



ΑΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

***Περιγραφή και ανάλυση των τραπεζικών εργασιών στην περιοχή των Ιωαννίνων
μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών (“capitalcontrols”)***

Σπουδαστής: Μπαρούτας Σταύρος

Επιβλέπων Καθηγητής: Σωτηρόπουλος Ιωάννης

ΠΡΕΒΕΖΑ 2016

Πρόλογος

Η πτυχιακή αυτή εργασία έχει τίτλο «Περιγραφή και ανάλυση των τραπεζικών εργασιών στην περιοχή των Ιωαννίνων μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών». Η εργασία πραγματεύεται τις τραπεζικές εργασίες που διενεργούνται στην περιοχή των Ιωαννίνων μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών (capital controls).

Για να πραγματοποιηθεί η εργασία διανεμήθηκαν 30 ερωτηματολόγια στην περιοχή των Ιωαννίνων σε πελάτες τραπεζικών ιδρυμάτων.

Βάσει των αποτελεσμάτων που εξήχθησαν μέσω των ερωτηματολογίων παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Τα στοιχεία που μπορεί να αντλήσει ο αναγνώστης διαβάζοντας την εργασία είναι: ενημέρωση για τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα-υπηρεσίες και την απήχηση που έχουν αυτά στο καταναλωτικό κοινό, την προσαρμογή των τραπεζικών ιδρυμάτων και στελεχών στα νέα οικονομικά δεδομένα που κλήθηκε να αντιμετωπίσει η χώρα μας και τέλος πληροφορίες σχετικές με το προσωπικό αλλά και το δίκτυο καταστημάτων των τραπεζών.

Ο χρόνος για την ολοκλήρωση της εργασίας ανέρχεται στους 5 μήνες και χρειάστηκε να συγκεντρωθούν πληροφορίες από βιβλιογραφικές πηγές σχετικές με το αντικείμενο, άντληση πληροφοριών από υπαλλήλους Τραπεζικών Ιδρυμάτων, αλλά και μέσα από έντυπο αλλά και ηλεκτρονικό υλικό δημοσιογράφων που εντάσσονται στο οικονομικό ρεπορτάζ.

Επίσης για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου έγινε στατιστική επεξεργασία στοιχείων. Αρχικά τα στοιχεία εισήχθησαν στο πρόγραμμα excel, στην συνέχεια επεξεργάστηκαν και ταξινομήθηκαν και τελικώς δημιουργήθηκαν πίνακες και διαγράμματα. Τέλος τα είδη των διαγραμμάτων που χρησιμοποιήθηκαν είναι τα παρακάτω: κυκλικό, γραμμικό, ιστόγραμμα και ραβδόγραμμα.

Καταλήγοντας θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Ιωάννη Σωτηρόπουλο για βοήθεια και την στήριξη που μου παρείχε κατά την διάρκεια της πραγματοποίησης της πτυχιακής εργασίας αλλά και τα στελέχη από την Τράπεζα Ηπείρου που συνεργαστήκαμε κατά την διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης και μου έδωσαν ακόμη περισσότερες γνώσεις-πληροφορίες και εφόδια για την ολοκλήρωσή της.

Περιεχόμενα	Σελίδα
Πρόλογος	2
Εισαγωγή	7
Τραπεζικές εργασίες και συμπεριφορά πελατών των τραπεζών(Ανάλυση αποτελεσμάτων ερωτηματολογίου)	
Εισαγωγή	8
Κεφάλαιο 1 ^ο Ταξινόμηση των καταναλωτών	9
1.1 Φύλο	9
1.2 Ηλικία	10
1.3 Οικογενειακή κατάσταση	11
1.4 Επίπεδο εκπαίδευσης	12
1.5 Επαγγελματική κατάσταση	13
1.6 Επαγγελματικός τομέας	14
1.7 Μηνιαίες απολαβές	15
Κεφάλαιο 2 ^ο Προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες	16
2.1 Δάνειο	16
2.2 Ανταπόκριση δανείου	23
2.3 Χρεωστικές κάρτες	25
2.4 Πιστωτικές κάρτες	26
2.5 Επιταγές	27
2.6 Ασφαλιστικά προγράμματα	29
2.7 Αμοιβαία κεφάλαια-επενδυτικά προγράμματα	30
2.8 Εγγυητικές επιστολές	30
2.9 Τραπεζικές θυρίδες	32
2.10 Internet banking	33
2.11 Συναλλαγές μέσω Smartphone	36

2.12 Εξόφληση λογαριασμών	37
Κεφάλαιο 3 ^ο Ενημέρωση-προσωπικό-δίκτυο καταστημάτων	38
3.1 Πηγές ενημέρωσης για τα τραπεζικά προϊόντα	38
3.2 Το προσωπικό της τράπεζας	40
3.3 Το δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας	45
Κεφάλαιο 4 ^ο Λοιπές πληροφορίες	46
Συμπεράσματα ερωτηματολογίου	59
Παραρτήματα	61
Παράρτημα 1 ^ο	
1.1 Ιστορική αναδρομή	61
Παράρτημα 2 ^ο	
2.1 Χαρακτηριστικά χρηματοπιστωτικού συστήματος	64
2.2 Τραπεζικό σύστημα	65
2.3 Η Δομή του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος	66
2.3.1 Τράπεζα Ελλάδος	67
2.3.2 Εμπορικές τράπεζες	69
2.3.3 Συνεταιριστικές τράπεζες	70
2.3.4 Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί	72
Παράρτημα 3 ^ο	
3.1 Τραπεζικές εργασίες (προϊόντα και υπηρεσίες)	73
3.2 Καταθετικά-αποταμιευτικά προϊόντα και υπηρεσίες	74
3.2.1 Λογαριασμοί ταμιευτηρίου	74
3.2.2 Λογαριασμοί μισθοδοσίας	75
3.2.2.1 Υπερανάληψη (overdraft)	77
3.2.3 Λογαριασμοί και καταθέσεις όψεως	78
3.2.3.1 Καρνέ επιταγών	80

3.2.4 Τρεχούμενοι λογαριασμοί	80
3.2.5 Προθεσμιακές καταθέσεις	81
3.2.6 Καταθέσεις σε συνάλλαγμα	82
3.3 Πιστωτικά-χορηγητικά προϊόντα	82
3.3.1 Στεγαστικά δάνεια	83
3.3.2 Καταναλωτικά δάνεια	85
3.3.3 Επαγγελματικές χρηματοδοτήσεις	86
3.3.3.1 Μακροχρόνιες χρηματοδοτήσεις	86
3.3.3.1.1 Χρηματοδοτήσεις επαγγελματικής στέγης	86
3.3.3.1.2 Χρηματοδοτήσεις παγίου εξοπλισμού	87
3.3.3.2Κεφάλαια κίνησης	87
3.3.3.2.1 Χρηματοδοτήσεις μέσο ανοιχτού αλληλόχρεου λογαριασμού	87
3.3.3.2.2 Δάνεια συγκέντρωσης καταναλωτικών οφειλών	88
3.4 Κάρτες	88
3.4.1 Πιστωτικές κάρτες	89
3.4.2 Χρεωστικές κάρτες	90
3.4.3 Συστήματα έκδοσης δανείων υπέρ τρίτων (Co-brandedcreditcards)	91
3.4.4 Κάρτες προ-αποθηκευμένης αξίας	91
3.4.5 Αναλυτική ενημέρωση κίνησης κάρτας (statement)	91
3.5 Μηχάνημα αποδοχής καρτών (POS)	92
3.6 Factoring	93
3.7 Leasing (χρηματοδοτική μίσθωση)	95
3.8 Εγγυητικές επιστολές	97
3.9 Ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων	98
3.10 Μεταφορά κεφαλαίων	99
3.11 Πάγιες εντολές	99

3.12 E-banking	100
3.12.1 Πλεονεκτήματα e-banking	100
3.12.2 Μειονεκτήματα e-banking	102
3.12.3 Παρεχόμενες υπηρεσίες e-banking	102
3.12.4 Παράδειγμα Χρήσης e-banking	103
3.13 Τραπεζοασφάλειες	104
3.14 Επενδυτικά προϊόντα	104
3.14.1 Αμοιβαία κεφάλαια	104
3.14.2 Ομόλογα	106
3.14.3 Παράγωγα	107
3.15 Συμφωνίες επαναγοράς (repos)	108
Επίλογος	109
Βιβλιογραφία	110

Εισαγωγή

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η ενημέρωση των αναγνωστών για τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει σήμερα μια τράπεζα στην Ελλάδα μέσα στην διάρκεια της οικονομικής κρίσης και των κεφαλαιακών περιορισμών.

Η πτυχιακή αυτή εργασία αποτελείται από 4 κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια ταξινόμηση των ερωτηθέντων ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, την επαγγελματική κατάσταση, τον επαγγελματικό τομέα και τις οικονομικές απολαβές.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση του βαθμού αποδοχής αλλά και της αίσθησης ασφάλειας που απολαμβάνουν οι καταναλωτές από τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα-υπηρεσίες.

Στην συνέχεια το τρίτο κεφάλαιο μας πληροφορεί σχετικά με τις πηγές ενημέρωσης του κοινού για τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα-υπηρεσίες, την γνώμη του κοινού για το προσωπικό που στελεχώνει τα τραπεζικά ιδρύματα και για την ικανοποίηση του κοινού για το δίκτυο καταστημάτων των τραπεζών.

Στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο δίνονται πληροφορίες σχετικά: με την πιθανότητα συνέχισης την συνεργασίας του καταναλωτή με την ίδια τράπεζα στο μέλλον, την ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά την ποικιλία των προϊόντων και υπηρεσιών, τις αποδόσεις επιτοκίων, το βαθμό επίλυσης τυχόν προβλημάτων, την επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς που διατηρεί, την ύπαρξη προμηθειών για την χρήση τραπεζικών υπηρεσιών και την αποστροφή του κοινού έναντι του κινδύνου.

Μετά το τέλος της παρουσίασης των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων μπορεί ο αναγνώστης να αντλήσει πληροφορίες μέσω των παρατηρημάτων που παρατίθενται σχετικά με την ιστορική αναδρομή (ιστορία των τραπεζών), την δομή του τραπεζικού συστήματος και τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται.

Τραπεζικές εργασίες και συμπεριφορά πελατών των τραπεζών (ανάλυση αποτελεσμάτων ερωτηματολογίου)

Εισαγωγή

Για να γνωρίσουμε την συμπεριφορά του καταναλωτή απέναντι στις τραπεζικές εργασίες χρησιμοποιήσαμε ένα εκτενές ερωτηματολόγιο.

Πιο συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από ένα τυχαίο δείγμα 30 ατόμων στην πόλη των Ιωαννίνων την περίοδο Οκτωβρίου-Δεκεμβρίου 2015. Επίσης μέσα από το ερωτηματολόγιο συγκεντρώσαμε πληροφορίες σχετικά με την λήψη δανείων από το καταναλωτικό κοινό, το μέσο ενημέρωσής τους σχετικά με τα νέα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, την εξοικείωσή τους με τα «σύγχρονα» τραπεζικά προϊόντα και τέλος το βαθμό ικανοποίησής τους σχετικά με την εξυπηρέτηση που απολαμβάνουν από το τραπεζικό κατάστημα που συνεργάζονται.

Για να γίνει ανάλυση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήσαμε μεθόδους περιγραφικής στατιστικής και την ανάλυση μέσω γραφημάτων.

Το ερωτηματολόγιο είχε ως στόχο τη μελέτη και την ανάλυση των προβλημάτων, των αναγκών και της συμπεριφοράς των δανειοληπτών.

Το πρώτο μέρος της εργασίας δημιουργήθηκε χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα word όπου υπάρχει κείμενο, ενώ για τον σχεδιασμό των πινάκων και των διαγραμμάτων χρησιμοποιήσαμε το word σε συνδυασμό με το excel.

Κεφάλαιο 1^ο Ταξινόμηση των καταναλωτών

Στους πίνακες και στα διαγράμματα που ακολουθούν θα γίνει διαχωρισμός των ερωτηθέντων ανάλογα με: το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, την επαγγελματική κατάσταση, τον επαγγελματικό τομέα και τις οικονομικές απολαβές.

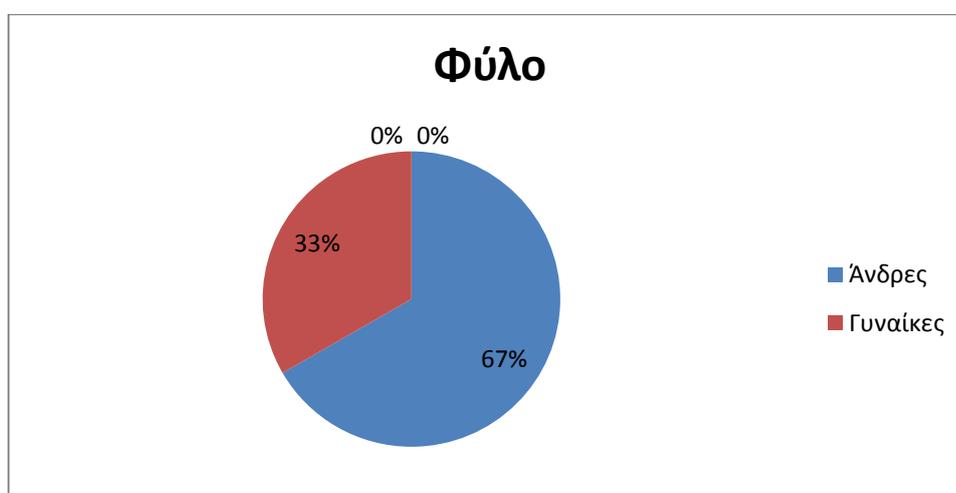
1.1. Φύλο

Όπως βλέπουμε στον πίνακα και στο κυκλικό διάγραμμα που ακολουθούν, οι περισσότεροι καταναλωτές που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανήκουν στο ανδρικό κοινό. Αυτό αποδίδεται στο γεγονός ότι οι ελεύθεροι επαγγελματίες στην περιοχή των Ιωαννίνων ασχολούνται κυρίως με χειρωνακτικές δουλειές όπως επεξεργασία πολύτιμων μετάλλων (τέχνη της αργυροχοΐας), οικοδομικές εργασίες και δασικούς συνεταιρισμούς με αντικείμενο την υλοτομία. Δεν είναι τυχαίο βέβαια το γεγονός πως τα Ιωάννινα έχουν ονομαστεί ως η πόλη των ασημουργών, των θρύλων και των παραδόσεων. Για αυτό τον λόγο διαμορφώθηκαν και τα παρακάτω αποτελέσματα.

Πίνακας 1: Φύλο ερωτηθέντων

Φύλο	Απαντήσεις	Ποσοστό
Άνδρες	20	66,66%
Γυναίκες	10	33,33%

Διάγραμμα 1: Φύλο ερωτηθέντων (ποσοστό %)



1.2. Ηλικία

Από το σύνολο των απαντήσεων, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο μέρος εκείνων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία 30-40 και 50-60. Αυτό μπορούμε να πούμε πως συμβαίνει εξαιτίας της πρόθεσης αυτών των ηλικιακών κατηγοριών είτε να αγοράσουν ένα σπίτι στο ξεκίνημα της δημιουργίας της οικογένειάς τους (30-40) είτε να επισκευάσουν το παλιό τους σπίτι(50-60). Αυτές συνήθως οι ηλικιακές κατηγορίες έχουν μόνιμη εργασία. Τέλος, οι νεότερες ηλικιακά ομάδες δείχνουν να έχουν καλύτερη εξοικείωση με τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα και ως εκ τούτου και τα αυξημένα αποτελέσματα σε αυτά τα ηλικιακά κλιμάκια.

Πίνακας 2: Ηλικία ερωτηθέντων

Ηλικία	Απαντήσεις	Ποσοστό
20-30	6	20%
30-40	8	26,66%
40-50	6	20%
50-60	8	26,66%
60-70	2	6,68%

Διάγραμμα 2: Ηλικία ερωτηθέντων (ποσοστό %)



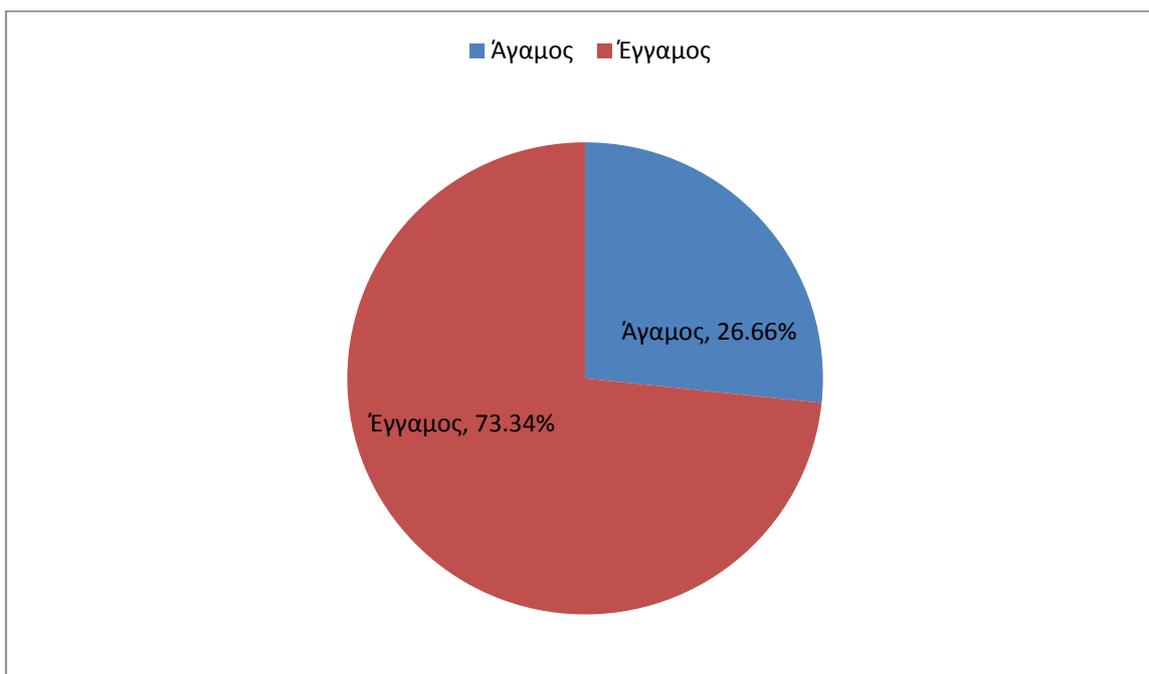
1.3 Οικογενειακή κατάσταση

Παρακάτω βλέπουμε μια γραφική απεικόνιση για την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων. Όπως είναι λογικό οι περισσότεροι ερωτηθέντες δήλωσαν έγγαμοι αφού αν αθροίσουμε τα ποσοστά εκείνων των ατόμων που έχουν ηλικία πάνω από 30 (συνήθως μετά από αυτή την ηλικία παντρεύονται οι περισσότεροι) φτάνουμε σε ποσοστό 80%. Επίσης η ζήτηση και η ανάγκη για τα τραπεζικά προϊόντα μεγαλώνει όσο μεγαλώνει και η οικογένεια (δάνεια, υπερανάλληψη, κοινοί λογαριασμοί, χρήση πλαστικού χρήματος, ασφαλιστικά προγράμματα και άλλα).

Πίνακας 3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων

Οικογενειακή κατάσταση	Απαντήσεις	Ποσοστό
Άγαμος	8	26,66%
Έγγαμος	22	73,34%

Διάγραμμα 3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων



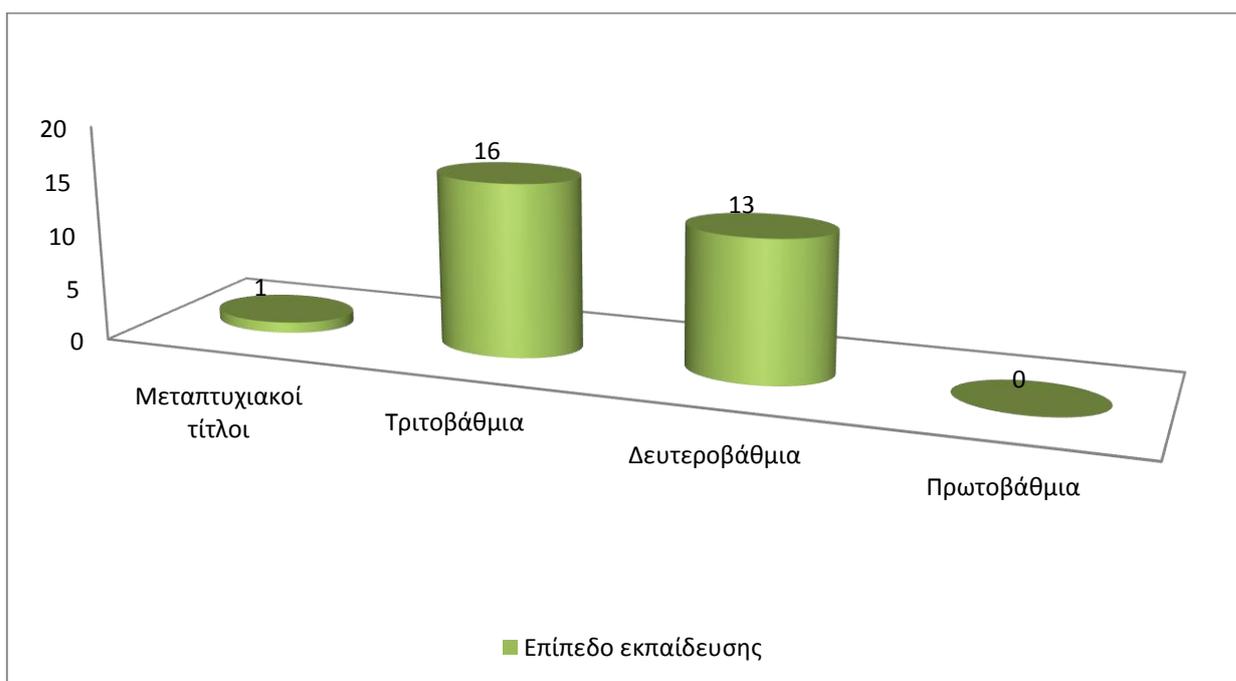
1.4 Επίπεδο εκπαίδευσης

Παρακάτω σύμφωνα με τα αποτελέσματα των απαντήσεων των ερωτηθέντων φαίνεται πως οι όλοι έχουν πραγματοποιήσει τουλάχιστον την βασική εκπαίδευση η οποία είναι μέχρι το τέλος του Λυκείου. Επίσης πάνω από τους μισούς έχουν σπουδάσει σε κάποιο Πανεπιστήμιο και ένας μόνο από το δείγμα μας έχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Αυτό που μπορούμε να συμπεράνουμε είναι πως υπάρχει ένα καλό επίπεδο μόρφωσης από το καταναλωτικό κοινό και συνήθως οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα έχουν καλό επίπεδο μόρφωσης και καλό επίπεδο εξοικείωσης με την νέα τεχνολογία (κινητά, υπολογιστές). Τέλος όσο καλύτερη είναι η εξοικείωση του ενδιαφερόμενου με την νέα τεχνολογία τόσο αυξάνονται οι δυνατότητες χρήσης των τραπεζικών προϊόντων και ταυτόχρονα μειώνονται τα ποσοστά πιθανότητας να γίνει κάποιο λάθος.

Πίνακας 4: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων

Επίπεδο εκπαίδευσης	Απαντήσεις	Ποσοστό
Πρωτοβάθμια	0	0
Δευτεροβάθμια	13	43,33%
Τριτοβάθμια	16	53,33%
Μεταπτυχιακοί τίτλοι	1	3,34%

Διάγραμμα 4: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων



1.5 Επαγγελματική κατάσταση

Ο επόμενος πίνακας και διάγραμμα μας δίνει πληροφορίες σχετικά με την επαγγελματική κατάσταση των ερωτηθέντων. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες που έδειξαν διάθεση να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο είναι εργαζόμενοι. Εύκολα μπορεί να καταλάβει κάποιος πως εκείνοι που συνεργάζονται και έχουν συνήθως πρόσβαση στα τραπεζικά προϊόντα είναι εργαζόμενοι πολίτες. Κάποιος που είναι άνεργος είναι σχεδόν αδύνατο να έχει πρόσβαση σε πιστωτικά προϊόντα (δάνειο, υπερανάληψη, πιστωτική κάρτα) διότι οι τράπεζες εξαιτίας των πολλών ανεξόφλητων δανείων και δόσεων πιστωτικών καρτών έχουν θέσει ως απαραίτητο όρο ο ενδιαφερόμενος να έχει μόνιμη εργασία και με όσο το δυνατόν μεγαλύτερες απολαβές. Αυτό το κάνει η τράπεζα για να έχει μεγαλύτερη εξασφάλιση στα χρήματά της.

Πίνακας 5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων

Επαγγελματική κατάσταση	Απαντήσεις	Ποσοστό
Άνεργος	3	10%
Εργαζόμενος	27	90%

Διάγραμμα 5: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων



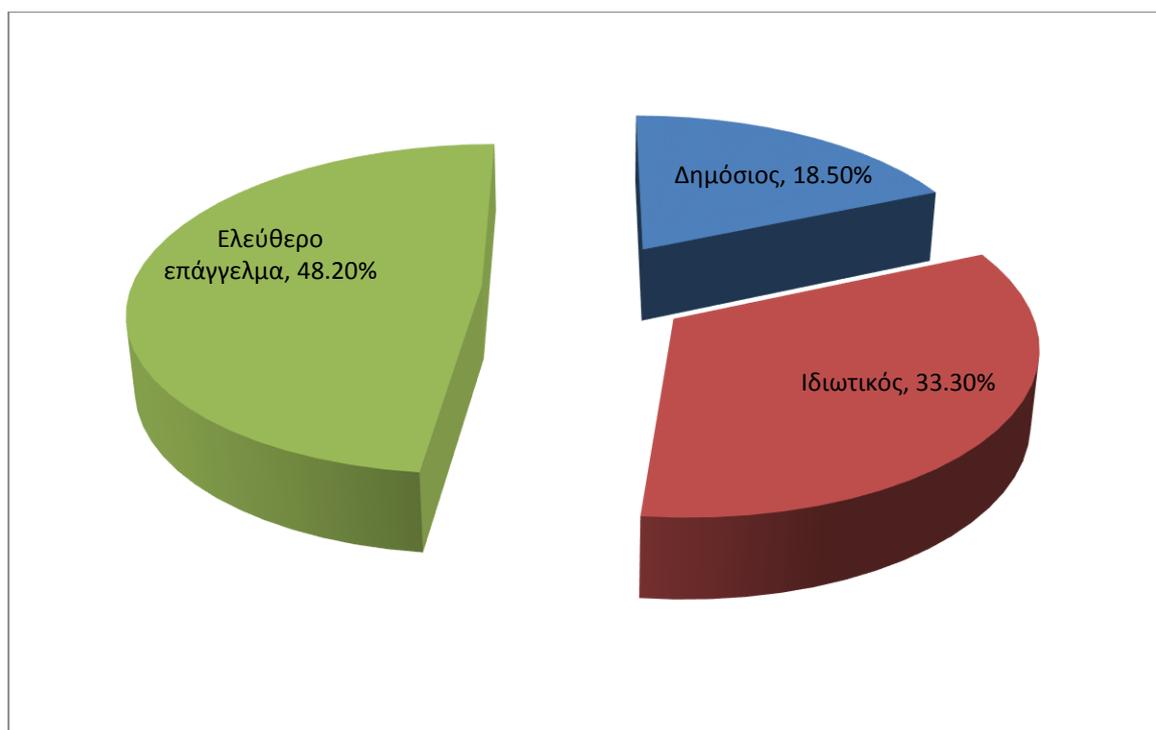
1.6 Επαγγελματικός τομέας

Βλέποντας τα παρακάτω σχήματα μπορεί κανείς να καταλάβει τον επαγγελματικό τομέα που εργάζεται το δείγμα των καταναλωτών. Τα ποσοστά που ξεχωρίζουν είναι εκείνων που εργάζονται ως ελεύθεροι επαγγελματίες και όσοι εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα. Αυτά τα υψηλά ποσοστά σε αυτές τις δυο κατηγορίες οφείλονται κυρίως στην ύπαρξη της βιομηχανικής ζώνης στην περιοχή των Ιωαννίνων. Σε αυτή την περιοχή στεγάζονται όλων των ειδών οι επιχειρήσεις. Από μικρές επιχειρήσεις με αρκετά μικρό αριθμό εργαζομένων μέχρι «μεγάλα» ονόματα του χώρου, που είναι γνωστά παγκοσμίως, όπου απασχολούν μεγάλο αριθμό εργαζομένων και συμβάλουν στην ανάπτυξη τόσο της τοπικής οικονομίας όσο και στην ανάπτυξη και ανάδειξη ολόκληρης της Ελλάδας.

Πίνακας 6: Επαγγελματικός τομέας ερωτηθέντων

Επαγγελματικός τομέας	Απαντήσεις	Ποσοστό
Δημόσιος	5	18,5%
Ιδιωτικός	9	33,3%
Ελεύθερο επάγγελμα	13	48,2%

Διάγραμμα 6: Επαγγελματικός τομέας ερωτηθέντων



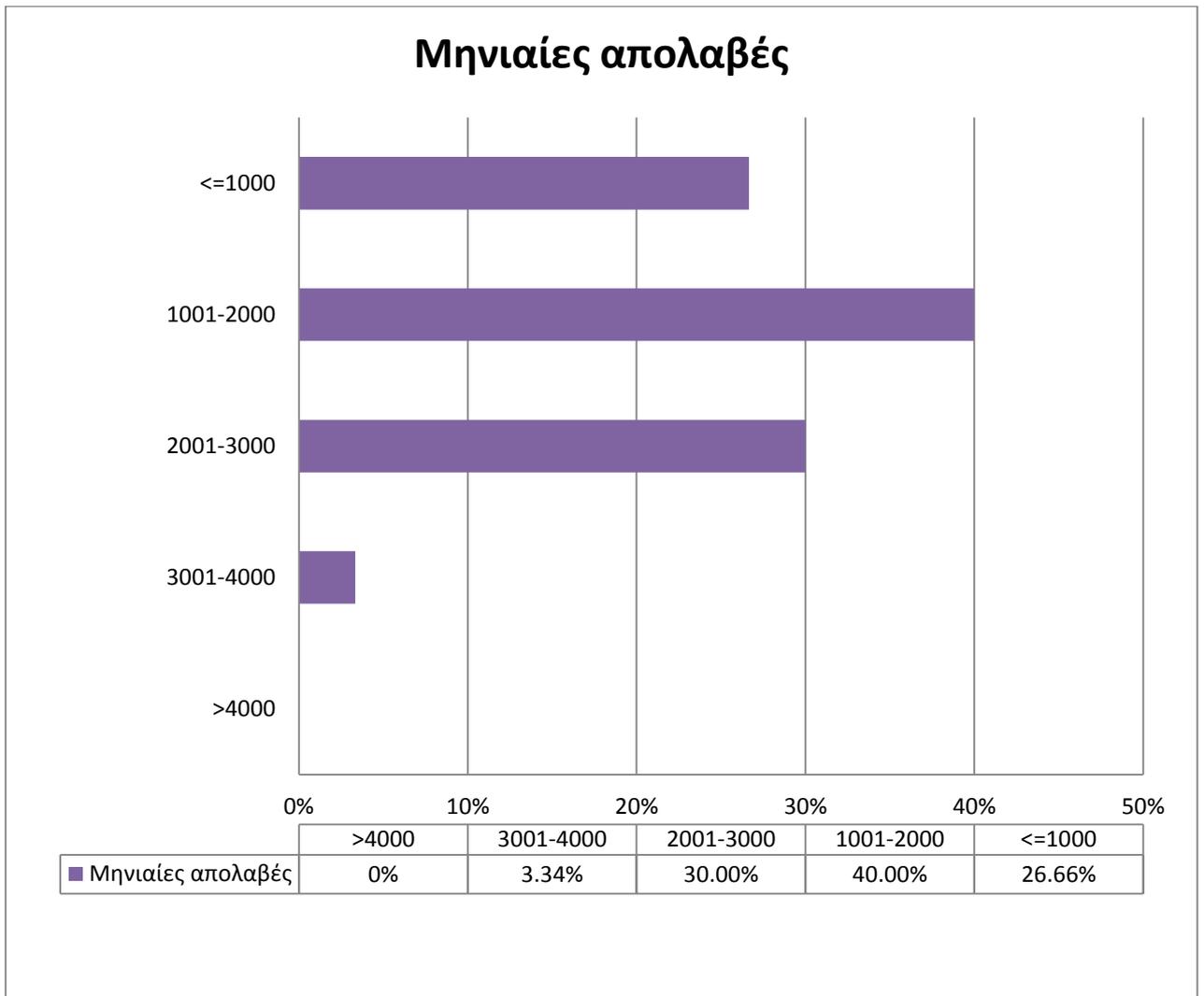
1.7 Μηνιαίες απολαβές

Με την βοήθεια του πίνακα αλλά και του διαγράμματος μπορούμε να δούμε τις μηνιαίες απολαβές των καταναλωτών οι οποίοι απάντησαν το ερωτηματολόγιο. Εξαιτίας της οικονομικής κρίσης η ανεργία αυξήθηκε σε όλες τις πόλεις και τα χωριά της Ελλάδας. Ως επακόλουθο οι μισθοί μειώθηκαν και έτσι βλέπουμε το μεγάλο ποσοστό εκείνων που οι απολαβές τους είναι μέχρι 1000 ευρώ. Το μεγαλύτερο ποσοστό εντοπίζεται στην κατηγορία από 1001-2000. Σε αυτό το μισθολογικό κλιμάκιο ορίζονται τα μεσαία νοικοκυριά στην χώρα μας. Τέλος βλέπουμε πως και σε δύσκολες οικονομικές συνθήκες υπάρχουν και εκείνοι που αμείβονται με υψηλές αποδοχές (≥ 2001 ευρώ). Σημαντικό είναι να τονίσουμε πως τα περισσότερα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα χρησιμοποιούνται από όλα τα μισθολογικά κλιμάκια σε αντίθεση με το παρελθόν που τα χρησιμοποιούσαν μόνο οι υψηλές βαθμίδες.

Πίνακας 7: Μηνιαίες απολαβές ερωτηθέντων

Μηνιαίες απολαβές	Απαντήσεις	Ποσοστό
≤ 1000	8	26,66%
1001-2000	12	40%
2001-3000	9	30%
3001-4000	1	3,34%
> 4000	0	0%

Διάγραμμα 7: Μηνιαίες απολαβές ερωτηθέντων



Κεφάλαιο 2^ο Προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες

Σε αυτό το κεφάλαιο θα εξετάσουμε και θα αναλύσουμε την γνώμη που έχουν οι καταναλωτές για τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες. Επίσης θα δούμε αν ο καταναλωτής αισθάνεται ασφάλεια όταν χρησιμοποιεί κάποια από τα προϊόντα-υπηρεσίες.

2.1 Δάνειο

Μελετώντας τις απαντήσεις από τα ερωτηματολόγια των καταναλωτών θα δούμε πόσοι άνθρωποι και σε τί ποσοστό έχουν λάβει κάποιο στεγαστικό ή καταναλωτικό δάνειο

τα προηγούμενα χρόνια της ζωής τους. Επίσης θα δούμε αν κάποιοι από τους ερωτηθέντες έχουν προχωρήσει σε λήψη δανείου για επενδύσεις ή για αγορά εξοπλισμού. Τέλος θα παρατεθούν πληροφορίες σχετικά με τους ενδιασμούς που είχαν και έχουν οι καταναλωτές όσον αφορά την λήψη ενός δανείου.

Τα στοιχεία του πίνακα δείχνουν ότι παραπάνω από τους μισούς καταναλωτές έχουν προχωρήσει στην λήψη ενός δανείου τα προηγούμενα χρόνια (στεγαστικό- καταναλωτικό). Την δεδομένη χρονική στιγμή είναι αντικείμενο συζήτησης, διαπραγμάτευσης και ανάλυσης από οικονομικούς παράγοντες της Ελλάδας αλλά και του εξωτερικού. Σε καθημερινή βάση ακούμε για τα κόκκινα δάνεια αλλά και για την προστασία εκείνων των δανειοληπτών που έχουν προχωρήσει σε αγορά πρώτης κατοικίας με την χρήση στεγαστικού δανείου.

