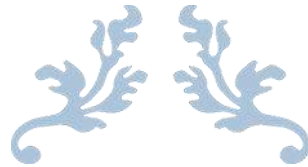


ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Διπλωματική εργασία



**Λήψη απόφασης στη διαχείριση των επισφαλών δανείων
στην περίοδο της κρίσης: *case study Eurobank Ergasias A.E.***



Φοιτήτρια : Ντανοβασίλη Αλεξάνδρα
Επιβλέπων καθηγητής : Παλάσκας Θεοδόσιος

ΑΘΗΝΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2017

Ευχαριστίες

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στους γονείς μου για όλες τις μέχρι τώρα θυσίες τους και για τα εφόδια που μου προσέφεραν ώστε να καταφέρω να φτάσω ως εδώ.

Αφιερωμένο στη γιαγιά μου που όλη τη χρονιά αγωνιούσε και ήταν δίπλα μου, αλλά τελικά δεν κατάφερε να είναι παρούσα και να δει την προσπάθειά μου να ολοκληρώνεται.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η σύγχρονη χρηματοοικονομική κρίση την οποία διανύουμε μέχρι και σήμερα με έναυσμα την κρίση πιστώσεων που ξέσπασε στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, αποδεικνύει την αλόγιστη χορήγηση πιστώσεων από τη μεριά των Τραπεζών τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα. Η κακή διαχείριση και εκτίμηση των χορηγούμενων πιστώσεων οδήγησε στην επιδείνωση της ποιότητας των δανειακών χαρτοφυλακίων.

Από το 2008 και έκτοτε και όσο βαθαίνει η κρίση, η διαχείριση των δανείων κυρίως προς ιδιώτες και επιχειρήσεις έχει αποδειχτεί πολύ δύσκολος στόχος. Από τη μία η συρρίκνωση των εισοδημάτων των πελατών και από την άλλη η μείωση των ιδίων κεφαλαίων των Τραπεζών, τα οποία πλέον αδυνατούν να καλύψουν τις προβλέψεις, οδηγούν σε ραγδαία αύξηση των επισφαλών δανείων.

Αφορμή όλων των παραπάνω ήταν η συγγραφή της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Στόχος της είναι να αναλύσει το βαθμό του προβλήματος που αντιμετωπίζει το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα λόγω των μη εξυπηρετούμενων δανείων και να το συνδέσει με τη θεωρία και εφαρμογή της διαδικασίας λήψης απόφασης, η οποία a-priori εκτιμάται ότι συνδέεται άμεσα με την επίλυση του προβλήματος. Σε αυτό το πλαίσιο, η παρούσα εργασία, εστιάζει σε μια συγκεκριμένη περίπτωση του Ελληνικού Τραπεζικού τομέα, την Eurobank ΑΕ, με τη συλλογή στοιχείων από τους ισολογισμούς της και πρωτογενών δεδομένων, τα οποία προέκυψαν από τα τριάντα ερωτηματολόγια τα οποία απαντήθηκαν από στελέχη του οργανισμού αναδύει πολύτιμα ευρήματα για την πορεία και το μέλλον των επισφαλών δανείων.

Λέξεις κλειδιά: λήψη απόφασης, κρίση, Τράπεζα, επισφαλή δάνεια

ABSTRACT

The current financial crisis that we are up to date with the trigger credit crisis that erupted in the United States of America, demonstrates the reckless granting of credit on the part of banks in both the private and public sectors. Poor management and assessment of allocated funds led to the deterioration of quality of loan portfolios.

Since 2008 as the crisis deepens, the administration of the loans mainly to individuals and companies has proved a difficult task. On the one shrinking customer income and on the other the reduction of capital of banks which are no longer able to meet expectations, leading to soaring bad loans.

The cause of all the above was the writing of this thesis. The main goal is to analyze the importance of the problem which the Greek financial and credit system faces due to the non-performing loans, as well as to relate it with the decision making theory and implementation which is estimated that is a-priori directly related to the resolution of the aforementioned problem While focusing on a Greek Bank, Eurobank SA, and collecting data from its balance sheets and the thirty questionnaires that were answered by members of the organization brought out valuable findings for the future development of bad loans.

Key words: decision making, crisis, Bank, non-performing loans

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	2
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
1.1 Το πρόβλημα των επισφαλών δανείων : πως αναδύθηκε	4
1.2 Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας	5
1.3 Διάρθρωση της εργασίας.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ – ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	
2.1. Επισκόπηση βιβλιογραφίας	6
2.1.1 Η έννοια της απόφασης.....	9
2.1.2 Συνθήκες λήψης απόφασης	10
2.1.3 Ομαδική – ατομική λήψη απόφασης.....	11
2.2 Διαδικασία ορθολογικής λήψης απόφασης	11
2.3 Πλαίσιο λήψης απόφασης στον Τραπεζικό τομέα.....	13
2.3.1 Λήψη απόφασης χορηγήσεων δανείων.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
CASE STUDY EUROBANK A.E.	
Η ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ	
3.1 Η διαδικασία χορήγησης δανείων.....	14
3.2 Μη εξυπηρετούμενα δάνεια.....	16
3.3 Ρυθμίσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων – διαχείριση	19
3.4 Νόμος Κατσέλη (3869/2010)	23
3.5 Κώδικας δεοντολογίας (ν.4224/2013).....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
4.1 Μεθοδολογική ανάπτυξη της έρευνας.....	27
4.1.2 Ερευνητικά ερωτήματα	28
4.1.3 Ερευνητική ανάπτυξη.....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	
5.1 Συμπεράσματα.....	43
5.2 Ερευνητικοί περιορισμοί.....	44
5.3 Μελλοντική έρευνα.....	45
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	46
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Το πρόβλημα των επισφαλών δανείων : πως αναδύθηκε

