

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ_____

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ_____

1.2 Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ_____

1.3 ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ_____

1.4 ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΟ ΝΕΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ_____

1.5 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ_____

1.6 ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ_____

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

2.1 ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ_____

2.2 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ_____

2.3 ΤΑ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ _____

2.4 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ _

2.5 ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
ΜΕΓΕΘΗ _____

2.6 ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ _____

2.7 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ MARKETING_____

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

3.1. ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....

3.2. ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ.....

3.2.1. Οι κίνδυνοι από τη χορήγηση δανείων σε ιδιώτες και επιχειρήσεις ...

3.2.2. Οι κίνδυνοι από τις εγγυητικές επιστολές

3.2.3. Οι κίνδυνοι από το factoring – leasing – forfeiting.....

3.2.4. Οι κίνδυνοι από την έκδοση πιστωτικών καρτών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: Η ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

4.1 ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ Η ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ_____

4.2 ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ_____

4.3 ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ_____

4.4 ΜΟΡΦΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ – ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ_____

4.5 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ _____

4.6 ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ_____

4.7 ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ_____

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΕΣΟΔΑ ΚΑΙ ΚΟΣΤΗ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ RETAIL BANKING

5.1 ΚΑΘΑΡΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΤΟΚΟΥΣ (NET INTEREST INCOME)_____

5.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ_____

5.3 ΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟΥ Ν.128_____

5.4 ΤΑΜΕΙΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ (Τ.Ε.Κ.)_____

5.5 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ_____

5.6 ΚΟΣΤΟΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΟΣΤΟΣ / ΕΣΟΔΑ_____

5.7 ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ_____

5.8 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ_____

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ_____

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ_____

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η χρησιμότητα του τραπεζικού συστήματος σε κάθε σύγχρονη κοινωνία είναι τεράστια, όπως επίσης και η σταθερότητα του η οποία συμβάλει στη αναβάθμιση του βιοτικού επιπέδου και στην ανάπτυξη της οικονομίας. Τα τελευταία χρόνια παρατηρήθηκαν σημαντικές μεταβολές στη διεθνή τραπεζική αγορά, σαφέστατα το Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα ακολούθησε την διεθνή τάση με αποτέλεσμα την πλήρη απελευθέρωση του και την εγκαθίδρυση ενός απόλυτα ανταγωνιστικού καθεστώτος. Στα πλαίσια του ανταγωνισμού και της αύξησης των κερδών των Τραπεζών παρατηρείται μια στροφή αυτών στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής καθώς σύμφωνα με τα αποτελέσματα χρήσης των τελευταίων ετών όλων των Τραπεζών πολύ μεγάλο ποσοστό της αύξησης της κερδοφορίας τους οφείλετε σε αυτή.

Έτσι, ο Τραπεζικός τομέας βρίσκεται αντιμέτωπος με νέα δεδομένα και ένα δυναμικό και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Τα πιστωτικά ιδρύματα για να μπορέσουν να επιβιώσουν και να καταστούν ανταγωνιστικά πρέπει να βρίσκονται μπροστά από τον πελάτη και τις προσδοκίες του οφείλουν να αντιλαμβάνονται τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών τους, να τις επανεξετάζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα και να προβλέπουν τις επιθυμίες και τις προσδοκίες πριν εκφραστούν.

Από την πλευρά της η ελληνική οικονομία σήμερα ένα σχετικό δυναμισμό και εύρωστες επιχειρήσεις σε όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας, γεγονός που επιδρά θετικά στα αποτελέσματα των τραπεζών. Στο πλαίσιο αυτό, θα παρουσιαστεί το ελληνικό τραπεζικό σύστημα το οποίο επηρεάζεται θετικά από διάφορες εξελίξεις.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα όμως αντιμετωπίζει και αρκετές προκλήσεις που πρέπει να υπερκεράσει και προσπαθήσει επιτυχάνοντας την έγκαιρη προσαρμογή στο ρυθμιστικό περιβάλλον.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα μπροστά σε νέες προκλήσεις προσπαθεί να ισοροπήσει και να αποτελέσει ένα μέρος του διεθνούς και ευρωπαϊκού τραπεζικού συστήματος, ακολουθώντας τις επιταγές των νέων τάσεις των υπολοίπων κεφαλαιαγορών. Το μέγεθός του είναι μικρό συγκριτικά με άλλες χώρες αλλά είναι εκείνο που συμμετέχει ενεργά σε διαρθρωτικές

αλλαγές με αποτέλεσμα να επηρεάζει το σύνολο της οικονομίας. Το θέμα που θα μας απασχολήσει αφορά την λιανική τραπεζική (Retail Banking).

Μέσα από αυτή την ανάλυση προκύπτει ότι το μέλλον προδιαγράφεται ελπιδοφόρο τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις τράπεζες. Αρκεί οι πρώτοι να συνειδητοποιήσουν τη δύναμη που έχουν και να διεκδικήσουν καλύτερες υπηρεσίες και οι δεύτερες να «σκύψουν» στα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο άνθρωπος του 21ου αιώνα και να τον ακολουθούν με συνέπεια και ειλικρίνεια σε κάθε του βήμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Πριν από το 1987, το χρηματοπιστωτικό σύστημα της Ελλάδος χαρακτηριζόταν από την ύπαρξη εκτεταμένων περιορισμών, απαραίτητων όμως και για τη χρηματοδότηση του υπερβολικά μεγάλου δημόσιου τομέα, οι περισσότεροι από τους οποίους με την πάροδο του χρόνου έχουν εξαιρεθεί ή έχουν βελτιωθεί. Σημειώνουμε πως η περίοδος έως το 1996, χαρακτηρίζεται από τον έντονο κρατικό παρεμβατισμό παρά την απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος, αφού τρεις από τις πέντε μεγαλύτερες τράπεζες βρισκόταν υπό τον πλήρη κρατικό έλεγχο.

Οι περιορισμοί αφορούσαν τις τιμές και τις ποσότητες. Γινόταν για παράδειγμα διοικητικοί περιορισμοί των περισσότερων επιτοκίων και υπήρχαν περιορισμοί στη διάθεση των πιστώσεων από την πλευρά των εμπορικών τραπεζών. Το αυστηρό διοικητικό καθεστώς που καθιερώθηκε στη μεταπολεμική περίοδο, περιόριζε τη δυνατότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων να αναπτύξουν τις εργασίες τους, τον μεταξύ τους ανταγωνισμό, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις τον απαγόρευε πλήρως. Για το λόγο αυτό ο ανταγωνισμός ήταν χαμηλός έως ανύπαρκτος με τον χρηματοπιστωτικό τομέα να εμφανίζει υψηλή συγκέντρωση και περιορισμένο αριθμό προϊόντων. Ο τραπεζικός τομέας, την περίοδο αυτή ήταν η κύρια πηγή χρηματοδότησης σε μια κεφαλαιαγορά επιφανειακή και χωρίς ιδιαίτερη κινητικότητα.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 με την εφαρμογή ενός εντατικού προγράμματος απελευθέρωσης επιχειρήθηκε και ολοκληρώθηκε το 1997-1998 η πλήρης αναδιάρθρωση του χρηματοπιστωτικού τομέα. Αξίζει να σημειωθεί πως τα μέτρα για την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 βοήθησαν στη ραγδαία αύξησή της με υψηλότερη μάλιστα ένταση τη δεκαετία του 1990 (Αύξηση της τάξεως του 155% μεταξύ 1994-1997).

Η αφετηρία ήταν η απελευθέρωση των επιτοκίων που ξεκίνησε το 1984 και ολοκληρώθηκε το 1993. Το ίδιο έτος επιχειρήθηκε από την Τράπεζα της

Ελλάδος η ελάττωση των πιστωτικών ελέγχων επί των εμπορικών τραπεζών και έθεσαν ανώτατο όριο στην πιστωτική επέκταση. Το 1985 η Τράπεζα της Ελλάδος εισήγαγε την πολιτική της ανοικτής αγοράς, καθιέρωσε τις πιστωτικές κάρτες και τα Έντοκα Γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου πωλούνται στο κοινό για πρώτη φορά με τα επιτόκιά τους να αυξάνονται μέσα σε τρεις μήνες.

Το 1987, καταργείται το ανώτατο όριο της πιστωτικής επέκτασης των τραπεζών μέσω πιστωτικών καρτών και διπλασιάζεται το ανώτατο όριο αυτών ανά πελάτη. Επίσης, εγκρίνεται η έκδοση πιστοποιητικών καταθέσεων και ομολόγων με ελεύθερη διαπραγμάτευση επιτοκίων. Το 1990 μειώνεται το ποσοστό ελάχιστων αποθεματικών στο 9% . Το 1991 καθιερώνονται τα Repos, και αρχίζει η φορολογία στο εισόδημα από τόκους. Επίσης καταργείται το ποσοστό 9% των καταθέσεων των εμπορικών τραπεζών για τη χρηματοδότηση των δημοσίων επιχειρήσεων. ο 1993 καταργείται το υποχρεωτικό ποσοστό επενδύσεων των εμπορικών τραπεζών προς τα Έντοκα Γραμμάτια και η δέσμευση ενός ποσοστού των καταθέσεων για δάνεια σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Ολοκληρώνεται επίσης η απελευθέρωση των επιτοκίων με την κατάργηση του ελάχιστου ορίου επιτοκίων ταμιευτηρίου. Απελευθερώνονται οι κινήσεις κεφαλαίων μεσοπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου χαρακτήρα έναντι όλων των χωρών. Καταργούνται και οι συναλλαγματικοί περιορισμοί που έχουν απομείνει.

Το 1994 ορίζεται ανώτατο όριο προσωπικών δανείων στα 8.000.000 δραχμές (25.000€) και το 1995 απουλοποιούνται οι τίτλοι του Δημοσίου. Το Μάιο του 1994 η Τράπεζα της Ελλάδος προχωρά σε δραστική αύξηση των επιτοκίων, εξαιτίας ισχυρών πιέσεων στη συναλλαγματική ισοτιμία της δραχμής. Εξαιτίας της διεθνούς νομισματικής κρίσης η Τράπεζα της Ελλάδος αυξάνει και πάλι δραστικά τα επιτόκια της για την αντιμετώπιση των πιέσεων στη δραχμή (1997). Στη περίοδο 1997-2005 διαπιστώνεται αύξηση της συσχέτισης και στις χώρες της ζώνης του Ευρώ, η οποία οφείλεται στις εξαγορές και στις συγχωνεύσεις τραπεζών εν μέρει στο πλαίσιο μείωσης της συμμετοχής του δημόσιου τομέα στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα.

Η αποκλιμάκωση των επιτοκίων ήρθε με τη διαδικασία της ονομαστικής σύγκλισης της ελληνικής οικονομίας ενόψει της ένταξης της χώρας στο τρίτο

στάδιο της ONE. Ααμετάκλητος καθορισμός των συναλλαγματικών ισοτιμιών και η Τράπεζα της Ελλάδος αποτελεί μέρος του Ευρωσυστήματος. Το 2003 πραγματοποιήθηκε η πλήρης απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης με την κατάργηση των ποσοτικών ορίων χορηγήσεων. Καταργήθηκε το συνολικό κατά άτομο και κατά τράπεζα όριο των 25.000€, καθώς και τα επιμέρους όρια για τις πιστοδοτήσεις προς φυσικά πρόσωπα. Με τον τρόπο αυτό, εναρμονίζεται η άσκηση της νομισματικής πολιτικής από το Ευρωσύστημα, σύμφωνα με την αρχή της οικονομίας της ανοικτής αγοράς με ελεύθερο ανταγωνισμό. (Για την περίοδο μετά την νομισματική ένωση, στην Ελλάδα, μέλος της Ευρωζώνης αντανακλά το περιβάλλον νομισματικής σταθερότητας, το οποίο απολαμβάνει.)

Η άρση των περιορισμών προήλθε αφού :

- ❖ Επιβεβαιώθηκε ότι ο βαθμός χρέωσης των ελληνικών νοικοκυριών είναι γενικά χαμηλός και υπολείπεται σημαντικά από το μέσο όρο στη ζώνη του ευρώ (υπόλοιπο τραπεζικών δανείων ως ποσοστό του ΑΕΠ στο τέλος του 2002: Ελλάδα 22, 3%, ζώνη ευρώ 47%), ενώ παράλληλα παρατηρείται σημαντική επιβράδυνση του ρυθμού επέκτασης της καταναλωτικής πίστης (από 42, 5% το Δεκέμβριο 2001 σε 24, 6% τον Απρίλιο 2003) (Τράπεζα της Ελλάδος).
- ❖ Θα προκαλούσε ενίσχυση του ανταγωνισμού που αναμενόταν να είχε θετική επίδραση στους καταναλωτές, ενώ οι υφιστάμενες μέχρι σήμερα ρυθμίσεις δημιουργούσαν στρεβλώσεις και είχαν περιορισμένη αποτελεσματικότητα.
- ❖ Θα προκαλούσε επικείμενη ενεργοποίηση της διατραπεζικής βάσης πιστωτικής φύσεως πληροφοριών σε συνδυασμό με την αναβάθμιση των συστημάτων πιστοληπτικής διαβάθμισης των πελατών από τις τράπεζες.

Οι χρηματοδοτήσεις για τις καταναλωτικές και προσωπικές ανάγκες των φυσικών προσώπων θα παρέχονται στο εξής αποκλειστικά με τραπεζικά κριτήρια, τα οποία θα πρέπει να εφαρμόζονται με αυστηρότητα. Οι όροι των σχετικών χρηματοδοτήσεων θα προσδιορίζονται, μεταξύ άλλων, και από το βαθμό αξιοποίησης των ποιοτικής και ποσοτικής φύσεως στοιχείων, που θα παρέχονται από το διατραπεζικό σύστημα πιστωτικών πληροφοριών και την

πιστή εφαρμογή των κριτηρίων των συστημάτων διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου. (Γεωργιάδης Γ., 2007)

Παράλληλα οι συναλλασσόμενοι με τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να αξιοποιούν στο μέγιστο δυνατό την παρεχόμενη, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, ενημέρωση για τη σύγκριση των προσφερόμενων χρηματοδοτικών προϊόντων και την ορθή εκτίμηση του ύψους των υποχρεώσεων και των τυχόν κινδύνων που αναλαμβάνουν.

1.2 Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

Οι στόχοι των τραπεζικών ιδρυμάτων ορίζονται στα πλαίσια της συλλογής χρηματικών πόρων, στον δανεισμό, στη ρευστότητα στο συνάλλαγμα και στο κεφάλαιο. Όλες οι λειτουργίες σε ένα τέτοιο οικονομικό οργανισμό είναι άρρηκτα συνδεδεμένες μεταξύ τους. Η απόκτηση χρηματικών πόρων είναι αναγκαία για να λειτουργήσει μια τράπεζα αφού για να λειτουργήσει βασίζεται στα χρηματικά της διαθέσιμα. Οι τράπεζες ως γνωστόν εμπορεύονται το χρήμα μέσα από τις διάφορες λειτουργίες τους, με κέρδος το επιτόκιο χορηγήσεων και τη λειτουργία των χρεογράφων.

Διάφοροι περιορισμοί διοικητικοί και άλλοι επηρεάζουν την ανεξαρτησία των τραπεζών στην έλκυση κεφαλαίων. Ωστόσο, απομένουν ορισμένοι παράγοντες που δίνουν στην τράπεζα τη δυνατότητα να επηρεάσει το συνολικό τους όγκο. Υπάρχουν διάφορα όργανα άντλησης κεφαλαίων, όπως τα διάφορα είδη καταθέσεων, ο δανεισμός από την κεντρική τράπεζα και η αγορά διάφορων χρεογράφων. Η κάθε τράπεζα θα πρέπει να εκτιμήσει το κόστος άντλησης κεφαλαίων από τις διάφορες πηγές, την ελαστικότητα της προσφοράς τους, τους παράγοντες που τα επηρεάζουν, ώστε να αποφασίσει για τη διάρθρωσή τους αλλά και για να εξασφαλίσει ικανοποιητική απόδοση από τη χρήση των κεφαλαίων αυτών. Σημαντικός παράγοντας είναι και ο ανταγωνισμός που υπάρχει σήμερα στις τράπεζες για την άντληση κεφαλαίων.

Πίνακας 1.1.
Στοιχεία ισολογισμού τραπεζών

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	ΠΑΘΗΤΙΚΟ
Ταμείο και διαθέσιμα στη Κεντρική Τράπεζα	Υποχρεώσεις προς πελάτες
Έντοκα γραμμάτια και άλλα αξιόγραφα	Λοιπά στοιχεία παθητικού
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	Προεισπραγμένα έσοδα και πληρωτέα έξοδα
Απαιτήσεις κατά πελατών	Προβλέψεις για κινδύνους & βάρη
Χρεόγραφα	Υποχρεώσεις μειωμένης εξασφάλισης
Συμμετοχές	Ίδια κεφάλαια
Άυλα και πάγια στοιχεία	Ενσώματα πάγια στοιχεία
	Λοιπά στοιχεία ενεργητικού
	Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα

Πηγή: Ζαχαριάδης Δ.,(2003), Σελ. 49

Όπως φαίνεται στον πίνακα 1.1., όταν γίνεται αναφορά στο ενεργητικό εννοούνται οι απαιτήσεις της τράπεζας όσον αφορά τα χρηματικά διαθέσιμα, αξιόγραφα, ομολογίες, συμμετοχές, χορηγήσεις, όπως επίσης έξοδα ίδρυσης, φήμης, πελατείας, κτηρίων και λοιπού εξοπλισμού κ.τ.λ.

Από την άλλη όταν γίνεται αναφορά στο παθητικό εννοούνται οι υποχρεώσεις του πιστωτικού ιδρύματος που περιλαμβάνουν υποχρεωτικά κονδύλια, καταθέσεις σε όψεως ή προθεσμίας χωρίς προειδοποίηση, προβλέψεις για κινδύνους, συντάξεις προσωπικού και φόρους. Όσον αφορά τα ίδια κεφάλαια περιλαμβάνουν το μετοχικό κεφάλαιο τα λοιπά αποθεματικά και τις διαφορές από αναπροσαρμογή της αξίας των περιουσιακών στοιχείων της τράπεζας.

Ο δανεισμός κεφαλαίων από τις τράπεζες αποτελεί την πρωταρχική τους λειτουργία και απαιτεί την εκτέλεση μιας καλά σχεδιασμένης πιστωτικής πολιτικής, για την απόκτηση υψηλής απόδοσης και την ελαχιστοποίηση του κινδύνου. Η τράπεζα θα πρέπει να αποφασίσει για το μέγεθος του χαρτοφυλακίου των δανείων, κάτι που προσδιορίζεται από τις ανάγκες της οικονομίας και την ικανότητα της τράπεζας.

Επίσης, πρέπει να αποφασίσει για τη διανομή των κεφαλαίων της ανάμεσα στα διάφορα είδη δανείων, τα οποία διαφέρουν σε διάρκεια και κίνδυνο, και επηρεάζονται από το περιβάλλον, τις καταθέσεις των

δανειζομένων στην συγκεκριμένη τράπεζα και από άλλους παράγοντες. Απαιτείται ανάλυση των αγορών και προσοχή από την πλευρά των τραπεζών αφού δεν υπάρχει δευτερογενής αγορά για τα περισσότερα είδη. Θα πρέπει ακόμα να ληφθούν υπόψη η εμπειρία από το συγκεκριμένο πελάτη, αλλά και οι ατέλειες που επικρατούν στις αγορές και δημιουργούν αβεβαιότητες και κινδύνους.

Σημαντικές αποφάσεις αφορούν και τους όρους που επιβάλλει η τράπεζα για να δανείσει τα κεφάλαια της στις ελλειμματικές μονάδες. Παρά το γεγονός ότι τα επίπεδα των επιτοκίων προσδιορίζονται από παράγοντες τους οποίους η τράπεζα δεν μπορεί να επηρεάσει, έχει ωστόσο κάποιο βαθμό ευκαμψίας για τον καθορισμό της πολιτικής της ως προς τα επιτόκια.

Τα τελευταία επιβάλλονται σε επίπεδα που καλύπτουν την πληρωμή για τη χρήση του χρήματος, τον κίνδυνο που σχετίζεται με το δανειζόμενο και άλλες επιβαρύνσεις που σχετίζονται με τις ατέλειες της αγοράς. Οι παράγοντες αυτοί λαμβάνονται υπόψη στα διάφορα είδη των δανείων ανάλογα με την αξιοπιστία του πελάτη. Υπάρχουν ακόμα και σήμερα δυσκολίες για τον προσδιορισμό των επιτοκίων δανεισμού παρά τη γενικά αποδεκτή θέση ότι το οριακό κόστος δανεισμού θα πρέπει να αποτελεί το κατώτατο σημείο για τα τραπεζικά επιτόκια των δανείων. Η εμπειρία δείχνει ότι οι εμπορικές τράπεζες ακολουθούν το προεξοφλητικό επιτόκιο της κεντρικής τράπεζας, καθώς και το επιτόκιο δανεισμού που επιβάλλουν στους καλύτερους πελάτες τους, το οποίο χρησιμοποιούν ως βάση για τους υπόλοιπους πελάτες τους. Τελευταία, υποστηρίζεται η επιβολή των κυμαινόμενων επιτοκίων δανεισμού, αφού το κόστος μιας μεγάλης αναλογίας των τραπεζικών δανείων επηρεάζεται από το γενικό επίπεδο των επιτοκίων.

Μια άλλη βασική πολιτική των εμπορικών τραπεζών αναφέρεται στη διαχείριση της ρευστότητάς τους και συγκεκριμένα στη μέτρηση των αναγκών τους που σχετίζεται με την πορεία στις καταθέσεις και τα δάνεια. Για την κάλυψη της ανάγκης αυτής οι τράπεζες προχωρούν στη διαχείριση των στοιχείων του παθητικού, μια δραστηριότητα που ωστόσο περιορίζεται στις μεγάλες τράπεζες. Οι μικρότερες τράπεζες στηρίζονται κυρίως στα στοιχεία του ενεργητικού τους, αγορά χρεογράφων τα οποία ωστόσο μπορεί να συνεπάγονται απώλεια εισοδήματος τουλάχιστον για ένα χρονικό διάστημα. Η τράπεζα θα πρέπει να αποφασίσει ανάμεσα στα διάφορα είδη χρεογράφων

σε ό,τι αφορά την ποσότητα, την ποιότητα, την ημερομηνία λήξης και την απόδοση. Θα πρέπει ακόμα να τονιστεί ο ρόλος της κεντρικής τράπεζας, η οποία ενεργεί ως ο κυριότερος δανειστής για τις εμπορικές τράπεζες για να καλύψει τις ανάγκες τους σε ρευστότητα.

Η διαχείριση του χαρτοφυλακίου των επενδύσεων για μια τράπεζα είναι σημαντική αφού οι επενδύσεις (σε χρεόγραφα κτλ.) είναι σημαντικές ως πηγή ρευστότητας, πηγή εισοδήματος, ενώ συχνά οι απρογραμμάτιστες επενδύσεις οδηγούν σε αποτελέσματα τα οποία μπορεί να μην συμβαδίζουν με τους επιθυμητούς στόχους της τράπεζας. Η κατάσταση του κινδύνου για την τράπεζα ασκεί ισχυρή επίδραση στα επενδυτικά μέσα και στα ποιοτικά επίπεδα του χαρτοφυλακίου των τραπεζών. Έτσι, ανάλογα με τις δυνατότητες μιας τράπεζας, πρέπει να καθοριστεί και η ποιότητα των χρεογράφων που θα αποκτηθούν και επιδρούν στην απόδοση της τράπεζας. Τα διάφορα είδη χρεογράφων έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά ανάλογα με την ποιότητά τους.

Ακόμα, η τράπεζα πρέπει να αποφασίσει σε ό,τι αφορά το είδος και το μέγεθος των χρεογράφων, καθώς και τις ημερομηνίες λήξης, την αγορά και πώλησή τους ανάλογα με την πορεία στα επιτόκια, την οικονομική πολιτική και την κατάσταση της οικονομίας. Κάποιος βαθμός ευκαμψίας πρέπει να τη διακρίνει ως προς την επιλογή των παραπάνω, προκειμένου να επιτευχθεί αυξανόμενο εισόδημα και κέρδη. Το κεφάλαιο είναι αναγκαίο για μια τράπεζα κυρίως τόσο για τη δυνατότητα άμεσης χρησιμοποίησής του για την επέκταση των τραπεζικών πιστώσεων και την έλκυση χρηματικών πόρων, όσο και για την παροχή ασφάλειας (προστασία καταθέσεων) και εμπιστοσύνης που χρειάζονται για την προώθηση των εργασιών της τράπεζας. Ωστόσο, από την άλλη πλευρά, η μεγάλη ποσότητα κεφαλαίου μειώνει την απόδοση της τράπεζας. Οι ορθολογικές πολιτικές προσπαθούν να εξισορροπήσουν την προστασία που παρέχει το επιπρόσθετο κεφάλαιο στο κοινό ενάντια στους κινδύνους που υπάρχουν στις τραπεζικές δραστηριότητες και στην υψηλότερη απόδοση όταν δεσμεύεται περισσότερο κεφάλαιο (Ζαχαριάδης, 2003).

1.2 ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΤΕ) είναι μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες της Ελλάδας. Ιδρύθηκε το 1828 από τον Κυβερνήτη της Ελλάδας, Ιωάννη Καποδίστρια, σε συνεργασία με τον ευεργέτη και μέλος της Φιλικής Εταιρείας, Γεώργιο Σταύρου, από τα Ιωάννινα, ο οποίος υπήρξε και ο πρώτος διευθυντής της. Από τον Οκτώβριο 1999, η μετοχή της Τράπεζας διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. Στα τέλη του 2002, η Εθνική Τράπεζα προχώρησε στη συγχώνευση δι' απορροφήσεως της θυγατρικής της "Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως ΑΕ" (ΕΤΕΒΑ). (Ελεύθερη Εγκυκλοπαίδεια, 2009)

Με το πληρέστατο δίκτυό της που αποτελείται από 604 Καταστήματα και 1241 ΑΤΜς καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile and Internet Banking. Σήμερα και μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της Βαλκανικής, το δίκτυο της τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 290 μονάδες σε τέσσερις ηπείρους.

