



**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ**

**ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ & ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ**



**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235  
ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

**Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΚΑΙ Η ΣΤΡΟΦΗ ΤΟΥ  
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ  
ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΠΑΝΟΥ ΑΓΓΕΛΟΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: επίκουρος ΜΑΥΡΙΔΗΣ ΣΑΒΒΑΣ**

**Θεσσαλονίκη**

**2008**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1. Προφίλ Υποκαταστήματος.....σελ.1, 2	
1.2. Περιβάλλον Λειτουργίας του Υποκαταστήματος.....σελ.3	
1.3. Απασχολούμενο Προσωπικό.....σελ. 4, 5	
1.4. Η Σωστή Δεοντολογία των Εργαζομένων Σύμφωνα με την Ε.Τ.Ε.	
1.4.1. Σωστή Συμπεριφορά Έναντι Των Πελατών	
1.4.2. Ποιότητα Προσωπικού .....σελ. 6, 7	
1.5. Κοσμοσυρροή – Εντάσεις .....σελ. 8, 9	
1.6. Συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο.....σελ. 10	
1.7. Πελατολόγιο Υποκαταστήματος 235.....σελ. 11,12	

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1. Καταθέσεις στο Υποκατάστημα 235	
2.1.1. Διακρίσεις των Καταθέσεων.....σελ. 13,14	
2.1.2. Κεφάλαια σε καταθέσεις στο Υποκατάστημα 235.....σελ.14	
2.1.3. Οι σημερινές συνθήκες για τις καταθέσεις στην Ελλάδα.....σελ. 15	
2.2. Βασικά Προσφερόμενα Καταθετικά Προϊόντα Υποκαταστήματος 235 Σταυρούπολης .....σελ. 15	
2.2.1. Λογαριασμός ταμιευτηρίου.....σελ. 15	
2.2.2. Μισθοδοτικός plus.....σελ.16	
2.2.3. Family Fast.....σελ.16, 17	
2.2.4. Καταθέσεις για νέους.....σελ. 17	
2.2.5. Ευρωπαϊκό ταμιευτήριο .....σελ. 17	

2.2.6. Τρεχούμενος λογαριασμός.....	σελ.17
2.2.7. Αγροτικός plus.....	σελ.18
2.3. Είδη Καρτών της Ε.Τ.Ε. Α.Ε.....	σελ.19
2.3.1. Χρεωστικές Κάρτες.....	σελ.20
2.3.2. Κάρτες Διευκόλυνσης.....	σελ.21
2.3.3. Πιστωτικές Κάρτες της Ε.Τ.Ε. Α.Ε.....	σελ.21
2.3.4 Περιγραφή Χαρακτηριστικών Πιστωτικών Καρτών .....	σελ. 22
2.3.5. Διεθνείς Κάρτες Ανακυκλούμενης Πίστωσης.....	σελ.22
2.3.6. Πιστωτικές Κάρτες σε Συνεργασία με Επιχειρήσεις.....	σελ. 23, 24
2.4. Πιστωτικές Κάρτες – Η πολιτική της Ε.Τ.Ε.....	σελ.24,25
2.4.1. Τιμολογιακή Πολιτική.....	σελ.25
2.4.2. Target group- Πηγές Αντλησης Πελατείας .....	σελ. 25
2.5. Ειδικές Κατηγορίες Καρτών .....	σελ. 26
2.6. Παροχή Τραπεζικών Εργασιών μέσω εναλλακτικών δικτύων- Internet Banking.....	σελ. 27
2.7. Βασικά Επενδυτικά Προϊόντα Υποκαταστήματος	
2.7.1. Αμοιβαία                      Κεφάλαια                      “Δήλος                      Στρατηγικών Τοποθετήσεων” .....	σελ.28,29
2.7.2. Αμοιβαία                      Κεφάλαια                      “Δήλος                      Πληροφορικής & Τεχνολογίας” .....	σελ.30
2.7.3. Φροντίζω.....	σελ.31,32
2.7.4. Προσθέτω.....	σελ.33

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1. Στεγαστικά Δάνεια Υποκαταστήματος 235.....	σελ.34-43
3.2. Βασικά Καταναλωτικά Δάνεια Υποκαταστήματος 235.....	σελ.44-48

3.3. Προσφερόμενα Επιχειρηματικά Δάνεια Υποκαταστήματος 235.....	σελ.49-51
3.4. Η Κατανομή των Δανείων στο Υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε	
3.4.1. Σύγκριση με το Παρελθόν- Πορεία των Δανείων.....	σελ.52-57
3.4.2. Η πορεία των δανείων μέσα στις Δεκαετίες.....	σελ.58-59
3.4.3. Εξελίξεις – Αλλαγές στη Ζήτηση των Δανείων.....	σελ.60-61
3.4.4. Σημερινές Συνθήκες για τις χορηγήσεις δανείων στην Ελλάδα.....	σελ.62-63
3.5. Εκτιμήσεις για την τάση της Πορείας των Δανείων στο Μέλλον.....	σελ.64

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1- Το “ Άλλο πρόσωπο των Τραπεζών ”

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2- Πρότυπα Συμβάσεων Δανείων και Πιστωτικών Καρτών της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το περιεχόμενο της συγκεκριμένης εργασίας χωρίζεται σε τρία κεφάλαια και δύο παραρτήματα και έχει σαν βασικό σκοπό του, όχι μόνο την απλή αναφορά της λειτουργίας των τραπεζικών συστημάτων (συγκεκριμένα του υποκαταστήματος Σταυρούπολης 235 της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος), αλλά και την ανάδειξη παραγόντων που την επηρεάζουν θετικά, αλλά κυρίως αρνητικά.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, βασίζεται κυρίως στην εμπειρική έρευνα η οποία πραγματοποιήθηκε από τον εισηγητή (κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης το διάστημα Απρίλιος-Σεπτέμβριος 2008), σε ανθρώπους που μέσω της δουλειάς τους κρίθηκαν ως οι πλέον κατάλληλοι για να οδηγήσουν σε κάποια συμπεράσματα, κυρίως για την πορεία των δανείων και για τις συνθήκες κάτω από τις οποίες αυτή διαμορφώνεται. Επίσης, οι παραπάνω βοήθησαν στη συλλογή υλικού και πληροφοριών, που δύσκολα κάποιος εκτός Εθνικής Τράπεζας έχει πρόσβαση.

Αρχικά, εστιάζοντας στο πρόβλημα με το οποίο ασχολείται το πρώτο κεφάλαιο, αυτό είναι η περιγραφή της οργάνωσης του συγκεκριμένου υποκαταστήματος, όμως σαν κύριο στόχο έχει την εμβάθυνση στην προβληματική συμπεριφορά Τράπεζας και πελατών κάτω από διάφορες συνθήκες.

Περνώντας στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα βασικότερα από τα προϊόντα, κυρίως καταθετικά και επενδυτικά που προσφέρονται από το συγκεκριμένο υποκατάστημα της Ε.Τ.Ε, σε μία προσπάθεια να δοθεί μία εικόνα τόσο του περιεχομένου τους όσο και της προωθητικής προσπάθειας που γίνεται για αυτά από την Ε.Τ.Ε.

Στη συνέχεια (3<sup>ο</sup> κεφάλαιο) , γνωρίζοντας πως ο τομέας των δανείων είναι ο πιο αντιπροσωπευτικός για να αναδυθούν κάποια συμπεράσματα για τη συμπεριφορά τραπεζικών ιδρυμάτων και πελατών, παρουσιάζονται τα βασικότερα από τα προσφερόμενα είδη δανείων του υποκαταστήματος, αλλά

και το πώς οι αλλαγές που επιδέχονται κατά καιρούς, διαμορφώνουν τη ζήτηση τους.

Επίσης, σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των συμπερασμάτων για την έρευνα, κατέχει το πρώτο οκτασέλιδο παράρτημα της εργασίας, στο οποίο περιγράφονται κάποια ενδεικτικά παραδείγματα προβληματικής συμπεριφοράς, κυρίως των τραπεζικών ιδρυμάτων, αλλά και των πελατών κατά τη διάρκεια χορήγησης δανείου ή κάποιου άλλου τραπεζικού προϊόντος. Το παράρτημα που ακολουθεί, περιέχει υποδείγματα από συμβάσεις δανείων και έκδοσης πιστωτικών καρτών, σε μία προσπάθεια να δοθεί μία εικόνα στον αναγνώστη για το πώς και με ποιους όρους και προϋποθέσεις παρέχει η Ε.Τ.Ε τα προϊόντα τέτοιου είδους.

Η εργασία καταλήγει σε συμπεράσματα που ναι μεν μπορεί να είναι αντιπροσωπευτικά για το συγκεκριμένο υποκατάστημα της Ε.Τ.Ε., όμως η πιθανή γενίκευσή τους, μπορεί να χαρακτηριστεί ως αβάσιμη, αν κρίνει κανείς από το ότι η Σταυρούπολη Θεσσαλονίκης (κυρίως από πλευράς εισοδηματικής κατάστασης των πολιτών) είναι μία περιοχή που σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να αποτελέσει ακριβές δείγμα για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Για την αποπεράτωση της έρευνας στην παρούσα εργασία, βοήθησαν αρκετοί άνθρωποι, οι οποίοι μου έδωσαν σημαντικές κατευθύνσεις και σωστές πηγές ανεύρεσης πληροφοριών. Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Μαυρίδη Σάββα, ο οποίος με κατεύθυνε κατάλληλα και μου παρείχε τις απαιτούμενες οδηγίες και συμβουλές για τη σωστή συλλογή, επεξεργασία και σύνταξη του υλικού.

Επίσης, νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου (κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης το διάστημα Απρίλιος-Σεπτέμβριος 2008) στο υποκατάστημα Σταυρούπολης 235 της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, ιδιαίτερα τον κύριο Φωτιάδη Γεώργιο και την κυρία Χριστοδούλου Ευτυχία, για την παροχή υλικού, πληροφοριών και εκτιμήσεων όσον αφορά τη λειτουργία των τραπεζικών συστημάτων και ιδιαίτερος του τομέα των δανείων.

Τέλος, δεν θα μπορούσα να μην ευχαριστήσω τη νομικό, κυρία Ασημίνα Τσιλιγγίρη, η οποία με την εμπειρία της σε υποθέσεις δανείων, μου παρείχε χρήσιμες πληροφορίες και στοιχεία από αυτές, βοηθώντας με να διαμορφώσω μία εικόνα για τη συμπεριφορά τόσο των τραπεζικών ιδρυμάτων, όσο και των δανειοληπτών, κυρίως σε δύσκολες και προβληματικές περιπτώσεις.

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ – ΣΧΗΜΑΤΩΝ – ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΔΟΥΦΟΡΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε Α.Ε.....σελ.1	σελ.1
ΣΧΗΜΑ1.1- Η ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΓΕΙΤΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΩΝ.....σελ.3	σελ.3
ΣΧΗΜΑ 1.2.-ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ.....σελ.5	σελ.5
ΕΙΚΟΝΑ 1.3- ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΣΥΝΩΣΤΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ.....σελ.8	σελ.8
ΣΧΗΜΑ1.4.-ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ-ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ Ε.Τ.Ε. 235 ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ.....σελ.12	σελ.12
ΣΧΗΜΑ 2.1. – Η ΕΙΚΟΝΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235-ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2008.....σελ.14	σελ.14
ΕΙΚΟΝΑ 2.2. – ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΕΙ Η Ε.Τ.Ε. Α.Ε.....σελ.19	σελ.19
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.3.-ΕΠΙΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΕΙ Η Ε.Τ.Ε.....σελ.21	σελ.21
ΣΧΗΜΑ 3.1--ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ.....σελ.34	σελ.34
ΣΧΗΜΑ 3.2- Η ΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.....σελ.52	σελ.52
ΣΧΗΜΑ 3.3 – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 (2005-2008).....σελ.54	σελ.54
ΣΧΗΜΑ 3.4 – ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 (2005-2008).....σελ.55	σελ.55
ΣΧΗΜΑ 3.5- Η ΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ-ΠΛΗΡΗΣ ΑΝΕΛΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ.....σελ.56	σελ.56
ΣΧΗΜΑ 3.6 – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ 235 (1993-2008).....σελ.57	σελ.57
ΣΧΗΜΑ 3.7 – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ 235 (ΔΕΚΑΕΤΙΕΣ 1980-2000).....σελ.59	σελ.59
ΣΧΗΜΑ 3.7-ΤΟ Α.Ε.Π. ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΙΣΤΩΣΕΣ ΤΟΥ-α΄ΤΡΙΜΗΝΟ 2008.....σελ.61	σελ.61

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ ΚΑΙ ΑΚΡΩΝΥΜΙΩΝ

Ε.Τ.Ε.	→	Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
Ι.Κ.Α.	→	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Ο.Α.Ε.Δ	→	Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού
Σ.Δ.Ο.	→	Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τ.Ε.Ι.	→	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Ν.Π.Ι.Δ.	→	Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου
Α.Τ.Μ.	→	Automatic Transfer Machine
Ε.Κ.Τ	→	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
Α.Ε.Π.	→	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
Φ.Π.Α.	→	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
Α.Ε.	→	Ανώνυμη Εταιρία
Δ.Κ.Π.	→	Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πτυχιακή εργασία που μου ανατέθηκε στα πλαίσια της αποφοίτησης μου από το τμήμα Εμπορίας & Διαφήμισης της Σχολής Διοίκησης & Οικονομίας του Α.Τ.Ε.Ι.Θ, ασχολείται με ένα θέμα το οποίο είναι λίγο πολύ γνωστό στο ευρύ κοινό, εμπεριέχει όμως και άγνωστες πτυχές τόσο για τη λειτουργία του υποκαταστήματος 235 της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος όσο και του τομέα των δανείων, ο οποίος χαρακτηρίζεται ως το επίκεντρο της εργασίας.

Η επιλογή του θέματος έγινε με βάση το ότι πραγματοποίησα την πρακτική μου άσκηση στο συγκεκριμένο υποκατάστημα και με γνώμονα την ανακάλυψη των αιτιών για την πορεία της ζήτησης των δανείων, τόσο του συγκεκριμένου υποκαταστήματος, αλλά και γενικότερα της ελληνικής αγοράς. Με βάση το υποκατάστημα 235 της Σταυρούπολης Θεσσαλονίκης, το ενδιαφέρον εστιάζεται στις δυσκολίες που παρουσιάζονται καθημερινά στην εξυπηρέτηση των πελατών, θέμα για το οποίο δεν υπάρχουν πρόσφατες δημοσιεύσεις. Αρκετά συχνά είναι τα φαινόμενα ερευνών για τον τομέα των δανείων όσον αφορά την προσφορά και ζήτηση τους, όμως σπανιότερες είναι οι αναφορές στα δυσάρεστα φαινόμενα που συμβαίνουν κατά καιρούς με υπαίτιους είτε τις τράπεζες είτε τους δανειολήπτες.

Αν θα θέλαμε να βάλουμε κάποιους περιορισμούς στην ερευνητική προσπάθεια της παρούσας εργασίας, αυτοί θα ήταν το ότι χρησιμοποιεί ως δείγμα μία περιοχή όχι και τόσο αντιπροσωπευτική για το σύνολο της ελληνικής αγοράς, καθώς επίσης και το ότι εμπεριέχονται περιπτώσεις (παράρτημα), που δεν θα μπορούσε κανείς να πει πως ισχύουν ως γενική εικόνα της συμπεριφοράς τραπεζικών ιδρυμάτων και πελατών.

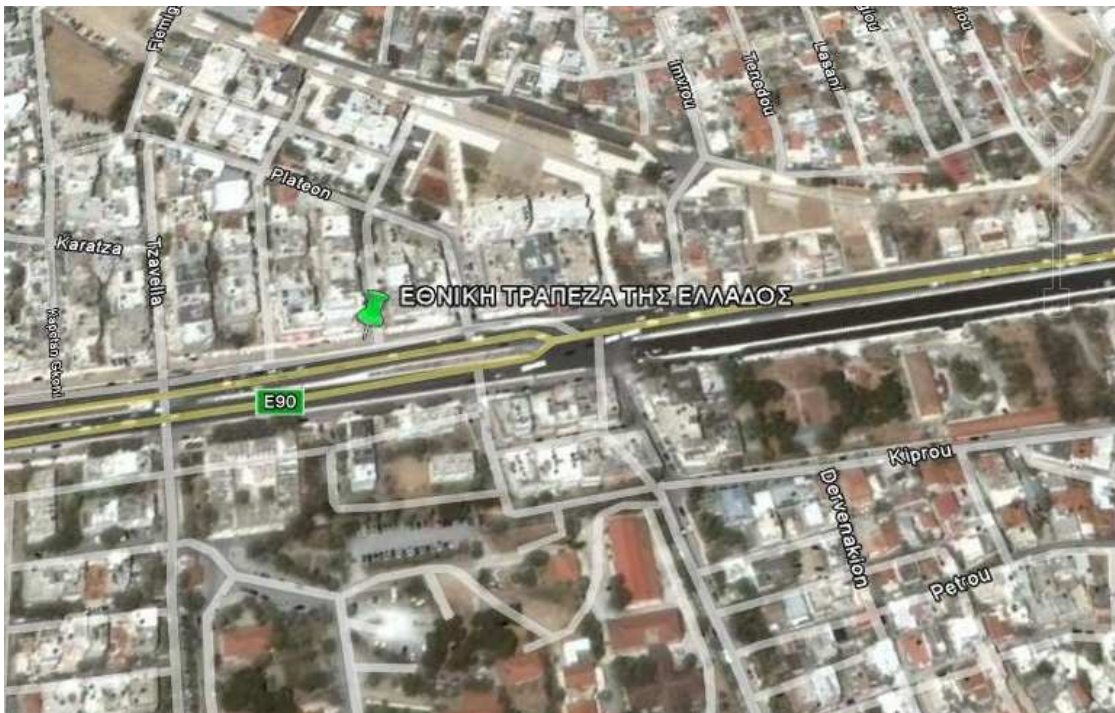
## ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σαν αντικειμενικοί σκοποί της έρευνας στην παρούσα εργασία, θα μπορούσαν να αναφερθούν οι εξής:

- Να διερευνηθεί ο τρόπος στελέχωσης και λειτουργίας του υποκαταστήματος 235 Σταυρούπολης του Ομίλου της Ε.Τ.Ε. Α.Ε., καθώς και το περιβάλλον της περιοχής στην οποία εδρεύει.
- Να αναπτυχθούν τα πρότυπα από τα οποία προέρχεται η συμπεριφορά των υπαλλήλων του υποκαταστήματος απέναντι στους πελάτες του.
- Να αναλυθεί το πλαίσιο από το οποίο πηγάζουν οι εντάσεις και τα προβλήματα μέσα στον εργασιακό χώρο, τόσο μεταξύ συναδέλφων, όσο και μεταξύ υπαλλήλων-πελατών του υποκαταστήματος, αλλά και οι αιτίες από τις οποίες προέρχονται τα συχνά φαινόμενα κοσμοσυρροής και συνωστισμού στο υποκατάστημα.
- Να αναλυθούν τα οικονομικά μεγέθη του υποκαταστήματος, η σύνθεση του πελατολογίου του, καθώς επίσης και τα βασικά προϊόντα και υπηρεσίες του.
- Να διαπιστωθεί η πορεία της ζήτησης των τριών βασικών τομέων των δανείων, όσον αφορά το υποκατάστημα 235, όπως και η πορεία της τα τελευταία χρόνια.
- Να εξεταστεί η γενικότερη τάση της αγοράς στον τομέα των δανείων και κυρίως το που προσδοκούν τα τραπεζικά ιδρύματα, τονίζοντας το καλό, αλλά κυρίως το κακό τους πρόσωπο.



***ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ***  
***ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235***  
***ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ***



*ΔΟΥΦΟΡΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε  
Α.Ε.*



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## 1.1. ΠΡΟΦΙΛ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235

Το υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε. Α.Ε. λειτουργεί από το 1979 και εδρεύει επί της οδού Λαγκαδά (αριθμός 239) στην περιοχή της Σταυρούπολης Θεσσαλονίκης. Το γεγονός ότι το υποκατάστημα βρίσκεται σε μία περιοχή η οποία γενικότερα χαρακτηρίζεται από ένα μέτριο βιοτικό επίπεδο (όπως συμβαίνει και στις περισσότερες περιοχές της Δυτικής Θεσσαλονίκης), καθιστά την εξυπηρέτηση του κοινού ως μία δύσκολη αλλά συνάμα ενδιαφέρουσα υπόθεση.

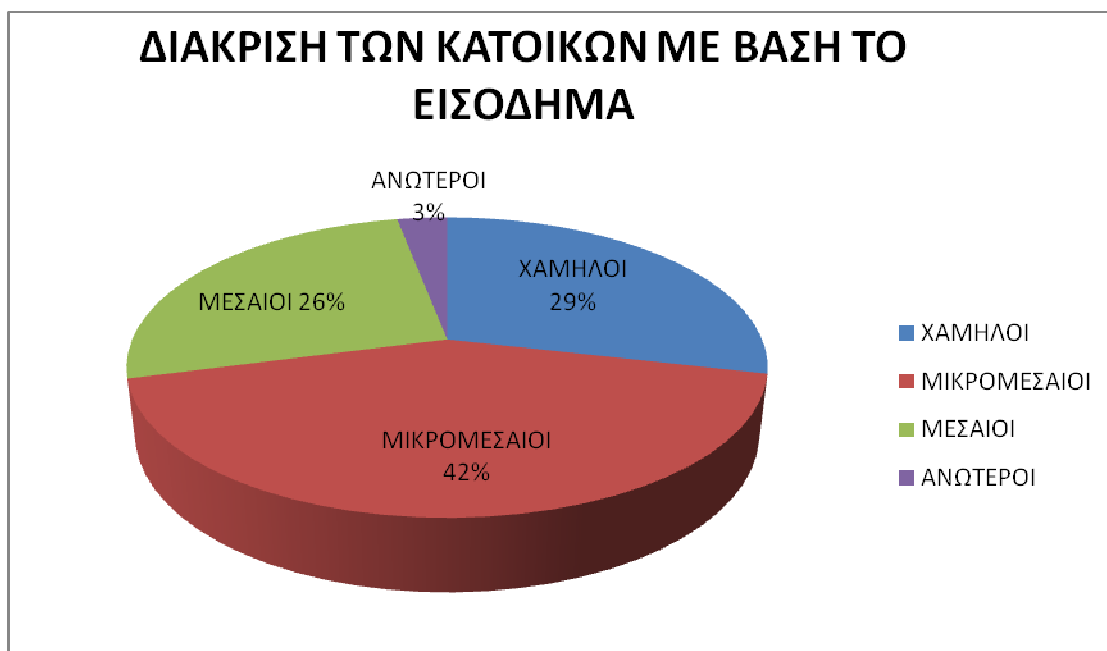
Η ανυπομονησία των κατοίκων της περιοχής να εξυπηρετηθούν, η οποία προέρχεται κυρίως από την μεγάλη ανάγκη τους για οικονομικούς πόρους, συχνά προκαλεί εντάσεις και διαφορές τόσο μεταξύ τους, όσο και μεταξύ πολιτών-υπαλλήλων της τράπεζας. Κυρίως στις περιπτώσεις συνταξιούχων και δικαιούχων του επιδόματος ανεργίας του Ο.Α.Ε.Δ. έχουν παρατηρηθεί ακραία φαινόμενα εκνευρισμού και διαμάχης, όπως και συνωστισμού πελατών έξω από το κατάστημα πολύ πριν ανοίξει η τράπεζα, κάτι το οποίο έχει μετατραπεί σε ένα σύνηθες φαινόμενο για την περιοχή. Επίσης, το ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών της τράπεζας ανήκει στην μεσαία τάξη εισοδήματος, τους καθιστά επιφυλακτικούς στις σχέσεις τους με την τράπεζα, κυρίως στον τομέα των καταθέσεων αλλά και σε αυτόν των δανείων.

Στο λεπτό αυτό σημείο, οι υπάλληλοι της Εθνικής Τράπεζας προσπαθούν να παρέχουν τα καταλληλότερα εχέγγυα προς τους πελάτες τους, μέσω της χρήσης των σωστών κανόνων συμπεριφοράς για τους οποίους η Τράπεζα έχει φροντίσει να τους ενημερώσει και να τους εκπαιδεύσει από την πρόσληψη τους. Η απόκτηση της εμπιστοσύνης του πελάτη έχει γίνει αυτοσκοπός για τον κάθε υπάλληλο, καθώς αυτό οδηγεί με σιγουριά στην επιτυχή συνεργασία πελατών – Τράπεζας και στην επίτευξη των οικονομικών, βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων, στόχων της Ε.Τ.Ε. ως ανώνυμη εταιρία.

## 1.2. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Όπως προαναφέρθηκε, το υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε. Α.Ε, βρίσκεται σε μία περιοχή, η οποία χαρακτηρίζεται από το μέτριο βιοτικό επίπεδο των κατοίκων της και σε συνάρτηση με την ύπαρξη οικονομικών μεταναστών, δυσκολεύει το έργο των υπαλλήλων του.

Από το παρακάτω διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την οικονομική-εισοδηματική κατάσταση των κατοίκων της περιοχής (και πιθανών πελατών της Ε.Τ.Ε.), σίγουρα φαίνεται ότι αυτοί που έχουν το μεγαλύτερο μερίδιο είναι οι χαμηλόμισθοι και οι μικρομεσαίου εισοδήματος κάτοικοι. Ακολουθούν οι μεσαίου εισοδήματος κάτοικοι, ενώ δεν θα μπορούσαν να λείψουν και οι υψηλού εισοδήματος πολίτες, οι οποίοι πάντως καταλαμβάνουν ένα εξαιρετικά μικρό ποσοστό στο σύνολο του πληθυσμού της περιοχής.



ΣΧΗΜΑ 1.1-Η ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΓΕΙΤΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΩΝ

(<http://www.stavroupoli.gr/index/economycategory&sectionid>)

### **1.3. ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

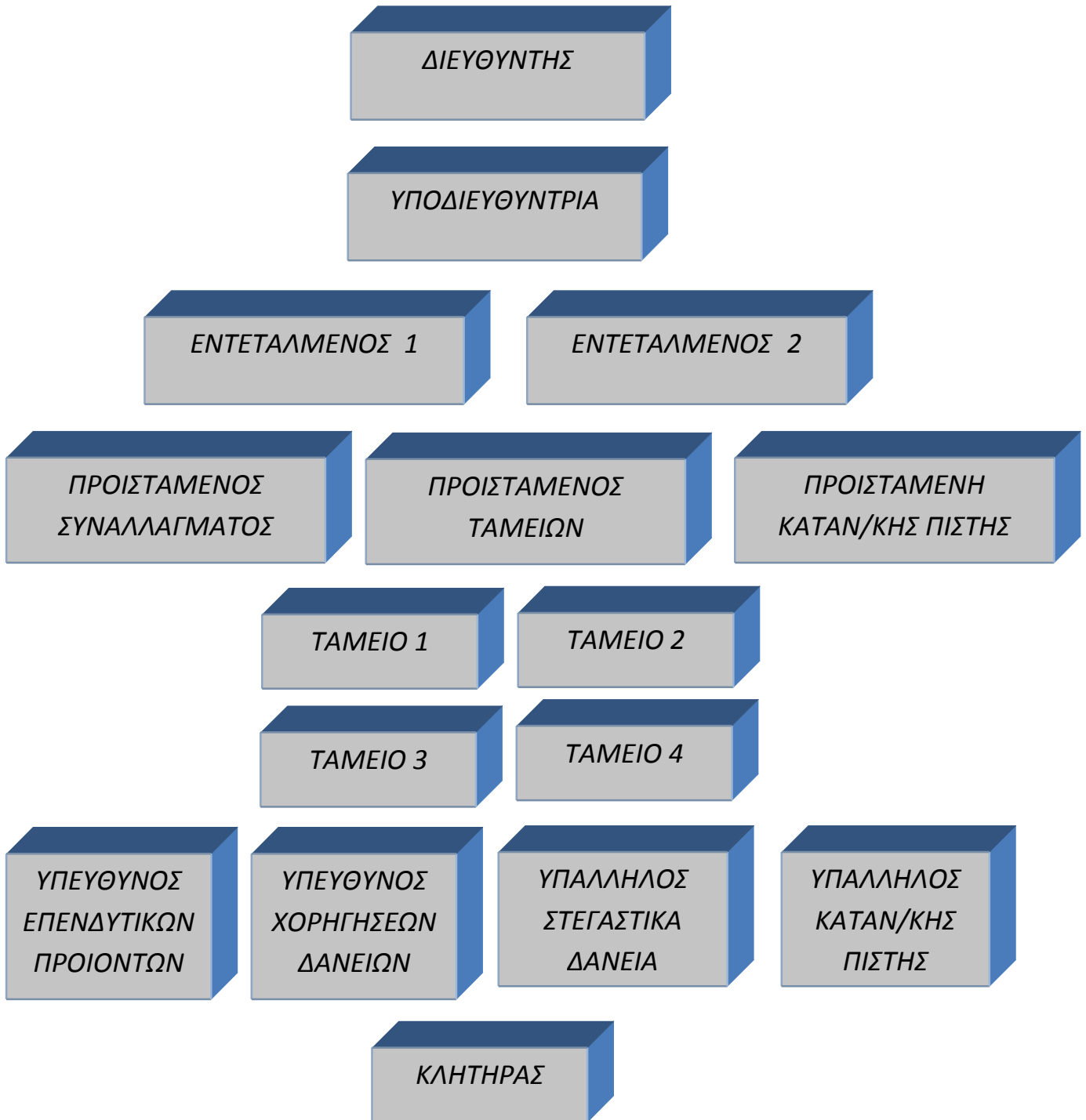
Στο υποκατάστημα Σταυρούπολης της Ε.Τ.Ε. Α.Ε., απασχολούνται συνολικά 19 άτομα (Αύγουστος 2008). Πρώτος στην ιεραρχία είναι ο διευθυντής. Ακολουθεί η υποδιευθύντρια, η οποία εκτός από τα καθήκοντά της να αναπληρώνει τον διευθυντή όποτε θεωρηθεί απαραίτητο, έχει αναλάβει το σημαντικό τομέα των στεγαστικών δανείων. Οι δύο εντεταλμένοι του υποκαταστήματος 235 χαρακτηρίζονται από πολυετή εμπειρία και ο καθένας έχει αναλάβει από ένα σημαντικό για την Τράπεζα πόστο. Δηλαδή, ο πρώτος έχει τη θέση του product manager στον τομέα των καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών και ο δεύτερος στον τομέα των καταθέσεων προθεσμίας .

Στους τρεις παραπάνω τομείς (στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες και καταθέσεις προθεσμίας) απασχολούνται συνολικά πέντε υπάλληλοι της τράπεζας, εκ των οποίων η μία είναι η προϊστάμενη συναλλάγματος , οι οποίοι με την συνεχή συνεργασία και επιτήρηση από τους ανωτέρους τους προσπαθούν να μάθουν όσο το δυνατόν καλύτερες μεθόδους πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους και να κερδίσουν εμπειρίες που θα αποφέρουν καλύτερα αποτελέσματα. Ο προϊστάμενος συναλλάγματος, ασχολείται κυρίως με τα εμβάσματα εξωτερικού , αλλά και με άλλες εργασίες όπως οι συναλλαγματικές .

Η τράπεζα διαθέτει τέσσερα ταμεία, ο προϊστάμενος των οποίων (chief teller) είναι επιφορτισμένος με την εύρυθμη και σωστή λειτουργία τους. Οι ταμίες που είναι μόνιμοι στο υποκατάστημα είναι τρεις και η θέση που απομένει καλύπτεται κατά διαστήματα από κάποιον ταμιά που αποστέλλεται με απόσπαση στο υποκατάστημα για όσο θεωρηθεί απαραίτητο. Στη θέση του κλητήρα, απασχολείται ένας υπάλληλος που σε συνεργασία με το ταχυδρομείο, φροντίζει η αλληλογραφία να φτάνει έγκαιρα στους τελικούς αποδέκτες της.

