

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Η ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου: Οι μεταβολές που υπέστη τα τελευταία 50
χρόνια εντός του ελληνικού τραπεζικού συστήματος

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Χρήστος Δ. Στασινόπουλος

Αθήνα 2020

Τριμελής επιτροπή:

Χρήστος Ξανθόπουλος, Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Δημήτριος Λαμπρέλλης, Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου

Αντώνιος Παπαρίζος, Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Χρήστος Δ. Στασινόπουλος, 2020

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ' ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσεως, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς το συγγραφέα.

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

Περιεχόμενα

<i>Ευχαριστίες</i>	5
<i>Πρόλογος ερευνητή</i>	6
<i>Thesis abstract</i>	7
<i>Εισαγωγή</i>	9
<i>1ο Μέρος: Θεωρητικό</i>	11
<i>Κεφάλαιο 1 : Ιστορική αναδρομή στο ρόλο του τραπεζικού στελέχους</i>	11
<i>1.1 Η δημιουργία κι η εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος από την αρχαιότητα μέχρι τις μέρες μας</i>	11
<i>1.2 Ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος μετά τη δημιουργία του νεοσύστατου ελληνικού κράτους</i>	15
<i>Πρώτη περίοδος 1828-1928 :</i>	15
<i>Δεύτερη περίοδος 1928-1945</i>	16
<i>Τρίτη περίοδος 1944-1992</i>	17
<i>Τέταρτη περίοδος 1992- έως σήμερα</i>	19
<i>Κεφάλαιο 2 : Προσεγγίσεις της ιδιότητας του τραπεζοϋπαλλήλου</i>	20
<i>2.1 Γενικές παραδοχές του ορισμού της έννοιας της ταυτότητας</i>	20
<i>2.2 Η ταυτότητα του τραπεζικού στελέχους</i>	26
<i>2.2.1 Το απαιτούμενο επαγγελματικό προφίλ του σύγχρονου τραπεζικού στελέχους</i>	27
<i>2.2.2 Η σημασία της δια βίου μάθησης και της συνεχούς κατάρτισης στη διατήρηση κι εξέλιξη της ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου</i>	30
<i>2.3 Ο ρόλος του τραπεζοϋπαλλήλου στην προαγωγή της κοινωνικής οικονομίας στην Ελλάδα τη σημερινή εποχή</i>	34
<i>2.4 Συνδικαλισμός: η έννοια του, η ιστορική του διαδρομή στην νεότερη Ελλάδα κι ο ρόλος του στο επάγγελμα του τραπεζοϋπαλλήλου</i>	36
<i>Η έννοια του Συνδικαλισμού</i>	37
<i>Ιστορική αναδρομή του συνδικαλιστικού κινήματος στο νεότερο ελληνικό κράτος</i> ..	37
<i>2.4.1 Χαρακτηριστικά του συνδικαλισμού στο τραπεζικό τομέα</i>	42
<i>2.4.1.1 Ο Συνδικαλισμός απέναντι στον υποβαθμισμένο ρόλο των διευθύνσεων ανθρώπινου δυναμικού των ελληνικών τραπεζών</i>	43
<i>2.4.2 Δομές λειτουργίας των συλλογικών εκπροσωπήσεων</i>	44
<i>2.4.3 Συμπεράσματα για τη συμβολή του συνδικαλισμού στη διαμόρφωση της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου</i>	45
<i>Κεφάλαιο 3 : Μέθοδος της έρευνας</i>	48
<i>3.1 Οι συμμετέχοντες της έρευνας</i>	48
<i>3.2 Τα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας</i>	48
<i>3.3 Μέθοδος της έρευνας</i>	49
<i>2ο Μέρος: Εμπειρικό</i>	51

Κεφάλαιο 1 : Οι συνεντεύξεις.....	51
1.1 Συνεντεύξεις τραπεζικών υπαλλήλων.....	51
Το δείγμα.....	51
1.1.1 Διονύσης 69 ετών	54
1.1.2 Διονύσης 64 ετών	58
1.1.3 Θεοδώρα 48 ετών	61
1.1.4 Ταξιάρχης 42 ετών	64
1.1.5 Ρίκα 37 ετών	67
1.1.6 Χρήστος 34 ετών	70
1.1.7 Βασίλης 61 ετών	73
1.1.8 Ηλίας 61 ετών	79
1.1.9 Μιχάλης 57 ετών	84
1.2 Το περιβάλλον που δραστηριοποιείται το τραπεζικό στέλεχος και πώς αυτό επιδρά στη διαμόρφωση της επαγγελματικής του ταυτότητας.....	88
1.2.1 Η πελατοκεντρική προσέγγιση	88
1.2.2 Η περίοδος της ακατάπαυστης εσωτερικής μετανάστευσης των τραπεζικών υπαλλήλων ανάμεσα στις ελληνικές τράπεζες κι οι λόγοι αυτής.....	89
1.2.3 Οι ειδικοί ρόλοι αντικαθιστούν τις παραδοσιακές βαθμίδες εξέλιξης του τραπεζικού υπαλλήλου	91
1.2.4 Η σταδιακή μετατροπή του τραπεζικού υπαλλήλου σε ιχνηλάτη του εκάστοτε πελάτη	92
Η δομή λειτουργίας της διεύθυνσης εταιρικής διακυβέρνησης σε μία ελληνική τράπεζα 	96
2.1.1 Προβολές της εξέλιξης της απασχόλησης του τραπεζοϋπαλλήλου στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα στο μεταβατικό διάστημα από το εθνικό νόμισμα στο κοινό ευρωπαϊκό τη διάρκεια των δεκαετιών από το έτος 1990 έως το 2010.....	96
2.1.2 Η τεχνολογία στις ελληνικές τράπεζες του 21 ^{ου} αιώνα, σύμμαχος ή θανάσιμος εχθρός του τραπεζικού υπαλλήλου	103
Θα είναι η «Virtual Bank» το νέο τραπεζικό μοντέλο και το εργασιακό περιβάλλον του μελλοντικού τραπεζοϋπαλλήλου;	105
2.1.3 Η εννοιολογική προσέγγιση και τα χαρακτηριστικά του όρου <i>competence</i> ως μέτρο αξιολόγησης του σημερινού τραπεζοϋπαλλήλου	107
2.2 Συμπεράσματα.....	110
2.2.1 Γενικές παραδοχές.....	110
Γενικές εντυπώσεις και συμπεράσματα του ερευνητή	110
2.2.2 Οι εξωγενείς παράγοντες που επηρέασαν κι επέφεραν τις μεταβολές στην επαγγελματική ταυτότητα του τραπεζοϋπαλλήλου	112
2.2.3 Ο τραπεζικός υπάλληλος των τελευταίων χρόνων γίνεται σταδιακά αόρατος κι αναλώσιμος, καθώς αφομοιώνεται από το ίδιο το τραπεζικό σύστημα	114

2.3 Προτάσεις	116
2.3.1 Προτάσεις για τη σωστή διαχείριση κι αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού από τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες των ελληνικών τραπεζών.	116
2.3.2 Η αναγκαιότητα της συνεχούς κατάρτισης και δημιουργίας ενιαίας αντίληψης της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζικού στελέχους ως προϋπόθεση για την επαγγελματική του επιβίωση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα.	122
Εισαγωγή- ιστορικό πλαίσιο	122
Η αναγκαιότητα της επαγγελματικής κατάρτισης του τραπεζοϋπαλλήλου	123
Η αντίληψη του τραπεζικού στελέχους για την ενιαία επαγγελματική του ταυτότητα	125
2.3.3 Η απειλή της τηλεργασίας για την απομείωση της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου.....	127
Επίλογος.....	129
Βιβλιογραφία.....	130

Ευχαριστίες

Σε αυτό το σημείο θα ήθελα να ευχαριστήσω τα μέλη της τριμελούς επιτροπής αξιολόγησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας, καθολικά και το καθένα ξεχωριστά. Εκτός από την αξιολόγηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας συνέβαλαν και στην εκπόνηση αυτής, μέσω δημοσιευμένων επιστημονικών μελετών στα αντίστοιχα βιβλία τους.

Ξεκινώντας αλφαβητικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κο Λαμπρέλλη Δημήτριο, όπου διαβάζοντας το βιβλίο του *«Η Ανακλαστική διαλεκτική του λόγου και της βίας στον Θουκυδίδη»* κατέστη δυνατό να αποδομηθεί το «γίγνεσθαι» της καθημερινότητας του τραπεζικού υπαλλήλου και να το αναγάγει η έρευνα, σε μία καθολική αλήθεια, η οποία ισχύει για τον κάτοχο της συγκεκριμένης επαγγελματικής ταυτότητας.

Εν συνέχεια τον επιβλέποντα καθηγητή κο Ξανθόπουλο Χρήστο, όπου μελετώντας το βιβλίο του *«Συμβολές στην κοινωνική θεωρία της γνώσης»* κατέστη δυνατό από τον ερευνητή, να δημιουργηθούν γνωσιακές παραδοχές για παράγοντες, που ενώ βρίσκονται έξω από το πεδίο της παρούσας έρευνας, ωστόσο παίζουν αποφασιστικό ρόλο στην ανάλυση της καθημερινότητας των φερόντων της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου

Τέλος τον κο Παπαρίζο Αντώνιο, όπου μελετώντας το βιβλίο του *«Η ελευθερία ενώπιον του θανάτου»* κατέστη δυνατόν από τον ερευνητή, να εκμαιεύσει τις αλήθειες, που συγκαταλέγονταν στα «μη ρηθέντα» των ανθρώπων της έρευνας, για το εάν η κτήση της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου ήταν επιλογή του εκάστοτε ερωτώμενου ή τυχαίο γεγονός στη σταδιοδρομία του. Τον κο Παπαρίζο Α. τον ευχαριστώ επίσης για την έμπνευση του θέματος μελέτης του συγκεκριμένου πονήματος, καθώς βασίστηκε σε αντίστοιχη σεμιναριακή εργασία, που υποστηρίχθηκε από τον ερευνητή ενώπιον του, σε διάλεξή του στο α' ακαδημαϊκό εξάμηνο (2018) του ΠΜΣ Κοινωνιολογίας στο μάθημα «Μορφές ανισότητας: Θεωρητικές προσεγγίσεις και ιστορικές εξελίξεις».

Πρόλογος ερευνητή

Στο παρόν πόνημα παρουσιάζεται μια προσπάθεια περιγραφής της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου. Επειδή πρόκειται για μία έρευνα, της οποίας ο ερευνητής είναι ήδη τραπεζικό στέλεχος ελληνικής τράπεζας τα τελευταία 12 χρόνια, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και **βιωματική**. Ένας εναλλακτικός τίτλος της, θα μπορούσε να είναι **«3.000 ημέρες από τη ζωή ενός τραπεζικού στελέχους»**. Η παρούσα προσπάθεια ίσως δεν είναι αρκετή, για να καλύψει όλες τις πτυχές της συγκεκριμένης επαγγελματικής ταυτότητας, όμως τα συμπεράσματα τα οποία καταλήγει, προέκυψαν από συνδυασμό μη δομημένων συνεντεύξεων τραπεζικών στελεχών, εν ενεργεία ή μη, στον ελληνικό τραπεζικό χώρο των τελευταίων 50 ετών κι ουσιαστικά αλληλο-επιβεβαιώνονται. Τα ονόματα των συμμετεχόντων έχουν επιλεγεί τυχαία κι έχουν αντικαταστήσει τα πραγματικά, για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων. Οι αναφερόμενες ηλικίες των ερωτώμενων και τα ονόματα των τραπεζών ωστόσο, ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα.

Η έρευνα θα μπορούσε να αναγνωστεί από κάποιον εν δυνάμει τραπεζικό υπάλληλο, προκειμένου να ενημερωθεί για τις τυπικές και ποιοτικές δεξιότητες, που πρέπει να διαθέτει, προκειμένου να ακολουθήσει τη συγκεκριμένη καριέρα. Ο αναγνώστης μελετώντας κυρίως το εμπειρικό μέρος της, θα μπορούσε βάζοντας τον εαυτό του στη θέση του εκάστοτε ερωτώμενου να αξιολογήσει το βαθμό, που ο ίδιος δύναται να αφομοιώσει και να αφομοιωθεί από την ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου. Αυτή είναι άλλωστε κι η έννοια του ορισμού της ίδιας της ταυτότητας *«βλέπω τον εαυτό μου μέσα από τα μάτια του άλλου»*.

Στη παρούσα έρευνα αναλύονται όλες οι δυσχερείς συνθήκες, που αντιμετωπίζει ένας τραπεζικός στη σταδιοδρομία του, θα γίνει κατανοητό στο κοινωνικό σύνολο, ότι ακόμα κι αν αμείβονται «καλά», για την εποχή μας, σε καμία περίπτωση δεν αμείβονται αρκετά, για τον επιχειρηματικό κίνδυνο, που αναλαμβάνουν καθημερινά. Αυτό ίσως εξομαλύνει τη γενικότερη αίσθηση, ότι η Ελλάδα έφτασε στα όρια της πτώχευσης, εξαιτίας των τραπεζών και κατ' επέκταση των τραπεζικών υπαλλήλων.

Κατά τη διάρκεια της ανάγνωσης ο αναγνώστης καλείται να αναλογιστεί, ότι η σκοπιά από την οποία αναλύουμε την ταυτότητα του τραπεζικού, κάθε φορά αλλάζει, καθώς πολλές φορές μέσα σε μία κύρια επαγγελματική ταυτότητα, συνωστίζονται πολλές επιμέρους. Για να γίνει αυτό κατανοητό, θα χρησιμοποιηθεί ένα απλό παράδειγμα, το

οποίο αναλύεται περαιτέρω στην έρευνα, ο τραπεζικός υπάλληλος μπορεί πχ να είναι και συνδικαλιστής.

Thesis abstract

This thesis is concerned with an attempt at examining the professional identity of the bank clerk. Given that the researcher of this thesis has himself worked as a bank clerk over the last 12 years, the research may well be seen as being of an experiential nature, based on real-life professional experience. It could easily, for instance, have been entitled “3.000 days in the life of a bank clerk”. The attempt made within this particular research may not fully cover all the various aspects of the bank clerk’s professional identity. Nevertheless, the conclusions drawn at the end of the research converge and bear out one another through a series of unstructured non-directive interviews of professionally active as well as retired bank clerks, who have worked at Greek bank institutions over the last 50 years. The names of the participants have been randomly selected and have replaced the real ones, for reasons of personal data protection. The reported ages of respondents and the banks’ names, however, correspond to reality.

The thesis and its related research could be consulted by anyone aspiring to be a bank clerk as a way of acquiring an understanding of the key as well as qualitative skills that are necessary for a career in this profession. Focusing on the experiential component of the research would enable any reader, who would like to pursue a career as a bank clerk, to view themselves as an actual bank clerk and, by doing so, to assess the degree to which they would be able to bring the professional identity of the bank clerk closer to themselves and, at the same time, bring themselves closer to the professional identity of the bank clerk. If anything, this is the most important part of the definition of identity as a concept, namely “I see myself through someone else’s eyes”.

This thesis also looks into the financial hardships that bank clerks may go through across the span of their career. In this way, the reader gets to grips with the fact that while bank clerks currently receive good financial rewards, this cannot compensate in any way for the financial risks to which they expose themselves on a daily basis. Understanding this may also help debunk the perception among the general public that Greece’s economic crisis happened as a result of bank employees being responsible for the financial collapse of Greek banks.

It is important for the reader of this thesis to be aware of the ever-changing and multiple facets of the professional identity of the clerk bank, as quite often a dominant professional identity may enclose within itself a number of other separate ones. As a case in point, a bank clerk may also be a member of a bank workers' union at one and the same time. This point will be discussed further at a later section of the thesis.

Εισαγωγή

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματεύεται το θέμα της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου. Ο σκοπός της είναι να παραθέσει τις μεταβολές που έχει υποστεί η βιοποριστική ιδιότητα του τραπεζοϋπαλλήλου στην Ελλάδα, σε ένα εύρος χρόνου αρχής γενομένης από τη μεταπολίτευση, μέχρι την αρχή της τελευταίας κρίσης που έπληξε την οικονομία παγκοσμίως, ως συνέπεια της πανδημίας Covid 19. Ως περίοδο έναρξης του παρόντος πονήματος ορίζεται η μεταπολίτευση (1974), περίοδος όπου οι ελληνικές τράπεζες λειτουργούσαν υπό τη σκέπη της ιδιωτικής πρωτοβουλίας κι ο τραπεζοϋπάλληλος δεν διέφερε από τους υπόλοιπους ιδιωτικούς υπαλλήλους. Εν συνεχεία η έρευνα θα καλύψει την περίοδο, όπου στις ελληνικές τράπεζες ο διευθύνων σύμβουλος και τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη διορίζονταν απευθείας από την εκάστοτε κυβέρνηση. Είναι σημαντικός αυτός ο διαχωρισμός, καθώς στις ελληνικές τράπεζες (ακόμα και στη κεντρική Τράπεζα της Ελλάδος) τη συγκεκριμένη περίοδο, που μελετά η έρευνα, δεν κατείχε ποτέ πλειοψηφικό πακέτο μετοχών το ελληνικό δημόσιο. Ο τραπεζικός υπάλληλος δεν μετετράπη ακριβώς σε δημόσιο υπάλληλο, καθώς ο εργοδότης του ποτέ δεν ήταν το δημόσιο, αλλά οι μέτοχοι της εκάστοτε τράπεζας (ιδιώτες). Παρόλα αυτά η θέση του έμμεσα προστατευόταν, από τη διοίκηση της κάθε τράπεζας, καθώς κανένας διορισμένος από την εκάστοτε κυβέρνηση διευθύνων σύμβουλος, δεν θα επωμιζόταν το πολιτικό κόστος μιας απόλυσης, ειδικά σε περίοδο οικονομικής ευημερίας.

Η έρευνα συνεχίζει με αναφορά στην περίοδο της οικονομικής κρίσης του 2008 έως το 2018, κατά τη διάρκεια της οποίας οι άλλοτε ελληνικές εμπορικές τράπεζες πέρασαν, από την διοριζόμενη από το δημόσιο διοίκηση κάποιων από αυτών τραπεζών κι από την επιλεγμένη από την ιδιωτική πρωτοβουλία διοίκηση κάποιων άλλων, αποκλειστικά στη διαχείριση της Ευρωπαϊκής κεντρικής τράπεζας. Άξιο αναφοράς σε αυτό το διάστημα και σε σχέση με το θέμα, που πραγματεύεται η έρευνα, είναι οι δύο μεγάλες καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, που προέκυψαν τον Ιούλιο του 2015 και το Μάρτιο του 2020 με το capitals' control στην πρώτη περίπτωση και την κρίση του covid 19 στη δεύτερη. Οι περιπτώσεις αυτές είχαν μια κοινή επίδραση στην ταυτότητα του τραπεζοϋπαλλήλου, προσέθεσαν και την ιδιότητα του θυρωρού και κυματοθραύστη της αγανάκτησης του κοινού, καθώς οι τράπεζες επέβαλαν ελεγχόμενη είσοδο και περιορισμό του εύρους των συναλλαγών στους πελάτες τους, εν μία νυκτί.

Σε όλο αυτό το χρονικό πλαίσιο που μελετά η έρευνα, μέσα από συγκεκριμένες συνεντεύξεις ανθρώπων, οι οποίοι θήτευσαν ακόμα κι ως συνδικαλιστές του τραπεζικού κλάδου, θα αναφερθούν επιγραμματικά βασικές εξελίξεις στη πορεία του συνδικαλισμού των τραπεζοϋπαλλήλων, σε επίπεδο που αυτές επέφεραν αλλαγές στην ιδιότητα του τραπεζικού στελέχους, είτε αρνητικές, είτε θετικές.

Η έρευνα συνεχίζει, αναλύοντας τη μέθοδό της, κλείνοντας έτσι το πρώτο μέρος της. Το δεύτερο μέρος αυτής είναι αφιερωμένο στις συνεντεύξεις που έγιναν σε εν ενεργεία ή συνταξιούχους τραπεζοϋπαλλήλους, αλλά ακόμα και σε κάποιους που αποχώρησαν με τη διαδικασία της επιδοτούμενης οικειοθελούς αποχώρησης, προτού κατοχυρώσουν δικαίωμα συνταξιοδότησης. Με την ολοκλήρωση της απομαγνητοφώνησης των συνεντεύξεων, θα προκύψει αναστοχασμός της διαδικασίας, συλλογή συμπερασμάτων, τα οποία θα παραχθούν από τις απόψεις των ερωτώμενων και τέλος μία προσπάθεια διατύπωσης προτάσεων εξέλιξης της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου.

Ο εκάστοτε αναγνώστης αυτής της έρευνας θα μπορεί, έπειτα από την ανάγνωση της να επιλέξει, αν θα ακολουθήσει το επάγγελμα του τραπεζικού, γνωρίζοντας εκ των προτέρων, τις προοπτικές μια ενδεχόμενης τραπεζικής του σταδιοδρομίας, μέσα από τη διαδρομή της έρευνας στο νοερό εμπειρικό ταξίδι των ζώων, των ανθρώπων της έρευνας.

1ο Μέρος: Θεωρητικό

Κεφάλαιο 1 : Ιστορική αναδρομή στο ρόλο του τραπεζικού στελέχους

1.1 Η δημιουργία κι η εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος από την αρχαιότητα μέχρι τις μέρες μας

Από τους πρώιμους πολιτισμούς, οι λατρευτικοί τόποι έπαιζαν ταυτοχρόνως το ρόλο των σύγχρονων τραπεζικών ιδρυμάτων, ως ασφαλή καταφύγια, για το αποθεματικό του πλούτου μιας κοινότητας. Οι θρησκευτικοί λειτουργοί ήταν οι πρώτοι τραπεζικοί υπάλληλοι της ιστορίας. Για να επιβεβαιωθεί το χρονικό πλαίσιο γένεσης του τραπεζικού συστήματος, αξίζει να σημειωθεί, ότι ακόμα και στον κώδικα του Χαμουραμπί ορίζονται επίπεδα τόκων για ιερά δάνεια. Το γεγονός ότι οι ναοί ήταν στην αρχαιότητα *χρηματοπιστωτικά κέντρα* των πόλεων, επιβεβαιώνεται ιστορικά από το γεγονός, ότι λεηλατούνταν πάντα σε περιόδους πολέμου από τον εχθρό.

Οι Ρωμαίοι, στα χρόνια του Ιούλιου Καίσαρα, μετέφεραν την τραπεζική δραστηριότητα, από τα λατρευτικά κέντρα και την «επισημοποίησαν» σε κτίρια αφιερωμένα στο σκοπό αυτό. Πολύ αργότερα το 1776 μ.Χ. ο Άνταμ Σμιθ με την θεωρία του «Αόρατου Χεριού» και με οδηγό την πεποίθηση του για την αυτό-διοργάνωση των αγορών και της οικονομίας, συνέβαλε στη καθιέρωση της δομημένης μορφής του τραπεζικού συστήματος, η οποία επικρατεί σε διάφορες παραλλαγές της αρχικής μορφής και φτάνει ως τις μέρες μας.

Παρά όμως το γεγονός ότι οι τράπεζες έχουν διανύσει μεγάλο δρόμο και πέρασαν από χιλιάδες διακυμάνσεις στην ιστορία τους, η βασική τους δουλειά είναι η ίδια: *η διασφάλιση των καταθέσεων κι η παροχή δανείων*. Ο τραπεζικός τομέας μοιάζει να είναι συνυφασμένος με την ίδια την ανθρώπινη ανάγκη για *επιβίωση κι ευημερία*. Ένα κύριο ερευνητικό ερώτημα, που θα απαντήσει η έρευνα αυτή, είναι το *εάν η εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος και της παρεχόμενης τραπεζικής τεχνολογίας στην Ελλάδα των τελευταίων 50 χρόνων, θα στείλει στο χρονοντούλαπο της ιστορίας τον τραπεζικό υπάλληλο, σαν ιδιότητα και σαν συλλογική επαγγελματική ταυτότητα*.

Οι τραπεζικές εργασίες ανέκαθεν διεξάγονταν στις οργανωμένες κοινωνίες. Η μέθοδος δανεισμού στην αρχαιότητα βασιζόταν στην ανταλλαγή εμπορευμάτων με τη διαφορά ότι δεν υπήρχε διαμεσολαβητής. Ο δανειζόμενος εισέπραττε μια συγκεκριμένη ποσότητα εμπορεύματος κι έπειτα από ένα προκαθορισμένο χρονικό διάστημα το

επέστρεφε στο δανειστή με μια προκαθορισμένη προσ αύξηση η οποία αντιστοιχούσε στο σημερινό τόκο.

Όπως προαναφέρθηκε οι πρώτες τράπεζες συναντώνται στην αρχαία Μεσοποταμία¹, στη πόλη Ουρούκ οι αγρότες δανείζονταν από τους τοπικούς ιερείς, υποσχόμενοι να επιστρέψουν το ποσό του δανείου καταβάλλοντας τους προσυμφωνημένους τόκους. Διαπιστώνεται λοιπόν, ότι η διαδικασία του δανεισμού ήταν εφικτή σε κοινωνίες, όπου είχε ανθίσει ήδη ο καταμερισμός εργασίας, οι εμπορευματικές συναλλαγές κι η παραγωγικότητα.

Στην αρχαία Ελλάδα τις τραπεζικές εργασίες τις ασκούσαν κυρίως οι «απελεύθεροι», οι οποίοι ανήκαν στη κάστα των γαιοκτημόνων. Στην ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος συνάινεσε η δημιουργία εμπορικών δρόμων των πόλεων της ηπειρωτικής Ελλάδας με τα νησιά του Αιγαίου, τα παράλια της Μικράς Ασίας, τη Κύπρο ακόμα και την Αίγυπτο. Οι λειτουργοί του τραπεζικού αυτού συστήματος όριζαν το ύψος του τόκου, ανάλογα με το βαθμό του επιχειρηματικού κινδύνου που αναλάμβαναν δανείζοντας το ποσό τους στον εκάστοτε συναλλασσόμενο.

Η εμφάνιση των πρώτων νομισμάτων γύρω στο 600 π.Χ. στη Μικρά Ασία προήγαγε την ανάγκη εκσυγχρονισμού του τότε τραπεζικού συστήματος. Η ανάγκη αποφυγής της οποιασδήποτε νόθευσης των νομισμάτων, που βρίσκονταν σε κυκλοφορία, οδήγησε στη δημιουργία των πρώτων κεντρικών τραπεζών. Τα κεντρικά αυτά τραπεζικά ιδρύματα ήταν υπεύθυνα για τη κοπή και τη κυκλοφορία νομισμάτων, τη συγκέντρωση των φόρων και τη διαχείριση της δημόσιας περιουσίας.

Η πρώτη διεθνής τράπεζα, με την έννοια ότι διατηρούσε υποκαταστήματα και σε άλλες χώρες εκτός της μητρικής, ήταν αυτή των Μεδίκων, η οποία κατά βάση ταύτιζε τα συμφέροντα της ηγεμονίας με τα κρατικά. Η ανακάλυψη της αμερικανικής ηπείρου από το Χ. Κολόμβο, αύξησε τις διεθνείς συναλλαγές, με κοινό μέσο συναλλαγών το χρυσό, με αποτέλεσμα τη διόγκωση του τραπεζικού συστήματος. Την εποχή εκείνη το εμπόριο χρήματος στην Ευρώπη κρατούσαν κυρίως οι Εβραίοι. Η χριστιανική εκκλησία ενώ έθετε πολλούς περιορισμούς στις τραπεζικές εργασίες, ωστόσο τα μοναστήρια στην επαρχία διενεργούσαν χρηματοπιστωτικές πράξεις, καθώς είχαν μεγάλη ακίνητη περιουσία στη κατοχή τους και άλλα τακτικά εισοδήματα.

¹Φαρσαρώτος Ι., «Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική», εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή

Οι επικρατούσες συνθήκες του μεσαίωνα δεν ευνοούσαν την όποια ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος. Η οικονομία περιοριζόταν στο πλαίσιο της τοπικής κοινωνίας, της οποίας σκοπός ήταν κυρίως η αυτοσυντήρηση, εφόσον η παραγωγή επαρκούσε μόνο για τη κάλυψη άμεσων αναγκών της. Τη περίοδο της αναγέννησης όμως, όπου κοιτίδα του πολιτισμού υπήρξε η Ιταλία, ενώ μαικήνες της υπήρξαν οι Μεδικοί (Φλωρεντία), οι Σφόρτσα (Μιλάνο) κι ο Πάπας Ιούλιος Β'², σε όλες τις χώρες της δυτικής και κεντρικής Ευρώπης το τραπεζικό σύστημα, λόγω της ύπαρξης οικονομιών κλίμακος και μεγάλων επιχειρήσεων, εκτοξεύτηκε. Επομένως προκύπτει ότι οι τράπεζες εκείνης της εποχής επέλεγαν την έδρα τους με βάση τις οικονομικές κι εμπορικές δραστηριότητες των περιοχών αυτών.

Με τη πάροδο των χρόνων, τα τραπεζικά ιδρύματα επεκτάθηκαν στο τομέα της πίστωσης εξελίσσοντας παράλληλα και τους τομείς της αποταμίευσης και της δανειοδότησης. Αργότερα οι τράπεζες απέκτησαν το προνόμιο έκδοσης χρήματος, το οποίο αρχικά το είχαν η Τράπεζα της Σουηδίας κι η Τράπεζα της Αγγλίας. Έχοντας τη δυνατότητα έκδοσης χρήματος οι τράπεζες μπορούσαν να διαμορφώνουν πιστωτικές πολιτικές.

Τα δύο βασικά ήδη πιστωτικών ιδρυμάτων είχαν ήδη δημιουργηθεί από το 18^ο αιώνα, οι εμπορικές τράπεζες κι οι τράπεζες επενδύσεων. Οι μεν πρώτες είχαν ως αντικείμενο τη χορήγηση δανείων σε τρίτους, υποθηκεύοντας τα περιουσιακά τους στοιχεία, ενώ οι τράπεζες επενδύσεων χορηγούσαν μακροχρόνια δάνεια σε επιχειρήσεις, οι οποίες είχαν σημαντικά περιουσιακά στοιχεία. Μία από τις σημαντικότερες τράπεζες που ιδρύθηκε τον 18^ο αιώνα, ήταν η Rotchild η οποία ξεκίνησε από τη Φρανκφούρτη και επεκτάθηκε και σε πολλές πόλεις της ευρωπαϊκής ηπείρου (Λονδίνο, Βιέννη, Νάπολη). Όλα τα υποκαταστήματα της συγκεκριμένης τράπεζας ανήκαν στα μέλη της ίδιας οικογένειας, κάτι το οποίο τους παρείχε πάντα τον έλεγχο του πιστωτικού κινδύνου, μέσα από τη συνεχή παρακολούθηση των οικονομικών εξελίξεων.

Στο δεύτερο μισό του 19^{ου} αιώνα ξεκίνησαν να δραστηριοποιούνται τράπεζες γνωστές μέχρι και σήμερα όπως η Goldman Sachs, οι Lehman Brothers κι η JP Morgan στον τομέα κατασκευής των αμερικανικών σιδηροδρόμων. Σημαντικό αστικό κέντρο της εξέλιξης του τραπεζικού συστήματος έγινε και το Λονδίνο για τους παρακάτω λόγους:

² Στεριώτης Κ.,(1992), «Χρήμα και διεθνές τραπεζικό σύστημα», εκδόσεις Μπένου, Αθήνα

- ✓ Η εξειδίκευση των τραπεζών του σε διεθνείς τραπεζικές εργασίες.
- ✓ Οι τράπεζες του Λονδίνου χρηματοδοτούσαν ακόμα και κυβερνήσεις.
- ✓ Το μέγεθος της βρετανικής αυτοκρατορίας βοηθούσε την είσπραξη των τοκοχρεολυσίων με συμβατικά ή στρατιωτικά μέσα.
- ✓ Η αγγλική λίρα ήταν από τα πιο ευρέως διαδεδομένα μέσα συναλλαγής κι ο προληπτικός έλεγχος που ασκείτο στο Λονδίνο ήταν πολύ διακριτικός κι οι όποιες παρεμβάσεις περιορισμένες.

Τη πρώτη δεκαετία του 20^{ου} αιώνα παρατηρήθηκαν κι οι πρώτες συγχωνεύσεις των μικρότερων τραπεζών από τις ισχυρότερες. Το ξέσπασμα όμως του Α' παγκοσμίου πολέμου ανέκοψε την ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος, εξαιτίας του bail in (μαζικής απόσυρσης) καταθέσεων, που σημειώθηκε τότε και της αδυναμίας των δανειοληπτών να αποπληρώσουν τα δάνεια τους. Αυτό είχε σαν άμεσο αποτέλεσμα τον εκμηδενισμό των τραπεζικών μετοχών και τη χρεωκοπία πολλών ευρωπαϊκών τραπεζικών ιδρυμάτων. Αντιθέτως, η ενίσχυση του δολαρίου έναντι της Λίρας απεικόνιζε την άνθιση που γνώριζαν οι αμερικανικές τράπεζες εκείνη την εποχή.

Την εποχή του Β' Παγκοσμίου Πολέμου και μέχρι την πετρελαϊκή κρίση του 1973 οι κύριες τραπεζικές εργασίες ήταν η άντληση κεφαλαίων μέσω της αποταμίευσης και η χορήγηση αυτών των κεφαλαίων με τη μορφή χρηματοδοτήσεων στον επιχειρηματικό κλάδο. Οι εμπορικές τράπεζες είχαν ως λειτουργικό στόχο την εύρεση πόρων, προκειμένου να χρηματοδοτήσουν την ανοικοδόμηση χωρών, που είχαν πληγεί από το πόλεμο. Οι υπηρεσίες που παρείχαν γι' αυτό το σκοπό ήταν α) η προσέλκυση κεφαλαίων, β) η παροχή πιστωτικών υπηρεσιών, γ) υπηρεσίες πληρωμών, δ) συμψηφισμός και διακανονισμός χρεών³.

Το τραπεζικό σύστημα στα επόμενα χρόνια διογκώθηκε εξαιτίας της ανάπτυξης της τεχνολογίας, καθώς εμφανίστηκαν νέοι τρόποι συναλλαγών και μεταφορών

³ Παρατηρείται λοιπόν ότι οι ρυθμίσεις οφειλών, είναι ένα εργαλείο όπου βρίσκεται στις δυνατότητες των τραπεζών πολλά χρόνια νωρίτερα από τη παγκόσμια οικονομική κρίση του 2008, όπου αρχικά είχε παρουσιαστεί από τις τράπεζες ως η πρώτη στα παγκόσμια χρονικά προσπάθεια ρύθμισης ληξιπρόθεσμων οφειλών.

κεφαλαίων, οι οποίοι πλέον παρείχαν περισσότερη ασφάλεια, ευκολία και εξοικονόμηση χρόνου στους συναλλασσόμενους. Το αποκορύφωμα χρονικά της διόγκωσης του τραπεζικού συστήματος υπήρξε η δεκαετία του '80, καθώς τότε καταργήθηκε η ισοτιμία δολαρίου-χρυσού και αντικαταστάθηκε από το σύγχρονο σύστημα συναλλαγματικών ισοτιμιών. Την ίδια περίοδο περιορίστηκαν τα ανασταλτικά εμπόδια εγκατάστασης και λειτουργίας τραπεζικών ιδρυμάτων σε νέες χώρες. Αποτέλεσμα αυτών των συνθηκών ήταν οι τράπεζες να δραστηριοποιούνται σε περισσότερες από μία χώρες, προσφέροντας πολλαπλές λύσεις στους πελάτες τους, προσπαθώντας ταυτόχρονα να κερδίσουν συγκριτικά πλεονεκτήματα έναντι των ανταγωνιστών τους. Αυτή η διόγκωση του τραπεζικού συστήματος δημιούργησε την ανάγκη για πιο σύνθετα τραπεζικά προϊόντα, επίσης οι τράπεζες αναγκάστηκαν να αλλάξουν τις στρατηγικές τους, οι οποίες πλέον θα είχαν πιο πελατοκεντρική προσέγγιση με τελικό αποδέκτη της ωφέλειας τον συναλλασσόμενο-καταναλωτή.

1.2 Ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος μετά τη δημιουργία του νεοσύστατου ελληνικού κράτους.

Η ανάπτυξη του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος έχει τις ρίζες στην εποχή της Οθωμανικής κυριαρχίας στην ηπειρωτική Ελλάδα, όπου αναπτύχθηκαν υποτυπώδεις τραπεζικές επιχειρήσεις κυρίως αργυραμοιβών, των οποίων οι λειτουργοί ήταν οι επονομαζόμενοι «σαράφηδες». Η ιστορική εξέλιξη του ελληνικού τραπεζικού συστήματος επιμερίζεται σε 4 χρονικές περιόδους⁴.

Πρώτη περίοδος 1828-1928 :

Το 1828 επί Ιωάννη Καποδίστρια ιδρύεται η Εθνική Χρηματιστική Τράπεζα, η κεφαλαιακή της επάρκεια απαρτιζόταν από δωρεές και καταθέσεις εύπορων οικογενειών της εποχής. Η κυβέρνηση προκειμένου να προσελκύσει κεφάλαια προσέφερε στους δυνητικούς πελάτες της τράπεζας ενυπόθηκες εγγυήσεις του ελληνικού δημοσίου⁵. Ωστόσο παρά τις παραχωρήσεις από πλευράς δημοσίου, η πρώτη επίσημα καταγεγραμμένη νεοελληνική τράπεζα διαλύθηκε το 1833, λόγω έλλειψης χρηματοδότησης⁶.

⁴ Μελάς, Κ., (2009). «Εισαγωγή στην τραπεζική διοικητική χρηματοοικονομική» Αθήνα, Έξαντας

⁵ Αγροτικές καλλιεργήσιμες εκτάσεις, αλυκές καθώς και τη παραγωγή των ορυχείων της Νάξου και της Μήλου.

⁶ Δερτιλής Γ.,(2005) «Ιστορία του Ελληνικού Κράτους 1830-1920», τόμος Α, Αθήνα, Εστία

Η επόμενη προσπάθεια ίδρυσης ελληνικής τράπεζας έγινε με την ίδρυση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος το 1841. Η εν λόγω τράπεζα όμως ήταν ιδιωτικής πρωτοβουλίας, καθώς τα κεφάλαια της προέρχονταν είτε από το εξωτερικό, είτε από ευκατάστατες οικογένειες του εσωτερικού⁷. Η νέα αυτή τράπεζα είχε το αποκλειστικό προνόμιο έκδοσης τραπεζογραμμάτων για το νεοσύστατο ελληνικό κράτος, μέχρι το 1928 έτος όπου ιδρύθηκε η Τράπεζα της Ελλάδος και το προνόμιο έκδοσης χρήματος μεταβιβάστηκε σε αυτήν. Το γεγονός αυτό τη καθιστούσε το κύριο δανειστή του ελληνικού δημοσίου. Εξαιτίας όλων των παραπάνω λοιπόν, οι εκάστοτε διοικήσεις της Εθνικής Τράπεζας είναι από τότε άμεσα συνυφασμένες με τη κρατική εξουσία. Επίσης η νέα τράπεζα λειτουργούσε ως εμπορική τράπεζα για τις ανάγκες της τότε ελληνικής κοινωνίας.

Λίγο νωρίτερα το 1839 ιδρύονταν στο Λονδίνο η Ιονική Τράπεζα Ε.Π.Ε. με θέσπισμα των Ηνωμένων Πολιτειών Ιονίων Νήσων, τα οποία ακόμα βρίσκονταν υπό την Αγγλική επικυριαρχία. Η εν λόγω τράπεζα είχε κατοχυρώσει δικαίωμα έκδοσης τραπεζογραμμάτων και δυνατότητα άσκησης εμπορικών δραστηριοτήτων. Η ίδια κράτησε το δικαίωμα έκδοσης τραπεζογραμμάτων και μετά την προσάρτηση των νήσων στην Ελλάδα το 1864, παράλληλα με την Εθνική Τράπεζα, έως την ίδρυση της Τράπεζας Ελλάδος το 1928. Σε όλη τη διάρκεια του δεύτερου μισού του 19^{ου} αιώνα σημειώθηκε, αντίστοιχα με την διεθνή τάση⁸, αξιόλογη αύξηση των τραπεζικών ιδρυμάτων στο νεοσύστατο ελληνικό κράτος. Ενδεικτικά αναφέρονται στα τέλη του 19^{ου} αιώνα η ίδρυση της Τράπεζας Βιομηχανικής Πίστεως, της Ναυτικής Τράπεζας, της Γενικής Πιστωτικής Τράπεζας και εντοπίζονται τα πρώτα δειλά ίχνη παρουσίας της σημερινής Alpha Bank.

Δεύτερη περίοδος 1928-1945

Τα πρώτα χρόνια αυτής της περιόδου στιγματίζονται από τη μεγάλη παγκόσμια οικονομική κρίση του 1929, η οποία οδήγησε στη κατάρρευση του διεθνούς νομισματικού συστήματος. Στον ελλαδικό χώρο υπήρξαν κυρίως χρεοκοπίες μικρών τραπεζικών ιδρυμάτων, εξαιτίας της μαζικής απόσυρσης καταθέσεων και της μαζικής αποστολής εξερχόμενων εμβασμάτων στο χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης⁹. Μια

⁷ Βαλαωρίτου, Ι., (1980), «Ιστορία της Εθνικής Τραπέζης της Ελλάδος 1842-1902» Αθήνα, ΜΙΕΤ

⁸ Κωστής, Κ., Τσοκόπουλος, Β., (1988) «Οι τράπεζες στην Ελλάδα 1898-1928», ΕΕΤ, Αθήνα

⁹ Μελάς, Κ., (2003), «Αγορά συναλλάγματος και ιδιωτικοποίηση του κινδύνου», Αθήνα, Έξαντας

σειρά περιοριστικών νομοσχεδίων περιόρισε τη δράση των εμπορικών τραπεζών, με αποτέλεσμα τη συρρίκνωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Μέχρι το τέλος του 1932 στην Ελλάδα δραστηριοποιούνταν 32 χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, εκ των οποίων οι 25 ήταν εμπορικές τράπεζες, οι 3 τράπεζες αγροτικής πίστεως, 1 κτηματικής πίστεως και 3 από αυτές ιδιότυποι πιστωτικοί οργανισμοί. Η προαναφερθείσα οικονομική κρίση οδήγησε στη ανάγκη δημιουργίας σαφούς νομοθεσίας περί τραπεζικής λειτουργίας¹⁰.

Το 1931 η βουλή με ψήφισμα της κατοχύρωσε το νόμο 5076 «περί ανωνύμων εταιριών και τραπεζών», ορίζοντας τη νομική μορφή των τραπεζών, τη λειτουργία τους και το ύψος του απαραίτητου μετοχικού τους κεφαλαίου. Το νομοσχέδιο υποχρέωνε τις εμπορικές τράπεζες να τηρούν το 7% των καταθετικών τους διαθεσίμων σε εθνικό νόμισμα¹¹ σε λογαριασμό της Τραπέζης Ελλάδος και το 12% των ρευστών διαθεσίμων τους τις υποχρέωνε να το κρατούν στα ταμεία τους¹². Έτσι προστατεύονταν οι πελάτες καταθέτες από καταστάσεις, που θα προκαλούσαν πανικό κι έμμεσα η κρατική εξουσία ήλεγχε τη ρευστότητα των εμπορικών τραπεζών και το ύψος του πληθωρισμού. Η περίοδος από το ξέσπασμα του Β' Παγκοσμίου πολέμου και καθ' όλη τη διάρκεια της κατοχής χαρακτηρίζεται από την ανυπαρξία λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος, λόγω παύσης της εμπορικής και βιομηχανικής δραστηριότητας στην Ελλάδα.

Τρίτη περίοδος 1944-1992

Κατά τη διάρκεια της τρίτης περιόδου το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο σχετικά με την λειτουργία των τραπεζών γιγαντώνεται και προσαρμόζεται στους κανόνες της εκάστοτε οικονομικής πολιτικής των κυβερνήσεων¹³. Μετά το τέλος του Β παγκοσμίου πολέμου εξαιτίας της απουσίας επαρκών καταθέσεων, η μόνη πηγή άντλησης κεφαλαίων για τις τράπεζες, υπήρξε η τράπεζα της Ελλάδος. Η εξάρτηση των εμπορικών τραπεζών από την τράπεζα της Ελλάδος οδήγησε στην εμφάνιση ορισμένων περιστατικών κερδοσκοπίας, κάτι που ήταν λογικό εφόσον όλο το τραπεζικό σύστημα δούλευε με αυτόν τον τρόπο.

¹⁰ Ψαλλιδόπουλος Μ., (2014), «Ιστορία της Τράπεζας της Ελλάδος 1928-2008» Αθήνα, κέντρο πολιτισμού έρευνας και τεκμηρίωσης

¹¹ Εθνικό νόμισμα της Ελλάδος μέχρι το 2002 ήταν η δραχμή (δρχ.)

¹² Νόμος 5076/1931 Με αυτό το νόμο διαχωριζόταν επίσης ποια ιδρύματα θα λειτουργούσαν ως τράπεζες και τους περιορισμούς και τις υποχρεώσεις σχετικά με τη λειτουργία τους.

¹³ «Τα πρώτα 50 χρόνια της Τ.τ.Ε», Αθήνα, Τράπεζα της Ελλάδος 1978

Αναφορικά με το ρυθμιστικό πλαίσιο λειτουργίας των ελληνικών τραπεζών, κυρίως ο νόμος 1655/1951 «περί λειτουργίας και ελέγχου τραπεζών», ρύθμιζε τον τρόπο παρακολούθησης και τον έλεγχο των τραπεζικών ιδρυμάτων, καθώς επίσης και τον έλεγχο μελλοντικών τραπεζικών ιδρυμάτων. Αποκορύφωμα αυτών των ελεγκτικών ενεργειών υπήρξε η σύσταση της Γενικής Επιθεώρησης Τραπεζών. Τη περίοδο 1950-1966 επικράτησε σταθερότητα σε όλους τους τομείς της χώρας με άμεσο αποτέλεσμα την αύξηση των καταθέσεων στα τραπεζικά ιδρύματα της Ελλάδος. Το προαναφερθέν status quo της ελληνικής οικονομίας εκείνη τη χρονική περίοδο πλαισίωνε η μεγέθυνση του Α.Ε.Π. και η εξομάλυνση των πολιτικών δρώμενων της χώρας.

Τη περίοδο από το 1956 έως το 1973 οι ιδιωτικές καταθέσεις αυξήθηκαν αρκετά. Κάποιες αθρόες αναλήψεις περιορισμένης όμως διάρκειας σημειώθηκαν κατά τη διάρκεια της κρίσης στη Κούβα το 1962 και κατά τη περίοδο της πολιτικής και πολιτειακής κρίσης του 1963-65 στην Ελλάδα. Στο τέλος της δεκαετίας του 1960 είχε ήδη κάνει την εμφάνισή της η ξένη ιδιωτική πρωτοβουλία στον τομέα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, με τη σταδιακή εγκατάσταση πολλών ξένων τραπεζικών ιδρυμάτων στον ελλαδικό χώρο.

Την ίδια περίοδο το τραπεζικό σύστημα της Ελλάδος μετατράπηκε σε πιο παρεμβατικό και ρυθμιστικό αναφορικά με την οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Αυτό επετεύχθη με εργαλείο τις καταθέσεις των ελληνικών τραπεζών οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για μια σειρά δημοσίων επενδύσεων. Σε αυτό συνέβαλαν επίσης οι ρυθμιστικές διατάξεις, που είχε θεσπίσει η τότε κυβέρνηση, χαρακτηριστικότερες των οποίων ήταν οι εξής¹⁴:

- ✓ Οι τράπεζες ήταν υποχρεωμένες να επενδύουν μέρος των διαθέσιμων τους στη βιομηχανία έχοντας κρατικές εγγυήσεις.
- ✓ Τα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα ήταν υποχρεωμένα να επενδύουν σε έντοκα γραμμάτια του ελληνικού Δημοσίου κι άλλα κρατικά κι εταιρικά ομόλογα.
- ✓ Προβλέπονταν υποχρεωτικές δεσμεύσεις των νέων καταθέσεων και διοχέτευση αυτών σε μακροπρόθεσμες δημόσιες καταθέσεις.

Αμέσως μετά την αποκατάσταση της Ελληνικής Δημοκρατίας, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα άνθισε, ενώ ταυτόχρονα η περίοδος αυτή μέχρι και το 1992 είχε ως βασικό

¹⁴ Παγουλάτος., (2006), «Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος 1940-2000», Αθήνα, Ιστορικό αρχείο της Εθνικής Τράπεζας.

χαρακτηριστικό την υπαγωγή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στον άμεσο έλεγχο της εκάστοτε ελληνικής κυβέρνησης. Το 1976 η κυβέρνηση του Κωνσταντίνου Καραμανλή κρατικοποίησε μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων και τραπεζών. Οι τράπεζες, οι οποίες κρατικοποιήθηκαν, ήταν η Εμπορική η Ιονική-Λαϊκή, η τράπεζα Αττικής, η τράπεζα Επενδύσεων κι η τράπεζα Πειραιώς. Έτσι λοιπόν η λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος στη χώρα μέχρι το 1992 ήταν άρρηκτα συνδεδεμένη με τον τρόπο λειτουργίας του κράτους και τους στόχους αυτού.

Τέταρτη περίοδος 1992- έως σήμερα

Κλείνοντας το πρώτο κεφάλαιο Θα αναφερθεί επιγραμματικά η τέταρτη περίοδος, καθώς είναι η περίοδος, που θα αναλυθεί εκτενέστερα μέσα από τα ερευνητικά ερωτήματα και τις απαντήσεις αυτών στη παρούσα έρευνα. Το χρονικό διάστημα από το 1992 μέχρι και σήμερα αντιστοιχεί στη περίοδο αυτή, όπου παρατηρείται η εισαγωγή καινοτόμων αντιλήψεων στον τομέα της τραπεζικής διοίκησης εκσυγχρονισμός της λειτουργίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, μία προσπάθεια, που είχε ξεκινήσει ήδη από την εποχή της εισδοχής της Ελλάδος στην Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα το 1981.

Κεφάλαιο 2 : Προσεγγίσεις της ιδιότητας του τραπεζοϋπαλλήλου

2.1 Γενικές παραδοχές του ορισμού της έννοιας της ταυτότητας

Για να μπορέσουμε να απαντήσουμε το κύριο και τα επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα, που γεννήθηκαν στην πορεία της έρευνας, ήταν απαραίτητο να ορίσουμε τον όρο ταυτότητα αρχικά και να προσαρμόσουμε τον ορισμό στη ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου. **Η «ταυτότητα» είναι η αναπαράσταση του εαυτού μας.** Το πρώτο συνθετικό της λέξης το «ταυτό», σημαίνει όμοιο με τον εαυτό του. Ωστόσο υπάρχουν και τα παράδοξα της ταυτότητας. Αρχικά για να είμαι «ένα», πρέπει ταυτόχρονα να είμαι και τα πολλά. Πολλές φορές λοιπόν το εντελώς ατομικό είναι ταυτόχρονα και συλλογικό. Επομένως διαπιστώνουμε, ότι η μεταβολή κι η κίνηση υπάρχουν ταυτόχρονα στην ταυτότητα.

Ο άνθρωπος είναι ον ενορμήσεων¹⁵, ο οποίος προσδιορίζει τον εαυτό του μέσα από τις «ταυτίσεις». Η κάθε ενόρμηση εκφράζεται από μια διαμάχη ταυτίσεων ή εκφράσεων συγκεκριμένων επιθυμιών. Η ενόρμηση συνιστά μια επιθυμία ενός έμβιου όντος για την επιστροφή του σε μια προγενέστερη κατάσταση από την οποία αναγκάστηκε να βγει, εξαιτίας εξωτερικών δυνάμεων διαταραχής. Η ενόρμηση μπορεί είτε να οδηγήσει σε εξέλιξη μέσα από την αλλαγή ή μπορεί να έχει ένα στάσιμο συντηρητικό κι αδρανή χαρακτήρα. Οι ενορμήσεις αμφιταλαντεύονται ανάμεσα στο ψυχικό και το σωματικό και για να ικανοποιηθούν, θα πρέπει το άτομο να αναγνωρίσει και να αποδεχτεί αυτές που θα προάγουν την ικανοποίησή του. Το υποκείμενο μιας επιθυμίας θα πρέπει αρχικά να την αποδεχτεί και εν συνεχεία να αναγνωριστεί από τον εαυτό του και τους άλλους ως ο **άνθρωπος της επιθυμίας**.

Σύμφωνα με το Φρόντ οι ορμές για τον άνθρωπο βασίζονται σε τέσσερις διαστάσεις α) το αντικείμενο της ορμής β) τη πηγή της ορμής, που είναι ολόκληρο το σώμα με κυρίαρχες ορμές αυτές του θανάτου και τις ερωτικές γ) το σκοπό και δ) την ώθηση. Η ενόρμηση σκοπεύει στην ικανοποίηση, η οποία επιφέρει τον κατευνασμό της έντασης. Στα ψυχοερωτικά στάδια η πηγή από την οποία προκαλείται η σωματική διέγερση είναι η ερωτογόνος περιοχή του υποκειμένου, εξαιτίας τοπικού ερεθισμού της, ο οποίος εκπροσωπείται από μία ενόρμηση. Η ώθηση απεικονίζει το σύνολο της δύναμης, που απαιτείται γι' αυτό το έργο κι ουσιαστικά αποτελεί τη κινητήρια δύναμη αυτής της ενόρμησης. Το αντικείμενο της ενόρμησης είναι εξ' ορισμού το μέσο με το οποίο η

¹⁵ Φρόντ Σ.(2011), «Πέραν της αρχής της ηδονής»

ενόρμηση εκπληρώνει το σκοπό της. Η ερωτική ορμή ορίζεται ως λίμπιντο, επομένως και το εγώ επενδύεται από τη λίμπιντο¹⁶.

Το άτομο βιώνει ακόμα περισσότερες ταυτίσεις ως μέλος της ομάδας. Εκεί αναγκάζεται να ενσωματωθεί στο «εμείς», με αποτέλεσμα να υποβαθμίζεται η ατομικότητά του, οι ατομικές του ιδιότητες κι οι ιδιαιτερότητές του. Εντός της ομάδας ποικίλουν φιλικά και εχθρικά συναισθήματα, δύο παράγοντες οι οποίοι είναι απαραίτητοι για τη συνοχή της ομάδας που ταυτόχρονα τη διαφοροποιούν από τις άλλες¹⁷.

Διαπιστώνεται λοιπόν ότι τα άτομα ως μέλη του όχλου αναζητούν περισσότερες ταυτίσεις, ενώ την ίδια στιγμή υποτάσσονται στην εξουσία. Οι αρχές του ασυνείδητου, οι οποίες διέπουν τον όχλο, ταυτόχρονα τον απογυμνώνουν από την αβεβαιότητα και την αμφιβολία κι η οποιαδήποτε δεν συνιστά προοπτική. Το ασυνείδητο εξελίσσεται μέσα από πρωτογενείς διαδικασίες με απόλυτο σκοπό το άτομο να βιώσει την ηδονή. Μια άλλη ταύτιση των ανθρώπων μιας ομάδας είναι η ανάγκη τους να βιώσουν με τον ίδιο ακριβώς δίκαιο τρόπο την αγάπη του αρχηγού καθοδηγητή τους. Το δέος που εκπέμπει ο οδηγός της ομάδας ικανοποιεί τη βιωματική ανάγκη των μελών της για εξουσία, μέσα από τη χρήση νοσηρής βίας κι εξάρτησης από το πρόσωπο – αυθεντία. Σύμφωνα με το Φρόιντ το μαζικό ιδανικό είναι ο πρωτο-πατέρας ο οποίος αντί για το **ιδεώδες του εγώ**, εξουσιάζει το ίδιο το **εγώ**¹⁸.

