

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΝΑΛΦΑΒΗΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ
ΥΠΕΡΧΡΕΩΜΕΝΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ

ΦΟΙΤΗΤΗΣ : ΤΣΑΡΔΟΥΛΙΑΣ ΤΗΛΕΜΑΧΟΣ ΧΡΥΣΟΒΑΛΑΝΤΗΣ
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Β. ΣΑΜΑΘΡΑΚΗΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2019

Περίληψη

Ο σκοπός της διπλωματικής εργασίας ήταν αρχικά να αναπτυχθεί ο ορισμός του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού όπως και διάφορων χρηματοοικονομικών εννοιών. Εν συνεχεία το φαινόμενο της υπερχρέωσης των νοικοκυριών στην χώρα μας, καθώς επίσης και όσα πρέπει να γνωρίζουν οι δανειολήπτες σχετικά με τα δικαιώματά τους αλλά και τις υποχρεώσεις τους όταν λαμβάνουν κάποιο δάνειο από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Εν συνεχεία με την χρήση ερωτηματολογίου στην περιοχή της Πολίχνης Θεσσαλονίκης να διερευνηθεί κατά πόσο γνωρίζουν τις ανωτέρω έννοιες οι πολίτες καθώς επίσης και αν αντιμετωπίζουν προβλήματα στην καθημερινότητά τους λόγω της οικονομικής κρίσης που πλήττει την χώρα μας.

Εισαγωγή

Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύονται οι όροι του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού και χρηματοοικονομικές έννοιες. Το επόμενο κεφάλαιο αναφέρεται στην υπερχρέωση των νοικοκυριών και ειδικότερα στον όρο υπερχρεωμένα νοικοκυριά, ενώ στο τελευταίο κεφάλαιο υπάρχει το ερωτηματολόγιο και η ανάλυσή του. Το συγκεκριμένο θέμα προτιμήθηκε διότι είναι ένα επίκαιρο θέμα και ουσιαστικά οι δύο όροι συνδέονται αναλογιστεί κανείς πως λόγω του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού κάποιος μπορεί να οδηγηθεί στην υπερχρέωση του είτε ατομικά είτε ως νοικοκυριό.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	3
Εισαγωγή.....	4
Κεφάλαιο 1°:ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΝΑΛΦΑΒΗΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ.....	6
1.1 Ο χρηματοοικονομικός αναλφαβητισμός.....	6
1.2 Χρηματοοικονομικές έννοιες και κλάδοι.....	10
1.3 Χρηματοοικονομική εκπαίδευση.....	13
1.4 Χρηματοοικονομική συμπεριφορά.....	15
1.4.1 Σκοπός και περιεχόμενο της χρηματοοικονομικής συμπεριφοράς.....	18
1.4.2 Ιστορική εξέλιξη της συμπεριφορικής χρηματοοικονομικής.....	19
1.4.3 Σφάλματα στη συμπεριφορά των επενδυτών.....	20
1.4.4 Κριτική που ασκήθηκε στη Συμπεριφορική Χρηματοοικονομική.....	22
Κεφάλαιο 2° :ΥΠΕΡΧΡΕΩΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ.....	24
2.1 Τι είναι τα Υπερχρεωμένα νοικοκυριά.....	24
2.2 Τα χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες αποπληρωμής των χρεών.....	25
2.3 Τρόποι μέτρησης της υπερχρέωσης.....	32
2.4 Όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν οι δανειολήπτες.....	34
2.5 Καταναλωτική πίστη.....	37
2.6 Η προστασία της κύριας κατοικίας τα χρόνια της κρίσης.....	40
2.7 Έρευνα της Ε.Ε.Κ.Ε της Γ.Σ.Ε.Ε.....	44
Κεφάλαιο 3° : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ.....	47
Συμπεράσματα.....	73
Βιβλιογραφία.....	74
Ξένη Βιβλιογραφία.....	75

Κεφάλαιο 1^ο: ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΝΑΛΦΑΒΗΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

1.1 Ο χρηματοοικονομικός αναλφαβητισμός

Ο αναλφαβητισμός είναι η μη ικανότητα του διαβάσματος, της γραφής, και της χρήση της αριθμητικής. Η σύγχρονη έννοια του όρου έχει επεκταθεί και περιλαμβάνει τη αδυναμία χρήσης της γλώσσας, των αριθμών, των εικόνων, των υπολογιστών, και άλλων βασικών μέσων.

Οι διαχρονικές χρηματοπιστωτικές κρίσεις και καταστροφές, αλλά ιδιαίτερα η χρηματοπιστωτική κρίση του 2007, κατέδειξαν για μία ακόμα φορά την πολυπλοκότητα αλλά και τις αδυναμίες του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Την ίδια στιγμή, όμως, ανεδείχθη και η σημαντικότητα της χρηματοοικονομικής γνώσης (financial knowledge), αλλά και των δράσεων που πρέπει να αναληφθούν για την καταπολέμηση του αναφερόμενου στη διεθνή αρθρογραφία ως χρηματοοικονομικού αναλφαβητισμού (financial illiteracy).

Στην συνέχεια θα παρουσιασθούν, οι εναλλακτικοί ορισμοί του χρηματοοικονομικού αναλφαβητισμού που έχουν παρουσιαστεί κυρίως στις Ηνωμένες Πολιτείες από φορείς και ιδρύματα.

Η σημαντικότητα της χρηματοοικονομικής γνώσης εντοπίζεται τον 18ο αιώνα σε ένα γράμμα με παραλήπτη τον 3ο Πρόεδρο των ΗΠΑ, Thomas Jefferson και ημερομηνία 23/08/1787, όπου ο John Adams, διπλωμάτης και διατελέσας 2ος Πρόεδρος των ΗΠΑ, τονίζει τον ρόλο της χρηματοοικονομικής άγνοιας, λέγοντας του χαρακτηριστικά: «Όλοι οι προβληματισμοί, σύγχυση και αγωνία για την Αμερική προκύπτουν, όχι από τις αδυναμίες του Συντάγματος ή της συνομοσπονδίας, ούτε από την έλλειψη τιμής ή αρετής, αλλά από την παντελή άγνοια χρήσης του νομίσματος, της πίστωσης και της κυκλοφορίας του» αναλύοντας την τεράστια αύξηση του χρέους

του αμερικανικού κράτους, την ύφεση της περιόδου 1784-85 και τη γενικότερη κρίση που βίωνε την εποχή εκείνη η αμερικανική οικονομία λόγω των αρνητικών αποτελεσμάτων της επανάστασης.

Μετά από 120 χρόνια και πιο συγκεκριμένα το 1914, βάσει του νόμου Smith-Lever, δημιουργείται στην Αμερική η Cooperative Extension Service, που είχε ως σκοπό την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των πολιτών για την καλύτερη διαχείριση των υποθέσεών τους, κυρίως των αγροτών, αλλά και των νοικοκυριών γενικότερα, προωθώντας τις χρηματοοικονομικές δεξιότητες μέσω της μαθησιακής γνώσης.

Το 1995 ιδρύεται στην Αμερική ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, το Jump\$tart Coalition, για την υποστήριξη του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού των Αμερικανών πολιτών σε ατομικό επίπεδο. Ο καθηγητής Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου του Buffalo Δρ. Lewis Mandell διεξάγει για πρώτη φορά έρευνα μέτρησης του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού. Μέχρι και σήμερα, η έρευνα αυτή διεξάγεται κάθε 2 χρόνια και είναι το έργο σήμα κατατεθέν του Jump\$tart Coalition.

Με την ολοκλήρωση της έρευνας το 1997, ο Δρ. Lewis Mandell ορίζει για πρώτη φορά τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό ως «την ικανότητα χρησιμοποίησης των γνώσεων και των σχετικών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική διαχείριση των οικονομικών πόρων ενός ατόμου, που έχει ως απώτερο σκοπό τη χρηματοοικονομική του ασφάλεια, για ολόκληρη τη διάρκεια της ζωής του».

Το 2003 οι Hilgert, Hogarth και Beverley στο άρθρο τους "Financial Literacy, Financial Education and Economic Outcomes" ορίζουν τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό ως «χρηματοοικονομική γνώση» (Financial Knowledge). Την ίδια χρονιά, ο αμερικανικός ιδιωτικός οργανισμός Financial Industry Regulatory Authority (FINRA) ορίζει τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό ως «την κατανόηση των αρχών, των εργαλείων, των οργανισμών και των κανονισμών που διέπουν τις αγορές από τους απλούς επενδυτές», ενώ η καθηγήτρια του Πανεπιστημίου Wright State University Δρ. D. Moore (2003) υποστηρίζει ότι:

«Οι πολίτες θεωρούνται χρηματοοικονομικά εγγράμματοι εφόσον είναι ικανοί και μπορούν να αποδείξουν ότι χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις γνώσεις που έχουν. Ο χρηματοοικονομικός αλφαριθμητισμός δεν μπορεί να μετρηθεί άμεσα, οπότε

χρησιμοποιούνται εναλλακτικές προσεγγίσεις. Ο αλφαριθμητισμός επιτυγχάνεται τόσο με την πρακτική εμπειρία, όσο και με την ενεργή θεωρητική γνώση. Καθώς οι άνθρωποι επιμορφώνονται χρηματοοικονομικά, αναμένεται να γίνουν και πιο αποτελεσματικοί στη χρήση των οικονομικών τους πόρων».

Τρία χρόνια μετά, το 2006, το Υπουργείο Οικονομικών των ΗΠΑ αναφέρει ότι «ο χρηματοοικονομικός αλφαριθμητισμός μπορεί να ενδυναμώσει τους καταναλωτές προκειμένου να γίνουν καλύτεροι αγοραστές, επιτρέποντάς τους να αποκτήσουν αγαθά και υπηρεσίες με χαμηλότερο κόστος. Έτσι βελτιστοποιείται ο προϋπολογισμός τους, παρέχοντας ευκαιρίες για περισσότερη κατανάλωση, αποταμίευση ή και για επενδύσεις».

Το 2007, οι A. Lusardi και O. Mitchell, καθηγήτριες στα πανεπιστήμια Dartmouth και Wharton αντίστοιχα, ορίζουν τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό ως την εξοικείωση των πολιτών με «τις πιο βασικές οικονομικές έννοιες που απαιτούνται για συνετές αποταμιευτικές και επενδυτικές αποφάσεις».

Ένα χρόνο μετά, η Lusardi συγκεκριμενοποιεί τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό ως «τη γνώση των βασικών χρηματοοικονομικών εννοιών, όπως τη λειτουργία του ανατοκισμού, τη διαφορά μεταξύ ονομαστικής και πραγματικής αξίας και τα βασικά στοιχεία της διαφοροποίησης του κινδύνου».

Την ίδια χρονιά, το Προεδρικό Γνωμοδοτικό Συμβούλιο της Αμερικής για τον χρηματοοικονομικό αναλφαριθμητισμό [President's Advisory Council on Financial Literacy (PACFL, 2008)], συγκλήθηκε για να λάβει δράσεις και να βελτιώσει τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό των Αμερικανών, δίνοντας τον ακόλουθο και επίσημο πλέον αποδεκτό ορισμό:

«Χρηματοοικονομικός Αλφαριθμητισμός είναι η ικανότητα χρησιμοποίησης κατάλληλων γνώσεων και δεξιοτήτων με στόχο τη σωστή διαχείριση των οικονομικών πόρων για μία αέναη οικονομική ευημερία».

Το 2010, ο D. Remund αναφέρει: «Χρηματοοικονομικός αλφαριθμητισμός είναι ένα μέτρο του βαθμού με τον οποίο κάποιος αντιλαμβάνεται βασικές χρηματοοικονομικές έννοιες έχοντας την ικανότητα, αλλά και την πεποίθηση να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα ατομικά οικονομικά του θέματα μέσω κατάλληλων βραχυπρόθεσμων αλλά και υγιών μακροπρόθεσμων χρηματοοικονομικών

στρατηγικών, έχοντας επίγνωση αναπάντεχων γεγονότων που συμβαίνουν στη ζωή, αλλά και των διαρκών αλλαγών των οικονομικών συνθηκών».

Στη συνέχεια, ο ΟΟΣΑ (OECD/INFE 2012) ορίζει επίσημα τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό ως «τον συνδυασμό ετοιμότητας, γνώσης, δεξιότητας, νοοτροπίας και συμπεριφοράς, στοιχεία απαραίτητα για τη σωστή λήψη χρηματοοικονομικών αποφάσεων, με τελικό στόχο την επίτευξη ατομικής χρηματοοικονομικής ευημερίας». Σημειώνεται ότι ο ορισμός αυτός αναγνωρίστηκε και εγκρίθηκε σε παγκόσμιο επίπεδο από τους ηγέτες του G20 το 2012.

Τέλος, το 2015, στην τέταρτη έκδοση του Jump\$tart Coalition, ορίζεται εκ νέου ο χρηματοοικονομικός αλφαριθμητισμός ως «η ικανότητα χρησιμοποίησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων για την αποτελεσματική χρήση των οικονομικών πόρων ενός ατόμου για μία αέναη ζωή με χρηματοοικονομική ασφάλεια».

Η ύπαρξη πολλών και διαφορετικών ονομασιών και φράσεων που χρησιμοποιούνται από διάφορους οργανισμούς, φορείς και ερευνητές για την περιγραφή του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού όπως: οικονομικός αλφαριθμητισμός [economic literacy (Vitt et al., 2000)], χρηματοοικονομική γνώση [financial knowledge (U.S. Department of Treasury 2006)] χρηματοοικονομική ικανότητα (δυνατότητα) (Johnson & Sherraden 2007; World Bank 2013) είναι αποτέλεσμα της πολυπλοκότητας του φαινομένου, στον βαθμό που καθαρά ατομικοί και οικογενειακοί στόχοι και περιορισμοί συναντούν την εγχώρια οικονομική, κοινωνική και πολιτική πραγματικότητα σε ένα δύσκολα κατανοησίμο παγκοσμιοποιημένο οικονομικό περιβάλλον με θεσμούς ανεξάρτητους όπως οι Κεντρικές Τράπεζες, οι αποφάσεις των οποίων επηρεάζουν και επηρεάζονται από ένα πολύπλοκο χρηματοπιστωτικό σύστημα που είναι εν δυνάμει ασταθές και σίγουρα ευνοεί αυτούς που κατέχουν περισσότερη και καλύτερη ποιότητας χρηματοοικονομική γνώση και πληροφόρηση.

Η καταστροφή του Χρηματιστηρίου το 1999, η πρόσφατη φούσκα των ακινήτων, τα κόκκινα δάνεια, η καταστροφική διαχρονική διαχείριση της περιουσίας των ασφαλιστικών ταμείων είναι μερικά μόνο χαρακτηριστικά παραδείγματα χρηματοοικονομικής άγνοιας και χρηματοοικονομικής κακοποίησης των πολιτών με αρνητικές συνέπειες πλούτου για όλη τους την ζωή.

Νικολάου, Φ. (2016). Ο χρηματοοικονομικός αναλφαβητισμός και το βαρύ τίμημα. Διαθέσιμο: <http://www.euro2day.gr/specials/opinions/article/1406050/o-rhmatooikonomikos-analfavhtismos-kai-to-vary.html> (Ανακτήθηκε 10/3/2018)

1.2 Χρηματοοικονομικές έννοιες και κλάδοι

Τα χρηματοοικονομικά (finance) είναι ο κλάδος των οικονομικών που ασχολείται με την εξεύρεση και διαχείριση κεφαλαίων. Χρησιμοποιεί και διανέμει τα διαθέσιμα κεφάλαια κατά την διάρκεια του χρόνου λαμβανομένου υπόψη του εκάστοτε ρίσκου απόδοσης.

Τα χρηματοοικονομικά μπορεί να αναφέρονται στην:

- μελέτη της λειτουργίας του χρήματος και άλλων περιουσιακών στοιχείων
- διαχείριση των πιο πάνω στοιχείων
- αναγνώριση και διαχείριση επιχειρηματικών σχεδίων
- δημιουργία ή εξεύρεση κεφαλαίων για τις επιχειρήσεις

Βασικές χρηματοοικονομικές αρχές

Η δραστηριότητα των χρηματοοικονομικών κινείται στο πεδίο της καθιέρωσης τεχνικών για την διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων, των διαφόρων χρηματοοικονομικών θεμάτων και τέλος στις διαφορές μεταξύ εισοδήματος και εξόδων στο πλαίσιο πάντα ενός επιπέδου ρίσκου στις επενδύσεις.

Οποιοσδήποτε που το εισόδημα του ξεπερνάει τα έξοδα του μπορεί να διαθέσει το πλεονάζων ποσό ως κεφάλαιο. Από την άλλη πλευρά, όταν το εισόδημα υστερεί των εξόδων έχουμε έλλειμμα και υπάρχει προσφυγή σε δανεισμό ή σε άλλες μορφές παροχής επιπλέον κεφαλαίου. Οι ανάγκες λοιπόν των δύο αυτών πλευρών μπορούν να συναντηθούν και να υπάρξει προσφορά κεφαλαίου από το πλεονάζων και ζήτηση από το ελλειμματικό. Αυτό γίνεται στα πλαίσια ενός χρηματοοικονομικού οργανισμού όπως είναι για παράδειγμα μία τράπεζα ή οι αγορές κεφαλαίου, ομολόγων ή ακόμα και το χρηματιστήριο αξιών. Η λειτουργία της τράπεζας είναι να συναθροίζει όλη την προσφερόμενη ποσότητα από αυτούς που

έχουν πλεόνασμα (αυτό φαίνεται στην μορφή καταθέσεων) και την ζητούμενη ποσότητα από αυτούς που έχουν έλλειμμα (όπου και έχουμε την μορφή δανεισμού).

Μπορούμε να διαχωρίσουμε κατηγορίες χρηματοοικονομικών κλάδων ως εξής:

- Χρηματοοικονομικά των ατόμων
- Χρηματοοικονομικά του δημοσίου
- Χρηματοοικονομικά των επιχειρήσεων

Ο σκοπός όλων των παραπάνω κλάδων μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την χρησιμοποίηση των κατάλληλων εργαλείων.

Χρηματοοικονομικά των ατόμων

Τα κυριότερα θέματα που απασχολούν αυτόν τον κλάδο εδράζονται στα παρακάτω πεδία:

- πόσα χρήματα χρειάζονται τα άτομα είτε αυτά εκφράζονται το καθένα ξεχωριστά είτε μέσα από τον οικογενειακό προϋπολογισμό για μελλοντικές συναλλαγές
- πως θα χρηματοδοτηθεί αυτή η ανάγκη

Δημόσια Οικονομικά

Τα δημόσια οικονομικά ασχολούνται με:

- τον προσδιορισμό των αναγκαίων εξόδων για τον δημόσιο τομέα
- η πηγή των εσόδων του δημοσίου
- η διαδικασία του προϋπολογισμού
- η προσφορά δημόσιων ομολόγων προς εισροή αναγκαίων κεφαλαίων για την κατασκευή έργων

Χρηματοοικονομικά των επιχειρήσεων

Όσον αφορά τα χρηματοοικονομικά των επιχειρήσεων πρέπει να επικεντρωθούμε στο πως γίνεται η προσφορά κεφαλαίων για την χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης. Συνήθως υπάρχει ισορροπία μεταξύ ρίσκου και κερδοφορίας τα οποία και είναι αλληλοσυνδεόμενα. Μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση για μια επιχείρηση μπορεί να γίνει είτε με προσφορά κεφαλαίου είτε με δανειοδότηση όπου επιτυγχάνεται με την προσφορά ομολόγων από πλευράς επιχειρήσεων. Αυτό βέβαια είναι μέρος της πολιτικής που ακολουθεί η εκάστοτε επιχείρηση για την χρηματοδότηση του κεφαλαίου της. Όσον αφορά την βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση μιας επιχείρησης ή αλλιώς κεφάλαιο κίνησης γίνεται συνήθως με βραχυπρόθεσμο δανεισμό από τις τράπεζες. Στην αγορά των ομολόγων έχουμε μια συναλλαγή μεταξύ των δανειστών όπου έχουμε την προσφορά ομολόγων με την υπόσχεση επαναγοράς σε κάποια στιγμή και των δανειζόμενων όπου αγοράζουν τα ομόλογα με την υπόσχεση επαναπώλησης στην επιχείρηση με κάποια επιπλέον απόδοση. Μια ακόμη απόφαση για τον τρόπο χρηματοδότησης μιας επιχείρησης ή πιο συγκεκριμένα διαχείρισης των διαθέσιμων κεφαλαίων είναι τα χρηματοοικονομικά των επενδύσεων. Με την απόκτηση ενός περιουσιακού στοιχείου από την επιχείρηση επιδιώκεται η αξία αυτού να παραμείνει ίδια ή καλύτερα να αυξηθεί. Για την επιλογή ενός χαρτοφυλακίου πρέπει να ληφθούν υπόψη το πως, σε τι και πότε να γίνει αυτή η επένδυση. Για να γίνει αυτό πρέπει:

- να γίνει αναγνώριση των σχετικών στόχων και των πιθανών περιορισμών
- να προσδιοριστεί το χρονικό διάστημα
- να γίνει εκτίμηση των φορολογικών συνεπειών
- να γίνει εκτίμηση του ρίσκου που προτίθεται να πάρει η επιχείρηση
- να προσδιοριστεί η στρατηγική της επιχείρησης (ενεργητική, παθητική ή οικονομική αντασφάλιση)
- να γίνει υπολογισμός του χαρτοφυλακίου

Ο τομέας της χρηματοοικονομικής διοίκησης ασχολείται με όλα τα παραπάνω θέματα.

