

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ**

**ΘΕΜΑ : Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΙ Η
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ : ΖΕΡΒΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ : ΣΤΑΘΟΥΚΟΣ ΕΥΣΤΑΘΙΟΣ**

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2003

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ**

**ΘΕΜΑ : Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΙ Η
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ : ΖΕΡΒΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ : ΣΤΑΘΟΥΚΟΣ ΕΥΣΤΑΘΙΟΣ**

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2003

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|---------------|-------|
| Πρόλογος..... | Σελ.4 |
|---------------|-------|

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

| | |
|--|---------|
| 1.1 Ο τραπεζικός τομέας στην Ελλάδα..... | Σελ. 6 |
| 1.2 Εξελίξεις στον τραπεζικό τομέα..... | Σελ. 10 |
| 1.3 Στόχος των τραπεζών | Σελ.13 |
| 1.4 Τρόπος λειτουργίας των τραπεζικών καταστημάτων..... | Σελ.15 |
| 1.5 Σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα..... | Σελ.16 |
| 1.5.1 Δάνεια για κεφάλαια κίνησης..... | Σελ.16 |
| 1.5.2 Δάνεια για τον εξοπλισμό..... | Σελ.18 |
| 1.5.3 Δάνεια για επαγγελματική στέγη..... | Σελ.20 |
| 1.5.4 Δάνεια για ειδικές κατηγορίες επαγγελματιών..... | Σελ.22 |
| 1.6 Μέσα προώθησης των τραπεζών | Σελ.23 |
| 1.6.1 Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές..... | Σελ.23 |
| 1.6.2 Internet Banking..... | Σελ.24 |
| 1.7 Όροι και προϋποθέσεις χορήγησης των δανείων..... | Σελ.30 |
| 1.8 Προοπτικές της Ελληνικής Οικονομίας και πως αυτές... επηρεάζουν το τραπεζικό σύστημα..... | Σελ.32 |

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ - Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

| | |
|---|--------|
| 2.1 Γενικά..... | Σελ.35 |
| 2.2 Στρατηγική της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος..... | Σελ.37 |
| 2.3 Τρόπος λειτουργίας των καταστημάτων της Εθνικής..... Τράπεζας της Ελλάδος..... | Σελ.43 |
| 2.4 Σύγχρονες Δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας της... Ελλάδος..... | Σελ.46 |

| | |
|---|--------|
| 2.4.5.3 Πιστωτικές κάρτες..... | Σελ.71 |
| 2.4.6 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες..... | Σελ.73 |
| 2.4.6.1 Σύστημα εξόφλησης παγίων υποχρεώσεων (ΣΕΠΥ)..... | Σελ.73 |
| 2.4.6.2 Σύστημα περιοδικών ηλεκτρονικών καταβολών (ΣΠΗΚ)..... | Σελ.74 |
| 2.4.6.3 Internet Banking..... | Σελ.75 |
| Συμπέρασμα | Σελ.78 |
| Βιβλιογραφία..... | Σελ.79 |

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα έχει εισέλθει τελευταία σε μια περίοδο εξέλιξης και εκσυγχρονισμού που θα αλλάξει ριζικά τη μορφή του στα επόμενα χρόνια. Η απελευθέρωση των αγορών χρήματος και κεφαλαίου, η τεχνολογική πρόοδος και οι καινοτομίες υπηρεσιών και τέλος η υποκατάσταση της έμμεσης δανειακής χρηματοδότησης των επιχειρήσεων από άμεσες μορφές άντλησης πόρων έχουν μεταβάλει τις συνθήκες λειτουργίας των τραπεζών και το συνολικό φάσμα των προϊόντων που παρέχουν στους πελάτες τους.

Όλοι αυτοί οι παράγοντες έχουν δημιουργήσει μια σειρά τάσεων, οι σημαντικότερες από τις οποίες είναι η ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, η αποεξειδίκευση των τραπεζών και η παροχή νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων και κατά συνέπεια ο σταδιακός εκσυγχρονισμός της τραπεζικής βιομηχανίας στην Ελλάδα.

Η ένταση του ανταγωνισμού έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία τραπεζικών καταστημάτων με νέα λειτουργική και χωροταξική μορφή, την αναβάθμιση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης πελατών από τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής και την εισαγωγή και χρήση νέων μεθόδων πωλήσεων.

Η διεύρυνση των παρεχόμενων από τις τράπεζες υπηρεσιών, ιδιαίτερα για retail banking, δημιουργεί νέες μορφές αποταμιευτικών και επενδυτικών προϊόντων καθώς και επέκταση της καταναλωτικής πίστης και των πιστωτικών καρτών.

Σε αυτό το πλαίσιο ο ανταγωνισμός υποχρεώνει τις τράπεζες να εκσυγχρονιστούν προκειμένου να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους. Ειδικότερα, είναι ανάγκη οι τράπεζες να διαμορφώνουν συστήματα πληροφόρησης της πελατείας τους, να δημιουργήσουν νέα προϊόντα και να σχεδιάζουν στρατηγικές προώθησης των υπηρεσιών τους.

Με το πέρασμα του χρόνου οι τράπεζες ενίσχυσαν την εμπορική τους εικόνα με πιο σύγχρονες μεθόδους προβολής παράλληλα με την εξάπλωση των δικτύων τους και την σταδιακή απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος.

Η περίοδος που διανύουμε είναι ιδιαίτερος ενδιαφέρουσα γιατί πέρα από τις αναγκαίες προσπάθειες για εκσυγχρονισμό και την καθιέρωση ηλεκτρονικών συστημάτων εξυπηρέτησης και πληρωμών, επιβάλλεται η προώθηση και πώληση ενός μεγάλου φάσματος τραπεζικών προϊόντων. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία αν προστεθεί και η αναγκαιότητα για κάθε τράπεζα να προσφέρει προς τα έξω μια ολοκληρωμένη εικόνα και ταυτότητα και μια εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Επιπλέον, οι διαγραφόμενες στο εξωτερικό τάσεις συνεπάγονται ότι ο ελληνικός τραπεζικός χώρος θα βρεθεί στο μέλλον μέσα σε ένα σύστημα πολύ πιο περίπλοκο και με σαφώς ευρύτερους ορίζοντες για τις τραπεζικές λειτουργίες.

Στόχος, λοιπόν, αυτής της πτυχιακής μελέτης είναι να κατανοήσουμε πώς λειτουργεί το τραπεζικό σύστημα και ποιες σύγχρονες μέθοδοι χρησιμοποιούν οι τράπεζες προκειμένου να προσελκύσουν τους πελάτες για την προώθηση των προϊόντων τους.

Η πτυχιακή μελέτη χωρίζεται σε δυο μέρη όπου αναλύονται τόσο οι τρόποι με τους οποίους λειτουργούν σήμερα τα τραπεζικά καταστήματα, τα προϊόντα αλλά και τα μέσα εξυπηρέτησης τα οποία συστήνονται στους πελάτες όσο και πώς όλα αυτά εφαρμόζονται από τις Ελληνικές Τράπεζες με ιδιαίτερη αναφορά στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

1.1 Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Οι τράπεζες αποτελούν σπουδαιό παράγοντα στην εμπορική και οικονομική ζωή ενός τόπου. Δέχονται καταθέσεις με τόκο, προεξοφλούν συναλλαγματικές, δανείζουν με ενέχυρο τίτλους και εμπορεύματα, ή με υποθήκη, χρηματοδοτούν μεγάλες επιχειρήσεις, χορηγούν κρατικά δάνεια κ.λ.π.

Παρουσιάστηκαν αρχικά στη δύση ως αργυροαμοιβεία που αντάλλασαν διάφορα νομίσματα με κέρδος. Αργότερα, άρχισαν να συγκεντρώνουν κεφάλαια που με αυτά χρηματοδοτούσαν τα κράτη και μάλιστα σε περίπτωση πολέμου. Με την επέκταση του δανεισμού κεφαλαίων και σε ιδιώτες δημιουργήθηκε ο σημερινός τύπος τραπεζών.

Από τα πρώτα τραπεζικά ιδρύματα που συστήθηκαν ήταν η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος στις 30 Μαρτίου 1841. Το κεφάλαιο της Εθνικής Τράπεζας ορίστηκε με νόμο σε 500000 δρχ. και παραχωρήθηκε σε αυτή το δικαίωμα έκδοσης τραπεζικών γραμματιών. Με βασιλικά διατάγματα που εκδόθηκαν αργότερα, καθορίστηκαν οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των μετόχων και ρυθμίστηκαν τα της διοίκησης και της εσωτερικής λειτουργίας. Το πρώτο υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας ιδρύθηκε στη Σύρο το 1843 και το δεύτερο στην Πάτρα το έτος 1846. Σήμερα βέβαια υποκαταστήματα υπάρχουν σε όλες τις πόλεις και τα χωριά της Ελλάδας.

Κατά το έτος 1848 η εν λόγω τράπεζα αντιμετώπισε με επιτυχία την πρώτη οικονομική κρίση λόγω των πολιτικών γεγονότων στην Ευρώπη που είχαν επίδραση στις εξωτερικές πιστώσεις που είχαν ανασταλεί. Το 1876 αποφασίστηκε η Εθνική Τράπεζα να βοηθήσει με τη συμμετοχή της στην ίδρυση εταιρίας για την αποξήρανση της λίμνης Κωπαΐδας, το 1822 στην κατασκευή και εκμετάλλευση των σιδηροδρόμων Θεσσαλίας, Πειραιώς-Αθηνών-Πελοποννήσου και σε άλλες κοινωφελείς επιχειρήσεις.

Ο ν.2292/1953 εξουσιοδοτεί τη Διοίκηση για την αναγκαστική συγχώνευση των τραπεζικών επιχειρήσεων. Ο νόμος αυτός επέβλεπε στη συγχώνευση των δύο τραπεζών Εθνικής και Αθηνών, πράγμα που έγινε

με βάση το βασιλικό διάταγμα 26/2/1953 και συνεστήθη ανώνυμος τραπεζική εταιρία με την επωνυμία 'Εθνική Τράπεζα Ελλάδος και Αθηνών'.

Η Εθνική Τράπεζα παραμένει και σήμερα η πρώτη εμπορική τράπεζα της χώρας, ελέγχει την τράπεζα Επαγγελματικής Πίστεως, τη Στεγαστική Τράπεζα και μετέχει στην Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Β.Α) και σε μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων και ελέγχει τις ασφαλιστικές εταιρίες ΕΘΝΙΚΗ και ΑΣΤΗΡ.

Στη συνέχεια, ιδρύθηκε με βάση το ν.3424/1927 η Τράπεζα της Ελλάδος η οποία άρχισε να λειτουργεί στις 14 Μαΐου 1928. Η ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος προκλήθηκε από την Κοινωνία των Εθνών η οποία έστειλε αντιπροσώπους στη χώρα μας για να μελετήσουν τα οικονομικά της χώρας.

Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι μικτής μορφής ούτε καθαρά κρατική ούτε ιδιωτική, λειτουργεί με τη μορφή της Α.Ε και οι μετοχές της κατέχονται από ιδιώτες και δημόσιους οργανισμούς. Δεν δικαιούται να μετέχει άμεσα σε οποιαδήποτε εμπορική, βιομηχανική ή άλλη επιχείρηση, να παρέχει τόκους, τόκο στις καταθέσεις σε αυτή, να εκδίδει ή να αποδέχεται γραμμάτια πληρωτέα.

Αργότερα, το 1886 ιδρύθηκε στην Αθήνα η Εμπορική Τράπεζα. Αρχικά, λειτούργησε σαν τραπεζικό γραφείο και μετέπειτα μετατράπηκε σε ομόρρυθμο εταιρία. Το 1905 μετατράπηκε σε ετερόρρυθμο μετοχική εταιρία με την επωνυμία Τράπεζα Εμποδοκλέους και το 1907 σε ανώνυμο εταιρία με την επωνυμία Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος.

Η εξέλιξη της Εμπορικής Τράπεζας ήταν συνεχής και η συμβολή της στην ελληνική οικονομία και το εμπόριο πολύτιμη. Σήμερα η Εμπορική Τράπεζα είναι η δεύτερη εμπορική τράπεζα της χώρας. Ελέγχει την Ιονική Τράπεζα (σήμερα Alpha Bank), τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις Φοίνικα, Ιονική, Γενικές Ασφάλειες της Ελλάδος καθώς και βιομηχανικές (ναυπηγεία Ελευσίνας) και τουριστικές επιχειρήσεις. Τέλος, είναι από τους ιδρυτές μαζί με την Ιονική και μερικές άλλες ξένες τράπεζες, της Τράπεζας Επενδύσεων.

Όπως προαναφέρθηκε η Εμπορική Τράπεζα ελέγχει την Ιονική Τράπεζα (σήμερα Alpha Bank) η οποία προήλθε από τη συγχώνευση της Ιονικής και της Λαϊκής Τράπεζας. Η Ιονική Τράπεζα είχε συσταθεί στις 23/10/1839 στα Ιόνια νησιά και είχε έδρα στην Αγγλία. Η τράπεζα αυτή είχε αρχικά το δικαίωμα τραπεζικών εργασιών και έκδοσης τραπεζογραμματιών στα Ιόνια νησιά. Το δικαίωμα αυτό μεταβιβάστηκε το 1920 στην Εθνική Τράπεζα. Το 1957 με σχετικό διάταγμα περιήλθε στους Έλληνες η κυριότητα του κεφαλαίου της Ιονικής Τράπεζας που μέχρι τότε βρισκόταν υπό τον έλεγχο των Άγγλων αφού πρώτα εξαγοράστηκαν τα περιουσιακά στοιχεία που είχε η εν λόγω Τράπεζα στην Ελλάδα από την Εμπορική Τράπεζα.

Το 1929 ιδρύθηκε η Αγροτική Τράπεζα ως αυτόνομος με κοινωφελή χαρακτήρα με βασικό σκοπό να συμβάλει στην εξέλιξη και ανάπτυξη του αγροτικού τομέα (αγρότες, προώθηση αγροτικών προϊόντων, ασφαλιστικές οργανώσεις κάθε βαθμού, οργάνωση γεωργικών ασφαλίσεων, γεωργικές βιομηχανίες, γεωργοοικονομική μελέτη των περιφερειών της χώρας). Για την επιτυχία των σκοπών της η Αγροτική Τράπεζα διέθεσε στους αγρότες όσο το δυνατόν μικρότερο επιτόκιο.

Η δραστηριότητα της Αγροτικής Τράπεζας βρίσκεται σε συνάρτηση ολόκληρης της γεωργικής πολιτικής του κράτους. Οι σκοποί των χρηματοδοτικών προγραμμάτων της Αγροτικής Τράπεζας είναι σύμφωνοι με τους αναπτυξιακούς στόχους των κρατικών προγραμμάτων ανάπτυξης και αποσκοπούν στην κάλυψη των αναγκών των γεωργικών εκμεταλλεύσεων σε κεφάλαια κίνησης και επένδυσης, στη βελτίωση της ποιότητας των συντελεστών της παραγωγής και την πραγματοποίηση των απαραίτητων διαρθρωτικών αλλαγών στην αγροτική παραγωγή.

Για την επιτυχία των σκοπών της η Αγροτική Τράπεζα εφαρμόζει τέλεια αποκεντρωτικό σύστημα. Έχει μεγάλο δίκτυο περιφερειακών υποκαταστημάτων (180), Γεωτεχνικές Επιθεωρήσεις (31), Επιθεωρήσεις Συνεταιρισμών (32) και Διανομαρχιακές Διευθύνσεις (16) με αρμοδιότητες σε ολόκληρο το διαμέρισμα.

Την 1^η Ιουνίου 1927 η Εθνική Τράπεζα ίδρυσε την Κτηματική Τράπεζα και παρεχώρησε σε αυτή τον τομέα της στεγαστικής πίστης. Οι

κυριότερες εργασίες της Κτηματικής Τράπεζας συνίστανται στη χορήγηση δανείων με υποθήκη ακινήτων, στην κτήση και μεταβίβαση ενυπόθητων αιτήσεων, τη χορήγηση μεσομακροπρόθεσμων δανείων με πάγιες εγκαταστάσεις, την παροχή δανείων σε δήμους, κοινότητες και νομικά πρόσωπα με εκχώρηση των προσόδων τους.

Η Εθνική Κτηματική Τράπεζα δέχεται καταθέσεις όψεως, ταμιευτηρίου, προθεσμίας, καθώς και καταθέσεις σε συνάλλαγμα. Τα δάνεια που χορηγεί η Κτηματική Τράπεζα τα παίρνει κυρίως από την Τράπεζα της Ελλάδος.

Μια άλλη Τράπεζα που ιδρύθηκε το 1964 είναι η Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Β.Α.) με σκοπό την υποστήριξη βιομηχανιών, ναυτιλιακών και τουριστικών επενδυτικών προγραμμάτων. Επίσης, η Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Ανάπτυξης ασχολείται και με δραστηριότητες επέκτασης, συγχώνευσης και ίδρυσης νέων επιχειρήσεων που αναφέρονται στους παραπάνω τομείς.

Το 1963 ιδρύθηκε από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και από άλλες 14 ξένες τράπεζες η Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.Β.Α.). Κύριος στόχος της ήταν η προώθηση βιομηχανικών και άλλων συναφών δραστηριοτήτων καθώς και η ανάπτυξη της κεφαλαιαγοράς στη χώρα μας.

Τέλος, άλλα δύο τραπεζικά ιδρύματα αποτελούν το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και η Τράπεζα Επενδύσεων. Το πρώτο ιδρύθηκε το 1914 και λειτουργεί σαν αυτόνομη κρατική υπηρεσία υπό την εποπτεία του Υπουργείου Συγκοινωνιών. Κύρια λειτουργία που είναι η προσέγγιση καταθέσεων ταμιευτηρίου. Όσον αφορά την Τράπεζα Επενδύσεων, ιδρύθηκε το 1962 με συμμετοχή της Εμπορικής Τράπεζας, της Ιονικής-Λαϊκής και 10 ακόμη ξένων τραπεζών. Οι κύριοι στόχοι της Τράπεζας Επενδύσεων δεν διαφέρουν από αυτούς της Εθνικής Τράπεζας Επενδύσεων Βιομηχανικής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.Β.Α.).

Αυτή, λοιπόν, ήταν η κατάσταση που επικρατούσε για τις ελληνικές τράπεζες. Όμως, οι πρόσφατες εξελίξεις, όπως η ένταση της διεθνοποίησης του χρηματοοικονομικού συστήματος, η τιλοποίηση των τραπεζικών εργασιών, η επέκταση της πολυεθνικοποίησης των τραπεζών,

η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών και η ευρύτατη χρησιμοποίησή τους από τις τράπεζες έχουν επηρεάσει τη μορφή της τραπεζικής αγοράς στην Ελλάδα. Ακόμα, η όξυνση του ανταγωνισμού στον τραπεζικό τομέα λόγω της εμφάνισης νέων τραπεζών, των προσπαθειών διατήρησης ή και επέκτασης του μεριδίου αγοράς των τρεχουσών τραπεζών, της αντιμετώπισης του ανταγωνισμού από εμπορικές, βιομηχανικές και ασφαλιστικές επιχειρήσεις καθώς και η επέκταση των δραστηριοτήτων των τραπεζών με θυγατρικές τους σε άλλους τομείς υπηρεσιών δημιούργησαν την αναγκαιότητα αλλαγής της φιλοσοφίας διοίκησης των τραπεζικών οργανισμών.

Πιο συγκεκριμένα, οι Ελληνικές Τράπεζες άρχισαν να διαμορφώνουν ανταγωνιστικές στρατηγικές, να εκσυγχρονίζονται τεχνολογικά, να αναδιοργανώνουν τη δομή τους με κριτήρια αγοράς και βελτίωσης της σύνθεσης του υπάρχοντος προσωπικού με αξιοκρατικές προσλήψεις ανταποκρινόμενες στις απαιτήσεις των σύγχρονων διευρυμένων θέσεων εργασίας και να προωθούν νέα προϊόντα υποστηρίζοντας πάντα το συμφέρον των πελατών.

1.2 ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Το 2002 ήταν ένα ακόμη δύσκολο έτος για τις ελληνικές τράπεζες. Ο βασικός παράγων, που επηρέασε αρνητικά τα αποτελέσματά τους ήταν η συνεχιζόμενη πώση των κεφαλαιαγορών με αποτέλεσμα τη συρρίκνωση των εσόδων από χρηματοοικονομικές πράξεις καθώς και των προμηθειών από χρηματιστηριακές συναλλαγές.