ALPHA BANK

Η Alpha Bank ιδρύθηκε το 1879 και είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα. Με άνω των 1.000 Καταστημάτων, ο Όμιλος της Alpha Bank δραστηριοποιείται και στη διεθνή τραπεζική αγορά με παρουσία στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Ουκρανία, στην Αλβανία, στην Π.Γ.Δ.Μ. και στη Μεγάλη Βρετανία. (Alpha Bank, 2009) Αναγνωρίζεται ως πρωτοπόρος στην εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών

EFG EUROBANK

Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ιδρύθηκε το 1990 με αρχική επωνυμία "Ευρωεπενδυτική Τράπεζα". Σήμερα, προσφέρει πλήρες φάσμα τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες, επιχειρήσεις και θεσμικούς πελάτες. Η Τράπεζα καταλαμβάνει ηγετική θέση στους ταχύτερα αναπτυσσόμενους και πιο προσοδοφόρους τομείς της αγοράς. Η EFG

Eurobank Ergasias κατέχει την πρώτη θέση στις χορηγήσεις καταναλωτικών δανείων, πιστωτικών καρτών και δανείων προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, καθώς και στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων. Επιπλέον, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στην επενδυτική τραπεζική, μέσω της "EFG Telesis Finance", και στα προϊόντα κεφαλαιαγοράς, μέσω της "EFG Eurobank Χρηματιστηριακή", ενώ διαθέτει ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα στο χώρο της διαχείρισης περιουσίας ιδιωτών (private banking) και σημαντική παρουσία στην τραπεζική επιχειρήσεων.

Με δυναμικό άνω των 16.000 ανθρώπων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, εγχώριο δίκτυο άνω των 300 καταστημάτων και 750 ATM και με την αξιοποίηση εναλλακτικών δικτύων (phone banking, ηλεκτρονική τραπεζική, και mobile banking) η Τράπεζα επιτυγχάνει τη διάθεση των προϊόντων και των υπηρεσιών της πανελλαδικά. Επίσης, η Τράπεζα αναπτύσσει την παρουσία της στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή. (Eurobank, 2008)

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Το 1929 η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύεται ως μη κερδοσκοπικός οργανισμός κοινωφελούς χαρακτήρα, με κύριο σκοπό την αποκλειστική χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους του αγροτικού τομέα και την ενίσχυση της αγροτικής ανάπτυξης. Το 1950 η Αγροτική Τράπεζα ιδρύει μια σειρά εταιριών μεταποίησης αγροτικών προϊόντων και αξιοποίησης των πλουτοπαραγωγικών πόρων διαφόρων περιοχών της ώρας.

Αργότερα, το 1991 η Αγροτική Τράπεζα γίνεται ανώνυμη εταιρία ενώ παράλληλα ιδρύει ένα ολοκληρωμένο όμιλο παροχής χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Το 2001 η Αγροτική Τράπεζα πραγματοποιεί αύξηση μετοχικού κεφαλαίου για την εισαγωγή της στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών και από τον Ιανουάριο του 2001 διαπραγματεύεται η μετοχή της στο ΧΑΑ. Τραπεζικός Οργανισμός με διεθνές κύρος και ακτινοβολία, αφού κατέχει σταθερά μια θέση στις 500 μεγαλύτερες τράπεζες του κόσμου. Μετρά περίπου 70 χρόνια λειτουργίας, με αποκλειστικό μέτοχο το Ελληνικό κράτος. Με ένα δίκτυο 437 Καταστημάτων, με εκτεταμένη γεωγραφική διασπορά σε όλη την Ελλάδα,

προσφέρει ποικιλία προϊόντων σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. 5 Καταστήματα στο Εξωτερικό και ένα δίκτυο συνεργασίας με 50 Ανταποκρίτριες Τράπεζες σε ολόκληρο τον κόσμο εξασφαλίζουν την παρουσία της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ στην παγκόσμια τραπεζική αγορά. Η Αγροτική Τράπεζα του 21ου αιώνα είναι μια σύγχρονη Τράπεζα πολλαπλών δραστηριοτήτων και - σύμφωνα με το Banker - μια από τις 150 μεγαλύτερες τράπεζες της Ευρώπης.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύθηκε το 1907, είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από το 1909 και έχει σήμερα περίπου 67.000 μετόχους. Στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας, με ποσοστό κοντά στο 10%, μετέχει η μεγαλύτερη γαλλική τράπεζα, η Crédit Agricole (CA).

Η συμμαχία της Εμπορικής Τράπεζας με την Crédit Agricole (CA) υπεγράφη το 2000 και δεν αποτελεί μόνο μια απλή συμμετοχή της CA στο μετοχικό κεφάλαιο της Εμπορικής, αλλά μια μακροχρόνια συνεργασία που αποβλέπει στην ανταλλαγή τεχνογνωσίας μεταξύ των δύο τραπεζών. Η συνεργασία προχωρά τόσο σε επίπεδο Τράπεζας όσο και σε επίπεδο Ομίλου με την από κοινού συμμετοχή σε νέες και υπάρχουσες θυγατρικές εταιρείες στους χώρους των τραπεζασφαλειών (bancassurance), της διαχείρισης επενδυτικών κεφαλαίων θεσμικών επενδυτών, της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, της επενδυτικής τραπεζικής και της καταναλωτικής πίστης.

Ο Όμιλος της Εμπορικής προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες στην Ελλάδα μέσω δικτύου 374 υποκαταστημάτων, μέσω του υποκαταστήματός της στο Λονδίνο, καθώς και μέσω θυγατρικών τραπεζών στην Αλβανία, την Αρμενία, τη Βουλγαρία, τη Γερμανία, τη Γεωργία, την Κύπρο και τη Ρουμανία.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916. Για πολλές δεκαετίες λειτούργησε ως ιδιωτική Τράπεζα και το 1975 πέρασε υπό κρατικό έλεγχο, όπου και παρέμεινε μέχρι το 1991. Από τον Δεκέμβριο του 1991 που ιδιωτικοποιήθηκε παρουσιάζει συνεχή και ταχεία ανάπτυξη εργασιών, μεγεθών και δραστηριοτήτων. Παράλληλα με την οργανική της ανάπτυξη, η

Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε σε μία σειρά από στρατηγικές κινήσεις, με σκοπό την εδραίωσή της σε μία δυναμικά αναπτυσσόμενη αγορά. Έτσι, το 1998 προχώρησε στην απορρόφηση των εργασιών της Chase Manhattan στην Ελλάδα, στην εξαγορά της Τράπεζας Μακεδονίας-Θράκης και της μικρής εξειδικευμένης Τράπεζας Credit Lyonnais Hellas, καθώς και στηναπόκτηση του ελέγχου της Τράπεζας Χίου στις αρχές του 1999 και στην απορρόφηση των εργασιών της National Westminster Bank PLC στην Ελλάδα. Τον Ιούνιο του 2000 πραγματοποίησε την ενοποίηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων της στην Ελλάδα, μέσω της απορρόφησης των εμπορικών Τραπεζών Μακεδονίας-Θράκης και Χίου. Η συγχώνευση των τριών Τραπεζών ολοκληρώθηκε με ιδιαίτερη επιτυχία, δημιουργώντας έτσι μία από τις τρεις μεγαλύτερες ιδιωτικές Τράπεζες στην Ελλάδα. Στις αρχές του 2002, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τον έλεγχο της ETBA bank από το Ελληνικό Δημόσιο. Αυτή η εξαγορά επέφερε σημαντικά οφέλη για τον Όμιλο Πειραιώς, με την ισχυροποίηση της κεφαλαιακής του βάσης, διευρύνοντας τη δυνατότητα ανάπτυξης των εργασιών του, την απόκτηση ενός συμπληρωματικού δανειακού χαρτοφυλακίου και την αύξηση του μεριδίου αγοράς του στις τραπεζικέςεργασίες, στο leasing και στη διαχείριση επενδύσεων χαρτοφυλακίου.

Η ETBAbank συγχωνεύθηκε επιτυχώς με την Τράπεζα Πειραιώς τον Δεκέμβριο 2003. Επίσης, στις αρχές του 2002 υπογράφηκε συμφωνία Στρατηγικής Συνεργασίας του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς με το διεθνή τραπεζοασφαλιστικό Όμιλο ING για την ελληνική αγορά. Σήμερα η Τράπεζα Πειραιώς ηγείται ενός Ομίλου επιχειρήσεων που καλύπτουν το σύνολο των εργασιών και δραστηριοτήτων του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα (universal bank). Το σύνολο αυτών των υπηρεσιών προσφέρονται τόσο μέσα από το πολύ καλά οργανωμένο δίκτυο καταστημάτων της, όσο και από το ηλεκτρονικό δίκτυο τραπεζικής της winbank. Η τελευταία δημιουργήθηκε στις αρχές του 2000 ως η πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, παρέχοντας ένα πλήρες και ολοκληρωμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Η winbank έχει βραβευθεί για τις υπηρεσίες της από διακεκριμένους οργανισμούς σε Ελλάδα και εξωτερικό,

ενώ είναι η μοναδική ελληνική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2000.

Η παρουσία του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς στο εξωτερικό εστιάζεται στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και Ανατολική Μεσόγειο, παράλληλα με παρουσία στα μεγάλα χρηματοοικονομικά κέντρα του Λονδίνου και της Νέας Υόρκης. Στο τέλος Μαρτίου 2006, ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς διέθετε ένα δίκτυο 458 καταστημάτων (275 στην Ελλάδα και 183 στο εξωτερικό) και ίδια κεφάλαια που διαμορφώθηκαν στα €1.716 εκ. Οι καταθέσεις, τα γeros και τα ομόλογα πελατών του Ομίλου έφθασαν τα €14.708 εκ, οι χορηγήσεις τα €17.052 εκ και το σύνολο του ενεργητικού τα €25.187 εκ.

ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Η Τράπεζα ιδρύθηκε τον Οκτώβριο του 1937 με κεφάλαια του Μετοχικού Ταμείου Στρατού και με την αρχική επωνυμία ΤΡΑΠΕΖΑ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ ΣΤΡΑΤΟΥ ΑΕ. Εκτελούσε περιορισμένο αριθμό τραπεζικών εργασιών (προεξοφλήσεις μερισμάτων, ενυπόθηκα δάνεια, καταθέσεις) με συγκεκριμένο πελατολόγιο (στρατιωτικούς και μερισματούχους). Τον Σεπτέμβριο του 1966 μετονομάστηκε σε ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ. Η Τράπεζα την εποχή εκείνη αριθμούσε μόλις 7 καταστήματα (πέντε στον Ν. Αττικής, ένα στην Θεσσαλονίκη και ένα στην Πάτρα). Τον Ιανουάριο του 1985 έγινε εισαγωγή των μετοχών της Τράπεζας για διαπραγματεύση στην Κύρια Αγορά του Χ.Α.Α.

Σήμερα η Γενική Τράπεζα διαθέτει δίκτυο 109 καταστημάτων, εκ των οποίων τα 50 είναι εγκατεστημένα στον Ν. Αττικής. Παράλληλα, για την εξυπηρέτηση των πελατών, 24 ώρες το 24ωρο, λειτουργεί δίκτυο 181 Μηχανημάτων Αυτόματης Εξυπηρέτησης (ATMs) εκ των οποίων τα 72 είναι τοποθετημένα σε σημεία εκτός δικτύου καταστημάτων, διευρύνοντας τις δυνατότητες συναλλαγών. Το 2003 εξαγοράστηκε από την Societe Generale.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

Η Τράπεζα Αττικής Α.Ε. λειτουργεί ως Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρία σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2190/20 περί Ανωνύμων Εταιριών, όπως ισχύει σήμερα, τις διατάξεις του Ν. 2076/92 περί Πιστωτικών Ιδρυμάτων και τις διατάξεις των λοιπών συναφών νομοθετημάτων.

Η διάρκεια της εταιρίας ορίζεται εκατό χρόνια. Αρχίζει από τη δημοσίευση του αρχικού καταστατικού Διατάγματος (5 Φεβρουαρίου 1925) και λήγει την 4^η Φεβρουαρίου 2025. Σύμφωνα με το άρθρο 2 του καταστατικού, σκοπός της εταιρίας είναι η ενέργεια τραπεζικών εργασιών για ίδιο λογαριασμό ή για λογαριασμό άλλων.

Η Τράπεζα από το 1964 ανήκε στον Όμιλο Εταιριών της Εμπορικής Τράπεζας και εισήχθη στο Χρηματιστήριο στις 2-6-1964. Στις 26/6/97 ο Όμιλος Εταιριών Εμπορικής Τράπεζας μεταβίβασε, μέσω του Χ.Α.Α., μέρος των μετοχών που κατείχε, στο ΤΣΜΕΔΕ και στο Τ.Π.Δ και από την 09/09/2002 μεταβίβασε στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο τις υπόλοιπες μετοχές που κατείχε. Οι βασικοί Μέτοχοι της Τράπεζας με στοιχεία Νοεμβρίου 2005 είναι:

- ❖ Το Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών - Εργοληπτών - Δημοσίων Έργων
- ❖ (ΤΣΜΕΔΕ) με 41,96% των μετοχών
- ❖ Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο με 19,10% των μετοχών.
- ❖ Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων με 19,13% των μετοχών

ASPIS BANK

Η ASPIS BANK, η πρώτη ιδιωτική στεγαστική τράπεζα στην Ελλάδα, ιδρύθηκε το 1992. Ειδικεύεται στη δημιουργία, ανάπτυξη και χορήγηση στεγαστικών δανείων για την απόκτηση κύριας ή εξοχικής κατοικίας, αγορά οικοπέδου και επαγγελματικής στέγης ή βελτίωση και αξιοποίηση ακινήτου. Παράλληλα, παρέχει τραπεζικές υπηρεσίες με τα καταθετικά προϊόντα της, ενώ δραστηριοποιείται και στη χορήγηση καταναλωτικών δανείων για την αγορά αγαθών διάρκειας, ενώ από τον Ιούλιο 1999 έθεσε σε κυκλοφορία τη

δική της πιστωτική κάρτα σε συνεργασία με τη VISA. Κατά το 2003 – 2004 η τράπεζα προχώρησε σε πιλοποίηση των απαιτήσεών της. (ΑΣΠΙΣ, 2009)

NOVABANK

Η Τράπεζα NovaBank ξεκίνησε τη λειτουργία της το Σεπτέμβριο του 2000, για να αναδειχθεί σήμερα στη νέα δύναμη στον Ελληνικό τραπεζικό χώρο, επιτυγχάνοντας ταχύτατους ρυθμούς ανάπτυξης δικτύου και μεγεθών και εισάγοντας καινοτομικά τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες. Σήμερα η NovaBank αριθμεί δίκτυο 102 καταστημάτων λιανικής τραπεζικής, 3 κέντρων Private Banking και 18 μονάδων Business Banking και Factoring. Παράλληλα, η NovaBank προχώρησε με την επέκταση των εργασιών της σε διεθνές επίπεδο, με πρώτο βήμα τη γείτονα χώρα Τουρκία, με την αναδιάρθρωση της εξαγορασθείσας Τουρκικής τράπεζας Sitebank και την επέκταση του δικτύου της και την επαναλειτουργία της, με το όνομα BankEuropa, τον Ιούλιο του 2003.

Η NovaBank είναι η πρώτη τράπεζα παγκοσμίως που άνοιξε τις πόρτες της στο κοινό με 45 καταστήματα την ίδια μέρα (21 Σεπτεμβρίου 2000). Για πέμπτη συνεχή χρονιά, το 2005, η NovaBank υπερείχε στον τομέα της τεχνολογίας και της παροχής υπηρεσιών εναλλακτικών δικτύων. Η Τράπεζα κατέκτησε, το Χρυσό Βραβείο για το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης NovaLine, σε αναγνώριση των εξαιρετικών υπηρεσιών που προσφέρει μέσω των εναλλακτικών της δικτύων.

Η NovaBank είναι μέλος του ομίλου Millennium bcp, που της παρέχει παγκόσμιο βεληνεκές και τεράστια τραπεζική τεχνογνωσία.

HSBC

Ο όμιλος HSBC με έδρα το Λονδίνο εξυπηρετεί περισσότερους από 110 εκατομμύρια πελάτες σε όλο τον κόσμο, διαθέτει 9.800 γραφεία σε 77 χώρες που εκτείνονται στην Ευρώπη, την Ασιατική περιοχή του Ειρηνικού, τη Βόρεια και Νότια Αμερική, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική. Ιδρύθηκε το 1865 από την Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited για να χρηματοδοτήσει το εμπόριο μεταξύ Κίνας και Ευρώπης. Είναι ένας από τους

μεγαλύτερους τραπεζικούς και χρηματοοικονομικούς ομίλους στον κόσμο. Η HSBC λειτουργεί στην Ελλάδα από το 1981 και δραστηριοποιείται με μεγάλη επιτυχία σε όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών.

CITIBANK

Το Citigroup είναι ο μεγαλύτερος χρηματοοικονομικός οργανισμός στον κόσμο που δημιουργήθηκε από τη συγχώνευση της Citicorp και της Travelers Group το 1998. Στην Ελλάδα άνοιξε το πρώτο της κατάστημα στο Σύνταγμα το 1964, με κύριες δραστηριότητες τη χρηματοδότηση της ναυτιλίας των επιχειρήσεων και των καταναλωτών. Το 2001 η Citibank International plc. μετέχει στον πανευρωπαϊκό οργανισμό και γίνεται η μεγαλύτερη ξένη τράπεζα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΩΜΕΓΑ

Η Omega Bank άνοιξε το πρώτο της κατάστημα στις 19.1.2001 και ως σήμερα έχει 15 καταστήματα. Στις 26.1.2006 αποφασίστηκε η συγχώνευση της Ωμέγα από την Proton Bank. Ο νέος τραπεζικός όμιλος θα δραστηριοποιείται σε όλους τους τομείς της εμπορικής και επενδυτικής τραπεζικής και των επενδυτικών υπηρεσιών και θα διαθέτει δίκτυο 18 καταστημάτων σε όλη τη χώρα. Επίσης θα δραστηριοποιείται, μέσω θυγατρικών εταιριών, στο χώρο του Asset Management, των ασφαλιστικών υπηρεσιών και του Real Estate.

ΚΥΠΡΟΥ

Η τράπεζα Κύπρου ιδρύθηκε το 1899 με την επωνυμία «Ταμειυτήριο η Λευκωσία». Το 1912 μετονομάστηκε σε Τράπεζα Κύπρου. Στην Ελλάδα το πρώτο κατάστημα λειτούργησε το 1991. Δραστηριοποιείται σε όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών, χονδρικής και λιανικής και επιπλέον στον τομέα των αμοιβαίων κεφαλαίων, του Leasing, του Factoring καθώς και στον τομέα των ασφαλειών. Εκτός από την Κύπρο και την Ελλάδα η τράπεζα διαθέτει γραφεία αντιπροσωπείας στη Νότιο Αφρική, τη Νέα Υόρκη, τη Μόσχα, στον

Καναδά και το Βουκουρέστι. Τέλος το 1996 ίδρυσε τη Bank of Cyprus στα Channel Islands.

1.3 ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΟ ΝΕΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ο ρόλος των Τραπεζών καθίσταται ιδιαίτερα σημαντικός στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Αυτό οφείλετε στο γεγονός ότι οι Τράπεζες δεν δρουν πλέον μόνο ως παραδοσιακοί διαμεσολαβητές μεταξύ πλεονασματικών και ελλειμματικών μονάδων με απώτερο στόχο την εξομάλυνση στην κατανομή εισοδημάτων και επενδύσεων νοικοκυριών και επιχειρήσεων υπό καθεστώς ατελών αγορών και ασύμμετρης πληροφόρησης. Επιπρόσθετα, επιτελούν μια σειρά από διακριτές λειτουργίες, όπως είναι η λειτουργία του συστήματος πληρωμών, η διαχείριση κινδύνων, η παρακολούθηση οφειλετών, και η επεξεργασία πληροφοριών. Οι Τράπεζες έχουν μετατραπεί σε σύνθετους οργανισμούς παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Προκειμένου ο τραπεζικός τομέας να διατηρήσει το πολύπλοκο ρόλο του που το αποδίδεται θα πρέπει να ανταποκριθεί εγκαίρως και επιτυχώς στις οικονομικές, τεχνολογικές και θεσμικές προκλήσεις των καιρών.

Τα βασικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα τα τελευταία χρόνια είναι: (Γκόρτσος, 2006, σελ. 66)

- ❖ **Η ταχεία πιστωτική επέκταση κυρίως στους τομείς της λιανικής Τραπεζικής.** σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία από την Τράπεζα της Ελλάδας, η συνολική χρηματοδότηση επιχειρήσεων και νοικοκυριών από τα εγχώρια τραπεζικά ιδρύματα υπερδιπλασιάστηκε την τελευταία εξαετία ,και ανήλθε στα €144,6 δις. Τον Απρίλιο του 2006 από €59,3 δις. τον Δεκέμβριο του 2000. Παράλληλα ο συνολικός δανεισμός των νοικοκυριών ανήλθε στο 38% του ονοματικού ΑΕΠ το Δεκέμβριο του 2005, από 14% το Δεκέμβριο του 2000. Έτσι τα δάνεια προς τα νοικοκυριά αποτελούν πλέον το 4% των συνολικών χορηγήσεων, έναντι 29% στο τέλος του 2000.

- ❖ **Η διεύρυνση της γκάμας των προσφερόμενων προϊόντων.** Τα τελευταία χρόνια τα τραπεζικά προϊόντα είναι ιδιαίτερα εξειδικευμένα, πρωτότυπα ευέλικτα και προσαρμόζονται ολοένα και περισσότερο στις σύγχρονες ,και διευρυνόμενες ανάγκες των καταναλωτών. Στην δημιουργία και διάχυση των νέων προϊόντων, εκτός των εναλλακτικών δικτύων διανομής, σημαντική είναι η συμβολή των διαρκώς εξελισσόμενων συστημάτων αξιολόγησης πελατών, η ενοποίηση (Γλύκας Γ., 2006, σελ. 98) διαφορετικών συστημάτων πληροφόρησης (data warehouse) και η αξιοποίηση των εργαλείων χρηματοοικονομικής μηχανικής.
- ❖ **Η μεταβολή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς των Τραπεζών, η εγκατάσταση και έναρξη λειτουργίας νέων τραπεζικών ιδρυμάτων και η πραγματοποίηση εγχώριων εξαγορών και συγχωνεύσεων.** Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σημαντική μείωση του μεριδίου αγοράς που κατέχουν τα πιστωτικά ιδρύματα που ελέγχονται άμεσα ή έμμεσα από το δημόσιο. Αυτή η διαπίστωση αντανακλά την εφαρμοζόμενη πολιτική ιδιωτικοποιήσεων στο χώρο των Τραπεζών, σε συνδυασμό με την στρατηγική επέκτασης που ακολουθούν πολλές Τράπεζες του ιδιωτικού τομέα. Παράλληλα νέες Τράπεζες δημιουργήθηκαν με επίκεντρο της δραστηριότητα τους την λιανική τραπεζική, ενώ ιδιαίτερα μετά τα πρώτο μισό της προηγούμενης δεκαετίας, πραγματοποιήθηκαν και αρκετές εγχώριες εξαγορές και συγχωνεύσεις με βασικό στοιχείο την επίτευξη οικονομιών κλίμακας κα φάσματος.
- ❖ Η επέκταση των Ελληνικών Τραπεζών στις χώρες της Ν.Α Ευρώπης είτε οργανικά είτε μέσω εξαγορών και συγχωνεύσεων. Τρεις παράγοντες συνέβαλαν καθοριστικά στην επιλογή αυτή: α) οι σημαντικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις που πραγματοποιήθηκαν στην περιοχή της Ν.Α Ευρώπης και συνετέλεσαν στην εξυγίανση των τραπεζικών τους συστημάτων. β) η επέκταση των ελληνικών επιχειρήσεων προς τις βαλκανικές χώρες και γ) τα μεγάλα περιθώρια πιστωτικής επέκτασης κυρίως σε εργασίες λιανικής τραπεζικής

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο μέσος όρος ενεργητικού προς ΑΕΠ στα Βαλκάνια προσεγγίζει το 50%, όταν το αντίστοιχο ποσοστό στην Ελλάδα υπερβαίνει το 150%. (2005:152,6%) Έτσι σήμερα υπάρχει σε λειτουργία ένα δίκτυο από 76 θυγατρικές και καταστήματα ελληνικών τραπεζών στις χώρες της Ν.Α Ευρώπης ,με το ποσοστό συμμετοχής των ακαθάριστων εσόδων από τις δραστηριότητες εκεί να προσεγγίζει το 7,5%.

- ❖ Προκειμένου οι Τράπεζες να ανταποκριθούν στις ανταγωνιστικές πιέσεις του διεθνώς στερεώματος πρέπει να επιδιώξουν την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους με το μικρότερο δυνατό κόστος. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την αναδιοργάνωση των δικτύων διανομής τους, με την χρήση νέων τεχνολογιών με την αναδιοργάνωση των δικτύων διανομής τους, με την χρήση νέων τεχνολογιών και συστημάτων, την κατάρτιση των στελεχών τους και φυσικά με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού κόστους. Έτσι οι ελληνικές Τράπεζες θα γίνουν πιο ανταγωνιστικές χωρίς να χρειάζεται να καταφεύγουν σε υψηλά επιτόκια για την απορρόφηση κερδών. (Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών-2003)
- ❖ Η μεταβολή στη δομή και μορφολογία των λειτουργικών εσόδων των Τραπεζών. Η ταχεία πιστωτική επέκταση είχε ως αποτέλεσμα η οργανική κερδοφορία των Τραπεζών να βασίζεται ολοένα και περισσότερο στις τοκοφόρες δραστηριότητες τους, στοιχείο που ενισχύει που ενισχύει την σταθερότητα και την ποιοτική σύνθεση των εσόδων. Έτσι τα καθαρά έσοδα από τόκους αποτελούν το 75% των συνολικών λειτουργικών εσόδων στο τέλος του 2005,έναντι 55% το 2000και 44% το 1990 (Τράπεζα της Ελλάδος και ΟΟΣΑ) Έτσι το καθαρό περιθώριο επιτοκίου διαμορφώθηκε στο 2,8% το 2005 σε επίπεδα υπερδιπλάσια του μέσου ευρωπαϊκού όρου. Αντίστοιχα τα έσοδα από λοιπές εργασίες μειώθηκαν σημαντικά και αποτελούν πλέον το 0,9% του μέσου ενεργητικού έναντι 2,1% το 2000 και 2,2% το 1990.Τα καθαρά έσοδα από προμήθειες αποτελούν τη σημαντικότερη πηγή των μη τοκοφόρων εργασιών ,κυρίως λόγω της ενίσχυσης των

προμηθειών που αντλούνται από τις παραδοσιακές τραπεζικές εργασίες.

