

ΦΛΩΡΑΚΟΥ Π. ΧΡΥΣΟΥΛΑ
ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ ΤΟΥ Τ.Ε.Ι
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

Προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων από την Εμπορική Τράπεζα

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2005

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή :	
Το σημερινό τοπίο στο χώρο των τραπεζών	3
Αναγκαίες αλλαγές του τραπεζικού συστήματος.....	4
Κεφάλαιο 1	
Ιστορική αναδρομή εμπορικής τράπεζας.....	11
1.1. Αντικείμενο δραστηριοτήτων της Εμπορικής Τράπεζας	12
1.2. Ανάπτυξη.....	13
Κεφάλαιο 2	
Φιλοσοφία πελατοκεντρικής προσέγγισηςγια τη δημιουργία προϊόντων	20
Κεφάλαιο 3	
Νέα προϊόντα και υπηρεσίες ιδιωτών.....	25
3.1Καταναλωτική πίστη	26
3.2Τραπεζοασφάλειες	27
3.3Καταθετικά / επενδυτικά προϊόντα.....	28
Κεφάλαιο 4	
Νομοθετικό πλαίσιο κάλυψης καταναλωτών	30
4.1Θεσμοθέτηση διαλόγου μεταξύ καταναλωτών, αρμοδίων φορέων και τραπεζών..	31
4.2Πωλήσεις από απόσταση.....	33
Κεφάλαιο 5	
Πρώθηση νέων προϊόντων	
5.1Τραπεζικό μάρκετινγκ.	34
5.1.1 Έρευνα αγοράς.....	39
5.1.2.Τμήμα ανάπτυξης εργασιών	40
5.1.3.Τμήμα διαφήμισης	41
5.1.4.Το τμήμα δημοσίων σχέσεων	41
5.1.5.Επιλογή πελατείας	42
5.1.6.Προσέλκυση πελατείας	42
5.1.7.Επίσκεψη – διαπραγμάτευση με την πελατεία	43
5.1.8.Σχέσεις με την πελατεία- διατήρηση της συνεργασίας	45
Κεφάλαιο 6	
Μέθοδοι αξιολόγησης αγοραστικού κοινού.....	47
6.1.Μεθοδολογίες βαθμολόγησης	47
6.2.Διαδικασίες παρακολούθησης πιστωτικών κινδύνων	48
6.3.Σταθερότητα συνθηκών	49
6.4.Χρήση μεθοδολογιών	49
6.5.Προβλεψιμότητα μοντέλων	50
6.6.Αξιολόγηση συμπεριφοράς πελατών	50
Κεφάλαιο 7	
Ο ανταγωνισμός στην Ευρωπαϊκή Ένωση.....	53
7.1.Η συνθήκη της Ευρωπαϊκής Ενώσεως και οι σκοποί της Κοινότητας	53
7.2.Η θέση του ανταγωνισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση	56
7.3.Η αληθής έννοια του ανταγωνισμού στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα	57
7.4.Ο ζωτικός ρόλος της κοινοτικής πολιτικής ανταγωνισμού	59
7.5.Η φιλοσοφική βάση του κοινοτικού δικαίου περί ανταγωνισμού	62
7.6.Ο αντίκτυπος του Ευρωπαϊκού ανταγωνισμού στις ελληνικές τράπεζες	62
Επίλογος	63
Βιβλιογραφία	64
Παράρτημα	65

Εισαγωγή

Το σημερινό τοπίο στο χώρο των τραπεζών

Το περιβάλλον χαμηλού πληθωρισμού και επιτοκίων οδήγησε σε αύξηση των εισοδημάτων και της αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών και ενίσχυση της οικονομικής δραστηριότητας και επέφερε σημαντική πιστωτική επέκταση των ελληνικών τραπεζών προς τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις. Επίσης, η πραγματοποίηση μεγάλων επενδύσεων για την υποδομή της χώρας και τα έργα για την ολυμπιάδα του 2004, καθώς και η ανάπτυξη κλάδων της οικονομίας όπως η αγορά ακινήτων οδήγησαν στην αύξηση της δραστηριότητας των ελληνικών τραπεζών και στην ισχυροποίησή τους. Εξάλλου, οι ελληνικές τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να συνεχίσουν την επέκτασή τους στη διεθνή αγορά και ειδικότερα στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή των Βαλκανίων, του Εύξεινου Πόντου και της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Η έντονη δραστηριότητα των τραπεζών είχε σαν αποτέλεσμα και την αύξηση του ανταγωνισμού που αποτυπώνεται, εκτός των άλλων και στη μείωση του spread των επιτοκίων χορηγήσεων και καταθέσεων, η οποία οδηγεί τις τράπεζες στη διαφοροποίηση των πηγών των εσόδων τους και την εύρεση νέων πηγών εσόδων.

Το 2001 σημειώθηκε αύξηση της δραστηριότητας των ελληνικών τραπεζών, με τις χορηγήσεις τους να αποτελούν σχεδόν το ήμισυ της δραστηριότητας τους και τα καθαρά έσοδα τόκων να αυξάνονται σημαντικά λόγω του υψηλού ρυθμού αύξησης των χορηγήσεων αλλά και του μειωμένου κόστους του χρήματος. Αρνητικά στην κερδοφορία των τραπεζών επέδρασε η μείωση των εσόδων από προμήθειες και των εσόδων από χρηματοοικονομικές πράξεις λόγω της αρνητικής συγκυρίας στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Θετική εξέλιξη κατά το 2001 ήταν η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών τραπεζών λόγω της πολύ συγκρατημένης αύξησης των λειτουργικών τους δαπανών .

Παράλληλα, οι ελληνικές Τράπεζες, υιοθετώντας τις νέες εφαρμοσμένες τεχνολογίες και αναβαθμίζοντας την τηλεπικοινωνιακή τους υποδομή, καθώς και τη λειτουργική τους πλατφόρμα συνολικά, είναι σε θέση να προσφέρουν στη πελατεία τους, εκτός από τα παραδοσιακά, σύγχρονα και καινοτόμα προϊόντα υψηλής προστιθέμενης αξίας, καθώς και εξυπηρέτηση με έμφαση στη ποιότητα και στην ταχύτητα των παρεχόμενων υπηρεσιών .

Ιδιαίτερα σημαντικός είναι πλέον και ο ρόλος των εταιρειών των ομίλων των εγχώριων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, καθώς αξιοποιούνται σε μεγάλο βαθμό οι συνέργιες που προκύπτουν.

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα της Ελλάδας διακρίνεται σήμερα από σημαντικό βαθμό εξωστρέφειας και χαρακτηρίζεται ως ιδιαίτερα ανταγωνιστικό με σημαντικότερα στοιχεία την αύξηση μεριδίων αγοράς και τη διαφοροποίηση στην επιχειρηματική στρατηγική. Η ολοκλήρωση σημαντικών ενεργειών στο πεδίο των εξαγορών και συγχωνεύσεων, η σύναψη στρατηγικών συμμαχιών με διεθνείς χρηματοπιστωτικούς ομίλους, η είσοδος ξένων τραπεζών, η διεθνής επέκταση και η περαιτέρω απελευθέρωση της αγοράς που προωθείται, αναμένεται να οδηγήσουν σε νέα κορύφωση του ανταγωνισμού και στην προώθηση εναλλακτικών δράσεων.

Αναγκαίες αλλαγές του τραπεζικού συστήματος

Το τραπεζικό σύστημα είναι χωρίς αμφιβολία ένα από τα πιο πολύ συζητούμενα θέματα αλλά και προβλήματα της τελευταίας εικοσαετίας. Ειδικότερα στη χώρα μας, με την ουσιαστική ανυπαρξία κεφαλαιαγοράς, το τραπεζικό σύστημα είχε κληθεί να λειτουργήσει κάτω από μια υπερβολικά, σε σχέση με τον κλασικό του ρόλο, φορτισμένη χρέωση για υποστήριξη οικονομικών δραστηριοτήτων, των οποίων το εύρος άρχιζε από την περιοχή ιδίων επενδυτικών δραστηριοτήτων και έφθανε, μετά τη σύνδεσή του με όλα τα ενδιάμεσα στάδια παραγωγικών δραστηριοτήτων, στη σωστική δραστηριότητα για επιχειρήσεις ή ολόκληρους κλάδους που εμφάνιζαν προωθημένα κλινικά συμπτώματα προβληματικότητας στο σύνολο ή τουλάχιστον σε μεγάλο μέρος των βασικών παραγωγικών τους δομών.

Όπως όλα άλλωστε τα τραπεζικά συστήματα της υφηλίου είναι παράλληλα και ένας αρκετά αξιόπιστος καθρέπτης της συνολικής καταστάσεως της οικονομίας μας κατά το μέρος που δίνει σαφή και αντιπροσωπευτικά δείγματα τόσο της συνολικής όσο και ειδικών θετικών ή αρνητικών εικόνων του επιπέδου των οικονομικών δραστηριοτήτων, της οργάνωσης της παραγωγής, του γενικού τεχνολογικού επιπέδου και του διαθέσιμου στελεχιακού δυναμικού.

Το μεγάλο πάντως πρόβλημα, που απασχολεί εδώ και δεκαετίες και πρέπει κάποια στιγμή να ξεπεραστεί, είναι η γραφειοκρατία, η οποία αποτελεί τροχοπέδη στην ανάπτυξη και στην προσαρμογή του τραπεζικού μας συστήματος στα ευρωπαϊκά πρότυπα και δεδομένα.

Υπάρχει τεράστια ανάγκη αλλαγής της νοοτροπίας. Το πιο σημαντικό είναι να κατανοηθεί ο ρόλος τον οποίο καλείται να παίξει ο κρατικός, αλλά και ιδιωτικός μηχανισμός. Γιατί φαινόμενα γραφειοκρατίας έχουμε και σε ιδιωτικές καθαρά επιχειρήσεις. Αυτό ήταν απόρροια των κοινωνικών και πολιτικών αλλαγών που έχουν γίνει στην Ελλάδα, οι οποίες σε πρώτη φάση τείνουν να περάσουν ένα αμυντικό μήνυμα σε όλη την αγορά και από το οποίο η Ελλάδα πρέπει όσο το δυνατόν συντομότερα να απαλλαγεί.

Επομένως, είτε κρατικός τομέας λέγεται, ο οποίος σήμερα δεν μπορεί να ορίζεται παρά ως σύμμαχος της συνολικής παραγωγής στη χώρα, είτε ιδιωτικές επιχειρήσεις στις οποίες προτάσσεται το «τοπικό συμφέρον» (πως δηλαδή θα βιώσει ο υπάλληλος παίρνοντας καλύτερες απολαβές με όσο το δυνατόν ηπιότερους όρους εργασίας) η αλλαγή νοοτροπίας είναι επιβεβλημένη. Αυτά τα φαινόμενα πρέπει άρδην να ανατραπούν και οι προτεραιότητες να είναι, πως θα προχωρήσουμε παραγωγικά και με πολύ πιο ανοιχτές συνεργασίες μεταξύ μας

Και βέβαια τα τεράστια θέματα για την ελληνική αγορά είναι το πώς θα μπορέσουν οι ελληνικές τράπεζες να εισχωρήσουν στην ευρωπαϊκή αγορά και να ευδοκιμήσουν. Το «παιχνίδι» βέβαια αυτό βρίσκεται σε εξέλιξη και βεβαίως μένουν οι προσπάθειες.

Μια περιληπτική οριοθέτηση ενσυνείδητων λειτουργιών στο τραπεζικό σύστημα θα μπορούσε να περιλάβει τις εξής διαρκείς ανάγκες αρχικού καθορισμού και επανεξέτασης:

- Της βασικής αποστολής του τραπεζικού συστήματος συνολικά όσο και κάθε μιας μονάδας του.
- Των μέσων ανταπόκρισης στη βασική αποστολή σε όρους :
 - Συνεπούς διοικητικής και λειτουργικής διάρθρωσης,
 - Κεφαλαιακών πηγών,
 - Συλλογής αποταμιεύσεων
 - Κατανομής πόρων
 - Συμβολής στην αύξηση της ίδιας όσο και της συνολικής εγχώριας και εξαγωγικής προστιθέμενης αξίας
 - Εύρους και ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών
 - Συστημάτων διανομής
 - Εσωτερικής ανάπτυξης των κεφαλαίων
 - Κανόνων λειτουργίας και εσωτερικών ελέγχων
 - Εξωτερικών ελέγχων

- Αξιοποίησης ανθρώπινου δυναμικού
- Ποιότητας των διαχειριστικών αποφάσεων
- Των δυνατοτήτων παραγωγής και υποστήριξης καινοτομιών σε ευρύ φάσμα ίδιων και εξωτερικών δραστηριοτήτων.
- Της ουσιαστικής αποκέντρωσης των γεωγραφικών, λειτουργικών και διαχειριστικών δραστηριοτήτων.
- Της παραγωγικής σύνδεσης του με το διεθνή χώρο
- Του βάθους και ποιότητας των επικοινωνιών (σε αμφίδρομη βάση) με τους συστατικούς παράγοντες.
- Η συζήτηση και ο προβληματισμός σχετικά με το τραπεζικό σύστημα αλλά και η διάχυτη εικόνα μη ικανοποιητικού επιπέδου λειτουργίας του, έχουν συνειδητά ή ασυνειδητά καλύψει τα περισσότερα από τα παραπάνω σημεία αναφοράς με μεγάλο πλούτο ιστορικών, αναλυτικών, διαγνωστικών και συνταγολογικών διαπιστώσεων και συμπερασμάτων

Μια λιτή παράθεση του πυρήνα των παρατηρήσεων ουσίας είναι τα εξής:

- Το τραπεζικό επάγγελμα παρουσιάζεται υποβαθμισμένο σε όλους τους άξονες θεώρησης του, με κύριο χαρακτηριστικό την υποτονική συναισθηματική σύνδεσή του με τους λειτουργούς του.
- Οι εργαζόμενοι στις τράπεζες παραμένουν επαγγελματικά ανεξέλικτοι.
- Έλλειψη υγιούς ανταγωνιστικού περιβάλλοντος των τραπεζών σε συνδυασμό με παρεμβατική νοοτροπία στη λειτουργία του από τη Δημόσια Διοίκηση.
- Χρόνια αδρανοποίηση στον εκσυγχρονισμό του με κύρια έμφαση τις χαμηλές επιδόσεις στην ενσυνείδητη διοίκηση (management) των κυριότερων λειτουργιών.
- Ο συγκεντρωτισμός και το προσωποπαγές των διοικητικών συστημάτων έχουν αποθαρρύνει την υγιή επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων με συνέπεια σχέσεις αμυντικής δυσπιστίας για κάθε αλλαγή και σδσυντεχνιακή νοοτροπία.
- Ισοπέδωση του μισθολογικού κινήτρου.
- Επικίνδυνη ποιοτική και τεχνολογική απόσταση από το διεθνές επίπεδο του επαγγέλματος, όταν οι διασυνοριακές τεχνολογικές δυνατότητες έχουν κυριολεκτικά καταστήσει δευτερεύον το θέμα των τοπικών αγορών.

Ειδικότερα όμως οι τράπεζες θα πρέπει να προχωρήσουν και οι υπόλοιποι συμμετέχοντες στο σύστημα να συμπαρασταθούν ουσιαστικά, αναλαμβάνοντας τις

ευθύνες τους, σε διαχειριστικές αλλαγές που να καλύπτουν τουλάχιστον τις εξής περιοχές λειτουργίας τους:

- Υιοθέτηση σύγχρονων οργανωτικών σχημάτων λειτουργικά συνετών με τη βασική αποστολή κάθε τράπεζας. Τα σχήματα αυτά θα πρέπει να επιτρέπουν τη μετάβαση από τη σημερινή εσωστρέφεια στην ουσιαστική επαφή με την αγορά, τη δημιουργία σφαιρικά υπεύθυνων διαχειριστικών σημείων (θέσεων), την οργανωτική κλιμάκωση με στόχο την ηγεσία, κατεύθυνση και έλεγχο των υφιστάμενων κλιμακίων, τη διοικητική και διαχειριστική αποκέντρωση μέσω εκχωρήσεως εγκριτικών εξουσιοδοτήσεων και παράλληλους προληπτικούς και κατασταλτικούς ελέγχους, ολοκληρωμένη εναρμόνιση του επιπέδου υπευθυνότητας παραγωγής και διαχειριστικών αποφάσεων κ.λ.π.
- Εφαρμογές σύγχρονων συστημάτων σχεδιασμού δραστηριοτήτων με τα οποία θα προκαθορίζονται οι εφικτές επιδόσεις σε όγκους εργασιών, προστιθέμενη αξία, καθαρά έσοδα και λοιπά ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία, τόσο σε μεσοπρόθεσμη όσο και σε βραχυπρόθεσμη βάση.
- Σύμφωνα με αυτά τα δεδομένα θα κατευθύνεται η δραστηριότητα μέσω δεσμευτικών προϋπολογισμών και προγραμμάτων δράσεως σε ευρέως αποκεντρωμένη βάση με ανάληψη δέσμευσης από τα στελέχη όλων των επιπέδων. Στα κατάλληλα χρονικά σημεία θα γίνονται οι σχετικές αναλύσεις με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών των αποκλίσεων και την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών έγκαιρα. Σε συνολική βάση θα γίνεται η αξιολόγηση της συνολικής επίδοσης καθώς και εκείνες των βασικών διαχειριστικών θέσεων.
- Εκσυγχρονισμό των εφαρμογών τραπεζικής παραγωγής (παροχής υπηρεσιών) αλλά και συνεπή εσωτερική διαχειριστική πληροφόρηση μέσω εφαρμογής ολοκληρωμένων μηχανογραφικών συστημάτων. Η περίπτωση αυτή απαιτεί μια μεγάλη σειρά εκσυγχρονισμών μεγάλου εύρους, θεσμικούς, συναλλακτικούς και τεχνικούς και είναι πλέον προσιτή στην αγορά, αφού αποτελεί το μέσο της τελικής έκφρασης κάθε τράπεζας στον παραγωγικό χώρο. Όμως αυτή ακριβώς η περίπτωση, του τελικού προϊόντος από την άποψη της αγοράς, απαιτεί την προηγούμενη ολοκλήρωση όλων των εφαρμογών και συστημάτων που μελετάμε.
- Αναθεώρηση και βελτίωση των ελεγκτικών μηχανισμών ώστε να κατοχυρώνεται η παραγωγική συμβολή των ελεγκτών, κυρίως μέσα από την ολοκληρωμένη και αντικειμενική ανάλυση και αξιολόγηση του επιπέδου λειτουργίας, σε σύγκριση με

πρότυπα που πρέπει να καθιερώνονται από το σύνολο των συστημάτων λειτουργίας.

- Εγκατάσταση ολοκληρωμένων συστημάτων κύριας διαχείρισης στους χώρους πιστοδοτήσεων, επενδυτικών δραστηριοτήτων και προμηθειών, μέσο των οποίων θα κατοχυρώνονται υψηλά πρότυπα λειτουργίας, σαφή κριτήρια και προϋποθέσεις, τεκμηριωμένες διαχειριστικές αποφάσεις, ατομική ευθύνη και λειτουργική συμμετοχή των στελεχών, αποκεντρωμένη διαχείριση και εύκολη και αξιόπιστη επικοινωνία με την αγορά.
- Ειδικά για τις πιστοδοτήσεις, την κύρια διαχειριστική δραστηριότητα του τραπεζικού συστήματος, θα πρέπει να υπάρξουν επαρκώς διατυπωμένες αρχές, φιλοσοφία, κριτήρια και διαδικασίες ώστε να κατοχυρώνεται η συστηματική προσέγγιση, η ποιοτική διαβάθμιση και οι διορθωτικές ενέργειες. Μια τέτοια εφαρμογή θα μπορούσε να υποστηρίξει γρήγορη μετάβαση σε σύγχρονο καθεστώς πιστοδοτήσεων συνολικά και καθιέρωση του κατάλληλου καθοδηγητικού ρόλου της κεντρικής τράπεζας με ευχέρεια ελέγχου ουσίας και ελάχιστη γραφειοκρατία.
- Εφαρμογές ορισμού και παρακολούθησης, ειδικών κινδύνων όπως κινδύνων εξωτερικού, συναλλάγματος, κλαδικών και ατομικών πιστωτικών επεκτάσεων και αυτοματοποιημένων εφαρμογών, ώστε να κατοχυρώνεται η συνείδηση κινδύνου και η σωφροσύνη στις διαχειριστικές αποφάσεις.
- Αναλυτική διατύπωση των βασικών κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας, ώστε να προστατευθεί το σύστημα από τις λειτουργικές στρεβλώσεις και ασυμβίβαστα και να κατοχυρώνεται υψηλού επιπέδου καλή μαρτυρία, απαραίτητη άλλωστε τόσο για αξιόπιστες σχέσεις με τους συστατικούς παράγοντες όσο και την εύρυθμη λειτουργία άλλων συστημάτων, όπως η κεφαλαιαγορά.
- Αξιοποίηση των σύγχρονων εφαρμογών διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού με στόχο τη γρήγορη επαγγελματική κατάρτιση και ωριμότητα, την υπεύθυνη και αρμόδια επαγγελματική δραστηριότητα, την αξιοκρατική επαγγελματική εξέλιξη και υλικές ανταμοιβές, τη συνεχή ενημερωτική – επιμορφωτική διαδικασία, την εσωτερική αναπαραγωγή στελεχών και τη συνολική επαγγελματική και ατομική ολοκλήρωση μέσα από τη συναισθηματική πρόσδεση για το επάγγελμα και τη συνειδητοποίηση της προσφοράς στην κοινωνική παραγωγή.
- Είναι απόλυτα απαραίτητο να δημιουργηθεί στελεχιακή διάρθρωση ουσίας για την κάλυψη του μεγάλου κενού που υπάρχει σήμερα σαν αποτέλεσμα των συγκεντρωτικών και προσωποπαγών εφαρμογών που εφαρμόζεται ακόμη σε

μεγάλο βαθμό. Τέλος, είναι εξίσου απαραίτητο να υπάρξει η απαραίτητη κινητικότητα και εμπλουτισμός σε στελεχιακό δυναμικό είτε ακόμη σε βάση αγοράς, ώστε να προχωρήσουν λειτουργίες που κατά κανόνα είναι επαγγελματικά απρόσιτες και επομένως, δυστυχώς, δεν προσφέρονται. Ζητούνται κατάλληλες πηγές βοήθειας, ενώ σήμερα κυριαρχούν οι εσωτερικές επάρκειες αλλά και συχνά ανεπάρκειες με αποτέλεσμα σημαντικές ποιοτικές ή και χρονικές υστερήσεις στο επάγγελμα και τις επιδόσεις.

- Επιλογή σύγχρονων διαχειριστικών σχημάτων (αναλυτική διαχείριση), κοστολογικές εφαρμογές και συστήματα τιμολογήσεως που να καθιερώνουν την αλήθεια των τιμών αλλά και τη συνειδητοποίηση των έγκαιρων χειρισμών που θα πρέπει να γίνονται για διαχειριστικές βελτιώσεις κάθε μορφής.
- Κύριος, βέβαια, στόχος για τα σύγχρονα διαχειριστικά συστήματα δεν είναι μόνο η βραχυπρόθεσμη στόχευση για άμεσες βελτιώσεις και αλλαγές σε σημερινές στρεβλώσεις, επιβαρύνσεις αλλά και για άλλα κακώς κείμενα.
- Η απόκτηση εσωτερικού δυναμισμού από το σύστημα ώστε να περάσει σε διαρκώς ανανεούμενες υψηλού επιπέδου επιδόσεις.
- Η κατοχύρωση παραγωγικών επικοινωνιών και δημιουργία βάσεων ουσιαστικής συμμετοχής, υπεύθυνης, και σε οριοθετημένα πλαίσια όλων των συστατικών παραγόντων, κυρίως όμως της αγοράς εν γένει και με κάθε μια μονάδα της, αφού είναι ο κυριότερος συμμετοχος και τελικός πληρωτής στην κυριολεξία για όλα τα κακά του συστήματος.
- Η δημιουργία προϋποθέσεων για υψηλού επιπέδου επαγγελματική δραστηριότητα του προσωπικού των τραπεζών. Αυτό το δυναμικό σήμερα, παρά τα ομολογουμένως υψηλά τυπικής αλλά και συχνά ουσιαστικής μορφής προσόντα του, αναλώνεται χωρίς κατεύθυνση, δημιουργική συμβολή και επαγγελματική επιβράβευση.
- Η επιστροφή από τον «καθρέπτη» του τραπεζικού συστήματος στην υπόλοιπη οικονομία μας ειδώλων εκσυγχρονισμένης λειτουργίας και διαχειριστικών προτύπων ικανών να την επηρεάσουν με την καθημερινή επαφή σε μια ανάλογη πορεία και επιδόσεις.
- Ακόμα, πρέπει να τονίσουμε τη σπουδαιότητα και αναγκαιότητα εφαρμογής σύγχρονων αναλυτικών συστημάτων διαχείρισης των κυριότερων λειτουργιών κύριας και υποστηρικτικής παραγωγής στο μεγαλύτερο δυνατό τμήμα του τραπεζικού συστήματος. Οι εφαρμογές αυτές πρέπει να αποτελούν συστηματικά

αποτυπωμένες, διαχειριστικά αποκεντρωμένες, συνεχώς εμπλουτιζόμενες και συνολικά ελέγξιμες ρυθμίσεις που θα κατοχυρώνουν την περιοχή αρχών και πολιτικής, διαδικασιών, υπευθυνότητα σε βάση ατομικής ευθύνης, τεκμηρίωση των διαχειριστικών αποφάσεων και αντικειμενική βάση επικοινωνιών με την αγορά. Λειτουργικά συνδέονται με τις εφαρμογές πληροφόρησης των οποίων αποτελούν βασική εσωτερική υποδομή και κατοχυρώνουν το ποιοτικό μέρος. Κρίνοντας από τις μέχρι σήμερα επαρκείς και θετικές εμπειρίες εφαρμογής πολλών από αυτές, μπορούμε ασφαλώς να τις θεωρήσουμε σαν χρήσιμα εργαλεία των τραπεζών για την εφαρμογή διοικήσεως ποιότητας και ελεγχόμενων επιδόσεων. Ακόμη δεν μπορούν να τις υποβοηθούν σε διαρκή αναζήτηση ανταγωνιστικών λύσεων για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους με τη φυσιολογική, σε αυτή τη περίπτωση, συνδρομή της αγοράς η οποία θα κρίνει και θα επιβραβεύσει τις καλύτερες επιδόσεις.

Στην μελέτη που ακολουθεί θα εξετάσουμε αναλυτικά τον όρο «φιλοσοφία πελατοκεντρικής προσέγγισης» δηλαδή τη στρατηγική που υιοθετεί η τράπεζα η οποία αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα της εξυπηρέτησης του πελάτη και την ανάπτυξη των σχέσεων της με αυτόν, σαν βασικά προαπαιτούμενα για τη μελλοντική της ανάπτυξη ή μετεξέλιξή της.

Επίσης θα παρουσιάσουμε τα νέα προϊόντα της εμπορικής τράπεζας για το τρέχον έτος και θα μιλήσουμε για τη προάσπιση των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή στο τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, ο οποίος αντιμετωπίζει δυσκολίες κατανόησης του τρόπου λειτουργίας των μηχανισμών της αγοράς.

Ένα άλλο θέμα που εξετάζουμε είναι το τραπεζικό μάρκετινγκ δηλαδή οι τρόποι προώθησης των νέων τραπεζικών προϊόντων και αναλύουμε τα επιμέρους τμήματά του. Επίσης ένα σημαντικό κομμάτι της μελέτης είναι και η αξιολόγηση του αγοραστικού κοινού καθώς η τράπεζα πρέπει να ελέγχει με κάποιον τρόπο την αξιοπιστία του καταναλωτή.

Τέλος μελετάμε το ρόλο και την έννοια του ανταγωνισμού μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και κατά πόσο ωφελεί τελικά ο ελεύθερος ανταγωνισμός τον μέσο καταναλωτή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ιστορική αναδρομή Εμπορικής Τράπεζας

Η ζωή της Εμπορικής Τράπεζας αρχίζει ουσιαστικά το 1886, χρόνο κατά τον οποίο ο ιδρυτής της Γρηγόριος Εμπεδοκλής, προχωρεί στην ίδρυση του Τραπεζικού Γραφείου «Γρ. Εμπεδοκλής».

Από τότε η Τράπεζα πέρασε από πολλές φάσεις για να καταλήξει σήμερα να είναι ένα από τα μεγαλύτερα τραπεζικά ιδρύματα στην Ελλάδα και να έχει συνεχή, γόνιμη και ενεργό συμμετοχή στην ανάπτυξη της Ελληνικής οικονομίας και στον εκσυγχρονισμό της τραπεζικής αγοράς στη χώρα μας.

- 1886 Ίδρυση Τραπεζικού Γραφείου «Γρ. Εμπεδοκλής»
- 1896 Ίδρυση της Τράπεζας Γρ. Εμπεδοκλέους
- 1907 Ίδρυση Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος με επικεφαλή το Γρηγ. Εμπεδοκλή, έπειτα από μετατροπή της Ε.Ε. « Τράπεζα Γρ. Εμπεδοκλέους» σε Α.Ε. με την επωνυμία «Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. και εισάγεται στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.
- 1923 Ίδρυση της Commercial Bank of the Near East στο Λονδίνο και ίδρυση των υποκαταστημάτων σε Αλεξάνδρεια και Κωνσταντινούπολη.
- 1941 Ο Γρ. Εμπεδοκλής εγκαθίσταται στη Νότιο Αφρική μετά την κατάληψη της Ελλάδας από τους Γερμανούς. Αναπλήρωση του από τους Χ. Μουλάκη και Π. Βαφειαδάκη.
- 1941 – 1943 Οργάνωση συσσιτίων, παροχή δανείων και έκτακτων βοηθημάτων προς το προσωπικό για την αντιμετώπιση των δεινών της κατοχής . σημαντικές επενδύσεις σε ακίνητα και μετοχές εταιρειών. Το 1942 αποκτάται η πλειοψηφία των μετοχών της Ασφαλιστικής Εταιρείας Φοίνιξ.
- 1948 Πρώτο μεταπολεμικό έτος με κέρδη
- 1951 Θάνατος του Γρ. Εμπεδοκλή στην Αφρική
- 1952 Είσοδος στην Τράπεζα και ανάληψη της Διοίκησης της από τον καθηγητή Στρατή Ανδρεάδη
- 1958 Εξαγορά ασφαλιστικής εταιρίας “Ιονική” Ίδρυση του Ινστιτούτου Τραπεζικής Επιμόρφωσης, ως εργαλείου εσωτερικής επιμόρφωσης του προσωπικού. Το Ινστιτούτο αναβαθμίζεται το 1992 και μετονομάζεται σε εργαστήριο Ελευθέρων Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Σπουδών και το 1994 μετονομάζεται σε ΣΤΕΠ όπως λειτουργεί μέχρι και σήμερα

- 1962 Εξαγορά Τράπεζας Πειραιώς και της ασφαλιστικής εταιρίας “Γενικαί Ασφάλειαι”
- 1963 Ίδρυση Τράπεζας Επενδύσεων
- 1964 Εξαγορά Τράπεζας Αττικής
- 1971 Ίδρύονται θυγατρικές Τράπεζες σε Παρίσι και Φραγκφούρτη
- 1975 Η Τράπεζα περιέχεται στον έλεγχο του Ελληνικού Δημοσίου. Ορίζεται Κυβερνητικός Επίτροπος και απομακρύνεται ο Στρατής Ανδρεάδης
- 1976 Με αύξηση του Μετοχικού Κεφαλαίου η πλειοψηφία των μετοχών περιέχεται σε οργανισμούς ελεγχόμενους από το δημόσιο και ο Στρατής Ανδρεάδης περιορίζεται σε μειοψηφία
- 1991 – 1992 Πώληση επτά θυγατρικών (Τράπεζα Πειραιώς , Ναυπηγεία Ελευσίνας κ.α.)
- 1995 Συμφωνία με E.B.R.D. για ίδρυση θυγατρικών σε χώρες της Ανατολικής Ευρώπης , εξαγορά του 51% της ασφαλιστικής εταιρίας Metrolife
- 1997 Μεταβίβαση της πλειοψηφίας των μετοχών της Τραπέζης Αττικής
- 1990 – 1999 Ίδρυση νέων χρηματοπιστωτικών κυρίως εταιριών του Ομίλου της Τράπεζας (leasing , Factoring , Venture Capital, κ.α.)
- 1993 – 1999 Ίδρυση υποκαταστημάτων και επέκταση εργασιών στη Κύπρο
- 1999 Πώληση της Ιονικής Τράπεζας στην Alpha bank
- 2000 Είσοδος της Γαλλικής Τράπεζας Credit Agricole στο μετοχικό κεφάλαιο της Εμπορικής με ποσοστό 6,7 %
- 2001 Λειτουργεί στην Κύπρο η θυγατρική Τράπεζα της Εμπορικής, Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)
- 2002 Η Credit Agricole αυξάνει το ποσοστό της στο μετοχικό κεφάλαιο της Εμπορικής Τράπεζας σε 8,74 %
- 2004 Απορρόφηση συνολικά δέκα θυγατρικών εταιριών στο πλαίσιο ανασύνταξης του Ομίλου.

1.1 Αντικείμενο δραστηριοτήτων της Εμπορικής Τράπεζας

Ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας δραστηριοποιείται μεταξύ άλλων στο χώρο των τραπεζικών υπηρεσιών (λιανική τραπεζική, δάνεια προς επιχειρήσεις), της επενδυτικής τραπεζικής (Τράπεζα Επενδύσεων Α.Ε.) της διαχείρισης διαθεσίμων θεσμικών και μη επενδυτών, της διαχείρισης χαρτοφυλακίου κινητών αξιών (Ερμής ΑΕΔΑΚ, Εμπορική Asset Management ΑΕΠΕΥ, Εμπορική Επενδυτική ΑΕΕΧ), στο

χώρο των ασφαλειών και τραπεζοασφαλειών (Φοίνιξ Metrolife Εμπορική ΑΕΑΕ, Εμπορική Ζωής ΑΑΕΖ) των εταιρικών κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών (Όμιλος Εμπορικής Κεφαλαίου ΑΕ) των χρηματοδοτικών μισθώσεων (Εμπορική Leasing ΑΕ, Εμπορική Rent ΑΕΕ), στον κλάδο της πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (Εμπορική Factoring ΑΕ) στο χώρο της αξιοποίησης ακινήτων (Εμπορική Ακίνητης Περιουσίας ΑΕ). Έτσι ο όμιλος προσφέρει ευρύ φάσμα παραδοσιακών και σύγχρονων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, καλύπτοντας τις αποταμιευτικές, χρηματοδοτικές και επενδυτικές ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων.

Ο Όμιλος της Εμπορικής προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες στην Ελλάδα μέσω δικτύου 374 υποκαταστημάτων, μέσω του υποκαταστήματος της στο Λονδίνο καθώς και μέσω θυγατρικών τραπεζών στην Αλβανία, την Αρμενία, τη Βουλγαρία, τη Γερμανία, τη Γεωργία, την Κύπρο και τη Ρουμανία. Το εκτενές δίκτυο της Εμπορικής αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για τον Όμιλο στη διανομή των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

1.2 Ανάπτυξη

Τόσο το 2001 όσο και τους πρώτους μήνες του 2002, οι χορηγήσεις και οι καταθέσεις αυξήθηκαν με υψηλούς ρυθμούς. Η αναδιάρθρωση των καταστημάτων, η οποία ξεκίνησε πέρσι με στόχο να γίνουν πιο πελατοκεντρικά, έχει αρχίσει να αποδίδει καρπούς.

Παρά το γεγονός ότι τόσο ο συνολικός ρυθμός αύξησης των χορηγήσεων της Εμπορικής Τράπεζας όσο και ο ρυθμός μεταβολής ορισμένων κατηγοριών χορηγήσεων (π.χ. των στεγαστικών δανείων) ήταν υψηλότερος από ότι στο σύνολο του συστήματος η αύξηση των μεριδίων, εκτός από εκείνη στα στεγαστικά δάνεια και στα δάνεια προς τη βιομηχανία, ήταν μικρή. Πέρυσι είχε τεθεί ως στόχος η αύξηση του μεριδίου της Τράπεζας στις χορηγήσεις προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, στην καταναλωτική και στη στεγαστική πίστη κατά 2 εκατοστιαίες μονάδες, από το τέλος του 2000 μέχρι το τέλος του 2004. Στη στεγαστική πίστη όπου τα δάνεια της Τράπεζας το 2001 αυξήθηκαν με ρυθμό κοντά στο 45%, το μερίδιο της στο σύνολο του εγχώριου τραπεζικού συστήματος αυξήθηκε κατά περίπου μισή εκατοστιαία μονάδα από 8,8% στο τέλος του 2000 στο 9,3% στο τέλος του 2001.

Αυτό σημαίνει ότι στα επόμενα 3 έτη χρειάζεται η τράπεζα να αυξήσει το μερίδιο της κατά 1,5 εκατοστιαία μονάδα για να φτάσει το στόχο που έχει θέσει. Ο στόχος είναι εφικτός αν υπάρξει κατάλληλος σχεδιασμός και προσπάθεια.