Στον όχλο δημιουργούνται ισχυροί συναισθηματικοί δεσμοί, οι οποίοι δικαιολογούν την απουσία αυτονομίας και πρωτοβουλίας του ατόμου, η οποία έχει ως αποτέλεσμα την αφομοίωση του από τη μάζα, γεγονός που απεικονίζεται στον όμοιο τρόπο αντίδρασής του με τους υπολοίπους. Απ' όλους αυτούς τους συναισθηματικούς δεσμούς, οι λιμπιντικοί είναι οι πιο ισχυροί κι οι σχέσεις, που αναπτύσσονται απ' αυτούς, διέπονται από εξάρτηση, παραγκωνίζοντας το όποιο ίχνος πρωτοτυπίας και προσωπικού θάρρους. Συνοψίζοντας λοιπόν παρατηρείται ότι ο όχλος προάγει το παραγκωνισμό της διανοητικής λειτουργίας, ενώ μπορεί να χειραγωγήσει συναισθήματα. Ο ίδιος ο Φρόιντ διατυπώνει τη θέση, ότι ο άνθρωπος εντός του όχλου

¹⁶ Ενρίκεζ, Ε, (2005) «Από την ορδή στο κράτος», Φρόιντ, Σ., (1996) «Εισαγωγή στη ψυχανάλυση», Φρόιντ Σ. (2011) «Το εγώ και το αυτό»(ΜΤΦ Ν. Μυλωνά, Αθήνα: Νίκας/ ελληνική Παιδεία. Φρόιντ Σ, (2005) «Μετα-ψυχολογικά κείμενα» του 1915 Αθήνα.

¹⁷ Ενρίκεζ, Ε., (2005) «Από την ορδή στο κράτος», Φρόιντ Σ., (1994) «Ψυχολογία των μαζών κι ανάλυση του Εγώ»

¹⁸ Φρόιντ Σ., (1994) «Ψυχολογία των μαζών και ανάλυση του Εγώ»

στερείται της αυτόνομης αισθηματικής διέγερσης και προσωπικής διανοητικής ελευθερίας¹⁹.

Η ταύτιση συνιστά μια έκφραση συναισθηματικού δεσμού μ' ένα άλλο άτομο πρότυπο το οποίο προηγείται της **επιλογής** αντικειμένου της επιθυμίας²⁰. Το αντικείμενο αυτό σύμφωνα με το Φρόιντ προετοιμάζεται από τη παιδική ηλικία κι εξελίσσεται στη διάρκεια της εφηβείας. Ένα τρανταχτό παράδειγμα αντικειμένου επιθυμίας, το οποίο είναι έξω από το σώμα του παιδιού, στο στοματικό στάδιο, είναι το μητρικό στήθος²¹. Στη προ-εφηβεία το παιδί δένεται συναισθηματικά με τα άτομα, που στηρίζουν κι ικανοποιούν τις ανάγκες του. Το παιδί συναναστρεφόμενο με το πρόσωπο φροντίδας βιώνει τη πρώτη του ερωτική διέγερση κι ικανοποιεί τις ερωτογενείς ζώνες του²².

Σύμφωνα με το Φρόιντ το πρώτο ερωτικό αντικείμενο του ανθρώπου είναι η μητέρα και με τον όρο **ερωτικό** περιγράφεται η νοητική πλευρά των ερωτικών ενορμήσεων, απογυμνωμένη από την αισθησιακή σωματική πλευρά αυτών²³. Επίσης σύμφωνα με τον Ενρίκεζ με τον όρο αντικείμενο περιγράφεται η **λιμπιντική σχέση**²⁴ συγκρότησης του άλλου και του υποκειμένου. Στο έργο του Φρόιντ «Σεξουαλική ζωή του ανθρώπου» στον όρο επιθυμία ενσωματώνεται η **επιθυμία του ατόμου για απόλαυση**. Η εκάστοτε επιθυμία μεταβάλλεται βάσει της πιθανότητας εκπλήρωσής της. Η εμμονή του ανθρώπου με την εκπλήρωση της επιθυμίας ικανοποιεί τη φαντασία του ατόμου, συνεχίζοντας να απολαμβάνει στο πλαίσιο του φαντασιακού την ελευθερία του, απομακρυσμένος από τον εξωγενή κόσμο. Κάποιες φορές η εξωγενής πραγματικότητα συγκρούεται με το ανθρώπινο **εγώ**, όταν δεν επιτυγχάνεται η επιθυμία του υποκειμένου για απόλαυση²⁵.

Η ταύτιση μέσα από το πρίσμα της οπτικής του Φρόιντ φαίνεται να παίζει κεντρικό ρόλο στο αρχέγονο «οιδιπόδειο σύμπλεγμα», ενώ ταυτόχρονα διαμορφώνει το **εγώ** του υποκειμένου, το οποίο πασχίζει να ομοιάσει, με το πρότυπό του. Η επίδραση της εξωτερικής πραγματικότητας έχει ως αποτέλεσμα τον προσδιορισμό του **εγώ** μέσα από τη διαφοροποίηση του με το **αυτό**, παίζοντας ταυτόχρονα το ρόλο του ρυθμιστή της

¹⁹ Φρόιντ, Σ., (1994) «Ψυχολογία των μαζών και ανάλυση του Εγώ»

²⁰ Ποταμιάνου, Α., (1988) «Τα παιδιά της τρέλας» Αθήνα: Νεφέλη

²¹ Σε αυτό το ηλικιακό στάδιο η ικανοποίηση είναι άμεσα συνυφασμένη με τη λήψη τροφής.

²² Φρόιντ Σ., (2013) «Τρεις μελέτες για τη θεωρία της σεξουαλικότητας»

²³ Φρόιντ Σ., «Η σεξουαλική ζωή του ανθρώπου»

²⁴ Ενρίκεζ Ε., (2005), «Από την ορδή στο κράτος»

²⁵ Φρόιντ Σ., «Η σεξουαλική ζωή του ανθρώπου»

πραγματικότητας και κυρίαρχου των ενορμήσεων. Έτσι λοιπόν το εγώ αφού υποστεί ποικίλες τροποποιήσεις προάγει τη δημιουργία του **υπερεγώ** μέσω της ταύτισής του με το πρότυπο του πατέρα στο στάδιο της παρακμής του οιδιπόδειου συμπλέγματος²⁶.

Αναλύοντας ο Φρόιντ το οιδιπόδειο σύμπλεγμα παρουσιάζει τη μεταξύ 3-5 ετών ηλικία του υποκειμένου, ως περίοδο όπου ο μοναδικός αυτοσκοπός του είναι η κατάκτηση της μητέρας και μοναδικό εμπόδιο στην επίτευξη αυτής της επιθυμίας είναι ο πατέρας. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται παρατηρώντας ένα παιδί 3-5 ετών, που υπόσχεται στη μητέρα του ότι θα τη παντρευτεί. Αυτή η ερωτικής φύσεως αφοσίωση του αγοριού απέναντι στη μητέρα έχει στον αντίποδά της την αφοσίωση του κοριτσιού στο πατέρα, θεωρώντας τη παρουσία της μητέρας περιττή, επιθυμώντας ακόμα και την αντικατάστασή της²⁷.

Η αναφορά στο οιδιπόδειο σύμπλεγμα κρίθηκε απαραίτητη για τον ορισμό του υπερεγώ, ο οποίος έχει ως κληροδότημα του το σύμπλεγμα αυτό, καθώς συγκροτείται μέσα από το πρίσμα γονικών απαγορεύσεων κι απαιτήσεων. Η πρώτη ατομική ταύτιση του αγοριού είναι με το πατέρα, την ίδια όμως στιγμή τον βλέπει ως εμπόδιο, στερώντας του την αγάπη προς τη μητέρα. Παρατηρείται λοιπόν πως το παιδί εμφανίζει ταυτόχρονα αισθήματα τρυφερότητας κι απέχθειας για το πατέρα του. Η ταύτιση με το πατέρα του φανερώνει το ρόλο, που παίζει η μορφή του, ως πρότυπο στη διαμόρφωση του Εγώ²⁸.

Οι επιπτώσεις του οιδιπόδειου στη δημιουργία του ψυχισμού του ατόμου προάγει τη διαδικασία της αντικατάστασης των εξαρτήσεων από τις διάφορες ταυτίσεις με τους γονείς. Στη πρωτογενή αυτή ταύτιση το αγόρι ταυτίζεται με τη προσωπική προϊστορία του πατέρα, την οποία αντιλαμβάνεται ως ιδεώδες πρότυπο²⁹.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο «έχων» την ιδιότητα του τραπεζοϋπαλλήλου υποχρεούται να λειτουργεί ομαδικά, κρίνεται απαραίτητο να αναλυθεί η **ταύτιση** ως μηχανισμός εδραίωσης του αρχηγού στο ψυχισμό του υποκειμένου. Η ταύτιση αυτή μετατρέπει την αγάπη για το καθοδηγητή σε αγάπη για τους συναδέλφους του. Επιπροσθέτως

²⁶ Λαπλάνς Ζ, και Ποντάλις Ζ. Μ., (1986) «Λεξιλόγιο της ψυχανάλυσης» Φρόιντ Σ.,(1994) «Ψυχολογία των μαζών και ανάλυση του Εγώ»

²⁷ Φρόιντ Σ., «Η σεξουαλική ζωή του ανθρώπου»

²⁸ Λαπλάνς Ζ, και Ποντάλις Ζ. Μ., (1986) «Λεξιλόγιο της ψυχανάλυσης» Φρόιντ Σ.,(1994) «Ψυχολογία των μαζών και ανάλυση του Εγώ»

²⁹ Λαπλάνς Ζ, και Ποντάλις Ζ. Μ., (1986) «Λεξιλόγιο της ψυχανάλυσης» Φρόιντ Σ.,(1994) «Ψυχολογία των μαζών και ανάλυση του Εγώ»

συμβάλει στη δημιουργία του ιδεώδους **εγώ** κι **υπερεγώ** προάγοντας τις δραστηριότητες μετουσίωσης, οι οποίες επιτρέπουν στο άτομο να εγκαταλείψει το προηγούμενο ερωτικό του αντικείμενο³⁰. Ένας άλλος ορισμός αυτής της ταύτισης θα ήταν η υιοθέτηση μιας αντίληψης της, ως ασυνείδητη συναισθηματική σχέση, η οποία ευνοεί την ένωση ατόμων, υπό τη σκέπη κοινών ικανοτήτων, ιδιοτήτων, πράξεων, αναγκών, αντιλήψεων, συνθηκών κι απολαύσεων. Το άτομο ταυτίζεται με την ομάδα ενσυνείδητα κι οι κοινωνικές σχέσεις ατόμου και κοινωνίας χαρακτηρίζονται ως σχέσεις ταύτισης³¹. Οι όποιες αμοιβαίες ταυτίσεις ανάμεσα σε όμοιους ή συναδέλφους μπορούν να στηριχτούν στη παρουσία ενός καθοδηγητή ή ενός πατέρα³².

Ο αρχηγός θα είναι τοποθετημένος στην *απαρχή* των πραγμάτων εξαιτίας του πλεονεκτηματός του στη γλώσσα και τη σκέψη. Σύμφωνα με τον Ενρίκεζ ο αρχηγός-πατέρας, προκαλώντας σεβασμό, τρόπο κι αγάπη, αποδυναμώνει και πνίγει τα άτομα της ομάδας, γι' αυτό πρέπει είτε να εκλείψει ή να ξεπεραστεί³³, εφόσον προσωποποιεί τις απαγορεύσεις. Αυτός ο «φόνος-παραγκωνισμός» του καθοδηγητή δίνει τη θέση του σε συναισθήματα ενοχής και λατρείας, τα οποία προάγουν τη συνοχή ανάμεσα στα αδέρφια-συναδέλφους. Έπειτα από το φόνο του αρχηγού οι αρετές κι οι εξουσίες του αφομοιώνονται από την ομάδα, με αποτέλεσμα τα άτομα, που την *απαρτίζουν*, να αναγνωρίζονται ως ίσοι, διατηρώντας τη συνοχή και την ετερότητα ανάμεσα στα μέλη της³⁴.

Αυτή η συνεκτικότητα της ομάδας υπό την συναδελφική εξουσία είναι φαινομενική κι αμαυρώνεται στη σκιά της ένωσης των αδελφών-συναδέλφων, καθώς υποβόσκει η επιθυμία απόκτησης της θέσης του καθοδηγητή-ισχυρού, ενώ ανθίζει η αντιζηλία ανάμεσα στα μέλη της ομάδας. Μετά το πέσιμο του ισχυρού έπεται η αφομοίωση των αρετών κι εξουσιών του, έτσι μέσα από το «μοίρασμα των λειψάνων» του αρχηγού, τα μέλη της ομάδας αναγνωρίζονται ως ίσοι. Κατά τη διάρκεια αυτής της ιδιότυπης μοιρασιάς, η ομάδα χαρακτηρίζεται από συνοχή κι ετερότητα³⁵. Η επιθυμία για το σφετερισμό της εξουσίας και την απόκτηση της θέσης του αρχηγού είναι αυτή που

³⁰ Ποταμιάνου Α., (1988) *«Τα παιδιά της τρέλας»*

³¹ Παπαρίζος Α., (2014) *«Η κοινωνία των αμαρτωλών»*

³² Ενρίκεζ Ε., (2005) *«Από την ορδή στο κράτος»*

³³ Ενρίκεζ Ε., (2005), *«Από την ορδή στο κράτος»*

³⁴ Ενρίκεζ Ε., (2005), *«Από την ορδή στο κράτος»*, μέσα στο οποίο όσα περιγράφονται προέρχονται από το βιβλίο του Φρόιντ *«Τοτέμ και Ταμπού»*

³⁵ Ενρίκεζ Ε., (2005), *«Από την ορδή στο κράτος»*, μέσα στο οποίο όσα περιγράφονται προέρχονται από το βιβλίο του Φρόιντ *«Τοτέμ και Ταμπού»*

καλλιιεργεί την αντιζηλία και το μίσος ανάμεσα στα αδέρφια της ομάδας. Η γέννηση μιας ομάδας προκύπτει έπειτα από τη διάπραξη ενός εγκλήματος από κοινού, όπως αυτό του φόνου-παραγκωνισμού του προηγούμενου αρχηγού³⁶. Η πατροκτονία φαίνεται πολλές φορές να είναι απαραίτητη για τη δημιουργία ενιαίας κουλτούρας.

Ο συμβολικός πατέρας-καθοδηγητής ρυθμίζει την επιβολή του νόμου. Ο ίδιος ρυθμίζει και την ομαλή σχέση μητέρας-παιδιού. Όπως έχει αναφερθεί παραπάνω σ' όλες τις κοινωνίες, υπολανθάνει η επιθυμία της απαγορευμένης αιμομιξίας. Επομένως ο συμβολικός πατέρας καλείται να φροντίσει για τη μη εκτέλεση της απαγορευμένης πράξης. Επίσης φαίνεται να παίζει το κυρίαρχο ρόλο στην ομαλή λειτουργία της οικογένειας, μέσα στην οποία θα δομηθεί η προσωπικότητα και το *socius* του νεαρού μέλους της, το οποίο αμφιταλαντεύεται ανάμεσα στη κουλτούρα και τη φύση. Η παρουσία του *socius* αποτρέπει την άμεση εκδήλωση κι ικανοποίηση των ενορμήσεων. Οι άνθρωποι τείνουν να παραβιάζουν τη κάθε απαγόρευση, οι οποίες με τη σειρά τους είναι απαραίτητες για τις κοινωνικές ανταλλαγές και κατ' επέκταση για την ύπαρξη της ίδιας της κοινωνίας.

Ο όρος «**ταμπού**», που εισάγεται από το Φρόιντ, αντικατοπτρίζει τη ταυτόχρονη ύπαρξη μίσους κι αγάπης, υπό το μανδύα αξιόλογων κριτηρίων για το διαχωρισμό του καλού και κακού. Η δημιουργία ενός ταμπού προκύπτει μετά από τη παραίτηση ενός ατόμου από την επίτευξη μιας επιθυμίας, σε συνδυασμό με την εμφάνιση αισθημάτων ενοχής και την ταυτόχρονη ανάδυση κουλτούρας³⁷.

Ο Φρόιντ υποστηρίζει ότι είμαστε ο καρπός των ποικίλων ταυτίσεών μας. Η **διαδικασία της ταύτισης**³⁸ εξελίσσεται σ' όλη τη διάρκεια της ζωής μας. Οι ταυτίσεις θεμελιώνουν το σχηματισμό προσωπικών και συλλογικών ταυτοτήτων. Στο πλαίσιο μιας κοινωνίας οι σχέσεις ταύτισης είναι προσωπικές, συγκινησιακές, συναισθηματικές κι αδιαμεσολάβητες³⁹.

Τα τελετουργικά των πιο ισχυρών συλλογικών ταυτίσεων συμβαίνουν στο πλαίσιο συγκινησιακών κοινωνικών ομάδων και διαδραματίζονται δημόσια σε τελετές πάθους.

³⁶Ενρίκεζ Ε., (2005), «Από την ορδή στο κράτος»

³⁷Ενρίκεζ Ε., (2005), «Από την ορδή στο κράτος»

³⁸ Ενσωμάτωση, ενδοβολή, προβολή (Ποταμιάνου, 1988)

³⁹ Ανάμεσα στα μέλη μιας ομάδας που ταυτίζονται δεν παρεμβάλλεται τίποτα που να αμφισβητεί ή να περιορίζει τη δυναμική της. Τα μόνα που θα μπορούσαν να παρεμβληθούν θα ήταν η κριτική σκέψη, τα ήθη κι έθιμα μιας κοινωνίας, οι νόμοι κι οι κανόνες αυτής. Παπαρίζος Α. (2014) «*Η κοινωνία των αμαρτωλών*»

Το τελετουργικό αυτών των ταυτίσεων είναι τυποποιημένο, οι σχέσεις ταύτισης, που προκύπτουν, τοποθετούνται στη βάση των συγκινησιακών και συναισθηματικών σχέσεων μεταξύ των μελών της ομάδας. Το σημαντικότερο πρόσωπο σ' αυτές τις τελετές είναι ο **ηγέτης**, όντας συγκινησιακό και συναισθηματικό πρόσωπο. Οι υπόλοιποι τον θαυμάζουν, τον λατρεύουν και τον μιμούνται, ενώ ταυτόχρονα του αναγνωρίζουν τις ικανότητες, που διαθέτει, για να κατέχει αυτή τη θέση⁴⁰.

Συνοψίζοντας διαπιστώνεται ότι οι σχέσεις ανάμεσα στο μέλος και την ομάδα, διαμορφώνουν τη ταυτότητά του, υποκινούμενες από τη διαδικασία της ταύτισης, η οποία στηρίζεται σε συναισθήματα. Η ταυτότητα απεικονίζει την εικόνα του ατόμου για τον ίδιο του τον εαυτό, η οποία διαμορφώνεται με βάση τις κοινωνικές σχέσεις και τους τρόπους συνειδητού αυτοπροσδιορισμού του⁴¹. Η έννοια της ταυτότητας προβάλλεται ως προβληματική κι αβέβαιη, καθώς ο άνθρωπος τοποθετείται μέσα σ' ένα κόσμο πραγματικότητας, που δεν μπορεί να υπάρξει ανεξάρτητα από αυτόν. Προκύπτει λοιπόν ότι η ταυτότητα δεν είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις ενέργειές του ατόμου και τη δημόσια καταγραφή αυτών, ούτε όμως και με τη συνέχεια της προσωπικότητας του ατόμου⁴². Αυτό συμβαίνει καθώς η φαντασία χάνει το λυτρωτικό της χαρακτήρα, όταν απογυμνώνεται εξαιτίας των ενδιασμών, που γεννά η πρακτική εμπειρία του κόσμου.

2.2 Η ταυτότητα του τραπεζικού στελέχους

Η ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου είναι ταυτόχρονα ατομική και συλλογική. Η έννοια της συλλογικής ταυτότητας ενέχει και την έννοια της αναγνώρισης. Όταν κάποια άτομα αλληλο-αναγνωρίζονται ως όμοια, σημαίνει ότι υπερτονίζουν μια ιδιότητά τους, στη περίπτωση των συμμετεχόντων στην έρευνα την επαγγελματική, ως κυρίαρχη, που τους καθιστά μέλη ευρύτερων κοινωνικών ομάδων, αποκλείοντας ή υποτονίζοντας άλλες ιδιότητες. «Αναγνωρίζονται» σημαίνει ότι ξαναβλέπουν ο ένας τον άλλον, με μια δεύτερη πιο ενδελεχή ματιά. Ταυτόχρονα παραβλέπουν κάποια χαρακτηριστικά, που τους καθιστούν διαφορετικούς. Αυτή η αλληλο-αναγνώριση

⁴⁰ Παπαρίζος, Α., (2014) «Η κοινωνία των αμαρτωλών»

⁴¹ Παπαρίζος, Α., (1999) «Η ταυτότητα των Ελλήνων, τρόποι αυτοπροσδιορισμού κι η επίδραση της ελληνικής ορθοδοξίας». Κωνσταντοπούλου Χ, Μαράτου – Αλιπραντή Λ., Γερμανού Δ., Οικονόμου Θ., (επιμ) «Εμείς κι οι άλλοι αναφορά στις τάσεις και τα σύμβολα», Αθήνα: Τυπωθήτω- Γιώργος Δάρδανος

⁴² Λάς, Κ., (2006) «Ο ελάχιστος εαυτός», Θεσσαλονίκη: Νησίδες

μπορεί να γίνει σε συνθήκες ηρεμίας, ηπιότητας, μια αναγνώριση, που ενώ αναδεικνύει τις ομοιότητες, παραμένει κι ανεκτική στις διαφορές.

«Το γεγονός ότι από την γέννηση μέχρι τον θάνατό μας βρισκόμαστε σε μια ενεργή διαντίδραση με άλλους, καθορίζει τη προσωπικότητά μας, τις αξίες που έχουμε και τη συμπεριφορά, που ακολουθούμε. Η κοινωνικοποίηση ωστόσο βρίσκεται και στη βάση της ίδιας της ατομικότητας και της ελευθερίας μας. Στην διάρκεια της κοινωνικοποίησης μας, ο καθένας μας αναπτύσσει ένα συναίσθημα ταυτότητας και την ικανότητα για ανεξάρτητη σκέψη και δράση»⁴³.

2.2.1 Το απαιτούμενο επαγγελματικό προφίλ του σύγχρονου τραπεζικού στελέχους

Είναι κοινώς αποδεκτό στο χρηματοοικονομικό κλάδο, ότι όλες οι τράπεζες, μεταξύ αυτών κι οι ελληνικές, ακολουθούν το μοντέλο της Goldman Sachs, αναφορικά με τη στελέχωση και την κατάρτιση του έμψυχου δυναμικού τους. Οι μαρτυρίες τραπεζικών στελεχών, που θα ακολουθήσουν παρακάτω επιβεβαιώνουν, ότι σε όλα τα επιμορφωτικά σεμινάρια παρουσιάζονται ως αρχές της κάθε τράπεζας, οι αρχές των στελεχών της Goldman Sachs, οι οποίες είναι οι εξής :

- ✓ Μια τράπεζα με ευχαριστημένους πελάτες διασφαλίζει και την επιτυχία της. Επομένως πρώτη εννοια του τραπεζικού στελέχους θα πρέπει να είναι το συμφέρον του πελάτη, μέχρι όμως του σημείου, που δεν αντικρούει το συμφέρον του τραπεζικού ιδρύματος.
- ✓ Το σημείο υπεροχής της φήμης μιας τράπεζας στηρίζεται στο πελατολόγιο της και στο κεφάλαιο της (ενεργητικό ή παθητικό), εάν κάποιο από τα δύο θιγεί, είναι σχεδόν απίθανο, να επανέλθει η φήμη της.
- ✓ Τα στελέχη μιας τράπεζας θα πρέπει να αποπνέουν εταιρική υπερηφάνεια και σιγουριά, ότι είναι άριστοι σε όποιο έργο κι αν αναλάβουν. Με τον τρόπο αυτό το κοινό θα έχει την αίσθηση γι' αυτούς, πως ενώ μπορούν να εμπλακούν σε όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών, εκείνοι θα επιλέξουν μόνο τις εργασίες εκείνες, στις οποίες δύνανται να είναι άριστοι.
- ✓ Οι τραπεζοϋπάλληλοι πρέπει να προωθούν την καινοτομία, καλλιεργώντας τη δημιουργικότητα και τη φαντασία τους. Ακόμα κι αν η παλιά δοκιμασμένη μέθοδος είναι η καλύτερη, θα πρέπει να επιμένουν στη χρήση καινούργιων

⁴³(Παπαρίζος Α., Αθήνα, 2011)

τεχνικών και πρακτικών, τις οποίες θα έχουν εισαγάγει οι ίδιοι στον κλάδο τους και θα είναι προσωποποιημένες στον εκάστοτε πελάτη τους.

- ✓ Οι υπεύθυνοι στελέχωσης των τραπεζών θα πρέπει να προσλαμβάνουν τα κατάλληλα άτομα για τον κάθε εξειδικευμένο ρόλο, επιλέγοντάς τα ένα προς ένα. Αυτό πρέπει να συμβαίνει, γιατί οι τράπεζες δραστηριοποιούνται στον τομέα παροχής υπηρεσιών και σ' αυτόν, η καλύτερη εταιρεία διακρίνεται από τα καλύτερα στελέχη.
- ✓ Πλέον οι εργοδότες στα τραπεζικά στελέχη προσφέρουν γρηγορότερες δυνατότητες εξέλιξης, οφείλουν βέβαια να βρουν το μέτρο, όπου ο καθένας από τους υπαλλήλους αυτούς δύναται να αναλάβει την ευθύνη του. Μέτρα και σταθμά αυτής της εξέλιξης, θα είναι μόνο η ικανότητα, η απόδοση κι η συνεισφορά του καθενός στην επίτευξη των στόχων της τράπεζας, χωρίς να γίνεται καμία άλλου είδους διάκριση.
- ✓ Στις σύγχρονες τράπεζες προάγεται η ομαδική εργασία, ταυτόχρονα με τη προσωπική δημιουργικότητα, καθώς το «συνολικό επιμέρους» παράγει ένα «συνεκτικό άρτιο». Σε αυτή την περίπτωση εμποδίζεται κι η όποια υπεροχή των ατομικών συμφερόντων, έναντι των εταιρικών και των συμφερόντων των πελατών.
- ✓ Στις εποχές που υπήρχαν πλεονάζοντα κέρδη για τα τραπεζικά ιδρύματα, σε όρους τραπεζικής καθομιλουμένης, θα έλεγε κάποιος «άνοιγε η ανταπόδοση». Τα εκάστοτε κέρδη η τράπεζα τα χαρακτήριζε και παλαιότερα και τώρα «κλειδί της επιτυχίας της» και την επιτυχία της, τη μοιραζόταν γενναιόδωρα με τα στελέχη της.

Επιβεβαιώθηκε από τους ανθρώπους που συνεργάστηκαν για τη παρούσα έρευνα, ότι πιο πολύ δούλευαν για αυτά τα μπόνους κάποτε, παρά για το μισθό τους. Σε αυτό το συγκυριακό σημείο, που ο μισθός του τραπεζικού, υπερκαλύπτεται από την αμοιβή bonus του πωλητή, έχουμε τη μετατροπή της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, σε ταυτότητα ενός απλού πωλητή. Συνέπεια αυτού, η μεγάλη οικονομική κρίση του 2008, οι λόγοι της οποίας θα προκύψουν, από τις συνεντεύξεις των ερωτώμενων στη συνέχεια.

Οι τράπεζες φρόντιζαν πάντα να φανατίζουν τα στελέχη τους. Μαρτυρίες συμμετεχόντων στην έρευνα, οι οποίοι ήταν εργαζόμενοι σε μία ελληνική τράπεζα εκμυστηρεύτηκαν στις συνεντεύξεις, ότι τους παρότρυναν, τα κουστούμια τους να

είναι συναφή με τα χρώματα της τράπεζας και μάλιστα οι περιφερειακοί διευθυντές τους έλεγαν... *«θέλουμε να σας βλέπουν στην εμπορική αγορά που λειτουργεί τα κατάστημά σας και να λένε...περνούν οι Μαρ...νεζοί⁴⁴»*.

Η ταυτότητα του τραπεζικού εμποτίζεται λοιπόν πλέον κι από το στοιχείο του **φανατισμού**, εκφραζόμενου όμως πιο κομψά, από τις διοικήσεις των ελληνικών τραπεζών. Οι ίδιες επίσης επαινούν τις προσπάθειες των εργαζομένων τους ως πολύ μεγαλύτερες, από εκείνες των εργαζομένων άλλων εταιρειών, χαρακτηρίζοντάς τες συνιστώσες της επιτυχίας τους.

Στη προ κρίσης του 2008 εποχή, το μέγεθος μιας τράπεζας αντιπροσώπευε την ευρωστία της. Ο τραπεζικός λοιπόν της εποχής εκείνης καλείται να πουλήσει τις υπηρεσίες του, υπό τη στέγη ενός «μεγάλου» τραπεζικού οργανισμού σε εκτόπισμα, αλλά ταυτόχρονα τόσο μικρού με την έννοια του συνεκτικού, που θα προάγει τη φιλική κι έντιμη πελατειακή σχέση, ενδεδυμένη με τις αρχές της αφοσίωσης και της αλληλεγγύης, ως κύριους παράγοντες επιτυχούς λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.

Η δράση του τραπεζικού υπαλλήλου στο χώρο της οικονομίας, του επιβάλλει να είναι διαρκώς σε εγρήγορση και να μην εφησυχάζει ποτέ. Από την τράπεζα του επιβάλλεται, να προβλέπει κι άλλες φορές να δημιουργεί, τις ανάγκες των πελατών και κατ' επέκταση να αναπτύσσει λύσεις κι υπηρεσίες, ανταποκρινόμενες στις ανάγκες αυτές. Σε κάθε περίπτωση και ειδικότερα τα τελευταία χρόνια, που έχει θεσπιστεί αντίστοιχο νομικό πλαίσιο, θα πρέπει να διαχειρίζεται με εχεμύθεια τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα της πελατείας και να τα διαφυλάττει. Σε αυτό το σημείο δικαιολογείται η κοινή παραδοχή των ανθρώπων της έρευνας, ότι ο τραπεζικός κάθεται πάνω σε «ηλεκτρική καρέκλα», καθώς οποιαδήποτε ακούσια ή εκούσια παραβίαση του νόμου περί προσωπικών δεδομένων, δεν οδηγεί τον τραπεζικό υπάλληλο μόνο στην ανεργία, αλλά κατευθείαν στη φυλακή.

Τέλος όσο ανταγωνιστικός κι αν έχει γίνει ο τραπεζικός κλάδος , καμία τράπεζα δεν θα ανεχτεί από στελέχη της, να δυσφημίζουν άλλη τράπεζα. Ωστόσο θα πρέπει να βρουν τρόπους καθημερινά να αποδεικνύουν, ότι η τράπεζα, που εκπροσωπούν, είναι στρατηγικά καλύτερη από τις υπόλοιπες. Ο τραπεζικός υπάλληλος απαιτείται να είναι

⁴⁴ Ο σχολιασμός αναφέρεται στην ομάδα εργαζομένων συγκεκριμένης ελληνικής τράπεζας

αμέμπτου ηθικής και στην επαγγελματική και στην προσωπική του ζωή, προσέχοντας τους χώρους που κινείται, τις όποιες δραστηριότητες του, σε αυτούς, καθώς και τις συναναστροφές με τον οποιονδήποτε εκεί.

Το προφίλ του σύγχρονου τραπεζικού στελέχους που παρουσιάστηκε παραπάνω κι απαριθμεί τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά του, διαμορφώθηκε από τις μη δομημένες συζητήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, οι οποίοι πρότειναν στον ερευνητή τη βιβλιογραφική του αναφορά στο βιβλίο του Marc Roche «Η τράπεζα», το οποίο αναφέρεται στη Goldman Sachs, στο οποίο αφιερώνεται ολόκληρο κεφάλαιο σελ. 315-318 στις αρχές των στελεχών της συγκεκριμένης τράπεζας. Όλοι λοιπόν οι ερωτώμενοι επιβεβαίωσαν, ότι οι παραπάνω αρχές παρουσιάζονται ως πρότυπες σε όλα τα σεμινάρια στελέχωσης των ελληνικών τραπεζών. Το γεγονός αυτό δικαιολογείται και δικαιώνει τη Goldman Sachs, καθώς ήταν η μόνη τράπεζα, που έμεινε ανεπηρέαστη από τη παγκόσμια οικονομική κρίση του 2008.

2.2.2 Η σημασία της δια βίου μάθησης και της συνεχούς κατάρτισης στη διατήρηση κι εξέλιξη της ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου⁴⁵

Για να χαρακτηριστεί μια τράπεζα ανταγωνιστική κι επιτυχημένη θα πρέπει να έχει χαράξει στρατηγική, η οποία θα στοχεύει τα επιθυμητά αποτελέσματα, εστιάζοντας στον πελάτη. Το γνωστικό πλαίσιο, οι ικανότητες, οι συμπεριφορές κι οι στάσεις των τραπεζοϋπαλλήλων συντελούν στην αποτελεσματική υλοποίηση αυτών των στρατηγικών. Για να υλοποιηθούν οι στρατηγικές αυτές, η εκπαίδευση παίζει καθοριστικό ρόλο, ευθυγραμμιζόμενη πάντα με τις στρατηγικές επιδιώξεις της τράπεζας.

Για να μπορέσουν να δημιουργήσουν οι ελληνικές τράπεζες, η καθεμιά ξεχωριστά, μία ενιαία εταιρική κουλτούρα, θα πρέπει να υιοθετήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία θα προωθούν την ανάπτυξη της επιχειρησιακής αποδοτικότητας των στελεχών τους. Πάνω σ' αυτόν το σχεδιασμό εκπαίδευσης, θα στηριχτεί η αποτελεσματικότητα,

⁴⁵ Το συγκεκριμένο κεφάλαιο βασίστηκε στα εξής άρθρα που δημοσιεύτηκαν στο δελτίο τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Το μεν πρώτο <https://www.hba.gr/5Ekddosis/UplPDFs/deltia/4-2005/95-97.pdf> της Αλεξάνδρας Σκούρα, πρώην διευθύντριας εκπαίδευσης στη Eurobank Ergasias, Αθήνα, 2005 «ο στρατηγικός ρόλος της εκπαίδευσης στην επίτευξη επιχειρηματικών στόχων», που ανακτήθηκε στις 11/07/2020 και το δεύτερο στο άρθρο, που δημοσιεύτηκε στο ίδιο δελτίο τύπου <https://www.hba.gr/5Ekddosis/UplPDFs/deltia/1-2006/109-114.pdf>, Αθήνα, 2006, της Γεωργίας Στεργιοπούλου, πρώην διευθύντριας ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού της Alpha Bank «επαγγελματική πιστοποίηση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, πως η πιστοποίηση μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη και εξέλιξη των στελεχών των τραπεζών» κι ανακτήθηκε στις 11/07/2020

του προσωπικού των τραπεζών, στην ανίχνευση των αναγκών του πελάτη, με απώτερο στόχο την προώθηση των προϊόντων, που ταιριάζουν στον εκάστοτε συναλλασσόμενο. Βασική προϋπόθεση του σχεδίου εκπαίδευσης θα είναι, να κατανοήσει τους επιχειρηματικούς στόχους και τις εκάστοτε προκλήσεις του περιβάλλοντος, σε συνδυασμό με την διάγνωση των υφιστάμενων ικανοτήτων των τραπεζικών στελεχών, προσδιορίζοντας τις νέες ικανότητες, που απαιτούνται, για να πραγματοποιηθούν οι επιθυμητές αλλαγές, σε σχέση με τους στόχους της τράπεζας.

Η εκπαίδευση αποτελεί τον κινητήριο μοχλό, για να υλοποιηθούν στην πράξη του εταιρικού οράματος, οι θεωρητικές συλλήψεις. Η επιχειρηματική επιτυχία θα προκύψει από τις καινοτόμες παρεχόμενες υπηρεσίες/λύσεις αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πελατών, οι οποίες θα δημιουργήσουν προβάδισμα στην αγορά, μίας τράπεζας έναντι της άλλης. Αρωγός σε αυτήν την προσπάθεια θα είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης του κοινού, στο πλαίσιο μίας προσπάθειας, να μειωθεί ο απαιτούμενος χρόνος και το απαιτούμενο κόστος και να αποφευχθούν τα παράπονα του κοινού. Η διοίκηση επίσης από μεριάς της, θα πρέπει, να παρακινεί τους εργαζόμενους προς την κατεύθυνση της επιθυμητής μείωσης λειτουργικού κόστους.

Η σημασία της εκπαίδευσης διαφαίνεται στον ενστερνισμό του ενιαίου επιχειρηματικού οράματος, στην υλοποίηση των σχεδιασμένων επιχειρησιακών στρατηγικών και πολιτικών, στη διαμόρφωση κοινών εργασιακών συμπεριφορών, με στόχο την κατανόηση των επιχειρησιακών προσδοκιών, τη δημιουργία κοινού αισθήματος επαγρύπνησης, για τις διαδικασίες υποστήριξης των υλοποιήσιμων εργασιακών αλλαγών και τέλος την ωφέλιμη ανάπτυξη της διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων από πλευράς διοίκησης. Η παρεχόμενη ωστόσο εκπαίδευση στα τραπεζικά στελέχη, Θα πρέπει συνεχώς να αξιολογείται, με μέτρο την αφομοίωση, την αποδοχή και την πρόθεση υλοποίησης κι εργασιακής αποδοτικότητας από μεριάς τους.

Είναι σημαντικό για μία τράπεζα, να έχει το κατάλληλο άτομο, με τη σωστή κατάρτιση, στην κατάλληλη θέση εργασίας. Για τις τράπεζες, οι οποίες δραστηριοποιούνται στον τομέα παροχής υπηρεσιών και πληροφόρησης προς τους συναλλασσόμενους, η σωστή τοποθέτηση του προσωπικού προάγεται σε συγκριτικό πλεονέκτημα. Άλλωστε την κάθε τράπεζα, τη διαφοροποιεί, το ανθρώπινο δυναμικό της κι οι διαδικασίες με τις οποίες, αυτό διαμορφώνεται, μέσα από ενέργειες

συνεχούς επιμόρφωσης. Είναι ευρέως γνωστό στον τραπεζικό χώρο, το πόσο δύσκολη είναι η εκπαίδευση του τραπεζικού στελέχους κι η συντήρηση και διατήρηση αυτής της γνώσης μετέπειτα.

Οι εξελίξεις κι οι προκλήσεις στο παγκόσμιο τραπεζικό περιβάλλον είναι μεγάλες, επομένως τα τραπεζικά ιδρύματα είναι υποχρεωμένα, να ανανεώνουν συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, παρακολουθώντας την εξέλιξη της τεχνολογίας και προσαρμόζοντας τα συστήματά τους στο συνεχώς μεταβαλλόμενο ρυθμιστικό πλαίσιο και στους ολοένα πιο απαιτητικούς πελάτες. Η συνεχής αυτή προσπάθεια των τραπεζοϋπαλλήλων να προλάβουν την αγορά, απαιτεί άρτια κατάρτιση από μέρους τους.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως και στην Ελλάδα η προϋπόθεση λήψης επαγγελματικών πιστοποιήσεων από τους τραπεζοϋπάλληλους, ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας του 2000. Ήταν τότε η επιτακτική ανάγκη, καθώς η αγορά στρεφόταν σε πιο σύνθετες επενδύσεις, που απαιτούσαν εξειδικευμένες γνώσεις. Σημείο αναφοράς αυτής της ανάγκης είναι η σύνοδος κορυφής της Λισαβόνας το 2000. Απώτερος στόχος της συνόδου ήταν ο ενστερνισμός του όρου της δια βίου μάθησης, από τους σύγχρονους τραπεζοϋπάλληλους.

Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο έχει ιδρυθεί το European Bank Training Network, που απαρτίζεται από 37 ιδρύματα τραπεζικής εκπαίδευσης, όλων των εισηγμένων χωρών στην ευρωζώνη, συμπεριλαμβανομένου και του ελληνικού τραπεζικού ιδρυματικού. Το θεμελιώδες πιστοποιητικό, που έχει δημιουργήσει αυτός ο οργανισμός, αποδίδεται στο τραπεζικό στέλεχος, το οποίο έχει επάρκεια των βασικών γνώσεων χρηματοοικονομικών και τραπεζικών εργασιών, οι οποίες είναι απαραίτητες για όλους όσους εργάζονται στον τραπεζικό τομέα.

Για να αναπτυχθεί το τραπεζικό στέλεχος στην εργασία του θα πρέπει, να κάνει μία λεπτομερή καταγραφή με τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα της θέσης, που έχει. Με την περιγραφή της θέσεως του, ουσιαστικά ορίζεται το γνωστικό πεδίο, που πρέπει το στέλεχος να κατέχει, για να ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις της. Από πλευράς διοίκησης για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει, να εφαρμοστούν αναπτυξιακές ενέργειες κι από πλευράς εργαζομένων θα πρέπει, να ενταθεί η παρακολούθηση ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Το γνωστικό πεδίο του τραπεζοϋπαλλήλου μπορεί να ομαδοποιηθεί ως εξής:

- ✓ Κοινές βασικές τραπεζικές ενώσεις, που είναι ίδιες για όλους τους εργαζόμενους ή για εργαζόμενους σε παρόμοιες θέσεις στην τράπεζα.
- ✓ Συγκεκριμένες γνώσεις για κάθε τράπεζα επί των διαδικασιών και των πληροφοριακών συστημάτων.
- ✓ Γνώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών συγκεκριμένης τράπεζας.
- ✓ Ποιοτικές δεξιότητες κι ικανότητες της διοίκησης μιας τράπεζας και των υπευθύνων πωλήσεων κι εξυπηρέτησης πελατών.

Οι βασικές γνώσεις, που θα πρέπει να έχουν όλοι οι σύγχρονοι τραπεζοϋπάλληλοι αφορούν τις βασικές οικονομικές έννοιες μικροοικονομίας και μακροοικονομίας, τις βασικές γνώσεις τραπεζικής επιστήμης νομισματικής θεωρίας και χρηματοοικονομικών, μία σφαιρική εικόνα για οτιδήποτε αφορά την τραπεζική πελατεία και τις πωλήσεις των προϊόντων τους και τέλος απαραίτητη προϋπόθεση είναι η γνώση βασικών αρχών δεοντολογίας τραπεζικού τρόπου προώθησης προϊόντων και διοίκησης.

Όλες οι ελληνικές τράπεζες ετησίως κάνουν πλάνα εξελίξεως για τον καθένα από τους υπαλλήλους τους ξεχωριστά. Στο πλάνο αυτό εξέλιξης των τραπεζοϋπαλλήλων λαμβάνονται υπόψη, το γνωστικό υπόβαθρο, οι δεξιότητες κι οι ικανότητες και γίνεται ένας σχεδιασμός ως που μπορεί να φτάσει ο τραπεζοϋπάλληλος, αξιοποιώντας τα. Ο σύγχρονος τραπεζοϋπάλληλος προκειμένου να μπορέσει, να ανταποκριθεί στις εν δυνάμει απαιτήσεις μιας ανώτερης θέσης κι άρα πιο αποδοτικής για εκείνον, θα πρέπει συνεχώς, να αναπτύσσει το γνωστικό πεδίο, που ήδη διαθέτει, προσθέτοντας νέες γνώσεις και δεξιότητες πιο εξειδικευμένες, σε αυτό.

Η επαγγελματική ανάπτυξη ενός τραπεζικού υπαλλήλου μπορεί, να μετρηθεί από τη δυνατότητα του, να αποκτήσει ολοένα και περισσότερες επαγγελματικές πιστοποιήσεις. Ο εργαζόμενος, για να μπορέσει, να θέσει υποψηφιότητα για μια ανώτερη θέση, θα πρέπει να γνωρίζει εκ των προτέρων, ό,τι απαιτείται γι' αυτήν. Οι απαιτήσεις για την προαγωγή ενός τραπεζοϋπαλλήλου μπορεί να λειτουργήσουν ως κίνητρο για την απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων, που αποδεικνύονται μέσω της απόκτησης επαγγελματικών πιστοποιητικών. Ένα άλλο πλεονέκτημα της κτήσης αυτών των επαγγελματικών πιστοποιήσεων είναι ότι τον καθιστά ανταγωνιστικό στην πανευρωπαϊκή αγορά τραπεζικού συστήματος.

Οι τράπεζες εντάσσοντας στο δυναμικό τους, πιστοποιημένων γνώσεων και δεξιοτήτων, τραπεζοϋπάλληλους, συνεισφέρουν στην ανάπτυξη της γενικότερης αποδοτικότητας στον τραπεζικό κλάδο, καθώς και της ποιότητας, των προσφερόμενων στους πελάτες τους υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο το τραπεζικό εργατικό δυναμικό στην Ελλάδα, θα έχει σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι του υπολοίπου ευρωπαϊκού, εξαιτίας της υψηλής ποιότητας γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων του.

Η καθιέρωση αυτών των επαγγελματικών πιστοποιήσεων στις ελληνικές τράπεζες, έχουν μετατρέψει τον Έλληνα τραπεζοϋπάλληλο σε επαγγελματία, ο οποίος μπορεί, να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των καιρών, επιδιώκοντας ταυτόχρονα την προσωπική κι επαγγελματική του ανάπτυξη. Επομένως ο Έλληνας τραπεζοϋπάλληλος μπορεί επάξια, να ενταχθεί στο διεθνοποιημένο περιβάλλον λειτουργίας των τραπεζών αξιοποιώντας τη δια βίου μάθηση.

2.3 Ο ρόλος του τραπεζοϋπαλλήλου στην προαγωγή της κοινωνικής οικονομίας στην Ελλάδα τη σημερινή εποχή

Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, αντίθετα με την Ελλάδα, παρατηρούμε μακρόχρονη κι εκτενή παρουσία οργανισμών κοινωνικής οικονομίας. Την παρουσία τους αυτή, την αντιλαμβανόμαστε μέσω των αστικών και καταναλωτικών συνεταιρισμών. Παρατηρείται ωστόσο μια απουσία κοινού θεσμικού και νομικού πλαισίου, καθώς επίσης και συντονισμού δραστηριοτήτων των οργανισμών αυτών. Αποτέλεσμα αυτού είναι να μην είναι επαρκής η γνώση για το ποιοι είναι αυτοί οι φορείς, το μέγεθος του προσωπικού, που απασχολείται σε αυτούς, τις δραστηριότητες που ασκούν και το κοινό στο οποίο απευθύνονται.

Η έννοια της κοινωνικής οικονομίας εντοπίζεται σε έναν ιδιαίτερο οικονομικό χώρο μεταξύ ιδιωτικού και δημοσίου τομέα και χαρακτηρίζεται από τη διεξαγωγή οικονομικών δοσοληψιών, με κοινωνικό προσανατολισμό. Ο ιδιότυπος αυτός τομέας εμπεριέχει ένα φάσμα δραστηριοτήτων εκτεινόμενο από τις κοινωνικές υπηρεσίες, μέχρι τη φροντίδα για αγαθά, όπως η υγεία, παιδεία, κατοικία, έρευνα, ο πολιτισμός κι η θρησκεία, ακόμα κι η παροχή νομικής υποστήριξης. Ωστόσο το μεγάλο αυτό εύρος του όρου της κοινωνικής οικονομίας δυσχεραίνει τη διαμόρφωση ενός κοινώς αποδεκτού ορισμού γι' αυτήν.

Στην Ευρωπαϊκή ένωση, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας η κοινωνική οικονομία έχει ως εκπροσώπους της, συνεταιρισμούς, εταιρείες αλληλοβοηθείας,

ενώσεις, ιδρύματα κι ανεξάρτητες τοπικές πρωτοβουλίες απασχόλησης. Οι φορείς αυτοί προσφέρουν προϊόντα κι υπηρεσίες για ανάγκες, τις οποίες ούτε η αγορά, ούτε ο δημόσιος τομέας, κρίνονται ικανοί να καλύψουν.

Οι επικρατούσες προσεγγίσεις για να παρουσιαστεί και να εξηγηθεί η ανάπτυξη της κοινωνικής οικονομίας είναι οι εξής:

- ✓ Η θεσμική νομική προσέγγιση, η οποία κατατάσσει κοινωνικές επιχειρήσεις και οργανισμούς σε 3 βασικές κατηγορίες:
 - 1) συνεταιριστικές επιχειρήσεις
 - 2) κοινωνίες αλληλοβοήθειας
 - 3) σωματεία ή οργανισμούς
- ✓ Η κανονιστική ή ορθολογική προσέγγιση, η οποία απομονώνει κοινά χαρακτηριστικά επιχειρήσεων κι οργανισμών, οι οποίοι διαφέρουν πολύ μεταξύ τους, ωστόσο προάγουν κοινούς σκοπούς, καθώς και πρακτικές μεθοδολογίας τους, σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις ιδιωτικής πρωτοβουλίας.
- ✓ Ο συνδυασμός των δύο παραπάνω.

Σε αυτή τη προσέγγιση που αφορά τη σύγχρονη χρήση μεθόδων κι εργαλείων χρηματοδότησης στην Ελλάδα από επιχειρήσεις, οι οποίες ανήκουν στον τομέα της κοινωνικής οικονομίας, θα πρέπει να διαδραματίσει κομβικό ρόλο το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, κινητήριος δύναμις του οποίου είναι το ανθρώπινο δυναμικό του, οι τραπεζοϋπάλληλοι. Το έμπυχο υλικό των ελληνικών τραπεζών έχει να αντιμετωπίσει ως πρόκληση στη σημερινή εποχή, το γεφύρωμα των πρώιμων επιχειρήσεων του τομέα κοινωνικής οικονομίας, απορροφώντας τις συνέπειες της απουσίας σύγχρονου αποτελεσματικού οργανωτικού πλαισίου, με τους διαθέσιμους πόρους του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, με απώτερο στόχο τη διοχέτευση τους προς αυτές.

Διαπιστώνεται λοιπόν, ότι ο ρόλος των στελεχών του ελληνικού τραπεζικού συστήματος είναι κομβικός για την προώθηση της κοινωνικής οικονομίας, καθώς θα πρέπει να συνεργαστούν ομαλά με τους εκπροσώπους των κοινωνικών επιχειρήσεων τοπικής αυτοδιοίκησης και των ομάδων στόχων, προκειμένου να εκκινήσουν το μηχανισμό αξιοποίησης κι ανάπτυξης νέων κι υφιστάμενων χρηματοπιστωτικών εργαλείων, τα οποία θα προάγουν την επιχειρηματικότητα στο κοινωνικό τομέα.

Προς την κατεύθυνση αυτή με την αρωγή των τραπεζικών στελεχών και με τις χορηγίες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, οργανώνονται επιχειρηματικά συνέδρια, με γνώμονα την ορθή αξιοποίηση και επέκταση, από πλευράς κοινωνικών επιχειρήσεων, των χρηματοπιστωτικών πόρων. Προάγεται επίσης η δημιουργία νέων χρηματοπιστωτικών εργαλείων, τα οποία ως στόχο έχουν την κάλυψη των αναγκών, των επιχειρήσεων αυτών.

Οι πόροι του τραπεζικού συστήματος, με κυριότερο αυτόν, που συνιστά το έμψυχο δυναμικό του, καλούνται να προάγουν την κοινωνική οικονομία, μέσω χρηματοπιστωτικής στήριξης των κοινωνικών επιχειρήσεων. Τα αποτελέσματα και τα κατ' επέκταση κοινωνικά οφέλη της στοχο-προσηλωμένης αυτής προαγωγής της κοινωνικής οικονομίας θα είναι τα εξής:

- ✓ Τόνωση της απασχόλησης και της επιχειρηματικής δράσης
- ✓ Μείωση του ποσοστού ανεργίας και των εμποδίων, που περιορίζουν τη πρόσβαση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, στην αγορά εργασίας.
- ✓ Δημιουργία κι ανάπτυξη υποστηρικτικών εργαλείων της απασχόλησης, καθώς και της τοπικής και περιφερειακής κοινωνικής επιχειρηματικότητας.

Προκύπτει λοιπόν από το άρθρο⁴⁶ του επιστημονικού συνεργάτη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών κ. Αλκιβιάδη Αγγελοκόπουλου, ότι η συνεργασία των τραπεζικών στελεχών με τους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης, μέσα από την ανάπτυξη θεμιτών κι ορθών πρακτικών, προάγει κι ενισχύει την ανάπτυξη της κοινωνικής οικονομίας. Επομένως ο σύγχρονος τραπεζοϋπάλληλος καλείται, να δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά μέσα στην ίδια την κοινωνία, ως άμεσος συνεργάτης των φορέων, που προάγουν την κοινωνική οικονομία, σ' ένα καθημερινώς επαναπροσδιοριζόμενο ρόλο συνδεδετικού κρίκου, μεταξύ των διαθέσιμων πόρων και των φορέων επιχειρηματικότητας.

2.4 Συνδικαλισμός: η έννοια του, η ιστορική του διαδρομή στην νεότερη Ελλάδα κι ο ρόλος του στο επάγγελμα του τραπεζοϋπαλλήλου

⁴⁶δημοσιεύτηκε στο δελτίο τύπου του ίδιου οργανισμού το 2006 κι ανακτήθηκε στις 31/05/2020 (Αγγελοκόπουλος Α., «Η κοινωνική οικονομία στην Ελλάδα: ο ρόλος του τραπεζικού συστήματος», Αθήνα, 2006),

Η έννοια του Συνδικαλισμού

Ο όρος «συνδικαλισμός» έχει αρχαιοελληνικές ρίζες από τη λέξη «σύνδικος»⁴⁷. Η γαλλική λέξη «syndicat» που απεικονίζει το σύνολο των ενωμένων, για την επίτευξη ενός σκοπού, προσώπων, προήλθε από τους λατινικούς όρους «syndicus» και «sindicatum». Από το γαλλικό όρο «syndicat» προκύπτει κι η σημασία της ελληνικής λέξης συνδικαλισμός⁴⁸. Η συνδικαλιστική ελευθερία στην Ελλάδα με βάση τους κανόνες δικαίου της έχει τριπλή διάσταση α) ως ελευθερία ατόμου⁴⁹ β) ως ελευθερία δράσης μια συνδικαλιστικής ένωσης⁵⁰ και γ) ως θεσμική εγγύηση του κράτους προς τους πολίτες του⁵¹.

Ιστορική αναδρομή του συνδικαλιστικού κινήματος στο νεότερο ελληνικό κράτος

Στην Ελλάδα η ελευθερία δημιουργίας συνεταιριστικών σωματείων χωρίς προηγούμενη κρατική άδεια, καθιερώθηκε για πρώτη φορά στη συνταγματική αναθεώρηση του 1864. Ωστόσο η ρύθμιση αυτή τέθηκε σε λειτουργία με τη θέσπιση του νόμου 281 του 1914⁵². Σύμφωνα με τον προαναφερθέντα νόμο ανατέθηκαν στη κυβέρνηση σχετικές αρμοδιότητες με το λειτουργικό έλεγχο των συνδικαλιστικών σωματείων⁵³. Η νομική οντότητα των μέχρι τότε επαγγελματικών οργανώσεων και σωματείων προσδιοριζόταν με βάση κάποιες διατάξεις με ρίζες στο ελληνορωμαϊκό δίκαιο⁵⁴.

