

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ Η ΑΓΟΡΑ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

ΚΑΡΒΕΛΗ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ-ΑΝΘΗ

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου
Πειραιώς ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στην
Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική

Πειραιάς, Ιούλιος 2013

UNIVERSITY OF PIRAEUS
DEPARTMENT OF ECONOMICS



MASTER PROGRAM IN
ECONOMIC AND BUSINESS STRATEGY

THE INTERNET AND THE MARKET OF FINANCIAL
ADVICE

By

STAVROULA-ANTHI KARVELI

Master Thesis submitted to the Department of Economics of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in Economic and Business Strategy

Piraeus, Greece, June 2013

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Στην οικογένεια μου

Στον Δημήτρη

Ευχαριστίες

Θέλω να ευχαριστήσω θερμά τον κ. Ιωάννη Σμυρλή, ο οποίος δέχτηκε να αναλάβει την επίβλεψη της διπλωματικής μου εργασίας και με βοήθησε σημαντικά στην υλοποίηση της

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Το διαδίκτυο και η αγορά χρηματοοικονομικών συμβούλων

Περίληψη

Σκοπός της παρούσης εργασίας είναι να μελετήσει το διαδίκτυο στην αγορά των χρηματοοικονομικών συμβούλων. Η μεθοδολογία της εργασίας στηρίζεται στη συλλογή δευτερογενών δεδομένων, τα οποία συλλέχθηκαν μέσα από βιβλία άρθρα σε περιοδικά αλλά και μέσα από επίσημους διαδικτυακούς τόπους. Αρχικά μελετάται η αγορά των χρηματοοικονομικών συμβούλων και συγκεκριμένα ο ρόλος του συμβούλου, τα επενδυτικά κεφάλαια στην αγορά των χρηματοοικονομικών συμβούλων, ο ρόλος του επενδυτή, οι δέσμες των επενδυτικών προϊόντων, οι κίνδυνοι για τους ιδιώτες επενδυτές αλλά και η αποδοχή του επενδυτικού ρίσκου. Τέλος μελετάται ο κλάδος των χρηματοοικονομικών συμβούλων στην Ελλάδα.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναλύει την εταιρία Euroxx Χρηματιστηριακή ΕΠΕ, που προσφέρει χρηματοοικονομικές συμβουλές και γενικά υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Το διαδίκτυο μπορεί να διευκολύνει τον επενδυτή που χρειάζεται χρηματοοικονομικές συμβουλές, δεδομένου ότι είναι διαθέσιμο όλο το χρόνο, 24 ώρες το 24ωρο, προσφέρει απευθείας σύνδεση με τις πηγές χρηματοοικονομικών συναλλαγών / λειτουργιών, προσφέρει πρόσβαση σε διεθνή χρηματοοικονομικά προϊόντα και σε αγορές κα. Ωστόσο διαθέτει ένα βασικό μειονέκτημα. Αυτό της ασφάλειας των χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η διερεύνηση αξιοποίησης των διαδικτυακών τρόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε έρευνα με μορφή ερωτηματολογίου στην οποία συμμετείχε μία επιλεγμένη ομάδα από επενδυτές. Τα αποτελέσματα βασίστηκαν στις απαντήσεις που έδωσαν οι επενδυτές. Ειδικότερα, παρουσιάζεται η σκοπιμότητα, ο στόχος, η μεθοδολογία της έρευνας, η υλοποίησή της καθώς και τα αποτελέσματά της. Τέλος εκθέτονται τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας τα οποία δίνουν το έναυσμα για να δοθούν προτάσεις- λύσεις για την παρουσία των χρηματοοικονομικών συμβούλων στο διαδίκτυο.

The internet and the market of financial advisors

Abstract

The purpose of this paper is to study the internet in the market of the financial advice. The methodology of the paper is based on the collection of secondary data, through books, journal articles and also through official websites. At first we will study the market for financial advice and specifically the role of the advisor, the investment funds in the market for financial advice, the role of the investor, the bundle of the investment products, the risks for the private investors but also the acceptance of the investment risk. Finally we will study the sector of financial advisors in Greece.

The second chapter presents the Euroxx Securities Ltd. Company that provides financial advices and services via the internet. The internet can help the investor that needs financial advices as it is available 24 hours a day, all year and provides online connection with the sources of financial transactions/operations, thus offering access to international financial products and markets, etc. However, it has a basic disadvantage. This is regarding the safety of the financial transactions.

The third chapter analyzes the research using the internet sites of financial advisors. Specifically, a survey with a questionnaire which included a select group of investors. The results were based on answers given by investors. Specially, we report the feasibility, the purpose, the research methodology, its implementation and its results. Finally, exhibited the key findings of research which are leading the way to provide suggestions, solutions for the presence of financial advisors on the internet

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	v
Abstract	vi
Κατάλογος πινάκων	ix
Κατάλογος Διαγραμμάτων	x
ΜΕΡΟΣ I: Μελέτη της αγοράς των χρηματοοικονομικών συμβούλων.....	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Ορισμός και ρόλος του συμβούλου.....	1
1.2.1 Ο ρόλος του χρηματοοικονομικού συμβούλου.....	5
1.3 Κεφαλαιαγορές.....	7
1.3. Ο τομέας χρηματοοικονομικών προϊόντων τα τελευταία χρόνια	9
1.4 Τα επενδυτικά κεφάλαια στην αγορά των χρηματοοικονομικών συμβούλων.....	12
1.5 Ο ρόλος του επενδυτή στην αγορά των χρηματοοικονομικών συμβούλων	14
1.6 Δέσμες επενδυτικών προϊόντων για ιδιώτες επενδυτές.....	16
1.7 Κίνδυνοι για τους ιδιώτες επενδυτές.....	17
1.8 Αποδοχή επενδυτικού ρίσκου	18
ΜΕΡΟΣ II : Η παρουσία των εταιρειών χρηματοοικονομικών συμβούλων στο Διαδίκτυο.....	23
Κεφάλαιο 2 ^ο Μελέτη παραδείγματος εταιρείας χρηματοοικονομικών συμβούλων	23
2.1 Εισαγωγή.....	23
2.2 Euroxx Χρηματιστηριακή Ε.Π.Ε	26
2.2.1 Ιστορικό της εταιρείας.....	26
2.2.2 Η διοικητική λειτουργία της εταιρείας.....	28
2.2.3 Οικονομικές καταστάσεις της εταιρείας	32
2.2.4 Στοιχεία μετοχής της Euroxx	34
2.3.1 Αγορές δράσεις	36
2.3.2 Προϊόντα	38
2.3.3 Διαχείριση Χαρτοφυλακίου	39
2.4 Διαδικτυακές Συναλλαγές.....	42
2.4.1 Περιγραφή της πλατφόρμας ZTrade	42
2.4.2 Χρησιμότητα των υπηρεσιών στους πελάτες της εταιρείας	50
2.5 Δυνατά και αδύναμα σημεία του δικτυακού τόπου της Euroxx	51
2.6 Ανακεφαλαίωση	54

Μέρος III: Διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων	56
Κεφάλαιο 3 ^ο :Έρευνα.....	56
3.1 Εισαγωγή.....	56
3.2 Η σκοπιμότητα, ο στόχος και η μεθοδολογία της έρευνας	56
3.2.1 Σκοπιμότητα της έρευνας.....	56
3.2.2. Στόχος της έρευνας	57
3.2.3.Μεθοδολογία της έρευνας.....	57
3.2.4 Δομή του ερωτηματολογίου	60
3.3 Η υλοποίηση της έρευνας.....	62
3.4 Τα αποτελέσματα της έρευνας.	62
3.4.1. Προσωπικά στοιχεία της επιλεγμένης ομάδας επενδυτών.....	63
3.4.2 Χρήστες δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων (Υποομάδα Α).....	68
3.4.4. Επενδυτές που δεν χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων για υπηρεσίες.(Υποομάδα Β).....	75
3.5. Βασικά συμπεράσματα της έρευνας.....	78
Κεφάλαιο 4ο.....	81
Συμπεράσματα- προτάσεις.....	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	85
Παράρτημα I: ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	86
Διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων.....	86
1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ Ή ΕΝ ΔΥΝΑΜΕΙ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ.....	86
2. ΧΡΗΣΤΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ..	88
3. ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΤΟΠΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	91
4. ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ.....	92
Παράρτημα II: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	94
Παράρτημα III: Η ΜΕΘΟΔΟΣ WEBQUAL	103
Βιβλιογραφία.....	106

Κατάλογος πινάκων

1.1. Παραδείγματα εταιρειών χρηματοοικονομικών συμβούλων.....	20
2.1. Κατάσταση πιστοποιημένων στελεχών και ασκούμενων με βάση την 3/505/03.04.2009 Απόφαση τους ΓΣ της Δ.Κ.....	30
2.2 Ισολογισμός Euroxx για τα έτη 2012 & 2011	31
2.3 Καταστάσεις συνολικών εσόδων για τα έτη 2012 και 2011	32
2.4 Καταστάσεις ταμειακών ροών	32
2.5 Κατάσταση μεταβολών ίδιων κεφαλαίων χρήσης	33
2.6. Στοιχεία μετοχής Eurox.....	33
2.7. Πορεία μετοχής Eurox	34
2.8. Γενικός Δείκτης Μετοχής	35
2.9. Μερίδιο αγοράς ΧΚ	35
2.10. Δυνατά & Αδύναμα Σημεία	50
2.11. Λειτουργίες Δικτυακού τόπου Eurox.....	52
3.1 Το επάγγελμα σε συνδυασμό με την επενδυτική δραστηριότητα.....	66
3.2 Η συχνότητα χρήσης των διαδικτυακών τόπων Χ.Σ. σε συνδυασμό με τις σπουδές.....	68
3.3 Η συχνότητα χρήσης των διαδικτυακών τόπων Χ.Σ. σε συνδυασμό με την επενδυτική δραστηριότητα.....	69
3.4 Αξιολόγηση χαρακτηριστικών των δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων.....	70
3.5 Ηλικία των επενδυτών σε συνδυασμό με τους λόγους μη χρήσης διαδικτυακών τόπων	75

Κατάλογος Διαγραμμάτων

3.1 Ηλικία	61
3.2. Επάγγελμα	62
3.3. Φυλο	63
3.4 Μορφωτικό επίπεδο	63
3.5 Η επενδυτική δραστηριότητα	65
3.6 Η συχνότητα της επενδυτικής δραστηριότητας	66
3.7 Η συχνότητα επίσκεψης στους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων	67
3.8 Έπίσκεψη σε ελληνικούς ή ξένους δικτυακούς τόπους	69
3.9 Βαθμός αξιοπιστίας δικτυακών τόπων	71
3.10 Ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών	72
3.11 Το είδος των επενδύσεων	73
3.12 Επιθυμητές υπηρεσίες	73
3.13 Λόγοι μη χρήσης των διαδικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων	74
3.14 Επιθυμητά χαρακτηριστικά	76
3.15 Μελλοντική επίσκεψη σε δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων	77
3.16 Διάγραμμα 3.16	78

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΜΕΡΟΣ I: Μελέτη της αγοράς των χρηματοοικονομικών συμβούλων

1.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο το θέμα το οποίο θα μελετηθεί είναι η αξιολόγηση της αγοράς των χρηματοοικονομικών συμβούλων μέσα από την ανάπτυξη στοιχείων και πληροφοριών σε σχέση με το μέγεθος και τη δυναμική της παρούσας αγοράς στην Ελλάδα.

Συγκεκριμένα στο κεφάλαιο επιδιώκεται να οριστεί η γενική έννοια του συμβούλου, να αναφερθεί η εξέλιξη του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ο οποίος συνετέλεσε στην ανάπτυξη του θεσμού του χρηματοοικονομικού συμβούλου, να αναφερθεί η έννοια και ο ορισμός των επενδυτικών κεφαλαίων, να δοθεί ο ορισμός του επενδυτή, να επεξηγηθεί ο ρόλος του και οι δράσεις που αναπτύσσει ενώ παρατίθενται και γενικές πληροφορίες για τους επενδυτές, το επενδυτικό ρίσκο κ.λ.π. Τέλος το κεφάλαιο θα μελετήσει και την αγορά των χρηματοοικονομικών συμβούλων γενικά.

Με βάση τα παραπάνω γίνεται κατανοητό ότι το σύνολο του συγκεκριμένου κεφαλαίου αναπτύσσεται προκειμένου να δώσει στον αναγνώστη να καταλάβει τη δυναμική, τη σημασία και γενικά το ρόλο της εξεταζόμενης αγοράς στην ευρύτερη λειτουργία των επιχειρήσεων, την αλληλεπίδρασή τους με τους επενδυτές και συγκεκριμένα με τις επενδυτικές τους επιλογές.

1.2 Ορισμός και ρόλος του συμβούλου

Σε μία εποχή όπου η αγορά διαφοροποιείται, όπου οι ανάγκες των επιχειρήσεων αυξάνονται συνεχώς και γενικά υπάρχει μια συνεχή μεταβολή στα δεδομένα του χρηματοοικονομικού τομέα, καθίσταται αναγκαία η ύπαρξη ενός χρηματοοικονομικού συμβούλου στο πλευρό της κάθε επιχείρησης αλλά και του κάθε ιδιώτη επενδυτή. Συγκεκριμένα μία από τις επιστημονικές ειδικότητες που ασχολούνται με την επίλυση αυτών των προβλημάτων είναι η Συμβουλευτική. Ο κύριος στόχος της είναι η παροχή βοήθειας έτσι ώστε η εταιρεία που την δέχεται να μπορέσει να αντιμετωπίσει τα προβλήματα και τις δυσκολίες της, μέσω της κατανόησης της στρατηγικής, της αγοράς της και της συμπεριφοράς των υφισταμένων της (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2001) .

Ο ορισμός του Συμβούλου ορίζεται ως εξής: «Παρέχει ατομικές και ομαδικές, καθοδηγητικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες σε βιομηχανίες, για να βοηθήσει τα άτομα να

επιτύχουν πιο αποτελεσματική προσωπική, επαγγελματική εξέλιξη καθώς επίσης και επιτεύγματα. Συλλέγει στοιχεία για τον άνθρωπο χρησιμοποιώντας τη συνέντευξη, το ιστορικό του και άλλες τεχνικές παρατήρησης. Επιλέγει, μοιράζει, βαθμολογεί και ερμηνεύει ψυχολογικές κλίμακες που έχουν σχεδιαστεί για την εκτίμηση της νοημοσύνης, των δεξιοτήτων, των ικανοτήτων και των ενδιαφερόντων του ατόμου, εφαρμόζοντας τη γνώση της στατιστικής ανάλυσης.

Ειδικότερα εκείνος που ασκεί το επάγγελμα του συμβούλου αξιολογεί τα δεδομένα για να αναγνωρίσει τα αίτια του προβλήματος και να αποφανθεί για τη σκοπιμότητα της συμβουλευτικής ή της παραπομπής σε άλλους ειδικούς. Διεξάγει συμβουλευτικές συνεντεύξεις για να βοηθήσει την επιχείρηση ή τον ιδιώτη επενδύτη να αποκτήσει ενόραση, να ορίσει στόχους και να προγραμματίσει δραστηριότητες που να αντανακλούν τα ενδιαφέροντα, τις ικανότητες και τις ανάγκες του. Παρέχει επαγγελματική, εκπαιδευτική και άλλη πληροφόρηση για να βοηθήσει την επιχείρηση ή τους επενδυτές να σχηματίσουν ρεαλιστικά εκπαιδευτικά και επαγγελματικά σχέδια.

Επίσης παρακολουθεί τα αποτελέσματα της συμβουλευτικής για να προσδιορίσει την αξιοπιστία και την εγκυρότητα της προσέγγισης που χρησιμοποιήθηκε. Μπορεί να εμπλακεί σε έρευνα , να αναπτύξει και να βελτιώσει διάφορες τεχνικές συμβουλευτικής και διάγνωσης» (Μαλικιώση-Λοΐζου, 1998).

Ο σύμβουλος έχει πολλαπλό ρόλο ως προς τον συμβουλευόμενο. Για να ενισχυθούν οι ιδιότητες του και να αποδώσει πρέπει να είναι σωστά καταρτισμένος και εκπαιδευμένος. Η εκπαίδευση του, πρέπει να έχει τους εξής στόχους:

1. Όσον αφορά στη συμβουλευτική θεωρία και πράξη:

- α) στην απόκτηση γνώσεων των θεωριών και των τεχνικών που χρησιμοποιεί η συμβουλευτική
- β) στην απόκτηση ικανότητας δημιουργίας μιας επικοινωνιακής συμβουλευτικής σχέσης
- γ) στην απόκτηση ικανότητας δημιουργίας προσωπικού μοντέλου συμβουλευτικής
- δ) στην απόκτηση ικανότητας αναγνώρισης ατόμων που πρέπει να παραπέμπουν σε άλλους ειδικούς, ανάλογα με το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν

2. Όσον αφορά στη μάθηση και στο συντονισμό των γνώσεων του:

- α) στην καλή γνώση των αρχών και των όρων που διέπουν και συμβαδίζουν με την αγορά

β) στην απόκτηση ικανότητας έτσι ώστε να μπορεί να συνδέει τις αρχές της μάθησης με τα διάφορα στάδια της ανθρώπινης ανάπτυξης και εξέλιξης

γ) στην απόκτηση ικανότητας να μεταφέρει τις αρχές της μάθησης στην συμβουλευτική πράξη.

3. Όσον αφορά στην επαγγελματική εξέλιξη και τον προγραμματισμό:

α) στην απόκτηση γνώσεων των θεωριών επαγγελματικής εξέλιξης

β) στην απόκτηση γνώσεων των οικονομικών, κοινωνικών και ψυχολογικών στοιχείων της εργασίας

γ) στην απόκτηση ικανοτήτων για τη σωστή επαγγελματική καθοδήγηση του ανθρώπου και γενικά, στην απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων που συνδέονται με την επιτυχή επαγγελματική καθοδήγηση, προγραμματισμό και εξέλιξη.

4. Όσον αφορά στη διοίκηση (σχεδιασμός και ανάπτυξη προγράμματος συμβουλευτικής):

α) στην απόκτηση ικανοτήτων για την ανάπτυξη προγραμμάτων, διαδικασιών και πολιτικής

β) στην απόκτηση ικανοτήτων για την ανάπτυξη τρόπου αξιολόγησης

γ) στην απόκτηση οργανωτικών ικανοτήτων επίβλεψης

δ) στην απόκτηση ικανοτήτων για την ανάπτυξη και την εφαρμογή των προγραμμάτων και γενικά, στην απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων που συνδέονται με την επιτυχή διοίκηση, όπου κι αν αυτή εφαρμόζεται.

4. Όσον αφορά στην έρευνα:

α) στην απόκτηση γνώσεων της βασικής συμβουλευτικής ερευνητικής βιβλιογραφίας

β) στην απόκτηση ικανοτήτων και γνώσεων για τη διεξαγωγή ερευνών στο χώρο και τον τομέα με τον οποίο ασχολείται

γ) στην απόκτηση γνώσεων συγκεκριμένης χρήσης και αξίας των διάφορων μεθόδων έρευνας

5. Όσον αφορά στην παραπομπή: στην απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων για την αναγνώριση των ανθρώπων που χρειάζεται να παραπεμφθούν σε άλλες υπηρεσίες, ιδρύματα ή ειδικούς για να βοηθηθούν (Μαλικιώση-Λοΐζου, 1998).

Ανεξαρτήτως από το είδος της συμβουλευτικής με το οποίο ασχολείται ο σύμβουλος

πρέπει να διαθέτει και τα εξής προσωπικά χαρακτηριστικά:

1. Να δείχνει ενδιαφέρον για τους επενδυτές ή για τις επιχειρήσεις τις οποίες εργάζεται.
2. Ευφυΐα δηλαδή, να διαθέτει τις απαραίτητες πνευματικές ιδιότητες που του επιτρέπουν να σκέπτεται λογικά και να επιλύει προβλήματα με τη λογική και την αντίληψη, αλλά και να ανακαλύπτει προβλήματα μέσω εύστοχων ερωτήσεων.
3. Αποδοχή του εαυτού του και ανιδιοτέλεια έτσι ώστε να μη χρησιμοποιεί τους πελάτες του για να ικανοποιήσει ατομικές επιθυμίες και ανάγκες πέρα από τα όρια που του επιβάλλει το επάγγελμά του.
4. Η εξωτερική του εμφάνιση, επίσης, πρέπει να προσδίδει την αποδοχή του ρόλου του ως χρηματοοικονομικού συμβούλου αλλά επίσης να εμπνέει κύρος προς τους συμβουλευόμενους, ώστε να φαίνεται αξιόπιστος.
5. Πρέπει να έχει ένα προσωπικό σύστημα αξιών με το οποίο να δεσμεύεται αλλά και να κατανοεί και να αναγνωρίζει την επίδραση του στη συμβουλευτική του συμπεριφορά ειδικότερα, αλλά και γενικότερα στη συμπεριφορά του.
6. Πρέπει να έχει ανοχή σε ασαφείς, διφορούμενες καταστάσεις και να διαθέτει την ικανότητα να τις αντιμετωπίζει χωρίς να αποδιοργανώνεται η εργασία του. Με την ικανότητα αυτή συμβαδίζει και η ικανότητα να αναγνωρίζει πηγές των προβλημάτων που ενδεχομένως να εμφανίζονται σε κάθε επενδυτικό πλάνο και να τις χειρίζεται επιτυχώς.
7. Πρέπει να προβλέπει αρκετά την ανθρώπινη ψυχολογία ώστε να είναι εύκαμπτος, να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να χειρίζεται με τρόπο ψυχολογικό όλων των ειδών τις ανθρώπινες συμπεριφορές χωρίς να επιτρέπει στην εξουσία και στις κοινωνικές πιέσεις να επιβάλουν στον πελάτη του συμπεριφορά συμμόρφωσης. Πρέπει, δηλαδή, να αναγνωρίζει τους κινδύνους του δογματισμού.
8. Πρέπει να διαθέτει τα χαρακτηριστικά εκείνα της προσωπικότητας που θα του επιτρέψουν να εργαστεί με άτομα ποικίλων εθνικών, πολιτισμικών και θρησκευτικών προελεύσεων» (Μαλικιώση-Λοΐζου, 1998).

1.2.1 Ο ρόλος του χρηματοοικονομικού συμβούλου

Συχνά αναφέρεται ότι το χρηματοοικονομικό τμήμα αποτελεί τη καρδιά της επιχείρησης. Ο χρηματοοικονομικός σύμβουλος είναι αυτός που καθορίζει τη διαχείριση των πόρων της επιχείρησης, καθορίζει τις επενδύσεις που θα πρέπει να γίνουν και τέλος καθορίζει ευρύτερα τη χρηματοοικονομική θέση μιας επιχείρησης στην αγορά².

Στον κλάδο της ψυχομετρίας και της συμβουλευτικής καριέρας αναφέρονται πολυάριθμες θεωρίες που συνδυάζουν επιμέρους προσωπικότητες, κλίσεις, ταλέντα, προτιμήσεις και ενδιαφέροντα ανθρώπων με διάφορα επαγγέλματα. Μία από τις πιο διαδεδομένες και αποδεκτές θεωρίες είναι η θεωρία του John Holland, ο οποίος υποστηρίζει ότι υπάρχουν βασικά έξι τύποι προσωπικότητας που περιβάλλονται αντίστοιχα από ομώνυμα εργασιακά περιβάλλοντα και συγκεκριμένα είναι: **ο πρακτικός, ο ερευνητικός, ο καλλιτεχνικός, ο κοινωνικός, ο επιχειρηματικός και ο συμβατικός τύπος.** (Κατσανέβας Θ.2002).

Το άτομο το οποίο αναλαμβάνει το ρόλο του χρηματοοικονομικού συμβούλου πρέπει να διαθέτει στοιχεία και από τους έξι τύπους προσωπικότητας. Πιο συγκεκριμένα:

- Πρακτικός τύπος. Στον τύπο αυτό κατηγοριοποιούνται κυρίως άτομα που έχουν μηχανολογικές και πρακτικές ικανότητες.³ Ωστόσο κάποια από τα χαρακτηριστικά στοιχεία που διαθέτει ο πρακτικός τύπος και κατ' επέκταση θα πρέπει να έχει και ο Σύμβουλος είναι να έχει αποτελεσματικότητα, να είναι πραγματιστής (δηλαδή να βασίζεται βάσει των δεδομένων που του έχουν δοθεί), να είναι ρεαλιστής και ειλικρινής.
- Ερευνητικός: Στην κατηγορία αυτή υπάγονται τα άτομα με αναλυτική, μεθοδική, συγκροτημένη ευρηματική δημιουργική σκέψη και με ιδιαίτερη κλίση προς την έρευνα.⁴ Ο χρηματοοικονομικός σύμβουλος συμβαδίζει περισσότερο με αυτόν τον τύπο προσωπικότητας διότι πρέπει να είναι ακριβής, αναλυτικός, ορθολογιστής, συγκροτημένος, ευρηματικός.
- Καλλιτεχνικός: Σε αυτήν την κατηγορία υπάγονται όσοι ενδιαφέρονται με τα καλλιτεχνικά επαγγέλματα.⁵ Ο ρόλος του χρηματοοικονομικού συμβούλου δεν

² Hormozi A et al. (2002), Business Plan for new or small businesses: paving the path, Managing Decision 40/8, pp. 755-763

³ Κατσανέβας Θ. «Επαγγέλματα του μέλλοντος και του παρελθόντος» σελ.28

⁴ Κατσανέβας Θ. «Επαγγέλματα του μέλλοντος και του παρελθόντος» σελ.29

⁵ Κατσανέβας Θ. «Επαγγέλματα του μέλλοντος και του παρελθόντος» σελ.29

συμβάδιζει ιδιαίτερα με το συγκεκριμένο τύπο, αλλά πρέπει να διαθέτει ορισμένα από τα χαρακτηριστικά του όπως να είναι αυθεντικός και ανοιχτός με τους πελάτες του ώστε να τους εμπνευσει εμπιστοσύνη.

- Κοινωνικός: Με την συγκεκριμένη κατηγορία ο ρόλος του συμβούλου συμβαδίζει αρκετά διότι ο κοινωνικός τύπος διαθέτει δεξιότητες επικοινωνίας, αλληλεγγύης κατανόησης και συνεργασίας.⁶ Όσοι υπάγονται στον κοινωνικό τύπο είναι κοινωνικοί, φιλικοί συνεργάσιμοι, ευγενείς υπεύθυνοι.
- Επιχειρηματικός: Στον τύπο αυτό υπάγονται όσοι διαθέτουν ηγετικές ικανότητες, είναι φιλόδοξοι, ριψοκίνδυνοι, κυριαρχικοί ενεργητικοί, αισιόδοξοι και αποφασιστικοί.⁷ Ο χρηματοοικονομικός σύμβουλος πρέπει να διαθέτει στοιχεία του επιχειρηματικού τύπου διότι με αυτά ασκεί έμμεση επιρροή προς τον συμβουλευόμενο και του εμπνέει περισσότερο αξιοπιστία.
- Συμβατικός τύπος: Όσοι υπάγονται στον τύπο αυτό προσανατολίζονται σε δραστηριότητες που χαρακτηρίζονται από τάξη ακρίβεια, οργανωτικότητα, και μεθοδικότητα. (Κατσανέβας Θ.2002). Στη δεδομένη περίπτωση, η ιδιότητα του χρηματοοικονομικού συμβούλου συμβαδίζει απόλυτα με τον συγκεκριμένο τύπο.

Η πραγματική πρόκληση για τους χρηματοοικονομικούς συμβούλους είναι να εισχωρήσουν αρκετά στο εσωτερικό της επιχείρησης, να κατανοήσουν τις ανάγκες της και να προσπαθήσουν να τη βοηθήσουν να επιτύχει τους στόχους της. Να μην εκτελούν απλά μηχανικές δράσεις και υπολογισμούς, αλλά να βοηθούν στην σωστή ανάπτυξη της εταιρείας ή του οργανισμού που ανήκουν, εξυπηρετώντας ταυτόχρονα το δημόσιο συμφέρον. Το θέμα της δράσης σύμφωνα με το δημόσιο συμφέρον τίθεται σαν βασικός στόχος από τα σχετικά όργανα διαχείρισης των χρηματοοικονομικών συμβούλων. Οι κύριες δραστηριότητες των χρηματοοικονομικών συμβούλων θα μπορούσαν να συνοψιστούν στα ακόλουθα⁸:

- Δημιουργία προστιθέμενης αξίας μέσω της αποτελεσματικής χρησιμοποίησης πόρων (οικονομικών ή μη)

⁶ Κατσανέβας Θ. «Επαγγέλματα του μέλλοντος και του παρελθόντος» σελ.29

⁷ Κατσανέβας Θ. «Επαγγέλματα του μέλλοντος και του παρελθόντος» σελ.30

⁸ Hormozi A et al.(2002), Business Plan for new or small businesses: paving the path, Managing Decision 40/8, pp. 755-763

- Ικανοποίηση των νομίμων ενδιαφερόντων των συναλλασσόμενων με την επιχείρηση (μέτοχοι, εργαζόμενοι, προμηθευτές, Κράτος, πελάτες, τρίτοι)
- Ανάλυση και ερμηνεία πληροφοριών για την λήψη βραχυπρόθεσμων ή στρατηγικών αποφάσεων
- Προετοιμασία και επικοινωνία προς τρίτους, οικονομικών αποτελεσμάτων με βάση οικονομικές αρχές (ΔΛΠ⁹, φορολογικές αρχές, εθνικές αρχές)
- Έλεγχος κόστους μέσω μεθόδων κοστολόγησης, προϋπολογισμών και προβλέψεων
- Διαχείριση κινδύνων (αγγλικός όρος: risk management) και προστασία περιουσιακών στοιχείων
- Στα παραπάνω θα μπορούσαν να προστεθούν και άλλα κύρια αντικείμενα (π.χ. εξοικονόμηση πόρων μέσω ανάλυσης και βελτιστοποίησης διαδικασιών) ή διοικητικά καθήκοντα (τα οποία αναθέτονται σε πολλές περιπτώσεις στον λογιστή.)

Ένα γραφείο χρηματοοικονομικών συμβούλων, αποτελεί γραφείο και εταιρεία παροχής υπηρεσιών, ταυτόχρονα. Η μορφή του μπορεί να είναι είτε αυτή του επιτηδευματία, είτε του νομικού προσώπου, όπως για παράδειγμα της ανώνυμης εταιρείας ή της ΕΠΕ¹⁰ ή της ΟΕ¹¹. Η λειτουργία ενός τέτοιου γραφείου στηρίζεται στο ανθρώπινο δυναμικό του, το οποίο μέσα από τις εξειδικευμένες γνώσεις του και την πλούσια εμπειρία του, συνθέτει την υπηρεσιακή δομή του γραφείου. Οι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι, ειδικά τα τελευταία χρόνια εκμεταλλεύονται στο έπακρο τις τεχνολογικές μεταβολές και κατακτήσεις, καθώς διευκολύνουν κατά πολύ την εργασία τους και κερδίζουν πολύτιμο χρόνο¹².

1.3 Κεφαλαιαγορές

Η κεφαλαιαγορά (capital market) είναι η αγορά στην οποία προσφέρονται και ζητούνται μακροχρόνια κεφάλαια. Οι οργανωμένες κεφαλαιαγορές διακρίνονται σε δύο κατηγορίες, στην πρωτογενή και την δευτερογενή αγορά.

⁹ Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα

¹⁰ Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης

¹¹ Ομόρρυθμη Εταιρεία

¹² Χριστοδουλόπουλου Δ.(2006), Λήψη Στρατηγικών επιχειρηματικών αποφάσεων και Συστήματα υποστήριξης Αποφάσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, σελ 1-8

Μία πρωτογενής αγορά είναι αυτή στην οποία εισάγονται για πρώτη φορά οι μετοχές και ομόλογα, δηλαδή η αγορά στην οποία γίνονται οι εκδόσεις των νέων χρεογράφων. Η αρχική πώληση των χρεογράφων γίνεται από οργανισμούς που αντιπροσωπεύουν τους εκδότες (π.χ. επενδυτικές τράπεζες) και τα κεφάλαια που συγκεντρώνονται πηγαίνουν στην εταιρεία που εκδίδει τα νέα χρεόγραφα¹³.

Τα βασικά πλεονεκτήματα και η συνεισφορά μίας πρωτογενούς αγοράς που λειτουργεί ορθολογικά και αποτελεσματικά για την οικονομία μίας χώρας είναι ότι:¹⁴

- αυξάνει τον συνολικό πλούτο και βιοτικό επίπεδο μίας κοινωνίας
- αυξάνει την καταναλωτική και επενδυτική ευελιξία
- βοηθά στην αύξηση του βιοτικού επιπέδου επιτρέποντας στους πολίτες μίας κοινωνίας να καταναλώνουν περισσότερα προϊόντα στο παρόν από ότι τους επιτρέπουν τα εισοδήματά τους (δανεισμός).

Επίσης, χωρίς τις πρωτογενείς αγορές, ένας καταναλωτής θα έπρεπε να περιμένει να συγκεντρώσει το απαραίτητο ποσό πριν αγοράσει ένα αγαθό όπως αυτοκίνητο ή σπίτι. Με τις οργανωμένες κεφαλαιαγορές έχει την δυνατότητα να δανειστεί (π.χ. στεγαστικό δάνειο). Από επενδυτικής σκοπιάς, η πρωτογενής αγορά επιτρέπει στους αποταμιευτές ευελιξία και επιλογή στην διαχείριση και συγκέντρωση των κεφαλαίων. Στη δευτερογενή αγορά (secondary market) οι επιχειρήσεις και το Κράτος δεν αποκτούν κεφάλαια. Στη δευτερογενή αγορά πραγματοποιούνται συναλλαγές επί τίτλων που έχουν εκδοθεί στο παρελθόν.¹⁵ Στην δευτερογενή αγορά, σε αντίθεση με την πρωτογενή αγορά, διαπραγματεύονται χρεόγραφα παλαιότερων εκδόσεων, δηλαδή δεν δημιουργούνται νέα αξιόγραφα και οι διαπραγματεύσεις γίνονται μεταξύ των επενδυτών.¹⁶ Τα βασικά πλεονεκτήματα και η συνεισφορά μίας δευτερογενούς αγοράς που

¹³ Πηγή: <http://www.euretirio.com/2010/06/protogenis-agora.html#ixzz2ZINw4F12>
www.euretirio.com

¹⁴ Πηγή: <http://www.euretirio.com/2010/06/protogenis-agora.html#ixzz2ZINw4F12>
www.euretirio.com

¹⁵ http://users.auth.gr/gpapahr/courses/stuff_finance/slides/001_primary%20&%20secondary.pdf

¹⁶ Πηγή: <http://www.euretirio.com/2010/06/protogenis-agora.html#ixzz2ZINw4F12>
www.euretirio.com

λειτουργεί αποτελεσματικά για την οικονομία μίας χώρας είναι ότι:

- λόγω των οικονομικών κλίμακας που δημιουργούν, οδηγούν σε μείωση του κόστους συναλλαγών
- επιτρέπουν στους επενδυτές να διακρατούν μεγάλο αριθμό αξιόγραφων, με αποτέλεσμα να διαφοροποιούν τον επενδυτικό τους κίνδυνο και να έχουν μεγάλη δυνατότητα επιλογής διαφορετικών συνδυασμών επενδυτικού κινδύνου και απόδοσης
- βοηθούν στην ανακάλυψη των σωστών και ορθολογικών τιμών για τα διάφορα χρεόγραφα (price discovery), αφού στα χρηματιστήρια γίνεται συνεχής διαπραγμάτευση των αξιόγραφων και χρεογράφων από ενημερωμένους και ορθολογικούς επενδυτές που προσφέρουν μία συνεχής εκτίμηση για την αξία των προϊόντων αυτών
- προσφέρουν αυξημένη ρευστότητα στους επενδυτές σε σχέση με άλλες μορφές επενδύσεων (π.χ. επενδύσεις σε ακίνητα, χρυσό, κ.λ.π).

Η ρευστότητα αυτή βοηθά και στην επιτυχία της πρωτογενούς αγοράς αφού ο επενδυτής ξέρει ότι υπάρχει μια καλά οργανωμένη δευτερογενής αγορά για το νέο χρεόγραφο και δεν αντιμετωπίζει τον κίνδυνο να μην μπορεί να μεταπωλήσει το χρεόγραφο που αγόρασε.¹⁷

1.3. Ο τομέας χρηματοοικονομικών προϊόντων τα τελευταία χρόνια

Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες τα τελευταία χρόνια διεκδικούν τη θέση του μεγαλύτερου τομέα παραγωγής παγκοσμίως από το 2004. Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ως όρος είναι υπηρεσίες που παρέχονται από τον φορέα χρηματοδότησης ή από οργανισμούς που συνεργάζονται με τον φορέα. Συνήθης φορείς χρηματοδότησης είναι οι τράπεζες, οι επενδυτικές τράπεζες, και οι οργανισμοί που επίσης παρέχουν τέτοιου είδους

¹⁷ Πηγή: <http://www.euretirio.com/2010/06/defterogenis-agora.html#ixzz2ZIY1yKWV>
www.euretirio.com

υπηρεσίες όπως μεσιτικά γραφεία, ασφαλιστικές εταιρείες και εταιρείες χρηματοοικονομικών συμβούλων .

Κάποια από τα είδη χρηματοοικονομικών προϊόντων που αποτελούν αντικείμενο υπηρεσιών από τους προαναφερθέντες φορείς είναι : η επιχειρηματική πίστη, η στεγαστική πίστη, η καταναλωτική πίστη, η χρηματοδοτική μίσθωση (leasing) και η χρηματοδότηση κινήσεως κεφαλαίου (factoring).

Η *επιχειρηματική πίστη* αφορά την χορήγηση δανείου με σκοπό την δημιουργία νέας επιχείρησης ή ανάπτυξη της ήδη υπάρχουσας. Η στεγαστική πίστη στην Ελλάδα, στο διάστημα 2000-2005 είχε σημειώσει σημαντική αύξηση με μέσο ετήσιο ρυθμό 10,97%. Οι πέντε μεγαλύτερες εμπορικές τράπεζες (Εθνική Efg Eurobank, Alpha Bank, Πειραιώς, Εμπορική) είχαν υπό την επίβλεψή τους το 60% της αγοράς στα επιχειρηματικά δάνεια των μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων. Σε σύγκριση με την ανάπτυξη της επιχειρηματικής πίστης στη ζώνη του ευρώ η ανάπτυξη του ίδιου τομέα στη Ελλάδα ήταν υπερδιπλάσια.

Η *στεγαστική πίστη* αφορά τη χρηματοδότηση για αγορά οικοπέδου , για ανέγερση κατοικίας, για αποπεράτωση ή ακόμα και για επισκευή κατοικίας. Η στεγαστική πίστη στο διάστημα 2000-2005 σημείωσε επίσης ραγδαία αύξηση μετά την εισαγωγή της χώρας στη ζώνη του Ευρώ. Ενώ αρχικά οι πέντε μεγάλες εμπορικές τράπεζες ελέγχουν το 60% στην αγορά των στεγαστικών, εισέρχονται στον ανταγωνισμό οι μεσαίες και οι μικρότερες τράπεζες με αντικρουόμενες προσφορές και μεγάλη ευελιξία στη δομή των δάνειων. Έτσι τα στεγαστικά δάνεια γίνονται το πλέον διαφημιζόμενο πιστωτικό προϊόν. (ICAP 2006)

Επιπρόσθετα η *εγχώρια καταναλωτική πίστη* στο διάστημα 2000-2005 επίσης σημείωσε αύξηση με μέσο ετήσιο ρυθμό 3% ενώ ο βαθμός διείσδυσης ως ποσοστό του ΑΕΠ από 4,4 % το 2000 έφτασε στο 11, 5% το 2005 ξεπερνώντας και σε αυτήν την κατηγορία το μέσο όρο της ζώνης του ευρώ.(ICAP 2006).

