

2013



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας

ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ



ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΤΖΑΛΛΑ ΕΥΑΝΘΙΑ

[ΠΡΕΒΕΖΑ 2013]

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ θερμά όλους όσους συνέβαλαν στη ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας. Ιδιαίτερα ευχαριστώ τον κ. Σωτηρόπουλο Ιωάννη για την καθοδήγησή του.

Στεγαστικά Δάνεια- Δανειολήπτης

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία έχει ως αντικείμενο τα στεγαστικά δάνεια. Αναφέρεται καταρχάς στους τύπους των στεγαστικών δανείων και στο νομικό πλαίσιο χορήγησής τους. Επίσης γίνεται μια μικρή αναφορά στη προστασία του καταναλωτή των στεγαστικών δανείων.

Τα στεγαστικά δάνεια χορηγούνται από τράπεζες, σύμφωνα με ορισμένες διαδικασίες οι οποίες περιγράφονται αναλυτικά. Στη συνέχεια γίνεται λόγος για την στεγαστική πίστη και την σχέση αυτής με τους δανειολήπτες, στις τραπεζικές υπηρεσίες των στεγαστικών δανείων καθώς και στις στάσεις και τις αντιλήψεις των δανειοληπτών απέναντι στα στεγαστικά δάνεια.

Για να πραγματοποιηθεί η πτυχιακή αυτή εργασία πρέπει να αναφέρουμε σε αυτή την παράγραφο πρώτον που βρήκαμε τα στοιχεία και δεύτερον πως τα επεξεργαστήκαμε.

Τα στοιχεία αυτά λοιπόν που αντλήσαμε, ήταν κυρίως από έρευνα βιβλιογραφίας και επιστημονικής αρθρογραφίας. Χρησιμοποιήθηκαν επίσης εσωτερικά έγγραφα και εγκύκλιοι, ενημερωτικά έντυπα αλλά και στοιχεία από διοικητικά τμήματα των τραπεζών. Επίσης έγινε χρήση λογιστικών και οικονομικών στοιχείων από τις διευθύνσεις του οικονομικού των τραπεζών και ειδικότερα της τράπεζας που έκανα την πρακτική μου άσκηση. Επιπλέον βρέθηκαν στοιχεία από τα λογιστήρια των τραπεζών καθώς και αξιοποίησα πληροφορίες από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, την Τράπεζα Ελλάδος και από ένα σύνολο άλλων τραπεζών.

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης εργασίας έγινε μια περιγραφική έρευνα μέσω της ερευνητικής προσέγγισης των δανειοληπτών με τα στεγαστικά δάνεια. Συνεπώς, προχωρήσαμε σε έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίων, που μου πρότεινε ο κ. Σωτηρόπουλος, όπου δόθηκαν να συμπληρωθούν από πολίτες τα οποία στη συνέχεια και επεξεργάστηκα.

Τα επεξεργάστηκα με την μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης και στη συνέχεια κατασκεύασα πίνακες και διαγράμματα τα οποία βοήθησαν για να εξάγω συμπεράσματα για τα επιμέρους θέματα που ασχολείται το ερωτηματολόγιο.

Από την ανάλυση του όγκου των πληροφοριών που συγκεντρώσαμε από τα ερωτηματολόγια εντόπισα αδυναμίες, προβλήματα αλλά και τη θετική στάση των δανειοληπτών από τις τράπεζες αλλά και από όλες τις παραμέτρους των δανείων τους όπως εξυπηρέτηση, ενημέρωση αλλά και από τα ίδια τα δάνεια που έχουν επιλέξει.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
1. ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	8
1.1. Εννοιολογική Οριοθέτηση.....	8
1.2. Τύποι Στεγαστικών Δανείων	10
1.3. Νομικό πλαίσιο χορήγησης στεγαστικών δανείων και προστασία καταναλωτή.....	16
2. ΦΟΡΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ	18
2.1. Διαδικαστικά ζητήματα χορήγησης στεγαστικών δανείων	22
2.2. Χορηγήσεις και κόστη	25
3. ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ – ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ	28
3.1. Στεγαστική Πίστη	28
3.2. Στεγαστική Πίστη και Δανειολήπτης.....	36
3.2.1. Τραπεζικές Υπηρεσίες-Στεγαστικά Δάνεια.....	36
3.2.2. Στάσεις και Αντιλήψεις δανειοληπτών	37
4. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ.....	39
4.1. Μέθοδος	40
4.2. Πληροφοριακά Στοιχεία Συμμετεχόντων.....	41
5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	46
5.1. Χαρακτηριστικά δανειοληπτών και προϊόντων των τραπεζών	46
5.2. Παράγοντες που επιδρούν στη λήψη δανείων.....	52
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	65

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Διάγραμμα 1. Τύποι Τραπεζικών Δανείων (Αλεξιάκης, 2007)	9
Διάγραμμα 2. Κατηγορίες Δανείων	15
Διάγραμμα 3. Φορείς χορήγησης στεγαστικών δανείων	18
Διάγραμμα 4. Ρυθμοί ανάπτυξης της Στεγαστικής Πίστης τα έτη 1994 -2005(Brissimis, & Vlassopoulos, 2007)	31
Διάγραμμα 5. Τιμές επιτοκίων τα έτη 1993-2005 (Brissimis, & Vlassopoulos, 2007).....	32
Διάγραμμα 6. Ιδιοκατοίκηση στην Ευρώπη (Brissimis, & Vlassopoulos, 2007)	34
Διάγραμμα 7. Πιστωτικά υπόλοιπα δανείων και ΑΕΠ (Brissimis, & Vlassopoulos, 2007)....	35
Διάγραμμα 8. Φύλο συμμετεχόντων	41
Διάγραμμα 9. Ηλικία συμμετεχόντων	41
Διάγραμμα 10.Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων του δείγματος	42
Διάγραμμα 11. Επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων του δείγματος.....	42
Διάγραμμα 12. Εργασιακή κατάσταση συμμετεχόντων.....	43
Διάγραμμα 13. Τομείς εργασίας	43
Διάγραμμα 14. Μικτές Μηνιαίες Αμοιβές τελευταίας ή τωρινής εργασίας	44
Διάγραμμα 15. Εισοδηματικό κλιμάκιο	45
Διάγραμμα 16. Κλιμάκιο Περιουσίας	45
Διάγραμμα 17. Λήψη Δανείου.....	46
Διάγραμμα 18. Τύποι Δανείων που έχουν ληφθεί	46
Διάγραμμα 19. Σημαντικότητα και/ή ενόχληση από την τακτική ενημέρωσης εκ μέρους των τραπεζών για τα νέα προϊόντα	47
Διάγραμμα 20. Ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες της τράπεζας και το τραπεζικό δάνειο	48
Διάγραμμα 21. Ποιοτική εκτίμηση υπηρεσιών και προϊόντων.....	49
Διάγραμμα 22. Πηγές Πληροφόρησης που αξιοποιήθηκαν στην επιλογή συγκεκριμένης τράπεζας	50
Διάγραμμα 23. Κριτήρια Υιοθέτησης Υπηρεσιών Internet Banking	51
Διάγραμμα 24. Έρευνα Αγοράς	52
Διάγραμμα 25. Λόγοι Απόρριψης Έρευνας Αγοράς	53
Διάγραμμα 26. Αποστροφή έναντι του κινδύνου.....	54
Διάγραμμα 27. Παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή συγκεκριμένου δανείου.....	55
Διάγραμμα 28. Υπηρεσίες Προσωπικού Τραπεζών.....	56
Διάγραμμα 29. Απόψεις για το Δίκτυο Καταστημάτων	58

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη σημερινή εποχή με την οικονομική κρίση να δημιουργεί τεράστιες ανακατατάξεις στην ελληνική οικονομία αλλά και στην κοινωνία, το ζήτημα των στεγαστικών δανείων έχει πάρει μεγάλες διαστάσεις αφού το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού έχει στηρίξει τη δυνατότητα στέγασης στην στεγαστική πίστη.

Επίσης, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι για τους Έλληνες η κατοικία πάντα είχε ιδιαίτερη σημασία, το θέμα αποκτά ακόμα μεγαλύτερες διαστάσεις.

Τα στεγαστικά δάνεια αποτελούν το βασικό εργαλείο για τον κάθε αγοραστή ο οποίος μπορεί να επιλέξει μέσα από ένα πακέτο τραπεζικών προσφορών την πιο συμφέρουσα λύση.

Ο πελάτης-δανειολήπτης, επομένως, γίνεται σημαντικό μέλος της διαμόρφωσης των τραπεζικών προϊόντων καθώς και των υπηρεσιών που παρέχονται από τις τράπεζες και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Στην παρούσα εργασία, ερευνώνται οι στάσεις και απόψεις των δανειοληπτών στεγαστικών δανείων απέναντι στις υπηρεσίες που του παρέχονται αλλά και τα ίδια τα τραπεζικά προϊόντα.

Αναλυτικότερα στο πρώτο κεφάλαιο, εξετάζεται το στεγαστικό δάνειο και οι παράμετροί του. Παρουσιάζονται οι κύριοι τύποι των στεγαστικών δανείων και των χαρακτηριστικών τους ενώ μελετώνται και διαδικαστικά ζητήματα χορήγησης στεγαστικού δανείου. Επίσης, καταγράφονται νομικά ζητήματα προστασίας του καταναλωτή και παρουσιάζονται και οι φορείς που παρέχουν στεγαστική πίστη καθώς και τα επιμέρους κόστη που επιβαρύνουν τον πελάτη-δανειολήπτη.

Στο δεύτερο κεφάλαιο εξετάζεται ιστορικά η στεγαστική πίστη στον Ευρωπαϊκό χώρο και κυρίως στην ελληνική επικράτεια. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στο «στεγαστικό πρότυπο» του Έλληνα αλλά και των οικονομικών δεδομένων που επικρατούν στη σύγχρονη εποχή.

Στο επόμενο κεφάλαιο (τρίτο) η στεγαστική πίστη προσεγγίζεται από την πλευρά του δανειολήπτη. Καταγράφονται κύριες τάσεις διαφοροποίησης των όρων που αφορούν τα στεγαστικά δάνεια προκειμένου να ανταποκρίνονται στις επιθυμίες των

πελατών. Επίσης, πραγματοποιείται και μία ανασκόπηση ερευνητικών μελετών που ασχολούνται με τις στάσεις και τις απόψεις των δανειοληπτών όπως επίσης και τους παράγοντες που συνηγορούν στην επιλογή συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων.

Στη συνέχεια, ακολουθεί η ερευνητική προσέγγιση της παρούσας εργασίας. Κύριοι στόχοι της έρευνας αποτελούν: (α) η καταγραφή απόψεων των δανειοληπτών για τις υπηρεσίες της τράπεζάς τους ή πιστωτικού ιδρύματος και το στεγαστικό δάνειο που έχουν λάβει, (β) ο προσδιορισμός παραγόντων που επηρεάζουν την επιλογή ενός στεγαστικού δανείου και της τράπεζας ή του πιστωτικού ιδρύματος αντίστοιχα.

Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα παρουσιάζονται στο τέλος της εργασίας.



1. ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

1.1. Εννοιολογική Οριοθέτηση

Η κυριότερη πιστωτική σύμβαση παρουσιάζεται στη μορφή του *δανείου* και εκφράζει τη σύμβαση με την οποία ο ένας από τους συμβαλλόμενους, ο δανειστής, μεταβιβάζει στον άλλο, τον οφειλέτη, κατά κυριότητα χρήματα ή άλλα πράγματα που αντικαθίστανται και που προσδιορίζονται στις συναλλαγές κατά αριθμό, μέτρο ή σταθμά και για τα οποία ο οφειλέτης έχει την υποχρέωση να αποδώσει κατά το χρόνο που συμφωνήθηκε, άλλα πράγματα της ίδιας ποσότητας και ποιότητας (Αγγελάκης, 1991).

Σύμφωνα με τον Αλεξάκη (2007) οι συνηθέστεροι τύποι δανείων είναι τα τραπεζικά δάνεια. Αποτελούν μία από τις κυριότερες λειτουργίες ενός πιστωτικού ιδρύματος, καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο μέρος των στοιχείων του ενεργητικού του και διακρίνονται κυρίως σε δάνεια ιδιωτών και επιχειρήσεων και στη συνέχεια σε αντίστοιχες υποκατηγορίες (Διάγραμμα 1), μία εκ των οποίων αποτελεί και το *στεγαστικό δάνειο* (Αλεξάκης, 2007).



Ως στεγαστικά, ονομάζουμε τα δάνεια όπου χορηγείται πίστωση στον καταναλωτή για «την απόκτηση ή διαμόρφωση ιδιωτικού ακινήτου, του οποίου είναι ιδιοκτήτης ή το οποίο σκοπεύει να αγοράσει και εξασφαλίζεται είτε με υποθήκη σε ακίνητο είτε με ασφάλεια που χρησιμοποιείται συνήθως για το σκοπό αυτό σε ένα κράτος μέλος» (Τσούμας, 2006: σ.19).



Διάγραμμα 1. Τύποι Τραπεζικών Δανείων (Αλεξιάκης, 2007)

Η νομική φύση του στεγαστικού δανείου συνίσταται στο ότι αποτελεί, όπως σε κάθε σύμβαση δανείου, «*σύμβαση ενοχική, υποσχετική, άτυπη, διαρκή και αιτιώδη*» (Αλεξιάκης, 2007) ενώ θεωρείται και σύμβαση *re* καταρτιζόμενη.

Ωστόσο, δεν αποκλείεται να συμφωνηθεί και η κατάρτιση του δανείου με συναινετική διαδικασία (*sole consensus*) στο πλαίσιο της αρχής της ελευθερίας των συμβάσεων η οποία περιλαμβάνει αφενός την ελευθερία συνάψεως ή όχι μιας σύμβασης και αφετέρου την ελευθερία καθορισμού του περιεχομένου της σύμβασης δηλαδή των όρων υπό τους οποίους θα ισχύσει η σύμβαση.

1.2. Τύποι Στεγαστικών Δανείων

Τα στεγαστικά δάνεια έχουν ως σκοπό (Διάγραμμα 2):



1. Την αγορά, ανέγερση, αποπεράτωση, επισκευή, βελτίωση, επέκταση ακινήτου που προορίζεται για ιδιόχρηση ή εκμετάλλευση.

2. Την αγορά οικοπέδου με σκοπό την ανέγερση ακινήτου.

3. Τη μεταφορά ένομης σχέσης που υφίσταται σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα αποπληρώνοντας τις ενήμερες οφειλές.

4. Την αποκατάσταση φυσικών καταστροφών ή ακόμη και κάλυψη επειγουσών στεγαστικών αναγκών πληγέντων από φυσικές καταστροφές (σεισμός, πυρκαγιά ή πλημμύρα) σε νέο ακίνητο.

5. Την κάλυψη αναγκών στέγασης ειδικών κατηγοριών πολιτών όπως για παράδειγμα αγρότες ή δικαιούχους κεφαλαίων του Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας.

Ωστόσο, οι όροι σύμβασης των στεγαστικών δανείων δύνανται να έχουν διαφοροποιήσεις. Αναλυτικότερα, κάθε σύμβαση περιλαμβάνει γενικούς και ειδικούς όρους συναλλαγών (Αλεξάκης, 2007).

Οι γενικοί όροι είναι παρόμοιοι σε όλες τις ιδιωτικές τράπεζες και τους δημόσιους φορείς που χορηγούν δάνεια (Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας, Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων και Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο) και αφορούν κανόνες δικαίου προστασίας του καταναλωτή, κανόνες λειτουργίας της τραπεζικής αγοράς, κώδικα τραπεζικής δεοντολογίας και δικαιώματα της τράπεζας και του πελάτη.

Οι ειδικοί όροι συναλλαγών ορίζουν συνηθέστερα τον *τύπο επιτοκίου*, τον *τρόπο επιδότησης* καθώς και τον *τρόπο εξασφάλιση* και τη *μέθοδο αποπληρωμής*.

Πιο συγκεκριμένα, τα πιστωτικά ιδρύματα είναι δυνατό να χορηγήσουν στεγαστικά δάνεια είτε με σταθερό επιτόκιο σε όλη τη διάρκεια ή μέρος της συνολικής χρονικής διάρκειας του δανείου και κυμαινόμενο επιτόκιο.

Το επιτόκιο διαμορφώνεται από τον πίνακα επιτοκίων της κάθε τράπεζας ή είναι συνδεδεμένο με κάποιο δείκτη αναφοράς (π.χ. Eurorate ή Euribor) και αναπροσαρμόζεται κατά την κρίση της τράπεζας σύμφωνα με τις τρέχουσες συνθήκες της αγοράς. Αξίζει να σημειωθεί πως το Eurorate καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και είναι το ελάχιστο επιτόκιο προσφοράς των πράξεων κύριας αναχρηματοδότησης του Ευρωσυστήματος ενώ το Euribor (Euro Interbank Offered Rate) είναι το επιτόκιο αναφοράς της αγοράς χρήματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το ευρώ (Ζοπουνίδης & Λεμονίδης, 2009).

Παράλληλα, ο οφειλέτης του στεγαστικού δανείου συνήθως παραχωρεί στην τράπεζα δικαίωμα στην εξασφάλισή του η οποία πραγματοποιείται με όρο της σύμβασης του δανείου.



Ως τρόποι εξασφάλισης αξιοποιούνται οι εμπράγματες εξασφαλίσεις, οι προσωπικές εγγυήσεις, οι ενεχυριάσεις και η εκχώρηση απαιτήσεων. Οι εμπράγματες εξασφαλίσεις αφορούν στην εγγραφή προσημείωσης στο χρηματοδοτούμενο ακίνητο ή σε έτερο ακίνητο σε ποσοστό 120% έως 130% του ποσού του δανείου όπου το προσημειωμένο ακίνητο θα πρέπει να είναι ελεύθερο βαρών. Στην περίπτωση που υπάρχουν πολλοί συνιδιοκτήτες στο ακίνητο που θα χρηματοδοτηθεί ή όταν ο δανειολήπτης δεν έχει από μόνος του την πιστοληπτική ικανότητα να αποπληρώσει το δάνειο, αξιοποιείται η εξασφάλιση με προσωπικές εγγυήσεις ή οι ενεχυριάσεις ακόμη και με εκχώρηση απαιτήσεων.

Παράλληλα, ανάλογα με τη μέθοδο αποπληρωμής διακρίνονται οι εξής τύποι δανείων: *τοκοχρεολυτικά* (interest and capital repayment mortgage), *χρεολυτικά*, *αντασφαλιστικά ή στεγαστικά ζωής* (endowment mortgage) και *ευέλικτης αποπληρωμής* (select payment mortgage).

Τα τοκοχρεολυτικά δάνεια αφορούν αποπληρωμή δανείου σταδιακά με σταθερές ισόποσες δόσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται δεδουλευμένοι τόκοι και λοιπές επιβαρύνσεις. Η αναλογία του τόκου στη δόση είναι υψηλότερη στην αρχή του δανείου και μειώνεται σταδιακά. Με τη λήξη του δανείου, ο δανειολήπτης έχει

αποπληρώσει τους τόκους και παράλληλα έχει πραγματοποιήσει και απόσβεση του κεφάλαιο που δανείσθηκε.

Στην περίπτωση των χρεολυτικών δανείων, υπάρχει διαφοροποίηση στο χρόνο πληρωμής των τόκων. Η πληρωμή τους διενεργείται σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα από αυτά της πληρωμής του κεφαλαίου σύμφωνα με τη λήξη της περιόδου εκτοκισμού. Η δόση που αφορά το αρχικό κεφάλαιο είναι σταθερή ενώ η δόση που αφορά τον καταβαλλόμενο τόκο μειώνεται.

Τα αντασφαλιστικά δάνεια αποτελούν συνδυασμό δανείου και ασφάλισης ζωής. Για την ακρίβεια, στην τράπεζα ο δανειολήπτης πληρώνει μόνο τόκους επί του συνόλου του κεφαλαίου, ενώ συνάπτει μία μικτή ασφάλεια ζωής σε ασφαλιστική εταιρεία με κεφάλαιο και διάρκεια ίδια προς τα του δανείου και καταβάλλει τα απαιτούμενα ασφάλιστρα μέχρι την ωρίμανση του δανείου. Το θετικό που υπάρχει στη συγκεκριμένη σύμβαση αφορά στην περίπτωση που συμβεί ένα αρνητικό συμβάν στον δανειολήπτη γεγονός που την καθιστά ιδιαίτερα δημοφιλής σύμβαση. Αναλυτικότερα, η ασφαλιστική εταιρεία αναλαμβάνει την αποπληρωμή του κεφαλαίου στην τράπεζα στην περίπτωση που συμβεί ατύχημα στο δανειολήπτη ενώ αποδίδει και στον δανειολήπτη τη διαφορά από την υπεραπόδοση των επενδύσεων. Για την τράπεζα αυτή η μορφή του δανείου έχει διπλή εξασφάλιση εφόσον συνδυάζει τη δέσμευση του ακινήτου με υποθήκη ή προσημείωση, παράλληλα με την κάλυψη της ασφαλιστικής εταιρείας για λογαριασμό του πελάτη.



