

**ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ:**  
**Case study στην πόλη της Βέροιας**

---

**ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΤΣΟΛΑΡΙΔΗΣ (Α.Μ.: 11587 )**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ**

**ΠΡΕΒΕΖΑ, 2016**

## Πρόλογος

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η εκτενής ανάλυση του τραπεζικού αυτού τομέα που ονομάζεται Λιανική Τραπεζική.

Παραθέτουμε τα αποτελέσματα της έρευνας βάσει ερωτηματολογίου που διεξήγαμε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, στα οποία οι ερωτηθέντες που συμμετείχαν (30 σε αριθμό) έδωσαν ο καθένας τις δικές του απαντήσεις με βάση αυτά που γνωρίζει αλλά και από τη μέχρι τώρα εμπειρία του επάνω στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής.

Τέλος, έχοντας πια τα αποτελέσματα της έρευνάς μας συγκεντρωμένα και εικονοποιημένα (με τη βοήθεια διαγραμμάτων), παραθέτουμε τα συμπεράσματα στα οποία έχουμε προβεί βάσει των προαναφερόμενων.

Μεθοδολογικά: Για να γίνει αυτή η πτυχιακή εργασία διανεμήθηκαν 30 ερωτηματολόγια στο υποκατάστημα της τράπεζας Αττικής και στο κεντρικό κατάστημα της τράπεζας Πειραιώς στην Βέροια. Τα αποτελέσματα της έρευνας επεξεργάστηκαν μέσω του προγράμματος Excel. Συγκεντρώθηκαν πίνακες μονής ή διπλής εισόδου και σχηματίστηκαν διαγραμματικά τα αποτελέσματα με την μορφή πίτας, διαγράμματος και ραβδογραμμάτων. Με βάση αυτές τις επεξεργασίες αναλύθηκαν τα αποτελέσματα, σχολιάστηκαν και εξήχθησαν συμπεράσματα .

## Πίνακας Περιεχομένων

<b>ΠΡΟΛΟΓΟΣ</b>	<b>2</b>
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ</b>	<b>3</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>4</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</b>	<b>5</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	<b>14</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΔΑΝΕΙΑ</b>	<b>17</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΔΑΝΕΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</b>	<b>32</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>	<b>38</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6, ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>	<b>43</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ - ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>	<b>46</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</b>	<b>50</b>
<b>ΕΠΙΛΟΓΟΣ</b>	<b>53</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>	<b>54</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	<b>93</b>

## Εισαγωγή

Η πτυχιακή αυτή εργασία αποτελείται από οχτώ επιμέρους κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο προσπαθήσαμε να ταξινομήσουμε τους πελάτες των τραπεζών που απευθυνθήκαμε. Συλλέξαμε πληροφορίες σχετικά με τα ηλικιακά όρια των πελατών, την οικογενειακή τους κατάσταση, εάν έχουν συνεργαστεί με άλλες τράπεζες, το μορφωτικό τους επίπεδο και τις μηνιαίες απολαβές που λαμβάνουν από το εργασιακό τους αντικείμενο.

Στο δεύτερο κεφάλαιο προσδιορίσαμε να μάθουμε από το δείγμα μας εάν έχει μείνει ικανοποιημένο από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που τους παρέχουν οι τράπεζες με τις οποίες συνεργάζονται.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύσαμε ένα από τα προϊόντα που παρέχει η τράπεζα στους πελάτες της. Αυτό είναι τα δάνεια, ρωτήσαμε τους πελάτες και μας είπαν αν έχουν κάνει χρήση κάποιας δανειακής σύμβασης, κατά πόσο γνωρίζουν για τα δάνεια και τους όρους των δανειακών συμβάσεων και τον λόγο που κάνανε την λήψη ενός δανείου.

Στο τέταρτο κεφάλαιο ασχοληθήκαμε με το τραπεζικό μάρκετινγκ και τους τρόπους με τους οποίους οι τράπεζες προσπαθούν να ενημερώσουν τους πελάτες τους για τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες που κατά καιρούς παρέχουν.

Στο πέμπτο κεφάλαιο ρωτήσαμε να μάθουμε πληροφορίες για τις διάφορες τραπεζικές εργασίες που παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες τους και κατά πόσο οι ίδιοι κάνουν χρήση των εργασιών αυτών.

Στο έκτο κεφάλαιο αναλύσαμε το θέμα των καταθέσεων και του κατά πόσο χρήσιμες και ασφαλείς είναι για τους πελάτες των τραπεζών οι καταθετικοί λογαριασμοί για τις οικονομίες των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων.

Στο έβδομο κεφάλαιο βλέπουμε τους παράγοντες που επιδρούν σε δάνεια και σε καταθέσεις για το καταναλωτικό κοινό. Σε αυτό το κεφάλαιο θα δούμε με βάση την εικόνα που μας έχουν δώσει οι πελάτες των τραπεζών το κατά πόσο κάνουν έρευνα αγοράς πριν προβούν σε κάποια συνεργασία με μια τράπεζα και το εάν ψάχνουν τους πιο ευνοϊκούς όρους για να κάνουν μια συμφωνία.

Στο όγδοο κεφάλαιο προσπαθήσαμε να μάθουμε για το προσωπικό των τραπεζών και το κατά πόσο εξυπηρετικοί είναι αυτοί προς τους πελάτες τους για να τους λύσουν κάθε μια απορία σχετικά με κάποια από τα προϊόντα που τους παρέχουν.

## Κεφάλαιο 1. Ταξινόμηση των πελατών της τράπεζας

### 1.1 Ταξινόμηση των πελατών της τράπεζας

Στα διαγράμματα και τους στατιστικούς πίνακες που ακολουθούνε θα δούμε αναλυτικά, την συμπεριφορά των πελατών κατά την διάρκεια των τραπεζικών τους εργασιών.

#### 1.1 : Φύλο ερωτηθέντων

##### 1.1: Φύλο ερωτηθέντων

Όπως παρατηρούμε στο διάγραμμα που ακολουθεί το μεγαλύτερο μέρος από το δείγμα μας είναι άνδρες, χωρίς ωστόσο να έχουνε μεγάλη διαφορά με τις γυναίκες. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μια πιθανή σχετική ισορροπία μεταξύ των δυο φύλλων ως προς τον τομέα των τραπεζικών τους εργασιών.

Πίνακας 1.1: Φύλο ερωτηθέντων

ΦΥΛΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Άντρες	16	53.33%
Γυναίκες	14	46.66%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 1.1. : Φύλο ερωτηθέντων



## 1.2 : Ηλικία

Από το αποτέλεσμα της έρευνας συμπεραίνουμε ότι το ανώτατο όριο ηλικίας που έχει τραπεζικές εργασίες είναι ηλικίας μεταξύ 50 έως 60 ετών, ενώ το κατώτατο όριο κυμαίνεται μεταξύ 20 έως 30 ετών.

Πίνακας 1. 2: Ηλικία ερωτηθέντων

<u>ΗΛΙΚΙΑ</u>	<u>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</u>	<u>ΠΟΣΟΣΤΑ</u>
20-30	6	20%
30-40	10	33.33%
40-50	10	33.33%
50-60	4	13.33%
60-70	0	
<u>Σύνολο</u>	30	<u>100%</u>

Διάγραμμα 1.2: Ηλικία ερωτηθέντων



Εδώ αξίζει να σημειωθεί πως οι ηλικίες στις οποίες έχουμε την μεγαλύτερη συγκέντρωση ατόμων για τραπεζικές εργασίες είναι μεταξύ 30 έως 50 ετών. Αυτό σημαίνει ότι μεταξύ αυτών των ηλικιών υπάρχουν οι πιο πολλές τραπεζικές εργασίες στις τράπεζες λόγω των πληρωμών δημοσίων και ιδιωτικών υποχρεώσεων, κυρίως.

## 1.3 :Οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων

Παρακάτω έχουμε μια εικόνα σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση που επικρατεί στο δείγμα μας και κατά συνέπεια στην κοινωνία μας.

Πίνακας 1.3 : Οικογενειακή Κατάσταση

<u>ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ</u>	<u>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</u>	<u>ΠΟΣΟΣΤΟ</u>
Άγαμος/η	16	53.33%
Έγγαμος/η	14	46.66%
<u>Σύνολο</u>	30	<u>100%</u>

Διάγραμμα 1.3 : Οικογενειακή κατάσταση



## **1.4 : Επίπεδο εκπαίδευσης**

Με βάση το μορφωτικό επίπεδο που έχουμε συλλέξει από το δείγμα μας μπορούμε να δούμε ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματός μας έχει τελειώσει κάποια σχολή της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ ένα μέρος του έχει σταματήσει την μορφωτική του καλλιέργεια στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση ή και στην πρωτοβάθμια σε μικρότερο βαθμό. Αυτό σημαίνει ότι οι καταναλωτές έχουν την δυνατότητα να αξιοποιήσουν όλο και πιο πολύ τα προϊόντα που τους παρέχει η λιανική τραπεζική και κατά συνέπεια ο τραπεζικό σύστημα για να εξυπηρετήσουν τον σκοπό του επαγγέλματός τους.

Πίνακας 1.4 : Επίπεδο εκπαίδευσης

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πρωτοβάθμια	4	13.33%
Δευτεροβάθμια	11	36.66%
Τριτοβάθμια	15	50%
Μεταπτυχιακός Τίτλος	0	0%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 1.4 : Επίπεδο Εκπαίδευσης



## 1.5: Επαγγελματική Κατάσταση

Βλέποντας από τα αποτελέσματα που συλλέξαμε για την επαγγελματική κατάσταση του δείγματός μας, παρατηρούμε ότι ο αριθμός απασχολούμενων και ανέργων είναι ίδιος, καθώς υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό πληθυσμού που απέχει από την εργασία για προσωπικούς λόγους. Αυτό για το τραπεζικό σύστημα και για την κοινωνία σημαίνει πως ο υψηλός δείκτης ανεργίας δεν βοηθάει στην παραγωγή και προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών σε σχέση με μια κοινωνία που όλες οι παραγωγικές της μονάδες ήταν σε πλήρη απασχόληση.

Πίνακας 1.5 : Επαγγελματική Κατάσταση

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Εργαζόμενος	13	43.33%
Άνεργος	13	43.33%
Δεν εργάζομαι για προσωπικούς λόγους	4	13.33%
Σύνολο	30	100%



Διάγραμμα 1.5 : Επαγγελματική Κατάσταση



### **1.6: Επαγγελματική Κατάσταση**

Σε αυτό το ερώτημα παρατηρούμε μια μεγάλη ποσότητα πληθυσμού να είναι ή και να ήταν απασχολούμενη από τον ιδιωτικό τομέα. Αυτό σημαίνει πως η κρίση δημιούργησε υψηλά ποσοστά ανεργίας κυρίως λόγω της ζημιάς που δημιουργήθηκε στον ιδιωτικό τομέα παρά στο δημόσιο. Για τις τράπεζες, όμως ο ιδιωτικός τομέας είναι αυτός ο οποίος αξιοποιεί τους πιο πολλούς τρόπους χρηματοδότησης μέσω των τραπεζών μιας και η σχέση τράπεζας – πελάτη είναι αλληλένδετη και επομένως μια πτώση του ιδιωτικού τομέα θα σήμαινε και πτώση στην αποδοτικότητα των τραπεζών.

Πίνακας 1.6 : Επαγγελματική Κατάσταση

ΕΠΠΑΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Δημόσιος Τομέας	7	23.33%
Ιδιωτικός Τομέας	16	53%
Ελεύθερο Επάγγελμα	7	23.33%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 1.6 : Επαγγελματική Κατάσταση



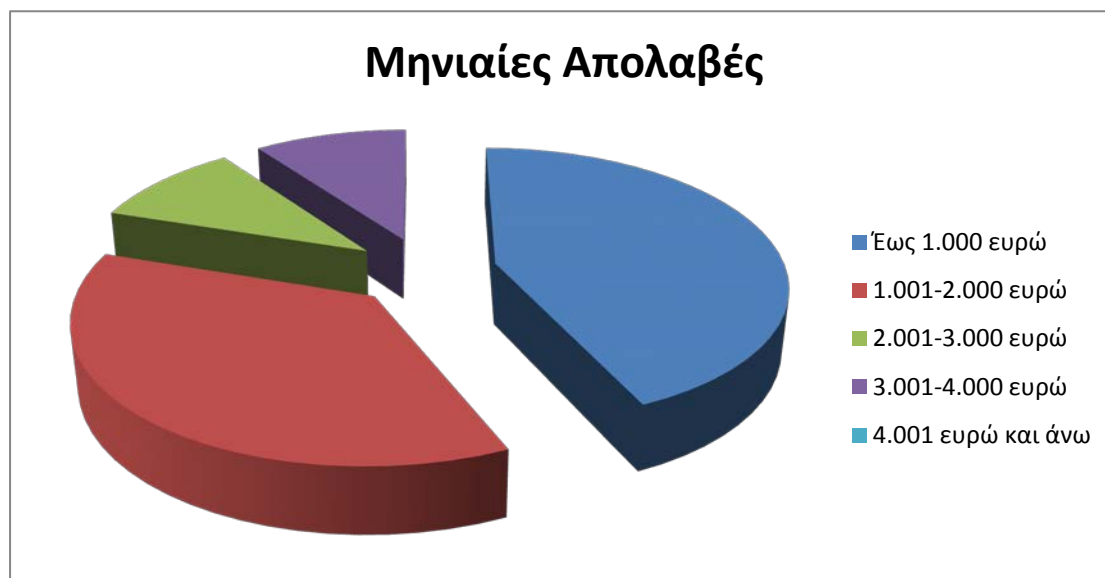
## 1.7 : Μηνιαίες Απολαβές

Αυτός ο τομέας είναι πολύ σημαντικός για να καταλάβουμε την εικόνα της αγοράς στον τομέα της μισθοδοσίας. Παρατηρούμε πως μεγάλο μέρος του δείγματός μας αμείβεται κάτω τον 1000 ευρώ μηνιαίως, ενώ λιγότεροι είναι αυτοί που λαμβάνουν μισθό 1000 ευρώ έως 2000 ευρώ και ακόμα πιο λίγοι εκείνοι που λαμβάνουν από 2000 ευρώ και άνω. Αυτό μπορεί να σημαίνει μια πτώση των καταθετικών προϊόντων και των αποταμιεύσεων των πελατών. Μια τέτοια πτώση του μηνιαίου εισοδήματος θα σήμαινε επίσης και την μείωση των χρηματικών πόρων των τραπεζών, θα αύξανε σταδιακά την ανάγκη για ρευστότητα και τέλος θα ανάγκαζε το τραπεζικό σύστημα να καταφύγει στους μηχανισμούς χρηματοπιστωτικής ρευστότητας που προσφέρει η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Πίνακας 1.7 : Μηνιαίες Απολαβές

ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΠΟΛΑΒΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Έως 1.000 ευρώ	13	43.33%
1.001-2.000 ευρώ	11	36.66%
2.001-3.000 ευρώ	3	10%
3.001-4.000 ευρώ	3	10%
4.001 ευρώ και άνω	0	0%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 1.7 : Μηνιαίες Απολαβές



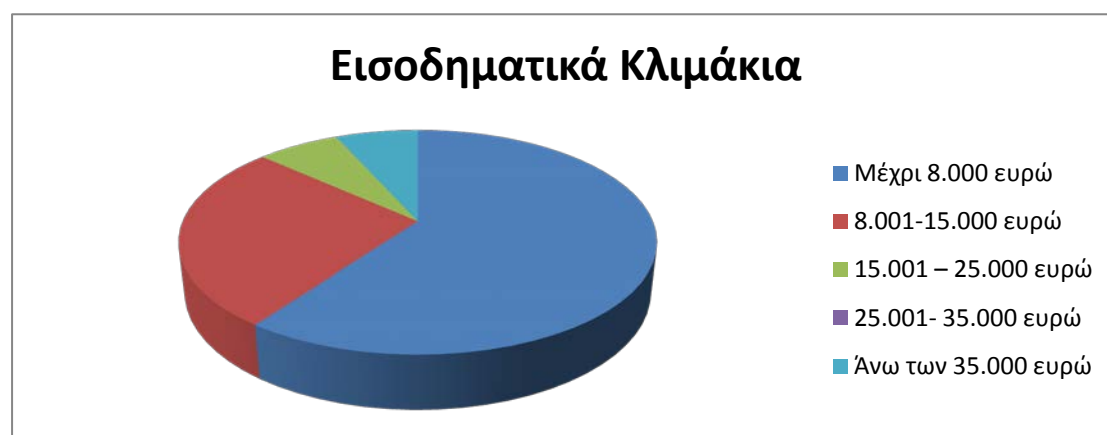
### 1.8 : Εισοδηματικό Κλιμάκιο

Σε αυτό το ερώτημα μπορούμε να διαπιστώσουμε τα εισοδηματικά κλιμάκια στα οποία βρίσκεται το δείγμα μας και να πάρουμε μια εικόνα της συνολικής εισοδηματικής βάσης που έχει μια μέση ελληνική οικογένεια στην οικονομία. Όπως μπορούμε να δούμε τα ποσοστά τείνουν προς τα χαμηλά εισοδήματα ενώ λίγα είναι εκείνα που διατηρούνται ακόμα σε υψηλά ποσοστά και σήμερα.

Πίνακας 1.8 : Εισοδηματικά Κλιμάκια

ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΑ ΚΛΙΜΑΚΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Μέχρι 8.000 ευρώ	18	60%
8.001-15.000 ευρώ	8	26.66%
15.001 – 25.000 ευρώ	2	6.66%
25.001- 35.000 ευρώ	0	0%
Άνω των 35.000 ευρώ	2	6.66%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 1.8 : Εισοδηματικά Κλιμάκια



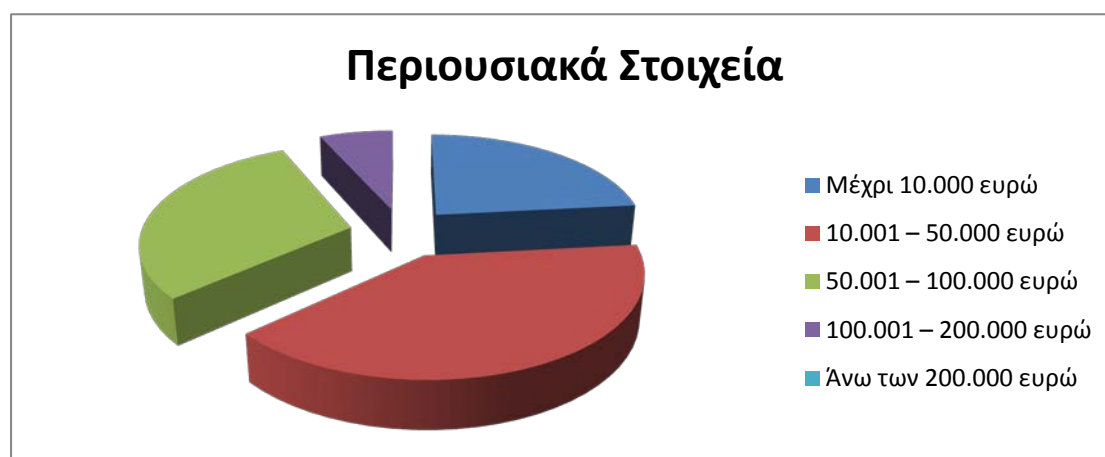
## 1.9 : Περιουσιακό κλιμάκιο

Το περιουσιακό κλιμάκιο μιας οικογένειας είναι το σύνολο των περιουσιακών της στοιχείων μετρημένα σε χρηματικές μονάδες. Σε αυτό τον τομέα εκτιμώνται τόσο τα κινητά όσο και τα ακίνητα περιουσιακά στοιχεία που διαθέτει το κάθε νοικοκυριό και είναι μια εικόνα του βιοτικού επιπέδου της αγοράς μας. Μέσο αυτού του δείκτη η λιανική τραπεζική προσπαθεί να προσφέρει υπηρεσίες που θα αγγίζουν το μεγαλύτερο μέρος του συνόλου της μάζας. Επίσης, με βάση τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών τους οι τράπεζες μπορούν να εκτιμήσουν και το ύψος της χρηματικής ενίσχυσης που μπορούν να προσφέρουν σε κάθε ένα πελάτη της. Αυτό σημαίνει πως ένας πελάτης με περιουσιακά στοιχεία έως 200.000 ευρώ μπορεί να χρηματοδοτηθεί για να καλύψει τις ανάγκες του με μεγαλύτερο ποσό σε σχέση με έναν πελάτη που τα περιουσιακά του στοιχεία δεν υπερβαίνουν τις 10.000 ευρώ.

Πίνακας 1.9. : Περιουσιακά στοιχεία

ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Μέχρι 10.000 ευρώ	7	23.33%
10.001 – 50.000 ευρώ	12	40%
50.001 – 100.000 ευρώ	9	30%
100.001 – 200.000 ευρώ	2	6.66%
Άνω των 200.000 ευρώ	0	0%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 1.9 : Περιουσιακά Στοιχεία



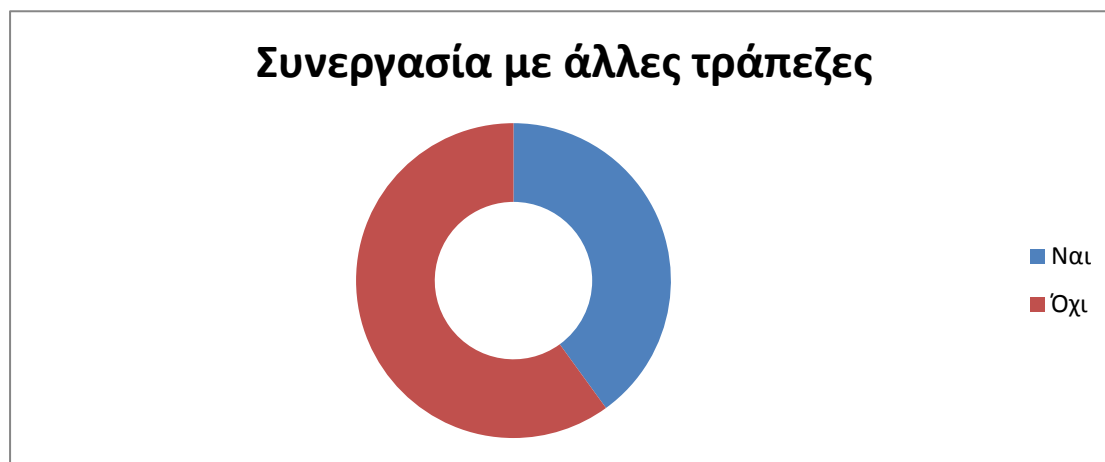
### 1.10: Συνεργασία με άλλες τράπεζες

Σε αυτό το ερώτημα πήραμε μια εικόνα για το κατά πόσο οι καταναλωτές συνεργάζονται με άλλες τράπεζες πέραν της κύριας τους. Όπως βλέπουμε η πλειονότητα δεν προτιμάει την παράλληλη συνεργασία με άλλη τράπεζα πέραν της βασικής της, καθώς όσοι συνεργάζονται με άλλες τράπεζες το κάνουν αυτό κυρίως λόγω της μισθοδοσίας τους που ανήκει σε κάποιο άλλο τραπεζικό όμιλο πέραν της επιλογής τους. Επίσης, η απόφαση του καταναλωτικού κοινού να μείνει στην ίδια τράπεζα σημαίνει πως ο πάροχος – τράπεζα του προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν αν όχι ολόκληρο, τότε το μεγαλύτερο μέρος της ανάγκης του. Αυτό είναι ένα πολύ καλό δείγμα για το τραπεζικό σύστημα και ειδικότερα για την εκάστοτε τράπεζα, το να μπορεί να αφήνει ικανοποιημένους όσο τον δυνατόν και περισσότερους από τους πελάτες της.

Πίνακας 1.10 : Συνεργασία με άλλες τράπεζες

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Ναι	12	40%
Όχι	18	60%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 1.10 : Συνεργασία με άλλες τράπεζες



## Κεφάλαιο 2. Προϊόντα – Υπηρεσίες

Σε αυτή την θεματική ενότητα προσπαθήσαμε να καταγράψουμε την ενασχόληση των πελατών μιας τράπεζας με τα διάφορα τραπεζικά της προϊόντα. Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσίασε πως το μεγαλύτερο μέρος από το δείγμα μας, απείχε από την λήψη ενός δανείου, έχοντας αμφιβολία για το κατά πόσο θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες ενός δανείου, αλλά παρόλα αυτά γνωρίζανε για τις υπηρεσίες δανείων και ασφαλιστικών προγραμμάτων που παρείχε γενικά η συνεργαζόμενη τους τράπεζα. Πάμε να δούμε πιο αναλυτικά τα αποτελέσματα των ερωτήσεών μας:

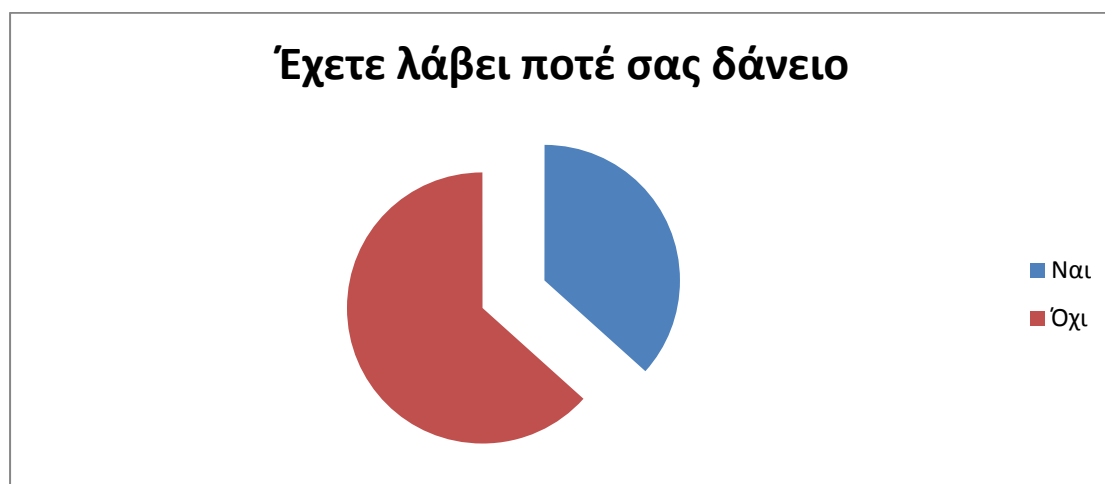
### 2.1: Έχετε λάβει ποτέ σας δάνειο ;

Σε αυτό το ερώτημα παρατηρήσαμε πως η μεγαλύτερη πλειοψηφία του κόσμου δεν έχει κάνει χρήση κάποιας δανειακής σύμβασης με την τράπεζα, με την οποία συνεργάζεται.

Πίνακας 2.1 : Έχετε λάβει ποτέ σας δάνειο;

ΕΧΕΤΕ ΛΑΒΕΙ ΠΟΤΕ ΣΑΣ ΔΑΝΕΙΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Ναι	11	36.66%
Όχι	19	63.33%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 2.1: Έχετε λάβει ποτέ σας δάνειο;



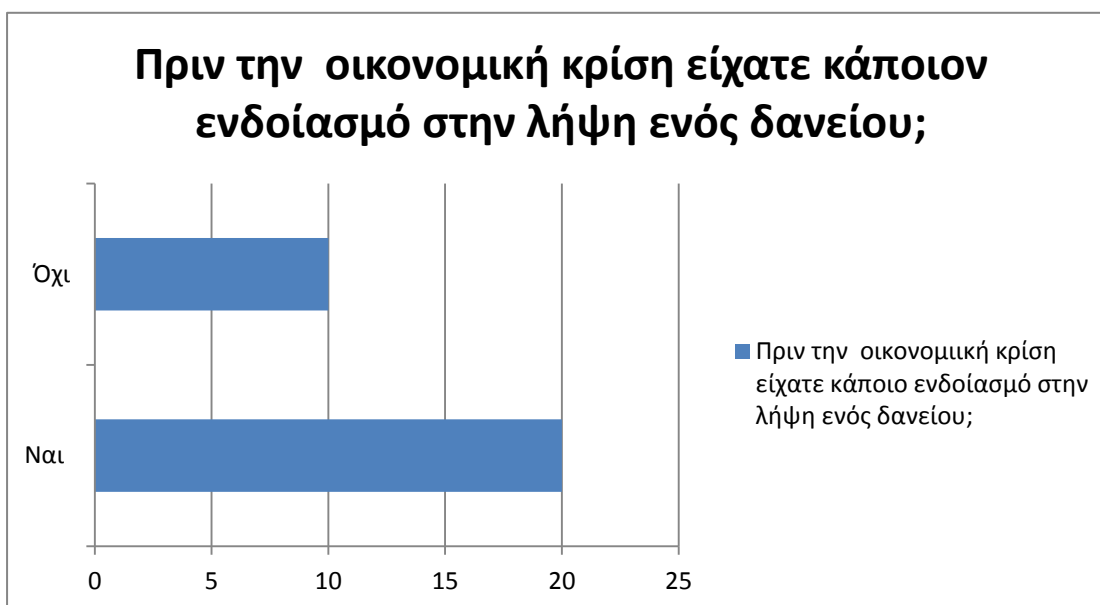
## 2.2: Πριν την οικονομική κρίση είχατε κάποιον ενδοιασμό για την λήψη ενός δανείου;

Σε αυτό το ερώτημα παρατηρούμε πως ένα μεγάλο μέρος από το δείγμα μας θα επιχειρούσε στην λήψη ενός δανείου πριν την οικονομική κρίση που υπέστη η χώρα μας. Παρ' όλα αυτά ένα σημαντικό μέρος δεν θα λάμβανε κάποια δανειοδότηση ακόμα και εάν δεν υπήρχε η οικονομική κρίση. Αυτό δείχνει πως το καταναλωτικό κοινό είναι επιφυλακτικό σε θέματα δανείων και γενικότερα επενδύσεων, τόσο για την επιχειρηματική τους όσο και για την ιδιωτική τους αναβάθμιση.