Στα καταναλωτικά δάνεια ο ρυθμός αύξησης των δανείων ήταν υψηλότερος φέτος συγκριτικά με την περασμένη χρονιά, αλλά το μερίδιο της Εμπορικής μειώθηκε. Αυτό σημαίνει ότι τη στιγμή αυτή πρέπει το μερίδιο της να αυξηθεί πάνω από 2 εκατοστιαίες μονάδες για να επιτευχθεί ο στόχος.

Στα δάνεια προς το εμπόριο το μερίδιο της Τράπεζας αυξήθηκε κατά περίπου 1,3 εκατοστιαίες μονάδες, ενώ στα δάνεια προς τη βιομηχανία το μερίδιο της στο τέλος του 2001 ήταν πάνω από 2 εκατοστιαίες μονάδες υψηλότερο από ότι στο τέλος του 2000.

Η εισαγωγή νέων πληροφοριακών συστημάτων όπως το SIGLO, η υιοθέτηση ενιαίου λειτουργικού συστήματος στην τράπεζα, η διασύνδεση των υποκαταστημάτων και των διευθύνσεων μέσω Intranet η ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων (π.χ. E-banking, τηλεφωνική τραπεζική) η επέκταση του credit scoring και σε άλλες χορηγήσεις εκτός των χορηγήσεων μέσω πιστωτικών καρτών, η ενίσχυση των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων θα επιτρέψουν την επέκταση των χορηγήσεων της Τράπεζας.

Η αύξηση των χορηγήσεων αποτελεί τη στιγμή αυτή τον πρωταρχικό σκοπό για την Τράπεζα. Η Τράπεζα δεν μπορεί να στηρίζεται πλέον ούτε στα κεφαλαιακά κέρδη των ομολόγων ούτε στα έσοδα από χρηματοοικονομικές πράξεις. Με την είσοδο μας στην Ευρωζώνη οι αποδόσεις των ελληνικών κυβερνητικών ομολόγων έχουν εν πολλοίς συγκλίνει με εκείνες στις άλλες χώρες της Ευρωζώνης. Η διαφορά ανάμεσα στις αποδόσεις των γερμανικών και των ελληνικών κυβερνητικών ομολόγων έχει μειωθεί σήμερα στις 30 μονάδες βάσης. Αυτό σημαίνει ότι τα περιθώρια περαιτέρω αύξησης της τιμής των ελληνικών κυβερνητικών ομολόγων είναι μικρές. Σκεπτόμενοι και πιο βραχυπρόθεσμα οι τιμές των ομολόγων όλων των χωρών της Ευρωζώνης και των ΗΠΑ δεν προβλέπεται φέτος να αυξηθούν περαιτέρω από τα υψηλά επίπεδα στα οποία έχουν φτάσει. Τα έσοδα από χρηματοοικονομικές πράξεις στο μεγαλύτερο μέρος τους στηρίζονται στην πορεία του χρηματιστηρίου και σε πράξεις που με την υιοθέτηση των διεθνών λογιστικών προτύπων δεν θα αποτυπώνονται στα αποτελέσματα χρήσης.

Η ανάγκη για έμφαση στην οργανική ανάπτυξη ισχύει και για όλες τις θυγατρικές του ομίλου: τα περιθώρια για οργανική ανάπτυξη αυξάνουν σημαντικά αν εκμεταλλευτούμε τις συνέργιες ανάμεσα στις εταιρίες του ομίλου. Η διάθεση των προϊόντων της Εμπορικής Ζωής μέσω του δικτύου της Τράπεζας πρέπει να αποτελέσει παράδειγμα για τη διάθεση και άλλων προϊόντων και υπηρεσιών του ομίλου (όπως π.χ. των αμοιβαίων κεφαλαίων, χρηματιστηριακών υπηρεσιών) μέσω των υποκαταστημάτων. Το δίκτυο της Εμπορικής είναι ιδιαίτερα εκτενές και πρέπει να αξιοποιηθεί.

Δεν δικαιολογείται να έχει η Εμπορική Τράπεζα πιο εκτενές δίκτυο από ορισμένους ανταγωνιστές της και εκείνοι να έχουν υψηλότερο ποσοστό των εσόδων τους από προμήθειες. Στην καλύτερη δυνατή απόδοση των συνεργιών ανάμεσα στις εταιρείες του ομίλου θα συμβάλουν και η διαχείριση κινδύνων σε επίπεδο ομίλου, η οποία ξεκίνησε από φέτος με την εισαγωγή του θεσμού του Group Treasurer και του Group Risk Manager την οποία ανέφερα προηγουμένως.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η αναβάθμιση των συστημάτων μπορεί να συμβάλλει στην οργανική ανάπτυξη του ομίλου αρκεί τα συστήματα να είναι σε χέρια που ξέρουν να τα χειριστούν. Είναι επομένως επιτακτική ανάγκη η αναβάθμιση του απασχολούμενου προσωπικού στον όμιλο, η οποία δεν σημαίνει απαραίτητα την απασχόληση νέου προσωπικού, αν και η είσοδος νέου, δυναμικού και αξιόλογου προσωπικού δεν μπορεί παρά να ωφελήσει τον όμιλο. Αυτή η αναβάθμιση μπορεί να γίνει μέσω της εκπαίδευσης του υπάρχοντος προσωπικού, στρατηγική στην οποία η διοίκηση δίνει ιδιαίτερη σημασία και μέσω της θέσπισης κινήτρων τα οποία ήδη η διοίκηση έχει εισάγει. Βασική προϋπόθεση για την αναβάθμιση είναι το ίδιο το προσωπικό να μοιράζεται αυτή την επιθυμία.

Στόχος της Εμπορικής Τράπεζας είναι η δημιουργία μιας βιώσιμης εταιρικής αξίας με έμφαση στην αυτόνομη οργανική ανάπτυξη μέσω του αφοσιωμένου και ικανού προσωπικού της Τράπεζας, του εκτενούς δικτύου της, της συμμαχίας με την Credit Agricole και των συστηματικών προσπαθειών εκσυγχρονισμού που έχουν ήδη γίνει, η Εμπορική Τράπεζα μπορεί να πετύχει τους στόχους που έχει θέσει:

1. Δημιουργία μιας βιώσιμης εταιρικής αξίας με έμφαση στην αυτόνομη οργανική ανάπτυξη.
2. Αύξηση του μεριδίου των χορηγήσεων στην καταναλωτική πίστη στη στεγαστική πίστη και στα δάνεια προς τις Μ.Μ.Ε. κατά δύο εκατοστιαίες μονάδες στο τέλος του 2004 σε σύγκριση με το τέλος του 2000.
3. Διεύρυνση και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
4. Διπλασιασμός των αποδόσεων κατάλληλα προσαρμοσμένων για τα χρηματοοικονομικά έσοδα των ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας μετά από φόρους το 2004 σε σύγκριση με το 2000.

Η δημιουργία ενός ισχυρού, ευέλικτου, ανταγωνιστικού, κερδοφόρου τραπεζικού ομίλου που θα προσαρμόζεται με ταχύτητα στις μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος. Ενός ομίλου με σημαντική θέση στην ελληνική αγορά με διασυνδέσεις

και συμμαχίες στην ευρωζώνη και με ισχυρή παρουσία στο γεωγραφικό του περίγυρο. Η ανάπτυξη ενός πελατοκεντρικού χρηματοπιστωτικού ομίλου ο οποίος να καλύπτει πλήρως τις αποταμιευτικές, χρηματοδοτικές και επενδυτικές ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων, παρέχοντας ένα ολοκληρωμένο φάσμα σύγχρονών και εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών, είναι το όραμα του ομίλου της Τράπεζας.

Η Εμπορική αναγνωρίζοντας την καθοριστική συμβολή του ανθρώπινου παράγοντα στην επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων, ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για την σύγχρονη και αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Η διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού της τράπεζας έχει ως στόχο την συνεχή βελτίωση και εκσυγχρονισμό των μεθόδων διοίκησης και διαχείρισης του προσωπικού με την ολοκληρωμένη διατύπωση της ανάλογης πολιτικής σε θέματα προσλήψεων, εξέλιξης, καριέρας, αμοιβών, συνεχούς εκπαίδευσης και επιμόρφωσης. Τελική επιδίωξη αποτελεί η δημιουργία του κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος ώστε οι εργαζόμενοι στην τράπεζα έχοντας ίσες ευκαιρίες και γνωρίζοντας με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους να βελτιώνουν τις γνώσεις τους, την απόδοση τους και την επαγγελματική τους ανάπτυξη και εξέλιξη ώστε να ικανοποιούνται με τον καλύτερο τρόπο τόσο οι ίδιοι όσο και οι στόχοι της επιχείρησης.

Η στρατηγική στην οποία επικεντρώνεται το αναπτυξιακό έργο της Εμπορικής Τράπεζας συνοψίζεται στο τρίπτυχο : Εξωστρέφεια – Ανάπτυξη – Κερδοφορία

Ο όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας έχει δείξει ότι είναι εξωστρεφής μέσο της συνεργασίας του με τη μεγαλύτερη γαλλική τράπεζα την Credit Agricole. Η συνεργασία με την Credit Agricole θα είναι πολύ περισσότερο από μια απλή συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο της τράπεζας. Είναι μια μακροχρόνια συνεργασία που αποβλέπει στη μεταφορά τεχνογνωσίας και στην αξιοποίηση των συγκριτικών πλεονεκτημάτων των δύο τραπεζών, όσο και σε επίπεδο ομίλου με τη δημιουργία νέων εταιρειών, με επικεντρωμένο ενδιαφέρον στη Διαχείριση Διαθεσίμων, στην Επενδυτική Τραπεζική, στις Τραπεζοασφάλειες και στην Καταναλωτική Πίστη.

Η Credit Agricole δραστηριοποιείται στους χώρους πολλά χρόνια, τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο (Ασία, Μέση Ανατολή κ.λ.π.).

Σε επίπεδο τράπεζας η Credit Agricole συμμετέχει μέσω της ανταλλαγής τεχνογνωσίας σε αρκετούς τομείς και ειδικά στον τομέα ανάπτυξης των εναλλακτικών δικτύων και στρατηγικού marketing , λόγω της σημασίας που αυτά έχουν στην οργανική ανάπτυξη της τράπεζας.

Σε επίπεδο ομίλου έχει ήδη αρχίσει η λειτουργία της Εμπορικής Asset Management η οποία αποτελεί από κοινού εταιρεία της Εμπορικής Τράπεζας και της Credit Agricole Asset Management με αντικείμενο δραστηριότητας τη διαχείριση επενδυτικών κεφαλαίων θεσμικών επενδυτών.

Όσον αφορά στην επέκταση των εργασιών της τράπεζας, τόσο οι χορηγήσεις όσο και οι καταθέσεις αυξήθηκαν με αξιοσημείωτους ρυθμούς μέσα στο 2001. Στο τέλος του 2001 τα υπόλοιπα των δανείων του ομίλου ανέρχονταν σε περίπου 9 δις. Ευρώ, έχοντας αυξηθεί κατά περίπου 29% από το τέλος του 2000. Αυτός ο ρυθμός αύξησης ήταν ο υψηλότερος ανάμεσα στους μεγαλύτερους ελληνικούς τραπεζικούς ομίλους και οδήγησε στην αύξηση του μεριδίου του ομίλου της εμπορικής.

Στο τέλος του 2001 οι καταθέσεις και τα γeros του ομίλου της εμπορικής αυξήθηκαν κατά 19,5% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε 13,6 δις. Ευρώ. Ο ρυθμός μεταβολής των καταθέσεων και των γeros ήταν ο υψηλότερος μεταξύ των 5 μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζικών ομίλων και οδήγησε στην αύξηση του μεριδίου του ομίλου της εμπορικής.

Όσον αφορά τέλος στη οργανική κερδοφορία μέσα στο 2001 σημειώθηκε σημαντική αύξηση της συμβολής των οργανικών δραστηριοτήτων στα έσοδα της τράπεζας και του ομίλου. Έτσι τα καθαρά έσοδα από τόκους (χωρίς τα κεφαλαιακά κέρδη) ως ποσοστό των μικτών αποτελεσμάτων εκμετάλλευσης του ομίλου αυξήθηκαν πάνω από 10 εκατοστιαίες μονάδες και υπερέβησαν το 58% το 2001. Η αύξηση στα έσοδα από τόκους οδήγησε σε αύξηση του καθαρού επιτοκιακού περιθωρίου, το οποίο, χωρίς τα κεφαλαιακά κέρδη των ομολόγων, διαμορφώθηκε στο 3,0% το 2001, σε σύγκριση με 2,7% το 2000, και υπερέβη το μέσο όρο του κλάδου.

Για να οδηγήσει η ανάπτυξη σε κερδοφορία, χρειάζεται να δοθεί ιδιαίτερη σημασία σε δύο ακόμα τομείς

- Την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί η τράπεζα
- Τις δαπάνες του ομίλου

Ο όρος τιμολογιακή πολιτική δεν σημαίνει στενά την τιμή του κάθε προϊόντος και υπηρεσίας αλλά και την τιμή σε σχέση με την ποιότητα του προϊόντος. Φαίνεται εξάλλου ότι ο ανταγωνισμός μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ομίλων δεν θα στηριχθεί τόσο στην τιμή όσο στην ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται. Δεδομένου ότι είναι στρατηγική επιλογή η αξιοποίηση των συνεργιών μεταξύ των εταιρειών του ομίλου, η τιμολογιακή πολιτική θα πρέπει να αποφασίζεται από κοινού μεταξύ των τραπεζικών μονάδων και των θυγατρικών και θα πρέπει να στοχεύει όχι μονάχα στην αύξηση των

μεγεθών αλλά στην αύξηση της κερδοφορίας ώστε να αυξηθεί το μερίδιο της εμπορικής στα τμήματα της αγοράς τα οποία είναι πιο κερδοφόρα.

Όσον αφορά στις δαπάνες γίνεται συνειδητή προσπάθεια για περικοπή των δαπανών που είναι ελαστικές και η μείωση των οποίων δεν θα επηρεάσει αρνητικά την αποδοτικότητα του ομίλου.

Οι θυγατρικές εταιρείες του ομίλου είναι απαραίτητο επίσης να γνωρίζουν ότι η τράπεζα δεν μπορεί να επιβαρύνεται με δαπάνες οι οποίες δεν οδηγούν σε αύξηση της δραστηριότητας της Τράπεζας αλλά μόνο των επί μέρους εταιρειών.

Όσον αφορά στην ανάπτυξη της εμπορικής τράπεζας στο εξωτερικό, χρησιμοποιούνται ορισμένα βασικά κριτήρια όπως:

1. Η γεωγραφική επέκταση του πελατολογίου της τράπεζας
2. Η προοπτική των χωρών να γνωρίσουν την απελευθέρωση των αγορών και την σταθεροποίηση της οικονομίας που σημειώθηκαν στην Ελλάδα κατά τα τελευταία χρόνια.
3. Οι λειτουργικές δυνατότητες της τράπεζας να υποστηρίζει δραστηριότητες στο εξωτερικό, αλλά και το αποδεκτό ποσό κεφαλαίων που εκτίθενται σε κίνδυνο.

Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση η Εμπορική Τράπεζα διατηρεί τις παρουσίες της στην Αγγλία , τη Γερμανία, τη Γεωργία και την Αρμενία , αναπτύσσεται στην Κύπρο ενώ ιδιαίτερο ενδιαφέρον εκδηλώνει για την Ρουμανία, την Αλβανία και την Βουλγαρία, όπου ανοίγουν καταστήματα και θυρίδες (στη Βουλγαρία λειτουργούν 6) και βέβαια για τη Σερβία όπου συμφωνήθηκε η απόκτηση τοπικής τράπεζας 14 καταστημάτων.

Όσον αφορά τέλος στην οργανική κερδοφορία , μέσα στο 2001 σημειώθηκε σημαντική αύξηση της συμβολής των οργανικών δραστηριοτήτων στα έσοδα της τράπεζας και του ομίλου. Έτσι τα καθαρά έσοδα από τόκους ως ποσοστό των μικτών αποτελεσμάτων εκμετάλλευσης του ομίλου αυξήθηκαν πάνω από 10 εκατοστιαίες μονάδες και υπερέβησαν το 58% το 2001. Η αύξηση στα έσοδα από τόκους οδήγησε σε αύξηση του καθαρού επιτοκιακού περιθωρίου, το οποίο, χωρίς τα κεφαλαιακά κέρδη των ομολόγων ,διαμορφώθηκε στο 3,0% το 2001, σε σύγκριση με 2,7 % το 2000, και υπερέβη το μέσο όρο του κλάδου.

Σε ένα κλίμα συνεχών μετασχηματισμών του χρηματοπιστωτικού συστήματος (εξαγορές, συγχωνεύσεις, στρατηγικές συμμαχίες), όπου ο χαρακτήρας της απασχόλησης αλλάζει, ο όμιλος της Εμπορικής ανανεώνεται, επεκτείνεται, εστιάζοντας το ενδιαφέρον του σε νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες (ναυτιλία, Risk Management, e-banking κ.α.), νέες δράσεις (ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων πώλησης , βελτίωση της

εταιρικής ταυτότητας, απλοποίηση των διαδικασιών) αντιμετωπίζοντας επιτυχημένα τις προκλήσεις του ανταγωνισμού.

Με την ολοκλήρωση της προσπάθειας εκσυγχρονισμού, επιτυγχάνεται η αναδιάρθρωση του ομίλου σε ισχυρό πελατοκεντρικό, ευέλικτο και ανταγωνιστικό κερδοφόρο όμιλο με ξεχωριστή θέση στην ελληνική αγορά, ισχυρές παρουσίες σε άλλες αγορές (ζώνη ευρώ , Βαλκάνια, Κύπρος κ.α.) διασυνδέσεις και συμμαχίες . Η στρατηγική συμμαχία με την Credit Agricole παράγει ήδη τα πρώτα ορατά αποτελέσματα και προϊόντα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Φιλοσοφία πελατοκεντρικής προσέγγισης για τη δημιουργία προϊόντων

Σήμερα οι ελληνικές τράπεζες, ακριβώς όπως και η ελληνική οικονομία, βρίσκονται σε μεταβατικό στάδιο εξέλιξης, πέρα από κάθε κρατική προστασία, αντιμέτωπες όπως άλλωστε και οι πελάτες τους με τις συνθήκες της ελεύθερης αγοράς, μέσα στα πλαίσια ενός συνεχώς μεταβαλλόμενου οικονομικού εξωτερικού περιβάλλοντος, όπου κυρίαρχο στοιχείο είναι ο ανταγωνισμός σε επίπεδο τιμών και ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών, ενώ συγχρόνως είναι υπό το άγχος των ιδιωτικοποιήσεων και συγχωνεύσεων.

Παράλληλα, οι ελληνικές τράπεζες, καλούνται να προσαρμοσθούν στις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στην αγορά εργασίας και να συνδυάσουν τη μείωση του κόστους για αμοιβές προσωπικού, με την πρόσληψη και αξιοποίηση εξειδικευμένου στελεχιακού δυναμικού.

Στις συνθήκες αυτές καθοριστικό παράγοντα για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση του κόστους των τραπεζών αποτελεί η υιοθέτηση μιας νέας στρατηγικής φιλοσοφίας, η οποία αναγνωρίζει την εξυπηρέτηση και την ανάπτυξη των σχέσεων με την πελατεία σαν βασικά προαπαιτούμενα για τη μελλοντική τους ανάπτυξη ή μετεξέλιξή τους. Σήμερα, η κατανόηση των πελατών, η άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες/ προσδοκίες τους και η δημιουργία μιας μακράς και αποτελεσματικής σχέσης μαζί τους είναι πλέον τα βασικά κριτήρια όχι μόνο της επιτυχίας, αλλά και της επιβίωσης των τραπεζών.

Η απελευθέρωση των αγορών σε συνδυασμό με την πρόοδο που έχει σημειωθεί στην πληροφορική και στις τηλεπικοινωνίες, έχουν οδηγήσει στη διεθνοποίηση του τραπεζικού ανταγωνισμού και στην παγκοσμιοποίηση της αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Αντίστοιχα, και το ελληνικό πιστωτικό σύστημα διανύει μια περίοδο σημαντικών ανακατατάξεων που συνδέονται άμεσα με την αναγκαιότητα προσαρμογής του στα δεδομένα της ΟΝΕ καθώς και το νέο περιβάλλον δράσης που διαμορφώνεται. Συγκεκριμένα, τα τελευταία χρόνια, σημειώθηκαν στο χώρο των τραπεζών αλλαγές πρωτόγνωρες για τα ελληνικά δεδομένα, καθόσον ενισχύθηκε η τραπεζική αποδιαμεσολάβηση, απαλλάχθηκαν σταδιακά από τον κρατικό προστατευτισμό, ιδιωτικοποιήθηκαν τράπεζες, δημιουργήθηκαν (μέσα από εξαγορές, συγχωνεύσεις και στρατηγικές συμμαχίες) ισχυροί τραπεζικοί όμιλοι, και λήφθηκαν μέτρα για την εξυγίανση και ορθολογικότερη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος.

Το περιβάλλον αυτό δεν αφήνει πολλά περιθώρια επιλογής ιδιαίτερα στις τράπεζες με ανεπτυγμένα δίκτυα καταστημάτων. Δημιουργεί την ανάγκη ευελιξίας και προσαρμοστικότητας τους στις νέες συνθήκες και απαιτήσεις της αγοράς ενώ συγχρόνως εγκυμονεί σοβαρούς κινδύνους για όσες τράπεζες δεν προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα. Οι «ισχυρές δυνάμεις» που αναπτύσσονται (π.χ. η εμφάνιση νέων μη – τραπεζικών ανταγωνιστών, η ενεργοποίηση των πελατών, η νέα τεχνολογία, e-banking , internet, κ.λ.π.) συγκλίνουν και ανατρέπουν τις ως σήμερα κρατούσες αντιλήψεις, όσον αφορά τους βασικούς παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τη συμπεριφορά των τραπεζών και πρέπει να κατευθύνουν την ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητά τους.

Κατά συνέπεια, ο έντονος ανταγωνισμός που αναπτύσσεται και σε μεγάλο βαθμό εκδηλώνεται στον τομέα της λιανικής τραπεζικής (retail banking) φέρνει τις τράπεζες ταυτόχρονα αντιμέτωπες με μια σειρά από στρατηγικές προκλήσεις.

Συγκεκριμένα η Εμπορική

- Λαμβανομένης υπόψη της, της στενότερης σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ τραπεζών και πελατών (κυρίως με την εφαρμογή κατάλληλων πελατοκεντρικών συστημάτων) δημιουργεί τις προϋποθέσεις μονιμότερων συνεργασιών και παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στους πελάτες της.
- Εξασφαλίζει την όσο το δυνατόν ταχύτερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση της υφιστάμενης και δυνητικής της πελατείας.
- Αναζητά εναλλακτικές πηγές εσόδων με τη διαφοροποίηση και διεύρυνση των εργασιών της (π.χ. στην κτηματική και καταναλωτική πίστη, στην επενδυτική τραπεζική, στις ασφάλειες, κ.λ.π.).
- Προβαίνει σε μείωση των λειτουργικών της δαπανών με την εφαρμογή μιας πιο αποτελεσματικής οργανωτικής δομής, την ενσωμάτωση νέων πληροφοριακών συστημάτων, την προώθηση του e-banking και την αξιοποίηση συνεργικών όπου αυτές υφίστανται.
- Αναπτύσσει δεξιότητες σε τομείς που εκτείνονται από την αποτελεσματική διαχείριση μεγάλου όγκου πληροφοριών του πελάτη και τη βάση δεδομένων μάρκετινγκ και φθάνουν μέχρι τη στρατηγική συνεργασία και παράδοση της υπηρεσίας μέσω εναλλακτικών καναλιών.
- Εκμεταλλεύομενη τη ραγδαία ανάπτυξη του e- επιχειρείν (e-commerce) και του διαδικτύου (internet), χαράζει την αναγκαία στρατηγική για τη δημιουργία και ανάπτυξη χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στο χώρο αυτό.

Στο διαρκή αυτό αγώνα, το προβάδισμα θα έχουν τα πιστωτικά εκείνα ιδρύματα που θα κατορθώσουν να προσελκύσουν και διατηρήσουν την πελατεία τους προσφέροντας ποιοτικά βελτιωμένα και διαφοροποιημένα προϊόντα σε σχέση με τις άλλες τράπεζες του εσωτερικού και του εξωτερικού, τα οποία, διαρκώς αναπροσαρμοζόμενα, θα ικανοποιούν τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και επιθυμίες της πελατείας. Κυρίαρχο κατά συνέπεια ρόλο στο σημερινό χρηματοπιστωτικό σύστημα έχει ο πελάτης.

Βασικό μέλημα επομένως των τραπεζών σήμερα αποτελεί η προσωπική σχέση και η ικανοποίηση του πελάτη. Είναι σαφές ότι η ύπαρξη και ανάπτυξη των πιστωτικών ιδρυμάτων εξαρτάται από την ικανοποίηση του πελάτη τους, και την ευελιξία προσαρμογής τους στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς, προσαρμοστικότητα η οποία, με τη σειρά της βασίζεται μεταξύ άλλων στο όραμα που εμπνέουν στο προσωπικό τους, το βαθμό της συλλογικής προσπάθειας που επιτυγχάνουν και το συντονισμό των δραστηριοτήτων τους.

Με δεδομένο το θεμιτό ανταγωνισμό που συνεπάγεται η απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος, ο οποίος ασφαλώς είναι προς όφελος του πελάτη, του χρηματοπιστωτικού συστήματος αλλά και της οικονομίας γενικότερα, οι τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα κατά την εξελικτική τους πορεία είναι συναγωνιστές και έχουν ως αρωγό, σύμμαχο και σημείο αναφοράς την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών.

Η Εμπορική Τράπεζα, λοιπόν, αναγνωρίζει πως η ύπαρξη της, η ανάπτυξη της και η πρόοδος της συνδέεται άμεσα με την ικανοποίηση του πελάτη και την ευελιξία που θα επιδείξει για την γρήγορη προσαρμογή της στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες / επιθυμίες της πελατείας της. Από την άλλη μεριά οι παροχές νέων υπηρεσιών ή εξυπηρετήσεων πάνω στις οποίες στηρίζεται η στρατηγική της τράπεζας διαφοροποιούν τη συμπεριφορά της τραπεζικής πελατείας που καθίστανται πιο απαιτητική / ενεργητική. Κατά συνέπεια πρωταρχικό πρόσωπο του σημερινού χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι ο πελάτης. Η ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων και η ικανοποίηση του πελάτη είναι το πρώτο και κυρίαρχο μέλημα της τράπεζας. Σε ένα περιβάλλον όπου κυριαρχούν ο ανταγωνισμός των τιμών και η ποιότητα των υπηρεσιών, η τράπεζα έχει μάθει να «εξουσιάζει» τον πελάτη, επιθυμώντας να διατηρήσει τα μερίδια της στην αγορά που δραστηριοποιείται.

Έτσι γίνεται πλέον προφανές πως η εφαρμοζόμενη πρακτική, που επικεντρώνεται κυρίως στη συγκεκριμένη συναλλαγή ή την παραγωγή και διάθεση προκαθορισμένων

προϊόντων, πρέπει να αντικατασταθεί από μια πολιτική που είναι προσανατολισμένη στην πληρέστερη εξυπηρέτηση του πελάτη και βασίζεται στη βαθύτερη μελέτη και ανάλυση των αναγκών του. Σήμερα η τραπεζική πελατεία δεν αντιμετωπίζεται συνολικά και απρόσωπα καθόσον το άνοιγμα προς την αγορά εξατομικεύει την κάθε περίπτωση και στο πεδίο αυτό τελικά κρίνεται η ικανότητα κάθε τράπεζας να αντιμετωπίζει τον ανταγωνισμό με επιτυχία.

Όπως ήδη ανέφερα η τράπεζα αναγνωρίζει πως για να επιβιώσει σε μια άκρως ανταγωνιστική αγορά, η στρατηγική της «εστίασης στον πελάτη» είναι επιτακτική ανάγκη. Έτσι, η προσπάθεια της τράπεζας που είναι προσανατολισμένη στον πελάτη πλέον επικεντρώνεται στο να διασφαλιστεί ότι οι καλύτεροι πελάτες της σαφώς διαφοροποιούνται και όπου είναι δυνατό, τυγχάνουν προσωπικής εξυπηρέτησης. Αυτό με τη σειρά του έχει σαν αποτέλεσμα την αύξηση του μεριδίου αγοράς της τράπεζας, του μεριδίου των εργασιών της με τον πελάτη καθώς και της συνολικής αξίας που παράγεται καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του.

Σε αυτή τη βάση, η Εμπορική υιοθετεί μια ολοκληρωμένη στρατηγική προσέγγισης στη γενικότερη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες της (γνωστότερη και ως Customer Relationship Management –CRM). Το CRM αναπτύχθηκε στις αρχές της δεκαετίας του '90 μέσα από τα συστήματα «ενδοεπιχειρησιακής οργάνωσης πόρων» και «αυτοματοποίησης των πωλήσεων».

Ειδικότερα, παρατηρείται μια μετάβαση από τις επικεντρωμένες, στη μείωση του κόστους, στρατηγικές προς την εφαρμογή μιας νέας «στρατηγικής ανάπτυξης», η οποία καθοδηγείται από τις δραστηριότητες του Μάρκετινγκ και στοχεύει στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος που εξυπηρετεί όλα τα «σημεία επαφής» του οργανισμού με τον πελάτη. Σημειώνεται ότι για τη τρέχουσα δεκαετία, η υιοθέτηση και ανάπτυξη εφαρμογών “CRM” (CRM στο διαδίκτυο) προβλέπεται να αποτελέσουν τη σημαντικότερη ίσως στρατηγική για μια επιτυχημένη πορεία ενός οργανισμού στο διαδίκτυο.

Η διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες μπορεί να ορισθεί ως « η διαδικασία δημιουργίας και διαχείρισης μιας εξατομικευμένης αμοιβαία επωφελούς σχέσης με επιλεγμένους πελάτες ή ομάδες πελατών με κύριο αντικειμενικό σκοπό τη μεγιστοποίηση της συνολικής αξίας του πελάτη». Αυτό συνεπάγεται:

- Την αναγνώριση της στρατηγικής θέσης που πρέπει να έχει ο πελάτης σε κάθε δραστηριότητα της τράπεζας

- Μετατόπιση από τον «προϊοντοκεντρισμό» και τις κάθετες λειτουργικές δομές προς μια «ολιστική πελατοκεντρική θεώρηση»
- Τήρηση των διαφόρων στοιχείων / πληροφοριών του κάθε πελάτη σε μια ενιαία βάση δεδομένων με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η μοναδικότητα του.

Για παράδειγμα , ένας στρατηγικός στόχος είναι η μεγιστοποίηση της αξίας του πελάτη διατηρώντας και αναπτύσσοντας τις σχέσεις μαζί του με την προσδοκία ότι περισσότερα προϊόντα μπορεί να πωληθούν σε αυτόν. Αυτό σημαίνει ικανότητα ανάπτυξης των πωλήσεων σε υπάρχοντες πελάτες , βελτίωση της γνώσης του πελάτη καθώς και δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες από οποιοδήποτε «σημείο επαφής» της τράπεζας με τον πελάτη.

Από άποψη στρατηγικής αυτό προϋποθέτει μια σε βάθος κατανόηση των αναγκών , των προτιμήσεων , του life style, και των αγοραστικών συνηθειών του πελάτη. Δεν αφορά τις υφιστάμενες προσφορές προϊόντων αλλά κυρίως το ταίριασμα των αναγκών και απαιτήσεων του πελάτη με επιτυχημένες παραδόσεις / προσφορές του οργανισμού. Έχει ελάχιστα να κάνει με τη λειτουργική ευθύνη και περισσότερο με την εργασιακή συνέργια.

Η Εμπορική από τους πρωταγωνιστές του τραπεζικού χώρου στην Ελλάδα, ακολουθώντας τη φιλοσοφία που αναλύσαμε, έχει να επιδείξει μακροχρόνια και συνεχή πρόοδο στη δημιουργία, ανάπτυξη και παροχή παραδοσιακών και σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Νέα προϊόντα και υπηρεσίες ιδιωτών

Η δυναμική παρουσία της Εμπορικής στο χώρο της λιανικής τραπεζικής ενισχύθηκε το 2005 με μια σειρά νέων προϊόντων (στεγαστικά και επενδυτικά), καθώς και προωθητικά προγράμματα. Με σκοπό τη συνέχεια της προσπάθειας της βελτιώνει τα υπάρχοντα προϊόντα της και λανσάρει νέα, ώστε να ανταποκριθεί στην κάλυψη των αυξανόμενων και ποικίλων αναγκών των πελατών της.

Η προβολή των προϊόντων της και η σύνδεση τους με το όνομα της τράπεζας είναι προς όφελος της και διευκολύνει το έργο των υπαλλήλων στα καταστήματα. Η αναγνωρισιμότητα που πετυχαίνει αποτελεί μοχλό για τη βελτίωση των επιδόσεων της. Παράλληλα, βελτιώνει την εικόνα της τράπεζας σαν μια μοντέρνα, ευέλικτη και φιλική τράπεζα, που βλέπει τον πελάτη «πρόσωπο με πρόσωπο».

Η Τράπεζα κατά το Α' οκτάμηνο του 2005 προώθησε στην αγορά μια σειρά νέων μορφών στεγαστικών δανείων, με στόχο να καταστεί η στεγαστική πίστη βασικός μοχλός πρόσκτησης νέας πελατείας και ανάπτυξης της λιανικής τραπεζικής. Με γνώμονα την ανάγκη του μέσου δανειολήπτη για ασφάλεια και προστασία κατά τη διάρκεια ενός στεγαστικού δανείου, τα νέα στεγαστικά δάνεια αφορούν δάνεια σταθερού επιτοκίου για 7, 10 και 15 χρόνια, καθώς και δάνεια προστασίας έναντι μελλοντικών διακυμάνσεων των επιτοκίων (cap)¹. Επιπρόσθετα προώθησε και πρωτοποριακά στεγαστικά δάνεια ευέλικτων πληρωμών που δίνουν στον πελάτη τη δυνατότητα προγραμματισμού των μηνιαίων δόσεων του δανείου του με βάση τα οικονομικά του δεδομένα καθώς και τυχόν απρόοπτα που ενδέχεται να του συμβούν.

Επικοινωνιακά, ο στόχος για τα στεγαστικά δάνεια της τράπεζας είναι να καταστούν έως το τέλος του 2005 σημείο αναφοράς στην αγορά. Μέσα στα πλαίσια αυτά τα στεγαστικά δάνεια της τράπεζας τυποποιήθηκαν επικοινωνιακά (branding) υπό την ονομασία – ομπρέλα “My home”. Το νέο όνομα προβλήθηκε διαφημιστικά σε πρώτη φάση σε εταιρικό επίπεδο και στη συνέχεια ακολούθησαν τρεις διαφημιστικές εκστρατείες των νέων στεγαστικών δανείων ανά προϊόν (σταθερού επιτοκίου μακροπρόθεσμης διάρκειας, προστασίας επιτοκίου και ευέλικτων πληρωμών).

Σε φάση αποπεράτωσης βρίσκεται η τυποποίηση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων πυρός – σεισμού σε συνεργασία με τη θυγατρική εταιρεία ,Φοίνιξ – Metrolife, με στόχο να έχει ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του 2005.

¹ Βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» “Cap”.

Με τα νέα συμβόλαια θα ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητα των στεγαστικών δανείων, καθώς αυτά θα συνδυάζονται με ένα ανταγωνιστικό πρόγραμμα ασφάλισης ακινήτου που θα συμβάλλει σημαντικά στην προσπάθεια αυτοματοποίησης των πωλησιακών διαδικασιών. Επίσης μέχρι το τέλος του έτους θα καθιερωθεί ένα ενιαίο πλαίσιο και διαδικασία μεταφοράς – αποδοχών στεγαστικών δανείων από τον ανταγωνισμό.

Σε εξέλιξη, τέλος, βρίσκεται προωθητικό πρόγραμμα πωλήσεων σύμφωνα με το οποίο για όσα στεγαστικά δάνεια My home Plus εκταμιευτούν μέχρι 31/12/2005 τα έξοδα που αφορούν την προέγκριση δανείου, νομικό και τεχνικό έλεγχο ακινήτου θα είναι δωρεάν.

Το συγκεκριμένο προωθητικό πρόγραμμα (χαμηλή δόση στεγαστικού από 395 Ε και δωρεάν έξοδα δανείου) υποστηρίζεται διαφημιστικά μέσω αντίστοιχης διαφημιστικής εκστρατείας.

3.1 Καταναλωτική πίστη

Στην αγορά της καταναλωτικής πίστης στόχος της Εμπορικής τράπεζας αποτελεί η διατήρηση της πρωτοπορίας και ανταγωνιστικότητας των καταναλωτικών της δανείων, Cash 4U². Μέσα σε αυτό το πλαίσιο η τράπεζα αναβάθμισε τα δάνεια αυτά σε καταναλωτικά δάνεια ενιαίας διαχείρισης οφειλών (που μπορεί είτε να χορηγούνται για την κάλυψη προσωπικών ή οικογενειακών καταναλωτικών αναγκών, είτε για μεταφορά υπολοίπων καταναλωτικής πίστης, είτε και για συνδυασμό και των δύο) και ενιαίας πληροφόρησης του πελάτη. Η προώθηση των νέων αυτών προϊόντων υποστηρίχθηκε επικοινωνιακά και με την αντίστοιχη διαφημιστική εκστρατεία στα μέσα μαζικής επικοινωνίας.