Ακόμη, τα στεγαστικά δάνεια ευέλικτης αποπληρωμής δίνουν τη δυνατότητα στον δανειολήπτη να επιλέξει το ύψος της τοκοχρεολυτικής δόσης και άλλοτε να καταβάλλει λιγότερα και άλλοτε περισσότερα εντός ορισμένων πλαισίων. Τα συγκεκριμένα δάνεια μπορούν να λειτουργήσουν όπως και τα δάνεια των άλλων κατηγοριών λόγω της ευελιξίας που διαθέτουν.

Επίσης, σύμφωνα με υπουργικές αποφάσεις και αποφάσεις του Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας είναι δυνατή η ύπαρξη επιδοτούμενων στεγαστικών δανείων. Η επιδότηση αφορά κυρίως ένα ποσοστό επί του επιτοκίου δανεισμού και εξαρτάται

από την οικογενειακή κατάσταση του δικαιούχου, την αξία της κατοικίας για την οποία θα χορηγηθεί το δάνειο, το ετήσιο δηλωθέν εισόδημα και την έλλειψη ακίνητης περιουσίας που να καλύπτει τις στεγαστικές ανάγκες. Τα επιδοτούμενα δάνεια είναι τα ακόλουθα (Αλεξιάκης, 2007):

- Δάνεια επιδοτούμενα από το Ελληνικό Δημόσιο.
- Δάνεια Οργανισμού Εργατικής και Λαϊκής Κατοικίας, επιδοτούμενα από τον Οργανισμό Εργατικής Κατοικίας (ΟΕΚ).
- Δάνεια Οργανισμού Εργατικής και Λαϊκής Κατοικίας επιδοτούμενα από το Ελληνικό Δημόσιο και τον ΟΕΚ για την κάλυψη στεγαστικών αναγκών.
- Δάνεια αποκατάστασης παραδοσιακών και διατηρητέων κτιρίων.
- Δάνεια προς ομογενείς και παλιννοστούντες Έλληνες καθώς και τσιγγάνους Έλληνες με την εγγύηση και την επιδότηση του Ελληνικού Δημοσίου.
- Δάνεια προς κατηγορίες πληγέντων από φυσικές καταστροφές είτε με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου είτε με κρατική επιχορήγηση είτε με επιδότηση επιτοκίου για την αποκατάσταση των ζημιών.

Τέλος, διακρίνουμε και τα στεγαστικά δάνεια *κεφαλαιοποίησης, συμμετοχικής αξιοποίησης και επενδυτικά.*

Τα μεν δάνεια κεφαλαιοποίησης έχουν ως κύριο χαρακτηριστικό την κεφαλαιοποίηση και μεταφορά στο μέλλον διαφοράς μεταξύ του απαιτούμενου ποσού προς πληρωμή και του καταβαλλόμενου ποσού από τον δανειολήπτη. Ο πελάτης δύναται να πληρώνει λιγότερους τόκους ή χρεολύσιο από ότι θα έπρεπε με βάση τα τρέχοντα επιτόκια στα πρώτα έτη του δανείου.



Τα δάνεια κεφαλαιοποίησης διακρίνονται στα ακόλουθα:

 Δάνεια χαμηλής εκκίνησης (low start mortgage). Το επιτόκιο παραμένει χαμηλό στα πρώτα χρόνια της αποπληρωμής και αυξάνεται στα μετέπειτα. Επομένως, οι αρχικές δόσεις του δανείου είναι μειωμένες.

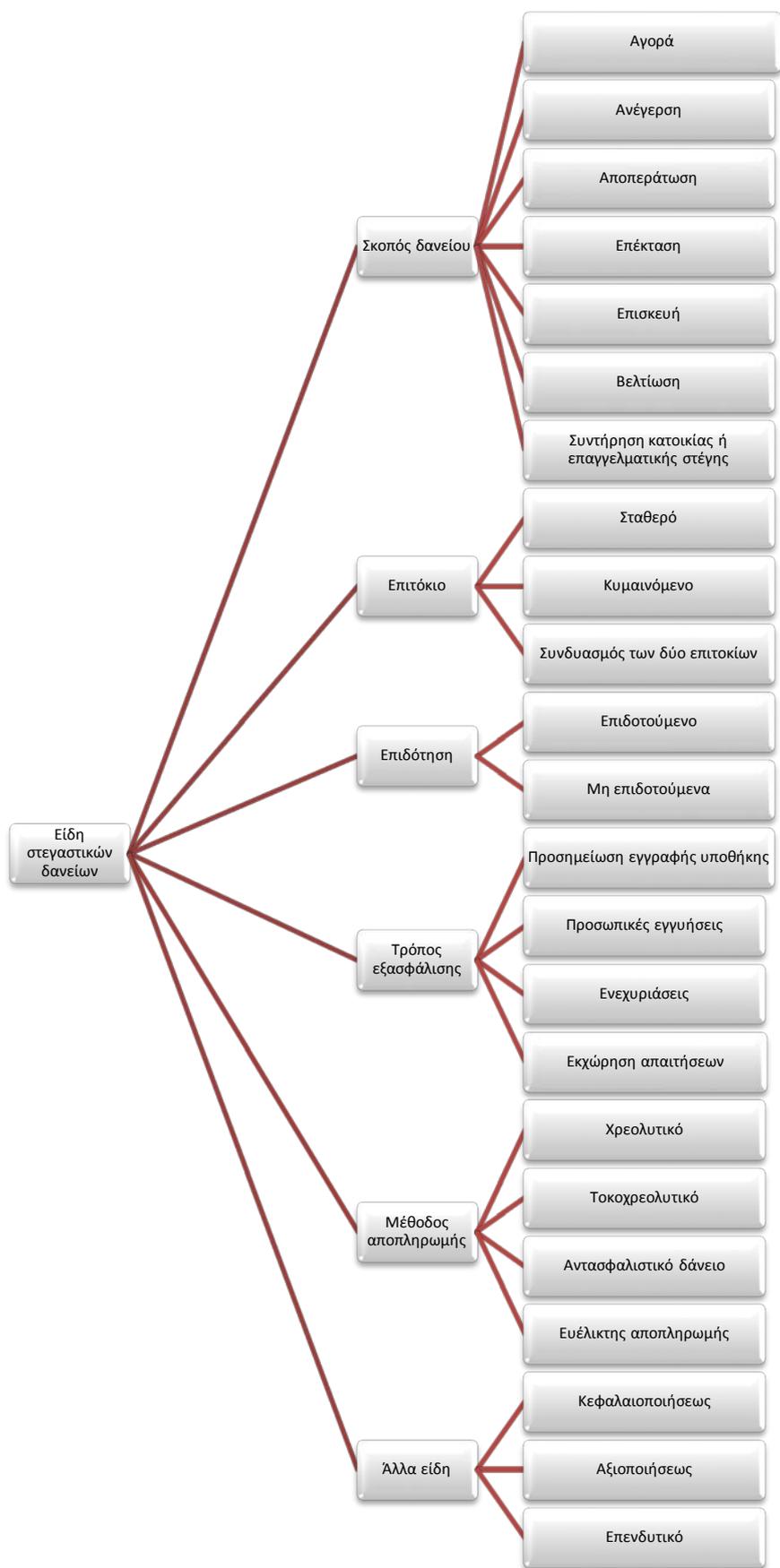
 Δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου – σταθερής δόσης (stabilized mortgage). Στην προκειμένη περίπτωση το επιτόκιο μεταβάλλεται ανάλογα με τις συνθήκες στην αγορά σε όλη τη διάρκεια του δανείου, αλλά ο δανειολήπτης για ορισμένα χρόνια ή μέχρι τη λήξη του δανείου να πληρώνει σταθερή δόση με κάποιο εξ' αρχής συμφωνημένο επιτόκιο. Αξίζει να σημειωθεί πως υπάρχει και συνδυασμός κυμαινόμενου και σταθερού επιτοκίου σύμφωνα με επιλογή του δανειολήπτη.

Αναφορικά με τα στεγαστικά δάνεια συμμετοχικής αξιοποίησης (equity – linked mortgage) αξίζει να αναφερθεί πως προϋποθέτουν την πώληση του ακινήτου από τον δανειολήπτη και αφορούν μόνο τοκοχρεολυτικά δάνεια με πολύ χαμηλό επιτόκιο. Η δανειοδότη τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα επί των εσόδων που θα προκύψουν όταν πουληθεί το ακίνητο.

Τέλος, τα επενδυτικά στεγαστικά δάνεια έχουν ως γνώρισμα το γεγονός ότι πραγματοποιείται διαχωρισμός της πληρωμής τόκων στην τράπεζα, από την πληρωμή χρεολυσίων σε τρίτους φορείς. Αναλυτικότερα, τα χρεολύσια



καταβάλλονται σαν εισφορές συνταξιοδοτικού προγράμματος (pension-linked mortgage) για την αγορά μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων (unit-linked mortgage) ή άλλων επενδύσεων.



Διάγραμμα 2. Κατηγορίες Δανείων

1.3. Νομικό πλαίσιο χορήγησης στεγαστικών δανείων και προστασία καταναλωτή

Το νομικό πλαίσιο χορήγησης στεγαστικών δανείων αναφορικά με την προστασία του καταναλωτή ορίζεται κυρίως από τις ειδικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα, τις Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας (ΚΤΔ), τον Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς (ΕΚΣ) και νομοθετικές πράξεις ή διατάξεις του Ελληνικού Κράτους.

Αναλυτικότερα, στον Αστικό Κώδικα περιλαμβάνονται διατάξεις που ρυθμίζουν σημαντικά θέματα για το δανειολήπτη και τη ρύθμιση του δανείου που έχει συνάψει, όπως την ευθύνη κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων, την αδυναμία παροχής και υπερημερίας του οφειλέτη ή γενικότερες ρήτρες. Για παράδειγμα η σχετική διάταξη του άρθρου 855 στον Αστικό Κώδικα όπως αναφέρεται σε ενημερωτικό έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, προστατεύει τον εγγυητή από «τον κίνδυνο της απροσδόκητης εξέλιξης της συναλλαγματικής σχέσης εις βάρος του, αντίθετα προς τις εύλογες προβλέψεις και τις προσδοκίες του».

Επίσης, οι Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος αφορούν όρους που διέπουν κατεξοχήν τη χορήγηση των δανείων και τη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων και τραπεζών, όπως στην περίπτωση των επιτοκίων (Πράξη που αφορά την απελευθέρωση των επιτοκίων το 1995) ή την «*ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές*» (Πράξη 2501/31.10.2003).

Επιπλέον, ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας εγκρίθηκε ομόφωνα από τη γενική συνέλευση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών (12.03.1997) και αφορά τον «*καθορισμό προτύπων καλής τραπεζικής πρακτικής όπως αυτά διαμορφώνονται από τα συναλλακτικά ήθη, το εθιμικό δίκαιο και τις διεθνώς παραδεδεγμένες αρχές δεοντολογίας, στα πλαίσια κοινοτικών ρυθμίσεων, νομοθετικών διατάξεων και αποφάσεων των εποπτικών αρχών*».

Ακόμη, το 2001 (Ε-2001, 477) η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε μία σύσταση αναφορικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες που οφείλουν να προσκομίζουν τα πιστωτικά ιδρύματα στους καταναλωτές σχετικά με «*τους όρους με τους οποίους*

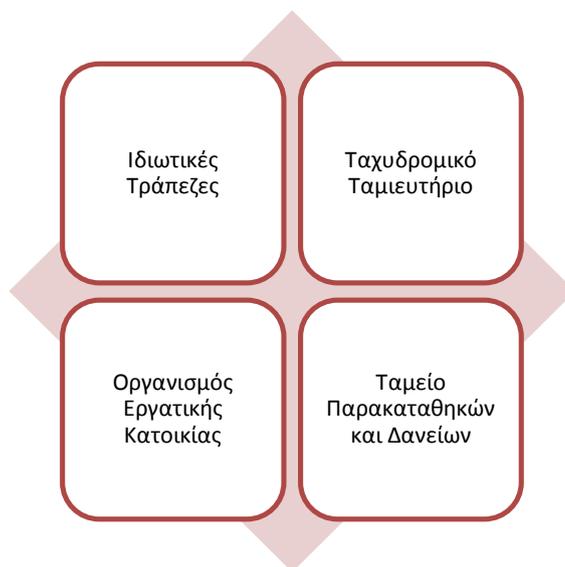
προτείνονται τα στεγαστικά στο σύνολο της Κοινότητας να είναι διαφανείς και συγκρίσιμες. Για το σκοπό αυτό, οι πιστωτές καλούνται να παρέχουν στους καταναλωτές δύο σειρές εναρμονισμένων πληροφοριών, δηλαδή πληροφορίες γενικού χαρακτήρα και εξατομικευμένες πληροφορίες, οι οποίες πρέπει να παρουσιάζονται με τη μορφή τυποποιημένου εντύπου, γνωστού ως τυποποιημένο ευρωπαϊκό δελτίο πληροφοριών».

Τέλος, μία σειρά νομοθετικών πράξεων ή διατάξεων έχουν ως στόχο την προστασία του καταναλωτή όπως ο νόμος 2251/1994 (άρθρο 9) που αφορά την προστασία από παραπλανητικές διαφημίσεις και απαγορεύει «κάθε διαφήμιση το περιεχόμενο ή η μορφή της οποίας προκαλεί ή ενδέχεται να προκαλέσει πλάνη στα πρόσωπα στα οποία απευθύνεται ή στον οποίων τη γνώση περιέρχεται και, εξαιτίας της πλάνης αυτής, μπορεί να επηρεάσει την οικονομική τους συμπεριφορά».



2. ΦΟΡΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

Οι φορείς που χορηγούν στεγαστικά δάνεια είναι οι ακόλουθοι: ιδιωτικές τράπεζες, Ταχυδρομικό Ταμειτήριο, Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας και Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων.



Διάγραμμα 3. Φορείς χορήγησης στεγαστικών δανείων

ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Ως τράπεζα ορίζεται μία «επιχείρηση, η οποία ασχολείται με χρηματικές και πιστωτικές συναλλαγές. Ανάλογα με το είδος της μπορεί να δέχεται καταθέσεις, να χορηγεί δάνεια, να φυλάσσει και να διαχειρίζεται αξιόγραφα, να αναλαμβάνει την πληρωμή για λογαριασμό του πελάτη» (Αλεξιάκης, 2007).

Συνεπώς, η συγκεκριμένη επιχείρηση στηρίζεται στις επιθυμίες των ανθρώπων, όπως η επιθυμία για απόκτηση χρήματος με δάνεια ή και πιστωτικές κάρτες καθώς και στις ανάγκες τους που απορρέουν από τη χρήση του εν λόγω χρήματος (π.χ. υπηρεσίες αποταμίευσης).

Κατά συνέπεια, δικαιούχοι των στεγαστικών δανείων για το ελληνικό κράτος, είναι δυνατό να θεωρηθούν όσοι είναι (Πειρουνάκης, 1997):

- Φυσικά πρόσωπα με ελληνική υπηκοότητα ή ιθαγένεια.

- Υπήκοοι κρατών μελών της Ε.Ε.
- Υπήκοοι κρατών μη μελών της Ε.Ε., αρκεί να μένουν και να φορολογούνται τουλάχιστον 3 χρόνια στην Ελλάδα.

ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ



Σύμφωνα με πληροφορίες που παρέχονται στην ιστοσελίδα του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου της Ελλάδας (Ιστορία της Αποταμίευσης, 2013) η ίδρυσή του το 1900 είχε ως στόχο την κοινωνική προσφορά και την οικοδόμηση μιας μακράς παράδοσης κύρους και αξιοπιστίας.

Επισημαίνεται, δε, πώς ήδη από τις πρώτες δεκαετίες της λειτουργίας του, κέρδισε την εμπιστοσύνη μεγάλου εύρους του εργαζόμενου πληθυσμού και επομένως κατάφερε να συγκεντρώσει σημαντικό μέρος της λαϊκής αποταμίευσης και έτσι να εξασφαλίσει τις οικονομίες των απλών ανθρώπων, μετατρέποντάς τις σε θεμελιώδη παράγοντα ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας.

Αξίζει να σημειωθεί πώς η εν λόγω επιχείρηση θεωρεί πώς οι λαϊκές καταθέσεις έγιναν στα χέρια του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου ένα εθνικό κεφάλαιο που χρησιμοποιήθηκε για να συμβάλει στην ανάπτυξη της χώρας, να στηρίξει το κράτος και τους πολίτες, ακόμα και στις πιο δύσκολες ιστορικές περιόδους.

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Ο Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας (ΟΕΚ) είναι ως ο κύριος φορέας κοινωνικής κατοικίας στην ελληνική επικράτεια εφόσον αποτελεί το κύριο όργανο άσκησης κοινωνικής στεγαστικής πολιτικής ενώ θεωρείται σύμφωνα με τις πληροφορίες που παρέχει ο ίδιος ο φορέας στο δικτυακό του τόπο, τον μεγαλύτερο κατασκευαστικό φορέα κατοικίας, εφόσον οι οικισμοί οργανωμένης δόμησης που σχεδιάζει και

οικοδομεί σε όλη την ελληνική επικράτεια αντιπροσωπεύουν το 96% περίπου της συνολικής ετήσιας οικοδομικής δραστηριότητας του δημόσιου τομέα.

Η πολιτική χορήγησης των δανείων αφορά στη αξιοποίηση κυμαινόμενου επιτοκίου που καθορίζεται με βάση το επιτόκιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας προσαυξημένο με το περιθώριο (spread) των τραπεζών καθ' όλη τη χρονική διάρκεια αποπληρωμής του δανείου.

Ακόμη, όπως δηλώνεται στην ιστοσελίδα του ΟΕΚ, ο οργανισμός είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, εποπτευόμενο από τον Υπ. Απασχόλησης και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, συγχρόνως όμως έχει απόλυτη οικονομική αυτονομία, δεδομένου ότι οι πόροι του προέρχονται από τις εισφορές των ίδιων των εργαζομένων (1% επί των αποδοχών τους) και των εργοδοτών τους (0,75% επί των αποδοχών των εργαζομένων που απασχολούν). Επιπλέον, από τα έσοδα του ΟΕΚ το 12% απορροφάται από τα λειτουργικά έξοδα ενώ όλο το υπόλοιπο κατευθύνεται στις διάφορες μορφές στεγαστικής συνδρομής που παρέχει στους δικαιούχους του.

Σημαντικό, επίσης, είναι πώς ο ΟΕΚ μπορεί να επιδοτήσει εν μέρει το επιτόκιο ενός στεγαστικού δανείου που θα παρθεί από τράπεζα με την οποία ο οργανισμός συνεργάζεται εφόσον πληρούνται, επίσης, κατάλληλες προϋποθέσεις.



Επίσης, το Ελληνικό Δημόσιο είναι δυνατό να επιδοτήσει τα δάνεια (τόσο σταθερού όσο και κυμαινόμενου επιτοκίου) για το ήμισυ της συνολικής διάρκειάς τους, θέτοντας ωστόσο ως ανώτατο χρονικό διάστημα τα 8 έτη και ορισμένα κριτήρια οικογενειακής κατάστασης του δανειολήπτη και επιλογής του επιτοκίου. Αξίζει να σημειωθεί πώς σε ορισμένες περιπτώσεις, καθίσταται δυνατή και η δυνατότητα διπλής επιδότησης στη βάση κάποιων προϋποθέσεων (Ο.Ε.Κ. και Ελληνικού Δημοσίου).

Τέλος, οι δικαιούχοι είναι όλοι οι εργατοϋπάλληλοι και συνταξιούχοι και ασφαλισμένοι σε Οργανισμό κύριας ασφάλισης μισθωτών, από τον οποίο έχουν παρακρατηθεί εισφορές υπέρ του ΟΕΚ.

Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων που ιδρύθηκε το 1839, είναι αυτόνομος χρηματοπιστωτικός οργανισμός (Ν.Π.Δ.Δ.) υπό την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομικών, για την εξυπηρέτηση του Δημόσιου και Κοινωνικού συμφέροντος με κύριο σκοπό σε αρχική φάση την αποκλειστική φύλαξη και διαχείριση κάθε είδους παρακαταθήκης.

