήσει και να καταθέσει χρήματα, σύμφωνα με την οικονομική ευχέρεια που έχει πληρώνοντας τόκους μόνο για το οφειλόμενο ποσό.

Ποσό: Από 300€, χωρίς δικαιολογητικά αγορών.

Διάρκεια: Αόριστη (αυτόματη ανανέωση κάθε χρόνο)

Τρόπος Εξόφλησης: Το Ανοικτό Εθνοδάνειο εξοφλείται με μηνιαίες καταβολές που χρεώνονται αυτόματα και ανέξοδα σε λογαριασμό καταθέσεων. Το ύψος της Ελάχιστης Μηνιαίας Καταβολής είναι δική σας επιλογή:

1,5% με ελάχιστο ποσό τα 15 €

2,0% με ελάχιστο ποσό τα 20 €

2,5% με ελάχιστο ποσό τα 25 €

3,0% με ελάχιστο ποσό τα 30 €

Πέραν της Ελάχιστης Μηνιαίας Καταβολής, ο δανειολήπτης έχει τη δυνατότητα να καταθέτετε οποιοδήποτε άλλο ποσό επιθυμεί.

Παροχές:

- Δωρεάν παροχή της κάρτας ΕΘΝΟcash, για αναλήψεις και καταθέσεις στο λογαριασμό του δανείου εύκολα, γρήγορα και απλά, μέσα από το μεγαλύτερο Δίκτυο Καταστημάτων και ATMs της Ελλάδας
- Δυνατότητα απόκτησης της πιστωτικής κάρτας Mastercard ή της VISA, με δωρεάν συνδρομή τον πρώτο χρόνο για το κύριο μέλος

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Πίνακας 1.3, Καταναλωτικά Δάνεια, Συνέχεια

<p><b>Προσωπικό Δάνειο «ΣΠΟΥΔΑΖΩ»</b> Δάνειο για χρηματοδότηση σπουδών που η Εθνική Τράπεζα σχεδίασε για φοιτητές, με μοναδικά προνόμια:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ποσό από €1.500 μέχρι €25.000 ανά μαθητή/ φοιτητή.</li><li>• Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής.</li><li>• Χωρίς δικαιολογητικά αγοράς.</li><li>• Δωδεκάμηνη έντοκη περίοδο χάριτος.</li><li>• Ειδικό προνομιακό επιτόκιο: 0,5% έκπτωση επιτοκίου κάθε έτος για τα ενήμερα δάνεια</li><li>• Εφάπαξ δαπάνη για τη χορήγηση και εξυπηρέτηση του δανείου</li></ul>
<p><b>Προσωπικό Δάνειο "ΑΝΤΑΠΟΔΟΣΗ"</b> Δάνειο με εξαιρετικά ευνοϊκούς όρους, μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής και χωρίς δικαιολογητικά αγοράς. Η Εθνική Τράπεζα ανταμείβει το δανειολήπτη του δανείου αυτού με έκπτωση μισής ποσοστιαίας μονάδας στο σταθερό επιτόκιο για κάθε χρόνο που το δάνειο είναι ενήμερο. Έτσι το επιτόκιο μπορεί να φτάσει μέχρι και 9,50%</p>
<p><b>ΑΡΣΗ ΒΑΡΩΝ 1/3</b> Πρόγραμμα μεταφοράς υπολοίπων καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών σε ένα λογαριασμό με χαμηλότερη δόση μέχρι το 1/3 και ταχύτερη αποπληρωμή. Επίσης, παρέχονται επιπλέον μετρητά 1.000€ στο χέρι, για κάθε 15.000€ που μεταφέρονται και επιπλέον δυνατότητα επιλογής σταθερού επιτοκίου. Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει το πρόγραμμα αυτό χωρίς εξασφαλίσεις και με εξασφαλίσεις.</p>
<p><b>Εθνοδάνειο Αυτοκινήτου μέσω Καταστημάτων Ε.Τ.Ε.</b> Προσφέρεται με προνομιακούς όρους όσο αφορά το επιτόκιο και τους όρους αποπληρωμής.</p>
<p><b>Δάνεια για μεταπτυχιακούς φοιτητές</b> Προσφέρεται για όσους φοιτητές επιθυμούν να συνεχίσουν τις σπουδές τους για απόκτηση Master ή διδακτορικού στην Ελλάδα. Το χαρακτηριστικό του δανείου αυτού είναι το ειδικό επιτόκιο: πιο συγκεκριμένα, διαμορφώνεται 3 μονάδες πάνω από το επιτόκιο των Εντόκων Γραμματίων του Δημοσίου ετήσιας διάρκειας, όπως αυτό διαμορφώνεται στην τελευταία τους έκδοση πριν την έναρξη κάθε περιόδου εκτοκισμού, πλέον εισφοράς του Ν. 128/75 (σήμερα 0,6%). Το επιτόκιο του δανείου (πλέον εισφορών υπέρ τρίτων και προμήθειας υπέρ Ε. Δ.) επιδοτείται, καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου, από τον κρατικό προϋπολογισμό, σε ποσοστό 50%.</p>
<p><b>Δάνειο με ενέχυρο τίτλους εισηγμένους στο Χ.Α.</b> Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει την ευκαιρία σε κατόχους εισηγμένων τίτλων και αμοιβαίων κεφαλαίων, χρησιμοποιώντας τους τίτλους αυτούς ως ενέχυρο, να έχουν στη διάθεσή τους, άμεσα, τα χρήματα που χρειάζονται, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους και χωρίς προσκόμιση δικαιολογητικών.</p>
<p><b>Υπερανάληση (Overdraft)</b> Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα μέσα από τον τρεχούμενο λογαριασμό μέχρι και €5.000 μετρητά, χωρίς δικαιολογητικά και χωρίς να πληρωμή δόσεων.</p>
<p><b>Ειδικό Προσωπικό Δάνειο για Πυρόπληκτους</b> Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει το Ειδικό Προσωπικό Δάνειο για Πυρόπληκτους με περίοδο χάριτος, σταθερό προνομιακό επιτόκιο, απαλλαγή εξόδων και μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής.</p>

Πηγή: Διευθунση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Το «Πρόγραμμα Προστασίας Πληρωμών» της Εθνικής Τράπεζας δίνει τη δυνατότητα για εξασφάλιση ενός σταθερού μηνιαίου ποσού, για κανονική ροή της πληρωμής των μηνιαίων καταβολών του δανείου, σε περίοδο που ο δανειολήπτης δεν μπορεί να εργασθεί προσωρινά, σε κάθε μία από τις παρακάτω περιπτώσεις:

- Μισθωτός και εργάζεται με σύμβαση αορίστου χρόνου στον ιδιωτικό τομέα
- Δημόσιος υπάλληλος, προσωρινά εργαζόμενος ή ελεύθερος επαγγελματίας

Σε κάθε περίπτωση, το πρόγραμμα καλύπτει περιπτώσεις νοσηλείας ή προσωρινής ανικανότητας για εργασία λόγω ασθένειας ή ατυχήματος. Όλες οι παραπάνω καλύψεις παρέχονται με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος και σύντομες διαδικασίες, υποβάλλοντας απλά μια αίτηση στο κατάστημα με το οποίο συνάπτεται η σύμβαση του δανείου.

Παρατηρείται ότι τα προϊόντα της Εθνικής Τράπεζας όσο αφορά τα καταναλωτικά δάνεια έχουν και μεταφορές υπολοίπου, που είναι ιδιαίτερα δημοφιλή με την τρέχουσα επιβράδυνση της αγοράς και την παραγωγή νέων δανείων, και προϊόντα με επιβράβευση της συνέπειας και με προγράμματα προστασίας πληρωμών. Αυτό που αξίζει να σημειωθεί είναι ότι λόγω του κρατικού χαρακτήρα της Τράπεζας υπάρχει και η δυνατότητα για προγράμματα με επιδοτούμενο επιτόκιο (για τους μεταπτυχιακούς φοιτητές και για του πυρόπληκτους). Πάντως, σε γενικές γραμμές, η Τράπεζα έχει ακολουθήσει το γενικό ρεύμα της Ελληνικής τραπεζικής αγοράς όσο αφορά τα καταναλωτικά δάνεια.

#### *Πίνακας 1.4, Στεγαστικά Δάνεια*

##### **"ESTIA ΠΡΟΝΟΜΙΟ-1" και "ESTIA ΠΡΟΝΟΜΙΟ-2"**

Το ελάχιστο ποσό δανείου αρχίζει από €10.000 και μπορεί να καλύψει μέχρι το 100% του ποσού οφειλής για την αγορά ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών και μέχρι το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου που προσφέρεται προς εξασφάλιση του δανείου.

Η διάρκεια του δανείου διαμορφώνεται από 10 έως 40 χρόνια.

Όσο αφορά το επιτόκιο, εξασφαλίζουν ένα ανταγωνιστικό κυμαινόμενο επιτόκιο, με βάση το επιτόκιο διατραπεζικής Euribor 1M, με ελάχιστο το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ., πλέον ενός περιθωρίου σταθερού για όλη τη διάρκεια του δανείου.

Ειδικότερα, για το "ESTIA ΠΡΟΝΟΜΙΟ-1" υπάρχει το ιδιαίτερα προνομιακό σταθερό επιτόκιο 3% κατά το πρώτο έτος και για το "ESTIA ΠΡΟΝΟΜΙΟ-2" με το ιδιαίτερα προνομιακό σταθερό επιτόκιο 3,7% κατά τα δύο πρώτα έτη, ενώ τη διαφορά από το εκάστοτε ισχύον κυμαινόμενο επιτόκιο την επιβαρύνεται η Τράπεζα ως έκπτωση επί των τόκων.

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Πίνακας 1.4, Στεγαστικά Δάνεια, Συνέχεια

### **ESTIA Ελβετικό**

Η Εθνική Τράπεζα σχεδίασε και προσφέρει μια νέα εναλλακτική πρόταση στο χώρο των στεγαστικών δανείων. Τα νέα δάνεια είναι σε ελβετικά φράγκα (CHF). Εμπιστευθείτε τη μακρόχρονη εμπειρία της Εθνικής και επιλέξτε:

- ESTIA 1+3 CHF ή ESTIA 1+5 CHF με ιδιαίτερα χαμηλό σταθερό επιτόκιο 2,50% για το 1ο έτος και στη συνέχεια σταθερό επιτόκιο για τα 3 και 5 έτη αντίστοιχα. Μετά το τέλος της σταθερής περιόδου το επιτόκιο μετατρέπεται σε κυμαινόμενο βασισμένο στο επιτόκιο της διατραπεζικής αγοράς, ενός μηνός, σε ελβετικά φράγκα (CHF 1M-Libor) πλέον ενός περιθωρίου ανάλογα με τη σχέση δανείου προς αξία ενυπόθηκου ακινήτου (LTV).
- ESTIA ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ CHF με κυμαινόμενο επιτόκιο καθ' όλη τη διάρκεια αποπληρωμής του δανείου βασισμένο στο επιτόκιο της διατραπεζικής αγοράς, ενός μηνός, σε ελβετικά φράγκα (CHF 1M-Libor) πλέον ενός περιθωρίου ανάλογα με τη σχέση δανείου προς αξία ενυπόθηκου ακινήτου (LTV). (Επιπλέον τα παραπάνω προϊόντα προσφέρονται και με δυνατότητα προστασίας της δόσης σας από μελλοντικές μεταβολές του ελβετικού φράγκου ως προς το ευρώ,  $\pm 5\%$  επί της συναλλαγματικής ισοτιμίας της πρώτης εκταμίευσης του δανείου)
- ESTIA 1+3 CHF ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ: Στο προϊόν αυτό η συναλλαγματική προστασία παρέχεται για τα 4 πρώτα έτη αποπληρωμής του δανείου, με επιβάρυνση του επιτοκίου κατά 0,20% για την περίοδο αυτή.
- ESTIA 1+5 CHF ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ: Στο προϊόν αυτό η συναλλαγματική προστασία παρέχεται για τα 6 πρώτα έτη αποπληρωμής του δανείου, με επιβάρυνση του επιτοκίου κατά 0,20% για την περίοδο αυτή.
- ESTIA ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ CHF ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ: Στο προϊόν αυτό η συναλλαγματική προστασία παρέχεται για τα 4 πρώτα έτη αποπληρωμής του δανείου, με επιβάρυνση του επιτοκίου κατά 0,20% για την περίοδο αυτή.

### **ESTIA 3 Χαμηλής Εκκίνησης Προνομακό" και "ESTIA 5 Χαμηλής Εκκίνησης Προνομακό**

Τα στεγαστικά δάνεια αυτής της κατηγορίας σας προσφέρουν:

- Ανταγωνιστικό σταθερό επιτόκιο, κατά τα πρώτα 3 έτη για το «ESTIA 3 Χαμηλής Εκκίνησης Προνομακό» και κατά τα πρώτα 5 έτη για το «ESTIA 5 Χαμηλής Εκκίνησης Προνομακό»
- Καταβολή μόνο τόκων κατά την περίοδο του σταθερού επιτοκίου
- Μετά τη λήξη της περιόδου σταθερού επιτοκίου, κυμαινόμενο επιτόκιο με βάση το επιτόκιο της διατραπεζικής Euribor 1M, με ελάχιστο το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ., πλέον περιθωρίου σταθερού για όλη τη διάρκεια του δανείου.

Το ελάχιστο ποσό του δανείου που μπορείτε να πάρετε αρχίζει από €10.000 και μπορεί να καλύψει μέχρι το 100% του ποσού που οφείλετε για την αγορά του ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών και μέχρι το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου που προσφέρεται προς εξασφάλιση του δανείου.

Η διάρκεια του δανείου διαμορφώνεται με βάση τις προσωπικές ανάγκες και μπορεί να επιλεγεί οποιαδήποτε διάρκεια από 10 έως 40 χρόνια

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

*Πίνακας 1.4, Στεγαστικά Δάνεια, Συνέχεια*

**ESTIA 1+3 ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ" και "ESTIA 1+5 ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ**

Τα δάνεια αυτής της κατηγορίας αποτελούν καινοτόμα προϊόντα στο χώρο των στεγαστικών δανείων.

- Το επιτόκιο είναι σταθερό 5,25% για τα πρώτα 4 έτη για το "ESTIA 1+3 ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ" και για τα 6 πρώτα έτη για το "ESTIA 1+5 ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ". Ειδικά κατά το πρώτο έτος επιβαρύνεστε με ιδιαίτερα προνομιακό σταθερό επιτόκιο 3,50% ενώ τη διαφορά από το 5,25% την επιβαρύνεται η Τράπεζα ως ποσό έκπτωσης επί των τόκων.
- Μετά την λήξη της περιόδου σταθερού επιτοκίου, το επιτόκιο είναι κυμαινόμενο με βάση το επιτόκιο διατραπεζικής Euribor 1M, με ελάχιστο το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ., πλέον ενός περιθωρίου σταθερού για όλη τη διάρκεια του δανείου.

Το ελάχιστο ποσό του δανείου αρχίζει από €10.000 και μπορεί να καλύψει μέχρι το 100% του ποσού που οφείλετε για την αγορά του ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών και μέχρι το 100% της Εμπορικής αξίας του ακινήτου που προσφέρεται προς εξασφάλιση του δανείου.

Η διάρκεια αποπληρωμής του δανείου είναι 10 – 40 έτη

**ESTIA 3,5,10,15,20 ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ**

Τα δάνεια της κατηγορίας αυτής συνδυάζουν την ασφάλεια του σταθερού επιτοκίου με τα πλεονεκτήματα που σας προσφέρει το κυμαινόμενο επιτόκιο.

- Έχουν προκαθορισμένη χρονική περίοδο με σταθερό επιτόκιο για τα 3,5,10,15 ή 20 πρώτα χρόνια της διάρκειας του προγράμματος
- Μετά τη λήξη της περιόδου αυτής, οι δόσεις υπολογίζονται με βάση το επιτόκιο διατραπεζικής Euribor 1M με ελάχιστο το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ. πλέον σταθερού περιθωρίου.

Το ελάχιστο ποσό του δανείου αρχίζει από €10.000 και μπορεί να καλύψει μέχρι το 100% του ποσού που οφείλετε για την αγορά του ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών και μέχρι το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου που προσφέρετε προς εξασφάλιση του δανείου.

Τα επιτόκια και η διάρκεια αποπληρωμής του δανείου διαμορφώνονται με βάση τις προσωπικές ανάγκες, ανάλογα με το πρόγραμμα

**ESTIA ΧΑΜΗΛΗΣ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ**

Το ελάχιστο ποσό του δανείου αρχίζει από €10.000 και μπορεί να καλύψει μέχρι το 100% του ποσού που οφείλετε για την αγορά του ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών και μέχρι το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου που προσφέρεται προς εξασφάλιση του δανείου.

Η διάρκεια του δανείου διαμορφώνεται με βάση τις προσωπικές ανάγκες και μπορεί να επιλεγεί οποιαδήποτε διάρκεια από 5 έως 40 χρόνια.

Το Στεγαστικό δάνειο "ESTIA ΧΑΜΗΛΗΣ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ" προσφέρει ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό επιτόκιο, που καθορίζεται με βάση το επιτόκιο διατραπεζικής Euribor 1M, με ελάχιστο το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ, πλέον ενός περιθωρίου σταθερού για όλη τη διάρκεια του δανείου, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα καταβολής μόνο τόκων μέχρι το 1/3 της διάρκειας του δανείου με ανώτατο όριο τα 5 χρόνια.

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

*Πίνακας 1.4, Στεγαστικά Δάνεια, Συνέχεια*

**ESTIA PLUS ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ**

Το ελάχιστο ποσό του δανείου αρχίζει από €10.000 και μπορεί να καλύψει μέχρι το 100% του ποσού που οφείλετε για την αγορά του ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών.

Η διάρκεια του δανείου διαμορφώνεται με βάση τις προσωπικές ανάγκες και μπορεί να επιλεγεί οποιαδήποτε διάρκεια από 5 έως 40 χρόνια.

Το ESTIA PLUS ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ προσφέρει ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό επιτόκιο, που καθορίζεται με βάση το επιτόκιο διατραπεζικής Euribor 1M με ελάχιστο το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ, πλέον ενός περιθωρίου σταθερού για όλη τη διάρκεια του δανείου, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα επιλογής περιόδου χάριτος για ένα ή δύο εξάμηνα.

**ESTIA ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ**

Το ελάχιστο ποσό του δανείου αρχίζει από €10.000 και μπορεί να καλύψει μέχρι το 100% του ποσού που οφείλετε για την αγορά του ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών και μέχρι το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου που προσφέρετε προς εξασφάλιση του δανείου.

Η διάρκεια του δανείου διαμορφώνεται με βάση τις προσωπικές ανάγκες και μπορεί να επιλεγεί οποιαδήποτε διάρκεια από 1 έως 40 χρόνια.

Το ESTIA ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ προσφέρει ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό επιτόκιο, που καθορίζεται με βάση το επιτόκιο διατραπεζικής Euribor 1M με ελάχιστο το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ, πλέον ενός περιθωρίου σταθερού για όλη τη διάρκεια του δανείου.

**Εθνοστέγη κυμαινόμενου επιτοκίου**

Με κυμαινόμενο επιτόκιο για όλη τη διάρκεια του δανείου

Το ύψος του δανείου μπορεί να καλύψει μέχρι το 100% του ποσού που οφείλετε για την αγορά του ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών και μέχρι το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου, που προσφέρετε προς εξασφάλιση του δανείου.

Η διάρκεια αποπληρωμής του δανείου διαμορφώνεται, σύμφωνα με τις ανάγκες, από 5 έως 40 χρόνια. Έτσι, ανάλογα με τη διάρκεια αποπληρωμής αποφασίζεται το ύψος της μηνιαίας δόσης από το δανειολήπτη

**ESTIA ΕΛΕΥΘΕΡΟ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ**

Με επιτόκιο κυμαινόμενο καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου

Το ελάχιστο ποσό του δανείου ανέρχεται στα €100.000.

Δυνατότητα επιλογής οποιασδήποτε διάρκειας αποπληρωμής ανά έτος από 5 έως 40 έτη.

Το ESTIA ΕΛΕΥΘΕΡΟ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ προσφέρει ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό κυμαινόμενο επιτόκιο, το οποίο καθορίζεται με βάση το επιτόκιο διατραπεζικής Euribor 1M με ελάχιστο το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ., πλέον ενός περιθωρίου σταθερού για όλη τη διάρκεια του δανείου.

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Πίνακας 1.4, Στεγαστικά Δάνεια, Συνέχεια

**Στεγαστικό Ταμιευτήριο σε ευρώ ή συνάλλαγμα**

Για δικαιούχους μόνο λογαριασμών στεγαστικού ταμιευτηρίου

Με το Στεγαστικό Ταμιευτήριο μπορεί κάποιος να συνδυάσει την αποταμίευση με τη δυνατότητα λήψης στεγαστικού δανείου, ανέξοδα. Οποιοδήποτε ποσό στεγαστικού δανείου και αν πάρετε, εξασφαλίζετε την επιστροφή των φόρων επί των τόκων για ολόκληρο το ποσό της κατάθεσης που είχατε στο λογαριασμό σας.

Η διάρκεια του δανείου διαμορφώνεται με βάση τις προσωπικές ανάγκες και μπορεί να επιλεγθεί οποιαδήποτε διάρκεια από 5 έως 40 χρόνια.

Το ποσό του δανείου καθορίζεται από:

1. το χρονικό διάστημα ισχύος του λογαριασμού καταθέσεων, ως εξής:

για λογαριασμούς ευρώ:

- μετά από 1 χρόνο, το 50% της κατάθεσης
  - μετά από 2 χρόνια, το 100% της κατάθεσης
  - μετά από 3 χρόνια, το 125% της κατάθεσης
  - μετά από 4 χρόνια, το 150% της κατάθεσης
- πλέον των τόκων

για λογαριασμούς συναλλάγματος:

- μετά από 6 μήνες, το 50% της κατάθεσης
  - μετά από 1 χρόνο, το 66,67% της κατάθεσης
  - μετά από 2 χρόνια, το 100% της κατάθεσης
  - μετά από 3 χρόνια, το 125% της κατάθεσης
  - μετά από 4 χρόνια, το 150% της κατάθεσης
- πλέον των τόκων

2. το 75% της εκτιμηθείσας εμπορικής αξίας του προσφερομένου προς εξασφάλιση ακινήτου και μέχρι και το 100% του κόστους αγοράς ή των οικοδομικών εργασιών με μέγιστο όριο τα €44.020,54, ανά καταθέτη, ακίνητο και σκοπό, εφόσον το δικαίωμα θεμελιώνεται από λογαριασμό κατάθεσης ευρώ χωρίς άλλο περιορισμό, εφόσον το δικαίωμα θεμελιώνεται από λογαριασμό κατάθεσης συναλλάγματος.

**Αποκατάσταση παραδοσιακών - διατηρητέων κτιρίων**

Για επισκευή ή συντήρηση παραδοσιακών-διατηρητέων κτιρίων και με επιτόκιο σταθερό για τα 3 πρώτα χρόνια. Τα δάνεια αυτά σας παρέχουν χαμηλό επιτόκιο και ευνοϊκούς όρους, καθώς σας δίνουν δυνατότητα περιόδου χάριτος για 2 χρόνια και μακρά διάρκεια αποπληρωμής για 25 χρόνια. Το ποσό του δανείου μπορεί να καλύψει

- μέχρι και το 70% του κόστους αποκατάστασης για κτίρια χαρακτηρισμένα ως παραδοσιακά
- μέχρι και το 85% του κόστους αποκατάστασης για κτίρια χαρακτηρισμένα ως διατηρητέα με ανώτατο όριο το 75% της εμπορικής αξίας του προσφερομένου για εξασφάλιση του δανείου ακινήτου.

**ESTIA Αγροτών Σταθερού Επιτοκίου**

Το επιτόκιο είναι σταθερό για τα πρώτα 10 έτη αποπληρωμής του δανείου ενώ μετά τη λήξη της περιόδου αυτής, οι δόσεις υπολογίζονται με βάση το εκάστοτε ισχύον παρεμβατικό επιτόκιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας πλέον σταθερού περιθωρίου.

Το Ελληνικό Δημόσιο επιδοτεί το επιτόκιο του στεγαστικού σας δανείου για τα πρώτα 10 έτη αποπληρωμής του, ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση. Η επιδότηση του επιτοκίου κυμαίνεται από 40% για τον άγαμο και φτάνει το 70% για τον έγγαμο με 3 παιδιά και άνω.

Η διάρκεια του δανείου διαμορφώνεται με βάση τις προσωπικές ανάγκες και μπορείτε να επιλέξετε οποιαδήποτε διάρκεια από 20 έως 40 χρόνια.

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.



*Πίνακας 1.4, Στεγαστικά Δάνεια, Συνέχεια*

<p><b>ESTIA Αγροτών Κυμαινόμενου Επιτοκίου</b></p> <p>Το επιτόκιο είναι κυμαινόμενο με βάση το εκάστοτε ισχύον παρεμβατικό επιτόκιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, πλέον σταθερού περιθωρίου.</p> <p>Το Ελληνικό Δημόσιο επιδοτεί το επιτόκιο του στεγαστικού σας δανείου για τα πρώτα 10 έτη αποπληρωμής του, ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση. Η επιδότηση του επιτοκίου κυμαίνεται από 40% για τον άγαμο και φτάνει το 70% για τον έγγαμο με 3 παιδιά και άνω.</p> <p>Η διάρκεια του δανείου διαμορφώνεται με βάση τις προσωπικές ανάγκες και μπορείτε να επιλέξετε οποιαδήποτε διάρκεια από 20 έως 40 χρόνια.</p>
<p><b>Επιδοτούμενα</b></p> <p>Το Ελληνικό Δημόσιο επιδοτεί το επιτόκιο των στεγαστικών δανείων ανάλογα με την οικογενειακή σας κατάσταση, το οικογενειακό σας εισόδημα και την αξία του ακινήτου. Υπό ορισμένες προϋποθέσεις, υπάρχει η δυνατότητα διπλής επιδότησης από το Ελληνικό Δημόσιο και τον Ο.Ε.Κ. είτε αποκλειστικά από τον Ο.Ε.Κ.</p> <p>Το Ελληνικό Δημόσιο επιδοτεί επίσης τα δάνεια Στεγαστικού Ταμειυτηρίου και τα δάνεια για την αποκατάσταση παραδοσιακών/ διατηρητέων κτιρίων. Ειδικά για τα δάνεια Στεγαστικού Ταμειυτηρίου, το ποσό του δανείου που δικαιούστε εξαρτάται και από το χρονικό διάστημα τήρησης και το ύψος του καταθετικού σας λογαριασμού.</p> <p>Η επιδότηση υπολογίζεται ως ποσοστό επί του επιτοκίου του δανείου και μπορεί να ανέλθει μέχρι το 100% αυτού.</p>
<p><b>Ειδικά δάνεια</b></p> <p>Η Εθνική Τράπεζα χορηγεί δάνεια σε: πληγέντες από φυσικές καταστροφές (π.χ. σεισμοπαθείς, πλημμυροπαθείς) ομογενείς παλιννοστούντες</p> <p>Τα δάνεια αυτά χορηγούνται με όρους και προϋποθέσεις που καθορίζονται από ειδικές σε κάθε περίπτωση Υπουργικές Αποφάσεις.</p>

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Για κάθε στεγαστικό δάνειο παρέχονται προνόμια όπως: Ανοικτή πίστωση μέχρι και €8.000 μόνιμα στη διάθεσή του δανειολήπτη, δυνατότητα αυτόματης απόκτησης πιστωτικής κάρτας ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ-MasterCard ή ΕΤΕ-VISA με δωρεάν συνδρομή και προνομιακό τιμολόγιο εάν υπάρχει λογαριασμός Μισθοδοτικό Plus

Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει ένα ιδιαίτερα διευρυμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων όσο αφορά τα στεγαστικά δάνεια. Πιο συγκεκριμένα, έχει διάφορα επίπεδα τιμολόγησης ανάμεσα σε σταθερό και κυμαινόμενο επιτόκιο που επιτρέπουν στον δανειολήπτη να επιλέξει για όσα χρόνια επιθυμεί σταθερό ή κυμαινόμενο επιτόκιο. Επίσης, προσφέρει δάνειο σε Ελβετικό νόμισμα, ένα καινοτόμο προϊόν που το προσφέρουν πολλές Ελληνικές τράπεζες. Προσφέρει και προγράμματα μεταφοράς υπολοίπου. Τέλος, αυτό που αξίζει να σημειωθεί είναι ότι εφαρμόζει τη στρατηγική των διασταυρωμένων πωλήσεων, καθώς με το στεγαστικό δάνειο προσφέρει -ή αφήνει στη διακριτική ευχέρεια του δανειολήπτη να αποφασίσει- και άλλα προϊόντα όπως πιστωτικές κάρτες, ανοικτές πιστώσεις και καταθετικούς λογαριασμούς.

### Πίνακας 1.5 Επιχειρηματικά Δάνεια

#### **ΑΜΕΣΩΣ**

Το νέο ανοικτό επαγγελματικό δάνειο ΑΜΕΣΩΣ από την Εθνική Τράπεζα παρέχει έως και 50.000€, χωρίς εγγυήσεις, με έγκριση και εκταμίευση αυθημερόν. Επιπλέον το επιτόκιο μειώνεται σταδιακά ανάλογα με τη χρήση και με ασφάλεια αποπληρωμής.

Προνόμια:

- Δωρεάν ασφάλεια αποπληρωμής της χρηματοδότησης (σε περίπτωση θανάτου ή μόνιμης ολικής ανικανότητας από ατύχημα)
- Δωρεάν χορήγηση καρτέ επιταγών
- Προεγκεκριμένο όριο ποσού € 1.500 για την έκδοση πιστωτικής κάρτας Go MasterCard ή Go Visa.

#### **Επιχειρηματικό Πολυδάνειο**

Το πιο σύγχρονο και ολοκληρωμένο χρηματοδοτικό πρόγραμμα για την ανάπτυξη και την κερδοφορία της επιχείρησής. Το προϊόν αυτό αποτελεί ένα ολοκληρωμένο χρηματοδοτικό πρόγραμμα για όλες τις σύγχρονες επιχειρηματικές σας απαιτήσεις, όπως:

- Αγορά ή ανακαίνιση επαγγελματικής στέγης
- Αγορά εξοπλισμού
- Αγορά επαγγελματικού αυτοκινήτου
- Ενίσχυση ρευστότητας
- Αγορά άυλων παγίων
- «Δικαιώματα εισόδου» franchising
- Υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων στα πλαίσια του Αναπτυξιακού Νόμου 3299/2004 και των Δράσεων του Γ.Κ.Π.Σ.

#### **Auto Fast Credit**

Είναι ένα σύγχρονο, πρωτοποριακό και πλήρες σύστημα ηλεκτρονικής διαβίβασης αιτήσεων δανείων αυτοκινήτων που διασφαλίζει την ορθή και πλήρη συμπλήρωση της αίτησης του πελάτη, την άμεση αποστολή του αιτήματος και τη λήψη έγκρισης. Με αυτό τον τρόπο, προβαίνετε στην πώληση του αυτοκινήτου εύκολα και γρήγορα, εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο για τις επιχειρήσεις και τους πελάτες της. Τα πλεονεκτήματα του δανείου είναι:

- Παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών στους πελάτες σας.
- Τέλος στην άσκοπη Γραφειοκρατία!
- Γρήγορη έγκριση του δανείου
- Προστασία και Ασφάλεια
- Εκτύπωση όλων των απαραίτητων εγγράφων από το σύστημα.
- Ευελιξία
- Εύκολο στη χρήση, χωρίς να απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις Η/Υ.
- Συνεχή (τεχνική και επιχειρηματική) υποστήριξη (Help Desk).

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

### Πίνακας 1.5 Επιχειρηματικά Δάνεια

#### **Business Fast Credit**

Είναι ένα πρωτοποριακό σύστημα ηλεκτρονικών αιτήσεων δανείων καταναλωτικής πίστης που απλοποιεί τις διαδικασίες και σας εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο. Μέσω του B.F.C. αποστέλλεται η αίτηση του δανείου, λαμβάνεται η έγκριση και εκτυπώνεται συμπληρωμένη σύμβαση σε χρόνο ρεκόρ. Τα πλεονεκτήματα του δανείου είναι τα παρακάτω:

- Χρηματοδότηση των πελατών σας σε μόλις 20 λεπτά.
- Ρευστότητα για τις επιχειρήσεις χωρίς πιστωτικό κίνδυνο με τη σιγουριά της Εθνικής Τράπεζας
- Είναι η ασφαλής επιλογή για να κάνετε γρήγορα και αποτελεσματικά τη δουλειά σας, γιατί:
  - Είναι ένα σύγχρονο και πλήρες σύστημα ηλεκτρονικής διαβίβασης αιτήσεων.
  - Είναι πολύ γρήγορο εργαλείο χρηματοδότησης αφού ο χρόνος απάντησης από την Τράπεζα έχει περιοριστεί μόλις στα 20'.
  - Παρέχει συνεχή υποστήριξη (Help Desk) όχι μόνο σε τεχνικά θέματα αλλά και σε επιχειρηματικά.
  - Απαιτεί μόνο ένα PC, έναν εκτυπωτή και μία σύνδεση Internet. Ωστόσο, ακόμα κι αν δεν διαθέτετε τα παραπάνω, αρκεί μία συσκευή fax, για να μπορείτε να αξιοποιήσετε τις μοναδικές δυνατότητες του συστήματος.

#### **Ταμείο Εγγυοδοσίας μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων**

Το Ταμείο δίνει Εγγυήσεις και Αντεγγυήσεις σε δάνεια των τραπεζών, ενώ μπορεί να προσφέρει εγγυήσεις και σε άλλα χρηματοδοτικά προϊόντα, όπως Leasing, Factoring, Εταιρίες Συμμετοχών κλπ. Σήμερα, το Ταμείο έχει δημιουργήσει 5 ολοκληρωμένα προγράμματα / προϊόντα για παροχή εγγυήσεων σε μεσομακροπρόθεσμα και βραχυπρόθεσμα δάνεια για νέες ή υφιστάμενες επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής (Ατομικές, ΕΕ, ΟΕ, ΕΠΕ, ΑΕ), που απασχολούν έως 49 άτομα και έχουν ετήσιο κύκλο εργασιών έως 10 εκ. Ευρώ:

- Εγγυοδοσία για την ίδρυση μικρών ή την ανάπτυξη νέων μικρών επιχειρήσεων
- Εγγυοδοσία για πολύ μικρές επιχειρήσεις
- Εγγυοδοσία για μικρές επιχειρήσεις
- Εγγυοδοσία μικροδανείων πολύ μικρών επιχειρήσεων
- Εγγυοδοσία για εξαγορές, συγχωνεύσεις, μεταβιβάσεις, μικρών επιχειρήσεων

Το ύψος του δανείου που μπορεί να εγγυηθεί το Ταμείο κυμαίνεται, ανάλογα με το Πρόγραμμα, από €10.000-€400.000, το ποσοστό κάλυψης του δανείου από 45%-70% και η ετήσια προμήθεια προσεγγίζει, κατά μέσο όρο, το 1,2% επί του εκάστοτε υπολοίπου του δανείου.

Ειδικότερα, όσον αφορά τα δάνεια επενδυτικού χαρακτήρα για επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι € 10 εκατ. που απασχολούν μέχρι 20 εργαζόμενους το κόστος δανεισμού αυτών επιδοτείται με 4 εκατοστιαίες μονάδες.

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει καινοτόμα προϊόντα, όσο αφορά τα δάνεια επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα, το πολυδάνειο θεωρείται καινοτόμο ως ιδέα ενώ τα προϊόντα τύπου Fast Credit θεωρούνται καινοτόμα ως προς την τεχνολογική υποδομή που διαθέτουν. Επίσης, καθώς είναι κρατική τράπεζα, δεν μπορούσε να μην προσφέρει

προϊόντα σε συνεργασία με το Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων.

Γενικά, και στο πλαίσιο των επιχειρηματικών δανείων, η τράπεζα προσφέρει και προϊόντα σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εποχής, αλλά και δικά της καινοτόμα.

### 1.2.3 Λιανική Τραπεζική: Καταθετικά Προϊόντα

Πίνακας 1.6 Καταθετικοί Λογαριασμοί

#### **Ευρωπαϊκό Ταμιευτήριο**

Ο ευέλικτος καταθετικός λογαριασμός «Ευρωπαϊκό Ταμιευτήριο» προσφέρει υψηλότερο επιτόκιο συνδεδεμένο με το επιτόκιο της Ε.Κ.Τ., σε συνδυασμό με τα προνόμια και τις συναλλακτικές διευκολύνσεις του ταμιευτηρίου, ενώ, επιπλέον, επιστρέφει μετρητά στην πιστωτική σας κάρτα go της Εθνικής. Συγχρόνως προσφέρει πολλές άλλες παροχές για σας και τους συνδικαιούχους του λογαριασμού για την εξυπηρέτηση των σύγχρονων αναγκών σας.

