



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**« ΜΙΑ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ  
ΠΕΡΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ »**

**ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΑ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

**ΔΕΛΑΚΗ Γ. ΒΑΣΙΛΙΚΗ**

**ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΡΤΙΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**

**ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2005**

*Την παρούσα εργασία αφιερώνω στην  
οικογένειά μου,  
ό,τι πολυτιμότερο έχω,  
και την ευχαριστώ για την ανεξάντλητη  
υπομονή της και την αμέριστη συμπαράστασή  
της  
σε κάθε προσπάθειά μου.*

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς κ. Γεώργιο Αρτίκη, ο οποίος υπήρξε αρωγός και σύμβουλος στην προσπάθειά μου. Επίσης, ευχαριστώ την Επιτροπή Εξέτασης για το χρόνο που διέθεσε και την προσοχή που επέδειξε στην παρούσα εργασία.

Ευχαριστώ θερμά όλους όσους με προέτρεψαν να παρακολουθήσω το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, καθώς και όσους με βοήθησαν στη συλλογή στοιχείων και την άντληση πληροφοριών για την εκπόνηση της εν λόγω εργασίας. Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να δώσω στον εξάδελφό μου Διονύση, η βοήθεια του οποίου υπήρξε καταλυτική κατά τη διάρκεια της φοίτησής μου στο ΜΔΕ – ΟΠ, καθώς και στον συμφοιτητή και καλό μου φίλο Ευάγγελο Δρίτσα, για τις υπέροχες αναμνήσεις που αποκτήσαμε κατά τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μας σπουδών.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στην αδερφή μου Αθηνά, η οποία με “ανέχτηκε” τα χρόνια της κοινής μας φοιτητικής ζωής, καθώς και στην καρδιακή μου φίλη Μένια, η οποία ελπίζω ότι θα συνεχίσει να με τιμά με τη φιλία της και θα εξακολουθεί να είναι δίπλα μου σε κάθε απόφασή μου.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>5</b>
1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ .....	5
1.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ .....	6
1.3. ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ .....	7
1.4. ΔΟΜΗ .....	8
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....</b>	<b>11</b>
2.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	11
2.2. ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ .....	11
2.3. ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	14
2.4. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	15
2.4.1. Απελευθέρωση – Αποκανονικοποίηση.....	16
2.4.2. Αποδιαμεσολάβηση.....	16
2.4.3. Μείωση Εσόδων από Παραδοσιακές Εμπορικές Δραστηριότητες...	17
2.4.4. Ανάπτυξη Πολυεθνικών Τραπεζών .....	18
2.4.5. Οξύτητα Ανταγωνισμού Εντός και Εκτός Συνόρων .....	19
2.4.6. Εξαγορές και Συγχωνεύσεις .....	19
2.4.7. Ραγδαία Ανάπτυξη Τεχνολογίας.....	20
2.5. ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΑΛΛΑΓΕΣ.....	21
2.6. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	24
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ .....</b>	<b>28</b>
3.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	28
3.2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ .....	29
3.2.1. Ο Παράγοντας «Χρόνος» .....	30
3.2.2. Η Έννοια του Κινδύνου.....	30
3.2.3. Το Θεσμικό Πλαίσιο – Ρυθμιστικές Παρεμβάσεις .....	31
3.3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.....	32
3.3.1. Αρχή της Ρευστότητας.....	32
3.3.2. Αρχή της Ασφάλειας .....	33
3.3.3. Αρχή της Κατανομής των Κινδύνων .....	36
3.3.4. Αρχή της Ενημερότητας .....	36
3.3.5. Αρχή της Αποδοτικότητας.....	36
3.4. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΑΝΕΙΩΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ .....	38
3.4.1. Έννοια και Σημασία της Πολιτικής Δανείων των Τραπεζών .....	38

3.4.2. Περιεχόμενο της Πολιτικής Δανείων των Τραπεζών .....	39
3.4.2.1. Εισαγωγή .....	39
3.4.2.2. Αντικειμενικοί Στόχοι .....	40
3.4.2.3. Στρατηγικές .....	40
3.4.2.4. Αρχές Δανεισμού και Εγκρίσεων .....	41
3.4.2.5. Πιστωτικά Πρότυπα .....	43
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ .....</b>	<b>44</b>
4.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	44
4.2. ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ .....	45
4.3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ .....	47
4.4. ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ .....	50
4.4.1. Άμεση Παρέμβαση .....	54
4.4.2. Έμμεση Παρέμβαση .....	54
4.5. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ .....	56
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΙΔΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ .....</b>	<b>60</b>
5.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	60
5.2. ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ .....	61
5.2.1. Ταμιακές Διευκολύνσεις .....	61
5.2.2. Βραχυπρόθεσμες Χρηματοδοτήσεις .....	62
5.2.3. Μεσοπρόθεσμες Χρηματοδοτήσεις .....	62
5.2.3.1. Προσωπικά Δάνεια .....	62
5.2.3.2. Ανοικτά Δάνεια .....	63
5.2.3.3. Καταναλωτικά Δάνεια .....	63
5.2.3.4. Κυλιόμενες Πιστώσεις .....	65
5.2.3.5. Άμεση Καταναλωτική Πίστη .....	65
5.2.3.6. Δάνεια Αυτοκινήτου .....	66
5.2.3.7. Δάνεια για Εξόφληση Οφειλών Δημοσίου (Φοροδάνεια) .....	67
5.2.4. Μακροπρόθεσμες Χρηματοδοτήσεις .....	67
5.2.5. Δάνειο για Αγορά Μετοχών (Μετοχοδάνειο) .....	68
5.2.5.1. Ενέχυρο Μετοχοδανείου .....	69
5.3. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ .....	69
5.3.1. Έννοια Πιστωτικών Καρτών .....	69
5.3.2. Μορφές Εμφάνισης Πιστωτικών Καρτών .....	70
5.3.3. Μηχανισμός Λειτουργίας Πιστωτικών Καρτών .....	71
5.3.4. Νομική Φύση Πιστωτικών Καρτών .....	72
5.3.5. Οικονομική Σημασία Πιστωτικών Καρτών .....	72
5.4. ΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ .....	74
5.5. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΧΑΡΙΤΟΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ .....	75
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ .....</b>	<b>76</b>
6.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	76

6.2. ΦΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ .....	76
6.2.1. Υποβολή Αιτήματος και Επαφή με τον Υποψήφιο Πιστούχο .....	77
6.2.1.1. Αίτημα Χορήγησης Δανείου .....	77
6.2.1.2. Συλλογή Στοιχείων και Προεπισκόπηση Αιτήματος .....	78
6.2.2. Ανάλυση Αιτήσεων και Διαδικασία Έγκρισης Δανείου .....	79
6.2.2.1. Ανάλυση Αιτήσεων .....	79
6.2.2.2. Διαδικασία Έγκρισης Δανείου .....	80
6.2.3. Έλεγχος και Επιθεώρηση Τρεχόντων και Παρελθόντων Δανείων ...	81
6.2.3.1. Σύνταξη Σύμβασης .....	81
6.2.3.2. Διεκπεραίωση Δανείου και Εξυπηρέτηση Πιστούχου .....	82
6.2.4. Αναθεώρηση των πολιτικών δανείων και των διαδικασιών .....	82
6.2.4.1. Αναθεώρηση Δανείου .....	82
6.3. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ .....	83
6.4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ .....	86
6.4.1. Ασυμμετρία Πληροφόρησης και Ανάγκη για Μελέτη των Κριτηρίων .....	86
6.4.2. Ποσοτικά και Ποιοτικά Κριτήρια Χορήγησης Καταναλωτικών Δανείων .....	87
6.4.2.1. Οικονομικά Στοιχεία .....	88
6.4.2.2. Ποιοτικά Στοιχεία .....	89
6.4.2.3. Ύπαρξη Δυσμενών Στοιχείων Πιστούχων (ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ) .....	89
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....</b>	<b>92</b>
7.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	92
7.2. ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	93
7.2.1. Εξελίξεις στην Καταναλωτική Πίστη στην Ελλάδα και σε Άλλες Χώρες της Ζώνης του Ευρώ .....	94
7.2.2. Συγκράτηση της Πιστωτικής Επέκτασης από την Τράπεζα της Ελλάδος .....	101
7.2.3. Επιτόκια Καταναλωτικών Δανείων .....	103
7.2.4. Συμπερασματικά .....	106
7.3. ΥΨΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ .....	108
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ ΚΑΙ ΤΟ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥΣ .....</b>	<b>115</b>
8.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	115
8.2. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ .....	115
8.2.1. Πιστωτικός Κίνδυνος .....	116
8.2.1.1. Εργαλεία Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου .....	117
8.2.2. Κίνδυνος Απάτης .....	118
8.2.2.1. Επίπεδο Αιτήσεως .....	119
8.2.2.2. Επίπεδο Συναλλαγής (Πιστωτικές Κάρτες) .....	119
8.2.3. Κίνδυνος Αποχώρησης .....	121
8.2.3.1. Αιτίες Αποχώρησης από το Χαρτοφυλάκιο .....	122
8.2.3.2. Εργαλεία Διαχείρισης Κινδύνου Αποχώρησης .....	123
8.2.4. Κίνδυνος Μη Χρήσης της Κάρτας .....	124

8.2.5. Κίνδυνος Μη Έγκρισης της Συναλλαγής.....	124
8.2.6. Κίνδυνος Μη Απόκρισης Σε Προωθητικές Ενέργειες .....	125
8.2.7. Συμπεράσματα .....	125
8.3. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ – ΒΑΣΙΛΕΙΑ II ....	126
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΡΙΣΙΜΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ ΣΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ.....</b>	<b>135</b>
9.1. ΓΕΝΙΚΑ.....	135
9.2. ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ .....	136
9.2.1. Μοντέλα Βαθμολόγησης Συμπεριφοράς.....	137
9.2.1.1. Μοντέλα Βαθμολόγησης Συναλλακτικής Συμπεριφοράς Πελάτη .....	138
9.2.1.2. Μοντέλα Παρακολούθησης Εισπραξέων .....	139
9.2.1.3 Μοντέλα Πρόβλεψης Αποχώρησης από το Χαρτοφυλάκιο .....	142
9.2.1.4. Μοντέλα Πρόβλεψης Απάτης.....	143
9.2.1.5. Μοντέλα Πρόβλεψης Απόκρισης .....	144
9.2.1.6. Βαθμολόγηση Ολικής Εικόνας του Πελάτη .....	144
9.2.2. Μοντέλο Διαβάθμισης Κινδύνου .....	145
9.2.2.1. Ανάπτυξη ενός Συστήματος Διαβάθμισης Κινδύνου .....	146
9.2.2.2. Χρήσεις ενός Συστήματος Διαβάθμισης Κινδύνου .....	148
9.2.2.3. Πλεονεκτήματα Χρήσης Συστήματος Διαβάθμισης Κινδύνου..	149
9.2.2.4. Μειονεκτήματα Χρήσης Συστήματος Διαβάθμισης Κινδύνου ..	149
9.3. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΡΙΣΙΜΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ ΣΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ .....	150
9.3.1. Βάσει Αναμενόμενου Ποσοστού Εγκρίσεων.....	151
9.3.2. Βάσει Αναμενόμενου Ποσοστού Καθυστερημένων Λογαριασμών .....	152
9.3.3. Βάσει του «Σημείου Αδιαφορίας» .....	154
9.3.4. Βάσει του Αναμενόμενου Κέρδους/Ζημιάς .....	155
9.3.4.1. Υπολογισμός «Αναμενόμενου» Κέρδους ή Ζημιάς .....	156
9.3.4.2. Μέθοδος Αποτελεσματικού Ορίου .....	158
9.3.4.3. Όγκοι Πωλήσεων Χρηματοδοτικών Προϊόντων .....	160
9.3.5. Επίλογος .....	161
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: ΣΥΝΟΨΗ.....</b>	<b>162</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>170</b>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

#### 1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ

Ο σύγχρονος τρόπος ζωής, τα νέα καταναλωτικά πρότυπα, οι νέες αυξημένες, σε σχέση με το παρελθόν, πραγματικές ανάγκες των ατόμων, αλλά και ο μιμητισμός, καθώς και η, πολλές φορές, υπεραισιόδοξη αντιμετώπιση των υποχρεώσεών τους, έχουν βάλει, στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ως γνωστό, πολλοί καταναλωτές, προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες τους, σε καταναλωτικά αγαθά (αυτοκίνητα, μοτοποδήλατα, οικιακές ηλεκτρικές συσκευές, καθημερινές αγορές, γυμναστήρια, ισοτιούτα αδυνατίσματος, σπουδές κλπ.) συνάπτουν συμβάσεις χρηματοδοτικής διευκόλυνσης, ευρέως γνωστές ως συμβάσεις καταναλωτικής πίστης.

Σε αυτό το συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, οι τράπεζες καλούνται να αντιμετωπίσουν τις νέες προκλήσεις, οι οποίες δημιουργούνται στο σύστημα των χορηγήσεων καταναλωτικών δανείων, αφ' ενός μεν επειδή παρατηρείται αυξημένη ζήτηση για δάνεια καταναλωτικής πίστης και αφετέρου, λόγω των προσπαθειών από τις τράπεζες να ελαχιστοποιήσουν τις απώλειες από την πιθανή αθέτηση πληρωμών των πιστούχων. Το γεγονός αυτό και μόνο, δίνει το ερέθισμα για περαιτέρω έρευνα και μελέτη, τόσο της έννοιας των χορηγήσεων καταναλωτικής πίστης, όσο και της πορείας των προϊόντων αυτής της κατηγορίας χορηγήσεων, στην Ελλάδα.

Αντικείμενο της παρούσας μελέτης είναι η παρουσίαση του θεσμού της καταναλωτικής πίστης, θέμα που απασχόλησε, απασχολεί και θα εξακολουθήσει να απασχολεί, όχι μόνο τον χρηματοπιστωτικό τομέα, αλλά κυρίως, τους καταναλωτές. Και τούτο διότι, αν και η χρήση προϊόντων καταναλωτικής πίστης οδηγεί σε αύξηση της ρευστότητας του καταναλωτή, καθημερινά, οι καταναλωτές έρχονται αντιμέτωποι με νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα, τα οποία προωθούνται αδιάκοπα στην αγορά, με αποτέλεσμα να



δημιουργούνται επιπλέον δυσκολίες, εξαιτίας, τόσο της πολυπλοκότητας τους, όσο και της αδυναμίας των καταναλωτών να δανειστούν «υπεύθυνα».

Από τα προγενέστερα, γίνεται προφανής η σπουδαιότητα της περαιτέρω διερεύνησης του εν λόγω θέματος και για την Ελλάδα, όπου τα τελευταία χρόνια θεωρείται ότι αποτελεί έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της ελληνικής οικονομίας, με θετικές αλλά και αρνητικές συνέπειες.

## 1.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Παρά το γεγονός ότι ο θεσμός της καταναλωτικής πίστης αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα θέματα της χρηματοδοτικής λειτουργίας των τραπεζών, η ελληνική βιβλιογραφία αποδείχτηκε «φτωχή» ως προς την παρουσίαση στοιχείων για το συγκεκριμένο θέμα μελέτης, με αποτέλεσμα η εκπόνηση της εν λόγω μελέτης, να πραγματοποιηθεί, στηριζόμενη σε στοιχεία, τα οποία αντλήθηκαν, κατά κύριο λόγο από άρθρα, που δημοσιεύει ο εγχώριος τύπος, αλλά και μελέτες και εκθέσεις της Τράπεζας της Ελλάδος. Πιο συγκεκριμένα, χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα, προερχόμενα από εκθέσεις του Διοικητή της Τραπεζής Ελλάδος, καθώς και στοιχεία που συμπεριλαμβάνονται στις εκθέσεις Νομισματικής Πολιτικής που εκδίδει η κεντρική τράπεζα δύο φορές το χρόνο. Επιπλέον, σημαντικά στοιχεία αντλήθηκαν από τα μηνιαία οικονομικά δελτία της Τράπεζας της Ελλάδος, καθώς και από τα στατιστικά δελτία οικονομικής συγκυρίας.

Καταλυτική, στη δημιουργία της εν λόγω εργασίας, υπήρξε η έκδοση του Δελτίου της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, το οποίο συνέβαλε, όχι μόνο στη συγγραφή της εργασίας, αλλά και στην αποσαφήνιση και κατανόηση πολλών εννοιών. Παράλληλα, σε μεγάλο βαθμό, συνέβαλαν στη συγγραφή της παρούσας μελέτης, άρθρα και συνεντεύξεις δημοσιευμένες στον εγχώριο τύπο, καθώς και ομιλίες, ανθρώπων καταξιωμένων στο χώρο.

Θα ήταν παράλειψη να μην αναφερθούμε στα βιβλία του κ. Ψυχομάνη και της κας Κλαβανίδου, χωρίς τα οποία θα ήταν ιδιαίτερα δύσκολη η κατανόηση των

νομικών όρων που διέπουν το θεσμό της καταναλωτικής πίστης, καθώς και στα βιβλία του μεταπτυχιακού τμήματος του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) με θέμα την Τραπεζική. Κλείνοντας θα πρέπει να ειπωθεί ότι, πολλά στοιχεία αντλήθηκαν από το διαδίκτυο, όπως την ηλεκτρονική διεύθυνση του Ινστιτούτου Εργασίας της Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος, τη διεύθυνση της δικτυακής πύλης της Ευρωπαϊκής Ένωσης κλπ.

### **1.3. ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ**

Είναι κοινός τόπος, ότι η καταναλωτική πίστη αποτελεί έναν τομέα, ο οποίος γνωρίζει ιδιαίτερη άνθιση τα τελευταία χρόνια, καθώς έρχεται να εξυπηρετήσει και να επιβεβαιώσει, σε μεγάλο βαθμό, αυτό που ορίζεται στο τραπεζικό μάρκετινγκ ως συμβουλευτική πώληση, ήτοι, αναγνώριση των αναγκών του πελάτη και εύρεση τρόπων για την ικανοποίησή τους, για την επίτευξη μιας μακροχρόνιας σχέσης. Όπως άλλωστε είναι ευρέως αποδεκτό, τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης έρχονται να καλύψουν και να εκπληρώσουν ένα μεγάλο μέρος των αναγκών των ατόμων, οι οποίες προέρχονται από τις καταναλωτικές τους συνήθειες.

Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης ενδεχομένως να παρουσιάζουν μια λιγότερο μακροχρόνια σχέση μεταξύ πελατών – τραπεζών, σε αντιδιαστολή με ότι συμβαίνει σε άλλα τραπεζικά προϊόντα, τα οποία χαρακτηρίζονται με μακροβιότερες συνεργασίες μεταξύ πελάτη και τράπεζας. Οι περισσότεροι, πλέον, τραπεζικοί οργανισμοί δίνουν ιδιαίτερο βάρος στην καταναλωτική πίστη, προωθώντας και λανσάροντας ολοένα και περισσότερα προϊόντα, κάτω από ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο στηρίζεται, σε μεγάλο βαθμό, στην παροχή των καλύτερων προσφορών και των καλύτερων χαρακτηριστικών προϊόντων.

Θεωρείται, από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ως ένας πολύ κερδοφόρος τομέας, με αποτέλεσμα τον οξύτατο ανταγωνισμό μεταξύ τους, ώστε να διασφαλίσουν το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς, το κάθε ίδρυμα για τον εαυτό του. Το ένα μετά το άλλο τα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας ανακοινώνουν

σημαντικές αυξήσεις κερδών, οι οποίες προέρχονται, σύμφωνα με αναλυτές, κατά κύριο λόγο, από τη λεγόμενη "λιανική τραπεζική" και ιδίως από προϊόντα καταναλωτικής πίστης.

Η καταναλωτική πίστη εξελίσσεται, με τέτοιο τρόπο, ώστε, ίσως, αλλάξει την ισορροπία της αγοράς, αν δεν την έχει ήδη αλλάξει, ενάντια στον καταναλωτή και προς όφελος του δανειστή. Οι δανειστές πρέπει να δίνουν περισσότερη προσοχή, στην ικανότητα του καταναλωτή να αποπληρώσει τις υποχρεώσεις του, όταν εγκρίνουν αιτήσεις δανείων, ενώ οι καταναλωτές πρέπει να λαμβάνουν καλύτερη πληροφόρηση και να μπορούν να συγκρίνουν προσφορές, όταν ζητούν ένα δάνειο.

#### **1.4. ΔΟΜΗ**

Η ανάπτυξη που ακολουθεί διακρίνεται σε 8 βασικές ενότητες, μέσω των οποίων γίνεται προσπάθεια να γίνει κατανοητός ο θεσμός της καταναλωτικής πίστης, ο οποίος μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά στην ενίσχυση, πάνω σε υγιείς βάσεις, της παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών, δηλαδή, στην οικονομική ανάπτυξη και ταυτόχρονα στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου μεγάλων τμημάτων του πληθυσμού.

Στην πρώτη ενότητα θα περιγραφεί η δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος καθώς και ο βαθμός συγκέντρωσης του εν λόγω κλάδου, ενώ θα αναφερθούν οι σημαντικότερες αλλαγές που συντελέστηκαν στο διεθνή τραπεζικό χώρο, καθώς και η αντίδραση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος σε αυτές τις αλλαγές. Στη συνέχεια, θα γίνει λόγος για τις προοπτικές και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, ενόψει των αλλαγών αυτών.

Το δεύτερο κεφάλαιο πραγματεύεται τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρηματοδοτική λειτουργία των τραπεζών, οι οποίοι συγκεκριμενοποιούνται και περιγράφονται σε βασικές αρχές λειτουργίας, που πρέπει να τηρούνται

απαρέγκλιτα από αυτές. Ακολούθως, αναλύεται η έννοια και η σημασία της πολιτικής δανείων των τραπεζών και περιγράφεται το περιεχόμενό της.

Στη συνέχεια παρατίθεται μια ιστορική αναδρομή των πιστώσεων, ενώ έπειτα περιγράφεται η έννοια των πιστώσεων – χρηματοδοτήσεων, καθώς και οι μορφές τους. Θα ακολουθήσει η ανάλυση της έννοιας της καταναλωτικής πίστης, οι τρόποι παρέμβασης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στη διαδικασία χρηματοδότησης των ιδιωτών, καθώς και το νομικό πλαίσιο που διέπει τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης. Έπειτα, θα παρουσιαστούν τα διάφορα είδη χρηματοδότησης των ιδιωτών – καταναλωτών, καθώς και οι όροι – προϋποθέσεις χορήγησής τους, όπως ισχύουν στις μέρες μας.

Αφού περιγραφούν τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης, θα ακολουθήσει η περιγραφή της διαδικασίας χορήγησης και ελέγχου των καταναλωτικών χρηματοδοτήσεων και θα αναλυθούν οι φάσεις και τα στάδια, από τα οποία διέρχεται ένα αίτημα χορήγησης δανείου, το σύστημα ελέγχου και αναθεώρησης των χορηγήσεων, οι συνέπειες καθυστέρησης στην αποπληρωμή του δανείου, καθώς και τα κριτήρια χορήγησης καταναλωτικών δανείων.

Στην επόμενη ενότητα, θα παρουσιαστούν στοιχεία, που αφορούν στην επέκταση της καταναλωτικής πίστης στην Ελλάδα και σε άλλες χώρες της ζώνης του ευρώ, σύμφωνα με την ενδιάμεση έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος για τη Νομισματική Πολιτική (Οκτώβριος 2004), ενώ θα αναλυθεί και η δυνατότητα συγκράτησης της πιστωτικής επέκτασης από την Τράπεζα της Ελλάδος. Επιπροσθέτως, θα εμφανιστούν στοιχεία για την εξέλιξη των επιτοκίων καταναλωτικών δανείων στη ζώνη του ευρώ και στην Ελλάδα, καθώς και τα αποτελέσματα για το ύψος του δανεισμού και το βαθμό χρέωσης των ελληνικών νοικοκυριών, σύμφωνα με δειγματοληπτική έρευνα, που διενεργήθηκε από την TNS – ICAP A.E. για λογαριασμό της Τράπεζας της Ελλάδος, το προηγούμενο έτος, αλλά και σύμφωνα με πρόσφατα δημοσιεύματα.

Στο σημείο αυτό κρίνεται απαραίτητο να αναφερθεί ότι, πέρα από τη σημαντική ανάπτυξη των προϊόντων καταναλωτικής πίστης, τα εν λόγω προϊόντα ενέχουν κινδύνους, οι οποίοι δεν είναι μόνοι πολλοί σε πλήθος, αλλά και υψηλοί σε

ένταση. Στην ενότητα που ακολουθεί, θα αναλυθούν οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει ένας τραπεζικός οργανισμός στα πλαίσια της καταναλωτικής πίστης, ενώ θα γίνει και μια σύντομη περιγραφή το εποπτικού - κανονιστικού πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και συγκεκριμένα θα αναφερθούν οι προτάσεις του νέου Συμφώνου της Επιτροπής της Βασιλείας.

Τέλος, θα περιγραφούν ορισμένες από τις μεθοδολογίες, που χρησιμοποιούνται διεθνώς, για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς των πελατών της καταναλωτικής πίστης, καθώς και οι τεχνικές, σύμφωνα με τις οποίες οι υπεύθυνοι της διαχείρισης κινδύνων καλούνται να καθορίσουν το κρίσιμο σημείο (cut off point), βάσει του οποίου αποδέχονται ή απορρίπτουν έναν εν δυνάμει πιστούχο προϊόντων καταναλωτικής πίστης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

### ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

#### 2.1. ΓΕΝΙΚΑ

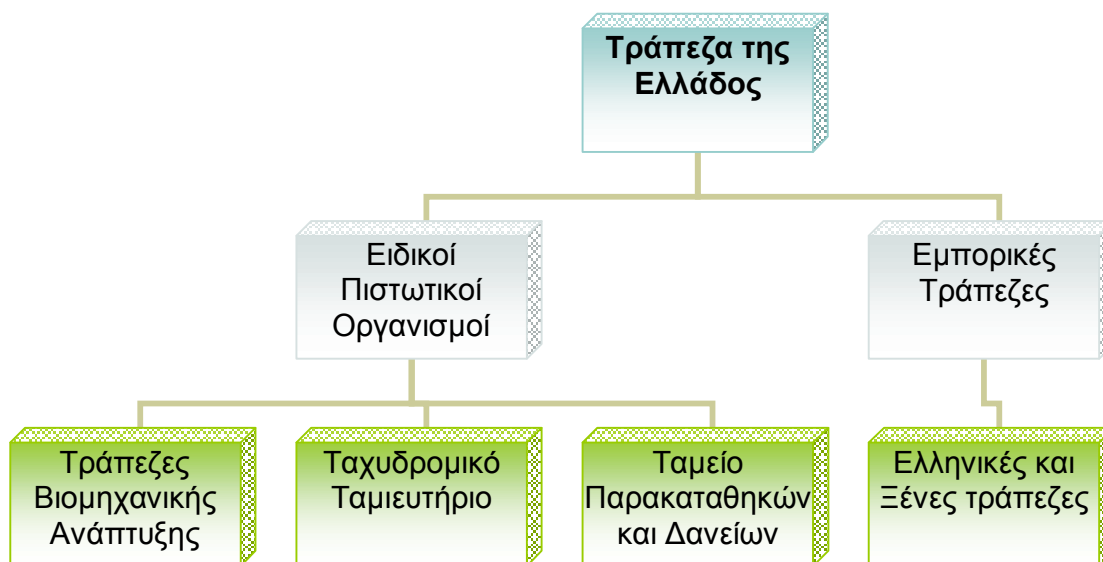
Στη σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα, ο τραπεζικός κλάδος αποδεικνύεται ένας από τους πιο δυναμικούς και αναπτυσσόμενους τομείς της ελληνικής οικονομίας. Οι τράπεζες αφουγκράζονται τις αλλαγές που διαδραματίζονται σε παγκόσμιο επίπεδο και προσαρμόζουν τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες προς αυτή την κατεύθυνση. Τα τελευταία χρόνια έχουν πραγματοποιηθεί ριζικές αλλαγές στο χρηματοπιστωτικό σύστημα με σκοπό την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών τραπεζών, τόσο στην εγχώρια όσο και στην ευρωπαϊκή αγορά. Επομένως, κρίνεται σκόπιμο να αναλυθεί το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, πριν ακολουθήσει ανάλυση της χρηματοδότησης των ιδιωτών από τις ελληνικές τράπεζες.

Στο παρόν κεφάλαιο θα περιγραφεί η δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και θα παρουσιαστεί ο βαθμός συγκέντρωσης του κλάδου. Παράλληλα, θα μελετηθούν οι βασικότερες διεθνείς οικονομικές τεχνικές και οργανωτικές αλλαγές που συντελέστηκαν στον τραπεζικό χώρο και ο τρόπος αντίδρασης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στις αλλαγές αυτές και επίσης, θα αναλυθούν οι προοπτικές του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

#### 2.2. ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Το χρηματοοικονομικό σύστημα είναι αρκετά πολύπλοκο τόσο στη διάρθρωση όσο και στη λειτουργία του. Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι χρηματοοικονομικών οργανισμών, όπως είναι οι τράπεζες, οι ασφαλιστικές εταιρείες, οι χρηματιστηριακές εταιρείες, οι εταιρείες αμοιβαίων κεφαλαίων, οι εταιρείες χρηματοδοτικής μίσθωσης (Leasing), οι εταιρείες επενδύσεων χαρτοφυλακίου, οι εταιρείες επιχειρηματικών κεφαλαίων (Venture Capital) κλπ. Ωστόσο, ο πυρήνας του χρηματοοικονομικού τομέα είναι το τραπεζικό σύστημα,

το οποίο απαρτίζεται από την Κεντρική τράπεζα, τις εμπορικές τράπεζες και τους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς. Η δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος παρουσιάζεται στο διάγραμμα 2.1. και στη συνέχεια αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του.



Διάγραμμα 2.1. Δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

➤ **Κεντρική Τράπεζα της Ελλάδος:** Η κεντρική τράπεζα της Ελλάδος κατέχει και διαχειρίζεται τα συναλλαγματικά αποθέματα της χώρας, εκδίδει τραπεζογραμμάτια, τα οποία κυκλοφορούν ως νόμιμο χρήμα, ασκεί προληπτική εποπτεία στα πιστωτικά ιδρύματα και σε άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, προωθεί και επιβλέπει την ομαλή λειτουργία των συστημάτων πληρωμών, τα οποία τελούν υπό τη διαχείρισή της, είναι τμήμα του πανευρωπαϊκού συστήματος TARGET και των συστημάτων διακανονισμού χρεογράφων, και λειτουργεί ως ταμίας και εντολοδόχος του Δημοσίου.

Από την 1η Ιανουαρίου 2001 η Τράπεζα της Ελλάδος ανήκει στην ευρύτερη οικογένεια του Ευρωσυστήματος και εξακολουθεί να επιτελεί σπουδαιότερες λειτουργίες. Είναι αναπόσπαστο μέλος του Ευρωσυστήματος, που απαρτίζεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και τις εθνικές κεντρικές τράπεζες της ζώνης του ευρώ, τόσο κατά την επιδίωξη του πρωταρχικού της σκοπού, δηλαδή της σταθερότητας των τιμών, όσο και ως προς σειρά βασικών αρμοδιοτήτων της, ενεργώντας σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Ν. Γκαργκάνας 2003).

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, η οποία αποτελείται από το ανώτατο συμβούλιο και τους διοικητές των εθνικών κεντρικών τραπεζών, έχει αρμοδιότητα να ορίσει και να εφαρμόσει τη νομισματική πολιτική της ένωσης με έμφαση στη σταθερότητα των τιμών και να υποστηρίξει τις γενικές οικονομικές πολιτικές της κοινότητας, χωρίς όμως να υποθάλλεται η σταθερότητα των τιμών (Dermot McAleese 2001).

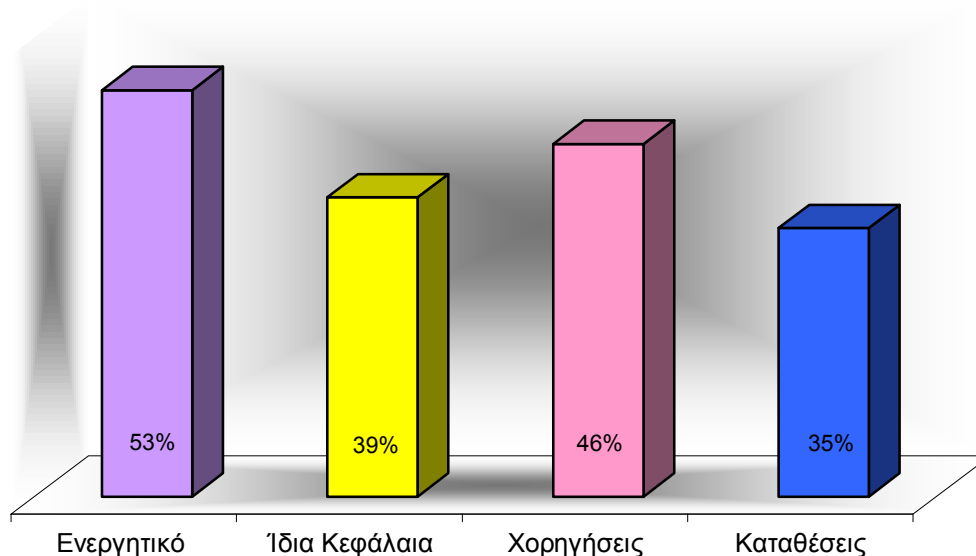
➤ **Εμπορικές Τράπεζες:** Οι εμπορικές τράπεζες ασχολούνται με πάσης φύσεως τραπεζικές εργασίες, διαμεσολαβώντας μεταξύ πλεονασματικών και ελλειμματικών μονάδων, με σκοπό την άντληση καταθέσεων και τη χορήγηση δανείων. Ασκούν την κύρια πιστοδοτική λειτουργία στην πιστωτική αγορά και ελέγχονται από την Κεντρική Τράπεζα. Οι εμπορικές τράπεζες δημιουργούν τραπεζικό χρήμα μέσω των καταθέσεων – πιστώσεων κατά τρόπο πολλαπλασιαστικό, υποκείμενες, όμως, σε ορισμένους περιορισμούς που σχετίζονται με τη δική τους ρευστότητα και τη διασφάλιση των καταθέσεων τους (Μπένος Ε. Θεοφάνης, Σαραντίδης Α. Στυλιανός 1996, σελ. 318). Εντούτοις, η ίδια η φύση μιας τυπικής τράπεζας έχει ριζικά αλλάξει και θα αλλάξει ακόμα περισσότερο στα χρόνια που ακολουθούν. Οι τράπεζες εκτελούν πλέον πολύ πιο σύνθετες εργασίες σε σχέση με το παρελθόν, όπου απλώς συνέλεγαν καταθέσεις και χορηγούσαν δάνεια (απλή μορφή παραδοσιακής διαμεσολάβησης). Οι τράπεζες έχουν μετατραπεί σε σύνθετους οργανισμούς παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ενώ σε πολλές περιπτώσεις τα εκτός ισολογισμού έσοδα υπερβαίνουν εκείνα από τις εργασίες παραδοσιακής διαμεσολάβησης.

➤ **Ειδικό Πιστωτικό Οργανισμό:** Οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί διαθέτουν άδεια για τη διεξαγωγή περιορισμένων τραπεζικών εργασιών. Παραδείγματα ειδικών πιστωτικών οργανισμών είναι οι τράπεζες που εξειδικεύονται στη στεγαστική και κτηματική πίστη, οι επενδυτικές τράπεζες που εξειδικεύονται στη χρηματοδότηση μακροπρόθεσμων επενδύσεων παγίου κεφαλαίου. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση της Αγροτικής Τράπεζας, η οποία αποτελούσε ειδικό πιστωτικό οργανισμό που εξειδικευόταν στην αγροτική πίστη, όμως πριν μερικά χρόνια μετατράπηκε σε εμπορική τράπεζα.



## 2.3. ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα παρουσιάζει μεγάλο βαθμό συγκέντρωσης, δηλαδή ένας μικρός αριθμός τραπεζών κατέχει ένα μεγάλο μερίδιο της αγοράς. Αν και η τραπεζική αγορά αποτελείται από 62 διαφορετικές τράπεζες, εκ των οποίων 22 ελληνικές, 21 ξένες, 15 συνεταιριστικές και 4 ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς (Τράπεζα της Ελλάδος 2003), τα μερίδια αγοράς είναι συγκεντρωμένα σε μεγάλο βαθμό. Ειδικότερα, όπως φαίνεται από το διάγραμμα 2.2., το συνολικό μερίδιο αγοράς των δύο μεγαλύτερων τραπεζών, δηλαδή της Εθνικής και της Alpha Bank, στον τομέα των χορηγήσεων, φθάνει το 46%, ενώ στον τομέα των καταθέσεων το 35%. Αυτό σημαίνει ότι περίπου τα μισά δάνεια του τραπεζικού τομέα χορηγούνται από την Εθνική και την Alpha Bank, ενώ συγκεντρώνουν και το 1/3 των καταθέσεων. Όσον αφορά στο ενεργητικό των δύο μεγαλύτερων τραπεζών στο σύνολο της τραπεζικής αγοράς, φθάνει το 53% ενώ τα ίδια κεφάλαια προσεγγίζουν το 39% (Ε.Ε.Τ. 2003).



**Διάγραμμα 2.2.** Βαθμός συγκέντρωσης της τραπεζικής αγοράς (Αθροιστικά ποσοστά των 2 μεγαλύτερων τραπεζών, Εθνικής και Alpha Bank)

## 2.4. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Οι ταχύτατες και συνεχιζόμενες αλλαγές που λαμβάνουν χώρα στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον δεν έχουν αφήσει ανεπηρέαστο τον τραπεζικό κλάδο. Το χρηματοπιστωτικό σύστημα βρίσκεται εδώ και καιρό σε ένα κρίσιμο σταυροδρόμι στρατηγικών επιλογών, γρήγορων αλλαγών και εκτεταμένων ανακατατάξεων. Οι διεθνείς τάσεις, τα νέα δεδομένα και οι συνακόλουθες αλλαγές εντοπίζονται και επιδρούν σε πολλαπλά επίπεδα. Οι εξελίξεις αυτές είναι λογικό να επηρεάζουν και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, η αντίδραση του οποίου κρίνεται επιτακτική τόσο για την επιβίωση όσο και την ανάπτυξή του.

Οι πιο βασικοί τομείς επηρεασμού αυτών των εξελίξεων αφορούν στο οικονομικό, τεχνικό και οργανωτικό πλαίσιο και ειδικότερα στην όξυνση του ανταγωνισμού, στη βάση και νέων στοιχείων ανταγωνιστικότητας, στην επανεξέταση της γεωγραφικής διάταξης και του τρόπου αξιοποίησης-επέκτασης των χρηματοπιστωτικών αγορών, στην αποκανονικοποίηση (deregulation), με εξασθένιση των κρατικών περιοριστικών ρυθμίσεων, στην απελευθέρωση της διεθνούς κίνησης κεφαλαίων και της καταναλωτικής πίστης κ.α. Επιπλέον, αφορούν στην αυξανόμενη αποδιαμεσολάβηση (desintermediation), με σταδιακή παράκαμψη ή συμπλήρωση του ρόλου των τραπεζών από την κεφαλαιαγορά και από παρατραπεζικές επιχειρήσεις, οι οποίες είναι πλέον σε θέση να παρέχουν χρηματοοικονομικά και επενδυτικά προϊόντα και παράλληλα αφορούν στις στρατηγικές κατάκτησης αγορών, εξειδίκευσης, επιλεκτικής διαχείρισης προϊόντων και πελατείας, καθώς και στις συνεχώς επεκτεινόμενες εφαρμογές νέων τεχνολογιών στον κλάδο (αυτοματοποίηση συναλλαγών, πληροφοριακή ολοκλήρωση, ηλεκτρονικό χρήμα κλπ).

Όλες αυτές οι αλλαγές απαιτούν ανασχεδιασμό των παραγωγικών διαδικασιών (reengineering), αναδιορθώσεις, συγχωνεύσεις, εξωτερίκευση εργασιών, υιοθέτηση ολοκληρωμένων πολιτικών σε επίπεδο ομίλων, αλλά κυρίως εγείρουν προβληματισμούς σχετικά με την άριστη μορφή και το κατάλληλο μέγεθος της “ευέλικτης τράπεζας” στις σύγχρονες συνθήκες. Ακολουθώντας, εξετάζονται οι βασικότερες οικονομικές, τεχνικές και οργανωτικές αλλαγές που

απαντώνται στο σύγχρονο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον (Α. Αρχοντάκης, Β. Γεωργακόπουλος 1998).

#### **2.4.1. Απελευθέρωση – Αποκανονικοποίηση**

Η απελευθέρωση-αποκανονικοποίηση αφορά στην υιοθέτηση μεταρρυθμίσεων στην κατεύθυνση του ανοίγματος των αγορών, της εξασφάλισης κινητικότητας των κεφαλαίων και της απελευθέρωσης του κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Η κατάργηση των περιορισμών στη σύνθεση των χαρτοφυλακίων και στο αντικείμενο δραστηριοποίησης των επιμέρους χρηματοπιστωτικών οργανισμών, επέτρεψε την αλληλοδιείσδυση στις αγορές των μέχρι πρότινος ξεχωριστών οργανισμών. Παράλληλα, η ανάπτυξη νέων επενδυτικών μέσων – εργαλείων και η πίεση του ανταγωνισμού οδήγησαν στη διαμόρφωση νέων σημείων εξειδίκευσης στις υπό ανάπτυξη χρηματοπιστωτικές αγορές.

#### **2.4.2. Αποδιαμεσολάβηση**

Η αποδιαμεσολάβηση (disintermediation) αποτελεί μια χαρακτηριστική καινοτομία της σύγχρονης εποχής. Η δυνατότητα συγκέντρωσης και επεξεργασίας πληροφοριών, σε συνδυασμό με τον εκμηδενισμό των αποστάσεων, το χαμηλό κόστος μεταφοράς και την ανάπτυξη ηλεκτρονικών δικτύων επικοινωνίας που προσφέρουν ολοκληρωτική πρόσβαση σε όλες τις διεθνείς αγορές, δίνει τη δυνατότητα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών και από μη τραπεζικούς οργανισμούς (π.χ. αλυσίδες πολυκαταστημάτων, ασφαλιστικές εταιρίες, εταιρίες συμβούλων επενδύσεων κλπ.).

Ειδικότερα οι επιχειρήσεις μπορούν να προσφέρουν τα προϊόντα τους στον τελικό καταναλωτή μέσω χορήγησης δανείων, στερώντας τις Τράπεζες από τους πελάτες αυτούς. Έντονη είναι ακόμη (ιδιαίτερα στις Η.Π.Α.) η τάση τιτλοποίησης δανείων που προχωράει πέρα από την ήδη καθιερωμένη τιτλοποίηση στεγαστικών δανείων. Επιπλέον αυξάνει η ζήτηση επενδυτικών

προϊόντων που μπορούν να καλυφθούν από μη τραπεζικούς οργανισμούς, σε συνδυασμό με την παροχή επενδυτικών προτάσεων υψηλής απόδοσης.

### **2.4.3. Μείωση Εσόδων από Παραδοσιακές Εμπορικές Δραστηριότητες**

Μέσα σε αυτό το νέο πλαίσιο που δημιουργείται, ύστερα από τις εξελίξεις σε διεθνές επίπεδο, είναι λογικό να αλλάξουν οι πηγές κερδοφορίας των τραπεζών, με σημαντικότερη τη μείωση των εσόδων από τις παραδοσιακές τους εμπορικές δραστηριότητες. Οι βασικές πηγές κερδοφορίας των τραπεζών ταξινομούνται σε τέσσερις κύριες κατηγορίες:

- ♦ τη διαφορά μεταξύ επιτοκίων χορηγήσεων και επιτοκίων καταθέσεων,
- ♦ τις πάσης φύσεως προμήθειες,
- ♦ τα κεφαλαιακά κέρδη από τη διαπραγμάτευση χρεογράφων, που προκύπτουν από μεταβολές στα επιτόκια, τις συναλλαγματικές ισοτιμίες και τις τιμές των μετοχών, και
- ♦ την είσπραξη της αμοιβής από την παροχή επενδυτικών και άλλων χρηματοοικονομικών συμβουλών.

Στη σύγχρονη εποχή, οι πηγές εσόδων μιας τράπεζας έχουν αρχίσει να διαφοροποιούνται. Δίνεται πλέον έμφαση στη συνεισφορά στα κέρδη των νέων προϊόντων και υπηρεσιών όπως αναδοχές (underwriting), ανταλλαγές (swaps), συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης (forwards), αγοραπωλησίες τίτλων κλπ, ενώ έχει μειωθεί η συνεισφορά των παραδοσιακών προϊόντων, τα περιθώρια των οποίων έχουν συρρικνωθεί σε μεγάλο βαθμό.

Ειδικότερα, η μείωση των εσόδων από τόκους οφείλεται στη διεθνώς παρατηρούμενη τάση περιορισμού του περιθωρίου των επιτοκίων, καθώς και στη διευρυμένη χρήση της τιτλοποίησης των χρεών, δηλαδή της απευθείας προσφυγής των επιχειρήσεων στις αγορές χρεογράφων, η οποία καταλήγει σε απώλεια πελατών για τις τράπεζες. Επιπλέον, τα έσοδα από μεσολαβητικές εργασίες, όπως εγγυητικές επιστολές, εργασίες εξωτερικού, χορηγήσεις κλπ, όπως προαναφέρθηκε, έχουν περιορισθεί, λόγω της αποδιαμεσολάβησης. Τα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών πληρωμών διαγράφουν, ομοίως, πτωτική

πορεία, εξαιτίας της προόδου που σημειώνεται στην αυτοματοποίηση των εθνικών συστημάτων πληρωμών.

Ένας άλλος τομέας σημαντικών εσόδων, που όμως παρουσιάζουν μεγάλη μεταβλητότητα, ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς, είναι τα αποτελέσματα των πράξεων market making και trading σε συνάλλαγμα, τίτλους και επιτόκια. Η κατάργηση των συναλλαγματικών περιορισμών και η διεθνοποίηση των συναλλαγών ευνοεί την αύξηση των αντίστοιχων εργασιών. Όμως αυτή η ανάπτυξη εμπεριέχει και υψηλούς κινδύνους λόγω της μεταβλητότητας των εσόδων, με αποτέλεσμα οι τράπεζες που έχουν ριψοκίνδυνη πολιτική αλλά όχι και αποτελεσματικές μεθόδους διαχείρισης των κινδύνων (risk management), να κινδυνεύουν να οδηγηθούν σε περιπέτειες που μπορεί να φθάσουν έως τη χρεοκοπία.

#### **2.4.4. Ανάπτυξη Πολυεθνικών Τραπεζών**

Η ανάπτυξη πολυεθνικών τραπεζών συναρτάται με την καλύτερη εξυπηρέτηση «πολυεθνικών πελατών», καθώς οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν πάψει να περιορίζονται στα γεωγραφικά σύνορα μιας και μόνο χώρας. Αντίθετα επεκτείνονται με ταχείς ρυθμούς σε όσες χώρες και οικονομίες προσφέρουν τις κατάλληλα απελευθερωμένες αγορές (ενιαία ευρωπαϊκή αγορά, χώρες NAFTA-North American Free Trade Agreement, χώρες NA Ασίας και Ιαπωνία). Παράλληλα, αναπτύσσεται μια στρατηγική διεθνούς παρουσίας (global banking), διεκπεραίωσης, δηλαδή, τραπεζικών συναλλαγών σε διεθνές επίπεδο. Με την τεχνολογία οι αποστάσεις δεν αποτελούν εμπόδιο και καθώς οι τραπεζικές αγορές απελευθερώνονται, οι τράπεζες χτίζουν το πολυεθνικό τους προφίλ.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η πολιτική της Citibank που στοχεύει να μετατρέψει την τράπεζα σε ένα παγκόσμιο καταναλωτικό προϊόν (consumer brand), δηλαδή να γίνει το όνομα της Citibank αντίστοιχο της Coca Cola και των Mc Donald's στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (δηλώσεις προέδρου Citibank John Reed - Fortune 29/4/96). Ανάλογη πολιτική παγκόσμιας επέκτασης ακολουθούν και αρκετές Ευρωπαϊκές Τράπεζες με κύριους εκφραστές τις

Αγγλικές, Ελβετικές και Ολλανδικές. Οι τελευταίες (ING, ABN-AMRO) έχουν και το πιο πολυεθνικό προφίλ καθώς η εσωτερική αγορά είναι σχετικά μικρή και η ανάπτυξη μετά τις εσωτερικές συγχωνεύσεις περνάει μόνο μέσα από τη διεθνή επέκταση.

#### **2.4.5. Οξύτητα Ανταγωνισμού Εντός και Εκτός Συνόρων**

Οι τράπεζες στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον έχουν να αντιμετωπίσουν τόσο τον εσωτερικό όσο και τον εξωτερικό ανταγωνισμό. Αυτό σημαίνει ότι για να μπορέσουν να επιβιώσουν και να αναπτυχθούν, πρέπει να αναπτύξουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που να είναι βιώσιμα, δηλαδή μακροχρόνια και δύσκολα να μπορούν να αντιγραφούν. Τέτοιου είδους ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία.

Ανταγωνισμός και τεχνολογία σχετίζονται άμεσα μεταξύ τους, καθώς μια τράπεζα δεν μπορεί να ανταγωνιστεί αποτελεσματικά εντός και εκτός των συνόρων χωρίς να έχει στη διάθεσή της όλη τη σύγχρονη τεχνολογία. Μέσω αυτής, γίνεται εφικτή η διεύρυνση και η βελτίωση των υπηρεσιών, με αποτέλεσμα η ύπαρξη μεγάλης ποικιλίας προϊόντων να προκαλεί έκρηξη και όξυνση του ανταγωνισμού.

#### **2.4.6. Εξαγορές και Συγχωνεύσεις**

Πρόκειται για ένα φαινόμενο που τα τελευταία χρόνια έχει πάρει τεράστιες διαστάσεις και αφορά σε όλους τους κλάδους της οικονομίας. Ο τραπεζικός τομέας κατείχε την πρώτη θέση κατά τη δεκαετία 1985-1995 (στοιχεία Securities Data Company), τόσο στον ευρωπαϊκό χώρο όσο και στις ΗΠΑ, με δεύτερο στην κατάταξη τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Το φαινόμενο αυτό οφείλεται κυρίως στον ανταγωνισμό, τη μείωση των εσόδων και στην ανάγκη ανάλογης περικοπής των εξόδων, στην εκμετάλλευση οικονομιών κλίμακος, τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, καθώς και στην αύξηση του μεριδίου αγοράς και στην προσφορά συμπληρωματικών προϊόντων.

Στην Ευρώπη, με την προοπτική της πλήρους Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης και την υιοθέτηση του ενιαίου νομίσματος οι τράπεζες προσπαθούν να γίνουν ακόμα μεγαλύτερες, περνώντας κατ' αρχήν από συγχωνεύσεις μέσα στις ίδιες τους τις χώρες και αργότερα σε διασυνοριακές συγχωνεύσεις. Οι τελευταίες αναμένεται να αλλάξουν δραστικά το τοπίο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Πιο συγκεκριμένα επίκειται η δημιουργία μεγάλων χρηματοπιστωτικών ομίλων, που θα μπορούν να εκμεταλλευτούν καλύτερα τη γεωγραφική διασπορά του δικτύου των καταστημάτων τους και το πλεονάζον - λόγω της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας- προσωπικό τους, μετασχηματίζοντας κάθε τραπεζικό κατάστημα σε χρηματοπιστωτικό πολυκατάστημα. Αυτό θα απαιτήσει αλλαγές και στις οργανωτικές δομές με βάση τις αγορές - στόχους, ώστε να συνδυαστούν τα πλεονεκτήματα του μεγάλου μεγέθους με αυτά της ευέλικτης εξειδίκευσης.

#### **2.4.7. Ραγδαία Ανάπτυξη Τεχνολογίας**

Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών επηρέασε εκτός από την εσωτερική λειτουργία και τα προϊόντα και τις αγορές των Τραπεζών. Από τα μέσα της προηγούμενης δεκαετίας οι Τράπεζες ανέπτυξαν αξιόπιστη τεχνική υποδομή και το προβάδισμα στην τεχνολογία κατέστη προϋπόθεση για την κατάκτηση πρωτοποριακής θέσης στο διεθνή ανταγωνισμό μεταξύ των χρηματοπιστωτικών κέντρων.

Η τεχνολογία μετασχηματίζει τον τραπεζικό κλάδο σε όλες του τις διαστάσεις: λιγότερη διακίνηση χαρτιού, νέα προϊόντα, πρόσβαση σε νέες αγορές, νέα κανάλια διανομής των προϊόντων, αποϋλοποίηση των χρεογράφων, εξάλειψη των προβλημάτων που δημιουργούνται από τις γεωγραφικές αποστάσεις, γενικά απλοποίηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και της διαχείρισης των πληροφοριών, μέσω της πληροφοριακής διασύνδεσης και ολοκλήρωσης.

## 2.5. ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΑΛΛΑΓΕΣ

Έπειτα από την παρουσίαση των αλλαγών που συνέβησαν στο διεθνές χρηματοπιστωτικό σύστημα, το ερώτημα που τίθεται είναι πώς αντέδρασε το ελληνικό τραπεζικό σύστημα σε αυτό το μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Αναμφίβολα, η μη προσαρμογή στις νέες εξελίξεις θα οδηγούσε τον ελληνικό τραπεζικό κλάδο σε αδυναμία ανταγωνισμού των διεθνών τραπεζών, συνεπώς σε αποτυχία. Συνεπώς, για τις ελληνικές τράπεζες, η υιοθέτηση των αλλαγών αυτών και ο εκσυγχρονισμός τους αποτέλεσε επιτακτική ανάγκη για τη βιωσιμότητά τους.

Ο εκσυγχρονισμός του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, εννοούμενος ως σύνθετη αλλά αναγκαία συμπόρευση οικονομικών, τεχνικών και οργανωτικών καινοτομιών, επηρεάστηκε από τις συνθήκες και τις τάσεις που επικρατούσαν διεθνώς, αλλά και από την ανάγκη εναρμόνισης του θεσμικού πλαισίου με τις κοινοτικές οδηγίες και τις κρατούσες στην Ε.Ε. τραπεζικές - χρηματοοικονομικές πρακτικές.

Ειδικότερα, το πρώτο βήμα για την υιοθέτηση των διεθνών αλλαγών συντελέστηκε μέσω συγχωνεύσεων και εξαγορών των τραπεζών, η οποία πυροδοτήθηκε από τα μέσα του 1998. Στόχος ήταν η μεγέθυνσή τους, ώστε να καταστούν ανταγωνιστικές, ενόψει, της εισόδου της χώρας στη ζώνη του ευρώ. Συγχρόνως, τα πιστωτικά ιδρύματα προέβησαν στις απαιτούμενες επενδύσεις εκσυγχρονισμού των λειτουργικών τους εργασιών, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες, ενώ έδωσαν έμφαση στην ενίσχυση της παρουσίας τους στο εξωτερικό και κυρίως στην ευρύτερη περιοχή των Βαλκανίων. Η ένταξη στο περιβάλλον της Οικονομικής Νομισματικής Ένωσης οδήγησε, από το 2000, στον τιμολογιακό «πόλεμο» της λιανικής τραπεζικής, αλλά και του corporate banking, στα πλαίσια των προσπαθειών αντιστάθμισης των απωλειών από τα χαμηλότερα περιθώρια (spreads) της Ευρωζώνης.



Σήμερα, σε αντίθεση με το παρελθόν, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα δεν μπορεί να θεωρηθεί “κλειστό”, προστατευμένο από τον ανταγωνισμό και τις διεθνείς εξελίξεις σύστημα. Τα τελευταία χρόνια, ο ανταγωνισμός στον ελληνικό χρηματοπιστωτικό χώρο αυξάνεται συνεχώς, λόγω τόσο της αποκανονικοποίησης και της αποδιαμεσολάβησης, όσο και της ανάπτυξη και προσφοράς ενός ευρύτατου φάσματος σύνθετων και εξειδικευμένων χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Στο ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα, ο ανταγωνισμός εξελίχθηκε και εξακολουθεί να εξελίσσεται ανάμεσα σε τρία κύρια υποσυστήματα:

- ανταγωνισμός μεταξύ των εμπορικών τραπεζών,
- ανταγωνισμός μεταξύ των εμπορικών τραπεζών, αφ’ ενός και των εξειδικευμένων πιστωτικών ιδρυμάτων, αφ’ ετέρου,
- ανταγωνισμός μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων (εμπορικών και εξειδικευμένων) και άλλων, μη τραπεζικών επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται στο χώρο της προσφοράς χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Τα παραπάνω θέτουν τις Τράπεζες μπροστά σε σύνθετες στρατηγικές επιλογές διαφοροποίησης των προϊόντων ή εξειδίκευσης των δραστηριοτήτων τους, προκειμένου να αποκτήσουν “άριστο μέγεθος”, αποτελεσματικές συνεργασίες και πρόσθετα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Στο πλαίσιο αυτών των στρατηγικών, η σημασία ενός κατάλληλα εκπαιδευμένου, υποκινούμενου και πολυδύναμου Ανθρώπινου Δυναμικού θεωρείται πρωταρχική.

Η εξέταση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος τόσο από άποψη διάρθρωσης όσο και από άποψη αποδοτικότητας, αναδεικνύει βασικές τάσεις, όπως, σαφή κυριαρχία, αλλά και σχετική αδράνεια των μεγάλων τραπεζών κρατικού ενδιαφέροντος, εμφανή δυναμικότητα των μεσαίου μεγέθους τραπεζών και είσοδο νέων ανταγωνιστών στην αγορά

Μετά από αξιολόγηση των βασικών τραπεζικών παραμέτρων, προκύπτει όπως προαναφέρθηκε, ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα χαρακτηρίζεται από υψηλό

βαθμό συγκέντρωσης. Συνεπώς, παρά την προϊούσα απελευθέρωση και την πίεση των παραγόντων ανταγωνισμού διεθνώς και στο εσωτερικό της χώρας, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα εξακολουθεί να διακρίνεται από έντονα συγκεντρωτική και ολιγοπωλιακή διάρθρωση.

Το στοιχείο διαφοροποίησης με το παρελθόν είναι η διαχρονικά φθίνουσα πορεία των μεριδίων των μεγάλων, κρατικού ενδιαφέροντος Τραπεζών, στις καταθέσεις, στις χορηγήσεις, στον αριθμό καταστημάτων και απασχολουμένων, προς όφελος των μικρότερων Τραπεζών, ιδιωτικών ή ξένων.

Στο άμεσο μέλλον εκτιμάται ότι ο ανταγωνισμός στον κλάδο θα εξαρτηθεί από την επιθετικότητα των μικρότερων, ιδιωτικών και ξένων τραπεζών, αλλά κυρίως από τη θέληση των μεγάλων, κρατικού ενδιαφέροντος Τραπεζών, που εξακολουθούν να λειτουργούν ως price-makers και leaders της αγοράς, να παραχωρήσουν κάποια επιπλέον μερίδια της αγοράς και από την ικανότητά τους να εξορθολογήσουν, να εκσυγχρονίσουν και να βελτιώσουν την ευελιξία και την αποδοτικότητα τόσο της διοίκησης, όσο και του δικτύου τους.

Προοπτικά, ο έντονος ανταγωνισμός αναμένεται να οδηγήσει στη συμπίεση των περιθωρίων κέρδους των μικρότερων Τραπεζών, οι οποίες ή θα οδηγηθούν σε επιλογές εξειδίκευσης, περιορίζοντας τη δραστηριότητά τους, ή θα συγχωνευθούν με άλλες, ή θα αναγκαστούν να εγκαταλείψουν την ελληνική αγορά. Η τάση διεύρυνσης του αριθμού των Τραπεζών, με την είσοδο νέων επιχειρήσεων στον κλάδο, τάση που εντοπίζεται στη χώρα μας από το τέλος της δεκαετίας του 1980, έχει αρχίσει να αντιστρέφεται, με ανάλογο περιορισμό του αριθμού των τραπεζικών επιχειρήσεων και αναδιανομή των μεριδίων της τραπεζικής αγοράς στην Ελλάδα.

Με βάση τα παραπάνω διαπιστώνει κανείς ότι ο παραδοσιακός χώρος των τραπεζών συμπληρώνεται από νέα προϊόντα και υπηρεσίες, ενώ "χάνει" εν μέρει μερίδια αγοράς με την ανάπτυξη ανταγωνιστικών λειτουργιών από τις εξειδικευμένες επιχειρήσεις. Επιπλέον, αναγκάζεται να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα της αγοράς μέσα από ευέλικτες αναδιαρθρώσεις και συνεργασίες. Ειδικό βάρος σε αυτές τις δομικές αλλαγές παίζουν οι μεγάλοι τραπεζικοί όμιλοι,

μέσα από τους οποίους δρουν πολλές από τις εξειδικευμένες χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις, αλλά και οι μεμονωμένες συμμαχίες, που δεν έχουν πάρει ακόμη την μορφή των συγχωνεύσεων επιχειρήσεων και δικτύων πωλήσεων, όπως σε άλλες χώρες της Ευρώπης.