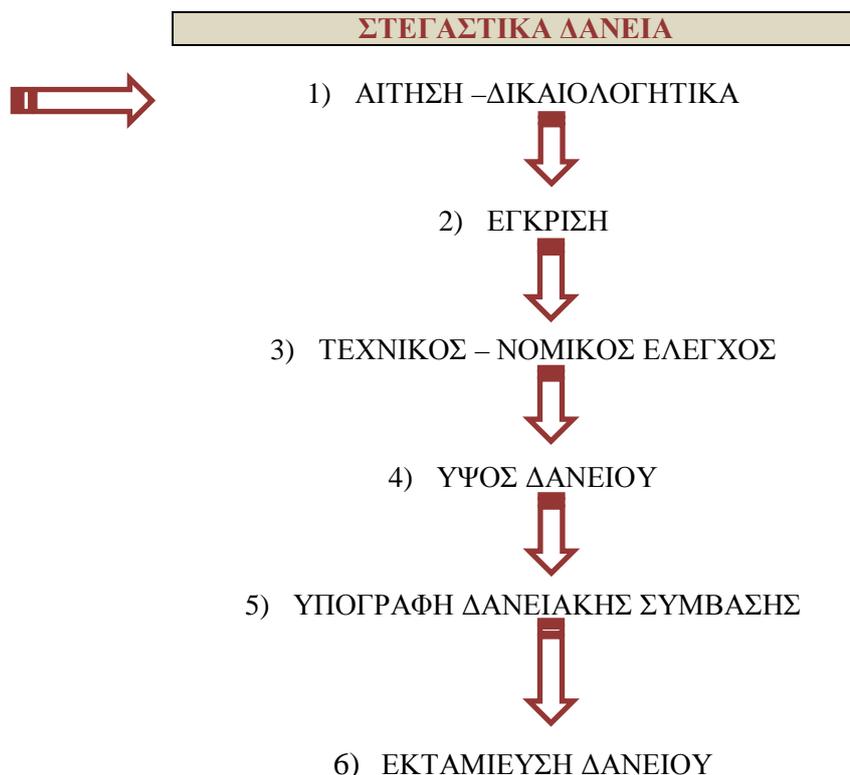
Σύμφωνα με τις πληροφορίες του ιστότοπου του φορέα, ο «θεσμός της παρακαταθήκης δημιουργήθηκε από τις ανάγκες της συναλλαγής και αποβλέπει να διασφαλίσει τα δικαιώματα πάνω στην παρακατάθεση». Βέβαια και πριν το 1919 προβλέπονταν κάποιες περιπτώσεις εξόφλησης χρέους η παρακατάθεση χρηματικών κεφαλαίων ή αξιών στο Δημόσιο Τομέα διαφυλάσσοντας με αυτόν τον τρόπο τα δικαιώματα και τα συμφέροντα τόσο του παρακαταθέτη όσο και εκείνου υπέρ του οποίου γινόταν η παρακατάθεση.

Σε διαχρονικό επίπεδο και παράλληλα με την εξέλιξη της λειτουργίας του Κράτους και της Εθνικής Οικονομίας, το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, αναπτύχθηκαν και άλλες δραστηριότητες στον τομέα διαχείρισης κεφαλαίων διαφόρων φορέων του Δημοσίου δημιουργώντας έτσι τα περιθώρια διάθεσης κεφαλαίων υπό μορφή δανείων. Με τον συγκεκριμένο τρόπο θεσμοθετήθηκαν κατηγορίες δανειοληπτών για την κάλυψη όλων των κοινωνικών αναγκών.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων, εν ενεργεία ή συνταξιούχων είναι αυτοί που δικαιούνται στεγαστικό δάνειο.



2.1. Διαδικαστικά ζητήματα χορήγησης στεγαστικών δανείων



Το δάνειο το δικαιούνται όλοι όσοι ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες, με την προϋπόθεση ότι τα εισοδήματά τους διασφαλίζουν πλήρως την ομαλή εξυπηρέτηση του δανείου (Πειρουνάκης, 1997):

- i. Έλληνες υπήκοοι
- ii. Υπήκοοι άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- iii. Ομογενείς μόνιμοι κάτοικοι εξωτερικού
- iv. Υπήκοοι κρατών εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφόσον διαμένουν και απασχολούνται νομίμως την τελευταία 3ετία στην Ελλάδα.

Η διαδικασία χορήγησης στεγαστικών δανείων συμπεριλαμβάνει ορισμένα βήματα που αξιοποιούνται ως επί το πλείστον στο σύνολό τους από το σύνολο των τραπεζικών ή χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

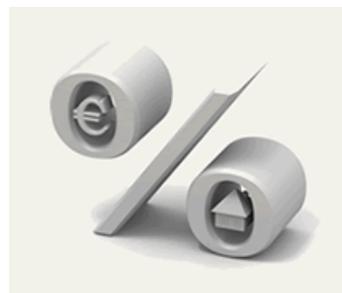
Αναλυτικότερα, τα στάδια έχουν ως ακολούθως (Πειρουνάκης, 1997):

-  Εξέταση αναγκαίων προϋποθέσεων χορήγησης δανείου. Εξετάζεται η πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη καθώς και η ικανότητα

αποπληρωμής του στεγαστικού δανείου. Η εξέταση διενεργείται με την προσκόμιση εκ μέρους του πελάτη όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών όπως:

- ο Αστυνομικό Δελτίο Ταυτότητας.
 - ο Πρόσφατο Εκκαθαριστικό Σημείωμα Εφορίας.
 - ο Αντίγραφο πρόσφατου Εντύπου Μισθοδοσίας ή Βεβαίωση Αποδοχών και Προϋπηρεσίας από τον εργοδότη (για μισθωτούς).
 - ο Δύο πρόσφατα εκκαθαριστικά φόρου εισοδήματος Ε3 (για ελεύθερους επαγγελματίες).
 - ο Τίτλο κτήσης του ακινήτου ή προϋπολογισμό του κόστους των εργασιών προκειμένου για στεγαστικό δάνειο ανέγερσης ή επισκευής ή αποπεράτωσης ακινήτου, συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από μηχανικό ή αρχιτέκτονα. Παράλληλα, προσκομίζονται και έγγραφα που σχετίζονται με το ακίνητο, όπως αντίγραφο οικοδομικής άδειας ή κτηματογραφικό απόσπασμα.
-  Νομικός έλεγχος των τίτλων ιδιοκτησία ή αυτοψία της τεχνικής υπηρεσίας της τράπεζας. Προσφέρεται προς εμπράγματη εξασφάλιση της δανειακής σύμβασης.
-  Εγγραφή προσημείωσης υποθήκης επί του νόμιμα οικοδομημένου ακινήτου. Σε μερικές περιπτώσεις διενεργείται και άρση προϋπαρχόντων βαρών προκειμένου να πραγματοποιηθεί εγγραφή νέας προσημείωσης υποθήκης.
-  Λήψη πιθανόν άλλων εξασφαλίσεων.
-  Σύναψη δανειακής σύμβασης.

Αξίζει να σημειωθεί πώς τα χρονικά διαστήματα που καταγράφονται για την αποπληρωμή ενός στεγαστικού δανείου κυμαίνονται μεταξύ 25 και 30 αν και υπάρχουν και περιπτώσεις χορήγησης δανείων για μεγαλύτερο διάστημα. Σημαντικό κριτήριο τίθεται κάθε φορά το όριο ηλικίας του δανειολήπτη έτσι ώστε στη λήξη του δανείου το ηλικιακό έτος να μην είναι άνω των 70 ή το πολύ 75 (Πειρουνάκης, 1997).



Παράλληλα, η τράπεζα χρηματοδοτεί συνήθως το 75%-80% της αξίας του ακινήτου, σε άμεση συνάρτηση με τα εισοδήματα του δανειολήπτη το οποίο ποσό

χρηματοδότησης δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να ξεπερνάει το τετραπλάσιο των εισοδημάτων του δανειολήπτη και συνήθως καθορίζεται με βάση το λόγο των Δόσεων προς το Μηνιαίο Εισόδημα (Δόσεις/Μηνιαίο Εισόδημα). Σε μερικές περιπτώσεις το ποσοστό χρηματοδότησης μπορεί να φτάσει έως και το 100% της αξίας του ακινήτου. Εντούτοις, οικονομικοί λόγοι που προκύπτουν από τη σύγχρονη κρίση, το συγκεκριμένο ποσοστό σπάνια ξεπερνά πλέον το 85% (Πειρουνάκης, 1997).

Επίσης, στις περιπτώσεις αδυναμίας πλήρωσης των απαραίτητων προϋποθέσεων χορήγησης στεγαστικού δανείου, υπάρχει η δυνατότητα για συμμετοχή στη διαδικασία ενός τρίτου μέρους, του λεγόμενου εγγυητή ο οποίος και εγγυάται την ομαλή αποπληρωμή των δόσεων του δανείου. Αξίζει να αναφερθεί πώς σε περίπτωση δυσμενούς εξέλιξης, ο εγγυητής καταλήγει να ευθύνεται τελικά ως πρωτοφειλέτης, αναλαμβάνοντας την ευθύνη για όλο το χρέος προς την τράπεζα (Πειρουνάκης, 1997).

Ως εγγυητές ορίζονται οι ακόλουθοι (Τράπεζα της Ελλάδας):

A. Οι Α' βαθμού συγγένειας/σύζυγοι.

Στην περίπτωση αυτή τα εισοδήματα τους συνυπολογίζονται με το εισόδημα του δανειολήπτη για τον υπολογισμό του ύψους του στεγαστικού δανείου.

B. Οι Β' βαθμού συγγένειας ή τρίτοι.

Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να είναι κάτοχοι κατά πλήρη κυριότητα αστικού ακινήτου ή οικοπέδου (όχι αγροτεμαχίου) ικανοποιητικής αγοραίας αξίας, κατά προτίμηση ελευθέρα βαρών, οπότε συνεκτιμώνται τα εισοδήματα.



ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΑΝΕΙΟΥ

Σύμφωνα με τον Νόμο 1285 του Αστικού Κώδικα ορίζεται και το δικαίωμα του δανειστή να ζητήσει την ασφάλιση του προσημειωμένου ακινήτου με δαπάνες του οφειλέτη.

Αναλυτικότερα, το ακίνητο ασφαρίζεται έναντι κινδύνων πυρκαγιάς, σεισμού και έκρηξης ή έναντι οποιουδήποτε άλλου κινδύνου ενώ το ποσό ασφάλισης καθορίζεται από την ασφαλιστική εταιρεία και την τεχνική εταιρεία με την οποία συνεργάζεται. Το ποσό αποδίδεται είτε με δόσεις (συνήθως καθορίζονται έξι μηνιαίες δόσεις) είτε ταυτόχρονα με τη δόση του στεγαστικού δανείου.



Παράλληλα, σύμφωνα με τους όρους του ασφαλιστήριου συμβολαίου που επισυνάπτεται σε ασφαλιστική εταιρεία με την έγκριση της τράπεζας, ο δανειολήπτης εκχωρεί στο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα όλα τα δικαιώματά που πηγάζουν από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, καθώς και την απαίτηση για καταβολή της αποζημίωσης σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου. Δυνάμει της εκχώρησης αυτής στην τελευταία αυτή περίπτωση η ασφαλιστική αποζημίωση δίδεται υπέρ του πιστωτικού ιδρύματος και ο δανειολήπτης παύει να είναι υπόχρεος για ποσό ίσο με το ασφαλιζόμενο κεφάλαιο (Αγγελάκης, 1991).

Προτείνεται συνήθως ή αποτελεί και βασικό όρο του συμβολαίου, η ασφάλιση του δανειολήπτη για περίπτωση μόνιμης μερικής/ολικής ανικανότητας και θανάτου συστήνεται ανεπιφύλακτα από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο δυσάρεστες συνέπειες για την οικογένεια του δανειολήπτη σε περίπτωση ασφαλιστικού κινδύνου (θάνατος ή μόνιμη ολική/μερική ανικανότητα), με λίγα λόγια εξασφαλίζει στο δανειολήπτη και στην οικογένεια του την κατοικία σε περίπτωση κάποιου απρόσμενου δυσάρεστου γεγονότος (Αγγελάκης, 1991).

Ακόμη, σημαντικό είναι και το γεγονός πώς το ασφάλιστρο δεν παραμένει σταθερό αλλά αναπροσαρμόζεται ετησίως και είναι ίσο με το ανεξόφλητο ποσό του δανείου. Εξαρτάται, δε, και από την ηλικία και το φύλο του δανειολήπτη και

καταβάλλεται είτε σε βηνιαίες δόσεις είτε μηνιαίως μαζί με τη δόση του δανείου, ανάλογα με την πολιτική του πιστωτικού ιδρύματος και της ασφαλιστικής εταιρείας (Αγγελάκης, 1991).



ΠΡΟΣΗΜΕΙΩΣΗ ΥΠΟΘΗΚΗΣ

Η προσημείωση υποθήκης αφορά στο εμπράγματο δικαίωμα που εγγράφει η τράπεζα ή το πιστωτικό ίδρυμα επί ορισμένου ακινήτου του δανειολήπτη για την εξασφάλιση της απαίτησής του. Συνακόλουθα, το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, σε περίπτωση μη πληρωμής των αναγκαίων οφειλών, έχει το δικαίωμα να προβεί στον εκλειστηριασμό του ακινήτου και να ικανοποιηθεί προνομιακά από το πλειστηριασμό.

Η Προσημείωση Υποθήκης είναι στην ουσία προεγγραφή υποθήκης και εγγράφεται δυνάμει δικαστικής αποφάσεως η οποία εκδίδεται κατά τη διαδικασία των ασφαλιστικών μέτρων (Αλεξιάκης, 2007).

Όπως αναφέρει ο Αλεξιάκης (2007) μετά την υπογραφή της δανειακής σύμβασης ο δανειολήπτης παρίσταται αυτοπροσώπως ή μέσω πληρεξουσίου δικηγόρου στο δικαστήριο, μαζί με έναν δικηγόρο ο οποίος εκπροσωπεί το πιστωτικό ίδρυμα. Στη συνέχεια και ενώπιον του δικαστή, συναινεί στην εγγραφή προσημείωσης υποθήκης υπέρ του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, για συγκεκριμένο ποσό και για την εξασφάλιση της συγκεκριμένης απαίτησης.

Δυνάμει της απόφασης αυτής εγγράφεται στη συνέχεια η προσημείωση υποθήκης στο αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο ή Κτηματολογικό Γραφείο από τον δικηγόρο του πιστωτικού ιδρύματος. Όλη η διαδικασία διενεργείται με έξοδα του δανειολήπτη.

ΕΞΟΔΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Στη διαδικασία λήψης ενός στεγαστικού δανείου υπάρχει και ένα σύνολο εξόδων που επιβαρύνουν τον ενεχόμενο σε αυτήν από την εισαγωγή του αιτήματος μέχρι και την εκταμίευση του δανείου.

Βέβαια, παρόλο που η κάθε τράπεζα διαθέτει την ελευθερία κινήσεων στην προσαρμογή των εξόδων, σε γενικές γραμμές τα έξοδα όπως καταγράφονται από την Τράπεζα της Ελλάδος είναι τα ακόλουθα:

- **Εφάπαξ δαπάνη για την οικονομική προέγκριση:** Συνήθως αυτό το ποσό ανέρχεται σε 50-60 ευρώ. Αυτό το ποσό δεν επιστρέφεται στον πελάτη ακόμη και αν βρίσκεται στο στάδιο του τεχνικού και νομικού ελέγχου και για κάποιο λόγο απορριφθεί το αίτημα του.
- **Εφάπαξ δαπάνη έγκρισης και ελέγχων:** Συνήθως κλιμακώνεται ανάλογα με το ποσό του δανείου και υπολογίζεται 350 - 3000 ευρώ. Μερικές τράπεζες καθορίζουν ένα συγκεκριμένο ποσοστό ως εφάπαξ έξοδα έγκρισης ενώ υπάρχουν και άλλες τράπεζες οι οποίες συμψηφίζουν το ποσό αυτό με τα έξοδα της προέγκρισης, μετά την έγκριση του δανείου σε όλες τις περιπτώσεις οι τράπεζες κάνουν μεγάλες εκπτώσεις γιατί υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός στην αγορά. Σε κάθε περίπτωση η τράπεζα επειδή αναλαμβάνει μεγάλο ρίσκο για την χορήγηση δανείου, θα πρέπει να είναι σίγουρη ότι το ακίνητο που θα χρηματοδοτήσει δεν έχει καμία νομική εκκρεμότητα όσο αφορά στους τίτλους ιδιοκτησίας. Μερικές τράπεζες συμπεριλαμβάνουν στα έξοδα, το ποσό που δαπανήθηκε για τον νομικό έλεγχο καθώς και το κόστος που απαιτείται για τον μηχανικό που θα προβεί στην αυτοψία του ακινήτου.
- **Έξοδα παράστασης δικηγόρου:** Σε όλα τα στεγαστικά δάνεια με εξασφάλιση ακινήτου θα πρέπει να υπάρχει δικαστική απόφαση για προσημείωση του ακινήτου. Γι' αυτό το σκοπό θα πρέπει να παραστεί δικηγόρος στο δικαστήριο ενώ το κόστος κυμαίνεται από 150 - 250 ευρώ.
- **Έξοδα υποθηκοφυλακείου:** Ο δανειολήπτης επιβαρύνεται με περίπου 1% του ποσού του δανείου.



3. ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ - ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ

3.1. Στεγαστική Πίστη

Η στεγαστική πίστη στηρίζεται κυρίως στην υποθηκική πίστη οι απαρχές της οποίας απαντώνται στην Σουηδία με την Τράπεζα της Στοκχόλμης (1668) και στην Αυστρία με την Αυστροουγγρική Τράπεζα που λειτούργησε πριν τον 19^ο αι. με την καθιέρωση του θεσμού των «επί εμπραγμάτων ασφάλεια δανεισμού» (Αντωνοπούλου, 1991).



Συστηματικότερες προσπάθειες οργανωμένης παροχής κτηματικής πίστης συναντούμε στα μέσα του 19^{ου} αι. με τη σύσταση της «Κτηματικής Τράπεζας των Παρισίων»¹ (1852) της τράπεζας «Bayerische Hypotheken und Wechselbank A.G.» (1853) στη Γερμανία και η κοινωνική οργάνωση του Birmingham (1775) στην Αγγλία (Αντωνοπούλου, 1991). Οι βάσεις για την υποθηκική πίστη στηρίχθηκαν σε αυτές τις πρώτες προσπάθειες και αποτέλεσαν το πλαίσιο διαμόρφωσης της κτηματικής πίστης σε πολλές ακόμη χώρες.

Στην Ελλάδα πρώτη προσπάθεια δημιουργίας πιστωτικού φορέα διενεργήθηκε το 1828 με τη «Χρηματιστηριακή Τράπεζα» που στο ενεργητικό της περιελάμβανε και την υποθηκική πίστη. Η κατάργησή της το 1834 επί της βασιλείας του Όθωνα οδήγησε στη σύσταση της «Εθνικής Τράπεζας» το 1841 με σκοπό την εξυπηρέτηση των πιστωτικών αναγκών, την άσκηση κτηματικής πίστης και την εξυπηρέτηση όλων των κλάδων της οικονομίας (Αντωνοπούλου, 1991).

Στην ουσία, η κτηματική πίστη στην Ελλάδα λαμβάνει καθαρή μορφή με τον Νόμο 3221/1924, τελική τροποποίηση του οποίου επήλθε το 1931, περί «Κτηματικών Τραπεζών» ο οποίος στηρίχθηκε στις σχετικές νομοθεσίες για την υποθηκική πίστη της Γαλλίας και της Γερμανίας (Πειρουνάκης, 1997).

Κύρια διάταξη της συγκεκριμένης νομοθετικής πράξης αφορά στην άσκηση της κτηματικής πίστης από κάθε ημεδαπή ανώνυμος τραπεζική εταιρεία, εφόσον το

¹ Στη συνέχεια επονομάστηκε σε «Κτηματική Τράπεζα της Γαλλίας»

μετοχικό κεφάλαιο αυτής είναι μεγαλύτερο των 50 εκ. δρχ. και εφόσον της παρέχεται έγκριση από το Υπουργικό Συμβούλιο (Πειρουνάκης, 1997).

Η ίδρυση της Εθνικής Κτηματικής Τράπεζας το 1924 με κύρια λειτουργία της την κτηματικής πίστη στηρίζεται στον εν λόγω νόμο και δηλώνει την προσπάθεια παροχής συγκροτημένου συστήματος πίστης (Αρλιώτης, 1979). Αποτέλεσε τον κατεξοχήν φορέα χορήγησης στεγαστικών δανείων τα οποία και χορηγούσε αρχικά με λίρες Αγγλίας και με επιτόκιο χορηγήσεων περίπου 10% (έως το 1928).

Δραματική μείωση στη χορήγηση δανείων προκλήθηκε, στη συνέχεια από το παγκόσμιο οικονομικό κραχ (1929-1931). Παρόλη την προσπάθεια που καταβλήθηκε στο μετέπειτα διάστημα, ο δεύτερος παγκόσμιος πόλεμος προσέδωσε νέο πλήγμα στον τομέα της κτηματικής πίστης.

Ωστόσο, με το πέρας των πολεμικών συρράξεων (συμπεριλαμβανομένου του εμφυλίου που επακολούθησε) υπήρξε μία γενικότερη αναθέρμανση της αναδόμησης της χώρας που οδήγησε και στη χορήγηση από την Κτηματική Τράπεζα άτοκων δανείων με εικοσαετή διάρκεια στη πλαίσιο ετήσιων δόσεων.