⁴⁷ Συμπαραστάτης διαδίκου στο δικαστήριο

⁴⁸ Κατσάνεβα, Θ., (1981) «Το σύγχρονο συνδικαλιστικό κίνημα», στην Ελλάδα», Αιχμή: Αθήνα

⁴⁹ Ατομικό δικαίωμα : Οι εργαζόμενοι έχουν το προνόμιο να δημιουργούν συνδικαλιστικές οργανώσεις και να εντάσσονται σε αυτές. Βλαχόπουλος, Σ., επ. (2017) «Θεμελιώδη δικαιώματα», συλλογικό έργο, Αθήνα : Νομική Βιβλιοθήκη

⁵⁰ Συλλογικό δικαίωμα: οι εργαζόμενοι δύνανται να δημιουργήσουν οι ίδιοι τη μορφή της συνδικαλιστικής εκπροσώπησης, που θα θελήσουν να ιδρύσουν, χωρίς να απαιτείται άδεια κρατικών αρχών , είναι απαραίτητη όμως η έγκριση νομιμότητας της πράξης σύστασης και του καταστατικού του σωματείου. Βλαχόπουλος, Σ., επ. (2017) «Θεμελιώδη δικαιώματα», συλλογικό έργο, Αθήνα : Νομική Βιβλιοθήκη

⁵¹ Δαγτόγλου, Π.,Δ. (2005) «Συνταγματικό Δίκαιο, Ατομικά Δικαιώματα Β'», Αθήνα: Σάκκουλας

⁵² Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ΦΕΚ. Α 171, (1914) Ν.281 «Περί σωματείων», Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο,

[http://www.et.gr/ids-](http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEpPcAGqWYddHdtvSoClrL8cXZ3FBsNLKR5MXDOLzQTLWPU9yLzB8V)

[nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEpPcAGqWYddHdtvSoClrL8cXZ3FBsNLKR5MXDOLzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKI3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LidQ163nV9K--td6SluTGq3gi7m2vfDXEbnWGH0-__OPy8WgaOqEKO8jqgE8rq](http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEpPcAGqWYddHdtvSoClrL8cXZ3FBsNLKR5MXDOLzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKI3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LidQ163nV9K--td6SluTGq3gi7m2vfDXEbnWGH0-__OPy8WgaOqEKO8jqgE8rq) (τελευταία πρόσβαση 25/09/2020)

⁵³ Με εξαίρεση οποιαδήποτε αρμοδιότητα σε περιπτώσεις διάλυσης και ίδρυσης των συνδικαλιστικών σωματείων. Γκούτος, Χ..Γ. (1998) «Ο συνδικαλισμός στο ελληνικό κράτος 1834 - 1914: επίσημο και ζωντανό συνδικαλιστικό δίκαιο συνδικαλιστική κίνηση»

⁵⁴ Γκούτος, Χ.Γ. (1998) «Ο συνδικαλισμός στο ελληνικό κράτος 1834 -1914: επίσημο και ζωντανό συνδικαλιστικό δίκαιο συνδικαλιστική κίνηση». Αθήνα: Ε.Ε.Ε. Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας

Το πρώτο συνδικάτο που έκανε την εμφάνισή του στον ελλαδικό χώρο ήταν ο «Αδελφικός Σύνδεσμος Ξυλουργών Ναυπηγείου Σύρου» το 1879⁵⁵. Το συνδικάτο όμως αυτό στερείτο χαρακτηριστικά, που συναντώνται στα σύγχρονα σωματεία, εξαιτίας της ανυπαρξίας καταστατικού και της αντικατάστασης αυτού από ένα ιδιωτικό συμφωνητικό επικυρωμένο με συμβολαιογραφική πράξη⁵⁶. Ωστόσο το συνδικάτο αυτό αποτέλεσε τον προάγγελο των μετέπειτα ελληνικών συνδικάτων.

Μερικά χρόνια αργότερα ιδρύεται στην Αθήνα ο «Εργατικός Σύνδεσμος Τυπογράφων» το 1882⁵⁷. Εν συνεχεία πολλοί κλάδοι προχώρησαν στη δημιουργία συνδικάτων στο τότε ελλαδικό χώρο. Λίγο αργότερα μέσα στη διετία 1882-1883 σημειώθηκαν οι πρώτες απεργίες σε Αθήνα Πειραιά και Λαύριο από το κλάδο των μεταλλωρύχων⁵⁸.

Το 1910 δημιουργήθηκε το «Εργατικό Κέντρο Αθηνών»⁵⁹ με σκοπό το συντονισμό των σωματείων όλων των κλάδων στην Αθήνα. Το κέντρο αυτό εκτός των άλλων συντόνιζε και κινητοποιήσεις για τη φορολογία εισοδήματος των εργαζομένων της Αθήνας. Το 1911 ήταν το έτος ορόσημο για τη κατοχύρωση του δικαιώματος του «συνεταιρίζεσθε», το οποίο αποτυπώθηκε σε ξεχωριστό άρθρο από το δικαίωμα του «συνέρχεσθε». ⁶⁰ Το πρωτοποριακό σύνταγμα του 1911 προέβλεπε επίσης, ότι η διάλυση ενός σωματείου, την οποία θα επέφεραν λόγοι παράβασης της νομοθεσίας, θα στηριζόταν μόνο σε δικαστική απόφαση⁶¹.

Το 1914 με το νόμο 281 η κυβέρνηση Βενιζέλου από τη μία πλευρά νομιμοποιεί το συνδικαλισμό, από την άλλη όμως τον θέτει υπό το λειτουργικό έλεγχο των

⁵⁵ Την εποχή εκείνη η Σύρος είχε έντονες οικονομικές και βιομηχανικές δραστηριότητες. Κορδάτος, Γ., (1972) «Ιστορία του ελληνικού εργατικού κινήματος: Με βάση άγνωστες πηγές και ανέκδοτα αρχεία», 3^η έκδοση, Αθήνα: Μπουκουμάνης,

⁵⁶ Κορδάτος, Γ., (1972) «Ιστορία του ελληνικού εργατικού κινήματος: Με βάση άγνωστες πηγές και ανέκδοτα αρχεία», 3^η έκδοση, Αθήνα: Μπουκουμάνης

⁵⁷ Ζάζας, Δ.(2015), «Η εφημερίς των συντεχνιών», Αθήνα: Κανάκη

⁵⁸ Κατσάνεβας, Θ., (1981) «Το σύγχρονο συνδικαλιστικό κίνημα στην Ελλάδα», Αιχμή: Αθήνα

⁵⁹ ΕΡΓΑΤΟΪΠΑΛΛΗΛΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ (2018) «Καταστατικό εργατοϋπαλληλικού κέντρου Αθήνας (Ε.Κ.Α.)» Αθήνα.

<http://www.eka.org.gr/index.php/katastatiko/47-katastatiko> (τελευταία πρόσβαση 17 Δεκεμβρίου 2018)23Σύνταγμα 1911, Άρθρο 10-11, Αθήνα,<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/syn14.pdf> (τελευταία πρόσβαση: 25/09/2020)

⁶⁰ Σύνταγμα 1911, Άρθρο 10-11, Αθήνα,<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/syn14.pdf> (τελευταία πρόσβαση: 25/09/2020)

⁶¹ Γκούτος, Χ.Γ. (1998) «Ο συνδικαλισμός στο ελληνικό κράτος 1834 -1914: επίσημο και ζωντανό συνδικαλιστικό δίκαιο συνδικαλιστική κίνηση». Αθήνα: Ε.Ε.Ε. Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας

κυβερνητικών της οργάνων⁶². Το 1918 ιδρύεται η Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος⁶³. Στο πρώτο της συνέδριο συμμετείχαν 44 σωματεία, τα οποία απαρτιζόνταν από 60.000 εργαζόμενους⁶⁴. Η Γ.Σ.Ε.Ε καλείτο να συντονίσει όλα τα σωματεία σε μία ενιαία κατεύθυνση. Το 1926 ιδρύεται η «Συνομοσπονδία Δημοσίων Υπαλλήλων»⁶⁵, η οποία θα διαλυθεί 5 χρόνια αργότερα το 1931, καθώς νόμος που ψήφισε η τότε βουλή περιόριζε το συγκεκριμένο δικαίωμα των δημοσίων υπαλλήλων κατά κλάδο⁶⁶.

Στα χρόνια του δικτάτορα Μεταξά έγινε μία πρώτη προσπάθεια κρατικού παρεμβατισμού στη συνδικαλιστική δομή της χώρας, καθώς τοποθέτησε τη Γ.Σ.Ε.Ε, αφού πρώτα τη μετονόμασε σε Εθνική Γενική Συνομοσπονδία Ελλήνων Εργατών, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας, μη υποχρεώνοντας ωστόσο τους εργαζόμενους να ενταχθούν σε κρατικά ελεγχόμενα συνδικάτα⁶⁷.

Την επόμενη δεκαετία μέχρι και το 1946 το συνδικαλιστικό κίνημα λόγω των γεγονότων του β' Παγκοσμίου πολέμου και του εμφυλίου πολέμου παρέμεινε στάσιμο. Στη μετεμφυλιακή Ελλάδα το κίνημα του συνδικαλισμού υπήρξε άμεσα συνυφασμένο με το τότε κυβερνών κόμμα της δεξιάς, το οποίο κατάφερε να εξαλείψει όλα τα στελέχη της αντιπολίτευσης από τη διοίκηση της Γ.Σ.Ε.Ε. Ακολουθώντας επίσης μια τακτική έκτακτων μέτρων ήλεγχε τη διαδικασία των οικονομικών της ομοσπονδίας⁶⁸.

Το 1947 η Συνομοσπονδία Δημοσίων Υπαλλήλων Ελλάδος, με πράξη του πρωτοδικείου μετονομάζεται σε Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημοσίων Υπαλλήλων⁶⁹. Με το νόμο 3239 του 1955 κατοχυρώθηκε η υποχρεωτική κρατική

⁶² Γκούτος, Χ.Γ. (1998) «Ο συνδικαλισμός στο ελληνικό κράτος 1834 -1914: επίσημο και ζωντανό συνδικαλιστικό δίκαιο συνδικαλιστική κίνηση». Αθήνα: Ε.Ε.Ε. Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας

⁶³ Γ.Σ.Ε.Ε

⁶⁴ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΡΓΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ (2018) «Γ.Σ.Ε.Ε, ιστορική αναδρομή» Αθήνα. https://gsee.gr/?page_id=5440 (τελευταία πρόσβαση 23/09/2020)

⁶⁵ Σ.Δ.Υ.Ε.

⁶⁶ Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημοσίων Υπαλλήλων, «Συνοπτική ιστορική αναδρομή της οργανωτικής ανάλυσης του δημοσιοϋπαλληλικού κινήματος», Αθήνα: <https://adedy.gr/istoriki-anaskopisi/> (τελευταία πρόσβαση 22/1/2019)

⁶⁷ Ζαμπαρλούκου., Σ., (1996) «Συνδικαλιστικό κίνημα και κρατικός παρεμβατισμός στη Μεταπολιτευτική Ελλάδα: μια συγκριτική προσέγγιση», στο: Χρ. Λυριντζής, Ηλ. Νικολακόπουλος, Δ. Σωτηρόπουλος, «Κοινωνία και πολιτική : όψεις της Γ' Ελληνικής Δημοκρατίας, 1974-1994», Αθήνα: Θεμέλιο

⁶⁸ Ζαμπαρλούκου., Σ., (1996) «Συνδικαλιστικό κίνημα και κρατικός παρεμβατισμός στη Μεταπολιτευτική Ελλάδα: μια συγκριτική προσέγγιση», στο: Χρ. Λυριντζής, Ηλ. Νικολακόπουλος, Δ. Σωτηρόπουλος, «Κοινωνία και πολιτική : όψεις της Γ' Ελληνικής Δημοκρατίας, 1974-1994 », Αθήνα: Θεμέλιο

⁶⁹ Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημοσίων Υπαλλήλων, (Α.Δ.Ε.Δ.Υ.)«Συνοπτική ιστορική αναδρομή της οργανωτικής ανάλυσης του δημοσιοϋπαλληλικού κινήματος», Αθήνα: <https://adedy.gr/istoriki-anaskopisi/> (τελευταία πρόσβαση 25/09/2020)

διαιτησία των συλλογικών διαπραγματεύσεων, κάτι που έδινε στο κράτος τον τελευταίο λόγο στα μισθολόγια των εργαζομένων. Παράλληλα ο έλεγχος νομιμότητας των συλλογικών συμβάσεων εργασίας, με το νόμο αυτό περνούσε στη προσωπική κρίση του εκάστοτε υπουργού εργασίας, εξυπηρετώντας ενδεχομένως τις πολιτικές σκοπιμότητες των εκάστοτε κυβερνήσεων, κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας των συλλογικών συμβάσεων. Έτσι σταδιακά το εργατικό κίνημα έχανε την αυτονομία του, καθώς ενδυναμωνόταν ο κρατικός παρεμβατισμός⁷⁰.

Τη περίοδο της Χούντας των Συνταγματαρχών το ήδη υποτονικό συνδικαλιστικό κίνημα αποδιοργανώθηκε. Το καθεστώς διέλυσε 430 σωματεία και κατάσχεσε την ιδιοκτησία των συνδικάτων, τα οποία διοικούνταν από αριστερούς. Ως αντίδραση σε αυτές τις κινήσεις του καθεστώτος δημιουργήθηκαν οργανώσεις, όπως το «Αντιδικτατορικό Εργατικό Μέτωπο» και η «Ενιαία Συνδικαλιστική Κίνηση»⁷¹. Το 1971 το καθεστώς αναγκάστηκε να ιδρύσει τον Οργανισμό Διαχείρισης Ειδικών Πόρων Εργασιακών Σωματείων⁷² προκειμένου να ελέγχει τη χρηματοδότηση των συνδικαλιστικών σωματείων. Ένας άλλος παράγοντας που ανάγκασε το καθεστώς να ιδρύσει τον οργανισμό αυτό ήταν ο θόρυβος, που είχε ξεσπάσει από μια έκθεση της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, που ανέφερε απροκάλυπτη καταπάτηση των συνδικαλιστικών ελευθεριών των Ελλήνων εργαζομένων. Ο οργανισμός αυτός καταργήθηκε μόλις το 1982⁷³.

Στις απαρχές της εποχής της τρίτης Ελληνικής Δημοκρατίας οι ρημαγμένες συνδικαλιστικές ενώσεις είδαν λανθασμένα τα πολιτικά κόμματα ως πιθανούς θεσμικούς φορείς, οι οποίοι θα μπορούσαν να αναστήσουν το συνδικαλιστικό κίνημα⁷⁴. Τα πρώτα βήματα για την ενδυνάμωση του συνδικαλιστικού κινήματος έγιναν από τη πρώτη κυβέρνηση του Α. Παπανδρέου, ο οποίος εισήγαγε την αύξηση του κατώτατου μισθού ως σχέδιο νόμου, το οποίο κι εγκρίθηκε από τη πρώτη κυβέρνηση του. Το

⁷⁰Δασκαλάκης, Δ.Ι., (2013) «Βιομηχανική κοινωνιολογία και βιομηχανικές σχέσεις», Αθήνα: Παπαζήσης

⁷¹Δασκαλάκης, Δ.Ι., (2013) «Βιομηχανική κοινωνιολογία και βιομηχανικές σχέσεις», Αθήνα: Παπαζήσης

⁷²Ο.Δ.Ε.Π.Ε.Σ.

⁷³Δασκαλάκης, Δ.Ι., (2013) «Βιομηχανική κοινωνιολογία και βιομηχανικές σχέσεις», Αθήνα: Παπαζήσης

⁷⁴Ζαμπάρλoύκου., Σ., (1996) «Συνδικαλιστικό κίνημα και κρατικός παρεμβατισμός στη Μεταπολιτευτική Ελλάδα: μια συγκριτική προσέγγιση», στο: Χρ. Λυριντζής, Ηλ. Νικολακόπουλος, Δ. Σωτηρόπουλος, «Κοινωνία και πολιτική : όψεις της Γ' Ελληνικής Δημοκρατίας, 1974-1994 », Αθήνα: Θεμέλιο

συνδικαλιστικό κίνημα της μεταπολιτευτικής Ελλάδας άνθισε σε όλους τους εργασιακούς κλάδους τη δεκαετία του 1980.

Ο τραπεζικός τομέας δεν θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστος απ' αυτό το γεγονός. Μέχρι τις ημέρες μας η μεγαλύτερη σε διάρκεια παντραπεζική και πανελλαδική, καταγεγραμμένη απεργία, στην ιστορία του κλάδου, παραμένει εκείνη του 1982. Οι τραπεζοϋπάλληλοι είχαν βγει στους δρόμους για περισσότερο από ένα μήνα, διεκδικώντας το ενιαίο μισθολόγιο, που τους είχε υποσχεθεί ο τότε πρωθυπουργός Α. Παπανδρέου. Με την επιτυχή λήξη εκείνης της απεργίας, η σταδιοδρομία του τραπεζικού υπαλλήλου είχε σαφώς ενδυναμωθεί και μαζί της κι η σταδιοδρομία του συνδικαλιστή των τραπεζοϋπαλλήλων. Η νίκη των κινητοποιήσεων των τραπεζικών υπαλλήλων, έρχεται να δημιουργήσει, να οργανώσει και να ενδυναμώσει τη συνδικαλιστική φωνή του κλάδου, σχεδόν ένα αιώνα μετά από την πρώτη καταγεγραμμένη απεργία στο νεότερο ελληνικό κράτος, αυτή των εργαζομένων στα μεταλλεία του Λαυρίου, το 1883.

Σε αυτή τη χρονική συγκυρία (1982) συναντώνται οι σταδιοδρομίες δύο από τους παρακάτω συνεντευξιαζόμενους κι όχι τυχαία των δύο αρχαιότερων από τους υπολοίπους, του Διονύση ετών 69 και του συνονόματού του ετών 64. Θα διαπιστώσει ο αναγνώστης της έρευνας από τα γραφόμενα, που θα ακολουθήσουν, ότι ο πρεσβύτερος των δύο συνονόματων ήταν εκείνος, ο οποίος μεσολάβησε στη πρόσληψη του δεύτερου στη Τράπεζα Αττικής, χρησιμοποιώντας την τότε ιδιότητα του συνδικαλιστή και μάλιστα από τη θέση του προέδρου του σωματείου των υπαλλήλων της προαναφερθείσας τράπεζας.

Τα γεγονότα αυτά μου τα εκμυστηρεύτηκε ο καθένας ξεχωριστά στη κατ' ιδίαν συνάντηση μου μαζί τους, επιβεβαιώνοντας μου κι οι δύο την ίδια εκδοχή. Ακούγοντας τα γεγονότα, θέλησα να σταθώ στο οξύμωρο της πραγματικότητας και να το αποσαφηνίσω με περαιτέρω επιμέρους μεν, αλλά σημαντικά ερωτήματα. Το πρώτο πράγμα που με απασχόλησε ήταν: το πώς έγινε μια πρόσληψη στο μεσοδιάστημα μιας τόσο μεγάλης απεργίας και δεύτερον πώς ένας συνδικαλιστής είχε τη βαρύτητα να προτείνει μια πρόσληψη στη διεύθυνση προσωπικού μιας ελεγχόμενης από το δημόσιο τράπεζας κι αυτή να γίνει άμεσα δεχτή. Η απάντηση των συνεντευξιαζόμενων στο ερώτημα με διαβεβαίωνε, ότι εκείνη την εποχή ο συνδικαλισμός ήταν πολύ ισχυρός

κοινωνικός φορέας, αφήνοντάς μου την υπόνοια, ότι μπορούσε να ήταν κι άμεσα σχετιζόμενος με κυβερνητικούς και κομματικούς παράγοντες.

Πριν εστιαστεί η έρευνα στα χαρακτηριστικά του συνδικαλιστικού κινήματος της μεταπολιτευτικής Ελλάδος με γνώμονα τα δρώμενα στο συνδικαλιστικό κίνημα των τραπεζοϋπαλλήλων, κρίνεται απαραίτητο να τονιστούν τα κυριότερα «χρονικά» σημεία της εξέλιξης του συνδικαλισμού στην Ελλάδα. Σύμφωνα με τα προαναφερθέντα η συνδικαλιστική δραστηριότητα στην Ελλάδα κατανέμεται σε τρεις περιόδους. Η **πρώτη περίοδος** ξεκινά το 1879 με το ξέσπασμα των πρώτων απεργιών των ξυλουργών των ναυπηγείων Σύρου και κλείνει με την ίδρυση της Γ.Σ.Ε.Ε το 1918. Η **δεύτερη περίοδος** ξεκινά με την ίδρυση της Γ.Σ.Ε.Ε. και τη μετέπειτα διάσπασή της κι ολοκληρώνεται με τη θεμελίωση του «κρατικού συνδικαλισμού» από τον Ιωάννη Μεταξά το 1936. Η **τρίτη περίοδος** από το 1947 μέχρι σήμερα απεικονίζει τη πορεία του συνδικαλιστικού κινήματος από το τέλος του εμφυλίου μέχρι σήμερα.

2.4.1 Χαρακτηριστικά του συνδικαλισμού στο τραπεζικό τομέα

Για να γίνει κατανοητή η λειτουργία του συνδικαλισμού στον κλάδο των τραπεζοϋπαλλήλων, θα πρέπει να γίνει προσπάθεια ένταξής της στο γενικότερο πλαίσιο λειτουργίας των συνδικαλιστικών φορέων στην Ελλάδα και να εντοπιστούν ομοιότητες ή ακόμα κι ετερότητες, αν υπήρξαν, με τον τραπεζικό. Το κύριο κοινό χαρακτηριστικό του συνδικαλισμού στην Ελλάδα, είτε τραπεζικού, είτε βιομηχανικού, είναι ο **κομματικός προσανατολισμός**. Παρατηρείται όντως, πως σε κάθε εναλλαγή κυβερνήσεως τις τελευταίες δεκαετίες, εκτός από την αλλαγή στις διοικήσεις των τραπεζών, είχαμε κι αλλαγή σκυτάλης του διοικητικού συμβουλίου πρώτον της ΟΤΟΕ⁷⁵ κι εν συνεχεία των διοικητικών συμβουλίων, των συνδικαλιστικών οργάνων, των επιμέρους σωματείων, των ελληνικών τραπεζών.

Όπως και στους υπόλοιπους κλάδους έτσι και στο τραπεζικό, κάθε ισχυρό κόμμα στην Ελλάδα άτυπα εκπροσωπείται από μια συνδικαλιστική παράταξη τραπεζοϋπαλλήλων, όχι τόσο σε επίπεδο ΟΤΟΕ, αλλά στους επιμέρους συλλόγους των εργαζομένων στις τράπεζες. Αυτές οι συνδικαλιστικές ομάδες στοχεύουν στην καλλιέργεια της αυξανόμενης επιρροής των κομματικών τους φορέων πάνω στα σωματεία των εργαζομένων, ασκώντας έλεγχο, είτε απευθείας στις διοικήσεις τους, είτε στις

⁷⁵ Ομοσπονδία Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδας

διαδικασίες εκλογής αυτών. Παρατηρείται λοιπόν ιστορικά και διαπιστώνεται μέχρι και την εποχή μας, μία ταύτιση στόχων μεταξύ συνδικαλιστικών οργάνων και κομματικών φορέων.

Στην περίπτωση του τραπεζικού συνδικαλισμού **δεν** παρατηρείται άμεσος **κρατικός παρεμβατισμός**, ο οποίος είναι το δεύτερο χαρακτηριστικό γνώρισμα του συνδικαλισμού. Εδώ επιβεβαιώνεται η ιδιομορφία του καθεστώτος λειτουργίας των ελληνικών τραπεζών την τελευταία 40ετία, το οποίο προέβλεπε λειτουργική ανεξαρτησία για τις τράπεζες, ακόμα κι αν σε αυτές η ανώτατη διοίκηση οριζόταν κατευθείαν από την κυβέρνηση.

Το τρίτο χαρακτηριστικό του συνδικαλισμού, που αφορά τη **δυσλειτουργία των συνδικαλιστικών σχέσεων**, παρατηρείται κυρίως στα έτη μετά το 2013 και τις μαζικές «αναγκαστικές» συγχωνεύσεις τραπεζών, επειδή εξαιτίας της απουσίας ενωτικού χαρακτήρα στις σχέσεις μεταξύ των περισσότερων από ένα σωματείων τραπεζοϋπαλλήλων, που προέκυπταν, ενισχύθηκε η οικονομική εξάρτηση κι ο κατακερματισμός των σωματείων, αποδυναμώνοντας ολοένα και πιο πολύ την αμερόληπτη εκπροσώπηση των οργανώσεων αυτών.

2.4.1.1 Ο Συνδικαλισμός απέναντι στον υποβαθμισμένο ρόλο των διευθύνσεων ανθρώπινου δυναμικού των ελληνικών τραπεζών

Το τέταρτο και τελευταίο χαρακτηριστικό του συνδικαλισμού είναι **η απουσία ενδιαφέροντος από τις διοικήσεις των τραπεζών για να αντιμετωπιστούν ουσιαστικά οι εργασιακές συγκρούσεις σε επιχειρησιακό επίπεδο**. Σε αυτό το status quo έχει οδηγήσει την ποιότητα εργασίας, ο υποβαθμισμένος ρόλος των διευθύνσεων ανθρωπίνων πόρων των τραπεζών, ο οποίος έχει μετατραπεί σε «εκτελεστικός» πλέον.

Σε μη κατευθυνόμενες συζητήσεις του ερευνητή με τους ανθρώπους της έρευνας, αναφέρθηκε, ότι μέχρι το 2010, υπήρχε στις τράπεζες ο θεσμός των HR officers. Αυτά τα στελέχη μέχρι και το ξέσπασμα της κρίσης του 2008, έκαναν διαρκώς επισκέψεις στους διάφορους τομείς της τράπεζας, για να πιστοποιούν την ικανοποίηση του προσωπικού. Σε ελεύθερη συζήτηση, μεταξύ της ομάδας των ανθρώπων της έρευνας, χαρακτήρισαν τα στελέχη αυτά «νεκροπομπούς», καθώς από ένα σημείο και μετά εμφανίζονταν στους εργαζόμενους, μόνο για να τους ανακοινώσουν πράγματα συνήθως άσχημα και όχι για να τους ακούσουν. Παρουσιάζεται επομένως μία ξεκάθαρη υποβάθμιση του ρόλου της διεύθυνσης προσωπικού των τραπεζών, γεγονός

που επιδεινώθηκε τα έσχατα χρόνια με την απευθείας ανάθεση, από πλευράς διοικήσεων των τραπεζών, της έρευνας ικανοποίησης του προσωπικού σε ιδιωτικές εταιρείες με τηλεφωνικές γραμμές εξειδικευμένων ψυχολόγων, τους οποίους μπορούν να καλούν οι ίδιοι οι τραπεζοϋπάλληλοι στο χρόνο εκτός εργασίας τους.

2.4.2 Δομές λειτουργίας των συλλογικών εκπροσωπήσεων⁷⁶

Στην Ελλάδα συναντά κανείς τριών βαθμίδων σωματεία: α) τα πρωτοβάθμια με τα οποία εκπροσωπούνται οι εργαζόμενοι είτε μίας, είτε συναφών επιχειρήσεων ενός κλάδου, σε συγκεκριμένο όμως τόπο, τα επονομαζόμενα «κλαδικά», β) τα δευτεροβάθμια, τα οποία αποτελούνται τουλάχιστον από δύο πρωτοβάθμια σωματεία κι εκπροσωπούν τους εργαζόμενους σε ευρύτερο τοπικό επίπεδο, όπως πχ σε ένα νομό ή μια περιφέρεια της Ελλάδος και γ) τα τριτοβάθμια, τα οποία απαρτίζονται από δυο τουλάχιστον δευτεροβάθμια και σκοπός τους είναι η εκπροσώπηση των εργαζομένων σε πανελλήνιο επίπεδο.

Με βάση τον παραπάνω διαχωρισμό διαπιστώνεται ότι: ο συνδικαλισμός του τραπεζικού κλάδου δεν ακολουθεί την τυπική δομή της συνδικαλιστικής εκπροσώπησης, αλλά ένα δικό του παρεμφερές δομικό μοντέλο. Σίγουρα οι τραπεζοϋπάλληλοι υπάγονται στο τριτοβάθμιο σωματείο της ΓΣΕΕ⁷⁷ και στο δευτεροβάθμιο σωματείο τους την ΟΤΟΕ, όμως τα επιμέρους σωματεία των ελληνικών τραπεζών δεν μπορούν να χαρακτηριστούν αμιγώς πρωτοβάθμια ή κλαδικές, καθώς δεν περιορίζονται σε ένα μόνο νομό ή περιφέρεια, αλλά δραστηριοποιούνται πανελλαδικά.

Η αιτία αυτής της διαφοροποίησης οφείλεται στο γεγονός ότι οι τραπεζικές εταιρείες δραστηριοποιούνται σε όλη την ελληνική επικράτεια. Η ανάγκη όμως αυτής της ιδιομορφίας προέκυψε από τις κατά καιρούς αυθαιρεσίες των διοικήσεων των τραπεζών, οι οποίες επικαλούμενες λειτουργικές ανάγκες στελέχωσης των τομέων τους στην επαρχία, μετέθεταν κομμάτι του εργατικού δυναμικού τους εκτός νομού κι εκτός περιφέρειας πολλές φορές κι όχι οικειοθελώς. Ένα σημαντικό προνόμιο που κατοχύρωσαν τις δύο τελευταίες δεκαετίες οι σύλλογοι των τραπεζικών υπαλλήλων, μέσα από την υπογραφή των διετών ανανεούμενων κλαδικών συμβάσεων εργασίας,

⁷⁶ (Νικολόπουλος Α., «Ο συνδικαλισμός στις ελληνικές επιχειρήσεις», 1987, Αθήνα).

⁷⁷ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΡΓΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

είναι η απαγόρευση μη οικειοθελούς μεταθέσεως τραπεζοϋπαλλήλου εκτός νομού κατοικίας του.

Θα πρέπει να σημειωθεί πως το μισθολόγιο των συνδικαλιστών περνά από τη λίστα μισθοδοσίας της εκάστοτε τράπεζας, της οποίας το σωματείο εργαζομένων εκπροσωπούν. Από τις συναντήσεις όμως με τους ανθρώπους της έρευνας, κατά τη διάρκεια ελεύθερης συζήτησης, προέκυψε κι ότι ένα μέρος από τη μισθοδοσία των εγγεγραμμένων μελών, πάει κατευθείαν σε συνδρομή για τον σύλλογο. Αυτομάτως ζήτησα περαιτέρω διευκρινίσεις για τα καθήκοντα που έχουν οι συνδικαλιστές στην εργασιακή τους θέση στην τράπεζα, η απάντηση που έλαβα «καθολική» από τους συμμετέχοντες *«δεν κάνουν απολύτως τίποτα, απλά επισκέπτονται όλη την ημέρα τους χώρους εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων, μήπως κι εντοπίσουν κάποιο εργασιακό πρόβλημα»*. Τίθεται ένας εύλογος προβληματισμός: εφόσον ο συνδικαλιστής πληρώνεται και από τον εργοδότη και από τον εργαζόμενο έμμεσα, τίνος τα συμφέροντα προάγει στις μεταξύ τους συγκρούσεις;

Θέτοντας σε ελεύθερη κουβέντα με τους συμμετέχοντες της έρευνας το παραπάνω ερώτημα, εξεπλάγην για την απάντηση που έλαβα, *«αυτοί τρώνε από παντού»*, αμέσως ενθάρρυνα την κουβέντα και τα στόματα τους λύθηκαν. Ανέφεραν λοιπόν, ότι οι σύλλογοι όλοι, εξαρτώνται οικονομικά από τα αντιπροσωπευτικά τους πολιτικά κόμματα, είναι αναπόφευκτο λοιπόν κι ιδίως σε τράπεζες, που ελέγχονται από τη ελληνική κυβέρνηση, να υποβαθμίζονται οι αντικειμενικές διαπραγματεύσεις, καθώς τα στελέχη, που απαρτίζουν τους συλλόγους, στερούνται εξειδίκευσης σε εργατικά ζητήματα κι είναι τις περισσότερες φορές άμεσα εξαρτώμενα από πολιτικά κόμματα.

2.4.3 Συμπεράσματα για τη συμβολή του συνδικαλισμού στη διαμόρφωση της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου

Η έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα ότι ο συνδικαλιστής τραπεζικός υπάλληλος δεν μπορεί να αναλυθεί στο πλαίσιο αυτής έρευνας για την ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου ενδελεχώς, καθώς η ταυτότητα του συνδικαλιστή συνιστά ένα θέμα επεξεργασίας μια ανάλογης έρευνας από μόνο του. Αυτό όμως το οποίο αναλύθηκε στην παρούσα έρευνα, είναι οι αδυναμίες σωστής λειτουργίας του συνδικαλιστικού φορέα των τραπεζοϋπαλλήλων. Αυτές οφείλονται στο μη καθορισμό των αρμοδιοτήτων αυτών των φορέων εκπροσώπησης από το ισχύον ελληνικό νομικό πλαίσιο, με συνέπεια την έλλειψη ενιαίας εκπροσώπησης των εργαζομένων στον

τραπεζικό χώρο, καθώς επίσης και την ύπαρξη μη συνυφασμένου αντικειμένου διαπραγματεύσεων με τις τράπεζες εργοδότες. Επιπροσθέτως επιδεινώνονται από την ανεπαρκή έως ανύπαρκτη εκπαίδευση των συνδικαλιστικών στελεχών των παραπάνω φορέων.

Από τον ορισμό της «ταυτότητας» που αναλύθηκε στην αρχή της παρούσας εργασίας προκύπτει, ότι η αποδοχή της ύπαρξης του άλλου, επιβεβαιώνει και την ύπαρξη τη δική μου. Επομένως τα τραπεζοϋπαλληλικά συνδικάτα πρέπει να αποδέχονται το ρόλο των διοικήσεων των τραπεζών και το αντίστροφο. Έτσι θα εξασφαλιστεί μια ατέρμονη διαπραγματευτική σχέση, στηριζόμενη σε σχέσεις εμπιστοσύνης, χωρίς οι συμμετέχοντες να αγχώνονται, ότι η εκάστοτε πλευρά θέλει να αφανίσει η μία την άλλη.

Θα ήταν εποικοδομητικό για τις σχέσεις μεταξύ συνδικάτων κι ανώτατων διοικητικών στελεχών κι οι δύο διαπραγματευόμενες πλευρές να απεμπλακούν από τις όποιες ιδεολογικές εξαρτήσεις, που δεν προάγουν την αντικειμενικότητα των συζητήσεων μεταξύ τους, αντίθετα δυναμιτίζουν το πεδίο διαπραγματεύσεων. Τέλος θα πρέπει τα αποτελέσματα των συζητήσεων να τα αποδέχονται κι οι δυο πλευρές. Η όποια αμφισβήτηση των αποτελεσμάτων κι η μη τήρηση των συμφωνηθέντων, καταστρατηγούν την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων και διαιωνίζουν τις συγκρούσεις μεταξύ των δύο πλευρών.

Όσο σαθρό κι αν παρουσιάστηκε το περιβάλλον των συνδικαλιστών τους, από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, όλοι ανεξαιρέτως από τον αρχαιότερο μέχρι τον νεότερο σε τραπεζική σταδιοδρομία κι εμπειρία συμφώνησαν, ότι τελικά είναι μεγάλο το κοινωνικό όφελος από τον περιορισμό της δύναμης των συνδικαλιστικών τους ομάδων, που συντελέστηκε τα τελευταία χρόνια στο χώρο. Μέχρι όμως να συμβεί αυτή η εξομάλυνση της συνδικαλιστικής επιρροής, παρατηρείτο το φαινόμενο της ισοβιότητας των συνδικαλιστών, με συνέπεια την απουσία δημιουργικών καινοτομιών προς όφελος των εργαζομένων και πολλές φορές το φαινόμενο εξαπόλυσης απειλών συνδικαλιστών απευθείας προς τους εργαζόμενους, με στόχο την επίλυση ακόμη και προσωπικών τους διαφορών. Τόση ήταν η δύναμη και παράλληλα η εξάρτηση των σωματείων από τις εκάστοτε κυβερνήσεις, που όσοι είχαν θητεύσει ως συνδικαλιστές μέχρι και τα μέσα της δεκαετίας του 2000, λάμβαναν στο τέλος της καριέρας τους, εκτός από τη σύνταξη του τραπεζικού υπαλλήλου, ξεχωριστή σύνταξη συνδικαλιστή.

Θέλοντας πλέον να κλείσω οριστικά την κουβέντα για το συνδικαλισμό στον τραπεζικό κλάδο, ρώτησα ένα προς ένα τους ανθρώπους της έρευνας, *«γιατί συνεχίζουν να πληρώνουν τη συνδρομή του ο καθένας στον αντίστοιχο σύλλογο που ανήκει, από τη στιγμή που στις μη δομημένες συνεντεύξεις έδειξαν, να θεωρούν το θεσμό διάτρητο»*. Η απάντηση «πληρωμένη» απ' όλους, *«είναι αναγκαίο κακό, που εύχεσαι να μη το χρειαστείς ποτέ»*. Όλοι θεωρούν, πως σε έσχατη ανάγκη επικείμενης απόλυσης, θα παρέμβει ο σύλλογος, διαχωρίζοντας τα μέλη του βέβαια από τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Άτυπα επίσης πιστεύουν, πως οι σύλλογοι συνεργάζονται με τις διευθύνσεις προσωπικού των τραπεζών και θα αποφύγουν επομένως οι διοικήσεις, να πειράζουν, στο μέτρο του δυνατού, τα μέλη των συλλόγων αυτών.

Κεφάλαιο 3 : Μέθοδος της έρευνας

3.1 Οι συμμετέχοντες της έρευνας

Οι συμμετέχοντες της έρευνας είναι διαφορετικών ηλικιών άνθρωποι, που είτε έχουν εργαστεί, είτε εργάζονται ακόμα στο τραπεζικό σύστημα. Το γεγονός ότι οι συγκεκριμένοι άνθρωποι είναι ή ήταν συνεργάτες και συνάδελφοι μου για μεγάλο χρονικό διάστημα, μου έδωσε τη δυνατότητα, να χαίρω της εμπιστοσύνης τους, ότι τα αποτελέσματα της έρευνας δεν θα κοινοποιηθούν σε ανθρώπους μέσα στο εργασιακό τους περιβάλλον, άλλωστε τους είχα εξαρχής διαβεβαιώσει, ότι δε θα αναφερθούν τα πραγματικά τους ονόματα.

Για να μπορέσω να συγκεντρώσω στοιχεία τόσο μεγάλου χρονικού εύρους για την εξέλιξη της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, επιλέχθηκαν άνθρωποι, που εργάστηκαν στην ίδια τράπεζα καθ' όλη τη διάρκεια της καριέρας τους και συνταξιοδοτήθηκαν ως τραπεζικοί υπάλληλοι, από τα μέσα της δεκαετίας του 70 μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του 2010, ηλικίας σήμερα περίπου 70 ετών . Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι άτομα, τα οποία δραστηριοποιούνται ακόμα στην αγορά εργασίας, απλώς όχι πλέον όλοι στον τραπεζικό κλάδο. Το γεγονός ότι μία γυναίκα 48 ετών σήμερα, από τους συμμετέχοντες, δεν απασχολείται τη δεδομένη χρονική περίοδο στον τραπεζικό κλάδο, δεν ακυρώνει την εγκυρότητα της δικής της εκδοχής του ορισμού της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, γιατί όπως θα προκύψει από την αφήγηση της ιστορίας ζωής της, η εργασιακή της εμπειρία, επί 25 συναπτά έτη σε τρεις διαφορετικές τράπεζες, της έχει εξασφαλίσει σήμερα μια ακόμα καλύτερα αμειβόμενη εργασία. Οι υπόλοιποι δραστηριοποιούνται ακόμα στο τραπεζικό κλάδο από τις αρχές της δεκαετίας του 2000 μέχρι και σήμερα. Η διαφοροποίηση είναι ότι οι κάποιοι από αυτούς εργάζονται σε διοικητική θέση, σε κεντρικές υπηρεσίες ελληνικών συστημικών τραπεζών κι άλλοι σε καταστήματα του ευρύτερου δικτύου των ελληνικών τραπεζών.

3.2 Τα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας

Αρχικά θα πρέπει να συγκεκριμενοποιήσω το κύριο και τα επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα πάνω στα οποία δομήθηκε αυτή η κοινωνιολογική έρευνα. Μέσα από τις αφηγήσεις των ιστοριών ζωής των συμμετεχόντων στην έρευνα, προέκυψε ο προσδιορισμός της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, όπως τον αντιλαμβάνονται οι ίδιοι, μέσα από τη διαδικασία της *συμμετοχικής παρατήρησης* ως *συμμετέχοντες παρατηρητές*. Τα υποκείμενα της έρευνας μέσα από την αφήγηση των ιστοριών ζωής

τους, παρέθεσαν επιμέρους προσδιορισμούς για τον ορισμό του τραπεζικού υπαλλήλου, οι οποίοι πολλές φορές ταυτίστηκαν και οδήγησαν την έρευνα σε κοινά συμπεράσματα. Άλλες φορές, οι ίδιοι δημιούργησαν επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα, ακούσια τις περισσότερες φορές, δίνοντας απαντήσεις σε ερωτήματα, τα οποία δεν είχαν τεθεί πιο πριν από τον ερευνητή, ωστόσο φάνταζαν τόσο σημαντικά, που έπρεπε να καταγραφούν.

Τα κυριότερα επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια της μη δομημένης συνέντευξης που έγινε με τον καθένα ξεχωριστά, αφορούσαν:

- 1) Τους λόγους κινητικότητας ή μη των συμμετεχόντων μέσα στην ίδια τράπεζα, αλλά και σε διαφορετική.
- 2) Τον βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα της εργασίας τους και την προοπτική της εξέλιξής τους μέσα σε αυτήν.
- 3) Τους λόγους για τους οποίους επέλεξαν να γίνουν τραπεζικοί υπάλληλοι και τους λόγους για τους οποίους θεωρούν το επάγγελμα του τραπεζικού το ασφαλέστερο στην αγορά εργασίας.

3.3 Μέθοδος της έρευνας

Ο βασικός μου σκοπός για τη δημιουργία κι ορθή καταγραφή των αποτελεσμάτων της έρευνας ήταν οι ερωτώμενοι, να έχουν την ευκαιρία, να εκθέσουν ελεύθερα τις απόψεις τους. Έτσι οδηγήθηκα στην *«επιλογή της μεθόδου μη κατευθυνόμενης συνέντευξης, έχοντας όμως κατά νου το δεδομένο, ότι οι μη δομημένες συνεντεύξεις θα προσανατολίζονταν έτσι κι αλλιώς, στο να έπαιρνα απαντήσεις στα συγκεκριμένα ερωτήματα, που είχα εγώ ο ίδιος. Αναγνώριζα ωστόσο, ότι ήταν κατά κάποιο τρόπο κατευθυνόμενες. Το πιο σημαντικό ήταν ότι ο ίδιος, ως ερευνητής με ευαισθησία, ευελιξία, δημιουργικότητα και φαντασία, ήμουν αφοσιωμένος στα δεδομένα και συνελάμβανα τα νοήματα των όσων λέγονταν, αλλά και των όσων δεν λέγονταν. Οι ενδιάμεσες παύσεις – σιωπές, μιλούσαν για πράγματα ανομολόγητα κι έκρυβαν πραγματικούς γνωστικούς θησαυρούς, που με περίμεναν να τους αφουγκραστώ»*⁷⁸

Με βάση τις γνώσεις που αποκόμισα από τη βιβλιογραφία κι από τις αυτοσχέδιες ανιχνευτικές πρώτες συνεντεύξεις, κατά τη διάρκεια της συνάντησης μου με τα

⁷⁸(Λυδάκη Α., Αθήνα, 2016).

υποκείμενα της έρευνάς μου, καθώς ήθελα να εξασφαλίσω τη συγκατάθεση και τη συμμετοχή τους στην έρευνα μου, ετοίμασα έναν «οδηγό» συνέντευξης με τα ερωτήματα μου. Διαπίστωσα όμως, ότι ο «οδηγός» αυτός δεν ακολουθήθηκε πιστά. Συχνά την ώρα της συνέντευξης, η σημασία της πραγματικότητας, που αναδυόταν, με κατεύθυνε στο να αναθεωρήσω και να μεταβάλω την προοπτική μου. Οι ερωτήσεις φρόντισα να είναι απλές και να έχουν σχέση με τις εμπειρίες του καθενός συνεντευξιζόμενου, απέφυγα, στο μέτρο του δυνατού, τις αδιάκριτες ερωτήσεις και ενθάρρυνα με κάθε μέσον τη συνέχιση της συζήτησης.

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ήξερα ότι δεν θα εκμαίενα το «αντικειμενικά» αληθές, δεν το αποζητούσα κιόλας, διότι ήθελα τη «βιωματική» αφήγηση των διαφόρων συμβάντων από τους συνεντευξιζόμενους. Είχα κατά νου - και το επιβεβαίωσα στην πορεία της έρευνας - ότι τα υποκείμενα, από φόβο μην πληγεί η δημόσια εικόνα τους, πολλές φορές και μέσα στην ίδια την ομάδα, που ανήκαν εμποδίστηκαν να μιλήσουν τελείως ανοιχτά. Παρόλο που εγώ ο ίδιος τους είχα διαβεβαιώσει, πως εκεί βρισκόμουν με το ρόλο του ερευνητή, ο διαχωρισμός ερευνητή και συναδέλφου ήταν ξεκάθαρος μόνο από εμένα κι όχι από τα υποκείμενα της έρευνας μου. Σε αυτό το δύσκολο σημείο, η ερευνητική διεισδυτικότητα από μόνη της ήταν ανεπαρκής. Η λύση στο αδιέξοδο ήταν «να αναπτύξω την *ενσυναίσθηση* κι έτσι μπόρεσα να αντιληφθώ τα συναισθήματα των συνεντευξιζόμενων και να καταγράψω τα «μη ρηθέντα» κι ανομολόγητα στην διαδικασία της *μη δομημένης συνέντευξης* μου⁷⁹»

Η ενσυναίσθηση με βοήθησε να αποφύγω μια ενδεχόμενη ασφυκτική κι άκαιρη πίεση, που θα είχε αποβεί μοιραία για την έρευνα, διότι οι πληροφοριοδότες μου θα μπορούσαν να αναπτύξουν άμυνες, με αποτέλεσμα να μιλούσαν με γενικότητες και πολλές αφαιρέσεις, με αποτέλεσμα τη μη εγκυρότητα των αποτελεσμάτων της έρευνας.

⁷⁹ (Λυδάκη Α., Αθήνα, 2016).

2ο Μέρος: Εμπειρικό

Κεφάλαιο 1 : Οι συνεντεύξεις

1.1 Συνεντεύξεις τραπεζικών υπαλλήλων

Το δείγμα

Το δείγμα των ερωτωμένων, που επιλεχθεί για την συγκεκριμένη έρευνα, απαρτίζεται από εννέα ανθρώπους διαφορετικής ηλικίας διαφορετικής καταγωγής, μορφωτικής εξέλιξης κι επαγγελματικής εξέλιξης. Όλοι οι ερωτώμενοι απέφυγαν να προσδιορίσουν το ύψος των αποδοχών τους, επομένως όποια αναφορά σε αυτές από τον ερευνητή προκύπτει από ακούσιες τυχαίες αναφορές των ιδίων, κατά τη διάρκεια των μη δομημένων συνεντεύξεων.

Πρώτος παρουσιάζεται ο Διονύσης 69 ετών ο οποίος κατάγεται από τα Δουνέικα της επαρχίας του νομού Ηλείας και προέρχεται από μία εξαμελή αγροτική οικογένεια. Ο ίδιος είναι παντρεμένος κι έχει ένα παιδί, το οποίο απασχολείται ως μισθωτός πολιτικός μηχανικός στο μαιευτήριο «Μητέρα». Ο Διονύσης διορίστηκε στην τράπεζα Αττικής το 1975 και συνταξιοδοτήθηκε από αυτή με το βαθμό του περιφερειακού διευθυντή το 2002. Έπειτα συνέχισε την καριέρα του στην τότε Marfin Εγνατία Bank απ' όπου και παραιτήθηκε από τη θέση του γενικού διευθυντή, για να αναλάβει τη θέση του γενικού διευθυντή του μαιευτηρίου «Μητέρα» το 2012 από πού και παραιτήθηκε ως διευθύνων σύμβουλος του ίδιου οργανισμού το 2015. Ο ίδιος έχει τελειώσει το πολιτικό τμήμα της Νομικής σχολής Αθηνών και γνωρίζει ελάχιστα αγγλικά. Το 1982 ενεπλάκη με το συνδικαλισμό καθώς είχε εκλεγεί πρόεδρος του σωματείου εργαζομένων τραπεζής Αττικής.

Δεύτερος παρουσιάζεται ο Διονύσης 64 ετών οποίος διορίστηκε στην τράπεζα Αττικής το 1982 στην θέση του οδηγού του προέδρου αρχικά κι εν συνεχεία μετά από εσωτερικό διαγωνισμό της τράπεζας, συνέχισε τη καριέρα του ως υπάλληλος στο δίκτυο καταστημάτων, απ' το οποίο κι αποχώρησε κατά τη συνταξιοδότηση του με το βαθμό του υποδιευθυντή. Ο Διονύσης είναι απόφοιτος λυκείου και κατάγεται από τα Δουνέικα της επαρχίας του νομού Ηλείας, έχει ελάχιστες γνώσεις στα αγγλικά, είναι παντρεμένος κι έχει δύο παιδιά ο ένας του γιος είναι σήμερα τραπεζικός υπάλληλος κι ο άλλος του γιος είναι ιδιωτικός υπάλληλος σε εισαγωγική εταιρεία. Ο ίδιος προέρχεται από εξαμελή αγροτική οικογένεια, η οποία απαρτίζεται από συνολικά τρεις τραπεζικούς σε διαφορετικές ελληνικές τράπεζες, καθώς δύο από τα τρία αδέρφια του

ερωτώμενου απασχολήθηκαν κι αυτά στον ελληνικό τραπεζικό τομέα. Μετά τη συνταξιοδότηση του δεν χρειάστηκε να εργαστεί σε κάποια άλλη εταιρεία, καθώς ο ίδιος δεν το επιθυμούσε, μη έχοντας οικονομική ανάγκη να το κάνει. Στη διάρκεια της τριαντάχρονης σχεδόν καριέρας του δεν ενεπλάκη ποτέ με το συνδικαλισμό.

Τρίτος άνθρωπος της έρευνας είναι η Θεοδώρα 48 ετών, η οποία διορίστηκε το 1989 έπειτα από έναν διαγωνισμό στον οποίο συμμετείχε της Alpha Bank, η οποία επιθυμούσε να προσλάβει παιδιά υπαλλήλων της. Η ίδια προέρχεται από τετραμελή αστική οικογένεια των Αθηνών, ο πατέρας της ήταν κι ο ίδιος τραπεζικός και συνταξιοδοτήθηκε από την Alpha Bank, η μητέρα της δεν εργαζόταν κι ο αδερφός της είναι σήμερα ιδιωτικός υπάλληλος. Η ίδια το 1993 μετεπήδησε στη τότε Ευρωεπενδυτική τράπεζα του Λάτση, η οποία σήμερα λειτουργεί με την επωνυμία Eurobank, προκειμένου να πετύχει καλύτερο μισθολόγιο. Το 2006 προσλήφθηκε ως Project manager στη τότε Εγνατία τράπεζα και μετά τη συγχώνευση της Εγνατίας τράπεζας με την Marfin και τη δημιουργία της Marfin Εγνατία Bank, απασχολήθηκε στο δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας ως διευθύντρια. Το 2012 επέλεξε και πήγε σε κεντροποιημένη υπηρεσία της τράπεζας από την οποία και αποχώρησε το 2016, εισπράττοντας επιπλέον αμοιβή για εθελούσια έξοδο από τη τράπεζα, η οποία πλέον είχε συγχωνευτεί με τη τράπεζα Πειραιώς. Η καριέρα της Θεοδώρας είχε αυτή την πορεία ούσα ελεύθερη υποχρεώσεων, καθώς δεν υπήρξε ποτέ παντρεμένη ούτε είχε παιδιά. Η ίδια είναι απόφοιτος λυκείου γνωρίζει πολύ καλά αγγλικά και γαλλικά και δεν ενεπλάκη ποτέ στη διάρκεια της καριέρας της με το συνδικαλισμό. Σήμερα η Θεοδώρα είναι ιδιαιτέρα γραμματεύς γενικού διευθυντή μεγάλης αλυσίδας εταιρειών, που ασχολείται με την εστίαση

Ο τέταρτος ερωτώμενος είναι Ο Ταξιάρχης 42 ετών, ο οποίος γεννήθηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και σε πολύ μικρή ηλικία ήρθε στην Ελλάδα, όπου μεγάλωσε σε μια αστική γειτονιά της Αθήνας. Ο ίδιος προέρχεται από μία τριμελή αστική οικογένεια, ο πατέρας του ήταν ελεύθερος επιχειρηματίας συγκεκριμένα κρεοπώλης κι η μητέρα του οικοκυρά. Ο ίδιος είναι διαζευγμένος έχει δύο παιδιά ηλικίας 12 και 10 ετών. Στην αρχή της καριέρας του είχε εργαστεί ως ασφαλιστής σε ιδιωτική εταιρεία, όντας απόφοιτος του αμερικανικού κολλεγίου Αθηνών. Η καριέρα του στο τραπεζικό τομέα ξεκίνησε στη Eurobank το 2000, όπου προσλήφθηκε αρχικά ως ταμίας κι εν συνεχεία έγινε επενδυτικός σύμβουλος. Το 2007 μετεπήδησε στην Marfin Εγνατία Bank, ως Προϊστάμενος καταστήματος, διπλασιάζοντας το μισθό του.

Το 2012 επέλεξε να μετατεθεί σε κεντροποιημένη υπηρεσία της τράπεζας, απ' όπου κι αποχώρησε το 2019, εισπράττοντας επιπλέον αμοιβή εθελουσίας εξόδου. Κατά τη διάρκεια της καριέρας του δεν ενεπλάκη με το συνδικαλιστικό κίνημα. Σήμερα εργάζεται σε μία ιδιωτική χρηματιστηριακή εταιρία.

Ο πέμπτος άνθρωπος της έρευνας είναι γυναίκα 37 ετών κι ονομάζεται Ρίκα, είναι παντρεμένη κι έχει δύο παιδιά ηλικίας 8 και 5 ετών. Προσλήφθηκε στην τράπεζα Marfin Εγνατία Bank το 2008, έχοντας πρωτύτερα παραιτηθεί από τη θέση ιδιαιτέρας γραμματέως σε ναυτιλιακή εταιρεία, παρέμεινε στο δίκτυο καταστημάτων μέχρι το 2018 και τότε ζήτησε και πήρε μετάθεση σε κεντροποιημένη υπηρεσία της τράπεζας Πειραιώς, με την οποία πλέον είχε συγχωνευτεί η Marfin Εγνατία Bank. Η ίδια είναι απόφοιτος του BCA ιδιωτικού κολλεγίου των Αθηνών (Διοίκηση επιχειρήσεων) προέρχεται από τετραμελή αστική οικογένεια των Αθηνών, ο πατέρας της είναι ελεύθερος επαγγελματίας κι η μητέρα της οικοκυρά, η αδερφή της εργάζεται ως ιδιωτική υπάλληλος σε εταιρεία παροχής υπηρεσιών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας. Ο σύζυγος της εργάζεται ως μισθωτός σε συνεργείο αυτοκινήτων. Η ίδια δεν ενεπλάκη ποτέ μέχρι τώρα με το συνδικαλιστικό κίνημα.