Πίνακας 2.2 : Πριν την οικονομική κρίση είχατε κάποιον ενδοιασμό για την λήψη ενός δανείου;

ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΕΙΧΑΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΕΝΔΟΙΑΣΜΟ ΣΤΗΝ ΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Ναι	20	66.66%
Όχι	10	33.33%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 2.2: Πριν την οικονομική κρίση είχατε κάποιον ενδιασμό για την λήψη ενός δανείου;



**2.3: Μετά την οικονομική κρίση είχατε κάποιον ενδιασμό για την λήψη ενός δανείου;**

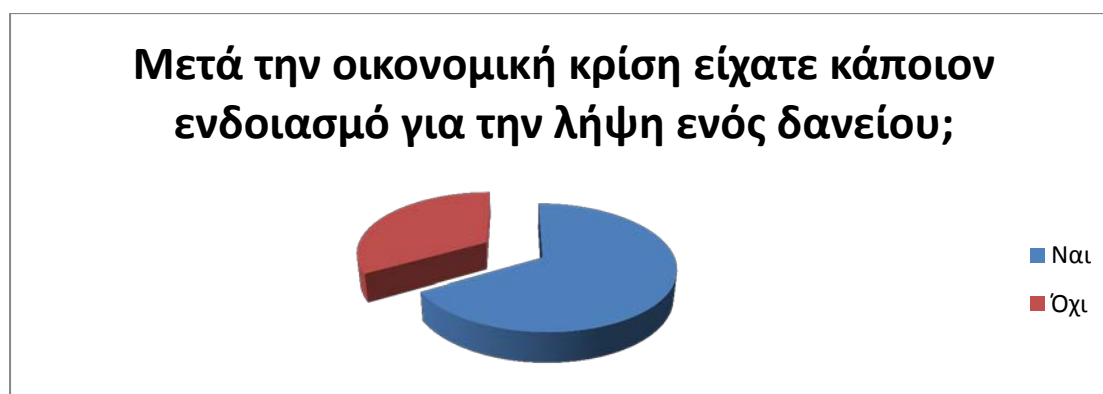
Τόσο σε αυτό το ερώτημα που αφορά μετά την οικονομική κρίση όσο και στο προηγούμενο που αφορούσε την περίοδο πριν την οικονομική κρίση, παρατηρούμε πως η άποψη που είχαν και έχουν οι πελάτες και το κοινωνικό μας σύνολο για τα δάνεια παρέμεινε αναλλοίωτη. Επομένως, μπορούμε να συμπεράνουμε πως η οικονομική κρίση δεν επηρέασε το δανειοληπτικό σύστημα και ο λόγος της αυξομείωσης της ζήτησης δεν οφείλεται στην κρίση αλλά σε άλλους παράγοντες.

Πίνακας 2.3 :Μετά την οικονομική κρίση είχατε κάποιον ενδιασμό για την λήψη ενός δανείου;

ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΕΙΧΑΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΕΝΔΟΙΑΣΜΟ ΣΤΗΝ ΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Ναι	<b>20</b>	<b>66.66%</b>
Όχι	10	33.33%
Σύνολο	30	100%



Διάγραμμα 2.3 : Μετά την οικονομική κρίση είχατε κάποιον ενδοιασμό για την λήψη ενός δανείου;



Επίσης, εδώ να σχολιάσουμε πως όσοι έλαβαν κάποια δανειακή σύμβαση από την τράπεζα με την οποία συνεργάζονται, ήταν κατά σειρά προτεραιότητας για την αγορά κατοικίας, επαγγελματικής στέγης, αυτοκινήτου, οικοπέδου. Αυτό μας δείχνει μια συντηρητική εικόνα που κράτησε το μεγαλύτερο μέρος του δείγματός μας σχετικά με την λήψη ενός δανείου μιας και η ουσία που έλαβαν τα δάνεια έχει να κάνει με επενδύσεις για το μέλλον τους και όχι για ανούσιους σκοπούς.

### **Κεφάλαιο 3. Δάνεια**

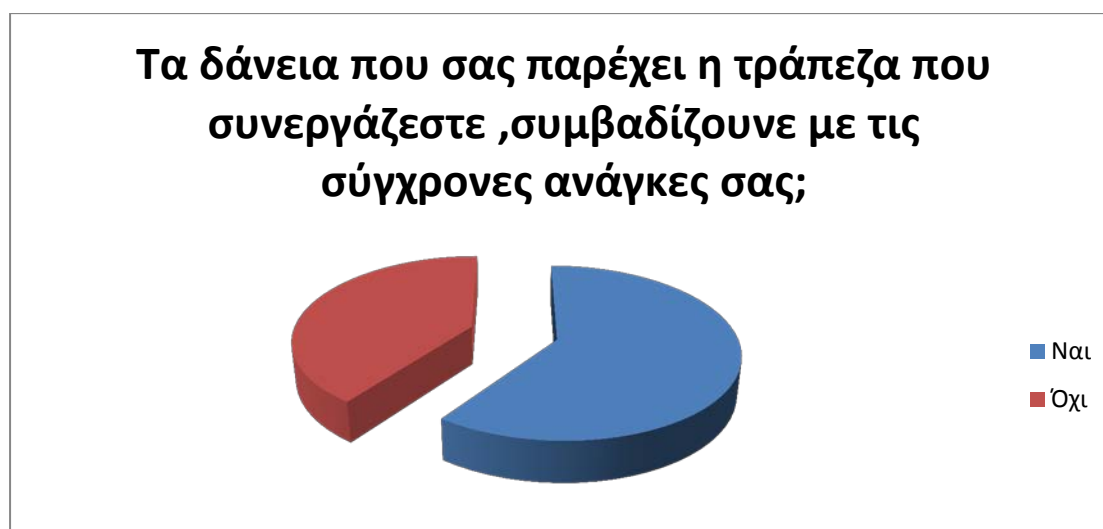
#### **3.1.: Τα δάνεια που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες ανάγκες σας;**

Σε αυτό το ερώτημα μπορούσαμε να συλλέξουμε ένα δείγμα του κατά πόσο ικανοποιούν οι τράπεζες τις επιλογές των πελατών τους. Στο ερώτημα αυτό απάντησαν και άτομα τα οποία δεν έχουν λάβει κάποιο δάνειο από την τράπεζα που συνεργάζονται αλλά παρ' όλα αυτά είναι ενήμεροι για τα είδη των δανείων που παρέχει η τράπεζά τους. Από τα αποτελέσματα του δείγματός μας παρατηρούμε μια σχετική ικανοποίηση γι' αυτά που προσφέρουν στους καταναλωτές τους οι τράπεζες.

#### **Πίνακας 3.1: Τα δάνεια που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες ανάγκες σας;**

ΤΑ ΔΑΝΕΙΑ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ, ΣΥΜΒΑΔΙΖΟΥΝΕ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Ναι	18	60%
Όχι	12	40%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.1: Τα δάνεια που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες ανάγκες σας;



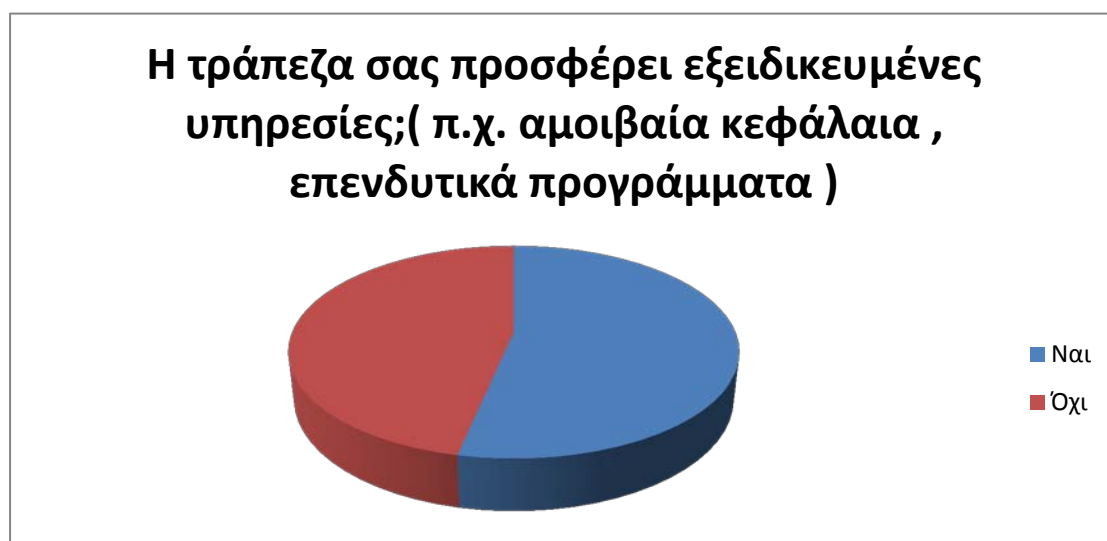
### **3.2: Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες; (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)**

Σε αυτό το ερώτημα βλέπουμε πως οι τράπεζες αδυνατούν να καλύψουν ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού σε θέματα επενδύσεων πάνω σε τραπεζικά προϊόντα. Για μια τράπεζα το κέρδος της προέρχεται όταν μπορεί να προωθήσει όσο πιο πολλά προϊόντα μπορεί. Και επενδύσεις όπως τα αμοιβαία κεφάλαια, τις προθεσμιακές καταθέσεις και τα υπόλοιπα, σημαίνουν άμεση χρηματική εισροή στα ταμεία των τραπεζών, άρα λιγότερη ανάγκη για στήριξη από την Τράπεζα της Ελλάδος.

Πίνακας 3.2: Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες; (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)

Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Ναι	16	53%
Όχι	14	46,66%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.2: Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες; (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)



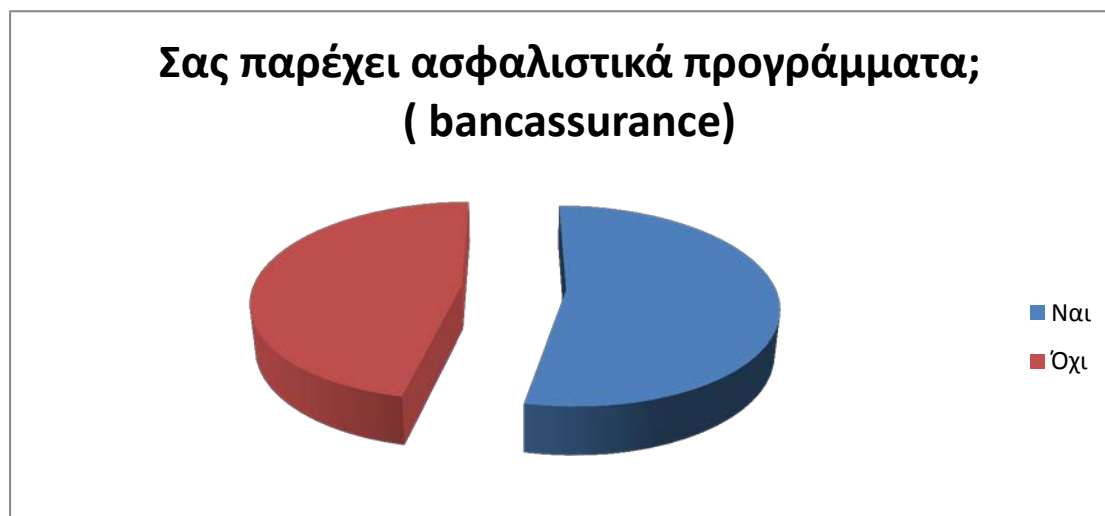
### 3.3: Σας παρέχει ασφαλιστικά προγράμματα; (bancassurance)

Οι τράπεζες και το τραπεζικό σύστημα έχει δημιουργήσει μια ασφαλιστική δικλείδα η οποία προστατεύει τις καταθέσεις των πελατών από κλοπές, καταστροφές (φυσικές και μη). Το κάθε κατάστημα επομένως με βάση τα χρήματα και τα χαρτοφυλάκια που διαθέτει καλύπτει μέσω του bancassurance το ποσό που κρατάει στο κατάστημα. Τα πλεονάσματα στέλνονται μέσω χρήματο-αποστολών στα κεντρικά καταστήματα των τραπεζών. Έτσι υπάρχει η ασφάλεια πως τόσο το χρηματικό κεφάλαιο όπως και οι θυρίδες των τραπεζικών καταστημάτων είναι ασφαλείς. Απ' ότι βλέπουμε όμως από την έρευνά μας είναι μεγάλος ο αριθμός των πελατών που δεν καλύπτεται εξ ολοκλήρου μέσω του τραπεζικού ασφαλιστικού προγράμματος. Επίσης, μπορούμε να κρατήσουμε επιφυλάξεις προς την ελλιπή ενημέρωση των πελατών σχετικά με το bancassurance.

Πίνακας 3.3: Σας παρέχει ασφαλιστικά προγράμματα; (bancassurance)

ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ (BANCASSURANCE)	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Ναι	16	53,33%
Όχι	14	46,66%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.3: Σας παρέχει ασφαλιστικά προγράμματα; (bancassurance)



**3.4: Είστε ικανοποιημένος/η από τις αποδόσεις; (πχ επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)**

Όπως βλέπουμε από την έρευνά μας το ποσοστό των πελατών που επένδυσαν σε προθεσμιακές καταθέσεις, ομόλογα και σε διάφορα άλλα προϊόντα της τράπεζάς τους, είναι ικανοποιημένο για το ύψος των αποδόσεων που λαμβάνουν από αυτές.

Πίνακας 3.4: Είστε ικανοποιημένος/η από τις αποδόσεις; (π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)

ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	17	56,66%
ΟΧΙ	13	43,33%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.4: Είστε ικανοποιημένος/η από τις αποδόσεις; (π.χ επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)



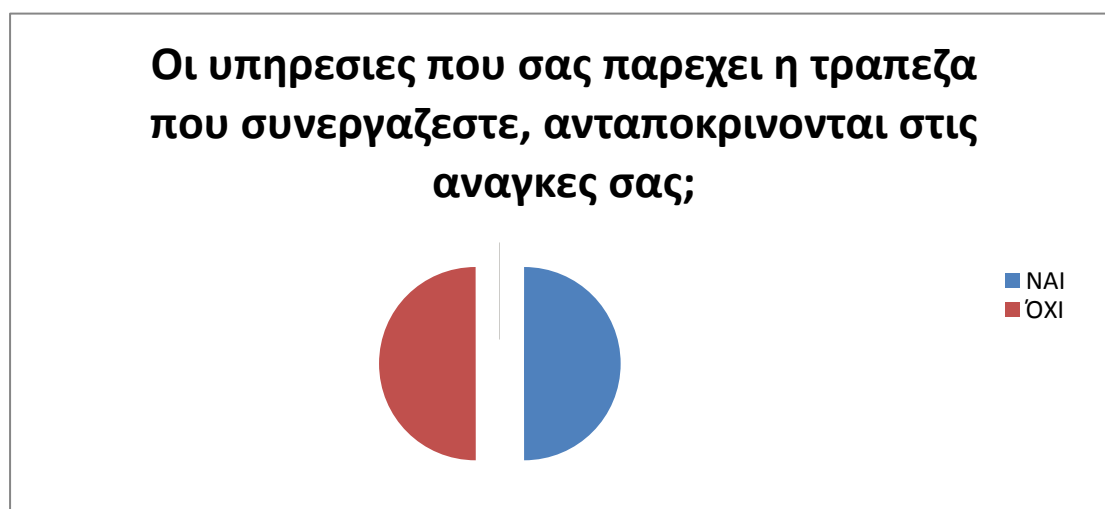
**3.5: Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;**

Σε αυτό το ερώτημα προσπαθήσαμε να ψυχολογήσουμε από τους πελάτες των τραπεζών εάν υπάρχει πλήρης κάλυψη μεγάλου μέρους των αναγκών τους και διαπιστώσαμε πως το μισό ποσοστό από το δείγμα μας δεν είναι ικανοποιημένο και δεν ικανοποιούνται πλήρως οι ανάγκες του από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που έχει λάβει από το τραπεζικό μας σύστημα.

**Πίνακας 3.5: Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;**

ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ, ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΑΣ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	15	50%
ΟΧΙ	15	50%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.5: Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;



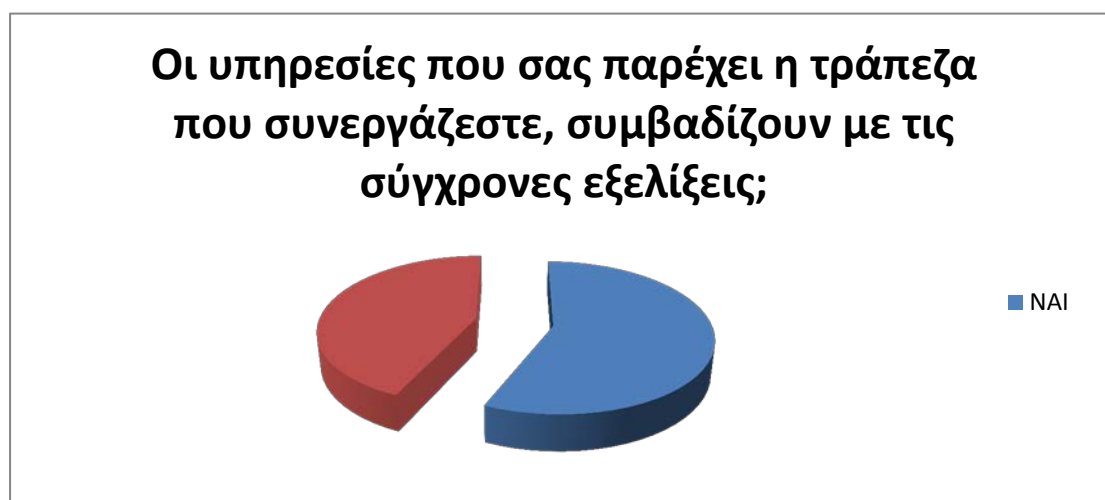
**3.6: Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;**

Με βάση τα αποτελέσματα που λάβαμε από αυτή την ερώτηση παρατηρήσαμε πως υπάρχει εκσυγχρονισμός των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών οι οποίοι τείνουν ως προς αυτό το θέμα να είναι ικανοποιημένοι.

Πίνακας 3.6: Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;

ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ, ΣΥΜΒΑΔΙΖΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	17	56,66%
ΟΧΙ	13	43,33%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.6: Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;



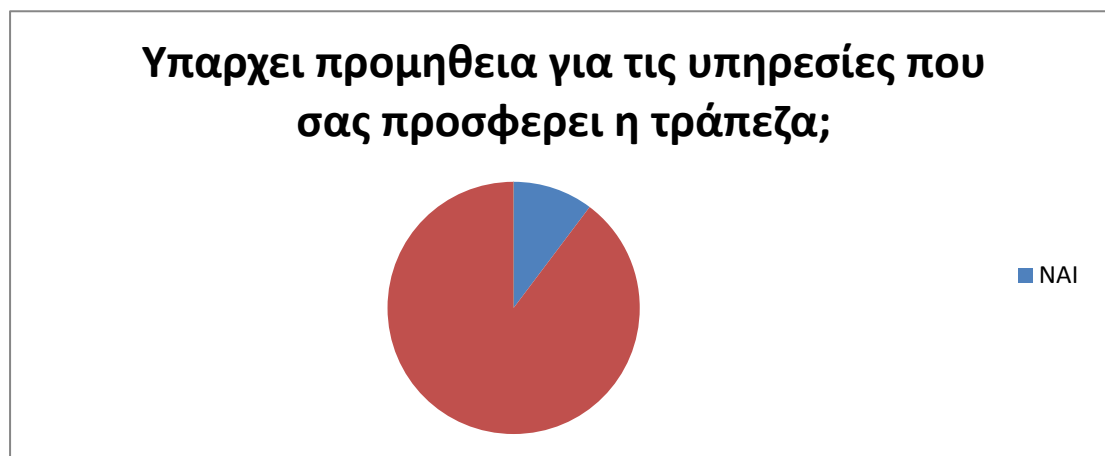
### **3.7: Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;**

Η πλειονότητα των πελατών στους οποίους ρωτήσαμε σχετικά με το αν τους κρατάει κάποια προμήθεια για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που τους προσφέρει η τράπεζα. Πιθανολογούμε πως το ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησε πως χρεώνεται με κάποια προμήθεια, ίσως χρησιμοποιεί μεταφορά χρημάτων προς λογαριασμούς άλλων τραπεζών ή γίνεται μεταφορά εμβάσματος προς λογαριασμούς τραπεζών προς το εξωτερικό στο οποίο υπάρχει κάποια χρέωση.

Πίνακας 1.3.7: Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;

ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	11	36,66%
ΟΧΙ	19	63,33%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.7: Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;



**3.8: Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;**

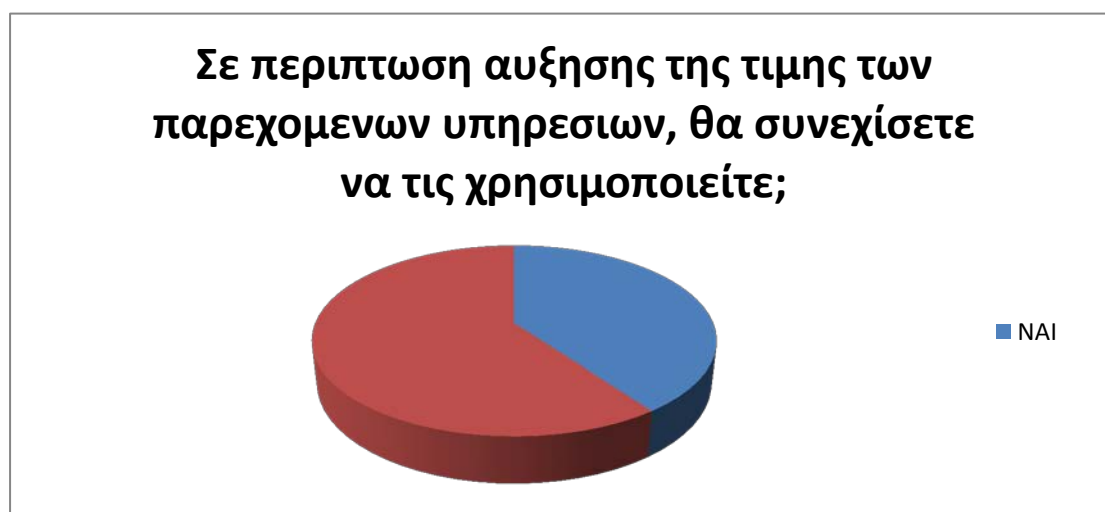
Ποσοστό του 60% απάντησε πως εάν οι συνεργαζόμενες τράπεζες αποφασίσουν να αυξήσουν το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών τους θα διέκοπταν την συνεργασία τους. Αρχικά, μπορούμε να καταλάβουμε την πίεση που έχει η αγορά ως προς το οικονομικό θέμα, όσο που δεν θα δεχόντουσαν να αυξήσουν τα πάγια έξοδά τους σε σημείο που θα διέκοπταν κάποια συνεργασία με σκοπό να βρουν κάποια άλλη πιο οικονομική λύση.

**Πίνακας 3.8: Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;**

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΙΜΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΤΕ ΝΑ ΤΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	12	40%
ΟΧΙ	18	60%
Σύνολο	30	100%



Διάγραμμα 3.8: Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;



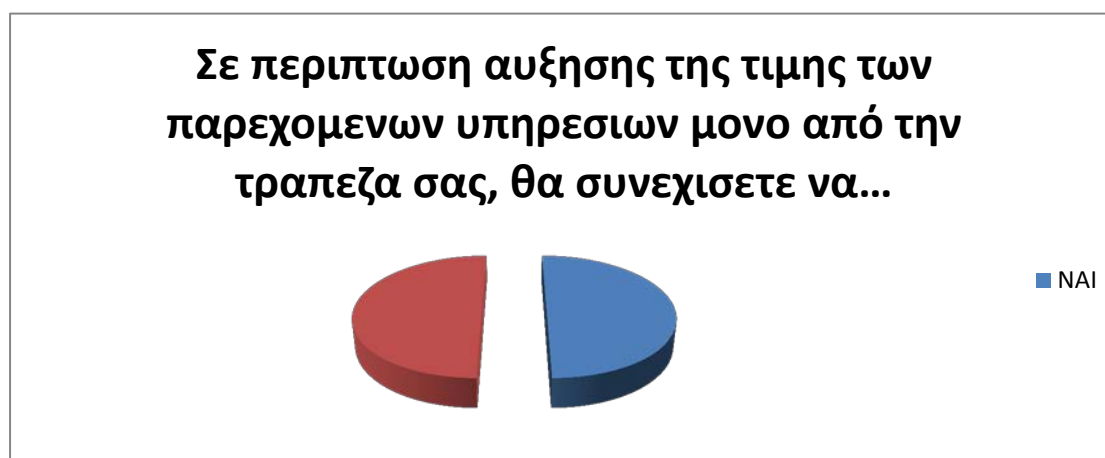
**3.9: Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από την τράπεζά σας, θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;**

Παρόλο που όπως είδαμε παραπάνω οι καταναλωτές τείνουν να ψάχνουν όσο το δυνατό πιο οικονομικές λύσεις για αυτούς και τις επιχειρήσεις τους, βλέπουμε πως δεν είναι πλήρως αποφασισμένη να εγκαταλείψουν το συνεργαζόμενο τραπεζικό όμιλο ακόμη και αν είναι η μοναδική τράπεζα που έχει αυξήσει το κόστος των παρεχόμενων της υπηρεσιών.

Πίνακας 3.9: Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από την τράπεζά σας, θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΙΜΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΟΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ, ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΤΕ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΕ ΑΥΤΗ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	15	50%
ΟΧΙ	15	50%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.9: Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από την τράπεζά σας, θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;



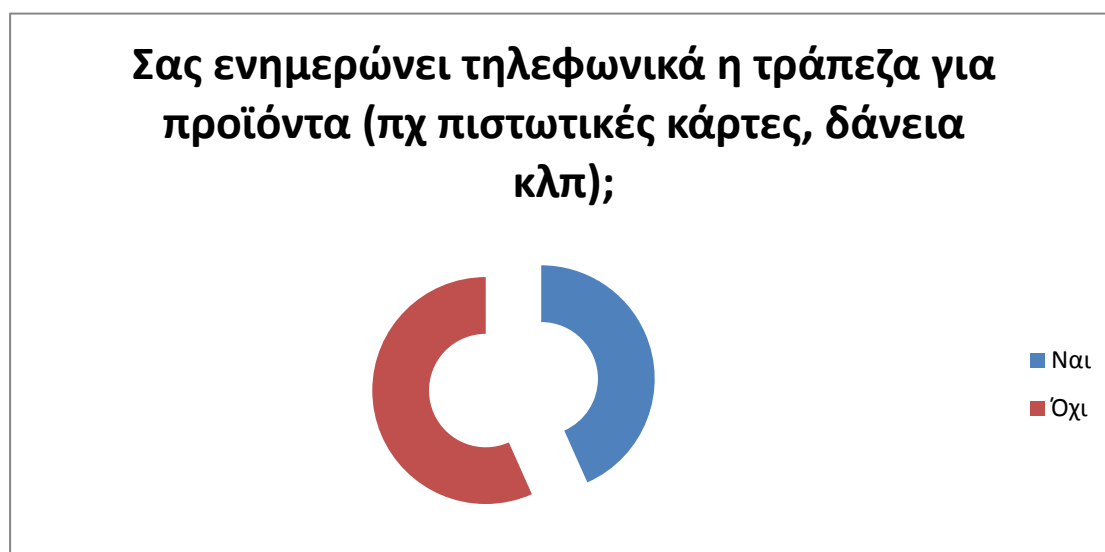
**3.10: Σας ενημερώνει τηλεφωνικά η τράπεζα για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, δάνεια κλπ);**

Στο ερώτημα που ακολουθεί ρωτήσαμε τον κόσμο για το κατά πόσο λαμβάνουν ενημερωτικά τηλεφωνήματα σχετικά με τα προϊόντα που έχει η τράπεζα με την οποία συνεργάζονται. Η πλειονότητα το δείγματος μας απάντησε πως δεν έχει λάβει κάποια σχετική ενημέρωση σχετικά με τα τρέχοντα τραπεζικά προγράμματα.

Πίνακας 3.10: Σας ενημερώνει τηλεφωνικά η τράπεζα για προϊόντα (πχ πιστωτικές κάρτες, δάνεια κλπ);

ΣΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	13	43,33%
ΟΧΙ	17	56,66%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.10 :Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες):



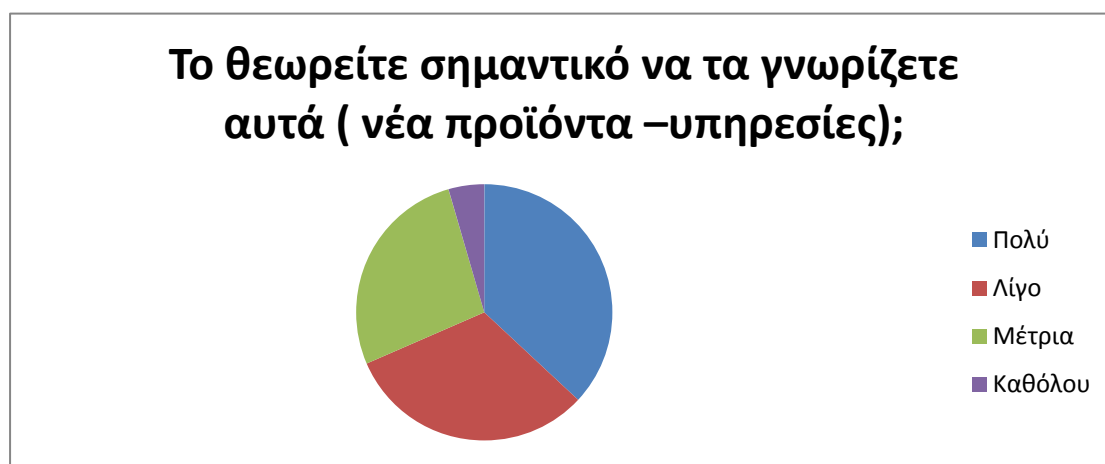
**3.11 : Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα –υπηρεσίες):**

Στην συνέχεια τους ρωτήσαμε κατά πόσο το θεωρούν σημαντικό το να γνωρίζουν τα νέα προϊόντα της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται. Τα αποτελέσματα μας έδειξαν πως θα επιθυμούσαν οι καταναλωτές να είναι γνώστες των τραπεζικών αυτών προϊόντων. Αυτό θα ικανοποιούσε περισσότερο τις ανάγκες τους και διευκόλυνε περισσότερο στις ανάγκες που έχουν σχετικά με τις πληρωμές και τις ανάγκες των επενδύσεών τους.