Παρόλα τα βασικά χαρακτηριστικά της μετεξέλιξης του εγχώριου τραπεζικού συστήματος πρέπει να αναφερθεί ότι η εύρυθμη και ομαλή λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος, εφεξής, δε θα μετρηθεί μόνο με βάση τη μεγέθυνση, τη διεθνοποίηση των δραστηριοτήτων και την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογικών εξελίξεων στους κόλπους του. Διαρκώς πληθαίνουν τα επιχειρήματα που υποστηρίζουν ότι η υγιής μετεξέλιξη των εγχώριων τραπεζών θα αξιολογηθεί, μεταξύ άλλων, με βάση την αξιοπιστία τους. Προς αυτή την κατεύθυνση μάλιστα στην ελληνική αγορά, αλλά και στο εξωτερικό, εντείνεται η ανησυχία όσον αφορά στο βαθμό έκθεσης των πιστωτικών ιδρυμάτων σε επισφαλείς πιστώσεις και τον τρόπο με τον οποίο τα τραπεζικά ιδρύματα θα διαχειρίζονται τον πιστωτικό κίνδυνο που απορρέει από τις χορηγήσεις δανείων.

## **2.6. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

Η αντίδραση των ελληνικών τραπεζών στις διεθνείς αλλαγές και η αυξημένη δραστηριότητα που παρατηρείται στον τραπεζικό κλάδο τα τελευταία χρόνια, αποδεικνύουν ότι οι προοπτικές για τις ελληνικές τράπεζες είναι ευοίωνες. Η είσοδος της Ελλάδας στην Οικονομική Νομισματική Ένωση, σε συνδυασμό με τις τεχνολογικές εξελίξεις και την αναδιάρθρωση των τραπεζικών οργανισμών, οδηγούν τις τράπεζες στην παροχή υψηλής ποιότητας προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών (Ι. Στουρνάρας 2004).

Η παγκόσμια οικονομία βρίσκεται σήμερα σε φάση οικονομικής ανάκαμψης, ενώ η ελληνική οικονομία διαθέτει μεγάλο δυναμισμό και εύρωστες επιχειρήσεις σε όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας, γεγονός που επιδρά θετικά στους ισολογισμούς και τα αποτελέσματα των τραπεζών. Στο πλαίσιο

αυτό, οι προοπτικές του ελληνικού τραπεζικού συστήματος διαγράφονται θετικές για τέσσερις βασικούς λόγους:

**Πρώτον**, διότι εξήλθε από τη διεθνή οικονομική και χρηματιστηριακή κρίση της περιόδου 2000-2002 χωρίς σοβαρές επιπτώσεις στην κεφαλαιακή επάρκεια και τη φερεγγυότητά του, αφού οι ελληνικές τράπεζες διέθεταν και διαθέτουν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας διεθνώς. Το 2003 ενισχύθηκαν σημαντικά τόσο η κερδοφορία όσο και τα ίδια κεφάλαιά τους.

**Δεύτερον**, διότι οι ελληνικές τράπεζες στηρίζονται στην ελληνική οικονομία, η οποία, έχοντας ήδη επιτύχει την ονομαστική σύγκλιση, βρίσκεται σε φάση υψηλής οικονομικής ανάπτυξης και διαρθρωτικής προσαρμογής εδώ και αρκετά χρόνια, σε αντίθεση με τις περισσότερες οικονομίες των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), οι οποίες μόλις πρόσφατα εξήλθαν από μία σχετικά μακρά περίοδο οικονομικής στασιμότητας. Η ελληνική οικονομία σήμερα διαθέτει μεγάλο δυναμισμό και εύρωστες επιχειρήσεις σε όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας, γεγονός που επιδρά θετικά στους ισολογισμούς και τα αποτελέσματα των τραπεζών.

**Τρίτον**, διότι η διεύρυνση του χρηματοπιστωτικού τομέα στην οικονομία, όπως μετράται με τα διάφορα τραπεζικά μεγέθη ως ποσοστό του ΑΕΠ, παραμένει χαμηλή, πολύ κάτω του ευρωπαϊκού μέσου όρου, και, ως συνέπεια, αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά στη διαδικασία της πραγματικής σύγκλισης, παρέχοντας την ευκαιρία στις τράπεζες να αυξήσουν τον κύκλο εργασιών τους.

**Τέταρτον**, διότι οι ελληνικές τράπεζες έχουν ήδη παρουσία σε πολλές Βαλκανικές χώρες, οι οποίες εμφανίζουν δυνατότητες οικονομικής ανάπτυξης, ο πληθυσμός τους είναι πολλαπλάσιος του ελληνικού και αναμένεται να ενταχθούν πολύ σύντομα στην ΕΕ.

Παρόλα ταύτα, δεν υπάρχει αμφιβολία ότι υπάρχουν ακόμη σημαντικοί κίνδυνοι, αυτοί όμως είναι μικρότεροι από εκείνους του πρόσφατου παρελθόντος. Για να αποφευχθούν οι κίνδυνοι, όμως, οι τράπεζες οφείλουν να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται και να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που

παρουσιάζονται, όπως την ανάγκη να γίνουν περισσότερο πελατοκεντρικές, προσαρμόζοντας τα προϊόντα τους και υιοθετώντας νέα, έτσι ώστε να επηρεάσουν τη σχετική κερδοφορία τους, τα έσοδα από προμήθειες και τα μερίδια αγοράς στο μέλλον.

Επιτακτική κρίνεται και η έγκαιρη προσαρμογή στο ρυθμιστικό περιβάλλον που υπαγορεύεται από την εισαγωγή των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων (ΔΛΠ), αφού η υιοθέτησή τους ενέχει πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα. Οι μελέτες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η υιοθέτηση κοινών λογιστικών προτύπων θα διευκολύνει τις συγκρίσεις της αποδοτικότητας επιχειρήσεων που είναι εγκατεστημένες σε διαφορετικές χώρες, όμως ενδέχεται να οδηγήσουν σε αυξημένη διακύμανση των λογιστικών κερδών και σε αυξημένη πολυπλοκότητα των οικονομικών καταστάσεων.

Άμεση πρέπει να είναι και η προσαρμογή στους νέους κανόνες σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων και την κεφαλαιακή επάρκεια (Βασιλεία II). Οι νέοι κανόνες αποτελούν μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού του τρόπου εκτίμησης των κεφαλαίων που απαιτείται να έχουν οι τράπεζες, προκειμένου να αντιμετωπίζουν τους σύγχρονους κινδύνους στη λειτουργία τους. Υψίστης σημασίας κρίνεται η ανάγκη για βελτίωση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και αποτίμησης κινδύνων των τραπεζών, υποβοηθώντας της εποπτικές αρχές, δίνοντας τους περισσότερο εξειδικευμένες παραμέτρους και πληροφορίες και αποτιμώντας οι ίδιες τις διαφορετικές κατηγορίες κινδύνων για τις αξίες τους. Εξάλλου, η σωστή διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας των τραπεζών στον κλάδο.

Μια ιδιαίτερα σημαντική πρόκληση για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι ο περιορισμός των δεικτών κόστους (κόστος προς έσοδα, κόστος προς σύνολο ενεργητικού), οι οποίοι υπερβαίνουν τους αντίστοιχους δείκτες στην Ευρωζώνη. Αυτό μπορεί να γίνει με τη συγκράτηση του κόστους (π.χ. με εθελούσιες εξόδους, με περιορισμό των υπερωριών κ.λπ.) και την αύξηση των οργανικών (“επαναλαμβανόμενων”) εσόδων καθώς και μέσω της αύξησης της παραγωγικότητας. Τα περιθώρια για την αύξηση της παραγωγικότητας του τραπεζικού συστήματος είναι πολύ μεγάλα στη χώρα μας. Η βελτίωση των

συστημάτων οργάνωσης, η καλύτερη διαχείριση κινδύνων, η καλύτερη διαχείριση του προσωπικού, οι επενδύσεις για τον εκσυγχρονισμό των μηχανογραφικών συστημάτων μπορεί να επιφέρουν σημαντική βελτίωση της παραγωγικότητας σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα, βελτιώνοντας έτσι τους δείκτες κόστους και αποτελεσματικότητας.

Σημαντική προτεραιότητα πρέπει να αποτελέσει και η εκπαίδευση του προσωπικού των τραπεζών, η οποία θα βελτιώσει την αποδοτικότητα των εργαζομένων και θα επιτρέψει την κινητικότητά τους εντός των τραπεζών και ιδίως τη μεταφορά προσωπικού από υποστηρικτικές εργασίες σε πελατειακές θέσεις.

Η συμβολή των τραπεζών στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας είναι ιδιαίτερα σημαντική στην παρούσα φάση. Ο τραπεζικός κλάδος πρωτοστάτησε των διαρθρωτικών αλλαγών τα τελευταία χρόνια και είναι ίσως ο πλέον εκσυγχρονισμένος, ανταγωνιστικός και εύρωστος κλάδος της ελληνικής οικονομίας. Με την αντιμετώπιση των προκλήσεων που προαναφέρθηκαν, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα μπορεί, όπως και στη δεκαετία του '90, να πρωταγωνιστήσει στην οικονομία και να στηρίξει ακόμα υψηλότερους ρυθμούς οικονομικής ανάπτυξης απ' ό,τι σήμερα.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:**

### **Η ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**

#### **3.1. ΓΕΝΙΚΑ**

Οι τράπεζες λόγω του ρόλου που διαδραματίζουν στην οικονομία μιας χώρας, καλούνται να αναπτύξουν τον κατάλληλο μηχανισμό, ώστε να μεταφερθούν κεφάλαια από τις πλεονασματικές οικονομικές μονάδες προς τις ελλειμματικές. Οι πλεονασματικές οικονομικές μονάδες μεταφέρουν τα πλεονάσματά τους (καταθέσεις) στην τράπεζα, η οποία με τη σειρά της τα μεταφέρει προς τις ελλειμματικές (δανεισμός), αποκομίζοντας με τον τρόπο αυτό κέρδη (έσοδα από τόκους). Η διαδικασία αυτή είναι γνωστή με τον όρο χρηματοδότηση ή δάνειο.

Δάνειο, σύμφωνα με τον αστικό κώδικα, καλείται η σύμβαση με την οποία ο ένας από τους συμβαλλόμενους, εν προκειμένω ο δανειστής, μεταβιβάζει στον άλλο συμβαλλόμενο, τον οφειλέτη, - κατά κυριότητα – χρήματα ή άλλα αντικαταστατά πράγματα. Η κύρια μορφή δανείου που συναντάται είναι το τοκοχρεωλυτικό.

Τοκοχρεωλυτικό δάνειο καλείται το δάνειο, η αποπληρωμή του οποίου γίνεται σταδιακά με ισόποσες τοκοχρεωλυτικές δόσεις. Η κάθε δόση (πληρωμή) αντιπροσωπεύει κεφάλαιο (χρεολύσιο), τόκο και άλλες επιβαρύνσεις, όπως η εισφορά του Ν. 128/75. Σε κάθε δόση, η αναλογία του τόκου είναι υψηλότερη κατά το αρχικό διάστημα και μειώνεται σταδιακά. Οι πληρωμές καταβάλλονται σε τακτά χρονικά διαστήματα που ορίζονται και μπορεί να είναι μηνιαία, τριμηνιαία κ.α.

Το παρόν κεφάλαιο πραγματεύεται τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρηματοδοτική λειτουργία των τραπεζών, οι οποίοι συγκεκριμενοποιούνται και περιγράφονται σε βασικές αρχές λειτουργίας, που πρέπει να τηρούνται απαρέγκλιτα από αυτές. Στη συνέχεια, αναλύεται η έννοια και η σημασία της πολιτικής δανείων των τραπεζών και περιγράφεται το περιεχόμενό της.

## 3.2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα, όπως προαναφέρθηκε, ασχολείται με τη διαχείριση των ρευστών διαθεσίμων της οικονομίας, μεσολαμβάνοντας και εξασφαλίζοντας την απρόσκοπτη ροή και την ομαλή κατανομή των χρηματικών πόρων προς τις ελλειμματικές οικονομικές μονάδες, ώστε να ικανοποιούνται αποτελεσματικότερα οι ανάγκες της οικονομίας. Η συμμετοχή των πιστωτικών ιδρυμάτων στη διαδικασία αυτή χαρακτηρίζεται ως διαμεσολάβηση (Γ. Αναγνωστάκης, Κ. Κοκκομέλης 2000).

Η διαμεσολαβητική λειτουργία των τραπεζών αποτυπώνεται στη σύνθεση των στοιχείων του ισολογισμού τους. Στο παθητικό τους, εκτός από τα ίδια κεφάλαια και της πάσης φύσεως υποχρεώσεις, εμφανίζονται και οι κάθε μορφής καταθέσεις που έχουν αποδεχτεί αυτές και τα λοιπά «επιστρεπτέα κεφάλαια». Στο ενεργητικό τους, πέρα από τα πάγια περιουσιακά στοιχεία και τα ταμειακά και λοιπά διαθέσιμα, εμφανίζονται και οι χρηματοδοτήσεις που έχουν πραγματοποιήσει.

Καταθέσεις και χρηματοδοτήσεις εμφανίζουν διαφορετικό βαθμό ρευστότητας. Οι καταθέσεις ενδέχεται να μεταβληθούν με μεγαλύτερη ταχύτητα από τις χρηματοδοτήσεις, η ημερομηνία των οποίων είναι συχνά προκαθορισμένη. Στην πράξη όμως αποδεικνύεται ότι οι τράπεζες, εξαιτίας της αδράνειας που παρουσιάζει ένα μεγάλο μέρος των συνολικών καταθέσεων, είναι σε θέση να μετατρέπουν τμήμα των άμεσα αναλήψιμων καταθέσεων, σε σαφώς μεγαλύτερης διάρκειας απαιτήσεις-χρηματοδοτήσεις. Η δυνατότητα αυτή των πιστωτικών ιδρυμάτων να μετατρέπουν της μικρής διάρκειας υποχρεώσεις τους (καταθέσεις), σε μεγαλύτερης διάρκειας απαιτήσεις (χρηματοδοτήσεις), ονομάζεται μετατροπή.

Ο τρόπος με τον οποίο οι τράπεζες πορίζονται κεφάλαια και διαμεσολαβούν στην οικονομία, αποτελεί έναν αποφασιστικής σημασίας παράγοντα στη διαμόρφωση της χρηματοδοτικής τους λειτουργίας. Ο παράγοντας αυτός είναι



ορατός και άμεσα μετρήσιμος, δεν είναι, όμως, ο μόνος. Υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν τη διαμόρφωση της χρηματοδοτικής λειτουργίας των τραπεζών, «ποιοτικής» μάλλον, παρά ποσοτικής μορφής.

### **3.2.1. Ο Παράγοντας «Χρόνος»**

Όπως έχει αναφερθεί, με τη διαδικασία της μετατροπής οι τράπεζες μετασχηματίζουν υποχρεώσεις τους, οι οποίες μπορεί να είναι άμεσα απαιτητές, σε απαιτήσεις που η εξόφλησή τους τοποθετείται στο άμεσο ή απώτερο μέλλον. Όσο μεγαλύτερη είναι η περίοδος εξόφλησης, τόσο η πρόβλεψη των εξελίξεων γίνεται δυσκολότερη. Οι μακράς διάρκειας χρηματοδοτήσεις παρουσιάζουν αυξημένους κινδύνους, δεδομένου ότι εκτυλίσσονται για χρονική περίοδο, που καθιστά αδύνατη την πρόβλεψη της εξέλιξης όλων των οικονομικών, επαγγελματικών, επιχειρηματικών και λοιπών παραμέτρων που ελήφθησαν υπόψη όταν αποφασίζονταν. Οι δυνατότητες, δηλαδή, πρόβλεψης του κινδύνου είναι αντιστρόφως ανάλογες προς τη διάρκεια της χρηματοδότησης.

Ο παράγοντας «χρόνος», συνεπώς εισάγει ένα σημαντικό στοιχείο αβεβαιότητας στην εξέλιξη της δραστηριότητας των πιστωτικών και γενικότερα των χρηματοπιστωτικών οργανισμών. Η αντιμετώπιση των αβεβαιοτήτων αυτών, δεν είναι δυνατόν να αφεθεί στην τύχη. Τα πιστωτικά ιδρύματα είναι υποχρεωμένα να εργάζονται συνεχώς, υπό τους περιορισμούς που εισάγει ο παράγοντας «χρόνος» και να υποτάσσουν προκαταβολικά την έκταση και τη δομή της πιστοδοτικής τους πολιτικής στους περιορισμούς που επιβάλλει η αδυναμία πρόβλεψης των οικονομικών, πολιτικών και λοιπών εξελίξεων σε βάθος χρόνου.

### **3.2.2. Η Έννοια του Κινδύνου**

Συναφής με τον παράγοντα «χρόνος» είναι και η έννοια του κινδύνου. Με την έννοια «κίνδυνος» ή «κίνδυνοι», σηματοδοτείται το σύνολο των απρόβλεπτων γεγονότων και εξελίξεων, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν την ομαλή εξέλιξη και κατά συνέπεια, την εξόφληση μιας απαίτησης πιστωτικού ιδρύματος. Τέτοιοι κίνδυνοι μπορεί να είναι πολιτικά ή οικονομικά γεγονότα, φυσικές καταστροφές,

μεταστροφές των αγορών, χρεοκοπίες, ανεπιτυχείς διαδοχές, θάνατοι των οφειλετών κλπ.

Βάση της πιστοδοτικής πολιτικής των τραπεζών είναι η εξαρχής στάθμιση των κινδύνων που αναλαμβάνουν και η λήψη όλων των αναγκαίων προληπτικών μέτρων που, αν δεν εξασφαλίζουν, τουλάχιστον περιορίζουν τους κινδύνους αυτούς.

Στην καθημερινή πρακτική γίνεται ομόφωνα αποδεκτό ότι η εκμηδένιση των κινδύνων είναι αδύνατη, με άλλα λόγια, ένα ποσοστό των χρηματοδοτήσεων δεν θα καταστεί δυνατόν να εξοφληθεί, ή στην καλύτερη περίπτωση, δεν θα εξοφληθεί ολοκληρωτικά. Το πρόβλημα συνίσταται ακριβώς στο ποιο θα είναι το ποσοστό αυτό. Προσπάθεια εκμηδενισμού του, σημαίνει φειδωλή, αν όχι ανύπαρκτη χρηματοδοτική πολιτική από την πλευρά του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, γεγονός που ακυρώνει και τον λόγο ύπαρξής του.

### **3.2.3. Το Θεσμικό Πλαίσιο – Ρυθμιστικές Παρεμβάσεις**

Η σημασία για την οικονομία της εύρυθμης λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, έχει οδηγήσει τις κυβερνήσεις και τις εποπτεύουσες αρχές να θεσπίζουν, συχνά, λεπτομερείς και ανελαστικούς κανόνες άσκησης της χρηματοδοτικής λειτουργίας των πιστωτικών οργανισμών. Το καθεστώς εποπτείας της λειτουργίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, συνήθως, θέτει – πρόσκαιρα αλλά και μονιμότερα – περιοριστικούς όρους, συχνά ανυπέρβλητους, στην μορφή και την έκταση των πρωτοβουλιών που μπορούν να αναπτύξουν οι τράπεζες κατά την άσκηση της χρηματοδοτικής τους δραστηριότητας.

Εκτός, όμως, των περιορισμών που μπορούν να θέτουν γενικές ρυθμιστικές διατάξεις, η χρηματοδοτική δραστηριότητα των τραπεζών επηρεάζεται και από πρόσκαιρα και μεταβαλλόμενα μέτρα νομισματικής πολιτικής, τα οποία λαμβάνονται από τις νομισματικές αρχές και στοχεύουν στη διατήρηση της νομισματικής και δημοσιονομικής σταθερότητας, στην καταπολέμηση του πληθωρισμού και την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης. Τα μέτρα αυτά

λειτουργούν μέσω το άμεσου επηρεασμού του κόστους και της αποδοτικότητας των χρηματοδοτήσεων.

Η ύπαρξη των παραπάνω παραγόντων, είναι φυσικό να επηρεάζει τα όρια και την έκταση άσκησης της χρηματοδοτικής πολιτικής των τραπεζών.

### **3.3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

Όλες οι ιδιαιτερότητες και οι παράγοντες που επηρεάζουν τη χρηματοδοτική πολιτική των τραπεζών συγκεκριμενοποιούνται και περιγράφονται σε ορισμένες βασικές αρχές, που εξασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία τους και τα καλύτερα αποτελέσματα, και πρέπει να τηρούνται απαρέγκλιτα από αυτές. Συνοπτικά, πρόκειται για την:

- αρχή της ρευστότητας
- αρχή της ασφάλειας
- αρχή της κατανομής κινδύνων
- αρχή της ενημερότητας
- αρχή της αποδοτικότητας

#### **3.3.1. Αρχή της Ρευστότητας**

Τα άτομα, οι επιχειρήσεις και το Δημόσιο πρέπει να είναι σε θέση να εκπληρώνουν έγκαιρα τις τρέχουσες υποχρεώσεις τους. Η δυνατότητα αυτή, δηλαδή η εμπρόθεσμη αποπληρωμή των χρηματικών υποχρεώσεων, χαρακτηρίζεται ως ταμειακή επάρκεια ή ρευστότητα.

Για τις τράπεζες, η ρευστότητα έχει την ίδια έννοια, σε εντελώς άλλες διαστάσεις. Κάθε οφειλέτης έχει τη δυνατότητα, μέσα σε ορισμένα όρια, να αναβάλλει την πράξη πληρωμής. Κανένας χρηματοπιστωτικός οργανισμός δεν έχει αυτή τη δυνατότητα. Όποια τράπεζα δεν είναι σε θέση να ικανοποιήσει την επιθυμία ανάληψης μετρητών από τους καταθέτες της, διατρέχει άμεσο κίνδυνο κατάρρευσης, λόγω απώλειας της εμπιστοσύνης του κοινού.

Από την άλλη πλευρά βέβαια, καμία τράπεζα δεν θα ήταν σε θέση να επιβιώσει, αν λειτουργούσε με την υπόθεση ότι το σύνολο των καταθέσεων σε αυτήν, πρόκειται να αναληφθεί μονομιάς και τούτο διότι, σε μια τέτοια περίπτωση, όχι μόνο δεν θα ήταν σε θέση να επιδοθεί στην εξίσου ζωτική λειτουργία της χρηματοδότησης, αλλά θα έμενε και χωρίς έσοδα.

Στα πλαίσια της χρηματοδοτικής λειτουργίας, η έννοια της ρευστότητας συνδέεται με την ομαλή και αδιάκοπη εισροή στα ταμεία της τράπεζας, κεφαλαίων που προέρχονται από την εξυπηρέτηση των χρηματοδοτήσεων, την είσπραξη δηλαδή, έγκαιρα και εμπρόθεσμα, των απαιτήσεων που υφίστανται σε βάρος της πελατείας. Με τον τρόπο αυτό, προσαρμόζεται σε καθημερινή, εάν είναι εφικτό, βάση, το ύψος των χρηματοδοτήσεων προς τα διαθέσιμα κεφάλαια, ώστε να περιορίζεται ο κίνδυνος από απρόβλεπτες βραχυπρόθεσμες μεταβολές της οικονομικής συγκυρίας.

Στις οργανωμένες χρηματοπιστωτικές αγορές αναπτύσσονται μηχανισμοί ρύθμισης και προσανατολισμού των πόρων, προκειμένου η οικονομία να αποκτά επαρκή ευελιξία και ελαστικότητα, ώστε να προστατεύεται η ευστάθεια του συστήματος. Η πρώτη γραμμή άμυνας, πάντως, βρίσκεται στη συνετή και εύκαμπτη πολιτική χρηματοδότησης κάθε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, δεδομένου ότι, η έκτακτη προσφυγή σε εξωτερικές πηγές χρηματοδότησης έχει αυξημένο κόστος. Αντίστροφα, μια ιδιαίτερα συντηρητική πολιτική ρευστότητας, η διατήρηση, δηλαδή, δυσανάλογα ψηλών ταμειακών ή άλλων άμεσα κινητοποιήσιμων διαθεσίμων, εξουδετερώνει παραγωγικούς πόρους και έχει σοβαρές επιπτώσεις στην αποδοτικότητα.

Η αρχή της ρευστότητας, τελικά, συνεπάγεται ότι κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, οφείλει να είναι σε θέση να καλύπτει τις υποχρεώσεις της προς τους καταθέτες ή τους δικαιούχους κάθε άλλης μορφής.

### **3.3.2. Αρχή της Ασφάλειας**

Η ασφαλής διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων είναι η δεύτερη αρχή λειτουργίας των τραπεζών. Η έννοια της ασφάλειας είναι σύμφυτη με την

ύπαρξη των πιστωτικών ιδρυμάτων, δεδομένου ότι η τελευταία βασίζεται στη γενικευμένη αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού. Είναι έννοια συγγενής με εκείνη της ρευστότητας, από την άποψη ότι η υπερβολική επιδίωξή της έχει επιζήμιες συνέπειες στη λειτουργία και αποδοτικότητα των τραπεζών.

Βασικής σημασίας στοιχεία της ασφάλειας συνιστούν το είδος, το ύψος και η κατανομή των αναλαμβανόμενων κινδύνων κάθε μορφής. Η ασφάλεια, όπως και η ρευστότητα, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα ορθής διαχείρισης των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού ή ακριβέστερα, των στοιχείων του ενεργητικού (χρηματοδοτήσεις) σε συνάρτηση με τη σύνθεση του παθητικού, την προέλευση δηλαδή των διαθέσιμων κεφαλαίων.

Η ευθύνη διαχείρισης των ρευστών διαθεσίμων της οικονομίας επιβάλλει στις τράπεζες και τα χρηματοδοτικά ιδρύματα να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα, ώστε η διαχείριση αυτή να γίνεται κατά τον ασφαλέστερο τρόπο. Η ευθύνη τους, όμως, είναι μεγαλύτερη στον τομέα της χρηματοδοτικής πρακτικής, λόγω των αβεβαιοτήτων που αυτή συνεπάγεται, όπως έχει ήδη εκτεθεί προγενέστερα. Η οικονομική ευρωστία μιας οικονομικής μονάδας, οι προοπτικές της και η εντιμότητα ή η συνέπεια των φορέων της δεν αρκούν για να εγγυηθούν την ασφάλεια μιας χρηματοδότησης, ανεξάρτητα από τη διάρκειά της. Για τον λόγο αυτό, οι τράπεζες είναι συχνά υποχρεωμένες να συνδυάζουν την παροχή χρηματοδοτήσεων με τη λήψη πρόσθετων εξασφαλίσεων, ενοχικών ή εμπράγματων.

Η διαδικασία λήψης και διαχείρισης των εξασφαλίσεων στηρίζεται σε συγκεκριμένες διατάξεις του Αστικού και του Εμπορικού Δικαίου, τις οποίες οι ενέχοντες με τη διενέργεια χρηματοδοτήσεων θα πρέπει να γνωρίζουν σε αρκετό βάθος. Αν και τα θέματα αυτά δεν μπορούν να αναπτυχθούν στα πλαίσια της συγκεκριμένης εργασίας, ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα:

- **Ενοχικές εξασφαλίσεις** είναι κυρίως εκείνες που λαμβάνονται με τη μορφή εγγυήσεων. Με τη σύμβαση της εγγύησης (άρθρο 847 Α.Κ.) ο εγγυητής αναλαμβάνει την ευθύνη έναντι του δανειστή ότι θα καταβληθεί η οφειλή. Για να υπάρξει εγγύηση χρειάζεται να υπάρξει έγγραφη δήλωση του εγγυητή. Η

εγγύηση μπορεί να καλύπτει μέλλουσες οφειλές ή υπό αίρεση. Είναι σχέση παρεπόμενη, δηλαδή αν αποσβεστεί η κύρια οφειλή, τότε μόνο μπορεί να αποσβεστεί και η εγγύηση.

➤ **Εμπράγματα εξασφαλίσεις** είναι το ενέχυρο, η προσημείωση και η υποθήκη.

- ✓ Ενέχυρο είναι το εμπράγματο δικαίωμα επί αλλοτρίου κινητού πράγματος προς εξασφάλιση της απαίτησης του δανειστή με την προνομιακή ικανοποίησή του από την πώληση ή ιδιοποίηση του πράγματος (άρθρο 1209 Α.Κ.). Για να συσταθεί ενέχυρο σε κινητό πράγμα χρειάζεται να υπάρχει προς τούτο συμφωνία (σύμβαση) και να παραδοθεί στον δανειστή ή σε τρίτο, με την προϋπόθεση, βέβαια, ότι εκείνος που ενεχυριάζει το πράγμα έχει και την κυριότητά του.
- ✓ Προσημείωση είναι το δικαίωμα εγγραφής υποθήκης με την αναβλητική αίρεση ότι η απαίτηση του δανειστή θα επιδικαστεί και θα τελεδικήσει. Η μετατροπή της προσημείωσης σε υποθήκη γίνεται από τον υποθηκοφύλακα, αφού προσκομιστούν τα αποδεικτικά της τελεσιδικίας της απαίτησης.
- ✓ Υποθήκη είναι εμπράγματο δικαίωμα επί αλλοτρίου, ως προς το δανειστή ακινήτου για την εξασφάλιση της απαίτησης, με την προνομιακή ικανοποίηση της απαίτησης του δανειστή (άρθρο 1257 Α.Κ.). Η ικανοποίηση του δανειστή γίνεται σύμφωνα με τη σειρά εγγραφής των υποθηκών. Αν μετά την εγγραφή της υποθήκης μεταβιβαστεί η κυριότητα του ακινήτου, τότε η μεταβίβαση γίνεται με το βάρος της υποθήκης.

Συνοψίζοντας, η αρχή της ασφάλειας επιβάλλει στις τράπεζες την ασφαλή τοποθέτηση των κεφαλαίων τους. Η φερεγγυότητα των πιστούχων των τραπεζών, οι εμπράγματα και λοιπές εξασφαλίσεις, οι τριτεγγυητές, αποτελούν την βάση για την τήρηση της αρχής της ασφάλειας.

### **3.3.3. Αρχή της Κατανομής των Κινδύνων**

Η αδυναμία ολοκληρωτικής εξάλειψης των κινδύνων έχει επιβάλλει στην χρηματοδοτική πρακτική των τραπεζών την λεγόμενη αρχή της κατανομής ή του καταμερισμού των κινδύνων. Η αρχή αυτή συνεπάγεται τη διενέργεια μεγάλου αριθμού χρηματοδοτήσεων, που παρουσιάζουν μεγάλη ποικιλία από πλευράς χρηματοδοτούμενων κλάδων της οικονομίας, από πλευράς διάρκειας χρηματοδότησης, εξασφαλίσεων και φυσικά ύψους δεσμευμένων κεφαλαίων, ανάλογα με το μέγεθος, την εμπειρία και την ευρωστία κάθε τράπεζας ή χρηματοδοτικού ιδρύματος. Η άσκηση, όμως, μιας τέτοιας πολιτικής είναι προφανές ότι θέτει περιοριστικά όρια στην άσκηση της χρηματοδοτικής δραστηριότητας.

Η αρχή της κατανομής των κινδύνων συνεπάγεται ότι η τράπεζα πρέπει να επιδιώκει την κατανομή των πιστοδοτήσεων της σε πολλά και όχι σε λίγα πρόσωπα (διασπορά κινδύνου). Η αρχή αυτή συνδυάζεται με την αρχή της ασφάλειας.

### **3.3.4. Αρχή της Ενημερότητας**

Η αρχή της ενημερότητας επιβάλλει στις τράπεζες να παρακολουθούν τόσο τις εξελίξεις σε κάθε τομέα της οικονομικής δραστηριότητας. Επιπλέον, κάθε τράπεζα πρέπει να ενημερώνεται συνεχώς για την πορεία κάθε πιστούχου της. Η γνώση των οικονομικών στοιχείων των πιστούχων, η ανάλυση των στοιχείων αυτών, καθώς και η συνεχής παρακολούθηση της δράσης τους, αποτελούν δεδομένα, τα οποία συντελούν στη διαμόρφωση της κατάλληλης χρηματοδοτικής τραπεζικής πολιτικής.

### **3.3.5. Αρχή της Αποδοτικότητας**

Τα πιστωτικά ιδρύματα, ανεξάρτητα από το ιδιοκτησιακό τους καθεστώς, είναι ποριστικοί οργανισμοί, επιδιώκουν δηλαδή το κέρδος. Ο λόγος είναι προφανής για όσα πιστωτικά ιδρύματα είναι ιδιωτικά. Ερχόμενοι στον δημόσιο ή κρατικοποιημένο τομέα, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να πραγματοποιούν ένα λογικό επίπεδο κερδών, ως ένδειξη επιτυχημένης διαχείρισης. Είναι δύσκολο να φανταστεί κανείς πώς μπορεί να επιβιώσει μια τράπεζα, έστω και

κρατική, η οποία εμφανίζει για σειρά χρήσεων αρνητικά αποτελέσματα. Τα κέρδη που επιτυγχάνονται πρέπει να είναι ανάλογα τόσο με το ύψος των διαχειριζόμενων κεφαλαίων, όσο και με εκείνα των ανταγωνιστικών ιδρυμάτων, εφόσον φυσικά δεν υπάρχουν σαφείς και συγκεκριμένοι λόγοι διαφορισμού των όρων λειτουργίας τους.

Η συνολική αποδοτικότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως η σύνθεση του ενεργητικού και παθητικού, το ύψος των μέσων επιτοκίων καταθέσεων και χορηγήσεων, η ακολουθούμενη πολιτική ρευστότητας και ασφάλειας των χρηματοδοτήσεων, οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις – γενικές ή εξειδικευμένες – των νομισματικών αρχών, η έκταση των λοιπών – πλην τόκων – εσόδων και η δυνατότητα των διοικήσεων να ελέγχουν τα γενικά έξοδα και την παραγωγικότητα των ιδρυμάτων τους.

Στο επίπεδο της χρηματοδοτικής πολιτικής, η αρχή της αποδοτικότητας συγκεκριμενοποιείται στην πραγματοποίηση ενός λογικού θετικού περιθωρίου κέρδους ανάμεσα στο συνολικό κόστος και τις προσόδους από κάθε μορφής χρηματοδότηση. Η διαφορά ανάμεσα σε χρεωστικά και πιστωτικά επιτόκια είναι σαφώς ένας ουσιαστικός παράγοντας που διαμορφώνει την αποδοτικότητα, δεν είναι όμως ο μόνος. Το κόστος επιβαρύνεται και από τις δαπάνες επεξεργασίας, προετοιμασίας και παρακολούθησης της χρηματοδότησης, την ομαλή εξέλιξή της, την εμπλοκή ή όχι και άλλων υπηρεσιών (π.χ., νομικών, τεχνικών), την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των διαδικασιών κλπ. Η αποδοτικότητα, από την άλλη πλευρά, μπορεί να αυξάνει έμμεσα, αν η χρηματοδοτική δραστηριότητα μπορεί να αποτελέσει την αφετηρία για τη σύσφιξη των σχέσεων με την πελατεία, ώστε να διευρύνεται το προσφερόμενο φάσμα υπηρεσιών.

Στο σημείο αυτό, πρέπει να διευκρινιστεί ότι η διερεύνηση της αποδοτικότητας γίνεται στο στενό πλαίσιο της τραπεζικής λειτουργίας και όχι σε επίπεδο ενοποιημένου ισολογισμού συγκροτήματος επιχειρήσεων, που ενδεχομένως μια τράπεζα ελέγχει. Εξετάζονται, δηλαδή, τα αποτελέσματα της καθαρά διαμεσολαβητικής εργασίας στη διαχείριση των ρευστών διαθεσίμων της



πελατείας, του εφοδιασμού της με μέσα πληρωμών και των μεσολαβητικών υπηρεσιών της.

Ανακεφαλαιώνοντας πρέπει να σημειωθεί ότι η σύμμετρη και ταυτόχρονη εφαρμογή των προαναφερθέντων αρχών εξασφαλίζει το καλύτερο οικονομικό αποτέλεσμα, χωρίς να διακινδυνεύουν τα μονιμότερα συμφέροντα της τράπεζας.

### **3.4. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΑΝΕΙΩΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**

Η οργάνωση του συστήματος των δανείων αποτελεί σημαντικό παράγοντα επιτυχίας μιας τράπεζας, αφού η λήψη αποφάσεων γίνεται πιο εύκολα και πιο αποδοτικά. Ωστόσο, η σύνθεση και η ποιότητα των δανείων μιας τράπεζας πρέπει να αντανakλά την πολιτική δανείων που η ίδια υιοθετεί και η οποία έχει προσδιοριστεί από το διοικητικό συμβούλιο και την Επιτροπή διευθυντών δανείων.

#### **3.4.1. Έννοια και Σημασία της Πολιτικής Δανείων των Τραπεζών**

Η έννοια της πολιτικής δανείων περιλαμβάνει τις δηλώσεις γενικής πολιτικής, οι οποίες καθορίζουν την αποστολή της λειτουργίας της τραπεζικής πίστωσης και την επιθυμητή ποιότητα του χαρτοφυλακίου των δανείων. Η πολιτική των δανείων πρέπει να προσαρμόζεται και να αντανakλά στην φιλοσοφία της τράπεζας πάνω στα δάνεια, θέτοντας προτεραιότητες, καθορίζοντας διαδικασίες και ελέγχοντας την διαδικασία δανεισμού. Με τον τρόπο αυτό, παρέχει καθοδήγηση και επικεντρώνεται στις δραστηριότητες του τραπεζικού δανεισμού.

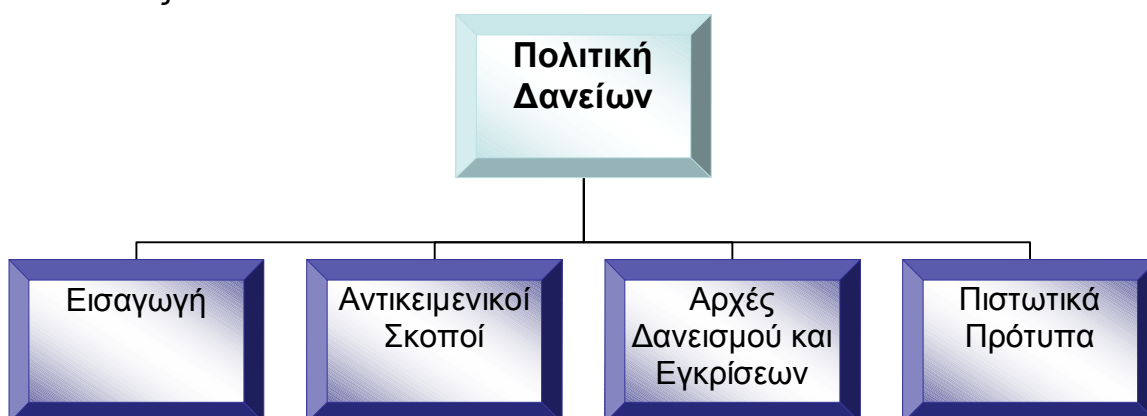
Για την επιβεβαίωση ότι η κατεύθυνση αυτή είναι αναμφίβολη και επικοινωνείται σε όλους τους συμμετέχοντες της διαδικασίας δανεισμού, η πολιτική δανείων πρέπει να είναι σε γραπτή μορφή. Η σημασία της πολιτικής δανείων είναι τόσο μεγάλη και για το λόγο αυτό πρέπει να διατυπώνεται από το διοικητικό συμβούλιο, επιδιώκοντας τα ακόλουθα τρία αποτελέσματα:

1. Να παράγει υγιή και εισπράξιμα δάνεια.
2. Να παρέχει κερδοφόρα επένδυση των τραπεζικών κεφαλαίων.
3. Να ενθαρρύνει την επέκταση της πίστωσης, η οποία ευθυγραμμίζεται με τις νόμιμες – ορθές ανάγκες τις τραπεζικής αγοράς.

Η γραπτή πολιτική δανείων λειτουργεί ως ένα σύστημα ελέγχου, σύμφωνα με το οποίο η Επιτροπή διευθυντών δανείων εξουσιοδοτεί διάφορες δραστηριότητες στους ανώτερους υπευθύνους δανείων και οι οποίοι έχουν κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με το τι μπορούν να κάνουν, τι δεν τους επιτρέπεται να κάνουν, αλλά και τι δεν μπορούν να πράξουν χωρίς προηγούμενη έγκριση από τους προϊστάμενούς τους ή την Επιτροπή δανείων.

### 3.4.2. Περιεχόμενο της Πολιτικής Δανείων των Τραπεζών

Όπως διαφαίνεται, η σημασία της πολιτικής δανείων είναι σπουδαία, δοθέντος ότι λειτουργεί σαν πυξίδα για τα στελέχη των χορηγήσεων, ώστε να λαμβάνουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις σχετικά με την έγκριση ή την απόρριψη δανείων. Το περιεχόμενο της πολιτικής δανείων των τραπεζών περιλαμβάνει τα γενικά στοιχεία που εμφανίζονται στο διάγραμμα 3.1. και αναλύονται ακολούθως.



**Διάγραμμα 3.1.** Περιεχόμενο πολιτικής δανείων των τραπεζών

#### 3.4.2.1. Εισαγωγή

Η εισαγωγή (introduction) της πολιτικής δανείων εκφράζει την πιστωτική φιλοσοφία της τράπεζας, η οποία θα πρέπει να συμβιβάζει τη δέσμευση της

τράπεζας για ποιοτικά δάνεια με το βαθμό επιθετικότητας που αναζητά η τράπεζα στις δανειακές της δραστηριότητες. Επιπρόσθετα, η εισαγωγή πρέπει να παρουσιάζει την πολιτική δανείων της τράπεζας σαν ένα οδηγό, με τις εξαιρέσεις να επιτρέπονται μόνο όταν δικαιολογούνται πλήρως. Υπενθυμίζει στο προσωπικό δανείων ότι είναι υπεύθυνοι για την απόκτηση πλήρους γνώσης της πολιτικής, όπως επίσης και για τη σύσταση επιθυμητών αναθεωρήσεων στην ήδη υπάρχουσα πολιτική.

#### 3.4.2.2. Αντικειμενικοί Στόχοι

Οι αντικειμενικοί στόχοι (objectives) της πολιτικής δανείων προσδιορίζουν την εξωτερική και την εσωτερική αποστολή της τράπεζας. Περιλαμβάνονται στοιχεία όπως είναι ο αντιληπτός επιχειρησιακός ρόλος της τράπεζας στην εμπορική περιοχή που δραστηριοποιείται, το αντιληπτό κομμάτι αγοράς, η επιθυμητή κερδοφορία και η διατήρηση της δημόσιας εμπιστοσύνης. Μπορεί να ποσοτικοποιεί την ανάπτυξη των δανείων και τους στόχους κερδοφορίας, περιλαμβάνοντας, το επιθυμητό μέγεθος του χαρτοφυλακίου δανείων σε σχέση με τις συνολικές καταθέσεις ή το σύνολο του ενεργητικού. Με τους αντικειμενικούς στόχους που θέτει η πολιτική δανείων, τα στελέχη χορηγήσεων αντιλαμβάνονται καλύτερα το ρόλο τους και τις απαιτήσεις της τράπεζας, όσον αφορά στο ύψος των δανείων που επιθυμεί να χορηγήσει για ένα έτος.

#### 3.4.2.3. Στρατηγικές

Μια επιτυχημένη πολιτική δανείων πρέπει να εκφράζει τις στρατηγικές (strategies) διοίκησης του κινδύνου σε συγκεκριμένους όρους. Τα τραπεζικά δάνεια περιλαμβάνουν ένα χαρτοφυλάκιο από τύπους δανείων, γεωγραφικές περιοχές και κίνδυνο. Στην περίπτωση του χαρτοφυλακίου κινδύνου, το επιθυμητό μίγμα δανείων πρέπει να ποσοτικοποιείται. Στην πραγματικότητα, ένα επιθυμητό ποσοστό εύρους δανείων ανάλογα με τον τύπο θα πρέπει να είναι πιο ευέλικτο.

Το μίγμα χαρτοφυλακίου εκφράζει τη διαφοροποίηση που αναζητά η τράπεζα στις τοποθετήσεις που έχει σε δάνεια. Η διαφοροποίηση μειώνει τον κίνδυνο χαρτοφυλακίου που συνδέεται με την υψηλή συγκέντρωση των δανείων σε μία συγκεκριμένη κατηγορία. Σχετικά με τη διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου, αξίζει να αναφερθούν τα αποτελέσματα της έρευνας των Grenadier και Hall (Steven R. Grenadier, Brian J. Hall 1996), τα οποία παρουσιάζουν τη διαφορά επικινδυνότητας των κλάδων δραστηριοποίησης και επομένως την ανάγκη για διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου δανείων. Όσον αφορά στις πιστωτικές απώλειες (credit losses), η έρευνα έδειξε ότι η διακύμανσή τους μπορεί να μειωθεί περίπου 50%, απλώς διαφοροποιώντας το χαρτοφυλάκιο δανείων μιας τράπεζας σε γεωγραφικές περιοχές.

Οι στρατηγικές μπορεί ακόμη να περιγράψουν το μέγιστο ποσοστό που μία τράπεζα είναι διατεθειμένη να χορηγήσει σε οποιοδήποτε πελάτη, το οποίο ονομάζεται «εσωτερικό όριο» (in-house limit). Επίσης, περιλαμβάνει τους τύπους δανείων και του δανειστής που η τράπεζα επιθυμεί να δανειοδοτήσει.

Παράλληλα, είναι απαραίτητο να επισημαίνεται η στρατηγική ρευστότητας της τράπεζας, αφού αυτή ενεργεί ως ένας περιορισμός στη διαδικασία δανεισμού και επειδή η ρευστότητα καθορίζεται, μερικώς, από τη χρονική διάρθρωση του χαρτοφυλακίου δανείων. Το επιθυμητό μέγεθος του χαρτοφυλακίου δανείων εκφράζει την επιθετικότητα της τράπεζας, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε θετικά αλλά και σε αρνητικά αποτελέσματα. Από τη μία πλευρά, η επιθετική πολιτική αυξάνει το μερίδιο αγοράς και την κερδοφορία της τράπεζας, από την άλλη όμως, μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλότερα πιστωτικά πρότυπα, προβληματικά δάνεια και υψηλές δανειακές απώλειες.

#### 3.4.2.4. Αρχές Δανεισμού και Εγκρίσεων

Οι αρχές δανεισμού και εγκρίσεων (lending authorities and approvals) αποτελούν ένα από τα πιο σημαντικά σημεία της πολιτικής δανείων μιας τράπεζας. Η πολιτική δανείων είναι απαραίτητο να ορίσει ένα εσωτερικό σύστημα αρχών δανεισμού, ώστε οι υπεύθυνοι δανείων και οι επιτροπές δανεισμού να έχουν διαφορετικά πιστωτικά όρια και να μην είναι απαραίτητο να

μετέχουν σε όλες τις αιτήσεις δανεισμού. Οι επιτροπές δανείων δεν είναι παραγωγικό να δαπανούν μέρος του χρόνου τους σε αποφάσεις δανείων ρουτίνας, τα οποία περιλαμβάνουν πολύ μικρά ποσά από τα κεφάλαια της τράπεζας σε πελάτες που έχουν πολύ καλή πιστοληπτική ικανότητα.

Παράλληλα, μακροχρόνιοι πελάτες της τράπεζας αναμένουν μια γρήγορη απάντηση σε μια αίτηση δανείου που έχουν υποβάλει, όπως επίσης και κάποιοι υποψήφιοι νέοι πελάτες. Συνεπώς, για να επισπεύδονται οι αποφάσεις δανείων και να καθοδηγούνται οι πηγές της ανώτερης διοίκησης στις περίπλοκες αποφάσεις, οι τράπεζες αναπτύσσουν πολιτικές κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες απαιτούν ένα σύστημα αρχών δανεισμού. Η πολιτική μιας τράπεζας απαιτεί οι ανώτεροι υπεύθυνοι των δανείων να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν το συγκεκριμένο σύστημα, το οποίο αναθεωρείται και επιβλέπεται από τους διευθυντές.

Το σύστημα αρχών δανεισμού βασίζεται στις αρχές διοίκησης με αποκλίσεις (management by exception), όπου τα κατώτερα στελέχη δανείων έχουν τη δυνατότητα να χορηγήσουν μικρά δάνεια χωρίς υψηλούς κινδύνους. Αξίζει να σημειωθεί, ότι τα πιστωτικά όρια που καθορίζονται από την πολιτική δανείων, δεν αφορούν μόνο στη βαθμίδα της διοικητικής ιεραρχίας που ανήκει ένα άτομο, αλλά αντίθετα αφορά και σε συγκεκριμένα πρόσωπα.

Τέλος, ένα σύστημα αρχών δανεισμού αρκετές φορές ορίζει συγκεκριμένες αιτήσεις δανείων ως ιδιαίτερες εξαιρέσεις, οι οποίες πρέπει να αναφέρονται στους ανώτερους υπεύθυνους δανείων και στους διευθυντές της επιτροπής δανείων για λεπτομερή εξέταση και τελική απόφαση. Αυτές οι εξαιρέσεις αιτήσεων δανείων, συνήθως, περιλαμβάνουν κάποιο κύριο μέτοχο της τράπεζας, τους διευθυντές ή κάποιον άμεσα συνδεδεμένο με αυτούς. Οι υποψήφιοι αυτοί δανειστές μπορεί να ασκήσουν πίεση στους υπεύθυνους δανείων. Επίσης, αν το δάνειο χορηγηθεί, μια τέτοια αίτηση γίνεται αντικείμενο μεταγενέστερης λεπτομερούς μελέτης από τους εξεταστές και τους αναλυτές δανείων, ιδίως αν το δάνειο αποτελέσει πρόβλημα για την τράπεζα. Επομένως, η τράπεζα συνήθως έχει μια εταιρική πολιτική, με την οποία μόνο οι ανώτεροι

υπεύθυνοι και οι διευθυντές μπορούν να πάρουν τελικές αποφάσεις για αυτούς τους συγκεκριμένους ευαίσθητους τύπους δανείων.

#### 3.4.2.5. Πιστωτικά Πρότυπα

Ένα ακόμη βασικό στοιχείο της πολιτικής δανείων μιας τράπεζας συνιστούν τα πιστωτικά πρότυπα (credit standards), τα οποία υιοθετεί. Τα πρότυπα αυτά περιλαμβάνουν όλα εκείνα τα δεδομένα που απαιτούνται για την έγκριση του δανείου και τα οποία το μετατρέπουν σε επιθυμητό δάνειο από την τράπεζα. Με τα πιστωτικά πρότυπα δίνονται κατευθυντήριες γραμμές στα στελέχη δανείων σχετικά με τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να διακρίνει μία αίτηση δανείου ώστε αυτή να γίνει δεκτή από την τράπεζα. Τα πιστωτικά πρότυπα λειτουργούν σαν πυξίδα στις αποφάσεις των στελεχών δανείων μιας τράπεζας, αφού τα καθοδηγούν προς τη σύναψη αποτελεσματικών και αποδοτικών δανείων.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:**

### **ΠΕΡΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ**

#### **4.1. ΓΕΝΙΚΑ**

Στην επιστήμη, οι τραπεζικές εργασίες προσδιορίζονται σε ευρύτερες κατηγορίες με βάση κοινά χαρακτηριστικά, ιδίως οικονομικά. Υποστηρίζεται κυρίως ότι οι τραπεζικές εργασίες συνίστανται, γενικά, στη διευκόλυνση των πληρωμών, στη διαμεσολάβηση στην κυκλοφορία του χρήματος με τη μορφή είτε πιστώσεων είτε επενδύσεων και στη φύλαξη και διαχείριση πολύτιμων αντικειμένων και ιδίως αξιόγραφων (Σ. Δ. Ψυχομάνης 1996, σελ.8).

Σύμφωνα με άλλη άποψη, οι τραπεζικές εργασίες συνίστανται σε κάθε μορφή παθητικής συναλλαγής, όπου περιλαμβάνονται οι καταθέσεις χρημάτων ή άλλων κινητών αξιών του κοινού, καθώς και κάθε μορφή ενεργητικής συναλλαγής, στην οποία υπάγεται η παροχή πιστώσεων, αλλά και η παροχή μιας σειράς άλλων συναφών υπηρεσιών προς το κοινό που κύριο χαρακτηριστικό τους είναι η διαμεσολάβηση στην πίστη (Σ. Δ. Ψυχομάνης 1996, σελ. 8).

Το εν λόγω κεφάλαιο αποτελεί την εισαγωγή μιας από τις βασικότερες μορφές ενεργητικής συναλλαγής και συγκεκριμένα της παροχής καταναλωτικών πιστώσεων και τούτο διότι η αγορά της καταναλωτικής πίστης είναι ζωτικής σημασίας, καθώς οι τράπεζες κερδίζουν μεγάλα ποσά από αυτή. Αρχικά, θα γίνει προσπάθεια να περιγραφεί η έννοια των πιστώσεων – χρηματοδοτήσεων, καθώς και οι μορφές τους, ενώ έπεται η διαχρονική πορεία της πίστωσης. Στη συνέχεια, θα ακολουθήσει η ανάλυση της καταναλωτικής χρηματοδότησης των ιδιωτών, οι τρόποι παρέμβασης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στη διαδικασία της χρηματοδότησης αυτής, καθώς και το νομικό πλαίσιο που διέπει τα προϊόντα καταναλωτικής πίστωσης.

## 4.2. ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ

Η ελληνική νομοθεσία δεν περιέχει σαφή προσδιορισμό της έννοιας της πιστώσεως. Το περιεχόμενό της μπορεί, έτσι, να προκύψει από τη συνθετική ερμηνεία πολλών και διαφόρων διατάξεων νόμων, που κάνουν ειδικές, κάθε φορά, αναφορές σε αυτήν, από την οικονομική επιστήμη και τις αντιλήψεις των συναλλαγών (Σ. Δ. Ψυχομάνης 1996, σελ. 237). Στην οικονομική επιστήμη, ως «πίστωση» ή «πίστη» χαρακτηρίζεται η άμεση ή έμμεση χρηματοδότηση ενός προσώπου (πιστολήπτη), με σκοπό την αύξηση της αγοραστικής δύναμής του.

Πίστωση, συνεπώς, είναι η συναλλαγή κατά την οποία μεταβιβάζεται ικανότητα προς διάθεση οικονομικών αγαθών από ένα υποκείμενο της οικονομίας σε ένα άλλο, με τον όρο της επιστροφής μετά παρέλευση ορισμένου χρονικού διαστήματος. Όρος για την πραγματοποίηση αυτής της μεταβίβασης είναι η εμπιστοσύνη του δανειστού (πιστοδότη) προς τον δανειζόμενο (πιστολήπτη), ότι ο τελευταίος θα έχει την ικανότητα, αλλά και τη θέληση να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του. Το στοιχείο της εμπιστοσύνης είναι ακριβώς εκείνο που χαρακτηρίζει την πράξη που αποκαλείται πιστωτική πράξη (Δ. Θ. Πατρινός 1999, σελ. 152).

Η παροχή πίστωσης ή πίστης είναι τόσο διαδεδομένη στις συναλλαγές και ο ρόλος της στην οικονομική ανάπτυξη – από τον τομέα των παραγωγικών επενδύσεων μέχρι την κάλυψη καταναλωτικών αναγκών – τόσο καθοριστικός, ώστε μπορεί να ειπωθεί χωρίς υπερβολή ότι αποτελεί την κινητήρια δύναμη της σύγχρονης συναλλακτικής οικονομίας. Ο 20<sup>ος</sup> αιώνας χαρακτηρίστηκε ως η εποχή της πιστωτικής οικονομίας. Η παροχή πιστώσεων για σκοπούς επενδυτικούς, παραγωγικούς αλλά και καταναλωτικούς αποτελεί και στις μέρες μας, θεμέλιο της οικονομικής δραστηριότητας. Χωρίς την παροχή πιστώσεων θα ήταν αδύνατη η πραγμάτωση των επενδυτικών και παραγωγικών προγραμμάτων. Από την άλλη πλευρά, εάν ο καταναλωτής έπρεπε να εξοικονόμηση πρώτα ολόκληρο το τίμημα για να μπορέσει να αποκτήσει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που χρειάζεται ή επιθυμεί, θα επηρεαζόταν δυσμενώς η αύξηση της παραγωγής, η απασχόληση του εργατικού δυναμικού και η οικονομική ανάπτυξη (Α. Σ. Γεωργιάδης 2001, σελ. 1).



Ανάλογα με τα χρησιμοποιούμενα κριτήρια, η παροχή πιστώσεων διακρίνεται σε:

α) *Δημόσια και ιδιωτική*: Ο δημόσιος δανεισμός συνίσταται στα δάνεια που συνάπτουν οι κυβερνήσεις και οι αρχές τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι ιδιωτικές πιστώσεις ή ο ιδιωτικός δανεισμός αφορούν σε χορηγήσεις που συνάπτουν οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις.

β) *Καταναλωτική και παραγωγική*: Όταν ο πιστολήπτης επιδιώκει να ικανοποιήσει με την πίστωση καταναλωτικής φύσεως ανάγκες ή τη χρησιμοποιεί για καταναλωτικούς σκοπούς χαρακτηρίζεται καταναλωτική. Ιδιαίτερη σημασία αποκτά η παραγωγική πίστη αφού μέσω αυτής, γίνεται δυνατή η παραγωγική αξιοποίηση των αποταμιεύσεων των ατόμων που δεν είναι οι ίδιοι παραγωγοί και παρέχεται η ευκαιρία συγκέντρωσης κεφαλαίων σε άτομα με ικανότητα και πρωτοβουλία, τα οποία, όμως, στερούνται κεφαλαίων για να αναλάβουν επιχειρηματική δράση.

γ) Με κριτήριο τη διάρκεια του δανείου, η πίστωση διακρίνεται σε βραχυπρόθεσμη, μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη ή και απρόθεσμη. *Βραχυπρόθεσμη* είναι η πίστωση, της οποίας η διάρκεια, δηλαδή η διάρκεια του ληφθέντος δανείου, κυμαίνεται μεταξύ τριών μηνών και ενός έτους. *Μακροπρόθεσμη* χαρακτηρίζεται η πίστωση της οποίας η διάρκεια υπερβαίνει το έτος. Μορφή της μακροπρόθεσμης πίστωσης είναι η *μεσοπρόθεσμη*, με προθεσμία που κυμαίνεται μεταξύ 1-3 ετών. Τέλος, η πίστωση στην οποία δεν έχει ορισθεί προθεσμία λήξεως, χαρακτηρίζεται ως απρόθεσμη.

δ) Μια άλλη σπουδαία διάκριση της πίστωσης, είναι εκείνη, στην οποία χρησιμοποιείται ως κριτήριο το είδος της παρεχόμενης ασφάλειας. Εάν ο δανειστής βασίζεται στη φερεγγυότητα του πιστολήπτη, ή ακόμη και στην πρόσθετη εγγύηση κάποιου τρίτου προσώπου, η πίστωση χαρακτηρίζεται *προσωπική*. Εάν, αντιθέτως, ο οφειλέτης δίνει στον πιστοδότη ειδική εμπράγματη ασφάλεια, είτε σε κινητά (ενέχυρο) είτε σε ακίνητα (υποθήκη), η πίστωση λέγεται *πραγματική*.

ε) Η πίστωση δύναται να είναι, ακόμη, *εσωτερική* και *εξωτερική*. Όταν οι πηγές του δανεισμού προέρχονται από το εσωτερικό της χώρας πρόκειται για εσωτερικό δανεισμό. Στην περίπτωση αυτή, το κράτος χρησιμοποιεί πόρους, οι οποίοι θα μπορούσαν είτε να διατεθούν στον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας, είτε να παραμείνουν αδιάθετοι. Εάν το προϊόν του δανεισμού προέρχεται από χώρες της αλλοδαπής αναφερόμαστε σε εξωτερικό δανεισμό, οπότε έχουμε αύξηση των διαθέσιμων πόρων της οικονομίας, εφόσον εισάγεται αγοραστική δύναμη από το εξωτερικό.

### 4.3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ<sup>1</sup>

Ο έντοκος δανεισμός χρημάτων, ευρύτερα γνωστός ως «τοκισμός» αποτέλεσε μια από τις πρώτες ενδείξεις της οικονομικής ζωής και υπήρξε βασική κινητήρια δύναμή της. Ο πρώτος νομικός κώδικας, ο κώδικας Χαμουραμπί (1790 π.Χ.), ρύθμιζε τέτοιες πρακτικές και καταδείκνυε σαφώς τη θέση της πίστωσης στο κέντρο της τότε κοινωνίας. Ενώ, όμως, ορισμένες κοινωνίες επιλέγουν τη ρύθμιση του έντοκου δανεισμού, άλλες την απαγορεύουν σύμφωνα με το πρότυπο που ακολουθήθηκε κατά το μεγαλύτερο μέρος της ιστορίας του.