Ο επόμενος άνθρωπος της έρευνας είναι ο μόνος για τον οποίο έχουμε μία συνεχόμενη εικόνα για τη βαθμολογική του εξέλιξη, καθώς από την αρχή της καριέρας του μέχρι και σήμερα βρίσκεται στο ίδια θέση, απλά σε διαφορετικά καταστήματα του δικτύου της ίδιας τράπεζας. Ο Χρήστος είναι 34 ετών είναι πτυχιούχος του Παντείου Πανεπιστημίου κοινωνικών και πολιτικών επιστημών του τμήματος Κοινωνιολογίας. Ο ίδιος διορίστηκε στην τράπεζα Marfin Εγνατία Bank το 2008, είναι ανύπαντρος κι άτεκνος. Επίσης προέρχεται από τετραμελή αστική οικογένεια των Αθηνών. Ο πατέρας του είναι συνταξιούχος τραπεζικός κι η μητέρα του συνταξιούχος του δημοσίου, ο αδερφός του είναι ιδιωτικός υπάλληλος σε εισαγωγική εταιρεία. Ο Χρήστος δεν έχει εμπλακεί στη μέχρι τώρα τραπεζική του καριέρα με το συνδικαλισμό. Αυτό το οποίο τον διαφοροποιεί από τους υπόλοιπους ανθρώπους της έρευνας σε επίπεδο μορφωτικού επιπέδου, είναι ότι τα τελευταία δύο χρόνια ολοκλήρωσε το μεταπτυχιακό του στο Πάντειο πανεπιστήμιο κοινωνικών και πολιτικών επιστημών στο τμήμα Κοινωνιολογίας με ειδίκευση στον «κοινωνικό αποκλεισμό και τα ανθρώπινα δικαιώματα».

Ο έβδομος κατά σειρά άνθρωπος της έρευνας είναι ο Βασίλης 61 ετών, ο οποίος είναι παντρεμένος κι έχει δύο παιδιά 27 και 24 ετών. Ο ίδιος προέρχεται από μία εξαμελή αγροτική οικογένεια της επαρχίας του Δήμου Ωλένης στο νομό Ηλείας. Ο ίδιος είναι απόφοιτος λυκείου, γνωρίζει ελάχιστα αγγλικά διορίστηκε στη τράπεζα Αττικής το 1985 ως ταμίας και συνταξιοδοτήθηκε από την ίδια τράπεζα το 2012, στο βαθμό του υποδιευθυντή. Ο ίδιος δεν ενεπλάκη ποτέ με το συνδικαλισμό. Τα δύο παιδιά του Βασίλη είναι απόφοιτοι παιδαγωγικού ο ένας κι απόφοιτος νομικής σχολής Αθηνών η άλλη κι η γυναίκα του δεν εργάζεται εδώ και πολλά χρόνια, είναι όμως συνταξιούχος.

Ο προτελευταίος από τους ανθρώπους του δείγματος είναι ο Ηλίας 61 ετών, ο οποίος από τη παλιά γένια των τραπεζικών υπαλλήλων, που εμπεριέχει το δείγμα, είναι ο δεύτερος πτυχιούχος, έχοντας τελειώσει ΑΣΟΕΕ. Ο Ηλίας ξεκίνησε τη καριέρα του το 1986 στην Ιονική Λαϊκή τράπεζα, η οποία το 1999 συγχωνεύτηκε με την σημερινή Alpha Bank. Ο ίδιος έχει τρία παιδιά 27,19,17 ετών τα οποία είναι σπουδαστές. Ο ίδιος είναι πλέον συνταξιούχος κι η γυναίκα του παραμένει ιδιωτική υπάλληλος. Ο ίδιος επίσημα δεν ενεπλάκη ποτέ με τα συνδικαλιστικά ζητήματα του σωματείου του, όμως παρέμενε σε όλη τη διάρκεια της καριέρας του ενεργό και δραστικό μέλος αυτού.

Ο τελευταίος κατά σειρά ερωτώμενος του δείγματος είναι ο Μιχάλης 57 ετών. Ο Μιχάλης είναι απόφοιτος λυκείου, είναι παντρεμένος κι έχει δύο παιδιά 24 και 19 ετών, τα οποία είναι φοιτήτριες. Ο ίδιος διορίστηκε στην Εθνική τράπεζα της Ελλάδος το 1985 κι αποχώρησε οικειοθελώς με εθελούσια έξοδο το 2018. Στα πρώτα χρόνια της καριέρας του απασχολήθηκε στο δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας και περίπου στα μέσα αυτής, μετατέθηκε στον εσωτερικό έλεγχο της τράπεζας. Επίσης δεν καταπιάστηκε ποτέ ενεργά με τα συνδικαλιστικά. Ο ίδιος προέρχεται από εξαμελή αγροτική οικογένεια, έχει μεγαλώσει στα Δουνέικα του νομού Ηλείας και τα δύο από τα τρία αδέρφια του, είναι συνταξιούχοι τραπεζικοί. Πλέον ο Μιχάλης έχει αποχωρήσει από την τράπεζα κι έχει ανοίξει δικό του υποκατάστημα γνωστής εταιρείας εστίασης, μη έχοντας κατοχυρώσει όμως ακόμα δικαίωμα σύνταξης.

1.1.1 Διονύσης 69 ετών

Θέλησα να ξεκινήσω τις συναντήσεις με γνώμονα την ηλικία κι επομένως την εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων ερωτώμενων στην έρευνα. Πρώτος λοιπόν είναι ο Διονύσης 69 ετών, συνταξιούχος τραπεζικός υπάλληλος από το 2002. Ο

Διονύσης κατάγεται από ένα αγροτικό χωριό της περιφέρειας. Ο ίδιος μου αφηγήθηκε: «Από μικρός έβλεπα τον πατέρα μου εργάτη γης, να παλεύει με τα χέρια του γεμάτα χώματα, λερωμένα, να φέρει στο σπίτι τα απαραίτητα, για να ζήσει η δμελής οικογένεια μας. Εγώ κατάλαβα από πολύ νωρίς, ότι ήθελα να ξεφύγω από τη μοίρα του αγρότη. Έτσι στράφηκα στα γράμματα και όταν πήρα το ισχυρό εφόδιο για εκείνη την εποχή, το απολυτήριο λυκείου, έδωσα εξετάσεις στο πανεπιστήμιο και πέτυχα να μπω στο «οικονομικό τμήμα της Νομικής σχολής Αθηνών». Τον ρώτησα να μου πει, γιατί ήθελε το πτυχίο του πανεπιστημίου, ενώ το απολυτήριο λυκείου, ήταν αρκετό για να ξεφύγει από την αγροτιά, μου απάντησε: «ήθελα να γίνω αρχηγός σε ό,τι κι αν έκανα, να φτάσω να έχω εξουσία», κάτι το οποίο κατάφερε καθώς τελείωσε την καριέρα του ως ανώτερος διευθυντής στην τράπεζα Αττικής.

Ερχόμενος στην Αθήνα, έκανε διάφορες δουλειές, για να καταφέρει να ολοκληρώσει τις σπουδές του. Δεν υπήρχε δυνατότητα από τον πατέρα του για επιπλέον χαρτζιλίκι. Όπως μου εξομολογήθηκε: «για να κάτσουμε να φάμε σε ένα εστιατόριο, περιμέναμε να δούμε ποια παρέα θα σηκωθεί και θα είχε αφήσει το ψωμί στο τραπέζι, για να το φάμε τζάμπα και να μη το πληρώσουμε επιπλέον». Σε εκείνο το σημείο τον διέκοψα ενθαρρύνοντας τον με την ερώτηση κλειδί, για το πώς προέκυψε η τράπεζα στην ζωή του, γιατί αν δεν το έκανα, είχε την πρόθεση να μου ανοιχτεί πάρα πολύ και να μου πει αυτά που ήθελε εκείνος κι όχι αυτά που αναζητούσα εγώ ως απαντήσεις σε αυτή την έρευνα. Μου απάντησε λοιπόν: «τυχαία, ενώ ήμασταν στο εστιατόριο, που συνηθίζαμε να τρώμε, μας ανέφερε ένας από τους θαμώνες, ο οποίος μετέπειτα έγινε συνάδελφός μου, ότι θα έκανε διαγωνισμό για προσλήψεις πτυχιούχων η Τράπεζα Αττικής». Εκείνος λοιπόν πέρασε επιτυχώς τις εξετάσεις και διορίστηκε το 1975 στην Τράπεζα Αττικής, από την οποία αποχώρησε το 2002, όταν συνταξιοδοτήθηκε με ειδικό επιδοτούμενο πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου από την παραπάνω τράπεζα.

Απόρησα και διακριτικά τον ρώτησα αν εκείνη την εποχή, υπήρχε διαφάνεια στις εισαγωγικές εξετάσεις των τραπεζών. Ενώ αυτό το ερώτημα ήταν επιμέρους, ωστόσο μου έδωσε την απάντηση για τον ορισμό της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου πριν την δεκαετία του 1980. Με ενημέρωσε λοιπόν ο συγκεκριμένος συμμετέχων στην έρευνα μου, ότι μέχρι και πριν τις αρχές της δεκαετίας του '80, ο τραπεζικός υπάλληλος στις εμπορικές τράπεζες ήταν ιδιωτικός υπάλληλος, γιατί πριν από τη κρατικοποίηση τους, επί κυβερνήσεως Κωνσταντίνου Καραμανλή, το 1979, με αρμόδιο υπουργό οικονομικών τον Παπαληγούρα, ανήκαν όλες στον όμιλο Ανδρεάδη. «Ο ιδιώτης

λοιπόν, όπως καταλαβαίνεις, ήθελε απλά να έχει υπαλλήλους, από τους οποίους θα εισέπραττε την υπεραξία της εργασίας τους, δεν τον ενδιέφερε να εξυπηρετήσει πελατειακές σχέσεις πολιτικών κομμάτων και ψηφοφόρων», μου συμπλήρωσε.

Επειδή ήθελα να εκμαιεύσω το δικό του βιωματικό ορισμό της επαγγελματικής και κοινωνικής του ταυτότητας ως τραπεζικού υπαλλήλου, του έκανα την ερώτηση κλειδί: γιατί δεν αναζήτησε αργότερα σε κάποια άλλη εταιρεία, θέση εργασίας με ενδεχομένως καλύτερες απολαβές. Η απάντησή του συμπλήρωνε την απάντηση του κύριου ερευνητικού ερωτήματος μου. Μου απάντησε χαρακτηριστικά *«η σύμβαση του τραπεζοϋπαλλήλου ήταν πιο σταθερή από του δημοσίου υπαλλήλου εκείνη την εποχή»*. Ζητώντας του περαιτέρω διευκρινίσεις, μου εξήγησε, ότι η τράπεζα αν απέλυε κάποιον μονομερώς, χωρίς να έχεις υποπέσει σε πειθαρχικό παράπτωμα, υποχρεούτο να τον αποζημιώσει με το σύνολο των ετήσιων απολαβών του μέχρι τη συνταξιοδότηση του.

Μετά τη συνταξιοδότηση του, εισπράττοντας πλέον τη πλήρη σύνταξή του κι εφόσον βρισκόταν σε μικρή σχετικά ηλικία, αναζήτησε εργασία και προσλήφθηκε στη τότε Επενδυτική Τράπεζα⁸⁰ ως διευθυντής καταστήματος. Η τράπεζα αυτή στη συνέχεια ενσωματώθηκε στη Marfin Egnatia Bank κι εκεί ο ερωτώμενος ξεκίνησε μια ακόμα πιο λαμπρή δεύτερη σταδιοδρομία, ανώτατου πλέον τραπεζικού στελέχους. Στην επιτυχία της δεύτερης καριέρας, όμως μείζονα ρόλο έπαιζαν οι γνωριμίες του και σε επίπεδο πελατών και σε επίπεδο ανώτατων τραπεζικών στελεχών, από την πρώτη τράπεζα, από την οποία είχε αποχωρήσει, ως ανώτερος διευθυντής.

Ο συγκεκριμένος άνθρωπος προχώρησε την έννοια της ταυτότητας του τραπεζικού στελέχους, πολλά βήματα πιο πέρα, καθώς μετά την επιτυχημένη δεύτερη καριέρα του ως Εμπορικός διευθυντής της Marfin Egnatia bank, έμεινε τα τρία τελευταία χρόνια της καριέρας του, μέχρι ο ίδιος να θελήσει να παραιτηθεί, στη θέση του διευθύνοντος συμβούλου μεγάλου ιδιωτικού νοσοκομείου των Αθηνών. Σε αυτό το σημείο ένα επιμέρους ερώτημα γινόταν κύριο. *Πώς έγινε κι ένα ανώτατο στέλεχος του τραπεζικού κλάδου, μεταπήδησε ως ανώτατο στέλεχος στο ελληνικό σύστημα διοίκησης μονάδων υγείας;* Η απάντηση, που έλαβα ήταν ξεκάθαρη. *«Όποιος έχει θητεύσει ως τραπεζικός, μπορεί να ανταποκριθεί με επιτυχία σ' οποιαδήποτε θέση, σ' οποιαδήποτε εταιρεία»*.

⁸⁰ Η φυσική συνέχεια της Επενδυτικής Τράπεζας είναι η σημερινή Optima Bank

Σε αυτό το σημείο ζήτησα να μου αιτιολογήσει την άποψή του και την επιτυχία του, στις θέσεις ευθύνης, που αναλάμβανε. Μου απάντησε λοιπόν: *«Σε όποια εταιρεία κι αν πήγαινα, ζητούσα το σεντόνι»⁸¹ εσόδων εξόδων κι όπου τα έξοδα υπερέβαιναν τα έσοδα, ασκούσα επεμβατική διοίκηση». Με αυτή την απλή, αλλά λογική, εξήγηση μας έδωσε την έννοια της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου και την επαγγελματική του νοοτροπία, ως «πολύ-εργαλείου», στην ευχέρεια οποιουδήποτε εργοδότη, γεγονός που αιτιολογεί τις μετακινήσεις σε άλλους κλάδους εργασίας, όπως θα αναφερθεί και στις παρακάτω συνεντεύξεις.*

Επειδή χρειαζόμουν ένα χρονικό περιορισμό και γνωρίζοντας, ότι ήταν πάντα ενεργός συνδικαλιστικά, τον ρώτησα πότε μετατράπηκαν οι «κλειστές» συμβάσεις των τραπεζοϋπαλλήλων σε «αορίστου χρόνου», μου απάντησε μονολεκτικά το 1993. Μέσα από μια εκτενή μη δομημένη συνέντευξη, από τον πρώτο συμμετέχοντα στην έρευνα είχα εξασφαλίσει τον ορισμό της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, στο χρονικό εύρος τον δύο τελευταίων δεκαετιών του 20^{ου} και της πρώτης του 21^{ου} αιώνα. Ήταν εργαζόμενοι σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οι οποίοι είχαν εξασφαλισμένο, αξιοπρεπέστατο ισόβιο εισόδημα κι έχαιραν μεγάλης κοινωνικής αποδοχής κι εμπιστοσύνης, καθώς μέσω των συναλλαγών, γνώριζαν μυστικά των συμπολιτών τους.

Τέλος, χωρίς να γίνω πειστικός, θέλησα να τον ρωτήσω για τις απολαβές του όλα αυτά τα χρόνια. Με άνεση μου απάντησε *«δουλεύω 50 χρόνια τα μόνα χρήματα, που έχουν ποτέ πιστωθεί στο λογαριασμό μου, αντικατόπτριζαν τη μισθοδοσία μου, ήταν πολύ περισσότερα από του μέσου δημοσίου υπαλλήλου, αλλά όχι υπερβολικά για τις ευθύνες, που έφερα»*. Σε αυτό το σημείο μού άφησε υπόνοιες, πως στελέχη τραπεζών, που διάβουν πολυτελή βίο, ενδεχομένως να λαμβάνουν κι «άλλα» εισοδήματα, όχι τόσο διαυγούς προελεύσεως. Τα εισοδήματα ενός αδέκαστου τραπεζοϋπαλλήλου αρκούν για να ζει κάποιος «αξιοπρεπώς», σύμφωνα με τα σημερινά δεδομένα, συμπλήρωσε.

Σε αυτό το σημείο θεωρώ σωστό να συνοψίσω για το Διονύση τα κύρια σημεία της συνέντευξής του. Ο ίδιος κατάγεται από τα Δουνέικα της επαρχίας του νομού Ηλείας και προέρχεται από μία εξαμελή αγροτική οικογένεια. Πλέον είναι παντρεμένος και έχει ένα παιδί (σήμερα 38 ετών), το οποίο απασχολείται ως μισθωτός «πολιτικός μηχανικός» στο μαιευτήριο «Μητέρα». Ο Διονύσης διορίστηκε στην τράπεζα Αττικής το 1975 και συνταξιοδοτήθηκε από αυτή με το βαθμό του περιφερειακού διευθυντή το

⁸¹ Παλαιότερη μορφή εκτύπωσης σε συνεχόμενο διάτρητο στις άκρες χαρτί.

2002. Έπειτα συνέχισε τη καριέρα του στην τότε Marfin Εγνατία Bank απ' όπου και παραιτήθηκε από τη θέση του γενικού διευθυντή, για να αναλάβει τη θέση του γενικού διευθυντή του μαιευτηρίου «Μητέρα» το 2012 από πού και παραιτήθηκε ως διευθύνων σύμβουλος του ίδιου οργανισμού το 2015, ημερομηνία κατά την οποία έμεινε χήρος.

1.1.2 Διονύσης 64 ετών

Επειδή οι δύο μεγαλύτεροι σε ηλικία συμμετέχοντες στην έρευνα μου κατάγονταν από το ίδιο μέρος κι ήταν οικογενειακοί φίλοι, θα αναφερθούν στην έρευνα μόνο οι διαφοροποιήσεις μεταξύ τους, γιατί τα υπόλοιπα δεδομένα είναι παρόμοια και για τους δύο. Ο μικρότερος εκ των δύο προτίμησε να αρκεστεί στο απολυτήριο λυκείου ως μορφωτικό υπόβαθρο και δεν επεδίωξε, να καλλιεργήσει τη γνώση του σε καμία ξένη γλώσσα.

Το 1979 ύστερα από τη μεσολάβηση του βουλευτή περιφέρειάς του, ο οποίος εκλεγόταν με το τότε κυβερνών κόμμα, προσλήφθηκε στην Εμπορική τράπεζα Ελλάδος. Από την τράπεζα αυτή αποχώρησε σε διάστημα λιγότερο από μήνα. Αμέσως αναρωτήθηκα το γιατί. Ο ίδιος μου απάντησε, ότι «ο μισθός στην τράπεζα ήταν 9.000δρχ, ενώ ως ανειδίκευτος εργάτης αμειβόμουν με 19.000δρχ, επειδή τα βιοποριστικά μου έξοδα δεν καλύπτονταν από το μισθό του τραπεζοϋπαλλήλου, αναζήτησα νέα εργασία στη βιομηχανία». Στην αφήγηση του χρησιμοποίησε το πολύ εύστοχο παράδειγμα της ελληνικής ταινίας «Μια ζωή την έχουμε» με το Δ. Χορν ως τραπεζικό υπάλληλο, για να μας φωτογραφήσει την εικόνα του τραπεζικού στα τέλη της δεκαετίας του '70.

Έχοντας εξασφαλίσει την δική του εκδοχή για την ταυτότητα του τραπεζοϋπαλλήλου του '79, είχα εκμαιεύσει και κάτι το οποίο, ο ίδιος δεν κατάλαβε, ότι μου το έφερνε μπροστά στα μάτια μου, βορρά στο «δαιμόνιο» του ερευνητή. Η μαρτυρία αναφέρεται στο 1979, όπου οι ελληνικές τράπεζες ήταν ακόμα ιδιωτικές, όμως εντοπίζεται χρονικά, **η «γένεση» του κρατικού παρεμβατισμού** σε αυτές, καθώς τα μέλη της κυβέρνησης είχαν λόγο και σε διορισμούς των τότε ιδιωτικών τραπεζών.

Το 1982 κατάφερε να διοριστεί στην Τράπεζα Αττικής, χρησιμοποιώντας ως πρόσωπο κλειδί τον πρεσβύτερο Διονύση, ο οποίος τότε (1982) ήταν πρόεδρος του συλλόγου εργαζομένων της τράπεζας κι είχε δικαίωμα να προτείνει «διορισμό». Το πιο σημαντικό του προσόν, ήταν ότι ανήκε στους υποστηρικτές του τότε κυβερνώντος

κόμματος. Στο θεωρητικό μέρος της έρευνας, στο κεφάλαιο, που αναφέρεται ο συνδικαλισμός, παρουσιάστηκε το παράδειγμα του συγκεκριμένου διορισμού, εν τω μέσω της μεγάλης παν-τραπεζικής απεργίας⁸², ως αντίκρισμα του κρατικού παρεμβατισμού προς τους τότε συνδικαλιστικούς φορείς και της τεράστιας επιρροής αντίστοιχα του συνδικαλιστικού φορέα. Επιπροσθέτως η επιτυχής λήξη της τότε απεργίας (1982) είχε κατοχυρώσει το ενιαίο μισθολόγιο για τους τραπεζοϋπαλλήλους, γεγονός που τώρα επέτρεπε στο Διόνυση, να ζει αξιοπρεπώς και να μην χρειαστεί να αναζητήσει δουλειά αλλού, όπως είχε κάνει το 1979.

Ο Διόνυσης μου αφηγήθηκε, ότι τα πρώτα χρόνια της καριέρας του θήτευσε ως οδηγός αποκλειστικά του προέδρου του διοικητικού συμβουλίου και δεν τον ενδιέφερε, να ξεκινήσει την κλασική σταδιοδρομία του τραπεζικού, μέσα από τις βαθμίδες του υποκαταστήματος, καθώς εκεί είχε αποδοχές πολύ μεγαλύτερες από ενός διευθυντή καταστήματος. Μου διευκρίνισε, ότι όταν ο διευθυντής έπαιρνε 450.000δρχ, εκείνος μαζί με τις υπερωρίες, έφτανε τις 600.000δρχ. Μάλιστα όπως μου εκμυστηρεύτηκε, επειδή το ποσό που λάμβανε από τις υπερωρίες, από ένα ύψος και πάνω, τον ανέβαζε κλιμάκιο φορολόγησης, πρότεινε και πέτυχε από τον πρόεδρο να προσληφθεί δεύτερος αναπληρωματικός οδηγός, ένας συγχωριανός του, προκειμένου να μοιράζονται οι απολαβές.

Επειδή κατάλαβε, ότι απόρησα, έσπευσε να μου ξεκαθαρίσει, ότι όντας καθημερινά «ήλιο με ήλιο» με τον πρόεδρο, είχε αναπτύξει έντονη σχέση επιρροής επάνω του κι ο προαναφερθείς διορισμός δεν ήταν ο μόνος, που πέτυχε στα χρόνια, που παρέμεινε σε αυτήν τη θέση. Στη συνέχεια μεσολάβησε να διοριστεί ο Βασίλης ετών 61 (αδερφός της συζύγου του) στην ίδια τράπεζα κι ο αδερφός του Ηλίας, ετών 61, στην τότε Ιονική τράπεζα, άνθρωποι που απαρτίζουν την ομάδα συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα και καταγράφεται η εκδοχή τους παρακάτω. Η βασική όμως προϋπόθεση για να διοριστούν τα άτομα, που πρότεινε, ήταν να είναι υποστηρικτές του κυβερνώντος κόμματος.

Στην ίδια θέση παρέμεινε καθ' όλη τη διάρκεια του διορισμένου από την κυβέρνηση ΠΑΣΟΚ προέδρου μέχρι το 1989 και βοήθησε πολλούς δικούς του ανθρώπους. Το

⁸²Όπως διευκρίνισε ο ίδιος σύμφωνα με το νόμο 1264 άρθρο 22 «απαγορεύεται κατά τη διάρκεια απεργίας η πρόσληψη απεργοσπαστών», για τη πρόσληψή του έδωσε άδεια το σωματείο των εργαζομένων της τράπεζας Αττικής. Ανακτήθηκε στις 25/09/2020
<http://dipedytik.att.sch.gr/docum/nomoi/n1264-82.pdf>

1990 με την έλευση της κυβερνήσεως της ΝΔ, ενώ ο πρόεδρος της τράπεζα άλλαξε, εκείνος παραδόξως παρέμεινε στη θέση του και μέσα σε λίγο χρονικό διάστημα, έχαιρε της απολύτου εμπιστοσύνης του νέου επικεφαλής της τράπεζας. Στη συνέχεια θα παρατεθούν λόγια του ίδιου, τα οποία μαρτυρούν την έντονη επιρροή, που ασκούσαν τότε στις ελληνικές τράπεζες οι κομματικοί φορείς. *«Η διοίκηση επί ΝΔ δεν πείραζε κανέναν μας, ούτε κι εμένα, μάλιστα ενώ ήξεραν, ότι ήμουν φιλικά προσκείμενος στο αντίθετο κόμμα, ωστόσο με εμπιστεύονταν»*. Αμέσως του έθεσα το ερώτημα, εάν πρότεινε διορισμούς, που να έγιναν δεχτοί από το νέο πρόεδρο κι εκείνος μου απάντησε: *«Πλέον το είχα σταματήσει αυτό το βιολί, ο γιος μου μεγάλωνε κι ήθελα να κρατήσω τις όποιες χάρες, για να τακτοποιήσω το παιδί μου μελλοντικά, όμως όταν πλέον το 1994 επανήλθε η κυβέρνηση ΠΑΣΟΚ, ο νέος πρόεδρος με έδιωξε από τη διοίκηση και πήγα στο δίκτυο των καταστημάτων, ίσως και με το στίγμα του προδότη της πολιτικής μου ιδεολογίας»*

Το 1994 μετατάχθηκε λοιπόν στο δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας Αττικής. Μέχρι το 2002 τα δεδομένα που κατέγραψα από την αφήγηση του, ταυτίζονταν απόλυτα με ό,τι μου είχε πει ο προηγούμενος ερωτώμενος, ταυτιζόμενοι κι οι δύο στον ορισμό της ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου, *ως ενός στελέχους χρηματοπιστωτικού ιδρύματος που αγοράζει και πουλάει χρήμα, από θέση ισχύος*. Η διαφοροποίηση ωστόσο είναι ότι ο δεύτερος ερωτώμενος, βρέθηκε στο μεταίχμιο της αλλαγής ορισμού της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, από λειτουργό χρηματοπιστωτικού ιδρύματος σε πωλητή, κάτι το οποίο προκύπτει κι από τις επόμενες αφηγήσεις των νεότερων ηλικιακά και εμπειρικά ερωτώμενων.

Ο Διονύσης, μέσα από τη μαρτυρία ζωής του, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ο «τραπεζικός των δύο αιώνων». Στη πρώτη περίοδο της καριέρας του μας αποδεικνύει, πόσο εξαρτώμενο ήταν το τραπεζικό σύστημα από την εκάστοτε κυβέρνηση, επομένως και πόσο εξαρτώμενος ήταν ο τραπεζικός υπάλληλος από τις διαθέσεις των κυβερνώντων. Στη δεύτερη περίοδο, που όχι τυχαία ξεκινά μετά την είσοδο της Ελλάδος στην Οικονομική Νομισματική Ένωση, μας αποδεικνύει, πως η «παγκοσμιοποίηση του τραπεζικού συστήματος» άφησε πίσω, στην κούρσα της τραπεζικής σταδιοδρομίας, τον απαρχαιωμένο τραπεζικό υπάλληλο.

Αυτό αποδεικνύεται από τα λεγόμενά του: *«Ευρισκόμενος σε θέση ευθύνης και μη γνωρίζοντας αγγλικά, ήμουν υποχρεωμένος να υπογράφω έγγραφα, που δεν γνώριζα τι*

έλεγαν. Ήμουν αναγκασμένος να εμπιστεύομαι τυφλά τους υφισταμένους μου, ωστόσο έτρεμα καθημερινά, για το εάν κάτι, που είχα υπογράψει, εν αγνοία μου θα με έστελνε φυλακή. Γι' αυτό μόλις κατοχύρωσα δικαίωμα συνταξιοδότησης πήρα την αποζημίωση μου, το εφάπαξ μου και ένα μικρό ποσό που έδινε η τράπεζα σαν πριμ, για να με δελεάσει να παραιτηθώ και βγήκα στη σύνταξη».

Αποδεικνύεται λοιπόν ξεκάθαρα η πραγματικότητα, πως η «απαρχαιωμένη» ταυτότητα τραπεζοϋπαλλήλου του '80 και του '90, δεν έχει καμία θέση στο σύγχρονο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Γι' αυτό πλέον στις μέρες μας, αντίθετα με τα προηγούμενα χρόνια, κάποιος που συνταξιοδοτείται από μια ελληνική τράπεζα, πλην ελαχίστων εξαιρέσεων, δεν εργάζεται αλλού μετά.

Συνοψίζοντας για το Διονύση θα πρέπει να αναφερθεί ότι διορίστηκε στην τράπεζα Αττικής το 1982 στην θέση του οδηγού του προέδρου αρχικά και εν συνεχεία μετά από εσωτερικό διαγωνισμό της τράπεζας, συνέχισε τη καριέρα του ως υπάλληλος στο δίκτυο καταστημάτων, απ' το οποίο κι αποχώρησε κατά τη συνταξιοδότηση του με το βαθμό του υποδιευθυντή. Ο Διονύσης είναι απόφοιτος λυκείου και κατάγεται από τα Δουνέικα της επαρχίας του νομού Ηλείας, έχει ελάχιστες γνώσεις στα αγγλικά, είναι παντρεμένος κι έχει δύο παιδιά ο ένας του γιος είναι σήμερα τραπεζικός υπάλληλος κι ο άλλος του γιος είναι ιδιωτικός υπάλληλος σε εισαγωγική εταιρεία. Ο ίδιος προέρχεται από εξαμελή αγροτική οικογένεια, η οποία απαρτίζεται από συνολικά τρεις τραπεζικούς υπαλλήλους σε διαφορετικές ελληνικές τράπεζες, καθώς δύο από τα τρία αδέρφια του ερωτώμενου απασχολήθηκαν κι αυτά στον ελληνικό τραπεζικό τομέα. Μετά τη συνταξιοδότηση του δεν χρειάστηκε να εργαστεί σε κάποια άλλη εταιρεία, καθώς ο ίδιος δεν το επιθυμούσε, μη έχοντας οικονομική ανάγκη να το κάνει. Στη διάρκεια της τριαντάχρονης σχεδόν καριέρας του δεν ενεπλάκη ποτέ με το συνδικαλισμό.

1.1.3 Θεοδώρα 48 ετών

Η συγκεκριμένη συμμετέχουσα στην έρευνα έχει την ιδιαιτερότητα, ότι ενώ ξεκίνησε την καριέρα της ως τραπεζικός υπάλληλος, έχει παραιτηθεί από την Τράπεζα κι εργάζεται πλέον σαν Project manager σε μεγάλη εταιρεία εστίασης. Δεν πρόλαβε να συνταξιοδοτηθεί από την τράπεζα, ωστόσο πήρε ένα μεγάλο ποσό αποζημίωσης για να παραιτηθεί.

Η ίδια διορίστηκε στην Τράπεζα Πίστεως το 1989 σε εσωτερικό διαγωνισμό για τα παιδιά των τότε εργαζομένων στην Τράπεζα Πίστεως. Στα μέσα της δεκαετίας του '90, έκανε μεταγραφή στην Ευρωεπενδυτική (Eurobank). Εκεί από απλή υπάλληλος, που ήταν στη προηγούμενη τράπεζα, έγινε υποδιευθύντρια καταστήματος, όπου κι έμεινε μέχρι το 2006, χρονιά όπου μεταπήδησε με διπλάσιες απολαβές κι αυτόματη προαγωγή στην Εγνατία τράπεζα.

Στην αφήγησή της αποκάλυψε, ότι οι συνθήκες εργασίας στην Eurobank, η οποία στα μετέπειτα χρόνια απορρόφησε τα περισσότερα τραπεζικά στελέχη, ήταν άθλιες κι έντονα πιεστικές, ωστόσο ενώ οι αμοιβές αρχικά ήταν ανάλογες της αυξημένης πίεσης του εργοδότη, εν συνεχεία η συγκεκριμένη τράπεζα κατήργησε όλα τα επιδόματα των θέσεων ευθύνης, παράδειγμα που δυστυχώς ακολούθησαν κι οι άλλες τράπεζες αργότερα. Ο «ηθικός αυτουργός» της απώλειας του δικαιώματος αποζημίωσης για την επικινδυνότητα των θέσεων ευθύνης του τραπεζικού υπαλλήλου στην Ελλάδα, φαίνεται να υπήρξε η Eurobank.

Ως η πρώτη τράπεζα που θέσπισε την Διεύθυνση ιδιωτών πίεζε τους εκεί τραπεζικούς υπαλλήλους, να προωθήσουν όσο περισσότερα τραπεζικά προϊόντα μπορούσαν στους καταναλωτές. Χρονικά βρισκόμαστε στην αρχή του 21^{ου} αιώνα κι ο τραπεζικός υπάλληλος από διεκπεραιωτής τραπεζικών εργασιών, μετετράπη σε πωλητή τραπεζικών προϊόντων. Σε αυτή την συγκυρία συνέβαλε κι η ευρύτερη εξάπλωση της μηχανογράφησης στις τράπεζες. Όλες τις εργασίες τις έκαναν οι υπολογιστές, που αντικαθιστούσαν πλέον τους πρώην τραπεζοϋπαλλήλους και τους μετέτρεπαν σταδιακά σε απλούς πωλητές.

Πριν την ολοκλήρωση της τραπεζικής της καριέρας, όπως έχει αναφερθεί και πιο πάνω, άλλαξε άλλη μια τράπεζα, το 2006 προσλήφθηκε στην Εγνατία Τράπεζα, η οποία συγχωνεύτηκε με τη σημερινή Τράπεζα Πειραιώς το 2013, με πολύ περισσότερες αποδοχές από το μέσο υπάλληλο τραπεζίτη. Το εφόδιο για τη «χρυσή» μεταγραφή ήταν η ικανότητα της να *πουλάει άμμο σε Βεδουίνους*, όπως μου είπε χαρακτηριστικά η ίδια.

Από την Τράπεζα Πειραιώς αποχώρησε «εθελουσίως», εισπράττοντας πολύ μεγάλη αποζημίωση το 2016, αφήνοντάς μου την υπόνοια, ότι το ποσό της αποζημίωσης ήταν από μόνο του αρκετό για να την κάνει, να παραιτηθεί, κάτι το οποίο δεν παραδέχτηκε ποτέ ευθέως. Μου ανέφερε λοιπόν, ότι πλέον η αγορά είχε στερέψει από πόρους και

δεν θα είχε πλέον καταναλωτές, για να πουλήσει τα προϊόντα της τράπεζας, επομένως φοβούμενη μην απολυθεί, προτίμησε να αποχωρήσει αξιοπρεπώς και να αναζητήσει αλλού εργασία. Μετά από λίγο χρονικό διάστημα είχε ήδη βρει αντίστοιχη θέση εργασίας στον ευρύτερο ιδιωτικό τομέα, αποδεικνύοντας, ότι η ιδιότητα του τραπεζικού είναι ένα πολύ δυνατό κι υπολογίσιμο βέλος στη φαρέτρα, οποιουδήποτε αναζητά εργασία ακόμα και στη σημερινή εποχή.

Με την τρίτη ιστορία ζωής ορίζεται ξεκάθαρα η μεταβολή της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου του 21^{ου} αιώνα σε *πωλητή* τραπεζικών προϊόντων. Θα πρέπει να διευκρινιστεί, ότι από τα τέλη της δεκαετίας του '90 οι τράπεζες έχουν αποκρατικοποιηθεί, μετατρέπόμενες σε ανώνυμες εταιρείες μετοχικών κεφαλαίων, άρα κι οι υπάλληλοί τους, είναι πλέον απλοί ιδιωτικοί υπάλληλοι.

Σε αυτό το γεγονός που υποβάθμισε την ταυτότητα του τραπεζικού στελέχους στην Ελλάδα, έρχεται να προστεθεί κι η υποβάθμιση του υγιούς ευγενούς ταμείου υγείας Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω⁸³, το οποίο εξισώθηκε με το Ι.Κ.Α. Ο τραπεζικός χάνει έτσι, ίσως και το πιο σημαντικό στοιχείο της επαγγελματικής του ταυτότητας, που τη διαχώριζε από αυτήν του απλού ιδιωτικού υπαλλήλου, το ξεχωριστό φορέα ασφάλισής του, ο οποίος αποτελούσε περιουσιακό στοιχείο του κλάδου, όλα αυτά τα χρόνια.

Κλείνοντας τη συνέντευξη θα πρέπει να τονιστούν τα κυριότερα σημεία του βιογραφικού της Θεοδώρας. Η ερωτώμενη διορίστηκε το 1989 έπειτα από έναν διαγωνισμό στον οποίο συμμετείχε, για τη πρόσληψη από την Alpha Bank παιδιών των υπαλλήλων της. Η ίδια προέρχεται από τετραμελή αστική αθηναϊκή οικογένεια, ο πατέρας της ήταν κι εκείνος τραπεζικός, που συνταξιοδοτήθηκε από την Alpha Bank, η μητέρα της δεν εργαζόταν κι ο αδερφός της είναι σήμερα ιδιωτικός υπάλληλος. Η ίδια το 1993 μετεπήδησε στη τότε Ευρωεπενδυτική τράπεζα συμφερόντων Λάτση, η οποία σήμερα λειτουργεί υπό την επωνυμία Eurobank, προκειμένου να πετύχει καλύτερο μισθολόγιο. Το 2006 προσλήφθηκε ως Project manager στη τότε Εγνατία τράπεζα και μετά τη συγχώνευση της Εγνατίας τράπεζας με την Marfin και τη δημιουργία της Marfin Εγνατία Bank, απασχολήθηκε στο δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας ως διευθύντρια. Το 2012 επέλεξε και πήγε σε κεντροποιημένη υπηρεσία της τράπεζας από την οποία και αποχώρησε το 2016, εισπράττοντας επιπλέον αμοιβή για εθελούσια έξοδο από την τράπεζα, η οποία πλέον είχε συγχωνευτεί με την τράπεζα

⁸³ Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών & Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας

Πειραιώς. Η καριέρα της Θεοδώρας είχε αυτή την πορεία ούσα ελεύθερη υποχρεώσεων, καθώς δεν υπήρξε ποτέ παντρεμένη ούτε είχε παιδιά. Η ίδια είναι απόφοιτος λυκείου γνωρίζει πολύ καλά αγγλικά και γαλλικά και δεν ενεπλάκη ποτέ στη διάρκεια της καριέρας της με το συνδικαλισμό. Σήμερα η Θεοδώρα είναι ιδιαίτερα γραμματεύς γενικού διευθυντή μεγάλης αλυσίδας εταιρειών, που ασχολείται με την εστίαση.

1.1.4 Ταξιάρχης 42 ετών

Ο Ταξιάρχης διορίστηκε στην Eurobank το 2000. Αρχικά εργάστηκε ως ταμίας στο κεντρικό κατάστημα του δικτύου της τράπεζας, εν συνεχεία επειδή ήταν έντονα επικοινωνιακός και πωλησιακός, του ανέθεσαν τη θέση του επενδυτικού συμβούλου στο ίδιο κατάστημα. Τελείωσε την καριέρα ως τραπεζικός υπάλληλος το 2020 από την τράπεζα Πειραιώς, αφού πρώτα είχε κάνει επαφές σε άλλο εργοδότη. Ο Ταξιάρχης παραιτήθηκε, έχοντας στην οπλοθήκη του, αφενός μεν το μεγάλο ποσό της εθελουσίας εξόδου, που εισέπραξε από την τράπεζα, για να παραιτηθεί και αφετέρου την εμπειρία, που προϋποθέτει η ιδιότητα του τραπεζικού υπαλλήλου.

Ο πατέρας του ήταν συνταξιούχος ελεύθερος επαγγελματίας κι η μητέρα του οικοκυρά. Το οικογενειακό του υπόβαθρο αξίζει να σημειωθεί, γιατί το γεγονός ότι ο πατέρας του βρισκόταν στη δίνη του ελεύθερου επαγγέλματος, τον ώθησε, όπως μου αποκάλυψε, να αναζητήσει ένα σταθερά μισθосυντήρητο επάγγελμα σαν του τραπεζοϋπαλλήλου. Στην παρούσα χρονική στιγμή όπως εκμυστηρεύτηκε ο ίδιος, δεν έχει γίνει η πρόσληψη στη νέα του εταιρεία, γιατί όλες οι προσλήψεις έχουν παγώσει από το Μάρτιο του 2020 λόγω covid 19. Δεν έχει όμως αγχωθεί προς το παρόν, γιατί θεωρεί την τραπεζική του εμπειρία δυνατό του πλεονέκτημα, στην ελληνική αγορά εργασίας.

Όταν το 2007 κατάφερε από την Eurobank, να μεταπηδήσει στην τότε Marfin Εγνατία Τράπεζα, με διπλάσιες μηνιαίες απολαβές από τις αρχικές και με αυτόματη προαγωγή σε προϊστάμενο καταστήματος ξεκίνησε να εξαργυρώνει την επαγγελματική αίγλη του τραπεζοϋπαλλήλου. Αμέσως μόλις μου το ανέφερε αυτό τον ρώτησα, αν τον βοήθησαν σε αυτό κάποιες συγκεκριμένες σπουδές που είχε κάνει. Η απάντησή του ήταν λιτή «στο αμερικάνικο κολλέγιο έχω τελειώσει, εδώ στην Αθήνα οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων, όχι κανένα σούπερ πανεπιστήμιο».

Έχοντας κατά νου τα λεγόμενα του, ότι κατά τη μεταγραφή του από τη μία τράπεζα στην άλλη διπλασιάστηκε ο μισθός του, του έθεσα μια ερώτηση κλειδί, *τι ήταν αυτό που έκανε τους εργοδότες του στη νέα τράπεζα να του αναβαθμίσουν τόσο πολύ τον μισθό και τη θέση του*. Η απάντησή του ήταν, ότι για να οριστικοποιηθεί η νέα του σύμβαση, του ζήτησαν προφορική δέσμευση του μεγέθους του καταθετικού υπόβαθρου της προσωπικής του πελατείας, το οποίο θα μετέφερε στη νέα τράπεζα.

Σε αυτό το σημείο ενθάρρυνα περαιτέρω τη συζήτηση, έχοντας κατά νου, το ότι η προηγούμενη ερωτώμενη, μου είχε αναφέρει, ότι μετά το 2000, ο τραπεζικός υπάλληλος έχει μετατραπεί σε πωλητή, ζήτησα κι από τον Ταξιάρχη να μου περιγράψει τη φύση του δουλειάς του, όπως την αντιλαμβανόταν ο ίδιος. Έτσι θα εξασφάλιζα και τον δικό του ορισμό της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου. Μου αφηγήθηκε τα εξής: *«Σαν προϊστάμενος καταστήματος είχα την ευθύνη της εύρυθμης λειτουργίας του καταστήματος διαδικαστικά, ωστόσο εκτός αυτού λογοδοτούσα για τα προϊόντα, κυρίως ασφαλιστικά, τα οποία είχα πουλήσει στη διάρκεια της ημέρας, κάθε μέρα στο κλείσιμο του καταστήματος. Μόλις παρουσιάστηκε στις ανακοινώσεις διαθέσιμη θέση για την κανονιστική συμμόρφωση της τράπεζας (κεντρική υπηρεσία), έστειλα αυτομάτως αίτημα μετακίνησης, το οποίο έγινε δεκτό»*

Θέλησα να διαπιστώσω το βαθμό ικανοποίησης του, από την καινούργια του θέση εργασίας. Μου απάντησε, ότι πλέον, ως υπάλληλος κεντρικής υπηρεσίας, αισθανόταν περισσότερο τραπεζικός υπάλληλος παρά ασφαλιστής, όπως όταν ήταν στο κατάστημα και σε καμία περίπτωση δεν του είχε λείψει η θέση του στο κατάστημα. Ήταν πλέον ευχαριστημένος επαγγελματικά. Εν κατακλείδι το χαρακτηριστικό που προσθέτει η μαρτυρία του τέταρτου ερωτώμενου στην ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου είναι η ιδιότητα του ασφαλιστή, κάτι που πλέον τον καθιστά ασφαλιστή – πωλητή.

Στη διάρκεια της συνέντευξης του Ταξιάρχη, φαινόταν μια απογοήτευση στο βλέμμα του, σαν τα πράγματα στη νέα του θέση να μην ήταν, όπως τα περίμενε. Ενθαρρύνοντας την εκδήλωση του συναισθήματός του, μου αφηγήθηκε: *«Στη κεντρο-ποιημένη υπηρεσία, μετατάχθηκα, από προϊστάμενος που ήμουν, σε απλό υπάλληλο, έτσι βρέθηκα, να είμαι υφιστάμενος συναδέλφων με λιγότερη εργασιακή εμπειρία από εμένα»*. Επομένως επιβεβαιωνόταν, κάτι που ήδη υποψιαζόμουν, ότι η κεντρική διοίκηση της τράπεζας ακολουθεί δικό της σύστημα, αυτό του αρχαιότερου κι όχι του ικανότερου, στις βαθμίδες εξέλιξης του τραπεζοϋπαλλήλου. Τα όποια κεκτημένα επαγγελματικά

δικαιώματα του στελέχους, μέχρι εκείνη τη στιγμή, χάνονταν κι εντασσόταν εκ νέου στην υπηρεσία ως αρχάριος.

Στη μαρτυρία του Ταξιάρχη, άρχισε να αναδύεται μια αλήθεια, η οποία θα επιβεβαιωθεί και πιο κάτω από τη Ρίκα 37 ετών και το Μιχάλη 51 ετών, οι οποίοι εργάζονται ή εργάστηκαν σε κεντρικές υπηρεσίες ελληνικής τράπεζας. Στις κεντρικές υπηρεσίες, λόγω πολυπληθούς στελέχωσης, ακόμα και τα ικανά τραπεζικά στελέχη «χάνονται». Σε αυτές τις θέσεις ο τραπεζικός υπάλληλος γίνεται μέρος μιας γραμμής παραγωγής γραφειοκρατικών εργασιών και προΐσταται ο αρχαιότερος αυτών. Έτσι το ιδιαίτερα ταλέντο του καθενός, σε αυτές τις θέσεις αδρανοποιούνται.

Για να επιβιώσει ένας τραπεζικός σε κεντρική υπηρεσία, προϋπόθεση είναι να τα πηγαίνει με όλους καλά, πράγμα αντικειμενικά αδύνατο. Ο Ταξιάρχης στη μαρτυρία του, μου εκμυστηρεύτηκε, ότι δεν ήθελε να ενταχθεί σε καμία «κλίκα» από αυτές, που υπήρχαν στο χώρο εργασίας του κι ήδη όταν ξεκίνησε η παρούσα έρευνα, αν κι ήταν ευχαριστημένος με τη φύση της εργασίας του «πάτησε το κουμπί», όπως αναφέρετε σε τραπεζικούς όρους, για την επιδοτούμενη εθελούσια έξοδο και παραιτήθηκε από την τράπεζα.

Σε αυτό το σημείο αναδύθηκε το «τίμημα» της κατ' άλλους εύκολης τραπεζικής εργασίας στις κεντρικές υπηρεσίες των ελληνικών τραπεζών. Αναφέρθηκε στις μη δομημένες συνεντεύξεις, μεταξύ των τραπεζοϋπαλλήλων-συμμετεχόντων στην έρευνα, ότι τα τελευταία χρόνια, που ο τραπεζικός έχει μετατραπεί σε πωλητή-ασφαλιστή, τα τραπεζικά στελέχη, ως επί τω πλείστων, επιλέγουν να μεταταχθούν στις κεντρο-ποιημένες υπηρεσίες των τραπεζών τους. Το να φύγει όμως ο έμπειρος τραπεζικός από το κατάστημα, το οποίο λειτουργεί σαν μια ομάδα, με παράλληλους στόχους και να ενταχθεί σε μια μεγαλύτερη χωρίς καμία συνοχή, ελλοχεύει κινδύνους διαταραχής ακόμα και της ψυχοσύνθεσης του. Αυτή η διαταραχή επιβαρύνεται κι από την αναγκαστική αδρανοποίηση των επαγγελματικών του δεξιοτήτων, ευνουχίζοντάς τον επί της ουσίας.

Συνοψίζοντας το βιογραφικό του Ταξιάρχη προκύπτουν τα εξής: Γεννήθηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και σε πολύ μικρή ηλικία ήρθε στην Ελλάδα, όπου μεγάλωσε σε μια αστική γειτονιά της Αθήνας. Ο ίδιος προέρχεται από μία τριμελή αστική οικογένεια, ο πατέρας του ήταν ελεύθερος επιχειρηματίας συγκεκριμένα κρεοπώλης κι η μητέρα του οικοκυρά. Ο ίδιος είναι διαζευγμένος έχει δύο παιδιά

ηλικίας 12 και 10 ετών. Στην αρχή της καριέρας του είχε εργαστεί ως ασφαλιστής σε ιδιωτική εταιρεία, όντας απόφοιτος του αμερικανικού κολλεγίου Αθηνών. Η καριέρα του στον τραπεζικό τομέα ξεκίνησε στη Eurobank το 2000, όπου προσλήφθηκε αρχικά ως ταμίας κι εν συνεχεία έγινε επενδυτικός σύμβουλος. Το 2007 μετεπήδησε στην Marfin Εγνατία Bank, ως Προϊστάμενος καταστήματος, διπλασιάζοντας το μισθό του. Το 2012 επέλεξε να μετατεθεί σε κεντροποιημένη υπηρεσία της τράπεζας, από όπου κι αποχώρησε το 2019, εισπράττοντας επιπλέον αμοιβή εθελουσίας εξόδου. Κατά τη διάρκεια της καριέρας του δεν ενεπλάκη με το συνδικαλιστικό κίνημα. Σήμερα εργάζεται σε μία ιδιωτική χρηματιστηριακή εταιρία.

1.1.5 Ρίκα 37 ετών

Η ερωτώμενη μου εκμυστηρεύτηκε, πως η τράπεζα προέκυψε τυχαία για εκείνη. Η ίδια εργαζόταν σε μία ναυτιλιακή εταιρεία ως γραμματέας, η οποία κάποια στιγμή έκλεισε. Το 2008 η τότε Marfin Εγνατία τράπεζα ζητούσε υπαλλήλους πεπειραμένους ή μη. Εκείνη έστειλε το βιογραφικό της και μετά από διαδικασία απλής συνέντευξης, την προσέλαβαν. Την περίοδο εκείνη το επάγγελμα του τραπεζικού ήταν μεν δύσκολο, αλλά σίγουρο, οπότε θεωρούσε, πως θα συνταξιοδοτηθεί κιόλας από την τράπεζα.

Αμέσως άδραξα την ευκαιρία και τη ρώτησα για το είδος των σπουδών της. Μου απάντησε, ότι ήταν απόφοιτος του ιδιωτικού κολλεγίου BCA (τμήμα διοίκησης επιχειρήσεων). Επειδή αντίστοιχες σπουδές είχε και ο προηγούμενος ερωτώμενος, έθεσα σε εκείνη το ερώτημα, πόσοι άλλοι έχουν αντίστοιχα πτυχία. Μου απάντησε οι περισσότεροι και συνέχισε *«Οι τράπεζες συνήθιζαν να προσλαμβάνουν απόφοιτους μη αναγνωρισμένων σχολών, για να μην καταβάλουν το υποχρεωτικό εκ του νόμου επιστημονικό επίδομα»*.

Της ζήτησα εν συντομία να μου αφηγηθεί την επαγγελματική της πορεία. *«Στην αρχή προσλήφθηκα ως ταμίας σε κατάστημα της τράπεζας στα βόρεια προάστια της Αττικής κι έπειτα συνέχισα, ως στέλεχος εξυπηρέτησης πελατών. Από το 2018 απασχολούμαι ως γραμματέας, μετά από εσωτερική μετακίνηση, που ζήτησα η ίδια, στη διεύθυνση εταιρικής διακυβέρνησης (κεντρική υπηρεσία) της Τράπεζας Πειραιώς, με την οποία είχε συγχωνευθεί από το 2013 η Marfin Εγνατία Τράπεζα. Πλέον φεύγω από την εργασία μου χαμογελαστή κι όχι βουρκωμένη»*.

Σε αυτό το σημείο κατηύθυνα τη συζήτηση, με την ερώτηση κλειδί, γιατί μετά από δέκα χρόνια άφησε το δίκτυο καταστημάτων για μια κεντρική υπηρεσία. Η απάντησή της

συμπλήρωνε τον ορισμό της ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου, με βάση ό,τι είχα κι από τις προηγούμενες μαρτυρίες των συμμετεχόντων. Δεν της σχολίασα επίτηδες τον όρο «βουρκωμένη», γιατί αντιλαμβανόμενος τη βαριά ατμόσφαιρα, που επικρατούσε, εξελάμβανα, ότι η απορία μου θα διαλευκανθεί μέσα από τα λεγόμενά της. Κάτι το οποίο συνέβη.

Μου αφηγήθηκε λοιπόν: *«Δεν κάναμε πλέον τραπεζικές εργασίες. Είμασταν εκεί, για να πουλάμε ασφαλιστικά προϊόντα. Οι τράπεζες δεν είχαν αρκετά κεφάλαια, για να προωθήσουν δάνεια και να εισπράξουν το όφελος των τόκων τους, με αποτέλεσμα να στραφούν στη σύναψη στρατηγικών συνεργασιών με ασφαλιστικές εταιρείες, προκειμένου να εισπράξουν την προσυμφωνημένη προμήθεια⁸⁴, από την πώληση των προϊόντων της μέσω του δικτύου καταστημάτων της τράπεζας. Ήταν τόσο η πίεση να πουλήσουμε, που σχεδόν κάθε μεσημέρι, έφευγα από το κατάστημα και μέχρι να φτάσω σπίτι μου έκλαιγα».* Στον ορισμό της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, που είχε προσδιοριστεί με τις προηγούμενες αφηγήσεις των ανθρώπων της έρευνας μου σαν **πωλητής**, προστέθηκε κι η ιδιότητα του **ασφαλιστή** μετά από την μαρτυρία της Ρίκας.

Στη συνέχεια της κουβέντας μου με τη συγκεκριμένη συμμετέχουσα, θέλησα να μάθω το πώς περνάει τώρα στην καινούργια θέση εργασίας της. *«Πλέον αισθάνομαι τραπεζικός υπάλληλος κι όχι πωλητής - ασφαλιστής»* αποκρίθηκε. Η φράση αυτή ηρέμησε κι εμένα, γιατί καθ' όλη την διάρκεια της συνέντευξης, είχε καταφέρει να μου μεταδώσει τη συσσωρευμένη φόρτιση, που κουβαλούσε μέσα της από την εργασιακή της εμπειρία.