Πίνακας 3.11 :Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες):

ΤΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΤΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΑΥΤΑ ( ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ);	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	16	53%
Λίγο	7	23,33%
Μέτριο	6	20%
Καθόλου	1	3,67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.11: Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες):



Εδώ αξίζει να σημειωθεί πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματός μας παράλληλα δηλώνει ενοχλημένο από τέτοιου είδους ενημερώσεις καθώς τους αποσπάει την προσοχή από την εργασία τους.

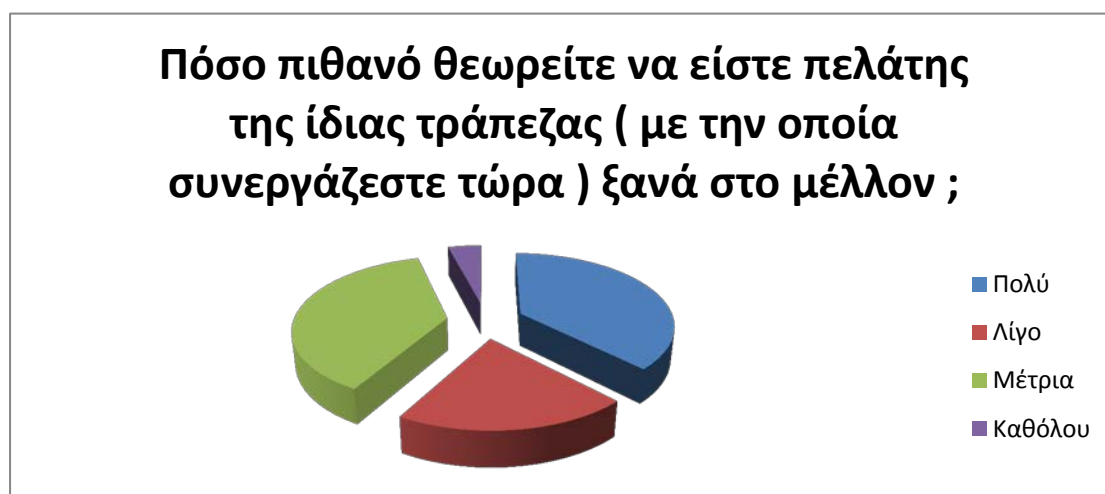
**3.12 : Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;**

Στο ερώτημα αυτό παρατηρήσαμε πως οι πελάτες των τραπεζών είναι ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν από την τράπεζά τους και αφήνουν ανοιχτό το ενδεχόμενο να συνεχίσουν κάποια συνεργασία στο μέλλον.

Πίνακας 3.12 : Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;

ΠΟΣΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΠΙΘΑΝΟ ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΠΕΛΑΤΗΣ ΤΗΣ ΙΔΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΤΩΡΑ) ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	11	36,6%
Λίγο	6	20%
Μέτρια	11	36,66%
Καθόλου	2	6,66%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.12 : Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον :



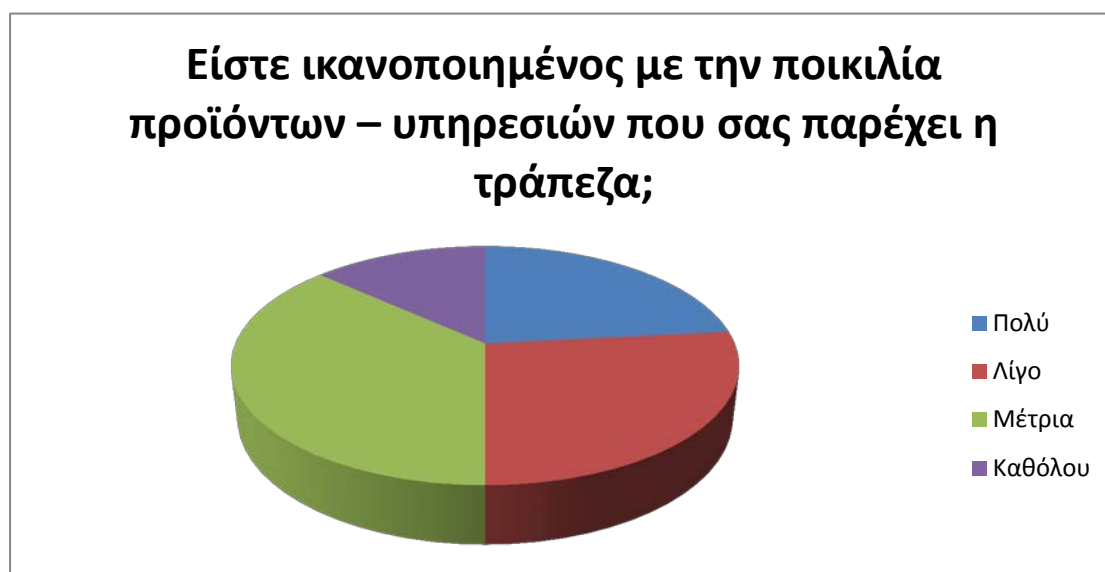
**3.13 : Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων – υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα;**

Στο ερώτημα σχετικά με το εάν οι πελάτες των τραπεζών είναι ικανοποιημένοι με την ποικιλία των προϊόντων που τους παρέχει η τράπεζά τους, βλέπουμε πως επικρατεί η άποψη πως ο κόσμος θέλει τα νέα προϊόντα και τις νέες υπηρεσίες. Και γενικά υπάρχει η τάση στην τραπεζική αγορά, που επιβεβαιώνει πως ο κόσμος αναζητάει τα νέα προϊόντα και τις υπηρεσίες αυτές, που θα του εξοικονομήσουν χρόνο και θα του διευκολύνουν τις ανάγκες του.

**Πίνακας 3.13: Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων – υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα;**

ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ;	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	7	23,33
Λίγο	8	26,66
Μέτρια	11	36,66
Καθόλου	4	13,33
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.13: Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων – υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα;



### **3.14 : Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;**

Με βάση την εικόνα που έχουμε από αυτό το ερώτημα συμπεραίνουμε πως οι τράπεζες δεν φροντίζουν να ενημερώσουν ολικώς τους πελάτες τους σχετικά με κάποια δανειοληπτική σύμβαση που έχουν κάνει με αποτέλεσμα να επικρατεί μια δυσaréσκεια σε αυτό το θέμα.

Πίνακας 3.14 : Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;

Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;	Απαντήσεις	Ποσοστά
Πολύ	8	26.66
Λίγο	8	26.66
Μέτρια	9	30
Καθόλου	5	16.66
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.14 : Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειο σας;



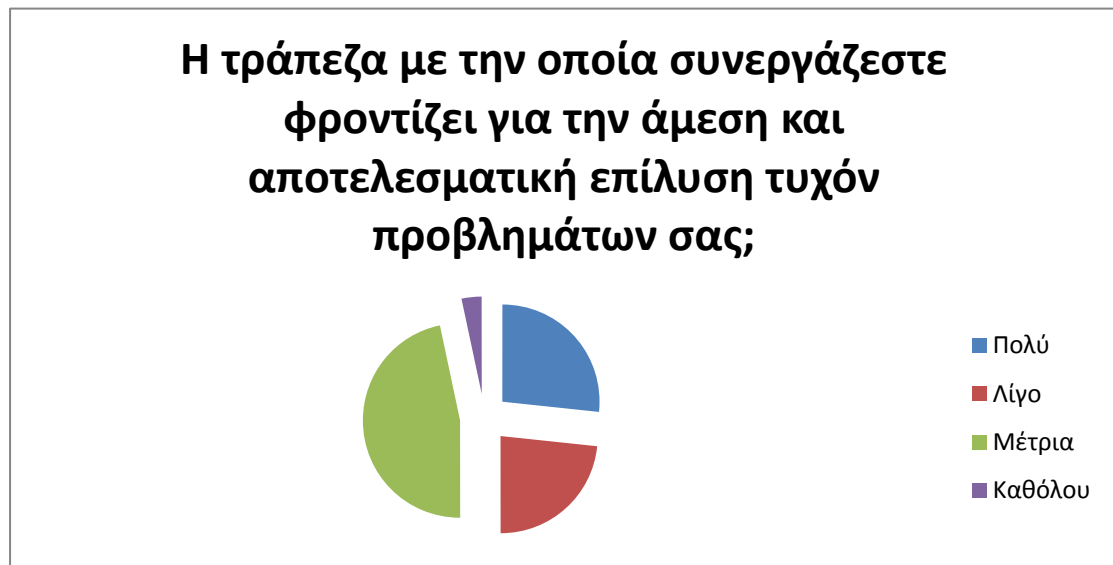
**3.15 : Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση και αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;**

Τόσο σε αυτή την ερώτηση όσο και στην πιο πάνω παρατηρούμε μια κωλυσιεργία σε θέματα επίλυσης προβλημάτων και ενημέρωση του κόσμου, σχετικά με τις συμβάσεις τις οποίες προσυπογράφουν οι τράπεζες με τον κόσμο. Προβλήματα σχετικά με την ενημέρωση και με την επίλυση των προβλημάτων των πελατών μειώνουν το προφίλ της εκάστοτε τράπεζας και θα πρέπει να βρεθεί μια φόρμουλα, μέσω της οποίας θα μπορούνε οι πελάτες να είναι ενήμεροι και πιο ικανοποιημένοι σε θέματα επίλυσης των προβλημάτων τους.

**Πίνακας 3.15: Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση και αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;**

Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΆΜΕΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΥΧΟΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	8	26,66
Λίγο	7	23,33
Μέτρια	14	46,66
Καθόλου	1	3,33
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 3.15: Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση και αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;



Εδώ αξίζει να σημειωθεί πως ο μέσος όρος του δείγματός μας βαθμολογεί τις τράπεζες του ελληνικού τραπεζικού συστήματος με το οποίο συνεργάζεται με βαθμό εννέα σε κλίμακα από το ένα έως το δέκα. Ο λόγος είναι διότι πιστεύουν πολλοί από τους πελάτες των τραπεζών πως το τραπεζικό σύστημα έχει ακόμα περιθώρια βελτίωσης σε θέματα εξυπηρέτησης και αναβάθμισης του υπάρχοντος τεχνολογικού συστήματος που διαθέτει.

### **Κεφάλαιο 4 Δανειακή συμπεριφορά και τραπεζικό μάρκετινγκ**

#### **Από πού γνωρίζετε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;**

Σε αυτή την θεματική ενότητα του ερωτηματολογίου μας προσπαθήσαμε να συλλέξουμε μια εικόνα από ποιο από τα πιο γνωστά ήδη μάρκετινγκ είναι το πιο παραγωγικό για να προωθήσει τα προϊόντα της μια τράπεζα προς το κοινό με το οποίο συνεργάζεται.

#### **4.1 : Μέσω ενημερωτικού φυλλαδίου και διαφημιστικού υλικού**

Όπως βλέπουμε εδώ η πλειονότητα του κόσμου ενημερώνεται για τα νέα προϊόντα της τράπεζάς τους μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων που τους παρέχει το τραπεζικό κατάστημα της περιοχής τους σε συγκεκριμένα σημεία.

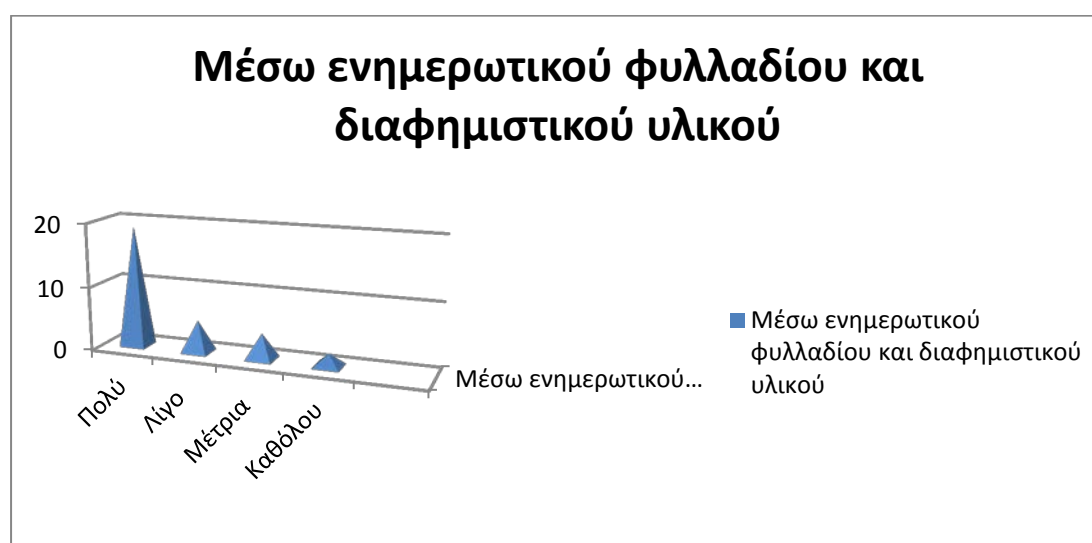


## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΩΝ/ΝΟΥ ΤΣΟΛΑΡΙΔΗ

Πίνακας 4.1 Μέσω ενημερωτικού φυλλαδίου και διαφημιστικού υλικού

ΜΕΣΩ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟΥ ΦΥΛΛΑΔΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	19	63.33
Λίγο	5	16.66
Μέτρια	4	13.33
Καθόλου	2	6.66
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 4.1 Μέσω ενημερωτικού φυλλαδίου και διαφημιστικού υλικού



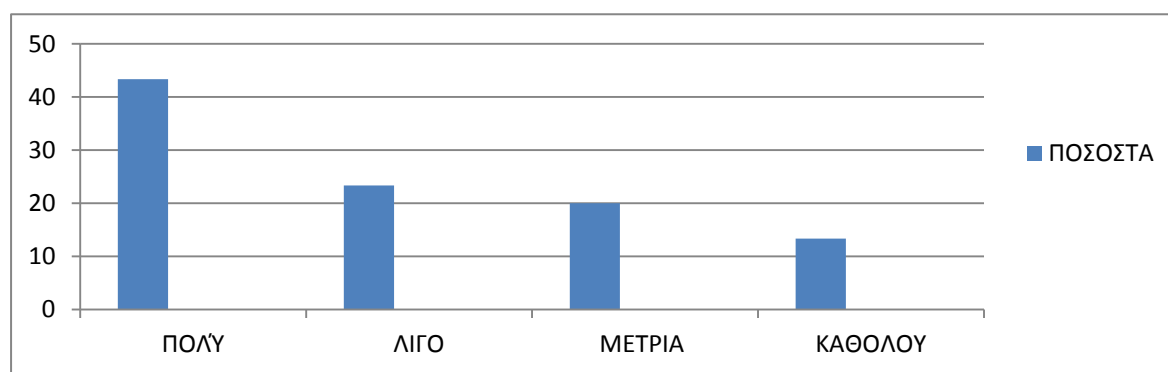
### 4.2: Μέσω τηλεοπτικών διαφημίσεων

Σημαντική απήχηση έχει και το μάρκετινγκ μέσω κάποιας τηλεοπτικής διαφήμισης. Είναι από τους πιο άμεσους τρόπους για να «μπει» η τράπεζα στο σπίτι και στο μυαλό των πελατών μιας και σχεδόν ολόκληρο το σύνολο του ελληνικού πληθυσμού, παρακολουθεί καθημερινώς διάφορα τηλεοπτικά προγράμματα. Άρα μέσω της τηλεόρασης μπορεί η τράπεζα να περάσει εύκολα τα νέα της προγράμματα και υπηρεσίες.

Πίνακας 4.2: Μέσω τηλεοπτικών διαφημίσεων

ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	13	43,33%
Λίγο	7	23,33%
Μέτρια	6	20%
Καθόλου	4	13,33%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 4.2: Μέσω τηλεοπτικών διαφημίσεων



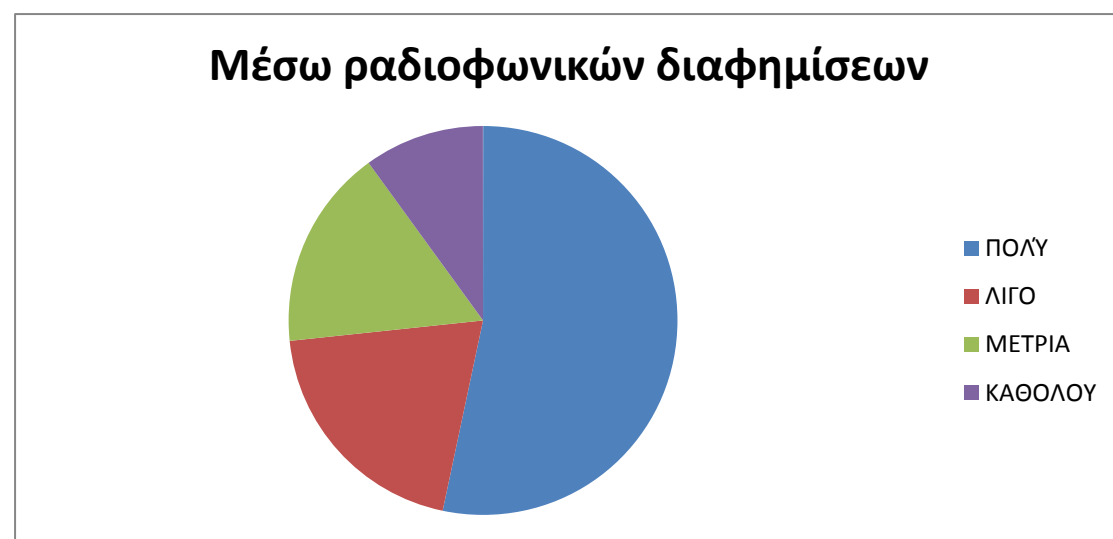
### 4.3: Μέσω ραδιοφωνικών διαφημίσεων

Εξ ίσου σημαντική είναι και η προώθηση των τραπεζικών υπηρεσιών μέσω κάποιας ραδιοφωνικής διαφήμισης. Όπως βλέπουμε και με αυτό το μέσο μαζικής ενημέρωσης υπάρχει αποτελεσματικότητα στην προώθηση των προϊόντων και οι τράπεζες τείνουν και προς αυτό τον τρόπο διαφήμισης.

Πίνακας 4.3: Μέσω ραδιοφωνικών διαφημίσεων

ΜΕΣΩ ΡΑΔΙΟΦΩΝΙΚΩΝ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	16	53,33%
Λίγο	6	20%
Μέτρια	5	16,67%
Καθόλου	3	10%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 4.3: Μέσω ραδιοφωνικών διαφημίσεων



### 4.4: Μέσω εφημερίδων

Χαμηλά είναι τα ποσοστά στην προώθηση των προϊόντων μέσω της εφημερίδας, μιας και η πλειονότητα απάντησε πως είναι λίγες οι φορές που ενημερώθηκαν για κάποιο τραπεζικό προϊόν, μέσω αυτού του μέσου ενημέρωσης.

Πίνακας.4.4: Μέσω εφημερίδων

ΜΕΣΩ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	9	30%
Λίγο	12	40%
Μέτρια	7	23,33%
Καθόλου	2	6,67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 4.4: Μέσω εφημερίδων



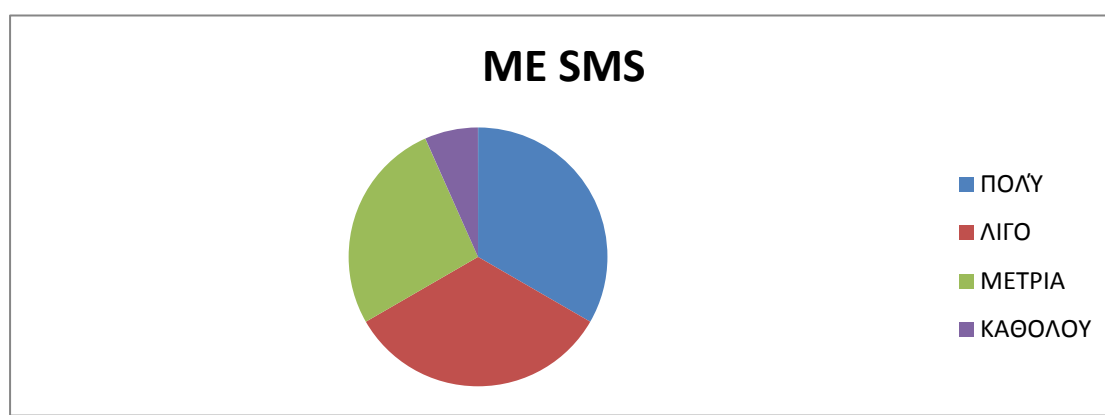
### 4.5: Μέσω SMS

Όπως παρατηρούμε σε αυτό το ερώτημα υπάρχει ένα ποσοστό που λαμβάνει ενημέρωση για τα νέα προϊόντα και τις υπηρεσίες μέσω κάποιου sms. Παρόλα αυτά ένα εξ ίσου μεγάλο μέρος πληθυσμού δεν λαμβάνει συχνή ενημέρωση για τα προϊόντα των τραπεζών. Αυτό διότι ο πελάτης μπορεί να ζητήσει ο ίδιος εάν επιθυμεί να έχει συχνή ενημέρωση από την τράπεζα με την οποία συνεργάζεται.

Πίνακας 4.5: Μέσω SMS

ΜΕΣΩ SMS	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	10	33.33%
Λίγο	10	33.33%
Μέτρια	8	26.67%
Καθόλου	2	6.67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 4.5: Μέσω SMS



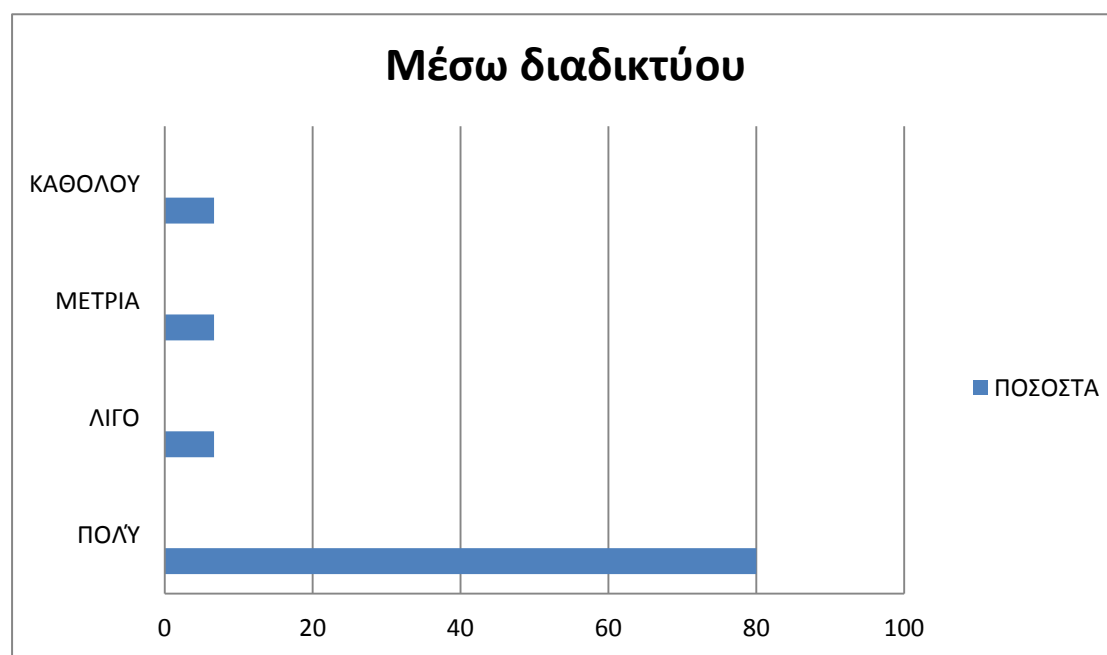
#### 4.6: Ενημέρωση μέσω διαδικτύου

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος μας δηλώνει πως ενημερώνεται πολύ συχνά από την τράπεζά του για ότι καινούργιο προϊόν παράγει. Το ποσοστό αυτό μας δείχνει πως οι τράπεζες έχουν δώσει μεγάλη προτεραιότητα στο ηλεκτρονικό μάρκετινγκ μιας και ο αριθμός των χρηστών στο ίντερνετ αυξάνεται συνεχώς και όλο και περισσότερες εργασίες διαδικτυακά.

Πίνακας 4.6: Μέσω διαδικτύου

ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	24	80%
Λίγο	2	6,67%
Μέτρια	2	6,67%
Καθόλου	2	6,67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 4.6: Μέσω διαδικτύου



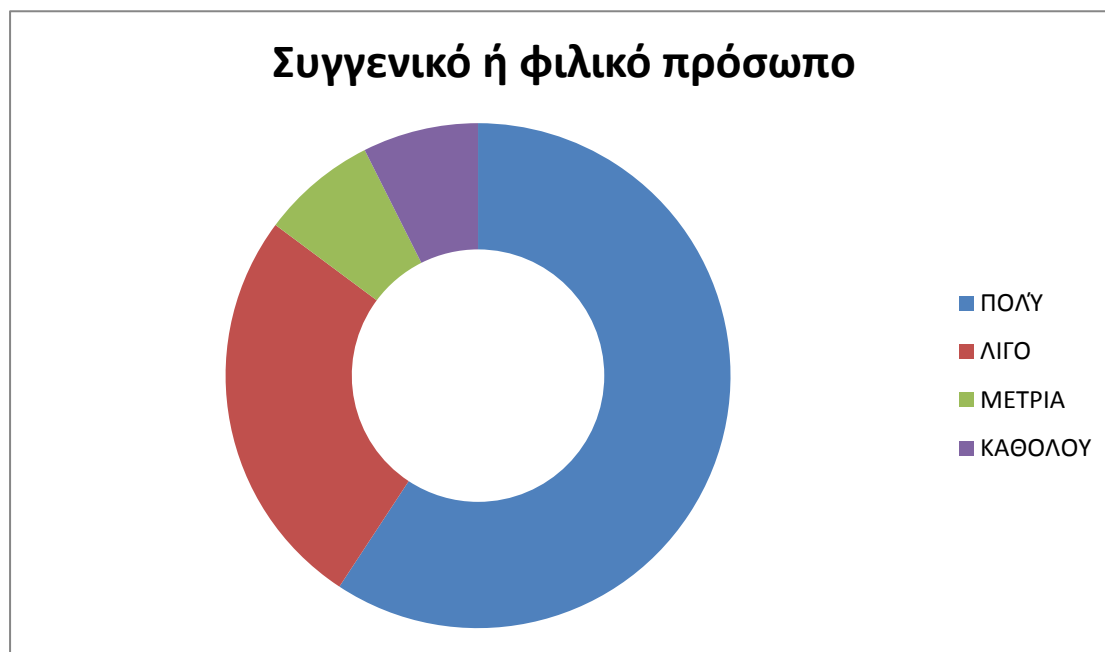
#### 4.7: Με συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο

Επίσης διαδεδομένο είναι το rnr (people to people) μάρκετινγκ μιας και όσο υπάρχει ικανοποιημένος κόσμος από την εξυπηρέτηση που λαμβάνει από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται, τόσο προτείνουν σε δικά τους άτομα να κινηθούν προς αυτά τα προγράμματα.

Πίνακας 4.7: Με συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο

ΜΕ ΣΥΓΓΕΝΙΚΟ Ή ΦΙΛΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	16	53,33%
Λίγο	7	23,33%
Μέτρια	2	6,67%
Καθόλου	5	16,67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 4.7: Με συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο



## Κεφάλαιο 5. Διάφορες τραπεζικές εργασίες

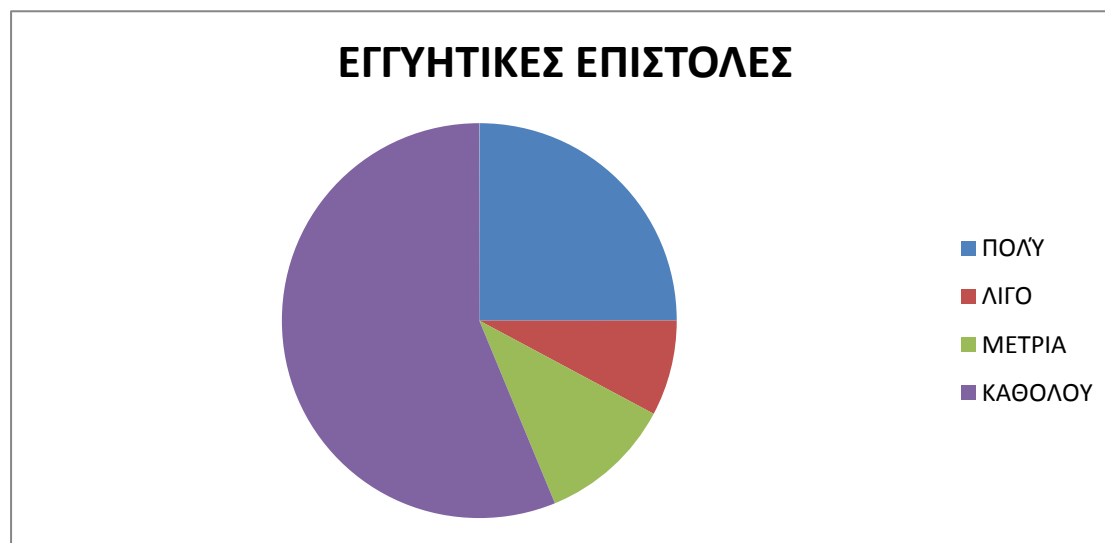
### 5.1 : Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;

Όπως παρατηρούμε η πλειονότητα των πελατών γνωρίζει τι είναι οι εγγυητικές επιστολές που τους παρέχουν οι τράπεζες με τις οποίες συνεργάζονται.