Η πρώτη καταδίκη της πίστωσης, στην εβραϊκή Παλαιά Διαθήκη και οι επακόλουθες απόπειρες κήρυξης εκτός νόμου ή απαγόρευσης κάθε μορφής τόκου, εν ονόματι της τοκογλυφίας, μπορούν να θεωρηθούν συνέπειες τόσο θρησκευτικών προκαταλήψεων του Μεσαίωνα, όσο και της εφαρμογής του παλαιού εβραϊκού νόμου, σε μια διαρκώς εκσυγχρονιζόμενη δυτική κοινωνία. Ο ίδιος ο Αριστοτέλης επέκρινε την πίστωση, για το λόγο ότι «στείρο» χρήμα δεν μπορούσε να αναπαραχθεί με φυσικό τρόπο, αλλά η εκστρατεία κατά του χρηματικού δανεισμού καθοδηγήθηκε από τη χριστιανική και μετέπειτα καθολική εκκλησία, η οποία στήριξε την αντίθεσή της στα κείμενα της Βίβλου και αργότερα, σε γραπτά φιλοσόφων όπως ο Ακίνας. Η πρώτη πολιτική απαγόρευση βρίσκεται στο *Admonto Generalis* του Καρλομάγνου (789 μ.Χ.),

---

<sup>1</sup> Τα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν για την συγγραφή της ιστορικής αναδρομής της πίστωσης βρέθηκαν στη διπλωματική εργασία της Κανελλοπούλου Ελένης με θέμα «Η καταναλωτική πίστη στην Ελλάδα», η οποία εκπονήθηκε το 1997.

όπου ο έντοκος δανεισμός θεωρείται ως βασική έκφραση απληστίας και ως θανάσιμο αμάρτημα.

Κατά ένα παράδοξο τρόπο, η ιστορία της πίστωσης ταυτίζεται με την ιστορία της εξέλιξης του σύγχρονου πολιτισμού. Το 12<sup>ο</sup> αιώνα, ο έντοκος δανεισμός υπήρξε ο βασικός παράγοντας ανάπτυξης και αλλαγής, ειδικότερα στην Ιταλία όπου, μέχρι τα τέλη του αιώνα, τα χρονίζοντα χρέη είχαν καταποντίσει τις κυρίαρχες τάξεις που, αντιλαμβανόμενες ότι η θέση τους απειλείται, καταδίκασαν την πίστωση. Μέχρι το 13<sup>ο</sup> αιώνα και η Εκκλησία θεωρούσε ότι κινδύνευε από την ανάπτυξη και διάδοση της νέας «οικονομίας του χρήματος» (καπιταλισμός).

Παρά το διευρυνόμενο χάσμα μεταξύ εκκλησιαστικής παράδοσης και των αναγκών της αναπτυσσόμενης οικονομίας, η Εκκλησία εξακολουθούσε να καταδικάζει τον έντοκο δανεισμό ενώ, στη Βόρεια Ευρώπη, οι Λομβαρδοί συνέχιζαν να αναπτύσσουν νέα οικονομικά συστήματα που βασίζονταν στο δανεισμό χρήματος. Τελικά, αναγνωρίζοντας την αναγκαιότητα της πίστωσης, η Εκκλησία προέβη σε διάκριση μεταξύ του νόμιμου και παράνομου δανεισμού προκειμένου να «δικαιολογεί» τις πρακτικές των εμπόρων.

Το 15<sup>ο</sup> αιώνα, η Εκκλησία εγκρίνει δημόσια τη δημιουργία δημόσιων οργανισμών, όπου οι φτωχοί μπορούν να λαμβάνουν χρήματα με λογικά ή μειωμένα επιτόκια, μια πρακτική που διαδόθηκε σε ολόκληρη την Ευρώπη, από την Ιταλία μέχρι το Βέλγιο. Εν μέρει, ως αντίδραση στον ενθουσιασμό με τον οποίο οι πιστοί της νέας Μεταρρύθμισης αποδέχτηκαν την πίστωση ως αναπόφευκτο και εν μέρει ως ανταπόκριση στην αυξημένη κοινωνική αναταραχή που προκάλεσαν τα αγροτικά χρέη, το Συμβούλιο Αντιμεταρρύθμισης του Trent (1545 – 1564) προέβη σε σοβαρή καταδίκη της πίστωσης (την χαρακτήρισε ως «κλοπή»). Τους επόμενους αιώνες, οι μελετητές συνέχισαν τον προβληματισμό τους για το συγκεκριμένο θέμα, με τη δημοσίευση το 18<sup>ο</sup> αιώνα έργων όπως «Τα Απομνημονεύματα» του Turgot, «Η υπεράσπιση του έντοκου δανεισμού» του Bentham και η «Ευημερία των εθνών» του Adam Smith.

Μέχρι το 19<sup>ο</sup> αιώνα, η προσφυγή στην πίστωση είχε καταστεί περισσότερο αποδέκτη. Έτσι, οι βελτιώσεις του βιοτικού επιπέδου και η βιομηχανική ανάπτυξη τόσο στην Ευρώπη όσο και τις Ηνωμένες Πολιτείες υποστηρίχτηκαν από την πίστωση. Ειδικότερα, στις παραμεθόριες πολιτείες των Ηνωμένων Πολιτειών, που ήταν απελευθερωμένες από τις παραδοσιακές ευρωπαϊκές στάσεις, η πίστωση χρησιμοποιήθηκε ως μέσο κατάρτισης του οικογενειακού προϋπολογισμού και αναπτύχθηκε η έννοια της αγοράς αγαθών με δόσεις. Παρά τα γεγονότα αυτά, η πίστωση διατήρησε την αρνητική της εικόνα, παρά το σημαντικό κοινωνικό της ρόλο, δεδομένου ότι το αντικείμενο της στηλίτευσης στην Ευρώπη ήταν ο δανειστής και στις Ηνωμένες Πολιτείες ήταν ο δανειζόμενος, για τη «χρεοκοπία» του.

Μόλις τις αρχές του 20<sup>ου</sup> αιώνα, με την εμφάνιση του αυτοκινήτου στις Ηνωμένες Πολιτείες, η χρήση της πίστωσης απώλεσε το διπλό στίγμα της φτώχειας και της ασωτίας. Άνοιξαν πιστωτικά γραφεία και ενθαρρύνθηκε η προσφυγή στην πίστωση, καθώς ήταν εμφανή τα οφέλη της, όσον αφορά στη δημιουργία μιας αγοράς, τη μαζική παραγωγή και το μειωμένο κόστος. Κατά τον ίδιο τρόπο στην Ευρώπη, στα τέλη του 19<sup>ου</sup> αιώνα εμφανίστηκαν τα μεγάλα καταστήματα και μαζί τους η αγορά αγαθών διαρκείας με δόσεις.

Οι μεταπολεμικές κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις, ειδικότερα ακριβώς μετά τις οικονομικές κρίσεις της δεκαετίας του 1930, οδήγησαν σε ένα μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την προστασία των δανειζόμενων. Οι μεταβαλλόμενες κοινωνικές συνήθειες στις δεκαετίες του 1950 και 1960 οδήγησαν σε ταχεία ανάπτυξη της χρήσης της πίστωσης, με αλλαγές στις πηγές και τους τύπους των χρησιμοποιούμενων πιστώσεων. Η παραδοσιακή ηθική αποδοκιμασία της πίστωσης εξαφανίστηκε, καθώς οι στάσεις των καταναλωτών άλλαξαν και η πίστωση κατέστη τακτικότερο στοιχείο του οικογενειακού τους προϋπολογισμού.

Επτά αιώνες μετά από τις πρώτες κινήσεις του καπιταλισμού, στις αρχές του Μεσαίωνα, όπου έλαβε χώρα η αναγνώριση της οικονομικής πραγματικότητας του Μεσαίωνα και της Μεταρρύθμισης, η δεκαετία του 1960 γνώρισε, επίσης, το τέλος της αντίθεσης της καθολικής εκκλησίας στον έντοκο δανεισμό. Είχε ήδη

δημιουργηθεί το πεδίο για μια νέα περίοδο στην ιστορία της θέσπισης κανονισμών για τις πιστώσεις και ιδίως για την καταναλωτική πίστη.

Η πρώτη νομοθεσία για την καταναλωτική πίστη αφορούσε στην πίστωση, που συνδυάστηκε με την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών, αλλά, καθώς η παροχή πιστώσεων διαδίδετο ολοένα και περισσότερο, η καταναλωτική πίστη κατέστη ένα εμπορεύσιμο αγαθό/υπηρεσία και χρησιμοποιήθηκαν υπερσύγχρονες τεχνικές για να το προωθήσουν στους καταναλωτές. Οι περισσότερο εθνικές νομοθεσίες στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας έτειναν ότι στην αντιμετώπιση της καταναλωτικής πίστης συνολικά αλλά μάλλον, ρύθμισαν διάφορες πτυχές του συνολικού ζητήματος – για παράδειγμα, περιορίστηκαν σε πωλήσεις με δόσεις ή σε ιδιαίτερα αγαθά ή υπηρεσίες. Καθώς το πρότυπο της καταναλωτικής πίστης συνέχισε να μεταβάλλεται, η καταναλωτική πίστη περιλάμβανε και περιλαμβάνει ολοένα και περισσότερο νέες μορφές πίστωσης.

#### **4.4. ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ**

Η συμπεριφορά του ιδιώτη – καταναλωτή κατά το τέλος του 20<sup>ου</sup> και τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα διαφέρει πλήρως από εκείνη που παρατηρήθηκε σε προηγούμενες χρονικές περιόδους του 20<sup>ου</sup> αιώνα. Διαφοροποίηση εμφανίζεται επίσης και στα προϊόντα ικανοποίησης των αναγκών, που ως παράγωγα της τεχνολογικής εξέλιξης και της διαχρονικής ανάπτυξης του διεθνούς εμπορίου και των τεχνικών του μάρκετινγκ, δημιουργούν πλέον ελκυστικές προκλήσεις για την άμεση απόκτησή τους.

Η αλλαγή αυτή της καταναλωτικής συμπεριφοράς, η οποία ταυτίζεται με την άμεση ικανοποίησης της ανάγκης, αναδεικνύει μια εξέλιξη των μέσων ικανοποίησης των αναγκών και συγκεκριμένα, αφενός του οικογενειακού εισοδήματος και αφετέρου της καταναλωτικής πίστης. Το οικογενειακό εισόδημα, σταθεροποιήθηκε και άρχισε να διευρύνεται σταδιακά, σε μεγάλα τμήματα του πληθυσμού των χωρών της Ευρώπης και της Αμερικής, χώρες

που η μεταπολεμική περίοδος ανέδειξε σε εξελιγμένες και ανεπτυγμένες οικονομικές δυνάμεις.

Από την άλλη πλευρά, η εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος των χωρών αυτών ενθάρρυνε την παροχή της καταναλωτικής πίστης σε φυσικά πρόσωπα – καταναλωτές, τα οποία δεν ανήκαν απαραίτητα σε κοινωνικά κατώτερες τάξεις και των οποίων η οικονομική κατάσταση δεν βρισκόταν σε απελπιστικό στάδιο ή στα πρόθυρα καταστροφής. Έτσι, παρατηρήθηκε σταδιακά το φαινόμενο, ο καταναλωτής να καταφεύγει στις διάφορες μορφές χρηματοδοτήσεων, που του προσφέρονταν κατά καιρούς όχι σε περιόδους αναγκών του, αλλά προκειμένου να εξασφαλίσει την ικανοποίηση μελλοντικών του αναγκών, όταν θεωρούσε βέβαια ότι οι γενικότερες οικονομικές συνθήκες (πληθωρισμός – επιτόκια δανεισμού κλπ.) του το επέτρεπαν.

Η σημερινή μορφή της καταναλωτικής πίστης, μέσω των διαφόρων τρόπων που αυτή παρέχεται, αποτελεί ένα συμπληρωματικό συστατικό του οικογενειακού εισοδήματος και δημιουργεί συνθήκες άμεσου ικανοποίησης των αναγκών του νοικοκυριού.

Η ανατροπή αυτή, όμως, της παραδοσιακής φοράς των πραγμάτων, όπου η δαπάνη για την άμεση ικανοποίηση της ανάγκης προηγείται της αποταμίευσης για τη συγκέντρωση του απαραίτητου κεφαλαίου, εγκυμονεί αρκετούς και ποικίλους κινδύνους, τόσο για τα νοικοκυριά, όσο και για τα διάφορα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, που παρέχουν την καταναλωτική πίστη (Ν. Φραγκάκης 1997, σελ.69).

Η καταναλωτική πίστη συνίσταται στην προεξόφληση των προσδοκιών των καταναλωτών για μελλοντική αύξηση των εισοδημάτων τους, αλλά και στη διευκόλυνσή τους στην απόκτηση καταναλωτικών αγαθών (κυρίως διαρκών), η οποία, λόγω της σχετικά μεγάλης αξίας τους, θα έπρεπε να πραγματοποιηθεί ύστερα από την παρέλευση αρκετού χρόνου. Από τον ορισμό αυτό προκύπτει ότι πρόκειται για χρηματοδότηση της απόκτησης ειδών που συγκροτούν ένα ορισμένο βιοτικό επίπεδο, της οποίας η επιστροφή θα καλυφθεί από τις αναμενόμενες μελλοντικές εισοδηματικές ροές (Κ. Γ. Δρακάτος 1996, σελ. 8-19).

Στην Ελλάδα, η καταναλωτική πίστη άρχισε να αναπτύσσεται ουσιαστικά στις αρχές της δεκαετίας του '90, περίοδος που συνδυάζεται χρονικά με τη σταδιακή απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος. Μέχρι τότε, η τραπεζική χρηματοδότηση του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας που αφορούσε στην καταναλωτική πίστη, διενεργείτο κυρίως μέσω των παρεχόμενων πιστώσεων που προέρχονταν από τη χρήση πιστωτικών καρτών (N. Φραγκάκης 1997, σελ. 70).

Με την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης στις αρχές του 1994, ο κάθε ιδιώτης – καταναλωτής μπορεί να δανειοδοτηθεί για την κάλυψη των προσωπικών αναγκών του και την αγορά καταναλωτικών ειδών διαρκείας. Το γεγονός αυτό είχε ως απόρροια την πλήρη αλλαγή του τραπεζικού σκηνικού της χώρας, ιδιαίτερα όσον αφορά στη σχέση τράπεζας – πελάτη. Ο ιδιώτης δεν χρησιμοποιεί πλέον την τράπεζα μόνο για καταθέσεις και επιχειρηματικά ή στεγαστικά δάνεια. Μπορεί ως φυσικό πρόσωπο να δανειοδοτηθεί για την αγορά αυτοκινήτου, σκάφους αναψυχής, για την αγορά οικιακού εξοπλισμού, για αγορές την περίοδο των εορτών, για την αποπεράτωση σπουδών ή απλά για να πάει διακοπές.

Τα δάνεια αυτά, πρωτόγνωρα για τον Έλληνα καταναλωτή, επέφεραν σαρωτικές αλλαγές τόσο στον ίδιο, όσο και στα διάφορα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας, δημιουργώντας μια εντελώς νέα νοοτροπία. Οι τράπεζες, κυρίως οι ιδιωτικές, κλήθηκαν σε εκείνη τη φάση να παίξουν αποφασιστικό ρόλο στη νέα αυτή εκκολαπτόμενη πραγματικότητα, δημιουργώντας και αναπτύσσοντας ένα σχεδόν ανύπαρκτο, για τη χώρα μας, τραπεζικό τομέα, αυτόν της καταναλωτικής πίστης (consumer credit).

Ο καταναλωτής βρέθηκε στο κέντρο όλων αυτών των εξελίξεων, που ως κέντρο είχαν την μετατόπιση του χρηματοοικονομικού βάρους από τις διάφορες εμπορικές επιχειρήσεις στις τράπεζες. Η όλη αυτή κίνηση πυροδότησε τον ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών, καθώς κάθε μία κατέβαλε και καταβάλλει προσπάθειες για την κατοχή όλο και μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς, προσφέροντας προϊόντα που καλύπτουν, με τον καλύτερο τρόπο, τις ανάγκες του καταναλωτή.

Τα προϊόντα της καταναλωτικής πίστης εξελίσσονται διαρκώς, προκειμένου να ικανοποιούν τις συνεχώς μεταβαλλόμενες και αυξανόμενες ανάγκες των καταναλωτών. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι όλα αυτά τα προϊόντα, που εμφανίζονται στην ελληνική τραπεζική αγορά, έχουν ως σκοπό την υγιή αύξηση της αγοραστικής δύναμης του καταναλωτικού κοινού και όχι την οδήγησή του σε μία ανεξέλεγκτη πορεία καταναλωτισμού. Η καταναλωτική πίστη επιτελεί ουσιώδη οικονομική λειτουργία, διότι ανακατανέμει διαχρονικά τα εισοδηματικά διαθέσιμα των νοικοκυριών, έτσι ώστε να πετυχαίνουν τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση από τη χρησιμοποίησή τους (Κ. Γ. Δρακάτος 1996, σελ. 8-19).

Λόγω της βελτίωσης που επέρχεται με την ενίσχυση της τρέχουσας κατανάλωσης στο βιοτικό επίπεδο ευρύτερων στρωμάτων του πληθυσμού, εξυπηρετείται ταυτόχρονα και ένας κοινωνικός σκοπός και μάλιστα με τρόπο υγιή, εφόσον βέβαια η καταναλωτική πίστη ασκείται όπως επιβάλλουν οι τραπεζικές τεχνικές και η δεοντολογία. Οι τράπεζες με την υιοθέτηση κριτηρίων δανειοδότησης και παρακολούθησης της πιστωτικής συμπεριφοράς των καταναλωτών, βοηθούν στη δημιουργία ενός κερδοφόρου και ποιοτικού πελατολογίου, επιτυγχάνοντας, έτσι, μεγαλύτερη ωφέλεια, τόσο προς τις ίδιες όσο και προς το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο.

Παράλληλα, η δυνατότητα που δίνεται στον πελάτη να επιλέξει το κατάλληλο ποσό δανείου αλλά και το χρόνο αποπληρωμής του, επιτρέπει στον καταναλωτή να προγραμματίσει σωστά το ποσό της δόσης που δύναται να καλύψει, με βάση το δηλωθέν εισόδημά του και τις υπόλοιπες υποχρεώσεις του. Με τον τρόπο αυτό, τα καταναλωτικά δάνεια λειτουργούν προς όφελος των νοικοκυριών. Επιπλέον, η καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης και η δημιουργία φιλικού περιβάλλοντος μεταξύ τράπεζας και πελάτη, γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό για τη δημιουργία μιας σωστής πελατειακής σχέσης, είναι το κύριο μέλημα των τραπεζών που δραστηριοποιούνται στο χώρο της καταναλωτικής πίστης.

Πριν προχωρήσουμε στην ανάλυση του νομικού πλαισίου που διέπει τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης, πρέπει να εξεταστεί η οργάνωση των



εργασιών των τραπεζών, δηλαδή, ο τρόπος παρέμβασης τους στη διαδικασία χρηματοδότησης των ιδιωτών – καταναλωτών. Οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί παρεμβαίνουν στη διαδικασία χρηματοδότησης των ιδιωτών άμεσα ή έμμεσα.

#### **4.4.1. Άμεση Παρέμβαση**

Άμεση είναι η παρέμβαση όταν μεταξύ τράπεζας και οφειλέτη υπάρχει άμεση σχέση, όταν δηλαδή δεν παρεμβάλλεται τρίτος. Στις περιπτώσεις αυτές, ο πελάτης προσέρχεται στην τράπεζά του, διαπραγματεύεται το δάνειο, υπογράφει τη σχετική σύμβαση και, κατά κανόνα, αναλαμβάνει τα χρήματά του ή ανοίγεται σχετικός λογαριασμός. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν και τα δάνεια που ενδεχομένως αποτελούν παρεπόμενη συνέπεια άλλης κύριας συμβάσεως, όπως για παράδειγμα η δυνατότητα υπερχρεώσεως λογαριασμού καταθέσεων – όπου το άνοιγμα του τελευταίου είναι η κύρια σχέση – ή η δυνατότητα αναλήψεως μετρητών για κάτοχο τραπεζικής πιστωτικής κάρτας.

Η άμεση επαφή ενισχύει τους δεσμούς με την πελατεία, εμπεδώνει το αίσθημα εμπιστοσύνης, εκτιμήσεως και εξυπηρητήσεως και γενικά προάγει την εικόνα του πιστωτικού ιδρύματος. Από την άλλη πλευρά, μπορεί να είναι χρονοβόρα και για την τράπεζα και για τον πελάτη. Για το λόγο αυτό, είναι αναγκαίο οι εργασίες αυτές να είναι όσο γίνεται περισσότερο τυποποιημένες και λιγότερο γραφειοκρατικές. Όπου η απλοποίηση και η τυποποίηση δεν είναι εύκολες, τότε οι τράπεζες προτιμούν έμμεση παρέμβασή τους (Κ. Κοκκομέλης 1995, σελ. 110).

#### **4.4.2. Έμμεση Παρέμβαση**

Οι τράπεζες προάγουν τη χρηματοδότηση ιδιωτών μέσω τρίτων. Οι τρίτοι μπορεί να είναι ιδιωτικές, εμπορικές ή βιομηχανικές επιχειρήσεις, εξειδικευμένοι οργανισμοί στη χορήγηση και διαχείριση καταναλωτικών δανείων ή θυγατρικές τους εταιρείες.

Οι χρηματοδοτήσεις των πωλήσεων με τμηματικές καταβολές (δόσεις) είναι ευκολότερο να γίνονται συγκεντρωτικά και με μόνο αντισυμβαλλόμενο τον πωλητή παρά με καθένα χωριστά από τους πελάτες του. Διευκρινίζεται ότι η χρηματοδότηση αυτή αφορά στη συγκεκριμένη διαδικασία και δεν πρέπει να ταυτίζεται με την γενικότερη χρηματοδότηση της εμπορικής ή βιομηχανικής δραστηριότητας. Συμβαίνει επίσης συχνά, να δημιουργούνται εξειδικευμένες χρηματιστικές εταιρείες, οι οποίες ασχολούνται με τη διεξαγωγή της χρηματοδοτικής λειτουργίας, ιδιαίτερα για διαρκή καταναλωτικά αγαθά, όπως ηλεκτρικά είδη οικιακής χρήσεως, έπιπλα ή αυτοκίνητα. Οι εταιρείες αυτές έχουν την ευθύνη διεκπεραιώσεως των γραφειοκρατικών διαδικασιών (έλεγχος φερεγγυότητας, παρακολούθηση, δικαστικές ενέργειες κλπ.) χρηματοδοτούμενες από τις τράπεζες. Οι τελευταίες, τέλος, μπορούν να ιδρύουν τέτοιους εξειδικευμένους οργανισμούς (χρηματοδοτικών μισθώσεων για παράδειγμα) με ανοιχτή προικοδότηση.

Οι κύριοι λόγοι που ορισμένοι πιστωτικοί οργανισμοί προτιμούν την έμμεση ανάμειξή τους στη χρηματοδότηση ιδιωτών- κοινολογώντας, όμως, και συχνά διαφημίζοντας την συμμετοχή τους – είναι οργανωτικοί και οικονομικοί. Οι εξειδικευμένοι οργανισμοί, πράγματι, είναι πιο ευέλικτοι, καθώς και ανεξάρτητοι από την οργάνωση και το προσωπικό των τραπεζών. Συχνά, λειτουργούν με δικά τους κλιμάκια μέσα στους χώρους πώλησης των αγαθών και δεν επιβαρύνουν τα τραπεζικά καταστήματα.

Παράλληλα, η αποκέντρωση αυτή, δίνει τη δυνατότητα καλύτερης παρακολούθησης της αγοράς και κυρίως, ελέγχου του κόστους διεξαγωγής των εργασιών. Η διεξαγωγή πολυπληθών, μικρού σχετικά ύψους, συναλλαγών παρουσιάζει υψηλό κόστος, η παρακολούθηση του οποίου είναι ιδιαίτερα δυσχερής, όταν διαχέεται στο σύνολο της τραπεζικής δραστηριότητας (Κ. Κοκκομέλης 1995, σελ. 111).

#### 4.5. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ

Η καταναλωτική πίστη περιλαμβάνει όλες τις συμβάσεις δανείων, που συνάπτονται μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών, δηλαδή φυσικών προσώπων, που επιδιώκουν με αυτές, σκοπούς εκτός των ορίων της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Σε αυτές τις δανειακές συμβάσεις προβάλλει επιτακτική η ανάγκη προστασίας του αντισυμβαλλόμενου μέρους της τράπεζας – του καταναλωτή – ο οποίος, εξαιτίας της συχνά οικονομικής αδυναμίας και απειρίας του, μπορεί να καταστεί, ευχερώς, αντικείμενο εκμετάλλευσης. Εξάλλου, από κοινωνικοοικονομικούς λόγους, ο νομοθέτης δεν ευνοεί την καταναλωτική πίστη.

Για το λόγο αυτό, ο νομοθέτης θέσπισε διάφορους περιορισμούς, όρια και προϋποθέσεις στη χορήγησή τους. Χάριν, πάντως προστασίας του καταναλωτικού κοινού και υπό την ώθηση της κοινοτικής νομοθεσίας και συγκεκριμένα των οδηγιών 87/102/ΕΟΚ/22.12.86, 90/88/ΕΟΚ/22.2.90 και 97/7/ΕΚ, εκδόθηκε η κοινή Υπουργική Απόφαση (Δικαιοσύνης – Εμπορίου – Οικονομίας) Φ1-983/7/21.3.91. περί καταναλωτικής πίστωσης και εναρμόνισης προς τις κοινοτικές οδηγίες, με την οποία θεσπίστηκαν αυστηρές διατάξεις σχετικά με τον τύπο και το περιεχόμενο των συμβάσεων αυτών (Σ. Δ. Ψυχομάνης 1996, σελ. 243).

Επομένως, με τον όρο καταναλωτικό δάνειο εννοείται γενικά το δάνειο που παρέχεται σε καταναλωτή υπό την έννοια του άρθρου 2 της ΥΑ Φ1-983/1991 για την καταναλωτική πίστη, δηλαδή το δάνειο με το οποίο ο λήπτης επιδιώκει σκοπούς εκτός της επαγγελματικής του δραστηριότητας. Με αυτή την έννοια, ο όρος καταναλωτικό δάνειο καλύπτει τόσο τα προσωπικά δάνεια, όσο και τα δάνεια για την απόκτηση αγαθών διαρκείας και τη λήψη υπηρεσιών, καθώς και τα δάνεια τριμερούς σχέσης (Δ. Ι. Κλαβανίδου 1997, σελ. 139).

Με βάση την απόφαση αυτή, εκδόθηκε λίγους μήνες αργότερα, Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος αριθμ. 1955/2.7.91, σύμφωνα με την οποία επιτράπη η χρηματοδότηση φυσικών προσώπων. Η Πράξη αυτή αποτέλεσε

τον πρόδρομο για την είσοδο της καταναλωτικής πίστης στη χώρα μας, καθώς από μόνη της είχε ποικίλους περιορισμούς.

Στις 12.6.2003 με την Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος αριθμ.2523/12.6.2003 επήλθε τροποποίηση των διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 1955/2.7.91, όπως ίσχυαν, σχετικά με την καταναλωτική πίστη και τα δάνεια που χορηγούνται σε φυσικά πρόσωπα για την κάλυψη προσωπικών αναγκών και ήρθε η απελευθέρωση των χρηματοδοτικών ορίων της καταναλωτικής πίστης.

Πιο συγκεκριμένα επιτράπηκε η χρηματοδότηση φυσικών προσώπων με σκοπό την αγορά αγαθών και υπηρεσιών και την κάλυψη προσωπικών αναγκών, συμπεριλαμβανομένης της εξόφλησης πάσης φύσεως ληξιπρόθεσμων ή άληκτων οφειλών τους, χωρίς περιορισμούς ή ειδικούς όρους ως προς το ύψος, το επιτόκιο, τη διαδικασία και τη μορφή της χρηματοδότησης (προσωπικά δάνεια, έναντι δικαιολογητικών, μέσω πιστωτικών δελτίων, μέσω υπεραναλήψεων σε τρεχούμενο λογαριασμό καταθέσεων κλπ.).

Η χρηματοδότηση παρέχεται με βάση τραπεζικά κριτήρια που αφορούν, ιδίως, στην αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών που υιοθετεί και εφαρμόζει κάθε τράπεζα. Στο σημείο αυτό, πρέπει να σημειωθεί ότι:

**1. Ειδικότερα με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2523/12.6.2003:**

- Καταργήθηκε το συνολικό, κατά άτομο και κατά τράπεζα, όριο των 25.000 ευρώ καθώς και τα επί μέρους όρια για τις πιστοδοτήσεις προς φυσικά πρόσωπα:
  - ✓ Για αγορά αγαθών και υπηρεσιών, έναντι δικαιολογητικών, μέχρι το 65% της χρηματοδοτούμενης δαπάνης.
  - ✓ Μέσω χρήσης πιστωτικών δελτίων.
  - ✓ Μέσω υπεραναλήψεων από τρεχούμενο λογαριασμό καταθέσεων (μέχρι 1.500 ευρώ).

- ✓ Για την κάλυψη προσωπικών αναγκών χωρίς παραστατικά (μέχρι 3.000 ευρώ, από το σύνολο των τραπεζών).
  - ✓ Για τις μέσω καρτών αναλήψεις μετρητών μέχρι 1.000 ευρώ μηνιαίως.
2. Η κατάργηση των ως άνω περιορισμών εντάσσεται στο πλαίσιο της εναρμόνισης της άσκησης της νομισματικής πολιτικής από το Ευρωσύστημα, σύμφωνα με την αρχή της οικονομίας της ανοικτής αγοράς με ελεύθερο ανταγωνισμό.
3. Για την άρση των περιορισμών συνεκτιμήθηκαν επίσης :
- Τα αποτελέσματα της δειγματοληπτικής έρευνας που διεξήχθη σε πανελλαδικό επίπεδο, την περίοδο εκείνη, για λογαριασμό της Τράπεζας της Ελλάδος, από τα οποία επιβεβαιώθηκε ότι ο βαθμός χρέωσης των ελληνικών νοικοκυριών ήταν γενικά χαμηλός και υποληπτόταν σημαντικά από το μέσο όρο στη ζώνη του ευρώ (υπόλοιπο τραπεζικών δανείων ως ποσοστό του ΑΕΠ στο τέλος του 2002: Ελλάδα 22,3%, ζώνη ευρώ 47%), ενώ, παράλληλα, παρατηρήθηκε σημαντική επιβράδυνση του ρυθμού επέκτασης της καταναλωτικής πίστης (από 42,5% το Δεκέμβριο 2001 σε 24,6% τον Απρίλιο 2003).
  - Η αναμενόμενη θετική επίδραση στους καταναλωτές από την ενίσχυση του ανταγωνισμού, καθώς και η περιορισμένη αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων μέχρι τότε ρυθμίσεων και οι στρεβλώσεις που αυτές δημιουργούσαν.
  - Η ενεργοποίηση της διατραπεζικής βάσης πιστωτικής φύσεως πληροφοριών σε συνδυασμό με την αναβάθμιση των συστημάτων πιστοληπτικής διαβάθμισης των πελατών από τις τράπεζες.
4. Οι χρηματοδοτήσεις για τις καταναλωτικές και προσωπικές ανάγκες των φυσικών προσώπων παρέχονταν στο εξής αποκλειστικά με τραπεζικά κριτήρια, τα οποία έπρεπε να εφαρμόζονται με αυστηρότητα. Οι όροι των σχετικών χρηματοδοτήσεων άρχισαν να προσδιορίζονται, μεταξύ άλλων, και από το βαθμό αξιοποίησης των ποιοτικής και ποσοτικής

φύσεως στοιχείων, που παρέχονταν από το διατραπεζικό σύστημα πιστωτικών πληροφοριών και την πιστή εφαρμογή των κριτηρίων των συστημάτων διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου.

Παράλληλα, οι συναλλασσόμενοι με τα πιστωτικά ιδρύματα όφειλαν να αξιοποιούν στο μέγιστο δυνατό την παρεχόμενη, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, ενημέρωση για τη σύγκριση των προσφερόμενων χρηματοδοτικών προϊόντων και την ορθή εκτίμηση του ύψους των υποχρεώσεων και των τυχόν κινδύνων που αναλάμβαναν. Οι διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2523/12.6.2003 τέθηκαν σε ισχύ από 20 Ιουνίου 2003 και ισχύουν μέχρι σήμερα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:

### ΕΙΔΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

#### 5.1. ΓΕΝΙΚΑ

Ο ιδιώτης καταναλωτής των αρχών του 21<sup>ου</sup> αιώνα, όπως προαναφέρθηκε, δεν μοιάζει καθόλου με εκείνον του μέσου ή των αρχών του 20<sup>ου</sup> αιώνα. Η διάρθρωση της κατανάλωσης έχει, επίσης, αλλάξει πολύ, όπως και τα μέσα που διαθέτει για να ικανοποιήσει τις ανάγκες του σε άμεσα και διαρκή καταναλωτικά αγαθά. Η εξέλιξη αυτή οφείλεται, βασικά, στη διεύρυνση και τη σταθερότητα του οικογενειακού εισοδήματος, που η μεταπολεμική ανάπτυξη εξασφάλισε σε μεγάλα τμήματα του πληθυσμού στις χώρες της Ευρώπης, της Βόρειας Αμερικής και σε πολλές άλλες οικονομίες σε ολόκληρο τον κόσμο.

Η οικονομική ευημερία είχε ως αποτέλεσμα την αλλαγή των καταναλωτικών συνθηκών και των προτύπων των ιδιωτών. Οι αλλαγές αυτές βρήκαν πρόσφορο έδαφος με την απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος και κυρίως με τη μείωση των επιτοκίων. Έτσι, ο ιδιώτης, στη σύγχρονη εποχή, έχει την τάση να καταφεύγει σε τραπεζικό δανεισμό, όχι μόνο για την αντιμετώπιση οικονομικών προβλημάτων, αλλά κυρίως για την προκαταβολική ικανοποίηση των αναγκών του. Αναπτύχθηκε, έτσι, μια νέα, ουσιαστικά, και πολύ ενδιαφέρουσα αγορά για τις τράπεζες, δεδομένου ότι τα δάνεια της μορφής αυτής θεωρούνται περισσότερο ασφαλή από τα επιχειρηματικά, έχουν υψηλότερα επιτόκια, ενώ δίνουν την ευκαιρία προώθησης και άλλων προϊόντων των τραπεζικών ομίλων, όπως ασφαλιστικά προγράμματα, επενδυτικά προϊόντα κλπ.

Οι χρηματοδοτήσεις φυσικών προσώπων (ιδιωτών) στη σύγχρονη τραπεζική πρακτική έχουν στόχο να καλύψουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών της πελατείας, παρέχοντας ευελιξία, προσαρμοστικότητα και αποτελεσματικότητα. Οι εμπορικές τράπεζες έχουν αναπτύξει ένα πλέγμα χρηματοδοτικών προϊόντων, τα οποία αντιμετωπίζονται με τα τραπεζικά κριτήρια χρηματοδοτήσεων. Στο

σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι, τα καταναλωτικά δάνεια προς ιδιώτες, στα πλαίσια των ορίων που καθορίζονται από την Τράπεζα της Ελλάδος, έχουν προκαλέσει έντονο ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών, ο οποίος εστιάζεται κυρίως στην ταχύτητα και την ευκολία έκδοσής τους, καθώς και την ποικιλία των αναγκών που οι τράπεζες δύνανται να καλύψουν. Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν τα διάφορα είδη χρηματοδότησης των ιδιωτών – καταναλωτών, καθώς και οι όροι – προϋποθέσεις χορήγησής τους, όπως ισχύουν σήμερα.

## **5.2. ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ**

Η διάκριση των καταναλωτικών χρηματοδοτήσεων βασίζεται κυρίως στα ακόλουθα κριτήρια:

- ∞ τον σκοπό της χρηματοδότησης,
- ∞ τη διάρκεια της χρηματοδότησης και
- ∞ το είδος των εξασφαλίσεων.

Με βάση τη χρονική διάρκεια διακρίνουμε τις ακόλουθες κατηγορίες χρηματοδότησης ιδιωτών (Κ. Κοκκομέλης 1995, σελ. 113).

### **5.2.1. Ταμιακές Διευκολύνσεις**

Οι ταμιακές διευκολύνσεις είναι εξαιρετικά βραχυπρόθεσμες και συνιστούν μια χρήσιμη υπηρεσία των τραπεζών προς την πελατεία τους για την κάλυψη ολιγοήμερων αναγκών ρευστότητας. Υλοποιούνται, συνήθως, με τη δυνατότητα υπερχρέωσης ή υπεραναλήψεως λογαριασμού καταθέσεων ή ανάληψης μετρητών από κατόχους χρεωστικών ή πιστωτικών καρτών. Η δυνατότητα υπερανάληψης είναι, ουσιαστικά, ενσωματωμένη στην περίπτωση εκδόσεως εγγυημένων επιταγών και των πιστωτικών καρτών. Συνήθως όμως, η ευχέρεια αυτή παραχωρείται από την τράπεζα κατά το άνοιγμα του συγκεκριμένου λογαριασμού ή την έκδοση της κάρτας και αναφέρεται ρητά στη σχετική σύμβαση, όπου καθορίζονται και οι ανάλογοι όροι παραχώρησης (ημέρα τοκοφορίας, ύψος επιτοκίου, όριο ανοίγματος κλπ.). Οι χορηγήσεις αυτές γίνονται έναντι λογαριασμού και καλύπτονται κατά κανόνα από προσωπικές μόνο εγγυήσεις.



### **5.2.2. Βραχυπρόθεσμες Χρηματοδοτήσεις**

Βραχυπρόθεσμες χαρακτηρίζονται οι χρηματοδοτήσεις των οποίων η διάρκεια, κυμαίνεται μεταξύ τριών μηνών και ενός έτους. Το βασικό χαρακτηριστικό των χρηματοδοτήσεων αυτών είναι ότι, συνήθως, καλύπτουν πρόσκαιρες ανάγκες ρευστότητας και οι τράπεζες πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικές, ώστε να διατηρείται ο χαρακτήρας των χρηματοδοτήσεων της μορφής αυτής.

### **5.2.3. Μεσοπρόθεσμες Χρηματοδοτήσεις**

Οι μεσοπρόθεσμες χρηματοδοτήσεις γίνονται για μια μεγάλη ποικιλία σκοπών και με διάφορα είδη ασφαλειών, ενώ διαρκούν έως τρία έτη. Πρόκειται, κατά κανόνα, για βραχυπρόθεσμες από τη φύση τους δανειοδοτήσεις, οι οποίες, εφόσον δεν υπάρχουν σαφείς διοικητικές ή νομισματικές ρυθμίσεις, μπορούν να επεκταθούν σε μεγαλύτερη περίοδο, ανάλογα με τη φύση τους ή την επιθυμία των μερών. Στην κατηγορία αυτή υπάγεται ο κύριος όγκος των καταναλωτικών χρηματοδοτήσεων και αναλύονται στις ακόλουθες κατηγορίες.

#### 5.2.3.1. Προσωπικά Δάνεια

Το προσωπικά δάνεια χορηγούνται για την κάλυψη προσωπικών – εκτάκτων αναγκών και για τη χορήγηση του δεν απαιτείται η προσκόμιση δικαιολογητικών αγοράς. Το ποσό χορήγησης δεν μπορεί να υπερβαίνει το €3.000 και ο πελάτης θα πρέπει απαραίτητα να υπογράψει Υπεύθυνη Δήλωση, στην οποία θα αναφέρει το ενδεχόμενο ανεξόφλητο υπόλοιπό του από άλλα προσωπικά δάνεια. Σημειώνεται ότι το μέγιστο ποσό χορήγησης των €3.000 υπολογίζεται με βάση τις χορηγήσεις από προσωπικά δάνεια στο σύνολο των τραπεζών. Το επιτόκιο των προσωπικών δανείων, συνήθως, είναι μεγαλύτερο από το αντίστοιχο των καταναλωτικών δανείων.

Στην κατηγορία αυτή υπάγονται και τα εκάστοτε χορηγούμενα δάνεια με μειωμένο επιτόκιο, όπως δάνεια εορτών, διακοπών, έναρξης σχολικής περιόδου κλπ. Κατά κανόνα, καθορίζεται προκαταβολικό ανώτατο όριο δανείου, που ισχύει για όλους τους πελάτες. Τα δάνεια αυτού του είδους χορηγούνται με απλή υπογραφή του οφειλέτη ή και τριτεγγυητή.

Ειδική περίπτωση αποτελούν τα δάνεια που ασφαίζονται με ενέχυρο χρεογράφων και μπορεί να αφορούν και σε μεγαλύτερα ποσά ή μεγαλύτερη διάρκεια. Στην περίπτωση αυτή, ουσιαστικά, διευκολύνονται οι κάτοχοι χρεογράφων στο να μην τα ρευστοποιήσουν και να καλύψουν με χρηματοδότηση πρόσκαιρες ανάγκες τους. Οι δανειοδοτήσεις αυτές είναι περισσότερο ευχερείς, όταν τα σχετικά χρεόγραφα βρίσκονται ήδη κατατεθειμένα προς φύλαξη στην τράπεζα που χορηγεί το δάνειο.

#### 5.2.3.2. Ανοικτά Δάνεια

Το ανοικτά δάνεια αποτελούν μία κατηγορία προσωπικού δανείου ανακυκλούμενης πίστωσης. Στο ανοικτό δάνειο η τράπεζα εγκρίνει ένα ανώτατο ποσό χορήγησης (συνήθως μέχρι €3.000), και ο πελάτης έχει τη δυνατότητα τμηματικών αναλήψεων. Οι πληρωμές του πελάτη, μετά από την αφαίρεση των εξόδων και των τόκων του δανείου, προστίθενται στο παλαιό υπόλοιπο της εγκεκριμένης πίστωσης. Γενικά, τα ανοικτά δάνεια εκτοκίζονται με επιτόκιο μεγαλύτερο από τα αντίστοιχα προσωπικά γιατί έχουν μεγαλύτερο κίνδυνο (λόγω της μεγάλης διάρκειας απόσβεσης και της ανακύκλωσης του υπολοίπου). Έχουν όμως το πλεονέκτημα ότι ο δανειολήπτης δανείζεται μόνο το ποσό που έχει ανάγκη.

#### 5.2.3.3. Καταναλωτικά Δάνεια

Τα καταναλωτικά δάνεια χορηγούνται για την αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών που σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να σχετίζονται με τις ενδεχόμενες επαγγελματικές ανάγκες του δανειζόμενου. Το ποσό της χορήγησης μπορεί να ανέλθει μέχρι του ποσού 25.000 €. και δεν μπορεί να υπερβαίνει το 65% της αξίας του αγοραζόμενου προϊόντος – η διαφορά (τουλάχιστον 35%) καταβάλλεται από τον δανειολήπτη. Σημειώνεται ότι το ποσό του καταναλωτικού δανείου δεν χορηγείται στον δανειολήπτη αλλά αποδίδεται στον έμπορο (με πίστωση λογαριασμού, έκδοση επιταγής κ.α.).

Τα καταναλωτικά δάνεια χορηγούνται για την κάλυψη συγκεκριμένων δαπανών, οι οποίες αφορούν σε αγορές καταναλωτικών αγαθών διαρκείας ή αγορά

υπηρεσιών έναντι δικαιολογητικών. Ως είδη διαρκείας θεωρούνται οι ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές οικιακής χρήσης, ο εξοπλισμός σπιτιού, ιδιωτικής χρήσεως αυτοκίνητα, τροχόσπιτα, μοτοσικλέτες κλπ., ενώ ως υπηρεσίες λογίζονται τα έξοδα ξενοδοχείων, τα εισιτήρια ταξιδιών, τα δίδακτρα, οι ιατρικές παροχές, η μετακόμιση νοικοκυριού, οι εργασίες επισκευής ή συντήρησης αυτοκινήτου, οι δικηγορικές αμοιβές κ.α.

Τα δάνεια αυτά χορηγούνται άμεσα ή έμμεσα από τις τράπεζες. Συνήθως, εξοφλούνται με μηνιαίες ισόποσες τοκοχρεωλυτικές δόσεις, αλλά ενδέχεται η αποπληρωμή να πραγματοποιηθεί και σε τριμηνιαίες ισόποσες τοκοχρεωλυτικές δόσεις, με μια επιβάρυνση στο εκάστοτε ισχύον επιτόκιο. Υπάρχουν, όμως, ορισμένες περιπτώσεις όπου οι τόκοι ολόκληρης της περιόδου εισπράττονται προκαταβολικά και ακολουθούν ισόποσες μηνιαίες εξοφλήσεις του κεφαλαίου.

Στις περιπτώσεις όπου υπάρχει άμεση σχέση ανάμεσα στο χρηματοπιστωτικό οργανισμό και τον οφειλέτη, ασφαλιζονται μόνο με προσωπικές ασφάλειες. Στην περίπτωση αυτή, το τακτικό μηνιαίο εισόδημα, η επαγγελματική ιδιότητα του πιστολήπτη, η προσωπική περιουσία του οφειλέτη ή του τριτεγγυητή, έχουν, φυσικά, αποφασιστική σημασία για τη χορήγηση ή όχι του δανείου.

Παράλληλα, υπάρχει η δυνατότητα εξασφάλισης, άμεσων ή έμμεσων χορηγήσεων των καταναλωτικών δανείων, με ενέχυρο αξιόγραφων που καλύπτουν την αξία του δανείου ή ακόμη και με παρακράτηση της κυριότητας του πωλούμενου αγαθού, μέχρι και την πλήρη αποπληρωμή του. Η τελευταία αυτή μεθόδευση ακολουθείται συχνά για είδη σημαντικής αξίας, όπως ιδιωτικά αυτοκίνητα, σκάφη αναψυχής κλπ., όπου η εξασφάλιση συμπληρώνεται και με ασφάλιση κατά παντός κινδύνου του αγαθού.

Η εκταμίευση στην περίπτωση των καταναλωτικών δανείων γίνεται με την έκδοση δίγραμμης επιταγής σε διαταγή του ή των πωλητών ή κατάθεση στον καταθετικό λογαριασμό του πωλητή ή με έμβασμα στο όνομα του πωλητή, για όλο το ποσό του τιμολογίου, συμπεριλαμβανομένης και της ίδιας συμμετοχής (35%).

#### 5.2.3.4. Κυλιόμενες Πιστώσεις

Οι κυλιόμενες πιστώσεις προς τους καταναλωτές αποτελούν πλέον το μεγαλύτερο, μετά τη στεγαστική πίστη, τμήμα της χρηματοδότησης των ιδιωτών. Η διεύρυνσή τους συνδέεται άμεσα με τη διάδοση των πιστωτικών καρτών. Η εμφάνιση και η διάδοση των καρτών αποτελεί, πιθανότατα, τη μεγαλύτερη καινοτομία στην τραπεζική τεχνική, ύστερα από τη δημιουργία του τραπεζογραμματίου. Παρά το δύσκολο ξεκίνημα και τα προβλήματα που εμφανίστηκαν κατά την πρώτη περίοδο εφαρμογής, οι κάρτες αποτελούν, σήμερα, σε όλες τις αναπτυγμένες οικονομίες, ένα απαραίτητο όργανο στα χέρια των καταναλωτών, ένα όργανο που μπορεί άνετα να χαρακτηριστεί ως είδος πρώτης ανάγκης παρά πολυτέλεια (Κ. Κοκκομέλης 1995, σελ.66).

Οι πιστωτικές κάρτες εκδίδονται συνήθως από τράπεζες, με σκοπό την αντικατάσταση των μετρητών ως μέσου πληρωμής, αλλά και τον περιορισμό των κινδύνων που συνδέονται με τη μεταφορά αυτούσιου χρήματος. Η χρήση των πιστωτικών καρτών παρέχει στον κάτοχό της τη δυνατότητα να προμηθεύεται καταναλωτικά αγαθά ή υπηρεσίες, πληρώνοντας το αντίστοιχο αντίτιμο, όχι στον προμηθευτή κατά τη στιγμή της συναλλαγής, αλλά στον εκδότη της κάρτας, μέσα στη συμφωνηθείσα μεταξύ τους προθεσμία (Α. Γεωργιάδης 2001, σελ. 312). Εξαιτίας της διαδεδομένης χρήσης των πιστωτικών καρτών, κρίνεται απαραίτητο να αναλυθούν τα χαρακτηριστικά τους. Η έννοια, οι μορφές εμφάνισης, ο μηχανισμός λειτουργίας, καθώς και η νομική φύση και η οικονομική σημασία τους θα περιγραφούν ακολούθως.

#### 5.2.3.5. Άμεση Καταναλωτική Πίστη

Η άμεση καταναλωτική πίστη (Instant credit) είναι μια σύγχρονη μεθοδολογία προώθησης τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, η οποία αναπτύχθηκε στις ΗΠΑ την περασμένη δεκαετία και η οποία προέκυψε από την ανάγκη της άμεσης χρήσης της τραπεζικής πίστης, τη στιγμή της απόφασης του πελάτη για την αγορά καταναλωτικών αγαθών σε μεγάλα πολυκαταστήματα, για μεγάλα ποσά, αλλά και με ιδιαίτερους όρους αποπληρωμής και για μεσοπρόθεσμα χρονικά διαστήματα.

Στη φιλοσοφία αυτή ανταποκρίθηκαν οι τράπεζες καθώς, με αυτή μεθοδολογία χρησιμοποιώντας τα σημεία πώλησης των επιχειρήσεων, πέτυχαν ουσιαστικά τη διεύρυνση του δικού τους Δικτύου, πολλαπλασιάζοντας, έτσι, τα σημεία προώθησης των προϊόντων και της παροχής των υπηρεσιών τους, ελαχιστοποιώντας ταυτόχρονα το κόστος, με την εφαρμογή νέων τεχνολογιών και με παράλληλο όφελος των επιχειρήσεων, οι οποίες μετακύλησαν, με τον τρόπο αυτό, τον πιστωτικό κίνδυνο στις τράπεζες, αυξάνοντας παράλληλα τις πωλήσεις τους.

Η λειτουργία της άμεσης καταναλωτικής πίστης εντάσσεται ευρύτερα στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί το προσωπικό και καταναλωτικό δάνειο, με τη διαφοροποίηση ότι διατίθεται από σημείο πώλησης εκτός του Δικτύου της εκάστοτε τράπεζας. Στη συναλλαγή αυτή εμπλέκονται τρία μέρη: η Τράπεζα, η Επιχείρηση (Πωλητής) και ο Πελάτης (Αγοραστής/Οφειλέτης).

Η Τράπεζα συμφωνεί με την Επιχείρηση τους όρους και τις προϋποθέσεις της μεταξύ τους συνεργασίας και υπογράφεται η σχετική Σύμβαση, η οποία περιγράφει επακριβώς το πλαίσιο αυτής της συνεργασίας (Σύμβαση Συνεργασίας). Η Επιχείρηση (Πωλητής), με την εκδήλωση ενδιαφέροντος του Πελάτη και μετά το κλείσιμο της συμφωνίας για την αγορά του προϊόντος, ενεργεί για λογαριασμό της Τράπεζας με προκαθορισμένη διαδικασία για τη συμπλήρωση, υπογραφή και λήψη όλων των απαραίτητων εγγράφων/δικαιολογητικών και τη διαβίβασή τους στην Τράπεζα για την έγκριση του δανείου. Ο Πελάτης (Αγοραστής/Οφειλέτης) παρέχει κάθε πληροφορία, η οποία είναι απαραίτητη στην Επιχείρηση, συμπληρώνοντας και υπογράφοντας τα απαιτούμενα έντυπα, προκειμένου να διευκολύνει αποτελεσματικά την προβλεπόμενη διαδικασία (Θ. Κανελλοπούλου 2003, σελ. 17).

#### 5.2.3.6. Δάνεια Αυτοκινήτου

Τα δάνεια αυτοκινήτου είναι μία ειδική κατηγορία καταναλωτικών δανείων γιατί έχουν μεγάλο επιχειρηματικό ενδιαφέρον για τις τράπεζες λόγω της αυξανόμενης ζήτησης για την αγορά αυτοκινήτου και των υψηλών ποσών χορήγησης. Μέχρι το 1994, όπου ουσιαστικά απελευθερώθηκε το ελληνικό

τραπεζικό σύστημα, η χρηματοδότηση στην αγορά αυτοκινήτου γινόταν αποκλειστικά μέσω των διαφόρων εμπόρων. Οι υποψήφιοι αγοραστές αυτοκινήτων, οι οποίοι δεν διέθεταν όλα τα χρήματα για την αγορά του αυτοκινήτου που επιθυμούσαν και δεν μπορούσαν να δανειστούν από κάποιο πιστωτικό ίδρυμα, κατέφευγαν στους εμπόρους των αυτοκινήτων για δανεισμό. Οι έμποροι, γνωρίζοντας ότι αποτελούσαν τη μοναδική λύση, εκμεταλλεύονταν δεόντως την αδυναμία αυτή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Το 1994, όμως, το σκηνικό άλλαξε άρδην. Οι καταναλωτές που επιθυμούσαν να δανειοδοτηθούν για την αγορά αυτοκινήτου, μπορούσαν, πλέον, να απευθυνθούν στις διάφορες τράπεζες.

Σήμερα τα δάνεια αυτής της κατηγορίας διατίθενται κυρίως σε συνεργασία με αντιπροσωπείες και εμπόρους αυτοκινήτων και με γρήγορες διαδικασίες αξιολόγησης του αιτήματος, χωρίς να είναι απαραίτητη η προσέλευση του πελάτη στην τράπεζα. Το επιτόκιο των δανείων αυτοκινήτου είναι χαμηλότερο από το αντίστοιχο των απλών καταναλωτικών δανείων και αυτό διότι η κυριότητα του αυτοκινήτου παραμένει στην τράπεζα μέχρι την εξόφληση του δανείου. Επιπλέον ο δανειολήπτης είναι υποχρεωμένος να ασφαλίσει το αυτοκίνητο με πρόσθετες ασφαλιστικές καλύψεις (μεικτή ασφάλεια, πυρός, κλπ.)

#### 5.2.3.7. Δάνεια για Εξόφληση Οφειλών Δημοσίου (Φοροδάνεια)

Τα φοροδάνεια είναι μία κατηγορία δανείων τα οποία χορηγούνται από τα πιστωτικά ιδρύματα για την εξόφληση οφειλών προς το Δημόσιο ή ασφαλιστικά ταμεία. Τα φοροδάνεια απευθύνονται τόσο σε ιδιώτες όσο και σε ελεύθερους επαγγελματίες. Το ποσό χορήγησης του δανείου μπορεί να ανέλθει μέχρι και στο 100% της οφειλής και εξαρτάται από την πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη.

#### **5.2.4. Μακροπρόθεσμες Χρηματοδοτήσεις**

Στις μακροπρόθεσμες χρηματοδοτήσεις ανήκουν όσες έχουν διάρκεια πέραν των τριών ετών και γίνονται για σκοπούς – όπως λόγου χάρη για σπουδές –

ανάλογα με τις ιδιομορφίες κάθε αγοράς ή την επιχειρηματική τακτική των τραπεζών. Στις περιπτώσεις αυτές, κριτήριο δεν είναι μόνο η κάλυψη αναγκών ή η αξιοποίηση διαθέσιμων πόρων, αλλά και η προσπάθεια διατήρησης της υπάρχουσας πελατείας ή η προετοιμασία μελλοντικής.

### **5.2.5. Δάνειο για Αγορά Μετοχών (Μετοχοδάνειο)**

Τα δάνεια για αγορά μετοχών (μετοχοδάνεια) είναι μία κατηγορία δανείων, τα οποία χορηγούνται από τα πιστωτικά ιδρύματα με ενέχυρο μετοχές που διαπραγματεύονται στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών ή άλλους τίτλους (ομόλογα Δημοσίου, κλπ.). Τα μετοχοδάνεια απευθύνονται σε φυσικά πρόσωπα, τα οποία επιθυμούν να αγοράσουν τίτλους ή επιθυμούν την απόκτηση ρευστότητας με δέσμευση του χαρτοφυλακίου που ήδη κατέχουν. Το ποσό χορήγησης είναι συνήθως το 50% της αποτίμησης του χαρτοφυλακίου (που θα αποκτηθεί ή ήδη υπάρχει) και δε μπορεί να υπερβαίνει τα €44.000. Επιπλέον, τα δάνεια αυτά απευθύνονται σε ιδιώτες για απόκτηση μετοχών ή εταιρικών μεριδίων, εφόσον με την αγορά των τίτλων εξασφαλίζεται, διατηρείται ή επαυξάνεται από το δανειζόμενο η συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο της επιχείρησης με ποσοστό τουλάχιστον 5%, σύμφωνα με τις Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος 2459/17.03.00 και 2474/31.05.01.

Εξαιτίας του ότι η διάρκεια της χρηματοδότησης καθορίζεται κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών, δάνεια για αγορά μετοχών (μετοχοδάνεια) δεν μπορούν να ενταχθούν αποκλειστικά σε μία από τις προηγούμενες κατηγορίες. Οι όροι – προϋποθέσεις χορήγησής τους είναι οι ακόλουθοι:

- 4 Αρχικό περιθώριο ασφαλείας: Ποσοστό μέχρι 50% επί της τρέχουσας αξίας των υφιστάμενων ή των προς αγορά τίτλων (Εγκύκλιος 109/20.03.2000).
- 4 Διατηρητέο περιθώριο: Ποσοστό 35% επί της τρέχουσας αξίας του χαρτοφυλακίου ασφαλείας (Εγκύκλιος επιστ. 11267/07.06.2001/ΠΔ/ΤΕ 2474/31.05.2001).
- 4 Ύπαρξη μερίδας και λογαριασμού του πελάτη στο Σ.Α.Τ.
- 4 Μη ύπαρξη δυσμενών στοιχείων.
- 4 Καλή συναλλακτική συμπεριφορά ενδιαφερομένου.

### 5.2.5.1. Ενέχυρο Μετοχοδανείου

Οι τίτλοι που δεσμεύονται για τη χορήγηση του δανείου δε μπορούν να διαπραγματευτούν. Στην περίπτωση που ο δανειολήπτης επιθυμεί την αποδέσμευση τους θα πρέπει να τους αντικαταστήσει με άλλους, που έχουν την ίδια αποτίμηση. Η διαδικασία αυτή επιβαρύνεται με έξοδα. Σημειώνεται ότι η τράπεζα κατά τη διάρκεια του δανείου παρακολουθεί την τρέχουσα αξία του ενεχύρου και, στην περίπτωση που αυτή υπολείπεται της αξίας με την οποία έγινε η αρχική δέσμευση, ο δανειολήπτης οφείλει να αντικαταστήσει τους τίτλους.

## **5.3. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ**

Από το 1950 όπου άρχισαν να χρησιμοποιούνται οι πρώτες πιστωτικές κάρτες πέρασαν 45 χρόνια για να φτάσουν, στις μέρες μας, να κυκλοφορούν δεκάδες χιλιάδες σε ολόκληρο τον κόσμο. Η πιστωτική κάρτα αποτελεί σήμερα ένα ιδιαίτερα διαδεδομένο μέσο πληρωμής, που, σε μεγάλο βαθμό, τείνει να υποκαταστήσει τη χρησιμοποίηση του «υλικού» χρήματος στις καθημερινές συναλλαγές. Η παροχή πίστωσης με τη μορφή πιστωτικών καρτών αποτελεί μια σύγχρονη μορφή παροχής πίστης στον τομέα των συναλλαγών και εξυπηρετεί κατά κανόνα τις καταναλωτικές ανάγκες.

### **5.3.1. Έννοια Πιστωτικών Καρτών**

Κυρίαρχο ρόλο στην αγορά της καταναλωτικής πίστης έχουν, αναμφισβήτητα, οι πιστωτικές κάρτες. Στις μέρες μας, δεν υπάρχει τράπεζα, που να μην εκδίδει τις δικές της κάρτες, προσαρμοσμένες, τόσο στα δεδομένα των διάφορων οικογενειακών προϋπολογισμών, όσο και στις ανάγκες ειδικών επαγγελματικών κατηγοριών. Η πιστωτική κάρτα είναι κατασκευασμένη από πλαστική ύλη και έχει σχήμα μικρού ορθογώνιου παραλληλόγραμμου. Στην μπροστινή όψη της είναι ανάγλυφα τυπωμένα διάφορα στοιχεία, μεταξύ των οποίων η επωνυμία του εκδότη, το ονοματεπώνυμο του κατόχου, η ημερομηνία λήξης της κάρτας κ.α., ενώ στην πίσω πλευρά φέρει συνήθως την υπογραφή του δικαιούχου.