Πίνακας 8:Λήψη δανείου

Δάνειο	Απαντήσεις	Ποσοστό
Ναι	19	63,33%
Όχι	11	36,67%

Διάγραμμα 8:Λήψη δανείου

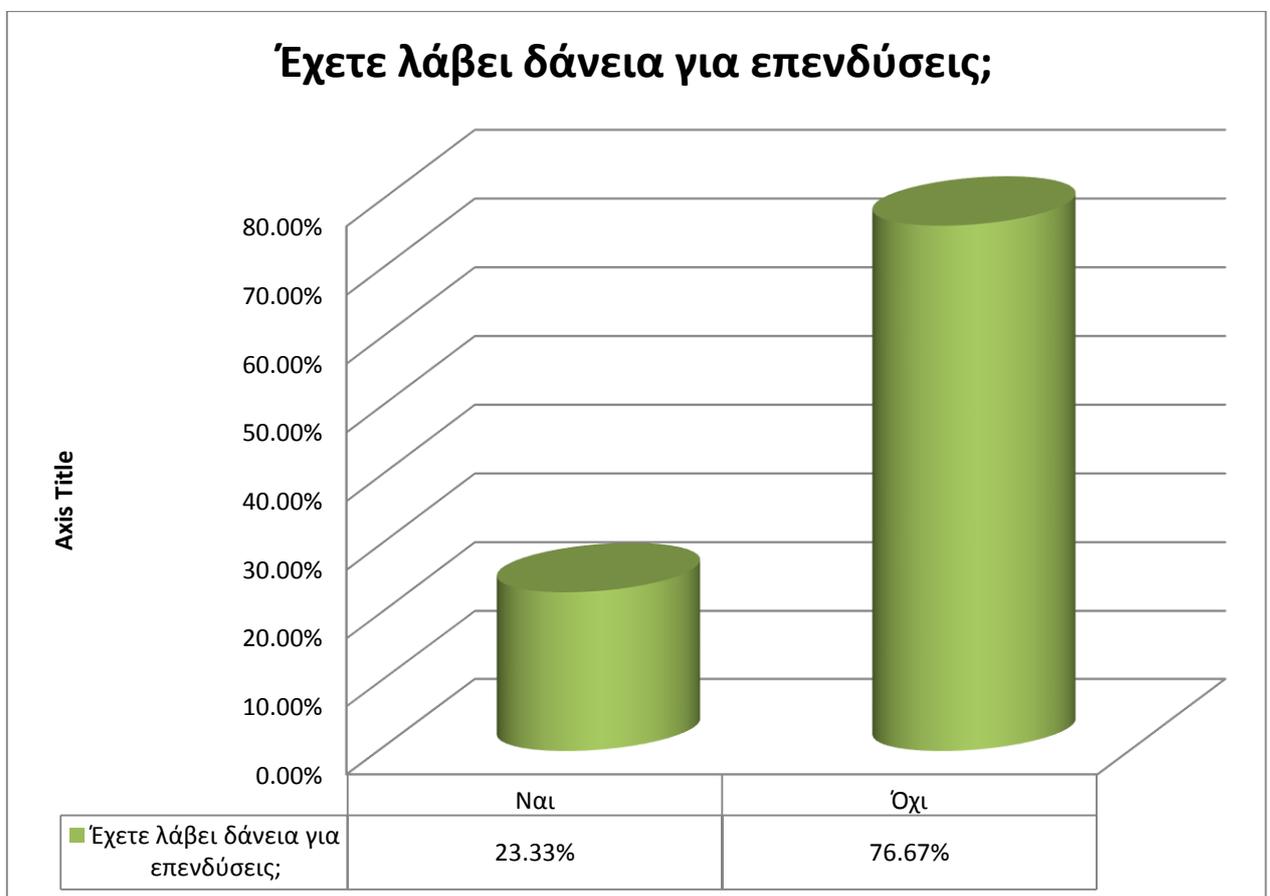


Επίσης θα δούμε σε παρακάτω πίνακες και διαγράμματα στατιστικά στοιχεία που αφορούν τον τραπεζικό δανεισμό για επενδύσεις και για αγορά εξοπλισμού. Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως εξαιτίας της βιομηχανικής ζώνης, η οποία δημιουργήθηκε και αναπτύχθηκε τα προηγούμενα χρόνια, στην περιοχή των Ιωαννίνων, έγιναν επενδύσεις σε: κατασκευές κτιριακών εγκαταστάσεων, αγορά εξοπλισμού, αγορά οικοπέδων για κατασκευή επιχείρησης και αγορά οχημάτων και άλλων μέσων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου περίπου 1 στους 4 προχώρησε στην λήψη δανείου για επενδύσεις και αντιστοίχως 1 στους 5 για αγορά εξοπλισμού. Κάποιοι όπως είναι λογικό έκαναν επενδύσεις χρησιμοποιώντας ίδια κεφάλαια.

Πίνακας 9: Λήψη δανείων για επενδύσεις

Έχετε λάβει δάνεια για επενδύσεις;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	7	23
Ποσοστό	23,33%	76,67%

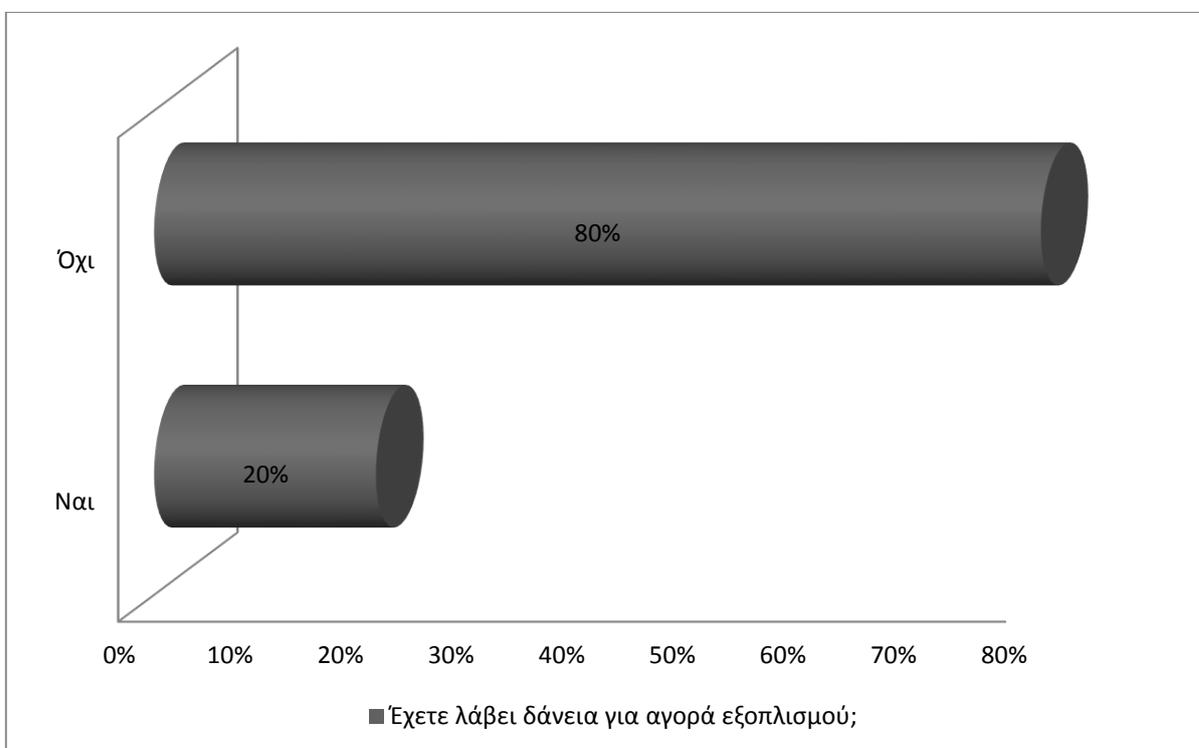
Διάγραμμα 9: Λήψη δανείων για επενδύσεις



Πίνακας 10: Λήψη δανείων για αγορά εξοπλισμού

Έχετε λάβει δάνεια για αγορά εξοπλισμού;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	6	24
Ποσοστό	20%	80%

Διάγραμμα 10: Λήψη δανείων για αγορά εξοπλισμού



Επιπλέον θα παρατεθούν κάποιοι πίνακες που αφορούν τον δισταγμό και τις αμφιβολίες που είχαν οι καταναλωτές τα προηγούμενα χρόνια όσον αφορά την λήψη ενός δανείου (πριν πλήξει την χώρα μας η οικονομική κρίση), αλλά επίσης θα γίνει και μια αντιπαραβολή του ίδιου ερωτήματος για την τωρινή στιγμή.

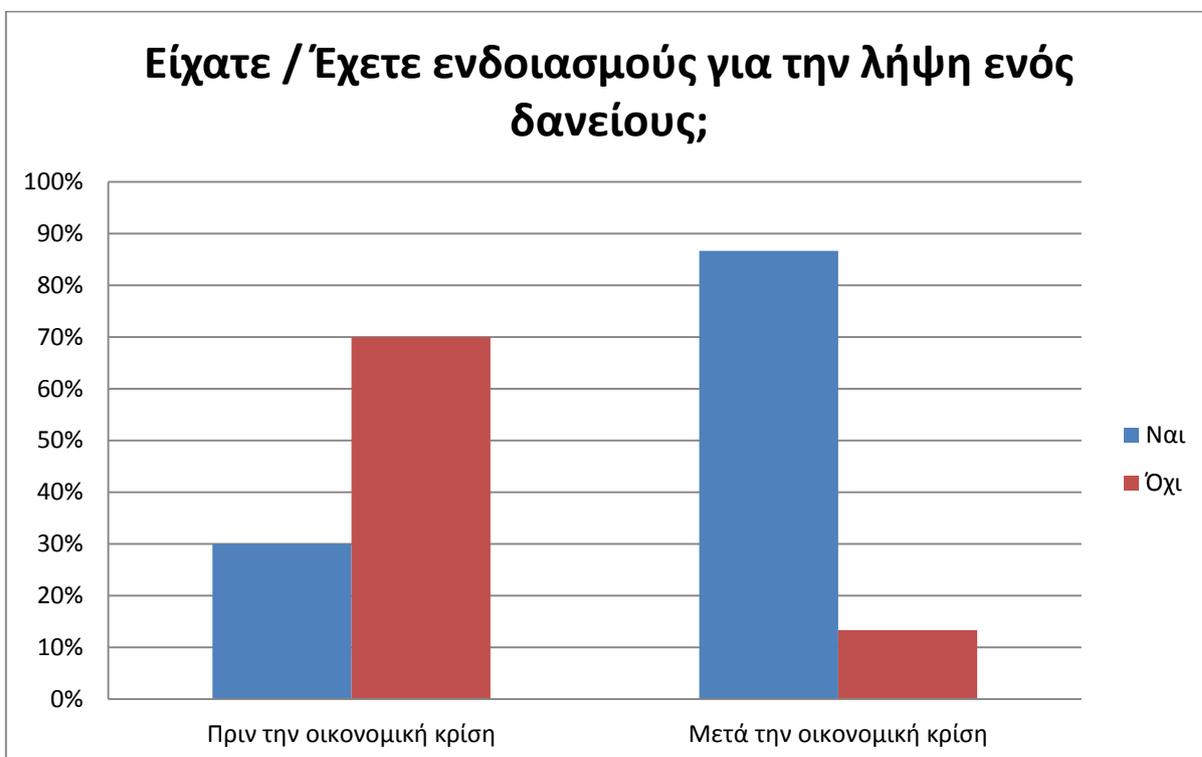
Πίνακας 11: Ενδιασμός για την λήψη δανείου πριν την οικονομική κρίση

Είχατε ενδιασμούς για την λήψη ενός δανείου πριν την οικονομική κρίση;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	9	21
Ποσοστό	30%	70%

Πίνακας 12: Ενδιασμός για την λήψη δανείου μετά την οικονομική κρίση

Έχετε ενδιασμούς για την λήψη ενός δανείου μετά την οικονομική κρίση;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	26	4
Ποσοστό	86,67%	13,33%

Διάγραμμα 11: Ενδιασμός για την λήψη δανείου



Όλο και περισσότεροι συνάνθρωποί μας ρίχνουν το φταίξιμο σε εκείνους τους δανειολήπτες που τα προηγούμενα χρόνια προέβαιναν σε τραπεζικό δανεισμό χωρίς να σκέφτονται ιδιαίτερα το κόστος και τον κίνδυνο που ελλοχεύει από την πράξη τους αυτή. Σήμερα είναι γεγονός πως όλοι πληρώνουμε για όλα αυτά τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια.

Βλέπουμε πως πριν την οικονομική κρίση υπάρχει ένα εξαιρετικά μεγάλο ποσοστό δανειοληπτών όπου δεν θα δίσταζε καθόλου να πάρει κάποιο δάνειο για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες του. Σε σύγκριση με το παρελθόν βλέπουμε πως ένα πολύ μικρό ποσοστό του πληθυσμού θα προέβαινε στην λήψη ενός δανείου σήμερα εξαιτίας της ανασφάλειας που επικρατεί στην χώρα μας.

Επίσης θα δούμε τις απαντήσεις στο ερώτημα “ Για να λάβετε κάποιο δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποιο είναι το καλύτερο για εσάς; ”

Πίνακας 13: Έρευνα αγοράς για την λήψη δανείου

Για να λάβετε κάποιο δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποιο είναι το καλύτερο για εσάς;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	30	0
Ποσοστό	100%	0%

Οι απαντήσεις στο ερώτημα αυτό είναι απόλυτες. Θα ήταν παράξενο να υπήρχε έστω και ένας δανειολήπτης ο οποίος δεν θα πραγματοποιούσε μια έρευνα αγοράς για να επιλέξει την τράπεζα από την οποία θα έπαιρνε το δάνειο αλλά και να κάνει μια σύγκριση στα επιτόκια δανεισμού και στους λοιπούς όρους.

Τέλος θα εξετάσουμε τις απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση "Πόσο σημαντικοί είναι για εσάς οι παρακάτω λόγοι ώστε να επιλέξετε ένα δάνειο από μια τράπεζα;"

Μέσα από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου καταφέραμε και αντλήσαμε αρκετές πληροφορίες. Σύμφωνα με αυτές το καταναλωτικό κοινό ενδιαφέρεται για "fast track" διαδικασίες όσον αφορά την εκταμίευση των χρημάτων αλλά και την ταχύτητα στην έγκριση για το δάνειό του. Επίσης θέλει οι διαδικασίες που θα του ζητηθούν από την τράπεζα

να είναι όσο το δυνατόν πιο απλές, τα επιτόκια δανεισμού να είναι ανταγωνιστικά και όχι εξοντωτικά, οι πληρωμές των δόσεων να είναι "ελαστικές" και με μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής και τέλος ο υποψήφιος δανειολήπτης δεν θέλει να αναγκαστεί να πληρώσει υπέρογκα ποσά για έξοδα δανείου, ασφαλιστρών και μηχανικών-εκτιμητών.

Πίνακας 14: Λόγοι επιλογής δανείου

Πόσο σημαντικοί είναι για εσάς οι παρακάτω λόγοι ώστε να επιλέξετε ένα δάνειο από μια τράπεζα;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση	28	0	2	0
Ευελιξία στην εκτέλεση εντολών	23	0	7	0
Απλούστερες διαδικασίες	27	0	3	0
Ανταγωνιστικά επιτόκια	30	0	0	0
Προνομιακούς όρους σε σχέση με άλλες τράπεζες	27	0	3	0
Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου (στα στεγαστικά)	17	3	5	5
Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο	17	0	12	1
Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων	19	0	11	0
Αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο	24	0	6	0
Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή σε άλλο νόμισμα	9	5	7	9
Μη ανάγκη προσημείωσης ακινήτου (στεγαστικά δάνεια)	20	1	3	6
Μειωμένα έξοδα δανείου	18	1	10	1
Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρου πυρός-σεισμού	14	2	9	5
Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις	10	5	15	0
Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσοτέρων	18	2	10	0
Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε	6	11	8	5
Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων	9	10	6	5
Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής	12	1	15	2
Επιρροή τρίτων (συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)	16	2	3	9
Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας	11	4	14	1

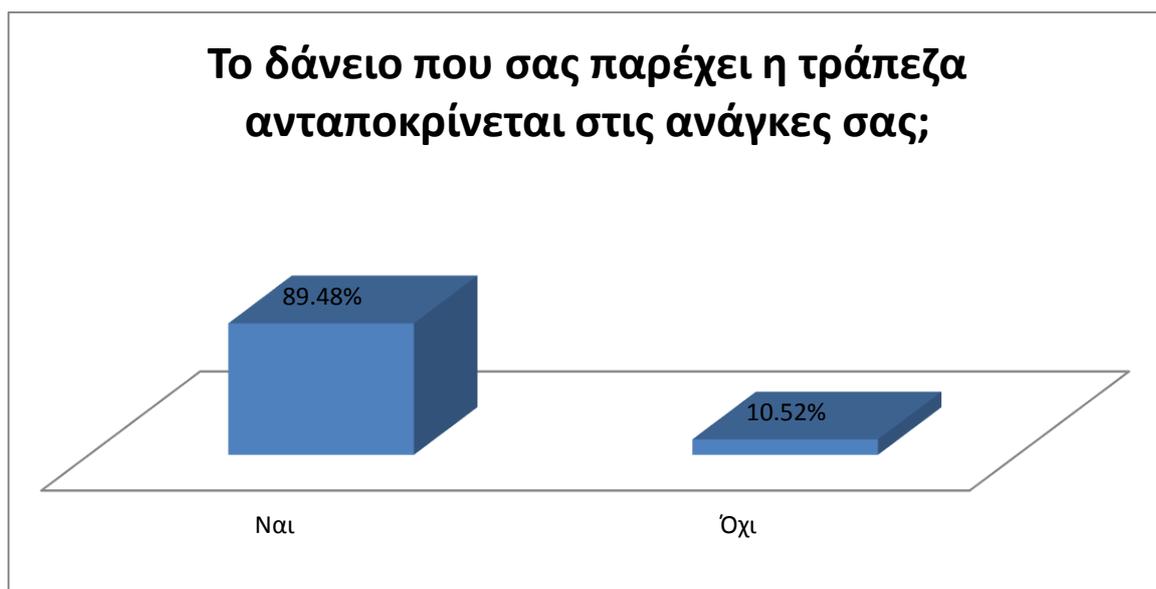
2.2 Ανταπόκριση δανείου

Επιπλέον στοιχεία που καταφέραμε και αντλήσαμε από τους καταναλωτές, οι οποίοι ήταν συγχρόνως και δανειολήπτες, ήταν αν το δάνειό τους ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους και αν το δάνειο που τους χορήγησε η τράπεζα συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις.

Πίνακας 15: Ανταπόκριση δανείου

Ανταπόκριση δανείου	Απαντήσεις	Ποσοστό
Ναι	17	89,48%
Όχι	2	10,52%

Διάγραμμα 12: Ανταπόκριση δανείου

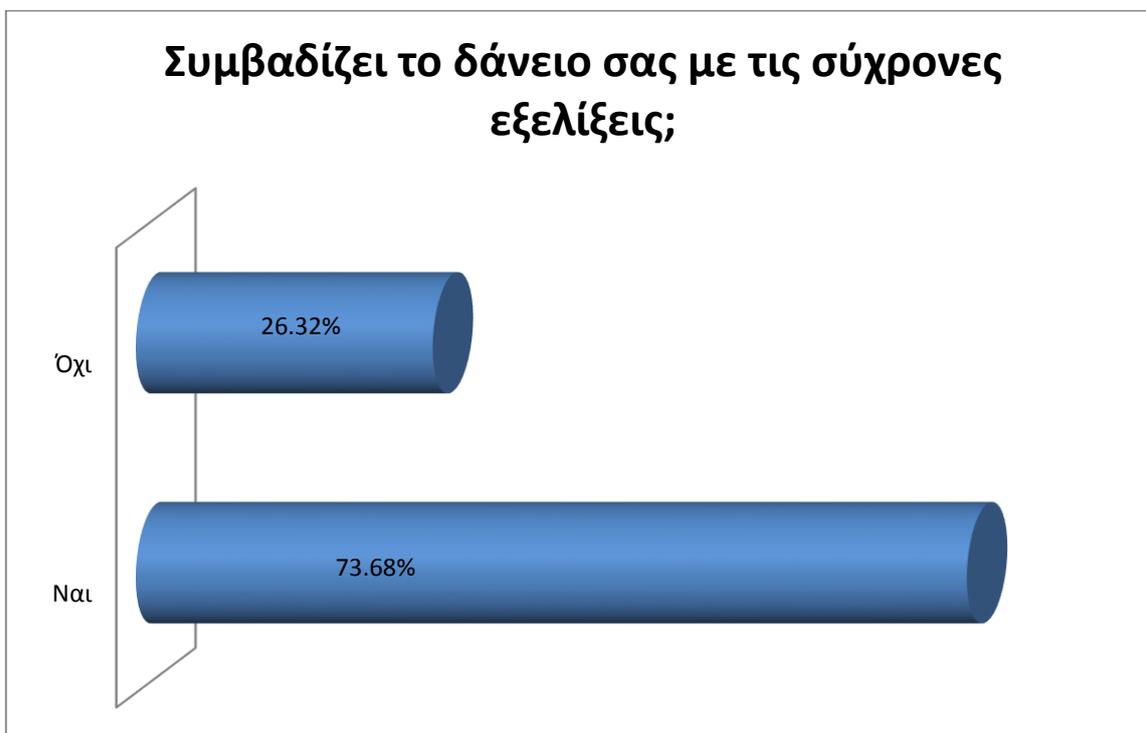


Η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε πως το δάνειο που τους παρέχει η τράπεζα ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους διότι τα προηγούμενα χρόνια εγκρινόταν οι περισσότερες αιτήσεις δανείων από τις επιτροπές των τραπεζών. Επίσης εξαιτίας των πολλών καθυστερούμενων και κόκκινων δανείων οι τράπεζες έχουν προχωρήσει σε ρυθμίσεις δανείων με τους δανειολήπτες με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του δανείου.

Πίνακας 16: Προσαρμογή δανείου σύμφωνα με τις σύγχρονες εξελίξεις

Προσαρμογή δανείου	Απαντήσεις	Ποσοστό
Ναι	14	73,68%
Όχι	5	26,32%

Διάγραμμα 13: Προσαρμογή δανείου σύμφωνα με τις σύγχρονες εξελίξεις



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε ότι το δάνειο του συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις και αυτό διότι οι περισσότερες τράπεζες πραγματοποιούν αλλαγές στα επιτόκια των δανείων που έχουν χορηγήσει τα προηγούμενα χρόνια αλλά και πάγωμα δόσεων για κάποιους μήνες έτσι ώστε να είναι πιο εύκολο για τον δανειολήπτη να είναι συνεπής με τις υποχρεώσεις του.

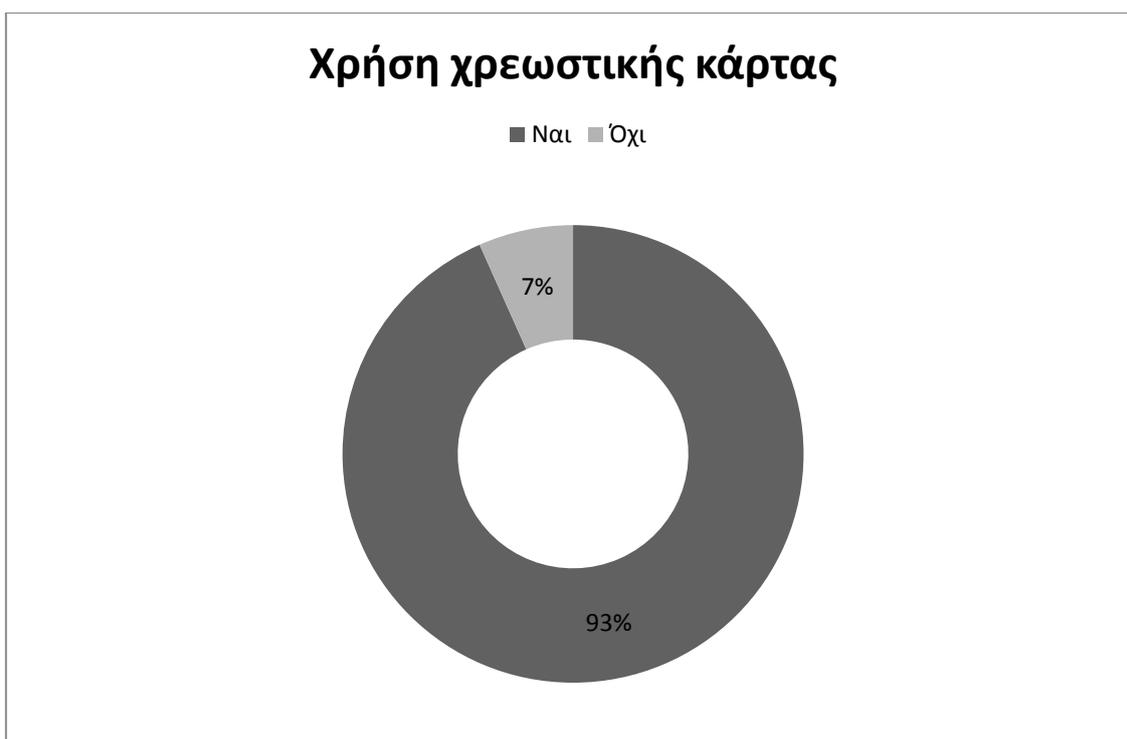
2.3 Χρεωστικές κάρτες

Επόμενη ερώτηση για τους δανειολήπτες έχει να κάνει με την υιοθέτηση της χρεωστικής κάρτας και με την χρήση αυτής.

Πίνακας 17:Χρήση χρεωστικής κάρτας

Χρήση χρεωστικής κάρτας	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	28	2
Ποσοστό	93,33%	6,67%

Διάγραμμα 14:Χρήση χρεωστικής κάρτας



Οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση είναι σχεδόν απόλυτες σε σχέση με την υιοθέτηση της χρήσης των χρεωστικών καρτών από το καταναλωτικό κοινό. Μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών ο πολίτης μπορεί να κάνει αναλήψεις σε μετρητά ως ένα ποσό με την χρήση της κάρτας του αλλά και να εξυπηρετήσει άλλες ανάγκες του (ψώνια, εισιτήρια, βενζινάδικα και άλλα).Επίσης μεγάλο ποσοστό του κοινού χρησιμοποιεί την

χρεωστική κάρτα για αναλήψεις και μόνο έτσι ώστε να αποφύγει τις τεράστιες ουρές στα ταμεία των τραπεζών.

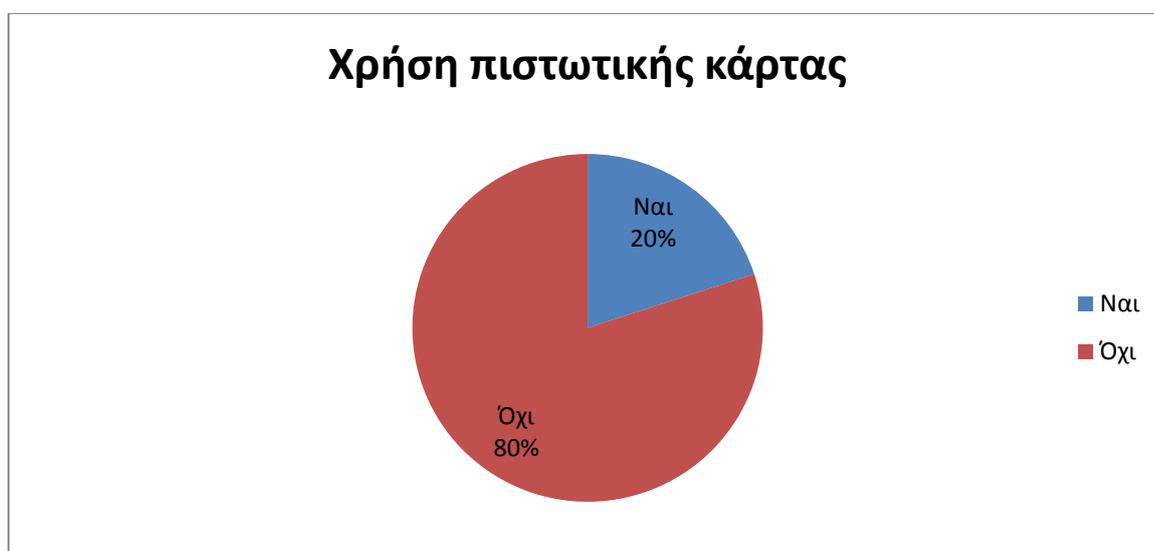
2.4 Πιστωτικές κάρτες

Επόμενη ερώτηση σχετικά με το πλαστικό χρήμα έχει ως αντικείμενο τη χρήση πιστωτικής κάρτας από το καταναλωτικό κοινό. Το τραπεζικό αυτό προϊόν σημείωσε τεράστια αύξηση της ζήτησής του πριν πλήξει την χώρα μας η οικονομική κρίση και ως ένα βαθμό ευθύνεται για τις ζημιές που υπέστησαν τα τραπεζικά ιδρύματα αλλά και πολλά νοικοκυριά.

Πίνακας 18: Χρήση πιστωτικής κάρτας

Πιστωτική κάρτα	Απαντήσεις	Ποσοστό
Ναι	6	20%
Όχι	24	80%

Διάγραμμα 15: Χρήση πιστωτικής κάρτας



Τα ποσοστά των καταναλωτών σχετικά με την χρήση πιστωτικών καρτών φαίνονται κάπως δυσανάλογα αν σκεφτεί κανείς ότι οι περισσότεροι από εμάς τις χρησιμοποιούσαμε τα προηγούμενα χρόνια. Το γεγονός αυτής της μείωσης οφείλεται στην αύξηση της χρήσης των χρεωστικών καρτών.

2.5 Επιταγές

Το παρακάτω θέμα μας δίνει πληροφορίες σχετικά με την χρήση ή όχι επιταγών από τους καταναλωτές και αν αισθάνονται ασφάλεια όσοι από το δείγμα χρησιμοποιούν αυτό το είδος συναλλαγής.

Όπως μπορούμε να δούμε από τις απαντήσεις που έδωσε το κοινό οι περισσότεροι αποφεύγουν να χρησιμοποιήσουν ή να δεχτούν την επιταγή ως μέσο συναλλαγής. Μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών υπήρξε έκρηξη των απλήρωτων επιταγών και για αυτό το λόγο οι περισσότεροι δεν ήθελαν να δεχτούν να πληρωθούν με την χρήση επιταγής.

Πίνακας 19: Χρήση επιταγών

Χρήση επιταγών	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	7	7	4	12
Ποσοστό	23,33%	23,33%	13,34%	40%

Διάγραμμα 16: Χρήση επιταγών

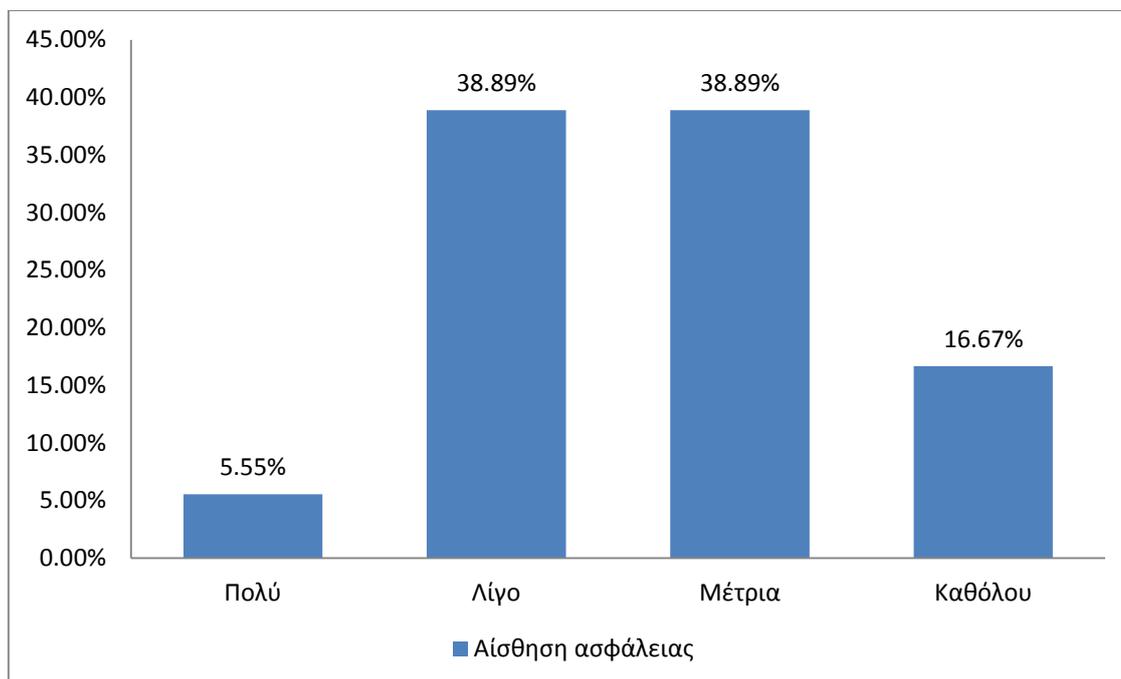


Από τους συνολικά 17 καταναλωτές που απάντησαν ότι χρησιμοποιούν έστω και λίγο τις επιταγές ως μέσο συναλλαγής βγήκαν τα παρακάτω στοιχεία για το πόσο ασφαλής αισθάνονται όταν χρησιμοποιούν αυτό το μέσο. Εξαιτίας των πρόσφατων οικονομικών εξελίξεων ο κόσμος δεν αισθάνεται ασφάλεια με την χρήση επιταγών και αυτό αποτυπώνεται αν αθροίσουμε τα ποσοστά εκείνων που αισθάνονται από μέτρια ως καθόλου ασφάλεια. Το ποσοστό αυτό αγγίζει το 94%.

Πίνακας 20 Αίσθηση ασφάλειας με την χρήση επιταγών

Αίσθηση ασφάλειας με χρήση επιταγών	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	1	7	7	3
Ποσοστό	5,55%	38,89%	38,89%	16,67%

Διάγραμμα 17: Αίσθηση ασφάλειας με την χρήση επιταγών



2.6 Ασφαλιστικά προγράμματα

Πίνακας 21: Ασφαλιστικά προγράμματα

Σας προσφέρει η τράπεζα σας ασφαλιστικά προγράμματα;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	30	0
Ποσοστό	100%	0%

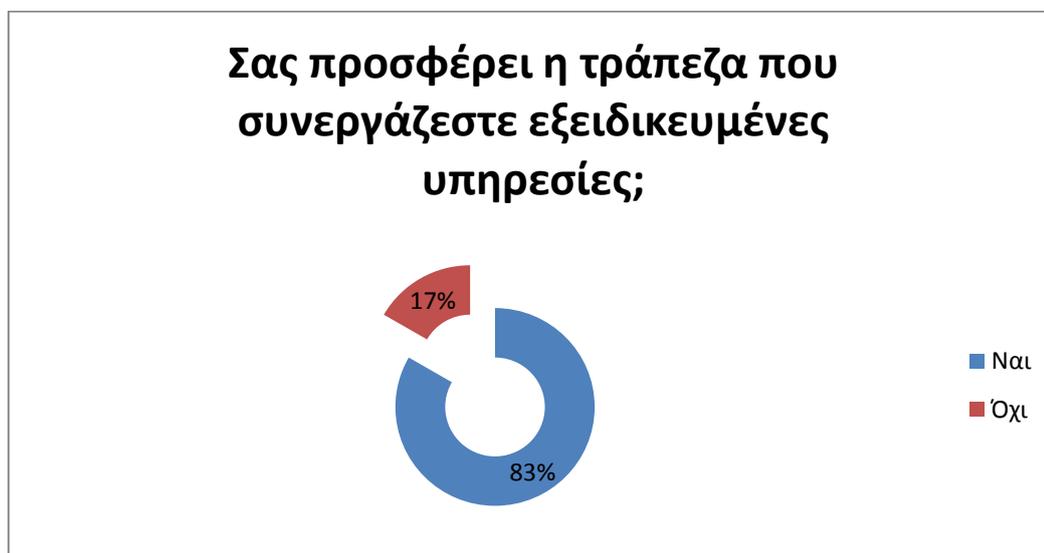
Πλέον όλες οι τράπεζες στην Ελλάδα προσφέρουν ασφαλιστικά προγράμματα. Με αυτόν τον τρόπο εισέρχονται σε μια νέα αγορά και προσπαθούν να αυξήσουν τα κέρδη τους. Το κοινό δείχνει να ανταποκρίνεται σε αυτές τις υπηρεσίες εξαιτίας των ιδιαίτερα ελκυστικών τιμών που προσφέρονται έναντι του ανταγωνισμού.

2.7 Αμοιβαία κεφάλαια-επενδυτικά προγράμματα

Πίνακας 22: Αμοιβαία κεφάλαια-επενδυτικά προγράμματα

Σας προσφέρει η τράπεζα σας εξειδικευμένες υπηρεσίες; (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	25	5
Ποσοστό	83,33%	16,67%

Διάγραμμα 18: Αμοιβαία κεφάλαια-επενδυτικά προγράμματα



Όπως όλες οι επιχειρήσεις έτσι και οι τράπεζες έχουν ως στόχο τη μεγιστοποίηση των κερδών τους. Για να το επιτύχουν αυτό προσφέρουν στους πελάτες τους την δυνατότητα να επενδύσουν σε αμοιβαία κεφάλαια αλλά και σε επενδυτικά προγράμματα.