Πίνακας 5.1: Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;

ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	16	53,33%
Λίγο	5	16,67%
Μέτρια	7	23,33%
Καθόλου	2	6,67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 5.1: Γνωρίζετε για τις εγγυητικές επιστολές;



## 5.2 : Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;

Παρ' όλο που όπως είδαμε οι περισσότεροι γνωρίζουν τι είναι οι εγγυητικές επιστολές και ποια είναι η χρησιμότητά τους, υπάρχει μια δυσαναλογία σχετικά με το κατά πόσο οι πελάτες των τραπεζών κάνουν χρήση των εγγυητικών επιστολών.

Πίνακας 5.2: Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;

ΧΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	9	30%
Λίγο	9	30%
Μέτρια	9	30%
Καθόλου	3	10%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 5.2: Χρησιμοποιείτε τις εγγυητικές επιστολές;



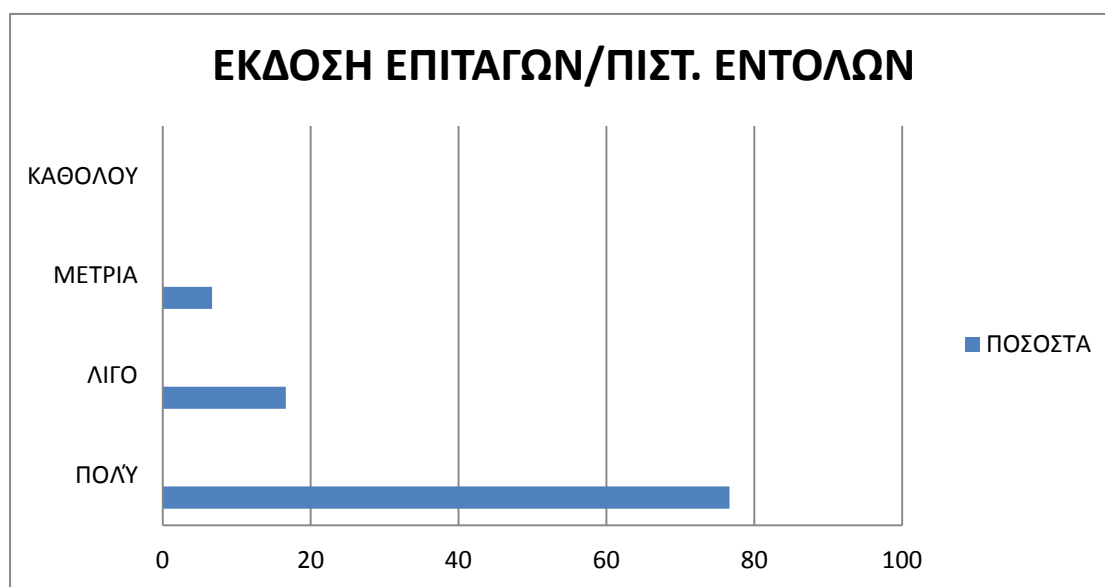
### **5.3: Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;**

Σε αυτό το ερώτημα βλέπουμε πως σε ποσοστό 76.66% του συνόλου του δείγματός μας, ο κόσμος γνωρίζει για τις επιταγές και τις πιστωτικές εντολές. Αυτό μας δείχνει πως οι επιχειρήσεις και ο κόσμος κάνουν ή κάνανε χρήση των επιταγών για να διευκολύνουν τις ανάγκες τους για πληρωμές.

Πίνακας 5.3: Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;

ΕΠΙΤΑΓΕΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	23	76,66%
Λίγο	5	16,66%
Μέτρια	2	6,67%
Καθόλου	0	0%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 5.3: Γνωρίζετε για την έκδοση επιταγών και πιστωτικών εντολών;



### **5.4: Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και την έκδοση πιστωτικών εντολών;**

Σε συνέχεια του προηγούμενου ερωτήματός μας, επιβεβαιώνουμε την άποψή μας πως ο κόσμος είχε και έχει σαν μέσο μεταφοράς χρημάτων και πληρωμών τις τραπεζικές επιταγές και τις πιστωτικές εντολές στην καθημερινότητά του.



## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΩΝ/ΝΟΥ ΤΣΟΛΑΡΙΔΗ

Πίνακας 5.4: Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και την έκδοση πιστωτικών εντολών;

ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	22	73,33%
Λίγο	6	20%
Μέτρια	1	3,33%
Καθόλου	1	3,33%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 5.4: Χρησιμοποιείτε τις επιταγές και την έκδοση πιστωτικών εντολών;



### **5.5: Γνωρίζετε την ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων;**

Επίσης άλλο ένα ερώτημα στο οποίο ο κόσμος ανταποκρίθηκε θετικά είναι το αν και κατά πόσο γνωρίζει για την ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων και για το ποια είναι η πλήρης χρησιμότητά τους.

Πίνακας 5.5: Γνωρίζετε για την ενοικίαση τραπεζικών θυρίδων;

ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	13	43.33%
Λίγο	10	33.33%
Μέτρια	5	16.67%
Καθόλου	2	6.67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 5.5: Γνωρίζετε για την Ενοικίαση Τραπεζικών Θυρίδων;



### 5.6: Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές θυρίδες;

Θετικό είναι πως ο κόσμος ανταποκρίνεται στις τραπεζικές θυρίδες και επικρατεί μια ασφαλής εικόνα σχετικά με την προστασία των προσωπικών τους περιουσιακών στοιχείων μέσω της ενοικίασης των τραπεζικών θυρίδων.

Πίνακας 5.6: Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές θυρίδες;

ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	10	33,33%
Λίγο	10	33.33%
Μέτρια	7	23.33%
Καθόλου	3	10%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 5.6: Χρησιμοποιείτε τις τραπεζικές θυρίδες;



## Κεφάλαιο 6. Καταθέσεις

### 6.1: Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;

Η πλειονότητα του δείγματός μας δείχνει πως προτιμάει την αποταμίευση των περισσευόμενων χρηματικών τους μονάδων σε κάποιο τραπεζικό λογαριασμό, από την αποταμίευση των χρημάτων τους εντός της οικίας τους.

Πίνακας 6.1: Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	18	60%
ΟΧΙ	12	40%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 6.1: Τα πλεονάζοντα χρήματά σας τα αποταμιεύετε στην τράπεζα;



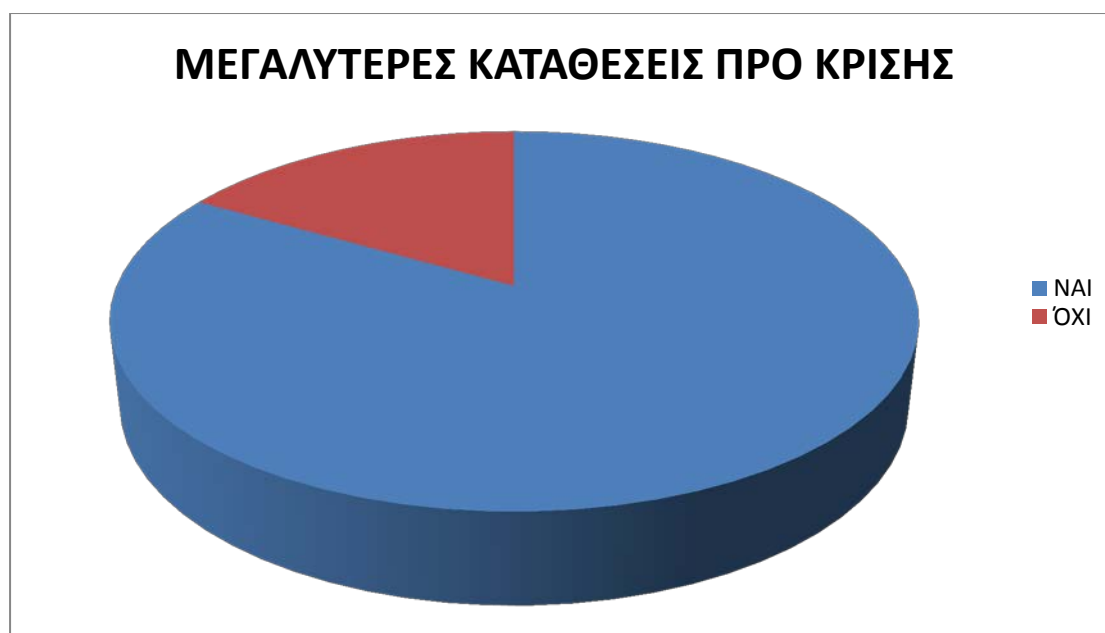
### **6.2: Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;**

Σε αυτό το ερώτημα βλέπουμε πως η οικονομική κρίση επηρέασε πολύ το συνολικό εισόδημα των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων, μιας και η μείωση της ζήτησης των προϊόντων και σε συνδυασμό με την πτώση των πωλήσεων, την ύφεση και την ανεργία οδηγεί τον κόσμο στο να κάνει χρήση από τις αποταμιεύσεις του για να ανταπεξέλθει στα καθημερινά του έξοδα. Έτσι μειώνεται και ο όγκος των καταθέσεων του δείγματός μας.

Πίνακας 1.6.2: Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	25	83,33%
ΟΧΙ	5	16,67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 6.2: Πριν την οικονομική κρίση ο όγκος των καταθέσεων ήταν μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα;



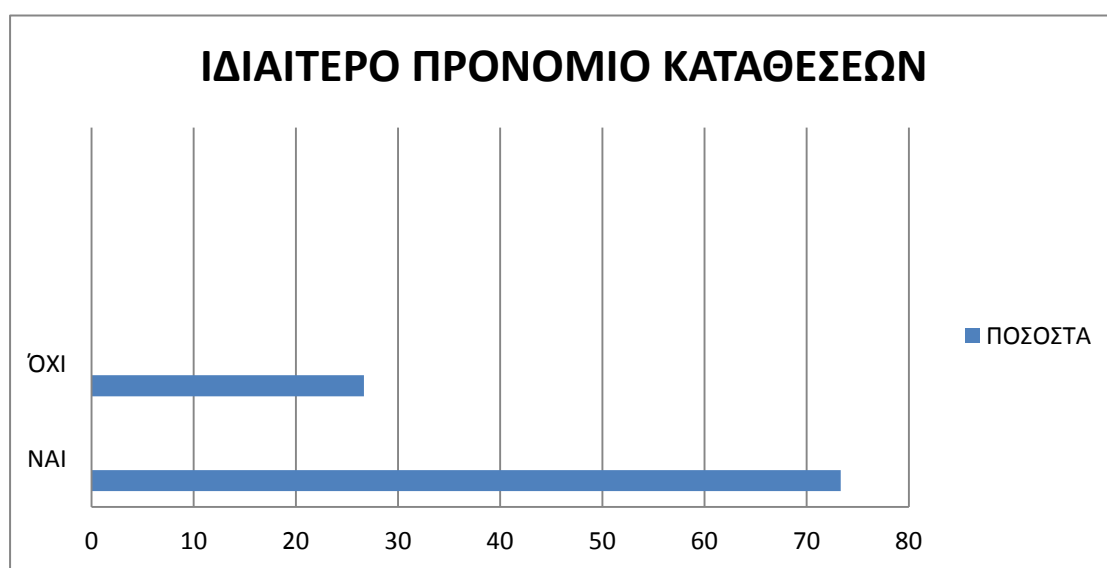
### **6.3: Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;**

Όπως βλέπουμε στο ερώτημα μας αυτό, οι τράπεζες προσπαθούν μέσω των διαφόρων προνομίων που τους παρέχουν να στρέψουν τους πελάτες τους στην χρήση των καταθέσεων σε κάποιο τραπεζικό τους λογαριασμό.

Πίνακας 6.3: Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	22	73,33%
ΟΧΙ	8	26,67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 6.3: Η τράπεζα σας παρέχει κάποιο ιδιαίτερο προνόμιο στις καταθέσεις;



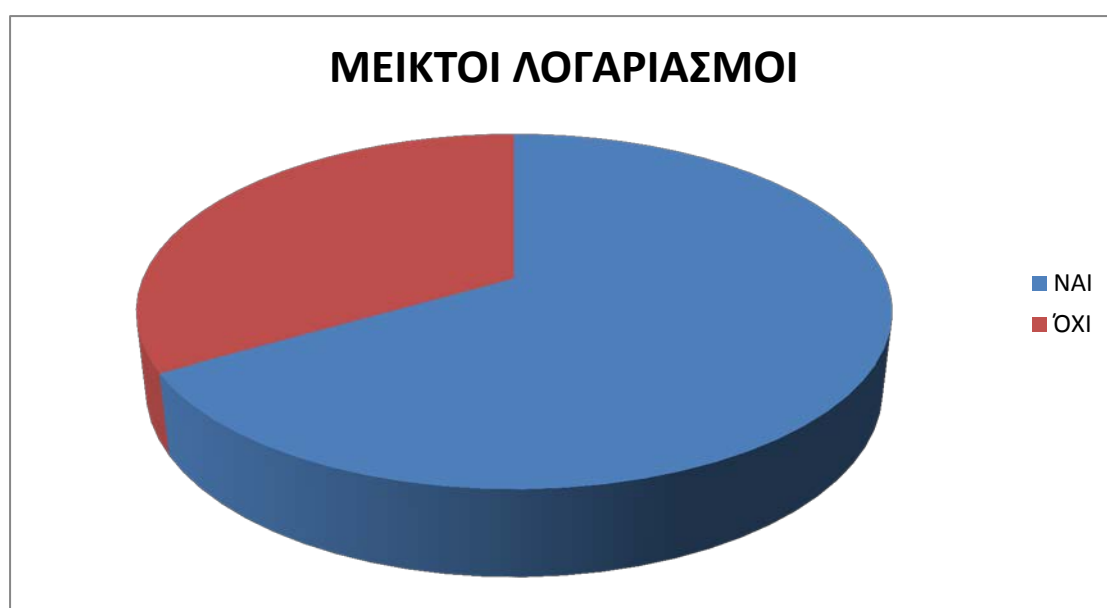
### **6.4: Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;**

Εδώ πέρα προσπαθήσαμε να συλλέξουμε πληροφορίες σχετικά με τους μεικτούς λογαριασμούς. Από το αποτέλεσμα που λάβαμε όχι μονάχα υπάρχει η απαραίτητη γνώση για τους μεικτούς λογαριασμούς αλλά άτομα μέσης και πιο πάνω ηλικίας κάνουν χρήση αυτού του είδους τους λογαριασμούς για τα ανήλικα παιδιά τους-εγγόνια τους.

Πίνακας 6.4: Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	20	66,66%
ΟΧΙ	10	33,34%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 6.4: Γνωρίζετε για τους μεικτούς λογαριασμούς;



Στην ερώτηση σε ποια κατηγορία καταθέσεων ανήκουν οι καταθέσεις των ερωτηθέντων, εκείνοι στην πλειοψηφία τους αποκρίθηκαν πως έχουν καταθέσεις ταμειυτηρίου και καταθέσεις με προθεσμία, ενώ μικρό μέρος αυτών απάντησε πως έχει καταθέσεις όψεως, καταθέσεις με προειδοποίηση και δεσμευμένες καταθέσεις.

## Κεφάλαιο 7. Παράγοντες που επιδρούν σε δάνεια – καταθέσεις

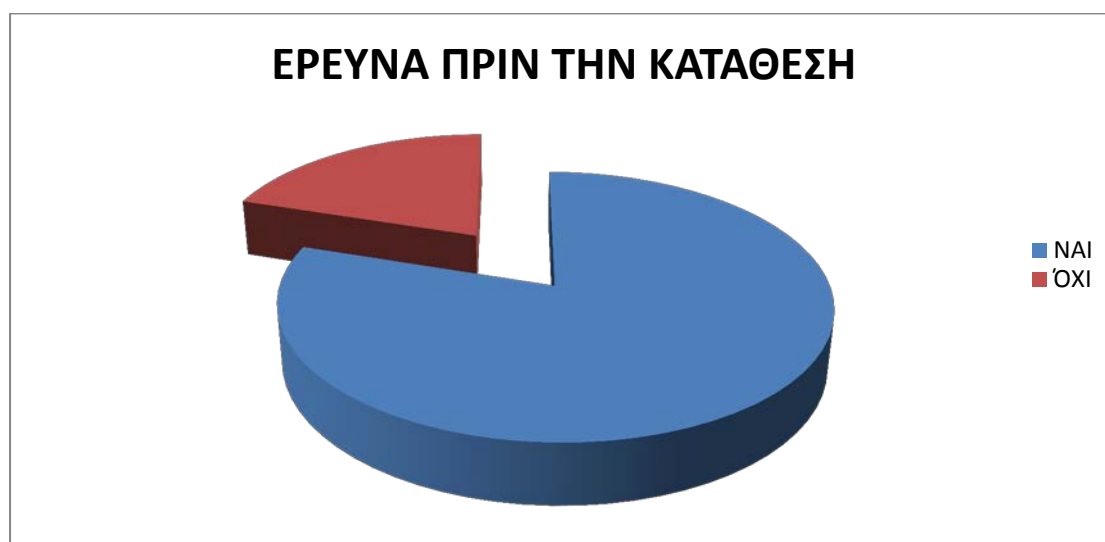
### **7.1: Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;**

Από αυτό το ερώτημα μπορούμε να δούμε την τάση της αγοράς. Οι πελάτες απευθύνονται και χρησιμοποιούν σαν γνώμονα για μια συνεργασία με κάποια τράπεζα, τους όρους με τους οποίους μπορούν να συνεργαστούν και έτσι αποφασίζουν σε ποια θα κάνουν τις καταθέσεις τους.

Πίνακας 7.1: Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς:

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	24	80%
ΟΧΙ	6	20%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 7.1: Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς:



Στην ερώτηση κατά πόσο αποστρέφονται τον κίνδυνο, δηλαδή κατά πόσο ρισκάρουν γενικά σε οικονομικής φύσεως ζητήματα, προέκυψε ότι το μεγαλύτερο μέρος των καταθετών είναι κινδυνόφοβα, δηλαδή ρισκάρουν ελάχιστα όσον αφορά τα οικονομικά τους.

Σημαντικότετοι δε παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή δανείου από μια τράπεζα είναι:

- Η ταχύτητα στην έγκριση και η άμεση εκταμίευση
- Η ευελιξία στην εκτέλεση εντολών
- Η απλούστευση των διαδικασιών
- Τα ανταγωνιστικά επιτόκια και οι προνομιακοί όροι σε σχέση με άλλες τράπεζες
- Οι χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο
- Η δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δυνατοτήτων τους

- Τα μειωμένα έξοδα δανείου
- Η δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή
- Η δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων
- Η μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής
- Η χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας

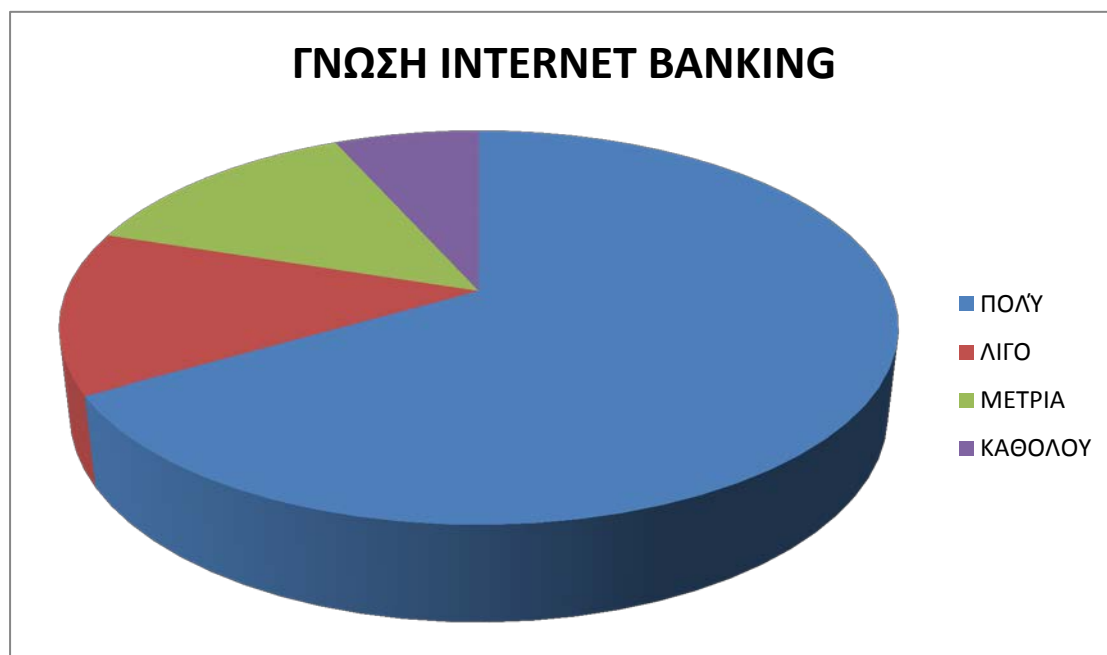
### 7.2: Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;

Η πλειοψηφία του δείγματός μας είναι ενήμερο για την υπηρεσία internet banking όπως προέκυψε από την έρευνά μας.

Πίνακας 7.2: Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;

ΓΝΩΣΗ INTERNET BANKING	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	20	66.66%
Λίγο	4	13.33%
Μέτρια	4	13.33%
Καθόλου	2	6.67%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 7.2: Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;





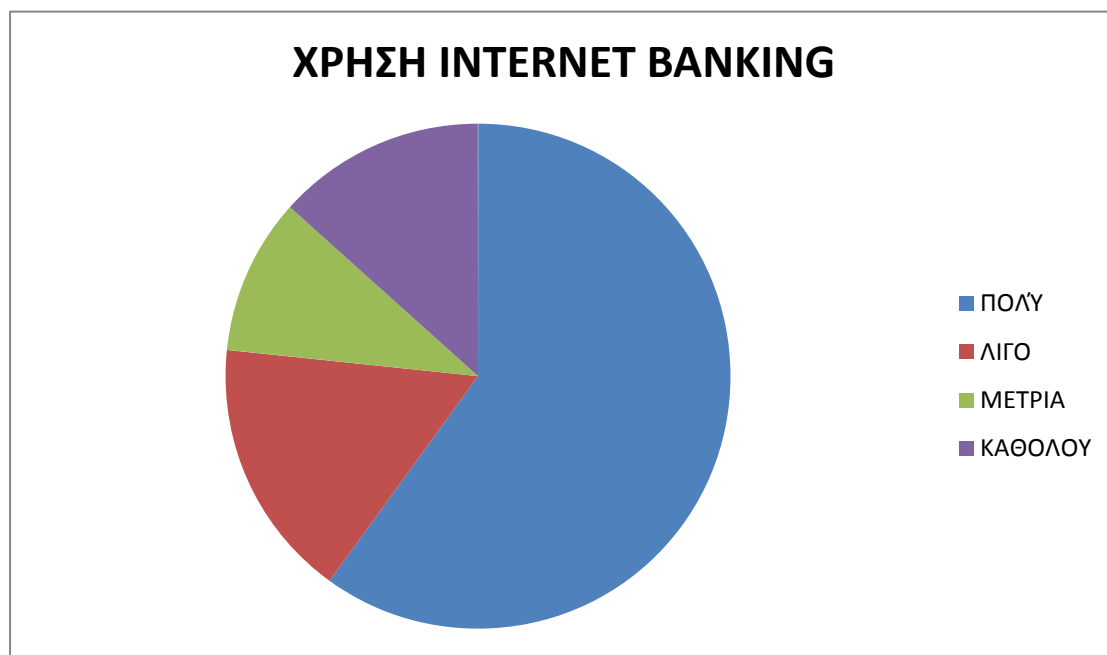
### 7.3: Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;

Στην συνέχεια ρωτήσαμε τους πελάτες εάν κάνουν χρήση της υπηρεσίας αυτής, με την πλειονότητα του δείγματος και εδώ να απαντάει πως είναι χρήστες της διαδικτυακής τραπεζικής.

Πίνακας 7.3: Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;

ΧΡΗΣΗ INTERNET BANKING	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	18	60%
Λίγο	5	16.66%
Μέτρια	3	10%
Καθόλου	4	13.34%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 7.3: Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;



## Κεφάλαιο 8. Προσωπικό της τράπεζας

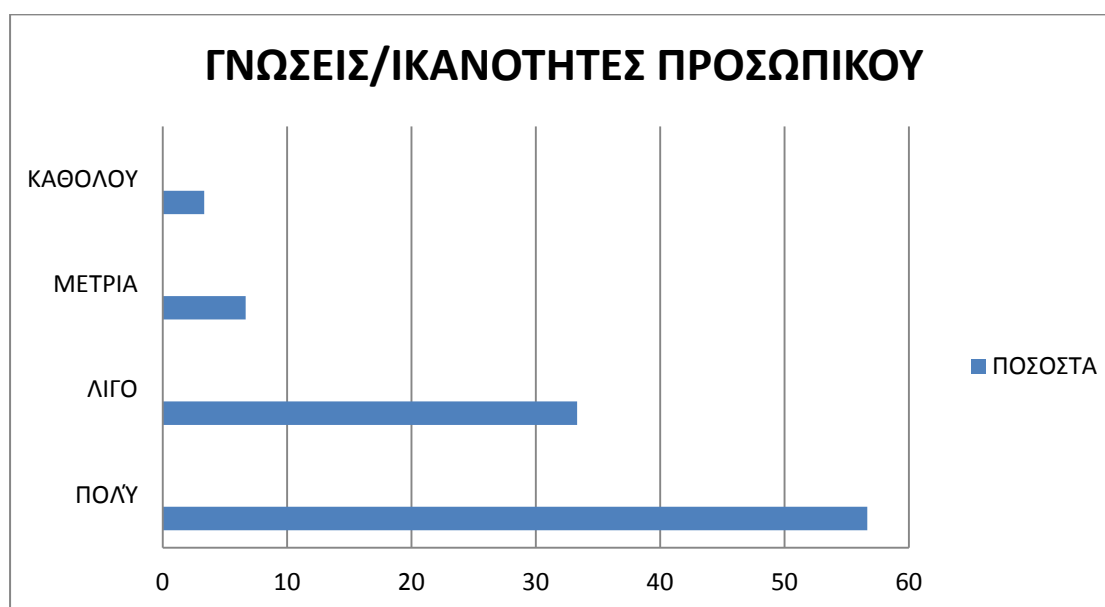
### 8.1: Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;

Μεγάλο μέρος του πληθυσμού απάντησε πως είναι ικανοποιημένο με τις γνώσεις και τις ικανότητες που διαθέτουν οι υπάλληλοι των καταστημάτων με τα οποία συνεργάζονται.

Πίνακας 8.1: Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;

ΓΝΩΣΕΙΣ/ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	17	56,66%
Λίγο	10	33,33%
Μέτρια	2	6,67%
Καθόλου	1	3,34%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 8.1: Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;



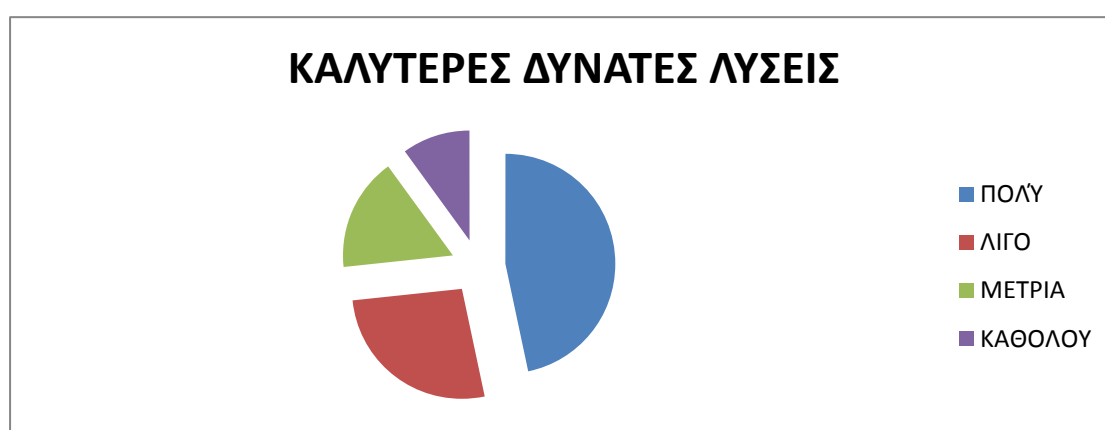
### **8.2: Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;**

Θετική εικόνα έχουμε σε αυτό το ερώτημα που έχει να κάνει με το εάν οι καταναλωτές πιστεύουν πως οι τράπεζες με τις οποίες συνεργάζονται και οι υπάλληλοι που τις εδραιώνουν προσπαθούν να τους παρέχουν όσο το δυνατόν πιο πολλές λύσεις γίνονται για λύσουν τα προβλήματα τους τα οποία ενδεχομένως να έχουν. Από αυτό μπορούμε να συμπεράνουμε πως ο κόσμος εμπιστεύεται τους τραπεζικούς υπαλλήλους και αναγνωρίζει την προσπάθεια που κάνουν οι υπάλληλοι για να ανταπεξέλθουν σε οτιδήποτε τους ζητηθεί.