Παρόλα αυτά, οι τράπεζες κατάφεραν να ενισχύσουν τα <<επαναλαμβανόμενα>> έσοδά τους. Σε αυτό το θετικό αποτέλεσμα συντέλεσε κυρίως η συνεχιζόμενη αύξηση του όγκου των χορηγήσεων, ως αποτέλεσμα της χαμηλής <<μόχλευσης>> των ελληνικών νοικοκυριών και επιχειρήσεων και της μείωσης των επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Έτσι, η πιστωτική επέκταση, αν και έχει

επιβραδυνθεί σε σχέση με το 2001, παραμένει ισχυρή. Συγκεκριμένα, το Δεκέμβριο του 2002, τα καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια αυξήθηκαν κατά 24,2% και 35,6% αντίστοιχα, σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ενώ το σύνολο των χορηγήσεων προς τον ιδιωτικό τομέα για την ίδια περίοδο μεταβλήθηκε κατά 17%.

Η στροφή του ενδιαφέροντος των ελληνικών τραπεζών προς τη λιανική τραπεζική είχε σαν αποτέλεσμα την αλλαγή της σύνθεσης του χαρτοφυλακίου τους με μεγαλύτερη έμφαση στα στεγαστικά και τα καταναλωτικά δάνεια. Από την πλευρά του παθητικού, οι συνολικές καταθέσεις παρέμειναν σταθερές 2,9% και μόνο το *repos* μειώθηκαν κατά 19,4%.

Ως εκ τούτου το καθαρό επιτοκιακό περιθώριο για τους πέντε μεγαλύτερους ομίλους αυξήθηκε οριακά σε σύγκριση με το 2001(2,84% το 2002 σε σχέση με 2,82% το 2001). Η τάση αυτή αντικατοπτρίζεται επίσης και στην αύξηση των καθαρών επιτοκιακών εσόδων των τραπεζών αυτών (9,8% στο τέλος του 2002) και τη συμβολή τους στα συνολικά έσοδα .

Παρά τη συνεχιζόμενη αύξηση των δανείων, η ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων των ελληνικών τραπεζών παραμένει σε υψηλά επίπεδα, σε αντίθεση με την Ευρωζώνη, που η επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας οδηγεί σε μεγάλη αύξηση των προβλέψεων.

Συγκεκριμένα, τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια των πέντε μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζικών ομίλων δεν ξεπερνούν κατά μέσο όρο το 4,5% περίπου του συνόλου των χορηγήσεων και καλύπτονται τόσο από προβλέψεις όσο και από εξασφαλίσεις.

Η τράπεζα της Ελλάδος, λαμβάνοντας υπόψη το περιβάλλον της γενικότερης οικονομικής αβεβαιότητας στην Ευρώπη, αποφάσισε, ως προληπτικό μέτρο, από το 2003, την αύξηση των υποχρεωτικών προβλέψεων των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Ειδικότερα, οι συντελεστές για τις επισφαλείς απαιτήσεις , καθώς και για τα δάνεια σε οριστική καθυστέρηση (άνω των 12 μηνών), αυξήθηκαν κατά 10 ποσοστιαίες μονάδες. Μεγαλύτερη ήταν η αύξηση

στους συντελεστές των καθυστερούμενων δανείων της καταναλωτικής πίστης.

Θετική συμβολή στην κερδοφορία των τραπεζικών ομίλων είχε και η συγκράτηση του κόστους. Έτσι, το λειτουργικό κόστος των πέντε μεγαλύτερων τραπεζών σημείωσε οριακή αύξηση μόλις κατά 2,8% σε σχέση με 7,6% το 2001.

Ο δείκτης αποτελεσματικότητας αυξήθηκε σε 68,2% το 2002 σε σχέση με 61,8% το 2001 κυρίως λόγω της πτώσης των διαπραγματευτικών κερδών. Αφαιρώντας την επίδραση των εσόδων από χρηματοοικονομικές πράξεις, ο δείκτης αποτελεσματικότητας εμφανίζεται ελαφρά μειωμένη.

Το θετικό αποτέλεσμα από τη συμβολή των παραπάνω παραγόντων αντισταθμίστηκε πλήρως από τη σημαντική μείωση που υπέστησαν τα <<μη επαναλαμβανόμενα>> έσοδα των μεγάλων ελληνικών τραπεζών κατά 73,8%. Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως :

- στην πώση των χρηματιστηριακών αγορών η οποία, μεταξύ των άλλων, συρρίκνωσε τις προμήθειες από Αμοιβαία Κεφάλαια, από μερίσματα και από χρηματοοικονομικές πράξεις, και
- στην εξάλειψη των κεφαλαιακών κερδών από τα χαρτοφυλάκια των ομολόγων που αποκόμιζαν οι τράπεζες την περίοδο της ονομαστικής σύγκλισης.

Οι προαναφερθέντες παράγοντες είχαν τελικά ως αποτέλεσμα την πώση της κερδοφορίας. Συγκεκριμένα, τα προ φόρων κέρδη των πέντε μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών, στο τέλος του 2002 μειώθηκαν κατά 36% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2001.

Ομοίως, ο δείκτης αποδοτικότητας τόσο του ενεργητικού (προ φόρων) όσο και των ιδίων κεφαλαίων (μετά φόρων) παρουσίασαν αντίστοιχα πτώση από 1,4% το 2001 σε 0,8% το 2002 και από 13,6% το 2001 σε 9,7% το 2002.

Τέλος, η κεφαλαιακή επάρκεια των ελληνικών τραπεζών εξακολουθεί να παραμένει σε υψηλά επίπεδα, παρά την ταχεία αύξηση των χορηγήσεων και την ανάπτυξη των μεγεθών τους.

Συγκεκριμένα, ο Συνολικός Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας των ελληνικών τραπεζικών ομίλων διαμορφώθηκε το 2002 σε επίπεδα άνω του 10%, επιβεβαιώνοντας την ικανότητα των τραπεζών να διατηρήσουν τη δυναμική τους πορεία.

Κατά το 2002, οι εξαγορές που έγιναν από τους τραπεζικούς ομίλους ήταν περιορισμένες και επιλεκτικές. Κυρίως δόθηκε έμφαση σε απορροφήσεις θυγατρικών και σε ενίσχυση συνεργασιών με ξένους ομίλους, ενώ περιορισμένες ήταν και οι κινήσεις για περαιτέρω επέκταση στα Βαλκάνια.

1.3 ΣΤΟΧΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Βασικός στόχος για την τράπεζα είναι η συμπίεση του λειτουργικού κόστους και η αύξηση των πωλήσεών τους. Τα λεγόμενα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρετούν με πολύ αποτελεσματικό τρόπο τους δυο παραπάνω στόχους. Τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης είναι το τηλέφωνο, το διαδίκτυο, οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM) και το κινητό τηλέφωνο.

Σε αυτά τα δίκτυα οι τράπεζες επιδιώκουν να περάσουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερο όγκο τραπεζικών συναλλαγών που είναι κοστοβόρες και ταυτόχρονα δεν προσφέρουν υψηλή προστιθέμενη αξία στην τράπεζα. Για παράδειγμα, η ενημέρωση του υπολοίπου ενός τραπεζικού λογαριασμού κοστίζει στην τράπεζα πολύ περισσότερο όταν γίνεται μέσω του τραπεζικού γκισέ από όσο όταν πραγματοποιείται στο ATM ή μέσω του διαδικτύου. Αντίθετα, η ενημέρωση για τους όρους χορήγησης ενός στεγαστικού δανείου και οι διαδικασίες έγκρισής του είναι κοστοβόρες αλλά προσφέρουν υψηλή προστιθέμενη αξία στην τράπεζα.

1.4 ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι τράπεζες για να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες και την πρόκληση της επόμενης δεκαετίας και όχι μόνο έχουν προχωρήσει με γοργά βήματα στον εκσυγχρονισμό τους. Μια γρήγορη ανασκόπηση των προηγούμενων χρόνων θα μας θυμίσει την κατάσταση που επικρατούσε στα τραπεζικά καταστήματα.

Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά τους χώρους των καταστημάτων αυτοί ήταν σκοτεινοί και αφιλόξενοι, αφού δεν υπήρχε ο κατάλληλος φωτισμός ούτε η ανάλογη επίπλωση τόσο για την εξυπηρέτηση των πελατών όσο και των ιδίων των υπαλλήλων. Ακόμα, και το ύψος και η ηλικία των τελευταίων ήταν τέτοια που έκανε το περιβάλλον πιο αυστηρό, όπως και οι μεγάλες ουρές των πελατών που δημιουργούσαν σύγχυση ήταν ιδιαίτερα κουραστικές και ψυχοφθόρες κάποιες φορές. Κάτι άλλο που προκαλούσε τη δυσφορία των πελατών μέσα στους χώρους των καταστημάτων ήταν η μη ύπαρξη κλιματισμού για τους θερινούς κυρίως μήνες. Επίσης, τα στιβαγμένα αρχεία έκαναν την κατάσταση πιο κουραστική.

Όσον αφορά την υποδομή των τραπεζικών καταστημάτων δεν υπήρχε εγκατεστημένη η σύγχρονη τεχνολογία με αποτέλεσμα όλες οι διαδικασίες που απαιτούνταν για την εξυπηρέτηση των πελατών να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρες. Τέλος, δεν υπήρχε η μεγάλη γκάμα των προϊόντων που υπάρχει τώρα και φυσικά ούτε και η ανάλογη ενημέρωση για τα ήδη υπάρχοντα.

Αυτή την περίοδο, λοιπόν, σχεδόν όλες οι τράπεζες έχουν αποδυθεί σε αγώνα δρόμου προκειμένου να εκσυγχρονίσουν την εικόνα και τον τρόπο λειτουργίας των καταστημάτων τους τα οποία από σημεία απλής τραπεζικής εξυπηρέτησης γίνονται σημεία πώλησης πολλαπλών τραπεζικών ακόμη και ασφαλιστικών προϊόντων. Αυτό γίνεται με τη μεταφορά σε κεντρικό επίπεδο των διεκπεραιωτικών εργασιών στα καταστήματα και με την εκπαίδευση του προσωπικού στην προώθηση νέων προϊόντων. Η αλλαγή, λοιπόν, της εικόνας των τραπεζικών καταστημάτων και του τρόπου λειτουργίας τους έχει ως εξής:

➤ Λιγότεροι ταμίες και περισσότεροι πωλητές τραπεζικών προϊόντων

Η πρώτη σημαντική διαφορά που βλέπουν οι πελάτες των τραπεζών είναι ότι ο αριθμός των ταμείων περιορίζεται ενώ αυξάνεται ο αριθμός των τραπεζικών υπαλλήλων που βρίσκονται πίσω από τα γραφεία. Πρόκειται για τους πωλητές τραπεζικών και ασφαλιστικών προϊόντων οι οποίοι είναι εκπαιδευμένοι να προωθήσουν τραπεζικά προϊόντα σε ιδιώτες, επαγγελματίες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

➤ Φιλικό και σύγχρονο χώροι

Στα νέα τραπεζικά καταστήματα δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην αισθητική του χώρου ξεκινώντας από την πρόσοξη για να περάσουμε ακόμα και στα δάπεδα και την οροφή. Το περιβάλλον γίνεται πιο φωτεινό με τον ανάλογο φωτισμό και πιο καλαίσθητο, αφού λαμβάνεται μέριμνα για έργα ζωγραφικής, για πλαίσια για αφίσες, για λουλούδια. Το σημαντικότερο δε είναι ότι έχει εγκατασταθεί κλιματισμός, όπως και αριθμοί προτεραιότητας στις περισσότερες τράπεζες πράγμα που συνέβαλλε στην κατάργηση της ουράς. Ακόμα και τα έπιπλα των υπαλλήλων καθώς και η διάταξή τους είναι πιο λειτουργική. Τέλος, έχουν δημιουργηθεί αποθηκευτικοί χώροι στα υπόγεια αποσυμφορίζοντας την κατάσταση σε μεγάλο βαθμό. Τα νέα τραπεζικά καταστήματα, λοιπόν, προσφέρουν πλέον στους πελάτες τους φιλικό περιβάλλον, γρήγορο στην εξυπηρέτηση, παροχή υπηρεσιών και προϊόντων κομμένα και ραμμένα στα μέτρα τους.

➤ Υποδομή καταστημάτων

Τώρα σε όλα τα τραπεζικά καταστήματα υπάρχουν θέσεις on-line, εκτυπωτές βιβλιαρίων συναλλαγών, εκτυπωτές laser, καταμετρητές τραπεζογραμματίων και τηλεφωνικές γραμμές που ανταποκρίνονται όλα στις νέες τεχνολογίες. Με την υλοποίηση της νέας πλατφόρμας πληροφορικής οι διαδικασίες που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών απλουστεύονται, εξοικονομείται χρόνος οπότε και εξυπηρετείται μεγαλύτερος αριθμός ανθρώπων και οι υπάλληλοι πιο ξεκούραστοι.

1.5 ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Με βάση την αναποτελεσματικότητα των παλαιών τραπεζικών καταστημάτων και σε συνδυασμό με τους νέους στόχους-στρατηγικές που θέτουν σήμερα οι τράπεζες με σκοπό την εξέλιξή τους και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους έχουν καταλήξει σε μια μεγάλη γκάμα τραπεζικών προϊόντων.

Προϊόντα, λοιπόν, κομμένα και ραμμένα στις ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των ελεύθερων επαγγελματιών, προσφέρουν σήμερα οι τράπεζες. Πρόκειται για εξειδικευμένα δάνεια, με ειδικούς όρους, προσφορές και προνομιακά πολλές φορές επιτόκια τα οποία απευθύνονται ακόμη και σε ειδικές κατηγορίες επαγγελματιών, προκειμένου να καλύψουν ως και το 100% των αναγκών τους σε κεφάλαια κίνησης, εξοπλισμό και επαγγελματική στέγη. Ο υποψήφιος μπορεί να καλύψει τις ανάγκες του και με άλλα χρηματοοικονομικά εργαλεία όπως το leasing όπου και εδώ ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος.

1.5.1 Δάνεια για κεφάλαια κίνησης

Οι τράπεζες προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις για να καλυφθούν οι ανάγκες ρευστότητας της επιχείρησης ή του επαγγελματία-δάνεια για κεφάλαια κίνησης. Μια μεγάλη κατηγορία τέτοιων προϊόντων είναι οι αλληλόχρεοι λογαριασμοί που λειτουργούν σαν ανοιχτά δάνεια.

Στα ανοιχτά δάνεια οι τράπεζες δίνουν ένα πιστωτικό όριο στον πελάτη τους, μέχρι το οποίο μπορεί να δανείζεται. Ο δανειολήπτης μπορεί αν θέλει να εξοφλήσει μέρος ή το σύνολο της οφειλής του, ενώ μπορεί να επαναδανείζεται όταν έχει ανάγκη έως το όριο που του έχει χορηγηθεί. Δεν χρειάζεται δηλαδή να επιστρέφει σε συγκεκριμένο διάστημα το κεφάλαιο που χρησιμοποίησε. Τα δάνεια αυτά είναι ανακυκλούμενα, συνήθως κάθε δώδεκα μήνες ή αορίστου διάρκειας και η καταβολή των τόκων μπορεί να είναι μηνιαία, κάθε τρεις ή έξι μήνες.

Μερικά από αυτά τα προϊόντα παρέχουν στον πελάτη διευκολύνσεις όσον αφορά την αποπληρωμή τους, καθώς του δίνουν τη δυνατότητα να πληρώνει μόνο τόκους και όχι το κεφάλαιο ή του παρέχουν περίοδο χάριτος.

Επίσης προσφέρονται και ειδικά δάνεια όπως:

❖ Δάνεια για εποχικές επιχειρήσεις

Υπάρχουν μέχρι και προγράμματα που είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες εποχικών επιχειρήσεων, όπως μικρές τουριστικές και ξενοδοχειακές μονάδες, καταστήματα εστίασης σε τουριστικές περιοχές, κ.λ.π.

❖ Δάνεια τακτής λήξης

Μια δεύτερη κατηγορία είναι τα δάνεια τακτής λήξης, όπως λέγονται, δηλαδή δάνεια συγκεκριμένης διάρκειας, στα οποία ο επιχειρηματίας πληρώνει τις δόσεις του σε συγκεκριμένες προθεσμίες. Τα δάνεια αυτά προσφέρονται για ελεύθερους επαγγελματίες οι οποίοι δεν έχουν συγκεκριμένη ροή εσόδων και επιθυμούν να γνωρίζουν τις δόσεις που θα πληρώνουν, ώστε να κάνουν καλύτερο προγραμματισμό.

❖ Δάνεια προεισπραξης

Επίσης, όλες σχεδόν οι τράπεζες παρέχουν ειδικά προγράμματα προεισπραξης των εσόδων από μελλοντικές πωλήσεις που θα κάνει η επιχείρηση μέσω πιστωτικών καρτών. Δηλαδή, ο επιχειρηματίας μπορεί να προεισπράξει τα έσοδα από τις ετήσιες πωλήσεις που θα έχει από πιστωτικές κάρτες και η αποπληρωμή να γίνει αυτόματα μέσα από τις μελλοντικές του εισπράξεις.

❖ Δάνεια για άτοκες δόσεις

Ανάλογα είναι και τα προγράμματα προεξόφλησης εσόδων από πωλήσεις με άτοκες δόσεις. Η διαφορά είναι ότι για την τράπεζα έχει μεγαλύτερο ρίσκο να χρηματοδοτήσει τα έσοδα από πωλήσεις μέσω πιστωτικών καρτών που θα γίνουν στο μέλλον και μικρότερο τις

εισπράξεις μέσω άτοκων δόσεων, οι οποίες έχουν ήδη βεβαιωθεί. Στα πλαίσια του οξυμένου ανταγωνισμού, πολλές τράπεζες χορηγούν δάνεια χωρίς να ζητούν εξασφαλίσεις. Πολλές τράπεζες αλλάζοντας στρατηγική εγκατέλειψαν τα παλιά μοντέλα και έχουν αρχίσει πλέον να εξετάζουν τα αιτήματά της κάθε επιχείρησης με βάση τις ανάγκες της, σε μια προσπάθεια να απλοποιήσουν τις διαδικασίες.

❖ Δάνεια χαμηλού επιτοκίου

Στη νέα αντίληψη εντάσσονται και τα προγράμματα χαμηλού επιτοκίου που προσφέρουν στον πελάτη για τους πρώτους μήνες του δανείου, όπως για παράδειγμα με σταθερό επιτόκιο 4,9% για το πρώτο εξάμηνο, το οποίο μετά μετατρέπεται σε 7,5% κυμαινόμενο για όλη την υπόλοιπη διάρκεια του δανείου. Βέβαια, τραπεζικά στελέχη επισημαίνουν ότι κανείς δεν θα πρέπει να ξεγελιέται από το επιτόκιο και πως το σωστό είναι να ψάχνει να βρει το προϊόν που ταιριάζει στη δική του περίπτωση.

Όσον αφορά τα ποσοστά χρηματοδότησης αυτό που θα πρέπει να γνωρίζει κανείς είναι ότι σε γενικές γραμμές υπάρχουν τράπεζες που χρηματοδοτούν για κεφάλαιο κίνησης ποσοστό ως και το 100% του τζίρου της επιχείρησης και άλλες όπου το ποσοστό αυτό δεν ξεπερνά το 50% του τζίρου. Στην κατηγορία των κεφαλαίων κίνησης τα βασικά επιτόκια κυμαίνονται από 6% ως 8% και αυξομειώνονται ανάλογα με τις παρεχόμενες εξασφαλίσεις και τα οικονομικά στοιχεία του πελάτη. Στην αγορά πάντως μπορεί κανείς να βρει και περιθώρια που φτάνουν ως και το 5%.

1.5.2 Δάνεια για τον εξοπλισμό

Τα δάνεια αυτού του είδους δίνουν τη δυνατότητα στους επιχειρηματίες να εξοπλίσουν την καινούρια τους επιχείρηση ή να προχωρήσουν στη γρήγορη ανανέωση του εξοπλισμού τους καθώς και να

αποκτήσουν νέο επαγγελματικό μέσο προκειμένου να αυξήσουν τις πωλήσεις τους. Το βασικό πλαίσιο των δανείων αυτών είναι:

✓ **Η διάρκεια τους** μπορεί να ξεκινάει από τους 18 μήνες και να φτάνει ως και τα 15 χρόνια, ανάλογα με την τράπεζα και το είδος του προγράμματος. Τα βασικά επιτόκια κυμαίνονται συνήθως από 5,90% ως και 7,50% τα οποία αυξομειώνονται με ένα περιθώριο ως και 5% ανάλογα με τον πελάτη και τις εξασφαλίσεις που παρέχει. Προσφέροντας επίσης και δάνεια με σταθερά επιτόκια για όλη τη διάρκεια που μπορεί να φτάσουν ως και το 9,5% χωρίς περιθώρια προσαύξησης. Το ποσοστό χρηματοδότησης φτάνει ως και το 100% της αξίας της επένδυσης και εξαρτάται από μια σειρά παραγόντων όπως η σκοπιμότητα και η βιωσιμότητα της επένδυσης, ο τζίρος της επιχείρησης, οι προσφερόμενες εξασφαλίσεις και η φερεγγυότητα των φορέων της επιχείρησης.