2.8 Εγγυητικές Επιστολές

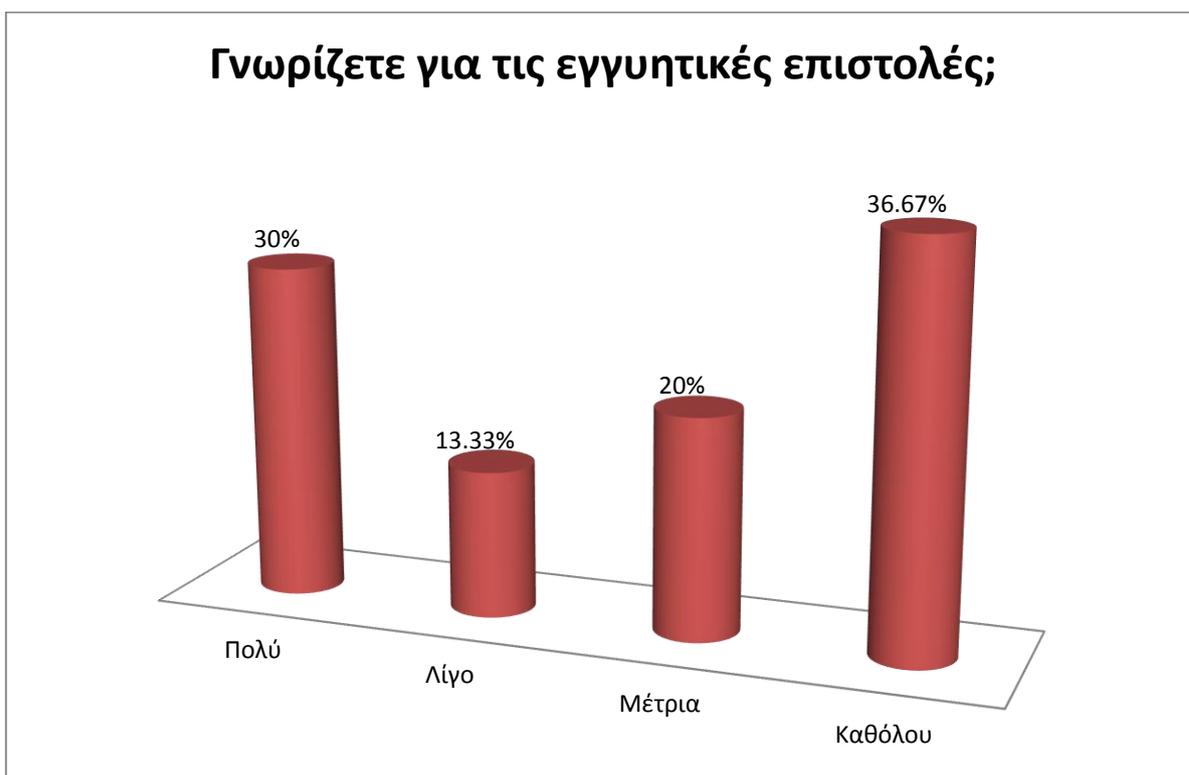
Ένα άλλο ερώτημα που τέθηκε στους καταναλωτές ήταν για το αν γνωρίζουν τι είναι εγγυητική επιστολή. Οι απαντήσεις τους δίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα του πίνακα βλέπουμε ότι ένα ποσοστό περίπου 40% δεν γνωρίζει απολύτως τίποτα για τις εγγυητικές επιστολές. Αυτό το γεγονός θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και λογικό διότι οι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας (πάνω από 60 ετών) πιθανότατα δεν έχουν συναντήσει αυτό το τραπεζικό προϊόν στο παρελθόν διότι τα τελευταία χρόνια άρχισε να χρησιμοποιείται σε μεγαλύτερο βαθμό. Επίσης το ποσοστό που γνωρίζει πολύ καλά αυτό το τραπεζικό προϊόν αγγίζει το 30% και είναι κυρίως ελεύθεροι επαγγελματίες που χρησιμοποιούν τις εγγυητικές επιστολές για να προχωρήσουν σε αναλήψεις δημόσιων έργων.

Πίνακας 23: Εγγυητικές επιστολές

Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	9	4	6	11
Ποσοστό	30%	13,33%	20%	36,67%

Διάγραμμα 19: Εγγυητικές επιστολές



2.9 Τραπεζικές θυρίδες

Άλλο ένα τραπεζικό προϊόν που προσφέρουν οι τράπεζες είναι η ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων και γι' αυτό ρωτήσαμε τους πολίτες αν γνωρίζουν για την υπηρεσία αυτή.

Πίνακας 24: Τραπεζικές θυρίδες

Γνωρίζετε για την ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	4	7	7	12
Ποσοστό	13,34%	23,33%	23,33%	40%

Διάγραμμα 20: Ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων



Αν αθροίσουμε τα ποσοστά των πολιτών που δεν γνωρίζουν τίποτα ή γνωρίζουν ελάχιστα πράγματα τότε βλέπουμε πως σχεδόν 6 στους 10 συμπολίτες μας δεν γνωρίζουν τίποτα για αυτή την τραπεζική υπηρεσία. Γεγονός είναι πως κατά την διάρκεια των κεφαλαιακών περιορισμών ,όπου τα τραπεζικά ιδρύματα παρέμεναν κλειστά, δημιουργήθηκαν αρκετά προβλήματα διότι οι χρήστες τραπεζικών θυρίδων ανησύχησαν για τα υπάρχοντα τα οποία είχαν τοποθετήσει μέσα στις θυρίδες. Μετά από διάστημα μερικών εβδομάδων επιτράπηκε στους δικαιούχους να έχουν πρόσβαση στις τραπεζικές τους θυρίδες με αποτέλεσμα να ξεπεραστούν οι όποιες ανησυχίες.

2.10 Internet banking

Μια από τις πιο σύγχρονες υπηρεσίες που προσφέρουν όλες οι ελληνικές τράπεζες είναι το internet banking. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται ως επί το πλείστον δωρεάν, ωστόσο ενδέχεται να υπάρχουν κάποιες μικρές χρεώσεις σε κάποιες συγκεκριμένες χρήσεις της όπως εμβάσματα αλλά και μεταφορές σε λογαριασμούς άλλων προσώπων.

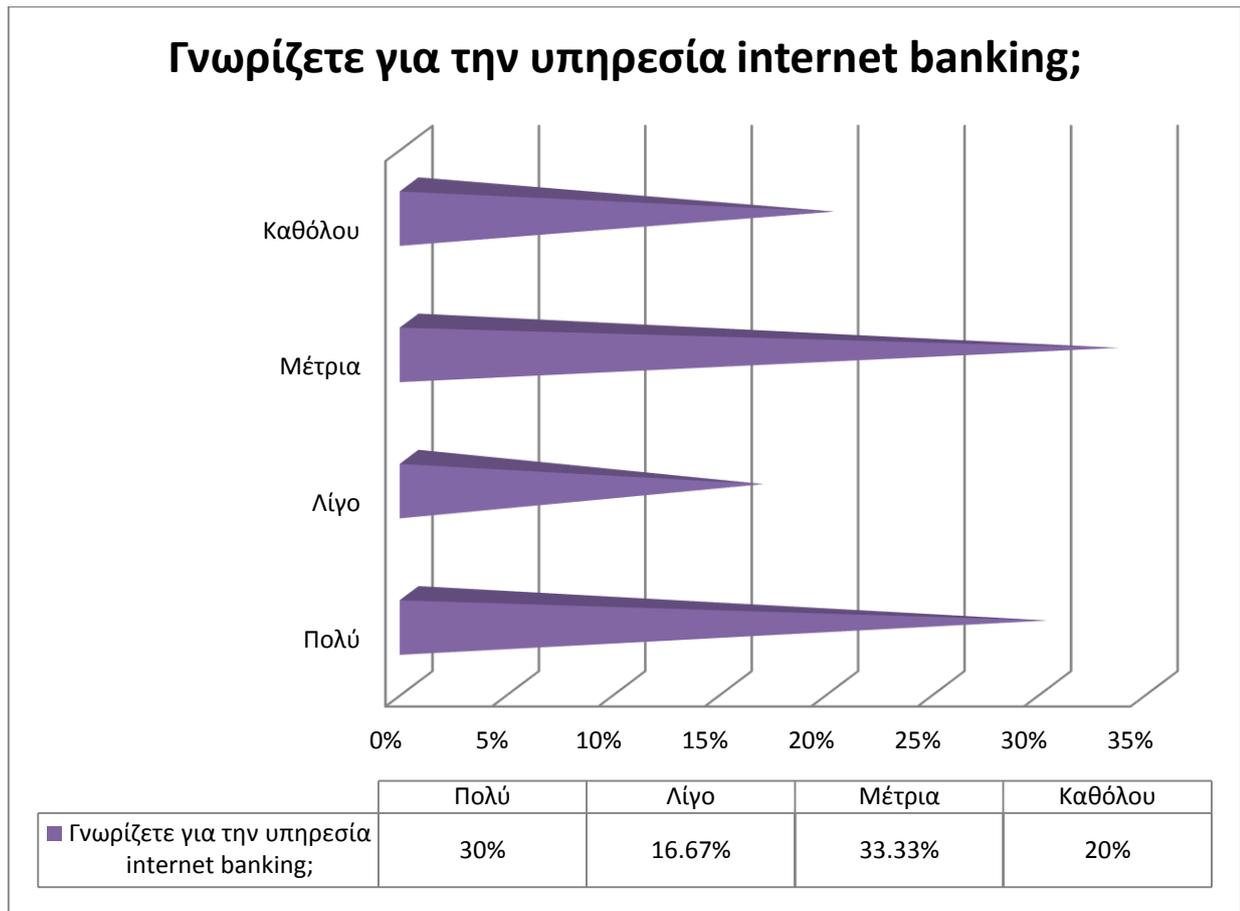
Το internet banking είναι μια ακόμη υπηρεσία που αύξησε τα ποσοστά χρήσης της κατά την διάρκεια της επιβολής των κεφαλαιακών περιορισμών, διότι ήταν ιδιαίτερος βολική στην μεταφορά χρημάτων αλλά και πληρωμές τιμολογίων κατά την διάρκεια που οι τράπεζες παρέμεναν κλειστές.

Παρακάτω δίνονται τα αποτελέσματα στην ερώτηση “γνωρίζετε την υπηρεσία του internet banking; ”

Πίνακας 25: internet banking

Γνωρίζετε για την υπηρεσία internet banking;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	9	5	10	6
Ποσοστό	30%	16,67%	33,33%	20%

Διάγραμμα 21: Πόσο καλά γνωρίζετε για το internet banking



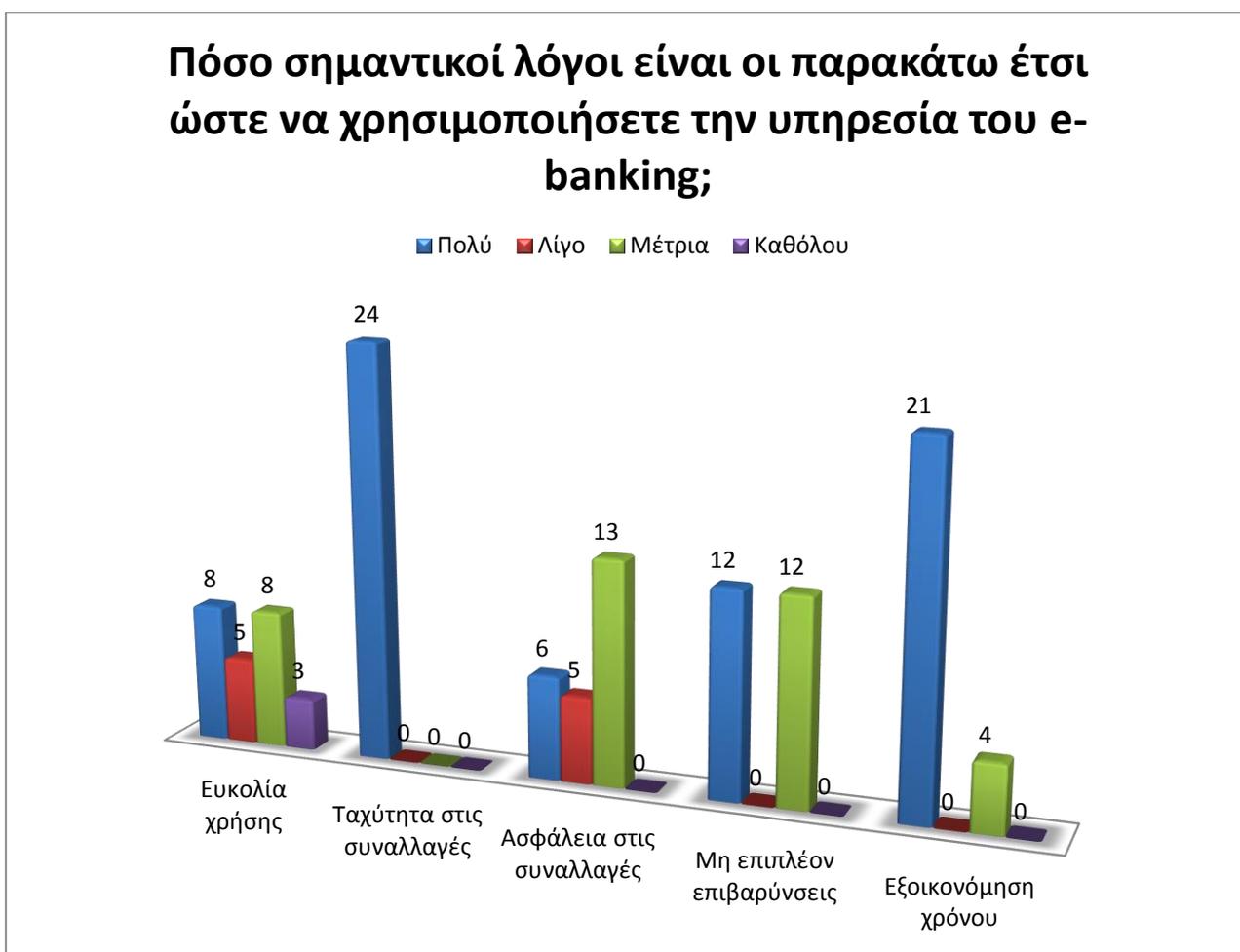
Ξεκάθαρα οι καταναλωτές "αγκάλιασαν" την υπηρεσία του e-banking αφού βλέπουμε πως το 80% του συνόλου των ερωτηθέντων γνωρίζει την υπηρεσία. Με αυτή την αποδοχή που απολαμβάνει η υπηρεσία καταλήγουμε σε μια κατάσταση «win-win» αφού εξυπηρετείται γρηγορότερα ο καταναλωτής και αποφεύγονται οι τεράστιες ουρές στα καταστήματα των τραπεζών (άρα μειώνεται ο φόρτος εργασίας τους).

Ο επόμενος πίνακας αφορά εκείνους τους πολίτες οι οποίοι γνωρίζουν αλλά και χρησιμοποιούν την υπηρεσία του e-banking και φτιάχτηκε πάνω στο ερώτημα πόσο σημαντικοί λόγοι είναι οι παρακάτω έτσι ώστε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία του e-banking. Στη συνέχεια ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το διάγραμμα.

Πίνακας26: Λόγοι χρήσης internet banking

Πόσο σημαντικοί λόγοι είναι οι παρακάτω έτσι ώστε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία του e-banking;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Ευκολία χρήσης	8	5	8	3
Ταχύτητα στις συναλλαγές	24	0	0	0
Ασφάλεια στις συναλλαγές	6	5	13	0
Μη επιπλέον επιβαρύνσεις- προμήθειες	12	0	12	0
Εξοικονόμηση χρόνου	21	0	3	0

Διάγραμμα 22: Λόγοι χρήσης internet banking



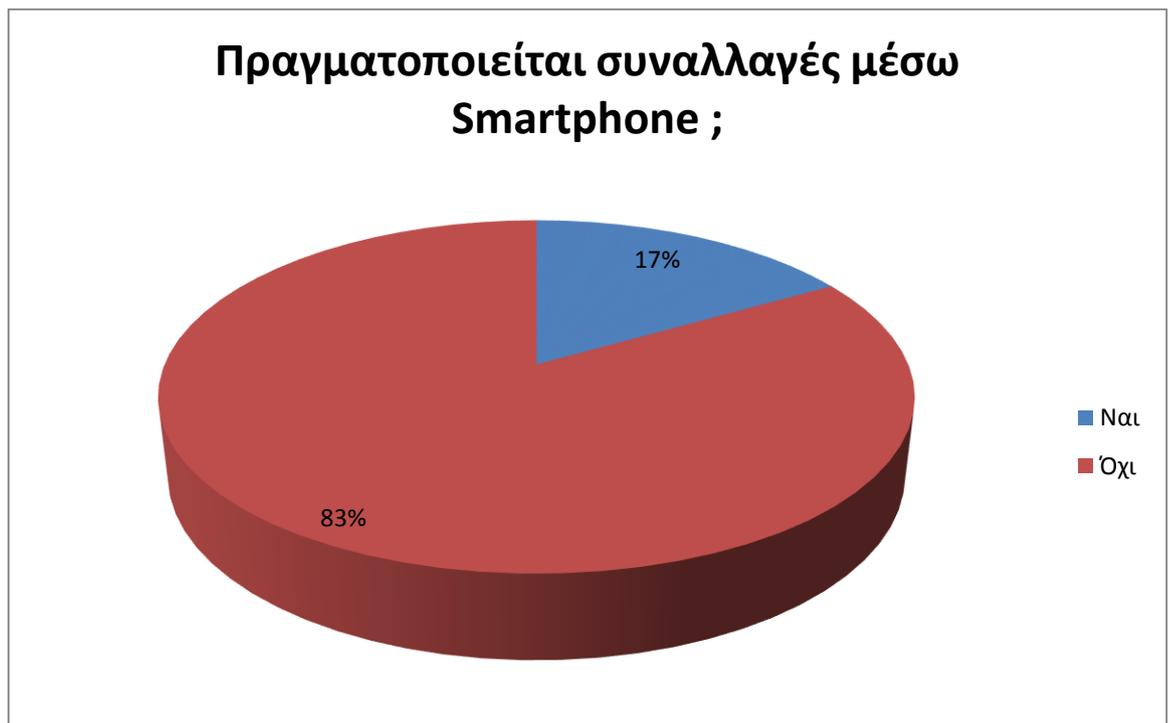
Το κοινό μας έδειξε πως χρησιμοποιεί την υπηρεσία του e-banking και εκμεταλλεύεται πλήρως όλα εκείνα τα πλεονεκτήματα που προσφέρει. Σημαντικοί λόγοι χρήσης της υπηρεσίας είναι η εξαιρετικά γρήγορη ταχύτητα στην διεκπεραίωση μιας τραπεζικής εργασίας που έχει ως επακόλουθο την εξοικονόμηση χρόνου που προσφέρει στον χρήστη. Κάτι που επίσης μας μεταφέρει το κοινό είναι πως η υπηρεσία αυτή δεν είναι και η πιο εύχρηστη διότι απαιτεί από τον χρήστη να έχει καλή γνώση ηλεκτρονικών υπολογιστών.

2.11 Συναλλαγές μέσω Smartphone

Πίνακας 27: Συναλλαγές μέσω Smartphone

Πραγματοποιείται συναλλαγές μέσω Smartphone;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	5	25
Ποσοστό	16,67%	83,33%

Διάγραμμα 23: Συναλλαγές μέσω Smartphone



Αν και η τεχνολογία έχει μπει για τα καλά στην καθημερινότητά μας βλέπουμε πως το ποσοστό εκείνων των καταναλωτών που πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω Smartphone είναι αρκετά μικρό. Αυτό οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι για εκτέλεση συναλλαγών μέσω Smartphone χρειάζονται κινητά τελευταίας τεχνολογίας και ταυτόχρονη χρήση internet. Επίσης το θέμα ασφάλειας αυτού του είδους των συναλλαγών είναι ένας ακόμα παράγοντας που «φρενάρει» τους καταναλωτές.

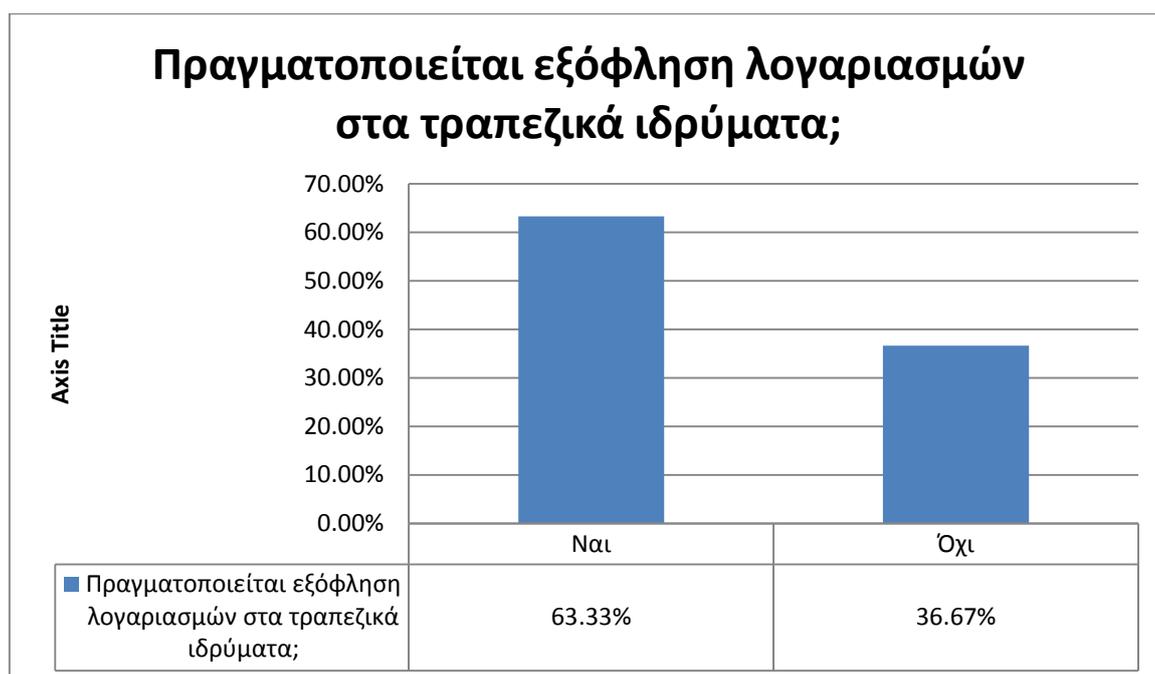
2.12 Εξόφληση λογαριασμών

Ακόμη μια σύγχρονη τραπεζική υπηρεσία είναι η εξόφληση λογαριασμών μέσω τραπεζικών καταστημάτων. Κάποιοι από τους λογαριασμούς πληρώνονται χωρίς καμία προμήθεια και κάποιοι άλλη με προμήθεια 1 ευρώ. Οπίνακας παρακάτω μας δείχνει πόσοι από τους πολίτες που απάντησαν το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιούν την παραπάνω υπηρεσία.

Πίνακας 28: Εξόφληση λογαριασμών

Πραγματοποιείται εξόφληση λογαριασμών στα τραπεζικά ιδρύματα;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	19	11
Ποσοστό	63,33%	36,67%

Διάγραμμα 24:Εξόφληση λογαριασμών



Περίπου δυο στους τρεις ανθρώπους που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο προχωρούν σε εξόφληση των λογαριασμών τους μέσω των τραπεζικών ιδρυμάτων. Μ ε αυτό τον τρόπο ο καταναλωτής γλυτώνει χρόνο και σε μερικές περιπτώσεις και χρήμα (έξοδα μετακίνησης).

Κεφάλαιο 3^οΕνημέρωση-προσωπικό-δίκτυο καταστημάτων

Σε αυτή την ενότητα θα παραθέσουμε μερικές πληροφορίες σχετικά με τις πηγές ενημέρωσης των πολιτών για τα τραπεζικά προϊόντα, την γνώμη των πολιτών για το προσωπικό των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά και για τα τραπεζικά ιδρύματα που συνεργάζονται τα άτομα που απάντησαν το σχετικό ερωτηματολόγιο.

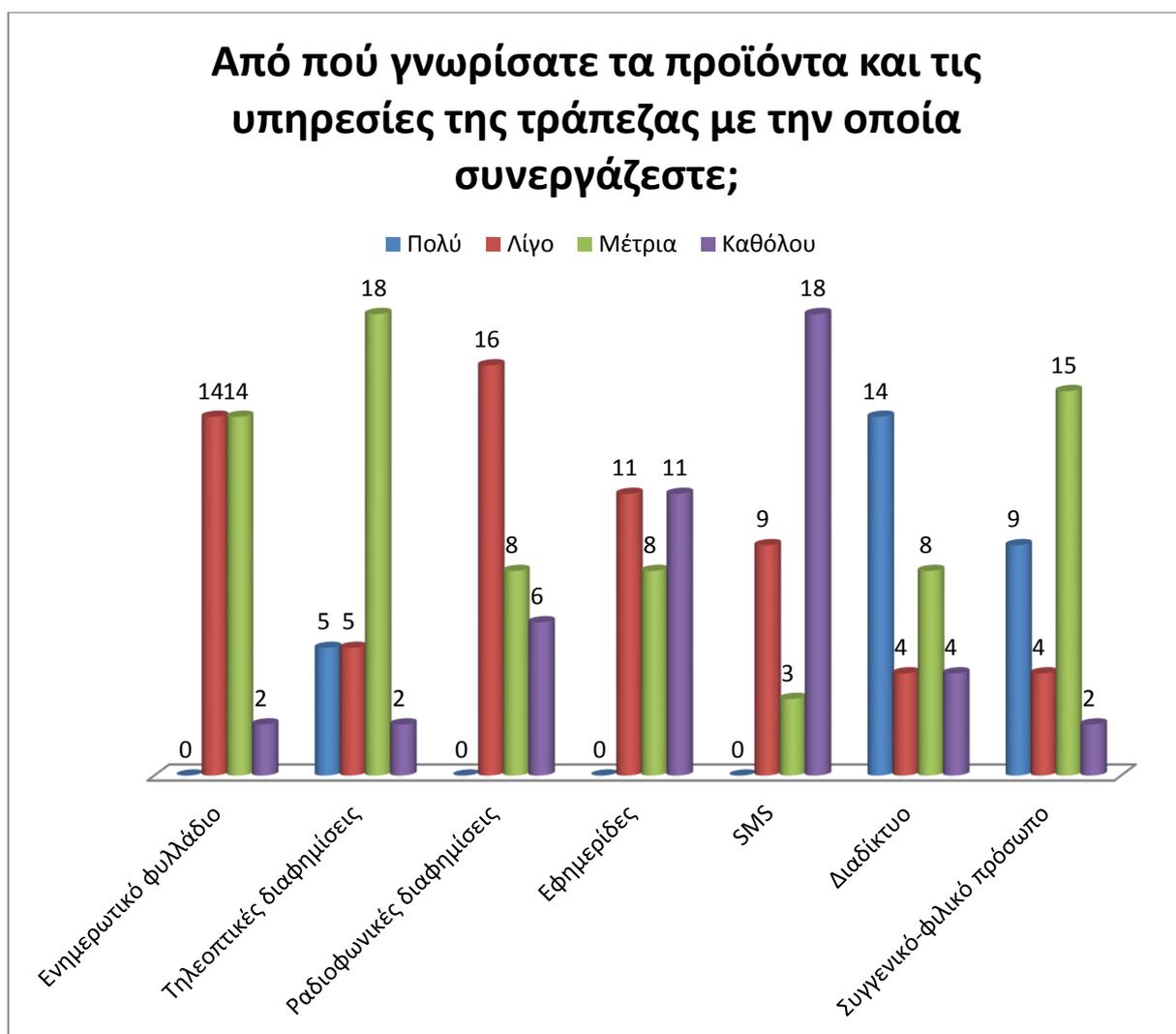
3.1 Πηγές ενημέρωσης για τα τραπεζικά προϊόντα

Όπως υποδηλώνει και ο τίτλος σε αυτή την υποενότητα θα δοθούν πληροφορίες σχετικά με τις πηγές ενημέρωσης των πολιτών για τα τραπεζικά προϊόντα. Το ερώτημα που κλήθηκαν να απαντήσουν οι πολίτες ήταν “από πού γνωρίζατε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;” Αυτό θα μπορούσαμε να το καταλάβουμε καλύτερα από τον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 29:Πηγές ενημέρωσης

Από πού γνωρίζετε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Ενημερωτικό-διαφημιστικό φυλλάδιο	0	14	14	2
Τηλεοπτικές διαφημίσεις	5	5	18	2
Ραδιοφωνικές διαφημίσεις	0	16	8	6
Εφημερίδες	0	11	8	11
Μέσω μηνύματος SMS	0	9	3	18
Διαδίκτυο	14	4	8	4
Συγγενικό-φιλικό πρόσωπο	9	4	15	2

Διάγραμμα 25:Πηγές ενημέρωσης



Σύμφωνα με τα δεδομένα αίσθηση προκαλεί ο πολύ μικρός αριθμός στις κατηγορίες ραδιόφωνο, εφημερίδες και ηλεκτρονικών μηνυμάτων διότι τα προηγούμενα χρόνια μαζί με την τηλεόραση ήταν εκείνα τα μέσα τα οποία κάλυπταν σχεδόν όλη την «εκστρατεία» διαφήμισης των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Πλέον το κοινό ενημερώνεται για τα τραπεζικά προϊόντα κυρίως είτε μέσω του διαδικτύου είτε μέσω συγγενικών ή φιλικών προσώπων.

3.2 Το προσωπικό της τράπεζας

Σε αυτή την ενότητα θα γίνουν παρουσιάσεις πινάκων που αφορούν τα προσωπικά των τραπεζικών ιδρυμάτων έτσι όπως το βλέπουν οι πελάτες που εξυπηρετούνται από αυτούς. Μετά την παρουσίαση των πινάκων θα γίνουν επεξηγήσεις σχετικά με τα αποτελέσματά τους.

Πίνακας 30: Εχεμύθεια προσωπικού

Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στην τράπεζα σας;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	18	0	12	0

Χαρακτηριστικό και κυρίως γνώρισμα που πρέπει να ακολουθούν όλοι οι τραπεζικοί υπάλληλοι, σύμφωνα με τον κώδικα τραπεζικής δεοντολογίας, είναι η εχεμύθεια για τα προσωπικά στοιχεία των πελατών τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από το ερωτηματολόγιο το καταναλωτικό κοινό είναι ευχαριστημένο σε αυτό τον τομέα.

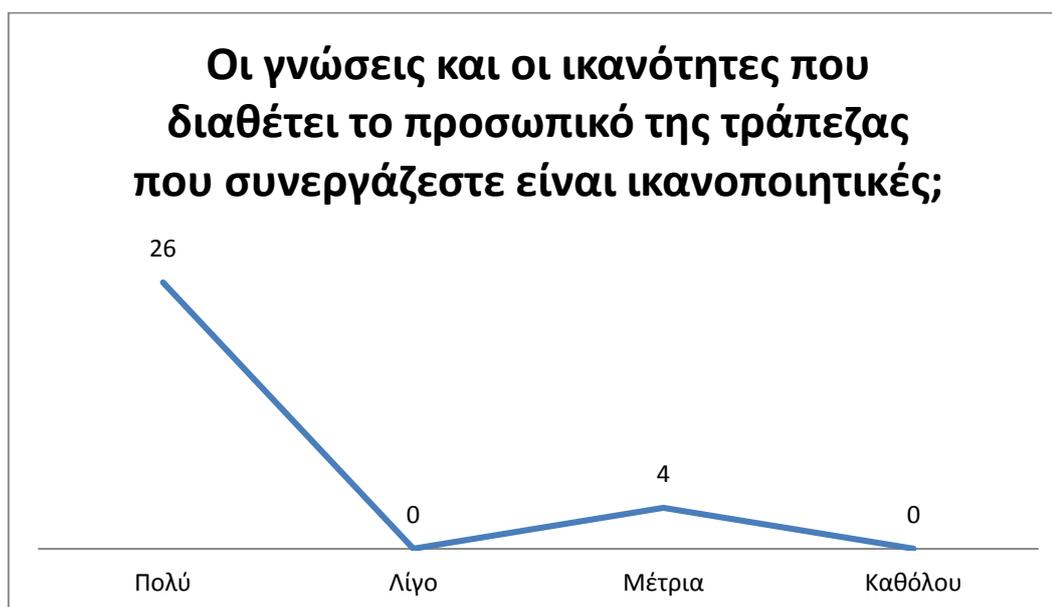
Πίνακας 31: Τρόποι ευγένειας προσωπικού

Είναι φιλικό και ευγενικό μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	21	0	9	0

Πίνακας 32:Γνώσεις και ικανότητες προσωπικού

Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζας που συνεργάζεστε είναι ικανοποιητικές;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	26	0	4	0

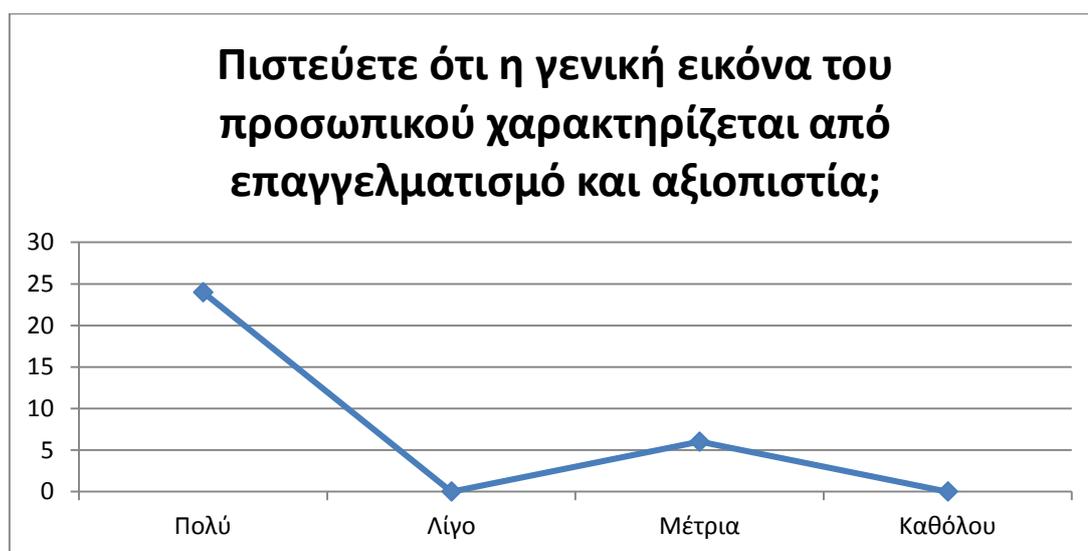
Διάγραμμα 26:Γνώσεις και ικανότητες προσωπικού



Πίνακας 33:Εικόνα προσωπικού

Πιστεύετε ότι η γενική εικόνα του προσωπικού χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	24	0	6	0

Διάγραμμα 27:Εικόνα προσωπικού



Την σημερινή εποχή το προσωπικό το τραπεζικών ιδρυμάτων είναι άρτια εκπαιδευμένο με πολλές γνώσεις και ικανότητες, έχει επίσης παιδεία και σωστή συμπεριφορά απέναντι στον πελάτη και γενικά δίνει μια πολύ καλή εντύπωση στον πελάτη που εξυπηρετεί.

Πίνακας 34: Καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση

Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	23	1	5	1

Πίνακας 35: Διαχείριση παραπόνων

Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	16	1	13	0

Διάγραμμα 28: Διαχείριση παραπόνων

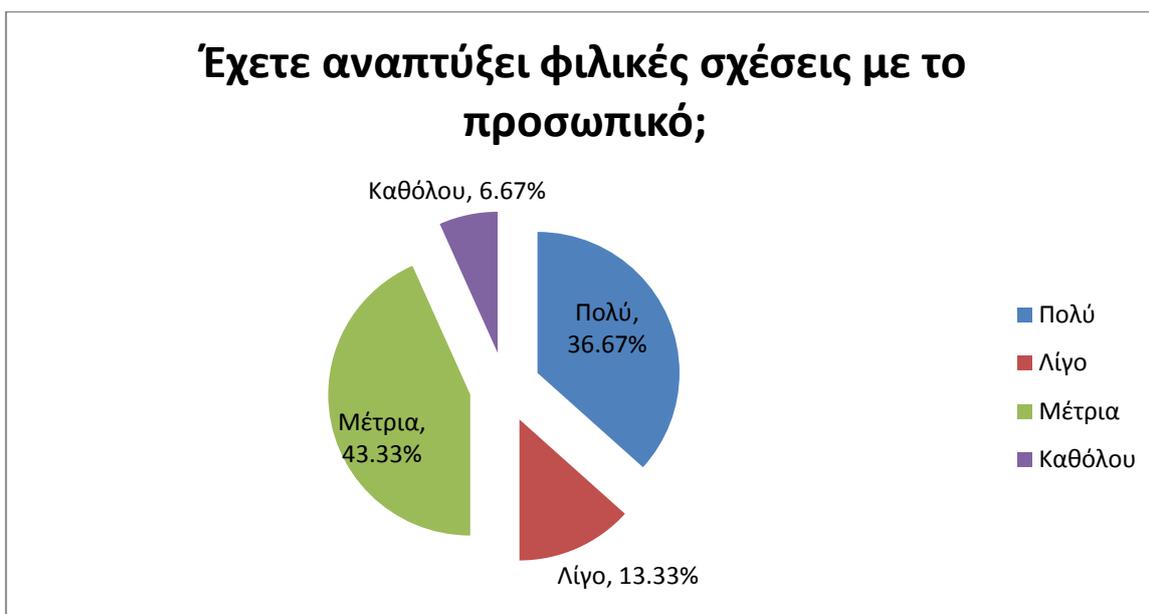


Εξαιτίας της ανασφάλειας που επικρατεί στην αγορά εργασίας, φαίνεται πως το προσωπικό των τραπεζών έγινε αποδοτικότερο και προσφέρει πολύ καλή εξυπηρέτηση στο κοινό με ταυτόχρονη προσπάθεια αποτελεσματικότερης επίλυσης τυχόν παραπόνων που θα προκύψουν.