Η *χρηματοδοτική μίσθωση, (leasing)* εισήλθε στην Ελλάδα ως μία σύγχρονη μέθοδος μεσομακροπρόθεσμης χρηματοδότησης επιχειρήσεων και επαγγελματιών για την απόκτηση πάγιων στοιχείων (κεφαλαιουχικού εξοπλισμού και ακινήτων) τα οποία προορίζονται για επαγγελματική χρήση. Η σύμβαση χρηματοδοτικής μίσθωσης γίνεται μεταξύ ειδικευμένης εταιρείας και επιχείρησης ή επαγγελματία, με σκοπό την παραχώρηση έναντι μισθώματος στην επιχείρηση ή τον επαγγελματία της χρήσης κινητού πράγματος και ταυτόχρονα του δικαιώματος είτε αγοράς είτε ανανέωσης της μίσθωσης για ορισμένο χρόνο. Ο αναπτυξιακός θεσμός της χρηματοδοτικής μίσθωσης, όταν εισήχθη στην Ελλάδα

πραγματευόταν σαν αντικείμενο της μίσθωσης μόνο τα κινητά πράγματα (μηχανολογικός εξοπλισμός, γραφεία, μεταφορικά μέσα, εργαλεία κλπ). Στη συνέχεια ο θεσμός επεκτάθηκε και στα ακίνητα. Όσον αφορά την εξέλιξη του κλάδου, το 2007 η Ελλάδα κατείχε την 37^η θέση στην παγκόσμια κατάταξη χρηματοδοτικών μισθώσεων, και ήταν μάλιστα από τις 20 πρώτες χώρες, με θετικό ρυθμό αύξησης εργασιών χρηματοδοτικών μισθώσεων, περίπου 20%. Για την ακρίβεια το 2005 είχε καταγραφεί στασιμότητα σε σχέση με τις προηγούμενες χρονιές, το 2006 παρατήρησε μία αύξηση κατά 15%-20% σε αξία νέων εργασιών, και η τάση αυτή διατηρήθηκε και το 2007.¹⁸

Η λειτουργία της πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (αγγλικός όρος :Factoring) στην Ελλάδα διέπεται από τον Ν. 1905/1990, βάσει του οποίου η δραστηριότητα της πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων μπορεί να ασκηθεί μόνο από:

- Τράπεζες που έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα και
- Ανώνυμες Εταιρείες με αποκλειστικό σκοπό την άσκηση της δραστηριότητας αυτής.¹⁹

Την εποπτεία και τον έλεγχο των ανωτέρω εταιρειών ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος, η οποία και μπορεί να ζητεί από αυτές οποιαδήποτε στοιχεία. Το Factoring (πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων) αποτελεί δέσμη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες καλύπτουν ανάγκες επιχειρήσεων που πωλούν προϊόντα ή παρέχουν υπηρεσίες με βραχυπρόθεσμη πίστωση σε πελάτες με επαναληπτική κατά κανόνα αγοραστική συμπεριφορά. Πρόκειται για σύναψη σύμβασης μεταξύ του πράκτορα (εταιρεία ή τραπεζική μονάδα Factoring) και του προμηθευτή, βάσει της οποίας ο προμηθευτής (εκχωρητής) εκχωρεί στον πράκτορα τις απαιτήσεις του έναντι των πελατών (οφειλετών) του. Οι υπηρεσίες της πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων διακρίνονται σε:

- εγχώριες και διεθνείς, ανάλογα με την εντοπιότητα των απαιτήσεων. Οι εγχώριες (εγχώριο Factoring) αφορούν την εκχώρηση απαιτήσεων από την εγχώρια αγορά και οι διεθνείς (διεθνές Factoring) αφορούν την εκχώρηση απαιτήσεων που εξάγονται ή εισάγονται από την αλλοδαπή

¹⁸ «Ο Θεσμός του Leasing στην Ελλάδα»-Τσαβλή Β.Βασιλική, από <http://invenio.lib.auth.gr/record/115552/files/GRI-2010-4659.pdf>.

¹⁹ Ανάρτηση από <http://www.nbgfactors.gr/GeneralElements3.aspx>

- «Factoring » ή «Προεξόφληση Τιμολογίων» ανάλογα με την ύπαρξη αναγγελίας ή όχι
- Factoring με αναγωγή», εάν ο πιστωτικός κίνδυνος των οφειλετών παραμένει στον προμηθευτή (εκχωρητή) ή «Factoring χωρίς Δικαίωμα Αναγωγής», εάν ο Πράκτορας αναλαμβάνει τον πιστωτικό κίνδυνο των οφειλετών (αγοραστών).²⁰

Από το 1990, ορισμένες τράπεζες άρχισαν να προσφέρουν κάποια προϊόντα τα οποία αν και στηρίζονταν στη λογική του θεσμού, δεν μπορούν να χαρακτηριστούν σαν πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων, αφού αφορούσαν κυρίως βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση, μέσω της προεξόφλησης απαιτήσεων τελικών καταναλωτών και την είσπραξή τους από το δίκτυο των τραπεζών και σε μικρότερο βαθμό επιχειρηματικών απαιτήσεων. Η ουσιαστική ανάπτυξη του Factoring στην Ελλάδα ξεκίνησε το 1994 με τη δημιουργία των πρώτων εταιρειών πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων που προσέφεραν την πλήρη δέσμη των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνθέτουν το factoring. Κατά την περίοδο 1996-1999 ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης των εργασιών factoring ήταν εντυπωσιακός αφού ξεπερνούσε το 45%. Το διάστημα 1999-2005 μειώθηκε στο 31%.²¹

Τα παραπάνω στατιστικά στοιχεία αποτέλεσαν τον οϊωνό για την ανάπτυξη του θεσμού του χρηματοοικονομικού σύμβουλου στην Ελλάδα από το 2006. Η είσοδος των μικρών και των μεγάλων τραπεζικών ιδρυμάτων στην χρηματοοικονομική αγορά, δημιούργησε μία πληθώρα από ανταγωνιστικές προσφορές γεγονός που προκάλεσε την ανάγκη ύπαρξης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συμβουλευτικού χαρακτήρα.

1.4 Τα επενδυτικά κεφάλαια στην αγορά των χρηματοοικονομικών συμβούλων

Βασική αρμοδιότητα των χρηματοοικονομικών συμβούλων, είναι η σωστή και αποτελεσματική διαχείριση των κεφαλαίων που μπορεί να επενδύσει μια επιχείρηση. Αυτό καθίσταται σημαντικό επειδή όσο καλύτερα μια επιχείρηση αξιοποιεί τα κεφάλαια της τόσο περισσότερο αποτελεσματική και ανταγωνιστική γίνεται στην αγορά δράσης της.

²⁰ Ανάρτηση από <http://www.nbgfactors.gr/GeneralElements3.aspx>

²¹ Piraeusbank από <http://www.piraeusbankgroup.com/~media/Com/Downloads/Greek-Sectoral-Studies/2012/Factoring.ashx>

Οι κύριες κατηγορίες των Επενδυτικών Κεφαλαίων χωρίζονται στα μακροπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και βραχυπρόθεσμα τα οποία εντοπίζονται σε κάθε χρηματιστηριακή αγορά.²²

Όλο το σύνολο του βραχυπρόθεσμου ορίζοντα είναι, κατά μέσο όρο, οι 8 συνεδριάσεις, του μεσοπρόθεσμου οι 30 συνεδριάσεις και του μακροπρόθεσμου οι 120 συνεδριάσεις. Τα συγκεκριμένα διαστήματα χαρακτηρίζουν τις 3 ξεχωριστές στρατηγικές που ακολουθούν οι επενδυτικές εταιρείες, και όσοι εμπορεύονται σε κάθε χρηματιστηριακή αγορά ανά τον κόσμο.

Όσο πιο μεγάλη είναι η ασφάλεια που ζητά κάποιος για το κεφάλαιο που διαχειρίζεται, τόσο και πιο πολλά δεδομένα πρέπει να λάβει υπόψη του καθώς και να προλάβει την τάση σε σημείο τέτοιο που να του επιτρέπει να την εκμεταλλευτεί, τοποθετώντας τα κεφάλαιά του σε ευνοϊκές τιμές με τα μεγαλύτερα δυνατά κέρδη²³.

Τη μεγαλύτερη ασφάλεια αναζητούν όσοι κυρίως διαχειρίζονται μεγάλα κεφάλαια ,ενώ όσο πιο μεγάλο είναι το κεφάλαιο προς επένδυση τόσο πιο μακρόχρονη είναι η τοποθέτησή αλλά και η απόσυρσή του. Οπότε αν μία μεγάλη πηγή κεφαλαίου (fund) παρατηρεί την αγορά στην οποία έχει επενδύσει να ακολουθεί πτωτική πορεία, αντίθετα με τις προβλέψεις των αναλυτών του για άνοδο, θα χρειαστεί μεγάλο χρονικό διάστημα για να αποσύρει τα ήδη επενδυμένα κεφάλαια οπότε είναι αναγκασμένο να επενδύει με μακροπρόθεσμη στρατηγική η οποία, όμως, έχει ένα μέγιστο χρονικό διάστημα ασφαλείας, συνήθως, μέχρι έξι μήνες²⁴. Μεγαλύτερο επενδυτικό κίνδυνο αναλαμβάνουν όσοι, χειρίζονται μικρότερα κεφάλαια και ευέλικτα και μπορούν να αποσυρθούν πιο εύκολα σε περίπτωση που η πρόβλεψη των αναλυτών είναι λανθασμένη. Οι μικρότερες πηγές κεφαλαίων (funds) είναι συνήθως εγχώριες και ακολουθούν κυρίως μεσοπρόθεσμη στρατηγική.

Μακροπρόθεσμα προσεγγίζουν την αγορά κυρίως οι έμποροι(αγγλικός όρος :traders), αλλά συνηθίζουν να το κάνουν με μικρά κεφάλαια, εξαιτίας του αυξημένου ρίσκου και του βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα της επένδυσης (Facione & Facione, 2007).

Μακροπρόθεσμη ή μεσοπρόθεσμη στρατηγική, δεν έχουν μόνο οι πηγές κεφαλαίων

²² Χριστοδουλόπουλου Δ.(2006), Λήψη Στρατηγικών επιχειρηματικών αποφάσεων και Συστήματα υποστήριξης Αποφάσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, σελ 1-8

²³ Χριστοδουλόπουλου Δ.(2006), Λήψη Στρατηγικών επιχειρηματικών αποφάσεων και Συστήματα υποστήριξης Αποφάσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, σελ 1-8

²⁴ Facione, P. and Facione, N. (2007) "Thinking and Reasoning in Human Decision Making", *The California Academic Press / Insight Assessment*,pp.34-38

(funds) ή οι έμποροι (traders) αλλά όλο το σύνολο όσων έχουν εμπλακεί στις χρηματιστηριακές αγορές, ιδιώτες μικροεπενδυτές, ή μεγαλοεπενδυτές, κλπ. υπάγονται σε μία από τις τρεις κατηγορίες ανάλογα με τη στρατηγική τους.

Αυτό συμβαίνει γιατί οι μεγάλες πηγές κεφαλαίων (funds) έχουν καθιερώσει τη μακροπρόθεσμη στρατηγική εκμεταλλευόμενες τη σχετική ευελιξία με απώτερο σκοπό να ενισχύσουν τη θέση τους. Οι έμποροι (traders) προσπαθούν να εκμεταλλεύονται την ευελιξία τους επιτυγχάνοντας βραχυπρόθεσμα κέρδη και οι υπόλοιποι που επενδύουν σε κάποια αγορά εξαναγκάζονται να ακολουθήσουν μία από τις προαναφερόμενες στρατηγικές, είτε το αντιλαμβάνονται είτε όχι. Συνεπώς υπάρχει η κατάληξη ακούσια ή εκούσια, σε μια συσσωμάτωση κεφαλαίων, που φτάνει στο σχηματισμό τριών διαφορετικών ομάδων κεφαλαίων (groups) σε κάθε χρηματιστηριακή αγορά (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2009):

1. Το βραχυπρόθεσμο.
 2. Το μεσοπρόθεσμο.
 3. Το μακροπρόθεσμο.
- Στη μακροπρόθεσμη ομάδα (group) περιέχονται τα κεφάλαια (funds) τα οποία διαχειρίζονται τα μεγαλύτερα προς επένδυση κεφάλαια,
 - Στη μεσοπρόθεσμη ομάδα οι πηγές κεφαλαίων με μικρότερα χαρτοφυλάκια και
 - Στη βραχυπρόθεσμη ομάδα κεφαλαίων (group) οι πλέον αδύναμες πηγές κεφαλαίου (funds).

1.5 Ο ρόλος του επενδυτή στην αγορά των χρηματοοικονομικών συμβουλών

Στην Κεφαλαιαγορά, υπάρχουν οι θεσμικοί και οι μη θεσμικοί επενδυτές. Οι «μη θεσμικοί» είναι οι ιδιώτες επενδυτές που δεν επηρεάζει το γεγονός αν έχουν 5.000 ή 100.000 ή 500.000 χαρτοφυλάκιο ²⁵.

Μικροεπενδυτές καλούνται εκείνοι που απαξιώνουν τη συμμετοχή των ιδιωτών επενδυτών στις εισηγμένες εταιρείες και στις Γενικές Συνελεύσεις. Ο όρος πλέον

²⁵ Εγγλέζος Μ.(2007), *Ορισμός του Μικρό-επενδυτή*, Ανάρτηση από <http://www.capital.gr>

προσδιορίζεται με βάση το κεφάλαιο που διαθέτει ο κάθε επενδυτής. Οι «δέσμες επενδυτικών προϊόντων για ιδιώτες επενδυτές» παρέχουν στους μικροεπενδυτές εύκολη πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές αγορές.

Το ρυθμιστικό πλαίσιο για τα εν λόγω προϊόντα πρέπει να προσφέρει εύρωστο έρεισμα ώστε να υπάρχουν υπεύθυνες ιδιωτικές επενδύσεις. Όταν μειώθηκε η εμπιστοσύνη των καταναλωτών, φάνηκε πόσο απαραίτητο είναι να εξασφαλιστεί η διαμόρφωση του σωστού ρυθμιστικού πλαισίου, και οι απαιτήσεις της νομοθεσίας σχετικά με τη διαφάνεια των προϊόντων, τις πωλήσεις και την παροχή συμβουλών που διαφέρουν ανάλογα με τη νομική μορφή του προϊόντος και το κύκλωμα διανομής.

Η κατάσταση αυτή δεν αποτελεί συνεπή βάση για την προστασία των μικροεπενδυτών. Το επίπεδο προστασίας που προσφέρεται στον μικροεπενδυτή δεν πρέπει να διαφοροποιείται ανάλογα με τη νομική μορφή των προϊόντων.

Οι επενδύσεις των ιδιωτών στις χρηματοπιστωτικές αγορές διοχετεύονται προς «δέσμες» επενδυτικών προϊόντων για ιδιώτες επενδυτές. Τα προϊόντα αυτά²⁶ :

Προσφέρουν έκθεση σε υποκείμενα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία, αλλά υπό μορφή δέσμης

1. Η πρωταρχική τους λειτουργία είναι η συσσώρευση κεφαλαίου
2. Είναι μελετημένα για τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη λιανική αγορά
3. Διατίθενται στην αγορά απευθείας σε ιδιώτες επενδυτές

Πολλοί μικροεπενδυτές ελέγχουν όλες τις σχετικές οικογένειες προϊόντων, ώστε να εντοπίσουν κατάλληλες επενδυτικές επιλογές.

Οι οικογένειες προϊόντων παρουσιάζουν διαφορές σε σχέση με την φορολογική τους αντιμετώπιση και η ιδανική επιλογή προϊόντος για τον συγκεκριμένο επενδυτή καθορίζεται από τα χαρακτηριστικά του, την οικονομική κατάσταση, τα δημογραφικά του χαρακτηριστικά και τη διάθεση διακινδύνευσης.

²⁶ Dawn G. G, Walczak S.(2004), Auction Advisor: an agent-based online-auction decision support system, University of Colorado Denver, The Business School, Campus Box 165, P.O. Box 173364, Denver, CO 80217-3364, United States, Ανάρτηση από <http://www.elsevier.com/locate/dsw>

1.6 Δέσμες επενδυτικών προϊόντων για ιδιώτες επενδυτές

Οι περιγραφές προϊόντων των αμοιβαίων κεφαλαίων είναι μια μορφή συλλογικού επενδυτικού μέσου, που επενδύει τα συγκεντρωμένα κεφάλαια μεγάλου αριθμού επενδυτών έναντι καταβολής τέλους. Τα αμοιβαία κεφάλαια συγκεντρώνουν χρήματα από την πώληση «μεριδίων» του κεφαλαίου στους επενδυτές. Στην ΕΕ, τα αμοιβαία κεφάλαια μπορεί να είναι είτε Οργανισμοί Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες, είτε ρυθμιζόμενα σε εθνικό επίπεδο αμοιβαία κεφάλαια.²⁷

Σε ασφαλιστήρια ζωής, ένα τμήμα των ασφαλιστρών απαιτείται στην απόκτηση ασφαλιστικής κάλυψης ζωής και το υπόλοιπο σε αμοιβαίο κεφάλαιο, π.χ. ΟΣΕΚΑ. Το κέρδος του ασφαλιστηρίου έχει να κάνει με την απόδοση των αμοιβαίων κεφαλαίων. Αντίθετα με τα παραδοσιακά προϊόντα ασφάλισης ζωής, τα ασφαλιστήρια μεταβλητής απόδοσης, τις περισσότερες φορές δεν εγγυώνται την καταβολή συγκεκριμένου χρηματικού ποσού και ειδικά στην περίπτωση θανάτου/επιβίωσης, αντίθετα ένα ποσό που είναι πολλαπλάσιο της αξίας αγοράς ενός ή περισσότερων μεριδίων.

Τα δομημένα χρεόγραφα αφορούν ενιαίο χρεόγραφο, σε «καλάθι» χρεογράφων, σε δείκτη, σε εμπόρευμα, σε έκδοση δανείου ή/και σε συνάλλαγμα, ή σε παράγωγά τους.

Τις περισσότερες φορές, στα δομημένα χρεόγραφα μια επενδυτική τράπεζα υπόσχεται να καταβάλει, , κέρδη με βάση προκαθορισμένο τύπο.

Τα πιο πολλά από αυτά καλύπτουν την απόλυτη προστασία του επενδυμένου κεφαλαίου κατά τη λήξη τους, ενώ άλλα προσφέρουν αποδόσεις με καμία προστασία του αρχικού κεφαλαίου.

Μπορεί να πωλούνται στους επενδυτές και πιστοποιητικά, δομημένα ομόλογα ή τίτλοι επιλογής. Οι δομημένες προθεσμιακές καταθέσεις προσφέρουν έναν συνδυασμό προθεσμιακής κατάθεσης με ενσωματωμένο δικαίωμα ή δομή επιτοκίου. Είναι μελετημένα με σκοπό να επιτευχθεί ειδικό προφίλ κέρδους, το οποίο επιτυγχάνουν μέσω συναλλαγών σε παράγωγα, όπως συμβόλαια δικαιώματος προαίρεσης επί νομισμάτων και επιτοκίων.

Με τη διαδικασία παραγωγής και πώλησης αυτών των προϊόντων στους ιδιώτες

²⁷ Ε.Ε.(2008), Ευρωπαϊκή Νομοθεσία για μικροεπενδυτές, Ανάκτηση στις 20-5-2013 από <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0204:FIN:EL:HTML>

επενδυτές ασχολείται ένα ευρύ φάσμα χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

1.7 Κίνδυνοι για τους ιδιώτες επενδυτές

Σε μια σωστά λειτουργική αγορά, ο ανταγωνισμός μπορεί να αποφέρει σημαντικά οφέλη στους μικροεπενδυτές και την οικονομία εντείνοντας τα κίνητρα στο να διατεθούν προϊόντα που ανταποκρίνονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς. Η συγκέντρωση των επενδυτικών προϊόντων σε δέσμες, αποφέρει σε πολλές περιπτώσεις καθορισμένα οφέλη, προσφέροντας στους μικροεπενδυτές ευκαιρίες να διασπείρουν τους κινδύνους ή να στοχεύσουν σε συγκεκριμένα αποτελέσματα κινδύνου και απόδοσης.²⁸

Είναι έντονη η ασυμμετρία ως προς την πληροφόρηση και την εμπειρογνομοσύνη μεταξύ, παραγωγών και διανομέων προϊόντων οι οποίοι κατά κανόνα εμφανίζουν σχετικά χαμηλό επίπεδο χρηματοοικονομικής ειδικευσης.

Η ίδια η συγκέντρωση των επενδύσεων σε «δέσμες» μπορεί να αυξήσει την εν λόγω ασυμμετρία, αυξάνοντας την πολυπλοκότητα. Με τα συγκεκριμένα δεδομένα, οι καταναλωτές βασίζονται σε έναν συνδυασμό πληροφοριών για τα προϊόντα.

Η γνωστοποίηση πληροφοριών που δεν είναι απόλυτα σαφείς αυξάνει την επιλογή προϊόντων που δεν ενδείκνυται. Αν οι διαδικασίες πώλησης δεν εστιάζονται στις ανάγκες του πελάτη, μπορεί να πωληθούν ακατάλληλα προϊόντα. Η συγκεκριμένη τάση μπορεί να είναι επικρατέστερη αν δεν εναρμονίζονται τα συμφέροντα των πωλητών και των αγοραστών²⁹.

Οι εν λόγω κίνδυνοι να ζημιωθεί ο επενδυτής, είτε υπό μορφή άμεσης οικονομικής ζημίας, είτε υπό μορφή κόστους ευκαιρίας λόγω ακατάλληλων επενδύσεων, ενδέχεται να υπονομεύσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών σε δέσμες επενδυτικών προϊόντων για ιδιώτες επενδυτές.

Κανονιστικές ρυθμίσεις: Λαμβανομένων υπόψη αυτών των πιθανών κινδύνων για τους ιδιώτες επενδυτές, έχουν θεσπιστεί κανονιστικές ρυθμίσεις σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και κρατών μελών.

Σε κάποιες περιπτώσεις το αντικείμενο των κανονιστικών ρυθμίσεων είναι τα ίδια

²⁸ Νούλας, Α. (2010), *Αγορές Χρήματος και Κεφαλαίου*, Αθήνα : Πανεπιστημιακές εκδόσεις.

²⁹ Παπαιωάννου Γ.(2008), *Αποτελεσματική Αγορά*, *Investment Research and Analysis Journal*

τα προϊόντα, και παρόλο που έχει αποδειχθεί επιτυχής σε ορισμένους τομείς, είναι δύσκολο να εφαρμοστεί αποτελεσματικά αυτή η προσέγγιση, εξαιτίας της εμφάνισης χρηματοοικονομικών καινοτομιών.

Άρα, οι νομοθέτες έχουν εστιαστεί στη βελτίωση της λήψης αποφάσεων από τους επενδυτές, επικεντρώνοντας τους κανόνες σε δύο πεδία³⁰:

1. τη μορφή και το περιεχόμενο των βασικών πληροφοριών για τους επενδυτές, καθώς και του συναφούς διαφημιστικού υλικού, που παρέχονται στους επενδυτές πριν αποφασίσουν να επενδύσουν.
2. τους κανόνες δεοντολογίας των διανομέων προϊόντων, την αποφυγή, τη διαχείριση και τη γνωστοποίηση συγκρούσεων συμφερόντων κατά τη διαδικασία πώλησης ή παροχής συμβουλών

Οι εν λόγω κανόνες δεν εγγυώνται απόλυτα σωστές επενδυτικές αποφάσεις όμως μπορούν να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο να βρεθούν οι επενδυτές ενώπιον επιζήμιων αποτελεσμάτων για τα οποία δεν είχαν προειδοποιηθεί. Άξιο αναφοράς είναι ότι συμπλήρωμα αυτών των κανόνων είναι η σημερινή προσπάθεια να βελτιωθεί το επίπεδο χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης των μικροεπενδυτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, προκειμένου να αποκτηθούν τα εφόδια για να λαμβάνουν χρηματοοικονομικές αποφάσεις εν επίγνωση. Η χρηματοοικονομική εκπαίδευση δεν μπορεί να απαλλάσσει τους δημιουργούς και διαμεσολαβητές επενδυτικών προϊόντων από τις ευθύνες τους.

1.8 Αποδοχή επενδυτικού ρίσκου

Όλες ανεξαρτήτως οι επενδύσεις συμπεριλαμβάνουν το ρίσκο της απώλειας χρημάτων μιας και δεν ασφαλίζονται από την κυβέρνηση σε περίπτωση πτώσης της αγοράς. Τα ποικίλα εργαλεία της αγοράς έχουν να κάνουν με διαφορετικές μορφές ρίσκου και θα πρέπει πρώτα να εξοικειωθεί ο επενδυτής με τα διάφορα εργαλεία της αγοράς στην οποία σχεδιάζει να επενδύσει.

Ο μικρός επενδυτής, βασίζεται σε μία επένδυση, ή σε ένα χαρτοφυλάκιο επενδύσεων που δεν πρέπει έχει περισσότερο ρίσκο από αυτό που αναλογεί στην αναμενόμενη απόδοση, και ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του επιδέχεται επιδιώκει το

³⁰ Jones, C.(2006) "*Investments*", 7th Edition, John Wiley and Sons

καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα γι' αυτόν. Η «κατανάλωση» μιας επένδυσης αναφέρεται ευρύτερα στην ανάγκη να βρεθεί η καλύτερη δυνατή λύση ώστε να επενδύσει σωστά τα χρήματα του εξασφαλίζοντας το μεγαλύτερο δυνατό κέρδος.

1.9. Ο κλάδος των χρηματοοικονομικών συμβούλων στην Ελλάδα

Ο κλάδος των χρηματοοικονομικών συμβούλων είναι ένας από τους κλάδους που αναπτύσσονται με ταχύ ρυθμό στην Ελλάδα αλλά και σε όλη την Ευρώπη. Ο ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης του κλάδου, παρά τη κρίση, μένει σε ικανοποιητικά επίπεδα, κάτι το οποίο αποδεικνύεται από το φόβο των επενδυτών να πάρουν από μόνοι αποφάσεις που αφορούν τις επενδύσεις τους. Συγχρόνως, όχι μόνο οι ιδιώτες επενδυτές αλλά και οι επιχειρήσεις λόγω των επιδοτήσεων και των σχετικών δράσεων, έχουν ανάγκη να προβούν σε συνεργασίες με χρηματοοικονομικούς συμβούλους.³¹

Οι εταιρείες χρηματοοικονομικών συμβούλων είναι απαραίτητο να ανιχνεύσουν σήμερα τις ανάγκες των επιχειρήσεων οι οποίες δεν έχουν σήμερα καμία σχέση με το παρελθόν³². Η κρίση έχει αλλάξει τη λειτουργία της αγοράς, έχει καταστήσει τις εταιρείες περισσότερο φοβισμένες και περισσότερο συντηρητικές, ενώ οι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι πρέπει να τις προτρέψουν να θέτουν ισχυρά πρότυπα στις επενδυτικές τους δραστηριότητες.

Από πρόσφατη μελέτη της ICAP(2012), διαπιστώνεται ότι οι επενδύσεις στην Ελλάδα, έχουν επηρεαστεί αρνητικά είτε πρόκειται για χρηματιστήριο, είτε για ακίνητα ή ομόλογα. Το γεγονός αυτό δημιούργησε κεφαλαιακό κενό, το οποίο μπορεί να καλυφθεί εν μέρει από τις αυξήσεις κεφαλαίου ύψους 1,8 δις ευρώ που έχουν εξαγγείλει μέτοχοι εταιρειών. Για την ελληνική αγορά χρηματοοικονομικών συμβουλών στη μελέτη διαπιστώνεται ότι είναι μικρή σε σχέση με τα ευρωπαϊκά δεδομένα, και υποχωρεί λόγω της κρίσης αλλά γενικά έχει θέσει ισχυρές βάσεις σε σχέση με άλλους κλάδους της οικονομίας³³.

Σήμερα υπάρχει μια λάθος αντίληψη ότι ο χρηματοοικονομικός σύμβουλος μπορεί να επιλύσει όλα τα προβλήματα μιας επιχείρησης, πράγμα που δεν είναι απόλυτα σωστό και οδηγεί σε λάθος συμπεράσματα.

³¹ ICAP.(2012), *Ο κλάδος των χρηματοοικονομικών συμβουλών*, ICAP

³² Αντωνάκη, Μ.(2011), *Ο ρόλος των χρηματοοικονομικών συμβούλων*, ICAP

³³ Αντωνάκη, Μ.(2011), *Ο ρόλος των χρηματοοικονομικών συμβούλων*, ICAP

Πολλές φορές η συνεργασία με ένα σύμβουλο για χρηματοοικονομικά θέματα οδηγεί σε αδιέξοδα και γενικά αναπάντητα ερωτήματα. Η αξία που προσθέτει ο χρηματοοικονομικός σύμβουλος στην επιχείρηση πρέπει να υπερβαίνει το κόστος απασχόλησής του³⁴.

Είναι βασικό σήμερα με κριτήριο την οικονομική κρίση η οποία μεταφράζεται με πτώση του ΑΕΠ, υψηλούς δείκτες ανεργίας, αδυναμία εισροή κεφαλαίων από ξένες επενδύσεις ή εξωτερικό δανεισμό κ.λ.π, οι εταιρείες να προβαίνουν σε σωστή διαδικασία επιλογής εξωτερικών χρηματοοικονομικών συμβούλων.

Τα βήματα σύμφωνα με τις αρχές της αγοράς σε σχέση με την επιλογή χρηματοοικονομικών συμβούλων και κυρίως τις στρατηγικές κινήσεις που πρέπει να γίνουν, είναι τα ακόλουθα³⁵:

- α)Αλλαγές στο ΔΣ και στις λειτουργίες της εταιρείας
- β)Επιλογή χρηματιστηριακής αγοράς,
- γ)Διαδικασία υποβολής αίτησης,
- δ)Η διάθεση μετοχών για διαπραγμάτευση βήμα προς βήμα,
- δ)Χρονοδιάγραμμα – πόσος χρόνος χρειάζεται; ,
- ε)Κόστος – πόσο θα στοιχίσει;
- ζ)Αναγκαία δικαιολογητικά,
- η)Νομοθεσία της ΕΕ,
- θ) Κράτη μέλη της ΕΕ: Χρηματιστήρια και κανόνες³⁶.

Εν κατακλείδι παρατίθεται στο Πίνακα 1 μια λίστα με 20 από τις μεγαλύτερες εταιρείες χρηματοοικονομικών συμβούλων και οι δραστηριότητες τους, δηλαδή το αντικείμενο ενασχόλησής τους.

Πίνακας 1.1.

Παραδείγματα εταιρειών χρηματοοικονομικών συμβούλων

Εταιρείες	Δραστηριότητες
EUROXX ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ	Διαχείριση χαρτοφυλακίων
A.E.Π.Ε.Υ.	Διαδικτυακές συναλλαγές έρευνα ανάλυση

³⁴ Ίκκος, Α.(2010) *Πότε είναι χρήσιμος ένας Σύμβουλος για την Επιχείρηση*, JBR Hellas

³⁵ ICAP.(2012), *Ο κλάδος των χρηματοοικονομικών συμβούλων*, ICAP

³⁶ Gobind S.(2012), *Πρόσβαση στη χρηματοδότηση*, Stratmin Global Resources plc

	Υπηρεσίες υποστήριξης πελατών Διαχείριση κινδύνου
ΤΣΕΚΟΥΡΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΑΘ. Α.Χ.Ε.Π.Ε.Υ.	1. Σύμβουλοι Επενδύσεων – 2. Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι Χρηματιστηριακή εταιρία
ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΑΕΠΕΥ	Σύμβουλοι Επενδύσεων -Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι
VIRTUS EQUITY PARTNERS ΑΕ	Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι Σύμβουλοι επιχειρήσεων Χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι
ΜΠΡΟΖΟΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΑΕΕΔ	Σύμβουλοι Επενδύσεων. Online Trading Ελληνικό Χρηματιστήριο Ξένα Χρηματιστήρια Παράγωγα
ΑΞΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ - ΜΑΣΟΥΡΗ ΦΩΤΕΙΝΗ	1.Κατηγορία: Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι 2.Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι 3.Συμβουλευτικές Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες 4.Επενδυτικές Υπηρεσίες
ΚΥΚΛΟΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ ΑΕΠΕΥ	1.Σύμβουλοι Επενδύσεων – 2.Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι 3.Επενδυτικές Υπηρεσίες 4.Ξένες Αγορές 5.Παράγωγα προϊόντα
MET LIFE ALICO Α.Ε.Δ.Α.Κ.	Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι Διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων
ΜΠΕΝΙΑΤΟΓΛΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	1.Χρηματιστηριακά Προϊόντα 2.Χρηματιστήριο Μετοχές Και Παράγωγα

	3.Διαχείριση Κεφαλαίου Επενδύσεις
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ	Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι
ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΠΕ	1.Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι 2.Έκδοση τραπεζικών δανείων 3.Διαπραγμάτευση δανείων Αναχρηματοδότηση εταιρικών δανείων 4.Ιδιωτών νέος πτωχευτικός νόμος αρθ. 99
EUROCORP Α.Ε.Π.Ε.Υ.	Χρηματιστηριακή εταιρεία
ΚΑΣΛΑΜΑΣ ΚΩΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	1.Δάνεια - Ρυθμίσεις οφειλών 2.Χρηματοδότηση φωτοβολταϊκών
ΠΗΓΑΣΟΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ ΑΕΠΕΥ	1.Σύμβουλοι Επενδύσεων Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι 2.Χρηματιστηριακή Εταιρεία 3.Επενδυτικές Υπηρεσίες
NEW MELLON ASSET & WEALTH MANAGEMENT Α.Ε.Τ.Ε.Υ.	Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι
ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Α. & ΣΙΑ Ο.Ε.	Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι
ΧΡΥΣΟΧΟΪΔΗΣ Ν. ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ ΑΕΠΕΥ	1.Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλο 2.Χρηματιστές - μετοχές
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΑΕ	Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι
ΟΝΒ ΕΛΛΑΣ - ΠΑΝΕΥΡΩΠΑΪΚΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ	Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι
ΜΕΝΤΩΡ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ Α.Ε.	Σύμβουλοι Επενδύσεων - Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι

Πηγή:<http://www.xo.gr/dir-az/S/Symvouloi-Ependyseon-Chrimatooikonomikoi-Symvouloi/>

ΜΕΡΟΣ ΙΙ : Η παρουσία των εταιρειών χρηματοοικονομικών συμβούλων στο Διαδίκτυο

Κεφάλαιο 2^ο Μελέτη παραδείγματος εταιρείας χρηματοοικονομικών συμβούλων

2.1 Εισαγωγή

Στη παρούσα ενότητα επιδιώκεται να μελετηθεί η λειτουργία της αγοράς χρηματοοικονομικών συμβούλων μέσω διαδικτύου, και για το λόγο αυτό θα επιδιωχθεί η παράθεση συγκεκριμένου παραδείγματος εταιρείας και θα δειχθεί ο τρόπος λειτουργίας της, η φιλοσοφία της και γενικά οι υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες της.

Η ανάλυση της εταιρείας θα γίνει μέσα από την ακόλουθη δομή ανάπτυξης. Συγκεκριμένα θα παρουσιαστεί το ιστορικό της, η λειτουργία της, οι υπηρεσίες της σε συμβουλευτικό επίπεδο και γενικά ότι άλλο τη χαρακτηρίζει. Ανάλογα με το περιεχόμενο των ιστοσελίδων της, θα γίνει ανάλογη ανάπτυξη των σχετικών πληροφοριών.

2.2 Εταιρείες σε ρόλο χρηματοοικονομικού συμβούλου

Κύριο μέλημα των επενδυτών, είτε επρόκειτο για επιχειρήσεις, είτε επρόκειτο για ιδιώτες, μέσα από την επενδυτική δραστηριότητα που πράττουν, είναι να μεγιστοποιήσουν τα κέρδη τους ή ακόμη να επιτύχουν τους καλύτερους δυνατούς όρους κατά την πραγματοποίηση μίας επένδυσης.

Όπως προαναφέρθηκε στο πρώτο κεφάλαιο, οι συνθήκες της αγοράς των χρηματοοικονομικών προϊόντων σε συνάρτηση με ανάγκη για επενδύσεις είτε σε χρηματοοικονομικά προϊόντα (δάνεια , χρηματοδοτικές μισθώσεις leasing, πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων factoring, αμοιβαία, επενδύσεις σε δέσμες προϊόντων) είτε σε

χρηματιστηριακά προϊόντα, είτε σε ασφαλιστικά προϊόντα, επέτρεψαν την είσοδο του θεσμού του χρηματοοικονομικού συμβούλου. Ωστόσο η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, επιβάλλει και καθιστά απαραίτητη η παρουσία των χρηματοοικονομικών συμβούλων στο Διαδίκτυο προκειμένου να διευκολύνουν την εξυπηρέτηση των επενδυτών. Τα «διαδικτυακά εργαλεία» που ως επί το πλείστον περιλαμβάνουν οι εταιρείες χρηματοοικονομικών συμβούλων στους δικτυακούς τους τόπους συνήθως είναι :

- απλή πληροφόρηση για το είδος της επένδυσης για το οποίο μπορούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους
- συγκρίσεις των επενδυτικών προϊόντων
- ενδεικτική αριθμομηχανή προσαρμοσμένη στο είδος της κάθε επένδυσης,
- τυχόν στατιστικά στοιχεία σχετικά με το είδος της επένδυσης
- φόρμες επικοινωνίας

Οι κατηγορίες των φορέων που αναλαμβάνουν το ρόλο του χρηματοοικονομικού συμβούλου και η παρουσία τους είναι εμφανής στο διαδίκτυο είναι οι εξής:

i. **Τράπεζες:** Οι τράπεζες εστιάζουν κατά κύριο λόγο στο δανεισμό, στη διαχείριση κρατικών επενδυτικών προγραμμάτων, στη παροχή ασφαλιστικών κατευθύνσεων. Βέβαια υπάρχουν διάφορα τμήματα τα οποία αναλαμβάνουν την ενημέρωση και την διαδικασία για την πραγματοποίηση της επένδυσης(π.χ. τμήμα στεγαστικής πίστης, τμήμα καταναλωτικής πίστης, τμήμα χρηματοδοτικών μισθώσεων (leasing), τμήμα που ασχολείται με τη πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring). Ωστόσο οι επενδυτικές προτάσεις που παραθέτουν στους ενδιαφερόμενους αφορούν μόνο τα επενδυτικά προϊόντα που προέρχονται από αυτές. Όσον αφορά την παρουσία τους στο διαδίκτυο και συγκεκριμένα όσον αφορά τις επενδύσεις των ιδιωτών ή επιχειρήσεων, οι ιστοσελίδες των τραπεζών αφορούν κυρίως απλή πληροφόρηση για τα επενδυτικά τους προϊόντα.

ii. **Χρηματιστηριακές εταιρείες:** το ρόλο του συμβούλου για τα χρηματιστηριακά προϊόντα (αγοραπωλησία μετοχών, ομολόγων) μπορούν να τον αναλάβουν και ορισμένες τράπεζες, που είναι παραρτήματα ή θυγατρικές εταιρείες των τραπεζών,

εκτός από τις αμιγώς χρηματιστηριακές εταιρείες . Οι χρηματιστηριακές εταιρείες ουσιαστικά συμβουλεύουν τους επενδυτές για την καλύτερη δυνατή επένδυση στα χρηματιστηριακά προϊόντα, προτείνοντας τους όλες τις εναλλακτικές επιλογές. Συγκεκριμένα, οι επενδυτές αφού κάνουν την επιλογή τους, δίνουν την εντολή στους συμβούλους να προχωρήσουν στη διαβίβασή της εντολής στον εκτελεστή εντολών. Ορισμένοι από τους δικτυακούς τόπους χρηματιστηριακών εταιρειών περιλαμβάνουν πλήρη ενημέρωση για την ισχύουσα κατάσταση της εγχώριας αγοράς , σε σύγκριση με την κατάσταση της αγοράς στο εξωτερικό και τα περισσότερα από τα εργαλεία που αναφέρθηκαν πιο πάνω.

iii. Ασφαλιστικές εταιρείες: οι ασφαλιστικές εταιρείες κατά κύριο λόγο αναλαμβάνουν, την ενημέρωση των πελατών τους, αλλά και την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων (ασφαλιστήρια ζωής, ασφαλιστήρια συνταξιοδότησης, κτλ.) Σε ορισμένες ασφαλιστικές εταιρείες υπάρχουν τμήματα συμβουλών που παρέχουν υπηρεσίες για στεγαστικά δάνεια και καταναλωτικά δάνεια. Στις ιστοσελίδες ασφαλιστικών εταιρειών κατά κύριο λόγο οι πελάτες μπορούν να αναζητήσουν πλήρη πληροφόρηση για το είδος των ασφαλιστικών τους προϊόντων και το κόστος τους . Σε ορισμένες από αυτές οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν απευθείας αιτήσεις για το ασφαλιστικό προϊόν που επιθυμούν.

iv. Ιδιωτικές εταιρείες χρηματοοικονομικών συμβούλων: προσφέρουν υπηρεσίες ενημέρωσης καθοδήγησης των επενδυτών για την καλύτερη δυνατή επένδυση είτε σε τραπεζικά προϊόντα είτε σε ασφαλιστικά προϊόντα .Για παράδειγμα οι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι δανείων (είτε στεγαστικής , είτε καταναλωτικής είτε επαγγελματικής πίστης), παραθέτουν στον επενδυτή συγκριτικούς πίνακες που περιέχουν όλους τους όρους της κάθε τράπεζας, και τον βοηθούν να λάβει την απόφαση για την καλύτερη δυνατή λύση. Επίσης αναλαμβάνουν και την διαδικασία για την αίτηση χορήγησης του δανείου, επικοινωνώντας με την τράπεζα που έχει επιλέξει ο πελάτης. Οι δικτυακοί τόποι των εταιρειών αυτών συνήθως περιλαμβάνουν μόνο φόρμες επικοινωνίας ώστε να έχει τη δυνατότητα ο πελάτης να επικοινωνήσει με αυτές .