✓ **Η εκταμίευση** μπορεί να γίνεται είτε εφάπαξ είτε σταδιακά ανάλογα με την εξέλιξη των αγορών και την προσκόμιση των σχετικών τιμολογίων του αγοραστήντος κάθε φορά εξοπλισμού. Τα έξοδα ποικίλλουν από τράπεζα σε τράπεζα αλλά κατά κανόνα δεν ξεπερνούν το 1%.Ο ανταγωνισμός και σε αυτόν τον τομέα της επιχειρηματικής πίστης είναι ιδιαίτερα οξύμενος. Πολλές τράπεζες δεν ζητούν εξασφαλίσεις προκειμένου να κάνουν πιο εύκολη την πρόσβαση των μικρομεσαίων στον τραπεζικό δανεισμό. Βέβαια σε αυτές τις περιπτώσεις το ποσοστό χρηματοδότησης συνήθως δεν ξεπερνούν το 70%-80% της αξίας αγοράς του εξοπλισμού. Άλλες πάλι τράπεζες χορηγούν δάνεια επαγγελματικού εξοπλισμού τα οποία λειτουργούν ταυτόχρονα και σαν ανοιχτά δάνεια για κεφάλαια κίνησης.

✓ **Η περίοδος χάριτος**, που μπορεί να φτάσει ως και τους 24 μήνες με καταβολή μόνο τόκων ή χωρίς την υποχρέωση καταβολής τόκων οι οποίοι κεφαλαιοποιούνται. Τα προγράμματα αυτά απευθύνονται κυρίως σε νέους επαγγελματίες.

1.5.3 Δάνεια για επαγγελματική στέγη

Η απόκτηση επαγγελματικής στέγης για πολλές επιχειρήσεις και επαγγελματίες μπορεί να είναι η μεγαλύτερη επένδυση σε όλη τη διάρκεια της δραστηριότητάς τους. Οι ενδιαφερόμενοι, όμως, θα πρέπει να γνωρίζουν ότι σε γενικές γραμμές τα δάνεια επαγγελματικής στέγης μοιάζουν με τα στεγαστικά δάνεια για την απόκτηση κατοικίας. Συγκεκριμένα:

- ♦ **Η διάρκεια τους** κυμαίνεται από 3 ως 30 χρόνια, ανάλογα με την τράπεζα και τον σκοπό του δανείου (απόκτηση, ανέγερση, ή ανακαίνιση) και ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τη συχνότητα καταβολής των δόσεων (μήνας, τρίμηνο, εξάμηνο).
- ♦ **Το ποσοστό της χρηματοδότησης** μπορεί να φτάσει ως και το 100% της αξίας του ακινήτου ή των εργασιών ανέγερσης και ανακαίνισης και εξαρτάται από μια σειρά παραγόντων, όπως η σκοπιμότητα της επένδυσης, η ίδια η συμμετοχή των φορέων της επιχείρησης και η φερεγγυότητα τους.
- ♦ **Το βασικό επιτόκιο** στα δάνεια επαγγελματική στέγης κυμαίνεται από 5,5% ως 9,50% ανάλογα με την τράπεζα και μπορεί να αυξομειώνεται με ένα περιθώριο ανάλογα με τις παρεχόμενες εξασφαλίσεις και τα οικονομικά στοιχεία του πελάτη. Ας σημειωθεί ότι το τελικό επιτόκιο προσαυξάνεται από την εισφορά του Ν.128/75 κατά 0,6% και όχι κατά 0,12% που ισχύει στα υπόλοιπα δάνεια στεγαστικής πίστης.

Στον πόλεμο του ανταγωνισμού οι τράπεζες έχουν μπει με μια σειρά έξτρα παροχών. Έτσι, προσφέρεται από δωρεάν ασφάλεια ζωής στον πιστούχο καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου μέχρι προνομιακά επιτόκια για την απόκτηση μηχανολογικού εξοπλισμού.

Ταυτόχρονα, υπάρχουν δάνεια που προσφέρουν πακέτα τραπεζών με αρκετά προνομιακά επιτόκια, όπως μηδενικό επιτόκιο για το πρώτο

εξάμηνο, σταθερό 3,6% για το δεύτερο και 5,50% κυμαινόμενο για όλη την υπόλοιπη διάρκεια. Επίσης, πολλά πιστωτικά ιδρύματα δεν επιβαρύνουν τα επιτόκιά τους με περιθώριο προσαύξησης, εφόσον έχει προσημειωθεί κάποιο ακίνητο.

Άλλες πάλι τράπεζες υπόσχονται γρήγορη προέγκριση μέσα σε 5 μέρες από την παραλαβή όλων των δικαιολογητικών ή αναλαμβάνουν δωρεάν τον νομικό και τεχνικό έλεγχο του ακινήτου..

Επίσης, παρέχουν μεγάλη περίοδο χάριτος ως και 2 χρόνια γεγονός που συμφέρει τον νέο επαγγελματία ο οποίος ξεκινά τώρα το επάγγελμά του και θέλει να πληρώσει μικρότερες δόσεις προκειμένου να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις των πρώτων μηνών.

Οι υποψήφιοι δανειολήπτες θα πρέπει βέβαια να γνωρίζουν ότι οι τόκοι που δεν καταβάλλονται μετατρέπονται μετά σε κεφάλαιο οπότε οι δόσεις μετά το πέρας της περιόδου χάριτος αυξάνονται.

Ο τρόπος εκταμίευσης μπορεί να γίνει εφάπαξ, όταν πρόκειται για την αγορά ακινήτου ή σταδιακά και με την πρόοδο των εργασιών όταν πρόκειται για ανακαίνιση-κατασκευή. Για παράδειγμα, για μεγάλες δαπάνες που διαρκούν πάνω από 6 μήνες οι περισσότερες τράπεζες ακολουθούν τη μέθοδο της σταδιακής εκταμίευσης.

Τα έξοδα με τα οποία επιβαρύνουν οι τράπεζες τα προϊόντα αυτά δεν ξεπερνούν συνήθως το 1%.

Όσον αφορά τις προϋποθέσεις χορήγησης δανείου επαγγελματικής στέγης, είναι περίπου οι ίδιες που ισχύουν και για τα κλασσικά στεγαστικά. Δηλαδή:

- ο δανειολήπτης δεν θα πρέπει να ξεπερνά τα 60-70 χρόνια στη λήξη του δανείου
- θα πρέπει να πληροί κάποια βασικά κριτήρια πιστοληπτικής ικανότητας

Για τη διαδικασία σύναψης του δανείου απαιτείται πιστοποιητικό του υποθηκοφυλακείου μεταγραφής της αγοράς του ακινήτου και για να γίνει η εκταμίευση να έχει γίνει εγγραφή της προσημείωσης στο ακίνητο. Εφόσον πρόκειται για ανέγερση ακινήτου, χρειάζονται πιστοποιήσεις για την πρόοδο των εργασιών.

1.5.4 Δάνεια για ειδικές κατηγορίες επαγγελματιών

Τέτοια δάνεια, επίσης, έχουν κυκλοφορήσει στην αγορά και για κατασκευαστές κτιρίων, γιατρούς, οπτικούς, φαρμακοποιούς, αρτοποιούς και οδηγούς ταξί.

Έτσι, ένας γιατρός που θέλει ευελιξία στις επιχειρηματικές του κινήσεις, μπορεί να καλύψει τις έκτακτες ανάγκες του μέσω ενός ανοικτού κεφαλαίου κίνησης, συνεχούς ανανέωσης ή μέσω ενός δανείου συγκεκριμένης διάρκειας ως 3 ετών.

Για ένα φαρμακοποιό που θέλει να φύγει από το ενοίκιο και να αποκτήσει τη δική του επαγγελματική στέγη, υπάρχει προϊόν που χρηματοδοτεί αγορά στέγης από 15000 ως 300000 ευρώ. Και αν ένας αρτοποιός θέλει να ανανεώσει τον εξοπλισμό του μπορεί να βρει δάνειο που χρηματοδοτεί μέχρι και το 70% της αξίας των τιμολογίων αγοράς.

Η φαντασία των τραπεζών έχει φτάσει σε τέτοιο σημείο ώστε να έχουν δημιουργηθεί μέχρι και δάνεια σύνδεσης με το διαδίκτυο, ειδικά για φαρμακοποιούς.

Αν πάλι ένας οδηγός ταξί θέλει να αναβαθμίσει το επαγγελματικό του αυτοκίνητο παίρνοντας καινούριο, μπορεί να βρει δάνεια που χρηματοδοτούν ως και το 100% της αξίας αγοράς, ενώ υπάρχουν και προγράμματα για την αγορά μεταχειρισμένων οχημάτων.

Πρόσφατα, μάλιστα, κυκλοφόρησαν μέχρι και σύνθετα προϊόντα, τα οποία χορηγούν δάνειο για την αγορά της άδειας ταξί, ενώ παράλληλα χρηματοδοτούν την αγορά του οχήματος μέσω leasing.

Τέλος, υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένα προϊόντα για τις ανάγκες των κατασκευαστικών κτιρίων.

Συγκεκριμένη τράπεζα προσφέρει δάνεια σε κατασκευαστές για χρηματοδότηση αγοράς οικοπέδου και για ανέγερση διαμερισμάτων ή γραφείων.

Η ιδιαιτερότητα των δανείων αυτών είναι ότι μπορούν να εξοφληθούν μέσα στην προβλεπόμενη διάρκεια είτε από κεφάλαια της επιχείρησης είτε από τις πωλήσεις των στεγαστικών δανείων της τράπεζας σε πελάτες της επιχείρησης, οι οποίοι έχουν αγοράσει ακίνητα που η

τελευταία κατασκευάζει χρησιμοποιώντας τα ειδικά αυτά χρηματοδοτικά προϊόντα.

Συγκεκριμένα, στην περίπτωση που χορηγούνται στεγαστικά δάνεια σε υποψηφίους αγοραστές διαμερισμάτων ή γραφείων της επιχείρησης, η τράπεζα θα παρακρατεί ποσό από το στεγαστικό δάνειο ίσο με το ποσοστό συμμετοχής του διαμερίσματος ή του γραφείου στο συνολικό δάνειο. Με το ποσό αυτό θα εξοφλείται μέρος του συνολικού δανείου, με ταυτόχρονη μερική άρση της προσημείωσης στο συγκεκριμένο διαμέρισμα ή γραφείο.

1.6 ΜΕΣΑ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Μεγάλη προσπάθεια καταβάλλουν πλέον οι τράπεζες προκειμένου να πείσουν τους πελάτες τους να στραφούν στην ηλεκτρονική εξυπηρέτησή τους μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) και του Internet Banking.

1.6.1 Αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM)

Οι μηχανές αυτές ενεργοποιούνται με τη μαγνητική λωρίδα της κάρτας μετρητών και την πληκτρολόγηση του προσωπικού κωδικού αριθμού του πελάτη. Οι συναλλαγές που μπορούν να γίνουν μέσω αυτών των μηχανών είναι :

- ανάληψη μετρητών
- κατάθεση μετρητών και επιταγών μεταφορές ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό
- ενημέρωση για το υπόλοιπο του λογαριασμού
- ανάληψη μετρητών από την πιστωτική κάρτα
- ενημέρωση για το υπόλοιπο της κάρτας

- πληρωμή της δόσης της κάρτας
- μετατροπή συναλλάγματος

Το μηχάνημα μπορεί να επικοινωνήσει με τον πελάτη και σε άλλες γλώσσες εκτός από την ελληνική. Η αναγνώριση, βέβαια, γίνεται από την κάρτα.

1.6.2 Internet Banking

Μεγάλη έμφαση δίνουν οι τράπεζες και στην ιντερνετική εξυπηρέτηση έχοντας επενδύσει μεγάλα ποσά στη σχετική υποδομή. Μέσω αυτού του δικτύου, οι επιχειρήσεις και οι μεμονωμένοι χρήστες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε πλήθος βάσεων αλλά και υπηρεσίες που παρέχονται είτε από επιχειρήσεις είτε από κρατικούς οργανισμούς, πανεπιστήμια, τράπεζες κ.τ.λ.

Στο Internet Banking παρέχονται σήμερα οι παρακάτω υπηρεσίες/συναλλαγές :

Καταθέσεις :

- ερώτηση υπολοίπου
- μεταφορά ποσών λογαριασμών του πελάτη
- ημερήσια κίνηση λογαριασμών
- μηνιαία κίνηση λογαριασμών

Εμβάσματα :

- έμβασμα σε λογαριασμό τρίτου

Χρηματιστηριακά :

- εντολή αγοράς μετοχών
- εντολή πώλησης μετοχών
- τύχη εντολής
- ακύρωση εντολής
- ανάλυση χαρτοφυλακίου μετοχών

- ανάλυση καρτοφυλακίου Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Στο Internet Banking εντάσσονται τρεις κατηγορίες πελατών : Φυσικά Πρόσωπα, Νομικά Πρόσωπα και Χρήστες Νομικών Προσώπων.

Φυσικά πρόσωπα

Το φυσικό πρόσωπο δεν έχει κανένος είδους περιορισμούς τόσο ως προς τη σύνδεση και αποσύνδεση λογαριασμών του όσο και ως προς τις συναλλαγές τις οποίες προτίθεται να πραγματοποιήσει. Το φυσικό πρόσωπο δεν δηλώνει συναλλαγές τόσο στην αίτηση εισαγωγής του στο προϊόν όσο και σε ενδεχόμενες μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής των στοιχείων του.

Νομικά πρόσωπα

Το νομικό πρόσωπο δεν μπορεί να πραγματοποιήσει από μόνο του συναλλαγές στο internet Banking. Προκειμένου να κάνει χρήση του προϊόντος απαιτείται να ορίσει νομότυπα τους εκπροσώπους του που θα προβαίνουν στη διενέργεια συναλλαγών για λογαριασμό του.

Επομένως, ο όρος «Χρήστης Νομικού Προσώπου» αναφέρεται στον υπάλληλο ή το Στέλεχος που έχει εξουσιοδοτηθεί νόμιμα από το Νομικό Πρόσωπο να πραγματοποιεί για λογαριασμό του συναλλαγές στο Internet Banking. Ωστόσο, για να δηλωθεί κάποιος ως Χρήστης Νομικού Προσώπου, πρέπει να προηγηθεί η σύνδεση του ίδιου του Νομικού Προσώπου με το σύστημα Internet Banking. Για να συνδεθεί ένα Νομικό Πρόσωπο στο σύστημα απαιτείται η υποβολή σχετικής αίτησης δεόντως συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη από τους νόμιμους εκπροσώπους του.

Χρήστες Νομικού Προσώπου

Ο Χρήστης Νομικού Προσώπου , μολονότι αποτελεί ξεχωριστή κατηγορία, λόγω των ιδιαιτεροτήτων που παρουσιάζει η ένταξή του στο Internet Banking , είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με το Νομικό Πρόσωπο, δεδομένου ότι πραγματοποιεί συναλλαγές ως νόμιμος εκπρόσωπός του.

Το Νομικό Πρόσωπο οφείλει, με απόφαση του καταστατικού του οργάνου, να δηλώσει εγγράφως στο Κατάστημα Πελατείας του, στο οποίο (και μόνο) θα υποβάλλει την αίτηση ένταξης του στο Internet Banking, τους Χρήστες που θα το εκπροσωπούν στο προϊόν . Διευκρινίζεται ότι το Νομικό Πρόσωπο πρέπει να υποβάλλει ιδιαίτερη αίτηση εισαγωγής για κάθε Χρήστη του. Οφείλει επίσης, να συμπληρώσει τις αιτήσεις των Χρηστών του, τα δικαιώματα και τους περιορισμούς καθενός απ' αυτούς, δηλαδή ποιες συναλλαγές του προϊόντος θα είναι διαθέσιμες σε κάθε Χρήστη και με ποιες ευχέρειες θα μπορεί αυτός να προβαίνει σε εγχρήματες συναλλαγές (όριο συναλλαγής, δικαίωμα υπογραφής).

Το Νομικό Πρόσωπο έχει τη δυνατότητα να δηλώσει τους λογαριασμούς που επιθυμεί να συνδέσει σε ένα συγκεκριμένο Χρήστη. Η σύνδεση έστω και ενός λογαριασμού με κάποιο Χρήστη, δεν είναι απαιτητή, μηχανογραφικά. Εάν δεν συνδεθεί κανένας λογαριασμός με έναν συγκεκριμένο Χρήστη, τότε σ' αυτόν θα είναι ορατοί μόνο οι λογαριασμοί που έχουν συνδεθεί με το Νομικό Πρόσωπο.

Επίσης, το Νομικό Πρόσωπο έχει τη δυνατότητα να δηλώσει τις συναλλαγές που επιθυμεί να πραγματοποιεί κάθε ένας από τους Χρήστες του στο Internet Banking, χωριστά. Οι συναλλαγές που προσθέτει ένα Νομικό Πρόσωπο σε έναν συγκεκριμένο Χρήστη του είναι προσβάσιμες μόνο από τον Χρήστη αυτόν. Έτσι, κάθε Χρήστης μπορεί να έχει πρόσβαση σε διαφορετικές συναλλαγές, σύμφωνα με την επιθυμία του Νομικού Προσώπου αλλά και τη Νομιμοποίησή του, που βρίσκεται στο αρχείο του Καταστήματος. Αυτό σημαίνει ότι εγχρήματες συναλλαγές στο Internet Banking δικαιούνται να πραγματοποιούν ως Χρήστες, οι νόμιμοι εκπρόσωποι του Νομικού Προσώπου, αυτοί δηλαδή που το δεσμεύουν με την υπογραφή τους. Ωστόσο, το Νομικό Πρόσωπο μπορεί να δηλώσει ως Χρήστες και άλλα Στελέχη του, που όμως δεν πραγματοποιούν εγχρήματες συναλλαγές. Ο ρόλος αυτών των Χρηστών περιορίζεται, για παράδειγμα, σε λήψη υπολοίπων λογαριασμού, μηνιαίων και ημερήσιων κινήσεων και γενικά συναλλαγών που δεν απαιτούν κίνηση λογαριασμών.

Για τη σύνδεση Χρήστη Νομικού Προσώπου με συγκεκριμένες συναλλαγές (παροχή ευχέρειας χρήσης) απαιτείται να προηγηθεί γνωμάτευση της Διεύθυνσης Δικαστικού στην οποία αναφέρονται :

- Όλες οι συναλλαγές που νομιμοποιείται να πραγματοποιεί ο Χρήστης
- Το ανώτατο ποσό (όριο) μέχρι του οποίου μπορεί να διενεργεί πράξεις ο συγκεκριμένος Χρήστης και
- Ο αριθμός των υπογραφών που απαιτούνται για τη σύννομη διεκπεραίωση της συναλλαγής

Το Κατάστημα, με βάση την παραπάνω γνωμάτευση, προχωρεί στην κατάταξη του Χρήστη σε μια από τις τρεις προβλεπόμενες από το σύστημα κατηγορίες και ελέγχει την ορθή συμπλήρωση, από το Νομικό Πρόσωπο, της σχετικής αίτησης. Στη συνέχεια προχωρεί στην εισαγωγή των στοιχείων, μέσω της μηχανογραφικής διαδικασίας **TR-4850** στο σύστημα On-line.