Πίνακας 36: Σχέσεις με το προσωπικό

Έχετε αναπτύξει φιλικές σχέσεις με το προσωπικό;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	11	4	13	2
Ποσοστό	36,67%	13,33%	43,33%	6,67%

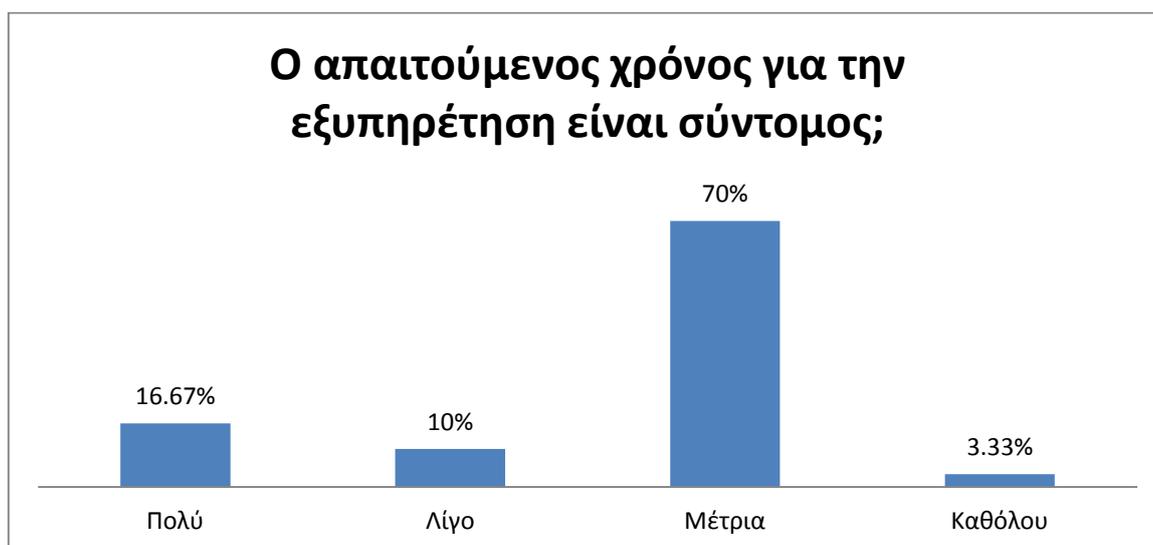
Διάγραμμα 29: Σχέσεις με το προσωπικό



Πίνακας 37: Χρόνος εξυπηρέτησης

Ο απαιτούμενος χρόνος για την εξυπηρέτηση είναι σύντομος;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	5	3	21	1
Ποσοστό	16,67%	10%	80%	3,33%

Διάγραμμα 30: Χρόνος εξυπηρέτησης



Πίνακας 38: Ικανοποίηση ή όχι;

Γενικά είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση της τράπεζάς σας;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	17	0	13	0

Πλέον οι υπάλληλοι των τραπεζών για να κατανοήσουν καλύτερα την κάθε ιδιαίτερη περίπτωση πελάτη που εξυπηρετούν έχουν αναπτύξει φιλικές σχέσεις μαζί του. Επίσης το μοναδικό ίσως μελανό σημείο που φαίνεται να υπάρχει είναι ο χρόνος εξυπηρέτησης των πελατών που χαρακτηρίζεται ως μέτριος διότι το προσωπικό των τραπεζών χρόνο με τον χρόνο μειώνεται εξαιτίας της οικονομικής κρίσης. Τέλος μέσα από τα αποτελέσματα καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως το κοινό είναι ικανοποιημένο από την προσπάθεια που καταβάλει το προσωπικό των τραπεζών για την καλύτερη εξυπηρέτησή του.

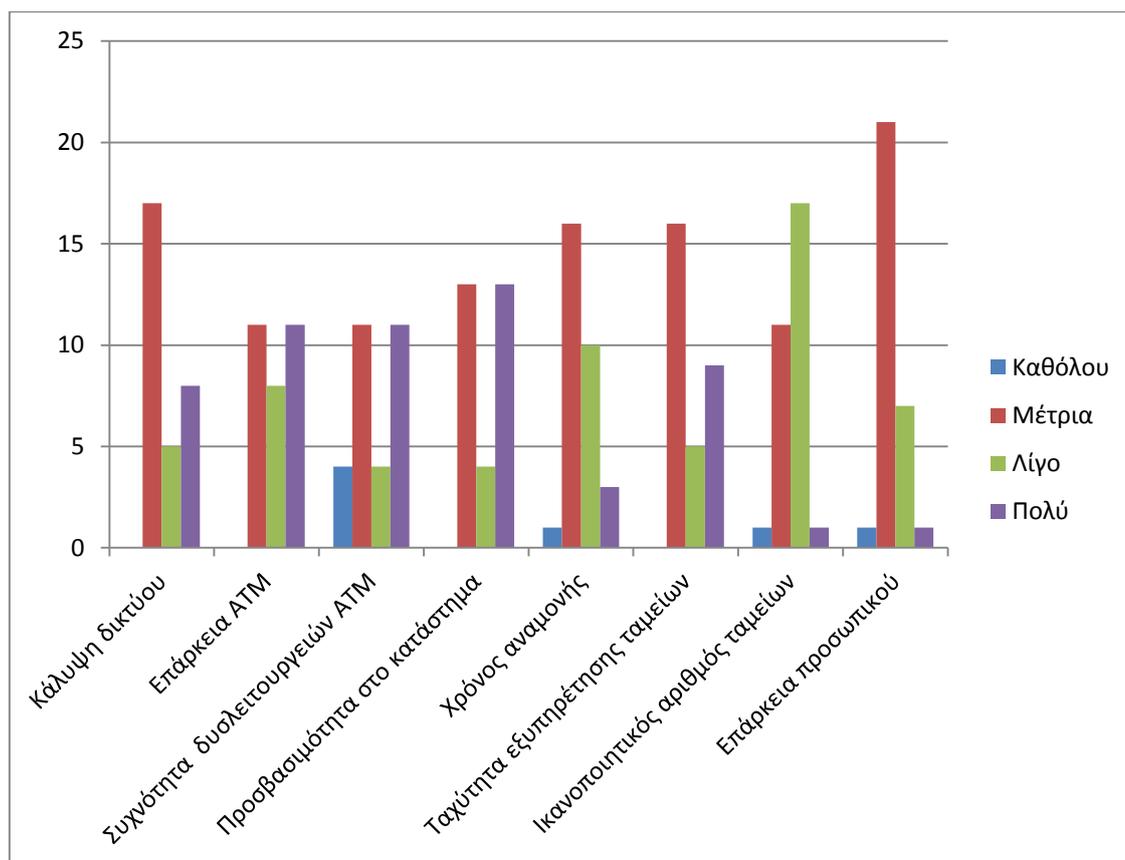
3.3 Το δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας

Ένα ακόμη πράγμα που αντλήσαμε μέσα από τις απαντήσεις των πολιτών στο ερωτηματολόγιο ήταν η ικανοποίησή τους ή όχι σχετικά με το δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας τους αλλά και με τα ΑΤΜς.

Πίνακας 39: Ικανοποίηση πελατών για τα τραπεζικά καταστήματα

Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε στα παρακάτω:				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Κάλυψη δικτύου καταστημάτων	8	5	17	0
Επάρκεια μηχανημάτων ΑΤΜ	11	8	11	0
Συχνότητα δυσλειτουργιών ΑΤΜ	11	4	11	4
Βολική πρόσβαση στο υποκατάστημα σας	13	4	13	0
Χρόνος αναμονής	3	10	16	1
Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων	9	5	16	0
Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων	1	17	11	1
Επάρκεια προσωπικού	1	7	21	1

Διάγραμμα 31: Ικανοποίηση πελατών για τα τραπεζικά καταστήματα



Μελετώντας τα στοιχεία του πίνακα αλλά και του διαγράμματος παρακάτω συμπεραίνουμε ότι η κάλυψη του δικτύου καταστημάτων, η επάρκεια μηχανημάτων ΑΤΜ και η βολική πρόσβαση σε ένα υποκατάστημα λογίζεται ως καλή. Από την άλλη μεριά μελανό σημείο είναι η συνεχώς μειούμενη στελέχωση προσωπικού εξαιτίας της οικονομικής κρίσης που έχει ως αποτέλεσμα τον μεγαλύτερο χρόνο αναμονής των πελατών στα υποκαταστήματα και την χαμηλότερη ταχύτητα εξυπηρέτησης των ταμείων. Ακόμη εξαιτίας της κατακόρυφης αύξησης της χρήσης των πλαστικών καρτών έχουν αυξηθεί και οι δυσλειτουργίες που παρουσιάζουν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης.

Κεφάλαιο 4^ο Λοιπές πληροφορίες

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παραθέσουμε κάποιες επιπλέον πληροφορίες τις οποίες καταφέραμε να αντλήσουμε από τις απαντήσεις που έδωσαν οι καταναλωτές στο σχετικό ερωτηματολόγιο.

Πίνακας 40: Συνεργάζεστε με παραπάνω από μια τράπεζες;

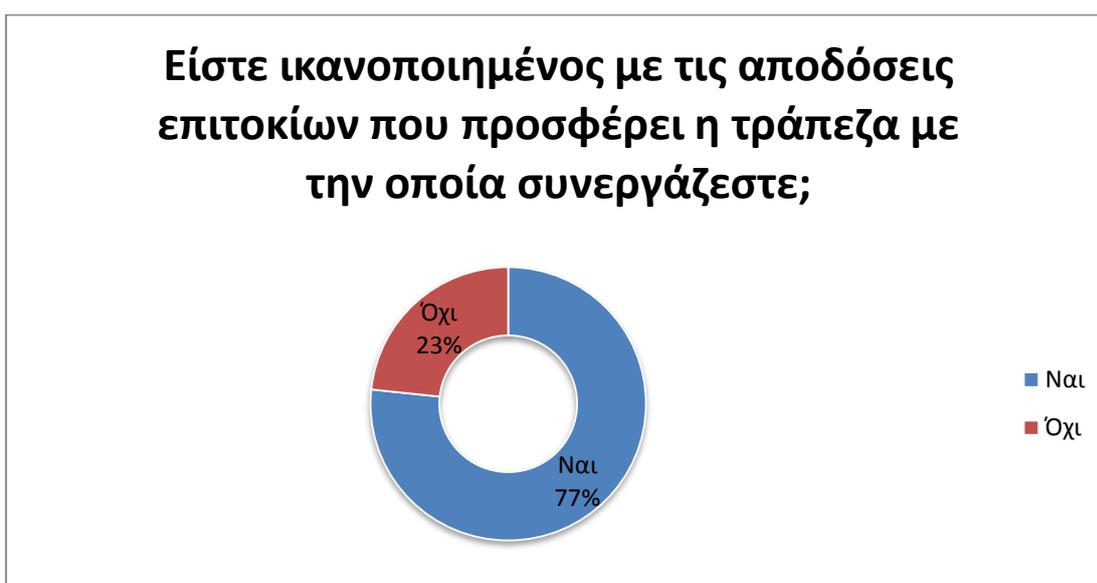
Έχετε συνεργασία με παραπάνω από μια τράπεζες;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	15	15
Ποσοστό	50%	50%

Βλέπουμε από το δείγμα των καταναλωτών ότι το ποσοστό εκείνων που συνεργάζονται με παραπάνω από μια τράπεζες και εκείνων που συνεργάζονται αποκλειστικά μόνο με μια είναι μοιρασμένο. Ως βασικότερες αιτίες εκείνων που συνεργάζονται με παραπάνω από μια τράπεζες είναι λόγω εργασίας, καλύτερης εξυπηρέτησης, μεγαλύτερης κάλυψης και άνεσης.

Πίνακας 41: Αποδόσεις επιτοκίων

Είστε ικανοποιημένος με τις αποδόσεις επιτοκίων που προσφέρει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	23	7
Ποσοστό	76,67%	23,33%

Διάγραμμα 32: Αποδόσεις επιτοκίων



Στο παραπάνω ερώτημα βλέπουμε πως υπάρχει εν μέρει μια ικανοποίηση των καταναλωτών σε σχέση με τις αποδόσεις επιτοκίων που προσφέρουν τα τραπεζικά ιδρύματα. Τα τραπεζικά ιδρύματα πρόσφεραν και προσφέρουν υψηλά επιτόκια έτσι ώστε να δελεάσουν τους καταναλωτές και να γυρίσουν (επανακαταθέσουν) τα χρήματά τους. Με αυτό τον τρόπο προσπαθούν να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα ρευστότητάς τους.

Πίνακας 42: Προμήθεια υπηρεσιών

Υπάρχει προμήθεια στις τραπεζικές υπηρεσίες που χρησιμοποιείται;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	14	16
Ποσοστό	46,67%	53,33%

Και εδώ βλέπουμε πως το ποσοστό των καταναλωτών είναι μοιρασμένο. Στην πλειοψηφία τους οι καταναλωτές απάντησαν πως το ύψος της προμήθειας που καλούνταν να πληρώσουν κυμαινόταν από 1 μέχρι 12 ευρώ. Επίσης κάποιοι ανέφεραν πως η προμήθεια που πλήρωναν ήταν ένα ποσοστό επί τοις εκατό από την υπηρεσία που ήθελαν να χρησιμοποιήσουν.

Οι παρακάτω πίνακες μας δίνουν πληροφορίες σχετικά με τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν τα τραπεζικά ιδρύματα σήμερα και κατά πόσο θεωρεί σημαντικό το καταναλωτικό κοινό να γνωρίζει για αυτά. Αυτό που μπορούμε να δούμε είναι πως το κοινό θέλει να γνωρίζει για αυτά τα νέα προϊόντα και πως ευελπιστεί ότι με την υιοθέτησή τους αλλά και την χρήση τους η εξυπηρέτησή τους θα γίνει καλύτερη.

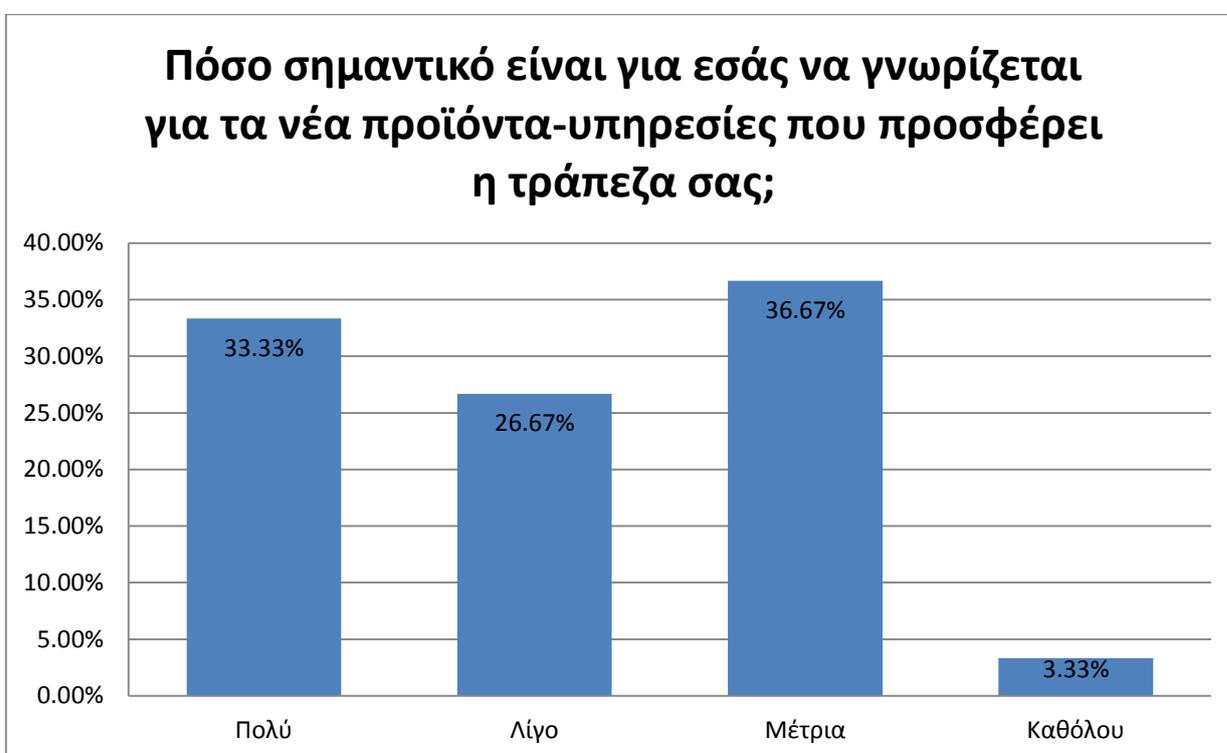
Πίνακας 43: Ενημέρωση προϊόντων

Σας ενημερώνει η τράπεζα που συνεργάζεστε για τα νέα τραπεζικά της προϊόντα-υπηρεσίες;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	17	13
Ποσοστό	56,67%	43,33%

Πίνακας 44: Ενδιαφέρον για τα νέα προϊόντα-υπηρεσίες

Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να γνωρίζεται για τα νέα προϊόντα-υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα σας;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	10	8	11	1
Ποσοστό	33,33%	26,67%	36,67%	3,33%

Διάγραμμα 33: Ενδιαφέρον για τα νέα προϊόντα-υπηρεσίες



Πίνακας 45: Πιθανότητα συνεργασίας

Θεωρείτε πιθανό να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας στο μέλλον;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	20	2	8	0
Ποσοστό	66,67%	6,67%	26,66%	0%

Διάγραμμα 34:Πιθανότητα συνεργασίας



Το καταναλωτικό κοινό θεωρεί εξαιρετικά πιθανό να συνεργάζεται με την ίδια τράπεζα και στο μέλλον. Αυτό δείχνει πως το κοινό είναι ικανοποιημένο με την συνεργασία που έχει μέχρι στιγμής με την τράπεζά του. Επίσης εξαιτίας των κεφαλαιακών περιορισμών απαγορεύεται το άνοιγμα νέου λογαριασμού και εξαιτίας αυτού του περιορισμού πολλοί από τους καταναλωτές θεωρούν πως είναι αδύνατο να συνεργαστούν με κάποια άλλη τράπεζα στο εγγύς μέλλον.

Πίνακας 46: Ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών

Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία των προϊόντων και υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα σας;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	18	0	12	0
Ποσοστό	60%	0%	40%	0%

Οι καταναλωτές δείχνουν να είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από την ποικιλία των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν τα τραπεζικά ιδρύματα που συνεργάζονται. Αυτό το γεγονός έρχεται ως απόρροια του συνεχώς αυξανόμενου πλήθους προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες έτσι ώστε να αυξήσουν το κέρδος τους.

Πίνακας 47: Ενημέρωση λογαριασμών

Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς που διατηρείται;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	24	0	6	0
Ποσοστό	80%	0%	20%	0%

Βλέπουμε πως το κοινό απάντησε ότι έχει επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς που διατηρεί. Σε αυτό βοηθάει και το προσωπικό της τράπεζας αλλά και τα ειδικά μηχανήματα που έχουν οι τράπεζες για ενημέρωση των καταναλωτών χωρίς να χρειάζεται να περιμένουν στα γκισέ.

Πίνακας 48: Επίλυση προβλημάτων

Η τράπεζά σας φροντίζει για την άμεση και αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	22	1	6	1
Ποσοστό	73,34%	3,33%	20%	3,33%

Διάγραμμα 35: Επίλυση προβλημάτων



Τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερος ενθαρρυντικά και δείχνουν ότι η τράπεζα νοιάζεται για τα προβλήματα και τα παράπονα των πελατών της και φροντίζει για την γρήγορη και αποτελεσματική επίλυσή τους.

Πίνακας 49: Ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών

Είστε ικανοποιημένος από την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών που σας προσφέρει η τράπεζα σας;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	23	0	7	0
Ποσοστό	76,67%	0%	23,33%	0%

Μέσα σε αυτό το δύσκολο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον που βρισκόμαστε όλοι μας, φαίνεται πως οι τράπεζες μέσω των τραπεζικών υπαλλήλων προσφέρουν εξαιρετικά καλή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών και αυτό αντικατοπτρίζεται στην ικανοποίηση του κοινού.

Πίνακας 50: Όγκος καταθέσεων

Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεών σας ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	30	0
Ποσοστό	100%	0%

Αναμενόμενο θα μπορούσε να χαρακτηρίσει κάποιος το αποτέλεσμα στην ερώτηση “πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεών σας ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;”. Μέσα στην οικονομική κρίση η ανεργία και οι φόροι αυξήθηκαν και τα εισοδήματα μειώθηκαν άρα τα αποτελέσματα είναι απολύτως δικαιολογημένα.

Πίνακας 51: Αποταμίευση

Αποταμιεύετε τα πλεονάζοντα χρήματά σας στην τράπεζα;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	22	8
Ποσοστό	73,33%	26,67%

Διάγραμμα 36: Αποταμίευση

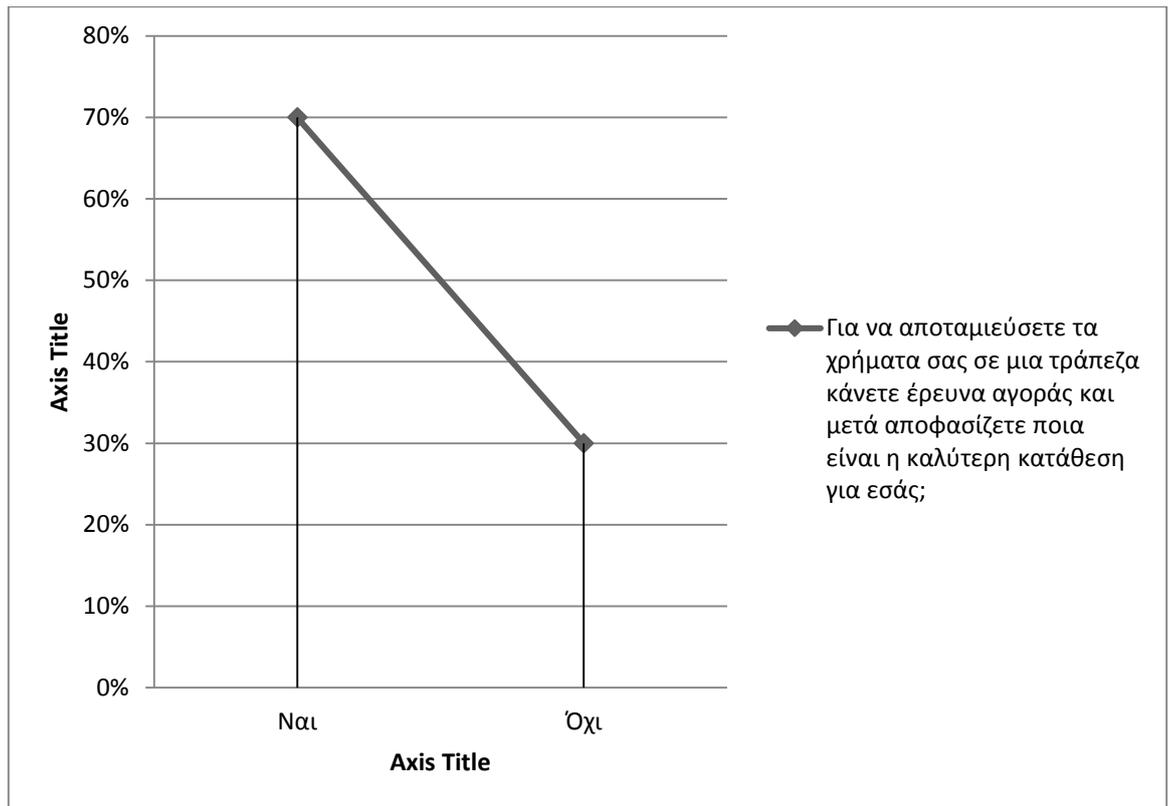


Η ερμηνεία που θα μπορούσε να δοθεί στα παραπάνω στατιστικά δεδομένα είναι πως ο φόβος που "κατοικεί" σε ένα μεγάλο ποσοστό από καταθέτες ,μετά το κλείσιμο των τραπεζών, δεν έχει φύγει ακόμα και για αυτό το λόγο κάποιοι συνεχίζουν να μην αποταμιεύουν τα χρήματά τους στην τράπεζα και να προβαίνουν σε συνεχείς αναλήψεις χρημάτων χωρίς ουσιαστικά να χρειάζονται τα χρήματα αυτά. Ακόμη μεγάλο μέρος του κοινού απάντησε πως δεν του περισσεύουν χρήματα έτσι ώστε να μπορέσει να αποταμιεύσει.

Πίνακας 52: Έρευνα αγοράς για αποταμίευση

Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	21	9
Ποσοστό	70%	30%

Διάγραμμα 37: Έρευνα αγοράς για αποταμίευση

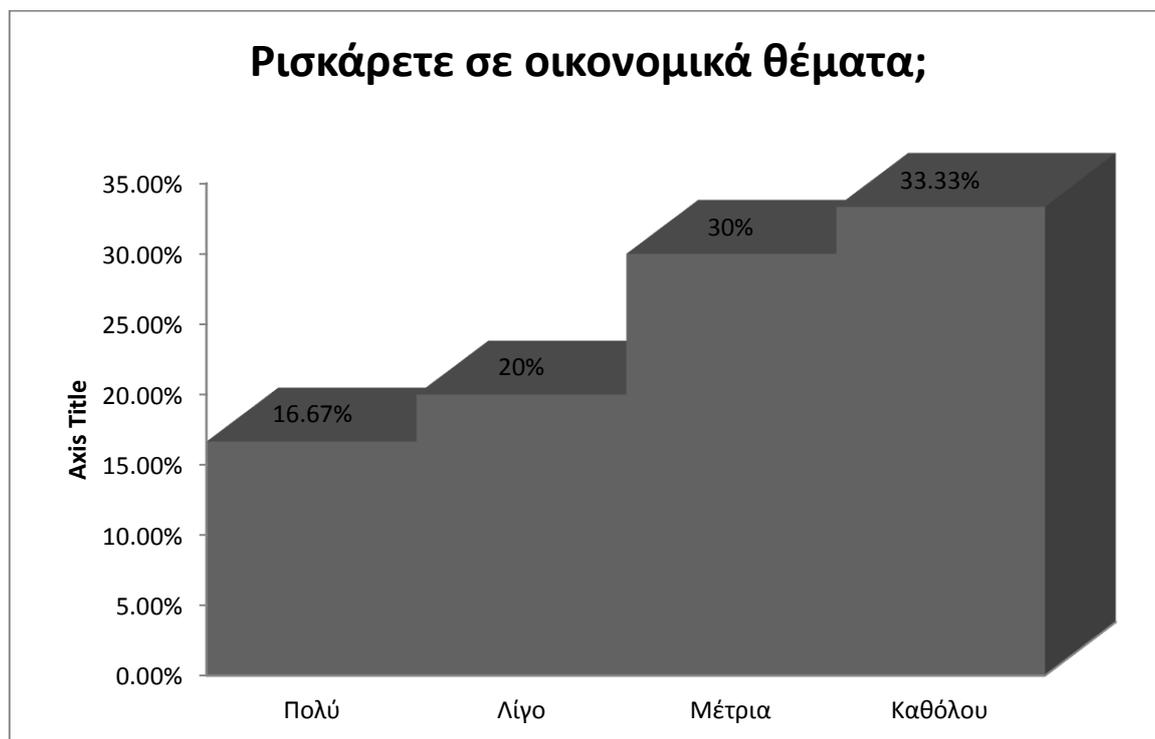


Φαίνεται από τα αποτελέσματα πως ένα μεγάλο ποσοστό ανθρώπων (30%) δεν κάνουν έρευνα αγοράς για να αποφασίσουν σε ποια τράπεζα θα αποταμιεύσουν τα χρήματά τους. Το γεγονός αυτό δεν φαίνεται να συνάδει με τα τρέχοντα δρώμενα όπου όλοι μας ψάχνουμε την καλύτερη δυνατή επένδυση των χρημάτων μας. Βέβαια οι περισσότεροι απάντησαν πως εξαιτίας της έλλειψης χρόνου δεν κατάφεραν να κάνουν την απαραίτητη έρευνα αγοράς για την όσο το δυνατόν αποδοτικότερη επένδυση (αποταμίευση) των χρημάτων τους.

Πίνακας 53: Αποστροφή έναντι του κινδύνου

Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;				
	Πολύ	Λίγο	Μέτρια	Καθόλου
Απαντήσεις	5	6	9	10
Ποσοστό	16,67%	20%	30%	33,33%

Διάγραμμα 38: Αποστροφή έναντι του κινδύνου

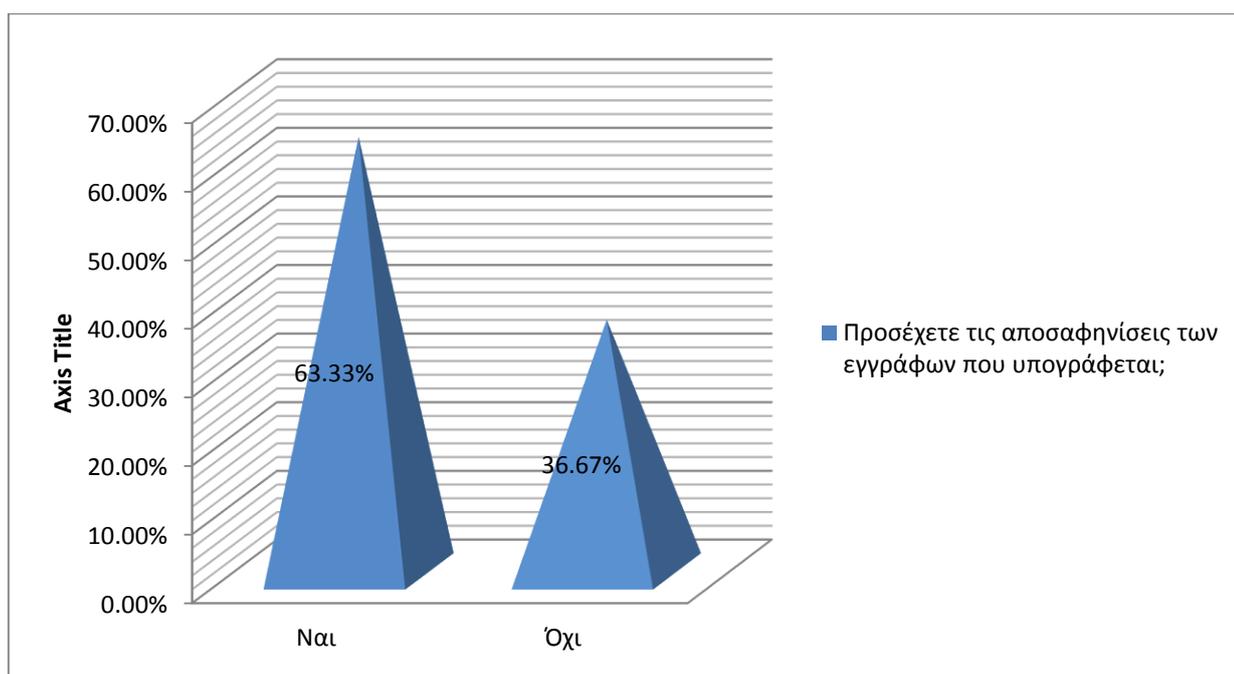


Όπως πολλοί αναφέρουν σε περιόδους οικονομικής κρίσης γεννιούνται και υλοποιούνται εξαιρετικές ιδέες. Αυτό το βλέπουμε και μέσα από τα αποτελέσματα των απαντήσεων των ερωτηθέντων. Οι περισσότεροι είναι επιφυλακτικοί έναντι του κινδύνου και αυτό είναι απολύτως λογικό αλλά υπάρχουν και εκείνοι οι λιγστοί οι οποίοι βλέπουν ευκαιρίες μέσα στην κρίση.

Πίνακας 54: Αποσαφηνίσεις

Προσέχετε τις αποσαφηνίσεις («ψηλά γράμματα») των εγγράφων που υπογράφεται;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	19	11
Ποσοστό	63,33%	36,67%

Διάγραμμα 39: Αποσαφηνίσεις



Δεν είναι και ιδιαίτερα τιμητικό το ποσοστό εκείνων που δηλώνουν πως δεν προσέχουν τις αποσαφηνίσεις («ψιλά γράμματα») των εγγράφων που υπογράφουν. Σε κάποιες περιπτώσεις οι υπογραφές είναι απλώς ένα τυπικό κομμάτι και τίποτα παραπάνω αλλά καλό είναι όλοι μας να γνωρίζουμε τι υπογράφουμε και σε τί όρους συμφωνούμε με την κάθε μας υπογραφή.

Πίνακας 55: Κοινοί λογαριασμοί

Διαθέτεται κοινούς λογαριασμούς;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	24	6
Ποσοστό	80%	20%

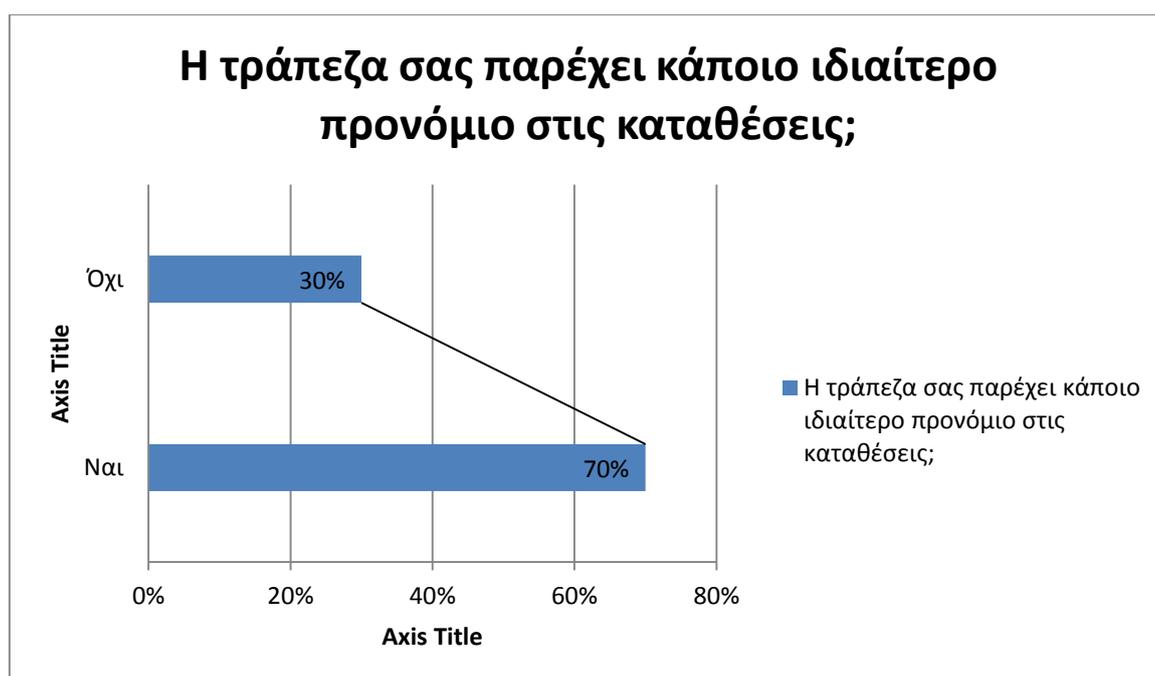
Τα αποτελέσματα δείχνουν πως οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες διαθέτουν κοινό λογαριασμό με κάποιο άλλο πρόσωπο. Συνήθως αυτό γίνεται για καλύτερη εξυπηρέτηση που θέλουν να απολαμβάνουν οι δικαιούχοι (ευκολία) ή για καλύψουν το

ενδεχόμενο να συμβεί κάποιο δυσάρεστο γεγονός σε έναν από τους δικαιούχους. Τέλος αυτού του είδους τους λογαριασμούς τους χρησιμοποιούν οικογένειες ή συγγενικά πρόσωπα.

Πίνακας 56: Προνόμια καταθέσεων

Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;		
	Ναι	Όχι
Απαντήσεις	21	9
Ποσοστό	70%	30%

Διάγραμμα 40: Προνόμια καταθέσεων



Βλέποντας τα αποτελέσματα παρατηρούμε πως οι τράπεζες για να προσελκύσουν πελάτες δίνουν προνόμια στις καταθέσεις. Αυτά τα προνόμια συνήθως είναι υψηλότερα επιτόκια και λειτουργούν ως δέλεαρ για τους πελάτες.

Συμπεράσματα ερωτηματολογίου

Μέσα από τις πληροφορίες που συγκεντρώσαμε και αντλήσαμε από το ερωτηματολόγιο καταλήγουμε στα παρακάτω συμπεράσματα: Ένα μεγάλο ποσοστό των συνανθρώπων μας έχει λάβει κάποιο δάνειο τα προηγούμενα χρόνια και στις περισσότερες περιπτώσεις αυτό συνέβη πριν πλήξει την χώρα μας η οικονομική κρίση. Επίσης η συντριπτική πλειοψηφία έχει ενδοιασμούς για την λήψη ενός δανείου την δεδομένη χρονική στιγμή και αυτό είναι απολύτως λογικό διότι υπάρχει ανασφάλεια όσον αφορά τον επαγγελματικό τομέα αλλά και τον οικονομικό τομέα. Εν αντιθέσει με σήμερα βλέπουμε πως πριν η οικονομική κρίση πλήξει την χώρα μας ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματός μας δεν θα είχε κανέναν ενδοιασμό στην λήψη ενός δανείου. Σε ένα ακόμη συμπέρασμα που καταλήγουμε, αφορά την προσαρμογή των δανείων στις σύγχρονες εξελίξεις. Δηλαδή οι τράπεζες προσαρμόστηκαν στις ιδιαιτερότητες του κάθε δανείου αλλά και του δανειολήπτη με σκοπό την καλύτερη δυνατή αποπληρωμή του δανείου.