Μετά από έρευνα που διενεργήθηκε διαπιστώθηκε ότι εν όψει της χρηματοοικονομικής

κρίσης, οι επιχειρήσεις αλλά και οι ιδιώτες επενδυτές έχουν στραφεί περισσότερο στις επενδύσεις χρηματιστηριακού τύπου. Προκειμένου να διαφυλάξουν όσο είναι εφικτό τις επενδυτικές τους δραστηριότητες συνεργάζονται κυρίως με εταιρείες χρηματοοικονομικών συμβουλών και συγκεκριμένα με χρηματιστηριακές εταιρείες. Μετά από σχετική αξιολόγηση, κρίθηκε σκόπιμο να πραγματοποιηθεί η ανάλυση και η μελέτη, της χρηματιστηριακής εταιρείας Euroxx, καθώς θεωρείται μια από τις πιο φερέγγυες εταιρείες του κλάδου και επίσης θέτει ισχυρή την παρουσία της στο Διαδίκτυο.

2.2 Euroxx Χρηματιστηριακή Ε.Π.Ε

2.2.1 Ιστορικό της εταιρείας

Η Euroxx Χρηματιστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ, αποτελεί τη συνέχεια της εταιρείας Euroxx Finance Α.Ε, η οποία ξεκινά τη δράση της στην Ελλάδα από το 1993. Η εταιρεία έχει καταφέρει μέσα από την εστίαση σε συγκεκριμένους στόχους, την εκτίμηση και σωστή χρήση του ανθρώπινου δυναμικού της, την ανάπτυξη ουσιαστικών και προσηλωμένων, στις ανάγκες των πελατών, υπηρεσίες να βρίσκεται σήμερα στις πρώτες θέσεις της αγοράς. Η εταιρεία παρέχει μια ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών στο επενδυτικό κοινό³⁷.

Με βάση τις πληροφορίες που δίνονται μέσα από το διαδικτυακό τόπο της εταιρείας, παραθέεται και η ευρύτερη φιλοσοφία της, όπως ακριβώς δίνεται από την ίδια την εταιρεία. Συγκεκριμένα *«Οι στρατηγικές πρωτοβουλίες της Εταιρείας εστιάζονται στην ενδυνάμωση του ενεργητικού της Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου και στην περαιτέρω διεύρυνση της πελατειακής βάσης είτε μέσω οργανικής ανάπτυξης είτε μέσω εξαγορών. Όραμα της είναι η διατήρησή της ως ο μεγαλύτερος ανεξάρτητος επενδυτικός φορέας στην Ελλάδα και η εξάπλωση της στις αγορές της Ανατολικής Ευρώπης»*).³⁸

³⁷ (Euroxx 2013-σύντομο ιστορικό. <http://www.euroxx.gr/Company/History.aspx>).

³⁸ (Euroxx 2013-σύντομο ιστορικό. <http://www.euroxx.gr/Company/History.aspx>).

Η Euroxx ιδρύθηκε το 1993, έχοντας τη μορφή μιας επενδυτικής συμβουλευτικής εταιρείας με επωνυμία Euroxx Finance S.A. Η εταιρεία έχοντας λάβει τη σχετική άδεια το 1995 από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, έγινε στη πορεία μια Ανώνυμη Χρηματιστηριακή Εταιρεία, με την επωνυμία Euroxx Χρηματιστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ.

Η εταιρεία σε αντίθεση με τον ανταγωνισμό εισερχόμενη στην αγορά των χρηματοοικονομικών συμβουλών αποφάσισε από τη πρώτη στιγμή να διαφοροποιηθεί εστιάζοντας στους ιδιώτες πελάτες.³⁹

Η κίνηση της αυτή τη βοήθησε να επιτύχει ένα υψηλό περιθώριο κέρδους αλλά και να έχει μια ελκυστική κερδοφορία σε ένα ήδη δύσκολο και υψηλά ανταγωνιστικό κλάδο. Η Euroxx, ανέπτυξε σημαίνουσες δεξιότητες καταφέροντας να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι πολλών εταιρειών του κλάδου. Οι δεξιότητες αυτές ήταν συνδεδεμένες με τη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, δηλαδή η εταιρεία είναι αποτελούμενη από καταρτισμένο προσωπικό, με καλή φήμη στην αγορά. Η Euroxx έδωσε μια άλλη διάσταση πράγμα που θα μελετηθεί πιο αναλυτικά παρακάτω στη παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα εστίασε στην τεχνολογική ανάπτυξη και καινοτομία την οποία κατάφερε να χρησιμοποιήσει εποικοδομητικά πλαισιώνοντας με αυτή τις ηλεκτρονικές διαδικτυακές συναλλαγές με τους επενδυτές πελάτες της⁴⁰. Οι πελάτες είχαν τη δυνατότητα μέσα από τη διαδικτυακή σελίδα της εταιρείας να παρακολουθήσουν τη πορεία των επενδύσεων τους, να προβούν σε συναλλαγές, να παρακολουθήσουν γενικά τις αγορές και να έρθουν σε επαφή με το προσωπικό της εταιρείας.

Το 1999 η Εταιρεία έγινε μέλος του Χρηματιστηρίου Παραγώγων Αθηνών, το 2001 έγινε μέλος του EUREX Frankfurt, και το 2006 μέλος του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου, διεθνοποιώντας με αυτό τον τρόπο τη σύνθεση των προϊόντων της σε μια χρηματοοικονομική αγορά όπου δεν υφίστανται πλέον συνοριακοί φραγμοί. Σήμερα η εταιρεία δίνει σε πελάτες της τη πρόσβαση να κάνουν τις συναλλαγές τους σε οποιαδήποτε αγορά ανά τον κόσμο, επιλέγοντας σε μια τεράστια γκάμα χρηματοοικονομικών προϊόντων. Το 2006 η εταιρεία ανέπτυξε μια ομάδα θεσμικών πωλήσεων εξωτερικού η οποία τη βοήθησε να εδραιωθεί ως ο πιο μεγάλος και ανεξάρτητος χρηματιστηριακός φορέας στην Ελλάδα.

³⁹ Παπαδάκης, Ν.(2001), *Στρατηγική των επιχειρήσεων*, Μπένος

⁴⁰ (Euroxx 2013-σύντομο ιστορικό. <http://www.euroxx.gr/Company/History.aspx>).

Μέσα στο 2007, η εταιρεία εμπλούτισε τις υπηρεσίες της με νέα πακέτα δράσεων δημιουργώντας ένα νέο τμήμα με αντικείμενο τη Χρηματοοικονομική - Επενδυτική Τραπεζική και Διαχείριση Χαρτοφυλακίου. Η εταιρεία μέσα από τη παρούσα διαχείριση χαρτοφυλακίου αυξάνει το πελατολόγιο της, το οποίο αναζητά σήμερα να έχει επαγγελματική διαχείριση του πλούτου του σε συμβουλευτικό επίπεδο.⁴¹

Σήμερα η Euroxx – εισηγμένη στην Εναλλακτική Αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών από το Μάιο του 2008 (EX GA) έχει δημιουργήσει μία πλήρως διαφοροποιημένη πελατειακή βάση, αναζητώντας διαρκώς νέες ευκαιρίες ανάπτυξης. Κλείνοντας θα πρέπει να αναφερθεί ότι: *«Οι στρατηγικές της πρωτοβουλίες εστιάζονται στην ενδυνάμωση του ενεργητικού της Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου και στην περαιτέρω διεύρυνση της πελατειακής βάσης είτε μέσω οργανικής ανάπτυξης είτε μέσω εξαγορών. Όραμα της Εταιρείας είναι η διατήρησή της ως ο μεγαλύτερος ανεξάρτητος επενδυτικός φορέας στην Ελλάδα και η εξάπλωση της στις αγορές της Ανατολικής Ευρώπης».*⁴²

2.2.2 Η διοικητική λειτουργία της εταιρείας

Βασικό πλεονέκτημα της εταιρείας αποτελεί σήμερα το έμπυχο υλικό της και συγκεκριμένα η καλά συνδεδεμένη διοικητική της ομάδα. Η εταιρεία καταφέρνει να αξιοποιεί ανταγωνιστικά τα συν του κάθε μέλους της. Εστιάζει σε μια ομαδική δουλειά η οποία πλαισιώνει ανταγωνιστικά τις καθημερινές δραστηριότητες της Εταιρείας, εκλύοντας ταυτόχρονα τη μόχλευση του ανθρώπινου ταλέντου και του άρτια καταρτισμένου στελεχιακού της δυναμικού.

Μελετώντας τη εταιρεία και έχοντας και ως βάση τη θεωρία σε επίπεδο management, διαπιστώνεται ότι η εταιρεία ενισχύει την παρακίνηση για την επίτευξη στόχων η οποία βοηθά στην ανάπτυξη και ενδυνάμωση του προσωπικού αλλά και στην ευρύτερη στήριξη της ραχοκοκαλιάς της εταιρείας. Το φετίχ της εταιρείας για τη διοικητική της λειτουργία είναι το ακόλουθο: *«Διαρκής στόχος της διοικητικής ομάδας είναι η μεγιστοποίηση της απόδοσης των*

⁴¹ (Euroxx 2013-σύντομο ιστορικό. <http://www.euroxx.gr/Company/History.aspx>).

⁴² (Euroxx 2013-σύντομο ιστορικό. <http://www.euroxx.gr/Company/History.aspx>).

Ιδίων Κεφαλαίων και της κερδοφορίας της Εταιρείας»⁴³. Τα τμήματα της εταιρείας είναι τα ακόλουθα:

- Τμήμα Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου
- Τμήμα Θεσμικών Επενδυτών
- Τμήμα Χρηματιστηριακών Συναλλαγών
- Τμήμα Παραγώγων Προϊόντων
- Τμήμα Επενδύσεων Σταθερού Εισοδήματος
- Τμήμα Συμβουλευτικών Υπηρεσιών & Αναδοχών
- Τμήμα Διεθνών Αγορών
- Τμήμα Αναλύσεων
- Τμήμα Μηχανογράφησης
- Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου
- Τμήμα Επικοινωνίας και Πελατειακής Υποστήριξης

Στο Πίνακα 2-1 παρουσιάζεται η κατάσταση πιστοποιημένων στελεχών και ασκούμενων με βάση την 3/505/03.04.2009 Απόφαση τους ΓΣ της Δ.Κ (Η παρουσίαση είναι ενδεικτική σε σχέση με τα στελέχη της, κάνοντας αναφορά στα δέκα πιο κορυφαία της εταιρείας).

Πίνακας 2.1.
Κατάσταση πιστοποιημένων στελεχών και ασκούμενων με βάση την 3/505/03.04.2009
Απόφαση τους ΓΣ της Δ.Κ

⁴³ (Euroxx 2013-σύντομο ιστορικό. <http://www.euroxx.gr/Company/History.aspx>).

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Κατάσταση Πιστοποιημένων Στελεχών & Ασκούμενων με Βάση την 3/505/03.04.2009 Απόφαση του ΔΣ της Ε.Κ.

Όνοματεπώνυμο	Όνομα Πατρός	Πιστοποιήσεις Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς						Άλλες Πιστοποιήσεις				Τομέας	Ασκούμενος - Ημ/νία έναρξης άσκησης	Εποπτευών Στέλεχος	
		A1	A2	B	B1	Γ	Δ	Eurex	Κύπρος	CIAA	CIA				
1 GIANO-GIUSEPPE	ΓΙΟΒΑΝΝΙ												Διοίκηση	-	-
2 SAURIDE MARIE-HELENE	JEAN-PAUL												Εξυπηρέτηση Πελατών	-	-
3 ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΗΛΙΑΣ	ΑΝΤΩΝΙΟΣ												Asset Management	-	-
4 ΒΡΑΝΑΣ ΠΑΥΛΟΣ	ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗΣ-ΕΜΜ.												Διοίκηση	-	-
5 ΓΑΛΑΝΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ	ΝΙΚΟΛΑΟΣ												Dealing Room - Θεσμικοί	-	-
6 ΓΙΑΚΟΥΜΕΛΟΣ ΣΤΥΛΙΑΝΟΣ	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ												Dealing Room	-	-
7 ΓΙΑΚΟΥΜΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ	ΓΕΩΡΓΙΟΣ												Ανάλυση	-	-
8 ΓΚΙΝΗ ΜΑΡΙΑ	ΙΩΑΝΝΗΣ												Dealing Room - Παράγωγα	-	-
9 ΓΛΥΚΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΝΙΚΟΛΑΟΣ												Ανάλυση	-	-
10 ΖΑΝΕΤΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΧΡΗΣΤΟΣ												Dealing Room - Παράγωγα	-	-
11 ΘΕΟΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ ΜΑΡΙΟΣ	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ												Ανάλυση	-	-
12 ΚΑΛΛΙΑΓΡΑΣ ΣΟΛΩΝ	ΓΕΩΡΓΙΟΣ												Dealing Room - Παράγωγα	-	-
13 ΚΑΝΕΛΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ	ΑΡΓΥΡΙΟΣ												Ανάλυση	-	-
14 ΚΑΤΣΙΠΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	ΙΩΑΝΝΗΣ												Dealing Room	-	-
15 ΚΟΥΤΣΟΠΕΤΡΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ												Asset Management	-	-
16 ΚΩΤΣΟΓΙΑΝΝΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΑΡΓΥΡΙΟΣ												Dealing Room	-	-
17 ΛΥΜΠΕΡΟΠΟΥΛΟΣ ΓΙΩΡΓΟΣ	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ												Dealing Room - Θεσμικοί	-	-
18 ΜΑΡΚΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΧΑΡΙΛΑΟΣ												Asset Management	-	-
19 ΜΑΥΡΙΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ-ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ												Dealing Room - Παράγωγα	-	-
20 ΜΕΧΑΛΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ												Dealing Room	-	-
21 ΜΠΕΣΣΑΣ ΣΩΤΗΡΗΣ	ΑΝΔΡΕΑΣ												Dealing Room - Θεσμικοί	-	-
22 ΜΠΙΛΛΗΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	ΣΤΑΥΡΟΣ												Διοίκηση	-	-
23 ΜΥΡΤΙΛΟΓΛΟΥ ΟΛΥΜΠΙΑ	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ												Ταμείο Χρημάτων	-	-
24 ΝΙΝΙΟΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ												Διοίκηση	-	-
25 ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥΛΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ												Εσωτερικός Έλεγχος	-	-
26 ΠΑΠΑΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ ΚΩΣΤΗΣ	ΓΕΩΡΓΙΟΣ												Dealing Room - Θεσμικοί	-	-
27 ΠΑΥΛΟΠΟΥΛΟΥ ΙΩΑΝΝΑ	ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ												Dealing Room - Παράγωγα	-	-
28 ΠΟΛΙΤΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ	ΝΙΚΟΛΑΟΣ												Διοίκηση	-	-
29 ΡΑΥΤΟΠΟΥΛΟΣ ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ												Back Office - Παράγωγα	-	-
30 ΣΤΑΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ	ΣΠΥΡΙΔΩΝ												Dealing Room	-	-
31 ΤΑΛΙΟΥΓΛΑΣ ΚΥΡΙΑΚΟΣ	ΝΙΚΟΛΑΟΣ												Dealing Room - Θεσμικοί	-	-
32 ΤΕΡΚΕΣΙΔΗΣ ΠΑΥΛΟΣ	ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ												Ταμείο Τίτλων	-	-
33 ΦΙΛΙΩΤΗ ΔΑΝΑΗ	ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ												Dealing Room - Θεσμικοί	-	-
34 ΧΑΤΖΗΔΑΚΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ	ΕΠΙΜΕΝΙΔΗΣ												Ταμείο Τίτλων - Θεσμικοί	-	-
35 ΧΑΤΖΗΣΤΕΦΑΝΗΣ ΕΥΡΙΠΙΔΗΣ	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ												Dealing Room	-	-
36 ΣΤΑΜΑΤΙΑΔΟΥ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ	ΓΕΩΡΓΙΟΣ												Dealing Room - Θεσμικοί	1/3/2011	ΠΟΛΙΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
37 ΛΑΖΟΠΟΥΛΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ	ΙΩΑΝΝΗΣ												Asset Management	1/3/2011	ΜΑΡΚΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
38 ΣΙΝΑΠΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΓΕΩΡΓΙΟΣ												Ανάλυση	1/3/2011	ΓΙΑΚΟΥΜΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ
39 ΚΟΥΡΕΝΤΟΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ	ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ												Ανάλυση	1/3/2011	ΓΙΑΚΟΥΜΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ

2.2.3 Οικονομικές καταστάσεις της εταιρείας

Η Euroxx Χρηματιστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ λειτουργεί με επιτυχία από το 1993. Η επιτυχημένη πορεία της οφείλεται στο δυναμισμό της, στην προσήλωση στους στόχους της και στην ανθρωποκεντρική της στρατηγική. Όλα αυτά τα στοιχεία, την καθιστούν σταθερά, μία από τις μεγαλύτερες χρηματιστηριακές εταιρείες, (ως προς το μερίδιο αγοράς), στην Ελλάδα, την τελευταία δεκαετία. Παρακάτω παρουσιάζονται οι οικονομικές καταστάσεις της εταιρείας, δηλαδή ο ισολογισμός της εταιρείας, η κατάσταση εσόδων (παρουσιάζεται ο κύκλος εργασιών -τζίρος ανά έτος), η κατάσταση ταμειακών ροών για τα έτη 2012 και 2011.⁴⁴

Πίνακας 2.2
Ισολογισμός Euroxx για τα έτη 2012
&2011

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ		
<i>Ποσά εκφρασμένα σε €</i>		
	Η Εταιρεία	
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31.12.2012	31.12.2011
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	1.824.363	1.889.254
Άυλα περιουσιακά στοιχεία	292.925	342.403
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	2.842.107	3.381.128
Απαιτήσεις από πελάτες	8.388.003	11.953.366
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	23.430.692	15.759.420
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	36.778.090	33.325.570
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Μετοχικό κεφάλαιο	5.870.400	5.870.400
Λοιπά στοιχεία Ιδίων Κεφαλαίων	150.024	546.136
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων (γ)	6.020.424	6.416.536
Προβλέψεις / Λοιπές μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	235.791	301.575
Βραχυπρόθεσμες δανειακές υποχρεώσεις	8.603.727	11.745.565
Λοιπές βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	21.918.148	14.861.894
Σύνολο υποχρεώσεων (δ)	30.757.666	26.909.034
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ (γ)+(δ)	36.778.090	33.325.570

⁴⁴ <http://www.euroxx.gr/Investor-Relations/Financial-Results/Annual-BS-2012.aspx>

Πίνακας 2.3

Καταστάσεις συνολικών εσόδων για τα έτη 2012 και 2011

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΕΣΟΔΩΝ		
Ποσά εκφρασμένα σε €		
	Η Εταιρεία	
	01.01-31.12.2012	01.01-31.12.2011
Κύκλος εργασιών	7.667.992	8.529.862
Μικτά κέρδη	1.812.965	1.464.049
Κέρδη / (ζημίες) προ φόρων, χρηματοδοτικών και επενδυτικών αποτελεσμάτων	111.337	(405.492)
Κέρδη / (ζημίες) προ φόρων	(216.036)	(931.648)
Κέρδη / (ζημίες) μετά από φόρους (Α)	(199.424)	(1.269.055)
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους (Β)	(196.687)	(213.731)
Συγκεντρωτικά Συνολικά Έσοδα (Α)+(Β)	(396.111)	(1.482.786)
Κέρδη μετά από φόρους ανά μετοχή - βασικά (σε €)	(0,0204)	(0,1297)
Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων	332.620	(242.099)

Πίνακας 2.4-Καταστάσεις ταμειακών ροών

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ		
Ποσά εκφρασμένα σε €		
	Η Εταιρεία	
	01.01-31.12.2012	01.01-31.12.2011
Λειτουργικές δραστηριότητες		
Εισπράξεις από απαιτήσεις	7.235.672	8.529.862
Πληρωμές σε προμηθευτές, εργαζομένους, κλπ.	(5.977.189)	(12.086.873)
Πληρωμές φόρων	-	(78.253)
Τόκοι πληρωθέντες	(966.544)	(950.240)
Σύνολο εισροών / (εκροών) από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	291.939	(4.585.504)
Επενδυτικές δραστηριότητες		
Πληρωμές για την απόκτηση ενσώματων και άυλων παγίων στοιχείων	(68.394)	(336.896)
Εισπράξεις από πώληση ενσώματων και άυλων παγίων στοιχείων	-	-
Εισπράξεις από πώληση θυγατρικών, συγγενών, κοινοπραξιών κ.λπ.	-	-
Εισπράξεις (πληρωμές) από πώληση (αγορά) επενδυτικών τίτλων (μετοχών, αξιογράφων)	386.665	(326.359)
Τόκοι εισπραχθέντες	316.597	622.140
Μερίσματα εισπραχθέντα	470	4.652
Σύνολο εισροών / (εκροών) από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	635.337	(36.463)
Χρηματοδοτικές δραστηριότητες		
Εισπράξεις από αύξηση μετοχικού κεφαλαίου	-	-
Εισπράξεις από εκδοθέντα / αναληφθέντα δάνεια	1.300.000	8.600.000
Εξοφλήσεις δανείων	(1.550.000)	(6.200.000)
Είσπραξη από επιχορηγήσεις παγίων	-	-
Μερίσματα πληρωθέντα	-	-
Σύνολο εισροών / (εκροών) από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)	(250.000)	2.400.000
Καθαρή αύξηση (μείωση) στα ταμειακά διαθέσιμα & ισοδύναμα περιόδου (α)+(β)+(γ)	677.277	(2.221.968)
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα έναρξης χρήσης	3.044.875	5.266.843
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα λήξης χρήσης	3.722.152	3.044.875

Πίνακας 2.5
Κατάσταση μεταβολών ιδίων κεφαλαίων χρήσης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ		
	<i>Ποσά εκφρασμένα σε €</i>	
	Η Εταιρεία	
	31.12.2012	31.12.2011
Σύνολο Ιδίων κεφαλαίων έναρξης χρήσεως (01.01.2012 και 01.01.2011 αντίστοιχα)	6.416.536	7.899.322
Συγκεντρωτικά Συνολικά έσοδα μετά από φόρους (συνεχιζόμενες και διακοπείσες δραστηριότητες)	(396.111)	-1.482.786
Αύξηση / (Μείωση) μετοχικού κεφαλαίου	-	-
Διανεμηθέν μέρισμα	-	-
Λοιπές κινήσεις ιδίων κεφαλαίων	-	-
Αγορές / (πωλήσεις) ιδίων μετοχών	-	-
Σύνολο Ιδίων κεφαλαίων λήξης χρήσης (31.12.2012 και 31.12.2011 αντίστοιχα)	6.020.424	6.416.536

2.2.4 Στοιχεία μετοχής της Euroxx

Οι μετοχές της Euroxx διαπραγματεύονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών στην Εναλλακτική αγορά. Παρακάτω παρουσιάζονται τα στοιχεία των μετοχών της εταιρείας η ετησία εικόνα για το έτος 2012, καθώς επίσης και η πορεία των μετοχών της από το 2008(Ημερομηνία έναρξης διαπραγμάτευσης μετοχών) έως σήμερα.⁴⁵

Πίνακας 2.6
Στοιχεία μετοχών της Euroxx

Αριθμός μετοχών Euroxx	9.784.000
Αριθμός κυκλοφ. Μετοχών	9.784.000
Ημερομηνία έναρξης διαπραγμάτευσης μετοχών	12 Μαΐου 2008
Τιμή εισαγωγής στο ΧΑ	€ 1,45
Ημερομηνία καταβολής τελευταίου μερίσματος	7 Μαΐου 2010
Ποσό μερίσματος	€ 0,07/μετοχή
Λήξη οικονομικού έτους	31 Δεκεμβρίου

⁴⁵ Euroxx 2013-στοιχεία μετοχής- ανάρτηση από <http://www.euroxx.gr/Investor-Relations/%CE%97-%CE%9C%CE%B5%CF%84%CE%BF%CF%87%CE%B7.aspx>

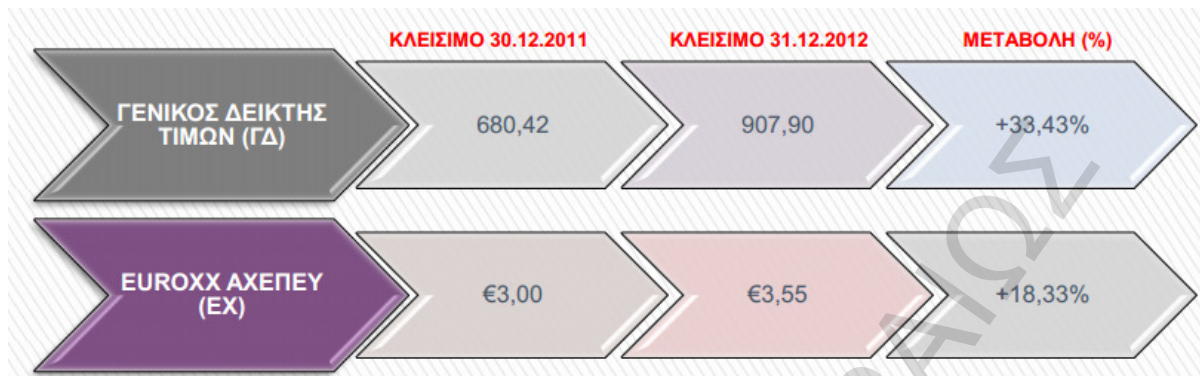
Πίνακας 2.7
Πορεία μετοχής το 2012

Οικονομικό Έτος: 2012			
Περίοδος	Αξία Συν/γών(εκατ.)	Μερίδιο Αγοράς	Κατάταξη
Ιαν	€109,8	5,11%	5/71
Φεβ	€152,2	4,53%	6/71
Μαρ	€160,8	7,24%	4/71
Απρ	€ 46,1	4,74%	5/71
Μαϊ	€205,0	9,67%	3/71
Ιουν	€156,6	7,53%	4/71
Ιουλ	€73,5	6,93%	4/70
Αυγ	€82,1	8,50%	3/70
Σεπτ	€167,5	6,62%	5/70
Οκτ	€250,0	6,88%	4/69
Νοε	€146,0	5,21%	6/69
Δεκ	€100,5	5,20%	5/68
Έτος	€1.650,4	6,39%	4/71



Διάγραμμα 2.1-Πορεία της μετοχής από το 2008 εως 2012

Πίνακας 2.8
Πορεία μετοχής & Γενικός Δείκτης



Πίνακας 2.9
Μερίδιο αγοράς-Χρηματιστήριο Κύπρου⁴⁶

ΘΕΣΗ ΜΕ ΠΑΚΕΤΑ*		ΘΕΣΗ ΧΩΡΙΣ ΠΑΚΕΤΑ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΜΕΛΟΥΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΞΙΑ ΠΡΟΣΥΜΦΩΝ. ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (€)	ΑΞΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΩΝ (€)	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ (€)	ΜΕΣΗ ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ (€)	% ΜΕ ΠΑΚΕΤΑ	% ΧΩΡΙΣ ΠΑΚΕΤΑ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΟΜΟΛΟΓΩΝ (€)
1	1		MEGA EQUITY FIN. SERV. LTD	MF	348.254	10.714.324	11.062.578	92.188	25,13	24,95	53.098
2	2		LAIKI FINANCIAL SERVICES LTD	CL		10.044.624	10.044.624	83.705	22,81	23,39	368.951
3	3		CISCO LTD	CI	642.397	8.932.764	9.575.161	79.793	21,75	20,81	109.428
4	4		ATLANTIC SECURITIES LTD	AS		3.575.878	3.575.878	29.799	8,12	8,33	217.283
5	5		ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ (ΕΠΕΝΔ.) ΑΤΑ	EL		2.192.260	2.192.260	18.269	4,98	5,11	31.957
6	6		Eurobank EFG Equities ΑΕΠΕΥ	EB		1.739.067	1.739.067	14.492	3,95	4,05	
7	7		SHARELINK SEC. & FIN. SER. LTD	SS		1.088.078	1.088.078	9.067	2,47	2,53	161.276
8	8		ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΗ ΚΕΝΤΡ. ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΑ	CO		1.050.825	1.050.825	8.757	2,39	2,45	1.478
9	9		NBG SECURITIES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ	ΕΘ		930.601	930.601	7.755	2,11	2,17	
10	10		ARGUS STOCKBROKERS LTD	AG		911.759	911.759	7.598	2,07	2,12	
11	11		GLOBAL CAP SEC & FIN SER LTD	GC		647.586	647.586	5.397	1,47	1,51	
12	12		PROCHOICE ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ ΑΤΑ	PC	100.800	516.063	616.863	5.141	1,40	1,20	239.156
13	13		ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ	ΣΙ		228.862	228.862	1.907	0,52	0,53	
14	14		ΑΛΦΑ FINANCE ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ	ΑΦ		185.933	185.933	1.549	0,42	0,43	
15	15		BETA A.X.E.	BT		85.307	85.307	711	0,19	0,20	
16	16		ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	ΕΑ		44.846	44.846	374	0,10	0,10	
17	17		EUROXX Χ.Α.Ε.Π.Ε.Υ.	EX		33.442	33.442	279	0,08	0,08	
18	18		PROTON BANK S.A.	PS		10.982	10.982	92	0,02	0,03	
19	19		EUROCORP ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.	AB		2.404	2.404	20	0,01	0,01	
ΣΥΝΟΛΑ:					1.091.451	42.935.604	44.027.055				1.182.626

2.3 Παρεχόμενες υπηρεσίες της εταιρείας

2.3.1 Αγορές δράσεις

Η Euroxx προκειμένου να δώσει περισσότερες επενδυτικές ευκαιρίες στους πελάτες της, αλλά και να έχει καλύτερη εικόνα της παγκόσμιας αγοράς, ανέπτυξε συνεργασίες εντασσόμενη στις περισσότερες διεθνείς αγορές καθώς και στις λεγόμενες αναπτυσσόμενες. Ενδεικτικά οι αγορές δράσεις της εταιρείας για τις οποίες είναι πιστοποιημένη και έχει το

⁴⁶ Ανάρτηση από Χρηματιστήριο Κύπρου
<http://www.cse.com.cy/en/Announcements/textfiles/2013/ANN41866.pdf>

δικαίωμα να αναπτύσσει δράσεις σε αυτές, είναι οι ακόλουθες:

1. Η εταιρεία είναι μέλος του Χρηματιστηρίου Αθηνών, καλύπτοντας την Ελληνική Αγορά Μετοχών και παραγώγων.
2. Μέλος του χρηματιστηρίου της Κύπρου.
3. Μέλος του EUREX Frankfurt

Συγχρόνως η εταιρεία δρα αποτελεσματικά στις μεγαλύτερες οργανωμένες αγορές μετοχών και παραγώγων του εξωτερικού. Ενδεικτικά κάποιες από αυτές είναι οι ακόλουθες: NYSE – Euronext, NASDAQ, AMEX, BOX, CBSX, CBOT, CBOE, NYMEX, FWB, SWB, LSE, LIFFE, MEFF, IDEM, SWX, BSE, ISE, SNFE, HKFE, TSE

Σε σχέση με τη παρουσία της στις αγορές, η εταιρεία παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες στους πελάτες της. Συγκεκριμένα αυτές οι υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες:

1. Αγορές τοις μετρητοίς ΧΑ και ΧΑΚ: Εδώ εντάσσονται οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τη λήψη και διαβίβαση αλλά και εκτέλεση εντολών των πελατών για αγορές ή πωλήσεις ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών αλλά και η ενημέρωση για τις τρέχουσες αλλαγές και εξελίξεις της εθνικής και παγκόσμιας αγοράς. Η ενημέρωση πραγματοποιείται κυρίως διαδικτυακά, η εταιρεία επιδιώκει να χρησιμοποιεί το σύνολο των διαδικτυακών υπηρεσιών και ευρύτερα τις νέες τεχνολογίες που υφίστανται σήμερα και σχετίζονται με τις χρηματιστηριακές και όχι μόνο υπηρεσίες σε επίπεδο οικονομίας και επενδύσεων.
2. Παράγωγα και προϊόντα ΧΑ: Εδώ εντάσσονται όλες οι υπηρεσίες λήψης και εκτέλεσης εντολών πελατών για παράγωγα αλλά και για υποκείμενες αξίες, δείκτες και μετοχές που σχετίζονται με το ΧΑ. Αντίστοιχα οι συγκεκριμένες υπηρεσίες διοχετεύονται διαδικτυακά στην αγορά δίνοντας στους πελάτες ένα μέσο ενημέρωσης και άμεσης πρόσβασης στις παγκόσμιες και μη αγορές.
3. Διεθνείς αγορές: Σήμερα η εταιρεία έχει ένα καλά δομημένο δίκτυο το οποίο αποτελείται από συνεργάτες σε όλο τον κόσμο, έχει συνεργασίες με χρηματοπιστωτικούς και χρηματιστηριακούς οίκους του εξωτερικού, δίνοντας πρόσβαση σε πελάτες σε όλες τις αγορές μετοχών και παραγώγων. Η εταιρεία αποτελεί μέλος του χρηματιστηρίου παραγώγων Eurex Frankfurt, που είναι σημαντική αγορά παραγώγων παγκόσμιας εμβέλειας και μία από τις βασικότερες εταιρείες εκκαθάρισης συναλλαγών επί παραγώγων της Ευρώπης.

2.3.2 Προϊόντα

Στη παρούσα ενότητα αναφέρονται τα προϊόντα τα οποία διαθέτει η εταιρεία και τα προωθεί μέσω διαδικτύου και όχι μόνο, δίνοντας πρόσβαση στους πελάτες της να μπορούν να συναλλάσσονται από όπου θέλουν και όποτε αυτοί το επιλέξουν να το κάνουν. Τα προϊόντα της εταιρείας είναι τα ακόλουθα: Βραχυπρόθεσμη Πίστωση T+3, Μακροπρόθεσμη Πίστωση, Ανοιχτές Πωλήσεις, Κοινή Επενδυτική Μεριδα.

- Βραχυπρόθεσμη πίστωση T+3: Σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις στην περίπτωση κατάρτισης χρηματιστηριακής συναλλαγής τοις μετρητοίς για αγορά μετοχών εισηγμένων στο Χ.Α, ο εντολέας(πελάτης) του μέλους πρέπει να καταβάλει το τίμημα της αγοράς προς το μέλος το αργότερο την Τρίτη εργάσιμη μέρα από την κατάρτιση της συναλλαγής.(δηλαδή εντός της προθεσμίας T+3.)⁴⁷. Στην ιστοσελίδα είναι διαθέσιμες όλες οι πληροφορίες σχετικά με την μη παροχή πίστωσης αλλά και με την παροχή πίστωσης.
- Μακροπρόθεσμη Πίστωση: Σκοπός της παροχής της πίστωσης είναι μόνο η αγορά μετοχών .Ο πελάτης δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να πάρει μετρητά από λογαριασμό Margin. Απαγορεύεται επίσης η χρήση λογαριασμού πίστωσης για δημόσια εγγραφή ή συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου.⁴⁸ Στο δικτυακό τόπο αναφέρονται όλες οι πληροφορίες που αφορούν το όριο πίστωσης, την άρνηση πίστωσης, την αποτίμηση του Χ.Α. το αρχικό και το διατηρητέο περιθώριο.
- Ανοιχτές Πωλήσεις: Το συγκεκριμένο προϊόν αφορά το «Σύμφωνο Επαναπώλησης.» Το εν λόγω προϊόν δημιουργήθηκε από το Χρηματιστήριο Παραγώγων Αθηνών και επιδιώκει να παράσχει τη δυνατότητα στους επενδυτές με καθοδικές προσδοκίες να ποντάρουν στην πιθανότητα πτώσης σε 81 επιλεγμένες μετοχές, της μεγάλης και μεσαίας κεφαλαιοποίησης. Ο επενδυτής μέσω του stock borrowing δανείζεται με τη μορφή συμβολαίων (μέγεθος συμβολαίου 100 μετοχές) τη ποσότητα των μετοχών που επιθυμεί να πουλήσει στο συγκεκριμένο τίτλο, στο επιτόκιο που δανείζει τη συγκεκριμένη μέρα τη συγκεκριμένη μετοχή η Εταιρεία Εκκαθάρισης Συμβολαίων Επί Παραγώγων.⁴⁹

Μέσω του δικτυακού τόπου ο επενδυτής πληροφορείται σχετικά με την

⁴⁷ (<http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Products/3DC.aspx>.)

⁴⁸ (<http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Products/3DC.aspx>.)

⁴⁹ (<http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Products/Short-Selling.aspx>)

διαδικασία της «ανοιχτής πώλησης» την διαδικασία κλεισίματος ανοιχτών πωλήσεων και την διαδικασία κλεισίματος θέσεων στο stock borrowing.