**Πίνακας 8.2: Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;**

ΟΙ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΔΥΝΑΤΕΣ ΛΥΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	14	46,66%
Λίγο	8	26,66%
Μέτρια	5	16,66%
Καθόλου	3	10%
Σύνολο	30	100%

**Διάγραμμα 8.2: Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;**



### **8.3: Συνολικά είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;**

Τέλος, παρατηρούμε πως υπάρχει όντως ικανοποίηση από το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού ως προς την εξυπηρέτηση που οι ίδιοι τους λαμβάνουν από τα

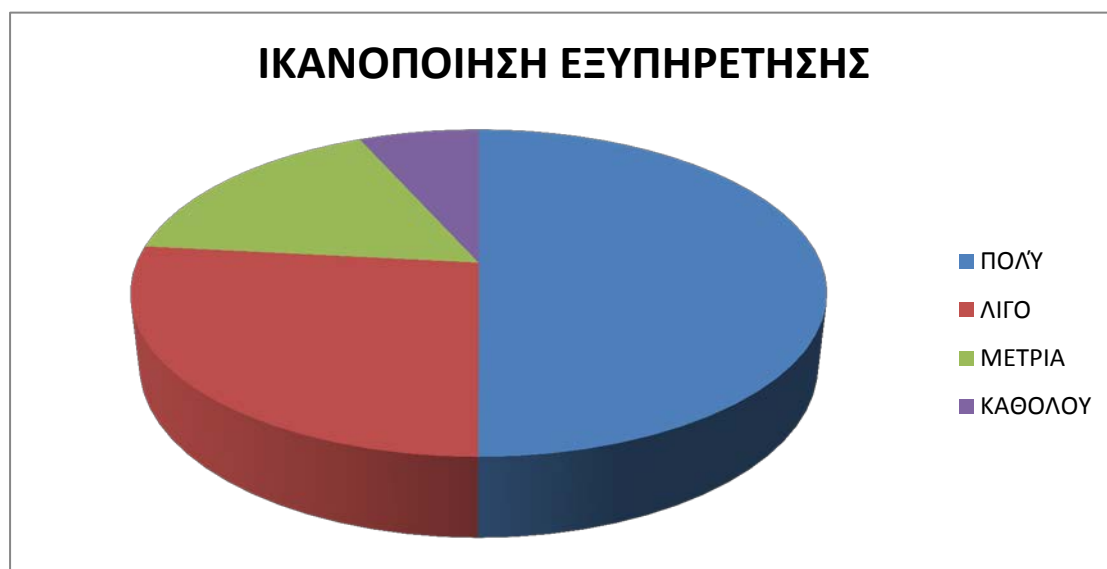
## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΩΝ/ΝΟΥ ΤΣΟΛΑΡΙΔΗ

συνεργαζόμενα καταστήματα των τραπεζών. Αυτό είναι ένα δείγμα πως ο κόσμος μπορεί να εμπιστευτεί τις τράπεζες και απευθύνεται στις τράπεζες για να ικανοποιήσει διάφορες από τις χρηματοπιστωτικές εργασίες που έχει.

Πίνακας 8.3: Συνολικά είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
Πολύ	15	50%
Λίγο	8	26,66%
Μέτρια	5	16,66%
Καθόλου	2	6,66%
Σύνολο	30	100%

Διάγραμμα 8.3: Συνολικά είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;



Οι ερωτηθέντες αποκρίθηκαν πως θεωρούν πολύ σημαντικούς παράγοντες σχετικά με την εξυπηρέτησή τους το χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση, την ταχύτητα με την οποία εξυπηρετούν τα ταμεία, την επάρκεια του προσωπικού και φυσικά είπαν πως η καλή φήμη της τράπεζας επηρεάζει σε πολύ υψηλό βαθμό την απόφασή τους να συνεργαστούν μαζί της. Αντιθέτως, παράγοντες όπως η διαρρύθμιση των καταστημάτων είναι δευτερευούσης ως και μηδαμινής σημασίας για τη συνεργασία τους με μια τράπεζα.

### Επίλογος

Ξεκινήσαμε την έρευνά μας αρχικά προσπαθώντας να πάρουμε μια εικόνα από τον κόσμο σχετικά με την σχέση που έχει με τις τράπεζες και το κατά πόσο παίζουν οι συναλλαγές μέσω των τραπεζών στη καθημερινότητα των ανθρώπων. Το συμπέρασμα που προέκυψε είναι ότι το καταναλωτικό κοινό είναι αρκετά ενημερωμένο και ευχαριστημένο από τις δυνατότητες που του παρέχονται από το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Φυσικά, υπάρχουν αρκετές βελτιώσεις ακόμη που θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν.

Σκεπτόμενος του πως θα μπορούσε να βελτιωθεί το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα θεωρώ ότι το τραπεζικό σύστημα θα πρέπει να βελτιωθεί περισσότερο σε θέματα ενημέρωσης των πελατών του τόσο για τις υπηρεσίες τις οποίες οι ίδιοι χρησιμοποιούν όσο και για τις καινούργιες υπηρεσίες που κατά καιρούς παρέχουν οι τράπεζες στο καταναλωτικό κοινό. Οι πελάτες ψάχνουνε όλα τα μέσα δια των οποίων θα διευκολύνουνε τις καθημερινές τους ανάγκες. Επομένως, η αναβάθμιση των υπαρχόντων τραπεζικών προϊόντων χρήζει επείγουσας σημασίας μιας και ο κόσμος έχει συνδέσει όλες του τις οικονομικές συναλλαγές με κάποιο τραπεζικό κατάστημα και η δημιουργία νέων υπηρεσιών που θα του εξοικονομήσουν χρόνο από την καθημερινότητά του και χρήμα από το κόστος των υπηρεσιών, θα ανέβαζε περισσότερο την χρησιμότητα των τραπεζών στον καθημερινό του βίο.

## Παράρτημα

### **Η Αναδρομή – Η ιστορία των τραπεζών**

Ο όρος τράπεζες προέρχεται από το τραπέζι που είχαν μπροστά τους οι αργυραμοιβοί (σαράφηδες). Η ιστορία τους αρχίζει από τη Βαβυλώνα τον 20<sup>ο</sup> αιώνα π.Χ., περνάει από την αρχαία Ελλάδα, τη Ρωμαϊκή εποχή και τον μεσαίωνα και στο τέλος του 18<sup>ου</sup> αιώνα οι τράπεζες παίρνουν την νεότερή τους μορφή. Στη σύγχρονη εποχή, ασκούν όλα τα είδη της πίστης – με τάση καταμερισμού και εξειδίκευσης – και ο ρόλος τους είναι σημαντικός γιατί ανακατανέμουν τις χρηματικές ροές και διευκολύνουν την οικονομική δραστηριότητα. Οι τράπεζες διακρίνονται σε: εκδοτικές ή κεντρικές, εμπορικές, ανάπτυξης ή επενδύσεων, εξειδίκευσης ή πίστης. Επίσης, άλλη μια διάκριση είναι: κρατικές, ιδιωτικές και μικτές.

Η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα ιδρύθηκε το 1828<sup>1</sup>, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών του εθνικοαπελευθερωτικού αγώνα και έκλεισε το 1831 λόγω εξάντλησης των χρηματοδοτικών της αποθεμάτων. Η παλαιότερη και μεγαλύτερη εμπορική τράπεζα, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, ιδρύθηκε το 1841 και είχε το μονοπώλιο της έκδοσης νομίσματος μέχρι το 1864. Η Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύθηκε το 1928. Η περίοδος πριν τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο χαρακτηρίστηκε από σημαντικές ανακατατάξεις (ίδρυση νέων τραπεζών, ανάπτυξη στεγαστικής και αγροτικής πίστης) στον τραπεζικό χώρο. Μετά τον πόλεμο, οι σημαντικότερες τράπεζες τέθηκαν υπό άμεσο ή έμμεσο έλεγχο του κράτους.

Η είσοδος της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα, το 1981, είχε σαν αποτέλεσμα οι ρυθμίσεις και οι παρεμβάσεις στο τραπεζικό σύστημα να εναρμονιστούν με τα ευρωπαϊκά δεδομένα και παρατηρήθηκε χαλάρωση του κρατικού ελέγχου και σταδιακή απελευθέρωση από τον έλεγχο της Κεντρικής Τράπεζας. Η χαλάρωση αυτή συνεχίστηκε με μεγαλύτερη ένταση μετά το 1987. Προκειμένου να φτάσουμε στο σημερινό "νέο" καθεστώς, απελευθερώθηκαν τα επιτόκια, ήρθαν οι συναλλαγματικοί περιορισμοί στις τρέχουσες συναλλαγές και στην κίνηση κεφαλαίων, εκσυγχρονίστηκε η αγορά ομολόγων, αναβαθμίστηκε το χρηματιστήριο, δημιουργήθηκε νέο αποτελεσματικό σύστημα διατραπεζικών πληρωμών και εναρμονίστηκε το ελληνικό πλαίσιο άσκησης νομισματικής πολιτικής με αυτό που έχει καθιερώσει η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Η απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος συνοδεύτηκε από την είσοδο νέων επιχειρήσεων στον κλάδο, αλλά και από συγχωνεύσεις τραπεζών.

Αρχικά, η απελευθέρωση ενθάρρυνε την είσοδο νέων τραπεζών στον κλάδο και μέχρι το 1993 ο αριθμός των τραπεζών είχε φτάσει στις 25. Οι νέες τράπεζες ήταν ιδιωτικές και σε πρώτη φάση κατείχαν περιορισμένο μερίδιο αγοράς. Στη συνέχεια και μέχρι το

---

<sup>1</sup> Μπαλωμένου Χρυσάνθη Κ. (2003), Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα, Έκδοση Παπαζήσης

τέλος της δεκαετίας του '90, επακολούθησε μια φάση εξαγορών και συγχωνεύσεων, με αποτέλεσμα ο συνολικός αριθμός των τραπεζών να μειωθεί.

Οι εξελίξεις οδήγησαν στη μείωση των μεριδίων αγοράς των μεγαλύτερων κρατικών τραπεζών και στην ταυτόχρονη αύξηση των μεριδίων των μικρότερων ιδιωτικών τραπεζών. Μέχρι και την ένταξη της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα το 1981 το χρηματοπιστωτικό σύστημα χαρακτηριζόταν από έντονο κρατικό παρεμβατισμό στη συναλλαγματική πολιτική, στην πολιτική καθορισμού των επιτοκίων και στην κίνηση κεφαλαίων. Βέβαια στην αλλαγή του τραπεζικού σκηνικού συντέλεσε και ο εκσυγχρονισμός του συστήματος διατραπεζικών πληρωμών και της αγοράς ομολόγων καθώς και η αναβάθμιση του χρηματιστηρίου. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία νέων ιδιωτικών τραπεζών οι οποίες κατείχαν περιορισμένο μερίδιο αγοράς. Ο αριθμός των τραπεζών μειώθηκε μέχρι το τέλος της δεκαετίας του '90 μετά από μια φάση εξαγορών και συγχωνεύσεων.

Η Οικονομική και Νομισματική Ένωση, η οποία μετά την ολοκλήρωσή της χαρακτηρίστηκε από:

- σταθερότερο χρηματοοικονομικό περιβάλλον
- υψηλότερους ρυθμούς οικονομικής ανάπτυξης
- χαμηλό πληθωρισμό και επιτόκια
- περιορισμένη συναλλαγματική αβεβαιότητα και
- αποτελεσματικότερες αγορές χρήματος και κεφαλαίου

είναι προφανές ότι είχε, μεσομακροπρόθεσμα, θετικές επιδράσεις στον τραπεζικό τομέα και γενικότερα στον χρηματοπιστωτικό χώρο.

Βέβαια, οι ελληνικές τράπεζες με την ένταξη της Ελλάδας στην ΟΝΕ είχαν να αντιμετωπίσουν ένα ιδιαίτερο ανταγωνιστικό περιβάλλον με αποτέλεσμα τη μείωση του περιθωρίου μεταξύ των επιτοκίων των δανείων και των επιτοκίων των καταθέσεων. Η μείωση αυτή αντισταθμίστηκε από την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης – η οποία χαρακτηρίζεται από υψηλά επιτόκια λόγω υψηλού κινδύνου – και την επέκταση της καταναλωτικής και της στεγαστικής πίστης. Η καθιέρωση του ευρώ στις συναλλαγές ώθησε τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα να εναρμονιστούν στα διεθνή πρότυπα λειτουργίας των αγορών, να ξεφύγουν από τον κρατικό παρεμβατισμό του παρελθόντος και να δραστηριοποιηθούν σε μια αγορά πέρα από την ελληνική. Αυτό συνεπάγονταν και κινδύνους. Η υιοθέτηση του κοινού νομίσματος έκανε τις τιμές πιο διαφανείς και πολύ εύκολα συγκρίσιμες. Επίσης οι ελληνικές τράπεζες δεν διέθεταν την απαιτούμενη εμπειρία σε θέματα corporate banking, asset management και στην αγορά εταιρικών ομολόγων και ως εκ τούτου δε διέθεταν και το απαιτούμενο ανθρώπινο δυναμικό. Αναγκάστηκαν έτσι να επενδύσουν σε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό και σε συστήματα πληροφορικής ακόμη και για να κρατήσουν τους Έλληνες πελάτες τους οι οποίοι δεν ήταν πλέον

ικανοποιημένοι από τις καταθέσεις ταμειωτηρίου, τις επενδύσεις σε κρατικά ομόλογα και ελληνικές μετοχές αλλά απαιτούσαν διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου τους.

Προκειμένου να αυξήσουν την κερδοφορία τους οι τράπεζες στην Ελλάδα επεκτάθηκαν στο βαλκανικό χώρο, στην ουσία ακολουθώντας τους πελάτες τους σε ένα χώρο όπου λόγω των χαμηλών ρυθμών ανάπτυξης της οικονομίας τους δεν είχαν προσελκύσει το ενδιαφέρον πολλών μεγάλων ευρωπαϊκών τραπεζών.

Ο βασικός τομέας στον οποίο οι ελληνικές τράπεζες έχουν δραστηριοποιηθεί τα τελευταία χρόνια είναι ο τομέας της λιανικής τραπεζικής (retail banking) ο οποίος είναι δυσκολότερα προσβάσιμος από τις ξένες τράπεζες και χαρακτηρίζεται από υψηλή κερδοφορία. Μετά την απελευθέρωση των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων, που έγινε στα μέσα της δεκαετίας του '90, οι εγχώριες τράπεζες είχαν ήδη στραφεί προς την κατεύθυνση της λιανικής τραπεζικής, επενδύοντας σημαντικά ποσά στην υποδομή, τις διαδικασίες και την εξυπηρέτηση των πελατών ώστε να μπορέσουν να αυξήσουν τις σταυροειδείς πωλήσεις σε τραπεζικά, ασφαλιστικά και άλλα προϊόντα και να δημιουργήσουν μια εκτεταμένη και σταθερή πελατειακή βάση.

Είναι όμως φανερό ότι και οι υπάλληλοι έχουν μετατραπεί σε χρηματοοικονομικούς συμβούλους-πωλητές, η εξέλιξη των οποίων πρέπει να στηρίζεται στη συνεχή εκπαίδευση και να συνδέεται με την παραγωγικότητα με διαφανείς και αντικειμενικούς κανόνες.



### Λιανική Τραπεζική

Η λιανική τραπεζική όπως γνωρίζουμε διακρίνεται στην καταναλωτική πίστη, στη στεγαστική πίστη και στην επαγγελματική πίστη. Οι εμπορικές τράπεζες της Ελλάδος κατείχαν για μεγάλο χρονικό διάστημα ηγετική θέση στη χρηματοδότηση των νοικοκυριών και των μικρών επιχειρήσεων στην Ελλάδα, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στη βελτίωση της ποιότητας ζωής, με την προσφορά της απαιτούμενης ρευστότητας για την απόκτηση στέγης και καταναλωτικών αγαθών.

Οι εμπορικές τράπεζες ισχυροποίησαν τη θέση τους στον τομέα της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών, μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Προσπάθησαν να αναδείξουν περαιτέρω τα πρωτοποριακά τους προϊόντα. Αξιοποίησαν αποτελεσματικότερα την τεχνολογία στο δίκτυο καταστημάτων τους, καθώς και στα εναλλακτικά τους δίκτυα και επένδυσαν στην πληρέστερη κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού τους για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Στη βάση αυτών των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων, οι τράπεζες εμβάθυναν τη σχέση τους με τους υπάρχοντες πελάτες, με πιο ουσιαστική αξιοποίηση των σταυροειδών πωλήσεων και προσέλκυσαν σημαντικό αριθμό νέων πελατών.

Οι τράπεζες, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία τους, πρωτοπόρησαν στη σχεδίαση καινοτόμων προϊόντων και στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων προς τους πελάτες τους. Τα προϊόντα αυτά συνδύαζαν τη δυνατότητα μακροπρόθεσμων χρηματοδοτήσεων με ταυτόχρονη προστασία από επιτοκιακούς και συναλλαγματικούς κινδύνους και τη χρήση ομολογιακών/κοινοπρακτικών δανείων και προϊόντων leasing.

### Καταναλωτικά Δάνεια

Η καταναλωτική πίστη είναι η χορήγηση δανείων προς ιδιώτες με σκοπό την κάλυψη προσωπικών αναγκών τους και ιδίως την αγορά καταναλωτικών αγαθών (όπως έπιπλα, αυτοκίνητο, μοτοσικλέτες, ηλεκτρικές συσκευές, αγαθά ένδυσης και υπόδησης, κλπ). Σκοπός σύναψης ενός καταναλωτικού δανείου μπορεί να είναι η κάλυψη έκτακτων οικονομικών αναγκών (όπως ο γάμος, θέματα υγείας, κλπ), η επιθυμία πραγματοποίησης διακοπών, η επιθυμία πραγματοποίησης ή/και συνέχισης σπουδών και η πληρωμή διδάκτρων<sup>2</sup>.

Αρχικά, η Τράπεζα της Ελλάδος είχε θεσπίσει το ανώτατο πιστωτικό όριο ανά άτομο και πιστωτικό ίδρυμα. Για την κάλυψη προσωπικών αναγκών, μπορούσαν να συνάπτονται προσωπικά δάνεια με μέγιστο όριο τα 3.000 ευρώ, χωρίς την ύπαρξη ανάγκης προσκόμισης δικαιολογητικών.

Για την κάλυψη όμως αναγκών που ξεπερνούν τα 3.000 ευρώ, με μέγιστο ποσό 25.000 ευρώ, συνάπτονταν καταναλωτικά δάνεια και ήταν υποχρεωτική η προσκόμιση δικαιολογητικών που θα αποδείκνυαν ότι το ποσό της δανειοδότησης χρησιμοποιήθηκε για την αγορά διαρκών καταναλωτικών αγαθών. Οι υποψήφιοι δανειολήπτες προσκόμιζαν στις τράπεζες τιμολόγιο αγοράς ή παροχής υπηρεσιών και επιτρεπόταν να δανειοδοτηθούν μέχρι το 65% της αξίας του, ενώ κατέβαλλαν το υπόλοιπο 35% της αξίας, ώστε η τράπεζα να εξοφλήσει ολοσχερώς τον προμηθευτή.

Η απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης σηματοδότησε νέα ήθη και πρακτικές στις τραπεζικές συναλλαγές. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι τα δάνεια που δίνονταν με προνομιακούς όρους κατά τις περιόδους των εορτών Χριστουγέννων και Πάσχα και τους καλοκαιρινούς μήνες για διακοπές (γνωστά ως “εορτοδάνεια” και “διακοποδάνεια”). Τα όρια στο ύψος του δανεισμού καταργήθηκαν και πλέον ο κάθε καταναλωτής διαπραγματεύονταν τους προσωπικούς του όρους ανάλογα με το οικονομικό του προφίλ, απευθείας με την τράπεζά του. Μπορούσε πλέον ο καταναλωτής να προγραμματίσει και να προσδιορίσει τις δανειακές του ανάγκες, να εξετάσει τις δυνατότητες αποπληρωμής, κάνοντας λεπτομερή έρευνα αγοράς, συγκρίνοντας τις διαφορετικές δανειακές προτάσεις, καταλήγοντας σε εκείνη που τον εξυπηρετούσε περισσότερο.

Οι υποψήφιοι δανειολήπτες έπρεπε να εξετάζουν τόσο το ύψος του επιτοκίου και το ύψος της δόσης, αλλά και όλα τα λοιπά έξοδα, που συνδέονται με το συναπτόμενο δάνειο και τα οποία αυξάνουν την ετήσια πραγματική δανειακή επιβάρυνση. Υπάρχουν έξοδα που συνδέονται με την αξιολόγηση του δανειακού αιτήματος. Επίσης, σε περίπτωση έγκρισής του πρέπει να εξετάζεται αν υπάρχουν:

(α) έξοδα και επιβαρύνσεις που συνδέονται με την πρόωρη, μερική ή ολική αποπληρωμή του δανείου, (β) έξοδα εγγραφής προσημείωσης υποθήκης σε ακίνητο, έξοδα νομικού ελέγχου, (γ) έξοδα ενεχυρίασης καταθέσεων ή ομολόγων ή μετοχών

---

<sup>2</sup> Καρατζάς Θ. (2003), Οι τράπεζες μοχλός ανάπτυξης, Έκδοση Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών

και επίδοσης των σχετικών συμβάσεων, (δ) έξοδα παρακράτησης αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας, (ε) έξοδα εκχώρησης απαιτήσεων (από μισθώματα ακινήτων ή από πιστωτικές κάρτες) και επίδοσης των σχετικών συμβάσεων.

Στο χώρο μας, η έντονη στροφή προς καταναλωτικά πρότυπα και ήθη είχε σαν αποτέλεσμα οι Έλληνες να αγοράζουν όλο και πιο ακριβά αυτοκίνητα, χωρίς να καταβάλλουν ίδια χρηματικά διαθέσιμα, αλλά εξ ολοκλήρου δανειακά κεφάλαια. Στο γεγονός αυτό συντέλεσε και η μείωση του ειδικού τέλους ταξινόμησης, αλλά και η δυνατότητα να μην καταβάλλουν δικά τους χρηματικά κεφάλαια. Η επιθυμία απόκτησης αυτοκινήτου, και ιδίως ακριβού αυτοκινήτου, σε συνδυασμό με την επιθετική πολιτική δανείων των τραπεζών και των εταιριών πώλησης αυτοκινήτων, οδήγησε σε ανορθολογικό δανεισμό και υπερεκτίμηση των οικονομικών δυνατοτήτων των καταναλωτών, με αποτέλεσμα, λόγω αδυναμίας ομαλής αποπληρωμής τους, να έχει αυξηθεί η υποβολή αιτήσεων ασφαλιστικών μέτρων νομής στα πρωτοδικεία, με τις οποίες ζητείται η επιστροφή των αυτοκινήτων, τα οποία πωλήθηκαν με παρακράτηση της κυριότητας μέχρι την αποπληρωμή των δόσεων.

Τέλος, η συνεχής διερεύνηση της καταναλωτικής πίστης οδήγησε στα ενυπόθηκα καταναλωτικά δάνεια. Ορισμένες τράπεζες χορηγούσαν ποσά δανείων που υπέρβαιναν τα 15.000 ευρώ, με εξασφάλιση την ύπαρξη προσημείωσης υποθήκης επί ακινήτου κατά προτίμηση αστικού, ιδιοκτησίας του πιστούχου ή του εγγυητή. Σκοπός των συναπτόντων αυτά τα δάνεια ιδιωτών μπορούσε να είναι η πραγματοποίηση μεταπτυχιακών σπουδών, η δημιουργία επαγγελματικής στέγης, κλπ.

### Αξιολόγηση Πιστοληπτικής Ικανότητας

Τα πιστωτικά συστήματα αξιολόγησης (credit scoring) υφίστανται στη διεθνή πρακτική εδώ και σχεδόν μισό αιώνα. Αναπτύχθηκαν από εξειδικευμένες εταιρίες και διεθνείς τραπεζικούς ομίλους, χρησιμοποιώντας ιστορικά δεδομένα και στατιστικές μεθόδους, ώστε να προβλέψουν τη μελλοντική πιστωτική συμπεριφορά των δανειοληπτών με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια, με σκοπό να περιορίσουν τα “κακά δάνεια” (bad debts), να κρατήσουν χαμηλό και να περιορίσουν το κόστος του χρήματος, να διατηρήσουν χαμηλές προβλέψεις για επισφαλή δάνεια και να ενισχύσουν την κερδοφορία τους.

Με τον τρόπο αυτό οι τράπεζες συνέτασσαν τις “κάρτες βαθμολόγησης” (scorecards), που αποσκοπούσαν επίσης στην εξέταση όσο το δυνατόν μεγαλύτερου αριθμού αιτήσεων δανείων, στο μικρότερο δυνατό χρόνο, με σχεδόν απόλυτη ακρίβεια και εγκυρότητα.

Παρόλα αυτά όμως, τα συστήματα αυτά παρουσίαζαν και σημαντικές αδυναμίες. Οι αδυναμίες των πιστωτικών συστημάτων αξιολόγησης, να λάβουν υπόψη τους τις ιδιαίτερες οικονομικές και ατομικές συνθήκες της κάθε περίπτωσης μπόρεσαν να επηρεάσουν αρνητικά την αποτελεσματικότητα των υποδειγμάτων αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου.

Ο καθορισμός του κρίσιμου σημείου έγκρισης ή απόρριψης μιας αιτήσεως δανείου (cut-off point) για κάθε τράπεζα συνδέεται: (α) με το αναμενόμενο ποσοστό καθυστερημένων λογαριασμών, (β) το “σημείο αδιαφορίας” και (γ) το αναμενόμενο ποσοστό εγκρίσεων που επιθυμεί. Η έννοια του “σημείου αδιαφορίας” προέρχεται από τη μικροοικονομική θεωρία και είναι το σημείο εκείνο που επιλέγει η κάθε τράπεζα, ώστε να ελαχιστοποιεί τις αναμενόμενες ζημιές της και παραμένει αδιάφορη αν θα εγκρίνει ή θα απορρίψει μια αίτηση δανείου. Πολλές φορές πραγματοποιούνταν βέβαια υπερβάσεις (overrides), κυρίως γιατί συντρέχουν ειδικοί λόγοι που κάνουν επιτακτική την ανάγκη έγκρισης ή απόρριψης ενός αιτήματος πχ. η ηλικία δανειολήπτη, γνωστός πελάτης, κλπ.

Η αξιολόγηση των αιτημάτων στηρίζονταν σε υποδείγματα βαθμολόγησης συμπεριφοράς (behavior scoring), δηλαδή σε επιστημονικές μεθόδους στατιστικών υποδειγμάτων που προσπαθούσαν να προβλέψουν με ακρίβεια τη μελλοντική συμπεριφορά ενός πελάτη ή μιας ομάδας πελατών σε ένα δεδομένο χρονικό ορίζοντα.

Τα κριτήρια που λαμβάνονταν υπόψη από τις τράπεζες και είχαν προκύψει ότι είναι στατιστικά σημαντικά είναι:

1. Έτη παρουσίας (συνεργασίας) στο χαρτοφυλάκιο της τράπεζας
2. Ύπαρξη ακίνητης περιουσίας (βεβαρημένης ή ελεύθερης) και τυχόν δυσμενή στοιχεία οικονομικής συμπεριφοράς (στην Ελλάδα αυτά λαμβάνονται από το διατραπεζικό σύστημα “Τειρεσίας”)

3. Ύψος εισοδήματος και διαθέσιμο εισόδημα, μετά την αφαίρεση διαφόρων οφειλών (από άλλα καταναλωτικά, στεγαστικά δάνεια ή πιστωτικές κάρτες) και υποχρεώσεων, για αποπληρωμή του αιτούμενου δανείου (συνήθως η μηνιαία δόση δεν πρέπει να υπερβαίνει το 45-50% του μηνιαίου εισοδήματος)
4. Ηλικία υποψήφιου δανειολήπτη κατά την ημερομηνία σύναξης και εξόφλησης του δανείου
5. Εργασιακή κατάσταση (εργαζόμενος, άνεργος, περιστασιακά εργαζόμενος, μερικά απασχολούμενος)
6. Διεύθυνση εργασίας και μόνιμης κατοικίας
7. Πιστωτικό όριο και χρήση πιστωτικού ορίου
8. Ύπαρξη και χρήση πιστωτικής κάρτας
9. Υπόλοιπο κατά την ημέρα εξέτασης του αιτήματος
10. Τρόπος πληρωμής
11. Κατάσταση του λογαριασμού κατά την ημέρα της εξέτασης του αιτήματος (ενήμερος, σε καθυστέρηση, δικαστικές ενέργειες, κλπ)
12. Μέσος αριθμός ημερών σε καθυστέρηση
13. Ύπαρξη άλλων τραπεζικών προϊόντων (καταθέσεις ταμειυτηρίου ή προθεσμίας, λογαριασμός όψεως, χαρτοφυλάκιο μετοχών, κλπ)

Η κάθε τράπεζα μπορούσε να έχει τόσα υποδείγματα αξιολόγησης, όσα και τα προϊόντα της. Αυτό που έπρεπε να λαμβάνει πάντα υπόψη της, ήταν η συνολική θέση του πελάτη στην τράπεζα. Έπρεπε να αξιοποιεί ορθά τα αποτελέσματα των πληροφοριών που απέρρεαν από τα υποδείγματα μέτρησης πιστωτικού κινδύνου από καταναλωτικά δάνεια και να τα χρησιμοποιεί τόσο για τη βελτίωση της ποιότητας του δανειακού της χαρτοφυλακίου όσο και για την προώθηση νέων προϊόντων σε υφιστάμενους και νέους πελάτες.