Βικιπαίδεια, (20 Δεκεμβρίου 2017.). Χρηματοοικονομικά. Διαθέσιμο σε: <https://el.wikipedia.org/wiki/Χρηματοοικονομικά> (Ανακτήθηκε 17 Μαρτίου, 2018).

1.3 Χρηματοοικονομική εκπαίδευση

Η χρηματοοικονομική εκπαίδευση διδάσκει τους ανθρώπους σχετικά με την έννοια του χρήματος, και πώς να το διαχειριστεί κανείς με σύνεση. Προσφέρει την ευκαιρία να μάθουν τις βασικές δεξιότητες που σχετίζονται με τα κέρδη, τις δαπάνες, τον προϋπολογισμό, την αποταμίευση, και το δανεισμό. Όταν οι άνθρωποι δύνανται, σωστά ενημερωμένοι, να λαμβάνουν χρηματοπιστωτικές αποφάσεις, μπορούν να προγραμματίσουν και να πραγματοποιήσουν τους στόχους τους. Επιπλέον, άπαξ και οι άνθρωποι έχουν αποκτήσει δεξιότητες χρηματοπιστωτικού αλφαριθμητισμού, οι δεξιότητες αυτές δεν μπορούν να αφαιρεθούν. Η εκπαίδευση σε χρηματοπιστωτικά θέματα μπορεί να έχει δια βίου ανταμοιβές.

Η χρηματοοικονομική εκπαίδευση είναι σημαντική για όποιον λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τα χρήματα και τα οικονομικά. Για παράδειγμα, οι γυναίκες αναλαμβάνουν συχνά την ευθύνη για τη διαχείριση των διαθέσιμων των νοικοκυριών σε ασταθείς συνθήκες και με λίγους πόρους προς άντληση. Η απόκτηση χρηματοοικονομικών γνώσεων μπορεί να τις προετοιμάσει για την πρόβλεψη αναγκών του κύκλου ζωής τους, και την αντιμετώπιση απροσδόκητων καταστάσεων έκτακτης ανάγκης χωρίς να χρειαστεί να αναλάβουν περιττό χρέος. Για τους νέους, οι χρηματοοικονομικές γνώσεις μπορούν να τους καταστήσουν λιγότερο ευάλωτους στους κινδύνους που συνδέονται με τη μετάβαση στην ενήλικη ζωή, και να ενισχύσουν τις δεξιότητές τους στη διαχείριση των χρημάτων, καθώς εισέρχονται στον κόσμο της εργασίας.

Όλοι οι άνθρωποι έχουν τους ίδιους οικονομικούς στόχους, όπως οικονομική ασφάλεια για τους ίδιους, τις οικογένειές τους, και των μελλοντικών γενεών. Η προσεκτική διαχείριση των χρημάτων που κερδίζουν/ διαθέτουν είναι κρίσιμη: α) για την κάλυψη των καθημερινών τους αναγκών, β) για την αντιμετώπιση απρόβλεπτων καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, και γ) για να επωφεληθούν από τις ευκαιρίες που προκύπτουν.

Οι οικονομικά ασθενέστεροι ιδιαίτερα, πολύ συχνά δεν διαθέτουν τη γνώση και την εμπειρία που πρέπει ώστε να είναι προσεκτικοί ως διαχειριστές των χρημάτων τους. Οι περιορισμένοι πόροι και οι επιλογές τους συχνά τους οδηγούν σε αίσθηση απόγνωσης και αδράνειας.

Στην Ελλάδα και τη διεθνή κοινότητα, ιδιαίτερα σήμερα, που διανύουν κρίσιμες και δύσκολες πολιτικοοικονομικές συγκυρίες και η οικονομική κρίση πλήττει ιδιαίτερα τις αδύναμες ομάδες πληθυσμού με αποτέλεσμα οι συνθήκες ζωής τους να επιδεινώνονται, το Νέο INKA στο πλαίσιο του έργου «Μειώνοντας τον οικονομικό αναλφαβητισμό – Καινοτομία και αντίκτυπος» επιδιώκει απτά και αξιοποιήσιμα αποτελέσματα για την ενδυνάμωση των καταναλωτών που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες (όπως ΑΜΕΑ, νέοι, γυναίκες, πολύτεκνοι, μονογονεϊκή οικογένεια μακροχρόνια άνεργοι/ες, μετανάστες/ριες, κ.α.) ώστε να προβαίνουν σε ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τα χρήματά τους και τις αγορές χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών μέσω παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε χρηματοπιστωτικά ζητήματα για την προώθηση των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών και την άμβλυνση του χρηματοπιστωτικού αποκλεισμού των ομάδων στόχων.

Το Νέο INKA παρέχει συμβουλευτική βάση συγκεκριμένης διαδικασίας και προσαρμοσμένων εκπαιδευτικών εργαλείων, σε διάφορους τομείς χρηματοοικονομικής διαχείρισης, όπως:

- Προστασία των καταναλωτών: εξισορρόπηση δικαιωμάτων και ευθυνών
- Τραπεζικές υπηρεσίες
- Προϋπολογισμός
- Αποταμίευση
- Διαχείριση χρέους

Τι είναι η χρηματοοικονομική εκπαίδευση και γιατί είναι σημαντική. Διαθέσιμο σε: <http://www.newinka.eu/Χρηματοοικονομικήεκπαίδευση> (Ανακτήθηκε 17 Μαρτίου, 2018).

1.4 Χρηματοοικονομική συμπεριφορά

Σύμφωνα με τους Barberis και Shleifer (1998), «Η συμπεριφορική χρηματοοικονομική ως επιστήμη θεωρείται μία συνδυαστική εφαρμογή η οποία βασίζεται σε άλλες όχι συγγενείς επιστήμες όπως είναι η κοινωνιολογία, η ψυχολογία και η ανθρωπολογία» (Barberis και Shleifer, 1998) Στόχος της σύμφωνα με τους ίδιους συγγραφείς είναι να κατανοήσει πως η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι ικανή να επηρεάσει τη λειτουργία των χρηματοοικονομικών αγορών να καθορίσει τις χρηματοοικονομικές κρίσεις και τέλος να επηρεάσει τις αποφάσεις σε επίπεδο επενδύσεων (Φίλιππας, 2010).

Το άτομο γενικότερα επηρεάζεται από ψυχολογικές και συναισθηματικές δράσεις που τις περισσότερες φορές καθορίζουν τη συμπεριφορά του σε όλα τα επίπεδα ενώ επηρεάζουν και τη κρίση του. Σε επίπεδο χρηματοοικονομικής συμπεριφοράς, το άτομο φιλτράρει τις πληροφορίες που λαμβάνει από το περιβάλλον βάση της ψυχολογικής του κατάστασης και μέσα από αυτή αλλά και με βάση τον τρόπο που έχει αντιληφθεί τις πληροφορίες οδηγείτε στη λήψη επενδυτικών αποφάσεων. Συνήθως με βάση τον Cunningham (2002) όταν το άτομο επηρεάζεται από ψυχολογικούς παράγοντες οδηγείται σε λανθασμένες επενδυτικές αποφάσεις καθώς αυτές δεν απορρέουν από μία λογική και καλά δομημένη διαδικασία σκέψης, αλλά από παρορμητισμό, ψυχολογική αστάθεια και γενικότερα από μία ευρύτερη μη φυσιολογική κατάσταση στην οποία βρίσκεται το άτομο τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. (Cunningham, 2002)

Τα συναισθήματα τα οποία μπλοκάρουν και επηρεάζουν τη σωστή και καθαρή σκέψη του ατόμου είναι ο φόβος, η απληστία, η σύγχυση συναισθημάτων κ.λπ. Με βάση τα παραπάνω γίνεται κατανοητό ότι η συμπεριφορική χρηματοοικονομική ως επιστήμη, δεν έχει δική της ταυτότητα απλά είναι το αποτέλεσμα συνδυασμού άλλων επιστημονικών περιοχών οι οποίες μέσα από τη σωστή διερεύνηση μπορεί αν γίνουν κατανοητές οι επενδυτικές αποφάσεις σε σχέση με το περιεχόμενο και το στόχο τους. Οι οικονομολόγοι αποδέχονται στις μελέτες τις οποίες κάνουν, ότι οι επενδυτές οφείλουν να εστιάζουν σε ορθολογικά στοιχεία για να πάρουν τις αποφάσεις τους.

Τα στοιχεία αυτά σύμφωνα με Thaler (1998), οι επενδυτές οι οποίοι βασίζονται σε ορθολογικά στοιχεία παίρνουν τις αποφάσεις τους πάντα με βάση θεμελιώδη στοιχεία για την εταιρία που επενδύουν αλλά και για το περιβάλλον στο οποίο δρουν και αναπτύσσονται οι εταιρίες (Thaler, 1998)

Η συμπεριφορική οικονομική για την οποία έγινε μία σύντομη αναφορά παραπάνω σε σχέση με το περιεχόμενο της, τις λειτουργίες της αλλά και τον ορισμό της, γεννήθηκε λόγω της ανάγκης ανάλυσης των μη ορθολογικών επενδυτών, οι οποίοι αποφασίζουν χωρίς λογική σε σχέση με τις αποφάσεις που παίρνουν, επηρεάζοντας με αυτό τον τρόπο την ισορροπία της αγοράς.

Το φαινόμενο αυτό που επηρέαζε τη πορεία των αγορών, ήταν αδύνατο να εξηγηθεί και να μελετηθεί από τη χρηματοοικονομική θεωρία, με αποτέλεσμα να γεννηθεί η συμπεριφορική η οποία μελετάτε στη παρούσα μελέτη (Thaler,1998) Η συμπεριφορική αποτελεί σήμερα έναν συνεχώς αναπτυσσόμενο κλάδο, ο οποίος συνδυάζει από τη μία την οικονομική και χρηματοοικονομική ανάλυση και από την άλλη την έρευνα των συμπεριφορών, των συναισθημάτων, των εναλλαγών στις αντιδράσεις των επενδυτών, οι οποίοι παίρνουν τις τελικές αποφάσεις και μπορεί ακόμα και να επηρεάσουν την ισορροπία και αποτελεσματικότητα της εξωτερικής αγοράς . Πολλές φορές με βάση τη συμπεριφορική χρηματοοικονομική, ακόμα και σωστά στοιχεία να έχει ένας επενδυτής υπάρχουν φορές που οδηγείται βάση του ενστίκτου και των συναισθημάτων παραβλέποντας τις πληροφορίες και παίρνει άλλες διαφορετικές αποφάσεις, οι οποίες πολλές φορές τον οδηγούν σε αδιέξοδο. (Thaler,1998)

Σύμφωνα με τον ίδιο συγγραφέα η συμπεριφορική χρηματοοικονομική εστιάζει στα ακόλουθα τρία στοιχεία :

- Οι επενδυτές δεν αποφασίζουν βάση ορθολογικών στοιχείων αλλά βάση του συναισθήματος και της ψυχολογίας που βρίσκονται στην εκάστοτε χρονική στιγμή,
- Η μη ορθολογική διαχείριση των επενδύσεων έχει ως αποτέλεσμα τη μη καλά προγραμματισμένη στρατηγική διαχείριση άρα και το μη επηρεασμό των τελικών τιμών,

- Το arbitrage ενέχει κόστος και μεγάλο κίνδυνο, αυτό έρχεται σε αντίθεση με τη παραδοσιακή θεωρία η οποία πιστεύει ότι το arbitrage καλύπτει οικονομικά τις λανθασμένες καταστάσεις που προκαλούν η μη ορθολογιστές.

Η συμπεριφορική χρηματοοικονομική παίζει μεγάλο ρόλο στη σύγχρονη διαχείριση των επενδυτικών αποφάσεων, μιάς και σε αντίθεση με τη παραδοσιακή λαμβάνει υπόψη της παράγοντες όπως το συναίσθημα πράγμα που η παραδοσιακή ουδέποτε έκανε με αποτέλεσμα να αδυνατεί να κατανοήσει το πώς κάποιες επενδυτικές αποφάσεις παίρνονται αλλά και γιατί επιλέχθηκαν από τον επενδυτή ενώ γνώριζε ότι είχαν μεγάλο βαθμό επισφάλειας. Η συμπεριφορική χρηματοοικονομική επίσης καλείται να μελετήσει και να δώσει εξηγήσεις σε σχέση με τα συναισθήματα, τις συμπεριφορές και ευρύτερα τη φιλοσοφία των επενδυτών, οι οποίες επηρεάζουν τις αποφάσεις τους και σε κάποιες περιπτώσεις οδηγούν σε αδιέξοδα και σε ανωμαλίες στην αγορά.

Σύμφωνα με τον ίδιο επιτυχημένος επενδυτής είναι αυτός που αποφασίζει βάση των στοιχείων και όχι του συναισθήματος, είναι αυτός που διαχειρίζεται τις ορμές του μη μπαίνοντας σε «μπελάδες» που μπαίνουν άλλοι επενδυτές. Οι παραπάνω κλάδοι επίδρασης στη συμπεριφορική χρηματοοικονομική αναλύονται ως εξής :

- Ψυχολογία: Η ψυχολογία αποτελεί την μελέτη με βάση επιστημονικά κριτήρια της συμπεριφοράς αλλά και των νοητικών διεργασιών, αναλύοντας πως οι συγκεκριμένες δράσεις καθορίζονται μέσα από τη φυσική και νοητική αντίληψη των ατόμων, δράσεις προερχόμενες κυρίως από το εξωτερικό περιβάλλον.
- Κοινωνιολογία: Αποτελεί τη συστηματική μελέτη των κοινωνικών αντιδράσεων και συμπεριφορών των ατόμων αλλά και ολόκληρων ομάδων. Αναφέρεται στο πως το κοινωνικό περιβάλλον μπορεί να επηρεάσει και να καθορίσει τη συμπεριφορά του ατόμου.
- Χρηματοοικονομική: Είναι ο κλάδος που εστιάζει στην ενασχόληση με τον καθορισμό της αξίας και της λήψης των αποφάσεων.

Η συμπεριφορική χρηματοοικονομική αποτελεί την επιστήμη, η οποία έρχεται να δώσει εξηγήσεις σε διάφορες ανωμαλίες του χρηματιστηρίου όπως τις φούσκες, τη

χρηματοοικονομική κρίση κ.λπ. Επειδή όλες αυτές οι καταστάσεις κρίθηκαν απόρροια της ανθρώπινης συμπεριφοράς, κάποιοι ερευνητές θεώρησαν πρόπον να μελετήσουν τη συμπεριφορά των μη ορθολογικών επενδυτών των λεγόμενων “noise trader”, θεωρώντας αυτούς ως υπαίτιους της κατάστασης αυτής. Αυτό οδήγησε στη δημιουργία της συγκεκριμένης επιστήμης η οποία ονομάστηκε συμπεριφορική χρηματοοικονομική και η οποία για πρώτη φορά μελέτησε το ψυχολογικό προφίλ του επενδυτή, αλλά και την επίδραση των κοινωνικών φαινομένων σε αυτόν.

1.4.1 Σκοπός και περιεχόμενο της χρηματοοικονομικής συμπεριφοράς

Σκοπός της διαδικασίας μελέτης της παρούσας θεωρητικής περιοχής, θεωρήθηκε η ανάγκη μελέτης των διανοητικών και συναισθηματικών παραγόντων που οδηγούν σε διάφορα σφάλματα τους επενδυτές και τα οικονομικά αδυνατούν να δώσουν εξηγήσεις και να τους προσδιορίσουν (Αλεξιάκης, Ξανθάκης, 2008). Η συμπεριφορική χρηματοοικονομική έρχεται να καλύψει το κενό που δημιουργήθηκε μεταξύ της θεωρίας και της πράξης μια και μέσα στα χρόνια διαπιστώθηκε ότι σε πολλές περιπτώσεις ο επενδυτής δεν επενδύει με βάση τα οικονομικά δεδομένα και τις χρηματοοικονομικές αναλύσεις αλλά με βάση το συναίσθημα και διάφορα ψυχολογικά και κοινωνιολογικά κριτήρια. Ουσιαστικά αφήνει σε δεύτερη μοίρα τα οικονομικά δεδομένα και εστιάζει μόνο σε κριτήρια που σχετίζονται με το χαρακτήρα και γενικότερα με το περιβάλλον του. Ο επενδυτής μελετά το παρελθόν και τα δεδομένα μέσα από ψυχολογικά κριτήρια παρά μέσα από ορθολογικές σκέψεις και αναλύσεις. Η συμπεριφορική χρηματοοικονομική μπορεί από τη μια να βοηθήσει τους ερευνητές να κατανοήσουν το διαφορετικό τρόπο σκέψης των ερευνητών και τους ερευνητές να αναγνωρίσουν τα λάθη τους και να κατανοήσουν πως ο παράγον ψυχολογία και συμπεριφορά μπορεί και καθορίζει τη σκέψη του αλλά και τις αποφάσεις του.

Αλεξιάκης, Χ. & Ξανθάκης, Μ. (2008). Συμπεριφορική χρηματοοικονομική. Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.

1.4.2 Ιστορική εξέλιξη της συμπεριφορικής χρηματοοικονομικής

Γυρνώντας πολλά χρόνια πριν μπορεί να διαπιστωθεί ότι η ψυχολογία αποτελούσε αναπόσπαστο κομμάτι των οικονομικών. Αυτό για διάφορους λόγους και μέχρι τα μέσα του 20ου, οδήγησε τη ψυχολογία ως επιστημονικό τομέα να εξαφανιστεί από τη μελέτη των χρηματοοικονομικών αποφάσεων. Ο πιο σοβαρός λόγος αυτής της αλλαγής ήταν ότι οι ερευνητές θέλανε να μελετούν τις επενδύσεις μόνο με βάση ορθολογικά στοιχεία και όχι με τη προσθήκη άλλων δεδομένων που σύμφωνα με τους τότε ερευνητές θα τους αποπροσανατόλιζε από το στόχο τους. Μέσα στη δεκαετία του 1990, και με τη συνεχή ενασχόληση των απλών ανθρώπων με τις μετοχές, τα μερίσματα και ευρύτερα το χρηματιστήριο, άρχισε να γεννιέται και πάλι η ανάγκη για την ένταξη της ψυχολογίας στις επενδυτικές αποφάσεις. Η ένταξη αυτή έγινε με κριτήριο μη λογικές αποφάσεις των επενδυτών αλλά και πολλά διαφυγόντα κέρδη που ήταν απόρροια των αποφάσεων αυτών. Η ψυχολογία ανθούσε εκείνη τη περίοδο ως επιστήμη με αποτέλεσμα να κινήσει το ενδιαφέρον των οικονομολόγων, οι οποίοι αποφάσισαν να ανατρέξουν σε αυτή μήπως και βρουν απαντήσεις σε καταστάσεις ξένες και μη διαχειρίσιμες από αυτούς.