Το «Ευρωπαϊκό Ταμιευτήριο» προσφέρει, για ποσά από 10.000€ και άνω, υψηλό κλιμακούμενο επιτόκιο συνδεδεμένο με το επιτόκιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Ε.Κ.Τ.), για καλύτερη απόδοση των χρημάτων σας. Έτσι, για παράδειγμα, κάθε φορά που αυξάνεται το επιτόκιο της ΕΚΤ, θα αυξάνονται αυτόματα και ισόποσα και τα επιτόκια του λογαριασμού. Ποσά μικρότερα από 10.000€ εκτοκίζονται με το επιτόκιο του απλού ταμιευτηρίου.

Προσφέρει προνομιακό επιτόκιο του λογαριασμού και τη δυνατότητα για απεριόριστες συναλλαγές μέσω ΑΤΜς, Internet και Phone Banking και έως 6 αναλήψεις το εξάμηνο από το γκισέ.

Ειδικά χαρακτηριστικά:

- Δωρεάν παροχή διεθνούς ΕΘΝΟCASH για τη γρήγορη και άνετη εξυπηρέτησή σας από τα ΑΤΜs του Εθνοδικτύου και του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ καθώς και από τα ΑΤΜs του εξωτερικού που φέρουν το σήμα CIRRUS ή/και MAESTRO
- Διαθεσιμότητα των χρημάτων σας όποτε τα χρειαστείτε.
- Χωρίς επιβάρυνση με λειτουργικά έξοδα και έξοδα φύλαξης του λογαριασμού.
- Δωρεάν αυτόματη πληρωμή λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ για όλη τη διάρκεια τήρησης του λογαριασμού, μέσω πάγιας εντολής καθώς και δόσεων πιστωτικών καρτών, καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων της Τράπεζάς μας.
- Δωρεάν μεταφορά ποσών σε άλλο λογαριασμό της Τράπεζας, μέσω πάγιας εντολής, για την κάλυψη υποχρεώσεών σας (ενοίκιο, δίδακτρα, διατροφή, δόσεις για αγορές από καταστήματα κλπ).
- Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, ασφαλιστικών εταιριών κλπ ή διαφόρων συνδρομών μέσω πάγιας εντολής.
- Βιβλιάριο και mini statement μέσω των ΑΤΜs του Εθνοδικτύου.
- Δυνατότητα ενημέρωσης για το λογαριασμό μέσω του κινητού σας τηλεφώνου και της υπηρεσίας Mobile Banking.
- Επιστροφή 0,5% στο ποσό των αγορών σας (εξαιρουμένων των αναλήψεων μετρητών) με την κάρτα GO, με πίστωση του λογαριασμού της πιστωτικής σας κάρτας, αρκεί ο λογαριασμός της πιστωτικής σας κάρτας να είναι

<p>ενήμερος, να υπάρχει εντολή αυτόματης πληρωμής του μέσω του καταθετικού σας λογαριασμού και για δύο συνεχή εξάμηνα να μην υπάρχει υπέρβαση από τις 6 χρεωστικές κινήσεις ανά εξάμηνο στο γκισέ.</p>
<p><b>Family Fast</b></p> <p>Η Εθνική είναι η πρώτη Τράπεζα που δημιούργησε και προσφέρει σε πολίτες άλλων χωρών και ζείτε στην Ελλάδα, ένα ολοκληρωμένο πακέτο προϊόντων και υπηρεσιών, το Family Fast. Βασικά χαρακτηριστικά του οποίου είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Άνοιγμα λογαριασμού ταμειυτηρίου, χωρίς ελάχιστο ποσό αρχικής κατάθεσης που ικανοποιεί την ανάγκη για αποταμίευση αλλά και για διενέργεια βασικών συναλλαγών π.χ. πληρωμή λογαριασμών ή ενοικίου.</li> <li>• Αποστολή εμβασμάτων στη χώρα καταγωγής, όχι μόνο μέσω Καταστημάτων της ΕΤΕ αλλά και μέσω των ATMs 24 ώρες την ημέρα / 7 ημέρες την εβδομάδα, με προνομιακό τιμολόγιο.</li> <li>• Προνομιακοί όροι χορήγησης (Δανείων καταναλωτικής πίστης, πιστωτικής κάρτας, στεγαστικών δανείων και συμμετοχή στο εγγυημένο συνταξιοδοτικό πρόγραμμα «ΠΡΟΣΘΕΤΩ» για την κάλυψη της βασικής μελλοντικής ανάγκης σας για συνταξιοδότηση.</li> </ul>
<p><b>ΣΠΟΥΔΑΖΩ</b></p> <p>Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο «πακέτο» από προνόμια και διευκολύνσεις για τον σύγχρονο σπουδαστή. Συνδυάζει, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, τα πλεονεκτήματα ενός:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τρεχούμενου Λογαριασμού</li> <li>• Δικαιώματος Υπερανάλληψης</li> <li>• Προσωπικού Δανείου</li> </ul>
<p><b>Μισθοδοτικός Plus</b></p> <p>Είναι ένας προνομιακός λογαριασμός γιατί συνδυάζει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Απόδοση από το 1ο ευρώ, είτε επιλέξετε λογαριασμό ταμειυτηρίου (με βιβλιάριο) είτε τρεχούμενο</li> <li>• Δικαίωμα υπερανάλληψης από τον τρεχούμενο λογαριασμό με το μεγαλύτερο όριο της αγοράς, μέχρι 10.000 ευρώ, και μάλιστα με ευνοϊκό επιτόκιο</li> <li>• Προσφορά πιστωτικών καρτών με ευνοϊκό επιτόκιο και δωρεάν συνδρομή για όλη τη διάρκεια του λογαριασμού</li> <li>• Ευνοϊκό επιτόκιο σε καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια</li> </ul>
<p><b>Εθνοταμειτήριο</b></p> <p>Το ΕΘΝΟταμειτήριο, ο κλασσικός λογαριασμός καταθέσεων της Εθνικής Τράπεζας, συνεχίζοντας παράδοση αιώνων, σας προσφέρει ένα πλήθος σύγχρονων προϊόντων και υπηρεσιών για να σας διευκολύνει στις καθημερινές τραπεζικές σας συναλλαγές.</p>
<p><b>Απλός τρεχούμενος λογαριασμός</b></p> <p>Ευέλικτος, προσαρμοσμένος στις σύγχρονες απαιτήσεις, προσφέρει βιβλιάριο επιταγών για διευκόλυνση στις συναλλαγές σας και δυνατότητα υπερανάλληψης μέχρι €5.000.</p>
<p><b>Καταθέσεις για νέους</b></p> <p>Η Εθνική Τράπεζα, με τον ειδικό λογαριασμό «Καταθέσεις για νέους», συνεχίζει την προσφορά της στους νέους και σας παρέχει τη δυνατότητα αποταμίευσης με μεγαλύτερη απόδοση και πιστωτικές διευκολύνσεις για απόκτηση επαγγελματικής στέγης ή κατοικίας, με πολύ ευνοϊκούς όρους και προνομιακό επιτόκιο.</p>

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

*Πίνακας 1.6 Καταθετικοί Λογαριασμοί, Συνέχεια*

**Καταθέσεις προθεσμίας**

Αποταμιευτικοί - Επενδυτικοί λογαριασμοί, που συνδυάζουν την ασφάλεια με τις υψηλές αποδόσεις

**Καταθέσεις σε συνάλλαγμα**

Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, με την πολύχρονη εμπειρία της στις διεθνείς αγορές, σας προσφέρει μια ολοκληρωμένη σειρά προϊόντων και στις καταθέσεις σε συνάλλαγμα.

- Λογαριασμοί Ταμιευτηρίου - Προθεσμίας – Όψεως
- Δυνατότητα τήρησης σε όλα τα νομίσματα που περιλαμβάνονται στο κύριο δελτίο τιμών συναλλάγματος.
- Επιτόκιο που ποικίλει ανάλογα με το νόμισμα και το είδος λογαριασμού
- Μεταφορά κεφαλαίων στο εξωτερικό (σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες συναλλαγματικές και φορολογικές διατάξεις) στο νόμισμα που επιθυμείται.
- Βιβλιάριο καταθέσεων

Προνομιακός λογαριασμός «ΕΘΝΟFOREX PERSONAL»

Ο λογαριασμός "ΕΘΝΟFOREX PERSONAL" προσφέρει ολοκληρωμένη και ποιοτική εξυπηρέτηση, γιατί συνδυάζει την καλύτερη αξιοποίηση και απόδοση του συναλλάγματός σας με μια σειρά τραπεζικές διευκολύνσεις και προνόμια. Λειτουργεί σαν λογαριασμός Ταμιευτηρίου ή Προθεσμίας, ανάλογα με την επιλογή, σε όλα τα διαπραγματεύσιμα στη χώρα μας ξένα νομίσματα.

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Η Εθνική Τράπεζα έχει με εκσυγχρονίσει σε μεγάλο βαθμό τους παλαιούς κλασικούς καταθετικούς λογαριασμούς τρεχούμενους, ταμιευτηρίου και όψεως με λογαριασμούς με επιτόκιο συνδεδεμένο με το Euribor, σε λογαριασμούς με ξένο νόμισμα, με περισσότερο προνομιακό επιτόκιο αλλά με κάποια ελευθερία συναλλαγών κτλ. Επίσης, προσφέρει ένα αξιοπρεπές φάσμα υπηρεσιών και μέσω χρήσης νέων τεχνολογιών που επιτρέπει στους κατόχους να χρησιμοποιούν τους λογαριασμούς για αυτόματες πληρωμές και γενικά να τους χρησιμοποιούν χωρίς να προσέρχονται στα γκισέ των καταστημάτων.

Εντούτοις, δεν διαθέτει τόσο πολύ καινοτόμα προγράμματα όπως διαθέτουν άλλες τράπεζες που συνδυάζουν αποταμιευτικούς λογαριασμούς με επενδύσεις ακόμα και σε αμοιβαία κεφάλαια ή άλλα στοιχεία της χρηματαγοράς για πολύ καλύτερες αποδόσεις και σχετική προστασία του κατατεθειμένου κεφαλαίου. Επίσης, δεν έχει τόσο διευρυμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και δεν φαίνεται να χρησιμοποιεί, όπως σε άλλα προϊόντα τις διασταυρωμένες πωλήσεις μέσω των καταθετικών λογαριασμών.

<p><b>Χρεωστικές Κάρτες Εθνocash:</b></p> <p>Πρόκειται για κάρτα αυτόματης συναλλαγής που ταυτόχρονα λειτουργεί και ως χρεωστική. Οι κάρτες ΕΘΝΟcash δεν έχουν πλέον ημερομηνία λήξης. Η ΕΘΝΟcash σας παρέχεται δωρεάν και χρησιμοποιείται:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Στην Ελλάδα, με τη διπλή της ιδιότητα (κάρτα αυτόματης συναλλαγής και χρεωστική κάρτα)</li><li>• Στο ΕΘΝΟΔΙΚΤΥΟ, το μεγαλύτερο δίκτυο ΑΤΜ, για να πραγματοποιήσετε ένα πλήθος τραπεζικών συναλλαγών</li><li>• Στο δίκτυο των ΑΤΜs των άλλων Τραπεζών του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ, στο οποίο συμμετέχουν σχεδόν όλες οι Τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα, για: ανάληψη μετρητών μέχρι €600 ημερησίως, ερώτηση υπολοίπου</li><li>• Για αγορές σε επιχειρήσεις με το σήμα ΕΘΝΟcash/Maestro, χρεώνοντας το συνδεδεμένο λογαριασμό σας καταθέσεων, μέχρι το ποσό των €1.000 την ημέρα.</li><li>• Στο εξωτερικό ως κάρτα αυτόματης συναλλαγής,</li><li>• στα ΑΤΜs με το διεθνές σήμα CIRRUS ή / και MAESTRO, για πραγματοποίηση αναλήψεων μετρητών από τον κύριο λογαριασμό του πελάτη στο τοπικό νόμισμα, μέχρι το ισότιμο των €1.200 την ημέρα (Τα χρήματα που αναλαμβάνετε σε ξένο νόμισμα μετατρέπονται σε ευρώ και χρεώνονται αυτόματα στον κύριο λογαριασμό σας.)</li></ul> <p>Οι συναλλαγές σας μέσω του ΕΘΝΟΔΙΚΤΥΟΥ είναι ανέξοδες, με εξαίρεση:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• πληρωμή λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας: 9% με ελάχιστο €0,29</li><li>• πληρωμή Φ.Π.Α. : πάγιο €0,29</li><li>• πληρωμή οφειλών προς το Δήμο Αθηναίων : πάγιο €0,59</li><li>• πληρωμή λογαριασμών ΔΕΗ : πάγιο €0,5</li></ul> <p>Οι συναλλαγές σας μέσω του διατραπεζικού δικτύου ΑΤΜs ΔΙΑΣ επιβαρύνονται με αυτόματη κράτηση από το λογαριασμό σας των εξής ποσών:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ανάληψη μετρητών : €1,5 ανά συναλλαγή και 5% επί του αναλαμβανομένου ποσού</li><li>• ερώτηση υπολοίπου : πάγιο €0,44</li><li>• Ανάληψη μετρητών από τα ΑΤΜs του εξωτερικού επιβαρύνεται με €1,5 ανά συναλλαγή και 5% επί του αναλαμβανομένου ποσού.</li></ul>
<p><b>My Cash</b></p> <p>Κάρτα ανάληψης μετρητών έως και μέχρι το 100% του πιστωτικού ορίου χωρίς καταθετικό λογαριασμό.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Χωρίς συνδρομή</li><li>• Προνομιακό επιτόκιο</li><li>• Χωρίς έξοδα όταν δεν χρησιμοποιείται</li><li>• Μεταφορά υπολοίπου με 0% επιτόκιο για 6 μήνες</li><li>• Έκδοση μέχρι 3 πιστωτικών καρτών</li><li>• Μέχρι 20.000€ πιστωτικό όριο</li></ul>

Πηγή: Διεύθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Ενώ η κλασική χρεωστική κάρτα της Εθνικής τράπεζας περιέχει όλα εκείνα τα πλεονεκτήματα και χαρακτηριστικά που έχουν όλες οι κάρτες των άλλων τραπεζών, έτσι δεν φαίνεται να υπάρχει κάποια καινοτομία ή κάποιο διαφοροποιό στοιχείο γενικά,

εντούτοις, το προϊόν My Cash θεωρείται ένα ιδιαίτερα καινοτόμο προϊόν στο πλαίσιο των χρεωστικών καρτών.

Ουσιαστικά, πρόκειται για ένα «κινητό» δάνειο, παρά μια χρεωστική κάρτα. Είναι ένα προϊόν ανάμεσα στην κλασική χρεωστική κάρτα και στον λογαριασμό υπεραναλήψεων. Η καινοτομία είναι σαν ιδέα. Αξιοσημείωτο είναι, επίσης, και το πολύ υψηλό πιστωτικό όριο που προσφέρει το προϊόν αυτό και το ότι δεν απαιτείται λογαριασμός καταθέσεων.

## 1.2.4 Λιανική Τραπεζική: Επενδυτικά Προϊόντα

Πίνακας 1.8, Επενδύσεις

<p><b>NBG SICAV</b></p> <p>Η Εθνική Τράπεζα, σε συνεργασία με τη «ΔΙΕΘΝΙΚΗ Α.Ε.Δ.Α.Κ.», προσφέρει εξειδικευμένες επενδυτικές λύσεις με τα NBG SICAV, τα οποία προσφέρουν:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ευρύ φάσμα επενδυτικών επιλογών</li><li>• πρόσβαση στις μεγαλύτερες Διεθνείς Αγορές</li><li>• μεγάλη διασπορά επενδύσεων σε παγκόσμια κλίμακα</li><li>• προστασία κεφαλαίου επένδυσης</li><li>• διασφάλιση αποδόσεων (click funds)</li><li>• μεγάλη ευελιξία στην αναδιάρθρωση του επενδυτικού χαρτοφυλακίου</li></ul>
<p><b>ΤΡΙΠΛΟΥΝ</b></p> <p>Το νέο πρόγραμμα «ΤΡΙΠΛΟΥΝ» μπορεί να υποστηρίξει οποιαδήποτε μελλοντική ανάγκη που χρειάζεται κεφάλαια, όπως π.χ. πρόσθετο συνταξιοδοτικό εισόδημα, σπουδές των παιδιών σας κλπ. Και το επιτυγχάνει με μοναδικό τρόπο, αφού:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Είναι γνωστό από την αρχή το εγγυημένο ποσό που η επένδυσή σας θα αποδώσει στην λήξη της, με καθαρή απόδοση 2% ετησίως ανατοκίζομενη.</li><li>• Αξιοποίηση της δυνατότητα ακόμα υψηλότερης απόδοσης των χρημάτων χρησιμοποιώντας σύγχρονα επενδυτικά εργαλεία, χωρίς όμως να κινδυνεύει το εγγυημένο ποσό στη λήξη της επένδυσής.</li><li>• Εξασφάλιση της ασφαλιστικής προστασία της οικογένειάς σε όλη την διάρκεια του προγράμματος.</li><li>• Σωστό προγραμματισμό και εξασφαλισμένη κάλυψη γνωστών μελλοντικών αναγκών</li><li>• Διέξοδο από την συνεχή κουραστική διαδικασία αναζήτησης βραχυπρόθεσμων εγγυημένων αποδόσεων και άμυνα απέναντι σε πιθανή μελλοντική πτώση τους</li><li>• Σημαντική μείωση του κόστους που προκύπτει από τη συνήθη αναβλητικότητα που χαρακτηρίζει τις αποφάσεις που θα καλύψουν στο μέλλον τις ανάγκες σας.</li></ul>

Πηγή: Διεύθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.



## Πίνακας 1.8, Επενδύσεις, Συνέχεια

### Outrights

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τα OUTRIGHTS, μία επένδυση σε τίτλους Ελληνικού Δημοσίου μέσα από τη δευτερογενή αγορά (διάθεση τίτλων Ελληνικού Δημοσίου από το χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας χωρίς συμφωνία επαναγοράς) με εγγυημένη καθαρή απόδοση. Τα OUTRIGHTS παρέχουν τη δυνατότητα να πετύχετε σίγουρες αποδόσεις, μεγαλύτερες από τις κλασσικές καταθέσεις, ακόμη και αν θέλετε να επενδύσετε μικρά χρηματικά ποσά.

- Ελάχιστο όριο αρχικής κατάθεσης: €5.000
- Κατά την ημερομηνία λήξης της επένδυσης, το κεφάλαιο και οι τόκοι πιστώνονται στο λογαριασμό καταθέσεών σας, που έχετε δηλώσει, χωρίς να χρειάζεται η προσέλευσή σας στο Κατάστημα.
- Δυνατότητα μερικής ή ολικής προεξόφλησης από οποιοδήποτε Κατάστημα (παρακράτηση φόρου 15% επί της απόδοσης, σε περίπτωση μερικής ή ολικής προεξόφλησης από την Τράπεζα).

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τα OUTRIGHTS, μία επένδυση σε τίτλους Ελληνικού Δημοσίου μέσα από τη δευτερογενή αγορά (διάθεση τίτλων Ελληνικού Δημοσίου από το χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας χωρίς συμφωνία επαναγοράς) με εγγυημένη καθαρή απόδοση. Τα OUTRIGHTS παρέχουν τη δυνατότητα να πετύχετε σίγουρες αποδόσεις, μεγαλύτερες από τις κλασσικές καταθέσεις, ακόμη και αν θέλετε να επενδύσετε μικρά χρηματικά ποσά.

- Ελάχιστο όριο αρχικής κατάθεσης: €5.000
- Κατά την ημερομηνία λήξης της επένδυσης, το κεφάλαιο και οι τόκοι πιστώνονται στο λογαριασμό καταθέσεών σας, που έχετε δηλώσει, χωρίς να χρειάζεται η προσέλευσή σας στο Κατάστημα.

Δυνατότητα μερικής ή ολικής προεξόφλησης από οποιοδήποτε Κατάστημα (παρακράτηση φόρου 15% επί της απόδοσης, σε περίπτωση μερικής ή ολικής προεξόφλησης από την Τράπεζα).

### Repos

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τα REPOS, τα οποία είναι πώληση ενός βραχυπρόθεσμου χρεογράφου, κυρίως έκδοσης Ελληνικού Δημοσίου, με συμφωνία επαναγοράς, δηλαδή με τον όρο ότι μετά από συγκεκριμένη περίοδο η Τράπεζα θα το ξαναγοράσει σε μια προσυμφωνημένη τιμή.

Τα REPOS παρέχουν τη δυνατότητα για επένδυση κεφαλαίων για μικρό διάστημα, ακόμη και μία ημέρα, και να πετύχετε σίγουρες υψηλές αποδόσεις.

- Ελάχιστο όριο αρχικής κατάθεσης: €60.000
- Κατά την ημερομηνία λήξης της επένδυσης, το κεφάλαιο και οι τόκοι πιστώνονται στο λογαριασμό καταθέσεών σας, που έχετε δηλώσει, χωρίς να χρειάζεται η προσέλευσή σας στο Κατάστημα.
- Δυνατότητα μερικής ή ολικής προεξόφλησης από οποιοδήποτε Κατάστημα.  
Δυνατότητα μερικής ή ολικής ενεχυρίασης.

### Swaps

Τα Swaps ("Ανταλλαγές") είναι συμφωνία ανταλλαγής υποχρεώσεων, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε βραχυπρόθεσμη επένδυση προθεσμιακού χαρακτήρα.

Τα SWAPS σας παρέχουν τη δυνατότητα να επενδύσετε τα κεφάλαιά για σύντομο χρονικό διάστημα, συνήθως μέχρι 3 μήνες, για να πετύχετε σίγουρες ελκυστικές αποδόσεις.

- Ελάχιστο όριο αρχικής κατάθεσης: €60.000
- Κατά την ημερομηνία λήξης της επένδυσης, το κεφάλαιο και οι τόκοι πιστώνονται στο λογαριασμό καταθέσεών σας, που έχετε δηλώσει, χωρίς να χρειάζεται η προσέλευσή σας στο Κατάστημα.
- Δυνατότητα προεξόφλησης από οποιοδήποτε Κατάστημα

### Μετοχές

Κατάθεση αίτησης προεγγραφής για αγορά νεοεισερχόμενων μετοχών ή μετοχών

αύξησης κεφαλαίου ή εντολή αγοράς ή πώλησης μετοχών εταιρίας εισηγμένης στο Χ.Α.Α.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα να πραγματοποιείτε μεταξύ άλλων, μέσω του Internet Banking με τον πιο σύγχρονο και προσωπικό τρόπο, αγοραπωλησία μετοχών και ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιό

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

*Πίνακας 1.8, Επενδύσεις, Συνέχεια*

**Αμοιβαία Κεφάλαια**

Η Εθνική Τράπεζα, σε συνεργασία με τη «ΔΙΕΘΝΙΚΗ Α.Ε.Δ.Α.Κ.» προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα Αμοιβαίων Κεφαλαίων και ευελιξία επενδυτικών επιλογών, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις μεγαλύτερες διεθνείς αγορές μετοχών, ομολόγων και ποικίλων άλλων χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει μια σειρά από ενδιαφέροντα επενδυτικά προϊόντα. Μάλιστα, μερικά από αυτά, όπως π.χ. το ΤΡΙΠΛΟΥΝ μπορεί να θεωρηθούν ότι καλύπτουν το κενό φάνηκε να υπάρχει –και σημειώθηκε- στα καταθετικά προϊόντα της τράπεζας.

Σε γενικές γραμμές, το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων είναι αρκετά διευρυμένο καθώς περιέχει προϊόντα που καλύπτουν αρκετές ανάγκες επενδυτικού και αποταμιευτικού χαρακτήρα. Πάντως, θα πρέπει να σημειωθεί ότι πολλά από αυτά τα προϊόντα, π.χ. Αμοιβαία κεφάλαια, ουσιαστικά παράγονται από θυγατρικές εταιρείες του ομίλου της Εθνικής Τράπεζας και η ίδια η Τράπεζα λειτουργεί απλά ως ένα κανάλι διανομής.

*Πίνακας 1.9, Συνταξιοδοτικά – Αποταμιευτικά Προγράμματα*

**PLAN for LIFE" - Επένδυση και Προστασία για παιδιά «ΦΡONTIZΩ»**

Το πρόγραμμα «ΦΡONTIZΩ», βοηθάει να εξασφαλίσουν τα παιδιά ένα σημαντικό οικονομικό στήριγμα, που μπορεί να μεταφραστεί σε ποιότητα στις σπουδές ή σε διευκόλυνση στο ξεκίνημα μιας νέας δουλειάς ή μιας νέας οικογένειας, με μία μόνο εφάπαξ τοποθέτηση, την οποία μπορείτε να ενισχύετε όποτε επιθυμείται.

Για κάθε καταβολή στο ΦΡONTIZΩ, είναι γνωστό από την πρώτη κιόλας μέρα το εγγυημένο ποσό που κατ' ελάχιστον θα λάβει το παιδί στην ημερομηνία που ορίζεται. Συγχρόνως τα χρήματά σας έχουν τοποθετηθεί σε ένα καλάθι επενδύσεων μακροπρόθεσμου χαρακτήρα από όπου μπορούν να αντληθούν σημαντικές επιπλέον αποδόσεις που θα αυξήσουν τα εγγυημένα ποσά.

Αν πάλι κάποιος προτιμάει μια σταδιακή μηνιαία αποταμίευση, μπορεί να πετύχει το ίδιο ακριβώς αποτέλεσμα αξιοποιώντας τη μοναδική δυνατότητα χρηματοδότησης του προγράμματος με προνομιακούς όρους, που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα,

Το πρόγραμμα ΦΡONTIZΩ σχεδιάστηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζει σε όλη τη διάρκειά του ένα ευρύ φάσμα πρόσθετων διευκολύνσεων και προνομίων:

- Μεταφορά χρημάτων στο παιδί και εξασφάλιση της φορολογικής του κάλυψης («πόθεν έσχες») χωρίς δική σας φορολογική επιβάρυνση.
- Πλήρη και αποκλειστικό έλεγχο των χρημάτων που τοποθετείτε, καθώς και των τυχόν επιπλέον ποσών που πιστώνονται, μέχρι την ημερομηνία καταβολής στο παιδί.
- Φορολογική απαλλαγή των εφάπαξ τοποθετήσεων (κατά το 2006, μέχρι 1.100 € ετησίως, σε οικογενειακή βάση)
- Τραπεζικά προνόμια όπως: δικαίωμα απόκτησης τραπεζικού λογαριασμού με αυξημένο επιτόκιο και δικαίωμα υπερανάληψης, δωρεάν πιστωτικές κάρτες και δικαίωμα λήψης καταναλωτικού ή στεγαστικού δανείου με πολύ προνομιακούς όρους.
- Δικαίωμα επιλογής του τρόπου λήψης των χρημάτων ανάλογα με τις τότε ανάγκες του: ως εφάπαξ κεφάλαιο ή ως μηνιαίο εισόδημα για 5 έτη, σταθερό

ή αυξανόμενο 4% ετησίως.

- Πρόσθετη οικονομική ενίσχυση σε περίπτωση πολύ σοβαρού ατυχήματος.
- Τραπεζικά προνόμια και διευκολύνσεις από τη στιγμή της ενηλικίωσής του παιδιού

#### **ΠΡΟΣΘΕΤΩ+**

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας προσφέρει κάθε ευελιξία για να διαμόρφωση συνταξιοδοτικού σχεδιασμού και εξασφάλιση της συμπληρωματικής σύνταξης που εφ' όρου ζωής θα ενισχύει το εισόδημά κατά τη συνταξιοδότηση ή ένα εγγυημένο εφάπαξ, στη χρονική στιγμή που επιλέγεται.

Με το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα «Προσθέτω+», υπάρχουν οι επιλογές:

- Δημιουργίας συνταξιοδοτικού λογαριασμού με μικρές μηνιαίες καταβολές,
- Δημιουργίας της σύνταξης ως μέρος του επενδυτικού χαρτοφυλακίου, τοποθετώντας στο πρόγραμμα ένα εφάπαξ ποσό, αποκτώντας παράλληλα μια σημαντική εξασφάλιση για τη λήψη στεγαστικών ή επιχειρηματικών δανείων
- Ωφέλειας από τη μοναδική δυνατότητα χρηματοδότησης συνδυάζοντας έτσι τη σταδιακή πληρωμή με την υψηλή απόδοση,
- Συνδυασμός όλων των παραπάνω, χωρίς περιορισμούς και δεσμεύσεις.

Το «Προσθέτω+», πέρα απ' τη γραπτή εγγύηση για το αποτέλεσμα και την πολύ μεγάλη ευελιξία, παρέχει επιπλέον:

- Συμμετοχή στις αποδόσεις των επενδύσεων με αποτέλεσμα τη δημιουργία επιπλέον ποσών (μερίσματα).
- Εναλλακτικούς τρόπους συνταξιοδότησης.
- Ασφαλιστική προστασία, που εξασφαλίζει επιστροφή των χρημάτων σε περίπτωση απώλειας της ζωής του ασφαλιζόμενου πριν αρχίσει η πληρωμή των συντάξεων.
- Δυνατότητα προσφοράς του προγράμματος σε ενήλικο συγγενικό πρόσωπο (π.χ. σύζυγο, παιδί, εγγόνι), με δυνατότητα διατήρησης του ελέγχου των χρημάτων μέχρι την ημερομηνία συνταξιοδότησης.
- Σημαντικές φορολογικές ελαφρύνσεις που μειώνουν το πραγματικό κόστος (Σύμφωνα με τα ισχύοντα σήμερα, καταβληθέντα ασφάλιστρα έως 1.200€ κάθε χρόνο(\*), απαλλάσσονται από τη φορολόγηση, είτε αυτά καταβάλλονται κάθε μήνα, είτε εκτάκτως, τη στιγμή που εσείς θέλετε και έχετε τη δυνατότητα)

(\* ) αφορά το σύνολο των ασφαλιστρών για προγράμματα ζωής και υγείας σε οικογενειακή βάση

Πηγή: Διευθυνση MARKETING Της Εθνικής Τράπεζας Της Ελλάδος.

Τα συνταξιοδοτικά και αποταμιευτικά προγράμματα που προσφέρει η Εθνική τράπεζα επίσης καλύπτουν ένα κενό των καταθετικών λογαριασμών. Εντούτοις, το χαρτοφυλάκιο των συνταξιοδοτικών-αποταμιευτικών προγραμμάτων δεν έχει τόση μεγάλη ποικιλία, όσο άλλων μεγάλων τραπεζών στον Ελληνικό χώρο. Πάντως, τα προϊόντα θεωρούνται σύγχρονα και καλύπτουν πολλές από τις τρέχουσες ανάγκες του κόσμου για συνταξιοδοτικά και αποταμιευτικά προγράμματα. Θα πρέπει και εδώ να σημειωθεί ότι η Εθνική Τράπεζα λειτουργεί ουσιαστικά ως ένα κανάλι διανομής των ευρύτερων ασφαλιστικών υπηρεσιών της θυγατρικής της Εθνικής Ασφαλιστικής.

## 1.2.5 Λιανική Τραπεζική: Υπηρεσίες για Ιδιώτες

Εκτός από τα προϊόντα, αυτά κάθε αυτά, η Εθνική Τράπεζα έχει αναπτύξει και προσφέρει ένα ευρύ πλέγμα υπηρεσιών με σκοπό την καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών της. Ουσιαστικά, η Εθνική Τράπεζα συμπορευόμενη στο ρεύμα της εποχής που υπαγορεύει σε όλες τις επιχειρήσεις να προσφέρουν και επιπλέον υπηρεσίες στους πελάτες τους για να τους δώσουν μεγαλύτερη αξία στις συναλλαγές τους και να τους κάνουν περισσότερο πιστούς και να εξασφαλίσουν μακροχρόνια σχέση μαζί τους, έτσι και αυτή ανέπτυξε τις παρακάτω υπηρεσίες που απευθύνονται κυρίως σε ιδιώτες πελάτες (Πηγή: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)):

### Πρόγραμμα Προστασίας Πληρωμών

Το «Πρόγραμμα Προστασίας Πληρωμών» σας δίνει τη δυνατότητα να εξασφαλίσετε ένα σταθερό μηνιαίο ποσό, για να μπορείτε να συνεχίσετε κανονικά την πληρωμή των μηνιαίων καταβολών του δανείου σας, σε περίοδο που δεν μπορείτε να εργασθείτε προσωρινά, σε κάθε μία από τις παρακάτω περιπτώσεις:

- Μισθωτός που εργάζεται με σύμβαση αορίστου χρόνου στον ιδιωτικό τομέα,
- Δημόσιος υπάλληλος, προσωρινά εργαζόμενος ή ελεύθερος επαγγελματίας

Σε αυτές τις δύο περιπτώσεις το πρόγραμμα προστασίας πληρωμών καλύπτει τους δανειολήπτες σε περίπτωση νοσηλείας ή προσωρινής ανικανότητας για εργασία λόγω ασθένειας ή ατυχήματος. Όλες οι παραπάνω καλύψεις παρέχονται με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος και σύντομες διαδικασίες, υποβάλλοντας απλά μια αίτηση στο κατάστημα με το οποίο έγινε η σύναψη του δανείου.

### Ηλεκτρονική Τραπεζική

Με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μέσω χρήση νέων τεχνολογιών, ιδιαίτερα τηλεπικοινωνιών, η Εθνική Τράπεζα υποστηρίζει τους πελάτες της για πραγματοποιήσουν τις καθημερινές τραπεζικές τους συναλλαγές ηλεκτρονικά, χωρίς ταλαιπωρία, απ' όπου κι αν βρίσκονται. Έτσι, τώρα, μπορούν να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους μέσω των παρακάτω τρόπων:

#### 1. Συναλλαγές μέσω ATMs - Με χρήση της κάρτας Ethnocash.

- Ανάληψη μετρητών
- Κατάθεση μετρητών
- Κατάθεση επιταγών Ε.Τ.Ε.

- Ενημέρωση για το υπόλοιπο των λογαριασμών σας, για τις τελευταίες κινήσεις των λογαριασμών σας
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών εκδόσεως της Εθνικής Τράπεζας με μεταφορά ποσού από λογαριασμό σας
- Πληρωμή δόσεων προσωπικών και καταναλωτικών δανείων με μεταφορά ποσού από λογαριασμό σας
- Πληρωμή λογαριασμών Ο.Τ.Ε, ΟΤΕNET, Δ.Ε.Η. και Φ.Π.Α. φόρου εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, εφόσον η σχετική δήλωση υποβάλλεται μέσω Internet (σύστημα TAXISnet)
- Πληρωμή Ασφαλίσεων προς την Εθνική Ασφαλιστική
- Πληρωμή λογαριασμών Multichoice, Vodafone, Wind
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητών τηλεφώνων TIM, VODAFONE
- Αγορά μετοχών μέσω της Εθνικής Χρηματιστηριακής
- Πληρωμή λογαριασμών
- Μεταφορά ποσών μεταξύ λογαριασμών σε λογαριασμό τρίτου που τηρείται στην Εθνική Τράπεζα
- Δυνατότητα αλλαγής μυστικού αριθμού (PIN).
- Έμβασμα μέχρι 900€ προς χώρες μεταναστών

## **2. Συναλλαγές μέσω ATMs - Με χρήση πιστωτικών καρτών της Ε.Τ.Ε.**

- Πληρωμή δόσης πιστωτικής κάρτας με μετρητά
- Πληρωμή λογαριασμού Multichoice, Vodafone, Unicef
- Πληρωμή λογαριασμού Vodafone a la carte
- Πληρωμή λογαριασμού Be Free by TIM
- Ανάλυση μετρητών
- Δυνατότητα αλλαγής μυστικού αριθμού (PIN).

## **3. Internet Banking**

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα για πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών, με τον πιο σύγχρονο, ασφαλή και προσωπικό τρόπο, μέσω του Internet Banking.