Εντούτοις, η τραπεζική χρηματοδότηση της αγοράς κατοικίας δεν επετεύχθη με σημαντικούς αριθμούς ανάπτυξης. Μάλιστα, ήταν πενιχρή έως και το 1967 τουλάχιστον καθώς επικρατούσε η γενικότερη άποψη πώς η κατασκευή κατοικιών είναι αντιπαραγωγική επένδυση και παρεμποδίζει τις υπόλοιπες επενδύσεις. Ενδεικτικά αναφέρεται πώς η πιστοδότηση της κατοικίας το 1956 ήταν στο 3,2% (467 εκατομμύρια δραχμές) και το 1966 είχε ανέλθει μόλις στο 6,13% (4.213 εκατομμύρια δραχμές) (Αντωνοπούλου, 1991).

Την περίοδο της δικτατορίας, εφαρμόστηκε επεκτατική πολιτική με ευρεία πιστοδότηση του οικοδομικού τομέα. Η λήψη αποφασιστικών μέτρων οδήγησε στην άνοδο των πιστώσεων στέγασης. Αναλυτικότερα (Αντωνοπούλου, 1991):

- i. Σημειώθηκε αύξηση του ύψους των δανείων στέγασης που μπορούσε να λάβει ένας δανειολήπτης.
- ii. Δόθηκε η δυνατότητα χορήγησης μεσοπρόθεσμων δανείων σε οικοδομικές επιχειρήσεις για την κατασκευή πολυκατοικιών.
- iii. Διευρύνθηκαν τα προγράμματα μακροπρόθεσμων χρηματοδοτήσεων των ειδικών πιστωτικών οργανισμών (Αγροτική Τράπεζα, ΕΤΒΑ, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Κτηματική Τράπεζα και Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων).

Επομένως, συντελέστηκε μία ραγδαία ανάπτυξη της τραπεζικής χρηματοδότησης στεγαστικής πίστης. Το 1967 η αύξηση ήταν της τάξης του 42,7% ενώ το 1968 της τάξης του 62% (Στρουσοπούλου, 1994).

Η αύξηση συνεχίστηκε με μικρότερους ρυθμούς (4% το 1974 συγκριτικά με το 1973) λόγω της ανόδου των πληθωριστικών πιέσεων και την άνοδο των επιτοκίων που σημειώθηκε μετά το 1970.

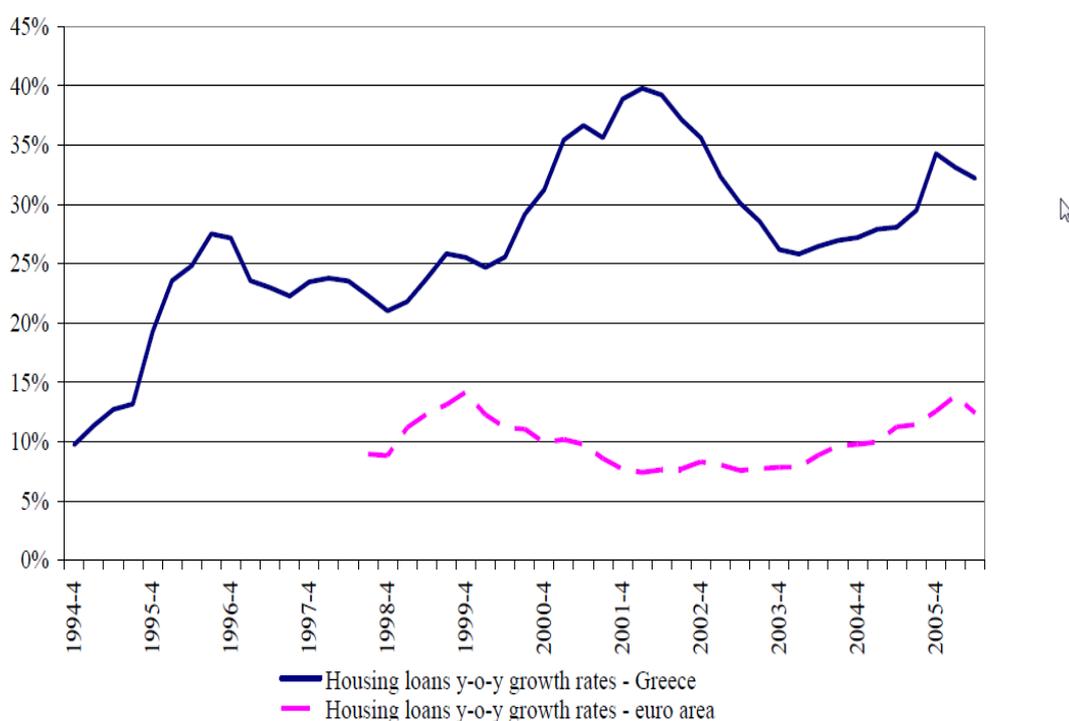
Η αύξηση συνεχίστηκε και μετά το 1974 δίχως, ωστόσο, να σημειώνεται αντίστοιχη με της προηγούμενης αναφερθέντας περιόδου αύξηση του ρυθμού τραπεζικής χρηματοδότησης (Στρουσοπούλου, 1994). Και παρατηρείται το φαινόμενο ότι ενώ η οικοδομική δραστηριότητα γνωρίζει ανάπτυξη, επιλέγονται εξωτραπεζικοί πόροι χρηματοδότησης.

Η κατάσταση αντιστρέφεται το επόμενο διάστημα και ενώ σημειώνεται παρατεταμένη κατάσταση ύφεσης στον κλάδο της κατασκευής κατοικιών, η υπερεπάρκεια χρηματικών κεφαλαίων σε συνδυασμό με τη χαμηλή σχετικά απορροφητικότητά τους από τους άλλους κλάδους της οικονομίας καθώς και με τη θεσμοθέτηση ευνοϊκότερων όρων δανεισμού (επιτόκιο και διάστημα αποπληρωμής) οδηγεί σε ανοδικό ρυθμό παροχής στεγαστικών δανείων.

Στη δεκαετία του 1990 με τη σταδιακή απελευθέρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος οι εμπορικές τράπεζες μπαίνουν δυναμικά στο παιχνίδι. Το 1992 ιδρύεται η πρώτη ιδιωτική στεγαστική τράπεζα η ASPIS BANK η οποία διέπονταν από τις διατάξεις της νομοθεσίας περί Κτηματικών Τραπεζών έως το 2001 όπου έπαυσε η καθαρά μονομερής λειτουργία ως κτηματικής τράπεζας (Στρουσοπούλου, 1994).

Οι δομικές αλλαγές του συστήματος των τραπεζών οδήγησαν σε εντυπωσιακή ανάπτυξη τα τελευταία έτη. Ενδεικτική είναι η αύξηση 28% που παρατηρήθηκε την περίοδο 1996-2005 όπως διαφαίνεται στο Διάγραμμα 4 από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Brissimis, & Vlassopoulos, 2007) .

Η εν λόγω αύξηση-τάση είναι σημαντικά υψηλότερη σε σχέση με την αντίστοιχη στεγαστική πίστη που παρατηρείται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, μία ανάπτυξη η οποία είναι δυνατό να αποδοθεί στις ιδιαίτερες συνθήκες που επικράτησαν σε διεθνές επίπεδο αλλά και στην κουλτούρα της χώρας μας.



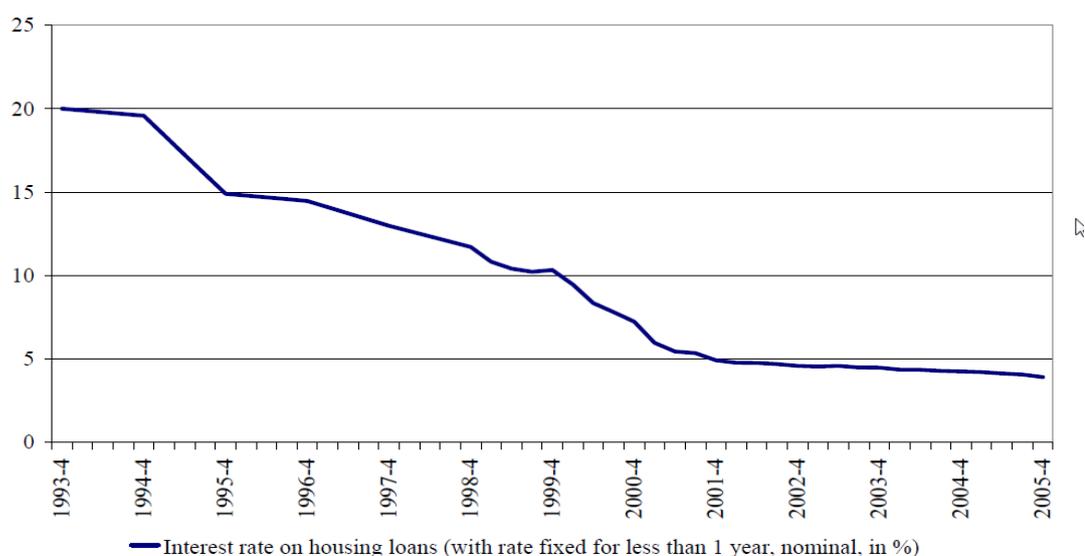
Διάγραμμα 4. Ρυθμοί ανάπτυξης της Στεγαστικής Πίστης τα έτη 1994 -2005(Brissimis, & Vlassopoulos, 2007)

Αναλυτικότερα, η απελευθέρωση της παροχής στεγαστικών δανείων και από μη ειδικευμένα πιστωτικά ιδρύματα, το 1994, οδήγησε στην εισαγωγή των εμπορικών τραπεζών στο τομέα της αγοράς που αφορά την στεγαστική πίστη και κατ' επέκταση αλλαγή των δεδομένων της στεγαστικής πίστης. Έως τότε το σύστημα στεγαστικού δανεισμού κάλυπτε ένα πολύ μικρό αριθμό νοικοκυριών, γεγονός που αιτιολογικά οφειλόταν σε διοικητικούς πιστωτικούς περιορισμούς που αντιμετώπιζε το τραπεζικό

σύστημα καθώς και το υψηλό κόστος των δανείων λόγω υψηλού πληθωρισμού και υψηλών επιτοκίων (Στρουσόπουλος, 1994).

Επίσης, η απόκτηση κατοικίας ήταν δυνατή μέσω αγοράς με μετρητά που συνήθως αποτελούσαν τις οικονομίες του σπιτικού ή μέσω μεταβίβασης από άλλα μέλη της οικογένειας είτε ακόμη και από χρηματοδότηση που παρέχονταν από εργολάβους. Κατά συνέπεια, αυτή η πιστωτική στενότητα που ενυπήρχε στην ελληνική κοινωνία υποδήλωνε και την αναγκαιότητα της εμφάνισης νέων επιλογών απόκτησης κατοικίας, γεγονός που επιβεβαιώθηκε από την κατακόρυφη αύξηση των ενυπόθηκων δανείων στεγαστικής πίστης στη συνέχεια.

Παράλληλα, η απελευθέρωση της αγοράς είχε ως αποτέλεσμα και τη μείωση των επιτοκίων των δανείων για στέγαση, οι οποίοι έως τότε ήταν διοικητικά ορισμένοι από το κράτος, τόσο σε ονομαστικούς όσο και σε πραγματικούς όρους. Ακόμη, στα πλαίσια της ένταξης της Ελλάδας στην ΕΕ, οι τιμές των επιτοκίων κατολίσθησαν ακόμη περισσότερο από το 20% στο τέλος του 1993, στο 3,9 % στα τέλη του έτους 2005 (Διάγραμμα 5). Συνεπώς, η δυνατότητα προσφοράς δανείων βασισμένων στο Euribor ή στο ΕΚΤ δημιούργησε στο καταναλωτικό κοινό αίσθημα ασφάλειας και ενδυνάμωσε την πιθανότητα ασφαλέστερων προβλέψεων (Georgakopoulos et al., 2006).



Διάγραμμα 5. Τιμές επιτοκίων τα έτη 1993-2005 (Brissimis, & Vlassopoulos, 2007)

Ωστόσο, παράγοντες που σχετίζονται με τους νόμους της αγοράς –προσφορά και ζήτηση- συνέβαλαν στο να αποτελούν τα στεγαστικά δάνεια σημαντικό μέρος του χαρτοφυλακίου των τραπεζών (Georgakopoulos et al., 2006). Ενδεικτικό είναι το γεγονός του υπερδιπλασιασμού του μεριδίου των στεγαστικών δανείων στο σύνολο των τραπεζικών δανείων μεταξύ 1995 (14%) και 2005 (29%). Την ίδια στιγμή, εξελίξεις που σχετίζονται με τη σταδιακή μείωση των ελαχίστων αποθεματικών της Τράπεζας της Ελλάδας σύμφωνα με τους κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οδήγησαν σε αύξηση της ρευστότητας των τραπεζών. Σε συνδυασμό και με την κατάργηση της απαίτησης του κράτους να διατηρούν οι τράπεζες κρατικά ομόλογα, αλλά και οι χαμηλές ή και αρνητικές καθαρές αποδόσεις που προσφέρουν πολλά χρηματοοικονομικά εργαλεία καθιστούν την ακίνητη περιουσία ως ανταγωνιστική πηγή εισοδήματος.

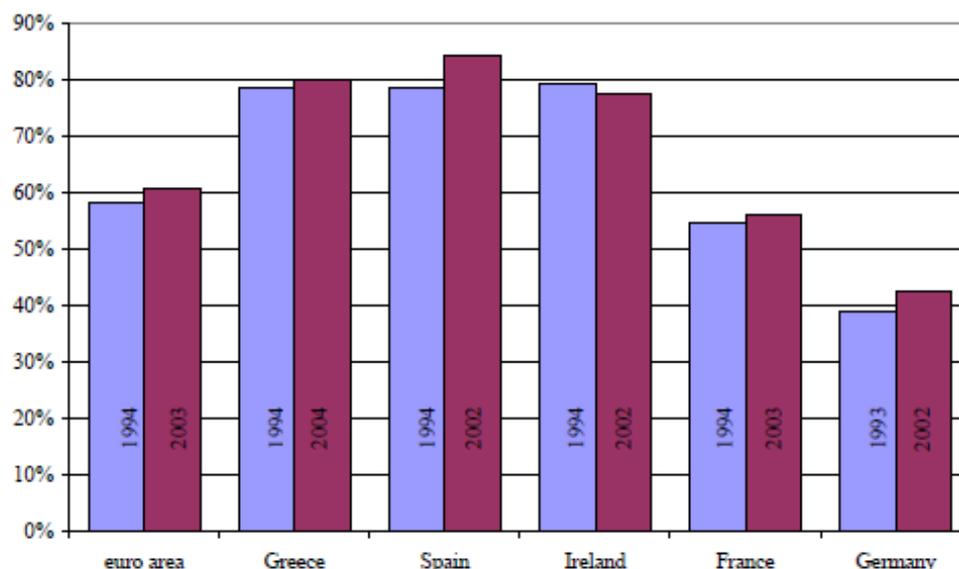


Σημαντικός επίσης παράγοντας αποτέλεσε και η παράδοση που ισχύει στην Ελλάδα αναφορικά με την ιδιοκτησία κατοικίας. Η επένδυση στην κατοικία αποτελούσε ανέκαθεν ισχυρή θέση της ελληνικής οικογένειας, γεγονός που αποτυπώνεται και στο Διάγραμμα 6 όπου μεταξύ των ευρωπαϊκών κρατών μόνο η Ισπανία κατέχει μεγαλύτερη θέση στο ποσοστό ιδιοκατοίκησης από την Ελλάδα. Η ανυπαρξία παροχής κατοικίας από το δημόσιο τομέα όπως για παράδειγμα στη Γερμανία όπου οι δήμοι παραχωρούν εκτάσεις σε ιδιωτικές κατασκευαστικές εταιρείες με σκοπό την κατασκευή διαμερισμάτων τα οποία στη συνέχεια εκμισθώνονται σε νοικοκυριά με βάση κοινωνικά κριτήρια (Socialwohnungen), δεν ισχύει στην περίπτωση της Ελλάδας όπου γενικότερα η κρατική πολιτική κατοικίας εξαντλείται σε φορολογικές απαλλαγές και σε επιδοτήσεις επιτοκίου για την απόκτηση πρώτης κατοικίας και απουσιάζει η θεσμοθετημένη κάλυψη των αδύναμων οικονομικά κατηγοριών του πληθυσμού (Στρουσόπουλος, 1994).

Έτσι, ο διαμελισμός της ιδιοκτησίας γης, σε πολλές μικρές ιδιοκτησίες, σε συνδυασμό με το «στεγαστικό πρότυπο» του Έλληνα που θεωρεί ότι το σπίτι λειτουργεί περισσότερο ως σύμβολο οικογενειακής ευμάρειας και λιγότερο ως μέσο κάλυψης αναγκών, οι ισχυροί οικογενειακοί θεσμοί που μεταφράζονται σε

μεταβίβαση της γονικής περιουσίας στα παιδιά, τα υψηλά ποσοστά αποταμιεύσεων που σχετίζονται και με την εισροή κεφαλαίων από Έλληνες εργαζόμενους καθώς η απουσία οργανωμένης υποθητικής πίστης στο παρελθόν ώστε να αναγνωριστεί και η χρηματοοικονομική διάσταση της κατοικίας συνέβαλαν στην κατάταξη της Ελλάδας σε αυτήν τη θέση.

Figure 6: Share of owner-occupied accommodation in selected euro area countries



Sources: ECB and National Central Banks of the respective countries.

Διάγραμμα 6. Ιδιοκατοίκηση στην Ευρώπη (Brissimis, & Vlassopoulos, 2007)

Επιπλέον, πληροφοριακοί παράγοντες, όπως η ενσωμάτωση των μεταναστών, καθώς και η μείωση των μελών του νοικοκυριού, με τα νοικοκυριά του ενός ατόμου, να αυξάνονται έδωσε τη δική της δυναμική στη ζήτηση νέων κατοικιών άρα και στην ανάπτυξη της στεγαστικής πίστης.

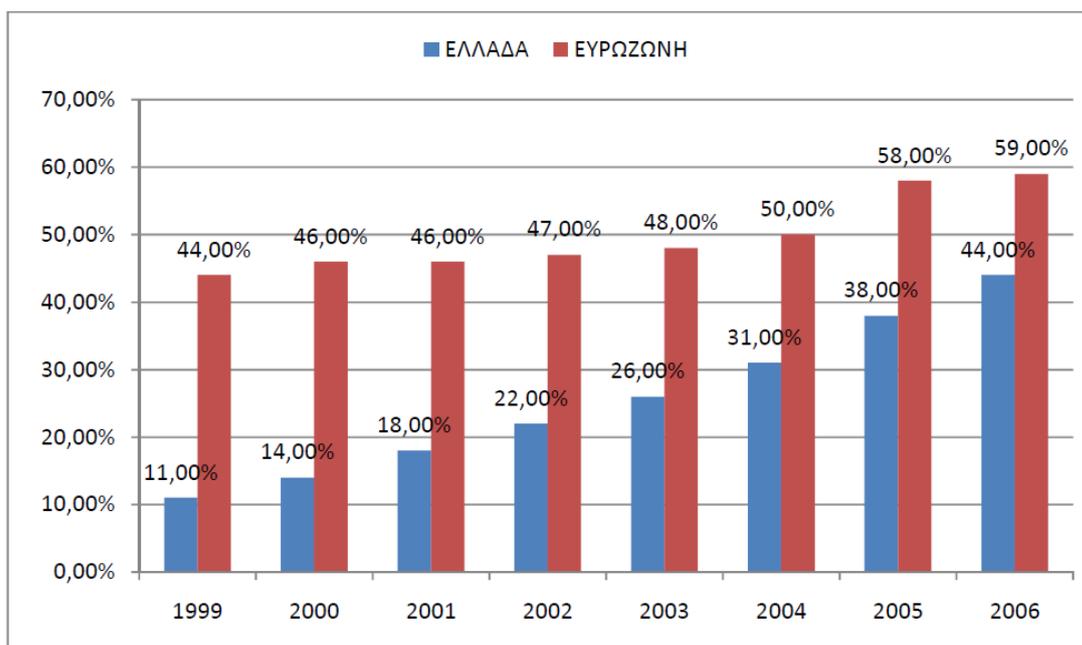
Τέλος, αξίζει να αναφερθεί πώς η φορολόγηση της ακίνητης περιουσίας και της μεταβίβασής της επηρέασε σε σημαντικό βαθμό την αγορά κατοικίας διαχρονικά.

Ωστόσο προκλήθηκε σημαντική αναστάτωση από την πρόσφατη χρηματοοικονομική κρίση με τα επιτόκια μέσα στο 2008 να ακολουθούν ανοδική πορεία συμβαδίζοντας με το την αύξηση του αριθμού των ανεξόφλητων στεγαστικών δανείων.

Επίσης, αξίζει να σημειωθεί πώς ως ένα σημείο επήλθε αποκλιμάκωση του ζητήματος των επιτοκίων με την παρέμβαση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας το 2009, με κύριο στόχο την τόνωση της ρευστότητας των τραπεζών.