Ένα ακόμα υποστηρικτικό στοιχείο ήταν η ενασχόληση με τον ανθρώπινο εγκέφαλο και με τις λειτουργίες του, η οποία μελέτη έδωσε επιπρόσθετες πληροφορίες σε σχέση με το τρόπο που ένας επενδυτής επηρεάζεται από ψυχολογικούς και άλλους παράγοντες (Αλεξιάκης, 2008).

Σύμφωνα με τον Schwert (2002) τη περίοδο αυτή στην οποία αναφέρεται ο συγγραφέας πολλοί ψυχολόγοι ξεκίνησαν να αναπτύσσουν συγκεκριμένα γνωστικά πρότυπα επιδιώκοντας να μελετήσουν τον ανθρώπινο παράγοντα σε συνδυασμό με τον οικονομικό κίνδυνο και να αποδείξουν ότι η πρώτη επηρεάζει τις αποφάσεις του επενδυτή άρα τον θέτει σε κίνδυνο σε σχέση με τις οικονομικές και λοιπές αποφάσεις του. Μέσα στα χρόνια η συμπεριφορική χρηματοοικονομική εξελίχθηκε εμπλουτίστηκε και εντάχθηκαν σε αυτή θεωρίες όπως η θεωρία της προοπτικής, θεωρία η οποία μέσα από γνωστικές και ψυχολογικές τεχνικές δίνει συγκεκριμένες εξηγήσεις σε σχέση με τις οικονομικές αποφάσεις, όπως η θεωρία της υπέρ αυτοπεποίθησης αλλά και η θεωρία της περιορισμένης προσοχής. Αυτές οι θεωρίες αλλά και αργότερα η πρόσθετη μελέτη του πανεπιστημίου του Σικάγο το 1997, αλλά και η μελέτη του Daniel Kahneman (1991), η οποία του έδωσε και το βραβείο

Νόμπελ το 2002 για το συνδυασμό της μελέτης των οικονομικών με τις ψυχολογικές σκέψεις και αντιλήψεις, καθόρισαν τη φιλοσοφία και το περιεχόμενο των συμπεριφορικών οικονομικών. Ιστορικά πριν από τους παραπάνω υπήρξαν και παλαιότεροι οικονομολόγοι, στους οποίους βασίστηκαν οι μεταγενέστεροι και μελέτησαν τη συγκεκριμένη θεωρία για παράδειγμα μπορούν να αναφερθούν ο Adam Smith, ο οποίος έγραψε τη θεωρία των «ηθικών συναισθημάτων» αλλά και ο Jeremy Bentham που ανέπτυξε τη χρησιμότητα των ψυχολογικών υποστηρίξεων κ.λπ. (Faruk, 2008). Σήμερα οι οικονομολόγοι σε μόνιμη βάση μελετούν και αξιολογούν τα λάθη του χρηματιστηρίου σε σχέση με τη συμπεριφορά και την ηθική των επενδυτών αλλά και το ευρύτερο κοινωνικό τους και όχι μόνο προφίλ.

Schwert, W. (2002). Anomalies and Market Efficiency. Simon School of Business Working Paper.

1.4.3 Σφάλματα στη συμπεριφορά των επενδυτών

Προτού γίνει η ανάλυση των σφαλμάτων που εντοπίζονται στη συμπεριφορά των επενδυτών, θα γίνει μία σύντομη αναφορά στον ορισμό και την οριοθέτηση της έννοιας συναίσθημα. Όταν γίνεται αναφορά στη λέξη «συναίσθημα» εννοείτε το αίσθημα που προκαλείται σε κάποιο άνθρωπο και συνοδεύεται από ψυχολογικές και βιολογικές καταστάσεις, οι οποίες προκαλούνται από αυτό (Goleman, 2003) Υπάρχει αρκετά μεγάλη διαφωνία σχετικά με ποια συναισθήματα είναι πρωταρχικά και ποια δευτερεύοντα. Παρόλο ότι δεν υπάρχει πλήρης ομοφωνία, μία προτεινόμενη ομαδοποίηση των συναισθημάτων είναι η εξής (Goleman, 2003):

1. Θυμός: Ο θυμός μπορεί να εκφραστεί μέσα από συναισθήματα όπως είναι η οργή, η αγανάκτηση, η απόγνωση και σε κάποιες πιο ακραίες καταστάσεις η βία και η επιθετικότητα.
2. Θλίψη: Η θλίψη μετουσιώνεται μέσα από συναισθήματα όπως η λύπη, η πίκρα, η απελπισία και, σε παθολογικό βαθμό, σοβαρή κατάθλιψη.
3. Φόβος: Ο φόβος είναι ένα συναίσθημα που επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό έναν επενδυτή οδηγώντας τον σε αδιέξοδα και σε λανθασμένες αποφάσεις και απόψεις. Ο

φόβος μπορεί να εκφραστεί μέσα από το άγχος, τη νευρική κατάσταση, και σε ποιο έντονη μορφή μέσα από τις φοβίες και το πανικό.

4. Απόλαυση: Το αίσθημα αυτό ευεξίας το οποίο μπορεί να οδηγήσει στην υπεραισιοδοξία για την οποία θα γίνει αναφορά παρακάτω είναι η χαρά, η ικανοποίηση και στην ακραία της μορφή στη μανία.

5. Αγάπη: Το αίσθημα της αγάπης συνδέεται με όρους όπως η εμπιστοσύνη, η ευγένεια, η αφοσίωση κλπ., οι όροι αυτοί μπορούν να αποπροσανατολίσουν τον επενδυτή ειδικά όταν κάποιους που εμπιστεύονται τους δώσεις λάθος στοιχεία.

6. Έκπληξη: Η έκπληξη εκφράζεται κυρίως μέσα από τη κατάπληξη και το θαυμαστό.

7. Αποστροφή: Η έννοια της αποστροφής δεν παρατηρείτε στους επενδυτές αποτελεί όμως για τους ψυχολόγους ένα έντονο συναίσθημα που επηρεάζει τον άνθρωπο και εκφράζεται μέσα από τη δυσφορία, την απέχθεια κ.λπ.

8. Ντροπή: Το συγκεκριμένο συναίσθημα σε πολλές περιπτώσεις εκφράζεται μέσα από την ενοχή και την απογοήτευση εμποδίζοντας το άτομο να σκεφτεί λογικά.

Η παραπάνω ομαδοποίηση είναι σχετικά ελλιπής. Υπάρχουν και άλλες αρετές και ελαττώματα που γεννιούνται από τα συναισθήματα και δεν εμπεριέχονται μέσα. Στις επόμενες παραγράφους θα συνδεθεί το συναίσθημα με τις επενδυτικές αποφάσεις κυρίως η διαπίστωση του είδους των συναισθημάτων που μπορούν να καθορίσουν και να επηρεάσουν τις αποφάσεις των επενδυτών αλλά και τους κινδύνους που μπορούν να τους οδηγήσουν. Σύμφωνα με τους Jo and Kim (2008), «Οι άνθρωποι δεν είναι πάντα ορθολογικά όντα, ένας επενδυτής μπορεί να θέλει να βελτιώσει τις αποφάσεις που παίρνει σε επενδυτικό επίπεδο, όμως τα συναισθήματα, οι προκαταλήψεις οι ψυχολογικές και λοιπές αντιλήψεις του όμως δεν τον αφήνουν τον εμποδίζουν και πολλές φορές τον αποπροσανατολίζουν» (Jo and Kim, 2008). Η συμπεριφορική χρηματοοικονομική έρχεται να προσδιορίσει και να δώσει εξηγήσεις σε σχέση με τα συναισθήματα τα οποία καθορίζουν και επηρεάζουν τις αποφάσεις των ανθρώπων σε σχέση με την επιλογή επενδύσεων και διαχείρισης χαρτοφυλακίου. Ουσιαστικά τα συναισθήματα «τυφλώνουν» τον επενδυτή εμποδίζοντας τον να δει τη πραγματικότητα (Φίλιππας, 2010). Σύμφωνα με τη συμπεριφορική

χρηματοοικονομική τα σφάλματα τα οποία αναγνωρίζονται είναι από τη μια τα γνωστικά τα οποία βασίζονται σε κακή διαχείριση πληροφοριών και κακή ανάγνωση των αριθμών και από την άλλη τα συναισθηματικά τα οποία σχετίζονται με την αδυναμία του επενδυτή να μελετήσει σωστά τα δεδομένα διότι επηρεάζεται από συναισθηματικούς και όχι μόνο παράγοντες. Σύμφωνα με τον Καραθανάση (1996) ένα από τα βασικά σφάλματα, που αναφέρονται στο γνωστικό πεδίο είναι το σφάλμα διατύπωσης, το οποίο καθορίζει τη συμπεριφορά των ανθρώπων με βάση τον τρόπο που διατυπώνεται μια κατάσταση αλλά και με βάση τον τρόπο με τον οποίο την αντιλαμβάνονται. Η συγκεκριμένη συμπεριφορά είναι άκρως επικίνδυνη δεδομένου ότι οι επενδυτές μπορεί μέσα από τη λανθασμένη διατύπωση μιας κατάστασης να αποπροσανατολιστούν και να οδηγηθούν σε λανθασμένα συμπεράσματα, κάνοντας δηλαδή τις λάθος ερωτήσεις να πάρουν τις λάθος απαντήσεις οδηγούμενοι σε λάθος μονοπάτια με αποτέλεσμα για παράδειγμα ένας επιθετικός επενδυτής να γίνει συντηρητικός και το αντίθετο.

Ένα από τα βασικά συναισθηματικά σφάλματα είναι η υπεραισιοδοξία, δηλαδή η τάση του επενδυτή να αναλύει λόγω της αισιοδοξίας που τον διακατέχει τα δεδομένα, πράγμα που τον βάζει σε κινδύνους αρνούμενος να κατανοήσει τους επερχόμενους κινδύνους αλλά και τη στάση που οφείλει να αναπτύξει για να τους αντιμετωπίσει. Οι αισιόδοξοι επενδυτές έχουν δυο χαρακτηριστικά από τη μία υποβαθμίζουν το κίνδυνο και από την άλλη παραβλέπουν τις αρνητικές πληροφορίες (Φίλιππας, 1999).

Οι αισιόδοξοι επενδύουν με κριτήριο την αίσθηση που έχουν ότι θα κερδίσουν πολλά χρήματα με αποτέλεσμα να οδηγούνται σε μεγάλες απώλειες. Οι σύμβουλοι οφείλουν να μελετούν και να αναγνωρίζουν τους δυο αυτούς παράγοντες για να μειώνουν το κίνδυνο και να βοηθούν τους επενδυτές να επενδύουν με λιγότερο ρίσκο έχοντας περισσότερες πιθανότητες κέρδους.

1.4.4 Κριτική που ασκήθηκε στη Συμπεριφορική Χρηματοοικονομική

Οι λεγόμενοι ορθολογιστές οι οποίοι ήσαν και είναι πολέμιοι της συμπεριφορικής χρηματοοικονομικής ανέπτυξαν δυο βασικά επιχειρήματα, τα οποία βασίστηκαν στις απόψεις δυο μεγάλων οικονομολόγων. Ο πρώτος ήταν ο Friedman ο οποίος εξέφρασε

την άποψη ότι: «Οι θεωρίες δεν πρέπει να αξιολογούνται βάση των υποθέσεων τους αλλά με βάση τα αποτελέσματα που έχουν». Ο δεύτερος ήταν ο Fama που σε συνεργασία με τον Friedman διατύπωσε την άποψη ότι: «Δεδομένου του arbitrage οι μη ορθολογιστές πρέπει να αποβάλλονται από την αγορά» (Barberis 1998).

Οι απόψεις αυτές αντικρούουν τις θέσεις της συμπεριφορικής χρηματοοικονομικής, έχοντας ως βάση την άποψη ότι οι μη ορθολογικοί επενδυτές δεν μπορούν να επηρεάσουν την αγορά γιατί είναι πάντα οι πιο λίγοι, όλοι οι έμπειροι επενδυτές δεν επενδύουν αν δεν μελετήσουν αν δεν ακολουθήσουν μία λογική πορεία βασιζόμενοι σε ορθολογικά κριτήρια. Ουσιαστικά αναφέρουν ότι είναι ανούσια η ενασχόληση με το συναίσθημα διότι ακόμα και αν υπάρχει σε κάποιους δεν αποτελεί κίνδυνο για την αγορά. Συγχρόνως θεωρούν ότι η συμπεριφορική χρηματοοικονομική έχει σχέση μόνο με τη λήψη αποφάσεων και τα συναισθήματα αλλά και εξωγενής παράγοντες παίζουν πολύ μικρό ρόλο μια και η βάση της τελικής απόφασης είναι τα στοιχεία που συλλέγονται.

Οι μελετητές της αποτελεσματικής αγοράς αναφέρουν ότι η συμπεριφορική χρηματοοικονομική είναι απλά μία θεωρία που ασχολείται με τη συλλογή και αξιολόγηση των ανωμαλιών χωρίς η ίδια να μπορεί να καθορίσει τη λειτουργία της αγοράς ή να αλλάξει το προσανατολισμό της. Σύμφωνα με τους Dybvig και Ross, η συμπεριφορική χρηματοοικονομική είναι ελλειμματική γιατί βασίζεται σε μεμονωμένα γεγονότα χωρίς να έχει συνολική εικόνα εστιάζει στο δέντρο και δεν έχει καμία εικόνα για το δάσος. Μια άλλη κριτική αναφέρεται στη μελέτη πειραματικών τάσεων που δεν έχουν ακόμα αποσαφηνιστεί και γίνει αποδεκτές από την αγορά. Οι εκφραστές απαντούν στη κριτική μέσα από συνεχείς έρευνες οι οποίες αποδεικνύουν ότι υπάρχει σχέση συμπεριφοράς και επενδύσεων και είναι απαραίτητη η σύνδεση λόγω και του αβέβαιο παρόντος εξωτερικού περιβάλλοντος.

(Goleman, D. & Emmerling, R. (2003). Issues and Common Misunderstandings.)

Κεφάλαιο 2^ο :ΥΠΕΡΧΡΕΩΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

2.1 Τι είναι τα Υπερχρεωμένα νοικοκυριά

Το φαινόμενο της υπερχρέωσης των νοικοκυριών έχει λάβει μεγάλες διαστάσεις ιδιαίτερα από το 2008 και μετά παρόλα αυτά εξακολουθεί να υπάρχει σύγχυση γύρω από το περιεχόμενο του όρου. Αυτό οφείλεται στο ότι δεν ισχύει ένας κοινά αποδεκτός επίσημος ορισμός για την υπερχρέωση στην Ευρωπαϊκή Ένωση και κατά συνέπεια, ούτε και ένας κοινός τυποποιημένος και εναρμονισμένος τρόπος μέτρησης του φαινομένου (European Commission, 2008, 2010).

Η έννοια της υπερχρέωσης διαφέρει από χώρα σε χώρα, καθώς εξαρτάται από τα ιδιαίτερα θεσμικά και κοινωνικοοικονομικά περιβάλλοντα σε καθεμία από αυτές. Διαφοροποιήσεις στον ορισμό της υπερχρέωσης συναντά κανείς και στο εσωτερικό κάθε χώρας, ανάμεσα στις αναλύσεις που έχουν θεσμική ή κρατική κατεύθυνση και σε εκείνες που έχουν περισσότερο ακαδημαϊκή ή και συμβουλευτική κατεύθυνση (European Commission, 2008). Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι πρώιμες οδηγίες για τη συγκρότηση ενός επίσημου ορισμού της υπερχρέωσης έτειναν να καλύπτουν ένα ευρύτερο φάσμα ληξιπρόθεσμων οφειλών που σχετίζεται με τις καθημερινές υποχρεώσεις ενός νοικοκυριού.

Σε σχετικά πρόσφατη οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, υιοθετήθηκε μια πιο συγκεκριμένη κατεύθυνση, όπου γινόταν σαφής αναφορά στα πιστωτικά χρέη και τα καθημερινά έξοδα όπως οι πάγιοι λογαριασμοί κοινής ωφέλειας και τα πληρωτέα ενοίκια ενός νοικοκυριού. Η όξυνση όμως του προβλήματος της υπερχρέωσης από δανεισμό στην ΕΕ, ενώ παράλληλα δρομολογούταν η εναρμόνιση της αγοράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, προκάλεσε προβληματισμό στους κόλπους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της Επιτροπής και γι' αυτό πάρθηκε η απόφαση να προβούν στη σύνταξη μελέτης που θα αποτελέσει τη βάση για τη διαμόρφωση ενός κοινού ορισμού και μιας κοινής μεθόδου μέτρησης του φαινομένου. Στη μελέτη αυτή (European Commission, 2008) αναγνωρίζεται ο πολύ παραγοντικός χαρακτήρας του φαινομένου και προτείνεται η κατασκευή δεικτών που να καλύπτουν όλες τις χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις των νοικοκυριών όπως τα στεγαστικά δάνεια, τα

καταναλωτικά δάνεια, τις πιστωτικές κάρτες καθώς και τις ληξιπρόθεσμες οφειλές που σχετίζονται με την κατοικία, τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας, ενοίκιο κ.ά.

Γίνεται, έτσι, αντιληπτό ότι ο ορισμός της υπερχρέωσης εξακολουθεί να είναι ζητούμενο, αν και, πλέον, υπάρχει η παραδοχή ότι δεδομένης της εννοιολογικής διάστασης του όρου, μεταξύ χωρών αλλά και μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών φορέων, ο κοινός «παρονομαστής» δεν μπορεί παρά να απορρέει από ένα εναρμονισμένο σύστημα συλλογής στοιχείων και συγκρότησης δεικτών με σκοπό τη μέτρηση της υπερχρέωσης.

A. ΜΑΡΣΕΛΛΟΥ και Γ. ΜΠΑΣΙΑΚΟΣ Α. (Νοέμβριος 2013). Ορισμός της υπερχρέωσης. Διαθέσιμο σε: <https://ineobservatory.gr/wp-content/uploads/2015/05/Report-10.pdf> (Ανακτήθηκε 18 Μαρτίου 2018)

2.2 Τα χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες αποπληρωμής των χρεών

Με την έκθεση του INE -ΓΣΕΕ διερευνήθηκε το κοινωνικοοικονομικό προφίλ των υπερχρεωμένων νοικοκυριών στην Ελλάδα (2011-2012). Συλλέχθηκε δείγμα δικαστικών αποφάσεων υποθέσεων υπερχρεωμένων νοικοκυριών (ν. 3869/2010) και εξετάστηκαν στατιστικά τα δημογραφικά και τα οικονομικά χαρακτηριστικά τους. Χρησιμοποιήθηκε ως πληθυσμός αναφοράς ένα δείγμα που αντλήθηκε από τη βάση μικροδεδομένων EU-SILC. Οι διαζευγμένες γυναίκες με προστατευόμενα τέκνα, οι ηλικιακές ομάδες 45-54 και 55-64 ετών, το χαμηλό εισόδημα και η ανεργία αποτελούν χαρακτηριστικά με μεγαλύτερες συγκεντρώσεις στα υπερχρεωμένα νοικοκυριά. Τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά ανήκουν σε χαμηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια και αποτελούν πιο ευάλωτες οικονομικά ομάδες και ομάδες που έχουν εκτεθεί σε μεγαλύτερο βαθμό στην κρίση.

Η πλέον διαδεδομένη κατηγορία δανεισμού είναι οι πιστωτικές κάρτες και ακολουθούν τα καταναλωτικά και τα στεγαστικά δάνεια. Τα φτωχότερα νοικοκυριά υφίστανται τη μεγαλύτερη δανειακή επιβάρυνση. Στο πλαίσιο του νόμου, σχεδόν οι μισοί υπερχρεωμένοι οφειλέτες θα καταβάλλουν μηνιαίες δόσεις που απορροφούν παραπάνω από το 30% του διαθέσιμου εισοδήματός τους. Στα χαμηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια το μέσο διαθέσιμο εισόδημα νοικοκυριού (μετά τις ρυθμίσεις) είναι κάτω των 300 ευρώ.