Αυτές οι εξελίξεις στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, όπως θα δούμε και στο επόμενο κεφάλαιο, έχουν ενισχύσει το επίπεδο ανταγωνισμού. Αυτό το νέο περιβάλλον λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων εκτός από ευκαιρίες αναδεικνύει και μια σειρά προκλήσεων για τις Τράπεζες και τους φορείς που εμπλέκονται στη λειτουργία του χρηματοοικονομικού συστήματος.

1.4 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Ο ανταγωνισμός των τραπεζών έχει αυξηθεί ιδιαίτερα στον τομέα των ιδιωτών, με τις τράπεζες να προωθούν τα τελευταία χρόνια κατά προτεραιότητα την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων τους στο τομέα της λιανικής τραπεζικής, επιδιώκοντας την αύξηση των περιθωρίων των καθαρών εσόδων τους από τόκους. Αυτό είχε επίσης σαν αποτέλεσμα την αυξημένη διείσδυση των τραπεζών στο τομέα αυτό, μέσα από την ανάπτυξη των συστημάτων παροχής στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης, που συμβάλλει στην εκμετάλλευση των οικονομιών κλίμακας που υπάρχουν και αποτελούν σύμφωνα με εμπειρικές μελέτες τη πιο διαδεδομένη πηγή δυνητικών κερδών, αλλά και στη σταδιακή μείωση του λειτουργικού τους κόστους.

Ο ανταγωνισμός των τραπεζών εντείνεται συνεχώς, με την επιδίωξη της κάθε τράπεζας για μεγαλύτερη επέκταση των μεριδίων της στη λιανική τραπεζική. Οι συνθήκες του ανταγωνισμού στην Ελλάδα βελτιώθηκαν από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, όπου σημειώθηκαν δραστικές αλλαγές στη διάρθρωση του χρηματοοικονομικού συστήματος εξαγορές, συγχωνεύσεις, μεγάλες αναδιρθρώσεις, με σταδιακή απαλλαγή από τον κρατικό προστατευτισμό, διοικητικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις των οικονομικών ιδρυμάτων με την ιδιωτικοποίηση τραπεζών και ενίσχυση της τραπεζικής αποδιαμεσολάβησης που δημιουργήσαν νέα δεδομένα στην αγορά:

- ❖ δημιουργήθηκαν σύγχρονοι τραπεζικοί όμιλοι που λειτουργούν σε έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον ευρωπαϊκής εμβέλειας. Τα νέα τραπεζικά σχήματα προχώρησαν σε εκτεταμένες επενδύσεις στην

τεχνολογία και εισήγαγαν στην αγορά σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα. Υψηλοί ρυθμοί πιστωτικής επέκτασης, ιδιαίτερα στον τομέα των ιδιωτών, όπως αναφερθήκαμε, με εξελιγμένα και πιο πολύπλοκα προϊόντα και υπηρεσίες.

Η παρουσία στη Βαλκανική δίνει έμφαση στη λιανική τραπεζική, αφού αφορά παρθένες αγορές και έχουν μεγάλα περιθώρια κέρδους.

❖ Δυναμική επέκταση και στα Βαλκάνια με έκθεση τους σε πιο σύνθετους χρηματοοικονομικούς κινδύνους τους οποίους καλούνται να αντιμετωπίζουν με μεγαλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα. Μέσα σε αυτή τη δίνη του ανταγωνισμού, η μάχη για τη κερδοφορία των τραπεζών θα κριθεί σε τρία μέτωπα:

- ❖ Βελτιωμένη τεχνολογία
- ❖ Αποτελεσματική χρήση της πληροφόρησης
- ❖ Ικανότητα πρόσληψης, εκπαίδευσης και παρακίνησης του προσωπικού που
- ❖ έρχεται σε επαφή με το κοινό.

Οι επιθετικότερες πρωτοβουλίες, με αιχμή την ελκυστικότερη τιμολόγηση, προέρχονται από μικρότερα πιστωτικά ιδρύματα και τράπεζες του δημοσίου, ενώ ξένες τράπεζες με παρουσία στην Ελλάδα δεν έχουν δείξει πλήρως τη δύναμή τους. Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και δευτερευόντως η Αγροτική είναι από τους κερδισμένους, ενώ η Εμπορική με τη στήριξη της Credit Agricole απεκατέστησε το μερίδιό της στο επίπεδο του 2004.

Οι προσφορές φαίνονται αποτελεσματικότερες στην προσέλκυση πελατών στα καταναλωτικά δάνεια, την ίδια στιγμή όμως στοιχεία όπως το δίκτυο και η γνώση του retail παίζουν σημαντικότατο ρόλο. Μικρότερες τράπεζες που λανσάρισαν ιδιαίτερος ελκυστικά προϊόντα δεν κατάφεραν να κεφαλαιοποιήσουν σε μερίδιο το επικοινωνιακό αντίκτυπο που είχαν οι προσφορές τους.

Αυτό που τονίζουν οι γνώστες της αγοράς είναι ότι η πολιτική ιδιαίτερα ελκυστικών επιτοκίων και χαμηλών περιθωρίων επιτοκίου –spreads- δεν μπορεί να ισχύσει σε μόνιμη βάση. Πρόκειται για πρακτική που έχει συγκεκριμένα όρια καθώς ένας τραπεζικός όμιλος υφίσταται συνεχή πίεση των επενδυτών του. Η διατηρησιμότητα των εγχώριων spreads σε επίπεδο

καλύτερο των λοιπών ευρωπαϊκών τραπεζών είναι από τα στοιχεία που αναδεικνύουν αναλυτές και θεσμικοί. Η τάση συρρίκνωσης είναι εύλογη εξέλιξη αλλά οι ελληνικές τράπεζες κινούνται ακόμη πάνω από τα ευρωπαϊκά δεδομένα και έχουν κατορθώσει να κρατήσουν σταθερό το ρυθμό μείωσης των περιθωρίων. Είναι ευκολότερο για τους «μικρότερους» να κάνουν εντυπωσιακές κινήσεις καθώς η βάση εκκίνησής τους είναι χαμηλή και οι πρωτοβουλίες δεν θα έχουν εκ των πραγμάτων μεγάλη έκταση.

Οι μικρότερες τράπεζες φαίνεται να αποσπούν μερίδια κυρίως από την Εθνική, η οποία δεν εφησυχάζει, ενώ οι επόμενοι της κατάταξης, Alpha Bank και Eurobank, λειτουργούν με στόχο τη διατήρηση των μεριδίων αλλά και της κερδοφορίας ώστε οι κινήσεις τους περιέχουν πιο λελογισμένο ρίσκο. Η κατάταξη στην πρώτη πεντάδα παραμένει η ίδια, ενώ το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και η Αγροτική Τράπεζα είδαν την πολιτική προσφορών και χαμηλότερης τιμολόγησης να αποτυπώνεται σε κέρδη επί του μεριδίου αγοράς. Αντιθέτως, για άλλες τράπεζες μικρότερου μεγέθους, κάποιες εντυπωσιακές πρωτοβουλίες δεν είχαν αντίκρισμα, κάτι που αποδεικνύει πόσο μετράει η έλλειψη δικτύου και επικεντρωμένης αντιμετώπισης της λιανικής τραπεζικής.

Οι πέντε μεγαλύτερες τράπεζες έχουν συνολικά μερίδιο της τάξης του 70% στην αγορά στεγαστικής πίστης που υπερβαίνει σε υπόλοιπα τα 57 δισ. ευρώ με στοιχεία του τέλους του 2006. Πρόκειται για μερίδιο σταθερό την τελευταία διετία ενώ μειούμενο βαίνει το συνολικό μερίδιο των πέντε στην καταναλωτική πίστη και διαμορφώθηκε στο τέλος του προηγούμενου έτους σε 76,6% από 83,5% στο τέλος του 2004.

Η εικόνα των μεριδίων στην στεγαστική πίστη παρουσιάζεται πιο σταθερή, με μικρές επιμέρους διαφοροποιήσεις και μόνη σημαντική εξέλιξη την απώλεια μίας ποσοστιαίας μονάδας από την Εθνική. Στην καταναλωτική πίστη, οι προσφορές έχουν προκαλέσει κινητικότητα στα μερίδια. Η τάση της αγοράς διαφοροποιείται ανάλογα με το είδος των προϊόντων καταναλωτικής πίστης. Στις κάρτες, διαπιστώνεται σχεδόν μηδενική αύξηση υπολοίπων, η οποία εξηγείται από τη μετατόπιση των καταναλωτών σε λιγότερο ακριβό δανεισμό. Οι πιστωτικές κάρτες που χρησιμοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια ως μέσο δανεισμού αντικαταστάθηκαν από επισκευαστικά δάνεια, τα οποία

λαμβάνονται για καταναλωτικούς σκοπούς καθώς και από ανοικτά δάνεια και μεταφορές υπολοίπων.(Ναυτεμπορική, 2007).

1.5 ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ

Οι παρακάτω κατηγορίες και ειδικότερα όλες οι επιμέρους υποκατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών παρέχονται από όλα τα Τραπεζικά ιδρύματα που διαθέτουν υποκαταστήματα στον ελληνικό χώρο. Εντούτοις η κάθε Τράπεζα παρουσιάζει διαφορετικό μερίδιο αγοράς για κάθε προσφερόμενο προϊόν σε διαφορετικές χρονικές περιόδους. Με δεδομένα του πρώτου εννιαμήνου του 2007, στις κατηγορίες προϊόντων παρουσιάζονται τα εξής στοιχεία: (Γεωργιάδης Ν.Η, 2005)

- ❖ Πειραιώς: 16%
- ❖ Eurobank: 41%
- ❖ ALPHA: 11%
- ❖ Εμπορική: 8%
- ❖ ΕΤΕ: 24%

Παρατηρούμαι ότι ο ηγέτης της κατηγορίας είναι η EUROBANK με ποσοστό που αγγίζει το 41% (9.951 εκ) ενώ ακολουθεί η ΕΘΝΙΚΗ με 24% (5,866 εκ) με τρίτη την ΠΕΙΡΑΙΩΣ 16% (4.48 εκ) αντίστοιχα

- ❖ Πειραιώς: 11%
- ❖ Eurobank: 21%
- ❖ ALPHA: 19%
- ❖ Εμπορική: 13%
- ❖ ΕΤΕ: 36%

Στην στεγαστική πίστη παρατηρούμε την ΕΤΕ να έχει το προβάδισμα με 36% (18.183 εκ) ενώ ακολουθεί η EUROBANK με 21% (10.266 εκ) ενώ πολύ κοντά είναι και η τρίτη ALFHA με 19% (9.421εκ)

Με πιο πρόσφατα στοιχεία οι συνολικές καταθέσεις ,οι χορηγήσεις, τα ίδια κεφάλαια των πέντε μεγαλύτερων Τραπεζών που δραστηριοποιούνται στον Ελλαδικό χώρο διαμορφώνονται ως εξής:

- ❖ Πειραιώς: 17%
- ❖ Eurobank: 19%
- ❖ ALPHA: 19%
- ❖ Εμπορική: 10%
- ❖ ΕΤΕ: 36%

Ο «ηγέτης» στο χώρο των καταθέσεων εμφανίζεται να είναι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος με σύνολο καταθέσεων 57 δις € που αντιστοιχεί σε ποσοστό (35%). Ακολουθεί η Eurobank με υπόλοιπα καταθέσεων 32.400 δις € και ποσοστό 19%, και οριακά πίσω η Alphabank με 32,342 δις και ποσοστό 19%.

Στον τομέα των χορηγήσεων, πάλι η Εθνική Τράπεζα εμφανίζεται πρώτη με 50 δις € και ποσοστό 28%,με την Eurobank να ακολουθεί με 43 δις € και ποσοστό 24%, και την Alphabank με ύψος χορηγήσεων 40δις € ποσοστό 22%.

- ❖ Πειραιώς: 16%
- ❖ Eurobank: 24%
- ❖ ALPHA: 22%
- ❖ Εμπορική: 10%
- ❖ ΕΤΕ: 28%

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η μεγάλη διαφορά Ιδίων Κεφαλαίων των τεσσάρων μεγαλύτερων Τραπεζών του κλάδου από αυτήν που τις ακολουθεί δηλ την Εμπορική.

- ❖ Πειραιώς: 512,1
- ❖ Eurobank: 633
- ❖ ALPHA: 669,7
- ❖ Εμπορική: 573,8
- ❖ ΕΤΕ: 1.313

Τελειώνοντας την μελέτη των βασικών οικονομικών μεγεθών των «πέντε μεγαλύτερων Τραπεζών του κλάδου διαπιστώνουμε για άλλη μια φορά Εθνική, Eurobank, Alphabank έρχονται πρώτες στην κατάταξη. Αναλυτικότερα η Εθνική διατηρεί την πρώτη θέση με καθαρά κέρδη 1313 εκ.€, ακολουθεί η Alphabank με 669εκ.€,και η Eurobank με 633εκ.€ Ενώ η Alphabank σε όλα τα υπόλοιπα μεγέθη βρίσκεται χαμηλότερα, από την Eurobank πετυχαίνει μεγαλύτερη συνολική κερδοφορία από την τελευταία. Τις αιτίες μπορεί να τις αναζητήσει κανείς τόσο στα προαναφερθέντα μερίδια αγοράς, σε Καταναλωτική, Στεγαστική Πίστη, όσο στην στρατηγική που ακολουθεί ο κάθε Όμιλος σχετικά με την μείωση του κόστους ,την επίτευξη οικονομιών κλίμακας, τη δημιουργία καινοτομιών, την ανάληψη κινδύνου, την αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού. (Στρατηγοπούλου, 2007)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

2.1 ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Μετά τα όσα έχουν αναφερθεί στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται φανερή η έντονη ύπαρξη ανταγωνισμού στην Ελληνική τραπεζική αγορά. Κάθε Τραπεζικός Όμιλος προσπαθεί να εισάγει νέους τρόπους που θα εξασφαλίσουν αυξημένη κερδοφορία, προβολή και μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Η ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη αλλά και η μερική απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος το 1987 μετέτρεψε τις Τράπεζες σε Οργανισμούς παροχής σύνθετων και πολύπλοκων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Παρήλθε πλέον εντελώς η εποχή όπου οι μόνες υπηρεσίες τις οποίες παρείχαν τα Τραπεζικά ιδρύματα ήταν η αποδοχή των καταθέσεων, η χορήγηση δανείων και η μετατροπή συναλλάγματος τόσο σε ιδιώτες όσο και για επιχειρήσεις (εισαγωγές -εξαγωγές- πιστώσεις). Με την εισαγωγή του ευρώ το 2001 στην Ελλάδα, οι προμήθειες από τέτοιου είδους συναλλαγές εκμηδενίστηκαν για τις Τράπεζες με συνέπεια η κερδοφορία να μειώνεται όλο και περισσότερο.

Τα σύγχρονα πλέον προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται από κάθε Τραπεζικό Ίδρυμα, ιδιωτικό, δημόσιο, ποικίλλουν από απλές καταθέσεις σε ευρώ ή σε ξένα νομίσματα μέχρι υπηρεσίες όπως η αυτόματη τροφοδότηση μονάδων σε καρτοτηλέφωνο κινητής τηλεφωνίας. Ειδικότερα όλες οι τράπεζες έχουν κατατάξει τις δραστηριότητες τους σε τρεις μεγάλες κατηγορίες ανάλογα με το είδος του πελάτη-στόχου.

Η πρώτη και μεγαλύτερης εστίασης κατηγορίας είναι αυτή του Retail Banking. Σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες τα οποία απευθύνονται σε ιδιώτες πελάτες.

Τέτοια προϊόντα είναι:

- ❖ Καταθέσεις Ταμιευτηρίου, Όψεως, Τρεχούμενου Λογαριασμού
- ❖ Καταναλωτικά Δάνεια & Overdrafts¹
- ❖ Χορήγηση Καρτέ Επιταγών
- ❖ Πιστωτικές Κάρτες
- ❖ Στεγαστικά Δάνεια

- ❖ Επιχειρηματικά Δάνεια για μικρές επιχειρήσεις
- ❖ Προθεσμιακές Καταθέσεις
- ❖ Υπηρεσίες Διαδικτύου(E-banking, m-banking)
- ❖ Υπηρεσίες Συναλλάγματος
- ❖ Πάγιες Εντολές πληρωμών λογαριασμών
- ❖ Υπηρεσίες Διαχείρισης Μισθοδοσίας

Τη δεύτερη κατηγορία αποτελεί το Wholesale Banking, η οποία καλύπτει όλο το φάσμα των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων προς τις επιχειρήσεις (συνήθως μεγάλες επιχειρήσεις οι οποίες διαχωρίζονται λόγω του μεγέθους του κύκλου εργασιών τους)

Τέτοια προϊόντα και υπηρεσίες είναι:

- ❖ Επιχειρηματικά δάνεια
- ❖ Εισαγωγές -Εξαγωγές-Πιστώσεις
- ❖ Ειδικές Υπηρεσίες Συναλλάγματος
- ❖ Προϊόντα Κεφαλαιαγοράς
- ❖ Διαχείριση Διαθεσίμων & Θεσμικών Κεφαλαίων
- ❖ Υπηρεσίες Διαδικτύου
- ❖ Διαχείριση Μισθοδοσίας

Private Banking (Το Private Banking είναι συνήθως κάποιο τμήμα της Τράπεζας το οποίο ασχολείται με την παροχή εξειδικευμένων επενδυτικών συμβουλών προς τους πιο «εύπορους» πελάτες της Τράπεζας με εξαιρετικές απαιτήσεις. Το τμήμα αυτό, συνεργάζεται και παρέχει συμβουλές και σε ιδιώτες πελάτες τέτοιου μεγέθους αλλά είθισται να ανήκει στο Wholesale Banking καθώς οι πελάτες αυτοί χρίζουν ειδικής μεταχείρισης.)

Η τρίτη κατηγορία ανήκει στα προϊόντα και στις υπηρεσίες τα οποία παρέχουν οι Τράπεζες μέσω συνεργαζόμενων-θυγατρικών εταιρειών όπως είναι αυτές οι υπηρεσίες: (Παυλίδης, 2000, σελ. 198)

- ❖ Leasing

- ❖ Factoring
- ❖ Real Estate
- ❖ Αμοιβαία Κεφάλαια
- ❖ Χρηματοπιστηριακές Συναλλαγές
- ❖ Ασφαλιστικά Προϊόντα

2.2 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο διαχωρισμός της έννοιας «προϊόν» και της έννοιας «υπηρεσίας» είναι πραγματικά δύσκολος. Ως προϊόν ορίζεται ένα εμπράγματο αγαθό από το οποίο την κατανάλωση ο πελάτης λαμβάνει το όφελος, χωρίς οποιαδήποτε προστιθέμενη αξία από την υπηρεσία που το συνοδεύει. Ταυτόχρονα η έννοια υπηρεσία υποθέτει ότι δεν υπάρχει κανένα στοιχείο «αγαθού» στην υπηρεσία που λαμβάνει ο καταναλωτής. Στην πραγματικότητα ωστόσο οι περισσότερες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών συνδυάζουν όλο και περισσότερο την παροχή των υπηρεσιών τους με κάποια αγαθά., Ταυτόχρονα οι επιχειρήσεις μεταποίησης προσφέρουν στους πελάτες τους πακέτα υπηρεσιών, ώστε να μπορέσουν να διαφοροποιήσουν τα προϊόντα τους από αυτά των ανταγωνιστών τους.(Σμιώκος, 2000, σελ. 65)

Η ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών έναντι των προϊόντων, βιομηχανικά ή καταναλωτικά έγκειται στα εξής:

Άυλη φύση: Ένα βασικό χαρακτηριστικό που διαφοροποιεί τα προϊόντα από τις υπηρεσίες είναι η άυλη φύση που χαρακτηρίζει τις υπηρεσίες .Αυτό σημαίνει ότι οι υπηρεσίες αποτελούν στην ουσία συγκεκριμένες επιδόσεις σε μια προσπάθεια, στερούνται δε την υλική υπόσταση που έχει κάποιο αγαθό.

Το χαρακτηριστικό της άυλης φύσης είναι το σημαντικότερο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών, καθώς εξαιτίας αυτού προκύπτουν για τις υπηρεσίες μια σειρά από προβλήματα ,καθώς και κάποια από τα υπόλοιπα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Τα σημαντικότερα προβλήματα που συνδέονται με την άυλη φύση μιας υπηρεσίας σχετίζονται με την δυσκολία επικοινωνίας με την αγορά στόχο ,ειδικά όσον αφορά στα οφέλη που μπορούν να περιμένουν οι αγοραστές της συγκεκριμένης υπηρεσίας συγκριτικά με εκείνο που προσφέρουν οι ανταγωνιστές της επιχείρησης .

Οι αντικειμενικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών στην επικοινωνία τους με τις αγορές που τους ενδιαφέρουν είναι δυνατόν να αντιμετωπιστούν. Ένας βασικός τρόπος επικοινωνίας είναι η προσωπική επικοινωνία (face-to-face). Αν και όλες οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών έχουν κάποιο επικοινωνιακό προϋπολογισμό, ο οποίος χρησιμοποιείται για την εκτύπωση φυλλαδίων και προσωπικών καρτών, την αγορά τηλεοπτικού χρόνου και την ανάληψη χορηγιών, ωστόσο λόγω ακριβώς της άυλης φύσης των υπηρεσιών, η προσωπική επικοινωνία είναι πλέον αποτελεσματική μορφή επικοινωνίας. Ο δεύτερος τρόπος προσωπικής επικοινωνίας είναι αυτός που αναπτύσσεται μεταξύ των πελατών της επιχείρησης, και των εργαζομένων σε αυτήν, ειδικά εκείνων που έχουν ρόλο επαφής, δηλαδή των εργαζομένων «πρώτης γραμμής». Οι πελάτες έρχονται σε άμεση επαφή με τους εργαζόμενους της επιχείρησης, συχνά μάλιστα στους χώρους της επιχείρησης, είτε για να εξυπηρετηθούν, είτε για να αντλήσουν πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι λοιπόν εκτός από την εξυπηρέτηση των πελατών και την παροχή τα υπηρεσίας έχουν να παίξουν ταυτόχρονα και έναν επικοινωνιακό ρόλο που πρακτικά δεν διαφέρει πολύ από την πώληση που κάνει ένας πωλητής.

Βασικός τρόπος όμως επικοινωνίας είναι μέσα από τα χειροπιαστά στοιχεία που πλαισιώνουν μια υπηρεσία. Ως χειροπιαστό εννοούμε κάθε υλικό στοιχείο που η επιχείρηση χρησιμοποιεί παρέχοντας την υπηρεσία. Τέτοια υλικά στοιχεία μπορεί να είναι έπιπλα στους χώρους υποδοχής και τα χρώματα των τοίχων, μέχρι και η ποιότητα χαρτιού στο οποίο εκτυπώνεται η έγγραφη επικοινωνία με τους πελάτες. Τα στοιχεία αυτά αποτελούν εργαλεία συμβολικής επικοινωνίας, η οποία επιτρέπει στην επιχείρηση να περάσει στην επιχείρηση συγκεκριμένα μηνύματα σχετικά με την υπηρεσία που προσφέρει.

Το χαρακτηριστικό της ετερογένειας: Το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό σημαίνει ότι η επιχείρηση παροχής υπηρεσιών αδυνατεί να συστηματοποιήσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. (Γούναρης Σ., 2003)

Καθώς οι εργαζόμενοι σε ρόλο επαφής έρχονται σε άμεση επικοινωνία με τον πελάτη προκειμένου να τον εξυπηρετήσουν, το αποτέλεσμα όλης της προσπάθειας της επιχείρησης παροχής υπηρεσιών εξαρτάται από την

επιτυχημένη ή όχι συμπεριφορά του εργαζόμενου κατά την στιγμή της εξυπηρέτησης του πελάτη και από την μεταξύ τους επαφή. Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό, καθώς οι εργαζόμενοι είναι άνθρωποι, είναι πραγματικά δύσκολο έως και αδύνατο να επιτευχθεί η ίδια απολύτως συμπεριφορά, τόσο μεταξύ των εργαζομένων στην ίδια επιχείρηση όσο και από έναν εργαζόμενο σε διαφορετικές χρονικές στιγμές στη διάρκεια της ημέρας, αφού η κόπωση η άλλες προσωπικές αιτίες μπορεί να οδηγήσουν σε διαφοροποίηση συμπεριφοράς του απέναντι στον πελάτη. Μια ενέργεια για να αντιμετωπίσει το συγκεκριμένο πρόβλημα μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών, είναι να προσπαθήσει μέσα από μια συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού επαφής, να ελέγξει όσο καλύτερα μπορεί τουλάχιστον εκείνες τις πλευρές του ανθρώπινου παράγοντα που υπεισέρχονται στη διαδικασία παροχής μιας υπηρεσίας και τις οποίες έχει υπό την εποπτεία της. Βεβαίως η ενέργεια αυτή δεν καταργεί το πρόβλημα, αλλά είναι σίγουρα προς την σωστή κατεύθυνση.

Αδυναμία αποθήκευσης: Ένα άλλο πρόβλημα το οποίο συνδέεται άμεσα με την άυλη φύση της υπηρεσίας είναι αυτό της αδυναμίας αποθήκευσης των υπηρεσιών. Ακριβώς επειδή οι υπηρεσίες είναι άυλες η επιχείρηση παροχής υπηρεσιών δεν είναι σε θέση να «αποθηκεύσει» υπηρεσίες. Οι συνέπειες του συγκεκριμένου προβλήματος σχετίζονται καταρχήν με θέματα διοίκησης της δυναμικότητας παροχής υπηρεσιών μιας επιχείρησης που προσφέρει υπηρεσίες.