## **4. Mobile Banking**

Η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με την COSMOTE, παρέχει τη δυνατότητα για πραγματοποίηση των τραπεζικών σας συναλλαγών με ασφάλεια και ευκολία, χωρίς

συνδρομή, από το κινητό τηλέφωνο με το i-mode®, το internet της κινητής τηλεφωνίας. Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι οι παρακάτω:

- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών
- Μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς Εθνικής Τράπεζας (ιδίου ή τρίτων) και σε λογαριασμούς άλλης Τράπεζας Εσωτερικού
- Πληρωμή οφειλών σε πιστωτικές κάρτες Εθνικής και άλλων Τραπεζών,
- Πληρωμή Φ.Π.Α. και το Φόρο Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων,
- Πληρωμή ασφαλιστρών ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής
- Εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, Cosmote, Vodafone, Q-Telecom, Lannet, Telepassport, TELLAS, VIVODI και άλλων εταιρειών
- Πραγματοποίηση χρηματιστηριακών συναλλαγών (αγορά – πώληση μετοχών)
- Ενημέρωση για το μετοχικό χαρτοφυλάκιο.
- Ενημέρωση για τα επενδυτικά, στεγαστικά, καταναλωτικά και επαγγελματικά προϊόντα της Τράπεζας,
- Εντοπισμός είτε των σημείων που υπάρχουν ATMs του ΕΘΝΟΔΙΚΤΥΟΥ, είτε των ταχυδρομικών διευθύνσεις, τηλεφώνων και των κωδικών των Καταστημάτων

### **Ολοκληρωμένη Τραπεζική Εξυπηρέτηση**

Στο πλαίσιο όλων των δανειακών, καταθετικών, επενδυτικών και αποταμιευτικών προϊόντων, η Εθνική Τράπεζα παρέχει μια ολοκληρωμένη τραπεζική εξυπηρέτηση με υπηρεσίες που καλύπτουν όλες τις απαιτήσεις των πελατών της και αφορούν λειτουργικούς σκοπούς των προϊόντων της. Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες αυτές είναι οι παρακάτω:

- Πληρωμές μέσω παγίων εντολών (πάγια εντολή για πληρωμή δανείων, λογαριασμών κτλ μέσω καταθετικών λογαριασμών)
- Πληρωμή δόσεων πιστωτικών καρτών (μέσω του δικτύου των Καταστημάτων της τράπεζας ή των ηλεκτρονικών δικτύων της Τράπεζας)
- Πληρωμή Φ.Π.Α. (μέσω του δικτύου των Καταστημάτων μας ή των ηλεκτρονικών δικτύων της Τράπεζας)
- Πληρωμή εργοδοτικών εισφορών Ι.Κ.Α. (μέσω του δικτύου των Καταστημάτων μας και του Internet Banking)
- Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών Τ.Ε.Β.Ε. (μέσω του δικτύου των Καταστημάτων μας και του Internet Banking)

- Εργασίες συναλλάγματος (προμήθεια συναλλάγματος με έκδοση επιταγών, έκδοση εντολών, ξένα τραπεζογραμμάτια)
- Θυρίδες Θησαυροφυλακίου
- Πληρωμή Συντάξεων Ασφαλιστικών Ταμείων των Η.Π.Α. (Εξασφάλιση γρήγορης και ασφαλούς μεταφορά του ποσού της σύνταξής σας από ασφαλιστικά ταμεία των Η.Π.Α)
- Έκδοση επιταγών και εντολών σε €
- Εμβάσματα σε € προς χώρες μεταναστών

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει ένα αρκετά ενδιαφέρον πλέγμα υπηρεσιών για τους πελάτες της. Ιδιαίτερα η χρήση νέων τεχνολογιών και η προσφορά υπηρεσιών μέσω internet και κινητής τηλεφωνίας είναι πρωτοπόρα και αρκετά καινοτόμα σε πολλά σημεία. Εντούτοις, υπάρχουν διάφορες άλλες μεγάλες τράπεζες που δίνουν ιδιαίτερο βάρος σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και προσφέρουν αρκετά περισσότερες δυνατότητες από ότι η Εθνική Τράπεζα (π.χ. Τράπεζα Πειραιώς).

Επιπλέον, δε, οι υπηρεσίες που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα θεωρούνται ότι είναι οι ελάχιστες υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες στο πλαίσιο ενός σύγχρονου τραπεζικού συστήματος και δεν προσφέρει κάποιες ιδιαίτερες καινοτόμες υπηρεσίες. Απλώς προσφέρει ό,τι προσφέρει γενικά η αγορά.

### **1.2.6 Λιανική Τραπεζική: Private Banking**

Στο πλαίσιο του Private Banking της Εθνικής Τράπεζας προσφέρονται μια ευρεία γκάμα από σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, όπως (Πηγή: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)):

#### **1. Επενδυτικές υπηρεσίες**

- Επενδύσεις σε ομόλογα εσωτερικού και εξωτερικού
- Επενδύσεις σε μετοχές του ελληνικού και πολλών διεθνών Χρηματιστηρίων
- Επενδύσεις σε παράγωγα
- Επενδύσεις σε προϊόντα εγγυημένου κεφαλαίου
- Επενδύσεις σε Εξατομικευμένα επενδυτικά προϊόντα (Structured products)
- Εκτέλεση πράξεων συναλλάγματος: FX spot ή forward, options
- Αμοιβαία Κεφάλαια εσωτερικού και εξωτερικού,



## 2. Άλλες Υπηρεσίες

- Υπηρεσία Θεματοφυλακής στην Ελλάδα και στο εξωτερικό: φύλαξη χρεογράφων και είσπραξη μερισμάτων
- Ενημέρωση για την Ελληνική και τις Διεθνείς αγορές χρήματος και κεφαλαίου.

Οι πελάτες του Private Banking έχουν επιλογή ανάμεσα στις ολοκληρωμένες τραπεζικές υπηρεσίες του ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους, όπως λογαριασμούς καταθέσεων σε ευρώ και συνάλλαγμα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, δανειστικές διευκολύνσεις και πιστωτικές κάρτες, μεταφορές κεφαλαίων κλπ.

Πριν από την κατάστροφή της επενδυτικής σας στρατηγικής γίνεται διερεύνηση και αξιολόγηση της επενδυτικής θεώρησης του κάθε πελάτη ξεχωριστά (profile) με γνώμονα:

- Τον κίνδυνο που είναι διατεθειμένος να αναλάβει
- Το χρονικό τους ορίζοντα
- Τους επενδυτικούς τους στόχους.

## **Κεφάλαιο 1.3: Διαχείριση Κινδύνων & Κεφαλαιακή Επάρκεια**

Οι τράπεζες από τη φύση τους είναι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν πολύ έντονα ξένα κεφάλαια για να χρηματοδοτούν τις δραστηριότητες τους. Πράγματι, οι τράπεζες χρηματοδοτούν το δανειακό και εμπορικό χαρτοφυλάκιο τους από ξένα κεφάλαια που τους προσφέρουν οι καταθέτες και οι επενδυτές μέσω των διάφορων καταθετικών και επενδυτικών προϊόντων, αλλά και οι διάφοροι δανειστές μέσω του διατραπεζικού δανεισμού στο πλαίσιο της διατραπεζικής αγοράς. Έτσι, οι τράπεζες έχουν ένα αυξημένο χρηματοοικονομικό κίνδυνο (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000).

Εντούτοις, οι επενδυτές και οι καταθέτες πρέπει να έχουν εμπιστοσύνη στο τραπεζικό σύστημα για να είναι πρόθυμοι να διοχετεύουν εκεί τα κεφάλαιά τους έτσι ώστε να λειτουργεί η ροή κεφαλαίων από τις πλεονασματικές στις ελλειμματικές οικονομικές μονάδες και να μπορεί η οικονομία να αναπτύσσεται μέσω κερδοφόρων επενδύσεων, αλλά και μέσω της ζήτησης για προϊόντα και υπηρεσίες που ικανοποιείται σε πολλές περιπτώσεις μέσω χρηματοδοτήσεων και όχι πληρωμή τοις μετρητοίς (Bessis 2003). Για αυτό το λόγο οι τράπεζες βρίσκονται υπό υψηλή εποπτεία (Bessis 2003, Χαραλαμπίδης 2001) από τις τοπικές αρχές (Κεντρική τράπεζα) και από τις διεθνείς αρχές (Τράπεζα των Διεθνών Διακανονισμών).

Ο στόχος των εποπτικών αρχών είναι να δίνονται οδηγίες στις τράπεζες να εξετάζουν οι ίδιες πόσο πολύ είναι εκτεθειμένες σε διάφορους κινδύνους που αναλαμβάνουν στο πλαίσιο των λειτουργιών τους (πιστωτικούς, αγοράς, λειτουργικούς κτλ) έτσι ώστε να διατηρούν ένα προαποφασισμένο ποσοστό ιδίων κεφαλαίων έτσι ώστε αν υποστούν κάποιες –μη αναμενόμενες ζημιές– να έχουν τη δυνατότητα να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους προς τους καταθέτες τους, το επενδυτές και τους δανειστές τους γενικότερα (Bessis 2003, Χαραλαμπίδης 2001). Έτσι, η εποπτεία έχει βασικό στόχο, μέσω της διατήρησης των εποπτικών κεφαλαίων, να προστατεύσει τους καταθέτες αλλά και το ίδιο το τραπεζικό σύστημα γενικότερα. Επομένως, είναι πολύ σημαντικό το πώς μια τράπεζα διαχειρίζεται τους κινδύνους που αναλαμβάνει.

Πραγματικά, η διαχείριση και ο έλεγχος των κινδύνων αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της δέσμευσης της Εθνικής Τράπεζας για να επιδιώκει σταθερά υψηλές αποδόσεις για τους μετόχους της (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000, Χαραλαμπίδης 2001).

Κατά το 2006, παρουσιάστηκε σημαντική πρόοδος στην υλοποίηση των έργων του προγράμματος «Βασιλεία II» (Χαραλαμπίδης, 2001). Το πρόγραμμα αυτό έχει ως στόχο

την προσαρμογή της Εθνικής Τράπεζας στις νέες εποπτικές απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας, αλλά και στην περαιτέρω ενίσχυση των δυνατοτήτων και της ποιότητας της διαχείρισης κινδύνων και κεφαλαίου της Τράπεζας. Οι δείκτες δείχνουν ότι η τράπεζα έχει πολύ καλή επάρκεια, καθώς βρίσκονται κοντά στο 15% (2006) ενώ το όριο που έχει τεθεί είναι στο 8%.

### **1.3.1 Διαχείριση Πιστωτικού Κινδύνου**

Όσο αφορά τον πιστωτικό κίνδυνο, η τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στη βέλτιστη διαχείριση και αντιμετώπιση του κινδύνου αυτού που απορρέει από την πιθανή αδυναμία κάποιου ή κάποιων δανειοληπτών να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους απέναντι στην τράπεζα (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000, Ζέρβας 2002, Χαραλαμπίδης 2001). Χρησιμοποιούνται συστήματα αξιολόγησης ανάλογα με τα διάφορα χαρτοφυλάκια (π.χ. συστήματα διεθνών αναγνωρισμένων οίκων για επιχειρηματικά δάνεια και εσωτερικά υποδείγματα για δάνεια λιανικής τραπεζικής). Έτσι, στο πλαίσιο της αξιολόγησης των πελατών ως προς τον πιστωτικό κίνδυνο, η προστασία της τράπεζας από αυτό τον κίνδυνο επιτυγχάνεται με βάση τα παρακάτω εργαλεία (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000):

- Κατάλληλα πιστωτικά όρια για κάθε πελάτη και κλάδο προϊόντος
- Χρήση εξασφαλίσεων και εγγυήσεων
- Προσαρμογής της κατάλληλης τιμολόγησης των διαφόρων προϊόντων
- Χρήσης σύγχρονων χρηματοοικονομικών εργαλείων (παράγωγων προϊόντων) για αντιστάθμιση πιστωτικού κινδύνου

Ο πιστωτικός κίνδυνος είναι ο πιο σημαντικός για μια τράπεζα, καθώς το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου της είναι δανειακό χαρτοφυλάκιο (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Επιπλέον, δε, είναι πιο δύσκολη η μέτρηση του κινδύνου γιατί το κάθε περιουσιακό στοιχείο, δηλαδή το κάθε δάνειο, δηλαδή ο κάθε δανειολήπτης ξεχωριστά, έχουν τα δικά τους ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, άρα και το δικό τους επίπεδο κινδύνου (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000, Ζέρβας 2002).

Η Εθνική Τράπεζα, προσαρμοσμένη και τις επιταγές της Βασιλείας II, έχει αναπτύξει εσωτερικά υποδείγματα μέτρησης του κινδύνου για κάθε πελάτη ξεχωριστά δείχνοντας έμπρακτα ότι δίνει μεγάλη σημασία στη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας).

### **1.3.2 Διαχείριση Κινδύνου Αγοράς**

Όσο αφορά τον κίνδυνο αγοράς, που αναφέρεται στις μεταβολές των παραμέτρων της αγοράς, όπως είναι η χρηματιστηριακή αγορά, τα επιτόκια και οι τιμές συναλλάγματος (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000), η τράπεζα τον μετράει με υποδείγματα Μέγιστης Δυνητικής Ζημιάς για όλα τα περιουσιακά στοιχεία που στοιχειοθετούν το εμπορικό χαρτοφυλάκιο της τράπεζας και διέπονται από κάποια μορφή του κινδύνου αγοράς.

Ένα σημαντικό κομμάτι του χαρτοφυλακίου της τράπεζας είναι εκτεθειμένο σε περιουσιακά στοιχεία όπως μετοχές, ομολόγια και προϊόντα σε συνάλλαγμα τα οποία έχουν κίνδυνο αγοράς. Επομένως, είναι πολύ σημαντικό για μια τράπεζα όπως η Εθνική να έχει αναπτύξει αποτελεσματικά συστήματα για μέτρησης του κινδύνου αγοράς (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας). Ο κίνδυνος αγοράς, πάντως μετράται σχετικά πιο εύκολα σε σχέση με τον πιστωτικό κίνδυνο.

### **1.3.3 Διαχείριση Λειτουργικού Κινδύνου**

Ο λειτουργικός κίνδυνος διέπει όλες τις λειτουργίες των τραπεζών (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Μάλιστα, ο κίνδυνος αυτός είναι ιδιαίτερα αυξημένος με την χρήση νέων τεχνολογιών και ιδιαίτερα όσο αφορά τις διάφορες συναλλαγές (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002). Έχει παρατηρηθεί ιστορικά ότι σημαντικές απώλειες για τράπεζες έχουν υπάρξει λόγω του λειτουργικού κινδύνου. Δεν είναι τυχαίο ότι ο λειτουργικός κίνδυνος εντάσσεται και στο πλαίσιο της Βασιλείας II όπου γίνεται πολύ έντονη αναφορά ως πυλώνα κινδύνου.

Πραγματικά, στο πλαίσιο αυτό η Εθνική Τράπεζα ανέπτυξε μια ιδιαίτερη δέσμη έργων του προγράμματος Βασιλείας II που αφορά στην ανάπτυξη και υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου πλαισίου διαχείρισης του λειτουργικού κινδύνου σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του νέου εποπτικού πλαισίου. Για το σκοπό αυτό η τράπεζα ανέπτυξε στρατηγικές, πολιτικές και μεθοδολογίες για την αποτελεσματική διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου. Εφάρμοσε πιλοτικά το πλαίσιο διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου σε επίπεδο τράπεζας, αλλά και σε επίπεδο ομίλου γενικότερα (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας).

Σε γενικές γραμμές, η Εθνική Τράπεζα φαίνεται ότι δίνει αρκετή σημασία στην αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που διέπουν τις λειτουργίες της (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας). Μάλιστα, όσο αφορά τον πιστωτικό και τον λειτουργικό κίνδυνο, η τράπεζα έχει δώσει ιδιαίτερο βάρος αναπτύσσοντας νέα συστήματα προσαρμοσμένα στις

απαιτήσεις των καιρών και των διεθνών εποπτικών αρχών (Βασιλεία II).

## **Κεφάλαιο 1.4: Διεθνείς Δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος**

Σε ένα πλήρως παγκοσμιοποιημένο οικονομικό περιβάλλον, όπως είναι στις μέρες μας, πολλές μεγάλες επιχειρήσεις έχουν δραστηριότητες εκτός από την χώρα από όπου προέρχονται (Johnson & Scholes 1999, Kotler 2000). Πολύ έντονο είναι το φαινόμενο αυτό και στον κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Παυλάκης 2001). Μάλιστα, οι μεγάλοι τραπεζικοί κολοσσοί στηρίζουν πολλά από τα κέρδη και την ανάπτυξή τους λειτουργώντας και επεκτείνοντας τις εργασίες τους σε χώρες εκτός της δικής τους επικράτειας. Έτσι, στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα όντας η μεγαλύτερη τράπεζα στον Ελληνικό χώρο δεν μπορούσε παρά να έχει πολλές από τις δραστηριότητές της εκτός Ελλάδος (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας).

Πράγματι, η Εθνική Τράπεζα δραστηριοποιείται πολύ έντονα στην ευρύτερη Νότιο Ανατολική Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα, η Εθνική Τράπεζα είναι δραστηριοποιημένη σε 12 χώρες όπως η Βουλγαρία, Ρουμανία, Σερβία, Αλβανία, Κύπρος, αλλά και το Ηνωμένο Βασίλειο και η Ν. Αφρική (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας).

Η στρατηγική ανάπτυξης της Τράπεζας γίνεται κυρίως μέσω εξαγορών τοπικών τραπεζικών δικτύων, όπως έγινε πρόσφατα με την εξαγορά μεγάλου τραπεζικού δικτύου στη Σερβία όπου έδωσε στην τράπεζα σημαντικά τοπικά μερίδια αγοράς σε δάνεια και καταθέσεις (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας). Αυτή τη στιγμή η Τράπεζα λειτουργεί 7 θυγατρικές εταιρίες όπου μέσω αυτών αναπτύσσει, κατά κύριο λόγο, τις διεθνείς δραστηριότητές της και την διεθνή επέκτασή της.

Ο αριθμός των υποκαταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας που λειτουργούν στο εξωτερικό φτάνει στα 863, όσο είναι περίπου και το αντίστοιχο μέγεθος των καταστημάτων στην Ελληνική επικράτεια. Η τράπεζα εκτός από τα υποκατάστημα που αποκτά εξαγοράζοντας τοπικά δίκτυα, ανοίγει και από μόνη της επιπλέον υποκαταστήματα αναπτύσσοντας ακόμα περισσότερο το δίκτυό της (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας).

Όσο αφορά τα προϊόντα, τα διεθνή δίκτυα της τράπεζας εξαρτώνται σε πολύ μεγάλο βαθμό από τη λιανική τραπεζική και σε λιγότερο βαθμό σε άλλες τραπεζικές εργασίες. Έτσι, η ανάπτυξη των διεθνών εργασιών της Εθνικής Τράπεζας γίνονται με προϊόντα όπως καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες και επιχειρηματικά δάνεια και σε μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις που είναι είτε ντόπιες είτε Ελληνικές που δραστηριοποιούνται στις εκεί αγορές (Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας).

Όσο αφορά την σημασία της διεθνούς επέκτασης της Εθνικής Τράπεζας, θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο κορεσμός που αναμένεται να εμφανίσει κάποια στιγμή τα σημάδια του στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι από τις κύριες αιτίες που έκανε την Εθνική Τράπεζα να

στρέφεται ακόμη περισσότερο έντονα στην διεθνή ανάπτυξή της. επιπλέον, δε, η είσοδος πολλών εκ των Βαλκανικών χωρών (π.χ. Βουλγαρία, Ρουμανία) στην διευρυμένη Ευρωπαϊκή Ένωση ανοίγει νέες παρθένες αγορές που αποτελούνται από οικονομικές μονάδες –νοικοκυριά και επιχειρήσεις- που δεν έχουν ιδιαίτερα επιβαρημένο δανεισμό και επομένως έχουν ευκαιρίες και δυνατότητες για να δανειστούν και να χρησιμοποιήσουν τα διάφορα τραπεζικά προϊόντα γενικότερα.

## **ΜΕΡΟΣ 2**

### **ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΕΝΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας αυτής ξεκινάει η πιο συγκεκριμένη αναφορά σε ένα τραπεζικό υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος. Το επιλεγμένο υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας, για την υλοποίηση της μελέτης περίπτωσης, έχει έδρα τους Αγίους Θεοδώρους Κορινθίας. Πιο συγκεκριμένα, βρίσκεται στην Π.Ε.Ο. Αθηνών – Κορίνθου. Ξεκίνησε τη λειτουργία του πριν από μια δεκαετία και κάτι περίπου και πιο συγκεκριμένα κατά την 1 Ιανουαρίου του 1995.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος στηρίζει τη δύναμη της στο διευρυμένο δίκτυο καταστημάτων που διαθέτει, καθώς έχει μακράν το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων σε σχέση με τις υπόλοιπες τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην Ελληνική Τραπεζική αγορά ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) [www.hba.gr](http://www.hba.gr)). Μάλιστα, αξίζει να σημειωθεί, επίσης, ότι ακόμα και με τις διάφορες εξαγορές και συγχωνεύσεις που έλαβαν χώρα κατά την τελευταία 10ετία – 15ετία στο Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα (π.χ. παλαιότερη συγχώνευση Ιονικής Τράπεζας και Άλφα Τράπεζας Πίστεως ή πιο πρόσφατη συγχώνευση τριών τραπεζών της Marfin, της Λαϊκής Τράπεζας και της Εγνατίας Τράπεζας) και πάλι δεν προέκυψε κάποιο άλλο μεγάλο τραπεζικό ίδρυμα που να διαθέτει τον όγκο του δικτύου καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας.

Ουσιαστικά, το κάθε κατάστημα μιας τράπεζας αποτελεί, σε ένα πολύ μεγάλο βαθμό, την υλοποίηση των στρατηγικών μιας τράπεζας όσο αφορά, βέβαια, τη λιανική τραπεζική (Κέντρος 2002; Παυλάκης, 2001; Σπάθης, Πετρίδου, Γκαβέλη, 2003; Σταμούλης, 2002). Η χονδρική τραπεζική, που περιλαμβάνει κυρίως μεγάλες και μακροχρόνιες συμφωνίες με μεγάλες επιχειρήσεις και πολύ σημαντικούς οργανισμούς, λαμβάνει χώρα όχι στα απλά υποκαταστήματα μιας τράπεζας, αλλά σε άλλους χώρους. Εντούτοις, η χονδρική τραπεζική δεν είναι κάτι που απασχολεί την παρούσα εργασία, καθώς το κύριο βάρος πέφτει στα προϊόντα που προσφέρονται σε ένα τυπικό τραπεζικό υποκατάστημα, δηλαδή σε προϊόντα που εντάσσονται στον τομέα της λιανικής τραπεζικής και απευθύνονται κατά κύριο λόγο σε νοικοκυριά και μικρές ή μεσαίες επιχειρήσεις, αλλά και σε πιο μεγάλους πελάτες σε κάποιες περιπτώσεις.

Ακόμα και με τη ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και κυρίως της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών, το τραπεζικό υποκατάστημα δεν έχει χάσει την αξία του ως ένα κέντρο υλοποίησης της στρατηγικής της λιανικής τραπεζικής με την έννοια ότι ακόμα και να χρησιμοποιείται το τηλέφωνο ή ο υπολογιστής για τις διάφορες τραπεζικές λειτουργίες,



εντούτοις, πάντα είναι απαραίτητη η προσωπική επαφή του πελάτη με την τράπεζα, ιδιαίτερα στο ξεκίνημα μιας νέας συνεργασίας (Κέντρος 2002; Σπάθης, Πετρίδου, Γκαβέλη, 2003; Σταμούλης, 2002).

Πάντως, είναι αλήθεια ότι η εφαρμογή νέων τεχνολογιών στις τράπεζες τα τελευταία χρόνια έχει μειώσει κατά πολύ τους λόγους που επιβάλλεται να επισκεφθεί ένας πελάτης ένα τραπεζικό κατάστημα (Κέντρος 2002; Σπάθης, Πετρίδου, Γκαβέλη, 2003; Σταμούλης, 2002). Αναφέρεται χαρακτηριστικά ότι τώρα πια οι πελάτες έχουν λιγότερες πιθανότητες να χρειαστεί να περιμένουν στην ουρά για τον «γκισέ» σε ένα τραπεζικό υποκατάστημα. Αυτό σημαίνει ότι το προσωπικό που εργάζεται σε ένα υποκατάστημα αναλαμβάνει και κάποιους άλλους ρόλους μιας και καλείται να αντεπεξέλθει σε νέες διαδικασίες που απαιτούνται, ενώ κάποιες παραδοσιακές λειτουργίες είτε έχουν υποβαθμιστεί, είτε έχουν σχεδόν εξαφανιστεί κιόλας.

Έτσι, είναι ενδιαφέρον να μελετηθεί ποια είναι η οργάνωση ενός τραπεζικού υποκαταστήματος στις μέρες μας και με βάση τις τεχνολογικές εξελίξεις που έχουν αλλάξει κάποιες παλαιότερες παραδοσιακές λειτουργίες μέσα σε ένα τραπεζικό υποκατάστημα. Στο πλαίσιο αυτό, λοιπόν, έχει επιλεγεί ένα τυπικό επαρχιακό υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας, ως μελέτη περίπτωσης, όπως και στο προηγούμενο κεφάλαιο επιλέχθηκε η Εθνική Τράπεζα ως μελέτης περίπτωσης ενός τραπεζικού ιδρύματος στον Ελληνικό χώρο.

## **Κεφάλαιο 2.1: Οργανόγραμμα & Λειτουργίες Προσωπικού στο Επιλεγμένο Τραπεζικό Κατάστημα**

Όπως έχει ήδη αναφερθεί το επιλεγμένο υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας, για να υλοποιηθεί το πρακτικό μέρος της παρούσας εργασίας είναι ένα επαρχιακό υποκατάστημα που έχει έδρα τους Αγίους Θεοδώρους Κορινθίας και βρίσκεται στην Π.Ε.Ο. Αθηνών – Κορίνθου.

Το υποκατάστημα αυτό ξεκίνησε τη λειτουργία του την 1 /1 / 1995, όπως έχει επίσης αναφερθεί, και από την ίδρυση και μετά απασχολεί 9 άτομα ως μόνιμο προσωπικό. Τα άτομα αυτά κατανέμονται στις παρακάτω λειτουργικές θέσεις:

- Διευθυντής Υποκαταστήματος
- Εντεταλμένη / Υπεύθυνη Στεγαστικής Πίστης
- Προϊστάμενος Ταμίας
- Υπάλληλος Καταναλωτικής Πίστης
- Υπάλληλος Επιχειρηματικής Πίστης
- Ταμίας 1
- Ταμίας 2
- Υπάλληλος Εξυπηρέτησης Πελατών
- Κλητήρας

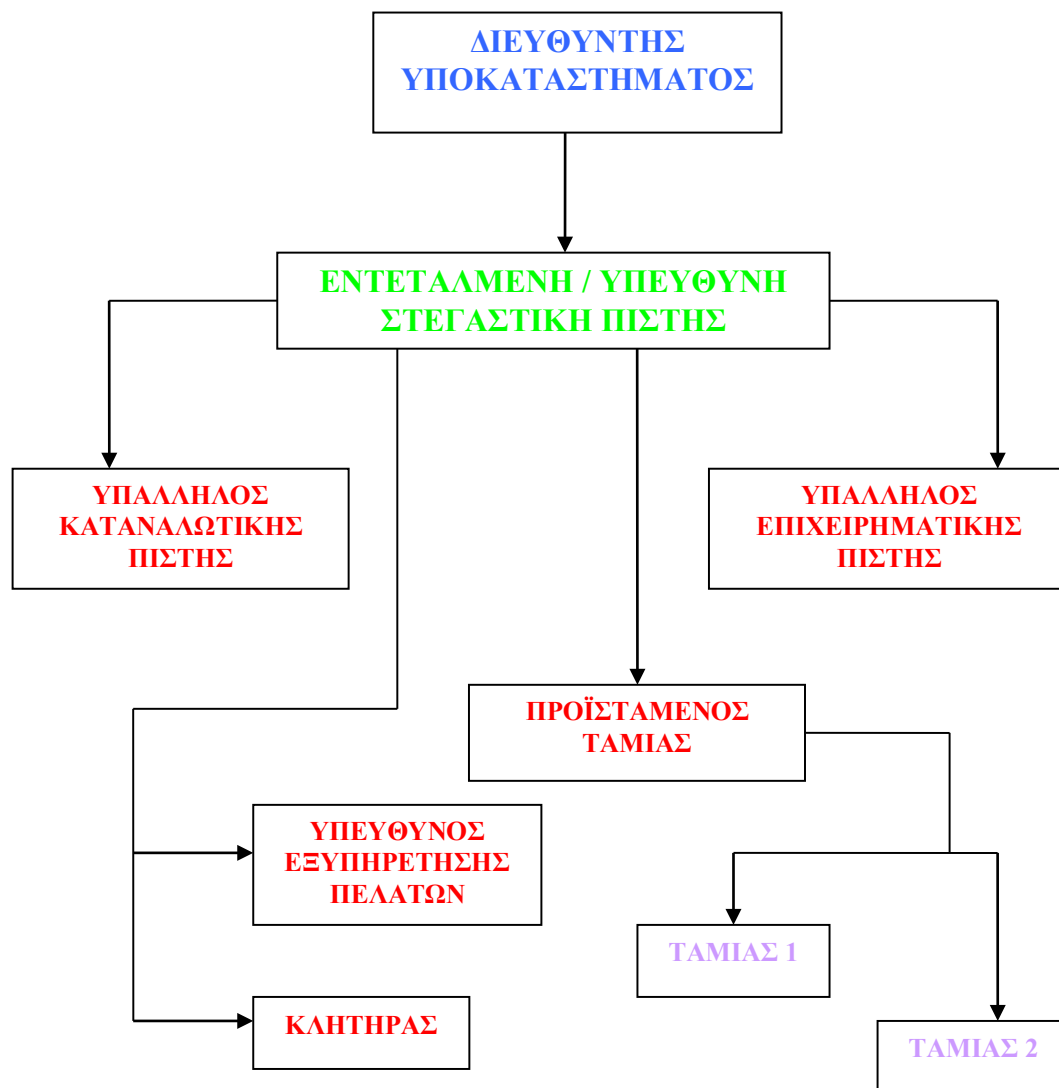
Πηγή: Εσωτερικές Διοικητικές Καταστάσεις Καταστήματος

Όλο το υπαλληλικό προσωπικό αναφέρεται στην εντεταλμένη του καταστήματος, η οποία ουσιαστικά έχει ένα διπλό ρόλο αφενός μεν να ασχολείται με κάτι συγκεκριμένο - όπως είναι η στεγαστική πίστη- αφετέρου δε να ασχολείται και με κάτι πιο γενικό όπως είναι να έχει ένα ρόλο κάτι σαν υποδιευθυντής του καταστήματος. Η εντεταλμένη του συγκεκριμένου υποκαταστήματος αναφέρεται, με τη σειρά της, στον διευθυντή του καταστήματος.

Στο επόμενο σχεδιάγραμμα παρουσιάζεται και η σχετική οργανωτική δομή των 9 ατόμων που αποτελούν το προσωπικό του υποκαταστήματος. Η δομή αυτή παρουσιάζεται μέσα από το σχετικό οργανόγραμμα όπου φαίνεται η σχετική ιεραρχία της κάθε θέσης και που συνδυάζεται και άμεσα με το φόρτο των ευθυνών.

Σχεδιάγραμμα 2.1, Οργανόγραμμα του Επιλεγμένου Υποκαταστήματος της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (Άγιοι Θεόδωροι Κορινθίας)

Πηγή: Εσωτερικές Διοικητικές Καταστάσεις Καταστήματος



Από το παραπάνω οργανόγραμμα είναι φανερό ότι η εντεταλμένη έχει υπό την ευθύνη της όλο το υπαλληλικό προσωπικό, ενώ ο προϊστάμενος ταμίας είναι που έχει υπό την ευθύνη του τους δύο ταμίες του υποκαταστήματος. Βέβαια, ο διευθυντής, μέσω της εποπτείας της εντεταλμένης, έχει αυτός ουσιαστικά όλη την ευθύνη για το προσωπικό του υποκαταστήματος.

Το συγκεκριμένο υποκατάστημα είναι ένα μικρό υποκατάστημα. Αυτό φαίνεται, μεταξύ άλλων, και από τον μικρό αριθμό του ανθρώπινου δυναμικού που το αποτελεί.

Ένα άλλο ενδεικτικό στοιχείο είναι ότι δεν έχει προϊσταμένους όσο αφορά τις επιχειρηματικές μονάδες. Για παράδειγμα δεν έχει προϊστάμενο – υπεύθυνο καταναλωτικής πίστης, αλλά ένα απλό υπάλληλο. Όπως υπάλληλο έχει και για την επιχειρηματική πίστη. Είναι φανερό ότι το ρόλο αυτό τον έχει –σε συνεργασία με τους υπαλλήλους- μάλλον ο διευθυντής του υποκαταστήματος.

Επιπλέον, δε, δεν υπάρχει κάποιος υπεύθυνος όσο αφορά τα καταθετικά και επενδυτικά προϊόντα. Προφανώς, η ζήτηση θα είναι τέτοια που να μην απαιτεί να υπάρχει κάποιος, έστω σε μορφή υπαλλήλου, που να ασχολείται ξεχωριστά με αυτά τα προϊόντα. Έτσι, τις ευθύνες μοιράζονται ο υπάλληλος της καταναλωτικής πίστης και ο υπεύθυνος εξυπηρέτησης πελατών. Επίσης, όπως συμβαίνει με την καταναλωτική και επιχειρηματική πίστη, ρόλο και λόγο θα έχει και ο διευθυντής του υποκαταστήματος.

Εκείνα που αξίζει να σημειωθούν, επιπλέον, όσο αφορά την οργανωτική δομή και τις λειτουργίες του συγκεκριμένου υποκαταστήματος, είναι ότι υπάρχουν τρία άτομα, δηλαδή το ένα τρίτο του προσωπικού, που απασχολούνται στο ταμείο και υπάρχει μια θέση αφιερωμένη στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Πραγματικά, η Εθνική Τράπεζα, ως η μεγαλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα κατέχει τα μεγαλύτερα μερίδια αγοράς σε πολλά τραπεζικά προϊόντα, αλλά κατέχει το μεγαλύτερο πελατολόγιο ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) [www.hba.gr](http://www.hba.gr)). Επομένως, είναι πολύ φυσικό στα διάφορα υποκαταστήματά της να υπάρχει καθημερινά μια μεγάλη κίνηση. Για αυτό το λόγο, ακόμα και στο μικρό κατάστημα μιας επαρχιακής μικρής πόλης απασχολείται ένας σημαντικός αριθμός ταμείων για να μπορεί να εξυπηρετείται το κοινό, που είναι πάντα αρκετά πολυπληθές στα γκισέ των ταμείων των υποκαταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος.

Η θέση που υπάρχει για τον υπεύθυνο της εξυπηρέτησης των πελατών αποτελεί ένα ενδεικτικό στοιχείο ότι οι τράπεζες έχουν στραφεί, πια, προς την παροχή ουσιαστικών και ποιοτικών υπηρεσιών προς τον πελάτη και δεν αποτελούν πια κέντρα ενημέρωσης τραπεζικών προϊόντων και παροχής αυτών, αλλά κάτι πολύ περισσότερο (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004, Σπάθης – Πετρίδου - Γκαβέλη 2003, Σταμούλης 2002). Στις μέρες μας, τα τραπεζικά προϊόντα είναι πολλά και ο κόσμος απαιτεί ενημέρωση και συμβουλή

για ορθή χρήση και επιλογή αυτών. Έτσι, ακόμα και σε ένα μικρό υποκατάστημα μιας μικρής επαρχιακής πόλης κρίθηκε αναγκαίο να υπάρχει η θέση που να αναφέρεται στον υπεύθυνο της εξυπηρέτησης των πελατών της τράπεζας.

## Κεφάλαιο 2.1.1: Τραπεζικά Προϊόντα που Προσφέρονται στο Επιλεγμένο Τραπεζικό Κατάστημα

Η Εθνική Τράπεζα είναι η μεγαλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα, ως μέγεθος (π.χ. χρηματιστηριακή αξία) και είναι ο ηγέτης σε πολλές κατηγορίες τραπεζικών προϊόντων. Έτσι, διαθέτει μια πολύ πλούσια γκάμα τραπεζικών προϊόντων λιανικής τραπεζικής (δανειακών, καταθετικών, επενδυτικών, αποταμιευτικών, Private banking) τα οποία παράγει και λανσάρει μέσω των υποκαταστημάτων της που λειτουργούν σε όλη την επικράτεια ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) Ετήσιο Δελτίο Τράπεζας).