Το φαινόμενο της υπερχρέωσης των νοικοκυριών εμφανίστηκε στην Ελλάδα την περίοδο που συντελείται η πιο σοβαρή κρίση δημόσιου χρέους στη σύγχρονη ιστορία της χώρας. Πριν από το ξέσπασμα της κρίσης τα ελληνικά νοικοκυριά, στην πλειονότητά τους, ήταν σε θέση να διαχειριστούν με υγιή και ικανοποιητικό τρόπο τις οικονομικές τους υποθέσεις. Τα επίπεδα του δανεισμού προς τα νοικοκυριά, μολονότι η πιστωτική επέκταση κατά την τελευταία δεκαετία ήταν αξιοσημείωτη, βρίσκονταν σε αποδεκτά και, οπωσδήποτε, χαμηλότερα επίπεδα από αυτά των περισσότερων ευρωπαϊκών χωρών. Η υπερχρέωση, κατά συνέπεια, όπως ανέκυψε στη χώρα αποτελεί προϊόν της παρατεταμένης ύφεσης, απόρροια των εφαρμοζόμενων μέτρων αυστηρής λιτότητας. Με το ξέσπασμα της κρίσης, και μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, η υπερχρέωση των νοικοκυριών αναδείχθηκε σε ένα από τα σημαντικότερα κοινωνικά προβλήματα που θέτουν σε δοκιμασία τις αντοχές της ελληνικής κοινωνίας.

Υπό το βάρος των προγραμμάτων λιτότητας, η ελληνική οικονομία έχει παγιδευτεί σε ένα υφεσιακό σπινάλ όπου το ΑΕΠ συνεχώς συρρικνώνεται, η ανεργία εκτινάσσεται, η ανισότητα και η φτώχεια επεκτείνονται, ενώ η ανάπτυξη έχει μετατραπεί σε αποεπένδυση. Καθίσταται εύκολα κατανοητό ότι οι συνθήκες αυτές προκαλούν και ανατροφοδοτούν μια ολοένα επιδεινούμενη ευπάθεια στους προϋπολογισμούς των νοικοκυριών, ειδικότερα σε εκείνα που ανήκουν στα χαμηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια, τα οποία -όπως έχει δείξει η διεθνής εμπειρία σε ανάλογες καταστάσεις- πλήττονται σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό. Η υπερχρέωση, επομένως, που πλήττει μεγάλο μέρος των δανειοληπτών στις μέρες μας, δεν αποτελεί, στο μεγαλύτερο μέρος της, συνέπεια αλόγιστου και ανεύθυνου δανεισμού από την πλευρά των νοικοκυριών

ή από την πλευρά των τραπεζών, αλλά απόρροια ακριβώς της κατάρρευσης των εισοδημάτων και του ήδη ανεπαρκούς κράτους πρόνοιας.

Η απότομη πιστωτική επέκταση στον τομέα των νοικοκυριών δεν αποτελεί από μόνη της αίτιο για την υπερχρέωση, αλλά έναν παράγοντα που δημιούργησε τις προϋποθέσεις ευθραυστότητας στους προϋπολογισμούς των νοικοκυριών

Από τον Ιανουάριο του 2011, που άρχισε να εφαρμόζεται ο νόμος, μέχρι την 06/09/2012, ο συνολικός αριθμός των αιτήσεων που έχουν υποβληθεί στην ελληνική επικράτεια είναι 26.869, εκ των οποίων οι 6.641 έχουν κατατεθεί στο Ειρηνοδικείο Αθηνών

Βάσει των στοιχείων της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (ΓΓΚ), μέχρι και τον Σεπτέμβριο του 2012 είχαν εκδικαστεί γύρω στις 5.000 υποθέσεις και έχει εκδοθεί απόφαση για τις 3.000 εξ αυτών

Από τις 3.000 αποφάσεις, ένα μικρό μέρος έχει δημοσιευθεί. Συγκεντρώθηκε ένα δείγμα από 553 αποφάσεις, δηλαδή το 18,4% του συνόλου των αποφάσεων, εκ των οποίων οι 287 (51,9%) έγιναν δεκτές ή εν μέρει δεκτές, οι 229 (41,4%) απορρίφθηκαν και 37 (6,7%) αναβλήθηκαν

Οι αποφάσεις αυτές προέρχονται από ειρηνοδικεία από όλη τη χώρα, με το μεγαλύτερο αριθμό να προέρχεται από τα μεγάλα αστικά κέντρα Αθήνας και Θεσσαλονίκης. Μέσα από τη μελέτη των δικαστικών αποφάσεων αντλήθηκαν στοιχεία για τα δημογραφικά και κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά των νοικοκυριών (εισόδημα και περιουσία βάσει των φορολογικών δηλώσεων Ε1 και Ε9, και τα χρέη κατά είδος, ποσά, κεφάλαια και τόκους, πιστωτικά ιδρύματα κ.λπ.) που αφορούν τόσο στον αιτούντα ή στην αιτούσα όσο και στον/ στη σύζυγο. Στα κείμενα των δικαστικών αποφάσεων καταγράφεται επίσης το σκεπτικό του δικαστικού λειτουργού, στο οποίο αναφέρονται οι πληροφορίες για τα γεγονότα που συνέβαλαν στην υπερχρέωση του αιτούντος. Επομένως, στη μελέτη αυτή επιχειρείται να διερευνηθούν, ταυτόχρονα με τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά των οφειλετών, και τα αίτια της οικονομικής τους κατάρρευσης

Το ποσοστό των γυναικών που έχουν κάνει ατομική αίτηση και έχουν υπαχθεί στο νόμο 3869/2010, αν και χαμηλότερο από αυτό των ανδρών, είναι εντυπωσιακά υψηλό. Ανέρχεται σε 43,8%, ενώ για τους άνδρες σε 56,2%. Αν και στον γενικό πληθυσμό τα ποσοστά γυναικών και ανδρών είναι σχεδόν ίσα (σύμφωνα με τα απογραφικά στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ το 2013, διαμορφώνονται σε 51,0% και 49,0%, αντίστοιχα), σε ό,τι αφορά στις οικονομικές συναλλαγές καταγράφεται ο υπεύθυνος του νοικοκυριού, που συνήθως είναι ο σύζυγος.

Η ηλικία των μελών των υπερχρεωμένων νοικοκυριών που έχουν υπαχθεί στο νόμο μας δίνει σημαντικές πληροφορίες για το ποιο είναι το στάδιο της ζωής τους αλλά και τα είδη των χρηματοοικονομικών πιέσεων που μπορεί να υφίστανται. Το εύρος των ηλικιών του δείγματος κυμαίνεται μεταξύ 28 και 85 ετών, ενώ η πλειοψηφία των αιτούντων βρίσκεται στη λεγόμενη «μέση ηλικία», αυτή των 45 με 54 έτη.

Ένας παράγοντας που έχει διαπιστωθεί ότι μπορεί να συμβάλει στην υπερχρέωση ενός νοικοκυριού είναι το μέγεθος και η σύνθεση του νοικοκυριού. Τόσο ένας χωρισμός ή ένα διαζύγιο όσο και η απόκτηση παιδιών μεταβάλλουν τους οικογενειακούς προϋπολογισμούς, αναδιαρθρώνοντας τους συσχετισμούς εσόδων-εξόδων σε σχέση με τους αρχικούς προγραμματισμούς, καθώς αναλαμβάνονται νέα καθήκοντα και δεσμεύσεις. Όσο περισσότερα και μικρότερα τα παιδιά, τόσο πιο έντονες οι πιέσεις που δέχονται οι οικογενειακοί προϋπολογισμοί, πολύ δε περισσότερο όταν πρόκειται για μονογονεϊκά νοικοκυριά.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του δείγματος των υπερχρεωμένων οφειλετών στην Ελλάδα, το 68,4% των εργαζομένων έχει υποστηρίξει στο δικαστήριο ότι βασικό αίτιο για την κατάσταση υπερχρέωσης στην οποία έχει περιέλθει είναι η μείωση του οικογενειακού εισοδήματος· το ίδιο ισχυρίστηκε, αντίστοιχα, το 19,0% των ανέργων, το 98,7% των συνταξιούχων και το 75,0% των μη οικονομικά ενεργών. Επί του συνόλου του δείγματος, το 66,1% έχει δηλώσει μείωση οικογενειακού εισοδήματος. Προκύπτει ότι για τα δύο τρίτα των υπερχρεωμένων (66,1%) το βασικότερο αίτιο της αδυναμίας τους να αντεπεξέλθουν στις προγραμματισμένες αποπληρωμές των οφειλών τους είναι οι μειώσεις στους μισθούς και τις συντάξεις.

Ακόμα και ένα σχετικά μικρό χρέος μπορεί να οδηγήσει στην υπερχρέωση και τη χρεοκοπία ενός νοικοκυριού, εάν ένα μέλος του μείνει άνεργο. Η απόλυση αποτελεί ολοκληρωτικό πλήγμα για τους μισθωτούς, ιδιαίτερα σε περιόδους παρατεταμένης ύφεσης κατά τις οποίες η εύρεση εργασίας καθίσταται εξαιρετικά δυσχερής, με συνέπεια να αποστραγγίζονται οι υπάρχουσες αποταμιεύσεις, να εκποιείται σημαντικό μέρος των περιουσιακών στοιχείων των νοικοκυριών και σταδιακά να φτωχοποιούνται.

Η απόλυση οδηγεί στην οικονομική κατάρρευση των προϋπολογισμών των νοικοκυριών. Ωστόσο, όπως μόλις διαπιστώσαμε, σε πολύ δύσκολη θέση μπορούν να βρεθούν και όσοι εργάζονται, ακόμα και αν διατηρούν τις ίδιες θέσεις εργασίας, καθώς τόσο το εισόδημα όσο και τα επιδόματα ή τα προνόμιά τους μειώνονται δραστικά.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αποτυπώνουν μια πτυχή ή υποσύνολο ενός φαινομένου και έχουν περίοδο αναφοράς τα δύο πρώτα έτη εφαρμογής του νόμου.

Οι γυναίκες (ως υπεύθυνες νοικοκυριού) έχουν (στατιστικά σημαντικά) μεγαλύτερες συγκεντρώσεις μεταξύ των υπερχρεωμένων οφειλετών σε σύγκριση με τον μη υπερχρεωμένο πληθυσμό. Αυτό οφείλεται στο ότι ένας βασικός παράγοντας της υπερχρέωσης είναι το διαζύγιο ή ο χωρισμός, και η πλειοψηφία των γυναικών του δείγματος είναι διαζευγμένες. Μεγάλο επίσης είναι το ποσοστό των γυναικών που είναι διαζευγμένες με προστατευόμενα τέκνα.

Η ανάλυση δείχνει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις ηλικιακές κατανομές μεταξύ των δύο δειγμάτων. Τα άτομα της μέσης ηλικίας (ηλικιακές ομάδες 45-54 ετών και 55-64 ετών) αποτελούν την πολυπληθέστερη ηλικιακή ομάδα μεταξύ των υπερχρεωμένων οφειλετών. Αυτό οφείλεται στο ότι οι συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες έχουν, κατά βάση, σταθερή απασχόληση και εισόδημα και ως εκ τούτου μεγαλύτερη πρόσβαση σε δανειακά κεφάλαια και μεγαλύτερης τάξης χρέος από ό,τι οι μικρότερες ηλικιακές ομάδες· κατά συνέπεια, το ισχυρό πλήγμα που δέχτηκαν από τα μέτρα λιτότητας οδήγησε τους οικογενειακούς προϋπολογισμούς σε αδιέξοδο.

Η οικογενειακή κατάσταση των υπερχρεωμένων οφειλετών παρουσιάζει στατιστικά σημαντικές διαφορές από των μη υπερχρεωμένων. Τα ευρήματα δείχνουν ότι η πιο συχνή κατηγορία οικογενειακής κατάστασης είναι οι έγγαμοι, εκ των οποίων οι μισοί έχουν προστατευόμενα τέκνα, και ακολουθούν οι άγαμοι και οι διαζευγμένοι. Οι διαζευγμένοι και οι εν διαστάσει παρουσιάζουν σημαντικά μεγαλύτερα ποσοστά μεταξύ των υπερχρεωμένων οφειλετών από αυτά που εμφανίζονται στον πληθυσμό χωρίς προβλήματα χρέους, ενώ το αντίθετο ισχύει για τους έγγαμους.

Από τη διερεύνηση των κατανομών των επαγγελματικών κατηγοριών στους δύο πληθυσμούς, διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές. Στο δείγμα από τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά συμμετέχει μεγαλύτερο ποσοστό «απασχολούμενων στον κλάδο της παροχής υπηρεσιών και πωλητών», «επαγγελματιών», «τεχνολόγων» και «υπαλλήλων γραφείου» από ό,τι στο δείγμα που προέρχεται από τον πληθυσμό χωρίς χρηματοοικονομική πίεση. Επίσης, υψηλότερη είναι η συχνότητα εμφάνισης εργαζομένων στα κατώτερα επαγγέλματα (ανειδίκευτοι εργάτες κ.λπ.). Υπάρχουν, με άλλα λόγια, ενδείξεις ότι τα επαγγέλματα που κατατάσσονται πιο χαμηλά στην ταξική διάρθρωση των απασχολούμενων τείνουν να εμφανίζουν μεγαλύτερες συγκεντρώσεις στο δείγμα των υπερχρεωμένων. Η ανάλυση σε διψήφιο κωδικό των «επαγγελματιών» έδειξε ότι η πλειοψηφία απασχολείται στην εκπαίδευση και τη δημόσια υγεία.

Η μείωση του εισοδήματος αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα υπερχρέωσης. Η διάμεσος του ετήσιου διαθέσιμου εισοδήματος των υπερχρεωμένων οφειλετών είναι στατιστικά σημαντικά χαμηλότερη από των μη υπερχρεωμένων (εκτιμάται στο 75,0% της διαμέσου του εισοδήματος των μη υπερχρεωμένων]. Σε όρους εισοδηματικών κλιμακίων, τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά παρουσιάζουν μεγαλύτερες συγκεντρώσεις στο κατώτερο κλιμάκιο, ενώ τα μη υπερχρεωμένα στο υψηλότερο. Σημειώνεται ότι, επειδή ο νόμος εξαιρεί από την εκποίηση μόνο την κύρια κατοικία, λειτουργεί ως αντικίνητρο για να αιτηθούν όσοι έχουν ακίνητα πέραν της κύριας κατοικίας, οι οποίοι εκτιμάται ότι ανήκουν σε υψηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια.

Ενώ η κατοχή ιδιόκτητης κατοικίας αποτελεί χαρακτηριστικό γνώρισμα και των δύο πληθυσμών, με υψηλά ποσοστά ιδιοκατοίκησης (73,3% και 81,2% για τους

υπερχρεωμένους και τους μη υπερχρεωμένους, αντίστοιχα], γεγονός που οφείλεται στο υψηλό ποσοστό ιδιοκατοίκησης που χαρακτηρίζει ιστορικά τα ελληνικά νοικοκυριά, οι ενοικιαστές παρουσιάζουν μεγαλύτερες συγκεντρώσεις στα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, με τη διαφορά να είναι στατιστικά σημαντική. Το αποτέλεσμα αυτό είναι συμβατό με άλλες μελέτες που συνδέουν τους ενοικιαστές με χαμηλότερο επίπεδο εισοδήματος και με αυξημένη πιθανότητα υπερχρέωσης.

Η πλέον διαδεδομένη κατηγορία δανεισμού είναι μέσω πιστωτικών καρτών και ακολουθούν τα καταναλωτικά και τα στεγαστικά δάνεια. Ο αριθμός των πιστωτικών καρτών, καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων που αναλογούν κατά μέσο όρο σε κάθε υπερχρεωμένο οφειλέτη είναι υψηλότερος σε σύγκριση με τους δανειολήπτες που δεν έχουν περιέλθει σε κατάσταση υπερχρέωσης. Εκτός από το μέγεθος του χρέους, σημαντικό ρόλο στο βαθμό ευθραυστότητας της οικονομικής κατάστασης των οφειλετών διαδραματίζει και ο αριθμός των δανειακών συμβάσεων.

Τα νοικοκυριά του χαμηλότερου εισοδηματικού κλιμακίου έχουν τη μικρότερη συμβολή στο συνολικό χρέος αλλά πολλαπλάσια δανειακή επιβάρυνση από τα υπόλοιπα εισοδηματικά κλιμάκια. Αντίθετα, τη χαμηλότερη δανειακή επιβάρυνση έχουν τα νοικοκυριά των υψηλότερων εισοδηματικών κλιμακίων.

Ένα αναμφισβήτητο συμπέρασμα είναι ότι ο νόμος για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά λειτουργεί ως κοινωνικό δίκτυ ασφαλείας για τους ανθρώπους που βρίσκονται σε κατάσταση υπερχρέωσης χωρίς δική τους υπαιτιότητα.

Στους υπαχθέντες στο νόμο 3869/2010 επετράπη, επί της ουσίας, να διασώσουν την κύρια κατοικία τους και να απαλλαγούν από ένα μέρος ή και το σύνολο των χρεών τους. Αυτό δηλαδή που προσφέρει ο νόμος είναι μια ευκαιρία για να μην καταρρεύσει το επίπεδο διαβίωσης των οφειλετών και να μην εγκλωβιστούν στη φτώχεια και την κοινωνική απομόνωση. Η πορεία όμως προς τη νέα αρχή δεν είναι χωρίς θυσίες, οι οποίες σε ορισμένες περιπτώσεις υπονομεύουν τη βιωσιμότητα του όλου εγχειρήματος.

Σε ό,τι αφορά στα τετραετή σχέδια πληρωμών, σχεδόν οι μισοί υπερχρεωμένοι δανειολήπτες καλούνται να καταβάλουν μηνιαίες δόσεις που αναλογούν στο 30,0% του διαθέσιμου εισοδήματός τους.

Σχεδόν ένας στους τρεις θα καταβάλει δόσεις που ανέρχονται μέχρι και στο μισό του διαθέσιμου εισοδήματός του, ενώ περίπου το 15,0% θα αφιερώσει παραπάνω από το μισό του εισόδημα. Παρόμοια είναι και τα αποτελέσματα από τη ρύθμιση για τη διάσωση της κύριας κατοικίας. Το γεγονός ότι τα σχέδια αποπληρωμών για αυτή τη ρύθμιση διαρκούν κατά μέσο όρο δεκατέσσερα χρόνια καθιστά τη βιωσιμότητά τους αμφίβολη.

Στα νοικοκυριά του χαμηλότερου εισοδηματικού κλιμακίου, μετά την αφαίρεση του ποσού της μηνιαίας πληρωμής του τετραετούς σχεδίου, απομένει κατά μέσο όρο διαθέσιμο μηνιαίο εισόδημα ύψους 275,01 ευρώ. Το αντίστοιχο ποσό που απομένει στα φτωχότερα νοικοκυριά, στην περίπτωση της μακροχρόνιας ρύθμισης για τη διάσωση της κύριας κατοικίας, ανέρχεται σε 201,46 ευρώ.

Υπερχρεωμένα νοικοκυριά: Τα χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες αποπληρωμής των χρεών *Διαθέσιμο*
σε: <https://www.dikaiologitika.gr/eidhseis/oikonomia/60494/yperxreomena-noikokyria-ta-xarakteristika-kai-oi-dynatotites-apopliromis-ton-xreon> (Ανακτήθηκε 18 Μαρτίου, 2018).