Προκειμένου να ενταχθεί στο Internet Banking ένα Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο, θα πρέπει :

1. Να είναι πελάτης της Τράπεζας, **ενταγμένος στο ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ.**, δηλαδή να έχει καθορίσει Κατάστημα Πελατείας και να έχει αποκτήσει Αριθμό Πελάτη. Η ένταξη του πελάτη στο Internet Banking γίνεται **ΜΟΝΟ από το Κατάστημα Πελατείας** . Αν υπάρχουν λογαριασμοί του πελάτη, μη ενταγμένοι στο ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ., άλλου Καταστήματος, το Κατάστημα Πελατείας επικοινωνεί με το Κατάστημα τήρησης λογαριασμών, για την ένταξή τους.
2. Να τηρεί έναν τουλάχιστον καταθετικό λογαριασμό.
3. Προκειμένου για Φυσικό Πρόσωπο, να έχει υπερβεί το 18^ο έτος της ηλικίας του .
4. Προκειμένου για Νομικό Πρόσωπο, να υπάρχει στο Κατάστημα η Νομιμοποίησή του, καθώς και η γνωμάτευση για τον καθορισμό ευχερειών των Χρηστών του, από την Διεύθυνση Δικαστικού.

5. Να υποβάλλει «ΑΙΤΗΣΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΟ INTERNET BANKING».
6. Να υπογράψει τη σχετική σύμβαση. Στην περίπτωση του Νομικού Προσώπου, η σύμβαση σφραγίζεται και υπογράφεται από τους νόμιμους εκπροσώπους του, όπως αυτοί προκύπτουν από την προβλεπόμενη Νομιμοποίηση. Για τον Χρήστη Νομικού Προσώπου δεν απαιτείται η υπογραφή ξεχωριστής σύμβασης, δεδομένου ότι αυτός πραγματοποιεί συναλλαγές για λογαριασμό του Νομικού Προσώπου το οποίο εκπροσωπεί. Η υπογραφή του πελάτη λαμβάνεται σε κάθε φύλλο της αίτησης. Επίσης, τόσο η σύμβαση όσο και η αίτηση πρέπει να υπογράφονται παρουσία υπαλλήλου της Τράπεζας.
7. Προκειμένου για Χρήστη Νομικού Προσώπου, να έχει ήδη εισαχθεί στο Internet Banking το Νομικό Πρόσωπο το οποίο εκπροσωπεί ο Χρήστης, με τη σχετική μηχανογραφική διαδικασία του συστήματος On-line.
8. Να γίνει έγκριση της εισαγωγής των στοιχείων του πελάτη, από το αρμόδιο στέλεχος του Καταστήματος, με τη σχετική μηχανογραφική διαδικασία του συστήματος On-line.

Για την ένταξη Χρήστη Νομικού Προσώπου στο Internet Banking, ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα :

1. Από το ειδικό αρχείο που τηρεί το αρμόδιο στέλεχος του Καταστήματος, ανασύρεται ο υποφάκελος με την αίτηση ένταξης του Νομικού Προσώπου, τις ενδεχόμενες αιτήσεις μεταβολής στοιχείων και τη γνωμάτευση ευχερειών των Χρηστών .
2. Διαπιστώνεται ότι το Νομικό Πρόσωπο το οποίο εκπροσωπεί ο Χρήστης έχει ενταχθεί στο Internet Banking και επαληθεύεται ότι ο Χρήστης αναφέρεται στη γνωμάτευση. Εφόσον δεν υπάρχει

γνωμάτευση για τον εν λόγω Χρήστη, με διαβιβαστική επιστολή του Καταστήματος αποστέλλεται στη Διεύθυνση Δικαστικού η απόφαση του καταστατικού οργάνου του Νομικού Προσώπου, που τον περιλαμβάνει.

3. Παραδίδεται στον Χρήστη του Νομικού Προσώπου το έντυπο «ΑΙΤΗΣΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΟ INTERNET BANKING».
4. Η αίτηση παραλαμβάνεται συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη και ελέγχονται τα προσωπικά στοιχεία του Χρήστη, συγκρίνοντάς τα με αυτά της ταυτότητάς του, καθώς επίσης και η ορθή συμπλήρωση όλων των απαιτούμενων πεδίων της αίτησης.
5. Ο Χρήστης ενημερώνεται ότι θα παραλάβει αντίγραφο της αίτησής του, με αναγραφόμενο τον Κωδικό Ταυτότητας Πελάτη (User ID), όταν έρθει στο Κατάστημα η λίστα TAN του.

Ιδιαίτερα για τους Χρήστες που βρίσκονται σε υποκατάστημα του Νομικού Προσώπου σε άλλη πόλη, το αντίγραφο της αίτησης (σε σφραγισμένο φάκελο), καθώς και το πρώτο έντυπο «Λίστα TAN» αποστέλλονται υπηρεσιακά, με διαβιβαστική επιστολή, στο Κατάστημα του Δικτύου της Τράπεζας που εξυπηρετεί τον Χρήστη. Η «Λίστα TAN» παραλαμβάνεται από αυτόν με τη συμπλήρωση του εντύπου «Παραλαβή της Λίστας TAN». Το εν λόγω έντυπο, υπογεγραμμένο από τον Χρήστη, αποστέλλεται στο Κατάστημα ένταξης και επισυνάπτεται πίσω από τη Μηχανογραφική Κατάσταση **«IB002-V ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΛΙΣΤΑΣ TAN»**.

6. Μετά τη λήψη της γνωμάτευσης από τη Διεύθυνση Δικαστικού, η αίτηση υπογράφεται από τα αρμόδια Στελέχη του Καταστήματος και εισάγεται στο Σύστημα On-Line μέσω της TR-4850 από οποιοδήποτε υπάλληλο που έχει δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης του προγράμματος On-Line.

1.7 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

Οι τράπεζες προκειμένου να παρέχουν τις υπηρεσίες τους στις διάφορες επιχειρήσεις, όπως είναι η εξασφάλιση της χορήγησης ενός δανείου είτε για κεφάλαιο κίνησης είτε για πραγματοποίηση μιας επένδυσης σε πάγιο εξοπλισμό είτε για απόκτηση επαγγελματικής στέγης θα πρέπει να τηρούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- **καλή οικονομική κατάσταση** . Στις περιπτώσεις δανείων για κάλυψη αναγκών της επιχείρησης σε κεφάλαια κίνησης το ύψος της χρηματοδότησης μπορεί να φτάσει ακόμη και το 100% του ετήσιου κύκλου εργασιών. Για την εξασφάλιση της χρηματοδότησης ο φορέας της μικρομεσαίας επιχείρησης θα πρέπει να καταθέσει στην τράπεζα τη σχετική αίτηση δανείου. Παράλληλα θα πρέπει να προσκομίσει και τα νομιμοποιητικά έγγραφα της επιχείρησης και εφόσον διαθέτει βιβλία δευτέρας (β') κατηγορίας θα πρέπει συνήθως να προσκομίσει το εκκαθαριστικό της εφορίας, τα φορολογικά έντυπα Ε1, Ε3, Ε9, την εκκαθαριστική δήλωση φόρου προστιθέμενης αξίας του προηγούμενου έτους καθώς και, εφόσον του ζητηθεί, τις περιοδικές δηλώσεις φόρου προστιθέμενης αξίας του τρέχοντος έτους.

Σε όσες μικρομεσαίες επιχειρήσεις διατηρούν βιβλία τρίτης κατηγορίας, πέρα από τα δικαιολογητικά που αναφέρθηκαν προηγουμένως, συνήθως θα ζητηθεί να προσκομιστούν οι ισολογισμοί των τελευταίων τριών ετών, το πιο πρόσφατο ισοζύγιο, καθώς και το ισοζύγιο του αντίστοιχου περσινού μήνα.

Ανάλογα με την περίπτωση χρηματοδότησης αλλά και την τράπεζα είναι δυνατόν να ζητηθούν και άλλα δικαιολογητικά προκειμένου η τράπεζα να μπορέσει να « βαθμολογήσει » την πιστοληπτική ικανότητα της επιχείρησης η οποία ζητά δανεικά . Και ας σημειωθεί ότι με βάση αυτή τη βαθμολογία αλλά και τη γενικότερη σχέση της επιχείρησης με την τράπεζα θα εξαρτηθεί και το συνολικό επιτόκιο με το οποίο η τελευταία θα χρεώσει την επιχείρηση.

- **φερεγγυότητα** . Με ορισμένα από τα δικαιολογητικά , όπως με το εκκαθαριστικό σημείωμα της εφορίας , το έντυπο δήλωσης φόρου εισοδήματος Ε1 και το έντυπο Ε9 που παρουσιάζουν τα ακίνητα που διαθέτει ο φορέας της επιχείρησης , η τράπεζα θα μπορέσει να διαπιστώσει τη φερεγγυότητα του επαγγελματία ή του ιδιοκτήτη-φορέα της μικρομεσαίας επιχείρησης.

- **παροχή εγγυήσεων-εξασφαλίσεων** . Η τρίτη προϋπόθεση για τη χορήγηση ενός δανείου κεφαλαίων κίνησης ή απόκτησης πάγιου εξοπλισμού είναι οι εξασφαλίσεις που θα προσφέρει η επιχείρηση που ζητά δάνειο . Υπάρχει ένας μακρύς κατάλογος από τα είδη εξασφαλίσεων που δέχονται οι τράπεζες . Για παράδειγμα , η επιχείρηση μπορεί να ενεχυριάσει μεταχρονολογημένες επιταγές . Αυτό σημαίνει ότι ο επιχειρηματίας μπορεί να προσκομίσει στην τράπεζα από την οποία ζητά δάνειο επιταγές πελατών του με μεταγενέστερη ημερομηνία εξόφλησης και να τις θέσει ως εγγύηση για την παροχή του δανείου.

Μια άλλη μορφή εγγύησης είναι η ενεχυρίαση ή εκχώρηση απαιτήσεων της επιχείρησης. Δηλαδή, μια επιχείρηση μπορεί να εκχωρήσει ή να ενεχυριάσει στην τράπεζα τις απαιτήσεις που έχει από πελάτες της. Με άλλα λόγια, τα χρέη που έχουν οι πελάτες της προς αυτήν.

Οι προσωπικές εγγυήσεις είναι μία μορφή εξασφάλισης στην οποία καταφεύγει μεγάλη μερίδα των Ελλήνων μικρομεσαίων επιχειρηματιών . Πρόκειται για προσωπικά περιουσιακά στοιχεία του επιχειρηματία, όπως είναι τα ακίνητα ή οι καταθέσεις του . Πρόκειται για μια μορφή εγγύησης που προτιμούν συνήθως οι τράπεζες σε σχέση με άλλες εξασφαλίσεις .

Η προσημείωση ενός περιουσιακού στοιχείου της επιχείρησης είναι μία ακόμη μορφή παροχής εγγυήσεων για την χορήγηση ενός επιχειρηματικού δανείου . Στοιχείο εγγύησης μπορούν να αποτελέσουν ακόμη και μετοχές άλλων εταιρειών που διαθέτει η επιχείρηση ή ο επαγγελματίας .

Σε όλες τις τράπεζες μπορεί να γίνει ένας συνδυασμός που θα περιλαμβάνει διάφορες από τις παραπάνω εγγυήσεις .

▪ **Σκοπιμότητα και βιωσιμότητα της επένδυσης** . Η τέταρτη προϋπόθεση για τη χορήγηση ενός δανείου απόκτησης πάγιου εξοπλισμού μιας μικρομεσαίας επιχείρησης είναι η σκοπιμότητα αλλά και η βιωσιμότητα της επένδυσης . Η απόκτηση πάγιου εξοπλισμού από μια επιχείρηση αποτελεί επένδυση με στόχο την αύξηση ή βελτίωση της παραγωγής της και γενικότερα την ανάπτυξή της . Η τράπεζα για αυτό το λόγο θα εξετάσει λεπτομερώς την ανάγκη πραγματοποίησης αυτής της επένδυσης , της αποδοτικότητάς της και τέλος της βιωσιμότητάς της . Ο έλεγχος αυτός αποτελεί και μια πρόσθετη εγγύηση για την τράπεζα ότι η επιχείρηση θα εξυπηρετεί κανονικά το δάνειο . Ο κίνδυνος για το αντίθετο μειώνεται σημαντικά αν όντως η επένδυση που θα πραγματοποιήσει η επιχείρηση είναι βιώσιμη και αποδοτική .

1.8 ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΩΣ ΑΥΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Η ανάκαμψη της παγκόσμιας οικονομίας στην πορεία του 2003 (αν και ασθενέστερη από την αναμενόμενη) σε συνδυασμό με τη συνεχιζόμενη επίδραση των εγγενών παραγόντων που τροφοδοτούν την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας κατά τα τελευταία χρόνια, καθώς και οι εισροές κονδυλίων από το Γ' ΚΠΣ, αναμένεται να επιτρέψουν στην ελληνική οικονομία να διατηρήσει το αναπτυξιακό της προβάδισμα σε σχέση με την Ευρωζώνη. Ο ρυθμός ανάπτυξης προβλέπεται να διαμορφωθεί το 2003 στο 3,5%-3,8%. Ειδικότερα, ο ρυθμός αύξησης των επενδύσεων πάγιου κεφαλαίου προσδοκείται ότι θα παραμείνει σε υψηλά επίπεδα (πλησίον του 8%), με ρυθμό της επενδυτικής δαπάνης της Γενικής Κυβέρνησης να επιταχύνεται σημαντικά. Η βελτίωση της διεθνούς οικονομίας – το ΑΕΠ της Ευρωζώνης αναμένεται να αυξηθεί

κατά 1,0% το 2003 σε σύγκριση με 0,8% το 2002 – θα ενισχύσει την εξαγωγική δραστηριότητα, συντελώντας και στη βελτίωση της εικόνας του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών. Ο πληθωρισμός προβλέπεται να επιβραδυνθεί (μέση ετήσια αύξηση γύρω στο 3,5%) καθώς θα μειωθεί η επίδραση από τους περισσότερους των παραγόντων που συντέλεσαν στις πληθωριστικές πιέσεις κατά το προηγούμενο έτος. Κύριος, όμως, παράγων αβεβαιότητας παραμένει η δυναμική της διεθνούς ανάκαμψης και η πορεία της διεθνούς τιμής πετρελαίου.

Όσον αφορά τις ελληνικές τράπεζες, θετικές διαγράφονται οι προοπτικές ανάπτυξης των εργασιών στην εγχώρια αγορά και κατ' επέκταση των αποτελεσμάτων τους. Αιχμή του δόρατος για την ανάπτυξη των εργασιών θα συνεχίσει να είναι η λιανική τραπεζική, δεδομένου ότι :

- ✓ υπάρχει σχετικά χαμηλή «μόχλευση» των νοικοκυριών στην Ελλάδα. Προς αυτή την κατεύθυνση θα βοηθήσει και η αναμενόμενη απελευθέρωση των ορίων της καταναλωτικής πίστης, η οποία θα δώσει περαιτέρω ώθηση ανάπτυξης των εργασιών, κυρίως σε πελάτες χαμηλού κινδύνου.
- ✓ η χρηματοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων αποτελεί επιπλέον πόλο έλξης για τις τράπεζες καθόσον η μέχρι τώρα διείσδυσή τους στη συγκεκριμένη αγορά είναι χαμηλή. Στην προσπάθειά τους αυτή οι τράπεζες διευκολύνονται και από την ανάληψη της κατανομής των πόρων για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις από το Γ' ΚΠΣ, το οποίο στο πρώτο στάδιο αφορούσε τις τουριστικές και τις μεταποιητικές επιχειρήσεις.

Για το τρέχον έτος προσδοκάται επιπλέον αύξηση των εσόδων από εργασίες asset management και διαχείρισης κεφαλαίων, καθώς οι πελάτες μετακινούνται από τα απλά καταθετικά προϊόντα σε σύνθετα επενδυτικά (προϊόντα εγγυημένου αρχικού κεφαλαίου, αμοιβαία κεφάλαια, κ.λ.π.). Παράλληλα, υπάρχουν περιθώρια ανάπτυξης των αμοιβαίων κεφαλαίων στην ελληνική αγορά όπου τα ποσοστά διείσδυσης είναι χαμηλά. Τομέας με περιθώρια ανάπτυξης μακροπρόθεσμα είναι ο τομέας των ασφαλειών καθώς το ασφαλιστικό ζήτημα θα συνεχίσει να απασχολεί την πλειοψηφία των εργαζομένων.

| <i>Περιθώρια ανάπτυξης εργασιών (%)</i> | | |
|---|---------------|-----------------|
| <i>(Δεκέμβριος 2002)</i> | <i>Ελλάδα</i> | <i>Ευρωζώνη</i> |
| Στεγαστικά δάνεια | 15,1 | 30,9 |
| Καταναλωτικά δάνεια | 7,0 | 7,4 |
| Αμοιβαία κεφάλαια | 18,1 | 43,2 |
| Ασφαλιστικά έσοδα/ΑΕΠ | 2,0 | 7,0 |

Πηγές : Τράπεζα της Ελλάδος, Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος

Θετικές είναι και οι προοπτικές εξέλιξης των εργασιών στις Βαλκανικές χώρες, στις οποίες οι ελληνικές τράπεζες έχουν αξιοσημείωτη παρουσία. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων πέντε ετών, βελτιώθηκαν σημαντικά η ευρωστία και οι επιδόσεις των τραπεζικών συστημάτων των χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Οι τράπεζες των εν λόγω τραπεζών παρουσιάζουν μεγάλες προοπτικές ανάπτυξης, ενώ αναμένεται να ωφεληθούν, μεταξύ των άλλων, από την αυξανόμενη ζήτηση για δάνεια, καθώς προβλέπεται βελτίωση της χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης από το σημερινό πολύ χαμηλό επίπεδο (18%), σε σύγκριση με το αντίστοιχο των χωρών της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης (45%). Η εξέλιξη αυτή θα ενισχύσει την προσπάθεια εξασφάλισης υψηλών και διατηρήσιμων ρυθμών ανάπτυξης των οικονομιών. Σε αυτό το εγχείρημα θα συμβάλλουν και οι ελληνικές τράπεζες, οι οποίες, κατά τη διάρκεια της περιόδου 1990-2002, υλοποίησαν επενδύσεις στο χρηματοπιστωτικό τομέα εκατομμυρίων ευρώ Νοτιοανατολικής Ευρώπης ύψους πεντακοσίων εκατομμυρίων ευρώ περίπου.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

**Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ
ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, η παλαιότερη και μεγαλύτερη τράπεζα της χώρας, ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, προβάλλοντας ταυτόχρονα ένα διεθνές προφίλ ιδιαίτερα στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο.

Ιδρύθηκε το 1841 ως εμπορική τράπεζα και μέχρι την ίδρυση της τράπεζας της Ελλάδος το 1928 είχε το εκδοτικό προνόμιο. Εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών (ΧΑΑ) ήδη από την ίδρυσή του το 1880 ενώ τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της τράπεζας διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού-παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων.

Με 590 καταστήματα και 1074 ATM που ολοένα και αυξάνονται καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδος. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της όπως οι υπηρεσίες Mobile Banking και Internet Banking. Σήμερα και μετά την πρόσφατη εξαγορά στο χώρο της Βαλκανικής, το δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 250 μονάδες σε τέσσερις ηπείρους.

Κύρια δύναμη της Τράπεζας είναι η εμπιστοσύνη του κοινού που τηρεί πάνω από επτά εκατομμύρια λογαριασμούς καταθέσεων και ένα εκατομμύριο λογαριασμούς χορηγήσεων.

Με επιβεβαιωμένη την ηγετική της θέση στην Ελληνική Τραπεζική αγορά και με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατείας αλλά και την αύξηση της κερδοφορίας της η τράπεζα μεριμνά για το διαρκή εκσυγχρονισμό των διαδικασιών της επενδύοντας στη νέα τεχνολογία.