Οι Τράπεζες αντιμετωπίζουν το εξής πρόβλημα. Οι συναλλαγές με το κοινό είναι αυξημένες 08:00 -09:30π.μ., μειώνονται σημαντικά μεταξύ 09:30 και 10:30 και αυξάνονται δραματικά μεταξύ 10:30 και 12:30π.μ..Λόγω της άυλης φύσης και της αδυναμίας αποθήκευσης των υπηρεσιών, η τράπεζα δεν μπορεί να «δημιουργήσει υπηρεσίες» στο διάστημα 09:30 και 10:30 που αντιμετωπίζει μειωμένη ζήτηση, ώστε να αντεπεξέλθει καλύτερα στην περίοδο μεταξύ 10:30 και 12:30π.μ που έχει την κορύφωση της ζήτησης.

Το γεγονός αυτό φέρνει στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών μπροστά στο δίλημμα του αυξημένου κόστους και της χαμηλής αποτελεσματικότητας της παραγωγικής δυναμικότητας κατά τις ώρες μη

αιχμής, αλλά με καλύτερη δυνατότητα εξυπηρέτησης των πελατών ή το αντίθετο.

Για να αντιμετωπίσουν την αδυναμία αποθήκευσης οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, είναι να μετακυλήσουν χρονικά την εκδήλωση της ζήτησης ώστε να ομαλοποιήσουν την εκδήλωση της ζήτησης, ώστε να ομαλοποιήσουν την εκδήλωση της βάσει της παραγωγικής τους δυναμικότητας να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Ωστόσο μια τέτοια προσπάθεια δεν είναι πάντα επιτυχημένη, αφού μπορεί για αντικειμενικούς πιθανούς λόγους, να μην είναι εφικτό οι πελάτες της επιχείρησης να συμμορφωθούν με τις προσπάθειες και τις επιδιώξεις της. Για αρκετές επιχειρήσεις η ψηφιακή τεχνολογία μπορεί να δώσει λύσεις στο πρόβλημα της αδυναμίας αποθήκευσης της υπηρεσίας, καθιστώντας δυνατή τη λειτουργία της επιχείρησης σε συνεχή 24ωρη βάση.

Το χαρακτηριστικό της αδιαιρετότητας: Λέγοντας αδιαιρετότητα εννοούμε την αδυναμία διαχωρισμού:

- ❖ Της παραγωγής μιας υπηρεσίας από τον τόπο κατανάλωσης της.
- ❖ Της παραγωγής της υπηρεσίας από την συμμετοχή του καταναλωτή στην παραγωγή.
- ❖ Των εμπειριών των υπολοίπων καταναλωτών που παρευρίσκονται στη διαδικασία παραγωγής από το τελικό αποτέλεσμα της παραγωγής.

Εξετάζοντας τις συνέπειες της αδιαιρετότητας, η σύνδεση της παραγωγής με τον τόπο κατανάλωσης μιας υπηρεσίας πρακτικά σημαίνει ότι οι υπηρεσίες ότι οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Αυτό επηρεάζει την οργάνωση της «παραγωγικής» διαδικασίας για την παροχή της υπηρεσίας ,αφού η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να έχει μέσα στο «εργοστάσιο» και κατά την διαδικασία «παραγωγής» της υπηρεσίας μια αστάθμητη παράμετρο που λέγεται πελάτης.

Για να αντιμετωπιστεί το συγκεκριμένο πρόβλημα οι παροχές υπηρεσιών είναι εκ των πραγμάτων αναγκασμένες να καταφεύγουν σε τεχνικές τμηματοποίησης της αγοράς ,και μάλιστα με όσο γίνεται περισσότερο

αποτελεσματικά κριτήρια ,που να οδηγούν σε διαφοροποιημένα τμήματα της αγοράς.

2.3 ΤΑ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών διαφέρουν από τις υπόλοιπες επιχειρήσεις, γιατί διαθέτουν ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά:

α.) Οι πελάτες

Στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών οι πελάτες αποτελούν τη σημαντικότερη εισροή και εκροή της επιχείρησης. Είναι μία από τις θεμελιώδεις μεταβλητές του συστήματος που επηρεάζει την οργανωσιακή δομή της επιχείρησης, και γενικότερα την λειτουργία της.(Σπανός Α., 1997)

Στην παροχή υπηρεσιών υπάρχει άμεση σχέση πελάτη και προσωπικού που παρέχει την υπηρεσία. Στην περίπτωση της παροχής υπηρεσιών ο πελάτης πέρα από λήπτης –καταναλωτής της υπηρεσίας, και αξιολογητής της παρεχόμενης υπηρεσίας, της συμπεριφοράς, του προσωπικού και γενικότερα της ίδιας της επιχείρησης.

β)Παρεχόμενες υπηρεσίες

Μια άλλη παράμετρος διαχωρισμού τω επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών, είναι ο βαθμός στον οποίο η υπηρεσία συνδυάζει υλικά και άυλα στοιχεία. Αυτός ο βασικός διαχωρισμός επηρεάζει τον προγραμματισμό μάρκετινγκ και την κατάρτιση προγραμμάτων προώθησης.

γ)Τόπος εγκατάστασης και σημεία παροχής των υπηρεσιών

Ο τόπος εγκατάστασης του καταστήματος που παρέχονται οι υπηρεσίες, μπορεί να επηρεάσει το ύψος των πωλήσεων, καθώς και το επίπεδο κέρδους. Το ζήτημα της επιλογής κατάλληλου τόπου για την εγκατάσταση τραπεζικού υποκαταστήματος αποτελεί επιχειρηματική πρακτική στρατηγικής σημασίας για την ανάπτυξη μιας τράπεζας. Για το λόγο αυτό κάθε τράπεζα πραγματοποιεί εμπειριστατωμένη ανάλυση της αγοράς πριν να

εισέλθει ή ακόμη και να επεκταθεί σε αυτή. Υπάρχουν όμως ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που μπορούν να προσδιορίσουν με μεγάλη ακρίβεια τα επιθυμητά σημεία παρουσίας ενός τραπεζικού υποκαταστήματος για μια τράπεζα. Αυτά είναι τα ακόλουθα:

1. Υψηλή κυκλοφοριακή διέλευση οχημάτων (για παράδειγμα 10,000-15,000 αυτοκίνητα την ημέρα), διερχόμενων πεζών και δυνητικών πελατών που διέρχονται από το συγκεκριμένο σημείο. Θεωρείται ισχυρό κίνητρο η επιλογή περιοχής που δύναται να παρέχει ευκολία πρόσβασης και χώρους parking των πελατών σε ώρες κυκλοφοριακής αιχμής.
2. Ύπαρξη εμπορικού κέντρου πλησίον του σημείου παρουσίας της τράπεζας, κάτι που ευνοεί τις υπηρεσίες και τα προϊόντα λιανικής τραπεζικής του υποκαταστήματος.
3. Τοπικός πληθυσμός που βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο ηλικίας των 45 ετών, που συνήθως διαθέτουν σημαντικά ποσά καταθέσεων και ζητούν ποικιλία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.
4. Ύπαρξη αστικού ή ημιαστικού κέντρου μέσα στο οποίο περικλείεται σημαντικός αριθμός επιχειρηματιών, ελεύθερων επαγγελματιών, υπαλλήλων, εν γένει εργαζομένων και κατοίκων της περιοχής με χαρακτηριστικά επιθυμητού πελατολογίου για μια τράπεζα.
5. Χαμηλός βαθμός παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, δίνοντας τη δυνατότητα ανταποδοτικής ανάπτυξης τραπεζικών υποκαταστημάτων στην περιοχή.
6. Υψηλό κατά κεφαλήν εισόδημα των κατοίκων της περιοχής, που αυξάνει τη ζήτηση για τραπεζικά προϊόντα, βελτιώνοντας τα περιθώρια κερδοφορίας του υποκαταστήματος.

2.4 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ

Ένα σημαντικό στοιχείο που καταγράφει το μέγεθος του δικτύου μιας τράπεζας καθώς και το βαθμό διείσδυσης αυτής στην αγορά αποτελεί ο δείκτης που φανερώνει το σύνολο του πληθυσμού της χώρας προς το σύνολο των υποκαταστημάτων κάθε τράπεζας. Όσο μικρότερη είναι η τιμή του δείκτη

αυτού για κάθε τράπεζα τόσο μεγαλύτερο είναι το μέγεθος του δικτύου της συγκεκριμένης τράπεζας και ακολούθως τα οικονομικά μεγέθη αυτής.

Με χρήση των στοιχείων της απογραφής του πληθυσμού της Ελλάδας κατά το 2004 ανά περιφέρεια παρουσιάζεται ο Πίνακας 1 στον οποίο καταγράφονται οι τιμές του παραπάνω Δείκτη 1 στη στήλη Πληθυσμός / Υποκατάστημα Τράπεζας:

Πίνακας 1: Υποκαταστήματα Εμπορικών Τραπεζών ανά Περιφέρεια και Δείκτης Πληθυσμός ανά Υποκατάστημα Τράπεζας

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	ΘΕΣΣΑΛΙΑ	ΗΠΕΙΡΟΣ	ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	ΑΤΤΙΚΗ	ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	ΚΡΗΤΗ	ΣΥΝΟΛΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ 1 = ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ/ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ ΑΠΟΓΡΑΦΗ 2001	604,254	1,862,833	302,750	754,893	352,420	214,274	742,419	608,655	632,955	3,764,348	200,066	298,745	601,159	10,939,771	
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	ΠΑΛΘΟΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΤΡΑΠΕΖΑ (ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ 29-07-05)														
ΑΓΡΟΤΙΚΗ	35	71	15	32	16	9	41	35	43	100	10	18	33	458	23,886
ΕΘΝΙΚΗ	21	62	12	22	13	8	26	34	35	110	13	23	17	396	27,626
ΕΜΠΟΡΙΚΗ	17	36	13	18	11	14	18	26	25	88	16	21	18	321	34,080
ALPHA BANK	9	44	6	11	7	11	13	14	17	108	7	17	15	279	39,211
EFG EUROBANK	10	38	5	8	5	5	8	9	13	97	4	7	12	221	49,501
ΠΕΙΡΑΙΩΣ	10	33	5	6	4	5	7	8	8	59	6	9	7	167	65,508
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ	5	23	5	5	4	4	9	6	7	53	1	4	9	135	81,035
ΓΕΝΙΚΗ	4	20	4	6	5	1	0	6	10	50	3	1	8	118	92,710
NOVA	1	22	0	3	1	0	1	1	2	74	1	1	2	109	100,365
ΚΥΠΡΟΥ	5	14	3	6	4	2	3	4	5	41	1	3	9	100	109,398
ASPIΣ	4	8	1	4	1	0	0	0	5	41	0	0	3	67	163,280
ΑΤΤΙΚΗΣ	4	12	1	2	1	1	4	3	2	27	0	0	4	61	179,341
PROBANK	1	5	1	3	1	1	2	0	3	24	0	0	2	43	254,413
ΩΜΕΓΑ	0	1	0	2	0	0	0	0	0	11	0	0	1	15	729,318

http://www.icap.gr/news/index_gr_7334.asp

Στον Πίνακα 1 έχει πραγματοποιηθεί αύξουσα ταξινόμηση ανά τράπεζα σε σχέση με την τιμή του Δείκτη 1, ενώ αναγράφονται επίσης το πλήθος των υποκαταστημάτων ανά τράπεζα και περιφέρεια καθώς και ο πληθυσμός κάθε περιφέρειας της χώρας.

2.5 ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Η σύγκριση μεταξύ ενός Δείκτη όπως ο παραπάνω με τα οικονομικά μεγέθη ενός τραπεζικού οργανισμού θα μας έδειχνε μια ενδιαφέρουσα σχέση μεταξύ του μεγέθους του δικτύου και της αποδοτικότητας και της κερδοφορίας του. Στην πράξη όμως η κερδοφορία για την εταιρική χρήση του 2004 μέρους των τραπεζών επηρεάστηκε σε σημαντικό βαθμό από το υπό διαμόρφωση περιβάλλον του ασφαλιστικού τους. Λαμβάνοντας λοιπόν υπόψη τα παραπάνω στοιχεία δεν παρατηρείται κάποια θετική συσχέτιση μεταξύ της τιμής του Δείκτη 1 με κάποιον από τους δείκτες Κερδοφορίας – Αποδοτικότητας των υπό εξέταση τραπεζών. Αντί αυτού παρατηρείται σημαντική σχέση του Δείκτη 1 με το σύνολο χορηγήσεων και καταθέσεων ανά τράπεζα, καθώς και τα καθαρά έσοδα από τόκους.

Πίνακας 2: Σύνολο Καταθέσεων, Χορηγήσεων και Καθαρό Εισόδημα από τόκους ανά τράπεζα

Α.Α.	ΤΡΑΠΕΖΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ 1	ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΚΑΘΑΡΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ ΑΠΟ ΤΟΚΟΥΣ
1	ΑΓΡΟΤΙΚΗ	23,886	14,343,100,098.96 €	15,826,171,728.15 €	490,045,311.11 €
2	ΕΜΠΟΡΙΚΗ	34,080	13,240,664,819.74 €	13,466,410,032.90 €	522,406,630.11 €
3	ΕΘΝΙΚΗ	27,626	24,159,710,000.00 €	34,842,742,000.00 €	1,205,765,000.00 €
4	ΑΛΦΑ BANK	39,211	20,101,331,000.00 €	16,916,179,000.00 €	886,865,000.00 €
5	ΚΥΠΡΟΥ	109,398	3,640,446,614.00 €	5,681,344,987.00 €	141,024,283.00 €
6	ΠΕΙΡΑΙΩΣ	65,508	11,898,518,137.02 €	10,569,752,984.55 €	382,817,237.42 €
7	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ	81,035	2,146,636,767.50 €	7,657,123,599.00 €	207,936,047.80 €
8	ΓΕΝΙΚΗ	92,710	2,428,450,492.32 €	1,931,168,342.94 €	130,815,316.13 €
9	EFG EURO BANK	49,501	19,766,000,000.00 €	19,922,000,000.00 €	899,000,000.00 €
10	ΑΤΤΙΚΗΣ	179,341	1,791,835,873.29 €	2,024,081,956.85 €	70,365,165.20 €
11	PROBANK	254,413	853,109,000.00 €	1,041,027,000.00 €	32,034,000.00 €
12	ASPIΣ	163,280	1,165,013,841.79 €	1,505,393,726.16 €	44,240,251.04 €
13	ΩΜΕΓΑ	729,318	711,086,018.34 €	900,198,629.76 €	20,058,763.66 €
14	ΝΟΥΑ	100,365	1,329,483,000.00 €	1,360,482,000.00 €	56,098,000.00 €

Αναλυτικά, η σχέση αυτή καταδεικνύει κάτι απόλυτα φυσιολογικό, δηλαδή την αύξηση του επιπέδου των χορηγήσεων και καταθέσεων μιας τράπεζας όσο αυξάνεται το δίκτυο των υποκαταστημάτων της και μειώνεται αντιστοίχως η τιμή του Δείκτη 1 για την τράπεζα αυτή. Ανάλογο αποτέλεσμα καταγράφεται και στη μεταβολή του καθαρού εισοδήματος από τόκους σε μια τράπεζα όσο μειώνεται η τιμή του συγκεκριμένου Δείκτη για αυτήν.

Στον Πίνακα 2 αναγράφονται οι τιμές του Δείκτη 1 για κάθε τράπεζα καθώς και τα στοιχεία από τις οικονομικές καταστάσεις για το έτος 2004 που αποτυπώνουν τα Σύνολα Χορηγήσεων, Καταθέσεων και το Καθαρό Εισόδημα από τόκους για κάθε εξεταζόμενη τράπεζα. Με βάση τα στοιχεία του πίνακα αυτού πραγματοποιήθηκαν τρεις απλές παλινδρομήσεις, ώστε να δούμε τη συσχέτιση του Δείκτη με τις τρεις ανωτέρω μεταβλητές. Παρατηρείται ότι η τιμή του Δείκτη 1 συσχετίζεται θετικά με τα Σύνολα Χορηγήσεων ανά τράπεζα σε ποσοστό ($R^2=79,06\%$), Καταθέσεων σε ποσοστό ($R^2=77,94\%$) και με το Καθαρό Εισόδημα από Τόκους με υψηλότερο όμως ποσοστό της τάξης του ($R^2= 84,45\%$). Συνεπώς, η επέκταση του δικτύου υποκαταστημάτων μιας τράπεζας δεν μπορεί παρά να αποτελεί στρατηγικό πλάνο ανάπτυξης της, εφόσον επιθυμεί να αυξήσει τις παραγωγικές της εργασίες και τα έσοδα που προέρχονται από αυτές. Κάτι τέτοιο δεν μπορεί βέβαια να θεωρείται ως δεδομένο γιατί η είσοδος της σε μια νέα αγορά αν δεν συνοδεύεται από προσεκτική και συνετή εκτίμηση των οικονομικών δεδομένων μπορεί να επηρεάσει την κερδοφορία της τράπεζας και να μεταβάλλει το ποσοστό των επισφαλειών στο δανειακό της χαρτοφυλάκιο. Από την άλλη, η επιλογή των σημείων παρουσίας της παραμένει στρατηγική επιλογή, που καθορίζεται σε σημαντικό βαθμό από το πελατολόγιό της καθώς και τις κινήσεις του ανταγωνισμού.

2.6 ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το μόνιμο, και ευχαριστημένο ανθρώπινο δυναμικό είναι αυτό που χρειάζεται ο τομέας των υπηρεσιών, είναι αυτό που θα αντικαταστήσει τις υπάρχουσες ελλείψεις, και θα συμβάλλει στην παροχή υψηλού επίπεδου υπηρεσιών.

Τα βήματα που πρέπει να γίνουν:

1. Αναζήτηση ειδικευμένου προσωπικού
2. Προσοχή στην πρόσληψη
3. Αξιολόγηση προσωπικού (ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης)
4. Εκπαίδευση και επιμόρφωση προσωπικού

5. Αμοιβή –κίνητρα προσωπικού

Τα προϊόντα τα οποία παρέχονται πλέον από όλους τους τραπεζικούς ομίλους παρουσιάζουν ευρύτατη ομοιογένεια όσον αφορά τις τιμές και τα χαρακτηριστικά τους. Μπορεί να είναι άυλα προϊόντα, αλλά είναι εύκολα αντιγράψιμα καθώς οι Τράπεζες διαθέτουν και τα κεφάλαια για την αγορά κατάλληλης τεχνολογίας αλλά και εξειδικευμένα στελέχη με την αρμόζουσα τεχνογνωσία.

Ο σημερινός καταναλωτής τραπεζικών προϊόντων, από την άλλη μεριά είναι περισσότερος ενημερωμένος και απαιτητικός από το παρελθόν. Δεν επιλέγει πλέον την Τράπεζα συνεργασίας μόνο με βάση την τιμολογιακή της πολιτική αλλά και βάση την εξυπηρέτηση, την φήμη, την εμπιστοσύνη που αποπνέει ο ίδιος ο οργανισμός ή το ανθρώπινο δυναμικό της. Η διαπραγματευτική δύναμη του πελάτη συνεχώς ισχυροποιείται αφού γνωρίζει πλέον και απροκάλυπτα το εκφράζει ότι υπάρχει πλήθος εναλλακτικών λύσεων για τις ανάγκες του. Οι ρυθμοί της καθημερινότητας και η ανάπτυξη της τεχνολογίας έχουν κάνει τον μέσο άνθρωπο να μη θέλει να χάνει το χρόνο του, και τον πελάτη να γνωρίζει και πολλές φορές να περιμένει την Τράπεζα με την καλύτερη πρόταση να τον πλησιάσει και όχι εκείνος να σταθεί στο γκισέ.

2.7 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ MARKETING

Το Marketing παίζει καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Σκοπός του είναι να ασχολείται με τη διεξαγωγή ερευνών μεταξύ υπάρχοντων ή επιθυμητών πελατών, αναλύσεις δημογραφικών δεδομένων, την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, τον καθορισμό διαφημιστικής πολιτικής, τη διεξαγωγή σεμιναρίων για την εκπαίδευση του προσωπικού στην τεχνική των πωλήσεων, την παρακολούθηση του ανταγωνισμού. Η ένταση του ανταγωνισμού επιτάσσει τη δημιουργία νέων προϊόντων οι οποίες συνδυασμένες με τις παραδοσιακά προσφερόμενες θα στοχεύσουν στην κάλυψη των μεταβαλλόμενων αναγκών των πελατών. Ο ρόλος του προσωπικού είναι καθοριστικός εφόσον απαιτείται να γνωρίζει σε βάθος αυτά τα προϊόντα εφόσον καλείται να τα πωλήσει στη αγορά.

Βασική αρχή του τραπεζικού Marketing είναι ότι η πελατεία δεν είναι ομοιόμορφη. Υπάρχουν ομάδες καταναλωτών, που η καθεμιά έχει τα δικά της χαρακτηριστικά, τις δικές της ανάγκες, τις δικές της προτιμήσεις και τις δικές της αντιδράσεις. Κατά συνέπεια η πελατεία δεν αντιδρά πάντα ορθολογικά και η τιμή δεν είναι πάντα το κριτήριο επιλογής της.

Τα κριτήρια με τα οποία ομαδοποιούνται οι πελάτες των τραπεζών μπορεί να είναι: Παυλάκης Κ., 2000)

- α) δημογραφικά,
- β) εισοδηματικά ή
- γ) μορφωτικά.

α. Δημογραφικά

Οι ανάγκες των πελατών διαφοροποιούνται ανάλογα με την ηλικία τους ή την οικογενειακή τους κατάσταση. Οι νέοι έχουν μειωμένες αποταμιευτικές ανάγκες ενώ η δημιουργία οικογένειας συνεπάγεται αυξημένες ανάγκες για χρηματοδότηση.

β. Εισοδηματικά

Διαφορετικές ανάγκες έχουν οι κάτοικοι των αστικών περιοχών και διαφορετικές εκείνοι των αγροτικών ή των βιομηχανικών περιοχών.

γ. Μορφωτικά

Σημαντική είναι η διαφοροποίηση με βάση κριτήρια όπως η μόρφωση, η επικοινωνία με άλλες κοινωνικές ομάδες, οι θρησκευτικές αντιλήψεις, η προοδευτική συντηρητική νοοτροπία. Το χρήμα αποτελεί εμπόρευμα όπως όλα τα υπόλοιπα που προωθούνται στη αγορά και η τιμή του δεν είναι βασικός παράγοντας για την αποδοχή του από το κοινό. Το βασικό είναι τα προϊόντα που σχεδιάζουν και προωθούν οι υπηρεσίες Marketing των πιστωτικών ιδρυμάτων είναι να ανταποκρίνονται σε πραγματικές ανάγκες των καταναλωτών.

Τα τελευταία χρόνια οι τράπεζες έχουν επιδοθεί σε έναν αγώνα στο διαφημιστικό τομέα και δαπανούν τεράστια ποσά για την προώθηση των

προϊόντων τους. Αρκεί να αναλογιστούμε ότι πριν από μερικές δεκαετίες πολλοί ήταν εκείνοι που πίστευαν ότι η διαφήμιση της τράπεζας είναι η πελατεία της και από την άλλη οι μεγάλες κρατικές τράπεζες οι οποίες λόγω έλλειψης ανταγωνισμού περιορίζονταν σε διαφημιστικά φυλλάδια εντός των καταστημάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

3.1. ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Οι κίνδυνοι που οι τράπεζες έχουν να αντιμετωπίσουν βρίσκονται, όπως σε κάθε οικονομικό οργανισμό, σε κάθε τομέα. Στο εξωτερικό και εσωτερικό τους περιβάλλον. Οι τράπεζες έχουν διάφορα κίνητρα για την ανάληψη κινδύνων ανάληψη κινδύνων όμως μπορεί να δημιουργήσει «συστηματικό κίνδυνο», δηλαδή κίνδυνο αποσταθεροποίησης ολόκληρου του τραπεζικού συστήματος. Η χρεωκοπία μιας τράπεζας δεν θα επηρεάσει μόνο τους καταθέτες και μετόχους της αλλά και άλλες τράπεζες που έχουν δοσοληψίες μαζί της. Το βασικό εργαλείο ελέγχου είναι η κεφαλαιακή επάρκεια. Στόχος της απαίτησης για κεφαλαιακή επάρκεια είναι να θέσει ένα ελάχιστο επίπεδο ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με τους κινδύνους (δάνεια, πράξεις συναλλάγματος κτλ) που αναλαμβάνουν οι τράπεζες. Οι βασικές αρχές αυτών των κανόνων είναι διεθνείς και η εφαρμογή τους ποικίλει από χώρα σε χώρα και παρακολουθείται από την αρμόδια ελεγκτική αρχή, συνήθως την Κεντρική Τράπεζα. Συγκεκριμένα οι κυριότεροι κίνδυνοι στον τραπεζικό τομέα είναι (Bessis, 2002):

- 1) Ο πιστωτικός κίνδυνος που αναφέρεται:
 - Στον κίνδυνο δανεισμού.
 - Στον κίνδυνο της έκδοσης χρεογράφων.
 - Στον κίνδυνο του αντισυμβαλλομένου και του διακανονισμού.
 - Στον κίνδυνο της χώρας.
- 2) Ο κίνδυνος αγοράς που αναφέρεται:
 - Στον συναλλαγματικό κίνδυνο.
 - Στον επιτοκιακό κίνδυνο.
- 3) Ο κίνδυνος ρευστότητας.
- 4) Ο τεχνολογικός και λειτουργικός κίνδυνος.
- 5) Ο νομικός κίνδυνος.
- 6) Ο κίνδυνος αξιοπιστίας.
- 7) Ο κίνδυνος αφερεγγυότητας.

Μια τράπεζα θεωρείται ότι είναι οικονομικά επιτυχημένη όταν και το πελατολόγιο της ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του. Μια τράπεζα με αυξημένο αριθμό επισφαλών δανείων κινδυνεύει στο μέλλον να εμφανίσει μεγάλες δανειακές ζημιές με αποτέλεσμα να κλονιστεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτικού κοινού για την τράπεζα και τελικά η τράπεζα να αρχίσει να αντιμετωπίζει προβλήματα επιβίωσης και ύπαρξης στον άκρως ανταγωνιστικό τραπεζικό χώρο.