Χρήσιμο είναι να τονίσουμε την μεγάλη απήχηση που είχε στο καταναλωτικό κοινό η χρήση του πλαστικού χρήματος κατά την διάρκεια των κεφαλαιακών περιορισμών αλλά και μετά την επιβολή αυτών. Αυτό το γεγονός μπορεί να χαρακτηριστεί ως μια καλή «παρενέργεια» των κεφαλαιακών περιορισμών διότι ο κόσμος άρχισε να εξοικειώνεται με την χρήση του πλαστικού χρήματος και να απολαμβάνει κάποια οφέλη όπως ταχεία εξυπηρέτηση στα ΑΤΜ των τραπεζών χωρίς να χρειάζεται να περιμένει στις τεράστιες ουρές των τραπεζικών καταστημάτων, να πραγματοποιεί πληρωμές σε καταστήματα και σούπερ μάρκετ χωρίς να επηρεάζεται το διαθέσιμο υπόλοιπό του για αναλήψεις σε «φυσικό» χρήμα και πραγματοποίηση ηλεκτρονικών αγορών με την χρήση της κάρτας του.

Επίσης μεγάλη απήχηση παρατηρήθηκε και στον τομέα του e-bankingπου ήρθε ως επακόλουθο των κεφαλαιακών περιορισμών. Το καταναλωτικό κοινό μας ανέδειξε και για ποιους λόγους προτιμάει να χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυτή.

Κάτι που είναι σημαντικό να αναφέρουμε είναι πως το καταναλωτικό κοινό θεωρεί εξαιρετική την συμπεριφορά που επιδεικνύουν οι τραπεζικοί υπάλληλοι με τους οποίους συναναστράφηκαν. Επιπλέον οι ερωτηθέντες έδειξαν πως είναι ιδιαίτερος ικανοποιημένοι με το επίπεδο γνώσεων και εξυπηρέτησης του προσωπικού των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά μας έδειξαν επίσης και την δυσαρέσκειά τους στον τομέα της επαρκούς στελέχωσης αλλά και ταχύτητας εξυπηρέτησης των καταστημάτων. Αυτή η δυσαρέσκεια οφείλεται στο γεγονός ότι εξαιτίας της οικονομικής κρίσης ο αριθμός των υπαλλήλων των τραπεζών βαίνει μειούμενος

χρόνο με τον χρόνο. Ακόμα είδαμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό των συνανθρώπων μας έχει ως πηγή ενημέρωσης για τα τραπεζικά προϊόντα το διαδίκτυο και όχι τις παραδοσιακές πηγές όπως εφημερίδες-ραδιόφωνο-ενημερωτικό φυλλάδιο.

Τέλος το κοινό μας μετέφερε την ικανοποίησή του σχετικά με: την ποικιλία και ποιότητα των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών, τις αποδόσεις στα επιτόκια καταθέσεων, την διαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς που διατηρούν και για την έγκαιρη και αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν. Καταλήγοντας είδαμε πως κάποιοι είναι έτοιμοι να ρισκάρουν οικονομικά και να αρπάξουν ευκαιρίες που μπορεί να παρουσιαστούν ακόμα και μέσα σε αυτό το δύσκολο οικονομικό περιβάλλον που έχει διαμορφωθεί στη χώρα μας.

Παραρτήματα

Παράρτημα 1^ο

Κεφάλαιο 1^ο: Ιστορική αναδρομή

Οι τράπεζες τα τελευταία χρόνια βρίσκονται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος λόγω του ρόλου τον οποίο διαδραματίζουν στις σύγχρονες κοινωνίες. Τα έσοδα τους προέρχονται κυρίως από την διαφορά του επιτοκίου δανεισμού με το επιτόκιο καταθέσεων, από προμήθειες που χρεώνουν για τις υπηρεσίες που παρέχουν καθώς και από επενδύσεις που πραγματοποιούν.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα θα μπορούσε να χωριστεί και να διακριθεί σε τέσσερις χρονολογικές περιόδους.¹

1η Περίοδος (1828-1927)

Η αρχή της πρώτης περιόδου εκτείνεται από την εγκαθίδρυση του νεότερου ελληνικού κράτους το 1828 μέχρι το 1927 όπου και ιδρύεται η Τράπεζα της Ελλάδος. Την περίοδο αυτή τα παρακάτω σημεία είναι και τα πιο χαρακτηριστικά:

- Το 1828 ο Ιωάννης Καποδίστριας δημιούργησε την Εθνική Χρηματιστηριακή Τράπεζα η οποία είχε διάρκεια ζωής 6 χρόνια και διαλύθηκε εξαιτίας της έλλειψης πόρων.
- Το 1841 ιδρύθηκε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Το ελληνικό κράτος της παραχώρησε το προνόμιο έκδοσης τραπεζογραμματίων μέχρι και το 1928 οπότε και το μεταβίβασε στην Τράπεζα της Ελλάδος. Ήταν η πρώτη ιδιωτική τράπεζα στην οποία επενδύθηκαν ελληνικά και ξένα κεφάλαια. Επίσης η ΕΤΕ αποτελούσε τον μεγαλύτερη προμηθευτή χορηγήσεων προς το Δημόσιο. Η Εθνική Τράπεζα κυριαρχεί στον ελληνικό τραπεζικό χώρο μέχρι και σήμερα.
- Το 1873 ιδρύθηκε η Τράπεζα Βιομηχανικής Πίστεως που είχε ως προσανατολισμό την χρηματοδότηση της βιομηχανίας αλλά και των μεγάλων έργων υποδομής. Βασικός μέτοχος της τράπεζας ήταν ομογενείς αλλά και γηγενείς επιχειρηματίες.

• ¹Αγγελόπουλος Π: Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα (2008)

Η Προνομιούχος Τράπεζα Ηπειροθεσσαλίας ιδρύθηκε το 1882 στο Βόλο. Πήρε το προνόμιο να εκδίδει χαρτονομίσματα στην Θεσσαλία και την Ήπειρο (Ν. Άρτης).

- Το 1893 ιδρύεται η Τράπεζα Αθηνών, η οποία αποτελεί ουσιαστικά και την πρώτη τράπεζα καταθέσεων στην Ελλάδα, αφού τότε εμφανίζεται για πρώτη φορά η αποταμίευση σε εγχρήματη μορφή στην ελληνική οικονομία.
- Με έδρα τα Χανιά ιδρύθηκε το 1899 η Τράπεζα Κρήτης.
- Η Λαϊκή Τράπεζα ιδρύεται το 1905 και στράφηκε κυρίως σε εργασίες ενεχυροδανειστηρίου που αφορούσαν τις λαϊκές τάξεις.
- Το 1916 δημιουργήθηκε η Τράπεζα Πειραιώς η οποία συνεχίζει την δραστηριότητα της μέχρι και σήμερα.
- Από το 1918 μέχρι το 1926 ιδρύονται συνολικά 29 καινούργια τραπεζικά ιδρύματα με αποτέλεσμα να δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα 45 συνολικά. Από αυτές μεγάλες, με βάση την οικονομική τους δύναμη και το δίκτυο των υποκαταστημάτων τους, θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν η Εθνική, η Εμπορική, η Αθηνών, η Ιονική και η Τράπεζα Ανατολής. Οι παραπάνω τράπεζες κάλυπταν ποσοστό πάνω από 85% του συνόλου των καταθέσεων.
- Το 1927 αποτελεί σημείο καμπής αφού ιδρύεται η Τράπεζα της Ελλάδος η οποία αναλαμβάνει το ρόλο και της αρμοδιότητες της Κεντρικής Τράπεζας. Ο ρόλος της ήταν ο έλεγχος της ισοτιμίας της δραχμής.

2η Περίοδος (1928- 1945)

- Το 1929 ιδρύθηκε η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος που ανέλαβε, κάτω από την εποπτεία του κράτους, την αγροτική πίστη. Την δεδομένη στιγμή η πλειονότητα των πολιτών τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρώπη ασχολούνταν με γεωργικές εργασίες. Κύριος σκοπός της ήταν η ενίσχυση της αγροτικής ανάπτυξης με ευνοϊκούς όρους.
- Το 1929-1932 υπήρξε περίοδος μεγάλης οικονομικής κρίσης που οδήγησε σε κατάρρευση του Διεθνούς Οικονομικού Συστήματος με αποτέλεσμα την χρεοκοπία μικρών τραπεζών. Το τραπεζικό σύστημα βρέθηκε στα πρόθυρα της κατάρρευσης. Η κρίση της παγκόσμιας οικονομίας οδήγησε στον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο.

- Την περίοδο της γερμανικής και ιταλικής κατοχής το τραπεζικό σύστημα υπολειτούργησε καθώς συρρικνώθηκε η εμπορική και βιομηχανική δραστηριότητα.

3η Περίοδος (1946- 1992)

- Το 1946 συστάθηκε η Νομισματική Επιτροπή η οποία είχε ως αρμοδιότητες την χάραξη και εκτέλεση της νομισματικής και πιστωτικής πολιτικής στην Ελλάδα. Το 1982 καταργούνται οι περισσότερες αρμοδιότητες της και μεταβιβάστηκαν στην Τράπεζα της Ελλάδος (Ν. 1266/1982).
- Το 1951 δημοσιεύτηκε ο νόμος 1665 Περί λειτουργίας και ελέγχου των τραπεζών, έτσι λοιπόν ρυθμίστηκε ο τρόπος παρακολούθησης και ελέγχου όλων των τραπεζών στην Ελλάδα.
- Κατά την διάρκεια της δεκαετίας 1980-1990 άρχισε να απλουστεύεται το πλαίσιο περί τραπεζικών ιδρυμάτων με αποτέλεσμα να έχουμε πολλές νέες ιδρύσεις τραπεζών.

4η Περίοδος (1993- σήμερα)

- Την περίοδο αυτή ξεκινάει η προσπάθεια ένταξης του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος στο ενιαίο ευρωπαϊκό χρηματοπιστωτικό σύστημα.
- Στα τέλη της δεκαετίας του 1990 δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα 17 εμπορικές τράπεζες ελληνικών συμφερόντων. Σημαντικός είναι και ο αριθμός των συγχωνεύσεων των τραπεζών που πραγματοποιήθηκαν.
- Τα τραπεζικά ιδρύματα διεκπεραιώνουν εξειδικευμένες τραπεζικές υπηρεσίες από απόσταση με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων αφού υπήρξε διεθνοποίηση των αγορών χρήματος και κεφαλαίου.
- Το 1995 καθιερώνεται Σύστημα Εγγύησης Τραπεζικών Καταθέσεων και θεσπίζεται καινούργιο νομοθετικό πλαίσιο για τις τράπεζες.
- Το 1998 ιδρύεται το Χρηματιστήριο παραγώγων με δυνατότητα διαπραγμάτευσης κρατικών ομολόγων.
- Το 2007 ενσωματώνονται καινούργιες κοινοτικές οδηγίες στο υπάρχον τραπεζικό πλαίσιο που αφορούν την άσκηση δραστηριότητας από τα τραπεζικά ιδρύματα. Επίσης επαναπροσδιορίστηκαν οι όροι και οι προϋποθέσεις για την ίδρυση και λειτουργία πιστωτικού ιδρύματος στην Ελλάδα καθώς και οι όροι για την

ανάκληση της αδείας τους. Τέλος ορίστηκαν ειδικές ρυθμίσεις για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος.

- Στο τέλος του 2010 η κεφαλαιοποίηση των ελληνικών τραπεζών ανήλθε στα 14 δισ. ευρώ ποσό που αντιστοιχούσε στο 26% της συνολικής κεφαλαιοποίησης του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Την αντίστοιχη στιγμή το 2009 η κεφαλαιοποίηση των ελληνικών τραπεζών ανερχόταν σε 28 δισ. ευρώ ποσό που αντιστοιχούσε στο 33% της συνολικής κεφαλαιοποίησης του Χρηματιστηρίου Αθηνών.
- Στα μέσα του 2011, σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, λειτουργούσαν στον ελλαδικό χώρο 62 πιστωτικά ιδρύματα. Την ίδια περίοδο το 2012 λειτουργούσαν 52.
- Τον Απρίλιο του 2013 ολοκληρώθηκε η πρώτη ανακεφαλαιοποίηση των 4 μεγάλων βιώσιμων τραπεζών (Εθνική, Πειραιώς, Alpha, Eurobank) με ποσό της τάξεως των 30 δισ. ευρώ τα οποία έλαβαν από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ).
- Τον Νοέμβριο του 2015 ξεκίνησε και πάλι μια νέα ανακεφαλαιοποίηση των ελληνικών τραπεζών και τα ποσά που εκτιμώνται ότι θα χρειαστούν είναι της τάξεως των 25 δισ. ευρώ.

Παράρτημα 2^ο

2.1 Χαρακτηριστικά χρηματοπιστωτικού συστήματος

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι ένα οικονομικό σύστημα, στηριγμένο στο χρηματικό αντίκρισμα και την βαθμονόμηση της εμπιστοσύνης της διαθεσιμότητας των φυσικών και άυλων πόρων, που χρησιμοποιεί τη διαμεσολάβηση στην ανταλλαγή αγαθών και υπηρεσιών στις αγορές με σκοπό την ελάττωση του κόστους των ατελειών που εμφανίζονται κατά τις συναλλαγές.

Η πρωταρχική λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος συνίσταται στη μεταφορά κεφαλαίων από ετερογενείς πηγές αποταμίευσης προς τους επενδυτές. Δηλαδή φέρνει σε επαφή τους αποταμιευτές με τους επενδυτές. Ο διαμεσολαβητικός ρόλος των τραπεζών στην οικονομία, εκτός από την κινητοποίηση των αποταμιεύσεων, συνίσταται στη συλλογή και αξιοποίηση της πληροφόρησης για το επιχειρηματικό περιβάλλον και τις οικονομικές προοπτικές, και κατά συνέπεια, την σε βάθος ανάλυση και καλύτερη διαχείριση του κίνδυνου.

Οι στόχοι ενός χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι οι παρακάτω:

- Η αντιμετώπιση, η αποφυγή και η διάχυση του κινδύνου.
- Η άριστη κατανομή των πόρων
- Η παρακολούθηση της διοίκησης των εταιρειών και ο έλεγχος των επιχειρήσεων
- Η κινητοποίηση των αποταμιεύσεων
- Η διευκόλυνση της ανταλλαγής αγαθών και υπηρεσιών

2.2 Τραπεζικό σύστημα

Το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα αποτελεί βασικό εργαλείο στην άσκηση οικονομικής πολιτικής, όπως και σε όλες τις χώρες της Ευρωζώνης άλλωστε, αφού το χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι τραπεζοκεντρικό (bank-based). Οι τράπεζες έχουν την ικανότητα να μεταβάλλουν την προσφορά και ζήτηση χρήματος στην οικονομία, να επιδρούν στις αγοραστικές δυνάμεις, καθώς και να ενοποιούν τις παραγωγικές διαδικασίες.

Τράπεζα ονομάζεται μια 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 και τέλος να αναλαμβάνει την πληρωμή για λογαριασμό του πελάτη².

Τα τραπεζικά ιδρύματα αποτελούν την καρδιά του χρηματοδοτικού συστήματος μιας χώρας. Δέχονται καταθέσεις από διάφορες μονάδες και διαθέτουν κεφάλαια μέσω δανεισμού και των επενδυτικών δραστηριοτήτων στους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και τις κυβερνήσεις. Με τις λειτουργίες αυτές διευκολύνουν τη ροή των αγαθών και υπηρεσιών από τους παραγωγούς προς τους καταναλωτές, καθώς και τις χρηματοδοτικές δραστηριότητες της κυβέρνησης. Συμβάλλουν τοιουτοτρόπως, στην αναπτυξιακή διαδικασία μιας χώρας, ενώ αποτελούν και μέσα εφαρμογής της νομισματικής πολιτικής. Το τραπεζικό σύστημα λοιπόν, είναι κρίσιμο για τη λειτουργία της οικονομίας μιας χώρας. Με το να παρέχουν χρηματοδοτικές υπηρεσίες στην οικονομία, το ενεργητικό τους είναι σχεδόν χρηματικής μορφής, ενώ περιέχει και μετοχικό κεφάλαιο.

²Ηλεκτρονική Εγκυκλοπαίδεια wikipedia

Το τραπεζικό σύστημα συμβάλλει στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας με την τόνωση της εγχώριας ζήτησης, την χρηματοδότηση δυναμικών κλάδων της οικονομίας και καινοτόμων επενδυτικών πρωτοβουλιών. Η αποτελεσματικότητα της συμβολής του εξαρτάται από την ύπαρξη αξιόπιστου θεσμικού πλαισίου το οποίο ρυθμίζει την λειτουργία της κοινωνίας σε οικονομικό επίπεδο και στηρίζει τις αναπτυξιακές διαδικασίες.

Η ίδρυση και η λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων στην Ελλάδα διέπεται από τις διατάξεις του ν. 3601/2007. Σύμφωνα με το νόμο, τα πιστωτικά ιδρύματα ιδρύονται υποχρεωτικά με τη νομική μορφή της ανώνυμης εταιρείας, με εξαίρεση τις συνεταιριστικές τράπεζες που ιδρύονται με τη νομική μορφή των αστικών συνεταιρισμών.

2.4 Η Δομή του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος

Στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον καθίσταται αναγκαία η ύπαρξη χρηματοοικονομικών οργανισμών, αφού ο ρόλος τους στη διαμόρφωση πολιτικής προσφοράς χρήματος είναι καθοριστικός. Η μορφή, αυτών που δραστηριοποιούνται σε μια οικονομία, σχετίζεται με το θεσμικό πλαίσιο, το βαθμό απελευθέρωσης των αγορών και το βαθμό ανάπτυξης οικονομίας.

Κυριότερος αντιπρόσωπος των χρηματοπιστωτικών οργανισμών είναι τα πιστωτικά ιδρύματα (τράπεζες). Σήμερα πλέον, κατόπιν βασικών αλλαγών που έχουν επέλθει στον ευρωπαϊκό και στον διεθνή χρηματοπιστωτικό χώρο, μπορούμε να μιλάμε για τράπεζες πολλαπλών δραστηριοτήτων, δηλαδή τράπεζες ή γενικότερα πιστωτικά ιδρύματα που έχουν τη δυνατότητα δραστηριοποίησης στην προσφορά όλων των προϊόντων και υπηρεσιών του χρηματοπιστωτικού χώρου, κατόπιν εγκρίσεως τούτης από τις εποπτεύουσες αρχές. Λόγω της παγκοσμιοποίησης της τραπεζικής αγοράς, της ελεύθερης κυκλοφορίας ανθρώπων, επιχειρήσεων και κεφαλαίων και των δυνατοτήτων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία επικοινωνιών, οι έλληνες συναλλασσόμενοι μπορούν σήμερα να αναζητούν και να επιλέγουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες από ένα μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων και τους ανά τον κόσμο ανταποκριτές ή συνεργάτες τους. Στοιχεία για τις κατηγορίες φορέων παροχής τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα δημοσιεύει τακτικά η Τράπεζα της Ελλάδος(ΤτΕ). Σύμφωνα με δημοσιεύσεις της (ΤτΕ) δραστηριοποιούνταν στην Ελλάδα στα τέλη του 2014 42 τράπεζες συνολικά από τις οποίες :

- 10 είναι ελληνικές
- 21 είναι τα υποκαταστήματα ξένων τραπεζών

- 10 είναι οι συνεταιριστικές τράπεζες
- 1 είναι ειδικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα

Επίσης στα τέλη του 2014 υπήρχαν 2886 καταστήματα σε αντίθεση με την αρχή του ίδιου έτους που υπήρχαν 3567. Ακόμη ο συνολικός αριθμός Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ΑΤΜ) ανέρχονταν στα 5785. Τέλος στον τραπεζικό κλάδο απασχολούνταν στα τέλη του 2014 50.167 εργαζόμενοι όταν το 2010 εργάζονταν 59.967.

Το σύγχρονο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, διακρίνεται σε τομείς ανάλογα με το αντικείμενο των δραστηριοτήτων των τραπεζών που το απαρτίζουν. Οι κατηγορίες τραπεζών που έχουν διαμορφωθεί στην Ελλάδα με βάση τις νομοθετικά προσδιοριζόμενες δραστηριότητές τους είναι οι παρακάτω:

- Τράπεζα της Ελλάδος
- Εμπορικές Τράπεζες
- Συνεταιριστικές Τράπεζες
- Ειδικοί Πιστωτικοί Οργανισμοί

Για όλες αυτές τις κατηγορίες θα παρατεθούν πληροφορίες στις παρακάτω ενότητες.

2.4.1 Τράπεζα Ελλάδος

Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι και η κεντρική τράπεζα της χώρας. Ιδρύθηκε το 1927 βάση ενός Παραρτήματος του Πρωτοκόλλου της Γενεύης και άρχισε να λειτουργεί το Μάιο του 1928 . Έχει συσταθεί με τη μορφή ανωνύμου εταιρίας. Ως έδρα της ορίζεται από το Καταστατικό της η Αθήνα, ενώ διατηρεί 17 υποκαταστήματα, 35 πρακτορεία και 9 θυρίδες σε όλη την Ελλάδα.

Από τον Ιανουάριο του 2001 η Τράπεζα της Ελλάδος αποτελεί αναπόσπαστο μέλος του Ευρωσυστήματος, που απαρτίζεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και τις κεντρικές τράπεζες των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) που ανήκουν στη ζώνη του ευρώ. Έκτοτε η Τράπεζα της Ελλάδος συμβάλει με τη δράση της στην επίτευξη των στόχων και την εκτέλεση των καθηκόντων του Ευρωσυστήματος, το οποίο χαράσσει και εφαρμόζει τη νομισματική πολιτική στη ζώνη του ευρώ.

Η Τράπεζα της Ελλάδος ακολουθώντας τις κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας είναι επιφορτισμένη με τις εξής δραστηριότητες:

- Εφαρμογή των οδηγιών της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας
- Άσκηση νομισματικής πολιτικής
- Διατήρηση σταθερότητας των τιμών
- Έκδοση τραπεζογραμμάτων
- Άσκηση εποπτείας στα πιστωτικά ιδρύματα και σε άλλους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς
- Ταμειακή διαχείριση των εσόδων και εξόδων του Δημοσίου
- Διαχείριση έκδοσης και αποπληρωμής των τίτλων (ομολόγων- έντοκων γραμματίων) του Δημοσίου.

Ουσιαστικά, η Τράπεζα της Ελλάδος στηρίζει την οικονομία με την άσκηση της νομισματικής, της πιστωτικής και της συναλλαγματικής πολιτικής ενώ ταυτόχρονα έχει το προνόμιο έκδοσης τραπεζογραμμάτων.

Από τις σημαντικότερες ωστόσο, λειτουργίες της Τράπεζας της Ελλάδος είναι η εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων. Βάσει του καταστατικού της η εν λόγω εποπτεία ασκείται επί των πιστωτικών ιδρυμάτων που εδρεύουν στην Ελλάδα περιλαμβανομένων των υποκαταστημάτων τους στην αλλοδαπή, καθώς και επί των υποκαταστημάτων πιστωτικών ιδρυμάτων σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο εποπτικός αυτός ρόλος που έχει αναλάβει στόχο έχει την εξασφάλιση της σταθερότητας του συστήματος και την προστασία του συναλλακτικού κοινού. Για το σκοπό αυτό εκδίδει οδηγίες και κανονισμούς σχετικούς με τη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων, την κεφαλαιακή τους επάρκεια, τους κινδύνους που αναλαμβάνουν καθώς και τις επενδυτικές τους δραστηριότητες.

Η Τράπεζα της Ελλάδος μπορεί να ελέγχει όλα τα βιβλία και τα αρχεία των πιστωτικών ιδρυμάτων της χώρας για τυχόν παραβάσεις στο πλαίσιο της άσκησης προληπτικού και κατασταλτικού ελέγχου. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης από κάποιο πιστωτικό ίδρυμα, η Τράπεζα της Ελλάδος έχει τη δικαιοδοσία να επιβάλει σε αυτό τα απαραίτητα μέτρα ώστε να συμμορφωθεί με τις επιταγές του Νομοθετικού Πλαισίου των πιστωτικών ιδρυμάτων καθώς επίσης και να επιβάλει πρόστιμα, να ορίσει διαχειριστή και τέλος(όταν δεν υπάρχει συμμόρφωση ή υπάρχει περίπτωση μη φερεγγυότητας) να ανακαλέσει την άδεια λειτουργίας του πιστωτικού ιδρύματος και να το θέσει υπό ειδική εκκαθάριση υπό την επίβλεψη της. Παράλληλα, σε περίπτωση ανεπαρκούς ρευστότητας του

πιστωτικού ιδρύματος, η Τράπεζα της Ελλάδος μπορεί να δώσει την εντολή υποχρεωτικής παράτασης πληρωμής των υποχρεώσεων και απαιτήσεων του πιστωτικού ιδρύματος για περίοδο η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τους δύο μήνες(μπορεί να παραταθεί για ένα επιπλέον μήνα) και να ορίσει διαχειριστή υπό την επίβλεψή της.

Προκειμένου να ολοκληρωθεί το έργο της εποπτείας, σημαντικό στοιχείο αποτελούν οι επιτόπιοι έλεγχοι καθώς με αυτούς διαπιστώνεται κατά πόσον πληρούνται οι όροι λειτουργίας των εποπτευόμενων ιδρυμάτων, ενώ εντοπίζονται τυχόν αδυναμίες όπως, λανθασμένες εκτιμήσεις της πιθανής ζημιάς από την άσκηση της δραστηριότητας. Τα αποτελέσματα των επιτόπιων ελέγχων τίθενται υπόψη των αρμοδίων στελεχών των εποπτευόμενων ιδρυμάτων και στη συνέχεια είτε λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα είτε επιβάλλονται κυρώσεις.

2.4.2 Εμπορικές τράπεζες

Για την ίδρυση μιας εμπορικής τράπεζας απαιτείται άδεια της Τράπεζας της Ελλάδος. Το κατώτατο ύψος του μετοχικού κεφαλαίου σήμερα είναι 18.000.000€ και πρέπει να καταβληθεί σε μετρητά. Δεν επιτρέπεται στις εμπορικές τράπεζες να κάνουν εμπόριο ούτε να αναλαμβάνουν τη βιομηχανική παραγωγή οποιουδήποτε είδους. Ακόμη, απαγορεύεται στις εμπορικές τράπεζες η χορήγηση δανείων, πιστώσεων ή εγγυητικών επιστολών στην ίδια επιχείρηση το συνολικό ποσό των οποίων υπερβαίνει το ένα πέμπτο(1/5) του κεφαλαίου τους (μετοχικό συναποθεματικό), εκτός αν για ειδικούς λόγους δοθεί άδεια του αρμόδιου Υπουργείου. Οι εμπορικές τράπεζες είναι οι τραπεζίτες του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας. Δέχονται τα ταμειακά πλεονάσματα των επιχειρήσεων και τις αποταμιεύσεις των ιδιωτών. Η κινητήρια δύναμη των εμπορικών τραπεζών είναι οι καταθέσεις. Οι πιστώσεις προς τον ιδιωτικό τομέα αποτελούν το βασικό κερδοφόρο στοιχείο του ενεργητικού των εμπορικών τραπεζών. Σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων των εμπορικών τραπεζών αφορούν οι ποικίλες διαμεσολαβητικές εργασίες που αναλαμβάνουν. Η τραπεζική εξυπηρέτηση του Δημοσίου δεν είναι αρμοδιότητα των εμπορικών τραπεζών. Οι εμπορικές τράπεζες έχουν περιορισμένες σχέσεις με τις δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Οι κυριότερες εμπορικές τράπεζες στην Ελλάδα σήμερα μετά από συγχωνεύσεις και κλεισίματα είναι οι παρακάτω:

- Εθνική Τράπεζα
- Τράπεζα Πειραιώς
- Eurobank

- Alpha Bank
- Attica Bank

2.4.3 Συνεταιριστικές τράπεζες

Η Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος, ιδρύθηκε στις 22.07.1995 με πρωτοβουλία των Συνεταιριστικών Τραπεζών Λαμίας, Ιωαννίνων, Παγκρήτιας και Αχαϊκής και του Πιστωτικού Συνεταιρισμού Κορινθίας ο ΕΡΜΗΣ.²

Είναι μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης Συνεταιριστικών Τραπεζών(EACB) και της Διεθνούς Ένωσης Συνεταιριστικών Τραπεζών(ICBA).

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες στο μικρό χρονικό διάστημα λειτουργίας τους έχουν διαδραματίσει ένα σημαντικό ρόλο σε τοπικό επίπεδο παρεμβαίνοντας συμπληρωματικά και βελτιωτικά στο τραπεζικό σύστημα με την καθιέρωση ενός νέου τύπου Τράπεζας που διακρίνεται για την πελατοκεντρική της αντίληψη, που στηρίζει και στηρίζεται από τις τοπικές παραγωγικές δυνάμεις και ενισχύει την τοπική ανάπτυξη.

Απευθύνονται κύρια στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και στα φυσικά πρόσωπα, με ανταγωνιστικά τραπεζικά προϊόντα προσαρμοσμένα στις τοπικές συνθήκες και με χαρακτηριστικά λειτουργίας που τις καθιερώνουν ως αξιόπιστες, φιλικές, ευέλικτες και με κοινωνικό πρόσωπο, Τράπεζες.

Η αποκεντρωμένη δομή των Συνεταιριστικών Τραπεζών ενισχύει την προσωπική σχέση πελάτη και Τράπεζας, αυξάνει την αποτελεσματικότητα και σε συνδυασμό με το μικρό λειτουργικό κόστος, τα σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα, τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα και οφέλη που αυτές επιτυγχάνουν για τα μέλη τους (μέρισμα, υπεραξία μερίδας, κέρδος συναλλαγών) αποκτούν την εμπιστοσύνη των τοπικών κοινωνιών και δημιουργούν προϋποθέσεις δυναμικής ανάπτυξης και προοπτικής.

Σήμερα η ΕΣΤΕ αριθμεί 15 μέλη, από τα οποία 10 είναι συνεταιριστικές τράπεζες, τα 5 πιστωτικοί συνεταιρισμοί. Διοικείται από 11μελές Διοικητικό Συμβούλιο, που εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των μελών ενώ ταυτόχρονα εκλέγεται και 4μελές Εποπτικό Συμβούλιο.

² Πληροφορίες από το επίσημο site της ΕΣΤΕ (www.este.gr/index.asp)

Οι άξονες λειτουργίας της Ένωσης Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος, συνοψίζονται στις παρακάτω κατευθύνσεις:

- Στο σχεδιασμό και υλοποίηση πολιτικής για την προβολή και ανάπτυξη του θεσμού της Συνεταιριστικής Πίστης, σε όλες τις περιοχές της Ελλάδος.
- Στη δημιουργία του πλαισίου και των προϋποθέσεων για τη στενότερη και αποδοτικότερη συνεργασία των Συνεταιριστικών Τραπεζών και Πιστωτικών Συνεταιρισμών και τη δημιουργία ενός ενιαίου Συνεταιριστικού Πιστωτικού δικτύου.
- Στην εκπροσώπηση της Συνεταιριστικής Πίστης στα θεσμικά όργανα της πολιτείας.
- Στη συστηματική παρέμβαση για τη διεκδίκηση λύσεων στα σημαντικά προβλήματα που απασχολούν τη Συνεταιριστική Πίστη και λειτουργούν ανασταλτικά στην ανάπτυξή της.
- Στην παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών στις Συνεταιριστικές Τράπεζες και στους Πιστωτικούς Συνεταιρισμούς, σε θέματα εκπαίδευσης, νομικής υποστήριξης, μηχανοργάνωσης και οργάνωσης.
- Στην ανάπτυξη δεσμών και συνεργασιών με Συνεταιριστικές Τράπεζες του εξωτερικού.
- Στην ανάπτυξη της διασυνεταιριστικής συνεργασίας και την προβολή της Κοινωνικής Οικονομίας στη χώρα μας.

Τα μέλη της Ένωσης Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος χωρίζονται σε δυο μέρη τα οποία είναι τα τακτικά μέλη και τα συνδεδεμένα μέλη. Τα τακτικά μέλη είναι τα παρακάτω:

- Συνεταιριστική Τράπεζα Δράμας
- Συνεταιριστική Τράπεζα Έβρου
- Συνεταιριστική Τράπεζα Ηλείου
- Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας
- Συνεταιριστική Τράπεζα Καρδίτσας
- Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα
- Συνεταιριστική Τράπεζα Πελοποννήσου
- Συνεταιριστική Τράπεζα Πιερίας
- Συνεταιριστική Τράπεζα Σερρών

- Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων

Τα συνδεδεμένα μέλη είναι τα παρακάτω:

- Πιστωτικός Συνεταιρισμός Αιτωλοακαρνανίας
- Πιστωτικός Συνεταιρισμός Άρτας
- Πιστωτικός Συνεταιρισμός Βοιωτίας
- Πιστωτικός Συνεταιρισμός Μαγνησίας
- Πιστωτικός Συνεταιρισμός Μεγαρίδος

2.4.4 Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί

Οι οργανισμοί αυτοί διεξάγουν περιορισμένες τραπεζικές εργασίες. Οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί ιδρύθηκαν με σκοπό να καλύψουν με μεσομακροπρόθεσμες χορηγήσεις, τις ιδιόμορφες ανάγκες ορισμένων τομέων της οικονομίας, ορισμένων κοινωνικών ομάδων και μερικών δημοσίων οργανισμών, ανάγκες οι οποίες λόγω της ιδιομορφίας τους δεν καλύπτονταν από τις εμπορικές τράπεζες. Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί υπήρξαν η Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Αναπτύξεως (Ε.Τ.Β.Α.), η Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως (Ε.Τ.Ε.Β.Α.), η Τράπεζα Επενδύσεων, το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (Τ.Τ.). Από αυτούς σήμερα μόνο το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων παραμένει Ε.Π.Ο.

Ταμείο παρακαταθηκών και δανείων

Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων αποτελεί αυτόνομο χρηματοπιστωτικό οργανισμό εξυπηρέτησης του δημόσιου και κοινωνικού συμφέροντος και είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, που τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομικών.

Σκοποί και αρμοδιότητες του ΤΠ&Δ

Οι σκοποί και οι αρμοδιότητες του ΤΠ&Δ είναι οι παρακάτω:

- Η ενίσχυση της περιφερειακής ανάπτυξης με χρηματοπιστωτική και τεχνική υποστήριξη της Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης και των επιχειρήσεών τους, καθώς και άλλων Νομικών Προσώπων και Οργανισμών Δημόσιου και Ιδιωτικού Δικαίου. Συγκεκριμένα χορηγεί δάνεια:

- Σε Ο.Τ.Α. (Οργανισμούς Τοπικής & Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης)
- Σε Δ.Ε.Υ.Α. (Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης)
- Σε άλλες Δημοτικές και Κοινωνικές Επιχειρήσεις εκτός Δ.Ε.Υ.Α.
- Η αποκλειστική φύλαξη κάθε είδους παρακαταθήκης, χρηματικής ή αυτούσιας (τίτλοι δημοσίου, έντοκα γραμμάτια κλπ.).
- Η άσκηση της ταμειακής διαχείρισης των κεφαλαίων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), των Ν.Π.Δ.Δ. και των Ειδικών Ταμείων, καθώς και η διενέργεια της ταμειακής υπηρεσίας άλλων Νομικών Προσώπων .
- Η πληρωμή αποζημιώσεων από απαλλοτρίωση ή προσκύρωση ακινήτου.
- Η χορήγηση στεγαστικών δανείων για απόκτηση ή ανέγερση πρώτης κατοικίας σε δημόσιους υπαλλήλους ή συνταξιούχους του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. και Οργανισμών Κοινής Ωφέλειας, καθώς και δανείων ειδικών κατηγοριών για επισκευές ακινήτων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.
- Η εκτέλεση τραπεζικών εργασιών, με την αποδοχή καταθέσεων Όψεως, Ταμειυτηρίου και Προθεσμίας, από φυσικά ή νομικά πρόσωπα Δημοσίου και Ιδιωτικού Δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και η λειτουργία θησαυροφυλακίου για μίσθωση θυρίδων.

Παράρτημα 3^ο

3.1 Τραπεζικές εργασίες

Σε αυτό το κεφάλαιο θα γίνει μια αναλυτική παρουσίαση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από τα τραπεζικά ιδρύματα σήμερα. Οι τράπεζες από τις πιο κερδοφόρες επιχειρήσεις παγκοσμίως. Από πού όμως πηγάζει η κερδοφορία τους; Η κύρια λειτουργία της τράπεζας έγκειται στον δανεισμό, δηλαδή να δανείζεται χρήμα από τους καταθέτες και να χορηγεί δάνεια σε αυτούς έχουν ανάγκη από χρήμα. Η κερδοφορία τους λοιπόν αυτή βασίζεται στην λεγόμενη "ψαλίδα", δηλαδή τη διαφορά ανάμεσα στο επιτόκιο δανεισμού και στο επιτόκιο καταθέσεων. Έτσι αν για παράδειγμα μία τράπεζα χορηγεί ένα δάνειο με επιτόκιο 9% και δέχεται κατάθεση με ετήσιο επιτόκιο 2% η διαφορά αυτή (7%) αποτελεί την ψαλίδα που οδηγεί στα κέρδη της τράπεζας. Βέβαια οι τράπεζες αποκομίζουν και από αλλού χρήματα όπως από προμήθειες ή από συμμετοχές και επενδύσεις .