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται τα βασικά μεγέθη του Ομίλου για την τελευταία πενταετία (1998-2002). Παρατηρείται, λοιπόν, αύξηση

των καθαρών εσόδων από τόκους, των τίτλων σταθερής απόδοσης, των λειτουργικών εξόδων, των απαιτήσεων κατά πελατών, των ιδίων κεφαλαίων, όπως και του συνόλου του Ενεργητικού. Σχετικά με τα υπόλοιπα βασικά μεγέθη του Ομίλου που φαίνονται στον πίνακα παρατηρούνται αυξομειώσεις μέσα στη συγκεκριμένη πενταετία.

| Βασικά μεγέθη του Ομίλου (σε εκατομ. ΕΥΡΩ) | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2002 | 2001 | 2000 | 1999 | 1998 |
| Ίδια Κεφάλαια | 2.584,44 | 2.578,41 | 3.184,93 | 2.689,56 | 1.541,58 |
| Απαιτήσεις κατά πελατών (προ προβλέψεων) | 20.607,53 | 19.251,80 | 17.765,18 | 14.633,23 | 12.009,10 |
| Τίτλοι σταθερής απόδοσης | 18.942,47 | 16.921,56 | 15.043,19 | 15.247,27 | 14.160,61 |
| Υποχρεώσεις προς πελάτες | 44.801,44 | 44.821,61 | 40.889,14 | 35.776,71 | 33.746,01 |
| Μικτά έσοδα εκμετάλλευσης | 1.649,07 | 1.912,93 | 2.156,83 | 2.186,57 | 1.526,49 |
| Λειτουργικά έξοδα | 1.182,86 | 1.155,46 | 1.076,17 | 976,11 | 855,66 |
| Προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις | 144,63 | 174,40 | 144,73 | 206,01 | 184,23 |
| Καθαρά κέρδη (προ φόρων) | 352,89 | 708,17 | 1.018,59 | 946,08 | 508,60 |
| Καθαρά κέρδη (προ φόρων) (ως ποσοστό του μέσου ενεργητικού) | 0,66% | 1,40% | 2,23% | 2,61% | 1,38% |
| Καθαρά κέρδη (μετά φόρων) (ως ποσοστό των μέσων ιδίων κεφαλαίων) | 8,71% | 27,00% | 37,40% | 50,04% | 38,04% |
| Καθαρά έσοδα από τόκους (ως ποσοστό του μέσου ενεργητικού) | 2,21% | 2,19% | 2,00% | 1,97% | 1,92% |

Πηγή : www.nbg.gr

2.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Στρατηγικός στόχος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι η δημιουργία αξίας για το μέτοχο προσφέροντας ταυτόχρονα υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πελάτες και την κοινωνία γενικότερα. Με στόχο αυτό, τα τελευταία χρόνια επιδιώχθηκε και επιτεύχθηκε ο μετασχηματισμός του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε ένα σύγχρονο, δυναμικό και πρωτοπόρο πιστωτικό ίδρυμα που κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά. Η διαδικασία αυτή αποτέλεσε ένα ιδιαίτερο δύσκολο έργο τόσο εξαιτίας της έντασης του ανταγωνισμού όσο και των αναγκών για πιο άμεση και σύγχρονη σχέση της Τράπεζας με τον πελάτη.

Σήμερα, η δύσκολη οικονομική συγκυρία και οι μεγάλες αλλαγές που συντελούνται παγκοσμίως επιβάλλουν την προσαρμογή της στρατηγικής της Εθνικής Τράπεζας στα νέα δεδομένα χωρίς όμως να αλλοιώνεται ο πρωταρχικός στόχος που παραμένει ο ίδιος. Για το λόγο αυτό απαιτείται η προσεκτική μεγέθυνση σε τομείς και δραστηριότητες, που ο Όμιλος έχει συγκριτικό πλεονέκτημα και παρουσιάζουν σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης και, προπαντός, μπορούν να παράγουν ικανοποιητικές αποδόσεις σε σχέση με τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο. Παράλληλα, η Τράπεζα επιδιώκει τη συνεχή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών με στόχο την πληρέστερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Βασική επιδίωξη του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σήμερα είναι να ισχυροποιηθεί περαιτέρω στην ευρωπαϊκή τραπεζική αγορά όπως αυτή διαμορφώνεται. Για το λόγο αυτό η Εθνική Τράπεζα δίνει προτεραιότητα στην αύξηση της οργανικής της κερδοφορίας, τη διατήρηση της κεφαλαιακής βάσης σε ικανοποιητικά επίπεδα, την περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας του ενεργητικού και την ορθολογικότερη και αποδοτικότερη κατανομή των κεφαλαίων στη βάση μιας συνετής πολιτικής τόσο στις χορηγήσεις όσο και στις επενδύσεις.

Σκοπός είναι η επικέντρωση και επέκταση του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε τομείς που αποτελούν το μέλλον των τραπεζικών

εργασιών και παρουσιάζουν υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης. Η λιανική τραπεζική, η χρηματοδότηση μικρών και μεσαίου μεγέθους εταιρειών, η διαχείριση περιουσίας και οι τραπεζο-ασφάλειες σε συνδυασμό με την επέκταση της Τράπεζας στη Νοτιοανατολική Ευρώπη είναι οι κύριοι άξονες στους οποίους κινείται και θα εξακολουθήσει να κινείται η Εθνική Τράπεζα .

Επίσης , παραμένει η προσήλωση στο διαρκή εκσυγχρονισμό των δομών και της λειτουργίας του Ομίλου στις νέες ανάγκες της αγοράς , ως απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία . Με επενδύσεις σε ανθρώπινο δυναμικό, συστήματα και νέες διαδικασίες η Τράπεζα στοχεύει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητάς της. Η μεγάλη προσπάθεια που έγινε το 2002 όσον αφορά τον εκσυγχρονισμό και την αναδιοργάνωση των καταστημάτων θα συνεχιστεί και κατά το τρέχον έτος.

Πριν από πέντε χρόνια η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος αποφάσισε την αλλαγή της στρατηγικής με έμφαση στην περαιτέρω διεύρυνση στη λιανική τραπεζική. Αυτή η απόφαση αποτέλεσε ορόσημο για τη μετεξέλιξη της σε ένα σύγχρονο τραπεζικό οργανισμό. Τα τελευταία χρόνια η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος κατάφερε να καταστεί η «Τράπεζα της Ελληνικής Οικογένειας» δίνοντας προτεραιότητα στην κάλυψη των αναγκών του Έλληνα και της Ελληνίδας και παρέχοντας ένα μεγάλο φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό προσφέρονται όχι μόνο απλά καταθετικά προϊόντα αλλά στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες, αμοιβαία κεφάλαια, ασφάλειες ζωής, επενδυτικά προϊόντα.

Η προσφορά των υπηρεσιών αυτών έχει στόχο την αξιοποίηση της ευρείας πελατειακής βάσης της (τα δύο τρίτα του ενεργού πληθυσμού της χώρας συναλλάσσονται με την Τράπεζα).

Στα μέσα του 2002, η Τράπεζα αποφάσισε να επεκτείνει το επιτυχές μοντέλο της καταναλωτικής στεγαστικής πίστης στην επαγγελματική (χορηγήσεις προς επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι ένα εκατομμύριο ευρώ ετησίως), εντάσσοντας την τελευταία στη λιανική τραπεζική.

Η αναδιάρθρωση αυτή έτυχε σημαντικής ανταπόκρισης από τους εν λόγω πελάτες, με τα υπόλοιπα δανείων της επαγγελματικής πίστης να παρουσιάζουν αύξηση κατά 35% σε διάστημα εννέα μηνών.

Ο τομέας της λιανικής τραπεζικής στο τέλος του 2002 αντιπροσωπεύει πλέον 44% του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων του Ομίλου έναντι 38% στο τέλος του 2001. Επιδίωξη της Τράπεζας είναι η περαιτέρω συμμετοχή της λιανικής τραπεζικής στις εργασίες και την κερδοφορία του Ομίλου. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Εθνική Τράπεζα αξιοποιεί το εκσυγχρονισμένο δίκτυο καταστημάτων της και τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής, καθώς και τις ευκαιρίες για σταυροειδείς πωλήσεις με στόχο την αξιοποίηση της ευρείας πελατειακής της βάσης. Σταθερή επιδίωξη της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη και η δημιουργία πιστής πελατειακής βάσης με στόχο τη μείωση του χαρτοφυλακίου καταναλωτικής πίστης από «Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων» σε «Χαρτοφυλάκιο Πελατών».

Η περαιτέρω διείσδυση στη χρηματοδότηση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων αποτελεί στόχο-πρόκληση για την Εθνική Τράπεζα. Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις αποτελούν τη βάση της ελληνικής οικονομίας. Η πιστωτική επέκταση προς τις επιχειρήσεις αυτές έχει υψηλά περιθώρια ανάπτυξης καθώς «η χρηματοοικονομική παιδεία» των επιχειρήσεων αυτών συνεχώς βελτιώνεται, ενώ η ανάγκη τους για μεγέθυνση και ανάπτυξη αποτελεί προϋπόθεση για την επιβίωσή τους στην ευρωπαϊκή αγορά.

Στην προσπάθειά τους για μεγέθυνση, η Εθνική Τράπεζα καλείται να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο. Η αξιοποίηση του μεγάλου εταιρικού πελατολογίου της, η διάθεση νέων προϊόντων σε συνδυασμό με την αναδιάρθρωση του δικτύου των καταστημάτων, αλλά και των ευκαιριών που προκύπτουν από την ενεργή παρουσία της στην αξιολόγηση και διάθεση των πόρων του Γ΄ ΚΠΣ αναμένεται να οδηγήσουν σε σημαντική αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις τα επόμενα χρόνια. Οι πρώτες ενδείξεις για την πορεία της νέας αυτής προσπάθειας είναι πολύ θετικές, με τις χορηγήσεις να αυξάνονται 15% κατά τη διάρκεια του 2002.

Η διαχείριση περιουσίας πελατών ή asset management, όπως αναφέρεται διεθνώς, βρίσκεται στη χώρα μας ακόμη σε πρώιμη φάση. Τα επόμενα χρόνια, η επενδυτική συμπεριφορά του Έλληνα αναμένεται να μεταβληθεί σημαντικά εξαιτίας της ανάγκης για τοποθετήσεις σε συνθετότερα προϊόντα και για διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου επενδύσεων του κάθε ιδιώτη ανάλογα με τις ανάγκες του, τις εισοδηματικές του δυνατότητες και τη διάθεσή του για ανάληψη λιγότερου ή περισσότερου κινδύνου.

Η Εθνική Τράπεζα είναι έτοιμη να ανταποκριθεί άμεσα στο νέο τοπίο που σταδιακά διαμορφώνεται βοηθώντας τα ελληνικά νοικοκυριά σε αυτό το νέο εγχείρημα. Η διάθεση από την Τράπεζα στο ελληνικό επενδυτικό κοινό προϊόντων που προσφέρουν ευρύ φάσμα επιλογών σε μετοχές, ομόλογα και προϊόντα χρηματαγοράς, καλύπτοντας τις σημαντικότερες αγορές χρήματος και κεφαλαίου, αποτελεί μια πρώτη απάντηση σε αυτή την πρόκληση.

Η Τράπεζα έχει ήδη προχωρήσει στην έκδοση νέων καταθετικών-επενδυτικών προϊόντων εγγυημένου κεφαλαίου, που παρέχουν τη δυνατότητα απόδοσης υψηλότερης από εκείνη που προσφέρουν τα απλά καταθετικά προϊόντα και σήμερα, εξαιτίας της μείωσης των επιτοκίων διεθνώς, βρίσκεται σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα. Η θετική ανταπόκριση που παρατηρείται υποδηλώνει την ανάγκη για νέα προϊόντα που θα καλύπτουν πληρέστερα και σωστότερα τις ανάγκες του Έλληνα καταθέτη.

Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε στην αναδιάρθρωση της διεύθυνσης διαχείρισης χαρτοφυλακίου ιδιωτών πελατών με στόχο την ανταπόκριση στις ανάγκες πελατείας με σχετικά υψηλά διαθέσιμα προς επένδυση κεφάλαια.

Το γεγονός ότι η Εθνική Τράπεζα έχει την ισχυρότερη και αποτελεσματικότερη διεύθυνση διαχείρισης διαθεσίμων στην Ελλάδα και ευρύ πελατολόγιο, αποτελεί πλεονέκτημα για την επιτυχία του εγχειρήματος (τόσο όσο αφορά την προσέλκυση πελατείας όσο και την επιτυχημένη διαχείριση των υπό επένδυση κεφαλαίων).

Η ίδια εικόνα παρουσιάζεται και στον τομέα των τραπεζο-ασφαλειών. Είναι γεγονός ότι η ασφαλιστική αγορά στην Ελλάδα,

σήμερα, υπολείπεται σημαντικά των μελλοντικών αναγκών. Η ανάγκη για καλύτερη και πληρέστερη ασφάλιση έναντι μελλοντικών κινδύνων και η ενίσχυση του ρόλου της ιδιωτικής ασφάλισης για συντάξεις αναμένεται να οδηγήσουν σε μεγάλη αύξηση της ζήτησης για ασφαλιστικά προϊόντα τα επόμενα χρόνια.

Η Εθνική Τράπεζα μέσω της μεγαλύτερης ασφαλιστικής εταιρείας στην Ελλάδα προσφέρει σύγχρονα προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν τις νέες αυξημένες ανάγκες του Έλληνα ασφαλιζόμενου.

Στρατηγικός στόχος για την Εθνική Τράπεζα τα επόμενα έτη δεν είναι μόνο η αξιοποίηση των δυνατοτήτων στην εσωτερική αγορά, αλλά και η δραστηριοποίησή της σε περιοχές εκτός ελληνικής επικράτειας με στόχο να καταστεί ισχυρότερο τραπεζικό ίδρυμα στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Γενικά, η παρουσία και η επέκταση της Τράπεζας στο εξωτερικό θα πρέπει να συναρτώνται και να συνοδεύονται από αξιόλογα οικονομικά αποτελέσματα με βάση την απόδοση των επενδυσόμενων κεφαλαίων.

Για το λόγο αυτό η Τράπεζα έχει εγκαινιάσει και ενεργοποιήσει ευρεία αναδιάρθρωση της παρουσίας του Ομίλου στο εξωτερικό που τα πρώτα θετικά αποτελέσματα είναι ήδη ορατά. Έτσι, το 2002 τα καθαρά έσοδα από τις δραστηριότητες στο εξωτερικό έφτασαν στο 25% περίπου των συνολικών καθαρών εσόδων (χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα διαπραγματευτικά κέρδη) σε επίπεδο Ομίλου, έναντι 12% το 2001.

Επιδίωξη της Εθνικής Τράπεζας για τα επόμενα έτη αποτελεί η σταδιακή επέκτασή της στη Βαλκανική σε εργασίες λιανικής τραπεζικής με την κατάλληλα μεταφορά του επιτυχούς μοντέλου που ανέπτυξε και ακολουθεί στην Ελλάδα. Ο στόχος της δημιουργίας ενός Ομίλου με ισχυρή παρουσία στην ευρύτερη περιοχή, γρήγορα θα φέρει θετικά αποτελέσματα, δεδομένου ότι η περιοχή απολαμβάνει περίοδο ανάπτυξης του ΑΕΠ πάνω από 4% ετησίως και ενισχύεται η εμπιστοσύνη προς τις τράπεζες, ιδιαίτερα τις ξένες.

Παράλληλα με τους στόχους της αύξησης των εσόδων μέσω της αύξησης του όγκου των τραπεζικών εργασιών, αλλά και της περαιτέρω διεύθυνσης σε τομείς με αυξημένα περιθώρια κέρδους, είναι

επιβεβλημένη η συνετή διαχείριση και κατά το δυνατόν η περιστολή του λειτουργικού κόστους, της Τράπεζας και του Ομίλου γενικότερα.

Μέσα στο 2002 προωθήθηκε ένα πρόγραμμα ευρείας αναδιάρθρωσης του δικτύου των καταστημάτων του Ομίλου τόσο στην Ελλάδα όσο και το εξωτερικό. Σκοπός αυτής της αναδιάρθρωσης υπήρξε αφενός η αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας του δικτύου και αφετέρου η περιστολή των λειτουργικών εξόδων, σε συνδυασμό με την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών προς την πελατεία.

Η Τράπεζα λαμβάνει ιδιαίτερη μέριμνα όσον αφορά τη διατήρηση της ποιότητας του καρτοφυλακίου δανείων σε υψηλά επίπεδα. Για το λόγο αυτό αποτελεί προτεραιότητά της η ορθή και έγκαιρη αξιολόγηση των αιτήσεων για χορήγηση πιστώσεων με την εφαρμογή σύγχρονων διαδικασιών και συστημάτων αξιολόγησης. Επιπλέον, η Τράπεζα ακολουθεί συντηρητική πολιτική όσον αφορά τον κίνδυνο αγοράς, παρακολουθώντας όλους τους επιμέρους κινδύνους αγοράς σε ημερήσια βάση.

Παράλληλα, γίνεται προληπτική και συστηματική παρακολούθηση του καρτοφυλακίου χορηγήσεων στο οποίο έχει σημειωθεί σημαντική αναβάθμιση των συστημάτων παρακολούθησης, με την πρόσφατη εφαρμογή του συστήματος αξιολόγησης της Moody's.

Αποτέλεσμα, των παραπάνω και, παρά τη μεγάλη αύξηση των χορηγήσεων στη λιανική τραπεζική τα τελευταία χρόνια, υπήρξε η σημαντική βελτίωση της ποιότητας του καρτοφυλακίου χορηγήσεων. Τεκμήριο της συστηματικής δουλειάς που γίνεται αποτελεί το εξαιρετικά χαμηλό ποσοστό νέων μη εξυπηρετούμενων δανείων στη ραγδαία αναπτυσσόμενη λιανική τραπεζική (καταναλωτική και στεγαστική). Είναι χαρακτηριστικό ότι το ύψος των νέων μη εξυπηρετούμενων δανείων κατά την τελευταία τετραετία στην κτηματική πίστη, σωρευτικά, αντιπροσωπεύει μόλις το 0,8% των αντίστοιχων εκταμιεύσεων της περιόδου, ενώ στην ίδια τετραετία η εντυπωσιακή αύξηση των υπολοίπων της καταναλωτικής πίστης κατά χίλια οχτακόσια εκατομμύρια ευρώ οδήγησε σε αύξηση των μη εξυπηρετούμενων καταναλωτικών δανείων κατά μόλις 35 εκατομμύρια ευρώ.

Τέλος, τονίζεται η βελτίωση της οργανικής κερδοφορίας σε συνδυασμό με την ικανοποιητική κεφαλαιακή επάρκεια του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας τόσο στο εσωτερικό όσο και το εξωτερικό.

2.3 ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Προκειμένου να διατηρήσει την ηγετική της θέση μεταξύ των Ελληνικών Τραπεζών και να επεκταθεί στο διεθνή χώρο, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος υλοποιεί μια μεγάλη προσπάθεια βελτίωσης των καταστημάτων της. Αυτή η προσπάθεια έχει να κάνει αφ' ενός μεν με τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών, ώστε να περιοριστούν οι σημερινές απώλειες πελατών, αφ' ετέρου δε με τη νέα οργάνωση των καταστημάτων που επικεντρώνεται στο μάρκετινγκ και στις πωλήσεις. Οι σαφείς αρμοδιότητες στη νέα οργάνωση θα συμβάλουν στη δημιουργία μιας κουλτούρας στα καταστήματα που θα είναι περισσότερο προσανατολισμένη στις επιδόσεις. Τα καταστήματα θα αρχίσουν να πραγματοποιούν ενεργητικές πωλήσεις, ώστε να αυξήσουν τον όγκο των πωλήσεων και να βελτιώσουν το μερίδιο αγοράς της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος.

Τα δεδομένα, λοιπόν, έχουν αλλάξει για την Εθνική Τράπεζα σε σχέση με παλαιότερα. Κάνοντας μια σύγκριση με το πρόσφατο ακόμα παρελθόν θα συναντήσουμε αρκετές διαφορές με σήμερα. Οι διαφορές αυτές αφορούν στην καλαισθησία του χώρου, την χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών με κύριο γνώμονα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών αλλά και την αναβάθμιση του χώρου εργασίας για τους ίδιους τους υπαλλήλους ώστε να είναι πιο αποδοτικοί.

Έτσι, λοιπόν, σήμερα παρατηρούμε ότι τα νέα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας αλλά και τα ανακαινισμένα είναι πιο προσεγμένα από την πρόσοψη ακόμα για να περάσουμε προς τα μέσα στα δάπεδα και την οροφή τα οποία με τον κατάλληλο φωτισμό κάνουν το περιβάλλον πιο

φωτεινό σε σχέση με παλαιότερα. Έχουν προστεθεί ακόμα έργα ζωγραφικής, πλαίσια για αφίσες κάνοντας το περιβάλλον πιο ευχάριστο και λιγότερο αυστηρό και παντού υπάρχουν ενημερωτικά φυλλάδια που αφορούν τα νέα προϊόντα της Τράπεζας.

Κάτι άλλο σημαντικό είναι η επίπλωση του χώρου. Τα παλαιά βαριά γραφεία έχουν αντικαταστήσει νέα έπιπλα πιο μοντέρνα και λιτά. Πρέπει να αναφερθεί ότι όλοι οι υπάλληλοι πλέον έχουν γραφεία ακόμα και οι ταμίες οι οποίοι ήταν κρυμμένοι πίσω από τα 'γκισέ'. Με την κατάργηση των 'γκισέ' που αποτελεί καινοτομία για τα δεδομένα της Εθνικής Τράπεζας οι πελάτες θα έρχονται σε πιο άμεση επαφή με τον υπάλληλο.