Παράλληλα αναπτύχθηκαν νέα ειδικά καταναλωτικά δάνεια σε συνεργασία με τρίτους συνεργάτες.

Στην αγορά των πιστωτικών καρτών κύριο στόχο της τράπεζας αποτελεί η εκμετάλλευση της τεχνολογικής πρωτοπορίας της στον τομέα της υιοθέτησης των προτύπων EMV τόσο επιχειρηματικά όσο και επικοινωνιακά. Επικοινωνιακά ήδη η τράπεζα έχει προχωρήσει στην αναβάθμιση της πιστωτικής κάρτας της, Visa Gold³, από την τεχνολογία της μαγνητικής ταινίας στην αντίστοιχη του chip. Το πλεονέκτημα της παροχής υψηλότερης ασφάλειας κατά τη διεκπεραίωση των συναλλαγών με την κάρτα Visa Gold της εμπορικής τράπεζας έχει προβληθεί διαφημιστικά.

² βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» "Cash 4 U"

³ βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» Visa gold

Η επικοινωνία της ασφάλειας στηρίζεται τόσο στην τεχνολογία chip όσο και στην υπηρεσία Emproriki Bank Secure.

Παράλληλα αναμορφώθηκε το πρόγραμμα μεταφοράς υπολοίπου πιστωτικών καρτών από άτοκη περίοδο 6 μηνών σε προνομιακό επιτόκιο μέχρι την ολική εξόφληση του μεταφερόμενου ποσού.

Τέλος βρίσκεται σε φάση ολοκλήρωσης η έκδοση νέας χρεωστικής κάρτας Visa όπου και αυτή θα στηρίζεται στην τεχνολογία chip. Επίσης μέχρι το τέλος του έτους και με στόχο τον εμπλουτισμό του χαρτοφυλακίου των προϊόντων θα ολοκληρωθεί η έκδοση της νέας χρυσής κάρτας Master Card.⁴

3.2 Τραπεζοασφάλειες

Στην αγορά των τραπεζοασφαλειών βασική στρατηγική της τράπεζας αποτελεί η προσφορά πρωτοποριακών προϊόντων που ανοίγουν νέους τομείς δραστηριότητας εκμεταλλευόμενη την τεχνογνωσία του στρατηγικού της εταίρου Credit Agricole, και το εκτενές δίκτυο διανομής των προϊόντων της που η ίδια διαθέτει.

Εντός του 2005 η τράπεζα, με σκοπό την κάλυψη των αυξημένων αναγκών των πελατών της στο συνταξιοδοτικό τομέα, προώθησε ένα νέο αποταμιευτικό – ασφαλιστικό προϊόν, το Σύνταξη Express⁵, το οποίο έχει ως στόχο την επίτευξη μίας ταχείας, ενισχυμένης και εγγυημένης αποταμίευσης και δημιουργίας κεφαλαίου. Το νέο αυτό προϊόν λειτουργεί σαν αποταμιευτικός λογαριασμός με ελάχιστη ετήσια εγγυημένη απόδοση 3% και παράλληλα προσφέρει ευελιξία, διαφάνεια και εξασφάλιση σε περίπτωση αδυναμίας πληρωμής. Παράλληλα προώθησε ένα νέο προϊόν ημερήσιου νοσοκομειακού επιδόματος, το Hospital Cash⁶. Το νέο αυτό προϊόν σηματοδοτεί την είσοδο της Εμπορικής στο χώρο των προγραμμάτων υγείας. Εξασφαλίζει στον πελάτη ημερήσιο επίδομα σε περίπτωση νοσηλείας του σε οποιαδήποτε κλινική ή νοσοκομείο έναντι χαμηλού ασφαλιστρού, προσφέροντας του παράλληλα την ευελιξία να καθορίσει τα χαρακτηριστικά του προγράμματος και να εντάξει σε αυτό τα μέλη της οικογένειάς του.

Διαφημιστικά έχει ήδη γνωστοποιηθεί με τα κατάλληλα επικοινωνιακά μέσα η επιτευχθείς απόδοση του έτους 2004 για τη γραμμή των αποταμιευτικών και επενδυτικών προϊόντων Smile.

⁴ βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» Master Card

⁵ βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» Σύνταξη express

⁶ βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» Hospital Cash

Τέλος για τους επόμενους μήνες του 2005 σχεδιάζεται προωθητικό πρόγραμμα πωλήσεων που θα αφορά τις τραπεζοασφάλειες με στόχο την εμβάθυνση της ικανότητας του δικτύου για συνδυασμένες πωλήσεις προϊόντων. Το εν λόγω πρόγραμμα θα υποστηριχθεί επικοινωνιακά με αντίστοιχη διαφημιστική εκστρατεία των προϊόντων στα μέσα μαζικής επικοινωνίας.

3.3Καταθετικά / επενδυτικά προϊόντα

Εντός του 2005 η τράπεζα προώθησε ένα νέο προνομιακό λογαριασμό μισθοδοσίας , τον Salary Plus⁷, ενώ παράλληλα αναμόρφωσε τον υφιστάμενο βασικό λογαριασμό μισθοδοσίας, τον Εμπορική Salary⁸. Οι λογαριασμοί μισθοδοσίας αποτελούν κύριο μοχλό πρόσκτησης νέας πελατείας και τα προνόμια που προσφέρουν σε άλλα τραπεζικά προϊόντα στοχεύουν στην εμβάθυνση της σχέσης με τον πελάτη.

Στον τομέα των προθεσμιακών καταθέσεων η τράπεζα προώθησε ένα νέο προθεσμιακό λογαριασμό που ονομάζεται «Χρυσός Προνομιακός»⁹ με διετή ή τριετή διάρκεια με προνομιακό επιτόκιο και δυνατότητα πρόωρης ανάληψης μετά την παρέλευση ενός έτους χωρίς επιβολή ποινής αλλά με εκτοκισμό με το επιτόκιο της αμέσως προηγούμενης κλίμακας περιόδου διατήρησης. Αναμόρφωσε επίσης την τιμολόγηση των προθεσμιακών καταθέσεων διάρκειας μέχρι 1 έτος με στόχο τη μείωση του κόστους άντλησης κεφαλαίων της τράπεζας διατηρώντας ωστόσο την ανταγωνιστικότητα των ετήσιων προθεσμιακών καταθέσεων Value Plus .

Παράλληλα η τράπεζα εκδίδει σε τακτική περιοδική βάση (μηνιαία) επενδυτικά προϊόντα εγγυημένου αρχικού κεφαλαίου. Τα προϊόντα αυτά προσφέρουν 100% εγγύηση του αρχικού κεφαλαίου κατάθεσης και υψηλότερες σε σχέση με τις παραδοσιακές καταθέσεις αποδόσεις συνδεδεμένες με την πορεία χρηματιστηριακών δεικτών, συναλλαγματικών ισοτιμιών, κ.λ.π. και έχουν διάφορες διάρκειες από τρεις μήνες μέχρι ένα έτος συνήθως, εκτός από ορισμένα που έχουν μεγαλύτερες διάρκειες. Μέχρι σήμερα τα προϊόντα που έχουν λήξει έχουν αποφέρει πολύ αξιόλογες αποδόσεις από 1,75 % κατ' ελάχιστο μέχρι και 6%, δεδομένου ότι σε όλες τις περιπτώσεις έχουν ικανοποιηθεί οι τιθέμενες ως προς την απόδοση προϋποθέσεις.

Στον τομέα των αμοιβαίων κεφαλαίων η τράπεζα προώθησε ένα νέο Αμοιβαίο Κεφάλαιο διαχείρισης διαθεσίμων εσωτερικού, που εξέδωσε η εταιρία διαχείρισης Α/Κ του ομίλου ΕΡΜΗΣ Α.Ε.Δ.Α.Κ., με την ονομασία Ερμής βραχυπρόθεσμων

⁷ βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» Salary Plus

⁸ βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» Εμπορική Salary

⁹ βλέπε παράρτημα «προσυμβατική ενημέρωση» Χρυσός προνομιακός

τοποθετήσεων(διαχείρισης διαθεσίμων εσωτερικού). Πρόκειται για ένα αμοιβαίο κεφάλαιο με χαρτοφυλάκιο που επενδύεται ως επί το πλείστον σε καταθέσεις και μέσα χρηματαγοράς στο εσωτερικό της χώρας και δευτερευόντως σε άλλες αγορές κεφαλαίου και χρήματος εσωτερικού – εξωτερικού και καθόλου σε μετοχές. Από τις τοποθετήσεις αυτές του χαρτοφυλακίου προκύπτει μηδαμινός επενδυτικός κίνδυνος, στόχος δε του αμοιβαίου κεφαλαίου είναι να προσφέρει στο μεριδιούχο εισόδημα από τόκους καταθέσεων και ομολόγων και δευτερευόντως από κέρδη κεφαλαίου. Απευθύνεται σε επενδυτές που επιθυμούν βραχυπρόθεσμο ορίζοντα στην επένδυσή τους π.χ. μέχρι ένα έτος. Επιδιώκονται μέσω της επαγγελματικής διαχείρισης ικανοποιητικές αποδόσεις στα πλαίσια που διαμορφώνουν οι συνθήκες της αγοράς χρήματος. Σε εξέλιξη και ολοκλήρωση, με στόχο τη διάθεση στην πελατεία μέχρι τέλους του χρόνου βρίσκονται τα εξής προϊόντα:

- Σύνθετα τυποποιημένα επενδυτικά προϊόντα που αποτελούν συνδυασμό προθεσμιακής κατάθεσης (εξαμήνου και έτους) και αμοιβαίου κεφαλαίου (ομολογιακό / εισοδήματος και μικτό με την ονομασία EMPORIKI ADVANTAGE) απευθυνόμενα με διαφοροποίηση ή σε συνδυασμό μεταξύ τους σε πελάτες ανάλογα με την επενδυτική τους φυσιογνωμία.
- Ένα νέο αμοιβαίο κεφάλαιο ομολογιών εξωτερικού με την ονομασία Ερμής Value Plus ομολογιών εξωτερικού καθώς και 3 νέα αμοιβαία κεφάλαια επί αμοιβαίων κεφαλαίων (fund of funds) ανάλογα με την επενδυτική φυσιογνωμία κάθε κατηγορίας πελατών.
- Πακέτο προϊόντων για νέους (καταθετικός λογαριασμός, ασφαλιστικά προϊόντα, δάνεια).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Νομοθετικό πλαίσιο κάλυψης καταναλωτών

Στη σαραντάχρονη πορεία για την καθιέρωση των υποχρεωτικών όρων και προϋποθέσεων για την εξασφάλιση διαφάνειας στις συναλλαγές, ίσων όρων ανταγωνισμού μεταξύ των κοινωνικών εταίρων και προστασίας των συμφερόντων των ευρωπαϊών καταναλωτών, τα συμπεράσματα που περιλαμβάνονται σε δύο πρόσφατες μελέτες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προσλαμβάνουν εξαιρετικό ενδιαφέρον. Με την προσοχή της στραμμένη στις σχέσεις των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και τα άλλα χρηματοδοτικά ιδρύματα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, επιχειρεί να πληροφορηθεί αφ' ενός, σε ποιο βαθμό είναι ενημερωμένος ο κοινοτικός πολίτης σχετικά με τον τρόπο και τα εργαλεία που έχει σήμερα στη διάθεση του για την καλύτερη προάσπιση των οικονομικών του συμφερόντων, και αφ' ετέρου, να καθορίσει με ενάργεια τον τρόπο ερμηνείας και εφαρμογής στην πράξη των πολυάριθμων κοινοτικών ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του καταναλωτή

Η πρώτη από τις παραπάνω μελέτες, κυκλοφόρησε τον Ιούνιο 1996 με τίτλο «Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες: οι προσδοκίες των καταναλωτών»¹⁰

Βασικός σκοπός της μελέτης ήταν η διατύπωση παρατηρήσεων σχετικά με το βαθμό που το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών εξασφαλίζει ένα επιθυμητό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών ή αν συντρέχει περίπτωση να αναληφθούν περαιτέρω νομοθετικές πρωτοβουλίες εκ μέρους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η δεύτερη μελέτη, που κυκλοφόρησε τον Ιούνιο του 1997 με τη μορφή ανακοίνωσης της Επιτροπής, αποτελεί συνέχεια της πρώτης και έχει τίτλο «Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες: ενίσχυση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή».

Για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεμέλιο της ενιαίας αγοράς γενικότερα αλλά και του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ειδικότερα, είναι η καλή πίστη, τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και η εμπιστοσύνη που πρέπει να διέπει τις σχέσεις μεταξύ συναλλασσομένων και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων με την ευρύτερη έννοια, δηλαδή τις τράπεζες, τις ασφαλιστικές εταιρίες, τις εταιρίες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών κ.λ.π. Η εμπιστοσύνη αυτή πιστοποιείται, μεταξύ άλλων, με την ομοιόμορφη εφαρμογή από τα κράτη – μέλη των κανόνων του κοινοτικού δικαίου, εφαρμογή που έχει σαν σκοπό το συντονισμό των νομοθετικών, διοικητικών και κανονιστικών ρυθμίσεων των

¹⁰ χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες: οι προσδοκίες των καταναλωτών πράσινο βιβλίο (COM(96)209τελικό).

θέμα της πληροφόρησης ανάγεται και στη διερεύνηση της σωστής εφαρμογής των κανόνων και ρυθμίσεων που έχουν ήδη εκδοθεί σχετικά με συγκεκριμένους τομείς του κλάδου, όπως, για παράδειγμα, η καταναλωτική πίστη¹¹.

Η θέση της ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι ότι το έλλειμμα πληροφόρησης μπορεί να καλυφθεί μέσα από το διάλογο με τους καταναλωτές. Έτσι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επιχείρησε να φέρει σε επαφή όλους τους ενδιαφερόμενους για να επιτύχει κατά το δυνατόν συναινετικές διαδικασίες. Εγκαινίασε, λοιπόν, μια σειρά κοινών συναντήσεων με διάφορους φορείς και εκπροσώπους τραπεζών, ασφαλιστικών επιχειρήσεων, δημοσίων αρχών, ινστιτούτων καταναλωτών κ.λ.π. με στόχο την καλύτερη πληροφόρηση, προκάλεσε διάλογο μεταξύ τους με βάση μια πλούσια θεματολογία¹²

Από τις συζητήσεις αυτές προέκυψαν τα ακόλουθα στοιχεία: α) καθυστερήσεις εξακολουθούν να υπάρχουν στην εφαρμογή ακόμα και των πιο βασικών κοινοτικών διατάξεων κυρίως στους τομείς παροχής ασφαλιστικών και επενδυτικών υπηρεσιών. β) ένας υπερβολικά μεγάλος αριθμός εμποδίων (νομοθετικών, διοικητικών κ.α.) εξακολουθεί να παραμένει ως προς την παροχή διασυνοριακά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. γ) οι διαφορές στο φορολογικό σύστημα που υπάρχουν μεταξύ των κρατών – μελών, ειδικά στον τομέα των ασφαλίσεων και της κτηματικής πίστης, παρεμποδίζουν σημαντικά τη λειτουργία της ενιαίας αγοράς, δ) οι εθνικοί κανόνες που έχουν θεσπισθεί με πρόσχημα την προστασία του «γενικού συμφέροντος», παραβλέπουν την ερμηνεία που έχει δοθεί στον όρο αυτό από τη νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, διατηρώντας έτσι τα εμπόδια που περιορίζουν τον ανταγωνισμό, μειώνουν τις δυνατότητες επιλογής και αυξάνουν το κόστος των υπηρεσιών σε βάρος των καταναλωτών¹³.

Εκτός από τα παραπάνω συμπεράσματα, στη διάρκεια της δημόσιας αυτής συζήτησης ήλθαν στο φως και οι εκ διαμέτρου αντίθετες θέσεις των εμπλεκόμενων φορέων ως προς τον τρόπο εφαρμογής της κοινοτικής νομοθεσίας. Συγκεκριμένα, από την πλευρά της προσφοράς, οι τράπεζες και γενικά οι επιχειρήσεις παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών τάσσονται υπέρ της ανάγκης διασφάλισης της εύρυθμης λειτουργίας της ενιαίας αγοράς. Μόνον έτσι, επισημαίνουν, εντείνεται ο μεταξύ τους υγιής και ανόθευτος ανταγωνισμός.

¹¹ οδηγία 97/5/ΕΚ για τις διασυνοριακές μεταφορές κεφαλαίων (ΕΕΕΚΛαρ.43/25)

¹² έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής της οδηγίας 90/88/ΕΚ για τον προσδιορισμό της συνολικής Ετήσιας Πραγματικής Επιβάρυνσης (APR) της 10ης Μαρτίου 1990

¹³ θεματολογία για τη διενέργεια διαλόγου μεταξύ καταναλωτών και εκπροσώπων του χρηματοπιστωτικού τομέα (Platform for the Dialogue Between Consumers and the Financial Services Industry) έγγραφο εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Γεν. Δ/ση XV), που υποβλήθηκε στη διάρκεια της 2^{ης} συνάντησης για το διάλογο με τους καταναλωτές (15/9/97)

4.2 Πωλήσεις από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών έχει την έννοια ότι οι καταναλωτές μπορούν να έχουν πρόσβαση στα εμπορεύματα που διακινούνται και τις υπηρεσίες που παρέχονται σ' ένα κράτος – μέλος με τους ίδιους όρους και τις ίδιες προϋποθέσεις όπως και οι κάτοικοι του συγκεκριμένου αυτού κράτους. Η καθιέρωση νέων τεχνολογικών συνεπιφέρει πολλαπλασιασμό των μέσων που τίθενται στη διάθεση των καταναλωτών και τους επιτρέπει να γνωρίσουν την ποικιλία των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται στο σύνολο της εσωτερικής αγοράς.

Επειδή, όμως, ο καταναλωτής δεν έχει τη δυνατότητα να δει από κοντά και να διαμορφώσει, κατά κάποιο τρόπο, προσωπική άποψη για τις ιδιότητες που συγκεντρώνει το προϊόν που αποφασίζει να αγοράσει ή η υπηρεσία που του προσφέρεται διασυννοριακά πριν από τη σύναψη της σύμβασης πώλησης από απόσταση, με δεδομένους και τους γλωσσικούς ιδιωματοπισμούς καθενός κράτους – μέλους, η οδηγία (97/7) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου εισάγει ορισμένες ρυθμίσεις που καθιερώνουν το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, την πάροδο ορισμένης προθεσμίας πριν από την εκτέλεση της παραγγελίας, τον προσδιορισμό των τεχνικών προώθησης των προϊόντων κ.α.

Από το πεδίο εφαρμογής αυτής της οδηγίας εξαιρούνται ρητά οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για τους ακόλουθους λόγους: η σύναψη συμβάσεων πώλησης από απόσταση χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών διαφέρει σημαντικά από την πώληση όλων των άλλων προϊόντων. Για τις συναλλαγές αυτές ο παράγων χρόνος έχει σημασία προσδιοριστική, ενώ μια εσφαλμένη εκτίμηση των παραμέτρων σε μια συγκεκριμένη στιγμή μπορεί να βλάψει υπέρμετρα τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή. Βεβαίως με την εξ αποστάσεως πώληση διευρύνεται το φάσμα των επιλογών του καταναλωτή, ελλοχεύουν όμως παράλληλα, και πολλαπλοί χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι που προέρχονται από την πολυπλοκότητα των καινοτόμων προϊόντων, την άγνοια του μέσου καταναλωτή για τη σωστή στάθμιση των αναλαμβανόμενων κινδύνων, την αδυναμία κατανόησης των επιπτώσεων από τις απότομες ανακατατάξεις των αξιών στα χρηματιστήρια και τις αιφνίδιες συναλλαγματικές διακυμάνσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Προώθηση νέων προϊόντων

5.1.Τραπεζικό μάρκετινγκ

Στη σημερινή εποχή όλοι μας έχουμε γίνει μάρτυρες σημαντικών εξελίξεων, οι οποίες πραγματοποιούνται στο διεθνή χώρο και κυρίως στην Ευρώπη.

Οι εξελίξεις αυτές, χωρίς καμία αμφιβολία, επηρεάζουν σαφώς το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, το οποίο ήδη βρίσκεται σε φάση προσαρμογής προς τα διεθνή ανταγωνιστικά πρότυπα.

Τα οικονομικά σύνορα καταρρέουν και οι ελληνικές Τράπεζες καλούνται να λειτουργήσουν κάτω από νέες συνθήκες ανταγωνισμού, καθώς παράλληλα μειώνεται ο κρατικός προστατευτισμός.

Η εποχή που το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έπαιξε απλώς το ρόλο που του ανέθεταν οι νομισματικές αρχές πέρασε. Σήμερα, πολλές αποφάσεις της Τραπέζης της Ελλάδος έχουν ως στόχο την κατάργηση του ισχυρού παρεμβατικού θεσμικού πλαισίου λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος και το συγχρονισμό με το πλαίσιο της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς.

Η ελληνική τραπεζική αγορά, αργά αλλά σταθερά, εναρμονίζεται με την ενιαία χρηματοπιστωτική αγορά.

Όλα αυτά όμως δημιουργούν ένα εύλογο ερώτημα:

“Με ποίον τρόπο οι τράπεζες θα αντιμετωπίσουν τη νέα πραγματικότητα;”

Η απάντηση θα μπορούσε να είναι μία και μοναδική :

Καλή γνώση της αγοράς δηλ. τραπεζικό μάρκετινγκ.

Ένας ορισμός για το τραπεζικό μάρκετινγκ είναι ο εξής : «τραπεζικό μάρκετινγκ είναι η επιστήμη εκείνη η οποία αναγνωρίζει τις χρηματοοικονομικές ανάγκες και επιθυμίες των αγορών – στόχων και κατευθύνει την τράπεζα έτσι, ώστε να προσφέρει την επιθυμητή ικανοποίηση αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα από τον ανταγωνισμό, δημιουργώντας κέρδη». Σύμφωνα με αυτόν τον ορισμό όλα ξεκινούν από τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών.

Οι πελάτες έχουν ανάγκη τραπεζικών υπηρεσιών και κάθε τράπεζα καλείται να αναγνωρίσει με ακρίβεια, ποιές είναι οι ανάγκες αυτές έτσι ώστε να μπορέσει να τις ικανοποιήσει προσφέροντας τις κατάλληλες υπηρεσίες. Τα κέρδη της Τράπεζας θα

εξαρτηθούν από το πόσο επιτυχημένα, σε σχέση με τον ανταγωνισμό, προσφέρει αυτά που έχουν ανάγκη οι πελάτες.

Οι τράπεζες πρέπει λοιπόν πρώτον, να αποκτήσουν βαθιά γνώση της αγοράς μέσα στην οποία λειτουργούν και δεύτερον, να επιδιώξουν το συνδυασμό υπηρεσιών και αγοράς προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των πελατών τους.

Το αρχικό βήμα που γίνεται είναι η τμηματοποίηση της αγοράς, δηλαδή η διαίρεση της σε μικρότερα τμήματα, τα οποία παρουσιάζουν κοινά χαρακτηριστικά.

Τα κριτήρια τα οποία χρησιμοποιούνται, είναι τα εξής :

1. Γεωγραφικά
2. Δημογραφικά (όπως ηλικία, φύλο, εργασία, εισόδημα κ.λ.π.)
3. Ψυχογραφικά (όπως προσωπικότητα και τρόπος ζωής)
4. Δραστηριότητας και
5. Μεγέθους

Μετά την τμηματοποίηση, ακολουθεί η επιλογή των αγορών- στόχων, τις ανάγκες των οποίων η τράπεζα θα προσπαθήσει να ικανοποιήσει.

Για να επιλεγεί ένα τμήμα της αγοράς ως στόχος, θα πρέπει να πληροί δύο προϋποθέσεις:

1. Να παρουσιάζει προοπτικές για κέρδη και
2. Να έχει ικανοποιητικό μέγεθος

Σημειώνεται ότι η δεύτερη προϋπόθεση δεν είναι απαραίτητο να ικανοποιείται πάντοτε, καθώς υπάρχει πιθανότητα μικρά τμήματα της αγοράς να παρουσιάζουν τέτοιες προοπτικές για κέρδη, ώστε τελικά το μέγεθός τους να μη λαμβάνεται υπ' όψιν.

Την επιλογή της αγοράς – στόχου ακολουθεί η «τοποθέτηση» στην αγορά (το positioning). Η τοποθέτηση είναι κάτι πολύ πιο ευρύ από τη δημιουργία «εικόνας»(το image making). Με τη δημιουργία εικόνας η τράπεζα επιζητεί να καλλιεργήσει στο μυαλό της αγοράς μια εικόνα , όπως π.χ. «η μεγάλη, φιλική, σύγχρονη και δυναμική τράπεζα». Η τοποθέτηση στην αγορά είναι μια προσπάθεια να ξεχωρίσει, να διαφοροποιηθεί η τράπεζα από τον ανταγωνισμό, σε πραγματικές διαστάσεις, προκειμένου να γίνει η τράπεζα που προτιμούν ορισμένα τμήματα της αγοράς.

Θα μπορούσαμε να πούμε ότι τοποθέτηση είναι ο σχεδιασμός των προϊόντων της τράπεζας κατά τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε η τράπεζα να καταλαμβάνει μια διακεκριμένη θέση στο μυαλό της αγοράς - στόχου.

Η τοποθέτηση αποσκοπεί στο να βοηθηθούν οι πελάτες στην προσπάθειά τους να γνωρίσουν τις πραγματικές διαφορές μεταξύ των τραπεζών, έτσι ώστε να μπορέσουν να απευθυνθούν στην τράπεζα εκείνη, η οποία μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες τους κατά τον καλύτερο τρόπο.

Με άλλα λόγια, η τοποθέτηση στην αγορά σημαίνει την επιλογή εκείνου του μίγματος Μάρκετινγκ, το οποίο είναι το πλέον κατάλληλο για την ικανοποίηση των αναγκών της αγοράς – στόχου.

Την επιλογή δηλαδή :

1. Του είδους και της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών
2. Της τιμολογιακής πολιτικής
3. Των καναλιών διανομής και
4. Της διαφημιστικής στρατηγικής.

Στην πραγματικότητα, κάθε προϊόν προκειμένου να είναι επιτυχημένο πρέπει να έχει ορισμένα χαρακτηριστικά, τα οποία να του δίνουν τη δυνατότητα να ικανοποιεί ορισμένες ανάγκες της αγοράς, τις οποίες δεν μπορούν να ικανοποιήσουν τα αντίστοιχα ανταγωνιστικά προϊόντα.

Στην περίπτωση των τραπεζικών υπηρεσιών αυτό είναι δύσκολο, καθώς η αγορά θεωρεί ότι οι υπηρεσίες των διαφόρων τραπεζών είναι παρόμοιες. Για το λόγο αυτό έμφαση δίνεται στο «πακέτο», που αποτελείται από το επίπεδο του προσωπικού, το δίκτυο καταστημάτων και τέλος, την τεχνολογική υποδομή και τη φήμη της τράπεζας, παρά την ίδια την υπηρεσία.

Η διαφοροποίηση των υπηρεσιών είναι δύσκολη και επιχειρείται να γίνει με τη δημιουργία διαφορετικής εικόνας στο υποσυνείδητο της αγοράς. Στην προσπάθεια αυτή σημαντικό ρόλο παίζει η διαφημιστική στρατηγική που ακολουθείται. Εξ αιτίας του γεγονότος ότι οι πελάτες αντιμετωπίζουν τις υπηρεσίες των διαφόρων τραπεζών σαν παρόμοιες, οι τράπεζες πρέπει να προσπαθούν να αναγνωρίσουν τις νέες ανάγκες, οι οποίες διαμορφώνονται λόγω της δυναμικής φύσεως της αγοράς και να δημιουργούν νέες υπηρεσίες, με σκοπό να ικανοποιήσουν τις ανάγκες αυτές.

Οι τράπεζες πρέπει να λειτουργούν σαν βιομηχανίες υπηρεσιών, τις οποίες να τιμολογούν σωστά και να τις προσφέρουν τη σωστή στιγμή, στο σωστό πελάτη.

Είναι δυνατόν λοιπόν να υποστηρίξουμε ότι η προσέγγιση του τραπεζικού μάρκετινγκ έχει κυκλική μορφή και περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

1. Αναγνώριση των αναγκών και επιθυμιών της αγοράς
2. Ανάπτυξη τραπεζικών υπηρεσιών για την ικανοποίηση των αναγκών

3. Καθορισμός τιμολογιακής πολιτικής
4. Δημιουργία ή προετοιμασία καναλιών διανομής
5. Διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών και
6. Πρόβλεψη μελλοντικών αναγκών

Μετά το τελευταίο στάδιο ο κύκλος επαναλαμβάνεται. Μέσα από αυτή τη προσέγγιση η τράπεζα επιχειρεί να απαντήσει σε τρία βασικά ερωτήματα:

1. Τι θέλουν οι πελάτες
2. Που και πότε το θέλουν και
3. Τι είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν γι αυτό

Επιχειρεί δηλαδή να αναλύσει την αγοραστική συμπεριφορά, κάτι το οποίο προϋποθέτει την ύπαρξη απαντήσεων σε μερικά ακόμη ερωτήματα, όπως:

- Ποιος αγοράζει
- Πως αγοράζει
- Γιατί αγοράζει

Οι τράπεζες που πραγματικά γνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίο η αγορά ανταποκρίνεται σε διαφορετικά χαρακτηριστικά υπηρεσιών, τιμών, διαφημιστικών προσεγγίσεων κ.λ.π. έχουν ένα μεγάλο πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού. Όμως, η πλήρης γνώση της αγοράς προϋποθέτει και γνώση του ανταγωνισμού. Η τράπεζα πρέπει να γνωρίζει :

- Τι προσφέρει ο ανταγωνισμός
- Σε τι τιμές το προσφέρει
- Ποια κανάλια διανομής χρησιμοποιεί
- Ποια είναι η διαφημιστική του στρατηγική

Επιπλέον, η Εμπορική αναλύει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία, τα οποία έχει σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Δεν αρκεί να λει ότι προσφέρει καλές υπηρεσίες, εκείνο που έχει σημασία είναι να μπορεί να ισχυρισθεί ότι προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες από τον ανταγωνισμό. Τέλος η τράπεζα αναλύει τις ευκαιρίες και τις απειλές, οι οποίες παρουσιάζονται στο περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί. Θα μπορούσαμε να υποθέσουμε ότι οι τράπεζες, οι οποίες αντιλαμβάνονται τις μεταβολές του περιβάλλοντος και προσαρμόζονται σε αυτές με ακρίβεια και ταχύτητα, είναι εκείνες που τελικά θα έχουν επιτύχει.

Στο σημείο αυτό θα επιχειρήσουμε μια προσέγγιση της ελληνικής πραγματικότητας, όσον αφορά το τραπεζικό μάρκετινγκ .

Δεν θα ήταν λάθος να υποστηρίξουμε ότι πριν από λίγα χρόνια η έννοια του τραπεζικού μάρκετινγκ ήταν άγνωστη στις ελληνικές τράπεζες. Ακολούθησε η περίοδος όπου όλοι μιλούσαν για μάρκετινγκ και κανείς δεν έκανε. Όμως, στη δεκαετία που διανύουμε, η ανάγκη για εφαρμογή του τραπεζικού μάρκετινγκ γίνεται ολοένα και πιο φανερή, εξ αιτίας σημαντικών εξελίξεων που συντελούνται στην ελληνική τραπεζική αγορά, όπως :

1. Η ίδρυση νέων τραπεζών και η επέκταση του δικτύου των καταστημάτων τους, που έχει συντελέσει στην αύξηση του ανταγωνισμού.
2. Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις όπως είναι το Home / Office Banking, τα E.F.T.P.O.S. κ.λ.π. δημιουργούν νέους ορίζοντες ευκαιριών, αλλά και απειλών για τις τράπεζες, οι οποίες καλούνται να παρακολουθήσουν τις εξελίξεις αυτές. Το νέο τεχνολογικό περιβάλλον που διαμορφώνεται δημιουργεί, με τη σειρά του, εντονότερη την ανάγκη εφαρμογής των αρχών του τραπεζικού μάρκετινγκ, προκειμένου να διερευνηθούν πρώτον, οι όροι προσφοράς και ζήτησης των τεχνολογικά προηγμένων τραπεζικών υπηρεσιών και δεύτερον , οι νέες συνθήκες ανταγωνισμού που αναπτύσσονται.
3. Η εμφάνιση νέων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες απαιτούν την τμηματοποίηση της αγοράς, τον προσδιορισμό των αγορών – στόχων και την τοποθέτηση στην αγορά και
4. Η σταδιακή απελευθέρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και η επικείμενη ολοκλήρωση της Ευρωπαϊκής Αγοράς, που θα έχει ως συνέπεια την εναρμόνιση των εθνικών τραπεζικών νομοθεσιών με αυτήν της ΟΝΕ, συνθέτουν το γενικότερο πλαίσιο μέσα στο οποίο θα κληθούν να λειτουργήσουν οι ελληνικές τράπεζες κατά τα επόμενα χρόνια, κάτω από συνθήκες μεγάλου ανταγωνισμού.

Προκειμένου το τραπεζικό μάρκετινγκ να παίξει ένα καθοριστικό ρόλο στην επιτυχή πορεία των ελληνικών τραπεζών, λειτουργώντας, συγχρόνως, αρμονικά, μέσα στο πλαίσιο της γενικότερης στρατηγικής που η κάθε μια ακολουθεί, θα πρέπει να υπάρξουν ορισμένες βελτιώσεις σε σχέση με τη σημερινή πραγματικότητα.

Κατ' αρχάς απαιτείται να γίνουν οργανωτικές μεταβολές και αναδιορθώσεις. Δηλαδή να δημιουργηθούν οργανωμένες μονάδες, οι οποίες ως αποκλειστική τους αρμοδιότητα να έχουν την εκτέλεση όλων των λειτουργιών του τραπεζικού μάρκετινγκ. Με τον τρόπο αυτό οι διοικητικές και εκτελεστικές λειτουργίες και αρμοδιότητες του μάρκετινγκ δεν θα είναι αποκεντρωμένες, αλλά θα γίνονται, στο σύνολο τους από την αρμόδια μονάδα της τράπεζας.

Συγχρόνως, κρίνεται απαραίτητη η αλλαγή νοοτροπίας τόσο των διοικήσεων όσο και των εργαζομένων. Χρειάζεται να αλλάξει ο τρόπος σκέψης, η στάση, η φιλοσοφία και ο τρόπος λειτουργίας των τραπεζών. Είναι ανάγκη όλοι να σκέφτονται και να λειτουργούν σαν «πωλητές» τραπεζικών υπηρεσιών, έχοντας σαν πρώτο στόχο την όσο το δυνατόν, πληρέστερη ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των πελατών. Αυτό μπορεί να γίνει κυρίως με κατάλληλη εκπαίδευση καθώς και παροχή κινήτρων με κριτήριο τόσο την αποδοτικότητα όσο και την αποτελεσματικότητα. Θα πρέπει, επίσης, να σημειώσουμε την ανάγκη χρησιμοποίησης εξειδικευμένων στελεχών, τα οποία θα είναι σε θέση να δώσουν τις κατευθυντήριες γραμμές, προκειμένου να υπάρξει συστηματική ανάλυση, σχεδιασμός, εφαρμογή και έλεγχος τραπεζικού μάρκετινγκ. Ως προς την οργανωτική υπόσταση, η μονάδα μάρκετινγκ συνδέεται απ' ευθείας με τη διοίκηση και έχει συμβουλευτικό ρόλο όσον αφορά στη χάραξη των στρατηγικών στόχων της τράπεζας, καθώς επίσης συντονίζει το έργο των υπολοίπων μονάδων σε θέματα μάρκετινγκ. Η οργανωτική δομή της μονάδας μάρκετινγκ πηγάζει από τις λειτουργίες, τις οποίες επιτελεί προκειμένου να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις της τραπεζικής αγοράς.

Έτσι η μονάδα αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα τμήματα:

5.1.1. Έρευνα αγοράς

Το τμήμα αυτό συνίσταται στη συλλογή, ανάλυση, καταγραφή και παροχή μιας ροής πληροφοριών, σχετικά με την τραπεζική αγορά, έτσι ώστε οι αποφάσεις στα διάφορα διοικητικά επίπεδα της τράπεζας να λαμβάνονται με πλήρη γνώση και κατανόηση των παραγόντων εκείνων που συνθέτουν και επηρεάζουν την αγορά αυτή. Συλλογή πληροφοριών για τα χαρακτηριστικά και τις τάσεις της αγοράς, προβλέψεις όγκου εργασιών ανά αγορά – στόχο, αναλύσεις ανταγωνισμού, μελέτες αποτελεσματικότητας της διαφήμισης, καθώς και άλλες παρόμοιες λειτουργίες, διεξάγονται από το τμήμα έρευνας αγοράς, είτε ενεργώντας αυτόνομα, είτε σε συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρίες ερευνών.

Το αντικείμενο, επίσης, της έρευνας καθορίζεται ανάλογα με το προϊόν που προωθείται και την πελατεία όπου απευθύνεται. Αν το προϊόν απευθύνεται σε ευρύ κοινό (στεγαστικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες κ.λ.π.), τα στοιχεία που θα αναζητηθούν αναφέρονται:

- Στο μέγεθος της ζήτησης των προϊόντων.
- Στην ύπαρξη ανταγωνισμού στη συγκεκριμένη αγορά.