Τα προϊόντα αυτά παρουσιάστηκαν και σχολιάστηκαν αναλυτικά στο προηγούμενο κεφάλαιο. Στο σημείο αυτό, ο σκοπός είναι να αναφερθούν ποια προϊόντα λανσάρει το υπό μελέτη επιλεγμένο τραπεζικό κατάστημα. Αν ληφθεί υπόψη, βάση του οργανογράμματος που παρουσιάστηκε παραπάνω, ότι το προσωπικό είναι σχετικό ολιγομελές, δεν αναμένεται να προσφέρονται όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της τράπεζας μιας και το συγκεκριμένο προσωπικό δεν φαίνεται να επαρκεί για να προσφέρονται όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρει γενικά η Εθνική Τράπεζα. Πιο συγκεκριμένα, τα προϊόντα που προσφέρονται στο επιλεγμένο τραπεζικό κατάστημα παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω:

*Πίνακας 2.1, Κατάλογος Τραπεζικών Προϊόντων που Προσφέρει το Επιλεγμένο Υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας – Δανειακά Προϊόντα*

### **Δανειακά Προϊόντα**

- Καταναλωτικά δάνεια
- Δάνεια αυτοκινήτου
- Πιστωτικές κάρτες
- Δάνεια σε μικρές & μεσαίες επιχειρήσεις (τζίρο μέχρι 1 εκ€ και 2,4 εκ€)
- Στεγαστικά δάνεια

Πηγή: Εσωτερικές Διοικητικές Καταστάσεις Καταστήματος

*Πίνακας 2.2, Κατάλογος Τραπεζικών Προϊόντων που Προσφέρει το Επιλεγμένο Υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας, Καταθετικά Προϊόντα*

**Καταθετικά Προϊόντα**

- Λογαριασμοί όψεως
- Λογαριασμοί ταμειυτηρίου
- Λογαριασμοί προθεσμίας
- Λογαριασμοί σε συνάλλαγμα

Πηγή: Εσωτερικές Διοικητικές Καταστάσεις Καταστήματος

*Πίνακας 2.3, Κατάλογος Τραπεζικών Προϊόντων που Προσφέρει το Επιλεγμένο Υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας, Επενδυτικά Προϊόντα*

**Επενδυτικά Προϊόντα**

- Αμοιβαία Κεφάλαια Διαθεσίμων
- Αμοιβαία Κεφάλαια Μικτά και Μετοχικά
- Αμοιβαία Κεφάλαια Ομολογιακά
- Repos
- Outrights
- Μετοχές

Πηγή: Εσωτερικές Διοικητικές Καταστάσεις Καταστήματος

Όσο αφορά τα δανειακά προϊόντα, προσφέρονται σχεδόν όλα. Ιδιαίτερα στο πλαίσιο της καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης, προσφέρονται όλα τα προϊόντα που προσφέρει γενικά η Εθνική. Αντίθετα, όσο αφορά τα επιχειρηματικά δάνεια προσφέρονται μόνο σε επιχειρήσεις μέχρι τζίρο 2,4 εκ€.

Επιπλέον προσφέρεται μια μεγάλη γκάμα από όλα τα είδη των καταθετικών προϊόντων. Προσφέρονται ακόμα και καταθέσεις σε συνάλλαγμα.

Εκ των επενδυτικών προϊόντων, προσφέρονται όλα τα είδη των Αμοιβαίων κεφαλαίων, ενώ προσφέρονται και όλα τα άλλα επενδυτικά προϊόντα της τράπεζας. Πάντως, θα πρέπει να σημειωθεί ότι δεν προσφέρονται στο κατάστημα αυτό τα διάφορα επενδυτικά και αποταμιευτικά προϊόντα που αφορούν συνδυασμό καταθετικών λογαριασμών και επενδύσεων.

Τέλος, στο κατάστημα δεν προσφέρονται καθόλου υπηρεσίες Private banking. Εντούτοις, αυτές οι υπηρεσίες είναι ιδιαίτερα εξειδικευμένες και απευθύνονται σε πελάτες με μεγάλη οικονομική επιφάνεια. Φαίνεται ότι στην ευρύτερη περιοχή που εδρεύει το υποκατάστημα δεν φαίνεται να υπάρχει η κατάλληλη πελατεία για να χρειάζεται η ανάγκη να προσφέρονται τα ανάλογα προϊόντα και υπηρεσίες.

Πάντως, θα πρέπει τελικά να σημειωθεί ότι, σε γενικές γραμμές, το κατάστημα αυτό αν και είναι επαρχιακό και κάπως μικρό, έχει στη διάθεση του κοινού σχεδόν όλη τη γκάμα των τραπεζικών προϊόντων, δείχνοντας πως η Εθνική Τράπεζα οργανώνει έτσι τα φυσικά κανάλια διανομής της, δηλαδή τα υποκαταστήματα, έτσι ώστε να έχουν όλα τα βασικά τραπεζικά προϊόντα και να εξυπηρετούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις βασικές και συνηθισμένες ανάγκες των πελατών της.

Η ουσία είναι ότι, στο πλαίσιο της μελέτης περίπτωσης του επιλεγμένου υποκαταστήματος, υπάρχουν αρκετά προϊόντα που προσφέρονται σε διάφορες κατηγορίες, έτσι ώστε να μπορεί να διερευνηθεί ποιο προϊόν και ποια κατηγορία προϊόντων είναι το πιο δημοφιλές σε αυτό το υποκατάστημα με βάση τα στοιχεία ενός συγκεκριμένου έτους. Η ανάλυση αυτή παρουσιάζεται στο επόμενο κεφάλαιο όπου κατηγοριοποιείται σε μεγάλο βαθμό η μελέτη περίπτωσης του επιλεγμένου τραπεζικού υποκαταστήματος.



## **Κεφάλαιο 2.2: Ανάλυση Απόδοσης του Καταστήματος στα Προϊόντα που Διαχειρίζεται ως προς Συγκεκριμένους στόχους**

Στο κεφάλαιο αυτό της εργασίας η μελέτη περίπτωση του επιλεγμένου τραπεζικού καταστήματος αναφέρεται στην ανάλυση της απόδοσης αυτού του καταστήματος με βάση κάποιους στόχους που έχουν τεθεί. Η απόδοση αυτή αναλύεται ανά προϊόν που διαχειρίζεται το κατάστημα, αλλά και στο σύνολο των διαφόρων κατηγοριών προϊόντων.

Για κάθε ένα προϊόν που διαχειρίζεται το κατάστημα – δανειακό, καταθετικό, επενδυτικό κτλ- έχει τεθεί ένας στόχος για το συγκεκριμένο κατάστημα. Ο στόχος αυτός είναι ποσοτικός και είναι σε ετήσια βάση και σε μηνιαία βάση. Για κάθε μήνα παρατηρούνται τα διάφορα μεγέθη που συσσωρεύονται και συγκρίνονται με βάση τους στόχους που έχουν τεθεί και μετράται η απόκλιση. Στο τέλος του έτους μετράται και κατά πόσο επιτεύχθηκε ο συνολικός ετήσιος στόχος που είχε τεθεί. Οι στόχοι αυτοί υπάρχουν για κάθε είδος προϊόντος και μετρώνται και ως νέα παραγωγή προϊόντων και ως συσσωρευμένα υπόλοιπα. Επίσης μετρώνται και οι προμήθειες που κερδίζει η τράπεζα τόσο σε μηνιαία βάση, όσο και σε ετήσια.

Ο στόχος της παρούσας ερευνητικής μελέτης είναι να παρουσιάσει μηνιαία δεδομένα για ένα έτος –πιο συγκεκριμένα κατά το έτος 2006- που αφορούν πραγματοποιηθέντα μεγέθη του καταστήματος και σύγκριση με τους επιμέρους στόχους, έτσι ώστε να μετρηθεί ποια είναι η κατανομή των προϊόντων που διαχειρίζεται το κατάστημα και ποια προϊόντα επιτυγχάνουν τους στόχους ή όχι.

Βέβαια, είναι λογικό η πορεία των μεγεθών του καταστήματος να εξαρτάται σε κάποιο βαθμό από τη δύναμη και την ικανότητα του προσωπικού να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις του και τους στόχους που έχουν τεθεί. Για αυτό εκτός από την παράθεση και σχολιασμός των αριθμητικών αποτελεσμάτων θα γίνει προσπάθεια να αποδοθούν και κάποιες αιτίες για κακές ή καλές αποδόσεις σε σχέση με τους στόχους.

Στο πρώτο κομμάτι του κεφαλαίου θα παρουσιαστούν νούμερα που αφορούν την κατανομή των τραπεζικών εργασιών που έλαβαν χώρα στο συγκεκριμένο υποκατάστημα. Πιο συγκεκριμένα, θα εξεταστούν όλες οι κατηγορίες προϊόντων τι ποσοστά καταλαμβάνουν σε μηνιαία και σε ετήσια βάση, έτσι ώστε να γίνει αντιληπτό σε τι προϊόντα έχει ρίξει βάρος το κατάστημα αυτό.

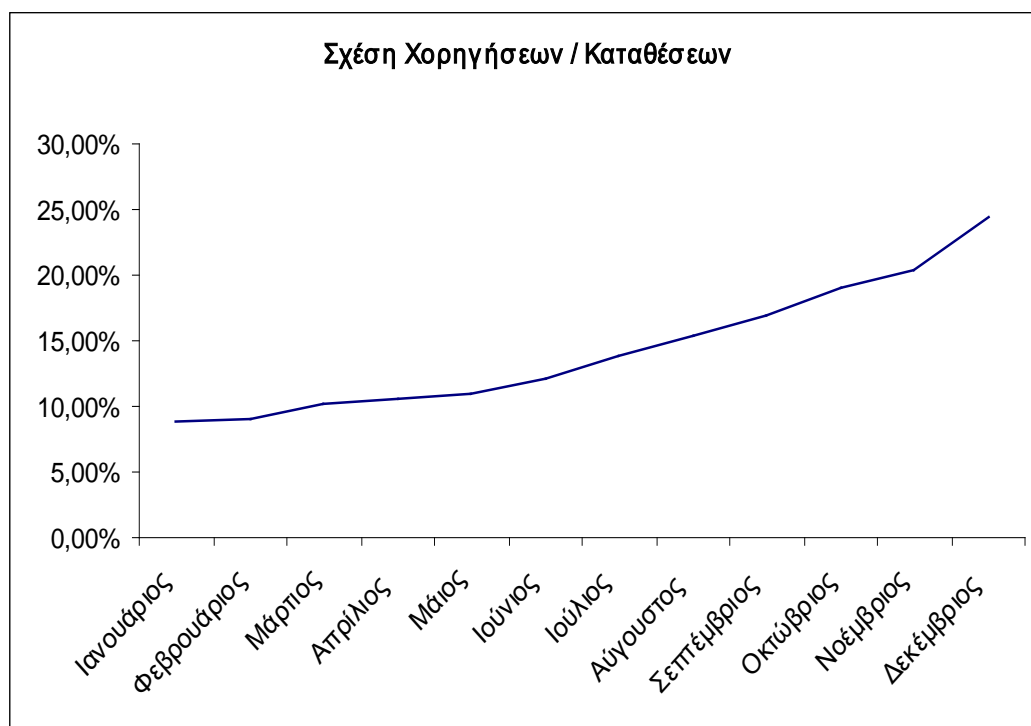
Στο δεύτερο κομμάτι του κεφαλαίου θα παρουσιαστούν οι αποδόσεις που είχε το υποκατάστημα για κάθε προϊόν σε σχέση με τους στόχους που είχαν τεθεί για να διαπιστωθεί σε ποια προϊόντα η τράπεζα είχε καλή απόδοση και σε ποια κακή.

Τέλος, στο τρίτο κομμάτι του κεφαλαίου θα αναζητηθούν κάποιες αιτίες που προκάλεσαν την καλή ή την κακή απόδοση για τα διάφορα προϊόντα που διαχειρίζεται το υποκατάστημα αυτό και θα παρουσιαστούν και ορισμένες προτάσεις για μελλοντικές ενέργειες.

## Κεφάλαιο 2.2.1: Κατανομή Τραπεζικών Εργασιών

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, στο τραπεζικό υποκατάστημα προσφέρονται σχεδόν όλα τα προϊόντα που προσφέρει γενικά η Εθνική Τράπεζα και στα υπόλοιπα υποκαταστήματα της. Παρακάτω παρουσιάζεται η κατανομή των τραπεζικών εργασιών, δηλαδή παρουσιάζονται οι όγκοι σε κάθε προϊόν ως σχετικό μέγεθος σε σχέση με το συνολικό μέγεθος των εργασιών του καταστήματος, έτσι ώστε να γίνει αντιληπτό σε ποια προϊόντα δίνονται βάρος σε αυτό το κατάστημα.

Διάγραμμα 2.2, Σχέση Χορηγήσεων – Καταθέσεων

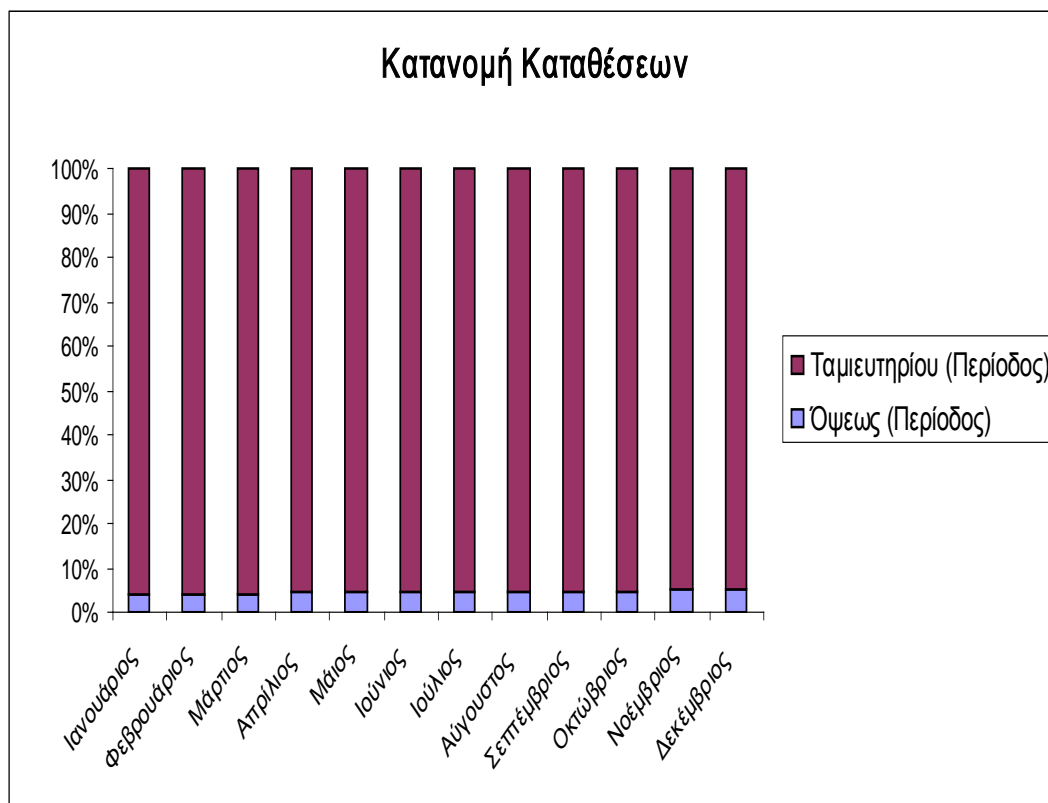


Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Ξεκινώντας λοιπόν την ανάλυσή μας, με βάσει τα στοιχεία που προέκυψαν από την ερευνά μας στο υποκατάστημα, πρέπει να πούμε πως οι συνολικές χορηγήσεις του υποκαταστήματος είναι ένα ποσοστό επί των καταθέσεων σε όλη τη διάρκεια του έτους. Αυτό σημαίνει ότι το κατάστημα έχει αρκετά ανεκμετάλλευτα κεφάλαια ως προς τις

βασικές τραπεζικές εργασίες, δηλαδή τις χορηγήσεις. Βέβαια, το ποσοστό αυτό είναι ανοδικό και μέχρι το τέλος του έτος φτάνει περίπου στο 25% επί των καταθέσεων. Εντούτοις, αυτό το ποσοστό φανερώνει ότι οι χορηγήσεις είναι σχετικά λίγες σε όγκο σε σχέση με τα διαθέσιμα που έχει από τις καταθέσεις.

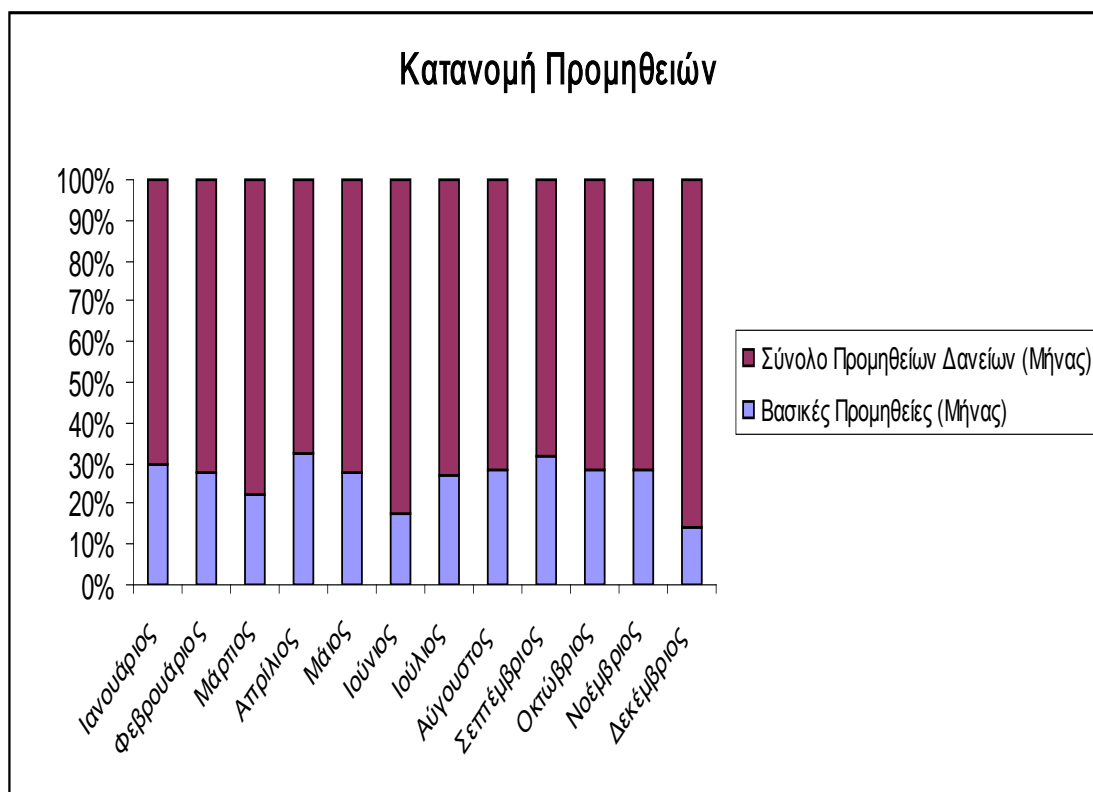
Διάγραμμα 2.3, Κατανομή Καταθέσεων



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Οι καταθέσεις όψεως δεν ξεπερνάνε το 5% επί των συνολικών καταθέσεων. Πράγματι, υπάρχει μια αναλογία περίπου 95% - 5% υπέρ των καταθέσεων ταμιευτηρίου σχεδόν σε όλη τη διάρκεια του έτους. Η υπεροχή των καταθέσεων ταμιευτηρίου οφείλεται στο γεγονός οι κάτοχοι λογαριασμών τείνουν να προτιμούν τις καταθέσεις ταμιευτηρίου οι οποίες ως βασικό τους χαρακτηριστικό έχουν την άμεση διάθεση των χρημάτων ανά πάσα στιγμή. Επίσης η διαφορά αυτή μεταξύ των δύο ειδών καταθέσεων έγκειται στην απευθείας αποταμίευση του κύριου όγκου των μηνιαίων συντάξεων (από τα συνταξιοδοτικά ιδρύματα) σε λογαριασμούς καταθέσεων ταμιευτηρίου που πολλοί καταθέτες – συνταξιούχοι διατηρούν στο συγκεκριμένο υποκατάστημα.

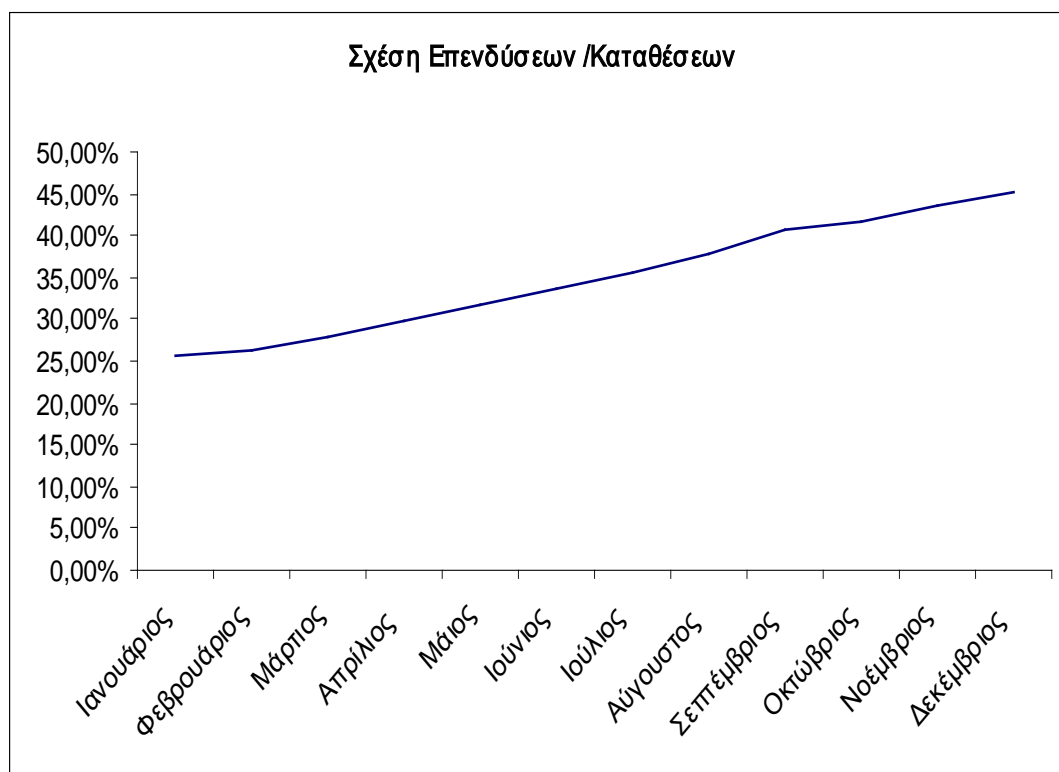
Διάγραμμα 2.4, Κατανομή Προμηθειών



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Οι βασικές προμήθειες κάθε μήνα, είναι κατά μέσο όρο, γύρω στο 30% επί των συνολικών προμηθειών που εισπράττει το κατάστημα. Με κάποιες μικρές αυξομειώσεις, φαίνεται να υπάρχει κατά μέσο όρο μια σχέση 70% - 30% υπέρ των προμηθειών από τα δάνεια που χορηγεί το κατάστημα. Αυτό αποτελεί μια ένδειξη ότι τα δάνεια παίζουν σημαντικό ρόλο στην κερδοφορία και την απόδοση του καταστήματος γενικότερα.

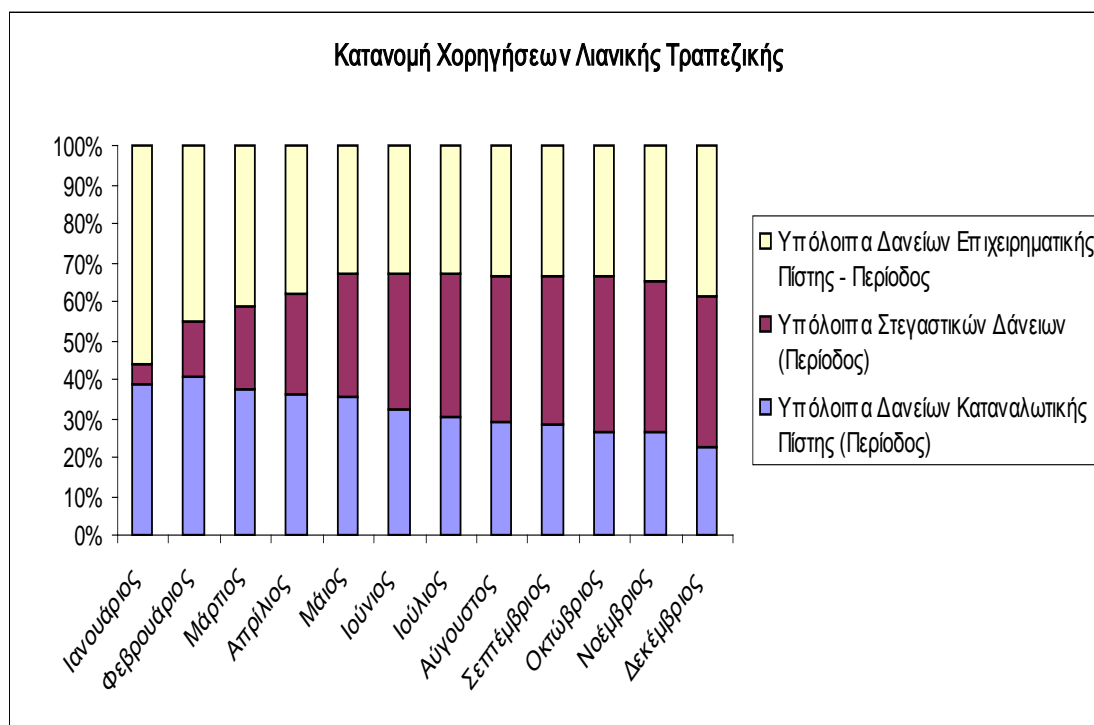
Διάγραμμα 2.5, Σχέση Επενδύσεων – Καταθέσεων



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Και οι επενδύσεις των πελατών του καταστήματος αποτελούν ένα ποσοστό επί των καταθέσεων. Το ποσοστό αυτό έχει ανοδική τάση και φτάνει περίπου στο 45% στο τέλος του έτους. Παρατηρείται και εδώ ότι οι πελάτες του καταστήματος προτιμάνε τις καταθέσεις σε σχέση με τις επενδύσεις δείχνοντας ότι το κατάστημα βρίσκεται σε μια περιοχή όπου δεν υπάρχουν πιθανόν τόσο πρόθυμοι επενδυτές για να επενδύσουν – δεσμεύσουν χρηματικά κεφάλαια σε περισσότερο επικίνδυνες τοποθετήσεις και προτιμούν την ασφαλή μέθοδο των τραπεζικών καταθέσεων.

Διάγραμμα 2.6, Κατανομή Χορηγήσεων

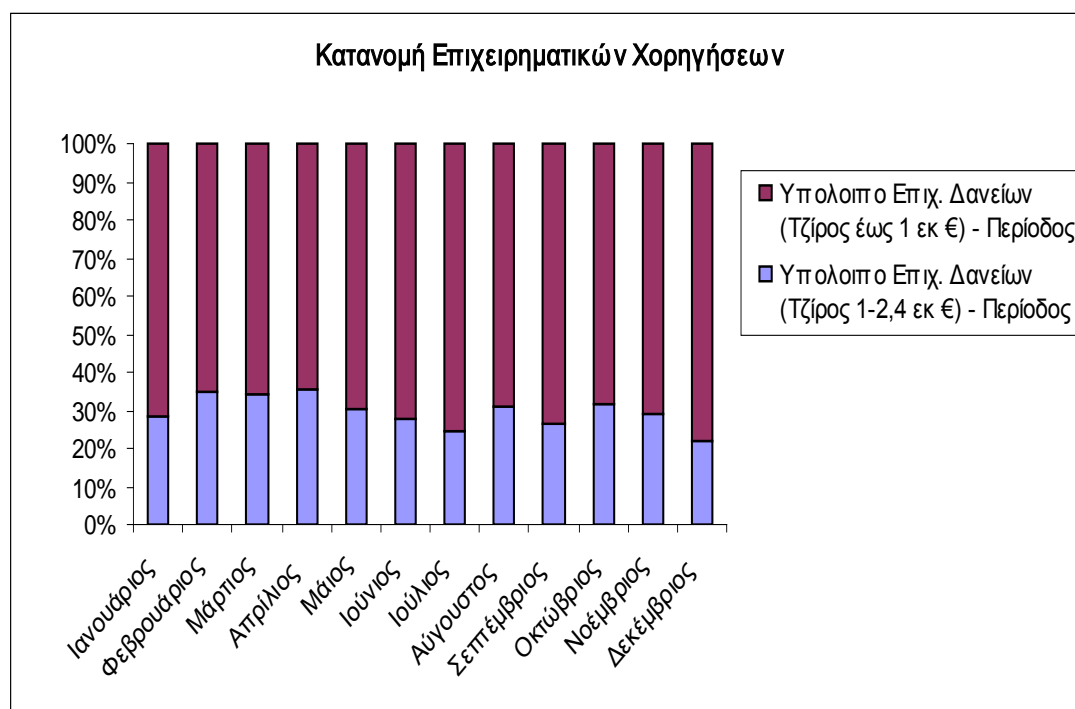


Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Εάν εξαιρεθεί το πρώτο τρίμηνο, παρατηρείται μια ισόποση σχεδόν κατανομή των χορηγήσεων σε επιχειρηματική πίστη, στεγαστικά δάνεια και καταναλωτικά. Επομένως, το ποσοστό των δανείων υπέρ των ιδιωτών (στεγαστικά – καταναλωτικά) υπερισχύει σε σχέση με τα δάνεια υπέρ των επιχειρήσεων. Η προαναφερθείσα διαφορά οφείλεται κατά κύριο λόγο στο σχετικά μικρό αριθμό επιχειρήσεων που στεγάζονται στη περιοχή, καθώς επίσης στη παροχή δανείων με ευνοϊκούς όρους και προϋποθέσεις υπέρ των ιδιωτών στις καλοκαιρινές (π.χ. στεγαστικά δάνεια χωρίς επιβάρυνση εξόδων, διακοποδάνεια με χαμηλό επιτόκιο) και εορταστικές περιόδους (εορτοδάνεια με σχεδόν ανύπαρκτο επιτόκιο).

Πάντως, δεν είναι τυχαίο ότι τα στεγαστικά δάνεια αποτελούν περίπου το ένα τρίτο του χαρτοφυλακίου των χορηγήσεων του καταστήματος σε συνδυασμό ότι η ίδια η εντεταλμένη του καταστήματος ασχολείται προσωπικά -ως σχετική υπεύθυνη- με τα στεγαστικά δάνεια, ενώ για τις άλλες κατηγορίες δανείων υπάρχουν απλώς υπάλληλοι.

Διάγραμμα 2.7, Κατανομή Χορηγήσεων σε Επιχειρήσεις



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

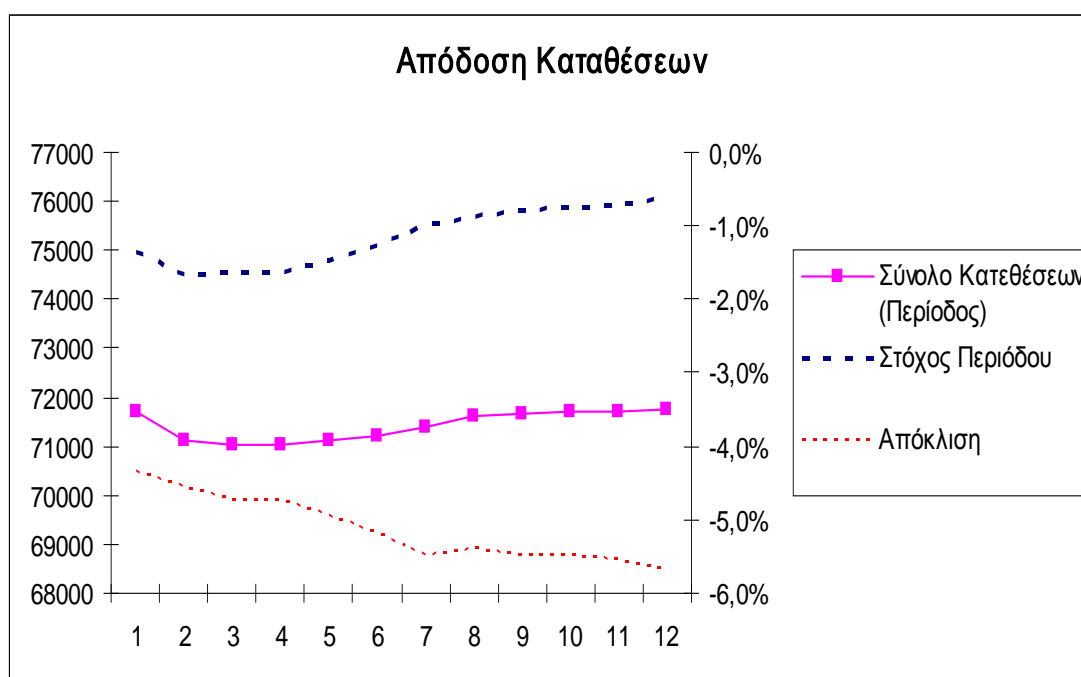
Παρατηρείται, με κάποιες μικρές αυξομειώσεις ότι η κατανομή των χορηγήσεων επιχειρηματικών δανείων είναι 65% - 35% υπέρ των μικρών επιχειρήσεων (με τζίρο μέχρι 1 εκ €) σε σχέση με τις μεσαίες επιχειρήσεις (με τζίρο από 1 – 2,4 εκ €). Παρατηρείται, λοιπόν, ότι το κατάστημα έχει περισσότερη πελατεία όσο αφορά τις μικρές επιχειρήσεις σε σχέση με τις μεσαίες. Άλλωστε, στην περιοχή που εδρεύει είναι μάλλον λογικό να υπάρχουν περισσότερες επιχειρήσεις τέτοιου μεγέθους.

Σε γενικές γραμμές, λοιπόν, παρατηρείται ότι το κατάστημα έχει πολύ περισσότερες καταθέσεις σε σχέση με τις χορηγήσεις και τις επενδύσεις, ενώ όσο αφορά τα έσοδά του στηρίζεται περισσότερο σε προμήθειες από τα δάνεια σε σχέση με προμήθειες από άλλες τραπεζικές εργασίες και σε χορηγήσεις σε ιδιώτες σε σχέση με χορηγήσεις σε επιχειρήσεις.

## Κεφάλαιο 2.2.2: Απόδοση του Καταστήματος ανά Προϊόν

Η κάθε επιχείρηση, άρα και η κάθε τράπεζα, βάζει κάποιους στόχους που θεωρεί ρεαλιστικούς και επιθυμεί να επιτύχει. Έτσι, στο πλαίσιο αυτό για διάφορα μεγέθη του καταστήματος είχαν τεθεί κάποιοι στόχοι. Στους επόμενους πίνακες παρουσιάζεται για κάθε λειτουργία μέσα στο κατάστημα η εξέλιξη των μεγεθών μέσα στο χρόνο και κατά πόσο συμβάδιζε αυτή η εξέλιξη με τους στόχους που είχαν τεθεί τόσο σε επίπεδο μηνός, όσο και σε επίπεδο περιόδου γενικότερα.

Διάγραμμα 2.8, Απόδοση Καταθέσεων

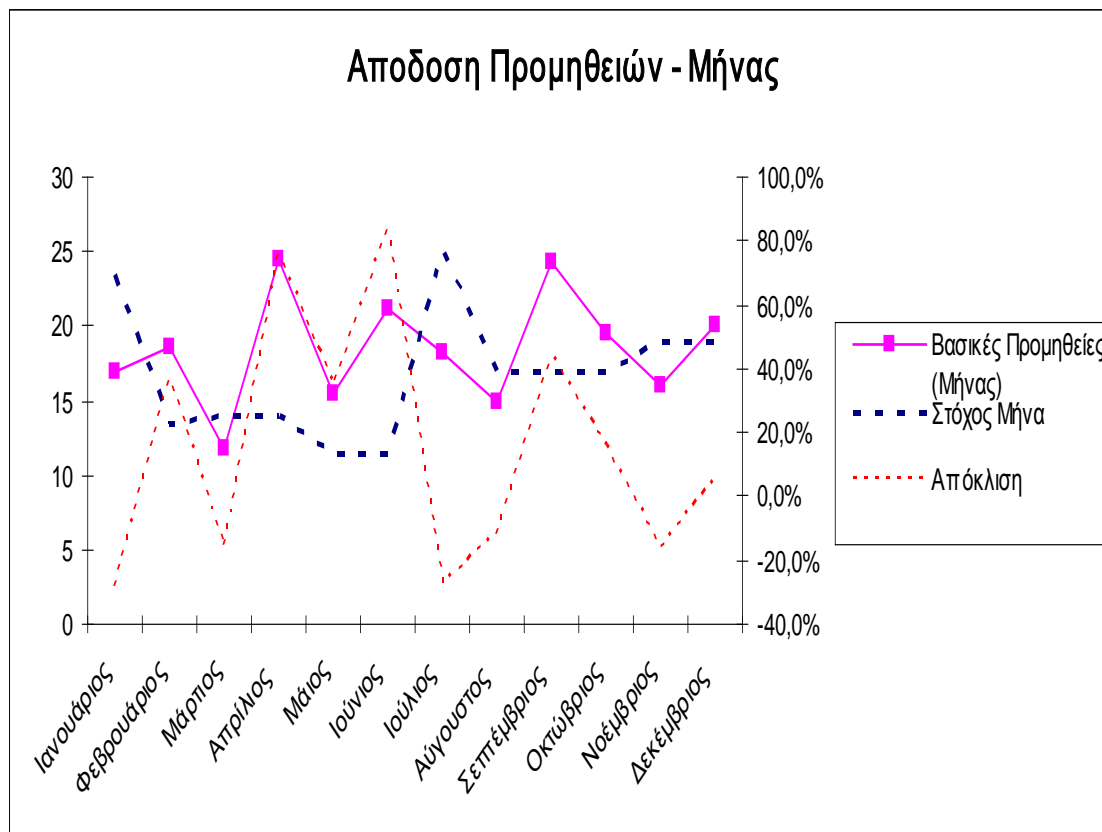


Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Αν και οι καταθέσεις φάνηκαν να είναι αρκετά υψηλές, σε σχέση με τις χορηγήσεις και τις επενδύσεις, εντούτοις, φαίνεται ότι δεν πιάνουν τους στόχους. Παρατηρείται ότι το υπόλοιπο των καταθέσεων για κάθε μήνα είναι σταθερά κάτω από τον στόχο για την κάθε περίοδο από την αρχή του έτους μέχρι το τέλος του κάθε μήνα. Οι αποκλίσεις από τους στόχους είναι μικρές από 4% έως 6%, που όμως έχουν μια ανοδική πορεία (σε απόλυτη τιμή).