- Κοινή επενδυτική μερίδα: Η Κοινή Επενδυτική Μερίδα (ΚΕΜ) απευθύνεται κυρίως προς φυσικά πρόσωπα μόνο και σε όσα εξ αυτών έχουν ήδη ατομική μερίδα στο Σύστημα Άϋλων Τίτλων (ΣΑΤ) και κωδικό στην Εταιρεία. Η ΚΕΜ λειτουργεί όπως οι κοινοί τραπεζικοί λογαριασμοί, δηλαδή υπάρχουν όλα τα ονόματα των φυσικών προσώπων που κατέχουν ένα κοινό χαρτοφυλάκιο, το οποίο έχει τις μετοχές όλων. Οι συναλλαγές γίνονται από το ενιαίο χαρτοφυλάκιο μέσω όλων των προσώπων που αναφέρονται στην κοινή μερίδα.⁵⁰

2.3.3 Διαχείριση Χαρτοφυλακίου

Η διαδικασία διαχείρισης που ακολουθεί η Euroxx σε επαγγελματικό επίπεδο εστιάζει στη προσπάθεια να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις συνεχείς αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος, οι οποίες λόγω και της κρίσης, είναι συνεχώς πιο έντονες και επηρεάζουν τις επενδύσεις. Οι διεθνείς αγορές έχουν ευκαιρίες αλλά εγκυμονούν και κινδύνους, η εταιρεία μέσα από το διαδίκτυο και όχι μόνο, προειδοποιεί, προφυλάγει αλλά και προτρέπει τους πελάτες της να προβούν σε συγκεκριμένες δράσεις τις συγκεκριμένες χρονικές στιγμές.⁵¹

Το τμήμα αυτό λειτουργεί από το 2007 και σήμερα διαχειρίζεται κεφάλαια που ξεπερνούν τα 250 εκατομμύρια ευρώ. Το τμήμα επιδιώκει τη δημιουργία πρωτοποριακών προϊόντων και υπηρεσιών, μέσα από μακροχρόνιες συνεργασίες και μέσα από την συνεργασία με το κατάλληλα εκπαιδευμένο και καταρτισμένο προσωπικό. Αναλυτικά παραθέτονται παρακάτω τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της εταιρείας⁵²:

1. Χαρτοφυλάκια Επιλογών Σχετικής Απόδοσης: Στόχος να μπορέσει η εταιρεία για

⁵⁰ (<http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Products/Short-Selling.aspx>)

⁵¹ (Euroxx.(2013), Διοίκηση της εταιρείας, από <http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Asset-Management.aspx>

⁵² (Euroxx.(2013), Διοίκηση της εταιρείας, από <http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Asset-Management.aspx>

λογαριασμό του πελάτη της να επιτύχει αποδόσεις σε σχέση με ένα προεπιλεγμένο Δείκτη Αναφοράς, μέσα από τις επιλογές των διαχειριστών της Euroxx, σε όλες τις κατηγορίες επένδυσης.

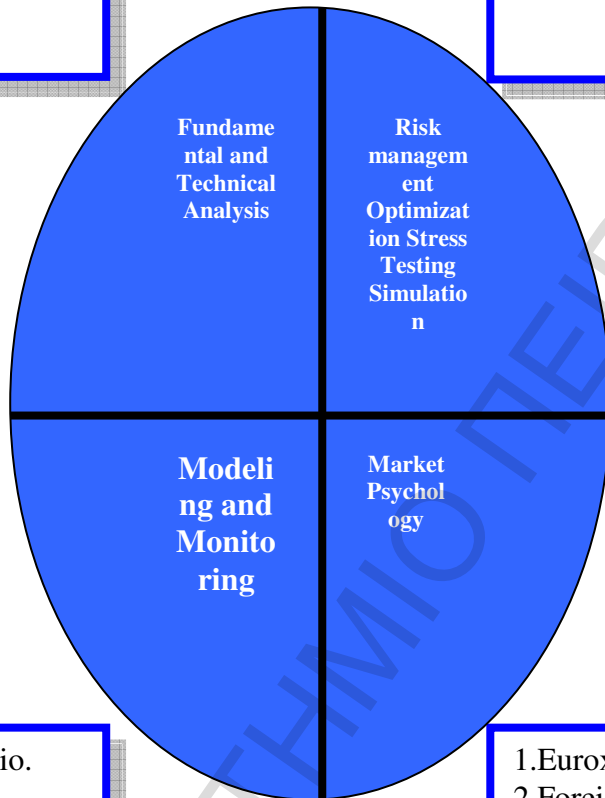
2. **Χαρτοφυλάκια Ανοικτής Αρχιτεκτονικής:** Εδώ η εταιρεία στοχεύει στην επίτευξη αποδόσεων σε σχέση με το προεπιλεγμένο Δείκτη Αναφοράς μέσω παραδοσιακών Α/Κ με τη χρήση λογισμικού συστήματος Ανοικτής Αρχιτεκτονικής (PerTrac Financial Solutions).
3. **Χαρτοφυλάκια Απόλυτης Απόδοσης:** Η εταιρεία στοχεύει στην επίτευξη παροχή της υπηρεσίας των Θεματικών Χαρτοφυλακίων τα οποία λειτουργούν συμπληρωματικά στα κύρια επενδυτικά χαρτοφυλάκια των πελατών της. Η συγκεκριμένη κατηγορία εστιάζει σε έμπειρους επενδυτές με ανεκτικότητα στον κίνδυνο.

Παρακάτω παρατίθεται το μοντέλο ανάπτυξης της επενδυτικής διαδικασίας, όπως αυτό συντελείται μέσα από διαδίκτυο και όχι μόνο. Συγκεκριμένα⁵³:

⁵³ Euroxx.(2013), Διοίκηση της εταιρίας, από <http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Asset-Management/Investment-Process.aspx>

- 1. Bloomberg.
- 2. Fact Set.
- 3. Euroxx Research.

- 1. Per Track.
- 2. Morningstar.
- 3. In-House System.



- 1. Expert Portfolio.
- 2. Expert Trader.

- 1. Euroxx L.C.
- 2. Foreign Brokers

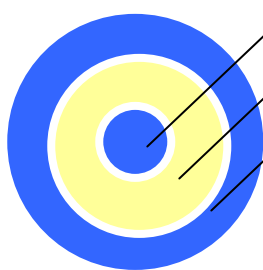
Results



Systematic Reports



Strategic Policy Execution



- Basic Asset Allocation
- Geographic Allocation
- Currency Allocation

2.4 Διαδικτυακές Συναλλαγές

Με βάση την εξέλιξη της αγοράς και τις ανάγκες των πελατών η εταιρεία δίνει τη δυνατότητα στο σύνολο των πελατών της να παρακολουθούν την αγορά και ταυτόχρονα στο προσωπικό της να έχει καλύτερη διαχείριση των πελατών τους και των αναγκών τους. Η εταιρεία παρέχει τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες στους πελάτες της μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Z-Trade.

Η πλατφόρμα αυτή παρέχει πολλές υπηρεσίες στους χρήστες ώστε να μπορούν να κάνουν όλες τις συναλλαγές τους από όπου θέλουν και όποτε θέλουν. Ενδεικτικά γίνεται αναφορά στη δυνατότητα τεχνικής ανάλυσης και ολοκληρωμένης παρουσίασης των θεμελιωδών στοιχείων των εταιρειών που διαπραγματεύονται, δηλαδή στατιστικά στοιχεία, ιστορικές κινήσεις και άλλα συναφή στοιχεία. Επιπλέον, υποστηρίζει την αγορά παραγώγων, με όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες και διαγραμματικές απεικονίσεις.⁵⁴

2.4.1 Περιγραφή της πλατφόρμας ZTrade

Η εφαρμογή Ztrade αποτελεί μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα κάλυψης των αναγκών των πελατών και των συνεργατών της Euroxx μέσω του διαδικτύου. Καλύπτει τη παρακολούθηση της συνεδρίασης όσο και της διεκπεραίωσης των εντολών τους. Όλα τα συστατικά της εφαρμογής τόσο για τον Client όσο και για το Server είναι γραμμένα σε γλώσσα Java™. Οι δυνατότητες του προγράμματος είναι οι ακόλουθες:

1. Διαχείριση χαρτοφυλακίων εκτέλεση και επιβεβαίωση εντολών με πλήρη υποστήριξη Margin Accounts και αποτίμηση πραγματικού χρόνου.
2. Παρακολούθηση της αγοράς με δυνατότητα απευθείας μετάδοσης (κλάδοι - κερδισμένες, χαμένες, εμπορεύσιμες - κατηγορίες εταιριών).
3. Τεχνική Ανάλυση (ιστορικές τιμές 52 εβδομάδων - συγκριτική παρουσίαση με δείκτες και άλλες μετοχές - High-Low - Μερίσματα - Splits- Κινητοί μέσοι 5, 15, 30,60,90,200 ημερών - Bollinger-MACD, Price Oscillator, Προσθαφαιρούμενος,

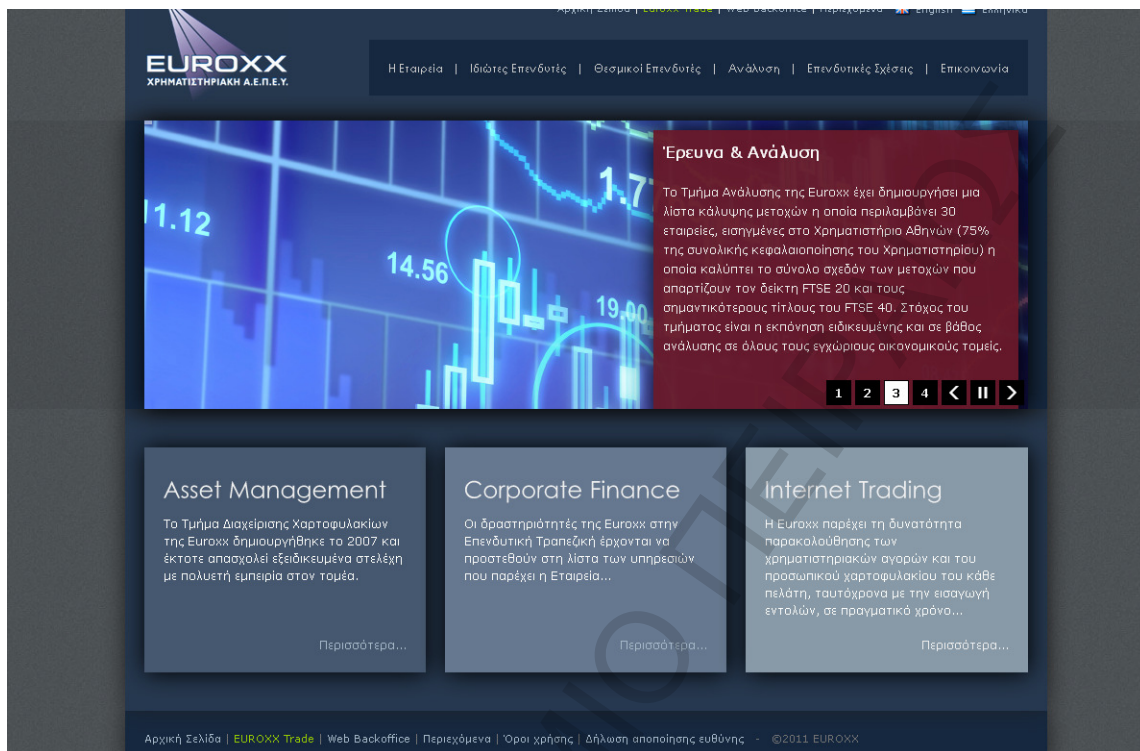
⁵⁴ (Euroxx.(2013), Διοίκηση της εταιρίας, από <http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Asset-Management.aspx>)

Θετικός, Αρνητικός όγκος, RSI κλπ.).

- Θεμελιώδη Ανάλυση (συγκριτικά στοιχεία πωλήσεων, κερδών, αξιών, p/e, μέσοι όροι κλάδων, στοιχεία ισολογισμών, λογιστικές καταστάσεις τριμήνων, αριθμοδείκτες).
- Ανασκόπηση (εβδομαδιαία - μηνιαία- 3μηνιαία - 6μηνιαία - 52εβδομάδων - από αρχής έτους με κερδισμένους - χαμένους για κάθε περίοδο) με βάση την τελευταία συνεδρίαση.
- Έρευνα των μετοχών σε σχέση της τιμής με τα θεμελιώδη μεγέθη και σε σχέση με τις ακρότατες τιμές της.
- Σταθερότητα του περιβάλλοντος το οποίο αποτελεί βιομηχανικό προϊόν software, της πλέον εξελιγμένης τεχνολογίας.
- Εξοικονόμηση bandwidth μέσω της επιλεκτικής συμπίεσης των αρχείων και της δημιουργίας τοπικής βάσης δεδομένων στο μηχάνημα του πελάτη κατά την διάρκεια της επίσκεψής του.
- Εξοικονόμηση ισχύος της μονάδας επεξεργασίας CPU, μέσω της επιλεκτικής κρυπτογράφησης όσων στοιχείων περιέχουν δεδομένα και προτιμήσεις των πελατών.
- Ισχυρή κρυπτογράφηση (168 bit) η οποία δεν υπόκειται σε περιορισμούς μήκους κλειδιού (που σήμερα είναι τα 128 bit).
- Ανοιχτή δομημένη επέκταση και συντήρησης μέσω της χρήσης ευρέως διαδεδομένων υποσυστημάτων.
- Ταχύτατη εγκατάσταση.

Προκειμένου η εταιρεία να παροτρύνει και άλλους επενδυτές να συνεργαστούν μαζί της δίνει τη δυνατότητα να έχει άμεσα download ο χρήστης και στη συνέχεια αφού τη συμπληρώσει να την αποστείλει ταχυδρομικά. Στην επόμενη ενότητα θα αναπτυχθεί η διαδικασία λειτουργίας της εφαρμογής της εταιρείας προκειμένου να διαπιστωθούν οι δυνατότητες της αλλά και θα γίνει πιο κατανοητό το ερώτημα που αφορά ,το ποιες είναι οι δυνατότητες που παρέχει μέσω αυτής η εταιρεία στους επενδυτές που την εμπιστεύονται και τη προτιμούν από τον ανταγωνισμό. Προτού γίνει όμως η ανάπτυξη της εφαρμογής στην επόμενη ενότητα επιδιώκεται να δειχτεί, με χρήση από τις κατάλληλες εικόνες η λειτουργία των διαδικτυακών υπηρεσιών της εταιρείας. Ο χρήστης μπαίνοντας στην ιστοσελίδα το

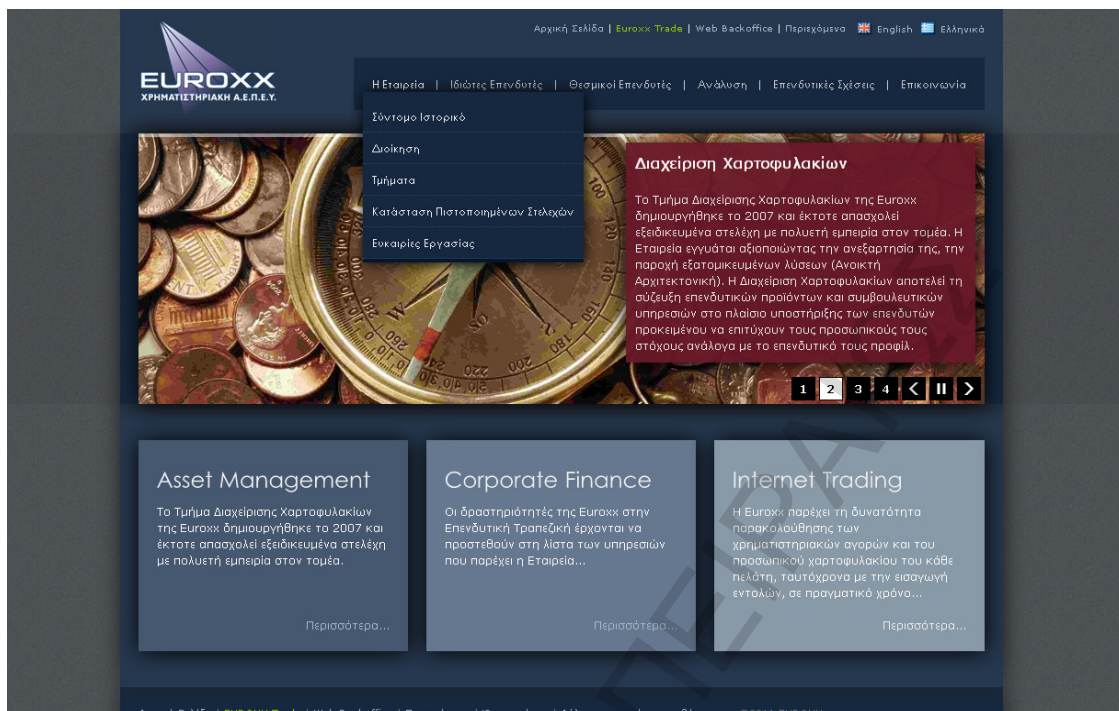
πρώτο θέμα που αντικρίζει είναι η ακόλουθη εικόνα:



Εικόνα 2-1- Euroxx Είσοδος στη κεντρική σελίδα

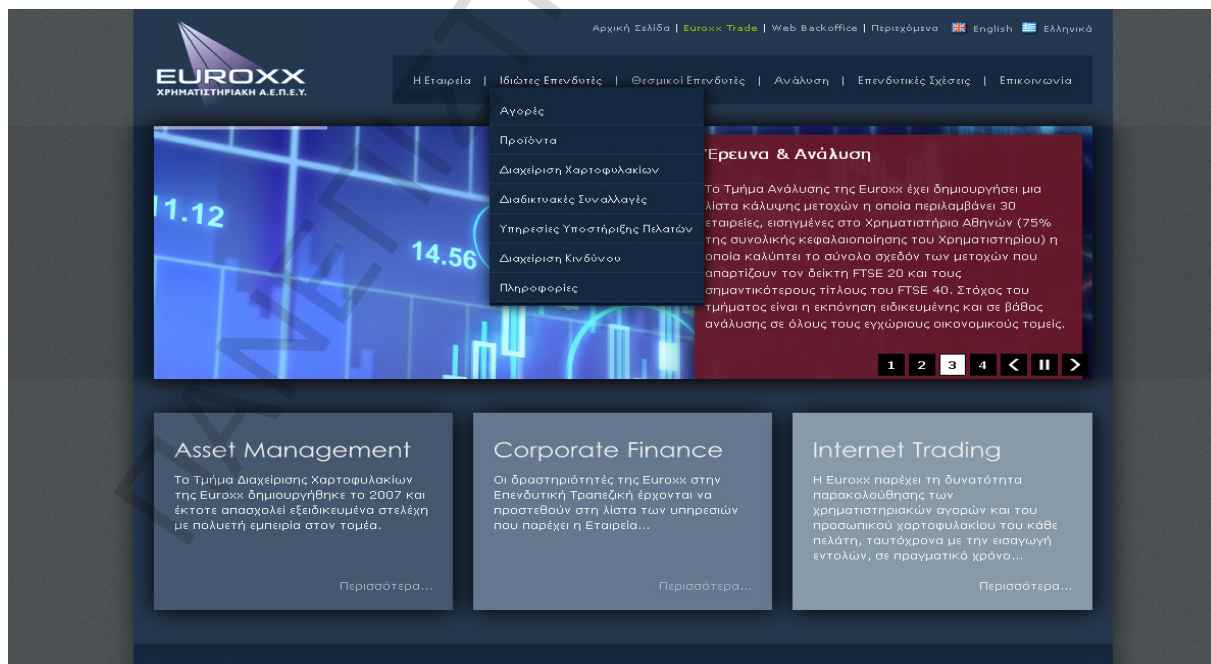
Η αρχική σελίδα αποτελείται από τρεις βασικές θεματικές ενότητες που η κάθε μια οδηγεί σε τρεις διαφορετικές επιλογές. Αυτές είναι οι ακόλουθες: 1. Asset management, Corporate Finance και Internet Trading. Συγχρόνως υπάρχει το κεντρικό menu το οποίο περιλαμβάνει στοιχεία για την εταιρεία για τους ιδιώτες επενδυτές, για τους θεσμικούς επενδυτές και τέλος για την ανάλυση, τις επενδυτικές σχέσεις και τη διαδικασία επικοινωνίας με την εταιρεία. Οι ακόλουθες εικόνες δείχνουν που οδηγεί η κάθε επιλογή μέσα στην ιστοσελίδα. Συγκεκριμένα:

1. Επιλογές menu εταιρία: Εδώ τα πεδία ανάλυσης είναι το σύντομο ιστορικό, η διοίκηση, τα τμήματα, η κατάσταση πιστοποιημένων στελεχών και οι ευκαιρίες εργασίας.



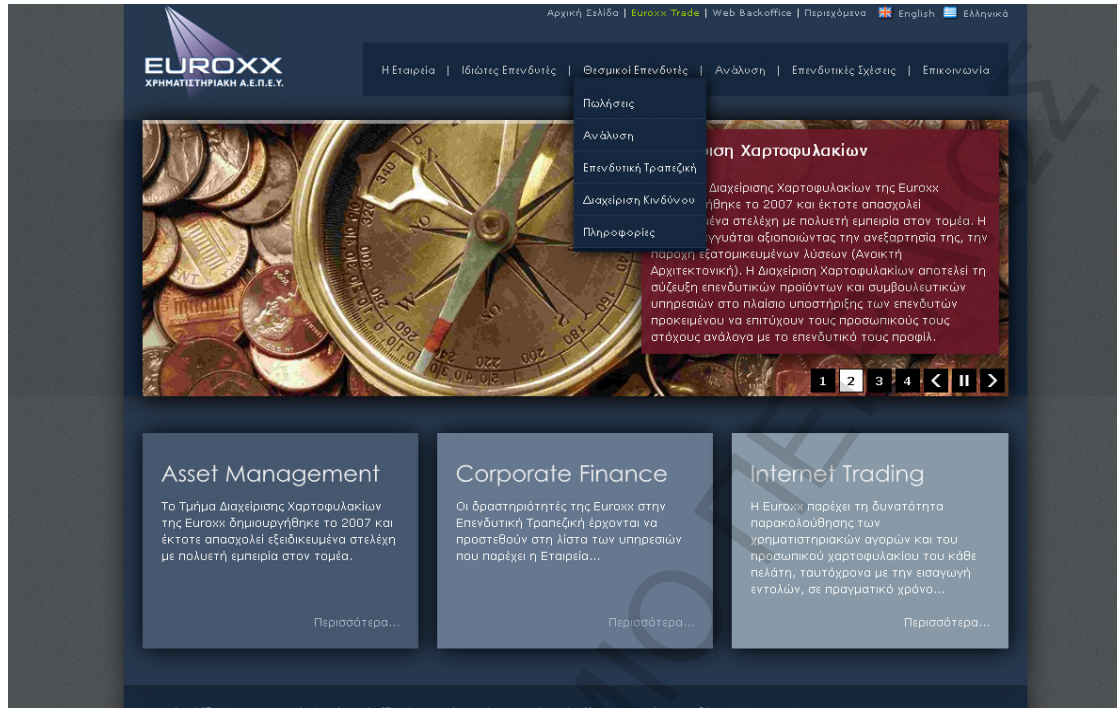
Εικόνα 2-2- Η εταιρία

2. Επιλογές menu ιδιώτες επενδυτές: Εδώ δίδεται η δυνατότητα πληροφόρησης για τις αγορές, τα προϊόντα, τη διαχείριση χαρτοφυλακίου, τις διαδικτυακές συναλλαγές, τις υπηρεσίες υποστήριξης πελατών, της διαχείριση κινδύνων ενώ δίνονται και χρήσιμες γενικές πληροφορίες.



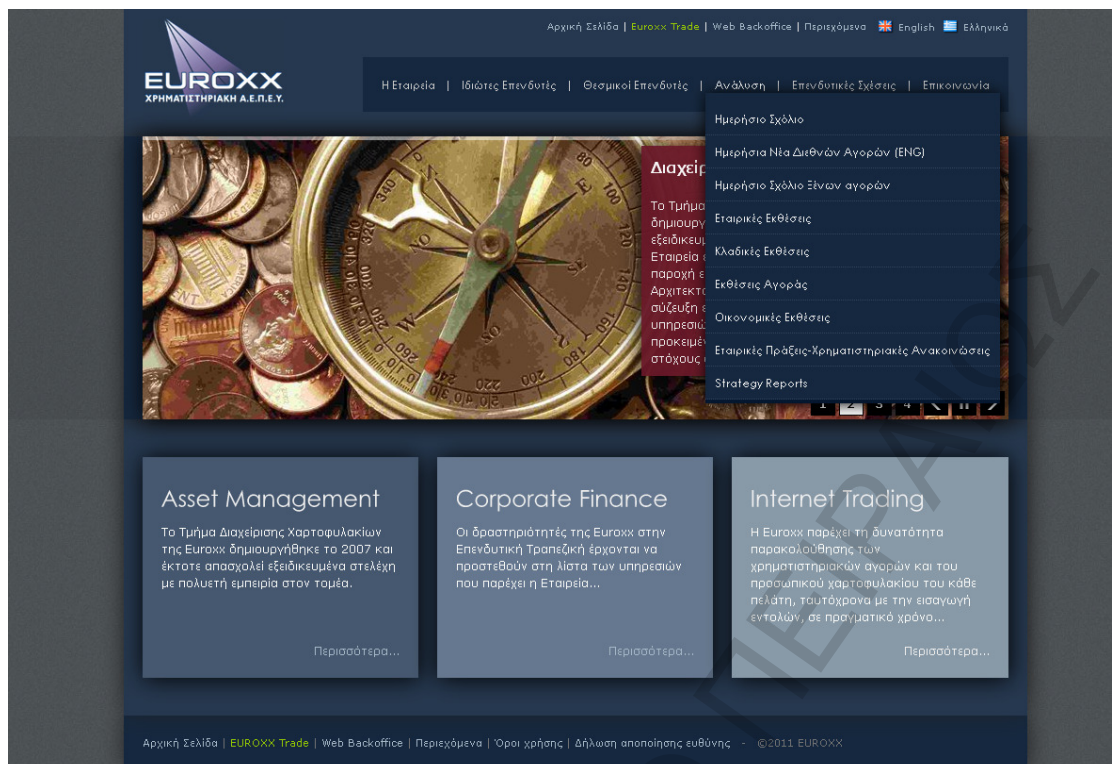
Εικόνα 2-3- Ιδιώτες επενδυτές

3. Επιλογές menu θεσμικοί επενδυτές: Το συγκεκριμένο menu εστιάζει στις πωλήσεις, στην ανάλυση, στην επενδυτική στρατηγική στη διαχείριση κινδύνων και σε γενικές πληροφορίες.



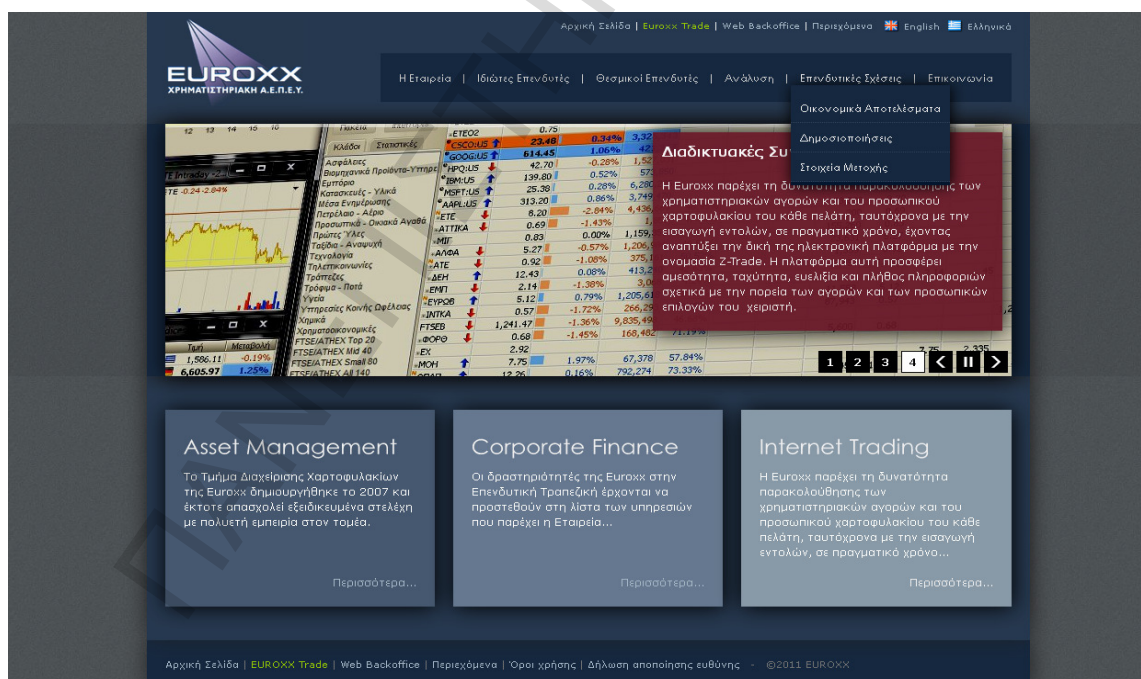
Εικόνα 2-4- Θεσμικοί επενδυτές

4. Ανάλυση: Το συγκεκριμένο menu δίνει πρόσβαση στους χρήστες στις ακόλουθες πληροφορίες: Ημερολόγια αγορών, διάφορες εκθέσεις αλλά και στρατηγικά report.



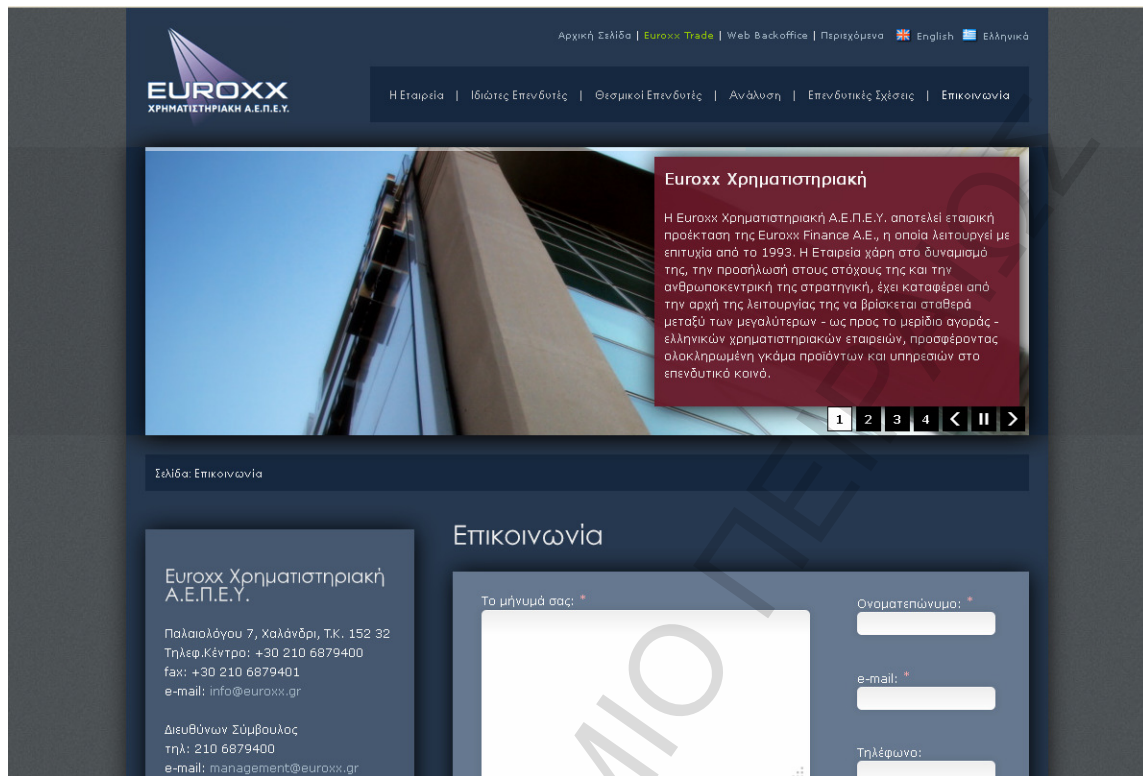
Εικόνα 2-5- Ανάλυση

5. Επενδυτικές σχέσεις: Εδώ ο χρήστης μπορεί να βρει χρήσιμα στοιχεία για δημοσιοποιήσεις, μετοχές και τέλος οικονομικά αποτελέσματα.



Εικόνα 2-6- Επενδυτικές σχέσεις

6. Επικοινωνία: Τέλος δίνεται η δυνατότητα επικοινωνίας, μέσω των ακόλουθων στοιχείων που παραθέτονται στην εικόνα 6.

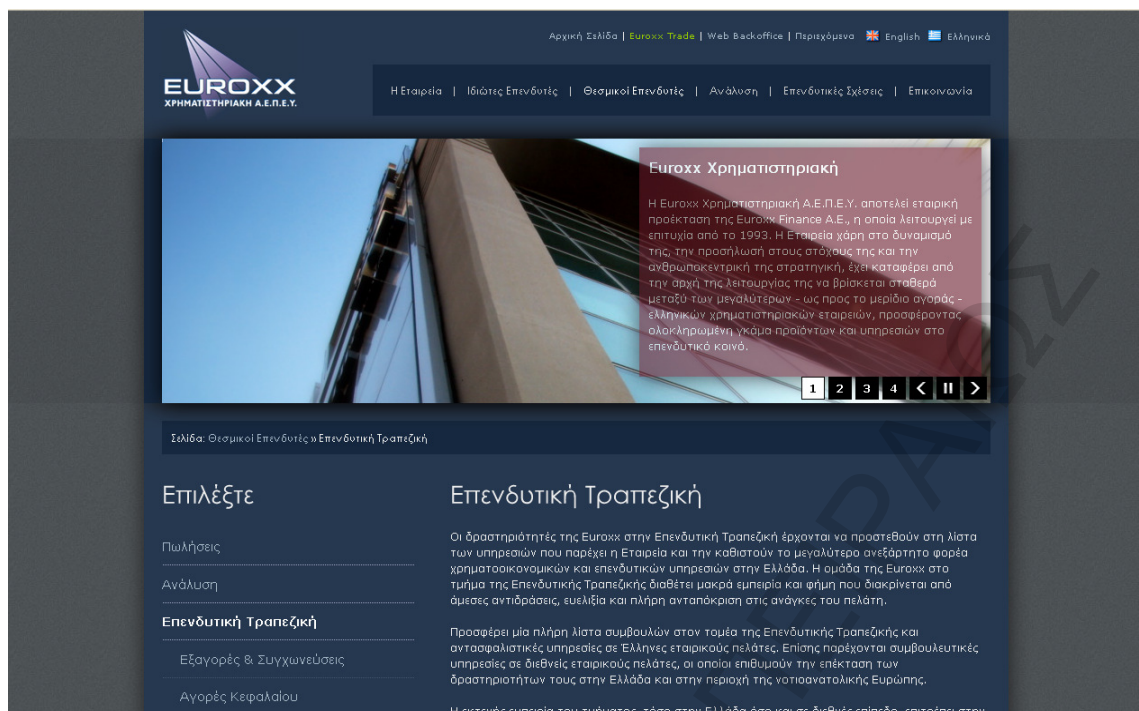


Εικόνα 2-7- Επικοινωνία

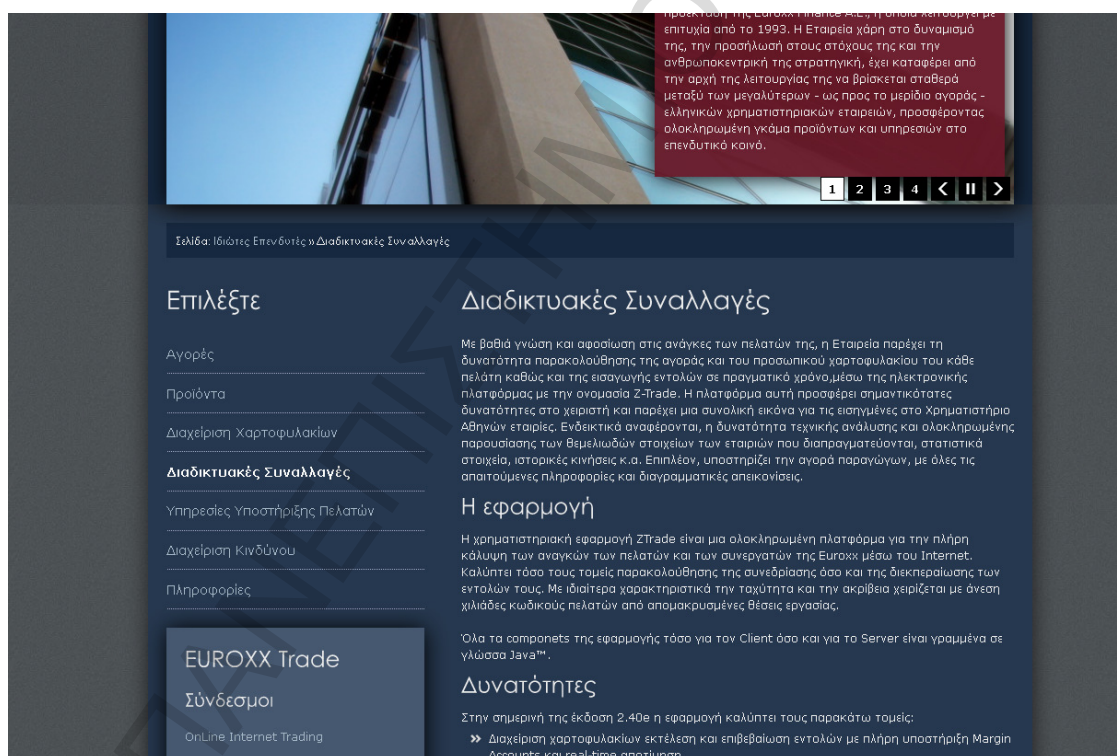
Παρακάτω γίνεται επαναφορά στα βασικά πεδία εστίασης της ιστοσελίδας της εταιρείας αφού παραθέτονται άλλες τρεις εικόνες κατατοπιστικές για τη λειτουργία της ιστοσελίδας.



Εικόνα 2-8- Διαχείριση Χαρτοφυλακίου



Εικόνα 2-9- Επενδυτική στρατηγική



Εικόνα 2-10- Διαδικτυακές συναλλαγές..

2.4.2 Χρησιμότητα των υπηρεσιών στους πελάτες της εταιρείας

Συνοπτικά και με βάση τη μέχρι τώρα ανάλυση διαπιστώνεται ότι μέσα από τις διαδικτυακές της υπηρεσίες, η Euroxx δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες της να ενημερωθούν άμεσα και μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή τους για κάθε υπηρεσία της εταιρείας αλλά και σε σχέση με τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες. Συγκεκριμένα η εταιρεία δίνει τη δυνατότητα για την παρακολούθηση της αγοράς αλλά και του προσωπικού χαρτοφυλακίου και σε ιδιώτες αλλά και σε επιχειρήσεις.

Μέσα από την ηλεκτρονική βάση δεδομένων Z-Trade, προσφέρονται σημαίνουσες δυνατότητες στο χρήστη σε σχέση με τις εταιρείες του χρηματιστηρίου, σε σχέση με τις επενδύσεις που έχουν πραγματοποιηθεί, και δίδεται η δυνατότητα τεχνικών αναλύσεων αλλά και η παρουσίαση ολοκληρωμένων θεμελιωδών στοιχείων των εταιρειών που σχετίζονται με τη χρηματοοικονομική τους υπόσταση, τα στατιστικά τους στοιχεία αλλά και ιστορικό της μετοχής τους⁵⁵.