Οι πιστωτικές κάρτες γνωρίζουν μεγάλη άνθιση στη σύγχρονη οικονομική ζωή, ιδίως στον τομέα της προμήθειας και πληρωμής καταναλωτικών υπηρεσιών και αγαθών. Ο καταναλωτής παρουσιάζει την πιστωτική κάρτα στον προμηθευτή και υπογράφει το ειδικό έντυπο της συναλλαγής. Ο προμηθευτής προσκομίζει, στη συνέχεια, το έντυπο στον εκδότη της κάρτας και εισπράττει από αυτόν την αξία της συναλλαγής. Τέλος, ο καταναλωτής εξοφλεί τον εκδότη σε περιοδικά διαστήματα, οπότε πρόκειται για παροχή πίστωσης από τον εκδότη ή η εξόφληση γίνεται με τη χρέωση του λογαριασμού, τον οποίο ο καταναλωτής τηρεί στον εκδότη. Χάρη στις δυνατότητες που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία, συνηθίζεται, πλέον, ο εκδότης της κάρτας να «εγκρίνει» κάθε συναλλαγή πριν από την πραγματοποίησή της. Η λειτουργία αυτού του τρόπου πληρωμής στηρίζεται στην ύπαρξη συμβατικών σχέσεων, αφενός μεταξύ του κατόχου της κάρτας και του εκδότη της και αφετέρου μεταξύ του εκδότη και του προμηθευτή.

### **5.3.2. Μορφές Εμφάνισης Πιστωτικών Καρτών**

Λόγω της ευρείας διάδοσής τους, οι πιστωτικές κάρτες εμφανίζονται στις συναλλαγές με ποικίλες μορφές. Έτσι, ανάλογα με τον εκδότη τους, οι πιστωτικές κάρτες διακρίνονται σε τραπεζικές, αν εκδότης είναι η τράπεζα και σε κάρτες ειδικών επιχειρήσεων, αν ο εκδότης είναι άλλος φορέας. Αντίστοιχα, με κριτήριο το πρόσωπο του κατόχου, οι πιστωτικές κάρτες διακρίνονται σε ατομικές ή ιδιωτικές, όταν δικαιούχος είναι ορισμένο φυσικό πρόσωπο και σε κάρτες επιχειρήσεων ή εταιρικές ή κάρτες υποθέσεων, όταν μια επιχείρηση ζητά την έκδοση πιστωτικών καρτών, που θα χρησιμοποιηθούν από τα στελέχη της για την κάλυψη επαγγελματικών δαπανών. Σημαντική, εξάλλου, είναι η διάκριση σε πιστωτικές κάρτες πληρωμής ή πιστωτικές κάρτες υπό ευρεία έννοια, οι οποίες συνιστούν στην ουσία μέσο πληρωμής, αντικαθιστώντας τα μετρητά και σε κυρίως πιστωτικές κάρτες ή πιστωτικές κάρτες υπό στενή έννοια, οι οποίες λειτουργούν, κυρίως, ως μέσο παροχής πίστωσης στον κάτοχο.

Μια βασική διάκριση των πιστωτικών καρτών, από πλευράς νομικής αξιολόγησης, είναι σε κάρτες του διμερούς και τριμερούς συστήματος. Στο διμερές σύστημα ο ίδιος ο προμηθευτής εκδίδει και παραδίδει την κάρτα στον κάτοχο. Στην εν λόγω εργασία μας αφορά το τριμερές σύστημα, που είναι και το

συνηθέστερο. Στο πλαίσιο του συστήματος αυτού, τα μέρη που μετέχουν στη διαδικασία προμήθειας των αγαθών είναι τρία: ο εκδότης της κάρτας, ο κάτοχος – καταναλωτής και η συνεργαζόμενη με τον εκδότη επιχείρηση.

### **5.3.3. Μηχανισμός Λειτουργίας Πιστωτικών Καρτών**

Στο τριμερές σύστημα, η πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας λαμβάνει την ακόλουθη μορφή. Κατά την ολοκλήρωση της συναλλαγής, ο κάτοχος παραδίδει την κάρτα στη συμβεβλημένη επιχείρηση, η οποία, αφού ελέγξει το τυπικό κύρος της κάρτας και τη νομιμοποίηση του κατόχου, ζητά από τον τελευταίο να υπογράψει μια χρεωστική απόδειξη, που αποτελείται από περισσότερα αντίγραφα. Η εν λόγω απόδειξη, εκτός από ορισμένες τυποποιημένες πληροφορίες, όπως για παράδειγμα την επωνυμία του εκδότη, φέρει ειδικά κενά, στα οποία συμπληρώνονται όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τον προσδιορισμό της συγκεκριμένης συναλλαγής, όπως το αντικείμενό της, το τίμημα, η ημερομηνία πραγματοποίησής της κ.α. Στην ίδια απόδειξη αποτυπώνονται με τη βοήθεια μιας ειδικής πρέσας και τα ανάγλυφα στοιχεία της κάρτας του κατόχου. Ο κάτοχος, αφού υπογράψει την απόδειξη, λαμβάνει ένα αντίγραφο της, ενώ από τα υπόλοιπα, το ένα φυλάσσεται από τη συμβεβλημένη επιχείρηση και δύο τουλάχιστον αποστέλλονται, σε τακτά χρονικά διαστήματα, στον εκδότη, μαζί με ένα συγκεντρωτικό πίνακα όλων των χρεωστικών αποδείξεων που τον αφορούν.

Ο εκδότης προβαίνει πρώτα σε έλεγχο των χρεωστικών αποδείξεων και ύστερα, εφόσον δεν έχει αντιρρήσεις ως προς το περιεχόμενό τους, καταβάλλει στη συμβεβλημένη επιχείρηση το συνολικό ποσό που προκύπτει από αυτές ή πιστώνει με αυτό το λογαριασμό της, αφαιρώντας, πάντοτε, τη συμφωνημένη προμήθεια. Στη συνέχεια, ο εκδότης χρεώνει το λογαριασμό του κατόχου – πελάτη του, με την αξία των συναλλαγών που αυτός πραγματοποίησε με συμβεβλημένες επιχειρήσεις ή, εφόσον ένας τέτοιος λογαριασμός δεν υπάρχει, αποστέλλει στον κάτοχο, συνήθως ανά μήνα, αναλυτικό συγκεντρωτικό πίνακα των σχετικών χρεωστικών αποδείξεων, καλώντας τον να πληρώσει το συνολικό χρέος του σε μία ή περισσότερες δόσεις. Η πιστωτική κάρτα, της οποίας ο εκδότης είναι τράπεζα, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σαν κάρτα διενέργειας

τραπεζικών συναλλαγών μέσω Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ATM) του εκδότη.

#### **5.3.4. Νομική Φύση Πιστωτικών Καρτών**

Από το μηχανισμό λειτουργίας των πιστωτικών καρτών συνάγεται ότι αυτές συνδέονται, συχνά, με το δικαίωμα του κατόχου να προμηθεύεται καταναλωτικές υπηρεσίες και αγαθά, χωρίς άμεση καταβολή του αντιτίμου. Η πιστωτική κάρτα, ωστόσο, δεν αποτελεί αξιόγραφο, δηλαδή, δεν ενσωματώνει το παραπάνω δικαίωμα κατά τρόπο, ώστε η άσκηση και η μεταβίβασή του να είναι δυνατή μόνο μέσω της κατοχής και της χρήσης της κάρτας. Η επίδειξή της έχει ως συνέπεια την παραίτηση της συμβεβλημένης επιχείρησης από την αξίωση της άμεσης είσπραξης από τον κάτοχο, τού αντιτίμου της παροχής. Έχει, δηλαδή, ως προς τον τελευταίο, την νομιμοποιητική λειτουργία, αποτελώντας, ειδικότερα, νομιμοποιητικό σύμβολο, αφού η ταυτότητα του δικαιούχου και το περιεχόμενο του δικαιώματός του προσδιορίζονται στην κάρτα κατά τρόπο ατελή (Α. Γεωργιάδης 2001, σελ. 316).

#### **5.3.5. Οικονομική Σημασία Πιστωτικών Καρτών**

Η πιστωτική κάρτα αποτελεί, στη σύγχρονη εποχή, μια από τις πιο διαδεδομένες μορφές χρηματοδοτημένης πώλησης, δηλαδή, οικονομικής διευκόλυνσης, που παρέχεται στον καταναλωτή για την αγορά αγαθών ή τη χρήση υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτού του μηχανισμού χρηματοδότησης των συναλλαγών, η πιστωτική κάρτα αναπτύσσει τρεις σημαντικές λειτουργίες (Α. Γεωργιάδης 2001, σελ. 317):

##### **÷ Μέσο Πληρωμής**

Η βασική λειτουργία της πιστωτικής κάρτας είναι ότι συνιστά μέσο πληρωμής, υπαγόμενο στην έννοια του χρήματος υπό ευρεία έννοια, αφού συγκεντρώνει τις ιδιότητες του μέσου ανταλλαγής, του μέτρου αξίας και του φορέα αξίας, χωρίς όμως να αποτελεί υποχρεωτικό μέσο πληρωμών στην Ελλάδα. Κατά τη συναλλαγή του με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις, ο κάτοχος δεν απαιτείται να χρησιμοποιήσει μετρητά, αλλά αρκεί να παρουσιάσει την κάρτα και να

υπογράψει την αντίστοιχη χρεωστική απόδειξη. Το αντίτιμο των αγαθών ή των υπηρεσιών, που του προσφέρονται, καταβάλλεται από τον κάτοχο στον εκδότη της κάρτας αργότερα, σύμφωνα με τους όρους της μεταξύ τους συμφωνίας.

#### ÷ **Πιστωτική Λειτουργία**

Η πιστωτική κάρτα αποτελεί, επίσης, μέσο παροχής καταναλωτικής πίστης, αφού από τη στιγμή της πώλησης των προϊόντων ή παροχής των υπηρεσιών μέχρι την καταβολή του αντίτιμου από τον κάτοχο στον εκδότη της κάρτας μεσολαβεί ορισμένο, μικρότερο ή μεγαλύτερο, χρονικό διάστημα. Η πιστωτική λειτουργία είναι εντονότερη στις κυρίως πιστωτικές κάρτες, σε εκείνες, δηλαδή, όπου ο κάτοχος έχει την ευχέρεια να εξοφλήσει το χρέος του σε περισσότερες δόσεις, ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Ο εκδότης, που στις περιπτώσεις αυτές είναι τράπεζα, χορηγεί συνήθως στον πελάτη του – δικαιούχο της κάρτας – «κυλιόμενη» πίστωση, ανοίγει, δηλαδή, στο όνομα του τελευταίου ένα λογαριασμό, στον οποίο καταχωρούνται όλες οι οφειλές από συναλλαγές με κάρτα, καθώς και οι καταβολές, στις οποίες προβαίνει ο κάτοχος μετά την αποστολή των μηνιαίων εκκαθαριστικών λογαριασμών από τον εκδότη. Όσο ο λογαριασμός αυτός δεν υπερβαίνει το ανώτατο ποσό της χορηγηθείσας πίστωσης, η χρήση της κάρτας από το δικαιούχο μπορεί να γίνει απεριόριστα. Αντίθετα, στις πιστωτικές κάρτες υπό ευρεία έννοια, όπου η προθεσμία εξόφλησης δεν υπερβαίνει συνήθως τον ένα μήνα, η πιστωτική λειτουργία αποδυναμώνεται και κυριαρχεί ο χαρακτήρας της κάρτας ως μέσου πληρωμής.

#### ÷ **Εγγυητική Λειτουργία**

Κατά κανόνα, η συμφωνία μεταξύ εκδότη και συμβεβλημένης επιχείρησης περιέχει τον όρο ότι ο πρώτος αναλαμβάνει έναντι της δεύτερης τον κίνδυνο μη πληρωμής από τον κάτοχο της πιστωτικής κάρτας. Στην περίπτωση αυτή, βασική υποχρέωση του εκδότη από τη σύμβαση πιστωτικής κάρτας είναι να καταβάλλει στη συμβεβλημένη επιχείρηση την αξία των συναλλαγών, που πραγματοποίησε ο κάτοχος – πελάτης του. Στην πραγματικότητα, δηλαδή, ο εκδότης εγγυάται ότι θα καταβάλλει ξένο χρέος.

#### 5.4. ΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ

Οι δόσεις των καταναλωτικών χορηγήσεων, συνήθως, είναι ισόποσες για όλη τη διάρκεια και υπολογίζονται με το γαλλικό ή προοδευτικό σύστημα, σύμφωνα με το οποίο, ο τόκος της κάθε περιόδου υπολογίζεται στο υπόλοιπο ανεξόφλητο κεφάλαιο της προηγούμενης περιόδου. Το ποσό της κάθε δόσης αποτελείται από τα τυχόν έξοδα, τους τόκους και το κεφάλαιο. Ευνόητο είναι ότι οι αρχικές δόσεις συμπεριλαμβάνουν αναλογικά μεγαλύτερο ποσό τόκων σε σχέση με τις μεταγενέστερες, γιατί σταδιακά μειώνεται το υπόλοιπο ανεξόφλητο κεφάλαιο. Το ονομαστικό επιτόκιο του δανείου προσαυξάνεται με εισφορά +0,6% μονάδες (N.128/750). Συνήθως, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου. Ευνόητο είναι ότι τα δάνεια σταθερού επιτοκίου δεν ακολουθούν τις ενδεχόμενες μεταβολές των επιτοκίων κατά τη διάρκεια του δανείου.

- **Σταθερό επιτόκιο δανείου:** Τα δάνεια σταθερού επιτοκίου εκτοκίζονται για όλη τη διάρκεια του δανείου με σταθερό επιτόκιο, το οποίο με τα σημερινά δεδομένα είναι και το χαμηλότερο σε σχέση με τα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου. Τα δάνεια αυτής της κατηγορίας έχουν το μειονέκτημα ότι ο δανειολήπτης δε μπορεί να επωφεληθεί από την πιθανή αποκλιμάκωση των επιτοκίων.
- **Κυμαινόμενο επιτόκιο δανείου:** Τα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου ακολουθούν την πορεία των επιτοκίων, με αποτέλεσμα η δόση να επαναπροσδιορίζεται σε κάθε αύξηση ή μείωση του επιτοκίου. Ευνόητο είναι ότι τα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου είναι προς όφελος του δανειολήπτη μόνο όταν τα επιτόκια ακολουθούν πτωτική πορεία.

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι ο δανειολήπτης δύναται να προβεί σε πρόωρη ολική ή μερική εξόφληση του δανείου. Όταν ο πελάτης καταβάλλει ποσό που είναι μεγαλύτερο από την εκάστοτε ληξιπρόθεσμη δόση του, μειώνει το υπόλοιπο του ανεξόφλητου κεφαλαίου. Συνήθως, η πρόωρη ολική εξόφληση προϋποθέτει την έγγραφη προειδοποίηση του πελάτη προς την τράπεζα και επιβαρύνεται με πρόστιμο.

## **5.5. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΧΑΡΙΤΟΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ**

Η περίοδος χάριτος επιμηκύνει τη διάρκεια της καταβολής της πρώτης δόσης και ουσιαστικά προστίθεται στη διάρκεια του δανείου. Όταν η περίοδος χάριτος είναι έντοκη, τότε εφαρμόζονται δύο διαφορετικοί τρόποι απόσβεσης του δανείου.

α) Ο δανειολήπτης εξοφλεί μόνο τους απλούς τόκους που αντιστοιχούν στην περίοδο χάριτος, χωρίς να μειώνεται το ανεξόφλητο κεφάλαιο και με τη λήξη της ξεκινάει την εξόφληση των τοκοχρεωλυτικών δόσεων.

β) Οι τοκοχρεωλυτικές δόσεις υπολογίζονται στο άθροισμα του ποσού χορήγησης και των τόκων που αναλογούν στην περίοδο χάριτος.

Τα έξοδα δανείου είναι το εφάπαξ ποσό, το οποίο καταβάλλουν οι δανειολήπτες κατά την εκταμίευση του δανείου ή με την πληρωμή του πρώτου μηνιαίου λογαριασμού ή σε κάθε δόση. Τα έξοδα του δανείου συνήθως διαμορφώνονται σε σχέση με το ποσό χορήγησης, τη διάρκεια του δανείου ή είναι ένα σταθερό ποσό.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6:

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

#### 6.1. ΓΕΝΙΚΑ

Κάθε τράπεζα, η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα των καταναλωτικών δανείων, έχει χαράξει τη δική της πολιτική και έχει δημιουργήσει τις δικές της διαδικασίες αναφορικά με τη χορήγηση καταναλωτικών χρηματοδοτήσεων. Έτσι, κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα εμφανίζεται με διαφορετικό επιτόκιο, επιβαρύνει τους πελάτες της με διαφορετικά έξοδα και θέτει διαφορετικές προϋποθέσεις και περιορισμούς. Σε κάθε περίπτωση, όμως, χρησιμοποιούνται ορθολογικά κριτήρια και πραγματοποιούνται αυστηροί έλεγχοι για τη δανειοδότηση ή μη ενός καταναλωτή, προκειμένου να προστατευτεί τόσο ο ίδιος, από πιθανή υπερχρέωσή του, όσο και η τράπεζα, από πιθανούς «προβληματικούς πελάτες».

Συνεπώς, μία από τις πιο σημαντικές πτυχές της αποτελεσματικής διοίκησης του συστήματος δανείων μιας τράπεζας, είναι η διαδικασία χορήγησης που υιοθετείται από αυτή. Και τούτο διότι μια καλά δομημένη διαδικασία χορήγησης δανείων, εξασφαλίζει τη συνοχή και τον έλεγχο των αποφάσεων που σχετίζονται με τα δάνεια. Στο κεφάλαιο αυτό, λοιπόν, θα μελετηθεί η διαδικασία χορήγησης και ελέγχου των καταναλωτικών χρηματοδοτήσεων και θα αναλυθούν οι φάσεις και τα στάδια, από τα οποία διέρχεται ένα αίτημα χορήγησης δανείου, το σύστημα ελέγχου και αναθεώρησης των χορηγήσεων, οι συνέπειες καθυστέρησης στην αποπληρωμή του δανείου, καθώς και τα κριτήρια χορήγησης καταναλωτικών δανείων.

#### 6.2. ΦΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

Κατά τη χορήγηση καταναλωτικών δανείων ακολουθείται, συνήθως, μία συγκεκριμένη διαδικασία, η οποία, ωστόσο, μπορεί να παρουσιάζει διαφορές από μία τράπεζα σε άλλη. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται μία τυπική διαδικασία

δανειοδότησης, με σκοπό να περιγραφούν οι φάσεις, τις οποίες διέρχεται ένα αίτημα χορήγησης ενός καταναλωτικού δανείου και πώς αυτό μετέπειτα, ελέγχεται και παρακολουθείται. Η τράπεζα, λοιπόν, προκειμένου να εφαρμόσει τις πολιτικές δανείων που έχει αναπτύξει, χρησιμοποιεί μία διαδικασία, η οποία αποτελείται από τέσσερις φάσεις, που αφορούν σε αποφάσεις δανείων και συστήματα επιθεώρησης και ελέγχου, οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

- Υποβολή αιτήματος και επαφή με τον υποψήφιο πιστούχο.
- Ανάλυση των αιτήσεων και διαδικασία έγκρισης δανείου.
- Έλεγχος και επιθεώρηση των τρεχόντων και παρελθόντων δανείων.
- Αναθεώρηση των πολιτικών δανείων και των διαδικασιών.

### **6.2.1. Υποβολή Αιτήματος και Επαφή με τον Υποψήφιο Πιστούχο**

Η πρώτη φάση της διαδικασίας δανειοδότησης αφορά στην υποβολή αιτήματος και την επαφή με τον υποψήφιο πιστούχο. Η φάση αυτή, αν και αποτελεί την αρχή της διαδικασίας, είναι εξαιρετικής σημασίας, αφού το αίτημα του υποψηφίου δανειοδοτούμενου μπορεί να σταματήσει εδώ, δηλαδή να απορριφθεί. Επομένως, απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή και επαγγελματική στάση και από τις δύο πλευρές, ώστε τα οφέλη να είναι αμοιβαία. Η πρώτη επαφή των δύο πλευρών είναι καθοριστική, αφού η τράπεζα δημιουργεί μία πρώτη εικόνα σχετικά με το χαρακτήρα του πελάτη. Η φάση αυτή αποτελείται από επιμέρους στάδια, όπως η διατύπωση του αιτήματος χορήγησης δανείου, η συλλογή στοιχείων και προεπισκόπηση του αιτήματος.

#### **6.2.1.1. Αίτημα Χορήγησης Δανείου**

Το αίτημα για τη χορήγηση ενός καταναλωτικού δανείου αποτελεί το αρχικό στάδιο στη διαδικασία χορήγησής του, φέρνοντας σε επαφή τον πελάτη, που αιτείται το δάνειο με το εκάστοτε πιστωτικό ίδρυμα, στο οποίο απευθύνεται το αίτημα. Ένα αίτημα χορήγησης δανείου μπορεί να έχει είτε προφορική είτε γραπτή μορφή.



Συνήθως, είναι πιο εύκολο για τον ενδιαφερόμενο να διατυπώσει προφορικά το αίτημά του για τη χορήγηση ενός δανείου, προκειμένου να διερευνηθεί ο πραγματικός λόγος, που επιθυμεί να χρηματοδοτηθεί. Παρά την ευκολία της προφορικής διατύπωσης, όμως, οι τράπεζες, συχνά, ζητούν από τους πελάτες τους να διατυπώνουν γραπτά το εκάστοτε αίτημά τους, είτε σε προτυπωμένη από την τράπεζα αίτηση, είτε, πολλές φορές, και σε αυτοσχέδια αίτηση του πελάτη, συνοδευόμενη, πάντα, από τα απαραίτητα για την έναρξη της συνεργασίας έγγραφα (π.χ. φωτοτυπία ταυτότητας, φορολογική ενημερότητα κ.α.).

Οι τράπεζες μπορεί να ακολουθήσουν πιο ελαστική στάση ως προς τη διατύπωση του αιτήματος, όταν αυτό διατυπώνεται από υφιστάμενο πελάτη τους, με τον οποίο έχει ήδη θεμελιωθεί μια δανειακή σχέση. Στην περίπτωση αυτή, ο πελάτης έχει την υποχρέωση, απλώς να ανανεώσει το δανειακό του φάκελο, προσκομίζοντας οτιδήποτε καινούργιο του ζητηθεί από την τράπεζα.

#### 6.2.1.2. Συλλογή Στοιχείων και Προεπισκόπηση Αιτήματος

Το επόμενο στάδιο στη διαδικασία χορήγησης περιλαμβάνει τη συλλογή των στοιχείων εκείνων, που κρίνονται απαραίτητα για τη συνέχεια της διαδικασίας αξιολόγησης του αιτήματος του πελάτη. Έτσι, απαιτείται να συγκεντρωθούν στοιχεία, που αφορούν στην οικονομική και επαγγελματική κατάσταση του πελάτη, στοιχεία για τυχόν σταθερά ετήσια έξοδα (π.χ. ενοίκιο κατοικίας) ή ακόμη κάποια δήλωση οφειλών, δηλαδή, μια υπεύθυνη δήλωση, στην οποία περιγράφονται αναλυτικά από τον πελάτη, οι δανειακές σχέσεις που διατηρεί με άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Αξίζει, πάντως, να σημειωθεί ότι, η ιδιαιτερότητα του κάθε αιτήματος, καθορίζει και το είδος των επιπλέον στοιχείων που ενδέχεται να ζητηθούν.

Μετά τη συλλογή των στοιχείων, ακολουθεί μια σύντομη προεπισκόπηση του αιτήματος και των στοιχείων που έχουν συλλεχθεί, προκειμένου να διερευνηθεί κατά πόσο ο πελάτης πληροί τις προϋποθέσεις που θέτει η τράπεζα ή κατά πόσο η πολιτική της τράπεζας συμβαδίζει με τη συγκεκριμένη ανάγκη του πελάτη της. Ουσιαστικά, γίνεται μια αρχική μελέτη (initial screening), στην οποία

ο υπεύθυνος των δανείων, αν έχει την εξουσία να απορρίψει το αίτημα μπορεί να το κάνει, με απλή αναφορά στην ανώτερη επιτροπή των δανείων της τράπεζας. Επομένως, στο στάδιο αυτό, το αίτημα μπορεί να απορριφθεί πριν φθάσει στην επιτροπή δανείων.

### **6.2.2. Ανάλυση Αιτήσεων και Διαδικασία Έγκρισης Δανείου**

Αφού ολοκληρωθεί η πρώτη φάση της διαδικασίας χορήγησης, η οποία αφορά στην υποβολή αιτήματος από τον πελάτη, η διαδικασία εισέρχεται στη δεύτερη φάση, δηλαδή, την ανάλυση των στοιχείων των υποψήφιων πιστούχων. Η φάση αυτή είναι η πιο σημαντική για την έγκριση του δανείου και ουσιαστικά, αποτελεί τον πυρήνα της διαδικασίας δανειοδότησης. Απαιτείται, συνεπώς, ιδιαίτερη προσοχή από όλα τα σχετιζόμενα μέλη της τράπεζας στη χορήγηση δανείων, ώστε το τελικό αποτέλεσμα να είναι θετικό, τόσο για την τράπεζα όσο και για τον πιστοδοτούμενο.

#### **6.2.2.1. Ανάλυση Αιτήσεων**

Τα βασικά ερωτήματα, στα οποία τα στελέχη των δανείων καλούνται να απαντήσουν είναι εάν και κατά πόσο το αίτημα δανειοδότησης ευθυγραμμίζεται με την πολιτική δανείων που ακολουθεί η εκάστοτε τράπεζα, ποιες είναι οι αναμενόμενες αποδόσεις για την τράπεζα από τη συγκεκριμένη δανειοδότηση, ποιος είναι ο κίνδυνος που αναλαμβάνει η τράπεζα και με ποιους τρόπους μπορεί να διοικηθεί αποτελεσματικά, καθώς και με τί όρους και προϋποθέσεις θα χορηγηθεί το δάνειο στον υποψήφιο πελάτη.

Στη φάση αυτή, οι αναλυτές δανείων (credit analysts) επεξεργάζονται τα οικονομικά στοιχεία του υποψήφιου πιστούχου, τόσο τα ατομικά, όσο και τα οικογενειακά, καθώς και τα ποιοτικά στοιχεία της αίτησης. Κατά την ανάλυση των στοιχείων αυτών, ουσιαστικά, οι αναλυτές προσπαθούν να συμπεράνουν κατά πόσο ο υποψήφιος πιστολήπτης πληροί τα κριτήρια δανειοδότησης που η τράπεζα απαιτεί, σύμφωνα με την πολιτική δανείων που η ίδια υιοθετεί. Τα κριτήρια αυτά θα περιγραφούν σε επόμενη ενότητα.

#### 6.2.2.2. Διαδικασία Έγκρισης Δανείου

Εφόσον ο πελάτης προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, ακολουθεί η διαδικασία έγκρισης δανείου. Πριν από τη διαδικασία αυτή, απαιτείται η εξακρίβωση της ικανότητας ή μη, αποπληρωμής του δανείου. Ένας τρόπος για την εξακρίβωση αυτή, με βάση το δηλωθέν εισόδημα, είναι να αφαιρεθούν από τα ετήσια εισοδήματα του υποψήφιου πελάτη τα ετήσια σταθερά του έξοδα. Στο απομένον εισόδημα υπολογίζεται η ετήσια επιβάρυνσή του από τις ετήσιες δόσεις του καταναλωτικού δανείου. Με τέτοιου είδους συστήματα προστατεύεται ο πελάτης από υπερχρέωση και από τα δυσάρεστα επακόλουθα αυτής.

Αφού εξακριβωθεί η δυνατότητα αποπληρωμής, ακολουθεί ο έλεγχος δυσμενών στοιχείων μέσω του συστήματος τραπεζικών πληροφοριών "Τειρεσίας". Η "Τειρεσίας Α.Ε." (Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών) είναι μια μη κερδοσκοπική εταιρία που ιδρύθηκε από τις ελληνικές τράπεζες προκειμένου να συνδράμει τα πιστωτικά ιδρύματα στη διερεύνηση της φερεγγυότητας των συναλλασσομένων και να συμβάλει στην προστασία της τραπεζικής και εμπορικής πίστης. Οι περισσότερες τράπεζες διαθέτουν, πλέον, on-line επικοινωνία με το σύστημα οικονομικής συμπεριφοράς "Τειρεσίας" και σε περίπτωση που βρεθεί οτιδήποτε επιβαρυντικό για τον υποψήφιο πιστολήπτη, συνήθως, η αίτηση απορρίπτεται.

Εφόσον ο πελάτης πληροί τις παραπάνω προϋποθέσεις, ακολουθεί η διαδικασία αξιολόγησης της συμπεριφοράς και κατ' επέκταση της φερεγγυότητάς του, μέσω ενός συστήματος αξιολόγησης (credit scoring). Σκοπός του συστήματος είναι η επεξεργασία και η ηλεκτρονική διακίνηση της αίτησης, καθώς και η αυτοματοποίηση της λήψης απόφασης για την έγκριση ή την απόρριψή της, μετά από αξιολόγηση, τόσο των οικονομικών όσο και των ποιοτικών στοιχείων του πελάτη. Πλεονεκτήματα και οφέλη του συστήματος αποτελούν, η επίτευξη της ταχύτερης και αντικειμενικότερης αξιολόγησης των αιτημάτων, η ελαχιστοποίηση του λειτουργικού κόστους της τράπεζας, η δυνατότητα της άμεσης προσαρμογής του συστήματος σε περίπτωση αλλαγής των πολιτικών και των κανόνων της κάθε τράπεζας, σε σχέση με τον ανταγωνισμό και σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών, καθώς και η

αποτελεσματικότερη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου. Σε επόμενο κεφάλαιο θα εξεταστούν τα συστήματα αξιολόγησης δανείων, τα οποία αποτελούν μεθόδους αξιολόγησης της συμπεριφοράς των πελατών της καταναλωτικής πίστης.

### **6.2.3. Έλεγχος και Επιθεώρηση Τρεχόντων και Παρελθόντων Δανείων**

Η ολοκλήρωση της δεύτερης φάσης στη διαδικασία μιας καταναλωτικής δανειοδότησης, οδηγεί στην τρίτη φάση, η οποία είναι ο έλεγχος και η επιθεώρηση των τρεχόντων και παρελθόντων δανείων. Η φάση αυτή, η οποία αποτελείται από δύο στάδια, τη σύνταξη της σύμβασης και τη διεκπεραίωση του δανείου, προσφέρει αναπληροφόρηση (feedback) στους διευθυντές δανείων και την επιτροπή δανειοδοτήσεων της τράπεζας. Οι περισσότερες τράπεζες προβαίνουν στην επιθεώρηση των δανείων, με σκοπό τη μείωση των ζημιών και την παρακολούθηση της ποιότητας των δανείων. Με τον τρόπο αυτό, ελέγχεται περιοδικά, μέρος ή το σύνολο των ενεργών δανείων, που η τράπεζα χορηγεί στους ιδιώτες – καταναλωτές, ενώ επιτυγχάνεται η παρακολούθηση και αξιολόγηση, όχι μόνο των πραγματοποιημένων δανείων, αλλά και των λειτουργιών και της συμπεριφοράς όλων των συντελεστών του συστήματος δανείων, ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότητά του. Επομένως, με τον έλεγχο επιδιώκεται η ομαλή και αποδοτική λειτουργία των τμημάτων καταναλωτικών χορηγήσεων, με απώτερο σκοπό τη σύναψη υγιών δανείων.

#### **6.2.3.1. Σύνταξη Σύμβασης**

Η τελική συμφωνία του δανείου και η σύνταξη της σύμβασης αποτελεί ένα τυπικό, αλλά αναγκαίο στάδιο της διαδικασίας δανειοδότησης. Η σύμβαση του δανείου καθορίζει με λεπτομέρεια τους όρους του δανείου και υπογράφεται από τους συμβαλλομένους (Τράπεζα, δανειολήπτη και εγγυητή, αν υπάρχει) πριν από την εκταμίευση του δανείου. Ο δανειολήπτης θα πρέπει να διαβάσει προσεκτικά τους όρους της σύμβασης και ειδικά τα άρθρα που αφορούν το επιτόκιο, τη διάρκεια, την πρόωρη εξόφληση, κλπ. και να μη διστάσει να ζητήσει διευκρινήσεις. Ευνόητο είναι ότι θα πρέπει απαραίτητα να ζητήσει αντίγραφο της σύμβασης.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι η σύμβαση του δανείου μπορεί να τροποποιηθεί, τόσο πριν, όσο και κατά τη διάρκεια του δανείου, αν αυτό συμφωνηθεί και από τις δύο πλευρές. Με τη σύνταξη της σύμβασης, η διαδικασία χορήγησης ολοκληρώνεται και πραγματοποιείται η καταβολή του δανείου.

#### 6.2.3.2. Διεκπεραίωση Δανείου και Εξυπηρέτηση Πιστούχου

Το στάδιο της διεκπεραίωσης αφορά στην αποπληρωμή του δανείου από τον δανειζόμενο. Όπως έγινε κατανοητό από τα παραπάνω, η καταβολή των δόσεων εξαρτάται από τον τρόπο αποπληρωμής του δανείου, ο οποίος περιέχεται στη σύμβαση που έχει υπογραφεί από την τράπεζα και το δανειζόμενο καταναλωτή. Παράλληλα με τη διεκπεραίωση του δανείου, παρέχονται από την τράπεζα διάφορες υποστηρικτικές υπηρεσίες προς το δανειζόμενο, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση και τη διατήρηση μιας μακροχρόνιας σχέσης.

#### **6.2.4. Αναθεώρηση των πολιτικών δανείων και των διαδικασιών**

Η ολοκλήρωση της διαδικασίας χορήγησης δανείων και παρακολούθησης, πραγματοποιείται με την αναθεώρηση των πολιτικών δανείων και των διαδικασιών. Η τελευταία αυτή φάση λειτουργεί ως σύστημα προσαρμογής στις εξελίξεις και τις αλλαγές, τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον της τράπεζας, όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον, δηλαδή, σε ευρύτερα οικονομικό επίπεδο και ανάλογα με τις αλλαγές αυτές προσαρμόζονται και οι πολιτικές της τράπεζας. Επίσης, μέσω του εσωτερικού συστήματος ελέγχου της τράπεζας, συλλέγονται πληροφορίες για τη λειτουργία του συστήματος των δανείων και αν κριθεί απαραίτητο προβαίνουν και πάλι στις αναγκαίες αλλαγές.

#### 6.2.4.1. Αναθεώρηση Δανείου

Το τελευταίο στάδιο της διαδικασίας δανειοδότησης αποτελεί η αναθεώρηση του χορηγηθέντος δανείου. Το στάδιο αυτό δεν είναι υποχρεωτικό και δεν εφαρμόζεται πάντοτε. Εξαρτάται, κυρίως, από την πορεία της δανειοδότησης και τη συμπεριφορά του δανειοδοτούμενου. Αν η οικονομική του κατάσταση

κρίνεται καλή, μέσω του ελέγχου που πραγματοποιεί η τράπεζα και η αποπληρωμή του δανείου διεξάγεται χωρίς προβλήματα, τότε δεν συνίσταται λόγος αναθεώρησης του δανείου. Αντίθετα, εάν η τράπεζα εντοπίσει προβλήματα στην πιστοληπτική ικανότητα του δανειζόμενου, τότε η επιτροπή διευθυντών δανείων, σε συνεργασία με τους υπεύθυνους δανείων, αξιολογούν τη νέα κατάσταση και είναι πιθανό να προβούν στην αναθεώρηση του δανείου. Η αναθεώρηση μπορεί να αφορά σε στοιχεία της σύμβασης του δανείου, με πιθανές αλλαγές της.

### **6.3. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ**

Οι τράπεζες είναι ιδιαίτερα αυστηρές στην περίπτωση καθυστέρησης της καταβολής των δόσεων των καταναλωτικών δανείων. Η παρακολούθηση της ομαλής αποπληρωμής γίνεται είτε από το κατάστημα που χορήγησε το δάνειο, είτε από το αρμόδιο τμήμα καθυστερήσεων.

Με την καθυστέρηση μόλις λίγων ημερών, η τράπεζα επικοινωνεί με τον πελάτη και αποστέλλει την πρώτη επιστολή υπενθύμισης. Εάν ο πελάτης δεν τακτοποιήσει την οφειλή του, άμεσα, ακολουθεί δεύτερο τηλεφώνημα από την τράπεζα, αυτή τη φορά διερευνητικό και πιο αυστηρό, ενώ αποστέλλεται και δεύτερη επιστολή. Σε περίπτωση που ο πελάτης εξακολουθεί να μην τακτοποιεί την οφειλή του, ακολουθεί μια ιδιαίτερα αυστηρή επιστολή, στην οποία αναγράφεται ένα χρονικό όριο λίγων ημερών, για την αποπληρωμή των καθυστερούμενων δόσεων. Συνήθως, η επιστολή αυτή παραδίδεται στον πελάτη με δικαστικό επιμελητή. Για όσο χρονικό διάστημα υπάρχει καθυστέρηση, ο πελάτης επιβαρύνεται με τόκους υπερημερίας.

Με την καθυστέρηση δύο ή τριών δόσεων, το δάνειο παρακολουθείται, πλέον, από το αρμόδιο τμήμα εμπλοκών και καθυστερήσεων. Εφόσον εξαντληθούν όλες οι προσπάθειες είσπραξης, το δάνειο «κλείνει» και ακολουθούν οι νομικές διαδικασίες. Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν και άλλες αιτίες που μπορούν να οδηγήσουν σε κλείσιμο του δανείου, όπως ο θάνατος του πιστούχου ή η εξαφάνισή του, περιπτώσεις απάτης, ακόμα και χρεοκοπία.

Αρχικά, γίνεται έρευνα μέσω του συστήματος τραπεζικών πληροφοριών “Τειρεσίας” ή άλλων παρόμοιων συστημάτων, ώστε να εξακριβωθεί εάν ο πελάτης είναι ιδιοκτήτης κάποιου ακινήτου. Η έρευνα αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, αφού δύναται να καθορίσει τον τρόπο χειρισμού της όλης υπόθεσης από την τράπεζα.

Με το «κλείσιμο» του δανείου γίνεται καταγγελία της σύμβασης. Η τράπεζα ενημερώνει εγγράφως τη νομική της υπηρεσία για το «κλείσιμο» του δανείου και ζητά να ετοιμαστεί η επιστολή για την καταγγελία της σύμβασης. Η επιστολή αυτή επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή στον πελάτη. Στη συνέχεια, ο δικηγόρος της τράπεζας, έχοντας το γράμμα της καταγγελίας και τα έγγραφα της τράπεζας, τα οποία δείχνουν την εικόνα του δανείου την ημέρα του «κλεισίματός» του, υποβάλλει αίτηση για την έκδοση διαταγής πληρωμής. Αφού εκδοθεί η διαταγή πληρωμής – συνήθως απαιτούνται δύο εβδομάδες για την έκδοσή της – ακολουθεί η επίδοσή της στον πελάτη. Είναι απαραίτητο να γίνει πρώτη και δεύτερη επίδοση της διαταγής προκειμένου να τελεδικήσει η απόφαση και μεταξύ των δύο επιδόσεων πρέπει να μεσολαβήσει διάστημα τουλάχιστον 15 ημερών.

Μετά από αυτό το σημείο, εάν ο πελάτης έχει κάποιο ακίνητο στην κυριότητά του, η τράπεζα μπορεί να προχωρήσει σε κατάσχεση του εν λόγω ακινήτου και στη συνέχεια σε πλειστηριασμό. Σε αντίθετη περίπτωση, η τράπεζα επιβεβαιώνει ότι έχει ενημερωθεί το σύστημα τραπεζικών πληροφοριών “Τειρεσίας”, σχετικά με την έκδοση της διαταγής πληρωμής για το συγκεκριμένο πελάτη, έτσι ώστε, σε περίπτωση που αυτός προσπαθήσει να δανειοδοτηθεί από κάποια άλλη τράπεζα, κάτι τέτοιο να μην είναι δυνατό.

Ορισμένες τράπεζες, σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν έχει ακίνητη περιουσία στο όνομά του, προχωρούν στην κατάσχεση κινητών περιουσιακών στοιχείων. Μια τέτοια ενέργεια, όμως, δημιουργεί αρκετά έξοδα για τα πιστωτικά ιδρύματα, ενώ τα αντικείμενα που κατάσχονται είναι, συνήθως, δύσκολο να πωληθούν.

Θα πρέπει, ωστόσο, να διευκρινιστεί ότι, με το «κλείσιμο» του δανείου, ολόκληρο το ποσό της καθυστέρησης μεταφέρεται σε ένα ειδικό λογαριασμό, ο οποίος «τρέχει» με ένα επιτόκιο που ορίζεται από την τράπεζα, αυξημένο με το επιτόκιο υπερημερίας. Στο λογαριασμό αυτό πιστώνονται και όλα τα έξοδα για τις νομικές διαδικασίες. Εάν εντός 12 μηνών από το άνοιγμα αυτού του ειδικού λογαριασμού δεν πραγματοποιηθεί καμία κατάθεση από τον πελάτη, η τράπεζα είναι υποχρεωμένη να μεταφέρει το υπόλοιπο του λογαριασμού σε άλλο λογαριασμό με μηδενικό επιτόκιο. Η ενέργεια αυτή επιβάλλεται από την Τράπεζα της Ελλάδος, διότι αν μια τράπεζα τοκίζει ένα δάνειο, το οποίο έχει να πληρωθεί για δώδεκα συνεχείς μήνες, τότε εμφανίζει πλασματικά στοιχεία στον ισολογισμό της, αφού το ποσό που βρίσκεται σε καθυστέρηση εμφανίζεται σε λογαριασμούς εισπρακτέους, γεγονός λανθασμένο, γιατί το πιο πιθανό είναι τα χρήματα αυτά να μην εισπραχθούν ποτέ. Για την αποφυγή, λοιπόν, πλασματικών στοιχείων, το ποσό αυτό πρέπει να εμφανίζεται στις επισφαλείς απαιτήσεις.

Υπάρχουν περιπτώσεις όπου ο πελάτης αρχίζει να πληρώνει αφού έχει περάσει το διάστημα των δώδεκα μηνών από το «κλείσιμο» του δανείου και η οφειλή του βρίσκεται σε λογαριασμό με μηδενικό επιτόκιο. Σε αυτές τις περιπτώσεις, αρκετές τράπεζες υπολογίζουν τόκους, την παρακολούθηση των οποίων, όμως, τηρούν εξωλογιστικά, μέχρι την είσπραξη όλων των απαιτήσεων από τον πελάτη, οπότε γίνονται και αυτοί, πλέον, απαιτητοί.

Διαγραφή του δανείου μπορεί να πραγματοποιηθεί όταν ο πελάτης δεν έχει ακίνητη περιουσία για να υποθηκευτεί και όταν ο πελάτης είναι κύριος ακινήτου και πραγματοποιηθεί ο πλειστηριασμός του, αλλά το ποσό που αναλογεί στην τράπεζα να εισπράξει είναι μικρότερο από την οφειλή του πελάτη και εφόσον κριθεί ότι η συνέχιση της διαδικασίας είσπραξης είναι ασύμφορη για την τράπεζα.



## 6.4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

Στις προηγούμενες ενότητες, περιγράφηκαν τα στάδια που διέρχεται ένα αίτημα χορήγησης καταναλωτικού δανείου και παρατηρήθηκε ότι σε κάποια στάδια το υποψήφιο δάνειο είναι πιθανό να απορριφθεί από την τράπεζα. Με ποια κριτήρια, όμως, μία τράπεζα αποφασίζει εάν ένα καταναλωτικό δάνειο θα χορηγηθεί ή θα απορριφθεί; Τί εξετάζει, δηλαδή, η τράπεζα και τα στελέχη δανείων πριν προβούν στη χορήγηση ενός καταναλωτικού δανείου;

### 6.4.1. Ασυμμετρία Πληροφόρησης και Ανάγκη για Μελέτη των Κριτηρίων

Πριν αναφερθούμε στα κριτήρια που μελετούν οι τράπεζες στη διαδικασία χορήγησης δανείων καταναλωτικής πίστης, πρέπει να ειπωθεί ότι κατά τη χορήγηση ενός δανείου, η συναλλαγή που λαμβάνει χώρα μεταξύ της τράπεζας και του δανειολήπτη, δεν αφορά σε ένα απτό προϊόν, αλλά αντίθετα, αφορά στην μελλοντική ικανότητα του δανειζόμενου να αποπληρώσει το δάνειο. Η φύση αυτής της δραστηριότητας προϋποθέτει την ανάληψη κινδύνου από την τράπεζα, εφόσον ο δανειολήπτης μπορεί να μην εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, δηλαδή την εξόφληση του δανείου.

Στη σχέση συναλλαγής, που πραγματοποιείται με τη χορήγηση ενός δανείου, υπάρχει ασυμμετρία πληροφόρησης (information asymmetry), μεταξύ της τράπεζας και του δανειζόμενου (Michael Ferrary 2003, σελ. 673-699). Η τράπεζα προσπαθεί να μειώσει αυτή την ασυμμετρία πληροφόρησης, μέσω της ανάλυσης των κριτηρίων δανεισμού. Η ασυμμετρία πληροφόρησης μεταξύ της τράπεζας και του δανειζόμενου οδηγεί σε δύο προβλήματα, το πρόβλημα της δυσμενούς επιλογής (adverse selection) και το πρόβλημα του ηθικού κινδύνου (moral hazard). Είναι εύλογο να υποθεθεί ότι ο δανειζόμενος διαθέτει περισσότερη και καλύτερης ποιότητας πληροφόρηση σχετικά με τη δυνατότητά του να αποπληρώσει το δάνειο σε σύγκριση με την τράπεζα.

Το πρόβλημα της δυσμενούς επιλογής εμφανίζεται προτού η συναλλαγή συμβεί και αφορά στην αβεβαιότητα σχετικά με τη «βιωσιμότητα» του δανειζόμενου. Το πρόβλημα του ηθικού κινδύνου εμφανίζεται αφού συμβεί η συναλλαγή και

αναφέρεται στην αβεβαιότητα σχετικά με την αξιοπιστία του δανειζόμενου και αυτό διότι, εφόσον ο δανειζόμενος λάβει το δάνειο, έχει περισσότερα κίνητρα να αναλάβει δραστηριότητες υψηλού κινδύνου, επειδή ουσιαστικά δεν διακινδυνεύει δικά του χρήματα. Κατά συνέπεια, ο ηθικός κίνδυνος μειώνει την πιθανότητα αποπληρωμής των δανείων, αποθαρρύνοντας, έτσι, την πιστωτική επέκταση των τραπεζών.

#### **6.4.2. Ποσοτικά και Ποιοτικά Κριτήρια Χορήγησης Καταναλωτικών**

##### **Δανείων**

Ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα που αφορά στο σύστημα καταναλωτικών χορηγήσεων μιας τράπεζας είναι τα κριτήρια που εξετάζονται πριν τη δανειοδότηση ενός καταναλωτή. Η διαδικασία αυτή κρίνεται εξαιρετικά σημαντική, αφού η μελέτη των κατάλληλων κριτηρίων δανειοδότησης, μπορεί να εξασφαλίσει για την τράπεζα την απαιτούμενη πληροφόρηση για την εκτίμηση της πιστοληπτικής ικανότητας του δανειζόμενου, δηλαδή της δυνατότητάς του να αποπληρώσει το χορηγούμενο δάνειο και επομένως να ελαχιστοποιήσει την ασυμμετρία πληροφόρησης.

Τα κριτήρια αυτά μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε δύο βασικές ομάδες, οι οποίες είναι τα ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια δανεισμού. Τα ποσοτικά κριτήρια είναι εύκολα μετρήσιμα, με αποτέλεσμα τα στελέχη του τμήματος χορηγήσεων να μπορούν εύκολα να εκτιμήσουν την κατάσταση του υποψήφιου προς δανειοδότηση ιδιώτη. Αντίθετα, τα ποιοτικά κριτήρια, αν και εξίσου σημαντικά και υπολογίσιμα, δεν μπορούν να εκτιμηθούν εύκολα. Ωστόσο, ανεξαρτήτως μέτρησης και εκτίμησης, οι δύο βασικές κατηγορίες κριτηρίων, τις οποίες οι τράπεζες μελετούν πριν αποφασίσουν τη χορήγηση δανείου σε ένα φυσικό πρόσωπο, είναι εξίσου σημαντικές, χωρίς να δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα σε μία από τις δύο ομάδες.

Στο σημείο αυτό, σημαντικό είναι να παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της έρευνας των Green, Kwong και Tiggers, οι οποίοι μελέτησαν τα κριτήρια δανειοδοτήσεων 75 αμερικάνικων τραπεζών, ύστερα από συνεντεύξεις με τους υπεύθυνους δανείων. Τα αποτελέσματα έδειξαν, ότι το 45% των τραπεζικών

στελεχών χορηγήσεων θεωρούν το χαρακτήρα του πιστούχου και γενικότερα τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του, ως το πιο σημαντικά κριτήρια δανειοδότησης, ενώ, μόνο το 25% πιστεύει ότι οι οικονομικές εξασφαλίσεις αποτελούν τα πιο σημαντικά στη διαδικασία αξιολόγησης του υποψήφιου δανείου (Gary P. Green, Tsz Man Kwong, Leann M. Tigges 1995, σελ. 129-149).

#### 6.4.2.1. Οικονομικά Στοιχεία

Ένα από τα σημαντικότερα πιστωτικά κριτήρια για τις καταναλωτικές χρηματοδοτήσεις αποτελεί η δυνατότητα του δανειοδοτούμενου να εξυπηρετεί κανονικά την παρεχόμενη πίστωση. Για το λόγο αυτό, τα οικονομικά στοιχεία του υποψηφίου προς δανειοδότηση αποτελούν ένα βασικό κριτήριο για την έγκριση του δανείου από την τράπεζα. Πιο συγκεκριμένα, η τράπεζα εξετάζει τα περιουσιακά στοιχεία του υποψήφιου πιστούχου, τόσο τα ατομικά, όσο και τα οικογενειακά, με τυχόν βάρη. Επιπλέον, εξετάζονται το ύψος και η σταθερότητα του συνολικού καθαρού και διαθέσιμο ατομικού και οικογενειακού εισοδήματος του υποψηφίου, ενώ σε περίπτωση ύπαρξης άλλου δανείου, ο ενδιαφερόμενος καλείται να αναφέρει το ποσό του δανείου, τη μηνιαία δόση, καθώς και κατά πόσο ανταποκρίνεται χωρίς προβλήματα στην αποπληρωμή του.

Τα απαραίτητα δικαιολογητικά, τα οποία αφορούν στην οικονομική κατάσταση του πελάτη πέρα από την αίτηση, είναι:

- ® φωτοτυπία ταυτότητας ή διαβατηρίου,
- ® φωτοτυπία τελευταίου εκκαθαριστικού μισθοδοσίας/σύνταξης, στην περίπτωση μισθωτών ή συνταξιούχων,
- ® φωτοτυπία αναλυτικών στοιχείων φορολογίας εισοδήματος (έντυπο Ε3) στην περίπτωση ελεύθερων επαγγελματιών ή επιχειρηματιών,
- ® αντίγραφο του τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος φορολογίας εισοδήματος.

Επισημαίνεται ότι, για δάνεια εξόφλησης υποχρεώσεων από φορολογικές οφειλές ισχύουν τα ίδια, με μόνη εξαίρεση την περίπτωση ελεύθερων επαγγελματιών ή επιχειρηματιών, όπου απαιτούνται αντίγραφα του εκκαθαριστικού σημειώματος φόρου εισοδήματος των τριών τελευταίων ετών.

Σε περίπτωση παροχής εξασφάλισης προς την τράπεζα με προσημείωση ακινήτου, απαιτούνται τα ακόλουθα δικαιολογητικά που αφορούν στο ακίνητο:

- ο τελευταίος τίτλος ιδιοκτησίας του προσφερόμενου για προσημείωση ακινήτου, συνοδευόμενος από τα σχετικά πιστοποιητικά από τις μερίδες των δανειοληπτών, ανάλογα με το είδος του ακινήτου,
- τυχόν αναφερόμενα στους τίτλους ιδιοκτησίας πληρεξούσια,
- φωτοαντίγραφο άδειας οικοδομής με τίτλους ιδιοκτησίας, σύσταση οριζόντιας/κάθετης ιδιοκτησίας,
- βεβαίωση κτηματολογίου ή κτηματογραφικό απόσπασμα, σε περίπτωση που το ακίνητο βρίσκεται σε δήμο που έχει ενταχθεί στο Εθνικό Κτηματολόγιο (πρωτότυπη),
- αντίγραφο λογαριασμού ΔΕΗ του ακινήτου.

#### 6.4.2.2. Ποιοτικά Στοιχεία

Πέρα από τα οικονομικά στοιχεία οι αναλυτές δανείων εξετάζουν και ποιοτικά στοιχεία, όπως η ηλικία, η συνέπεια, η οικογενειακή κατάσταση, οφειλές σε άλλες τράπεζες ή ακόμη και δυσμενή στοιχεία του δανειοδοτούμενου. Καταλυτικής σημασίας για τη χορήγηση καταναλωτικού δανείου κρίνεται ο χαρακτήρας του υποψήφιου πιστούχου. Μολονότι εκείνοι που καθυστερούν να εξοφλήσουν τα δάνειά τους, μπορεί να είναι έντιμοι δανειολήπτες, οι οποίοι αντιμετωπίζουν προβλήματα ρευστότητας, εκείνοι που καθυστερούν να δώσουν κρίσιμες πληροφορίες ή σκοπίμως παραπληροφορούν, φανερώνουν ελαττώματα χαρακτήρα, τα οποία πρέπει να τιμολογηθούν με τη μορφή του υψηλότερου ασφαλιστρου για τον κίνδυνο αθέτησης πληρωμών. Επομένως, ένα από τα πιο βασικά ποιοτικά κριτήρια δανεισμού και υψίστης σημασίας για την επιτυχία του δανείου είναι η εντιμότητα και η καλή φήμη του πιστούχου στις οικονομικές του συναλλαγές.

#### 6.4.2.3. Ύπαρξη Δυσμενών Στοιχείων Πιστούχων (ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ)

Με τη σταδιακή ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και του τραπεζικού συστήματος, οι τράπεζες αναγνώρισαν την ανάγκη για πρόσβαση σε ακριβή δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς, αφού κατέστη σαφές ότι τέτοιες

πληροφορίες συμβάλλουν στην προστασία της πίστης και στη μείωση των επισφαλειών, προς όφελος του τραπεζικού συστήματος αλλά και των ίδιων των συναλλασσομένων. Για το σκοπό αυτό, το σύνολο, σχεδόν, των ελληνικών τραπεζών ίδρυσε την εταιρεία “Τειρεσίας Α.Ε.”, στην οποία και ανατέθει η ανάπτυξη και διαχείριση ενός αξιόπιστου αρχείου δεδομένων Οικονομικής Συμπεριφοράς.

Η “Τειρεσίας” συστάθηκε, αρχικά, ως μη κερδοσκοπική εταιρεία και από το 1997 λειτουργεί ως ανώνυμη εταιρεία, διατηρώντας αμιγώς τη φιλοσοφία της μη κερδοσκοπικής εταιρείας. Σήμερα, η “Τειρεσίας Α.Ε.” εξειδικεύεται στη συγκέντρωση και διάθεση πληροφοριών οικονομικής συμπεριφοράς ιδιωτών και επιχειρήσεων, οι οποίοι έχουν οικονομικές σχέσεις με φορείς του ιδιωτικού, δημόσιου ή άλλου φορέα, μέσω αξιόπιστων πληροφοριακών συστημάτων, ενώ, παράλληλα, η εταιρεία αναπτύσσει νέα διατραπεζικά πληροφοριακά συστήματα.

Η “Τειρεσίας Α.Ε.”, με βασική αποστολή την υπηρεσία της φερεγγυότητας και του δημόσιου συμφέροντος, καταχωρεί στα αρχεία της στοιχεία, τα οποία είναι αυστηρά προσωπικού χαρακτήρα και υπόκεινται στις διατάξεις του Νόμου 2472/1997 περί σεβασμού και προστασίας των δικαιωμάτων του πολίτη. Παράλληλα, τα εν λόγω στοιχεία δεν ανήκουν στην κατηγορία των «ευαίσθητων δεδομένων» και γνωστοποιούνται μόνο στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς και στον ίδιο τον ενδιαφερόμενο. Τα δεδομένα του αρχείου έχουν επικουρικό ρόλο, αφού η “Τειρεσίας Α.Ε.” δεν προβαίνει σε εκτίμηση, κρίση ή άλλη αξιολόγηση των δεδομένων αυτών.

Πιο συγκεκριμένα, στην “Τειρεσίας Α.Ε.” καταγράφονται δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς, τα οποία αφορούν σε πληροφορίες για:

- ακάλυπτες επιταγές, που έχουν σφραγιστεί από την τράπεζα,
- απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή,
- αιτήσεις πτωχεύσεων,
- κηρυχθείσες πτωχεύσεις,
- εκδοθείσες διαταγές πληρωμής,

- προγράμματα πλειστηριασμών ακινήτων,
- προγράμματα πλειστηριασμών κινητών,
- εγγραφές και προσημειώσεις υποθηκών,
- τροπές προσημειώσεων σε υποθήκες,
- εξαλείψεις προσημειώσεων υποθηκών και υποθηκών,
- κατασχέσεις και επιταγές βάσει του Ν.Δ. 1923,
- άρσεις κατασχέσεων και επιταγών του Ν.Δ. του 1923,
- καταγγελίες συμβάσεων καρτών, λόγω, είτε αντισυμβατικής χρήσης τους είτε μη εξυπηρέτησης της μέσω αυτών παρεχόμενης πίστωσης,
- καταγγελίες συμβάσεων προσωπικών ή καταναλωτικών δανείων λόγω μη εξυπηρέτησής τους,
- διοικητικές κυρώσεις, που επιβάλλει το Υπουργείο Οικονομικών, κατά παραβατών των φορολογικών νόμων προς διασφάλιση των συμφερόντων του Δημοσίου (άρθρο 92 του Ν.2238/94).

Οι αρμόδιες υπηρεσίες του "Τειρεσία Α.Ε." συλλέγουν πληροφορίες, οι οποίες σχετίζονται και με θετικά στοιχεία της οικονομικής συμπεριφοράς των φυσικών και νομικών προσώπων, ενώ μέχρι πρότινος έπρεπε ο ίδιος ο ιδιώτης να προσκομίσει τα απαραίτητα στοιχεία.

Παράλληλα, η "Τειρεσίας Α.Ε." παρακολουθεί τις ανάγκες για ενημέρωση, που δημιουργούνται καθημερινά στον τραπεζικό χώρο και ανταποκρίνεται με συνεχή έρευνα και αναζήτηση νέων πηγών και μέσων πληροφόρησης. Αυστηρή προϋπόθεση για την ανάπτυξη οποιασδήποτε νέας υπηρεσίας είναι, πάντοτε, η διασφάλιση της τήρησης των αρχών, στις οποίες βασίζεται η εταιρεία και των σχετικών αποφάσεων της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Στην "Τειρεσίας Α.Ε." υπάρχουν επιπλέον και 4.500.000 μερίδια τα οποία αυτή τη στιγμή είναι "λευκά", αλλά είναι άμεσα διαθέσιμα για να καταγράψουν πληροφορίες σχετικές με την οικονομική συμπεριφορά ιδιωτών ή επιχειρήσεων. Αποδέκτες των δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς είναι μόνο Τράπεζες, Εταιρείες Έκδοσης και Διαχείρισης Καρτών, Εταιρείες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης (Leasing), Εταιρείες Πρακτόρευσης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring) και Οργανισμοί του Δημοσίου, των οποίων είναι προφανές το έννομο συμφέρον.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7:

### Η ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

#### 7.1. ΓΕΝΙΚΑ

Η εισαγωγή του θεσμού της καταναλωτικής πίστης στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα πραγματοποιήθηκε σε μια περίοδο έντονης μακροοικονομικής ανισορροπίας, κατά την οποία πρωταρχικό μέλημα της οικονομικής πολιτικής ήταν η αποκλιμάκωση του πληθωρισμού. Σημειωτέον ότι, κύρια πηγή τροφοδότησης της ανισορροπίας αυτής ήταν η ελλειμματική δημοσιονομική διαχείριση, η οποία απορροφούσε συνεχώς και περισσότερους αποταμιευτικούς πόρους μέσω του δημόσιου δανεισμού. Έτσι, οι πόροι που απέμειναν για χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων της ιδιωτικής οικονομίας από το τραπεζικό σύστημα ήταν κατ' ανάγκη περιορισμένοι. Ωστόσο και αυτά τα περιορισμένα διαθέσιμα των τραπεζών με μεγάλη δυσκολία έβρισκαν διέξοδο σε παραγωγικές τοποθετήσεις, όπως είναι κυρίως τα επενδυτικά προγράμματα. Και αυτό, όχι μόνο λόγω των υψηλών επιτοκίων, αλλά και διότι η πολιτική σταθεροποίησης, που εφαρμοζόταν, συντηρούσε μια κατάσταση ύφεσης στην οικονομία. Δοθείσης της έλλειψης, λοιπόν, παραγωγικών τοποθετήσεων στον ιδιωτικό τομέα, η απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης έδωσε στις τράπεζες τη δυνατότητα μιας αποδοτικής διεξόδου (Κ. Γ. Δρακάτος 1996, σελ. 8-19).