Εντούτοις, έχει ήδη δημιουργηθεί ένα τεράστιο θέμα με τα ανεξόφλητα υπόλοιπα στεγαστικών δανείων στην εγχώρια αγορά. Στο διάστημα 2004-2008 σημείωσαν αύξηση με μέσο ετήσιο ρυθμό 22,9% φθάνοντας το ποσό των 77.699.90 εκατομμυρίων ευρώ.

Σύμφωνα με το Διάγραμμα 7, όπου παρουσιάζεται η αναλογία χρέους νοικοκυριών στο ΑΕΠ στην Ελλάδα και την Ευρωζώνη, ωστόσο, διαφαίνεται πώς τα πιστωτικά υπόλοιπα των καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων δεν έχουν ακόμη προσεγγίσει το ποσοστό του ΑΕΠ των αντίστοιχα ανεπτυγμένων ευρωπαϊκών χωρών αν και η ψαλίδα παρουσιάζει διαρκώς μείωση.



Διάγραμμα 7. Πιστωτικά υπόλοιπα δανείων και ΑΕΠ (Brissimis, & Vlassopoulos, 2007)

Επίσης, σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα αναφορικά με τους «προσδιοριστικούς παράγοντες του δανεισμού και της χρηματοοικονομικής πίεσης των νοικοκυριών στην Ελλάδα» (Σμιρηνιώτης και Μητράκος, 2007) η κατηγορία των στεγαστικών δανείων είναι δεύτερη στη λίστα των δανείων των υπόχρεων νοικοκυριών.

3.2. Στεγαστική Πίστη και Δανειολήπτης

3.2.1. Τραπεζικές Υπηρεσίες- Στεγαστικά Δάνεια

Οι τράπεζες στα πλαίσια αυτά έδωσαν ιδιαίτερη σημασία στα ενυπόθηκα προϊόντα με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών και κατά συνέπεια την αύξηση των δανειοληπτών.

Έτσι, τα στεγαστικά δάνεια γνώρισαν ανοδικό ρυθμό αύξησης τα τελευταία έτη. Σε αυτό συνέβαλε και το γεγονός ότι υπήρξε μείωση επιτοκίων για μεγάλο χρονικό διάστημα. Επίσης συνέβαλε και η προσφορά πολλών και διαφορετικών πακέτων στεγαστικής πίστης.

Αναλυτικότερα, παρατηρούνται διαφοροποιήσεις στο ύψος και είδος των επιτοκίων (βάση ευρωπαϊκών προδιαγραφών ή μη) καθώς και στον τρόπο καταβολής των χρεολυσίων ή το χρόνο αποπληρωμής του χρέους.

Εφόσον, λοιπόν, τα προϊόντα στεγαστικής πίστης θεωρήθηκαν άξια για αύξηση των εσόδων των τραπεζών, δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στην προώθηση των στεγαστικών δανείων κυρίως μέσω διαφήμισης στα πλαίσια των ακόλουθων αξόνων:

- i. Ανταγωνιστικά τραπεζικά προϊόντα.
- ii. Εξειδικευμένα προϊόντα ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε πελάτη.
- iii. Παροχή εξειδικευμένων και καλά οργανωμένων τραπεζικών υπηρεσιών.

Η προώθηση συνιστά μεγαλύτερη αναγκαιότητα στα πλαίσια των συνθηκών που σχετίζονται με την πληροφόρηση των πελατών. Αναλυτικότερα, οι δανειολήπτες είναι σε θέση να έχουν στη διάθεσή τους μεγάλο πλήθος πληροφοριών για το είδος των τραπεζικών προϊόντων που επιθυμούν από το σύνολο των τραπεζικών και μη πιστωτικών ιδρυμάτων.

Παράλληλα, τα μέσα παροχής πληροφοριών δεν περιορίζονται στον έντυπο τομέα αλλά περιλαμβάνουν και τον ηλεκτρονικό τομέα (τηλεόραση, internet κ.α.). Έτσι,



είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση στο χρόνο που επιθυμούν και δίχως πρόσθετο έργο, στο σύνολο των διαθέσιμων προϊόντων. Ένα επιπλέον θετικό εμφανίζεται και στη δυνατότητα επικοινωνίας με άλλους δανειολήπτες στεγαστικών δανείων, γνωστών ή και αγνώστων, μέσω των ψηφιακών δεδομένων της καθημερινότητάς μας (blogs, chatrooms, κ.α.) διαμορφώνοντας πληρέστερη εικόνα των παροχών που δίνονται από τις εκάστοτε τράπεζες.

Στην Ελλάδα, τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν κατανοήσει τα δεδομένα του διεθνούς ανταγωνισμού και έχουν στηριχθεί σημαντικά στην παροχή δανείων που στηρίζονται σε υποθήκες είτε για την αγορά στέγασης είτε για διεργασίες επισκευής και συντήρησης.

3.2.2. Στάσεις και Αντιλήψεις δανειοληπτών

Πρόσφατα υπήρξε έντονο ενδιαφέρον για τις στάσεις και αντιλήψεις των δανειοληπτών.

Έως πρότινος (Clarkson et al., 1990) το ερευνητικό ενδιαφέρον στρεφόταν κυρίως στη συσχέτιση μεταξύ της ηλικίας και των προτιμήσεων των δανειοληπτών για τα χαρακτηριστικά των χρηματοδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Οι συγκεκριμένες προτιμήσεις μπορούν να αξιοποιηθούν πολύ καλά στην ανάπτυξη στρατηγικών marketing παροχής συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων.

Εκτός από την ηλικία, δίνονταν επίσης μεγάλη σημασία (Stafford, 1996) και στους πληροφοριακούς παράγοντες. Θεωρούνται οι πιο δημοφιλείς και οι καλύτερες βάσεις για να κατηγοριοποιήσει κανείς τους πελάτες και να κάνει προβλέψεις για την αγορά. Ακόμη και όταν χρησιμοποιούνται άλλες κατηγοριοποιήσεις η γνώση και η κατανόηση των πληροφοριακών δεδομένων είναι κρίσιμη για την αποτελεσματικότητα πολιτικών αγοράς.

Σε αντιδιαστολή με τους πληροφοριακούς παράγοντες, πρόσφατα, δόθηκε ρόλος και σε ψυχομετρικούς παράγοντες. Στη βιβλιογραφία έχουν αναπτυχθεί και μοντέλα κατανόησης της συμπεριφοράς των καταναλωτών προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των πελατών και κατά συνέπεια να εκπληρωθούν και οι ανάγκες της αγοράς (Beckett et al., 2000).

Ωστόσο, σήμερα, κρίνεται ιδιαίτερης σημασίας και η μελέτη και ανάλυση των κριτηρίων επιλογής συγκεκριμένων δανείων από την πλευρά των δανειοληπτών. Η συνηθισμένη κατηγοριοποίηση με βάση την ηλικία, την κοινωνική τάξη και την οικογενειακή κατάσταση δεν είναι δυνατό να επεξηγήσει σε βάθος τη συμπεριφορά των καταναλωτών του τραπεζικού συστήματος (Harrison, 1994).

Αντίθετα, ένα μοντέλο με πολλούς παράγοντες που θα λαμβάνει υπόψη του τις γνώσεις των πελατών, την εμπιστοσύνη τους προς την τράπεζα ή το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα αλλά και το ενδιαφέρον τους στον τομέα της χρηματοδοτικής στεγαστικής πίστης είναι δυνατό να είναι αποτελεσματικότερο, εφόσον θα ανταποκρίνεται ικανοποιητικότερα στην πραγματικότητα (Harrison, 1994).

Επίσης, σε έρευνα των Boyd, Leonard & White (Boyd et al., 1994), αναφορικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την συμπεριφορά των καταναλωτών σχετικά με τα τραπεζικά δάνεια, καταγράφονται ως σημαντικότεροι οι ακόλουθοι: φήμη των δανείων, τα πρόσθετα κόστη που τα επιβαρύνουν και το ενδιαφέρον για την εξοικονόμηση των χρημάτων. Αντίθετα, δεν κρίνονται σημαντικοί οι παράγοντες που σχετίζονται με φιλικές σχέσεις με εργοδότες καθώς και με παροχές σύγχρονων διευκολύνσεων και υπηρεσιών.

Τέλος, οι Lee και Marlowe (2003) ερευνούν το πώς οι καταναλωτές επιλέγουν ένα χρηματοδοτικό ίδρυμα και καταλήγουν στο πώς, παρόλο που οι πελάτες εκτιμούν την ευκολία που παρέχουν κατάλληλες υπηρεσίες των ιδρυμάτων, εντούτοις, παρουσιάζουν σημαντικό βαθμό διαφοροποίησης αναφορικά με τον τρόπο που εκτιμώνται οι συγκεκριμένες διευκολύνσεις των υπηρεσιών καθώς και το ποιες ακριβώς υπηρεσίες θεωρούνται κατάλληλες.



4. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Τα στεγαστικά δάνεια είχαν σημαντική ζήτηση τα τελευταία έτη και σχετίζονται σημαντικά σε σχέση με την κρίση που έχει υποστεί το ελληνικό κράτος.

Η τεχνολογική ανάπτυξη οδήγησε και σε αλλαγές στις τράπεζες σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης, η απελευθέρωση των πιστωτικών ιδρυμάτων από τους ελέγχους και τους όρους που έθεταν τα κράτη βοήθησε στο να δημιουργηθούν νέα πακέτα τραπεζικών προϊόντων με πολλά και διαφορετικά χαρακτηριστικά.

Κατά συνέπεια, ο δανειολήπτης καθίσταται κυρίαρχος των εξελίξεων και η γνώμη του προσμετρείται σε σημαντικό βαθμό στη διαμόρφωση των συμβάσεων δανείων στεγαστικής πίστης.

Στην Ελλάδα δεν έχουν γίνει, γενικότερα, έρευνες καταγραφής των στάσεων και των απόψεων των δανειοληπτών στεγαστικών δανείων (Mylonakis, 2007). Ωστόσο, είναι αναγκαίο να προσδιοριστούν οι συγκεκριμένοι παράγοντες, εφόσον τα δεδομένα στον ελληνικό χώρο έχουν αλλάξει σε εκπληκτικό βαθμό και οι δανειολήπτες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη των αγορών.

Στην παρούσα ερευνητική εργασία, συνεπώς, ζητείται η καταγραφή των αντιλήψεων και στάσεων των δανειοληπτών σε θέματα δανείου και τραπεζικών υπηρεσιών.

Αναλυτικότερα, επιχειρούνται να απαντηθούν τα ακόλουθα ερωτήματα:

1. Σε ποια θέματα εμφανίζονται ικανοποιημένοι οι δανειολήπτες από τις τράπεζές τους σε θέματα στεγαστικών δανείων;
2. Ποιοι παράγοντες επιδρούν στην επιλογή συγκεκριμένων στεγαστικών δανείων;

4.1. Μέθοδος

Η χρήση ερωτηματολογίων, θωρήθηκε ως πλέον η κατάλληλη μέθοδος για την καταγραφή των στάσεων και απόψεων των δανειοληπτών στεγαστικών δανείων,.

Με το ερωτηματολόγιο, είναι δυνατό να μετρήσουμε τα συναισθήματα, τις αντιλήψεις και τις ιδέες των ατόμων με αντικειμενικό τρόπο. Έτσι, τα δεδομένα μπορούμε να τα χειριστούμε στατιστικά και να εξάγουμε αποτελέσματα.

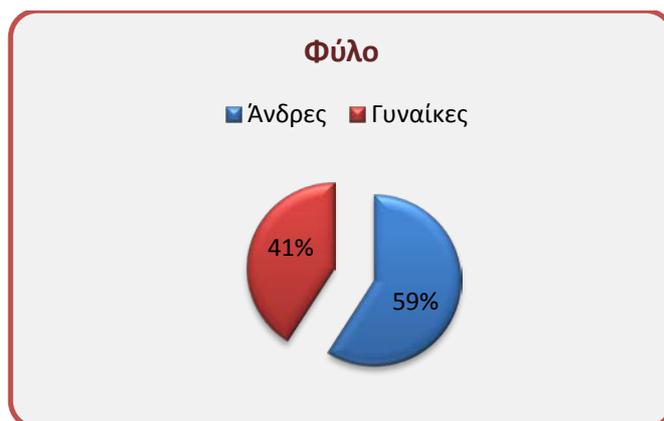
Ωστόσο, αυτό ορισμένες φορές μπορεί να προκαλέσει και αδυναμία στη έρευνα αγοράς αφού ο καταναλωτής μπορεί να δείξει αδιαφορία σε ορισμένα ζητήματα, σε ζητήματα που δεν τον αφορούν ή δεν έχει γνώση πάνω σε αυτό το αντικείμενο και να μην έχουμε το αποτέλεσμα που θα είχαμε εάν κάποιος δήλωνε με ακρίβεια το αποτέλεσμα που επιθυμούσε.



4.2. Πληροφοριακά Στοιχεία Συμμετεχόντων

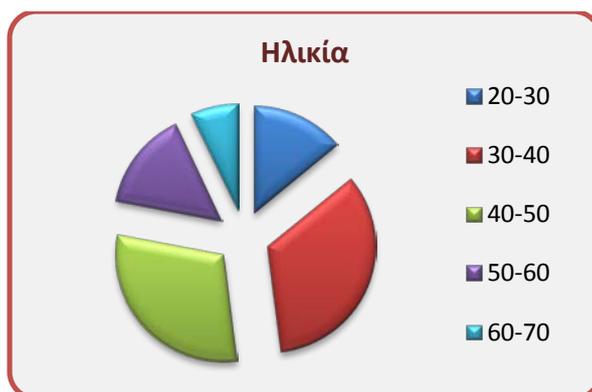
Το δείγμα της ερευνητικής προσέγγισης αποτέλεσαν άτομα της ευρύτερης περιοχής της περιφέρειας των Ιωαννίνων.

Αναλυτικότερα, συμμετείχαν περισσότεροι άνδρες (ποσοστό 59%) (Διάγραμμα 8).



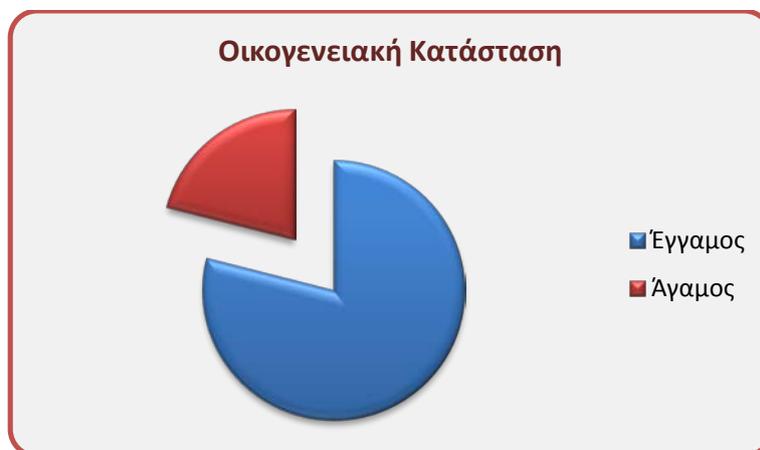
Διάγραμμα 8. Φύλο συμμετεχόντων

Οι ηλικίες του συνόλου των συμμετεχόντων κυμαίνονταν μεταξύ 30 και πενήντα ετών (ποσοστό 34% κατείχαν οι ηλικίες μεταξύ 30-40 και ποσοστό 30% οι ηλικίες 40-50) (Διάγραμμα 9). Σε μικρότερο ποσοστό (7%) συμμετείχαν άτομα ηλικίας από 60 έως 70 ετών.



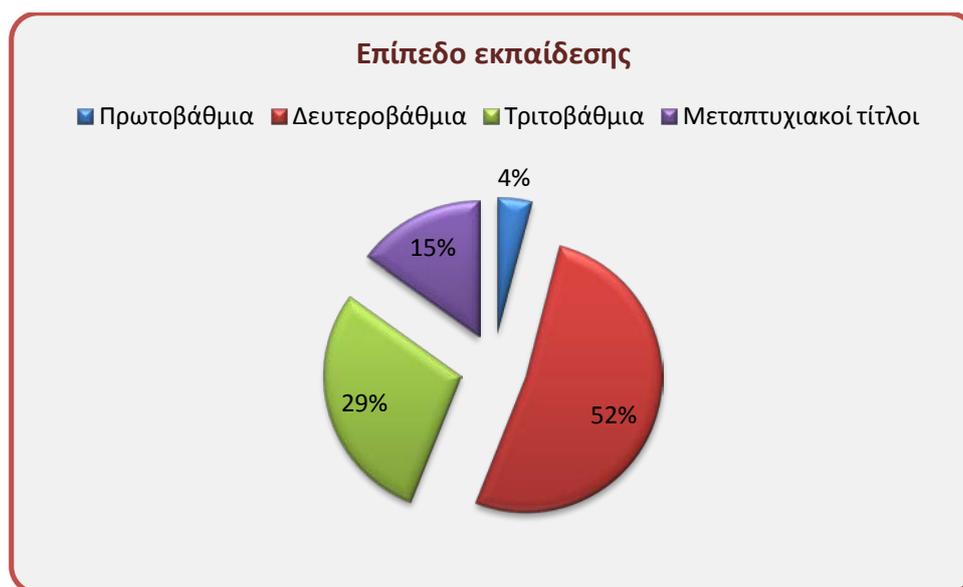
Διάγραμμα 9. Ηλικία συμμετεχόντων

Επίσης, η οικογενειακή κατάσταση των περισσότερων αφορούσε έγγαμο βίο (Διάγραμμα 10).



Διάγραμμα 10. Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων του δείγματος

Επιπρόσθετα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ποσοστό 52%) και σε λιγότερο βαθμό τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (29%) (Διάγραμμα 11). Μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών κατείχε το 15% των ερωτηθέντων ατόμων και ένα μικρό ποσοστό (4%) είχε ολοκληρώσει μόνο επίπεδο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.



Διάγραμμα 11. Επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων του δείγματος

Στο σύνολο των συμμετεχόντων το 74% (Διάγραμμα 12) εργάζεται είτε στο Δημόσιο Τομέα (το 39% εξ αυτών), είτε στον Ιδιωτικό τομέα (το 45% των εργαζομένων) είτε τέλος δραστηριοποιείται σε κάποιο ελεύθερο επάγγελμα (το 16% των ερωτηθέντων εργαζομένων του δείγματος (Διάγραμμα 13). Αξίζει να σημειωθεί πώς σημειώνεται και ένα ποσοστό ανέργων (22%) ενώ επίσης στο δείγμα εμπεριέχονται και άτομα που δεν εργάζονται για προσωπικούς λόγους (4%) (Διάγραμμα 12).