3.2 Καταθετικά-αποταμιευτικά προϊόντα και υπηρεσίες

Σε αυτήν την ενότητα θα γίνει παρουσίαση των καταθετικών και αποταμιευτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει στο καταναλωτικό κοινό μια τράπεζα σήμερα.

Τα καταθετικά προϊόντα αποτελούν κύρια προϊόντα πρωτογενούς άντλησης κεφαλαίων για τις τράπεζες, καθώς και κάλυψης ποικίλων αποταμιευτικών, επενδυτικών ή/και διαχειριστικών/συναλλακτικών αναγκών. Οι τραπεζικές καταθέσεις αποτελούν τον πλέον παραδοσιακό και εύκολο τρόπο μεταφοράς κεφαλαίων εντός του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Από νομική άποψη, κατάθεση είναι μία σύμβαση με την οποία ο καταθέτης παραχωρεί για κάποιο χρονικό διάστημα σε ένα Πιστωτικό Ίδρυμα ένα χρηματικό ποσό (αγοραστική δύναμη) για χρήση και παράλληλα για εξασφάλιση. Για τη χρήση που παραχωρεί, ο καταθέτης απολαμβάνει κάποιας αμοιβής, του τόκου.

3.2.1 Λογαριασμοί ταμιευτηρίου

Οι καταθέσεις ταμιευτηρίου αποτελούν την κύρια και την πλέον γνωστή μορφή καταθέσεων. Κατάθεση ταμιευτηρίου μπορούν να δέχονται οι εμπορικές τράπεζες και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων. Καταθέσεις ταμιευτηρίου μπορούν να τηρούν μόνο φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Από νομικής άποψης οι καταθέσεις ταμιευτηρίου μπορούν να θεωρηθούν και ως επενδύσεις, ως δανεισμός που παρέχουν οι επενδυτές στις τράπεζες. Οι αναλήψεις από το λογαριασμό ταμιευτηρίου γίνονται σε πρώτη ζήτηση και μόνο από τον ίδιο τον καταθέτη ή από νόμιμα εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο του. Ο λογαριασμός ταμιευτηρίου δεν μπορεί να κινείται με επιταγές.

Ανά ημερολογιακό εξάμηνο λογίζονται συνήθως οι τόκοι των καταθέσεων ταμιευτηρίου. Με το άνοιγμα του λογαριασμού ταμιευτηρίου χορηγείται από την τράπεζα βιβλιάριο καταθέσεων. Για να πραγματοποιηθεί ανάληψη ή κατάθεση σε αυτόν τον λογαριασμό χρειάζεται η επίδειξη της αστυνομικής ταυτότητας του δικαιούχου στο ταμείο της τράπεζας. Οι λογαριασμοί ταμιευτηρίου εκτός από τους τόκους που αποδίδουν στους κατόχους τους έχουν ακόμα την δυνατότητα ο δικαιούχος να πραγματοποιεί αναλήψεις χωρίς καμία προειδοποίηση.

Οι λογαριασμοί ταμιευτηρίου αποτελούσαν και αποτελούν τον κορμό των αποταμιευτικών ιδρυμάτων. Παλαιότερα ο κάτοχος του βιβλιαρίου μπορούσε να δει πληροφορίες για την κίνηση του λογαριασμού του μέσα από το βιβλιάριο του. Πλέον οι περισσότερες τράπεζες έχουν αλλάξει το σύστημα και λειτουργούν με εκτυπώσεις των κινήσεων του λογαριασμού. Με βάση το σύστημα αυτό, οι πελάτες ενημερώνονται για τις κινήσεις του λογαριασμού με αναλυτικές μηνιαίες εκτυπώσεις τους .

Τέλος μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών στην χώρα μας δεν είναι δυνατόν να ανοίξει κάποιος έναν τέτοιου είδους λογαριασμό εκτός αν πληροί κάποια από τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- να μην έχει κανέναν λογαριασμό σε καμία άλλη τράπεζα στην Ελλάδα μέχρι και σήμερα
- να είναι φοιτητής/τρια σε άλλη πόλη εκτός της πόλης όπου διέμενε στο παρελθόν και να μην έχει λογαριασμό που να είναι κύριος δικαιούχος
- να εκτελεί κάποιος την στρατιωτική του θητεία και να μην έχει λογαριασμό που να είναι κύριος δικαιούχος

3.2.2 Λογαριασμοί μισθοδοσίας

Αυτού του είδους οι λογαριασμοί, όπως υποδηλώνει και το όνομα τους, αφορούν την μισθοδοσία των εργαζομένων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών (capitalcontrol) είναι οι μοναδικοί σχεδόν λογαριασμοί που επιτρέπεται να ανοίξει κάποιος πολίτης. Μοναδική προϋπόθεση για το άνοιγμα ενός τέτοιου λογαριασμού είναι ο ενδιαφερόμενος να μην διατηρεί σε καμία άλλη τράπεζα τέτοιου είδους λογαριασμό. Για την ολοκλήρωση του ανοίγματος του λογαριασμού ο ενδιαφερόμενος πρέπει να φέρει στο κατάστημα το εκκαθαριστικό σημείωμα του τελευταίου έτους, έναν λογαριασμό κοινής ωφέλειας όπου θα αναγράφεται η διεύθυνση της μόνιμης κατοικίας του, την ταυτότητα του και την βεβαίωση πρόσληψης από τον εργοδότη του. Τέλος υπογράφει μια υπεύθυνη δήλωση πως τα στοιχεία του είναι αληθή και πως δεν διατηρεί λογαριασμό μισθοδοσίας σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα.

Είναι προϊόν μεγάλης σημασίας που παρέχουν οι τράπεζες στις επιχειρήσεις σήμερα είναι αυτό της τακτοποίησης της μισθοδοσίας των υπαλλήλων. Μέσω της μισθοδοσίας η τράπεζα δεν επιτυγχάνει απλά την αύξηση του πελατολογίου της αλλά επιπλέον επιτυγχάνει

την απόκτηση ενεργού πελατολογίου, εφόσον οι μισθοδοτούμενοι, όσο θα πληρώνονται μέσω τραπεζής, θα έρχονται σε επαφή με κάποιο από τα δίκτυα εξυπηρέτησης- πώλησης της τράπεζας. Παράλληλα είναι σημαντικό ότι η τράπεζα πλέον έχει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα των συγκεκριμένων πελατών αφού πλέον γνωρίζει κάθε πότε αυτοί πληρώνονται και τι μισθό παίρνουν.

Παραπάνω παραθέσαμε τα ωφέλει που έχει η τράπεζα σε αυτού του είδους τους λογαριασμούς. Παρακάτω θα δούμε ποια είναι εκείνα τα ωφέλει που αποκομίζει ο εργοδότης και ο εργαζόμενος από την συνεργασία του με την τράπεζα για την χρήση αυτού του είδους λογαριασμού.

Από την πλευρά του εργοδότη, το βασικό προνόμιο είναι η ευκολία στην πληρωμή των υπαλλήλων και συνάμα στην παρακολούθηση του κόστους εργασίας. Ο εργοδότης πλέον αρκεί να καταθέσει τα χρήματα που απαιτούνται για το σύνολο των μισθοδοσιών του μήνα συνήθως στο λογαριασμό όψεως της επιχείρησης. Παράλληλα θα πρέπει να έχει ετοιμάσει μια λίστα με τα ονόματα των υπαλλήλων και δίπλα σε κάθε ένα από αυτά να έχει σημειώσει το ποσό του μισθού που του αναλογεί. Η τράπεζα από εκεί και πέρα αναλαμβάνει όλα τα περεταίρω. Έτσι ο εργοδότης απαλλάσσεται από τον κίνδυνο τυχών λαθών στο μέτρημα, όπως και από τον κίνδυνο να κλαπούν τα χρήματα της μισθοδοσίας κλπ. Επιπλέον σε μισθοδοσίες μεγάλων επιχειρήσεων, πολλές φορές οι τράπεζες παρέχουν και ασφαλιστική κάλυψη των υπαλλήλων που σίγουρα αυτό μεταφράζεται και ως ένα άμεσα οικονομικό όφελος για την επιχείρηση. Επιπλέον επιγραμματικά να αναφέρουμε τα παρακάτω προνόμια που συναντάμε για τις επιχειρήσεις :

- Ετοιμασία μηνιαίων μισθοδοτικών καταστάσεων και εκκαθαριστικών σημειωμάτων
- Απόδοση ασφαλιστικών εισφορών στα ασφαλιστικά ταμεία
- Ετοιμασία και υποβολή της ετήσιας κατάστασης στις επιθεωρήσεις εργασίας
- Υπολογισμός προϋπολογισμού και προβλέψεις κόστους ανθρώπινου δυναμικού

Ως προς τους εργαζόμενους τα προνόμια είναι συνήθως πολύ περισσότερα. Μερικά από αυτά είναι το προνομιακό πιστωτικό επιτόκιο του λογαριασμού μισθοδοσίας (που συνήθως προκύπτει για τρεχούμενο λογαριασμό). Αντίστοιχα οι μισθοδοτούμενοι έχουν προνομιακό επιτόκιο και στις διάφορες κατηγορίες χορήγησης, από πιστωτικές κάρτες μέχρι δάνεια καταναλωτικά και επισκευαστικά. Καλύτερο είναι συνήθως και το επιτόκιο στη συγκέντρωση καταναλωτικών οφειλών που αναλαμβάνουν. Τέλος, επιγραμματικά μπορούμε να αναφέρουμε μια σειρά από εξίσου σημαντικά προνόμια που αφορούν τους εργαζόμενους :

- Λογαριασμός μισθοδοσίας με προνομιακό επιτόκιο κατάθεσης και όριο υπερανάληψης
- Δωρεάν πάγιες εντολές για την αυτόματη εξόφληση λογαριασμών και άλλων τακτικών καταβολών
- Πιστωτικές κάρτες χωρίς ετήσια συνδρομή
- Καταναλωτικά δάνεια καθώς επίσης και προγράμματα συγκέντρωσης και εξόφλησης οφειλών με προνομιακά επιτόκια, μειωμένα έξοδα φακέλου.
- Αποταμιευτικά, συνταξιοδοτικά και επενδυτικά προγράμματα με προνομιακούς όρους ως προς το μέγεθος της ελάχιστης δόσης ή την περιοδικότητα των καταβολών
- Ασφαλιστικά προϊόντα με προνομιακούς όρους, όπως για παράδειγμα πακέτο κάλυψης έξω-νοσοκομειακής περίθαλψης, ασφάλιση αυτοκινήτων σε συνδυασμός με οδική βοήθεια, κάλυψη κατοικίας κλπ

3.2.2.1 Υπερανάληψη (overdraft)

Δικαίωμα Υπερανάληψης, είναι το προ-εγκεκριμένο από την Τράπεζα δικαίωμα του πελάτη να δημιουργεί χρεωστικό υπόλοιπο στον λογαριασμό του έως το προκαθορισμένο, κατά περίπτωση, όριο. Απευθύνεται σε όλους τους ιδιώτες που τηρούν λογαριασμό στην Τράπεζα. Δικαίωμα για υπερανάληψη έχουν συνήθως οι λογαριασμοί μισθοδοσίας.

Η υπερανάληψη αποτελεί μια διεθνή πρακτική που επιτρέπει σε φυσικά πρόσωπα (παρέχεται και σε νομικά πρόσωπα-επιχειρήσεις, μέσω όμως των κεφαλαίων κίνησης) να πραγματοποιούν αναλήψεις μετρητών ή να προβαίνουν σε εκτέλεση εντολών πληρωμής, ακόμα και όταν δεν υπάρχει πιστωτικό υπόλοιπο στο λογαριασμό τους. Δημιουργείται με τον τρόπο αυτό χρεωστικό υπόλοιπο μέχρι ένα ύψος, που συνήθως είναι μέχρι 1000 ευρώ. Αποτελεί μορφή δανεισμού και παρέχεται κυρίως σε πελάτες που τηρούν λογαριασμούς μισθοδοσίας, ώστε να είναι γνωστή εκ των προτέρων η ημερομηνία εξόφλησης και δημιουργίας πιστωτικού υπολοίπου.

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα χρήσης του Overdraft οποτεδήποτε επιθυμεί μετά την ενεργοποίηση του ορίου του. Από την ημερομηνία πρώτης χρήσης, έχει το δικαίωμα τήρησης χρεωστικού υπολοίπου για 6 συνεχείς μήνες. Στη λήξη του εξαμήνου το όριο απενεργοποιείται και το χρεωστικό υπόλοιπο του λογαριασμού καθίσταται απαιτητό. Με την πλήρη αποπληρωμή, δηλαδή την εμφάνιση πιστωτικού ή μηδενικού υπολοίπου στο λογαριασμό για μία ημέρα, το όριο ενεργοποιείται και πάλι και ο πελάτης μπορεί να

ξανακάνει χρήση του Overdraft. Από την ημερομηνία δημιουργίας νέου χρεωστικού υπολοίπου, αρχίζει να υπολογίζεται το νέο εξάμηνο. Η διάρκεια του Δικαιώματος Υπερανάληψης, βάσει της ειδικής σύμβασης, είναι αόριστη. Για την ανανέωση του Overdraft αρκεί η αποπληρωμή του χρεωστικού υπολοίπου του. Για την πλήρη εξόφληση της οφειλής απαιτείται η είσπραξη και των δεδουλευμένων χρεωστικών τόκων. Η παρακολούθηση των λογαριασμών των οποίων το χρεωστικό υπόλοιπο έχει καταστεί απαιτητό, πραγματοποιείται από το τμήμα Εισπράξεων. Η ενημέρωση των πελατών γίνεται αποκλειστικά μέσω του τριμηνιαίου statement (αναλυτική κίνηση λογαριασμού).

3.2.3 Λογαριασμοί και καταθέσεις όψεως

Οι καταθέσεις όψεως (demand deposit) είναι λογαριασμοί που επιτρέπουν στον κάτοχο τους να αποσύρει μετρητά και να εκδίδει επιταγές για να κάνει πληρωμές. Ένας λογαριασμός όψεως ορίζεται ειδικά ως μια κατάθεση που εξαργυρώνεται επί απαιτήσεως, δηλαδή ο πελάτης δεν οφείλει να ενημερώσει πρότερα την τράπεζα και μπορεί να αποσύρει κεφάλαια είτε εκδίδοντας επιταγές είτε χρησιμοποιώντας τα ΑΤΜ (αυτόματες ταμειακές μηχανές).

Σημαντικό να αναφέρουμε είναι ότι οι προσωπικοί ή ιδιωτικοί λογαριασμοί όψεως αποτελούν μόνο το 25% των συνολικών λογαριασμών όψεως βάσει της αξίας τους έναντι 75% που τηρούνται για λογαριασμό επιχειρήσεων.

Οι λογαριασμοί όψεως είναι μορφή κατάθεσης που αποσκοπεί στην εξυπηρέτηση δοσοληψιών, κυρίως, επαγγελματιών και επιχειρήσεων (φυσικών ή νομικών προσώπων) κατεξοχήν με χρήση επιταγών. Όπως έχει αναφερθεί προηγουμένως, λογαριασμό όψεως επιτρέπεται να ανοίγει οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο και όχι όπως πολλοί θεωρούν, μόνο επαγγελματίες και επιχειρήσεις.

Τα χαρακτηριστικά των λογαριασμών όψεως είναι τα παρακάτω:

α) Οι λογαριασμοί όψεως είναι λογαριασμοί σε πρώτη ζήτηση, δηλαδή μπορούν να διενεργούνται σε αυτούς οποτεδήποτε καταθέσεις και αναλήψεις με οποιοδήποτε μέσο συναλλαγών, όπως κατάθεση (μετρητών, επιταγών ίδιας ή άλλης τράπεζας, αυτοματοποιημένη πίστωση ποσών, μεταφορές μέσω ΑΤΜs, internet, κλπ), αναλήψεις μετρητών ή με έκδοση επιταγών, μέσω συστημάτων παγίων εντολών ή διευκολύνσεων remote banking (ΑΤΜs, internet κλπ).

β) Οι λογαριασμοί όψεως εκτοκίζονται καθ' όλη την διάρκεια του χρόνου. Αυτοί οι εκτοκισμοί πραγματοποιούνται 2 φορές τον χρόνο, συνήθως τον μήνα Ιούνιο και Δεκέμβριο. Γενικώς, οι λογαριασμοί όψεως θεωρούνται και είναι λογαριασμοί υψηλού λειτουργικού κόστους για τις τράπεζες, δεδομένου ότι, εξυπηρετώντας την ταμειακή διαχείριση του δικαιούχου τους (επαγγελματία ή επιχείρησης)εμφανίζουν, συνήθως, ιδιαίτερα αυξημένη χρεωπιστωτική κίνηση και, μάλιστα, με κατάθεση ή αντλήσεις ποσών με μεγάλο όγκο επιταγών που διεκπεραιώνονται με βεβαρημένες διαδικασίες. Έτσι, οι λογαριασμοί όψεως, ορισμένες φορές, προσφέρονται ως άτοκοι καταθετικοί λογαριασμοί, γιατί ορισμένες τράπεζες θεωρούν ότι με τους τόκους θα προσαυξηθεί το ήδη σημαντικό λειτουργικό κόστος που υφίστανται.

γ) Στην περίπτωση αυτού του είδους λογαριασμού δεν δίνετε καθόλου βιβλιάριο . Η ενημέρωση των καταθετών – δικαιούχων λογαριασμών όψεως γίνεται με αντίγραφο κίνησης λογαριασμού (statement) το οποίο εκδίδεται συνήθως, στα επιθυμητά για τον πελάτη χρονικά διαστήματα (ημερήσιο, 15νθήμερο, μηνιαίο κλπ). Συνοψίζοντας οι ανάγκες που καλύπτουν αυτού του είδους οι λογαριασμοί είναι:

- Συγκέντρωση εισπράξεων από μετρητά, επιταγές και εμβάσματα και διενέργεια πληρωμών με όλους τους παραδοσιακούς και σύγχρονους τρόπους (μετρητά, επιταγές ,εμβάσματα, μεταφορές).
- Χρηματοδοτική ενίσχυση και ευχέρεια χρήσης του δικαιώματος υπερανάλληψης για την κάλυψη αναγκών.
- Δυνατότητα παροχής καρτέ επιταγών για τους δικαιούχους αυτού του τύπου λογαριασμού.

Για να γίνει άνοιγμα νέου λογαριασμού όψεως θα πρέπει να δικαιούχος (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) να μην διατηρεί άλλον τέτοιου είδους λογαριασμό σε καμία άλλη τράπεζα. Επίσης ο δικαιούχος του λογαριασμού έχει την δυνατότητα ανάληψης πόσου μέχρι το όριο που έχει ανακοινώσει η τράπεζα της Ελλάδος σε συνεργασία με την κυβέρνηση. Το όριο αυτό είναι ίδιο για όλα τα είδη των λογαριασμών.

3.2.3.1 Καρνέ επιταγών

Στους δικαιούχους λογαριασμών όψεως επιτρέπεται η χορήγηση καρνέ επιταγών , εφόσον δεν υπάρχει σχετική απαγόρευση. Μάλιστα οι επαγγελματίες ή οι επιχειρήσεις που ανοίγουν λογαριασμούς όψεως, με το άνοιγμα του λογαριασμού αυτού κυρίως αποβλέπον στην απόκτηση καρνέ και επικουρικά, στη χρησιμοποίηση του ως λογαριασμού συγκέντρωσης των εισπράξεών τους. Με τις επιταγές που εκδίδουν οι επαγγελματίες και οι επιχειρήσεις επί των λογαριασμών τους όψεως: είτε διενεργούν πληρωμές «τοις μετρητοίς», με την έννοια ότι, για το τίμημα αγοραζόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών ή την καταβολή άλλων οφειλών , εκδίδουν επιταγές με ημερομηνία συναλλαγής για την άμεση είσπραξη του ποσού τους από τον λήπτη των επιταγών (συνήθως του πωλητή), είτε πραγματοποιώντας αγορές «επί πιστώσει», εκδίδοντας μετά-χρονολογημένες επιταγές, δηλαδή επιταγές στις οποίες, μετά από συμφωνία με τον πωλητή, έχουν αναγράψει ως ημερομηνία έκδοσης όχι την ημερομηνία κατά την οποία συμφωνείτε η αγορά ή παραλαμβάνεται το προϊόν αλλά μια μελλοντική ημερομηνία (π.χ. 2 μήνες μετά) κατά την οποία ο λήπτης της μετά – χρονολογημένης επιταγής θα εισπράξει το ποσό της.

Ακόμη και μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών επιτρέπεται η έκδοση μπλοκ επιταγών για τους λογαριασμούς όψεως. Η μόνη αλλαγή εντοπίζεται στο ζήτημα είσπραξης μιας επιταγής η οποία δεν μπορεί να εισπραχτεί κατευθείαν όπως παλαιότερα αλλά πρέπει πρώτα να κατατεθεί σε λογαριασμό του δικαιούχου και από εκεί να εισπραχτεί τμηματικά ή ολόκληρη (αν δεν ξεπερνά το προβλεπόμενο όριο που έχει επιβληθεί).

3.2.4 Τρεχούμενοι Λογαριασμοί

Οι λεγόμενοι <<τρεχούμενοι λογαριασμοί καταθέσεων>> (currentdepositaccounts) έχουν σημειώσει επέκταση υπό την πίεση του ανταγωνισμού των τραπεζών. Ειδικότερα με το άνοιγμα <<τρεχούμενων λογαριασμών καταθέσεων>>, προσφέρονται συνδυασμοί πλεονεκτημάτων των καταθέσεων όψεως και ταμιευτηρίου. Έτσι, παράλληλα με το βιβλιάριο ταμιευτηρίου παρέχονται τα συναλλακτικά πλεονεκτήματα των καταθέσεων όψεως (όπως δυνατότητα έκδοσης μπλοκ επιταγών ή/και συναλλακτικής κάρτας) με μεγαλύτερο από αυτές επιτόκιο αν και μικρότερο των καταθέσεων ταμιευτηρίου και περαιτέρω ίσως παροχή δωρεάν ασφαλιστικών καλύψεων για ορισμένο διάστημα. Ανοίγονται βασικά για φυσικά πρόσωπα, αν και χρησιμοποιούνται έμμεσα και από ελεύθερους επαγγελματίες για τις

ανάγκες των εργασιών τους. Παρέχουν επίσης και δυνατότητες υπεραναλήψεων μέχρι ένα ορισμένο ποσό.⁴

3.2.5 Προθεσμιακές καταθέσεις

Οι προθεσμιακοί και αποταμιευτικοί λογαριασμοί (timeandsavingaccounts) είναι τοκοφόρες καταθέσεις από τις οποίες δε γίνονται αναλήψεις κατ' απαίτηση. Στο παρελθόν ένα μεγάλο ποσοστό ανθρώπων κατέθεταν τις αποταμιεύσεις τους συνήθως σε λογαριασμούς που κινούνταν με βιβλιάρια καταθέσεων. Σήμερα πλέον αυτό το ποσοστό έχει ελαττωθεί αρκετά.

Πλέον ως αποτέλεσμα του ανταγωνισμού οι τράπεζες αλλά και τα αποταμιευτικά ιδρύματα προσφέρουν μια πιο ευρεία γκάμα προθεσμιακών και αποταμιευτικών λογαριασμών. Ένας προθεσμιακός λογαριασμός ορίζεται ως οποιαδήποτε κατάθεση σε έναν λογαριασμό από τον οποίο δε μπορούν να γίνουν αναλήψεις ως μια προκαθορισμένη ημερομηνία ή σε κάθε περίπτωση χωρίς έγκαιρη προειδοποίηση.

Οι προθεσμιακοί λογαριασμοί έχουν ελάχιστη περίοδο κατάθεσης τις επτά ημέρες. Εάν μέρος των κεφαλαίων ζητηθεί προς ανάληψη πριν το πέρας των επτά ημερών ή πριν να λήξει το συμβόλαιο κατάθεσης, συνήθως χρεώνεται μια ποινή επί του επιτοκίου.

Κατά την διάρκεια των κεφαλαιακών περιορισμών απαγορεύεται το <<σπάσιμο>> μιας προθεσμιακής κατάθεσης πριν από την ημερομηνία λήξης της. Το <<σπάσιμο>> επιτρέπεται σε ελάχιστες μόνο περιπτώσεις όπως: πληρωμή μισθοδοσίας εργαζομένων, πληρωμή ασφαλιστικών οφειλών, πληρωμή εφορίας και φόρων προς το κράτος, πληρωμή νοσηλίων ή διδάκτρων και πληρωμή τρέχουσας δόσης ή ληξιπρόθεσμης δόσης δανείου προς την ίδια τράπεζα.

Κάθε φορά που πραγματοποιείται μια προθεσμιακή κατάθεση εκτυπώνεται σε διπλότυπο χαρτί αυτή η πράξη. Το ένα μέρος της απόδειξης το κρατάει η τράπεζα για λόγους ασφάλειας και το άλλο το παίρνει ο πελάτης για δική του χρήση (φορολογική δήλωση, αρχείο).

⁴Σύγχρονα Χρηματοοικονομικά Προϊόντα -Βασιλική Π. Μαλινδρέτου

Τέλος τα τελευταία χρόνια υπάρχει μια τάση σύνδεσης των προθεσμιακών λογαριασμών με:

- δανειακές υποχρεώσεις
- επενδύσεις σε αμοιβαία κεφάλαια
- ταυτόχρονη λειτουργία σε εγχώριο νόμισμα και σε συνάλλαγμα
- προαπόδοση τόκων
- σύνδεση του επιτοκίου με τις αποδόσεις ξένων Χρηματιστηρίων μέσω των δεικτών τιμών αυτών

3.2.6 Καταθέσεις σε συνάλλαγμα

Μεταξύ των Χωρών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπάρχει πλήρης απελευθέρωση του συναλλάγματος. Έτσι οι τράπεζες δίνουν την δυνατότητα να γίνουν «καταθέσεις σε συνάλλαγμα» (ταμειευτηρίου, προθεσμιακές και όψεως για επιχειρήσεις ή και για ιδιώτες). Με τον λογαριασμό αυτό οι καταθέτες έχουν πάντοτε διαθέσιμο συνάλλαγμα για κάθε τους ανάγκη και επιπλέον σημαντικά πλεονεκτήματα, που είναι τα εξής:

- Απόδοση τόκων σε συνάλλαγμα ή απόδοση τόκων σε Ευρώ με επιπλέον προσαύξηση του επιτοκίου.
- Δυνατότητα κατάθεσης ξένων χαρτονομισμάτων και επιταγών
- Δυνατότητα μετατροπής της κατάθεσης σε άλλο νόμισμα.
- Έκδοση εγγυητικής επιστολής για το εσωτερικό ή το εξωτερικό.
- Μεταφορά κεφαλαίου για διάφορες πληρωμές στην Ελλάδα από μονίμους κατοίκους του εξωτερικού.
- Σε περίπτωση Προθεσμιακής Κατάθεσης σε Συνάλλαγμα ο καταθέτης απολαμβάνει μεγαλύτερο επιτόκιο από το προβλεπόμενο.

3.3 Πιστωτικά-χορηγητικά προϊόντα

Ένα ακόμη τραπεζικό προϊόν που προσφέρουν οι τράπεζες είναι τα γνωστά σε όλους μας δάνεια. Τα δάνεια μπορούν να χωριστούν σε τρεις κατηγορίες, ανάλογα με τον σκοπό για τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν τα χρήματα του δανείου, οι οποίες είναι: στεγαστικά, καταναλωτικά και επαγγελματικά. Στις παρακάτω υποενότητες θα γίνει αναφορά και ανάλυση σε όλους τους τύπους δανείων.

Τα τελευταία χρόνια μειώθηκε δραματικά ο αριθμός των δανείων που χορήγησαν τα τραπεζικά ιδρύματα στην Ελλάδα. Τώρα πλέον μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών δεν χορηγούνται δάνεια ούτε δίνεται κάποια γραμμή πίστωσης εκτός από την περίπτωση δανείου με εξασφάλιση (cashcollateral). Σε αυτή την περίπτωση ο δανειζόμενος βάζει ως ενέχυρο/εγγύηση χρήματα από τραπεζικό του λογαριασμό ή κάποιο περιουσιακό του στοιχείο (ακίνητο ή χρεόγραφο) έτσι ώστε να καταφέρει να πάρει κάποιο δάνειο.

3.3.1 Στεγαστικά Δάνεια

Ως στεγαστικό δάνειο νοείται η πίστωση που χορηγείται σε καταναλωτή για την απόκτηση ή τη διαμόρφωση ιδιωτικού ακινήτου, του οποίου είναι ιδιοκτήτης ή το οποίο σκοπεύει να αγοράσει και εξασφαλίζεται με υποθήκη σε ακίνητο είτε με ασφάλεια που χρησιμοποιείται συνήθως για το σκοπό αυτό σε ένα κράτος.

Τα ζητούμενα στεγαστικά δάνεια διακρίνονται ανάλογα με το σκοπό τους σε δάνεια που αφορούν :

- Απόκτηση κύριας ή δευτερεύουσας κατοικίας ή εξοχικής κατοικίας.
- Ανέγερση ή επισκευή ή αποπεράτωση αυτής.
- Αγορά οικοπέδου.
- Αγορά ή ανέγερση ή επισκευή ή αποπεράτωση επαγγελματικής στέγης (κυρίως για γραφείο, ιατρείο ή καταστήματα). Μπορεί επίσης η χρήση των ακινήτων να είναι για ιδιόχρηση ή εκμετάλλευση (ενοικίαση σε τρίτους και μέσω των εισπραττόμενων ενοικίων, να αποπληρώνεται η μηνιαία δόση του στεγαστικού δανείου).

Ο υποψήφιος δανειολήπτης, μη κάτοχος ιδιόκτητης κατοικίας, μπορεί να καταλήξει, ορθολογικά σκεπτόμενος, στην απόφαση λήψης στεγαστικού δανείου, όταν το ύψος της δόσης του δανείου ισούται ή υπολείπεται του καταβαλλόμενου ενοικίου. Ακόμα και όταν η δόση του στεγαστικού δανείου υπερβαίνει το ύψος του ενοικίου που καταβάλλει, πάλι υπάρχουν οφέλη γι' αυτόν, γιατί μετά την πάροδο του χρονικού διαστήματος αποπληρωμής του δανείου, θα είναι κάτοχος ιδιοκτήτης κατοικίας. Τα τελευταία χρόνια βέβαια έχουν επιβληθεί, εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, επιπλέον φόροι που αφορούν την ακίνητη περιουσία και έτσι θα δανειολήπτης θα πρέπει να προσθέσει και αυτά τα έξοδα μαζί με την δόση του δανείου του.

Η χρήση και απόδοση των δανείων για ανέγερση ή επισκευή ή αποπεράτωση κύριας ή δευτερεύουσας κατοικίας ή εξοχικής ή επαγγελματικής στέγης, πραγματοποιείται σταδιακά με την πρόοδο των εργασιών επί του χρηματοδοτούμενου ακινήτου. Το δάνειο

αποδεδειγμένα και αποδίδεται στο δανειολήπτη τμηματικά, ανάλογα με την αυτοψία που πραγματοποιεί η τεχνική υπηρεσία της κάθε τράπεζας για να ελέγξει την πορεία των εργασιών.

Τα δικαιολογητικά που ζητούνται συνήθως να προσκομιστούν αρχικά, για την εξέταση μιας αίτησης στεγαστικού δανείου, είναι: φωτοαντίγραφο αστυνομικής ταυτότητας και εκκαθαριστικού σημειώματος της εφορίας, αποδείξεις μισθοδοσίας για μισθωτούς και φωτοαντίγραφα των φορολογικών δηλώσεων Ε3 και Ε5 για ελεύθερους επαγγελματίες. Τα ίδια δικαιολογητικά ισχύουν τόσο για το δανειολήπτη όσο και για τον εγγυητή, αν έχει απαιτηθεί η ύπαρξή του.

Η εγγραφή προσημείωσης υποθήκης στο χρηματοδοτούμενο ή σε άλλο ακίνητο, ιδιοκτησία του πιστούχου ή του εγγυητή, είναι η κύρια εξασφάλιση που επιθυμεί η τράπεζα στις περιπτώσεις των στεγαστικών δανείων. Λαμβάνει και προσωπικές εγγυήσεις, αν χρειάζονται καθώς και ενεχυριάσεις επί καταθέσεων ταμειυτηρίου ή προθεσμίας ή reposή μεριδίων αμοιβαίου κεφαλαίου ή χαρτοφυλακίου μετοχών αλλά η ύπαρξη εμπράγματου βάρους είναι η συνηθισμένη εγγύηση.

Οι δόσεις των στεγαστικών δανείων καταβάλλονται κάθε μήνα την ημερομηνία εκείνη στην οποία ο δανειολήπτης έλαβε για πρώτη φορά τα χρήματα από την τράπεζα για το δάνειο του, ενώ ο δανειολήπτης επιβαρύνεται και με κόστος υποχρεωτικής ασφάλισης του υπεγγύου ακινήτου (για κάλυψη κινδύνων σεισμού και πυρκαγιάς συνήθως) για ασφαλιζόμενο κεφάλαιο ίσο με την αξία κατασκευής του ακινήτου. Καταβάλλει επίσης ασφάλιστρα, για ασφάλεια ζωής του ιδίου ίση με το ύψος του χορηγούμενου δανείου. Τα ασφάλιστρα είναι δαπάνη που πρέπει να υπολογίζει ο δανειολήπτης κατά τη σύναψη του στεγαστικού δανείου.

Επίσης ο δανειολήπτης πρέπει να γνωρίζει ότι υπάρχουν τα παρακάτω επιπλέον έξοδα: έξοδα εξέτασης του αιτήματος του, τα νομικά έξοδα, τα έξοδα της τεχνικής υπηρεσίας, τα έξοδα εγγραφής προσημείωσης υποθήκης, τα έξοδα εγγραφής στο εθνικό κτηματολόγιο και τα έξοδα των ασφαλιστηρίων συμβολαίων.

Τέλος μεγάλη σημασία πρέπει να δίνεται όταν ο δανειολήπτης επιθυμεί την πρόωρη ολική ή μερική εξόφληση του δανείου. Ο δανειολήπτης στις περιπτώσεις αυτές, μπορεί να επιβαρυνθεί με ένα κόστος που μπορεί να είναι οι τόκοι του δανείου ορισμένων μηνών.

3.3.2 Καταναλωτικά δάνεια

Καταναλωτικό δάνειο ονομάζουμε οποιοδήποτε δάνειο χορηγείται σε έναν ιδιώτη για μια προσωπική του δαπάνη εκτός από την αγορά ακίνητης περιουσίας ή χρεογράφων. Τα περισσότερα καταναλωτικά δάνεια είναι βραχυπρόθεσμα ή μεσοπρόθεσμα (τρία ως πέντε έτη). Αυτού του είδους τα δάνεια απαιτούν την αποπληρωμή τους σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα, όπως μηνιαία. Καθώς η αποπληρωμή του κεφαλαίου και των τόκων συνήθως γίνεται βάση ενός προσυμφωνημένου και προγραμματισμένου χρονοδιαγράμματος, τα περισσότερα καταναλωτικά δάνεια δημιουργούν μια προβλέψιμη ταμειακή ροή στην τράπεζα που τα έχει χορηγήσει.

Ένα άλλο κομμάτι της καταναλωτικής πίστης αφορά την χορήγηση πίστωσης μέσω της χρήσης πιστωτικών καρτών τις οποίες που εκδώσει οι τράπεζες. Τα καταναλωτικά δάνεια, και ιδίως τα δάνεια μέσω πιστωτικών καρτών, εμπεριέχουν επίσης μεγαλύτερο πιστωτικό κίνδυνο από ότι τα άλλα δάνεια, εμφανίζουν, δηλαδή, μεγαλύτερο αριθμό μη-εκπλήρωσης των υποχρεώσεων και ζημιές λόγω απάτης από τα άλλα δάνεια. Αυτό είναι ένα από τα πολλά προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα τραπεζικά ιδρύματα σήμερα εξαιτίας της αλόγιστης παροχής αυτού του είδους της υπηρεσίας τα προηγούμενα χρόνια.

Οι υποψήφιοι δανειολήπτες πρέπει να εξετάζουν τόσο το ύψος του επιτοκίου όσο και το ύψος της δόσης, αλλά και όλα τα λοιπά έξοδα, που συνδέονται με το συναπτόμενο δάνεια και τα οποία αυξάνουν την ετήσια πραγματική δανειακή επιβάρυνση. Υπάρχουν έξοδα που συνδέονται με την αξιολόγηση του δανειακού αιτήματος όπου συνήθως είναι ένα ποσό της τάξεως των 50-150 ευρώ το οποίο πρέπει να το πληρώσει ο υποψήφιος δανειολήπτης είτε εγκριθεί είτε όχι το δανειό του. Επίσης, σε περίπτωση έγκρισής του πρέπει να εξετάζει αν υπάρχουν:

- Έξοδα και επιβαρύνσεις που συνδέονται με την πρόωρη, μερική ολική, αποπληρωμή του δανείου,
- Έξοδα ενεχυρίασης καταθέσεων ή ομολόγων ή μετοχών και επίδοσης των σχετικών συμβάσεων,
- Έξοδα παρακράτησης κυριότητας αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας,
- Έξοδα εκχώρησης απαιτήσεων (από μισθώματα ακινήτων ή από πιστωτικές κάρτες) και επίδοσης των σχετικών συμβάσεων.