Η καταναλωτική πίστη, τα τελευταία χρόνια, αναπτύσσεται, στη χώρα μας, με ταχύτατους ρυθμούς. Αρωγοί στη συγκεκριμένη εξέλιξη υπήρξαν η σταδιακή μείωση των επιτοκίων δανεισμού, σε συνδυασμό με την απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος και βέβαια τις ολοένα και περισσότερο αυξημένες ανάγκες του καταναλωτικού κοινού. Η καταναλωτική πίστη θεωρείται, από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ως ένας από τους πιο κερδοφόρους τομείς των δραστηριοτήτων τους, με αποτέλεσμα να έχει δημιουργηθεί οξύτατος ανταγωνισμός μεταξύ τους, ώστε κάθε ίδρυμα να διασφαλίσει το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς για τον εαυτό του. Το ένα μετά το άλλο τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της χώρας μας, ανακοινώνουν σημαντικές αυξήσεις κερδών, οι οποίες

προέρχονται, σύμφωνα με αναλυτές, κατά κύριο λόγο, από τη λεγόμενη «λιανική τραπεζική», και σε μεγάλο βαθμό από τα προϊόντα της καταναλωτικής πίστης. Όμως, δεν πρέπει να παραβλέπεται ότι, κατά την άσκηση της καταναλωτικής πίστης, δημιουργούνται σε πολλές περιπτώσεις σοβαρά προβλήματα. Η εμπειρία από τη λειτουργία των καταναλωτικών χορηγήσεων οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η υπερχρέωση των νοικοκυριών και συνεπώς, η αδυναμία αποπληρωμής τους, αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα.

Στο τρέχον κεφάλαιο θα παρουσιαστούν στοιχεία, που αφορούν στην επέκταση της καταναλωτικής πίστης στην Ελλάδα και σε άλλες χώρες της ζώνης του ευρώ<sup>2</sup>, σύμφωνα με την ενδιάμεση έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος για τη Νομισματική Πολιτική (Οκτώβριος 2004), ενώ θα αναλυθεί και η δυνατότητα συγκράτησης της πιστωτικής επέκτασης από την Τράπεζα της Ελλάδος. Επιπροσθέτως, θα εμφανιστούν στοιχεία για την εξέλιξη των επιτοκίων καταναλωτικών δανείων στη ζώνη του ευρώ και στην Ελλάδα, καθώς και τα αποτελέσματα για το ύψος του δανεισμού και το βαθμό χρέωσης των ελληνικών νοικοκυριών, σύμφωνα με δειγματοληπτική έρευνα, που διενεργήθηκε από την TNS – ICAP A.E. για λογαριασμό της Τράπεζας της Ελλάδος, το προηγούμενο έτος, αλλά και σύμφωνα με πρόσφατα δημοσιεύματα.

## **7.2. ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ<sup>3</sup>**

Από τη μέχρι τώρα λειτουργία της καταναλωτικής πίστης στη χώρα μας, θετική ήταν η αθρόα προσφορά στην αγορά νέων προϊόντων, μέσα σε σχετικά μικρό χρονικό διάστημα, από όλες σχεδόν τις τράπεζες, γεγονός που, ως ένα βαθμό συνέβαλε στην δημιουργία ανταγωνιστικών συνθηκών και επηρέασε την επέκταση της καταναλωτικής πίστης.

---

<sup>2</sup> Λέγοντας ζώνη του ευρώ νοείται η περιοχή η οποία αποτελείται από κράτη-μέλη που έχουν υιοθετήσει το ευρώ ως κοινό νόμισμά τους, σύμφωνα με τη Συνθήκη και στην οποία ασκείται ενιαία νομισματική πολιτική με ευθύνη του Διοικητικού Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ). Η ζώνη του ευρώ περιλαμβάνει, επί του παρόντος, 12 χώρες: την Αυστρία, το Βέλγιο, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ελλάδα, την Ιρλανδία, την Ισπανία, την Ιταλία, το Λουξεμβούργο, την Ολλανδία, την Πορτογαλία και τη Φιλανδία.

<sup>3</sup> Η ανάλυση που ακολουθεί βασίζεται σε στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος που δημοσιεύτηκαν στην ενδιάμεση έκθεση για τη Νομισματική Πολιτική τον Οκτώβριο του 2004.



## 7.2.1. Εξελίξεις στην Καταναλωτική Πίστη στην Ελλάδα και σε Άλλες

### Χώρες της Ζώνης του Ευρώ

Μετά την απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος στην Ελλάδα έχει παρατηρηθεί μεγάλη αύξηση του τραπεζικού δανεισμού προς τα νοικοκυριά. Ιδιαίτερα, η καταναλωτική πίστη έχει αναπτυχθεί σημαντικά κατά τα τελευταία έτη. Συγκεκριμένα, τα τραπεζικά δάνεια προς τα νοικοκυριά (πλην των στεγαστικών δανείων) αυξήθηκαν με μέσο ετήσιο ρυθμό 34,7% την περίοδο 1999 – 2003. Λόγω του υψηλού αυτού ρυθμού ανόδου, η συμμετοχή των ανωτέρω δανείων στο σύνολο του ενεργητικού των τραπεζών, έφτασε σε 6,4% στο τέλος του 2003, από 2,4% στο τέλος του 1998. Ως ποσοστό του ΑΕΠ, το υπόλοιπο των δανείων αυτών ανήλθε σε 8,9% το 2003 από 2,8% το 1998.

Η εξέλιξη των τραπεζικών δανείων προς τα νοικοκυριά, πλην των στεγαστικών δανείων, για τις χώρες της ζώνης του ευρώ, παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα (7.1.). Πιο συγκεκριμένα, ο πίνακας 7.1. εμφανίζει το ποσοστό των καταναλωτικών και λοιπών δανείων ως ποσοστό του ΑΕΠ, κατά την περίοδο 1998-2003, στις χώρες της ζώνης του ευρώ<sup>4</sup>.

ΧΩΡΑ	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 α' εξάμηνο
<b>Βέλγιο</b>	14,1	12,7	10,9	10,5	9,8	8,9	8,4
<b>Γαλλία</b>	12,8	13,0	13,0	12,9	12,8	12,8	12,5
<b>Γερμανία</b>	27,4	25,1	25,0	24,1	23,6	23,1	22,4
<b>Ελλάδα</b>	<b>2,8</b>	<b>3,4</b>	<b>4,6</b>	<b>6,2</b>	<b>7,3</b>	<b>8,9</b>	<b>9,7</b>
<b>Ιρλανδία</b>	8,7	10,0	9,9	10,5	10,4	10,8	11,7
<b>Ισπανία</b>	15,0	16,4	16,8	16,2	17,0	17,9	18,3
<b>Ιταλία</b>	11,9	12,8	12,7	12,8	11,9	12,0	11,9
<b>Ολλανδία</b>	8,4	8,6	9,0	8,1	9,1	9,2	9,3
<b>Πορτογαλία</b>	12,0	13,5	15,6	15,1	14,2	14,0	14,3
<b>Ζώνη ευρώ</b>	17,5	17,2	17,1	16,4	16,1	16,0	15,9

<sup>1</sup> Περιλαμβάνονται τα καταναλωτικά και τα λοιπά δάνεια προς τα νοικοκυριά πλην των στεγαστικών.  
<sup>2</sup> Εκτιμήσεις της Eurostat και της ΕΚΤ για το ΑΕΠ του 2004.  
**Πηγές:** ΕΚΤ, εθνικές κεντρικές τράπεζες της ζώνης του ευρώ και Eurostat.

<sup>4</sup> Σημειώνεται, ότι τα μεγέθη ενδέχεται να μην είναι απολύτως συγκρίσιμα μεταξύ των χωρών. Αυτό οφείλεται στους διαφορετικούς ορισμούς που υιοθετούν οι χώρες για τα νοικοκυριά. Έτσι, σε ορισμένες χώρες τα «λοιπά» δάνεια προς τα νοικοκυριά περιλαμβάνουν και δανειοδοτήσεις σε ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις που δεν έχουν ανεξάρτητη νομική προσωπικότητα, ενώ στην Ελλάδα οι δανειοδοτήσεις αυτές περιλαμβάνονται στην πιστωτική επέκταση προς τις επιχειρήσεις.

Οι κύριοι παράγοντες, στους οποίους οφείλεται η εξέλιξη αυτή των καταναλωτικών χορηγήσεων είναι οι ακόλουθοι:

➤ **Η σταδιακή απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος <sup>5</sup>:**

Η απελευθέρωση αυτή επέτρεψε την πρόσβαση στον τραπεζικό δανεισμό σε ένα σημαντικό μέρος των νοικοκυριών, το οποίο, μέχρι πρότινος, ουσιαστικά, αποκλειόταν από αυτόν, λόγω των περιορισμών που έθετε το κανονιστικό πλαίσιο για την καταναλωτική πίστη<sup>6</sup>. Με την απελευθέρωση, οι καταναλωτές έχουν, πλέον, τη δυνατότητα να επιλέγουν τους όρους δανεισμού, με γνώμονα το συμφέρον τους, αξιοποιώντας τις ευκαιρίες που τους παρέχει η ελεύθερη αγορά, ώστε διαχρονικά να εξισορροπούν καλύτερα τις οικονομικές τους ανάγκες με τους διαθέσιμους πόρους τους. Έτσι, ικανοποιήθηκε μέρος της συσσωρευμένης ζήτησης για αυτή την κατηγορία τραπεζικού δανεισμού, ενώ την ίδια στιγμή, μεταβλήθηκε η διάρθρωση της χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης, με την αντικατάσταση μέρους του έμμεσου δανεισμού των νοικοκυριών από το τραπεζικό σύστημα (μέσω των βιομηχανικών και εμπορικών επιχειρήσεων), με άμεσο τραπεζικό δανεισμό, εξέλιξη η οποία ενίσχυσε τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Επιπλέον, αυξήθηκε η ζήτηση δανείων εκ μέρους των νοικοκυριών, λόγω της αύξησης των εισοδημάτων τους τα τελευταία έτη, αλλά και των ευνοϊκών προοπτικών για τα μελλοντικά τους εισοδήματα.

➤ **Η σημαντική μείωση των επιτοκίων, τόσο σε ονομαστικούς, όσο και σε πραγματικούς όρους:**

Το κόστος χρηματοδότησης των νοικοκυριών από το τραπεζικό σύστημα έχει περιοριστεί σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα. Συγκεκριμένα, το μέσο επιτόκιο των καταναλωτικών δανείων μειώθηκε σε περίπου 12%, το 2003,

---

<sup>5</sup> Σχεδόν σε όλες τις ανεπτυγμένες οικονομίες η απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος έγινε νωρίτερα από ότι στην Ελλάδα, κυρίως κατά τη δεκαετία του 1980, αν και η έκταση της απελευθέρωσης διέφερε σημαντικά μεταξύ των χωρών αυτών.

<sup>6</sup> Σύμφωνα με τα αποτελέσματα εμπειρικής μελέτης για το Ηνωμένο Βασίλειο, ενώ πριν από την απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας αυτής, περίπου 60% των νοικοκυριών δεν μπορούσαν ή δεν επιθυμούσαν να έχουν πρόσβαση σε τραπεζικό δανεισμό, μετά την απελευθέρωση το ποσοστό αυτό μειώθηκε σε 30%, περίπου (βλ. T. Bayoumi, "Financial Deregulation and Consumption in the United Kingdom", *The Review of Economics and Statistics*, Vol. 75. No. 3, Αύγουστος 1993, σελ. 536-539).

από άνω του 20% το 1999. το πραγματικό επιτόκιο διαμορφώθηκε σε επίπεδο κάτω του 9%, το 2003, έναντι σχεδόν 18%, το 1999.

- **Οι συνθήκες αυξημένου ανταγωνισμού στο χρηματοπιστωτικό τομέα:**  
Αν και από τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία για τα επιτόκια καταναλωτικής πίστης, δεν προκύπτει ότι τα περιθώρια των συγκεκριμένων επιτοκίων έχουν υποστεί αξιόλογη πίεση λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού, ο ανταγωνισμός έχει και άλλες πλευρές που δεν συνδέονται άμεσα με την τιμολόγηση των δανείων. Έτσι, για παράδειγμα, αναπτύσσονται νέα δανειακά προϊόντα, που ανταποκρίνονται καλύτερα στις προτιμήσεις και τις οικονομικές δυνατότητες των νοικοκυριών (π.χ. δάνεια με περίοδο χάριτος<sup>7</sup> κλπ.), και προσφέρονται άλλες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, παράλληλα με τη δανειοδότηση, με αποτέλεσμα, όλο και μεγαλύτερο μέρος των νοικοκυριών να προσφεύγει στον τραπεζικό δανεισμό.
  
- **Η αύξηση της ρευστότητας του τραπεζικού συστήματος εξαιτίας της μείωσης των υποχρεωτικών δεσμεύσεων επί των καταθέσεων των εμπορικών τραπεζών:**  
Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της εναρμόνισης με τα ισχύοντα στη ζώνη του ευρώ, ο συντελεστής δέσμευσης επί των καταθέσεων σε δραχμές, μειώθηκε τον Ιούνιο του 2000 σε 2% από 12% που ίσχυε προηγουμένως, ενώ προσαρμόστηκε στο 2% και ο συντελεστής ανακαταθέσεων ορισμένων κατηγοριών καταθέσεων σε συνάλλαγμα, ο οποίος έφτανε το 60%. Η μείωση αυτή οδήγησε, αν και σταδιακά, σε αύξηση της ρευστότητας του τραπεζικού συστήματος. Ειδικότερα, μεταξύ Ιουλίου του 2000 και Ιουλίου του 2003 απελευθερώθηκαν, για το λόγο αυτό, από την Τράπεζα της Ελλάδος συνολικά 13,5 δισεκατομμύρια ευρώ, τα οποία αύξησαν αντίστοιχα

---

<sup>7</sup> Η περίοδος χάριτος επιμηκύνει τη διάρκεια καταβολής της πρώτης δόσης και ουσιαστικά, προστίθεται στη διάρκεια του δανείου. Όταν, η περίοδος χάριτος είναι έντοκη, τότε εφαρμόζονται δύο διαφορετικοί τρόποι απόσβεσης του δανείου: α) ο δανειολήπτης εξοφλεί μόνο τους απλούς τόκους που αντιστοιχούν στην περίοδο χάριτος (χωρίς να μειώνεται το ανεξόφλητο κεφάλαιο) και με τη λήξη της ξεκινάει την εξόφληση των τοκοχρεωλυτικών δόσεων β) οι τοκοχρεωλυτικές δόσεις υπολογίζονται στο άθροισμα του ποσού χορήγησης και των τόκων που αναλογούν στην περίοδο χάριτος.

τη ρευστότητα των τραπεζών<sup>8</sup>. Δεδομένου ότι οι τράπεζες έχουν υψηλότερο μικτό περιθώριο επιτοκίου στα δάνεια καταναλωτικής πίστης σε σχέση με εναλλακτικές κατηγορίες χορηγήσεων, σημαντικό μέρος της ρευστότητας που απελευθερώθηκε χρησιμοποιήθηκε από τις τράπεζες για αύξηση του χαρτοφυλακίου τους σε καταναλωτικά δάνεια.

Σημειώνεται ότι, αξιόλογοι ρυθμοί αύξησης του τραπεζικού δανεισμού των νοικοκυριών (πλην των στεγαστικών δανείων), που υπερέβαιναν τους ρυθμούς αύξησης του εισοδήματός τους, παρατηρήθηκαν και σε άλλες χώρες της ζώνης του ευρώ την ίδια περίοδο. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι για την περίοδο 1999 – 2003 ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης των καταναλωτικών και λοιπών δανείων των νοικοκυριών (πλην των στεγαστικών) στην Ισπανία ήταν 11,1%, στην Πορτογαλία 9,2%, ενώ στην Ιρλανδία ανήλθε σε 16,6%.

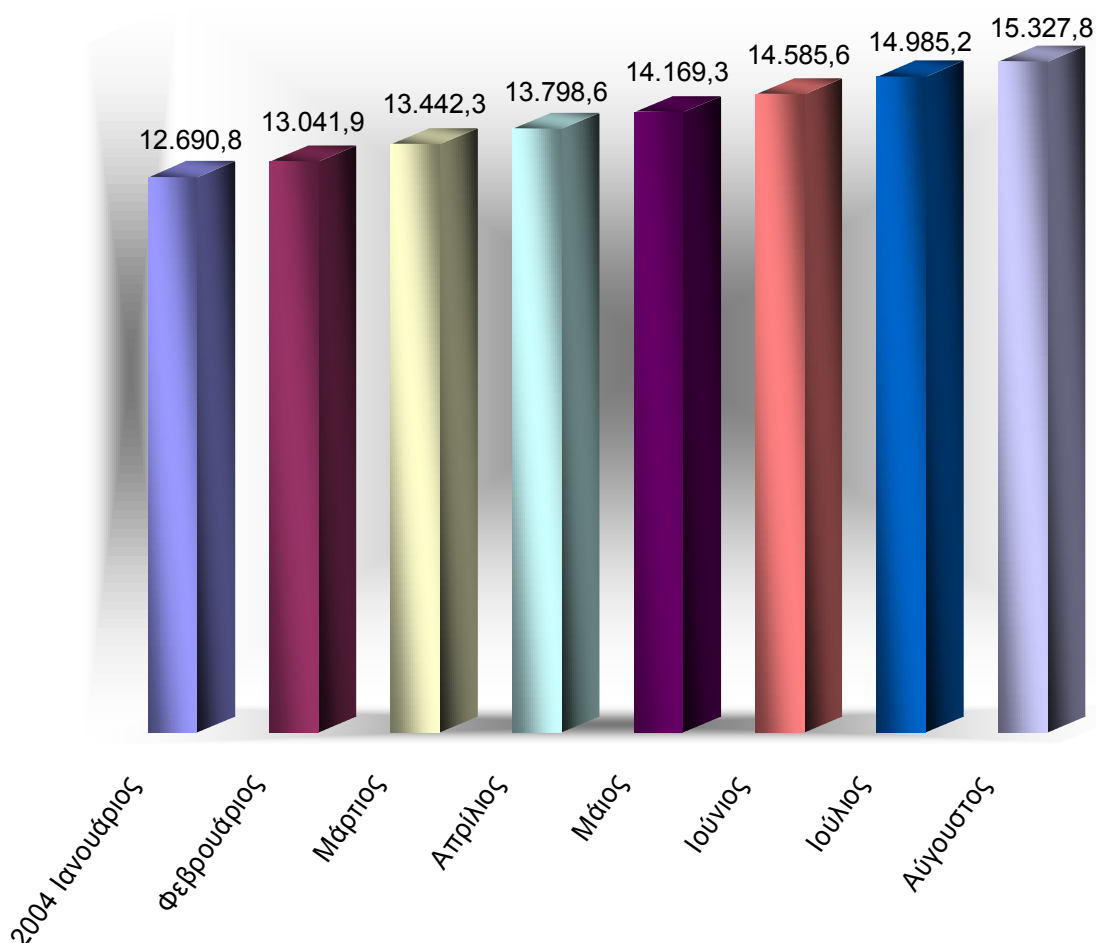
Αν και οι ρυθμοί αυτοί ήταν χαμηλότεροι από τον αντίστοιχο ρυθμό που παρατηρήθηκε στην Ελλάδα, επισημαίνεται ότι η χώρα μας εντάχθηκε στη ζώνη του ευρώ με υστέρηση δύο ετών έναντι των πρώτων χωρών – μελών της ζώνης, η μείωση των ονομαστικών επιτοκίων και του πληθωρισμού ήταν πολύ μεγαλύτερη στην Ελλάδα και η απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης ολοκληρώθηκε μόλις πρόσφατα<sup>9</sup>. Κατά συνέπεια, μέρος της διαφοράς που παρατηρείται στους ρυθμούς αύξησης μπορεί να αποδοθεί στη χαμηλότερη βάση εκκίνησης του υπολοίπου των καταναλωτικών δανείων.

Ήδη, στις χώρες που αναφέρθηκαν, από τα έτη 2000 και 2001 έχει σημειωθεί αξιόλογη επιβράδυνση του ρυθμού επέκτασης των καταναλωτικών δανείων, εξέλιξη η οποία ενδέχεται να προδιαγράψει μεσοπρόθεσμα αντίστοιχη σταδιακή επιβράδυνση και για την Ελλάδα, αν και το υπόλοιπο των δανείων αυτών, ως ποσοστό του ΑΕΠ στην Ελλάδα είναι από τα μικρότερα μεταξύ των χωρών που συμμετέχουν στη ζώνη του ευρώ και υπολείπεται σημαντικά από το μέσο όρο της ζώνης του ευρώ. (Πίνακας 7.1.).

<sup>8</sup> Σημειώνεται επίσης ότι, κατά την εξεταζόμενη περίοδο, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα άντλησε επιπλέον ρευστότητα μέσω της αύξησης του διατραπεζικού δανεισμού από το εξωτερικό.

<sup>9</sup> Οι περιορισμοί στην καταναλωτική πίστη καταργήθηκαν οριστικά τον Ιούνιο του 2003 με την ΠΔ/ΤΕ 2523/12.6.2003.

Στο διάγραμμα 7.1. παρουσιάζονται τα υπόλοιπα των δανείων, που αφορούν στην καταναλωτική πίστη και χορηγήθηκαν από τα εγχώρια Νομισματικά Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα (NXI) προς τα νοικοκυριά κατά την περίοδο Ιανουαρίου – Αυγούστου 2004. Τα υπόλοιπα εμφανίζονται σε εκατομμύρια ευρώ.



**Διάγραμμα 7.1.** Δάνεια Καταναλωτικής Πίστης από τα εγχώρια NXI (Υπόλοιπα σε εκατ. ευρώ) **Πηγή:** Τράπεζα της Ελλάδος

Στον πίνακα 7.2., που έπεται, αναλύεται η καταναλωτική πίστη κατά κατηγορία δανείων από τα εγχώρια NXI, από το 2000 έως και τον Αύγουστο του 2004. Ειδικότερα παρουσιάζονται οι ετήσιες τιμές για τα 2 πρώτα έτη, ενώ για το 2003 και το 2004 εμφανίζονται μηνιαίες τιμές, οι οποίες αφορούν στα υπόλοιπα του συνόλου των δανείων καταναλωτικής πίστης – για το πρώτο οκτάμηνο του 2004 παρουσιάστηκαν και στο Διάγραμμα 7.1.– και στην ποσοστιαία μεταβολή τους, στα υπόλοιπα των δανείων μέσω καρτών, των δανείων με δικαιολογητικά και των προσωπικών δανείων, καθώς και τις ποσοστιαίες μεταβολές τους.

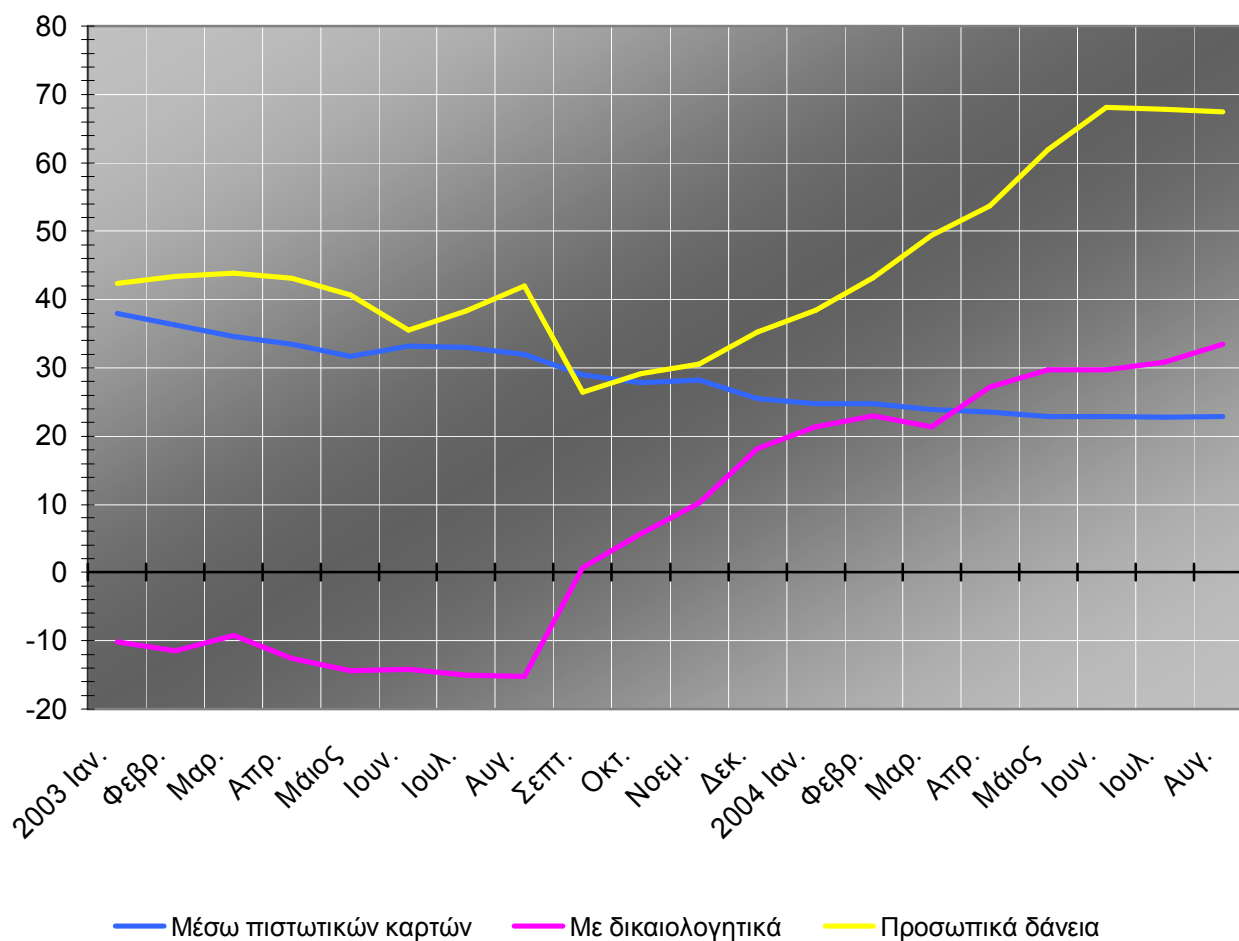
Πίνακας 7.2. Ανάλυση της Καταναλωτικής Πίστης κατά κατηγορία δανείων από τα εγχώρια ΝΧΙ												
Περίοδος	Σύνολο			Μέσω πιστωτικών καρτών			Με δικαιολογητικά <sup>1</sup>			Προσωπικά δάνεια <sup>1</sup>		
	Υπόλ. (εκ. €)	(% Μεταβολή)		Υπόλ. (εκ. €)	(% Μεταβολή)		Υπόλ. (εκ. €)	(% Μεταβολή)		Υπόλ. (εκ. €)	(% Μεταβολή)	
		Δεκ.	Προηγ. έτους		Δεκ.	Προηγ. έτους		Δεκ.	Προηγ. έτους		Δεκ.	Προηγ. έτους
2000	5.511,4	42,7	42,7	2.290,2	49,8	49,8	1.448,3	46,4	46,4	1.772,9	31,9	31,9
2001	7.852,0	42,5	42,5	3.725,7	62,7	62,7	1.956,5	35,1	35,1	2.169,8	22,4	22,4
2002	9.755,4	24,2	24,2	4.957,2	33,1	33,1	1.768,4	-9,6	-9,6	3.029,8	39,6	39,6
2003 Ιαν.	9.884,9	1,3	27,0	5.055,0	2,0	38,0	1.768,1	0,0	-10,2	3.061,8	1,1	42,4
Φεβρ.	10.023,3	2,7	26,2	5.165,4	4,2	36,3	1.778,3	0,6	-11,5	3.079,6	1,6	43,4
Μαρ.	10.247,3	5,0	26,0	5.272,9	6,4	34,6	1.860,3	5,2	-9,2	3.114,1	2,8	43,9
Απρ.	10.344,7	6,0	24,6	5.379,5	8,5	33,5	1.800,3	1,8	-12,6	3.164,9	4,5	43,1
Μάιος	10.432,6	6,9	22,6	5.488,4	10,7	31,7	1.808,6	2,3	-14,4	3.135,6	3,5	40,7
Ιουν.	10.600,9	8,7	22,2	5.597,2	12,9	33,2	1.834,0	3,7	-14,2	3.169,7	4,6	35,5
Ιουλ.	10.871,8	11,4	22,6	5.717,6	15,3	33,0	1.857,4	5,0	-15,0	3.296,8	8,8	38,3
Αυγ.	11.075,2	13,5	23,1	5.801,2	17,0	32,0	1.871,3	5,8	-15,2	3.402,7	12,3	42,0
Σεπτ.	11.301,1	15,8	22,5	5.868,4	18,4	29,0	1.886,5	6,7	0,7	3.546,2	17,0	26,4
Οκτ.	11.670,4	19,6	23,9	5.973,3	20,5	27,8	1.968,8	11,3	5,7	3.728,3	23,1	29,2
Νοεμ.	12.063,2	23,7	25,5	6.101,2	23,1	28,2	2.037,4	15,2	10,2	3.924,6	29,5	30,6
Δεκ.	12.409,6	27,2	27,2	6.222,4	25,5	25,5	2.089,7	18,2	18,2	4.097,5	35,2	35,2
2004 Ιαν.	12.690,8	2,3	28,4	6.308,6	1,4	24,8	2.146,1	2,7	21,4	4.236,1	3,4	38,4
Φεβρ.	13.041,9	5,1	30,1	6.444,9	3,6	24,8	2.187,4	4,7	23,0	4.409,6	7,6	43,2
Μαρ.	13.442,3	8,3	31,2	6.531,7	5,0	23,9	2.257,5	8,0	21,4	4.653,1	13,6	49,4
Απρ.	13.798,6	11,2	33,4	6.643,1	6,8	23,5	2.289,9	9,6	27,2	4.865,6	18,7	53,7
Μάιος	14.169,3	14,2	35,8	6.745,2	8,4	22,9	2.346,1	12,3	29,7	5.078,0	23,9	61,9
Ιουν.	14.585,6	17,5	37,6	6.879,9	10,6	22,9	2.378,1	13,8	29,7	5.327,6	30,0	68,1
Ιουλ.	14.985,2	20,8	37,8	7.023,2	12,9	22,8	2.429,5	16,3	30,8	5.532,5	35,0	67,8
Αυγ.	15.327,3	23,5	38,4	7.132,2	14,6	22,9	2.497,4	19,5	33,5	5.698,2	39,1	67,5

<sup>1</sup> Το Σεπτέμβριο 2002, λόγω αλλαγής του τρόπου υποβολής των στοιχείων, ορισμένες τράπεζες προχώρησαν σε ανακατάταξη δανείων μεταξύ των δύο κατηγοριών και επομένως από το μήνα αυτό τα σχετικά στοιχεία δεν είναι απολύτως συγκρίσιμα με προηγούμενες περιόδους.  
Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος

Όπως αναφέρεται και στην Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το 2003, ο ετήσιος ρυθμός αύξησης των καταναλωτικών δανείων επιταχύνθηκε σε 27,2% το Δεκέμβριο του 2003, από 24,2% το Δεκέμβριο του 2002, ενώ περαιτέρω επιτάχυνση σημειώθηκε κατά το πρώτο δίμηνο του 2004, καθώς ο ρυθμός αυτός ανήλθε σε 30,1%, το Φεβρουάριο του 2004. Ήδη από το τελευταίο τρίμηνο του 2003, ανακόπηκε η τάση επιβράδυνσης που είχε εμφανιστεί στα καταναλωτικά δάνεια από τα μέσα του 2001. ταυτόχρονα, παρατηρείται εσωτερική κατανομή των καταναλωτικών δανείων, καθώς

μειώνεται το μερίδιο των δανείων μέσω πιστωτικών καρτών, τα οποία αποτελούν την πλέον υψηλότοκη κατηγορία δανείων.

Ειδικότερα, ο ετήσιος ρυθμός ανόδου των δανείων μέσω πιστωτικών καρτών επιβραδύνθηκε σε 25,5% το Δεκέμβριο του 2003 και σε 24,8% το Φεβρουάριο του 2004, από 33,1% το Δεκέμβριο του 2002. Αντίθετα με την εξέλιξη των δανείων μέσω πιστωτικών καρτών, ο ετήσιος ρυθμός ανόδου των λοιπών καταναλωτικών δανείων, ήτοι των δανείων έναντι δικαιολογητικών και των προσωπικών δανείων, επιταχύνθηκε σημαντικά το 2003 (Δεκέμβριος 2003: 28,9%, Δεκέμβριος 2002: 16,3%) και η επιτάχυνση συνεχίστηκε το πρώτο δίμηνο του τρέχοντος έτους (Φεβρουάριος 2004: 35,8%). Στο διάγραμμα 7.2. απεικονίζονται διαγραμματικά οι μηνιαίες ποσοστιαίες μεταβολές κάθε κατηγορίας δανείων καταναλωτικής πίστης, για το έτος 2003 και το πρώτο οκτάμηνο του 2004, έναντι του προηγούμενου έτους.



**Διάγραμμα 7.2.** (%) Μεταβολή έναντι προηγούμενου έτους  
**Πηγή:** Τράπεζα της Ελλάδος

## 7.2.2. Συγκράτηση της Πιστωτικής Επέκτασης από την Τράπεζα της Ελλάδος

Μετά την ένταξη της Ελλάδας στη ζώνη του ευρώ έχει υιοθετηθεί από τη χώρα μας η ενιαία νομισματική πολιτική, η οποία διαμορφώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ), με γνώμονα τις νομισματικές συνθήκες στη ζώνη του ευρώ ως σύνολο και όχι μεμονωμένα σε κάθε χώρα. Στο πλαίσιο αυτό, τόσο η πολιτική επιτοκίων όσο και το ύψος των υποχρεωτικών δεσμεύσεων επί των καταθέσεων των εμπορικών τραπεζών καθορίζονται από την ΕΚΤ. Επομένως, η Τράπεζα της Ελλάδος δεν έχει, πλέον, τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί κανένα από τα παραδοσιακά μέσα νομισματικής πολιτικής που διαθέτουν οι κεντρικές τράπεζες για τον έλεγχο της πιστωτικής επέκτασης.

Εξάλλου, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα, όπως και σε ολόκληρη τη ζώνη του ευρώ, λειτουργούν σε ένα περιβάλλον ανοικτής οικονομίας με ελεύθερο ανταγωνισμό, επομένως, δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν διοικητικής φύσεως μέτρα πιστωτικών παρεμβάσεων. Κατά συνέπεια, η πιστωτική επέκταση προσδιορίζεται με βάση τις ιδιαίτερες συνθήκες που διαμορφώνουν την προσφορά και τη ζήτηση δανείων σε κάθε χώρα.

Ωστόσο, υπάρχουν κάποιες δυνατότητες να επηρεαστεί έμμεσα και οριακά πιστωτική επέκταση. Μέσω των ειδικών προβλέψεων που έχει επιβάλλει για εποπτικούς λόγους η Τράπεζα της Ελλάδος επηρεάζει την τιμολόγηση του πιστωτικού κινδύνου, στον οποίο θα αναφερθούμε στο επόμενο κεφάλαιο, και αντισταθμίζει την πιθανή χαλάρωση των πιστωτικών κριτηρίων που επιφέρει ο ανταγωνισμός. Ειδικότερα, για τα καταναλωτικά δάνεια, τα ποσοστά προβλέψεων που έχουν οριστεί φτάνουν το 84%, έναντι 60%, που είναι το ανώτατο ποσοστό προβλέψεων για τα δάνεια προς τις επιχειρήσεις.

Παράλληλα όμως, μέσω των ελάχιστων ποσοστών προβλέψεων επηρεάζεται η διεθνής ανταγωνιστικότητα των τραπεζών και στο πλαίσιο της συνεχούς διευρυνόμενης ολοκλήρωσης της τραπεζικής ολοκλήρωσης της τραπεζικής αγοράς, εθνικές διαφοροποιήσεις ως προς το κόστος αυτό, στο βαθμό που οι προβλέψεις υπερβαίνουν τον αναλαμβανόμενο πιστωτικό κίνδυνο, μπορεί να



έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη δραστηριότητα και την κερδοφορία των τραπεζών που λειτουργούν σε κάθε χώρα. Για το λόγο αυτό, κατά τη διαμόρφωση της πολιτικής της, επί των προβλέψεων, η κεντρική τράπεζα οφείλει να σταθμίζει με προσοχή τον ανωτέρω παράγοντα. Έτσι, η αποτελεσματικότητα του μέσου αυτού για τη συγκράτηση της πιστωτικής επέκτασης είναι περιορισμένη.

Επίσης, η Τράπεζα της Ελλάδος έχει τη δυνατότητα να επιβάλει αύξηση του ελάχιστου δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας, επιλεκτικά για μεμονωμένα πιστωτικά ιδρύματα, μετά από αξιολόγηση του επιπέδου κινδύνου που αναλαμβάνουν με βάση τη σύνθεση του χαρτοφυλακίου τους και την εν γένει αποτελεσματικότητα της λειτουργίας τους. Αυτή η επιπλέον κεφαλαιακή απαίτηση είναι δυνατόν να επιδράσει περιοριστικά στην πιστωτική επέκταση της τράπεζας στην οποία επιβάλλεται. Ωστόσο, δεν μπορεί να επηρεάσει του ρυθμό αύξησης των καταναλωτικών δανείων τραπεζών με ισχυρή κεφαλαιακή επάρκεια, καθώς οι τράπεζες αυτές έχουν επιπλέον αυξημένη δυνατότητα να «επιδοτούν» δάνεια συγκεκριμένης κατηγορίας με σκοπό να διευρύνουν το μερίδιό τους στην εν λόγω κατηγορία δανείων.

Τέλος, η Τράπεζα της Ελλάδος έχει θεσπίσει ένα πλαίσιο, όσον αφορά στα απαιτούμενα βασικά στοιχεία ενημέρωσης των συναλλασσομένων με τις τράπεζες, το οποίο επιβάλλει και ενημέρωση για κινδύνους όπως αυτοί που συνδέονται με τις μεταβολές των επιτοκίων<sup>10</sup>. Με το πλαίσιο αυτό, η τράπεζα της Ελλάδος επιδιώκει, μεταξύ άλλων, την αποτροπή αναφοράς αναληθών ή παραπλανητικών πληροφοριών στις διαφημίσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων για την προώθηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης. Στο βαθμό που οι διαφημίσεις προσφοράς δανείων είναι συμβατές με το πλαίσιο αυτό, η κεντρική τράπεζα δεν έχει, σε περιβάλλον ανοικτής αγοράς, τη δυνατότητα να περιορίζει τις διαφημιστικές πρωτοβουλίες με τις οποίες οι τράπεζες επιδιώκουν να επηρεάσουν τη ζήτηση των δανείων αυτών.

---

<sup>10</sup> Τα βασικά στοιχεία ενημέρωσης των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα καθορίζονται στην ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002.

### 7.2.3. Επιτόκια Καταναλωτικών Δανείων<sup>11</sup>

Τα επιτόκια των τραπεζικών δανείων, στην Ελλάδα, υποχώρησαν περαιτέρω κατά τη διάρκεια του 2003, κυρίως όσον αφορά στα επιχειρηματικά και καταναλωτικά δάνεια. Αναλυτικότερα για τα επιτόκια της καταναλωτικής πίστης, το μέσο επιτόκιο του συνόλου των νέων καταναλωτικών δανείων καθορισμένης διάρκειας κινήθηκε ανοδικά, κατά το πρώτο πεντάμηνο του 2003, αλλά στη συνέχεια η τάση αυτή αντιστράφηκε. Το Δεκέμβριο του 2003 το επιτόκιο αυτό είχε υποχωρήσει στο 9,86%, έναντι 10,45% το Δεκέμβριο του 2002, ενώ κατά το πρώτο δίμηνο του 2004 αυξήθηκε και πάλι και διαμορφώθηκε, στο τέλος Φεβρουαρίου διαμορφώθηκε στο 9,99%, για να φτάσει σε 10,05% τον Αύγουστο του 2004, δηλαδή, σε 19 μονάδες βάσης υψηλότερα απ' ό τι το Δεκέμβριο του 2003.

Όσον αφορά στις επιμέρους κατηγορίες των καταναλωτικών δανείων, το επιτόκιο των δανείων με επιτόκιο σταθερό από ένα έως και πέντε έτη, (κατηγορία που καλύπτει το 54% του συνόλου των καταναλωτικών δανείων), μειώθηκε κατά 15 μονάδες βάσης, κατά το έτος 2003 και έφτασε 10,27% τον Αύγουστο του τρέχοντος έτους. Το επιτόκιο των νέων καταναλωτικών δανείων με επιτόκιο κυμαινόμενο ή επιτόκιο σταθερό, για περίοδο έως και ένα έτος (κατηγορία που καλύπτει το 39% του συνόλου), παρουσίασε διακυμάνσεις στη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου και τον Αύγουστο διαμορφώθηκε σε 9,70% υψηλότερο κατά 10 μονάδες βάσης από ότι το Δεκέμβριο του 2003. Επειδή το αντίστοιχο επιτόκιο στη ζώνη του ευρώ μειώθηκε το επτάμηνο Ιανουαρίου – Ιουλίου 2004, η διαφορά μεταξύ των δύο επιτοκίων διευρύνθηκε σε 2,37 εκατοστιαίες μονάδες τον Ιούλιο, από 1,94 εκατοστιαία μονάδα το Δεκέμβριο του 2003.

Αντίθετα, μείωση κατά 45 μονάδες βάσης παρατηρήθηκε, το έτος 2003, στο μέσο επιτόκιο των καταναλωτικών δανείων χωρίς καθορισμένη διάρκεια<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> Τα στοιχεία της ανάλυσης προέρχονται από την ενδιάμεση έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος για τη Νομισματική Πολιτική, Οκτώβριος 2004, σελ.125.

<sup>12</sup> Τα δάνεια χωρίς καθορισμένη διάρκεια προς τα νοικοκυριά περιλαμβάνουν τα δάνεια μέσω πιστωτικών καρτών, τα ανοικτά δάνεια και τις υπεραναλήψεις από τρεχούμενους λογαριασμούς. Χαρακτηριστικό των δανείων αυτών είναι ότι, σε περίπτωση μεταβολής του επιτοκίου, το νέο επιτόκιο εφαρμόζεται σε όλο το υπόλοιπό τους και όχι μόνο στα δάνεια που εκταμιεύονται μετά

Ειδικότερα, το επιτόκιο των δανείων μέσω πιστωτικών καρτών, που αποτελούν τη σημαντικότερη κατηγορία των δανείων χωρίς καθορισμένη διάρκεια, υποχώρησε σε 14,80% στο τέλος του 2003, από 15,44% στο τέλος του 2002, ενώ το επιτόκιο των ανοικτών δανείων αυξήθηκε σε 12,16% από 11,90% και το επιτόκιο των υπεραναλήψεων αυξήθηκε, οριακά σε 11,68% από 11,64%, το 2002. Πτωτικά κινήθηκαν τα επιτόκια των τριών αυτών κατηγοριών το πρώτο δίμηνο του 2004. Το οκτάμηνο Ιανουαρίου – Αυγούστου 2004, το επιτόκιο των καταναλωτικών δανείων χωρίς καθορισμένη διάρκεια σημείωσε μείωση, κατά 31 μονάδες βάσης, και διαμορφώθηκε σε 13,77% τον Αύγουστο. Καθώς το αντίστοιχο επιτόκιο στη ζώνη του ευρώ μειώθηκε λιγότερο, το επτάμηνο Ιανουαρίου – Ιουλίου (Ιούλιος 2004: 9,57%, Δεκέμβριος 2003: 9,69%), η διαφορά των επιτοκίων αυτών περιορίστηκε ελαφρά τον Ιούλιο, σε 4,27 εκατοστιαίες μονάδες. (από 4,39 εκατοστιαίες μονάδες το Δεκέμβριο του 2003).

Η σχετικά μεγάλη διαφορά μεταξύ των ελληνικών και των ευρωπαϊκών επιτοκίων στα δάνεια χωρίς καθορισμένη διάρκεια αντικατοπτρίζει κυρίως το υψηλό ποσοστό του δανεισμού μέσω πιστωτικών καρτών στην Ελλάδα και το μεγάλο ύψος των επιτοκίων των δανείων της κατηγορίας αυτής, τα οποία αντανakλούν τους αυξημένους πιστωτικούς κινδύνους και το υψηλότερο διαχειριστικό κόστος των εν λόγω δανείων. Συγκεκριμένα, το επιτόκιο των δανείων μέσω πιστωτικών καρτών, αν και παρουσίασε διακυμάνσεις στη διάρκεια του οκταμήνου Ιανουαρίου – Αυγούστου 2004, στο τέλος της περιόδου ήταν περίπου στο ίδιο επίπεδο με εκείνο στο τέλος του 2003 (Αύγουστος 2004:14,77%, Δεκέμβριος 2003: 14,80%).

Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι, τα καταναλωτικά δάνεια χωρίς καθορισμένη διάρκεια, τα οποία επιβαρύνονται με επιτόκια κατά 4 εκατοστιαίες μονάδες περίπου υψηλότερα από τα επιτόκια των δανείων συγκεκριμένης διάρκειας, προσφέρουν μεγαλύτερη ευελιξία στο δανειολήπτη, ταυτόχρονα όμως, ενσωματώνουν μεγαλύτερο πιστωτικό κίνδυνο, δεδομένου ότι οι εξασφαλίσεις για τις τράπεζες από τέτοιου είδους δάνεια είναι σχετικά μικρότερες.

---

την ημερομηνία μεταβολής του επιτοκίου. Έτσι, για στατιστικούς λόγους ως «νέα» δάνεια θεωρούνται τα υπόλοιπα των δανείων αυτών στο τέλος του μήνα αναφοράς.

Στον ακόλουθο πίνακα (Πίνακας 7.3.) παρουσιάζονται ενδεικτικά, τα τραπεζικά επιτόκια των νέων καταναλωτικών χορηγήσεων και συγκεκριμένα των δανείων χωρίς καθορισμένη διάρκεια, αυτών με κυμαινόμενο επιτόκιο ή σταθερό έως ένα έτος, καθώς και του συνόλου των καταναλωτικών δανείων που επιβλήθηκαν στους κατοίκους της ζώνης του ευρώ, κατά το οκτάμηνο Ιανουαρίου 2004 – Αυγούστου 2004.

<b>Πίνακας 7.3. Επιτόκια νέων δανείων σε ευρώ από τα εγχώρια ΝΧΙ<sup>1</sup> προς νοικοκυριά κατοίκους της ζώνης του ευρώ<sup>2</sup></b>					
Περίοδος	Επιτόκιο κυμαινόμενο ή σταθερό έως 1 έτος	Επιτόκιο σταθερό άνω του 1 και έως 5 έτη	Επιτόκιο σταθερό άνω των 5 ετών	Σύνολο δανείων	
				Χωρίς επιβαρύνσεις	Με επιβαρύνσεις (ΣΕΠΕ <sup>3</sup> )
<b>2002</b> Σεπ.	10,86	10,02	11,09	10,43	11,21
Οκτ.	10,69	10,16	11,06	10,45	11,1
Νοεμ.	10,87	10,3	11,07	10,61	11,34
Δεκ.	10,58	10,18	11,04	10,45	11,32
<b>2003</b> Ιαν.	10,46	10,06	8,36	10,17	11,06
Φεβρ.	11,13	10,34	8,6	10,6	11,62
Μαρ.	10,82	10,83	8,78	10,76	11,82
Απρ.	11,15	10,75	9,13	10,82	11,78
Μάιος	11,13	10,61	8,67	10,7	11,78
Ιουν.	10,61	10,45	8,81	10,44	11,65
Ιουλ.	10,41	10,57	7,55	10,33	11,5
Αυγ.	10,24	10,7	9,89	10,37	11,62
Σεπτ.	10,37	10,78	10,48	10,6	11,67
Οκτ.	10,57	10,61	10,38	10,58	11,75
Νοεμ.	10,36	10,62	10,2	10,46	11,55
Δεκ.	9,6	10,03	10,53	9,86	11,09
<b>2004</b> Ιαν.	9,82	9,89	10,55	9,94	11,14
Φεβρ.	9,94	9,81	10,68	9,99	11,17
Μαρ.	9,44	10	10,67	9,87	11,14
Απρ.	9,56	9,94	10,47	9,85	11,2
Μάιος	9,82	10,19	10,44	10,07	11,45
Ιουν.	9,71	10,25	10,46	10,05	11,3
Ιουλ.	9,6	9,44	10,54	9,67	10,95
Αυγ.	9,7	10,27	10,39	10,05	11,09

<sup>1</sup> Επιτόκια όλων των πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Αναλυτικές μεθοδολογικές πληροφορίες δίνονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)

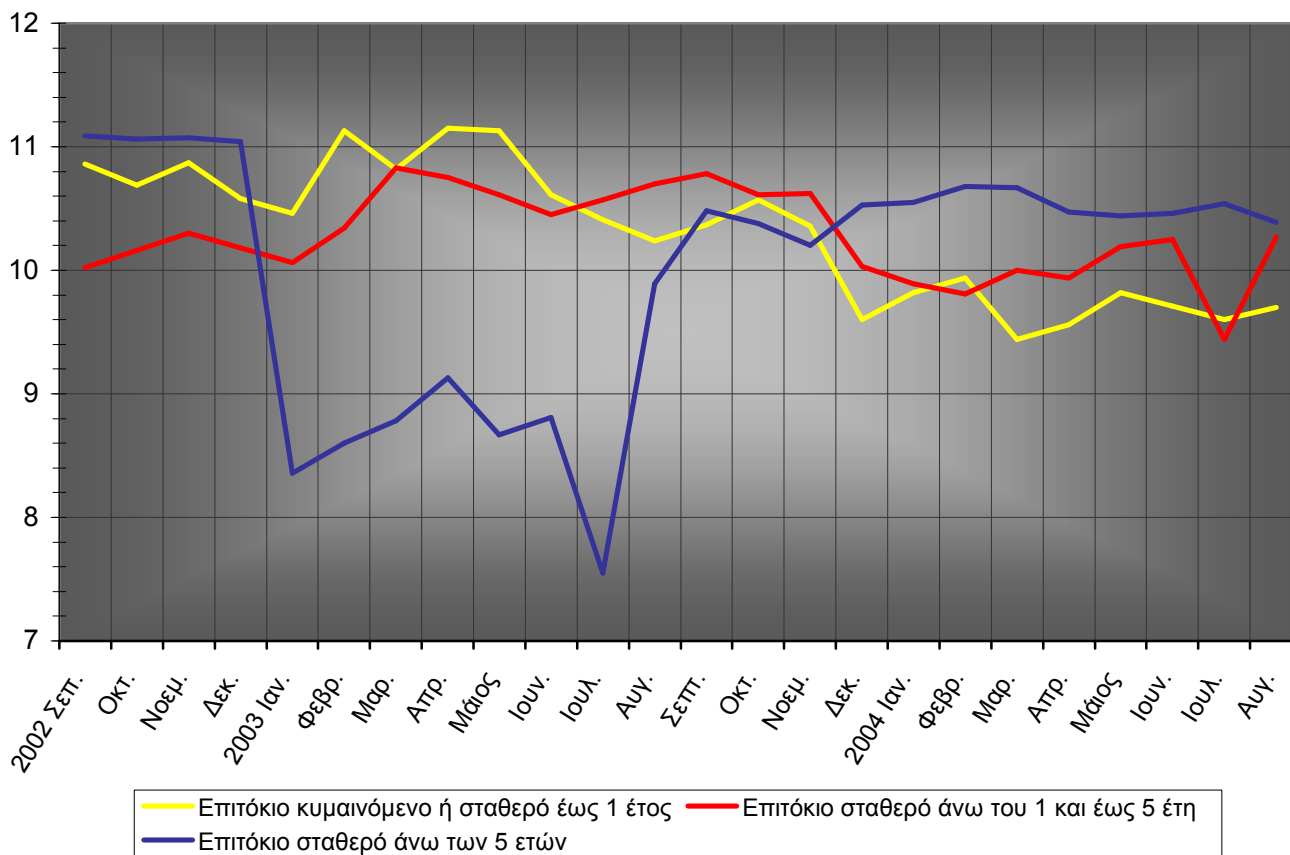
<sup>2</sup> Παρουσιάζονται τα μέσα επιτόκια μηνός.

<sup>3</sup> ΣΕΠΕ: Συνολικό Επιτόκιο Πραγματικής Επιβάρυνσης

**Πηγή:** Τράπεζα της Ελλάδος

Στη συνέχεια απεικονίζονται διαγραμματικά τα επιτόκια των νέων καταναλωτικών δανείων προς τα νοικοκυριά και συγκεκριμένα παρουσιάζεται η πορεία των κυμαινόμενων ή των σταθερών έως ένα έτος επιτοκίων, των

σταθερών επιτοκίων άνω του ενός και έως πέντε έτη, καθώς και των σταθερών επιτοκίων άνω των πέντε ετών.



**Διάγραμμα 7.3.** Επιτόκια νέων καταναλωτικών δανείων προς νοικοκυριά  
**Πηγή:** Τράπεζα της Ελλάδος

#### 7.2.4. Συμπερασματικά

Η παρατηρούμενη σημαντική αύξηση του τραπεζικού δανεισμού των νοικοκυριών συνδέεται, εν μέρει, με το γεγονός ότι σε συνθήκες ελεύθερης αγοράς, οι καταναλωτές έχουν, πλέον, τη δυνατότητα να καθορίζουν τη δανειοληπτική τους συμπεριφορά, έτσι ώστε, με τη σύναψη δανείων να επιδιώκουν τη διαχρονική εξισορρόπηση των οικονομικών τους αναγκών με τους διαθέσιμους πόρους τους. Εξάλλου, η δανειακή επιβάρυνση των νοικοκυριών στην Ελλάδα από τα καταναλωτικά και τα λοιπά τραπεζικά δάνεια, πλην των στεγαστικών, ως ποσοστό του ΑΕΠ είναι, όπως προαναφέρθηκε, σημαντικά χαμηλότερη (8,9% για το 2003) από το αντίστοιχο μέγεθος για τη

ζώνη του ευρώ ως σύνολο (16,0%), αλλά και μεταξύ των χαμηλότερων στη ζώνη του ευρώ (Πίνακας 7.1.)<sup>13</sup>.

Σημειώνεται ωστόσο, ότι η αυξανόμενη δανειακή επιβάρυνση των νοικοκυριών – εάν ληφθεί υπόψη ότι στην Ελλάδα η πλειονότητα των δανείων καταναλωτικής πίστης είναι δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου – σημαίνει ότι τα νοικοκυριά είναι περισσότερο εκτεθειμένα σε μεταβολές, ιδίως μη αναμενόμενες, των επιτοκίων, με αποτέλεσμα, σε περίπτωση ανόδου τους, μεγαλύτερος αριθμός νοικοκυριών να αντιμετωπίσει δυσκολίες στην εξυπηρέτηση του χρέους του. Επιπλέον, σε περίπτωση συμπίεσης των εισοδημάτων των νοικοκυριών λόγω της φάσης του οικονομικού κύκλου, μεγαλύτερος αριθμός νοικοκυριών θα περιέλθει σε αδυναμία εξυπηρέτησης του χρέους του.

Οι επιπτώσεις του αυξημένου δανεισμού εξαρτώνται από το επίπεδο και την κατανομή του δανεισμού μεταξύ των νοικοκυριών. Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της τράπεζας της Ελλάδος, το 2002-2003, η οποία θα παρουσιαστεί διεξοδικά σε επόμενη ενότητα, δεν προκύπτουν στοιχεία που να στηρίζουν το συμπέρασμα ότι τα νοικοκυριά στην Ελλάδα έχουν δανειστεί υπέρμετρα ή ότι η εξυπηρέτηση των δανείων δεν βρισκόταν, γενικά, στο πλαίσιο των εισοδηματικών δυνατοτήτων των νοικοκυριών που είχαν δανειστεί. Σε κάθε περίπτωση, όμως, η συνέχιση των υψηλών ρυθμών αύξησης του δανεισμού των νοικοκυριών και η επέκτασή του σε νοικοκυριά χαμηλότερων εισοδημάτων, καθιστούν αναγκαία την προσεκτική παρακολούθηση αυτών των εξελίξεων από την κεντρική τράπεζα. Ήδη, οι καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των δανείων καταναλωτικής πίστης είναι σχετικά αυξημένες, αν και σε μεγάλο βαθμό καλύπτονται από αντίστοιχες προβλέψεις που έχουν σχηματίσει οι τράπεζες.

Εν όψει των εξελίξεων αυτών, αλλά και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το νέο πλαίσιο για την κεφαλαιακή επάρκεια των τραπεζών, το οποίο κατάρτισε η

---

<sup>13</sup> Η σύγκριση μεταξύ του ποσοστού των τραπεζικών δανείων της Ελλάδας και των χωρών της ζώνης του ευρώ πρέπει να αξιολογείται με κάποιο βαθμό επιφύλαξης, καθώς τα μεγέθη ενδέχεται να μην είναι απολύτως συγκρίσιμα μεταξύ των χωρών. Αυτό οφείλεται στους διαφορετικούς ορισμούς που υιοθετούν οι χώρες για τα νοικοκυριά.

Επιτροπή Τραπεζικής Εποπτείας της Βασιλείας (Βασιλεία II), η Τράπεζα της Ελλάδος απαιτεί από τα πιστωτικά ιδρύματα την ενίσχυση και βελτίωση των συστημάτων αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των υποψήφιων πελατών τους.

### **7.3. ΥΨΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ**

Οι υψηλοί ετήσιοι ρυθμοί, με τους οποίους αυξάνονται οι χορηγήσεις προς τα ελληνικά νοικοκυριά, τα τελευταία έτη, έχουν εύλογα προκαλέσει το ερώτημα, κατά πόσο οι τάσεις αυτές υποκρύπτουν υπερδανεισμό των ελληνικών νοικοκυριών. Για την εξέταση του θέματος, το οποίο έχει κοινωνικές και οικονομικές προεκτάσεις, αλλά και αφορά άμεσα στην Τράπεζα της Ελλάδος, ως εποπτική αρχή του τραπεζικού συστήματος, καθώς επηρεάζει το χαρτοφυλάκιο δανείων των τραπεζών, ανατέθηκε σε εξειδικευμένη εταιρεία (TNS – ICAP A.E.) η διεξαγωγή έρευνας, η οποία κάλυψε ένα ευρύ δείγμα νοικοκυριών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τα τέλη του Σεπτεμβρίου 2002 μέχρι τα τέλη του Ιανουαρίου 2003, σε ένα δείγμα 6.007 νοικοκυριών (συγκεκριμένα στα μέλη των νοικοκυριών αυτών, ηλικίας 25 ετών και άνω), σε όλες τις αστικές και ημιαστικές περιοχές της Ελλάδος, οι οποίες καλύπτουν περίπου το 80% του συνολικού πληθυσμού της χώρας. Η δειγματοληψία ήταν τυχαία και στρωματοποιημένη ανά γεωγραφικό διαμέρισμα, ώστε να διασφαλιστεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος ως προς τον ερευνώμενο πληθυσμό, ενώ μέσω του σχετικού ερωτηματολογίου έγινε προσπάθεια να καλυφθούν οι κυριότερες οικονομικές και κοινωνικές παράμετροι του δανεισμού των νοικοκυριών.

Κατά την έρευνα ελήφθησαν «ολοκληρωμένες» απαντήσεις από 2.303 νοικοκυριά, δηλαδή ο μέσος βαθμός ανταπόκρισης διαμορφώθηκε στο 38,3%. Θα πρέπει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι ο βαθμός ανταπόκρισης παρουσίασε σημαντικές αποκλίσεις από την μία γεωγραφική περιοχή στην άλλη. Ο

μικρότερος βαθμός ανταπόκρισης (31,3%) παρατηρήθηκε στην Αθήνα και ο μεγαλύτερος (48,6%) στις ημιαστικές περιοχές.