Σημαντικό είναι όπως διαπιστώθηκε μέσα και από τη προηγούμενη ενότητα η δυνατότητα που δίδεται για συναλλαγές, αγορές και πωλήσεις μετοχών, μέσα από το διαδίκτυο, δίνοντας με αυτό τον τρόπο στους πελάτες της τη δυνατότητα να κερδίσουν χρόνο αλλά και να προχωρήσουν σε ασφαλές συναλλαγές στα επίπεδα που αυτοί θέλουν και ορίζουν.

Τα δεδομένα μπορούν να ευρεθούν και να διαβαστούν από τους πελάτες οποιαδήποτε στιγμή μέσα στην ημέρα, όπου και να βρίσκονται, ενώ μπορούν να τα συλλέξουν από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου χωρίς κόπο και γνωρίζοντας ότι τα στοιχεία αυτά έχουν ελεγχθεί από τους συνεργάτες της εταιρείας.

Κάποια από τα προσφερόμενα δεδομένα είναι: ένα ημερήσιο σχόλιο για τις αγορές, ημερήσια σχόλια για τις διεθνείς αγορές, εταιρικές εκθέσεις, annual reports, κλαδικές εκθέσεις, εκθέσεις έμπειρων αναλυτών σε σχέση με την αγορά, οικονομικές εκθέσεις, στοιχεία για εταιρικές πράξεις αλλά και στοιχεία για τη στρατηγική των εξεταζόμενων, (από τους επενδυτές) εταιρειών.

Όλα αυτά συντελούν ώστε οι επιχειρήσεις να οδηγηθούν σε ασφαλή συμπεράσματα, πράγμα το οποίο τους οδηγεί να επιλέξουν να διενεργήσουν τις συναλλαγές τους μέσα από τη Euroxx platform. Το βασικό πλεονέκτημα για ένα χρήστη

⁵⁵ Euroxx.(2013), Διαδικτυακές Συναλλαγές, από <http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/EUROXX-Trade.aspx>

ή μια επιχείρηση είναι ότι μέσα από τη βάση Euroxx, βρίσκουν στοιχεία που δεν μπορούν να τα βρουν άλλου συγκεντρωτικά και θα χρειαζόταν υπέρογκος χρόνος για να συλλεχθούν.

Ανακεφαλαιώνοντας, γίνεται κατανοητό ότι ο χρήστης της βάσης Euroxx έχει πολλά πλεονεκτήματα μέσα από τη χρήση της διαδικτυακής της πλατφόρμας κυρίως γιατί μπορεί άμεσα να έχει την εικόνα μιας μετοχής, πληκτρολογώντας απλά στο όνομα της μετοχής.

Μέσα από αυτή τη διαδικασία εμφανίζεται άμεσα συνοπτικά η εικόνα της μετοχής σε ξεχωριστό παράθυρο και εισάγοντας το όνομα της μετοχής στο πεδίο αναζήτησης, εμφανίζεται η εικόνα της συγκεκριμένης μετοχής.

Συγχρόνως του δίδεται η δυνατότητα να δει τα ιστορικά κλεισίματα μιας μετοχής, επιλέγοντας στην μετοχή που τον ενδιαφέρει να εξετάσει, έχοντας συγχρόνως να μελετήσει συγκεκριμένες χρονικές περιόδους.

2.5 Δυνατά και αδύναμα σημεία του δικτυακού τόπου της Euroxx

Στη παρούσα ενότητα θα μελετηθούν οι δυνάμεις και οι αδυναμίες του δικτυακού τόπου της εταιρείας Euroxx. Αυτές παραθέτονται στο πίνακα 2.6.

Πινάκας 2.10.

Δυνάμεις & Αδυναμίες του δικτυακού τόπου της Euroxx

Δυνάμεις και Αδυναμίες της εταιρείας Euroxx	
Δυνάμεις	Αδυναμίες
1. Η ισχυρή φήμη στην αγορά των χρηματοοικονομικών συμβουλών, προσδίδει αξιοπιστία στον δικτυακό της τόπο	1. Το ισχυρό της όνομα αποθαρρύνει μικρότερους επενδυτές να τη προσεγγίσουν και κατά συνέπεια να προσεγγίσουν το δικτυακό της τόπο
2. Δυνατότητα των διαδικτυακών συναλλαγών –Πλατφόρμα Z-trade	2. Η δικτυακή της βάση της είναι από τις πιο ενημερωμένες στην αγορά, αλλά σχετικά περίπλοκη πράγμα που επηρεάζει κάποιους χρήστες οδηγώντας τους ώστε να αποφεύγουν τη χρησιμοποίησή τους.

<p>3. Καλά ενημερωμένη διαδικτυακή βάση από την οποία οι πελάτες μπορεί να βρουν πληροφόρηση για κάθε οικονομικό τομέα της αγοράς.</p>	
<p>4. Διαθέτει φόρμα επικοινωνίας –δίδει τη δυνατότητα για άμεση επικοινωνία με το προσωπικό της εταιρείας.</p>	
<p>5.Απο το δικτυακό τόπο φαίνεται η δραστηριοποίηση σε πολλούς τομείς της ελληνικής αγοράς.</p>	<p>5. Ενασχόληση με πολλούς τομείς πράγμα που την επηρεάζει στο να μπορεί να είναι εξίσου ανταγωνιστική και με άλλους δικτυακούς τόπους ανταγωνιστικών εταιρειών</p>
<p>6. Έχει δημιουργήσει μια βασική λίστα κάλυψης μετοχών η οποία περιλαμβάνει 30 εταιρείες, εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών καλύπτοντας όλες σχεδόν τις μετοχές του δείκτη FTSE 20 και τους σημαντικότερους τίτλους του FTSE 40</p>	

Παρακάτω παρατίθεται πίνακας όπου παρουσιάζονται οι πιο χαρακτηριστικές λειτουργίες του δικτυακού τύπου της Eurox

Πίνακας 2.11.

Χαρακτηριστικές λειτουργίες του δικτυακού τύπου της εταιρείας

Χαρακτηριστικές Λειτουργίες του δικτυακού τύπου της εταιρείας	
Ιδιωτικές επενδύσεις	<ol style="list-style-type: none"> 1. Αναλυτική περιγραφή για τις αγορές. 2. Αναλυτική περιγραφή για Διαχείριση προϊόντων όπως βραχυπρόθεσμες πιστώσεις, μακροπρόθεσμες πιστώσεις κ.λ.π 3. Πληροφορηση για διαχείριση χαρτοφυλακίων. 4. Διαχείριση Συναλλαγών.(πλατφόρμα Ztrade) 5. Πληροφόρηση για τη Διαχείριση Κινδύνων που αναλαμβάνει
Θεσμικοί επενδυτές	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πωλήσεις. 2. Αναλύσεις. 3. Επενδυτική τραπεζική. 4. Διαχείριση Κινδύνων.
2Αναλύσεις	<p>Ημερήσιο Σχόλιο Ημερήσια Νέα Διεθνών Αγορών Ημερήσιο Σχόλιο Ξένων αγορών Εταιρικές Εκθέσεις Κλαδικές Εκθέσεις Εκθέσεις Αγοράς Οικονομικές Εκθέσεις Εταιρικές Πράξεις Χρηματιστηριακές Ανακοινώσεις Strategy Reports</p>

Επενδυτικές σχέσεις	<ol style="list-style-type: none"> 1. Οικονομικά αποτελέσματα. 2. Δημοσιοποίηση. 3. Στοιχεία Μετοχής.
---------------------	--

2.6 Ανακεφαλαίωση

Στη παρούσα μετρήθηκε ο ρόλος των χρηματοοικονομικών συμβούλων εστιάζοντας στη δυνατότητα παροχής συμβουλών και πληροφοριών μέσω διαδικτύου.

Όπως διαπιστώθηκε σήμερα το Διαδίκτυο έχει εισέλθει και στη χρηματοοικονομική αγορά, δίνοντας τη δυνατότητα σε εταιρείες όπως η Euroxx, να ενημερώνουν άμεσα τους πελάτες τους, να τους δίνουν στοιχεία από τη μια σε σχέση με τη λειτουργία τους και από την άλλη σε σχέση με τις επενδυτικές αποφάσεις που καλούνται να πάρουν, ανά πάσα στιγμή.

Με βάση τη παρούσα οικονομική κρίση, οι εταιρείες έχουν γίνει πιο συντηρητικές σε σχέση με τις επενδυτικές τους αποφάσεις, θέλουν πριν προβούν σε μια επένδυση να έχουν όλα τα απαιτούμενα στοιχεία όπως δείκτες, ιστορικά μετοχών, προφίλ αγορών και προφίλ επένδυσης κ.λπ.

Το Διαδίκτυο αποτελεί σήμερα ένα εύχρηστο εργαλείο που βοηθά τις εταιρείες του εξεταζόμενου κλάδου, να προσεγγίζουν άμεσα τους πελάτες τους, να δίνουν άμεση πληροφόρηση ενώ και οι πελάτες εμπιστεύονται τις διαδικτυακές πλατφόρμες των εταιριών προτού προβούν σε οποιαδήποτε απόφαση.

Η επιλογή της Euroxx, δεν ήταν τυχαία. Η συγκεκριμένη εταιρία έχει όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά αποτελώντας σήμερα μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες στο χώρο, έχοντας πολλούς μεγάλους πελάτες, ενώ διατηρεί μια από τις πιο εξελιγμένες πλατφόρμες, η οποία δίνει δεκάδες δυνατότητες στους πελάτες της.

Εν κατακλείδι δίδεται η ευκαιρία να ειπωθεί ότι το μέλλον της αγοράς των χρηματοοικονομικών συμβούλων, βασίζεται (ίσως) εξ ολοκλήρου στο Διαδίκτυο εφόσον δίδει τη δυνατότητα στις εταιρείες του χώρου να διευρύνουν το πελατολόγιο τους, να μειώσουν τα κόστη τους και τέλος να ενημερώσουν αποτελεσματικά τους πελάτες τους ανά πάσα στιγμή μέσα στην ημέρα, για οτιδήποτε αυτοί θέλουν να πληροφορηθούν προκειμένου να προβούν με ασφάλεια σε μια συγκεκριμένη επενδυτική κίνηση.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ: Διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τρόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων

Κεφάλαιο 3^ο :Έρευνα

3.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο το θέμα το οποίο θα αναλυθεί είναι η διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τρόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων. Στην διεξαγωγή και την πραγματοποίηση της συνέβαλε μία επιλεγμένη ομάδα επενδυτών, στις απαντήσεις της οποίας βασίστηκε η έρευνα.

Συγκεκριμένα αναλύονται, η σκοπιμότητα, ο στόχος και η μεθοδολογία της έρευνας. Εν συνεχεία εκθέτονται η δομή του ερωτηματολογίου, στο οποίο απάντησαν οι επενδυτές, τα αποτελέσματα καθώς επίσης τα συμπεράσματα και οι ενδεχόμενες προτάσεις που προέκυψαν από τις απαντήσεις που δόθηκαν.

Με βάση τα παραπάνω, στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται σε γενικές γραμμές η μελέτη του τομέα των διαδικτυακών τρόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων από τη σκοπιά του καταναλωτή- επενδυτή.

3.2 Η σκοπιμότητα, ο στόχος και η μεθοδολογία της έρευνας

3.2.1 Σκοπιμότητα της έρευνας

Στα προηγούμενα κεφάλαια της μελέτης αναλύθηκαν η δομή, τα χαρακτηριστικά, και η λειτουργία της αγοράς των χρηματοοικονομικών συμβούλων, καθώς επίσης και η διάχυσή τους μέσω διαδικτύου. Οι παράγοντες αυτοί απαρτίζουν ουσιαστικά την πλευρά των εταιρειών των χρηματοοικονομικών συμβούλων δηλαδή τις υπηρεσίες που παρέχουν, προς το καταναλωτικό κοινό, όπου στη δεδομένη περίπτωση είναι οι επενδυτές. Συνεπώς κρίθηκε απαραίτητο να ερευνηθεί και η αντίδραση των καταναλωτών- επενδυτών στην παρουσία των υπηρεσιών που ειδικεύονται οι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι. Οι καταναλωτές, πιο

συγκεκριμένα οι επενδυτές, αποτελούν την πλευρά της ζήτησης στις υπηρεσίες που παρέχουν οι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι .

3.2.2. Στόχος της έρευνας

Η παρούσα έρευνα, η οποία απευθύνεται σε επιλεγμένη ομάδα επενδυτών , στοχεύει κατά κύριο λόγο στη διεξαγωγή συμπερασμάτων, όσον αφορά την χρήση ή μη, των υπηρεσιών που παρέχουν οι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι μέσω διαδικτύου, οι οποίες ενδεχομένως συνδράμουν και επηρεάζουν τις επενδυτικές τους αποφάσεις. Στην έρευνα που πραγματοποιείται, ως επένδυση περιγράφεται είτε η αγορά χρηματοοικονομικών προϊόντων, ομολόγων παραγώγων, μετοχών, είτε η πραγματοποίηση δανείων (στεγαστικών, καταναλωτικών και επαγγελματικών), είτε οποιαδήποτε άλλη χρηματοοικονομική κίνηση που έχει ως απώτερο σκοπό την αύξηση χρηματικού ή υλικού κέρδους.

Σε συνδυασμό με κάποια βασικά χαρακτηριστικά της επιλεγμένης ομάδας επενδυτών που ερωτήθηκαν, η έρευνα εξετάζει:

- Τη χρήση των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων από επενδυτές. Συγκεκριμένα διερευνώνται στοιχεία όπως η συχνότητα της επίσκεψης σε δικτυακούς τόπους, τα εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούν, η αξιολόγηση γενικών χαρακτηριστικών, η ικανοποίηση των επενδυτών από τη χρήση, καθώς επίσης και τι παραπάνω θα επιθυμούσαν να περιλαμβάνουν. Όλα αυτά τα στοιχεία συνθέτουν μία γενική εικόνα, η οποία προσπαθεί να περιγράψει το βαθμό επιθυμίας των επενδυτών να βασιστούν στους δικτυακούς τόπους για τις επενδυτικές τους αποφάσεις.
- Τη αποφυγή χρήσης των δικτυακών τόπων από τους επενδυτές για τη λήψη των αποφάσεων τους. Παραθέτονται οι κύριοι λόγοι για τους οποίους οι επενδυτές δεν χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων για υπηρεσίες.

3.2.3.Μεθοδολογία της έρευνας

Για τη διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων, έπρεπε να καθοριστούν κάποια στάδια, τα οποία συνιστούν τη μεθοδολογία της. Τα στάδια αυτά ήταν τα εξής:

α) Ο καθορισμός του σκοπού της έρευνας

- β) Ο σχεδιασμός ενός ερωτηματολογίου
- γ) Η επιλογή της ομάδας των επενδυτών
- δ) η επικοινωνία και η εκπαίδευση για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τα μέλη της αντιπροσωπευτικής ομάδας των επενδυτών
- ε) Η ανάρτηση του ερωτηματολογίου σε ηλεκτρονική φόρμα για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων
- στ) Η ανάλυση των αποτελεσμάτων
- ζ) Η εξαγωγή συμπερασμάτων

α) *Ο καθορισμός του σκοπού της έρευνας:* όπως προαναφέρθηκε ο σκοπός της έρευνας είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων για το εάν οι επενδυτές χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους για τις επενδυτικές τους αποφάσεις ή εάν δεν χρήστες των συγκεκριμένων ιστοσελίδων. Οι επενδυτές που είναι χρήστες δικτυακών τόπων καταθέτουν την αξιολόγησή τους για τα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες των δικτυακών τόπων. Από την άλλη πλευρά, από τις απαντήσεις των επενδυτών, γίνονται εμφανείς οι λόγοι της μη χρήσης των ιστοσελίδων των χρηματοοικονομικών συμβούλων.

β) *Ο σχεδιασμός ενός ερωτηματολογίου :* Η βάση για την διεξαγωγή της έρευνας, είναι ένα ερωτηματολόγιο το οποίο απαρτίζεται από τέσσερις ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τα προσωπικά στοιχεία των ερωτηθέντων και χαρακτηριστικά της επενδυτικής τους δραστηριότητας όπως το μέγεθος και η συχνότητα. Η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου αφορά τους ερωτώμενους επενδυτές οι οποίοι έχουν επισκεφθεί δικτυακούς τόπους με σκοπό τη λήψη επενδυτικών αποφάσεων ή επιπρόσθετα έχουν προχωρήσει σε ολοκληρωμένες συναλλαγές. Η τρίτη ενότητα απευθύνεται στους ερωτώμενους επενδυτές που δεν χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων. Στην τέταρτη ενότητα οι ερωτώμενοι επενδυτές είχαν τη δυνατότητα να καταγράψουν ελεύθερα , δικά τους σχόλια και παρατηρήσεις.

Στη δεύτερη ενότητα της έρευνας, για την αξιολόγηση των γενικών χαρακτηριστικών των δικτυακών τόπων έχει χρησιμοποιηθεί η μέθοδος webqual ή οποία αποτελεί μία μεθοδολογία μέτρησης των ιστοσελίδων. Στην προκείμενη περίπτωση, δηλαδή στο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων, μετρώνται με κλίμακα από το «Μεγάλη» έως το «Δεν μπορώ να γνωρίζω» , δεκατρείς διαστάσεις. Οι διαστάσεις αυτές χαρακτηρίζονται:

- ως προς την χρήση (ευκολία πλοήγησης, ευκολία εκμάθησης, ευκολία χρήσης, ελκυστική εμφάνιση, κατάλληλη σχεδίαση)
- ως προς την πληροφόρηση(κατανοητή πληροφόρηση, επαρκής πληροφόρηση, ακριβής πληροφόρηση, αξιόπιστη πληροφόρηση)
- ως προς την ποιότητα αλληλοεπίδρασης (ασφάλεια ατομικών πληροφοριών, ασφάλεια συναλλαγών, βαθμός εξατομίκευσης, διευκόλυνση επικοινωνίας).

γ) *Η επιλογή της ομάδας των επενδυτών:* Για να διεξαχθεί η διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων, αρχικά καθορίστηκε η ομάδα των ατόμων που ερωτήθηκαν, ώστε η έρευνα να ανταποκρίνεται όσο το δυνατόν περισσότερο στην πραγματικότητα . Η επιλογή των επενδυτών στηρίχθηκε επίσης στο προσωπικό τους και το επενδυτικό τους προφίλ. Για το λόγο αυτό οι ερωτώμενοι αποτέλεσαν μία αντιπροσωπευτική ομάδα επενδυτών, οι οποίοι ασχολούνται ή έχουν ασχοληθεί στο παρελθόν με κάποιου είδους επενδυτική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα οι επενδυτές οι οποίοι ερωτήθηκαν έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες χρηματοοικονομικών συμβούλων είτε από χρηματοπιστωτικούς και χρηματοοικονομικούς οργανισμούς, είτε από ασφαλιστικές και χρηματιστηριακές εταιρείες, για τη λήψη των επενδυτικών τους αποφάσεων. Τα κριτήρια στα οποία βασίστηκε η διεξαγωγή της έρευνας ήταν κατά κύριο λόγο η επενδυτική τους δραστηριότητα, καθώς επίσης και τα προσωπικά στοιχεία των επενδυτών όπως η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα και το φύλο.

δ) *η επικοινωνία και η εκπαίδευση για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τα μέλη της αντιπροσωπευτικής ομάδας των επενδυτών:* Πραγματοποιήθηκε κατ' ιδίαν επαφή με τα μέλη της ομάδας των επενδυτών ώστε να γίνει επεξήγηση για το αντικείμενο που εξετάζει η έρευνα, για τον τρόπο που έπρεπε να συμπληρωθεί, καθώς και για οποιαδήποτε απορία που πιθανότατα θα μπορούσε να δημιουργηθεί από τους ερωτώμενους

ε) *Η ανάρτηση του ερωτηματολογίου σε ηλεκτρονική φόρμα για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων:* Το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε σε ηλεκτρονική φόρμα (<https://docs.google.com>) με τη βοήθεια της οποίας παρουσιάστηκαν συνολικά οι απαντήσεις των ερωτηθέντων με αναλυτικό τρόπο.

στ) *Η ανάλυση των αποτελεσμάτων:* Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την έρευνα οδηγούν στην εξαγωγή συμπερασμάτων που αφορούν την χρήση ή τη μη χρήση των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων.

ζ) *Η εξαγωγή συμπερασμάτων*: Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα καθιστούν εφικτή την επίτευξη του στόχου της έρευνας.

3.2.4 Δομή του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελεί ουσιαστικά το μέσον διεξαγωγής της έρευνας, αποτελείται από είκοσι-μια ερωτήσεις, οι οποίες κατηγοριοποιούνται στις τέσσερις ενότητες-σκέλη που προαναφέρθηκαν.

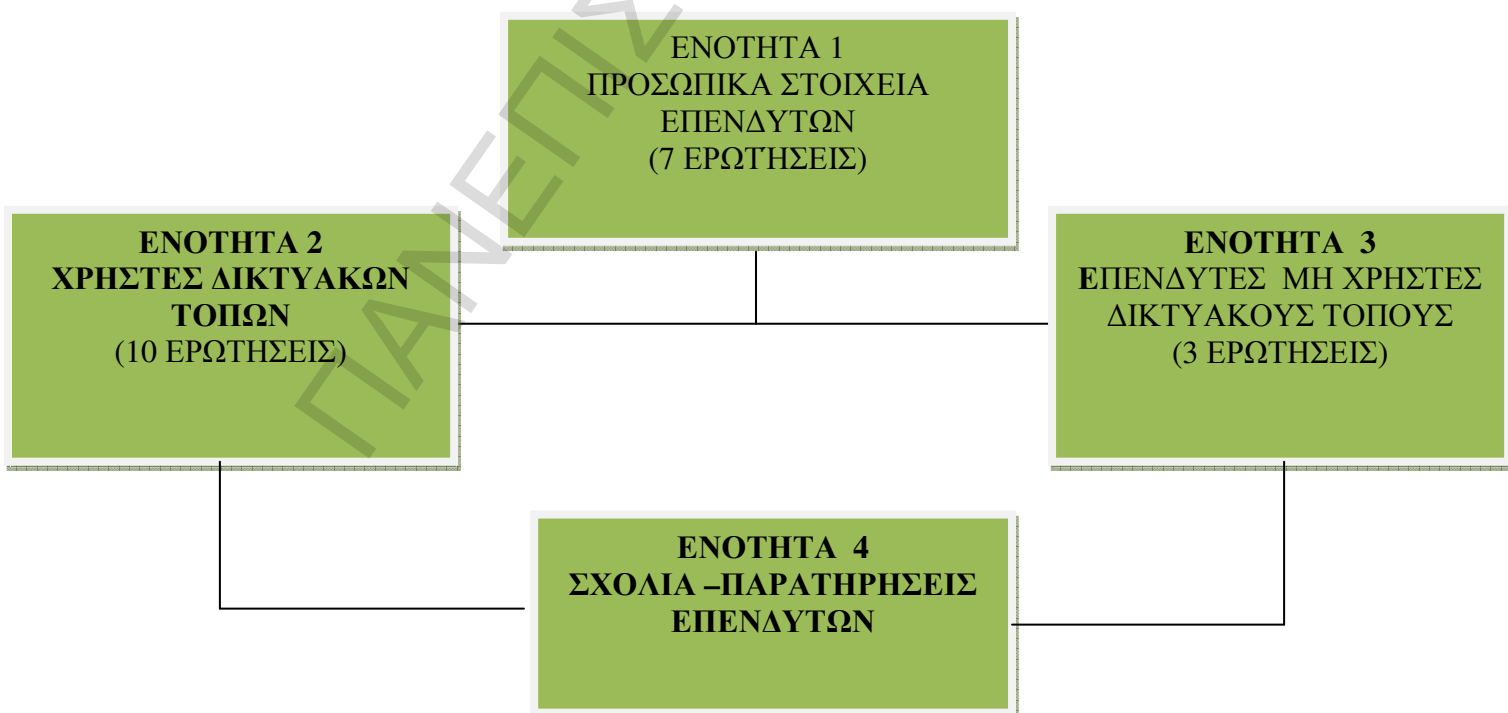
Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει επτά ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής. Αφορά τα προσωπικά στοιχεία των επενδυτών από την ερώτηση 1.1 έως την ερώτηση 1.4 (ηλικία, επάγγελμα, φύλο, μορφωτικό επίπεδο). Η σκιαγράφηση του προφίλ των ερωτηθέντων προσδίδει μεγάλη σημασία στην πορεία της έρευνας, καθώς οδηγεί σημαντικά συμπεράσματα. Στην 1.5 οι συμμετέχοντες χαρακτηρίζονται με βάση το μέγεθος της επενδυτικής τους δραστηριότητας, δηλαδή είτε σε μικρούς, είτε σε μεσαίους, είτε σε μεγάλους επενδυτές. Η ερώτηση 1.6 καταδεικνύει τη συχνότητα των επενδυτικών τους κινήσεων και στην 1.7 αναφέρουν τον φορέα που συνεργάστηκαν για την επενδυτική τους επιλογή.

Στην δεύτερη ενότητα απάντησαν από την ομάδα των επενδυτών που επιλέχθηκαν μόνο οι επενδυτές που έχουν κάνει χρήση δικτυακών τόπων για χρηματοοικονομικές συμβουλές. Συγκεκριμένα στην 2.1 η οποία ήταν προαιρετική απάντηση ανέφεραν τους δικτυακούς τόπους που επισκέπτονται. Οι ερωτήσεις 2.2 και 2.3 οι οποίες ήταν ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής αναφέρονται η συχνότητα επίσκεψης σε δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων καθώς επίσης και αν χρησιμοποιούν ελληνικούς ή ξένους δικτυακούς τόπους. Στην ερώτηση 2.4, στην οποία μπορούν να ορίσουν περισσότερες από μία επιλογές, οι ερωτώμενοι απαντούν ποια είναι τα εργαλεία τα όποια έχουν χρησιμοποιήσει κατά την επίσκεψη τους σε δικτυακούς τόπους. Στην ερώτηση 2.5 αξιολογούν με την μέθοδο webqual τα γενικά χαρακτηριστικά των δικτυακών τόπων με κλίμακα μεγάλη ,μέτρια, μικρή, δεν μπορώ να γνωρίζω. Στις ερωτήσεις 2.7 και 2.8 οι επενδυτές αξιολόγησαν την αξιοπιστία και τον βαθμό ικανοποίησης τους αντίστοιχα από τη χρήση δικτυακών τόπων με βαθμολογική κλίμακα από το 1(άριστο) έως το 5 (καθόλου ικανοποιητικό) .Οι ερωτήσεις αυτές (2.5, 2.7, 2.8) είναι χρήσιμες για την εξαγωγή ποιοτικών συμπερασμάτων σχετικά με το αντικείμενο

της έρευνας. Η 2.6 καταδεικνύει το είδος των επενδύσεων για το οποίο έγινε η χρήση χρηματοοικονομικών συμβούλων. Στις ερωτήσεις 2.9 και 2.10 οι ερωτώμενοι υπέδειξαν ποια εργαλεία και χαρακτηριστικά θα μπορούσε ή θα έπρεπε να περιλαμβάνει επιπλέον ένας δικτυακός τόπος. Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις αποτελούν ποιοτικά χαρακτηριστικά τις έρευνας, τα οποία παρατίθενται και σαν προτάσεις για την βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών των δικτυακών τόπων.

Στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου απάντησαν οι επενδυτές που δεν κάνουν χρήση δικτυακών τόπων για τις επενδυτικές τους επιλογές. Συγκεκριμένα στην ερώτηση 3.1 απαντούν για ποιο λόγο δεν έχουν κάνει χρήση ή δεν θα έκαναν χρήση δικτυακών τόπων. Στην ερώτηση 3.2 απάντησαν ποιο θα ήθελαν να ήταν το κύριο χαρακτηριστικό των δικτυακών τόπων για χρηματοοικονομικές συμβουλές ώστε να χρησιμοποιήσουν δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων. Οι 3.1 και η 3.2 διαδραματίζουν επίσης σημαντικό ρόλο στη διεξαγωγή ποιοτικών συμπερασμάτων της έρευνας και προτείνουν χαρακτηριστικά για την ανάπτυξη της ποιότητας των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων. Στην ερώτηση 3.3 απαντήθηκε εάν οι επενδυτές επρόκειτο να χρησιμοποιήσουν στο μέλλον το διαδίκτυο ώστε να στηρίξουν τις επενδυτικές τους αποφάσεις.

Στην τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να γράψουν τυχόν σχόλια και παρατηρήσεις, για οποιοδήποτε θέμα, σε περίπτωση που κατά τη κρίση τους δεν καλύφθηκαν επαρκώς από το ερωτηματολόγιο.



3.3 Η υλοποίηση της έρευνας

Για τη υλοποίηση της έρευνας και τη διεξαγωγή των αποτελεσμάτων, πραγματοποιήθηκε χρήση μέσω ηλεκτρονικής φόρμας <https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dFlZMml0d0JHZ1hzM1pZTWVSS-TRESXc6MQ> . Το πλήρες ερωτηματολόγιο παρουσιάζεται στο παράρτημα Ι.

Το διάστημα το οποίο διήρκεσε για τη συλλογή των στοιχείων της έρευνας ήταν δυο μήνες, συγκεκριμένα από τον Φεβρουάριο 2013 έως τον Απρίλιο 2013. Η διαθεσιμότητα του ερωτηματολογίου για την συμπλήρωση των δεδομένων από κάθε ερωτώμενο οριοθετήθηκε για 15 ημέρες.

Η επεξεργασία των δεδομένων και η εξαγωγή των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με την χρήση [www. docs.google.com](http://www.docs.google.com). Επιπρόσθετα η στατιστική ανάλυση και ο σχολιασμός των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση των πακέτων του [www. docs.google.com](http://www.docs.google.com) και MS excel.

3.4 Τα αποτελέσματα της έρευνας.

Στην διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων συμμετείχαν 32 επενδυτές. Τα κριτήρια που τέθηκαν για τη συμμετοχή τους ήταν α) να ασχολούνται ή έχουν ασχοληθεί στο παρελθόν με κάποιου είδους επενδυτική δραστηριότητα. και β) έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες χρηματοοικονομικών συμβούλων είτε από χρηματοπιστωτικούς, χρηματοοικονομικούς οργανισμούς είτε από ασφαλιστικές και χρηματιστηριακές εταιρείες, είτε από το διαδίκτυο για τη λήψη των επενδυτικών τους αποφάσεων. Οι 32 ερωτηθέντες κατηγοριοποιήθηκαν σε 2 υποομάδες. Στην πρώτη υποομάδα είναι οι επενδυτές που είναι χρήστες δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων και στην δεύτερη υποομάδα ανήκουν οι επενδυτές που δεν είναι χρήστες. Παρακάτω θα αναλυθούν τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων για την κάθε ενότητα του ερωτηματολογίου.

3.4.1. Προσωπικά στοιχεία της επιλεγμένης ομάδας επενδυτών

A) Η ηλικία

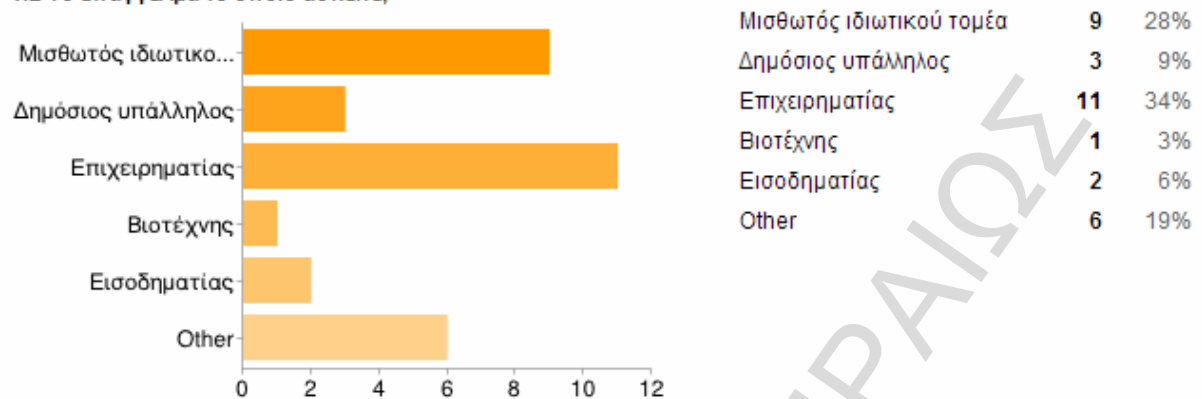


Διάγραμμα 3.1
Ηλικία

Όπως παρουσιάζεται και στο διάγραμμα 3.1, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων επενδυτών δηλαδή το 38% ανήκει στη ηλικιακή ομάδα από 56 ετών και άνω και ασχολείται ή έχει ασχοληθεί στο παρελθόν περισσότερο με οποιοδήποτε είδους επενδυτική δραστηριότητα. Το 28% είναι επενδυτές από 36-45 ετών. Το 25% το αποτελούν άτομα κάτω των 35 ετών, το 9% το αποτελούν επενδυτές που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 46-55 ετών. Από την επιλεγμένη ομάδα των επενδυτών η ομάδα όπου ασχολείται λιγότερο με κάθε είδους επενδυτική δραστηριότητα είναι οι νεότεροι ηλικιακά επενδυτές κάτω των 35 ετών δηλαδή το 25%, ενώ το 75% των ερωτηθέντων είναι άνω των 35 ετών.

B) Το επάγγελμα

1.2 Το επάγγελμα το οποίο ασκείτε;

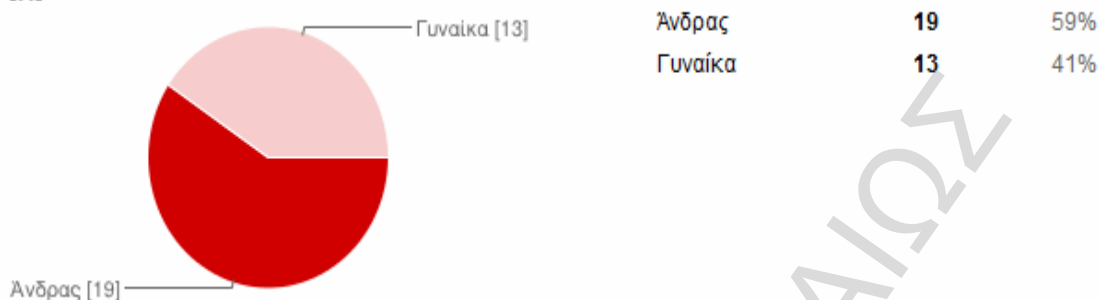


**Διάγραμμα 3.2.
Επάγγελμα**

Όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 3.2. στην επιλογή other οι ερωτώμενοι είχαν τη δυνατότητα να συμπληρώσουν το επάγγελμα που ασκούν, σε περίπτωση που δεν αναφέρεται από τις προηγούμενες επιλογές. Οι αναφορές που δόθηκαν ήταν 5 ελεύθεροι επαγγελματίες και 1 έμπορος. Παρατηρείται πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που έχουν ασχοληθεί περισσότερο με επενδύσεις είναι επιχειρηματίες (34%). Ακολουθούν οι επενδυτές που είναι μισθωτοί ιδιωτικού τομέα οι οποίοι ανέρχονται σε ποσοστό 28%. Κατά την επιλογή της ομάδας των επενδυτών, οι μισθωτοί ιδιωτικού τομέα, ήταν επενδυτές υψηλόμισθοι καθώς επίσης και επενδυτές οι οποίοι έχουν ως πηγή εσόδων όχι μόνο την μισθοδοσία της εργασίας τους, αλλά έχουν εισοδήματα και από άλλες δραστηριότητες, όπως πωλήσεις ή ενοικιάσεις ακινήτων. Συγκεκριμένα αθροίζοντας το ποσοστό των μισθωτών και των δημοσίων υπαλλήλων (37%) καθώς επίσης των επιχειρηματιών, των εισοδηματιών, των εμπόρων, των και των ελεύθερων επαγγελματιών, διαπιστώνεται το μικρότερο ποσοστό των ατόμων που πράττουν επενδυτικές κινήσεις, είναι οι υπάλληλοι ιδιωτικού και δημοσίου τομέα.

Γ) Το φύλο

1.3 Φύλο

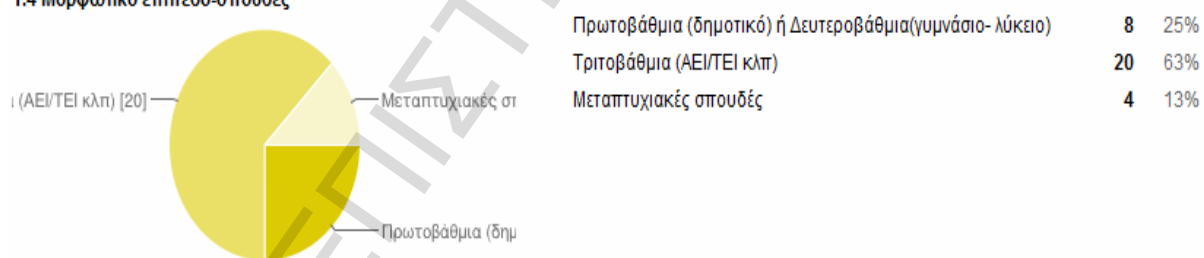


Διάγραμμα 3.3
φύλο

Όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 3.3 οι άνδρες επενδυτές, από την ομάδα επενδυτών που ερωτήθηκαν ανέρχονται σε ποσοστό 59% ενώ οι γυναίκες επενδυτές αντιπροσωπεύουν το ποσοστό 41%. Κατά την επιλογή των επενδυτών, για την συμμετοχή τους στην έρευνα κρίθηκε σημαντικό, το ποσοστό των δύο φύλων να είναι σχεδόν ισάριθμο, ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αντιπροσωπευτική η ομάδα.

Δ) Το μορφωτικό επίπεδο

1.4 Μορφωτικό επίπεδο-σπουδές

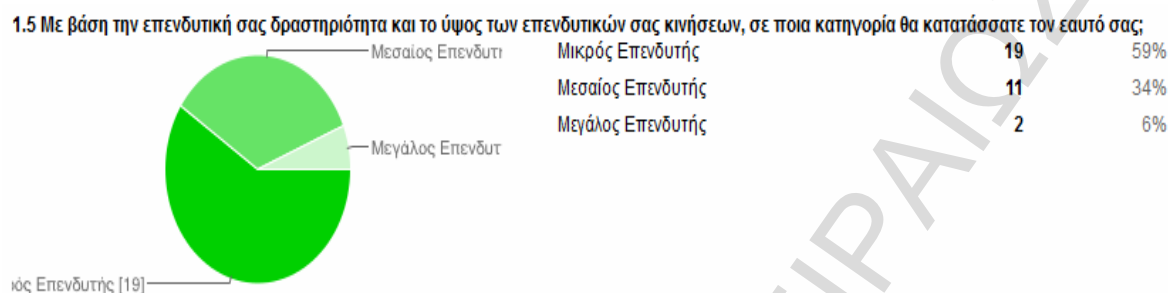


Διάγραμμα 3.4
Μορφωτικό επίπεδο

Στο διάγραμμα 3.4 όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, οι περισσότεροι από τους επενδυτές είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (63%). Ακολουθούν οι επενδυτές που είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και βρίσκονται σε ποσοστό 25%, και οι επενδυτές που είναι απόφοιτοι μεταπτυχιακών σπουδών και ανέρχονται στο 13%. Εάν αθροιστεί το ποσοστό των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με το ποσοστό των αποφοίτων μεταπτυχιακών σπουδών, το 76% των συμμετεχόντων που ασχολούνται με

επενδύσεις, διαθέτουν προπτυχιακή και μεταπτυχιακή κατάρτιση,(υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο), ενώ το 25% των συμμετεχόντων που ασχολούνται με επενδύσεις διαθέτουν τη βασική εκπαίδευση.