Προκειμένου να εξεταστεί ένα δανειακό αίτημα, απαιτούνταν συνήθως η συμπλήρωση μιας αίτησης που δίνει η τράπεζα και η προσκόμιση φωτοαντιγράφων (α) του εκκαθαριστικού σημειώματος της εφορίας, (β) των αποδείξεων μισθοδοσίας και (γ) της αστυνομικής ταυτότητας. Τα δικαιολογητικά ίσχυαν τόσο για το δανειολήπτη όσο και για τον εγγυητή (εφόσον έχει απαιτηθεί η ύπαρξή του).

Για τα λήψη δανείων μικρού ύψους, οι τράπεζες ζητούσαν συνήθως ως εξασφάλιση την προσωπική εγγύηση ενός ατόμου με εισόδημα, χωρίς δυσμενή στοιχεία οικονομικής συμπεριφοράς ή/και κάτοχο ακίνητης περιουσίας ελεύθερης βαρών και διεκδικήσεων.

Για μεγαλύτερα ποσά καταναλωτικού δανείου μπορούσε να ζητηθεί η ενεχυρίαση καταθέσεων ταμειυτηρίου ή προθεσμίας ή repos ή μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων ή εντόκων γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου ή χαρτοφυλακίου μετοχών. Το προσφερόμενο ενέχυρο ή κάλυμμα, πρέπει να υπερκαλύπτει το ποσό του δανείου κατά 110-200% ανάλογα με το ύψος αυτού και τις απαιτήσεις της κάθε τράπεζας.

Μπορούσε ακόμα να ζητηθεί και η εγγραφή προσημείωσης υποθήκης σε ακίνητα ιδιοκτησίας του δανειολήπτη ή του εγγυητή. Δε γίνονταν συνήθως δεκτά από τις τράπεζες, για εγγραφή προσημείωσης υποθήκης, ακίνητα στα οποία ο δανειολήπτης ή ο εγγυητής δεν έχουν την πλήρη κυριότητα και επικαρπία (όπως είναι τα ακίνητα που ανήκουν εξ αδιαιρέτου σε διάφορα άτομα).

Η έκδοση καταναλωτικού δανείου εξασφαλιζόμενου με την παραχώρηση του δικαιώματος εγγραφής προσημείωσης υποθήκης επί ακινήτου εφαρμόστηκε αρχικά στις ΗΠΑ.

Οι καταναλωτές, παραχωρώντας βάρος επί της πραγματικής αξίας του ακινήτου, δηλαδή της τρέχουσας εμπορικής αξίας του ή, σε περίπτωση ύπαρξης πρώτης υποθήκης, επί της διαφοράς μεταξύ της τρέχουσας εμπορικής αξίας και της αξίας αυτής της πρώτης υποθήκης, αύξησαν τα πιστωτικά όρια, χωρίς μάλιστα να υπάρχει χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής του δανείου, με μόνη την υποχρέωση καταβολής κάθε μήνα μιας ελάχιστης δόσης. Τα δάνεια αυτής της μορφής (home equity) εμπειρεύσαν σημαντικό κίνδυνο, γιατί στην περίπτωση πτώσης της τιμής των ακινήτων, οι οφειλέτες, που συνήθως υπογράφουν συμβάσεις που προβλέπουν ρητά ένα, τέτοιο ή παρόμοια ενδεχόμενα, θα κληθούν να εξοφλήσουν τα δάνειά τους άμεσα, όπως συχνά ορίζουν οι συμβάσεις αυτές, διαφορετικά μπορεί να κινδυνεύσουν με κατασχέσεις.

Αν πρόκειται για δάνεια αγοράς αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας, η τράπεζα μπορεί, αν το κρίνει σκόπιμο, να πληρώσει αυτή όλο το ποσό στην πωλήτρια εταιρία, να αποκτήσει την κυριότητα, την οποία και θα παρακρατήσει μέχρι την αποπληρωμή του δανείου. Με τον τρόπο αυτό, δηλαδή, ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το κινητό πράγμα, αλλά δεν μπορεί να το πουλήσει, αφού αυτό ανήκει στην τράπεζα. Σε περίπτωση αδυναμίας του οφειλέτη να αποπληρώσει το δάνειο, η τράπεζα που έχει λάβει ως εξασφάλιση την παρακράτηση της κυριότητας, δικαιούται να το πουλήσει και με το τίμημα της πώλησης, να αποζημιωθεί για τη μη πληρωμή του δανείου.

### **Πιστοδοτήσεις Μέσω Λογαριασμών Υπέρ Ανάληψης**

Το δικαίωμα υπερανάληψης (γνωστό ως overdraft) από καταθετικό λογαριασμό, 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 1.500 ευρώ.

Αποτελεί μορφή δανεισμού και παρέχονταν συνήθως σε πελάτες που ήδη συνεργάζονταν με τις τράπεζες, οι οποίες, πριν να παράσχουν το δικαίωμα υπερανάληψης, είχαν διενεργήσει έλεγχο για τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο. Επιλέγονταν κυρίως πελάτες που τηρούσαν λογαριασμούς μισθοδοσίας, ώστε να είναι γνωστή εκ των προτέρων η ημερομηνία εξόφλησης και δημιουργίας πιστωτικού υπολοίπου. Υπογράφονταν σύμβαση μεταξύ των τραπεζών και των πελατών – πιστούχων, όπου καθορίζονταν το μέγιστο ποσό υπερανάληψης και το χρονικό διάστημα εξόφλησής τους καθώς και διάφοροι άλλοι γενικότερα όροι συνεργασίας. Το δικαίωμα υπερανάληψης αποτέλεσε για καιρό ένα προϊόν που παρουσίασε αυξανόμενη ζήτηση από τους πελάτες των τραπεζών. Ταυτόχρονα με την παροχή του δικαιώματος υπερανάληψης, μπορούσαν να παρέχονται διάφορες άλλες τραπεζικές υπηρεσίες, όπως δωρεάν χρήση των εναλλακτικών δικτύων διαχείρισης του λογαριασμού (internet banking, phone banking, mobile banking), ανέξοδη πραγματοποίηση συναλλαγών από τα τραπεζικά γκισέ, εκπτώσεις σε δάνεια καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης, υψηλότερα επιτόκια καταθέσεων, κλπ. Οι μισθωτοί αποτελούσαν κομμάτι της αγοράς όπου μπορούσαν να πραγματοποιηθούν σημαντικές πωλήσεις παράλληλων προϊόντων και ανάπτυξης παράλληλων εργασιών ή σταυροειδών πωλήσεων (cross selling).

### Πιστωτικές Κάρτες

Οι πιστωτικές κάρτες (VISA, MASTERCARD, DINNERS, AMERICAN EXPRESS, κλπ) είναι το μέσο με το οποίο διεκπεραιώνεται σήμερα ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών των καταναλωτών. Αποτελούν ένα συμπληρωματικό μέσο συναλλαγών, που χρησιμοποιείται στην αγορά μαζί με το μετρητό χρήμα.

Οι πιστωτικές κάρτες παρέχουν ασφάλεια στις συναλλαγές (παρότι πάντα δημιουργούνται προβλήματα, αφού σε όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και δραστηριότητες δεν μπορεί να επιτευχθεί απόλυτη ασφάλεια), δεν απαιτούν τη μεταφορά μετρητών, καλύπτουν ανάγκες ανάληψης μετρητών και χρησιμοποιούνται για αγορές αγαθών, η εξόφληση του τιμήματος των οποίων μπορεί να γίνει με δόσεις.

Για τη χορήγησή του, 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 “Τειρεσίας”. Λαμβάνουν υπόψη επίσης, το αν οι αιτούντες είναι μόνιμοι κάτοικοι Ελλάδας, το επάγγελμα, τη μορφή απασχόλησης (μερική ή ολική απασχόληση) 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 τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος της εφορίας (για εξέταση του 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.

Σε περιπτώσεις καλών πελατών, δηλαδή πελατών που πληρώνουν εγκαίρως τις δόσεις τους, με ικανοποιητικό δηλωθέν εισόδημα και που δεν παρουσιάζουν δυσμενή στοιχεία στο σύστημα “Τειρεσίας”, οι τράπεζες προχωρούν αυτόματα σε αναπροσαρμογή και αύξηση των πιστωτικών ορίων των καρτών τους.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των αγορών ηλεκτρικών ειδών και ειδών ένδυσης και υπόδησης γίνεται μέσω πιστωτικών καρτών. Η μεγάλη αύξηση των πιστωτικών καρτών και των οφειλών από αυτές, έχει ως παράπλευρο αποτέλεσμα την εμφάνιση μεσαζόντων και γραφείων, που αναλαμβάνουν έναντι προμήθειας την εκτέλεση απλών εργασιών, όπως είναι η μεταφορά υπολοίπου πιστωτικής κάρτας. Οι τράπεζες δε χρεώνουν προμήθειες για τη μεταφορά υπολοίπων πιστωτικών καρτών, αντιθέτως προσφέρουν ειδικούς προνομιακούς όρους (χαμηλό επιτόκιο ή χαμηλές προμήθειες)



για την προσέλκυση πελατών. Βασική προϋπόθεση είναι να πληρώνονται κανονικά οι δόσεις και το ποσό της μεταφοράς να μην προέρχεται από ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Εκτός από τις πιστωτικές κάρτες προς ιδιώτες, οι τράπεζες προσφέρουν και πιστωτικές κάρτες προς εταιρίες. Είναι οι εταιρικές πιστωτικές κάρτες, που απευθύνονται σε εταιρίες και αποσκοπούν στην κάλυψη λειτουργικών εξόδων τους ή για διεθνή χρήση. Κατά την αξιολόγηση των αιτημάτων χορήγησης εταιρικών πιστωτικών καρτών, οι τράπεζες επιθυμούν να μην υπάρχουν δυσμενή στοιχεία στο σύστημα “Τειρεσίας” και να υπάρχει τραπεζικός, καταθετικός ή χορηγητικός λογαριασμός αποπληρωμής. Επιθυμούν και λαμβάνουν οικονομικά στοιχεία της εταιρίας, όπως είναι οι ισολογισμοί και τα ισοζύγιά της και εφόσον τα αξιολογήσουν, αποφασίζουν για τη χορήγηση ή μη της εταιρικής πιστωτικής κάρτας και το ύψος αυτής.

Από την άλλη πλευρά, η χρήση των πιστωτικών καρτών έχει οδηγήσει σε αύξηση των παραπόνων των καταναλωτών. Η υποκλοπή, η αντιγραφή του προσωπικού κωδικού (PIN) και οι χρεώσεις – συναλλαγές εξαιτίας της απώλειας πιστωτικής κάρτας είναι περιπτώσεις συχνών διαμαρτυριών.

Μέσω των όρων των συμβάσεων των πιστωτικών καρτών που υπογράφουν, τόσο οι καταναλωτές όσο και οι εταιρίες, είναι αποκλειστικά υπεύθυνοι και φέρουν μόνο αυτοί τον κίνδυνο της ζημίας που μπορεί να προκληθεί. Ο κάτοχος της κάρτας ευθύνεται για κάθε οφειλή από τη χρήση της ή εξαιτίας της κάρτας. Ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας, σε περίπτωση κλοπής, απώλειας ή μη έγκαιρης παραλαβής της και μέχρι να ειδοποιήσει εγγράφως την τράπεζα, ευθύνεται εις ολόκληρον για τις συναλλαγές που έγιναν με χρήση της κάρτας.

Επίσης, ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας υποχρεούται να καταβάλλει στην τράπεζα ετήσια συνδρομή, το ύψος της οποίας καθορίζεται μονομερώς από την τράπεζα και γνωστοποιείται στον κάτοχο αυτής, με το μηνιαίο αντίγραφο του λογαριασμού.

Στο μηνιαίο εκκαθαριστικό λογαριασμό, εμφανίζονται οι κινήσεις – συναλλαγές που πραγματοποίησε ο κάτοχος της κάρτας καθώς και οι χρεώσεις που αφορούν την έκδοση της πιστωτικής κάρτας (ετήσια συνδρομή, φόροι, προμήθειες, κλπ).

Αν ο κάτοχος της κάρτας δεν αμφισβητήσει το σύνολο της οφειλής εντός ενός σύντομου χρονικού διαστήματος, συνήθως δεκαπέντε ημερών από τη λήψη του λογαριασμού, θεωρείται ότι αναγνωρίζει την ακρίβεια του λογαριασμού και κατ’ επέκταση την οφειλή του.

Οποιαδήποτε μεταβολή των επιτοκίων γνωστοποιείται στον κάτοχο της πιστωτικής κάρτας με το μηνιαίο λογαριασμό που αποστέλλει η τράπεζα. Τυχόν μη εμπρόθεσμη πληρωμή ή μη ύπαρξη ικανού για το σκοπό αυτό υπολοίπου καθιστά τον κάτοχο υπερέμμερο και το συνολικό ποσό της ανεξόφλητης οφειλής κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα επιβαρύνεται με το ανώτατο κάθε φορά επιτόκιο υπερημερίας. Ταυτόχρονα

μπορεί να γίνει έναρξη δικαστικών ενεργειών αναγκαστικής είσπραξης κατά του δανειολήπτη – κατόχου της πιστωτικής κάρτας. Η ανάληψη μετρητών με τη χρήση της κάρτας, επιβαρύνεται συνήθως είτε με ένα εφάπαξ ποσό είτε με ένα ποσοστό επί του ποσού της συναλλαγής. Τα ποσά αυτά είναι υψηλότερα όταν η ανάληψη μετρητών γίνει σε άλλη τράπεζα, από την εκδότη τράπεζα της πιστωτικής κάρτας.

Προκειμένου να αυξηθεί το επίπεδο διαφάνειας στις τραπεζικές συναλλαγές και το παρεχόμενο από τα πιστωτικά ιδρύματα επίπεδο ενημέρωσης των καταναλωτών, η Τράπεζα της Ελλάδος με την Πράξη Διοικητική 2501/31.10.2002 συμπλήρωσε και κωδικοποίησε σε ενιαίο κείμενο τις διατάξεις περί διαφάνειας των διαδικασιών και των όρων συναλλαγών για τα προϊόντα λιανικής τραπεζικής.

Για τη χορήγηση των πιστωτικών καρτών, οι τράπεζες λαμβάνουν συνήθως, αν απαιτηθεί, προσωπικές εγγυήσεις και σπάνια άλλες μορφές εγγύησης ή ενεχύρων (όπως είναι η ενεχυρίαση τραπεζικών καταθέσεων ή καταθετικών προϊόντων).

Η χρήση των πιστωτικών καρτών οδήγησε στην εγκατάσταση μηχανημάτων για την πραγματοποίηση των συναλλαγών (γνωστά ως Points of Sale ή POS) ενώ οι τράπεζες τις απαιτήσεις που προκύπτουν από τα μηχανήματα αυτά, τις παραδέχονται ως εγγύηση ενεχυριάζοντας το προϊόν αυτών για την παροχή πιστώσεων μέσω ανοικτών αλληλόχρεων λογαριασμών. Οι πιστωτικές κάρτες αποτελούν το μέσο που ωθεί στην κατάργηση του μετρητού χρήματος παγκοσμίως. Η μετατροπή των πιστωτικών καρτών σε έξυπνες κάρτες (smart cards) και οι συνεχείς αναβαθμίσεις τους είναι ένα σημαντικότατο μέσο στην πορεία προς την οικονομία χωρίς μετρητό χρήμα.

### **Στεγαστικά Δάνεια**

Στο σημείο αυτό, θα αναφερθούμε στη Στεγαστική Πίστη, η οποία περιλαμβάνει κάθε είδους δάνειο που σχετίζεται με τις εξής δραστηριότητες:

- Αγορά έτοιμης κατοικίας
- Ανέγερση κατοικίας
- Αποπεράτωση κατοικίας
- Επισκευή κατοικίας

Η στεγαστική πίστη είναι ο τομέας χρηματοδοτήσεων που γνώρισε τη μεγαλύτερη αύξηση υπολοίπων κατά τα τελευταία έτη. Το φαινόμενο αυτό δε συναντάται μόνο στη χώρα μας, αλλά σχεδόν σε ολόκληρο το “δυτικό” κόσμο.

Η κρίση των χρηματαγορών, οι υψηλοί ρυθμοί ανάπτυξης και η πτώση των επιτοκίων ώθησαν τους καταναλωτές να στραφούν σε επενδύσεις μακροπρόθεσμου χαρακτήρα με μικρότερο κίνδυνο. Σημαντικό ρόλο στη χώρα μας διαδραμάτισε και η ανάληψη των Ολυμπιακών Αγώνων.

Σημαντικό ρόλο προς αυτή την κατεύθυνση είναι σαφές ότι διαδραμάτισε και η αύξηση που παρουσιάστηκε στη ζήτηση των ακινήτων. Αν και η παρατεταμένη ύφεση των χρηματαγορών επέφερε δραστική μείωση στον πλούτο και τη μελλοντική κατανάλωση, η υφιστάμενη κρίση ώθησε τους καταναλωτές σε επενδύσεις περισσότερο μακροπρόθεσμου χαρακτήρα και με χαμηλότερο κίνδυνο, όπως οι επενδύσεις σε ακίνητα, με δεδομένο το γεγονός ότι οι επενδυτές τείνουν να αποφεύγουν τον κίνδυνο.

Η έγκριση ενός στεγαστικού δανείου γίνεται πια μέσα σε λίγες ημέρες, ενώ παλιότερα απαιτούνταν μήνες ολόκληροι, διευκολύνοντας έτσι τους πελάτες να αποκτήσουν την κατοικία της επιλογής τους. Ταυτόχρονα, οι τράπεζες είναι πλέον σε θέση να προσφέρουν κι άλλες υπηρεσίες που απαιτούνται κατά την αγορά ενός σπιτιού όπως είναι για παράδειγμα ο νομικός έλεγχος των τίτλων, εκτιμήσεις, κλπ.

Ο αριθμός των εναλλακτικών στεγαστικών δανείων έχει αυξηθεί δραματικά. Υπάρχουν δάνεια με σταθερό επιτόκιο διάρκειας έως και 30 έτη για αυτούς που επιθυμούν την ασφάλεια του σταθερού επιτοκίου, που τους προφυλάσσει από αυξήσεις επιτοκίων σε πιθανή μεταβολή των μακροοικονομικών συνθηκών. Παράλληλα, υπάρχουν δάνεια με ιδιαίτερα χαμηλό επιτόκιο για το πρώτο έτος, κατά το οποίο οι νέοι ιδιοκτήτες αντιμετωπίζουν αυξημένες δαπάνες.

Επιπλέον, οι τράπεζες προσφέρουν μαζί με τα στεγαστικά ασφαλιστική κάλυψη για το ενδεχόμενο κλοπής ή πυρκαγιάς, καθώς και για την αποπληρωμή του δανείου σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δε μπορεί πια να εργαστεί.

Όσον αφορά στα επιτόκια, αυτά διαφοροποιούνται ανάλογα με το αν είναι σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου δάνεια και ανάλογα με τη διάρκειά τους. Όσο πιο μεγάλη είναι η διάρκεια τόσο υψηλότερο θα είναι το επιτόκιο. Υψηλά επίσης είναι τα επιτόκια που παραμένουν σταθερά για όλη τη διάρκεια της ζωής του δανείου σε σχέση με τα κυμαινόμενα. Εντυπωσιακή έχει υπάρξει η προσφορά χαμηλών επιτοκίων από μικρές τράπεζες με στόχο την προσέλκυση πελατείας, ενώ στον αντίποδα τράπεζες με μεγάλη εμπειρία διατήρησαν τα επιτόκια σε υψηλά επίπεδα. Διαχρονικά υπήρξε σαφής επιτοκιακή πτώση (τις περισσότερες φορές προς όφελος των δανειοληπτών) στην οποία συνετέλεσε η ένταση του ανταγωνισμού λόγω και της αυξημένης ζήτησης για αγορά κατοικιών και το σταθερό μακροοικονομικό

περιβάλλον, αν και τα τελευταία χρόνια η οικονομική κρίση της χώρας έχει αντιστρέψει δραματικά την κατάσταση.

### Σκοπός, Είδη Και Παρεχόμενα Ενέχυρα-Εγγυήσεις Στεγαστικών Δανείων

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς<sup>3</sup> κατά την προσυμβατική ενημέρωση για 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 ή με ασφάλεια που χρησιμοποιείται συνήθως για το σκοπό αυτό σε ένα άλλο κράτος μέλος.

Τα ζητούμενα στεγαστικά δάνεια διακρίνονται ανάλογα με το σκοπό τους σε δάνεια για: (α) απόκτηση κύριας ή δευτερεύουσας ή εξοχικής κατοικίας, (β) ανέγερση ή επισκευή ή αποπεράτωση αυτής, (γ) αγορά οικοπέδου, (δ) αγορά ή ανέγερση ή επισκευή ή αποπεράτωση επαγγελματικής στέγης. Μπορεί επίσης η χρήση των ακινήτων να είναι για ιδιόχρηση ή εκμετάλλευση.

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 για αυτόν, γιατί μετά την πάροδο του χρονικού διαστήματος αποπληρωμής του δανείου, θα είναι κάτοχος ιδιόκτητης κατοικίας.

Η χρήση – εκταμίευση των δανείων για αγορά οικοπέδου ή κύριας, δευτερεύουσας ή εξοχικής κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης γίνεται με έκδοση δίγραμμης τραπεζικής επιταγής σε διαταγή του πωλητή του ακινήτου. Σκοπός είναι τα χρήματα να καταβληθούν στον πωλητή και να μην παρακρατηθούν από το δανειολήπτη (ο οποίος δεν μπορεί να την εισπράξει). Η παρακράτηση των χρημάτων από τον δανειολήπτη θα μπορούσε να γίνει αν του αποδίδονταν σε φυσική μορφή κι όχι μέσω δίγραμμης τραπεζικής επιταγής. Το νόημα της δίγραμμης τραπεζικής επιταγής είναι να περιοριστούν τα πρόσωπα που μπορούν να την εισπράξουν, ενώ δεν απαγορεύεται η μεταβίβασή της με απλή οπισθογράφηση σε άλλο πρόσωπο.

Η χρήση και απόδοση των δανείων για ανέγερση ή επισκευή ή αποπεράτωση κύριας ή δευτερεύουσας ή εξοχικής κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης, πραγματοποιείται σταδιακά με την πρόοδο των εργασιών επί του χρηματοδοτούμενου ακινήτου. Το δάνειο αποδεδεσμεύεται και αποδίδεται στο δανειολήπτη τμηματικά, ανάλογα με την αυτοψία που πραγματοποιεί η τεχνική υπηρεσία της κάθε τράπεζας για να ελέγξει την πορεία των εργασιών.

---

<sup>3</sup> Αγγελόπουλος Παναγιώτης (2005), *Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα*, Εκδόσεις Αθανάσιος Σταμούλης, Αθήνα

Τα στεγαστικά δάνεια που δίνονται για επισκευή ακινήτου, εξυπηρετούν αρκετές φορές και άλλους γενικότερους σκοπούς και ανάγκες των δανειοληπτών, ενώ ταυτόχρονα εμπεριέχουν κινδύνους υψηλών επισφαλειών για τις τράπεζες.

Ο συνυπολογισμός των επισκευαστικών δανείων στην ευρεία κατηγορία των στεγαστικών, δημιουργεί κάποιο όφελος για τις τράπεζες, καθώς οι προβλέψεις που πρέπει να σχηματίζουν για τα στεγαστικά δάνεια, σύμφωνα με τις αποφάσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, υπολογίζονται με χαμηλότερους συντελεστές από ότι για τα καταναλωτικά δάνεια.

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. Εφόσον εγκριθεί αρχικά το αίτημα χορήγησης στεγαστικού δανείου, ακολουθεί νομικός έλεγχος του τίτλου ιδιοκτησίας του ακινήτου και αυτοψία της τεχνικής υπηρεσίας της τράπεζας για τον ακριβή προσδιορισμό της αξίας του χρηματοδοτούμενου ή/και υπεγγύου ακινήτου. Απαιτείται, τότε, να προσκομίσει ο δανειολήπτης αντίγραφο του τίτλου ιδιοκτησίας του ακινήτου και της οικοδομικής άδειας, κτηματογραφικό απόσπασμα (ότι δηλαδή ο τίτλος ιδιοκτησίας έχει κατατεθεί στο Εθνικό Κτηματολόγιο), τοπογραφικό διάγραμμα, κατόψεις και διάγραμμα κάλυψης. Η προσκόμιση κτηματογραφικού αποσπάσματος απαιτείται, εκτός από την τράπεζα και από το Μονομελές Πρωτοδικείο, γιατί δεν είναι δυνατή η εγγραφή προσημείωσης υποθήκης σε ακίνητο που δεν έχει λάβει κωδικό αριθμό Εθνικού Κτηματολογίου. Θεωρείται ως ακίνητο που δεν μπορεί να εντοπιστεί η θέση του.

Αν πρόκειται για στεγαστικό δάνειο ανέγερσης ή επισκευής ή αποπεράτωσης, κρίνεται ως υποχρεωτική η προσκόμιση και προϋπολογισμού εργασιών επί του ακινήτου, ελεγμένο και θεωρημένο από μηχανικό ή αρχιτέκτονα της προτίμησης του δανειολήπτη.

Τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για την εξέταση μιας αίτησης στεγαστικού δανείου είναι τα ίδια με αυτά των καταναλωτικών δανείων που αναφέρονται παραπάνω. Επιπλέον όμως η τράπεζα εξετάζει ιδιαίτερα το ακίνητο που προσφέρεται για εγγραφή προσημείωσης υποθήκης.

Η εγγραφή προσημείωσης υποθήκης στο χρηματοδοτούμενο ή σε άλλο ακίνητο, ιδιοκτησίας 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 *repas* ή μεριδίων αμοιβαίου κεφαλαίου ή χαρτοφυλακίου μετοχών, αλλά η ύπαρξη εμπράγματος βάρους είναι η συνηθισμένη εγγύηση.

Η τράπεζα αποδέχεται, για τη χορήγηση στεγαστικού δανείου, να εγγράψει προσημείωση υποθήκης επί νόμιμα οικοδομημένου ακινήτου, εφόσον εξετάσει τα βάρη και το ύψος αυτών, εφόσον υπάρχουν. Δεν επιθυμεί να εγγράψει βάρος επί ακινήτου που υπάρχουν, διαφόρων μορφών, διεκδικήσεις και κατασχέσεις. Διαφορετικά θα απαιτηθεί η ολική εξάλειψή τους.

Με την αυτοψία της τεχνικής υπηρεσίας, η τράπεζα εξετάζει και επιθυμεί να γνωρίζει την αξία του ακινήτου και το βαθμό ευκολίας ρευστοποίησης ή εκποίησης του, αν απαιτηθεί να προχωρήσει σε πλειστηριασμό μελλοντικά. Ως κριτήριο λαμβάνεται η αξία του ακινήτου να υπερβαίνει το ύψος της εγγραφής της προσημείωσης υποθήκης. Το μέγιστο ύψος του χορηγούμενου δανείου ανέρχεται σε ένα ποσοστό 70-80% της αξίας του υπεγγύου ακινήτου.

Η προσημείωση υποθήκης εγγράφεται πάντα για ποσό που υπερβαίνει (συνήθως κατά 120-130%) το ύψος του χορηγούμενου δανείου, ώστε να εξασφαλίζονται τόσο οι τόκοι όσο και τυχόν άλλα έξοδα του δανείου. Για παράδειγμα, αν η αξία ενός ακινήτου όπου θα εγγραφεί προσημείωση υποθήκης ανέρχεται σε 45.000 ευρώ, το μέγιστο ύψος στεγαστικού δανείου μπορεί να ανέλθει σε 31.500 ευρώ έως 36.000 ευρώ, ενώ απαιτείται η εγγραφή προσημείωσης στο 120-130% του δανείου (37.800 ευρώ ως 40.950 ευρώ για δάνειο 31.500 ευρώ ή 43.200 ευρώ ως 46.800 ευρώ για δάνειο 36.000 ευρώ).

Ιδιαίτερη σημασία αποδίδεται στο ιδιοκτησιακό καθεστώς του υπεγγύου ακινήτου, αφού απαιτείται να ανήκει κατά πλήρη κυριότητα στο δανειολήπτη ή/και στον εγγυητή. Σε περιπτώσεις ύπαρξης περισσότερων δικαιούχων (όπως πχ στην περίπτωση συγκυριότητας σε ποσοστά εξ αδιαιρέτου ή συνύπαρξη σε ένα ακίνητο δικαιούχων υψηλής κυριότητας και επικαρπίας, όπως συμβαίνει συνήθως στις γονικές παροχές), απαιτείται η λήψη προσωπικών εγγυήσεων όλων των ενδεχομένων.

Δε γίνονται εύκολα αποδεκτά από τις τράπεζες, για εγγραφή προσημείωσης υποθήκης, ακίνητα στα οποία υπάρχει ζήτημα χρησικτησίας.

Τα θέματα της χρησικτησίας ρυθμίζονται στα άρθρα 1041-1055 του Αστικού Κώδικα. Η χρησικτησία διακρίνεται σε δυο κατηγορίες: (α) την τακτική χρησικτησία, κατά την οποία εκείνος, ο οποίος με καλή την πίστη και με νόμιμο τίτλο, έχει διάνοια κυρίου στη νομή του πράγμα κινητό για μια τριετία και ακίνητο για μια δεκαετία, γίνεται κύριος αυτού, (β) την έκτακτη χρησικτησία, κατά την οποία εκείνος, ο οποίος για μια εικοσαετία έχει στη νομή του διάνοια κυρίου πράγμα, κινητό ή ακίνητο, γίνεται κύριος αυτού.