3.3.3 Επαγγελματικές χρηματοδοτήσεις

Σήμερα οι τράπεζες στη χώρα μας είναι ένας από τους βασικότερους συντελεστές ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) και της γενικότερης αναπτυξιακής δυναμικής της ελληνικής οικονομίας. Στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, όπως και στις μεγαλύτερες, οι ελληνικές τράπεζες προσφέρουν μια μεγάλη ποικιλία χρηματοδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, συμβάλλοντας αποφασιστικά σε όλες τις επιχειρηματικές λειτουργίες τους, από την αξιοποίηση επιχειρηματικών ιδεών, την εκμετάλλευση νέων ευκαιριών και τη διάνοιξη νέων αγορών, μέχρι την εσωτερική αναδιοργάνωση, την ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, τον εκσυγχρονισμό μηχανογραφικών συστημάτων και τη χάραξη και εφαρμογή μακροπρόθεσμων στρατηγικών. Κύριο μέλημα των τραπεζών είναι οι εμπράγματα εξασφαλίσεις και για αυτόν τον λόγο παρέχουν δανεισμό μόνο σε όσους έχουν ήδη κάποιο περιουσιακό στοιχείο το οποίο θα χρησιμοποιηθεί ως εξασφάλιση/εγγύηση για την αποπληρωμή ολόκληρου ή μέρος του δανείου σε περίπτωση που ο λήπτης του δανείου δεν μπορεί να ικανοποιήσει τις υποχρεώσεις του. Για έναν επιχειρηματία που θέλει να ξεκινήσει μία επιχειρηματική προσπάθεια αυτό σημαίνει ότι για να πάρει τραπεζικό δάνειο πρέπει να βάλει ως εγγύηση μέρος ή και ολόκληρη την περιουσία ή σε περίπτωση που τέτοια δεν υπάρχει, την περιουσία κάποιου τρίτου ο οποίος θα λειτουργήσει ως εγγυητής. Οι επαγγελματικές χρηματοδοτήσεις χωρίζονται σε δυο κατηγορίες, οι μακροπρόθεσμες χρηματοδοτήσεις και τα κεφάλαια κίνησης.

3.3.3.1 Μακροχρόνιες χρηματοδοτήσεις

Περιλαμβάνουν τα δάνεια εγκατάστασης, που καλύπτουν την ανάγκη απόκτησης **επαγγελματικής στέγης** για την επιχείρηση, και τα δάνεια **επαγγελματικού εξοπλισμού**, τα οποία καλύπτουν τις ανάγκες εξοπλισμού (μηχανήματα, μέσα μεταφοράς, κλπ) της επιχείρησης. Το επιτόκιο αποπληρωμής του μακροπρόθεσμου δανείου είναι, λόγω της μεγαλύτερης διάρκειας αποπληρωμής του, στις περισσότερες περιπτώσεις χαμηλότερο από το αντίστοιχο επιτόκιο αποπληρωμής του δανείου κεφαλαίου κίνησης.

3.3.3.1.1 Χρηματοδοτήσεις επαγγελματικής στέγης

Τα δάνεια επαγγελματικής στέγης έχουν αρκετά κοινά στοιχεία με τα στεγαστικά δάνεια για την απόκτηση κατοικίας. Το ποσοστό χρηματοδότησης μπορεί να φτάσει ως και 100% της αξίας του ακινήτου ή των εργασιών ανέγερσης και ανακαίνισης, η διάρκειά του κυμαίνεται από 3 έως 30 χρόνια.

3.3.3.1.2 Χρηματοδοτήσεις παγίου εξοπλισμού

Τα δάνεια της κατηγορίας αυτής χορηγούνται για την αγορά παγίου εξοπλισμού σε οποιαδήποτε μορφή, όπως μηχανήματα, αυτοκίνητα, έπιπλα, κλπ. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν τόσο για την ανανέωση υφιστάμενης επιχείρησης όσο και για τον εξοπλισμό νέας. Πρόκειται για μέσο/μακροπρόθεσμη τραπεζική δανειοδότηση. Η διάρκεια αποπληρωμής της οποίας μπορεί να φθάσει και τα 15 χρόνια.

Η τραπεζική χρηματοδότηση μπορεί να φθάσει ως και το 100% της αξίας της επένδυσης, ενώ η εκταμίευση μπορεί να γίνεται είτε εφάπαξ είτε σταδιακά, ανάλογα με την εξέλιξη των αγορών και την προσκόμιση των σχετικών τιμολογίων του αγοραστήντος κάθε φορά εξοπλισμού.

3.3.3.2 Κεφάλαια κίνησης

Με τα νέα αλλά και τα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα τα πιστωτικά ιδρύματα προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις για την κάλυψη των αναγκών ρευστότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων ή των ελεύθερων επαγγελματιών. Τέτοια προϊόντα είναι τα ανοιχτά ή ανακυκλούμενα δάνεια αλλά και οι παραδοσιακοί αλληλόχρεοι λογαριασμοί, που παρέχουν γραμμή χρηματοδότησης στις επιχειρήσεις. Στα ανοιχτά δάνεια οι τράπεζες δίνουν ένα πιστωτικό όριο στον πελάτη τους ως το οποίο μπορεί να δανείζεται. Ο δανειολήπτης μπορεί αν θέλει να εξοφλήσει μέρος ή το σύνολο της οφειλής του, ενώ μπορεί να επαναδανείζεται όταν έχει ανάγκη ως το όριο που του έχει χορηγηθεί. Δεν χρειάζεται δηλαδή να επιστρέφει σε συγκεκριμένο διάστημα το κεφάλαιο που χρησιμοποίησε.

Ορισμένα προγράμματα είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες εποχικών επιχειρήσεων, όπως μικρές τουριστικές και ξενοδοχειακές μονάδες, καταστήματα εστίασης σε τουριστικές περιοχές κτλ, και οι τόκοι καταβάλλονται τις περιόδους που οι επιχειρήσεις αυτές έχουν έσοδα.

3.3.3.2.1 Χρηματοδοτήσεις μέσω ανοικτού αλληλόχρεου λογαριασμού

Ο ανοικτός αλληλόχρεος λογαριασμός αποτελεί σήμερα την πλέον διαδεδομένη μορφή τραπεζικής χρηματοδότησης προς τις επιχειρήσεις. Οι χρηματοδοτήσεις με ανοικτό αλληλόχρεο λογαριασμό αποτελούν, μαζί με τις χρηματοδοτήσεις μέσω δανείων, τις σημαντικότερες μορφές χρηματοδοτήσεων.

Οι χρηματοδοτήσεις μέσω ανοικτού αλληλόχρεου λογαριασμού είναι αυξομειούμενου υπολοίπου. Στη σχετική σύμβαση που υπογράφεται από την τράπεζα και το

χρηματοδοτούμενο (πιστούχο), δηλαδή στη σύμβαση πιστώσεως ανοικτού λογαριασμού, προβλέπεται ότι τα δύο μέρη θα έχουν σειρά συναλλαγών, οι οποίες ενσωματώνονται σε ενιαίο λογαριασμό και χάνουν την ατομικότητά τους, μεταβαλλόμενες σε ποσά χρέωσης ή πίστωσης.

Το διαρκώς αυξομειούμενο υπόλοιπο του λογαριασμού επιτρέπει τη συνεχή κάλυψη των εκάστοτε βραχυπρόθεσμων αναγκών της επιχείρησης, δηλαδή των αναγκών για κεφάλαιο κίνησης ή αναγκών που προκύπτουν κατά την παραγωγική διαδικασία. Η διάρκεια των χρηματοδοτήσεων αυτών δεν πρέπει να υπερβαίνει τη διάρκεια του παραγωγικού συναλλακτικού κυκλώματος της επιχείρησης που δανείζεται.

Αυτό που καθορίζεται με τη σύμβαση ανοικτού λογαριασμού είναι το ανώτατο ύψος, το όριο των χρηματοδοτήσεων που μπορούν να χορηγηθούν, καθώς και χρόνος ανακύκλωσης επιστροφής των χρηματοδοτήσεων. Το καθορισμένο από τη σχετική σύμβαση ανώτατο ύψος χρηματοδότησης δεν επιτρέπεται να ξεπεραστεί. Η υπέρβαση του ορίου είναι δικαιολογημένη μόνο κατά τον καταλογισμό των τόκων, που γίνεται 4 φορές τον χρόνο. Η υπέρβαση αυτή μπορεί να είναι μόνο προσωρινή.

3.3.3.2.2 Δάνεια συγκέντρωσης καταναλωτικών οφειλών

Σκοπός αυτού του είδους δανείου είναι η συγκέντρωση όλων των δανείων της επιχείρησης σε ένα δάνειο για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Το κέρδος για την επιχείρηση είναι αρκετά μεγάλο μιας και σε κάποιες περιπτώσεις το επιτόκιο αυτών των δανείων παίρνει ως νέο επιτόκιο την τιμή του μικρότερου επιτοκίου όλων των προηγούμενων δανείων που είχε λάβει η επιχείρηση. Τέλος μεγάλο είναι το κέρδος αν ο πελάτης επιθυμεί να συγκεντρώσει όλες τις καταναλωτικές οφειλές του σε μια. Αυτή η τακτική χρησιμοποιείται πολύ τον τελευταίο καιρό.

3.4 Κάρτες

Θέμα ανάλυσης σε αυτήν την ενότητα είναι τα διάφορα είδη καρτών που μπορεί να προμηθευτή κάποιος καταναλωτής από ένα τραπεζικό ίδρυμα. Τα προηγούμενα χρόνια υπήρχε και προσφερόταν μεγάλη ποικιλία καρτών για τους καταναλωτές. Τώρα πλέον οι καταναλωτές μπορούν να προμηθεύονται μόνο χρεωστικές κάρτες από τα τραπεζικά καταστήματα.

Μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών υπήρξε έκρηξη της ζήτησης για την έκδοση κάρτας αφού ο καταναλωτής θα μπορούσε και να αγοράζει τα προϊόντα του με την χρήση της κάρτας αλλά και να εισπράττει σε μετρητά το όριο που του επιτρεπόταν. Τα είδη των καρτών θα αναλυθούν στις παρακάτω υποενότητες.

3.4.1 Πιστωτικές κάρτες

Ο θεσμός των πιστωτικών καρτών (creditcards) εμφανίστηκε στις αρχές του 20^{ου} αιώνα στις ΗΠΑ. Στην Ελλάδα εμφανίστηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1970.

Οι κάρτες αυτές παρέχουν στον κάτοχο τους το δικαίωμα να κάνει αγορές διαφόρων ειδών (ένδυσης και υπόδησης, κοσμημάτων, τροφίμων, κλπ.) καθώς και να εξοφλεί διάφορους λογαριασμούς π.χ. ξενοδοχείου, μέχρι ενός ορισμένου ποσού, που έχει καθοριστεί από την έκδοση της κάρτας μεταξύ της τράπεζας και του κατόχου.

Η πιστωτική κάρτα εκδίδεται στο όνομα ενός πελάτη και οι συναλλαγές χρεώνονται σε έναν ανοιχτό πιστωτικό λογαριασμό με καθορισμένο από πριν πιστωτικό όριο. Το πιστωτικό όριο που παρέχεται από την τράπεζα καθορίζεται από την οικονομική δυνατότητα του πελάτη. Οι πιστωτικές κάρτες που εκδίδουν οι ελληνικές τράπεζες είναι συνδεδεμένες με κάποιον από τους παγκόσμιους οργανισμούς πιστωτικών καρτών (visa, MasterCard, Americanexpress, maestro) και με αυτών τον τρόπο δίνετε η δυνατότητα στον κάτοχο-πελάτη να μπορεί να τη χρησιμοποιεί σε παγκόσμιο επίπεδο.

Οι πιστωτικές κάρτες παρέχουν ασφάλεια στις συναλλαγές (παρότι πάντα δημιουργούνται προβλήματα, αφού σε όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και δραστηριότητες δε μπορεί να επιτευχθεί απόλυτη ασφάλεια), δεν απαιτούν τη μεταφορά μετρητών, καλύπτουν ανάγκες ανάληψης μετρητών και χρησιμοποιούνται για αγορές αγαθών, η εξόφληση των οποίων μπορεί να γίνει και με την χρήση δόσεων. Για τη χορήγηση τους, οι τράπεζες εξετάζουν κυρίως το ατομικό δηλωθέν εισόδημα, όπως αυτό εμφανίζεται στις φορολογικές δηλώσεις και ιδίως στο εκκαθαριστικό σημείωμα της εφορίας και την ύπαρξη ή μη δυσμενών στοιχείων στο σύστημα «Γειρεσίας». Λαμβάνουν υπόψη, επίσης το αν οι αιτούντες είναι μόνιμοι κάτοικοι Ελλάδος, το επάγγελμα, τη μορφή απασχόλησης (μερική ή ολική) και το χρονικό διάστημα που απασχολούνται (τα έτη που εργάζονται καθώς και αν εργάζονται ορισμένους μόνο μήνες του έτους). Ανάλογα με την κάθε τράπεζα και τα κριτήρια

αξιολόγησης μπορεί να χορηγηθεί απλή ή χρυσή κάρτα. Η χρυσή κάρτα απευθύνεται κυρίως σε πρόσωπα με σημαντικά υψηλό εισόδημα και υψηλή πιστοληπτική ικανότητα.

Τα δικαιολογητικά που απαιτούν συνήθως οι τράπεζες για την εξέταση του αιτήματος χορήγησης πιστωτικής κάρτας είναι: φωτοτυπία του τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος της εφορίας (για εξέταση εισοδήματος), φωτοτυπία πρόσφατων μηνιαίων αποδοχών (αφορά τους μισθωτούς) και φωτοτυπία της ταυτότητας. Ο υποψήφιος κάτοχος πιστωτικής κάρτας καλείται επίσης να συμπληρώσει την αίτηση χορήγησης πιστωτικής κάρτας, που ταυτόχρονα αποτελεί και σύμβαση με την τράπεζα, αν εγκριθεί το αίτημά του.

Σημαντικό σημείο αναφοράς που πρέπει να γνωρίζουν όσοι έχουν ή θέλουν να αποκτήσουν πιστωτική κάρτα είναι πως αν κάποιος χρησιμοποιήσει το πιστωτικό όριο που του δίνει η κάρτα θα πρέπει μέσα σε 30 ημέρες να βάλει πίσω στον λογαριασμό τα χρήματα έτσι ώστε να μην πληρώνει του υπέρογκους τόκους υπερημερίας που χρεώνουν οι τράπεζες.

Πλέον θεωρείται εξαιρετικά δύσκολο κάποιος να γίνει νέος κάτοχος μιας τέτοιου είδους κάρτας διότι οι τράπεζες δεν παρέχουν πίστωση στους καταναλωτές εξαιτίας της οικονομικής αστάθειας που επικρατεί στην χώρα μας.

3.4.2 Χρεωστικές κάρτες

Το κύριο γνώρισμα της χρεωστικής κάρτας είναι ότι είναι συνδεδεμένη με έναν λογαριασμό που διατηρεί ο κάτοχός της και ο κάτοχος μπορεί να κάνει αναλήψεις και αγορές μέχρις ότου έχει χρήματα μέσα στον λογαριασμό του. Στην περίπτωση που πραγματοποιείται μια αγορά με χρεωστική κάρτα, τα χρήματα που πληρώνονται, αφαιρούνται κατευθείαν από τον αντίστοιχο τραπεζικό λογαριασμό με τον οποίο συνδέεται.

Η χρεωστική κάρτα, στην μία πλευρά έχει το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου με λατινικούς χαρακτήρες, έναν 16ψήφιο αριθμό της μορφής 1234 5678 9012 3456 και τον χρόνο λήξης της κάρτας στη μορφή ΜΗΝΑΣ/ΕΤΟΣ (π.χ. 09/15 για τον Σεπτέμβριο του 2015). Από την άλλη πλευρά έχει ξανά τον 16ψήφιο αριθμό και στη συνέχεια έναν αριθμό ασφαλείας με τρία ψηφία που είναι το CVV, που θα ζητηθεί κατά την πληρωμή.

Οι χρεωστικές κάρτες είναι και οι πιο διαδεδομένες στην Ελλάδα μιας και κατά την διάρκεια της οικονομικής κρίσης οι τράπεζες δεν ενέκριναν τόσο εύκολα πιστωτικές κάρτας υπό τον φόβο της μη εξόφλησής της. Ιδιαίτερη αναφορά αξίζει να γίνει για την ζήτηση των

χρεωστικών καρτών στην περίοδο των κεφαλαιακών περιορισμών μιας και ήταν το μοναδικό είδος κάρτας που εξέδιδαν οι τράπεζες.

3.4.3 Συστήματα Έκδοσης Δανείων Υπέρ Τρίτων (Co-branded credit cards)

Μεγάλα εμπορικά καταστήματα, επιχειρήσεις ή ασφαλιστικές εταιρείες σε συνεργασία με τραπεζικούς οργανισμούς εκδίδουν πιστωτικές κάρτες οι οποίες ονομάζονται co-branded και απευθύνονται σε εξειδικευμένες ομάδες καταναλωτών. Και τα τρία ενδιαφερόμενα μέρη (καταναλωτής, τράπεζα και επιχείρηση) έχουν να κερδίσουν κάτι. Οι καταναλωτές γιατί λαμβάνουν παραπάνω παροχές με το ίδιο σχεδόν επιτόκιο (σε πολλές μάλιστα περιπτώσεις είναι και μικρότερο από αυτό των κυρίως πιστωτικών καρτών), η τράπεζα γιατί αυξάνει το πελατολόγιο της και η επιχείρηση γιατί προσέχει και εξυπηρετεί περισσότερο τους πελάτες της.

3.4.4 Κάρτες προ-αποθηκευμένης αξίας

Μια κάρτα προ- αποθηκευμένες αξίας, είναι μια προπληρωμένη κάρτα σε μικρό σχήμα που περιέχει ένα μικροτσίπ. Το μικροτσίπ αποθηκεύει πληροφορίες σχετικές με ένα προκαθορισμένο ποσό που μπορεί να χρησιμοποιηθεί, μέχρι εξαντλήσεως του, για αγορές ή άλλες συναλλαγές. Όταν είναι απαραίτητο ο χρήστης μπορεί να προσθέσει επιπλέον χρήματα στην κάρτα, γεμίζοντας ξανά το μικροτσίπ. Σχεδόν όλες οι κάρτες προ αποθηκευμένης αξίας που κυκλοφορούν σήμερα αποτελούν κάρτες μοναδικού σκοπού που περιορίζουν το χρήστη σε ένα είδος συναλλαγής. Οι χρήστες των καρτών μπορούν να αποφύγουν να έχουν μαζί τους ψιλά καθώς για τις συναλλαγές οι πελάτες δεν απαιτείται να έχουν το ακριβές αντίτιμο για να κάνουν χρήση κάποιας υπηρεσίας. Πολλοί τραπεζίτες είναι ενθουσιώδης για την αυξανόμενη διείσδυση των καρτών προαποθηκευμένης αξίας στο ευρύ κοινό.

3.4.5 Αναλυτική ενημέρωση κίνησης κάρτας (statement)

Η αναλυτική ενημέρωση κίνησης κάρτας (statement) είναι μια υπηρεσία που παρέχεται σε όλους τους κατόχους κάρτας. Με το statemento καταναλωτής μπορεί να βλέπει όλες τις κινήσεις που έχουν γίνει με την κάρτα του όπως αγορές και πληρωμές λογαριασμών. Συνήθως το statementέρχεται στον πελάτη κάθε 15 ή 30 ημέρες στην διεύθυνση κατοικίας του.

3.5 Μηχάνημα αποδοχής καρτών (POS)

Το POS είναι ένα μηχάνημα σε σημείο πώλησης (π.χ. εμπορικό κατάστημα ή σούπερ μάρκετ) το οποίο βοηθάει στην ολοκλήρωση μιας ηλεκτρονικής πληρωμής με ταυτόχρονη χρέωση ενός λογαριασμού από μια βάση δεδομένων.

Οι συσκευές αυτές συνδέονται κατευθείαν με το ηλεκτρονικό κέντρο της τράπεζας, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται αυτόματη λήψη έγκρισης και ολοκλήρωσης της συναλλαγής, καθώς και λογιστική τακτοποίηση των συναλλαγών που γίνονται με κάρτες του συστήματος. Οι ηλεκτρονικές συσκευές POS δίνουν στην επιχείρηση τη δυνατότητα να βρίσκεται σε διαρκή σύνδεση με τις τράπεζες μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή και να ελέγχει αυτόματα με τηλεφωνική επικοινωνία όλα τα αναγκαία στοιχεία της κάρτας για την πραγματοποίηση της συναλλαγής.

Ταυτόχρονα ενημερώνονται οι τράπεζες και πραγματοποιούν αυτόματα την πίστωση της επιχείρησης με τα ποσά των συναλλαγών, απαλλάσσοντας την από γραφειοκρατικές διαδικασίες και καθυστερήσεις.

Σημαντικό είναι να τονίσουμε πως το μηχάνημα αποδοχής κάρτας θα πρέπει να το προμηθευτούν σταδιακά όλα τα καταστήματα και οι ελεύθεροι επαγγελματίες διότι είναι παράνομο να μην δέχονται το πλαστικό χρήμα. Από την άλλη μεριά η αξία της αγοράς του, την οποία την επιφορτίζεται το κατάστημα, ξεκινάει από τα 100 ευρώ και μπορεί να φτάσει μέχρι και τα 400 ευρώ. Ένα ακόμη κόστος που επιβαρύνει τους κατόχους από την χρήση του POS είναι η μεγάλη προμήθεια των τραπεζών η οποία κυμαίνεται από 2-2,5% ενώ στην υπόλοιπη Ευρώπη το αντίστοιχο ποσοστό κυμαίνεται από 0,2-0,5%.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

- Χρήση της τερματικής συσκευής επί 24ώρου βάσεως, το οποίο επιτυγχάνει μείωση του χρόνου και παράλληλα καλύτερης εξυπηρέτησης για τον πελάτη.
- Αυτόματη λογιστική τακτοποίηση των συναλλαγών, πίστωση λογαριασμού όψεως την επόμενη εργάσιμη ημέρα και παροχή αποδείξεων την στιγμή πραγματοποίησης της συναλλαγής.
- Εξασφάλιση συναλλαγής και ελαχιστοποίηση εσφαλμένων χρεώσεων.
- Μείωση της λογιστικής εργασίας των υπαλλήλων της επιχείρησης.
- Κατάργηση της γραφειοκρατικής διαδικασίας και της παρουσίας των υπαλλήλων της επιχείρησης στα γκισέ της τράπεζας προκειμένου να εισπράξουν τα πινάκια.

- Ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη κατόχου της κάρτας από την επιχείρηση και οικονομία χρόνου για τον υπάλληλο της επιχείρησης.

3.6 Factoring

Το factoring είναι ένας νέος οικονομικός και νομικός θεσμός στην Ελλάδα. Ιστορικά το factoring εμφανίστηκε τον 17ο αιώνα με μια αρχική μορφή και αναπτύχθηκε περισσότερο μετά το τέλος του Β Παγκόσμιου Πολέμου ως συγκροτημένος θεσμός. Αποτελεί δέσμη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες καλύπτουν ανάγκες επιχειρήσεων που πωλούν προϊόντα ή παρέχουν υπηρεσίες με πίστωση σε πελάτες με επαναληπτική αγοραστική συμπεριφορά. Η ελληνική μετάφραση της λέξης factoring αποδίδεται είναι «σύμβαση πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων».

Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να ασκηθεί μόνο από τράπεζες που λειτουργούν νόμιμος στην Ελλάδα και από Ανώνυμες Εταιρείες με αποκλειστικό σκοπό την άσκηση αυτής της δραστηριότητας. Την εποπτεία και τον έλεγχο των τραπεζών και εταιρειών που ασκούν αυτή την δραστηριότητα την έχει η Τράπεζα της Ελλάδος.

Γενικά με την εφαρμογή του factoring, οι επιχειρήσεις εκχωρούν – πωλούν την ευθύνη είσπραξης των επιχειρηματικών απαιτήσεων (τιμολόγια επιταγές συναλλαγματικές απαιτήσεις από πιστωτικές κάρτες κλπ) στον προμηθευτή factor (τράπεζα ή εταιρεία).

Ο προμηθευτής factor αναλαμβάνει τις παρακάτω υποχρεώσεις απέναντι στην επιχείρηση την οποία εκπροσωπεί :

- να αξιολογεί την φερεγγυότητα των οφειλετών
- να τον προστατεύει κατά του πιστωτικού κινδύνου
- να του παρέχει εγγυήσεις
- να παρακολουθεί την λογιστική διαχείριση
- να παρακολουθεί την βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση της επιχείρησης μέσω της προεξόφλησης των εκχωρουμένων απαιτήσεων

Για να γίνει πιο εύκολα κατανοητός ο όρος του factoring θα δούμε παρακάτω πως ακριβώς λειτουργεί. Η εταιρεία factoring αναλαμβάνει να «αγοράσει» τις απαιτήσεις της επιχείρησης (τιμολόγια) και να της αποδώσει μέρος ή το σύνολο της αξίας (το σύννηθες ποσό προεξόφλησης ανέρχεται σε 80-90 % και το υπόλοιπο ποσό αποδίδεται κατά την εκκαθάριση της συναλλαγής), μειωμένο κατά το ποσό των προμηθειών και των προεξοφλητικών τόκων. Στη συνέχεια η εταιρεία factoring απευθύνεται στους πελάτες της επιχείρησης, προκειμένου

να εισπράξει την αξία των τιμολογίων. Στην περίπτωση που η συμφωνία της επιχείρησης και της εταιρείας factoring αναφέρει για factoring με αναγωγή του κινδύνου τότε στο ενδεχόμενο κατά το οποίο οι πελάτες της επιχείρησης δεν εξοφλήσουν τα τιμολόγια στην εταιρεία factoring, η τελευταία απευθύνεται πίσω στην επιχείρηση και ζητάει από αυτήν την πληρωμή της αξίας. Από την άλλη πλευρά το factoring χωρίς δικαίωμα αναγωγής δεν δίνει τέτοιο δικαίωμα στην εταιρεία factoring δηλαδή να μπορέσει να απευθυνθεί στην επιχείρηση που εξέδωσε τα τιμολόγια και συνεπώς η εταιρεία factoring αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου τον κίνδυνο. Όπως είναι λογικό το factoring χωρίς δικαίωμα αναγωγής έχει υψηλότερο κόστος από ότι με το δικαίωμα αναγωγής, διότι ο αναλαμβανόμενος πιστωτικός κίνδυνος για την εταιρεία factoring είναι μεγαλύτερος.

Παρακάτω θα δούμε τα κύρια είδη του factoring που χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα. Τα είδη αυτά είναι τα παρακάτω:

- **Factoring με αναγωγή:** Στην περίπτωση που οι πελάτες δεν πληρώσουν τα τιμολόγια, η εταιρεία factoring στρέφεται στην επιχείρηση που εξέδωσε τα τιμολόγια και ζητά την πληρωμή του μη εισπραχθέντος ποσού.
- **Factoring χωρίς αναγωγή:** Στην περίπτωση που οι πελάτες δεν πληρώσουν τα τιμολόγια, η εταιρεία factoring δεν έχει το δικαίωμα να επιστρέψει τα απλήρωτα τιμολόγια στον εκδότη και έτσι η εταιρεία factoring αναλαμβάνει εξ' ολοκλήρου των κίνδυνο και το κόστος. Συνήθως η εταιρεία factoring ξεκινάει την συνεργασία με το δικαίωμα της αναγωγής και στην συνέχεια αφού αξιολογήσει την φερεγγυότητα των πελατών, μέσω του δικτύου πληροφόρησης, προχωράει στο factoring χωρίς δικαίωμα αναγωγής.
- **Εγχώριο factoring:** Το είδος αυτό του factoring καλύπτει την εσωτερική αγορά της Χώρας και περιλαμβάνει την ανάληψη της είσπραξης των τιμολογίων, που αφορούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που πραγματοποιούνται στο εσωτερικό της Χώρας. Επίσης σε αυτό το είδος factoring είναι δυνατόν να περιλαμβάνονται οι εξής παροχές: χρηματοδότηση, λογιστική παρακολούθηση των πωλήσεων, διαχείριση των χρηματοοικονομικών της επιχείρησης και μηχανογραφική οργάνωση.
- **Διεθνές factoring:** Αυτού του είδους το factoring ειδικεύεται κυρίως, όπως υποδηλώνει και το όνομά του, στον τομέα των εισαγωγών και των εξαγωγών και περιλαμβάνει την ανάληψη της ευθύνης της είσπραξης και προεξόφλησης της απαίτησης των τιμολογίων που αφορούν τα εισαγόμενα ή τα εξαγόμενα προϊόντα.

Οι τράπεζες προσφέρουν τη δυνατότητα άντλησης ρευστότητας συνδεδεμένη με τις πωλήσεις της επιχείρησης, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα την ελάφρυνση του όγκου εργασίας του λογιστηρίου, μέσα από την ανάληψη της διαχείρισης και είσπραξης των εμπορικών απαιτήσεων των επιχειρήσεων. Οι λύσεις factoring που προσφέρονται στην αγορά παρέχουν άμεσα πλεονεκτήματα σε όλες τις επιχειρήσεις με έμφαση σε εισαγωγικές επιχειρήσεις που πωλούν στην εγχώρια αγορά, σε επιχειρήσεις που πωλούν σε βιομηχανικούς πελάτες καθώς και σε επιχειρήσεις που απαιτούν πέρα από την ευέλικτη και άμεση χρηματοδότηση, την ανάθεση της διαχείρισης και είσπραξης των πωλήσεων τους σε εξειδικευμένους οργανισμούς.

Ακόμη και σήμερα οι τράπεζες προσφέρουν την συγκεκριμένη υπηρεσία στους πελάτες-επιχειρήσεις που την επιθυμούν.

3.7 Leasing (Χρηματοδοτική μίσθωση)

Leasing είναι μια σύγχρονη μέθοδος μέσο-μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης επιχειρήσεων και επαγγελματιών για την απόκτηση παγίων στοιχείων, δηλαδή εξοπλισμού και ακινήτων για επαγγελματική χρήση.

Κάθε επιχείρηση ανεξάρτητα από νομική μορφή και μέγεθος, καθώς και κάθε επαγγελματίας μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτή τη μορφή χρηματοδότησης.

Η επιχείρηση ή ο επαγγελματίας επιλέγει τον εξοπλισμό ή το ακίνητο που θεωρεί κατάλληλο για τις ανάγκες του, η εταιρεία leasing αγοράζει τον εξοπλισμό αυτό από τον προμηθευτή ή το ακίνητο από τον ιδιοκτήτη του και στη συνέχεια ενοικιάζει το μεν εξοπλισμό για περίοδο τουλάχιστον 3 χρόνων, το δε ακίνητο τουλάχιστον για 10 χρόνια. Στο τέλος της μισθωτικής περιόδου, ο μισθωτής μπορεί είτε να εξαγοράσει το πάγιο (εξοπλισμός-ακίνητο) έναντι συμβολικού τιμήματος είτε να ανανεώσει τη σύμβαση για ορισμένο χρόνο.

Το κύριο πλεονέκτημα της χρηματοδοτικής μίσθωσης σε σχέση με το απλό τραπεζικό δάνειο είναι ο μειωμένος κίνδυνος κακής χρήσης της πίστωσης : αντί ο πιστωτής να καταβάλει χρήματα, τα οποία μπορεί να σπαταληθούν από τον δανειολήπτη σε σκοπούς άσχετους με την επιχείρηση, διακινδυνεύοντας έτσι την επιβίωση και τη φερεγγυότητα της επιχείρησης, με τη χρηματοδοτική μίσθωση ο πιστωτής αγοράζει ο ίδιος τον εξοπλισμό και είναι εξασφαλισμένος ότι το δάνειο επενδύεται στην επιχείρηση με τρόπο παραγωγικό.

Τα είδη του leasing είναι τα παρακάτω:

α) Απλή χρηματοδοτική μίσθωση (directleasing)

Είναι μια σύγχρονη υπηρεσία που προσφέρει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες να αποκτήσουν:

Κινητό εξοπλισμό: καινούργιο ή μεταχειρισμένο εξοπλισμό από την Ελλάδα ή το εξωτερικό, όπως: μηχανήματα κάθε είδους, οχήματα επιβατικά και φορτηγά, έπιπλα, ηλεκτρονικό εξοπλισμό, τηλεφωνικά κέντρα και δίκτυα, κλιματιστικά, εξοπλισμό ιατρείων, ξενοδοχείων και εστιατορίων, αγροτικά και άλλα μηχανήματα.

Επαγγελματική στέγη: γραφεία, καταστήματα, βιομηχανικά και βιοτεχνικά κτίρια, εμπορικά και εκθεσιακά κέντρα, αποθήκες και άλλα ακίνητα για επαγγελματική χρήση. Η επαγγελματική στέγη μπορεί να αποτελείται από αυτοτελή ακίνητα αλλά και οριζόντιες ή κάθετες ιδιοκτησίες.

Έτσι οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες αποκτούν τα μέσα για την άσκηση της δραστηριότητάς τους και συγχρόνως εκμεταλλεύονται όλα τα φορολογικά και λοιπά πλεονεκτήματα της χρηματοδοτικής μίσθωσης, χωρίς να δεσμεύουν πλέον σημαντικά ίδια κεφάλαια.

β) Πώληση και επαναμίσθωση παγίων στοιχείων (SALE&LEASEBACK)

Η επιχείρηση που επιθυμεί να βελτιώσει τη ρευστότητα της με τη μετατροπή σε κεφάλαιο κίνησης των κεφαλαίων της που έχουν επενδυθεί σε εξοπλισμό και επιχειρηματικά ακίνητα, μπορεί να πουλήσει τα πάγια αυτά στοιχεία στην εταιρεία leasing και στη συνέχεια να τα μισθώσει, κάνοντας χρήση του θεσμού του leasing. Με τη λύση αυτή δίνεται ακόμη η δυνατότητα στην επιχείρηση να βελτιώσει την εικόνα του ισολογισμού της μέσω της εξόφλησης τυχόν βραχυχρόνιου δανεισμού της που χρηματοδότησε την απόκτηση των παγίων.

Οι ελεύθεροι επαγγελματίες δεν επιτρέπεται να πουλήσουν στην εταιρεία leasing επαγγελματικά τους ακίνητα και στη συνέχεια να τα μισθώσουν. Επιτρέπεται όμως να πουλήσουν τον εξοπλισμό τους.

γ) Συνεργασία προμηθευτή και μισθωτή εταιρείας LEASING (VENDORLEASING)

Η συνεργασία μεταξύ της εταιρείας leasing και του προμηθευτή εξοπλισμού, με διάφορα σχήματα, συμβάλλει στην αύξηση των πωλήσεων και των δύο μερών. Ο

προμηθευτής πωλεί στην εταιρεία leasing, σε τιμή μετρητοίς, τον εξοπλισμό που επιθυμεί ο επενδυτής, ο οποίος στη συνέχεια τον αποκτά κάνοντας χρήση του θεσμού του Leasing.

Παρακάτω θα παρατεθούν ειδικά χαρακτηριστικά που αφορούν τον μισθωτή-επενδυτή από την χρήση της υπηρεσίας leasing.

- Τα μισθώματα που καταβάλλονται στην εταιρεία leasing θεωρούνται δαπάνες και μειώνουν το φορολογητέο εισόδημα.
- Η επιχείρηση και ο επαγγελματίας μπορούν να χρησιμοποιήσουν άμεσα τον εξοπλισμό/ ακίνητο που έχουν επιλέξει, καθώς η εταιρεία leasing καλύπτει μέχρι και το 100% της αξίας της επένδυσης, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ στην περίπτωση κινητού εξοπλισμού.
- Ο επενδυτής μπορεί να επιτύχει καλύτερους όρους προμήθειας εξοπλισμού ή απόκτησης επαγγελματικού ακινήτου, καθώς η αξία τους εξοφλείται άμεσα τοις μετρητοίς.
- Η διάρκεια της μίσθωσης και το ύψος του μισθώματος ορίζονται σύμφωνα με τις οικονομικές δυνατότητες της επιχείρησης, αφού ληφθούν υπόψη και τυχόν εποχιακοί παράγοντες.
- Η πραγματοποίηση επένδυσης σε καινούργιο εξοπλισμό μέσω leasing μπορεί να συνδυαστεί με τα οφέλη που προκύπτουν από την υπαγωγή της επιχείρησης στον αναπτυξιακό νόμο.
- Μετά τη λήξη της μισθωτικής περιόδου ο επενδυτής αποκτά την κυριότητα του παγίου έναντι προσυμφωνημένου (συνήθως συμβολικού) τιμήματος. Η απόκτηση του ακινήτου είναι απαλλαγμένη από το φόρο μεταβίβασης.
- Ο επενδυτής προστατεύεται από την τεχνολογική απαξίωση του εξοπλισμού του, τον οποίο μπορεί να ανανεώνει χωρίς να δεσμεύει τα διαθέσιμα κεφάλαιά του.