Το μόνο μελανό σημείο, που αναφέρθηκε από τη Ρίκα, είναι το γεγονός, ότι εκείνη κι όλοι οι εργαζόμενοι στις κεντρο-ποιομένες υπηρεσίες, αισθάνονται «απομονωμένοι», καθώς οι προσωπικές σχέσεις, εντός του έντονα ανταγωνιστικού κλίματος της συγκεκριμένης διεύθυνσης, είναι ανέφικτες. Είπε χαρακτηριστικά: *«Στο κατάστημα ήμασταν μια ομάδα, σαν οικογένεια, που μοιραζόμασταν τα άγχη μας και τις ανασφάλειες μας, εδώ λειτουργεί ο καθένας σαν μονάδα».*

⁸⁴ Σε διευκρινιστική ερώτηση με ενημέρωσε, ότι όταν οι τράπεζες συνάπτουν στρατηγικές συνεργασίες με ασφαλιστικές εταιρείες, προεισπράττουν τα κεφάλαια από την ασφαλιστική εταιρεία, που αντιστοιχούν στην ετήσια προμήθεια τους, από τις επερχόμενες πωλήσεις ασφαλιστικών προϊόντων, βασιζόμενες σε προβλέψεις τους. Έτσι προκύπτουν κι οι ετήσιοι στόχοι επίτευξης, που διανέμονται στα στελέχη του δικτύου της. Αυτό αποτελεί τρανό παράδειγμα για τη μετακύληση πίεσης, για την κερδοφορία της τράπεζας, σε πίεση απευθείας στα τραπεζικά στελέχη.

Από το Μάρτιο του 2020, ακόμα κι η έδρα της εργασίας της Ρίκας, έχει αλλάξει, εφόσον πλέον όλοι οι υπάλληλοι των κεντρο-ποιημένων υπηρεσιών, με πρόσημα την αναστολή εξάπλωσης του covid19, εργάζονται απομακρυσμένα από το σπίτι. Γεγονός το οποίο εξυπηρετεί τη Ρίκα, γιατί είναι όλη την ημέρα σπίτι της, φροντίζοντας την οικογένεια της. Η κατάσταση όμως αυτή της «απομακρυσμένης εργασίας», εγείρει κι εύλογους φόβους στη συμμετέχουσα, αλλά και σε όλους τους συναδέλφους της. Τι θα γίνει, αν η «απομακρυσμένη εργασία» καθιερωθεί; Η τράπεζα θα προχωρήσει σε μείωση μισθών, προφασιζόμενη τα ανύπαρκτα πλέον έξοδα μετακίνησης, από και προς την εργασία, των υπαλλήλων της; Ίσως ακόμα και να καταργήσει κάποιες θέσεις εργασίας;

Τα ερωτήματα αυτά, τα έθεσα στην ερωτώμενη κι εκείνη απάντησε: *«η τράπεζα, εάν μπορούσε, θα είχε κάνει ήδη μεγάλη μείωση προσωπικού. Από την άλλη μεριά όμως, εάν το κάνει, θα πληγεί η αξιοπιστία της στην ελληνική αγορά, γι' αυτό είναι αναγκασμένη, να μας κρατήσει, αλλά ως πότε;»*. Το εμπειρικό κομμάτι της έρευνας επιβεβαιώνει για ακόμα μια φορά τη θεωρία αυτής. Μέσα από τα λόγια της Ρίκας, φαίνεται ότι το τραπεζικό στέλεχος παίζει το ρόλο του περιουσιακού στοιχείου της εργοδότης τράπεζας.

Αναφέρεται στην έρευνα κι επιβεβαιώνεται από τη συγκεκριμένη μαρτυρία, ότι το συναλλασσόμενο κοινό της ελληνικής αγοράς, είτε ιδιώτες, είτε επιχειρήσεις, θεωρούν δείκτη της ευρωστίας μιας τράπεζας, τον αριθμό των στελεχών της και κατ' επέκταση των υποκαταστημάτων της. Αυτή η επικρατούσα αίσθηση, αποτελεί ίσως την έσχατη δικλείδα ασφαλείας, για τη συνέχιση του επαγγέλματος του τραπεζοϋπαλλήλου και τη διατήρηση της ταυτότητας του συγκεκριμένου επαγγέλματος, όπως την ξέρουμε.

Τα κυριότερα στοιχεία του βιογραφικού της Ρίκας είναι το εξής: Είναι παντρεμένη κι έχει δύο παιδιά ηλικίας 8 και 5 ετών. Προσλήφθηκε στην τράπεζα Marfin Εγνατία Bank το 2008, έχοντας πρωτύτερα παραιτηθεί από τη θέση ιδιαίτερης γραμματέως σε ναυτιλιακή εταιρεία, παρέμεινε στο δίκτυο καταστημάτων μέχρι το 2018 και τότε ζήτησε και πήρε μετάθεση σε κεντροποιημένη υπηρεσία της τράπεζας Πειραιώς, με την οποία πλέον είχε συγχωνευτεί η Marfin Εγνατία Bank. Η ίδια είναι απόφοιτος του BCA ιδιωτικού κολλεγίου των Αθηνών (Διοίκηση επιχειρήσεων) προέρχεται από τετραμελή αστική οικογένεια των Αθηνών, ο πατέρας της είναι ελεύθερος επαγγελματίας κι η μητέρα της οικοκυρά, η αδερφή της εργάζεται ως ιδιωτική

υπάλληλος σε εταιρεία παροχής υπηρεσιών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας. Ο σύζυγος της εργάζεται ως μισθωτός σε συνεργείο αυτοκινήτων. Η ίδια δεν ενεπλάκη ποτέ μέχρι τώρα με το συνδικαλιστικό κίνημα.

1.1.6 Χρήστος 34 ετών

Ο τελευταίος ερωτώμενος είναι ο μόνος, που μου ανέφερε, πως είναι τυχερός, γιατί ασκεί το επάγγελμα των ονείρων του. Αυτή του η δήλωση με ξάφνιασε και τον ρώτησα κατευθείαν, γιατί. Στην αφήγησή του, παρουσίασε ένα περιστατικό, που επαναλαμβανόταν συνέχεια στη παιδική κι εφηβική του ηλικία. *«Μου άρεσε που έβλεπα το πατέρα μου, να φεύγει το πρωί για την δουλειά του καλοντυμένος, καθαρός, μοσχομυρωδάτος και να επιστρέφει το μεσημέρι μετά από τη δουλειά, κεφάτος όμως»*. Εν συνεχεία μου έλυσε με ένα θετικό νεύμα του την απορία μου, επιβεβαιώνοντας, ότι κι ο πατέρας του ήταν τραπεζίκος. Έτσι λοιπόν, του έθεσα ευθέως τα ερευνητικά μου ερωτήματα. Τον ρώτησα, τί τον ώθησε να γίνει τραπεζίκος κι εάν τον βοήθησε ο πατέρας του να διοριστεί στη τράπεζα.

Με αφοπλιστική ειλικρίνεια μου απάντησε, ότι ενώ δεν διορίστηκε στην Τράπεζα Αττικής, που υπηρετούσε ο πατέρας του, αλλά στη Marfin Egnatia τράπεζα, ο άνθρωπος κλειδί, που προώθησε το βιογραφικό του σημείωμα, ήταν κάποιος πρώην συνάδελφός του πατέρα του, ο οποίος είχε ισχυρή διοικητική θέση στη Marfin Εγνατία Τράπεζα, που συγχωνεύτηκε εν συνεχεία με την Πειραιώς κι έτσι πλέον ο Χρήστος εργάζεται εκεί, σε κατάστημα της τράπεζας στα βόρεια προάστια της Αθήνας.

Με βάση τα προαναφερθέντα, διαπιστώνει κανείς πως το επάγγελμα του τραπεζικού υπαλλήλου είναι άτυπα «κλειστό» και «κληρονομικό». Αυτό το επιβεβαιώνει και η ιστορία ζωής της πρώτης ερωτώμενης Θεοδώρας, η οποία διορίστηκε στην πρώτη της τράπεζα με εσωτερικό διαγωνισμό για παιδιά συναδέλφων. Ο Χρήστος διορίστηκε περίπου την ίδια περίοδο με τη Ρίκα στην τράπεζα, μετά από διαδικασία απλής συνέντευξης. Τον ρώτησα λοιπόν, πως είναι δυνατόν μέσα από μια τόσο απλή διαδικασία και χωρίς εξετάσεις, να εξασφαλίσει διορισμό στη τράπεζα. Εκείνος απάντησε: *«Ήταν περίοδος παχιών αγελάδων για τις τράπεζες το 2008. Οι προσλήψεις γινόντουσαν σωρηδόν, μάλιστα υπήρχαν και περιπτώσεις υποψηφίων, που μέχρι να τους ειδοποιήσουν από την τράπεζα, ότι θα τους προσλαμβάναν, είχαν ήδη βρει δουλειά αλλού και δεν παρουσιάζονταν στην τράπεζα»*

Ενθαρρύνοντας τη μη δομημένη συνέντευξη με το επιμέρους ερώτημα, γιατί κάποιοι αρνούνται την πρόσληψη από την τράπεζα, διευκρίνισε τα εξής: *«Η δουλειά του τραπεζικού, δεν ήταν και δεν είναι η πλέον καλοπληρωμένη δουλειά, απλώς και τότε και στις μετά μνημονίου μέρες, είναι μια σίγουρα αμειβόμενη εργασία. Δεν ήταν διατεθειμένοι όλοι να δουλεύουν τα δεκάωρα, που δουλεύαμε τότε και σε επικίνδυνες συνθήκες εργασίας, για απολαβές, που θα μπορούσαν, να εξασφαλίσουν κι από το μισθό ενός απλού πωλητή σε βιβλιοπωλείο»*

Έπειτα θέλησα να μάθω το βαθμό ικανοποίησης του από την τωρινή του εργασία. Η απάντηση του με ξάφνιασε, καθώς αποκάλυψε την ανασφάλεια, που νιώθει ως σύγχρονος τραπεζικός. Αφηγήθηκε λοιπόν: *«Πραγματικά μου αρέσει το επάγγελμά μου, όμως πλέον έχω αρχίσει να φοβάμαι, γιατί στο βωμό της πώλησης, γίνονται πολλές παρατυπίες, πολλές φορές με την ανοχή των διοικούντων, οι οποίοι σε ενδεχόμενο θεσμικό έλεγχο δεν θα είναι εκεί, για να σε καλύψουν».*

Ο ερωτώμενος ήταν ο μόνος, από την ομάδα των συμμετεχόντων, που μου ανέφερε την αξία της «δια βίου μάθησης» για την ενδυνάμωση της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζικού. Ανέφερε λοιπόν: *«επειδή πλέον η προαγωγή του τραπεζικού υπαλλήλου επιφέρει μόνο ευθύνες κι όχι οικονομικές απόλαβες, αποφάσισα να αναβαθμίσω την επαγγελματική μου θέση, βελτιώνοντας το βιογραφικό μου στο κομμάτι της εκπαίδευσης. Αρχικά ξεκίνησα αποκτάς την επάρκεια στην αγγλική γλώσσα, κάτι το οποίο επέφερε και την αντίστοιχη αύξηση στο μισθό μου, αλλά το σημαντικότερο είναι ότι μου πρόσφερε εμένα αυτοπεποίθηση στην εξυπηρέτηση μη ελληνόφωνων συναλλασσόμενων. Πλέον έχω ξεκινήσει το μεταπτυχιακό μου, που βασίζεται, στο αρχικό μου πτυχίο Κοινωνιολογίας, με ειδίκευση τον κοινωνικό αποκλεισμό και τα ανθρώπινα δικαιώματα, το οποίο ολοκληρώνω σύντομα.*

Ρωτώντας τον, πώς αυτό θα βοηθήσει στη τράπεζα, που εργάζεται, απάντησε: *«δεν με απασχολεί τόσο η αύξηση που θα επιφέρει στο μισθό μου, το κάνω για μένα, για να αποκτήσω ένα δυνατό όπλο στη φαρέτρα των τυπικών προσόντων. Στην καριέρα μου ως τραπεζικός θα επιφέρει μια αύξηση στο κλιμάκιο προϋπηρεσίας που ανήκω, αλλά το σημαντικότερο είναι, ότι θα μου προσφέρει διεύρυνση πεδίου καριέρας κι επαγγελματική ελευθερία, να μεταπηδήσω από το επάγγελμα του τραπεζικού στα ανθρωπιστικά επαγγέλματα».* Στη μαρτυρία του Χρήστου λοιπόν η «δια βίου μάθηση» είναι ο αντίποδας της επαγγελματικής ανασφάλειας, που αισθάνεται ο τραπεζοϋπάλληλος

σήμερα. Επίσης υπολανθάνει και μια άλλη αίσθηση της πραγματικότητας στη μαρτυρία του, που φαίνεται να έχει ο κάθε τραπεζικός, ότι η προϋπηρεσία του τραπεζικού είναι το «κλειδί», που ανοίγει εύκολα πόρτες κι άλλων επαγγελματικών σταδιοδρομιών.

Εν συνεχεία μου αφηγήθηκε, το πώς αντιλαμβάνεται ο ίδιος τη ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου: *«Στο επάγγελμα μου οι παραπάνω από εσένα την ίδια στιγμή, που σ' επαινούν για κάτι το οποίο κατάφερες να κάνεις, την ίδια στιγμή μπορεί να σε κάνουν σκουπίδι, εάν δεν καταφέρεις να το ξανακάνεις κι αναφέρομαι στις πωλήσεις»*. Προκειμένου να γίνει κατανοητό, το πόσο επικίνδυνο είναι το επάγγελμα, που ασκεί, μου αφηγήθηκε ένα περιστατικό, το οποίο συνέβη μεταξύ εκείνου, της διευθύντριας του και της ανώτερης διευθύντριας της περιφέρειας, που ανήκε το κατάστημα του. Η διευθύντρια του, πάνω σε μία διένεξη, σχετικά με ένα αίτημα ενός πελάτη της τράπεζας και προσωπικής γνωριμίας του Χρήστου, του απάντησε, ότι αυτό δεν μπορεί να γίνει κι αν είχε την αρμοδιότητα, ας το έκανε εκείνος, με ειρωνικό τόνο, περιφρονώντας τον.

Επειδή εκείνος θεώρησε πρόπον, να υπερασπιστεί τον πελάτη, της απάντησε, ότι *«δεν μπορούμε να ζητάμε από τον πελάτη, να αγοράζει προϊόντα από εμάς κι όταν ζητάει αυτός μία εξυπηρέτηση, να του αρνούμαστε έτσι αβίαστα»*. Το αποτέλεσμα ήταν να ζητήσει η άμεσα προϊσταμένη του, από την διευθύντρια της περιφέρειας, να ελεγχθεί η ακεραιότητα του Χρήστου, υπονοώντας, ότι για να υπεραμύνεται το συμφέρον του πελάτη, ίσως να του έχει «κόψει», ο πελάτης, προμήθεια. Ευτυχώς για αυτόν, η περιφερειακός του, τον μετέθεσε σε άλλο κατάστημα κι η εκεί διευθύντρια του Χρήστου, έπειτα από συνεργασία κάποιων μηνών, επιβεβαίωσε την ακεραιότητα του κι αποκαταστάθηκε η επαγγελματική του εικόνα.

Αυτή η μαρτυρία κλείνει με τον ορισμό της ταυτότητας του τραπεζικού, επιφορτίζοντας την και με την επισφάλεια, που καταλαμβάνει αυτούς, που την κατέχουν και πολλές φορές καλλιεργείται κι από λάθος εντυπώσεις των συναδέλφων του υπαλλήλου. Πλέον έπαψε το επάγγελμα αυτό να είναι εγγυημένο και ο σύγχρονος τραπεζικός γίνεται άλλος ένας ιδιωτικός υπάλληλος χωρίς ασφάλεια, ο οποίος τη μία στιγμή είναι άξιος επαίνων και την άλλη θεωρείται εν δυνάμει «απατεώνας». Αυτό δικαιολογεί τη πολιτική των τραπεζών, που πλέον δεν θέλουν στενές σχέσεις των υπαλλήλων με τους πελάτες τους, γι' αυτό ειδικά τα τραπεζικά στελέχη με δικαίωμα

υπογραφής και θέσεις ευθύνης, παραμένουν στο ίδιο κατάστημα, το πολύ για πέντε χρόνια. Αυτή η τακτική μετέτρεψε τον τραπεζικό της σημερινής εποχής, από τον άλλοτε έμπιστο συνεργάτη του πελάτη, σ' ένα απλό «μέσο» εξυπηρέτησης της συναλλαγής του.

Αυτό επίσης που υποστηρίζει ο συγκεκριμένος συμμετέχων και ταυτίζεται με τις απόψεις όλων των υπολοίπων τραπεζοϋπαλλήλων, είναι ότι *«το δίκτυο των καταστημάτων της τράπεζας πεθαίνει τελευταίο»* κάτι το οποίο έχει επιβεβαιωθεί πολλάκις στο παρόν πόνημα, τόσες πολλές ώστε να μπορεί να προκύψει η γενική αλήθεια, ότι **ένας από τους ισχυρότερους θεματοφύλακες της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου είναι η κοινωνική ανάγκη ύπαρξης των καταστημάτων της.**

Συνοψίζοντας για το Χρήστο προκύπτει ότι: Είναι 34 ετών, είναι πτυχιούχος του Παντείου Πανεπιστημίου κοινωνικών και πολιτικών επιστημών του τμήματος κοινωνιολογίας. Ο ίδιος διορίστηκε στην τράπεζα Marfin Εγνατία Bank το 2008, είναι ανύπαντρος κι άτεκνος. Επίσης προέρχεται από τετραμελή αστική οικογένεια των Αθηνών. Ο πατέρας του είναι συνταξιούχος τραπεζικός κι η μητέρα του συνταξιούχος του δημοσίου, ο αδερφός του είναι ιδιωτικός υπάλληλος σε εισαγωγική εταιρεία. Ο Χρήστος δεν έχει εμπλακεί στη μέχρι τώρα τραπεζική του καριέρα με το συνδικαλισμό. Αυτό το οποίο τον διαφοροποιεί από τους υπόλοιπους ανθρώπους της έρευνας σε επίπεδο μορφωτικού επιπέδου, είναι ότι τα τελευταία δύο χρόνια ολοκλήρωσε το μεταπτυχιακό του στο Πάντειο πανεπιστήμιο κοινωνικών και πολιτικών επιστημών στο τμήμα κοινωνιολογίας με ειδίκευση στον «κοινωνικό αποκλεισμό και τα ανθρώπινα δικαιώματα».

1.1.7 Βασίλης 61 ετών

Ο Βασίλης είναι ο κουνιάδος του μικρότερου ηλικιακά Διονύση, ο οποίος διορίστηκε το 1985 στην Τράπεζα Αττικής, μετά από διαγωνισμό που είχε οργανώσει η ίδια η τράπεζα. Στο επιμέρους ερώτημα, που του έθεσα, για το εάν ήταν δύσκολες οι εξετάσεις, η απάντηση του με ξάφνιασε *«δεν ξέρω, εγώ τα είχα πάρει απαντημένα τα θέματα, ούτε που θυμάμαι τι έλεγαν, παρόλα αυτά τη μεγαλύτερη βαρύτητα για τη διαμόρφωση της απαιτούμενης εισαγωγικής βαθμολογίας, έπαιζε η προφορική συνέντευξη των νεοεισερχόμενων από ειδική επιτροπή έμπειρων στελεχών της*

τράπεζας». Είχαμε ήδη καταγεγραμμένη την πρώτη μαρτυρία διαβλητών εξετάσεων, σε τραπεζικό ίδρυμα, του οποίου η διοίκηση ήταν διορισμένη από το δημόσιο.

Διαπιστώνοντας ότι ήταν έτοιμος για μία ειλικρινή αφήγηση, τον ρώτησα για τις προδιαγραφές, που πληρούσε για να διοριστεί στη τράπεζα. Μου απάντησε ειλικρινώς *«ο άντρας της αδερφής μου, ως άμεσος συνεργάτης του προέδρου, απέσπασε την υπόσχεση του, πως εάν περνούσα τις εξετάσεις, θα φρόντιζε να προσληφθώ»*, επειδή τότε η συμμετοχή σε τέτοιες εξετάσεις υπερκάλυπτε τις προκηρυγμένες θέσεις εργασίας, δεν ήταν σίγουρο, ότι οι επιτυχόντες θα προσλαμβάνονταν όλοι. Θα πρέπει να διευκρινιστεί, ότι στις συγκεκριμένες εξετάσεις, απαραίτητη βαθμίδα εκπαίδευσης των διαγωνιζομένων, ήταν η τριτοβάθμια. Άτυπα υποχρεωτικό προσόν των προσληφθέντων, ήταν η ψήφος τους στο κυβερνόν κόμμα. Άξιο αναφοράς επίσης είναι, ότι ο διορισμός του Βασίλη, είχε συζητηθεί και συμφωνηθεί, πριν τις εκλογές και θα πραγματοποιείτο, μονάχα σε περίπτωση επανεκλογής του ΠΑΣΟΚ. Ο ίδιος ο πρόεδρος του είχε πει, πως εάν δεν αλλάξει, η κυβέρνηση, θα παραμείνει στη θέση του και θα μπορέσει να πραγματοποιήσει τις υποσχέσεις του.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα, ότι γίνονταν τέτοιου είδους παρασπονδίες στις διαδικασίες επιλογής επιτυχόντων στις συγκεκριμένες εξετάσεις, εκείνης της εποχής, της δεύτερης διακυβέρνησης ΠΑΣΟΚ, είναι ο συγκεκριμένος ερωτώμενος, καθώς μας αφηγήθηκε: *«όλοι οι διαγωνιζόμενοι περιμέναμε να βγουν αυθημερόν τα αποτελέσματα, τα οποία θα ανακοινώνονταν σε ένα πίνακα, ο γαμπρός μου πήγε κι έγραψε το όνομά μου στους επιτυχόντες, μετά από λίγο, άγνωστο πως, κάποιος το είχε σβήσει κι είχε γράψει κάποιου άλλου το όνομα. Αυτό έγινε δυο τρεις φορές. Όταν το είπα στο γαμπρό μου, αφού ξανάγραψε το όνομα μου, το ξεκρέμασε και το πήγε απευθείας στον πρόεδρο για υπογραφή κι επικύρωση. Έτσι ξεκίνησε η καριέρα μου στη τράπεζα Αττικής, από την οποία τελικώς συνταξιοδοτήθηκα»*. Η συγκεκριμένη μαρτυρία είναι η απόλυτη επιβεβαίωση του κρατικού παρεμβατισμού τη δεκαετία του '80 στο ελληνικό τραπεζικό «γίγνεσθαι». Το τραπεζικό σύστημα της δεκαετίας του '80 είχε στελεχωθεί γενικότερα, από τις πελατειακές σχέσεις ψηφοφόρων και πολιτικών κομμάτων

Στη συνέχεια αφηγήθηκε την επαγγελματική του πορεία *«Ξεκίνησα τη σταδιοδρομία μου ως ταμίας στο κατάστημα του Πειραιά. Εκείνη την περίοδο επειδή ο μισθός δεν ήταν αρκετός αναγκαζόμουν και δούλευα τα Σαββατοκύριακα και κάποια καθημερινά απογεύματα, ως σερβιτόρος. Όταν πλέον βγήκα από το ταμείο και πήρα την πρώτη μου*

προαγωγή κι άρχισα να εισπράττω το επίδομα ευθύνης, για τη β' υπογραφή του προϊσταμένου, δεν χρειάστηκε να ξαναδουλέψω εκτός της τράπεζας». Διαφαίνεται εδώ μια στοιχειώδης διαφορά του τραπεζικού των προηγούμενων δεκαετιών, ο οποίος έπαιρνε προαγωγή κι αυτό είχε άμεσα μισθολογικό αντίκρισμα, κάτι το οποίο δεν γίνεται στη σύγχρονη γενιά τραπεζικών.

Στη συνέχεια της αφήγησής ανέφερε «Στις αρχές της δεκαετίας του 2000, πήρα και τη δεύτερη προαγωγή την α' υπογραφή του υποδιευθυντή, τότε μετά από ειδική συνεννόηση με την διεύθυνση προσωπικού, πήρα απόσπαση εκτός Αττικής στο κατάστημα της Λειβαδιάς, ως υποδιευθυντής. Ο τόπος μόνιμης διαμονής μου ήταν στο Παγκράτι, ήμουν ήδη παντρεμένος κι είχα δυο μικρά παιδιά, έφευγα λοιπόν την Κυριακή το βράδυ και γύριζα την Παρασκευή το βράδυ στην οικογένειά μου». Θέλησα να εκμαιεύσω τα κίνητρα από μεριάς του και τα δέλεαρ, που του προσφέρθηκαν από τη διοίκηση της τράπεζας, αντίστοιχα. Μου απάντησε ότι πηγαίνοντας εκεί τα έξοδα διαβίωσης και διαμονής καλύπτονταν από την τράπεζα κι ο ίδιος εισέπραττε επιπλέον έκτακτο μηνιαίο επίδομα, ισάξιο του μισθού του.

Αρχικά όταν μου μίλησε για τη μετακίνηση του εκτός Αττικής απόρησα, γιατί στο θεωρητικό μέρος της έρευνας, έχει αναφερθεί, ότι το τραπεζικό συνδικαλιστικό κίνημα είχε κατοχυρώσει τη «προστασία» μετακίνησης του τραπεζικού στελέχους σε θέση εργασίας, εκτός νομού μόνιμης κατοικίας του. Ο ίδιος όμως με διαβεβαίωσε, ότι πήγε οικειοθελώς, ωφελούμενος ηθικά με την προαγωγή του και μισθολογικά, αφού με την έκτακτη αύξηση, που ελάμβανε για δύο χρόνια, αποπλήρωσε το στεγαστικό της βασικής του κατοικίας και αποταμίευσε κεφάλαια, για να χτίσει το εξοχικό του.

Στη συνέχεια μου μίλησε για τη φύση της δουλειάς του. «Εκείνη την εποχή το επάγγελμα του τραπεζοϋπαλλήλου ήταν σταθερό, όχι ασφαλές όμως». Λέγοντας «σταθερό» ξεκαθάριζε, ότι δεν υπήρχε κίνδυνος να χάσει τη δουλειά του, καθώς η ελληνική οικονομία άνθιζε, δεν το χαρακτήρισε όμως «ασφαλές». Φάνηκε από τον τόνο της φωνής του, ότι και τα 27 χρόνια που εργαζόταν, δεν εφησύχασε ποτέ, καθώς η ευθύνη των όσων υπέγραφε τον ταλάνιζαν σε όλη του τη καθημερινότητα, καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής του σταδιοδρομίας.

Ο συγκεκριμένος συμμετέχων βρέθηκε στο μεταίχμιο της αλλαγής της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου σε πωλητή και οριακά πρόλαβε και τη μετατροπή του σε ασφαλιστή. Ο Βασίλης υπήρξε απόλυτα συγκαταβατικός με τη στοχοθεσία της

τράπεζας κι αυτό το επισφράγιζε η μαρτυρία του: *«Η διοίκηση έθετε κάποιους στόχους πωλήσεων, υπολογισμένους βάσει της ετήσιας προβλεπόμενης κερδοφορίας της. Ήμασταν υποχρεωμένοι λοιπόν το ψωμί, που μας πρόσφερε η τράπεζα να το βγάζουμε και με το παραπάνω μόνοι μας. Η τράπεζα είχε συνάψει στρατηγικές συνεργασίες με διάφορους επενδυτικούς οίκους και ασφαλιστικές εταιρείες, απ' όπου εισέπραττε έσοδα. Εμείς ήμασταν υπεύθυνοι, να προωθήσουμε αυτά τα προϊόντα, προκειμένου να αποφέρουμε κερδοφορία στην τράπεζα, που μας πλήρωνε».*

Επειδή ήταν από τους παλαιότερους τραπεζικούς στην ομάδα των ερωτώμενων, αξιοποίησα την ευκαιρία, που μου δινόταν, να καταγράψω, από έναν ζωντανό φορέα της τραπεζικής επαγγελματικής ταυτότητας, τις μεταβολές της με χρονικό προσανατολισμό. Μου διευκρίνισε λοιπόν, ότι στα πρώτα χρόνια της καριέρας του, οι καθαρά τραπεζικές εργασίες που εκτελούσε, είχαν να κάνουν με την μετατροπή των κοινωνικών πόρων⁸⁵ σε δάνεια προς την κοινωνική ιδιωτική πρωτοβουλία.

Οι ελληνικές τράπεζες τότε αγόραζαν τις καταθέσεις των ιδιωτών σε μορφή απλών, άνευ ρίσκου, επενδύσεων⁸⁶ και τις μεταπλούσαν σε μορφή χορηγήσεων, εισπράττοντας το διάφορο επιτοκίου καταθέσεων και τόκου δανείων. Όπως μου ανέφερε ο ίδιος, επειδή τα επιτόκια, λόγω πληθωρισμού, τότε ήταν δυσβάστακτα, τους αποκαλούσαν «νόμιμους τοκογλύφους», όποιος όμως είχε απευθυνθεί σε ιδιώτες τοκογλύφους, κατανοούσε πραγματικά την αστοχία του χαρακτηρισμού αυτού για τους τραπεζοϋπαλλήλους, διευκρίνισε.

Ο ίδιος διατύπωσε μια πολύ ωραία γνώμη, η οποία απεικόνιζε πλήρως το ελληνικό τραπεζικό σύστημα ως κινητήριο δύναμη της ζύμωσης και δημιουργίας της μικρομεσαίας τάξης στην Ελλάδα. Εξήγησε λοιπόν αυτήν του τη θέση: *«Μέχρις τις αρχές της δεκαετίας του '80 στην Ελλάδα η ιδιοκτησία και διαχείριση ακινήτων (real estate) βρισκόταν στα χέρια λίγων, οι οποίοι είχαν συγκεντρώσει τα αστικά ακίνητα και τα εκμίσθωναν. Με τη διεύρυνση της στεγαστικής πίστης ο Έλληνας απέκτησε ιδιοκτησία, ακόμα κι εγώ ο ίδιος όταν δημιούργησα οικογένεια, ήμουν έρμαιο του κάθε εκμισθωτή, προκειμένου να καλύψω το δικαίωμα της στέγασης. Πλέον έχω στη κατοχή μου, ένα σπίτι για εμένα και τη γυναίκα μου κι από ένα σπίτι για τα παιδιά μου»*

⁸⁵ Καταθετικά κεφάλαια της τραπεζικής πελατείας

⁸⁶ Προθεσμιακές καταθέσεις, Repors

Ακουσίως περιέγραφε το κοινωνικό φαινόμενο της αστυφιλίας, έτσι όπως εξελισσόταν από την αρχή της μεταπολεμικής περιόδου στην Ελλάδα και την άμεση συνδρομή τους σε αυτό, των τραπεζικών στελεχών, ως λειτουργοί των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Συνέχισε την αφήγησή του: *«το χωράφι που καλλιεργούσε σύσσωμη η ελληνική οικογένεια της επαρχίας, είχε πλέον μετατραπεί σε διαμέρισμα στη μεγαλούπολη κι αυτό, όπου δεν ήταν δυνατό, να ολοκληρωθεί με ίδια κεφάλαια, επενέβαινε η τράπεζα χορηγώντας στεγαστικό δάνειο και πολλές φορές κάλυπτε την αγορά του σπιτιού εξολοκλήρου με χρηματοδότηση»*. Συνεχίζοντας όμως τη μαρτυρία του, εκτός από τα κοινωνικά οφέλη της λειτουργίας των τραπεζών στην κοινωνία, αναδύθηκαν και σοβαρές αρνητικές συνέπειες στο εισόδημα της εύρωστης τότε αστικής και μικροαστικής τάξης, αναδεικνύοντας την άμεση συμβολή του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος σε αυτό, διαμορφώνοντας το νέο ρόλο του τραπεζοϋπαλλήλου.

Αφηγήθηκε λοιπόν: *«Λίγο πριν την επίσημη είσοδο της Ελλάδος στη ζώνη του ευρώ, οι παραδοσιακές μορφές εγγυημένων επενδύσεων είχαν γίνει μη προσοδοφόρες για τους πελάτες. Οι τράπεζες μονοπωλιακά, στην Ελλάδα και σ' όλη την ευρωζώνη έριζαν τα επιτόκια καταθέσεων κι είχαν βάλει εμάς, να προωθούμε τις καταθέσεις των πελατών μας σε αμοιβαία κεφάλαια και χρηματιστηριακές επενδύσεις μη εγγυημένης απόδοσης. Επειδή η χρηματιστηριακή αγορά ήταν τότε άμεσα συνυφασμένη με τον κρατικό παρεμβατισμό, μέχρι την ολοκλήρωση της εισδοχής της Ελλάδος στο κοινό ευρωπαϊκό νόμισμα, οι αποδόσεις, σε τέτοιους είδους επενδύσεις, ήταν άκρως δελεαστικές. Μετά το 2002 όμως η Ευρωπαϊκή Ένωση επέβαλε **εξυγίανση** της ελληνικής οικονομίας, οπότε οι **πλασματικές αξίες**, έπρεπε να επανέλθουν **στις αντικειμενικές**. Το αποτέλεσμα αυτής, η άμεση απομείωση της ρευστοποιημένης περιουσίας των ελληνικών νοικοκυριών»*.

Στη μαρτυρία του Βασίλη, παρουσιάζεται έκδηλα η συμβολή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και των λειτουργών αυτού, στη διαμόρφωση των οικονομικών και κοινωνικών τάξεων της νεότερης ελληνικής πραγματικότητας. Παρουσιάστηκε επίσης ο ρόλος του κρατικού μηχανισμού, *όχι ως ελεγκτή*, πράγμα που θα ήταν υγιές, *αλλά ως χειραγωγού* του τραπεζικού συστήματος, συμπεριλαμβανομένων λειτουργών και πελατών αυτού, στη διαμόρφωση του δείκτη φτώχειας του Έλληνα πολίτη.

Τέλος ήθελα να μάθω, τι θα συμβούλευε τα νέο-εισερχόμενα τραπεζικά στελέχη στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, λαμβάνοντας υπόψη το δικό του ορισμό της ταυτότητας

του τραπεζικού υπαλλήλου. Είπε χαρακτηριστικά: «Δεν χρειάζεται να τα δίνουν όλα με μιας στις πωλήσεις, αντίθετα να φροντίζουν να δίνουν, όσα ακριβώς τους ζητά η τράπεζα τη δεδομένη χρονική στιγμή. Οποιοδήποτε πλεονάζων απόθεμα πωλήσεων να το χρησιμοποιούν την επόμενη μέρα, προκειμένου να είναι πάντα συνεπείς με τη στοχοθεσία τους στη τράπεζα. Επίσης πολύ σημαντικό είναι, να παραμένουν σταθεροί στην υπηρεσία τους, δεν είναι πολύ καλή η εικόνα συνεχών μετακινήσεων με δική τους πρωτοβουλία σε καταστήματα και διευθύνσεις της τράπεζας, αυτό δείχνει αδυναμία προσαρμοστικότητας σε μία θέση».

Εφόσον πλέον ο ερωτώμενος έχει συνταξιοδοτηθεί, του τέθηκε το ερώτημα τι θα έκανε διαφορετικό, εάν ξεκινούσε τώρα τη σταδιοδρομία του, ή τι είδους κατάρτιση, θα φρόντιζε να λάβει εάν ήξερε, ότι θα κατέληγε, να εργάζεται σαν τραπεζικός υπάλληλος. Επικαλούμενος την παγκοσμιοποίηση του τραπεζικού συστήματος απάντησε, ότι θα φρόντιζε να λάβει πλήρη επάρκεια στην αγγλική γλώσσα, καθώς τα τελευταία χρόνια της καριέρας του επέβλεπε κι υπέγραφε συναλλαγές, των οποίων το περιεχόμενο δεν κατανοούσε, γι' αυτό κι όταν παρουσιάστηκε η ευκαιρία να φύγει λίγο νωρίτερα από το κανονικό με σύνταξη, παίρνοντας πολύ μεγάλη αποζημίωση, έφυγε μη βρει κανένα μπελά, όπως χαρακτηριστικά είπε.

Έχοντας πλέον καταγεγραμμένη τη μαρτυρία του, προστίθεται στα απαραίτητα προσόντα αξιολόγησης του επιτυχημένου τραπεζικού στελέχους, η επίκτητη εμπειρία, με την οποία ο υπάλληλος μπορεί να υπερκαλύψει πολλές φορές την έλλειψη τυπικών προσόντων. Ωστόσο η ανάγκη της συνεχούς κατάρτισης αναδεικνύεται περίτρανα ως αναπόφευκτη για το συγκεκριμένο επάγγελμα.

Τα κυριότερα στοιχεία του βιογραφικού του Βασίλη είναι τα εξής: Είναι παντρεμένος, έχει δύο παιδιά 27 και 24 ετών. Ο ίδιος προέρχεται από μία εξαμελή αγροτική οικογένεια της επαρχίας του Δήμου Ωλένης στο νομό Ηλείας. Ο ίδιος είναι απόφοιτος λυκείου, γνωρίζει ελάχιστα αγγλικά διορίστηκε στη τράπεζα Αττικής το 1985 ως ταμίας και συνταξιοδοτήθηκε από την ίδια τράπεζα το 2012, με το βαθμό του υποδιευθυντή. Ο ίδιος δεν ενεπλάκη ποτέ με το συνδικαλισμό. Τα δύο παιδιά του Βασίλη είναι απόφοιτοι παιδαγωγικού ο ένας και απόφοιτος νομικής σχολής Αθηνών η άλλη κι η γυναίκα του δεν εργάζεται εδώ και πολλά χρόνια, είναι όμως συνταξιούχος.

1.1.8 Ηλίας 61 ετών

Ο Ηλίας ήταν ο δεύτερος από την ομάδα των ερωτώμενων, ο οποίος είχε πτυχίο πανεπιστημιακής κατάρτισης κι ο μοναδικός, του οποίου ο τίτλος σπουδών ήταν άμεσα συνυφασμένος με το τραπεζικό κλάδο, όντας πτυχιούχος ΑΣΟΕ⁸⁷. Στην αφήγηση του όμως, δεν φάνηκε στη πρόσληψή του να έπαιξε σημαντικό ρόλο το υπόβαθρο σπουδών, αλλά το υπόβαθρο των πολιτικών του προτιμήσεων. Από την αφήγηση της σταδιοδρομίας του, εξήχθη το συμπέρασμα, ότι το γνωστικό υπόβαθρο των σπουδών του, δεν το αξιοποίησε ούτε κατά τη διάρκεια της καριέρας του.

Η αφήγηση του Ηλία είναι τρανταχτή προβολή του κρατικού παρεμβατισμού της δεκαετίας του '80 στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Ο ίδιος είναι αδερφός του μικρότερου ηλικιακά Διονύση, ο οποίος εργαζόταν ως στενός συνεργάτης, του τότε προέδρου της τράπεζας Αττικής⁸⁸, ανθρώπου κλειδί της πρόσληψης του Ηλία στην τότε Ιονική Τράπεζα⁸⁹. Αμέσως μόλις μου το ανέφερε αυτό, βλέποντας την απορία στα μάτια μου, με πρόλαβε, πριν καν το ρωτήσω και μου είπε: *«για να προσληφθώ εγώ στην Ιονική Τράπεζα, κάποιος άλλος προσλήφθηκε αντί εμού στη Τράπεζα Αττικής»*.

Επειδή η μαρτυρία του γεννούσε πολλαπλά επιμέρους ερωτήματα, ζήτησα να μου κάνει μία παρουσίαση του βιογραφικού του και της επαγγελματικής του πορείας, προκειμένου να απαντηθούν. Ξεκίνησε την αφήγηση ως εξής: *«Στο διάστημα της δεύτερης διακυβέρνησης του ΠΑΣΟΚ, ο αδερφός μου πρότεινε να αφήσω την εργασία μου στον ιδιωτικό τομέα και να με βάλει στον τραπεζικό χώρο. Είχα γνωριστεί με τον κουμπάρο του και πρόεδρο της Τράπεζας Αττικής και με είχε διαβεβαιώσει ο ίδιος, πως μπορούσε να το κάνει, απλώς όχι στην τράπεζα, που διοικούσε ο ίδιος, καθώς θα ήταν σκανδαλώδες, έχοντας το ίδιο επώνυμο με τον αδερφό μου. Μη έχοντας μεγάλη οικειότητα με τον κουμπάρο του αδερφού μου, αν κι απόρησα, δεν ρώτησα το πού και το πώς. Λίγες μέρες αργότερα προκηρύχθηκε θέση για πτυχιούχο στη τότε Ιονική Τράπεζα, η οποία με «φωτογράφιζε». Πήγα κατέθεσα τα τυπικά μου προσόντα κι επειδή στην προηγούμενη εργασία μου στην Petrola του ομίλου Λάτση ήμουν στη διεύθυνση προσωπικού, στην τράπεζα εντάχθηκα αμέσως στην ίδια διεύθυνση. Στην Ιονική Τράπεζα τότε ήταν σε εξέλιξη μια μεγάλη απεργία, υποκινούμενη από το σωματείο εργαζομένων της, το οποίο ήθελε να έχει λόγο στη διαδικασία πρόσληψης νέων υπαλλήλων στη*

⁸⁷ Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

⁸⁸ Τράπεζα της οποίας τα ανώτατα διοικητικά στελέχη τα όριζε τότε το δημόσιο

⁸⁹ Η συγκεκριμένη τράπεζα το 1999 απορροφήθηκε από τη σημερινή Alpha Bank

τράπεζα. Επομένως η διαδικασία της πρόσληψης μου έγινε με απόλυτη διακριτικότητα και με τη σιωπηλή ανοχή του συλλόγου εργαζομένων της τράπεζας». Αυτή είναι η δεύτερη μαρτυρία νέας πρόσληψης εν τω μέσω μεγάλης απεργίας⁹⁰.

Εκμεταλλευόμενος μια παύση που έκανε ο ερωτώμενος, ζήτησα διευκρινιστικές πληροφορίες, ρωτώντας τον ευθέως, πώς κατάφερε ο άνθρωπος κλειδί της πρόσληψής του, να τον διορίσει σε άλλη τράπεζα, από αυτή που διοικούσε. Μου απάντησε κάτι που ξεπερνούσε την κοινή λογική. *«Για να προσληφθώ εγώ στην Ιονική Τράπεζα, κάποιος αντίστοιχα μιλημένος με μένα, την ίδια περίοδο προσλήφθηκε στην Τράπεζα Αττικής»*. Έχοντας επιβεβαιώσει και μ' αυτήν τη μαρτυρία, πως η επιλογή των στελεχών του ελληνικού τραπεζικού κλάδου τη δεκαετία του '80 και του '90 γινόταν σχεδόν αποκλειστικά με κομματικά κριτήρια, του ζήτησα να μου περιγράψει τη δική του πορεία μέσα στη συγκεκριμένη τράπεζα και να δώσει το δικό του ορισμό στην επαγγελματική ταυτότητα του τραπεζοϋπαλλήλου.

Ο Ηλίας προσλήφθηκε στην Ιονική Τράπεζα το 1986 και μέχρι το 1999, όπου η τράπεζα αγοράστηκε από την Alpha Bank⁹¹, παρέμεινε στέλεχος της διεύθυνσης διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Το 1999, ευτυχώς ήταν από τους τυχερούς υπαλλήλους της Ιονικής κι ούτε αναγκάστηκε να παραιτηθεί, ούτε απολύθηκε, όπως έγινε με άλλους συναδέλφους του, μεταπήδησε στη διεύθυνση καθυστερήσεων της Alpha Bank, απ' όπου και συνταξιοδοτήθηκε το 2016, εισπράττοντας, επιπλέον αποζημίωση για να αποχωρήσει οικειοθελώς.

Ανατρέχοντας η έρευνα στα γεγονότα του 1999 της απορρόφησης της Ιονικής από την Alpha, διαπιστώθηκε, ότι αφού έληξε η μεγάλη απεργία των υπαλλήλων της, έγιναν πολλές απολύσεις. Αυτό το δεδομένο έφερε τον Ηλία αντιμέτωπο με το επιμέρους ερώτημα, αν εκείνος από τυχαία επιλογή παρέμεινε εργαζόμενος στη τράπεζα ή κινήθηκαν για αυτόν εξωγενείς παράγοντες. Άμεσα απάντησε, πως αυτό το κανόνισε ο αδερφός του, μέσω του τότε προέδρου του σωματείου εργαζομένων της Τράπεζας Αττικής, στο οποίο ανήκε ο Διονύσης, ο άνθρωπος κλειδί είχε πρωτύτερα ζητήσει την αρωγή του ομόλογού του, προέδρου του σωματείου εργαζομένων της Alpha Bank. Ακουγόταν απίστευτο το γεγονός, ότι στην τέταρτη πλέον διακυβέρνηση του ΠΑΣΟΚ,

⁹⁰ Κάτω από την ίδια συγκυρία είχε γίνει κι η πρόσληψη του Διονύση ετών 64 στη Τράπεζα Αττικής.

⁹¹ Η συγκεκριμένη ελληνική τράπεζα είναι η μόνη, που παρέμεινε καθαρά ιδιωτική τράπεζα από ιδρύσεώς της, μέχρι και σήμερα, με οριζόμενη διοίκηση μόνο από το διοικητικό της συμβούλιο.

οι συνδικαλιστές του κλάδου είχαν την απόλυτη εξουσία στο ποιος θα μείνει και το ποιος θα φύγει από το τραπεζικό χώρο, ανεξαρτήτως τράπεζας προέλευσης.

Ο Ηλίας είναι ο μόνος από την ομάδα ερωτώμενων, ο οποίος ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του και την ολοκλήρωσε σε κεντρικές υπηρεσίες της τράπεζας. Για την εμπειρία του σε αυτές αφηγήθηκε: *«Στη διεύθυνση του προσωπικού έγινα πολύ γρήγορα στενός συνεργάτης του τότε διευθυντή προσωπικού και κάναμε μαζί τις προσλήψεις»*. Σε διευκρινιστική ερώτηση για τα κριτήρια επιλογής των νεοεισερχόμενων τραπεζοϋπαλλήλων, η απάντηση αναμενόμενη, *«Προσλαμβάνουμε, όσους ήθελε το κυβερνών κόμμα κυρίως και πολύ λιγότερους αξιοκρατικά»*. Ζητώντας περισσότερες διευκρινήσεις για το ρόλο της διεύθυνσης προσωπικού στη τράπεζα τότε, συνέχισε λέγοντας *«Κάναμε ότι θέλαμε, εγώ είχα φροντίσει να πάρω α' υπογραφή⁹² από μόνος μου, σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα»*.

Συνεχίζοντας ο συμμετέχων, κατευθυνόμενος από τη μη δομημένη συνέντευξη, μίλησε για τις διαφορές στην ποιότητα εργασίας του παλαιού και του σύγχρονου τραπεζικού. Αφηγήθηκε λοιπόν *«Εμείς πηγαίναμε στη δουλειά μας στην Ιονική χωρίς άγχος, είχαμε εξασφαλισμένο, ότι αν δεν κάναμε πειθαρχικό παράπτωμα, θα κρατούσαμε τη θέση μας μέχρι συνταξιοδότησης. Οι μισθοί ήταν παραπάνω από αξιοπρεπείς κι ίσως ήμασταν οι πιο καλοπληρωμένοι τραπεζοϋπάλληλοι της εποχής, με εξαίρεση αυτούς της Ευρωεπενδυτικής⁹³, που σύμφωνα με όσα μου είχε πει μια φίλη μου, έπαιρναν τα διπλάσια από εμάς, αλλά δούλευαν ημερησίως δύο οχτάωρα»*.

Το γεγονός που ανέφερε για την Ευρωεπενδυτική, επαληθεύτηκε και στη μαρτυρία της τρίτης ερωτώμενης Θεοδώρας ετών 48, η οποία ανέφερε, πως έπαιρνε πολύ καλές αποδοχές, αλλά ήταν από τους πρώτους τραπεζοϋπαλλήλους, που είχαν χάσει το δικαίωμα του σταθερού «ανθρώπινου» ωραρίου. Στο σημείο αυτό παρεμβλήθηκε και μία μαρτυρία του Χρήστου ετών 34, ανιψιού του Ηλία, ο οποίος ανέφερε, πως ο θείος του συνεχώς τον συμβούλευε, να φεύγει την ώρα, που λήγει το ωράριό του, πράγμα που σαφώς δεν μπορούσε να κάνει, καθώς στο δεύτερο μισό της δεκαετίας του 2000 και μέχρι το 2018⁹⁴, κανείς τραπεζικός δεν έφευγε, αν δεν είχε συμπληρώσει

⁹² Ο έχων α' υπογραφή σε μια τράπεζα, πρώτον δεσμεύει τη τράπεζα και δεύτερον εισπράττει μηνιαίο επίδομα θέσεως ευθύνης.

⁹³ Προκάτοχος της σημερινής Eurobank

⁹⁴ Στα μέσα του 2018, οι τράπεζες δεν πήραν άδεια υπερεργασίας του προσωπικού τους και μετά από συντονισμένες επιχειρήσεις κι επιβολή μεγάλων προστίμων από κλιμάκια της επιθεώρησης

τουλάχιστον δύο ώρες **απλήρωτης** υπερεργασίας. Σε αυτό το σημείο φάνηκε ξεκάθαρο ένα προνόμιο του τραπεζικού του '80 και του '90, που ο τραπεζικός του 2000 το έχασε και το ανέκτησε πάλι το 2018, **το δικαίωμα της οχτάωρης εργασίας**.

Στη συνέχεια αναφέρθηκε στο γεγονός ότι όλοι οι υπάλληλοι της Ιονικής κι ειδικά οι έχοντες θέσεις ευθύνης παραγκωνίστηκαν στη μετέπειτα ιεραρχία της Alpha Bank. Η τακτική αυτή ήταν συνήθης, αφού ακολουθήθηκε και σ' άλλες συγχωνεύσεις εκείνης της εποχής. Επειδή ο συγκεκριμένος ερωτώμενος εργαζόταν στη διεύθυνση προσωπικού της Ιονικής, είχε διασυνδέσεις και στις αντίστοιχες διευθύνσεις άλλων τραπεζών, έτσι ανέφερε την περίπτωση της απορρόφησης της Τράπεζας Μακεδονίας Θράκης από την Τράπεζα Πειραιώς, που διαδραματίστηκε κάτι ακόμα χειρότερο. Όλα τα στελέχη, που είχαν θέσεις ευθύνης, στη νέα τράπεζα έχασαν τα κεκτημένα δικαιώματά τους, εφόσον δε δέχτηκαν, να υπογράψουν νέες συμβάσεις εργασίας. Το ίδιο ίσχυε για όλους τους εργαζόμενους της Μακεδονίας Θράκης, οι οποίοι κράτησαν τις συλλογικές τους συμβάσεις, με αντίτιμο να μη προαχθούν ποτέ σε θέση ευθύνης.

Ο ίδιος ανέφερε πως το διάστημα, που εργάστηκε στη διεύθυνση καθυστερήσεων στην Alpha Bank, αισθανόταν «αόρατος», καθώς ήταν παραγκωνισμένος. Το ίδιο αίσθημα είχαν και πολλοί συνάδελφοί του, προερχόμενοι από την ίδια τράπεζα. Είπε χαρακτηριστικά: *«Μετά από 15 χρόνια τραπεζικός, δεν ανεχόμουν το επιτακτικό ύφος, που μου μιλούσε το πιτσιρίκι, που είχα για διευθυντή, ο οποίος ήταν εκεί, επειδή ο πατέρας του ήταν ο προσωπάρχης της Alpha Bank»*. Η μαρτυρία του επιβεβαιώνεται από το γεγονός, ότι ο ίδιος, ο προσωπάρχης του κι ο διευθυντής του επομένως, είχαν κοινή καταγωγή από ένα χωριό του νομού Ηλείας.

Στη μαρτυρία αυτή επιβεβαιώθηκε για ακόμα μία φορά το άτυπο «κληρονομικό δικαίωμα» στα παιδιά των τραπεζοϋπαλλήλων και στη «μεταβίβαση» της επαγγελματικής τους ταυτότητας σ' αυτά. Άδραξα την ευκαιρία και το ρώτησα, αν κι αυτός έχει φροντίσει τα παιδιά του, να διοριστούν στη τράπεζα και μου απάντησε: *«επειδή εγώ έχω αφήσει πίσω μου τη φήμη του μη συγκαταβατικού υπαλλήλου ως προς τις παράλογες απαιτήσεις, προς τους δουλοπάροικους εργαζόμενους, της διοίκησης, δεν είχα την επιρροή να ζητήσω τέτοια χάρη και να γίνει δεκτή, επομένως δεν το προσπάθησα καν. Έπειτα στη μετά την κρίση του 2008 εποχή οι τράπεζες δεν έχουν κάνει μαζικές*

εργασίας σε επιτόπιους ελέγχους στις διευθύνσεις και τα υποκαταστήματά τους, συμμορφώθηκαν αναγκαστικά στο ωράριο.

προσλήψεις, κάποιες σποραδικές, έχουν γίνει κι αυτές «φωτογραφικές», σε σημείο να έχει δημιουργηθεί η θέση για να βρει απασχόληση συγκεκριμένος νέο-εισερχόμενος τραπεζοϋπάλληλος».

Ο Ηλίας σαν εργαζόμενος μου έδινε την εντύπωση, πως η εργασία του από ένα σημείο και πέρα, του ήταν αδιάφορη και δεν έπαιζε δημιουργικό ρόλο στη ζωή του, απλώς βιοποριστικό. Του έθεσα ευθέως λοιπόν αυτό το ερώτημα και μου απάντησε: *«Στην Ιονική, που ανήκα στη διεύθυνση προσωπικού, το απολάμβανα, εκτός του ότι θεωρούσα τη δουλειά εκεί δημιουργική, βοήθησα και πολύ κόσμο να φάει ψωμί».* Σε αυτό το σημείο του ζήτησα περαιτέρω διευκρινίσεις για τον όρο δημιουργική, που χρησιμοποίησε και σχετικά με το τι εννοούσε, πως *εξαιτίας του έφαγε πολύς κόσμος ψωμί.* Συνεχίζοντας λοιπόν την αφήγηση του, μου είπε: *«ο ρόλος μου στη Ιονική ήταν να παρακολουθώ, αν εφαρμόζονταν οι κατοχυρωμένες συνθήκες εργασίας, από πλευράς τράπεζας, προς τους εργαζομένους. Εάν κάποιος υπάλληλος θεωρούσε, ότι καταπατούνταν τα δικαιώματά του από τη διοίκηση, απευθυνόταν σε εμένα κι εγώ το έλυνα μέσω του διευθυντή προσωπικού».*

Στην παραπάνω μαρτυρία η οποία αντικατοπτρίζει χρονικά τις δεκαετίες '80, '90, παρατηρείται ένας πιο ενεργός ρόλος της διεύθυνσης ανθρωπίνων πόρων της τράπεζας, ένας ρόλος πιο ανθρωποκεντρικός για τον εργαζόμενο, αντίθετα με τη σημερινή εποχή, που όπως παρουσιάστηκε και στο θεωρητικό μέρος της έρευνας, ο ρόλος της είναι απλά «διαχειριστικός». Φαίνεται λοιπόν σύμφωνα με τα λεγόμενα του Ηλία, πως η Alpha Bank ως μία από τις τράπεζες, η οποία επρόκειτο να διαδραματίσει ισχυρό ρόλο στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα της μετά ONE⁹⁵ εποχής, καταργεί τη θέση του ανθρώπου κλειδί του εργαζομένου, στο πλαίσιο λειτουργίας της διεύθυνσης διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων.