Επίσης, η τράπεζα απασχολεί με εξάμηνη σύμβαση δύο σπουδαστές των Τ.Ε.Ι., οι οποίοι πραγματοποιούν την υποχρεωτική πρακτική τους άσκηση και έχουν τοποθετηθεί σε τομείς που παίρνουν σημαντικές γνώσεις και κερδίζουν εμπειρίες (ο ένας στην υποδοχή πελατών και ο άλλος στις χορηγήσεις δανείων) αλλά παράλληλα προσφέρουν, όσο αυτό είναι δυνατόν, βοήθεια στο

δύσκολο έργο των υπαλλήλων. Τέλος, στην Τράπεζα απασχολείται με τρίμηνη σύμβαση ένας (ενίοτε και περισσότεροι) φοιτητής του Οικονομικού τμήματος του Πανεπιστημίου με σκοπό την συγκομιδή εμπειριών, επάνω στη λειτουργία των τραπεζικών συστημάτων.



ΣΧΗΜΑ 1.2.-ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε

## **1.4. Η ΣΩΣΤΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ Ε.Τ.Ε.**

Κάθε εργαζόμενος της Ε.Τ.Ε. Α.Ε. οφείλει να πειθαρχεί στην εκτέλεση των οδηγιών των προϊσταμένων του και να καλλιεργεί την αυτοπειθαρχία στην εκτέλεση των πάγιων καθηκόντων του. Εάν έχει αμφιβολίες για τη νομιμότητα κάποιας από τις οδηγίες που του δίνονται, πρέπει να γνωστοποιεί τις επιφυλάξεις του, σύμφωνα με την οικεία διάταξη του Κανονισμού Εργασίας. Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου οφείλουν να παρέχουν στους εργαζομένους διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένης και αποκλειστικής γραμμής επικοινωνίας, για την εμπιστευτική ή και ανώνυμη υποβολή αναφορών τους σε σχέση με τυχόν παραβιάσεις του κώδικα.



### **1.4.1. ΣΩΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Οι πελάτες του Ομίλου αποτελούν το επίκεντρο των δραστηριοτήτων του. Κάθε δυσαρεστημένος πελάτης που εγκαταλείπει τον Όμιλο, αποτελεί πλήγμα στην επαγγελματική ασφάλεια και στην εξελικτική πορεία της Τράπεζας, καθώς και στη βελτίωση των επαγγελματικών και οικονομικών θέσεων του προσωπικού της.

Κάθε εργαζόμενος οφείλει:

- Να μη δημιουργεί κοινά ή αμοιβαία οικονομικά συμφέροντα με τους πελάτες του Ομίλου, γιατί έτσι δημιουργείται κίνδυνος σύγκρουσης καθηκόντων που μπορεί να επισύρει σε βάρος του πειθαρχικές και νόμιμες κυρώσεις.
- Να τους πληροφορεί με σαφήνεια για τα θέματα που έχουν σχέση με την προστασία και τη βελτίωση της περιουσιακής τους θέσης.

- Να μη δανείζει ούτε να δανείζεται από τους πελάτες του Ομίλου χρηματικά ποσά.
- Να μην πραγματοποιεί παρατραπεζικές εργασίες και διευκολύνσεις.
- Να μεταχειρίζεται αντικειμενικά τους πελάτες, αποφεύγοντας την ευνοϊκή μεταχείριση ορισμένων προσώπων ή την αποθάρρυνση της συνεργασίας με άλλους χωρίς βάσιμο αντικειμενικό ρόλο.

*(ΠΗΓΗ: ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ Ν.,ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε. ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ,ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2007,ΑΘΗΝΑ,16 σελ.)*

#### **1.4.2. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

Η δύναμη της Τράπεζας και του Ομίλου πηγάζει από το Προσωπικό της. Η ανάπτυξη και η διατήρηση υψηλού επιπέδου Προσωπικού αποτελεί πρωταρχικό μέλημα της Τράπεζας και του Ομίλου . Για το σκοπό αυτό η Τράπεζα:

- Εφαρμόζει αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του Προσωπικού της.
- Διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, με ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων.
- Πιστεύει στη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του Προσωπικού της και οργανώνει σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης και ανάπτυξής του, παρέχοντας υποτροφίες και εκπαιδευτικές άδειες για περαιτέρω εξειδίκευση στα γνωστικά του αντικείμενα.

*(ΠΗΓΗ:ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ Ν.ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε. ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ,ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2007,ΑΘΗΝΑ,18 σελ.)*

## 1.5. ΚΟΣΜΟΣΥΡΡΟΗ - ΕΝΤΑΣΕΙΣ

Όπως προαναφέρθηκε, τα φαινόμενα κοσμοσυρροής, συνωστισμού και εντάσεων, τόσο εντός όσο και εκτός του υποκαταστήματος 235 της Ε.Τ.Ε., λαμβάνουν χώρα τόσο συχνά, έτσι ώστε η κατάσταση να φαντάζει ως μη αναστρέψιμη για τους υπαλλήλους της, αλλά ακόμα και για τους διοικούντες του Ομίλου της Ε.Τ.Ε (τα φαινόμενα αυτά παρατηρούνται συχνά και σε πολλά ακόμα υποκαταστήματα). Σαν κυριότερες αιτίες των δυσάρεστων προαναφερθέντων φαινομένων, θα μπορούσαμε να τονίσουμε τις παρακάτω:



*ΕΙΚΟΝΑ 1.3- ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΣΥΝΩΣΤΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ*

- Την ανυπομονησία των πολιτών για άμεση εξυπηρέτηση, κάτι που πηγάζει από την άμεση ανάγκη των περισσοτέρων για χρήματα.
- Την έλλειψη συνεννόησης μεταξύ των πελατών της Τράπεζας, για όση ώρα αυτοί βρίσκονται σε σειρές αναμονής.
- Το μεγάλο ποσοστό ανεργίας και αριθμού πολιτών που βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας στην περιοχή.

- Την ύπαρξη μεγάλου αριθμού αλλοδαπών και Παλιννοστούντων στην περιοχή, κάτι το οποίο έχει ως συνέπεια τη δυσκολία στη συνεννόηση μεταξύ αυτών και των υπαλλήλων του υποκαταστήματος.
  
- Την ελλειπή στελέχωση του υποκαταστήματος σε προσωπικό, παρά την μεγάλη ανάγκη αυτού για έμπειρους και κατάλληλα εκπαιδευμένους υπαλλήλους, έτοιμους για την ψύχραιμη και άμεση αντιμετώπιση ανάλογων φαινομένων.
  
- Την πολιτική του Ομίλου της Ε.Τ.Ε. , η οποία στρέφεται και στοχεύει κυρίως προς την επίτευξη και μεγιστοποίηση των κερδών της, παρά στην καλυτέρευση των συνθηκών εργασίας για τους υπαλλήλους της και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της.

*(ΠΗΓΗ:ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΞΗΧΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε. ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΑΠΡΙΛΙΟΣ-ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2008)*



## **1.6. ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ**

Εκτός όμως από την προσπάθεια των υπαλλήλων του υποκαταστήματος 235 της Ε.Τ.Ε. για σύμπνοια και αρμονικότητα στη συνεργασία τους, δεν θα μπορούσαν να λείπουν τα φαινόμενα συγκρούσεων και διαφωνιών στη διάρκεια αυτής. Πολλές φορές ακόμη και σε καθημερινή βάση παρατηρούνται τέτοιου είδους φαινόμενα τα οποία παίρνουν τη μορφή κυρίως:

- Διαφωνιών απλών υπαλλήλων με τους προϊσταμένους τους, σε ειδικά θέματα του τομέα τους (π.χ. καταναλωτικά δάνεια).
- Παρεξηγήσεων μεταξύ υπαλλήλων που βρίσκονται ακόμη και στην ίδια κλίμακα ιεραρχίας, κυρίως σε θέματα τρόπου επίλυσης ζητημάτων που προκύπτουν είτε με πελάτες είτε εργασιακής φύσης.
- Χρησιμοποίησης μεθόδων από υπαλλήλους, οι οποίες δεν είναι σύμφωνες με το καταστατικό της Ε.Τ.Ε. Α.Ε., με αποτέλεσμα να δημιουργούνται δυσάρεστες καταστάσεις στο υποκατάστημα.

Τέτοιας φύσης προβλήματα, άλλοτε αντιμετωπίζονται με τη δραστική παρέμβαση του διευθυντή του υποκαταστήματος, σε ακραίες όμως περιπτώσεις που δεν γίνονται υποχωρήσεις, έχουν παρατηρηθεί φαινόμενα χωρισμού των υπαλλήλων σε διαφορετικούς τομείς ή και ακόμη μετάθεσης υπαλλήλων σε άλλο υποκατάστημα της Ε.Τ.Ε.

*(ΠΗΓΗ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε. ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΑΠΡΙΛΙΟΣ-ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2008)*

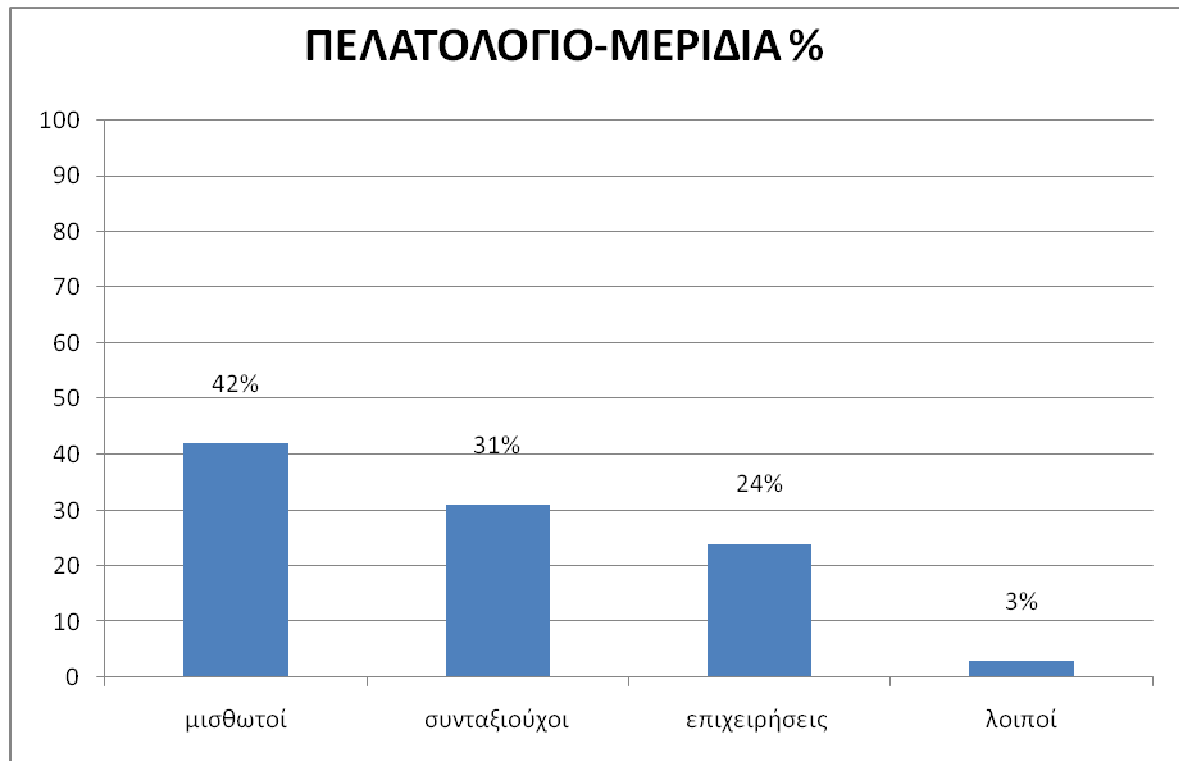
## **1.7. ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235**

Το υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε. Α.Ε., όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, βρίσκεται σε μία περιοχή που χαρακτηρίζεται από τη μεσαία τάξη εισοδήματος και ως εκ τούτου οι πελάτες της δεν μπορεί παρά να προέρχονται από αυτή σε ένα σημαντικό ποσοστό. Οι πελάτες τέτοιου είδους, αναπτύσσουν συνεργασίες σε μορφή καταθέσεων, είτε ταμιευτηρίου είτε όψεως, αλλά σχεδόν σε καθημερινή βάση απευθύνονται στη τράπεζα με κύριο σκοπό την χορήγηση ενός καταναλωτικού δανείου ή μίας πιστωτικής κάρτας.

Βέβαια, το ότι υποκατάστημα εξυπηρετεί και πληρώνει τις συντάξεις ταμείων όπως το Ι.Κ.Α. ή το Ο.Α.Ε.Ε., οδηγεί στο συμπέρασμα πως οι συνταξιούχοι των παραπάνω και μερικών ακόμη οργανισμών, αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι στο σύνολο των πελατών του υποκαταστήματος. Βέβαια, δικαιούχοι των συντάξεων, αναπτύσσουν συνήθως και άλλου είδους συναλλαγές με την τράπεζα, όπως οι καταθέσεις ταμιευτηρίου, προθεσμίας ή ακόμη και με διάφορες επενδύσεις (π.χ. ομόλογα, αμοιβαία κεφάλαια κ.α.).

Από το πελατολόγιο της Τράπεζας, δεν θα μπορούσαν να λείψουν οι επιχειρήσεις, κυρίως ιδιωτικές, οι οποίες με κύριο σκοπό τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους ή τη χρηματική ενίσχυση από την τράπεζα (επιχειρηματικά δάνεια), αυξάνουν με σταθερή πορεία το μερίδιό τους στο πελατολόγιο του υποκαταστήματος.

Τέλος, χρήσιμο θα ήταν να αναφερθούν και κάποιες ακόμη κατηγορίες του πελατολογίου, οι οποίες μπορεί να καταλαμβάνουν μικρό μερίδιο σε αυτό, όμως η Τράπεζα προσπαθεί να προσελκύσει όλο και περισσότερους, χρησιμοποιώντας την προωθητική πολιτική της. Ένα παράδειγμα είναι οι φοιτητές, εσωτερικού αλλά και εξωτερικού (ειδικά προγράμματα δανεισμού), αλλά ακόμη και οι μόνιμοι κάτοικοι εξωτερικού, κ.α.



*ΣΧΗΜΑ 1.4.-ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ-ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ Ε.Τ.Ε. 235 ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ*

*(ΠΗΓΗ:ΕΡΕΥΝΑ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 ΤΗΝ 26/08/2008)*

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ- ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ****2.1. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ-ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235****2.1.1. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ**Με κριτήριο το χρόνο απόδοσης

Οι καταθέσεις στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, με κριτήριο το χρόνο απόδοσης, χωρίζονται σε: απρόθεσμες, οι οποίες περιλαμβάνουν:

- i. τις καταθέσεις ταμειυτηρίου (φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα)
- ii. τους τρεχούμενους λογαριασμούς (φυσικά πρόσωπα)
- iii. τους λογαριασμούς όψεως (φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ανεξάρτητα της ιδιότητάς τους)

και σε καταθέσεις προθεσμίας που περιλαμβάνουν:

- i. τις καταθέσεις με προθεσμία 1-89 ημέρες
- ii. τις καταθέσεις με προθεσμία 3 μήνες και πάνω
- iii. τις καταθέσεις με πιστοποιητικό
- iv. τις καταθέσεις μηνιαίου εισοδήματος

Με κριτήριο την ιδιότητα του δικαιούχου

Οι καταθέσεις με κριτήριο την ιδιότητα του δικαιούχου διακρίνονται σε:

- i. Φυσικών προσώπων
- ii. Νομικών προσώπων
- iii. Κατοίκων εσωτερικού και
- iv. Μη κατοίκων εσωτερικού

- i. Καταθέσεις σε ευρώ
- ii. Καταθέσεις ξένου νομίσματος

(ΓΚΑΤΖΙΩΝΗΣ Γ., ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2007, ΑΘΗΝΑ, σελ. 5)

### **2.1.2. ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΣΕ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ-ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235**



ΣΧΗΜΑ2.1. – Η ΕΙΚΟΝΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235-ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2008

Όπως διακρίνεται και από το παραπάνω σχήμα, οι καταθέσεις ταμειευτηρίου φυσιολογικά κατέχουν το μεγαλύτερο μερίδιο στον κύκλο των καταθέσεων στο υποκατάστημα 235. Η πορεία τους τα τελευταία έτη χαρακτηρίζεται από σταθερότητα και μία μικρή άνοδο κάθε εξάμηνο της τάξης του 2,5%. Για τις καταθέσεις όψεως παρατηρείται μία μικρή πτώση της τάξης του 1,4% κάθε χρόνο, όπως επίσης και για τους τρεχούμενους λογαριασμούς φυσικών προσώπων (πτώση 1,1%). Τέλος, στις προθεσμιακές καταθέσεις σημειώνεται μία σταθερή άνοδος της τάξης περίπου του 3,2% κάθε χρόνο, στηρίζοντας έτσι την άποψη ότι ο απλός καταθέτης, προσπαθεί να επωφεληθεί όλο και περισσότερο από τις συναλλαγές του με την Τράπεζα.

### **2.1.3. ΟΙ ΣΗΜΕΡΙΝΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ-ΟΜΙΛΟΣ Ε.Τ.Ε.**

14

Σύμφωνα με τα τελευταία αποτελέσματα της κίνησης των κεφαλαίων για τον Όμιλο της Ε.Τ.Ε. (Αύγουστος 2008), σημειώθηκε σημαντική αύξηση στις καταθέσεις σε σχέση με το Δεκέμβριο του 2007. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η αύξηση της τάξης του 0.3% στο μερίδιο αγοράς όσον αφορά τις καταθέσεις ταμιευτηρίου, με την οποία ανήλθε στο 32.6%, παρά τον εντεινόμενο ανταγωνισμό.

*(ΠΗΓΗ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΟΜΙΛΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ-ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2008, σελ.3)*

## **2.2. ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ –Ε.Τ.Ε. ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ 235**

### ***ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ***

#### **2.2.1. Λογαριασμός ταμιευτηρίου**

Ο απλός λογαριασμός ταμιευτηρίου ή αλλιώς ‘‘ΕΘΝΟταμιευτήριο’’, είναι η παραδοσιακή μορφή λογαριασμού που προσφέρεται από την Εθνική Τράπεζα και το κύριο χαρακτηριστικό του εστιάζεται στο ότι παρέχει στον πελάτη, ένα πλήθος προϊόντων ή υπηρεσιών για να διευκολύνει τις καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές του.

### **2.2.2.Μισθοδοτικός plus**

15

Ο ``μισθοδοτικός plus`` απευθύνεται σε μισθωτούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, και προσφέρεται από την Ε.Τ.Ε. Α.Ε. ως ένα ολοκληρωμένο πακέτο προϊόντων και υπηρεσιών, για την κάλυψη των προσωπικών και οικογενειακών αναγκών των πελατών της. Σαν κύρια χαρακτηριστικά αυτού του είδους λογαριασμού θα μπορούσαμε να αναφέρουμε:

- Την απόδοση από το 1<sup>ο</sup> ευρώ, είτε επιλέξει κάποιος λογαριασμό ταμιευτηρίου (με βιβλιάριο) είτε τρεχούμενο.
- Το δικαίωμα υπερανάληψης από τον τρεχούμενο λογαριασμό, με το μεγαλύτερο όριο αγοράς (μέχρι 10.000 ευρώ) και μάλιστα με ευνοϊκό επιτόκιο.
- Την προσφορά πιστωτικών καρτών με ιδιαίτερα ευνοϊκό επιτόκιο και δωρεάν συνδρομή, καθώς επίσης την προσφορά ευνοϊκού επιτοκίου σε καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια.

### **2.2.3.Family Fast**

Ο ``Family fast``, είναι ένα καταθετικό προϊόν, το οποίο δημιουργήθηκε από την Ε.Τ.Ε. με σκοπό να εξυπηρετήσει πολίτες άλλων χωρών που ζουν στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, προσφέρει τη δυνατότητα σε αυτούς να καλύψουν τις αποταμιευτικές, συναλλακτικές και χρηματοδοτικές τους ανάγκες.

Τα βασικά του χαρακτηριστικά εστιάζονται στα εξής:

- Προϋποθέτει άνοιγμα λογαριασμού ταμιευτηρίου και έτσι διευκολύνει τις συναλλαγές του πελάτη.
- Στη διευκόλυνση της αποστολής εμβασμάτων στη χώρα καταγωγής του πελάτη, οπουδήποτε και όλο το 24ωρο.

- Στην παροχή προνομιακών όρων χορήγησης καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων, καθώς επίσης και πιστωτικών καρτών.

16

#### **2.2.4.Καταθέσεις για νέους**

Ο λογαριασμός “καταθέσεις για νέους”, απευθύνεται σε αυτούς που είναι μέχρι είκοσι πέντε ετών, ή και ακόμα σε αυτούς που έχουν παιδιά και εγγόνια μέχρι αυτή την ηλικία και προσφέρει τη δυνατότητα αποταμίευσης με μεγαλύτερη απόδοση και πιστωτικές διευκολύνσεις για απόκτηση επαγγελματικής στέγης ή κατοικίας.

#### **2.2.5.Ευρωπαϊκό ταμιευτήριο**

Ο ευέλικτος λογαριασμός “ευρωπαϊκό ταμιευτήριο”, δημιουργήθηκε από την Ε.Τ.Ε. έχοντας σαν κύριο προνόμιο το υψηλότερο επιτόκιο που προσφέρει, το οποίο συνδέεται με αυτό της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Επίσης, συνδυάζεται με τα προνόμια και τις συναλλακτικές διευκολύνσεις του ταμιευτηρίου και με την πιστωτική κάρτα “go” της Ε.Τ.Ε., στην οποία συχνά επιστρέφει μετρητά.

#### **2.2.6.Τρεχούμενος λογαριασμός**

Η μορφή αυτή λογαριασμού, έχει ως κύρια χαρακτηριστικά την μεγάλη ευελιξία και την προσαρμοστικότητα του στις σύγχρονες απαιτήσεις. Επίσης, προσφέρει τη δυνατότητα έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών για διευκόλυνση των συναλλαγών του πελάτη, καθώς επίσης και τη δυνατότητα υπερανάληψης μέχρι και 5.000 ευρώ.



### **2.2.7.Αγροτικός plus**

Ο “αγροτικός plus”, είναι ένα πρωτοποριακό είδος λογαριασμού, το οποίο έχει σχεδιαστεί για αυτούς που απασχολούνται στην ελληνική ύπαιθρο και χρειάζονται στήριξη για την μεγαλύτερη απόδοση της δουλειάς τους.

Τα οφέλη που προσφέρει εστιάζονται στα παρακάτω:

- Προσφέρει τη δυνατότητα είσπραξης των αγροτικών επιδοτήσεων μέσω του λογαριασμού.
- Δίνει απόδοση στο λογαριασμό από το 1<sup>ο</sup> ευρώ της κατάθεσης του πελάτη και
- Έχει επιτόκιο μεγαλύτερο από τους απλούς λογαριασμούς ταμειυτηρίου.

Επίσης, ο πελάτης με την ένταξη του σε ένα λογαριασμό “αγροτικό plus”, κερδίζει πρόσθετα πλεονεκτήματα σε πολλά προϊόντα της Ε.Τ.Ε. όπως τα δάνεια κάθε είδους, οι πιστωτικές κάρτες και τα λοιπά καταθετικά προϊόντα.

(<http://www.nbg.gr/wps/portal>)

## **2.3. ΕΙΔΗ ΚΑΡΤΩΝ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε Α.Ε.**

### **ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ**

➤ Κάρτες "Χρεωστικές" (debit card)  
ΑΝΑΛΗΨΕΙΣ ΜΕΤΡΗΤΩΝ-ΑΓΟΡΕΣ ΜΕ ΑΜΕΣΗ ΧΡΕΩΣΗ ΤΟΥ  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ.

➤ Κάρτες "Διευκόλυνσης" (charge card)  
ΑΓΟΡΕΣ-ΑΝΑΛΗΨΕΙΣ ΜΕΤΡΗΤΩΝ

ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΟΛΩΝ ΤΩΝ ΚΙΝΗΣΕΩΝ ΚΑΘΕ ΜΗΝΑ

➤ Κάρτες "Πιστωτικές" (credit card)  
ΑΓΟΡΕΣ-ΑΝΑΛΗΨΕΙΣ ΜΕΤΡΗΤΩΝ

ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΣΕ ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΔΟΣΕΙΣ

(ΑΝΑΚΥΚΛΟΥΜΕΝΗ ΠΙΣΤΩΣΗ)



ΕΙΚΟΝΑ 2.2. – ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΕΙ Η Ε.Τ.Ε. Α.Ε.

### **2.3.1. ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ**

#### **ΕΘΝΟCASH**

##### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ**

Η “ΕΘΝΟCASH” , είναι η κάρτα αυτόματων συναλλαγών της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία χρησιμοποιείται από τους κατόχους της για πληροφόρηση και συναλλαγές από τα ΑΤΜs, καθώς και για αγορές από συγκεκριμένα καταστήματα. Ως σημαντικότερα πλεονεκτήματα της “ΕΘΝΟCASH” θα μπορούσαν να αναφερθούν τα εξής:

- Δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών και ανάληψης μετρητών πανελλαδικά, από τα 1.400 και πλέον ΑΤΜs της Εθνικής Τράπεζας, 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Εξυπηρέτηση από τα ΑΤΜs των συνεργαζόμενων Τραπεζών στο εσωτερικό (ΔΙΑΣ) και στο εξωτερικό (Cirrus –Maestro).
- Δυνατότητα αγορών χωρίς μετρητά, με απευθείας χρέωση του συνδεδεμένου λογαριασμού, μέσω των POS συμβεβλημένων εμπορικών καταστημάτων.
- Δυνατότητα σύνδεσης περισσοτέρων του ενός λογαριασμών (Ταμιευτηρίου, Τρεχούμενων ή Ανοικτού Δανείου).
- Ασφάλεια στις συναλλαγές, με τη χρήση του προσωπικού μυστικού αριθμού (PIN).

(<http://www.nbg.gr/wps/portal>)

### **2.3.2. ΚΑΡΤΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ (charge cards)**

Σαν μία ειδικότερη κατηγορία καρτών θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τις πιστωτικές κάρτες *Euro card* και *Business card*, οι οποίες χορηγούνται κυρίως σε επαγγελματίες και στελέχη επιχειρήσεων, με σημαντικά προνόμια για αυτούς. Η ειδικότερη αυτή κατηγορία είναι γνωστή και σαν κάρτες διευκόλυνσης (charge cards).

### **2.3.3. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε Α.Ε..**

➤ <b><u>Go MASTERCARD</u></b>
➤ <b><u>Go GOLD MASTERCARD</u></b>
➤ <b><u>PLATINUM MASTERCARD</u></b>
➤ <b><u>Go VISA</u></b>
➤ <b><u>VISA ELECTRON</u></b>
➤ <b><u>AB VISA</u></b>
➤ <b><u>MY CLUB CARD VISA ΙΑΣΩ</u></b>
➤ <b><u>EUROCARD</u></b>
➤ <b><u>BUSINESS CARD</u></b>
➤ <b><u>EASY BUY-ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ</u></b>
➤ <b><u>Electro net deal</u></b>
➤ <b><u>Be expert</u></b>
➤ <b><u>ΑΚΗΣ extra</u></b>
➤ <b><u>Smart card Visa Παρουσίαση</u></b>

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.3.-ΕΠΙΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΕΙ Η Ε.Τ.Ε.

#### **2.3.4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ - ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ**

Οι πιστωτικές κάρτες που εκδίδει η Ε.Τ.Ε. Α.Ε. (φυσικά προσφέρονται και από το υποκατάστημα 235), διακρίνονται σε 2 βασικές κατηγορίες:

- Στις διεθνείς κάρτες ανακυκλούμενης πίστωσης και
- Στις πιστωτικές κάρτες οι οποίες εκδίδονται σε συνεργασία της Ε.Τ.Ε. με μία επιχείρηση.

#### **2.3.5. ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΡΤΕΣ ΑΝΑΚΥΚΛΟΥΜΕΝΗΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ**

##### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Σε αυτή την κατηγορία, εντάσσονται οι πιστωτικές κάρτες οι οποίες εκδίδονται από την Ε.Τ.Ε. με σκοπό τη διευκόλυνση των συναλλαγών των πελατών της, κυρίως των αγορών από συνεργαζόμενα καταστήματα, οπουδήποτε και αν αυτοί βρίσκονται.

Για αυτή την κατηγορία πιστωτικών καρτών, η Ε.Τ.Ε. προσφέρει ένα συγκεκριμένο αριθμό σε κάθε οικογένεια, καθώς επίσης απαιτείται και ένα απαραίτητο όριο ετήσιου εισοδήματος για αυτόν που αιτείται μίας τέτοια πιστωτικής κάρτας. Το επιτόκιο που προσφέρει η Ε.Τ.Ε. για τις κάρτες αυτές, κυμαίνεται ανάλογα με την περίπτωση, όπως επίσης και το πιστωτικό όριο, ανάλογα με αυτόν που χορηγείται η πιστωτική κάρτα, ο οποίος μπορεί να είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση, αλλά και προς το δικό της συμφέρον, η Ε.Τ.Ε. προσφέρει διάφορα προνόμια στους κατόχους αυτών των πιστωτικών καρτών, τα οποία μπορεί να είναι από μία απλή ενοικίαση αυτοκινήτου στο εξωτερικό, μέχρι και την παροχή ασφάλειας για τον κάτοχο και τα μέλη της οικογένειάς του σε ένα ταξίδι.

Ανάλογα με τον τύπο 22 της πιστωτικής κάρτας, αυτές χρησιμοποιούνται είτε σε ATMs, οπουδήποτε και αν βρίσκεται ο κάτοχος, είτε σε POS, δηλαδή ειδικά ηλεκτρονικά συστήματα που διαθέτουν καταστήματα τα οποία επιτρέπουν συναλλαγές μέσω πιστωτικών καρτών.

Σαν διεθνείς κάρτες ανακυκλούμενης πίστωσης, σύμφωνα με την Ε.Τ.Ε., αναφέρονται οι εξής: *go MasterCard* , *go visa*, *go gold MasterCard* , *platinum MasterCard*, *AB visa*, *visa Electron*.

### **2.3.6. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

#### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Όπως προαναφέρθηκε, εκτός από τις διεθνείς κάρτες ανακυκλούμενης πίστωσης, υπάρχει και η κατηγορία των πιστωτικών καρτών τη Ε.Τ.Ε., που εκδίδονται μέσω της συνεργασίας της Ε.Τ.Ε. με μία επιχείρηση (co branded cards).

Οι κάρτες αυτές εκδίδονται σε συνεργασία με επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου (π.χ. ELECTRONET) ή ακόμη και σε συνεργασία με μη εμπορικούς οργανισμούς (π.χ. αγαπώ τα παιδιά-MasterCard). Η Ε.Τ.Ε., στον ειδικό αυτό τομέα των πιστωτικών καρτών, συνήθως προσφέρει μηδενική συνδρομή στους κατόχους της, καθώς επίσης και διάφορα άλλα προνόμια προς αυτούς, χρησιμοποιώντας τα σαν μία μέθοδο πειθούς για την προσέλκυση ακόμη μεγαλύτερης πελατείας.

Σαν χαρακτηριστικότερο προνόμιο για τους κατόχους των πιστωτικών καρτών αυτού του είδους, είναι απαραίτητο να αναφερθεί το ολοένα και αυξανόμενο κέρδος του κατόχου της κάρτας, αν αυτός αγοράζει με

αυξανόμενο ρυθμό και σταθερή πρόοδο από τα συμβεβλημένα με την Ε.Τ.Ε. καταστήματα.

Σχετικά τώρα με το ποιες είναι οι επιχειρήσεις οι οποίες εκδίδουν τις κάρτες αυτές, 23 διακρίνονται στις εξής:

- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ
- ΑΒ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ
- ΙΑΣΩ
- ΑΚΗΣ

#### **2.4. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ-Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.**

Όπως κάθε χρηματοπιστωτικός οργανισμός, έτσι και η Ε.Τ.Ε. Α.Ε., έχει τη δική της μέθοδο να προωθεί τις πιστωτικές κάρτες που εκδίδει, με μοναδικό σκοπό να επιτύχει τα επιθυμητά οικονομικά αποτελέσματα και να ανεβάσει το κύρος της ως Τράπεζα, τόσο ως προς τους μετόχους της, όσο και προς το εξωτερικό της περιβάλλον (πελάτες της και όχι μόνο).