2.3 Τρόποι μέτρησης της υπερχρέωσης

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, το φαινόμενο της υπερχρέωσης έχει τρεις διαστάσεις: την προσωπική, την κοινωνική-οικονομική και τη νομική. Καθεμία από αυτές μπορεί να προσεγγιστεί για εμπειρική διερεύνηση μέσα από την αξιοποίηση των κατάλληλων κατά περίπτωση δεδομένων. Απαιτείται δε η πληροφόρηση και τα συμπεράσματα που αντλούνται από κάθε διάσταση να συνθέτονται, όταν αυτό είναι δυνατό, ώστε να δίνουν μια όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη εικόνα του φαινομένου. Η δυναμική του φαινομένου, άλλωστε, συνδιαμορφώνεται τόσο από τις μακροοικονομικές μεταβλητές όσο και από παράγοντες που συνδέονται με τα

χαρακτηριστικά του ατόμου ή του νοικοκυριού, οι οποίοι καταγράφονται σε βάσεις μικροδεδομένων.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι βάσεις μικροδεδομένων συνδέονται κυρίως με δύο περιοδικές δειγματοληπτικές έρευνες που διεξάγονται σε κάθε χώρα-μέλος: τη βάση δεδομένων της Έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των νοικοκυριών (εφεξής EU-SILC) και την Ειδική Έρευνα Eurobarometer για τη «Φτώχεια και τον Κοινωνικό Αποκλεισμό» το 2007. Οι έρευνες αυτές παρέχουν ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα για ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα των πληθυσμών των χωρών-μελών της ΕΕ, τα οποία αποτελούν τη βάση για την κατασκευή περισσότερο σύνθετων μεταβλητών. Όμως το πιο ενδιαφέρον χαρακτηριστικό αυτών των ερευνών έγκειται στην κάλυψη πολλαπλών αντικειμένων, κάτι που παρέχει τη δυνατότητα συσχετισμού μεταβλητών διαφορετικών κατηγοριών, όπως για παράδειγμα οικονομικά στοιχεία με δημογραφικά χαρακτηριστικά σε επίπεδο ατόμου ή νοικοκυριού. Το βασικό μειονέκτημα των παραπάνω βάσεων έγκειται στο ότι οι περισσότερες μεταβλητές που αφορούν στην υπερχρέωση έχουν ενταχθεί μετά το 2008.

Επισημαίνεται ότι ο βαθμός ανταπόκρισης σε αυτές τις ερωτήσεις είναι πολύ χαμηλός, καθώς γενικά παρατηρείται ότι οι ερωτώμενοι έχουν την τάση να αποκρύπτουν στοιχεία που συνδέονται με τα χρέη τους. Η μακροοικονομική διάσταση της υπερχρέωσης παρέχεται συνήθως από τα μακροδεδομένα που συντάσσουν οι Κεντρικές Τράπεζες ή τα εξειδικευμένα στατιστικά τμήματα πιστωτικών ιδρυμάτων. Σε αυτά καταγράφονται, εκτός από τα συγκεντρωτικά υπόλοιπα όλων των τύπων δανείων που έχουν χορηγηθεί από εγχώρια πιστωτικά ιδρύματα στα νοικοκυριά, τις επιχειρήσεις ή σε άλλα πιστωτικά ιδρύματα, και ταξινομήσεις ανά χρονική διάρκεια δανείου, ανά κλάδο και τομέα δραστηριοποίησης, και επιπλέον τα δάνεια σε καθυστέρηση (σε ανάλυση ανά τύπο δανείου) και οι διαγραφές δανείων.

Η καταγραφή των παραπάνω στοιχείων γίνεται σε μηνιαία, τριμηνιαία και ετήσια βάση. Τα στοιχεία που προκύπτουν από τη νομική διάσταση της υπερχρέωσης προέρχονται από τους φακέλους υποθέσεων (ή αποφάσεων) από τις ένδικες ή εξωδικαστικές διαδικασίες ρύθμισης χρέους, ανάλογα με το θεσμικό πλαίσιο που επικρατεί σε κάθε χώρα. Δεδομένου ότι δεν έχουν όλες οι χώρες τέτοιους θεσμούς, αλλά και όπου υπάρχουν διαφέρουν από χώρα σε χώρα, τα στοιχεία αυτά δεν είναι

συγκρίσιμα. Στις περισσότερες χώρες δεν συλλέγονται καθόλου ή συλλέγονται αποσπασματικά, και είναι λίγες οι περιπτώσεις που υπάρχει συστηματική και οργανωμένη καταγραφή των δεδομένων. Η προσέγγιση αυτή εφαρμόζεται συνήθως σε έρευνες που διεξάγονται στις ΗΠΑ και, λιγότερο συχνά, σε μεμονωμένες χώρες της ΕΕ με ανεπτυγμένο θεσμικό πλαίσιο. Τα δεδομένα που συλλέγονται από τις νομικές διαδικασίες χαρακτηρίζονται από τον μέγιστο βαθμό αντικειμενικότητας και αξιοπιστίας, καθώς βασίζονται σε επίσημα έγγραφα που έχουν ελεγχθεί τόσο από τα πιστωτικά ιδρύματα όσο και αυτεπάγγελτα από τις δικαστικές υπηρεσίες. Επιπλέον, εμπεριέχουν πληροφορίες για τα περιουσιακά στοιχεία του ατόμου ή του νοικοκυριού, κάτι που δεν ισχύει .

ΜΑΡΣΕΛΛΟΥ ΚΑΙ ΜΠΑΣΙΑΚΟΣ, Α. (Νοέμβριος 2013). Ορισμός της υπερχρέωσης. Διαθέσιμο: <https://inegsee.gr/wp-content/uploads/2015/05/Report-10.pdf> (Ανακτήθηκε 18 Μαρτίου, 2018).

2.4 Όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν οι δανειολήπτες

Τον Κώδικα Συμπεριφοράς των Δανειοληπτών εξέδωσε και έδωσε στη δημοσιότητα ο Σύνδεσμος Προστασίας Δανειοληπτών Τραπεζών (ΣΥΠΡΟΔΑΤ). Στον Κώδικα παρατίθενται όλα όσα πρέπει να ακολουθεί ένας δανειολήπτης μετά την υπογραφή δανειακής συμφωνίας με τις τράπεζες, καθώς και όταν παραστεί ανάγκη αναδιάρθρωσης του δανείου του. Ο Κώδικας αυτός έρχεται ενάμιση χρόνο μετά την έκδοση της Οδηγίας του Κώδικα Συμπεριφοράς της Κεντρικής Τράπεζας προς τις τράπεζες σε σχέση με τις αναδιρθρώσεις δανείων, τον οποίο οφείλουν να ακολουθούν πιστά όλα τα Αδειούχα Πιστωτικά Ιδρύματα(ΑΠΙ) της χώρας. Σημειώνεται πως παράβαση της Οδηγίας και του Κώδικα αποτελεί πειθαρχικό και ποινικό αδίκημα, για το οποίο μπορούν να κατηγορηθούν όλοι οι εμπλεκόμενοι, από τον Πρόεδρο του ΑΠΙ μέχρι και τον τελευταίο υπάλληλο, εάν εμπλέκονται.

Ο σκοπός του Κώδικα της ΚΤ: Υπενθυμίζεται πως σκοπός του Κώδικα της ΚΤ είναι να βοηθήσει τη συνεργασία των ΑΠΙ και των δανειοληπτών, ούτως ώστε να εξυπηρετούνται τα δάνεια. Μέσω αυτού θα υπάρξει διατήρηση και ανάπτυξη των

επιχειρήσεων, θα διατηρηθεί η περιουσία των δανειοληπτών και θα περιοριστούν οι εκποιήσεις. Επίσης, μ' αυτό τον τρόπο, σίγουρα θα βοηθηθεί η οικονομία. Οι κύριοι στόχοι του Κώδικα είναι:

- Να καθοδηγήσει την επικοινωνία και τη συναλλαγή μεταξύ των ΑΠΙ και των δανειοληπτών προς την επίτευξη αμοιβαίας κατανόησης και συνεργασίας
- Να ενθαρρύνει τη συνεργασία μεταξύ των ΑΠΙ και των δανειοληπτών για να καταστεί αποτελεσματική η διαχείριση των καθυστερήσεων
- Να καθορίσει τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες των ΑΠΙ κατά τη διαχείριση καθυστερήσεων και κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης
- Να διασφαλίσει ότι τα ΑΠΙ παρέχουν επαρκή ενημέρωση και πλήρη επεξήγηση στους δανειολήπτες σε σχέση με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όσον αφορά τις καθυστερήσεις και την αναδιάρθρωση, και
- Να διευκολύνει τη διαδικασία επίλυσης των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι δανειολήπτες στην εκπλήρωση των συμβατικών τους οικονομικών υποχρεώσεων μέσω της εφαρμογής ικανοποιητικών και βιώσιμων λύσεων αναδιάρθρωσης, όπου αυτό είναι δυνατό.

Τα δικαιώματα των δανειοληπτών σύμφωνα με τον ΣΥΠΠΟΔΑΤ και όσα αναφέρονται στον δικό του Κώδικα, οι δανειολήπτες πρέπει να συμπεριφέρονται με σεβασμό και κατανόηση προς τους υπαλλήλους των ΑΠΙ κατά τη διάρκεια των συναλλαγών και των διαβουλεύσεών τους. Ο κοινός σκοπός είναι να ενδυναμωθεί ένα επίπεδο συνεργασίας, προς όφελος και των δύο πλευρών.

ΑΔΑΜΟΥ, Μ. (10 Φεβρουάριος 2015). Όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν οι δανειολήπτες. Διαθέσιμο σε: <http://www.sigmalive.com/simerini/business/205317/ola-osa-prepei-na-gnorizoun-oi-daneioliptes>(Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2018).

2.4.1 Υποχρεώσεις δανειοληπτών

Οι δανειολήπτες έχουν τις εξής υποχρεώσεις:

- Να επιδεικνύουν εντιμότητα, ακεραιότητα και διαφάνεια και να ενεργούν πάντα με καλή πίστη.
 - Να είναι δεκτικοί και να συνεργάζονται πλήρως με την Τράπεζα, ώστε να επιτευχθεί μία βιώσιμη λύση αναδιαρθρώσεως.
 - Να κατανοούν ότι οι καλύτερες λύσεις μπορούν να επιτευχθούν με την πλήρη συνεργασία της Τραπέζης.
 - Να επιδεικνύουν σεβασμό προς τις απαιτήσεις των όρων των συμφωνιών των πιστωτικών διευκολύνσεων.
 - Να συμμορφώνονται με το πρόγραμμα αποπληρωμής των διευκολύνσεών τους.
 - Να μην προβαίνουν σε οποιαδήποτε ενέργεια που θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά τη θέση της Τραπέζης και των εξασφαλίσεων τους.
 - Να επικοινωνούν έγκαιρα με την Τράπεζα, όταν αντιμετωπίζουν δυσκολία στην τήρηση των υποχρεώσεών τους.
-
- Να ενεργούν σε εύθετο χρόνο για την επίλυση των καθυστερήσεων και άλλων αθετήσεών τους.
 - Να παρέχουν αληθείς πληροφορίες στην Τράπεζα, διαφορετικά υπάρχει το ενδεχόμενο να οδηγηθούν σε παύση της συνεργασίας με την Τράπεζα και σε νομικές διαδικασίες.
 - Να παρέχουν εγκαίρως και υπογεγραμμένα, πλήρη, ολοκληρωμένα, επικαιροποιημένα και ορθά οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες αναφορικά με την οικονομική τους κατάσταση, όταν και εφόσον απαιτείται, συμπεριλαμβανομένων και τεκμηριωμένων στοιχείων.
 - Να είναι συνεργάσιμοι στην παροχή πρόσθετων δικαιολογητικών εγγράφων που απαιτούνται από την Τράπεζα, συμπεριλαμβανομένης ορθής και τεκμηριωμένης πληροφόρησης για τις πιστωτικές τους διευκολύνσεις με άλλα πιστωτικά ιδρύματα.

2.4.2 Δικαιώματα δανειοληπτών

Μεταξύ άλλων, οι δανειολήπτες έχουν τα εξής δικαιώματα:

- Να λαμβάνουν βοήθεια από την Τράπεζα, όσον αφορά στην κατανόηση των διάφορων επιλογών αναδιαρθρώσεως.
- Να έχουν τον απαραίτητο χρόνο για να εκτιμήσουν τις διάφορες επιλογές αναδιαρθρώσεως.
- Να αναζητούν, εάν το επιθυμούν, συμβουλή από ανεξάρτητο επαγγελματία για την υποβοήθησή τους στη λήψη σωστής αποφάσεως αναδιαρθρώσεως.
- Να τους προτείνονται βιώσιμες λύσεις αναδιαρθρώσεως.
- Να ζητούν και να λαμβάνουν διευκρινίσεις, οι οποίες θα τους βοηθήσουν στη λήψη αποφάσεως, όσον αφορά στην πρόταση αναδιαρθρώσεως.
- Να απαντήσουν στην Τράπεζα εντός επτά ημερών, ως προς την προτεινόμενη λύση που θεωρούν κατάλληλη και βιώσιμη.

Δικαιώματα και υποχρεώσεις δανειοληπτών αναφορικά με τις επιλογές Αναδιαρθρώσεως Οφειλών. Διαθέσιμο σε: https://www.alphabank.com.cy/pdf/Rights_and_Obligations_GR.pdf (Ανακτήθηκε 17 Μαρτίου, 2018).

2.5 Καταναλωτική πίστη

Ένας από τους βασικούς στόχους μιας επιχείρησης είναι όχι απλώς να προσελκύσει νέους καταναλωτές για τα προϊόντα της αλλά και να δημιουργήσει μια μακροχρόνια και ισχυρή σχέση μεταξύ της μάρκας ή εταιρείας και του καταναλωτή.

Η ικανοποίηση του καταναλωτή είναι το πρώτο και σημαντικότερο βήμα που μπορεί να οδηγήσει στην διαρκή αγορά του προϊόντος. Ωστόσο αν και αποτελεί βασική αρχή, δεν καθορίζει την καταναλωτική πίστη. Έρευνες στο παρελθόν έχουν δείξει ότι

υπάρχει μια πληθώρα κοινωνικών, ψυχολογικών και οικονομικών συντελεστών που καθορίζουν την πελατειακή πίστη. Ας κάνουμε όμως μια συνοπτική αναφορά ορισμένων παραγόντων.

1. Αξιοπιστία της εταιρείας: Όπως και οι ίδιοι θα έχουμε προσέξει ως καταναλωτές, ένα από τα πρώτα πράγματα που θα κοιτάξουμε σε ένα προϊόν είναι το σήμα της εταιρείας που το διαθέτει στην αγορά. Όσο πιο γνωστή η εταιρεία τόσο περισσότερη ασφάλεια νιώθουμε για την ποιότητα του, τον τρόπο παραγωγής του και τη σύσταση του.

2. Εικόνα της εταιρείας: Αναφερόμενοι στην εταιρεία παραγωγής είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι η εικόνα ή αλλιώς το προφίλ που έχει δημιουργήσει η εταιρεία θα καθορίσει τη μελλοντική αγορά μας. Όταν μια εταιρεία φημίζεται για τη δημοτικότητα της και τις αξίες της στο χώρο των τροφίμων τότε καταξιώνεται στα μάτια του καταναλωτή. Για παράδειγμα, υπάρχουν αρκετές εταιρείες που τα τελευταία χρόνια προωθούν τα προϊόντα fair trade και έχουν δημιουργήσει μια αρκετά θετική εικόνα στο χώρο τους.

3. Ποιότητα: Εξαιρετικά σημαντικό ρόλο παίζει η ποιότητα του προϊόντος, καθώς αποτελεί έναν από τους βασικούς λόγους αγοράς του. Όταν οι ανάγκες του καταναλωτή καλύπτονται ή ακόμη καλύτερα όταν οι προσδοκίες του υπερβαίνονται τότε οι πιθανότητες για τη μελλοντική αγορά του προϊόντος είναι πολύ αυξημένες.

4. Τιμή: Καθοριστικό κριτήριο επιλογής και διαρκής αγοράς του προϊόντος αποτελεί φυσικά η τιμή του στην αγορά. Παρόλο που η ποιότητα πολλές φορές μπορεί να κάνει τον καταναλωτή να συμβιβαστεί με μια υψηλότερη τιμή, όταν η χρηματική διαφορά από τα ανταγωνιστικά προϊόντα είναι μεγάλη, τότε η πιθανότητα αγοράς του ακριβότερου προϊόντος αναμφισβήτητα μειώνεται κατά κύριο λόγο.

5. Εικόνα : Έχει παρατηρηθεί ότι η εικόνα του προϊόντος ως προς τη συσκευασία του τείνει να προσελκύει τους καταναλωτές. Τα έντονα χρώματα με ζωηρά σχέδια δημιουργούν την κατάλληλη ψυχική ευφορία στον καταναλωτή και πολλές φορές τον κατευθύνουν στο να αγοράσει το προϊόν. Ωστόσο δεν αποτελεί μεμονωμένο παράγοντα για τη μελλοντική αγορά του. Είναι σημαντικό να υπογραμμίσουμε ότι χρειάζεται ένας συνδυασμός παραγόντων να για επιτευχθεί μια επιτυχημένη σχέση καταναλωτή και προϊόντος.

6. Άνεση στη χρήση/ Λειτουργικότητα: Είναι απαραίτητο για ένα προϊόν πέρα από την όμορφη εικόνα να διαθέτει και μια ευκολία στη χρήση. Μια συσκευασία με έξυπνο μηχανισμό ανοίγματος/ κλεισίματος και σωστής διατήρησης του σίγουρα προδιαθέτει θετικά για τη μελλοντική αγορά του.

7. Κοινωνική επιρροή: Η (ασυνείδητη πολλές φορές) τάση να αντιγράψουμε τις αγοραστικές προτιμήσεις των ατόμων του κοινωνικού μας κύκλου. Σταδιακά και μέσω της διαφήμισης δημιουργείται μια αγοραστική μόδα. Ο καταναλωτής νιώθει ότι θα αποκτήσει ένα κοινωνικό γόητρο (status) με την αγορά του προϊόντος, παρόμοιο με αυτό των ατόμων που συναναστρέφεται. Η μόδα ενός προϊόντος εξαπλώνεται πολύ γρήγορα όταν γίνονται κατάλληλες διαδικασίες προώθησης του. Πολλές φορές όταν αυτή η περίοδος περνάει, τότε οι πωλήσεις πέφτουν. Ωστόσο ένας αρκετά μεγάλος αριθμός ατόμων παραμένει πιστός στην αγορά του και μέσω του σωστού μάρκετινγκ και διαφήμισης η εταιρεία μπορεί να θέσει νέους λόγους για τη μελλοντική αγορά του.

8. Σπανιότητα/Έλλειψη προϊόντος: Όσο και αν φαίνεται περίεργο, έρευνες έχουν δείξει ότι όσο λιγότερα πακέτα προϊόντος φαίνεται να υπάρχουν στο ράφι τόσο αυτό εκτιμάται από τον καταναλωτή και αυξάνεται η ζήτηση του. Η συμπεριφορά του ότι “θέλω να αποκτήσω αυτό που δεν μπορώ” ισχύει και σε αυτήν την περίπτωση, μιας και ο καταναλωτής θεωρεί ότι η δημοτικότητα του προϊόντος είναι τόσο υψηλή, ώστε είναι απαραίτητο να το αποκτήσει και ο ίδιος (μία ακόμη περίπτωση κοινωνικής επιρροής).

Δε θα πρέπει να παραλείψουμε ανάμεσα στα παραπάνω κριτήρια την επιτυχημένη επικοινωνιακή μέθοδο της κάθε εταιρείας που καθορίζει την ικανοποίηση του εκάστοτε target group.

Οι σωστές μέθοδοι επικοινωνίας με πλήρη αληθοφάνεια, η παραδοχή των λαθών του παρελθόντος και η προώθηση των μελλοντικών στόχων καθορίζουν την πελατειακή πίστη και εμπιστοσύνη στην εταιρεία και τα προϊόντα της.

Η ικανοποίηση του καταναλωτή είναι το πρώτο και σημαντικότερο βήμα που μπορεί να οδηγήσει στην διαρκή αγορά του προϊόντος. Ωστόσο αν και αποτελεί βασική αρχή, δεν καθορίζει την καταναλωτική πίστη. Έρευνες στο παρελθόν έχουν δείξει ότι

υπάρχει μια πληθώρα κοινωνικών, ψυχολογικών και οικονομικών συντελεστών που καθορίζουν την πελατειακή πίστη.

Καταναλωτική *πίστη.* *Διαθέσιμο*
σε: <https://www.businesswoman.gr/index.php/epixeirimatikothta/epixeirein/item/4544-katanalwtiki-pisti-ti-einai-kai-pws-epitigxanetai> (Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2018).