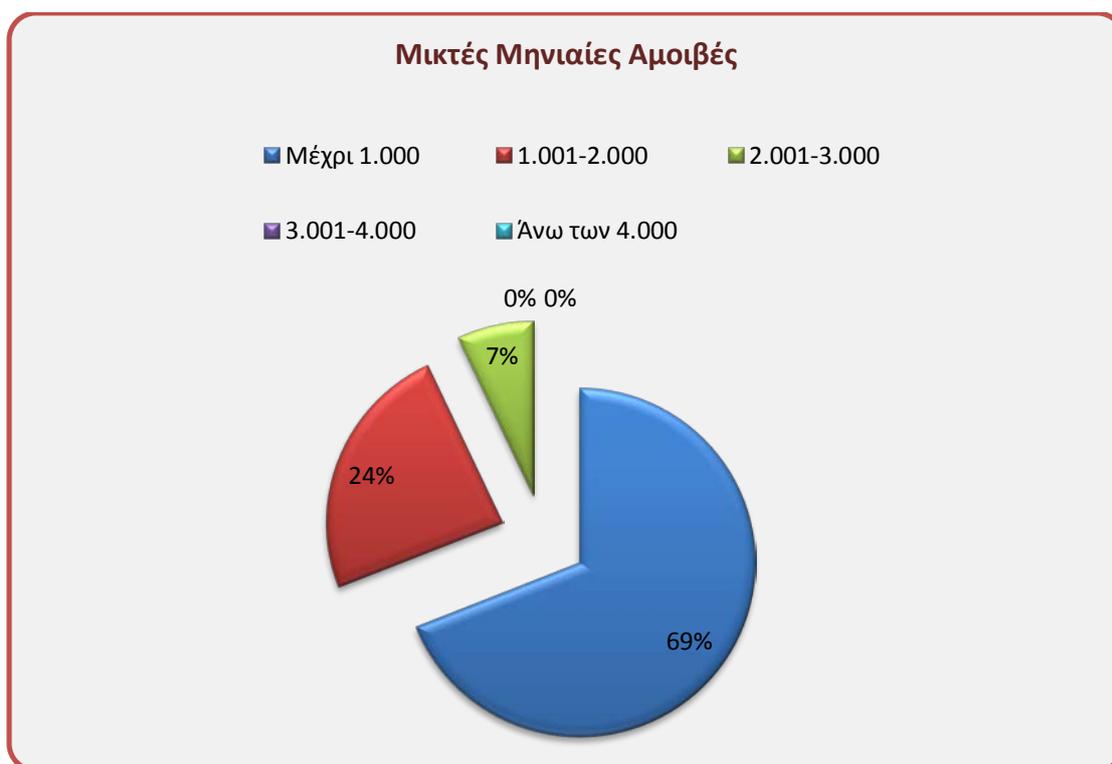


Διάγραμμα 12. Εργασιακή κατάσταση συμμετεχόντων



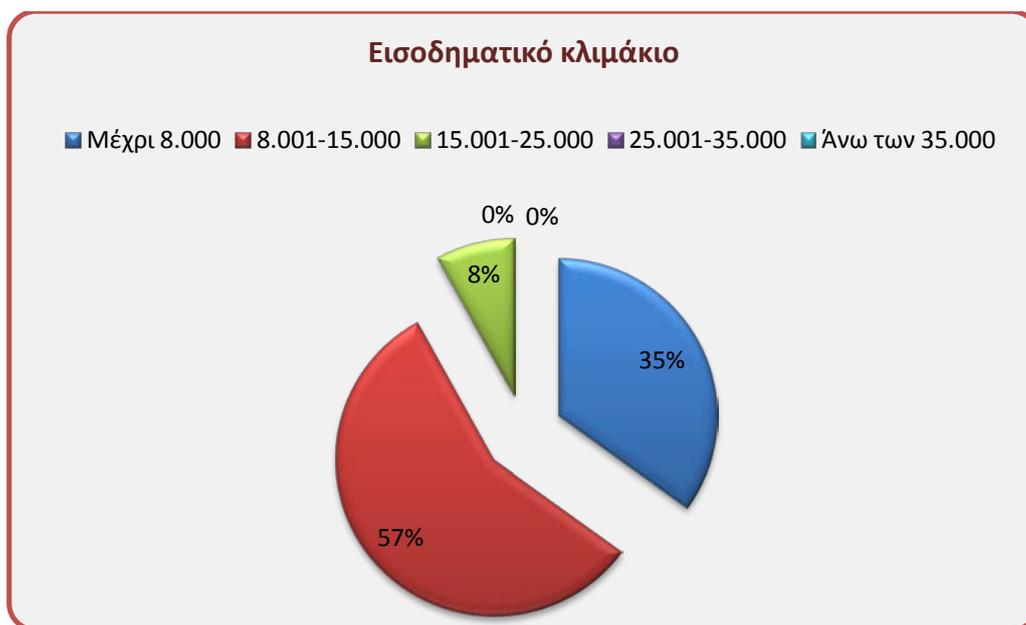
Διάγραμμα 13. Τομείς εργασίας

Στο σύνολο των ερωτηθέντων ατόμων του συγκεκριμένου δείγματος, κατά μέσο όρο, οι μικτές, μηνιαίες αμοιβές της τελευταίας ή της τωρινής εργασίας συνιστούν ένα ποσό της τάξης των χιλίων (1000) ευρώ (69%) (Διάγραμμα 14). Σε πολύ μικρότερα ποσοστά συναντούμε οικονομικές απολαβές άνω των χιλίων ευρώ. Αναλυτικότερα, το ποσοστό των ατόμων που δήλωσαν από 1001 έως 2000 ευρώ είναι 24% και από 2001 έως 3000 ευρώ, 7%. Δεν δήλωσε κανείς συμμετέχοντας ποσά άνω των 3000 ευρώ.



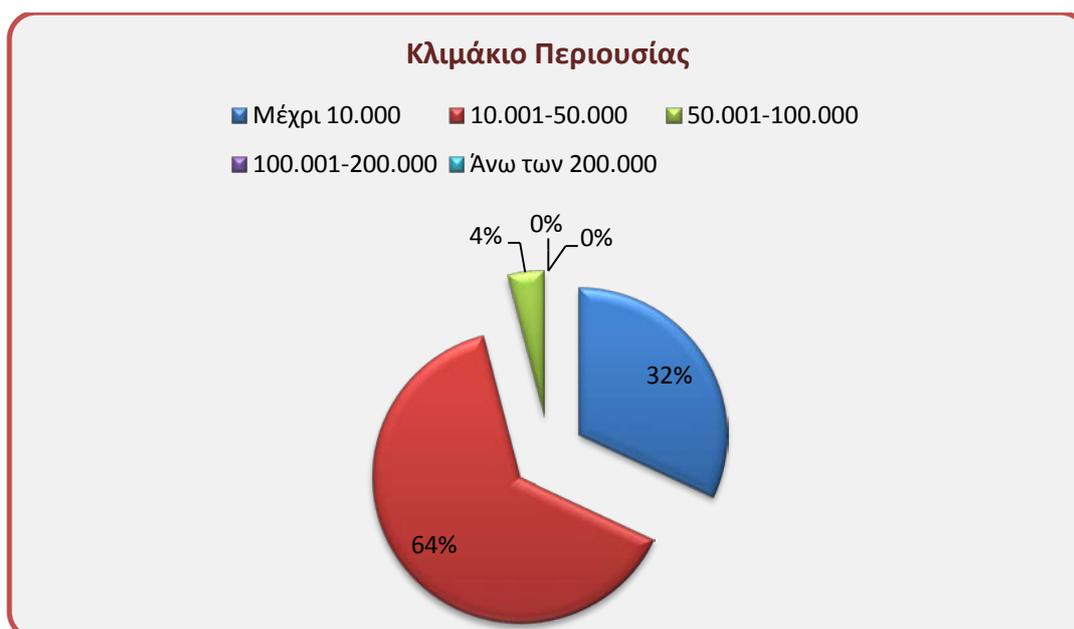
Διάγραμμα 14. Μικτές Μηνιαίες Αμοιβές τελευταίας ή τωρινής εργασίας

Κατ' αντιστοιχία οι περισσότεροι μετέχοντες ανήκουν σε εισοδηματικό κλιμάκιο που κυμαίνεται από 8.000 ευρώ έως 15.000 (57%) (Διάγραμμα 15). Σε λίγο μικρότερο ποσοστό (35%) εμφανίζονται άτομα με εισοδηματικό κλιμάκιο έως 8.000 ευρώ ή από 15.000 έως 25.000 ευρώ (ποσοστό 8%). Αναμενόμενο όπως ήταν και από τα δεδομένα του Διαγράμματος 14 στο δείγμα δεν υπήρχαν άτομα που να ανήκουν σε εισοδηματικό κλιμάκιο άνω των 25.000 ευρώ (0%).



Διάγραμμα 15. Εισοδηματικό κλιμάκιο

Αναφορικά με το κλιμάκιο περιουσίας, αξίζει να αναφερθεί πώς οι περισσότεροι ανήκουν στο διάστημα μεταξύ 10.000 ευρώ και 50.000 ευρώ ποσοστό (64%). Άτομα με κλιμάκιο περιουσίας έως 10.000 ευρώ εμφανίζονται στο δείγμα σε ποσοστό 32% και με κλιμάκιο από 50.000 έως 100.000 μόνο το 4%. Άνω των προαναφερθέντων κλιμακίων δεν υπήρχε κανείς που να δύναται να τα δηλώσει (Διάγραμμα 16).

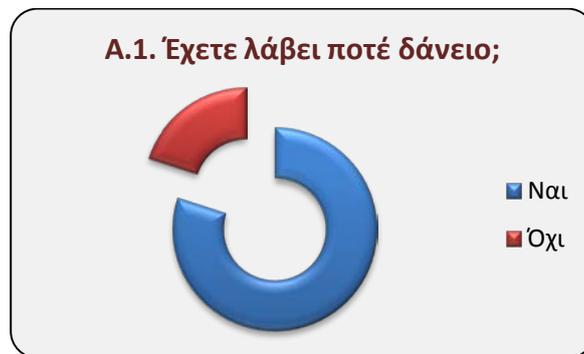


Διάγραμμα 16. Κλιμάκιο Περιουσίας

5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

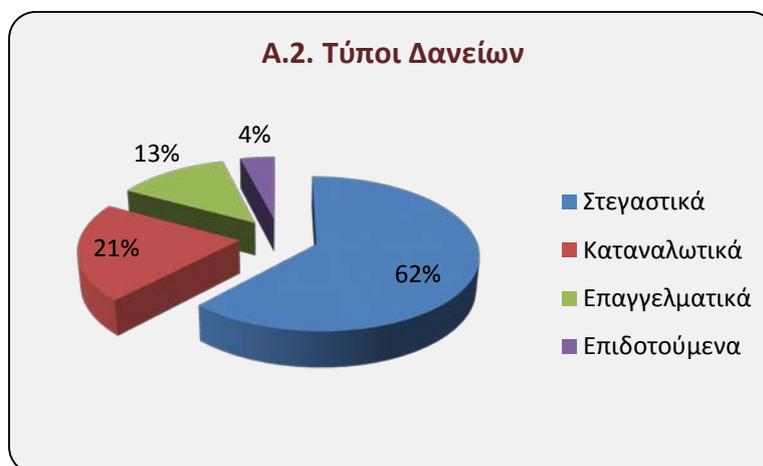
5.1. Χαρακτηριστικά δανειοληπτών και προϊόντων των τραπεζών.

Στο σύνολο των ερωτηθέντων ατόμων του δείγματος, ένα μεγάλο ποσοστό απάντησε πώς έχει προβεί στη λήψη δανείου (80% του συνόλου του δείγματος) (Διάγραμμα 17) συμπεριλαμβανομένων όλων των τύπων δανείων.



Διάγραμμα17. Λήψη Δανείου

Επικρατέστερος τύπος δανείου είναι το «στεγαστικό δάνειο» το οποίο κατέχει αξιοσημείωτο ποσοστό (62%) έναντι των υπολοίπων τύπων δανείων (Διάγραμμα 18). Στη συνέχεια ακολουθούν το επαγγελματικό δάνειο (21%), το καταναλωτικό δάνειο (13%) καθώς και το επιδοτούμενο δάνειο (4%).



Διάγραμμα 18. Τύποι Δανείων που έχουν ληφθεί

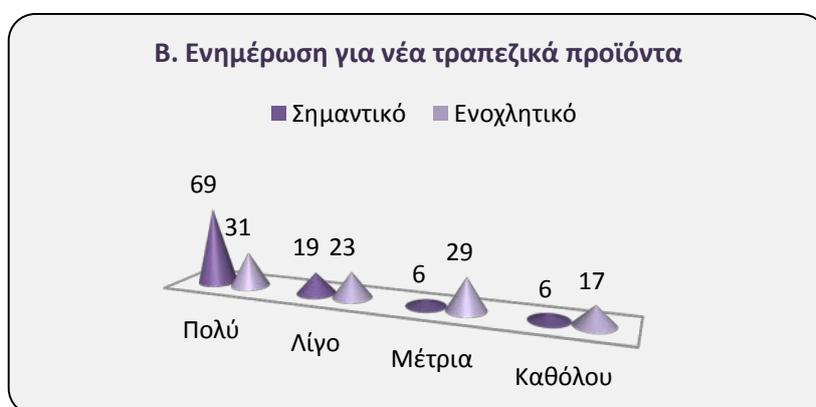
Αξίζει, ωστόσο, να επισημανθεί πώς το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων του δείγματος εμφανίζεται ικανοποιημένο από την τράπεζά του, όσον αφορά τις ακόλουθες υπηρεσίες (Διαγράμματα 19 και 20 και 21).

Σε γενικές γραμμές, οι δανειολήπτες θεωρούν πώς οι τράπεζες της επιλογής τους, προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες (83%) που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους (82%) ενώ εμφανίζονται ικανοποιημένοι και από τις αποδόσεις (77%) (Διάγραμμα 20).

Αξίζει να αναφερθεί πώς στο μεγαλύτερο μέρος των περιπτώσεων (74%) υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα η οποία, εντούτοις, δεν επηρεάζει τη θέση σημαντικού μέρους δανειοληπτών έναντι των τραπεζών τους εφόσον και σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, εκείνοι θα συνεχίσουν να συνεργάζονται κανονικά με την ίδια τράπεζα (Διάγραμμα 20).

Επίσης, θεωρούν πώς τα δάνεια που παρέχει η τράπεζα συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις (72%) ωστόσο εμφανίζονται διχασμένοι για το αν πράγματι ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους (το 54% μόνο είναι θετικά προσκείμενο) (Διάγραμμα 20).

Παράλληλα, η τακτική των τραπεζών να ενημερώνουν τηλεφωνικά για προϊόντα, ικανοποιεί μεγάλο τμήμα των πελατών (69%) οι οποίοι το θεωρούν σημαντικό να γνωρίζουν την εμφάνιση των νέων προϊόντων (Διάγραμμα 19). Εντούτοις, η εν λόγω τακτική εμφανίζεται να είναι και ενοχλητική σε αρκετούς δανειολήπτες σε μεγαλύτερο (31%) ή μικρότερο ποσοστό (29%).



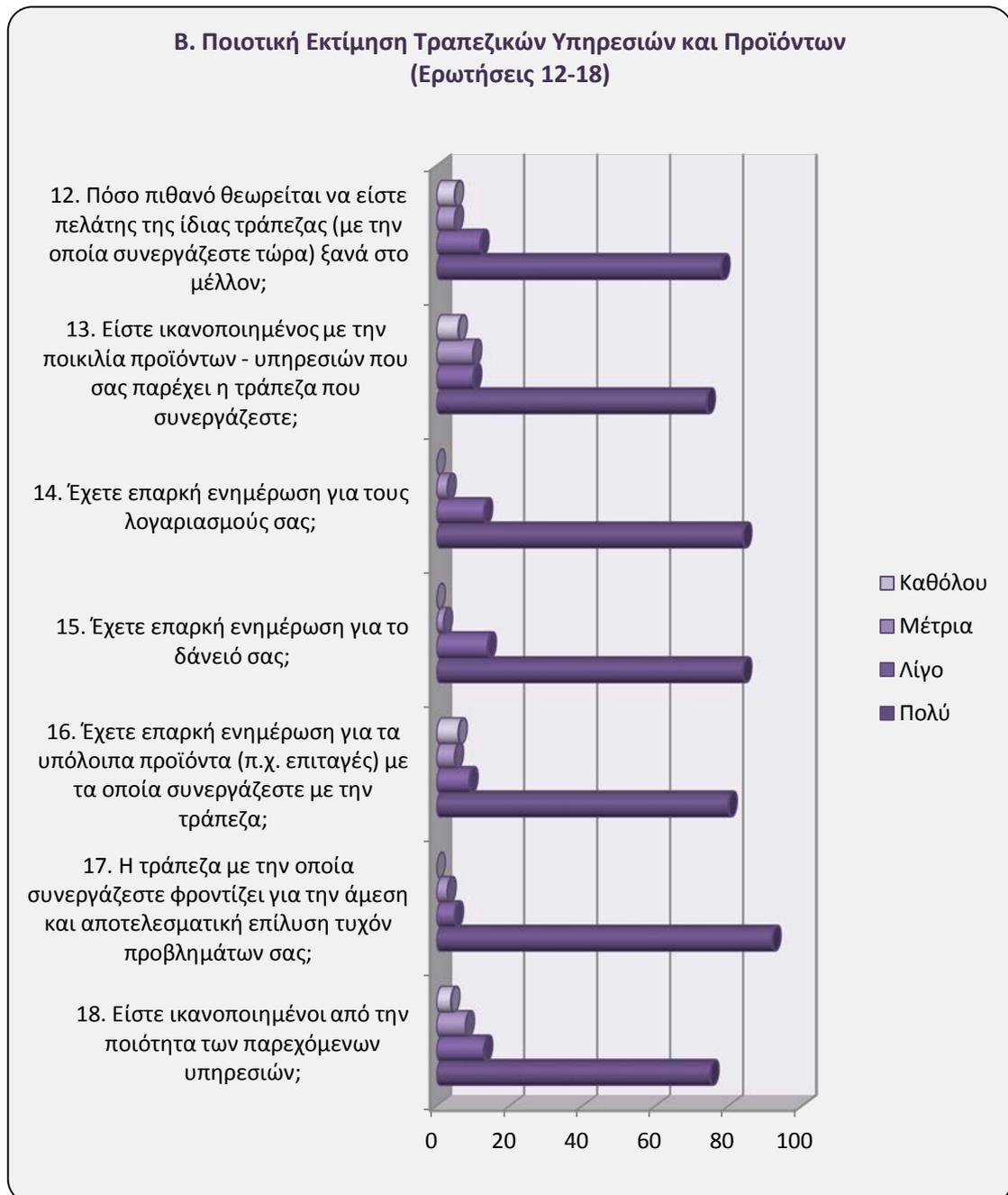
Διάγραμμα 19. Σημαντικότητα και/ή ενοχληση από την τακτική ενημέρωσης εκ μέρους των τραπεζών για τα νέα προϊόντα

B. Ποιοτική Εκτίμηση Τραπεζικών Υπηρεσιών και Προϊόντων (Ερωτήσεις 1-11)



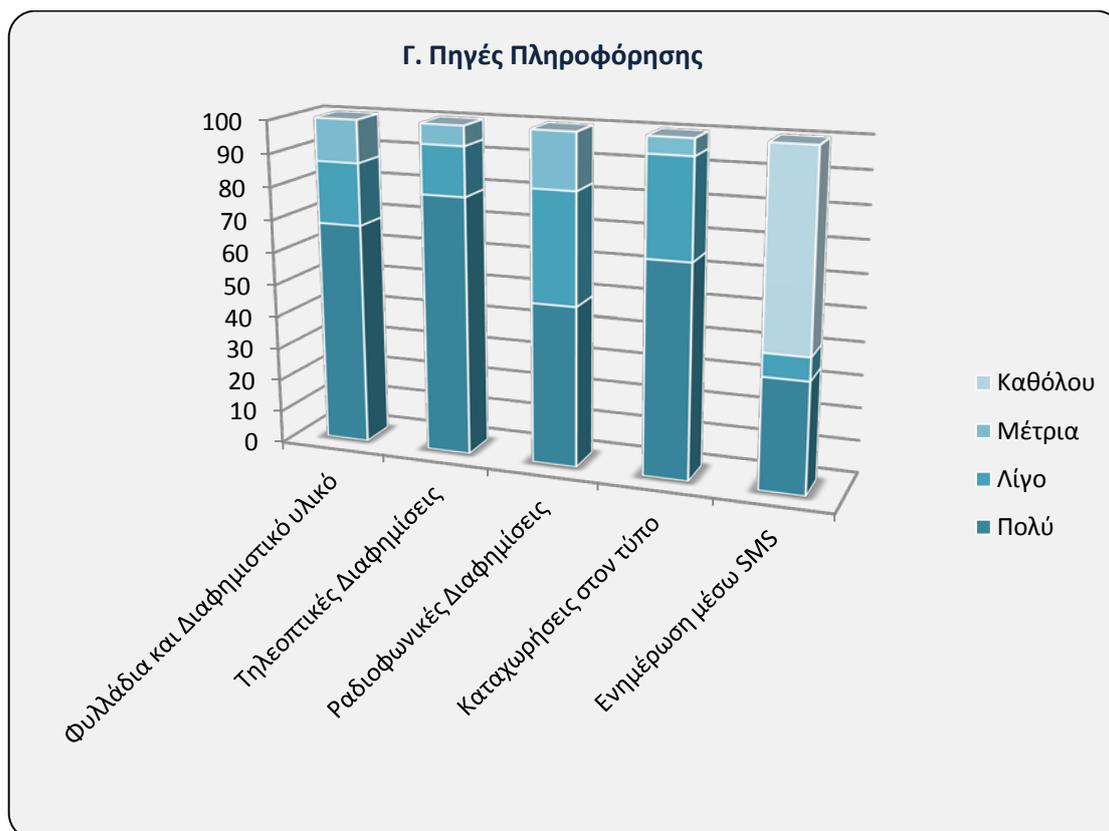
Διάγραμμα 20. Ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες της τράπεζας και το τραπεζικό δάνειο

Επίσης, η γενική εκτίμηση των δανειοληπτών αφορά στην αυξημένη ικανοποίηση από την ποικιλία των τραπεζικών υπηρεσιών, και την ποιότητά τους, και την άμεση επίλυση προβλημάτων, καθώς και από την ενημέρωση σε θέματα σχετικά τους τραπεζικούς λογαριασμούς, και τα υπόλοιπα προϊόντα, γεγονός που οδηγεί στην αύξηση της πιθανότητας για μελλοντική συνεργασία με την ίδια τράπεζα. Αναλυτική επισκόπηση των αποτελεσμάτων παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 21.