Εφόσον η τράπεζα δέχεται να εγγράψει προσημείωση επί ακινήτου με ζήτημα χρησικτησίας, θα πρέπει να προσκομιστούν από τον υποψήφιο δανειολήπτη διάφορα δικαιολογητικά, που ίσως απαιτηθούν, όπως βεβαίωση κατοικίας, ιδιοκτησίας και χρήσης του ακινήτου από τον οικείο Δήμο ή Κοινότητα, συμβόλαια γειτονικών ακινήτων που να τον αναφέρουν ως ιδιοκτήτη στην περιγραφή των ορίων τους,

οικοδομική άδεια, αντίγραφο βεβαίωσης καταβολής φόρου κληρονομιάς, λογαριασμό πληρωμής ηλεκτρικού ρεύματος ή νερού, κλπ.

Στα προϊόντα των προσφερόμενων στεγαστικών δανείων, υπάρχουν και τα επιδοτούμενα στεγαστικά δάνεια του Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας, που απευθύνονται σε κατηγορίες προσώπων, οι οποίες τηρούν κριτήρια που θέτει και το Ελληνικό Δημόσιο. Συνήθως επιδοτείται το επιτόκιο από το Ελληνικό Δημόσιο για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το ήμισυ της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου με μέγιστο χρονικό διάστημα τα οκτώ έτη.

Οι τράπεζες προσφέρουν ακόμη και δάνεια για την εξόφληση φόρων μεταβίβασης, συμβολαιογραφικών εξόδων και εισφορών προς ασφαλιστικά ταμεία.

Οι δόσεις των στεγαστικών δανείων καταβάλλονται ανά μήνα, 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.

Επιπλέον ο δανειολήπτης πρέπει να εξετάσει το επιτόκιο του δανείου. Προσφέρονται προϊόντα που έχουν ως βάση υπολογισμού των μηνιαίων δόσεων σταθερό ή κυμαινόμενο επιτόκιο. Πρέπει να εξετάσει τα έτη παροχής δανείου με σταθερό επιτόκιο καθώς και την επιβάρυνση-προσαύξηση του τελικού επιτοκίου λόγω της εισφοράς του Ν. 128/75. Επίσης, πρέπει να εξετάσει τα έξοδα εξέτασης του αιτήματός 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.

Μεγάλη σημασία πρέπει να δίνεται στην επιβάρυνση που καλείται να καταβάλλει αν 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 ή ένα ποσοστό επί του προεξοφλούμενου κεφαλαίου. Όταν το δάνειο εξοφληθεί ολοσχερώς, ο δανειολήπτης μπορεί να προχωρήσει στην εξάλειψη της προσημείωσης υποθήκης.

Τέλος, μια εναλλακτική μορφή στεγαστικού προϊόντος είναι όταν ο δανειολήπτης καταβάλλει κάθε μήνα τον παραγόμενο τόκο της δόσης του δανείου και κατά την τελευταία δόση του δανείου, επιστρέφει και το αρχικό κεφάλαιο (balloon payment). Εναλλακτικά, μπορεί κάθε μήνα ο δανειολήπτης να καταβάλλει, εκτός από τους τόκους και ένα ποσό, το οποίο να τοποθετείται σε ενεχυριασμένο λογαριασμό καταθέσεων (με το μικρότερο επιτόκιο), ώστε στη λήξη του δανείου, οι μηνιαίες καταβολές συν τους παραγόμενους τόκους των καταθέσεων να εξοφλούν το αρχικό κεφάλαιο. Στην περίπτωση αυτή σημασία έχει τόσο το επιτόκιο χορήγησης όσο και



το επιτόκιο κατάθεσης. Πρόκειται για σύστημα χρεολυτικού κεφαλαίου – δημιουργίας αποθεματικού κεφαλαίου (sinking fund), που όμως δεν εφαρμόζεται στη χώρα μας.

### **Κώδικας συμπεριφοράς στα στεγαστικά δάνεια κατά τη προσυμβατική ενημέρωση**

Ο Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς (στη συνέχεια θα αναφέρεται ως ‘‘ο κώδικας’’), αφορά στις προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται από τις τράπεζες στους καταναλωτές σε σχέση με τα στεγαστικά δάνεια. Αποτελεί τον πυρήνα της Ευρωπαϊκής Συμφωνίας για έναν εθελοντικό κώδικα για τα στεγαστικά δάνεια, τον οποίο ενέκριναν οι Ευρωπαϊκές ενώσεις καταναλωτών και οι Ευρωπαϊκές ενώσεις του πιστωτικού τομέα που χορηγούν στεγαστικά δάνεια.

Σύμφωνα με αυτόν, η αρχική ενημέρωση για θέματα στεγαστικών δανείων πρέπει να περιλαμβάνει ή να συνοδεύεται από τις εξής πληροφορίες:

1. τους σκοπούς για τους οποίους μπορεί να χρησιμοποιηθεί το δάνειο,
2. το είδος της παρεχόμενης ασφάλειας (αν η προβλεπόμενη ασφάλεια είναι υποθήκη σε ακίνητο ή άλλη συνήθης ασφάλεια),
3. περιγραφή των προσφερόμενων τύπων στεγαστικών δανείων, με σύντομη περιγραφή των διαφορών μεταξύ προϊόντων με σταθερό και κυμαινόμενο επιτόκιο και των επιπτώσεών τους για τον καταναλωτή,
4. είδη επιτοκίων (σταθερό, κυμαινόμενο και συνδυασμός των δυο ειδών),
5. αναφορά του κόστους ενός αντιπροσωπευτικού στεγαστικού δανείου για τον καταναλωτή,
6. κατάλογο σχετικών εξόδων, όπως διοικητικά έξοδα, έξοδα ασφάλισης, νομικά έξοδα, κλπ.,
7. προσφερόμενες εναλλακτικές λύσεις για την αποπληρωμή του δανείου (περιλαμβανομένων του αριθμού, της περιοδικότητας και του ύψους των δόσεων),
8. δυνατότητα πρόωρης αποπληρωμής (και αν ναι, υπό ποιους όρους),
9. αν είναι απαραίτητη η εκτίμηση του ακινήτου και αν ναι, από ποιον πρέπει να πραγματοποιηθεί,
10. γενικές πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες φορολογικών ελαφρύνσεων που συνδέονται με τους τόκους του στεγαστικού δανείου ή άλλες υπάρχουσες δημόσιες επιδοτήσεις ή αναφορά της υπηρεσίας που μπορεί να παράσχει περισσότερες πληροφορίες,
11. διάρκεια της περιόδου κατά την οποία ισχύει η προσφορά, αν υπάρχει,
12. επιβεβαίωση της προσχώρησης του πιστωτή στον κώδικα και της διάθεσης αντιτύπων του κώδικα από τον πιστωτή.

Οι τυποποιημένες αυτές πληροφορίες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του “εθελοντικού κώδικα συμπεριφοράς κατά την προσυμβατική ενημέρωση για στεγαστικά δάνεια” που μπορεί να ζητήσει ένας πελάτης από μια τράπεζα.

### **Επαγγελματικά Δάνεια**

#### **Σκοπός Και Διάρκεια Του Κεφαλαίου Κίνησης**

Ως κεφάλαιο κινήσεως (working capital) έχει επικρατήσει να θεωρείται το σύνολο του κυκλοφορούντος ενεργητικού, το οποίο μπορεί να μετατραπεί σχετικά εύκολα και γρήγορα σε μετρητά. Αυτή είναι η έννοια του ακαθάριστου κεφαλαίου κίνησης ενώ το καθαρό κεφάλαιο κίνησης είναι η διαφορά μεταξύ του κυκλοφορούντος ενεργητικού και των βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων.

Η εξέταση του κεφαλαίου κίνησης έχει μεγάλη σημασία τόσο από τραπεζικής όσο και από επιχειρηματικής πλευράς, γιατί η ανεπάρκειά του ή η κακή διαχείρισή του, αποτελεί μια από τις κυριότερες αιτίες δημιουργίας προβλημάτων ρευστότητας ακόμα και πτώχευσης μιας εταιρίας. Η σημασία του είναι ανάλογη με αυτή του αίματος στον ανθρώπινο οργανισμό.

Ένας από τους λόγους για τους οποίους οι επιχειρήσεις καταφεύγουν στη βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση, είναι για να καλύψουν την έλλειψη κεφαλαίων, όταν οι ταμειακές εισροές τους δεν επαρκούν για να καλύψουν απρόσμενα έξοδα. Ζημίες που οφείλονται σε μειωμένες πωλήσεις, ή σε μειωμένες τιμές, έκτακτες ζημίες από θεομηνίες, χρησιμοποίηση κεφαλαίων βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα για επενδύσεις (συνηθισμένο λάθος σε επιχειρήσεις, οι οποίες πρέπει να χρησιμοποιήσουν μόνο μακροπρόθεσμα δανειακά κεφάλαια για να πραγματοποιήσουν τις επενδύσεις τους) και μη έγκαιρη είσπραξη των απαιτήσεων είναι από τους λόγους που ωθούν τις εταιρίες σε βραχυπρόθεσμο δανεισμό.

Το ύψος όμως του απαιτούμενου κεφαλαίου κίνησης καθορίζεται ανάλογα με το είδος της δραστηριότητας της κάθε εταιρίας, το ύψος των πωλήσεων, την εποχικότητα των πωλήσεων, τους όρους διακανονισμού των αγορών και πωλήσεων, την ταχύτητα ανακύκλωσης των αποθεμάτων, των απαιτήσεων και των υποχρεώσεων, όπως θα αναφέρουμε πιο αναλυτικά παρακάτω.

Σκοπός της χρηματοδότησης μπορεί να είναι και η εξόφληση καθυστερούμενων ασφαλιστικών εισφορών προς το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. Όταν λοιπόν οι εταιρίες καλούνται να εξασφαλίσουν κεφάλαια κίνησης, μπορούν να το επιτύχουν, είτε εκδίδοντας δικά τους βραχυπρόθεσμα αξιόγραφα είτε δανειζόμενες από τράπεζες.

Το κεφάλαιο κινήσεως αποτελείται από: (α) το κεφάλαιο κινήσεως μονιμότερου χαρακτήρα, που ισούται με το ελάχιστο ύψος κυκλοφορούντων στοιχείων που

απαιτείται για τη λειτουργία μιας εταιρίας και (β) το κεφάλαιο κινήσεως προσωρινού χαρακτήρα, που απαιτείται να υπάρχει σε άμεσα ρευστοποιήσιμη μορφή.

Η διάρκεια παροχής προσωρινού κεφαλαίου κίνησης από μια τράπεζα δεν υπερβαίνει τους δώδεκα μήνες, ενώ η διάρκεια του κεφαλαίου μονιμότερου χαρακτήρα μπορεί να κυμανθεί και έως 2-3 έτη. Πολλές φορές βέβαια, ακόμα και στα κεφάλαια κίνησης προσωρινού χαρακτήρα, οι τράπεζες δεν απαιτούν την ανακύκλωσή τους αλλά μόνο την τακτική καταβολή των αναλογούντων τόκων.

### **Αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας και υπολογισμός του κεφαλαίου κίνησης**

Ο πιστωτικός κίνδυνος είναι άμεσα συνδεδεμένος με τη φύση των δραστηριοτήτων μιας τράπεζας και ορίζεται ως ο κίνδυνος αθέτησης των υποχρεώσεων των πιστούχων της.

Για να εξεταστεί η πιστοληπτική ικανότητα μιας επιχείρησης, εκτός από τα παρεχόμενα ενέχυρα και εγγυήσεις, λαμβάνεται υπόψη και η οικονομική της θέση, όπως αυτή απεικονίζεται στα επίσημα οικονομικά της στοιχεία. Οι τράπεζες για να εξετάσουν την οικονομική θέση μιας επιχείρησης με λογιστικά βιβλία Γ' κατηγορίας (όπως ορίζεται από τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων), ζητούν την προσκόμιση δημοσιευμένων ισολογισμών, κατάστασης αποτελεσμάτων χρήσης, πίνακα διάθεσης αποτελεσμάτων, πιστοποιητικό ελέγχου ορκωτών ελεγκτών (εφόσον υπάρχει και προβλέπεται σχετικός έλεγχος από ορκωτούς ελεγκτές) και προσάρτημα ισολογισμού των τριών τουλάχιστον τελευταίων ετών. Επίσης, ζητούν πρόσφατα ισοζύγια δευτεροβάθμιων λογαριασμών (για τον τελευταίο μήνα, με τον αντίστοιχο του προηγούμενου έτους, ώστε να υπάρχει σύγκριση για ίδια χρονικά διαστήματα διαχειριστικών ή λογιστικών χρήσεων), με τριτοβάθμια ανάλυση σε ορισμένους λογαριασμούς (συνήθως για τους λογαριασμούς 'πελάτες', 'χρεώστες διάφοροι', 'μακροπρόθεσμος τραπεζικός δανεισμός', 'προμηθευτές', 'βραχυπρόθεσμος τραπεζικός δανεισμός', 'πιστωτές διάφοροι') καθώς και φορολογικές δηλώσεις για την ακίνητη περιουσία της εταιρίας ή/και των εγγυητών του κεφαλαίου κίνησης.

Αν πρόκειται για επιχειρήσεις, που τηρούν λογιστικά βιβλία Β' κατηγορίας, απαιτείται η προσκόμιση των φορολογικών δηλώσεων Ε1, Ε3, Ε5, περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ (ίσως να απαιτηθεί και η προσκόμιση εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ έτους), των τριών τουλάχιστον τελευταίων ετών καθώς και φορολογικές δηλώσεις για την ακίνητη περιουσία της εταιρίας ή/και των εγγυητών του κεφαλαίου κίνησης.

Κατά το στάδιο της αξιολόγησης ενός αιτήματος επιχειρηματικής πιστοδότησης στην παγκόσμια τραπεζική πρακτική, εφαρμόζονται πέντε προϋποθέσεις, γνωστές ως 5 Cs:

1. character: χαρακτήρας, αναφέρεται στην αξιολόγηση του ήθους και του χαρακτήρα της διοίκησης μιας επιχείρησης ή ενός επιχειρηματία
2. capacity: ικανότητα-δυνατότητα, αναφέρεται στις ικανότητες, γνώσεις και εμπειρίες της διοίκησης μιας επιχείρησης ή ενός επιχειρηματία και στις οικονομικές δυνατότητες της εταιρίας, όπως αυτές αποτυπώνονται στις δημοσιευμένες οικονομικές της καταστάσεις
3. capital: κεφάλαιο, αναφέρεται στην ικανότητα του επιχειρηματία να στηριχθεί στα ίδια – δικά του κεφάλαια, στην κεφαλαιακή επάρκεια της επιχείρησης και στην ικανότητα κάλυψης της απαιτούμενης ίδιας συμμετοχής σε επενδυτικά σχέδια
4. collateral: εξασφαλίσεις, αναφέρεται στην ποιότητα και επάρκεια των παρεχόμενων ενεχύρων και εγγυήσεων, για τη λήψη χρηματοδότησης από την τράπεζα
5. conditions: συνθήκες, αναφέρεται στη θέση της επιχείρησης ως προς το εξωτερικό λειτουργικό περιβάλλον (γενικά ως προς τη θέση της στην οικονομία και ειδικότερα στη θέση της στον κλάδο δραστηριοποίησής της) και συγκεκριμένα στους ανταγωνιστές και στην άμιλλα των ανταγωνιστών, στη διαπραγματευτική ισχύ των καταναλωτών και των προμηθευτών, στα υποκατάστατα προϊόντα, στα μέτρα της κρατικής οικονομικής πολιτικής και στην ελκυστικότητα της αγοράς.

Για να αξιολογήσει μια τράπεζα τον αναλαμβανόμενο πιστωτικό κίνδυνο, τον αναλύει σε τέσσερις επιμέρους κατηγορίες: (α) σε κίνδυνο πτώχευσης ή αθέτησης υποχρεώσεων (default risk), δηλαδή στην πιθανότητα πτώχευσης, όπως αυτή μπορεί να προκύψει από αθέτηση των υποχρεώσεων του πιστούχου και σημαντική μείωση της αξίας των στοιχείων του ενεργητικού, χωρίς αξιόλογες μειώσεις στην αξία του παθητικού, (β) σε κίνδυνο ανοίγματος (exposure risk), δηλαδή στο συνολικό ποσό χορήγησης ή πιστοδότησης που η τράπεζα εγκρίνει και δίδει σε έναν πιστούχο, ενώ συμπεριλαμβάνει και τις απαιτήσεις από πιστοδοτήσεις εκτός ισολογισμού (off-balance sheet financing), (γ) σε κίνδυνο ανάκτησης (recovery risk), δηλαδή στο ποσοστό ικανοποίησης μιας τράπεζας ή στο ποσοστό που μπορεί να εξοφληθεί η οφειλή ενός πιστούχου από τα παρεχόμενα ενέχυρα και εγγυήσεις και κατά συνέπεια στην αναμενόμενη ζημιά (loss given default), (δ) σε κίνδυνο περιθωρίων (credit spread risk), δηλαδή στην πιθανότητα μείωσης της αξίας μιας πιστοδότησης ως αποτέλεσμα της αύξησης των πιστωτικών περιθωρίων και της τιμολόγησής της σε τιμές αγοράς.

Στα συστήματα και στις διαδικασίες αξιολόγησης ενός πιστωτικού αιτήματος κεφαλαίου κίνησης, λαμβάνονται υπόψη τα προσκομισθέντα οικονομικά στοιχεία του υποψήφιου πιστούχου. Τα οικονομικά στοιχεία αποτελούν αντικείμενο χρηματοοικονομικής επεξεργασίας και ανάλυσης, με βάση αριθμοδείκτες εξέτασης οικονομικών καταστάσεων, ιδίως για επιχειρήσεις με λογιστικά βιβλία Γ' κατηγορίας.

### Μορφές παρεχόμενων ενέχυρων και εγγυήσεων

Μια εταιρία αρχικά κάνει συνήθως χρήση του πιστοδοτικού ορίου, για το οποίο παρέχεται προσωπική ή/και εταιρική εγγύηση. Είναι είδος εξασφάλισης που επιθυμούν οι τράπεζες. Με την υπογραφή της σύμβασης εγγύησης, ο εγγυητής αναλαμβάνει απέναντι στο δανειστή την ευθύνη ότι θα καταβληθεί η οφειλή. Ο δανειστής με τον τρόπο αυτό αποκτά ενοχικό δικαίωμα κατά του εγγυητή. Ο εγγυητής είναι υποχρεωμένος να εξοφλήσει το σύνολο της οφειλής του οφειλέτη, αφού η εγγύηση ισχύει στο ακέραιο μέχρι την ολική εξόφληση της οφειλής. Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις παροχής μερικής και περιορισμένης εγγύησης.

Κατά τη λήψη προσωπικών εγγυήσεων, οι τράπεζες εξετάζουν την πιθανή ύπαρξη ακίνητης περιουσίας, ικανοποιητικής αξίας, ελεύθερης βαρών και διεκδικήσεων, ώστε σε περίπτωση έναρξης αναγκαστικών μέτρων είσπραξης της απαίτησης, να έχουν αυξημένες πιθανότητες ρευστοποίησης των περιουσιακών στοιχείων των εγγυητών και εξόφλησης της οφειλής του κεφαλαίου κίνησης. Σε περιπτώσεις χρηματοδότησης κεφαλαιουχικών εταιριών (Ανώνυμων Εταιριών ΚΑΙ Εταιριών Περιορισμένης Ευθύνης), ζητείται η παροχή των προσωπικών εγγυήσεων όλων ή ορισμένων μετόχων της εταιρίας, γιατί διαφορετικά δεν ευθύνονται για τις υποχρεώσεις και ειδικότερα για τις οφειλές σε τράπεζες, της εταιρίας τους. Τότε ευθύνονται και εγγυώνται με την προσωπική τους περιουσία για τα χορηγούμενα προς την εταιρία τραπεζικά δάνεια. Ακόμα και στις περιπτώσεις των ομόρρυθμων εταιριών ζητείται η προσωπική εγγύηση των εταίρων, παρότι ευθύνονται απεριόριστα και εις ολόκληρο για τις οφειλές της εταιρίας, ώστε να εξασφαλίζονται οι τράπεζες από το ενδεχόμενο αποχώρησης εταίρων με σημαντική εμπειρία και γνώση, που ίσως να διαθέτουν και αξιολογη προσωπική ακίνητη περιουσία.

Όταν πρόκειται να ληφθούν εταιρικές εγγυήσεις, πρέπει να υπάρχουν ορισμένες προϋποθέσεις όπως: (α) να προβλέπεται κάτι τέτοιο άμεσα ή έμμεσα από το καταστατικό της και να αποδεικνύεται το συμφέρον της εγγυήτριας εταιρίας (οικονομικό όφελος), από τη σύμβαση του πρωτοφειλέτη την οποία εγγυήθηκε, (β) να δίνεται ρητή εντολή για την υπογραφή της σύμβασης εγγύησης από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας, όπου θα αναφέρεται και η αιτία παροχής της. Εταιρικές εγγυήσεις ανωνύμων εταιριών προς τράπεζες, υπέρ των ιδρυτών, μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, διευθυντών και συγγενών αυτών μέχρι και τρίτου βαθμού εξ αίματος ή αγχιστείας ή των συζύγων αυτών, απαγορεύονται και είναι άκυρες.

Όταν όμως μια εταιρία έχει εξαντλήσει το ακάλυπτο πιστωτικό της όριο, τότε μπορεί να καταφύγει σε καλυμμένο βραχυπρόθεσμο δάνειο (secured short-term loan), στο οποίο μπορεί να χρησιμοποιήσει ως ενέχυρο εισπρακτέους λογαριασμούς και την απογραφή της.

Στη μορφή αυτή, του καλυμμένου δανεισμού, η τράπεζα μπορεί να ρευστοποιήσει τα ενεχυριασμένα στοιχεία για να εξοφλήσει το κεφάλαιο κίνησης. Για να καλυφθούν, παρέχουν κεφάλαιο κίνησης, μικρότερο από την ονομαστική αξία των εισπρακτέων

λογαριασμών ή της απογραφής, ώστε όταν απαιτηθεί να τους ρευστοποιήσουν ή να τους πουλήσουν σε τιμές κατάσχεσης και αναγκαστικού πλειστηριασμού, να εξοφλήσουν το σύνολο της οφειλής. Η τεχνική αυτή ονομάζεται ‘‘κούρεμα’’ (haircut) ή ‘‘περικοπή’’, ενώ είναι γνωστή στις εταιρίες και ως ‘‘προεξόφληση’’, ειδικά όταν πρόκειται για ενεχυρίαση επιταγών ή και συναλλαγματικών. Εφαρμόζεται συνήθως στο σύνολο των παρεχόμενων ενεχύρων.

Ενέχυρο είναι το δικαίωμα προνομιακής ικανοποίησης και εξασφάλισης απαίτησης του δανειστή από την αξία ενός κινητού πράγματος. Το ενέχυρο μπορεί να συσταθεί σε κάθε κινητό πράγμα που δεν είναι εκτός συναλλαγής.

Διακρίνεται στο ενέχυρο επί πράγματος (πχ επί επιταγών, συναλλαγματικών, φορτωτικών, μετοχών, καταθέσεων, εμπορευμάτων, κλπ) και στο ενέχυρο επί δικαιώματος (πχ ενεχυρίαση απαίτησης από μισθώματα, από επιχορήγηση, από το Ελληνικό Δημόσιο, κλπ).

Κατά τη σύσταση του ενεχύρου, ο δανειστής ή ενεχυριαστής πρέπει να καθίσταται κύριος του πράγματος, ενώ απαιτείται η παράδοση του πράγματος είτε στο δανειστή είτε σε τρίτο.

Απαιτείται επίσης, κατά το άρθρο 1211 ΑΚ, η συμφωνία ενεχυρίασης να γίνεται με συμβολαιογραφικό έγγραφο ή ιδιωτικό έγγραφο βεβαίας χρονολογίας (έγγραφο δηλαδή, που η ημερομηνία έκδοσής του να έχει επικυρωθεί από δημόσιο, αρμόδιο για αυτό, πρόσωπο πχ με έκθεση επίδοσης δικαστικού επιμελητή ή θεώρηση από την αστυνομία, κλπ).

Εξαίρεση αποτελεί το πλασματικό ενέχυρο, το ενέχυρο σε κινητό πράγμα συνίσταται και χωρίς παράδοση της κατοχής του, με έγγραφη συμφωνία κυρίου (ενεχυριαστή) και δανειστή και με δημοσίευση σύμφωνα με το άρθρο 3 του ίδιου νόμου, αν δανειστής και οφειλέτης είναι επιχειρήσεις ή επαγγελματίες και η ασφάλεια παρέχεται για τις ανάγκες της επιχείρησης ή του επαγγέλματος του οφειλέτη. Η δημοσίευση γίνεται, ύστερα από αίτηση οποιουδήποτε έχει έννομο συμφέρον, με κατάθεση σχετικού εντύπου που υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη. Το γνήσιο της υπογραφής θεωρείται από τον ενεχυροφύλακα, εκτός αν είναι ήδη θεωρημένο από αστυνομική ή άλλη δημόσια αρχή ή από συμβολαιογράφο. Τα έντυπα καταχωρίζονται αλφαβητικά στο ευρετήριο με βάση το όνομα του ενεχυριαστή. Μετά από δέκα έτη από την καταχώριση επέρχεται απόσβεση του ενεχύρου, εκτός αν ο δανειστής ζητήσει από τον ενεχυροφύλακα, υποβάλλοντας σχετικό έγγραφο, τρεις μήνες πριν την συμπλήρωση της δεκαετίας, την καταχώριση δήλωσής του στο βιβλίο για παράταση του ενεχύρου.

Αντικείμενο ενεχυρίασης αποτελούν συνήθως καταθέσεις ταμιευτηρίου ή προθεσμίας ή όψεως, σε ευρώ ή σε άλλο ξένο νόμισμα και κυρίως στα νομίσματα για τα οποία οι τράπεζες ανακοινώνουν ημερήσιο δελτίο τιμών αγοράς και πώλησης και αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης παγκοσμίως.

Δεκτές για ενεχυρίαση γίνονται και εγγυητικές επιστολές, που έχουν εκδοθεί από αναγνωρισμένη τράπεζα του εσωτερικού ή του εξωτερικού. Λαμβάνονται υπόψη οι αξιολογήσεις ξένων χρηματοπιστωτικών οίκων. Σκόπιμο είναι για τη διασφάλιση της τράπεζας, κατά την ενεχυρίαση της εγγυητικής επιστολής, να ενεχυριάζει και την κύρια απαίτηση αυτής.

Οι τράπεζες δέχονται επίσης ως κάλυψη για την παροχή επίσης ως κάλυψη για την παροχή κεφαλαίων κίνησης: (α) ενέχυρο επί φορτωτικών εγγράφων, δεκτικών ενεχυρίασης, (β) ενέχυρο επί μετοχών εταιριών εισηγμένων στο Χρηματιστήριο Αξιών, (γ) ενέχυρο επί μετοχών ανωνύμων εταιριών μη εισηγμένων στο Χρηματιστήριο Αξιών, (δ) ενέχυρο επί μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων που επενδύουν σε ομόλογα ή/και καταθέσεις ή/και σε μετοχές, (ε) ενέχυρο επί εμπορευμάτων που βρίσκονται είτε στα χέρια της τράπεζας (υπό κλείδα τραπέζης) είτε στα χέρια τρίτου (με ενεχυροφυλακή τρίτου), (στ) ενέχυρο με τίτλους Π.Α.Ε.Γ.Α.Ε. (Προνομιούχος Ανώνυμη Εταιρία Γενικών Αποθηκών Ελλάδος), (ζ) ενέχυρο επί συναλλαγματικών που προέρχονται από πραγματικές εμπορικές συναλλαγές του δανειολήπτη.

Για την παροχή κεφαλαίου κίνησης, οι τράπεζες μπορούν να εξετάσουν τη δυνατότητα ενεχυρίασης απαιτήσεων που προέρχονται από το Ελληνικό Δημόσιο ή από Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.). Ως κάλυψη προς τις τράπεζες παρέχονται ενέχυρα επί υφιστάμενων ή μελλοντικών απαιτήσεων κατά του Ελληνικού Δημοσίου ή Ν.Π.Δ.Δ.<sup>4</sup> Ανάλογες εγγυήσεις παρέχουν συνήθως τεχνικές και κατασκευαστικές εταιρίες, που αναλαμβάνουν δημόσια έργα αλλά και ιδιώτες εργολήπτες δημοσίων έργων.

Οι συμβάσεις ενεχυρίασης που συνάπτονται με ιδιωτικό έγγραφο πρέπει να κοινοποιούνται, επιμέλεια της τράπεζας, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, με επίδοση δικαστικού επιμελητή, σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, για να αποκτούν αυτές βέβαια χρονολογία, δηλαδή για να προσδιορίζεται ο χρόνος σύναψης της σύμβασης, χωρίς να υπεισέρχεται έστω και κάποια αμφισβήτηση και να κατοχυρώνεται, όσο το δυνατόν περισσότερο, η τράπεζα από τυχόν ενστάσεις.