- Στο μέσο εισόδημα των κατοίκων της περιοχής.
- Στη σύνθεση του πληθυσμού της περιοχής.
- Στη δραστηριότητα των κατοίκων της περιοχής (επαγγέλματα).
- Στο επίπεδο της κατανάλωσης.
- Στην ύπαρξη ή μη στεγαστικού προβλήματος (αν πρόκειται για στεγαστικά δάνεια).

Αν το προϊόν απευθύνεται σε ειδικές κατηγορίες πελατών (επιχειρήσεις), τότε η έρευνα αναφέρεται:

- Στην καταγραφή όλων των επιχειρήσεων (πιθανών πελατών).
- Στη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών για καθεμιά.
- Στην ταξινόμηση των στοιχείων κατά κλάδο και κατηγορία πελατών.
- Στην ύπαρξη ανταγωνισμού και στη συμπεριφορά των ανταγωνιστών.

Τα στοιχεία αντλούνται από διάφορες πηγές, όπως:

- Το Δημόσιο (ΕΣΥΕ, ΕΟΤ, Υπουργεία).
- Τα επιμελητήρια.
- Τις επιχειρήσεις παροχής πληροφοριών (ICAP κ.λ.π.).
- Δημοσιευμένους ισολογισμούς των επιχειρήσεων.
- Τον τύπο (εφημερίδες, περιοδικά οικονομικού περιεχομένου κ.λ.π.)
- Την αγορά γενικά.

Με την έρευνα αγοράς επιτυγχάνεται καλύτερη και ουσιαστικότερη γνώση των συνθηκών που επικρατούν και διευκολύνεται το έργο όσων ασχολούνται με την προώθηση των προϊόντων ως προς την επιλογή της επιθυμητής πελατείας και τον καθορισμό πλαισίου ενεργειών για την προσέλκυσή της.

5.1.2.Το τμήμα αναπτύξεως εργασιών

Η ανάγκη για βελτίωση και επέκταση της ποικιλίας των προσφερομένων τραπεζικών υπηρεσιών, οι νέες τεχνολογίες, η ανάγκη για ανανέωση ή και αντικατάσταση των υπηρεσιών εκείνων των οποίων ο κύκλος ζωής έχει φτάσει στο τελικό στάδιο, καθώς επίσης το γεγονός ότι οι πελάτες ζητούν νέες υπηρεσίες, τις οποίες πιθανότατα ο ανταγωνισμός θα κάνει μεγάλες προσπάθειες για να τις προσφέρει, κάνουν αναγκαία την ανάπτυξη και υλοποίηση ιδεών για νέες υπηρεσίες καθώς και την προσπάθεια για το επιτυχημένο «λανσάρισμα» τους. Κάτω από αυτές τις δυναμικές συνθήκες οι τράπεζες οι οποίες δεν προσφέρουν νέες υπηρεσίες, διακινδυνεύουν πολύ. Την ίδια στιγμή όμως η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών είναι μια διαδικασία που περικλείει

πολλούς κινδύνους. Για τους λόγους αυτούς το τμήμα ανάπτυξης εργασιών της Εμπορικής έχει την ευθύνη για :

- Τη συλλογή και ανάπτυξη νέων ιδεών
- Το «φιλτράρισμα» των ιδεών
- Την ανάπτυξη μιας «κεντρικής έννοιας» (ενός concept) για την υπηρεσία, καθώς και τον έλεγχο της ορθότητας της και
- Τη χάραξη στρατηγικών μάρκετινγκ για την ανάπτυξη των εργασιών.

5.1.3.Το τμήμα διαφημίσεως

Κάτω από τις συνθήκες που επικρατούν σήμερα στην αγορά , το ερώτημα δεν είναι αν χρειάζεται διαφήμιση αλλά πόση διαφήμιση χρειάζεται. Το τμήμα διαφημίσεως έχει συνεργασία με τη διαφημιστική εταιρία, η οποία χειρίζεται το λογαριασμό της τράπεζας, και καταστρώνει το διαφημιστικό πρόγραμμα και συγκεκριμένα παίρνει αποφάσεις για το :

- Ποιοι είναι οι στόχοι της διαφημίσεως (να πληροφορήσει, να πείσει ή να υπενθυμίσει;)
- Πόσα χρήματα πρέπει να διατεθούν (ύψος διαφημιστικής δαπάνης)
- Ποιο θα είναι το διαφημιστικό μήνυμα και
- Ποια μέσα και πότε θα χρησιμοποιηθούν.

5.1.4.Το τμήμα δημοσίων σχέσεων

Το τμήμα αυτό αναλαμβάνει δραστηριότητες όπως είναι η διοργάνωση ομιλιών (πχ του προέδρου της τράπεζας) σε επιλεγμένο ακροατήριο, οι συνεντεύξεις τύπου, η διοργάνωση εορταστικών εκδηλώσεων, οι εκδόσεις βιβλίων και περιοδικών ειδικού ή και γενικού ενδιαφέροντος και γενικά δραστηριότητες που βοηθούν στη διαμόρφωση , στη βελτίωση και στην προβολή της εικόνας της τράπεζας, όσο προς τα έξω, όσο και στο εσωτερικό της. Τέλος έχει συμβουλευτικό ρόλο για τις θέσεις τις οποίες πρέπει να παίρνουν η διοίκηση και τα στελέχη γύρω από τα θέματα δημοσίου ενδιαφέροντος, όπως πχ. τη στάση που πρέπει να τηρηθεί όσον αφορά στη δανειοδότηση βιομηχανιών, οι οποίες έχουν κατηγορηθεί για μόλυνση του περιβάλλοντος, καθώς και άλλα σχετικά θέματα.

Η μονάδα μάρκετινγκ έχει σημαντικό ρόλο στο στρατηγικό σχεδιασμό της τράπεζας , καθώς από αυτή εξαρτώνται:

- Οι ιδέες για νέες υπηρεσίες και ευκαιρίες στην αγορά

- Η αξιολόγηση των ευκαιριών καθώς και των δυνατοτήτων της τράπεζας να τις αξιοποιήσει
- Ο σχεδιασμός της στρατηγικής και της επιλογής του σωστού μίγματος μάρκετινγκ
- Η υλοποίηση της στρατηγικής και
- Η παρακολούθηση των αποτελεσμάτων και η λήψη αναγκαίων διορθωτικών μέτρων, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

5.1.5.Επιλογή πελατείας

Μετά την συγκέντρωση και ταξινόμηση των στοιχείων και πληροφοριών, ακολουθεί το στάδιο της αξιολόγησης. Η αξιολόγηση αναφέρεται στον έλεγχο και την ανάλυση των στοιχείων, με σκοπό να διαπιστωθεί αν η συγκεκριμένη αγορά παρουσιάζει ενδιαφέρον για το συγκεκριμένο προϊόν και ειδικά αν ικανοποιούνται τα κριτήρια που έχουν τεθεί για τις πιστοδοτήσεις, αυτά δηλαδή της αποδοτικότητας και της ασφάλειας. Ειδικότερα, αν η σχετική έρευνα αφορά επιχειρήσεις, η ανάλυση των στοιχείων γίνεται κατά επιχείρηση.

Ελέγχονται και αναλύονται όλα τα διαθέσιμα ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία της επιχείρησης (οικονομικά μεγέθη, συναλλακτική συμπεριφορά, ιστορικό, μεγέθη συνεργασίας κ.λ.π.) και εφόσον εκτιμηθεί ότι ικανοποιούνται τα πιστωτικά και λοιπά κριτήρια της τράπεζας, επιλέγεται καταρχήν η επιχείρηση και κατατάσσεται στους επιθυμητούς πελάτες ή στους πελάτες – στόχους. Με αυτό τον τρόπο γίνεται η αξιολόγηση όλων των επιχειρήσεων που έχουν καταγραφεί και διαχωρίζονται οι επιχειρήσεις σε επιθυμητούς ή μη πελάτες. Στη συνέχεια καταστρώνεται το σχέδιο προσέλκυσης πελατείας και δίνεται προτεραιότητα στην ιδιαίτερα επιθυμητή.

5.1.6.Προσέλκυση πελατείας

Η προσέλκυση πελατείας γίνεται με διάφορες μεθόδους, ανάλογα με το προϊόν που προωθείται και την πελατεία στην οποία απευθύνεται.

Αν το προϊόν απευθύνεται σε ευρύ κοινό (στεγαστικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες, κ.λ.π.), η συνηθέστερη μέθοδος προσέλκυσης είναι η διαφήμιση του προϊόντος.

Στο διαφημιστικό κείμενο αναφέρονται τα κυριότερα χαρακτηριστικά του προϊόντος και τα πλεονεκτήματα του έναντι των άλλων ομοειδών ανταγωνιστικών προϊόντων.

Η διαφήμιση γίνεται είτε μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης (τηλεόραση, ραδιόφωνο, εφημερίδες) είτε με την αποστολή ενημερωτικών φυλλαδίων σε συγκεκριμένους πελάτες.

Αν το προϊόν απευθύνεται σε ειδικές κατηγορίες πελατών (επιχειρήσεις), η καλύτερη και αποτελεσματικότερη μέθοδος προσέλκυσης είναι η ενημέρωση με προσωπική επικοινωνία.

Με προσωπική επικοινωνία επιτυγχάνονται καλύτερα αποτελέσματα, διότι αφενός παρέχεται η ευχέρεια στον τραπεζικό υπάλληλο να παρουσιάσει τα πλεονεκτήματα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, και αφετέρου να γνωρίσει από κοντά την επιχείρηση.

Για την προσωπική επικοινωνία απαιτείται καταρχήν η αποστολή επιστολής, με την οποία ζητείται να καθοριστεί συνάντηση με τους υπεύθυνους της επιχείρησης. Η επιστολή αποστέλλεται όταν εκτιμάται ότι οι υπεύθυνοι της επιχείρησης θα έχουν τη δυνατότητα να δεχθούν τον εκπρόσωπο της τράπεζας. Πρέπει να αποφεύγονται συναντήσεις σε νεκρές περιόδους (για εποχικές επιχειρήσεις) ή σε περιόδους αιχμής (φόρτου εργασίας). Κατά κανόνα, ο καλύτερος χρόνος είναι πριν εκδηλωθεί η ανάγκη της επιχείρησης, δηλαδή κατά το στάδιο της προετοιμασίας (για παραγωγή, εισαγωγές κ.λ.π.). Γι' αυτό, ο υπεύθυνος των πιστοδοτήσεων πρέπει να έχει καλή πληροφόρηση, για να είναι σε θέση να επιλέξει τον καταλληλότερο χρόνο. Ένα από τα βασικότερα στοιχεία συντελούν στην προσέλκυση της πελατείας που ευκαιριακά ήλθε στην τράπεζα (π.χ. είσπραξη επιταγής κ.λ.π.) είναι η ευγένεια, ο σεβασμός και η ταχεία εξυπηρέτηση του πελάτη, γιατί έτσι επιτυγχάνεται ζωντανή διαφήμιση της τράπεζας. Κατά τη διάρκεια εξυπηρέτησης του πελάτη, ο υπάλληλος μπορεί να ζητήσει γενικά στοιχεία που δίνονται στη συνέχεια στον υπεύθυνο, ο οποίος συγκεντρώνει περαιτέρω πληροφορίες και ειδικά στοιχεία, έτσι ώστε, μετά την αξιολόγηση τους, να κριθεί αν είναι επιθυμητή η ευρύτερη και μόνιμη συνεργασία μαζί του.

5.1.7.Επίσκεψη – διαπραγμάτευση με την πελατεία

Η επίσκεψη στην επιχείρηση πραγματοποιείται, όπως αναφέρθηκε, στον κατάλληλο χρόνο. Ο υπεύθυνος των πιστοδοτήσεων πρέπει απαραίτητως, πριν την πραγματοποίηση της επίσκεψης, να έχει επαρκή πληροφόρηση σχετικά με την επιχείρηση. Αυτό επιτυγχάνεται με τη συγκέντρωση και μελέτη όσο το δυνατόν περισσότερων στοιχείων και πληροφοριών σχετικά με τη δραστηριότητα της επιχείρησης και των φορέων της. Τα βασικότερα στοιχεία αφορούν :

- Τις συνθήκες που επικρατούν στην αγορά και τον κλάδο όπου δραστηριοποιείται η επιχείρηση.
- Το ιστορικό της επιχείρησης (εξέλιξη κ.λ.π.)

- Τους φορείς της επιχείρησης (διοικητικές ικανότητες, γνώσεις του αντικειμένου κ.λ.π.)
- Την οργανωτική δομή της επιχείρησης.
- Τα παραγωγικά μέσα (μηχανήματα, εξοπλισμό).
- Τα παραγόμενα προϊόντα.
- Τις μεθόδους παραγωγής – διάθεσης (παραγωγικό - συναλλακτικό κύκλωμα)
- Την πελατεία της επιχείρησης (εσωτερικού – εξωτερικού).
- Την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης (διάρθρωση οικονομικών στοιχείων από ισολογισμούς, μεγέθη πωλήσεων, αποτελεσμάτων κ.λ.π.).
- Τη θέση της επιχείρησης στην αγορά και τον κλάδο (μερίδιο αγοράς, προοπτικές κ.λ.π.).
- Τα μεγέθη της τραπεζικής συνεργασίας (πιστοδοτήσεις, καταθέσεις, εισαγωγές, εξαγωγές κ.λ.π.).
- Τις συνεργαζόμενες τράπεζες και τους όρους συνεργασίας.

Η γνώση όσο το δυνατόν περισσότερων στοιχείων, εκτός του ότι παρέχει επαρκή πληροφόρηση για την επιχείρηση, δίνει και τη δυνατότητα στον υπεύθυνο των πιστοδοτήσεων για επιτυχή διαπραγμάτευση και απόσπαση μεγαλύτερου μεριδίου συνεργασίας. Επειδή οι πιστοδοτήσεις είναι το βασικότερο τραπεζικό προϊόν, πρέπει να συνδυάζονται με άλλες παράλληλες τραπεζικές εργασίες (καταθέσεις, εισαγωγές, εξαγωγές κ.λ.π.) που κατά κανόνα οι επιχειρήσεις παρέχουν. Είναι απαραίτητο, λοιπόν, ο υπεύθυνος διαπραγματευτής να γνωρίζει όλο το φάσμα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, έτσι ώστε να επιτυγχάνει ευρύτερη συνεργασία με την επιχείρηση. Η γνώση όλων των προϊόντων βοηθά τον υπεύθυνο να προτείνει εναλλακτικές λύσεις και να λειτουργεί ως σύμβουλος της επιχείρησης, αποκτώντας την εμπιστοσύνη των φορέων της. Κατά τη συζήτηση – διαπραγμάτευση πρέπει να επικρατεί πνεύμα κατανόησης και συνεργασίας και να αποφεύγονται οι υπερβολές. Σε περίπτωση διαφορών πρέπει να αποφεύγεται η ρήξη. Οι συμφωνίες και οι όροι συνεργασίας πρέπει να είναι σαφείς και να αποφεύγονται οι αοριστίες, για να μη δημιουργηθούν προβλήματα στο μέλλον. Η τεχνική της πώλησης (προώθησης των προϊόντων) δεν είναι απλή υπόθεση και απαιτεί ιδιαίτερους χειρισμούς, λεπτότητα στις αντιρρήσεις και ευαισθησία στα τρωτά σημεία της επιχείρησης, όταν θίγονται. Επειδή ένα από τα βασικότερα στοιχεία για την προσέλκυση του πελάτη είναι η καλή και ταχεία εξυπηρέτηση, πρέπει να επισημαίνεται ότι η επιχείρηση θα έχει ιδιαίτερη αντιμετώπιση στον τομέα αυτό. Βασική επιδίωξη του υπεύθυνου της τράπεζας είναι να

επιτύχει συνεργασία σε τομείς που παρέχουν διασφάλιση και είναι αποδοτικοί για την τράπεζα.

5.1.8.Σχέσεις με την πελατεία – διατήρηση της συνεργασίας

Μέσα στο ευρύ ανταγωνιστικό περιβάλλον όπου λειτουργούν οι τράπεζες, δεν αρκεί να καταβάλλονται προσπάθειες μόνο για την προσέλκυση του καλού πελάτη αλλά και για τη σωστή αντιμετώπισή του, ώστε να διατηρηθεί η συνεργασία μαζί του. Ο καλός και αποδοτικός πελάτης είναι πάντα επιθυμητός και από τους ανταγωνιστές και θα δέχεται δελεαστικότερες ίσως προσφορές για την προσέλκυση του. Γι' αυτό ο υπεύθυνος των σχέσεων με την πελατεία της τράπεζας διατηρεί άριστες σχέσεις με τον πελάτη και ενημερώνεται συνεχώς για τη συμπεριφορά των ανταγωνιστών.

Κατά κανόνα, ο πελάτης που είναι ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση, σε περίπτωση δελεαστικότερων προτάσεων ενημερώνει την Τράπεζα με την οποία συνεργάζεται, πριν προβεί σε συνεργασία με άλλη τράπεζα. Οι καλές σχέσεις και η διατήρηση της συνεργασίας επιτυγχάνονται με :

- Αυστηρή τήρηση των συμφωνηθέντων κατά τις επισκέψεις.
- Καλή και ταχεία εξυπηρέτηση.
- Συνεχή ενημέρωση για την εξέλιξη των εργασιών της επιχείρησης και των αναγκών της.
- Διατήρηση φιλικών σχέσεων με τους υπεύθυνους της επιχείρησης (αποστολή ευχετηρίων καρτών, διαφημιστικών δώρων, παράθεση γευμάτων κ.λ.π.).
- Ενημέρωση της επιχείρησης για τυχόν νέα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Παροχή συμβουλών για διάφορα τραπεζικά θέματα, που βοηθούν την επιχείρηση και βελτιώνουν τις σχέσεις.
- Τακτική επικοινωνία με διακριτικές επισκέψεις που συντελούν αφενός στη διατήρηση και ανάπτυξη των σχέσεων και αφετέρου στη διαπίστωση τυχόν προβλημάτων.

Γενικά, για τη διατήρηση της καλής συνεργασίας, οι πελάτες αντιμετωπίζονται σοβαρά και υπεύθυνα.

Η επιτυχία, λοιπόν, της τράπεζας μπορούμε να πούμε ότι εξαρτάται από πέντε προϋποθέσεις:

1. Η τράπεζα μπορεί να δημιουργεί αλλά και να κρατάει πελάτες.
2. Η τράπεζα προσφέρει υπηρεσίες, οι οποίες ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών.
3. Για να συνεχίσει να το κάνει αυτό απαιτείται βαθιά γνώση της αγοράς.

4. Για να το πετύχει ξεκαθαρίζει τις στρατηγικές της.
5. Υπάρχει ένα σύστημα ελέγχου, το οποίο της εξασφαλίζει ότι οι στόχοι θα επιτευχθούν.

Ανακεφαλαιώνοντας, λοιπόν, πρέπει να τονίσουμε ότι μέσα στις συνθήκες του οξύτατου ανταγωνισμού, οι οποίες έχουν αρχίσει να διαμορφώνονται, προβάλλει επιτακτική η ανάγκη για εφαρμογή σύγχρονου Τραπεζικού Μάρκετινγκ. Το Τραπεζικό Μάρκετινγκ θα βοηθήσει τις τράπεζες να αναθεωρήσουν τη στάση τους απέναντι στον πελάτη και να τον τοποθετήσουν στην πρώτη σειρά του ενδιαφέροντός τους. Η αναγνώριση των αναγκών και επιθυμιών του πελάτη, καθώς και η προσπάθεια για την πλήρη ικανοποίηση αυτών, πρέπει να είναι ο πρώτος στόχος των τραπεζών.

Οι τράπεζες, οι οποίες θα το συνειδητοποιήσουν, όχι μόνο θα επιβιώσουν, αλλά και θα ευημερήσουν στα χρόνια που έρχονται. Οι υπόλοιπες θα πέσουν θύματα μιας κοντόφθαλμης και ίσως αλαζονικής στάσεως απέναντι στον κυρίαρχο πελάτη, ο οποίος τελικά είναι εκείνος που αποφασίζει ποιος κερδίζει και ποιος χάνει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Μέθοδοι αξιολόγησης αγοραστικού κοινού

Δεδομένης της αβεβαιότητας που διέπει την οικονομική ζωή (μεταβαλλόμενες συνθήκες και αδυναμία επαρκούς πρόβλεψης τους) , οι τράπεζες, σε μια προσπάθεια να αμβλύνουν τον πιστωτικό τους κίνδυνο, έχουν θεσμοθετήσει μηχανισμούς και διαδικασίες σχετικής προστασίας.

Ένας τέτοιο μηχανισμό, μεταξύ άλλων, χρησιμοποιεί η Εμπορική και αναφέρεται στη διαδικασία έγκρισης μιας πιστοδότησης, που απαιτεί την υπογραφή / συναίνεση περισσότερων του ενός αρμοδίων, στο ίδιο ή και σε ανώτερα κλιμάκια της τράπεζας, προκειμένου να οριστικοποιηθεί με τις όποιες ενδεχόμενες τροποποιήσεις, η έγκριση ενός πιστωτικού αιτήματος της πελατείας.

Οπωσδήποτε , η θέσπιση διαδικασιών αντιμετωπίζει αποτελεσματικά, ως ένα βαθμό το ενδεχόμενο σφάλματος στις εκτιμήσεις ενός στελέχους και αμβλύνει μ' αυτόν τον τρόπο τον πιστωτικό κίνδυνο της τράπεζας. Πλην όμως η εν λόγω διαδικασία έχει και τις παρενέργειες της, που αναφέρονται στην απώλεια ευελιξίας και ικανοποιητικής ταχύτητας στη λήψη των πιστωτικών αποφάσεων.

Και τούτο διότι, αφ' ενός μεν ο μεγαλύτερος αριθμός των υπογραφόντων / εγκρινόντων μια πιστοδότηση απαιτεί φυσιολογικά και περισσότερο χρόνο, αφ' ετέρου δε αυξάνει την πιθανότητα να προκύψουν διαφωνίες μεταξύ των στελεχών, που και αυτές με τη σειρά τους θα δημιουργήσουν καθυστερήσεις.

6.1 Μεθοδολογίες βαθμολόγησης

Με την έννοια *credit scoring* αναφερόμαστε σε όλες εκείνες τις μεθόδους μοντελοποίησης της πιστοληπτικής ικανότητας του πελάτη, ενώ η μεθοδολογία *behavioral scoring* αναφέρετε κυρίως στη μελέτη της συμπεριφοράς του πελάτη. Η τελευταία περιλαμβάνει μεθοδολογίες ανάκτησης καθυστερημένων, διακράτησης πελατών, επανακαθορισμό πιστωτικών ορίων και πώλησης κάθετων προϊόντων.

Η ανάπτυξή τους στηρίζεται σε ένα δείγμα υπαρχόντων για τους οποίους έχει καταγραφεί η συμπεριφορά τους, σε ένα χρονικό διάστημα το οποίο μπορεί να συμπίπτει είτε με τη διάρκεια της σχέσης του πελάτη με την τράπεζα είτε με διάστημα τέτοιο στο οποίο θα υπάρχει μια σταθεροποιημένη άποψη για τη συμπεριφορά του. Με τη βοήθεια επιστημονικών τεχνικών, αναδεικνύονται οι κυριότεροι παράγοντες, που εξηγούν τη συγκεκριμένη συμπεριφορά, καθώς και το ειδικό βάρος για κάθε ένα από

τα επίπεδα των παραγόντων. Η τελική βαθμολογία προκύπτει συνήθως από το άθροισμα των επιμέρους ειδικών βαρών.

Η λήψη των αποφάσεων μέσω αυτών των μεθοδολογιών συνήθως διευκολύνεται με την επιλογή ενός συγκεκριμένου σημείου της βαθμολογικής κλίμακας που προκύπτει από την εφαρμογή ενός μοντέλου. Για παράδειγμα, στην περίπτωση του credit scoring κάθε πελάτης που συγκεντρώνει μεγαλύτερη βαθμολογία από το σημείο αυτό εγκρίνεται ενώ σε αντίθετη περίπτωση απορρίπτεται ή εγκρίνεται κάποιο μικρότερο όριο. Στην περίπτωση της μεθοδολογίας ανάκτησης καθυστερημένων απαιτήσεων, λόγω της πολυπλοκότητας των αποφάσεων, διαφορετικές στρατηγικές αξιολογούνται ώστε να βρεθεί η καλύτερη. Μετά από την πάροδο ενός εύλογου διαστήματος στο οποίο θα έχουν εκτιμηθεί τα αποτελέσματα, εναλλακτικές στρατηγικές συγκρίνονται με την ήδη υπάρχουσα ώστε να διαπιστωθούν περιθώρια βελτίωσης.

Στα πλεονεκτήματα των μεθόδων αυτών, έναντι των υποκειμενικών μεθόδων, συγκαταλέγονται:

- Η ταχύτητα , οι αποφάσεις απαιτούν ελάχιστους χρόνους
- Η αμεροληψία , τα ίδια κριτήρια εφαρμόζονται για όλους τους πελάτες
- Η συνέπεια , η σχετική βαρύτητα των κριτηρίων παραμένει σταθερή
- Ο άμεσος έλεγχος της πιστοδοτικής πολιτικής
- Ο περιορισμός των κινδύνων

Η ισχύς των μεθοδολογιών μπορεί να επηρεαστεί αρνητικά από :

- Την κακή ποιότητα δεδομένων
- Τη μεροληψία δειγματοληψίας .

6.2 Διαδικασίες παρακολούθησης πιστωτικών κινδύνων

Η ικανότητα των μεθοδολογιών, που περιγράφηκαν παραπάνω, να εκτιμούν τον πιστωτικό κίνδυνο των πελατών αλλάζει όσο οι γενικότερες συνθήκες (π.χ. οι οικονομικές συνθήκες, η χρήση των συστημάτων, κ.α.) αλλάζουν. Οι αλλαγές αυτές μπορεί να συντελεστούν πολύ γρήγορα οπότε κρίνεται αναγκαία η συστηματική παρακολούθηση της ικανότητας των μοντέλων.

Η παρακολούθηση των πιστωτικών κινδύνων, συμπληρώνεται από την παρακολούθηση διαχρονικών μεταβολών στη συμπεριφορά των πελατών, την παρακολούθηση της συμπεριφοράς σε διάφορες διαστάσεις / τμήματα του χαρτοφυλακίου και τον υπολογισμό πιθανών ζημιών καθώς και ανάκτησης αυτών.

υπερβάσεις εκείνες οι αποφάσεις οι οποίες είναι αντίθετες με την απόφαση του μοντέλου credit scoring.

Διακρίνουμε δύο κατηγορίες υπερβάσεων. Οι πρώτες αφορούν αποφάσεις έγκρισης αιτήσεων τις οποίες το μοντέλο θα απέρριπτε. Αυτές πρέπει να αποτελούν περιπτώσεις για τις οποίες οι επιπλέον πληροφορίες είναι εξαιρετικές για τη βελτίωση της συμπεριφοράς του πελάτη και πάντα να βασίζονται σε σαφή και αποδεδειγμένα ασφαλή κριτήρια. Η δεύτερη κατηγορία υπερβάσεων αφορά αποφάσεις απόρριψης αιτήσεων τις οποίες το μοντέλο θα δεχόταν. Περιοδικά, δείγματα από τέτοιου είδους υπερβάσεις μπορεί να εγκρίνονται και να ελέγχεται το κατά πόσο περιορίζουν τον κίνδυνο σε σχέση με το κόστος απόρριψής τους.

6.5 Προβλεψιμότητα μοντέλων

Ο διαχωρισμός μεταξύ πελατών χαμηλού – υψηλού κινδύνου διαφέρει ανάλογα με τη μεθοδολογία. Για την περίπτωση του credit scoring πελάτης υψηλού κινδύνου είναι αυτός που θα ξεπεράσει ένα συγκεκριμένο όριο ημερών καθυστέρησης. Το όριο αυτό διαφοροποιείται ανάλογα με την πολιτική της κάθε τράπεζας και ανάλογα με την επάρκεια των δεδομένων. Για τη μεθοδολογία ανάκτησης καθυστερημένων απαιτήσεων, πελάτης υψηλού κινδύνου είναι αυτός που θα καθυστερήσει ακόμα περισσότερο τις υποχρεώσεις του ή τελικά θα οδηγηθεί σε οριστική καθυστέρηση. Σε όλες τις περιπτώσεις ο ορισμός θα πρέπει να είναι ο ίδιος με αυτόν που χρησιμοποιήθηκε για την κατασκευή του μοντέλου.

Οι κατανομές των πελατών υψηλού κινδύνου (ή “κακών” πελατών) και των πελατών χαμηλού κινδύνου (ή “καλών” πελατών) πρέπει να διαχωρίζονται σε μεγάλο βαθμό. Στα περισσότερα μοντέλα βαθμολόγησης, πελάτες χαμηλού κινδύνου συνδέονται με υψηλές βαθμολογίες και αντίστροφα, πελάτες υψηλού κινδύνου συνδέονται με χαμηλές βαθμολογίες. Αν οι κατανομές συμπίπτουν, σημαίνει ότι σε υψηλές βαθμολογίες υπάρχουν υψηλά ποσοστά κακών πελατών και αντίστροφα.

6.6 Αξιολόγηση συμπεριφοράς πελατών

Η ανάπτυξη του μοντέλου έχει σαν στόχο η βαθμολογία του κάθε πελάτη να αποτελεί μια ένδειξη για τον κίνδυνο να μην ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της τράπεζας. Η σχέση βαθμολογίας και κινδύνου είναι αντιστρόφως ανάλογη. Μετά την εφαρμογή του μοντέλου η σχέση αυτή θα πρέπει να διατηρείται. Διάφορα είδη στατικών αναφορών μπορούν να μας δώσουν αυτή τη πληροφορία. Οι δύο βασικοί στόχοι που επιτυγχάνονται είναι οι εξής:

- Διαπιστώνεται η σχέση μονοτονίας βαθμολογίας και κινδύνου
- Συγκρίνεται η συμπεριφορά των πελατών σήμερα σε σχέση με την περίοδο της ανάπτυξης

Στην περίπτωση του credit scoring ο συνδυασμός του επιπέδου εγκρίσεων με το επίπεδο επικινδυνότητας αποτελεί το κύριο εργαλείο για τη χάραξη πιστωτικής πολιτικής με καθορισμένα όρια κινδύνου. Η σχέση βαθμολογίας και κινδύνου κατά τον έλεγχο του μοντέλου παραμένει η ίδια σε σχέση με την περίοδο ανάπτυξης, ενώ παράλληλα η συμπεριφορά των πελατών έχει βελτιωθεί.

Οι στατικές αναφορές συμπληρώνονται από άλλες που θα είναι ικανές να εντοπίσουν έγκαιρα μεταβολές στο μέγεθος του αναλαμβανόμενου κινδύνου. Αυτό επιτυγχάνεται με το διαχωρισμό του χαρτοφυλακίου ανάλογα με τη χρονική στιγμή χορήγησης των δανείων. Έτσι, διαδοχικά δείγματα από δάνεια συλλέγονται και ελέγχονται ως προς τη συμπεριφορά τους, αναδεικνύοντας άμεσα αλλαγές στην εγκριτική διαδικασία, χαλάρωση των διαδικασιών ανάκτησης καθυστερημένων απαιτήσεων ή και γενικότερη χειροτέρευση της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών.

Οι παραπάνω αναφορές υλοποιούνται σε διάφορα τμήματα του χαρτοφυλακίου. Μια πρώτη τμηματοποίηση, είναι αυτή των διαφόρων ειδών καταναλωτικών προϊόντων. Ο διαχωρισμός αυτός είναι αναγκαίος για το λόγο ότι η φύση των προϊόντων μπορεί να είναι τελείως διαφορετική, οι παράγοντες κινδύνου να διαφοροποιούνται και εν γένει τα προϊόντα αυτά να απευθύνονται σε διαφορετικούς τύπους πελατών. Άλλη τμηματοποίηση του χαρτοφυλακίου αποτελεί το credit score και γενικότερα όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά τα οποία έχουν αξιολογηθεί ως σημαντικά κατά την ανάπτυξη των μοντέλων, είτε αυτά περιέχουν δημογραφικές πληροφορίες είτε πληροφορίες συμπεριφοράς. Οποιαδήποτε απόκλιση από τη σχέση μονοτονίας βαθμολογίας και συμπεριφοράς, μπορεί με αυτόν τον τρόπο να αποδοθεί σε κάποιο ή κάποια από τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται. Επιπλέον, η τελική βαθμολογία μπορεί να είναι η ίδια για πελάτες με εντελώς διαφορετικά χαρακτηριστικά, μη λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικότερες συσχετίσεις που υπάρχουν σε υποομάδες του πληθυσμού. Κρίνεται, λοιπόν αναγκαία η μελέτη της συμπεριφοράς πελατών με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και η ανάδειξη ομοιογενών ομάδων ως προς τον κίνδυνο που ενέχουν. Οι ομάδες αυτές πελατών μπορεί να αποτελούν στόχο προώθησης εξειδικευμένων προϊόντων και επομένως να τιμολογούνται με διαφορετικό τρόπο.

Το μοντέλο πρόβλεψης απαιτήσεων σε οριστική καθυστέρηση στηρίζεται στη θεωρία των μακροβιανών αλυσίδων και προϋποθέτει την κατασκευή πινάκων μετακινήσεων μεταξύ των επιπέδων καθυστέρησης, από μήνα σε μήνα.

Κάτω από συγκεκριμένες υποθέσεις, είναι δυνατή η πρόβλεψη των αναμενόμενων ζημιών (οριστικών καθυστερήσεων) καθώς επίσης και διαστημάτων εμπιστοσύνης αυτών. Πέρα από αυτή τη στατική ανάλυση το μοντέλο μπορεί να ενσωματώσει διάφορους ρυθμούς ανανέωσης του χαρτοφυλακίου από καινούργια δάνεια.

Η παρακολούθηση της ανάκτησης απαιτήσεων σε οριστική καθυστέρηση, αποτελεί το τελευταίο στάδιο στην αξιολόγηση της συμπεριφοράς πελατών. Η πιστωτική πολιτική που ακολουθεί η τράπεζα παίζει σημαντικό ρόλο στο να περιορίσει τις απώλειες από τέτοιου είδους προβληματικές απαιτήσεις. Έτσι, σημαντικές παράμετροι για τη βελτίωση της ανάκτησης απαιτήσεων σε οριστική καθυστέρηση είναι η ύπαρξη εγγυητών και κάθε είδους εξασφάλισης καθώς και η χρονική στιγμή στην οποία η Τράπεζα επιλέγει να οδηγήσει ένα δάνειο σε οριστική καθυστέρηση. Στα ποσοστά ανάκτησης συνήθως συνυπολογίζονται τυχόν έξοδα και προμήθειες των δικηγόρων.

Με τη σταδιακή μείωση των περιθωρίων κέρδους γίνεται πιο επιτακτική η ανάγκη για την πλήρη αξιοποίηση των credit & behavioral scoring μεθοδολογιών που θα συντελέσει στην ορθολογική ανάπτυξη των δανειακών χαρτοφυλακίων των τραπεζικών ιδρυμάτων. Η παρακολούθηση των πιστωτικών κινδύνων εκτείνεται σε όλα τα στάδια της πιστωτικής πολιτικής μιας τράπεζας, από την προσέλκυση πελατών έως και την ανάκτηση απαιτήσεων σε οριστική καθυστέρηση. Επομένως, βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με τμήματα των τραπεζικών ιδρυμάτων όπως αυτά του μάρκετινγκ, της εξυπηρέτησης πελατών, της είσπραξης καθυστερημένων απαιτήσεων. Κρίσιμο σημείο στη διαχείριση των πιστωτικών κινδύνων και γενικότερα στις εργασίες της καταναλωτικής πίστης αποτελεί η ύπαρξη οργανωμένων βάσεων δεδομένων που θα είναι σε θέση να υποστηρίξουν τις όποιες αποφάσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Ο ανταγωνισμός στην Ευρωπαϊκή Ένωση

7.1 Η συνθήκη της Ευρωπαϊκής Ενώσεως και οι σκοποί της Κοινότητας

Με την υπογραφή της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση στο Maastricht της Ολλανδίας στις 7 Φεβρουαρίου 1992, τα υψηλά συμβαλλόμενα μέρη δηλαδή οι δώδεκα κοινοτικοί εταίροι, ανέλαβαν να συστηματοποιήσουν περισσότερο τις προσπάθειες τους και να επισπεύσουν τις διαδικασίες που οδηγούν στην ένωση των λαών της Ευρώπης. Έτσι λίγα χρόνια μετά την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη ιδρύεται η Ευρωπαϊκή Ένωση που θεμελιώνεται γερά πάνω στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Η συνθήκη της Ρώμης για την ίδρυση της ΟΝΕ τροποποιείται και εμπλουτίζεται με νέες διατάξεις που οδηγούν πλέον σε τακτές χρονολογίες στην οικονομική, νομισματική και πολιτική ένωση της Ευρώπης. Ο όρος «Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα» αντικαθίσταται από τον όρο «Ευρωπαϊκή Κοινότητα» έργο της οποίας είναι με την εγκαθίδρυση της Κοινής Αγοράς, της οικονομικής και νομισματικής ενώσεως και με την εφαρμογή των κοινών πολιτικών που αναφέρονται στα άρθρα 3 και 3^ο της τροποποιούμενης Συνθήκης της Ρώμης, να προάγει σε ολόκληρο τον κοινοτικό χώρο την αρμονική και ισόρροπη ανάπτυξη των οικονομικών δραστηριοτήτων, μια σταθερή και διαρκή μη πληθωριστική παραγωγική ανάπτυξη που να σέβεται το περιβάλλον, έναν υψηλό βαθμό συγκλίσεως των οικονομικών επιδόσεων, ένα υψηλό επίπεδο απασχολήσεως και κοινωνικής προστασίας, την άνοδο του βιοτικού επιπέδου και της ποιότητας ζωής, την οικονομική και κοινωνική συνοχή και την αλληλεγγύη μεταξύ των κρατών – μελών.