E) Η επενδυτική δραστηριότητα



Διάγραμμα 3.5

Η επενδυτική δραστηριότητα

Με αφορμή το διάγραμμα 3.5 πρέπει να αναφερθεί ότι κατά την επεξήγηση του ερωτηματολογίου προς τους συμμετέχοντες, έγινε σαφές ότι η ομάδα που θα κατηγοριοποιούσαν τους εαυτούς τους με βάση το μέγεθος των επενδύσεων τους, θα γινόταν σε συνάρτηση με τα χρηματικά ποσά που έχουν διαθέσει για επένδυση, αλλά και την συχνότητα των επενδυτικών τους κινήσεων. Όμως για λόγους εχεμυθείας δεν ζητήθηκε να αναφερθεί γραπτώς το ακριβές ύψος των ποσών, αλλά ειπώθηκε προφορικά. Η εμπειρική κλίμακα που τέθηκε ώστε να κατηγοριοποιηθούν οι ερωτώμενοι για την επενδυτική τους δραστηριότητα ήταν:

- Μικρός επενδυτής : $\leq 50.000\text{€}$ (επενδύουν χρηματικά ποσά μικρότερα ή ίσα των 50.000€ ανά έτος)
- Μεσαίος επενδυτής: 50.000€-150.000€ (επενδύουν από 50.000€ έως 150.000€ ανά έτος)
- Μεγάλος επενδυτής: $\geq 150.000\text{€}$ (επενδύουν χρηματικά ποσά μεγαλύτερα των 150.000€ ανά έτος)

Έτσι με βάση τις προφορικές αναφορές των χρηματικών ποσών που επενδύουν ανά έτος, στην πλειοψηφία ανήκουν οι μικροί επενδυτές και ανέρχονται στο 59%. Το ποσοστό αυτό αποτελεί χαρακτηριστικό της ελληνικής αγοράς στον τομέα των επενδύσεων. Έπειτα ακολουθούν οι μεσαίοι επενδυτές και ανέρχονται στο 34% και τέλος η μειοψηφία των

επενδυτών που είχαν ή έχουν μεγάλη επενδυτική δραστηριότητα (μεγάλοι επενδυτές), βρίσκονται στο 6%.

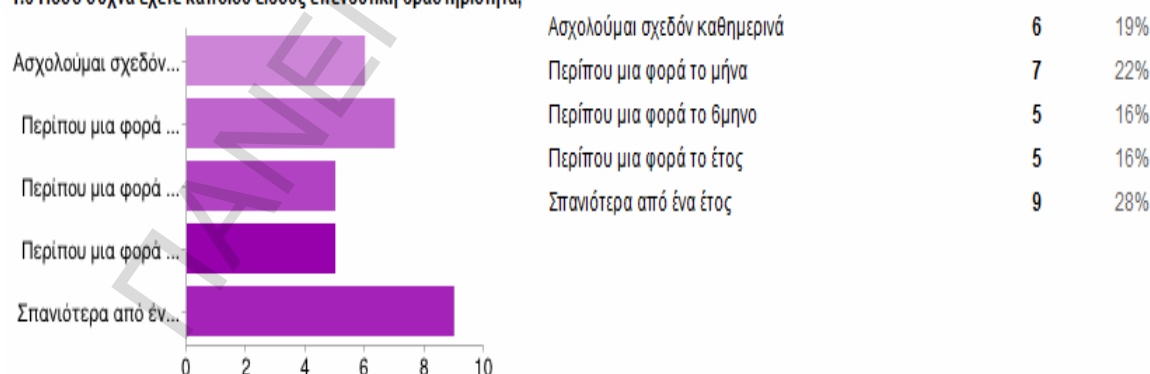
Πίνακας 3.1
Το επάγγελμα σε συνδυασμό με την επενδυτική δραστηριότητα

	Μεγάλος Επενδυτής	Μεσαίος Επενδυτής	Μικρός Επενδυτής	Γενικό σύνολο
Βιοτέχνης		1		1
Δημόσιος υπάλληλος			1	1
Εισοδηματίας ΕΛ.			2	2
Επαγγελματίας ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ			2	2
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΕΜΠΟΡΟΣ			1	1
Επιχειρηματίας	1		5	6
Μισθωτός ιδιωτικού τομέα			3	3
Γενικό σύνολο	2	11	19	32

Στον πίνακα 3.1 παρουσιάζεται το μέγεθος της επενδυτικής δραστηριότητας των ερωτώμενων σε συνάρτηση με το επάγγελμα τους. Διαπιστώνεται ότι στην κατηγορία των μεγάλων επενδυτών βρίσκονται οι ερωτώμενοι που είναι επιχειρηματίες (1) και βιοτέχνες (1). Επίσης στην κατηγορία των μεσαίων επενδυτών ο μεγαλύτερος αριθμός μεσαίων επενδυτών είναι οι επιχειρηματίες (5). Ωστόσο ως μεσαίοι επενδυτές παρουσιάζονται και μισθωτοί του ιδιωτικού τομέα(3), δημόσιοι υπάλληλοι (1) καθώς επίσης ελεύθεροι επαγγελματίες (1) και έμποροι(1). Στην κατηγορία των μικρών επενδυτών τον μεγαλύτερο αριθμό τον καταλαμβάνουν οι μισθωτοί ιδιωτικού τομέα, και ακολουθούν οι επιχειρηματίες καθώς επίσης και οι επενδυτές των υπολοίπων επαγγελμάτων

ΣΤ) Η συχνότητα της επενδυτικής δραστηριότητας.

1.6 Πόσο συχνά έχετε κάποιου είδους επενδυτική δραστηριότητα;



Διάγραμμα 3.6- Η συχνότητα της επενδυτικής δραστηριότητας

Όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 3.6, όσον αφορά τη συχνότητα των επενδυτικών κινήσεων, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων επενδυτών στην έρευνα, που ανέρχεται στο 28% έχει μικρή συχνότητα επενδυτικών δραστηριοτήτων δηλαδή ασχολείται με επενδυτικές δραστηριότητες σπανιότερα από ένα έτος. Ακολουθεί το 22% όπου παρουσιάζει αρκετά μεγαλύτερη συχνότητα στις επενδυτικές κινήσεις, δηλαδή ασχολείται περίπου μία φορά το μήνα. Ακόμη το 19% έχει πολύ έντονη επενδυτική δραστηριότητα, ασχολείται σχεδόν καθημερινά, το 16% περίπου μία φορά τους 6 μήνες, και το υπόλοιπο 16% δραστηριοποιείται σε επενδυτικές κινήσεις περίπου μία φορά το έτος. Τα ποσοστά των επενδυτών που έχουν έντονη επενδυτική δραστηριότητα ανέρχονται σε ποσοστό 41% και το ποσοστό των επενδυτών που έχουν λιγότερο έντονη επενδυτική δραστηριότητα ανέρχονται σε μεγαλύτερο ποσοστό ,42%(σπανιότερα από ένα έτος και περίπου μια φορά το έτος). Το 16% διατηρεί μία μέση επενδυτική δραστηριότητα (μία φορά το εξάμηνο).

3.4.2 Χρήστες δικτυακών τρόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων (Υποομάδα Α)

Α) Η συχνότητα επίσκεψης στους δικτυακούς τρόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων



Διάγραμμα 3.7

Η συχνότητα επίσκεψης στους δικτυακούς τρόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων

Όπως παρουσιάζεται και στο διάγραμμα 3.7, οι επενδυτές που χρησιμοποιούν δικτυακούς τρόπους για τις επενδύσεις τους, οι οποίοι αποτελούν την πρώτη υποομάδα των συμμετεχόντων στην έρευνα, είναι 12 επενδυτές. Η κατανομή τους έχει ως εξής: το 13% διενεργεί επισκέψεις περίπου μία φορά το μήνα, το 9% περίπου μια φορά στους 6 μήνες, το

2% κάνει χρήση δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων σχεδόν καθημερινά και το 9% σπανιότερα από ένα έτος. Παρατηρείται ότι οι περισσότεροι των χρηστών των δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων έχουν μέτρια έως μεγάλη συχνότητα επίσκεψης.

Πίνακας 3.2

Η συχνότητα χρήσης των διαδικτυακών τόπων Χ.Σ. σε συνδυασμό με τις σπουδές

	Μεταπτυχιακές σπουδές	Πρωτοβάθμια (δημοτικό) ή Δευτεροβάθμια(γυμνάσιο/ Λύκειο)	Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ ΤΕΙ κλπ)	Γενικό σύνολο
Ασχολούμαι σχεδόν καθημερινά	2	6	12	20
Περίπου μια φορά το μήνα	1		2	3
Περίπου μια φορά το έτος			4	4
Σπανιότερα από ένα έτος	1	2		3
Γενικό σύνολο	4	8	20	32

Στον πίνακα 3.2 παρουσιάζεται η συχνότητα επίσκεψης σε δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων σε συνάρτηση με το μορφωτικό επίπεδο. Παρατηρείται ότι οι πιο συχνοί χρήστες, οι οποίοι ασχολούνται σχεδόν καθημερινά ή σχεδόν μία φορά το μήνα, είναι τα άτομα που διαθέτουν επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Από την άλλη πλευρά τα άτομα που έχουν τη μικρότερη συχνότητα επίσκεψης σε δικτυακούς τόπους είναι τα άτομα που έχουν λάβει πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Πίνακας 3.3

Η συχνότητα χρήσης των διαδικτυακών τόπων Χ.Σ. σε συνδυασμό με την επενδυτική δραστηριότητα

	Μεγάλος Επενδυτής	Μεσαίος Επενδυτής	Μικρός Επενδυτής	Γενικό σύνολο
Ασχολούμαι σχεδόν καθημερινά	1		1	2
Περίπου μια φορά το μήνο			2	3
Περίπου μια φορά το μήνα			2	4
Σπανιότερα από ένα έτος			1	3
Γενικό σύνολο	2	11	19	32

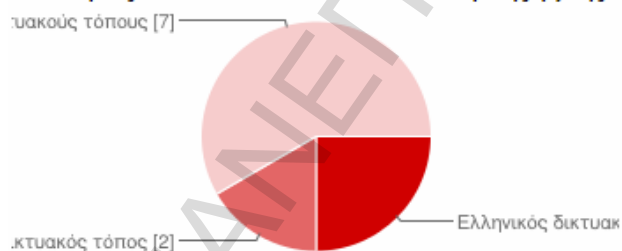
Στο πίνακα 3.3 παρουσιάζεται η συχνότητα επίσκεψης στους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων σε συνάρτηση με το μέγεθος της επενδυτικής δραστηριότητας.

Διαπιστώνεται ότι οι πιο συχνοί χρήστες, και πιο συγκεκριμένα εκείνοι που επισκέπτονται δικτυακούς τόπους σχεδόν σε καθημερινή βάση είναι οι μεγάλοι επενδυτές αλλά και οι μικροί επενδυτές. Επίσης μεγάλη συχνότητα επίσκεψης και συγκεκριμένα μία φορά το μήνα παρουσιάζουν ισόποσα μεσαίοι αλλά και μικροί επενδυτές. Μικρότερη συχνότητα επίσκεψης, δηλαδή σπανιότερα από ένα έτος πραγματοποιούν κυρίως μικροί επενδυτές.

Β) Επίσκεψη σε ελληνικούς ή ξένους δικτυακούς τόπους

2.3 Συνήθως επισκέπτεστε δικτυακό τόπο ελληνικής ή ξένης εταιρείας χρηματοοικονομικών συμβούλων;

Ελληνικός δικτυακός τόπος	3	9%
Ξένος δικτυακός τόπος	2	6%
και Ελληνικούς και Ξένους δικτυακούς τόπους	7	22%



Διάγραμμα 3.8

Επίσκεψη σε ελληνικούς ή ξένους δικτυακούς τόπους

Από το διάγραμμα 3.8 προκύπτει ότι η πλειοψηφία των χρηστών των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων επισκέπτεται και ελληνικούς και ξένους δικτυακούς τόπους

για τις επενδυτικές τους κινήσεις (22%). Ωστόσο μόλις το 9% χρησιμοποιεί μόνο ελληνικούς δικτυακούς τόπους και το 6% μόνο ξένους δικτυακούς τόπους.

Γ) Αξιολόγηση χαρακτηριστικών των δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων.

Πίνακας 3.4

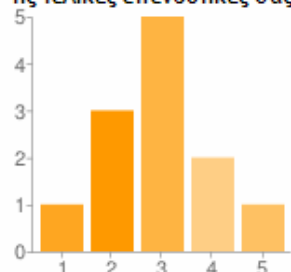
Αξιολόγηση χαρακτηριστικών των δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ/ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	ΜΕΓΑΛΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΜΙΚΡΗ	ΔΕΝ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΩ
Ευκολία πλοήγησης	8	3	0	1
Ευκολία εκμάθησης	7	3	0	1
Ευκολία χρήσης	6	5	0	1
Κατανοητή πληροφόρηση	4	6	1	1
Επαρκής πληροφόρηση	4	5	2	1
Ακριβής πληροφόρηση	6	2	1	3
Αξιόπιστη πληροφόρηση	3	4	2	3
Κατάλληλη σχεδίαση	2	6	1	3
Ελκυστική εμφάνιση	5	4	2	1
Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών	1	7	1	3
Ασφάλεια συναλλαγών	3	2	2	5
Βαθμός εξατομικευσης	2	5	2	3
Διευκόλυνση επικοινωνίας	6	3	2	1

Στον πίνακα 3.4 παρουσιάζεται η αξιολόγηση των γενικών χαρακτηριστικών που έγινε από τους επενδυτές από την εμπειρία επίσκεψης τους στους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων. Με τη βοήθεια της μεθόδου webqual όπως προαναφέρθηκε, οι επενδυτές για κάθε χαρακτηριστικό βαθμολόγησαν με κλίμακα από το «Μεγάλη» έως «Δεν μπορώ να γνωρίζω». Παρατηρείται ότι για το χαρακτηριστικό για το οποίο δυσανασχήτησαν περισσότερο ήταν η ασφάλεια συναλλαγών, ενώ ταυτόχρονα χαρακτηρίζεται περισσότερο μέτρια η ασφάλεια ατομικών πληροφοριών. Ωστόσο τα χαρακτηριστικά που ως επί το πλείστον ικανοποίησαν τους επενδυτές ήταν η ευκολία πλοήγησης, η ευκολία εκμάθησης, η ευκολία χρήσης, η διευκόλυνση επικοινωνίας και η ελκυστική εμφάνιση.

Δ)Βαθμός αξιοπιστίας δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων για τις τελικές αποφάσεις των επενδυτών

2.7 Πόσο αξιόπιστο θεωρείτε έναν δικτυακό τόπο χρηματοοικονομικών συμβούλων ώστε να βασίζετε σε αυτόν τις τελικές επενδυτικές σας αποφάσεις;



Απόλυτα αξιόπιστο Καθόλου αξιόπιστο

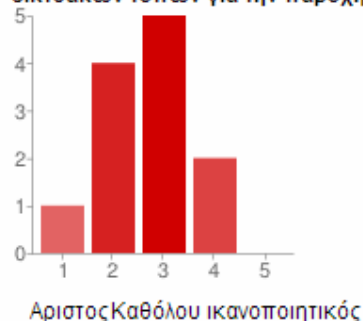
1 - Απόλυτα αξιόπιστο	1	3%
2	3	9%
3	5	16%
4	2	6%
5 - Καθόλου αξιόπιστο	1	3%

Διάγραμμα 3.9
Βαθμός αξιοπιστίας δικτυακών τόπων

Σύμφωνα με το διάγραμμα 3.9 η βαθμολογική κλίμακα τέθηκε από το 1-απόλυτα αξιόπιστο έως το 5- καθόλου αξιόπιστο. Οι ενδιάμεσες τιμές αντιστοιχούν ως εξής: 2-πολύ ή αρκετά αξιόπιστο, 3-μετρίως αξιόπιστο και 4-λίγο αξιόπιστο. Παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των χρηστών (16%) θεωρεί μέτρια την αξιοπιστία που παρέχουν οι δικτυακοί τόποι χρηματοοικονομικών συμβούλων ώστε να βασιστούν για τις επενδυτικές τους αποφάσεις. Ωστόσο, το 12% θεωρεί απόλυτα ή πολύ αξιόπιστους τους δικτυακούς τόπους και μάλλον θα καθόριζαν τις τελικές τους επενδυτικές κινήσεις, ενώ το 9% θεωρεί λίγο ή καθόλου αξιόπιστους τους δικτυακούς τόπους για τις επενδυτικές τους αποφάσεις, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι μάλλον δεν θα προχωρούσαν σε οριστικοποίηση των αποφάσεων τους.

Ε) Ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών – επενδυτών από τη χρήση δικτυακών τόπων για την παροχή χρηματοοικονομικών συμβουλών

2.8 Από την μέχρι σήμερα εμπειρία σας, ποιος είναι ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης σας από την χρήση δικτυακών τόπων για την παροχή χρηματοοικονομικών συμβουλών;

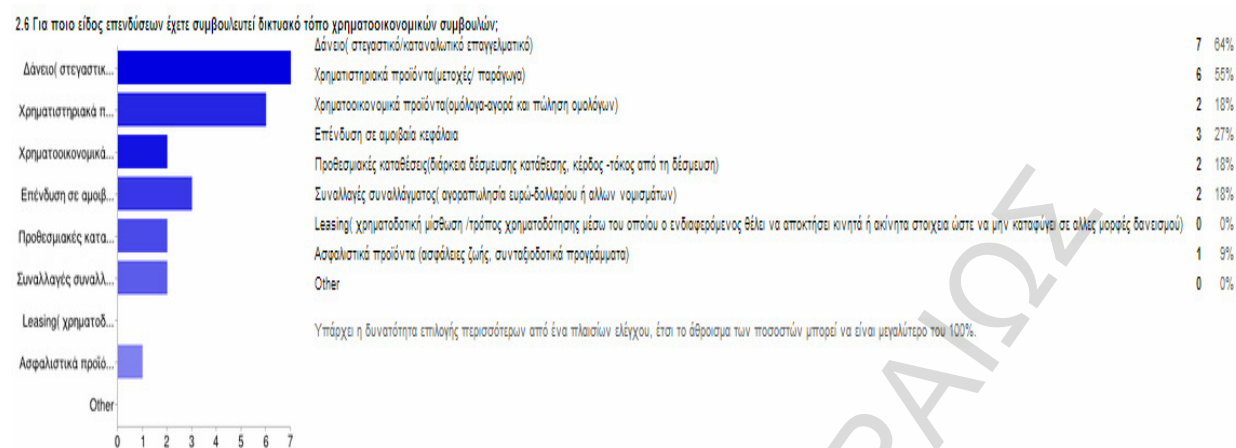


1 - Άριστος	1	3%
2	4	13%
3	5	16%
4	2	6%
5 - Καθόλου ικανοποιητικός	0	0%

Διάγραμμα 3.10
Ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών

Στο διάγραμμα 3.10 της έρευνας η βαθμολογική κλίμακα τέθηκε από το 1- άριστος έως το 5 καθόλου αξιόπιστος . Οι ενδιάμεσες τιμές αντιστοιχούν ως εξής: 2-πολύ ικανοποιητικός, 3- μετρίως ικανοποιητικός και 4- λίγο ικανοποιητικός. Όπως παρουσιάζεται στο γράφημα, το 16% θεωρεί μετρίως ικανοποιητικούς τους δικτυακούς τόπους το οποίο βέβαια συμπίπτει με το ποσοστό του βαθμού αξιοπιστίας των δικτυακών τόπων ώστε να βασίσουν σε αυτούς οι επενδυτές τις τελικές τους αποφάσεις . Παρόλα αυτά μόλις το 6% θεωρεί λίγο ικανοποιητικούς τους δικτυακούς τόπους, το οποίο δεν αποκλίνει ιδιαίτερα από το ποσοστό των επενδυτών που τους θεωρεί λίγο ή καθόλου ικανοποιητικούς. Εν συνεχεία το 16 % των επενδυτών –χρηστών θεωρεί άριστα ικανοποιητικούς ή πολύ ικανοποιητικούς τους δικτυακούς τόπους και δεν αποκλίνει ιδιαίτερα από το ποσοστό των χρηστών όπου θα βασίζονταν στους δικτυακούς τόπους για τις τελικές επενδυτικές τους αποφάσεις.

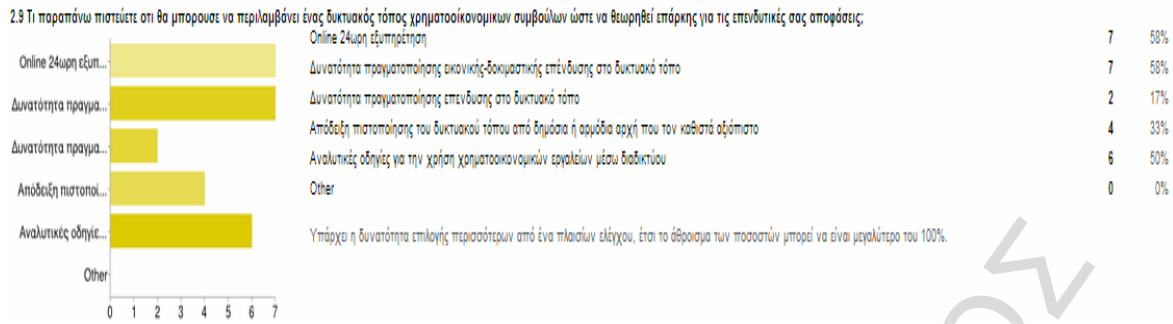
ΣΤ) Το είδος των επενδύσεων



Διάγραμμα 3.11
Το είδος των επενδύσεων

Στο διάγραμμα 3.11 παρουσιάζεται το είδος των επενδύσεων για το οποίο οι επενδυτές έχουν χρησιμοποιήσει δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβουλών. Εδώ οι επενδυτές είχαν τη δυνατότητα να ορίσουν παραπάνω από μία επιλογές. Όπως είναι εμφανές η κυρίαρχη επιλογή είναι το δάνειο(είτε είναι επαγγελματικό, είτε στεγαστικό, είτε καταναλωτικό) (64%).Επειτα, το αμέσως επόμενο είδος επενδύσεων για το οποίο οι επενδυτές έχουν περιηγηθεί σε συμβουλευτικές ιστοσελίδες, είναι τα χρηματοπιστηριακά προϊόντα το οποίο επίσης βρίσκεται σε υψηλό ποσοστό. (55%)(παράγωγα- μετοχές). Μετά ακολουθούν οι επενδύσεις σε αμοιβαία κεφάλαια, χρηματοοικονομικά προϊόντα (αγοραπωλησίες ομολόγων),προθεσμιακές καταθέσεις, επενδύσεις σε συνάλλαγμα. Στην μειοψηφία ανήκουν τα ασφαλιστικά προϊόντα, για τα οποία μόνο το 9% των επενδυτών έχουν χρησιμοποιήσει δικτυακούς τόπους.

Ζ) Υπηρεσίες που οι επενδυτές θεωρούν ότι θα μπορούσε να περιλαμβάνει ένας δικτυακός τόπος



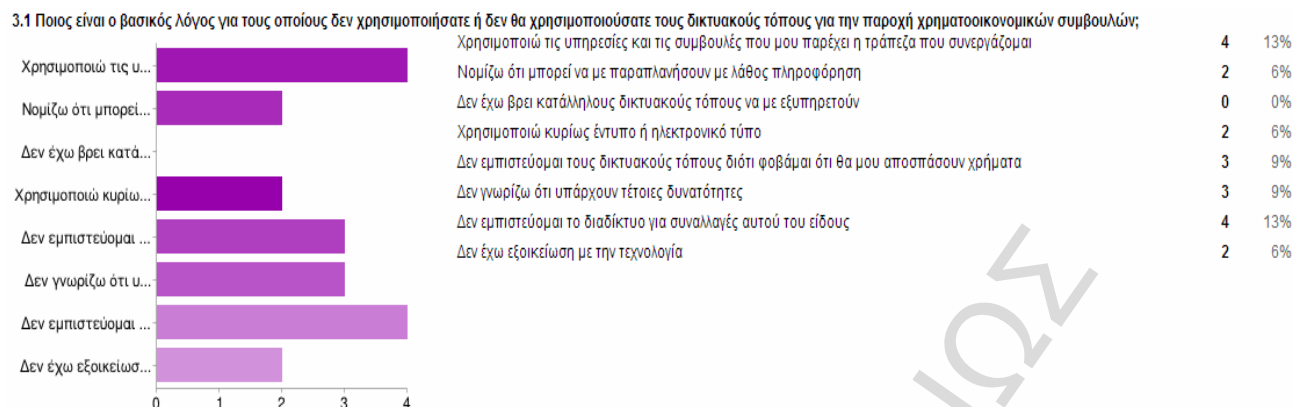
Δι

άγραμμα 3.12- Επιθυμητές υπηρεσίες

Στο διάγραμμα 3.13 παρουσιάζονται οι υπηρεσίες, που κατά την κρίση των επενδυτών είναι απαραίτητο να περιλαμβάνει ένας δικτυακός τόπος, ώστε να θεωρηθεί επαρκής για τις επενδυτικές τους αποφάσεις. Και σε αυτό το σημείο, οι επενδυτές είχαν τη δυνατότητα να ορίσουν παραπάνω από μία επιλογές. Όπως παρατηρείται και στο διάγραμμα, κυρίαρχες υπηρεσίες θεωρούνται η online 24ωρη εξυπηρέτηση, (58%) και η δυνατότητα πραγματοποίησης εικονικής επένδυσης στο διαδίκτυο (58%). Επιπρόσθετα, μία άλλη από τις επιθυμητές υπηρεσίες είναι να υπάρχουν αναλυτικές οδηγίες για την χρήση των χρηματοοικονομικών εργαλείων μέσω διαδικτύου.(50%) Επίσης οι περισσότεροι από τους χρήστες (33%) θα επιθυμούσαν να υπάρχει απόδειξη πιστοποίησης του δικτυακού τόπου από δημόσια ή ιδιωτική αρχή, η οποία προσδίδει αξιοπιστία στις ιστοσελίδες χρηματοοικονομικών συμβούλων. Το μικρότερο ποσοστό επέλεξε τη δυνατότητα πραγματοποίησης της επένδυσης απευθείας από τον δικτυακό τόπο τον οποίο θα επισκέπτονται.(17%)

3.4.4. Επενδυτές που δεν χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων για υπηρεσίες.(Υποομάδα Β)

A)Οι βασικοί λόγοι για τους οποίους οι επενδυτές δεν χρησιμοποίησαν ή δεν θα χρησιμοποιούσαν δικτυακούς τόπους για παροχή χρηματοοικονομικών συμβούλων.



Διάγραμμα 3.13

Λόγοι μη χρήσης των διαδικτυακών τρόπων των χρηματοοικονομικών συμβουλών

Από αυτό το σημείο της έρευνας (διάγραμμα 3.13) προκύπτουν οι βασικοί λόγοι για τους οποίους οι επενδυτές δεν κάνουν ή δεν έχουν κάνει χρήση των δικτυακών τρόπων των χρηματοοικονομικών συμβουλών. Οι βασικοί λόγοι για τους οποίους οι επενδυτές δεν χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους για τις επενδυτικές τους κινήσεις είναι οι εξής: α) χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες και τις συμβουλές που τους παρέχει ο εκάστοτε φορέας που συνεργάζονται, β) θεωρούν ότι θα γίνουν θύματα παραπληροφόρησης, γ) δεν έχουν βρει τους κατάλληλους δικτυακούς τόπους που να τους ικανοποιούν, δ) χρησιμοποιούν έντυπο η ηλεκτρονικό τύπο, ε) δεν εμπιστεύονται τους δικτυακούς τόπους γιατί θεωρούν ότι μπορεί να τους αποσπάσουν χρήματα, στ) δεν γνωρίζουν ότι υπάρχουν τέτοιες δυνατότητες, ζ) δεν εμπιστεύονται το διαδίκτυο για συναλλαγές τέτοιου είδους και τέλος η) είτε γιατί δεν έχουν εξοικείωση με την τεχνολογία.

Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες απάντησαν ότι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που τους παρέχει η τράπεζα ή ο φορέας που συνεργάζονται (13%). Επίσης στο 13% ανέρχεται και το ποσοστό των επενδυτών όπου δεν χρησιμοποιεί δικτυακούς τόπους γιατί δεν εμπιστεύεται το διαδίκτυο για συναλλαγές αυτού του είδους. Ακολουθεί το 9% των επενδυτών, όπου θεωρούν ότι μπορεί να τους αποσπάσουν χρήματα και επίσης 9% δεν γνωρίζει ότι υπάρχουν τέτοιες δυνατότητες. Επιπρόσθετα το 6% θεωρεί ότι μπορεί να πέσει θύμα παραπληροφόρησης. Ακόμη ισόποσα ποσοστά των επενδυτών ισχυρίζονται ότι δεν έχουν εξοικείωση με την τεχνολογία.

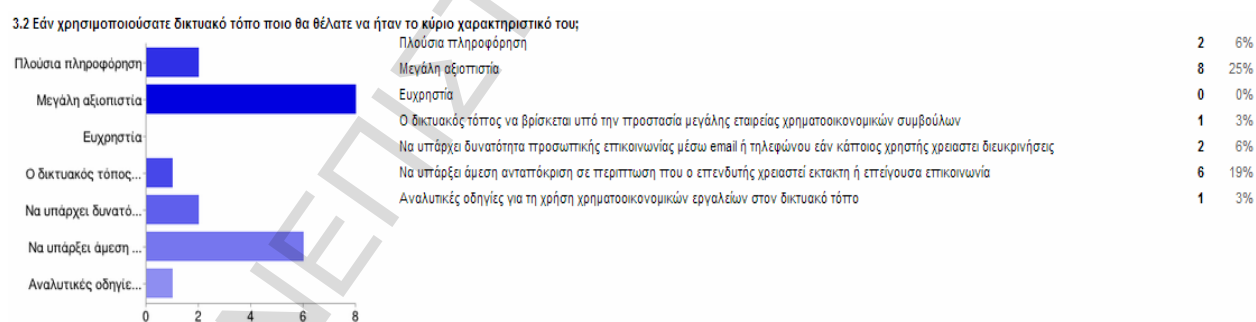
Πίνακας 3.5

Ηλικία των επενδυτών σε συνδυασμό με τους λόγους μη χρήσης διαδικτυακών τρόπων

	Δεν εμπιστεύομαι τους δικτυακούς τόπους διότι φοβάμαι ότι θα αποσπάσουν χρήματα	Νομίζω ότι μπορεί να με παραπλανήσουν με λάθος πληροφορίες	Χρησιμοποιώ κυρίως έντυπο ή ηλεκτρονικό τύπο	Δεν γνωρίζω ότι υπάρχουν τέτοιες δυνατότητες	Δεν εμπιστεύομαι το διαδίκτυο για συναλλαγές αυτού του είδους	Δεν έχω εξοικείωση με την τεχνολογία	Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες και τις συμβουλές που μου παρέχει η τράπεζα που συνεργάζομαι
Από 36-45 ετών	3	1		1	1	2	
Από 46-55 ετών	2						1
Από 56 ετών και άνω	2		2		2	1	2
Εως 35 ετών	4		1	1	1	1	
Γενικό σύνολο	11	1	3	2	2	3	2

Όπως φαίνεται στον πίνακα 3.5 σε συνδυασμό με τη ηλικία των ερωτηθέντων διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των επενδυτών που δεν χρησιμοποιούν ή δεν έχουν χρησιμοποιήσει δικτυακούς τόπους είναι οι επενδυτές που ανήκουν στη μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα, δηλαδή είναι άνω των 56 ετών.(10). Ένας από τους λόγους για τους οποίους δεν είναι χρήστες δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων είναι γιατί δεν έχουν εξοικείωση με την τεχνολογία. Επίσης παρατηρείται ότι το μικρότερο ποσοστό των ατόμων που δεν χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους είναι η αμέσως επόμενη ηλικιακή ομάδα 46-55(1) με τον λόγο ότι χρησιμοποιεί περισσότερο τις υπηρεσίες τους φορέα ή της τράπεζας που συνεργάζεται.

B) Κύρια χαρακτηριστικά που θα επιθυμούσαν οι επενδυτές να περιλαμβάνει ένας δικτυακός τόπος χρηματοοικονομικών συμβούλων.



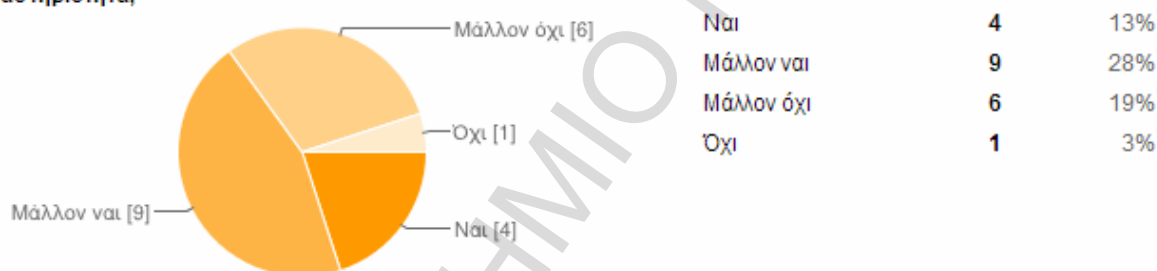
Διάγραμμα 3.14
Επιθυμητά χαρακτηριστικά

Στο διάγραμμα 3.12 παρουσιάζονται τα κύρια χαρακτηριστικά που θα ήθελαν οι επενδυτές να περιλαμβάνει ένας δικτυακός τόπος έτσι ώστε να τους ωθήσει να τον χρησιμοποιούν για τις επενδυτικές τους κινήσεις. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων της Β' υποομάδας θεωρεί κύριο χαρακτηριστικό την μεγάλη αξιοπιστία και ανέρχεται σε ποσοστό 25%. Το 19% των ερωτηθέντων επέλεξε ότι πρέπει να υπάρχει άμεση ανταπόκριση σε περίπτωση που ο

επενδυτής χρειαστεί έκτακτη ή επείγουσα επικοινωνία. Έπειτα ακολουθούν τα χαρακτηριστικά όπως η πλούσια πληροφόρηση (6%), και η δυνατότητα προσωπικής επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφώνου εάν κάποιος χρήστης χρειαστεί διευκρινήσεις. Μόνο το 3% επέλεξε τις αναλυτικές οδηγίες για την χρήση των χρηματοοικονομικών εργαλείων στον δικτυακό τόπο.

Γ) Μελλοντική επίσκεψη σε δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων.

3.3 Έχετε σκοπό στο μέλλον να χρησιμοποιήσετε δικτυακό τόπο για να υποστηρίξει την επενδυτική σας δραστηριότητα;



Διάγραμμα 3.15

Μελλοντική επίσκεψη σε δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων

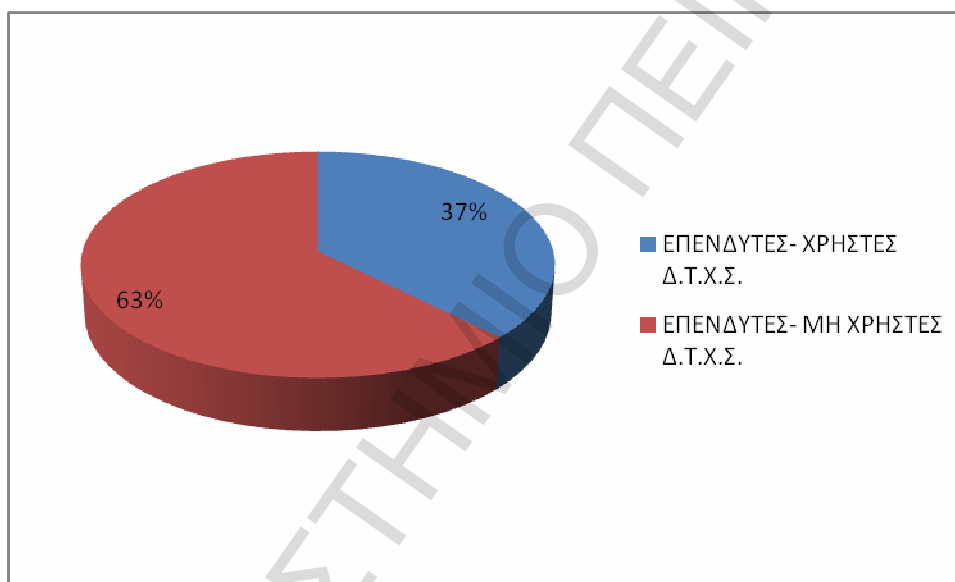
Όπως παρουσιάζεται στο γράφημα οι περισσότεροι από τους επενδυτές που δεν είναι χρήστες δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων μάλλον σκοπεύουν να διενεργήσουν επισκέψεις στους δικτυακούς τόπους στο μέλλον. Από την άλλη πλευρά η μειοψηφία των επενδυτών (3%) δεν σκοπεύει να χρησιμοποιήσει δικτυακούς τόπους για τις επενδυτικές τους κινήσεις.

3.5. Βασικά συμπεράσματα της έρευνας

Όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα η αντιπροσωπευτική ομάδα των επενδυτών που συμμετείχαν στη έρευνα, διαχωρίστηκε σε δύο επιμέρους υποομάδες: την υποομάδα Α

την οποία την αποτελούν οι επενδυτές όπου είναι χρήστες δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων και την υποομάδα Β την οποία την αποτελούν οι επενδυτές που δεν χρησιμοποιούν ιστοσελίδες χρηματοοικονομικών συμβούλων για τις επενδυτικές τους κινήσεις.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι το 63% των ερωτηθέντων, δεν χρησιμοποιεί δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων, δηλαδή ανήκει στην υποομάδα Β, ενώ το υπόλοιπο 37% είναι χρήστες δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων, δηλαδή ανήκει στην υποομάδα Α. Αύτη η μεγάλη διαφορά των ποσοστών οδηγεί εύλογα, στο κύριο συμπέρασμα της έρευνας, ότι οι επενδυτές δεν βασίζονται στο διαδίκτυο για τις επενδυτικές τους δραστηριότητες.



Διάγραμμα 3.16

Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν από την αντιπροσωπευτική ομάδα των επενδυτών, τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα είναι τα εξής:

1. Τα επαγγέλματα που αποφέρουν μεγαλύτερα εισοδήματα στους επενδυτές δικαιολογούν και το μέγεθος της επενδυτικής τους δραστηριότητας.(επιχειρηματίες, βιοτέχνες, εισοδηματίες, ελεύθεροι επαγγελματίες).
2. Η συχνότητα χρήσης από τους επενδυτές που είναι χρήστες των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων συμβαδίζει με το μορφωτικό επίπεδο τους.
3. Οι περισσότεροι επενδυτές που είναι χρήστες των ιστοσελίδων για τις επενδυτικές τους κινήσεις επισκέπτονται ελληνικούς και ξένους δικτυακούς τόπους. Μπορεί να

διαπιστωθεί ότι οι επενδυτές δεν εμπιστεύονται απόλυτα μόνο τους ελληνικούς δικτυακούς τόπους ή δεν τους θεωρούν επαρκείς για την παροχή συμβουλών .