Σαν ενδεικτικότερα προωθητικά προγράμματα των πιστωτικών καρτών, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε την ομαδική πώληση καρτών σε πελάτες ή μη της Ε.Τ.Ε., το πρόγραμμα προεγκεκριμένων καρτών(προσφορά πιστωτικής κάρτας σε ήδη κάτοχο μιας άλλης) , την έκδοση μηνιαίου statement και του περιοδικού ΕΘΝΟshopping. Επίσης, ένας άλλος τρόπος που χρησιμοποιεί η Ε.Τ.Ε. είναι η πώληση μέσω τηλεφώνου, χρησιμοποιώντας ειδικά εκπαιδευμένους σε αυτό τον τομέα υπαλλήλους της, αλλά και τα προγράμματα τα οποία βασίζονται σε κληρώσεις/διαγωνισμούς που αποφέρουν δώρα ή χρηματικά έπαθλα στους συμμετέχοντες.

Εκτός των προαναφερθέντων, η Ε.Τ.Ε. εστιάζει την προσοχή της και σε άλλους παράγοντες που θεωρεί βασικούς στην αποτελεσματική προώθηση των πιστωτικών καρτών της. Χαρακτηριστικότεροι από αυτούς θα μπορούσαμε να πούμε πως είναι:

1. Το ηγετικό της προφίλ. 24
2. Η εμπιστοσύνη και η φιλική εξυπηρέτηση.
3. Τα εναλλακτικά δίκτυα συναλλαγών.
4. Το περιβάλλον των καταστημάτων της.
5. Το κατάλληλα ενημερωμένο και επικοινωνιακό προσωπικό της.
6. Οι απλοποιημένες διαδικασίες.

#### **2.4.1. ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

Σαν ιδιαίτερο μέρος της πολιτικής προώθησης που ακολουθεί η Ε.Τ.Ε. στον τομέα των πιστωτικών καρτών, θα μπορούσαν να αναφερθούν οι ενέργειες που γίνονται ώστε να προσελκύσει όλο και περισσότερους πελάτες, με σημαντικές προσφορές στην τιμή των καρτών.

Τέτοιες προσφορές, που έχουν επέλθει με πρόσφατες αποφάσεις της Διοίκησης της Ε.Τ.Ε. είναι:

- Η έκδοση νέων καρτών με δωρεάν συνδρομή τον πρώτο χρόνο.
- Έκδοση οικογενειακών καρτών με δωρεάν συνδρομή για πάντα
- Σε περίπτωση κατοχής καρτών περισσότερων της μίας, όλες οι κάρτες μετά την 1<sup>η</sup> προσφέρονται με δωρεάν συνδρομή για πάντα.

#### **2.4.2. TARGET GROUP-ΠΗΓΕΣ ΑΝΤΛΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ**

Όπως για κάθε προϊόν, έτσι και για τις Πιστωτικές κάρτες που εκδίδει η Ε.Τ.Ε., υπάρχουν συγκεκριμένες πηγές άντλησης πελατείας, στις οποίες στοχεύει η Ε.Τ.Ε. (target group) ώστε να έχει τα επιθυμητά για αυτήν αποτελέσματα.

Συγκεκριμένα, οι πηγές στις οποίες απευθύνεται η Ε.Τ.Ε. θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν στις εξής τέσσερις:

- Οι πελάτες όλων των εργασιών της Ε.Τ.Ε.( καταθέτες, κάτοχοι ΕΘΝΟCASH, μισθοδοτούμενοι, δανειολήπτες, εισαγωγείς, εξαγωγείς).
- Πελάτες κάτοχοι καρτών άλλων Τραπεζών με το σύστημα μεταφοράς υπολοίπου.



- Πελάτες επιχειρήσεων, για τη χορήγηση καρτών με το σύστημα INSTANT CREDIT
- Το προσωπικό συνεργαζομένων ή μελλόντων να συνεργαστούν με την Τράπεζα, οργανισμών, επιχειρήσεων η ακόμη και υπηρεσιών Δημοσίου τομέα ή τοπικής αυτοδιοίκησης.

(ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΡΤΩΝ Ε.Τ.Ε. Α.Ε.-  
ΠΩΛΗΣΗΣ, ΑΘΗΝΑ, ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ

25

ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ  
2008, ΣΕΛ.16-18)

## **2.5. ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΡΤΩΝ**

**MY cash**



### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ**

Η κάρτα " My cash", είναι μία διεθνής κάρτα με μαγνητική ταινία (επάνω της απεικονίζεται το χαρακτηριστικό σήμα " Maestro"), της οποίας το κυριότερο χαρακτηριστικό είναι ότι χρησιμοποιείται μόνο για αναλήψεις μετρητών (οπουδήποτε υπάρχει το σήμα "Maestro") και όχι για αγορές όπως οι υπόλοιπες πιστωτικές κάρτες.

Το πιστωτικό όριο που προσφέρει η Ε.Τ.Ε για τη "My cash", έχει ελάχιστη τιμή τα 900 ευρώ, ενώ σαν μέγιστο ποσό της αρχικής χορήγησης υπάρχει το ποσό των 10.000 ευρώ, το οποίο μετά από αυξήσεις μπορεί να φτάσει ακόμη και τις 20.000 ευρώ. Μερικά από τα προνόμια τα οποία προσφέρει η συγκεκριμένη κάρτα, είναι: η δυνατότητα ανάληψης από οποιοδήποτε Α.Τ.Μ. της Εθνικής Τράπεζας, οποιαδήποτε στιγμή του 24ώρου, η άτοκη για τους πρώτους 12 μήνες μεταφορά υπολοίπου καρτών άλλων τραπεζών (με χαμηλό επιτόκιο αποπληρωμής στη συνέχεια), αλλά και η σιγουριά που προσφέρει στους πελάτες για την κάλυψη των αναγκών τους όποτε τη χρειαστούν.

Οι δικαιούχοι της "My cash", εκτός από Έλληνες υπήκοοι, μπορεί να είναι και αλλοδαποί, με την προϋπόθεση να υπάρχει για αυτούς κάποιος Έλληνας εγγυητής. Τέλος, τα κανάλια διάθεσης που χρησιμοποιεί η Ε.Τ.Ε. για την συγκεκριμένη κάρτα, είναι :

- i. Το δίκτυο των καταστημάτων της Ε.Τ.Ε. ( με συγκεκριμένους στόχους για κάθε κατάστημα)
- ii. Οι συνεργαζόμενες εταιρίες
- iii. Οι προεκδόσεις μέσω Διεύθυνσης καρτών (πωλήσεις σε συγκεκριμένο πελατολόγιο)
- iv. Το Internet Banking της Ε.Τ.Ε.

## **2.6. ΠΑΡΟΧΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ- INTERNET BANKING**

26



### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Η χρήση των εναλλακτικών δικτύων από τους πελάτες της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, είναι μία υπηρεσία η οποία συμβαδίζει με την τεχνολογική εξέλιξη που έχει σημειωθεί τα τελευταία έτη στην παροχή των τραπεζικών υπηρεσιών αλλά και προϊόντων.

Υπεύθυνοι για την σωστή προώθηση και παροχή της υπηρεσίας είναι ένας Product Manager του υποκαταστήματος, καθώς επίσης και ένας σύμβουλος πελατείας. Πελάτης μπορεί να είναι κάποιο φυσικό ή ακόμα και νομικό πρόσωπο. Αντικείμενο τη υπηρεσίας, είναι η παροχή δυνατότητας στον πελάτη να διενεργεί τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση, όπως π.χ. πληροφόρηση σχετικά με την κίνηση των λογαριασμών του, μεταφορά χρηματικών ποσών, πληρωμές, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ενημέρωση/ειδοποίηση μέσω ηλεκτρονικών μέσων κ.α. Οι τεχνολογικές υποδομές και μέθοδοι που χρησιμοποιούνται στην υπηρεσία εναλλακτικών δικτύων ποικίλουν, χαρακτηριστικότερες των οποίων είναι το διαδίκτυο(internet), το σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο και τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας.

Η σύμβαση για τη συνεργασία Τράπεζας-πελάτη, υπογράφεται εντός του καταστήματος της Ε.Τ.Ε. και περιλαμβάνει όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις της συνεργασίας των δύο πλευρών. Κατα τη συνεργασία, τόσο η Τράπεζα, όσο και ο πελάτης τυγχάνουν δικαιωμάτων, αλλά έχουν και υποχρεώσεις ο ένας έναντι στον άλλο. Για να λειτουργήσει αποτελεσματικά η υπηρεσία, πρέπει να περιβάλλεται από αμοιβαία εμπιστοσύνη ανάμεσα στις

δύο πλευρές, καθώς υπάρχει ανταλλαγή στοιχείων τα οποία μπορεί να είναι αυστηρώς προσωπικά, όπως η παροχή λογισμικού από την Τράπεζα στον πελάτη και η χρήση από την Τράπεζα στοιχείων που αφορούν τον πελάτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση e-mail).

Τελευταία, έχει 27 παρατηρηθεί μία όλο και αυξανόμενη χρήση των εναλλακτικών δικτύων από τους πελάτες της Ε.Τ.Ε. Αυτό, σίγουρα οφείλεται στην καλύτερη εκπαίδευση και γνώση του κοινού επάνω στις τεχνολογικές υποδομές, αλλά δεν θα μπορούσε κάποιος να αποκλείσει την σωστή προώθηση της υπηρεσίας από του αρμόδιους υπαλλήλους της Ε.Τ.Ε.

(ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ, ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ ,ΕΚΔΟΣΗ ΜΑΡΤΙΟΣ 2007)

## **2.7. ΒΑΣΙΚΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ**

Η επένδυση, έχει χαρακτηριστικά οριστεί στο παρελθόν ως “ η δέσμευση ενός συγκεκριμένου ποσού κεφαλαίου το τρέχον διάστημα, με στόχο υψηλότερες απολαβές στο μέλλον ως αποζημίωση για : 1) χρονικό διάστημα της δέσμευσης του κεφαλαίου,2) την αναμενόμενη πληθωριστική εξέλιξη και 3) την αβεβαιότητα των μελλοντικών χρηματικών ροών”. Οι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν μία επένδυση είναι:

- Η απόδοση
- Ο κίνδυνος
- Η ρευστότητα
- Ο χρονικός ορίζοντας

(ΓΚΑΤΖΙΩΝΗΣ Γ. 2007,ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, ΣΕΛ 12. ΑΘΗΝΑ)

### **2.7.1. ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ “ΔΗΛΟΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΩΝ”**



#### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Το “ Δήλος Στρατηγικών Τοποθετήσεων” είναι ένα επενδυτικό πρόγραμμα το οποίο προσφέρει στον επενδυτή τη δυνατότητα τοποθέτησης του κεφαλαίου του σε συνδυασμό Μετρητών-Ομολόγων-Μετοχών, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις σημαντικότερες διεθνείς κεφαλαιαγορές.

Τα κύρια πλεονεκτήματα της παραπάνω τοποθέτησης του κεφαλαίου, εστιάζονται στο ότι:

- Αυξάνει τη διασπορά της επένδυσης και συνεπώς μειώνει το σχετικό κίνδυνο και
- Προσφέρει δυνατότητα αξιοποίησης των ανοδικών τάσεων αλλά και των επενδυτικών ευκαιριών οπουδήποτε και αν παρουσιάζονται.

Το κοινό-στόχος (target group) του συγκεκριμένου επενδυτικού προγράμματος, αποτελείται από:

➤ Αυτούς που στοχεύουν, μέσω ευρείας διασπορά της επένδυσης τους, σε υψηλότερες αποδόσεις των επιτοκιακών τοποθετήσεων.

➤ Τους επενδυτές που διαθέτουν μεσοπρόθεσμο επενδυτικό ορίζοντα (τουλάχιστον 2 ετών).

➤ Αυτούς που δεν προβληματίζονται από τυχόν βραχυπρόθεσμες μικρές διακυμάνσεις στην αξία επένδυσης τους.

➤ Τους επενδυτές που επιθυμούν να έχουν καθημερινή αποτίμηση και δυνατότητα άμεσης ρευστοποίησης της επένδυσης τους.

### **2.7.2. ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ “ΔΗΛΟΣ” (ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ)**

#### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Το “Δήλος Πληροφορικής και Τεχνολογίας”, είναι το πρώτο αμοιβαίο κεφάλαιο στην Ελλάδα, που επενδύει αποκλειστικά σε μετοχές εταιριών Πληροφορικής, Τηλεπικοινωνιών και Τεχνολογίας του Χρηματιστηρίου Αθηνών, συνδέοντας τις επενδύσεις των πελατών με τους πιο ραγδαία αναπτυσσόμενους κλάδους της οικονομίας.

Η επενδυτική στρατηγική που ακολουθεί η Ε.Τ.Ε. στο επενδυτικό πρόγραμμα “Δήλος”, στοχεύει κυρίως στην επίτευξη της υψηλότερης δυνατής απόδοσης σε μακροπρόθεσμη βάση, η οποία προέρχεται από υπεραξίες αλλά και από μερισματικές αποδόσεις των τίτλων που συμπεριλαμβάνει στο χαρτοφυλάκιο του. Βεβαίως και σε αυτή την περίπτωση αμοιβαίων κεφαλαίων, υπάρχει ο επενδυτικός κίνδυνος, ο οποίος

προέρχεται κυρίως από τις μεταβολές στους κλάδους Πληροφορικής και Τεχνολογίας και χαρακτηρίζεται στη συγκεκριμένη περίπτωση ως αυξημένος.

Η Ε.Τ.Ε., όπως και για τα υπόλοιπα επενδυτικά προγράμματα, λειτουργεί σαν θεματοφύλακας και στο συγκεκριμένο, βάζοντας βέβαια κάποιους όρους στη διεξαγωγή διάθεσης και εξαγοράς των μεριδίων, σκοπεύοντας όμως και

στη δικό της όσο το δυνατόν <sup>30</sup> μεγαλύτερο ποσοστό κέρδους από την όλη διαδικασία.

(<http://www.nbg.gr/wps/portal/invest>)



### **2.7.3. ΦΡΟΝΤΙΖΩ**

#### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Το επενδυτικό πρόγραμμα "φροντίζω", έχει δημιουργηθεί από την Ε.Τ.Ε. με κύριο σκοπό την προσφορά προς τους γονείς, να εξασφαλίσουν και να δημιουργήσουν ένα άνετο και ευοίωνο μέλλον για τα παιδιά τους.

Η λειτουργία του "φροντίζω", εστιάζεται σε τρεις κυρίως κινήσεις:

- Στη μία και μοναδική εφάπαξ τοποθέτηση ενός κεφαλαίου από τον γονέα-πελάτη.
- Στην αποταμίευση κάθε μήνα με αυτόματη χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού ή της πιστωτικής κάρτας του πελάτη.

- Στην ενίσχυση του προγράμματος όποτε το επιθυμεί ο πελάτης και χωρίς κανέναν περιορισμό.

Τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η Ε.Τ.Ε. με το συγκεκριμένο πρόγραμμα, <sup>31</sup> τα εστιάζει κυρίως :

Για το παιδί:

- Στο δικαίωμα επιλογής του τρόπου λήψης των χρημάτων ανάλογα με τις ανάγκες του.
- Στην πρόσθετη οικονομική ενίσχυση σε περίπτωση πολύ σοβαρού ατυχήματος.
- Σε τραπεζικά προνόμια και διευκολύνσεις από τη στιγμή της ενηλικίωσης του.

Όσον αφορά τα πλεονεκτήματα για τους γονείς, αυτά μπορούν να κατηγοριοποιηθούν:

- Στη μεταφορά χρημάτων στο παιδί και εξασφάλιση της φορολογικής του δήλωσης (πόθεν έσχες).
- Στον πλήρη και αποκλειστικό έλεγχο των χρημάτων που τοποθετεί, καθώς και αυτών που πιστώνονται.
- Στα τραπεζικά προνόμια όπως δικαίωμα απόκτησης τραπεζικού λογαριασμού με υψηλό επιτόκιο ή και προσφορά ευνοϊκών όρων σε πιθανή λήψη κάποιου δανείου.
- Στη φορολογική απαλλαγή των τοποθετήσεων κάθε έτους σύμφωνα με τα εκάστοτε ισχύοντα όρια.



#### **2.7.4. ΠΡΟΣΘΕΤΩ**

##### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Το "προσθέτω" είναι ένα νέο πρόγραμμα του Ομίλου της Ε.Τ.Ε., το οποίο προσφέρει επενδυτική και αποταμιευτική ευελιξία σε όποιον επιθυμεί να συγκεντρώσει ένα σημαντικό κεφάλαιο. Επιπλέον, προσφέρει τη δυνατότητα μετατροπής του κεφαλαίου σε ένα εφ' όρου ζωής μηνιαίο εισόδημα, το οποίο θα ενισχύει ως συμπλήρωμα τη σύνταξη του επενδυτή.

Αν θα ήθελε κάποιος να εστιάσει την προσοχή του στα βασικά χαρακτηριστικά του "προσθέτω", αυτά θα ήταν:

- Το ότι δημιουργεί ένα συνταξιοδοτικό λογαριασμό με μικρές μηνιαίες καταβολές.
- Τη δυνατότητα μετατροπής της σύνταξης του επενδυτή, σε μέρος του επενδυτικού του χαρτοφυλακίου ( τοποθετώντας ένα εφάπαξ ποσό) και συγχρόνως την απόκτηση εξασφάλισης για τη λήψη στεγαστικών ή επιχειρηματικών δανείων.
- Το προνόμιο του επενδυτή να συνδυάσει τα οφέλη του " προσθέτω" χωρίς περιορισμού και δεσμεύσεις.

Κλείνοντας, θα ήταν φρόνιμο να αναφερθούν και άλλα προνόμια που προσφέρει η Ε.Τ.Ε για να προσελκύσει περισσότερους πελάτες με το συγκεκριμένο πρόγραμμα. Τα βασικότερα από αυτά είναι σίγουρα η συμμετοχή του επενδυτή στις αποδόσεις των επενδύσεων και την απόκτηση μεγαλύτερου κέρδους (μερίσματα), η ασφαλιστική προστασία που παρέχει με



την επιστροφή χρημάτων σε πιθανή δυσάρεστη εξέλιξη και τη δυνατότητα μεταφοράς του προγράμματος από τον επενδυτή σε συγγενικό του πρόσωπο.

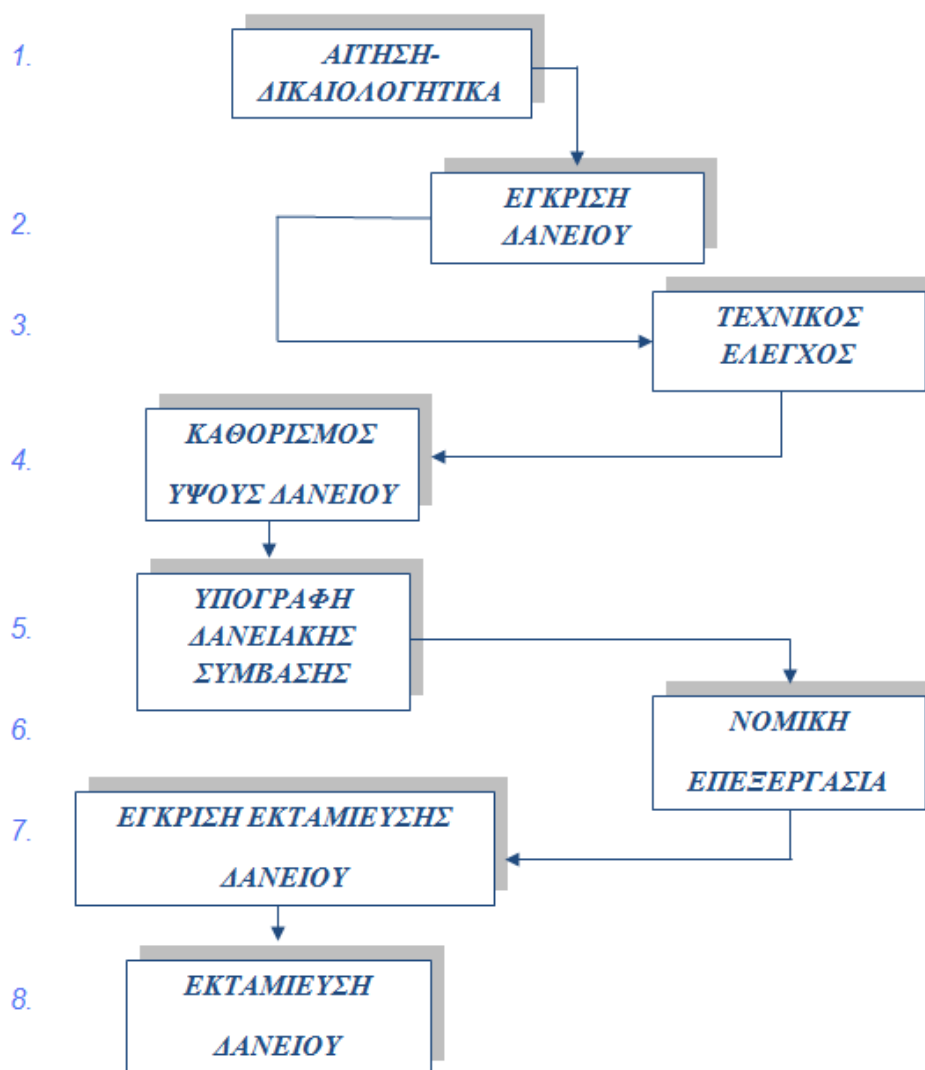
(ΠΗΓΗ: Ε.Τ.Ε. Α.Ε.-ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ, ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ " ΠΡΟΣΘΕΤΩ")

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

33

### ΤΑ ΔΑΝΕΙΑ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.

#### 3.1. ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ Ε.Τ.Ε. ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ 235



**ΜΗ ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΑ**

34

**ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ**

**ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΒΑΣΙΚΕΣ**

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ:**

- 1) ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ
- 2) ΜΙΚΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ
- 3) ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ
- 4) ΕΙΔΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ

**ΔΑΝΕΙΑ ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ**

**ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια σταθερού επιτοκίου απευθύνονται σε δανειολήπτες που δεν επιθυμούν να αναλάβουν επιτοκιακό κίνδυνο και ενδιαφέρονται να γνωρίζουν από την έναρξη του δανείου την δόση. Τις περισσότερες φορές αυτοί έχουν σταθερό εισόδημα.

Το κύριο πλεονέκτημα αυτού του δανείου είναι το σταθερό του επιτόκιο (ένα από τα πλέον ανταγωνιστικά επιτόκια της αγοράς) .

Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά αυτού του είδους δανείου, εστιάζονται κυρίως στο ότι έχουν:

- Σταθερή δόση δανείου, σε όλη τη διάρκεια του.
- Τιμή επιτοκίου ανάλογη με την διάρκεια του δανείου.
- Πιθανές διάρκειες δανείου : 3, 5, 10, 15, 20 έτη.
- Ελάχιστο ποσό δανείου : € 10.000

## ΔΑΝΕΙΑ ΜΙΚΤΟΥ

35

## ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ

### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια μικτού επιτοκίου απευθύνονται σε δανειολήπτες που στοχεύουν σε χαμηλές, σταθερές δόσεις δανείου και σταθερή ή πτωτική τάση επιτοκίων στο μέλλον. Τις περισσότερες φορές αυτοί προσδοκούν αύξηση του οικογενειακού τους εισοδήματος.

Το κύριο πλεονέκτημα αυτού του δανείου είναι η σταθερή του δόση για τα πρώτα χρόνια αποπληρωμής του.

Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά αυτού του είδους δανείου, εστιάζονται κυρίως στο ότι έχουν:

- Σταθερή δόση στην αρχή και κυμαινόμενη στη συνέχεια.
- Διάρκεια σταθερού επιτοκίου : 3, 4, 5, 6, 10, 15, 20.
- Διάρκεια δανείου : μέχρι και 40 έτη.
- Ελάχιστο ποσό δανείου: € 10.000

## ΔΑΝΕΙΑ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ

### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου απευθύνονται σε δανειολήπτες που προσδοκούν χαμηλά επίπεδα κυμαινόμενου επιτοκίου, χωρίς ιδιαίτερες αυξητικές τάσεις. Τις περισσότερες φορές αυτοί προσδοκούν αύξηση του οικογενειακού τους εισοδήματος.

Το κύριο πλεονέκτημα αυτού του δανείου, είναι ότι ο πελάτης επωφελείται από τις μειώσεις του επιτοκίου. Όμως έχει και ένα σοβαρό μειονέκτημα, το ότι ο δανειολήπτης πρέπει να είναι έτοιμος για τυχόν επιτοκιακή αύξηση.

Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά αυτού του είδους δανείου, εστιάζονται κυρίως στο ότι:

36

- Η δόση μεταβάλλεται ανάλογα με κάθε αναπροσαρμογή του επιτοκίου.
- Έχουν διάρκεια : 1-40 έτη.
- Ελάχιστο ποσό δάνειου: € 10.000.

( ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε., ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΝΕΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ, ΕΚΔΟΣΗ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2008,ΣΕΛ. 14 )

## **ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΔΙΧΜΗΣ**

### **ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ**

#### **ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ :**

- Ανταγωνιστικά σταθερά επιτόκια.
- Δυνατότητα επιλογής σταθερού επιτοκίου.
- Σταθερή δόση, ανεξάρτητη από τη μεταβολή των επιτοκίων.
- Περιορισμένη πιθανότητα προεξόφλησης.

**ΔΑΝΕΙΑ ΕΣΤΙΑ 1-3(1001 A16) ΚΑΙ ΕΣΤΙΑ 1-5(1001/A17)****ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια Εστία 1-3 (1001 A16) και Εστία 1-5 (1001/A17) χαρακτηρίζονται από το ελάχιστο ποσό δανεισμού που είναι οι € 10.000 και τη διάρκεια του που κυμαίνεται από 10 μέχρι 40 έτη.

Το επιτόκιο τους είναι σταθερό για το πρώτο έτος στο 3,50%. Ακόμη παρουσιάζεται σταθερό τα επόμενα 3 ή 5 χρόνια στο 5,25% και στη συνέχεια γίνεται κυμαινόμενο. Αυτό αποτελείται από το επιτόκιο αναφοράς προσθέτοντας το περιθώριο, το οποίο είναι σταθερό για όλη τη διάρκεια των δανείων και το ακριβές ύψος του εγκρίνεται από τη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης ανάλογα με το πελάτη. Συμπερασματικά το συνολικό επιτόκιο ισούται με (επιτόκιο αναφοράς+ περιθώριο+ εισφορά Ν.128/75).

Σε ότι έχει σχέση με την εξυπηρέτηση των δανείων, μπορούμε να πούμε ότι η απόσβεση τους γίνεται με μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις μεταβαλλόμενες, ανάλογα με το εκάστοτε επιτόκιο.

Τέλος, σχετικά με την εξόφληση και την πληρωμή των δανείων, επιτρέπεται η πρόωρη πληρωμή κεφαλαίου ή η πλήρης εξόφληση των δανείων. Αυτή μπορεί να γίνει με καταβολή αποζημίωσης σε περίοδο ισχύος σταθερού επιτοκίου και χωρίς ποινή πρόωρης εξόφλησης σε περίοδο ισχύος κυμαινόμενου επιτοκίου.

**ΔΑΝΕΙΑ <<ΕΣΤΙΑ 3 ΚΑΙ 5 ΧΑΜΗΛΗΣ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ>>(1001 Α14 ΚΑΙ Α15)**

**ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια Εστία 3 και 5 χαμηλής εκκίνησης (1001 Α14 και Α15) έχουν ( όπως και τα παραπάνω δάνεια)τους εξής όρους δανεισμού: Το ελάχιστο ποσό δανεισμού είναι € 10.000 και επιπροσθέτως, η διάρκεια των δανείων κυμαίνεται από 10 μέχρι 40 έτη.

Το επιτόκιο στα δάνεια αυτά, είναι σταθερό για τα πρώτα 3 ή 5 έτη και στη συνέχεια παρουσιάζεται κυμαινόμενο. Το συγκεκριμένο αποτελείται από το επιτόκιο αναφοράς προσθέτοντας το περιθώριο, το οποίο είναι σταθερό για όλη τη διάρκεια των δανείων και το ακριβές ύψος του εγκρίνεται από τη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης ανάλογα με το πελάτη. Συμπερασματικά ,το συνολικό επιτόκιο ισούται με (επιτόκιο αναφοράς+ περιθώριο+ εισφορά Ν.128/75).

Ακολουθως σχετικά με την εξυπηρέτηση των δανείων ισχύει το εξής: Η απόσβεση τους γίνεται με μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις μεταβαλλόμενες, ανάλογα με το εκάστοτε επιτόκιο.

Επίσης, η περίοδος των τόκων γι' αυτά τα δάνεια κυμαίνεται για τα 3 ή 5 πρώτα έτη διάρκειας του δανείου, ανάλογα με το προϊόν.

Τέλος, σε ότι αφορά την εξόφληση και την αποπληρωμή των δανείων, επιτρέπεται η πρόωρη αποπληρωμή κεφαλαίου ή η πλήρης εξόφληση των δανείων. Αυτή μπορεί να γίνει με καταβολή αποζημίωσης σε περίοδο ισχύος

σταθερού επιτοκίου και χωρίς ποινή πρόωρης εξόφλησης σε περίοδο ισχύος κυμαινόμενου επιτοκίου.

39

### **ΔΑΝΕΙΑ <<ΕΣΤΙΑ 3 ΕΩΣ 20>> (1001 Α09 ΕΩΣ Α13)**

#### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια Εστία 3 έως 20 (1001 Α09 έως Α13) έχουν τους ακόλουθους όπως και τα παραπάνω ελάχιστο ποσό δανεισμού τις € 10.000 και η διάρκεια των δανείων κυμαίνεται σε διαφορετικά επίπεδα, πιο συγκεκριμένα:

- Εστία: από 3 ως 40 έτη,
- Εστία: από 5 ως 40 έτη,
- Εστία 10: από 10 ως 40 έτη,
- Εστία 15: από 15 ως 40 έτη,
- Εστία 20: από 20 ως 40 έτη.

Εστιάζοντας στο επιτόκιο που σχετίζεται μ' αυτά τα δάνεια, παρατηρούμε ότι είναι σταθερό για τα πρώτα 3 έτη για το Εστία 3 και ανάλογα και στα υπόλοιπα. Όμως στη συνέχεια γίνεται κυμαινόμενο μέχρι τη λήξη του. Αυτό αποτελείται από το επιτόκιο αναφοράς προσθέτοντας το περιθώριο, το οποίο είναι σταθερό για όλη τη διάρκεια των δανείων και εγκρίνεται από τη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης ανάλογα με τον πελάτη. Επομένως, το συνολικό επιτόκιο ισούται με :επιτόκιο αναφοράς+ περιθώριο+ εισφορά Ν.128/75. Επίσης, προϋπόθεση για τη μεταβολή του κυμαινόμενου αποτελεί η απόφαση της Ε.Κ.Τ. Τέλος, σχετικά με την εξυπηρέτηση των δανείων, η απόσβεση τους γίνεται με μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις.

**ΔΑΝΕΙΑ <<ΕΣΤΙΑ ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ ΧΑΜΗΛΗΣ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ>> (1001 B08)**

**ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια Εστία Εθνοστέγη χαμηλής εκκίνησης (1001 B08) ξεκινούν από είναι € 10.000 και σε διάρκεια μπορούν να φτάσουν από 5 μέχρι 40 έτη.

Το επιτόκιο τους, είναι κυμαινόμενο και σχηματίζεται από το επιτόκιο αναφοράς προσθέτοντας το περιθώριο, το οποίο παραμένει σταθερό για όλη τη διάρκεια των δανείων. Επίσης αρχίζει από 1% ανάλογα με το πελάτη το ακριβές ύψος του εγκρίνεται από τη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης. Συμπερασματικά το συνολικό επιτόκιο ισούται με (επιτόκιο αναφοράς+ περιθώριο+ εισφορά Ν.128/75). Ακόμη προϋπόθεση για τη μεταβολή του κυμαινόμενου αποτελεί η απόφαση της Ε.Κ.Τ.

Ακολούθως σχετικά με την εξυπηρέτηση των δανείων ισχύει το εξής. Η απόσβεση τους γίνεται με μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις μεταβαλλόμενες, ανάλογα με το εκάστοτε επιτόκιο.

Επίσης, η περίοδος των τόκων γι' αυτά τα δάνεια φτάνει μέχρι το 1/3 της διάρκειας των δανείων με μέγιστο όριο τους 60 μήνες. Τέλος, επιτρέπεται η πρόωρη πληρωμή κεφαλαίου ή η πλήρης εξόφληση των δανείων, δίχως ποινή πρόωρης εξόφλησης.