Ο πιστωτικός κίνδυνος λοιπόν είναι εκείνος που αποτελεί τη σοβαρότερη απειλή για τη φερεγγυότητα των πιστωτικών οργανισμών. Οι περισσότερες χρεοκοπίες τραπεζών συνδέονται με προβλήματα που δημιουργούν οι επισφαλείς απαιτήσεις. Έτσι ο πιστωτικός κίνδυνος είναι συνάρτηση της πιθανότητας χρεοκοπίας του δανειολήπτη. Σκοπός της πιστωτικής έρευνας είναι η πρόληψη, ο εντοπισμός και η ανάλυση των προβληματικών δανειοληπτών. Η λέξη «credit» προέρχεται από την λατινική λέξη «credere» που σημαίνει να πιστεύεις ή να εμπιστεύεσαι. Οι δανειστές παρέχουν κεφάλαια στους δανειολήπτες περιμένοντας από αυτούς συνέπεια στις δανειακές υποχρεώσεις τους. Οι ζημιές από επισφαλείς απαιτήσεις όχι μόνο μειώνουν την κερδοφορία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων αλλά δημιουργούν προβλήματα στην πιστοληπτική ικανότητα και το κόστος δανεισμού της τράπεζας στην διατραπεζική αγορά, στην ελκυστικότητα της μετοχής της και γενικότερα στην προσέλκυση πελατολογίου. Η ανάγκη για σταθερότητα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων οδήγησε στην καθιέρωση κανόνων ελέγχου του τραπεζικού χαρτοφυλακίου χορηγήσεων. Πιο συγκεκριμένα όταν γίνεται αναφορά στον πιστωτικό κίνδυνο υπάρχουν τέσσερα διαφορετικά πεδία (Bessis, 2002):

- 1) Ο κίνδυνος δανεισμού όπου αναλύεται το ενδεχόμενο ο πελάτης της τράπεζας να μην μπορεί να αποπληρώσει το χρέος του. Ο κίνδυνος αυτός για τις τράπεζες αφορά τα ληξιπρόθεσμα δάνεια, τις προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις και τις συνέπειες στον δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας.
- 2) Ο κίνδυνος της έκδοσης χρεογράφων όπου αναλύεται το ενδεχόμενο ο εκδότης ενός χρεογράφου το οποίο κατέχει μια τράπεζα να υποβαθμίζεται πιστοληπτικά και μειώνεται η αξία του, το οποίο έχει επίσης επίπτωση στην κεφαλαιακή επάρκεια της τράπεζας.

- 3) Ο κίνδυνος του αντισυμβαλλομένου και του διακανονισμού όπου ο αντισυμβαλλόμενος της τράπεζας αδυνατεί να εκπληρώσει κατά ή πριν από την ημερομηνία διακανονισμού τις υποχρεώσεις του έναντι της τράπεζας.
- 4) Ο κίνδυνος της χώρας, ο οποίος αφορά περιπτώσεις χρεοκοπίας της χώρας, που συνεπάγεται με μη εξυπηρέτηση δανείων και κρατικών ομολόγων, κυβερνητική πολιτική (π.χ. αλλαγή νομοθεσίας), μετατροπή συναλλάγματος (π.χ. εγχωρίων κερδών προς αποστολή στη μητρική εταιρεία) και μεταφορά χρημάτων (π.χ. απαγόρευση μεταφοράς κεφαλαίων στο εξωτερικό).

Η εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου διεξάγεται σε δυο επίπεδα. Κατά πρώτον, εκτιμάται ο κίνδυνος αντισυμβαλλομένου, ο οποίος καθορίζεται ως η πιθανότητα να μην είναι συνεπείς οι δανειολήπτες με τις υποχρεώσεις τις οποίες έχουν αναλάβει, κάτι το οποίο είναι συνάρτηση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών. Κατά δεύτερο λόγο, πραγματοποιείται η διαχείριση των κινδύνων συγκεντρώσεως που καθορίζονται ως υπερβολική έκθεση σε δανεισμό από συγκεκριμένες επιχειρήσεις, τομείς, γεωγραφικές περιοχές ή και χώρες.

Ο κίνδυνος αγοράς προέρχεται από την αβεβαιότητα που προκύπτει από τις μεταβολές των επιτοκίων, των χρηματιστηριακών τιμών συναλλαγματικών ισοτιμιών και γενικά των παραμέτρων της αγοράς.

Ο κίνδυνος αγοράς λαμβάνει χώρα στη συναλλαγή στοιχείων ενεργητικού και παθητικού εξαιτίας των μεταβολών στα επιτόκια, στην τιμή συναλλάγματος και άλλες τιμές περιουσιακών στοιχείων. Εμφανίζεται όταν το χρηματοοικονομικό ίδρυμα συναλλάσσεται στοιχεία ενεργητικού και παθητικού αντί να τα διατηρεί για μακροπρόθεσμη επένδυση. Η Τράπεζα παρακολουθεί σε καθημερινή βάση όλους τους κινδύνους αγοράς του χαρτοφυλακίου τρεχουσών συναλλαγών της, που καθορίζονται ως εν δυνάμει απώλειες προερχόμενες από διακυμάνσεις στα επιτόκια, στις συναλλαγματικές ισοτιμίες, στις τιμές μετοχών και βασικών προϊόντων και στην αστάθεια αυτών. Επιπλέον, η τράπεζα παρακολουθεί τις εν δυνάμει απώλειες τις προερχόμενες από ποιοτικές μεταβολές στους οργανισμούς οι οποίοι εκδίδουν χρεόγραφα. Ο κίνδυνος αγοράς αφορά τον κίνδυνο τιμής, δηλαδή, τον συναλλαγματικό κίνδυνο, επιτοκιακό κίνδυνο (Andrew, 2002). Πιο

συγκεκριμένα γίνεται αναφορά στον κίνδυνο αγοράς, αναφέρονται 2 πεδία (λειτουργίες) της τράπεζας:

- 1) Ο συναλλαγματικός κίνδυνος όπου βρίσκεται συνήθως σε καθεστώς κυμαινόμενων συναλλαγματικών ισοτιμιών και αποτελεί μια ειδική περίπτωση του κινδύνου αγοράς. Ο συναλλαγματικός κίνδυνος οφείλεται στις διακυμάνσεις της αξίας των νομισμάτων, που επηρεάζουν τις «θέσεις» σε συνάλλαγμα που έχει λάβει μια τράπεζα για τη διαχείριση των διαθεσίμων της ή για λογαριασμό πελατών της.
- 2) Ο επιτοκιακός κίνδυνος όπου προκύπτει από μια απροσδόκητη μεταβολή στα επιτόκια η οποία μπορεί να επηρεάσει σοβαρά την κερδοφορία της τράπεζας καθώς και την αξία της μετοχής της. Για παράδειγμα, εάν σε μια τράπεζα οι υποχρεώσεις της είναι περισσότερο ευαίσθητες, σε σχέση με τις απαιτήσεις της, στις μεταβολές των επιτοκίων, μία αύξηση των επιτοκίων θα μειώσει τα κέρδη και μία πτώση των επιτοκίων θα αυξήσει τα κέρδη.

Ο κίνδυνος ρευστότητας είναι ένας τύπος κινδύνου, που δεν μπορεί να θεωρηθεί υποπερίπτωση ούτε του κινδύνου αγοράς ούτε του πιστωτικού κινδύνου. Συνδέεται με την ανεύρεση των επαρκών ρευστών διαθεσίμων για την κάλυψη των υποχρεώσεων της τράπεζας σε βραχυπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα. Με άλλα λόγια, αναφέρεται το ενδεχόμενο η τράπεζα να μην μπορεί να αντλήσει τα απαραίτητα κεφάλαια είτε μέσω αύξησης κάποιων στοιχείων του παθητικού της είτε μέσω ρευστοποίησης ορισμένων στοιχείων του ενεργητικού της. Κάποιες φορές ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα οφείλει να προβεί σε ρευστοποιήσεις προκειμένου να αντεπεξέλθει σε ληξιπρόθεσμες υποχρεώσεις, η ανεπάρκεια της ρευστότητάς του είναι δυνατό να ισοδυναμεί με χρεοκοπία.

Ο τεχνολογικός και λειτουργικός κίνδυνος αναφέρεται σε απώλειες που από ανεπαρκή ή αποτυχημένη εσωτερική διαδικασία της τράπεζας, κακή λειτουργία των συστημάτων, ανθρώπινων σφαλμάτων, αποτυχιών της διαχείρισης, καθώς και κακής λειτουργίας στην πυραμίδα της ιεραρχίας, δηλαδή μεταξύ των βασικών παραγόντων της εταιρικής διοίκησης, όπως επίσης και από άλλους εξωγενείς παράγοντες. Τέτοια προβλήματα μπορεί να προκύψουν από την αδυναμία ανάληψης προληπτικής δράσης.

Ένα σημαντικό είδος λειτουργικού κινδύνου αναφέρεται στον τεχνολογικό κίνδυνο, δηλαδή στον κίνδυνο βλάβης ή ανεπάρκειας των συστημάτων τεχνολογίας πληροφορικής. Πιο συγκεκριμένα, ο τεχνολογικός κίνδυνος προκύπτει όταν η επένδυση στην τεχνολογία, όπως είναι τα ηλεκτρονικά συστήματα, δεν αποφέρει τα αναμενόμενα αποτελέσματα.. Άλλες όψεις του λειτουργικού κινδύνου περιλαμβάνουν γεγονότα όπως πυρκαγιές, σεισμούς ή άλλες φυσικές καταστροφές.

Η αποστολή της τράπεζας σχετικά με τον λειτουργικό κίνδυνο είναι να παρακολουθεί τον κίνδυνο απωλειών προερχόμενων από ακατάλληλες ή ανεπιτυχείς εσωτερικές διαδικασίες, ανθρώπινα λάθη, διακοπές στη λειτουργία τεχνολογικού εξοπλισμού η από εξωτερικά συμβάντα. Επί του παρόντος, έχει δημιουργηθεί μια βάση δεδομένων στην οποία διαβιβάζονται τα δεδομένα απωλειών από τη Διεύθυνση Ελέγχων και τα καταστήματα.

Ο λειτουργικός κίνδυνος των ελληνικών τραπεζών αυξάνεται διαρκώς, ιδιαίτερα με τη διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις εργασίες τους, κάτι το οποίο πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη από τις τράπεζες κατά τον προγραμματισμό των επενδύσεων που απαιτούνται σε συστήματα μέτρησης και διαχείρισης των κινδύνων αυτών.

Ο νομικός κίνδυνος ο οποίος εξαρτάται από το νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των τραπεζών. Είναι δυνατό να μεταβάλλεται, επηρεάζοντας την κερδοφορία των τραπεζικών ιδρυμάτων. Μια δικαστική απόφαση που αφορά μια συγκεκριμένη τράπεζα μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις για τη διεύθυνση σημαντικών τραπεζικών ζητημάτων στο σύνολο του τραπεζικού συστήματος. Επίσης, οι τράπεζες πρέπει να διερευνούν με προσοχή το νομικό κίνδυνο, όταν αναπτύσσουν νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα ή εισάγουν νέους τύπους συναλλαγών. Ο νομικός κίνδυνος έχει συχνά και διεθνή διάσταση. Το εποπτικό πλαίσιο για τις τραπεζικές δραστηριότητες διαφέρει ευρύτατα μεταξύ χωρών και μπορεί να ερμηνευθεί διαφορετικά. Οι εσφαλμένες νομικές συμβουλές ή η πλημμελής νομική τεκμηρίωση μπορεί να οδηγήσουν σε υποτίμηση των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού.

Ο κίνδυνος αξιοπιστίας ο οποίος δημιουργείται από τις συχνές αποτυχίες στο παρελθόν των λειτουργικών συστημάτων, της διαχείρισης ή των προϊόντων της τράπεζας. Είναι σημαντικός κίνδυνος, εφόσον η παρουσία

του υπονομεύει σταδιακά την ίδια τη φύση των τραπεζικών εργασιών, η οποία είναι φανερό ότι απαιτεί την εμπιστοσύνη όλων όσων συμμετέχουν στην αγορά.

Ο κίνδυνος αφερεγγυότητας αποτελεί συνέπεια του επιτοκιακού κινδύνου, του κινδύνου αγοράς, συναλλάγματος, ρευστότητας, του πιστωτικού κινδύνου και του τεχνολογικού και λειτουργικού κινδύνου. Πιο συγκεκριμένα είναι ο κίνδυνος του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος να μην διαθέτει αρκετό κεφάλαιο να αντιμετωπίσει ενδεχόμενες τραπεζικές απώλειες στην αξία των περιουσιακών στοιχείων σε σχέση με τις υποχρεώσεις.

Για την αντιμετώπιση των κινδύνων στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα οι ερευνητές έχουν αναπτύξει διάφορες μεθόδους, κάθε τράπεζα επιλέγει την μέθοδο με την οποία θα προβλέψει την επικινδυνότητα των ρίσκων σε κάθε τομέα λειτουργίας της. Οι τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό έχουν ξεχωριστό τμήμα Διεύθυνσης Διαχείρισης και Ανάλυσης κινδύνων το οποίο αναλαμβάνει την ανάλυση των δεδομένων και την πρόβλεψη των κινδύνων και την ορθή αντιμετώπιση αυτών, όπως επίσης αναλαμβάνει σεμινάρια προσωπικού για την ενημέρωσή τους, και δημοσιεύει εγκυκλίους σε περίπτωση αλλαγής κάποιας λειτουργίας για την αντιμετώπιση κάποιου κινδύνου (Bessis, 2002).

3.2. ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

3.2.1. Οι κίνδυνοι από τη χορήγηση δανείων σε ιδιώτες και επιχειρήσεις

Είναι αδιαμφισβήτητο γεγονός ότι ο τομέας των χορηγήσεων συνιστά τον κλάδο εκείνο των τραπεζικών προϊόντων, τα οποία ενέχουν τον υψηλότερο κίνδυνο, αποτελούν δηλαδή πεδίο επαυξημένης επισφάλειας. Στο παρόν τμήμα θα εξεταστούν όλες οι παράμετροι κινδύνου που αντιμετωπίζει η τράπεζα στην περίπτωση που προβαίνει σε κάποιο είδος χορήγησης και πως ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος επιδρά στις δραστηριότητες της τράπεζας. Ακόμη θα αναφερθούν όλες οι πρακτικές που θα χρησιμοποιούνται από τα στελέχη της τράπεζας με σκοπό την μείωση, αν όχι την εξάλειψη, των

πιστωτικών κινδύνων. Οι τράπεζες σήμερα πρωταγωνιστούν στην αγορά των χορηγήσεων με 5 είδη δανείων τα οποία είναι τα εξής (Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 2003):

- 1) Χορηγήσεις κεφαλαίων κίνησης
- 2) Χορηγήσεις για πάγια και εξοπλισμό
- 3) Στεγαστικά δάνεια
- 4) Καταναλωτικά δάνεια
- 5) Προσωπικά δάνεια

Από την πλευρά των ιδιωτών, οι κίνδυνοι αφορούν σε στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια. Κάθε μορφής χορήγηση στην καταναλωτική πίστη ενέχει πιστωτικό κίνδυνο, δηλαδή τον κίνδυνο ο δανειστής (τράπεζα) να μην εισπράξει τα προβλεπόμενα από το δανειζόμενο (πελάτη), σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης που έχει υπογραφεί μεταξύ των δύο μερών. Ο πιστωτικός κίνδυνος εκφράζεται συνήθως με την πιθανότητα μη αποπληρωμής του δανείου. Με την υιοθέτηση μοντέλων βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας (credit scoring models), κάθε τραπεζικός οργανισμός μπορεί να εκτιμήσει τη πιθανότητα μη αποπληρωμής του δανείου, άρα να μετρήσει τον πιστωτικό κίνδυνο που υπάρχει, εάν τελικώς εγκριθεί το αίτημα χορήγησης δανείου. Αναλόγως του πιστωτικού κινδύνου που είναι διατεθειμένη να αναλάβει η εκάστοτε τράπεζα προκρίνει ή απορρίπτει το αίτημα.

Κατά την αξιολόγηση εξετάζονται η οικονομική και επαγγελματική θέση του δανειζόμενου, η δυνατότητα να διαθέσει τη δική του συμμετοχή και γενικά αν τα εισοδήματά του είναι επαρκή για την κάλυψη των υποχρεώσεων που δημιουργούνται.

Ο πιστωτικός κίνδυνος εντοπίζεται σε μια σειρά από ενέργειες, πέρα της βασικής ενέργειας που είναι η αξιολόγηση των αιτήσεων για τον έλεγχο της πιστοληπτικής ικανότητας του προσώπου που υποβάλλει αίτηση (credit assessment). Πιο συγκεκριμένα:

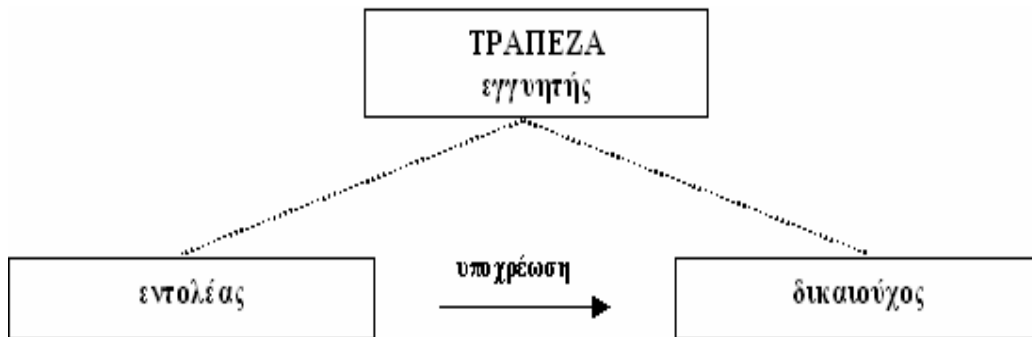
- 1) Στοχευόμενες ενέργειες marketing σε συγκεκριμένα τμήματα του χαρτοφυλακίου. Η επιλογή του πληθυσμού-στόχου, θα πρέπει να πραγματοποιείται πάντα σύμφωνα με κριτήρια, τα οποία θα επιτρέπουν την ορθή διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου.

2) Αυξήσεις των πιστωτικών ορίων. Η ενέργεια συνεπάγεται πιστωτικό κίνδυνο ο οποίος πρέπει να αναληφθεί.

Τα δάνεια προς τις επιχειρήσεις, έχουν σαν σκοπό την κάλυψη των τρεχουσών αναγκών. Για το προσδιορισμό των πραγματικών δανειακών αναγκών των επιχειρήσεων, λαμβάνεται υπόψη πρωτίστως το αντικείμενο της μεταποιητικής δραστηριότητας της επιχείρησης και τη διάρκεια του παραγωγικού – συναλλακτικού κυκλώματος του αντίστοιχου κλάδου. Ακόμη λαμβάνεται υπόψη το ύψος του κύκλου εργασιών, όπως προκύπτει από τα επίσημα βιβλία που πραγματοποιείται είτε το προηγούμενο ημερολογιακό έτος είτε το τελευταίο 12-μηνο πριν από τη χορήγηση κάποιου δανείου. Και σ'αυτή την περίπτωση, ο μεγαλύτερος κίνδυνος έγκειται στην μη έγκυρη αποπληρωμή του δανείου ή σε πιθανότητα πτώχευσης του πιστούχου αν πρόκειται για νομική μορφή προσώπου.

3.2.2. Οι κίνδυνοι από τις εγγυητικές επιστολές

Η εγγυητική επιστολή, στις μεταπολεμικές οικονομίες έχει εδραιώσει τη θέση της ανάμεσα στις πιο διαδεδομένες μορφές συναλλαγής. Τόσο στο εξωτερικό, όσο και στην Ελλάδα, η τραπεζική πρακτική έχει αναδείξει την Εγγυητική Επιστολή σε μια κερδοφόρα μορφή χρηματοδότησης, η οποία αποδίδει στον εγγυητή (τράπεζες ή ορισμένα πιστωτικά ιδρύματα ή και νομικά πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου), ενώ συνεπάγεται την ανάληψη κινδύνου που τις περισσότερες φορές είναι μη ουσιαστικός. Σχετικά με το νομικό καθεστώς της εγγυητικής επιστολής στην Ελλάδα σε αντίθεση με το εξωτερικό, δεν υφίσταται ειδική νομοθετική ρύθμιση, αλλά η σύμβαση διέπεται από το νομικό καθεστώς που ισχύει για την απλή εγγύησης. Δημιουργείται μια τριμερής σχέση, με εμπλεκόμενα μέρη τα παρακάτω:



όπου:

- 1) Εγγυητής, είναι η τράπεζα που εκδίδει την εγγυητική επιστολή.
- 2) Εντολέας ή πρωτοφειλέτης, είναι εκείνος υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγυητική επιστολή. Σημειώνεται ότι υπάρχει περίπτωση να είναι άλλος ο πρωτοφειλέτης και άλλος ο εντολέας.
- 3) Δικαιούχος ή δανειστής, είναι το πρόσωπο που τελικά διασφαλίζεται με την έκδοση της εγγυητικής επιστολής.

Το έγγραφο της σύμβασης εγγυητικής επιστολής είναι σοβαρό για την τράπεζα και θα πρέπει να ελέγχεται με προσοχή αν είναι σωστά συμπληρωμένο, γιατί σ' αυτό βασίζεται η δυνατότητα της τράπεζας να απαιτήσει δικαιώματα στις λοιπές εξασφαλίσεις που τυχόν παραχωρεί ο πελάτης. Ακόμη στις περιπτώσεις που η εγγυητική επιστολή στηρίζεται σε άλλη σύμβαση, γιατί τώρα οι Ε/Ε απορρέουν από σύμβαση Ανοικτού Αλληλόχρεου Λογαριασμού (Α.Α.Λ), το έντυπο της σύμβασης εγγυητικής επιστολής δεν παύει να αποτελεί για την τράπεζα την αντεγγύηση του πελάτη. Δεδομένου ότι οι Ε/Ε, από άποψη κινδύνου, εξομοιώνονται προς τις χρηματοδοτήσεις, η έκδοσή τους υπόκειται στους περιορισμούς που ισχύουν γενικά για τις χρηματοδοτήσεις. Οι τραπεζικές εγγυητικές επιστολές είναι στην ουσία συμβάσεις με τις οποίες η τράπεζα ή οι τράπεζες αναλαμβάνουν την υποχρέωση προς τον εγγυολήπτη, ότι στην περίπτωση που ο οφειλέτης δεν εκπληρώσει την υποχρέωσή του, θα την εκπληρώσει η τράπεζα και θα την εκπληρώσει για ορισμένο ποσό που αναγράφεται, πάντα επακριβώς, στο σώμα της εγγυητικής επιστολής (Λουκρέζης, 2003).

3.2.3. Οι κίνδυνοι από το factoring – leasing - forfeiting

Ο αγγλικής προελεύσεως όρος «factoring», φαίνεται ότι δημιουργήθηκε για να αποδώσει εννοιολογικά την εργασία των «Factors», δηλαδή των πρακτόρων. Το «Factoring», λοιπόν, που θα μπορούσε να αποδοθεί σύμφωνα με τα παραπάνω στα ελληνικά με τον όρο «Πρακτορεία», ορίζεται ως σύμβαση πρακτορείας (μίσθωση έργου), με την οποία αναλαμβάνει ο πράκτορας την είσπραξη τιμολογιακών απαιτήσεων για λογαριασμό του πελάτη του καθώς και τη λογιστική τους παρακολούθηση.

Στην ουσία το factoring αποτελεί μια επιχείρηση δύο ταχυτήτων, εντός της οποίας η παροχή λογιστικών υπηρεσιών, στην οποία περιλαμβάνεται πιστωτικός έλεγχος και απόλυτη προστασία έναντι επισφαλών απαιτήσεων, συνυπάρχουν με μια ευέλικτη πηγή κεφαλαίου κίνησης, που ακολουθεί το ύψος των πιστώσεων προς εμπόρους-πελάτες.

Οι περισσότερες από τις υφιστάμενες εταιρείες factoring ανά τον κόσμο ανήκουν σε τοπικές τράπεζες. Η εμπειρία έχει δείξει ότι μακροπρόθεσμα αυτή η δομή μπορεί να δημιουργήσει ορισμένα προβλήματα, τα οποία οφείλονται κυρίως σε είναι γενικό συντηρητισμό αναφορικά με τις νέες ιδέες, γραφειοκρατική νοοτροπία. Η ιδανική δομή θα μπορούσε να είναι η σύσταση κοινοπραξίας (joint venture) με την συμμετοχή μιας τοπικής τράπεζας και ιδιωτικών κεφαλαίων. Όμως η πιο συνηθισμένη μέχρι τώρα είναι οι τράπεζες να ιδρύουν δικές τους θυγατρικές μονάδες factoring, είτε σαν τμήματα, είτε σαν χωριστές χρηματοδοτικές μονάδες, με συνηθέστερη την δεύτερη επιλογή. Όπως και σε άλλα προϊόντα, έτσι και στο factoring, υπάρχουν κίνδυνοι που απορρέουν από τις εργασίες αυτού. Ο κίνδυνος για την τράπεζα είναι να απολέσει τα χρηματικά της διαθέσιμα προσωρινά, μέχρι να καλυφθούν οι δυσκολίες του πελάτη της (Μαλακός, 1993).