Για τους ανωτέρω σκοπούς του άρθρου 2 της τροποποιούμενης Συνθήκης της Ρώμης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, η δράση της κοινότητας, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις της Συνθήκης και το χρονοδιάγραμμα της περιλαμβάνει (άρθρο 3):

I) την κατάργηση, μεταξύ των κρατών – μελών, των δασμών και των ποσοτικών περιορισμών κατά την εισαγωγή και την εξαγωγή εμπορευμάτων, καθώς και όλων των άλλων μέτρων ισοδύναμου αποτελέσματος.

II) μια κοινή εμπορική πολιτική

III) μια εσωτερική αγορά την οποία θα χαρακτηρίζει η εξάλειψη των εμποδίων στην ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των προσώπων, των υπηρεσιών, και των κεφαλαίων μεταξύ των κρατών – μελών.

- IV) μέτρα που αφορούν την είσοδο και κυκλοφορία των προσώπων στην εσωτερική αγορά.
 - V) μια κοινή αγροτική και αλιευτική πολιτική.
 - VI) μια κοινή πολιτική μεταφορών .
 - VII) ένα καθεστώς που εξασφαλίζει ανόθευτο ανταγωνισμό μέσα στην εσωτερική αγορά.
 - VIII) την προσέγγιση των εθνικών νομοθεσιών στο βαθμό που απαιτείται για τη λειτουργία της κοινής αγοράς.
 - IX) μια πολιτική στον κοινωνικό τομέα που περιλαμβάνει ένα Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.
 - X) την ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής.
 - XI) μια πολιτική στον τομέα του περιβάλλοντος.
 - XII) την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της κοινοτικής βιομηχανίας.
 - XIII) την προώθηση της έρευνας και της τεχνολογικής αναπτύξεως.
 - XIV) την ενθάρρυνση της δημιουργίας και της αναπτύξεως δι – ευρωπαϊκών δικτύων υποδομής.
 - XV) συμβολή στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας της υγείας.
 - XVI) συμβολή σε μια παιδεία και κατάρτιση υψηλού επιπέδου, καθώς και στην ανάπτυξη των πολιτισμών των κρατών – μελών.
 - XVII) μια πολιτική στον τομέα της συνεργασίας για την ανάπτυξη.
 - XVIII) τη σύνδεση με τις υπερπόντιες χώρες και εδάφη με σκοπό την αύξηση των συναλλαγών και την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής αναπτύξεως με κοινή προσπάθεια.
 - XIX) συμβολή στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών .
 - XX) μέτρα στους τομείς της ενέργειας, της πολιτικής άμυνας και του τουρισμού.
- Επίσης, για τους σκοπούς του άρθρου 2 της συνθήκης η δράση της Κοινότητας περιλαμβάνει σύμφωνα με τις σχετικές ρυθμίσεις της συνθήκης και με το χρονοδιάγραμμα της, τη θέσπιση μιας οικονομικής πολιτικής που να στηρίζεται στο στενό συντονισμό των οικονομικών πολιτικών κρατών – μελών, στην εσωτερική αγορά καθώς και στον ορισμό κοινών στόχων. Η εν λόγω οικονομική πολιτική θα ασκείται σύμφωνα με την αρχή της οικονομίας της ανοικτής αγοράς όπου κυριαρχεί ο ελεύθερος ανταγωνισμός. Κατευθυντήριες αρχές της κοινοτικής αυτής δράσεως είναι :
- η σταθερότητα των τιμών, υγιή δημόσια οικονομικά, υγιείς νομισματικές συνθήκες και σταθερό ισοζύγιο πληρωμών.

Η Κοινότητα, ενεργούσα εντός των ορίων των εξουσιών που ανατίθενται σ' αυτών από την συνθήκη όπως αυτή ισχύει μετά την τροποποίηση της από τη συνθήκη του Μάαστριχ για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Ενώσεως επιδιώκει την επίτευξη όλων των παραπάνω στόχων και πολιτικών με το ευρωπαϊκό κοινοβούλιο, το συμβούλιο, την επιτροπή, το δικαστήριο, και το ελεγκτικό συνέδριο καθώς και από βοηθητικά ή συμβουλευτικά όργανα όπως είναι η οικονομική και κοινωνική επιτροπή και η επιτροπή των περιφερειών. Πρόσθετα, λειτουργεί η ευρωπαϊκή τράπεζα επενδύσεων, ενώ έχει θεσμοθετηθεί, στα πλαίσια του προγράμματος για την οικονομική και νομισματική ένωση, ένα ευρωπαϊκό σύστημα κεντρικών τραπεζών (ΕΣΚΤ). Ο κύριος αντικειμενικός σκοπός του ΕΣΚΤ είναι η εξασφάλιση σταθερού επιπέδου τιμών και η στήριξη των γενικών οικονομικών πολιτικών στα κράτη – μέλη της κοινότητας προκειμένου να συμβάλει στην επίτευξη των πιο πάνω σκοπών του άρθρου 2 της συνθήκης. Θα ενεργεί πάντοτε με κατευθυντήρια αρχή την οικονομία της ανοικτής ή ελεύθερης αγοράς που κατευθύνεται από τον ελεύθερο ανταγωνισμό, ευνοώντας μια αποτελεσματική κατανομή των πόρων και σύμφωνα με τους κανόνες του άρθρου 3^ο της συνθήκης (άρθρο 105).

Επίσης τα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας πρέπει να ασκούν τέτοια οικονομική πολιτική ώστε να συμβάλουν στην επίτευξη των σκοπών του άρθρου 2. Τόσο τα κράτη – μέλη όσο και η Κοινότητα θα ενεργούν πάντοτε σύμφωνα με την αρχή της ελεύθερης αγοράς που στηρίζεται στον ελεύθερο ανταγωνισμό, ευνοώντας την αποτελεσματική κατανομή των πόρων και σε απόλυτη συμφωνία με τους κανόνες του άρθρου 3α (άρθρο 102α). Πρόσθετα η κοινότητα και τα κράτη – μέλη οφείλουν να διασφαλίσουν την ύπαρξη των συνθηκών που είναι απαραίτητες για την ανταγωνιστικότητα της κοινοτικής βιομηχανίας. Για αυτό το σκοπό και σύμφωνα πάντοτε με το σύστημα των ελεύθερων και ανταγωνιστικών αγορών η δράση τους θα στοχεύει α) στην επιτάχυνση της προσαρμογής των βιομηχανιών στις διαρθρωτικές αλλαγές, β) στην ενθάρρυνση για τη δημιουργία κλίματος ευνοϊκού της ιδιωτικής πρωτοβουλίας και της αναπτύξεως των επιχειρήσεων σε ολόκληρη την Κοινότητα, ιδιαίτερα σε ότι αφορά τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις και γ) στην υποβοήθηση για καλύτερη εκμετάλλευση του βιομηχανικού δυναμικού των πολιτικών καινοτομίας, έρευνας και τεχνολογικής αναπτύξεως. Οι ρυθμίσεις αυτές του άρθρου 130 της συνθήκης δεν πρέπει να αποτελέσουν πρόσχημα για τη λήψη από την Κοινότητα οποιονδήποτε μέτρων που είναι δυνατό να οδηγήσουν σε νόθευση ή στρέβλωση του ανταγωνισμού.

Επιπλέον, στα πλαίσια του εφαρμοζόμενου συστήματος για τη δημιουργία ενός χώρου χωρίς εσωτερικά σύνορα, η Κοινότητα εντέλλεται να συμβάλει ώστε να ιδρυθούν και να αναπτυχθούν διευρωπαϊκά δίκτυα στους τομείς των μεταφορών, τηλεπικοινωνιών και της ενεργειακής υποδομής. Μέσα στα πλαίσια ενός συστήματος ελεύθερων και ανταγωνιστικών αγορών, η δράση της Κοινότητας θα αποσκοπεί στην προαγωγή της διασυνδέσεως καθώς και της προσβάσεως στα εν λόγω δίκτυα (άρθρο 129β της συνθήκης).

7.2. Η θέση του ανταγωνισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Αναμφισβήτητα η θέση του ελεύθερου ανταγωνισμού στην Ιδρυτική Συνθήκη ήταν και είναι κυρίαρχη. Με την ένταξη σε αυτήν των πιο πάνω διατάξεων του Μάαστριχ για τον ανταγωνισμό, η κοινοτική πολιτική ανταγωνισμού ενισχύθηκε σημαντικά και απέκτησε ισχυρότατο θεσμικό υπόβαθρο που θα διευκολύνει οπωσδήποτε την Επιτροπή στο μεγάλο έργο της.

Εδώ πρέπει να σημειώσουμε ότι πριν από τη ριζική μεταρρύθμιση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση, υπήρχε, εκτός από το ειδικό πλαίσιο των κανόνων του ανταγωνισμού που εφαρμόζονται στις επιχειρήσεις και στις κρατικές ενισχύσεις, μόνο η θεμελιώδης διάταξη του άρθρου 3 της συνθήκης ΟΝΕ που όριζε ότι η δράση της Κοινότητας περιελάμβανε «σύμφωνα με τους όρους και το ρυθμό» που προέβλεπε η συνθήκη αυτή «την εγκαθίδρυση καθεστώτος που να εξασφαλίζει ανόθευτο ανταγωνισμό εντός της κοινής αγοράς».

Όπως σημειώθηκε, η νέα διάταξη τονίζει, μεταξύ των άλλων 19 σκοπών ότι οι δραστηριότητες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας περιλαμβάνουν σύμφωνα με τη Συνθήκη και το χρονοδιάγραμμά της, ένα σύστημα που να εξασφαλίζει τη μη νόθευση του ανταγωνισμού στην εσωτερική αγορά. Οπωσδήποτε, η διατύπωση αυτή δείχνει καθαρά τη νέα κατεύθυνση και το νέο περιεχόμενο της κοινοτικής πολιτικής ανταγωνισμού στα πλαίσια λειτουργίας της ενιαίας αγοράς.

Ο εμπλουτισμός της συνθήκης με τις παραπάνω νέες διατάξεις δίνει νέα διάσταση στο όλο θέμα των αρχών και κανόνων του κοινοτικού δικαίου περί ανταγωνισμού, γιατί αυτές οριοθετούν, όχι μόνο την οικονομική συμπεριφορά των επιχειρήσεων του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα όλων των κοινοτικών εταιρών, αλλά και όλων των παραγόντων του δημόσιου και ιδιωτικού βίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι συντάκτες της Συνθήκης ΟΝΕ επέλεξαν την Κοινή Αγορά, οι εμπνευστές της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Πράξεως προγραμμάτισαν και εγκαθίδρυσαν την Εσωτερική Αγορά και οι αρχηγοί των

κυβερνήσεων και των κρατών – μελών θεμελίωσαν στο Μάαστριχ την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σε όλες αυτές τις ρυθμίσεις η επιλογή υπήρξε σταθερά μια και μόνη : η οικονομία της αγοράς και ο ελεύθερος ανταγωνισμός.

Είναι πολύ σημαντική η διαπίστωση ότι η βασική έννοια του ανταγωνισμού, όχι μόνο παρέμεινε αναλλοίωτη στη Συνθήκη σε μια εξελικτική πορεία 35 ετών, αλλά καταξιώθηκε στη θεωρία και στην πράξη αφού υπήρξε το κύριο ενοποιητικό στοιχείο, η κινητήρια δύναμη και η κατευθυντήρια αρχή πολιτικής στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα.

Πράγματι, οι θεμελιώδεις κανόνες του πρωτογενούς κοινοτικού δικαίου για τον ανταγωνισμό ισχυροποιήθηκαν γιατί ερμηνεύθηκαν αυθεντικά από το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο, εφαρμόστηκαν με συνέπεια από την επιτροπή, συμπληρώθηκαν από τις ρυθμίσεις του παράγωγου κοινοτικού δικαίου όπως, για παράδειγμα, είναι ο κανονισμός για τις συγκεντρώσεις των επιχειρήσεων και εμπλουτίστηκαν με τη συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

7.3. Η αληθής έννοια του ανταγωνισμού στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα

Από τη θεωρία και την πρακτική της διεθνούς οικονομικής ζωής πιστοποιείται ότι ο ανταγωνισμός αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της ελεύθερης οικονομίας και ότι η έννοια του ελεύθερου ανταγωνισμού είναι θεσμικά συνδεδεμένη με την οικονομία της αγοράς. Πρέπει, επίσης, να σημειωθεί ότι ο ελεύθερος ανταγωνισμός είναι ένα από τα βασικά στοιχεία που συναποτελούν την έννοια της Κοινής Αγοράς και ότι κάθε ένα από τα στοιχεία αυτά είναι ένα μέσο ή «εργαλείο» καθώς και ένας μηχανισμός της δομής της. Προκύπτει δηλαδή ότι ο ανταγωνισμός έχει λειτουργικό χαρακτήρα, αφού καταλαμβάνει σημαίνουσα θέση στο σύστημα των αρχών και κανόνων της Συνθήκης της Ρώμης και διαδραματίζει έτσι πρωτεύοντα ρόλο στην εγκαθίδρυση και λειτουργία της Κοινής Αγοράς προπάντων δε στην εφαρμογή του κοινοτικού προγράμματος για τη θεσμική θεμελίωση της ενιαίας εσωτερικής αγοράς.

Από τη διατύπωση και ερμηνεία πολλών διατάξεων της Συνθήκης της Ρώμης προκύπτει σαφώς ότι η Ευρωπαϊκή Κοινότητα επέλεξε την οικονομία της αγοράς και κατά συνέπεια προτίμησε να στηριχθεί στις αρχές και στους κανόνες που διέπουν τη λειτουργία του ελεύθερου ανταγωνισμού. Εδώ όμως τίθεται εύλογα το ερώτημα : ποιο είναι το ειδικότερο εννοιολογικό περιεχόμενο του ανταγωνισμού στην ΟΝΕ και ήδη στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα και τι ακριβώς εννοούσαν οι συντάκτες της Ιδρυτικής Συνθήκης με τη λέξη αυτή;

Η νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων δεν έχει δώσει μέχρι τώρα απάντηση στο ερώτημα αυτό κατά τρόπο ρητό και άμεσο. Αλλά οπωσδήποτε ο ανταγωνισμός που ακολουθεί η Ιδρυτική Συνθήκη δεν είναι ο «αγνός» και τέλειος οικονομικός φιλελευθερισμός των κλασικών οικονομολόγων του 19^{ου} αιώνα. Όλα δείχνουν ότι ο κοινοτικός ανταγωνισμός συμπίπτει με εκείνον, των νεοφιλελεύθερων, όπως δηλαδή το πλήρες εννοιολογικό περιεχόμενο του όρου ερμηνευόταν από τη θεωρία και πράξη κατά τη στιγμή υπογραφής της συνθήκης της Ρώμης το 1957. Έτσι θα πρέπει να δεχθούμε ότι τα πρώτα έξι ιδρυτικά κράτη - μέλη δεν υιοθέτησαν το γνωστό τότε ως «πλήρη και τέλειο» ανταγωνισμό, αλλά αυτά είχαν υπ' όψη τους έναν ανταγωνισμό ενεργό και αποτελεσματικό, όπου απλά η είσοδος στην αγορά μένει ανοιχτή, οι δε μεταβολές στη ζήτηση και προσφορά αγαθών και υπηρεσιών αντανακλούνται στις τιμές αλλά και εκεί όπου η ελευθερία δράσεως και η εκλογή τόσο των προμηθευτών όσο και των καταναλωτών δεν αμφισβητείται.

Η καθιέρωση των αρχών του ελεύθερου ανταγωνισμού στις σύγχρονες ευρωπαϊκές οικονομικές σχέσεις σημαίνει πρώτιστα απελευθέρωση των οικονομικών συναλλαγών από ποικίλες εκδηλώσεις των κρατικών ρυθμιστικών παρεμβάσεων, είτε στους τομείς της διακινήσεως των αγαθών, υπηρεσιών και κεφαλαίων με τη μορφή των διαφόρων περιορισμών, είτε στον τομέα της κυκλοφορίας των προσώπων υπό τη μορφή αδειών και εγκρίσεων για την άσκηση συγκεκριμένης επαγγελματικής δραστηριότητας. Είναι ευνόητο ότι η απελευθέρωση, δηλαδή η εξάλειψη όλων αυτών των εμποδίων, περιορισμών και τεχνικών ή φυσικών φραγμών μπορεί να γίνει με παρεμβάσεις ασκούμενες στα πλαίσια μιας υπερεθνικής οργανώσεως, δηλαδή μιας διεθνούς Κοινότητας, η οποία εξυπηρετεί πρώτα απ' όλα το στόχο της αρμονικής αναπτύξεως των οικονομιών των κρατών - μελών και ταυτόχρονα εξασφαλίζει την άσκηση της κοινωνικής πολιτικής του σύγχρονου κράτους.

Από τα πρώτα βήματα της η Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα ταυτίστηκε με την έννοια της «Κοινής Αγοράς», είναι δε αναμφισβήτητο ότι η δημιουργία της κοινής αγοράς σημαίνει πρώτιστα την κατάργηση των συνόρων μεταξύ των κοινοτικών εταίρων και τη δημιουργία ευρύτερου οικονομικού χώρου. Από τη ρητή διατύπωση βασικών διατάξεων της Συνθήκης της Ρώμης προκύπτει σαφώς ότι τα βάθρα της κοινής αγοράς προς επίτευξη των πολλαπλών σκοπών του άρθρου 2 είναι πρώτιστα η ανόθευτη λειτουργία των αρχών και κανόνων του κοινοτικού ανταγωνισμού.

7.4.Ο ζωτικός ρόλος της κοινοτικής πολιτικής ανταγωνισμού

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι κύριος αντικειμενικός σκοπός της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η σύσφιξη των σχέσεων μεταξύ των λαών της Ευρώπης και η εξασφάλιση οικονομικής και κοινωνικής προόδου σε όλους τους κατοίκους των κρατών – μελών της με την κοινή δράση που απαιτείται για την άρση όλων εκείνων των φραγμών και εμποδίων που ακόμη διαιρούν τους Ευρωπαίους. Διαπιστώνεται ότι η Ευρωπαϊκή Κοινότητα έχει σημειώσει απρόσμενη πρόοδο στη θεσμική θεμελίωση της Κοινής Αγοράς ενώ, πρόσθετα, καταργήθηκαν τα περισσότερα εμπόδια που υπήρχαν στις εμπορικές συναλλαγές και ιδιαίτερα οι τελωνιακοί δασμοί, οι επιβαρύνσεις και τα διάφορα μέτρα με ισοδύναμο αποτέλεσμα. Η οικονομική όμως ολοκλήρωση προϋποθέτει και απαιτεί ευρύτερη δράση σε πολλούς τομείς που είναι στο στόχαστρο της κοινοτικής στρατηγικής και του εν εξελίξει προγράμματος για τη δημιουργία της ενιαίας εσωτερικής αγοράς στην Ευρώπη.

Όταν κατά τη διετία 1985 – 86 έγιναν γνωστοί οι συγκεκριμένοι στόχοι του προγράμματος αυτού πολλοί ήταν εκείνοι που το χαρακτήρισαν ως εξαιρετικά φιλόδοξο. Αφού μέχρι τότε, δηλαδή 27 χρόνια μετά τη Συνθήκη της Ρώμης, δεν είχε επιτευχθεί ο στόχος της Κοινής Αγοράς, η επίτευξη του μέσα σε 7 χρόνια θεωρείτο ανέφικτη, ιδιαίτερα δε αν ληφθεί υπόψη η ιστορική, πολιτιστική και οικονομική ανομοιογένεια της διευρυμένης Κοινότητας.

Το ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο έχει κατά επανάληψη τονίσει το ζωτικό ρόλο της πολιτικής ανταγωνισμού της Κοινότητας σε ότι ειδικότερα, αφορά την καθιέρωση των βασικών κανόνων του ανταγωνισμού μεταξύ των διαφόρων επιχειρήσεων, μεταξύ του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα και μεταξύ των επί μέρους κρατών – μελών. Αυτό συνιστά τον καλύτερο τρόπο για να προστατευθεί ο καταναλωτής, να δημιουργηθεί μακροπρόθεσμη απασχόληση και να επιτευχθεί μια ισχυρότερη ευρωπαϊκή οικονομία. Είναι αποδεδειγμένο ότι οι σημαντικότερες «στρεβλώσεις» του ανταγωνισμού προκαλούνται από το γεγονός ότι η εσωτερική αγορά της Κοινότητας δεν είναι ακόμα πλήρης, από το ότι τώρα ο κοινοτικός ανταγωνισμός νοθεύεται κυρίως από την πρακτική των εθνικών επιδοτήσεων και από την ύπαρξη μονοπωλίου του Δημοσίου στις κρατικές προμήθειες σε κάθε χώρα – μέλος.

Είναι αναμφισβήτητο ότι όλα αυτά οφείλονται στην ύπαρξη δημόσιο-οικονομικών αναγκών σε μια Κοινότητα με έντονες περιφερειακές ανισότητες που επιβάλουν τη συνέχιση της κοινής προσπάθειας προς ενίσχυση της συνοχής της. Από την άλλη πλευρά όμως η Επιτροπή τονίζει την ανάγκη της εγκαθίδρυσης της ενιαίας

εσωτερικής αγοράς που προϋποθέτει την ανόθευτη και αποτελεσματική λειτουργία των κανόνων του ελεύθερου ανταγωνισμού.

Είναι γεγονός ότι η ΟΝΕ από τα πρώτα βήματά της στηρίχθηκε κατά κύριο λόγο στην πολιτική του ανταγωνισμού για να προαγάγει την οικονομική ολοκλήρωση και για να εξασφαλίσει την καλύτερη δυνατή κατανομή των διαθέσιμων κοινοτικών πόρων. Με την ενσωμάτωση της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Πράξεως στην Ιδρυτική Συνθήκη κατανοήθηκε από τους κοινοτικούς εταίρους ότι ο αποτελεσματικός ανταγωνισμός είναι το μόνο κίνητρο για ανακαίνιση και αύξηση της παραγωγικότητας που στηρίζει παραπέρα τις πολιτικές για την οικονομική ανάπτυξη και την αύξηση της κοινωνικής ευημερίας.

Παράλληλα οι κοινοτικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν ολοένα και περισσότερο ότι η διάσταση αυτή της κοινότητας πρέπει να ενισχυθεί προκειμένου να μεγιστοποιηθούν οι δυνατότητες διαθέσεως των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους.

Η δημιουργία της ενιαίας εσωτερικής αγοράς θα δώσει σε αυτές ότι χρειάζεται για να αντιμετωπίσουν με ίσους όρους τις Αμερικανικές, Ιαπωνικές και τις άλλες μεγάλες επιχειρήσεις στον παγκόσμιο στίβο, όπου τηρούνται μόνο οι αρχές του ανταγωνισμού που είναι σε θέση να ανατρέψουν πανίσχυρα συστήματα κεντρικά οργανωμένων οικονομιών. Πράγματι, από τη μελέτη του κειμένου των αποφάσεων, κανονισμών και λοιπών πράξεων της Επιτροπής συνάγεται ότι με την άσκηση της πολιτικής του ανταγωνισμού επιδιώκεται η επίτευξη της άριστης κατανομής των πόρων και η υποβοήθηση της δημιουργίας του καλύτερου δυνατού κλίματος, εκείνου δηλαδή που ευνοεί την καινοτομία και την τεχνολογική πρόοδο σε μια ενοποιημένη αγορά. Κατ' αυτόν τον τρόπο προσδοκάται η αύξηση της παραγωγικότητας, η διαμόρφωση χαμηλότερων επιπέδων τιμών και τη δημιουργία μεγαλύτερων ευκαιριών απασχολήσεως.

Κύριο μέλημα της Επιτροπής είναι αφ' ενός η αποτροπή δημιουργίας στην εσωτερική αγορά προστατευτικών εμποδίων που προκύπτουν κυρίως από εμπορικές πρακτικές των κρατών – μελών και αφ' ετέρου η αποσόβηση των εμπορικών συνασπισμών κατανομής της αγοράς, καθώς και η αποφυγή των καθέτων περιοριστικών συμφωνιών και των καταχρήσεων της μονοπωλιακής ισχύος των επιχειρήσεων. Προς αυτό το σκοπό εφαρμόζει τους κανόνες της Ιδρυτικής Συνθήκης που αφορούν, τις περιοριστικές συμφωνίες που συνάπτουν συνήθως άτυπα οι επιχειρήσεις, τις μεταξύ τους εναρμονισμένες πρακτικές και τις καταχρήσεις της κυριαρχικής ή δεσπόζουσας θέσεως που έχουν ορισμένες από αυτές στην αγορά. Οι κανόνες αυτοί συνέβαλαν

αποφασιστικά στη διαδικασία της οικονομικής ολοκλήρωσης της Ευρώπης και θα εξακολουθήσουν να παίζουν ουσιαστικό ρόλο στην εδραίωση της ενιαίας εσωτερικής αγοράς.

Το νομικό οπλοστάσιο της Επιτροπής έχει ισχυροποιηθεί από το 1990 με την υιοθέτηση του κανονισμού για τον έλεγχο των συγκεντρώσεων, που υπήρξε μέγα επίτευγμα της κοινοτικής πολιτικής ανταγωνισμού, αφού τώρα υπάρχει πληρέστερο πλαίσιο κανόνων για να επιδιωχθεί η μεγιστοποίηση των ωφελειών από την ολοκληρωμένη εσωτερική αγορά της Ευρώπης. Μεγάλη σημασία προσλαμβάνει και ο έλεγχος των κρατικών ενισχύσεων αφού όπως σημειώθηκε η συνδρομή που παρέχεται στις επιχειρήσεις από το κράτος με ποικίλους τρόπους ερμηνεύεται ως μέσο προστατευτισμού, το οποίο έρχεται σε αντίθεση με την πολιτική της Κοινότητας για τη δημιουργία μιας ελεύθερης και ανταγωνιστικής εσωτερικής αγοράς.

Είναι, επίσης, σημαντική η διαπίστωση ότι ο κατά παράδοση ρόλος της πολιτικής ανταγωνισμού απέκτησε αυξημένη σπουδαιότητα με το πρόγραμμα για την εγκαθίδρυση της εσωτερικής αγοράς, η οποία «περιλαμβάνει ένα χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα μέσα στην οποία εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των προσώπων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων.

Η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των διατάξεων όχι μόνο έλαβε τα μέτρα του σχετικού προγράμματος προς επίτευξη υψηλότερου επιπέδου παραγωγής, αναπτύξεως και απασχολήσεως, αλλά εντατικοποίησε την πολιτική του ανταγωνισμού με κύριο αντικειμενικό σκοπό την κατάργηση των περιοριστικών φραγμών στο διακοινοτικό εμπόριο αγαθών και υπηρεσιών που ακόμη υπάρχουν.

Με άλλα λόγια, η Επιτροπή επιδιώκει την αύξηση του ελεύθερου και θεμιτού ανταγωνισμού για να εππαχύνει τη διαδικασία της οικονομικής ολοκλήρωσης. Γι' αυτό επαγρυπνεί για την εξασφάλιση της τηρήσεως των κανόνων του κοινοτικού ανταγωνισμού, όπως τους διαμορφώνει και τους ερμηνεύει η ίδια και το δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Συγκεκριμένα οι αρμόδιες υπηρεσίες της Επιτροπής επαγρυπνούν ώστε να μην αντικαθιστούν τις καταργηθείσες μορφές προστατευτισμού με διάφορες άλλες μορφές κρατικών ενισχύσεων ή με αποκλειστικά δικαιώματα που χαρακτηρίζουν τα μονοπώλια. Επιπλέον, καταβάλουν συνεχή προσπάθεια ώστε οι επιχειρήσεις να μην παρεμβάλουν εμπόδια στην οικονομική ολοκλήρωση με τη δημιουργία καρτέλ, την παρεμπόδιση αναπτύξεως των εξαγωγών και εισαγωγών, την κατάχρηση κυριαρχικών θέσεων, τον αποκλεισμό νέων ανταγωνιστών ή με τη δημιουργία νέων δεσποζουσών θέσεων μέσω αντί-ανταγωνιστικών συγχωνεύσεων.

Εννοείται ότι προτεραιότητα δίνεται στα σημεία εκείνα όπου διαπιστώνεται ότι υπάρχει μικρή πρόοδος στην ανάπτυξη αποτελεσματικού ανταγωνισμού.

7.5. Η φιλοσοφική βάση του κοινοτικού δικαίου περί ανταγωνισμού

Στις οικονομίες δυτικού τύπου ο ανταγωνισμός θεωρείται σαν ένα ουσιώδες στοιχείο καπιταλιστικής αποτελεσματικότητας και ταυτόχρονα σαν μια διασφάλιση απέναντι στις καταχρήσεις της οικονομικής δυνάμεως. Ένας τέτοιος ανταγωνισμός πρέπει να είναι καλός στο σύνολο του, τόσο για τον καταναλωτή αγαθών ή το χρήστη υπηρεσιών κυρίως με το να δίνεται σ' αυτόν η ελευθερία της επιλογής, όσο και για τον παραγωγό των αγαθών ή των υπηρεσιών που είναι υποχρεωμένος να ικανοποιεί τις ανάγκες του καταναλωτή ή του χρήστη. Πράγματι, η σημερινή νεοφιλελεύθερη τομή της κοινοτικής έννομης τάξεως αποτελεί ένα κράμα ελευθεριών και παρεμβάσεων.

Είναι γνωστό ότι η κοινοτική πολιτική για την πραγμάτωση της ελεύθερης κυκλοφορίας των αγαθών, προσώπων, υπηρεσιών και κεφαλαίων, υπό συνθήκες που εξασφαλίζουν ανόθευτο ανταγωνισμό στην εσωτερική αγορά, συμπληρώνεται από άλλες πολιτικές και κυρίως από την κοινωνική και αγροτική πολιτική της Κοινότητας. Προφανώς, αυτό καθιερώθηκε για να αποφεύγονται όσο το δυνατόν οι αρνητικές συνέπειες μιας απόλυτα ελεύθερης και ανταγωνιστικής αγοράς. Άλλωστε δεν πρέπει να μας διαφεύγει ότι η δημιουργία της Κοινής Αγοράς κατά την έννοια της Συνθήκης και η σημερινή έκφραση της πολιτικής για την εγκαθίδρυση της εσωτερικής αγοράς, δεν συνιστά τη μοναδική επιδίωξη της Κοινότητας.

7.6. Ο αντίκτυπος του ευρωπαϊκού ανταγωνισμού στις ελληνικές τράπεζες

Η ύπαρξη ενιαίου νομίσματος στην Ευρώπη αποτελεί μία νέα παράμετρο στον ελληνικό τραπεζικό χώρο δεδομένου ότι μπορεί πια ο καταναλωτής να απευθυνθεί σε οποιαδήποτε τράπεζα της Ευρώπης για τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, με ευνοϊκότερους όρους σε πολλές περιπτώσεις (π.χ. χαμηλότερα επιτόκια) και χωρίς κίνδυνο μεταβολών της συναλλαγματικής ισοτιμίας μεταξύ των κρατών-μελών.

Αυτό σημαίνει ότι η κάθε τράπεζα στην Ελλάδα πρέπει να λάβει υπόψη της όχι μόνο τον εγχώριο αλλά και τον ανταγωνισμό του εξωτερικού (ΟΝΕ).

Ένας θετικός παράγοντας είναι η κουλτούρα του Έλληνα ο οποίος από την μία πλευρά δεν είναι εξοικειωμένος με αυτή τη διαδικασία ενώ από την άλλη «κουρασμένος» από τις χρονοβόρες διαδικασίες και την γραφειοκρατία που περιλαμβάνει η συναλλαγή με την ελληνική τράπεζα διστάζει να απευθυνθεί σε μία τράπεζα του εξωτερικού.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στην ανωτέρω εργασία αναφερθήκαμε και αναλύσαμε τα σημερινά δεδομένα στο τραπεζικό χώρο, τη δημιουργία νέων τραπεζικών προϊόντων της εμπορικής τράπεζας που προέρχονται με γνώμονα τη μελέτη των αναγκών και των απαιτήσεων κάθε πελάτη.

Παρουσιάσαμε τα νέα προϊόντα της εμπορικής τράπεζας καθώς και τα χαρακτηριστικά τους για το τρέχον έτος, το νομοθετικό πλαίσιο κάλυψης των καταναλωτών και αναφερθήκαμε στην επιβολή διαλόγου μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών από την ευρωπαϊκή κοινότητα.

Έγινε λεπτομερής ανάλυση των τμημάτων του τραπεζικού μάρκετινγκ που εφαρμόζει η εμπορική τράπεζα, καθώς και των μεθόδων αξιολόγησης των πελατών.

Τέλος, αναφερθήκαμε στη θέση του ανταγωνισμού στην ευρωπαϊκή κοινότητα και στους κανόνες δίκαιου που τον διέπουν.

Αναλύοντας και μελετώντας τα παραπάνω παρατηρούμε τα εξής:

Οι στρατηγικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν σήμερα οι τράπεζες σε μία ταχύτατα μεταβαλλόμενη αγορά, τις υποχρεώνει να εστιάσουν τη προσοχή τους στο κτίσιμο και διατήρηση σχέσεων με τους καλύτερους πελάτες τους. Βασική προϋπόθεση για την επίτευξη ενός τέτοιου στόχου αποτελεί και η χωρίς παρεκκλίσεις ανάλογη δέσμευση των διοικήσεών τους για μία τέτοια αλλαγή. Όμως, απλά και μόνο η δήλωσή τους ότι γίνονται πιο «πελατοκεντρικές» είναι άνευ σημασίας, όταν παράλληλα δε συνοδεύονται και από την ανάλογη στήριξη των αναγκαίων για την υλοποίηση του στόχου αυτού νέων προϊόντων και νέων στρατηγικών.

Από την άλλη μεριά, η προσπάθεια επίτευξης της πελατοκεντρικής προσέγγισης με την εφαρμογή διαδικασιών που χαρακτηρίζονται ανεπαρκής είναι εκ προοιμίου καταδικασμένες σε αποτυχία. Είναι πράγματι αδιανόητο οι tellers στον ελάχιστο χρόνο που διαθέτουν με ελλιπή εκπαίδευση και περιορισμένη τεχνολογική υποστήριξη, να πωλούν/ προωθούν σύνθετα τραπεζικά προϊόντα τα οποία είναι δυνατόν να επηρεάζουν τους πελάτες για μία σειρά ετών.

Στην ουσία πρέπει να επιδιώκονται αλλαγές πέραν του γκισέ των τραπεζών δηλαδή λύσεις που τις αναμορφώνουν από μέσα προς τα έξω και αποβλέπουν στη βελτίωση των σχέσεων με τη πελατεία τους. Η επιβίωσή τους είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ταχύτητα υιοθέτησης ενός νέου πελατοκεντρικού (με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο) επιχειρηματικού μοντέλου.

ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ΖΩΓΑ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ «Σκιαγράφηση της Ιστορικής Εξελίξεως των Τραπεζών». Οικονομικός Ταχυδρόμος, Φ. της 25.12.86
- ΛΩΛΟΥ ΛΕΩΝΙΔΑ. «Το Τραπεζικό Σύστημα», Αθήνα 1965
- ΣΠΟΥΡΓΙΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ, «Τραπεζικά – Συναλλαγματικά και Διάφορα Μελετήματα», Αθήνα 1928
- ΤΖΑΜΟΥΡΑΝΗ ΕΥΘΥΜΙΟΥ, «Χρυσός και Άνθρωποι», Αθήνα 1966
- DE KOCK, M H. «Central Banking», Third Edition, London 1954
- QUIGGIN, A.H. «The Story of Money», Methuen.
- ΤΡΑΓΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ «Οι κανόνες του ανταγωνισμού στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα» Αθήνα – Κομοτηνή 1993
- ΠΟΥΛΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ «Εκσυγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος και σύγχρονα συστήματα διοικητικής πληροφόρησης» "ΔΕΛΤΙΟ" Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Νοέμβριος 1994
- PETERS, T.J., AND WATERMAN, R.H. 1982 In Search of Excellence. Harper and Row, New York.
- ΖΕΡΒΑ ΧΡΗΣΤΟΥ «Διαχείριση πιστωτικών κινδύνων καταναλωτικών δανείων» "ΔΕΛΤΙΟ" Ένωση Ελληνικών Τραπεζών Δεκέμβριος 1996

ΠΗΓΕΣ

- Σύστημα Πιστοδοτήσεων. Εμπορική Τράπεζα
- Διάφοροι εγκύκλιοι πιστωτικών θεμάτων. Εμπορική Τράπεζα
- Αποφάσεις νομισματικών αρχών. Εμπορική Τράπεζα.
- Οδηγός στελεχών. Εμπορική Τράπεζα.
- Εγχειρίδιο αξιολόγησης επενδυτικών σχεδίων. ΕΤΒΑ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

- ΔΟΥΛΦΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ Διευθυντής τομέα στη Διεύθυνση ανάπτυξης προϊόντων Εμπορικής Τράπεζας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ ΜΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ (CAP)

*Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί νομικά δεσμευτική προσφορά.
Τα αριθμητικά στοιχεία παρέχονται με καλή πίστη και αποτελούν ακριβή εικόνα της προσφοράς που ο πιστωτής μπορεί να προτείνει ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς και βάσει των πληροφοριών που του έχουν παρασχεθεί. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι τα στοιχεία αυτά μπορούν να μεταβληθούν ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς. Η παροχή αυτών των πληροφοριών δεν συνεπάγεται υποχρέωση του πιστωτή να χορηγήσει πίστωση.*

ΣΚΟΠΟΣ	<ul style="list-style-type: none">• Αγορά, ανέγερση (περιλαμβάνεται και η αγορά άρτιου και οικοδομήσιμου οικοπέδου), επέκταση, αποπεράτωση και επισκευή Κατοικίας (κύριας ή εξοχικής) ή Επαγγελματικής Στέγης, για ιδιοκατοίκηση / ιδιόχρηση ή εκμετάλλευση / επένδυση.• Αγορά θέσεων στάθμευσης αυτοκινήτων Κατοικίας ή Επαγγελματικής Στέγης (υπογείου και κλειστές θέσεις της πυλωτής).
ΠΟΣΟ	Από € 15.000
ΥΨΟΣ	Το ποσοστό χρηματοδότησης ανέρχεται μέχρι το: <ul style="list-style-type: none">• 100% του προϋπολογισμού του κόστους των έργων στην περίπτωση της ανέγερσης, αποπεράτωσης ή επισκευής με προσημείωση του ακινήτου.• 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου στην περίπτωση αγοράς κατοικίας και μέχρι το 80% της εμπορικής αξίας του ακινήτου στην περίπτωση αγοράς επαγγελματικής στέγης.• 80% της εμπορικής αξίας του οικοπέδου στην περίπτωση αγοράς οικοπέδου με σκοπό την ανέγερση ακινήτου (κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης).
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	10-20 έτη

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

ΜΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ (CAP)

ΕΠΙΤΟΚΙΑ *

Διατραπεζικό επιτόκιο **EURIBOR 3μηνης διάρκειας (επιτόκιο αναφοράς)* + περιθώριο****

* Το επιτόκιο αναφοράς είναι ίσο με το προσφερόμενο κατά την ημερομηνία της εκταμίευσης / ενεργοποίησης του δανείου, **επιτόκιο διατραπεζικών δανείων σε ΕΥΡΩ 3μηνης διάρκειας**, που προσδιορίζεται από την Ευρωπαϊκή Τραπεζική Ομοσπονδία (Banking Federation of European Union), όπως το επιτόκιο αυτό αναγράφεται στην οθόνη οικονομικών ειδήσεων του Πρακτορείου Reuters στην σελίδα EURIBOR ή άλλη ισοδύναμη οθόνη ή σελίδα, περίπου 11.00 ώρα Βρυξελλών, **σε καθημερινή βάση.**

Το επιτόκιο αναφοράς του δανείου θα μεταβάλλεται στο τέλος κάθε ημερολογιακού τριμήνου (31/3, 30/6, 30/9, 31/12) όπου θα λαμβάνεται ως νέο επιτόκιο αναφοράς η αντίστοιχη τιμή του Euribor 3μήνου και η οποία θα ισχύει από την πρώτη ημέρα του επόμενου ημερολογιακού τριμήνου.

Το επιτόκιο αναφοράς θα μεταβάλλεται ακολουθώντας τις τάσεις του Euribor 3μήνου (είτε καθοδικές είτε ανοδικές). Στη περίπτωση ανόδου του Euribor το επιτόκιο αναφοράς **ΔΕΝ** θα μπορεί να υπερβεί το **επιτόκιο προστασίας (cap):**

- ✓ για δάνεια με διάρκεια αποπληρωμής **10 χρόνια : 4,00%**
- ✓ για δάνεια με διάρκεια αποπληρωμής **15 ή 20 χρόνια : 5,00%**

Διευκρινίζεται ότι το επιτόκιο προστασίας (cap) που θα έχει συμφωνηθεί συμβατικά με τον πελάτη θα ισχύει για όλη τη διάρκεια του δανείου.

Το επιτόκιο προστασίας (cap) διασφαλίζει τον πελάτη από επιτοκιακές αυξήσεις πέραν ενός προκαθορισμένου **ανωτάτου ορίου (cap)**, ενώ παράλληλα του επιτρέπει να ωφεληθεί από τυχόν μειώσεις επιτοκίων.

* * Το **περιθώριο**, στο οποίο περιλαμβάνεται το κόστος για τη προστασία του επιτοκίου, διαφοροποιείται ανάλογα με τη **διάρκεια αποπληρωμής** του δανείου :

- ✓ Διάρκεια αποπληρωμής 120 μήνες : **2,76%**
- ✓ Διάρκεια αποπληρωμής από 121 έως 180 μήνες : **2,86%**
- ✓ Διάρκεια αποπληρωμής από 181 έως 240 μήνες : **2,96%**

Διευκρινίζεται ότι το περιθώριο που θα έχει συμφωνηθεί συμβατικά με τον πελάτη παραμένει σταθερό και αμετάβλητο καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου.

* **Το επιτόκιο επιβαρύνεται με το κόστος κάθε υποχρεωτικού φόρου, τέλους, εισφοράς (συμπεριλαμβάνεται κόστος εισφοράς Ν. 128/75, σήμερα 0.12% για κατοικία και 0.60% για επαγγελματική στέγη και αναλόγως της χρήσης στην αγορά οικοπέδου) ή υποχρεωτικής δέσμευσης ή άλλης επιβάρυνσης υπέρ Ελληνικού Δημοσίου, Τράπεζας της Ελλάδος ή τρίτων.**

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

ΜΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ (CAP)

<p>ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΧΑΡΙΤΟΣ (συμπεριλαμβάνεται στη συνολική διάρκεια του δανείου)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Μέχρι 12 μήνες στην αγορά έτοιμου ακινήτου • Μέχρι 24 μήνες στην ανέγερση, αποπεράτωση, επισκευή με προσημείωση και στην αγορά οικοπέδου με σκοπό την ανέγερση ακινήτου. <p><i>Κατά τη διάρκεια αυτή, οι τόκοι υπολογίζονται επί του ποσού του δανείου με το ισχύον επιτόκιο, χωρίς να ανατοκίζονται και ή α) κεφαλαιοποιούνται στη λήξη της περιόδου χάριτος ή β) καταβάλλονται από τον πελάτη κατά την ημέρα του καταλογισμού τους.</i></p>
<p>ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗ ΕΚΤΟΚΙΣΜΟΣ</p>	<p>Με μηνιαίες ισόποσες τοκοχρεολυτικές δόσεις και με χρέωση αποταμιευτικού λογαριασμού (δωρεάν πάγια εντολή), που τηρεί ο πελάτης στην Τράπεζα, της πρώτης καταβλητέας 30 ημέρες μετά την εκταμίευση του δανείου.</p> <p>Ο εκτοκισμός είναι μηνιαίος με βάση έτος 360 ημερών. Διευκρινίζεται – πληροφορείται ο ΟΦΕΙΛΕΤΗΣ ότι ο υπολογισμός με βάση έτος 360 ημερών αντιστοιχεί σε επαύξηση 1,38% ($365/360 = 1,0138$) του επιτοκίου σε σχέση με τον υπολογισμό με βάση έτος 365 ημερών. Δηλαδή π.χ. επιτόκιο 10% έτους 360 ημερών ισοδυναμεί με επιτόκιο $360/365 \times 10\% = 9,8630\%$ έτους 365 ημερών.</p> <p>Η πρώτη περίοδος εκτοκισμού αρχίζει την ημέρα εκταμίευσης του δανείου.</p>
<p>ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΗ</p>	<p>Η εκταμίευση του δανείου γίνεται εφ'άπαξ.</p> <p>Στην περίπτωση ανέγερσης, αποπεράτωσης ή επισκευής ακινήτου ή αγοράς ακινήτου υπό κατασκευή και ανεξαρτήτως ποσού δανείου, η απόδοση του ποσού γίνεται με τμηματικές εκταμιεύσεις (με ανώτατο όριο 3). Σε κάθε επόμενη εκταμίευση το ποσό της τοκοχρεολυτικής δόσης αναπροσαρμόζεται και παραμένουν αμετάβλητες τόσο η συνολική διάρκεια του δανείου όσο και οι ημερομηνίες καταβολής των δόσεων.</p>
<p>ΕΠΙΤΟΚΙΟ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ</p>	<p>Το επιτόκιο υπερημερίας, καθορίζεται από την Τράπεζα, σήμερα είναι ίσο με δύο και μισή εκατοστιαίες μονάδες (2,50%) πλέον ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ, και δεν υπερβαίνει το ανώτατο επιτρεπόμενο για οφειλές προς Τράπεζες που βρίσκονται σε καθυστέρηση (σήμερα είναι 2,50%).</p> <p>Για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές, αν δεν καταβληθούν, ισχύουν τα εξής :</p> <p>α) το χρεολύσιο εκτοκίζεται ανά τρίμηνο.</p> <p>β) οι τόκοι ανατοκίζονται ανά εξάμηνο.</p> <p>Σημειώνεται ότι, τα έξοδα από την ημέρα χρέωσής τους θεωρούνται απαιτητά και εκτοκίζονται με το ισχύον επιτόκιο υπερημερίας.</p>

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

ΜΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ (CAP)

<p>ΠΡΟΩΡΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ</p>	<p>Παρέχεται η δυνατότητα μερικής ή ολικής πρόωρης εξόφλησης, εφόσον δεν υπάρχει καθυστέρηση στην αποπληρωμή του δανείου και εφόσον έχουν παρέλθει οι πρώτοι 12 μήνες της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου, καταβάλλοντας στη ΤΡΑΠΕΖΑ αντάλλαγμα για το κόστος προστασίας έναντι του επιτοκιακού κινδύνου. Το αντάλλαγμα αυτό εισπράττεται για το λόγο ότι η ΤΡΑΠΕΖΑ έχει προπληρώσει για τον ΟΦΕΙΛΕΤΗ το κόστος προστασίας κατά την εκταμίευση του δανείου, ενώ το εισπράττει από αυτόν σταδιακά εκπεφρασμένο ως ποσοστό επιτοκίου 0,90% ενσωματωμένο στο περιθώριό της και επιμερίζεται καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου.</p> <p>Ο ΟΦΕΙΛΕΤΗΣ θα καταβάλλει στη ΤΡΑΠΕΖΑ την Ημερομηνία Προπληρωμής αποζημίωση ίση με τη παρούσα αξία του κόστους προστασίας κάλυψης του επιτοκιακού κινδύνου για την εναπομένουσα διάρκεια του δανείου.</p> <p>Η παρούσα αξία του κόστους προστασίας κάλυψης του επιτοκιακού κινδύνου υπολογίζεται με προεξοφλητικό επιτόκιο ίσο με το ποσοστό επιτοκίου 0,90%, όπως ορίζεται πιο πάνω.</p> <p>Στη περίπτωση πρόωρης καταβολής μπορεί να συμφωνηθεί αν θα περιοριστεί ο χρόνος εξόφλησης του υπολοίπου του δανείου ή θα μειωθεί ανάλογα η τοκοχρεολυτική δόση.</p>
<p>ΚΑΛΥΨΗ ΔΑΝΕΙΟΥ</p>	<p>Εγγραφή προσημείωσης επί του χρηματοδοτούμενου ή άλλου ακινήτου ίσης με το 120% του ποσού του δανείου. Στην περίπτωση που υπερβαίνει το 100% της εμπορικής αξίας του προσφερόμενου για προσημείωση ακινήτου θα ζητούνται συμπληρωματικές καλύψεις (ενέχυρο επί κινητών αξιών εκτός των μετοχών ή εκχώρηση καταθετικών λογαριασμών ή προσημείωση επί άλλων ακινήτων προκειμένου να καλυφθεί η διαφορά).</p> <p>Παρέχεται επίσης η δυνατότητα αντί της προσημείωσης να δίνονται εξασφαλίσεις με εκχώρηση /ενεχυρίαση λογαριασμών καταθέσεων που τηρούνται στην Τράπεζά μας ή κινητών αξιών, (ευχερώς ρευστοποιήσιμων περιουσιακών στοιχείων για όλη τη διάρκεια του δανείου) ίσης με το 110% του ποσού του δανείου. Από τις κινητές αξίες εξαιρούνται οι μετοχές.</p>

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

ΜΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ (CAP)

<p>ΠΑΡΟΧΕΣ / ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ</p>	<ul style="list-style-type: none">• Έκδοση πιστωτικής κάρτας Mastercard, με δωρεάν συνδρομή για 3 χρόνια και πιστωτικό όριο : €4.000.• Ανοικτό δάνειο ποσού από € 3.000- € 6.000 με δωρεάν συνδρομή για 3 χρόνια.• Καταναλωτικό δάνειο για αγορά οικιακού εξοπλισμού καθώς και για κάλυψη συμβολαιογραφικών και λοιπών εξόδων του πελάτη, ποσού από € 3.000 – € 30.000 για τους δανειολήπτες στεγαστικού δανείου ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ με επιτόκιο το εκάστοτε Βασικό Επιτόκιο Καταναλωτικών Δανείων (Β.Ε.Κ.Δ.) μειωμένο κατά 2 ποσοστιαίες μονάδες, σήμερα 9.50% - 2% = 7,50% (πλέον κόστους εισφοράς του Ν. 128/75 0,60%) και χωρίς δαπάνη προέγκρισης δανείου. Δεν απαιτούνται δικαιολογητικά αγοράς.• Δυνατότητα χρηματοδότησης συμβολαιογραφικών και λοιπών εξόδων του πελάτη με καταναλωτικό δάνειο Cash 4U για τους δανειολήπτες στεγαστικού δανείου ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ / ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΗΣ. Δεν απαιτείται η προσκόμιση παραστατικών.
<p>ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΛΑΦΡΥΝΣΕΙΣ</p>	<p>Ο χρηματοδοτούμενος για πρώτη κατοικία ωφελείται από τις φορολογικές ελαφρύνσεις που προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία.</p>

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

ΜΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ (CAP)

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ

Α. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

<p>ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ PLUS</p> <p>Ελάχιστη διάρκεια δανείου : 10 έτη</p>	<p>Παρέχεται η δυνατότητα στον δανειολήπτη να ασφαλιστεί για την αποπληρωμή του δανείου στην ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΖΩΗΣ με προσαύξηση στο επιτόκιο 0,40%. Η ασφαλιστική κάλυψη αφορά όλη τη διάρκεια του δανείου (ισχύει και για την περίοδο χάριτος) και το εκάστοτε υπόλοιπο, με την προϋπόθεση ότι το δάνειο εξυπηρετείται κανονικά, σε περίπτωση :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Απώλειας ζωής από οποιαδήποτε αιτία.■ Μόνιμης ολικής ανικανότητας για οποιαδήποτε εργασία από οποιαδήποτε αιτία. <p>Στις πιο πάνω περιπτώσεις αναλαμβάνει η ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΖΩΗΣ να πληρώσει στην Τράπεζα το εναπομένον, κατά τη στιγμή επέλευσης του θανάτου ή της αναγνώρισης ως οριστικής της μόνιμης ολικής ανικανότητας του πελάτη, κεφάλαιο του δανείου και το δάνειο του πελάτη εξοφλείται.</p> <p>Στην περίπτωση ύπαρξης περισσοτέρων του ενός ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ και της επελεύσεως γεγονότος που προβλέπεται ανωτέρω σε έναν από τους οφειλέτες εξοφλείται μέρος του δανείου που αναλογεί σε αυτόν.</p>
<p>ΑΙΤΗΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ</p>	<p>Ο πελάτης, αφού ενημερωθεί για την ασφαλιστική κάλυψη (οι γενικοί όροι ασφάλισης εμπεριέχονται στην αίτηση ασφάλισης), συμπληρώνει και υπογράφει την αίτηση ασφάλισης.</p> <p>Σε περίπτωση θετικής απάντησης σε ερώτημα του σχετικού ιατρικού ερωτηματολογίου ενδέχεται να κριθούν απαραίτητες ιατρικές εξετάσεις.</p> <p>Αφού κριθεί ασφαλισίμος εκδίδεται σχετικό πιστοποιητικό ασφάλισης για τον πελάτη, το οποίο αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την υπαγωγή του στην ασφάλιση.</p>
<p>ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</p>	<p>Εάν το αιτούμενο δάνειο είναι μεγαλύτερο από 150.000 €, προκειμένου να ασφαλιστεί ο δανειολήπτης, απαιτούνται ιατρικές εξετάσεις, όπως αυτές προσδιορίζονται από την εταιρία.</p>

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

ΜΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΟΔΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ (CAP)

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ

A. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ	Μέχρι το 65 ^ο έτος του πελάτη.
ΔΙΑΚΟΠΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ	Ο δανειολήπτης δεσμεύεται συμβατικά ότι σε περίπτωση που καθυστερήσει την πληρωμή τριών (3) μηνιαίων συνεχών δόσεων πέραν των 3 μηνών το δάνειο θα μετατρέπεται στο αντίστοιχο απλό καταργούμενης της ασφαλιστικής κάλυψης.
ΛΟΙΠΑ	Παρέχεται δυνατότητα στους πελάτες μετατροπής υφιστάμενων απλών στεγαστικών δανείων (χωρίς την ασφαλιστική κάλυψη) σε αντίστοιχα PLUS.

B. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΑΚΙΝΗΤΟΥ

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ	Ο δανειολήπτης υποχρεούται να ασφαλίσει το ακίνητο έναντι κινδύνων πυρός-σεισμού σε ασφαλιστική εταιρεία πρώτης τάξης, εγκρίσεως της Τράπεζας, για το σύνολο της πραγματικής του αξίας (ως πραγματική αξία του ακινήτου εννοείται η αξία αντικατάστασης του ακινήτου που θα απαιτηθεί σε περίπτωση ανακατασκευής του). Στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα πρέπει να αναφέρεται η Τράπεζα ως ενυπόθηκος δανείστρια.
-----------------------	---

ΟΡΓΑΝΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων και Προσωρινών Καθυστερήσεων, Τομέας Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα. τηλ. 2103284325, 2103284769. Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14, τηλ. 2103376700.
--	--

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΜΕ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί νομικά δεσμευτική προσφορά.

Τα αριθμητικά στοιχεία παρέχονται με καλή πίστη και αποτελούν ακριβή εικόνα της προσφοράς που ο πιστωτής μπορεί να προτείνει ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς και βάσει των πληροφοριών που του έχουν παρασχεθεί. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι τα στοιχεία αυτά μπορούν να μεταβληθούν ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς. Η παροχή αυτών των πληροφοριών δεν συνεπάγεται υποχρέωση του πιστωτή να χορηγήσει πίστωση.

ΣΚΟΠΟΣ	<ul style="list-style-type: none">• Για την κάλυψη ατομικών ή οικογενειακών καταναλωτικών και λοιπών προσωπικών αναγκών (χωρίς δικαιολογητικά αγοράς) έναντι εμπράγματων εξασφαλίσεων (εγγραφή προσημείωσης επί ακινήτου ή εκχώρηση ενεχυρίαση λογαριασμών που τηρούνται στη Τράπεζά μας και χρεογράφων εκτός μετοχών) <p style="text-align: center;">ή / και</p> <ul style="list-style-type: none">• Μεταφορά ενημερων υπολοίπων καταναλωτικών / προσωπικών δανείων και πιστωτικών καρτών από άλλες Τράπεζες.
ΠΟΣΟ	<p style="text-align: center;">€ 10.000 - € 200.000</p> <p>Το ποσό αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε για τον έναν από τους δύο σκοπούς είτε και για τους δύο μαζί (αθροιστικά).</p>
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	<p style="text-align: center;">Από 12 έως 180 μήνες</p> <ul style="list-style-type: none">• Δυνατότητα μείωσης ή επιμήκυνσης της διάρκειας του δανείου.• Ο πελάτης -εάν κάνει χρήση και των δύο σκοπών- μπορεί να επιλέξει την ίδια ή διαφορετική χρονική διάρκεια για τον καθένα.
ΕΠΙΤΟΚΙΑ *	<p>Διατραπεζικό επιτόκιο EURIBOR 6μηνης διάρκειας (επιτόκιο αναφοράς) + περιθώριο</p> <p>Το επιτόκιο αναφοράς είναι ίσο με το προσφερόμενο κατά την ημερομηνία της εκταμίευσης / ενεργοποίησης του δανείου, επιτόκιο διατραπεζικών δανείων σε ΕΥΡΩ 6μηνης διάρκειας, που προσδιορίζεται από την Ευρωπαϊκή Τραπεζική Ομοσπονδία (Banking Federation of European Union), όπως το επιτόκιο αυτό αναγράφεται στην οθόνη οικονομικών ειδήσεων του Πρακτορείου Reuters στην σελίδα EURIBOR ή άλλη ισοδύναμη οθόνη ή σελίδα, περίπου 11.00 ώρα Βρυξελλών, σε καθημερινή βάση.</p>

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΜΕ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΕΠΙΤΟΚΙΑ *	<p>Για τους πελάτες που επιλέξουν το συγκεκριμένο προϊόν :</p> <p>Το επιτόκιο αναφοράς θα μεταβάλλεται ακολουθώντας τις μεταβολές του Euribor 6μήνου (είτε καθοδικές είτε ανοδικές) δύο φορές το χρόνο και σε συγκεκριμένες ημερομηνίες στο τέλος κάθε ημερολογιακού εξαμήνου (30/6 και 31/12) όπου θα λαμβάνεται ως νέο επιτόκιο αναφοράς η αντίστοιχη τιμή του Euribor 6μήνου και η οποία θα ισχύει από την πρώτη εργάσιμη ημέρα του επόμενου ημερολογιακού εξαμήνου.</p> <p>Το περιθώριο για την κάλυψη καταναλωτικών αναγκών είναι : 3,00%</p> <p>Το περιθώριο για τη μεταφορά υπολοίπων είναι : 2,00%</p> <p><i>Διευκρινίζεται ότι το περιθώριο που θα έχει συμφωνηθεί συμβατικά με τον πελάτη θα παραμένει σταθερό και αμετάβλητο καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου.</i></p> <p><i>*Το επιτόκιο επιβαρύνεται με το υποχρεωτικό κόστος κάθε φόρου, τέλους, εισφοράς (συμπεριλαμβάνεται κόστος εισφοράς Ν. 128/75, σήμερα 0,60%) ή υποχρεωτικής δέσμευσης ή άλλης επιβάρυνσης υπέρ Ελληνικού Δημοσίου, Τράπεζας της Ελλάδος ή τρίτων.</i></p>
ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΧΑΡΙΤΟΣ	<p>Μέχρι 6 μήνες.</p> <p>Η περίοδος χάριτος περιλαμβάνεται στη συνολική διάρκεια του δανείου.</p> <p>Κατά τη διάρκεια αυτή και για το διάστημα από την ημέρα εκταμίευσης του δανείου και μετά υπολογίζονται ανά μήνα τόκοι επί του ποσού του δανείου με το συμβατικό επιτόκιο. Οι τόκοι αυτοί ή α) κεφαλαιοποιούνται στη λήξη της περιόδου χάριτος χωρίς να ανατοκίζονται ή β) καταβάλλονται από τον οφειλέτη κατά την ημέρα του καταλογισμού τους.</p>
ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΗ	<ul style="list-style-type: none">• Εφάπαξ ή τμηματικά (με ανώτατο όριο τις 3 τμηματικές εκταμιεύσεις και εντός ενός (1) έτους από την υπογραφή της σύμβασης. Κάθε τμηματική εκταμίευση πέραν του τριμήνου προϋποθέτει να μην έχει μεταβληθεί δυσμενώς η οικονομική κατάσταση του πελάτη και η συναλλακτική του συμπεριφορά του να είναι καλή σύμφωνα με τα τραπεζικά κριτήρια. <p><i>Στη περίπτωση τμηματικών εκταμιεύσεων και ανεξάρτητα από το χρόνο που θα πραγματοποιηθούν, η αποπληρωμή του συνολικού ποσού του δανείου θα γίνεται μέσα στην οριζόμενη από τον πελάτη συμβατικά διάρκεια του δανείου.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Κατά την ίδια χρονική στιγμή ή ετεροχρονισμένα, εάν ο πελάτης επιλέξει και τους δύο σκοπούς.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΜΕ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗ	<p>Με μηνιαίες ισόποσες τοκοχρεολυτικές δόσεις, καταβλητέες την 1^η ή 15 κάθε μήνα, με χρέωση αποταμιευτικού λογαριασμού (δωρεάν πάγια εξουσιοδότηση-εντολή), που τηρεί ο πελάτης στην Τράπεζα.</p> <p>Στην περίπτωση τμηματικών εκταμίευσεων, σε κάθε νέα εκταμίευση θα αναπροσαρμόζεται η μηνιαία τοκοχρεολυτική δόση, η οποία θα αυξάνεται κατό το ποσό της δόσης που αντιστοιχεί στο ποσό του δανείου της τμηματικής εκταμίευσης, έτσι ώστε να εξοφληθεί μέσα στη διάρκεια που έχει επιλέξει ο πελάτης .</p> <p>Εάν ο πελάτης κάνει χρήση και των δύο σκοπών οι δόσεις καταβάλλονται την ίδια ημερομηνία.</p> <p>Ο πελάτης παραλαμβάνει σχετικό τοκοχρεολυτικό πίνακα.</p>
ΕΚΤΟΚΙΣΜΟΣ	<p>Ο εκτοκισμός γίνεται με βάση έτος 365 ημερών. Η πρώτη περίοδος εκτοκισμού αρχίζει την ημέρα εκταμίευσης του δανείου.</p>
ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ	<p><u>Οι εξασφαλίσεις επί του δανείου αφορούν :</u></p> <ul style="list-style-type: none">ο Την εγγραφή Α' ή Β' και επόμενων προσημειώσεων. Το συνολικό ποσό της προσημείωσης θα είναι ίσο με το 120% του ύψους του δανείου και δεν θα μπορεί να υπερβαίνει το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου. <i>Στην περίπτωση που το ποσό της προσημείωσης πλέον τυχόν άλλων βαρών που προηγούνται υπερβαίνει το 100% της εμπορικής αξίας του προσφερόμενου για προσημείωση ακινήτου θα πρέπει να ζητηθούν συμπληρωματικές καλύψεις επί κινητών αξιών (εξαιρούνται οι μετοχές) ή προσημείωση επί άλλων ακινήτων, προκειμένου να καλυφθεί η διαφορά.</i>ο Την εκχώρηση / ενεχυρίαση λογαριασμών καταθέσεων που τηρούνται στην Τράπεζά μας ή επί μετρητών ή Α/Κ σταθερού εισοδήματος ή ΟΕΔ και ΕΓΕΔ (παρούσης αξίας) σε ποσοστό 110% του εκάστοτε εγκριθέντος ορίου.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΜΕ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΕΠΙΤΟΚΙΟ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ	<p>Το επιτόκιο υπερημερίας καθορίζεται από την Τράπεζα. σήμερα είναι ίσο με δύο και μισή εκατοστιαίες μονάδες (2,50%) πλέον του ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ, και δεν υπερβαίνει το ανώτατο επιτρεπόμενο για οφειλές προς Τράπεζες που βρίσκονται σε καθυστέρηση (σήμερα είναι 2,50%).</p> <p>Για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές, αν δεν καταβληθούν, ισχύουν τα εξής: α) το χρεολύσιο εκτοκίζεται ανά τρίμηνο. β) οι τόκοι ανατοκίζονται ανά εξάμηνο.</p> <p>Σημειώνεται, ότι τα έξοδα από την ημέρα χρέωσής τους θεωρούνται απαιτητά και εκτοκίζονται με το ισχύον επιτόκιο υπερημερίας.</p>
ΠΑΡΟΧΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none">• Δυνατότητα επιστροφής 10% των τόκων ετησίως για ενήμερους πελάτες.• Δυνατότητα χρηματοδότησης σε μετρητά έως και 10% επιπλέον του μεταφερόμενου ποσού.
ΠΡΟΩΡΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ	<p>Παρέχεται η δυνατότητα πρόωρης, μερικής ή ολικής, εξόφλησης, χωρίς επιβάρυνση (ποινή) του πελάτη.</p>
ΟΡΓΑΝΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	<p>Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων και Προσωρινών Καθυστερήσεων, Τομέας Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα. τηλ. 2103284325, 2103284769.</p> <p>Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14, τηλ. 2103376700.</p>

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΜΕ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

- 1) Η Τράπεζα προκειμένου να προχωρήσει στη χρηματοδότηση θα εξετάσει με τραπεζικά κριτήρια την πιστοληπτική ικανότητα και τη φερεγγυότητα του δανειολήπτη, ο οποίος θα παρέχει κάθε σχετική πληροφορία.
- 2) Η ηλικία του δανειολήπτη να μην ξεπερνά τα 70 χρόνια στη λήξη του δανείου.
- 3) Ο υποψήφιος δανειολήπτης να παρέχει τις αναγκαίες εξασφαλίσεις για την Τράπεζα.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Αίτηση
- Φωτοτυπία ταυτότητας / διαβατηρίου
- Φωτοτυπία τελευταίου εκκαθαριστικού μισθοδοσίας / σύνταξης στην περίπτωση μισθωτών ή συνταξιούχων
- Φωτοτυπία αναλυτικών στοιχείων φορολογίας εισοδήματος (έντυπο Ε3) στην περίπτωση ελεύθερων επαγγελματιών ή επιχειρηματιών.
- Αντίγραφο τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος φορολογίας εισοδήματος.
- Σε περίπτωση μεταφοράς καταναλωτικών – προσωπικών δανείων : τελευταίο αντίγραφο λογαριασμού του εκάστοτε δανείου εάν αυτό είναι τριμηνιαίο ή τα δύο τελευταία αντίγραφα εάν είναι μηνιαία. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό, θα προσκομίζεται βεβαίωση από την Τράπεζα χορήγησης του δανείου (πρωτότυπες υπογραφές) συνοδευόμενη από αντίγραφο κίνησης λογαριασμού τουλάχιστον του τελευταίου διμήνου, που θα βεβαιώνει ότι το δάνειο είναι ενήμερο. τον αριθμό του χορηγητικού λογ/σμού και το υπόλοιπο ανεξόφλητο κεφάλαιο.
- Σε περίπτωση μεταφοράς πιστωτικών καρτών, τα δύο τελευταία αντίγραφα λογαριασμών σε πρωτότυπη μορφή.

Σημείωση : Σε περίπτωση που απαιτηθεί εγγυητής, θα πρέπει ο εγγυητής να προσκομίσει φωτοτυπία ταυτότητας / διαβατηρίου και αντίγραφο τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος φορολογίας εισοδήματος.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΜΕ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

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

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

Επισημαίνεται ότι ανάλογα με την κάθε περίπτωση δανειοδότησης, πλέον των ανωτέρω, μπορεί να απαιτηθεί η προσκόμιση και άλλων δικαιολογητικών.

Όλα τα υπέγλυα ακίνητα ασφαλιζονται υποχρεωτικά κατά κινδύνου πυρός και σεισμού σε αξίες αντικατάστασης και στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο η Τράπεζα αναφέρεται ως ενυπόθηκος δανείστρια

ΕΞΟΔΑ ΔΑΝΕΙΟΥ

- **Εφάπαξ δαπάνη νομικού και τεχνικού ελέγχου : € 700**
Στη περίπτωση που το ποσό του δανείου είναι μεγαλύτερο του 140% της αντικειμενικής αξίας του προσφερόμενου προς εξασφάλιση της Τράπεζας ακινήτου στην περίπτωση Κατοικίας και μεγαλύτερο του 100% στην περίπτωση Επαγγελματικής Στέγης.
- **Εφάπαξ δαπάνη νομικού ελέγχου : € 500**
Στη περίπτωση που το ποσό του δανείου είναι ίσο ή μικρότερο του 140% της αντικειμενικής αξίας του προσφερόμενου προς εξασφάλιση της Τράπεζας ακινήτου στην περίπτωση Κατοικίας και ίσο ή μικρότερο του 100% στην περίπτωση Επαγγελματικής Στέγης.
- **Εφάπαξ δαπάνη σύμβασης εκχώρησης – ενεχυρίασης καταθέσεων και τίτλων (εκτός μετοχών) : € 200**
Στη περίπτωση που οι παρεχόμενες εξασφαλίσεις αφορούν εκχώρηση / ενεχυρίαση λογαριασμών καταθέσεων που τηρούνται στη Τράπεζά μας και χρεογράφων (εκτός μετοχών) .

ΣΗΜΕΙΩΣΗ :

Τα έξοδα εγγραφής προσημείωσης / υποθήκης και των άλλων προβλεπόμενων αναγκαιών πιστοποιητικών, που αφορούν κυρίως δικαιώματα των υποθηκοφυλακείων, βαρύνουν τον δανειολήπτη και καταβάλλονται απευθείας στα υποθηκοφυλακεία.

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΧΩΡΙΣ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί νομικά δεσμευτική προσφορά.

Τα αριθμητικά στοιχεία παρέχονται με καλή πίστη και αποτελούν ακριβή εικόνα της προσφοράς που ο πιστωτής μπορεί να προτείνει ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς και βάσει των πληροφοριών που του έχουν παρασχεθεί. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι τα στοιχεία αυτά μπορούν να μεταβληθούν ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς. Η παροχή αυτών των πληροφοριών δεν συνεπάγεται υποχρέωση του πιστωτή να χορηγήσει πίστωση.

ΣΚΟΠΟΣ	<ul style="list-style-type: none">• Για την κάλυψη ατομικών ή οικογενειακών καταναλωτικών και λοιπών προσωπικών αναγκών (χωρίς δικαιολογητικά αγοράς) ή / και• Μεταφορά ενήμερων υπολοίπων καταναλωτικών / προσωπικών δανείων και πιστωτικών καρτών από άλλες Τράπεζες.
ΠΟΣΟ	<p>€ 3.000 - € 50.000</p> <p>Το ποσό αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε για τον έναν από τους δύο σκοπούς είτε και για τους δύο μαζί (αθροιστικά).</p>
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	<p>Από 12 έως 84 μήνες</p> <ul style="list-style-type: none">• Δυνατότητα μείωσης ή επιμήκυνσης της διάρκειας του δανείου.• Ο πελάτης -εάν κάνει χρήση και των δύο σκοπών- μπορεί να επιλέξει την ίδια ή διαφορετική χρονική διάρκεια για τον καθένα.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΧΩΡΙΣ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΕΠΙΤΟΚΙΑ *

- Για κάλυψη καταναλωτικών αναγκών : Βασικό Επιτόκιο Καταναλωτικών Δανείων (Β.Ε.Κ.Δ.) σήμερα : 9,50% *
- Για μεταφορά υπολοίπων : Βασικό Επιτόκιο Καταναλωτικών Δανείων (Β.Ε.Κ.Δ.) - 2,00% : 9,50% - 2,00% = 7,50% *

Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλλει το Βασικό Επιτόκιο, το οποίο δημοσιεύεται σε δύο Αθηναϊκές Εφημερίδες, εφόσον μεταβληθούν στοιχεία τα οποία προσδιορίζουν το κόστος του και είναι : Το επιτόκιο Euribor, ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή, η πορεία του πληθωρισμού, το επιτόκιο καταθέσεων Ταμιευτηρίου της Τράπεζας, καθώς και ο αναλαμβανόμενος από την Τράπεζα πιστωτικός και λειτουργικός κίνδυνος.

Επιπλέον, άλλοι παράγοντες που λαμβάνει υπόψη της η Τράπεζα είναι η πολιτική της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, ο ανταγωνισμός στην τραπεζική αγορά, καθώς και οι γενικότερες συγκυρίες στις εγχώριες και διεθνείς αγορές.

Η οποιαδήποτε μεταβολή των ανωτέρω παραγόντων μπορεί να προκαλέσει προς την ίδια κατεύθυνση μεταβολή του επιτοκίου σε ποσοστό μέχρι και το διπλάσιο της μεταβολής του κάθε δείκτη.

Σε περίπτωση μεταβολής (αύξησης ή μείωσης) του επιτοκίου, το νέο επιτόκιο συμφωνείται ότι θα ισχύει από τη μέρα λήψης της σχετικής απόφασης της Τράπεζας και το δάνειο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μεγαλύτερο ή μειωμένο επιτόκιο.