Το συμπέρασμα που προέκυψε από την έρευνα είναι ότι, κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας, δεν τίθετο ζήτημα υπερχρέωσης των ελληνικών νοικοκυριών, χωρίς να αποκλείονται μεμονωμένες περιπτώσεις λήψης περισσότερων του ενός καταναλωτικών δανείων. Επιπλέον, παρατηρήθηκε ότι ο δανεισμός ήταν σε σημαντικό βαθμό συγκεντρωμένος στα νοικοκυριά με υψηλότερα εισοδήματα και περιουσία και ότι κατά μέσο όρο το υπόλοιπο των δανείων δεν υπερβαίνει το ετήσιο εισόδημα των νοικοκυριών, ακόμα και στα χαμηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια, ενώ η εξυπηρέτηση των δανείων φαίνεται να είναι, σε γενικές γραμμές, μέσα στα όρια των εισοδηματικών δυνατοτήτων των νοικοκυριών. Άλλωστε από την έρευνα προέκυψε ότι τα δάνεια των νοικοκυριών σε καθυστέρηση αντιστοιχούν σε λιγότερο από το 7% του συνόλου. Πιο συγκεκριμένα η έρευνα έδειξε ότι:

- Το 49,8% των νοικοκυριών δεν είχε οφειλές από κανενός είδους δάνειο, τραπεζικό ή μη. Ροπή προς τον δανεισμό είχαν περισσότερο τα νοικοκυριά στην Αθήνα (42,5% δήλωσε ότι δεν έχει υποχρεώσεις σε δάνεια έναντι 64,7% στις ημιαστικές περιοχές).
- Ο δανεισμός «έλκει» περισσότερο τις υψηλές εισοδηματικές τάξεις. Το 64,9% των νοικοκυριών με ετήσιο εισόδημα μέχρι 15.000 ευρώ δεν είχε συνάψει κανένα δάνειο, ποσοστό το οποίο μειώνεται σε 37,6% στα νοικοκυριά με εισόδημα από 15.000 μέχρι 30.000 ευρώ και περιορίζεται σε 22,7% στα νοικοκυριά με εισόδημα πάνω από 30.000 ευρώ.
- Το 50,2% των νοικοκυριών είχαν οφειλές από δάνεια. Κατά μέσο όρο, έκαστο από τα νοικοκυριά αυτά όφειλε 16.143 ευρώ.
- Η πλέον διαδεδομένη μορφή δανεισμού των νοικοκυριών είναι μέσω πιστωτικών καρτών. Ποσοστό 50,6% από τα νοικοκυριά που είχαν δανειστεί δήλωσαν ότι έχουν δανειστεί μέσω πιστωτικής κάρτας και κατά μέσο όρο οφείλουν έκαστο 1.830 ευρώ. Η δεύτερη πλέον διαδεδομένη κατηγορία δανείων είναι τα στεγαστικά δάνεια, ενώ ακολουθούν τα δάνεια για την αγορά αυτοκινήτου (21,3%) και τα προσωπικά δάνεια από τις τράπεζες (20,5%), των οποίων το μέσο υπόλοιπο ανερχόταν σε 6.176 ευρώ



και 3.026 ευρώ αντίστοιχα ανά νοικοκυριό που έχει συνάψει δάνεια αυτών των κατηγοριών.

Ερχόμενοι στο 2004 και σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, τα τελευταία δύο χρόνια τα χρέη των ελληνικών νοικοκυριών από προσωπικά δάνεια χωρίς δικαιολογητικά παρουσιάζουν αύξηση κατά 62%, ενώ σύμφωνα με πρόσφατες εκτιμήσεις, εντυπωσιακή κρίνεται η μεγάλη αύξηση του συνολικού δανεισμού των ελληνικών νοικοκυριών τα τελευταία έτη. Ειδικότερα, σήμερα, τα δάνεια των νοικοκυριών φτάνουν στο 28% του ΑΕΠ, έναντι περίπου 24% την περσινή χρονιά και 22% το 2002. Πρόκειται για σημαντική αύξηση, δεδομένου ότι σημειώθηκε μόλις σε μία τριετία. Ενδεικτικό είναι ότι τα χρέη από καταναλωτικά δάνεια (με και χωρίς δικαιολογητικά) αυξάνονται με ρυθμό 37% τον χρόνο, σύμφωνα με τα στοιχεία του Ιουλίου 2004. Μάλιστα, ο ετήσιος ρυθμός αύξησης των καταναλωτικών δανείων παρουσιάζει επιτάχυνση, καθώς τον Μάιο ανερχόταν στο 35% και τον Απρίλιο στο 33,5% (Λ. Στεργίου 2004, σελ. Ν60).

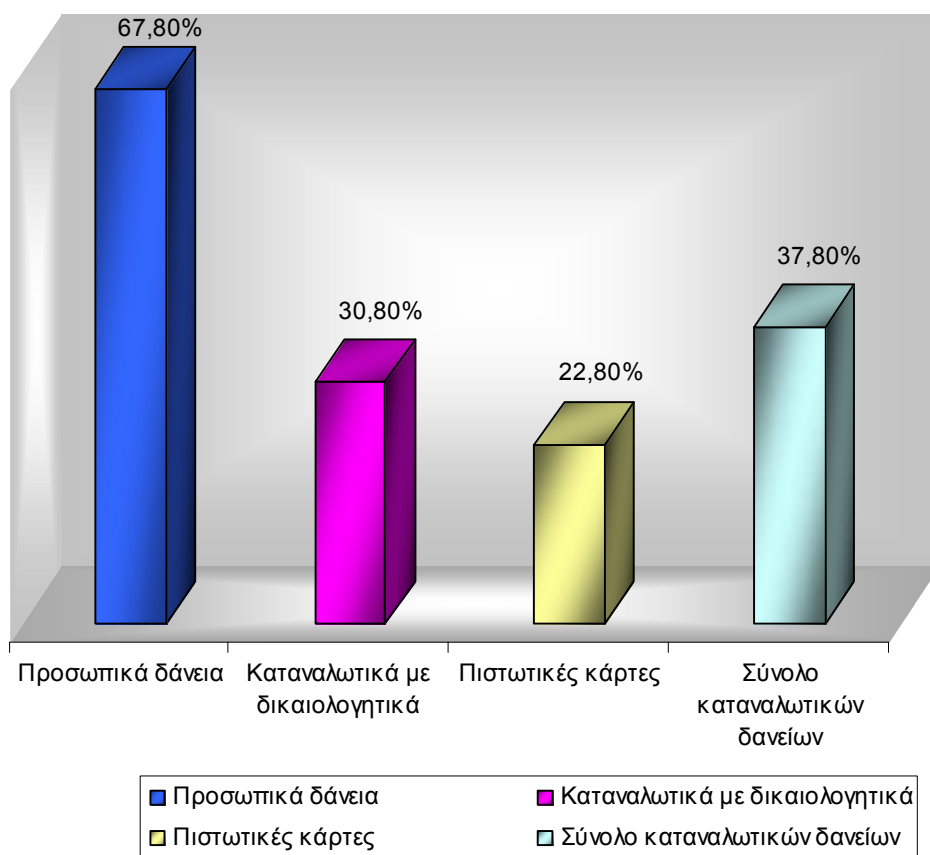
Όσον αφορά στα δάνεια μέσω πιστωτικών καρτών συνεχίστηκε η επιβράδυνση και κατά το έτος 2004. Πιο συγκεκριμένα, ο ετήσιος ρυθμός ανόδου των δανείων μέσω πιστωτικών καρτών επιβραδύνθηκε από 33,1% το Δεκέμβριο του 2002, σε 25,5% το Δεκέμβριο του 2003 και σε 24,8% το Φεβρουάριο του 2004, για να φτάσει στο 22,9% τον Αύγουστο του 2004.

Στον πίνακα 7.4. παρουσιάζεται η ποσοστιαία μεταβολή του ύψους δανεισμού προϊόντων καταναλωτικής πίστης και συγκεκριμένα από πιστωτικές κάρτες, από καταναλωτικές χορηγήσεις με δικαιολογητικά, από προσωπικά δάνεια, καθώς και από το σύνολο των καταναλωτικών χορηγήσεων, κατά την περίοδο Ιουλίου 2003 – Ιουλίου 2004, ενώ η μεταβολή αυτή απεικονίζεται και διαγραμματικά στο διάγραμμα 7.4.

Πίνακας 7.4. Ύψος δανεισμού των νοικοκυριών από καταναλωτικά δάνεια*	
Είδη καταναλωτικών δανείων	Μεταβολή (έναντι του Ιουλίου '03)
A. Προσωπικά δάνεια	67,8%
B. Καταναλωτικά με δικαιολογητικά	30,8%
Γ. Πιστωτικές κάρτες	22,8%
<b>Σύνολο καταναλωτικών δανείων</b>	<b>37,8%</b>

\* Ο πίνακας 7.4. προέρχεται από το άρθρο του Δημήτρη Πεφάνη «Έκρηξη δανεισμού καταγράφει η Τράπεζα της Ελλάδος», της εφημερίδας Τα Νέα, στη σελίδα Ν70, την 01-10-2004.

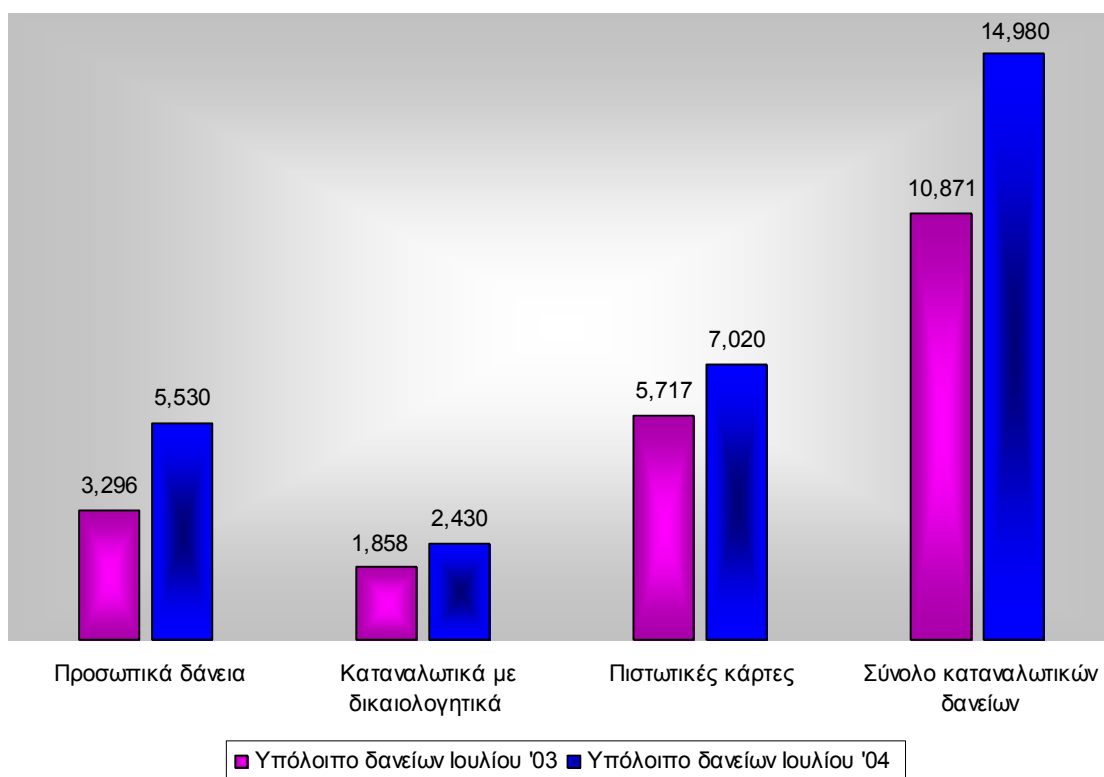
Όπως φαίνεται και ακολούθως, στο τέλος Ιουλίου, τα υπόλοιπα των καταναλωτικών δανείων και των πιστωτικών καρτών αυξήθηκαν κατά 37,8% σε σύγκριση με τον αντίστοιχο μήνα του 2003, ενώ ειδικά στα προσωπικά δάνεια, που πλέον είναι τελείως απελευθερωμένα, εμφανίζεται ρυθμός ανόδου 67,8%.



**Διάγραμμα 7.4.** Ποσοστιαία Μεταβολή (Ιούλιος '03 – Ιούλιος '04)

Οι Έλληνες, όπως προκύπτει από τα στοιχεία αυτά, δανείζονται όλο και περισσότερο, προκειμένου να καλύψουν αυξημένες ανάγκες τους, οι οποίες ξεπερνούν τα περιθώρια του μηνιαίου τους μισθού. Τα καταναλωτικά δάνεια, αντίθετα με τα στεγαστικά που προορίζονται για μία επενδυτική - κατά κάποιον τρόπο - τοποθέτηση, καλύπτουν τρέχουσες καταναλωτικές ανάγκες - διακοπές, αγορές ακριβών ειδών κλπ. - και επιβαρύνονται με υψηλά επιτόκια, πάνω από 11% (Ε. Χρυσολωρά 2004, σελ. Ν52).

Στο διάγραμμα 7.5. απεικονίζονται γραφικά τα υπόλοιπα των προσωπικών δανείων, των καταναλωτικών δανείων με δικαιολογητικά, καθώς και τα υπόλοιπα των πιστωτικών καρτών και το σύνολό τους, για τον Ιούλιο του 2003 και τον ίδιο μήνα του 2004, εκφρασμένα σε δισεκατομμύρια ευρώ.



**Διάγραμμα 7.5.** Σύγκριση καταναλωτικών δανείων Ιουλίου '03 – Ιουλίου '04 (Υπόλοιπα σε δισ. ευρώ)

Την ίδια στιγμή, εκτιμάται ότι περίπου 7.000 διαταγές πληρωμής έχουν εκδοθεί από την αρχή του έτους από τράπεζες για κατόχους πιστωτικών καρτών, οι οποίοι δεν μπορούν να πληρώσουν τις οφειλές τους. Σύμφωνα με στοιχεία των τραπεζών, που έχει στη διάθεσή της η Τράπεζα της Ελλάδος, περισσότεροι

από 190.000 δανειολήπτες αδυνατούν να πληρώνουν τις δόσεις των δανείων τους στην ώρα τους και καθυστερούν πάνω από τρεις μήνες να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους. Τα οφειλόμενα ποσά από καθυστερήσεις άνω των τριών μηνών υπολογίζονται σε 1,8 δισ. ευρώ.

Εντυπωσιακό είναι ότι από τους 190.000 δανειολήπτες που βρίσκονται στο «κόκκινο», 150.000 οφείλουν σε προσωπικά και ανοικτά δάνεια, τα οποία παρουσιάζουν εκρηκτικούς ρυθμούς αύξησης μετά την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης, το περυσινό καλοκαίρι, όπως επιβεβαιώνουν τα τελευταία στοιχεία της κεντρικής τράπεζας της χώρας. Τα οφειλόμενα ποσά από καθυστερήσεις στην εξόφληση προσωπικών δανείων υπολογίζονται σε 460 εκατ. ευρώ. Μάλιστα στα ανοικτά δάνεια (που συγκαταλέγονται στα προσωπικά) οι καθυστερήσεις αυτές ανέρχονται στο 9% του συνολικού τους ύψους.

<b>Πίνακας 7.5. Καθυστερήσεις Δόσεων για πάνω από τρεις μήνες<sup>1</sup></b>			
	<b>Ποσοστό καθυστερημένων δόσεων</b>	<b>Ποσό σε εκατ. ευρώ</b>	<b>Αριθμός δανειοληπτών</b>
<b>Καταναλωτικά</b>	7%	160	17.000
<b>Ανοικτά – Προσωπικά</b>	9%	460	150.000
<b>Αυτοκίνητα<sup>2</sup></b>	5%		

<sup>1</sup> Ο εν λόγω πίνακας προέρχεται από το άρθρο του Λεωνίδα Στεργίου, «Απλήρωτες δόσεις δανείων 1,8 δισ. ΕΥΡΩ», στην εφημερίδα Τα Νέα, στη σελίδα 105, την 31-07-2004.  
<sup>2</sup> Περιλαμβάνονται στα στοιχεία των καταναλωτικών δανείων.

Σημειώνεται ότι στην κατηγορία αυτή, πριν από την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης, το ποσοστό των καθυστερήσεων ήταν μικρότερο (7% - 8%). Ταυτόχρονα, τα ποσά που χορηγούσαν οι τράπεζες και, κατά συνέπεια, τα συνολικά χρέη από προσωπικά και ανοικτά δάνεια ήταν μικρότερα. Μετά την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης το μέσο δάνειο αυξήθηκε από το επίπεδο των 2.000 - 3.000 ευρώ που ήταν, στα 4.500 ευρώ. Αυτό, άλλωστε, επιβεβαιώνεται από τα επίσημα στοιχεία της Τραπέζης της Ελλάδος, τα οποία δείχνουν ότι τα χρέη των νοικοκυριών από προσωπικά και ανοικτά δάνεια αυξήθηκαν φέτος σε ετήσια βάση πάνω από 60%.

Οι εξελίξεις αυτές, σε συνδυασμό με την αναμενόμενη αύξηση των επιτοκίων, οδήγησαν τον Διοικητή της Τραπέζης της Ελλάδος να κάνει αυστηρές συστάσεις προς τις τράπεζες. Όπως είπε, το ενδεχόμενο αύξησης των επιτοκίων του ευρώ από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα είναι πλέον ορατό, καθώς η ευρωπαϊκή οικονομία αντιμετωπίζει πρόβλημα πληθωρισμού και χαμηλής παραγωγικότητας. Η αύξηση των επιτοκίων σημαίνει αυτόματη αύξηση της μηνιαίας δόσης που πληρώνουν τα νοικοκυριά για να ξεπληρώσουν τα δάνειά τους (Λ. Στεργίου 2004, σελ. 105).

<b>Πίνακας 7.6. Πόσο επιβαρύνεται το μέσο νοικοκυριό από αύξηση των επιτοκίων στα δάνεια (αύξηση κατά μία μονάδα)</b>			
	<b>Μέση δόση σήμερα</b>	<b>Μέση δόση μετά την αύξηση των επιτοκίων</b>	<b>Ετήσια επιβάρυνση</b>
<b>Στεγαστικά δάνεια</b>	468€	500€	384€
<b>Καταναλωτικά δάνεια</b>	174€	177€	36€
<b>Σύνολο</b>	642€	677€	420€

Ο Διοικητής της Τραπέζης της Ελλάδος ζήτησε από τους τραπεζίτες να αυξήσουν τις προβλέψεις για να καλύψουν τυχόν αύξηση των επισφαλειών, η οποία είναι πιο πιθανή για δύο βασικούς λόγους:

- Πρώτον, λόγω της αναμενόμενης αύξησης των επιτοκίων που θα αυξήσουν τη μηνιαία επιβάρυνση για τους δανειολήπτες.
- Δεύτερον, τα περισσότερα δάνεια που δόθηκαν την περίοδο μετά την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης τώρα αρχίζουν να «ωριμάζουν» και να δημιουργούν τα πρώτα προβλήματα έλλειψης ρευστότητας στους δανειολήπτες.

Επίσης, προέτρεψε τις τράπεζες να κάνουν αυστηρή μέτρηση και διαχείριση του κινδύνου, να ενημερώνουν σωστά και προσεκτικά τους υποψήφιους δανειολήπτες για τους ενδεχόμενους κινδύνους και να είναι αρκετά φειδωλές στη χορήγηση δανείων και στην έκδοση πιστωτικών καρτών, υιοθετώντας αυστηρότερα κριτήρια στην έγκριση δανείων καταναλωτικής πίστης.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8:**

### **ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ ΚΑΙ ΤΟ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥΣ**

#### **8.1. ΓΕΝΙΚΑ**

Το φαινόμενο του κινδύνου (risk) έχει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στη σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα. Λέμε ότι μία κατάσταση συνεπάγεται κίνδυνο, εάν μπορούμε να εκφράσουμε το αναμενόμενο αποτέλεσμα μιας απόφασης σε όρους πιθανοτήτων, είτε αυτές προσδιορίζονται αντικειμενικά είτε υποκειμενικά, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις μας (Κ. Συριόπουλος 2000, σελ. 15).

Κύριο μέλημα του παρόντος κεφαλαίου, είναι ο εντοπισμός και προσδιορισμός των διαφόρων κατηγοριών κινδύνων, με τους οποίους έρχεται αντιμέτωπος κάθε τραπεζικός οργανισμός, στις διάφορες φάσεις – στάδια της καταναλωτικής πίστης. Στη συνέχεια, κρίνεται απαραίτητο να γίνει μια σύντομη αναφορά σε στοιχεία που αφορούν στο ισχύον εποπτικό - κανονιστικό πλαίσιο της διαχείρισης κινδύνων και συγκεκριμένα στις προτάσεις της Επιτροπής της Βασιλείας.

#### **8.2. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ**

Οι περισσότεροι τραπεζικοί οργανισμοί δίνουν, ολοένα και περισσότερο ιδιαίτερο βάρος στην καταναλωτική πίστη, προωθώντας και λανσάροντας ολοένα και περισσότερο προϊόντα, κάτω από ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στην παροχή των καλύτερων προσφορών και των καλύτερων χαρακτηριστικών προϊόντων, με αποτέλεσμα στο τέλος να αποδεικνύεται κερδισμένος ο πελάτης. Πέρα όμως από την υψηλή κερδοφορία με την οποία χαρακτηρίζονται τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης, τα εν λόγω προϊόντα ενέχουν κινδύνους. Κινδύνους, οι οποίοι δεν είναι μόνο πολλοί σε πλήθος αλλά και υψηλοί σε ένταση (τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης δικαίως χαρακτηρίζονται ως υψηλού κινδύνου προϊόντα συγκριτικά με

τις λοιπές τραπεζικές χορηγήσεις). Πιο συγκεκριμένα, το πρόβλημα των κινδύνων για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορεί να εμφανιστεί στην περίπτωση που η συνολική επιβάρυνση των ιδιωτών για την εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών τους ξεπερνάει ένα ορισμένο ποσοστό του διαθέσιμου εισοδήματός τους.

Επομένως, η επέκταση στη καταναλωτική πίστη, χωρίς προηγουμένως να έχει διασφαλιστεί η συνετή διαχείριση των κινδύνων, είναι πολύ πιθανό να οδηγήσει έναν τραπεζικό οργανισμό στα ακριβώς αντίθετα αποτελέσματα. Σύμφωνα με τη σύγχρονη αντίληψη για τη διαχείριση κινδύνων (risk management), η τελευταία, πρέπει να αποτελεί πηγή εσόδων και μείωσης κόστους για κάθε τράπεζα. Κάθε ενέργεια και απόφαση πρέπει να περιστρέφεται γύρω από τη λογική της μεγιστοποίησης των κερδών. Με βάση αυτή την άποψη, στη συνέχεια περιγράφονται οι κίνδυνοι που εμφανίζονται στα στάδια της καταναλωτικής πίστης. Η ανάλυση που ακολουθεί βασίζεται σε σχετικό άρθρο των Γ. Αδράκτα και Δ. Αναγνωστόπουλου με τίτλο «Διαχείριση Κινδύνων στον Κύκλο της Καταναλωτικής Πίστης», το οποίο βρίσκεται στο Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, σελ. 19 – 24, και εκδόθηκε το Α' τρίμηνο του 2004.

### **8.2.1. Πιστωτικός Κίνδυνος**

Κάθε μορφής χορήγηση στην καταναλωτική πίστη ενέχει πιστωτικό κίνδυνο (credit risk), δηλαδή τον κίνδυνο ο δανειστής (τράπεζα) να μην εισπράξει τα προβλεπόμενα από το δανειζόμενο (πελάτη), σύμφωνα με τους όρους της συμβάσεως που έχει υπογραφεί μεταξύ των δύο μερών. Ο πιστωτικός κίνδυνος εκφράζεται συνήθως με την πιθανότητα μη αποπληρωμής του δανείου.

Με την υιοθέτηση μοντέλων βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας (credit scoring models), κάθε τραπεζικός οργανισμός μπορεί να εκτιμήσει την πιθανότητα μη αποπληρωμής του δανείου, άρα να μετρήσει τον πιστωτικό κίνδυνο που υπάρχει, εάν, τελικώς, εγκριθεί το αίτημα χορήγησης δανείου ή κάρτας. Αναλόγως του πιστωτικού κινδύνου που είναι διατεθειμένη να αναλάβει η εκάστοτε τράπεζα προκρίνει ή απορρίπτει το αίτημα.

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

- Στοχευμένες ενέργειες marketing σε συγκεκριμένα τμήματα του χαρτοφυλακίου. Η επιλογή του πληθυσμού – στόχου, θα πρέπει να πραγματοποιείται πάντα σύμφωνα με τα κριτήρια, τα οποία θα επιτρέπουν την ορθή διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου.
- Αυξήσεις πιστωτικών ορίων – ανανεώσεις καρτών. Και οι δύο αυτές ενέργειες, οι οποίες εντοπίζονται κατά τη διάρκεια ζωής ενός λογαριασμού (account maintenance), συνεπάγονται πιστωτικό κίνδυνο ο οποίος πρέπει να αναληφθεί.

Όπως γίνεται αντιληπτό, ο πιστωτικός κίνδυνος είναι θετικά συσχετισμένος με τα ποσοστά εγκρίσεων ή αρνητικά συσχετισμένος με τα ποσοστά απορρίψεων αιτήσεων για χορηγήσεις. Όσο αυξάνεται το ποσοστό εγκρίσεων, τόσο αυξάνεται και η πιθανότητα οι πελάτες, των οποίων οι αιτήσεις εγκρίνονται, να οδηγηθούν σε αθέτηση μιας ή περισσότερων οφειλών τους.

#### 8.2.1.1. Εργαλεία Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα διαχειρίζονται τον πιστωτικό κίνδυνο μέσω των ορισμένων εργαλείων, τα οποία θα αναλυθούν περαιτέρω στο επόμενο κεφάλαιο.

- Μοντέλα βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας, βάσει στοιχείων αιτήσεως (application credit scoring models): Τα εν λόγω μοντέλα χρησιμοποιούνται προκειμένου να εκτιμηθεί η επιθυμία αποπληρωμής (willingness to pay). Στηρίζονται σε στατιστικά μοντέλα, τα οποία συσχετίζουν στοιχεία αιτήσεως με την παρατηρούμενη συμπεριφορά αποπληρωμών. Χρησιμοποιούνται κυρίως για νέους πελάτες όταν δεν υπάρχουν άλλα στοιχεία για να εκτιμηθεί η πιστοληπτική ικανότητα του αιτούντος.



- Μοντέλα βαθμολόγησης συμπεριφοράς (behaviour scoring models): Είναι αρκετά ισχυρά εργαλεία εκτίμησης του πιστωτικού κινδύνου και η κατασκευή τους στηρίζεται σε στατιστικά μοντέλα, τα οποία συσχετίζουν στοιχεία συμπεριφοράς ή άλλα στατιστικά στοιχεία του πελάτη, όπως χρόνος παρουσίας στο χαρτοφυλάκιο ή τρόπος χρήσης της κάρτας, με το υπό μελέτη χαρακτηριστικό που επιθυμεί η τράπεζα να προβλεφθεί (π.χ. την πιθανότητα αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο ή την πιθανότητα αθέτησης μιας πληρωμής τους επόμενους 6 μήνες). Τα εν λόγω μοντέλα χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση της πιστοληπτικής ικανότητας των υφιστάμενων πελατών.
- Εσωτερικό σύστημα διαβάθμισης πελατών (grading system): Τα συστήματα διαβαθμίσεως πελατών στηρίζονται σε συγκεκριμένα κριτήρια, των οποίων ο συνδυασμός κατατάσσει κάθε πελάτη σε μια συγκεκριμένη ομάδα – κατηγορία επικινδυνότητας.
- Βάσεις δεδομένων (credit bureau): Ένα χρήσιμο εργαλείο διαχείρισης των πιστωτικών κινδύνων αποτελεί η αναζήτηση οικονομικών στοιχείων του αιτούντα από βάσεις δεδομένων, που περιέχουν είτε δυσμενή οικονομικά στοιχεία, είτε παρουσιάζουν τη θέση (position) του πελάτη στην αγορά.
- Εξασφάλιση του δανείου: Άλλοι τρόποι περιορισμού του πιστωτικού κινδύνου είναι η εξασφάλιση («δέσιμο») του δανείου με διάφορες ενέργειες, οι οποίες αποσκοπούν στη μείωση της έκθεσης της τράπεζας έναντι του πιστωτικού κινδύνου και οι οποίες ζητούνται, συνήθως, μετά την υποβολή της αίτησης, π.χ. λήψη εγγυητή, προκαταβολής κλπ.

### 8.2.2. Κίνδυνος Απάτης

Ο κίνδυνος απάτης (fraud risk), εντοπίζεται κυρίως σε δύο επίπεδα, σε επίπεδο αιτήσεως και σε επίπεδο συναλλαγής.

### 8.2.2.1. Επίπεδο Αιτήσεως

Κίνδυνοι που αφορούν στις περιπτώσεις απάτης, σε επίπεδο αιτήσεως είναι κυρίως:

- ✓ Πλαστά δικαιολογητικά π.χ. πλαστό πιστοποιητικό ταυτότητας.
- ✓ Παραποίηση δικαιολογητικών, π.χ. παραποίηση εκκαθαριστικού σημειώματος.
- ✓ Ψευδή στοιχεία αιτήσεως.

Στις ΗΠΑ έχουν κάνει την εμφάνισή τους μοντέλα, τα οποία εντοπίζουν πιθανά στοιχεία, τα οποία, ενδεχομένως, να καθιστούν μια αίτηση ως ύποπτη απάτης και ενημερώνουν αναλόγως το άτομο που επεξεργάζεται το πιστωτικό αίτημα. Παρόλα αυτά, η αξιοπιστία αυτών των μοντέλων ακόμη ελέγχεται και εξετάζεται, καθώς σε καμιά περίπτωση δεν μπορεί να υποκατασταθεί και ακόμα περισσότερο να μοντελοποιηθεί, η ανθρώπινη εμπειρία και η ανθρώπινη αίσθηση.

Ο κίνδυνος απάτης σε επίπεδο αιτήσεως είναι θετικώς συσχετισμένος με το επίπεδο αυτοματοποιήσεως που έχει επιλέξει να λειτουργεί κάθε τράπεζα για την αξιολόγηση των αιτήσεων που δέχεται. Όσο μεγαλύτερη αυτοματοποίηση επιτυγχάνεται (δηλαδή το ποσοστό επί των εισερχόμενων αιτήσεων που εξετάζεται από το σύστημα), τόσο αυξάνεται η πιθανότητα να εγκριθεί μια αίτηση με κάποιο από τα χαρακτηριστικά απάτης που περιγράφηκαν παραπάνω.

### 8.2.2.2. Επίπεδο Συναλλαγής (Πιστωτικές Κάρτες)

Ο κίνδυνος απάτης σε επίπεδο συναλλαγής αναφέρεται, κυρίως, στη χρήση πιστωτικών καρτών από μη εξουσιοδοτημένα άτομα. Πολύ πρόσφατα, έχουν κάνει την εμφάνισή τους στην αγορά σύγχρονα συστήματα ανίχνευσης ύποπτων για απάτη συναλλαγών. Τα εν λόγω συστήματα στηρίζονται στα νευρωνικά δίκτυα (neural networks), τα οποία είναι σε θέση να συσσωρεύουν ιστορικά στοιχεία για το προφίλ και τις συνήθειες π.χ. καταναλωτικές του

εκάστοτε πελάτη και αναλόγως να τροφοδοτούν με πληροφορίες τα μοντέλα που εκτιμούν την πιθανότητα απάτης σε επίπεδο συναλλαγής.

Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι η ισχύς αυτών των μοντέλων με την πάροδο του χρόνου βελτιώνεται, γεγονός που συνεπάγεται αυξημένη την ικανότητα για το διαχωρισμό των «καλών» και «ύποπτων» συναλλαγών. Η χρήση μοντέλων έχει αποδειχτεί ιδιαίτερα πολύτιμη, όμως πολλές φορές το κόστος της απόκτησής τους αλλά και της ενσωμάτωσής τους στην εγκριτική διαδικασία της τράπεζας (workflow) λειτουργεί αποτρεπτικά.

Σε ό,τι αφορά ενδεχόμενη απάτη σε επίπεδο συναλλαγής, θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική η εγκατάσταση ενός δομημένου συστήματος διαχείρισης αμφισβητήσεων (charge back monitoring tools), που θα επιτυγχάνει αποτελεσματικότερη αλλά και ταχύτερη εξυπηρέτηση όγκου υποθέσεων, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι οι περιπτώσεις αμφισβητήσεων (charge backs) αφορούν 100% στο φαινόμενο της απάτης. Αν όμως το ποσοστό των αμφισβητήσεων συναλλαγών σε ένα κατάστημα είναι ιδιαίτερα αυξημένο (πάνω από το μέσο όρο), τότε θα πρέπει να εξετάσουμε το σοβαρότατο το ενδεχόμενο της απάτης. Τέλος, δεν πρέπει να παραλειφθεί η χρήση νέων τεχνολογιών, όπως οι κάρτες που φέρουν chip, οι οποίες παρέχουν αυξημένες δικλείδες ασφαλείας και με αυτό τον τρόπο μειώνουν την πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης κάρτας.

Γενικά ο κίνδυνος σε επίπεδο συναλλαγής είναι θετικά συσχετισμένος με το ποσοστό εγκρίσεων που επιτυγχάνεται. Ένα «αυστηρό» σύστημα εντοπισμού ύποπτων συναλλαγών, μειώνει τον κίνδυνο απάτης, καθώς αυξάνει τον αριθμό των συναλλαγών που απορρίπτονται ή προωθούνται για περαιτέρω επεξεργασία (referrals) στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, κάτι το οποίο ενδεχομένως να έχει αρκετά αρνητικά αποτελέσματα, όπως για παράδειγμα την αποχώρηση από το χαρτοφυλάκιο.

Θα πρέπει, στο σημείο αυτό, να υπογραμμιστεί ότι, όπως σε όλες τις διαστάσεις του τραπεζικού τομέα, ο αυξημένος κίνδυνος δύναται να οδηγήσει σε αυξημένη κερδοφορία, αρκεί η προμήθεια που πληρώνει η εκάστοτε επιχείρηση στην τράπεζα να έχει καθοριστεί σωστά. Με απλά λόγια, η τιμολόγηση δε θα πρέπει

να καθορίζεται μόνο με εμπορικά κριτήρια και κριτήρια μάρκετινγκ, αλλά θα πρέπει να είναι μια απόφαση στην οποία το τμήμα διαχείρισης κινδύνων θα έχει βαρύνουσα άποψη. Άλλωστε το συγκεκριμένο τμήμα θα πρέπει να δικαιολογήσει και να λογοδοτήσει για πιθανή αύξηση του «κόστους του κινδύνου» (cost of risk). Άλλα είδη απάτης που εντάσσονται στον τομέα των συναλλαγών είναι τα ακόλουθα:

- ® Πολλαπλές εκτυπώσεις των δελτίων των συναλλαγών. Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται οι συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα σε καταστήματα, κατά κύριο λόγο, κατά τη διάρκεια που η κάρτα έχει δοθεί στον ταμιά του καταστήματος. Στα δευτερόλεπτα που η κάρτα δεν βρίσκεται υπό τον ορατό έλεγχο του κατόχου, μπορεί να πραγματοποιηθούν συναλλαγές εν αγνοία του κατόχου.
- ® Αναπαραγωγή της κάρτας. Πρόκειται για περιπτώσεις οργανωμένης απάτης (counterfeit) όπου η κάρτα αντιγράφεται (μαγνητική ταινία) σε κάποιο άλλο πλαστικό. Η εξάπλωση της τεχνολογίας των υπολογιστών, του λογισμικού που απαιτείται για τέτοιου είδους απάτη, αλλά και η ταχύτατη προσαρμογή των εν δυνάμει απατεώνων στις νέες τεχνολογίες, έχει αποδειχτεί ιδιαίτερα ζημιογόνα για τις τράπεζες.
- ® Δημιουργία εικονικών επιχειρήσεων με σκοπό το «ξέπλυμα δελτίων συναλλαγής». Πρόκειται για φαινόμενο που είναι αρκετά ζημιογόνο.

### 8.2.3. Κίνδυνος Αποχώρησης

Ο κίνδυνος αποχώρησης (attrition risk) από το χαρτοφυλάκιο είναι ένας κίνδυνος στον οποίο οι τραπεζικοί οργανισμοί, προσφάτως, ξεκίνησαν να στρέφουν το ενδιαφέρον τους.

1. Είναι γνωστό ότι το κόστος πρόσκτησης ενός νέου πελάτη είναι αρκετά υψηλό, υψηλότερο από το κόστος διατήρησης ενός υφιστάμενου πελάτη.
2. Η μείωση του ποσοστού αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο, αυξάνει την πιθανότητα για περαιτέρω αύξηση του χαρτοφυλακίου μέσω της προώθησης νέων ή άλλων προϊόντων σε υφιστάμενους καλούς πελάτες, έτσι τουλάχιστον όπως ορίζονται από την εκάστοτε τράπεζα.
3. Η διατήρηση καλών πελατών είναι το ζητούμενο σε κάθε δραστηριότητα οποιασδήποτε τράπεζας, πόσο μάλλον στο χώρο της καταναλωτικής

πίστης. Η διατήρηση ενός καλού πελάτη αποτελεί προστιθέμενη αξία για κάθε χαρτοφυλάκιο, καθώς η αντικατάσταση του γνωστού καλού πελάτη, με ένα νέο, αμφιβόλου συμπεριφοράς πελάτη είναι σαφέστατα άνιση.

Οι παραπάνω λόγοι εξηγούν τη σημαντικότητα των υφιστάμενων πελατών. Όπως προαναφέρθηκε, η διαχείριση κινδύνων πρέπει να αποτελεί πηγή εσόδων και κερδών για κάθε τράπεζα. Υπό αυτό το πρίσμα γίνεται κατανοητός ο κίνδυνος αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο. Η μείωση του εν λόγω κινδύνου, αυξάνει το ποσοστό διατήρησης των υφιστάμενων πελατών, τονώνοντας, έτσι, την κερδοφορία του τραπεζικού οργανισμού.

#### 8.2.3.1. Αιτίες Αποχώρησης από το Χαρτοφυλάκιο

Διακρίνονται δύο είδη – αιτίες αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο, η ηθελημένη αποχώρηση από το χαρτοφυλάκιο (voluntary attrition) και η αποχώρηση λόγω καθυστέρησης (collections attrition). Η πρώτη περίπτωση αφορά σε εκείνες τις περιπτώσεις όπου ο πελάτης για κάποιους λόγους αποφασίζει την ακύρωση ή τη μη ανανέωση της πιστωτικής του κάρτας, διακόπτοντας έτσι τη συνεργασία του με την τράπεζα. Οι λόγοι που ένας πελάτης αποφασίζει να προβεί σε μια τέτοια κίνηση, είναι οι ακόλουθοι:

Μη χρήση κάρτας.

Κακή εμπειρία από τους εισπρακτικούς μηχανισμούς, σε περίπτωση που κάποια χρονική στιγμή βρέθηκε σε μικρή καθυστέρηση.

Προϊόν που θεωρεί ότι δεν καλύπτει τις ανάγκες του.

Μεταφορά υπολοίπου σε άλλη τράπεζα με ευνοϊκότερους όρους.

Υψηλή τιμολόγηση κλπ.

Η δεύτερη περίπτωση περιλαμβάνει εκείνους τους λογαριασμούς, οι οποίοι έχουν μεταπέσει σε σοβαρό επίπεδο καθυστέρησης, γεγονός που τους καθιστά ανενεργούς, χωρίς περιθώρια για περαιτέρω αξιοποίησή τους (π.χ. Cross selling).

Όπως γίνεται αντιληπτό, αιτήσεις που παρουσιάζουν υψηλό πιστωτικό κίνδυνο (high risk) παρουσιάζουν και μεγαλύτερη πιθανότητα αποχώρησης από το

χαρτοφυλάκιο ως λογαριασμοί collections attrition, δημιουργώντας, έτσι, μεγαλύτερα κόστη για την τράπεζα. Και τούτο διότι, πέραν της υψηλής πιθανότητας μη αποπληρωμής των οφειλόμενων (κεφάλαιο, τόκοι, προμήθειες), η εκάστοτε τράπεζα επιβαρύνεται τόσο με τα έξοδα είσπραξης όσο και με την απολεσθείσα ευκαιρία για προώθηση νέων προϊόντων.

### 8.2.3.2. Εργαλεία Διαχείρισης Κινδύνου Αποχώρησης

Τα μέτρα περιορισμού του κινδύνου αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο και τα οποία αφορούν, κυρίως, στο χώρο των πιστωτικών καρτών, θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικά για την αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου αποχώρησης και είναι τα ακόλουθα:

- Παροχή κινήτρων χρήσης της κάρτας.
- Προγράμματα επιβράβευσης.
- Υιοθέτηση κατάλληλων στατιστικών μοντέλων, τα οποία επιτρέπουν την τμηματοποίηση του χαρτοφυλακίου σύμφωνα με την πιθανότητα αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο (attrition risk models). Εκείνα τα τμήματα του χαρτοφυλακίου, τα οποία εμφανίζουν υψηλή πιθανότητα αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο, μπορούν να προσεγγιστούν με διάφορους τρόπους, έτσι ώστε να μειωθεί η πιθανότητα αποχώρησης (π.χ. παροχή ειδικών προσφορών, κίνητρα χρήσης της κάρτας κλπ.).
- Υιοθέτηση κατάλληλων στατιστικών μοντέλων, τα οποία επιτρέπουν την τμηματοποίηση του χαρτοφυλακίου σύμφωνα με την πιθανότητα μετακύλησης στον επόμενο δείκτη καθυστέρησης (collections scoring models). Με αυτό τον τρόπο, προσεγγίζονται εκείνα τα άτομα, τα οποία παρουσιάζουν την υψηλότερη πιθανότητα να μετακυλήσουν στον επόμενο δείκτη καθυστέρησης. Αποφεύγεται, έτσι, η ενόχληση συνεπών πελατών, οι οποίοι για κάποιο λόγο αμέλησαν να αποπληρώσουν κάποια από τις δόσεις τους. Με αυτό τον τρόπο, μειώνεται η πιθανότητα και ο κίνδυνος να αποχωρήσουν από το χαρτοφυλάκιο καλοί πελάτες, εξαιτίας ενδεχόμενης κακής εμπειρίας με τους εισπρακτικούς μηχανισμούς.

#### 8.2.4. Κίνδυνος Μη Χρήσης της Κάρτας

Ο κίνδυνος μη χρήσης της πιστωτικής κάρτας (dormancy risk) είναι άμεσα συσχετισμένος με τον κίνδυνο αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο. Αποτέλεσμα μελετών καταδεικνύουν ότι ένας πελάτης που δεν χρησιμοποιεί την κάρτα του κατά τους πρώτους 6 μήνες ζωής της, παρουσιάζει εξαιρετικά υψηλή πιθανότητα να ακυρώσει την κάρτα του μέσα στο πρώτο δωδεκάμηνο παρουσίας στο χαρτοφυλάκιο. Αξίζει να σημειωθεί ότι, οι πελάτες που δεν χρησιμοποιούν την κάρτα τους, τείνουν να την ακυρώνουν κατά την πρώτη επέτειο της συνδρομής τους.

Τα εργαλεία, τα οποία χρησιμοποιούνται για τη μείωση της πιθανότητας μη χρήσης της κάρτας, είναι όμοια με αυτά τα οποία χρησιμοποιούνται για τη μείωση του ποσοστού ακυρωσιμότητας καρτών και τα οποία προαναφέρθηκαν.

#### 8.2.5. Κίνδυνος Μη Έγκρισης της Συναλλαγής

Ο κίνδυνος μη έγκρισης της συναλλαγής (authorization risk) σε καλούς πελάτες, είναι ένας κίνδυνος, που εάν δεν αντιμετωπιστεί μπορεί να επιφέρει τη δυσαρέσκεια των πελατών, με συνέπεια την επιφόρτιση του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών με δυσαρεστημένους πελάτες. Επιπλέον, ο εν λόγω κίνδυνος οδηγεί στην αύξηση της πιθανότητας αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο, η οποία, εάν πραγματοποιηθεί, συνεπάγεται διαφυγόντα κέρδη, τα οποία προέρχονται από την απόρριψη της συναλλαγής ενός καλού πελάτη.

Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την αντιμετώπιση του ως άνω κινδύνου, είναι, κυρίως, η χρήση μοντέλων βαθμολόγησης συμπεριφοράς, τα οποία θα αναλυθούν στη συνέχεια. Ενσωματώνοντας ένα τέτοιο μοντέλο στη διαδικασία έγκριση συναλλαγών, οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί έχουν τη δυνατότητα να αξιολογούν κάθε πελάτη τη στιγμή που βρίσκεται στο σημείο πώλησης και αναλόγως της συνολικής του συμπεριφοράς και εικόνας, να μειώνουν την πιθανότητα να μην εγκριθεί η συναλλαγή του.

### 8.2.6. Κίνδυνος Μη Απόκρισης Σε Προωθητικές Ενέργειες

Υπό το πρίσμα ότι η διαχείριση κινδύνων αποσκοπεί στην περικοπή των εξόδων, μια άλλη πηγή κινδύνου για ένα τραπεζικό οργανισμό, είναι η προσέγγιση, μέσω ενεργειών μάρκετινγκ, πελατών οι οποίοι, τελικά, δεν πρόκειται να αποδεχθούν το προϊόν. Η προσέγγιση πελατών, οι οποίοι, απλά, πληρούν τα πιστοληπτικά κριτήρια που θέτει η εκάστοτε τράπεζα, αυξάνει σημαντικά το κόστος κάθε προωθητικής ενέργειας, λαμβάνοντας υπόψη ότι το ποσοστό των πελατών που τελικά θα εκδηλώσει ενδιαφέρον για το προϊόν δε θα ξεπεράσει, στην καλύτερη περίπτωση, το 10 – 15%.

Έχουν αναπτυχθεί ειδικά εργαλεία – μοντέλα, τα οποία μπορούν να προβλέψουν την πιθανότητα απόκρισης που εμφανίζει ο εκάστοτε πελάτης, κατά τη διενέργεια κάποιας προωθητικής ενέργειας. Με αυτό τον τρόπο και αποκλείοντας εκείνα τα άτομα τα οποία παρουσιάζουν χαμηλή πιθανότητα απόκρισης, μειώνεται σημαντικά το κόστος της ενέργειας μάρκετινγκ που διεξάγεται. Τα εν λόγω μοντέλα στηρίζονται σε στατιστικά στοιχεία ενεργειών που έλαβαν χώρα κατά το παρελθόν και συσχετίζουν την αποδοχή ή μη του προϊόντος, με το δημογραφικό και όχι μόνο, προφίλ του κάθε πελάτη.

### 8.2.7. Συμπεράσματα

Εάν ο κύκλος της καταναλωτικής πίστης συνοψιστεί στα ακόλουθα σημεία:

1. στάδιο προωθήσεως προϊόντων,
2. στάδιο αξιολόγησης,
3. στάδιο διαχείρισης λογαριασμού,
4. στάδιο είσπραξης καθυστερημένων οφειλών,

τότε μπορεί κανείς να κατατάξει κάθε έναν από τους κινδύνους που προαναφέρθηκαν σε κάθε ένα από τα παραπάνω στάδια. Είναι κατανοητό ότι, το τμήμα διαχείρισης κινδύνων της εκάστοτε τράπεζας, αποτελεί την ομπρέλα και τον φύλακα από απειλές και κινδύνους που παρουσιάστηκαν παραπάνω.

Συμπερασματικά, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι εξάλειψη των κινδύνων πρακτικά δεν πρόκειται να επιτευχθεί ποτέ, όσο ο εκάστοτε τραπεζικός οργανισμός



δραστηριοποιείται στο χώρο της καταναλωτικής πίστης. Αντιθέτως, η ορθή και συνετή διαχείριση των κινδύνων επιτυγχάνει τη μείωσή τους, αλλά πρωτίστως, καθίσταται εφικτή η ποσοτικοποίησή τους, γεγονός που συνδράμει στη λήψη των αποφάσεων.

### **8.3. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ – ΒΑΣΙΛΕΙΑ II**

Η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία (Basel Committee on Banking Supervision) συστάθηκε το 1974 από τους διοικητές των κεντρικών τραπεζών των κρατών – μελών της «Ομάδας των 10» (Group of Ten), γνωστής και με το ακρώνυμο “G-10“. Μέλη της είναι οι κεντρικές τράπεζες και οι λοιπές τραπεζικές εποπτικές αρχές από τα κράτη – μέλη του G-10, την Ελβετία, το Λουξεμβούργο και, από το 2001, την Ισπανία.

Η Επιτροπή της Βασιλείας δεν είναι διεθνής διακυβερνητικός οργανισμός, αλλά μια de facto οργάνωση, χωρίς νομική προσωπικότητα, που λειτουργεί στο πλαίσιο της Τράπεζας Διεθνών Διακανονισμών, η οποία της παρέχει και γραμματειακή υποστήριξη. Δεν είναι ούτε εποπτική αρχή, καθώς δεν έχει την αρμοδιότητα να ασκεί προληπτική εποπτεία στις τράπεζες που είναι εγκατεστημένες στην επικράτεια των κρατών που εκπροσωπούνται σε αυτή. Η αποστολή της συνίσταται στη διατύπωση εποπτικών προτύπων και κατευθυντήριων αρχών, καθώς και στην έκδοση συστάσεων καλής πρακτικής.

Οι κανόνες που περιέχονται στα πρότυπα, δεν δεσμεύουν νομικά τις αρχές που συμμετέχουν στη σύνθεσή της. Βρισκόμαστε, δηλαδή, στο πεδίο του ήπιου διεθνούς δικαίου (soft law). Είναι, πάντως, αξιοσημείωτο ότι, η επιρροή του έργου της είναι σημαντική και εκτός του κύκλου των αρχών που συμμετέχουν στη σύνθεσή της. Βασικός άξονας δραστηριότητας της Επιτροπής είναι η διασφάλιση της σταθερότητας του διεθνούς τραπεζικού συστήματος, ενώ το σύνολο του έργου της αποτυπώνεται στις εκθέσεις και στα Σύμφωνα, που έχει εκδώσει από το 1974 μέχρι σήμερα (Α. Πασσά 2003, σελ. 61).

Το ισχύον σύστημα κανόνων της Επιτροπής της Βασιλείας αναφορικά με την κεφαλαιακή επάρκεια των διεθνών τραπεζών, διαμορφώθηκε σταδιακά από τον Ιούλιο του 1988, όταν δημοσιεύτηκε το κείμενο “International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards”, γνωστό και ως “Basel Capital Accord” (Σύμφωνο της Βασιλείας για την Κεφαλαιακή Επάρκεια) (Χ. Γκόρτσος 1999, σελ. 107 – 111). Το Σύμφωνο αυτό είχε ως βασικό στόχο την ισχυροποίηση της κεφαλαιακής βάσης και τη διασφάλιση ίσων όρων τραπεζικού ανταγωνισμού σε διεθνές επίπεδο, μέσω της καθιέρωσης ενός κοινώς αποδεκτού εποπτικού πλαισίου για την κεφαλαιακή επάρκεια των τραπεζών.

Βάση του πλαισίου αποτέλεσαν τα «εποπτικά ίδια κεφάλαια» των τραπεζών και η ομαδοποίηση, σε ορισμένες βασικές κατηγορίες, των εντός και εκτός ισολογισμού στοιχείων, καθώς και ο καθορισμός, για κάθε κατηγορία, συντελεστή στάθμισης αντίστοιχου με τον τεκμαιρόμενο πιστωτικό κίνδυνο. Τέλος, ορίστηκε ο ελάχιστος συντελεστής κεφαλαιακής επάρκειας στο 8%. Παρά τη σημαντική συνεισφορά του πλαισίου αυτού, στην αποτελεσματική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων, οι εξελίξεις που μεσολάβησαν στον τραπεζικό τομέα, έφεραν στην επιφάνεια ορισμένες ελλείψεις και αδυναμίες, με αποτέλεσμα την ανάγκη για πλήρη αναθεώρηση του τρόπου διαχείρισης των κινδύνων και όχι μια απλή προσαρμογή του υφιστάμενου πλαισίου (Π. Κυριακόπουλος 2004, σελ. 1-14).

Η Επιτροπή της Βασιλείας αναγνωρίζοντας την ανάγκη τροποποίησης των διατάξεων του αρχικού Συμφώνου, προκειμένου να εναρμονιστεί με τις τρέχουσες πρακτικές διαχείρισης κινδύνων των τραπεζών, προχώρησε στη δημοσίευση διαφόρων συμβουλευτικών κειμένων, για να καταλήξει, την 26<sup>η</sup> Ιουνίου 2004, στη δημοσίευση του νέου Συμφώνου της Βασιλείας, γνωστού και ως «Βασιλεία II». Το νέο πλαίσιο της Βασιλείας αποσκοπεί:

- στην αντιστοίχιση των κεφαλαιακών απαιτήσεων με τον πιστωτικό κίνδυνο,
- στη διεύρυνση των εποπτικά αναγνωριζόμενων μέσων και τεχνικών αντιστάθμισής του,

- στον καθορισμό συγκεκριμένων κεφαλαιακών απαιτήσεων για την κάλυψη του λειτουργικού κινδύνου,
- στην ενθάρρυνση των τραπεζών για τη χρήση εσωτερικών συστημάτων μέτρησης και διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου,
- στον προσδιορισμό βασικών αρχών και κριτηρίων που θα διέπουν τη διαδικασία εποπτικής αξιολόγησης της πολιτικής και των μηχανισμών των τραπεζών, και
- στην ενίσχυση της πειθαρχίας της αγοράς μέσω της υποχρεωτικής δημοσιοποίησης ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων, που να επιτρέπουν την αντικειμενική αξιολόγηση της κεφαλαιακής επάρκειας.

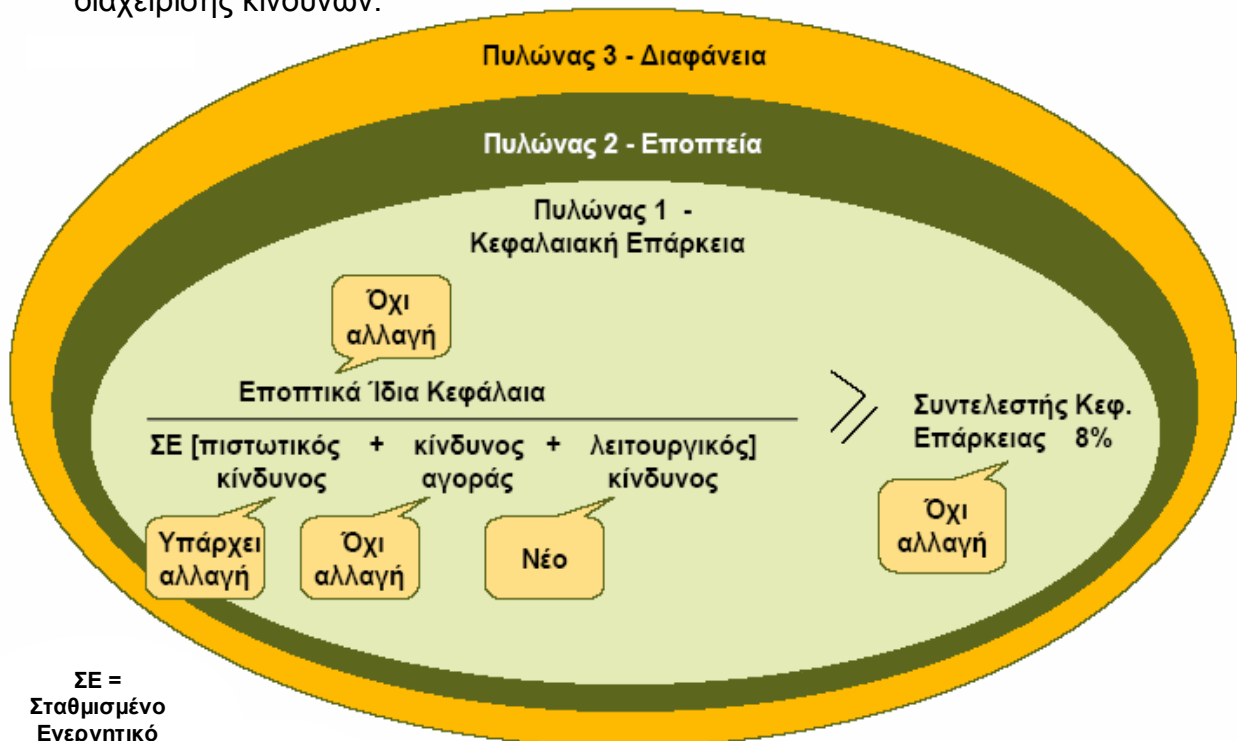
Είναι φανερό ότι, η κάλυψη όλων αυτών των παραμέτρων κατέστησε το νέο πλαίσιο εξαιρετικά περίπλοκο, ως αποτέλεσμα κυρίως της ανάγκης να αποφευχθούν ευνοϊκές ή δυσμενείς ρυθμίσεις για συγκεκριμένες κατηγορίες ιδρυμάτων, πελατών ή προϊόντων. Παρά το γεγονός αυτό, στη συνέχεια παρουσιάζεται η διάρθρωση του αναθεωρημένου Συμφώνου, η οποία αποτελείται από τρεις ενότητες (πυλώνες), οι οποίες απεικονίζονται και στο διάγραμμα 8.1. (Π. Κυριακόπουλος 2004, σελ. 1-14):

- ÷ Ο **πρώτος πυλώνας** αφορά στον καθορισμό ελάχιστων κεφαλαιακών απαιτήσεων για την κάλυψη του πιστωτικού και λειτουργικού κινδύνου.
- ÷ Ο **δεύτερος πυλώνας** αποτελεί αναγκαίο συμπλήρωμα του πρώτου και αναφέρεται στην παρακολούθηση και αξιολόγηση της κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών και των εφαρμοζόμενων μεθόδων εκ μέρους των εποπτικών αρχών.
- ÷ Ο **τρίτος πυλώνας** αφορά στην ενίσχυση της πειθαρχίας της αγοράς, μέσω της δημοσιοποίησης συγκεκριμένων ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων, για την ορθή εκτίμηση της κεφαλαιακής επάρκειας, σε συνάρτηση με το είδος και το ύψος των αναλαμβανόμενων κινδύνων και την ακολουθούμενη από κάθε τράπεζα διαδικασία παρακολούθησής και διαχείρισής τους.



**Διάγραμμα 8.1.** Πλαίσιο Βασιλείας II  
**Πηγή:** Λ. Χαντζηκωνσταντής

Όπως είναι προφανές, τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης συνεπάγονται και αυτά κινδύνους, οι οποίοι εντάσσονται στον πιστωτικό κίνδυνο. Τα συστήματα διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου και συνεπώς τα συστήματα διαχείρισης των κινδύνων των προϊόντων καταναλωτικής πίστης ενσωματώνονται στον πρώτο πυλώνα. Στο διάγραμμα 8.2. παρουσιάζεται συνολικά το νέο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων.



**Διάγραμμα 8.2.** Νέο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων  
**Πηγή:** Λ. Χαντζηκωνσταντής

Σύμφωνα με τον ανωτέρω τύπο, βάσει του οποίου υπολογίζεται ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας των πιστωτικών ιδρυμάτων, μπορεί κανείς να διαπιστώσει ότι καθώς αυξάνονται οι κίνδυνοι από τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης, αυξάνεται και ο πιστωτικός κίνδυνος. Προκειμένου να διατηρηθεί ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας αμετάβλητος στο 8%, όπως ορίζεται από το Σύμφωνο, οι τράπεζες καλούνται να αυξήσουν το ύψος των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων τους, γεγονός που μειώνει τα κεφάλαια που προορίζονται για χορηγήσεις, οι οποίες, άλλωστε, αποτελούν τη βασικότερη πηγή εσόδων τους. Έτσι, γίνεται κατανοητή η σπουδαιότητα της ύπαρξης ενός αξιόπιστου συστήματος διαχείρισης κινδύνων, σε όλα τα τραπεζικά ιδρύματα.

Η Βασιλεία II προβλέπει τρεις εναλλακτικές μεθόδους υπολογισμού του πιστωτικού κινδύνου:

- Την «**τυποποιημένη προσέγγιση**» (Standardised approach), η οποία διαφοροποιείται από το προηγούμενο σύμφωνο, κυρίως σε ό,τι αφορά στην αύξηση του αριθμού των κατηγοριών κατάταξης για τη στάθμιση των χρηματοδοτικών ανοιγμάτων, στο ρόλο των διαβαθμίσεων από αναγνωρισμένες εταιρείες πιστοληπτικής αξιολόγησης και στη διεύρυνση των εποπτικά αναγνωριζόμενων μέσων και τεχνικών αντιστάθμισης πιστωτικού κινδύνου (Π. Κυριακόπουλος 2004, σελ. 1-14).