Παράλληλα με την χρηματοδότηση factoring, αναπτύχθηκε και το forfeiting δηλαδή η πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων που προκύπτουν από εξαγωγές προϊόντων ή υπηρεσιών. Ο όρος «Forfeiting» προέρχεται από το γαλλικό «à forfait» και είναι ο όρος που χρησιμοποιείται γενικά για να περιγράψει την αγορά των υποχρεώσεων που πέφτουν που οφείλεται σε μια σταθερή μελλοντική ημερομηνία, που προκύπτει από τις παραδόσεις των αγαθών και των υπηρεσιών - συνήθως συναλλαγές εξαγωγής - χωρίς προσφυγή σε οποιοδήποτε προηγούμενο κάτοχο της

υποχρέωσης. Η φύση των δύο αυτών χρηματοδοτήσεων κινείται στην ίδια βάση και φιλοσοφία παρουσιάζοντας όμως και ορισμένες βασικές διαφορές οι οποίες είναι οι εξής:

- 1) Η διαφορά του forfaiting από το factoring είναι ότι το forfaiting αποτελεί εφάπαξ χορήγηση, ενώ το factoring αποτελεί μια συνεχώς επαναλαμβανόμενη διαδικασία.
- 2) Το forfaiting είναι μέθοδος προεξόφλησης μεσομακροπρόθεσμων συνήθως απαιτήσεων, ενώ το αντικείμενο του factoring είναι οι βραχυπρόθεσμες απαιτήσεις.
- 3) Με το forfaiting χρηματοδοτούνται κυρίως εξαγωγές κεφαλαιουχικών αγαθών, ενώ το factoring αποτελεί τρόπο προώθησης των εξαγωγικών πωλήσεων καταναλωτικών προϊόντων.
- 4) Στις χρηματοδοτήσεις μέσω forfaiting χρησιμοποιούνται συνήθως συναλλαγματικές (ή γραμμάτια), ενώ στο factoring κατά κανόνα αρκεί το τιμολόγιο.
- 5) Η ανάπτυξη του forfaiting είναι συνυφασμένη με την εξέλιξη του εμπορίου καθώς και μεταξύ βιομηχανικών και αναπτυσσόμενων χωρών. Το factoring αντίθετα, λειτουργεί μόνο στις ανεπτυγμένες χώρες λόγω της απαραίτητης συνεργασίας μεταξύ factor εισαγωγής και factor εξαγωγής.

Το Forfaiting είναι μια αποδεδειγμένη μέθοδος εμπορικής χρηματοδότησης για τις συναλλαγές εξαγωγής. Τα τελευταία χρόνια, έχει υιοθετήσει έναν σημαντικό ρόλο για τους εξαγωγείς που επιθυμούν τα μετρητά αντί των αναβεβλημένων πληρωμών, ειδικά για τις χώρες, όπου η προστασία ενάντια στους οικονομικούς και πολιτικούς κινδύνους πίστωσης, έχει γίνει δυσκολότερη. Γενικά, τα εισπρακτέα ποσά εξαγωγής εγγυώνται από την τράπεζα του εισαγωγέα. Αυτό επιτρέπει στον αγοραστή για να αγοράσει τον κίνδυνο «χωρίς προσφυγή» στον εξαγωγέα, βγάζοντας κατά συνέπεια τη συναλλαγή από τον ισολογισμό του εξαγωγέα. Αυτό μπορεί να έχει τα σημαντικά οφέλη από την άποψη των θετικών αποτελεσμάτων του στις βασικές οικονομικές αναλογίες της επιχείρησης εξαγωγής. Όπως και σε όλες τις χρηματοδοτήσεις, έτσι και το forfaiting κρύβει πολλούς κινδύνους τόσο ως προς την χρηματοδότηση του, όσο και ως προς την αποπληρωμή του.

Το forfaiting παρουσιάζει ορισμένες ιδιαιτερότητες. Η πρώτη ιδιαιτερότητα του forfaiting είναι ότι η μεταβιβαζόμενη απαίτηση ασφαρίζεται. Η ασφάλεια παρέχεται από την τράπεζα είτε με την μορφή τριτεγγύησης, είτε με τραπεζική εγγυητική επιστολή. Η δεύτερη ιδιαιτερότητα του forfaiting έγκειται στο ότι κατά την συμφωνία των μερών (εξαγωγέα και forfaiter), ο forfaiter δεν προεξοφλεί απλώς, αλλά αναλαμβάνει και μια σειρά κινδύνων.

Κατά πρώτον, αναλαμβάνει το λεγόμενο εμπορικό κίνδυνο, δηλαδή το ενδεχόμενο μη εισπράξεως της απαίτησης λόγω αφερεγγυότητας πτωχεύσεως ή απλώς αρνήσεως του οφειλέτη να εκπληρώσει τη χρηματική παροχή. Συγχρόνως αναλαμβάνει τον πολιτικό κίνδυνο, δηλαδή το ενδεχόμενο μη εισπράξεως της απαίτησης λόγω πολέμου, εκτάκτων κυβερνητικών μέτρων που θέτουν περιορισμούς στην εξαγωγή συναλλάγματος, νομικής αδυναμίας παροχής του οφειλέτη λόγω της νομοθεσίας του τόπου πληρωμής για την προστασία του εθνικού νομίσματος και συναλλάγματος και γενικά το ενδεχόμενο μη εισπράξεως εξαιτίας παντός λόγου ανωτέρας βίας.

Παράλληλα, ο forfaiter (τράπεζα) αναλαμβάνει και τον επιχειρηματικό κίνδυνο, δηλαδή τον κίνδυνο μεταβολής είτε των επιτοκίων δανεισμού, είτε των τιμών συναλλάγματος. Επίσης, στις προεξοφλούμενες απαιτήσεις σε συνάλλαγμα, αν μειωθεί η τιμή συναλλάγματος μέσα στην περίοδο που μεσολαβεί μεταξύ προεξόφλησης και μετατροπής του ξένου νομίσματος που εισπράχθηκε στο νόμισμα της χώρας του forfaiter, τότε ο forfaiter πάλι ζημιώνεται, γιατί ουσιαστικά μειώνεται η αξία της προεξοφλούμενης απαίτησης. Τους παραπάνω κινδύνους, πλην του επιχειρηματικού ο forfaiter αναλαμβάνει συνομολογώντας με τον εξαγωγέα τη ρήτρα «άνευ ευθύνης» ή «άνευ αναγωγής» (Γαλάνης, 2000).

Η χρηματοδότηση leasing είναι ο σύγχρονος τρόπος χρηματοδοτήσεως. Εισήχθη στην Ελλάδα με την ψήφιση του Ν1665/86 και τροποποιήθηκε με τους Ν.2367/65 καθώς και Ν.2682/08.02.1999. Απευθύνεται σε όλους τους ελεύθερους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις πάσης φύσεως, μεγέθους και νομικής μορφής που επιθυμούν την απόκτηση ακίνητων και κινητών πραγμάτων για επαγγελματική χρήση. Το leasing είναι μία σύμβαση μεταξύ δύο συμβαλλόμενων μερών:

- 1) Της εταιρείας leasing.

2) Του μισθωτή.

Όπως και σε όλες τις άλλες χρηματοδοτήσεις έτσι και στο leasing, ελλοχεύουν κίνδυνοι τους οποίους και η τράπεζα πρέπει να τους αντιμετωπίζει. Οι κίνδυνοι που μπορεί να εμφανιστούν σε μια χρηματοδότηση leasing είναι οι εξής (Κιόχος, 1993):

- 1) Country risk (κίνδυνος χώρας).
- 2) Αυξημένος πιστωτικός κίνδυνος.
- 3) Κίνδυνος μεταβολής του νομικού καθεστώτος.
- 4) Κίνδυνος μεταβίβασης του αντικειμένου της μίσθωσης από τον μισθωτή σε τρίτο.
- 5) Κίνδυνος επιβάρυνσης του μισθίου με εμπράγματα βάρη.
- 6) Κίνδυνος καταστροφής από τυχαίο γεγονός.
- 7) Κίνδυνος μείωσης της αξίας του εκμισθωμένου εξοπλισμού.

3.2.4. Οι κίνδυνοι από την έκδοση πιστωτικών καρτών

Η έκδοση πιστωτικών καρτών από τις τράπεζες είναι ένας θεσμός που ευδοκίμησε κυρίως στις χώρες του εξωτερικού και ο οποίος τα τελευταία χρόνια έχει εισαχθεί με επιτυχία στο χρηματοπιστωτικό σύστημα της Ελλάδας, με αποτέλεσμα όλες σχεδόν οι ελληνικές τράπεζες να έχουν υιοθετήσει την έκδοση των καρτών αυτών. Ο λόγος που συνέβη αυτό, είναι ότι η ελληνική οικονομία έχει σημειώσει τα τελευταία χρόνια μεγάλα βήματα προόδου και ανάπτυξης, γεγονός που ώθησε τις τράπεζες στον εκσυγχρονισμό τόσο του ανθρώπινου δυναμικού, όσο και του τεχνολογικού εξοπλισμού τους, αντίστοιχο με αυτόν των τραπεζών του εξωτερικού.

Παράλληλα, η διεύρυνση του ρόλου των τραπεζών στην άσκηση της νομισματικής και πιστωτικής πολιτικής συνέβαλε αφενός στην επίτευξη των κριτηρίων σύγκλισης της ελληνικής οικονομίας με τα αντίστοιχα των Ευρωπαϊκών χωρών, αφετέρου στην παροχή νέων και περισσότερων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών όπως τα προσωπικά-καταναλωτικά δάνεια, οι λογαριασμοί επιταγών κ.λπ. Η εισαγωγή των πιστωτικών καρτών στο Ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα φαίνεται από το γεγονός ότι ένα μεγάλο μέρος των οικονομούντων ατόμων καταναλωτικών και παραγωγικών χρησιμοποιεί τις πιστωτικές κάρτες για την διεκπεραίωση των

συναλλαγών τους και για την χρησιμοποίηση των ειδικών προνομίων που αυτές προσφέρουν.

Οι τράπεζες από την πλευρά τους καρπώνονται πολλά οφέλη από την έκδοση και την χορήγηση των πιστωτικών καρτών. Τα οφέλη αυτά προέρχονται από το γεγονός ότι εκμεταλλεύονται στο έπακρο την καταναλωτική επιθυμία των οικονομούντων ατόμων καθώς και ότι τα άτομα στις περισσότερες περιπτώσεις δεν κάνουν σωστή χρησιμοποίηση των πιστωτικών καρτών. Οι άνθρωποι σε κάθε χρονική στιγμή έχουν ένα συγκεκριμένο αριθμό αναγκών τις οποίες επιδιώκουν να ικανοποιήσουν. Έτσι, καθημερινώς επιδίδονται σε ένα συνεχή αγώνα απόκτησης καταναλωτικών και κεφαλαιουχικών αγαθών για την ικανοποίηση των αναγκών του. Αυτός είναι ο ρόλος των πιστωτικών καρτών οι οποίες παρέχουν στο κάτοχο τους τη δυνατότητα πραγματοποίησης αγορών ή και αναλήψεων μετρητών, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό, τα ποσά των οποίων χρεώνονται σε ανοικτό λογαριασμό προκαθορισμένου ανώτατου ύψους, το οποίο καθορίζεται από το εκάστοτε πιστωτικό όριο. Ο λογαριασμός αυτός πιστώνεται με τις καταβολές του κατόχου ο οποίος έχει την ευχέρεια τμηματικής ή ολοσχερής εφάπαξ εξόφλησης του χρεωστικού υπολοίπου.

Η λανθασμένη χρησιμοποίηση των καρτών από πολλούς παράγοντες όπως η έλλειψη κατάλληλης πληροφόρησης από την πλευρά των ατόμων ή η υπερβάλλουσα καταναλωτική επιθυμία η οποία σε πολλές περιπτώσεις έχει οδηγήσει σε αγορές αγαθών και υπηρεσιών που ξεπερνούν το πιστωτικό όριο της κάρτας, αλλά ακόμα και σε περιπτώσεις που το άτομο να μην είναι σε θέση να καλύψει τις οφειλές του. Τα οφέλη τότε για την τράπεζα είναι πολύ περισσότερα, γιατί με τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει στους δικαιούχους των καρτών όπως π.χ. τόκους υπερημερίας, καταφέρνει και πετυχαίνει την είσπραξη μεγαλύτερων ποσών από τα αναμενόμενα.

Πέρα όμως από τα οφέλη που έχει η τράπεζα από την καθυστερημένη εξόφληση των απαιτήσεών της, οι τράπεζες έχουν έσοδα και από τις συνδρομές και προμήθειες που εισπράττουν από τους δικαιούχους των καρτών. Όλοι οι κάτοχοι των καρτών είναι υποχρεωμένοι να καταβάλλουν ένα μικρό ποσό για ετήσια συνδρομή, το οποίο όμως αναλογιζόμενοι ότι προέρχεται από ένα μεγάλο αριθμό δικαιούχων, τότε τα έσοδά της τράπεζας είναι αξιοσημείωτα.

Η τράπεζα από τις πιστωτικές κάρτες όπως και από τα άλλα προϊόντα της καταναλωτικής πίστης-retail banking (δάνεια, χορηγήσεις), καρπώνονται πολλά οφέλη τα οποία προέρχονται από τις συνδρομές, τις προμήθειες και τους τόκους που συνοδεύουν την απόκτησης μιας πιστωτικής κάρτας από την πλευρά των καταναλωτών.

Όμως η τράπεζα έχει να αντιμετωπίσει και ένα πλήθος κινδύνων που προκύπτουν από τη χρησιμοποίηση των καρτών από τους δικαιούχους, τις συνέπειες των οποίων επιβαρύνεται πολλές φορές η ίδια η τράπεζα. Τους κινδύνους αυτούς η τράπεζα οφείλει να τους εντοπίσει και να αντιμετωπίσει τον καθένα ξεχωριστά χρησιμοποιώντας ορισμένες μεθόδους και τεχνικές που έχουν αναπτυχθεί για τον σκοπό αυτό. Βασικός σκοπός της τράπεζας είναι η κατά το δυνατόν ελαχιστοποίηση των κινδύνων αυτών, ώστε να επιτυγχάνει υψηλότερα που θα την βοηθήσουν να ενισχύσει την παρουσία της στην αγορά και πολύ περισσότερο στο ανταγωνιστικό περιβάλλον μέσα στο οποίο πολλές φορές αναπτύσσεται και δραστηριοποιείται.

Ένας πρώτος κίνδυνος που έχει να αντιμετωπίσει η τράπεζα είναι η πραγματοποίηση συναλλαγών που ξεπερνούν το πιστωτικό όριο της κάρτας. Το πιστωτικό όριο είναι το ανώτατο πιστωτικό όριο μηνιαίων συναλλαγών που ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας δύναται να εκτελεί και είναι ένα ποσό το οποίο καθορίζεται από την τράπεζα έπειτα από τον υπολογισμό της πιστοληπτικής του ικανότητας. Σε περίπτωση λοιπόν που ο κάτοχος εκτελέσει συναλλαγές που ξεπερνούν το πιστωτικό όριο η τράπεζα προβαίνει σε ορισμένες ενέργειες που έχουν ως σκοπό να αποφευχθεί η έκθεση της τράπεζας στον κίνδυνο αυτό αλλά και στις σχέσεις με τους άλλους οργανισμούς (καταστήματα).

Ένας άλλος κίνδυνος που έχει να αντιμετωπίσει η τράπεζα είναι η περίπτωση της κλοπής ή της απώλειας της πιστωτικής κάρτας. Μια από τις βασικές υποχρεώσεις του δικαιούχου είναι να μεριμνά για την αποτελεσματική φύλαξη της κάρτας του και για την διαφύλαξη του Προσωπικού Αριθμού Αναγνώρισης (PIN) από τρίτους, όπως διατυπώνεται ρητώς σε όλες τις συμβάσεις πιστωτικών καρτών. Στην περίπτωση όμως που ο νόμιμος κάτοχος χάσει την κάρτα του θα πρέπει να πληροφορήσει αμέσως την τράπεζα που την εξέδωσε, ώστε η κάρτα να ακυρωθεί και έτσι να αποφευχθεί οποιαδήποτε ζημιά. Οι τράπεζες και οι εταιρείες εκδόσεως καρτών έχουν

προβλέπει κατάλληλους μηχανισμούς ασφαλείας, ακύρωσης και αποτροπής της παράνομης χρήσης τους. Η γνωστοποίηση της ή της κλοπής γίνεται προσωπικά, τηλεφωνικά ή με οποιοδήποτε άλλον τρόπο. Συνήθως πάντως ο κάτοχος καλείται στη συνέχεια να επιβεβαιώσει την απώλεια και εγγράφως. Πρόβλημα μπορεί να προκύψει για συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν κατά το διάστημα που μεσολάβησε ανάμεσα στο χρονικό σημείο που πραγματοποιήθηκε η κλοπή και την ώρα που αυτό γνωστοποιήθηκε στην τράπεζα. Τέτοιες συναλλαγές συνήθως βαραίνουν τον κάτοχο και τούτο διότι όπως ισχυρίζονται οι τράπεζες σε διαφορετική περίπτωση κακόπιστοι κάτοχοι θα είχαν την δυνατότητα να πραγματοποιούν συναλλαγές και στην συνέχεια να δηλώνουν απώλεια της κάρτας. Σε τέτοιες περιπτώσεις είναι δυνατόν να ζητηθεί από την τράπεζα η παραβολή της υπογραφής του κατόχου με εκείνη που εμφανίζεται στο χρεωστικό δελτίο, το οποίο υπογράφεται κατά το διακανονισμό της συναλλαγής. Αυτό βέβαια είναι αδύνατο σε περίπτωση ηλεκτρονικής συναλλαγής (π.χ. ανάληψης χρημάτων από αυτόματη ταμειακή μηχανή) όπου αντί για υπογραφή χρησιμοποιείται ο απόρρητος αριθμός αναγνώρισης του πελάτη, τον οποίο γνωρίζει -και οφείλει να γνωρίζει - μόνο αυτός. Γενικά πάντως στις περισσότερες περιπτώσεις ο εντοπισμός της κλοπής ή της απώλειας της κάρτας γίνεται εύκολα και επιτυχημένα.

Κίνδυνος μπορεί να προκύψει και στην περίπτωση χρήσης παραποιημένων, πλαστογραφημένων πιστωτικών καρτών, δηλαδή καρτών που έχουν κατασκευαστεί από σπείρες κακοποιών και φέρουν στοιχεία που αντιστοιχούν σε υπαρκτές κάρτες. Ο κάτοχος συνήθως σε αυτές τις περιπτώσεις είναι εύκολο να αποδείξει ότι δεν έχει πραγματοποιήσει την ή τις απαιτητές συναλλαγές (διότι πραγματοποιήθηκαν π.χ σε χώρα που δεν έχει καν επισκεφθεί) ή ακόμη δεν μπορεί να ζητήσει την παραβολή της υπογραφής.

Τέλος, οι κίνδυνοι διαφυλάσσονται και από την χρησιμοποίηση πιστωτικών καρτών ως μέσο πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω του τηλεφώνου ή του Internet. Η ευρεία εξάπλωση του Internet που διατελέστηκε ως αποτέλεσμα της προηγούμενης τεχνολογίας των υπολογιστών έκανε δυνατή τη μεταφορά ενός τεράστιου όγκου πληροφοριών από χώρα σε χώρα και ο οποίος είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή σε κάθε χρήστη του Internet. Παράλληλα, με την εξάπλωσή του, μεγάλη ήταν και η διακίνηση ιδεών και

αντιλήψεων και τώρα τελευταία η προσφορά αγαθών και υπηρεσιών που μπορούν να αποκτηθούν από ένα μεγάλο αριθμό χρηστών μέσα από το λεγόμενο ηλεκτρονικό εμπόριο. Μάλιστα, λέγεται ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί το μέλλον των συναλλαγών και της απόκτησης αγαθών και υπηρεσιών, όπου κάθε άτομο θα έχει την δυνατότητα απόκτησης αντικειμένων από το ίδιο του το σπίτι με την χρησιμοποίηση των πιστωτικών καρτών.

Γενικότερα, οι συμβάσεις που καταρτίζονται από απόσταση ενέχουν κινδύνους. Συμπερασματικά λοιπόν, μπορούμε να πούμε ότι οι κίνδυνοι που ενέχει η χρησιμοποίηση των πιστωτικών καρτών είναι υπαρκτοί και μπορούν να εκδηλωθούν σε οποιαδήποτε στιγμή (Πατρινός,1999).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: Η ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

4.1 ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ Η ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Ο Όρος «Τραπεζικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές» είναι η πλέον εύστοχη απόδοση του αγγλοσαξονικού όρου «Retail Banking» είναι δηλαδή οι υπηρεσίες των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, γενικών Τραπεζών, και εξειδικευμένων Τραπεζών. Το αντικείμενο /αποστολή της λιανικής Τραπεζικής εστιάζεται στην ανάπτυξη εργασιών σε ιδιώτες με στόχο την αύξηση των πωλήσεων και του μεριδίου αγοράς, και τη συνεχή βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας στον τομέα αυτό, ελέγχοντας παράλληλα την έκθεση της Τράπεζας σε κίνδυνο.

Οι Τράπεζες τα τελευταία χρόνια προσπαθούν να αναπτύξουν τον τομέα της λιανικής τραπεζικής και να προσφέρουν νέα και διαφοροποιημένα προϊόντα και υπηρεσίες όπου κυρίαρχο ρόλο διαδραματίζουν:

- ❖ Η ποιότητα και η ταχύτητα εξυπηρέτησης
- ❖ Η τιμή πώλησης της υπηρεσίας ή του προϊόντος
- ❖ Οι άμεσες και έμμεσες ωφέλειες στον πελάτη
- ❖ Η ευελιξία και η δυνατότητα προσαρμογής στις ανάγκες του πελάτη.

Παράλληλα καθιερώνουν την ιδέα της δέσμης υπηρεσιών και αναζητούν ευκαιρίες για την δημιουργία ισόβιας σχέσης με την πελατεία τους και να αυξήσουν το μερίδιο τους στο πορτοφόλι του καταναλωτή-πελάτη. Η αξιοποίηση των ευκαιριών επέκτασης των εργασιών και συνεπώς αύξησης των κερδών που προσφέρει η ιδιωτική πελατεία προϋποθέτει:

- ❖ την επιλογή ανάλογης μακροπρόθεσμης πολιτικής
- ❖ τον προσανατολισμό της επιχείρησης προς τις ανάγκες και τις απαιτήσεις μιας συνεχώς μεταβαλλόμενης αγοράς
- ❖ τον έλεγχο των στοιχείων που επηρεάζουν το κόστος λειτουργίας και παραγωγής

- ❖ την εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της λιανικής Τραπεζικής (Κουμπάρη Α.)

Στο σημερινό ιδιαίτερα έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον της λιανικής Τραπεζικής οι Τράπεζες καλούνται να αντιμετωπίσουν τις εξής προκλήσεις:

- Μείωση του κόστους ανά συναλλαγή
- Μείωση του χρόνου αναμονής των πελατών στα ταμεία
- Διεύρυνση των φυσικών σημείων και του ωραρίου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς ταυτόχρονη αύξηση του κόστους λειτουργίας τους
- Μεγαλύτερη ευκολία πώλησης προϊόντων, θέτοντας στην διάθεση του πελάτη ένα βολικό μηχανισμό τακτικής πληρωμής με μετρητά των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη χρήση των τραπεζικών προϊόντων
- Ευελιξία και ταχύτητα διάθεσης νέων προϊόντων
- Αποδοτικότερη αξιοποίηση του χρόνου των εργαζομένων
- Ενδυνάμωση της εικόνας του οργανισμού με την χρήση καινοτόμων τεχνολογιών “φιλικών” προς τον πελάτη

Η λιανική Τραπεζική αναμορφώνεται επαγρυπνεί, μεταβάλλεται και είναι πάντα έτοιμη με ευρεία γκάμα υπηρεσιών για να ικανοποιήσει τον πελάτη. Οι λιανικές Τράπεζες με τις κατάλληλα διαφοροποιούμενες ή νέες υπηρεσίες πρέπει να καλύπτουν τις τραπεζικές ανάγκες και επιθυμίες όλων των διαστάσεων της παγκόσμιας κοινωνίας με την ευρύτατη πολιτιστική ποικιλομορφία(<http://www.economics.gr/articleData/MX/2006/Sountourli2.htm>)

4.2 ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Με κριτήριο το ρόλο της Τράπεζας στην προσφορά υπηρεσιών, εάν δηλαδή η Τράπεζα αποκτά απαίτηση (π.χ. δάνειο) ή δημιουργεί οφειλή (π.χ. κατάθεση) ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να διεκπεραιώσει συγκεκριμένο έργο (π.χ. αποστολή κεφαλαίων) έναντι αμοιβής, διακρίνουμε τις Τραπεζικές εργασίες σε ενεργητικές, παθητικές και μεσολαβητικές.

α) Ενεργητικές

Η χορήγηση κάθε είδους δανείων δημιουργεί σχέση δανειστή - δανειζόμενου. Την ιδιότητα του δανειστή έχει η Τράπεζα η οποία με τη συναρμολόγηση και εκταμίευση του δανείου αποκτά απαίτηση για την επιστροφή των κεφαλαίων από τον δανειζόμενο πελάτη. Τα κεφάλαια που συνολικά έχει χορηγήσει η Τράπεζα στα πλαίσια της χρηματοδοτικής της δραστηριότητας αποτελούν απαιτήσεις και καταχωρούνται στο ενεργητικό του ισολογισμού της γι αυτό και ονομάζουμε αυτές τις εργασίες «ενεργητικές».

β) Παθητικές Εργασίες

Ο όρος «παθητικές εργασίες» συνδέεται με σχέση καταθέτη – Τράπεζας, κατά την οποία η Τράπεζα ενέχει τη θέση του οφειλέτη των κεφαλαίων που τηρούνται στο λογαριασμό του καταθέτη και οφείλει να τα επιστρέψει στο δικαιούχο στο συμφωνηθέντα χρόνο, και με το συμφωνηθέντα τόκο. Από λογιστικής πλευράς οι οφειλές της Τράπεζας καταχωρούνται στο παθητικό του ισολογισμού της και ονομάζονται «παθητικές εργασίες».

γ) Μεσολαβητικές εργασίες

Στις μεσολαβητικές εργασίες η Τράπεζα κατά την διεξαγωγή τους δεν έχει την ιδιότητα ούτε του οφειλέτη ούτε του δανειστή κεφαλαίων. Απλώς μεσολαβεί στη διεξαγωγή μιας συναλλαγής, χωρίς να διαχειρίζεται κεφάλαια αλλά παρέχοντας την τεχνογνωσία της, τη χρήση του δικτύου καταστημάτων, τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό. Για αυτή τη διαμεσολαβητική της εργασία λαμβάνει την ανάλογη αμοιβή.