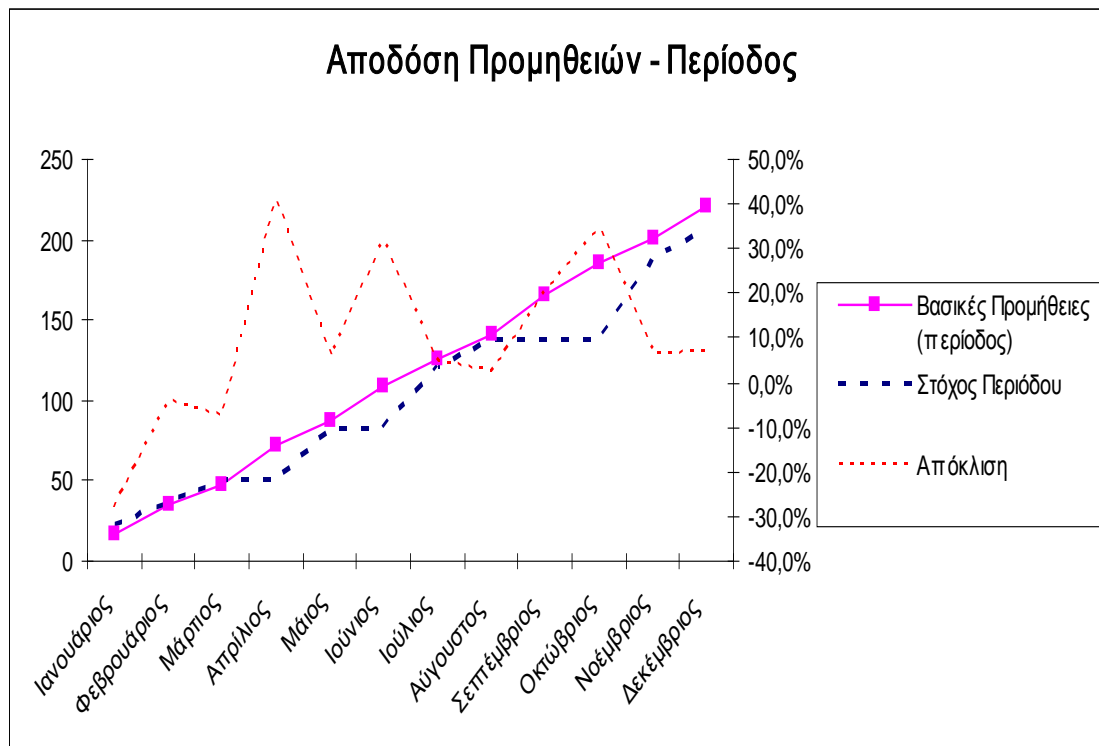
Διάγραμμα 2.9, Απόδοση Προμηθειών – Μήνας



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Αναλύοντας το παραπάνω σχεδιάγραμμα παρατηρούμε πως υπάρχουν κάποιοι μήνες που οι στόχοι δεν εκπληρώνονται, όπως τον Ιανουάριο, Μάρτιο, Ιούλιο και το Νοέμβριο. Οι αποκλίσεις προς τα κάτω φτάνουν μέχρι και το 40%. Αντίθετα, οι αποκλίσεις προς τα άνω φτάνουν και στο 80%.

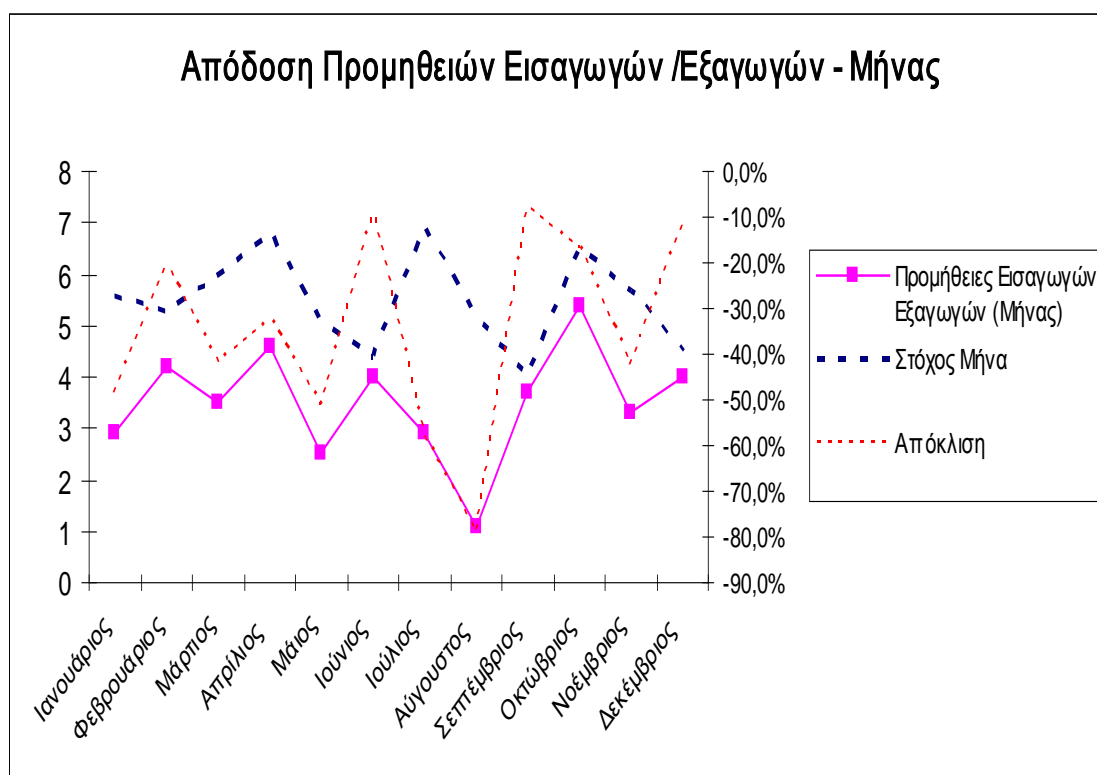
Διάγραμμα 2.10, Απόδοση Προμηθειών – Σύνολο Περιόδου από αρχή έτους



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Στο πρώτο τρίμηνο οι στόχοι των προμηθειών δεν εκπληρώνονται με αποκλίσεις προς τα κάτω από 10% έως 40%. Μετά το πρώτο τρίμηνο οι στόχοι εκπληρώνονται με αποκλίσεις προς τα πάνω από 10% έως 40%. Αξίζει να σημειωθεί ότι η εξέλιξη των προμηθειών παρουσιάζει μια ανοδική τάση σωρευτικά για κάθε μήνα μέσα στο έτος.

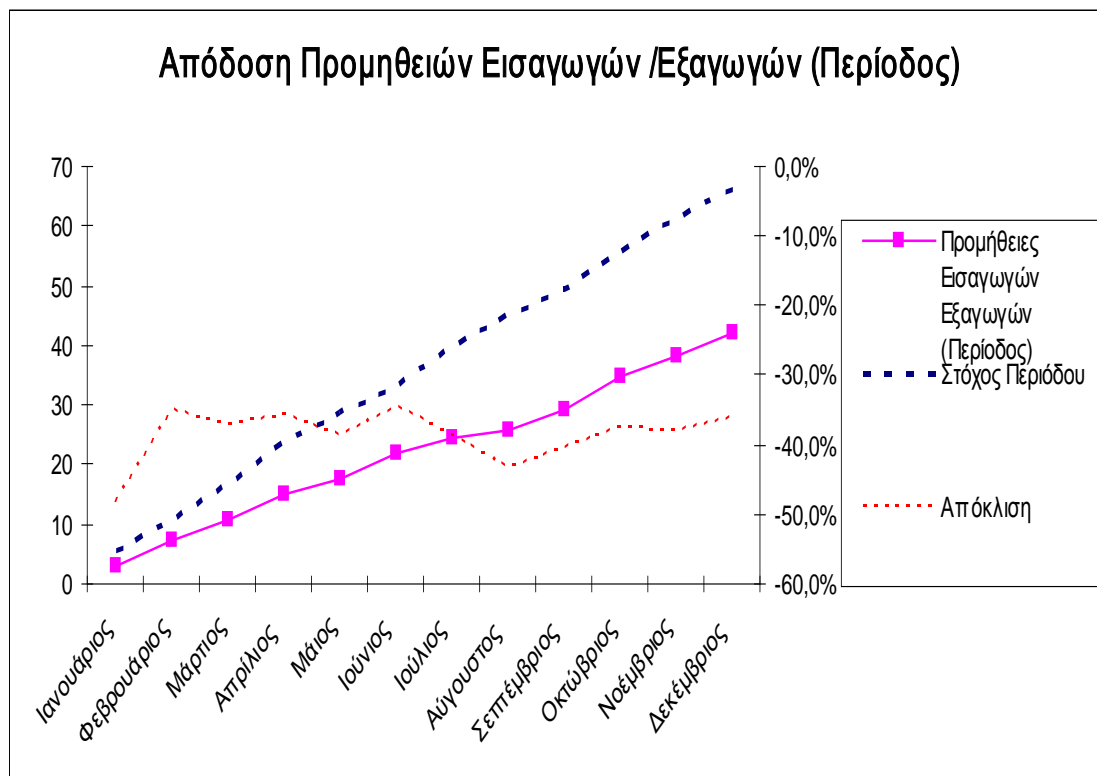
Διάγραμμα 2.11, Απόδοση Προμηθειών Εισαγωγών – Εξαγωγών (Μήνας)



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Μελετώντας την απόδοση των προμηθειών εισαγωγών / εξαγωγών βλέπουμε πως σε κανένα μήνα οι στόχοι δεν εκπληρώνονται. Μάλιστα οι αποκλίσεις είναι της τάξης του 10%-80% που είναι πολύ μεγάλες. Από ότι φαίνεται οι ενέργειες του καταστήματος δεν φαίνεται να αποδίδουν καθόλου και τα αποτελέσματα είναι πολύ κάτω από αυτά που αναμενόταν.

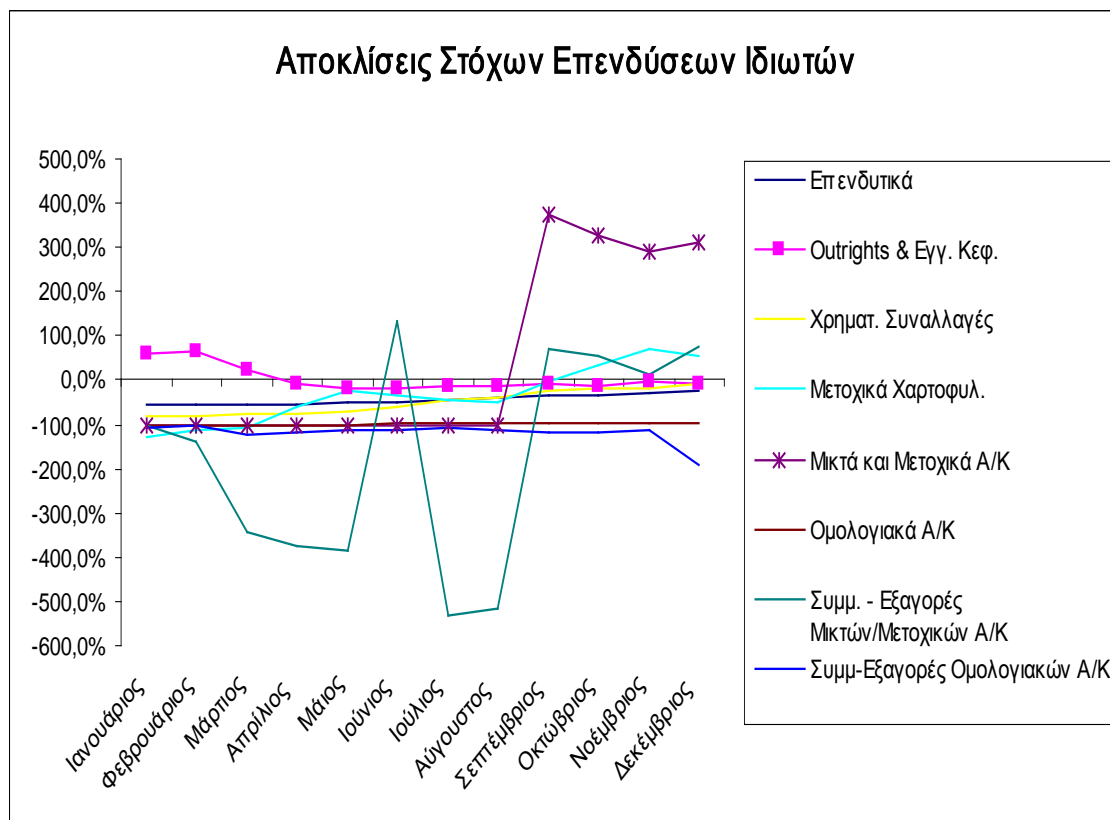
Διάγραμμα 2.12, Απόδοση Προμηθειών Εισαγωγών – Εξαγωγών (Σύνολο Περιόδου από αρχή έτους)



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Και ως προς τα σωρευτικά μεγέθη οι στόχοι δεν εκπληρώνονται σε κανένα μήνα. Απλά παρατηρείται μια σχετική άνοδος των αρνητικών αποκλίσεων και στο τέλος του έτους οι αποκλίσεις περιορίζονται περίπου στο 20% σε σχέση με τα επίπεδα των 50% που ήταν στο ξεκίνημα του έτους.

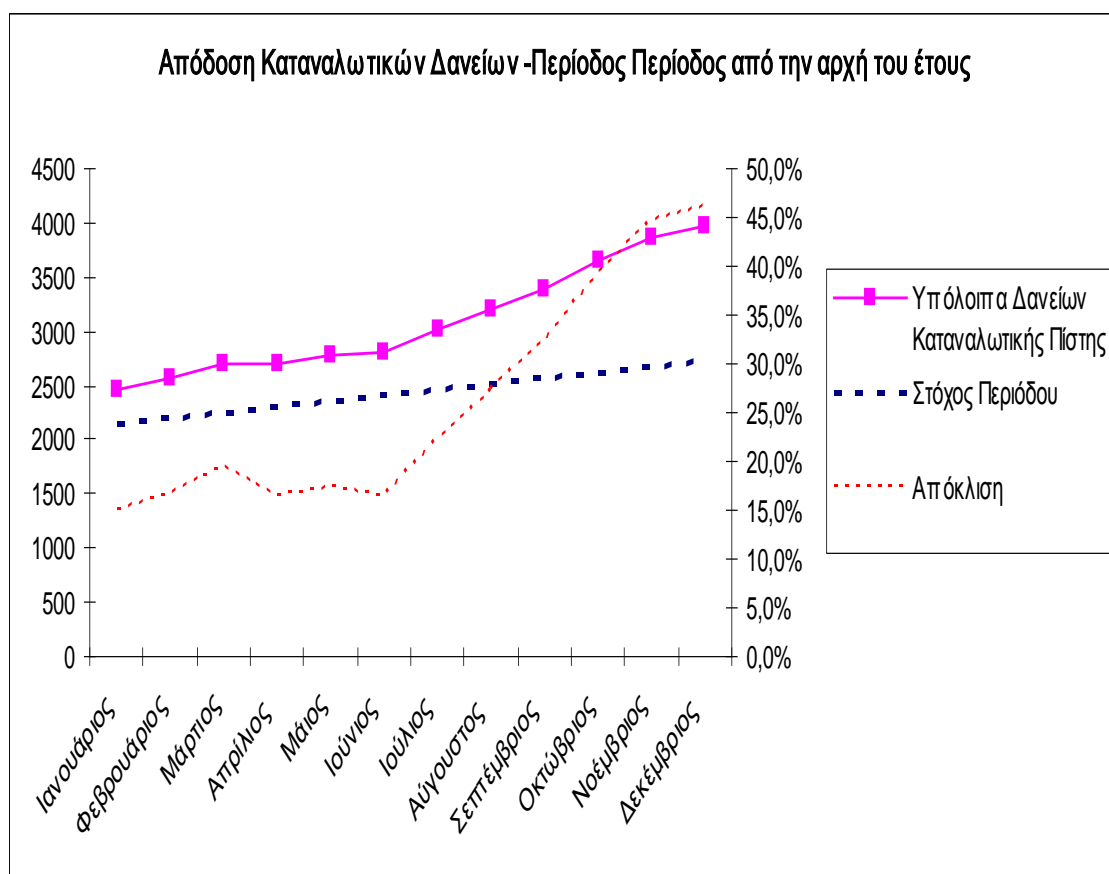
Διάγραμμα 2.13, Απόδοση Επενδύσεων Ιδιωτών



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Οι στόχοι εκπληρώνονται σε πολύ μικρό βαθμό. Μόνο στα μικτά και μετοχικά Α/Κ εκπληρώθηκαν οι στόχοι στο τελευταίο τρίμηνο με τεράστιες αποκλίσεις περί του 300% και 400% και στα Outrights εκπληρώθηκαν οι στόχοι μόνο στο πρώτο τρίμηνο με αποκλίσεις περίπου στα επίπεδα του 50%.

Διάγραμμα 2.14, Απόδοση Καταναλωτικών Δανείων από την Αρχή του Έτους

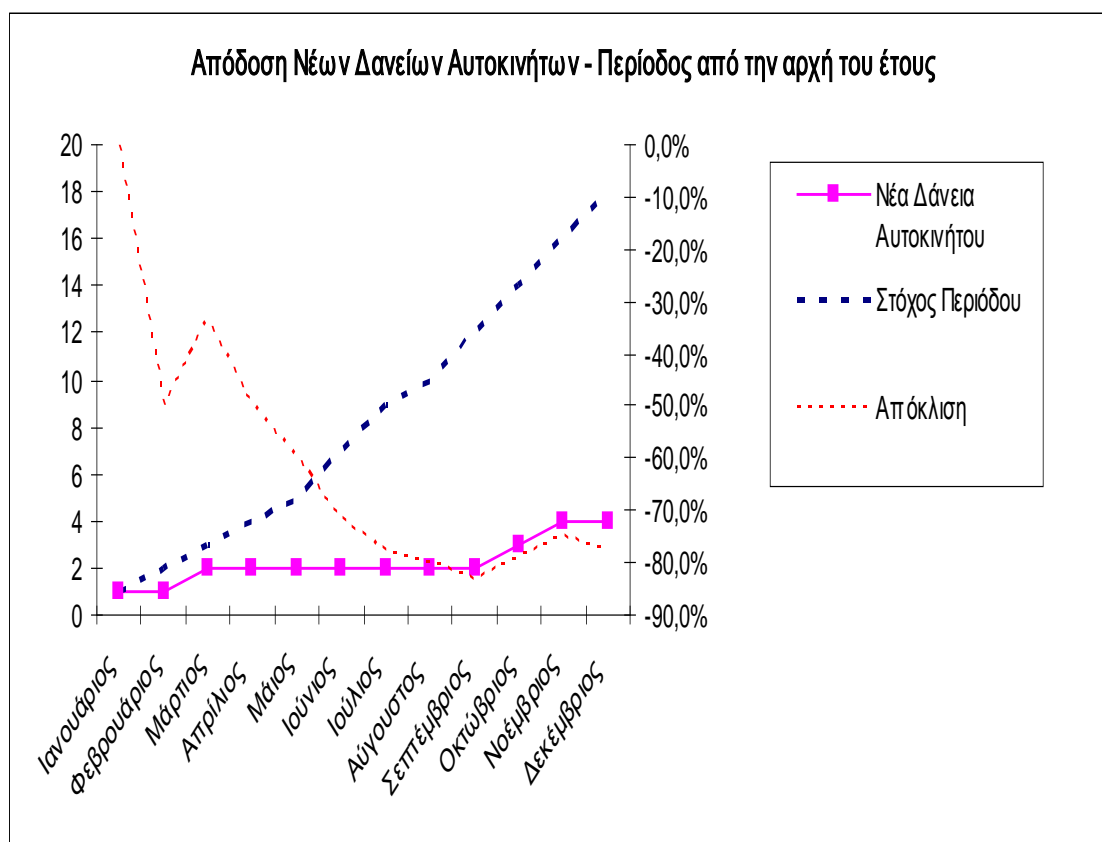


Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Όσο αφορά τα υπόλοιπα των καταναλωτικών δανείων βρίσκονται σε κάθε μήνα πάνω από το στόχο. Επομένως, οι στόχοι της καταναλωτικής πίστης εκπληρώνονται και με το παραπάνω. Οι προς τα πάνω αποκλίσεις βρίσκονται στο 15% μέχρι 50% δείχνοντας ότι η εκπλήρωση των στόχων αυτών βρίσκεται σε πολύ υψηλά επίπεδα. Μάλιστα, παρατηρείται ότι τα υπόλοιπα παρουσιάζουν αυξητική πορεία μέσα στο έτος, ενώ στο δεύτερο εξάμηνο και οι αποκλίσεις έχουν επίσης αυξητική πορεία. Τα νούμερα αυτά δείχνουν ότι το κατάστημα έχει πολύ καλή απόδοση στο πλαίσιο της καταναλωτικής πίστης και ότι γίνεται καλή δουλειά σε αυτόν τον τομέα παρόλο που δεν υπάρχει κάποιος υπεύθυνος καταναλωτικής πίστης, παρά μόνο ένας υπάλληλος.

Παρακάτω, παρουσιάζεται η απόδοση για κάθε είδος καταναλωτικής πίστης ξεχωριστά.

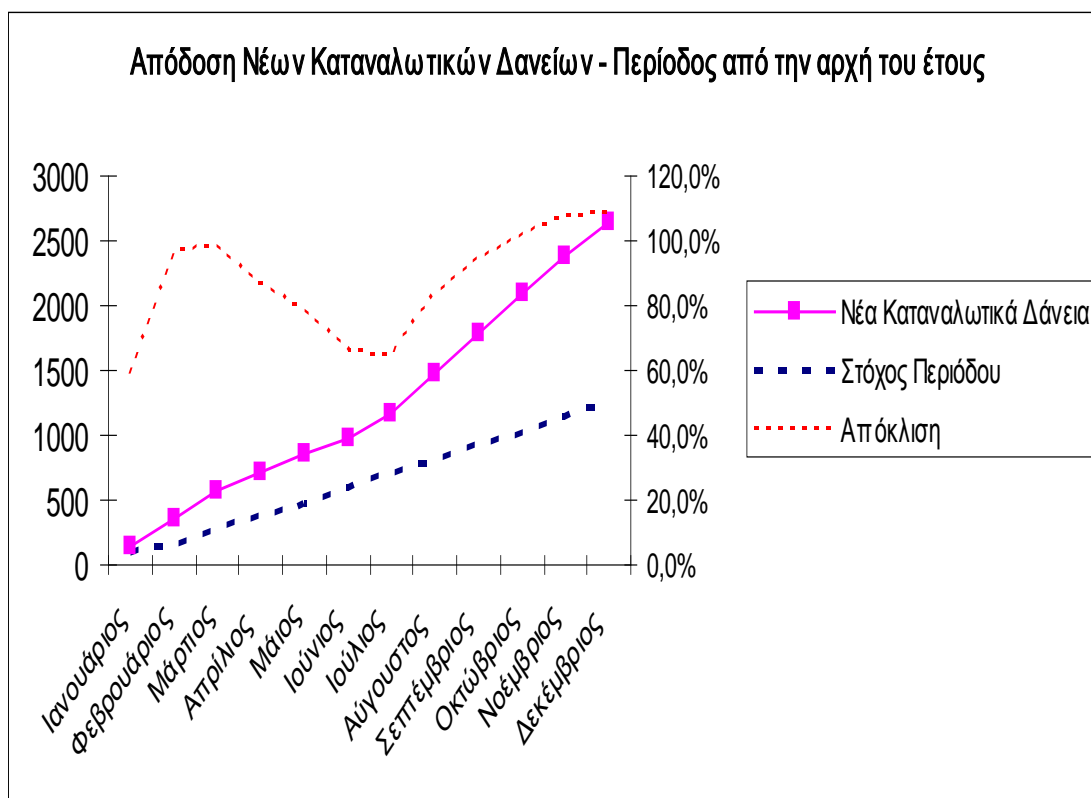
Διάγραμμα 2.15, Απόδοση Νέων Δανείων Αυτοκινήτου



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Όσο αφορά τα νέα δάνεια για αυτοκίνητα, δεν εκπληρώθηκαν οι στόχοι. Η πορεία των δανείων είναι σταθερή και πολύ κάτω από τους στόχους της περιόδου. Οι προς τα κάτω αποκλίσεις βρίσκονται από το 10% έως και μέχρι το 80%. Οι αποκλίσεις αυτές γίνονται υψηλότερες μετά το 2<sup>ο</sup> τρίμηνο του έτους.

Διάγραμμα 2.16, Απόδοση Νέων Καταναλωτικών Δανείων

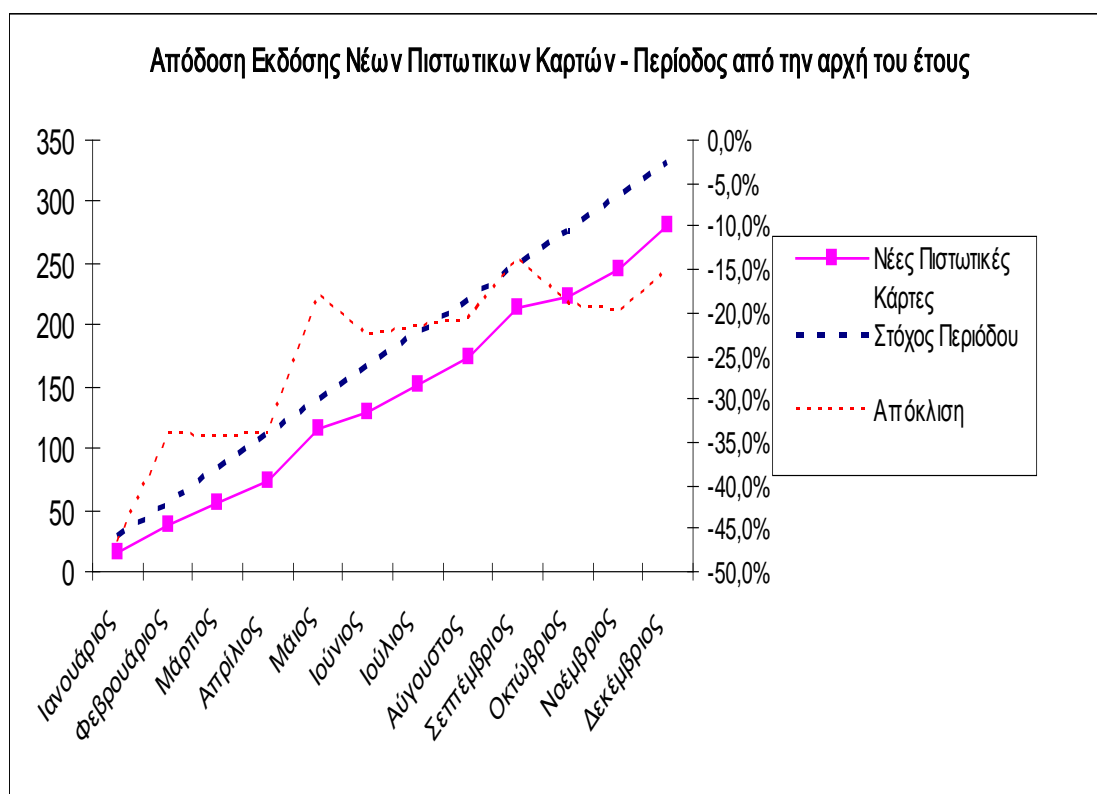


Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Όσο αφορά τα νέα καταναλωτικά δάνεια, είναι σταθερά πάνω από τους στόχους για κάθε μήνα. Έτσι, οι στόχοι εκπληρώνονται για κάθε μήνα με τις προς τα πάνω αποκλίσεις να κυμαίνονται από 60% έως και πάνω από 100% δείχνοντας ότι η παραγωγή νέων καταναλωτικών δανείων στο κατάστημα ξεπερνάει τις προσδοκίες.



Διάγραμμα 2.17, Απόδοση Εκδόσης Νέων Πιστωτικών Καρτών

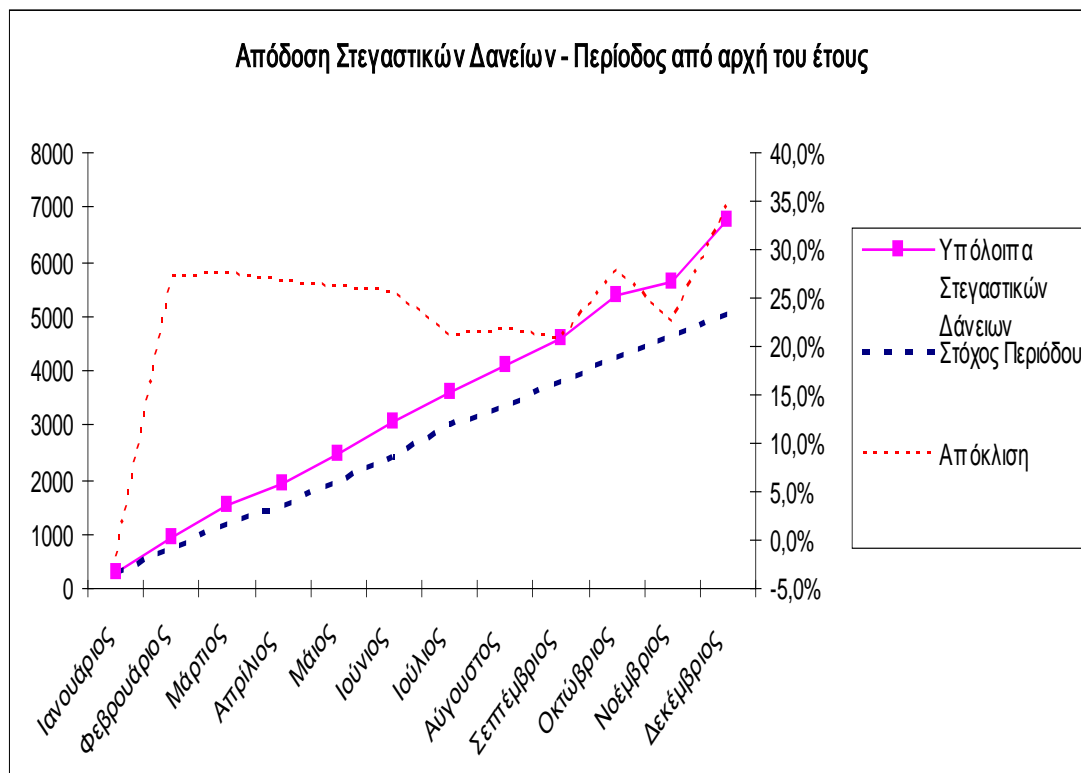


Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Η επίτευξη των στόχων στην περίπτωση των εκδόσεων νέων πιστωτικών καρτών δεν έχουν εκπληρωθεί σε κανένα μήνα. Οι αποκλίσεις είναι σταθερά αρνητικές από 10% έως και 50%. Πάντως, με το πέρασμα του χρόνου οι αποκλίσεις όλο και τείνουν στο μηδέν, δείχνοντας ότι υπάρχει μια τάση για εκπλήρωση των στόχων. Εντούτοις, το έτος κλείνει στο τέλος του με τη μικρότερη απόκλιση, της τάξης του 10%, αλλά με μη εκπλήρωση των στόχων όσο αφορά τον τομέα αυτό.

Οι αρνητικές αυτές επιδόσεις που παρουσιάζονται στην περίπτωση των πιστωτικών καρτών, οφείλονται στην επίγνωση των καταναλωτών της αδυναμίας αποπληρωμής των συγκεκριμένων οικονομικών υποχρεώσεων.

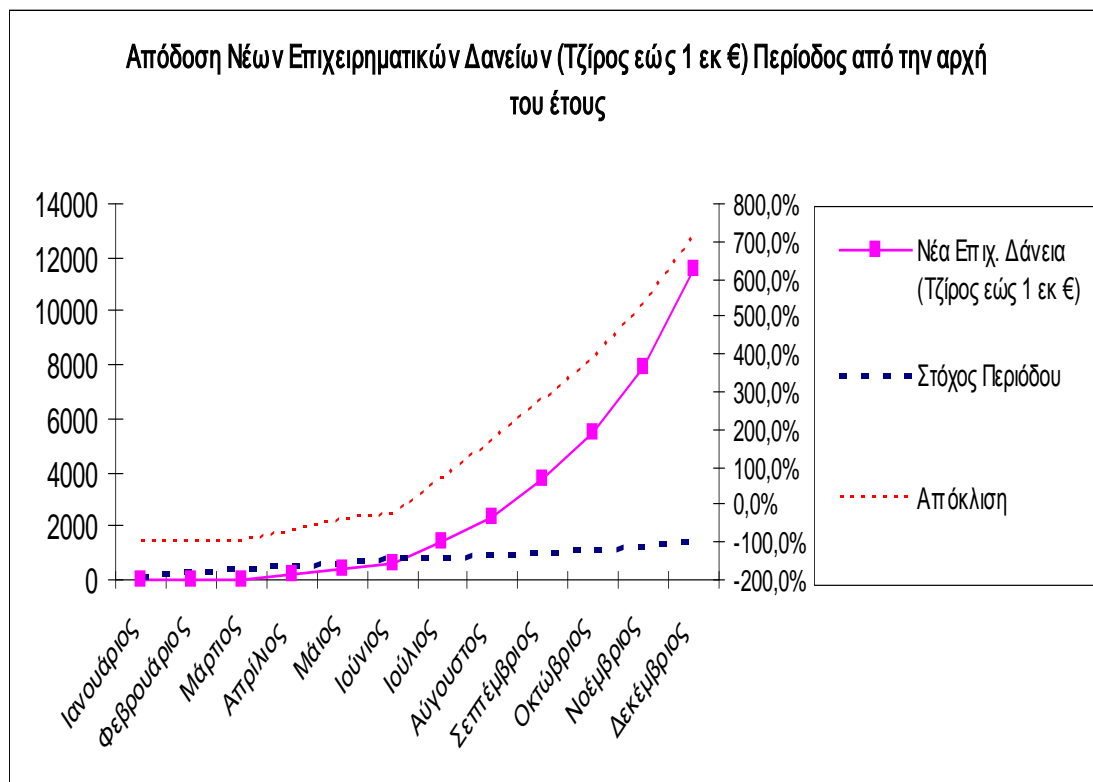
Διάγραμμα 2.18, Απόδοση Στεγαστικών Δανείων Περίοδος από την Αρχή του Έτους



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Τα νέα στεγαστικά δάνεια σε κάθε μήνα συσσωρεύονται πάντα πάνω από τους στόχους. Οι αποκλίσεις σταθεροποιούνται μετά τον πρώτο μήνα σε επίπεδα του 25% με 30%. Δεν είναι τυχαίο, ίσως, ότι η δουλειά που κάνει η υπεύθυνη στεγαστικών δανείων, που είναι υψηλόβαθμη και προφανώς έμπειρη αποδίδει αρκετά περισσότερο σε σχέση με τους στόχους.