4. Η πλειοψηφία των επενδυτών -χρηστών, στην αξιολόγηση των χαρακτηριστικών των δικτυακών τόπων έδειξε ότι δεν είναι ικανοποιημένοι ως προς την ασφάλεια των ατομικών πληροφοριών και ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών .Ωστόσο διαπιστώθηκε ότι εμπιστεύονται περισσότερο τα χαρακτηριστικά όπως η ευκολία χρήσης, η ευκολία πλοήγησης, η διευκόλυνση επικοινωνίας και η ελκυστική εμφάνιση.
5. Η πλειοψηφία των επενδυτών-χρηστών θεωρούν μέτρια έως καθόλου ικανοποιητική την αξιοπιστία των δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων ώστε να στηριχτούν σε αυτούς για τις τελικές επενδυτικές τους αποφάσεις.
6. Η πλειοψηφία των επενδυτών-χρηστών είναι μετρίως ικανοποιημένοι έως άριστα ικανοποιημένοι από την γενική τους εμπειρία από τη χρήση των ιστοσελίδων των χρηματοοικονομικών συμβούλων.
7. Οι πιο βασικοί λόγοι για τους οποίους οι επενδυτές (υποομάδα Β) δεν χρησιμοποιούν τους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων είναι γιατί δεν εμπιστεύονται γενικότερα το διαδίκτυο για τις επενδύσεις τους, αλλά επίσης γιατί χρησιμοποιούν τις συμβουλές που τους παρέχει η τράπεζα που συνεργάζονται.
8. Διαπιστώθηκε ότι οι επενδυτές που ανήκουν στη μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα δεν είναι χρήστες των ιστοσελίδων των χρηματοοικονομικών συμβούλων και οι βασικότεροι λόγοι είναι ότι δεν έχουν εξοικείωση με την τεχνολογία , αλλά και επειδή δεν γνωρίζουν ότι υπάρχουν τέτοιες δυνατότητες. Το συμπέρασμα που εξάγεται είναι ότι οι νεότερες ηλικίες συμβαδίζουν περισσότερο με την τεχνολογία και το διαδίκτυο σε αντίθεση με τις μεγαλύτερες ηλικίες.
9. Το κυριότερο χαρακτηριστικό που θα επιθυμούσαν οι επενδυτές –μη χρήστες, να περιλαμβάνουν οι δικτυακοί τόποι είναι η αξιοπιστία.
10. Η πλειοψηφία των επενδυτών- μη χρηστών έχει την πρόθεση να χρησιμοποιήσει μελλοντικά δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων.

Κεφάλαιο 4ο

Συμπεράσματα- προτάσεις

Το βασικό συμπέρασμα που προέκυψε από την έρευνα, όπως προαναφέρθηκε, αποδεικνύει ότι η πλειοψηφία των επενδυτών δεν χρησιμοποιεί δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων για τις επενδυτικές τους κινήσεις. Συνεπώς, δίδεται η ευκαιρία, να γίνει η παραδοχή ότι οι δικτυακοί τόποι χρηματοοικονομικών συμβούλων χρήζουν βελτίωσης και ανάπτυξης. Αυτό είναι εμφανές και από τις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι, είτε είναι χρηστές ιστοσελίδων χρηματοοικονομικών συμβούλων είτε όχι.

Το πρώτο συμπέρασμα που εξάγεται από την έρευνα είναι ότι η επαγγελματική δραστηριότητα που ασκούν οι ερωτώμενοι της αντιπροσωπευτικής ομάδας των επενδυτών συνδέεται άμεσα με το μέγεθος της επενδυτικής τους δραστηριότητας. Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των επενδυτών που ασκούν αυτόνομα επαγγέλματα, δηλαδή επιχειρηματίες, βιοτέχνες, εισοδηματίες, και ελεύθεροι επαγγελματίες, πιθανολογείται ότι διαθέτουν μεγάλες οικονομικές απολαβές. Συνεπώς αιτιολογείται το γεγονός ότι οι επενδυτές που έχουν μεγάλη επενδυτική δραστηριότητα ανήκουν στην κατηγορία των επιχειρηματιών και των βιοτεχνών. Επιπρόσθετα δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων που έχουν μεσαία επενδυτική δραστηριότητα είναι επίσης επιχειρηματίες. Από την άλλη πλευρά, η πλειοψηφία των ερωτώμενων που έχουν δηλώσει μικρή επενδυτική δραστηριότητα είναι επενδυτές που δεν ασκούν αυτόνομα επαγγέλματα δηλαδή είναι μισθωτοί και δημόσιοι υπάλληλοι. Ωστόσο παρατηρήθηκε ότι υπήρξαν επενδυτές που ανήκουν σε αυτές τις κατηγορίες και δήλωσαν μεσαία επενδυτική δραστηριότητα, άλλα δεν ανήκουν στην πλειοψηφία των μεσαίων επενδυτών.

Ένα άλλο συμπέρασμα που προκύπτει από την έρευνα είναι πως η συχνότητα με την οποία οι επενδυτές-χρήστες επισκέπτονται τους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων, είναι συνδεδεμένη με το μορφωτικό τους επίπεδο. Ειδικότερα το συμπέρασμα που εξάγεται σε αυτό το σημείο της έρευνας είναι ότι οι επενδυτές που διαθέτουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο, δηλαδή είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι οι πιο συχνόι χρήστες. Αντίθετα η πλειοψηφία των επενδυτών, που διαθέτουν χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο παρουσιάζουν την μικρότερη συχνότητα χρήσης. Από το συμπέρασμα αυτό, πιθανολογείται ότι οι επενδυτές χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου, δεν είναι τόσο εξοικειωμένοι με το διαδίκτυο ώστε να διενεργούν συχνότερες επισκέψεις.

Επίσης από την έρευνα διαπιστώνεται ότι η πλειοψηφία από τους επενδυτές-χρήστες των ιστοσελίδων των χρηματοοικονομικών συμβούλων, χρησιμοποιεί όχι μόνο ελληνικούς δικτυακούς τόπους αλλά και ξένους. Από την διαπίστωση αυτή είναι σαφές ότι οι χρήστες δεν βασίζονται απόλυτα στους ελληνικούς δικτυακούς τόπους διότι δεν καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες τους για επαρκή πληροφόρηση. Βέβαια μπορεί να γίνει και η υπόθεση ότι επισκέπτονται ταυτόχρονα τις ξένες και τις ελληνικές ιστοσελίδες για να κάνουν συγκρίσεις για τα επενδυτικά προϊόντα που τους ενδιαφέρουν.

Επιπρόσθετα μία άλλη απόρροια που προκύπτει από την έρευνα αφορά την αξιολόγηση των γενικών χαρακτηριστικών των δικτυακών τόπων. Οι ερωτώμενοι που είναι χρήστες των ιστοσελίδων χρηματοοικονομικών συμβούλων, δυσανασχέτησαν περισσότερο στην ασφάλεια των συναλλαγών και την ασφάλεια ατομικών πληροφοριών, πράγμα το οποίο αποδεικνύει ότι οι επενδυτές δεν εμπιστεύονται τους δικτυακούς τόπους ώστε να πραγματοποιήσουν οποιαδήποτε άμεση συναλλαγή, ή καταχώρηση προσωπικών τους πληροφοριών που απαιτούνται για να ολοκληρωθεί μία επένδυση. Παρόλα αυτά δείχνουν ικανοποιημένοι από την ευκολία χρήσης, την ευκολία πλοήγησης, την διευκόλυνση επικοινωνίας και την ελκυστική εμφάνιση.

Σύμφωνα με το πέμπτο συμπέρασμα, οι επενδυτές –χρήστες δεν θεωρούν απόλυτα αξιόπιστους τους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων, ώστε να στηριχτούν σε αυτούς για τις τελικές επενδυτικές τους αποφάσεις. Ωστόσο, σύμφωνα με το διάγραμμα 3.12,(κεφάλαιο 3) θα ήταν δυνατό να δημιουργηθεί στις ιστοσελίδες μία από τις πιο επιθυμητές υπηρεσίες, δηλαδή η πραγματοποίηση εικονικής επένδυσης απευθείας από την ιστοσελίδα. Η συγκεκριμένη ενεργεία θα μπορούσε να βελτιώσει την ποιότητα της αξιοπιστίας ενός δικτυακού τόπου.

Επιπλέον, οι επενδυτές που επισκέπτονται τους δικτυακούς τόπους για τις επενδυτικές τους κινήσεις, σε γενικές γραμμές είναι ικανοποιημένοι από την χρήση για την παροχή χρηματοοικονομικών συμβουλών, αλλά όχι στον άριστο βαθμό. Εν συνεχεία, δικαιολογείται και το γεγονός ότι τα εργαλεία που χρησιμοποιούν περισσότερο οι επενδυτές κατά την επίσκεψη που πραγματοποιούν, είναι απλή πληροφόρηση για το είδος της επένδυσης που τους ενδιαφέρει. Από την άλλη πλευρά, επίσης αποδεικνύεται ότι δεν χρησιμοποιούν τόσο την φόρμα άμεσης επικοινωνίας με το σύμβουλο, εργαλείο το οποίο εν μέρει υποδηλώνει την άμεση συνεργασία με τους με τους χρηματοοικονομικούς συμβούλους.

Μία επιπλέον διαπίστωση που απορρέει από την έρευνα είναι πως οι μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες των επενδυτών δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις επενδυτικές τους κινήσεις είτε γιατί δεν έχουν εξοικείωση με την τεχνολογία, είτε γιατί δεν γνωρίζουν πως υπάρχουν τέτοιες δυνατότητες. Από το γεγονός αυτό συμπεραίνεται πως οι επενδυτές που είναι νεότεροι σε ηλικία, διαθέτουν περισσότερη τεχνογνωσία και είναι πιο εξοικειωμένοι με το διαδίκτυο. Κατ' επέκταση, μπορούν να περιηγηθούν πολύ πιο εύκολα στις ιστοσελίδες χρηματοοικονομικών συμβούλων, σε αντίθεση με τους επενδυτές που είναι ηλικιακά μεγαλύτεροι.

Ακόμη, η πλειοψηφία των επενδυτών που δεν είναι χρήστες των ιστοσελίδων για χρηματοοικονομικές συμβουλές, δεν επισκέπτονται το διαδίκτυο επειδή δεν εμπιστεύονται τους δικτυακούς τόπους για τέτοιου είδους συναλλαγές. Η παραδοχή αυτή επιβεβαιώνεται και από το διάγραμμα 3.14 (κεφάλαιο 3) στο οποίο είναι εμφανές ότι το χαρακτηριστικό που θα ήθελαν οι επενδυτές να διαθέτει ένας δικτυακός τόπος είναι η αξιοπιστία. Επίσης αρκετοί από τους επενδυτές- μη χρήστες προτιμούν να λαμβάνουν τις υπηρεσίες από την τράπεζα με την οποία συνεργάζονται. Αυτό υποδηλώνει ότι προτιμούν την κατ' ιδίαν επαφή για τις επενδυτικές τους δραστηριότητες.

Παρ όλα αυτά βεβαία οι επενδυτές μη χρήστες ως επί το πλείστον είναι διατεθειμένοι να χρησιμοποιήσουν δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων. Όμως για να προβούν σε αυτήν την ενέργεια, υποδηλώνεται ότι και οι δικτυακοί τόποι θα πρέπει εν μέρει να υποστούν ορισμένες βελτιώσεις, ώστε να αυξήσουν την επισκεψιμότητα τους. Βέβαια η ανάπτυξη και η αναβάθμιση που μπορούν να λάβουν, όχι μόνο θα ωθήσει τους επενδυτές μη χρήστες να ξεκινήσουν να χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους για τις επενδυτικές τους δραστηριότητες, αλλά θα αυξήσει και το βαθμό ικανοποίησης των επενδυτών που είναι ήδη χρήστες των ιστοσελίδων για χρηματοοικονομικές συμβουλές.

Όπως προκύπτει από την έρευνα τα κύρια χαρακτηριστικά των υπηρεσιών των δικτυακών τόπων χρηματοοικονομικών συμβούλων, τα οποία θα αποτελούσαν το κίνητρο ώστε οι επενδυτές να γίνουν χρήστες των ιστοσελίδων τους θα μπορούσαν να είναι:

- i. Να υπάρχουν αναλυτικές οδηγίες για τη χρήση χρηματοοικονομικών εργαλείων στον δικτυακό τόπο, διότι έτσι καθίσταται πιο εύχρηστος, και για τους επενδυτές που δεν διαθέτουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο αλλά και για τους επενδυτές που δεν είναι εξοικειωμένοι με το διαδίκτυο και την τεχνολογία.
- ii. Οι εταιρείες και οι οργανισμοί που είναι υπεύθυνοι για τις ελληνικές ιστοσελίδες τους, θα μπορούσαν να εντάξουν επιπλέον στοιχεία που αφορούν επενδυτικά προϊόντα του εξωτερικού, ώστε να αυξήσουν την επισκεψιμότητα των ελληνικών δικτυακών τόπων .
- iii. Να ενισχυθεί η αξιοπιστία ενός δικτυακού τόπου ώστε ο επενδυτής να είναι ασφαλής και να μην νιώθει το κίνδυνο ότι μπορεί να γίνει θύμα πλάνης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί εάν είναι εμφανές στις ιστοσελίδες ότι διαθέτουν πιστοποίηση, από κρατικό φορέα.
- iv. Να υπάρξει άμεση ανταπόκριση από τον χρηματοοικονομικό σύμβουλο σε περίπτωση ανάγκης αλλά και δυνατότητα προσωπικής επικοινωνίας μέσω email ή τηλεφώνου εάν κάποιος χρήστης χρειαστεί διευκρινήσεις. Έτσι ο χρήστης θα νιώθει ότι έχει στη διάθεσή του ανά πάσα ώρα και στιγμή τον χρηματοοικονομικό του σύμβουλο.
- v. Ο δικτυακός τόπος να βρίσκεται υπό την προστασία μεγάλης εταιρείας χρηματοοικονομικών συμβούλων. Με τον τρόπο αυτό οι επενδυτές θα εμπιστευτούν περισσότερο χαρακτηριστικά όπως είναι η ασφάλεια συναλλαγών και η ασφάλεια ατομικών πληροφοριών.

Εν κατακλείδι, διαμέσου της διερεύνησης αξιοποίησης των δικτυακών τόπων που αφορούν επενδυτικές δραστηριότητες, οι επενδυτές, οι οποίοι αποτελούν την πλευρά της ζήτησης από την αγορά των χρηματοοικονομικών συμβούλων, έκαναν διακριτές ορισμένες από τις αδυναμίες που παρουσιάζουν οι ιστοσελίδες. Παρόλα αυτά μέσα από την έρευνα, επιτεύχθηκε και η εξαγωγή ορισμένων προτάσεων, οι οποίες θα μπορούσαν να αποτελέσουν το έναυσμα για την βελτίωση και την ανάπτυξη των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα Ι: ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Διερεύνηση αξιοποίησης των δικτυακών τόπων των χρηματοοικονομικών συμβούλων

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται στα πλαίσια διεξαγωγής της διπλωματικής εργασίας της φοιτήτριας Σταυρούλας-Ανθής Καρβέλη στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Οικονομικής και Επιχειρησιακής Στρατηγικής του Τμήματος Οικονομικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Έχει σκοπό να διερευνήσει τις δυνατότητες και τη χρήση Διαδικτυακών εφαρμογών υπηρεσιών των χρηματοοικονομικών συμβούλων από επενδυτές ή εν δυνάμει επενδυτές. Ως επένδυση θεωρούμε είτε την αγορά χρηματοοικονομικών προϊόντων ομολόγων, παραγώγων, μετοχών, είτε τη πραγματοποίηση δανείων (στεγαστικών, καταναλωτικών και επαγγελματικών), είτε οποιαδήποτε άλλη χρηματοοικονομική κίνηση που έχει απότερο σκοπό την αύξηση χρηματικού ή υλικού κέρδους. Σας παρακαλούμε πολύ να συμβάλετε στην ερευνητική προσπάθεια συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και δεν ζητά προσωπικά ή εταιρικά δεδομένα. Οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την διεξαγωγή των συμπερασμάτων της έρευνας.

* Απαιτείται

1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ Ή ΕΝ ΔΥΝΑΜΕΙ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ

1.1 Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε; *

- Εως 35 ετών
- Από 36-45 ετών
- Από 46-55 ετών
- Από 56 ετών και άνω

1.2 Το επάγγελμα το οποίο ασκείτε;

- Μισθωτός ιδιωτικού τομέα
- Δημόσιος υπάλληλος
- Επιχειρηματίας
- Βιοτέχνης
- Εισοδηματίας
- Άλλο:

1.3 Φύλο *

- Άνδρας
- Γυναίκα

1.4 Μορφωτικό επίπεδο-σπουδές *

- Πρωτοβάθμια (δημοτικό) ή Δευτεροβάθμια(γυμνάσιο- λύκειο)
- Τριτοβάθμια (ΑΕΙ/ΤΕΙ κλπ)
- Μεταπτυχιακές σπουδές

1.5 Με βάση την επενδυτική σας δραστηριότητα και το ύψος των επενδυτικών σας κινήσεων, σε ποια κατηγορία θα κατατάσσατε τον εαυτό σας; *

- Μικρός Επενδυτής
- Μεσαίος Επενδυτής
- Μεγάλος Επενδυτής

1.6 Πόσο συχνά έχετε κάποιου είδους επενδυτική δραστηριότητα; *

- Ασχολούμαι σχεδόν καθημερινά
- Περίπου μια φορά το μήνα
- Περίπου μια φορά το 6μηνο
- Περίπου μια φορά το έτος
- Σπανιότερα από ένα έτος

1.7 Με ποιο φορέα υπηρεσιών συνεργαστήκατε για την επενδυτική σας δραστηριότητα ; *

- Με τη τράπεζα μου
- Με την ιδιωτική εταιρεία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνεργάζομαι
- Με χρηματιστηριακό γραφείο
- Με ασφαλιστική εταιρεία

- Άλλο:

2. ΧΡΗΣΤΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Η ενότητα του ερωτηματολογίου αφορά τους ερωτώμενους που έχουν επισκεφθεί δικτυακούς τόπους με σκοπό τη λήψη επενδυτικών πληροφοριών ή έχουν προχωρήσει σε ολοκληρωμένες συναλλαγές. Εάν δεν σας αφορά προχωρήστε στην ενότητα 3

2.1 Αναφερατε τον/τους δικτυακό τόπο/δικτυακούς τόπους για χρηματοοικονομικές συμβουλές που επισκεφθήκατε/που επισκέπτεστε

συχνά.

2.2 Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων;

- Ασχολούμαι σχεδόν καθημερινά
- Περίπου μια φορά το μήνα
- Περίπου μια φορά το 6μηνο
- Περίπου μια φορά το έτος
- Σπανιότερα από ένα έτος

2.3 Συνήθως επισκέπτεστε δικτυακό τόπο ελληνικής ή ξένης εταιρείας χρηματοοικονομικών συμβούλων;

- Ελληνικός δικτυακός τόπος
- Ξένος δικτυακός τόπος
- και Ελληνικούς και Ξένους δικτυακούς τόπους

2.4. Ποια «εργαλεία» χρησιμοποιείτε συνήθως κατά την επίσκεψή σας στους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων;(μπορείτε να ορίσετε περισσότερες απο μία απαντήσεις)

- Συγκρίσεις επενδυτικών προϊόντων
- Ενδεικτική αριθμομηχανή (πχ αρχικό κεφάλαιο, κόστος της επένδυσης, διάρκεια της επένδυσης, τελικό κεφάλαιο της επένδυσης)
- Απλή πληροφόρηση για το είδος της επένδυσης που θα θέλατε να πραγματοποιήσετε
- Αναζήτηση τυχόν στατιστικών στοιχείων που είναι σχετικά με το είδος της επένδυσης
- Χρήση της φόρμας επικοινωνίας για απευθείας επικοινωνία με το σύμβουλο επενδύσεων

- Άλλο:

2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά;

	Μεγάλη	Μέτρια	Μικρή	Δεν μπορώ να γνωρίζω
Ευκολία πλοήγησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευκολία εκμάθησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευκολία χρήσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατανοητή πληροφόρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επαρκής πληροφόρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ακριβής πληροφόρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αξιόπιστη πληροφόρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη σχεδίαση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ελκυστική εμφάνιση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ασφάλεια συναλλαγών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
βαθμός εξατομίκευσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Διευκόλυνση επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Καλή φήμη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.6 Για ποιο είδος επενδύσεων έχετε συμβουλευτεί δικτυακό τόπο χρηματοοικονομικών συμβουλών;(μπορείτε να ορίσετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Δάνειο(στεγαστικό/καταναλωτικό επαγγελματικό)
- Χρηματιστηριακά προϊόντα(μετοχές/ παράγωγα)

- Χρηματοοικονομικά προϊόντα(ομόλογα-αγορά και πώληση ομολόγων)
- Επένδυση σε αμοιβαία κεφάλαια
- Προθεσμιακές καταθέσεις(διάρκεια δέσμευσης κατάθεσης, κέρδος -τόκος από τη δέσμευση)
- Συναλλαγές συναλλάγματος(αγοραπωλησία ευρώ-δολλαρίου ή άλλων νομισμάτων)
- Leasing(χρηματοδοτική μίσθωση /τρόπος χρηματοδότησης μέσω του οποίου ο ενδιαφερόμενος θέλει να αποκτήσει κινητά ή ακίνητα στοιχεία ώστε να μην καταφύγει σε άλλες μορφές δανεισμού)
- Ασφαλιστικά προϊόντα (ασφάλειες ζωής, συνταξιοδοτικά προγράμματα)
- Άλλο:

2.7 Πόσο αξιόπιστο θεωρείτε έναν δικτυακό τόπο χρηματοοικονομικών συμβούλων ώστε να βασίζετε σε αυτόν τις τελικές επενδυτικές σας αποφάσεις;

1 2 3 4 5

Απόλυτα αξιόπιστο Καθόλου αξιόπιστο

2.8 Απο την μέχρι σήμερα εμπειρία σας, ποιος είναι ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης σας από την χρήση δικτυακών τόπων για την παροχή χρηματοοικονομικών συμβούλων;

1 2 3 4 5

Αριστος Καθόλου ικανοποιητικός

2.9 Τι παραπάνω πιστεύετε ότι θα μπορούσε να περιλαμβάνει ένας δικτυακός τόπος χρηματοοικονομικών συμβούλων ώστε να θεωρηθεί επάρκης για τις επενδυτικές σας αποφάσεις;(μπορείτε να ορίσετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Online 24ωρη εξυπηρέτηση
- Δυνατότητα πραγματοποίησης εικονικής-δοκιμαστικής επένδυσης στο δικτυακό τόπο
- Δυνατότητα πραγματοποίησης επένδυσης στο δικτυακό τόπο
- Απόδειξη πιστοποίησης του δικτυακού τόπου από δημόσια ή αρμόδια αρχή που τον καθιστά αξιόπιστο
- Αναλυτικές οδηγίες για την χρήση χρηματοοικονομικών εργαλείων μέσω διαδικτύου
- Άλλο:

2.10 Τι εργαλεία θα επιθυμούσατε να περιλαμβάνει απαραίτητα ένας δικτυακός τόπος;

- Πλήρη αριθμομηχανή επένδυσης η οποία να περιλαμβάνει έκτος από τις εγχώριες τιμές και τιμές συναλλάγματος
- Ανοιγμα δοκιμαστικού λογαριασμού για εικονική πραγματοποίηση μιας επένδυσης μέσω διαδικτύου
- Δυνατότητα αξιολόγησης της επένδυσης μέσω διαδικτύου

- Άμεση ανταπόκριση online από χρηματοοικονομικό σύμβουλο είτε μέσω ηλεκτρονικής ή τηλεφωνικής επικοινωνίας

3. ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΤΟΠΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.1 Ποιος είναι ο βασικός λόγος για τους οποίους δεν χρησιμοποιήσατε ή δεν θα χρησιμοποιούσατε τους δικτυακούς τόπους για την παροχή χρηματοοικονομικών συμβουλών;

- Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες και τις συμβουλές που μου παρέχει η τράπεζα που συνεργάζομαι
- Νομίζω ότι μπορεί να με παραπλανήσουν με λάθος πληροφόρηση
- Δεν έχω βρει κατάλληλους δικτυακούς τόπους να με εξυπηρετούν
- Χρησιμοποιώ κυρίως έντυπο ή ηλεκτρονικό τύπο
- Δεν εμπιστεύομαι τους δικτυακούς τόπους διότι φοβάμαι ότι θα μου αποσπάσουν χρήματα
- Δεν γνωρίζω ότι υπάρχουν τέτοιες δυνατότητες
- Δεν εμπιστεύομαι το διαδίκτυο για συναλλαγές αυτού του είδους
- Δεν έχω εξοικείωση με την τεχνολογία

3.2 Εάν χρησιμοποιούσατε δικτυακό τόπο ποιο θα θέλατε να ήταν το κύριο χαρακτηριστικό του;

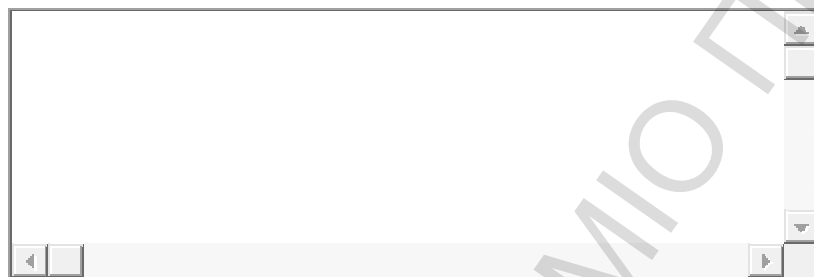
- Πλούσια πληροφόρηση
- Μεγάλη αξιοπιστία
- Ευχρηστία
- Ο δικτυακός τόπος να βρίσκεται υπό την προστασία μεγάλης εταιρείας χρηματοοικονομικών συμβούλων
- Να υπάρχει δυνατότητα προσωπικής επικοινωνίας μέσω email ή τηλεφώνου εάν κάποιος χρήστης χρειαστεί διευκρινήσεις
- Να υπάρξει άμεση ανταπόκριση σε περίπτωση που ο επενδυτής χρειαστεί εκτακτη ή επείγουσα επικοινωνία
- Αναλυτικές οδηγίες για τη χρήση χρηματοοικονομικών εργαλείων στον δικτυακό τόπο

3.3 Έχετε σκοπό στο μέλλον να χρησιμοποιήσετε δικτυακό τόπο για να υποστηρίξει την επενδυτική σας δραστηριότητα;

- Ναι
- Μάλλον ναι
- Μάλλον όχι
- Όχι

4. ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Παρακαλούμε γράψτε τυχόν σχόλια και παρατηρήσεις για οποιοδήποτε θέμα εκτιμάται ότι δεν καλύφθηκε επαρκώς στις παραπάνω ερωτήσεις.



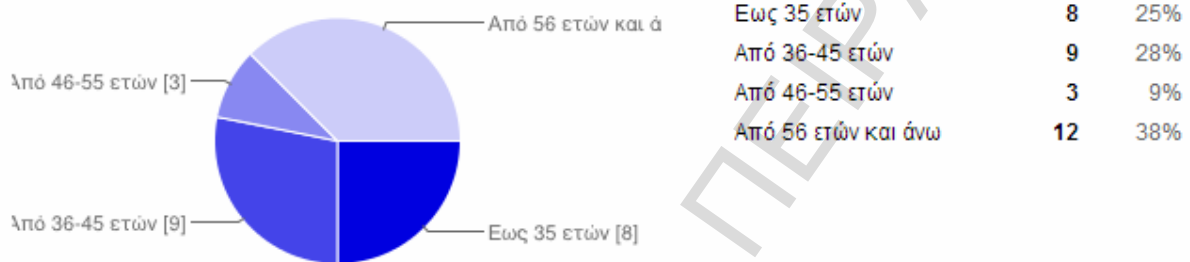
Υποβολή

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

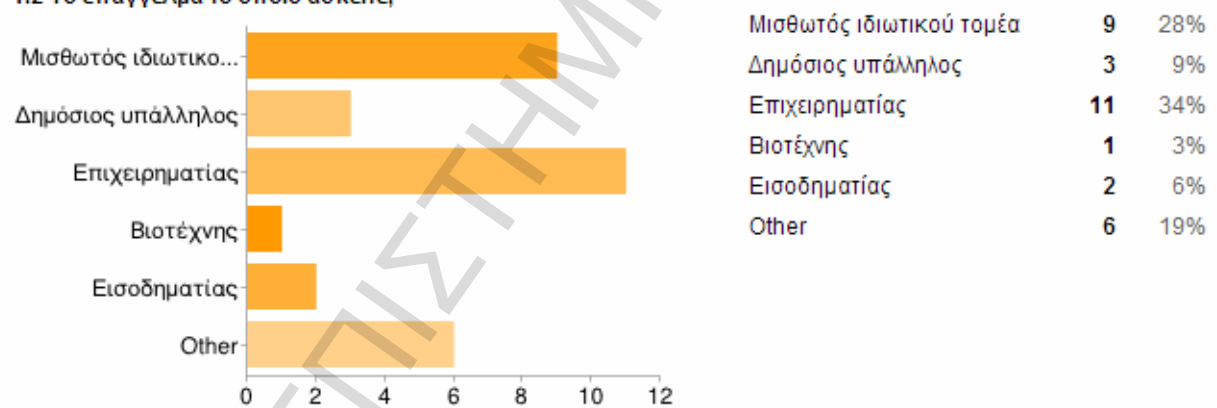
Παράρτημα II: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ

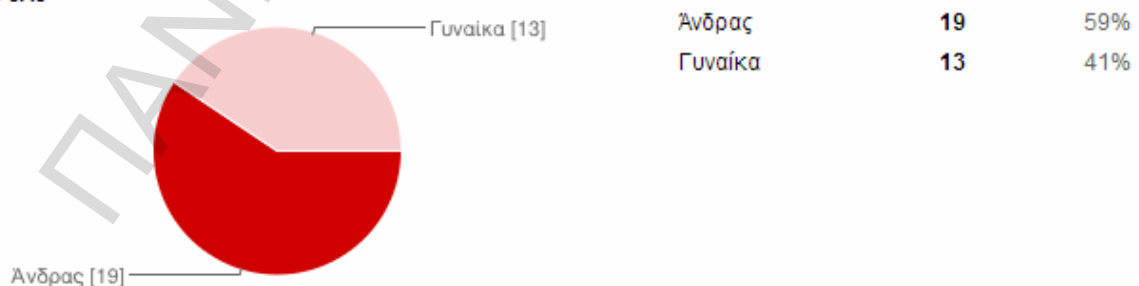
1.1 Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;



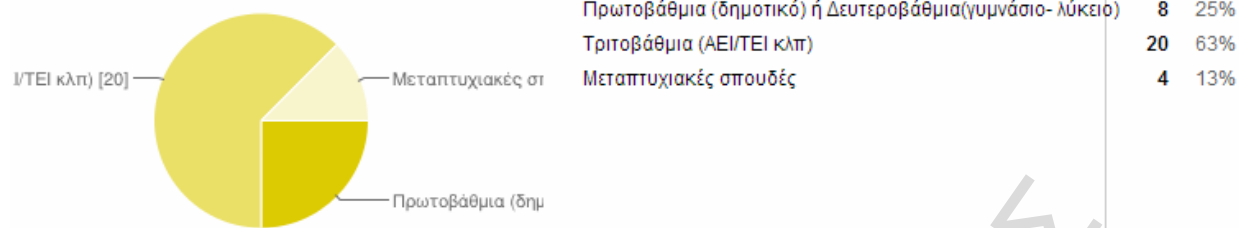
1.2 Το επάγγελμα το οποίο ασκείτε;



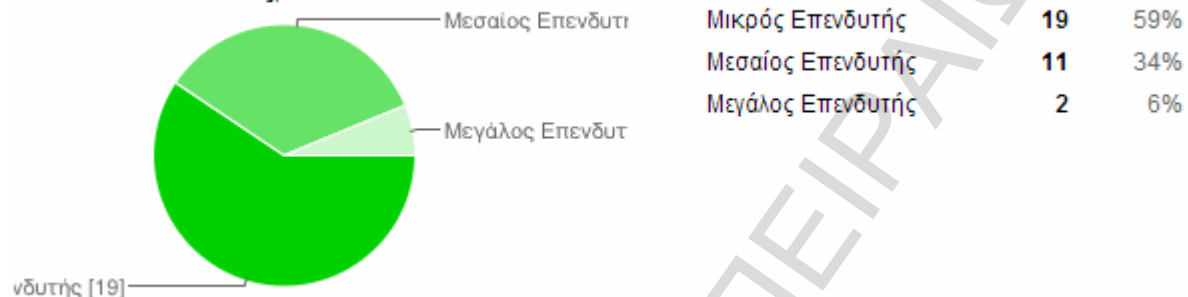
1.3 Φύλο



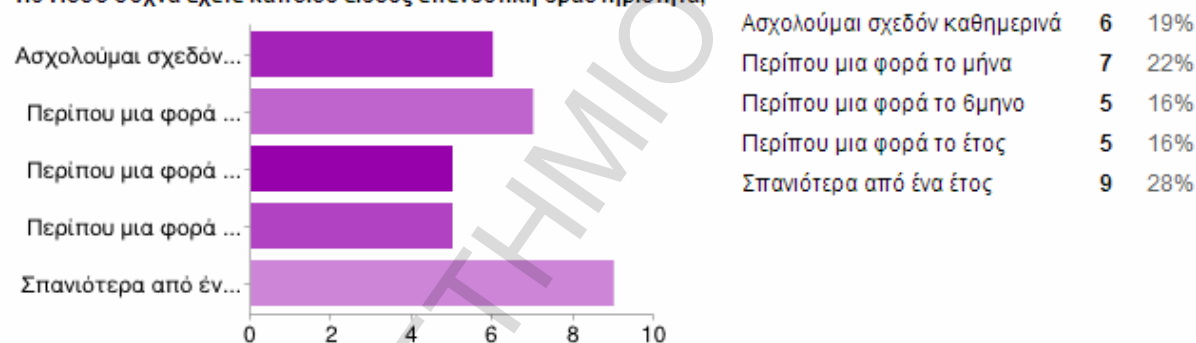
Μορφωτικό επίπεδο-σπουδές



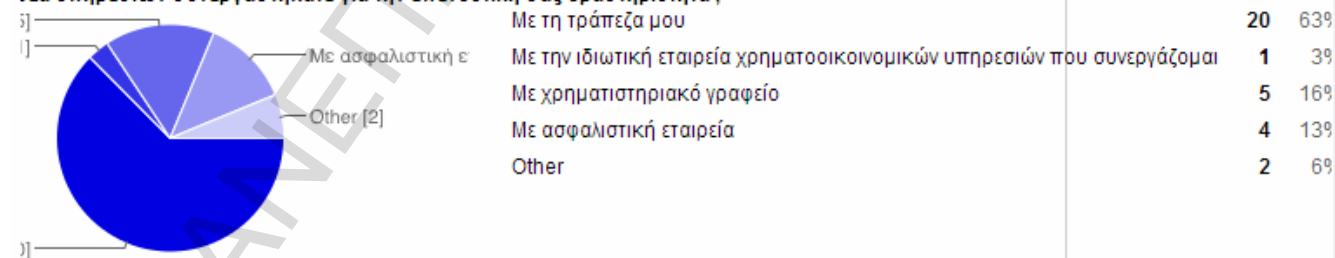
Βάση την επενδυτική σας δραστηριότητα και το ύψος των επενδυτικών σας κινήσεων, σε ποια κατηγορία πιάσατε τον εαυτό σας;



1.6 Πόσο συχνά έχετε κάποιου είδους επενδυτική δραστηριότητα;



Με ποια μέσα ή υπηρεσιών συνεργαστήκατε για την επενδυτική σας δραστηριότητα ;



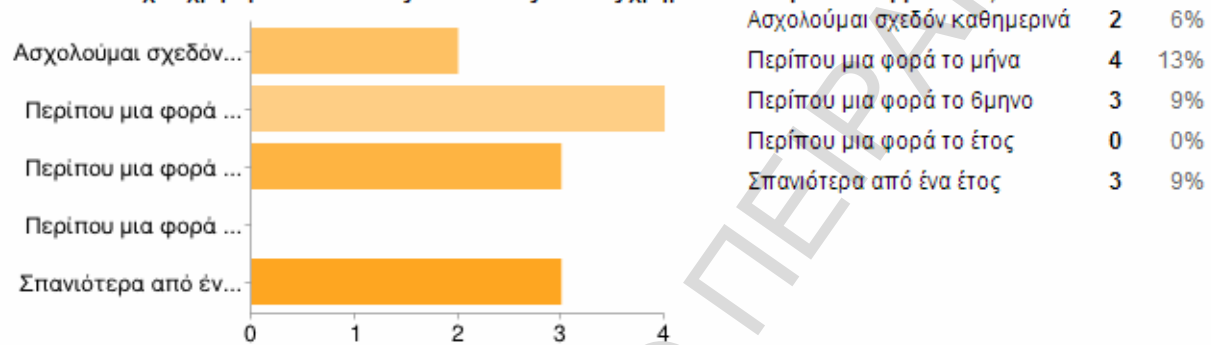
2. ΧΡΗΣΤΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Η ενότητα του ερωτηματολογίου αφορά τους ερωτώμενους που έχουν επισκεφθεί δικτυακούς τόπους με σκοπό τη λήψη επενδυτικών πληροφοριών ή έχουν προχωρήσει σε ολοκληρωμένες συναλλαγές. Εάν δεν σας αφορά προχωρήστε στην ενότητα 3

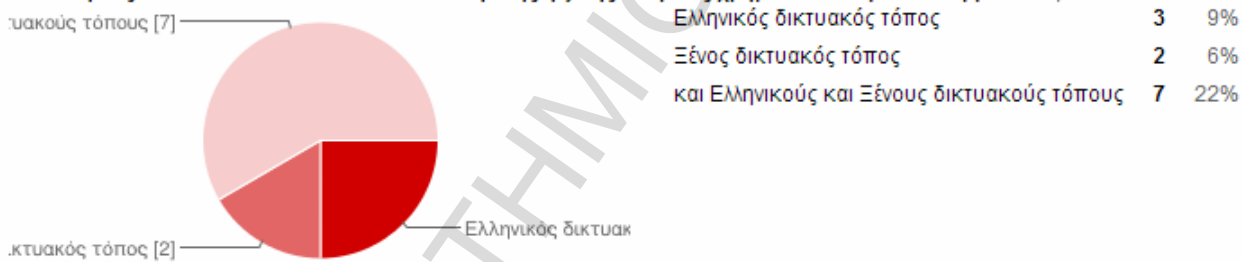
2.1 Αναφέρατε τον/τους δικτυακό τόπο/δικτυακούς τόπους για χρηματοοικονομικές συμβουλές που επισκεφθήκατε/που επισκέπτεστε συχνά.