4.3 ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ

Η καταναλωτική πίστη –πιστοδοτήσεις κυρίως με την μορφή δανείων και καρτών αποτελεί τμήμα των χορηγητικών εργασιών μιας τράπεζας και καλύπτει τη χρηματοδότηση φυσικών προσώπων για την απόκτηση καταναλωτικών αγαθών ή υπηρεσιών ή την κάλυψη προσωπικών τους

αναγκών, η ικανοποίηση των οποίων θα απαιτούσε την παρέλευση κάποιου χρονικού διαστήματος (Γκόρτσος, Χ., Αλεξάκης Π. 2006)

Ο εν λόγω τομέας ο οποίος έχει σημειώσει τα τελευταία χρόνια ραγδαία εξέλιξη, θεωρείται σήμερα ως ένας από τους δυναμικότερους τομείς της λιανικής τραπεζικής, αλλά και γενικότερα μια ιδιαίτερη αποδοτική και επιθυμητή μορφή χρηματοδότησης. Χρηματοδοτήσεις Καταναλωτικής Πίστης προσφέρονται σήμερα τόσο από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όσο και από τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών και εμπορικές επιχειρήσεις. Το ύψος και οι όροι δανείων καθορίζονται πλέον ελεύθερα από τα πιστωτικά ιδρύματα.

Πλεονεκτήματα

Ο εν λόγω τομέας παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα για τις Τράπεζες, τα κυριότερα των οποίων είναι:

1. η μεγάλη διασπορά πιστωτικού κινδύνου (μεγάλος αριθμός απαιτήσεων, μικρού σχετικού ύψους η κάθε μία)
2. οι σημαντικές ωφέλειες που εξασφαλίζει (επιτοκιακά και μη έσοδα)
3. τα σημαντικά ακόμη περιθώρια ανάπτυξης (δυνατότητα ευρύτερης χρήσης προϊόντων
4. καταναλωτικής πίστης από δυνητικούς πελάτες).

Μειονεκτήματα

Τα αρνητικά σημεία εντοπίζονται σε:

1. αυξημένο λειτουργικό κόστος(αναφορικά με την έγκριση, την παρακολούθηση και τη λειτουργική στήριξη πολυάριθμων δανειακών λογαριασμών)
2. κίνδυνο δημιουργίας επισφαλειών (δυσκολία στάθμισης της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών λόγω έλλειψης σοφούς εικόνας των συνολικών τους τακτών υποχρεώσεων.
3. κοστοφόρες και χρονοβόρες διαδικασίες επαίσπαραξης των ληξιπρόθεσμων οφειλών
4. μικρού ύψους απαιτήσεις σε σχέση με τα απαιτούμενα έξοδα

Η αξιοποίηση των προαναφερθέντων πλεονεκτημάτων, αλλά και των δυνατοτήτων που προσφέρει η νέα τεχνολογία για ανάπτυξη συστημάτων πληροφοριών και αξιολόγησης των δανειοληπτών, καθώς και η ουσιαστική ενεργοποίηση του ειδικού φορέα παροχής τεκμηριωμένης πληροφόρησης για το συνολικό ύψος των πιστώσεων που ενδεχομένως έχουν χορηγηθεί σε έναν υποψήφιο πελάτη ,γνωστού ως «Λευκή Λίστα» ή «Λευκός Τειρεσίας», μπορεί να περιορίσει σημαντικά τους όποιους κινδύνους αναλαμβάνουν οι Τράπεζες.

4.4 ΜΟΡΦΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ – ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ

α. Μορφές Χρηματοδότησης

Οι βασικές μορφές χρηματοδότησης είναι οι ακόλουθες:

- Δάνεια
- Εκχώρηση επιχειρηματικών απαιτήσεων(retail factoring)
- Κάρτες
- Υπεραναλήψεις από τους λογαριασμούς καταθέσεων(overdraft)
- Πράξεις συμφώνου επαναγοράς με δικαίωμα επαναπώλησης (reverse repos)

β. Προσφερόμενα προϊόντα

Τα κυριότερα προϊόντα καταναλωτικής πίστης διακρίνονται ως εξής:

- Καταναλωτικά δάνεια
- Προσωπικά δάνεια
- Πιστωτικές κάρτες

4.5 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ

Καταναλωτικά δάνεια

Χορηγούνται για την αγορά κάποιου συγκεκριμένου αγαθού ,και για την κάλυψη δαπανών από παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών .Για αυτό

απαιτείται η απόδειξη του σκοπού του δανείου και επομένως η προσκόμιση δικαιολογητικού που αφορά την αγορά του εν λόγω αγαθού ή υπηρεσίας. Το ύψος του επιτοκίου ,καθώς και ο χρόνος αποπληρωμής ποικίλλει. Οι διασφαλίσεις που ζητεί η Τράπεζα για την χορήγηση δανείου είναι (π.χ. ύπαρξη εγγυητή, προσωπική ασφάλιση, ενεχυρίαση του αυτοκινήτου) (Γκόρτσος Χ., Αλεξάκης Π., 2006)

Προσωπικά δάνεια

Χορηγούνται χωρίς να απαιτείται η προσκόμιση δικαιολογητικών που να αποδεικνύουν το σκοπό της δανειοδότησης .Μπορεί να χορηγηθούν είτε με την μορφή δανείου με τοκοχρεολυτικές δόσεις τακτής λήξης είτε με την μορφή ορίου ανακυκλούμενης πίστωσης. Μια τέτοια μορφή είναι και το ανοιχτό δάνειο ,όπου η Τράπεζα εγκρίνει ένα ανώτατο όριο πίστωσης και ο πελάτης έχει την δυνατότητα τμηματικών ή εφάπαξ αναλήψεων. Στην ίδια κατηγορία εντάσσονται και οι υπεραναλήψεις από λογαριασμούς καταθέσεων (overdraft),όπου οι τόκοι υπολογίζονται τοκαριθμικά, αλλά ανά εξάμηνο.

Πιστωτικές Κάρτες(Credit Cards)

Δίνουν στον κάτοχο το δικαίωμα να κάνει αγορές διάφορων ειδών μέχρι ένα ορισμένο ύψος ποσού που καθορίζει η Τράπεζα ,χωρίς να πληρώνει μετρητά, τα οποία πληρώνει αργότερα η Τράπεζα ή τα εξοφλεί με άμεση χρέωση του λογαριασμού που τηρεί σε αυτή. Ο αριθμός των καταστημάτων από όπου μπορεί να κάνει αγορές είναι μεγάλος και αφορά εκείνα τα καταστήματα που έχουν συμβληθεί με την Τράπεζα και δέχονται τις πλαστικές κάρτες της. Η διαπίστωση του αν ο κάτοχος της κάρτας έχει το δικαίωμα να κάνει μια αγορά ορισμένου ύψους γίνεται online μέσω κεντρικού computer που παρέχει πληροφορία ,ή σε εσωτερικό μόνο ή σε διεθνές επίπεδο.

Οι κάρτες διακρίνονται σε διάφορα είδη με βάση διαφορετικά κριτήρια (το είδος υπηρεσίας που παρέχουν, τον εκδότη).Οι κάρτες που εκδίδονται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με κριτήριο τη χρήση της κάρτας που αφορούν την Καταναλωτική Πίστη είναι οι ακόλουθες:

- Πιστωτικές κάρτες ανακυκλούμενης πίστωσης (revolving credit)

- Πιστωτικές κάρτες μη ανακυκλούμενης πίστωση ή κάρτες διευκόλυνσης

Δικαιούχοι των πιστωτικών καρτών είναι κάθε φυσικό πρόσωπο (ημεδαπό ή αλλοδαπό) με μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα. Οι πιστωτικές κάρτες και οι κάρτες διευκόλυνσης είναι προϊόντα που συγκεντρώνουν τρεις τραπεζικές λειτουργίες:

Αποτελούν μέσα πληρωμής, δεδομένου ότι μπορεί ο πελάτης να πληρώσει μετρητά

- Αποτελούν μέσα παροχής καταναλωτικής πίστης
- Αποτελούν εγγύηση του εκδότη προς τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις

Το πιστωτικό όριο καθορίζεται ανάλογα με την πιστοληπτική ικανότητα του κάθε πελάτη. Οι κάτοχοι των πιστωτικών καρτών μπορούν να προβαίνουν σε αγορές αγαθών και υπηρεσιών από τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις στο εσωτερικό και εξωτερικό ,καθώς και σε αναλήψεις μετρητών μέχρι του ποσού που επιτρέπει το πιστωτικό όριο που τους έχει καθοριστεί με την χρήση του pin, (personal identification number) και με χρέωση του λογαριασμού της κάρτας τους. Υπέρβαση του πιστωτικού ορίου μπορεί να συνεπάγεται με ποινή, πάγια ή ποσοστιαία ή και τα δύο. Άλλες Τράπεζες δεν επιβαρύνουν το ποσό υπέρβασης, πέραν του ποσού των τόκων του κεφαλαίου με ενήμερο επιτόκιο.

Επίσης, προβλέπεται ετήσια συνδρομή που ποικίλλει ανάλογα με την κάρτα και την εκδότρια Τράπεζα. Οι κάτοχοι των καρτών αυτών έχουν την δυνατότητα είτε να εξοφλήσουν το σύνολο της οφειλής τους εφάπαξ ,είτε τμηματικά ,με ελάχιστες μηνιαίες καταβολές ,όπως αυτές καθορίζονται από την κάθε Τράπεζα. Για την Τράπεζα η πιστωτική κάρτα σημαίνει αύξηση της προβολής και το κύρους της, αύξηση του κύκλου εργασιών της ,με τη συναλλαγή με επιχειρήσεις και ιδιώτες, αύξηση των συναλλαγών κατά πελάτη μια και η πιστωτική κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σαν κάρτα αυτόματων συναλλαγών και κάρτα εγγύησης και αύξηση των εσόδων της από την είσπραξη προμηθειών, τόκων και συνδρομών.

Νέος στόχος των Τραπεζών είναι να αντικατασταθεί το σύνολο των καρτών με τις λεγόμενες «έξυπνες» κάρτες(Smart Card) .Η κάρτα αυτή διαφέρει από τις πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως προς τη δυνατότητα

αποθήκευσης πληροφοριών, υψηλότερη ασφάλεια στην διενέργεια των συναλλαγών και η δυνατότητα συμμετοχής σε εξελεγμένα προγράμματα επιβράβευσης. Η δυναμική ανοδική πορεία των τριών βασικών κατηγοριών καταναλωτικής πίστης είναι εμφανής από το παρακάτω διάγραμμα. Η μέση ετήσια αύξηση των δανείων μέσω πιστωτικών καρτών στην περίοδο 2000-2004 ανήλθε στο 35,3% των προσωπικών δανείων στο 38,8% και των καταναλωτικών δανείων με δικαιολογητικά το 18,0%. Όμως το 2004 επιταχύνθηκε η διάθεση προσωπικών δανείων (+60,5%) και καταναλωτικών δανείων με δικαιολογητικά (+34,5%).

Οι ρυθμοί αυτοί οφείλονται κατά κύριο λόγο α) στην απελευθέρωση της χρηματοδότησης των καταναλωτών που ολοκληρώθηκε την 1η Ιουλίου 2003 β) στη διαμόρφωση των επιτοκίων σε σχετικά χαμηλά επίπεδα γ) στο σχετικό χαμηλό ακόμη επίπεδο χρέωσης των νοικοκυριών ως ποσοστό του ΑΕΠ στην Ελλάδα, παρά την ραγδαία αύξηση του τα τελευταία χρόνια. Ειδικότερα η πλήρης απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης από 1ης Ιουλίου 2003, έδωσε την δυνατότητα στα νοικοκυριά να επιλέγουν τους όρους δανεισμού τους και την χρονική διάρκεια των δανείων τους σύμφωνα με τις δυνατότητες τους. (το εισόδημα τους διαχρονικά), λαμβάνοντας υπόψη το κόστος δανεισμού σε κάθε περίοδο και αξιοποιώντας τις ευκαιρίες που τους παρέχει η ελεύθερη αγορά.

Όπως συνέβη και σε άλλες χώρες πριν την Ελλάδα, το τρέχον εισόδημα έπαψε να αποτελεί το βασικό περιοριστικό παράγοντα των δυνατοτήτων των νοικοκυριών για την ικανοποίηση των καταναλωτικών αναγκών και αντικαταστάθηκε από το εισόδημα που αποκτάται στη διάρκεια της ενεργού ζωής του κάθε ατόμου. Αυτό οδήγησε στη σημαντικά αύξηση του χρέους των νοικοκυριών από τα καταναλωτικά δάνεια. (Οικονομικό δελτίο ALPHA BANK, 2005) Στροφή των Τραπεζών στη Λιανική Τραπεζική, 2005)

4.6 ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ

Οι νέες τάσεις που έχουν διαμορφωθεί είναι οι ακόλουθες:

α. Η δημιουργία νέων τύπων τραπεζικών καταστημάτων (open 24) που εξυπηρετούν τους ιδιώτες πελάτες σε 24ωρη βάση για συγκεκριμένες συναλλαγές.

β. Η αξιοποίηση του πελατολογίου των τραπεζών διευκολύνει τις διασταυρούμενες πωλήσεις (cross selling) χρηματοδοτικών προϊόντων.

γ. Μεγάλη σημασία δίνεται στην ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη (customer service) που προσφέρουν οι Τράπεζες στους πελάτες τους, δίνοντας την αίσθηση ότι αντιμετωπίζονται σαν μια ξεχωριστή περίπτωση, είτε απολαμβάνοντας προϊόντα προσαρμοσμένα στις ατομικές τους ανάγκες είτε επιλύοντας με ικανοποιητικό τρόπο τα προβλήματα τους.

δ. Η καταναλωτική Πίστη ασκείται και από εξωτερικού φορείς (ασφαλιστικές εταιρείες, ιδιωτικοί χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί).

ε. Η νέα τεχνολογία ασκεί ήδη καταλυτική επίδραση στον τομέα της Καταναλωτικής Πίστης καθώς συμβάλλει :

- μείωση του λειτουργικού κόστους
- εφαρμογή αξιόπιστων μηχανογραφικών συστημάτων πληροφοριών
- αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών
- πρόληψη του πιστωτικού κινδύνου
- αποτελεσματική διαχείριση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου.

Ο ανταγωνισμός μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων εντείνεται διαρκώς και έχει οξυνθεί λόγω της απελευθέρωσης της Καταναλωτικής Πίστης, είναι βέβαιο όμως ότι θα λειτουργήσει προς όφελος των καταναλωτών εξασφαλίζοντας ευνοϊκότερους όρους δανεισμού. Απαιτείται όμως προσοχή από την πλευρά των καταναλωτών για την λελογισμένη χρήση των προϊόντων Καταναλωτικής Πίστης για την αποφυγή υποχρεωμένων νοικοκυριών, αλλά και στη λειτουργία των Τραπεζών μέσα στα πλαίσια της παραδεδεδεγμένης Τραπεζικής δεοντολογίας βελτιώνοντας παράλληλα τα αναγκαία συστήματα πληροφοριών και αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών.

4.7 ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ

Τα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα χορηγούν δάνεια στα φυσικά πρόσωπα (ιδιώτες) για την κάλυψη των στεγαστικών αναγκών τους. Το ύψος και οι όροι των δανείων καθορίζονται ελεύθερα από τα πιστωτικά ιδρύματα. Αντικείμενο της Στεγαστικής Πίστης είναι η δανειοδότηση των ιδιωτών για την κάλυψη των αναγκών τους για: (<http://www.oek.gr/index.php?option=content&task=view&id=116>).

- αγορά ανέγερση αποπεράτωση ή επέκταση, βελτίωση επισκευή ή συντήρηση κατοικίας ή
- επαγγελματικής στέγης, για ιδιόχρηση ή εκμετάλλευση
- αγορά οικοπέδου με σκοπό την ανέγερση επ' αυτού κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης
- εξωραϊσμό προσόψεων ,βελτίωση κοινόχρηστων χώρων
- αναστήλωση, επισκευή, βελτίωση ή συντήρηση των παραδοσιακών κτιρίων που
- προορίζονται για κατοικία ή άλλη χρήση /εκμετάλλευση
- εξόφληση στεγαστικών δανείων άλλων Τραπεζών

Δικαιούχοι στεγαστικών δανείων είναι φυσικά πρόσωπα(ιδιώτες):

- Με ελληνική υπηκοότητα ή ιθαγένεια περιλαμβανόμενων και των ομογενών κατοίκων
- του Εξωτερικού
- Υπήκοοι κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης εκτός του διπλωματικού προσωπικού
- των πρεσβειών ή διπλωματικών αποστολών.
- Υπήκοοι κρατών μη μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν συμπληρώσει 3 ετή
- συνεχή διαμονή στην Ελλάδα και υποβάλλουν φορολογική δήλωση ,εκτός του
- διπλωματικού προσωπικού των ξένων πρεσβειών ή των διπλωματικών αποστολών.

Οι δανειολήπτες έχουν να επιλέξουν μεταξύ πέντε βασικών κατηγοριών στεγαστικών δανείων. Αφού αντισταθμίσουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε κατηγορίας, εν συνεχεία θα πρέπει να αναζητήσουν την τράπεζα με την καλύτερη προσφορά. Τα προγράμματα που προσφέρουν σήμερα οι τράπεζες είναι τα εξής:

1. Κυμαινόμενου επιτοκίου

Πρόκειται για τα δάνεια με τα χαμηλότερα επιτόκια, τα οποία ξεκινούν από το 4%. Συνιστώνται σε «επιθετικούς» δανειολήπτες που θέλουν να ρισκάρουν στο επιτόκιο. Το τελευταίο έχει ως βάση υπολογισμού του είτε το βασικό επιτόκιο του ευρώ είτε το επιτόκιο των διατραπεζικών αγορών Euribor. Το τελικό επιτόκιο προκύπτει από την πρόσθεση στο «ευρωπαϊκό» επιτόκιο του περιθωρίου (spread), το οποίο ποικίλλει από τράπεζα σε τράπεζα και μπορεί να φθάσει κατ' ελάχιστον το 0,50%. Στην προκειμένη περίπτωση το επιτόκιο αλλάζει μόνο όταν μεταβληθούν τα «ευρωπαϊκά» επιτόκια και όχι όταν η τράπεζα αλλάξει την τιμολογιακή πολιτική της. Με τα συγκεκριμένα προγράμματα ο δανειοδοτούμενος διασφαλίζει ότι το κόστος δανεισμού του θα ακολουθεί πάντοτε την τάση που υπάρχει στην ευρωπαϊκή οικονομία.

Όταν τα επιτόκια κινούνται ανοδικά, θα αυξάνεται η δόση και αντίστροφα. Πέρα από το χαμηλό ύψος των επιτοκίων, τα συγκεκριμένα προγράμματα έχουν το πλεονέκτημα ότι επιτρέπουν στον δανειολήπτη να αποπληρώνει το δάνειό του πρόωρα χωρίς κανένα κόστος, μειώνοντας με αυτόν τον τρόπο τόσο το ύψος των μελλοντικών δόσεων όσο και την επιβάρυνση από τους τόκους.

2. Σταθερού επιτοκίου

Τα συγκεκριμένα προγράμματα ταιριάζουν σε συντηρητικούς δανειολήπτες, των οποίων τα εισοδήματα είναι σταθερά (π.χ., μισθωτοί), καθώς ο μισθός τους αυξάνεται κάθε χρόνο, σε αντίθεση με τη δόση, η οποία παραμένει σταθερή. Σήμερα οι τράπεζες προσφέρουν σταθερά επιτόκια για περιόδους από ένα ως και 25 έτη καθιστώντας ευκολότερη την κατάρτιση του οικογενειακού προϋπολογισμού και εξασφαλίζοντας σταθερές δόσεις ακόμη

και για το σύνολο της διάρκειας εξόφλησης. Το μειονέκτημά τους, εκτός από το γεγονός ότι στις περισσότερες περιπτώσεις είναι υψηλότερα σε σχέση με τα κυμαινόμενα, εντοπίζεται στις ποινές που επιβάλλουν οι τράπεζες σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης.

3. Ανωτάτου επιτοκίου

Πρόκειται για δάνεια «μέσου κινδύνου» με κυμαινόμενο επιτόκιο ή σταθερό για τα πρώτα χρόνια, το οποίο επιβαρύνεται συνήθως με ένα ποσοστό 0,50% σε σχέση με τα κλασικά προγράμματα της κατηγορίας, αλλά εξασφαλίζει μια «οροφή» στο κόστος δανεισμού. Αυτό σημαίνει ότι σε καμία περίπτωση το επιτόκιο του δανείου δεν θα ξεπεράσει ένα προκαθορισμένο όριο, το οποίο συνήθως είναι 2 ποσοστιαίες μονάδες υψηλότερα από τα τρέχοντα επίπεδά του. Με αυτόν τον τρόπο ο δανειολήπτης γνωρίζει εκ των προτέρων ποια είναι η μέγιστη μηνιαία δόση που θα κληθεί να καταβάλει σε περίπτωση ανόδου των επιτοκίων του ευρώ μεγαλύτερης του 2%. Από την άλλη, θα επωφεληθεί από τη στιγμή που πρόκειται για κυμαινόμενο επιτόκιο όταν υπάρχει μείωση επιτοκίων.

4. Μεταβαλλόμενης διάρκειας

Πρόκειται για δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο που εξασφαλίζουν σταθερές δόσεις για όλη τη διάρκεια του δανείου, η οποία μεταβάλλεται ανάλογα με την πορεία των επιτοκίων. Όταν τα επιτόκια αυξάνονται, η διάρκεια μεγαλώνει ώστε η δόση να παραμείνει σταθερή και αντιστρόφως. Βέβαια υπάρχουν δύο σοβαρά μειονεκτήματα. Πρώτον, η αύξηση της διάρκειας εξόφλησης συνεπάγεται και αύξηση των καταβαλλομένων τόκων, με αποτέλεσμα την άνοδο του συνολικού κόστους δανεισμού. Δεύτερον, η διάρκεια του δανείου δεν μπορεί να επιμηκυνθεί απεριόριστα, καθώς η εξόφληση του δανείου πρέπει να έχει ολοκληρωθεί προτού ο δανειολήπτης συμπληρώσει τα 75 έτη.

5. Στεγαστικά σε συνάλλαγμα

Το κέρδος με τα εν λόγω προγράμματα επιτυγχάνεται από τα χαμηλότερα επιτόκια που ισχύουν σε άλλες οικονομίες, όπως η ελβετική, σε

σχέση με την Ευρωζώνη. Τα στεγαστικά αυτά χορηγούνται είτε με κυμαινόμενο επιτόκιο που μπορεί να ξεκινά από 3,15% (Libor + περιθώριο τράπεζας) έναντι 4% των χορηγήσεων σε ευρώ ή με σταθερό επιτόκιο που για τον πρώτο χρόνο μπορεί να πέσει ακόμη και στο 2,50%. Ωστόσο ο δανειολήπτης αναλαμβάνει δύο κινδύνους, τον επιτοκιακό και τον συναλλαγματικό. Ο επιτοκιακός κίνδυνος υφίσταται από τη στιγμή που το επιτόκιο δανεισμού είναι κυμαινόμενο και εξαρτάται από το Libor. Ωστόσο η τρέχουσα διαφορά μεταξύ των επιτοκίων του ευρώ και του ελβετικού φράγκου εκτιμάται ότι θα υπάρχει και στο μέλλον.

Από την άλλη, σε σχέση με τον συναλλαγματικό κίνδυνο, με δεδομένο ότι ο πελάτης πληρώνει σε ευρώ, τα οποία μετατρέπονται σε φράγκα για να αποπληρωθεί η δόση, υπάρχει το ρίσκο της ανατίμησης του ελβετικού νομίσματος. Ωστόσο η ισοτιμία ευρώ - ελβετικού φράγκου έχει επιδείξει στο παρελθόν ιδιαίτερα χαμηλή μεταβλητότητα (volatility). Συγκεκριμένα τα τελευταία πέντε έτη η ισοτιμία κινήθηκε εντός ενός ορίου -5%--+5% και τον τελευταίο χρόνο -3%--+3%. (www.analyzeit.gr%2FeBanking).

Η αξιολόγηση των αιτημάτων του πελάτη για την χορήγηση του δανείου περιλαμβάνει εξέταση των παρακάτω παραγόντων:

- Η πιστοληπτική ικανότητα (ικανότητα αποπληρωμής)
- Η πιστωτική συμπεριφορά(φερεγγυότητα)
- Ο σκοπός της χρηματοδότησης
- Η ποιότητα της πίστωσης
- Η εξασφάλιση της απαίτησης
- Η δυνατότητα ομαλής αποπληρωμής

Κατηγορίες Στεγαστικών Δανείων

Τα στεγαστικά δάνεια διακρίνονται σε ορισμένες κατηγορίες .Οι δύο μεγαλύτερες εξ αυτών είναι τα μη επιδοτούμενα και τα επιδοτούμενα δάνεια. Στην κατηγορία των επιδοτούμενων έχουμε:

- δάνεια επιδοτούμενα από το Ελληνικό Δημόσιο
- δάνεια του Οργανισμού Εργατικής και Λαϊκής Κατοικίας, επιδοτούμενα από τον ΟΕΚ

- δάνεια για τη στεγαστική αποκατάσταση ομογενών Ελλήνων παλιννοστούντων και Ελλήνων τσιγγάνων με την εγγύηση και την επιδότηση του Ελληνικού Δημοσίου
- δάνεια προς διάφορες κατηγορίες πληγέντων είτε με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, είτε με την κρατική επιχορήγηση ,είτε με την επιδότηση του Ελληνικού Δημοσίου.

Μη επιδοτούμενα

Είναι τα δάνεια που απευθύνονται σχεδόν σε όλους τηρούμενων βέβαια κάποιων προϋποθέσεων, όπως επαρκούς πιστοληπτικής ικανότητας, φερεγγυότητας, καθώς και των προϋποθέσεων που αφορούν το χρηματοδοτούμενο ακίνητο. Αξίζει να σημειωθεί ότι δεδομένου του έντονου ανταγωνισμού μεταξύ των Τραπεζών, υπάρχει πληθώρα προιντων στεγαστικής δανείων τέτοιων ώστε ο υποψήφιος δανειολήπτης να μπορέσει να ικανοποιήσει την ανάγκη για στέγαση επιλέγοντας το προϊόν εκείνο που είναι πιο συμφέρον για αυτόν.