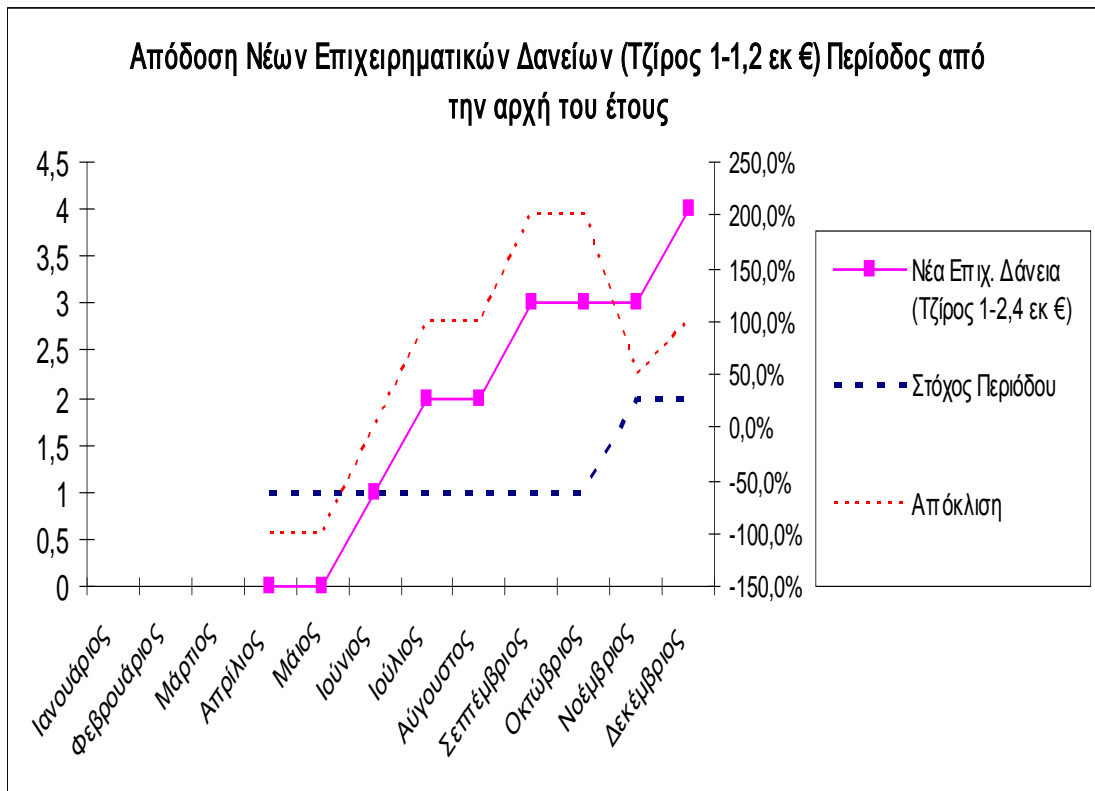
Διάγραμμα 2.19, Απόδοση Νέων Επιχειρηματικών Δανείων (Τζίρος έως 1 εκ €) Περίοδος από την Αρχή του Έτους



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Σύμφωνα με το σχεδιάγραμμα μετά από το πρώτο τρίμηνο τα νέα επιχειρηματικά δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις βρίσκονται πολύ πάνω από τους στόχους μέχρι και 700%. Η πορεία τους είναι ιδιαίτερα ανοδική, όπως ανοδική είναι και η πορεία των θετικών αποκλίσεων από τους στόχους. Είναι προφανές ότι στο κατάστημα έγινε πολύ καλή δουλειά όσο αφορά τις εγγραφές νέων δανείων από μικρές επιχειρήσεις.

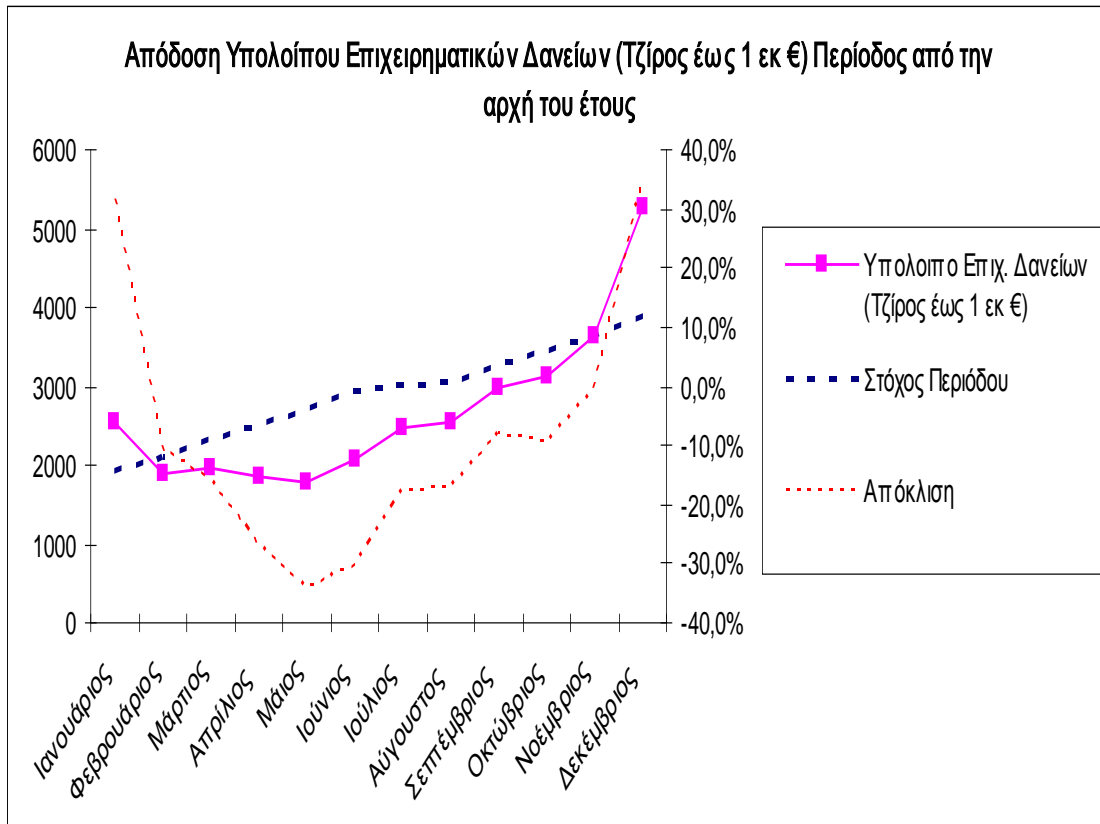
Διάγραμμα 2.20, Απόδοση Νέων Επιχειρηματικών Δανείων (Τζίρος 1-1,2 εκ €) Περίοδος από την Αρχή του Έτους



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Όπως παρατηρείται μετά το πρώτο εξάμηνο, τα νέα επιχειρηματικά δάνεια προς μεσαίες επιχειρήσεις είναι περισσότερα από ότι οι στόχοι και μάλιστα σε ποσοστά μέχρι και 200%. Είναι φανερό ότι και σε αυτόν τον τομέα έγινε καλή δουλειά από το κατάστημα, τουλάχιστον στο δεύτερο εξάμηνο.

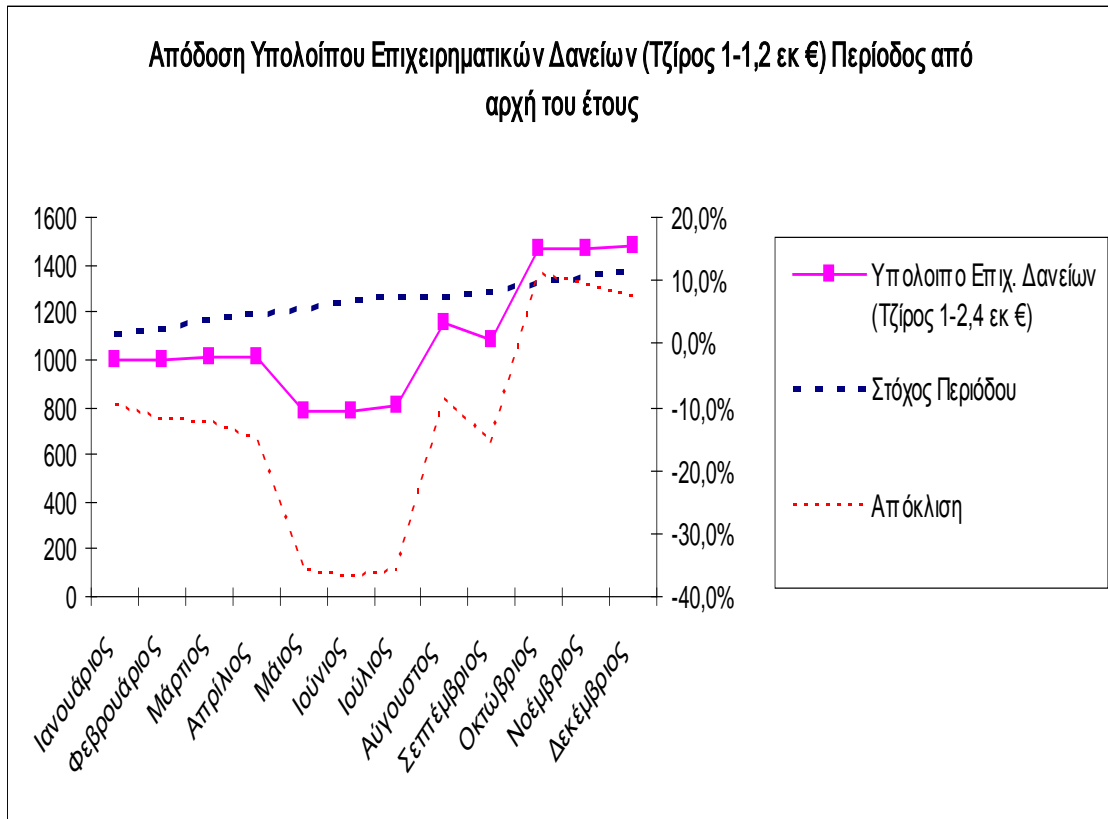
Διάγραμμα 2.21, Απόδοση Υπολοίπου Επιχειρηματικών Δανείων (Τζίρος έως 1 εκ €) Περίοδος από την Αρχή του Έτους



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Αν και τα νέα επιχειρηματικά δάνεια ήταν αρκετά, εντούτοις, τα υπόλοιπα των επιχειρηματικών δανείων σε μικρές επιχειρήσεις ήταν σε απόκλιση περί του 10% κάτω από τους στόχους, ενώ μόλις στο τέλος του χρόνου εκπληρώθηκαν οι στόχοι και με απόκλιση 30%. Σε αυτό συνέβαλλε η συσσώρευση όλων των νέων δανείων σε όλο το έτος.

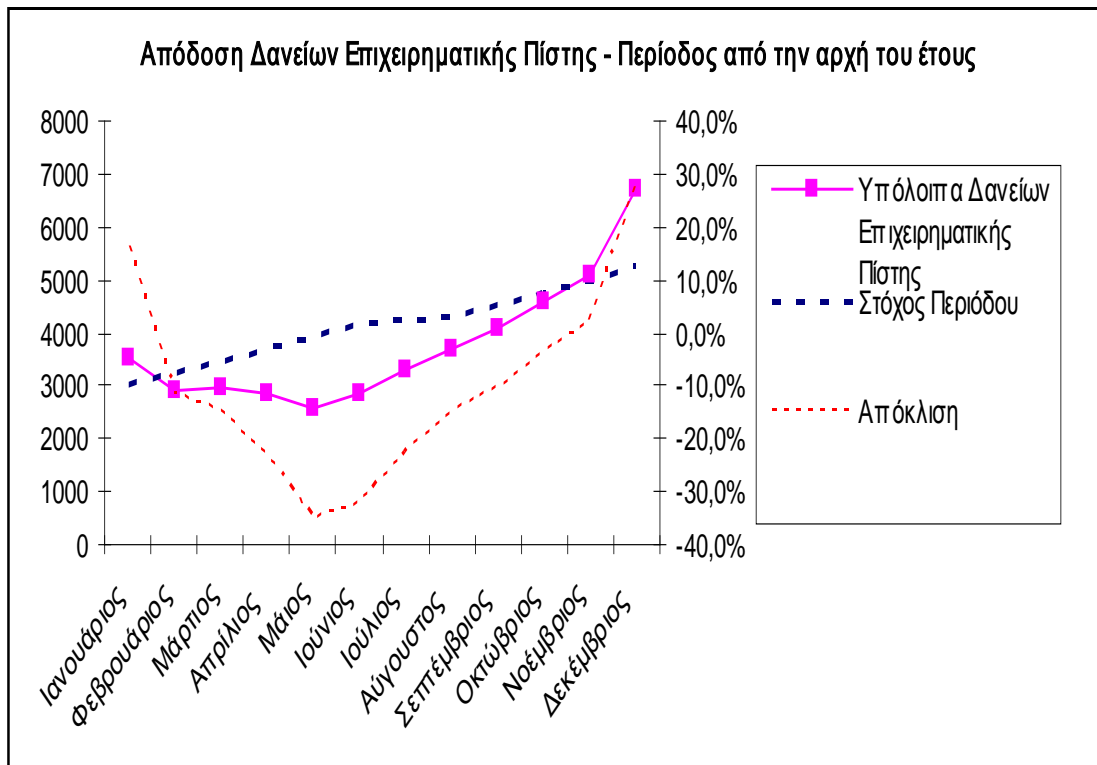
Διάγραμμα 2.22, Απόδοση Υπολοίπου Επιχειρηματικών Δανείων (Τζίρος 1-1,2 εκ €) Περίοδος από την Αρχή του Έτους



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Τα ίδια περίπου ισχύουν και για τα υπόλοιπα των δανείων σε μεσαίες επιχειρήσεις. Γενικά, οι στόχοι δεν εκπληρωνόντουσαν μέσα στο έτος, καθώς μόλις στο τελευταίο τρίμηνο οι στόχοι εκπληρώθηκαν με προς τα άνω αποκλίσεις περί του 10%. Είναι προφανές ότι και εδώ οι συσσωρεύσεις νέων δανείων κατά το τελευταίο εξάμηνο συνέβαλαν αποφασιστικά στην εκπλήρωση των στόχων στο τέλος του έτους.

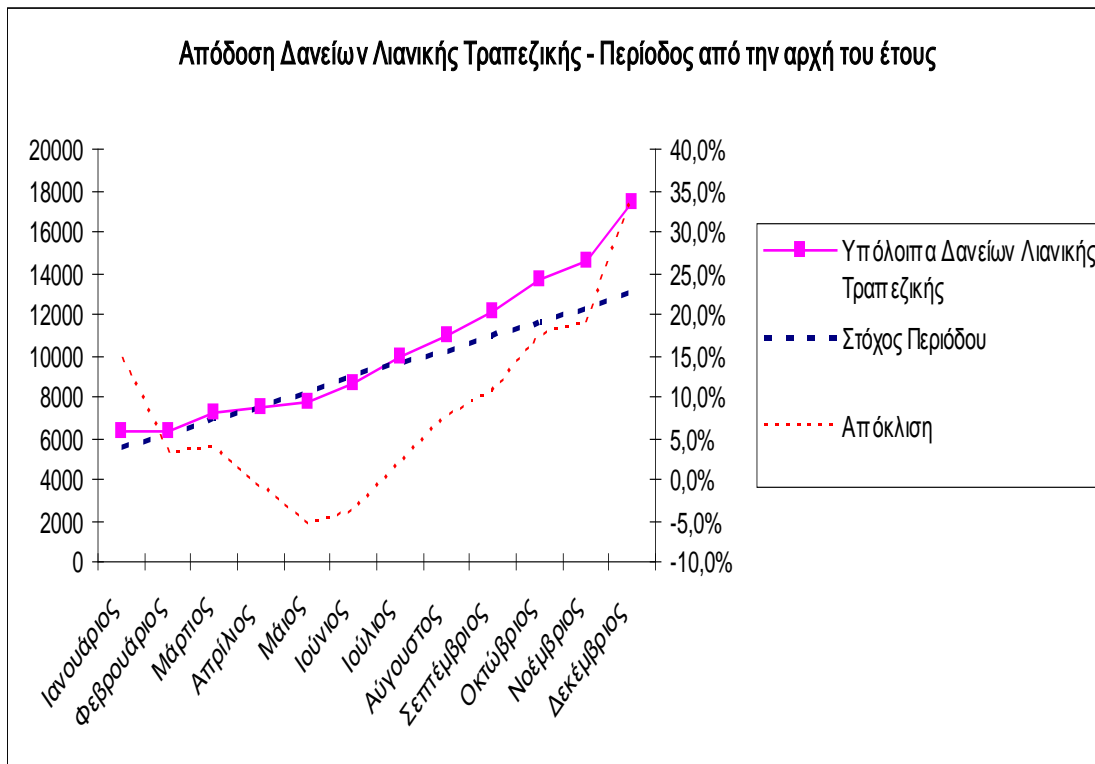
Διάγραμμα 2.23, Απόδοση Επιχειρηματικών Δανείων - Περίοδος από την Αρχή του Έτους



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Γενικά, τα υπόλοιπα των επιχειρηματικών δανείων εκπλήρωσαν τους στόχους μόλις στον τελευταίο μήνα, με προς τα πάνω απόκλιση περί το 30%. Σε αυτό συνέβαλλαν τα νέα δάνεια μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που έλαβαν χώρα στο τελευταίο εξάμηνο του έτους.

Διάγραμμα 2.24, Απόδοση Δανείων Λιανικής Τραπεζικής - Περίοδος από την Αρχή του Έτους



Πηγή: Εσωτερικές Οικονομικές- Λογιστικές Καταστάσεις Καταστήματος

Τέλος, όσο αφορά τα δάνεια λιανικής τραπεζικής γενικά, οι στόχοι είχαν μικρές προς τα κάτω αποκλίσεις της τάξης του 5%-10% στο μέσο του έτους, ενώ μετά, το δεύτερο εξάμηνο είχαν προς τα άνω αποκλίσεις που έφτασαν μέχρι και το 35%. Επομένως, γενικά όσο αφορά τα δάνεια, το κατάστημα κατάφερε κατά το δεύτερο εξάμηνο να εκπληρώσει τους στόχους που είχαν τεθεί.



## Κεφάλαιο 2.2.3: Πιθανοί Παράγοντες Απόδοσης – Προτάσεις

Συνοψίζοντας, παρατηρείται ότι το κατάστημα σε άλλες περιπτώσεις δεν κατάφερε να εκπληρώσει τους στόχους και σε άλλες περιπτώσεις κατάφερε να τους εκπληρώσει και με το παραπάνω.

Πιο συγκεκριμένα, όσο αφορά τις καταθέσεις, το κατάστημα δεν κατάφερε να εκπληρώσει τους στόχους του μέσα στο έτος. Εντούτοις, η αλήθεια είναι ότι οι αποκλίσεις από τους στόχους είναι αρκετά μικρή περί το 5% κατά μέσο όρο. Επομένως, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι η απόδοση του καταστήματος σχετικά με τα υπόλοιπα των καταθέσεων είναι ιδιαίτερα άσχημη.

Όσο αφορά τις επενδύσεις ιδιωτών, το κατάστημα δεν κατάφερε να προσελκύσει τα κεφάλαια που είχε ως στόχο. Σχεδόν σε όλα τα σχετικά προϊόντα βρέθηκε πολύ κάτω από τους στόχους με μεγάλες αποκλίσεις μάλιστα που φτάνουν και μερικές εκατοντάδες ποσοστιαίες μονάδες. Η εκπλήρωση των στόχων σε κάποια προϊόντα το τελευταίο τρίμηνο δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι βελτιώνει την πολύ κακή απόδοση του καταστήματος όσο αφορά τον τομέα των επενδύσεων.

Σε γενικές γραμμές, όσο αφορά τις τοποθετήσεις των ιδιωτών πελατών του καταστήματος, παρατηρείται, όπως φαίνεται και από τους όγκους κάθε μήνα, ότι υπάρχει μια τάση για τοποθέτηση σε ασφαλείς επενδύσεις, όπως είναι τα καταθετικά προϊόντα, ενώ δεν υπάρχει ανάλογη τάση για προϊόντα επενδύσεων.

Όσο αφορά την απόδοση των προμηθειών των γενικών εργασιών, παρατηρούνται μοιρασμένες εντυπώσεις, καθώς σε κάποιους μήνες οι στόχοι εκπληρώνονται και σε κάποιους όχι. Πάντως, σε σωρευτικά μεγέθη οι στόχοι έστω και οριακά εκπληρώνονται σχεδόν σε κάθε μήνα. Εντούτοις, όσο αφορά τις προμήθειες εισαγωγών /εξαγωγών οι στόχοι δεν έχουν εκπληρωθεί σε καμία περίπτωση. Έτσι, στο πλαίσιο των συγκεκριμένων προμηθειών, το κατάστημα δεν έχει να παρουσιάσει κάποια ιδιαίτερα απόδοση.

Τέλος, όσο αφορά τα δάνεια της λιανικής, η απόδοση της τράπεζας θεωρείται σε γενικές γραμμές πάρα πολύ καλή, όσο αφορά και τους στόχους που έχουν τεθεί. Πιο συγκεκριμένα, στο πρώτο εξάμηνο η πορεία της τράπεζας συμβάδιζε με τους στόχους, ενώ στο δεύτερο εξάμηνο τα συνολικά υπόλοιπα ξεπέρασαν τους στόχους σε ποσοστά μέχρι και 35%.

Πιο συγκεκριμένα, τα καταναλωτικά δάνεια έχουν πολύ καλή απόδοση, καθώς τα υπόλοιπα σε κάθε μήνα είναι συνεχώς πάνω από τους στόχους. Μάλιστα οι αποκλίσεις προς τα πάνω είναι από 15% ως και 45% και γενικά η εξέλιξη των υπολοίπων είναι

ανοδική δείχνοντας μια σχετική ανάπτυξη του καταστήματος ως προς τα καταναλωτικά δάνεια. Πράγματι, αν και οι στόχοι ως προς τα νέα δάνεια αυτοκινήτων και ως προς την έκδοση νέων πιστωτικών καρτών δεν εκπληρώθηκαν, οι αντίστοιχοι στόχοι ως προς τα νέα καταναλωτικά δάνεια εκπληρώθηκαν και με το παραπάνω, φτάνοντας σε διπλασιασμό (απόκλιση θετική 100%) των υπολοίπων σε σχέση με το στόχο στο τέλος του έτους. Αυτό σημαίνει ότι μεγάλη σημασία στο χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων έχουν οι χορηγήσεις αυτές κάθε αυτές και όχι οι πιστωτικές κάρτες ή τα δάνεια για αυτοκίνητο.

Όσο αφορά τα στεγαστικά δάνεια, οι στόχοι εκπληρώνονται και με το παραπάνω σε όλη τη διάρκεια του έτους με αποκλίσεις που φτάνουν το 30-35% μετά το πρώτο τρίμηνο. Αναμενόταν μια καλή πορεία στα στεγαστικά δάνεια, καθώς ένα έμπειρο στέλεχος, όπως η εντεταλμένη του καταστήματος έχει αναλάβει υπεύθυνη για αυτά τα δάνεια.

Όσο αφορά τα επιχειρηματικά δάνεια, μόλις στο τέλος του έτους εκπληρώνονται οι στόχοι τη στιγμή που σε όλο το διάστημα του έτους τα υπόλοιπα ήταν κάτω από τους στόχους κατά 10%-40% κάτω. Τα υπόλοιπα που αφορούν δάνεια για τις μικρές επιχειρήσεις έφτασαν πάνω από το στόχο στο τέλος του έτους, ομοίως, και αυτό αποτέλεσε την αιτία για το παρόμοιο αποτέλεσμα των επιχειρηματικών δανείων, καθώς τα δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις αποτελούν τη συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρηματικών χορηγήσεων. Αντίθετα, οι χορηγήσεις σε μεσαίες επιχειρήσεις διαμόρφωσαν τα υπόλοιπα σε επίπεδα πάνω από τους στόχους στο τελευταίο τρίμηνο. Πάντως, αξίζει να σημειωθεί ότι οι νέες χορηγήσεις σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις εκτοξεύτηκαν κατά το 2<sup>ο</sup> εξάμηνο σε επίπεδα πολύ πάνω (πολλές εκατοντάδες ποσοστιαίες μονάδες) από τους στόχους που έχουν τεθεί.

Με βάση, λοιπόν, τη μελέτη των στοιχείων που προέκυψαν από την πορεία του καταστήματος προκύπτουν ορισμένα πολύ χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με τα μεγέθη του, τα οποία οδηγούν στις παρακάτω προτάσεις:

- Όσο αφορά τις καταθέσεις, το κατάστημα έχει ένα μεγάλο όγκο καταθέσεων σε σχέση με τις χορηγήσεις, αλλά και τις επενδύσεις ιδιωτών. Θα πρέπει πιθανόν να αναθεωρηθούν οι στόχοι και να αποφασιστεί εάν το τρέχον επίπεδο καταθέσεων είναι ικανοποιητικό. Πάντως, σε περίπτωση που οι στόχοι μείνουν στα ίδια, ή και μεγαλύτερα, επίπεδα, τότε θα πρέπει να σκεφτεί η διοίκηση του καταστήματος να χρεώσει σε κάποιον –π.χ. στον ένα ταμιά ή στον υπεύθυνο εξυπηρέτησης- ευθύνες που αφορούν προώθηση των νέων σύγχρονων καταθετικών προϊόντων που αφορούν λογαριασμούς με προνομιακό επιτόκιο και κάποιες δεσμεύσεις στις συναλλαγές.

- Όσο αφορά τις επενδύσεις ιδιωτών, τα μεγέθη είναι πολύ χαμηλότερα των στόχων που έχουν τεθεί, σε γενικές γραμμές. Θα πρέπει να γίνει σκέψη για κάποια αναθεώρηση των στόχων σε πιο χαμηλότερα επίπεδα, καθώς πιθανόν στην περιοχή να μην υπάρχουν πολλά κεφάλαια διαθέσιμα να διοχετευθούν σε επενδύσεις με κάποιο ρίσκο και δέσμευση. Σε περίπτωση που δεν αναθεωρηθούν οι στόχοι, θα πρέπει να σκεφτεί η διοίκηση του καταστήματος την πρόσληψη ενός ατόμου έμπειρου στα χρηματοοικονομικά επενδυτικά και αποταμιευτικά /ασφαλιστικά προϊόντα, έτσι ώστε να υποστηριχθεί καλύτερα η προώθηση αυτών των προϊόντων. Φαίνεται, σύμφωνα με τους αριθμούς, ότι τα υπάρχοντα στελέχη δεν μπορούν να υποστηρίξουν αποτελεσματικά τους στόχους που έχουν τεθεί.
- Όσο αφορά τις χορηγήσεις, θα πρέπει να εξεταστεί η αναθεώρηση των στόχων προς τα πάνω. Το προσωπικό φαίνεται να δείχνει ιδιαίτερη ικανότητα να εκπληρώνει τους στόχους ειδικά στα στεγαστικά και τα καταναλωτικά δάνεια, ενώ υπάρχει μια σχετική δυναμική και για τα επιχειρηματικά, καθώς οι νέες εγγραφές των σχετικών δανείων έχουν παρουσιάσει σημαντική αύξηση, ιδιαίτερα στο τέλος του έτους. Οι χορηγήσεις είναι λίγες σε σχέση με τις καταθέσεις. Επομένως, φαίνεται να υπάρχει ένα σχετικό σημαντικό κεφάλαιο διαθέσιμο για να χρηματοδοτήσει και νέες καταθέσεις. Επομένως, θα πρέπει να τεθούν νέοι υψηλότεροι στόχοι για όλες τις κατηγορίες χορηγήσεων για να έχει κίνητρα το προσωπικό να προσπαθήσει να τους εκπληρώσει.

Πάντως, σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να διεξαχθεί και η σχετική ποιοτική και ποσοτική ανάλυση της δυναμικής της τοπικής αγοράς και, σε συνδυασμό με την ανάλυση της απόδοσης του καταστήματος που αποκαλύπτει αδυναμίες και δυνατά σημεία του καταστήματος, να προταθούν οι κατάλληλες και προτάσεις για αποτελεσματικότερη λειτουργία του καταστήματος και στις επόμενες περιόδους.

## **Κεφάλαιο 2.3: Τραπεζικά Προϊόντα του Μέλλοντος: Καινοτόμα Προϊόντα & Υπηρεσίες στο Πλαίσιο Ενός Σύγχρονου & Ανταγωνιστικού Τραπεζικού Συστήματος**

Στο κεφάλαιο αυτό της εργασίας αυτής παρουσιάζονται τα τραπεζικά προϊόντα και οι υπηρεσίες του μέλλοντος στο πλαίσιο ενός σύγχρονου και ανταγωνιστικού τραπεζικού συστήματος, όπως διαμορφώνονται οι σχετικές συνθήκες στην τραπεζική αγορά σε παγκόσμιο και τοπικό – Ελληνικό επίπεδο.

Γενικά, στις μέρες μας, κυριαρχεί σε όλες τις επιχειρήσεις η νοοτροπία ότι πρέπει να προσφέρουν στους πελάτες τους ποιότητα (King 1995, Kotler 2000, Γούναρης 2003, Σπάθης – Πετρίδου - Γκαβέλη 2003). Πραγματικά, οι πελάτες πια δεν αγοράζουν καθαρά προϊόντα ή υπηρεσίες. Στην ουσία αγοράζουν αξία (King 1995, Kotler 2000, Γούναρης 2003). Επομένως, οι επιχειρήσεις πρέπει να προσπαθήσουν ακόμα πιο σκληρά να επιτύχουν μια πολύ καλή ποιότητα των κυρίων προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν, αλλά και ένα πλέγμα επιπλέον υπηρεσιών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την αγορά, έτσι ώστε να δημιουργήσουν μια αξία για τον πελάτη για να τον κάνουν να είναι πιστός και να δημιουργήσουν μια μακροχρόνια αποδοτική σχέση.

Έτσι, και στο πλαίσιο αυτό, οι τράπεζες παγκοσμίως έχουν αναπτύξει όχι μόνο νέα καινοτόμα προϊόντα, αλλά και νέους τρόπους επικοινωνίας και εξυπηρέτησης με τρέχοντες και δυνητικούς πελάτες (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004, Σπάθης – Πετρίδου - Γκαβέλη 2003, Σταμούλης 2002). Επίσης, οι διάφορες συνθήκες της αγοράς, όπως η παγκοσμιοποίηση, η πτώση των επιτοκίων σε πολλές αγορές, η απελευθέρωση των πιστωτικών ορίων, οι οδηγίες από την επιτροπή της Βασιλείας έχουν ωθήσει τις τράπεζες στο λανσάρισμα νέων προϊόντων και υπηρεσιών (Beck & Siegel 2005, Gross & Smith 1995, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002).

Πράγματι, ως προς τα δανειακά προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα τραπεζικό κατάστημα, παρατηρούνται οι παρακάτω εξελίξεις τα τελευταία χρόνια και προβλέπονται κάποιες άλλες ανάλογες:

- Στροφή στα εξατομικευμένα δανειακά προϊόντα, με ατομική τιμολόγηση ανάλογα με τον κίνδυνο που έχει ο κάθε πελάτης που διαπιστώνεται από τα διάφορα χαρακτηριστικά του (δημογραφικά, οικονομικά) και τυχόν παρελθούσα συναλλακτική συμπεριφορά.

- Ευελιξία στην διαπραγμάτευση όσο αφορά την επιλογή σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου για όσα έτη επιθυμείται.
- Ευελιξία στην επιλογή του τρόπου αποπληρωμής, είτε με δόση που μπορεί να μεταβάλλεται, είτε με πληρωμή μόνο τόκων (ανακυκλούμενη πίστωση), είτε με περιόδους χάριτος όπου δεν καταβάλλεται δόση.
- Δυνατότητα χρήσης περιουσιακών στοιχείων ως ενέχυρο με σκοπό την άντληση μεγαλύτερου ποσού, είτε για την μείωση του επιτοκίου. Σε πολλά καταναλωτικά και επιχειρηματικά δάνεια υπάρχει δραστική μείωση του επιτοκίου εάν υπάρχει εξασφάλιση από κάποιο ακίνητο (home-equity loans).
- Στροφή στα δανειακά προϊόντα με μεταφορά υπολοίπου με προνόμια όπως περίοδο χάριτος, μείωση επιτοκίου για κάποιο διάστημα στην αρχή, επιμήκυνση του χρονικού ορίζοντα για μείωση της τρέχουσας δόσης, κατάργηση του προστίμου (penalty) πρόωρης αποπληρωμής, παροχή μετρητών κτλ.
- Σε παγκόσμιο επίπεδο, βλέπε Αμερική, υπάρχουν και στεγαστικά δάνεια με αποπληρωμή μόνο τόκους για ένα διάστημα, σαν ανακυκλούμενη πίστωση. Εντούτοις, αυτά τα προϊόντα, που δεν έχουν έρθει ακόμα στην Ελληνική τραπεζική αγορά, έχουν αποδειχθεί ιδιαίτερα επικίνδυνα και έχουν συμβάλει σε μια σχετική αποσταθεροποίηση του τραπεζικού συστήματος στην Αμερική, καθώς πολλοί δανειολήπτες –που αξιολογήθηκαν ως ικανοί- δυσκολεύονται πολύ στην ομαλή αποπληρωμή τους.
- Όσο αφορά τις πιστωτικές κάρτες, η τεχνολογία έρχεται να δώσει την ευκαιρία στις τράπεζες να λανσάρουν νέα προϊόντα με ειδική υποδομή (micro chip) έτσι ώστε να καταγράφεται η συναλλακτική συμπεριφορά του κατόχου και να επιβραβεύεται. Εκτός από τα κλασικά προϊόντα με υψηλά πιστωτικά όρια, προνομιακό επιτόκιο ή δωρεάν συνδρομή, υπάρχει η επιβράβευση για υψηλή χρήση της κάρτας με μορφή επιστροφής μετρητών ή προσφοράς δωρεάν αγορών από συνδεδεμένες επιχειρήσεις.
- Γενικά, όσο αφορά τα δανειακά προϊόντα υπάρχει μια τάση για επιβράβευση του δανειολήπτη, όταν έχει ομαλή συμπεριφορά αποπληρωμής ή όταν κάνει σημαντική χρήση του πιστωτικού ορίου, με τη μορφή επιστροφής μετρητών, τόκων, μείωσης επιτοκίου, παράλειψης δόσης κτλ.

Όσο αφορά τα καταθετικά προϊόντα, τις επενδύσεις και το Private Banking, οι εξελίξεις είναι οι παρακάτω:

- Νέα καταθετικά προγράμματα που συνδυάζουν λογαριασμό προθεσμίας με δέσμευση μέρους των χρημάτων για επένδυσή τους σε αποδοτικότερες επενδύσεις όπως Α/Κ, καταθέσεις προθεσμίας και διάφορους τίτλους της χρηματαγοράς, ενώ το υπόλοιπο μέρος των χρημάτων είναι ελεύθερο προς ανάληψη κάποιες φορές μέσα στο μήνα ή και απεριόριστα.
- Νέοι καταθετικοί λογαριασμοί με υψηλότερα επιτόκια, αλλά με περιορισμό στις συναλλαγές μηνιαίως.
- Νέα επενδυτικά και αποταμιευτικά προϊόντα τα οποία προσφέρονται και από τα διάφορα τραπεζικά καταστήματα. Ουσιαστικά, η καινοτομία εδώ είναι ότι οι τράπεζες χρησιμοποιούνται ως κανάλια διανομής για να πλασαριστούν προϊόντα καθαρά ασφαλιστικά και επενδυτικά που προσφέρονται και από ασφαλιστικές εταιρίες και εταιρίες Α/Κ και επενδύσεων χαρτοφυλακίου.

Επίσης, σε όλα τα προϊόντα εφαρμόζεται πολύ έντονα οι διασταυρωμένες πωλήσεις (cross selling) όπου προσφέρονται στους πελάτες (Λυμπερόπουλος 2004, Παυλάκης 2001) είτε υπό τη μορφή επιπλέον προσφοράς, παροχής είτε απλώς υπό τη μορφή ενημέρωσης και άλλα τραπεζικά προϊόντα. Π.χ. με την έκδοση στεγαστικού δανείου προσφέρεται και ένα καταναλωτικό δάνειο ή /και πιστωτική κάρτα. Με την έκδοση πιστωτικής προσφέρεται και ένας καταθετικός λογαριασμός κτλ.

Όσο αφορά, τέλος, το πλέγμα υπηρεσιών προσφέρονται σε όλους τους, τρέχοντες και δυνητικούς, πελάτες παρατηρούνται οι παρακάτω εξελίξεις (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004, Σπάθης – Πετρίδου – Γκαβέλη 2003, Σταμούλης 2002):

- Η χρήση τεχνολογιών προσπαθεί να μειώσει το χρόνο και τον κόπο προσέγγισης του πελάτη με την τράπεζα. Για παράδειγμα, εδώ και χρόνια στα ΑΤΜ μπορεί ο καθένας να κάνει μια πλειάδα συναλλαγών με χρήση χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας.
- Σε πολλά καταστήματα τραπεζών λειτουργούν διάφορα αυτόματα μηχανήματα πληρωμής δανείων, καρτών, λογαριασμών κτλ.
- Πολλές τράπεζες προσφέρουν υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου όπου μπορεί κάποιος από το να περιηγηθεί, να αντλήσει πληροφορίες, ακόμα και να κάνει μια αίτηση για προϊόντα, έως και να παρακολουθεί και να κάνει συναλλαγές με τους διάφορους λογαριασμούς που διατηρεί (δάνεια, καταθέσεις, κάρτες κτλ) από το σπίτι του με άνεση και ασφάλεια.
- Υπηρεσίες παρακολούθησης και κίνησης λογαριασμών μέσω κινητής τηλεφωνίας.