Διάγραμμα 21. Ποιοτική εκτίμηση υπηρεσιών και προϊόντων

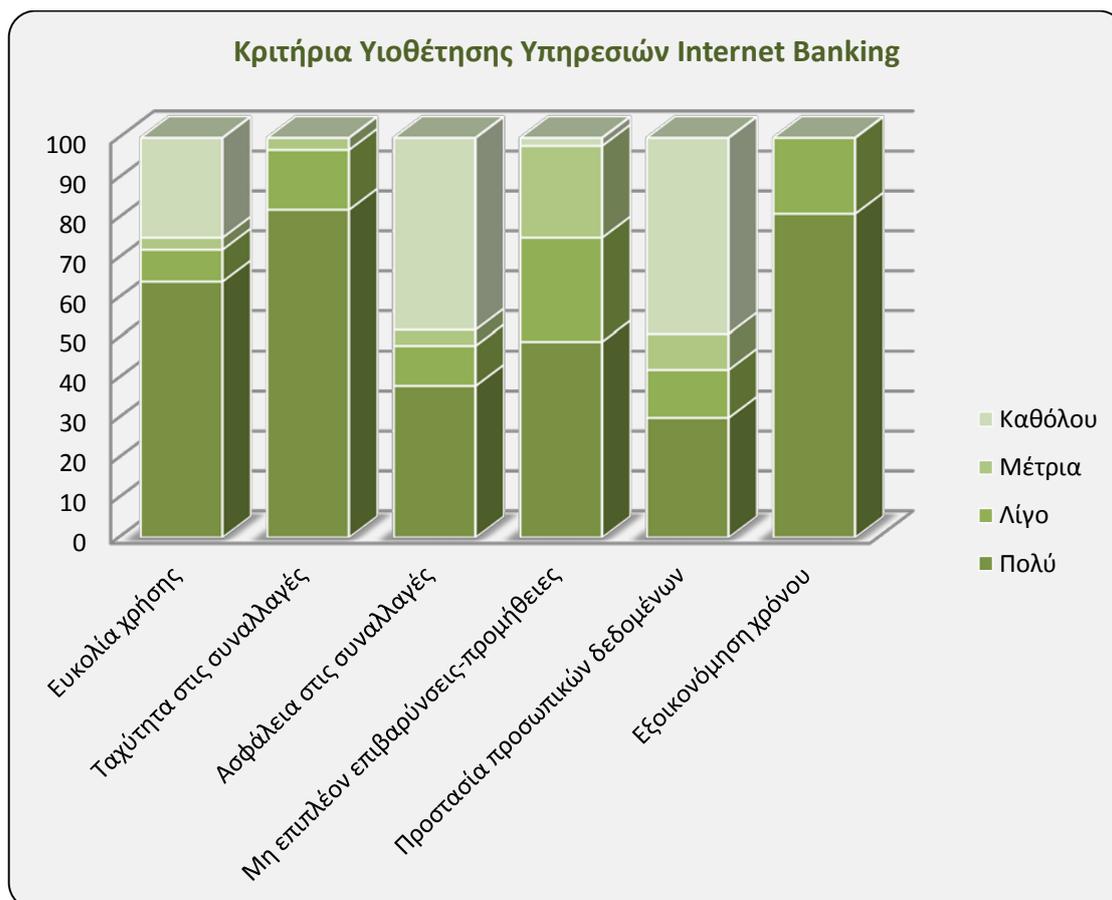
Αναφορικά με τις πηγές πληροφόρησης που οδήγησαν στην σύναψη δανείου με την επιλεγμένη κάθε φορά τράπεζα, οι συμμετέχοντες εκτίμησαν ότι σε σημαντικό βαθμό συνετέλεσαν οι τηλεοπτικές διαφημίσεις (79%) και σε λιγότερο βαθμό κατά σειρά προτεραιότητας: (α) τα ενημερωτικά φυλλάδια και διαφημιστικό υλικό, (β) οι ενημερώσεις στον τύπο, (γ) οι ραδιοφωνικές διαφημίσεις, (δ) η ενημέρωση μέσω διαδικτύου και (ε) η ενημέρωση μέσω SMS (Διάγραμμα 22).



Διάγραμμα 22. Πηγές Πληροφόρησης που αξιοποιήθηκαν στην επιλογή συγκεκριμένης τράπεζας

Σχετικά με τις δυνατότητες που προσφέρει το internet banking, οι συμμετέχοντες στο δείγμα ανέφεραν πώς παρόλο που το θεωρούν σημαντικό, υπάρχουν ορισμένα κριτήρια υιοθέτησής του που σχετίζονται κυρίως με θέματα διαχείρισης χρόνου και λιγότερο με διαδικαστικά θέματα.

Αναλυτικότερα, οι δανειολήπτες εκτίμησαν ότι η ταχύτητα στις συναλλαγές και η εξοικονόμηση χρόνου είναι οι κύριο παράμετροι επιλογής της χρήσης (Διάγραμμα 23). Παράλληλα, σημαντική κρίνεται και ευκολία στη χρήση του, όπως οι σαφείς οδηγίες και η τηλεφωνική εξυπηρέτηση (Διάγραμμα 23). Δευτερεύοντες παράγοντες θεωρούνται οι ακόλουθοι (Διάγραμμα 23): (α) μη επιπλέον επιβαρύνσεις, (β) ασφάλεια στις συναλλαγές και (γ) προστασία προσωπικών δεδομένων.



Διάγραμμα 23. Κριτήρια Υιοθέτησης Υπηρεσιών Internet Banking

5.2. Παράγοντες που επιδρούν στη λήψη δανείων.

Αξίζει να σημειωθεί πώς οι δανειολήπτες σε ποσοστό 72% πραγματοποίησαν έρευνα αγοράς προτού προβούν στη σύναψη δανείου με την τράπεζά τους (Διάγραμμα 24). Οι λόγοι που συνηγορούν ότι συνετέλεσαν στην απόρριψη έρευνας αγοράς, από τα άτομα που δεν προέβησαν σε παρόμοιες ενέργειες είναι (Διάγραμμα 25) κυρίως κατά βαθμό σημαντικότητας: (α) η επάρκεια γνωριμιών και εμπιστοσύνη, (β) η έλλειψη χρόνου, (γ) η επάρκεια γνώσεων καθώς (δ) η θέση πώς δεν υπήρξε τέτοια αναγκαιότητα.



Διάγραμμα 24. Έρευνα Αγοράς



Διάγραμμα 25. Λόγοι Απόρριψης Έρευνας Αγοράς

Επίσης, οι πελάτες των τραπεζών που επέλεξαν τη σύναψη σύμβασης στεγαστικού δανείου δεν εμφανίζονται ριψοκίνδυνοι σε οικονομικά θέματα. Ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων δεν ρισκάρει καθόλου (69%). Ωστόσο υπάρχουν και μικρότερα ποσοστά όπου η αποστροφή έναντι του κινδύνου εμφανίζεται πολύ έντονη (12%), λίγο έντονη (14%) ή και μέτρια (5%) (Διάγραμμα 26).

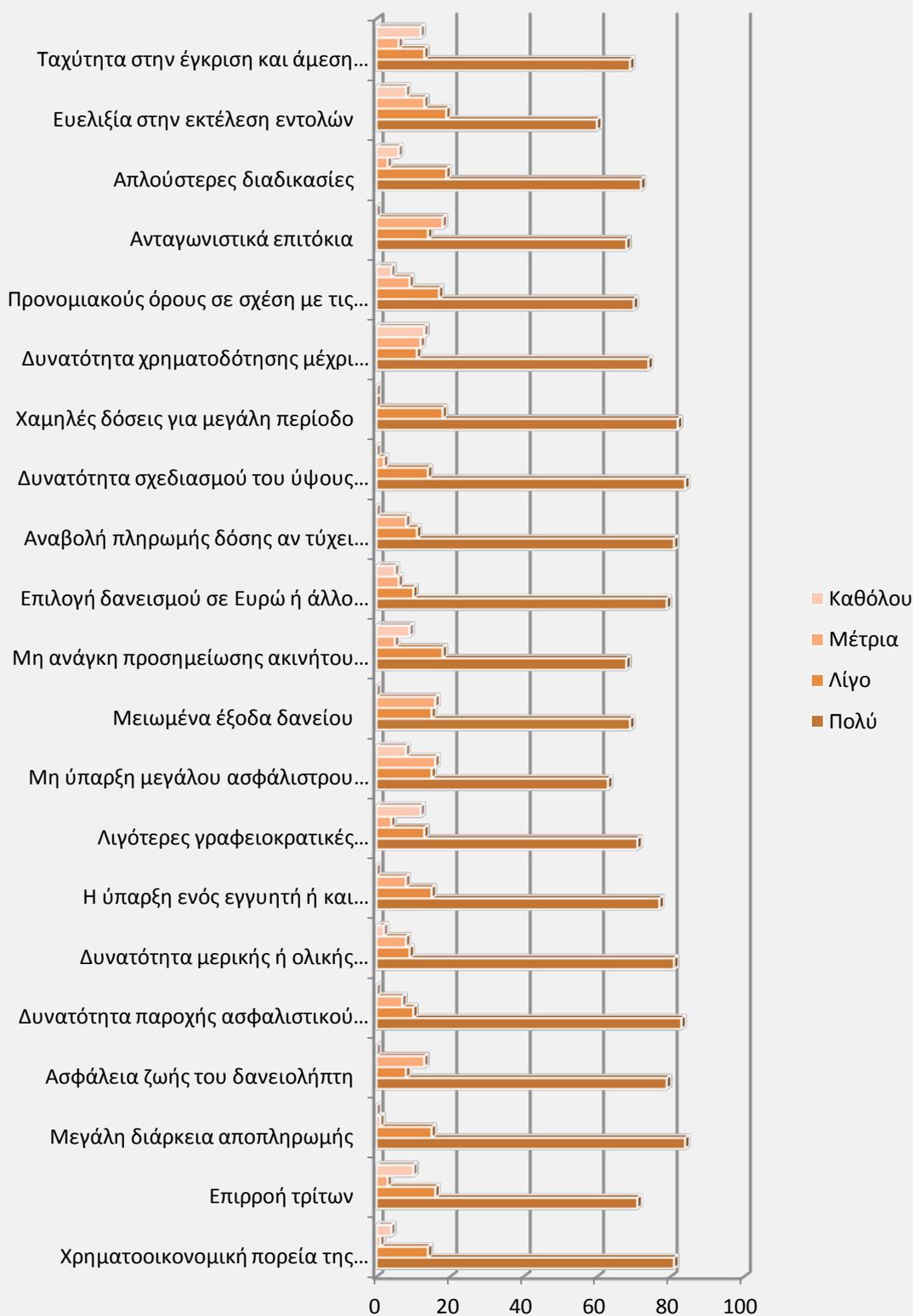


Διάγραμμα 26. Αποστροφή έναντι του κινδύνου

Οι παράγοντες που προσδιορίζουν τους λόγους που επιλέγεται ένα δάνειο από μία τράπεζα, όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της ερευνητικής προσέγγισης είναι αρκετοί και αφορούν τόσο τις λειτουργίες της τράπεζας όσο και το ίδιο το δανειακό τραπεζικό προϊόν.

Αναλυτικότερα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 27.

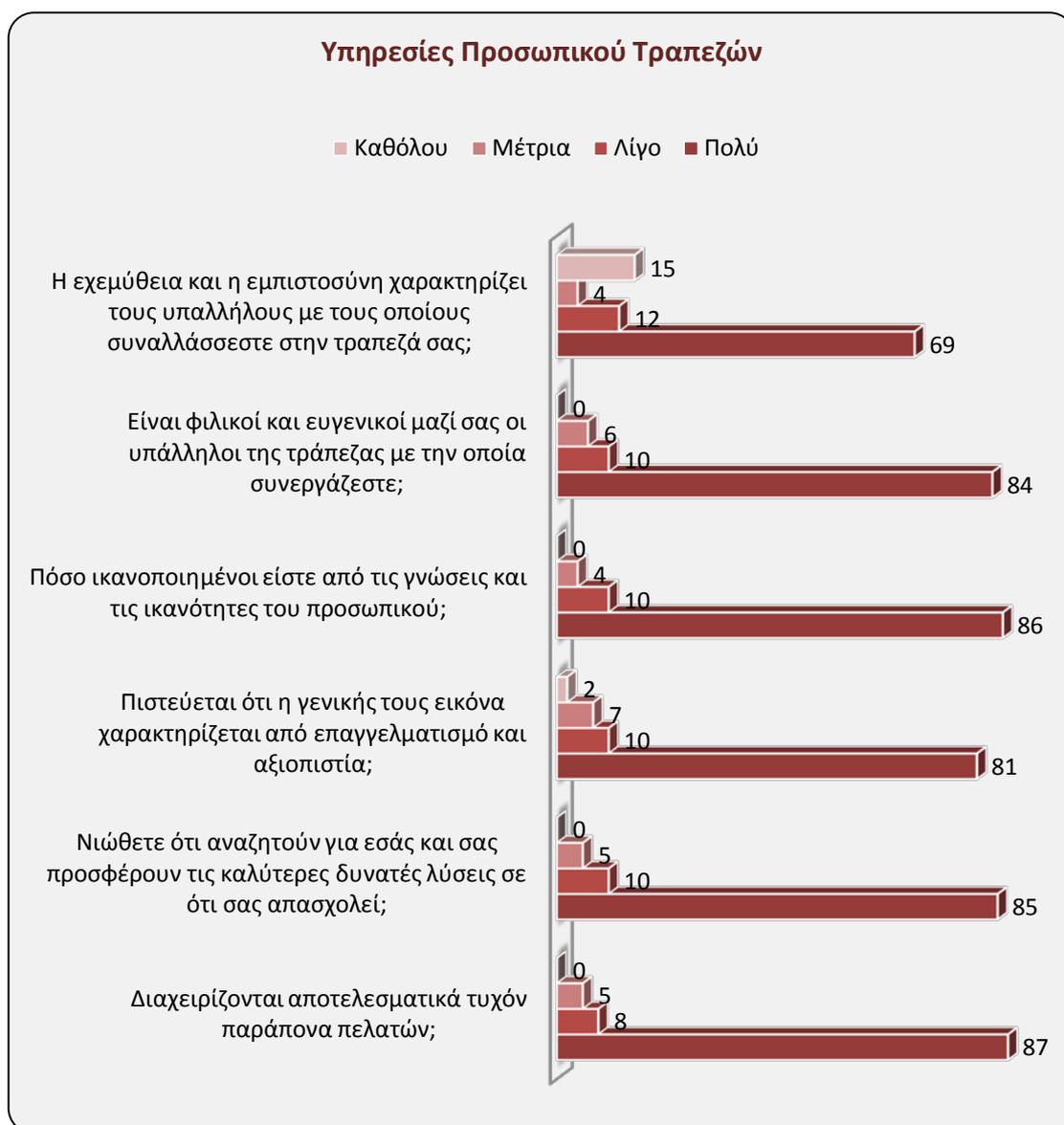
Παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή συγκεκριμένου δανείου



Διάγραμμα 27. Παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή συγκεκριμένου δανείου

Σε σχέση με τον τρόπο που συναλλάσσονται οι δανειολήπτες με το προσωπικό, οι συμμετέχοντες στην έρευνα εκτιμούν πώς σε γενικές γραμμές εμφανίζονται ικανοποιημένοι. Πιο συγκεκριμένα σε ποσοστό 69% θεωρούν εχέμυθους τους υπαλλήλους, σε ποσοστό 84% φιλικούς και ευγενικούς και σε ποσοστό 87%, ικανούς να διαχειρίζονται ικανοποιητικά τα τυχόν παράπονα των πελατών (Διάγραμμα 28).

Παράλληλα, μεγάλο μέρος των συμμετεχόντων είναι ικανοποιημένο από τις γνώσεις και τις ικανότητες του προσωπικού (86%), και θεωρεί ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό (81%) καθώς και από θέληση εύρεσης καλύτερων δυνατών λύσεων (85%) (Διάγραμμα 28).



Διάγραμμα 28. Υπηρεσίες Προσωπικού Τραπεζών

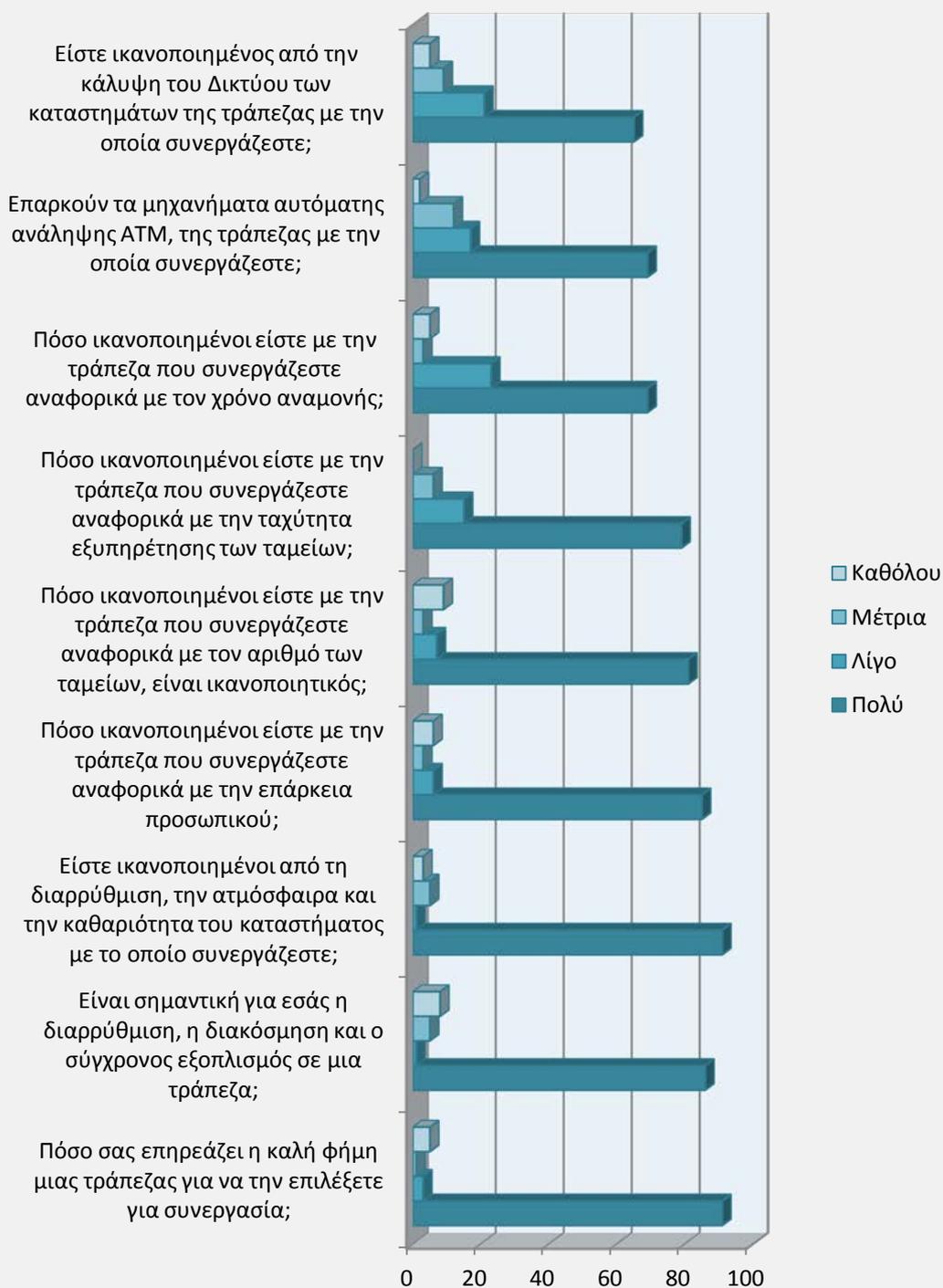
Αναφορικά με το δίκτυο των καταστημάτων των τραπεζών ή των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, οι δανειολήπτες του δείγματος είναι ικανοποιημένοι (ποσοστό 65%) και θεωρούν ότι τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης επαρκούν (69%).

Επίσης, σε γενικές γραμμές δεν τίθεται κανένα ζήτημα και όσον αφορά τον χρόνο αναμονής (69%), την ταχύτητα εξυπηρέτησης των ταμείων (79%), τον ικανοποιητικό αριθμό των ταμείων (81%) και την επάρκεια του προσωπικού (85%).

Ακόμη, ικανοποίηση υπάρχει και σε θέματα διαρρύθμισης, ατμόσφαιρας και καθαριότητας των καταστημάτων (ένα πολύ υψηλό ποσοστό 91% εκφράζει μεγάλη ικανοποίηση) τα οποία θεωρούνται και σημαντικά θέματα (86%).

Τέλος, η φήμη της τράπεζας επηρεάζει σχεδόν στο μέγιστο την προτίμηση μιας συγκεκριμένης τράπεζας από κάποια άλλη (91%) (Διάγραμμα 29).

Απόψεις για το δίκτυο καταστημάτων



Διάγραμμα 29. Απόψεις για το Δίκτυο Καταστημάτων

Συμπεράσματα Έρευνας

Η στεγαστική πίστη, όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της ερευνητικής προσέγγισης, αφορά ένα σημαντικό μέρος του πληθυσμού και κατέχει ένα συγκριτικά μεγάλο μερίδιο της αγοράς σε σχέση με άλλους τύπους δανείων όπως τα καταναλωτικά, τα επαγγελματικά ή τα επιδοτούμενα δάνεια.

Αξίζει να σημειωθεί πώς σε γενικές γραμμές οι δανειολήπτες είναι ικανοποιημένοι με τους τραπεζικούς φορείς που συνεργάζονται. Παράλληλα, εγκρίνουν τις ενημερώσεις στις οποίες προχωρούν οι τράπεζες και γενικότερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και εκφράζουν τη θέση πώς θα συνέχιζαν με ευχαρίστηση τη συνεργασία με την τράπεζά τους .