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την τυποποιημένη μέθοδο, ανοίγματα που, εφόσον πληρούνται τα προκαθορισμένα κριτήρια της Οδηγίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής MARKT 1050/2004, εντάσσονται στο χαρτοφυλάκιο λιανικής τραπεζικής θα σταθμίζονται με συντελεστή 75%. Πιστούχοι με συνολική οφειλή μεγαλύτερη του €1εκατ., ή με συνολικό άνοιγμα που (ανά αντισυμβαλλόμενο) υπερβαίνει το 0,2% του συνολικού χαρτοφυλακίου, δεν θα εντάσσονται στην κατηγορία αυτή<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Τα εν λόγω στοιχεία αναφέρονται σε έγγραφο διαβούλευσης της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την εφαρμογή του νέου πλαισίου περί κεφαλαιακής επάρκειας των πιστωτικών ιδρυμάτων (Οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής MARKT 1050/2004), Αριθμ. Πρωτ. 1435, 15/10/04, Αθήνα.

- Τη «**θεμελιώδη προσέγγιση εσωτερικών διαβαθμίσεων**» (Internal Rating Based Approach: Foundation), η οποία στηρίζεται, σε μεγάλο βαθμό, στα εσωτερικά συστήματα των τραπεζών για την κατάταξη των πελατών τους σε διακριτές κατηγορίες πιστωτικού κινδύνου, με βάση την εκτιμώμενη πιθανότητα αθέτησης (Probability of Default-PD) των υποχρεώσεών τους. Η πιθανότητα αυτή υπολογίζεται από τις ίδιες τις τράπεζες, με χρήση στατιστικών μεθόδων και με βάση τα ιστορικά τους στοιχεία ή συγκρίσιμα στοιχεία φορέων, όπως εταιρείες πιστοληπτικής αξιολόγησης.

Όμως, για τον υπολογισμό των σχετικών κεφαλαιακών απαιτήσεων, λαμβάνονται υπόψη και άλλες παράμετροι, όπως η πιθανή ζημιά σε περιπτώσεις αθέτησης (Loss Given Default-LGD), το ύψος του ανοίγματος κατά το χρόνο αθέτησης ή χρηματοδοτικό άνοιγμα (Exposure at Default-EAD) και η εναπομένουσα διάρκεια μέχρι την εξόφληση (Maturity-M), οι οποίες στην περίπτωση της θεμελιώδους προσέγγισης εσωτερικών διαβαθμίσεων, ορίζονται από το ίδιο το εποπτικό πλαίσιο (Π. Κυριακόπουλος 2004, σελ. 1-14). Ειδικά στην περίπτωση της λιανικής τραπεζικής ως απαιτήσεις αντιμετωπίζονται και οι απαιτήσεις από φυσικά πρόσωπα κάτω του € 1 εκατ. Για τα φυσικά πρόσωπα του χαρτοφυλακίου λιανικής τραπεζικής χρησιμοποιείται η εξίσωση<sup>15</sup>:

$$\text{Correlation (R)} = 0.003 * (1 - \text{EXP}(-35 * \text{PD})) / (1 - \text{EXP}(-35)) + 0.16 * [1 - (1 - \text{EXP}(-35 * \text{PD})) / (1 - \text{EXP}(-35))]$$

- Την «**προηγμένη προσέγγιση εσωτερικών διαβαθμίσεων**» (Internal Rating Based Approach: Advanced), η οποία αποτελεί προέκταση της δεύτερης μεθόδου, με τη διαφορά ότι, παράλληλα με την πιθανότητα αθέτησης (PD) και οι λοιπές προαναφερθείσες παράμετροι (LGD, EAD, M) καθορίζονται από τις τράπεζες και όχι από τις διατάξεις του Συμφώνου ή την εποπτική αρχή (Π. Κυριακόπουλος 2004, σελ. 1-14).

<sup>15</sup> Τα εν λόγω στοιχεία αναφέρονται σε έγγραφο διαβούλευσης της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την εφαρμογή του νέου πλαισίου περί κεφαλαιακής επάρκειας των πιστωτικών ιδρυμάτων (Οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής MARKT 1050/2004), Αριθμ. Πρωτ. 1435, 15/10/04, Αθήνα.

Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να αναφέρουμε ότι, σύμφωνα με το Παράρτημα VII, παράγραφος 44, του σχεδίου της Οδηγίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής MARKT 1050/2004, θεωρείται ότι επήλθε «Αθέτηση Υποχρέωσης» κάποιου πιστούχου όταν ένα ή και τα δύο από τα παρακάτω γεγονότα λάβουν χώρα:

- i Το πιστωτικό ίδρυμα θεωρεί ότι ο πιστούχος είναι πιθανό να μη εκπληρώσει τις υποχρεώσεις πληρωμών προς αυτό ή οποιαδήποτε εταιρεία του ομίλου, στο σύνολό τους.
- i Ο πιστούχος εμφανίσει καθυστέρηση 90 ημερών στην αποπληρωμή υποχρεώσεών του.

Η «αθέτηση υποχρέωσης» δεν είναι απαραίτητο πάντα να οδηγεί σε ζημιά για το πιστωτικό ίδρυμα. Αναμένεται ότι θα υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες, αν και επήλθε αθέτηση υποχρέωσης, ο πιστούχος πλήρωσε τελικά όλες τις υποχρεώσεις του. Η ζημιά από πιστούχους, οι οποίοι εμφάνισαν αθέτηση υποχρέωσης, είναι το δεύτερο συστατικό υπολογισμού της αναμενόμενης για το πιστωτικό ίδρυμα ζημίας (Loss Given Default).

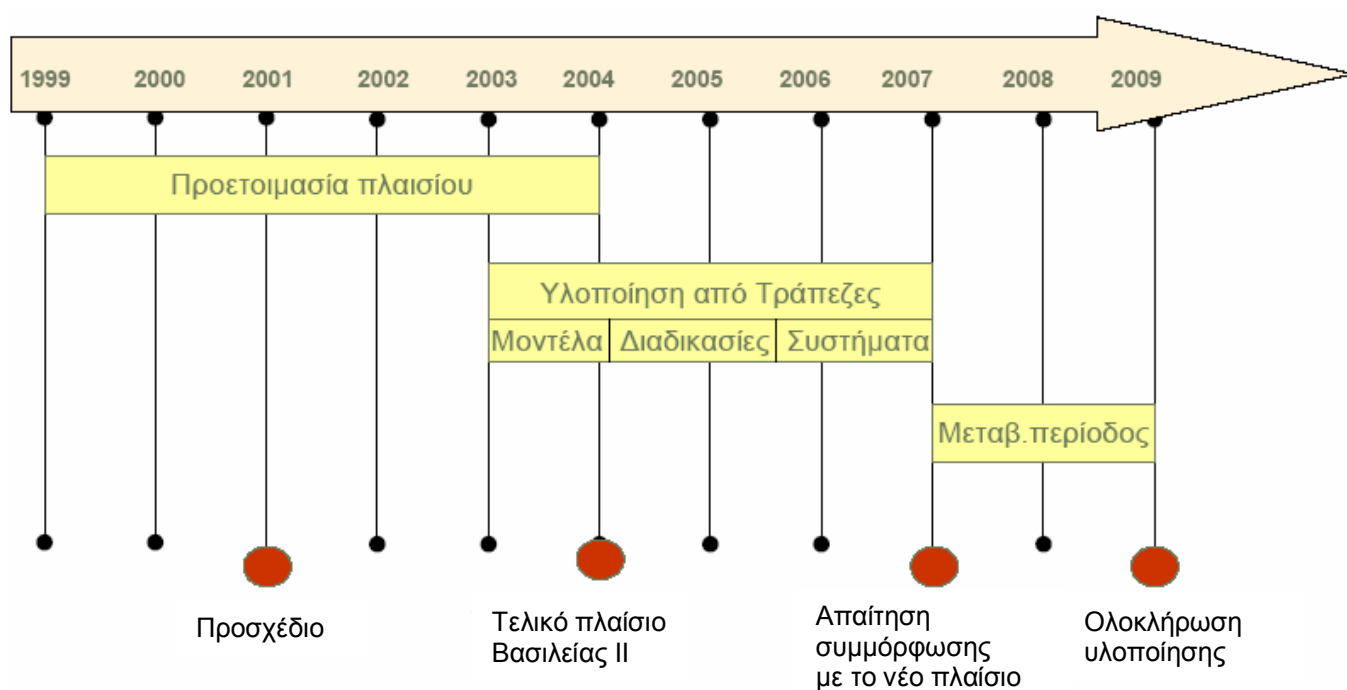
Όσον αφορά στη μέτρηση της καθυστέρησης 90 ημερών, για τις πιστώσεις που εξυπηρετούνται μέσω τακτών δόσεων, θεωρείται ότι υπάρχει καθυστέρηση εφόσον δεν έχει αποπληρωθεί το συνολικό ποσό της δόσης. Για τις πιστώσεις μέσω πιστωτικών καρτών, επειδή η παροχή περιόδου χάριτος ισχύει, υπό την προϋπόθεση της εξόφλησης των οφειλόμενων δόσεων, εξετάζονται εναλλακτικά, είτε η ημερομηνία πληρωμής της δόσης, είτε η ημερομηνία έκδοσης λογαριασμού. Τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να διατυπώσουν τις απόψεις τους ώστε, αφενός να μην έχουν δυσμενέστερη αντιμετώπιση εκείνα, που λόγω καλύτερων συστημάτων μπορούν να προβαίνουν σε έκδοση λογαριασμών νωρίτερα και αφετέρου να μην επεκταθεί ο αριθμός των ημερών, αφού η παροχή περιόδου χάριτος γίνεται υπό προϋποθέσεις που σχετίζονται με τη συμπεριφορά του κατόχου.

Στο σημείο αυτό πρέπει να γίνει σαφές, ότι η χρήση της δεύτερης και ιδίως της τρίτης μεθόδου θα είναι δυνατή μόνο εφόσον πληρούνται κάποιες προϋποθέσεις και κριτήρια, προκειμένου τα αποτελέσματα από τη χρήση των

μεθόδων αυτών, να διαθέτουν την απαιτούμενη αξιοπιστία. Πιο συγκεκριμένα, οι τράπεζες καλούνται να έχουν βάσεις δεδομένων ιστορικών στοιχείων, αλλά και τα κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα αξιολόγησης και μέτρησης κινδύνων, συστήματα ανάλυσης κερδοφορίας ανά πελάτη/προϊόν, λαμβάνοντας υπόψη τον κίνδυνο κλπ.

Παράλληλα, απαιτείται από τις τράπεζες να δώσουν ιδιαίτερη έμφαση στην ενημέρωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού τους, το οποίο από κοινού με εξειδικευμένους επαγγελματίες, που προσλαμβάνονται από την αγορά, θα αντιμετωπίσει τις προκλήσεις που θέτει η εφαρμογή του νέου πλαισίου. Είναι προφανές, ότι όλα τα προγενέστερα δημιουργούν αυξημένο κόστος με αποτέλεσμα το κόστος εφαρμογής της Βασιλείας II να είναι ιδιαίτερα υψηλό, ενώ ταυτόχρονα απαιτούν χρόνο για να πραγματοποιηθούν.

Σύμφωνα με τη Βασιλεία II, στο τέλος του 2006, επιτρέπεται η εφαρμογή της τυποποιημένης και της θεμελιώδους προσέγγισης εσωτερικών διαβαθμίσεων, ενώ η εφαρμογή της προηγμένης προσέγγισης των εσωτερικών διαβαθμίσεων θα ξεκινήσει από το τέλος του 2007. Μέχρι την εφαρμογή του νέου Συμφώνου, οι τράπεζες θα βρίσκονται στο στάδιο προετοιμασίας. Το χρονοδιάγραμμα της εφαρμογής του πλαισίου της Βασιλείας II παρουσιάζεται στο διάγραμμα 8.3.



**Διάγραμμα 8.3.** Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής Βασιλείας II  
 Πηγή: Λ. Χαντζηκωνσταντής



Συμπερασματικά, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι το νέο πλαίσιο περί κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών, έχει σκοπό την καλύτερη εναρμόνιση των κεφαλαιακών απαιτήσεων των πιστωτικών ιδρυμάτων με τους τραπεζικούς κινδύνους που αναλαμβάνουν, επιβραβεύοντας τα πιστωτικά ιδρύματα με υγιή χαρτοφυλάκια και αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης κινδύνων.

Επομένως, αποτελεί ισχυρό κίνητρο για τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, καθώς και για τη διαμόρφωση νέων πρακτικών στη διαχείριση των κινδύνων. Η διαδικασία εφαρμογής του νέου πλαισίου αποτελεί μια σημαντική ευκαιρία για την αναβάθμιση των συστημάτων διαχείρισης κινδύνου των πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία δεν θα πρέπει να αποσκοπούν απλώς στη μείωση των κεφαλαιακών απαιτήσεων, αλλά κυρίως, στην καλύτερη αναγνώριση, μέτρηση και παρακολούθηση των αναλαμβανομένων κινδύνων<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Τα εν λόγω στοιχεία αναφέρονται σε έγγραφο διαβούλευσης της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την εφαρμογή του νέου πλαισίου περί κεφαλαιακής επάρκειας των πιστωτικών ιδρυμάτων (Οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής MARKT 1050/2004), Αριθμ. Πρωτ. 1435, 15/10/04, Αθήνα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9:

### ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΡΙΣΙΜΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ ΣΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ

#### 9.1. ΓΕΝΙΚΑ

Στην τραπεζική, πριν από τη δεκαετία του 1970, η διαχείριση κινδύνου ήταν μια πλήρως κατανοητή εργασία, αφού οι τράπεζες ήταν χρηματοοικονομικοί διαμεσολαβητές μεταξύ των πλεονασματικών και των ελλειμματικών μονάδων, αλλά και των διαχειριστών κινδύνου. Η κερδοφορία ήταν ικανοποιητική, η ανάληψη κινδύνου ήταν αποδεκτή, ο ανταγωνισμός δεν ήταν τόσο επιθετικός όσο είναι σήμερα και η χρηματοοικονομική καινοτομία (financial innovation) ήταν σχετικά αργή. Επίσης, ο διαχωρισμός μεταξύ των εμπορικών τραπεζών και των τραπεζών επενδύσεων ήταν σαφής, λίγοι ήταν οι τραπεζικοί οργανισμοί που κατείχαν το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, ο ανταγωνισμός ήταν περιορισμένος και δεν υπήρχε η ανάγκη για σημαντικές αλλαγές ή όξυνση του ανταγωνισμού. Από τη δεκαετία, όμως, του 1970 και έως τις μέρες μας, πολλοί εξωτερικοί παράγοντες έπαιξαν ρόλο στη μεταβολή του status quo των τραπεζών και του σκοπού τους και κυρίως στη διαχείριση κινδύνου (Κ. Συριόπουλος 2000, σελ. 20).

Στο τρέχον κεφάλαιο θα περιγραφούν ορισμένες από τις μεθοδολογίες, που χρησιμοποιούνται διεθνώς, για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς των πελατών της καταναλωτικής πίστης και κρίνονται απαραίτητες, έτσι ώστε οι τράπεζες να μπορούν, όχι μόνο να περιορίσουν τους κινδύνους που απορρέουν από τις εργασίες του τομέα της καταναλωτικής πίστης, αλλά και να διευρύνουν το μερίδιό τους. Στη συνέχεια, θα αναπτυχθεί ο καθορισμός ενός συγκεκριμένου κρίσιμου σημείου (cut off point), πάνω από το οποίο ο πελάτης θα είναι αποδεκτός και κάτω από το οποίο ο πελάτης θα απορρίπτεται, χωρίς περαιτέρω ανάλυση των προσωπικών του στοιχείων, οικονομικών και μη.

## 9.2. ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ

Σύμφωνα με το άρθρο των Γ. Αδράκτα, Δ. Αναγνωστόπουλου, «Μέθοδοι Αξιολόγησης Συμπεριφοράς Πελατών Καταναλωτικής Πίστης» που δημοσιεύτηκε στο Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, σελ. 91 – 100 και εκδόθηκε το Α' τρίμηνο του 2004, οι ρυθμοί χορήγησης των προϊόντων καταναλωτικής πίστης, όπως προαναφέρθηκε, διατηρήθηκαν σε ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς τα τελευταία χρόνια, με κύριο πρωταγωνιστή τις εμπορικές τράπεζες. Οι τελευταίες επένδυσαν σημαντικά ποσά σε νέα ευέλικτα συστήματα, καθώς και στην προώθηση νέων, περισσότερο σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων. Η απόκτηση σημαντικού μεριδίου αγοράς μεταφράζεται στη γλώσσα των αριθμών, όχι μόνο σε αύξηση των κερδών, αλλά και σε αύξηση των αναμενόμενων κερδών, που θα προέλθουν από τη βάση δεδομένων, την οποία θα έχει διαμορφώσει η εκάστοτε τράπεζα.

Είναι απόλυτα κατανοητό – αλλά, πολλές φορές, όχι απόλυτα προφανές – ότι το μεγαλύτερο περιουσιακό στοιχείο που απέκτησαν οι τράπεζες από την άνθηση της καταναλωτικής πίστης είναι οι βάσεις δεδομένων των πελατών τους. Ιδιαίτερα στην καταναλωτική πίστη, της οποίας κύριο χαρακτηριστικό είναι οι όγκοι των συναλλαγών αλλά και των αιτήσεων, η ύπαρξη αξιόπιστων αλλά και πλούσιων βάσεων δεδομένων, θα μπορούσε να αποτελέσει παράγοντα «κλειδί» στη διατήρηση των υψηλών ρυθμών ανάπτυξης της κερδοφορίας. Κυρίως τους τελευταίους μήνες, όπου παρατηρείται επιβράδυνση στους ρυθμούς ανάπτυξης της καταναλωτικής πίστης, η αξιοποίηση των δεδομένων της κάθε τράπεζας, θα αποτελούσε ακρογωνιαίο λίθο περιορισμού του λειτουργικού κόστους και κατά συνέπεια, άνοδο της λειτουργικής κερδοφορίας. Όμως, το ερώτημα που ανακύπτει, στο σημείο αυτό είναι τί νοείται με τον όρο βάση δεδομένων.

Πολλές φορές, με τη στερεότυπη φράση «βάση δεδομένων» εννοούμε μόνο τα προσωπικά στοιχεία των πελατών, οι οποίοι με μια απλή τηλεφωνική επαφή θα μπορούσαν να αποτελέσουν αποδέκτες νέων προϊόντων. Στην πραγματικότητα,

η έννοια «βάση δεδομένων» είναι αρκετά πιο σύνθετη και θα μπορούσε να περιλαμβάνει λεπτομέρειες για τη συναλλακτική συμπεριφορά των πελατών, την ανταπόκριση που αυτοί δείχνουν σε διαφημιστικές εκστρατείες, τη συμπεριφορά των εν δυνάμει «κακών πελατών» ή ακόμη τη συμπεριφορά των πελατών εκείνων που παρουσιάζουν μια τάση αποχώρησης από το χαρτοφυλάκιο.

Είναι φανερό ότι, βασική προϋπόθεση αποτελεί η δυνατότητα του συστήματος να καταγράφει με ακρίβεια τα δεδομένα της συναλλακτικής συμπεριφοράς (που καταλαμβάνουν αρκετά μεγάλο μέρος των αποθηκευτικών δυνατοτήτων ενός συστήματος) με ένα δομημένο τρόπο, που θα επιτρέπει την εύκολη και εντατική παρακολούθηση. Πώς, όμως, μπορεί να αξιοποιηθεί ένας τόσο μεγάλος όγκος δεδομένων; Πώς είναι δυνατόν ο εκάστοτε διευθυντής (manager), δεδομένης της έλλειψης χρόνου, να αντλήσει τις απαραίτητες πληροφορίες προκειμένου να χαράξει την πολιτική του τμήματός του; Οι κυριότερες μέθοδοι αξιοποίησης των πληροφοριών που υπάρχουν στις βάσεις δεδομένων της τράπεζας, είναι αυτές των μοντέλων βαθμολόγησης συμπεριφοράς (behavioural scoring), αλλά και των συστημάτων εσωτερικής βαθμολόγησης (internal grading systems).

Σκοπός αυτών των μοντέλων είναι να αποδώσουν μια πιθανότητα αθέτησης της υπόσχεσης πληρωμής του πελάτη, χρησιμοποιώντας τα δημογραφικά/οικονομικά στοιχεία, τα οποία αναφέρονται στη αίτηση που καταθέτει ο πελάτης (application scoring), ή εναλλακτικά να προβλέψουν τη μελλοντική συμπεριφορά του, βάσει της μέχρι τώρα συναλλακτικής συμπεριφοράς. Συνεπώς, εκτός των πλεονεκτημάτων χρήσης που παρουσιάζουν οι δύο παραπάνω μεθοδολογίες για λόγους καθαρά επιχειρησιακούς, μπορούν ακόμα να βοηθήσουν κάθε τράπεζα στην εκτίμηση του κινδύνου έκθεσης των κεφαλαίων της, στην πρόβλεψη των επισφαλειών κ.α.

### **9.2.1. Μοντέλα Βαθμολόγησης Συμπεριφοράς**

Ως μοντέλο βαθμολόγησης συμπεριφοράς (behaviour scoring) ορίζεται η επιστημονική εκείνη μέθοδος, όπου η χρήση κατάλληλων στατιστικών μοντέλων δύναται να προβλέψει με ακρίβεια τη μελλοντική συμπεριφορά ενός πελάτη ή

μιας ομάδας πελατών, σε ένα δεδομένο χρονικό ορίζοντα. Η διαδικασία πρόβλεψης ενός πελάτη ή ομάδας πελατών δίνει τη δυνατότητα στους τραπεζικούς οργανισμούς να κατατάσσουν σε διάφορες κατηγορίες (segments) τους πελάτες τους. Τέτοιου είδους εργαλεία θεωρούνται μείζονος σημασίας για τα σημερινά τραπεζικά στελέχη, τα οποία καλούνται να παρακολουθούν το βαθμό έκθεσης του χαρτοφυλακίου τους στον πιστωτικό κίνδυνο και να διαχειρίζονται τα κεφάλαια που αναλογούν στον προϋπολογισμό του τμήματός τους με το βέλτιστο δυνατό τρόπο.

Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στο ότι ο διαχωρισμός του χαρτοφυλακίου της τράπεζας δεν στηρίζεται σε υποκειμενικά αλλά σε αντικειμενικά κριτήρια, τα οποία έχουν προκύψει από στατιστική ανάλυση. Η διαδικασία βαθμολόγησης των πελατών με βάση τη συμπεριφορά που παρουσιάζουν μέχρι τη στιγμή της αξιολόγησης, είναι μια δυναμική διαδικασία, συνεχώς εξελίξιμη, η οποία θα πρέπει να προσαρμόζεται στις τυχόν αλλαγές που μπορεί να λάβουν χώρα στη συμπεριφορά των πελατών.

#### 9.2.1.1. Μοντέλα Βαθμολόγησης Συναλλακτικής Συμπεριφοράς Πελάτη

Τα μοντέλα βαθμολόγησης συναλλακτικής συμπεριφοράς πελάτη (Account management scorecards – Risk scorecards) δίνουν τη δυνατότητα εκτίμησης της πιθανότητας κάποιος πελάτης να οδηγηθεί σε καθυστέρηση (π.χ. 90 ημέρες καθυστέρησης), λαμβάνοντας υπόψη μια σειρά από παράγοντες, οι οποίοι σχετίζονται, κυρίως, με τη συναλλακτική συμπεριφορά του. Παράγοντες που συνήθως προκύπτουν να είναι στατιστικά σημαντικοί για την πρόβλεψη της συμπεριφοράς πελατών, είναι οι ακόλουθοι:

- έτη παρουσίας στο χαρτοφυλάκιο,
- πιστωτικό όριο,
- χρήση πιστωτικού ορίου,
- χρήση κάρτας (αναλήψεις, αγορές κλπ.),
- σημερινό υπόλοιπο,
- τρόπος πληρωμής,
- σημερινή κατάσταση λογαριασμού (ενήμερος σε καθυστέρηση κλπ.),

- μέσος αριθμός ημερών καθυστέρησης κλπ.

Τα μοντέλα πρόβλεψης συμπεριφοράς (behaviour scorecards) είναι πολύ πιο δυνατά μέτρα πρόβλεψης αθετήσεων πληρωμών συγκριτικά με τα μοντέλα πρόβλεψης συμπεριφοράς τη στιγμή της αίτησης (application scorecards), τα οποία στηρίζονται κυρίως σε δημογραφικά στοιχεία. Τα συγκεκριμένα μοντέλα βαθμολόγησης μπορούν να βρουν εφαρμογή σε:

- Αυξήσεις ορίων. Χορήγηση πιστωτικών ορίων ανάλογων του αναμενόμενου πιστωτικού κινδύνου του εκάστοτε πελάτη. Χορήγηση πιστωτικών ορίων σε εκείνους τους πελάτες που τα χρειάζονται.
- Σταυροειδείς πωλήσεις (cross selling). Προώθηση νέων προϊόντων σε υπάρχοντες πελάτες, οι οποίοι έχουν υψηλή βαθμολογία (score). Με αυτό τον τρόπο προωθούνται νέα προϊόντα μόνο στους πολύ καλούς πελάτες, έτσι τουλάχιστον όπως ορίζονται από τον εκάστοτε χρηματοπιστωτικό οργανισμό.
- Εγκρίσεις ή απορρίψεις συναλλαγών τη στιγμή της αγοράς (POS).

#### 9.2.1.2. Μοντέλα Παρακολούθησης Εισπράξεων

Τα μοντέλα παρακολούθησης εισπράξεων (Collection scorecards) είναι τα πιο διαδεδομένα στο χώρο της καταναλωτικής πίστης. Τα εν λόγω μοντέλα δίνουν τη δυνατότητα πρόβλεψης της συμπεριφοράς των πελατών εκείνων, οι οποίοι βρίσκονται ήδη σε καθυστέρηση (ή ακόμα και σε ενήμερους λογαριασμούς, εκτιμώντας την πιθανότητα αθέτησης). Απαντούν με ακρίβεια στα εξής ερωτήματα: Ο πελάτης «X» που βρίσκεται στον «Y» δείκτη καθυστέρησης, θα αποπληρώσει ή θα μεταπέσει στον επόμενο δείκτη καθυστέρησης; Να πραγματοποιηθεί τώρα η επικοινωνία ή αργότερα; Με τί συχνότητα; Ποιος τρόπος επικοινωνίας θα ακολουθηθεί;

Όσο απλά και αν ακούγονται τα παραπάνω ερωτήματα θα πρέπει να απαντώνται για κάθε τραπεζικό οργανισμό, ο οποίος έχει υιοθετήσει ή θα ήθελε να υιοθετήσει μια συγκεκριμένη στρατηγική και πολιτική εισπράξεων καθυστερημένων οφειλών. Επιπροσθέτως, τέτοιου είδους ερωτήματα θα πρέπει

να απαντώνται, δεδομένου του μεγάλου όγκου των χαρτοφυλακίων και των εξόδων που συνεπάγεται η όποια επαφή (τηλεφωνική ή μη) με τους πελάτες. Η προσέγγιση ενός πελάτη την κατάλληλη χρονική στιγμή έχει τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- ❖ Ορθολογική κατανομή των χρηματοοικονομικών πόρων καθώς ο «κακός» πελάτης θα εντοπίζεται νωρίς και θα προσεγγίζεται με τα κατάλληλα μέσα (π.χ. μη αποστολή επιστολής αλλά διενέργεια τηλεφωνικής κλήσης από τις πρώτες κιόλας ημέρες καθυστέρησης). Στην περίπτωση «καλού» πελάτη στάση αναμονής και μεγιστοποίηση των κερδών μέσω: α) των τόκων υπερημερίας που τελικά θα πληρώσει ο πελάτης και β) εξοικονόμησης χρημάτων από τη μη χρήση τηλεφώνου ή επιστολής.
- ❖ Ορθολογική κατανομή των ανθρωπίνων πόρων του τμήματος εισπράξεων, πράγμα το οποίο μεταφράζεται σε μείωση των λειτουργικών εξόδων.
- ❖ Μείωση της ενδεχόμενης δυσφορίας – απογοήτευσης που ενδεχομένως να νιώσουν οι "καλοί" πελάτες οι οποίοι "έτυχε" να καθυστερήσουν τη πληρωμή τους.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται:

- A.** Ένα απλό παράδειγμα στρατηγικής εισπράξεων (collections strategy), η οποία είναι πολύ εύκολο να παραμετροποιηθεί στο σύστημα, αλλά δεν έχει διαμορφωθεί, σε απόλυτο βαθμό, από τη συμπεριφορά των πελατών.
- B.** Ένα πολύ απλό παράδειγμα στρατηγικής εισπράξεων, που βασίζεται απόλυτα στα αποτελέσματα ενός μοντέλου πρόβλεψης συμπεριφοράς (behaviour score), του οποίου τα βάρη έχουν διαμορφωθεί από την μέχρι τώρα συμπεριφορά των πελατών του συγκεκριμένου χαρτοφυλακίου.

Στον πίνακα 9.1. (Στρατηγική Α') οι διαφορές των στρατηγικών στα διαφορετικά προφίλ πελατών κρίνονται ασήμαντες.

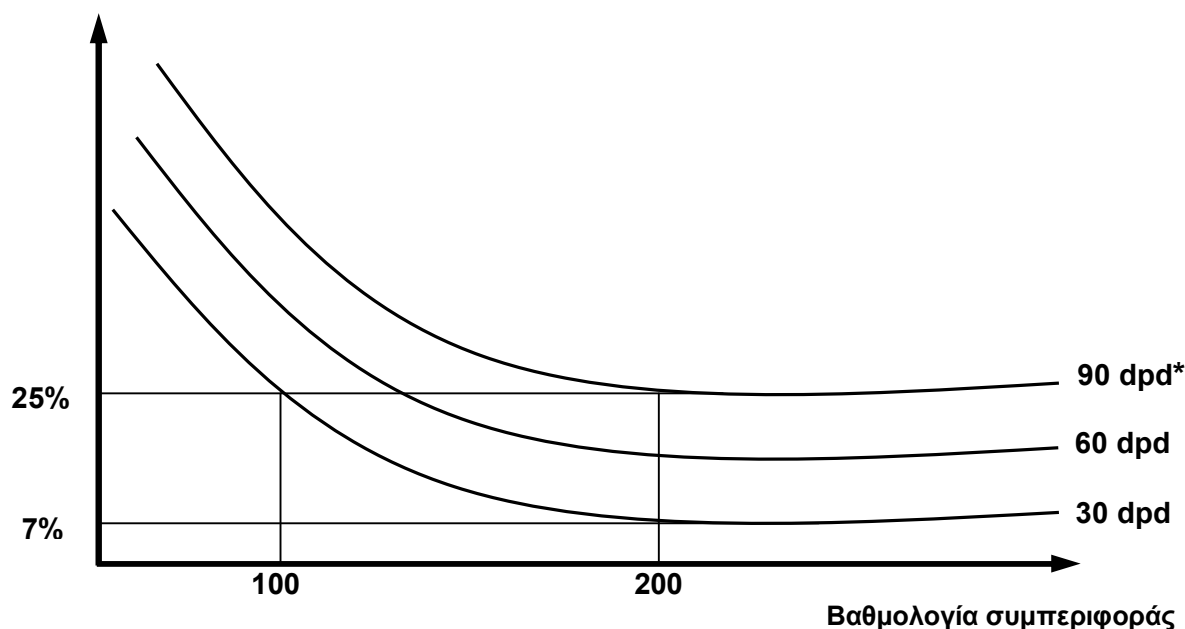
Πίνακας 9.1. Στρατηγική Α'			
Καθυστέρηση	Προφίλ «Χαμηλού» Κινδύνου	Προφίλ «Μεσαίου» Κινδύνου	Προφίλ «Υψηλού» Κινδύνου
1-29 ημέρες	Επιστολή Ι	Επιστολή Ι	Επιστολή Ι
30-59 ημέρες	Επιστολή ΙΙ	Επιστολή ΙΙ	Επιστολή ΙΙ
60-89 ημέρες	Τηλέφωνο Ι	Τηλέφωνο Ι	Τηλέφωνο Ι
90+ ημέρες	Τηλέφωνο ΙΙ	Τηλέφωνο ΙΙ	Τηλέφωνο ΙΙ

Αντίθετα, στον πίνακα 9.2. (Στρατηγική Β'), η στρατηγική εισπράξεων, διαφοροποιείται σημαντικά ως προς την επικινδυνότητα του κάθε πελάτη.

Πίνακας 9.2. Στρατηγική Β'			
Καθυστέρηση	Προφίλ «Χαμηλού» Κινδύνου	Προφίλ «Μεσαίου» Κινδύνου	Προφίλ «Υψηλού» Κινδύνου
1-29 ημέρες	-	Επιστολή Ι	Τηλέφωνο Ι
30-59 ημέρες	Επιστολή Ι	Τηλέφωνο Ι	Τηλέφωνο ΙΙ
60-89 ημέρες	Τηλέφωνο Ι	Τηλέφωνο ΙΙ	Τηλέφωνο ΙΙΙ
90+ ημέρες	Τηλέφωνο ΙΙ	Τηλέφωνο ΙΙΙ	Διακοπή λειτουργίας κάρτας/νομικές ενέργειες

Ουσιαστικά εφαρμόζονται συγκεκριμένες στρατηγικές (ορθές στρατηγικές) σε συγκεκριμένους πελάτες ("tailored" strategies). Τα αποτελέσματα μιας τέτοιας στρατηγικής μπορούν να συνοψιστούν στο ακόλουθο σχεδιάγραμμα (9.1.)

Bad rate (αναμενόμενο ποσοστό «κακών» πελατών)



\*days past due: ημέρες καθυστέρησης

**Διάγραμμα 9.1.** Διαγραμματική απεικόνιση μοντέλου παρακολούθησης εισπράξεων  
Πηγή: Γ. Αδράκτας, Δ. Αναγνωστόπουλος



Στο συγκεκριμένο παράδειγμα ο πελάτης με βαθμολογία (score) 200, θεωρείται χαμηλού κινδύνου, ενώ ο πελάτης με 100 υψηλού κινδύνου. Έτσι λοιπόν, οι πελάτες με βαθμολογία (score) 200, που έχουν φτάσει τις 30 ημέρες καθυστέρησης, έχουν αναμενόμενο bad rate ίσο με 7%. Αντίθετα, οι πελάτες με βαθμολογία ίση με 100, μόλις φτάσουν τις 30 ημέρες καθυστέρησης, έχουν αναμενόμενο bad rate 2,5 φορές μεγαλύτερο από αυτούς με βαθμολογία (score) 200. Με πολύ απλά λόγια, αποτελούν ομάδα «πρώτης προτεραιότητας» για το τμήμα των εισπράξεων.

Για να αναπτυχθεί ένα μοντέλο συμπεριφοράς για χρήση από ένα τμήμα εισπράξεων, χρειάζεται να χρησιμοποιηθούν και τα ανάλογα δεδομένα (action code κλπ.). Μια τακτική που εφαρμόζεται στην πράξη είναι να αναπτύσσονται περισσότερα του ενός μοντέλα, έτσι ώστε να είναι ακριβέστερη η εκτίμηση της πιθανότητας μετάβασης από τον ένα δείκτη καθυστέρησης στον άλλον.

### 9.2.1.3 Μοντέλα Πρόβλεψης Αποχώρησης από το Χαρτοφυλάκιο

Πρόκειται για ένα λιγότερο διαδεδομένο είδος μοντέλου βαθμολόγησης, το οποίο χρησιμοποιείται από τα τμήματα μάρκετινγκ των τραπεζών. Είναι ένα εργαλείο, το οποίο «φωτογραφίζει» το κομμάτι εκείνο του πελατολογίου, το οποίο τους επόμενους μήνες πρόκειται να αποχωρήσει από το χαρτοφυλάκιο. Δεδομένης της δυσκολίας προσέγγισης νέων πελατών από τις τράπεζες (σε κορεσμένες αγορές η προσέγγιση πελατών μεταφράζεται σε εκατομμύρια ευρώ και δεν οδηγεί πάντοτε σε επιτυχή αποτελέσματα) η χρήση των εν λόγω μοντέλων θα μπορούσε να αποτελέσει μια λύση.

Υψίστης σημασίας είναι η δημιουργία κατάλληλων κινήτρων παραμονής σε εκείνους τους πελάτες που η εκάστοτε τράπεζα επιθυμεί να διατηρήσει. Αυτό αυτόματα συνεπάγεται:

1. Μείωση του συνολικού κόστους αγαθών/ υπηρεσιών που θα δοθούν ως κίνητρα.
2. Δημιουργία συνθηκών «ικανοποίησης του πελάτη» μέσω διαφόρων προγραμμάτων διατήρησης πελατείας (loyalty programs).

3. Κέρδη τα οποία ενδέχεται να προκύψουν από ενδεχόμενη χρήση της κάρτας (πολλά από τα προγράμματα διατήρησης πελατείας μπορεί να είναι συνδεδεμένα με συγκεκριμένη χρήση της κάρτας).

#### 9.2.1.4. Μοντέλα Πρόβλεψης Απάτης

Πρόκειται για στατιστικά μοντέλα, τα οποία προβλέπουν με μεγάλη ακρίβεια περιπτώσεις απάτης. Ουσιαστικά «φωτογραφίζουν» πολύ συγκεκριμένες συναλλαγές, οι οποίες μοιάζουν να είναι ύποπτες. Βασική δυσκολία στην ανάπτυξη των εν λόγω μοντέλων (fraudulent activity scorecards) είναι η έλλειψη ποσότητας δεδομένων που θα μπορούσαν να δώσουν ένα αξιόπιστο στατιστικό μοντέλο για κάθε τράπεζα.

Στο συγκεκριμένο κομμάτι, η συνεργασία όλων των τραπεζών στη δημιουργία μιας κοινής βάσης δεδομένων περιπτώσεων απάτης θα αποτελούσε τον ακρογωνιαίο λίθο της δημιουργίας των συγκεκριμένων μοντέλων. Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι στο συγκεκριμένο κομμάτι χρησιμοποιούνται κατά κόρον τα νευρωνικά δίκτυα (neural networks) καθώς και εξειδικευμένοι κανόνες που έχουν καταγραφεί από την μακροχρόνια εμπειρία στελεχών στο χώρο της πρόληψης απατών (fraud).

Στο παράδειγμα που ακολουθεί (συναλλαγή με κάρτα) παρουσιάζεται η λειτουργικότητα καθώς και οι δυνατότητες ενός μοντέλου πρόβλεψης απάτης :

- Συναλλαγή No1: εγκρίνεται αυτόματα, καθώς τίποτα ύποπτο δεν μπορεί να εντοπιστεί από το μοντέλο βαθμολόγησης στη παρούσα φάση.
- Συναλλαγή No2: λαμβάνει χώρα μετά από 10 λεπτά: Η έγκριση δίνεται αυτόματα, αλλά η συγκεκριμένη κάρτα κατατάσσεται από το μοντέλο βαθμολόγησης ως ύποπτη και μπαίνει σε διαδικασία «διακριτικής» παρακολούθησης.
- Συναλλαγή No3: λαμβάνει χώρα 5 λεπτά μετά την συναλλαγή No2: Υπολογίζεται και πάλι η βαθμολογία και αυτή τη φορά η πιθανότητα απάτης είναι πολύ υψηλή. Δεν δίνεται αυτόματη έγκριση από το σύστημα εγκρίσεων

ή απορρίψεων συναλλαγών τη στιγμή της αγοράς (POS), αλλά πραγματοποιείται τηλεφωνική επιβεβαίωση.

- Συναλλαγή Νο4: λαμβάνει χώρα 10 λεπτά μετά την συναλλαγή Νο3: Ακόμα και αν η τηλεφωνική επιβεβαίωση ήταν αληθής η τέταρτη συναλλαγή φωτογραφίζει συμπεριφορά απάτης. Η κάρτα κρατείται από τον έμπορο.

Το παράδειγμα είναι υποθετικό μιας και η συχνότητα χρήσης της κάρτας δεν είναι ο μόνος παράγοντας προσδιορισμού απάτης. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το ποσό της συναλλαγής ή ακόμα και το είδος του καταστήματος που πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή μπορεί να αποτελούν προσδιοριστικούς παράγοντες ενός μοντέλου βαθμολόγησης.

Γενικά το κομμάτι της πρόληψης απατών είναι αρκετά ιδιόρρυθμο και η ανθρώπινη εμπειρία κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική. Η χρήση μοντέλων στο συγκεκριμένο πεδίο θα μπορούσε να λειτουργήσει μόνο συμπληρωματικά. Απαραίτητα δεδομένα για τη χρήση τέτοιων μοντέλων είναι δεδομένα πληρωμών (billing system data), δεδομένα παρακολούθησης λογαριασμών, καθώς δεδομένα που αφορούν στις συναλλαγές, οι οποίες κατέληξαν σε απάτη.

#### 9.2.1.5. Μοντέλα Πρόβλεψης Απόκρισης

Τα μοντέλα πρόβλεψης απόκρισης (response scorecards) χρησιμοποιούνται από τμήματα μάρκετινγκ των τραπεζών. Βασίζονται σε ιστορικά στοιχεία προηγούμενων επαφών του τμήματος μάρκετινγκ με κομμάτι ή μη του πελατολογίου της τράπεζας. Με αυτόν τον τρόπο, σε κάθε νέα προωθητική ενέργεια προσεγγίζονται μόνο εκείνοι οι πελάτες, των οποίων το προφίλ παρουσιάζει την υψηλότερη πιθανότητα να ανταποκριθούν θετικά. Αυτό έχει σημαντική επίπτωση στην μείωση του κόστους (π.χ. ταχυδρομικά έξοδα κλπ.).

#### 9.2.1.6. Βαθμολόγηση Ολικής Εικόνας του Πελάτη

Ολοκληρώνοντας θα μπορούσαμε να πούμε ότι μια τράπεζα θα μπορούσε να είχε τόσα μοντέλα βαθμολόγησης, όσα είναι και τα προϊόντα της. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό στο τέλος να αξιολογεί την συνολική θέση του πελάτη στην τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη τις επιμέρους βαθμολογίες. Για παράδειγμα, εάν ο ίδιος

πελάτης έχει βαθμολογία A στο προϊόν VISA, βαθμολογία B στο προϊόν καταναλωτικό δάνειο, τότε η τράπεζα θα πρέπει να είναι σε θέση να συνδυάζει τις παραπάνω δύο πληροφορίες και να χαρακτηρίζει τον συγκεκριμένο πελάτη με μια μόνο βαθμολογία (π.χ. με την χρήση ενός σταθμικού ή μη, μέσου όρου).

### **9.2.2. Μοντέλο Διαβάθμισης Κινδύνου**

Ένας εναλλακτικός τρόπος, διαβάθμισης της πιστοληπτικής συμπεριφοράς υπαρχόντων πελατών μιας τράπεζας ή ενός οργανισμού, αποτελεί η ανάπτυξη ενός συστήματος, το οποίο θα κατατάσσει τους πελάτες σε συγκεκριμένες ομάδες – ζώνες επικινδυνότητας, σύμφωνα με κάποια κριτήρια. Το μοντέλο αυτό είναι γνωστό ως μοντέλο διαβάθμισης κινδύνου (grading facility). Με αυτόν τον τρόπο, μια τράπεζα μπορεί να τμηματοποιήσει το χαρτοφυλάκιο της σε διάφορες ομάδες επικινδυνότητας, σύμφωνα με κάποια προκαθορισμένα κριτήρια, τα οποία θεωρεί η ίδια σημαντικά για την αξιολόγηση πιστωτικών ή άλλων αιτημάτων. Οι ομάδες επικινδυνότητας, παρουσιάζουν ομοιογένεια ανάμεσα στα άτομα που τις αποτελούν (καθώς περιλαμβάνουν άτομα που πληρούν κάποια προκαθορισμένα κριτήρια), ενώ είναι αμοιβαία αποκλειόμενες (π.χ. ένα άτομο δεν μπορεί να ανήκει σε περισσότερες από 1 ομάδες).

Η διαφορά του με τα στατιστικά μοντέλα βαθμολόγησης συμπεριφοράς, είναι ότι δεν πραγματοποιείται κάποια πρόβλεψη για μελλοντική συμπεριφορά σύμφωνα με κάποια στοιχεία δείγματος. Απλά σκοπός του είναι να καταγράψει, να ομαδοποιήσει και τέλος να κατατάξει τα άτομα ενός χαρτοφυλακίου, σύμφωνα με την συναλλακτική συμπεριφορά που έχουν παρουσιάσει μέχρι την εφαρμογή των κριτηρίων. Με αυτόν τον τρόπο πραγματοποιείται μια αποτύπωση, μια λήψη φωτογραφίας για την εικόνα που παρουσιάζει το χαρτοφυλάκιο, την ημέρα εφαρμογής των κριτηρίων. Διαδοχικές εφαρμογές των κριτηρίων, για παράδειγμα μια φορά κάθε μήνα, είναι δυνατόν να αποτυπώσουν την τάση καθώς και όλη την συναλλακτική ιστορία που έχει ο εκάστοτε πελάτης με την τράπεζα.

### 9.2.2.1. Ανάπτυξη ενός Συστήματος Διαβάθμισης Κινδύνου

Για την ανάπτυξη ενός συστήματος διαβάθμισης κινδύνου, θα πρέπει να περιγραφούν εκείνα τα κριτήρια τα οποία η τράπεζα ή ο εκάστοτε χρηματοπιστωτικός οργανισμός, θεωρεί σημαντικά για την αξιολόγηση των πελατών της. Τέτοια κριτήρια μπορεί να αποτελούν:

- ✓ Ο χρόνος παρουσίας στο χαρτοφυλάκιο.
- ✓ Η σημερινή κατάσταση συμπεριφοράς (ενήμερος, σε καθυστέρηση κ.α.).
- ✓ Η συμπεριφορά αποπληρωμών σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ. πόσες φορές υπήρξε κάποιος πελάτης σε καθυστέρηση άνω των 60 ημερών, τους τελευταίους 18 μήνες κ.α.).
- ✓ Οι υπερβάσεις του πιστωτικού ορίου.
- ✓ Η χρήση της πιστωτικής κάρτας που πραγματοποιείται κ.α.

Είναι εμφανές ότι κάθε οργανισμός μπορεί να αναπτύξει ένα σύστημα διαβάθμισης σύμφωνα με τους κανόνες που θεωρεί εκείνος σημαντικό, προκειμένου να προσδιορίσει την συναλλακτική συμπεριφορά κάθε πελάτη. Το πιο απλό σύστημα διαβάθμισης, μπορεί να περιλαμβάνει 2 ομάδες επικινδυνότητας και μπορεί να διαχωρίζει τους πελάτες ενός χαρτοφυλακίου σε «καλούς» και «κακούς», σύμφωνα πάντα με τον ορισμό που χρησιμοποιεί η εκάστοτε τράπεζα.

Θεωρείται ότι ένα σύστημα διαβάθμισης κινδύνου θα πρέπει να επιτρέπει έναν ικανό αριθμό ομάδων, έτσι ώστε να υπάρχει μια ομαλή διαβάθμιση της συμπεριφοράς κάθε πελάτη, ενώ από την άλλη μεριά, δεν θα πρέπει να έχει μεγάλο αριθμό ομάδων, γεγονός που θα καθιστά δύσκολη την παρακολούθησή του. Τα περισσότερα συστήματα διαβάθμισης κινδύνου που συναντώνται σήμερα, περιλαμβάνουν συνήθως 7-9 ομάδες.

Επίσης, θα πρέπει η κατανομή του πληθυσμού να είναι όσο το δυνατόν πιο ομοιόμορφη μεταξύ των ομάδων επικινδυνότητας, σύμφωνη όμως, πάντα, με την αυστηρότητα ή την ελαστικότητα με την οποία επιθυμεί ο κάθε οργανισμός να μεταχειρίζεται κάθε μια ομάδα.

Στη συνέχεια, αναφέρεται ένα τυπικό και απλουστευμένο παράδειγμα ενός συστήματος διαβάθμισης κινδύνου.

Διαβάθμιση (grade) 1: Λογαριασμοί με χρόνο παρουσίας στο χαρτοφυλάκιο περισσότερο από 12 μήνες και δεν έχουν ξεπεράσει ποτέ τις 30 ημέρες καθυστέρησης.

Διαβάθμιση (grade) 2: Λογαριασμοί με χρόνο παρουσίας στο χαρτοφυλάκιο λιγότερο από 12 μήνες και δεν έχουν ξεπεράσει ποτέ τις 30 ημέρες καθυστέρησης.

Διαβάθμιση (grade) 3: Λογαριασμοί που ανεξαρτήτως χρόνου παρουσίας στο χαρτοφυλάκιο έχουν ξεπεράσει έστω και μια φορά τις 30 ημέρες καθυστέρησης.

Διαβάθμιση (grade) 4: Πελάτες για τους οποίους έχουν ληφθεί νομικά μέτρα, έχει κλείσει η πιστωτική τους κάρτα κλπ.

Τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη στο παραπάνω παράδειγμα, είναι:

- ο χρόνος παρουσίας στο χαρτοφυλάκιο,
- ο χρόνος καθυστέρησης,
- πελάτες που έχουν περιληφθεί στην «μαύρη λίστα» της τράπεζας.

Στο παραπάνω παράδειγμα η διαβάθμιση 1 είναι η καλύτερη – από την άποψη ότι περιλαμβάνει τους αποδεδειγμένα καλούς πελάτες ενώ η διαβάθμιση 4, η χειρότερη. Το παραπάνω παράδειγμα είναι σαφώς απλουστευμένο. Στην πράξη υπάρχουν αρκετά σύνθετα κριτήρια, τα οποία σκοπό έχουν να διαβαθμίσουν την συμπεριφορά του εκάστοτε πελάτη σε περισσότερες ομάδες. Συνήθως, υπάρχουν κάποιες ομάδες που περιγράφουν τους καλούς-πολύ καλούς πελάτες, κάποιες άλλες που δηλώνουν τους κακούς-πολύ κακούς πελάτες και κάποιες άλλες ομάδες που βρίσκονται ανάμεσα στις δύο προαναφερθείσες (πελάτες που παρουσίασαν κάποια στιγμή μια καθυστέρηση αλλά τους τελευταίους μήνες αποπληρώνουν κανονικά).

Κρίνεται σκόπιμο το σύστημα διαβάθμισης κινδύνου να είναι χτισμένο σε πελατοκεντρική βάση ή τουλάχιστον να λαμβάνει υπόψη του την συνολική θέση του πελάτη στην τράπεζα. Με αυτόν τον τρόπο, μία και μοναδική διαβάθμιση συγκεντρώνει όλη την πληροφορία του πελάτη στο σύνολό του. Είναι εύκολα

κατανοητό ότι η συμπεριφορά ή εικόνα του πελάτη δεν είναι κάτι το σταθερό, αλλά συνεχώς μεταβάλλεται. Αυτή η δυναμική που παρουσιάζει η εικόνα των πελατών, μπορεί να αντικατοπτριστεί σε ένα σύστημα διαβάθμισης κινδύνου, εάν υπάρχει ενημέρωσή του σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. μια φορά τον μήνα, το σύστημα να αναθεωρεί τις διαβαθμίσεις των πελατών, σύμφωνα με την συμπεριφορά αποπληρωμών, αλλά και της γενικότερης χρήσης των πιστωτικών προϊόντων τα οποία κατέχει).

#### 9.2.2.2. Χρήσεις ενός Συστήματος Διαβάθμισης Κινδύνου

Το σύστημα διαβάθμισης κινδύνου έχει παρόμοιες χρήσεις με αυτές του μοντέλου βαθμολόγησης συμπεριφοράς. Πιο συγκεκριμένα, μπορεί να χρησιμοποιηθεί:

- \* *Στις εισπράξεις:* Η διαβάθμιση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον καθορισμό της στρατηγικής και πολιτικής των εισπράξεων. Για παράδειγμα, πελάτες που ανήκουν σε «καλή» διαβάθμιση, θα προσεγγίζονται αργότερα ή θα λαμβάνουν μόνο επιστολή σε σύγκριση με πελάτες που ανήκουν σε «κακή» διαβάθμιση, οι οποίοι θα πρέπει να προσεγγίζονται άμεσα μέσω τηλεφωνικών κλήσεων.
- \* *Σε ενέργειες μάρκετινγκ:* Για την προώθηση νέων προϊόντων σε υπάρχοντες πελάτες (cross selling), μπορεί να χρησιμοποιηθεί η διαβάθμιση, έτσι ώστε παραλήπτες να είναι μόνο πελάτες που ανήκουν σε συγκεκριμένες διαβαθμίσεις.
- \* *Πιστοδοτήσεις:* Αιτήματα υπαρχόντων πελατών που ανήκουν σε κάποιες διαβαθμίσεις, θα μπορούν να απορρίπτονται αυτόματα, κάποια άλλα να εγκρίνονται αυτόματα, ενώ κάποια άλλα που ανήκουν σε «γκρίζα» περιοχή να οδηγούνται στον υπάλληλο πιστώσεων (credit officer) ή σε κάποιο προϊστάμενο.
- \* *Τιμολόγηση (risk pricing):* Η τράπεζα μπορεί να ανταμείβει τους καλούς της πελάτες (υψηλές διαβαθμίσεις). Η ανταμοιβή μπορεί να λάβει διάφορες μορφές, π.χ. χαμηλότερο επιτόκιο, μείωση συνδρομής κλπ.

### 9.2.2.3. Πλεονεκτήματα Χρήσης Συστήματος Διαβάθμισης Κινδύνου

Τα πλεονεκτήματα που προκαλεί η χρήση ενός συστήματος διαβάθμισης κινδύνου είναι αρκετά και ιδιαίτερα σημαντικά. Πιο συγκεκριμένα:

1. Ένα σύστημα διαβάθμισης κινδύνου δεν στηρίζεται σε κάποιο στατιστικό μοντέλο, επομένως, δεν επηρεάζεται από δειγματοληπτικά σφάλματα, αδυναμίες πρόβλεψης του μοντέλου, υποθέσεις οι οποίες θα πρέπει να τηρούνται κλπ.
2. Δεν υπάρχει βαθμολογία, επομένως δεν υπάρχουν βάρη, ούτε στατιστικά σημαντικά χαρακτηριστικά. Επομένως δεν χρειάζονται μελέτες επικύρωσης, προκειμένου να διερευνηθεί η στατιστική σημαντικότητα βαρών και χαρακτηριστικών.
3. Παρουσιάζει ευκολία στον καθορισμό και την ερμηνεία των ομάδων διαφορετικής επικινδυνότητας. Για παράδειγμα, η τράπεζα γνωρίζει ότι τα άτομα της συγκεκριμένης διαβάθμισης, συγκεντρώνουν κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και μια συμπεριφορά, την οποία η τράπεζα έχει περιγράψει και καθορίσει.
4. Οποιοσδήποτε αλλαγές μπορούν να πραγματοποιηθούν ad hoc, χωρίς να χρειάζεται την επανεκτίμηση ολόκληρου του αλγόριθμου.
5. Κάθε ομάδα μπορεί να περιγραφεί ακριβώς ως προς τα χαρακτηριστικά των ατόμων τα οποία περιέχει, σε αντίθεση με τη βαθμολογία, που παρέχει μια εκτίμηση για την πιθανότητα αθέτησης.

### 9.2.2.4. Μειονεκτήματα Χρήσης Συστήματος Διαβάθμισης Κινδύνου

1. Τα κριτήρια που χρησιμοποιεί η εκάστοτε τράπεζα ή ο εκάστοτε οργανισμός για τον καθορισμό των ομάδων, δεν σημαίνει αναγκαστικά ότι είναι και τα πιο σημαντικά για την πρόβλεψη της συμπεριφοράς του πελάτη.
2. Το σύστημα διαβάθμισης κινδύνου κατατάσσει τους πελάτες σε έναν επιθυμητό αριθμό ομάδων (π.χ. 9 ομάδες). Αντίθετα, η βαθμολογία είναι πιο επεξηγηματική, κατατάσσει τους πελάτες σε περισσότερες ομάδες κινδύνου (κάθε βαθμολογία είναι και μια διαφορετική πιθανότητα αθέτησης).
3. Ο καθορισμός των διαβαθμίσεων, πραγματοποιείται με βάση υποκειμενικά κριτήρια και όχι αντικειμενικά.



4. Με το μοντέλο βαθμολόγησης συμπεριφοράς, μπορεί κάποιος να πραγματοποιεί προβλέψεις συμπεριφοράς, κάτι το οποίο δεν είναι απόλυτα εφικτό με το σύστημα διαβάθμισης κινδύνου.

### **9.3. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΡΙΣΙΜΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ ΣΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ**

Όπως διαπιστώθηκε στην προηγούμενη ενότητα, η ανάγκη για πλήρη αυτοματοποίηση της παραγωγικής διαδικασίας και της διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου έφερε στο προσκήνιο τη χρήση των μοντέλων βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας (credit scoring models) και των μοντέλων βαθμολόγησης συμπεριφοράς. Η εκάστοτε τράπεζα, έτσι, λαμβάνοντας υπόψη τους επιχειρηματικούς της στόχους, καθώς και το ύψος των επισφαλειών που είναι προϋπολογισμένες, καλείται να επιλέξει ποιοι θα είναι οι υποψήφιοι πελάτες που θα γίνουν αποδεκτοί, αλλά και ποιοι θα απορριφθούν.

Στο πλαίσιο μιας πλήρους αυτοματοποιημένης διαδικασίας (χρήση μοντέλων credit scoring) η κάθε τράπεζα καλείται να επιλέξει ένα συγκεκριμένο κρίσιμο σημείο (cut off point) στην κατανομή που προκύπτει από τη χρήση του μοντέλου, βάσει του οποίου θα γίνεται αποδεκτός ο πελάτης, χωρίς να αναλύονται περαιτέρω τα προσωπικά του στοιχεία.

Πώς επιλέγεται, όμως το κρίσιμο αυτό σημείο; Ποιοι παράγοντες μπορεί να επηρεάσουν την επιλογή; Είναι μόνο αρμοδιότητα του τμήματος διαχείρισης κινδύνων της εκάστοτε τράπεζας ή αποτελεί απόφαση που έχει άμεση σχέση και με άλλα τμήματα της τράπεζας; Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να παρουσιάσει τις βασικές μεθόδους επιλογής κρίσιμου σημείου που χρησιμοποιούνται στην ελληνική αγορά και όχι μόνο. Στην ανάλυση που ακολουθεί η οποία βασίζεται σε σχετικό άρθρο των Γ. Αδράκτα, Δ. Αναγνωστόπουλου και τιτλοφορείται «Καθορισμός Κρίσιμου Σημείου (Cut Off Point) σε Προϊόντα Καταναλωτικής Πίστης: Σημασία και Στρατηγικές», το οποίο βρίσκεται στο Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, σελ. 43 – 50 και εκδόθηκε

το Δ' τρίμηνο του 2003, θα γίνει προσπάθεια περιγραφής της λογικής και του τρόπου σκέψης, πάνω στον οποίο θα πρέπει να κινούνται τα στελέχη που θα κληθούν να συνηγορήσουν για την έγκριση του κρίσιμου σημείου (cut off point).

### 9.3.1. Βάσει Αναμενόμενου Ποσοστού Εγκρίσεων

Ο πιο απλός τρόπος καθορισμού του κρίσιμου σημείου βασίζεται σε ένα προσδοκώμενο ποσοστό απορρίψεων που επιθυμεί ο εκάστοτε τραπεζικός οργανισμός. Κάθε μελέτη ανάπτυξης μοντέλου βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας ακολουθείται από μια εκτίμηση της κατανομής των βαθμολογιών των αιτούντων. Ένα απλουστευμένο παράδειγμα τέτοιας κατανομής δίνεται παρακάτω:

Βάσει του παρακάτω πίνακα (9.3.), κάθε τράπεζα μπορεί να επιλέγει κάθε φορά ένα διαφορετικό κρίσιμο σημείο, σύμφωνα με τις ανάγκες της, την πολιτική της ή το βαθμό αυτοματοποίησης που επιθυμεί να επιτύχει.

Πίνακας 9.3.		
Βαθμολογία	Ποσοστό εγκρίσεων	Εκτιμώμενο ποσοστό καθυστερημένων λογαριασμών
50	100%	5,0%
55	90%	4,5%
60	80%	4,0%
65	75%	3,8%
...	...	...
...	...	...
90	10%	1%
...	...	...
100	1%	0,1%

**Παράδειγμα 1:** Τράπεζα, η οποία μόλις υλοποίησε μελέτη ανάπτυξης μοντέλου βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας (credit scoring) επιθυμεί να διατηρήσει το ίδιο ποσοστό εγκρίσεων που είχε και πριν από την ανάπτυξη του μοντέλου. Από ανάλυση στοιχείων προέκυψε ότι το ποσοστό εγκρίσεων εισερχόμενων αιτήσεων της εν λόγω τράπεζας, ήταν περίπου 75%. Χρησιμοποιώντας τον πίνακα 9.3. και πιο συγκεκριμένα, υιοθετώντας την

πολιτική απόρριψης των αιτήσεων που συγκεντρώνουν βαθμολογία μικρότερη του 65, επιτυγχάνεται ένα ποσοστό εγκρίσεων περίπου 75%.