Επιστρέφοντας στο δεύτερο μέρος της μαρτυρίας του, που με είχε εντυπωσιάσει, μου εξήγησε, ότι με τη φράση *.....έδωσε ψωμί.....* εννοούσε όλους αυτούς που είχε προσλάβει κατά καιρούς στη Ιονική. Προλαβαίνοντας την απορία μου μου είπε ότι δεν το έκανε προσβλέποντας σε ίδιον όφελος, απλώς τον χαροποιούσε, μόλις έβλεπε ένα άτομο, που είχε τα εχέγγυα να φέρει την ταυτότητα του τραπεζοϋπαλλήλου, να του δίνει την ευκαιρία να το κάνει.

⁹⁵ Οικονομική Νομισματική Ένωση

Αναφερόμενος σε ένα περιστατικό μου αφηγήθηκε: «κάποια στιγμή ο νονός μου με πλησίασε και μου πρόσφερε το αντίτιμο αγοράς ενός διαμερίσματος τριαριού στην Αθήνα τότε, προκειμένου να προσλάβω το γιο του στην τράπεζα, εγώ δεν το έκανα, γιατί δε μου φαινόταν το συγκεκριμένο παιδί φερέγγυο, για να εγγυηθώ για εκείνο, του απάντησα λοιπόν, για να τον αποφύγω, εάν έχεις τόσα χρήματα, καλύτερα άνοιξε του μια επιχείρηση κι άσε να μπει κάποιος άλλος στη θέση του, που θα το έχει πραγματικά ανάγκη. Ευτυχώς που δεν το έκανα αυτό τότε, γιατί τελικά ο γιος του μπήκε στην Τράπεζα Πίστεως⁹⁶, μέσω κάποιου άλλου και μέσα σε λίγα χρόνια τον έδιωξαν, επειδή είχε εμπλακεί σε υπεξαίρεση».

Το δεύτερο κομμάτι της καριέρας του στην Alpha Bank θεωρεί, ότι δεν του πρόσφερε καμία ευκαιρία εξέλιξης και πως θα είχε μεταπηδήσει σε άλλη τράπεζα, εάν δεν στερείτο εργασιακής εμπειρίας στο κατάστημα. Έτσι προτίμησε να «κρυφτεί» σε μια κεντρική υπηρεσία, μέχρι το 2016, όπου κατοχύρωσε δικαίωμα συνταξιοδότησης και αποχώρησε οικειοθελώς εισπράττοντας επιπλέον ποσό αποζημίωσης. «Όταν παρουσιάστηκε η ευκαιρία έφυγα, καθώς αν και έφερα την ταυτότητα του τραπεζικού 30 χρόνια, δεν ήξερα να γράφω ούτε μια ιδιωτική επιταγή», ανέφερε κλείνοντας τη μαρτυρία του.

Τα κυριότερα σημεία της μαρτυρίας του Ηλία είναι τα εξής: Είναι πτυχιούχος ΑΣΟΕΕ. Ο Ηλίας ξεκίνησε τη καριέρα του το 1986 στην Ιονική Λαϊκή τράπεζα, η οποία το 1999 συγχωνεύτηκε με την σημερινή Alpha Bank. Ο ίδιος έχει τρία παιδιά 27,19,17 ετών τα οποία είναι σπουδαστές. Ο ίδιος είναι πλέον συνταξιούχος κι η γυναίκα του παραμένει ιδιωτική υπάλληλος. Ο ίδιος επίσημα δεν ενεπλάκη ποτέ με τα συνδικαλιστικά ζητήματα του σωματείου του, όμως παρέμενε σε όλη τη διάρκεια της καριέρας του ενεργό και δραστικό μέλος αυτού.

1.1.9 Μιχάλης 57 ετών

Ο Μιχάλης υπηρέτησε στην Εθνική Τράπεζα από το 1985 μέχρι το 2019. Ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του στο δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας κι αποχώρησε εθελουσίως, εισπράττοντας επιπλέον αποζημίωση, από τη διεύθυνση εσωτερικού ελέγχου της ίδιας τράπεζας. Ο Μιχάλης είναι 57 ετών, είναι απόφοιτος λυκείου και κατάγεται από ένα χωριό της ελληνικής περιφέρειας στο νομό Ηλείας. Η μόνη διαφοροποίηση από τους υπόλοιπους ανθρώπους της έρευνας, οι οποίοι έχουν

⁹⁶ Η οποία μετονομάστηκε σε Alpha Bank μετά το 2000

αποχωρήσει κι αυτοί από το τραπεζικό σύστημα, είναι ότι εκείνος στράφηκε στο ελεύθερο επάγγελμα, μετά την αποχώρησή του.

Προσλήφθηκε στην εθνική τράπεζα ύστερα από εξετάσεις που διεξήγαγε η ίδια η τράπεζα πριν από περίπου 35 χρόνια. Όταν προσλήφθηκε στη τράπεζα δεν είχε εκπληρώσει ακόμα τις στρατιωτικές του υποχρεώσεις, έτσι αφού υπέγραψε τη σύμβαση της πρόσληψής του, κατατάχθηκε στον ελληνικό στρατό και μόλις απολύθηκε, ανέλαβε αμέσως τα καθήκοντά του στην τράπεζα. Παρατηρείται σε αυτό το σημείο, ότι τη δεκαετία του '80 υπήρχε πλεόνασμα θέσεων στο τραπεζικό κλάδο, εφόσον μπορούσε η θέση να «περιμένει» τον εργαζόμενο.

Τα πρώτα χρόνια της καριέρας του προσλήφθηκε ως ταμίας σε μία επαρχιακή πόλη της περιοχής, απ' όπου κατάγεται. Αν και στη σημερινή εποχή η τραπεζοϋπάλληλοι αποφεύγουν τη θέση του ταμείου και κάνουν τα πάντα προκειμένου να απεμπλακούν από αυτή, ο ίδιος μας εξιστορεί, ότι τότε οι συνάδελφοι μεταξύ τους κονταροχτυπιόντουσαν για το ποιος θα καθίσει ταμείο την ημέρα πληρωμών των συνταξιούχων. Εκείνη την εποχή υπήρχε οικονομική ευμάρεια στην Ελλάδα, επομένως κάθε φορά, που κάποιος συνταξιούχος εισέπραττε τη σύνταξη του, άφηνε ένα ποσό σαν φιλοδώρημα στον ταμία. Επομένως ο υπάλληλος εξασφάλιζε ένα επιπλέον «μεροκάματο» την ημέρα εκείνη.

Μέχρι το 1991, όπου ζούσε στη μικρή επαρχιακή πόλη καταγωγής του, παρέμεινε στη θέση του ταμία στο επαρχιακό κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας. Την ίδια χρονιά αποφάσισε, να αρραβωνιαστεί με την μετέπειτα σύζυγό του και ζήτησε μετάθεση σε κεντρικό κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας στην Αθήνα, στην ίδια θέση, κάτι το οποίο έγινε δεκτό. Ο ίδιος εκμυστηρεύτηκε ότι, επειδή ήθελε να έχει ουσιαστική ανέλιξη στη σταδιοδρομία του ως τραπεζικό στέλεχος, έπρεπε να βρίσκεται όσο πιο κοντά γινόταν στο κέντρο της διοίκησης. Για την επόμενη πενταετία μέχρι το 1997 παρέμεινε στο κατάστημα στο κέντρο της Αθήνας. Τότε περίπου, του προτάθηκε θέση στον εσωτερικό έλεγχο της τράπεζας, ευκαιρία, που ο Μιχάλης, άδραξε αμέσως.

Σε αυτό το σημείο ζήτησα περαιτέρω διευκρινήσεις, για τα προσόντα, που τον αξίωσαν να μετατεθεί σε μια τέτοια νευραλγική θέση στη τράπεζα. Μου απάντησε λοιπόν: «η τιμιότητα κι η ακεραιότητα ήταν αυτό, που ώθησε τον επικεφαλής του εσωτερικού ελέγχου τότε, να με φωνάζει για τη θέση αυτή. Ο ίδιος στο παρελθόν είχε έρθει σαν απλός ελεγκτής στο κατάστημα της επαρχίας, που εργαζόμουν κι είχε γνωρίσει και το

οικογενειακό μου υπόβαθρο, καθώς όταν ολοκλήρωσε το κλιμάκιο τον έλεγχο τότε, τους κάλεσα σπίτι μου για φαγητό, όχι γιατί αποσκοπούσα σε κάτι, απλά ανθρώπινα το έκανα, μιας κι οι άνθρωποι ήταν τόσες μέρες μακριά από το δικό τους»

Η ουσιαστική καριέρα του Μιχάλη, σύμφωνα με τη μαρτυρία του, ξεκίνησε με τη μετάθεσή του στην επιθεώρηση. Από πλευράς μισθού, ενσωματώθηκαν διάφορα επιδόματα θέσεως ευθύνης και πολλά εκτός έδρας. Ενδεικτικά ανέφερε, ότι για κάθε μία μέρα, που βρισκόταν σε κατάσταση εκτός Αττικής, εισέπραττε επιπλέον του μισθού του €110 κι όλα τα έξοδα διαβίωσης καλυμμένα από την τράπεζα. Το τίμημα όμως όλων αυτών ήταν, ότι έβλεπε τις δυο κόρες και τη γυναίκα του μόνο τα Σαββατοκύριακα, καθώς τις καθημερινές θα ήταν σε κάποιο κατάστημα της επαρχίας για έλεγχο. Αυτόν τον τρόπο ζωής όμως είχε επιλέξει ο ίδιος, γιατί έτσι εισέπραττε σχεδόν δύο μισθούς. Δεν θα είχε καταφέρει τίποτα, όπως εξομολογήθηκε, αν δεν είχε τη στήριξη της συζύγου του, που κάλυπτε, όσο ήταν δυνατόν την απουσία του, στα παιδιά τους.

Από το 1997 μέχρι το 2015 ήταν συνεχώς σ' ένα αεροπλάνο και με μία βαλίτσα στο χέρι, για διαφορετικό προορισμό κάθε εβδομάδα. Την τελευταία πενταετία όμως, εξαιτίας της ανάπτυξης του θεσμού του απομακρυσμένου ελέγχου, ακόμα και τα στελέχη του εσωτερικού ελέγχου καθηλώθηκαν στα γραφεία τους και πραγματοποιούσαν ελέγχους μέσω των υπολογιστών τους. Οι νεότεροι από αυτόν τραπεζοϋπάλληλοι ήδη είχαν απωλέσει το δικαίωμα αποζημίωσης των εκτός έδρας αμοιβών, επομένως το γεγονός ότι πλέον η δουλειά τους έβγαινε από το γραφείο, μάλλον είχε κάνει την καθημερινότητα τους πιο ξεκούραστη. Για το Μιχάλη όμως ο χρόνος μετρούσε ανάποδα προς την οικειοθελή αποχώρηση, όπως ανέφερε.

Επειδή η συνέντευξη έτεινε να ολοκληρωθεί, από μεριάς του ερωτώμενου και μάλιστα προσπαθώντας ο ίδιος, να την οδηγήσει στα συμπεράσματα, που ήθελε αυτός, έθεσα το ερώτημα εάν όλα αυτά τα χρόνια συνάντησε κάποιο κραυγαλέο παράπτωμα τραπεζοϋπαλλήλου. Εκείνος απάντησε: *«Το περιστατικό που μου είχε κάνει μεγάλη εντύπωση ήταν ο διευθυντής ενός καταστήματος απομακρυσμένου νησιού, ο οποίος κλείνοντας το μεσημέρι το κατάστημα έπαιρνε μαζί του το ταμείο και το επέστρεφε το πρωί. Εκ των υστέρων ανακαλύψαμε, ότι κάθε μέρα επισκεπτόταν τοπικό καζίνο κι έπαιζε τα λεφτά του ταμείου. Όταν κέρδιζε τα επέστρεφε, όταν πλέον άρχισε να χάνει και να δημιουργούνται λογιστικά κενά, κληθήκαμε εμείς»*

Εκμεταλλευνόμενος τη μακρόχρονη εμπειρία του, ζήτησα να μου πει τι έχει αλλάξει τα 20 τελευταία χρόνια στον τομέα της ασφάλειας των συναλλαγών στις ελληνικές τράπεζες. Το πιο βασικό σύμφωνα με τη μαρτυρία του είναι ότι πλέον για την ολοκλήρωση όλων των τραπεζικών συναλλαγών, απαιτείται δυαδική πρόσβαση, δηλαδή μία σύμπραξη καταχωρητή κι «εγκρίνοντος» προϊστάμενου. Μια εύστοχη παρατήρηση του όμως, που έχει άμεσο αντίκτυπο στη περιγραφή της εξέλιξης του τραπεζικού στελέχους είναι ο διαχωρισμός, που μας περιγράφει παρακάτω αναφέροντας: *«πλέον για να γίνεις διευθυντής σ' ένα κατάστημα, δεν χρειάζεται να γνωρίζεις άριστα τις διαδικασίες, αρκεί μόνο να είσαι πειστικός και πωλησιακός με το πελάτη. Οι ρόλοι που ασχολούνται με το καλώς έχειν της τήρησης των διαδικασιών του καταστήματος είναι αυτός του προϊστάμενου και του υποδιευθυντή».*

Σύμφωνα με τα λεγόμενά του λοιπόν, όταν κάποιος εύλογα επιθυμεί να κάνει νομότυπα τη δουλειά του στην τράπεζα, το πολύ να φτάσει μέχρι υποδιευθυντής καταστήματος, από τη βαθμίδα του διευθυντή και πάνω πρέπει να ακροβατεί μεταξύ νομικού πλαισίου λειτουργίας κι επίτευξης των στόχων, που ορίζει η τράπεζα. Οι τράπεζες λοιπόν στη σύγχρονη εποχή επιβραβεύουν αυτόν που παίρνει ρίσκα για να βγει η δουλειά, όχι αυτόν, που κάνει σωστά τη δουλειά. Το τι είδους τραπεζοϋπάλληλος θα επιλέξει να είναι ο καθένας, έχει να κάνει με την εντιμότητα και την ακεραιότητα του καθενός φέροντος την επαγγελματική αυτή ταυτότητα, ξεχωριστά.

Κλείνοντας λοιπόν και την τελευταία μη δομημένη συνέντευξη, τον ρώτησα, γιατί αφού η θέση του στην τράπεζα, τον «προστάτευε» από το να βαδίζει σε τεντωμένο σκοινί ισορροπίας νομότυπου και πωλησιακού, εκείνος επέλεξε να φύγει πριν της ώρας του από το τραπεζικό κλάδο. Η απάντηση ίσως κι αναμενόμενη, *«Αναγκάστηκα να φύγω όταν παρουσιάστηκε η ευκαιρία της εθελουσίας αποχώρησης, γιατί πλέον αισθανόμουν παραγκωνισμένος από τη τράπεζα, που είχα υπηρετήσει τριάντα χρόνια, αφού επέλεξε να διορίσει διευθυντή μου, κάποιον με πολύ λιγότερη εργασιακή εμπειρία από εμένα».*

Στη μαρτυρία αυτή διαφαίνεται η απογοήτευσή του από τον τραπεζικό κλάδο, κάτι που φάνηκε και σ' άλλες μαρτυρίες. Μοιάζει λοιπόν σαν κάποιοι τραπεζοϋπάλληλοι να βιώνουν το απόλυτο όνειρο επαγγελματικής αποκατάστασης ως νεοεισερχόμενοι στον κλάδο και την απόλυτη απογοήτευση αποχωρώντας από αυτόν. Ευτυχώς ο Μιχάλης, με την αποζημίωση, που πήρε από την τράπεζα, άνοιξε υποκατάστημα

γνωστής ελληνικής αλυσίδας εστίασης και πλέον, όπως εκμυστηρεύτηκε ο ίδιος, πηγαίνει ευδιάθετος στην εργασία του. Αν και δουλεύει περισσότερες ώρες, κουράζεται λιγότερο, γιατί πλέον είναι «κύριος» του εαυτού του.

Τα κυριότερα σημεία της μαρτυρίας του Μιχάλη είναι τα εξής: Είναι πλέον 57 ετών, είναι απόφοιτος λυκείου, είναι παντρεμένος κι έχει δύο παιδιά 24 και 19 ετών, τα οποία είναι φοιτήτριες. Ο ίδιος διορίστηκε στην Εθνική τράπεζα της Ελλάδος το 1985 κι αποχώρησε οικειοθελώς με εθελούσια έξοδο το 2018. Στα πρώτα χρόνια της καριέρας του απασχολήθηκε στο δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας και περίπου στα μέσα αυτής, μετατέθηκε στον εσωτερικό έλεγχο της τράπεζας. Επίσης δεν καταπιάστηκε ποτέ ενεργά με τα συνδικαλιστικά. Ο ίδιος προέρχεται από εξαμελή αγροτική οικογένεια, έχει μεγαλώσει στα Δουνέικα του νομού Ηλείας και τα δύο από τα τρία αδέρφια του, είναι συνταξιούχοι τραπεζικοί. Πλέον ο Μιχάλης έχει αποχωρήσει από τη τράπεζα κι έχει ανοίξει δικό του υποκατάστημα γνωστής εταιρείας εστίασης, μη έχοντας όμως κατοχυρώσει ακόμα δικαίωμα σύνταξης.

1.2 Το περιβάλλον που δραστηριοποιείται το τραπεζικό στέλεχος και πώς αυτό επιδρά στη διαμόρφωση της επαγγελματικής του ταυτότητας

1.2.1 Η πελατοκεντρική προσέγγιση⁹⁷

Για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε τις μεταβολές κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών στην ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου, θα πρέπει να κατανοήσουμε το περιβάλλον το οποίο δραστηριοποιείται ο τραπεζικός υπάλληλος. Μετά την εισδοχή της Ελλάδος στη ζώνη του ευρώ, οι ελληνικές τράπεζες λειτουργούσαν πλέον σε ένα ανταγωνιστικότερο περιβάλλον με ένα σαφώς πιο αποδυναμωμένο διαμεσολαβητικό ρόλο σε σχέση με το παρελθόν τους. Αυτό συντέλεσε στην ολοένα και περισσότερη σύμπτυξη της κερδοφορίας τους, καθιστώντας επιτακτική την ανάγκη εφαρμογής διαρθρωτικών αλλαγών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Στόχος του τραπεζοϋπαλλήλου πάντα θα είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών. Ο

⁹⁷ Το κεφάλαιο «Η πελατο-κεντρική προσέγγιση» βασίστηκε σε άρθρο του πρώην διευθυντή marketing της Εθνικής τράπεζας Ελλάδος Δ. Κέντρου, το οποίο δημοσιεύτηκε στο δελτίο τύπου της Ε.Ε.Τ⁹⁷ το 2002 «*Η σημασία της πελατοκεντρικής προσέγγισης στο τραπεζικό τομέα*» με ημερομηνία ανάκτησης τη 22.06.2020 https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/2_2002/08.pdf. Η αρχική αυτή μελέτη είχε δημοσιευτεί σαν προβολή, στο δελτίο τύπου της ΕΕΤ το 2002, όμως επιβεβαιώθηκε από το εμπειρικό κομμάτι της παρούσας έρευνας, μέσα από τη διαδικασία των συνεντεύξεων επιλεγμένων τραπεζικών στελεχών.

θεμελιώδης όμως στόχος του τραπεζικού στελέχους είναι να προάγει την εξυπηρέτηση και την ανάπτυξη των πελατειακών σχέσεων, αναγνωρίζοντας τα ως βασικά προαπαιτούμενα για τη μελλοντική ανάπτυξη ή μετεξέλιξη της τράπεζας, στην οποία εργάζεται.

Η αποτελεσματικότητα του κάθε τραπεζικού στελέχους αξιολογείται με βάση τη θεμελίωση των πελατειακών του σχέσεων. Καθήκον κι υποχρέωση του τραπεζικού στελέχους, με γνώμονα την επιβίωση του στον τραπεζικό χώρο, είναι η κατανόηση των πελατών κι η άμεση ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών τους. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας ανταποδοτικής μακροχρόνιας σχέσης μαζί τους, γεγονός που αποτελεί κριτήριο, όχι μόνο της επιτυχίας του ίδιου του στελέχους, αλλά και της επιβίωσης της τράπεζας, για την οποία εργάζεται.

Τις τελευταίες δεκαετίες στον τραπεζικό χώρο σημειώθηκαν πρωτόγνωρες αλλαγές για τα ελληνικά δεδομένα. Εκτός από την ενίσχυση της τραπεζικής από-διαμεσολάβησης, που αναφέρθηκε παραπάνω, οι ελληνικές τράπεζες αποδεδειγμένα σταδιακά από το **κρατικό παρεμβατισμό και προστατευτισμό**. Στο καθεστώς αυτό οδηγήθηκαν μέσω των πολλών ιδιωτικοποιήσεων και συγχωνεύσεων των κρατικά ελεγχόμενων τραπεζών, με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν καινούργιοι ισχυροί τραπεζικοί όμιλοι, οι οποίοι ελέγχονταν από τεχνοκράτες ιδιώτες.

Οι νέες διοικήσεις των τραπεζών έλαβαν μέτρα για την εξυγίανση και την ορθολογικότερη λειτουργία του νέου χρηματοπιστωτικού συστήματος. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον δημιουργήθηκε η ανάγκη ευελιξίας και προσαρμοστικότητας των τραπεζών, καθώς και των ίδιων των τραπεζικών στελεχών, στις νέες συνθήκες κι απαιτήσεις της αγοράς, εγκυμονώντας συγχρόνως σοβαρούς κινδύνους για εκείνες τις τράπεζες, που δεν προσαρμόστηκαν στα νέα δεδομένα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι τράπεζες αυτές, σταδιακά αφομοιώθηκαν μέσω συγχωνεύσεων από άλλες μεγαλύτερες συστημικές τράπεζες⁹⁸.

1.2.2 Η περίοδος της ακατάπαυστης εσωτερικής μετανάστευσης των τραπεζικών υπαλλήλων ανάμεσα στις ελληνικές τράπεζες κι οι λόγοι αυτής

Μέχρι τις αρχές της δεκαετίας του 2000 το πελατολόγιο των τραπεζών στα λεγόμενα «βαριά» προϊόντα είχε ήδη διαμορφωθεί με τους «μεγάλους» πελάτες, οι οποίοι

⁹⁸ Είναι οι τράπεζες οι οποίες συμμορφώνονται με τις επιταγές λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας

δύσκολα μετακινούνται μεταξύ τραπεζών. Σε εκείνο το κομβικό σημείο κι έως την παγκόσμια οικονομική κρίση του 2008 παρατηρούνται ακατάπαυστες ροές τραπεζικών στελεχών, κάτι το οποίο αναφέρεται έκδηλα και στις συνεντεύξεις, που παρατέθηκαν πιο πάνω. Το στοίχημα λοιπόν των ελληνικών τραπεζών, για μια πιο κερδοφόρα αναδιάρθρωση του χαρτοφυλακίου τους, στηριζόταν σε δύο πυλώνες: α)πως θα προσεγγίσουν τους παραδοσιακά κερδοφόρους πελάτες από τον ανταγωνισμό και β)πως θα διευρύνουν το υπάρχον πελατολόγιο τους, προσεγγίζοντας νέους πελάτες.

Στη μεν πρώτη περίπτωση οι διοικήσεις των τραπεζών εκμεταλλευόμενες τις διαπροσωπικές σχέσεις, που είχαν χτίσει τα παλαιότερα τραπεζικά στελέχη με τους «μεγάλους» πελάτες, είτε ως ιδιώτες είτε ως επιχειρηματίες, προσέγγιζαν τους υπαλλήλους άλλων τραπεζών του ανταγωνισμού, ενθαρρύνοντας τους και δελεάζοντάς τους να παραιτηθούν από τις τράπεζες που εργάζονταν μέχρι τότε και να προσληφθούν στις δικές τους με πολύ καλύτερες ηθικές⁹⁹ κι υλικές¹⁰⁰ απολαβές. Βασική προϋπόθεση, για την ομαλή μετάβαση του τραπεζικού στελέχους από τη μία τράπεζα στην άλλη, ήταν η μεταφορά στη νέα τράπεζα προσυμφωνημένου όγκου πελατολογίου, κάτι το οποίο επιβεβαιώνεται από τις συνεντεύξεις με τους ανθρώπους της έρευνας, σε προηγούμενο κεφάλαιο. Σε αυτή τη χρονική συγκυρία **το τραπεζικό στέλεχος μετατρέπεται σε νομά**, όπου το αντίστοιχο εμπόρευμα του αποτελούν οι προς μεταφορά πελατειακές του σχέσεις.

Στη δεύτερη περίπτωση για να προσεγγίσουν οι ελληνικές τράπεζες νέους πελάτες, έπρεπε να αναπτύξουν νέους τομείς παροχής τραπεζικών προϊόντων. Τότε ήταν που δημιουργήθηκε το τμήμα λιανικής τραπεζικής (retail banking). Στο νέο αυτό τμήμα απασχολήθηκε η «νέα γενιά» τραπεζοϋπαλλήλων, οι οποίοι πλέον δεν εκτελούσαν παραδοσιακές τραπεζικές εργασίες, αλλά λειτουργούσαν ως απλοί «πωλητές». Η νέα αυτή γενιά τραπεζικών στελεχών είχε ως στόχο, να εδραιώσει μονιμότερες συνεργασίες με τους πελάτες και να τους παρέχει υπηρεσίες διαρκούς προστιθέμενης αξίας.

Η νέα αυτή γενιά στελεχώθηκε, είτε από νέο-εισερχόμενα μέλη στο τραπεζικό τομέα, είτε από τα στελέχη τα οποία είχαν «αγοράσει» προηγουμένως οι ελληνικές τράπεζες από τον ανταγωνισμό. Είχαν ως καθήκον να εξυπηρετούν με τον ταχύτερο και πληρέστερο δυνατό τρόπο την υπάρχουσα πελατεία, καθώς και τη

⁹⁹ Αναβάθμιση θέσεως

¹⁰⁰ Αύξηση μισθού

δυνητική. Αναζητούσαν επίσης εναλλακτικές πηγές εσόδων διαφοροποιώντας και διευρύνοντας τις εργασίες τους πχ στην καταναλωτική πίστη, στις επενδύσεις, καθώς και στην πώληση ασφαλιστικών προϊόντων.

Στην προσπάθειά τους αυτή για μείωση των λειτουργικών δαπανών των τραπεζών και την εφαρμογή μιας αποτελεσματικότερης οργανωτικής δομής της τράπεζας, είχαν ως αρωγούς την ενσωμάτωση νέων τεχνολογικών συστημάτων όπως την ηλεκτρονική τραπεζική. Τα τραπεζικά στελέχη αναγκάστηκαν να αναπτύξουν δεξιότητες στη παροχή υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών καναλιών. Αντίστοιχα οι τράπεζες, δεδομένης της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας, έπρεπε να δημιουργήσουν και να αναπτύξουν καινούργια χρηματοπιστωτικά προϊόντα στο χώρο αυτό.

1.2.3 Οι ειδικοί ρόλοι αντικαθιστούν τις παραδοσιακές βαθμίδες εξέλιξης του τραπεζικού υπαλλήλου

Σε αυτό το χρονικό πλαίσιο δημιουργούνται κι οι νέοι λειτουργικοί ρόλοι στο περιβάλλον των ελληνικών τραπεζικών υποκαταστημάτων, με στόχο την καλύτερη προσωποποιημένη εξυπηρέτηση της πελατείας των τραπεζών. Παρατηρείται ότι πριν από λίγα χρόνια τα υποκαταστήματα των ελληνικών τραπεζών ήταν χωρισμένα σε τμήματα (καταθέσεων, χορηγήσεων, λογιστηρίου κτλ.) και τα τραπεζικά στελέχη αποτελούσαν μέρος των αντίστοιχων αυτών τμημάτων. Πλέον τα υποκαταστήματα των ελληνικών τραπεζών δεν αποτελούνται από τα παραδοσιακά ξεκάθαρα τμήματα, αλλά από στελέχη με εξειδικευμένους ρόλους.

Οι ρόλοι που διανέμονται στο έμπυχο υλικό του καταστήματος, καθορίζονται από τους πελάτες, που θα συναλλάσσεται το κάθε τραπεζικό στέλεχος, με βάση τις δεξιότητές του. Έτσι πλέον στο τραπεζικό υποκατάστημα του 2020 έχουμε τους ταμίες, τα στελέχη εξυπηρέτησης πελατείας, προϊσταμένους, σε μερικές περιπτώσεις υποδιευθυντές, διευθυντές, τους προσωπικούς συνεργάτες, τους συνεργάτες μικρών επιχειρήσεων και τέλος τους συνεργάτες αναδιάρθρωσεων δανείων.

Οι ειδικοί ρόλοι των τραπεζοϋπαλλήλων αρχικά φάνηκε να διευκολύνουν τη καθημερινότητα των τραπεζικών, καθώς ήταν πια ξεκάθαρο το τι θα κάνει ο καθένας (job description). Από την άλλη πλευρά όμως κανείς δεν αναλογίστηκε, ότι η παγίωση ενός τραπεζικού στελέχους σε ένα συγκεκριμένο ειδικό ρόλο, δεν επιφέρει περαιτέρω εξέλιξη για το ίδιο το στέλεχος. Με το πέρασ των χρόνων λοιπόν, οι θέσεις ευθύνης κι επομένως οι ευκαιρίες για μισθολογική και βαθμολογική ανέλιξη των τραπεζικών

υπαλλήλων, εξανεμίστηκαν. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι το μόνο στην Ευρώπη, στο οποίο οι ευθύνες μοιράζονται δυσανάλογα με τις ηθικές κι υλικές απολαβές των στελεχών του.

Ο σύγχρονος τραπεζικός υπάλληλος καθορίζεται από το μέγεθος του πελατολογίου του, καθώς και το βαθμό ικανοποίησης αυτού. Η ικανοποίηση του πελάτη θα πρέπει να συνδυάζεται με την ευελιξία, που θα επιδείξει το τραπεζικό στέλεχος και τη γρήγορη προσαρμογή του, στις ανά πάσα στιγμή μεταβαλλόμενες ανάγκες κι επιθυμίες των πελατών του. Για να κερδίσει την εμπιστοσύνη του πελάτη ο τραπεζικός, θα πρέπει να προλαβαίνει τις ανάγκες του, με άμεσες προτεινόμενες λύσεις, προτού καν δημιουργηθούν στον πελάτη οι συγκεκριμένες ανάγκες.

Στο σύγχρονο τραπεζικό σύστημα παρατηρείται πως κεντρικό πρόσωπο δεν είναι το τραπεζικό στέλεχος, αλλά ο ίδιος ο πελάτης, στοχεύοντας στην ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων, σε συνδυασμό με την ικανοποίησή του από το τραπεζικό στέλεχος. Ο σύγχρονος τραπεζικός θα πρέπει να βρει τρόπο ούτως ώστε, να ασκεί εξουσία πάνω στον πελάτη του, εάν επιθυμεί να καθιερωθεί στην τραπεζική αγορά.

Από την άλλη πλευρά οι τράπεζες έχουν σαν πρωταρχικό στόχο τη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων με τον υφιστάμενο πελάτη, εφόσον η διακράτηση αυτού κοστίζει φθηνότερα, απ' ό,τι η δημιουργία μιας καινούργιας πελατειακής σχέσης. Όμως η τραπεζική πελατεία δε θα πρέπει να αντιμετωπίζεται συνολικά, ούτε απρόσωπα. Το κάθε τραπεζικό στέλεχος, για να δημιουργήσει προστιθέμενη αξία στην τράπεζα-εργοδότη του, θα πρέπει να διασφαλίσει, ότι οι «μεγαλύτερης αξίας» πελάτες διαφοροποιούνται, καθώς θα τύχουν καλύτερης προσωποποιημένης εξυπηρέτησης από τους προσωπικούς τους συνεργάτες.

1.2.4 Η σταδιακή μετατροπή του τραπεζικού υπαλλήλου σε ιχνηλάτη του εκάστοτε πελάτη

Οι τράπεζες έχουν ξοδέψει υπέρογκα ποσά, για να παρέχουν στα στελέχη τους τα λεγόμενα πελατο-κεντρικά συστήματα. Τα τραπεζικά στελέχη πλέον έχουν τη δυνατότητα, πατώντας τον κωδικό, ο οποίος αντιστοιχεί σε έναν πελάτη (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) να έχουν όλες τις πληροφορίες για τη συνολική συναλλακτική τους συμπεριφορά. Ο τραπεζοϋπάλληλος σήμερα έχει πρόσβαση μέσα σε ελάχιστα δευτερόλεπτα, σε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα του πελάτη του, που για να τα συλλέξει ένας ιδιωτικός ερευνητής άλλοτε, θα χρειαζόταν μέρες. Τα δεδομένα αυτά

αφορούν προτιμήσεις του και συγκεκριμένη συμπεριφορά ως προς τον τρόπο ζωής του, καθώς και τη διαμόρφωση της συναλλακτικής του συμπεριφοράς. Εκτός από τα προϊόντα, τα οποία το τραπεζικό στέλεχος έχει ήδη προωθήσει στο πελάτη, έχουν καταγραφεί κι οι όποιες επικοινωνίες του με την τράπεζα, έτσι έχοντας το ίδιο το πελατο-κεντρικό σύστημα διαμορφώσει το προφίλ του κάθε πελάτη, παρέχει στο τραπεζικό στέλεχος πληροφόρηση για προτεινόμενες ευκαιρίες μελλοντικής πώλησης.

Ο σύγχρονος τραπεζικός καλείται συνεχώς να κάνει ανάλυση του πελάτη και της αγοράς, ομαδοποιώντας τους με βάση τα κοινά τους χαρακτηριστικά (segmentation). Είναι υποχρεωμένος να υπολογίζει τακτικά την ανταποδοτικότητα της πελατειακής σχέσης κι εάν κρίνει ότι κάποιος πελάτης δεν είναι κερδοφόρος για την τράπεζα, να τη διακόπτει, παρά τους κόπους που μπορεί να κατέβαλε, για να συνάψει αρχικά τη συγκεκριμένη σχέση. Το τραπεζικό στέλεχος, αφού αξιοποιήσει όλα τα διαθέσιμα εργαλεία των συστημάτων που του παρέχονται, θα πρέπει συνεχώς να προσελκύει νέους πελάτες, βάσει της ομοιότητας του προφίλ τους, με το αντίστοιχο του υπάρχοντος πελατολογίου του. Στο ήδη υπάρχον πελατολόγιο, θα πρέπει να εφαρμόσει πολλαπλές και σταυροειδείς πωλήσεις, όχι μόνο προϊόντων, που παρέχονται από την ίδια την τράπεζα, αλλά και προϊόντων, που προκύπτουν από στρατηγικές συνεργασίες με επενδυτικούς οίκους κι ασφαλιστικές εταιρείες, που έχει συνάψει πρωτίτερα η τράπεζα...

Εκτός από την ανάπτυξη πελατείας ο σύγχρονος τραπεζικός θα πρέπει να προάγει και τη διακράτηση της πελατείας των τραπεζών, πραγματοποιώντας έγκαιρη διάγνωση της πιθανής απώλειας πελάτη, τις περισσότερες φορές. Ο υφιστάμενος πελάτης, εκτός του ότι στοιχίζει στην τράπεζα λιγότερο από το νέο πελάτη, όπως αναφέρθηκε και πρωτίτερα, είναι κι η πιο ασφαλής πελατειακή σχέση. Αυτό συμβαίνει γιατί υπάρχουν ιστορικά δεδομένα για τους υφιστάμενους πελάτες, προς εκτίμηση των ενδεχόμενων μελλοντικών κινδύνων της πελατειακής του σχέσης, κάτι που καθιστά τον εντοπισμό, οποιασδήποτε απάτης, πιο εύκολο, ύστερα από παρατήρηση ενδεχόμενης διαφοροποίησης από τη συνήθη συναλλακτική συμπεριφορά του πελάτη.

Κεφάλαιο 2 : Συμπεράσματα προτάσεις

2.1 Αναστοχασμός της διαδικασίας

Το πλαίσιο ηθικής κι επαγγελματικής συμπεριφοράς του τραπεζικού υπαλλήλου κι η εναρμόνισή του με τις επιταγές εταιρικής διακυβέρνησης των ελληνικών τραπεζών¹⁰¹

Η εποχή την οποία αναλύει η έρευνα αναφέρεται ως **μεταβιομηχανική**. Στη μεταβατική αυτή κοινωνία, οι αγορές έχουν γίνει παγκόσμιες, έχουν απελευθερωθεί κι έχει αναπτυχθεί μία **οικονομία υπηρεσιών**¹⁰². Σε αυτήν την εξέλιξη συντέλεσαν η ανάπτυξη της τεχνολογίας, της πληροφορικής και των επικοινωνιών, οι οποίες προήγαγαν το πλουραλισμό στη πληροφόρηση και γιγάντωσαν τη μαζική επιρροή των καταναλωτών πελατών, εστιάζοντας στις ανάγκες τους. Η αύξηση των αναγκών των πελατών του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, επέφερε και την αύξηση των προσδοκιών, από πλευράς των συναλλασσόμενων, για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Τα κοινωνικά αυτά φαινόμενα διαμόρφωσαν ένα καινούργιο περιβάλλον λειτουργίας της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, καθώς και των επιχειρήσεων, που δρουν μέσα σε αυτές, συμπεριλαμβανομένων και των τραπεζών. Οι τράπεζες, στη σημερινή εποχή, θα συντελέσουν στην κοινωνική κι οικονομική ανάπτυξη, στην ευημερία και την εξέλιξη σε όλους τους τομείς της ελληνικής κοινωνίας, αναδεικνύοντας το νέο πιο σύνθετο ρόλο τους.

Πλέον είναι σαφές σε όλους τους διοικητικούς φορείς και λειτουργούς των ελληνικών τραπεζών, ότι η ποιοτική διοίκηση και διακυβέρνηση στο ανώτατο επίπεδο της ιεραρχίας κι οργάνωσης, που αποτελείται από το διοικητικό συμβούλιο και τον ανώτατο εκτελεστικό διευθυντή (C.E.O¹⁰³) είναι απαραίτητη και προαπαιτούμενη. Οι

¹⁰¹Η ανάπτυξη του παραπάνω κεφαλαίου για τον ορισμό του πλαισίου ηθικής κι επαγγελματικής συμπεριφοράς του τραπεζοϋπαλλήλου, βασίστηκε σε άρθρο, που δημοσιεύτηκε στο δελτίο τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών το 2005 από τον ειδικό σύμβουλο επιχειρήσεων κ. Κυριαζόγλου Ιωάννη «Πλαίσιο ηθικής κι επαγγελματικής συμπεριφοράς» κι ανακτήθηκε στις 28/06/2020 https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/1_2005/67-74.pdf, το οποίο επιβεβαιώθηκε, από τους εν ενεργεία τραπεζικούς, οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα.

¹⁰²Μία ή πολλές δραστηριότητες άυλης φύσης, οι οποίες εξελίσσονται μεταξύ των συναλλαγών των πελατών κι εργαζομένων στη παροχή υπηρεσιών, όπως οι τραπεζοϋπάλληλοι.

¹⁰³Chief executive officer

κατευθυντήριες γραμμές κι οδηγίες για τη θέσπιση κανόνων ορθής εταιρικής υπευθυνότητας και διακυβέρνησης των ελληνικών τραπεζών, έχουν τεθεί από τους διεθνείς οργανισμούς Ο.Ο.Σ.Α¹⁰⁴, Διεθνής τράπεζα, Ευρωπαϊκή Κεντρική τράπεζα, Ευρωπαϊκή Ένωση και Επιτροπή Βασιλείας.

Από τους κανόνες αυτούς έχει δημιουργηθεί **το σύγχρονο πλαίσιο ηθικής κι επαγγελματικής συμπεριφοράς του τραπεζοϋπαλλήλου**, το οποίο απαιτεί ταχύτερη κι αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση, διαφάνεια κι ηθική στις συναλλαγές, ορθολογική διαχείριση των χρηματικών πόρων, συνεχιζόμενη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης και διαρκή βελτίωση του λόγου των παραγόντων της οικονομίας της ευρύτερης κοινωνίας, καθώς και των νομοθετικών και ρυθμιστικών αρχών, στους οποίους υπάγονται αυτοί.

Οι στόχοι του τραπεζικού συστήματος ηθικής κι επαγγελματικής συμπεριφοράς είναι οι εξής:

- ✓ Να βοηθήσουν και να υποστηρίξουν τα διοικητικά συμβούλια των τραπεζών και τα στελέχη τους, προκειμένου να εκτελούν την εργασία τους με τον αποτελεσματικότερο τρόπο, εντός του πλαισίου των στρατηγικών στόχων της τράπεζας.
- ✓ Να ενισχύουν την εταιρική διακυβέρνηση της τράπεζας, καθώς και τη διαχείριση της πληροφορικής και του ανθρώπινου κεφαλαίου της, έχοντας ως στόχο την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των συναλλαγών, που λαμβάνουν χώρα εντός της τράπεζας.
- ✓ Να γίνονται συνεχώς πιο αποδοτικά τα στελέχη της τράπεζας και να υπάρχει μία επισκόπηση αυτών, απ' όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, διευθύνσεις, κοινωνικούς εταίρους, μετόχους κτλ.
- ✓ Να ανταλλάσσουν τα στελέχη των τραπεζών με αντίστοιχους επαγγελματίες άλλων επιχειρηματικών, κοινωνικών κι οικονομικών περιβαλλόντων, τεχνογνωσία για τη χρήση πιο αποτελεσματικών πρακτικών ηθικής κι επαγγελματικής συμπεριφοράς.

¹⁰⁴ Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

Η δομή λειτουργίας της διεύθυνσης εταιρικής διακυβέρνησης σε μία ελληνική τράπεζα

Οι τομείς ευθύνης, οι οποίοι εμπίπτουν στο πλαίσιο της εταιρικής διακυβέρνησης μίας τράπεζας, αφορούν τις λειτουργίες κι αρμοδιότητες του διοικητικού συμβουλίου, τους κανονισμούς λειτουργίας της τράπεζας, τη διεύθυνση εσωτερικού ελέγχου, τις επιμέρους επιτροπές, που δημιουργούνται από τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, καθώς κι όποια διαδικασία έχει να κάνει με την προβολή της τράπεζας στα μέσα επικοινωνίας και πληροφόρησης.

Τα τελευταία χρόνια η καλλιέργεια μιας κοινής κουλτούρας ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς σε όλες τις ελληνικές τράπεζες προϋποθέτει προσπάθειες εγρήγορσης κι ενέργειες εκ μέρους της διοίκησης της και των στελεχών της ίδιας της τράπεζας, σε διαχρονική βάση.

2.1.1 Προβολές της εξέλιξης της απασχόλησης του τραπεζοϋπαλλήλου στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα στο μεταβατικό διάστημα από το εθνικό νόμισμα στο κοινό ευρωπαϊκό τη διάρκεια των δεκαετιών από το έτος 1990 έως το 2010¹⁰⁵.

Τη δεκαετία του 1990 τα τραπεζικά στελέχη ανά την Ευρώπη απολάμβαναν ασφαλή και μακροχρόνια απασχόληση, υποσχόμενης προοπτικών ανόδου. Αντίθετα στις μέρες μας, στο πίσω μέρος του μυαλού τους ελλοχεύει πάντα η ανασφάλεια. Στις περισσότερες χώρες ο αριθμός των τραπεζοϋπαλλήλων, εάν δεν είχε αυξηθεί, παρέμενε σταθερός. Οι αστάθμητοι παράγοντες, που επηρέασαν αυτές τις αλλαγές, είναι διαρθρωτικοί, τεχνολογικοί, αλλά κι σχετιζόμενοι με αλλαγές στη δομή και τη λειτουργία των τραπεζών. Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των τραπεζών επίσης κινήθηκε προς την κατεύθυνση της παγκόσμιας απελευθέρωσης του τραπεζικού τομέα κι ενισχύθηκε από τον ανταγωνισμό, κάτι το οποίο εισήγαγε μόνιμα την έννοια της «επισφάλειας» στον ορισμό της ταυτότητας του τραπεζικού στελέχους.

¹⁰⁵Το συγκεκριμένο κεφάλαιο στηρίχτηκε στην μελέτη του Κου Κ. Κανελλόπουλου επιστημονικού ερευνητή ΚΕΠΕ «Ευρώ κι απασχόληση στις ελληνικές τράπεζες» που δημοσιεύτηκε στο δελτίο τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών το 1998 και ανακτήθηκε στις 7/6/2020 https://www.hba.gr/SEkdosis/UplPDFs/deltia/1_1998/6.pdf Ο ερευνητής άντλησε δεδομένα από το παραπάνω άρθρο, τα οποία στο αρχικό κείμενο εμφανίζονταν ως προβολές της απασχόλησης στον τραπεζικό τομέα και με φίλτρο την κριτική σκέψη και την εμπειρία, που αποκόμισε μέσα από τις επιβεβαιώσεις ή μη των παραπάνω, από τα συνεντευξιαζόμενα τραπεζικά στελέχη, παρέθεσε τις μεταλλάξεις που υπέστη η ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου, αρχής γενομένης από το διάστημα λίγο πριν την ένταξη της Ελλάδας στο ευρώ μέχρι και σχεδόν τη σύγχρονη εποχή .

Όπως αποδείχθηκε το κοινό νόμισμα επηρέασε τόσο κατά τη διαδικασία της εισαγωγής του, όσο και κατά τη διάρκεια της κυκλοφορίας του, τη διαδικασία λειτουργίας, την αποτελεσματικότητα και την κερδοφορία των τραπεζών. Οι πηγές κερδοφορίας τους όλα αυτά τα χρόνια αποτέλεσαν σημαντική μεταβλητή της λειτουργίας τους, καθώς κάποιες ενισχύθηκαν και κάποιες άλλες εξαφανίστηκαν.

Οι παραπάνω διαρκώς «μεταβαλλόμενοι» παράγοντες, συνδυαστικά με μικροοικονομικές και μακροοικονομικές εξελίξεις, επηρέασαν στη διάρκεια αυτών των δεκαετιών την απασχόληση στις τράπεζες, μεταβάλλοντας «εξαναγκαστικά» τη ταυτότητα του τραπεζοϋπαλλήλου. Η επίδραση ωστόσο του καθενός από αυτούς τους παράγοντες ξεχωριστά είναι δύσκολο να αναλυθεί.

Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να αναφερθούν οι κατά καιρούς εξελίξεις της απασχόλησης στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο, εστιάζοντας στο μεταβατικό στάδιο από τη δραχμή στο ευρώ. Τα πρώιμα χρόνια της δεκαετίας του '90 είχε υιοθετηθεί από τους ειδικούς του χώρου η άποψη, ότι η διάδοση του κοινού νομίσματος θα έχει περισσότερες αρνητικές παρά θετικές επιπτώσεις στο αίσθημα σιγουριάς της απασχόλησης στο τραπεζικό τομέα, άποψη την οποία, για δικές του μικροπολιτικές σκοπιμότητες, στήριζε και το τραπεζικό συνδικαλιστικό κίνημα. Άξιο αναφοράς όμως είναι, ότι κάποια μετέπειτα πρωτοκλασάτα ονόματα υφυπουργών οικονομίας κι απασχόλησης, οι οποίοι θήτευσαν στις πρώτες κυβερνήσεις μετά την είσοδο της χώρας μας στην ΟΝΕ, τη δεκαετία του '90, καταψήφισαν την ένταξη της Ελλάδας σε αυτήν, με την ιδιότητα των συνδικαλιστών του κλάδου. Τα κυριότερα επιχειρήματα των δυσοίωνων σεναρίων τους ήταν, ότι μέσω του ευρώ θα ενδυναμωθεί ο τραπεζικός ανταγωνισμός και θα απωλέσει το τραπεζικό σύστημα έσοδα από προμήθειες, όπως για παράδειγμα αυτές που θα προκύπταν από τις μετατροπές των υπό κατάργηση ευρωπαϊκών νομισμάτων. Οι παραπάνω φόβοι που καλλιεργούσαν οι «Κασσάνδρες», που πλαισίωναν τον τραπεζικό κλάδο με την ιδιότητα του συνδικαλιστή, αν και επιβεβαιώθηκαν, εξομαλύνθηκαν από τις θετικές επιπτώσεις, τις οποίες επέφερε η διαδικασία εισόδου της Ελλάδας στην Οικονομική Νομισματική Ένωση.

Στα επόμενα χρόνια παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση του όγκου των τραπεζικών συναλλαγών, απλοποιήθηκαν τα λογιστικά συστήματα των τραπεζών και δημιουργήθηκαν περαιτέρω περιθώρια ανάπτυξης του τραπεζικού κλάδου. Αν και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα δεν άγγιζε την τότε ωρίμανση των τραπεζικών

συστημάτων πολλών άλλων ευρωπαϊκών χωρών, οι φόβοι για ύφεση του όγκου της απασχόλησης των τραπεζοϋπαλλήλων, μετά τη μετάβαση από το εθνικό στο κοινό ευρωπαϊκό νόμισμα, δεν επαληθεύτηκαν.

Οι ελληνικές τράπεζες προσαρμόστηκαν πλήρως στο μεταβλητό, απελευθερωμένο πλέον, διεθνές χρηματοπιστωτικό περιβάλλον, ακολουθώντας τις εξελίξεις κι υιοθετώντας τα νέα χρηματοπιστωτικά προϊόντα με ομαλούς ρυθμούς. Στις μέρες μας έχει πλέον ολοκληρωθεί κι η ομαλή προσαρμογή τους στην αξιοποίηση της νέας, διαθέσιμης για αυτές, συστημικής τεχνολογίας.

Τη περίοδο ένταξης της Ελλάδας στο κοινό νόμισμα, το τραπεζικό της σύστημα απαρτιζόταν από 43 εμπορικές τράπεζες. Οι 22 από αυτές¹⁰⁶ ήταν ελληνικά νομικά πρόσωπα, οι 21 ήταν υποκαταστήματα τραπεζών του εξωτερικού και τέλος υπήρχαν 5 ειδικές τράπεζες¹⁰⁷. Οι εμπορικές τράπεζες, τότε ακόμα, διακρίνονταν σε ελεγχόμενες από το δημόσιο κι ιδιωτικές. Η απασχόληση στις ελληνικές τράπεζες από τα μέσα της δεκαετίας του '80 και μέχρι της αρχές της ύφεσης του 2009 παρουσίασε αισθητή αύξηση. Ενώ το 1983 ο αριθμός των τραπεζοϋπαλλήλων ήταν περίπου 38.000, μόλις το 1987 το νούμερο σκαρφάλωσε στις 50.000 και το 1996 σχεδόν διπλασιάστηκε στις 58.000. Η ραγδαία αυτή αύξηση υπήρξε επακόλουθο της γενικότερης απελευθέρωσης του τραπεζικού τομέα. Από αυτό το υπολογίσιμο εργατικό δυναμικό, η μερίδα του λέοντος (50.000 τραπεζοϋπάλληλοι) απασχολούταν στα μέσα της δεκαετίας του '90, στις ελληνικές εμπορικές τράπεζες, στοιχείο, που μας προβάλλει τη μετέπειτα μετάλλαξη του τραπεζικού στελέχους σε «πωλητή».

Τη δεκαετία του 1990, η οποία υπήρξε ορόσημο για τη διαμόρφωση της ταυτότητας του τραπεζικού στελέχους των αρχών του 21^{ου} αιώνα, οι ιδιωτικές τράπεζες εμφάνιζαν αναλογικά διπλάσια αύξηση εργαζομένων σε σχέση με τις δημόσιες. Το όποιο ποσοστό μείωσης προσωπικού αντικατοπτρίζει περιπτώσεις, στις οποίες κυρίως τράπεζες του δημοσίου, εφάρμοσαν προγράμματα οικειοθελούς επιδοτούμενης αποχώρησης, δελεάζοντας κυρίως τους άνω των 50 ετών τραπεζοϋπαλλήλους με προγράμματα πρόωρης συνταξιοδότησης. Το γεγονός αυτό είναι αξιοσημείωτη εξέλιξη της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, καθώς αφενός μεν έγινε μια εξυγίανση του

¹⁰⁶ Η Αγροτική τράπεζα, η δεύτερη με κριτήριο τις καταθέσεις και τις χορηγήσεις σε μέγεθος μετά την Εθνική (τη δεκαετία του 2000) μετά από αναδιάρθρωση που υπέστη, έπειτα από υποχρεωτικό περιορισμό των δραστηριοτήτων της, κατατασσόταν πλέον στις εμπορικές τράπεζες

¹⁰⁷ Αρχικά ήταν 6, αλλά η Εθνική Στεγαστική τράπεζα συγχωνεύτηκε με την Κτηματική.

μέσου όρου ηλικίας του ανθρώπινου δυναμικού των δημοσίων τραπεζών, όμως οι θέσεις των άλλοτε «βολεμένων» κι όχι πολλών απαιτήσεων παλιών τραπεζικών στελεχών, αντικαταστάθηκαν με στυγνούς απαιτητικούς τεχνοκράτες, προερχόμενους κυρίως από επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα. Το γεγονός αυτό απέκοψε το επάγγελμα του τραπεζικού από την «άτυπη» ισοβιότητα, της οποίας μοναδικό κριτήριο ήταν η μη παραπομπή του υπάλληλου, κατά τη διάρκεια της καριέρας του, σε πειθαρχικό παράπτωμα.

Το παράδοξο όμως είναι ότι αντίστοιχα «κενά» διευθυντικών θέσεων στις ιδιωτικές τράπεζες της εποχής, κατέλαβαν οι ίδιοι τραπεζοϋπάλληλοι, κατά μεγάλη πλειοψηφία, οι οποίοι είχαν πρωτύτερα αποχωρήσει από τις δημόσιες τράπεζες. Τα αποτελέσματα δυσοίωνα και στις δύο περιπτώσεις. Στη μεν πρώτη, οι τεχνοκράτες πρώην ιδιωτικοί υπάλληλοι, μετέφεραν τον εργασιακό μεσαίωνα, που βίωναν πριν στον ιδιωτικό τομέα, στο νέο περιβάλλον εργασίας τους, το τραπεζικό. Στη δεύτερη περίπτωση οι πρώην «βολεμένοι» και πλέον οικονομικά αποκατεστημένοι «συνταξιούχοι τραπεζικοί», καθώς ήδη εισέπρατταν τη σύνταξή τους από τη μία και τον παχύλο μισθό τους από την άλλη, ωθούσαν τους υφισταμένους τους σε μια αέναη κι επίπονη προσπάθεια προώθησης τραπεζικών προϊόντων, παρά το γεγονός ότι κι οι δύο κατηγορίες διευθυντικών στελεχών, αδυνατούσαν να δώσουν τις σωστές κατευθυντήριες, αφού δεν γνώριζαν επαρκώς, ούτε οι ίδιοι, τα νέα τραπεζικά προϊόντα, που είχαν προκύψει. Χρονικά εδώ είναι το κομβικό σημείο, όπου ο τραπεζικός υπάλληλος έχει μετατραπεί σε απλό «πωλητή», μη εκτελώντας πια τραπεζικές εργασίες.