Ακόμα, σπουδαίο αποτελεί το γεγονός της κατάργησης της ουράς με τη χρήση των αριθμών προτεραιότητας. Με τον τρόπο αυτό οι πελάτες δεν κουράζονται να περιμένουν όρθιοι ούτε προκαλούνται αντιδικίες μεταξύ τους ούτε δημιουργούν ασφυκτική ατμόσφαιρα με τον συνωστισμό τους.

Ίσως το σημαντικότερο απ' όλα στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού των καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας είναι η εγκατάσταση νέων τεχνολογιών και η υλοποίηση της νέας Πλατφόρμας Πληροφορικής π.χ ηλεκτρονικές υπηρεσίες τόσο στην εξυπηρέτηση των πελατών όσο και για την προώθηση των νέων προϊόντων της.

Ακόμη, η Τράπεζα προχώρησε στον επανασχεδιασμό των βασικών λειτουργιών των καταστημάτων της. Συγκεκριμένα :

- ◆ Συγκέντρωσε και αναδιοργάνωσε την πιστοδοτική λειτουργία της με την ίδρυση των Χρηματοδοτικών Κέντρων για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις .
- ◆ Συγκέντρωσε και ενοποίησε την πιστοδοτική διαδικασία για τα καταναλωτικά δάνεια , τις πιστωτικές κάρτες και τα στεγαστικά δάνεια, η οποία γίνεται με τη χρήση προηγμένων συστημάτων λογισμικού.

- ♦ Δημιούργησε το Κέντρο Ελέγχου Απαιτήσεων και Ελέγχου Φερεγγυότητας (ΚΕΑΕΦ), ένα νέο σύστημα κεντρικού ελέγχου των ρευστοποιήσιμων εξασφαλίσεων.
- ♦ Δημιούργησε 11 Κέντρα Επανείσπραξης Στεγαστικών Δανείων σε Καθυστέρηση σε όλη την επικράτεια, με άμεση συνέπεια τη σημαντική άνοδο των εισπραχθέντων κεφαλαίων σε Καθυστέρηση και την απαλλαγή των καταστημάτων από τις διαδικασίες επανείσπραξης.
- ♦ Τέλος, προχώρησε και σε δημιουργία Κέντρων Επανείσπραξης Επιχειρηματικών Δανείων σε Καθυστέρηση και εκτός των περιοχών Αθηνών και Θεσσαλονίκης.

Τέλος, ξεκίνησε πρόγραμμα εκτεταμένης αναδιοργάνωσης των καταστημάτων. Στόχος του προγράμματος είναι η ενοποίηση των υποστηρικτικών λειτουργιών και συνεπώς η απαλλαγή των καταστημάτων από αυτές. Με το νέο μοντέλο οργάνωσης διαμορφώνονται δύο κατηγορίες καταστημάτων ανάλογα με το μέγεθός τους και το εύρος του φάσματος των προϊόντων που διαθέτουν στο κοινό ενώ την προώθηση των προϊόντων αναλαμβάνουν ειδικά εκπαιδευμένα στελέχη πωλήσεων.

Συγκεκριμένα:

- επιλεγμένα καταστήματα θα παρέχουν πλήρεις τραπεζικές υπηρεσίες (full banking)
 - βασικά τραπεζικά προϊόντα
 - επενδυτικά προϊόντα
 - καταναλωτική πίστη
 - στεγαστική πίστη
 - επιχειρηματική πίστη
 - εισαγωγές-εξαγωγές

- τα υπόλοιπα καταστήματα θα μετατραπούν σε κέντρα λιανικής τραπεζικής και πώλησης καταθετικών και επενδυτικών προϊόντων (retail banking)

- βασικά τραπεζικά προϊόντα
- επενδυτικά προϊόντα
- καταναλωτική πίστη
- στεγαστική πίστη

Στόχος των ενεργειών αυτών εκτός από την διασφάλιση της Τράπεζας και την αρτιότερη παρακολούθηση των κινδύνων που αυτή αναλαμβάνει είναι και η ενδυνάμωση των καταστημάτων ώστε να επικεντρωθούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και την προώθηση των πωλήσεων.

2.4 ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

2.4.1 Επιχειρηματική πίστη

2.4.1.1 Ανοιχτό Επαγγελματικό Πλάνο

Η Εθνική τράπεζα δραστηριοποιείται στον τομέα της επιχειρηματικής πίστης, προσφέροντας στους πελάτες της το Ανοιχτό Επαγγελματικό Πλάνο.

Το Ανοιχτό Επαγγελματικό Πλάνο, είναι ένα νέο ευέλικτο χρηματοδοτικό πρόγραμμα, προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις των πελατών. Δίνει τη δυνατότητα για όση και όποια χρηματοδότηση χρειαστεί, από έξι χιλιάδες ευρώ μέχρι και το 100% του ετήσιου τζίρου της επιχείρησης.

Το Ανοικτό Επαγγελματικό Πλάνο της Εθνικής Τράπεζας είναι μια πλήρης σειρά υπηρεσιών και προϊόντων που θα ενισχύουν και θα καλύπτουν όλες τις ανάγκες τη στιγμή που αυτές δημιουργούνται. Οι πελάτες μπορούν να το αποκτήσουν όποτε αυτοί θελήσουν, παίρνοντας πάντα το ποσό που χρειάζονται και καταβάλλοντας μόνο τους ανάλογους μηνιαίους τόκους. Γι' αυτό και ονομάζεται "ανοικτό". Γιατί ανοίγει όλες τις ευκαιρίες, χωρίς περιορισμούς. Λειτουργεί μέσω ενός λογαριασμού υπεραναλήψεων με τη μορφή πιστωτικού ορίου, έχει διάρκεια τέσσερα χρόνια και μπορεί να ανανεώνεται με τη λήξη της τετραετίας.

Τι παρέχει:

- ✓ Ευχέρεια δανεισμού για την κάλυψη οποιασδήποτε ανάγκης, με υπεραπλουστευμένες διαδικασίες και χωρίς την υποχρέωση προσκόμισης δικαιολογητικών δαπανών.
- ✓ Ταχύτατη διεκπεραίωση του αιτήματος χορήγησης του δανείου.
- ✓ Ευελιξία (λογαριασμός ταμειακής διαχείρισης και δανείου ταυτόχρονα).
- ✓ Ύψος δανεισμού προσαρμοσμένο στις ανάγκες της επιχείρησής σας, με δυνατότητα τμηματικών αναλήψεων.
- ✓ Απόδοση τόκων στο πιστωτικό υπόλοιπο του λογαριασμού.
- ✓ Διαχείριση του λογαριασμού μέσω του δικτύου των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) και του Internet banking.
- ✓ Αποστολή ειδοποιητηρίου και μηνιαίας κίνησης λογαριασμού.

Ειδικά προϊόντα για όλες τις ανάγκες :

Για την καλύτερη και πιο ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση, το Ανοικτό Επαγγελματικό Πλάνο μπορεί να συνδυαστεί με μια σειρά άλλων χρηματοδοτικών προϊόντων, όπως:

- ◆ Δάνειο για πάγιες εγκαταστάσεις και εξοπλισμό.

- ◆ Δάνειο επαγγελματικής στέγης.
- ◆ Χρηματοδότηση από πωλήσεις μέσω πιστωτικών καρτών (με προεξόφληση απαιτήσεων ή εκχώρηση μελλοντικών απαιτήσεων).
- ◆ Χρηματοδοτικές μισθώσεις (leasing) για αγορά επαγγελματικής στέγης & εξοπλισμού.
- ◆ Χρηματοδότηση μέσω factoring.
- ◆ Χρηματοδότηση εργασιών εξωτερικού.
- ◆ Έκδοση εγγυητικών επιστολών - άνοιγμα ενεργών πιστώσεων.

Επιχειρήματα προώθησης του επιχειρηματικού πλάνου :

Το Ανοιχτό Επαγγελματικό Πλάνο είναι το κλειδί της επιχειρηματικής επιτυχίας:

- ◆ Γιατί μπορεί να καλύψει οποιαδήποτε επαγγελματική ανάγκη σε μετρητά (λειτουργικά και απρόβλεπτα έξοδα, αγορές εμπορευμάτων με καλύτερους όρους, αυξημένα έξοδα λόγω εποχικότητας κλπ.) και παρέχει στους πελάτες την οικονομική δυνατότητα να αξιοποιήσουν άμεσα τις επιχειρηματικές ευκαιρίες που παρουσιάζονται.
- ◆ Γιατί το Ανοιχτό Επαγγελματικό Πλάνο γίνεται το κλειδί για να αντιμετωπιστεί κάθε επιχειρηματικό πρόβλημα.
- ◆ Γιατί το Ανοιχτό Επαγγελματικό Πλάνο έχει έξοδα μόνο όταν χρησιμοποιείται .

Πως θα εξυπηρετούμαι :

Οι διαδικασίες χορήγησης του Ανοιχτού Επαγγελματικού Πλάνου είναι εύκολες και απλές. Στα Καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας υπάρχουν εξειδικευμένα στελέχη για την εξυπηρέτηση και την καθοδήγηση για την άμεση λήψη του δανείου.

Ο λογαριασμός του δανείου μπορεί να κινείται μέσω του Δικτύου των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) της Τράπεζας

ολόκληρο το 24ωρο, μέσω του Internet Banking και φυσικά μέσω του Δικτύου των Καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας .

2.4.1.2 Χρηματοδότηση πωλήσεων μέσω κρατών

Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει τους εμπόρους και καθιερώνει μια νέα μορφή δανείου, τη Χρηματοδότηση πωλήσεων μέσω πιστωτικών καρτών, για τη διευκόλυνση των εμπορικών επιχειρήσεων στην άντληση κεφαλαίων, διευρύνοντας έτσι το φάσμα των προσφερόμενων πιστοδοτικών παροχών προς την πελατεία της.

Όροι και προϋποθέσεις :

Το νέο χρηματοδοτικό προϊόν απευθύνεται σε όλες τις εμπορικές επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την εθνοκάρτα ή άλλες εταιρείες έκδοσης πιστωτικών καρτών και εξυπηρετεί τις ανάγκες τους για κεφάλαιο κίνησης. Η χρηματοδότηση γίνεται εύκολα και γρήγορα, σύμφωνα με τους παρακάτω όρους και προϋποθέσεις :

- ❖ το δάνειο χορηγείται για κεφάλαιο κίνησης με την εκχώρηση μελλοντικών απαιτήσεων της επιχείρησης από πωλήσεις μέσω των πιστωτικών καρτών Εθνοκάρτα-Master, Eurocard και Εθνοκάρτα-Visa.
- ❖ δυνατότητα δανειοδότησης έχουν και οι έμποροι που συνεργάζονται με άλλους φορείς έκδοσης πιστωτικών καρτών, όπως DINERS, εμποροκάρτα-VISA κ.λ.π αλλά και οι επιχειρήσεις μεταποίησης ή παροχής υπηρεσιών που πωλούν τα προϊόντα τους σε ιδιώτες και συνεργάζονται με [πιστωτικές κάρτες.
- ❖ το ποσό του δανείου καθορίζεται κάθε φορά με βάση τις πωλήσεις που έγιναν το αντίστοιχο εξάμηνο του προηγούμενου και σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη. Το ύψος του δανείου μπορεί να φτάσει μέχρι το 80% του συνολικού κύκλου εργασιών με κάρτες για το συγκεκριμένο εξάμηνο.

- ❖ το δάνειο χορηγείται με το βασικό επιτόκιο κεφαλαίου κίνησης πλέον περιθώριου και εισφοράς του Νόμου 128/75 (1,2%).
- ❖ η διάρκεια εξόφλησης του δανείου μπορεί να φτάσει μέχρι και 8 μήνες.
- ❖ η εξόφληση του δανείου γίνεται σταδιακά από τις εισπράξεις των πιστωτικών καρτών που θα έχει η επιχείρηση κάθε φορά μέχρι να εξοφληθεί πλήρως το οφειλόμενο ποσό.
- ❖ η παρακράτηση του οφειλόμενου ποσού αρχίζει την πρώτη μέρα του επόμενου μήνα από την εκταμίευση του δανείου.
- ❖ ο έμπορος έχει τη δυνατότητα συμπληρωματικών χορηγήσεων όσο διαρκεί η εξόφληση του δανείου, εφόσον το δάνειό δεν υπερβαίνει κάθε φορά το 80% των πωλήσεων μέσω των πιστωτικών καρτών που πραγματοποίησε το αντίστοιχο εξάμηνο του περασμένου χρόνου.

Νέα προνομιακή πολιτική επιτοκίων

Η Εθνική Τράπεζα καθιερώνοντας μια σύγχρονη τραπεζική αντίληψη σχέσης και συνεργασίας, προσφέρει τις πλέον συμφέρουσες λύσεις και εφαρμόζει τη νέα προνομιακή πολιτική της στα επιτόκια και στις χρηματοδοτήσεις πωλήσεων μέσω των πιστωτικών καρτών.

Έτσι, ανταμείβει τους συνεπείς και αποδοτικούς της πελάτες, παρέχοντας μειώσεις-εκπτώσεις μέχρι και 2 μονάδες στο επιτόκιο για κεφάλαιο κίνησης που ισχύει κάθε φορά.

2.4.2 Στεγαστική πίστη

2.4.2.1 Στεγαστικά δάνεια

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος καθιερώνει μια σύγχρονη τραπεζική αντίληψη συνεργασίας με την πελατεία της και προσφέρει στους πελάτες της τις ολοκληρωμένες λύσεις για να επιλέξουν το δάνειο

που ταιριάζει στις στεγαστικές τους ανάγκες και ανταποκρίνεται στις οικονομικές τους δυνατότητες.

Τι προσφέρουν :

- τα χαμηλότερα επιτόκια της αγοράς.
- τους ευέλικτους συνδυασμούς σταθερού και κυμαινόμενου επιτοκίου. Με το σταθερό επιτόκιο οι πελάτες μπορούν να υπολογίζουν με ακρίβεια τις δόσεις του δανείου ενώ με το κυμαινόμενο επωφελούνται από τις μελλοντικές μεταβολές των επιτοκίων.
- την επιδότηση του επιτοκίου από το Ελληνικό Δημόσιο για τα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου, αποκατάστασης παραδοσιακών κτιρίων και στεγαστικού ταμειυτηρίου που μπορεί να φτάσει μέχρι το 100%.
- τα πολλαπλά προνόμια του θεσμού του Στεγαστικού Ταμειυτηρίου.
- τη δυνατότητα αυτόματης εξόφλησης των δόσεων με χρέωση ενός λογαριασμού κατάθεσης που τηρείται σε κάποιο από τα καταστήματα της Εθνικής.
- τη δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης της αποπληρωμής του δανείου έναντι κινδύνου απώλειας ζωής ή διαρκούς ολικής ανικανότητας από ασθένεια ή ατύχημα.
- τη μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής αφού μπορεί να εξοφληθεί και σε 25 χρόνια.

Και ακόμη...

Με τα στεγαστικά προγράμματα της Εθνικής Τράπεζας οι πελάτες εξασφαλίζουν ταυτόχρονα :

- δωρεάν συνδρομή Εθνοκάρτας-Mastercard ή ΕΤΕ-Visa για τρία χρόνια.
- καταναλωτικό ή προσωπικό δάνειο χωρίς να απαιτείται ιδιαίτερη έγκριση.

2.4.2.1.1 Δάνεια Εθνοστέγη – σε δραχμές – σε ευρώ

Τα στεγαστικά προγράμματα **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ σε δραχμές ή σε ευρώ** προορίζονται για αγορά, ανέγερση, αποπεράτωση, επέκταση, επισκευή, βελτίωση, συντήρηση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης, αγορά οικοπέδου με σκοπό την ανέγερση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης και εξωραϊσμό προσόψεων κτιρίων.

Το ύψος των δανείων **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ** μπορεί να φτάσει έως και το 100% του οφειλόμενου τιμήματος αγοράς του ακινήτου ή του κόστους των έργων, με ανώτατο όριο το 75% της εμπορικής αξίας του ακινήτου που προσφέρεται κάθε φορά για την εξασφάλιση του δανείου.

Τα δάνεια **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ σε ευρώ** προσφέρουν τα χαμηλά επιτόκια που ισχύουν και στις άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ σε δραχμές ή σε ευρώ**

Στα δάνεια **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ σε ευρώ ή σε δραχμές** η διάρκεια κυμαίνεται ανάλογα με το στεγαστικό πρόγραμμα που επιλέγεται ως εξής:

- **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ - 3** : 3 , 10 , 15 ή 20 χρόνια
- **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ - 5** : 5 , 10 ,15 ή 20 χρόνια
- **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ - 10** : 10 , 15 ή 20 χρόνια
- **ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ - 15** : 15 ή 20 χρόνια

Τα επιτόκια ανάλογα με την κατηγορία του δανείου παραμένουν σταθερά για τα 3, 5, 10 ή 15 χρόνια πρώτα χρόνια της διάρκειας του προγράμματος. Μετά το τέλος της ισχύος του σταθερού επιτοκίου οι δόσεις υπολογίζονται με το επιτόκιο που θα ισχύει τότε για την κατηγορία των δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου.

- **ΕΘΝΟΣΤΕΤΗ ΕΥΡΩ με κυμαινόμενο επιτόκιο**

Το επιτόκιο του δανείου είναι κυμαινόμενο και καθορίζεται από την Τράπεζα. Η διάρκεια του δανείου είναι 5, 10, 15, ή 20 χρόνια και η εξόφληση γίνεται με μηνιαίες μεταβαλλόμενες τοκοχρεολυτικές δόσεις.

2.4.2.1.2 Στεγαστικά δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο

Τα Στεγαστικά δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο προορίζονται για αγορά, ανέγερση, αποπεράτωση, επέκταση, επισκευή, βελτίωση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης, για αγορά οικοπέδου με σκοπό την ανέγερση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης καθώς και για εξωραϊσμό προσόψεων κτιρίων.

Το δάνειο μπορεί να είναι ίσο με το 100% του τιμήματος αγοράς του ακινήτου ή του κόστους των έργων και μέχρι το 75% της εμπορικής αξίας του προσφερόμενου για εξασφάλιση ακινήτου.

Η διάρκεια του δανείου είναι 10, 15 ή 20 χρόνια.

Το επιτόκιο, παραμένει σταθερό για τον πρώτο χρόνο και είναι κυμαινόμενο για την υπόλοιπη περίοδο. Το επιτόκιο του δανείου μεταβάλλεται εφόσον η διαφορά του με το επιτόκιο των δανείων αυτής της κατηγορίας που ισχύει κάθε φορά είναι ίση ή μεγαλύτερη της μίας εκατοστιαίας μονάδας.

2.4.2.1.3 Στεγαστικά δάνεια με κυμαινόμενο επιδοτούμενο επιτόκιο

Τα στεγαστικά δάνεια με κυμαινόμενο επιδοτούμενο επιτόκιο προορίζονται για αγορά, κατασκευή, αποπεράτωση ή επέκταση πρώτης κατοικίας.

Το δάνειο μπορεί να είναι ίσο με :

- Το 100% της αντικειμενικής αξίας του δανειοδοτούμενου ακινήτου μέχρι τα 12 εκατομμύρια δραχμές.
- Το 80% της αντικειμενικής αξίας για το επιπλέον ποσό και μέχρι το 75% της εμπορικής αξίας του προσφερόμενου για εξασφάλιση ακινήτου.

Η διάρκεια του δανείου είναι 15 χρόνια.

Το επιτόκιο του δανείου, σταθερό για τον πρώτο χρόνο και κυμαινόμενο για την υπόλοιπη περίοδο, επιδοτείται από το Ελληνικό Δημόσιο.

Το ύψος της επιδότησης από το Ελληνικό Δημόσιο καθορίζεται από την οικογενειακή κατάσταση του δανειολήπτη, την αντικειμενική αξία του ακινήτου και το ύψος του δηλωθέντος εισοδήματος. Η επιδότηση του δανείου ισχύει για 7,5 χρόνια.