- Γραμμές 24ωρης τηλεφωνικής υποστήριξης που παρέχουν πληροφορίες και γενικά οτιδήποτε υποστήριξη χρειαστεί ο πελάτης.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι και τα καταστήματα εκσυγχρονίζονται με συστήματα αναμονής πελατών, όπου ο καθένας γνωρίζει τη σειρά του και περίπου πόση ώρα θα περιμένει να εξυπηρετηθεί από το ταμείο, περιμένοντας, στα περισσότερα καταστήματα καθισμένος, μέσα σε ένα φιλικό και πολιτισμένο περιβάλλον.

Επίσης, είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι ο ρόλος του τραπεζικού υπαλλήλου έχει αλλάξει, και συνεχίζει να αλλάζει, με μια στροφή στην εξυπηρέτηση του πελάτη και από την απλή διεκπεραίωση υποθέσεων και έκδοση εγγράφων, ο τραπεζικός υπάλληλος είναι πια ένας σύμβουλος για τον πελάτη όσο αφορά τις δανειακές του και τις επενδυτικές του επιλογές.

Γενικά, όλες οι εξελίξεις περιστρέφονται γύρω από την γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη όχι μόνο με ποιοτικά και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά και με ουσιαστική εξυπηρέτηση για να προσφέρεται στον πελάτη ένα ολοκληρωμένο πακέτο αξίας (Κέντρος 2002, Σταμούλης 2002). Επίσης, οι τράπεζες, ως επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, έφεραν ξανά την εκμετάλλευση του ανθρώπινου παράγοντα μεταλλάσσοντας το προσωπικό τους σε εξειδικευμένους συμβούλους προσθέτοντας επιπλέον αξία για τον πελάτη, κάτι που είναι το άμεσο ζητούμενο στις μέρες μας.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η ανάλυση της μελέτης περίπτωσης του επαρχιακού υποκαταστήματος, έδειξε ότι το υποκατάστημα δεν εκπλήρωσε τους στόχους σε προϊόντα όπως καταθετικά και επενδυτικά, με μικρές και μεγάλες αποκλίσεις αντίστοιχα, ενώ, επίσης, και τις προμήθειες εξαγωγών /εισαγωγών δεν είχε ιδιαίτερα υψηλή απόδοση. Αντίθετα, στο πλαίσιο των δανείων της λιανικής τραπεζικής οι στόχοι εκπληρώθηκαν και με το παραπάνω, ιδιαίτερα στο δεύτερο εξάμηνο του έτους, και ιδιαίτερα όσο αφορά τα καταναλωτικά δάνεια, τα στεγαστικά δάνεια. Στα επιχειρηματικά υπήρχε μια μικρότερη αποδοτικότητα, αλλά και πάλι οι στόχοι εκπληρώθηκαν έστω και στο τέλος του έτους.

Θα μπορούσε κάποιος να υποστηρίξει ότι η απόδοση του καταστήματος αντανακλά σε κάποιο βαθμό την κατάσταση στην Ελληνική οικονομία, όπου ο μέσος Έλληνας δανείζεται για να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις του, ενώ δεν έχει πολλά διαθέσιμα κεφάλαια για να κάνει επενδύσεις και καταθέσεις. Πάντως, με βάση τη μελέτη των στοιχείων που προέκυψαν από την απόδοση του καταστήματος προκύπτουν ορισμένα πολύ χρήσιμα συμπεράσματα τα οποία οδηγούν στις παρακάτω προτάσεις για να λυθούν τα όποια προβλήματα εμφανίστηκαν:

- Καθώς το κατάστημα έχει ένα μεγάλο όγκο καταθέσεων σε σχέση με τις χορηγήσεις, αλλά και τις επενδύσεις ιδιωτών, θεωρείται ότι θα πρέπει πιθανόν να αναθεωρηθούν οι στόχοι και να αποφασιστεί εάν το τρέχον επίπεδο καταθέσεων είναι ικανοποιητικό. Σε περίπτωση που οι στόχοι μείνουν στα ίδια, ή και μεγαλύτερα, επίπεδα, τότε θα πρέπει να σκεφτεί η διοίκηση του καταστήματος να χρεώσει σε κάποιον –π.χ. στον ένα ταμιά ή στον υπεύθυνο εξυπηρέτησης- ευθύνες που αφορούν προώθηση των νέων σύγχρονων καταθετικών προϊόντων.
- Όσο αφορά τις επενδύσεις ιδιωτών, όπου τα μεγέθη είναι πολύ χαμηλότερα των στόχων που έχουν τεθεί, θα πρέπει και εδώ να γίνει σκέψη για κάποια αναθεώρηση των στόχων σε πιο χαμηλότερα επίπεδα, καθώς πιθανόν στην περιοχή να μην υπάρχουν πολλά κεφάλαια διαθέσιμα να διοχετευθούν σε επενδύσεις. Σε περίπτωση που δεν αναθεωρηθούν οι στόχοι, θα πρέπει να σκεφτεί η διοίκηση του καταστήματος την πρόσληψη ενός νέου στελέχους έμπειρου σε τέτοια προϊόντα, για να υποστηριχθεί καλύτερα η προώθηση αυτών των προϊόντων. Φαίνεται ότι τα υπάρχοντα στελέχη δεν μπορούν να υποστηρίξουν αποτελεσματικά τους στόχους που έχουν τεθεί.



## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:**

### **ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΝΟΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

Στο παράρτημα αυτό παρουσιάζεται η έννοια του τραπεζικού συστήματος και στη γενική - θεωρητική του μορφή, αλλά και ως προς την εικόνα που έχει το τραπεζικό σύστημα στην Ελληνική αγορά.

Πιο συγκεκριμένα, το τραπεζικό σύστημα παρουσιάζεται ως ένα μέρος του χρηματοπιστωτικού του συστήματος στο οποίο οι ελλειμματικές μονάδες (επιχειρήσεις, οργανισμοί, ιδιώτες) σε μια οικονομία μπορούν να αντλήσουν χρηματικά κεφάλαια από τις πλεονασματικές μονάδες της οικονομίας με την παρουσία, όμως, κάποιων μεσαζόντων όπως είναι οι τράπεζες και άλλοι παρόμοιοι οργανισμοί (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Για αρχή, το βάρος θα δοθεί στη γενικότερα έννοια και χρησιμότητα σε μια οικονομία του γενικού χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Στη συνέχεια, πρόκειται να δοθεί περισσότερο αναλυτικά η έννοια και η δομή του τραπεζικού συστήματος το οποίο λειτουργεί σε μια οικονομία με βάση την κεντρική τράπεζα και τις εμπορικές τράπεζες. Στο πλαίσιο αυτό πρόκειται να παρουσιαστεί και η σημασία και η χρησιμότητα του τραπεζικού συστήματος στην εύρυθμη λειτουργία μιας οικονομίας ως μέρος του γενικότερου χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Κλείνοντας την αναφορά στο τραπεζικό σύστημα πρόκειται να παρουσιαστούν κάποιες σύγχρονες τάσεις που επικρατούν στο σύστημα αυτό παγκοσμίως που αφορούν την δομή και την εξέλιξη του συστήματος και πως αυτό πρόκειται να επηρεάσει τις οικονομίες γενικότερα.

Τέλος, το παράρτημα ολοκληρώνεται με την παρουσίαση και τη δομή του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται να παρουσιαστούν ορισμένα στοιχεία σχετικά με το πόσες τράπεζες λειτουργούν στην Ελληνική αγορά, τα μεγέθη τους και αναφορά σε διάφορες εξελίξεις που λαμβάνουν και θα λάβουν χώρα στο άμεσο μέλλον στην τραπεζική αγορά στην Ελλάδα.

## **Κεφάλαιο 1: Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα Γενικά**

Ως γνωστόν σε μια οικονομία υπάρχουν και λειτουργούν οι επιχειρήσεις που παράγουν αγαθά και υπηρεσίες, οι ιδιώτες όπου κάποιους από αυτούς εργάζονται στις επιχειρήσεις, καθώς και ο δημόσιος τομέας που περιλαμβάνει τις διάφορες υπηρεσίες, θεσμούς και λειτουργίες του κρατικού μηχανισμού που παράγουν αγαθά και υπηρεσίες επίσης.

Οι οικονομικές μονάδες αυτές έχουν έντονη σχέση και αλληλεπίδραση αναμεταξύ τους με την έννοια ότι η μία υποστηρίζει την άλλη και ότι η μία έχει ανάγκη την άλλη. Οι επιχειρήσεις π.χ. έχουν ανάγκη τους ιδιώτες και για εργατικό προσωπικό ως παραγωγικό συντελεστή, αλλά και ως πελάτες για να πουλήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Οι ιδιώτες έχουν ανάγκη το κράτος για να τους προσφέρει υπηρεσίες και το κράτος έχει ανάγκη τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες για να εισπράττει φόρους.

Από οικονομικής άποψης υπάρχει μια συνεχής ροή πόρων από και προς τις διάφορες οικονομικές μονάδες μεταξύ τους. Είναι γνωστό ότι για να υπάρχει ευημερία σε μια οικονομία θα πρέπει η ροή αυτή να είναι απρόσκοπτη και η παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών θα πρέπει να είναι ικανοποιητική.

Η εμφάνιση – ανακάλυψη του χρήματος βοήθησε σε πολύ μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές, διευκολύνοντας ουσιαστικά τη ροή αγαθών από τις παραγωγικές μονάδες στους καταναλωτές. Το χρήμα χρησιμοποιείται τόσο ως μέτρο αποτίμησης των αξιών όσο και ως διαφύλαξη πλούτου, αλλά η κύρια λειτουργία του είναι ότι αποτελεί μέσο συναλλαγής. Έτσι, αντί να ανταλλάσσονται αγαθά, κάτι δύσκολο αφού είναι σύμπτωση να ταιριάζει το είδος και η ποσότητα των αγαθών που είναι να ανταλλαχθούν, ανταλλάσσεται το κάθε αγαθό με χρήμα και το χρήμα με άλλο αγαθό και ούτω κάθε εξής.

Εντούτοις, η ανακάλυψη και η χρήση του χρήματος αποτέλεσε και την κύρια αιτία για την εμφάνιση της έννοια του τόκου και κατά συνέπεια για την ανάπτυξη του λεγόμενου χρηματοπιστωτικού συστήματος σε μια οικονομία. Σύμφωνα με θεμελιώδεις έννοιες της νομισματικής θεωρίας, η εμφάνιση του τόκου οφείλεται στον πραγματικό παράγοντα που έχει να κάνει με την «προτίμηση του ανθρώπου για το χρήμα». Ουσιαστικά, η προτίμηση αυτή έγκειται στο γεγονός ότι ο κάθε άνθρωπος είναι ανυπόμονος και προτιμάει άμεσα να ανταλλάξει το χρήμα με αγαθά για να νιώσει άμεσα την απόλαυση ή να καλύψει μια ανάγκη που έχει. Έτσι, εάν κάποιος άνθρωπος αποφασίσει να «θυσιάσει» την απόλαυση του επιλέγοντας να μην καταναλώσει χρήμα για κάποια απόλαυση, αλλά να «φυλάξει» το χρήμα (επενδύοντας το ή αποταμιεύοντας το, άλλωστε περίπου ίδιες έννοιες είναι) με σκοπό να καταναλώσει και άρα να νιώσει την απόλαυση

στο μέλλον, τότε είναι δίκαιο να λάβει μια «αμοιβή» για αυτήν την «θυσία». Η αμοιβή αυτή είναι ο τόκος που δίνει χρονική αξία στο χρήμα (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000).

Η εμφάνιση του χρήματος και κατά συνέπεια η εμφάνιση της έννοιας του τόκου αποτέλεσε και την κύρια αιτία ανάπτυξης διαφόρων αγορών που ανήκουν στο πλαίσιο του γενικότερου χρηματοπιστωτικού συστήματος. Ουσιαστικά, για την περαιτέρω ανάπτυξη και ώθηση μιας οικονομία θεωρείται ότι είναι απαραίτητη τόσο η ύπαρξη του χρήματος, αλλά συνοδευόμενη από την γενικότερη εύρυθμη και σωστή λειτουργία ενός χρηματοπιστωτικού συστήματος (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000).

Πριν δοθεί ο ορισμός και η έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος, παρουσιάζεται ο λόγος της αναγκαιότητας της ύπαρξης ενός τέτοιου συστήματος. Όλες οι οικονομικές μονάδες μέσα σε μια οικονομία έχουν κάποιες ροές χρήματος. Από τη μια πρέπει να πληρώνουν κάποιες υποχρεώσεις που έχουν, από την άλλη έχουν κάποια εισοδήματα από διάφορες πηγές ανάλογα με τη φύση τους και τις ασχολίες τους. Έτσι, όλες οι οικονομικές μονάδες διακρίνονται από μια σειρά πληρωμών και εισπράξεων. Όλες, όμως, επίσης χαρακτηρίζονται από έναν ετεροχρονισμό σε αυτές τις πληρωμές και τις εισπράξεις. Δηλαδή σε διαφορετικές ημερομηνίες εισπράττουν χρήματα και σε διαφορετικές μονάδες πρέπει να πληρώσουν κάποιες υποχρεώσεις.

Για παράδειγμα μια επιχείρηση μπορεί να έχει να λάβει κάποια χρήματα από πωλήσεις που είτε θα πραγματοποιήσει, είτε έχει πραγματοποιήσει και τις χρωστάνε, στο τέλος του μήνα, αλλά πρέπει να πληρώσει άμεσα μια υποχρέωση, όπως π.χ. τη μισθοδοσία. Σε περίπτωση που δεν έχει λεφτά στο ταμείο της, τότε θα έχει ένα έλλειμμα και θα πρέπει με κάποιο τρόπο να το καλύψει. Αντίθετα, εάν η εισπραξη προηγείται της υποχρέωσης, τότε η επιχείρηση έχει ένα πλεόνασμα μετρητών το οποίο μπορεί να το αξιοποιήσει αποκομίζοντας μια απόδοση (τόκο). Τα ίδια μπορεί να συμβούν και για ένα νοικοκυριό και για ένα οργανισμό. Έτσι, στην οικονομία είναι δυνατό να συνυπάρχουν πλεονασματικές και ελλειμματικές μονάδες όπου η κάθε μια έχει τις δικές της ανάγκες.

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα σε μια οικονομία είναι ακριβώς το σύστημα που χρησιμοποιείται για να «παρέμβει» ανάμεσα στις ελλειμματικές και πλεονασματικές μονάδες αυτής της οικονομίας. Από τη μια μεριά οι ελλειμματικές μονάδες έχουν ανάγκη τα χρηματικά κεφάλαια των πλεονασματικών μονάδων για να χρηματοδοτήσουν τα ελλείμματά τους και να συνεχίσουν να λειτουργούν κανονικά, ενώ από την άλλη μεριά οι πλεονασματικές μονάδες έχουν ανάγκη να τοποθετήσουν τα πλεονάζοντα κεφάλαια τους για να μπορούν να κερδίζουν τόκο (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Οποτε, προκύπτει από μια πρώτη άποψη ότι η ύπαρξη του χρηματοπιστωτικού συστήματος

εξυπηρετεί τις ανάγκες και των δύο μερών σε μια οικονομία. Στην πραγματικότητα, όμως, η χρησιμότητα του είναι πολύ σημαντικότερη από αυτό που μόλις περιγράφηκε.

Ουσιαστικά, το χρηματοπιστωτικό σύστημα έρχεται να καλύψει το κενό που αφήνει ο λεγόμενος ετεροχρονισμός πληρωμών και εισπράξεων που συμβαίνει στις επιχειρήσεις και στα νοικοκυριά (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Όταν προηγείται χρονικά η πληρωμή – υποχρέωση, τότε η ελλειμματική μονάδα μπορεί να καταφύγει στο χρηματοπιστωτικό σύστημα για να αντλήσει χρηματικά κεφάλαια και να καλύψει τις υποχρεώσεις της, ενώ όταν προηγείται η είσπραξη, τότε η πλεονασματική μονάδα μπορεί να καταφύγει στο ίδιο σύστημα για να τοποθετήσει χρηματικά κεφάλαια με στόχο να αποκομίσει περισσότερα σε κάποιο ορισμένο χρονικό διάστημα σε σχέση με το να είχε τα χρήματα φυλαγμένα π.χ. σε κάποιο συρτάρι.

Όπως, όμως, αναφέρθηκε και προηγουμένως η σημασία του χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι πολύ περισσότερο ουσιώδης. Σύμφωνα με διάφορες οικονομικές θεωρίες, η ανάπτυξη σε μια οικονομία και κατά συνέπεια η ευημερία των ατόμων μέσα σε αυτήν έχει τη βάση της στη συσσώρευση υλικού κεφαλαίου. Η συσσώρευση αυτή κεφαλαίου γίνεται μόνο με την ανάληψη επενδύσεων, δηλαδή με την αγορά και απόκτηση κεφαλαιουχικών περιουσιακών στοιχείων. Εντούτοις, η αγορά αυτή απαιτεί, συνήθως, υψηλά χρηματικά ποσά τα οποία, επίσης συνήθως, δεν υπάρχουν διαθέσιμα στο σύνολό τους. Οικονομικά, θεωρείται ως επένδυση και η αγορά κατοικίας από πλευράς ενός νοικοκυριού, όπου και σε αυτή την περίπτωση το χρηματικό ποσό που απαιτείται για την αγορά ή την κατασκευή κατοικίας δεν είναι διαθέσιμο στο σύνολό του συνήθως.

Ουσιαστικά, η συσσώρευση κεφαλαίου αποτελεί την κλασική περίπτωση ενός μακροχρόνιου ετεροχρονισμού, όπου προηγείται η δαπάνη – και μάλιστα ιδιαίτερα υψηλή – και μετά από αρκετό χρονικό διάστημα που καλύπτει και χρονικό ορίζοντα ετών ακολουθούν οι εισπράξεις. Το χρηματοπιστωτικό σύστημα προσφέρει ακριβώς εκείνες τις ευκαιρίες στις ελλειμματικές μονάδες που επιθυμούν την απόκτηση υλικού κεφαλαίου για να αντλήσουν τα απαραίτητα χρηματικά κεφάλαια και να προβούν στις δαπάνες αυτές.

Η χρηματοδότηση, σε γενικές γραμμές, γίνεται είτε με άντληση δανειακών κεφαλαίων, όπου ο χρηματοδότης – δανειστής απαιτεί ένα προσυμφωνημένο τόκο, είτε με άντληση ιδίων κεφαλαίων, όπου ο χρηματοδότης γίνεται ιδιοκτήτης του περιουσιακού στοιχείου που αγοράζεται και έχει μερίδιο στα οφέλη που προέρχονται από τη χρήση αυτού.

Χωρίς το χρηματοπιστωτικό σύστημα θα ήταν σχεδόν αδύνατη η αγορά - και κατά συνέπεια η χρήση – κεφαλαιουχικών περιουσιακών στοιχείων. Επομένως, ουσιαστικά θα ήταν σχεδόν αδύνατη η παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών σε ποσότητες που να καλύπτουν τη ζήτηση και σε μια αποδεκτή ποιότητα. Θα ήταν αδύνατη γιατί οι επιχειρήσεις δεν θα

μπορούσαν να διαθέσουν άνετα χρήματα για να αναπτυχθούν. Ουσιαστικά, δεν θα υπήρχαν πολλές επιχειρήσεις. Αυτό θα σήμαινε ότι η προσφορά αγαθών θα ήταν μικρή σε σχέση με τη ζήτηση και επομένως οι τιμές των αγαθών θα ήταν ακριβές σε σχέση με την χαμηλή ποιότητά τους, καθώς ούτε κίνητρο θα υπήρχε για παραγωγή ποιοτικών αγαθών, αλλά ούτε καν υψηλή ικανότητα αφού θα υπήρχε έλλειμμα τεχνολογίας στην παραγωγής τους.

Εντούτοις, η σημασία του χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι ακόμα μεγαλύτερη και έχει να κάνει με την ανάπτυξη των διαφόρων χρηματοοικονομικών αγορών (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Πιο συγκεκριμένα, οι χρηματοδότες αγοράζουν τους τίτλους δανεισμού (π.χ. ομόλογα) ή ιδιοκτησίας (π.χ. μετοχών) από τις ελλειμματικές μονάδες, οι οποίες εκδίδουν αυτούς τους τίτλους, στο πλαίσιο της λεγόμενης πρωτογενούς αγοράς. Εντούτοις, και οι ίδιοι χρηματοδότες στο πλαίσιο του δικού τους ετεροχρονισμού πληρωμών και εισπράξεων, πιθανόν να επιθυμούν να εισπράξουν χρήματα πριν από τις περιόδους που θα εισπράξουν όντας κάτοχοι των τίτλων που έχουν αγοράσει. Αυτή η είσπραξη μπορεί να γίνει στο πλαίσιο μιας δευτερογενούς αγοράς. Ουσιαστικά, η δευτερογενής αγορά αποτελεί κίνητρο για πολλούς χρηματοδότες – επενδυτές να εισέλθουν και στην πρωτογενή αγορά, όπου εκεί υποστηρίζουν μια ελλειμματική μονάδα να καλύψει τα ελλείμματά της, και μετά να έχουν την ευχέρεια να εισέλθουν και στη δευτερογενή αγορά εάν επιθυμούν πρόωρη ρευστοποίηση της τοποθέτησης των χρημάτων τους (Saunders 2000).

Όμως, η λειτουργία της δευτερογενούς αγοράς έχει και μια άλλη πολύ σπουδαία χρησιμότητα. Συγκεκριμένα, η αγορά και η πώληση ενός τίτλου (μετοχής, ομολογίας) γίνεται σε μια τιμή που θεωρείται δίκαια τιμή σε σχέση με την αξία του τίτλου που αντανακλά τώρα πόσο καλά θα πάει στο μέλλον αυτός που εξέδωσε τον τίτλο έτσι ώστε να δώσει πίσω τα χρηματικά οφέλη στους κατόχους του τίτλου. Επομένως, η καθημερινή αποτίμηση των τίτλων που γίνεται στο πλαίσιο των δευτερογενών αγορών προσφέρει σχετικά ασφαλείς εκτιμήσεις όσο αφορά την αποδοτικότητα των επενδυτικών σχεδίων για τα οποία έχουν αντληθεί άλλωστε τα χρηματικά κεφάλαια.

Αυτή η ασφαλής, σχετικά πάντα, αποτίμηση των αποδόσεων που γίνεται στο πλαίσιο των δευτερογενών αγορών ενός χρηματοπιστωτικού συστήματος προσφέρει την ευκαιρία για ορθή αξιολόγηση των υποψηφίων προς ανάληψη επενδυτικών σχεδίων και επομένως για μια περισσότερο ορθολογική κατανομή των διαθέσιμων πόρων μέσα σε μια οικονομία.

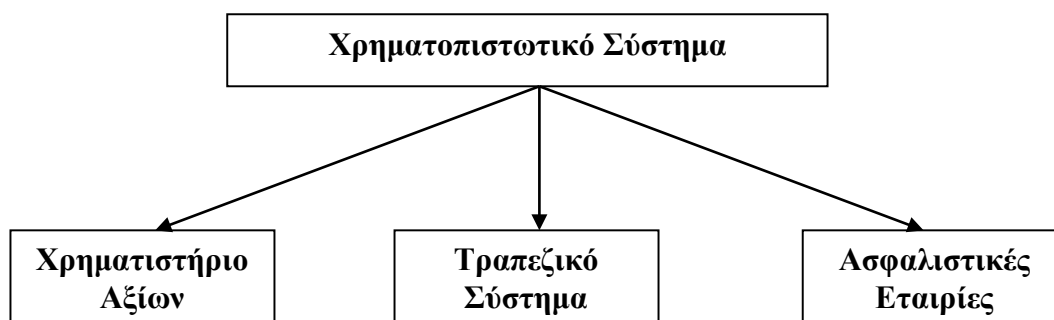
Συνοψίζοντας, λοιπόν, το χρηματοπιστωτικό σύστημα μέσα στο πλαίσιο μιας οικονομίας προσφέρει τη δυνατότητα να μεταφερθούν πόροι από τις πλεονασματικές μονάδες στις ελλειμματικές με σκοπό τη συσσώρευση κεφαλαίου. Για την ακρίβεια, η λειτουργία τόσο των πρωτογενών όσο και των δευτερογενών αγορών προσφέρει εκείνο το

πλαίσιο για μια ορθολογική κατανομή των πόρων μέσα σε μια οικονομία με σκοπό την ανάληψη των αποδοτικών επενδύσεων σε παραγωγικούς τομείς της οικονομίας που θα προσφέρουν την παραγωγή ποιοτικών αγαθών και θέσεις εργασίας συμβάλλοντας αποφασιστικά στην ανάπτυξη της οικονομίας και τη γενικότερη ευημερία.

Θα πρέπει, τέλος, να σημειωθεί ότι με κριτήριο το χρονικό ορίζοντα του ετεροχρονισμού πληρωμών και εισπράξεων και επομένως το χρονικό ορίζοντα της χρηματοδότησης, υπάρχουν οι βραχυχρόνιες και οι μακροχρόνιες χρηματοδοτήσεις. Για τις πρώτες, λειτουργούν οι αγορές χρήματος, όπου εκδίδονται και διαπραγματεύονται τίτλοι διάρκειας μικρότερη του έτους, ενώ για τις δεύτερες λειτουργούν οι αγορές κεφαλαίου, όπου εκδίδονται και διαπραγματεύονται τίτλοι διάρκειας μεγαλύτερη του έτους.

Κλείνοντας την σύντομη αναφορά στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, θα πρέπει να αναφερθούν οι αγορές που λειτουργούν σε αυτό το πλαίσιο, καθώς και οι διάφοροι οργανισμοί που συμμετέχουν σε αυτό. Όλα αυτά παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω.

*Σχήμα 1 Κύρια μέρη του χρηματοπιστωτικού συστήματος*



Στο χρηματιστήριο αξιών υπάρχουν οι πρωτογενείς και δευτερογενείς αγορές μετοχών και ομολογιών, ενώ αναπτύσσονται ανάλογες αγορές και για περισσότερο πολύπλοκα χρηματοοικονομικά προϊόντα, όπως είναι αγορά παραγώγων κτλ.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες συλλέγουν χρηματικά κεφάλαια από νοικοκυριά και επιχειρήσεις με σκοπό να αναλάβει να τις αποζημιώσει σε περίπτωση που συμβεί κάποιο γεγονός που περιγράφεται σε ένα συμβόλαιο. Στο πλαίσιο των ασφαλιστικών αγορών

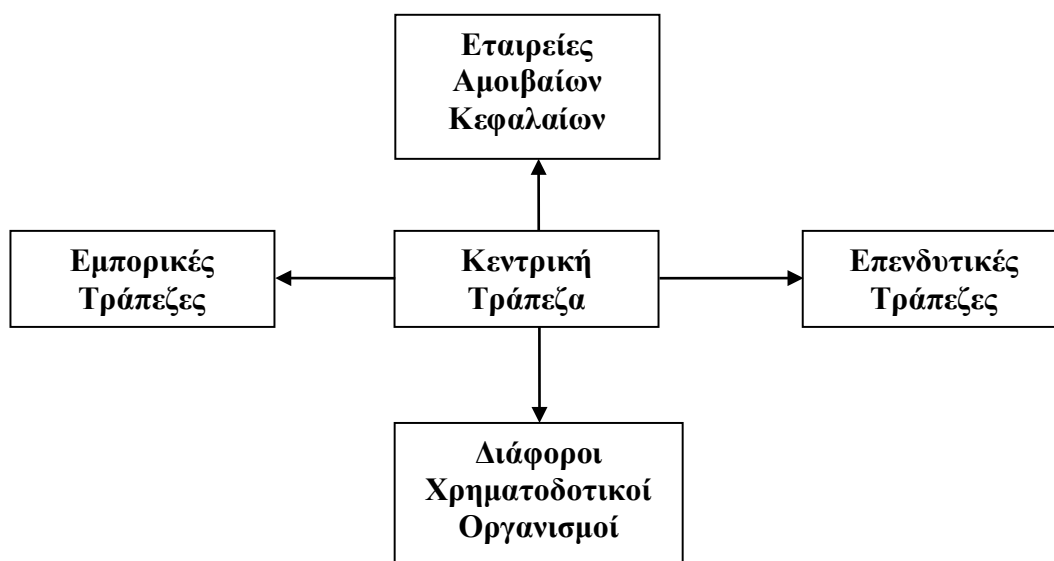
υπάρχουν διάφορα πολύπλοκα ασφαλιστικά προϊόντα που έχουν αναπτυχθεί με βάση τις σύγχρονες εξελίξεις στην οικονομία και την τεχνολογία.

Τέλος, το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από τα τραπεζικά ιδρύματα τα οποία αναλαμβάνουν να δανείζουν επιχειρήσεις και νοικοκυριά ανάλογα με τη φύση των εργασιών τους. Εκτός από τις τράπεζες, λειτουργούν και μια σειρά από χρηματοοικονομικά – πιστωτικά ιδρύματα για διάφορες χρηματοοικονομικές εργασίες όπως είναι η πρακτόρευση απαιτήσεων (factoring), αμοιβαία κεφάλαια, private banking και διάφορα ανάλογα. Περισσότερα για το τραπεζικό σύστημα και τη δομή του αναφέρονται στην επόμενη ενότητα.

## Κεφάλαιο 2: Έννοια και Δομή του Τραπεζικού Συστήματος

Το τραπεζικό σύστημα σε μια οικονομία αποτελείται από τις εμπορικές τράπεζες που λειτουργούν στην γεωγραφική επικράτεια της οικονομίας, καθώς και την κεντρική τράπεζα που έχει ορισμένες ιδιαίτερες λειτουργίες (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000).

Σχήμα 2 Δομή Τραπεζικού Συστήματος



Το τραπεζικό σύστημα αποτελείται, ουσιαστικά, από επιχειρήσεις – τράπεζες οι οποίες δέχονται καταθέσεις – τοποθετήσεις χρηματικών κεφαλαίων από επιχειρήσεις και νοικοκυριά, όπου μαζί με άλλα δανειακά κεφάλαια, αλλά και ίδια κεφάλαια χρηματοδοτούν τις κύριες λειτουργίες τους που είναι ο δανεισμός των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών. Οι τράπεζες από τη φύση τους είναι επιχειρήσεις που έχουν έντονη τη χρήση μόχλευσης, δηλαδή τη χρήση δανειακών κεφαλαίων σε υψηλή ένταση. Είναι γνωστό, όμως, ότι όσο μια επιχείρηση χρησιμοποιεί υψηλότερη μόχλευση, δηλαδή στηρίζεται όλο και περισσότερο σε δανειακά κεφάλαια, τόσο περισσότερο αυξάνει ο κίνδυνός της και επομένως και ο κίνδυνος των χρηματοδοτών της.

Εντούτοις, για να λειτουργήσει ομαλά ένα τραπεζικό σύστημα θα πρέπει να υπάρχει η «πίστη» από τη μεριά των καταθετών ότι τα χρήματα που τοποθετούν – καταθέτουν (ουσιαστικά δανείζουν) είναι εξασφαλισμένα. Ακριβώς, όμως, επειδή οι τράπεζες λόγω της



υψηλής τους μόχλευσης είναι επικίνδυνες λόγω της φύσης των εργασιών τους, υπάρχουν έντονα αναπτυγμένες οι εποπτικές αρχές. Ουσιαστικά, σε κάθε τραπεζικό σύστημα, η κεντρική τράπεζα είναι αυτή που αναλαμβάνει το ρόλο του επόπτη που θέτει κανόνες λειτουργίας τους και εποπτεύει εάν αυτοί οι κανόνες τηρούνται. Ο σκοπός της εποπτείας είναι να έχουν «πίστη» στο όλο σύστημα τα άτομα, έτσι ώστε να μπορεί να λειτουργήσει απρόσκοπτα και αποτελεσματικά και να παρέχει τα οφέλη που μπορεί να παρέχει για την οικονομία (Bessis 2003, Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000).

Η κεντρική τράπεζα, βέβαια, έχει και άλλες αρμοδιότητες όπως την άσκηση νομισματικής πολιτικής, το θησαυροφυλάκιο του κράτους κτλ. Εντούτοις, οι αρμοδιότητες αυτές ξεφεύγουν από το περιεχόμενο της εργασίας αυτής και αναφέρονται σε θέματα νομισματικής θεωρίας και άσκηση οικονομικής πολιτικής. Το κύριο ενδιαφέρον στο πλαίσιο της κεντρικής τράπεζας είναι η θέσπιση κανόνων και εποπτείας που έχει στο τραπεζικό σύστημα.

Οι κανόνες αυτοί έχουν άμεσο αντίκτυπο στην λειτουργία του τραπεζικού συστήματος με την έννοια των προϊόντων που προσφέρει, την αξιολόγηση των πελατών που αιτούνται δανειακά προϊόντα και τη γενικότερη λειτουργία των τραπεζών.

Οι εμπορικές τράπεζες από την μια μεριά αναλαμβάνουν να συσσωρεύσουν χρηματικά κεφάλαια κυρίως από τις καταθέσεις ιδιωτών και επιχειρήσεων, από δικό τους δανεισμό από άλλες τράπεζες μέσω της διατραπεζικής αγοράς, αλλά και από ίδια κεφάλαια (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Από την άλλη μεριά αναλαμβάνουν να χρησιμοποιήσουν αυτά τα χρήματα για να χρηματοδοτήσουν το λεγόμενο δανειακό χαρτοφυλάκιο που περιλαμβάνει παροχή δανείων σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά και το λεγόμενο εμπορικό χαρτοφυλάκιο που περιλαμβάνει τοποθετήσεις σε μετοχές, ομολόγα και διάφορους τίτλους που είναι διαθέσιμοι στην αγορά, ενώ μπορεί να περιλαμβάνει και τοποθετήσεις χρημάτων σε άλλες επιχειρήσεις συνδεδεμένες, θυγατρικές κτλ. Βέβαια, οι λειτουργίες των τραπεζών είναι στην πραγματικότητα περισσότερο πολύπλοκες. Εδώ, όμως, γίνεται μια αρχική σύντομη παρουσίαση μιας αρχικής ιδέας σχετικά με το πώς λειτουργεί το τραπεζικό σύστημα.

Ανάλογα με τη φύση των εργασιών τους, οι τράπεζες διακρίνονται σε αυτές που ασχολούνται με την λιανική τραπεζική και σε αυτές που ασχολούνται με την επενδυτική τραπεζική (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Οι πρώτες αναλαμβάνουν να δανείζουν νοικοκυριά και μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, ενώ έχουν και τμήμα χορηγήσεων σε μεγάλες και εισηγμένες επιχειρήσεις. Οι δεύτερες αναλαμβάνουν να δανείζουν, ή μάλλον καλύτερα να χρηματοδοτήσουν, μεγάλες επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, η χρηματοδότηση γίνεται με την (επενδυτική) τράπεζα να μεσολαβεί στην έκδοση ομολογιών και μετοχών. Δηλαδή, η τράπεζα αυτή είτε δανείζει

μεγάλες επιχειρήσεις, κυρίως μακροχρόνια δάνεια, είτε γίνεται και η ίδια μέτοχος. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε πολλές περιπτώσεις η επενδυτική τράπεζα αναφέρεται και ως χονδρική τραπεζική. Η λογική της «χονδρικής» τραπεζικής είναι ότι τα ποσά που χρηματοδοτούνται είναι πολύ υψηλά και αναφέρονται και σε μεγάλα χρονικά διαστήματα.

Επίσης, υπάρχουν και πιστωτικοί οργανισμοί που ειδικεύονται σε διαχείριση ενεργητικού (asset management) όπου αναλαμβάνουν να συλλέγουν χρηματικά κεφάλαια από νοικοκυριά (κυρίως) με σκοπό να αναλαμβάνουν να τα επενδύσουν με βάση τις ανάγκες και το προφίλ των επενδυτών – νοικοκυριών για να τους προσφέρουν επιπλέον οφέλη από την απλή κατάθεση σε ένα λογαριασμό εμπορικής τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτών των οργανισμών λειτουργούν οι υπηρεσίες private banking που αποτελούν τμήματα τραπεζών και οι εταιρείες αμοιβαίων κεφαλαίων.

Στην πραγματικότητα το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από περισσότερο πολύπλοκα μέρη (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Εντούτοις, στο παράρτημα αυτό ο στόχος είναι να δοθεί μια αρχική εικόνα του τραπεζικού συστήματος ως προς τα μέρη που το αποτελούν. Έτσι, η χονδρική παρουσίαση που προηγήθηκε αποτελεί μια καλή προσέγγιση της πραγματικότητας που δεν ξεφεύγει και πολύ από την πραγματικότητα.