2.6 Η προστασία της κύριας κατοικίας τα χρόνια της κρίσης

Η ελληνική οικονομική κρίση, που αναγνωρίστηκε επίσημα με το διάγγελμα του Πρωθυπουργού Γεωργίου Παπανδρέου στο Καστελόριζο στις 23 Απριλίου 2010 για την προσφυγή στον ευρωπαϊκό μηχανισμό στήριξης και επικυρώθηκε στις 6 Μαΐου 2010 με την ψήφιση από την Ελληνική Βουλή του πρώτου μνημονίου, κατέστησε επιτακτική την προστασία της οικογενειακής στέγης από τον πλειστηριασμό και τη ρευστοποίηση για την αποπληρωμή των δανειστών των ελληνικών νοικοκυριών, που στη συντριπτική τους πλειοψηφία είναι τράπεζες και πιστωτικά ιδρύματα.

Μέχρι εκείνη τη χρονική στιγμή καλλιεργούνταν από το πολιτικό σύστημα μία ωραιοποιημένη κατάσταση ασφάλειας και εφησυχασμού, σύμφωνα με την οποία το ελληνικό κράτος και ιδίως ο τραπεζικός τομέας ήταν θωρακισμένοι επαρκώς, ώστε να αντέξουν τους παγκόσμιους κραδασμούς, που προκάλεσε η πτώχευση της Lehman Brothers στις 15 Σεπτεμβρίου 2008. Εντούτοις, στους παροικούντες στα δικηγορικά και λογιστικά γραφεία των μεγάλων ελληνικών πόλεων, που είχαν επαφή με ένα μεγάλο μέρος της κοινωνίας και μία πληρέστερη εικόνα του οικονομικού γίνεσθαι, ήταν εμφανές ότι η χώρα μας δεν είχε μείνει ανεπηρέαστη. Η κάνουλα της χρηματοδότησης προς τις επιχειρήσεις για επενδύσεις και τους ιδιώτες για δάνεια καταναλωτικά αλλά και για αγορά κατοικίας είχε αρχίσει να κλείνει ήδη από το 2009.

Η ανεργία αυξάνονταν αργά αλλά σταθερά μειώνοντας το εισόδημα των νοικοκυριών, που απασχολούνταν στον ιδιωτικό τομέα, με άμεση συνέπεια την αδυναμία τους να ανταποκριθούν στις δανειακές τους υποχρεώσεις. Οι τράπεζες, αντιδρώντας σπασμωδικά στις απρόσμενα διαμορφωθείσες συνθήκες προέβαιναν σε κατασχέσεις και πλειστηριασμούς περιουσιακών στοιχείων των δανειοληπτών, ακόμη και μοναδικής κατοικίας, για μερικές χιλιάδες ευρώ.

Η πρώτη προσπάθεια ανάσχεσης της ορμής και της ταχύτητας, με την οποία άλλαζε ιδιοκτήτες η ακίνητη περιουσία των πολιτών, έγινε με την ψήφιση του Ν. 3714/2008 (ΦΕΚ Α 231/07-11-2008). Με το νόμο αυτό τέθηκαν οι πρώτες δικλείδες ασφαλείας ως προστασία για την ανάληψη και χωρίς περιορισμούς μέχρι τότε συμπεριφορά των τραπεζών. Ειδικότερα, με το άρθρο 2 θεσπίστηκε η απαγόρευση της διενέργειας πλειστηριασμών ακινήτων σε τιμή χαμηλότερη της αντικειμενικής τους αξίας. Η ρύθμιση αυτή αδρανοποίησε άμεσα την αναγκαστική εκτέλεση κατά των ακινήτων, εφόσον οι υψηλές αντικειμενικές αξίες τους κυρίως στα μεγάλα αστικά κέντρα κατέστησαν μη συμφέρουσα την αγορά τους από τον πλειστηριασμό. Αποτέλεσμα της διάταξης αυτής ήταν αφενός, όσοι πλειστηριασμοί επισπεύδονταν μέχρι τότε, να ματαιώνονται και αφετέρου να μην επισπεύδονται νέοι, λόγω της απουσίας αγοραστικού ενδιαφέροντος. Ταυτόχρονα, με το άρθρο 5 του ίδιου νόμου απαγορεύτηκε υπό προϋποθέσεις η επιβολή κατάσχεσης από πιστωτικά ιδρύματα, εταιρίες παροχής πιστώσεων και τους εκδοχείς των απαιτήσεών τους κατά της μοναδικής κατοικίας των οφειλετών για οφειλές μικρότερες των 20.000€. Εντούτοις, λόγω της πλημμελούς και ελλιπούς ενημέρωσης των πολιτών από τα ΜΜΕ, αρκετοί δανειολήπτες δεν μπόρεσαν να κάνουν χρήση των ως άνω ευεργετικών διατάξεων για να προστατέψουν τις μοναδικές κατοικίες τους, διότι έχαναν τη δεκαπενθήμερη προθεσμία άσκησης ανακοπής κατά του σχετικού τίτλου εκτέλεσης.

Ακολούθησε ο Ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α 130/3-8-2010), που έγινε γνωστός ως «νόμος για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά» ή «νόμος Κατσέλη». Ο νόμος αυτός, όπως ίσχυσε αρχικά αλλά και με τις μεταγενέστερες τροποποιήσεις του, έδωσε την ευκαιρία σε δεκάδες χιλιάδες πολίτες όχι μόνο να διασώσουν την κύρια ή μοναδική τους κατοικία από τον πλειστηριασμό αλλά και να ρυθμίσουν τις οφειλές τους προς τους πιστωτές τους, επιτυγχάνοντας σε αρκετές περιπτώσεις και ένα γενναίο κούρεμα.

Επιπλέον, με το άρθρο 19 του νόμου Κατσέλη απαγορεύτηκε αρχικά μέχρι την 30η Ιουνίου 2011 ο πλειστηριασμός της μοναδικής ή κύριας κατοικίας των οφειλετών, που στερούνταν πτωχευτικής ικανότητας, δηλαδή δεν ήταν έμποροι. Η εν λόγω αναστολή των πλειστηριασμών έλαβε παράταση α) μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2011 με το άρθρο 46 παρ. 2 Ν.3986/2011 (ΦΕΚ Α 152), β) μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2012 με το άρθρο 1 παρ. 2 της από 16.12.2011 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (ΦΕΚ Α 262/16.12.2011) και γ) μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2013 με το άρθρο 5 της από 18.12.2012 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (ΦΕΚ Α 246/18.12.2012), η οποία κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του Ν.4128/2013 (ΦΕΚ Α 51/28.2.2013). Με το άρθρο 46 παρ. 2 του Ν.3986/2011 (ΦΕΚ Α 152/1.7.2011) η προστασία αυτή επεκτάθηκε σε όλα τα φυσικά πρόσωπα, ακόμη και σε αυτά που δεν στερούνταν πτωχευτικής ικανότητας, δηλαδή και στους εμπόρους.

Επειδή όμως ο νόμος Κατσέλη προστατεύει μόνο την κύρια κατοικία και άλλα επουσιώδους αξίας ακίνητα (λόγου χάρη μικρά ποσοστά εξ αδιαιρέτου κυριότητας σε αγροτεμάχια), αρκετοί δανειολήπτες, που διέθεταν και άλλα ακίνητα πλέον της μοναδικής κατοικίας, όπως εξοχικά, δεν επιθυμούσαν να καταθέσουν αίτηση για την υπαγωγή τους, γιατί έτσι κινδύνευαν να διατάξει το Δικαστήριο τη ρευστοποίησή τους με πλειστηριασμό και να τα χάσουν. Για την προστασία όλων αυτών, που διέθεταν ακίνητη περιουσία πλέον της κύριας κατοικίας, με το άρθρο 40 του ν. 3858/2010 (ΦΕΚ Α' 102/01.07.2010) ανεστάλησαν από την 1η Ιουλίου 2010 έως και την 31η Δεκεμβρίου 2010 οι πλειστηριασμοί, οι οποίοι επισπεύδονταν για την ικανοποίηση απαιτήσεων, που δεν υπερέβαιναν το ποσό των διακοσίων χιλιάδων (200.000) ευρώ, από πιστωτικά ιδρύματα, εταιρείες παροχής πιστώσεων και από τους εκδοχείς των απαιτήσεων αυτών. Η ισχύς της προστατευτικής αυτής δικλείδας ανανεώθηκε α) μέχρι την 30η Ιουνίου 2011, δυνάμει της από 4/01/2011 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου, η οποία κυρώθηκε νομοθετικά με το Ν.3949/2011 (ΦΕΚ Α 74/11.4.2011), β) μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2011 δυνάμει του άρθρου 46 του Ν. 3986/2011 (ΦΕΚ Α 152/1.7.2011), γ) μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2012 δυνάμει της από 16/12/2011 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου, η οποία κυρώθηκε με το πρώτο άρθρο του Ν. 4047/2012 (ΦΕΚ Α 31 23.2.2012) και δ) μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2013 σύμφωνα με το άρθρο 5 της από 18.12.2012 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου, η οποία κυρώθηκε με το πρώτο άρθρο του Ν.4128/2013, ΦΕΚ Α 51/28.2.2013. Δηλαδή, από την 1η Ιουλίου 2010 μέχρι και την 31η Δεκεμβρίου 2013

προστατεύονταν κάθε δανειολήπτης από τον πλειστηριασμό οποιουδήποτε περιουσιακού του στοιχείου για οφειλές μέχρι διακόσιες χιλιάδες ευρώ (200.000€) προς τις τράπεζες. Η ως άνω καθολική σχεδόν αναστολή διενέργειας πλειστηριασμών δεν ανανεώθηκε μετά την 31.12.2013.

Η πολιτεία στη συνέχεια θέσπισε αυστηρότερες προϋποθέσεις προστασίας της κύριας κατοικίας και με το άρθρο 2 παρ. 1α του Ν. 4224/2013 (ΦΕΚ Α 288/31.12.2013) απαγορεύτηκαν από 1.1.2014 και μέχρι 31.12.2014 οι πλειστηριασμοί ακινήτων οφειλετών, που χρησίμευαν ως κύρια κατοικία τους δηλωθείσα ως τέτοια στην τελευταία δήλωση φόρου εισοδήματος τους, εφόσον η αντικειμενική αξία του ακινήτου δεν υπερέβαινε τις διακόσιες χιλιάδες (200.000) ευρώ και πληρούνταν οι προϋποθέσεις της υποπαραγράφου 1β του ίδιου άρθρου. Ειδικότερα, εξαρτήθηκε για πρώτη φορά η προστασία της κύριας κατοικίας του οφειλέτη από την προσκόμιση εγγράφων στους πιστωτές, που αποδείκνυαν την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, καθώς και από την υποχρέωση καταβολής ενός συγκεκριμένου ποσοστού του εισοδήματος του για όσο χρονικό διάστημα διαρκούσε η προστασία, δηλαδή μέχρι και την 31η Δεκεμβρίου 2014.

Ήδη από τα τέλη του 2014 επικρατούσε μεγάλη σύγχυση και αναταραχή στην τότε Κυβέρνηση, εφόσον διέβλεπε ότι δεν θα μπορούσε να προστατέψει τις κύριες κατοικίες των δανειοληπτών για το έτος 2015, καθώς δεν έβρισκε κοινό τόπο με την Τρόικα, της οποίας η επιθυμία ήταν η πλήρης απελευθέρωση των πλειστηριασμών, ύστερα από μία μακρόχρονη περίοδο αδράνειας. Η προστασία της κύριας κατοικίας πέρασε σε δεύτερη μοίρα εν μέσω πολιτικών εξελίξεων (εκλογή Προέδρου της Δημοκρατίας και προκήρυξη εκλογών για τις 25 Ιανουαρίου 2015) και ως εκ τούτου το 2015 βρήκε την πρώτη κατοικία τελείως απροστάτευτη. Καθ' όλο εκείνο το έτος, λόγω της αδυναμίας και της νέας Κυβέρνησης να συνομολογήσει όρους προστασίας με τους δανειστές, η κύρια κατοικία προστατεύτηκε άτυπα, στα πλαίσια μίας άγραφης συμφωνίας μεταξύ του κράτους και των τραπεζών.

Από το έτος 2016 μέχρι και την 31η Δεκεμβρίου 2018 η κύρια κατοικία προστατεύεται είτε με την υπαγωγή του δανειολήπτη στο νόμο Κατσέλη, όπως αυτός τροποποιήθηκε με τους Ν. 4336/2015 (ΦΕΚ Α 94/14-8-2015) και Ν. 4346/2015 (ΦΕΚ Α 152 20.11.2015), δηλαδή με αυστηρότερα κριτήρια, καθώς και με απευθείας διαπραγμάτευση με την τράπεζα με τα εργαλεία, που παρέχει ο Κώδικας

Δεοντολογίας Τραπεζών. Έναντι των ιδιωτών πιστωτών η κύρια κατοικία μπορεί να προστατευτεί πλέον μόνο με την εφαρμογή του νόμου για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά. Οι οφειλέτες, που η αίτησή τους για ένταξη στο νόμο Κατσέλη απορρίφθηκε αμετάκλητα για λόγους ουσιαστικούς (όχι για λόγους τυπικούς – παραδεκτού) μπορούν να προστατέψουν την κύρια κατοικία τους μόνο κατόπιν συμφωνίας με τους δανειστές τους, ιδιώτες ή τράπεζες.

Η προστασία της κύριας κατοικίας των δανειοληπτών κατέστη αντικείμενο πολιτικής εκμετάλλευσης από τις Κυβερνήσεις και την αντιπολίτευση από την έναρξη της ελληνικής κρίσης μέχρι σήμερα. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο, επειδή δηλαδή κανείς δεν ήθελε να λάβει μία υπεύθυνη και σοβαρή απόφαση, λόγω του συνεπαγόμενου πολιτικού κόστους, το επίσημο κράτος ανέβαλε συστηματικά τη λύση του προβλήματος. Αποτέλεσμα αυτής της ανεύθυνης πολιτικής σε συνδυασμό με τις πιέσεις των δανειστών για πλήρη απελευθέρωση των πλειστηριασμών, ήταν να μείνει σήμερα η κύρια κατοικία σχεδόν απροστάτευτη, εφόσον, όποιος δεν πληρεί τις προϋποθέσεις υπαγωγής στο νόμο Κατσέλη, υποχρεούται να έρθει, ως έσχατη λύση, σε επαχθή συμφωνία με τις τράπεζες, προκειμένου να τη διασώσει από τον πλειστηριασμό και τη ρευστοποίηση.

Η προστασία της κύριας κατοικίας τα χρόνια της κρίσης. Διαθέσιμο σε: <https://www.nomikosodigos.info/guide/anti-legal/806-i-prostasia-tis-kyrias-katoikias-ta-hronia-tis-krisis> (Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2018).

2.7 Έρευνα της Ε.Ε.Κ.Ε της Γ.Σ.Ε.Ε

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας της ΓΣΕΕ, στο πλαίσιο της απολογιστικής της δράσης των δέκα ετών λειτουργίας της, πραγματοποίησε μελέτη για τη διαχείριση της Υπερχρέωσης Φυσικών προσώπων. Η μελέτη βασίστηκε σε στοιχεία καταναλωτών-οφειλετών που απευθύνθηκαν στην ανωτέρω ένωση ώστε να διευθετήσουν τις οφειλές τους κατά το χρονικό διάστημα 2009-2019. Για την εξαγωγή αποτελεσμάτων από την εν λόγω έρευνα χρησιμοποιήθηκαν μόνο τα στοιχεία των οφειλετών που υπέβαλαν αίτηση υπαγωγής στον Ν.3869/2010(Νόμος Κατσέλη). Το σύνολο των οφειλών των μη εξυπηρετούμενων δανείων των οφειλετών ανέρχεται στα 62.000.000 ευρώ.

Ακολουθούν τα βασικά σημεία της μελέτης:

Το προφίλ των δανειοληπτών μη εξυπηρετούμενων δανείων

-Το μεγαλύτερο ποσοστό των οφειλετών που αντιμετώπισαν προβλήματα αποπληρωμής δανείων βρίσκεται σε παραγωγική σε οικονομικούς όρους ηλικία (61,72% ηλικίας 40-59 ετών)

-Οι οφειλέτες στην πλειοψηφία τους είναι μισθωτοί σε ποσοστό 38,36%, άνεργοι σε ποσοστό 35,84% και συνταξιούχοι σε ποσοστό 17,38% γεγονός που καταδεικνύει την οικονομική δυσπραγία που προκάλεσαν οι αλληπάλληλες περικοπές σε μισθούς και συντάξεις.

-Το 71,20% των οφειλετών είναι ιδιοκτήτες μίας κύριας χωρίς απολύτως επιπλέον περιουσιακό στοιχείο. Μόλις το 15,92% των οφειλετών διαθέτουν και άλλα περιουσιακά στοιχεία.

-Το 73,85% των δανειοληπτών είναι ιδιοκτήτες κύριας κατοικίας που η αντικειμενική αξία της δεν ξεπερνά τις 100.000 ευρώ. Μόνο το 2,49% οφειλετών διαθέτει κατοικία που ξεπερνά σε αξία τις 200.000 ευρώ.

-Το μέσο ετήσιο εισόδημα των οφειλετών το 2008, στις απαρχές της κρίσης και όταν οι συνέπειες της δεν ήταν ακόμη ιδιαίτερα αισθητές, ήταν 28.418 ευρώ. Κατά το έτος 2019 παρατηρείται το χαμηλότερο μέσο ετήσιο εισόδημα, το οποίο αγγίζει μόλις τις 7.956 ευρώ παρουσιάζοντας μείωση κατά 20.462 ευρώ μέσα σε 10 έτη.

Περιγραφή μη εξυπηρετούμενων δανείων

- Σχετικά με το ύψος των δανειακών τους υποχρεώσεων το 35,6% των δανειοληπτών έλαβαν δάνεια έως 50.000 ευρώ ενώ το 24,33 έως 100.000 ευρώ, ποσοστά που δείχνουν πως περισσότεροι από το 50% των δανειοληπτών δεν έλαβαν υπέρογκα δάνεια στοχεύοντας σε πολυτελείς συνθήκες διαβίωσης.

-Σχετικά με τα δανειακά προϊόντα , την πρωτοκαθεδρία έχουν τα στεγαστικά δάνεια σε ποσοστό 62% ακολουθούν τα καταναλωτικά με ποσοστό 25% και οι πιστωτικές κάρτες σε ποσοστό 15%.

-Το γεγονός ότι ένα πιστωτικό ίδρυμα χορήγησε σε καταναλωτή εννέα στεγαστικά δάνεια και σε άλλον έντεκα επαγγελματικά δημιουργεί αμφιβολίες σχετικά με την υπεύθυνη διαχείριση των πιστωτικών κινδύνων από την πλευρά των τραπεζών.

Συσχετισμός δανείων και δανειοληπτών

-Οι οφειλέτες σε ποσοστό 35,07% είναι δανειολήπτες που κατά την υποβολή της αίτησής τους στο δικαστήριο ήταν άνεργοι, αδυνατώντας να βρουν εργασία, με συνολικές οφειλές 21.637.406,95 ευρώ και ακολουθούν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι (27,38) με οφειλές ύψους 16.890.776,16 ευρώ

-Η μέση αξία των πιστωτικών καρτών που είχαν στην κατοχή τους οι οφειλέτες ανέρχεται σε 3.608 ευρώ , των καταναλωτικών δανείων σε 14.704 ευρώ και των στεγαστικών δανείων σε 62.404 ευρώ.

-Το μεγαλύτερο ποσοστό δανείων (65,12%) που υπολογίζεται σε συνολική αξία 40.178.402,6 ευρώ διατέθηκε σε έγγαμους δανειολήπτες.

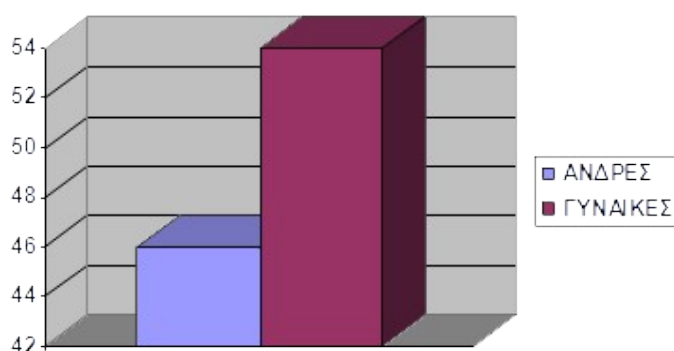
Η δικαστική πορεία των αιτήσεων

-Ο χρόνος αναμονής των οφειλετών που δεν έχουν εκδικαστεί ακόμη από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης έως την ημερομηνία εκδίκασης της υπόθεσης στο δικαστήριο κυμαίνεται από 212 έως 2.127 ημέρες. Ο αιτών δηλαδή θα πρέπει να αναμένει κατά μέσο όρο 49 μήνες έως την εκδίκαση της υπόθεσής του.