Στις αρχές της καινούργιας χιλιετηρίδας ο αριθμός του προσωπικού των τραπεζών αυξάνεται ανάλογα με το ρυθμό αύξησης του πλήθους των καταστημάτων του δικτύου αυτών. Την ίδια περίοδο στους συναλλασσόμενους καταναλωτές περνά η πεποίθηση, ότι όσο πιο μεγάλος είναι ο αριθμός των απασχολούμενων υπαλλήλων σε μια τράπεζα κι ο αντίστοιχος αριθμός υποκαταστημάτων, τόσο πιο εύρωστη είναι. Παρατηρείται λοιπόν ότι ο τραπεζικός υπάλληλος ταυτίζεται πλέον με τα περιουσιακά στοιχεία μιας τράπεζας. Οι τράπεζες αναγκάζονται έτσι «άτυπα», να διαφυλάξουν την απασχόληση στον τραπεζικό κλάδο. Χαρακτηριστικά μεγέθη της αύξησης του αριθμού των υποκαταστημάτων των ελληνικών τραπεζών βρίσκουμε στις αρχές της δεκαετίας του '90, τα οποία από 2.015 το 1990, έφτασαν το 1996 τα 2.455.

Για να εξεταστούν οι παράγοντες, οι οποίοι επηρέασαν την ταυτότητα του τραπεζικού, θα πρέπει να γίνει ειδική μνεία στη μείωση του αριθμού των απασχολούμενων ανά κατάσταση τη δεκαετία του 2000. Σε αυτήν τη μείωση ανθρώπινου δυναμικού πρωτοστάτησαν οι ιδιωτικές τράπεζες. Παρόλα αυτά, ενώ σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο τότε μέσος όρος απασχολούμενων ήταν τα 20 άτομα, στην Ελλάδα το αντίστοιχο νούμερο έφτανε τους 30. Οι διαφοροποίηση αυτή αιτιολογείται, καθώς δεν είχε μηχανογραφηθεί πλήρως το τότε σύστημα των ελληνικών τραπεζών και κάποιες γραφειοκρατικές διαδικασίες δεν είχαν ακόμα καταργηθεί. Ωστόσο άξιο αναφοράς είναι το γεγονός, ότι τα περισσότερα υποκαταστήματα των μεγαλύτερων κυρίως τραπεζών δραστηριοποιούνταν σε επαρχιακά κέντρα, όπου ο όγκος τραπεζικών συναλλαγών ήταν σαφώς μικρότερος κι απλούστερος.

Διαπιστώνεται λοιπόν, ότι σημαντικός παράγοντας στην αύξηση της απασχόλησης στις ελληνικές τράπεζες και συνάμα παράγοντας ενδυνάμωσης του αισθήματος ασφάλειας στους ίδιους τους εργαζόμενους, ήταν η αύξηση του πλήθους των καταστημάτων της. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός, ότι για κάθε νέο κατάστημα, που άνοιγε η τράπεζα, θα πραγματοποιούσε 10 νέες προσλήψεις, ενώ για κάθε αύξηση στο ενεργητικό της κατά 1 δις δρχ. η αντίστοιχη πρόληψη θα ήταν μία. Δευτερευούσης αλλά αξιοσημείωτης σημασίας στην αύξηση και την ενδυνάμωση της τραπεζικής απασχόλησης κι ιδιότητας, υπήρξαν επίσης η συνεχής αύξηση του εύρους των προσφερόμενων εργασιών, το εργασιακό κόστος καθώς η διαθέσιμη τεχνολογία της κάθε περιόδου.

Τα χρόνια που ακολούθησαν, η εξέλιξη της απασχόλησης στις ελληνικές τράπεζες ακολουθούσε την εξέλιξη του όγκου των συναλλαγών σε αυτές. Αυτός με τη σειρά του εξαρτιόταν άμεσα από την εξέλιξη της διαθέσιμης τεχνολογίας για το τραπεζικό κλάδο, το οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνταν οι τράπεζες και βέβαια την ευρωστία των ίδιων των τραπεζών. Παρατηρήθηκαν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύγκλισης της ελληνικής οικονομίας προς τις συνθήκες της ΟΝΕ, πολυσύνθετες επιπτώσεις στη λειτουργική αποτελεσματικότητα του εγχώριου τραπεζικού κλάδου, καθώς όλη αυτή η διαδικασία επηρέασε και τις τραπεζικές τεχνικές και το περιβάλλον δραστηριότητας των τραπεζών. Ο κυριότερος αποδέκτης όλων αυτών των επιπτώσεων ήταν κι είναι πάντα το εργατικό δυναμικό των τραπεζών, γιατί ναι μεν η Ελλάδα έμπαινε σε καθεστώς νομισματικής σταθερότητας και πειθαρχίας, αφετέρου οξυνόταν ο διεθνής αλλά κι ο εγχώριος τραπεζικός ανταγωνισμός.

Προκειμένου να γίνουν οι ελληνικές τράπεζες ανταγωνιστικές υιοθέτησαν πρακτικές και μεθόδους, που εφαρμόζονταν στο εξωτερικό. Η αναγκαία επιβεβλημένη συρρίκνωση του τραπεζικού τομέα, κυρίως μέσω της απορρόφησης μικρότερων τραπεζών από μεγαλύτερες, πρόσθεσε έναν ακόμα λόγο ανησυχίας στους τραπεζοϋπαλλήλους για τη σταθερότητα του επαγγέλματός τους, κάτι το οποίο τους ακολουθεί μέχρι τις μέρες μας. Αυτός ο φόβος των συγχωνεύσεων, των εξαγορών και των στρατηγικών συνεργασιών, ήταν κι είναι ο μόνιμος σπόρος καλλιέργειας της καθημερινής ανασφάλειας κι ανησυχίας του τραπεζικού των τελευταίων δεκαετιών. Η διαφορά του σήμερα και της όξυνσης της ανασφάλειας του τραπεζικού υπαλλήλου είναι ότι τόσο μεγάλη συρρίκνωση έχει υποστεί ο ελληνικός τραπεζικός τομέας, όπου πλέον δεν χωρούν άλλες συγχωνεύσεις και στρατηγικές συνεργασίες κι η αναγκαστική διακοπή λειτουργίας κάποιων τραπεζικών ιδρυμάτων, ίσως και να είναι αναπόφευκτη σε κάποιες περιπτώσεις.

Όπως έχει αναφερθεί και πιο πάνω εξαιτίας του ανταγωνισμού, της απλοποίησης και ίσως της εξαφάνισης κάποιων τραπεζικών συναλλαγών (π.χ. μετατροπές συναλλάγματος παλαιών ευρωπαϊκών νομισμάτων), μειώθηκαν οι τραπεζοϋπάλληλοι με καθήκοντα εκκαθάρισης συναλλαγών, καθώς επίσης στις τράπεζες σταδιακά απέμειναν θέσεις εργασίας, οι οποίες μπορούν να αποδοθούν μόνο σε εξειδικευμένους ρόλους.

Στη μέχρι τώρα πορεία των τραπεζών οι υπάλληλοι θα απασχολούνταν είτε στο ταμείο, είτε στο τμήμα καταθέσεων ή χορηγήσεων, ή τέλος στο λογιστήριο. Από τα μέσα της δεκαετίας του 2000, το λογιστήριο εξαφανίστηκε, καθώς κι οι υπάλληλοι του από το χώρο του καταστήματος κι όσοι συνταξιοδοτηθήκαν σταδιακά, δεν αντικαταστάθηκαν. Πλέον οι λογιστικές πράξεις γινόντουσαν αυτοματοποιημένα από το καινούργιο μηχανογραφικό σύστημα. Στην ίδια κατηγορία με τους υπαλλήλους των λογιστηρίων των τραπεζών εντάχθηκε και το μόνιμο βοηθητικό προσωπικό των τραπεζών (καθαρίστριες, οδηγοί, φύλακες κτλ.), οι οποίοι αντικαταστάθηκαν, αφού πρωτίτερα με αντίστοιχα διατάγματα και με την ανοχή των τραπεζικών συνδικαλιστικών φορέων αποσχίστηκαν από τον κλάδο των τραπεζοϋπαλλήλων όπου ανήκαν, με συμβόλαια «εργολαβίες» της εκάστοτε τράπεζας με διάφορες ιδιωτικές εταιρείες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.

Επιπρόσθετα στην τραπεζική αγορά είχαν εισαχθεί πολλά νέα χρηματοπιστωτικά προϊόντα, καθώς επίσης είχε ανοίξει κι η πρόσβαση των ελληνικών τραπεζών στην ευρωπαϊκή και διεθνή χρηματιστηριακή αγορά και στην αγορά ξένων ομολόγων. Ο Έλληνας τραπεζικός μετατρεπόταν σταδιακά σε επενδυτικός διαμεσολαβητής και διαχειριστής συμφερόντων των Ελλήνων επενδυτών, σε ένα διακρατικό κύκλο τραπεζικών εργασιών. Άμεσες συνέπειες αυτής της απελευθέρωσης των χρηματοπιστωτικών αγορών στη ψυχρόσυνθεση των τραπεζικών στελεχών είναι η όξυνση του εισαγόμενου από το εξωτερικό ανταγωνισμού, κάτι το οποίο ευτυχώς στην Ελλάδα δεν σημειώθηκε σε τόσο μεγάλο βαθμό, όσο στην Ευρώπη.

Μία άλλη προσθήκη ιδιότητας στην ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου προήγαγε η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, εξαιτίας της οποίας προέκυψε η ανάγκη διόγκωσης και στελέχωσης των διευθύνσεων πληροφορικής των τραπεζών. Σημαντικό ποσοστό τραπεζοϋπαλλήλων καλούνται πλέον να υποστηρίξουν μηχανογραφικές εργασίες και όχι τραπεζικές ή λογιστικές. Στις τράπεζες παλαιότερα ο λογιστής Α' Β' Γ' αποτελούσε βαθμίδα εξέλιξης και προαγωγής, με την κατάργηση τους πλέον αυτά τα «σκαλοπάτια» ιεραρχίας είχαν γκρεμιστεί και μαζί τους και τα μισθολογικά προνόμια που δίδονταν στους κατόχους αυτών των θέσεων. Αποτέλεσμα όλων αυτών η σταδιακή αποδυνάμωση των μισθολογίων των τραπεζοϋπαλλήλων.

Ο τραπεζικός τις τελευταίες δεκαετίες έχει γίνει φτωχότερος, χωρίς ωστόσο να το αντιλαμβάνεται, γιατί ναι μεν τα άλλοτε κατοχυρωμένα επιδόματα του από τις διαδοχικές συμβάσεις εργασίας καταργούνται, αλλά για να μη γίνει αντιληπτό από τους ίδιους και ξεσπάσει κάποια κοινωνική αναταραχή, όπως πχ απεργία κι αμαυρώσει την «απαραίτητη» για την ομαλή συνέχιση του τραπεζικού συστήματος, υγιή εικόνα στα μάτια των συναλλασσόμενων, έχουν αντικατασταθεί μισθολογικά από το επίδομα «υπέρτερων αποδοχών», το οποίο όμως αποτελεί οικειοθελή παροχή της εκάστοτε τράπεζας ελευθέρως ανακλητή ανά πάσα στιγμή.

Οι παραπάνω βελτιωτικές, σε σχέση με την τραπεζική τεχνολογία, αλλαγές για το τραπεζικό σύστημα, μετέτρεψαν τον τραπεζικό κλάδο από κλάδο ακίνητο, που ανέμενε την προσέλευση των πελατών, σε ευκίνητο, του οποίου τα ιδρύματα αναζητούσαν συνεχώς νέους πελάτες. Το γεγονός αυτό προήγαγε την ανάγκη για πρόσληψη καινούργιων τραπεζοϋπαλλήλων, οι οποίοι θα παρείχαν συμβουλευτικές υπηρεσίες σε αγοραπωλησίες χρήματος (καταναλωτική και στεγαστική πίστη) και χρεογράφων

(επενδυτικών χαρτοφυλακίων), κάτι το οποίο απαιτούσε από τον τραπεζοϋπάλληλο επίπονη συνεχή επιμόρφωση, προκειμένου να μη μείνει εκτός αγοράς.

Εν κατακλείδι, διαπιστώνεται ότι η αξιολόγηση κι ο προσδιορισμός της ιδιότητας του τραπεζικού υπαλλήλου προσδιορίζεται από την ικανότητα του ατόμου μεμονωμένα να αφομοιώνει τις νέες προσφερόμενες τεχνολογίες, τη δυνατότητα άμεσης κατανόησης των επενδυτικών προϊόντων της ταχέως μεταβαλλόμενης τραπεζικής αγοράς (προσαρμοστικότητα του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες προκλήσεις) και το κατά πόσο τις ικανότητες αυτές μπορεί να τις ενσωματώνει στην υπεραξία της εργασίας του κι αυτή να την «πουλήσει» με αντίτιμο το μισθό του στην τράπεζα εργοδότη του, εκσυγχρονίζοντας ταυτόχρονα τους όρους εργασίας κι αμοιβή για τον κλάδο. Έτσι θα προαχθεί όμως κι η σταδιακή κατάργηση των τραπεζικών συλλογικών συμβάσεων εργασίας κι η μετατροπή τους σταδιακά σε ατομικές συμβάσεις, όσο πιο απογυμνωμένες γίνεται από τα άλλοτε ισχυρά τραπεζοϋπαλληλικά τους δικαιώματα.

2.1.2 Η τεχνολογία στις ελληνικές τράπεζες του 21^{ου} αιώνα, σύμμαχος ή θανάσιμος εχθρός του τραπεζικού υπαλλήλου

Ο μεγαλύτερος φόβος των ανθρώπων της έρευνας, όπως προέκυψε από τις μη δομημένες συνεντεύξεις, είναι η απόλυσή τους. Θεωρούν δεδομένο ότι κάποια στιγμή δεν θα είναι χρήσιμοι για τον εργοδότη τους. Σύμφωνα με τα λεγόμενα τους, ένα ATM¹⁰⁸ στοιχίζει σε μία τράπεζα περίπου € 1.700 μηνιαίως, ποσό που για την ώρα, ξεπερνά το μηνιαίο μεικτό μισθό ενός τραπεζικού υπαλλήλου. Όταν η διαθέσιμη τεχνολογία σταθεροποιήσει το κόστος του μηχανήματος, κάτω από το μεικτό μισθό του τραπεζικού υπαλλήλου, τότε πιστεύουν ότι θα αντικατασταθούν από αυτά. Στην Ευρώπη ήδη παρατηρεί κανείς σ' ένα τραπεζικό υποκατάστημα περισσότερα μηχανήματα, παρά ανθρώπους, ενδεχομένως όταν και στην Ελλάδα, αντιστραφεί ο λόγος κόστους συντήρησης αυτόματου μηχανήματος και κόστους μισθοδοσίας του τραπεζικού υπαλλήλου, θα ακολουθηθεί το ίδιο μοντέλο.

Με φίλτρο το άρθρο¹⁰⁹ του κυρίου Μιχελή Γεωργίου, πρώην γενικού διευθυντή της πρώην Εμπορικής τράπεζας της Ελλάδος, θα προσπαθήσει η έρευνα μέσα από αυτό το κεφάλαιο, να καταλήξει σε ένα ισχυρό συμπέρασμα για το εάν η τεχνολογία είναι

¹⁰⁸ Αυτόματη ταμειακή μηχανή (Automatic Teller Machine)

¹⁰⁹ Με τίτλο «ο ρόλος της τεχνολογίας στην τράπεζα του 2000», Αθήνα, 1998, το οποίο ανακτήθηκε στις 25 Ιουνίου 2020 από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών,

σύμμαχος του σύγχρονου τραπεζικού ή θανάσιμος εχθρός του. Μήπως το virtual Banking αποβεί, ό,τι η θυροτηλεόραση για τον θυρωρό;

Ο τραπεζικός χώρος είναι ένα πεδίο, το οποίο μπορεί να αποτελέσει εξαιρετικό παράδειγμα, για την κατανόηση του ρόλου, που μπορεί να παίζει η τεχνολογία μέσα σε αυτό το πεδίο. Τα τελευταία χρόνια έχουν προκύψει καταλυτικές αλλαγές, οι οποίες έχουν ανατρέψει τα παραδοσιακά στεγανά του τραπεζικού συστήματος. Οι αλλαγές στο τραπεζικό σύστημα έχουν μεταβάλει ριζικά το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των ίδιων των τραπεζών στην Ελλάδα. Άμεσο αποτέλεσμα αυτών των αλλαγών είναι κι η όξυνση του ανταγωνισμού, καθώς οι ελληνικές τράπεζες βρέθηκαν να διαχειρίζονται ξαφνικά όγκους και τιμές πρωτόγνωρες για τα ελληνικά δεδομένα.

Η όξυνση του ανταγωνισμού προέκυψε κι από μια άλλη εξέλιξη, την παγκοσμιοποίηση η οποία πλέον διεθνοποίησε τον τραπεζικό ανταγωνισμό. Αποτέλεσμα αυτής ήταν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, να μειώσει τα περιθώρια κέρδους του, να προκύψει ανάγκη μείωσης του λειτουργικού κόστους των τραπεζών κι η ανάγκη για διεξοδικό χειρισμό ενεργού και παθητικού τους, καθώς έθετε ως προ απαιτούμενο την ακόμα πιο προσεκτική διαχείριση των κινδύνων. Πλέον στη τραπεζική αγορά είχαν διαμορφωθεί οι απαιτήσεις για την εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων, μεταβάλλοντας συγχρόνως τους παραδοσιακούς τρόπους και τόπους διανομής τους. Φάνηκε να είναι επιτακτική ανάγκη για νέες πιο σύνθετες οργανικές σχέσεις, καθώς δημιουργήθηκαν νέες ειδικότητες στο επιχειρησιακό περιβάλλον. Οι αλλαγές αυτές έδειξαν, ότι οι αλληλεξαρτήσεις στο πεδίο των χρηματοοικονομικών αγορών, ήταν συνεχείς.

Το τραπεζικό στέλεχος πλέον έχει χάσει την ταυτότητα του, καθώς αν και τυπικά εργάζεται σε ένα τραπεζικό ίδρυμα, τα όρια μεταξύ τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών, έχουν γίνει πλέον δυσδιάκριτα. Οι ελληνικές τράπεζες, εκτός του ότι έχουν προβεί στη δημιουργία πολλών διαφορετικών θυγατρικών εταιρειών, για να είναι παρούσες σε όλο το εύρος χρηματοπιστωτικών προϊόντων κι υπηρεσιών, έχουν συνάψει και στρατηγικές συνεργασίες με ασφαλιστικές εταιρείες προετοιμάζοντας, όπου χρειάζεται και την ενοποίηση των δικτύων τους. Εύλογα λοιπόν η αντίληψη της ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου είναι συγκεχυμένη και για τον ίδιο τον κάτοχό της και για το κοινό, το οποίο εξυπηρετεί. Τον κυρίαρχο ρόλο στη διαμόρφωση του τραπεζικού συστήματος ωστόσο φαίνεται να παίζει η τεχνολογία. Είναι σίγουρα το

μέσο το οποίο οι διοικήσεις των ελληνικών τραπεζών χρησιμοποιούν, για να ανταποκριθούν, να διαχειριστούν και να καθοδηγήσουν τις αλλαγές στον τραπεζικό κλάδο.

Θα είναι η «Virtual Bank» το νέο τραπεζικό μοντέλο και το εργασιακό περιβάλλον του μελλοντικού τραπεζοϋπαλλήλου;

Ο παραδοσιακός ρόλος των τραπεζικών ιδρυμάτων είναι να συγκεντρώνουν τους διαθέσιμους κοινωνικούς πόρους, δηλαδή τις καταθέσεις των πολιτών και να τους μετασχηματίζουν σε δάνεια κι άλλα κερδοφόρα προϊόντα του ενεργητικού τους. Η Virtual Bank καλείται να παίζει τον ίδιο ρόλο, μόνο που τα προσφερόμενα από αυτή προϊόντα, θα καταλήγουν στον πελάτη, μέσω εναλλακτικών καναλιών διάθεσης.

Όπως ήδη έχει αναφερθεί στην έρευνα, στο πλαίσιο του ανταγωνισμού μεταξύ των Ελληνικών τραπεζών, τα σημεία υπέροχης τους αντιστοιχούν στην ευκολία προσπέλασης τους από το κοινό και της προσφερόμενης άνεσης στις συναλλαγές. Εκμεταλλευόμενες την παρεχόμενη τεχνολογία, οι τράπεζες αναδιάρθρωσαν το δίκτυο των καταστημάτων τους κι εισήγαγαν σε αυτά τα εναλλακτικά μέσα διάθεσης προϊόντων. Το ερώτημα το οποίο γεννάται όμως είναι: εάν το «μηχάνημα» πρόκειται να αντικαταστήσει τον τραπεζικό υπάλληλο.

Το τραπεζικό υποκατάστημα του σήμερα, ως περιβάλλον εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων, δεν έχει πεθάνει ακόμα, αλλάζει όμως και μετασχηματίζεται συνεχώς και σε μία προβολή των μελλοντικών χρόνων, θα αποτελεί απλά ένα ακόμα σημείο πώλησης ανάμεσα στα άλλα εμπορικά μαγαζιά. Από την άλλη μεριά η Virtual bank αναπτύσσεται ραγδαία και μαζί μ' αυτήν, τα αντίστοιχα Value networks¹¹⁰.

Οι τράπεζες πλέον εκτός από τα παραδοσιακά υποκαταστήματά τους προσφέρουν τα προϊόντα τους και τις υπηρεσίες τους κι από άλλες συναφείς ή θυγατρικές επιχειρήσεις. Τέτοιο παράδειγμα στην ελληνική αγορά, σχετικά πρόσφατο, είναι η τράπεζα Eurobank κι η συνεργασία της με τα καταστήματα open24¹¹¹. Σε αυτήν τη χρονική

¹¹⁰ Προϊόντα και υπηρεσίες που παράγονται, πωλούνται και διανέμονται, για να ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών, δημιουργώντας αξία.

¹¹¹ Όλα τα στελέχη της τράπεζας Eurobank προέρχονται πλέον από τα open24. Αυτή η εταιρεία απλώς προωθούσε τραπεζικά προϊόντα. Οι πρώτοι πωλητές λοιπόν της συγκεκριμένης τράπεζας γαλουχήθηκαν εκτός της τράπεζας αυτής, μέσα από μια καθαρά εμπορική ιδιωτική θυγατρική της επιχείρηση. Τα στελέχη πλέον αυτά, μετά τις ανακατατάξεις στις ελληνικές τράπεζες, έχουν αναλάβει διοικητικές θέσεις κι αυτό που ξέρουν μόνο να κάνουν καλά, είναι να διοικούν τους υφισταμένους τους, στα πρότυπα του σωστού πωλητή κι όχι τόσο στα πρότυπα του τραπεζικού στελέχους.

στιγμή, όπου ένας απλός υπάλληλος μετατρέπεται κι εξισώνεται με τον τραπεζικό υπάλληλο, έχουμε έναν απ' τους μεγαλύτερους τριγμούς στην ιστορία της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου. Αυτό θα αναλυθεί περαιτέρω στα συμπεράσματα της έρευνας

Την τράπεζα με την παραδοσιακή της μορφή μπορεί να την προσεγγίσει κάποιος, μέσω των ταμείων, των υπευθύνων πελατείας, των ATMs, καθώς και του παραδοσιακού τηλεφώνου και smartphone ή των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Όλοι αυτοί οι δίοδοι καταλήγουν στα ίδια συστήματα παραγωγής της, μέσω του φυσικού τραπεζικού καταστήματος. Σε αυτήν την περίπτωση η διοίκηση της τράπεζας διαχειριζόταν το προσωπικό του δικτύου καταστημάτων της, τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα της, θεωρώντας τα κανάλια διανομής, ελέγχοντας ταυτόχρονα, μέσω αυτών, τη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων προϊόντων κι υπηρεσιών της.

Στη Virtual Bank ο έλεγχος των καναλιών αυτών βρίσκεται στο χέρι του πελάτη και στη διακριτική του ευχέρεια, ενώ αυτά τα κανάλια διανομής, άλλοτε μπορεί να ανήκουν στην τράπεζα κι άλλοτε, να ανήκουν σε εταιρείες με τις οποίες η τράπεζα έχει συνάψει στρατηγικές συνεργασίες. Η έρευνα όμως επικεντρώνεται στο σημαντικότερο από τα κανάλια προώθησης προϊόντων των τραπεζών, που είναι ο ίδιος ο τραπεζικός υπάλληλος.

Έχει αναφερθεί και παραπάνω στην έρευνα, ότι οι τράπεζες έχουν αναπτύξει πληροφοριακά συστήματα, τα οποία ομαδοποιούν τις συναλλακτικές συμπεριφορές των πελατών και την αποδοτικότητα τους. Στην παρούσα χρονική περίοδο αυτές οι πληροφορίες έχουν ως αποδεκτή τον τραπεζικό υπάλληλο. Έτσι λοιπόν χρησιμοποιούνται από τους ίδιους, για την ανάπτυξη υψηλής προστιθέμενης αξίας προϊόντων, για τον εκάστοτε πελάτη, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους. Είναι ξεκάθαρο ότι η χρήση αυτής της τεχνολογίας με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο συλλογής βάσης δεδομένων για τους πελάτες, μπορεί να αποτελέσει ανεξάρτητο κινητήριο μοχλό για τη λειτουργία μιας εξολοκλήρου «δικτυοτράπεζας», παραγκωνίζοντάς τους εξειδικευμένους ρόλους των τραπεζοϋπαλλήλων.

Δεδομένου ότι η σύγχρονη τραπεζική τεχνολογία γίνεται ολοένα και πιο ανθρωποκεντρική, δηλαδή πιο φιλική στο μέσο χρήστη, η δικτυοτράπεζα παίρνει προβάδισμα έναντι των παραδοσιακών, καθώς τα προϊόντα θα σχεδιάζονται κι αξιοποιώντας τις νέες δυνατότητες αυτής της ανθρωποκεντρικής τεχνολογίας, θα

προωθούνται προσωποποιημένα στον εκάστοτε πελάτη. Πλέον έχουν δημιουργηθεί εξελιγμένα δίκτυα μεταφοράς εικόνας κι ήχου, συνεπώς οι τράπεζες του μέλλοντος δεν θα έχουν γεωγραφικά κι άλλες φορές ούτε εθνικά όρια. Έτσι δημιουργείται ένα παγκόσμιο δίκτυο πάνω στο οποίο μπορεί μια τράπεζα, να εγκατασταθεί ηλεκτρονικά και όχι φυσικά σε μία τραπεζική αγορά.

Μετά από αυτό ο Έλληνας τραπεζικός, ο οποίος θεωρείται ακριβός, θα αντικατασταθεί από ένα φθηνότερο τραπεζικό του εξωτερικού. Διαπιστώνουμε λοιπόν εδώ, ότι η παγκοσμιοποίηση για το τραπεζικό σύστημα είναι άλλος ένας θανάσιμος εχθρός, που απειλεί την ύπαρξη της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζικού. Η δικτυοτράπεζα μπορεί να προσφέρει στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα πολλές περαιτέρω ευκαιρίες για ανάπτυξη, ταυτόχρονα και πολλές απειλές. Το εν δυνάμει τραπεζικό στέλεχος θα πρέπει για να επιβιώνει στο συνεχώς μεταβαλλόμενο τραπεζικό περιβάλλον, να σκέφτεται νεωτεριστικά κι οραματικά, δεν υπάρχει περιθώριο για παραδοσιακούς κι αναχρονιστικούς τρόπους εξέλιξης του τραπεζοϋπαλλήλου, καθώς ένας τέτοιος τραπεζικός δεν προβλέπεται, να έχει ρόλο στα μελλούμενα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, όπου οι εξελίξεις τρέχουν, να προλάβουν την τεχνολογία.

2.1.3 Η εννοιολογική προσέγγιση και τα χαρακτηριστικά του όρου competence ως μέτρο αξιολόγησης του σημερινού τραπεζοϋπαλλήλου

Τα τελευταία χρόνια οι διευθύνσεις ανθρώπινου δυναμικού των ελληνικών τραπεζών, ολοένα και πιο πολύ, ταυτίζουν τις μεθόδους αξιολόγησης του προσωπικού τους, με την έννοια του competence¹¹². Εξ 'ορισμού ο όρος αυτός προβάλλει την ικανότητα ενός τραπεζοϋπαλλήλου, η οποία συνδυάζεται με μια συμπεριφορά σύμφωνα με τις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος της τράπεζας, όπου εργάζεται, προκειμένου να επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Η απαραίτητη αυτή ικανότητα για το σύγχρονο τραπεζοϋπάλληλο, ουσιαστικά επιτυγχάνει τη «μεταβίβαση» της επιδεξιότητας και της γνώσης του, στην αντιμετώπιση των συνεχώς μεταβαλλόμενων καταστάσεων μέσα στον εργασιακό χώρο του χώρου.

Η «μεταβίβαση» αυτή θα πρέπει να γίνεται οργανωμένα και σχεδιασμένα, εμπεριέχοντας καινοτομίες, **αποτυπώνοντας τη προσωπική αποτελεσματικότητα του κάθε τραπεζικού στελέχους στο σύστημα αξιολόγησης των τραπεζών.** Οι

¹¹² Η σωστή μετάφρασή της έννοιας από τα αγγλικά στα ελληνικά σημαίνει ικανότητα, επιτηδειότητα, επάρκεια. Επειδή όμως ταυτόχρονα αποτελεί μετάφραση και των όρων skill, ability και capability, διαπιστώνεται πως ο όρος δεν μπορεί να αποδοθεί επακριβώς στην ελληνική γλώσσα.

διοικήσεις των τραπεζών, δίνοντας σ' αυτό ιδιαίτερη σημασία, έχουν κάνει πολλών εκατομμυρίων επένδυση, προκειμένου να αναπτύξουν συστήματα¹¹³, τα οποία θα υποστηρίξουν την ακριβή μέτρηση κι αξιολόγηση του ατομικού χαρακτηριστικού «competence», για τον κάθε υπάλληλο τους, ξεχωριστά.

Για να θεωρηθεί ένας τραπεζικός υπάλληλος competent, θα πρέπει η εργασία του, να εναρμονίζεται με τους στρατηγικούς στόχους της τράπεζας και να στέφεται συνήθως από επιτυχία. Υπάρχουν πάντα κι οι περιπτώσεις των τραπεζοϋπαλλήλων, οι οποίοι μπορεί να έχουν competences, αλλά ωστόσο να μη τα χρησιμοποιούν. Για να είναι ένας εργαζόμενος ανταγωνιστικός, θα πρέπει κι οι τράπεζες, να προσπαθούν να εναρμονίζουν την εργασία των υπαλλήλων τους, με την επιβράβευση τους. Έτσι μόνο δημιουργείται, εντός του τραπεζικού συστήματος, κατάλληλο περιβάλλον για να ανθίσουν οι ικανότητες των τραπεζικών στελεχών.

Για να οριστεί η έλλειψη του competence, Θα πρέπει να φανταστούμε ένα τραπεζικό υπάλληλο, ο οποίος δε γνωρίζει, πώς θα διεκπεραιώσει επιτυχώς τη δουλειά του. Είναι κοινώς αποδεκτό όμως, ότι ένας τραπεζοϋπάλληλος όταν και τώρα και στο παρελθόν έχει εκτελέσει επιτυχώς την εργασία του, δημιουργεί στον εργοδότη του την προσδοκία, ότι θα εκτελέσει εξίσου επιτυχώς την εργασία του και στο μέλλον. Επομένως αυτός είναι ο τρόπος με τον οποίο το τραπεζικό στέλεχος σταθεροποιεί την «κατοχή» της επαγγελματικής του ταυτότητας, μέσα στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, για μεγαλύτερο διάστημα.

Η έννοια του competence ως εργαλείου μέτρησης κι αξιολόγησης της απόδοσης των τραπεζοϋπαλλήλων, εκτός από μεμονωμένες ατομικές συμπεριφορές, που συντίθενται από ψυχολογικά συστατικά, συμπεριλαμβάνει ποιοτικές και ποσοτικές δεξιότητες του εργαζόμενου, όπως γνώσεις κι ικανότητες. Αυτά τα χαρακτηριστικά σε κάποιες περιπτώσεις ανθρώπων είναι έμφυτα και σε άλλες επίκτητα. Ο κυριότερος ρόλος της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών σε αυτήν τη διαδικασία, είναι να διοικεί και να αναπτύσσει τραπεζικά στελέχη, τα οποία έχουν τις προαπαιτούμενες ικανότητες, προκειμένου να μπορέσουν, να μεγιστοποιήσουν το ποσοστό της συνεισφοράς τους, στους στόχους των ομάδων εργασίας, στις οποίες θα τους έχει πρωτύτερα εντάξει.

¹¹³«Job family»- σύστημα μέτρησης κι αξιολόγησης απόδοσης υπαλλήλων Τράπεζας Πειραιώς

Το συγκεκριμένο κεφάλαιο¹¹⁴, καταλήγει στα εξής αυτόνομα συμπεράσματα: Τα προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά του κάτοχου της ταυτότητας του τραπεζικού στελέχους καριέρας, είτε έμφυτα, είτε επίκτητα, συνοψίζονται γύρω από τις ικανότητες επικοινωνίας, την ικανότητα αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων, τις έμφυτες ηγετικές ικανότητες, σε συνδυασμό με την ικανότητα στρατολόγησης προσωπικού.

Εάν κάποιος εργαζόμενος θέλει να πρωταγωνιστεί στον τραπεζικό χώρο, θα πρέπει να διαχειρίζεται το εργατικό δίκαιο, την παρεχόμενη τεχνογνωσία και να δημιουργεί συνεχώς καινούριες δυνατότητες ανάπτυξης κι εκπαίδευσης, έτσι ώστε να μπορεί να καταρτίζει προϋπολογισμούς, επανορθωτικούς σχεδιασμούς, πλάνο κερδών και λειτουργικών εξόδων, έχοντας απαραίτητως βασικές γνώσεις λογιστικής κι οικονομίας, σε συνδυασμό με γνώσεις αρχειοθέτησης (Logistics). Όλοι όμως όσοι βρίσκονται στον ελληνικό τραπεζικό χώρο, είτε εκούσια, είτε ακούσια, είτε το απολαμβάνουν, είτε όχι, ή απλώς το κάνουν για βιοποριστικούς λόγους, είναι υποχρεωμένοι να ενστερνιστούν την ομαδική κουλτούρα, την κουλτούρα της ιεραρχίας, της καινοτομίας και της αγοράς.

¹¹⁴ το οποίο βασίστηκε στο άρθρο του κυρίου Μανούσου Παναγιώτη (πρώην στελέχους της πρώην Γενικής Τράπεζας) «Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού που βασίζεται στην έννοια του *competence*: Εφαρμογή στους προϊσταμένους των καταστημάτων μιας ελληνικής τράπεζας», το οποίο δημοσιεύτηκε στο δελτίο τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών το 2001 κι ανακτήθηκε 27 Ιουνίου 2020, https://www.hba.gr/5Ekdotis/UplPDFs/deltia/4_2001/09%20P%20manoysoy.pdf

2.2 Συμπεράσματα

2.2.1 Γενικές παραδοχές

Γενικές εντυπώσεις και συμπεράσματα του ερευνητή

Σε όλο αυτό το δρώμενο της εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας, διαπίστωσα αρχικά, ότι **η κοινή ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου υφίσταται**. Στις συνεντεύξεις τα κοινά στοιχεία, που κάνουν τους τραπεζοϋπαλλήλους, να αλληλοαναγνωρίζονται, επιβεβαιώθηκαν από όλους τους ερωτώμενους, αν κι οι συνεντεύξεις δεν έγιναν όλες την ίδια χρονική στιγμή. Όλοι, είτε τους άρεσε η ιδιότητα του τραπεζικού, είτε την κατείχαν απλώς για βιοποριστικούς λόγους, «συμφώνησαν», χωρίς οι ίδιοι να το ξέρουν, ότι δεν θα την άφηναν τόσο εύκολα κι αβίαστα, για να αξιώσουν οποιαδήποτε άλλη επαγγελματική ταυτότητα.

Οι ελληνικές τράπεζες στελεχώνονται από πολύ ικανά στελέχη με άριστες γνώσεις life coaching. Τα εξειδικευμένα αυτά ανώτερα στελέχη, έχουν κατορθώσει να εμποτίσουν τις κατώτερες βαθμίδες του προσωπικού με **τον υγιή ανταγωνισμό και την ευγενή άμιλλα μεταξύ τους**. Αναφέρθηκε παραπάνω, ότι ο τραπεζικός υπάλληλος έχει πλέον μετατραπεί σε πωλητή, κυρίως ασφαλιστικών προϊόντων. Ανάμεσα λοιπόν στα τραπεζικά στελέχη μια ίδιας τράπεζας, καλλιεργείται ο ανταγωνισμός με αιχμή του δόρατος, το ύψος των πωλήσεων του καθενός. Αυτή η ανταγωνιστική συμπεριφορά είναι κάτι παραπάνω από ανεκτή από τις διοικήσεις. Τις περισσότερες φορές την ενθαρρύνουν κιόλας, επεκτείνοντάς την, σ' όλο τον ελληνικό τραπεζικό χώρο, προκειμένου οι «φανατισμένοι» υπάλληλοι της μίας τράπεζας, να γίνουν ακόμα πιο ανταγωνιστικοί έναντι αυτών της άλλης.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρούμε, ότι οι τραπεζικοί υπάλληλοι, έχουν γίνει ιδιαίτερα επιθετικοί στη πώληση. Πλέον μπαίνει ο πελάτης στο τραπεζικό κατάστημα και σχεδόν όλες τις φορές, κάνει διαφορετική συναλλαγή απ' αυτή, που ήθελε αρχικά να κάνει. Σε κοινές μη δομημένες συνεντεύξεις με τους τραπεζικούς της έρευνας, ακούστηκε η φράση «*οι πελάτες δεν ξέρουν τι θέλουν, εμείς θα τους υποδείξουμε τι θέλουν*». Σε άλλη περίπτωση αναφέρθηκε μια ενδιαφέρουσα στιχομυθία ενός πελάτη με ένα από τα ερωτόμενα τραπεζικά στελέχη. **Πελάτης:** θα ήθελα να με ενημερώσετε για..... (ένα συγκεκριμένο προϊόν επιλογής πελάτη)**τραπεζικό στέλεχος:** Δε θέλετε πραγματικά αυτό το προϊόν... εγώ θα σας προτείνω αυτό, που χρειάζεσθε και δεν το ξέρετε... Ο πελάτης στο 90% των περιπτώσεων αγοράζει το προϊόν, που του προτείνει ο τραπεζικός σύμβουλος.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό προνόμιο του τραπεζοϋπαλλήλου, το οποίο οι διοικήσεις των τραπεζών επιδιώκουν να άρουν, είναι η στενή προσωπική επαφή και σχέση με τον πελάτη. Τις περισσότερες φορές, όπου συμβαίνει κάτι τέτοιο, μεταθέτουν τον υπάλληλο σε άλλο κατάστημα/διεύθυνση, φροντίζοντας η θητεία του εκάστοτε τραπεζοϋπαλλήλου σε κάθε κατάστημα, να μην υπερβαίνει συνήθως την πενταετία κι έπειτα, αναθέτουν την εξυπηρέτηση του σ' άλλο στέλεχος. Το πρόσχημα, που βασίζουν αυτή τη πολιτική, είναι η ασφάλεια των συναλλαγών, αποφεύγοντας έτσι τη δημιουργία ισχυρών σχέσεων εμπιστοσύνης τραπεζικού-πελάτη, οι οποίες μπορεί να «επιτρέψουν» συναλλαγές ενδεχόμενου δόλου εκατέρωθεν.

Συνοψίζοντας τα επιμέρους συμπεράσματα από τις παραπάνω μη δομημένες συνεντεύξεις, ολοκληρώνεται ο ορισμός της επαγγελματικής ταυτότητας του σύγχρονου τραπεζοϋπαλλήλου, έχοντας αναφερθεί στην πορεία και τις προϋποθέσεις σχηματισμού της σύγχρονης της μορφής, στην οποία ο τραπεζοϋπάλληλος μετατρέπεται σε επιμέρους στοιχείο του τραπεζικού συστήματος, από κύριος παράγοντας αυτού, τις προηγούμενες δεκαετίες. Πλέον το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αποτελείται μόνο από «διακριτά» τραπεζικά ιδρύματα κι όχι τραπεζικά στελέχη.

Ο τραπεζικός υπάλληλος, ανεξαρτήτως βαθμού και θέσης, δεν είναι πλέον ένα στέλεχος χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, που κάνει μόνο τραπεζικές εργασίες. Το μεγαλύτερο μέρος των καθαρών τραπεζικών εργασιών, έχει αφομοιωθεί από τη μηχανογράφηση. Αυτό σε συνδυασμό με τη μετακύληση των καθημερινών συναλλαγών στα εναλλακτικά δίκτυα των τραπεζών, καθιστά, το άλλοτε σταθερό επάγγελμα, επισφαλές, σαν του οποιουδήποτε ιδιωτικού υπάλληλου. Στη συνέχεια διαπίστωσα από τα λεγόμενα των συμμετεχόντων, ότι αυτός ο οποίος θέλει πραγματικά να διαφυλάξει την επαγγελματική του ταυτότητα ως *τραπεζικός*, θα επωμιστεί και την ιδιότητα του πωλητή, αλλά και του ασφαλιστή, όμως η επιτυχία του σε αυτούς τους ρόλους θα πρέπει να είναι μονόδρομος.

Σε όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα, στον επίλογο της συζήτησης μας τους έκανα μια κοινή ερώτηση, *τι διαχωρίζει το επάγγελμα του τραπεζοϋπαλλήλου από οποιουδήποτε ιδιωτικού υπαλλήλου;*. Όλοι μου απάντησαν το ίδιο, η **επικινδυνότητα**. «Ένα λάθος στην δουλειά μας, μπορεί να οδηγήσει στη φυλακή» Αυτό είναι το χαρακτηριστικό γνώρισμα της συλλογικής επαγγελματικής ταυτότητας του

τραπεζικού, με το οποίο αλληλο-αναγνωρίζονται όλοι οι συμμετέχοντες μεταξύ τους, ακόμα κι αυτοί, που πλέον έχουν αποσυρθεί.

2.2.2 Οι εξωγενείς παράγοντες που επηρέασαν κι επέφεραν τις μεταβολές στην επαγγελματική ταυτότητα του τραπεζοϋπαλλήλου¹¹⁵

Η παρούσα έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι κυριότερες μεταβολές, που συντελέστηκαν στην ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου, οφείλονται στις ταυτόχρονες σχεδόν αλλαγές, που συντελέστηκαν στο περιβάλλον εργασίας του τα τελευταία αυτά 50 χρόνια. Έτσι λοιπόν ξεχωριστό ρόλο για τις μεταβολές αυτές έπαιξε, η απελευθέρωση της τραπεζικής αγοράς, η δημιουργία μεγαλύτερου εύρους χρηματοπιστωτικών προϊόντων κι υπηρεσιών, οι εναλλασσόμενες αλλαγές στο ιδιοκτησιακό καθεστώς των ελληνικών τραπεζών, σε συνδυασμό με την ευρύτερη χρήση των νέων παρεχόμενων τεχνολογιών (e-banking, e-commerce). Όλα τα παραπάνω οδήγησαν ταχύτερα στην παγκοσμιοποίηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων τα τελευταία χρόνια.

Η παγκόσμια απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος συντελέστηκε ταυτόχρονα με την είσοδο νέων τραπεζικών εταιρειών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, αλλά και με τη δημιουργία μεγαλύτερων τραπεζικών ομίλων εντός αυτού, έπειτα από διαδικασίες συγχωνεύσεων κι εξαγορών μικρότερων τραπεζών. Τα δεδομένα αυτά, συνδυαστικά με την εισδοχή της Ελλάδος στην ζώνη του ευρώ και το προβλεπόμενο κόστος προσαρμογής του τραπεζικού συστήματος στην αλλαγή αυτή, έχουν εντείνει τον ανταγωνισμό με εμφανή την πίεση στα κέρδη των τραπεζών, να μετα-κυλίεται στην πίεση, που ασκούν οι ίδιες οι τράπεζες προς τα στελέχη τους.

Με την αύξηση του όγκου του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, οι ίδιες οι τράπεζες προκειμένου να προσελκύσουν και να κρατήσουν νέους κι υφιστάμενους πελάτες, έδωσαν έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών, με συνεπακόλουθο να κληθούν, να επαναξιολογήσουν το ίδιο τους το προσωπικό. Ο αυξανόμενος ανταγωνισμός μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, τους υποχρέωσε σε ανασυγκρότηση

¹¹⁵Τα αποτελέσματα των ερευνών που αναφέρονται στο παραπάνω κεφάλαιο αντλήθηκαν από το άρθρο των Σπάθη Χ., Πετρίδου Ε., Γλαβέλη Ν., το οποίο δημοσιεύτηκε στο δελτίο τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών το 2003 https://www.hba.gr/5Ekddosis/UplPDFs/deltia/1_2003/12.pdf κι ανακτήθηκε στις 23/06/2020. Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών, όπου στο άρθρο παρουσιάζονται ως προβλέψεις, στην παρούσα έρευνα επιβεβαιώνονται ή διαψεύδονται, μέσα από μη δομημένες συνεντεύξεις με τους ανθρώπους της έρευνας, των οποίων οι αφηγήσεις φτάνουν ως τις μέρες μας.

κι αξιολόγηση των ποιοτικών τους χαρακτηριστικών. Στα κύρια ποιοτικά χαρακτηριστικά των τραπεζών κατατάσσονται τα στελέχη τους. Επομένως λοιπόν για μία ακόμη φορά ο τραπεζικός υπάλληλος καλείται σε δοκιμασία αξιολόγησης, της οποίας τα αποτελέσματα θα μεταβάλουν τα περαιτέρω ποιοτικά χαρακτηριστικά του επαγγέλματος του.

Τη δεκαετία του 2000 ο ανταγωνισμός μεταξύ των ελληνικών τραπεζών περιοριζόταν στον τομέα της λιανικής τραπεζικής, που περιλάμβανε την καταναλωτική και στεγαστική πίστη, ως επί τω πλείστο. Έχοντας αναφέρει παραπάνω η έρευνα, ότι πλέον ο τραπεζικός υπάλληλος δεν εκτελούσε καθαρά τραπεζικές εργασίες, αλλά είχε μετατραπεί σε πωλητή, για να τον αξιολογήσει η τράπεζα εργοδότης του, έπρεπε εκτός από τις ποσοτικές του δεξιότητες, που αντανάκλαζαν στο μέγεθος των πωλήσεων του, να αξιολογήσει και τις ποιοτικές του δεξιότητες. Σε αυτό λοιπόν το χρονικό σημείο, ο ίδιος ο τραπεζικός υπάλληλος γίνεται αντικείμενο μελέτης, έχοντας ως μέτρο αξιολόγησης, την ικανοποίηση του πελατολογίου της τράπεζας. Οι πρότερες «σχέσεις εξουσίας» τραπεζικού/πελάτη πλέον διαταράσσονταν.

Μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του '90 ο πελάτης για να μπει σε ελληνική τράπεζα και να ζητήσει, είτε επενδυτικές, είτε χορηγικές υπηρεσίες από αυτή, το έκανε δειλά, σαν να επρόκειτο ακόμα και να του αρνηθούν την κατάθεση προσωπικών του κεφαλαίων, πόσο μάλλον δεδομένο θεωρούσε, πως θα του αρνηθούν την οποιαδήποτε παροχή πιστωτικού προϊόντος. Η εν λόγω συναλλακτική συμπεριφορά επιβεβαιώνεται κι από τις συνεντεύξεις των τραπεζικών στελεχών, στις οποίες οι αρχαιότεροι τραπεζικοί ανέφεραν χαρακτηριστικά ότι *«Έμπαινε μέσα πελάτης και ζητούσε πιστωτική κάρτα ή καταναλωτικό δάνειο και τον διώχναμε γελώντας ευγενικά»*.

Πλέον όμως από τη δεκαετία του 2000 κι έπειτα παρατηρείται πιο ενεργός ρόλος του πελάτη ο οποίος στέκεται απέναντι από τον τραπεζικό υπάλληλο, ως κριτής του επαγγελματικού του βίου. Το τραπεζικό στέλεχος πλέον καλείται να αφομοιώσει τις βασικές αρχές της ποιοτικής εξυπηρέτησης του πελάτη, όσο καλύτερα γίνεται, για να είναι όσο το δυνατόν πιο ανταγωνιστικός στον τραπεζικό κλάδο, στον οποίο κινείται.

Για να μπορέσουμε όμως να προσδιορίσουμε την ποιότητα των υπηρεσιών, που καλείται να προσφέρει ο τραπεζικός υπάλληλος τις τελευταίες δεκαετίες, θα πρέπει πρωτίστως να ορίσουμε ένα κοινό ορισμό για τον όρο «ποιότητα». *«Ποιότητα θα μπορούσε να οριστεί η συνολική αντίληψη του πελάτη, σε σχέση με την ανωτερότητα ή*

τη κατωτερότητα μίας τράπεζας και των υπηρεσιών της» (Zeithaml et al.,1990). «Η αντίληψη για τον ορισμό της ποιότητας του καταναλωτή πελάτη ουσιαστικά προκύπτει, συγκρίνοντας τις ίδιες τις προσδοκίες του καταναλωτή, με τις αντιλήψεις του για τη ποιότητα των υπηρεσιών μίας τράπεζας, αφού αγοράσει το παρεχόμενο από αυτήν προϊόν» (Kangis and Voukelatos, 1997).

Μετά από σποραδικές έρευνες, που έγιναν τις τελευταίες δεκαετίες στο πελατολόγιο των ελληνικών τραπεζών, όλες κατέληξαν στο ίδιο κοινό συμπέρασμα για τις γενικές αρχές, στις οποίες πρέπει να βασίζονται οι ποιοτικές δεξιότητες των τραπεζοϋπάλληλων, για τη δημιουργία μακροχρόνιων ανταποδοτικών πελατειακών σχέσεων. Μια τέτοια υγιής τραπεζική πελατειακή σχέση λοιπόν, πρέπει να στηρίζεται σε έξι θεμελιώδεις πυλώνες, την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την ασφάλεια και τη γνώση, καθώς επίσης το υλικό κομμάτι της υπηρεσίας (προϊόν) και τη διευκόλυνση.¹¹⁶

Σε έρευνα που είχε πραγματοποιήσει το 1998 η εταιρεία ICAP, στα τότε θετικά χαρακτηριστικά των ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων συγκαταλέγονταν η εξασφάλιση των καταθέσεων, το σύγχρονο περιβάλλον και το ευγενικό προσωπικό. Από την άλλη μεριά ως αρνητικά αναφέρθηκαν οι όροι συναλλαγής, όσον αφορά στις προμήθειες, η εξυπηρέτηση, όσον αφορά στις μεγάλες ουρές αναμονής κι ο υποβαθμισμένος τότε συμβουλευτικός ρόλος του τραπεζικού στελέχους.

Στα χρόνια που ακολούθησαν, η εξυπηρέτηση έγινε ταχύτερη, η εξασφάλιση των κεφαλαίων ιδιωτών κι επιχειρήσεων επιβεβαιώθηκε με την ομαλή είσοδο των ελληνικών τραπεζών στο κοινό νόμισμα, το ευγενικό κι εξυπηρετικό προσωπικό είχε πλέον εκ βάθρων ανανεωθεί, επομένως τα νέα τραπεζικά στελέχη είχαν άρτια εκπαιδευτεί στην ανεύρεση λύσεων, που θα συμφέρουν περισσότερο τον πελάτη, αντιμετωπίζοντας τον με προσωποποιημένη κατανόηση. Τέλος οι νέες τεχνολογίες έδωσαν τη δυνατότητα στις τράπεζες, να προσφέρουν φθηνότερα, με χαμηλότερες προμήθειες, τις υπηρεσίες τους.

2.2.3 Ο τραπεζικός υπάλληλος των τελευταίων χρόνων γίνεται σταδιακά αόρατος κι αναλώσιμος, καθώς αφομοιώνεται από το ίδιο το τραπεζικό σύστημα

Στο προηγούμενο κεφάλαιο παρουσιάστηκαν οι προσπάθειες ποιοτικής αναβάθμισης των τραπεζικών υπηρεσιών και κατά συνέπεια η ποιοτική εξέλιξη των ίδιων των

¹¹⁶ (Parasuraman et al,1988)

τραπεζικών στελεχών. Στην Ελλάδα, αντίθετα με την Ευρώπη, η ψηφιακή εποχή άργησε με αποτέλεσμα, ενώ η τεχνολογία της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν διαθέσιμη από το 2000, μόλις το 2015, λόγω επιβολής του capitals' control, οι πελάτες των ελληνικών τραπεζών ξεκίνησαν να πραγματοποιούν «πληρωμές τρίτων» μέσω του οικιακού τους υπολογιστή. Μέχρι τότε προτιμούσαν να συνωστίζονται στις ουρές αναμονής, ξοδεύοντας μη δημιουργικά το χρόνο τους.

Σε αυτή τη χρονική συγκυρία ο τραπεζικός υπάλληλος σηκώνεται από το γραφείο του, όπου εκτελούσε τραπεζικές εργασίες κι ή αναλαμβάνει ρόλο θυρωρού, και κάποιες φορές, όταν οι συμπεριφορές ξέφευγαν από τα όρια του πολιτισμένου, να κάνει και χρήση ικανοτήτων ποιμένου, ή θα αναλάμβανε το ρόλο εκπαιδευτή στη μετακύληση συναλλαγών προς τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας (ηλεκτρονική τραπεζική, μηχανήματα αυτόματων πληρωμών).

Στις έρευνες ποιοτικής εξυπηρέτησης, στις οποίες αναφέρθηκε η έρευνα στο προηγούμενο κεφάλαιο, το βασικό παράπονο των πελατών ήταν η «μεγάλης διάρκειας» αναμονή στις ουρές των τραπεζών. Πλέον σε αυτό έρχεται να προστεθεί κι η δήθεν «αδιαφορία» με την οποία πλέον τους αντιμετώπιζε το προσωπικό της τράπεζας, το οποίο ναι μεν έκανε προσπάθεια να τους δείξει τα οφέλη της νέας τεχνολογίας, αλλά από την άλλη οι ίδιοι οι πελάτες το εισέπρατταν, ως μια προσπάθεια να τους «ξεφορτωθούν», απαλείφοντας τη διαπροσωπική επαφή και τη προσωποποιημένη εξυπηρέτηση. Έτσι λοιπόν, ενώ ο τραπεζοϋπάλληλος αναβάθμιζε την ποιότητα των υπηρεσιών, που προσέφερε η τράπεζα σαν οργανισμός μέσω της διευκόλυνσης πρόσβασης στις υπηρεσίες των τραπεζών και της μείωσης χρόνου αναμονής και καθυστερήσεων στα υποκαταστήματα, επί της ουσίας «έχανε» τον πελάτη του.

Οι υψηλής ποιότητας τραπεζικές υπηρεσίες είναι το κυρίαρχο «ανταγωνιστικό πλεονέκτημα» ενός τραπεζικού στελέχους, καθώς εξασφαλίζει διακράτηση και ταυτόχρονη προσέλκυση πελατείας, όμως αποδυναμώνεται πλήρως, χωρίς την επιζητούμενη από τον πελάτη αναγνώριση, ιδιαίτερη αντιμετώπιση και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση, από τον ίδιο τον υπάλληλο.