Msnbc | δικτυακοι τοποι κρατικων φορεων για επιδοτησεις | capital.gr, bankingnews.gr, naftemporiki.gr

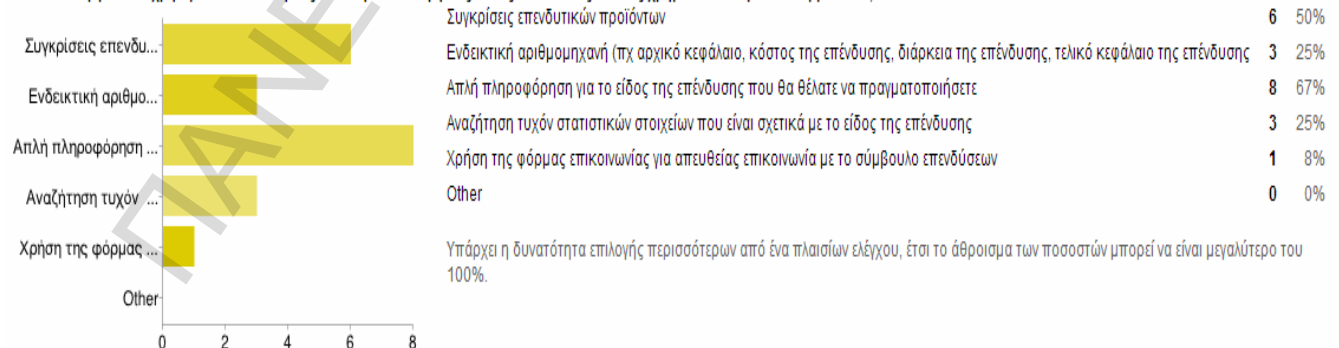
2.2 Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων;



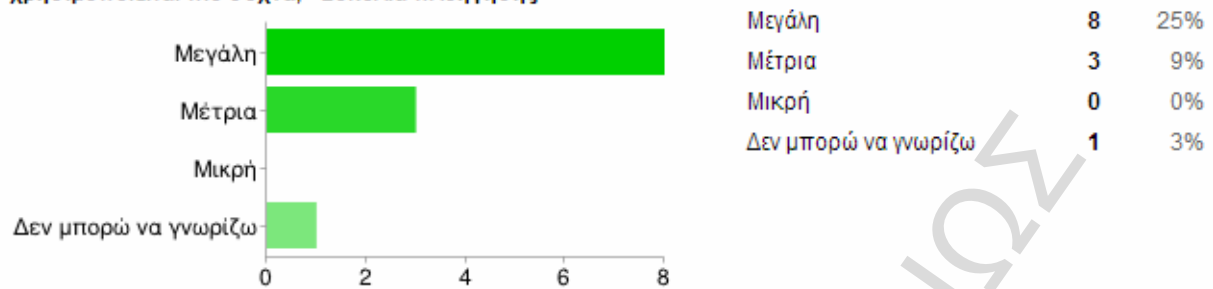
2.3 Συνήθως επισκέπτεστε δικτυακό τόπο ελληνικής ή ξένης εταιρείας χρηματοοικονομικών συμβούλων;



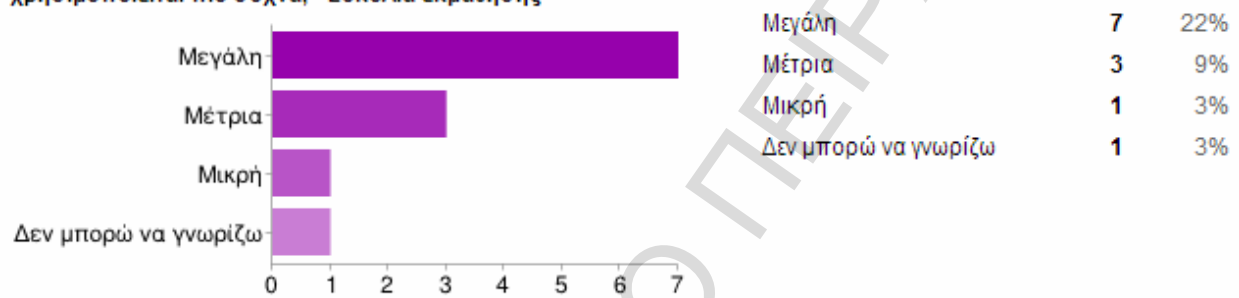
2.4 Ποια «εργαλεία» χρησιμοποιείτε συνήθως κατά την επίσκεψή σας στους δικτυακούς τόπους χρηματοοικονομικών συμβούλων;



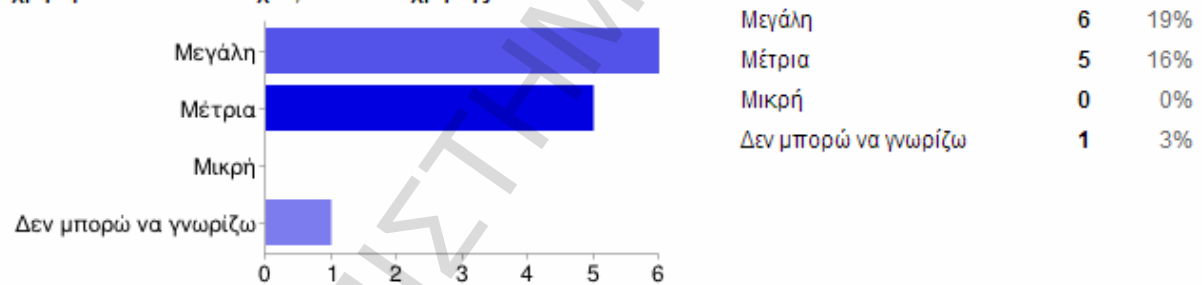
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Ευκολία πλοήγησης



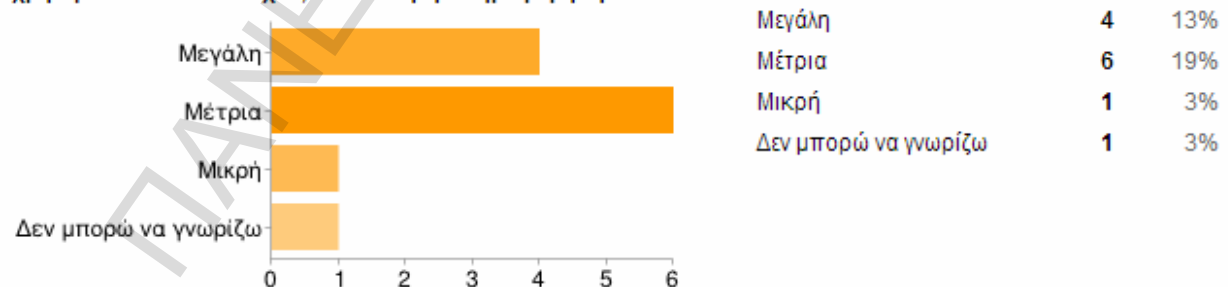
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Ευκολία εκμάθησης



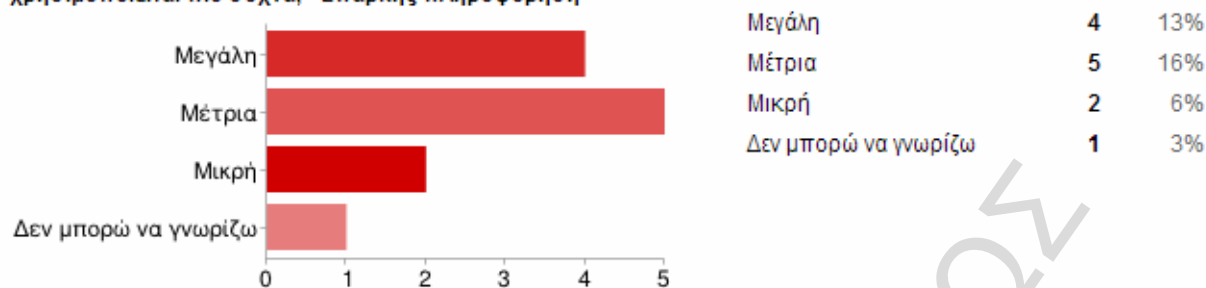
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Ευκολία χρήσης



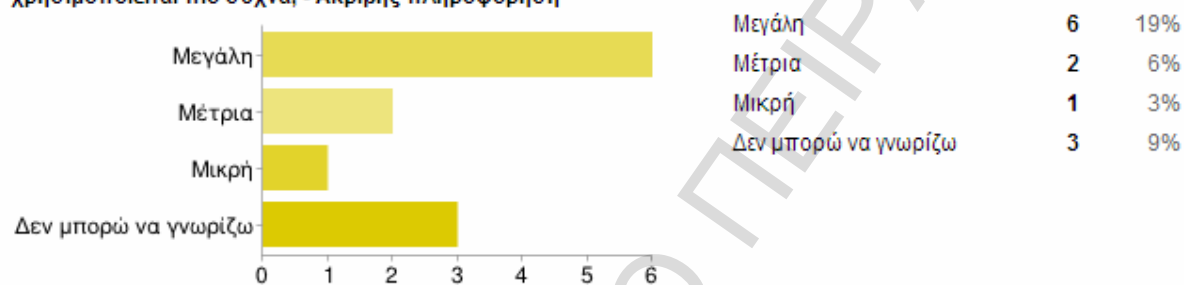
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Κατανοητή πληροφόρηση



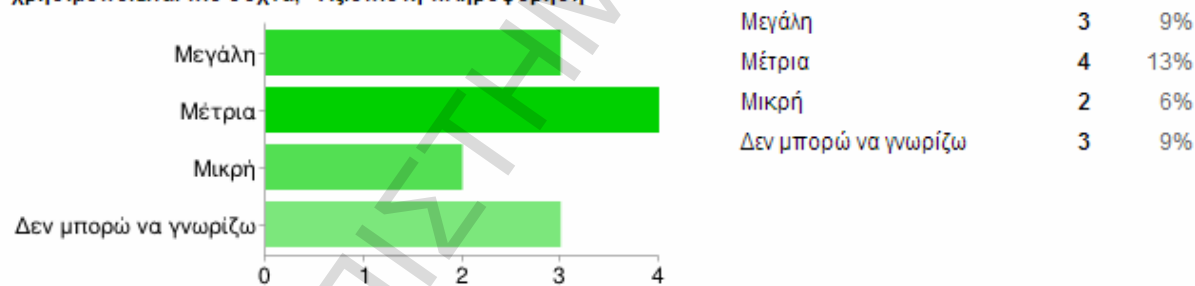
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τύπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Επαρκής πληροφόρηση



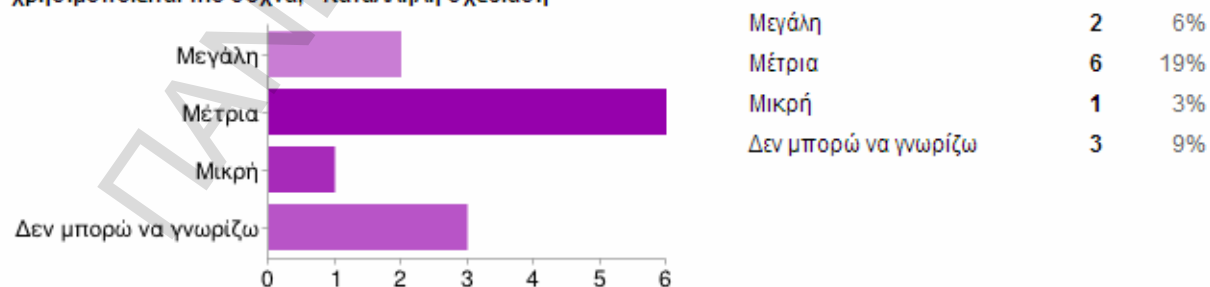
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τύπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Ακριβής πληροφόρηση



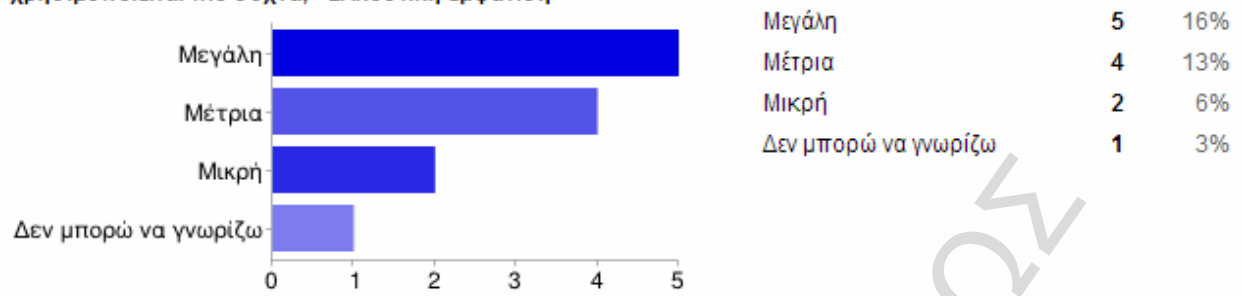
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τύπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Αξιοπίστη πληροφόρηση



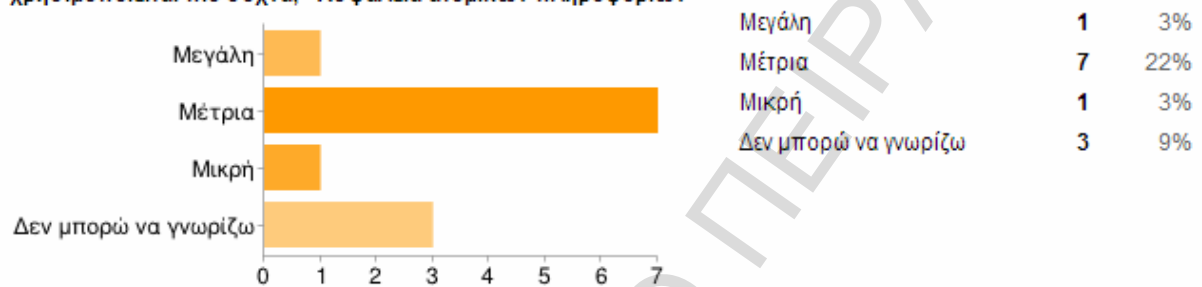
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τύπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Κατάλληλη σχεδίαση



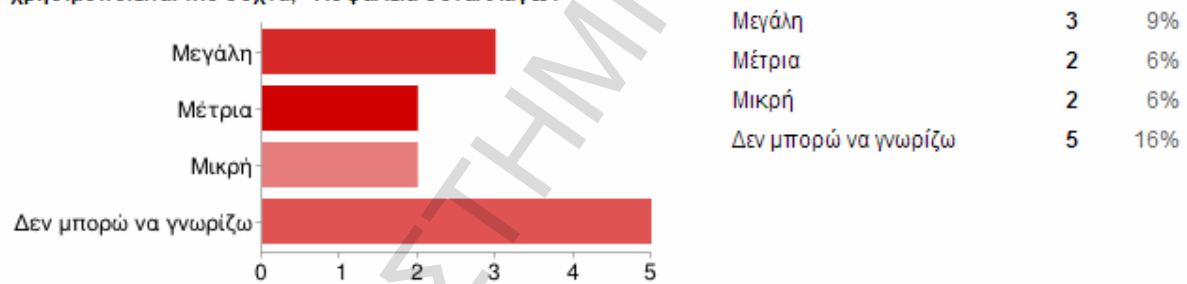
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Ελκυστική εμφάνιση



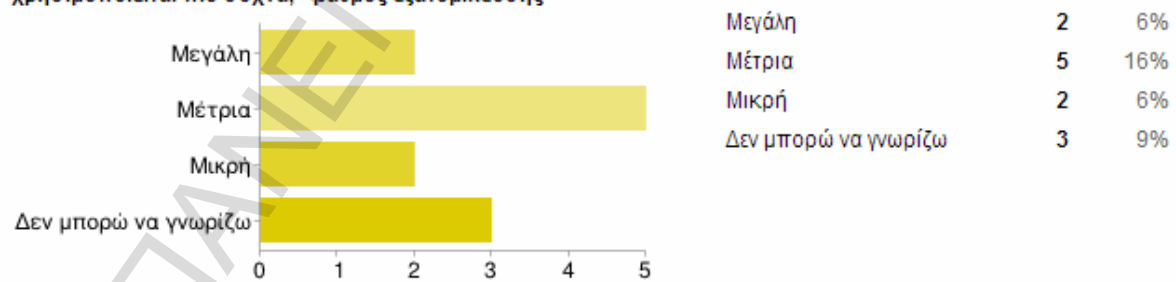
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών



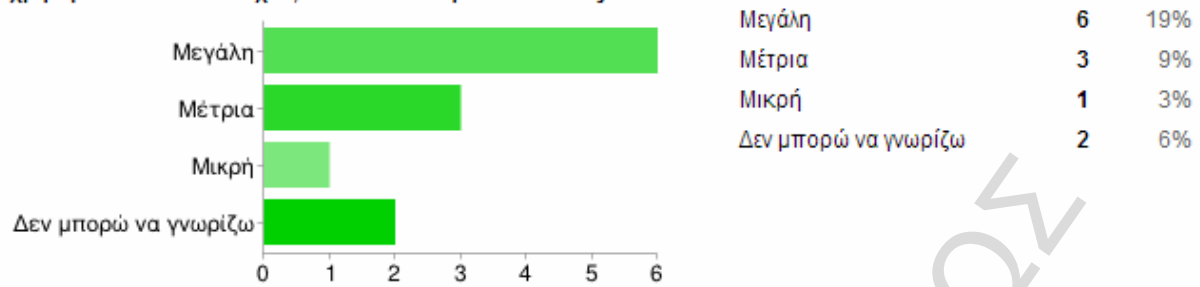
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Ασφάλεια συναλλαγών



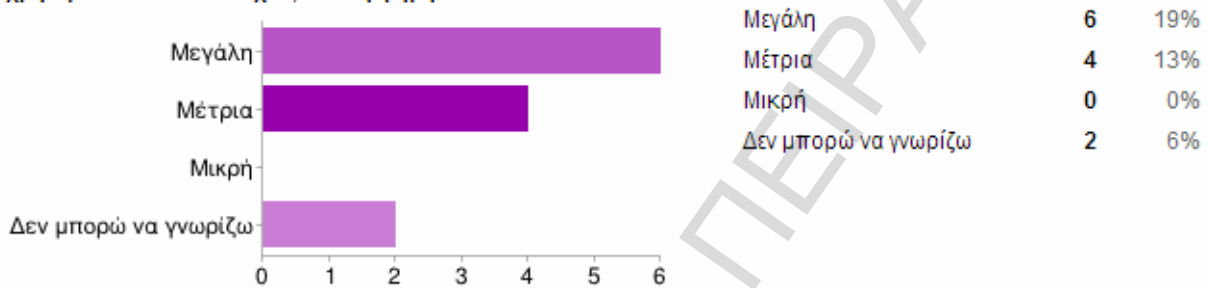
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τόπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - βαθμός εξατομίκευσης



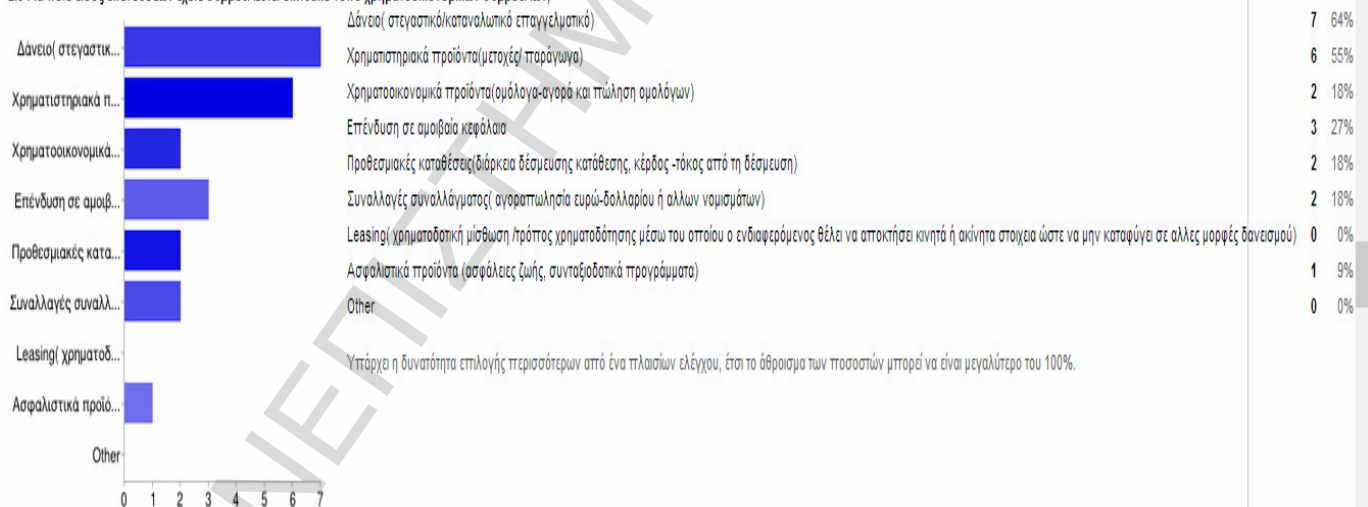
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τύπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Διευκόλυνση επικοινωνίας



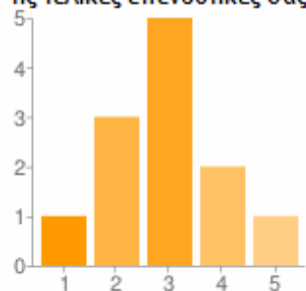
2.5.Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά δικτυακού τύπου χρηματοοικονομικών συμβούλων που χρησιμοποιείται πιο συχνά; - Καλή φήμη



2.6 Για ποιο είδος επενδύσεων έχετε συμβουλευτεί δικτυακό τύπο χρηματοοικονομικών συμβούλων;



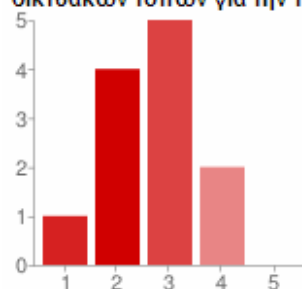
2.7 Πόσο αξιόπιστο θεωρείτε έναν δικτυακό τόπο χρηματοοικονομικών συμβούλων ώστε να βασίζετε σε αυτόν τις τελικές επενδυτικές σας αποφάσεις;



Απόλυτα αξιόπιστο Καθόλου αξιόπιστο

1 - Απόλυτα αξιόπιστο	1	3%
2	3	9%
3	5	16%
4	2	6%
5 - Καθόλου αξιόπιστο	1	3%

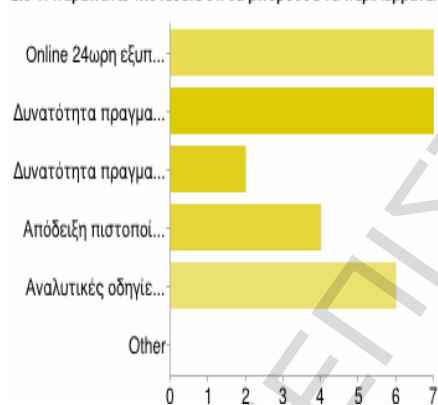
2.8 Από την μέχρι σήμερα εμπειρία σας, ποιος είναι ο συνολικός βαθμός ικανοποίησής σας από την χρήση δικτυακών τόπων για την παροχή χρηματοοικονομικών συμβούλων;



Αριστος Καθόλου ικανοποιητικός

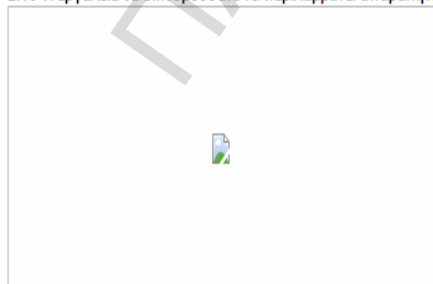
1 - Άριστος	1	3%
2	4	13%
3	5	16%
4	2	6%
5 - Καθόλου ικανοποιητικός	0	0%

2.9 Τι παραπάνω πιστεύετε ότι θα μπορούσε να περιλαμβάνει ένας δικτυακός τόπος χρηματοοικονομικών συμβούλων ώστε να θεωρηθεί επάρκης για τις επενδυτικές σας αποφάσεις;



Online 24ωρη εξυπηρέτηση	7	58%
Δυνατότητα πραγματοποίησης εικονικής-δοκιμαστικής επένδυσης στο δικτυακό τόπο	7	58%
Δυνατότητα πραγματοποίησης επένδυσης στο δικτυακό τόπο	2	17%
Απόδειξη πιστοποίησης του δικτυακού τόπου από δημόσια ή αρμόδια αρχή που τον καθιστά αξιόπιστο	4	33%
Αναλυτικές οδηγίες για την χρήση χρηματοοικονομικών εργαλείων μέσω διαδικτύου	6	50%
Other	0	0%
Υπάρχει η δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα πλαίσίων ελέγχου, έτσι το άθροισμα των ποσοστών μπορεί να είναι μεγαλύτερο του 100%.		

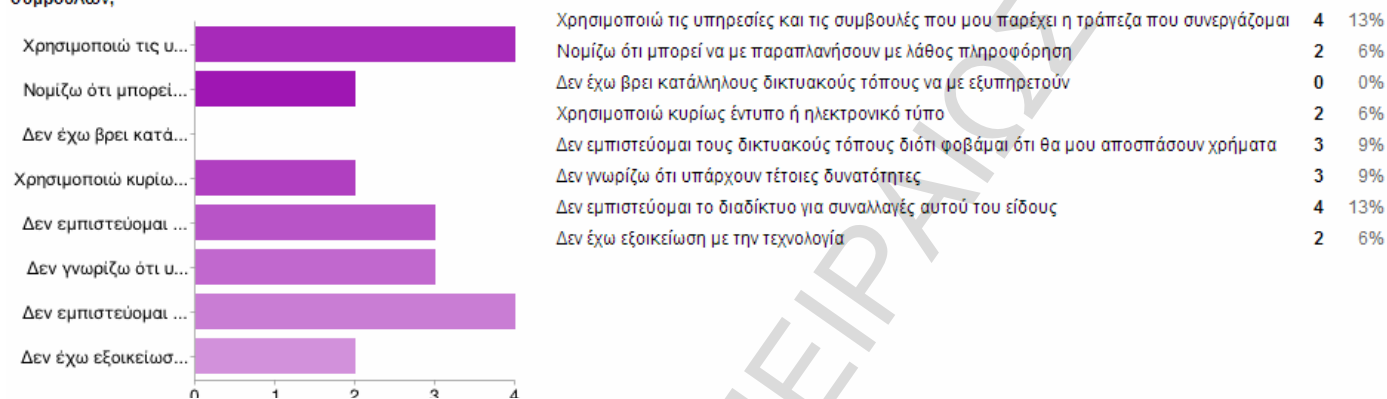
2.10 Τι εργαλεία θα επιθυμούσατε να περιλαμβάνει απαραίτητα ένας δικτυακός τόπος;



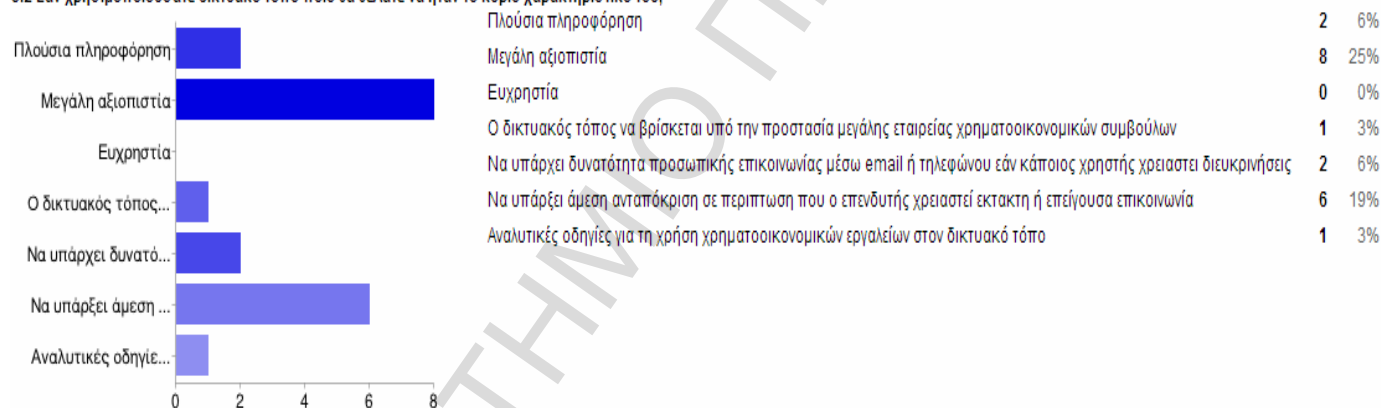
Πλήρη αριθμομηχανή επένδυσης η οποία να περιλαμβάνει έκτος από τις εγχώριες τιμές και τιμές συναλλάγματος	2	6%
Άνοιγμα δοκιμαστικού λογαριασμού για εικονική πραγματοποίηση μιας επένδυσης μέσω διαδικτύου	6	19%
Δυνατότητα αξιολόγησης της επένδυσης μέσω διαδικτύου	2	6%
Άμεση ανταπόκριση online από χρηματοοικονομικό σύμβουλο είτε μέσω ηλεκτρονικής ή τηλεφωνικής επικοινωνίας	2	6%

3. ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΤΟΠΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

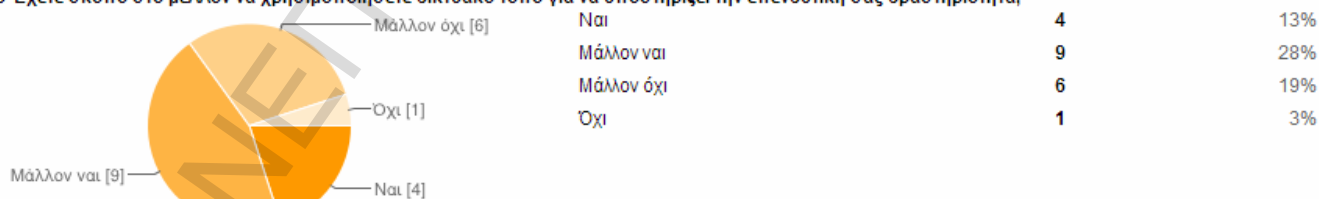
3.1 Ποιος είναι ο βασικός λόγος για τους οποίους δεν χρησιμοποιήσατε ή δεν θα χρησιμοποιούσατε τους δικτυακούς τόπους για την παροχή χρηματοοικονομικών συμβουλών;



3.2 Εάν χρησιμοποιούσατε δικτυακό τόπο ποιο θα θέλατε να ήταν το κύριο χαρακτηριστικό του;



3.3 Έχετε σκοπό στο μέλλον να χρησιμοποιήσετε δικτυακό τόπο για να υποστηρίξει την επενδυτική σας δραστηριότητα;



Παράρτημα III: Η ΜΕΘΟΔΟΣ WEBQUAL

Με την ραγδαία διάδοση του Διαδικτύου, σε όλους τους φορείς τίθεται πλέον το θέμα της δημιουργίας του δικτυακού τους τόπου προκειμένου να εξυπηρετεί ανάγκες προβολής, επικοινωνίας αλλά και διάδρασης με τους χρήστες. Στο πλαίσιο αυτό, το πρόβλημα της αξιολόγησης ενός δικτυακού τόπου καθίσταται ιδιαίτερα σημαντικό. Λογω της πολυμορφίας και της πολυπλοκότητας των δικτυακών τόπων, η αξιολόγησή τους δεν μπορεί να γίνει εμπειρικά και με υποκειμενικά κριτήρια.

Η μέθοδος WebQual αποτελεί μια προσπάθεια συστηματικής και αντικειμενικής αξιολόγησης της ποιότητας ενός δικτυακού τόπου που έχει εφαρμοστεί σε πολλές περιπτώσεις. Η μέθοδος

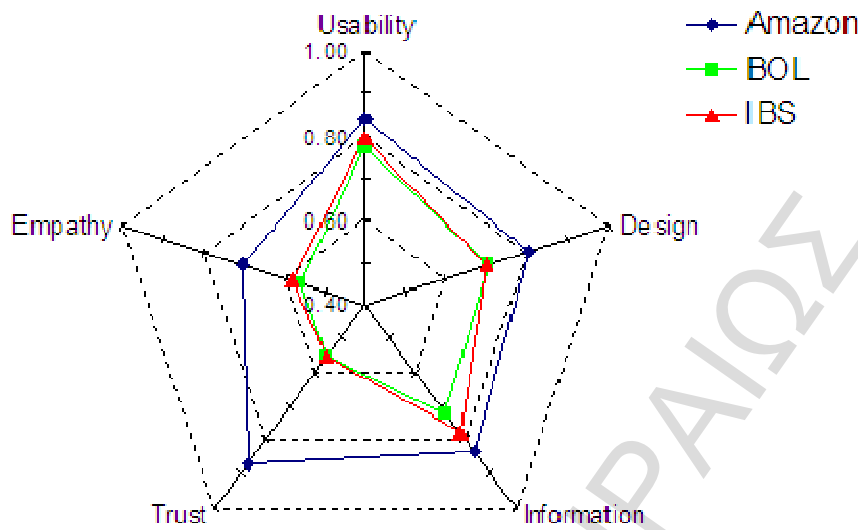
αναπτύχθηκε το 2005 στα Πανεπιστήμια του Bath και East Anglia από τους Stuart Barnes και Richard Vidgen (βλ. <http://www.webqual.co.uk/>). ορίζεται ως η προσαρμογή από τους Barnes και Vidgen του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών, του ServQual, ώστε να είναι κατάλληλο για τη μέτρηση της ποιότητας ενός διαδικτυακού τόπου(website).

Η μέθοδος χρησιμοποιεί ένα ερωτηματολόγιο το οποίο καταγράφει 22 βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά ως παραμέτρους της αξιολόγησης, που διακρίνονται σε 3 βασικές κατηγορίες : Ευκολία Χρήσης και Λειτουργίας, Ποιότητα Πληροφοριών, Ποιότητα Αλληλοεπίδρασης. Τέλος υπάρχει και η γενική εκτίμηση για τον δικτυακό τόπο. Τα χαρακτηριστικά αξιολόγησης αναλυτικά έχουν ως ακολούθως :

- Ευκολία Χρήσης και Λειτουργίας, (ευκολία χρήσης, ευκολία πλοήγησης, ευκολία εκμάθησης, ελκυστική εμφάνιση, ευκολία αλληλεπίδρασης, καταλληλότητα και ελκυστικότητα σχεδιασμού, αίσθηση επάρκειας , αίσθηση θετικής εμπειρίας
- Ποιότητα Πληροφοριών,(σωστή παρουσίαση πληροφόρησης, κατανοητή πληροφόρηση, ακριβής πληροφόρηση, αξιόπιστη πληροφόρηση, επίκαιρη πληροφόρηση, σχετικό και συναφές περιεχόμενο, επαρκής πληροφόρηση)
- Ποιότητα αλληλοεπίδρασης (ασφάλεια ατομικών πληροφοριών, ασφάλεια συναλλαγών, εκπλήρωση υποσχέσεων και στόχων, διευκόλυνση επικοινωνίας, βαθμός εξατομίκευσης, καλή φήμη, αίσθηση συμμετοχής σε κοινότητα, Συνολική εκτίμηση για τον δικτυακό τόπο.)

Τα ανωτέρω χαρακτηριστικά βαθμολογούνται σε ποιοτική κλίμακα από το 1 έως το 7, με το 1 να σημαίνει «Δεν συμφωνώ καθόλου» / «καθόλου ικανοποιητικό» και το 7 «Συμφωνώ απολύτως» / «εξαιρετικά ικανοποιητικό».

Ως προς τον τρόπο χρήσης της μεθόδου WEBQUAL, ομάδες χρηστών του διαδικτύου ή και εμπειρογνώμονες, μετά από εξαντλητική δοκιμή και έλεγχο του δικτυακού τόπου καταγράφουν τις εντυπώσεις και την αίσθησή τους στα ανωτέρω χαρακτηριστικά. Τα δεδομένα αυτά συλλέγονται, σταθμίζονται οι επιμέρους επιδόσεις σε συνολικούς ομαδικούς δείκτες και αναπαριστώνται γραφικά ώστε να αναδειχθούν σημεία υπεροχής και αδυναμιών.



Το ανωτέρω διάγραμμα προβάλλει τους συνολικούς δείκτες για επιμέρους χαρακτηριστικά τριών γνωστών δικτυακών τόπων, όπως προέκυψαν από τη βαθμολογία πολλών χρηστών με τη μέθοδο WebQual. Στο διάγραμμα αυτό φαίνεται για παράδειγμα ότι οι τρεις δικτυακοί τόποι έχουν την ίδια σχεδόν επίδοση (βαθμός περίπου 0,8) ως προς τη χρηστικότητα (usability) αλλά ο δικτυακός τόπος Amazon υπερέχει σημαντικά έναντι των άλλων στο χαρακτηριστικό της Εμπιστοσύνης (Trust).

Βιβλιογραφία

- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.(2009). *Επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές*, ΕΟΧ
- Ίτκος, Α.(2010) *Πότε είναι χρήσιμος ένας Σύμβουλος για την Επιχείρηση*, JBR Hellas
- Κατσανέβας Θ. «Επαγγέλματα του μέλλοντος και του παρελθόντος» σελ.28-29
- Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2001). *Η Συμβουλευτική Ψυχολογία στην Εκπαίδευση*. Αθήνα : Ελληνικά Γράμματα
- Μπουραντάς, Δ. (2001), *Μάνατζμεντ των επιχειρήσεων*. Αθήνα : Μπένος
- Νούλας, Α. (2010), *Αγορές Χρήματος και Κεφαλαίου*, Αθήνα : Πανεπιστημιακές εκδόσεις.
- Παπαδάκης, Ν.(2001), *Στρατηγική των επιχειρήσεων*, Μπένος
- Παπαιωάννου Γ.(2008), *Αποτελεσματική Αγορά*, *Investment Research and Analysis Journal*
- Χριστοδουλόπουλου Δ.(2006), *Λήψη Στρατηγικών επιχειρηματικών αποφάσεων και Συστήματα υποστήριξης Αποφάσεων*, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, σελ 1-8
- Facione, P. and Facione, N. (2007) “Thinking and Reasoning in Human Decision Making”, *The California Academic Press / Insight Assessment*,pp.34-38
- Hormozi A. (2002). Business Plan for new or small businesses: paving the path, *Managing Decision* 40/8, pp. 755-763
- ICAP.(2012), *Ο κλάδος των χρηματοοικονομικών συμβουλών*, ICAP
- ICAP (2006) *Χρηματοπιστωτικά εργαλεία*, ICAP
- Dawn G. G, Walczak S.(2004),*Auction Advisor: an agent-based online-auction decision support system*, University of Colorado Denver, The Business School, Campus Box 165,P.O. Box 173364, Denver, CO 80217-3364, United States, από <http://www.elsevier.com/locate/dsw>
- «Ο Θεσμός του Leasing στην Ελλάδα»-Τσαβλή Β.Βασιλική, από<http://invenio.lib.auth.gr/record/115552/files/GRI-2010-4659.pdf>).
- Εγγλέζος, Μ.(2007), *Ορισμός του Μικρό-επενδυτή*, από <http://www.capital.gr>

Euroxx.(2013), *Διοίκηση της εταιρίας*, από <http://www.euroxx.gr/Company/Management.aspx>

Euroxx.(2013), *Σύντομο Ιστορικό της εταιρίας*, από <http://www.euroxx.gr/Company/History.aspx>

Euroxx.C(2013),(<http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/Products/Short-Selling.aspx>)

Euroxx.(2013), *Διαδικτυακές Συναλλαγές*, από <http://www.euroxx.gr/Individual-Investors/EUROXX-Trade.aspx>

Euroxx.(2013), *Επενδυτικές σχέσεις* <http://www.euroxx.gr/Investor-Relations/Financial-Results/Annual-BS-2012.aspx>

Ανάρτηση από <http://www.nbgfactors.gr/GeneralElements3.aspx>

Jones, C.(2006). *Investments*. 7th Edition, John Wiley and Sons

E.E.(2008), *Ευρωπαϊκή Νομοθεσία για μικροεπενδυτές*, από <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0204:FIN:EL:HTML>

Εγγλέζος, Μ.(2007), *Ορισμός του Μικρό-επενδυτή*, από <http://www.capital.gr>

<http://www.euretirio.com/2010/06/defterogenis-agera.html#ixzz2ZlY1yKWV>
www.euretirio.com

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