Συνηθισμένη είναι η σύναψη και λήψη κεφαλαίου κίνησης με παροχή ενέχυρου επί επιταγών. Οι ενεχυριαζόμενες επιταγές προέρχονται από την άσκηση εμπορικής, βιοτεχνικής ή βιομηχανικής δραστηριότητας ή από την παροχή υπηρεσιών του δανειζόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου. Προέρχονται δηλαδή από τους πελάτες του δανειζόμενου. Εφόσον γίνει έλεγχος φερεγγυότητας των εκδοτών των επιταγών (μέσω συστήματος ‘‘Τειρεσίας’’, οπτικού ελέγχου, ελέγχου εμπορικότητας με πληροφόρηση του αντικειμένου εργασιών του εκδότη και προσκόμιση τιμολογίων

---

<sup>4</sup> Rolf Johansson, (2003), Architect SAR/MSA, Associate Professor. *Case Study Methodology*, Royal Institute of Technology Infrastructure / Urban Studies / Built Environment Analysis

σχετικών με την πραγματική συναλλαγή, πληροφοριών από την αγορά και από την τράπεζα χορήγησης του βιβλιαρίου επιταγών) και οπισθογραφηθούν σε ενέχυρο, συμπληρώνεται και υπογράφεται πινάκιο ή πινάκια ενεχυρίασης επιταγών. Δεν γίνονται συνήθως αποδεκτές από τις τράπεζες, για ενεχυρίαση και χρηματοδότηση, επιταγές ενός και μόνο εκδότη. Οι επιταγές σε ενέχυρο, πελατείας του δανειολήπτη, χρησιμεύουν για την ανακύκλωση ή εξόφληση της οφειλής του κεφαλαίου κίνησης.

Αν δεν πληρωθεί η επιταγή στην ημερομηνία που αναφέρεται στο σώμα αυτής, και είναι πληρωτέα στη χώρα που εκδόθηκε, η τράπεζα μπορεί να τη σφραγίσει αμέσως ή εντός οκταημέρου, που υπολογίζεται από την επομένη της ημερομηνίας έκδοσης, η οποία (ημερομηνία έκδοσης) δεν είναι απαραίτητο να συμπίπτει με εργάσιμη ημέρα.

Σφραγίζοντας την επιταγή επ' ενεχύρω, η τράπεζα μπορεί να απαιτήσει δια της δικαστικής οδού την πληρωμή της, τόσο από τον τελευταίο οπισθογράφο, που είναι ο πελάτης – πιστούχος της, όσο και από όλους τους οπισθογράφους και τον εκδότη της.

Εκτός όμως από το ενέχυρο, αναγνωρίζεται και ρυθμίζεται και η υποθήκη, ως δικαίωμα εμπράγματης ασφάλειας. Το ενέχυρο συνιστάται επί ξένου κινητού πράγματος ή σε δικαίωμα, ενώ η υποθήκη σε ξένο ακίνητο ή στην επικαρπία ακινήτου. Σκοπός είναι πάντα η εξασφάλιση μιας απαίτησης της τράπεζας με προνομιακή ικανοποίησή της από την αξία του ακινήτου ή της επικαρπίας.

Στην πράξη, οι τράπεζες προτιμούν να χορηγούν κεφάλαια κίνησης με εξασφάλιση, εγγραφή προσημείωσης υποθήκης επί επιχειρηματικού ή εξωεπιχειρηματικού ακινήτου (κατά προτίμηση αστικού ακινήτου), ιδιοκτησίας του δανειολήπτη ή/και των εγγυητών, λόγω μικρότερου κόστους εγγραφής στο υποθηκοφυλακείο σε σχέση με την υποθήκη. Η υποθήκη όμως δίνει το δικαίωμα στην τράπεζα, να προχωρήσει άμεσα στον πλειστηριασμό του ακινήτου, χωρίς να απαιτείται τελεσιδικία της απόφασης που επιδικάζει την ασφαλιζόμενη απαίτηση και τροπή της προσημείωσης σε υποθήκη μέσα σε αποκλειστική προθεσμία 90 ημερών από την τελεσιδικία της παραπάνω απόφασης. Επίσης η τράπεζα μέσω της υποθήκης μπορεί να γνωρίζει επακριβώς το ακίνητο και τις περιεχόμενες σε αυτό εγκαταστάσεις, χωρίς να απαιτείται η εγγραφή πρόσθετου βάρους (πέρα από την εγγραφή προσημείωσης) και συγκεκριμένα σύστασης υποθήκης επί μηχανικών ή άλλων εγκαταστάσεων.

Οι τράπεζες βέβαια, πριν αποδεχθούν ως εξασφάλιση του κεφαλαίου κίνησης την εγγραφή προσημείωσης, εξετάζουν τόσο από νομικής απόψεως το ακίνητο όσο και από πλευράς αξίας εκποίησης σε πιθανό πλειστηριασμό, ώστε να μπορούν να εισπράξουν το σύνολο της απαίτησής τους.



### **Καθορισμός πιστοδοτικού ορίου, σύναψη και υπογραφή πιστοδοτικών συμβάσεων**

Η κάθε τράπεζα εγκρίνει και καθορίζει ένα ύψος πιστοδοτικού ορίου (credit line), του οποίου μπορεί να γίνει χρήση εφόσον υπογραφούν πρώτα από όλα τα απαραίτητα νομικά έγγραφα και ιδίως όταν υπογραφεί η σύμβαση Ανοικτού Αλληλόχρεου Λογαριασμού.

Ο Ανοικτός Αλληλόχρεος Λογαριασμός (Α.Α.Λ.) αποτελεί θεσμό του δικαίου μας, που θεμελιώνεται σε αμοτεροβαρή σύμβαση. Είναι η σύμβαση, δυνάμει της οποίας δυο πρόσωπα, από τα οποία το ένα τουλάχιστον είναι έμπορος, συμφωνούν να μην επιδιώκουν, ούτε να διαθέτουν μεμονωμένα τις απαιτήσεις που προκύπτουν από τις μεταξύ τους συναλλαγές, αλλά να τις φέρουν σε κοινό λογαριασμό, με σκοπό να τις εκκαθαρίσουν κατά το κλείσιμο του λογαριασμού, που γίνεται σε ορισμένα χρονικά διαστήματα, έτσι ώστε το τυχόν κατάλοιπο να αποτελέσει πλέον τη μοναδική τους απαίτηση.

Σκοπός της σύμβασης Α.Α.Λ. είναι να διευκολύνει και να απλοποιήσει τις συναλλαγές μεταξύ δυο μερών και να αποφευχθεί η συχνή αποστολή χρημάτων προς εξόφληση κάθε συγκεκριμένης απαίτησης, κάτι που θα δυσκόλευε τις συναλλαγές τους, λογιστικά και ταμειακά και θα απαιτούσε χρόνο και δαπάνες.

Η κάθε τράπεζα παρέχει πίστωση με Α.Α.Λ. σε κάθε πιστούχο μέχρι ένα ποσό ή μέχρι ένα πιστοδοτικό όριο. Στη σύμβαση Α.Α.Λ. που υπογράφεται και από τα δυο μέρη (τράπεζα και πιστούχο), προσδιορίζεται το επιτόκιο εκτοκισμού και το περιθώριο επιτοκίου ή η ποσοστιαία προσαύξηση του επιτοκίου, που διαφέρει σε κάθε πιστούχο ανάλογα με την πιστοληπτική του ικανότητα, ενώ η τράπεζα έχει το δικαίωμα αυξομείωσης του επιτοκίου, λαμβάνοντας υπόψη τα οικονομικά στοιχεία του πιστούχου, τη διασφαλιστική αξία των ενεχύρων και εγγυήσεων, την αποδοτικότητα της γενικότερης συνεργασίας, τις συνθήκες της αγοράς και της οικονομίας, το κόστος του χρήματος, τις συναλλαγματικές ισοτιμίες και άλλα οικονομικά μεγέθη.

Ο υπολογισμός και η λογιστικοποίηση των τόκων του Α.Α.Λ. γίνεται κάθε τρίμηνο, την 31<sup>η</sup> Μαρτίου, την 30<sup>η</sup> Ιουνίου, την 30<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου και την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου κάθε έτους. Αν δεν καταβληθεί ο οφειλόμενος τόκος, τα πιστωτικά ιδρύματα, βάσει της τροποποίησης της παρ.1 του άρθρου 27 του Ν. 2076/1992, υποχρεούνται από 01.01.2002 να παύουν τον εντοκισμό των χρηματοδοτήσεών τους μετά τη συμπλήρωσή χρονικού διαστήματος έξι μηνών κατά το οποίο οι λογισθέντες τόκοι των χρηματοδοτήσεων αυτών παραμένουν ανείσπρακτοι.

Συμφωνείται η τράπεζα να μπορεί να διαχωρίζει το λογαριασμό Α.Α.Λ. σε περισσότερους ή να συνενώνει περισσότερους λογαριασμούς σε ένα και να κλείνει το λογαριασμό περιοδικά ανά τρίμηνο κάθε έτους και να γνωστοποιεί το κατάλοιπο που προκύπτει. Επίσης, η τράπεζα συμφωνείται να αναστέλλει μονομερώς τη χρήση του

Α.Α.Λ. ή/και να περιορίζει τη χρήση του, για οποιαδήποτε αιτία, χωρίς να φέρει ευθύνη για αποκατάσταση τυχόν ζημίας του πιστούχου ή τρίτου.

Η τράπεζα δικαιούται να φέρει σε χρέωση του Α.Α.Λ. κάθε απαίτησή της από οποιαδήποτε αιτία, έστω και άσχετη με τη σύμβαση Α.Α.Λ. συμπεριλαμβανομένου και του υπολοίπου άλλου ή άλλων Α.Α.Λ. που έχουν κλείσει καθώς και των καταπτώσεων εγγυητικών επιστολών που έχουν χορηγηθεί στον πιστούχο ή απαιτήσεων από γραμμάτια ή από συναλλαγματικές ή από υπόλοιπα δανείων έναντι φορτωτικών εγγράφων ή από εντολές διενέργειας προθεσμιακών πράξεων συναλλάγματος ή από οφειλές πιστωτικών καρτών ή από υπεραναλήψεις καταθετικών λογαριασμών, κλπ και κάθε είδους έξοδα που προέρχονται από συναλλαγή του πιστούχου.

Ο πιστούχος υπογράφοντας τη σύμβαση Α.Α.Λ., υποχρεούται συνήθως: (α) να παρέχει στην τράπεζα οποιοδήποτε έγγραφο, κατά την κρίση της, απαιτείται και να υποβάλλει εγκαίρως τις ετήσιες και λοιπές οικονομικές του καταστάσεις (όπως ισολογισμό, κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσεως, πίνακα διαθέσεως αποτελεσμάτων, προσάρτημα, ισοζύγιο, κλπ), (β) να μην μεταβιβάσει ή εκποιήσει ή εκμισθώσει βασικά περιουσιακά του στοιχεία χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της τράπεζας και (γ) να γνωστοποιεί άμεσα στην τράπεζα τυχόν μεταβολές της νομικής ή οικονομικής ή περιουσιακής του καταστάσεως χωρίς υπαίτια βραδύτητα.

Υπογράφοντας τη σύμβαση Α.Α.Λ. και εφόσον υπάρχει σχετικός όρος σε αυτήν, ο πιστούχος (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) μπορεί να συναινεί για να περιληφθούν τα στοιχεία του στο αρχείο προσωπικών δεδομένων της τράπεζας καθώς και στο αρχείο της εταιρίας “Τειρεσίας – Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών Α.Ε.”.

Εκτός από τη σύμβαση Α.Α.Λ., απαιτείται επίσης και η υπογραφή συμβάσεων ενεχυρίασης. Ανάλογα με το είδος της ενεχυρίασης που παρέχεται, απαιτείται η υπογραφή σύμβασης ενεχυρίασης κατάθεσης ταμειυτηρίου ή προθεσμιακής κατάθεσης ή ενεχυρίασης χρεογράφων ή μεριδίων αμοιβαίου κεφαλαίου. Μπορεί επίσης να απαιτηθεί η ενεχυρίαση επιταγών ή απαιτήσεων από μισθώματα ή από εγγυητικές επιστολές ή η ενεχυρίαση φορτωτικών εγγράφων. Το πιο ισχυρό ενέχυρο που δέχονται εύκολα οι τράπεζες είναι η ενεχυρίαση καταθέσεων ταμειυτηρίου ή repos ή προθεσμίας ή όψεως ή Εντόκων Γραμματίων του Ελληνικού Δημοσίου καθώς και η ενεχυρίαση εγγυητικών επιστολών.

Κατά τη διάρκεια χρήσης της εγκεκριμένης πίστωσης μέσω Α.Α.Λ. μπορεί να χρειαστεί η υπογραφή πρόσθετων πράξεων λόγω μεταβολών του επιτοκίου ή μεταβολών των παρεχόμενων πιστοδοτικών ορίων ή παροχών πρόσθετων προσωπικών εγγυήσεων.

Σε περιπτώσεις ατομικών επιχειρήσεων, για την υπογραφή των πιο πάνω συμβάσεων, χρειάζεται συνήθως η προσκόμιση ασφαλιστικής ενημερότητας, ενώ παλαιότερα ήταν υποχρεωτική η προσκόμιση και φορολογικής ενημερότητας. Για την υπογραφή

όμως των συμβάσεων από νομικά πρόσωπα, απαιτείται η προσκόμιση δικαιολογητικών που συνδέονται με τη νομική μορφή της επιχείρησης. Με τα δικαιολογητικά αυτά, γνωστά ως νομιμοποιητικά έγγραφα, η τράπεζα προσδιορίζει το πρόσωπο (ή τα πρόσωπα) που δεσμεύει (ή δεσμεύουν) με την εταιρική σφραγίδα και την υπογραφή του (ή την υπογραφή τους) την εταιρία και το χρονικό διάστημα ισχύος του δικαιώματος εκπροσώπησης.

Στις περιπτώσεις Ομορρύθμων και Ετεορρύθμων προσωπικών εταιριών<sup>5</sup>, συνήθως προσκομίζεται πρόσφατο πιστοποιητικό του αρμόδιου Πρωτοδικείου για τις τροποποιήσεις του καταστατικού της εταιρίας και επικυρωμένο αντίγραφο του καταστατικού της εταιρίας και των τροποποιήσεών του ή το τελευταίο κωδικοποιημένο καταστατικό με σφραγίδα από το αρμόδιο Πρωτοδικείο. Στις περιπτώσεις των Εταιριών Περιορισμένης Ευθύνης, προσκομίζεται εκτός από τα πιο πάνω και αντίγραφο από τα ΦΕΚ (τεύχη για Ανώνυμες Εταιρίες και Εταιρίες Περιορισμένης Ευθύνης) όπου δημοσιεύτηκαν οι περιλήψεις του Καταστατικού και τροποποιήσεις αυτού, εφόσον υπάρχουν. Στις περιπτώσεις των Ανωνύμων Εταιριών, προσκομίζεται εκτός από όλα τα πιο πάνω και αντίγραφο ΦΕΚ, όπου δημοσιεύτηκε η άδεια σύστασης της εταιρίας και εγκρίθηκε το καταστατικό της, αντίγραφο ΦΕΚ όπου δημοσιεύτηκαν τα ονόματα των υφιστάμενων (εν ενεργεία) μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας, επικυρωμένο αντίγραφο πρακτικού του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας όπου καθορίζεται και ο τρόπος εκπροσώπησης της, επικυρωμένο αντίγραφο της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων της πιστούχου εταιρίας, όπου εκλέχθηκαν τα μέλη του υφιστάμενου (εν ενεργεία) Διοικητικού Συμβουλίου. Όλα τα δικαιολογητικά τυγχάνουν επεξεργασίας από το νομικό τμήμα της κάθε τράπεζας και, εφόσον τηρούνται όλες οι απαιτούμενες προϋποθέσεις, μόνο τότε υπογράφονται από τα δυο συμβαλλόμενα μέρη και αποκτούν ισχύ όλες οι συμβάσεις, που συνδέονται με την πιστοδότηση, τόσο τη βραχυπρόθεσμη όσο και τη μακροπρόθεσμη.

---

<sup>5</sup> Donna M. Zucker (2009), *How to do Case Study Research*, University of Massachusetts-Amherst





**Τ.Ε.Ι ΗΠΕΙΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ  
ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ακαδημαϊκό-ερευνητικό, αφορά τις τραπεζικές εργασίες και έχει ως στόχο τη μελέτη και ανάλυση των προτιμήσεων, των αναγκών και την συμπεριφορά των πελατών των τραπεζών. Δεν περιέχει ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα (ονοματεπώνυμο κ.τ.λ.) και δεν θα χρησιμοποιηθεί παρά μόνον από τον Υπεύθυνο Καθηγητή και τον φοιτητή της πτυχιακής εργασίας.

**ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΕΚ ΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΩΝ**

**ΠΡΕΒΕΖΑ, 2015**

**ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ**

**A. ΠΡΟΪΟΝΤΑ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:**

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

ΔΑΝΕΙΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Έχετε λάβει ποτέ δάνειο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πριν την οικονομική κρίση είχατε ενδοιασμούς στην λήψη ενός δάνειου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Μετά την οικονομική κρίση έχετε ενδοιασμούς στην λήψη του δάνειου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε επιφυλακτικοί στην λήψη ενός δανείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Το δάνειο το οποίο λάβατε ανήκει στην κατηγορία:		
Δάνεια στεγαστικά:		
-για αγορά κατοικίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-για αγορά επαγγελματικής στέγης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-για επισκευή κατοικίας/επαγγελματικής στέγης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-για αγορά οικοπέδου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-δάνειο με ενέχυρο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-άλλο (προσδιορίσατε)		
Δάνεια καταναλωτικά:		
-πιστωτικές κάρτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-για αγορά αυτοκινήτου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-για προϊόντα /υπηρεσίες καταστημάτων λιανικής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-για προσωπικές ανάγκες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-λοιπά τραπεζικά καταναλωτικά δάνεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Το δάνειο που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζει με τις σύγχρονες εξελίξεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η τράπεζα σας προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες; (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικά προγράμματα)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Σας προσφέρει ασφαλιστικά προγράμματα; (bankassurance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένος /η από τις αποδόσεις; (π.χ. επιτόκια καταθέσεων, προθεσμιακές καταθέσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Οι υπηρεσίες που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε, συμβαδίζουν με τις σύγχρονες εξελίξεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Υπάρχει προμήθεια για τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η τράπεζα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αν ναι, προσδιορίσατε το ύψος αυτής.		

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΩΝ/ΝΟΥ ΤΣΟΛΑΡΙΔΗ

- Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από την τράπεζά σας, θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα – υπηρεσίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες);	<b>Πολύ</b> <input type="checkbox"/>	<b>Λίγο</b> <input type="checkbox"/>	<b>Μέτρια</b> <input type="checkbox"/>	<b>Καθόλου</b> <input type="checkbox"/>
• ή είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων - υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση & αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πως βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με τη οποία συναλλάσσετε ;				

<b>ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙΑ</b>	<b>ΚΑΘΟΛΟ Υ</b>
- Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Τηλεοπτικές διαφημίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ραδιοφωνικές διαφημίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Από εφημερίδες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ενημέρωση μέσω SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ενημέρωση μέσω διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Συγγενικό ή φιλικό σας πρόσωπο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- άλλο (προσδιορίσατε)				

- Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συνεχίσετε να τις χρησιμοποιείτε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σε περίπτωση αύξησης της τιμής των παρεχόμενων υπηρεσιών μόνο από την τράπεζά σας, θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε με αυτή;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σας ενημερώνει η τράπεζα τηλεφωνικά για προϊόντα (π.χ. πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Σας ενημερώνει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε για τα νέα της προϊόντα – υπηρεσίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Το θεωρείτε σημαντικό να τα γνωρίζετε αυτά (νέα προϊόντα – υπηρεσίες);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ή είναι ενοχλητικό να σας απασχολούν με τέτοιου είδους πληροφορίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πόσο πιθανό θεωρείτε να είστε πελάτης της ίδιας τράπεζας (με την οποία συνεργάζεστε τώρα) ξανά στο μέλλον;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένος με την ποικιλία προϊόντων - υπηρεσιών που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για το δάνειό σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε επαρκή ενημέρωση για τα υπόλοιπα προϊόντα (π.χ. επιταγές) με τα οποία συνεργάζεστε με την τράπεζα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε φροντίζει για την άμεση & αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Σε κλίμακα από το 1 έως το 10, πως βαθμολογείτε τις υπηρεσίες της τράπεζας με τη οποία συναλλάσσεστε ;				

ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΣΑΤΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟ Υ
- Ενημερωτικό φυλλάδιο και διαφημιστικό υλικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Τηλεοπτικές διαφημίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ραδιοφωνικές διαφημίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Από εφημερίδες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ενημέρωση μέσω SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ενημέρωση μέσω διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Συγγενικό ή φιλικό σας πρόσωπο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- άλλο (προσδιορίσατε)				



## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΩΝ/ΝΟΥ ΤΣΟΛΑΡΙΔΗ

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΔΡΟΥΝ ΣΕ ΔΑΝΕΙΑ - ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΝΑΙ		ΟΧΙ	
- Για να λάβετε δάνειο κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε πιο είναι το καλύτερο για εσάς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Για να αποταμιεύσετε τα χρήματά σας σε μια τράπεζα κάνετε έρευνα αγοράς και μετά αποφασίζετε ποια είναι η καλύτερη κατάθεση για εσάς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εάν δεν κάνετε έρευνα αγοράς ποιοι είναι οι λόγοι;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Έλλειψη χρόνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Επάρκεια γνώσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Επάρκεια γνωριμιών και εμπιστοσύνη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Δεν το κρίνω αναγκαίο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Άλλο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η αποστροφή σας έναντι του κινδύνου είναι υψηλή, δηλαδή ρισκάρετε γενικά σε οικονομικά θέματα;	Πολύ	Λίγ ο	Μέ τρι α	Καθό λου
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πόσο σημαντικοί είναι για εσάς οι παρακάτω λόγοι ώστε να επιλέξετε ένα δάνειο από μια τράπεζα που προσφέρει:				
• Ταχύτητα στην έγκριση και άμεση εκταμίευση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ευελιξία στην εκτέλεση εντολών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Απλούστερες διαδικασίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ανταγωνιστικά επιτόκια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Προνομιακούς όρους σε σχέση με τις άλλες τράπεζες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δυνατότητα χρηματοδότησης μέχρι και 100% της αξίας του ακινήτου (στα στεγαστικά)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Χαμηλές δόσεις για μεγάλη περίοδο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δυνατότητα σχεδιασμού του ύψους και της συχνότητας της δόσης βάσει των δικών σας δυνατοτήτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Αναβολή πληρωμής δόσης αν τύχει κάτι απρόοπτο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Επιλογή δανεισμού σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Μη ανάγκη προσημείωσης ακινήτου (στεγαστικά)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Μειωμένα έξοδα δανείου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Μη ύπαρξη μεγάλου ασφαλιστρου πυρός – σεισμού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Λιγότερες γραφειοκρατικές διατυπώσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Η ύπαρξη ενός εγγυητή ή και περισσότερων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης αποπληρωμής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δυνατότητα παροχής ασφαλιστικού προγράμματος για προστασία πληρωμής δόσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Επιρροή τρίτων (συμβουλευτήκατε το οικείο περιβάλλον σας;)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΩΝ/ΝΟΥ ΤΣΟΛΑΡΙΔΗ

INTERNET BANKING:	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
- Γνωρίζετε την υπηρεσία internet banking;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία αυτή;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αν γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε, αναφέρετε γιατί:				
- Ευκολία χρήσης (σαφείς οδηγίες, τηλεφωνική εξυπηρέτηση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ταχύτητα στις συναλλαγές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ασφάλεια στις συναλλαγές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Μη επιπλέον επιβαρύνσεις - προμήθειες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Προστασία προσωπικών δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Εξοικονόμηση χρόνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές από την υπηρεσία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Νιώθετε ότι σας παρέχει η τράπεζα καλή ασφάλεια στις συναλλαγές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Γνωρίζετε για τις αποσαφηνίσεις; (Τα «φυλά γράμματα»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Προσέχετε τις αποσαφηνίσεις; (Τα «φυλά γράμματα»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε λάβει δάνεια αγοράς εξοπλισμού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε λάβει δάνεια για επενδύσεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε επιταγές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε εγγυητικές επιστολές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε πιστωτικές κάρτες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε χρεωστικές κάρτες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω «έξυπνων καρτών»;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω smartphone;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε πιστοποιητικά καταθέσεων;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Έχετε Λογαριασμούς σε Συνάλλαγμα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε εμπορικούς τίτλους (commercial papers);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Χρησιμοποιείτε/επενδύετε σε repos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πραγματοποιείτε κατ' οίκον εικονικές τραπεζικές εργασίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε εφαρμογές των ηλεκτρονικών χαρτοφυλακίων;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Εξόφληση λογαριασμών ηλεκτρισμού, νερού κτλ μέσω τράπεζας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΩΝ/ΝΟΥ ΤΣΟΛΑΡΙΔΗ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
- Η εχεμύθεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τους υπαλλήλους με τους οποίους συναλλάσσετε στην τράπεζά σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είναι φιλικό και ευγενικό μαζί σας οι υπάλληλοι της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Οι γνώσεις και οι ικανότητες που διαθέτει το προσωπικό της τράπεζάς σας είναι ικανοποιητικές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Πιστεύετε ότι η γενική τους εικόνα χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αξιοπιστία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Νιώθετε ότι αναζητούν για εσάς και σας προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις σε ότι σας απασχολεί;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τυχόν παράπονα πελατών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Με το προσωπικό της τράπεζας έχετε αναπτύξει φιλικές σχέσεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ο απαιτούμενος για την εξυπηρέτησή σας, χρόνος (κατά μέσο όρο) είναι σύντομος;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Συνολικά είστε ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που απολαμβάνετε από την τράπεζά σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
- Είστε ικανοποιημένοι από την κάλυψη του Δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Επαρκούν τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ΑΤΜ της τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Το επίπεδο συχνότητας των δυσλειτουργιών (απεργίες, βλάβες μηχανημάτων – ΑΤΜ'ς) στο δίκτυο της τράπεζας είναι ανεκτό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η πρόσβασή σας στο υποκαταστήματα της πόλης σας είναι βολική, χωρίς να παρουσιάζει δυσκολίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την τράπεζα που συνεργάζεστε στα παρακάτω:				
- Χρόνος αναμονής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ταχύτητα εξυπηρέτησης ταμείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ικανοποιητικός αριθμός ταμείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Επάρκεια προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είστε ικανοποιημένοι από τη διαρρύθμιση, την ατμόσφαιρα και την καθαριότητα του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεστε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είναι σημαντική για εσάς η διαρρύθμιση, η διακόσμηση και ο σύγχρονος εξοπλισμός;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Σας επηρεάζει η καλή φήμη μιας τράπεζας για να την επιλέξετε για συνεργασία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

### Β. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:

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

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
- Έχετε συνεργασία με άλλες τράπεζες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΑΝ «ΝΑΙ» ΤΟΤΕ ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΛΟΓΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ; (γράψε συνοπτικά τον λόγο):

---



---



---

1. Διάρκεια συνεργασίας με την τράπεζά σας: .....
2. Διάρκεια συνεργασίας με την τράπεζα β΄: .....
3. Διάρκεια συνεργασίας με άλλη τράπεζα: .....

4.

Φύλο:	Ανδρας			Γυναίκα	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ηλικία:	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70
Προσδιορίστε αν το κρίνετε χρήσιμο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οικογενειακή κατάσταση:	Άγαμος/η			Έγγαμος/η	
Προσδιορίστε αν το κρίνετε χρήσιμο	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	

5.

Ποιο είναι το μορφωτικό επίπεδό σας;	
-Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>
-Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>
-Τριτοβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>
-Μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών	<input type="checkbox"/>

6.

Αυτή την στιγμή είστε:	
-Εργαζόμενος	<input type="checkbox"/>
-Ανεργος	<input type="checkbox"/>
-Δεν εργάζομαι για προσωπικούς λόγους	<input type="checkbox"/>

7.

Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	
-Στο Δημόσιο Τομέα	<input type="checkbox"/>
-Στον Ιδιωτικό Τομέα	<input type="checkbox"/>
-Ελεύθερο Επάγγελμα	<input type="checkbox"/>

8.

Μεικτές Μηνιαίες Αμοιβές της τελευταίας εργασίας:	
-Μέχρι 1.000€	<input type="checkbox"/>
-1.001 – 2.000€	<input type="checkbox"/>
-2.001 – 3.000€	<input type="checkbox"/>
-3.001 – 4.000€	<input type="checkbox"/>
-Ανω τον 4.000€	<input type="checkbox"/>
-Ποιο είναι το σύνολο του μηνιαίου εισοδήματός σας (μισθός από εργασία, μισθώματα από ακίνητα κτλ.);	<input type="checkbox"/>

9.

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

10.

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

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ**

## Βιβλιογραφία

1. **Donna M. Zucker** (2009), *How to do Case Study Research*, University of Massachusetts-Amherst
2. **Francis, Jay, G. – Siegel, Susan, M.** (2002): *Βασικές αρχές τραπεζικής, Η' Έκδοση*
3. **Rolf Johansson**, (2003), Architect SAR/MSA, Associate Professor. *Case Study Methodology*, Royal Institute of Technology Infrastructure / Urban Studies / Built Environment Analysis
4. **Αγγελόπουλος Παναγιώτης** (2005), *Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα*, Εκδόσεις Αθανάσιος Σταμούλης, Αθήνα
5. **Καρατζάς Θ.** (2003), *Οι τράπεζες μοχλός ανάπτυξης*, Έκδοση Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
6. **Μπαλωμένου Χρυσάνθη Κ.** (2003), *Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα*, Έκδοση Παπαζήσης

### Πληροφορίες από ηλεκτρονικές πηγές:

1. [http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=nursing\\_faculty\\_pubs](http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=nursing_faculty_pubs)
2. [http://www.psyking.net/HTMLobj-3839/Case\\_Study\\_Methodology-\\_Rolf\\_Johansson\\_ver\\_2.pdf](http://www.psyking.net/HTMLobj-3839/Case_Study_Methodology-_Rolf_Johansson_ver_2.pdf)
3. <http://www.hba.gr/5Ekdosis/enimerotika/HBA-leaflet-Mar03.pdf>