### **ΔΑΝΕΙΑ <<ΕΣΤΙΑ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ 5>> (1001 B10)**

#### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια Εστία Εξασφάλιση 5 (1001 B10) έχουν τα εξής βασικά χαρακτηριστικά: Το ελάχιστο ποσό δανεισμού είναι € 10.000 και η διάρκεια των δανείων είναι 20 έτη.

Αναφερόμενοι στο επιτόκιο, πρέπει να τονίσουμε πως είναι κυμαινόμενο και αποτελείται από το επιτόκιο αναφοράς προσθέτοντας το περιθώριο, το οποίο παραμένει σταθερό για όλη τη διάρκεια των δανείων και είναι 1,3% ανεξαρτήτως του ποσού του δανείου. Ακόμη η επιβάρυνση είναι 0,30% για τα 5 πρώτα χρόνια εξασφάλισης. Συμπερασματικά το συνολικό επιτόκιο ισούται με (επιτόκιο αναφοράς + περιθώριο 1,30% + επιβάρυνση 5ετίας 0,30% + εισφορά Ν.128/75). Επιπροσθέτως προϋπόθεση για τη μεταβολή του κυμαινόμενου αποτελεί η απόφαση της Ε.Κ.Τ.

Σε ότι αφορά την εξασφάλιση του δανείου, το επιτόκιο για τα 5 πρώτα χρόνια δεν μπορεί να ξεπεράσει πάνω από το 6,30% επιπλέον της εισφοράς του Ν.128/75.

Σχετικά με την εξυπηρέτηση των δανείων από τη πλευρά του πελάτη, η απόσβεση τους γίνεται με μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις μεταβαλλόμενες, ανάλογα με το εκάστοτε επιτόκιο. Κλείνοντας, επιτρέπεται

η πρόωρη πληρωμή κεφαλαίου ή η πλήρης εξόφληση των δανείων, χωρίς ποινή πρόωρης εξόφλησης.

*(ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε., ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΝΕΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ, ΕΚΔΟΣΗ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2008, ΣΕΛ. 20)*

42

### **ΔΑΝΕΙΑ <<ΕΣΤΙΑ ΣΤΑΘΕΡΗ ΔΟΣΗ>> 1001 B11 (15/25) ΚΑΙ B12 (20/30)**

#### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Τα δάνεια Εστία Σταθερή Δόση 1001 B11(15/25) και B12(20/30) έχουν ως ελάχιστο ποσό δανεισμού επίσης τις € 10.000 όμως στην αρχική διάρκεια των δανείων υπάρχουν δύο επιλογές, οι οποίες είναι τα 15 και 20 έτη. Σχετικά με τη μέγιστη διάρκεια των δανείων είναι 25 και 30 έτη αντίστοιχα.

Το επιτόκιο τους είναι κυμαινόμενο και δημιουργείται ως εξής: Στο επιτόκιο αναφοράς προσθέτουμε το περιθώριο, το οποίο παραμένει σταθερό για όλη τη διάρκεια των δανείων και είναι 3,5% για δάνεια με αρχική διάρκεια 15 έτη και 3,66 για δάνεια με αρχική διάρκεια 20 έτη. Συμπερασματικά το συνολικό επιτόκιο ισούται με (επιτόκιο αναφοράς + περιθώριο + εισφορά Ν.128/75).

Σχετικά με την εξυπηρέτηση των δανείων, η απόσβεση τους γίνεται με μηνιαίες σταθερές τοκοχρεολυτικές δόσεις. Επίσης, ο πελάτης δεν θα κληθεί ποτέ να πληρώσει δόσεις πέραν της μέγιστης διάρκειας του δανείου (25 ή 30 χρόνια αντίστοιχα), ανεξάρτητα από τις μεταβολές του επιτοκίου αναφοράς.

**3.2. ΒΑΣΙΚΑ**  
**ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ**

43

**ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ**  
**Ε.Τ.Ε ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ 235**

**ΑΝΟΙΚΤΟ ΕΘΝΟΔΑΝΕΙΟ**

**ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Το “ανοικτό εθνοδάνειο” είναι ένα είδος προσωπικού δανείου το οποίο χορηγείται με τη μορφή ανακυκλούμενης πίστωσης και χορηγείται σε φυσικά πρόσωπα με σκοπό την κάλυψη προσωπικών τους αναγκών. Το όριο πίστωσης του συγκεκριμένου δανείου ξεκινά από τα 1.450 ευρώ και διαμορφώνεται ανάλογα με την πιστοληπτική ικανότητα και φερεγγυότητα του κάθε πελάτη.

Το επιτόκιο του δανείου μπορεί να παίρνει διάφορες τιμές, ανάλογα με το ύψος του χρεωστικού υπολοίπου του και δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να επιλέγει την ελάχιστη μηνιαία καταβολή του ως ποσοστό επί του υπολοίπου του δανείου. Επίσης, ο πελάτης μπορεί να επιλέγει ποιος λογαριασμός θα συνδεθεί με το δάνειο (πρέπει να υπάρχει οπωσδήποτε ένας τρεχούμενος) και με την επιλογή αυτή να κερδίζει κάποια προνόμια ως προς την εξόφληση του δανείου.

Από την πλευρά της Ε.Τ.Ε., αυτή παίρνει κάποιες εξασφαλίσεις ως προς την ύπαρξη προσημείωσης ακινήτου και ως προς τη συμπεριφορά του

δανειολήπτη. Οι δικαιούχοι στους οποίους η Ε.Τ.Ε. μπορεί να χορηγήσει το δάνειο, πρέπει να είναι είτε φυσικά πρόσωπα με μόνιμη κατοικία και δηλωμένο εισόδημα στην Ελλάδα είτε αλλοδαποί με 3ετή συνεχή παραμονή και απασχόληση στην Ελλάδα, ενώ όσον αφορά την ηλικία των δανειοληπτών, αυτή μπορεί να κυμαίνεται από τα 21 έως τα 70 έτη.

Τέλος, υπάρχουν κάποιες προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί ο αιτών το "ανοιχτό εθνοδάνειο", ή ακόμα και τα άτομα που πιθανόν μπαίνουν σαν εγγυητές για αυτούς. Χαρακτηριστικότερες από αυτές είναι το ετήσιο δηλωθέν εισόδημα για κάθε μία από τις κατηγορίες των δανειοληπτών (μισθωτοί, συνταξιούχοι, αγρότες, κ.α.)

*(ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ Ε.Τ.Ε., ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ, ΑΘΗΝΑ 2006, ΣΕΛ. 15)*

## **ΑΡΣΗ ΒΑΡΩΝ**

44

### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Το "άρση βαρών", είναι ένα δάνειο το οποίο χρησιμοποιείται για μεταφορά ενήμερων οφειλών προσωπικών, καταναλωτικών δανείων, πιστωτικών καρτών από άλλους Χρηματοπιστωτικούς Οργανισμούς. Δίνει επίσης τη δυνατότητα μεταφοράς οφειλών της καταναλωτικής πίστης της Ε.Τ.Ε. οι οποίες είναι ενήμερες ή σε προσωρινή καθυστέρηση.

Πρόσθετα, χαρακτηρίζεται ως δάνειο τακτής λήξης με εξασφαλίσεις (προσημειώνεται ακίνητο) ή και όχι, ενώ όπως και το "εθνοδάνειο", εξοφλείται αυτόματα με χρέωση συνδεδεμένου με το δάνειο λογαριασμού (με τη διαφορά ότι μπορεί να είναι καταθέσεων). Σίγουρα υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις δύο κατηγορίες παροχής του "άρση βαρών", όπως στο ποσό δανείου που χορηγείται ( από 20.000 στην πρώτη περίπτωση και από 3.000 ευρώ στη δεύτερη) ή στη διάρκεια αποπληρωμής του (5-15 χρόνια στην πρώτη περίπτωση και 12-100 μήνες στη δεύτερη).

Οι δικαιούχοι του "άρση βαρών", είναι ακριβώς οι ίδιοι με αυτοί του "εθνοδανείου" (βλ. χαρακτηριστικά εθνοδανείου), ενώ και σε αυτή την περίπτωση απαιτούνται τα απαραίτητα δικαιολογητικά από τον υποψήφιο δανειολήπτη.

Η Ε.Τ.Ε. από την πλευρά της, στην περίπτωση που το δάνειο χορηγείται με εξασφαλίσεις, συνεργάζεται με τις απαραίτητες αρχές και τα κατάλληλα πρόσωπα, για τον έλεγχο και την σωστή έρευνα των χαρακτηριστικών του ακινήτου που προορίζεται για προσημείωση( υποθηκοφυλακείο, δικηγόρος της Τράπεζας).

*(ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ Ε.Τ.Ε.,ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ, ΑΘΗΝΑ 2006, ΣΕΛ. 25)*

## **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΕΡΑΝΑΛΗΨΗΣ (OVERDRAFT) ΣΕ ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ**

45

### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Το δικαίωμα υπερανάλληψης (overdraft) είναι μία παροχή πιστωτικής διευκόλυνσης προς τους δικαιούχους τρεχούμενων λογαριασμών καταθέσεων ταμιευτηρίου, ο οποίος διαφοροποιείται από τις άλλες μορφές δανείων ως προς το χρόνο εξυπηρέτησης της οφειλής, δεδομένου ότι απαιτείται μόνο να καταβάλλονται οι τυχόν καθ' υπέρβαση του ορίου χρεωστικοί τόκοι που λογίζονται στο τέλος κάθε εξαμήνου.

Η μορφή αυτή δανείου, χορηγείται ανά φυσικό πρόσωπο με σκοπό την κάλυψη προσωπικών αναγκών. Το όριο του ποσού που χορηγείται έχει ελάχιστη τιμή τα 300 ευρώ, ενώ σε ειδικές περιπτώσεις όπως οι κάτοχοι λογαριασμού μισθοδοτικού plus μπορεί να φτάσει τις 10.000 ευρώ ή ακόμα και τις 25.000 ευρώ (πελάτες του private banking).

Τα ειδικότερα προνόμια αυτού του είδους δανείου , εστιάζονται κυρίως στο ότι:

- Υπάρχουν ειδικές ρυθμίσεις και εκπτώσεις στο επιτόκιο, ανάλογα με τον δανειζόμενο

- Η εξόφληση γίνεται είτε τμηματικά είτε συνολικά, ανάλογα με την επιθυμία του πελάτη
- Δεν εισπράττονται έξοδα δανείου από την Ε.Τ.Ε. και
- Δεν υπάρχει ημερομηνία λήξης για το στη διάρκεια της εξόφλησης.

Οι δικαιούχοι του "overdraft", μπορούν να είναι ακριβώς οι ίδιοι με των προαναφερθέντων δανείων, ενώ η εξασφάλιση της Τράπεζας δεν αποτελεί προϋπόθεση για την παροχή του και η μορφή που αυτή μπορεί να έχει είναι η λήψη εγγυητή για την εξόφληση του κεφαλαίου και των τόκων.

*(ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ Ε.Τ.Ε., ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ, ΑΘΗΝΑ 2006, ΣΕΛ. 134)*

46



## **ΣΠΟΥΔΑΖΩ**

### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Το "σπουδάζω", είναι μια μορφή δανείου η οποία απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα, τα οποία είναι φοιτητές/σπουδαστές ή ακόμη και στους γονείς ή κηδεμόνες αυτών. Σαν βασικό σκοπό του έχει την κάλυψη των αυξημένων προσωπικών αναγκών που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια των σπουδών και το βασικό του προτέρημα εστιάζεται στο ότι δεν απαιτούνται δικαιολογητικά αγορών ειδών ή υπηρεσιών.

Η διάρκεια του συγκεκριμένου δανείου κυμαίνεται ανάλογα από 16 έως 60 μήνες για ποσά από € 1.500 έως € 3.000 και από 18 έως 84 μήνες, για ποσά από € 3.000 μέχρι € 25.000 ανά φοιτητή/σπουδαστή. Η εξόφλησή του

γίνεται με μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις, η καταβολή των οποίων αρχίζει ένα μήνα μετά τη λήξη της περιόδου χάριτος (12 μήνες) ή μετά την ημερομηνία χορήγησης του δανείου εάν δεν συμφωνηθεί περίοδος χάριτος. Η εξόφληση των δόσεων διενεργείται με αυτόματη χρέωση ενός λογαριασμού καταθέσεων του δανειολήπτη.

Επίσης, σαν ένα ακόμη πλεονέκτημα του συγκεκριμένου δανείου, θα πρέπει να αναφερθεί το ειδικό προνομιακό επιτόκιο που προσφέρει η Ε.Τ.Ε, το οποίο μειώνεται κατά 0,5% κάθε έτος για κάθε ενήμερο δάνειο και την εφάπαξ δαπάνη για τη χορήγηση και εξυπηρέτηση του δανείου.

*(ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ Ε.Τ.Ε., ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ, ΑΘΗΝΑ 2006, ΣΕΛ. 58)*

## ΑΝΤΑΠΟΔΟΣΗ

### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Το "ανταπόδοση", χαρακτηρίζεται από την Ε.Τ.Ε. Α.Ε. σαν ένα δάνειο προσωπικό δάνειο τακτής λήξης. Και χορηγείται μόνο σε φυσικά πρόσωπα για την κάλυψη προσωπικών τους αναγκών. Το ελάχιστο ποσό δανείου είναι τα 1.500 ευρώ και η διάρκειά του κυμαίνεται ανάλογα με το ποσό δανείου (από 6-24 μήνες και από 6-84 μήνες).

Όπως και για τα προαναφερόμενα δάνεια της Ε.Τ.Ε. το επιτόκιο διαμορφώνεται από διάφορους παράγοντες που αφορούν κυρίως τον δανειολήπτη. Οι δικαιούχοι του δανείου είναι ακριβώς οι ίδιοι με αυτού του "ανοιχτού εθνοδανείου" και "του άρση βαρών", ενώ και σε αυτό το δάνειο δίνονται διάφορα προνόμια στο δανειολήπτη, κυρίως ως προς τον τρόπο εξόφλησης των δόσεων, δηλαδή του δίνεται η δυνατότητα να εξοφλήσει τις δόσεις καταθέτοντας ένα επαρκές ποσό στον λογαριασμό του, είτε να καταθέσει το υπολειπόμενο ποσό κατευθείαν στο δάνειο. Επίσης, ο δανειολήπτης εφόσον τηρεί κάποιες προϋποθέσεις, τυγχάνει κάποιας μείωσης στο επιτόκιο του δανείου, ως ένδειξη επιβράβευσης από την Τράπεζα.

Τέλος, η Ε.Τ.Ε. και σε αυτή την περίπτωση όπως στις παραπάνω, εξασφαλίζεται με διάφορες διαδικασίες, για την περίπτωση που υπάρξει προβληματική συμπεριφορά από τον δανειολήπτη (π.χ. μεγάλη καθυστέρηση στην πληρωμή των δόσεων).

*(ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ Ε.Τ.Ε., ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ, ΑΘΗΝΑ 2006, ΣΕΛ. 40)*



### **3.3. ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ Ε.Τ.Ε. Α.Ε.- ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235**

#### **ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΟΛΥΔΑΝΕΙΟ**

#### **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Το “επιχειρηματικό πολυδάνειο” είναι ένα νέο, σύγχρονο και ολοκληρωμένο χρηματοδοτικό προϊόν, που καλύπτει το σύνολο των , εκτός κεφαλαίου κίνησης βραχυπρόθεσμης διάρκειας, χρηματοδοτικών αναγκών των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις οι οποίες μπορούν να χρηματοδοτηθούν με Πολυδάνειο είναι:

- Όλες οι επιχειρήσεις, ανεξάρτητα από τη νομική τους μορφή και τον κλάδο δραστηριότητας στον οποίο ανήκουν, αρκεί ο ετήσιος κύκλος εργασιών τους να μην ξεπερνά το ποσό των 2.500.000 ευρώ.
- Όλοι οι ελεύθεροι Επαγγελματίες-Επιτηδευματίες.

Οι ανάγκες της επιχείρησης που μπορεί να καλύψει το Πολυδάνειο είναι :

- Η αγορά επαγγελματικού αυτοκινήτου, με διάρκεια δανείου έως 15 χρόνια.
- Η προμήθεια μηχανολογικού και λοιπού εξοπλισμού, με διάρκεια δανείου έως 15 χρόνια.
- Η αγορά άυλων και παγίων, με διάρκεια δανείου έως 15 χρόνια
- Η ανακαίνιση/βελτίωση επαγγελματικής στέγης, με διάρκεια δανείου έως 15 χρόνια.
- Η αγορά/ανέγερση επαγγελματική στέγης, με διάρκεια δανείου έως 25 χρόνια και
- Η ενίσχυση ρευστότητας με εξασφάλιση επί ακινήτου, με διάρκεια δανείου έως 25 χρόνια, εφόσον χορηγείται ως συμπληρωματικό για την αγορά οικοπέδου/ επαγγελματικής στέγης και έως 7 χρόνια, εφόσον χορηγείται για την αναδιάρθρωση των υποχρεώσεων της επιχείρησης.

Το ανώτατο ύψος του Πολυδανείου συναρτάται με το σκοπό της χρηματοδότησης και πιο συγκεκριμένα μπορεί να ανέλθει:

- Μέχρι και το 100% της δαπάνης (πλην του Φ.Π.Α.) για αγορά μηχανημάτων-λοιπού εξοπλισμού, αγορά επαγγελματικού αυτοκινήτου, αγορά δικαιωμάτων Franchising, αγορά άδειας TAXI ή φορτηγού Δημοσίας Χρήσεως και του προϋπολογισμού των δαπανών των εργασιών ανακαίνισης ή βελτίωσης της επαγγελματικής στέγης και
- Μέχρι το 75% της εκτιμηθείσας αγοραίας αξίας του υπό αγορά οικοπέδου-κτιρίου επαγγελματικής χρήσης ή του εύλογου κόστους ανέγερσης/αποπεράτωσης επαγγελματικής στέγης ή την αξία του ακινήτου που θα προσημειωθεί για τη χορήγηση δανείου για την ενίσχυση της ρευστότητας.

(ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε., ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΝΕΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ, ΕΚΔΟΣΗ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2008,ΕΝΘΕΤΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ)

## “ΑΜΕΣΩΣ”



## ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Το “αμέσως”, είναι ένα νέο και τυποποιημένο χρηματοδοτικό προϊόν. Κυρίως, καλύπτει βραχυπρόθεσμες ανάγκες κεφαλαίου κινήσεως επαγγελματιών και ατομικών επιχειρήσεων.

Σε σχέση με το πιστωτικό όριο, αυτό κυμαίνεται από €10.000 μέχρι €50.000 και έχει τριετής ισχύ. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα κάθε φορά της τριετούς ανανέωσης.

Τα βασικά του χαρακτηριστικά:

- Απόλυτη Τυποποίηση.
- Μη Λήψη Εξασφαλίσεων.
- Έγκριση-Εκταμίευση αυθημερόν.
- Παροχή Ασφάλειας αποπληρωμής της χρηματοδότησης.
- Τριετής Διάρκεια.
- Κλιμακωτή Τιμολόγηση.

Καλύπτει τις δαπάνες που περιέχονται στην έννοια “κεφάλαιο κίνησης”.

Πιο συγκεκριμένα καλύπτει:

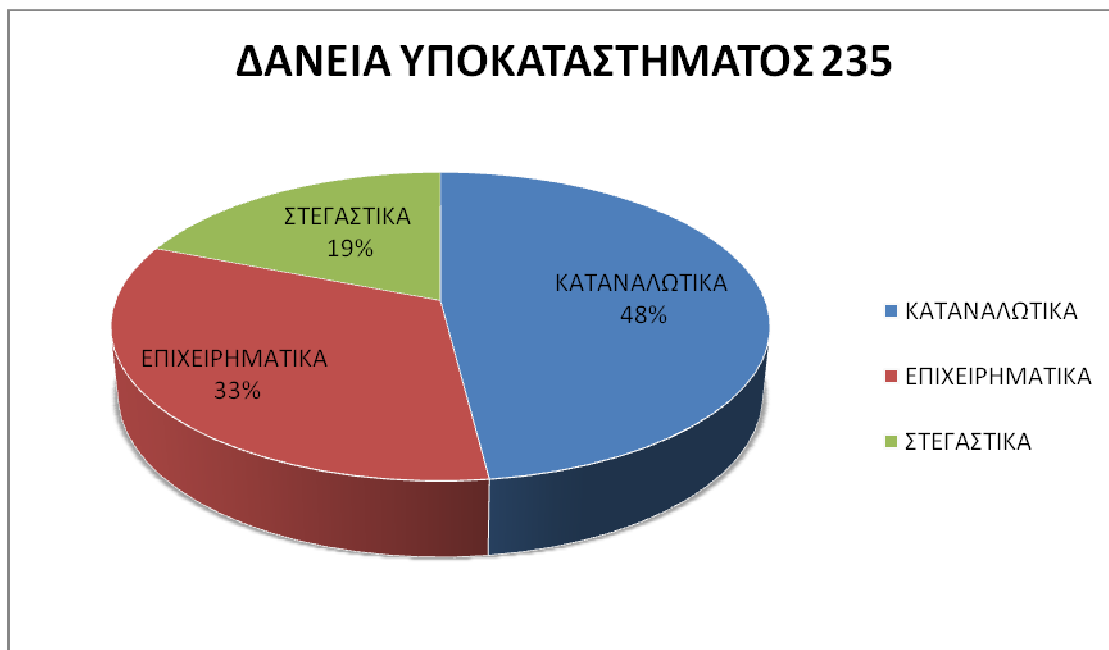
- Προμήθεια εμπορευμάτων από το εσωτερικό ή το εξωτερικό.
- Προετοιμασία εξαγωγών.
- Καταβολή μισθοδοσίας προσωπικού.
- Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών, ενοικίων ή άλλων πάγιων δανείων.

Συγκρίνοντας το “Αμέσως” με παρόμοια προϊόντα του ανταγωνισμού, αυτό πλεονεκτεί σημαντικά επειδή είναι το μόνο που έχει τα εξής στοιχεία:

- Τη μη λήψη εξασφαλίσεων.
- Την αποκλιμακούμενη τιμολόγηση.
- Την ασφάλεια αποπληρωμής.
- Την έγκριση και εκταμίευση την ίδια μέρα.

*(ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ “ΑΜΕΣΩΣ”, ΕΚΔΟΣΗ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2008, ΣΕΛ. 1-5 )*

### 3.4. Η ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.



*ΣΧΗΜΑ 3.2- Η ΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.*

Στο παραπάνω διάγραμμα, απεικονίζεται το μερίδιο καθενός από τους τομείς των δανείων στο υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε. Σταυρούπολης. Όπως φαίνεται, τα καταναλωτικά δάνεια, κατέχουν τη μερίδα του λέοντος (48%) στις εκταμιεύσεις δανείων, γεγονός που δείχνει ότι ο μέσος πολίτης, προσπαθεί να καλύπτει τις άμεσες καθημερινές ανάγκες που προκύπτουν, μέσω καταναλωτικών δανείων, κυρίως μικρών ή μικρομεσαίων ποσών (3.000-10.000 ευρώ).

Τα επιχειρηματικά δάνεια, καλύπτουν περίπου το 33% του συνόλου των εκταμιεύσεων δανείων στο υποκατάστημα, νούμερο το οποίο εμφανίζει τη σταθερή και ολοένα αυξανόμενη πορεία τους, καθώς επίσης και τη συνεχιζόμενη στροφή των νέων επιχειρηματιών προς τις τράπεζες και ειδικότερα στην Ε.Τ.Ε. Α.Ε., για τη στελέχωση και τον εξοπλισμό των επιχειρήσεών τους.

Τέλος, όπως συμπεραίνεται και από το διάγραμμα, τα στεγαστικά δάνεια κατέχουν το μικρότερο μερίδιο στον κύκλο των εκταμιεύσεων δανείων του υποκαταστήματος, γεγονός το οποίο δεν μπορεί παρά να σημαίνει τη διστακτικότητα και αδυναμία κυρίως του μέσου πολίτη να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις (χρηματικές και όχι μόνο) που προϋποθέτει μία χορήγηση στεγαστικού δανείου.

*(ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΜΕ ΑΦΗΓΗΤΗ ΤΟΝ Γ.Φ., ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 Ε.Τ.Ε. ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ)*

### **3.4.1. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ-ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ**

#### **ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ**

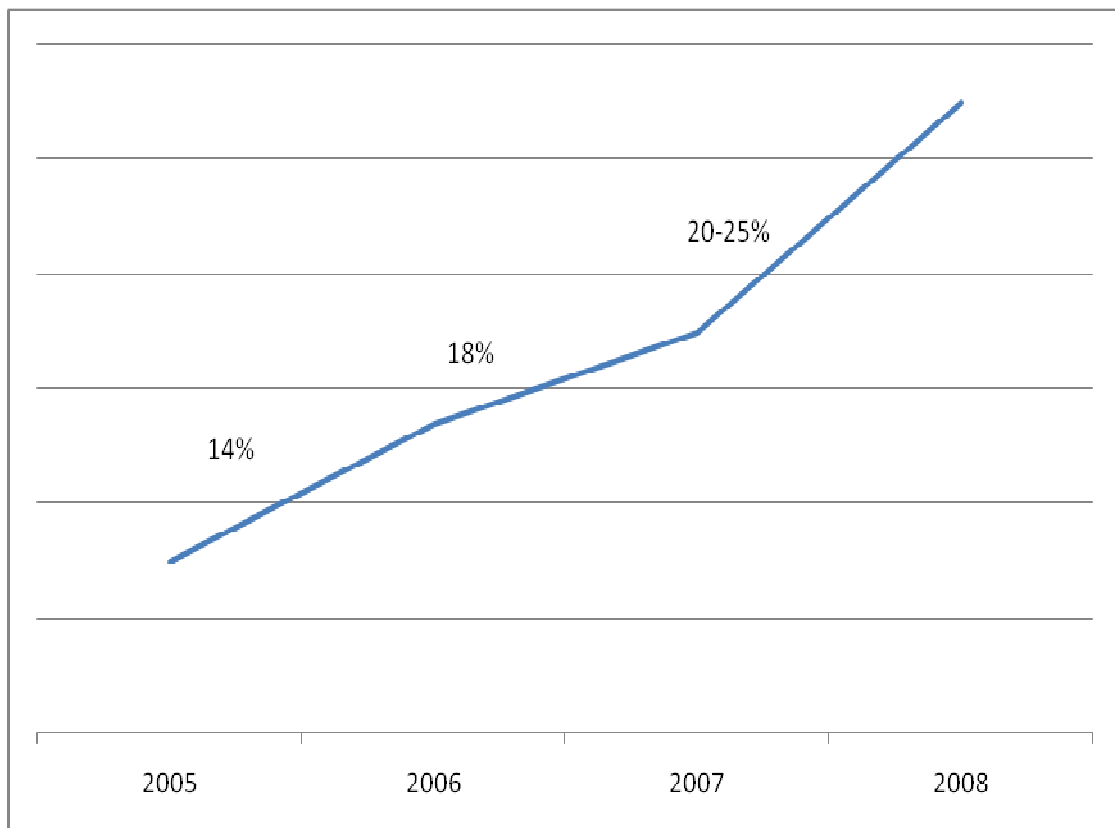
Όπως συμβαίνει στα περισσότερα υποκαταστήματα τραπεζών, έτσι και στην περίπτωση μας της Εθνικής Τράπεζας, τα καταναλωτικά δάνεια είναι αυτά που έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση και η πορεία τους μέσα στο χρόνο δεν θα μπορούσε παρά να είναι συνεχώς ανοδική με όλο και μεγαλύτερο ρυθμό αύξησης.

Σύμφωνα λοιπόν με τα τελευταία αποτελέσματα του Ομίλου της Ε.Τ.Ε. Α.Ε. για τις εκταμιεύσεις των καταναλωτικών δανείων (Αύγουστος 2008), αυτές σημείωσαν αύξηση της τάξεως του 27% σε σχέση με τα αντίστοιχα του προηγούμενου εξαμήνου. Έτσι και στο εξεταζόμενο υποκατάστημα της Ε.Τ.Ε., τα καταναλωτικά δάνεια παρουσιάζουν συνεχώς αυξανόμενη τάση, της τάξεως του 20-25% κάθε χρόνο. Δεν θα μπορούσε να παραλείψει κανείς τους λόγους για τους οποίους παρουσιάζεται αυτή η ανοδική τάση. Συνοπτικά θα μπορούσαμε να πούμε πως οι σημαντικότεροι από αυτούς είναι:

- Η αδυναμία των πολιτών να ανταπεξέλθουν στα τρέχοντα καθημερινά τους έξοδα, με αποτέλεσμα να καταφεύγουν στις τράπεζες.

- Το φαινόμενο του καταναλωτισμού, το οποίο έχει εξαπλωθεί στην Ελλάδα και όχι μόνο, και έχει οδηγήσει του πολίτες στη συνεχιζόμενη αγορά αγαθών, τα οποία μπορεί ακόμη και να μην είναι άκρως απαραίτητα για την καθημερινή τους ζωή.
- Τα διαρκώς εξελισσόμενα και ευέλικτα "πακέτα" προσφορών της Ε.Τ.Ε στον τομέα των καταναλωτικών δανείων.
- Η χρησιμοποίηση μεθόδων πειθούς από την Ε.Τ.Ε. για τα καταναλωτικά δάνεια και κυρίως του τομέα marketing , οι οποίες όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα είναι άκρως αποτελεσματικές.

### ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ



ΣΧΗΜΑ 3.3 – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 (2005-2008)

(ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΜΕ ΑΦΗΓΗΤΗ ΤΟΝ Γ.Φ., ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 Ε.Τ.Ε. ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ)

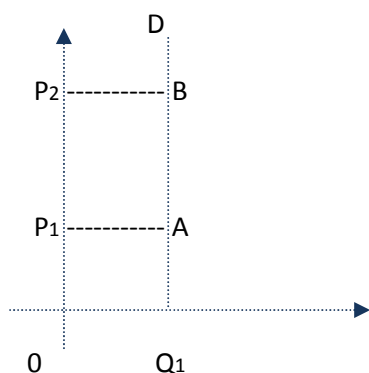
## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

Όπως προαναφέρθηκε, τα επιχειρηματικά δάνεια στο υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε. καταλαμβάνουν ένα σημαντικό μερίδιο στις συνολικές δανειακές εκταμιεύσεις. Η πορεία τους μέσα στο χρόνο, παρουσιάζει μία σταθερότητα και διαρκή άνοδο της τάξης του 10%, γεγονός που δείχνει ότι και το γενικότερο πλαίσιο στο οποίο κινούνται οι νέες επιχειρήσεις, καθιστά τη δανειοδότηση τους ως ένα σύνηθες φαινόμενο.



ΣΧΗΜΑ 3.4 – ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ 235 (2005-2008)

Αν θα θέλαμε να επικεντρωθούμε στη ζήτηση των επιχειρηματικών δανείων στο υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε., θα μπορούσαμε να πούμε πως αυτή εμφανίζει μία σχεδόν πλήρη ανελαστικότητα. Το γεγονός αυτό, όπως προαναφέρθηκε, οφείλεται στη σταθερή και ολοένα αυξανόμενη τάση των νέων και όχι μόνο επιχειρηματιών να στρέφονται στην Ε.Τ.Ε. Α.Ε. και σε άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την στελέχωση και τον εξοπλισμό των επιχειρήσεών τους.



*ΣΧΗΜΑ 3.5 - Η ΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ-ΠΛΗΡΗΣ ΑΝΕΛΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ*

*(ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΜΕ ΑΦΗΓΗΤΗ ΤΟΝ Γ.Φ., ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 Ε.Τ.Ε. ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ)*

### **ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ**

Τα στεγαστικά δάνεια στο υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε. Α.Ε., όπως διαπιστώνεται από τα αποτελέσματα του Ομίλου της, κατέχουν το μικρότερο μερίδιο του κύκλου των εκταμιεύσεων και της ζήτησης των δανείων.

Όσον αφορά την πορεία των στεγαστικών δανείων μέσα στο χρόνο, στο συγκεκριμένο υποκατάστημα της Ε.Τ.Ε., θα ήταν χρήσιμο να

αναφέρουμε τις παρακάτω διαπιστώσεις:

- Σταθερή ανοδική πορεία τους από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 μέχρι και το 2002.
- Κατακόρυφη άνοδος τους από το 2002 έως και το 2005 με κύρια αιτία τα προνομιακά επιτόκια που προσέφερε η Ε.Τ.Ε. Α.Ε. σε σχέση με τον ανταγωνισμό.