Αυξημένη ικανοποίηση εκφράζεται και στις δοσοληψίες με το προσωπικό των τραπεζικών φορέων και τη λειτουργία των υποκαταστημάτων.

Επίσης, στο σύνολο των ερωτηθέντων ατόμων του δείγματος, ένα μεγάλο ποσοστό απάντησε πώς σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών και συγκεκριμένα από την τράπεζα με την οποία συνεργάζονται, θα τους ήταν δύσκολο να συνεχίσουν την συνεργασία τους μαζί τους.

Επίσης, θεωρούν πώς τα δάνεια που παρέχει η τράπεζα συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις, ωστόσο εμφανίζονται διχασμένοι για το αν πράγματι ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

Ακόμη, οι δανειολήπτες εκφράζουν ως σημαντικούς παράγοντες επιλογής συγκεκριμένου δανείου και κατ' επέκτασιν της συγκεκριμένης τράπεζας τους εξής: διαδικασίες χορήγησης δανείου, ευελιξία, προνομιακοί όροι, χαμηλές δόσεις, όροι δανείων και χρόνος αποπληρωμής.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Είναι γεγονός ότι η στεγαστική πίστη έχει σημειώσει μεγάλη άνοδο τα τελευταία χρόνια πριν την κρίση και έχει παίξει σημαντικό ρόλο στη ζωή των ανθρώπων.

Στην παρούσα οικονομική συγκυρία όμως, ο αριθμός αύξησης στεγαστικών δανείων βλέπουμε ότι έχει αρχίσει να μειώνεται σταδιακά.

Η επιλογή ωστόσο, της τράπεζας που προσφέρει το στεγαστικό δάνειο καθώς και η επιλογή των παραμέτρων των δανείων γίνεται από τον δανειολήπτη. Συνεπώς, οι στάσεις και οι αντιλήψεις του λαμβάνονται πλέον σοβαρά υπόψη από τους χρηματοοικονομικούς φορείς.

Στην συγκεκριμένη εργασία καταγράφονται οι στάσεις και οι απόψεις των δανειοληπτών στεγαστικών δανείων αναφορικά με την τράπεζα ως φορέα, τις υπηρεσίες που αυτή παρέχει αλλά και το ίδιο το στεγαστικό προϊόν.

Από τα αποτελέσματα συμπεραίνουμε ότι σημαντικό ποσοστό ατόμων δείχνουν να βλέπουν θετικά τις συγκεκριμένες επιλογές που έχουν κάνει. Είναι ικανοποιημένοι από την τράπεζα αλλά και από όλες τις παραμέτρους των δανείων τους: εξυπηρέτηση, ενημέρωση αλλά και από τα ίδια τα δάνεια που έχουν επιλέξει.

Επιπλέον, ένας λόγος που θα οδηγούσε στην διακοπή της συνεργασίας των δανειοληπτών με τις τράπεζες είναι σε περίπτωση που η τράπεζα στην οποία συνεργάζονται δεν ανταποκρίνονται στις δικές τους ανάγκες. Επίσης, σε σχέση με τις σύγχρονες εξελίξεις των υπηρεσιών που τους προσφέρει η τράπεζα, (π.χ. το internet banking) φαίνεται οι συμμετέχοντες να οδηγούνται σε έναν προβληματισμό και μια ανασφάλεια λόγω της μη εξοικείωσης τους με αυτές αλλά και να δείχνουν την αρνητική τους διάθεση κυρίως σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων.

Αξίζει να σημειωθεί πώς οι περισσότεροι έχουν κάνει έρευνα αγοράς σε σημαντικό βαθμό ως πριν την επιλογή των δανείων τους. Περισσότερο, προσανατολίζονται με βάση την εμπιστοσύνη που έχουν σε μία τράπεζα και συναλλάσσονται εν τέλει μαζί της.

Ωστόσο, η έρευνα είναι ανάγκη να πραγματοποιηθεί σε μεγαλύτερο δείγμα (και ειδικά σε υπερχρεωμένα νοικοκυριά) προκειμένου να υπάρχει μία σφαιρικότερη προσέγγιση για όλους τους δανειολήπτες στην Ελλάδα.



- Avery, R.B., Bostic, R.W., Calem, P.S. & Canner, G.B. (1997). Changes in the distribution of banking offices, *Federal Reserve Bulletin*, 83(9), 707-725.
- Beckett, A., Hower, P. & Howcroft, B. (2000). Bank Marketing, *International Journal of Bank Marketing*, 18(1), 15-26.
- Brissimis, S.N., & Vlassopoulos, Th. (2007). *The interaction between mortgage financing and housing prices in Greece*, No.58, Athens: Bank of Greece
- Boyd, W.L., Leonard, M., & White, C. (1994). Customer Preferences in Financial Services: An Analysis, *International Journal of Bank Marketing*, 12(1), 9-15.
- Chiquier, L., & Lea, M. (2009). *Housing Finance in Emerging Markets*, Washington, DC: The World Bank.
- Clarkson, A.H., Stone, M.A. & Steele, M.J. (1990). Competitive Strategies in Banking Services-Implications of Segmentation Analysis of Consumers by Age Groups, *International Journal of Service Industry Management*, 1(2), 67-77.
- Datta, K., & Jones, G. (20010). Housing and Finance in Developing Countries: Invisible Issues on the Research and policy agendas, *Habitat International*, 25, 333-357.
- Demyanyk, Y., & van Hemert, O. (2008). Understanding the Subprime Mortgage Crisis, *Federal Reserve Bank of St. Louis, Supervisory Policy Working Paper*, August 2008, pp. 6-8.
- Georgakopoulos, V., Nounis, C. & Spanos, L.(2005). Housing and stock Market in Greece during the period 1994-2004: overview and empirical evidence, *In Proceedings of 2nd International Conference in Applied Financial Economics*, 461-482.

- Harrison, T.S. (1994). Mapping Customer Segments for Personal Financial Services, *International Journal of Bank Marketing*, 12(8), 17-25.
- Lee, J. & Marlowe, J. (2003). How consumers choose a financial institution: decision making criteria and heuristics, *International Journal of Bank Marketing*, 21(2), 53-71.
- Lovelock, C.H. (1996). *Service Marketing*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- May, N. & Pope, C. (2000). Qualitative Research in Health Care: Assessing Quality in Qualitative Research. *BMJ*, 370(7226), 50-52.
- Mylonakis, J. (2007). A Research Study of Customer Preferences in the Home Loans Market: The Mortgage Experience of Greek Bank Customers, *International Research Journal of Finance and Economics*, 153-166.
- Orlow, D.K., Radecki, L.J. & Wenninger, J. (1996). Ongoing Restructuring of Retail Banking, *Research Paper, No 9634*. New York: Federal Reserve Bank of New York.
- Stafford, M.R. (1996). Demographic discriminators of service quality in the banking industry, *The Journal of Services Marketing*, 10, 6-22.

Ελληνόγλωσση

- Αγγελάκης, Μ. (1991). *Εισαγωγή στην Εκκαθάριση των Ληξιπρόθεσμων και Επισφαλών Απαιτήσεων*, Β' Έκδοση, Αθήνα: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών.
- Αλεξάκης, Π. (2007). *Εισαγωγή στις Τραπεζικές Σπουδές – Προϊόντα και Πελατεία*, Ελληνική Ένωση Τραπεζών.
- Αντωνοπούλου, Σ., (1991). *Ο μεταπολεμικός μετασχηματισμός της Ελληνικής Οικονομίας και το οικιστικό φαινόμενο 1950-1980*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Αρλιώτης, Κ.Κ. (1979). *Ιστορία της Εθνικής Κτηματικής Τράπεζας της Ελλάδος*, Αθήνα: ΕΚΤΕ.

Ζοπουνίδης, Κ. & Λεμονάκης, Χ. (2009). Διαχείριση Πιστωτικού Κινδύνου, Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Πειρουνάκης, Ε. (1997). *Κατοικία και Στεγαστική Πίστη στην Ελλάδα*, Αθήνα: Έκδοση Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών

Στρουσοπούλου, Ε.Δ. (1994). *Η Ευρωπαϊκή ενοποίηση και ο τομέας κατοικίας στην Ελλάδα*, Αθήνα: Εκδόσεις ΔΕΠΙΟΣ Διεύθυνση Μελετών και Ερευνών-Τμήμα Ερευνών.

Συμιγιάννη, Γ. & Μητράκος, Θ. (2007). Προσδιοριστικοί παράγοντες του δανεισμού και της χρηματοοικονομικής πίεσης των νοικοκυριών στην Ελλάδα, *Οικονομικό Δελτίο της Τράπεζας της Ελλάδος*, 32.

Τσούμας, Β., (2006). *Δάνειο και Χρησιδάνειο*. Θεσσαλονίκη: Νομική Βιβλιοθήκη.

Διαδικτυακές Διευθύνσεις

Τράπεζα της Ελλάδος

<http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/transactionsinfo/rates.aspx>

Συνήγορος του Καταναλωτή

<http://www.synigoroskatanaloti.gr>

Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο

<http://www.ttbank.gr>

Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας και Ελληνικού Δημοσίου

www.oek.gr

Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων

http://www.tpd.gr/?page_id=2



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών προϊόντων
& Τροφίμων (Δ.Ε.Α.Π.Τ)

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ακαδημαϊκό-ερευνητικό, αφορά τα δάνεια και έχει ως στόχο τη μελέτη και ανάλυση των προβλημάτων, των αναγκών και της συμπεριφοράς των δανειοληπτών. Δεν περιέχει ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα (ονοματεπώνυμο κ.τ.λ.) και δεν θα χρησιμοποιηθεί παρά μόνον από τον Υπεύθυνο Καθηγητή και τον/την φοιτητή/τρια.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

Για να απαντήσετε στις ερωτήσεις παρακαλώ βάλτε ένα x στο αντίστοιχο κουτάκι και συμπληρώστε όπου χρειάζεται.

A.	Ταξινόμηση δανειολήπτη	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1.	Έχετε λάβει ποτέ δάνειο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Το δάνειο το οποίο λάβατε ανήκει στην κατηγορία:		
2.1.	Δάνεια στεγαστικά:		
2.1.1.	-για αγορά κατοικίας	<input type="checkbox"/>	
2.1.2.	-για αγορά επαγγελματικής στέγης	<input type="checkbox"/>	
2.1.3.	-για επισκευή κατοικίας/επαγγελματικής στέγης	<input type="checkbox"/>	
2.1.4.	-για αγορά οικοπέδου	<input type="checkbox"/>	
2.1.5.	-άλλο (προσδιορίσατε)		
2.2.	Δάνεια καταναλωτικά:		
2.2.1.	-πιστωτικές κάρτες	<input type="checkbox"/>	
2.2.2.	-για αγορά αυτοκινήτου	<input type="checkbox"/>	
2.2.3.	-για προϊόντα /υπηρεσίες καταστημάτων λιανικής	<input type="checkbox"/>	
2.2.4.			

	-για προσωπικές ανάγκες	<input type="checkbox"/>
2.2.5.	-λοιπά τραπεζικά καταναλωτικά δάνεια	<input type="checkbox"/>

2.3.	Δάνεια επαγγελματικά:	
2.3.1.	Αγροτικά	<input type="checkbox"/>
	<i>Διευκρινίστε αν χρειάζεται:</i>	
2.3.2.	Βιοτεχνικά-μεταποίηση	<input type="checkbox"/>
	<i>Διευκρινίστε αν χρειάζεται:</i>	
2.3.3.	Εμπορικά	<input type="checkbox"/>
	<i>Διευκρινίστε αν χρειάζεται:</i>	
2.3.4.	Παροχής υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>
	<i>Διευκρινίστε αν χρειάζεται:</i>	
2.3.5.	Νέων επαγγελματιών	<input type="checkbox"/>
	<i>Διευκρινίστε αν χρειάζεται:</i>	
2.3.6.	Γυναικείας επιχειρηματικότητας	<input type="checkbox"/>
	<i>Διευκρινίστε αν χρειάζεται:</i>	
2.4.	Δάνεια επιδοτούμενα	<input type="checkbox"/>
2.4.1.	<i>Διευκρινίστε αν χρειάζεται:</i>	
3.1.	<i>Ποιο είναι το αρχικό ποσό του δανείου;</i>	
3.2.	<i>Ποιο είναι το οφειλόμενο υπόλοιπο του δανείου;</i>	
3.3.	<i>Ποιο είναι το ύψος της τελευταίας δόσης που καταβλήθηκε;</i>	
3.4.	<i>Ποιο είναι το επιτόκιο;</i>	

B.	Προϊόντα – Υπηρεσίες		
1.	<i>Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;</i>	<i>ΝΑΙ</i> <input type="checkbox"/>	<i>ΟΧΙ</i> <input type="checkbox"/>
2.	<i>Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<i>Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες; (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<i>Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα; (bancassurance)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.	<i>Είστε ικανοποιημένος /η από τις αποδόσεις; (π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6.	<i>Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7.	<i>Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8.	<i>Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8.1.	<ul style="list-style-type: none"> <i>Αν ναι, προσδιορίσατε το ύψος αυτής.</i> 				
9.1.	<i>Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;</i>	<i>ΝΑΙ</i> <input type="checkbox"/>	<i>ΟΧΙ</i> <input type="checkbox"/>		
9.2.	<i>Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από την τράπεζά σας, θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10.	<i>Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11.	<i>Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα – υπηρεσίες;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11.1.	<ul style="list-style-type: none"> <i>Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες);</i> 	Πολύ <input type="checkbox"/>	Λίγο <input type="checkbox"/>	Μέτρια <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
11.2.	<ul style="list-style-type: none"> <i>ή είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;</i> 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	<i>Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13.	<i>Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων - υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	<i>Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	<i>Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	<i>Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	<i>Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση & αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	<i>Είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	<i>Σε κλίμακα από το 1 έως το 10 πως βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με τη οποία συναλλάσσετε ;</i>				

Γ.	<i>Από πού γνωρίσατε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας;</i>	<i>Πολύ</i>	<i>Λίγο</i>	<i>Μέτρια</i>	<i>Καθόλου</i>
1.	<i>• Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<i>• Τηλεοπτικές διαφημίσεις</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<i>• Ραδιοφωνικές διαφημίσεις</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<i>• Ενημέρωση από καταχωρήσεις στον τύπο</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<i>• Ενημέρωση μέσω SMS</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<i>• Ενημέρωση μέσω διαδικτύου</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Δ.	<i>Αν δεν χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες INTERNET BANKING: Πόσο σημαντικοί είναι για εσάς οι παρακάτω λόγοι ώστε να υιοθετήσετε την χρήση του;</i>	<i>Πολύ</i>	<i>Λίγο</i>	<i>Μέτρια</i>	<i>Καθόλου</i>

1.	• Ευκολία χρήσης (σαφείς οδηγίες, τηλεφωνική εξυπηρέτηση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	• Ταχύτητα στις συναλλαγές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	• Ασφάλεια στις συναλλαγές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	• Μη επιπλέον επιβαρύνσεις - προμήθειες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	• Προστασία προσωπικών δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	• Εξοικονόμηση χρόνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ε.		Παράγοντες που επιδρούν στη λήψη δανείου			
1.	Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε πιο είναι το καλύτερο για εσάς;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>	ΟΧΙ <input type="checkbox"/>		
2.	Εάν δεν κάνετε έρευνα αγοράς ποιοι είναι οι λόγοι;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.1.	✓ Έλλειψη χρόνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.2.	✓ Επάρκεια γνώσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.3.	✓ Επάρκεια γνωριμιών και εμπιστοσύνη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.4.	✓ Δεν το κρίνω αναγκαίο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.5.	✓ Άλλο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.	Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;	Πολύ <input type="checkbox"/>	Λίγο <input type="checkbox"/>	Μέτρια <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
4.	Πόσο σημαντικοί είναι για εσάς οι παρακάτω λόγοι ώστε να επιλέξετε ένα δάνειο από μια τράπεζα που προσφέρει:				
4.1.	• Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.	• Ευελιξία στην εκτέλεση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>εντολών</i>				
4.3.	• <i>Απλούστερες διαδικασίες</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.	• <i>Ανταγωνιστικά επιτόκια</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.	• <i>Προνομιακούς όρους σε σχέση με τις άλλες τράπεζες</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6.	• <i>Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου (στα στεγαστικά)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7.	• <i>Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8.	• <i>Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.9.	• <i>Αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.10.	• <i>Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.11.	• <i>Μη ανάγκη προσημείωσης ακινήτου (στεγαστικά)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.12.	• <i>Μειωμένα έξοδα δανείου</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.13.	• <i>Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρού πυρός – σεισμού</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.14.	• <i>Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.15.	• <i>Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσοτέρων</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.16.	• <i>Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.17.	• <i>Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.18.	• Ασφάλεια ζωής του δανειολήπτη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.19.	• Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.20.	• Επιρροή τρίτων (συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.21.	• Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΣΤ.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ				
		Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
1.	Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στην τράπεζά σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Είναι φιλικοί και ευγενικοί μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις γνώσεις και τις ικανότητες του προσωπικού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Πιστεύετε ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ζ.	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ				
		Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
1.	Είστε ικανοποιημένοι από την κάλυψη του Δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.	<i>Επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ΑΤΜ, της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<i>Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την τράπεζα που συνεργάζεστε στα παρακάτω:</i>				
3.1.	• <i>Χρόνος αναμονής</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.	• <i>Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.	• <i>Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.	• <i>Επάρκεια προσωπικού</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<i>Είστε ικανοποιημένοι από τη διαρρύθμιση, την ατμόσφαιρα και την καθαριότητα του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεστε;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<i>Είναι σημαντική για εσάς η διαρρύθμιση, η διακόσμηση και ο σύγχρονος εξοπλισμός σε μια τράπεζα;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<i>Πόσο σας επηρεάζει η καλή φήμη μιας τράπεζας για να την επιλέξετε για συνεργασία;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Οι παρακάτω ερωτήσεις αφορούν την επαγγελματική και οικονομική σας κατάσταση και όχι προσωπικά στοιχεία.

A.		Άνδρας			Γυναίκα	
1.	<i>Φύλο:</i>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
2.	<i>Ηλικία:</i>	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70
2.1.	<i>Προσδιορίστε εάν το κρίνετε χρήσιμο:</i>					
3.	<i>Οικογενειακή κατάσταση:</i>	Άγαμος / η			Έγγαμος / η	
		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
3.1.	<i>Προσδιορίστε εάν το κρίνετε χρήσιμο:</i>					

Β.	<i>Ποιο είναι το επίπεδο της εκπαίδευσής σας;</i>	
1.	- Πρωτοβάθμια	<input type="checkbox"/>
2.	- Δευτεροβάθμια	<input type="checkbox"/>
3.	- Τριτοβάθμια	<input type="checkbox"/>
4.	- Μεταπτυχιακοί τίτλοι	<input type="checkbox"/>

Γ.	<i>Αυτή τη στιγμή είστε:</i>	
1.	- Εργαζόμενος	<input type="checkbox"/>
2.	- Άνεργος	<input type="checkbox"/>
3.	- Δεν εργάζομαι για προσωπικούς λόγους	<input type="checkbox"/>
4.	<i>Εάν εργάζεστε, σε ποιο τομέα:</i>	
4.1.	- Στο Δημόσιο Τομέα	<input type="checkbox"/>
4.2.	- Στον Ιδιωτικό Τομέα	<input type="checkbox"/>
4.3.	- Σε Ελεύθερο Επάγγελμα	<input type="checkbox"/>

Δ.	<i>Μικτές Μηνιαίες Αμοιβές της τελευταίας/ τωρινής σας εργασίας:</i>	
1.	- Μέχρι 1.000€	<input type="checkbox"/>
2.	- 1.001 – 2.000€	<input type="checkbox"/>
3.	- 2.001 – 3.000€	<input type="checkbox"/>

4.	-3.001 – 4.000€	<input type="checkbox"/>
5.	- Άνω των 4.000€	<input type="checkbox"/>
6.	Ποιο είναι το σύνολο του μηνιαίου εισοδήματός σας (μισθός από εργασία, μισθώματα από ακίνητα, συντάξεις κτλ.);	_____

Ε. Το εισοδηματικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκετε είναι:		
1.	- Μέχρι 8.000€	<input type="checkbox"/>
2.	- 8.001 – 15.000€	<input type="checkbox"/>
3.	- 15.001 – 25.000€	<input type="checkbox"/>
4.	- 25.001 – 35.000€	<input type="checkbox"/>
5.	- Άνω των 35.000€	<input type="checkbox"/>

ΣΤ. Το κλιμάκιο περιουσίας στο οποίο ανήκετε είναι:		
1.	- Μέχρι 10.000€	<input type="checkbox"/>
2.	- 10.001 – 50.000€	<input type="checkbox"/>
3.	- 50.001 – 100.000€	<input type="checkbox"/>
4.	- 100.001 – 200.000€	<input type="checkbox"/>
5.	- Άνω των 200.000€	<input type="checkbox"/>