3.8 Εγγυητικές επιστολές

Εγγυητική επιστολή είναι έγγραφο της τράπεζας που απευθύνεται σε τρίτους. Με το έγγραφο αυτό η τράπεζα εγγυάται: ότι θα πληρώσει μια υποχρέωση του πελάτη της υπέρ του οποίου δίνεται η εγγύηση, ή ότι θα πληρώσει ένα ποσό για τη μη εκτέλεση ή την κακή εκτέλεση από αυτόν ενός έργου, μιας αγοραπωλησίας και γενικά μιας συμφωνίας.

Στην εγγυητική επιστολή ορίζεται ρητά η προθεσμία λήξης της, μετά την παρέλευση της οποίας παύει να ισχύει η υποχρέωση της τράπεζας, το ύψος του ποσού της αλλά και σε ποιούς απευθύνεται.

Πάντα η τράπεζα εισπράττει προμήθεια για την έκδοση της εγγυητικής επιστολής σε ποσοστό επί της αξίας της και λογίζεται ανά τρίμηνο. Το ποσοστό αυτό κυμαίνεται και εξαρτάται από το ποσό της εγγυητικής επιστολής, τη διάρκεια της καθώς και την φερεγγυότητα και πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη.

Συνήθως οι εγγυητικές επιστολές απευθύνονται στους παρακάτω οργανισμούς και επιχειρήσεις:

- Στο Δημόσιο ή στα Ν.Π.Δ.Δ. ως προϋπόθεση για συμμετοχή σε διαγωνισμούς προμηθειών ή εκτέλεσης έργων. Η εγγυητική επιστολή μπορεί να αφορά στην καλή εκτέλεση της προμήθειας ή του έργου.
- Στις Τελωνειακές Αρχές προκειμένου να γίνει η παραλαβή των εμπορευμάτων τα οποία πρόκειται να επανελεγχθούν χωρίς την καταβολή των αντιστοιχούντων δασμών. Στην περίπτωση που τα εμπορεύματα δεν επανελεγχθούν, η εγγυητική επιστολή προορίζεται για την πληρωμή των δασμών.
- Σε Πρακτορεία Μεταφορών (ακτοπλοϊκών ή σιδηροδρομικών οργανισμών) για την παράδοση εμπορευμάτων που μεταφέρθηκαν με δικά τους μέσα, χωρίς την άμεση προσκόμιση της φορτωτικής.
- Σε Εξαγωγείς οι οποίοι βρίσκονται σε χώρες του εξωτερικού για την εξόφληση εμπορευμάτων τα οποία εισάγονται με προθεσμιακό διακανονισμό.

Η εγγυητική επιστολή θεωρείται ως γραμμή πίστωσης από την τράπεζα προς τον ενδιαφερόμενο. Εφόσον οι τράπεζες δεν χορηγούν δάνεια και ούτε δίνουν γραμμή πίστωσης προς το κοινό ο ενδιαφερόμενος για να καταφέρει να κάνει χρήση αυτής της υπηρεσίας πρέπει να βάλει ως ενέχυρο κάποιο περιουσιακό του στοιχείο ή να φέρει-καταθέσει νέα χρήματα στον λογαριασμό του(όχι αυτά που βρίσκονται ήδη στον λογαριασμό του).

3.9 Ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων

Τους τελευταίους μήνες η ζήτηση για τραπεζικές θυρίδες έχει φτάσει στο ζενίθ, καθώς η αβεβαιότητα για την οικονομική κατάσταση της χώρας έχει ωθήσει πολλούς να τοποθετούν τα χρήματά τους σε θυρίδες. Η δυνατότητα χρήσης αυτού του τραπεζικού προϊόντος επιτρέπεται κατά την διάρκεια των κεφαλαιακών περιορισμών.

Τα περισσότερα καταστήματα των τραπεζών διαθέτουν θυρίδες θησαυροφυλακίου, οι οποίες ενοικιάζονται συνήθως για ένα χρόνο. Όμως υπάρχουν και περιπτώσεις που η ενοικίαση μπορεί να γίνει για μικρότερο χρονικό διάστημα.

Το ετήσιο κόστος ενοικίασης ξεκινάει από 30 ευρώ, μπορεί όμως να ξεπεράσει και τα 600 ευρώ. Το ύψος ενοικίου της θυρίδας εξαρτάται από το μέγεθός της και την τράπεζα.

Ο μισθωτής, αφού υπογράψει τα σχετικά έγγραφα για το άνοιγμα της θυρίδας, παραλαμβάνει 2 κλειδιά με τα οποία μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτήν. Συνήθως ο μισθωτής μπορεί να ορίσει από έναν έως δύο δικαιούχους, οι οποίοι επίσης θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης στη θυρίδα με την επίδειξη της ταυτότητάς τους. Για το άνοιγμα της θυρίδας απαιτούνται δύο κλειδιά, το ένα παραλαμβάνει ο πελάτης και το άλλο παραμένει στην τράπεζα.

3.10 Μεταφορά κεφαλαίων

Η ηλεκτρονική μεταφορά πίστωσης είναι πράξη πραγματοποιούμενη με πρωτοβουλία του εντολέα μέσω ιδρύματος ή υποκαταστήματος ιδρύματος, με σκοπό να τεθεί στη διάθεση του δικαιούχου χρηματικό ποσό σε ένα ίδρυμα ή υποκατάστημα ιδρύματος. Ο εντολέας και ο δικαιούχος είναι δυνατόν να είναι και το ίδιο πρόσωπο.

Οι μεταφορές κεφαλαίων που μπορούν να γίνουν είναι οι παρακάτω:

- Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών εντός τραπεζής (χωρίς χρέωση)
- Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων εντός τραπεζής (χωρίς χρέωση)
- Μεταφορά κεφαλαίων σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό (με χρέωση)

3.11 Πάγιες εντολές

Μια ακόμη υπηρεσία που παρέχουν οι τράπεζες είναι η εξόφληση των λογαριασμών μας με την χρήση πάγιας εντολής. Πώς λειτουργεί όμως αυτή η υπηρεσία; Είναι απλό. Ο πελάτης μπορεί να πάει στην τράπεζα στην οποία διατηρεί λογαριασμό και να ζητήσει από τον υπάλληλο να πληρώνονται από εδώ και πέρα οι λογαριασμοί του μέσω του λογαριασμού του. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο πελάτης να φέρει ένα απόκομμα του λογαριασμού που

θέλει να πληρώνεται και να έχει πάντα την τελευταία εργάσιμη κάθε μήνα επαρκές υπόλοιπο στον λογαριασμό του έτσι ώστε να μπορέσει να πληρωθεί ο λογαριασμός του. Στις περισσότερες τράπεζες πλέον αυτή η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν ή με πολύ μικρό κόστος. Έτσι λοιπόν ο πελάτης κερδίζει και χρόνο μη περιμένοντας στην ουρά του ταμείου αλλά γλυτώνει και από περιττό κόπο. Σήμερα η χρήση των παγίων εντολών χρησιμοποιείται από τους περισσότερους Ευρωπαίους πολίτες και όχι μόνο.

3.12 E-banking

Με τον όρο e-banking ή ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες μέσω του Διαδικτύου, χωρίς δηλαδή τη φυσική παρουσία του πελάτη στο υποκατάστημα μιας τράπεζας. Εναλλακτικά θα μπορούσαμε να ορίσουμε την ηλεκτρονική τραπεζική ως την αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών χρηματοοικονομικής φύσης, απευθείας στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών, αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας. Οι πιο συνηθισμένες υπηρεσίες που παρέχονται online στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής αφορούν πληροφορίες σχετικά με λογαριασμούς, κινήσεις λογαριασμών, υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών, πληρωμές δόσεων δανείων, εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών και πάγιων εντολών προς ΔΕΚΟ. Οι περισσότερες τράπεζες υιοθέτησαν την τραπεζική υπηρεσία μέσω διαδικτύου μέσα στη διετία 2000-2002.

Με την χρήση του e-banking υπάρχουν δυο συμμετέχοντες στην διαδικασία. Από τη μία πλευρά, υπάρχει το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, και από την άλλη υπάρχει ο πελάτης. Διευκρινίζουμε ότι ως πελάτη μπορούμε να συμπεριλάβουμε οποιοδήποτε φυσικό ή και νομικό πρόσωπο.

3.12.1 Πλεονεκτήματα e-banking

Παρακάτω θα παρουσιαστούν τα οφέλη την χρήσης του e-banking τόσο για τους πελάτες αλλά και για τα τραπεζικά ιδρύματα.

Πλεονεκτήματα για τον πελάτη:

- Αποφυγή ουράς για το ταμείο της τράπεζας
- Εξοικονόμηση χρόνου
- Οικονομικότερες συναλλαγές διότι κάποιες συναλλαγές στην τράπεζα χρεώνονται

- Περιορισμός των επισκέψεών τους σε ένα φυσικό τραπεζικό κατάστημα ή σε ένα ATM
- Ταχύτερη διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών
- Παροχή πληρέστερης εικόνας για τη συνολική οικονομική διαχείρισή τους
- Μη ύπαρξη επιπλέον χρέωσης από τις τράπεζες για την εκτέλεση ηλεκτρονικών πληρωμών (ανάλογα με την πολιτική χρεώσεων της κάθε τράπεζας μπορεί να υπάρχει κάποιο κόστος για τη μεταφορά χρημάτων σε άλλη τράπεζα ή την αποστολή εμβασμάτων σε τράπεζα του εξωτερικού),
- Παροχή 24^{ης} πρόσβασης στους τραπεζικούς λογαριασμούς τους
- Πρόσβαση στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς από οποιοδήποτε μέρος μέσω Διαδικτύου

Πλεονεκτήματα για την τράπεζα:

- Αύξηση των τραπεζικών εργασιών τους.
- Αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται(π.χ. αύξηση των κερδών από εξυπηρέτηση τρίτων προσώπων, όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής κλπ.).
- Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιό τους μέσα από την χρήση του e-banking, καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη (για παράδειγμα η έκπτωση σε έξοδα και επιτόκιο δανείων σε πελάτες οι οποίοι είναι ήδη κάτοχοι συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων).
- Μείωση των λειτουργικών εξόδων της επιχείρησης καθώς εμφανίζεται αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στον γκισέ καταστημάτων (λιγότερα φυσικά παραστατικά, μικρότερος χρόνος απασχόλησης υπαλλήλων ενός φυσικού καταστήματος κλπ)
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση πελατών κάτι που αντικατοπτρίζει και την επιθυμία των πελατών να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά.
- Μικρότερα έξοδα για τους πελάτες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά κάτι που στην ουσία εξυπηρετεί περισσότερο την τράπεζα αν αναλογιστούμε τα έξοδά της για την φυσική εξυπηρέτηση των πελατών.

3.12.2 Μειονεκτήματα e-banking

Τα μειονεκτήματα για τους πελάτες είναι τα παρακάτω:

- Πιθανή κίνδυνος παραβίασης του απορρήτου λόγω λανθασμένων κινήσεων του πελάτη ή λόγω κάποιας κακόβουλης επίθεσης από κάποιο πρόσωπο (hacker).
- Έλλειψη επαφής με κάποιον υπάλληλο ή στέλεχος της τράπεζας, δηλαδή το E-Banking συμβάλλει στη μείωση των ανθρώπινων σχέσεων.
- Συνεχώς και γρήγορα αναπτυσσόμενη η επιστήμη του e-banking. Αυτό απαιτεί από τους πελάτες να ενημερώνονται και να παρακολουθούν τις εξελίξεις. Επίσης για την σωστή χρήση αυτής της υπηρεσίας πρέπει ο χρήστης να έχει τουλάχιστον κάποιες βασικές γνώσεις και δεξιότητες στην χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- Ακριβή ακόμη πρόσβαση στο Internet για πολλούς πελάτες .

Τα μειονεκτήματα για την τράπεζα είναι τα παρακάτω:

- Αδυναμία-Ελλείψεις στο περιβάλλον διεπαφής των ιστοσελίδων e-banking. Αυτό δεν διευκολύνει ιδιαίτερα τους ανθρώπους που δεν έχουν μεγάλη εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.
- Οι περισσότεροι άνθρωποι αποφεύγουν τις συναλλαγές μέσω τραπεζών εξαιτίας του φόβου τους για την ελλιπή ασφάλεια που υπάρχει στο διαδίκτυο.
- Αναγκαιότητα για ειδικούς διακομιστές Ιστού (Webservers), ειδικούς τεχνικούς και άλλες υποδομές οι οποίες αυξάνουν το ήδη μεγάλο κόστος .

3.12.3 Παρεχόμενες υπηρεσίες e-banking

Οι παρεχόμενες ενέργειες που μπορεί να κάνει κάποιος με την χρήση του e-banking είναι:

- Οικονομικές συναλλαγές όπως αυτές που μπορεί να κάνει ο συναλλασσόμενος στο γκισέ μιας τράπεζας(πληρωμές λογαριασμών, δανείων, πιστωτικών καρτών)
- Μεταφορές σε λογαριασμούς του ιδίου ή και άλλου τρίτου προσώπου όπου διατηρεί λογαριασμό στην ίδια τράπεζα χωρίς χρέωση.
- Έμβασμα εσωτερικού με κόστος αρκετά μικρότερο από αυτό που θα χρειαζόταν η τράπεζα για να μας το εκτελέσει.

- Πληροφορίες για τους λογαριασμούς του κατόχου όπως αριθμός λογαριασμού, υπόλοιπο λογαριασμού, αναλυτικές κινήσεις λογαριασμού, στοιχεία συν-δικαιούχων και άλλα.
- Αιτήσεις για τραπεζικά προϊόντα όπως άνοιγμα λογαριασμού ή χορήγηση μπλοκ επιταγών.

3.12.4 Παράδειγμα Χρήσης e-banking

Παρακάτω θα γίνει παρουσίαση της διαδικασίας χρήσης του e-banking όπως αυτή πραγματοποιείται από την Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου. Πρώτον ο πελάτης πάει σε ένα κατάστημα της τράπεζας μαζί με την ταυτότητα του. Στην συνέχεια υπογράφει τα απαραίτητα χαρτιά και συμπληρώνει τις ερωτήσεις ασφαλείας οι οποίες εμφανίζονται κάθε φορά που ο χρήστης εισέρχεται στο e-banking του. Δίνει επίσης τον αριθμό του κινητού του αλλά και την διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου όπου θα λάβει 2 μηνύματα. Με τον συνδυασμό και των 2 μηνυμάτων βγαίνει ο πρώτος κωδικός πρόσβασης ο οποίος στην συνέχεια μπορεί να αλλάξει. Τέλος ο πελάτης διαλέγει ένα όνομα χρήστη και έτσι ολοκληρώνεται η διαδικασία της αίτησης στο τραπεζικό κατάστημα για την έκδοση κωδικών e-banking.

Από τον υπολογιστή του ο πελάτης εισέρχεται στην ιστοσελίδα της τράπεζας και πηγαίνει στον τομέα του e-banking. Εισάγει με μεγάλη προσοχή το όνομα χρήστη και τον κωδικό διότι με τρεις λανθασμένες προσπάθειες ο λογαριασμός κλειδώνει. Αμέσως μετά την σωστή τοποθέτηση των στοιχείων το σύστημα κάνει τις απαραίτητες ερωτήσεις ασφαλείας, και ο χρήστης πρέπει να απαντήσει με βάση τις απαντήσεις που έχει στο έντυπο του e-banking, όπου και εδώ αν γίνει έστω και μια φορά λάθος ο λογαριασμός κλειδώνει. Μετά την σωστή απάντηση των ερωτήσεων ασφαλείας ο χρήστης είναι έτοιμος να διαχειριστεί όλους τους λογαριασμούς του. Τέλος οποιαδήποτε στιγμή πάει να γίνει μια ηλεκτρονική πληρωμή μέσω του e-banking ο χρήστης ειδοποιείται με γραπτό μήνυμα στο κινητό του με έναν κωδικό και αν τοποθετήσει αυτόν τον κωδικό στο e-banking μόνο τότε πραγματοποιείται η πληρωμή αυτή.

3.13 Τραπεζοασφάλειες

Πρόκειται για την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων είτε μέσω τραπεζών είτε μέσω ασφαλιστικών εταιρειών που συνεργάζονται με την τράπεζα. Για την επιτυχία μιας τέτοιας συνεργασίας απαιτείται η δημιουργία και προσφορά ευέλικτων τραπεζικών και ασφαλιστικών ή σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Το όφελος της ασφαλιστικής εταιρείας προκύπτει από την είσοδο σε νέες αγορές και τη χρήση του δικτύου των τραπεζών. Βασικά τέτοια προϊόντα αποτελούν η κάλυψη αποπληρωμής ενός δανείου από την ασφαλιστική εταιρεία σε περίπτωση αδυναμίας του πιστούχου οφειλόμενης σε πρόβλημα υγείας ή η ασφάλεια ζωής που προσφέρεται μαζί με κάποιο σύνθετο καταθετικό προϊόν.

3.14 Επενδυτικά προϊόντα

Μια ακόμη ομάδα προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν τα τραπεζικά ιδρύματα είναι τα επενδυτικά προϊόντα. Τα επενδυτικά προϊόντα που προσφέρονται είναι τα **αμοιβαία κεφάλαια**, τα **ομόλογα** και τα **παράγωγα**. Οποιοσδήποτε θέλει μπορεί να κάνει χρήση των επενδυτικών προϊόντων με μοναδική προϋπόθεση να χρησιμοποιήσει για την επένδυση του <<νέα>> χρήματα τα οποία δεν ήταν μέσα σε τραπεζικό λογαριασμό μετά την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών. Και οι τρεις αυτές κατηγορίες θα αναλυθούν σε παρακάτω υποενότητες.

3.14.1 Αμοιβαία κεφάλαια

Το αμοιβαίο κεφάλαιο είναι ομάδα περιουσίας, που αποτελείται από κινητές αξίες και μετρητά, της οποίας τα επί μέρους στοιχεία ανήκουν εξ' αδιαιρέτου σε περισσότερα πρόσωπα. Για τη σύσταση του αμοιβαίου κεφαλαίου απαιτείται άδεια από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και η διαχείρισή του αναλαμβάνεται υποχρεωτικά από Ανώνυμο Εταιρεία Διαχείρισεως Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Το Αμοιβαίο Κεφάλαιο χαρακτηρίζεται από το γεγονός ότι στερείται νομικής προσωπικότητας. Βασικό στοιχείο της διαχείρισής του αποτελεί η διαίρεση της περιουσίας του σε ισάξια μερίδια.

Οι επενδυτές που επιθυμούν να τοποθετήσουν τα διαθέσιμά τους στο αμοιβαίο κεφάλαιο αγοράζουν κάποια από τα μερίδια. Οι κάτοχοι των μεριδίων αυτών αποτελούν τους μεριδιούχους του αμοιβαίου κεφαλαίου. Ο αριθμός των μεριδίων που θα αγορασθούν εξαρτάται από το τοποθετούμενο κεφάλαιο και την τιμή των μεριδίων.

Η τιμή των μεριδίων μεταβάλλεται καθημερινά, αφού τα κεφάλαια του αμοιβαίου επενδύονται σε χρηματοοικονομικά κυρίως προϊόντα των οποίων η τιμή μεταβάλλεται, λόγω

της καθημερινής τους διαπραγμάτευσης στις αγορές, αλλά και λόγω της απόδοσης των χρηματοοικονομικών αυτών προϊόντων, όπως αυτή εκφράζεται με τα μερίσματα, τα τοκομερίδια και τους τόκους. Τα Αμοιβαία Κεφάλαια δεν δίνουν τόκο ούτε έχουν προκαθορισμένες αποδόσεις. Η απόδοση για τον μεριδιούχο είναι η διαφορά που μπορεί να δημιουργηθεί ανάμεσα στο κεφάλαιο επένδυσης και στην αποτίμηση αυτής σε χρονική διάρκεια.

Ο αριθμός των μεριδίων ενός αμοιβαίου κεφαλαίου μπορεί να αυξάνεται ή να μειώνεται, αφού νέοι επενδυτές αγοράζουν μερίδια οι υφιστάμενοι μεριδιούχοι εγκαταλείπουν τη θέση τους πουλώντας μερίδια.

Οι πρόσοδοι του Αμοιβαίου Κεφαλαίου από τόκους και μερίσματα μπορούν να διανέμονται στους μεριδιούχους στο τέλος κάθε χρήσης, μετά την αφαίρεση των εξόδων, αν και συνήθως δεν διανέμονται αλλά επενδύονται, αυξάνοντας έτσι το ενεργητικό του αμοιβαίου και ταυτόχρονα τα μερίδια του κάθε μεριδιούχου. Η περιουσία του Αμοιβαίου Κεφαλαίου, δηλαδή οι μετοχές, τα ομόλογα και οι καταθέσεις προστατεύονται με τη φύλαξη των τίτλων αυτών σε τράπεζα που λειτουργεί μόνιμα στην Ελλάδα (ελληνική ή ξένη), η οποία εκτελεί χρέη θεματοφύλακα (custodian).

Στα καθήκοντα του θεματοφύλακα περιλαμβάνονται η συνυπογραφή των εξαμηνιαίων λογιστικών καταστάσεων του Αμοιβαίου Κεφαλαίου, η βεβαίωση για την καταβολή του αντιτίμου κατά τη συμμετοχή στο αμοιβαίο (διάθεση μεριδίων), η καταβολή εντός της νόμιμης προθεσμίας του σχετικού ποσού σε περίπτωση εξαγοράς μεριδίων και η ακύρωση των μεριδίων που εξαγοράζονται ή μεταβιβάζονται. Ο θεματοφύλακας ευθύνεται για κάθε αμέλεια σχετικά με την κάλυψη των καθηκόντων αυτών.

Τα ωφέλει τον άνθρωπον που επενδύουν σε αμοιβαία κεφάλαια είναι:

- μεγάλη σιγουριά διότι τα κεφάλαια τους τα διαχειρίζονται επαγγελματίες με μεγάλη εμπειρία στον χώρο.
- μεγάλη ρευστότητα της επένδυσης τους αφού ο επενδυτής μπορεί να ρευστοποιήσει την επένδυση του σε μικρό χρονικό διάστημα.
- μεγάλη διασπορά του κινδύνου εφόσον γίνεται επένδυση σε μεγάλο εύρος τοποθετήσεων.

3.14.2 Ομόλογα

Το ομόλογο αποτελεί χρεόγραφο (αξιόγραφο). Ο εκδότης έχει την υποχρέωση να καταβάλει, στη λήξη της σύμβασης ή σε προκαθορισμένους χρόνους, την ονομαστική αξία αυτού ή τμήμα του ποσού αυτού. Βασικό στοιχείο για την ενάσκηση του ενσωματωμένου στο ομόλογο δικαιώματος ή για τη μεταβίβαση αυτού αποτελεί η κατοχή του, σε φυσική ή σε άυλη μορφή. Σε κάθε περίπτωση το ομόλογο αποτελεί τμήμα ενός ομολογιακού δανείου. Η ονομαστική αξία του ομολόγου προκύπτει από τη διαίρεση του συνολικού ύψους του ομολογιακού δανείου με τον αριθμό των ομολόγων, δηλαδή των ισόποσων τμημάτων, που ο εκδότης του έχει επιλέξει να διαιρέσει το ομολογιακό δάνειο. Η διαίρεση αυτή του ομολογιακού δανείου διευκολύνει τη διάθεσή του.

Τα ομόλογα εκδίδονται από το Δημόσιο, τους ΟΤΑ(οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης) και τις επιχειρήσεις. Κάποια από τα γνωρίσματα των ομολογιακών τίτλων είναι ότι είναι ανώνυμοι, έχουν προκαθορισμένη διάρκεια, ονομαστική τιμή, επιτόκιο, συναλλάσσονται ελεύθερα και είναι σχεδόν άμεσα ρευστοποιήσιμοι. Από χρηματοοικονομική άποψη το ομόλογο αποτελεί για τον κάτοχό του επένδυση και για τον εκδότη του δανεισμό ή μέσο άντλησης κεφαλαίων.

Χαρακτηριστικό των ομολόγων είναι η μεγάλη τους διάρκεια η οποία μπορεί να φτάσει ακόμα και τα 50 χρόνια. Η μεγάλη διάρκεια των ομολόγων τα κατατάσσει στα χρηματοοικονομικά προϊόντα της κεφαλαιαγοράς και με δεδομένο τον υψηλότερο πιστωτικό κίνδυνο που εμπεριέχουν σε σχέση με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα της χρηματαγοράς, λόγω ακριβώς της μεγάλης τους διάρκειας, φέρουν και υψηλότερη απόδοση.

Τα κρατικά ομόλογα είναι η ασφαλέστερη επένδυση. Στα πλεονεκτήματά τους είναι ότι διασφαλίζετε το κεφάλαιό περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη επένδυση, αφού για να αντιμετωπίσετε πρόβλημα πρέπει να πτωχεύσει το κράτος, του οποίου έχετε αγοράσει τα ομόλογα.

Στα μειονεκτήματά τους περιλαμβάνεται το γεγονός ότι το κεφάλαιο παραμένει κλειδωμένο για πολλά χρόνια αν θέλετε να πάρετε την προβλεπόμενη απόδοση (εκτός αν είστε τυχεροί και κατά τη διάρκεια της διαπραγμάτευσής του, φτάσει πάνω από την ονομαστική αξία). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι μειώνεται η ευελιξία στις κινήσεις του επενδυτή. Βέβαια, σε περιόδους όπως αυτή που διανύουμε, όλοι αναζητούν την ασφάλεια και όχι την ευελιξία.

3.14.3 Παράγωγα

Παράγωγο προϊόν στα χρηματοοικονομικά ονομάζεται ένα συμβόλαιο, η αξία του οποίου εξαρτάται από την αξία κάποιου άλλου βασικότερου προϊόντος (υποκείμενο προϊόν, underlying asset). Ουσιαστικά, δηλαδή, πρόκειται για ένα αξιόγραφο, η τιμή του οποίου καθορίζεται με άμεσο τρόπο από την τιμή του υποκείμενου τίτλου. Σε κάθε τέτοιο συμβόλαιο υπάρχουν δύο αντισυμβαλλόμενοι. Ο ένας έχει τη θέση του αγοραστή (long position) ενώ ο άλλος έχει τη θέση του πωλητή (short position). Τα υποκείμενα προϊόντα από τα οποία προέρχεται ένα παράγωγο μπορεί να είναι είτε προϊόντα που τίθενται υπό διαπραγμάτευση σε μία οργανωμένη δευτερογενή αγορά, όπως ένα χρηματιστήριο, είτε προϊόντα που δεν τίθενται υπό διαπραγμάτευση σε οργανωμένες αγορές. Σε γενικές γραμμές, τα υποκείμενα προϊόντα μπορεί να είναι σχεδόν οτιδήποτε από εμπορεύσιμες μετοχές και ομόλογα μέχρι αγροτικά προϊόντα (π.χ. σιτάρι), μέταλλα (π.χ. χρυσός) και συνάλλαγμα (\$/€).

Τα είδη των χρηματοοικονομικών προϊόντων είναι τα παρακάτω:

- Προθεσμιακά Συμβόλαια (Forward Contracts)
- Συμβόλαια Μελλοντικής Εκπλήρωσης (Future Contracts)
- Προαιρέσεις Δικαιωμάτων (Options)
- Ανταλλαγές (Swaps)
- Λοιπά Παράγωγα (hybrids)
- Πιστωτικά Παράγωγα (Credit Derivatives).

Παράδειγμα

Ο αγοραστής αναμένει ότι οι τιμές των μετοχών θα αυξηθούν στις επόμενες εβδομάδες. Αντιδρά αγοράζοντας ένα συμβόλαιο μελλοντικής εκπλήρωσης πάνω στον δείκτη, στη σημερινή τιμή του συμβολαίου των 1.300 μονάδων. Το πλήρες αντίτιμο του διακανονισμού της συναλλαγής δεν καταβάλλεται με την εκπλήρωση του συμβολαίου. Μέρος καταβάλλεται αρχικά και το υπόλοιπο καταβάλλεται με ημερήσιο διακανονισμό και με το κλείσιμο της θέσης. Στην περίπτωση που η προθεσμιακή τιμή ενός συμβολαίου μελλοντικής εκπλήρωσης αυξηθεί στις 1.340 μονάδες ως τη συμφωνημένη ημερομηνία ο συναλλασσόμενος κερδίζει καθαρό ποσό 40 μονάδων (1.340-1.300). Αυτό το κέρδος πρέπει να πληρωθεί από τον άλλο αντισυμβαλλόμενο που πούλησε το συμβόλαιο στην τιμή των

1.300 μονάδων. Σε αντίθετη περίπτωση, αν οι προσδοκίες του συναλλασσομένου δεν υλοποιηθούν και ο δείκτης στο μεσοδιάστημα μειωθεί στις 1.270 μονάδες, για παράδειγμα, τότε αυτός είναι αναγκασμένος να υποστεί μια απώλεια 30 μονάδων (1.300-1.270).

3.15 Συμφωνίες Επαναγοράς (Repos)

Συμφωνίεςεπαναγοράς (reposήrepurchaseagreements) είναι συμφωνίες μεταξύ ενός δανειστή και ενός οφειλέτη να πουλήσουν και μετά να επαναγοράσουν κάποιο χρεόγραφο μικρού κινδύνου, συνήθως έντοκα γραμμάτια Δημοσίου. Ένας οφειλέτης (π.χ. ένας χρηματοπιστωτικός οργανισμός) εκδίδει ένα repos κάνοντας συμφωνία να πουλήσει χρεόγραφα σε έναν δανειστή σε μια συγκεκριμένη τιμή και ταυτόχρονα συμφωνεί να τα επαναγοράσει σε μια μελλοντική στιγμή και σε μια συγκεκριμένη τιμή. Η διαφορά μεταξύ των δυο τιμών είναι η απόδοση του δανειστή.

Με άλλα λόγια, το ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δανείζεται χρήματα για να καλύψει τις ανάγκες ρευστότητάς του, χρησιμοποιώντας ως ενέχυρο ένα χρεόγραφο γνωστής αξίας από το χαρτοφυλάκιό του. Η διάρκεια ενός repos είναι συνήθως πολύ μικρή (από μία νύχτα (overnight) έως λίγες εβδομάδες), αν και υπάρχουν και repos μεγαλύτερης διάρκειας. Η χρήση των repos γίνεται ακόμη και κατά την διάρκεια των ελέγχων κίνησης κεφαλαίων.

Τα βασικά πλεονεκτήματα των repos είναι ότι προσφέρουν:

- Δυνατότητα σχετικά υψηλών αποδόσεων
- Δυνατότητα επιλογής της διάρκειας του χρονικού διαστήματος της επένδυσης
- Υψηλό βαθμό ασφάλειας
- Βελτίωση της ρευστότητας και αξιοποίηση των γραμματίων των τραπεζών
- Ενίσχυση της διακίνησης των εντόκων γραμματίων και ομολόγων του ελληνικού Δημοσίου, πράγμα που διευκολύνει τη χρηματοδότηση του
- Εξασφάλιση σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής

Επίλογος

Τα προηγούμενα χρόνια οι τράπεζες ήταν από τις πιο κερδοφόρες επιχειρήσεις αλλά στην Ελλάδα της οικονομικής κρίσης τα πράγματα έχουν αλλάξει εντελώς. Το τραπεζικό σύστημα νοσεί εξαιτίας λάθος εκτιμήσεων και κινήσεων που έγιναν τα προηγούμενα χρόνια και σε συνδυασμό βέβαια με το τεράστιο οικονομικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει η χώρα μας από το 2008 μέχρι και σήμερα.

Η πτυχιακή αυτή εργασία, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως είναι σύντομος οδηγός για όσους θα ήθελαν να μάθουν κάποια βασικά πράγματα για τα τραπεζικά προϊόντα που προσφέρονται σήμερα.

Τέλος πέρα από τις αρνητικές συνέπειες που έφερε η οικονομική κρίση στο τραπεζικό σύστημα έγιναν και κινήσεις προς την σωστή κατεύθυνση. Οι τράπεζες αναγκάστηκαν να γίνουν πιο αποδοτικές και να περιορίσουν κάποιες αλόγιστες δαπάνες που έκαναν. Αυτό το κατάφεραν με την βοήθεια της τεχνολογίας και του διαδικτύου με την ταυτόχρονη βέβαια αύξηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτή η αύξηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών μόνο ως κέρδος μπορεί να θεωρηθεί από τους καταναλωτές διότι δίνει περισσότερες εναλλακτικές λύσεις στον ενδιαφερόμενο.

Βιβλιογραφία

Βιβλία

- Αγγελόπουλος Παναγιώτης Χρ. Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα: (αγορές-προϊόντα-κίνδυνοι), Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα (2008)
- BryantRalfC., Γκαργκάνας Νικόλαος Χ., Ταβλάς Γεώργιος Χ. Οικονομικές επιδόσεις και προοπτικές της Ελλάδας, Αθήνα: Τράπεζα της Ελλάδος, Ουάσινγκτον : TheBrookingsInstitution (2002)
- Βούρος Γ.Κ. Τα δέκα έτη της τραπεζικής της Ελλάδος 1928-1938, Αθήνα 1938
- Βασιλική Π. Μαλανδρέτου. Σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα (2002)
- Γεώργιος Π. Αρτίκης. Χρηματοοικονομική διοίκηση Αποφάσεις επενδύσεων, Εκδόσεις Interbooks (2002)
- Δούρος Αθανάσιος Ι. Η τραπεζική στην πράξη, Έκδοση 1η (2007)
- DaveChaffey. Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Τρίτη Αμερικάνικη Έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος (2008)
- Ζαχαριάδη-Σούρα Δ. Μια εισαγωγή στην νομισματική θεωρία και πολιτική και στις χρηματοπιστωτικές αγορές, εκδόσεις Α. Σταμούλης (1993)
- Ζαχαριάδη-Σούρα Δ. Χρήμα, Πίστη, Τράπεζες, Εκδόσεις Σταμούλης, Έκδοση 2η, Αθήνα (2002)
- GregoryN. Mankiw, MarkP. Taylor. Αρχές οικονομικής θεωρίας με αναφορά στις Ευρωπαϊκές οικονομίες, Τόμος Β, Εκδόσεις Gutenberg (2010)
- JosephF. Sinkey,Jr. Χρηματοοικονομική Διοίκηση Εμπορικών Τραπεζών, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα (1999)
- Κοντός Γεώργιος. Λογιστική τραπεζών και εταιρειών Leasing&Factoring, Αθήνα (2007)
- Κορλίρας Παναγιώτης Γ. , Νομισματική Θεωρία & Πολιτική, Εκδόσεις Μπένος (2006)
- Π. Κιόχος, Γ. Παπανικολάου, Α. Κιόχος. Διαχείριση χαρτοφυλακίου & χρηματοοικονομικών κινδύνων, Σύγχρονη εκδοτική, Αθήνα (2003)
- Παπαδάκης Ιωάννης, Αλεξιάκης Παναγιώτης, Γκόρτσος Χρήστος, Δρακάτος Κωνσταντίνος. Τραπεζικό Περιβάλλον, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Πάτρα (1999-2000)

- Παναγόπουλος Γιάννης, Πελετίδης Γιάννης. Βασιλεία ΙΙ: περιγραφή και συνέπειες για το τραπεζικό σύστημα, κέντρο προγραμματισμού και οικονομικών μελετών, Αθήνα (2007)
- Προβόπουλος Γεώργιος Α., Γκόρτσος Χρήστος. Το νέο ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό περιβάλλον: Τάσεις και προοπτικές, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα (2004)
- Σπύρος Ι. Σπύρου. Αγορές χρήματος & κεφαλαίου, Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα (2003)
- Χριστόπουλος Απόστολος, Ντόκας Ιωάννης. Θέματα τραπεζικής και χρηματοοικονομικής θεωρίας, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα (2012)
- Χρυσοβιτσιώτης Ιωάννης, Σταυρακόπουλος Ιωάννης. Αγγλοελληνικό και ελληνοαγγλικό λεξικό εμπορικών τραπεζικών οικονομικών και χρηματο-οικονομικών όρων, Εκδόσεις Παπαζήσης, Αθήνα (2001)

Internet

- http://www.apidia.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=153&Itemid=125
- <http://www.analyst.gr>
- http://www.bankofgreece.gr/BogEkdoseis/Εκθεση_για_την_ανακεφαλαιοποίηση.pdf
- <http://www.bankingnews.gr>
- <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Bank/default.aspx>
- <http://www.capital.gr/story/3092104>
- <http://www.capital.gr/story/3096170>
- <http://www.capital.gr/story/3069745>
- <http://www.capital.gr/story/3092104>
- <http://www.capital.gr/story/3096170>
- <http://www.capital.gr/story/3069745>
- <http://www.el.wikipedia.org>
- <http://www.este.gr/index.asp>
- <http://www.euretirio.com>
- <https://www.eurobank.gr>
- <http://www.hba.gr/main/Ereunes-meletes/EllinikoTrapezikoSystema2011-12web.pdf>

- <http://www.inews.gr>
- <http://news247.gr/>
- <http://www.scribd.com/doc/106935162/Κώστας-Μελάς-Η-Ιστορία-του-Ελληνικού-Τραπεζικού-Συστήματος-Ο-υπηρέτης>
- <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=472858>
- <http://www.tovima.gr/relatedarticles/article/?aid=114555>
- <http://www.tpd.gr>

Εφημερίδες

- Ελευθερία
- Επενδυτής
- Ημερησία
- Ηπειρώτικος Αγών
- Καθημερινή
- Ναυτεμπορική
- Πρωινός Λόγος
- Πρώτο Θέμα
- Real news