- Σταθερή πορεία κατά τη διάρκεια 2005-2007 με το γεγονός της ραγδαίας αύξησης των επιτοκίων να δημιουργεί πτωτική τάση της ζήτησης.
- Πτώση της τάξης του 20% κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2008 με κύρια αιτία το ότι ο μέσος πολίτης, δύσκολα πλέον στρέφεται στη λύση του στεγαστικού δανείου, αισθανόμενος ότι δεν μπορεί να συμπορευθεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις του.



*ΣΧΗΜΑ 3.6 – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ 235 (1993-2008)*

*(ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΜΕ ΑΦΗΓΗΤΗ ΤΟΝ Γ.Φ., ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 Ε.Τ.Ε. ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ)*

### **3.4.2. Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΔΕΚΑΕΤΙΕΣ**

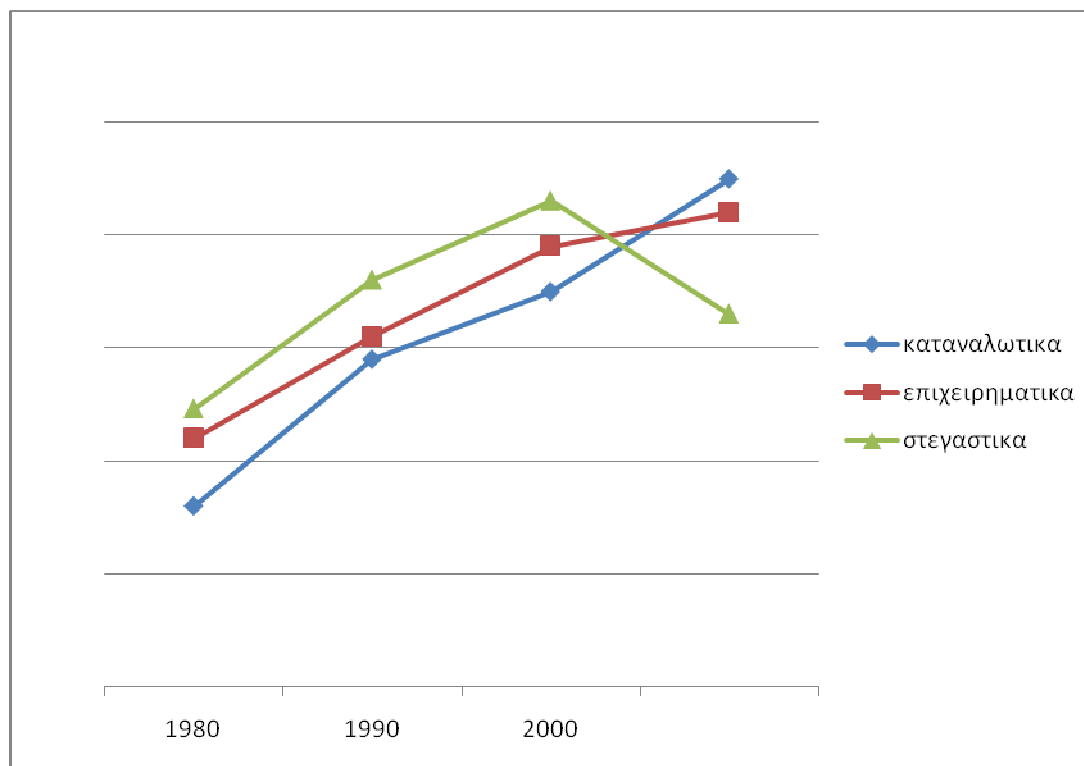
Αν θελήσει κάποιος να εξετάσει την πορεία της ζήτησης των τριών βασικών κλάδων των δανείων μέσα στις δεκαετίες (στο υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε.), αυτό σίγουρα μπορεί να γίνει μόνο κατά προσέγγιση.

Αναλυτικότερα, όσον αφορά τα καταναλωτικά δάνεια, η ζήτηση τους από το 1979 που λειτουργεί το συγκεκριμένο υποκατάστημα, διαπιστώνεται ότι έχει σημειώσει κατακόρυφη άνοδο. Σίγουρα, κύρια αιτία για το γεγονός αυτό, είναι οι όλο και αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών-πελατών της τράπεζας που τους οδηγούν στη λύση του καταναλωτικού δανείου (ενδεχομένως και μιας πιστωτικής κάρτας). Χρήσιμο θα ήταν να αναφερθεί σαν αιτία και η μέτρια οικονομική κατάσταση των κατοίκων της περιοχής, αναγκάζοντας τους να χρεωθούν χωρίς να είναι βέβαιο αν θα μπορέσουν να ανταποκριθούν στην αποπληρωμή των δόσεων του δανείου. Επίσης, τις προηγούμενες δεκαετίες (τις δύο τελευταίες κυρίως) επικρατούσε μία επιφυλακτικότητα για τη λήψη ενός καταναλωτικού δανείου, η οποία πήγαζε κυρίως από την όχι και τόσο επαρκή ενημέρωση των πολιτών σε σύγκριση με το σήμερα (ιδιωτική τηλεόραση, internet κ.α.)

Για τα επιχειρηματικά δάνεια, από τη δεκαετία του 1980 μέχρι και σήμερα, η ζήτηση τους έχει σημειώσει μία σημαντική άνοδο, η οποία, όπως προαναφέρθηκε, χαρακτηρίζεται από μία αξιοσημείωτη σταθερότητα. Το γεγονός αυτό, οφείλεται κυρίως στην ολοένα αυξανόμενη επιχειρηματική δράση των κατοίκων της περιοχής η οποία τους οδηγεί στη λήψη ενός επιχειρηματικού δανείου. Παλαιότερα, ίσχυε το ότι οι υποψήφιοι επιχειρηματίες ναι μεν αναζητούσαν οικονομικούς πόρους για την επιχείρησή τους, όμως δύσκολα οδηγούνταν στο εγχείρημα να κάνουν επιχειρηματικές επενδύσεις μη έχοντας εξασφαλισμένο αν όχι όλο, τότε το μεγαλύτερο μέρος του απαιτούμενου κεφαλαίου.

Τέλος, για τα στεγαστικά δάνεια, πρέπει να αναφερθεί η ευμετάβλητη εξέλιξη της ζήτησης τους μέσα στις τρεις τελευταίες δεκαετίες. Διάφορες αιτίες, όπως η συνεχής μεταβολή των επιτοκίων ή ακόμη και η επίδραση του διεθνούς σκηνικού, έχουν οδηγήσει στο φαινόμενο αυτό.

Συγκεκριμένα, από το 1980 και μέχρι και σήμερα, σημειώθηκαν αλλαγές σε πολιτικό και οικονομικό επίπεδο που έχουν επιφέρει αυξομειώσεις στη ζήτηση των στεγαστικών δανείων στο υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε. Χρησιμοποιώντας σαν βάση τα παραπάνω, πρέπει να σημειωθεί το γεγονός ότι παλαιότερα οι απλοί κυρίως πολίτες, έβλεπαν το στεγαστικό δάνειο ως μία λύση αντί μίας απλής ενοικίασης κάποιου σπιτιού. Έχοντας όμως περάσει σε άλλες συνθήκες της αγοράς, αυτό έχει πάψει να ισχύει και το στεγαστικό δάνειο, όπως προαναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, φαντάζει ως μία καθόλου ελκυστική μέθοδο για την εξεύρεση και αγορά κατοικίας.



ΣΧΗΜΑ 3.7 – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ 235 (ΔΕΚΑΕΤΙΕΣ 1980-2000)

(ΠΗΓΗ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΟΜΙΛΟΥ Ε.Τ.Ε.. & ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΑΠΟ Γ.Φ., ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 235 Ε.Τ.Ε. ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ)

### **3.4.3. ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ-ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗ ΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ**

#### **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.- ΖΗΤΗΣΗ ΔΑΝΕΙΩΝ**

Σίγουρα, η προαναφερθείσα πορεία των δανείων και η μεταβολή ή όχι της ζήτησης τους μέσα στο χρόνο, έχει βαθύτερες αιτίες, οι οποίες μπορεί να οφείλονται και στην πολιτική της Ε.Τ.Ε. Α.Ε. στον εύκολα μεταβαλλόμενο αυτό τομέα.

Σαν χαρακτηριστικότερες κινήσεις της Ε.Τ.Ε., που απέφεραν τα παραπάνω αποτελέσματα της ζήτησης, θα μπορούσαν να αναφερθούν οι εξής:

- Η αύξηση της τάξης 2-2,5% που επέβαλλε η Ε.Τ.Ε στα επιτόκια κυρίως των στεγαστικών δανείων , υπακούοντας έτσι στην αύξηση που επιβλήθηκε από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα. Σαν αποτέλεσμα είχε τη μείωση της ζήτησης όπως φαίνεται και από το σχήμα 3.6.
- Η επιβολή Φ.Π.Α. της τάξης του 20% επί των ακινήτων για τα οποία χορηγεί στεγαστικά δάνεια, συνετέλεσε και αυτή στη μείωση της ζήτησης τους.
- Η επιβολή αυστηρότερων όρων στη χορήγηση δανείων (αυτό ισχύει και για πολλά ακόμη τραπεζοπιστωτικά ιδρύματα), η οποία έχει ως σκοπό την κάλυψη των επισφαλειών της.

Ακόμη, σαν προσπάθειες με τις οποίες η πολιτική της Ε.Τ.Ε. προσπαθεί να μεταβάλλει τις συνθήκες, πάντοτε προς το συμφέρον της, θα ήταν σκόπιμο να αναφερθούν οι παρακάτω:

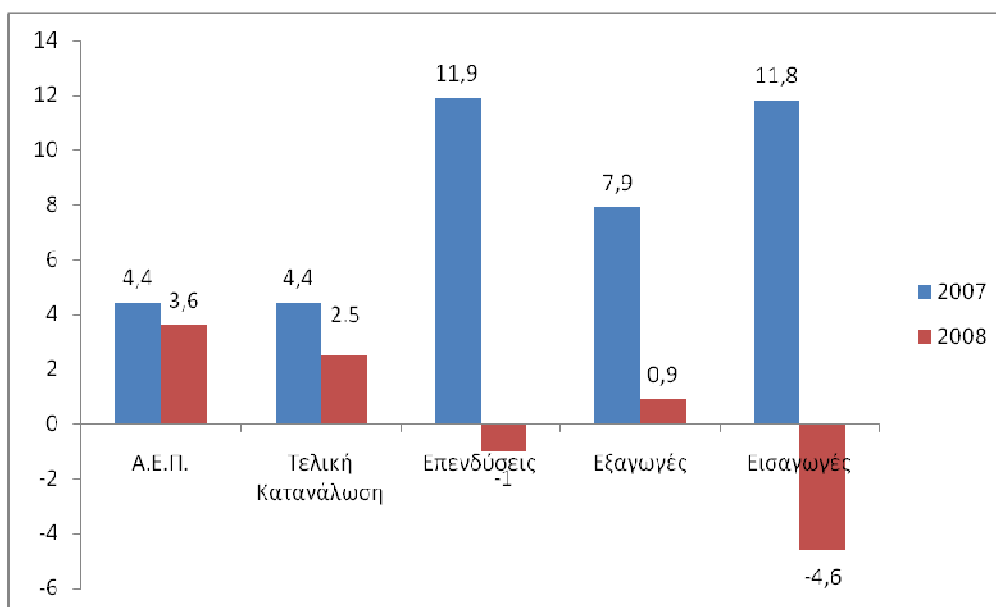
- Η μείωση των εξόδων δικηγόρου και μηχανικού για την παροχή στεγαστικού δανείου, ως ένα σημείο που καθιστά ελκυστικότερο ένα δάνειο για τους υποψήφιους πελάτες.
- Η συνεχής προώθηση-προβολή του τομέα των δανείων της μέσω των Μ.Μ.Ε. και ειδικότερα της τηλεόρασης, με αποτέλεσμα το budget για αυτή να έχει σημειώσει αύξηση της τάξης του 15% τα τελευταία 3 χρόνια.

- Η επιμήκυνση της διάρκειας εξόφλησης των δανείων, ειδικότερα των στεγαστικών, για τα οποία αυτή έχει ανέλθει ακόμη και στα 40 χρόνια, σε μία προσπάθεια διευκόλυνσης-προσέλκυσης των υποψήφιων πελατών-δανειοληπτών της.

### **3.4.4. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ**

Εκτός από την πολιτική της Ε.Τ.Ε. στον τομέα των δανείων, η οποία σίγουρα έχει μεγάλη επιρροή στη συμπεριφορά του κοινού σε αυτόν τον τομέα, οι διάφορες εξελίξεις στην ελληνική κοινωνία, οικονομικής κυρίως φύσης, διαμορφώνουν αυτή τη συμπεριφορά ως ένα μεγάλο σημείο.

Χαρακτηριστικότερο παράδειγμα, είναι η πορεία του δείκτη εμπιστοσύνης των καταναλωτών, η οποία έχει σημειώσει φθίνουσα πορεία το τελευταίο εξάμηνο, με σημαντικότερο αντίκτυπο τη σύναψη συμβάσεων δανείων για μεγάλες και σημαντικές αγορές, όπως η αγορά ακινήτων. Δεν θα μπορούσε να μην αναφερθεί το γεγονός της τελικής κατανάλωσης των Ελλήνων, η οποία σημείωσε μέσα στους 6 πρώτους μήνες του 2008 αύξηση της τάξης του 2,3% σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2007. Η αύξηση αυτή, σε συνδυασμό με αυτή του Α.Ε.Π. (ρυθμός αύξησης 3,6% το πρώτο τρίμηνο του 2008), οδήγησαν κυρίως στην αύξηση του δανεισμού για καταναλωτικά είδη.



ΣΧΗΜΑ 3.7-ΤΟ Α.Ε.Π. ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΙΣΤΩΣΕΣ ΤΟΥ-α' ΤΡΙΜΗΝΟ 2008

(ΤΑΓΚΟΥΛΗ Ν. ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΙΟΥΛΙΟΣ-ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2008' ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ', σελ. 25)

### **3.4.5. ΣΗΜΕΡΙΝΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

#### **ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε ΜΕ ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ**

Σύμφωνα με τα τελευταία αποτελέσματα του Ομίλου της Ε.Τ.Ε, με δυναμικούς ρυθμούς συνεχίζεται η ανάπτυξη της λιανικής τραπεζικής στην Ελλάδα. Το σύνολο των χορηγήσεων δανείων κατά το α' εξάμηνο του 2008 ανήλθε σε 27 δις. Ευρώ, σημειώνοντας αύξηση κατά + 20 % σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2007. Συγκεκριμένα:

- Αύξηση κατά 14% καταγράφεται στα στεγαστικά δάνεια έναντι του Ιουνίου του 2007 το ύψος των οποίων διαμορφώθηκε σε 17 .6 δις. Ευρώ. Οι εκταμιεύσεις νέων στεγαστικών δανείων το α' εξάμηνο του 2008 ξεπέρασαν τα 1.7 δις. ευρώ , διατηρώντας την υπεροχή της Εθνικής στο σημαντικό αυτό τμήμα της εγχώριας αγοράς.
- Αύξηση 27% σημείωσαν τα υπόλοιπα των καταναλωτικών δανείων και καρτών. Τα οποία ανήλθαν σε 6.3 δις. ευρώ. Το α' εξάμηνο του 2008 οι εκταμιεύσεις νέων καταναλωτικών δανείων υπερέβησαν τα 600 εκατ. ευρώ, αυξημένες κατά +95 % σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2007. Παράλληλα αυξήθηκε και ο αριθμός νέων πιστωτικών καρτών ως αποτέλεσμα των επιτυχημένων προωθητικών ενεργειών των τελευταίων μηνών.
- Αυξημένες κατά 22% ήταν και οι χορηγήσεις της Τράπεζας προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις και επαγγελματίες, οι οποίες ανήλθαν σε 3,9 δις ευρώ τον Ιούνιο του 2008, με παράλληλη διεύρυνση του αριθμού των συνεργαζομένων επιχειρηματιών.
- Αυξημένες κατά +17% σε 14.5 δις. ευρώ σημείωσαν οι χορηγήσεις προς μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις σε σχέση με τον Ιούνιο του 2007, προσεγγίζοντας για πρώτη φορά τους ρυθμούς ανάπτυξης της λιανικής τραπεζικής.

<b><u>ΕΓΧΩΡΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</u></b>		
<b><u>Εκατ. ευρώ</u></b>	<b><u>Α' 6μηνο 2008</u></b>	<b><u>Αύξηση-μείωση %</u></b>
<b><i>Στεγαστικά</i></b>	<b><i>17550</i></b>	<b><i>+6</i></b>
<b><i>Καταναλωτικά</i></b>	<b><i>6259</i></b>	<b><i>+27</i></b>
<b><i>Μικρομεσαίες επιχειρήσεις</i></b>	<b><i>3872</i></b>	<b><i>+22</i></b>
<b><i>Λιανική</i></b>	<b><i>27681</i></b>	<b><i>+20</i></b>
<b><i>Επιχειρηματικά δάνεια</i></b>	<b><i>14502</i></b>	<b><i>+17</i></b>
<b><i>Σύνολο Ελλάδας</i></b>	<b><i>42183</i></b>	<b><i>+19</i></b>

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.8.-ΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε. ΣΤΑ ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ-ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2007

(ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΟΜΙΛΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, Α' ΕΞΑΜΗΝΟ 2008, ΑΘΗΝΑ, σελ. 7 & '' <http://www.nbg.gr/wps/portal>'')

### **3.5. ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΣΗ ΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία για τον τομέα των δανείων, τόσο για το υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε.(με βάση το οποίο πραγματοποιήθηκε η έρευνα), όσο και για τις γενικότερες συνθήκες που επικρατούν σε αυτόν, θα μπορούσε, πάντοτε με επιφύλαξη, να προσεγγισθεί η μελλοντική τάση της ζήτησης τους.

Κατ' αρχήν, για τα καταναλωτικά δάνεια, όπως προαναφέρθηκε, η τάση της ζήτησης τους στο μέλλον, εκτιμάται πως θα παραμείνει ανοδική, αν κρίνει κανείς από την ολοένα και αυξανόμενη κατανάλωση αγαθών και από τη διαρκή "πίεση" που δέχονται από τα τραπεζικά ιδρύματα, με σύνηθες πλέον αποτέλεσμα να υποκύπτουν σε αυτήν.

Για τα επιχειρηματικά δάνεια, σημειώθηκε παραπάνω πως η ζήτηση τους σημειώνει μία σχεδόν πλήρη ανελαστικότητα. Βασιζόμενοι στο γεγονός αυτό και γνωρίζοντας πως είναι δύσκολο να συγκεντρώσει κανείς από μόνος του το απαιτούμενο ποσό για τον εξοπλισμό και τη στελέχωση μίας επιχείρησης (νέας ή ήδη υπάρχουσας), θα μπορούσαμε να πούμε πως η τάση τους θα συνεχίσει να είναι ανοδική, πιθανότατα με μεγαλύτερο ρυθμό.

Κλείνοντας, αναφερόμενοι στα στεγαστικά δάνεια, είναι απαραίτητο να εκτιμήσουμε την μελλοντική τους πορεία, τόσο με βάση την πολιτική της Ε.Τ.Ε. (αλλά και του συνόλου των ελληνικών τραπεζών), όσο και με τις εξελίξεις στην ελληνική κοινωνία, κυρίως οικονομικής φύσης. Έτσι, βασιζόμενοι στα παραπάνω, θα μπορούσαμε να πούμε πως οι τράπεζες, αν συνεχίσουν την αυξητική πολιτική στα επιτόκια και στα έξοδα δανείου, τότε θα έχει αντίκτυπο και στη ζήτηση τους, η οποία πιθανότατα θα ακολουθήσει φθίνουσα πορεία. Επίσης, η πορεία τους αναμένεται να ανακάμψει, αν το κράτος "προστατεύσει" τον πολίτη και αναγκάσει τις τράπεζες να γίνουν πιο ελαστικές στους όρους και τις απαιτήσεις που έχουν για τη χορήγηση ενός στεγαστικού δανείου.

*(ΠΗΓΗ:ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΟΥ ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 2008 ΑΠΟ Τ.Α., ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΣΤΟ ΤΟΜΕΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 235 ΤΗΣ Ε.Τ.Ε).*



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τα συμπεράσματα τα οποία προκύπτουν από τη συγκεκριμένη έρευνα (συμπεριλαμβανομένου και του πρώτου παραρτήματος) με βάση τους αντικειμενικούς σκοπούς που τέθηκαν στην αρχή της εργασίας, σίγουρα θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως χρήσιμα και επίσης θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση για μία πάντοτε συγκρατημένη και μέσα σε όρια γενίκευση.

Αναλυτικότερα, αυτά θα μπορούσαν να αναφερθούν ως τα εξής:

- Το υποκατάστημα 235 της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, εδρεύει σε μία "δύσκολη" περιοχή, γεγονός το οποίο οδηγεί στην όχι και τόσο αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών του. Για αυτό σίγουρα ευθύνεται και η Ε.Τ.Ε. ως εταιρία με την ανεπαρκή στελέχωση του.
- Ο Όμιλος της Ε.Τ.Ε., επιθυμεί να "καλλιεργήσει" τα σωστά για αυτόν πρότυπα συμπεριφοράς των υπαλλήλων του. Αυτό όμως είναι δύσκολο να εφαρμοστεί στην πράξη, για τους προαναφερθέντες (βλ. κεφ. 1) λόγους.
- Όπως συμβαίνει σχεδόν σε όλα τα τραπεζικά καταστήματα, έτσι και στο συγκεκριμένο υποκατάστημα της Ε.Τ.Ε. δεν θα μπορούσαν να λείψουν οι εντάσεις και τα δυσάρεστα φαινόμενα. Σαν συμπέρασμα όμως, προκύπτει και το ότι δεν γίνονται οι απαιτούμενες ενέργειες από την Ε.Τ.Ε. για την, αν όχι εξόντωση, τότε σίγουρα ελαχιστοποίηση τους.
- Οι απλοί πολίτες, κυρίως αυτοί που ανήκουν στη μικρομεσαία εισοδηματική τάξη, δύσκολα εμπιστεύονται απόλυτα τα χρηματικά τους κεφάλαια σε κάποιο τραπεζικό ίδρυμα. Η μεταχείριση τους πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερα λεπτό τρόπο, όπως και η προώθηση των προϊόντων, ιδιαίτερα εκείνων που συμβαδίζουν απόλυτα με τη σύγχρονη τεχνολογία.

- Όσον αφορά τη ζήτηση των δανείων στο υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε., αυτή σίγουρα διαμορφώνεται από τις σύγχρονες εξελίξεις, τόσο στην πολιτική της Ε.Τ.Ε., όσο και στη γενικότερη αγορά (ελληνική και διεθνής).
- Για την μελλοντική τους πορεία, σίγουρα αυτή θα βασιστεί στις διορθωτικές κινήσεις που πιθανόν θα γίνουν από την Ε.Τ.Ε., εκεί που χρειάζεται (π.χ. στεγαστικά δάνεια).

Όσον αφορά τώρα τα συμπεράσματα που προκύπτουν από το πρώτο παράρτημα της εργασίας, το οποίο σαν σκοπό έχει να αναδείξει την κακή συμπεριφορά τραπεζών αλλά και πελατών κατά τη διαδικασία χορήγησης δανείων, αλλά και άλλων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών θα μπορούσαμε συγκεντρωτικά να αναφέρουμε τα παρακάτω:

- Τα τραπεζικά ιδρύματα προσπαθούν με κάθε δυνατό τρόπο να επωφεληθούν από τους όρους της σύμβασης ενός δανείου, μερικές φορές ακόμη και διαφοροποιώντας τους εν αγνοία του πελάτη.
- Οι τράπεζες (πλην εξαιρέσεων), δεν δείχνουν έστω ένα υποτυπώδες "ανθρώπινο" πρόσωπο, σε περιπτώσεις που ο δανειολήπτης βρίσκεται σε δύσκολη θέση (π.χ. πρόβλημα υγείας).
- Ο δανειολήπτης όταν είναι δυσαρεστημένος από τη συμπεριφορά της τράπεζας, έχει ως μόνο "όπλο" του την προσφυγή σε δικαστήριο, καθώς μόνο τότε αυτή συμπεριφέρεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τους όρους σύμβασης του δανείου.
- Τα τραπεζικά ιδρύματα, ενίοτε χρησιμοποιούν παράνομες τακτικές για να αποσπάσουν περιουσιακά στοιχεία του δανειολήπτη, με τη βοήθεια "μυστικών εταιριών", αντικρούοντας έτσι την καλή εικόνα που θέλουν να επιδεικνύουν.
- Κατά τη διαδικασία χορήγησης δανείου, συχνά προκύπτουν και προβληματικές συμπεριφορές δανειοληπτών, με τις τράπεζες να

προσπαθούν με κάθε τρόπο να διασφαλιστούν, παίρνοντας μέτρα που θα αποτρέψουν ανάλογα φαινόμενα στο μέλλον.

Χρησιμοποιώντας ως βάση τα προαναφερθέντα συμπεράσματα, δε θα μπορούσε κάποιος να παραλείψει την πρόταση περαιτέρω έρευνας σε θέματα σχετικά με της παρούσας εργασίας. Σίγουρα μία ενδιαφέρουσα προς εξέταση πλευρά θα ήταν οι όποιες προσπάθειες γίνονται από τους κρατικούς φορείς για να προστατεύσουν τους καταναλωτές από την πολιτική των τραπεζών κυρίως σε φαινόμενα ανατοκισμού ή κατάχρησης των όρων σύμβασης ενός δανείου ή κάποιου άλλου τραπεζικού προϊόντος.

Επίσης, μία άκρως ενδιαφέρουσα έρευνα θα αποτελούσε η προσπάθεια ανάδειξης των παραγόντων που επηρεάζουν τους καταναλωτές και εν τέλει τους πείθουν να εμπιστευθούν τις τράπεζες για τη λήψη ενός δανείου ή κάποιας άλλης μορφής προϊόντος ή υπηρεσίας.

Άκρως βάσιμη, κλείνοντας, θα μπορούσε να θεωρηθεί και μία προσπάθεια να αναλυθεί και να εξακριβωθεί, το πόσο η μορφωτική και οικονομική κατάσταση των πολιτών, διαμορφώνει τη συμπεριφορά τους απέναντι στα τραπεζικά ιδρύματα, αλλά και σε κάθε είδους υπηρεσίες, δημόσιες ή ιδιωτικές.

# ***ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1***



## **ΤΟ "ΆΛΛΟ" ΠΡΟΣΩΠΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**

***ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗΣ  
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ  
ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ  
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΔΑΝΕΙΩΝ,  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ***

# ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

## ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

### ΔΑΝΕΙΑ-ΠΟΙΝΗ ΠΡΟΩΡΗΣ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ

#### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Κατά τη διάρκεια της μεταφοράς δύο ενήμερων στεγαστικών δανείων σταθερού επιτοκίου, από τη μία τράπεζα σε μία άλλη, ζητήθηκε από το δανειολήπτη να πληρώσει ένα συγκεκριμένο ποσό. Το ποσό αυτό, αντιστοιχούσε σύμφωνα με τις συμβάσεις των δανείων σε τόκους έξι μηνών οι οποίοι είχαν υπολογιστεί με το ισχύον τότε επιτόκιο.

Η τράπεζα, ωστόσο, πάντοτε προς το συμφέρον της, δεν έκανε τους σωστούς υπολογισμούς και στην ουσία καταχράστηκε σημαντικούς όρους της σύμβασης (στη συγκεκριμένη περίπτωση αφορούσαν πρόωρη εξόφληση των δανείων). Μετά από δικαστική διαμάχη ανάμεσα σε τράπεζα-δανειολήπτη και την προσφυγή αυτού σε επιτροπή μεσολάβησης, ο πελάτης δικαιώθηκε. Η τράπεζα μετά την απόφαση αυτή, αναγκάστηκε να μειώσει το ποσό της ποινής προεξόφλησης κατά 30%, ποσό το οποίο εν τέλει δέχτηκε να πληρώσει ο δανειολήπτης.

*(ΠΗΓΗ: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ-ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΗ: ΑΣΗΜΙΝΑ Χ. ΤΣΙΛΙΓΓΙΡΗ, ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ)*

## ΚΑΤΑΣΧΕΣΗ-ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΣ

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Γυναίκα, μητέρα 5 παιδιών, αναγκάστηκε να πάρει δάνειο από τράπεζα για τη συμπλήρωση των απαιτούμενων χρημάτων με σκοπό την αγορά ενός μικρού διαμερίσματος μόλις 75 τ.μ.. σε περιοχή της Δυτικής Θεσσαλονίκης. Μετά από ένα ατύχημα που είχε ο σύζυγος της (έχασε το ένα χέρι του εν ώρα εργασίας), η αποπληρωμή των δόσεων του δανείου, έγινε δυσβάσταχτη υπόθεση για την ίδια και την οικογένειά της.

Έπειτα από συνεχείς προειδοποιήσεις της τράπεζας για τη μη αποπληρωμή των δόσεων, αυτή προχώρησε σε κατάσχεση και πλειστηριασμό του διαμερίσματος, με τον πλειοδότη να αγοράζει το σπίτι σε τιμή τουλάχιστον 25% κάτω της αντικειμενικής του αξίας. Η γυναίκα, για να σώσει το σπίτι της, αναγκάστηκε να δανειστεί ακόμη και από τοκογλύφους, στους οποίους πλήρωσε υπερδιπλάσιο ποσό από αυτό που δανείστηκε. Με τη μικρή σύνταξη που δόθηκε στον άνδρα της και το γεγονός ότι η ίδια δεν είχε μια μόνιμη εργασία, δεν μπόρεσαν να πληρώσουν κάποια από τις επόμενες δόσεις.

Παρ' όλα αυτά, ο νέος ιδιοκτήτης του διαμερίσματος, προσφέρθηκε να ακυρωθεί ο πλειστηριασμός, αντιλαμβανόμενος το δράμα της πολύτεκνης οικογένειας. Όμως, η τράπεζα, εμφανίστηκε ανένδοτη με αποτέλεσμα η οικογένεια να βρεθεί στο δρόμο και το διαμέρισμα να καταλήξει στον πλειοδότη του πλειστηριασμού.

*(ΠΗΓΗ: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ-ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΗ: ΑΣΗΜΙΝΑ Χ. ΤΣΙΑΙΓΓΙΡΗ, ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ)*

## ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΣ

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πελάτισσα της Τράπεζας Πειραιώς, κάτοικος χωριού της Θεσσαλίας, η οποία είχε λάβει στεγαστικό δάνειο από αυτήν, προχώρησε σε μήνυση κατά αυτής για τους εξής λόγους:

- 1) Η Τράπεζα, λόγω καθυστέρησης στην πληρωμή των δόσεων, "έκλεισε" παράνομα τους λογαριασμούς του δανείου και προσπάθησε μέσω του συμβολαιογράφου της να επισπεύσει τη διαδικασία κατάσχεσης της ακίνητης περιουσίας της.
- 2) Η Τράπεζα, ενώ ήταν αναγκασμένη από το Νόμο, δεν επαναπροσδιόρισε τις οφειλές της πελάτισσας της και συνέχισε να ανατοκίζει το ποσό που της οφειλόταν, παρά το γεγονός ότι της είχε καταβληθεί ένα μέρος του ποσού, τέτοιο ώστε ο ανατοκισμός του να θεωρείται παράνομος.
- 3) Χρησιμοποιώντας παράνομες "τακτικές" (πιέσεις, απειλές), η Τράπεζα προφασίστηκε ότι η δανειολήπτρια δεν έκανε καμία προσπάθεια να αναστείλει τη διαδικασία εκτέλεσης των όρων της σύμβασης (κατάσχεση της ακίνητης περιουσίας) και θεώρησε δεδουλευμένη την απόφαση για αυτή την ενέργεια, χωρίς συγκατάθεση δικαστηρίου.

Τελικά, παρά της όλες "προσπάθειες" της τράπεζας να βγει κερδισμένη, δικαιώθηκε η δανειολήπτρια (με αναστολή της διαδικασίας κατάσχεσης περιουσίας) και η συμπεριφορά της τράπεζας κρίθηκε παράνομη από το Πρωτοδικείο.