**Παράδειγμα 2:** Τράπεζα επιθυμεί να αυτοματοποιήσει τη διαδικασία εγκρίσεων, απορρίπτοντας αυτόματα αιτήσεις που παρουσιάζουν υψηλή πιθανότητα καθυστέρησης και εγκρίνοντας αυτόματα αιτήσεις που παρουσιάζουν χαμηλή πιθανότητα αθέτησης. Με τον τρόπο αυτό, θα απελευθερωθεί ανθρώπινο δυναμικό, προκειμένου να εξετάζει σχολαστικά πιστωτικά αιτήματα που παρουσιάζουν μεγαλύτερες δυσκολίες και θα μειωθεί σημαντικά το κόστος επεξεργασίας της αίτησης. Επομένως, με βάση τον πίνακα 9.3., αν η τράπεζα υιοθετήσει την πολιτική να απορρίπτει αυτόματα αιτήματα που συγκεντρώνουν βαθμολογία μικρότερη του 55 και να εγκρίνει αυτόματα αιτήματα που συγκεντρώνουν βαθμολογία μεγαλύτερη του 90, τότε περίπου το 20% των αιτημάτων, θα αξιολογείται από την αυτόματη διαδικασία, χωρίς περαιτέρω επεξεργασία.

### **9.3.2. Βάσει Αναμενόμενου Ποσοστού Καθυστερημένων Λογαριασμών**

Ο πίνακας 9.3. παρέχει, επίσης, άλλη μια πληροφορία, η οποία κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική, για τον προσδιορισμό του κρίσιμου σημείου. Αυτό το στοιχείο απεικονίζεται στην τελευταία στήλη του πίνακα και περιγράφει το ποσοστό καθυστερημένων λογαριασμών (bad accounts) που αναμένεται σε κάθε βαθμολογία. Είναι φανερό, ότι υπάρχει μια ανάλογη σχέση μεταξύ ποσοστού εγκρίσεων και ποσοστού καθυστερημένων λογαριασμών. Όσο αυξάνεται το ποσοστό εγκρίσεων, τόσο αυξάνεται και το αναμενόμενο ποσοστό καθυστερημένων λογαριασμών και αντίστροφα. Επομένως, ως κρίσιμο σημείο επιλέγεται, κάθε φορά, εκείνο το σημείο που μεγιστοποιεί το ποσοστό εγκρίσεων, διατηρώντας πάντα ένα επιθυμητό επίπεδο καθυστερημένων οφειλών.

Στη συνέχεια, παρατίθεται ένα τυπικό απλουστευμένο παράδειγμα επιλογής κρίσιμου σημείου, λαμβάνοντας υπόψη τόσο το ποσοστό εγκρίσεων, όσο και το αναμενόμενο ποσοστό «κακών» λογαριασμών. Έστω ότι τραπεζικός οργανισμός έχει ποσοστό απορρίψεων των εισερχόμενων αιτήσεων 30% και

αναμενόμενο ποσοστό «κακών» λογαριασμών (bad rate) 14%. Σύμφωνα με την τελευταία μελέτη επικύρωσης (validation analysis), που πραγματοποιήθηκε στο μοντέλο βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας που διαθέτει η τράπεζα, προέκυψε ο ακόλουθος πίνακας (9.4.):

<b>Πίνακας 9.4.</b>		
<b>Βαθμολογία</b>	<b>Ποσοστό εγκρίσεων</b>	<b>Εκτιμώμενο ποσοστό «κακών» λογαριασμών</b>
50	100%	15%
55	90%	14%
60	80%	13%
65	70%	12%
70	60%	11%
75	50%	10%
80	40%	9%
85	30%	8%
90	20%	7%
95	10%	6%
100	0%	5%

Εάν η τράπεζα επιθυμεί να διατηρήσει το υπάρχον ποσοστό εγκρίσεων (70%), τότε το κρίσιμο σημείο θα πρέπει να οριστεί στη βαθμολογία 65. Με αυτό τον τρόπο, αιτήσεις που συγκεντρώνουν βαθμολογία μικρότερη του 65 θα απορρίπτονται. Θέτοντας ως κρίσιμο σημείο το 65, το αναμενόμενο ποσοστό «κακών» λογαριασμών διαμορφώνεται στο 12%. Επομένως, διατηρώντας το ίδιο ποσοστό εγκρίσεων, η τράπεζα επιτυγχάνει μείωση του αναμενόμενου ποσοστού «κακών» λογαριασμών κατά 14% περίπου.

Αντίστροφα, αν υποθέσουμε ότι η τράπεζα επιθυμεί να διατηρήσει το ίδιο ποσοστό «κακών» λογαριασμών. Προκειμένου να το επιτύχει, το κρίσιμο σημείο θα πρέπει να τεθεί στο σημείο 55. Σε αυτή τη βαθμολογία, επιτυγχάνεται 90% ποσοστό εγκρίσεων. Επομένως, διατηρώντας το ίδιο ποσοστό «κακών» λογαριασμών, η τράπεζα επιτυγχάνει αύξηση των εγκρίσεων της κατά περίπου 28%. Το παραπάνω παράδειγμα, απλά, υπαγορεύει τις εναλλακτικές στρατηγικές (swap analysis), καθώς και τη βελτίωση που επιφέρει η υιοθέτηση ενός μοντέλου πιστοληπτικής ικανότητας, τόσο στην εγκριτική διαδικασία, όσο και στα επίπεδα των καθυστερήσεων.

### 9.3.3. Βάσει του «Σημείου Αδιαφορίας»

Η εν λόγω στρατηγική καθορισμού του κρίσιμου σημείου δανείζεται αρκετά από τη μικροοικονομική θεωρία. Πιο συγκεκριμένα, η τράπεζα επιλέγει ως κρίσιμο σημείο, εκείνο που θα ελαχιστοποιήσει τις αναμενόμενες ζημιές της. Το σημείο όπου η τράπεζα είναι αδιάφορη για το εάν θα απορρίψει ή θα εγκρίνει την αίτηση καλείται κρίσιμο σημείο. Εγκρίσεις κάτω του κρίσιμου σημείου οδηγούν σε αύξηση των αναμενόμενων ζημιών. Αντίστοιχα, εγκρίσεις άνω του κρίσιμου σημείου οδηγούν σε μείωση των αναμενόμενων ζημιών.

Ο πίνακας που αναφέρθηκε σε προηγούμενα παραδείγματα εμπλουτίστηκε με μια επιπλέον στήλη, η οποία αναφέρεται στην αναλογία «καλών-κακών» πελατών (good-bad odds), για κάθε βαθμολογία που επιτυγχάνεται και παρουσιάζεται ακολούθως (Πίνακας 9.5.).

Βαθμολογία	Ποσοστό εγκρίσεων	Ποσοστό «κακών» λογαριασμών	Αναλογία «καλών-κακών» πελατών (good:bad odds)
50	100%	15%	5,7
55	90%	14%	6,1
60	80%	13%	6,7
65	70%	12%	7,3
70	60%	11%	8,1
75	50%	10%	9,0
80	40%	9%	10,1
85	30%	8%	11,5
90	20%	7%	13,3
95	10%	6%	15,7
100	0%	5%	19,0

Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι, κάθε ανάπτυξη ενός μοντέλου βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας θα πρέπει να περιέχει την εν λόγω ανάλυση και πληροφόρηση. Έτσι, στη βαθμολογία 50, η αναλογία είναι 5,7 «καλοί» πελάτες προς 1 «κακό» πελάτη. Καθώς μετακινούμαστε σε μεγαλύτερες βαθμολογίες, ο αριθμός των «καλών» πελατών αυξάνει. Για τον καθορισμό του κρίσιμου σημείου απαιτείται η κατάρτιση, από την πλευρά της τράπεζας, μιας κατάστασης εσόδων/εξόδων (P&L statement), διασπασμένη στους «καλούς» και «κακούς» πελάτες, έτσι τουλάχιστον όπως τους ορίζει ο εκάστοτε τραπεζικός οργανισμός.

Είναι προφανές ότι κάποιες κατηγορίες εξόδων θα είναι κοινές και για τις δύο κατηγορίες πελατών, όπως για παράδειγμα το κόστος πρόσκτησης, το κόστος χρήματος, προμήθειες κλπ. Οι «κακοί» πελάτες δημιουργούν ορισμένα επιπλέον έξοδα συγκριτικά με τους «καλούς» πελάτες, τα οποία μπορεί να αφορούν σε κεφάλαιο, τόκους, έξοδα εισπρακτικών μηχανισμών (π.χ. επιστολές, τηλεφωνήματα) κλπ.

Υπολογίζοντας τα κέρδη που μπορεί να αποφέρει ένας «καλός» πελάτης και τις ζημιές που θα δημιουργήσει ο «κακός» πελάτης, καταλήγουμε σε ένα λόγο. Παραδείγματος χάριν, εάν υπολογιστεί ότι ένας «καλός» πελάτης αποφέρει κατά μέσο όρο κέρδη της τάξεως των €100 και ένας «κακός» πελάτης δημιουργεί ζημιές της τάξης των €800, τότε χρειάζονται περίπου 8 «καλοί» πελάτες, προκειμένου να αντισταθμίσουν τον έναν «κακό» πελάτη.

Σε μια τέτοια περίπτωση, το κρίσιμο σημείο, στο οποίο μεγιστοποιούνται τα κέρδη της τράπεζας είναι το 70. Αιτήσεις που έχουν εγκριθεί με βαθμολογία μεγαλύτερη του 70 (δηλαδή 71,72,73,...) οδηγούν σε κέρδη, ενώ αντίθετα, αιτήσεις που έχουν εγκριθεί με βαθμολογία μικρότερη του 70 αυξάνουν την αναμενόμενη ζημιά. Σε περίπτωση που η τράπεζα εγκρίνει αιτήσεις με βαθμολογία 70, δεν θα υπάρχει καμία συνεισφορά στα αναμενόμενα κέρδη. Κατά συνέπεια, ο καθορισμός της βαθμολογίας 70 ως κρίσιμου σημείου, οδηγεί σε μεγιστοποίηση των κερδών, αφού είναι η μικρότερη δυνατή βαθμολογία, για την οποία αποδεχόμαστε αιτήσεις και στην οποία η συνεισφορά στα αναμενόμενα κέρδη είναι ουδέτερη.

#### **9.3.4. Βάσει του Αναμενόμενου Κέρδους/Ζημιάς**

Η μέθοδος καθορισμού του κρίσιμου σημείου με βάση τα αναμενόμενα κέρδη/ζημιές αποτελεί προέκταση της μεθόδου βάσει του «σημείου αδιαφορίας», που προαναφέρθηκε. Η συγκεκριμένη μέθοδος βασίζεται στα αναμενόμενα οικονομικά αποτελέσματα του εκάστοτε τραπεζικού οργανισμού, όπως αυτά διαμορφώνονται σε έναν δεδομένο χρονικό ορίζοντα. Αξίζει να σημειωθεί στο σημείο αυτό ότι, σύμφωνα με τις τελευταίες τάσεις στο χώρο της καταναλωτικής πίστης, η διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου (risk

management) τείνει να ταυτίζεται ολοένα και περισσότερο με τη διαχείριση του κέρδους (profit management). Τί εννοούμε όμως όταν λέμε «αναμενόμενο» κέρδος ή ζημιά; Πώς υπολογίζεται; Ποια η χρησιμότητά του στον καθορισμό του κρίσιμου σημείου (cut off);

#### 9.3.4.1. Υπολογισμός «Αναμενόμενου» Κέρδους ή Ζημιάς

Είναι γνωστό ότι το κέρδος (profit) αποτελεί τη διαφορά εξόδων (expenses) από τα έσοδα (revenues). Στο κομμάτι της καταναλωτικής πίστης, σε γενιές γραμμές, στα έσοδα θα πρέπει να υπολογιστούν και:

- i οι τόκοι υπερημερίας και μη, που εισπράττονται από την τράπεζα (interests),
- i τα έξοδα φακέλου (fees),

ενώ στα έξοδα συμπεριλαμβάνονται:

- ✓ οι ζημιές από επισφαλείς απαιτήσεις (credit loss),
- ✓ τα έξοδα είσπραξης καθυστερημένων οφειλών (collection costs),
- ✓ τα έξοδα απόκτησης νέων πελατών (acquisition costs).

Το πρώτο βήμα στον καθορισμό του κρίσιμου σημείου είναι ο υπολογισμός του κέρδους του χαρτοφυλακίου ανά επίπεδο βαθμολογίας (score). Στη συνέχεια, υπολογίζεται το μέσο υπόλοιπο ανά μήνα, καθώς επίσης και οι τόκοι που έχουν καταβληθεί (πάντα ανά συγκεκριμένη κατηγορία βαθμολογίας). Ακολουθείται ακριβώς η ίδια λογική για την κατηγορία εξόδων, δηλαδή, ανά κατηγορία βαθμολογίας, για κάθε μήνα, υπολογίζεται το μέσο κόστος διαχείρισης του χαρτοφυλακίου<sup>17</sup> (έξοδα είσπραξης καθυστερημένων οφειλών, διαγραφές χρεών κλπ.). Κατά συνέπεια καταλήγουμε σε τρεις πίνακες, οι οποίοι έχουν την μορφή:

---

<sup>17</sup> Βασική προϋπόθεση για τέτοιου είδους ανάλυση αποτελεί η διατήρηση και διαχείριση βάσης δεδομένων (data warehouse), στην οποία θα συγκεντρώνονται τα απαραίτητα στοιχεία με απόλυτα δομημένο τρόπο. Σε αντίθετη περίπτωση, η οποιαδήποτε απόπειρα καθορισμού του κρίσιμου σημείου με τη συγκεκριμένη μέθοδο θα παρουσιάζει ελλείψεις και ανακρίβειες.

Πίνακας 9.6. Έσοδα (από τόκους – fees)*					
Score	Μήνας	Ιανουάριος	Φεβρουάριος	.....	Δεκέμβριος
150		100	125		110
151		95	120		100
.					
.					
250		80	75		78

\* Οι αριθμοί του παραδείγματος είναι καθαρά υποθετικοί.

Πίνακας 9.7. Έξοδα (έξοδα είσπραξης, διαγραφές χρεών κλπ.)*					
Score	Μήνας	Ιανουάριος	Φεβρουάριος	.....	Δεκέμβριος
150		120	150		115
151		100	125		105
.					
.					
250		50	60		50

\* Οι αριθμοί του παραδείγματος είναι καθαρά υποθετικοί.

Πίνακας 9.8. Έσοδα – Έξοδα*						
Score	Μήνας	Ιανουάριος	Φεβρουάριος	.....	Δεκέμβριος	Κέρδος
150		-20	-25		-5	-50
151		-5	-5		-5	-15
.						
.						
250		50	60		50	160

\* Οι αριθμοί του παραδείγματος είναι καθαρά υποθετικοί.

Στην τελευταία στήλη του πίνακα 9.8. αναφέρονται τα κέρδη ανά βαθμολογική κλίμακα (score). Για να είναι, όμως, απόλυτα συγκρίσιμα τα ποσά θα πρέπει να εκφραστούν σε πραγματικά και όχι ονομαστικά μεγέθη. Με απλά λόγια, θα πρέπει (ανά score) να υπολογιστεί η καθαρή παρούσα αξία (net present value) των κερδών. Το πρόβλημα που προκύπτει αμέσως, είναι το ύψος του επιτοκίου, βάσει του οποίου θα υπολογιστεί η καθαρή παρούσα αξία. Δύο είναι οι κυριότερες προσεγγίσεις του συγκεκριμένου προβλήματος:

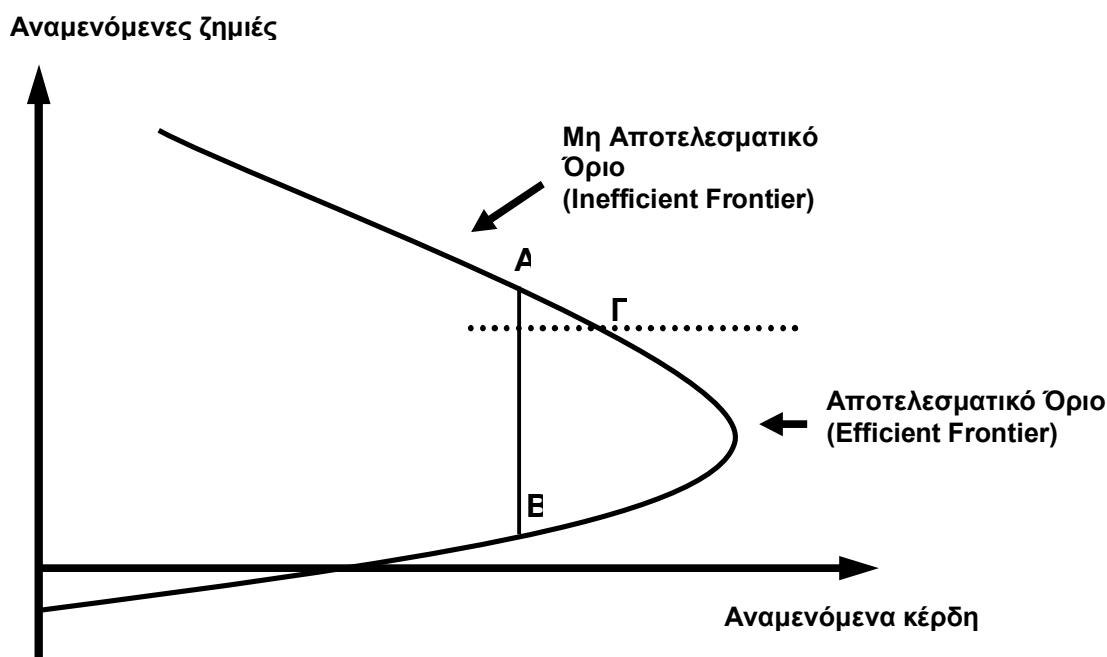
- i. Ο υπολογισμός να γίνει με βάση το επιτόκιο άντλησης κεφαλαίων που θα κατευθυνθούν στη χορήγηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης. Στην περίπτωση αυτή, η ανάλυση είναι χρηματοοικονομικού επιπέδου.
- ii. Χρησιμοποιώντας το μέσο επιτόκιο χορήγησης της τράπεζας σε προϊόντα διαφορετικά από αυτά που ανήκουν στο πλαίσιο της



καταναλωτικής πίστης. Στην περίπτωση αυτή η ανάλυση είναι οικονομικού επιπέδου (λαμβάνεται υπόψη ο εναλλακτικός τρόπος χρήσης των κεφαλαίων).

#### 9.3.4.2. Μέθοδος Αποτελεσματικού Ορίου

Η σχέση του αναμενόμενου κέρδους με την αναμενόμενη ζημιά, σύμφωνα με έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στο εξωτερικό, συνιστά τη μέθοδο αποτελεσματικού ορίου (efficient frontier method) και παρουσιάζεται στο ακόλουθο διάγραμμα (9.2.):



**Διάγραμμα 9.2.** Καμπύλη Αποτελεσματικού Ορίου  
Πηγή: Γ. Αδράκτας, Δ. Αναγνωστόπουλος

Η συγκεκριμένη καμπύλη μας δίνει τη δυνατότητα, επιλέγοντας μια συγκεκριμένη βαθμολογία να :

- ι μεγιστοποιήσουμε τα αναμενόμενα κέρδη για ένα συγκεκριμένο επίπεδο αναμενόμενης ζημιάς,
- ι ελαχιστοποιήσουμε την αναμενόμενη ζημιά για ένα δεδομένο επίπεδο αναμενόμενων κερδών.

Στο διάγραμμα 9.2. η βαθμολογική κλίμακα μειώνεται καθώς κινούμαστε από κάτω αριστερά προς τα πάνω αριστερά. Κατά συνέπεια, σε κάθε σημείο της καμπύλης αντιστοιχεί:

- i. ένα συγκεκριμένο επίπεδο αναμενόμενης ζημιάς,
- ii. ένα συγκεκριμένο επίπεδο αναμενόμενου κέρδους,
- iii. μια συγκεκριμένη βαθμολογία.

Το τμήμα της καμπύλης που βρίσκεται πάνω από τη διακεκομμένη γραμμή ονομάζεται αναποτελεσματικό όριο (inefficient frontier), διότι τα αναμενόμενα κέρδη μειώνονται, ενώ οι αναμενόμενες ζημιές αυξάνονται. Το τμήμα της καμπύλης που βρίσκεται κάτω από τη διακεκομμένη γραμμή ονομάζεται αποτελεσματικό όριο (efficient frontier), διότι ο ρυθμός αύξησης των αναμενόμενων κερδών αυξάνεται με ταχύτερο ρυθμό από ότι οι αναμενόμενες ζημιές.

Ας υποθέσουμε ότι μια συγκεκριμένη τράπεζα έχει επιλέξει ένα κρίσιμο σημείο βαθμολόγησης (cut off score) στο σημείο Α της καμπύλης, στο οποίο αντιστοιχεί ένα συγκεκριμένο επίπεδο αναμενόμενων κερδών/ζημιών και το οποίο η τράπεζα καλείται να υπολογίσει. Παρατηρούμε ότι το σημείο Α βρίσκεται στο αναποτελεσματικό κομμάτι της καμπύλης. Η συγκεκριμένη τράπεζα έχει τη δυνατότητα, αλλάζοντας το κρίσιμο σημείο, να μεταφέρει την εγκριτική της διαδικασία στο σημείο Β, διατηρώντας στα ίδια ακριβώς επίπεδα τα αναμενόμενα κέρδη και μειώνοντας κατά πολύ μεγάλο μέρος τις αναμενόμενες ζημιές.

Μήπως, όμως, θα ήταν καλύτερα αντί του σημείου Β, να επιλέξουμε το σημείο Γ, στο οποίο τα κέρδη μεγιστοποιούνται πλήρως; Πράγματι, στο σημείο Γ, τα κέρδη μεγιστοποιούνται, αλλά η τράπεζα κινδυνεύει να βρεθεί στο αναποτελεσματικό τμήμα της καμπύλης εάν η κατανομή της ποιότητας των δεδομένων αλλάξει ή εάν η κατανομή της καμπύλης δεν είναι απολύτως ακριβής.

Με βάση την ανάλυση που προηγήθηκε, μπορεί εύκολα κανείς να συμπεράνει ότι το κρίσιμο σημείο (cut off point), το οποίο θα πρέπει να επιλέξει ο

υπεύθυνος διαχείρισης κινδύνων (risk manager) θα πρέπει να βρίσκεται στο αποτελεσματικό σημείο της καμπύλης. Το ερώτημα που τίθεται, όμως, είναι, μήπως υπάρχει κάτι στο συλλογισμό αυτό που δεν έχει ληφθεί σοβαρά υπόψη; Μήπως τα συμπεράσματα που προκύπτουν βασίζονται σε μαθηματικές λογικές που δεν λαμβάνουν υπόψη τον παράγοντα αγορά/ανταγωνισμό;

#### 9.3.4.3. Όγκοι Πωλήσεων Χρηματοδοτικών Προϊόντων

Η λογική που μέχρι τώρα ακολουθήθηκε βασίζεται στις έννοιες «μεγιστοποίηση» και «ελαχιστοποίηση». Δεν περιλήφθηκε, όμως, στο μέχρι τώρα συλλογισμό, την έννοια του «όγκου» πωλήσεων χρηματοδοτικών προϊόντων (volumes). Για να υπάρχει ένας οργανισμός πρέπει:

- να καταφέρει να εισχωρήσει στην αγορά, ιδιαίτερα εάν πρόκειται για νέο οργανισμό. Η φράση αυτή εύκολα διατυπώνεται, αλλά πολύ δύσκολά υλοποιείται, αν λάβει κανείς υπόψη τον ανταγωνισμό στον τραπεζικό χώρο.
- να καταφέρει, όχι μόνο να διατηρήσει, αλλά και να αυξήσει το πελατολόγιο μέσα από σταυροειδείς πωλήσεις (cross selling), που δίνουν το πλεονέκτημα μονομερούς, από την πλευρά της τράπεζας και βάσει δεικτών συμπεριφοράς, επιλογής του πελάτη.

Πολλές φορές, λοιπόν, παρατηρούνται τράπεζες ιδιαίτερα επιθετικές, οι οποίες θέτουν ως πρωτεύοντα στόχο την αύξηση των «όγκων», με παράλληλο εμπλουτισμό των βάσεων δεδομένων. Βέβαια, η επιθετική πολιτική δεν αποτελεί πανάκεια και η επιτυχία της προϋποθέτει την ύπαρξη εξελιγμένων συστημάτων παρακολούθησης του κινδύνου χαρτοφυλακίου, καθώς και πολύ καλά εκπαιδευμένα τμήματα είσπραξης καθυστερημένων οφειλών (collections). Εάν οι δύο προαναφερθείσες προϋποθέσεις δεν υφίστανται, τότε η «επιθετική» πολιτική μπορεί να επιφέρει τα ακριβώς αντίθετα αποτελέσματα.

Σε γενικές γραμμές, αυτό που πρέπει να γίνει κατανοητό είναι ότι, η απόφαση να θέσει η τράπεζα το κρίσιμο σημείο (cut off point) στο μη αποτελεσματικό τμήμα της καμπύλης, αυξάνοντας την αναμενόμενη ζημιά και μειώνοντας τα

αναμενόμενα κέρδη, θα πρέπει να δικαιολογείται μακροχρόνια (in the long run). Και αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της αύξησης των κερδών, η οποία θα προέλθει από την αύξηση του πελατολογίου και κατ' επέκταση από την καταγραφή της συμπεριφοράς του πελατολογίου, βάσει της οποίας η τράπεζα θα στοχεύσει, προκειμένου να πραγματοποιήσει σταυροειδείς πωλήσεις. Αυτή η αύξηση του πελατολογίου θα επιτρέψει «μακροχρόνια» στην τράπεζα να επιλέγει πελάτες, από τη βάση δεδομένων της, και όχι να επιλέγεται από πελάτες.

### 9.3.5. Επίλογος

Κλείνοντας την ενότητα αυτή πρέπει να ειπωθεί ότι, ο καθορισμός του κρίσιμου σημείου (cut off point) αποτελεί μια απόφαση που κάθε τραπεζικός οργανισμός θα πρέπει να λαμβάνει. Ο τρόπος επιλογής του αποτελεί συνάρτηση πολλών παραγόντων, ένας εκ των οποίων είναι η δυνατότητα πραγματοποίησης όλων εκείνων των αναλύσεων και η εύρεση όλων εκείνων των στοιχείων που είναι απαραίτητα, σύμφωνα με όσα περιγράφηκαν παραπάνω, για τον προσδιορισμό του κρίσιμου σημείου.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, πολλές φορές, στην καθημερινή πρακτική, δεν πραγματοποιείται πάντα αυτό που υπαγορεύει η βαθμολογία (score) και το κρίσιμο σημείο (cut off point). Πολλές φορές πραγματοποιούνται υπερβάσεις (overrides), κυρίως γιατί μπορεί να συντρέχουν ειδικοί λόγοι, οι οποίοι επιτάσσουν είτε την έγκριση του αιτήματος, παρόλο που η βαθμολογία μπορεί να κινείται σε επίπεδα κάτω του κρίσιμου σημείου, είτε την απόρριψη του αιτήματος, παρόλο που η βαθμολογία μπορεί να κινείται σε άνω του κρίσιμου σημείου επίπεδα (π.χ. γνωστός πελάτης, δυσμενή στοιχεία οικονομικής συμπεριφοράς, άνω του ορίου ηλικίας κλπ.). Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να υπάρχει ένας μηχανισμός πλήρους καταγραφής και αιτιολογίας των υπερβάσεων που πραγματοποιούνται, έτσι ώστε να υπολογίζεται και να ελέγχεται, κάθε φορά, η μεταβλητότητα που θα επέρχεται στις αρχικές εκτιμήσεις, τις οποίες υπαγορεύει η εκάστοτε στρατηγική καθορισμού του κρίσιμου σημείου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10:

### ΣΥΝΟΨΗ

Έχοντας, ξεπεράσει τον ένα αιώνα ζωής στην Ελλάδα, το τραπεζικό σύστημα βρίσκεται στην κορυφή μιας σειράς θεσμών, που βοηθούν στην ανάπτυξη. Μετά την πάροδο αρκετών δεκαετιών, ο ρόλος του, όχι μόνο εξακολουθεί να είναι σημαντικός, αλλά βαίνει συνεχώς αυξανόμενος. Σημαντική καμπή για την πορεία και την εξέλιξη του συνόλου των τραπεζών ήταν η απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος, παράγοντας που αποτελεί προϋπόθεση για ανάπτυξη του ανταγωνισμού και προώθηση βέλτιστων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών προσφερομένων σε φυσικά και νομικά πρόσωπα της χώρας.

Τα φυσικά πρόσωπα αποτελούν, ουσιαστικά, οικονομικές μονάδες, με κύρια επιδίωξή τους, την αύξηση της συνάρτησης χρησιμότητάς τους. Μπορεί, κατά το παρελθόν, να μην ήταν εφικτή η δανειοδότηση φυσικών προσώπων, τα τελευταία έτη, όμως, υπήρξε στροφή και προς αυτή την κατεύθυνση. Απλοί ιδιώτες, μπορούν, πλέον, να καταναλώσουν, εφόσον το επιθυμούν, εισοδήματα που αναμένουν στο μέλλον, συμβάλλοντας κατ' αυτό τον τρόπο στη μεγιστοποίηση της ωφέλειάς τους.

Οι διάφορες μορφές χρηματοδότησης των ιδιωτών αποτελούν, πλέον, ένα σοβαρό συμπλήρωμα διαχείρισης του οικογενειακού προγραμματισμού, που επιτρέπει την άμεση ικανοποίηση αναγκών, χωρίς να είναι απαραίτητη η συγκέντρωση του αναγκαίου κεφαλαίου. Η χρηματοδότηση, δηλαδή, έχει ανατρέψει την παραδοσιακή φορά των πραγμάτων, η οποία συνίστατο στο ότι η δαπάνη προηγείται – και συνεπώς και η άμεση ικανοποίηση της ανάγκης – και η αποταμίευση ακολουθεί. Η χρηματοδότηση των ιδιωτών, προκειμένου να ικανοποιηθούν καταναλωτικής φύσεως ανάγκες συνιστά την καταναλωτική πίστη. Με άλλα λόγια, με τον όρο καταναλωτική πίστη, εννοούμε τα διάφορα χρηματοοικονομικά προϊόντα, που απευθύνονται στον πολίτη – καταναλωτή, όταν αυτός επιδιώκει σκοπούς, οι οποίοι μπορούν να θεωρηθούν, συνολικά ή εν μέρει, άσχετοι, με την εμπορική ή επαγγελματική δραστηριότητά του.

Ο θεσμός της καταναλωτικής πίστης είναι πολύ χρήσιμος στις συναλλαγές, εξυπηρετεί βασικούς οικονομικούς και κοινωνικούς σκοπούς και έχει τύχει ευρείας χρησιμοποίησεως και ταχείας ανάπτυξης σε όλες τις ανεπτυγμένες χώρες. Στη χώρα μας, η καταναλωτική πίστη άρχισε να αναπτύσσεται, ουσιαστικά, στις αρχές τις δεκαετίας του '90, όπου και άρχισε, σταδιακά, η απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος. Οι εμπορικές τράπεζες της χώρας μας προώθησαν μια σειρά χρηματοοικονομικών προϊόντων. Στα πλαίσια αυτά, δημιουργήθηκαν νέα ευέλικτα προϊόντα, πέραν των παρεχόμενων παραδοσιακών, τα οποία προσφέρονται με πλήθος επιλογών στους καταναλωτές, οι οποίοι, ουσιαστικά καθορίζουν τους επιμέρους όρους, καθώς και τις προϋποθέσεις που θα διέπουν τα δάνεια αυτά. Έτσι, λοιπόν, ασχολούμαστε με τα Προσωπικά Δάνεια, τα Καταναλωτικά Δάνεια, τα Δάνεια Αυτοκινήτου, τα Εορτοδάνεια, τα Διακοποδάνεια, τις Πιστωτικές Κάρτες και διάφορα άλλα ομοειδή προϊόντα.

Το βασικό χαρακτηριστικό των καταναλωτικών προϊόντων που προσφέρουν οι τράπεζες, είναι η ευελιξία, την οποία παρέχουν στο δανειολήπτη να επιλέγει το προϊόν που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες του, αυξάνοντας έτσι, μέσω της διευρυμένης δυνατότητας επιλογών, την ευημερία του. Η επέκταση της καταναλωτικής πίστης επιτρέπει στα νοικοκυριά να αποκτήσουν με μεγαλύτερη ευκολία, είτε μέσω πιστωτικής κάρτας είτε μέσω δανείου, διαρκή καταναλωτικά αγαθά, κατανέμοντας σε μεγάλο χρονικό διάστημα τις δαπάνες για την αγορά των προϊόντων αυτών, χωρίς να πρέπει να έχουν αποταμιεύσει εκ των προτέρων το συνολικό ποσό που απαιτείται.

Ο εκάστοτε χρηματοπιστωτικός οργανισμός χρησιμοποιεί διαφορετικά κριτήρια και ακολουθεί διαφορετικές διαδικασίες όσον αφορά στη χορήγηση καταναλωτικών δανείων. Σε γενικές γραμμές, η διαδικασία των εν λόγω χορηγήσεων αποτελείται από τέσσερα στάδια. Αρχικά υποβάλλεται το αίτημα και πραγματοποιείται η πρώτη επαφή με τον υποψήφιο πιστούχο. Αφού αναλυθούν τα στοιχεία των αιτήσεων ακολουθεί η διαδικασία έγκρισης του δανείου. Στη συνέχεια, ελέγχεται και επιθεωρείται το χαρτοφυλάκιο δανείων, ενώ τέλος, αναθεωρούνται οι πολιτικές δανείων και οι διαδικασίες χορηγήσεων της εκάστοτε τράπεζα.

Δοθέντος ότι οι χρηματοδοτήσεις αποτελούν μια από τις κυριότερες τραπεζικές εργασίες, και ότι ο σωστός χειρισμός τους είναι δυνατόν να αποφέρει στις τράπεζες σημαντικά κέρδη, αλλά παράλληλα, δημιουργεί επισφαλείς απαιτήσεις, πρέπει να δίνεται βαρύτητα στα κριτήρια, βάσει των οποίων οι τράπεζες προβαίνουν στη χορήγηση δανείων.

Για το λόγο αυτό κρίνεται ιδιαίτερα σημαντικό η πίστωση να χρησιμοποιείται για το σκοπό που χορηγείται, ενώ εξίσου σημαντική είναι και η διαπίστωση ότι ο δανειοδοτούμενος δύναται να εξυπηρετήσει κανονικά την παρεχόμενη πίστωση, σε συνδυασμό και με τις λοιπές ανάγκες και υποχρεώσεις του. Προκειμένου, λοιπόν, να εκτιμηθούν η αξιοπιστία, η φερεγγυότητα και οι οικονομικές δυνατότητες του δανειοδοτούμενου για την ομαλή εξυπηρέτηση της πιστοδότησης, πρέπει να καταβάλλεται ιδιαίτερη προσπάθεια για τη συγκέντρωση όσο το δυνατόν περισσότερου αξιόπιστου πληροφοριακού υλικού σχετικού με τα ποιοτικά στοιχεία του δανειοδοτούμενου, ήτοι, την ηλικία, τη συνέπεια, την οικογενειακή κατάσταση, πιθανά δυσμενή στοιχεία και οφειλές σε άλλες τράπεζες, καθώς και στοιχεία που αφορούν στα περιουσιακά στοιχεία (ατομικά και οικογενειακά) με τυχόν βάρη.

Παράλληλα, πρέπει να εξεταστεί και το ύψος και η σταθερότητα του συνολικού καθαρού και διαθέσιμου εισοδήματός του, οικογενειακού και ατομικού. Για την εκτίμηση της οικονομικής κατάστασης του δανειοδοτούμενου πρέπει να λαμβάνονται όλα τα αναγκαία στοιχεία (π.χ. ανάλυση μισθοδοσίας, εκκαθαριστικό σημείωμα φόρου εισοδήματος, αντίγραφο φορολογικών δηλώσεων) προκειμένου, από τα στοιχεία αυτά, να εκτιμηθεί το ατομικό και οικογενειακό καθαρό (μετά τη φορολογία) εισόδημα και στη συνέχεια, το διαθέσιμο, με βάση και τις λοιπές ανάγκες και υποχρεώσεις του δανειοδοτούμενου.

Ερχόμενοι στα στοιχεία που παρουσιάζονται για την επέκταση της καταναλωτικής πίστης στην Ελλάδα μετά την απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος, σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, έχει παρατηρηθεί μια σημαντική αύξηση του τραπεζικού δανεισμού προς τα νοικοκυριά. Πιο συγκεκριμένα, τα τραπεζικά δάνεια προς τα νοικοκυριά

(πλην των στεγαστικών δανείων) αυξήθηκαν με μέσο ετήσιο ρυθμό 34,7% την περίοδο 1999 – 2003. Η καταναλωτική πιστωτική επέκταση διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα και το οκτάμηνο Ιανουαρίου – Αυγούστου 2004, και εμφάνισε επιταχυνόμενο ρυθμό αύξησης των καταναλωτικών δανείων. Το μέσο επιτόκιο του συνόλου των νέων καταναλωτικών δανείων με καθορισμένη διάρκεια μειώθηκε, στη διάρκεια του 2003, κατά 59 μονάδες βάσης και περιορίστηκε σε 9,86% το Δεκέμβριο του εν λόγω έτους, ενώ στη συνέχεια, εμφάνισε μικρή άνοδο (Φεβρουάριος 2004: 9,99%) για να καταλήξει σε 10,05% τον Αύγουστο του 2004.

«Πρωταθλητές» στην παρατηρούμενη αυτή αύξηση αναδείχθηκαν τα προσωπικά δάνεια, τα οποία «έτρεξαν» με ρυθμό 67,5% σε σχέση με τον Αύγουστο του 2003 και πλέον ανέρχονται σε περίπου 5,7 δισ. ευρώ. Πάντως, ο ρυθμός αύξησης μειώθηκε οριακά σε σχέση με τον Ιούλιο του 2004, όταν ανερχόταν σε 67,8%. Ακολουθούν τα καταναλωτικά δάνεια με δικαιολογητικά, των οποίων ο ρυθμός αύξησης τον Αύγουστο ήταν της τάξης του 33,5% έναντι 30,8% τον Ιούλιο και το ύψος τους ανήλθε σε 2,3 δισ. ευρώ. Τα χρέη από πιστωτικές κάρτες αυξήθηκαν κατά 22,9% σε σχέση με πέρυσι, φτάνοντας τα 7,13 δισ. ευρώ και σημειώνοντας οριακή άνοδο σε σχέση με τον προηγούμενο μήνα, όταν «έτρεχαν» με 22,8%. Συνολικά, τα χρέη από την καταναλωτική πίστη αυξήθηκαν κατά 38,4% σε σχέση με τον Αύγουστο του 2003, όταν τον Ιούλιο η αντίστοιχη αύξηση ήταν της τάξης του 37,8%.

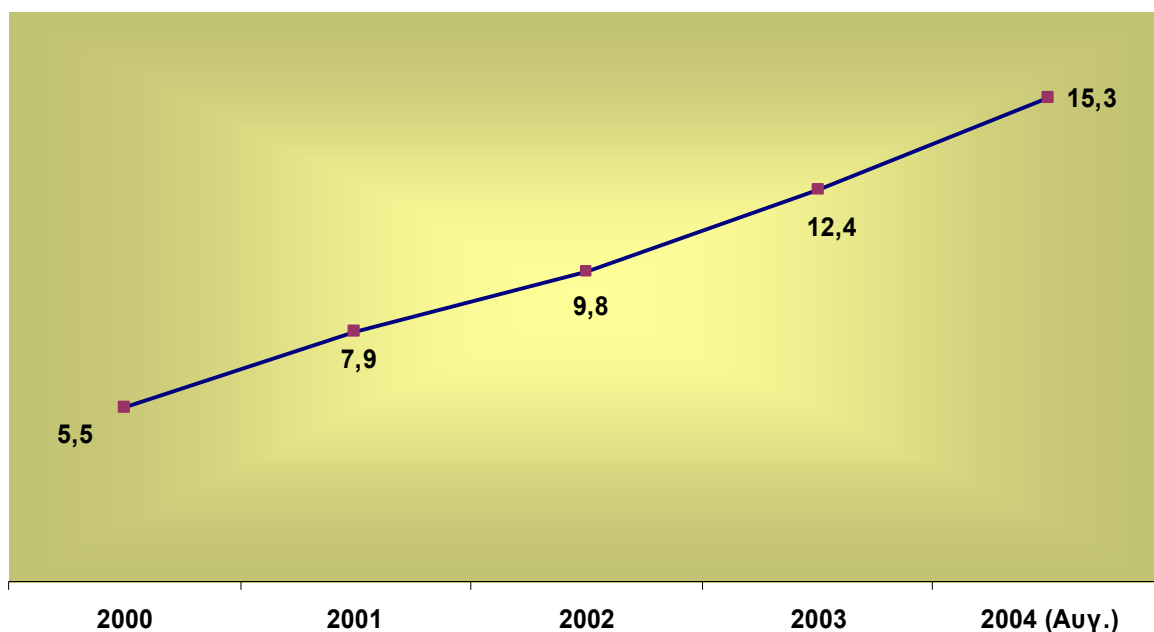
Η έξαρση αυτή των προσωπικών δανείων, μολονότι φέρνει έσοδα στις τράπεζες, καθώς το περιθώριο κέρδους είναι σημαντικά υψηλό, προβληματίζει τους τραπεζίτες. Και τούτο διότι εάν η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα προχωρήσει τους πρώτους μήνες του 2005 σε αύξηση των επιτοκίων, οι συνέπειες στο πορτοφόλι των Ελλήνων δανειοληπτών θα είναι αρνητικές και ίσως προκαλέσει ασφυξία σε κάποια νοικοκυριά. Τα χρήματα που εκταμιεύονται με τη μορφή προσωπικού δανείου δεν τοποθετούνται σε επενδύσεις. Για παράδειγμα, στα στεγαστικά δάνεια ο δανειολήπτης επενδύει. Αντίθετα στα προσωπικά των 6.000 ευρώ, κάνει μικρο-αγορές, κλείνει το χρέος στην πιστωτική κάρτα ή στη χειρότερη περίπτωση τα καταναλώνει στις διακοπές.



Έτσι, ουσιαστικά, περιγράφεται ο τρόπος συμπεριφοράς και το σύνολο των χαρακτηριστικών εκείνου που παίρνει προσωπικό δάνειο.

Όσον αφορά στο δανεισμό μέσω πιστωτικής κάρτας, πρέπει να σημειωθεί ότι εδώ και περίπου δύο χρόνια η ελληνική αγορά, κυρίως το λιανεμπόριο, κινείται με πλαστικό χρήμα, γεγονός που προκαλεί ιδιαίτερη ανησυχία στην περίπτωση που υπάρξει αύξηση των επιτοκίων. Το γεγονός αυτό οφείλεται στο ότι το κόστος χρήματος θα γίνει ακριβότερο και κατ' επέκταση θα περιορισθεί η καταναλωτική δύναμη και η πραγματική οικονομία.

Όλα τα προγενέστερα, δεικνύουν ότι με ιλιγγιώδεις ρυθμούς τα ελληνικά νοικοκυριά δανείζονται ποσά για την κάλυψη των καταναλωτικών τους αναγκών, στην προσπάθειά τους να ξεπεράσουν τα καθημερινά προβλήματα ρευστότητας, με τα οποία έρχονται αντιμέτωπα. Το γεγονός αυτό απεικονίζεται και στο ακόλουθο διάγραμμα.



**Διάγραμμα 10.1.** Τα χρέη των ελληνικών νοικοκυριών από καταναλωτικές χορηγήσεις (σε δισ. ευρώ)

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος

Στα πλαίσια αυτά, προειδοποιητικό «καμπανάκι» στις τράπεζες για τον κίνδυνο υπερχρέωσης των ελληνικών νοικοκυριών και την αύξηση των επισφαλειών τους λόγω της ανεξέλεγκτης αύξησης των χορηγήσεων δανείων «χτυπάει» ο Διοικητής της Τραπέζης της Ελλάδος. Περίπου 7.000 διαταγές πληρωμής που

έχουν εκδοθεί από την αρχή του έτους από τράπεζες για κατόχους πιστωτικών καρτών, δεν μπορούν να πληρωθούν, με αποτέλεσμα οι οφειλές από τη συγκεκριμένη κατηγορία δανείων να ανέρχεται σε 18 εκατ. ευρώ. Επίσης, τραπεζικά στελέχη υπολογίζουν ότι περισσότερα από 190.000 νοικοκυριά δεν μπορούν να πληρώσουν εύκολα τη δόση τους και καθυστερούν πάνω από τρεις μήνες για να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους που ξεπερνούν συνολικά τα 1,8 δισ. ευρώ.

Τραπεζικά στελέχη αναφέρουν ότι στην πραγματικότητα τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά είναι περισσότερα και η εικόνα πιο ανησυχητική, καθώς οι τράπεζες με το «τρικ» των αναχρηματοδοτήσεων (μεταφορές υπολοίπου σε κάρτες - δάνεια, έκδοση νέου δανείου για αποπληρωμή του παλιού με ευνοϊκότερους όρους, μεταφορά δανείου σε άλλη τράπεζα κ.λπ.) ουσιαστικά «μηδενίζουν» την επισφάλεια των δανειοληπτών που δεν μπορούν να πληρώσουν, αφού καταγράφονται ως νέα δάνεια. Με τον τρόπο αυτό ανοίγει ένας φαύλος κύκλος, όπου ο χρόνος που παραμένει χρεωμένος ένας δανειολήπτης συνεχώς αυξάνεται.

Αποτέλεσμα όλων αυτών είναι η μεγάλη ανάπτυξη των επισφαλειών, αφού η σχέση μεταξύ του όγκου των χορηγούμενων κεφαλαίων και του όγκου των καθυστερημένων οφειλών είναι θετικά συσχετισμένη. Το γεγονός αυτό, οδήγησε τις τράπεζες στην υιοθέτηση νέων μεθοδολογιών, οι οποίες θα είναι σε θέση να υποστηρίξουν τις προσπάθειες διεύρυνσης των μεριδίων τους και ταυτόχρονα να περιορίσουν τους κινδύνους που απορρέουν από τις εργασίες στον τομέα της καταναλωτικής πίστης.

Ένα σημαντικό μέρος των μεθοδολογιών αφορά στους κινδύνους που προκύπτουν από τον ίδιο τον πιστούχο και περιλαμβάνονται στο γενικότερο όρο *credit & behavioural scoring* (μοντέλα βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας και συμπεριφοράς). Τα εν λόγω μοντέλα στηρίζονται κυρίως σε στατιστικά στοιχεία και έρχονται να αντικαταστήσουν υποκειμενικές μεθόδους, οι οποίες εφαρμόζονταν μέχρι πρότινος, σε αρκετά στάδια του πιστωτικού κύκλου ζωής του πελάτη. Οι μεθοδολογίες *credit & behavioural scoring* λαμβάνουν ιδιαίτερη βαρύτητα, στο πλαίσιο που θέτει, σήμερα, η Επιτροπή της

Βασιλείας για τη μέτρηση των κεφαλαιακών απαιτήσεων βάσει εσωτερικών μοντέλων βαθμολόγησης. Η προσέγγιση αυτή, αποσκοπεί, πρωτίστως, στην αύξηση της ευαισθησίας των μετρήσεων, από παράγοντες του κινδύνου καταναλωτικών πιστώσεων, ενώ παράλληλα, δίνει το κίνητρο στα τραπεζικά ιδρύματα να συνεχίσουν να βελτιώνουν τις εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης κινδύνων.

Η υιοθέτηση τέτοιου είδους μεθοδολογιών, συντελεί στην ορθή ανάπτυξη των δανειακών χαρτοφυλακίων των τραπεζικών ιδρυμάτων. Η παρακολούθηση των κινδύνων που ενέχουν τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης εκτείνεται σε όλα τα στάδια της πιστωτικής πολιτικής της εκάστοτε τράπεζας, από την προσέλκυση πελατών έως και την ανάκτηση απαιτήσεων σε οριστική καθυστέρηση. Κρίσιμο σημείο στη διαχείριση των πιστωτικών κινδύνων και γενικότερα στις εργασίες της καταναλωτικής πίστης αποτελεί η ύπαρξη οργανωμένων πελατοκεντρικών βάσεων δεδομένων.

Οι πελατειακές βάσεις δεδομένων των τραπεζών, αποτελούν έναν σύγχρονο θησαυρό στην σημερινή εποχή. Η ορθή αξιοποίηση των πληροφοριών που απορρέουν από αυτό το σημαντικό περιουσιακό στοιχείο κάθε τράπεζας, μπορεί να αποτελέσει σημαντικότερο στρατηγικό πλεονέκτημα για κάθε οργανισμό, ιδίως στην σημερινή εποχή, όπου ο οξύς ανταγωνισμός και οι προσπάθειες για μείωση των εξόδων επιτάσσουν την ανεύρεση σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων.

Τα τελευταία χρόνια, έχει δημιουργηθεί η αίσθηση ότι υπάρχει ένα απύθμενο χάος, το οποίο χωρίζει πιστωτικά ιδρύματα και καταναλωτές. Οι τράπεζες, τεράστιες επιχειρήσεις, παντοδύναμες, θύτες και οι καταναλωτές, αδύναμοι να υπερασπιστούν τον εαυτό τους, θύματα των τεράστιων οικονομικών συμφερόντων. Η αλήθεια, όμως, είναι κάπου στη μέση. Είναι γεγονός αναμφισβήτητο ότι, το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα έχει παίξει και συνεχίζει να παίζει σημαντικό ρόλο, στην οικονομική ανάπτυξη, τόσο της χώρας, όσο και των επιχειρήσεων και των μεμονωμένων καταναλωτών, όταν γίνεται λογική χρήση των προϊόντων, που προσφέρονται στην αγορά.

Το ρυθμιστικό πλαίσιο, που διέπει, στη χώρα μας, την προστασία του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, είναι ιδιαίτερα αναπτυγμένο και προκύπτει, κατά το μεγαλύτερο μέρος του, από την ενσωμάτωση των αντίστοιχων κοινοτικών πράξεων, στο ελληνικό δίκαιο. Ενδεικτικά, σε ό,τι αφορά στην καταναλωτική πίστη, ειδικές ρυθμίσεις της ισχύουσας νομοθεσίας καθορίζουν το περιεχόμενο της πληροφόρησης, που πρέπει να παρέχεται στον καταναλωτή, προσυμβατικά και, κατά τη σύναψη της σύμβασης, το δικαίωμα και τους όρους, που διέπουν την πρόωρη αποπληρωμή, τις προϋποθέσεις καταχρηστικότητας των γενικών όρων συναλλαγών, τους όρους, που διέπουν τη διαφήμιση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, τις περιπτώσεις αλληλέγγυας ευθύνης πιστωτή και προμηθευτή υπηρεσιών και τη μέθοδο υπολογισμού του ΣΕΠΕ, δηλαδή της συνολικής ετήσιας ποσοστιαίας επιβάρυνσης των προϊόντων καταναλωτικής πίστης

Στο περιβάλλον αυτό, οι τράπεζες λαμβάνουν μέριμνα, ώστε να θέτουν σε εφαρμογή τους μηχανισμούς εκείνους, που επιτρέπουν την πλήρη και ορθή εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου, που διέπει την προστασία καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, παρακολουθούν, στενά, τις κοινοτικές εξελίξεις, προκειμένου να προετοιμαστούν, κατάλληλα, ενώ έχουν υιοθετήσει, με δική τους πρωτοβουλία, κώδικες δεοντολογίας και συμπεριφοράς, για διάφορα θέματα.

Όταν η καταναλωτική πίστη ασκείται ορθά, όπως οφείλει να ασκείται, επιτελεί κοινωνικοοικονομική πολιτική, αφού η εκλογικευμένη αύξηση της ρευστότητας του καταναλωτή οδηγεί σε βελτίωση του βιοτικού του επιπέδου. Συμβάλλει, ταυτόχρονα, στη στήριξη και στην ενίσχυση της ζήτησης των παραγομένων νέων προϊόντων. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να σημειωθεί ότι ο θεσμός της καταναλωτικής πίστης καθημερινά κερδίζει ένα ιδιαίτερα σημαντικό κομμάτι της αγοράς καθώς εξελίσσεται και προσαρμόζεται διαρκώς στις ανάγκες, στις απαιτήσεις και στη νοοτροπία του Έλληνα καταναλωτή.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **1. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- i Αναγνωστάκης Γ., Κοκκομέλης Κ., **Στρατηγική Τραπεζών, Ειδικές Μορφές Πίστης**, Γενική Επιμέλεια Εκδόσεων Ομάδα Εκτέλεσης Έργου ΕΑΠ, Πάτρα, 2000.
- i Αρχοντάκης Α., Γεωργακόπουλος Β., **Τεχνικο-οργανωτική Αναδιάρθρωση των Τραπεζών-Νέες Τεχνολογίες, Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις στις Σύγχρονες Συνθήκες**, Πρόγραμμα AFETT, ΙΝΕ/ΟΤΟΕ 1998.
- i Αδράκτας Γ., Αναγνωστόπουλος Δ. **«Διαχείριση Κινδύνων στον Κύκλο της Καταναλωτικής Πίστης»**, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Β' τρίμηνο 2004.
- i Αδράκτας Γ., Αναγνωστόπουλος Δ. β **«Μέθοδοι Αξιολόγησης Συμπεριφοράς Πελατών Καταναλωτικής Πίστης»** Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Α' τρίμηνο 2004.
- i Αδράκτας Γ., Αναγνωστόπουλος Δ. **«Καθορισμός Κρίσιμου Σημείου (Cut Off Point) σε Προϊόντα Καταναλωτικής Πίστης: Σημασία και Στρατηγικές»**, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Δ' τρίμηνο 2003.
- i Γεωργιάδης Α. Σ., **Η εξασφάλιση των πιστώσεων**, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα, 2001.
- i Γκαργκάνας Ν., ομιλία του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος στην εκδήλωση για την επέτειο των 75 χρόνων από την έναρξη λειτουργίας της Τράπεζας, 2003.
- i Γκόρτσος Β. Χ., **«Το νέο πλαίσιο για την Κεφαλαιακή Επάρκεια»**, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Β' τρίμηνο 1999.
- i Δρακάτος Κ. Γ., **«Καταναλωτική Πίστη»**, περιοδικό Επιλογή – Οι Μηχανισμοί του Χρήματος, , τεύχος 331, Μάρτιος 1996.
- i Κανελλοπούλου Ε. διπλωματική εργασία με θέμα **«Η καταναλωτική πίστη στην Ελλάδα»**, Αθήνα, 1997.
- i Κανελλοπούλου Θ., **«Χορηγήσεις προς ιδιώτες»**, Σεμινάριο Γενικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε., Διεύθυνση Τραπεζικής Ιδιωτών, Αθήνα, 2003.
- i Κλαβανίδου Δ.Ι., **Καταναλωτικά Δάνεια**, Εκδόσεις Σάκκουλα, 1997.

- i Κοκκομέλης Κ., **Τραπεζικές Υπηρεσίες προς καταναλωτές (Retail Banking)**, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα, 1995.
- i Κυριακόπουλος Π., «**Το νέο πλαίσιο της Βασιλείας για τη διαχείριση κινδύνων: προκλήσεις και ευκαιρίες για τον Τραπεζικό Τομέα**», ομιλία του Διευθυντή της Δ/σης Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδος στην ενημερωτική εκδήλωση της εταιρείας KPMG και Hewlett-Packard, Ιούνιος 2004.
- i Παπαϊωάννου Γ., «**Σε υψηλά επίπεδα η κερδοφορία των τραπεζών**», άρθρο στην εφημερίδα Το Βήμα, 01-08-2004.
- i Μπένος Ε. Θ., Σαραντίδης Α. Σ., **Αρχές Οικονομικής Επιστήμης**, Εκδόσεις Ευγ. Μπένου, Αθήνα, 1996.
- i Πασσά Α. Φ., διπλωματική εργασία με θέμα «**Ο λειτουργικός κίνδυνος στα Πιστωτικά Ιδρύματα**», Αθήνα, 2003.
- i Πατρινός Δ. Θ., **Χρήμα – Τράπεζες και Χρηματοπιστωτική Πολιτική**, Εκδόσεις Παπαζήση, 1999.
- i Πεφάνης Δ., «**Έκρηξη δανεισμού καταγράφει η Τράπεζα της Ελλάδος**», άρθρο στην εφημερίδα Τα Νέα, 01-10-2004.
- i Στεργίου Λ., «**Απλήρωτες δόσεις δανείων 1,8 δισ. ΕΥΡΩ**», άρθρο στην εφημερίδα Τα Νέα, 31-07-2004.
- i Στεργίου Λ., «**SOS για την υπερχρέωση. Γκαργκάνας προς τράπεζες: Φρένο στις χορηγήσεις δανείων**», άρθρο στην εφημερίδα Τα Νέα, 09-09-2004.
- i Στουρνάρας Ι., «**Προοπτικές και Προκλήσεις για το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα**», συνέντευξη στην εφημερίδα Ημερησία – ένθετο Οικονομία, Φεβρουάριος 2004.
- i Συριόπουλος Κ., **Στρατηγική Τραπεζών, Διαχείριση Τραπεζικού Κινδύνου**, Γενική Επιμέλεια Εκδόσεων Ομάδα Εκτέλεσης Έργου ΕΑΠ, Πάτρα, 2000.
- i Φραγκάκης Ν., **Προστασία Καταναλωτή και Τραπεζικές Υπηρεσίες**, Ελληνικό Κέντρο Ευρωπαϊκών Μελετών και Ερευνών, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή 1997.
- i Χατζηκωνσταντής Λ., «**ΒΑΣΙΛΕΙΑ II. Το νέο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Επιτροπής της Βασιλείας-Προκλήσεις και ευκαιρίες**», παρουσίαση στην ενημερωτική εκδήλωση της εταιρείας KPMG και Hewlett-Packard, Ιούνιος 2004.

- i Χρυσολωρά Ε., «Στο κόκκινο επιχειρήσεις – νοικοκυριά. Κίνδυνοι για πιθανά «κανόνια» και έντονο κοινωνικό πρόβλημα από τον υπερδανεισμό», άρθρο στην εφημερίδα Τα Νέα, 28-07-2004.
- i Ψυχομάνης Σ. Δ., **Τραπεζικό Δίκαιο, Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων**, Εκδόσεις Σάκκουλα, Θεσσαλονίκη, 1996.
- i Βασικά Μεγέθη Ισολογισμών, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα, 2003.
- i Βασιλεία ΙΙ - Έγγραφο Διαβούλευσης της Τράπεζας της Ελλάδος, σχετικά με την εφαρμογή του νέου πλαισίου περί κεφαλαιακής επάρκειας των πιστωτικών ιδρυμάτων (Έγγραφο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής MARKET 1050/2004), Οκτώβριος 2004.
- i Έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος για τη Νομισματική Πολιτική 2002–2003, Μάρτιος 2003.
- i Ενδιάμεση έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος για τη Νομισματική Πολιτική 2004, Οκτώβριος 2004.
- i Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος 2523/12.6.2003.
- i Στατιστικό Δελτίο Οικονομικής Συγκυρίας Τράπεζας της Ελλάδος, Τεύχος 78, Αθήνα, Οκτώβριος 2003.

## 2. ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- i Green Gary P., Tsz Man Kwong, Leann M. Tigges, “**Embeddedness and Capital Markets: bank Financing of Business**”, The Journal of Socio-Economics, Volume 24, Number 1, JAI Press inc, 1995.
- i Grenadier Steven R. – Hall Brian J., **Risk-Based capital standards and the riskiness of bank portfolios: Credit and factor risks**, Regional Science and Urban Economics 26, 1996.
- i Ferrary Michael, “**Trust and social capital in the regulation of lending activities**”, Journal of Socio-Economics 31, Elsevier Science Inc, 2003.
- i McAleese Dermot, **Economics for Business – Competition, Macro-stability and Globalization**, Financial Times Prentice Hall, second edition 2001.

### 3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ

[www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)

[www.hba.gr](http://www.hba.gr)

[www.ine.otoe.gr](http://www.ine.otoe.gr)

[www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)

[www.emporiki.gr](http://www.emporiki.gr)

[www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

[www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)

[www.credit.gr](http://www.credit.gr)

[www.bis.org](http://www.bis.org)

[www.teiresias.gr](http://www.teiresias.gr)

[www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int)