Έρευνα της Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδος σχετικά με την υπερχρέωση των Φυσικών προσώπων στην Ελλάδα. Διαθέσιμο σε:

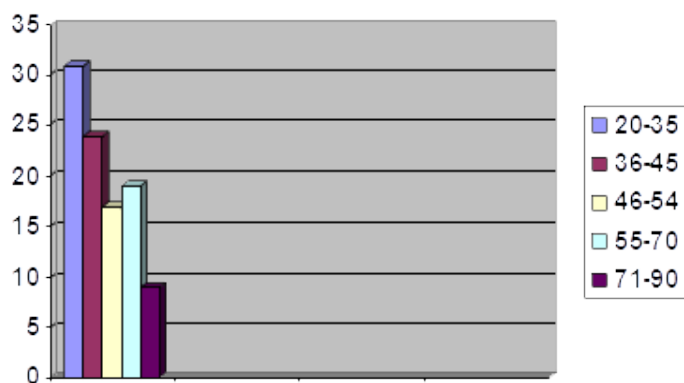
Κεφάλαιο 3° : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ

1° ΕΡΩΤΗΜΑ: Ποιο το φύλο σας;



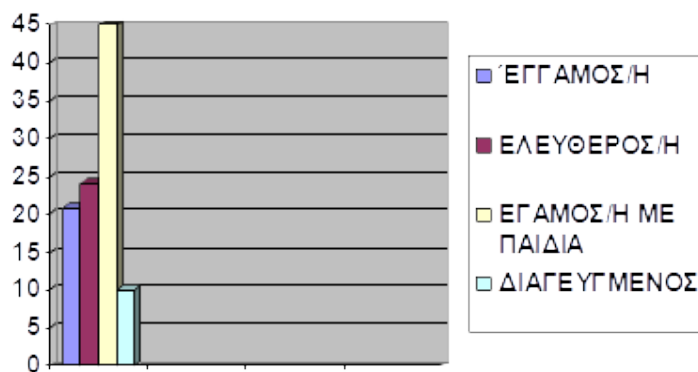
Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες (54%) ήταν γυναίκες ενώ το 46% ήταν άνδρες. Το δείγμα αντανακλά το γεγονός ότι η πλειοψηφία των κατοίκων του δήμου Π.Μελά είναι γυναίκες (55%) και άνδρες (45%) σύμφωνα με την απογραφή της ΕΛ.ΣΤΑΤ. το έτος 2011.

2° ΕΡΩΤΗΜΑ: Ποια η ηλικία σας;



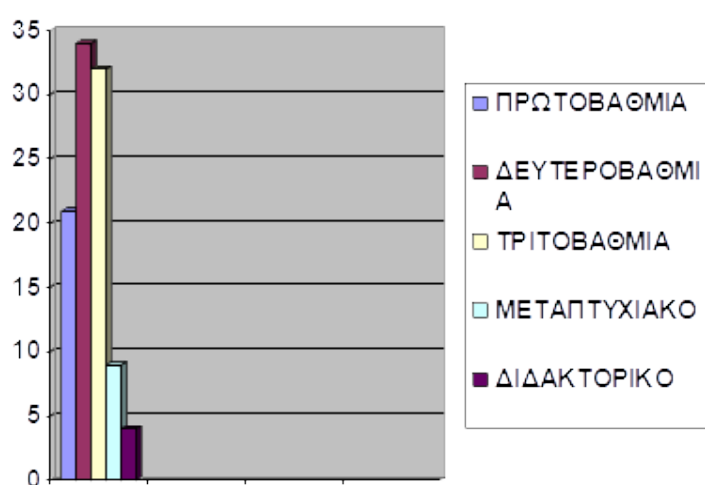
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είχαν ηλικία 20-35 (31%), το (24%) 36-45, το (19%) 55-70, το (17%) 46-54 και το (9%) 71-90. Το σύνολο των ερωτηθέντων 72% είναι ηλικίας 20-54. Το δείγμα αντανακλά το γεγονός πως η πλειοψηφία των κατοίκων του δήμου Π.Μελά σε ποσοστό 65% βρίσκονται ανάμεσα σε αυτά τα ηλικιακά όρια σύμφωνα με την απογραφή του 2011.

3^ο ΕΡΩΤΗΜΑ: Ποια η οικογενειακή σας κατάσταση;



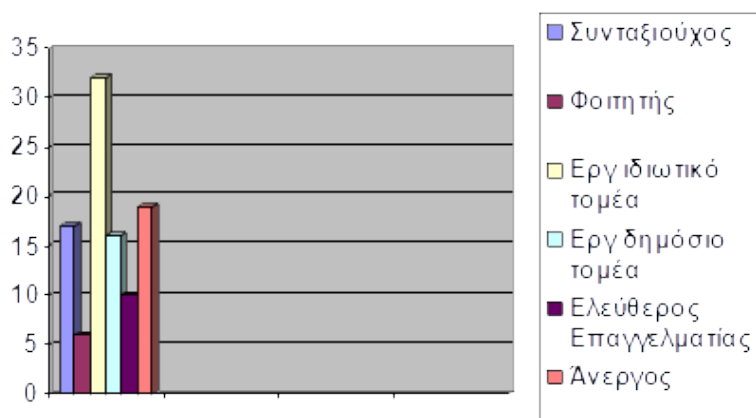
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν έγγαμοι με παιδιά (45%), ελεύθεροι (24%), έγγαμοι (21%) και διαζευγμένοι (10%). Το 69% των ερωτηθέντων είναι έγγαμοι και η πλειοψηφία αυτών έχει ένα ή περισσότερα τέκνα.

4^ο ΕΡΩΤΗΜΑ: Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο σπουδών σας;



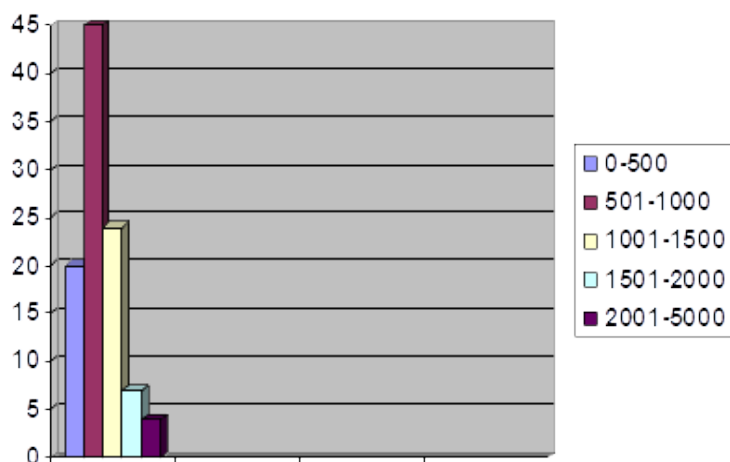
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (34%), τριτοβάθμιας (32%), πρωτοβάθμιας (21%), κάτοχοι μεταπτυχιακού (9%) και κάτοχοι διδακτορικού (4%). Το 45% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι τουλάχιστον τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

5° ΕΡΩΤΗΜΑ: Σε ποια από τις ακόλουθες κατηγορίες επαγγελματικής απασχόλησης ανήκετε;



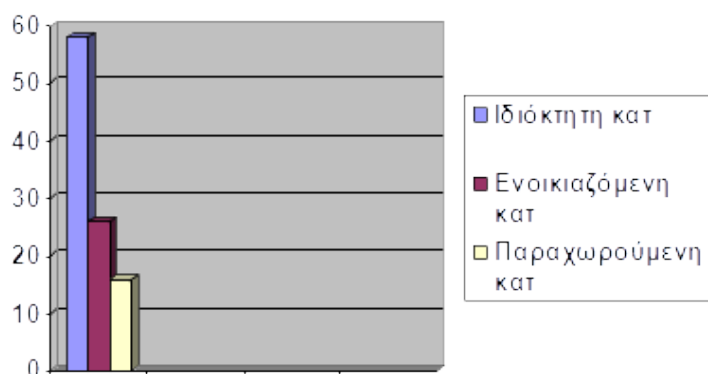
Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα (32%), στον δημόσιο τομέα (16%), συνταξιούχοι (17%), ελεύθεροι επαγγελματίες (10%), άνεργοι (19%) και φοιτητές (6%). Το ποσοστό ανεργίας βρίσκεται στο 24% και είναι υψηλότερο από αυτό της χώρας μας 16,9%. Το 2011 οι άνεργοι πολίτες του δήμου αποτελούσαν το 27,5 του ενεργού πληθυσμού.

6° ΕΡΩΤΗΜΑ: Ποιο το οικογενειακό καθαρό μηνιαίο εισόδημά σας;



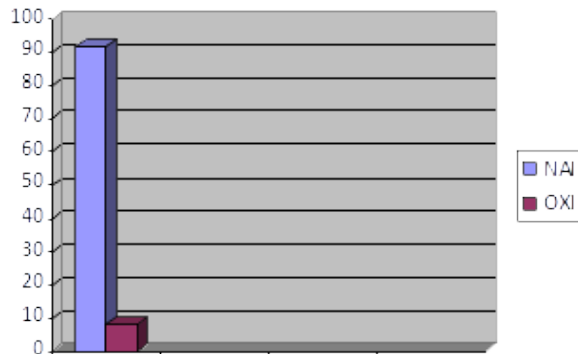
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες απάντησαν πως το μηνιαίο εισόδημα τους είναι μεταξύ 501-1000[€] (45%), μεταξύ 1001-1500[€] (24%), μεταξύ 0-500 (20%), μεταξύ 1501-2000 (7%) και μεταξύ 2001-..... (4%). Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 65% δεν έχει εισόδημα πάνω από 1000[€].

7^ο ΕΡΩΤΗΜΑ: Διαμένετε σε:



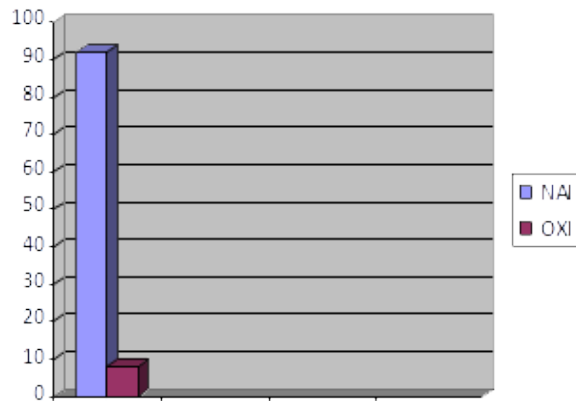
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησαν ότι διαμένουν σε ιδιόκτητη κατοικία (58%), σε ενοικιαζόμενη (26%) και παραχωρούμενη (16%). Σύμφωνα με την eurostat σε έρευνα που διενεργήθηκε το 2014, το ποσοστό ιδιοκατοίκησης στην χώρα μας ήταν στο 74%, με το 16% αυτών να βρίσκεται υπό το καθεστώς υποθήκης ή δανείου, ενώ στην ίδια έρευνα το ποσοστό των πολιτών που διαμένουν σε ενοικιαζόμενη κατοικία ανέρχεται στο 20%.

8^ο ΕΡΩΤΗΜΑ: Γνωρίζετε τον όρο πλεόνασμα;



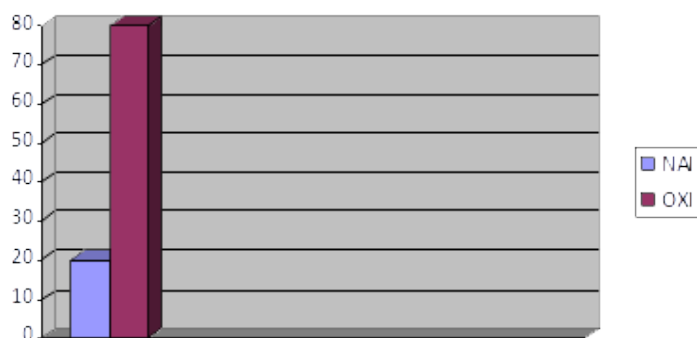
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (92%) απάντησε ότι γνωρίζει τον εν λόγω όρο. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι κάποιος ασχολείται γενικότερα με όρους οικονομίας είτε λόγω της παρακολούθησης μέσω ενημέρωσης όπου τα τελευταία έτη γίνεται ευρεία χρήση του συγκεκριμένου όρου.

9^ο ΕΡΩΤΗΜΑ: Γνωρίζετε την έννοια έλλειμμα;



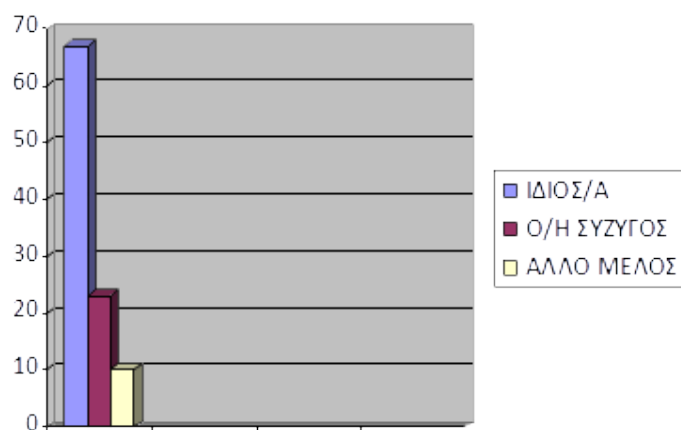
Το 92% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι γνωρίζουν τον όρο έλλειμμα. Όπως και στην προηγούμενη ερώτηση έτσι και εδώ σχεδόν όλοι γνωρίζουν τον εν λόγω όρο λόγω του ότι η ερμηνεία του είναι η ακριβώς αντίθετη.

10° ΕΡΩΤΗΜΑ: Γνωρίζετε την έννοια Χρηματοοικονομικός αναλφαβητισμός;



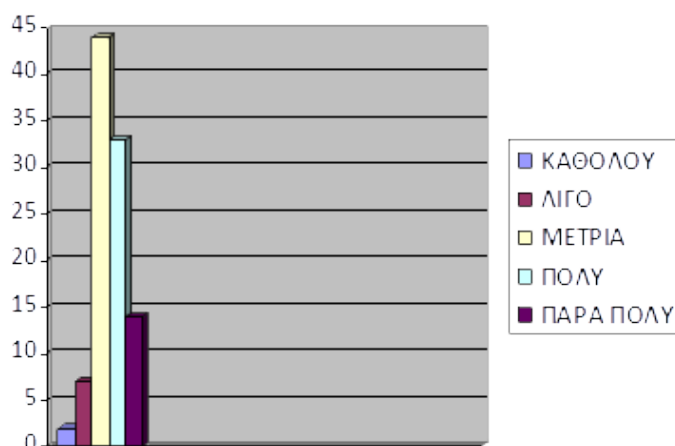
Το 80% των ερωτηθέντων απάντησαν πως δεν γνωρίζουν τον όρο χρηματοοικονομικός αναλφαβητισμός. Σε αντίθεση με τα προηγούμενα ερωτήματα εδώ διαπιστώνουμε ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό αγνοούν έναν σημαντικό όρο των χρηματοοικονομικών.

11° ΕΡΩΤΗΜΑ: Διαχείριση οικογενειακού εισοδήματος



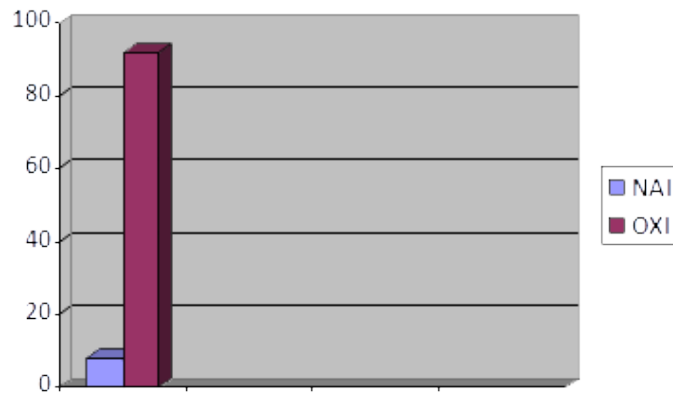
Το 67% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαχειρίζεται ο/η ίδιος/α το οικογενειακό εισόδημα ενώ το 23% ο/η σύζυγος.

12° ΕΡΩΤΗΜΑ: Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η εισαγωγή χρηματοοικονομικών μαθημάτων στα δημοτικά σχολεία θα βοηθούσε τα παιδιά στην μετέπειτα πορεία τους;



Το 44% απάντησαν μέτρια, το 33% πολύ το 14% πάρα πολύ ενώ το 7% λίγο. Το σύνολο των ερωτηθέντων 91% απάντησαν ότι τουλάχιστον σε μέτριο βαθμό η εισαγωγή χρηματοοικονομικών μαθημάτων στα δημοτικά θα βοηθούσε τα παιδιά στην μετέπειτα πορεία τους.

13° ΕΡΩΤΗΜΑ: Γνωρίζετε την έννοια του όρου της συμπεριφορικής χρηματοοικονομικής;



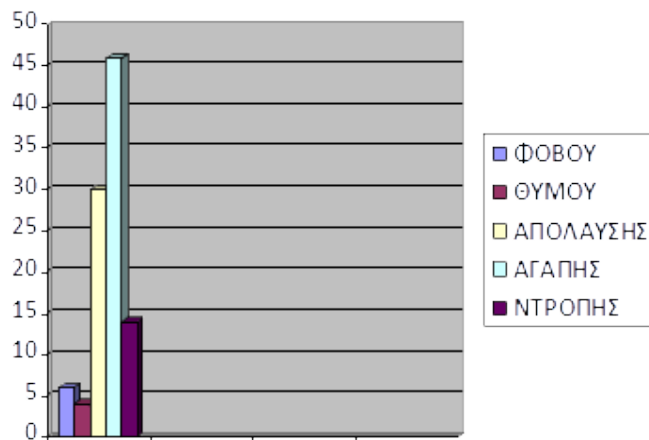
Το 92% των ερωτηθέντων απάντησε αρνητικά. Όπως διαπιστώνουμε και εδώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων δεν γνωρίζουν τον εν λόγω όρο.

14° ΕΡΩΤΗΜΑ: Έχετε προβεί σε αγορά κάποιου αγαθού 1^{ης} ανάγκης παρακινούμενος από συναισθήματα;



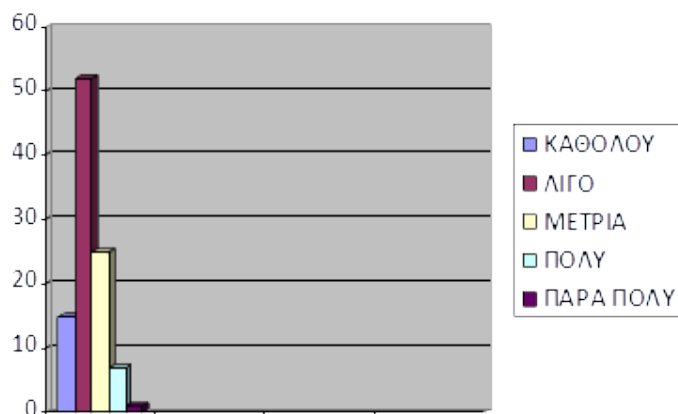
Το 92% των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά. Σε αυτό το γεγονός ίσως παίζουν ρόλο οι διαφημιστικές καμπάνιες των εταιριών στα μέσα ενημέρωσης όπως και η τοποθέτηση των προϊόντων στα ράφια των σούπερ μάρκετ.