(<http://www.oek.gr/index.php?option=content&task=view&id=116>)

Επιδοτούμενα από το Ελληνικό Δημόσιο

Σύμφωνα με τις Υπουργικές Αποφάσεις 2032215/24.06.1991 και 65156/1366/09.09.1993 προβλέπεται η χορήγηση στεγαστικών δανείων σε φυσικά πρόσωπα για την απόκτηση πρώτης κατοικίας ,με επιδοτούμενο κατά ένα ποσοστό επιτόκιο. Προϋποθέσεις για την χορήγηση στεγαστικού δανείου από το Ελληνικό Δημόσιο είναι ο/η σύζυγος και τα άγαμα τέκνα τους μέχρι 18 ετών ή 25 ετών που σπουδάζουν ,εφόσον δεν έχουν οικονομική αυτοτέλεια ετησίως μεγαλύτερη των 1200€ ή έχοντα αναπηρία τουλάχιστον 67% ανεξαρτήτως ηλικίας να μην έχουν πλήρη κυριότητα ή επικαρπία ή οίκηση, ή νομή σε διαμέρισμα, οικία ή αστικό οικοδόμημα ή να μην είναι ιδιοκτήτες κατοικιών σε πόλη άνω των 3000 κατοίκων που καλύπτουν τις στεγαστικές τους ανάγκες.

Η επιδότηση του επιτοκίου , που παρέχεται για διάστημα ίσο προς το ½ της διάρκειας του δανείου μέχρι και 8 χρόνια ,κατ ανώτατο συσχετίζεται

ποσοστιαία με τα σταθερά και κυμαινόμενα επιτόκια των στεγαστικών δανείων, στρογγυλοποιημένα στο πλησιέστερο τέταρτο της μονάδας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΕΣΟΔΑ ΚΑΙ ΚΟΣΤΗ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ RETAIL BANKING

5.1 ΚΑΘΑΡΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΤΟΚΟΥΣ (NET INTEREST INCOME)

Πρέπει να τονιστεί σε αυτό το σημείο η μεγάλη διαφορά μεταξύ των επιτοκίων χορηγήσεων και καταθέσεων, το λεγόμενο περιθώριο ή spread. Είναι γνωστό ότι οι καταθέσεις αποτελούν τη βασική πηγή άντλησης κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία στη συνέχεια χρησιμοποιούν για να χρηματοδοτήσουν τους δανειολήπτες. Επομένως οι τράπεζες δανείζονται «φθηνά» αλλά δανείζουν «ακριβά». Η διαφορά αυτή αποτελεί τα Καθαρά Έσοδα από Τόκους. Βέβαια η Κεντρική Τράπεζα προκειμένου να δώσει άδεια λειτουργίας σε ένα πιστωτικό ίδρυμα απαιτεί από αυτό για κάθε ένα ευρώ που δανείζει να κρατά ένα ποσοστό, το οποίο αντλεί από τους μετόχους και δανειστές της, σαν κεφάλαιο επειδή το ρίσκο είναι πάντα στην πλευρά του δανειστή. Για τα δάνεια χωρίς εξασφαλίσεις όπως τα προσωπικά, το απαιτούμενο ποσό διακράτησης είναι μεγαλύτερο – ακόμα και διπλάσιο – από τα υπόλοιπα όπως για παράδειγμα τα στεγαστικά. Αυτός ο περιορισμός υφίσταται για να απορροφήσει τυχόν κινδύνους αν οι δανειολήπτες δεν πληρώσουν, να δημιουργήσει το απαιτούμενο κεφάλαιο για την κεφαλαιακή επάρκεια μιας τράπεζας, να προστατέψει τους πελάτες και τελικά το ίδιο το τραπεζικό σύστημα. Το κεφάλαιο αυτό ονομάζεται Tier I capital. Τα τελευταία χρόνια οι τράπεζες προκειμένου να αυξήσουν τις χορηγήσεις τους έχουν προχωρήσει σε τιτλοποίηση των απαιτήσεων τους.

Με την τιτλοποίηση (securitization) ουσιαστικά τα πιστωτικά ιδρύματα εκχωρούν τις απαιτήσεις από τους πελάτες τους με τη μορφή τίτλων σε επενδυτές που επιθυμούν αποδόσεις μεγαλύτερες από αυτές που προσφέρουν τα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα και με χαμηλό κίνδυνο. Πρέπει να τονιστεί ότι το χαρτοφυλάκιο που εκχωρείται είναι το «καλό χαρτοφυλάκιο» για κάθε κατηγορία δανείου. Με αυτό τον τρόπο απελευθερώνουν κεφάλαια τα οποία θα χρησιμοποιήσουν για να δημιουργήσουν νέες χορηγήσεις και θα βελτιώσουν το δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας. Για τους πελάτες δεν υπάρχει καμία μεταβολή στους όρους εξυπηρέτησης του δανείου τους.

5.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Επιπλέον οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να υπολογίζουν προβλέψεις για τα δάνεια που τυχόν δεν θα αποπληρωθούν. Το ποσοστό των προβλέψεων συνήθως κυμαίνεται στο 1% με 2% του κεφαλαίου του δανείου. Είναι λογικό ότι οι μεγαλύτερες προβλέψεις γίνονται στα μη καλυπτόμενα δάνεια όπως τα προσωπικά, τα ανοικτά και τις κάρτες. Οι τράπεζες έχουν αναπτύξει εσωτερικές μεθόδους βαθμολόγησης των πελατών οι οποίες όμως εναρμονίζονται με τις βασικές οδηγίες της Τράπεζας Ελλάδος.

5.3 ΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟΥ Ν.128

Στην Ελλάδα οι χορηγήσεις επιβαρύνονται με μία εισφορά η οποία αποδίδεται στην Τράπεζα Ελλάδος σε μηνιαία βάση σύμφωνα με το Νόμο 128/75. Ο τράπεζες μετακυλύουν το κόστος αυτό απευθείας στον καταναλωτή αφού το ενσωματώνουν στο επιτόκιο. Το ποσοστό που καλούνται να πληρώσουν οι δανειολήπτες ανέρχεται στο 0,6% στο μέσο μηνιαίο λογιστικό υπόλοιπο του δανείου. Από την εισφορά εξαιρούνται τα δάνεια προς τη ναυτιλία σε μια προσπάθεια στήριξης της ελληνικής ναυτιλίας. Επίσης τα στεγαστικά δάνεια επιβαρύνονται με εισφορά μόνο 0,12% εκτός από τα εκείνα που χρησιμοποιούνται για τον εξοπλισμό. (Σακκέλης Ι., 1997)

5.4 ΤΑΜΕΙΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ (Τ.Ε.Κ.)

Το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων ιδρύθηκε με το νόμο 2324/95 με σκοπό την ενίσχυση της σταθερότητας του τραπεζικού συστήματος σε περίπτωση αδυναμίας ενός πιστωτικού ιδρύματος να αποδώσει τις καταθέσεις στους πελάτες. Στο Τ.Ε.Κ συμμετέχουν υποχρεωτικά όλα τα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας, εκτός του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, καθώς και τα εγκατεστημένα στην Ελλάδα υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων η καταστατική έδρα των οποίων βρίσκεται σε τρίτη, εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, χώρα εφόσον στη χώρα αυτή δεν ισχύει ισοδύναμο σύστημα εγγύησης καταθέσεων. Οι

τράπεζες είναι υποχρεωμένες σε όλα σχεδόν τα τραπεζικά συστήματα των ανεπτυγμένων χωρών να πληρώνουν εισφορά σαν εγγύηση για τις καταθέσεις τους αν σε περίπτωση χρεοκοπίας δεν είναι σε θέση να αποζημιώσουν τους καταθέτες. Το ανώτατο όριο της αποζημίωσης ανά πελάτη ανέρχεται στα 20.000 ευρώ αφού συμψηφιστούν οι καταθέσεις με τυχόν υποχρεώσεις του στο πιστωτικό ίδρυμα. Από τον υπολογισμό των καταθέσεων που υπόκεινται σε εισφορά εξαιρούνται οι καταθέσεις των θυγατρικών εταιριών, των άλλων τραπεζών, τα γeros και οι καταθέσεις του δημόσιου τομέα.

5.5 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Τα έσοδα από τις χορηγήσεις και τα έξοδα των καταθέσεων δεν προέρχονται μόνο από το τους τόκους. Οι τράπεζες χρεώνουν επιπλέον και προμήθειες για την εξυπηρέτηση του δανείου όπως έξοδα φακέλου, ασφάλιστρα για τα στεγαστικά δάνεια, έξοδα ενημέρωσης των λογαριασμών, έξοδα για την έκδοση καρτέ επιταγών για τους λογαριασμούς όψεως ή έξοδα για τη μετατροπή σε ξένο νόμισμα. Τα έσοδα από προμήθειες (non-interest income) είναι η δεύτερη μεγάλη κατηγορία εσόδων των τραπεζών. Σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα κάποια έσοδα που συνδέονται με τα δάνεια και έως τώρα θεωρούνταν προμήθειες όπως τα έξοδα φακέλου ή τα έξοδα που πραγματοποιούνται για την έγκριση του δανείου, θεωρούνται πλέον έσοδα από τόκους και δεν αναγνωρίζονται με την εκταμίευση αλλά κατανέμονται σε όλη τη διάρκεια του δανείου σύμφωνα με την αρχή των Δεδουλευμένων (accrual basis) Αυτό διαφοροποιεί σημαντικά την εικόνα που είχαμε ως τώρα για τη σύνθεση των εσόδων των τραπεζών. (Μελλάς Ι., 2002)

5.6 ΚΟΣΤΟΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΟΣΤΟΣ / ΕΣΟΔΑ

Το κόστος που έχει μια τράπεζα προκειμένου να λειτουργήσει είναι μεγάλο σε σχέση με έσοδα από τόκους. Ένας σημαντικός δείκτης που μας βοηθάει να κάνουμε συγκρίσεις είναι ο δείκτης Κόστος / Έσοδα. Ένας δείκτης

45% σημαίνει ότι η τράπεζα για κάθε 100 ευρώ εσόδου θα ξοδέψει 45 ευρώ από τα έσοδα από τόκους και προμήθειες. Τα κόστη περιλαμβάνουν το προσωπικό, τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό, το λογισμικό και τους υπολογιστές, τις τηλεπικοινωνίες και πολλά ακόμη.

5.7 ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ

Η φορολογία αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο που μειώνει τα έσοδα μιας τράπεζας και είναι το μόνο στο οποίο δεν μπορεί να επέμβει. (Μελλάς Ι., 2002)

5.8 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφέρουμε τη μέθοδο με την οποία οι σύγχρονες τράπεζες υπολογίζουν την κερδοφορία των καταθέσεων, των χορηγήσεων και όλων των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού τους. Στην προσπάθεια τους οι τράπεζες να διαμορφώσουν την καλύτερη εικόνα των αποτελεσμάτων τους, τόσο για την πληροφόρηση της διοίκησης όσο και για την πληροφόρηση των αναλυτών, έχουν δημιουργήσει ένα σύστημα εσωτερικής κοστολόγησης ή αλλιώς Funds Transfer Pricing (FTP). Για να κατανοήσουμε τη λειτουργία του θα περιγράψουμε το κύκλωμα της κοστολόγησης των καταθέσεων και των χορηγήσεων. Είναι γνωστό ότι οι τράπεζες χρησιμοποιούν τα κεφάλαια των καταθέσεων έτσι ώστε να κάνουν χρηματοδοτήσεις. Για αυτή την «υπηρεσία» του τμήματος των καταθέσεων ή αλλιώς του δικτύου των καταστημάτων τους δίνεται μια «αμοιβή» που συνδέεται με το κόστος δανεισμού στη διατραπεζική αγορά (π.χ. euribor). Αυτή η αμοιβή αντικατοπτρίζει ποιο θα ήταν το κόστος δανεισμού αν δεν υπήρχαν τα κεφάλαια των καταθετών.

Από την άλλη το έσοδο αυτό για τις καταθέσεις αποτελεί κόστος δανεισμού για τον τομέα των χορηγήσεων και αφαιρείται από το επιτόκιο. Βέβαια διαφορετικά κοστολογούνται τα ανοιχτά δάνεια και διαφορετικά τα στεγαστικά ή τα ομολογιακά. Στα κεφάλαια των καταθέσεων περιλαμβάνονται

και οι υποχρεωτικές καταθέσεις στην Τράπεζα Ελλάδος (λογαριασμός nostro) καθώς και τα υπόλοιπα ταμείου. Τα ποσά αυτά έχουν κόστος για τις τράπεζες.

Ο λογαριασμός των υποχρεωτικών καταθέσεων τα τελευταία χρόνια είναι έντοκος για όλο το ποσό σε αντίθεση με τα προηγούμενα χρόνια όπου το μεγαλύτερο μέρος ήταν άτοκο. Το επιτόκιο όμως που δίνει η Κεντρική Τράπεζα είναι χαμηλότερο της διατραπεζικής αγοράς. Η διαφορά αυτή αποτελεί κόστος τι οποίο μειώνει την κερδοφορία του δικτύου. Από την άλλη τα υπόλοιπα που διακρατούνται στα ταμεία για την κάλυψη των αναγκών των καταστημάτων σε μορφή ρευστού χρήματος δεν διαχειρίζονται από το Treasury. Επομένως και αυτά δημιουργούν κόστος. Με αυτό τον τρόπο λειτουργεί το σύστημα της κοστολόγησης για όλα τα στοιχεία του ενεργητικού και του παθητικού. Στην ουσία σε επίπεδο αποτελεσμάτων δε αλλάζει κάτι αφού ότι είναι έσοδο για μία μονάδα είναι έξοδο για μια άλλη. Τα επιτόκια αυτά συνδέονται όπως προαναφέρθηκε με τα επιτόκια της διατραπεζικής αγοράς και ανάλογα διαμορφώνονται και τα επιτόκια δίνονται στους πελάτες. Επομένως αν αυξηθεί το επιτόκιο της διατραπεζικής κατά 25 μονάδες βάσης σταδιακά θα αυξηθεί και το επιτόκιο ενός στεγαστικού δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο. (Γκόρτσος Α., 2006)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το Retail Banking στη Ελλάδα και παγκοσμίως αν και έχει κάνει δραματικές προόδους δεν σημαίνει ότι δεν μπορεί να εξελιχθεί περισσότερο. Κάθε άλλο μάλιστα. Το τραπεζικό σύστημα σήμερα διαφέρει εμφανώς από το τραπεζικό σύστημα της δεκαετίας του 1960. Το ίδιο θα διαφέρει και το τραπεζικό σύστημα του 2030 σε σχέση με το σημερινό.

Η μέχρι τώρα εμπειρία δείχνει ότι οι μεγάλες τράπεζες οι οποίες δραστηριοποιούνται σε παγκόσμιο επίπεδο θα συνεχίσουν να το κάνουν ωσότου «κατακτήσουν» τον κόσμο. Το internet banking θα πάρει τη θέση των παραδοσιακών τραπεζικών εργασιών. Οι μη τραπεζικοί οργανισμοί θα όπως οι χρηματιστηριακές και οι ασφαλιστικές εταιρίες θα πάρουν ένα μεγάλο κομμάτι της τραπεζικής πελατείας και έτσι θα ενταθεί ο ανταγωνισμός ακόμα περισσότερο. Τα καταστήματα θα σταματήσουν να υπάρχουν όπως τα γνωρίζαμε ως τώρα και θα προωθούν διάφορα προϊόντα όπως ακίνητα, ασφάλειες και συντάξεις. Μεγάλη είναι η πιθανότητα, λόγω και της ενιαίας αγοράς, οι μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες να απορροφήσουν μικρότερες άλλων χωρών έτσι ώστε να δημιουργήσουν ένα ισχυρό δίκτυο.

Οι ελληνικές τράπεζες είναι σε πλεονεκτική θέση όσον αφορά την επέκτασή τους σε χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, τόσο γεωγραφικά όσο και σε σχέση με την γενικότερη κουλτούρα των χωρών αυτών. Οι περισσότερες από αυτές είναι ή βρίσκονται στη διαδικασία να μπουν στην ζώνη του ευρώ, επομένως μιλάμε για αναπτυσσόμενες αγορές. Αυτή η προοπτική είναι στρατηγικής σημασίας και αυτό φαίνεται από το γεγονός ότι πολλές από τις μεγάλες ελληνικές τράπεζες έχουν δημιουργήσει υποκαταστήματα, κάποιες μάλιστα και δίκτυο, καθώς και θυγατρικές εταιρίες. Στο πεδίο της λιανικής τραπεζικής σίγουρα διαθέτουν πείρα και έμπειρο δυναμικό που θα τις βοηθήσει να κερδίσουν σημαντικό μερίδιο της εγχώριας αγοράς.

Το σίγουρο είναι ότι το Retail Banking θα συνεχίσει να «μεγαλώνει» παγκοσμίως τόσο στις αναπτυγμένες αγορές όσο και στις αναπτυσσόμενες όπως η Κεντρική Ευρώπη που είναι και ο χώρος που μας απασχολεί, σε συνδυασμό με την αύξηση της ευημερίας, των αποταμιεύσεων και των συντάξεων. Ας μην ξεχνάμε ότι είναι πολύ βασικό για μια οικονομία να έχουν

οι καταναλωτές τη δυνατότητα να δανείζονται και σίγουρα είναι ένα πολύ ελκυστικό πεδίο για τη δραστηριοποίηση των τραπεζών. Το μεγάλο «κεφάλαιο» στο οποίο πρέπει να επενδύσουν οι τράπεζες είναι οι πελάτες. Οι πελάτες όπως είναι φυσικό αλλάζουν. Οι κύριες ανάγκες των σύγχρονων κοινωνιών είναι η ιδιοκτησία και οι συνταξιοδότηση. Κάποιος που θέλει να αποκτήσει κατοικία σήμερα πρέπει να αποταμιεύει για πολλά χρόνια και ίσως να αργήσει πάρα πολύ ή ακόμα και να μην τα καταφέρει. Επιπλέον η συνταξιοδότηση είναι ένα θέμα που προβληματίζει κυρίως τους νέους αφού το μέλλον τους δεν είναι εξασφαλισμένο. Επομένως οι δανειολήπτες είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα επιτόκια και τα έξοδα που καλούνται να πληρώσουν.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι οι ίδιοι οι καταναλωτές έχουν τη δύναμη να πιέσουν προς την κατεύθυνση της μείωσης των επιτοκίων και των διαφόρων εξόδων καθώς και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αρκεί να το συνειδητοποιήσουν.

Η έννοια κλειδί για το Retail Banking είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις. Μέχρι σήμερα οι καταναλωτές επισκέπτονται τις τράπεζες όταν προκύψουν κάποιες ανάγκες. Οι ανάγκες αυτές διαφοροποιούνται ανάλογα με την ηλικία, το βιοτικό ή το μορφωτικό επίπεδο. Οι υπάλληλοι έχουν μετατραπεί σε πωλητές και γίνεται προσπάθεια να αλλάξει η νοοτροπία των καταναλωτών και να εξυπηρετούνται από τα εναλλακτικά δίκτυα όπως τα ATM, το internet και το phone – banking και να ξεφύγουν από τη γραφειοκρατία των γκισέ. Σίγουρα τα εναλλακτικά αυτά δίκτυα προσφέρουν ευκολία στους πελάτες και χαμηλό κόστος στις τράπεζες.

Το κοινό όπως έχει φανεί ως τώρα υιοθετεί εύκολα τις νέες μεθόδους εξυπηρέτησης. Η εξοικείωση των ανθρώπων με την τεχνολογία αυξάνεται συνεχώς αφού σχεδόν σε κάθε σπίτι υπάρχει ένας προσωπικός υπολογιστής και όλοι μας λίγο πολύ χρησιμοποιούμε το πλαστικό χρήμα στις συναλλαγές μας καθημερινά. Ίσως σε μερικά χρόνια η ενημέρωση του λογαριασμού μας θα γίνεται αποκλειστικά μέσω internet χωρίς επιστολές. Ένα φιλικό site μπορεί να μας εξυπηρετήσει εύκολα, γρήγορα και χωρίς την πιθανότητα λάθους για τις μικροσυναλλαγές ή και στη μεταφορά κεφαλαίων και μόνο όταν

χρειαζόμαστε πραγματικές συμβουλές να πηγαίνουμε στο κατάστημα μιας τράπεζας.

Η αλλαγή θα έρθει από τις τράπεζες οι οποίες πρέπει να παίξουν το ρόλο του *δια βίου* συμβούλου στους πελάτες τους. Πρέπει να εντοπίζουν και να αναλύουν τις ανάγκες των καταναλωτών για όλη τη διάρκεια της ζωής τους έτσι ώστε να μπορούν να σχεδιάσουν τις καλύτερες λύσεις. Από την ενηλικίωση κατά την οποία οι νέοι έχουν την ανάγκη των σπουδών ή της έναρξης κάποιας επαγγελματικής δραστηριότητας έως τη συνταξιοδότηση που κάποιος θέλει να χαρεί τους κόπους της ζωής του. Αυτές οι ανάγκες αναμένεται να μεγαλώσουν στο μέλλον. Οι υπάλληλοι δεν αρκεί να γνωρίζουν απλά τις διαδικασίες αλλά να παίξουν το ρόλο του συμβούλου που θα ασχοληθεί με την κάθε περίπτωση χωριστά και θα γίνει ο «δικός τους άνθρωπος» σε κάθε ανάγκη που προκύπτει. Με αυτό τον τρόπο οι πελάτες θα είναι δύσκολο να φύγουν από μια τράπεζα και να πάνε σε κάποια άλλη. Δεν είναι βέβαιο ότι η αλλαγή θα έρθει από τις μεγάλες τράπεζες. Οι μεγάλοι τραπεζικοί οργανισμοί είναι συνήθως

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ❖ Α. Κουμπάρελη (2000), Στρατηγικές Ανάπτυξης Λιανικής Τραπεζικής, Επιστημονικό Μάρκετινγκ
- ❖ Χ. Γκόρτσος, Π. Αλεξάκης, (2006) Εισαγωγή στις Τραπεζικές σπουδές- Το Νομισματικό κα Χρηματοπιστωτικό Περιβάλλον, τόμος Α
- ❖ Οικονομικό δελτίο ALPHA BANK (2005), Στροφή των Τραπεζών στη Λιανική Τραπεζική
- ❖ Μ. Γλύκας-Γ. Ξηρογιάννης-Χ. Σταϊκούρας (2006) ,Οργάνωση και Διοίκηση Χρηματοπιστωτικών Οργανισμών
- ❖ Κ.Ι. Μελλάς, (2002), Εισαγωγή στην Τραπεζική Χρηματοοικονομική Διοίκηση, Εκδόσεις Εξάντας, Αθήνα
- ❖ Ναυτεμπορική, 2/4/2007
- ❖ Alpha Bank, (2009)
- ❖ Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, (2003), Αφιέρωμα στο Internet banking, Γ' τρίμηνο
- ❖ Γεωργιάδης Ν.Η, (2005), Ο Τραπεζικός Κλάδος στην Ελλάδα: Η Πορεία των Οικονομικών Μεγεθών των Μεγάλων Εμπορικών Τραπεζών το β' εξάμηνο του 2005", 02/2005,
- ❖ Investment Research & Analysis Journal.
- ❖ Γ. Στρατηγοπούλου, (2006), Λιανική Τραπεζική, Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- ❖ Οικονομικό δελτίο ALPHA BANK, (2005) Στροφή των Τραπεζών στη Λιανική Τραπεζική
- ❖ Ε.Ι. Σακκέλης, (1997) «Λογιστική & Ελεγκτική Τραπεζών», Εκδόσεις Βρύκου Ε.Ε., Αθήνα
- ❖ Α. Σπανός (1997), Πώς παράγονται και Παρέχονται Αποτελεσματικά Υπηρεσίες Ποιότητας
- ❖ Γ. Ι. Σιώμκος, (2001), Στρατηγικό Μάρκετινγκ, Εκδοτικός Οίκος Α. Σταμούλη, Αθήνα
- ❖ Δ..Γ. Παυλάκης, (2000), Τραπεζικό marketing στην πράξη. Εκδόσεις Πολυοδηγός, Αθήνα
- ❖ 9)Χ. Πρωτόπαπας, «Τράπεζες και Ποιότητα» 1997, Εκδόσεις Σάκκουλα

- ❖ Σ. Γούναρης, (2003), Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Εκδόσεις Rosili
- ❖ Δ.Γ. Παυλάκης, (2000), Τραπεζικό marketing στην πράξη, Αθήνα
- ❖ Κ. Λυμπερόπουλος (1994), Στρατηγικό Τραπεζικό Μάρκετινγκ, Εκδόσεις ' Interbooks' Οργανισμών» 2006, Εκδόσεις Παπαζήση
- ❖ Αγγελόπουλος, Χ., (2005), *Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα*, Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης
- ❖ Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, (05/06/2003), Β' Δεκαετία, Έτος 7ο, αριθ.33, Αθήνα: Δ.Ε.Ε.Τ.
- ❖ Ζαχαριάδης, Δ., (2003), *Χρήμα, πίστη, τράπεζες*, Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης
- ❖ Κιόχος, Π., (1993), *Χρήμα, πίστη, τράπεζες*, Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην
- ❖ Bessis, J., (2002), *Risk management in banking*, 2nd Revised Edition, United Kingdom: Published by John Wiley and Sons
- ❖

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- ❖ <http://www.economics.gr/articleData/MX/2006/Sountourli2.htm>
- ❖ <http://www.oek.gr/index.php?option=content&task=view&id=116>
- ❖ www.analyzeit.gr%2FeBanking
- ❖ (<http://www.oek.gr/index.php?option=content&task=view&id=116>)
- ❖ *Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος*
el.wikipedia.org/wiki/Εθνική_Τράπεζα_της_Ελλάδος - 33k -
- ❖ http://www.icap.gr/news/index_gr_7334.asp
- ❖ ΑΣΠΙΣ (2009), WWW.ASPISBANK.GR