2.4.2.1.4 Δάνεια στεγαστικού ταμειυτηρίου

Στα δάνεια στεγαστικού ταμειυτηρίου τα ποσά είναι ανάλογα με το χρονικό διάστημα τήρησης των λογαριασμών και το ύψος των καταθέσεων :

Καταθέσεις σε δραχμές

- I. μετά από 1 χρόνο 50%
- II. μετά από 2 χρόνια 100%
- III. μετά από 3 χρόνια 125%
- IV. μετά από 4 χρόνια 150%

Καταθέσεις σε συνάλλαγμα

- I. μετά από 6 μήνες 50%
- II. μετά από 1 χρόνο 67%
- III. μετά από 2 χρόνια 100%

- IV. μετά από 3 χρόνια 125%
- V. μετά από 4 χρόνια 150%

Το δάνειο μπορεί να φτάσει έως και το 100% του οφειλόμενου τιμήματος αγοράς του ακινήτου ή του κόστους των έργων με ανώτατο όριο το 75% εμπορικής αξίας του προσφερόμενου για εξασφάλιση του δανείου ακινήτου.

- **με κυμαινόμενο επιτόκιο**

Τα δάνεια στεγαστικού ταμειυτηρίου με κυμαινόμενο επιτόκιο προορίζονται για αγορά, ανέγερση, αποπεράτωση, επέκταση, επισκευή κτιρίων και για αγορά οικοπέδου, με σκοπό την ανέγερση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης.

Δικαιούχοι αυτής της μορφής δανείων είναι οι καταθέτες (φυσικά ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα) Στεγαστικού Ταμειυτηρίου σε δραχμές ή συνάλλαγμα.

Για λογαριασμούς στεγαστικού ταμειυτηρίου σε δραχμές, το δάνειο μπορεί να φτάσει συνολικά μέχρι δεκαπέντε εκατομμύρια δραχμές κατά καταθέτη, ακίνητο και σκοπό.

Η διάρκεια του δανείου είναι 10, 15 ή 20 χρόνια.

Το επιτόκιο παραμένει σταθερό για τον πρώτο χρόνο και είναι κυμαινόμενο για την υπόλοιπη περίοδο.

- **με κυμαινόμενο επιδοτούμενο επιτόκιο**

Τα δάνεια στεγαστικού ταμειυτηρίου σε δραχμές και συνάλλαγμα με επιδοτούμενο επιτόκιο προορίζονται για αγορά, ανέγερση, αποπεράτωση, επέκταση, επισκευή ή βελτίωση πρώτης κατοικίας.

Δικαιούχοι είναι οι καταθέτες του στεγαστικού ταμειυτηρίου σε δραχμές ή συνάλλαγμα ή οι σύζυγοί τους ή τα ανύπαντρα παιδιά τους κάτω των 18 ετών (προϋποθέσεις).

Για λογαριασμούς στεγαστικού ταμειυτηρίου σε δραχμές, το δάνειο μπορεί να φτάσει συνολικά μέχρι και τα δεκαπέντε εκατομμύρια δραχμές για το ίδιο ακίνητο, ανεξάρτητα από τον αριθμό των συνδικαιούχων και το υπόλοιπο του λογαριασμού. Σε περίπτωση κοινού λογαριασμού με συνδικαιούχους τους συζύγους, το ανώτατο ποσό του δανείου διπλασιάζεται σε τριάντα εκατομμύρια δραχμές.

Για λογαριασμούς στεγαστικού ταμειυτηρίου σε συνάλλαγμα δεν υπάρχει περιορισμός ως προς το ύψος του δανείου.

Η διάρκεια του δανείου είναι δεκαπέντε χρόνια.

Το επιτόκιο είναι επιδοτούμενο, είναι σταθερό για τον πρώτο χρόνο και είναι κυμαινόμενο για την υπόλοιπη περίοδο του δανείου.

Το ποσοστό της επιδότησης από το Ελληνικό Δημόσιο εξαρτάται από την οικογενειακή κατάσταση του δανειολήπτη, την περιοχή που βρίσκεται το ακίνητο και το είδος του λογαριασμού (σε δραχμές ή σε συνάλλαγμα). Η επιδότηση του δανείου ισχύει για 7,5 χρόνια.

2.4.2.1.5 Δάνεια για αποκατάσταση παραδοσιακών / διατηρητέων κτιρίων

Τα δάνεια για αποκατάσταση παραδοσιακών/διατηρητέων κτιρίων χορηγούνται για αναστήλωση, επισκευή, εξωραϊσμό ή συντήρηση των παραδοσιακών/διατηρητέων κτιρίων που προορίζονται για κατοικία, επαγγελματική στέγη ή άλλη χρήση/εκμετάλλευση.

Για κτίρια χαρακτηρισμένα ως παραδοσιακά, το δάνειο φτάνει μέχρι το 70% του κόστους αποκατάστασης.

Για κτίρια χαρακτηρισμένα ως διατηρητέα, το δάνειο φτάνει μέχρι το 85% του κόστους αποκατάστασης.

Το ποσό του δανείου μπορεί να ανέρχεται μέχρι το 75% της εμπορικής αξίας του προσφερόμενου για εξασφάλιση ακινήτου.

Η διάρκεια του δανείου είναι 25 χρόνια.

Το επιτόκιο παραμένει σταθερό για τα 3 πρώτα χρόνια και είναι κυμαινόμενο για την υπόλοιπη περίοδο. Η διάρκεια της χαριστικής περιόδου είναι μέχρι 2 χρόνια.

Ειδικότερα, τα δάνεια για αποκατάσταση παραδοσιακών/ διατηρητέων κτιρίων με επιδοτούμενο επιτόκιο χορηγούνται για αναστήλωση, επισκευή, εξωραϊσμό ή συντήρηση των παραδοσιακών/ διατηρητέων κτιρίων που προορίζονται για κατοικία.

Το επιτόκιο του δανείου, σταθερό για τα 3 πρώτα χρόνια και κυμαινόμενο για την υπόλοιπη περίοδο, επιδοτείται από το Ελληνικό Δημόσιο για τα 10 χρόνια μέχρι τα 20000000 δραχμές με 30% ή 50%, ανάλογα με την περιοχή που βρίσκεται το ακίνητο.

2.4.3 Καταναλωτική πίστη

2.4.3.1 Καταναλωτικά δάνεια

2.4.3.1.1 Καταναλωτικό Εθνοδάνειο

Το καταναλωτικό εθνοδάνειο της Εθνικής Τράπεζας, απευθύνεται σε πελάτες που επιθυμούν να αγοράσουν καταναλωτικά αγαθά αλλά και να καλύψουν δαπάνες για συγκεκριμένες υπηρεσίες όπως διδάκτρα εκπαιδευτηρίων και φροντιστηρίων, έξοδα διακοπών, χρονομεριστική μίσθωση κ.ά.

Χαρακτηριστικά δανείου :

Ποσό :

Από 900,00 ευρώ και άνω, με ανώτατο ποσοστό χρηματοδότησης το 100% της συνολικής δαπάνης , βάσει δικαιολογητικών.

Διάρκεια :

Από 6 έως 36 μήνες για ποσά από 900,00 ευρώ μέχρι 3000 ευρώ.

Από 6 έως 60 μήνες για ποσά από 3001 ευρώ και άνω.

Επιτόκιο :

Παρέχεται η δυνατότητα στους πελάτες να επιλέξουν μεταξύ :

- Κυμαινόμενου επιτοκίου 9,25% (πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75)
- Σταθερού επιτοκίου 9,00% (πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75)

Εξόφληση :

Με μηνιαίες ισόποσες τοκοχρεολυτικές δόσεις, των οποίων η καταβολή αρχίζει ένα μήνα μετά την ημερομηνία χορήγησης του δανείου και γίνεται με αυτόματη χρέωση ενός λογαριασμού καταθέσεων.

Έξοδα :

- πάγιο ποσό 70,34 ευρώ για δάνεια με διάρκεια μέχρι και 24 μήνες.
- πάγιο ποσό 93,91 ευρώ για δάνεια με διάρκεια μεγαλύτερη των 24 μηνών.

Παροχές :

- μηνιαίο ενημερωτικό – εκκαθαριστικό σημείωμα.
- δυνατότητα πρόωρης μερικής ή ολικής εξόφλησης του δανείου.
- προσφορά της πιστωτικής κάρτας Master ή της Visa, με δωρεάν συνδρομή τον πρώτο χρόνο για το κύριο μέλος, εφόσον οι πελάτες επιθυμούν την απόκτησή της και πληρούνται οι προϋποθέσεις χορήγησής της.
- άμεση έγκριση.

2.4.3.1.2 Εθνοδάνεια Αυτοκινήτου

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να αποκτήσουν το εθνοδάνειο αυτοκινήτου και μάλιστα με ευνοϊκούς όρους, ταχύτητα και χωρίς παρακράτηση της κυριότητας του αυτοκινήτου.

Χαρακτηριστικά δανείου :

Ποσό :

Από 3000 ευρώ και άνω, με ανώτατο ποσοστό χρηματοδότησης το 100% της συνολικής δαπάνης, βάσει δικαιολογητικών.

Διάρκεια :

Από 12 έως 60 μήνες.

Επιτόκιο :

Παρέχεται η δυνατότητα να επιλέξουν οι πελάτες μεταξύ :

- ◆ κυμαινόμενου επιτοκίου 9,00 % (πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75).
- ◆ σταθερού επιτοκίου 8,50% (πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75).

Τρόπος εξόφλησης :

Με μηνιαίες ισόποσες δόσεις, που καταβάλλονται ένα μήνα μετά την χορήγηση του δανείου.

Έξοδα :

102,71 ευρώ που καταβάλλονται με τη πρώτη δόση του δανείου, με αυτόματη χρέωση λογαριασμού καταθέσεων.

Παροχές :

- ◆ έγκριση του δανείου μέσα σε 24 ώρες.
- ◆ δυνατότητα για πρόωρη ή μερική εξόφληση.

2.4.3.2 Προσωπικά δάνεια

2.4.3.2.1 Προσωπικό Εθνοδάνειο

Για την κάλυψη έκτακτων οικονομικών αναγκών, η Εθνική Τράπεζα παρέχει το Εθνοδάνειο Προσωπικό σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου, με εξαιρετικά ευνοϊκούς όρους και χωρίς δικαιολογητικά.

Χαρακτηριστικά δανείου:

Ποσό: Από 900,00 και άνω.

Διάρκεια:

Από 6 έως 24 μήνες για ποσό δανείου από 900,00 ευρώ έως 1.500,00 ευρώ.

Από 6 έως 48 μήνες για ποσό δανείου από 1.501,00 ευρώ και άνω.

Επιτόκιο:

Παρέχεται η δυνατότητα στους πελάτες να επιλέξουν μεταξύ:

- ♦ Κυμαινόμενου επιτοκίου 9,95% (πλέον εισφοράς 0,6% του Ν. 128/75).
- ♦ Σταθερού επιτοκίου 9,25% (πλέον εισφοράς 0,6% του Ν. 128/75).

Τρόπος Εξόφλησης :

Με μηνιαίες ισόποσες τοκοχρεολυτικές δόσεις, με αυτόματη και ανέξοδη χρέωση ενός λογαριασμού σας καταθέσεων.

Έξοδα :

- ♦ Πάγιο ποσό 70,43 ευρώ για δάνεια με διάρκεια μέχρι και 24 μήνες.
- ♦ Πάγιο ποσό 93,91 ευρώ για δάνεια με διάρκεια μεγαλύτερη των 24 μηνών.

Παροχές :

- ♦ Μηνιαίο ενημερωτικό - εκκαθαριστικό σημείωμα.
- ♦ Δυνατότητα πρόωρης μερικής ή ολικής εξόφλησης του δανείου.

2.4.3.2.2 Ανοιχτό Εθνοδάνειο

Η Εθνική Τράπεζα δημιούργησε το ανοικτό εθνοδάνειο με αόριστη διάρκεια και απεριόριστο πιστωτικό όριο (ανάλογα με τις δυνατότητες και τη συναλλακτική συμπεριφορά του κάθε πελάτη) για να μπορεί :

- Να αντλεί το ποσό που χρειάζεται, τη στιγμή ακριβώς που δημιουργείται η ανάγκη του για μειρητά.
- Να κάνει αναλήψεις και καταθέσεις, όποτε επιθυμεί, εύκολα, γρήγορα και απλά, με τη χρήση της ΕΘΝΟcash , μέσα από το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων και ΑΤΜ της Ελλάδας.
- Να ανανεώνει το διαθέσιμο υπόλοιπο , κάθε φορά που κάνει κατάθεση σε πίστωση του λογαριασμού του δανείου, μειώνοντας, ισόποσα την οφειλή και δημιουργώντας κατ' αυτόν τον τρόπο, νέο κεφάλαιο, έτοιμο να χρησιμοποιηθεί ξανά.

Έτσι, οι πελάτες έχουν μόνιμα στη διάθεσή τους, μειρητά για να αντιμετωπίζουν τις έκτακτες ανάγκες, χωρίς διατυπώσεις και απώλεια χρόνου, αφού το ανοικτό εθνοδάνειο χορηγείται με μία μόνο έγκριση, χωρίς να απαιτείται η προσκόμιση νέων δικαιολογητικών κάθε φορά.

Χαρακτηριστικά δανείου:

Ποσό :

Από 1450 ευρώ και άνω.

Επιτόκιο :

Κυμαινόμενο 11,25% (πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75).

Τρόπος εξόφλησης :

Ελάχιστη Μηνιαία Καταβολή 2,5% του οφειλόμενου ποσού στο τέλος του μήνα, με ελάχιστο ποσό τα 25 ευρώ (αντιστοιχεί σε υπόλοιπο οφειλής κάτω από 1000 ευρώ), το οποίο χρεώνεται αυτόματα και ανέξοδα στο λογαριασμό καταθέσεων των πελατών. Πέραν της Ελάχιστης Μηνιαίας Καταβολής, καταθέτουν όποιο ποσό θέλουν, όποτε αυτοί θέλουν, ανάλογα με την οικονομική ευχέρεια που έχουν κάθε φορά.

Έξοδα :

35 ευρώ, ετησίως.

Παροχές :

- Μηνιαίο ενημερωτικό-εκκαθαριστικό σημείωμα.
- Προσφορά της πιστωτικής κάρτας Mastercard ή της VISA, με δωρεάν συνδρομή τον πρώτο χρόνο για το κύριο μέλος, εφόσον οι πελάτες επιθυμούν την απόκτησή της και πληρούνται οι προϋποθέσεις χορήγησής της.

2.4.3.2.3 Εθνοδιακοπές

Χαρακτηριστικά του δανείου :

Ποσό :

Από 1500,00 ευρώ και άνω.

Διάρκεια :

Από 6 μέχρι και 36 μήνες, χωρίς να περιλαμβάνεται η περίοδος χάριτος.

Επιτόκιο :

Σταθερό 9,25% (πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75).

Τρόπος Εξόφλησης :

Με μηνιαίες ισόποσες τοκοχρεολυτικές δόσεις που χρεώνονται αυτόματα και ανέξοδα σε λογαριασμό καταθέσεων των πελατών.

Περίοδος χάριτος :

Παρέχεται στους πελάτες η δυνατότητα επιλογής περιόδου χάριτος :

- ❖ 2 μηνών κατά τη διάρκεια της οποίας λογίζονται τόκοι, που κεφαλαιοποιούνται μετά τη λήξη της ή
- ❖ 12 μηνών, κατά τη διάρκεια της οποίας λογίζονται τόκοι , που καταβάλλονται κάθε μήνα.

Έξοδα :

Πάγιο ποσό :

- ❖ 70,43 ευρώ για δάνεια με διάρκεια μέχρι και 24 μήνες και
- ❖ 93,91 ευρώ για δάνεια με διάρκεια μεγαλύτερη των 24 μηνών.

Παροχές :

- ❖ περίοδος χάριτος 2 ή 12 μηνών.
- ❖ δυνατότητα απόκτησης της πιστωτικής κάρτας MASTERGARD ή VISA συνδρομή για τον πρώτο χρόνο.

- ❖ δικαίωμα κλήρωσης για 100 συνολικά δωρεάν 3ήμερες διαμονές στο ξενοδοχείο ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ.
- ❖ άμεση έγκριση.

2.4.3.3 Σπουδαστικά δάνεια

2.4.3.3.1 Εθνοσπουδές

Για τις απαιτήσεις της δύσκολης αυτής αλλά και σημαντικής περιόδου της ζωής των φοιτητών η Εθνική Τράπεζα δημιούργησε τα Σπουδαστικά/Φοιτητικά δάνεια «ΕΘΝΟΣΠΟΥΔΕΣ» με προνομιακούς όρους και πρόσθετες παροχές.

Το δάνειο «ΕΘΝΟΣΠΟΥΔΕΣ» είναι στη διάθεση των φοιτητών με τη μορφή προσωπικού, καταναλωτικού, Ανοικτού Δανείου ή με τη δυνατότητα δικαιώματος υπερανάληψης (overdraft), μέσω των καταστημάτων της τράπεζας αλλά και μέσω του συστήματος τηλευπηρέτησης.

Χαρακτηριστικά του δανείου :

Δικαιούχοι :

- ♦ ο ίδιος ο φοιτητής / σπουδαστής
- εάν έχει δικό του εισόδημα και υποβάλλει φορολογική δήλωση, με ή χωρίς λήψη εγγυητή.
- εάν έχει δικό του εισόδημα ή και η ηλικία του είναι 18-20 ετών, με υποχρεωτική λήψη ως εγγυητή το γονέα/κηδεμόνα του φοιτητή/σπουδαστή.
- ♦ οι γονείς / κηδεμόνες του φοιτητή / σπουδαστή.

- ♦ γονείς και κηδεμόνες μαθητών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Σκοπός του δανείου :

Κάλυψη των αυξημένων προσωπικών αναγκών που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια των σπουδών, πληρωμή διδάκτρων, ωδείων, αγορά οικιακού εξοπλισμού, ηλεκτρονικών υπολογιστών, μουσικών οργάνων, βιβλίων κ.α.

Ποσό :

- ♦ για προσωπικά δάνεια : από 900 ευρώ και άνω.
- ♦ για ανοικτά δάνεια : από 1450 ευρώ και άνω.
- ♦ για καταναλωτικά δάνεια : από 900 ευρώ και άνω.
- ♦ για το δικαίωμα υπερανάλληψης : μέχρι 5000 ευρώ.

Διάρκεια :

- ♦ για προσωπικά δάνεια :
 - από 6 έως 24 μήνες, για ποσό δανείου από 900 έως 1500 ευρώ.
 - από 6 έως 48 μήνες, για ποσό δανείου από 1501 ευρώ και άνω.
- ♦ για καταναλωτικά δάνεια :
 - από 6 έως 36 μήνες για ποσό δανείου από 900 έως 3000.
 - από 6 έως 60 μήνες για ποσό δανείου από 3001 ευρώ και άνω.

Επιτόκιο :

- ♦ Για προσωπικά δάνεια : **προνομιακό επιτόκιο κατά 10% μικρότερο** από το εκάστοτε ισχύον (κυμαινόμενο) επιτόκιο των απλών προσωπικών δανείων (σήμερα 8,9% πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75).

- ◆ Για ανοιχτά δάνεια : **προνομιακό επιτόκιο κατά 10% μικρότερο** από το εκάστοτε ισχύον επιτόκιο των Ανοιχτών Δανείων (σήμερα 10,13%) πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75.
- ◆ Για καταναλωτικά δάνεια : **προνομιακό επιτόκιο κατά 10% μικρότερο** από το εκάστοτε ισχύον (κυμαινόμενο) επιτόκιο των απλών καταναλωτικών δανείων (σήμερα 8,33% πλέον εισφοράς 0,6% του Ν.128/75.

Περίοδος χάριτος :

Στα προσωπικά και καταναλωτικά δάνεια οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν έντοκη περίοδο χάριτος 12 μηνών, κατά τη διάρκεια της οποίας θα καταβάλλετε μηνιαία μόνο τους τόκους.

Εξόφληση :

Με μηνιαίες ισόποσες τοκοχρεολυτικές δόσεις, των οποίων η καταβολή γίνεται με αυτόματη χρέωση ενός λογαριασμού καταθέσεων.

Έξοδα :

- Για προσωπικά και καταναλωτικά δάνεια :
 - πάγιο ποσό 70,43 ευρώ για δάνεια με διάρκεια μέχρι και 24 μήνες.
 - πάγιο ποσό 93,91 ευρώ για δάνεια με διάρκεια μεγαλύτερη των 24 μηνών.
- Για ανοιχτά δάνεια : **ανέξοδα** για τον πρώτο χρόνο.

Παροχές :

- Δυνατότητα ανοίγματος του ειδικού τρεχούμενου λογαριασμού καταθέσεων <<ΕΘΝΟΣΠΟΥΔΕΣ>> με προνομιακούς όρους.
- Δυνατότητα απόκτησης πιστωτικής κάρτας MASTERCARD ή και VISA

με δωρεάν συνδρομή τον πρώτο χρόνο.