Το τραπεζικό σύστημα, ως μέρος του γενικότερου χρηματοπιστωτικού συστήματος, δεν μπορεί παρά να έχει πολύ σπουδαία σημασία στο πλαίσιο της γενικότερης οικονομικής ανάπτυξης. Πραγματικά, οι τράπεζες μέσω του «πολλαπλασιασμού καταθέσεων» δημιουργούν χρήμα το οποίο διοχετεύεται στην οικονομία. Επίσης, οι τράπεζες αποτελούν έναν οργανωμένο μεσολαβητή όπου μονάδες, όπως νοικοκυριά, έχουν την ευκαιρία να τον χρησιμοποιήσουν χωρίς να είναι οι ίδιες αναγκασμένες να αναζητούν μια ελλειμματική ή πλεονασματική μονάδα ανάλογα με τι ανάγκη έχουν (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000).

Πραγματικά, εάν δεν υπήρχαν οι τράπεζες ως οργανωμένες μονάδες μέσα στο χρηματοπιστωτικό σύστημα θα ήταν εξαιρετικά δύσκολο για τις διάφορες ελλειμματικές και πλεονασματικές μονάδες να μπορούσαν να ταιριάξουν τις ανάγκες τους ανταλλάσσοντας χρήμα. Ουσιαστικά, η συμβολή των τραπεζών στο γενικότερο χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι ότι αναλαμβάνουν να «συλλέξουν» τους χρηματικούς πόρους από πλεονασματικές μονάδες και δημιουργούν κατάλληλα δανειακά εργαλεία που προορίζονται για τις ελλειμματικές μονάδες (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000).

Επίσης, το τραπεζικό σύστημα θεωρείται ότι αποτελεί την βάση του χρηματοπιστωτικού συστήματος (Koch & MacDonald 2003, Rose 2002, Saunders 2000). Ουσιαστικά, μαζί με την εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία και του χρηματιστηρίου, η

αντίστοιχη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος αποτελεί την βάση για την αποτελεσματική λειτουργία του γενικότερου χρηματοπιστωτικού συστήματος ως προς την συμβολή του για την ανάπτυξη μιας οικονομίας.

### **Κεφάλαιο 3: Σύγχρονες Τάσεις στο Τραπεζικό Σύστημα**

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας που οδήγησε στην ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών και της επικοινωνίας γενικότερα, οδήγησε και στην παγκοσμιοποίηση των οικονομιών. Η παγκοσμιοποίηση με τη σειρά προκάλεσε μια σειρά από διάφορες μεταβολές και εξελίξεις όσο αφορά τις οικονομίες του κόσμου. Το χρηματοπιστωτικό σύστημα στις διάφορες οικονομίες του κόσμου δεν μπορούσε παρά να επηρεαστεί από τις εξελίξεις αυτές. Φυσικά, δεν μπορούσε παρά να επηρεαστεί και το τραπεζικό σύστημα (Κέντρος 2002, Λυμπερόπουλος 2004, Σπάθης – Πετρίδου - Γκαβέλη 2003, Σταμούλης 2002).

Η παγκοσμιοποίηση δημιούργησε και στο πλαίσιο του τραπεζικού συστήματος μια «παγκόσμια» αγορά, όπου ο ανταγωνισμός αλλά και η πελατεία αυξάνονταν συνεχώς. Στις δύο τελευταίες δεκαετίες του 20<sup>ου</sup> αιώνα και ιδίως την τελευταία παρατηρήθηκε ένα κύμα συγχωνεύσεων τραπεζών παγκοσμίως με σκοπό να δημιουργούνται όλο και μεγαλύτερες τράπεζες που να εξυπηρετούν μεγαλύτερη πελατεία με ποιοτικότερους πόρους.

Η πτώση των επιτοκίων στη ζώνη του Ευρώ, αλλά και σε πολλές οικονομίες του κόσμου έκανε την τραπεζική αγορά προσβάσιμη σε ακόμα περισσότερο κόσμο. Σε πολλές αγορές υπήρξε απελευθέρωση του συστήματος με άρση πιστωτικών ορίων κτλ. Έτσι, παρατηρήθηκε μια έξαρση στην πιστωτική επέκταση των τραπεζών σε πολλές αγορές παγκοσμίως. Μια τέτοια έξαρση παρατηρήθηκε και παρατηρείται και στην Ελληνική τραπεζική αγορά από τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr), [www.hba.gr](http://www.hba.gr)).

Εντούτοις, η πιστωτική αυτή επέκταση, η αύξηση της «πελατείας» δηλαδή είχε ως αποτέλεσμα ορισμένες εξελίξεις που αφορούν τις τράπεζες και το τραπεζικό σύστημα γενικότερα.

Πιο συγκεκριμένα, οι τράπεζες έχουν να διαχειριστούν πολύ μεγαλύτερο όγκο πελατών από ότι στο παρελθόν και λόγω συγχώνευσης με άλλες τράπεζες, αλλά και λόγω πιστωτικής επέκτασης. Έτσι, έχουν πολύ περισσότερο ανάγκη συστήματα διαχείρισης αυτών των (πολλών) πελατών. Τα συστήματα αυτά περιλαμβάνουν συστήματα εξυπηρέτησης των πελατών, συστήματα επίβλεψης τους, καθώς και συστήματα αξιολόγησής τους (Ζέρβας 2002).

Η αύξηση της πελατείας προκαλεί, επίσης, και αύξηση των κινδύνων, καθώς μοιραία μέσα στην αυξανόμενη πελατεία λογικό είναι να υπάρχουν και πελάτες με χαμηλότερη ποιότητα ως προς την ικανότητα αποπληρωμής των δανείων που αναλαμβάνουν. Αυτή η αύξηση κινδύνου είναι δυνατό να προκαλέσει κλυδωνισμούς στη γενικότερη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος. Για αυτό το σκοπό οι εποπτικές αρχές γίνονται ακόμα πιο αυστηρές όσο αφορά την εποπτεία των τραπεζών (Bessis 2000, Χαραλαμπίδης 2001), τόσο όσο στην θέσπιση περισσότερο αυστηρών κανόνων, αλλά και όσο στη συμμόρφωσή

τους με τους κανόνες που θεσπίζονται. Στο πλαίσιο αυτό έχει συνταχθεί και τίθεται σε λειτουργία η συνθήκη της επιτροπής της Βασιλείας II (Basel II).

Η συνθήκη αυτή θέτει πιο αυστηρούς τρόπους στην αξιολόγηση των πελατών που αιτούνται για δάνειο και ξεχωρίζει όχι μόνο απλά τους πελάτες ανά κατηγορία πελάτη (π.χ. καταναλωτικά δάνεια, επιχειρηματικά δάνεια, στεγαστικά δάνεια, κτλ), αλλά θεσπίζει κανόνες ώστε να αναγκάζει τις τράπεζες να αξιολογούν τον κάθε ένα πελάτη μεμονωμένα. Ουσιαστικά, η συνθήκη αυτή, μαζί με τον αυξανόμενο ανταγωνισμό οδήγησε τις τράπεζες από τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα να λανσάρουν τραπεζικά προϊόντα εξατομικευμένα (Χαραλαμπίδης 2001).

Ο όρος εξατομικευμένα προϊόντα αναφέρεται σε τραπεζικά προϊόντα στα οποία υπάρχει ευελιξία όσο αφορά το επιτόκιο, το ποσό που δανείζεται, το όριο πίστωσης, οι όροι αποπληρωμής κτλ. Γενικά όλοι οι όροι των τραπεζικών προϊόντων είναι δυνατό να διαπραγματευτούν ανάμεσα σε τράπεζα και πελάτη, προσφέροντας έτσι μια άνεση στον πελάτη να επιλέξει ότι νομίζει ότι τον συμφέρει και είναι προτιμότερο για αυτόν.

Μια ακόμα σύγχρονη τάση στο τραπεζικό σύστημα είναι η εισαγωγή του διαδικτύου στη σχέση τράπεζας – πελάτη, τόσο ως μέσο διαφήμισης και προώθησης τραπεζικών προϊόντων, όσο και ως μέσο λειτουργίας των τραπεζικών προϊόντων (Λυμπερόπουλος 2004, Παυλάκης 2001). Για παράδειγμα ένας πελάτης μπορεί να παρακολουθεί το λογαριασμό του, να πληρώνει, να μεταφέρει εντολές και χρηματικά ποσά κτλ, μέσω διαδικτύου.

Σε γενικές γραμμές, οι οικονομικές συγκυρίες έφεραν μεγάλη πιστωτική επέκταση στο πιστωτικό σύστημα παγκοσμίως το οποίο οδήγησε σε νέα ρυθμιστικά και εποπτικά μέτρα, καθώς και σε νέα τραπεζικά προϊόντα και τρόπους επικοινωνίας τράπεζας – πελάτη, αλλά και της γενικότερης διαχείρισης των πελατών, τόσο των υπαρχόντων όσο και των δυνητικών.

## **Κεφάλαιο 4: Δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος**

Η δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος δεν διαφέρει και πολύ από μια τυπική δομή τραπεζικού συστήματος σε μια τυπική οικονομία. Προφανώς και υπάρχει μια κεντρική τράπεζα που λειτουργεί και είναι υπεύθυνη για την θέσπιση κανόνων και επίβλεψη για τήρηση αυτών των κανόνων. Εντούτοις, καθώς η Ελλάδα είναι μια χώρα που ανήκει στην Ευρωπαϊκή ένωση, μοιραία το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα κατευθύνεται σε μεγάλο βαθμό από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)).

Πραγματικά, ουσιαστικά το ρόλο της κεντρικής τράπεζας για όλες τις χώρες που ανήκουν στη ζώνη του Ευρώ, όπως και η Ελλάδα, τον έχει αναλάβει η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και έτσι οι κατά τόπους κεντρικές τράπεζες έχουν περιοριστεί σε περισσότερο παθητικό ρόλο. Επομένως, και στην περίπτωση της Τράπεζας της Ελλάδος, που είναι η κεντρική τράπεζα για το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Ουσιαστικά, η Τράπεζα της Ελλάδος είναι υπεύθυνη, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, να επιβλέπει την τήρηση των κανόνων και των ρυθμίσεων που θεσπίζονται σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και όχι μόνο. Επιπλέον, υπάρχουν διάφορες συνθήκες οι οποίες αφορούν τις τράπεζες παγκοσμίως, όπως είναι η συνθήκη της επιτροπής της Βασιλείας I (Basel I, 1998) που ισχύει από το 1998, και η συνθήκη της επιτροπής της Βασιλείας II (Basel II, 2006) που είναι να τεθεί ολοκληρωτικά σε ισχύ αυτόν τον καιρό ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)).

Βέβαια, η Τράπεζα της Ελλάδος, ως τοπική εθνική κεντρική τράπεζα, έχει διατηρήσει κάποιες αρμοδιότητες της ως θεματοφύλακας του κράτους, φορέας άσκησης νομισματικής πολιτικής και διάφορες άλλες αρμοδιότητες που ξεφεύγουν της εργασίας αυτής ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)).

Σε κάθε περίπτωση όμως, όλες οι τράπεζες, Ελληνικές και ξένες, που λειτουργούν στην Ελληνική επικράτεια βρίσκονται υπό την εποπτεία τόσο της Τράπεζας της Ελλάδος, όσο και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, αλλά βρίσκονται και υπό μια εποπτεία σε ένα περισσότερο παγκόσμιο επίπεδο υπό την Τράπεζα των Διεθνών Διακανονισμών (Bank of International Settlements – BIS) στο πλαίσιο της εφαρμογής των συνθηκών της Βασιλείας. Περισσότερα για αυτές τις συνθήκες θα δοθούν αμέσως παρακάτω.

Βέβαια, ένα τραπεζικό σύστημα εκτός από την κεντρική του τράπεζα, αποτελείται από τις εμπορικές τράπεζες. Πιο συγκεκριμένα, το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα αποτελείται από 41 εμπορικές τράπεζες, από 3 επενδυτικές τράπεζες, 1 ειδικευμένη τράπεζα, 7 συνεργαζόμενες τοπικές τράπεζες, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και την Τράπεζα Προωθήσεων και Δανείων ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)). Πραγματικά, ο αριθμός των τραπεζών που λειτουργούν σε μια μικρή χώρα του επιπέδου των 11.000.000 κατοίκων μπορεί να

θεωρηθεί αρκετά υψηλός. Περίπου λειτουργεί ένας τραπεζικός οργανισμός για κάθε 220.000 κατοίκους. Το άλλο εντυπωσιακό στοιχείο είναι ότι ήδη έχουν υπάρξει τα τελευταία 10-15 χρόνια αρκετές συγχωνεύσεις και εξαγορές που έχουν μειώσει τον αριθμό των τραπεζών που λειτουργούν στο πλαίσιο του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)).

Οι μισές περίπου τράπεζες, 22 τον αριθμό, που λειτουργούν στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι ξένων συμφερόντων και περιλαμβάνουν 4 τράπεζες Αμερικάνικων συμφερόντων ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)). Από τις αμιγώς Ελληνικές τράπεζες που λειτουργούν η μεγαλύτερη είναι η Εθνική τράπεζα που έχει φτάσει σε σημείο να διαχειρίζεται το ένα τρίτο περίπου των τραπεζικών δραστηριοτήτων της επικράτειας ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)).

Μπορεί να υποστηρίξει κάποιος ότι το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει ωριμάσει σε μεγάλο βαθμό και προσπαθεί να προσαρμοστεί στις σύγχρονες εξελίξεις του κλάδου. Μάλιστα η ωρίμανση αυτή θεωρείται ότι έχει λάβει χώρα την τελευταία πενταετία με την έλευση του Ευρώ κατά το 2001, αλλά και την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης κατά το καλοκαίρι του 2003. Δείγματα αυτής της ωρίμανσης των τραπεζικών ιδρυμάτων που αποτελούν το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι μεγάλη βελτίωση της πιστωτικής ανάλυσης, τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται και έχουν επιθεωρηθεί λεπτομερώς έτσι ώστε να διευκολύνουν την λειτουργία των τραπεζικών εργασιών, την επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων, αλλά και την επικοινωνία μεταξύ τράπεζας και πελάτη. Πραγματικά, στο πλαίσιο της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων, οι υπηρεσίες διαδικτυακών δραστηριοτήτων (Internet Banking) έχουν παίξει πολύ σπουδαίο ρόλο στην ωρίμανση των τραπεζών. Επίσης, και τα πρότυπα μανάτζμεντ που εφαρμόζονται θεωρούνται αρκετά απαιτητικά και είναι σίγουρα προσαρμοσμένα στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της εποχής ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)).

Θεωρείται ότι τόσο η διεθνοποίηση των αγορών όσο και η ανάπτυξη της τεχνολογίας είναι δύο παράγοντες που θα επηρεάσουν σε μεγάλο βαθμό τις εξελίξεις και στο Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα. Πραγματικά, η αύξηση του ανταγωνισμού που γίνεται πια σε παγκόσμιο επίπεδο, πόσο μάλλον για τις Ελληνικές τράπεζες που έχουν να αντιμετωπίσουν τις ομόλογές τους στη ζώνη του Ευρώ, τις αναγκάζει να προσφέρουν περισσότερο πολύπλοκα τραπεζικά προϊόντα τα οποία αυξάνουν και τον λειτουργικό κίνδυνο, αλλά και το πιστωτικό. Για αυτό το λόγο, θα πρέπει οι Ελληνικές τράπεζες να προσαρμοστούν στο πλαίσιο της συνθήκης της Βασιλείας II που κάνει λόγο για αποτελεσματική διαχείριση των παραπάνω κινδύνων (Ζέρβας 2002, Χαραλαμπίδης 2001).

Επίσης, οι τράπεζες που λειτουργούν στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα θα πρέπει να συμμορφώνονται σχετικά και με το δείκτη της κεφαλαιακής επάρκειας, ή αλλιώς το δείκτη φερεγγυότητας. Ο δείκτης αυτός έχει να κάνει με την προστασία της πίστης στο πλαίσιο

του τραπεζικού συστήματος και χρησιμοποιείται για να προστατέψει τις τράπεζες από ενδεχόμενες χρηματοοικονομικές δυσχέρειες, και κατά συνέπεια από μια πιθανή χρεοκοπία, και παράλληλα, έτσι, να προστατέψει και τους καταθέτες των οποίων τα χρηματικά κεφάλαια τροφοδοτούν σε μεγάλο βαθμό τη γενικότερη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος (Bessis 2003, Ζέρβας 2002,Χαραλαμπίδης 2001).

Ο δείκτης αυτός αναφέρει ότι για κάθε Ευρώ που δανείζει μια τράπεζα, θα πρέπει να έχει ένα αντίστοιχο ποσό (ποσοστό) σε Ευρώ σε ίδια κεφάλαια για να καλύψει από εκεί ενδεχόμενες ζημιές που μπορεί να προέρθουν από μη ομαλή αποπληρωμή του δανείου. Αν και με τη συνθήκη της επιτροπής της Βασιλείας II έχει παραμείνει στα ίδια επίπεδα (8%) με την αντίστοιχη συνθήκη Βασιλεία I, εντούτοις, έχουν γίνει περισσότερο αυστηρές οι διαδικασίες υπολογισμού του δείκτη, έτσι ώστε να μην επιτρέπεται στις τράπεζες να δανείζουν ανεξέλεγκτα θέτοντας σε κίνδυνο τη λειτουργία τους, τους καταθέτες τους, αλλά και ολόκληρο το τραπεζικό σύστημα εν γένει. Ουσιαστικά, και στο πλαίσιο του υπολογισμού του συντελεστή αυτού υποχρεούνται οι τράπεζες να αξιολογούν ξεχωριστά κάθε δάνειο που έχουν δώσει (Bessis 2003, Χαραλαμπίδης 2001).

Σε γενικές γραμμές, το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι υπό πλήρη εποπτεία τόσο από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, σε επίπεδο ζώνης του Ευρώ, όσο και από την Τράπεζα των Διεθνών Διακανονισμών, σε ένα περισσότερο παγκόσμιο επίπεδο όσο αφορά την τήρηση των κανόνων της Βασιλείας II ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)). Έτσι, είναι λογικό οι παγκόσμιες και ευρωπαϊκές εξελίξεις να επηρεάζουν άμεσα και τις εξελίξεις στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα. Οι εξελίξεις αυτές μπορούν να αποτυπωθούν, συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω που αναφέρθηκαν, στις παρακάτω ενέργειες από μέρους των τραπεζών που λειτουργούν στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)):

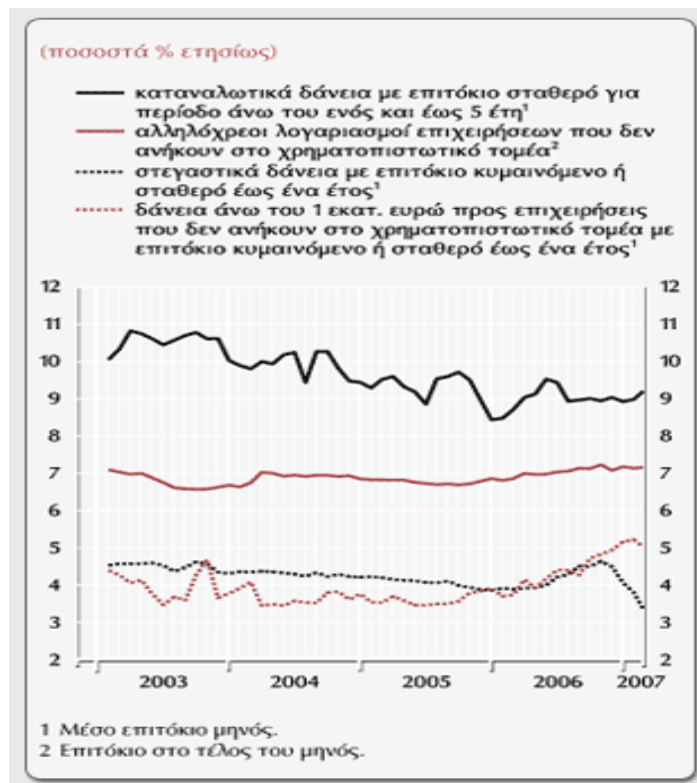
- Στην εισαγωγή νέων προϊόντων περισσότερο εξειδικευμένων και εξατομικευμένων στις προσωπικές, ατομικές ανάγκες του κάθε δανειολήπτη.
- Στην εισαγωγή νέων πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό να γίνονται όλες οι εργασίες ανάμεσα σε εργαζόμενους και ανάμεσα σε τράπεζα και πελάτη άμεσα και με λιγότερο λειτουργικό κίνδυνο
- Στην εισαγωγή συστημάτων αξιολόγησης και παρακολούθησης της πιστωτικής συμπεριφοράς πελατών για καλύτερη τιμολόγηση και γενικότερη αποτίμηση της πελατειακής σχέσης τους στο πλαίσιο εξατομικευμένων προσφορών, αλλά και εξατομικευμένης αξιολόγησής τους στο πλαίσιο της Βασιλείας II
- Στην εντονότερη χρήση του διαδικτύου για διάφορες τραπεζικές συναλλαγές με σκοπό και τη διευκόλυνση των πελατών, όσο και τη μείωση του λειτουργικού κόστους



- Στην εφαρμογή νέων μεθόδων μανάτζμεντ για να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά ο εντονότερος ανταγωνισμός σε ένα διεθνές επίπεδο

Η πτώση των επιτοκίων, λόγω της εισχώρησης της Ελλάδας στη ζώνη του Ευρώ, μαζί και με άλλες εξελίξεις που έχουν ήδη αναφερθεί έχουν οδηγήσει το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα σε μια ανοδική πορεία από την αρχή του 21<sup>ου</sup> αιώνα. Πραγματικά, ιδιαίτερα μετά την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης κατά το 2003 η άνοδος των πιστωτικών υπολοίπων ήταν ραγδαία ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr), [www.hba.gr](http://www.hba.gr)). Κλείνοντας, την σύντομη αναφορά στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα και τις εξελίξεις του, θεωρείται χρήσιμη η παράθεση και ο σχολιασμός ορισμένων στατιστικών στοιχείων που το αφορούν για να γίνει ακόμα περισσότερο κατανοητή η ωριμότητα που το χαρακτηρίζει.

Σχήμα 3, Επιτόκια Τραπεζικών Δανείων σε Ελλάδα και Ευρωζώνη

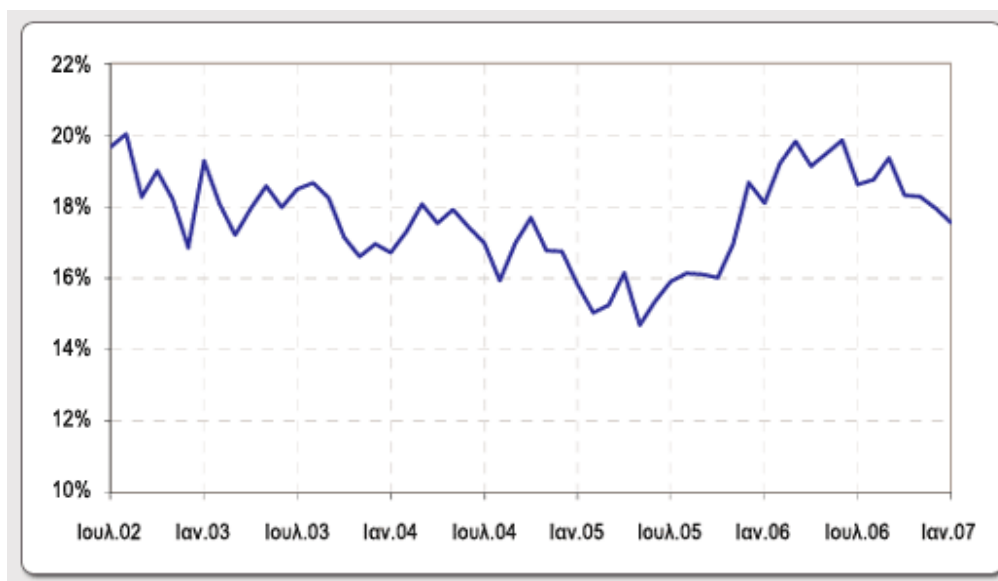


Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)

Τα επιτόκια στα καταναλωτικά δάνεια εμφανίζουν μια πτωτική πορεία, φτάνοντας και κάτω από το 10%, τη στιγμή που πριν το 2000 ήταν στο 15% και το 20%. Τα επιτόκια για αλληλόχρεους λογαριασμούς επιχειρήσεων βρίσκονται σταθερά περίπου στο 7%, ενώ τα στεγαστικά δάνεια βρίσκονται κάτω από το 5%. Όλα αυτά τα επίπεδα επιτοκίων θεωρούνται αρκετά χαμηλά σε σχέση με ότι συνέβαινε την προηγούμενη δεκαετία. Έτσι,

είναι απόλυτα λογικό η μείωση αυτή να επέφερε και αύξηση της δανειακής επέκτασης, όπως δείχνει και ο παρακάτω πίνακας.

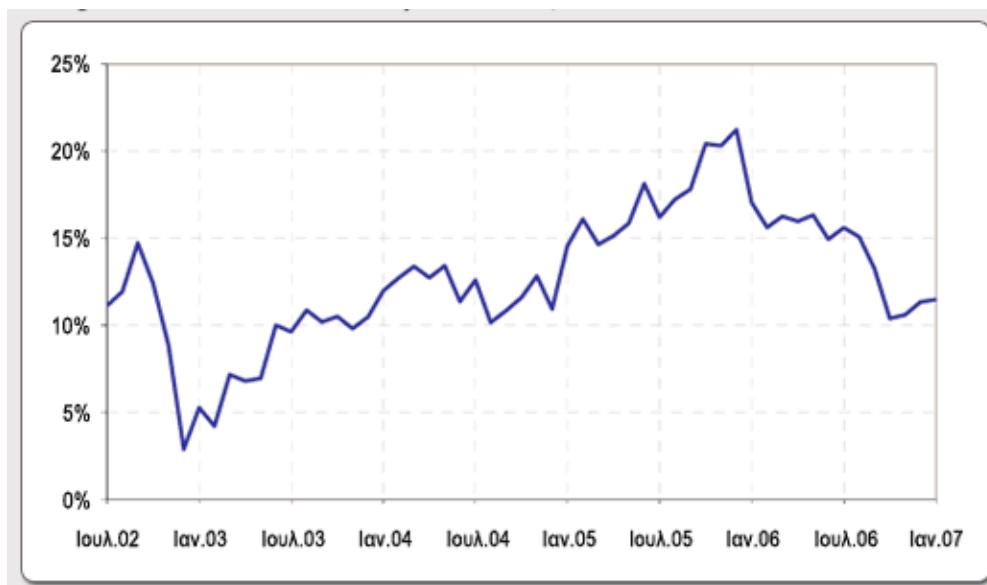
Σχήμα 4, Ρυθμός αύξησης δανειακής επέκτασης



Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)

Κατά την τελευταία 5ετία, ο ρυθμός αύξησης της δανειακής επέκτασης, τρέχει από 14% έως 20% περίπου. Αυτό αποτελεί ένδειξη ότι τα πιστωτικά υπόλοιπα αυξάνουν συνεχώς κάθε χρόνο προσφέροντας εισροές για τις τράπεζες που λειτουργούν στον Ελληνικό χώρο. Είναι φανερό ότι υπάρχει μια σημαντική ανάπτυξη, η οποία, αν κριθεί και από το σχετικό γράφημα φαίνεται να είναι σταθερή ως ένα βαθμό.

Σχήμα 5, Συνολικός όγκος καταθέσεων



Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)

Ο ρυθμός του όγκου των καταθέσεων μέχρι τις αρχές του 2006 είχε μια ανοδική τάση ξεπερνώντας και το 20%. Πάντως, την τελευταία διετία φαίνεται να έχει μια καθοδική συμπεριφορά, ωστόσο παραμένει θετικός.

*Πίνακας 1, Εξέλιξη Βασικών Μεγεθών του Ισολογισμού των Τραπεζών που δραστηριοποιούνται στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα*

<b>ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ - 2006</b> (εκατοστιαία μεταβολή έναντι του προηγούμενου έτους)					
	Σύνολο τραπεζών			Ελληνικές εμπορικές τράπεζες	
	2005	2006		2005	2006
Χορηγήσεις	19,1	14,2		18,6	15,1
Ίδια κεφάλαια	30,8	32,1		39,9	32,8
Καταθέσεις	17,3	13,1		14,9	14,6
Καταθέσεις + repos	10,2	12,2		13,0	13,6
Σύνολο ενεργητικού	21,1	15,2		19,0	17,1

Πηγή: Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2006, Τράπεζα της Ελλάδος, Αθήνα 2007

Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)

Υπήρχε μια πτώση στην αυξητική πορεία των μεγεθών για τη διετία 2005-6. Εντούτοις, ήταν τόσο υψηλή η άνοδος των μεγεθών αυτών από την αρχή της δεκαετίας που πιθανόν δεν υπήρχε ευκαιρία για νέα υψηλότερο άνοδο των μεγεθών.

*Πίνακας 2, Μεριδία Αγοράς για τα βασικά μεγέθη του ισολογισμού*

<b>ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ (%) ΩΣ ΠΡΟΣ ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΤΟΥ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ - 2006</b>						
	Ενεργητικό		Χορηγήσεις		Καταθέσεις	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Ελληνικές εμπορικές τράπεζες	85,1	86,5	86,4	87,1	85,4	86,5
Ξένες τράπεζες	10,1	10,1	8,8	9,2	9,1	9,3
Συνεταιριστικές τράπεζες	0,8	0,8	1,0	1,1	0,9	0,8
Ειδ. Πιστωτ. Οργανισμοί	4,0	2,6	3,8	2,6	4,6	3,4
Σύνολο	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Πηγή: Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2006, Τράπεζα της Ελλάδος, Αθήνα 2007

Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)

Οι Ελληνικές εμπορικές τράπεζες είναι φανερό ότι κατέχουν περίπου το 85% του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος, ενώ αν ληφθεί υπόψη και το μερίδιο των συνεταιριστικών τραπεζών και των ειδικών πιστωτικών οργανισμών, τότε το Ελληνικό στοιχείο φτάνει το 90% σε μερίδιο, αφήνοντας ένα 10% για τις ξένες τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην Ελληνική επικράτεια.

Πίνακας 3, Αποδοτικότητα των Ελληνικών Τραπεζών

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ				
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΟΜΙΛΩΝ - 2006 (ως ποσοστό % του μέσου ενεργητικού)				
	Τράπεζες		Τραπεζικοί όμιλοι	
	2005	2006	2005	2006
Πιστωτικοί τόκοι	4,9	5,7	5,2	5,8
Χρεωστικοί τόκοι	2,1	2,9	2,1	2,8
Καθαρά έσοδα από τόκους	2,8	2,7	3,1	3,0
Έσοδα από λοιπές λειτουργίες	0,9	1,0	1,4	1,4
Λειτουργικές δαπάνες	2,0	1,9	2,5	2,4
Καθαρά έσοδα	1,7	1,8	1,9	2,0
Προβλέψεις	0,6	0,6	0,6	0,6
Κέρδη μετά από φόρους	0,9	0,8	1,1	1,0
Κέρδη μετά από φόρους ως ποσοστό % των ιδίων κεφαλαίων	16,2	12,6	17,0	13,9

Πηγή: Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2006, Τράπεζα της Ελλάδος, Αθήνα 2007

Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)

Από τον πίνακα 3, είναι φανερό ότι οι τόκοι αποτελούν την κύρια πηγή εσόδων για τις τράπεζες, καθώς είναι περίπου τριπλάσιο το επίπεδο κερδών από τόκους σε σχέση με έσοδα από άλλες λειτουργίες. Πάντως, κατά τη διετία 2005-6 η αποδοτικότητα των τραπεζών ως προς τα ίδια κεφάλαια έχει πέσει κατά περίπου 3-3,5 ποσοστιαίες μονάδες.

Πίνακας 4, Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ - Στοιχεία 31/12/2005						
	Τράπεζες		Υποκαταστήματα		Προσωπικό	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Ελληνικές εμπορικές τράπεζες & ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί <sup>1</sup>	23	23	3.040	3.126	53.624	53.678
Ξένες τράπεζες	23	22	224	243	5.060	5.537
Συνεταιριστικές τράπεζες	16	16	112	123	947	923
Τράπεζα της Ελλάδος			95	95	2.980	2.902
Σύνολο	62	61	3.471	3.587	62.611	63.040

Πηγή: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)

Τα στοιχεία αυτά είναι για το 2005, για αυτό εμφανίζονται περισσότερες από τις 41 τράπεζες που αναφέρθηκαν στην αρχή της ενότητας. Αυτό που αξίζει να αναφερθεί είναι ότι αν και οι τράπεζες μειώθηκαν κατά μια τη διετία 2005-6, εντούτοις, αυξήθηκαν και ο αριθμός των υποκαταστημάτων, αλλά και το προσωπικό.

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [1] Beck, R.E. Jr Siegel, S.M. (2005) **“Consumers’ Lending”** 4<sup>th</sup> edition, Americans Bankers Association
- [2] Bessis, J. (2003) **“Risk Management in Banking”** Second Edition, Willey
- [3] Gross, R. and Smith, J. (1995) **“Customer Bonding: 5 steps to lasting customer loyalty”** NTC Business Books
- [4] Johnson, G. Scholes, K. (1999) **“Exploring Corporate Strategy”** 5<sup>th</sup> edition, Prentice Hall
- [5] King, R. (1995), **“Designing products and services that customers want”**, Productivity, Portland, OR
- [6] Koch, T.W. MacDonald, S.S. (2003) **“Bank Management”** Fifth Edition, THOMSON, Southwestern
- [7] Kotler, P. (2000) **“Marketing Management”** Tenth Edition, International Edition, The Millennium Edition, Prentice Hall
- [8] Reidenbach, E. (1994) **“The Bank Marketing Handbook: A Step-by-Step Guide for Today’s Market-Driven Banker”** Irwin
- [9] Rose, P.S. (2002) **“Commercial Bank Management”** 5<sup>th</sup> edition, McGraw-Hill Irwin
- [10] Saunders, A. (2000) **“Financial Institutions Management: A Modern Perspective”**, Irwin Mc Graw – Hill Co.
- [11] Γούναρης, Σ. (2003), **“Μάρκετινγκ Υπηρεσιών”** Rosili, Athens
- [12] Ζέρβας, Χ. (2002) **“Διαχείριση Πιστωτικού Κινδύνου σε Καταναλωτικά Δάνεια”** Δελτίο της ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 1<sup>η</sup> τριμηνία
- [13] Κέντρος Δ. (2002) **«Η σημασία της πελατοκεντρικής προσέγγισης στον τραπεζικό τομέα»** Δελτίο της ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 2<sup>η</sup> τριμηνία
- [14] Λυμπερόπουλος, Κ. (2004) **“Εστίαση στους Τραπεζικούς Πελάτες: Παράγοντες και Στρατηγικές”**, Interbooks
- [15] Παυλάκης, Δ (2001) **“Τραπεζικό Μάρκετινγκ στην Πράξη”** Εκδόσεις Πολυοδηγός
- [16] Σπάθης, Χ. Πετρίδου, Ε. Γκαβέλη, Ν. (2003) **«Διοίκηση Ποιότητας στον Τραπεζικό Τομέα: Μια Εμπειρική Έρευνα στον Ελληνικό Τραπεζικό Χώρο»** Δελτίο της ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 1<sup>η</sup> τριμηνία
- [17] Σταμούλης, Κ. (2002) **«Προσαρμογή Επιχειρηματικού Μοντέλου στο Μοντέρνο Περιβάλλον»** Δελτίο της ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 4<sup>η</sup> τριμηνία
- [18] Χαραλαμπίδης, Μ.Π. (2001) **«Νέες Οδηγίες της Επιτροπής της Βασιλείας για Κεφαλαιακή Επάρκεια: Κεφαλαιακές Απαιτήσεις για Συγκέντρωση Πιστωτικού**

**Κινδύνου και Μείωσή του – Τυποποιημένη Προσέγγιση», Δελτίο της ένωσης  
Ελληνικών Τραπεζών, 1<sup>η</sup> και 2<sup>η</sup> τριμηνία**

[19]Εσωτερικές Οικονομικές, Λογιστικές, Διοικητικές καταστάσεις **Αρχείου  
Υποκαταστήματος**

[20]Καταστάσεις ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ MARKETING της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ  
ΕΛΛΑΔΟΣ.

## **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ**

[1] <http://portal.kathimerini.gr/>

[2] <http://www.athensinfoguide.com/gr/business.htm>

[3] [http://www.bankofgreece.gr/announcements/text\\_speech.asp?speechid=104](http://www.bankofgreece.gr/announcements/text_speech.asp?speechid=104)

[4] [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)

[5] [www.bis.org](http://www.bis.org)

[6] [www.ethnokarta.gr](http://www.ethnokarta.gr)

[7] [www.hba.gr](http://www.hba.gr)

[8] [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)