15° ΕΡΩΤΗΜΑ: Τι συναισθήματα ήταν;



Το 46% απάντησαν αγάπης, το 30% απόλαυσης, το 14% ντροπής, το 6% φόβου και το 4% θυμού. Το μεγαλύτερο ποσοστό στην εν λόγω ερώτηση (46%) αποδεικνύει πως συνήθως οι αγορές που γίνονται από τους καταναλωτές που παρακινούνται από συναισθήματα είναι για τα αγαπημένα τους πρόσωπα.

16° ΕΡΩΤΗΜΑ: Ενημερώνεστε για τα χρηματοοικονομικά νέα που προκύπτουν καθημερινά στην κοινωνία;



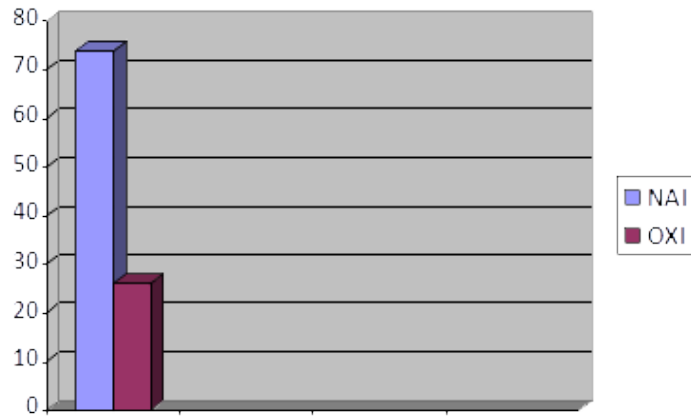
Το 52% απάντησε λίγο, το 25% μέτρια, το 15% καθόλου, πολύ το 7% και πάρα πολύ το 1%. Σε αυτή την ερώτηση διαπιστώνουμε ότι το 67% των ερωτηθέντων δεν ενημερώνετε επαρκώς σχετικά με τα χρηματοοικονομικά νέα της κοινωνίας μας, ενώ το 33% ενημερώνεται τουλάχιστον επαρκώς.

17° ΕΡΩΤΗΜΑ: Γνωρίζετε τον όρο υπερχρεωμένα νοικοκυριά;



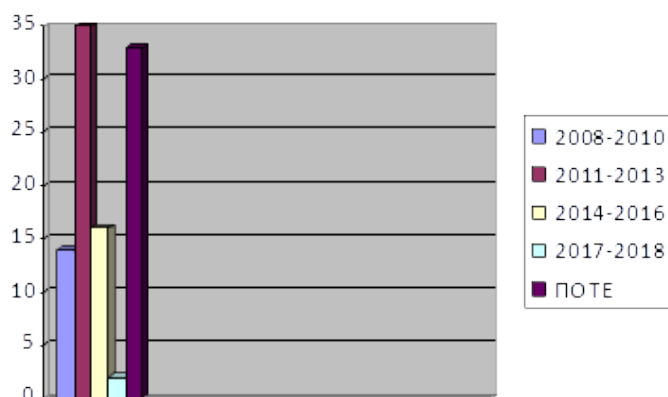
Το 96% απάντησε θετικά και μόλις το 4% αρνητικά. Το γεγονός αυτό οφείλετε σε μεγάλο ποσοστό από τον λόγω που γίνεται συνεχώς στα μέσα ενημέρωσης στα υπερχρεωμένα νοικοκυριά.

18° ΕΡΩΤΗΜΑ: Πληρώνετε όλους τους λογαριασμούς ΔΕΚΟ στην ώρα τους;



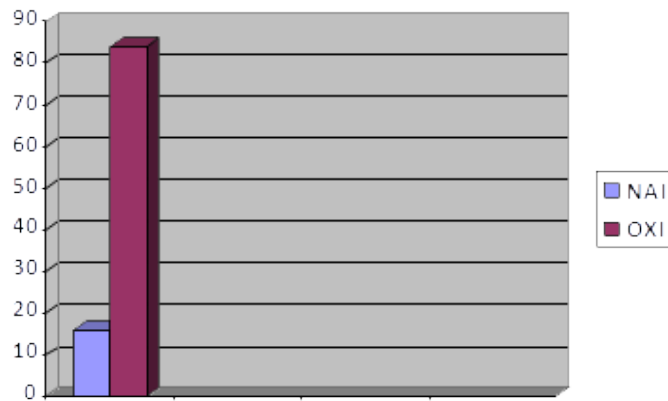
Το 74% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά ενώ το 26% αρνητικά. Σε έρευνα της ΓΣΕΕ το 2010 αδυναμία πληρωμής τον λογαριασμών ΔΕΚΟ ανέφερε το 28% ενώ το 2015 το ποσοστό έφτασε στο 52%.

19° ΕΡΩΤΗΜΑ: Ποια χρονική περίοδο αρχίσατε να αντιμετωπίζετε προβλήματα σχετικά με την αποπληρωμή των λογαριασμών της προηγούμενης ερώτησης;



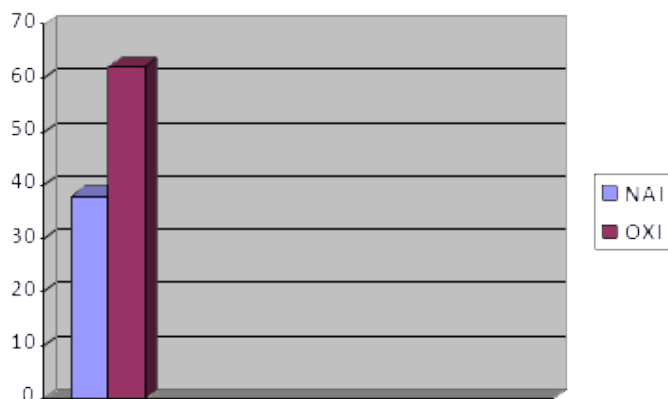
Το 35% των ερωτηθέντων απάντησε το διάστημα 2011-2013, το 33% ποτέ, το 16% την χρονική περίοδο 2014-2016, το 14% την χρονική περίοδο 2008-2010 και μόλις το 2% την περίοδο 2017-2018. ΤΟ μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (51%) συγκεντρώνεται μεταξύ των ετών 2011-2016 το διάστημα δηλαδή που έγινε πιο έντονη η οικονομική κρίση στην χώρα μας.

20° ΕΡΩΤΗΜΑ: Ξοδεύετε περισσότερα χρήματα από όσα βγάζετε;



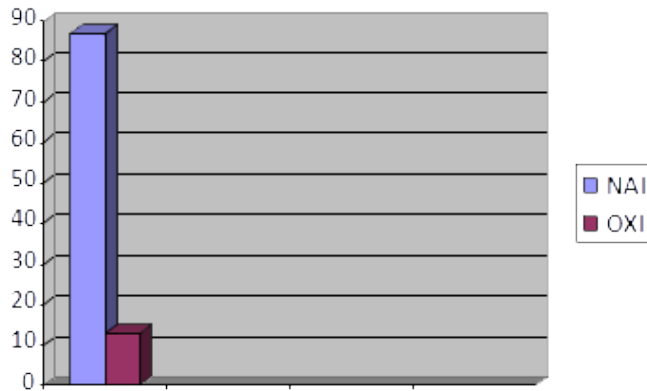
Το 84% των ερωτηθέντων απάντησε αρνητικά ενώ το 16% θετικά. Εδώ διαπιστώνουμε ότι πλέον οι περισσότεροι είναι προσεκτικοί σχετικά με έσοδα και τα έξοδα τους χωρίς να βγαίνουν εκτός προϋπολογισμού.

21° ΕΡΩΤΗΜΑ: Έχετε κάποιο δάνειο ή οφειλές που δεν μπορείτε να εκπληρώσετε;



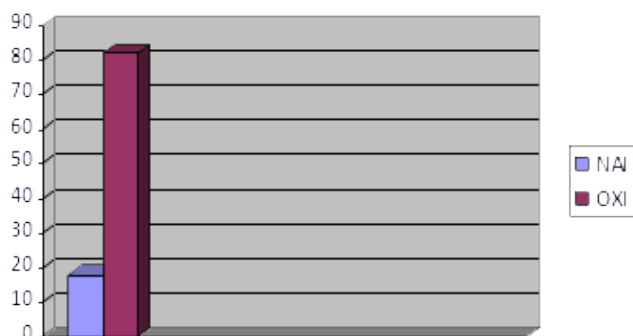
Το 62% απάντησαν αρνητικά ενώ το 38% θετικά. Εδώ διαπιστώνουμε ότι παρόλο την οικονομική κρίση που υπήρξε στην χώρα μας περισσότεροι από το 50% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι εκπληρώνουν κανονικά όλες τις οφειλές τους. Αυτό οφείλεται στο γεγονός πως για τα δάνεια των τραπεζών υφίσταται πλέον ο νόμος των υπερχρεωμένων νοικοκυριών ενώ καθοριστικό ρόλο παίζει η μείωση της ανεργίας σε σχέση με τα προηγούμενα έτη.

22° ΕΡΩΤΗΜΑ: Έχετε υπαχθεί στον σχετικό νόμο των υπερχρεωμένων νοικοκυριών;



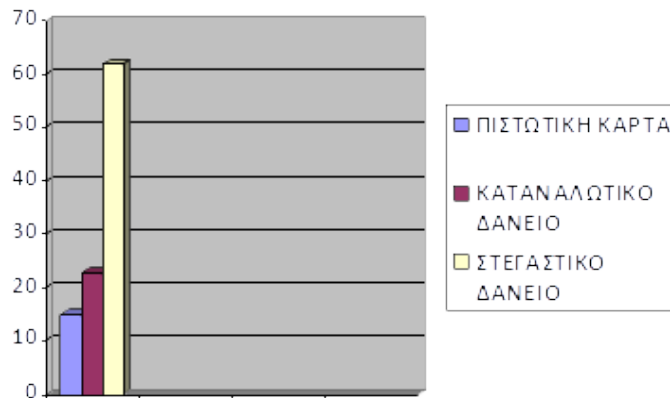
Το 87% απάντησε θετικά ενώ το 13% απάντησε αρνητικά. Διαπιστώνουμε ότι ο εν λόγω νόμος προσφέρει βοήθεια στον δανειολήπτη και είναι ευεργετικός για αυτούς για αυτό και το μεγαλύτερο ποσοστό των νοικοκυριών έχουν υπαχθεί στον νόμο.

23° ΕΡΩΤΗΜΑ: Εάν ναι έχει τελεσιδικήσει η υπόθεσή σας;



Το 82% των ερωτηθέντων απάντησαν αρνητικά. Εδώ διαπιστώνουμε ότι για το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων που έχουν ενταχθεί στον νόμο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά δεν έχει τελεσιδικήσει ακόμη η υπόθεσή τους και αυτό οφείλεται στο γεγονός πως το χρονικό διάστημα για να τελεσιδικήσει μια τέτοια υπόθεση κυμαίνεται από επτά μήνες έως έξι χρόνια σύμφωνα με την έρευνα της ΕΕΚΕ της ΓΣΕΕ.

24° ΕΡΩΤΗΜΑ: Η υπαγωγή σας στον νόμο των υπερχρεωμένων νοικοκυριών έγινε για οφειλές σε:



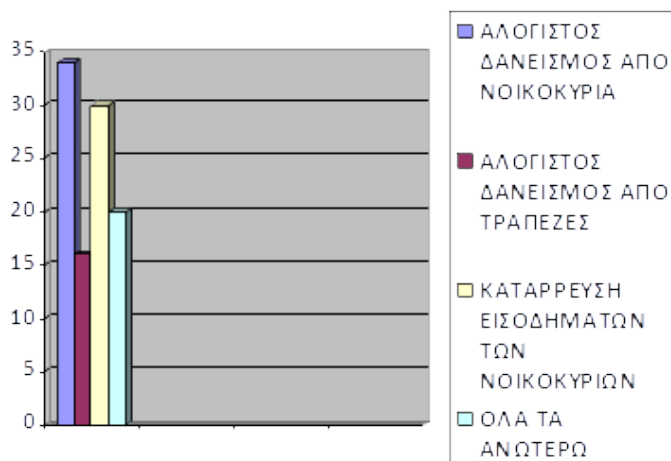
Το 62% έχει οφειλές σε στεγαστικό δάνειο, το 23% σε καταναλωτικό δάνειο και το 15% σε πιστωτική κάρτα. Εδώ διαπιστώνουμε πως την πρωτοκαθεδρία στην λήψη δανείων κατέχουν τα στεγαστικά δάνεια με μεγάλη διαφορά από τα καταναλωτικά και τις πιστωτικές κάρτες. Αυτό οφείλεται στην νοοτροπία του Ελληνικού λαού να έχει ιδιόκτητη κατοικία.

25° ΕΡΩΤΗΜΑ: Πιστεύετε ότι το υψηλό εισόδημα ήταν η αιτία που πολλοί στράφηκαν στον τραπεζικό δανεισμό;



Το 92% απάντησε θετικά ενώ μόλις το 8% αρνητικά. Το σύνολο των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά και αυτό αποδεικνύει πως μετέπειτα δημιουργήθηκε το πρόβλημα με τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια λόγω των μειώσεων στα εισοδήματα των Ελλήνων πολιτών.

26° ΕΡΩΤΗΜΑ: Που πιστεύετε ότι οφείλετε η υπερχρέωση των νοικοκυριών;



Το 34% απάντησε λόγω αλόγιστου δανεισμού από τα νοικοκυριά, το 30% λόγω της κατάρρευσης των εισοδημάτων των νοικοκυριών, το 16% λόγω αλόγιστου δανεισμού από τις τράπεζες και το 20% όλα τα ανωτέρω. Εδώ διαπιστώνουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (64%) των ερωτηθέντων θεωρούν πως η υπερχρέωση των νοικοκυριών οφείλεται στα ίδια τα νοικοκυριά είτε λόγω αλόγιστου δανεισμού είτε λόγω της κατάρρευσης των εισοδημάτων τους.

Συμπεράσματα

Σύμφωνα με την ανωτέρω έρευνα το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων που ανέφεραν ότι έχουν υπαχθεί στον Νόμο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά είναι γυναίκες σε ποσοστό 60% ενώ άντρες ήταν το 40%. Επίσης σημαντικό στοιχείο αποτελεί το γεγονός πως σε ποσοστό 90% οι υπαχθέντες στον ανωτέρω νόμο είναι μεταξύ 45-70 ετών. Στην συνέχεια διαπιστώνουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών που αγγίζει το 75% δηλώνουν πως διαμένουν σε ιδιόκτητη κατοικία και η υπαγωγή τους στον εν λόγω Νόμο έχει γίνει κατά κύριο λόγο για στεγαστικό δάνειο. Όσον αφορά τον λόγο που έφτασαν στην υπερχρέωση το 60% αυτών απάντησαν ότι οφείλεται στην κατάρρευση των εισοδημάτων τους ενώ το 25% αυτών απάντησαν ότι ευθύνονται τα νοικοκυριά λόγω αλόγιστου δανεισμού από τις τράπεζες. Όπως διαπιστώθηκε το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (92%) δεν γνωρίζουν τις έννοιες του χρηματοοικονομικού αναλφαβητισμού και της συμπεριφορικής χρηματοοικονομικής, για αυτό η εισαγωγή χρηματοοικονομικών μαθημάτων ακόμη και στα δημοτικά θεωρείται ως μία πολλή καλή λύση ώστε τα επόμενα χρόνια οι νεότεροι άνθρωποι να γνωρίζουν περισσότερα σχετικά με τα χρηματοοικονομικά και να μην χρειαστεί να βρεθούν αντιμέτωποι με υπέρογκους δανεισμούς που δεν μπορούν να εκπληρώσουν. Σχετικά με τον νόμο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά θα πρέπει να υποστηριχθεί από όλες τις κυβερνήσεις του κράτους μας με μεγαλύτερη ένταση από ότι έχει γίνει μέχρι σήμερα ώστε να σίγουροι οι δανειολήπτες πως δεν θα κινδυνεύσει ποτέ η κύρια οικία τους καθώς επίσης και το χρονικό διάστημα που θα πρέπει να συνεχίσουν να πληρώνουν τις οφειλές τους. Με λίγα λόγια να επιταχυνθούν οι δίκες στα Ειρηνοδικεία που αφορούν τον ανωτέρω νόμο διότι όπως διαπιστώθηκε και από την ανωτέρω έρευνα για το 82% των ερωτηθέντων δεν έχει τελεσιδικήσει η υπόθεσή τους.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αδάμου, Μ. (10 Φεβρουάριος 2015). Όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν οι δανειολήπτες. Διαθέσιμο σε: <http://www.sigmalive.com/simerini/business/205317/ola-osa-prepei-na-gnorizoun-oi-daneioliptes>(Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2018).
- Αλεξιάκης, Χ. & Ξανθάκης, Μ. (2008). Συμπεριφορική χρηματοοικονομική. Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.
- Βικιπαίδεια, (20 Δεκεμβρίου 2017.). Χρηματοοικονομικά. Διαθέσιμο σε: <https://el.wikipedia.org/wiki/χρηματοοικονομικά> (Ανακτήθηκε 17 Μαρτίου, 2018).
- Δικαιώματα και υποχρεώσεις δανειοληπτών αναφορικά με τις επιλογές Αναδιάρθρωσεως Οφειλών. Διαθέσιμο σε: https://www.alphabank.com.cy/pdf/Rights_and_Obligations_GR.pdf (Ανακτήθηκε 17 Μαρτίου, 2018).
- Έρευνα της Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδος σχετικά με την υπερχρέωση των Φυσικών προσώπων στην Ελλάδα. Διαθέσιμο σε: <https://www.thetoc.gr/oikonomia/article/ereuna-eeke-auto-einai-to-profil-tou-daneiolipti-prou-gonatisi-i-krisi> (Ανακτήθηκε την 20-06-2019).
- Η προστασία της κύριας κατοικίας τα χρόνια της κρίσης. Διαθέσιμο σε: <https://www.nomikosodigos.info/guide/anti-legal/806-i-prostasia-tis-kyrias-katoikias-ta-hronia-tis-krisis> (Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2018).
- Καταναλωτική πίστη. Διαθέσιμο σε: <https://www.businesswoman.gr/index.php/epixeirimatikohta/epixeirein/item/4544-katanalwtiki-pisti-ti-einai-kai-pws-epitigxanetai> (Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2018).
- Μαρσέλλου, Μπασιάκος Α. (Νοέμβριος 2013). Ορισμός της υπερχρέωσης. Διαθέσιμο σε: <https://inegsee.gr/wp-content/uploads/2015/05/Report-10.pdf> (Ανακτήθηκε 18 Μαρτίου, 2018).
- Νικολάου, Φ. (2016). Ο χρηματοοικονομικός αναλφαβητισμός και το βαρύ τίμημα. Διαθέσιμο σε: <http://www.euro2day.gr/specials/opinions/article/1406050/o->

hrhmatooikonomikos-analfavhtismos-kai-to-vary.html (Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου, 2018).

- Τι είναι η χρηματοοικονομική εκπαίδευση και γιατί είναι σημαντική. Διαθέσιμο σε: <http://www.newinka.eu/χρηματοοικονομικήεκπαίδευση> (Ανακτήθηκε 17 Μαρτίου, 2018).
 - Υπερχρεωμένα νοικοκυριά: Τα χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες αποπληρωμής των χρεών Διαθέσιμο σε: <https://www.dikaiologitika.gr/eidhseis/oikonomia/60494/yperxreomena-noikokyria-ta-xarakteristika-kai-oi-dynatotites-apopliromis-ton-xreon> (Ανακτήθηκε 18 Μαρτίου, 2018)
 - Φίλιππας, Ν. (2010). Αμοιβαία Κεφάλαια. Αθήνα: Ιδιωτική Έκδοση.
-

Ξένη Βιβλιογραφία

- Barberis, Nicholas, Andrei Shleifer, and Robert Vishny. 1998. “A Model of Investor Sentiment.” *Journal of Financial Economics*
- Cunningham, C. (2002). Readiness for organizational change: A longitudinal study of workplace, psychological and behavioural correlates. : Τόμος 75, τεύχος 4.
- Goleman, D. & Emmerling, R. (2003). Issues and Common Misunderstandings.
- Schwert, W. (2002). Anomalies and Market Efficiency. Simon School of Business Working Paper.
- Thaler, R. (1998). A Behavioral Approach to Law and Economics