*(ΠΗΓΗ: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ-ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΗ: ΑΣΗΜΙΝΑ Χ. ΤΣΙΛΙΓΓΙΡΗ, ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ)*

## ΑΠΕΙΛΕΣ - ΎΠΟΠΤΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πελάτης υποκαταστήματος μεγάλης τράπεζας της περιοχής Νεάπολης Θεσσαλονίκης, έλαβε επιχειρηματικό δάνειο ύψους περίπου 90.000 ευρώ για τον εξοπλισμό και την ανακαίνιση σε νυχτερινό κέντρο διασκέδασης το οποίο διατηρούσε.

Για το δανεισμό αυτού του ποσού, η τράπεζα προσημείωσε ακίνητο του (οικόπεδο). Τα πράγματα όμως δεν ήρθαν όπως τα επιθυμούσε ο εν λόγω δανειολήπτης και έδειξε αδύναμος να ανταποκριθεί στην πληρωμή των δόσεων. Μετά το πέρας πέντε μηνών και από συνεχείς προειδοποιήσεις της τράπεζας, αυτή κατάφερε να αποσπάσει το προσημειωμένο ακίνητο και να το οδηγήσει στην επιτροπή πλειστηριασμών.

Ο δανειολήπτης, προσπάθησε με κάθε τρόπο να συγκεντρώσει χρήματα για να ξανακερδίσει το χαμένο για αυτόν ακίνητο. Όμως, η τράπεζα με τη συνεργασία "εταιρίας" δικών της συμφερόντων, απειλώντας τον ακόμη και με την ίδια του τη ζωή ή και οικείων του προσώπων, κατάφερε να αποτρέψει τυχόν παρεμβολή του στη διαδικασία πλειστηριασμού.

Τελικά, το ακίνητο κατέληξε σε πρόσωπο μέσα από τον "κύκλο συμφερόντων" της τράπεζας, αφού η διαδικασία πλειστηριασμού δεν έδωσε το δικαίωμα σε κάποιον εκτός αυτού να το διεκδικήσει.

*(ΠΗΓΗ: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ-ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΗ: ΑΣΗΜΙΝΑ Χ. ΤΣΙΛΙΓΓΙΡΗ, ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ)*



## ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ζεύγος ιατρών, κάτοχοι πιστωτικής κάρτας (κύριας και πρόσθετης), ταξίδεψαν στο εξωτερικό, προκειμένου να παρακολουθήσουν ιατρικό συνέδριο. Εκεί χρησιμοποίησαν την κάρτα τους για να καλύψουν τα έξοδα διαμονής τους και διάφορα μικροέξοδα.

Τέσσερις μήνες αργότερα, διαπίστωσαν ότι ο μηνιαίος λογαριασμός της πιστωτικής τους κάρτας είχε χρεωθεί με ποσά έξι συναλλαγών (πραγματοποιηθεισών αγορών) στο εξωτερικό, συγκεκριμένου συνολικού ποσού. Το περίεργο στην όλη υπόθεση είναι ότι οι εν λόγω αγορές είχαν διενεργηθεί μετά την επιστροφή τους στην Ελλάδα.

Τελικά, μετά από έρευνα της αρμόδιας επιτροπής μεσολάβησης, διαπιστώθηκε ότι επρόκειτο για υπόθεση "skimming" (δηλ. συναλλαγές αγνώστου προελεύσεως, χωρίς στοιχεία) και η αρμόδια τράπεζα που εξέδωσε τις κάρτες, αντιλόγησε το ποσό στο σύνολο του, παραδεχόμενη ότι οι πελάτες της δεν έφεραν καμιά ευθύνη για τη χρέωση του στην κάρτα.

*(ΠΗΓΗ: Χ.Ε.- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ- Χ.Ε.- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΗ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ-Ε.Τ.Ε. Α.Ε.)*

## ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ανάμεσα στις χρήσιμες πληροφορίες και στοιχεία για τη λειτουργία και συμπεριφορά τραπεζών και δανειοληπτών, κατά τη διαδικασία αίτησης-χορήγησης δανείου, η ειδική σε θέματα εκταμιεύσεων στεγαστικών δανείων νομικός κα Ασημίνα Τσιλιγγίρη, περιέγραψε το παρακάτω αντιπροσωπευτικό για μία προβληματική συμπεριφορά πελάτη γεγονός:

« Το μήνα Μάιο του 2007 κάτοικος του δήμου Εύοσμου Θεσσαλονίκης, ομογενής από την πρώην Σοβιετική Ένωση, πραγματοποίησε αίτηση προς την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος για χορήγηση στεγαστικού δανείου Παλιννοστούντων ύψους 125.000 ευρώ (αγορά διαμερίσματος). Το δάνειο αφού τελικά εγκρίθηκε από την Ε.Τ.Ε., αγοραστής και πωλητής του διαμερίσματος ειδοποιήθηκαν για τις απαιτούμενες υπογραφές.

Όμως, ο αγοραστής του διαμερίσματος, την ημέρα του προκαθορισμένου ραντεβού για τις υπογραφές, εμφανίστηκε δύο ώρες νωρίτερα στο υποκατάστημα της Ε.Τ.Ε. και προφασιζόμενος ανειλημμένες υποχρεώσεις ζήτησε να υπογράψει και να παραλάβει την επιταγή. Λέγοντας συνεχή ψέματα πως συμφώνησε για αυτό και ο πωλητής, κατάφερε να πείσει τους υπαλλήλους να του δώσουν την επιταγή. Αποτέλεσμα της ενέργειας αυτής, ήταν ο εν λόγω αγοραστής να φύγει για τη Ρωσία και η Ε.Τ.Ε. με τον πωλητή να προσπαθούν να λύσουν τις διαφορές τους στα δικαστήρια».

*(ΠΗΓΗ: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ-ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΗ: ΑΣΗΜΙΝΑ Χ. ΤΣΙΛΙΓΓΙΡΗ, ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ)*

## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ-ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ένα χαρακτηριστικό γεγονός το οποίο έχει προέλθει είτε από κακή πληροφόρηση των πελατών της Τράπεζας είτε από τη λανθασμένη πολιτική της Ε.Τ.Ε. και έχει λάβει χώρα στο υποκατάστημα 235 της Ε.Τ.Ε., είναι το παρακάτω:

“ Ένας πολίτης-κάτοικος της περιοχής, επισκέφθηκε μία μέρα το υποκατάστημα με σκοπό την αποστολή εμβάσματος προς ένα νησί των Κυκλάδων. Αφού συνεννοήθηκε με τον προϊστάμενο των ταμείων για τα απαραίτητα έγγραφα του εμβάσματος, του ζητήθηκε να πληρώσει ένα πολύ μικρό ποσό (περίπου 2 ευρώ) για τη διαδικασία. Ο πελάτης, δείχνοντας ξαφνιασμένος από αυτό που άκουσε, αρνήθηκε κατηγορηματικά, υποστηρίζοντας ότι αυτό που του ζητήθηκε είναι παράνομο.

Οι υπάλληλοι του υποκαταστήματος και κυρίως ο διευθυντής, γνωρίζοντας πάντως πως έχει δίκιο, προσπάθησαν να τον ηρεμήσουν. Όμως ο πελάτης ωρυόμενος έφτασε την υπόθεση στα άκρα, καλώντας την Αστυνομία. Μετά από ώρα και σε πιο ψύχραιμη ατμόσφαιρα, οι υπάλληλοι κατάφεραν να τον πείσουν να ηρεμήσει, υποστηρίζοντας πως οι ίδιοι δεν μπορούσαν να κάνουν κάτι, ακολουθώντας τους κανονισμούς της Τράπεζας.

Τελικά, αφού πρώτα ο ίδιος βγήκε από το κατάστημα, οι δύο αστυνομικοί που έφτασαν σε αυτό, τον βρήκαν σε μία πιο ήρεμη κατάσταση και ο πελάτης απομακρύνθηκε δυσαρεστημένος ”.

*(ΠΗΓΗ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ Η ΟΠΟΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΟΝΤΑ-ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΟΣ: Α.Ν.-ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ Ε.Τ.Ε. 235 ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ)*

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Γεωργιάδης Ν., 2007, *Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Ε.Τ.Ε. και του Ομίλου της*, Αθήνα, 16-18 σελ.)

Λογιστική Κατάσταση Υποκαταστήματος 235, 26/08/2008, Θεσσαλονίκη

*Αποτελέσματα Ομίλου Εθνικής Τράπεζας-Αύγουστος 2008*, σελ. 3,7

Διεύθυνση Καρτών Ε.Τ.Ε. Α.Ε.-*Πιστωτικές Κάρτες και Τρόποι Πώλησης*, Αθήνα, εκδ. Φεβρουάριος 2008, σελ.16-18

Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω των εναλλακτικών δικτύων, υποκατάστημα 235 Σταυρούπολης, έκδοση Μάρτιος 2007

Γκατζιώνης Γ., Προϊόντα της Τράπεζας, σελ. 12, Αθήνα

Τμήμα Επενδύσεων Ε.Τ.Ε. Α.Ε., Διαφημιστικό Έντυπο για την προώθηση του *'' ΦΡΟΝΤΙΖΩ''*

Τμήμα Επενδύσεων Ε.Τ.Ε. Α.Ε., Διαφημιστικό Έντυπο για την προώθηση του *'' ΠΡΟΣΘΕΤΩ''*

ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε., Εγχειρίδιο για νέους υπαλλήλους, Έκδοση Φεβρουάριος 2008, σελ.. 13-20

Διεύθυνση Καταναλωτικής Πίστης Ε.Τ.Ε., ,Εκπαιδευτικό Εγχειρίδιο, ΑΘΗΝΑ 2006, σελ. 15,25,40,58,134 & Ένθετο Παράρτημα

Διεύθυνση Πιστοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, *Παρουσίαση Χρηματοδοτικού Προϊόντος "ΑΜΕΣΩΣ"*, Έκδοση Φεβρουάριος 2008,σελ.1-5

Ταγκούλη Ν.,2008.*Ανάπτυξη*, ,Ελληνική Οικονομία, Τρέχουσες Οικονομικές Εξελίξεις, σελ. 25

#### ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΑΠΟ:

1. Τσιλιγγίρη Χ.  
Ασημίνα, Δικηγόρος, Κορδελιό Θεσσαλονίκης
2. Γεώργιος  
Φωτιάδης, Υπεύθυνος Χορηγήσεων Δανείων- Υποκατάστημα 235  
Ε.Τ.Ε. Σταυρούπολης
3. Χριστοδούλου  
Ευτυχία, Υπάλληλος Καταναλωτικής Πίστης Ε.Τ.Ε. Α.Ε.
4. Τ.Α. - Product  
Manager Ε.Τ.Ε. Α.Ε.
5. Α.Ν. -  
Προϊστάμενος Συναλλάγματος Ε.Τ.Ε. Α.Ε.

#### ΠΗΓΕΣ INTERNET:

(<http://www.stavroupoli.gr/index/economycategory&sectionid>)

(<http://www.nbg.gr/wps/portal/product/ap>)

(<http://www.nbg.gr/wps/portal/invest>)

(<http://www.nbg.gr/wps/portal/!ut/p/c1/04>)



## ***ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2***

***ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ  
ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.***







ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
ΚΑΤ/ΜΑ.....[.....]

Αριθμός σύμβασης: .....

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ ΣΕ  
ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΣΕ ΕΥΡΩ**

Στ....., σήμερα στις ..... του  
μήνα ..... του έτους ..... μεταξύ:

Α).Της εδρεύουσας στην Αθήνα (Αιόλου 86) Ανώνυμης Τραπεζικής Εταιρίας με την επωνυμία  
«ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» νόμιμα εκπροσωπούμενης στη συγκεκριμένη  
περίπτωση από τους: .....

.....  
.....

....., αποκαλούμενης στη συνέχεια «η

Τράπεζα»,  
B.1.).Τ.....

..... του  
....., επαγγέλματος .....  
κατοίκου ..... οδός  
....., αριθ. ...., Τ.Κ.  
....., τηλ. ...., με Α.Δ.Τ  
..... και Α.Φ.Μ. ....

B.2.).Τ.....

..... του  
....., επαγγέλματος .....  
κατοίκου ..... οδός  
....., αριθ. ...., Τ.Κ.  
....., τηλ. ...., με Α.Δ.Τ  
..... και Α.Φ.Μ. ....

B.3.).Τ.....

..... του  
....., επαγγέλματος .....  
κατοίκου ..... οδός  
....., αριθ. ...., Τ.Κ.  
....., τηλ. ...., με Α.Δ.Τ  
..... και Α.Φ.Μ. ....

που θα αποκαλούνται στη συνέχεια «ο Καταθέτης-Πιστούχος»

Γ). Τ.....  
του .....

....., επαγγέλματος .....  
κατοίκου ..... οδός ..... αριθ.  
....., Τ.Κ. ...., τηλ. ...., με  
Α.Δ.Τ ..... και Α.Φ.Μ. ....

που θα αποκαλείται στη συνέχεια «ο Εγγυητής»,

συμφωνήθηκαν αμοιβαία και έγιναν αποδεκτά τα ακόλουθα:

1. Ο τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων υπ. αριθ. .... στο  
Κατάστημα ..... της Τράπεζας διέπεται από τις εκάστοτε ισχύουσες  
αποφάσεις της Τράπεζας της Ελλάδος.

2. Η Τράπεζα, σύμφωνα με τις αποφάσεις αυτές, θα προβαίνει στην πληρωμή εντολών ή επιταγών  
έκδοσης του Καταθέτη-Πιστούχου επί του ανωτέρω λογαριασμού του, έστω και εάν κατά το χρόνο  
εμφάνισης δεν υπάρχει σε αυτόν ανάλογο πιστωτικό υπόλοιπο, αλλά πάντως έως τη δημιουργία  
χρεωστικού υπολοίπου μέχρι του ανωτάτου ποσού που αναφέρεται στο Παράρτημα της παρούσας.

3. Η Τράπεζα, σε όλη τη διάρκεια της ισχύος της παρούσας σύμβασης, διατηρεί το δικαίωμα της  
περιοδικής αναπροσαρμογής, δηλαδή της αύξησης ή μείωσης του με την παρούσα σύμβαση  
συνομολογουμένου κυμαινόμενου επιτοκίου, με το οποίο βαρύνεται το ως άνω χρεωστικό υπόλοιπο,

χωρίς τη σύμπραξη του Καταθέτη-Πιστούχου. Για τη μεταβολή του κυμαινόμενου επιτοκίου λαμβάνονται κυρίως υπ' όψη: α) το κόστος του χρήματος, όπως διαμορφώνεται και από τη διακύμανση των παρεμβατικών επιτοκίων που ανακοινώνονται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και το EURIBOR για χορηγήσεις ενός μήνα, όπως αυτό εκάστοτε δημοσιοποιείται, β) η διακύμανση του πληθωρισμού, όπως αυτός ανακοινώνεται από την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, ο οποίος επηρεάζει το λειτουργικό κόστος της Τράπεζας, γ) ο ειδικός και γενικός πιστωτικός κίνδυνος, όπως και ο λειτουργικός κίνδυνος, στην έννοια των οποίων περιλαμβάνεται το κόστος των επισφαλειών και των απαιτήσεων για την κεφαλαιακή επάρκεια, το κόστος του δανεισμού, κατ' εφαρμογή του σχετικού Συμφώνου της Βασιλείας και δ) οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, παράγοντες μη αριθμητικά μετρήσιμοι.

Η Τράπεζα συνδυάζοντας τους παραπάνω παράγοντες διατηρεί το δικαίωμα να μη μεταβάλει (ισόποσα ή μη) το επιτόκιο σε κάθε μεταβολή των παραπάνω παραγόντων. Το επιτόκιο που ισχύει κατά το χρόνο της υπογραφής της παρούσης από τον Καταθέτη-Πιστούχο αναφέρεται στο Παράρτημα. Το εκάστοτε ισχύον επιτόκιο θα δημοσιεύεται σε δύο τουλάχιστον εφημερίδες του πολιτικού ή/και οικονομικού τύπου και θα ισχύει από την ημερομηνία που αναφέρεται στις δημοσιεύσεις αυτές, χωρίς να απαιτείται οποιαδήποτε άλλη ειδική γνωστοποίηση στον Καταθέτη-Πιστούχο. Η ως άνω μεταβολή του συμβατικού επιτοκίου δεν αποτελεί τροποποίηση της σύμβασης. Ο Καταθέτης-Πιστούχος θα προβαίνει στην εξόφληση των τόκων την 30η και 31η των μηνών Ιουνίου και Δεκεμβρίου, αντίστοιχα, και κατά το τέλος ισχύος της παρούσας σύμβασης.

Ο Καταθέτης-Πιστούχος επιβαρύνεται μόνο με τα έξοδα και τις λοιπές επιβαρύνσεις που αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα, στο οποίο αναφέρεται και η κατά νόμο Συνολική Ετήσια Πραγματική Ποσοστιαία Επιβάρυνση (Σ.Ε.Π.Π.Ε.) και περιλαμβάνεται παράδειγμα υπολογισμού των δόσεων του Πελάτη. Η Σ.Ε.Π.Π.Ε. μεταβάλλεται κάθε φορά που μεταβάλλονται οι επιβαρύνσεις ή και το επιτόκιο. Έχοντας υπ' όψη ότι η σύμβαση αυτή έχει αόριστη διάρκεια, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα συμπλήρωσης ή και τροποποίησης των επιβαρύνσεων για σπουδαίο λόγο, όπως η κατά 100% μεταβολή του πληθωρισμού ή/ και του κόστους εργασίας, ο αναλαμβανόμενος ειδικός και γενικός κίνδυνος και οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, που συνεκτιμώνται για τον προσδιορισμό της αναπροσαρμογής. Στην περίπτωση αυτή, ο Καταθέτης-Πιστούχος θα ενημερώνεται εγγράφως.

**4. α)** Η Τράπεζα, εφόσον συντρέχει σπουδαίος κατά την κρίση της λόγος, όπως ενδεικτικά: μη ανταπόκριση του Καταθέτη-Πιστούχου στις συμβατικές υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση, διαπιστωμένη ή διαφανόμενη αφερεγγυότητα του Καταθέτη-Πιστούχου κ.ά., δικαιούται μετά από τηλεφωνική όχληση και πάντως μετά από έγγραφη δεκαπενθήμερη ειδοποίηση προς τον Καταθέτη-Πιστούχο (που θα προκύπτει ημερολογιακά από το αποδεικτικό αποστολής συστημένης επιστολής):

i. να περιορίσει το όριο του χρεωστικού υπολοίπου και να μην πληρώσει εντολή ή επιταγή του Καταθέτη-Πιστούχου, εφόσον δεν υφίσταται επαρκές υπόλοιπο στο λογαριασμό,

ii. να κλείσει το λογαριασμό, να καταγγείλει τη σύμβαση και να απαιτήσει την άμεση καταβολή ολοκλήρου του ληξιπρόθεσμου ποσού με τους αναλογούντες τόκους και τυχόν έξοδα.

Ειδικότερα, ο Καταθέτης-Πιστούχος υποχρεούται, όταν κληθεί οποτεδήποτε εγγράφως από την Τράπεζα, να εξοφλήσει το χρεωστικό υπόλοιπο του λογαριασμού του εντός προθεσμίας 15 ημερών που θα αρχίζει από την ημερομηνία αποστολής της επιστολής της Τράπεζας (και θα προκύπτει από το αποδεικτικό αποστολής συστημένης επιστολής). Σε περίπτωση που η πιο πάνω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Καταθέτης-Πιστούχος καθίσταται υπεrhήμερος και η Τράπεζα κλείνει, άνευ ετέρου, τον λογαριασμό του και δικαιούται να επιδιώξει την αναγκαστική είσπραξη της κατά αυτού απαίτησής της. Ο Καταθέτης-Πιστούχος θα οφείλει επί του ποσού που δε θα καταβάλει τον ανώτατο επιτρεπόμενο τόκο υπερημερίας (το σημερινό επιτόκιο υπερημερίας αναφέρεται στο Παράρτημα) από την πρώτη ημέρα της μεταφοράς σε οριστική καθυστέρηση.

**β)** Σε περίπτωση υπέρβασης του συνολογνηθέντος ορίου χρεωστικού υπολοίπου, ο Καταθέτης-Πιστούχος καθίσταται υπεrhήμερος για το ποσό της υπέρβασης και οφείλει επ' αυτού τον ανώτατο επιτρεπόμενο, κατά τα άνω, τόκο υπερημερίας από την πρώτη ημέρα της υπέρβασης. Ο Καταθέτης-Πιστούχος υποχρεούται άμεσα να εξοφλήσει το ποσό κατά το οποίο υπερβαίνει το ως άνω συνολογνηθέν όριο χρεωστικού υπολοίπου. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσής του, η Τράπεζα, μετά από τηλεφωνική όχληση και πάντως μετά από έγγραφη δεκαπενθήμερη ειδοποίηση προς τον Καταθέτη-Πιστούχο (που θα προκύπτει ημερολογιακά από το αποδεικτικό αποστολής συστημένης επιστολής), κλείνει, άνευ ετέρου, τον λογαριασμό του και δικαιούται να κηρύξει ληξιπρόθεσμο, εκκαθαρισμένο και απαιτητό ολόκληρο το ποσό της οφειλής κατά κεφάλαιο, τόκους, λοιπές επιβαρύνσεις και έξοδα που θα εκτοκίζονται από την πρώτη ημέρα της μεταφοράς σε οριστική καθυστέρηση με τον ανώτατο επιτρεπόμενο τόκο υπερημερίας και να επιδιώξει την αναγκαστική είσπραξη της κατά αυτού απαίτησής της.

γ) Κάθε ποσό που καταβάλλεται σε μερική ή ολική εξόφληση του συνομολογηθέντος χρεωστικού υπολοίπου καταλογίζεται πρώτα σε εξόφληση των εξόδων, δικαστικών και άλλων, κατόπιν τυχόν τόκων κάθε μορφής και τέλος του κεφαλαίου, όπως ορίζει η διάταξη του άρθρου 423 Α.Κ.

5. Σε περίπτωση λειτουργίας της παρούσας σύμβασης μέσω Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATMs) της Τράπεζας με τη χρήση της κάρτας «ΕΘΝΟCASH», που του χορηγεί η Τράπεζα, ο Καταθέτης-Πιστούχος και ο Εγγυητής αναγνωρίζουν ότι, για τη διενέργεια των συναλλαγών μέσω της παρούσας σύμβασης, ισχύουν και οι ειδικότεροι όροι που διέπουν τη χορήγηση και τη χρήση της κάρτας αυτής, των οποίων έλαβαν γνώση.

6. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς συμπλήρωσης ή και τροποποίησης των όρων της παρούσας, μόνο για σπουδαίο λόγο. Η τροποποίηση συντελείται μόνο μετά από προηγούμενη γνωστοποίηση του περιεχομένου της στον Καταθέτη-Πιστούχο, ο οποίος, σε περίπτωση μη αποδοχής της τροποποίησης, δικαιούται να υπαναχωρήσει από την παρούσα, εξοφλώντας κάθε οφειλή που έχει δημιουργηθεί από τη χρήση της παρούσας μέχρι εκείνη τη χρονική στιγμή. Η παράλειψη από τον Καταθέτη-Πιστούχο να ανακοινώσει τις αντιρρήσεις του στην Τράπεζα εντός χρονικού διαστήματος (30) ημερών από την κατά τα ανωτέρω γνωστοποίηση ή/και η χρήση του χρεωστικού του υπολοίπου συνιστούν ανεπιφύλακτη αποδοχή εκ μέρους του Καταθέτη-Πιστούχου της σχετικής τροποποίησης.

7. Σε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας σύμβασης για τους προαναφερόμενους λόγους, η Τράπεζα δικαιούται να διαβιβάσει τη σχετική πληροφορία σε αρχεία δεδομένων, οικονομικής και συναλλακτικής συμπεριφοράς, ο δε Καταθέτης-Πιστούχος και ο Εγγυητής συναινούν στη διαβίβαση αυτή.

8. Πλείονες συνδικαιούχοι (Συγκαταθέτες-Συμπιστούχοι) του λογαριασμού ευθύνονται εις ολόκληρον ο καθένας. Η υπερημερία, η όχληση και το δεδικασμένο ως προς τον καθένα τους ενεργούν αυτοδικαίως και κατά των λοιπών.

9. Η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη για την πληρωμή εντολών ή επιταγών, οι οποίες έχουν πλαστογραφηθεί ή απωλεσθεί ή κλαπεί.

10. α) Η ενημέρωση του Καταθέτη-Πιστούχου σχετικά με την κίνηση του λογαριασμού του, γίνεται με αντίγραφο κίνησης λογαριασμού (statement).

β) Εάν ο Καταθέτης-Πιστούχος, μέσα σε προθεσμία 20 ημερών από το τέλος της περιόδου που αφορά το αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού του (statement), δεν ειδοποιήσει την Τράπεζα, γραπτά και με απόδειξη, ότι δεν το έλαβε ή ότι διαφωνεί ως προς το/τα στοιχείο/α που αναφέρονται σ' αυτό, θα θεωρείται ότι παρέλαβε το αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού (statement) και ότι έχει επέλθει αναγνώριση αυτού κατά το άρθρο 873 Α.Κ.

γ) Ο Καταθέτης-Πιστούχος και ο Εγγυητής συμφωνούν ρητά και αναγνωρίζουν ότι τα εκδιδόμενα από τον εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο της Τράπεζας αντίγραφα ή αποσπάσματα από τα βιβλία της, που εμφανίζουν την κίνηση του λογαριασμού, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων της Τράπεζας, κατά της οποίας (απόδειξης) επιτρέπεται ανταπόδειξη.

δ) Το ανωτέρω αντίγραφο κίνησης λογαριασμού (statement) συνομολογείται ότι θα εξάγεται είτε ως φωτοαντίγραφο, είτε θα αναπαράγεται με την ηλεκτρονική (μηχανογραφική) μέθοδο κατ' αποτύπωση των στοιχείων (δεδομένων) του ηλεκτρονικού υπολογιστή της Τράπεζας, είτε καθ' οιονδήποτε άλλο τρόπο τηρείται αυτό κατά το Λογιστικό Σύστημα της Τράπεζας και τη σχετική με τις οικείες συναλλαγές τραπεζική πρακτική.

11. Ο Εγγυητής (εφόσον υπάρχει) δηλώνει ότι:

α) Εγγυάται ανεπιφύλακτα προς την Τράπεζα την πλήρη, εμπρόθεσμη και ολοκληρωτική εξόφληση κάθε οφειλής του Καταθέτη-Πιστούχου κατά κεφάλαιο, τόκους συμβατικούς και υπερημερίας, έξοδα και οποιοδήποτε άλλο κονδύλι τυχόν προκύψει από τη σύμβαση αυτή, ακόμα και καθ' υπέρβαση του χρεωστικού ορίου που θα προκύπτει από το λογαριασμό του Καταθέτη-Πιστούχου στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης και των τυχόν αυξητικών και τροποποιητικών της. Εγγυάται, ωσαύτως, την εκπλήρωση όλων των συμβατικών υποχρεώσεων, κυρίων και παρεπομένων, του Καταθέτη-Πιστούχου προς την Τράπεζα ενεχόμενος "εις ολόκληρον" με αυτόν και ως αυτοφειλέτης.

β) Παραίτεται ανεπιφύλακτα από το ευεργέτημα της "διζήσεως", όπως επίσης και από όλα τα δικαιώματα και από όλες τις ενστάσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις των άρθρων 853, 855, 858, 862, 863, 866, 867 και 868 του Α.Κ. καθώς και από κάθε άλλη ένστασή του κατά της Τράπεζας.

γ) Κάθε αναγνώριση χρέους από τον Καταθέτη-Πιστούχο προς την Τράπεζα, όπως επίσης και το δεδικασμένο υπέρ της Τράπεζας κατά του Καταθέτη-Πιστούχου δεσμεύουν και τον Εγγυητή.

δ) Ο Εγγυητής δεν μπορεί να προτείνει εναντίον της Τράπεζας τις μη προσωποπαγείς ενστάσεις του πρωτοφειλέτη εάν αυτός παραιτήθηκε από αυτές.

ε) Η κατά το άρθρο αυτό εγγύηση παρέχεται για χρονικό διάστημα ίσο με τη συμβατική διάρκεια του δανείου πλέον δώδεκα (12) μηνών που αρχίζουν από το τέλος του μήνα κατά τη διάρκεια του οποίου καταγγέλθηκε για οποιοδήποτε λόγο η παρούσα σύμβαση. Η Τράπεζα υποχρεούται εντός του παραπάνω χρονικού διαστήματος να επιδιώξει δικαστικά την ρευστοποίηση της απαιτήσής της και να

συνεχίσει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση τη διαδικασία, οπότε η διάρκεια ισχύος της εγγύησης παρατείνεται. Σε διαφορετική περίπτωση ο εγγυητής ελευθερώνεται με την παρέλευση του παραπάνω χρονικού διαστήματος.

**12.** Ο Πελάτης και ο Εγγυητής πρέπει να ειδοποιούν με έγγραφο την Τράπεζα χωρίς καθυστέρηση σε κάθε περίπτωση αλλαγής της διεύθυνσης κατοικίας τους, που έχουν αναφερθεί στην αίτηση για τη χορήγηση δικαιώματος υπερανάληψης. Νόμιμη κατοικία τους θεωρείται αυτή που έχει δηλωθεί τελευταία, στην οποία και αποστέλλεται ή κοινοποιείται κάθε έγγραφο και δεν μπορούν να προβάλουν οποιαδήποτε σχετική ένσταση.

**13.** Κατά τόπον αρμόδια Δικαστήρια για την επίλυση κάθε διαφορά, που πηγάζει άμεσα ή έμμεσα από την εφαρμογή της παρούσας σύμβασης, ορίζονται τα δικαστήρια της πρωτεύουσας του Νομού στον οποίο έχει την κατοικία του ο Πελάτης, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό.

**14.** Η τυχόν ακυρότητα ή ακυρωσία ενός ή περισσότερων όρων της παρούσας, δε θίγει το κύρος των υπολοίπων. Τυχόν καθυστέρηση της Τράπεζας να ασκήσει τα δικαιώματά της δεν μπορεί να εκληφθεί ή να ερμηνευθεί ως παραίτησή της από αυτά.

#### ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε  
ΚΑΤ/ΜΑ .....ΚΩΔ: .....

Ο ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ-ΠΙΣΤΟΥΧΟΣ /  
ΟΙ ΚΑΤΑΘΕΤΕΣ-ΣΥΜΠΙΣΤΟΥΧΟΙ

α) .....

β) .....

γ) .....

(υπογραφή)

Ο ΕΓΓΥΗΤΗΣ



**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**

**ΚΑΤ/ΜΑ .....(.....)**

**Αριθ. Σύμβασης.....**

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ**

Στην ..... σήμερα στις ..... του μήνα .....  
του έτους ..... μεταξύ:

**Α)** Της Ανώνυμης Τραπεζικής Εταιρείας με την επωνυμία «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.», που εδρεύει στην Αθήνα, οδός Αιόλου αρ. 86 και εκπροσωπείται νόμιμα στη συγκεκριμένη περίπτωση από τους

.....  
.....  
.....  
η οποία θα αποκαλείται στη συνέχεια «Τράπεζα»,

**Β)**Τ.....

του.....,

επαγγέλματος.....,κατοίκου.....,

οδός..... αριθ. .... Τ.Κ. ...., με Α.Δ.Τ.

..... και Α.Φ.Μ....., που θα αποκαλείται

στη συνέχεια «Πελάτης»,

**Γ)**Τ.....

..του.....,

επαγγέλματος.....,κατοίκου ....., οδός

..... αριθ. .... Τ.Κ. ...., με Α.Δ.Τ.

..... και Α.Φ.Μ....., που θα

αποκαλείται στη συνέχεια «Εγγυητής»,

συμφωνήθηκαν αμοιβαία και έγιναν αποδεκτά τα ακόλουθα:

## **1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ**

1.1. Η Τράπεζα θέτει στην διάθεση του Πελάτη πίστωση μέχρι του ανωτάτου ποσού που αναφέρεται στο Παράρτημα της παρούσας (εφεξής «Παράρτημα») υπό τον τίτλο «Πιστωτικό Όριο», μέσω λογαριασμού που αναφέρεται στο Παράρτημα, υπό τον τίτλο «Δανειακός Λογαριασμός», για την κάλυψη προσωπικών του αναγκών σύμφωνα με τους εκάστοτε όρους και περιορισμούς της Τράπεζας της Ελλάδος για τις χορηγήσεις αυτής της κατηγορίας.