- Άμεση έγκριση.

2.4.3.3.2 Δάνεια για Μεταπτυχιακούς Φοιτητές

Με τα ειδικά δάνεια για μεταπτυχιακούς φοιτητές, παρέχεται η δυνατότητα, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, να αντιμετωπιστούν εύκολα και αποτελεσματικά οι ιδιαίτερα αυξημένες οικονομικές απαιτήσεις των σπουδών.

Το ύψος των δανείων αυτών ανέρχεται σε 14673,51 ευρώ, τα οποία επιμερίζονται ως εξής :

- ❖ Μέχρι 5869,41 ευρώ για απόκτηση μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης (Master).
- ❖ Μέχρι 8804,11 ευρώ για απόκτηση διδακτορικού διπλώματος.

Το **ποσό του δανείου** καλύπτεται κατά 10%, με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου.

Η **διάρκεια των δανείων αυτών**, είναι δεκαπενταετής, περιλαμβανομένης της περιόδου χάριτος.

Η **Περίοδος χάριτος** αρχίζει από την εκταμίευση του δανείου και λήγει, για κάθε μεταπτυχιακό τίτλο χωριστά, ένα έτος μετά το τέλος του προβλεπόμενου χρόνου σπουδών για τις γυναίκες και για τους άνδρες που έχουν εκπληρώσει τις στρατιωτικές τους υποχρεώσεις η περίοδος χάριτος παρατείνεται για 18 μήνες.

Η **εξόφληση** γίνεται με εξαμηνιαίες δόσεις (30/6 και 31/12 κάθε έτους).

Το **επιτόκιο** τους διαμορφώνεται σε 3 μονάδες πάνω από το επιτόκιο των Εντόκων Γραμματίων του Δημοσίου ετήσιας διάρκειας, όπως διαμορφώνεται στην τελευταία τους έκδοση πριν την έναρξη κάθε

περιόδου εκτοκισμού. Το επιτόκιο προσαυξάνεται κατά τις εισφορές υπέρ τρίτων 0,6% (N.128/75). Επιπλέον, εισπράττεται προμήθεια 1% υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου για την εγγύηση που παρέχει στην Τράπεζα για την ομαλή διεκπεραίωση του δανείου.

Επιδότηση επιτοκίου :

Το επιτόκιο του δανείου (πλέον εισφορών υπέρ τρίτων και προμήθειας υπέρ Ελληνικού Δημοσίου.) επιδοτείται, καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου, από τον κρατικό προϋπολογισμό, σε ποσοστό 50%.

2.4.4 Ανοικτό δάνειο

Το Ανοικτό Δάνειο δίνει τη δυνατότητα ανοικτής πίστωσης μέχρι και τρεις χιλιάδες ευρώ με μία μόνο έγκριση και έτσι οι πελάτες έχουν πάντα τα μετρητά που θέλουν, τη στιγμή ακριβώς που τα χρειάζονται. Εξοφλείται ανάλογα με τις δυνατότητες του κάθε πελάτη και μπορούν να χρησιμοποιήσουν και πάλι το ποσό που έχουν αποπληρώσει ενώ καταβάλλουν τόκους μόνο για το ποσό που έχουν δανείσει.

Το Ανοικτό Δάνειο παρέχει τους καλύτερους συνολικά όρους της αγοράς, αφού προσφέρει :

- ένα από τα χαμηλότερα κυμαινόμενα επιτόκια της αγοράς (11,25%).
- Χαμηλά ετήσια πάγια έξοδα (35 ευρώ).
- Ελάχιστη μηνιαία καταβολή μόνο 2,5% του οφειλόμενου ποσού, με κατώτερο ποσό 25 ευρώ.

Η έγκριση του δανείου είναι παρά πολύ απλή. Με την υπηρεσία τηλεσυνηρέτησης, μάλιστα, μπορούν οι πελάτες να καταθέτουν την αίτησή τους και μέσω τηλεφώνου από το γραφείο ή το σπίτι.

Μαζί με το δάνειο παρέχεται δωρεάν μια κάρτα EΘNOCASH για

να μπορούν οι πελάτες να παίρνουν όποτε αυτοί θέλουν χρήματα από το δάνειο ή να το αποπληρώνουν εύκολα και γρήγορα όλο το 24ωρο από τα μηχανήματα ΑΤΜ της Εθνικής Τράπεζας.

2.4.5 Κάρτες

Το 2002 συνεχίστηκε η επιτυχής πορεία της Εθνικής Τράπεζας στον τομέα καρτών με την εισαγωγή νέων και την αναβάθμιση των ήδη υπάρχουσων.

2.4.5.1 Εθνocash

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν την Εθνocash:

- ◆ Στην Ελλάδα,
 - Για τις συναλλαγές στα μηχανήματα αυτόματης συναλλαγής (ΑΤΜ) της Εθνικής Τράπεζας (ΕΘΝΟΔΙΚΤΥΟ) και των άλλων τραπεζών του Διατραπεζικού Δικτύου ΔΙΑΣ και
 - Για τις αγορές στις επιχειρήσεις με το σήμα ΕΘΝΟcash/Maestro.
- ◆ Στο εξωτερικό,
 - για αναλήψεις μετρητών από τα ΑΤΜ με το διεθνές σήμα CIRRUS ή και MAESTRO (Διεθνής Εθνocash).

Χρησιμοποιώντας την ΕΘΝΟcash στα ΑΤΜ του Εθνοδικτύου οι πελάτες μπορούν να κάνουν:

- Ανάληψη μετρητών (ανώτατο ημερήσιο όριο 1173.88 ευρώ).
- Κατάθεση μετρητών και επιταγών επι της Εθνικής Τράπεζας.
- Ανάληψη FAST CASH από τον κύριο λογαριασμό.
- Μεταφορά ποσών από λογαριασμό καταθέσεων σε άλλο λογαριασμό

- καταθέσεων ή ανοικτού εθνοδανείου.
- Μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην Εθνική Τράπεζα.
 - Λήψη αντιγράφου κίνησης των λογαριασμών (μέχρι 7 τελευταίες συναλλαγές).
 - Ερώτηση υπολοίπου λογαριασμών.
 - Πληρωμή λογαριασμών:
 1. Πιστωτικών καρτών ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ/MASTERCARD, ΕΤΕ-VISA και EUROCARD
 2. Κινητής τηλεφωνίας (TELESTET, PANAFON)
 - Πληρωμή συνδρομής προς την MULTICHOICE HELLAS
 - Μεταφορά ποσών στην ΕΘΝΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε. για την τακτοποίηση οφειλών από αγοραπωλησίες μετοχών στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών
 - Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητών τηλεφώνων PANAFON, TELESTET
 - Πληρωμή Φ.Π.Α. εφόσον η σχετική δήλωση υποβάλλεται μέσω Internet
 - Πληρωμή οφειλών προς το Δήμο Αθηναίων
 - Πληρωμή ασφαλίσεων προς την Εθνική Ασφαλιστική

2.4.5.2 Διεθνής Ethnocash

Για όσους ταξιδεύουν συχνά στο εξωτερικό και πολλές φορές αντιμετωπίζουν την ανάγκη για μετρητά στο νόμισμα της χώρας στην οποία βρίσκονται, η Εθνική Τράπεζα διεθνοποίησε την Ethnocash, για να μπορεί να ταξιδεύει τα χρήματά τους σε όλα τα μέρη του κόσμου, τη στιγμή που τα χρειάζονται.

Τώρα με την κάρτα EΘNOcash οι κάτοχοι της πραγματοποιούν αναλήψεις μετρητών από τον κύριο δραχμικό λογαριασμό τους, στο τοπικό νόμισμα της χώρας που βρίσκονται, γρήγορα και εύκολα, στα ΑΤΜ με το διεθνές σήμα CIRRUS ή και σε όλο τον κόσμο, 24 ώρες το 24ωρο. Με τη διεθνή EΘNOcash:

- ◆ Ταξιδεύουν με μεγαλύτερη ασφάλεια χωρίς να μεταφέρουν μεγάλα ποσά χρημάτων
- ◆ Κερδίζουν χρόνο, αποφεύγοντας τις 'ουρές' στα γκισέ για τη μετατροπή των Ευρώ σε συνάλλαγμα
- ◆ Έχουν τη δυνατότητα να αντιμετωπίσουν έκτακτες ή επείγουσες ανάγκες τους, σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου και αν βρίσκονται
- ◆ Εξασφαλίζουν αναλυτική ενημέρωση κάθε μήνα, για όλες τις αναλήψεις

2.4.5.3 Πιστωτικές κάρτες

Η Εθνική Τράπεζα προλαβαίνοντας τις εξελίξεις δραστηριοποιήθηκε στον τομέα των πιστωτικών καρτών με την έκδοση των νέων καρτών:

- GOLD MASTERCARD
- PLATINUM MASTERCARD
- SMART VISA ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ
- VISA ELECTRON

οι οποίες έχουν όλα τα προνόμια και τα χαρακτηριστικά μιας κλασσικής Mastercard και Visacard αντίστοιχα.

Τι προσφέρουν:

- Πιστωτικό όριο που επιτρέπει στους κατόχους να κινούνται με άνεση και με το προνομιακό επιτόκιο των καρτών της Εθνικής Τράπεζας
- Δίνει τη δυνατότητα για αγορές αγαθών και υπηρεσιών που μπορούν να κάνουν από 120000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και 16000000

επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο

- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών 24 ώρες το 24ωρο από όλα τα ATM που φέρουν το σήμα MASTERCARD και VISACARD αντίστοιχα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Προνόμια:

- Αγορές με πολλές άτοκες δόσεις σε συνεργασία με επιλεγμένες επιχειρήσεις
- Ενημέρωση για τα προγράμματα προσφορών μέσω του μεγαλύτερου οδηγού αγορών ΕΘΝOSHOPPING που θα αποστέλλεται στους κατόχους δωρεάν τρεις φορές το χρόνο
- Μεταφορά υπολοίπου από κάρτες άλλων τραπεζών με άτοκη περίοδο 120 ημερών
- Πρόσθετες κάρτες στα μέλη των οικογενειών των κατόχων των παραπάνω καρτών
- Ασφαλιστική κάλυψη στα ταξίδια μέχρι 158694 ευρώ ,
- Προνομιακοί όροι εξόφλησης : ολική εξόφληση της οφειλής άτοκα ή τμηματική εξόφληση πληρώνοντας την ελάχιστη μηνιαία καταβολή (4% του ενήμερου κεφαλαίου πλέον εξόδων και τόκων) με το προνομιακό επιτόκιο της Εθνικής Τράπεζας
- Ευελιξία στον τρόπο πληρωμής του λογαριασμού με κατάθεση μετρητών στα ATM της Εθνικής Τράπεζας με χρήση της πιστωτικής κάρτας, μέσω των ATM της Εθνικής Τράπεζας με την Ethnocash, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού καταθέσεων, με ταχυπληρωμή, με μετρητά στα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας και μέσω Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας
- Άμεση αντικατάσταση κάρτας σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής κατά τη διάρκεια της παραμονής των κατόχων πιστωτικών καρτών στο εξωτερικό
- Αυτόματη τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο
- Πρόσθετες παροχές μέσω των ATM του Εθνοδικτύου

2.4.6 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Η Εθνική Τράπεζα αξιοποιώντας την τεχνολογία δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες της, επιχειρήσεις και ιδιώτες, να τακτοποιούν τις υποχρεώσεις τους αυτόματα μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

2.4.6.1 Σύστημα Εξόφλησης Πάγιων Υποχρεώσεων (Σ.Ε.Π.Υ.)

Το Σύστημα Εξόφλησης Πάγιων Υποχρεώσεων εξοφλεί στην ημερομηνία λήξης τους λογαριασμούς, όπως :

- **ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ**
- **COSMOTE, VODAFONE, TELESTET**
- **INFOQUEST ΑΕΒΕ/Q TELECOMΕ**
- **ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, ALLIANZ, ING, ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ**
- **MULTICHOICE HELLAS (FILMNET)**
- **B.P HELLAS A.E, ΟΠΑΠ, SA.**
- **DINNERS CLUB, EXONET ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.**
- **Ο.Α.Ε.Ε (Τ.Ε.Β.Ε.), GREENREACE κ.λ.π.**

Το Σύστημα Εξόφλησης Πάγιων Υποχρεώσεων προσφέρεται εντελώς δωρεάν για ορισμένες εταιρίες ή με ελάχιστη επιβάρυνση σε άλλες. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα στους πελάτες να ορίσουν ένα ανώτατο ποσό χρέωσης για τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΟΤΕ, ΔΕΗ,ΕΥΔΑΠ).

Οι πελάτες απλά πρέπει να φροντίζουν ώστε ο λογαριασμός τους καταθέσεων να διαθέτει το ποσό της συνολικής οφειλής κατά την ημερομηνία εξόφλησής της.

2.4.6.2 Σύστημα Ηλεκτρονικών Περιοδικών Καταβολών (Σ.Π.Η.Κ.)

Το Σύστημα Περιοδικών Ηλεκτρονικών Καταβολών (Σ.Π.Η.Κ.) εξοφλεί, χωρίς καμία επιπλέον επιβάρυνση, τις υποχρεώσεις σταθερού ποσού και περιοδικού χαρακτήρα, όπως :

- ❖ Ενοίκιο
- ❖ Δίδακτρα
- ❖ Ασφάλιστρα
- ❖ Διατροφή
- ❖ Δόσεις Στεγαστικού Ταμειυτηρίου

Το Σύστημα Περιοδικών Ηλεκτρονικών Καταβολών (Σ.Π.Η.Κ.) μεταφέρει αυτόματα σε τακτές ημερομηνίες ένα σταθερό ποσό χρημάτων από ένα λογαριασμό καταθέσεων σε άλλο λογαριασμό, του ίδιου του πελάτη ή άλλου προσώπου, που τηρείται στην Εθνική Τράπεζα.

Αρκεί :

- το ποσό να είναι σταθερό,
- η ημερομηνία εκτέλεσης της εντολής να είναι συγκεκριμένη,
- η πληρωμή να γίνεται κάθε 1,2,3,4,6,ή 12 μήνες,
- οι δύο λογαριασμοί καταθέσεων (Ταμειυτηρίου, Τρεχούμενοι ή Όψεως), που θα χρησιμοποιούνται, να τηρούνται σε ευρώ και να ισχύουν για όσο διάστημα διαρκεί η πάγια εντολή (μέχρι 5 χρόνια),
- να υπάρχει επαρκές και διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό καταθέσεων για το σύνολο του ποσού που χρεώνεται κατά τις ημερομηνίες πληρωμής.

2.4.6.3 Internet Banking

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος εισβάλλει δυναμικά στο χώρο του διαδικτύου και προσφέρει νέες δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με μόνη τη χρήση του υπολογιστή.

Οι πελάτες της Εθνικής Τράπεζας μπορούν τώρα να συνδεθούν εντελώς δωρεάν με το INTERNET BANKING της Τράπεζας και να πραγματοποιήσουν, με ταχύτητα και ασφάλεια, τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές.

Ποιες συναλλαγές γίνονται με το Internet Banking :

Σήμερα με το Internet Banking :

- ♦ οι πελάτες μπορούν να πληροφορούνται το υπόλοιπο και την κίνηση των λογαριασμών τους που έχουν συνδέσει στο σύστημα, σε ημερήσια ή μηνιαία βάση,
- ♦ μπορούν να μεταφέρουν χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον ή σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην Εθνική Τράπεζα,
- ♦ μπορούν να ενημερώνονται για το χαρτοφυλάκιο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων που τηρούν στην Εθνική Τράπεζα,
- ♦ μπορούν να διεκπεραιώνουν αγοραπωλησία μετοχών, να ενημερώνονται για την τύχη της εντολής που έχουν δώσει ή ακόμη και να ακυρώνουν εντολές πριν την πραγματοποίησή τους.

Πώς γίνεται η ένταξη στο Internet Banking :

Για τα άτομα που είναι χρήστες του Internet και έχουν έναν τουλάχιστο λογαριασμό καταθέσεων σε δραχμές στην Εθνική Τράπεζα (ταμειευτηρίου, τρεχούμενο ή όψεως), η ένταξη στο Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας γίνεται με τέσσερα απλά βήματα :

- ✓ συμπληρώνουν την αίτηση εισαγωγής στο Internet Banking και

υπογράφουν τη σχετική σύμβαση στο κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας με το οποίο συνεργάζονται.

- ✓ η Τράπεζα αποστέλλει ταχυδρομικά τον προσωπικό Μυστικό Αριθμό Αναγνώρισης (Password)
- ✓ από το κατάστημα στο οποίο υποβάλλουν την αίτηση, θα παραλάβουν τον κωδικό ταυτότητας (User ID) και τη λίστα αριθμών TAN (transaction authorization numbers).

Έχοντας ολοκληρώσει τα παραπάνω βήματα οι πελάτες επικοινωνούν με το Held Desk της Τράπεζας για την ενεργοποίηση των κωδικών τους και είναι έτοιμοι να κάνουν χρήση των υπηρεσιών του Internet Banking.

Πώς θα συνδεθείτε με το Internet Banking :

Μετά την ένταξη τους οι πελάτες είναι έτοιμοι να συνδεθούν με το Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές που επιθυμούν. Η σύνδεση γίνεται μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης της Τράπεζας με την πληκτρολόγηση του Κωδικού Ταυτότητας (User ID), καθώς και του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης (Password).

Πόσο κοστίζουν οι συναλλαγές μέσω Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας:

Η δυνατότητα χρήσης του συστήματος Internet Banking της Τράπεζας παρέχεται δωρεάν. Οι επιμέρους τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές Internet Banking επιβαρύνονται με τις τυχόν προβλεπόμενες από την Τράπεζα προμήθειες (προμήθεια για αγοραπωλησία μετοχών κ.τ.λ.).

Πλεονεκτήματα του Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας:

Με το Internet Banking :

- ❖ δεν απαιτείται η παρουσία των πελατών στην Τράπεζα,
- ❖ παρέχεται η μέγιστη δυνατή ασφάλεια στις συναλλαγές,
- ❖ προσφέρεται άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Συμπερασματικά, θα λέγαμε, ότι οι Τράπεζες του μέλλοντος για να είναι πετυχημένες θα πρέπει να έχουν διαμορφώσει στρατηγικές προσαρμοσμένες στις εξελίξεις της αγοράς και οργανωτικές δομές και διαδικασίες ευέλικτες που θα αποσκοπούν στην καλύτερη δυνατή διαχείριση πελατών και όχι προϊόντων.

Κάθε δυναμική Τράπεζα θα πρέπει να αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα στρατηγικού σχεδιασμού, το οποίο θα επιτρέπει στη διοίκηση να αξιολογεί σε τακτά χρονικά διαστήματα τις αποδόσεις του παρελθόντος, να αναλύει γενικότερα το κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον, τον τραπεζικό τομέα και τον ανταγωνισμό, να προβλέπει τις εξελίξεις και τις τάσεις της αγοράς και βάσει αυτών να διαμορφώνει παρουσιαζόμενες ευκαιρίες και τους διαφαινόμενους κινδύνους και απειλές για την τράπεζα.

Η διαμόρφωση της στρατηγικής θα πρέπει να στηρίζεται στη σωστή τμηματοποίηση της αγοράς, στον προσδιορισμό των αγορών-στόχων και στην επιλογή της επιθυμητής τοποθέτησης της εικόνας της τράπεζας και των προϊόντων της στην αντίληψη των πελατών της.

Ο σε εξέλιξη εκσυγχρονισμός της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος θα αποτελέσει δοκιμή για την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα με την οποία οι μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες μπορούν να βαδίσουν στη σύγχρονη τραπεζική και στο διεθνή ανταγωνισμό.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Δρ. Λυμπερόπουλος Κωνσταντίνος, Στρατηγικό Τραπεζικό Μάρκετινγκ, εκδόσεις 'INTERBOOKS', Αθήνα 1994, σελ. 5-15.
2. Δρ. Κιόχος Π., Δρ. Παπανικολάου, Χρήμα-Πίστη-Τράπεζες, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 4^η έκδοση, 2000, σελ.213-221.
3. Τα Νέα, 'Η Οικονομία', Νοέμβριος 2002.
4. [www. nbg. gr](http://www.nbg.gr).
5. Έντυπα Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος
 - Στεγαστικά δάνεια
 - Καταναλωτικά δάνεια
 - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες
 - Κάρτες
6. Ετήσιο Δελτίο Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος 2002, 2003