**Το επιτόκιο επιβαρύνεται με το υποχρεωτικό κόστος κάθε φόρου, τέλους, εισφοράς (συμπεριλαμβάνεται κόστος εισφοράς Ν. 128/75, σήμερα 0.60%) ή υποχρεωτικής δέσμευσης ή άλλης επιβάρυνσης υπέρ Ελληνικού Δημοσίου, Τράπεζας της Ελλάδος ή τρίτων*

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΧΩΡΙΣ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΗ	<ul style="list-style-type: none">• Εφάπαξ ή τμηματικά (με ανώτατο όριο τις 3 τμηματικές εκταμιεύσεις και εντός ενός (1) έτους απ την υπογραφή της σύμβασης. Κάθε τμηματική εκταμίευση πέραν του τριμήνου προϋποθέτει να μην έχει μεταβληθεί δυσμενώς η οικονομική κατάσταση του πελάτη και η συναλλακτική του συμπεριφορά του να είναι καλή σύμφωνα με τα τραπεζικά κριτήρια. Στη περίπτωση τμηματικών εκταμιεύσεων και ανεξάρτητα από το χρόνο που θα πραγματοποιηθούν, η αποπλήρωσή του συνολικού ποσού του δανείου θα γίνεται μέσα στην οριζόμενη από τον πελάτη συμβατικά διάρκεια του δανείου.• Κατά την ίδια χρονική στιγμή ή ετεροχρονισμένα, εάν ο πελάτης επιλέξει και τους δύο σκοπούς.
ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΧΑΡΙΤΟΣ	Δεν προβλέπεται
ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗ	<p>Με μηνιαίες ισόποσες τοκοχρεολυτικές δόσεις, καταβλητέες την 1^η ή 15 κάθε μήνα, με χρέωση αποταμιευτικού λογαριασμού (δωρεάν πάγια εξουσιοδότηση-εντολή), που τηρεί ο πελάτης στην Τράπεζα.</p> <p>Στην περίπτωση τμηματικών εκταμιεύσεων, σε κάθε νέα εκταμίευση θα αναπροσαρμόζεται η μηνιαία τοκοχρεολυτική δόση, η οποία θα αυξάνεται κατά το ποσό της δόσης που αντιστοιχεί στο ποσό του δανείου της τμηματικής εκταμίευσης, έτσι ώστε να εξοφληθεί μέσα στη διάρκεια που έχει επιλέξει ο πελάτης.</p> <p>Εάν ο πελάτης κάνει χρήση και των δύο σκοπών οι δόσεις καταβάλλονται την ίδια ημερομηνία.</p> <p>Ο πελάτης παραλαμβάνει σχετικό τοκοχρεολυτικό πίνακα.</p>
ΕΚΤΟΚΙΣΜΟΣ	Ο εκτοκισμός γίνεται με βάση έτος 365 ημερών. Η πρώτη περίοδος εκτοκισμού αρχίζει την ημέρα εκταμίευσης του δανείου.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΧΩΡΙΣ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΕΠΙΤΟΚΙΟ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ	<p>Το επιτόκιο υπερημερίας καθορίζεται από την Τράπεζα. σήμερα είναι ίσο με δύο και μισή εκατοστιαίες μονάδες (2,50%) πλέον του ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ, και δεν υπερβαίνει το ανώτατο επιτρεπόμενο για οφειλές προς Τράπεζες που βρίσκονται σε καθυστέρηση (σήμερα είναι 2.50%).</p> <p>Για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές, αν δεν καταβληθούν, ισχύουν τα εξής: α) το χρεολύσιο εκτοκίζεται ανά τρίμηνο. β) οι τόκοι ανατοκίζονται ανά εξάμηνο.</p> <p>Σημειώνεται, ότι τα έξοδα από την ημέρα χρέωσής τους θεωρούνται απαιτητό και εκτοκίζονται με το ισχύον επιτόκιο υπερημερίας.</p>
ΠΑΡΟΧΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none">• Δυνατότητα επιστροφής 10% των τόκων ετησίως για ενήμερους πελάτες.• Δυνατότητα χρηματοδότησης σε μετρητά έως και 10% επιπλέον του μεταφερόμενου ποσού.
ΠΡΟΩΡΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ	<p>Παρέχεται η δυνατότητα πρόωρης, μερικής ή ολικής, εξόφλησης, χωρίς επιβάρυνση (ποινή) του πελάτη.</p>
ΟΡΓΑΝΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	<p>Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων και Προσωρινών Καθυστερήσεων, Τομέας Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα, τηλ. 2103284325, 2103284769.</p> <p>Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14, τηλ. 2103376700.</p>

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ CASH 4U ΧΩΡΙΣ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

- 1) Η Τράπεζα προκειμένου να προχωρήσει στη χρηματοδότηση θα εξετάσει με τραπεζικά κριτήρια την πιστοληπτική ικανότητα και τη φερεγγυότητα του δανειολήπτη, ο οποίος θα παρέχει κάθε σχετική πληροφορία.
- 2) Η ηλικία του δανειολήπτη να μην ξεπερνά τα 70 χρόνια στη λήξη του δανείου.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Αίτηση
- Φωτοτυπία ταυτότητας / διαβατηρίου
- Φωτοτυπία τελευταίου εκκαθαριστικού μισθοδοσίας / σύνταξης στην περίπτωση μισθωτών ή συνταξιούχων.
- Φωτοτυπία αναλυτικών στοιχείων φορολογίας εισοδήματος (έντυπο Ε3) στην περίπτωση ελεύθερων επαγγελματιών ή επιχειρηματιών.
- Αντίγραφο τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος φορολογίας εισοδήματος.
- Σε περίπτωση μεταφοράς καταναλωτικών – προσωπικών δανείων : τελευταίο αντίγραφο λογαριασμού του εκάστοτε δανείου εάν αυτό είναι τριμηνιαίο ή τα δύο τελευταία αντίγραφα εάν είναι μηνιαία. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό, θα προσκομίζεται βεβαίωση από την Τράπεζα χορήγησης του δανείου (πρωτότυπες υπογραφές), συνοδευόμενη από αντίγραφο κίνησης λογαριασμού τουλάχιστον του τελευταίου διμήνου, που θα βεβαιώνει ότι το δάνειο είναι ενήμερο, τον αριθμό του χορηγητικού λογ/σμού και το υπόλοιπο ανεξόφλητο κεφάλαιο.
- Σε περίπτωση μεταφοράς πιστωτικών καρτών, τα δύο τελευταία αντίγραφα λογαριασμών σε πρωτότυπη μορφή.

Σημείωση : Σε περίπτωση που απαιτηθεί εγγυητής, θα πρέπει ο εγγυητής να προσκομίσει φωτοτυπία ταυτότητας / διαβατηρίου και αντίγραφο τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος φορολογίας εισοδήματος.

ΕΦΑΠΑΞ ΔΑΠΑΝΗ ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗΣ ΔΑΝΕΙΟΥ

€ 150

(Εισπράττονται κατά την εκταμίευση του δανείου. Σε περίπτωση που ο πελάτης επιλέξει δάνειο και για τους δύο σκοπούς, η δαπάνη εισπράττεται μόνο μία φορά).

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ VISA GOLD

Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί νομικά δεσμευτική προσφορά.

Τα αριθμητικά στοιχεία παρέχονται με καλή πίστη και αποτελούν ακριβή εικόνα της προσφοράς που ο πιστωτής μπορεί να προτείνει ανάλογα με της συνθήκες της αγοράς και βάσει των πληροφοριών που του έχουν παρασχεθεί. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι τα στοιχεία αυτά μπορούν να μεταβληθούν ανάλογα με της συνθήκες της αγοράς. Η παροχή αυτών των πληροφοριών δεν συνεπάγεται υποχρέωση του πιστωτή να χορηγήσει πίστωση.

ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	<ul style="list-style-type: none">• Αγορές αγαθών και υπηρεσιών τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό από επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την VISA.• Δυνατότητα πραγματοποίησης Τραπεζικών συναλλαγών (αναλήψεις, καταθέσεις, ενημέρωση υπολοίπων, μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό κ.λπ.) όλο το 24ωρο, μέσω σύνδεσης της κάρτας με λογαριασμούς καταθέσεων, δωρεάν μέσω του δικτύου ATM της Τράπεζας ή, με σχετική επιβάρυνση, μέσω του δικτύου ΔΙΑΣ (ανάληψη μετρητών & ερώτηση υπολοίπου).
ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΟΡΙΟ	Από € 4.200 έως € 40.000
ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	Ολική εξόφληση του λογαριασμού ή με δόσεις, έκαστη των οποίων αποτελεί το 4% του υπολοίπου του λογαριασμού πλέον τόκων και λοιπών επιβαρύνσεων (με ελάχιστη καταβολή € 15). Η ελάχιστη καταβολή ισχύει στην περίπτωση που είναι μεγαλύτερη του ποσού που προκύπτει από το ποσοστό απόσβεσης.
ΑΤΟΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ	24 μέρες από την έκδοση του εκάστοτε λογαριασμού, που μπορεί να φθάσει τις 55 μέρες , αφού η άτοκη περίοδος ανατρέχει κάθε φορά στην ημέρα συναλλαγής.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ VISA GOLD

<p>ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ</p>	<p>Δυνατότητα ανάληψης μετρητών :</p> <p>α) με χρέωση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας, σε Ελλάδα και Εξωτερικό, από € 1.200 έως € 4.000 μηνιαίως.</p> <p>β) από αποταμιευτικό λογαριασμό στην Ελλάδα.</p> <p>Οι αναλήψεις μετρητών με χρέωση λογαριασμού ταμειυτηρίου γίνονται με <i>vaieur</i> την προηγούμενη εργάσιμη της ημερομηνίας συναλλαγής. Οι αναλήψεις με χρέωση τρεχούμενου ή προνομιακού λογαριασμού γίνονται με <i>vaieur</i> την ημερομηνία συναλλαγής, εφόσον αυτή είναι εργάσιμη ή με <i>vaieur</i> την προηγούμενη εργάσιμη για τις συναλλαγές σε ημέρες που δεν λειτουργεί η Τράπεζα.</p>
<p>ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ</p>	<p>Ισχύει το εκάστοτε προωθητικό πρόγραμμα μεταφοράς υπολοίπου.</p>
<p>ΠΑΡΟΧΕΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Προγράμματα άτοκων δόσεων σε χιλιάδες επιχειρήσεις. • Παγκόσμια αποδοχή από 19.000.000 επιχειρήσεις στο εξωτερικό και 200.000 στην Ελλάδα. • Δυνατότητα εξόφλησης του λογαριασμού με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού καταθέσεων της επιλογής του πελάτη. • Παροχή μετρητών με πίστωση όλο το 24ωρο από το παγκόσμιο δίκτυο ATM με το σήμα της VISA. • Υπηρεσία Emporiki PhoneBanking : Αυτόματη τηλεφωνική υπηρεσία σε 24ωρη βάση, όπου είναι δυνατή η δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας. • Δυνατότητα έκδοσης ταυτόριθμης κάρτας • Δωρεάν ασφαλιστικές καλύψεις : <ul style="list-style-type: none"> ✓ ταξιδιωτικού ατυχήματος ✓ προσωπικής & οικογενειακής αστικής ευθύνης ✓ καθυστέρησης πτήσης & άφιξης αποσκευών ✓ εξόδων ταξιδιού σε περίπτωση μη πραγματοποίησής του ✓ υγειονομική ασφάλιση (κάλυψη εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης στο εξωτερικό, επίσκεψης συγγενούς προσώπου, επαναπατρισμού μετά την θεραπεία κ.λπ.) ✓ ασφάλιση οχημάτων (επιτόπου αποκατάσταση της βλάβης ή ρυμούλκηση στο πλησιέστερο συνεργείο, επαναπατρισμός του οχήματος και όλων των επιβατών).

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΒΑΝΚΑ

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ VISA GOLD

<p>ΠΑΡΟΧΕΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας στο εξωτερικό : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Δωρεάν άμεση αντικατάσταση της κάρτας ✓ Καταβολή μετρητών έκτακτης ανάγκης μέχρι να αντικατασταθεί η κάρτα. ✓ Δυνατότητα κλήσης χωρίς χρέωση από όλο τον κόσμο, όταν η επικοινωνία με την Εμπορική Τράπεζα δεν είναι δυνατή. • Δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας Εμπορική e.Banking για πληρωμή κάρτας, δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας κ.λπ.. • Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού (PIN) από το δίκτυο των ATM της Εμπορικής Τράπεζας (PIN CHANGE).
<p>ΕΠΙΤΟΚΙΟ *</p>	<p style="text-align: center;">14,25% (Κυμαινόμενο)</p> <p>Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλλει το ετήσιο επιτόκιο, εφόσον μεταβληθούν στοιχεία τα οποία προσδιορίζουν το κόστος του και είναι : Το επιτόκιο Euribor, ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή και το επιτόκιο καταθέσεων Ταμιευτηρίου της Τράπεζας.</p> <p>Η οποιαδήποτε μεταβολή των ανωτέρω παραγόντων μπορεί να προκαλέσει προς την ίδια κατεύθυνση μεταβολή του επιτοκίου σε ποσοστό μέχρι και το διπλάσιο της μεταβολής του κάθε δείκτη.</p> <p>Κάθε μεταβολή του επιτοκίου θα γνωστοποιείται από την Τράπεζα και θα ισχύει από την ημερομηνία έκδοσης του μηνιαίου αντιγράφου λογαριασμού ή από την τυχόν διαφορετική ημερομηνία που αναγράφεται στο μηνιαίο αντίγραφο λογαριασμού.</p> <p>Το κυμαινόμενο επιτόκιο ακολουθεί τις γενικότερες τάσεις της αγοράς. Εάν αυξηθεί κατά τη διάρκεια του δανείου, το δάνειο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μεγαλύτερο επιτόκιο, εάν μειωθεί ο πελάτης επωφελείται από τη μείωση και το δάνειο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μειωμένο επιτόκιο.</p> <p>Συνολική Ετήσια Πραγματική Ποσοστιαία Επιβάρυνση (ΣΕΠΠΕ) : 16.64%</p> <p><i>* Το επιτόκιο επιβαρύνεται με το υποχρεωτικό κόστος κάθε φόρου, τέλους, εισφοράς (συμπεριλαμβάνεται κόστος εισφοράς Ν. 128/75, σήμερα 0,60%) ή υποχρεωτικής δέσμευσης ή άλλης επιβάρυνσης υπέρ Ελληνικού Δημοσίου, Τράπεζας της Ελλάδος ή τρίτων.</i></p>

ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ VISA GOLD

<p>ΕΠΙΤΟΚΙΟ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ</p>	<p>Αν δεν πληρωθεί εμπρόθεσμα η δόση ή μέρος αυτής, το απλήρωτο ποσό, χωρίς άλλη ειδοποίηση, είναι σε καθυστέρηση και επιβαρύνεται με το επιτόκιο υπερημερίας, το οποίο καθορίζεται από την Τράπεζα. σήμερα είναι ίσο με δύο και μισή εκατοστιαίες μονάδες (2,50%) πλέον ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ, και δεν υπερβαίνει το ανώτατο επιτρεπόμενο για οφειλές προς Τράπεζες που βρίσκονται σε καθυστέρηση (σήμερα είναι 2.50%).</p>
<p>ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • € 55 (κύρια κάρτα) • € 13 (πρόσθετη κάρτα)
<p>ΕΞΟΔΑ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΡΗΤΩΝ & ΛΟΙΠΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάληψη με χρέωση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας : <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Ανάληψη από ΑΤΜ</u> <ul style="list-style-type: none"> ➢ <u>Δίκτυο Εμπορικής Τράπεζας (ή γκισέ) :</u> ➢ <u>Ελλάδα (Άλλες Τράπεζες), Ευρώπη :</u> <p>Από 0-200 € : 4 € Από 200,01 € - 800 € : 11 € Από 800,01 € - 1.500 € : 17 € Από 1.500,01 € και άνω : 25 €</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Μέσω ταμείων (άλλων Τραπεζών) :</u> <p>Από 0-200 € : 5 € Από 200,01 € - 800 € : 12 € Από 800,01 € - 1.500 € : 18€ Από 1.500,01 € και άνω : 26 €</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>ΑΤΜ Εξωτερικού (Τρίτες Χώρες) :</u> <p>Από 0-200 € : 4 € Από 200,01 € - 800 € : 11 € Από 800,01 € - 1.500 € : 17 € Από 1.500,01 € και άνω : 25 €</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάληψη με χρέωση Αποταμιευτικού Λογαριασμού: <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Δίκτυο ΑΤΜ Εμπορικής Τράπεζας : Ανέξοδα</u> ✓ <u>Δίκτυο ΑΤΜ άλλων Τραπεζών σε Ελλάδα :</u> € 0,03 + 1% (ελάχιστο € 0,9 - μέγιστο € 2,97) • Πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ μέσω ΑΤΜ : € 0,40 • Συναλλαγές στο εξωτερικό (Μετατροπή νομίσματος): <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Χώρες εκτός Ευρωπαϊκής ζώνης : 1%</u>

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΒΑΝΚΑ

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ VISA GOLD

ΟΡΓΑΝΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων και Προσωρινών Καθυστερήσεων,
Τομέας Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, Σοφοκλέους 11, 102 35
Αθήνα. τηλ. 2103284325, 2103284769.
Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε
στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14, τηλ.
2103376700

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

Η Τράπεζα προκειμένου να προχωρήσει στην χορήγηση της κάρτας θα εξετάσει με τραπεζικά κριτήρια την πιστοληπτική ικανότητα και τη φερεγγυότητα του δανειολήπτη, ο οποίος θα παρέχει κάθε σχετική πληροφορία.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Αίτηση χορήγησης πιστωτικής κάρτας
- Φωτοτυπία της τελευταίας φορολογικής εκκαθάρισης ή
- Επίσημη βεβαίωση αποδοχών από τον εργοδότη
- Φωτοτυπία των δύο όψεων της αστυνομικής ταυτότητας

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ MASTERCARD

Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί νομικά δεσμευτική προσφορά.

Τα αριθμητικά στοιχεία παρέχονται με καλή πίστη και αποτελούν ακριβή εικόνα της προσφοράς που ο πιστωτής μπορεί να προτείνει ανάλογα με της συνθήκες της αγοράς και βάσει των πληροφοριών που του έχουν παρασχεθεί. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι τα στοιχεία αυτά μπορούν να μεταβληθούν ανάλογα με της συνθήκες της αγοράς. Η παροχή αυτών των πληροφοριών δεν συνεπάγεται υποχρέωση του πιστωτή να χορηγήσει πίστωση.

ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	<ul style="list-style-type: none">• Αγορές αγαθών και υπηρεσιών τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, από επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την MASTERCARD.• Δυνατότητα πραγματοποίησης Τραπεζικών συναλλαγών (αναλήψεις, καταθέσεις, ενημέρωση υπολοίπων, μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό κ.λπ.) όλο το 24ωρο, μέσω σύνδεσης της κάρτας με λογαριασμούς καταθέσεων, δωρεάν μέσω του δικτύου ATM της Τράπεζας ή, με σχετική επιβάρυνση, μέσω του δικτύου ΔΙΑΣ (ανάληψη μετρητών & ερώτηση υπολοίπου).
ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΟΡΙΟ	€ 1.600 - € 4.000
ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	Ολική εξόφληση του λογαριασμού ή με δόσεις, έκαστη των οποίων αποτελεί το 4% του χρεωστικού υπολοίπου του λογαριασμού πλέον τόκων και λοιπών επιβαρύνσεων (με ελάχιστη καταβολή € 15). Η ελάχιστη καταβολή ισχύει στην περίπτωση που είναι μεγαλύτερη του ποσού που προκύπτει από το ποσοστό απόσβεσης.
ΑΤΟΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ	24 ημέρες από την έκδοση του εκάστοτε λογαριασμού, που μπορεί να φθάσει τις 55 ημέρες , αφού η άτοκη περίοδος ανατρέχει κάθε φορά στην ημέρα συναλλαγής.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ MASTERCARD

ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ	<p>Δυνατότητα ανάληψης μετρητών :</p> <p>α) με χρέωση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας, σε Ελλάδα και Εξωτερικό, από € 500 έως € 1.000 μηνιαίως.</p> <p>β) από αποταμιευτικό λογαριασμό στην Ελλάδα.</p> <p>Οι αναλήψεις μετρητών με χρέωση λογαριασμού ταμιευτηρίου γίνονται με <i>vaieur</i> την προηγούμενη εργάσιμη της ημερομηνίας συναλλαγής. Οι αναλήψεις με χρέωση τρεχούμενου ή προνομιακού λογαριασμού γίνονται με <i>vaieur</i> την ημερομηνία συναλλαγής, εφόσον αυτή είναι εργάσιμη ή με <i>vaieur</i> την προηγούμενη εργάσιμη για τις συναλλαγές σε ημέρες που δεν λειτουργεί η Τράπεζα.</p>
ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ	<p>Ισχύει το εκάστοτε προωθητικό πρόγραμμα μεταφοράς υπολοίπου.</p>
ΠΑΡΟΧΕΣ	<ul style="list-style-type: none">• Προγράμματα άτοκων δόσεων σε χιλιάδες επιχειρήσεις.• Παγκόσμια αποδοχή από 19.000.000 επιχειρήσεις στο εξωτερικό και 200.000 στην Ελλάδα.• Δυνατότητα εξόφλησης του λογαριασμού με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού καταθέσεων της επιλογής του πελάτη.• Παροχή μετρητών με πίστωση όλο το 24ωρο από το παγκόσμιο δίκτυο ATM με το σήμα της MASTERCARD.• Υπηρεσία Εμπορική PhoneBanking : Αυτόματη τηλεφωνική υπηρεσία σε 24ωρη βάση, όπου είναι δυνατή η δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.• Δυνατότητα έκδοσης ταυτόριθμης κάρτας.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ MASTERCARD

<p>ΠΑΡΟΧΕΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Δωρεάν ασφαλιστικές καλύψεις:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ταξιδιωτικού ατυχήματος ✓ προσωπικής & οικογενειακής αστικής ευθύνης ✓ καθυστέρησης πτήσης & άφιξης αποσκευών ✓ εξόδων ταξιδιού σε περίπτωση μη πραγματοποίησής του • <u>Σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας στο εξωτερικό :</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Δωρεάν άμεση αντικατάσταση της κάρτας ✓ Καταβολή μετρητών έκτακτης ανάγκης. ✓ Δυνατότητα κλήσης χωρίς χρέωση από όλο τον κόσμο, όταν η επικοινωνία με την Εμπορική Τράπεζα δεν είναι δυνατή. • Δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας Εμπορική e.Banking για πληρωμή κάρτας, δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας. • Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού (PIN) από το δίκτυο των ΑΤΜ της Εμπορικής Τράπεζας (PIN CHANGE).
<p>ΕΠΙΤΟΚΙΟ *</p>	<p style="text-align: center;">14,75% (Κυμαινόμενο)</p> <p>Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλλει το ετήσιο επιτόκιο, εφόσον μεταβληθούν στοιχεία τα οποία προσδιορίζουν το κόστος του και είναι : Το επιτόκιο Euribor, ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή και το επιτόκιο καταθέσεων Ταμειυτηρίου της Τράπεζας.</p> <p>Η οποιαδήποτε μεταβολή των ανωτέρω παραγόντων μπορεί να προκαλέσει προς την ίδια κατεύθυνση μεταβολή του επιτοκίου σε ποσοστό μέχρι και το διπλάσιο της μεταβολής του κάθε δείκτη.</p> <p>Κάθε μεταβολή του επιτοκίου θα γνωστοποιείται από την Τράπεζα και θα ισχύει από την ημερομηνία έκδοσης του μηνιαίου αντιγράφου λογαριασμού ή από την τυχόν διαφορετική ημερομηνία που αναγράφεται στο μηνιαίο αντίγραφο λογαριασμού.</p> <p>Το κυμαινόμενο επιτόκιο ακολουθεί τις γενικότερες τάσεις της αγοράς. Εάν αυξηθεί κατά τη διάρκεια του δανείου, το δάνειο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μεγαλύτερο επιτόκιο, εάν μειωθεί ο πελάτης επωφελείται από τη μείωση και το δάνειο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μειωμένο επιτόκιο.</p> <p>Συνολική Ετήσια Πραγματική Ποσοστιαία Επιβάρυνση (ΣΕΠΠΕ) : 15,19%</p> <p><i>*Το επιτόκιο επιβαρύνεται με το υποχρεωτικό κόστος κάθε φόρου, τέλους, εισφοράς (συμπεριλαμβάνεται κόστος εισφοράς Ν. 128/75, σήμερα 0,60%) ή υποχρεωτικής δέσμευσης ή άλλης επιβάρυνσης υπέρ Ελληνικού Δημοσίου, Τράπεζας της Ελλάδος ή τρίτων.</i></p>

ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ MASTERCARD

ΕΚΤΟΚΙΣΜΟΣ	Κάθε μήνα με βάση έτος 365 ημερών.
ΕΠΙΤΟΚΙΟ (ΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ)	Αν δεν πληρωθεί εμπρόθεσμα η δόση ή μέρος αυτής, το απλήρωτο ποσό, χωρίς άλλη ειδοποίηση, είναι σε καθυστέρηση και επιβαρύνεται με το επιτόκιο υπερημερίας, το οποίο καθορίζεται από την Τράπεζα. σήμερα είναι ίσο με δύο και μισή εκατοστιαίες μονάδες (2,50%) πλέον ΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ , και δεν υπερβαίνει το ανώτατο επιτρεπόμενο για οφειλές προς Τράπεζες που βρίσκονται σε καθυστέρηση (σήμερα είναι 2,50%).
ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ	<ul style="list-style-type: none"> • € 26 (κύρια κάρτα) • € 13 (πρόσθετη κάρτα)
ΕΞΟΔΑ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΡΗΤΩΝ & ΛΟΙΠΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάληψη με χρέωση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ανάληψη από ΑΤΜ <ul style="list-style-type: none"> ➢ <u>Δίκτυο Εμπορικής Τράπεζας (ή γκισέ) :</u> ➢ <u>Ελλάδα (Άλλες Τράπεζες), Ευρώπη :</u> Από 0-200 € : 5 € Από 200,01 € - 800 € : 12 € Από 800,01 € - 1.500 € : 18 € Από 1.500,01 € και άνω : 26 € ✓ Μέσω ταμείων (άλλων Τραπεζών) : <ul style="list-style-type: none"> Από 0-200 € : 6 € Από 200,01 € - 800 € : 13 € Από 800,01 € - 1.500 € : 19 € Από 1.500,01 € και άνω : 27 € ✓ ΑΤΜ Εξωτερικού (Τρίτες Χώρες) : <ul style="list-style-type: none"> Από 0-200 € : 5 € Από 200,01 € - 800 € : 12 € Από 800,01 € - 1.500 € : 18 € Από 1.500,01 € και άνω : 26 € • Ανάληψη με χρέωση Αποταμιευτικού Λογαριασμού : <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Δίκτυο ΑΤΜ Εμπορικής Τράπεζας : Ανέξοδα</u> ✓ <u>Δίκτυο ΑΤΜ άλλων Τραπεζών σε Ελλάδα :</u> € 0,03 + 1% (ελάχιστο € 0,9 - μέγιστο € 2,97) • Πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ μέσω ΑΤΜ : € 0,40 • Συναλλαγές στο εξωτερικό (Μετατροπή νομίσματος) : <ul style="list-style-type: none"> • <u>Χώρες εκτός Ευρωπαϊκής ζώνης : 0,25%</u>

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΒΑΝΚΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ MASTERCARD

ΟΡΓΑΝΑ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
ΕΛΕΓΧΟΥ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων και Προσωρινών Καθυστερήσεων, Τομέας
Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα. τηλ.
2103284325, 2103284769.

Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε στον
Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14, τηλ. 2103376700

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

Η Τράπεζα προκειμένου να προχωρήσει στην χορήγηση της κάρτας θα εξετάσει με τραπεζικά κριτήρια την πιστοληπτική ικανότητα και τη φερεγγυότητα του δανειολήπτη, ο οποίος θα παρέχει κάθε σχετική πληροφορία.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Αίτηση χορήγησης πιστωτικής κάρτας
- Φωτοτυπία της τελευταίας φορολογικής εκκαθάρισης ή
- Επίσημη βεβαίωση αποδοχών από τον εργοδότη
- Φωτοτυπία των δύο όψεων της αστυνομικής ταυτότητας

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS

Ασφαλιστικό πρόγραμμα της ασφαλιστικής εταιρίας Εμπορική Ζωής, που διατίθεται αποκλειστικά από το δίκτυο της EMPORIKI BANK.

Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί νομικά δεσμευτική προσφορά.

Τα αριθμητικά στοιχεία παρέχονται με καλή πίστη και αποτελούν ακριβή εικόνα της προσφοράς που η ασφαλιστική εταιρία μπορεί να προτείνει ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς και βάσει των πληροφοριών που του έχουν παρασχεθεί. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι τα στοιχεία αυτά μπορούν να μεταβληθούν ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς. Η παροχή αυτών των πληροφοριών δεν συνεπάγεται υποχρέωση της ασφαλιστικής εταιρίας να αποδεχθεί την πρόταση ασφάλισης ή τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης.

ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΖΩΗΣ, ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ EMPORIKI BANK ΚΡΑΤΟΣ-ΜΕΛΟΣ ΚΑΤΑΓΩΓΗΣ : Ελλάδα ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΔΡΑΣ : Κοραή 1, 105 64 Αθήνα
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	Αποταμιευτικό - Συνταξιοδοτικό - Τραπεζοασφαλιστικό πρόγραμμα, το οποίο δημιουργείται από μία αρχική καταβολή, τις τακτικές και έκτακτες καταβολές του <u>πελάτη</u> .
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΚΑΛΥΨΕΩΝ	Βασικής Ασφάλισης «ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS». Ο λογαριασμός που αντιστοιχεί στο ασφαλιστήριο, δημιουργείται για τους σκοπούς της ασφαλιστικής σύμβασης και στον οποίο καταχωρείται το ποσό του επενδύομένου ασφαλίστρου, πιστώνονται οι τόκοι και το προϊόν υπεραπόδοσης που αντιστοιχούν στο ασφαλιστήριο και αφαιρούνται τα ποσά τυχόν μερικών εξαγορών που πραγματοποιεί ο λήπτης της ασφάλισης. Προσαρτήματος «Α.Π.Α. ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ». Απαλλαγή Πληρωμής Ασφαλίστρων λόγω Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας εξαιτίας ατυχήματος.
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	Η διάρκεια της ασφαλιστικής κάλυψης καθορίζεται από τον Λήπτη της Ασφάλισης, είναι τουλάχιστον 10ετής και μέγιστη διάρκεια τα 25 έτη.
ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ	Η καταβολή των τακτικών Ασφαλίστρων είναι ετήσια, εξαμηνιαία, τριμηνιαία ή μηνιαία. Οι καταβολές γίνονται σε όλη τη διάρκεια του Ασφαλιστηρίου στις συγκεκριμένες ημερομηνίες, με δικαίωμα εξόφλησης της δόσης εντός μηνός από την ημερομηνία οφειλής αυτής. Πλέον της καταβολής των τακτικών Ασφαλίστρων ο Λήπτης της Ασφάλισης πραγματοποιεί μια αρχική καταβολή ύψους τουλάχιστον € 1.000. <u>Ελάχιστη μηνιαία καταβολή € 100.</u>

SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS

ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΚΑΤΑΒΟΛΕΣ	Ελάχιστη καταβολή € 300.
ΕΝΑΡΞΗ ΙΣΧΥΟΣ	Η έναρξη ισχύος της βασικής και συμπληρωματικής κάλυψης αρχίζει από το χρονικό σημείο που ορίζεται στα εξατομικευμένα στοιχεία του Ασφαλιστηρίου, που αναγράφονται στην πρώτη σελίδα της αίτησης ασφάλισης και του Ασφαλιστηρίου, εφόσον έχει καταβληθεί η πρώτη δόση της συμφωνηθείσας τμηματικής καταβολής.
ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ ΒΑΣΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑΤΩΝ	<p>«Αρχική καταβολή» Κατά την έναρξη της ασφάλισης ο Λήπτης της Ασφάλισης καταβάλλει, εκτός του τακτικού ασφαλιστρού, εφάπαξ Ασφάλιστρο, ως αρχική καταβολή ελάχιστου ποσού 1.000 €, το επενδύόμενο μέρος του οποίου καταχωρείται στον Ειδικό Λογαριασμό.</p> <p>«Μικτό Ασφάλιστρο Δόσης» Είναι το συνολικό ποσό τμηματικής τακτικής καταβολής Ασφαλιστρού που καταβάλλει ο Λήπτης της Ασφάλισης στην Εταιρία και περιέχει: το ασφαλιστρού του «ΕΙΔΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS», το ασφαλιστρού της ασφαλιστικής κάλυψης «Α.Π.Α ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ», το οποίο ανέρχεται σε 1,00% επί του τακτικού ασφαλιστρού της βασικής ασφάλισης πριν από τυχόν προσαύξηση λόγω επικινδυνότητας επαγγέλματος του ασφαλισμένου και τις νόμιμες επιβαρύνσεις.</p> <p>«Επενδύόμενο Ασφάλιστρο» Το ποσό που αντιστοιχεί στο 96% της αρχικής καταβολής, του τακτικού ή έκτακτου Ασφαλιστρού «ΕΙΔΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS» μετά την αφαίρεση των νομίμων επιβαρύνσεων. Το επενδύόμενο ασφαλιστρού καταχωρείται στον Ειδικό Λογαριασμό.</p> <p>«Εγγυημένο Επιτόκιο Ανατοκισμού Λογαριασμού» Είναι το ελάχιστο επιτόκιο υπολογισμού τόκων με τους οποίους πιστώνει η Εταιρία τον Ειδικό Λογαριασμό. Το επιτόκιο αυτό ανέρχεται σε 3,00% ετησίως.</p> <p>«Εγγυημένο Επιτόκιο Συνταξιοδότησης» Είναι το επιτόκιο που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του διακανονισμού του ασφαλισματος στην περίπτωση που ο Ασφαλισμένος επιλέξει την καταβολή αυτού σε ισόβια σύνταξη αντί εφάπαξ. Το επιτόκιο αυτό ανέρχεται σε 2,50% ετησίως.</p> <p>«Αναπροσαρμογή Ασφαλιστρού» Ο Λήπτης της Ασφάλισης μπορεί να επιλέξει ετήσια αναπροσαρμογή του ασφαλιστρού σε ποσοστό 3% ή 5% ετησίως. Η κάθε αύξηση Ασφαλιστρού υπολογίζεται με βάση το Ασφάλιστρο του προηγούμενου Ασφαλιστικού Έτους.</p>

SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS

ΑΞΙΕΣ ΕΞΑΓΟΡΑΣ

Το Ασφαλιστήριο αποκτά αξία εξαγοράς με τη συμπλήρωση ενός (1) έτους από την έναρξη της ισχύος του. Ο Λήπτης της Ασφάλισης έχει δικαίωμα μερικής ή ολικής εξαγοράς του Ασφαλιστηρίου, το οποίο ασκείται με γραπτή αίτηση του προς την Εταιρία (Αίτηση Εξαγοράς Ασφαλιστηρίου), από τότε που το Ασφαλιστήριο αποκτά αξία εξαγοράς μέχρι και πριν από τη λήξη αυτού.

Η αξία εξαγοράς ισούται με το υπόλοιπο του Ειδικού Λογαριασμού του Ασφαλιστηρίου, όπως αυτός έχει διαμορφωθεί μέχρι και την ημερομηνία παραλαβής από τα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρίας της Αίτησης Εξαγοράς του Ασφαλιστηρίου, επί τον κάτωθι συντελεστή εξαγοράς:

Συμπληρωμένο Ασφαλιστικό έτος	1 ^ο	2 ^ο	3 ^ο	4 ^ο	5 ^ο	6 ^ο και άνω
Συντελεστής εξαγοράς	95%	96%	97%	98%	99%	100%

Στην περίπτωση της μερικής εξαγοράς ισχύουν οι ίδιοι συντελεστές εξαγοράς και επιπλέον οι εξής περιορισμοί:

- το ελάχιστο ποσό που μπορεί να εξαγοραστεί από τον Ειδικό Λογαριασμό είναι 300,00 €
- το εκάστοτε υπόλοιπο του Ειδικού Λογαριασμού πρέπει να είναι ίσο ή μεγαλύτερο των 1.000 €

Από το εκάστοτε ποσό εξαγοράς παρακρατούνται και αποδίδονται οι νόμιμες επιβαρύνσεις.

ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΑ ΚΕΡΔΗ

Το προϊόν υπεραπόδοσης των επενδύσεων από τη συμμετοχή στα κέρδη (μέρισμα) που διατίθεται στο κάθε Ασφαλιστήριο, υπολογίζεται ως εξής:

Το υπόλοιπο του Ειδικού Λογαριασμού στην αρχή της Οικονομικής Χρήσης ανατοκίζεται με ποσοστό 90% τουλάχιστον του επιτοκίου επενδύσεων που πραγματοποίησε η Εταιρία κατά την οικονομική χρήση. Το ποσό που προκύπτει ελαττώνεται κατά ποσοστό 1,2% για την κάλυψη διαχειριστικών εξόδων της Εταιρίας. Η διαφορά του ποσού αυτού από το ποσό που προκύπτει από τον ανατοκισμό του υπολοίπου του Ειδικού Λογαριασμού στην αρχή της Οικονομικής Χρήσης με την εφαρμογή του εγγυημένου επιτοκίου (3,00%) αποτελεί το προϊόν υπεραπόδοσης.

Για ποσά που καταβλήθηκαν ή αφαιρέθηκαν από τον Ειδικό Λογαριασμό κατά τη διάρκεια του έτους, ο ως άνω υπολογισμός θα γίνεται αναλογικά για το κλάσμα του έτους που παρέμειναν στον Ειδικό Λογαριασμό. Από το ποσό υπεραπόδοσης, παρακρατούνται και αποδίδονται οι νόμιμες επιβαρύνσεις. Το μέρισμα κάθε οικονομικής χρήσης προστίθεται στο εκάστοτε υπόλοιπο του Ειδικού Λογαριασμού και κεφαλαιοποιείται.

SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΕΝΑΝΤΙΩΣΗΣ</p>	<p>Ο Λήπτης της Ασφάλισης μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα να εναντιωθεί σε περίπτωση παρέκκλισης της Ασφαλιστικής Σύμβασης από την αίτηση ασφάλισης ή να υπαναχωρήσει από την Ασφαλιστική Σύμβαση αν δεν του παραδόθηκαν οι προβλεπόμενες βάσει του Νόμου έγγραφες πληροφορίες, ή αν δεν του παραδόθηκαν οι ασφαλιστικοί όροι κατά την παράδοση του Ασφαλιστηρίου ή έστω και χωρίς κανένα λόγο, με συστημένη επιστολή εντός 30 ημερών από την παράδοση σε αυτόν του Ασφαλιστηρίου. Η υπαναχώρησι ή η εναντίωση επιφέρει την απόσβεση των υποχρεώσεων του Λήπτη της Ασφάλισης που απορρέουν από την ασφαλιστική σύμβαση.</p>
<p>ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</p>	<p>Η καταγγελία της Ασφαλιστικής Σύμβασης γίνεται εγγράφως, με συστημένη επί αποδείξει παραλαβής επιστολή προς τον έτερο συμβαλλόμενο.</p>
<p>ΠΛΗΡΩΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ</p>	<p>Μέσω Πάγιας εντολής χρέωσης : ➤ Τραπεζικού λογαριασμού της Εμπορική Bank του συμβαλλόμενου ή ➤ Πιστωτικής Κάρτας της Εμπορική Bank του συμβαλλόμενου.</p>
<p>ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Έκπτωση του ετήσιου ασφάλιστρου από το εισόδημα με ανώτατο όριο τα € 1.100 ➤ Οι βασικές ασφαλίσεις με διάρκεια 10 ετών και άνω απαλλάσσονται από το Φ.Κ.Ε. ➤ Τα προσαρτήματα επιβαρύνονται με Φ.Κ.Ε. 10% ➤ Επιβάρυνση με τέλος χαρτοσήμου 2,4% στο ασφάλιστρο και 1,2% στην αξία της εξαγοράς ➤ Η υπεραπόδοση των επενδύσεων φορολογείται με 15%
<p>ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ</p>	<p>Το εφαρμοστέο δίκαιο είναι το Ελληνικό σε κάθε περίπτωση που ο Λήπτης της ασφάλισης είναι Έλληνας υπήκοος και έχει τον τόπο της συνήθους διαμονής του στην Ελλάδα ή προκειμένου για νομικό πρόσωπο, την εγκατάστασή του στην Ελλάδα. Για οποιαδήποτε διαφορά που τυχόν προκύψει μεταξύ της Εταιρίας και του Λήπτη της Ασφάλισης, του Δικαιούχου ή όποιου άλλου προβάλλει αξίωση σε σχέση με το Ασφάλιστρο κατά τόπο αρμόδια είναι αποκλειστικώς τα δικαστήρια της Αθήνας.</p>

SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ Ή ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</p>	<p>Η Εταιρία έχει την υποχρέωση να διευθετήσει την αποζημίωση εφόσον έχουν υποβληθεί όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά ή να απαντήσει εγγράφως σε έγγραφα παράπονα των αντισυμβαλλομένων ή των δικαιούχων αποζημίωσης εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.</p> <p>ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΖΩΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Μέλος του Ομίλου Εταιριών της Εμπορική Bank ΚΟΡΑΗ 1, 10564 Αθήνα Τηλ. 210-3282325, Fax. 210-3282441</p> <p>ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK, Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων & Προσωρινών Καθυστερήσεων, Τομέας Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα Τηλ. 210-3284325, 210-3284769.</p> <p>Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14 Τηλ. 210-3376700.</p>																						
<p>ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΣΗΣ</p>	<p>Το παράδειγμα που ακολουθεί αφορά την εξέλιξη της αποταμίευσης του Ειδικού Λογαριασμού για το προϊόν SMILE ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS βάσει του εγγυημένου επιτοκίου 3.00%, για μικτά μηνιαία ασφαλιστρα € 100.00 και αρχική καταβολή € 1.000.00 αναπροσαρμοζόμενα με 3.00% ετησίως, καταβαλλόμενα για 10 έτη από άνδρα ηλικίας 35 ετών, με την προϋπόθεση ότι δεν έχουν γίνει μερικές εξαγορές κατά τη διάρκεια ισχύος του Ασφαλιστηρίου:</p> <table border="1" data-bbox="394 1229 1481 1356"> <thead> <tr> <th>ΕΤΗ</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS</td> <td>3.422,34</td> <td>4.724.64</td> <td>6.101,99</td> <td>7.557.73</td> <td>9.095,32</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="394 1395 1481 1522"> <thead> <tr> <th>ΕΤΗ</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10 Εφάπαξ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS</td> <td>10.718,36</td> <td>12.430,60</td> <td>14.235,94</td> <td>16.013,94</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ισόβια Μηνιαία Σύνταξη εγγυημένη για 10 έτη : 59.62 Ισόβια Μηνιαία Σύνταξη : 60.02</p>	ΕΤΗ	2	3	4	5	6	ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS	3.422,34	4.724.64	6.101,99	7.557.73	9.095,32	ΕΤΗ	7	8	9	10 Εφάπαξ	ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS	10.718,36	12.430,60	14.235,94	16.013,94
ΕΤΗ	2	3	4	5	6																		
ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS	3.422,34	4.724.64	6.101,99	7.557.73	9.095,32																		
ΕΤΗ	7	8	9	10 Εφάπαξ																			
ΣΥΝΤΑΞΗ EXPRESS	10.718,36	12.430,60	14.235,94	16.013,94																			

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

HOSPITAL CASH

Ασφαλιστικό πρόγραμμα της ασφαλιστικής εταιρίας Εμπορική Ζωής, που διατίθεται αποκλειστικά από το δίκτυο της ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK.

Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί νομικά δεσμευτική προσφορά.

Τα αριθμητικά στοιχεία παρέχονται με καλή πίστη και αποτελούν ακριβή εικόνα της προσφοράς που η ασφαλιστική εταιρία μπορεί να προτείνει ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς και βάσει των πληροφοριών που του έχουν παρασχεθεί. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι τα στοιχεία αυτά μπορούν να μεταβληθούν ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς. Η παροχή αυτών των πληροφοριών δεν συνεπάγεται υποχρέωση της ασφαλιστικής εταιρίας να αποδεχθεί την πρόταση ασφάλισης ή τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης.

ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΖΩΗΣ, ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK ΚΡΑΤΟΣ-ΜΕΛΟΣ ΚΑΤΑΓΩΓΗΣ : Ελλάδα ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΔΡΑΣ : Κοραή 1, 105 64 Αθήνα
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	Τραπεζοασφαλιστικό προϊόν. Πρόγραμμα Ημερήσιου Επιδόματος Νοσηλείας.
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ	Παροχή Ημερήσιου επιδόματος νοσηλείας σε περίπτωση που ο Ασφαλισμένος ή Εξαρτώμενο από αυτόν μέλος της οικογένειας του, που έχει υπαχθεί στην ασφάλιση, εισαχθεί και παραμείνει σε Νοσοκομείο ή Κλινική για νοσηλεία τουλάχιστον για μία διανυκτέρευση εξαιτίας ατυχήματος ή ασθένειας, κατά τη διάρκεια ισχύος του Ασφαλιστηρίου.
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	Η διάρκεια της ασφαλιστικής κάλυψης είναι ετήσια. Η ασφάλιση ανανεώνεται αυτόματα σε κάθε ετήσια επέτειο του Ασφαλιστηρίου έως το 65 ^ο έτος του κυρίως ασφαλισμένου, εκτός και αν ζητηθεί η μη ανανέωση του
ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ	Μηνιαία ή τριμηνιαία ή εξαμηνιαία ή ετήσια. Οι καταβολές γίνονται σε όλη τη διάρκεια του Ασφαλιστηρίου στις συγκεκριμένες ημερομηνίες, με δικαίωμα εξόφλησης της δόσης εντός μηνός από την ημερομηνία οφειλής αυτής.
ΕΝΑΡΞΗ ΙΣΧΥΟΣ	Η ασφαλιστική κάλυψη αρχίζει από το χρονικό σημείο που ορίζεται στα εξατομικευμένα στοιχεία του Ασφαλιστηρίου, που αναγράφονται στην πρώτη σελίδα της αίτησης ασφάλισης και του Ασφαλιστηρίου, εφόσον έχει καταβληθεί η πρώτη δόση της συμφωνηθείσας τμηματικής καταβολής.

HOSPITAL CASH

<p>ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ</p>	<p>«Καθαρό Ετήσιο Ασφάλιστρο» : το ποσό που υπολογίζεται βάσει της ηλικίας του Ασφαλισμένου και των Εξαρτώμενων μελών, εφόσον αυτά έχουν υπαχθεί στην ασφάλιση, και του ύψους του ημερήσιου επιδόματος που έχει επιλεγεί από τον Συμβαλλόμενο.</p> <p>«Μικτό Ετήσιο Ασφάλιστρο» : το Καθαρό Ετήσιο Ασφάλιστρο προσανυημένο κατά τις νόμιμες επιβαρύνσεις. (παρατίθεται παράδειγμα)</p>
<p>ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Το ασφάλιστρο μεταβάλλεται εάν αυξομειωθεί το ημερήσιο επίδομα νοσηλείας. ➤ Η Emporiki Life διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε κάθε ετήσια ανανέωση ισχύος του συμβολαίου.
<p>ΤΡΟΠΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ και ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΕΝΑΝΤΙΩΣΗΣ</p>	<p>Ο Συμβαλλόμενος μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα να εναντιωθεί σε περίπτωση παρέκκλισης της Ασφαλιστικής Σύμβασης από την αίτηση ασφάλισης ή να υπαναχωρήσει από την Ασφαλιστική Σύμβαση αν δεν του παραδόθηκαν οι προβλεπόμενες βάσει του Νόμου έγγραφες πληροφορίες, ή αν δεν του παραδόθηκαν οι ασφαλιστικοί όροι κατά την παράδοση του Ασφαλιστηρίου ή έστω και χωρίς κανένα λόγο, με συστημένη επιστολή εντός 30 ημερών με την παράδοση σε αυτόν του ασφαλιστηρίου. Η υπαναχώρηση ή η εναντίωση επιφέρει απόσβεση των υποχρεώσεων του Συμβαλλόμενου που απορρέουν από την ασφαλιστική σύμβαση.</p>
<p>ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ της ΣΥΜΒΑΣΗΣ</p>	<p>Η καταγγελία της ασφαλιστικής σύμβασης γίνεται εγγράφως, με συστημένη επί αποδείξει παραλαβής επιστολή προς τον έτερο συμβαλλόμενο.</p>
<p>ΠΛΗΡΩΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ</p>	<p>Μέσω Πάγιας εντολής χρέωσης :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Τραπεζικού λογαριασμού της Emporiki Bank του συμβαλλόμενου ή ➤ Πιστωτικής Κάρτας της Emporiki Bank του συμβαλλόμενου.
<p>ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Έκπτωση του ετήσιου ασφαλιστρου από το εισόδημα με ανώτατο όριο τα € 1.100. ➤ Η Ασφάλιση του Ημερήσιου Νοσοκομειακού Επιδόματος επιβαρύνεται με Φ.Κ.Ε. 10% και τέλος χαρτοσήμου 2.4%.
<p>ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ</p>	<p>Το εφαρμοστέο δίκαιο είναι το Ελληνικό σε κάθε περίπτωση που ο Λήπτης της ασφάλισης είναι Έλληνας υπήκοος και έχει τον τόπο της συνήθους διαμονής του στην Ελλάδα ή προκειμένου για νομικό πρόσωπο, την εγκατάσταση του στην Ελλάδα. Για οποιαδήποτε διαφορά που τυχόν προκύψει μεταξύ της Εταιρίας και του Λήπτη της Ασφάλισης, του Δικαιούχου ή όποιου άλλου προβάλλει αξίωση σε σχέση με το Ασφάλιστρο κατά τόπο αρμόδια είναι αποκλειστικώς τα δικαστήρια της Αθήνας.</p>

HOSPITAL CASH

ΤΡΟΠΟΣ
ΚΑΙ
ΧΡΟΝΟΣ
ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ Ή
ΕΓΓΡΑΦΩΝ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Εταιρία έχει την υποχρέωση να διευθετήσει την αποζημίωση εφόσον έχουν υποβληθεί όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά ή να απαντήσει εγγράφως σε έγγραφα παράπονα των αντισυμβαλλομένων ή των δικαιούχων αποζημίωσης εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΖΩΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ

Μέλος του Ομίλου Εταιριών της Εμπορική Bank

ΚΟΡΑΗ 1, 10564 Αθήνα

Τηλ. 210-3282325, Fax. 210-3282441

ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK, Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων & Προσωρινών Καθυστερήσεων, Τομέας Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας

Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα

Τηλ. 210-3284325, 210-3284769.

Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ
ΕΤΗΣΙΟΥ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΟΥ

Πίνακας Ετήσιων Ασφαλίσεων για ημερήσιο νοσοκομειακό επίδομα 10 €
ΚΥΡΙΩΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ

ΗΛΙΚΙΑ	ΚΑΘΑΡΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ	ΜΙΚΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ
19 – 30 ΕΤΩΝ	14,00	15,77
31 – 40 ΕΤΩΝ	18,00	20,28
41 – 50 ΕΤΩΝ	26,00	29,29
51 – 55 ΕΤΩΝ	36,00	40,55
56 – 60 ΕΤΩΝ	48,00	54,07
61 – 65 ΕΤΩΝ	63,00	70,96
ΠΑΙΔΙΑ έως 18 ετών	10,00	11,26

Για τον / την σύζυγο όταν ασφαρίζεται ως εξαρτώμενο μέλος παρέχεται 20% έκπτωση επί των ασφαλίσεων.

Το ανώτερο ετήσιο κόστος είναι υπολογισμένο πριν από τυχόν προσαύξηση λόγω επιβαρημένης κατάστασης υγείας του Ασφαλισμένου ή του Εξαρτώμενου μέλους.

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

SALARY PLUS

ΕΙΔΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	Έντοκος τρεχούμενος λογαριασμός που συνδυάζει προνόμια, υψηλότερες αποδόσεις & διευκόλυνση συναλλαγών.
ΕΠΙΤΟΚΙΟ	<p>Κλιμακούμενο :</p> <ul style="list-style-type: none">• Από € 0.00 έως € 1.500,00 : 1,50%• Από € 1.500.01 έως € 10.000,00 : 2,50%• Από € 10.000.01 έως € 30.000,00 : 2,00%• Από € 30.000.01 και άνω : 1,25% <p>Το επιτόκιο κάθε κλίμακα εφαρμόζεται σε ολόκληρο το ποσό κατάθεσης, με βάση το ποσό του ημερήσιου διαθέσιμου υπολοίπου.</p> <p>Οι μεταβολές των επιτοκίων γνωστοποιούνται μέσω δημοσίευσης σε δύο Αθηναϊκές Εφημερίδες.</p> <p>Ως χρεωστικό επιτόκιο για παραβίαση valeur εφαρμόζεται το εκάστοτε ανώτατο πιστωτικό επιτόκιο, σήμερα 2,50% .</p> <p>Σημειώνεται ότι οι χρεωστικοί τόκοι (που προκύπτουν από την εφαρμογή του χρεωστικού επιτοκίου) συμψηφίζονται με τους πιστωτικούς τόκους του λογαριασμού μέχρι μηδενισμού του υπολοίπου του λογαριασμού.</p>
ΕΛΑΧ.ΠΟΣΟ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	-----
ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	Η κατάθεση αποδίδεται μαζί με τους τόκους της, σε πρώτη ζήτηση (Χωρίς Χρονική Δέσμευση)
ΕΚΤΟΚΙΣΜΟΣ	<p>Ο εκτοκισμός είναι εξαμηνιαίος (Ιούνιο και Δεκέμβριο) με κεφαλαιοποίηση των τόκων με βάση το ποσό του ημερήσιου υπολοίπου, εκτός αν ο λογαριασμός εξοφληθεί νωρίτερα, οπότε οι τόκοι αποδίδονται μαζί με τον κεφάλαιο.</p> <p>Ως βάση υπολογισμού λαμβάνονται οι πραγματικές ημέρες και το έτος των 360 ημερών. Από τους τόκους παρακρατείται ο εκάστοτε προβλεπόμενος φόρος για απόδοση στο Δημόσιο, σήμερα 10%.</p> <p>Ο τόκος υπολογίζεται από την επόμενη εργάσιμη ημέρα της κατάθεσης των μετρητών ως την ημέρα της ανάληψης.</p>

SALARY PLUS

ΠΑΡΟΧΕΣ *

- Κάρτα **VISA ELECTRON** με π. όριο € 900, δωρεάν συνδρομή για πάντα και επιτόκιο μειωμένο κατά 1 π. μονάδα σε σχέση με το εκάστοτε ισχύον επιτόκιο της VISA ELECTRON και δυνατότητα σύνδεσης με 2 καταθετικούς λογαριασμούς :
 - για συναλλαγές-όλες τις ώρες και ημέρες-στο μεγάλο δίκτυο **ATM** της Emporiki Bank και στο δίκτυο **ATM** των Ελληνικών Τραπεζών του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ (ανάληψη μετρητών & ερώτηση υπολοίπου).
 - για αγορές αγαθών και υπηρεσιών τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό από επιχειρήσεις που συνεργάζονται με τη VISA.
- Κάρτα Αναγνώρισης. Θα εκδίδεται μόνο στον 1^ο δικαιούχο (Δωρεάν). Η χρήση της θα είναι **ενημερωτική**. Στην κάρτα θα αναγράφονται το είδος και ο αριθμός του λογαριασμού, ο αριθμός IBAN, το Κατάστημα τήρησης του, το ονοματεπώνυμο του 1^{ου} δικαιούχου, ο κωδικός CIDB και η επωνυμία της επιχείρησης
- Δυνατότητα χορήγησης πιστωτικής κάρτας **MASTERCARD** στον 1^ο δικαιούχο του λογαριασμού (δηλαδή στον μισθοδοτούμενο) με δωρεάν συνδρομή για όσο διαρκεί η μισθοδοτική σχέση και με επιτόκιο μειωμένο κατά 1 π. μονάδα από το εκάστοτε ισχύον επιτόκιο MASTERCARD.
Δυνατότητα μεταφοράς υπολοίπου πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον πρόγραμμα μεταφοράς υπολοίπου.
- Δυνατότητα χρεωστικού υπολοίπου - υπερανάληψης (overdraft) μέχρι 2 καθαρούς μισθούς με ανώτατο όριο τα € 10.000 (υπόκειται σε έγκριση ανάλογα με την πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη) με επιτόκιο κυμαινόμενο :

Βασικό Επιτόκιο Καταναλωτικών Δανείων : 9,50% *

Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλλει το Βασικό Επιτόκιο, το οποίο δημοσιεύεται σε δύο Αθηναϊκές Εφημερίδες, εφόσον μεταβληθούν στοιχεία τα οποία προσδιορίζουν το κόστος του και είναι : Το επιτόκιο Euribor, ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή και το επιτόκιο καταθέσεων Ταμιευτηρίου της Τράπεζας.

Η οποιαδήποτε μεταβολή των ανωτέρω παραγόντων μπορεί να προκαλέσει προς την ίδια κατεύθυνση μεταβολή του επιτοκίου σε ποσοστό μέχρι και το διπλάσιο της μεταβολής του κάθε δείκτη.

Το κυμαινόμενο επιτόκιο ακολουθεί τις γενικότερες τάσεις της αγοράς. Εάν αυξηθεί, το χρεωστικό υπόλοιπο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μεγαλύτερο επιτόκιο, εάν μειωθεί ο πελάτης επωφελείται από τη μείωση και το χρεωστικό υπόλοιπο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μειωμένο επιτόκιο.

* Το επιτόκιο επιβαρύνεται με το υποχρεωτικό κόστος κάθε φόρου, τέλους, εισφοράς (συμπεριλαμβάνεται κόστος εισφοράς Ν. 128/75, σήμερα 0.60%) ή υποχρεωτικής δέσμευσης ή άλλης επιβάρυνσης υπέρ Ελληνικού Δημοσίου, Τράπεζας της Ελλάδος ή τρίτων.

*Οι άνω παροχές θα προσφέρονται μόνο στους 1^{ους} δικαιούχους του λογαριασμού.

SALARY PLUS

ΠΑΡΟΧΕΣ *

- Δυνατότητα δωρεάν χορήγησης βιβλιαρίου επιταγών στους πελάτες στους οποίους έχει ήδη εγκριθεί overdraft, εφόσον τηρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις.
- Δυνατότητα χορήγησης ανοικτού δανείου **EMPORIKI CREDIT**, ορίου από € 1.500 έως € 9.000 με δωρεάν συνδρομή για 3 έτη και ενιαίο επιτόκιο για όλες τις κλίμακες ποσών.
- Έκπτωση 20% στα έξοδα των στεγαστικών δανείων και ευνοϊκότερη τιμολόγηση στα στεγαστικά δάνεια **HOME EXTRA ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΗΣ** ανεξαρτήτως ποσού και εμπορικής αξίας με επιτόκιο το Βασικό Επιτόκιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, σήμερα 2% + περιθώριο 1,80%.
Επιπλέον δυνατότητα απόκτησης καταναλωτικού δανείου ποσού € 3.000 - € 15.000 : με μειωμένο επιτόκιο κατά 2 μονάδες από το εκάστοτε Βασικό Επιτόκιο Καταναλωτικών Δανείων και χωρίς έξοδα δανείου.
- Έκπτωση 20% στα έξοδα των καταναλωτικών δανείων **CASH 4U** με ή χωρίς εξασφαλίσεις.
- Δωρεάν αυτόματη εξόφληση λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ) και λογαριασμών δανειακών προϊόντων της Τράπεζας (πιστωτικών καρτών, καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων) μέσω πάγιων εντολών με χρέωση του λογαριασμού.
- Δυνατότητα κοινού λογαριασμού (απαραίτητο να ορισθεί ως 1^{ος} δικαιούχος ο μισθοδοτούμενος).

*Οι άνω παροχές θα προσφέρονται μόνο στους 1^{ους} δικαιούχους του λογαριασμού.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

- Δωρεάν αποστολή τριμηνιαίου αντιγράφου στη διεύθυνση επιλογής του 1^{ου} δικαιούχου του λογαριασμού.
- Δεν χορηγείται βιβλιάριο καταθέσεων.
- Ενημέρωση 24 ώρες / 7 ημέρες μέσω των ATM για το υπόλοιπο και τις τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού με τη χρήση της κάρτας Visa Electron.
- Δυνατότητα άμεσης παρακολούθησης του λογαριασμού, καθώς και μεταφοράς χρημάτων, πληρωμής λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ) και μιας σειράς τραπεζικών συναλλαγών 24 ώρες / 7 ημέρες μέσω της υπηρεσίας **Emporiki e.Banking** (με την προϋπόθεση εγγραφής ως μέλους). Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν.
- Δυνατότητα άμεσης παρακολούθησης του λογαριασμού, καθώς και μεταφοράς χρημάτων, πληρωμής λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ) και μιας σειράς τραπεζικών συναλλαγών 24 ώρες / 7 ημέρες από το κινητό τηλέφωνο μέσω της υπηρεσίας **Emporiki Mobile Banking**. Η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη στους κατόχους i-mode κινητού τηλεφώνου της Cosmote και παρέχεται δωρεάν (με την προϋπόθεση προεγγραφής στην υπηρεσία Emporiki e.Banking).

SALARY PLUS

<p>ΕΞΟΔΑ</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ανάλυση μετρητών με την κάρτα Visa Electron από τα ATMs με χρέωση του αποταμιευτικού λογαριασμού. χρεώνονται στον λογαριασμό έξοδα ως εξής :<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Δίκτυο ATMs Εμπορικής Τράπεζας : Ανέξοδα</u>✓ <u>Δίκτυο ATMs άλλων Τραπεζών σε Ελλάδα :</u> € 0,03 + 1% επί του ποσού (ελάχιστο € 0,9 - μέγιστο € 2,97)• Έξοδα κινήσεων λογαριασμού (ανάληψη μετρητών στο ταμείο)<ul style="list-style-type: none">➢ Οι πρώτες 18 αναλήψεις μετρητών το εξάμηνο : Ανέξοδα➢ Κάθε επιπλέον ανάληψη πέραν των 18 το εξάμηνο : € 1/ανάληψη (Χρέωση ανά εξάμηνο)• Οι χρεώσεις των εξόδων κίνησης του λογαριασμού συμψηφίζονται με τους πιστωτικούς τόκους μέχρι μηδενισμό του κεφαλαίου.
<p>ΟΡΓΑΝΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</p>	<p>Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων και Προσωρινών Καθυστερήσεων. Τομέας Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα. τηλ. 2103284325, 2103284769.</p> <p>Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14, τηλ. 2103376700</p>

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΕΜΠΟΡΙΚΙ ΣΑΛΑΡΥ

ΕΙΔΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	Έντοκος τρεχούμενος λογαριασμός που συνδυάζει προνόμια, υψηλότερες αποδόσεις & διευκόλυνση συναλλαγών.
ΕΠΙΤΟΚΙΟ	<p>Κλιμακούμενο :</p> <ul style="list-style-type: none">• Από € 0.01 έως € 1.500,00 : 0,50%• Από € 1.500.01 έως € 10.000,00 : 1,00%• Από € 10.000.01 έως € 30.000,00 : 1,50%• Από € 30.000.01 και άνω : 2,00% <p>Το επιτόκιο κάθε κλίμακας εφαρμόζεται σε ολόκληρο το ποσό κατάθεσης, με βάση το ποσό του ημερήσιου διαθέσιμου υπολοίπου.</p> <p>Οι μεταβολές των επιτοκίων γνωστοποιούνται μέσω δημοσίευσης σε δύο Αθηναϊκές Εφημερίδες.</p> <p>Ως χρεωστικό επιτόκιο για παραβίαση valeur εφαρμόζεται το εκάστοτε ανώτατο πιστωτικό επιτόκιο, σήμερα 2,00% .</p> <p>Σημειώνεται ότι οι χρεωστικοί τόκοι (που προκύπτουν από την εφαρμογή του χρεωστικού επιτοκίου) συμψηφίζονται με τους πιστωτικούς τόκους του λογαριασμού μέχρι μηδενισμού του υπολοίπου του λογαριασμού.</p>
ΕΛΑΧ.ΠΟΣΟ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	-----
ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	“Η κατάθεση αποδίδεται μαζί με τους τόκους της, σε πρώτη ζήτηση (Χωρίς Χρονική Δέσμευση)
ΕΚΤΟΚΙΣΜΟΣ	<p>Ο εκτοκισμός είναι εξαμηνιαίος (Ιούνιο και Δεκέμβριο) με κεφαλαιοποίηση των τόκων με βάση το ποσό του ημερήσιου υπολοίπου, εκτός αν ο λογαριασμός εξοφληθεί νωρίτερα, οπότε οι τόκοι αποδίδονται μαζί με τον κεφάλαιο.</p> <p>Ως βάση υπολογισμού λαμβάνονται οι πραγματικές ημέρες και το έτος των 360 ημερών. Από τους τόκους παρακρατείται ο εκάστοτε προβλεπόμενος φόρος για απόδοση στο Δημόσιο, σήμερα 10%.</p> <p>Ο τόκος υπολογίζεται από την επόμενη εργάσιμη ημέρα της κατάθεσης των μετρητών ως την ημέρα της ανάληψης.</p>

ΕΜΠΟΡΙΚΙ ΣΑΛΑΡΙ

ΠΑΡΟΧΕΣ *

- Κάρτα **VISA ELECTRON** με π. όριο € 900. δωρεάν συνδρομή για πάντα και επιτόκιο μειωμένο κατά 1 π. μονάδα σε σχέση με το εκάστοτε ισχύον επιτόκιο της VISA ELECTRON :
 - για συναλλαγές-όλες τις ώρες και ημέρες-στο μεγάλο δίκτυο **ATM** της Εμπορική Bank και στο δίκτυο **ATM** των Ελληνικών Τραπεζών του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ (ανάληψη μετρητών & ερώτηση υπολοίπου).
 - για αγορές αγαθών και υπηρεσιών τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό από επιχειρήσεις που συνεργάζονται με τη VISA.

- **Κάρτα Αναγνώρισης.** Θα εκδίδεται μόνο στον 1^ο δικαιούχο (Δωρεάν). Η χρήση της θα είναι ενημερωτική. Στην κάρτα θα αναγράφονται το είδος και ο αριθμός του λογαριασμού, ο αριθμός IBAN, το Κατάστημα τήρησης του, το ονοματεπώνυμο του 1^{ου} δικαιούχου, ο κωδικός πελάτη και η επωνυμία της επιχείρησης.

- Δυνατότητα χορήγησης πιστωτικής κάρτας **MASTERCARD** στον 1^ο δικαιούχο του λογαριασμού (δηλαδή στον μισθοδοτούμενο) με δωρεάν συνδρομή για 3 χρόνια.

Δυνατότητα μεταφοράς υπολοίπου πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον πρόγραμμα μεταφοράς υπολοίπου.

- Δυνατότητα χρεωστικού υπολοίπου - υπερανάληψης (overdraft) μέχρι 1 καθαρό μισθό με ανώτατο ποσό τα € 5.000 (υπόκειται σε έγκριση ανάλογα με την πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη) με επιτόκιο κυμαινόμενο * :

Βασικό Επιτόκιο Καταναλωτικών Δανείων : 9,50% + περιθώριο 1% : 10,50%

Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλλει το Βασικό Επιτόκιο, το οποίο δημοσιεύεται σε δύο Αθηναϊκές Εφημερίδες, εφόσον μεταβληθούν στοιχεία τα οποία προσδιορίζουν το κόστος του και είναι : Το επιτόκιο Euribor, ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή και το επιτόκιο καταθέσεων Ταμειευτηρίου της Τράπεζας.

- Η οποιαδήποτε μεταβολή των ανωτέρω παραγόντων μπορεί να προκαλέσει προς την ίδια κατεύθυνση μεταβολή του επιτοκίου σε ποσοστό μέχρι και το διπλάσιο της μεταβολής του κάθε δείκτη.

Το κυμαινόμενο επιτόκιο ακολουθεί τις γενικότερες τάσεις της αγοράς. Εάν αυξηθεί, το χρεωστικό υπόλοιπο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μεγαλύτερο επιτόκιο. εάν μειωθεί ο πελάτης επωφελείται από τη μείωση και το χρεωστικό υπόλοιπο θα εκτοκίζεται με το εκάστοτε νέο μειωμένο επιτόκιο.

* Το επιτόκιο επιβαρύνεται με το υποχρεωτικό κόστος κάθε φόρου, τέλους, εισφοράς (συμπεριλαμβάνεται κόστος εισφοράς Ν. 128,75, σήμερα 0,60%) ή υποχρεωτικής δέσμευσης ή άλλης επιβάρυνσης υπέρ Ελληνικού Δημοσίου, Τράπεζας της Ελλάδος ή τρίτων.

*Οι άνω παροχές θα προσφέρονται μόνο στους 1^{ους} δικαιούχους του λογαριασμού.

ΕΜΠΟΡΙΚΙ ΣΑΛΑΡΙ

ΠΑΡΟΧΕΣ*

- Δυνατότητα δωρεάν χορήγησης βιβλιαρίου επιταγών στους πελάτες στους οποίους έχει ήδη εγκριθεί overdraft, εφόσον τηρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις.
- Δυνατότητα χορήγησης ανοικτού δανείου **ΕΜΠΟΡΙΚΙ CREDIT** με π. όριο από € 1.500 έως € 9.000 και με δωρεάν συνδρομή για το 1^ο έτος.
- Έκπτωση 10% στα έξοδα των στεγαστικών δανείων και ευνοϊκότερη τιμολόγηση στα στεγαστικά δάνεια **HOME EXTRA ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΗΣ** ανεξαρτήτως ποσού και εμπορικής αξίας με επιτόκιο το Βασικό Επιτόκιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, σήμερα 2% + περιθώριο 1,80%.
Επιπλέον δυνατότητα απόκτησης καταναλωτικού δανείου ποσού € 3.000 - € 15.000 : με μειωμένο επιτόκιο κατά 2 μονάδες από το εκάστοτε Βασικό Επιτόκιο Καταναλωτικών Δανείων και χωρίς έξοδα δανείου.
- Έκπτωση 10% στα έξοδα των καταναλωτικών δανείων **CASH 4U** με ή χωρίς εξασφαλίσεις.
- Δωρεάν αυτόματη εξόφληση λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ) και λογαριασμών δανειακών προϊόντων της Τράπεζας (πιστωτικών καρτών, καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων) μέσω πάγιων εντολών με χρέωση του λογαριασμού.
- Δυνατότητα κοινού λογαριασμού.

*Οι άνω παροχές θα προσφέρονται μόνο στους 1^{ους} δικαιούχους του λογαριασμού.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

- Δωρεάν αποστολή τριμηνιαίου αντιγράφου στη διεύθυνση επιλογής του 1^{ου} δικαιούχου του λογαριασμού.
- Δεν χορηγείται βιβλιάριο καταθέσεων.
- Ενημέρωση 24 ώρες / 7 ημέρες μέσω των ATM για το υπόλοιπο και τις τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού με τη χρήση της κάρτας Visa Electron.
- Δυνατότητα άμεσης παρακολούθησης του λογαριασμού, καθώς και μεταφοράς χρημάτων, πληρωμής λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ) και μιας σειράς τραπεζικών συναλλαγών 24 ώρες / 7 ημέρες μέσω της υπηρεσίας **Εμπορική e.Banking** (με την προϋπόθεση εγγραφής ως μέλους). Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν.
- Δυνατότητα άμεσης παρακολούθησης του λογαριασμού, καθώς και μεταφοράς χρημάτων, πληρωμής λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ) και μιας σειράς τραπεζικών συναλλαγών 24 ώρες / 7 ημέρες από το κινητό τηλέφωνο μέσω της υπηρεσίας **Εμπορική Mobile Banking**. Η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη στους κατόχους i-mode κινητού τηλεφώνου της Cosmote και παρέχεται δωρεάν (με την προϋπόθεση προεγγραφής στην υπηρεσία **Εμπορική e.Banking**).

ΕΜΠΟΡΙΚΙ SALARY

ΕΞΟΔΑ	<ul style="list-style-type: none">• Ανάλυση μετρητών με την κάρτα Visa Electron από τα ATMs με χρέωση του αποταμιευτικού λογαριασμού, χρεώνονται στον λογαριασμό έξοδα ως εξής :<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Δίκτυο ATMs Ευπορικής Τράπεζας</u> : <i>Ανέξοδα</i>✓ <u>Δίκτυο ATMs άλλων Τραπεζών σε Ελλάδα</u> : <i>€ 0,03 + 1% επί του ποσού (ελάχιστο € 0.9 - μέγιστο € 2.97)</i>• Έξοδα κινήσεων λογαριασμού (ανάληψη μετρητών στο ταμείο)<ul style="list-style-type: none">➢ <i>Οι πρώτες 18 αναλήψεις μετρητών το εξάμηνο : Ανέξοδα</i>➢ <i>Κάθε επιπλέον ανάληψη πέραν των 18 το εξάμηνο : € 1/ανάληψη (Χρέωση ανά εξάμηνο)</i>• Οι χρεώσεις των εξόδων κίνησης του λογαριασμού συμψηφίζονται με τους πιστωτικούς τόκους μέχρι μηδενισμό του κεφαλαίου.
ΟΡΓΑΝΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	<p>Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων και Προσωρινών Καθυστερήσεων. Τομέας Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα. τηλ. 2103284325, 2103284769.</p> <p>Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να απευθύνεστε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, Καραγιώργη Σερβίας 12-14, τηλ. 2103376700</p>

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΧΡΥΣΟΣ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟΣ

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΕΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΣΕ ΕΥΡΩ ΜΕ ΜΕΣΟΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΗ ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	<ul style="list-style-type: none">• Το βασικό χαρακτηριστικό των προθεσμιικών καταθέσεων είναι η χρονική δέσμευση του κατατιθεμένου στην Τράπεζα ποσού για συμφωνημένο χρονικό διάστημα και επιτόκιο.• Το επιτόκιο εξαρτάται από το ποσό και το χρονικό διάστημα της κατάθεσης και είναι σταθερό για όλη τη διάρκεια της κατάθεσης.• Οι τόκοι λογίζονται στη λήξη της προθεσμιακής κατάθεσης, δηλ. όταν λήξει ο συμφωνημένος χρόνος παραμονής των χρημάτων.• Κατά τη διάρκεια της προθεσμιακής κατάθεσης, δεν επιτρέπεται η προσαύξηση του αρχικού ποσού.
ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΥΨΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	5.000€
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	2, 3 έτη
ΕΠΙΤΟΚΙΑ	Τα επιτόκια καθορίζονται ανά διάρκεια και κοινοποιούνται στα καταστήματα
ΕΚΤΟΚΙΣΜΟΣ	Ως βάση υπολογισμού των τόκων λαμβάνονται οι πραγματικές ημέρες και το έτος των 360 ημερών.