1.2. Ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση του Πιστωτικού Ορίου κατ' επανάληψη με μερικές ή ολικές αναλήψεις, μέχρι του ύψους αυτού, όπως επίσης και να εξοφλεί αναληφθέντα ποσά με τους επ' αυτών τόκους, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την ελάχιστη καταβολή, οποτεδήποτε.

1.3. Υπέρβαση του Πιστωτικού Ορίου είναι επιτρεπτή μόνο λόγω χρέωσης στον Δανειακό Λογαριασμό δεδουλευμένων τόκων και εξόδων και μόνο για το χρονικό διάστημα μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης του αμέσως επόμενου Μηνιαίου Λογαριασμού. Υπέρβαση του Πιστωτικού Ορίου για οποιονδήποτε άλλο λόγο συνεπάγεται την πρόσθετη επιβάρυνση του Πελάτη με το ποσό που αναφέρεται στο Παράρτημα της παρούσας λόγω αυθαιρέτης εξ υπαιτιότητας του Πελάτη αύξησης του πιστωτικού κινδύνου που η Τράπεζα έχει αναλάβει.

1.4. Η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει (αυξάνει ή μειώνει) το Πιστωτικό Όριο για ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, λαμβανομένου υπ' όψη του αναλαμβανόμενου κινδύνου, των εκάστοτε οικονομικών δυνατοτήτων του Πελάτη, της πιστοληπτικής του ικανότητας και της συνέπειας τήρησης των όρων της παρούσας, γνωστοποιώντας το εκάστοτε νέο όριο στον Πελάτη με τους Μηνιαίους Λογαριασμούς του άρθρου 3.

1.5. Ο Πελάτης μπορεί να πραγματοποιεί τις κατά την παρα. 1.2 αναλήψεις και καταβολές είτε από οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας, είτε μέσω Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATMs) της Τράπεζας με την χρήση κάρτας «ΕΘΝOCASH», που του χορηγεί η Τράπεζα και σύμφωνα με τους όρους χορήγησης και χρήσης της.

1.6. Για κάθε ανάληψη ή κατάθεση σε κατάστημα της Τράπεζας εκδίδεται παραστατικό, αντίγραφο του οποίου παραδίδεται στον Πελάτη. Παραστατικά εκδίδονται και από τα ΑΤΜς εκτός εάν ο Πελάτης επιλέξει την συναλλαγή χωρίς παραστατικό ή παραστατικό δεν εκδοθεί λόγω απροειδοποίητης βλάβης του ΑΤΜ,



οπότε ο Πελάτης πρέπει να απευθυνθεί στο πλησιέστερο κατάστημα της Τράπεζας. Ο Πελάτης οφείλει να φυλάσσει τα παραπάνω παραστατικά για αντιπαραβολή με τους Μηνιαίους Λογαριασμούς του άρθρου 3.

1.7 Σε περίπτωση χορήγησης δανείου με εξασφαλίσεις, εγγραφή προσημείωσης ή ενεχυρίαση ρευστοποιήσιμων στοιχείων, ο Δανειζόμενος υποχρεούται επιπλέον κατά περίπτωση α) να έχει προσκομίσει τα πιστοποιητικά εγγραφής της προσημείωσης από το αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο και να έχει περατωθεί ο έλεγχος τούτων από τη δανείστρια για το καλώς έχουν, β) να έχει υπογραφεί η σύμβαση ενεχυρίασης των ρευστοποιήσιμων στοιχείων και κοινοποιηθεί νόμιμα. Η χορήγηση του πιστωτικού ορίου από την Τράπεζα θα είναι δυνατή με την πλήρωση των παραπάνω προϋποθέσεων.

## **2. ΕΠΙΤΟΚΙΟ-ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ**

2.1. Ο Πελάτης ο οποίος εξοφλεί εμπρόθεσμα ολόκληρο το οφειλόμενο ποσό, όπως αναγράφεται στον εκάστοτε Μηνιαίο Λογαριασμό του άρθρου 3 πιο κάτω, δεν χρεώνεται με τόκο. Ο Πελάτης ο οποίος εξοφλεί μέρος του λογαριασμού του ή την ελάχιστη μηνιαία δόση, χρεώνεται με τον συμβατικό τόκο επί του εκάστοτε οφειλόμενου ποσού από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού Μηνιαίου Λογαριασμού μέχρι την ημερομηνία εξόφλησής του. Οι τόκοι υπολογίζονται τοκαριθμικά επί του αναληφθέντος κάθε φορά κεφαλαίου του δανείου. Για τον υπολογισμό αυτό, ένας μήνας ισούται με την περίοδο ίση με το 1/12 του έτους, μία εβδομάδα με το 1/52 του έτους και μία ημέρα με το 1/365 του έτους.

2.2. Το ετήσιο ονομαστικό συμβατικό επιτόκιο, που συμφωνείται κυμαινόμενο, καθορίζεται κάθε φορά από την Τράπεζα, η οποία δικαιούται να το μεταβάλει σε χρονικά διαστήματα, όχι μικρότερα του μήνα.

Για τη μεταβολή λαμβάνονται κυρίως υπ' όψη: α) το κόστος του χρήματος, όπως διαμορφώνεται και από τη διακύμανση του παρεμβατικού επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Ε.Κ.Τ) για πράξεις κύριας αναχρηματοδότησης του Ευρωσυστήματος, β) η διακύμανση του πληθωρισμού, όπως αυτός ανακοινώνεται από την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, ο οποίος επηρεάζει το λειτουργικό κόστος της Τράπεζας, γ) ο ειδικός και γενικός πιστωτικός κίνδυνος, όπως και ο λειτουργικός κίνδυνος, στην έννοια των οποίων περιλαμβάνεται το κόστος των επισφαλειών και των απαιτήσεων για την κεφαλαιακή επάρκεια, κατ' εφαρμογή του σχετικού

Συμφώνου της Βασιλείας και δ) οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, παράγοντες μη αριθμητικά μετρήσιμοι.

Η Τράπεζα συνδυάζοντας τους παραπάνω παράγοντες διατηρεί το δικαίωμα να μη μεταβάλει (ισόποσα ή μη) το επιτόκιο σε κάθε μεταβολή των παραπάνω παραγόντων. Όταν μεταβάλλεται το επιτόκιο της Ε.Κ.Τ., το νέο επιτόκιο δημοσιεύεται από αυτή και αναδημοσιεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος. Εφόσον η αναπροσαρμογή του συμβατικού επιτοκίου από την Τράπεζα οφείλεται σε μεταβολή του παρεμβατικού επιτοκίου της Ε.Κ.Τ., μπορεί να γίνεται είτε αμέσως μετά από κάθε μεταβολή του παρεμβατικού επιτοκίου της Ε.Κ.Τ., είτε αθροιστικά για την τελευταία και την προηγούμενη από αυτήν μεταβολή του και δεν μπορεί να υπερβαίνει το διπλάσιο της εκάστοτε διαφοράς μεταξύ του προηγούμενου παρεμβατικού επιτοκίου και του νέου επιτοκίου της Ε.Κ.Τ.. Το επιτόκιο που ισχύει κατά τον χρόνο της υπογραφής της παρούσας από τον Πελάτη όπως και ο τρόπος υπολογισμού του, αναφέρεται στο Παράρτημα. Κάθε μεταβολή του επιτοκίου (που δεν αποτελεί τροποποίηση της σύμβασης) γνωστοποιείται στον Πελάτη είτε μέσω του Μηνιαίου Λογαριασμού του άρθρου 3 (και ισχύει από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού αυτού, εκτός εάν ορίζεται διαφορετική ημερομηνία έναρξης της ισχύος) είτε σε σχετική ανακοίνωση δια του ημερήσιου τύπου είτε σε καταχώρηση στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο διαδίκτυο. Ο Πελάτης δικαιούται να μην αποδεχθεί το νέο επιτόκιο κατά τους όρους του άρθρου 6 πιο κάτω, που εφαρμόζεται ανάλογα. Το εκάστοτε σε ισχύ επιτόκιο αναφέρεται σε κάθε Μηνιαίο Λογαριασμό.

2.3. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στην Τράπεζα κατ' έτος το ποσό που αναφέρεται στο Παράρτημα για την κάλυψη των αυξημένων διαχειριστικών εξόδων παρακολούθησης του Δανειακού Λογαριασμού. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα μεταβολής του ύψους της ως άνω ετήσιας δαπάνης κατά τους όρους του άρθρου 2.6 πιο κάτω.

2.4. Η Τράπεζα θέτει στην διάθεση του Πελάτη την κατά την παρούσα σύμβαση πίστωση, δεσμεύοντας υπέρ αυτού το ποσό του Πιστωτικού Ορίου του Πελάτη, ώστε μακροχρόνια μη χρήση του ορίου αυτού από τον Πελάτη συνεπάγεται για την Τράπεζα κόστος. Το κόστος αυτό, που είναι ποσοστιαίο επί του ποσού της πίστωσης που μένει σε αδράνεια στην οριζόμενη μονάδα του χρόνου, αναφέρεται στο Παράρτημα και επιβαρύνει τον Πελάτη.



2.5. Ο Πελάτης επιβαρύνεται μόνο με τα έξοδα και τις λοιπές επιβαρύνσεις που αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα, στο οποίο αναφέρεται και η κατά νόμο Συνολική Ετήσια Πραγματική Ποσοστιαία Επιβάρυνση (Σ.Ε.Π.Π.Ε.) και περιλαμβάνεται παράδειγμα υπολογισμού των δόσεων του Πελάτη. Η Σ.Ε.Π.Π.Ε. μεταβάλλεται κάθε φορά που μεταβάλλονται οι επιβαρύνσεις ή και το επιτόκιο.

2.6. Έχοντας υπ' όψη ότι η σύμβαση αυτή έχει αόριστη διάρκεια (ανακυκλούμενη πίστωση), η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα συμπλήρωσης ή τροποποίησης των επιβαρύνσεων του προηγούμενου άρθρου για ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, όπως η μεταβολή του πληθωρισμού, η αύξηση του κόστους της Τράπεζας για την χρήση των μηχανογραφικών συστημάτων της, η στάθμιση των εκτιμώμενων κατά περίπτωση κινδύνων και των εκάστοτε συνθηκών των χρηματοπιστωτικών αγορών οι οποίοι συνεκτιμώνται για τον προσδιορισμό της αναπροσαρμογής. Οι εκάστοτε νέες επιβαρύνσεις γνωστοποιούνται στον Πελάτη εξατομικευμένα με τους Μηνιαίους Λογαριασμούς (άρθρο 3) και παρέχεται σε αυτόν προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την κατά τα ανωτέρω γνωστοποίηση για την αποδοχή των όρων ή την καταγγελία της σύμβασης, σύμφωνα με το άρθρο 6 κατωτέρω.

### **3. ΜΗΝΙΑΙΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ**

3.1. Η ενημέρωση του Πελάτη για την χρήση της πίστωσης γίνεται με Μηνιαίους Λογαριασμούς, οι οποίοι του αποστέλλονται με απλό ταχυδρομείο στην αρχή κάθε μήνα. Σε κάθε Μηνιαίο Λογαριασμό εμφανίζονται όλες οι χρεώσεις και πιστώσεις που έγιναν κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει ο λογαριασμός, το χρεωστικό υπόλοιπο του λογαριασμού, το ποσό των τόκων και οι λοιπές επιβαρύνσεις, το ποσό της ελάχιστης μηνιαίας καταβολής που πρέπει να καταβληθεί για την περίπτωση χρήσης της παρεχόμενης πίστωσης, καθώς και η απώτερη ημερομηνία πληρωμής της ελάχιστης μηνιαίας καταβολής (δήλη μέρα). Οι κατά τα παραπάνω Μηνιαίοι Λογαριασμοί εξάγονται από τα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας, που τηρούνται με μηχανογραφικό σύστημα, ώστε ο Πελάτης και ο τυχόν εγγυητής, κατόπιν και της διάταξης του άρθρου 1.6 πιο πάνω, αναγνωρίζουν ότι αποτελούν πλήρη απόδειξη της οφειλής, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

Αδιάκοπη και πλήρης σειρά λογαριασμών του άρθρου αυτού αποτελεί ακριβές απόσπασμα από τα βιβλία της Τράπεζας που απεικονίζει την κίνηση του λογαριασμού για το χρονικό διάστημα που καλύπτει.

Επανεκδοση ή και επαναποστολή λογαριασμών, μετά από αίτημα του Πελάτη, συνεπάγεται την επιβάρυνση που αναφέρεται στο Παράρτημα.

3.2 Έχοντας υπόψη ότι η εκάστοτε οφειλή που προκύπτει από την χρήση της πίστωσης εξοφλείται σε μηνιαίες δόσεις: α) Εάν μέσα σε 60 ημέρες είτε από την πρώτη χρήση της πίστωσης ή από την ολοσχερή εξόφληση του προηγούμενου Μηνιαίου Λογαριασμού, είτε από την παραλαβή του εκάστοτε προηγούμενου Μηνιαίου Λογαριασμού ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα με συστημένη επιστολή ότι δεν παρέλαβε αντίγραφο λογαριασμού κατά τον προηγούμενο μήνα, τεκμαίρεται ότι ο λογαριασμός παραλήφθηκε, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. β) Εάν ο Πελάτης μετά τον κατά το άρθρο 1.6 πιο πάνω έλεγχο, αμφισβητεί το περιεχόμενο Λογαριασμού, οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα, το πολύ μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την ημέρα λήψης αυτού, με έγγραφο, στο οποίο θα αναφέρονται με λεπτομέρειες τα στοιχεία που αποδεικνύουν το λάθος. Μερική ή ολική εξόφληση λογαριασμού χωρίς την παραπάνω γνωστοποίηση ή άπρακτη παρέλευση της προηγούμενης προθεσμίας αποτελεί ανεπιφύλακτη αποδοχή και αναγνώριση εκ μέρους του Πελάτη του περιεχομένου του Μηνιαίου Λογαριασμού και του ποσού της οφειλής, ώστε ο Λογαριασμός αυτός, που είναι ακριβές απόσπασμα από τα βιβλία της Τράπεζας, αποτελεί πλήρη απόδειξη της απαίτησης της Τράπεζας κατά του Πελάτη. Τα ανωτέρω ισχύουν αναλογικά και για τον τυχόν εγγυητή και είναι ανεξάρτητα από την ύπαρξη ή μη εντολής για αυτόματη εξόφληση του λογαριασμού του Πελάτη με χρέωση καταθετικού λογαριασμού.

#### **4. ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ**

4.1. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει την καταβολή είτε του συνολικού ποσού της οφειλής του όπως εμφανίζεται στους Μηνιαίους Λογαριασμούς, είτε του ποσού της ελάχιστης μηνιαίας καταβολής, που αναγράφεται κάτω από την ένδειξη "ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΚΑΤΑΒΟΛΗ", που υπολογίζεται κατά τα αναφερόμενα στο Παράρτημα, πλέον των λοιπών επιβαρύνσεων που προβλέπονται στην παρούσα.

Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί την κατά το προηγούμενο άρθρο οφειλή του μέχρι την προς τούτο δήλη μέρα (άρθρο 3.1), με χρέωση του καταθετικού του λογαριασμού που τηρεί στην Τράπεζα, τον οποίο υποδεικνύει στο Παράρτημα και εξουσιοδοτεί με την παρούσα την Τράπεζα να τον χρεώνει την τελευταία ημέρα της προθεσμίας πληρωμής και χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του, με το εκάστοτε ποσό

της ελάχιστης καταβολής. Ο Πελάτης οφείλει να μεριμνά για την ύπαρξη επαρκούς προς τούτο υπολοίπου στον παραπάνω λογαριασμό την δήλη ημέρα της εξόφλησης, άλλως εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να χρεώνει τον λογαριασμό μέχρι του υπάρχοντος υπολοίπου ή και μέχρι του ορίου υπερανάληψης που τυχόν του έχει χορηγηθεί, για την εξόφληση όσο δυνατόν μεγαλύτερου μέρους της οφειλής.

Η κατά τα παραπάνω εξουσιοδότηση συμφωνείται ανέκκλητη γιατί αφορά στο συμφέρον όλων των συμβαλλομένων, τυχόν δε ανάκλησή της συνεπάγεται την εκ μέρους του ανακαλούντος Πελάτη καταγγελία της παρούσας κατά τους όρους του άρθρου 4.3 πιο κάτω.

Ο Πελάτης επιπλέον έχει τη δυνατότητα να καταβάλει οποιοδήποτε ποσό πέραν της ελάχιστης καταβολής: α) είτε σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας, β) είτε με κατάθεση χαρτονομισμάτων στα Μηχανήματα Αυτόματης Συναλλαγής (ΑΤΜ) της Τράπεζας, σύμφωνα με τους σχετικούς όρους χορήγησης και χρήσης της κάρτας ΕΘΝΟCASH.

4.2. Εάν η ημερομηνία καταβολής του άρθρου 3.1 πιο πάνω παρέλθει άπρακτη, ο Πελάτης καθίσταται υπερήμερος, χωρίς καμία άλλη ενέργεια ή όχληση εκ μέρους της Τράπεζας και η εκάστοτε ληξιπρόθεσμη οφειλή του κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα, όπως αυτή εμφανίζεται στον αντίστοιχο λογαριασμό, επιβαρύνεται με το ανώτατο εκάστοτε επιτρεπόμενο επιτόκιο υπερημερίας (το σημερινό επιτόκιο υπερημερίας αναφέρεται στο Παράρτημα) πλέον των εκάστοτε εισφορών, από την επομένη της ως άνω καταληκτικής ημερομηνίας. Τόκοι οποιασδήποτε μορφής που δεν εξοφλούνται εμπρόθεσμα, εκτοκίζονται από την πρώτη ημέρα καθυστέρησης με επιτόκιο υπερημερίας και οι τόκοι που προκύπτουν κεφαλαιοποιούνται (ανατοκίζονται) κατά νόμο. Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής έστω και μίας δόσης, η Τράπεζα αφενός ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη (και τον εγγυητή), ο οποίος επιβαρύνεται με το κόστος που αναφέρεται στο Παράρτημα και αφετέρου δικαιούται, για να περιορίσει τον κίνδυνο που αναλαμβάνει, να περιορίσει το πιστωτικό όριο στο αναληφθέν ποσό τη χρονική στιγμή που η απαίτηση γίνεται ληξιπρόθεσμη και να αναστείλει τη δυνατότητα ανάληψης μέχρι την εξόφληση των ληξιπροθέσμων οφειλομένων.

4.3. Καθυστέρηση ολοσχερούς εξόφλησης από τον Πελάτη των ελάχιστων μηνιαίων καταβολών ή του ποσού που αναφέρεται ως άμεσα πληρωτέο τριών (3) συνεχόμενων μηνιαίων λογαριασμών, παρέχει το δικαίωμα στην Τράπεζα, να

μεταφέρει την απαίτηση σε οριστική καθυστέρηση, να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση και να κλείσει το λογαριασμό, να θεωρήσει το σύνολο της οφειλής ληξιπρόθεσμο και απαιτητό με όλες τις εξ αυτού έννομες συνέπειες, εφαρμοζομένων ανάλογα των διατάξεων του προηγούμενου άρθρου (4.2), να ανακοινώσει την καταγγελία σε πληροφοριακό αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς και να αναθέσει την είσπραξη των οφειλομένων σε τρίτα προς την Τράπεζα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, γνωστοποιώντας για το σκοπό αυτό όσα προσωπικά στοιχεία του Πελάτη ή / και του εγγυητή κρίνει απαραίτητα. Το σύνολο των πραγματικών εξόδων και αμοιβών Δικηγόρων, Δικαστικών Επιμελητών κλπ. για την εξώδικη και δικαστική επιδίωξη της είσπραξης των ληξιπροθέσμων οφειλών, όπως αυτά εκάστοτε ορίζονται από το Νόμο, αποφάσεις Δικηγορικών Συλλόγων κλπ. βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη (και τον εγγυητή). Με την κατά τα παραπάνω καταγγελία της σύμβασης παύει αυτοδίκαια η έκδοση και αποστολή Μηνιαίων Λογαριασμών κατά το άρθρο 3 πιο πάνω.

4.4. Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση και σε κάθε περίπτωση σοβαρής επιδείνωσης της οικονομικής κατάστασης, της πιστοληπτικής ικανότητας, της φερεγγυότητας ή της δικαιπρακτικής ικανότητας του Πελάτη, όπως και σε περίπτωση πτώχευσης, απαγόρευσης ή φυλάκισής του, οπότε επέρχονται οι συνέπειες των άρθρων 4.2, 4.3 και 4.5.

4.5. Εάν ο Πελάτης έχει στην Τράπεζα έναν ή περισσότερους λογαριασμούς, η Τράπεζα δύναται να χρεώνει, χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του, οποιονδήποτε ή οποιουσδήποτε από αυτούς κατά την κρίση της με το ποσό (ή σε περίπτωση μη επαρκούς υπολοίπου μέρος αυτού) της τυχόν ανεξόφλητης και ληξιπρόθεσμης οφειλής του από την χρήση της πίστωσης. Ο Πελάτης παρέχει με την παρούσα στην Τράπεζα την προς τούτο εξουσιοδότησή του, η οποία συμφωνείται ανέκκλητη γιατί αφορά στο συμφέρον όλων των συμβαλλομένων.

4.6. Η Τράπεζα, σε περίπτωση παράβασης από τον Πελάτη οποιουδήποτε από τους όρους της παρούσας, που όλοι είναι εξ ίσου ουσιώδεις, δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση, ειδοποιώντας με έγγραφο τον Πελάτη (και τον τυχόν εγγυητή), ο οποίος υποχρεούται να καταβάλει το σύνολο της ανεξόφλητης οφειλής του μέχρι την ημερομηνία πληρωμής του αμέσως επομένου της καταγγελίας μηνιαίου λογαριασμού, άλλως καθίσταται υπερήμερος και εφαρμόζονται ανάλογα οι διατάξεις των άρθρων 4.2, 4.3 και 4.5.

## **5. ΕΓΓΥΗΣΗ**

5.1. Ο Εγγυητής (εφ' όσον υπάρχει) δηλώνει ότι εγγυάται προς την Τράπεζα την πιστή, εμπρόθεσμη, και ολοκληρωτική εξόφληση από τον Πελάτη της συνολικής από την παρούσα οφειλής κατά κεφάλαιο, τόκους, έξοδα και οποιοδήποτε άλλο κονδύλι τυχόν προκύψει από τη σύμβαση αυτή, το οποίο βαρύνει τον Πελάτη και γενικότερα την εκπλήρωση από αυτόν όλων των υποχρεώσεων του προς την Τράπεζα, κυρίων και παρεπομένων, σύμφωνα με την παρούσα.

5.2. Ο Εγγυητής δηλώνει ρητά και ανεπιφύλακτα ότι παραιτείται από το δικαίωμά του να αρνηθεί καταβολή μέχρις ότου επιχειρηθεί άκαρπη αναγκαστική εκτέλεση κατά του οφειλέτη (ένσταση δίζησης: ΑΚ 855), εγγυώμενος κατά τα παραπάνω ως πρωτοφειλέτης.

Ο Εγγυητής δεν μπορεί να προτείνει εναντίον της Τράπεζας τις μη προσωποπαγείς ενστάσεις του οφειλέτη, εάν αυτός παραιτήθηκε από αυτές.

Κάθε αναγνώριση χρέους από τον Πελάτη προς την Τράπεζα, όπως επίσης και το δεδικασμένο υπέρ της Τράπεζας κατά του Πελάτη δεσμεύουν και τον Εγγυητή.

5.3. Η κατά το άρθρο αυτό εγγύηση παρέχεται για χρονικό διάστημα το οποίο θα καλύπτει όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης αυτής έως και δώδεκα (12) μήνες από το τέλος του μήνα κατά τη διάρκεια του οποίου καταγγέλθηκε για οποιονδήποτε λόγο η παρούσα σύμβαση.

## **6. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς συμπλήρωσης ή και τροποποίησης των όρων της παρούσας, μόνο για ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο. Η τροποποίηση συντελείται μόνο μετά από προηγούμενη γνωστοποίηση του περιεχομένου της στον Πελάτη, ο οποίος σε περίπτωση μη αποδοχής της τροποποίησης δικαιούται να υπαναχωρήσει από την παρούσα εξοφλώντας κάθε οφειλή που έχει δημιουργηθεί από την χρήση της πίστωσης μέχρι εκείνη τη χρονική στιγμή. Η παράλειψη από τον Πελάτη να ανακοινώσει τις αντιρρήσεις του στην Τράπεζα εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από την κατά τα ανωτέρω γνωστοποίηση, η χρήση της πίστωσης ή η ανεπιφύλακτη μερική ή ολική εξόφληση μηνιαίου λογαριασμού μετά τη γνωστοποίηση, συνιστά ανεπιφύλακτη αποδοχή εκ μέρους του Πελάτη της σχετικής τροποποίησης.

## **7. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Ο Πελάτης και ο εγγυητής παρέχουν στην Τράπεζα την ρητή και ανεπιφύλακτη συγκατάθεσή τους και εξουσιοδότηση να τηρεί σε ηλεκτρονικό ή μη αρχείο και να επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία δηλώθηκαν στην Τράπεζα με την υποβολή της αίτησης για την χορήγηση της πίστωσης, και παρέχουν την συγκατάθεσή τους να γνωστοποιούνται τα ανωτέρω στοιχεία προς χρήση από συνεργαζόμενα με την Τράπεζα φυσικά και νομικά πρόσωπα.

## **8. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Ο Πελάτης πρέπει να ειδοποιεί με έγγραφο την Τράπεζα χωρίς καθυστέρηση σε κάθε περίπτωση αλλαγής της διεύθυνσης κατοικίας του, του επαγγέλματός του ή μεταβίβασης των περιουσιακών του στοιχείων, που έχουν αναφερθεί στην αίτησή του για τη χορήγηση της πίστωσης. Νόμιμη κατοικία του Πελάτη θεωρείται αυτή που έχει δηλωθεί τελευταία, στην οποία και αποστέλλεται ή κοινοποιείται κάθε έγγραφο και ο Πελάτης δεν μπορεί να προβάλει οποιαδήποτε σχετική ένσταση.

## **9. ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ**

Κατά τόπον αρμόδια Δικαστήρια για την επίλυση κάθε διαφοράς που πηγάζει άμεσα ή έμμεσα από την εφαρμογή της παρούσας σύμβασης, ορίζονται τα δικαστήρια της πρωτεύουσας του Νομού στον οποίο έχει την κατοικία του ο Πελάτης, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό.

## **10. ΜΕΡΙΚΗ ΑΚΥΡΟΤΗΤΑ – ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ**

Η τυχόν ακυρότητα ή ακυρωσία ενός ή περισσότερων όρων της παρούσας, δεν θίγει το κύρος των υπολοίπων. Τυχόν καθυστέρηση της Τράπεζας να ασκήσει τα δικαιώματά της δεν μπορεί να εκληφθεί ή να ερμηνευθεί ως παραίτησή της από αυτά.

### **ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ**

**Ο ΠΕΛΑΤΗΣ**

**ΚΑΤ/ΜΑ.....ΚΩΔ.....**

### **Ο ΕΓΓΥΗΤΗΣ**



**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**  
**ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ (0235)**

Αριθμός Σύμβασης

**ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ  
ΔΑΝΕΙΟΥ ΤΟΚΟΧΡΕΟΥΤΙΚΟΥ ΕΥΡΩ  
(ΠΡΟΣΗΜΕΙΩΣΗ ΥΠΟΘΗΚΗΣ ΕΠΙ ΑΚΙΝΗΤΟΥ)**

**A. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ**

ΣΤΗ σήμερα την του έτους , ημέρα της εβδομάδος μεταξύ των:

1α )

1β )

οι οποίοι ενεργούν ως νόμιμοι εκπρόσωποι της εδρεύουσας στην Αθήνα (Αιόλου 86) Ανώνυμης Τραπεζικής Εταιρείας με την επωνυμία "ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.", η οποία εφεξής θα αναφέρεται απλώς "**δανείστρια ή Τράπεζα**".

2)

οποιοι.. εφεξής θα αναφερ.... απλώς «οφειλέτης» και

3)

οποιοι.. εφεξής θα αναφερ.... απλώς «εγγυητής» συνομολογήθηκαν και έγιναν δεκτά τα εξής :

Με την παρούσα σύμβαση συνομολογείται, μεταξύ της δανείστριας Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. και του οφειλέτη, δάνειο τοκοχρεολυτικό ποσού με τους εξής όρους :

**B. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΑΝΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ – (ΠΡΟΣΗΜΕΙΩΣΗ ΥΠΟΘΗΚΗΣ ΕΠΙ ΑΚΙΝΗΤΟΥ)**

**ΑΡΘΡΟ 1 (Σκοπός δανείου)**

Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι το δάνειο χορηγείται στον οφειλέτη προς το σκοπό της: ..... του ακινήτου που βρίσκεται.....

Η δανείστρια δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση του δανείου και να κηρύξει αυτό ληξιπρόθεσμο και απαιτητό σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι, το όλο ή μέρος αυτού δεν διατέθηκε από τον οφειλέτη, μέσα σε εύλογο χρόνο, για τον παραπάνω σκοπό. Στην περίπτωση αυτή ο οφειλέτης υποχρεούται να επιστρέψει άμεσα στην Τράπεζα το υπόλοιπο της οφειλής του. Ο οφειλέτης θα χρεώνεται αυτοδικαίως και χωρίς όχληση, από την ημέρα καταγγελίας της σύμβασης, με τόκους υπερημερίας, όπως αυτοί ορίζονται στο σχετικό άρθρο της παρούσας σύμβασης.

**ΑΡΘΡΟ 2.1 (Εξασφάλιση Τράπεζας)**

Σε ασφάλεια της δανείστριας για τις κατά του οφειλέτη απαιτήσεις της, που προέρχονται από το δάνειο, δηλαδή από το κεφάλαιο, τους τόκους, τους τόκους υπερημερίας και ανατοκισμού, της ενδεχόμενης απαίτησης της Τράπεζας πέραν της υπό του άρθρου 1289 ΑΚ ασφαλισόμενης, τα έξοδα, τα έξοδα ασφάλισης του υπέγγυου ακινήτου, τα οφειλόμενα (μη αποδοθέντα από τον οφειλέτη) ασφάλιστρα της κατά το σχετικό άρθρο της παρούσας ασφάλισης του, με τους τόκους υπερημερίας τους και τις λοιπές επιβαρύνσεις, και κάθε άλλο τέλος, εισφορά, φόρο επί του δανείου και της εξυπηρέτησής του, τα δικαστικά έξοδα και τα έξοδα εκτέλεσης γενικά, καθώς και κάθε άλλου οποιασδήποτε φύσεως εξόδου, που απορρέει από το ανωτέρω δάνειο με τους τόκους και τους τόκους υπερημερίας και ανατοκισμού αυτών μέχρι τελείας εξόφλησης, ο οφειλέτης ή / και ο εγγυητής αναλαμβάνει



την υποχρέωση να παραχωρήσει δικαίωμα εγγραφής προσημείωσης υποθήκης, υπέρ της δανείστριας Τράπεζας, ..... ΣΕΙΡΑΣ για ποσό **ΕΥΡΩ** ..... επί του ακινήτου ..... ιδιοκτησίας τ... , με το οποίο ασφαλίζεται, κατά την εκτίμηση της δανείστριας, το σύνολο των απαιτήσεων της από το δάνειο.

Σε περίπτωση καθυστέρησης στην εξυπηρέτηση του δανείου ή σε περίπτωση μείωσης της αξίας του υπέγγυου ακινήτου, ο οφειλέτης ή / και ο εγγυητής πρόσθετα αναλαμβάνει την υποχρέωση να δώσει πρόσθετη εξασφάλιση όμοιας μορφής με την αρχική μέχρι του ποσού που θα καλύπτει το δάνειο, τους τόκους, τους τόκους υπερημερίας και ανατοκισμού, τα έξοδα κ.λ.π. της παρούσας σύμβασης, δηλαδή για ασφάλεια όλων των απαιτήσεων που απορρέουν από το δάνειο αυτό.