Παρατηρείται λοιπόν κι επαληθεύεται από τα λεγόμενα των ανθρώπων της έρευνας, ότι από τις αρχές της δεκαετίας του '80 μέχρι και τις αρχές της τελευταίας δεκαετίας, οι ελληνικές τράπεζες υποχρεώνουν τα στελέχη τους, να παρέχουν στον καθένα

ξεχωριστά πελάτη, ανάλογα με την αξία του, εξειδικευμένη και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση, με το κόστος πολλές φορές να αντανakλά και στην ιδιωτική ζωή των ίδιων. Πλέον όμως την τελευταία δεκαετία ακολουθείται μία πολιτική από τις διοικήσεις των τραπεζών «απαγκίστρωσης» του πελάτη από το πρόσωπο του τραπεζοϋπαλλήλου, όχι όμως από το θεσμό του εξειδικευμένου τραπεζικού συνεργάτη. Ο συνδυασμός αυτής της πολιτικής απαγκίστρωσης του πελάτη από το τραπεζικό στέλεχος, μαζί με την ολοένα κι αυξανόμενη γκάμα συναλλαγών τρίτων οργανισμών, που συγκεντρώνουν οι τράπεζες, μας οδηγεί στο νέο μοντέλο τραπεζικού στελέχους.

Στο έτος 2020 ο υπάλληλος των ελληνικών τραπεζών, πρέπει να είναι άμεσος, αποτελεσματικός κι αποδοτικός, να εξυπηρετεί όσο πιο γρήγορα και πιο κερδοφόρα για την τράπεζα μπορεί, χωρίς όμως να προλαβαίνει να δημιουργεί διαπροσωπική επαφή με τους πελάτες, οι οποίοι πλέον δεν βλέπουν το πρόσωπο, αλλά την τράπεζα. Διαπιστώνεται λοιπόν ότι ο τραπεζικός υπάλληλος του 2020 έχει γίνει **αόρατος** κι **αναλώσιμος** μέσα στο τραπεζικό σύστημα. Αυτή η πολιτική προωθείται από τις διοικήσεις των τραπεζών, κάτι που αναφέρεται και στην αφήγηση του Χρήστου.

2.3 Προτάσεις

2.3.1 Προτάσεις για τη σωστή διαχείριση κι αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού από τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες των ελληνικών τραπεζών¹¹⁷.

Στη παραπάνω έρευνα αναφέρθηκε η δημιουργία, κάποια στιγμή μετά την έλευση του 21^{ου} αιώνα, της πεποίθησης στους πελάτες συναλλασσόμενους με το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα, ότι η ευρωστία μιας τράπεζας απεικονίζεται στον αριθμό των απασχολούμενων σε αυτή, καθώς και στο μέγεθος του πλήθους των υποκαταστημάτων της. Έτσι λοιπόν ο τραπεζικός υπάλληλος αφομοιώθηκε στα περιουσιακά στοιχεία της εκάστοτε τράπεζας. Αυτό ωστόσο αποτελεί μια παραλλαγή της θεωρίας περί οικονομίας της γνώσης του 21^{ου} αιώνα, η οποία υποστηρίζει, ότι αυτό που διαφοροποιεί κάποια τράπεζα από μία άλλη, είναι το έμπνηχο υλικό της κι οι όποιες διεργασίες

¹¹⁷ Οι παρακάτω προτάσεις παρουσιάστηκαν σε μια πρώιμη επιγραμματική μορφή στο απόσπασμα «*Η πρόκληση του ανθρώπινου κεφαλαίου*» του άρθρου της Σύνοψης Λευκής Βίβλου του Συμβουλίου Δημόσιας Πολιτικής της American Society for Training and Development με κύριο θέμα τις μεθόδους ανάπτυξης εργατικού δυναμικού με υψηλές γνωστικές ικανότητες και πολλαπλές δεξιότητες (2003), το οποίο ανακτήθηκε και εμπλουτίστηκε με τους σχολιασμούς του ερευνητή, για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας στις 9/6/2020 <https://www.hba.gr/5Ekddosis/UplPDFs/deltia/4-2005/99-107.pdf>.

γίνονται από μέρους της, για να μετατραπεί το ανθρώπινο δυναμικό της σε σταθερό στρατηγικό πλεονέκτημα, έναντι των άλλων.

Ο τραπεζικός λοιπόν της σύγχρονης εποχής, εκτός απ' όλους τους υπόλοιπους, παίρνει και ρόλο πλεονεκτήματος εταιρικής υπεροχής, για την τράπεζα που τον απασχολεί. Οι τραπεζοϋπάλληλοι χαρακτηρίζονται σαν ένα εργατικό δυναμικό, του οποίου η φαρέτρα θα πρέπει να είναι εφοδιασμένη, με υψηλού επιπέδου γνώσεις και δεξιότητες. Αυτές είναι απαραίτητες περγαμινές για το περιβάλλον της οικονομίας, που δραστηριοποιούνται οι ελληνικές τράπεζες, μέσα στο οποίο κυριαρχούν μόνο επαγγελματικοί κλάδοι, οι οποίοι δίνουν έμφαση στη καινοτόμα ταχύτατη διαλειτουργικότητα, με στόχο τη δημιουργία ισχυρών δεσμών με το πελατολόγιο τους. Το περιβάλλον αυτό της οικονομίας που προαναφέρθηκε παραπάνω, προσδίδει αξία στην επικοινωνιακή ικανότητα των εργαζομένων για αποτελεσματική πρόσβαση στη γνώση και την εφαρμογή αυτής. Με αυτόν τον τρόπο θα κατορθώνουν οι τραπεζικοί υπάλληλοι να συνθέτουν εποικοδομητικά τις εισερχόμενες πληροφορίες και να επιλύουν τα όποια προβλήματα, προσαρμοζόμενοι συνεχώς στις ραγδαίες μεταβολές του τραπεζικού κλάδου, συνεργαζόμενοι αρμονικά μεταξύ τους.

Το πρώτο ρόλο στην ενδυνάμωση του προσωπικού των τραπεζών, θα παίξουν οι διευθύνσεις διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Τα στελέχη του Human resources management θα πρέπει να επινοήσουν τεχνικές στρατολόγησης και διακράτησης υποψηφίων τραπεζικών στελεχών με εξαιρετικά talenta. Επιπρόσθετα θα πρέπει να υπερπηδήσουν τους εξής εν δυνάμει ανασταλτικούς παράγοντες :

- ✓ Την ανεπάρκεια σχεδιασμού και την άναρχη διάρθρωση καθηκόντων
- ✓ Περιπτώσεις όπου οι παλαιότεροι και «τακτοποιημένοι» υπάλληλοι περιορίζουν τη κινητικότητα των νέων ταλέντων
- ✓ Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αισθάνονται, ότι έχουν δικαιώματα κι όχι απλώς ότι αντιμετωπίζουν προκλήσεις, για τις οποίες τους παρέχονται κίνητρα, προκειμένου να αποδώσουν.
- ✓ Θα πρέπει να εξομαλυνθούν οι πρακτικές εργασίας, αμοιβής, κατάρτισης και διαχείρισης απόδοσης των τραπεζοϋπαλλήλων.
- ✓ Οι άλλοτε απαρχαιωμένες μέθοδοι διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, θα πρέπει να αποσχιστούν από την απόδοση και τους

στόχους της ίδιας της τράπεζας. Για να ξεπεραστεί αυτός ο ανασταλτικός παράγοντας, θα πρέπει να υπερκαλυφθεί η αδυναμία επακριβούς μέτρησης της ποιότητας των αποτελεσμάτων και των διαδικασιών οργανωσιακής μάθησης και κατάρτισης.

Ο τραπεζικός σήμερα δεν θα πρέπει να είναι μόνο εφοδιασμένος με τεχνογνωσία, αλλά και με τη δεξιότητα δημιουργίας, ανάλυσης κι ενίοτε μετασχηματισμού των πληροφοριών, διατηρώντας ουσιαστικές σχέσεις αλληλεπίδρασης με τους συναλλασσόμενους πελάτες.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να διατυπωθεί μία σαφής έννοια του όρου «ταλέντου», στοχο-προσηλωμένου στην ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου. Ταλέντο είναι η ικανότητα ενός επαγγελματία, να παρέχει λύσεις σε κάθε πρόβλημα ή ακόμα και προβληματισμό του πελάτη, σε σχέση με την εκάστοτε ιδιότητά του, είτε ως ιδιώτης, είτε ως επαγγελματίας. Προκύπτει λοιπόν, πως η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μιας τράπεζας δεν συνίσταται μόνο από την επάρκεια αυτού, αλλά θα πρέπει αυτοί οι εργαζόμενοι, να είναι εφοδιασμένοι με τις κατάλληλες δεξιότητες και γνώσεις, έτσι ώστε να βοηθήσουν τον οργανισμό, να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων, ενώ ταυτόχρονα κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία ενιαίας κουλτούρας στην άσκηση διοίκησης, σε όλα τα επίπεδα της τράπεζας.

Με την απλοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών το πρόβλημα, που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες σήμερα, είναι η σταδιακή εξαφάνιση ικανών και πεπειραμένων υπαλλήλων. Οι τραπεζοϋπάλληλοι είναι ίσως εξαιρετικοί «πωλητές», αλλά περισσότερο από ποτέ αδαείς στις τραπεζικές εργασίες. Οι εξειδικευμένες μη αυτοματοποιημένες τραπεζικές εργασίες υποστηρίζονται πλέον από τη διεύθυνση πληροφορικής των τραπεζών. Επομένως τα απαραίτητα εφόδια που πρέπει να έχει ένας επίδοξος τραπεζοϋπάλληλος, πλέον απαρτίζονται, είτε από πιστοποιημένες γνώσεις πληροφορικής, είτε από πιστοποιημένες σπουδές επικοινωνίας και τεχνικών προώθησης υπηρεσιών και προϊόντων.

Οι κλασικές συνυφασμένες σπουδές με τα τραπεζικά και χρηματοοικονομικά προϊόντα έχουν πλέον περάσει στο χρονοντούλαπο της ιστορίας, γι' αυτό ακόμα και την περίοδο της πρόσφατης οικονομικής ύφεσης παρατηρούνται αξιοσημείωτες ελλείψεις τραπεζικών δεξιοτήτων, τόσο στους υποψηφίους, όσο και στους εν ενεργεία τραπεζικούς υπαλλήλους. Επομένως συνυπολογίζοντας τη συνεχόμενη ανοδική αξία,

που προσδίδει η παγκόσμια οικονομία στις δεξιότητες και τις γνώσεις των τραπεζικών στελεχών, οι τράπεζες θα πρέπει να αφιερώνουν χρόνο και πόρους, προκειμένου να συντηρούν συνεχώς μία δεξαμενή από ταλαντούχα και πεπειραμένα στελέχη. Σε αντίθετη περίπτωση θα στέκουν στο περιθώριο και θα βλέπουν άλλους οργανισμούς ιδιωτικής πρωτοβουλίας, να εκμεταλλεύονται τη σχέση στρατηγικής ανάπτυξης κι εκμετάλλευσης ανθρώπινων πόρων, συνδυαστικά με την επιτυχία τους. Την άποψη αυτή φαίνεται να συμμερίζονται οι σύγχρονες ελληνικές τράπεζες, καθώς τις παρακολουθούμε να οργανώνουν δράσεις και σεμινάρια, προωθώντας «δήθεν» τη νεανική επιχειρηματικότητα και κατάρτιση με σκοπό τα άτομα, τα οποία θα ξεχωρίσουν, να τα απορροφήσουν κατευθείαν στο ανθρώπινο δυναμικό τους.

Τα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα, γι' αυτό το λόγο, έχουν επενδύσει τεράστια κεφάλαια στη στελέχωση των διευθύνσεων ανθρώπινου δυναμικού κι είτε έχουν ήδη προβεί, είτε θα πρέπει να προβούν στις παρακάτω ενέργειες :

- ✓ Διορισμό πρωτοκλασάτων στελεχών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, προερχόμενων από δοκιμασμένα πόστα του ιδιωτικού τομέα. (Χαρακτηριστικό παράδειγμα ότι η δ/ντρια προσωπικού της εταιρείας My market, μετέπειτα της coca cola company Hellas, διορίστηκε το 2017 δ/ντρια ανθρώπινου δυναμικού στην Τράπεζα Πειραιώς).
- ✓ Δημιουργία ηλεκτρονικού συστήματος αξιολόγησης και εξέτασης των εργαζομένων. Έτσι μετριέται η ικανότητα των εργαζομένων και καλύπτονται τυχόν κενά στις δεξιότητες και τις ικανότητές τους.
- ✓ Να προσελκύουν νέα στελέχη, καλλιεργώντας τη φήμη και την αξιοπιστία τους στην τραπεζική αγορά.
- ✓ Να δημιουργούν την πεποίθηση στους τραπεζοϋπαλλήλους, ότι είναι προς όφελός τους η επιβίωση της τράπεζας.
- ✓ Να συνεργάζονται με ανεξάρτητους εκπαιδευτικούς οργανισμούς για τη δημιουργία προγραμμάτων κατάρτισης τραπεζικών στελεχών, με στόχο την κάλυψη των επιχειρησιακών αναγκών των εργαζομένων τους.
- ✓ Στους υπαλλήλους που οικειοθελώς επιθυμούν να επιμορφωθούν, οι τράπεζες εάν δεν έχουν τη δυνατότητα να τους παρέχουν τα ανάλογα επιμορφωτικά προγράμματα οι ίδιες, να τους καλύπτουν τα δίδακτρα

για προγράμματα απόκτησης μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών και πιστοποιητικά άριστης γνώσης ξένης γλώσσας. Μετά την απόκτηση των τίτλων αυτών, να τους επιδοτούν και στο μισθολόγιο τους.

- ✓ Οι τράπεζες επιτυχώς έχουν ήδη αναπτύξει «προφίλ επιτυχίας» και χρησιμοποιούν σύστημα μέτρησης της επίδοσης, για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας επιλογής των τραπεζικών στελεχών, έτσι ώστε οι προσλήψεις να αντιστοιχούν σε στελέχη που ταιριάζουν στην τράπεζα.
- ✓ Το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών θα πρέπει να επικεντρώσει τις βελτιωτικές του ενέργειες στη διαχείριση των διαθέσιμων ανθρώπινων πόρων του. Προτείνεται η δημιουργία ενός προγράμματος δομημένης και στοχο-προσηλωμένης ανάπτυξης, για να ενισχυθούν οι επιδόσεις των τραπεζικών στελεχών σ' όλα τα επίπεδα, έχοντας ως κίνητρο τη διεύρυνση των ευκαιριών τους για προαγωγή.
- ✓ Κρίνεται απαραίτητο να εφαρμοστεί ένα πρόγραμμα ανάπτυξης και σωστής στελέχωσης των διευθυντικών θέσεων από κατάλληλους διευθυντές, οι οποίοι θα εμπνεύσουν και θα δραστηριοποιήσουν τους υφισταμένους τους και θα καταλάβουν πώς θα τους αντιμετωπίζουν ως ανεκτίμητα αγαθά. Έχει παρατηρηθεί άλλωστε, ότι ο πρώτιστος παράγοντας ενθάρρυνσης των νέων τραπεζικών στελεχών, είναι πάντα τα θετικά σχόλια κι οι φιλοφρονήσεις των διευθυντών τους.
- ✓ Αναπόσπαστο κομμάτι της ανάπτυξης της οργανωσιακής μάθησης του ομίλου μιας τράπεζας, είναι πάντα η συνεχής παροχή στα στελέχη του ενός αποδοτικού κι αποτελεσματικού εκπαιδευτικού υλικού, μέσα από ένα δίκτυο πηγών εκπαίδευσης και κατάρτισης, οι οποίες είναι άμεσα συνυφασμένες με τη νέα διαθέσιμη τεχνολογία στον τραπεζικό τομέα.
- ✓ Τέλος θα πρέπει να τεθούν αυστηρότερα κριτήρια και δοκιμασίες κατά τη διαδικασία των συνεντεύξεων με υποψηφίους εργαζόμενους, με σκοπό να προσελκύσουν εκείνα τα ταλαντούχα άτομα, που μπορούν να αφομοιώσουν την τραπεζική κουλτούρα. Ίσως θα βοηθούσε, τα ίδια τα διευθυντικά στελέχη, να παρίστανται στη

διαδικασία επιλογής και πρόσληψης των ατόμων, που προορίζονται, για να στελεχώσουν τους τομείς τους.

Σε αυτό το σημείο θα παρατεθούν κάποιες διευκρινιστικές προτάσεις, σε σχέση με όρους, που χρησιμοποιήθηκαν παραπάνω. Αναφέρθηκε λοιπόν η χρήση ενός πίνακα μέτρησης απόδοσης του τραπεζικού ανθρώπινου προσωπικού. Αυτός ο πίνακας για να έχει χρηστική αξία θα πρέπει να εστιάζει, στην παραγωγικότητα των εργαζομένων, στη λειτουργική ποιότητα και στη συμμόρφωσή τους στους εσωτερικούς κανονισμούς, αλλά ενίοτε και στην υπέρβασή τους, καθώς ο ανθρώπινος παράγοντας καλείται να παραγκωνίσει την τυπολατρία, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, στη δράση κι αντίδραση του οργανισμού της τράπεζας με την πελατεία της, με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των τελευταίων και τέλος την απόδοση της επένδυσης των ανθρώπινων πόρων προς τον ίδιο τον οργανισμό απευθείας.

Με αυτό τον τρόπο θα επιτευχθεί η εναρμόνιση των στρατηγικών των τράπεζων με τις πρωτοβουλίες του προσωπικού. Ο σημαντικός ρόλος της διαμορφούμενης ταυτότητας του σύγχρονου τραπεζικού υπαλλήλου θα εδραιωθεί, καθώς ο ανθρώπινος παράγοντας θα παίζει μείζονα ρόλο στην επιτυχία των τραπεζικών ιδρυμάτων. Θα καλλιεργηθεί η υπευθυνότητα ανάμεσα στους τραπεζοϋπαλλήλους, εφόσον οι ίδιοι θα είναι σε θέση, να καθορίζουν τους εαυτούς τους ως υπεύθυνους για τη δική τους ανάπτυξη, αναγνωρίζοντας τις δεξιότητες και τις ικανότητες, που αντιστοιχούν σε κάθε ρόλο, όντες ήδη επαγγελματικά ώριμοι, να «τοποθετούν» τους ίδιους, αλλά και τους συναδέλφους τους, στις αντίστοιχες θέσεις εργασίας. Η αντιστοιχία της υπεραξίας της κατάρτισης των τραπεζοϋπαλλήλων, θα αντικατοπτριστεί άμεσα και στην κερδοφορία των τραπεζών, κινητοποιώντας τομείς, όπως η κίνηση, η παραγωγικότητα, η παραμονή κι ικανοποίηση των υπαλλήλων, καθώς κι η ικανοποίηση των πελατών.

Όλες αυτές οι επισημάνσεις μας οδηγούν σε γενικότερα συμπεράσματα ότι η επιτυχημένη λειτουργία μιας τράπεζας αποδίδεται στον εντοπισμό σαφών, αιτιωδών σχέσεων ανάμεσα στην απόδοση του ανθρώπινου κεφαλαίου και την απόδοση της επιχείρησης. Οι δύο αυτές μεταβλητές όμως θα πρέπει, να πλαισιώνονται από διοχετευόμενες σε αυτές επενδύσεις σε σύγχρονης τεχνολογίας μεθόδους κατάρτισης κι εξέλιξης των τραπεζικών στελεχών.

2.3.2 Η αναγκαιότητα της συνεχούς κατάρτισης και δημιουργίας ενιαίας αντίληψης της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζικού στελέχους ως προϋπόθεση για την επαγγελματική του επιβίωση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Εισαγωγή- ιστορικό πλαίσιο

Από τα λεγόμενα των παραπάνω ερωτώμενων η έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα, πως τα περισσότερα τραπεζικά στελέχη, στην αρχή της σταδιοδρομίας τους, δεν περάσαν από κάποια διαδικασία μαζικής, οργανωμένης από την τράπεζα, εκπαιδευτικής διαδικασίας, για να προσληφθούν. Η κύρια εκπαιδευτική μέθοδος στην υποδοχή νέων στελεχών των ελληνικών τραπεζών ήταν το «*κάτσε δίπλα στο παλαιό συνάδερφο και κάνε ό,τι κι εκείνος*». Αυτή η τακτική μη ύπαρξης οργανωμένου τμήματος οργανωσιακής μάθησης στις ελληνικές τράπεζες, δικαιολογείται, εν μέρει, για το διάστημα των συνεχών ροών εσωτερικής μετανάστευσης των τραπεζοϋπαλλήλων μεταξύ των ελληνικών τραπεζών. Όμως μέσα στα στελέχη τα οποία ανακυκλώνονταν μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων υπήρχαν, εκτός από τους ήδη πεπειραμένους τραπεζικούς και πολλοί νεοεισερχόμενοι στο κλάδο, για τους οποίους δεν υπήρξε καμία πρόβλεψη.

Η τακτική αυτή της απευθείας αφομοίωσης του τραπεζοϋπαλλήλου στη ροή των εργασιών μιας τράπεζας ήταν επιτακτική τις προηγούμενες δεκαετίες, αν αναλογιστούμε, ότι ο τραπεζικός κλάδος θα μπορούσε να παρομοιαστεί με μία ταχεία, τόσο γρήγορα κινούμενη, όπου ο νέος επιβάτης «εργαζόμενος» έπρεπε να επιβιβαστεί σ' αυτή εν κινήσει. Οι ελληνικές τράπεζες μέχρι την κάμψη των εργασιών τους στην αρχή της μεγάλης οικονομικής κρίσης του 2008, γιγαντωνόταν επιφανειακά, αυξάνοντας το εύρος των συναλλαγών τους, χωρίς όμως να φροντίζουν για την ενδυνάμωση των υπογείων θεμελίων τους, τα οποία αποτελούσαν, τα ίδια τους τα στελέχη. Αυτό απεικονίζει τη «φούσκα» του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, η οποία αναπόφευκτα έσκασε, με συνέπεια τον, για άλλη μια φορά, επαναπροσδιορισμό της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου.

Για να γίνει κατανοητός ο τρόπος που λειτουργούσε ο τραπεζοϋπάλληλος μέσα σε αυτό το περιβάλλον τραπεζικής αγοράς, αρκεί να απομονώσουμε μία μέρα εργασίας του στο υποκατάστημα, το οποίο αποτελεί μικρογραφία λειτουργίας ολόκληρου του τραπεζικού μηχανισμού. Στο υποκατάστημα όλο το πρωινό δέχεται συναλλασσόμενους, αφού τους εξυπηρετήσει άμεσα κι όσο το δυνατόν με περισσότερη ασφάλεια, δεν θα πρέπει να φύγουν, χωρίς να τους έχει προωθήσει αρκετά τραπεζικά

προϊόντα. Όταν τελειώνει με τον έναν πελάτη, θα καθίσει μπροστά του ο επόμενος και θα πρέπει να επαναλάβει την ίδια διαδικασία, μη έχοντας ολοκληρώσει ή επαληθεύσει τις διαδικασίες, που πραγματοποίησε με τον προηγούμενο. Η επαλήθευση της ορθής διαδικασίας που ακολουθήθηκε, θα γίνει μετά το μεσημεριανό κλείσιμο του καταστήματος.

Επομένως, ό,τι λάθη έχουν γίνει μέχρι εκείνη τη στιγμή, δεν θα διορθωθούν αναδρομικά, απλώς δεν θα επαναληφθούν σε μελλοντική συναλλαγή με άλλον πελάτη. Έτσι λοιπόν λειτούργησε και το τραπεζικό σύστημα, όσο είχε αναπτυξιακή πορεία, δεν σταματούσε να ελέγξει την ορθότητα των συναλλαγών του. Ακόμα κι οι ελεγκτές της επιθεώρησης (εσωτερικού ελέγχου) της εκάστοτε τράπεζας, παράβλεπαν θεσμικά σφάλματα, προκειμένου να μην ανακοπεί η αναπτυξιακή πορεία της.

Η αναπτυξιακή πορεία του τραπεζικού συστήματος ωστόσο διακόπηκε τον Αύγουστο του 2008, με το ξέσπασμα παγκόσμιας οικονομικής κρίσης. Σε αυτό το χρονικό σημείο οι ελληνικές τράπεζες έπρεπε να κάνουν έναν απολογισμό της μέχρι τότε πορείας τους και να ανασυγκροτηθούν. Τότε διαπιστώθηκαν πολλές παρατυπίες στην ορθή τήρηση των διαδικασιών. Προκειμένου να διορθωθούν και να μην επαναληφθούν τα κακώς κείμενα των προηγούμενων δεκαετιών, οι ελληνικές τράπεζες άρχισαν να επενδύουν στην ορθή εκπαίδευση και κατάρτιση των στελεχών τους, είτε στις κεντρο-ποιημένες υπηρεσίες, είτε στα υποκαταστήματα τους.

Η αναγκαιότητα της επαγγελματικής κατάρτισης του τραπεζοϋπαλλήλου

Οι συνεχείς ροές των τραπεζικών στελεχών λόγω πολλών συγχωνεύσεων κι εσωτερικών αναδιοργανώσεων, που έλαβαν χώρα στον ελληνικό τραπεζικό χώρο τα τελευταία χρόνια, είτε στην ενδοτραπεζική, είτε στη διατραπεζική αγορά, δημιούργησαν νέες τάσεις αναζήτησης τυπικών προσόντων των τραπεζικών στελεχών, των οποίων η κτήση κρίνεται απαραίτητη από τα άτομα, που θα στελεχώσουν τους εξειδικευμένους ρόλους, που θα απαρτίζουν το νέο επιχειρησιακό σχήμα των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω στην έρευνα, η επιτυχής κτήση και διατήρηση μιας επαγγελματικής ταυτότητας κι εν προκειμένω της ταυτότητας του τραπεζικού υπαλλήλου, σαφώς οφείλεται και στο ταλέντο, που διαθέτει ο κάθε άνθρωπος, ο οποίος την κατέχει. Το ταλέντο σε συνδυασμό με τη σωστή κατάρτιση μπορεί να καταστήσει έναν επαγγελματία του κλάδου «πετυχημένο». Το ταλέντο του τραπεζικού υπαλλήλου

θα πρέπει να στηρίζεται στην ικανότητα του να μετατρέπει τα εξωτερικά ερεθίσματα και να τα προσαρμόζει στο οργανωσιακό και διαδικαστικό πλαίσιο της τράπεζας στην οποία εργάζεται, έχοντας ως γνώμονα το συμφέρον και τους στόχους αυτής. Θα πρέπει, να είναι σε θέση ανά πάσα στιγμή, να εφαρμόζει κατάλληλες μορφές συμπεριφοράς, καθώς και να αντιλαμβάνεται τις συνεχώς μεταλλασσόμενες γνώσεις και δεξιότητες γύρω από την τραπεζική πρακτική. Στην καλλιέργεια αυτών των ποιοτικών δεξιοτήτων του τραπεζικού στελέχους, το σημαντικότερο μοχλό αποτελεί η τραπεζική εκπαίδευση.

Η καταρτισμένη τραπεζική εκπαίδευση, την οποία θα λάβει, θα τον βοηθήσει να επεξεργαστεί τις πολύπλοκες πληροφορίες, οι οποίες προέρχονται από τις αγορές κι αφού τις αναλύσει και τις απλοποιήσει, θα αποτελέσουν τη βάση των σχεδιασμένων του τραπεζικών εργασιών. Η μεθοδευμένη χρήση της διαθέσιμης νέας χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας θα τον βοηθήσει, να διαχειριστεί δημιουργικά τις πληροφορίες και τις γνώσεις μεταξύ των κοινών χαρακτηριστικών των πελατών και των προϊόντων ή υπηρεσιών, τα οποία θα προωθεί ως στέλεχος μίας συγκεκριμένης τράπεζας, έχοντας προσαρμόσει τα προϊόντα κατευθείαν στους πελάτες. Έτσι θα ξέρει ποιος πελάτης ταιριάζει στο κάθε προϊόν και ποιο προϊόν στον κάθε πελάτη, κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο στην επιτυχή προώθηση των τραπεζικών προϊόντων (κλείσιμο πώλησης).

Σε αυτήν την περίπτωση παρουσιάστηκε η κατευθυνόμενη επιτυχημένη πώληση. Στο εμπειρικό κομμάτι της παρούσας έρευνας, στις συνεντεύξεις, η θεωρία απεικονίζεται στην πράξη με τη φράση που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι για να την περιγράψουν, γλαφυρά μιν, αλλά εμπειρικά τεκμηριωμένα *«οι πελάτες μπαίνουν στο μαγαζί μας , οι ίδιοι δεν ξέρουν τι θέλουν να ψωνίσουν, απλά νομίζουν ότι ξέρουν, εμείς είμαστε εκεί για να τους πουλήσουμε, αυτό που εμείς θέλουμε κι έπειτα, να φύγουν οι πελάτες κατευχαριστημένοι, έχοντας ικανοποιήσει μια ανάγκη τους την οποία, πριν συναναστραφούν με εμάς, δεν γνώριζαν, ότι την είχαν και τις περισσότερες φορές δεν την είχαν, τους τη δημιουργήσαμε εμείς»*.

Μία ακόμα ιδιότητα προστίθεται στην επαγγελματική ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου, αυτή του «λαοπλάνου», ιδιότητα απαραίτητη για την πώληση των τραπεζικών προϊόντων και την αύξηση της κερδοφορίας των τραπεζών. Έτσι δικαιολογείται, γιατί πλέον οι τράπεζες δεν προσλαμβάνουν αποκλειστικά αποφοίτους

χρηματοοικονομικών και λογιστικών σχολών, αλλά κάθε άλλο, προτιμούν αποφοίτους θεωρητικών επιστημών. Οι δεύτεροι χειρίζονται καλύτερα το λόγο και γοητεύουν τους συνομιλητές πελάτες τους, υπνωτίζοντάς τους πολλές φορές να αγοράσουν, ένα αχρειαστο γι' αυτούς, ακριβό τραπεζικό προϊόν, κάτι το οποίο δεν μπορεί να το κάνει μια λογιστική μηχανή ή ένα καλό μαθηματικό μυαλό.

Είναι επιτακτική ανάγκη σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα του τραπεζοϋπαλλήλου, να εντοπίζονται και να καλύπτονται συνεχώς τα όποια κενά στις τεχνολογικές γνώσεις και δεξιότητες του. Έτσι θα μπορέσει, με τη βοήθεια της τραπεζικής πληροφορικής, να συνδέσει τη δυναμική των αγορών με τη συνεχόμενη αναπροσαρμογή των τραπεζικών εργασιών και τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της τραπεζικής πελατείας. Θα πρέπει επίσης στα προγράμματα κατάρτισης των τραπεζοϋπαλλήλων να γίνει ειδική μνεία στις σχέσεις των στελεχών των υποκαταστημάτων και των αντίστοιχων κεντρικών υποστηρικτικών υπηρεσιών της τράπεζας. Η αποτελεσματική λειτουργία ενός τραπεζικού ιδρύματος στηρίζεται στην ομαλή κι υγιή ανάπτυξη συνεργασίας μεταξύ των στελεχών των τομέων του.

Είναι κοινώς αποδεκτό, ότι ο τραπεζικός υπάλληλος, μέσα στις προηγούμενες δεκαετίες, είδε τον εαυτό του με τελείως διαφορετικό τρόπο. Αναγνώρισε την επαγγελματική του ταυτότητα ως «διαρκώς» μεταβαλλόμενη. Τις περισσότερες φορές η κάθε μεταβολή της ταυτότητας του, δεν του ήταν και τόσο οικεία. Μέχρι τη στιγμή που οι τραπεζικές εργασίες αντικαταστάθηκαν πλήρως από το στόχο της πώλησης, αντιλαμβανόταν την επαγγελματική του ιδιότητα ως «σταθερή» από νομικής και λειτουργικής άποψης, η οποία βασιζόταν σε προκαθορισμένες διαδικασίες, οι οποίες με τη σειρά τους οριοθετούσαν και προστάτευαν τόσο το κοινωνικό κεφάλαιο, όσο και τη δημιουργημένη γι' αυτόν εικόνα κοινωνικού κύρους. Η λογική των πωλήσεων μαζικοποίησε τις αγορές και προήγαγε τη χρηματιστηριοποίηση τους, με αποτέλεσμα να διαμορφωθούν νέες προδιαγραφές των τραπεζικών καθηκόντων σε δυσκολότερες συνθήκες, όπως αυτές των χαμηλών επιτοκίων, οι οποίες έπλητταν την ανταγωνιστικότητα τους.

Η αντίληψη του τραπεζικού στελέχους για την ενιαία επαγγελματική του ταυτότητα

Το επάγγελμα του τραπεζικού θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως «ζωντανός οργανισμός». Η αυτοματοποίηση δε δημιούργησε ανάγκη μείωσης του προσωπικού των ελληνικών τραπεζών, αλλά ανάγκη εξειδίκευσης και δημιουργίας συγκεκριμένων

ρόλων τραπεζικών υπαλλήλων. Έτσι παρέχεται στα τραπεζικά στελέχη η δυνατότητα να μετατεθούν και να αναπτυχθούν σε συγκεκριμένους ρόλους, οι οποίοι θα ασκούν δημιουργική χρήση των αντλούμενων πληροφοριών, από το πελατολόγιο των τραπεζών.

Συνάμα δόθηκε η ευκαιρία με αυτόν τον τρόπο στους τραπεζικούς υπαλλήλους, να δουλεύουν σε καθεστώς λειτουργικής και μισθολογικής ευελιξίας. Όσοι δεν προσαρμόστηκαν στα νέα δεδομένα, το ίδιο το σύστημα τους απέβαλε από τον τραπεζικό κλάδο. Είναι επιβεβαιωμένο κι από τις μη δομημένες συνεντεύξεις με τα τραπεζικά στελέχη, που συμμετέχουν στην έρευνα, ότι σε αυτή τη φάση της αλλαγής της επαγγελματικής ταυτότητας τραπεζικού υπαλλήλου, παρέχονται περισσότερες δυνατότητες εξέλιξης, πάρα αφανισμού της.

Σε αυτό το χρονικό σημείο υπήρξε διαχωρισμός αυτών των τραπεζικών υπαλλήλων, που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή κι έρχονται άμεσα σε επαφή με τους πελάτες, ασκώντας λειτουργία πώλησης κι ενημέρωσης του πελατολογίου και σε αυτούς, οι οποίοι βρίσκονται στα μετόπισθεν και αναλαμβάνουν να στηρίξουν την πώληση διαδικαστικά.

Με την οριοθέτηση αυτού του διαχωρισμού ξεκίνησε μία άτυπη συζήτηση μεταξύ των τραπεζικών στελεχών για τα λεγόμενα λειτουργικά έξοδα. Οι μεν πωλητές πρώτης γραμμής πίστευαν πως είναι αυτοί, οι οποίοι βγάζουν άμεσα την κερδοφορία της τράπεζας, καθώς είχαν ως δεδομένο ότι αν δουλέψουν αυτοί επιτυχώς, τότε θα καλυφθούν κι οι μισθοί των συναδέλφων τους, που βρίσκονταν στα μετόπισθεν. Εκεί παρατηρείται για πρώτη φορά μια εσωτερική διαμάχη τριγμός στον κλάδο των τραπεζικών υπαλλήλων, γιατί οι μεν πίστευαν, ότι είναι επιβαρυνμένοι με το να δουλέψουν, για να υπερκαλύψουν και τους μισθούς των δε και το αντίστροφο. Το αποτέλεσμα αυτής της άτυπης διαμάχης ήταν να διαταραχθούν η εμπιστοσύνη, η εργασιακή ηθική και το οργανωσιακό κλίμα, με επακόλουθο τη δημιουργία διαπροσωπικών κι εργασιακών προβλημάτων και σε ορισμένες περιπτώσεις συγκρούσεων μεταξύ συναδέλφων.

Οι διοικήσεις των ελληνικών τραπεζών προκειμένου να εξομαλύνουν αυτή την αντίθεσή, προχώρησαν σε επαναπροσδιορισμούς των ρόλων κι αλλαγές, όχι μόνο στη σύνθεση των προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και στην κατανομή κι οργάνωση της εργασίας. Οι αλλαγές αυτές είχαν άμεσες επιπτώσεις στη μέση

σταδιοδρομία του τραπεζοϋπαλλήλου τα επόμενα χρόνια, καθώς επέφεραν αλλαγές στις διαδικασίες διοίκησης κι ανάπτυξης του έμψυχου υλικού των ελληνικών τραπεζών και στις εργασιακές σχέσεις μεταξύ αυτών.

2.3.3 Η απειλή της τηλεργασίας για την απομείωση της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζοϋπαλλήλου¹¹⁸

Στις αρχές του 2020 η παγκόσμια κοινότητα ήρθε αντιμέτωπη με την πανδημία του ιού covid 19, αυτό είχε σαν αποτέλεσμα την αποφυγή αρχικά του συνωστισμού κι εν συνεχεία την απαγόρευση των συγκεντρώσεων σε δημόσιους χώρους. Σαν επακόλουθο αυτής της τακτικής πρόληψης, οι τράπεζες ανέπτυξαν πληροφοριακά συστήματα, που θα επέτρεπαν στους εργαζόμενους στις κεντρικές υπηρεσίες, να εργάζονται απομακρυσμένα από το σπίτι. Στη περίπτωση των υποκαταστημάτων δεν μπορούσε να εφαρμοστεί αυτό το σχήμα, καθώς είναι η μόνη υπηρεσία στην τράπεζα, που απαιτεί άμεση επαφή με τον κόσμο.

Ανάμεσα στους τραπεζοϋπαλλήλους των κεντρικών υπηρεσιών επικράτησε έντονη ανησυχία, μήπως αυτό το νέο καθεστώς τηλεργασίας καθιερωθεί. Για την ώρα λοιπόν έχει ενεργοποιηθεί ο συνδικαλιστικός φορέας των τραπεζών η ΟΤΟΕ και στην ειδική συνεδρίαση της 14^{ης} Ιουλίου 2020 παρουσιάστηκαν τα προβλήματα, ενόψει του επικείμενου νομοσχεδίου της ελληνικής κυβέρνησης για το θέμα, καθώς ενδέχεται το νομοσχέδιο να προβλέπει διατάξεις μόνιμου χαρακτήρα, οι οποίες θα υπερβούν την περίοδο της πανδημίας.

Οι ανησυχίες που ερίζουν μεταξύ των τραπεζοϋπαλλήλων είναι οι εξής:

- ✓ Η διασφάλιση του ωραρίου εργασίας κι η μη σύγχυση του χρόνου ιδιωτικής κι εργασιακής ζωής.
- ✓ Η αδυναμία εξεύρεσης κατάλληλου εργασιακού χώρου στο σπίτι του εργαζόμενου, καθώς στερείται εξοπλισμού κι υποδομών.

¹¹⁸Οι παρακάτω θέσεις του συνδικαλιστικού οργάνου των τραπεζοϋπαλλήλων (ΟΤΟΕ) δημοσιεύτηκαν στην ανακοίνωση Νο 43 της 14^{ης} Ιουλίου 2020 κι ανακτήθηκαν στις 17/07/2020 <http://www.setp.gr/anakoinwseis/anakoinwseisotoe/831-2020-07-15-12-47-54>, αποτελεί **προβολή των ανησυχιών του κλάδου** για τις επερχόμενες μεταβολές στην επαγγελματική ταυτότητα του τραπεζοϋπαλλήλου. Επειδή την παρούσα χρονική περίοδο, η πανδημία βρίσκεται εν εξελίξει, το ζήτημα στην παρούσα έρευνα, δεν αναλύθηκε διεξοδικά, παρά μόνο παρουσιάστηκε επιγραμματικά.

- ✓ Ενδεχόμενα ζητήματα εντατικοποίησης ή ακόμα κι απλήρωτης εργασίας, καθώς κι η μη τήρηση των εργονομικών προδιαγραφών.
- ✓ Το ενδεχόμενο μη τήρησης, από πλευράς των τραπεζών, της δέσμευσης για την αποζημίωση λειτουργικών δαπανών, οι οποίες πλέον έχουν μετακυλήσει στον εργαζόμενο, καθώς κι η αποζημίωση της διάθεσης του προσωπικού χώρου του εργαζόμενου, η οποία προβλέπεται από το νόμο.

Οι προτεινόμενες λύσεις από πλευράς συνδικαλιστικού οργάνου των τραπεζοϋπαλλήλων είναι οι εξής:

- ✓ Η απαραίτητη ύπαρξη συναίνεσης του υπαλλήλου με παρεχόμενο δικαίωμα υπαναχώρησης από την τηλεργασία, όποτε αυτός επιθυμεί χωρίς συνέπειες.
- ✓ Η επιμελής καταγραφή κι εποπτεία από τις αρμόδιες αρχές της τήρησης του πλαισίου, χωρίς περικοπές στην υγιεινή κι ασφάλεια στην εργασία και των δεδομένων, πόσο μάλλον στη μετακύληση ευθυνών, που δεν είναι της αρμοδιότητας του υπαλλήλου.
- ✓ Η κάλυψη ενδεχόμενων εργατικών ατυχημάτων κι οι έλεγχοι για επαγγελματικές ασθένειες κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας.
- ✓ Θέσπιση προβλεπόμενης αποζημίωσης για τον ιδιωτικό χώρο εργασίας, που διαθέτουν και διαμορφώνουν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι, καθώς κι η κάλυψη κάθε είδους λειτουργικών εξόδων κι εξοπλισμού, τα οποία στο καθεστώς της τηλεργασίας επωμίζεται ο εργαζόμενος, αντί για τον υπόχρεο εργοδότη.

Επίλογος

Προκύπτει από τα παραπάνω κεφάλαια, ότι η «τραπεζική εκπαίδευση», αποδεδειγμένα αποτελεί ένα ακόμα κοινό χαρακτηριστικό ταυτότητας, το οποίο εξ' ορισμού, επιτρέπει στους τραπεζοϋπαλλήλους να αλληλοαναγνωρίζονται, ως «κάτοχοι» κοινής επαγγελματικής ταυτότητας. Ανεξαρτήτως σε ποια ελληνική τράπεζα εργάζονται, όλοι λαμβάνουν το ίδιο εκπαιδευτικό υλικό και πολλές φορές τα σεμινάρια διεξάγονται από τους ίδιους εκπαιδευτικούς φορείς. Από αυτές λοιπόν τις εκπαιδευτικές συναντήσεις, για εξετάσεις πιστοποιήσεων τις περισσότερες φορές, προκύπτει η διεγερμένη κοινή επαγγελματική ταυτότητα του τραπεζικού υπαλλήλου του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος. **Η δια βίου μάθηση**, όπως αναφέρθηκε και στα πρώτα κεφάλαια του θεωρητικού 1^{ου} μέρους της έρευνας κι επιβεβαιώθηκε από μαρτυρίες, προάγεται σε **στοιχείο συνοχής της έννοιας της επαγγελματικής ταυτότητας του τραπεζικού στελέχους**. Έπειτα από την επεξεργασία της μελέτης του Κύρτση Α. Α,¹¹⁹ προέκυψε ότι η «υπεροχή» της εκπαίδευσης, που ενώνει τους τραπεζοϋπαλλήλους εντός ελληνικού τραπεζικού συστήματος, έναντι του ανταγωνισμού, ταυτόχρονα τους χωρίζει κιόλας.

Τέλος ο αναγνώστης αυτής της έρευνας θα πρέπει, να είναι σε θέση, παίρνοντας ως εφαλτήριο τη συγκεκριμένη έρευνα, να προχωρήσει τον ορισμό της ταυτότητας του τραπεζικού στελέχους ακόμα πιο πέρα στο πέρασμα των χρόνων. Από όλα όσα αναλύθηκαν στην παρούσα διπλωματική εργασία, περαιτέρω ανάπτυξη κι ανάλυση για επόμενες διπλωματικές εργασίες χρήζουν οι έννοιες **δια βίου μάθηση** και **τηλεργασία** κι αυτοί οι όροι θα είναι η παρακαταθήκη του συγγραφέα, για επόμενες έρευνες που θα στηριχτούν σ' αυτή.

¹¹⁹ «Τραπεζική εκπαίδευση και οργανωσιακή μεταβολή Α' μέρος» ημερομηνία ανάκτησης 24/06/2020 https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/1_2003/19.pdf από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αθήνα, 2003 κι επιβεβαιώθηκε, όταν το επιμέρους αυτό ερευνητικό ερώτημα τέθηκε στους ανθρώπους της έρευνας.

Βιβλιογραφία

- Λυδάκη, Α., «Αναζητώντας το χαμένο παράδειγμα», Αθήνα, 2016
- Roche M. «Η τράπεζα, πως η Goldman Sachs κυβερνά τον κόσμο», μεταφρασμένο από τις εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα, 2010
- Crosby, F. (1976) «A model of egoistical relative deprivation», Psychological Review, 83, 85-113
- Walker, I. and Pettigrew, T.F. (1984) «Relative deprivation theory: an overview and conceptual critique» British Journal of Social Psychology, 23, 301-310
- Giddens, A., «Sociology», Αθήνα, 1991
- Gellner, E., «Culture, identity, and politics», 1987
- Νικολόπουλος Α., «Ο συνδικαλισμός στις ελληνικές επιχειρήσεις», Αθήνα, 1987
- Παπαγιαννόπουλος, Α., «Το αόρατο χέρι του Άνταμ Σμιθ είναι εδώ», Αθήνα, 2015
- Ξανθόπουλος, Χ., «Συμβολές στην κοινωνική θεωρία της γνώσης», Αθήνα, 2015
- Παπαρίζος, Α., «Η ελευθερία ενώπιον του θανάτου», Αθήνα, 2011
- Κυριαζή, Ν., «Η κοινωνιολογική έρευνα», Αθήνα, 2003
- Αγγελακόπουλος Α., «Η κοινωνική οικονομία στην Ελλάδα: ο ρόλος του τραπεζικού συστήματος», https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/65-68.pdf, Αθήνα, 2006
- Κανελλόπουλος Κ, «Ευρώ και απασχόληση στις ελληνικές τράπεζες» https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/1_1998/6.pdf Ανακτήθηκε στις 07/06/2020 από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αθήνα, 1998
- <https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4-2005/99-107.pdf> «Η Πρόκληση του Ανθρώπινου Κεφαλαίου» ανακτήθηκε στις 08/06/2020., Μεταφρασμένο απόσπασμα από «The Human Capital Challenge», A white Paper by the ASTD Public Policy Council, 2003
- Κέντρος Δ, «Η σημασία της πελατοκεντρικής προσέγγισης στο τραπεζικό τομέα» https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/2_2002/08.pdf ανακτήθηκε στις 22/06/2020 από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αθήνα, 2002
- Σπάθη Χ., Πετρίδου Ε., Γλαβέλη Ν., «Διοίκηση ποιότητας στο τραπεζικό τομέα: μια εμπειρική μελέτη στις ελληνικές τράπεζες» ανακτήθηκε στις 23/06/2020 από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αθήνα, 2003

- https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/1_2003/12.pdf
- Κύρτσης Α. Α., «Τραπεζική εκπαίδευση και οργανωσιακή μεταβολή Α' μέρος» ανακτήθηκε στις 24/06/2020 από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αθήνα, 2003
https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/1_2003/19.pdf
 - Μιχέλης Γ., «Ο ρόλος της τεχνολογίας στην τράπεζα του 2000» ημερομηνία ανάκτησης 25/06/2020 από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αθήνα, 1998
https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/2_1998/2_2.pdf
 - Μανούσος Π., «Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού που βασίζεται στην έννοια του competence: Εφαρμογή στους προϊσταμένους των καταστημάτων μιας ελληνικής τράπεζας», δημοσιεύτηκε στο δελτίο τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αθήνα, 2001, ημερομηνία ανάκτησης 27/6/2020,
https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2001/09%20P%20manoysoy.pdf
 - Κυριαζόγλου Ι., «Πλαίσιο ηθικής κι επαγγελματικής συμπεριφοράς» από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αθήνα, 2005,
https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/1_2005/67-74.pdf, ανακτήθηκε στις 28/06/2020.
 - Σκούρα Α., «Ο στρατηγικός ρόλος της εκπαίδευσης στην επίτευξη επιχειρηματικών στόχων», <https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4-2005/95-97.pdf>, από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών Αθήνα, 2005, ανακτήθηκε στις 11/07/2020.
 - Στεργιοπούλου Γ., «Επαγγελματική πιστοποίηση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, πως η πιστοποίηση μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη και εξέλιξη των στελεχών των τραπεζών» <https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/1-2006/109-114.pdf>, Αθήνα, 2006, από τα δημοσιευμένα δελτία τύπου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, ανακτήθηκε στις 11/07/2020.
 - Ανακοίνωση Νο 43 ΟΤΟΕ δημοσιεύτηκε στις 14/07/2020 και ανακτήθηκε στις 17/7/2020, <http://www.setp.gr/anakoinwseis/anakoinwseisotoe/831-2020-07-15-12-47-54> «Η πανδημία να μην γίνει άλλοθι για την υπονόμευση των εργασιακών δικαιωμάτων»
 - Κατσανέβας, Θ., (1981) «Το σύγχρονο συνδικαλιστικό κίνημα στην Ελλάδα», Αιχμή: Αθήνα

- Βλαχόπουλος, Σ., επ. (2017) «Θεμελιώδη δικαιώματα», συλλογικό έργο, Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη
- Δαγτόγλου, Π.,Δ. (2005) «Συνταγματικό Δίκαιο, Ατομικά Δικαιώματα Β'», Αθήνα: Σάκκουλας
- Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ΦΕΚ. Α 171, (1914) Ν.281 «Περί σωματείων», Αθήνα: Εθνικό τυπογραφείο,
http://www.et.gr/idosnph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEpPcAGqWYddHdtvSoClrL8cXZ3FBsNLKR5MXD0LzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKl3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LldQ163nV9K--td6SIuTGq3gi7m2vfDXEbnWGH0-__OPy8WgaOqEKo8jqgE8rq (τελευταία πρόσβαση 25/09/2020)
- Γκούτος, Χ.Γ. (1998) «Ο συνδικαλισμός στο ελληνικό κράτος 1834 -1914: επίσημο και ζωντανό συνδικαλιστικό δίκαιο συνδικαλιστική κίνηση». Αθήνα: Ε.Ε.Ε. Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας
- Κορδάτος, Γ., (1972) «Ιστορία του ελληνικού εργατικού κινήματος: Με βάση άγνωστες πηγές και ανέκδοτα αρχεία», 3^η έκδοση, Αθήνα: Μπουκουμάνης,
- Ζάζας, Δ.(2015), «Η εφημερίς των συντεχνιών», Αθήνα: Κανάκη
- Σύνταγμα 1911, Άρθρο 10-11, Αθήνα,
<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/syn14.pdf> (τελευταία πρόσβαση: 25/09/2020)
- Ζαμπάρλουκου., Σ., (1996) «Συνδικαλιστικό κίνημα και κρατικός παρεμβατισμός στη Μεταπολιτευτική Ελλάδα: μια συγκριτική προσέγγιση», στο: Χρ. Λυριντζής, Ηλ. Νικολακόπουλος, Δ. Σωτηρόπουλος, «Κοινωνία και πολιτική : όψεις της Γ' Ελληνικής Δημοκρατίας, 1974-1994», Αθήνα: Θεμέλιο
- Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημοσίων Υπαλλήλων, «Συνοπτική ιστορική αναδρομή της οργανωτικής ανάλυσης του δημοσιοϋπαλληλικού κινήματος», Αθήνα: <https://adedy.gr/istoriki-anaskopisi/> (τελευταία πρόσβαση 25/09/2020)
- Δασκαλάκης, Δ.Ι., (2013) «Βιομηχανική κοινωνιολογία και βιομηχανικές σχέσεις», Αθήνα: Παπαζήσης
- Φρόνιτ, Σ, (2011). «Πέραν της αρχής της ηδονής». Αθήνα: Νίκας
- Ενρίκεζ, Ε., (2005) «Από την ορδή στο κράτος» Απόπειρα ψυχανάλυσης του κοινωνικού δεσμού. Θεσσαλονίκη: Νησίδες.

- Φρόνιτ Σ., (2011) «*Το εγώ και το αυτό*» (ΜΤΦ Ν. Μυλωνά). Αθήνα: Νίκας/Ελληνική Παιδεία.
- Φρόνιτ Σ., (2005) «*Μετα-ψυχολογικά κείμενα του 1915*», Αθήνα: Επίκουρος
- Φρόνιτ Σ., (1994) «*Ψυχολογία των μαζών και ανάλυση του Εγώ*», Αθήνα: «
- Ποταμιάνου. Α, (2005) «*Τα παιδιά της τρέλας*», Αθήνα: Νεφέλη
- Φρόνιτ Σ., (2013) «*Τρεις μελέτες για τη θεωρία της σεξουαλικότητας*», Αθήνα: Νίκας
- Φρόνιτ Σ., (χ.χ.) «*Η σεξουαλική ζωή του ανθρώπου. Τέσσερις μελέτες επάνω στη θεωρία της σεξουαλικής ψυχολογίας*», ΜΤΦ Δ.ΔΠ. Κωστενέλου, Αθήνα: Ν.Α. Δαμιανού.
- Λαπλάνς, Ζ. και Πονταλίσ, Ζ.Μ.(1986) «*Λεξιλόγιο της ψυχανάλυσης*», Αθήνα: Κέδρος
- Παπαρίζος, Α., (2014) «*Η κοινωνία των αμαρτωλών*», Αθήνα: Παπαζήση
- Φρόνιτ Σ., (1978) «*Τοτέμ και ταμπού*», ΜΤΦ Χ. Αντωνίου, Αθήνα: Επίκουρος
- Παπαρίζος Α., «*Η ταυτότητα των Ελλήνων, τρόποι αυτοπροσδιορισμού κι η επίδραση της ελληνικής ορθοδοξίας*»
- Κωνσταντοπούλου Χ., Μαράτου Αλιπραντή Λ., Γερμανού Δ., Οικονόμου Θ., (Επιμ) «*Εμείς κι οι άλλοι*» «*Αναφορά στις τάσεις και τα σύμβολα*», Αθήνα: Τυπωθήτω-Γιώργος Δάρδανος
- Λάς Κ., (2006) «*Ο ελάχιστος εαυτός*» Θεσσαλονίκη: Νησίδες
- Φαρσαρώτος Ι., «*Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική*», εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή
- Στεριώτης Κ.,(1992),«*Χρήμα και διεθνές τραπεζικό σύστημα*», εκδόσεις Μπένου, Αθήνα
- Μελάς, Κ., (2009).«*Εισαγωγή στην τραπεζική διοικητική χρηματοοικονομική*» Αθήνα, Έξαντας
- Δερτιλής Γ.,(2005) «*Ιστορία του Ελληνικού Κράτους 1830-1920*», τόμος Α, Αθήνα, Εστία
- Βαλαωρίτου, Ι.,(1980), «*Ιστορία της Εθνικής Τραπέζης της Ελλάδος 1842-1902*» Αθήνα, ΜΙΕΤ
- Κωστής, Κ., Τσοκόπουλος, Β., (1988) «*Οι τράπεζες στην Ελλάδα 1898-1928*»,ΕΕΤ, Αθήνα
- Μελάς, Κ., (2003), «*Αγορά συναλλάγματος και Ιδιωτικοποίηση του κινδύνου*», Αθήνα, Έξαντας

- Ψαλλιδόπουλος Μ., (2014), «*Ιστορία της Τράπεζας της Ελλάδος 1928-2008*»
Αθήνα, κέντρο πολιτισμού έρευνας και τεκμηρίωσης
- «*Τα πρώτα 50 χρόνια της Τ.τ.Ε*», Αθήνα, Τράπεζα της Ελλάδος 1978
- Παγουλάτος., (2006), «*Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος 1940-2000*», Αθήνα,
Ιστορικό αρχείο της Εθνικής Τράπεζας.