#### **ΑΡΘΡΟ 2.2 (Νομικός/τεχνικός έλεγχος υπέγγυου ακινήτου)**

Ο οφειλέτης ή / και ο εγγυητής υπόσχεται και αναγνωρίζει ότι το ακίνητο που θα προσφερθεί σε προσημείωση υποθήκης ή υποθήκη έχει καλώς, ως προς τα όρια την έκταση και τη λοιπή περιγραφή του και παραιτείται κάθε εκ του λόγου αυτού ένστασης ή ανακοπής. Επίσης υπόσχεται ότι το εν λόγω ακίνητο είναι ελεύθερο από κάθε βάρος (υποθήκη, προσημείωση, πλην τυχόν υφιστάμενων τα οποία η δανείστρια γνωρίζει και αποδέχεται κατά την κρίση της), χρέος, κατάσχεση, διεκδίκηση και τρίτου εκκλήσεως, και γενικά ελεύθερο από οποιοδήποτε νομικό ή πραγματικό ελάττωμα.

Η δανείστρια επιφυλάσσεται για το νομικό και τεχνικό έλεγχο του ακινήτου που θα προσφερθεί σε ασφάλεια της Τράπεζας, δικαιούμενη, κατά την κρίση της, να μη χορηγήσει το δάνειο αν για οποιονδήποτε λόγο κρίνει ότι το ακίνητο δεν επαρκεί ή δεν είναι κατάλληλο για την εξασφάλιση του δανείου.

#### **ΑΡΘΡΟ 3 (Αλλαγή / συμπληρωματική ασφάλεια)**

Στην περίπτωση που το υπέγγυο ακίνητο ήθελε απαλλοτριωθεί ολικά ή μερικά ή ήθελε μειωθεί η αξία αυτού από οποιαδήποτε αιτία ή ο οφειλέτης ή / και ο εγγυητής ήθελε εκχωρήσει σε τρίτον μισθώματα ή εισοδήματα αυτού περισσότερα της μιας τριμηνίας ή διαπιστωθεί ότι, κατά τη συνομολόγηση του δανείου αποκρύφτηκε η ύπαρξη εμπράγματων δικαιωμάτων, πλέον των τυχόν υφιστάμενων που έχει αποδεχθεί η Τράπεζα ή η ύπαρξη άλλων λόγων που να καθιστούν άκυρη ή ακυρώσιμη την εγγραφέα προσημείωση υποθήκης, η δανείστρια δικαιούται, είτε να ζητήσει από τον οφειλέτη την αλλαγή ή συμπλήρωση της ασφάλειας του δανείου είτε να καταγγείλει τη σύμβαση και να αξιώσει την άμεση πριν τη λήξη αυτής μερική ή ολική εξόφληση του δανείου.

Στη περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης και καθυστέρησης εξόφλησης του ποσού που αξιώνει η τράπεζα για εξόφληση, συμφωνείται ρητά ότι ο οφειλέτης θα χρεώνεται αυτοδικαίως και χωρίς όχληση, από την ημέρα καταγγελίας της σύμβασης, με τόκους υπερημερίας, όπως αυτοί ορίζονται στο σχετικό άρθρο της παρούσας σύμβασης.

#### **ΑΡΘΡΟ 4 (Ανάληψη προϊόντος δανείου)**

Μετά την εγγραφή της ως άνω προσημείωσης ή υποθήκης και την προσκόμιση στην Τράπεζα όλων εκείνων των πιστοποιητικών που υπεδείχθησαν από αυτήν, των οποίων την επάρκεια ή μη δικαιούται αυτή να κρίνει, το ποσό του δανείου πιστώνεται σε συνδεδεμένο καταθετικό λογαριασμό του οφειλέτη, τμηματικά ή εφάπαξ ανάλογα με τον σκοπό αυτού και υπογράφονται από τον οφειλέτη τα σχετικά παραστατικά.

Στην περίπτωση τμηματικής και ανάλογης με την πρόοδο των εργασιών καταβολής, οι δόσεις του δανείου θα αναπροσαρμόζονται σύμφωνα με το υπόλοιπο του εκταμιευθέντος κεφαλαίου. Οι τμηματικές καταβολές του δανείου στον οφειλέτη δεν δύνανται να παραταθούν πέραν της τριετίας από τη λήψη του δανείου, μετά την πάροδο της οποίας η Τράπεζα αναπροσαρμόζει ανάλογα το εγκριθέν ποσό του δανείου.

#### **ΑΡΘΡΟ 5.1 (Ασφάλιση υπέγγυου ακινήτου κατά κινδύνων πυρός και σεισμού)**

Ο οφειλέτης υποχρεούται με δικά του έξοδα να ασφαλίσει κατά του κινδύνου από πυρκαγιά και σεισμό και να διατηρήσει σε όλη τη διάρκεια του δανείου ασφαλισμένο σε αναγνωρισμένη ασφαλιστική εταιρεία το ακίνητο επί του οποίου θα εγγραφεί η προσημείωση υποθήκης ή η υποθήκη και να παραδώσει στην Τράπεζα το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, στο οποίο θα αναγνωρίζεται η Τράπεζα ως ενυπόθηκος δανείστρια. Επίσης υποχρεούται όπως προβαίνει, τουλάχιστον είκοσι ημέρες πριν τη λήξη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, σε ανανέωση αυτού και παραδίδει τα έγγραφα της ανανέωσης στη δανείστρια. Αν ο οφειλέτης παραλείψει τα παραπάνω, δικαιούται η δανείστρια ή να κηρύξει ληξιπρόθεσμο και απαιτητό το κεφάλαιο του δανείου και να επιδιώξει την είσπραξη αυτού



μετά των οποιασδήποτε φύσεως τόκων και εξόδων αυτού ή, χωρίς να έχει υποχρέωση για τούτο, να προβαίνει στην ασφάλιση από τους παραπάνω κινδύνους του προσημειωμένου ή υποθηκευόμενου σ' αυτήν ακινήτου και όταν λήγουν, σε ανανεώσεις των ασφαλιστηρίων σε αναγνωρισμένη ασφαλιστική εταιρεία να καταλογίζει σε βάρος του οφειλέτη τα ασφάλιστρα έντοκα με τόκο υπερημερίας του σχετικού άρθρου, από της καταβολής τους μέχρι την ημέρα της εξόφλησής τους.

Ο οφειλέτης ή / και ο εγγυητής σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου ή άλλης βλάβης του ακινήτου που θα προσφερθεί σε προσημείωση υποθήκης ή υποθήκη, εκχωρεί από τώρα στη δανείστρια την τυχόν απαίτησή του κατά της ασφαλιστικής εταιρείας και εξουσιοδοτεί αυτήν ανέκκλητα να καταβάλλει απευθείας στη δανείστρια την ασφαλισθείσα αξία.

Σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου ή οιασδήποτε άλλης ζημίας του ακινήτου, εάν η δανείστρια κρίνει ότι η αξία του υπέγγυου μειώθηκε, δικαιούται να αξιώσει από τον οφειλέτη είτε την συμπλήρωση της ασφάλειας είτε την ολοσχερή ή μερική εξόφληση του οφειλομένου σ' αυτήν χρέους από το παρόν δάνειο.

#### **ΑΡΘΡΟ 5.2 (Ομαδική ασφάλιση οφειλέτη κατά κινδύνου "Ζωής")**

Ο δανειολήπτης και ο εγγυητής ενημερώθηκαν ότι η Τράπεζα ασφαλίζει δανειολήπτες ή/και εγγυητές στεγαστικών δανείων με το υπ' αριθμ. 2991/8 ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο δανειοληπτών ή/και εγγυητών στεγαστικών δανείων, όπως αυτό ισχύει κάθε φορά, και με ευνοϊκούς όρους στην Α.Ε.Ε.Γ.Α. «Η ΕΘΝΙΚΗ», και η ασφάλιση αυτή καλύπτει κινδύνους θανάτου και μόνιμης ολικής ανικανότητας (Μ.Ο.Α.) από ατύχημα ή ασθένεια, όπως περιγράφονται στο ως άνω ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Οι ασφαλιζόμενοι αναλαμβάνουν απέναντι στην Τράπεζα τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη υπαγωγή τους στην ως άνω ομαδική ασφάλιση και πιο συγκεκριμένα:

1. Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε εκ των υπόχρεων (είτε πρωτοφειλέτης είτε εγγυητής) υπαχθεί κατόπιν αιτήσεως του και αποδοχής της ασφαλιστικής εταιρείας στο ομαδικό ασφαλιστήριο, που έχει συνάψει η Τράπεζα με την Α.Ε.Ε.Γ.Α. «Η ΕΘΝΙΚΗ» για τον κίνδυνο Θανάτου και Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας από ατύχημα ή ασθένεια, ο οφειλέτης (ή/ και ο εγγυητής), είναι υποχρεωμένος να πληρώνει τα ασφάλιστρα που του αναλογούν υπολογισμένα επί του κάθε φορά άληκτου κεφαλαίου του δανείου, συμπεριλαμβανομένων και των νόμιμων επιβαρύνσεων (π.χ. ΦΚΕ, χαρτόσημο). Τα ασφάλιστρα αυτά θα καταβάλλονται ταυτόχρονα με την καταβολή κάθε δόσης αποπληρωμής του δανείου. Σε περίπτωση δανείου με περίοδο χάριτος, με κάθε εκταμίευση ποσού του δανείου προεπισπράττονται από τον υπόχρεο τα αναλογούντα στην περίοδο χάριτος ασφάλιστρα.
2. Τα ασφάλιστρα για όλους τους ασφαλισμένους του δανείου θα εισπράττονται με χρέωση του εκάστοτε συνδεδεμένου με το δάνειο λογαριασμού καταθέσεων, ανεξάρτητα από το εάν οι ασφαλισμένοι είναι συνδικαιούχοι ή όχι του λογαριασμού.
3. Ο οφειλέτης (ή/ και ο εγγυητής) ορίζει ως ανέκκλητο δικαιούχο του ασφαλισματος την Τράπεζα.
4. Ο οφειλέτης (ή/ και ο εγγυητής) παραλαμβάνει βεβαίωση ασφάλισης.
5. Ο οφειλέτης (ή/ και ο εγγυητής) υποχρεούται να αναγγείλει άμεσα στην Τράπεζα εγγράφως, οποιοδήποτε γεγονός που κατά τα παραπάνω συνιστά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης. Επίσης να προσκομίσει (ο ίδιος ή οι κληρονόμοι του) οποιοδήποτε έγγραφο κριθεί απαραίτητο από την Τράπεζα ή την Ασφαλιστική Εταιρεία προκειμένου να καταβληθεί το ασφαλισμα στην Τράπεζα για εξόφληση της οφειλής του δανείου (άληκτο κεφάλαιο δανείου και μέχρι τρεις (3) ληξιπρόθεσμες δόσεις).
6. Ως ημερομηνία έναρξης της ασφάλισης ορίζεται η ημερομηνία της πρώτης εκταμίευσης του δανείου.
7. Η ασφάλιση Ζωής και Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας διακόπτεται αυτοδίκαια και χωρίς άλλη ενημέρωση: α) σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης του δανείου ή β) μετά την πάροδο τριών μηνών από την περιέλευση του δανείου σε κατάσταση υπερημερίας ή γ) σε περίπτωση που δεν έχουν καταβληθεί ασφάλιστρα τριών μηνών.

#### **ΑΡΘΡΟ 6 (Εφάπαξ δαπάνες - αμοιβές υπέρ τρίτων – τέλη – φόροι – ασφάλιστρα)**

Ο οφειλέτης βαρύνεται και επιρρίπτονται σε αυτόν όλες γενικά οι δαπάνες, που συνδέονται με την παρούσα σύμβαση ακόμα και αν αυτή δεν πραγματοποιηθεί για οποιονδήποτε λόγο, δηλαδή, ενδεικτικά, οι εφάπαξ δαπάνες για την εκτίμηση της αξίας του ακινήτου, του ελέγχου των τίτλων ιδιοκτησίας, των συμβάσεων του δανείου, των αντιγράφων, της εγγραφής και εξάλειψης της υποθήκης και προσημείωσης υποθήκης, οι αμοιβές υπέρ τρίτων για τροπή της προσημείωσης σε υποθήκη και λήψης διαταγής πληρωμής με βάση

την παρούσα σύμβαση, τα ασφάλιστρα σύμφωνα με τα σχετικά άρθρα της παρούσας, οι αμοιβές υπέρ τρίτων για ειδοποιήσεις και επιδόσεις, οι πάσης φύσεως δαπάνες υπέρ κτηματολογίου, οι δικαστικές δαπάνες, οι δαπάνες της εκτέλεσης γενικά (είτε η εκτέλεση επισπεύδεται από την Τράπεζα είτε από άλλους δανειστές και ανεξάρτητα αν θα επακολουθήσει ή όχι πλειστηριασμός), τα τέλη αναγγελίας στους πλειστηριασμούς και καταθέσεις των τίτλων και οποιεσδήποτε άλλες σχετικές με τον πλειστηριασμό δαπάνες και κάθε φόρος ή οποιοδήποτε άλλο τέλος, εισφορά ή οποιασδήποτε άλλης φύσεως επιβάρυνση, υπέρ του Δημοσίου ή Τρίτων που υφίστανται ή τυχόν θα επιβληθούν επί του δανείου, τα οποία εφόσον θα καταβάλλονται από τη δανείστρια θα χρεώνονται από την ίδια στον οφειλέτη, εντόκως με το δικαιοπρακτικό επιτόκιο υπερημερίας από της καταβολής τους μέχρι της εξόφλησής τους. Όλες οι ανωτέρω επιβαρύνσεις (εφάπαξ δαπάνες - αμοιβές υπέρ τρίτων - τέλη - φόροι) θα εξοφλούνται μέσω του συνδεδεμένου με το δάνειο λογαριασμού καταθέσεων του οφειλέτη.

Τον οφειλέτη βαρύνουν επίσης λοιποί φόροι και κάθε είδους τέλη, εισφορές, δικαιώματα ή οποιασδήποτε άλλης φύσεως επιβάρυνση, υπέρ του Δημοσίου ή Τρίτων που αναλογούν ή που τυχόν θα επιβληθούν, στους τόκους και στις προμήθειες του δανείου τους οποίους υποχρεούται να καταβάλλει στη δανείστρια κατά το χρόνο λογισμού των τόκων, σε περίπτωση δε μη καταβολής τους, δικαιούται η δανείστρια συγχρόνως με τον λογισμό των τόκων να χρεώνει τον οφειλέτη με τους ανωτέρω φόρους και τέλη εντόκως με το δικαιοπρακτικό επιτόκιο υπερημερίας. Όλοι οι ανωτέρω φόροι και τέλη θα εξοφλούνται μέσω του συνδεδεμένου με το δάνειο λογαριασμού καταθέσεων του οφειλέτη. Ο οφειλέτης βεβαιώνει ότι ενημερώθηκε για τις τυχόν δαπάνες, αμοιβές υπέρ τρίτων, τέλη, φόροι, ασφάλιστρα τόσο κατά την προβλεπόμενη, από τον Ευρωπαϊκό Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς για τα Στεγαστικά Δάνεια, προσυμβατική ενημέρωση όσο και από το Τιμολόγιο Εργασιών της Τράπεζας, προ της σύναψης της σύμβασης.

#### **ΑΡΘΡΟ 7 (Τόκος υπερημερίας - Ανατοκισμός)**

Σε περίπτωση καθυστέρησης εξόφλησης οποιασδήποτε οφειλής του δανείου, συμφωνείται ρητά ότι ο οφειλέτης θα χρεώνεται για τα καθυστερούμενα ποσά, από την ημέρα της καθυστέρησης και χωρίς όχληση, με τόκους υπερημερίας, οι οποίοι θα υπολογίζονται με επιτόκιο ίσο με το επιτόκιο του δανείου προσαυξημένο, μέχρι το εκάστοτε επιτρεπόμενο ανώτατο όριο των εκατοστιαίων μονάδων υπερημερίας. Το ανώτατο επιτρεπόμενο επιτόκιο υπερημερίας ορίζεται σήμερα σύμφωνα με την ΠΔΤΕ 2393/96 κατά δυόμισυ (2,5) εκατοστιαίες μονάδες ανώτερο του εκάστοτε εφαρμοζόμενου συμβατικού επιτοκίου. Σε περίπτωση τροποποίησης ή κατάργησης της Πράξης αυτής η Τράπεζα θα εφαρμόσει το νέο επιτρεπόμενο ανώτατο επιτόκιο υπερημερίας ενημερώνοντας σχετικά τον δανειολήπτη. Επίσης συμφωνείται ότι, από της ημέρας της υπερημερίας, χωρεί αυτοδικαίως και χωρίς όχληση ανατοκισμός. Οι τόκοι που προκύπτουν προστίθενται στο ληξιπρόθεσμο κεφάλαιο ανά εξάμηνο.

Σε περίπτωση μη ολοσχερούς εξόφλησης τριών συνεχόμενων μηνιαίων δόσεων, η δανείστρια δικαιούται, επίσης, να καταγγείλει τη σύμβαση και να καταστήσει απαιτητό και το μη ληξιπρόθεσμο κεφάλαιο του δανείου και να το χρεώνει κι αυτό με τους παραπάνω τόκους υπερημερίας και ανατοκισμού και τέλος να επιδιώξει την είσπραξη είτε των καθυστερουμένων τοκοχρεολυτικών δόσεων είτε επιπλέον και του υπολοίπου κεφαλαίου, μετά των τυχόν οφειλόμενων τόκων και εξόδων.

#### **ΑΡΘΡΟ 8 (Εκχώρηση μισθωμάτων υπέγγυου ακινήτου)**

Ο οφειλέτης ή /και ο εγγυητής εκχωρεί, από τώρα και μέχρις ολοσχερούς εξόφλησης του δανείου, στη δανείστρια τα μισθώματα των υφισταμένων και μελλοντικών μισθώσεων του ακινήτου που θα προσφερθεί σε προσημείωση υποθήκης ή υποθήκη, τα οποία ρητά δηλώνει και υπόσχεται ότι δεν τα έχει εισπράξει ούτε εκχωρήσει ούτε θα τα εκχωρήσει σε τρίτο.

Ο οφειλέτης ή /και ο εγγυητής υποχρεούται να παραδίδει στην εκδοχέα δανείστρια επίσημα αντίγραφα των μισθωτικών συμβάσεων.

Η δανείστρια θα ασκεί το δικαίωμα αυτό κατά την κρίση της και μόνο όμως σε περίπτωση ληξιπρόθεσμων οφειλών πέραν των τριών μηνιαίων δόσεων και τότε θα πιστώνει το λογαριασμό του δανείου με τα ποσά των μισθωμάτων που θα εισπράττει.

Η μη άσκηση εκ μέρους της δανείστριας των από την εκχώρηση δικαιωμάτων της ή η ατελής άσκηση τους δεν συνεπάγεται καμία απολύτως ευθύνη της δανείστριας έναντι του οφειλέτη ή /και του εγγυητή και εκχωρητή, ούτε μείωση των δικαιωμάτων της από την

παρούσα δανειακή σύμβαση και την εκχώρηση ούτε μείωση των υποχρεώσεων του οφειλέτη έναντι της Τράπεζας ή των δικαιωμάτων του εκχωρητή έναντι των μισθωτών.

#### **ΑΡΘΡΟ 9 (Καθυστέρηση εξόφλησης οφειλών - Καταγγελία σύμβασης)**

Συνομολογείται ρητά μεταξύ των συμβαλλομένων ότι, σε περίπτωση καθυστέρησης, εν όλω ή εν μέρει, εξόφλησης οποιασδήποτε οφειλής από το δάνειο αυτό ή παράβασης οποιουδήποτε όρου της σύμβασης, που συμφωνείται ρητά ότι είναι όλοι ουσιώδεις, η δανείστρια δικαιούται να επιδιώξει την είσπραξη των καθυστερούμενων ποσών. Σε περίπτωση μη ολοσχερούς εξόφλησης τριών συνεχόμενων μηνιαίων δόσεων, η δανείστρια δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση και να καταστήσει το δάνειο ληξιπρόθεσμο και απαιτητό και να ασκήσει όλα γενικά τα δικαιώματά της που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση και το νόμο και επί πλέον να ζητήσει από τον οφειλέτη τη συμπλήρωση της εμπράγματης ασφάλειάς της επί άλλου ακινήτου.

#### **ΑΡΘΡΟ 10 (Τροπή προσημείωσης σε υποθήκη)**

Η δανείστρια, εκτός των άλλων, έχει το δικαίωμα να τρέπει την εγγραφή προσημείωση σε υποθήκη ύστερα από διαταγή πληρωμής, την έκδοση της οποίας δικαιούται αυτή να επιδιώξει με βάση την παρούσα σύμβαση, τα αποδεικτικά καταβολής των χρημάτων του δανείου στον οφειλέτη και πλήρες απόσπασμα των εμπορικών της βιβλίων, από το οποίο θα προκύπτει η κίνηση του λογαριασμού και το ύψος του ληξιπρόθεσμου και απαιτητού πλέον δανείου.

Ο οφειλέτης δηλώνει από τώρα και αναγνωρίζει ότι το απόσπασμα αυτό αποτελεί πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων της δανείστριας έναντι αυτού.

#### **ΑΡΘΡΟ 11 (Μεταβολή διεύθυνσης κατοικίας - Αντίκλητος)**

Ο οφειλέτης ή / και ο εγγυητής υποχρεούται να γνωστοποιήσει με έγγραφο προς τη δανείστρια κάθε μεταβολή της δηλούμενης στη σύμβαση αυτή διεύθυνσης κατοικίας του. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία του οφειλέτη ή/και του εγγυητή οφειλόμενη σε παράλειψη του να δηλώσει έγκαιρα τυχόν μεταβολή της διεύθυνσης κατοικίας του.

Σε περίπτωση που παραλείψει να κάνει τέτοια γνωστοποίηση στη δανείστρια, τότε κάθε έγγραφο ή δικόγραφο οποιασδήποτε φύσεως (περιλαμβανομένων και αυτών της αναγκαστικής εκτέλεσης μέχρι πέρατος αυτής, και της διαδικασίας αποβολής κατ' άρθρο 943 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας), που έχει σχέση με το παρόν δάνειο και απευθύνεται στον οφειλέτη ή /και στον εγγυητή μπορεί να κοινοποιηθεί νόμιμα στ... - ως αντίκλητο που διορίζεται ανέκκλητα με την παρούσα σύμβαση, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, άλλως στον Γραμματέα του Πρωτοδικείου του Τόπου Εκτέλεσης σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 40 παρ. 2 και 57 παρ. 2 του Ν.Δ. της 17<sup>ης</sup> Ιουλίου του έτους 1923 «περί ειδικών διατάξεων επί ανώνυμων εταιρειών» και τις σχετικές διατάξεις των άρθρων 134 και 135 του Κώδ. Πολ. Δικονομίας.

#### **ΑΡΘΡΟ 12 (Αρμοδιότητα Δικαστηρίων)**

Για όλες τις δικαστικές ενέργειες που μπορεί να προκύψουν από το δάνειο αυτό αρμοδιότητα έχουν είτε τα κατά τόπον αρμόδια Δικαστήρια κατά τις διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας είτε κατά συμφωνία των συμβαλλομένων τα Δικαστήρια της Αθήνας. Η ενδεχόμενη αναγκαστική εκτέλεση θα γίνεται κατά τις διατάξεις του παραπάνω Ν.Δ. της 17ης Ιουλίου 1923 ή του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας κατά περίπτωση, στις διατάξεις των οποίων ο οφειλέτης δηλώνει ότι υποβάλλεται.

#### **ΑΡΘΡΟ 13 (Αποδοχή σύμβασης από τον εγγυητή)**

Ο εγγυητής δηλώνει ότι γνωρίζει πλήρως και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ολόκληρο το περιεχόμενο της παρούσας δανειακής σύμβασης και εγγυάται υπέρ του οφειλέτη προς τη δανείστρια την κανονική εξυπηρέτηση του δανείου και την ολοσχερή εξόφληση αυτού και κάθε από αυτό απορρέουσα υποχρέωση του οφειλέτη ευθυνόμενος μετ' αυτού απεριόριστα και εις ολόκληρον έναντι της δανείστριας ως πρωτοοφειλέτης και παραιτούμενος της ένστασης δίζησης και από κάθε δικαίωμα των άρθρων 853, 862-863, 866-868 του Α.Κ.

#### **Γ. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΑΝΕΙΟΥ ΕΣΤΙΑ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ**

#### **ΑΡΘΡΟ 14 (Διάρκεια – εξόφληση δανείου)**

Το συνομολογούμενο δάνειο θα εξοφληθεί από τον οφειλέτη κατά το σύστημα της σύνθετης χρεολυσίας (προοδευτικού χρεολυσίου ή Γαλλικό), εντός προθεσμίας ..... ετών,



με την πληρωμή από τον οφειλέτη στη δανείστρια ..... συνεχών μηνιαίων τοκοχρεολυτικών δόσεων. Για τον υπολογισμό των τόκων του δανείου, το έτος κατανέμεται σε δώδεκα (12) ίσα διαστήματα και συγκεκριμένα 12 ίσους μήνες όπου ένας ίσος μήνας θεωρείται ότι έχει 30,4166 ημέρες. Οι δόσεις αποπληρωμής του δανείου θα αρχίσουν να καταβάλλονται ένα μήνα μετά την πρώτη εκταμίευση και στη συνέχεια την ίδια ημερομηνία κάθε επομένου μηνός. Εάν η ημερομηνία πληρωμής συμπίπτει με ανύπαρκτη ημερολογιακή ημερομηνία, η ημερομηνία πληρωμής της δόσης θα μεταφέρεται στην προηγούμενη υπαρκτή ημερομηνία.

Κάθε μία τοκοχρεολυτική δόση περιλαμβάνει τον τόκο, που προκύπτει από το κάθε φορά οφειλόμενο υπόλοιπο κεφάλαιο επί το επιτόκιο δανείου του επόμενου άρθρου, καθώς και το χρεολύσιο που αναλογεί σε κάθε δόση.

Περισσότεροι οφειλότες ή εγγυητές ευθύνονται έναντι της Τράπεζας αλληλεγγύως και εις ολόκληρον ο καθένας.

#### **ΑΡΘΡΟ 15 (Επιτόκιο δανείου)**

Το επιτόκιο του παρόντος δανείου είναι κυμαινόμενο και ορίζεται από τώρα ότι θα ισούται με το επιτόκιο προσφοράς Euribor διατραπεζικών καταθέσεων σε Ευρώ διάρκειας ενός (1) μηνός (επιτοκιακός δείκτης αναφοράς) στρογγυλοποιημένο στα τρία (3) δεκαδικά ψηφία και προσαυξημένο κατά περιθώριο ..... (το οποίο περιθώριο θα παραμείνει σταθερό για όλη τη διάρκεια του δανείου) καθώς και με τη νόμιμη, κατά περίπτωση, εισφορά του Ν. 128/75. Το επιτόκιο του δανείου θα μεταβάλλεται κάθε μήνα με βάση τη μεταβολή του παραπάνω επιτοκιακού δείκτη αναφοράς, όπως αυτός θα διαμορφώνεται δύο εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία έναρξης της περιόδου εκτοκισμού εκάστης δόσης. Ειδικά για την πρώτη δόση θα ισχύει ο επιτοκιακός δείκτης αναφοράς όπως διαμορφώνεται δύο εργάσιμες ημέρες πριν την εκταμίευση του δανείου. Ο ως άνω συμφωνούμενος επιτοκιακός δείκτης αναφοράς, (Euribor) εμφανίζεται στην αντίστοιχη επίσημη ιστοσελίδα [www.euribor.org](http://www.euribor.org) όπως επίσης και στις σελίδες Telerate και Reuters:Euribor01, δύο εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία έναρξης της περιόδου εκτοκισμού εκάστης δόσης. Το εκάστοτε ισχύον Euribor διάρκειας ενός μηνός δημοσιεύεται και στον ημερήσιο Οικονομικό Τύπο. Ιστορικές τιμές δημοσιεύονται στις σελίδες Telerate – και Reuters: EuriborRECAP01 - EuriborRECAP08 όπως επίσης και στην επίσημη ιστοσελίδα [www.euribor.org](http://www.euribor.org). Εάν ο ανωτέρω επιτοκιακός δείκτης αναφοράς που προκύπτει από τον περιγραφόμενο στο παρόν άρθρο τρόπο προσδιορισμού είναι μικρότερος του ισχύοντος, κατά την ημέρα προσδιορισμού, παρεμβατικού επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Ε.Κ.Τ.) για πράξεις κύριας αναχρηματοδότησης του Ευρωσυστήματος, τότε ως επιτοκιακός δείκτης αναφοράς για τον υπολογισμό του παραπάνω επιτοκίου ορίζεται το ισχύον τη συγκεκριμένη ημέρα παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ.

Το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ. δημοσιεύεται από την εν λόγω Τράπεζα (Ε.Κ.Τ.) και αναδημοσιεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδας και από τον ημερήσιο Οικονομικό Τύπο.

#### **ΑΡΘΡΟ 16 (Πρόωρη εξόφληση δανείου)**

Ο οφειλέτης δικαιούται να εξοφλήσει πρόωρα ολοσχερώς το δάνειο, όπως επίσης δικαιούται να καταβάλει σε μείωση του κεφαλαίου του δανείου οποιοδήποτε ποσό υπό την προϋπόθεση ότι έχουν εξοφληθεί ολοσχερώς τυχόν καθυστερούμενες οφειλές.

Συμφωνείται ρητώς ότι πρόωρη εξόφληση (μερική ή ολική) του δανείου μπορεί να γίνει μόνο κατά τις ημερομηνίες λογισμού των δόσεων του δανείου και εφόσον έχει προηγηθεί δεκαπενθήμερη (15 ημέρες) έγγραφη υποβολή αιτήματος από τον οφειλέτη προς την Τράπεζα.

#### **ΑΡΘΡΟ 17 (Σειρά καταλογισμού καθυστερούμενων οφειλών)**

Εφόσον υφίσταται καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση του δανείου κάθε καταβολή του οφειλέτη προς τη δανείστρια θα καταλογίζεται σε εξόφληση πρώτα των παλαιότερων δόσεων με την ακόλουθη σειρά για τις οφειλές κάθε δόσης: οφειλόμενα έξοδα, προμήθειες, τόκοι υπερημερίας εγγεγραμμένοι, τόκοι κεφαλαίου εγγεγραμμένοι, χρεολύσια, τόκοι υπερημερίας του άρθρου 88 του Ν. 3601/2007 και τέλος, τόκοι κεφαλαίου του άρθρου 88 του Ν. 3601/2007.

#### **ΑΡΘΡΟ 18 (Χρήση προσωπικών δεδομένων)**

Ο οφειλέτης και ο εγγυητής ενημερώθηκαν από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. και συγκατατίθενται ειδικώς και ελευθέρως στην εκ μέρους της Τράπεζας συλλογή, τήρηση σε αρχείο και επεξεργασίας των προσωπικών τους

δεδομένων, υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις του Νόμου 2472/97 όπως ισχύει σήμερα και για τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης δανείου των οποίων αποδέκτες θα είναι η Εθνική Τράπεζα και οι θυγατρικές της εταιρίες.

Έλαβαν γνώση ότι δύνανται να ασκήσουν, εφόσον το επιθυμούν, σύμφωνα με τα άρθρα 12 & 13 του Ν. 2472/97 το δικαίωμα της πρόσβασης και αντίρρησης σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα που τους αφορούν και τα οποία αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας απευθυνόμενοι εγγράφως προς την:

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου

Αιόλου 93, 10232, Αθήνα τηλ. 210-33.41.000

Ο οφειλέτης και ο εγγυητής συναινούν επίσης ρητά στη διαβίβαση προς επεξεργασία κατά την έννοια του Ν. 2472/97 των προσωπικών του δεδομένων της παρούσας σύμβασης, όπως και αυτών που αφορούν στην κίνηση του λογαριασμού του δανείου που αιτείται και λαμβάνει ο οφειλέτης, όπως και τυχόν προηγούμενων δανειακών λογαριασμών του οφειλέτη, σε διατραπεζικό αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς και δεδομένων συγκέντρωσης κινδύνων για την προστασία της πίστης και την εξυγίανση των συναλλαγών. Αποδέκτες των δεδομένων αυτών είναι μόνο πιστωτικά και χρηματοοικονομικά ιδρύματα. Υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.», οδός Αλαμάνας αρ. 2, 151 25 Μαρούσι.

Προσαρτ            στην παρούσα τ            με αριθμ. ....  
αποδεικτικ... .. φορολογικής ενημερότητας της Δ.Ο.Υ. ....  
για τον εγγυητή παρέχοντα την εμπράγματη ασφάλεια επί ακινήτου.

**ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

Για την  
**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, Α.Ε.**  
**ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ (0235)**

...  
οφειλέτ...

...εγγυητ...