Η σημερινή κρίση άρχισε να εξελίσσεται από τα μέσα του 2007 ξεκινώντας στις ΗΠΑ όταν πια η αδυναμία αποπληρωμής των στεγαστικών δανείων υψηλού κινδύνου (subprime loans) που είχε παραχωρήσει το αμερικανικό χρηματοπιστωτικό σύστημα ήταν ολοφάνερη. Αφορμή όλων αυτών ήταν η χρεωκοπία της επενδυτικής τράπεζας Lehman Brothers. Η κρίση έκανε την εμφάνισή της αρχικά ως μια Τραπεζική κρίση στις ΗΠΑ, η οποία στη συνέχεια έγινε αισθητή σε ολόκληρο τον κόσμο και εξελίχθηκε σε μια κρίση χρέους για την Ελλάδα και τις υπόλοιπες χώρες της ευρωζώνης.

Η κρίση χρέους της ελληνικής οικονομίας δε θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο το χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας, με αποτέλεσμα η διαχείριση των δανείων που είχαν δοθεί κυρίως σε ιδιώτες και επιχειρήσεις να αποτελεί πλέον δύσκολο εγχείρημα. Η μεγάλη αύξηση της ανεργίας, το εξοντωτικό φορολογικό σύστημα και η συνεχιζόμενη μείωση των εισοδημάτων από εργασία επηρέασε αρνητικά την οικονομική κατάσταση των πολιτών της χώρας. Τα νοικοκυριά που έχουν δανεισμό από τις τράπεζες αδυνατούν να αποπληρώσουν τις μηνιαίες δόσεις με αποτέλεσμα το ποσοστό των μη εξυπηρετούμενων δανείων να αυξάνεται συνεχώς δραματικά.

Μέσα σε αυτό το κλίμα το τραπεζικό σύστημα ήρθε αντιμέτωπο με πολλές προκλήσεις και πρωτόγνωρες καταστάσεις. Από τη μία η έλλειψη ρευστότητας και η συρρίκνωση του εισοδήματος των πολιτών και από την άλλη οι αυξανόμενες επισφάλειες εξαιτίας των μη εξυπηρετούμενων δανείων καλούν τις τράπεζες να βρουν άμεσα τρόπους αντιμετώπισης. Να σημειωθεί ότι το ποσοστό των μη εξυπηρετούμενων δανείων στις 31.12.2006 ανέρχονταν στο 5% του συνολικού χαρτοφυλακίου της κάθε τράπεζας και ήταν υψηλότερο από το αντίστοιχο ποσοστό των Ευρωπαϊκών Τραπεζών. Το ποσοστό αυτό σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος συνεχίζει να αυξάνεται χρόνο με το χρόνο φτάνοντας το 39,9% το 2014, το 44,2% το 2015 αγγίζοντας τη φετινή χρονιά το 45,1%. Το γεγονός αυτό από μόνο του είναι ένα προειδοποιητικό σημάδι των εξελίξεων του πιστωτικού κινδύνου στο τραπεζικό σύστημα.

Μέσα σε αυτό το ασταθές και συνεχώς επιδεινούμενο κλίμα οι τράπεζες καλούνται να λάβουν μέτρα προστασίας με σκοπό την απομάκρυνσή τους από τον πιστωτικό κίνδυνο που παραμονεύει. Ένα ολοκληρωμένο σχέδιο εξόδου από αυτή την κρίση είναι απαραίτητο με σκοπό τη εξεύρεση λύσης όσον αφορά τη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων χρεών. Σχέδιο το οποίο θα πρέπει να είναι κοινό για όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της χώρας.

Από τα παραπάνω αναδύεται η έννοια της λήψης απόφασης καθώς και η σημαντικότητά της όσον αφορά τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

1.2 Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής είναι να εξετάσει το πρόβλημα των επισφαλών δανείων σε συνδυασμό με την έννοια της λήψης απόφασης.

Η χρηματοδότηση φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων αποτελεί βασική τραπεζική δραστηριότητα. Αμέσως μετά την είσοδο της χώρας μας στην ευρωζώνη και την απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος ξεκίνησε μια διαδικασία «βομβαρδισμού» των πελατών των τραπεζών με νέα χρηματοδοτικά προϊόντα και καινοτόμες υπηρεσίες. Η υπερπροσφορά οδήγησε σε υπερκαταναλωτισμό και έτσι με την έναρξη της κρίσης στην Ελλάδα ο αριθμός των επισφαλών χορηγήσεων άρχισε να εκτοξεύεται χρόνο με το χρόνο αναδύοντας το πρόβλημα της πιστωτικής ασφυξίας της Ελληνικής οικονομίας. Μείωση μισθών και αύξηση φορολογίας οδήγησε στη μη σωστή εξυπηρέτηση δανείων και πιστωτικών καρτών. Με ποια κριτήρια όμως προσφέρονταν οι χρηματοδοτήσεις;

Εφόσον πλέον ο έλεγχος και η διαχείριση των επισφαλειών είναι ο πρωταρχικός στόχος των Τραπεζών η παρούσα εργασία θα εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται πλέον η διαχείριση των επισφαλών δανείων. Θα εξεταστεί το κατά πόσο τελικά έχει επηρεαστεί η διαδικασία αξιολόγησης των αιτημάτων ρύθμισης μετά τους νόμους που έχουν θεσπιστεί από το κράτος για την προστασία των δανειοληπτών τα τελευταία έξι χρόνια.

Πιο συγκεκριμένα θα αναλυθεί η περίπτωση της Τράπεζας Eurobank A.E. και μέσω ερωτηματολογίου που θα μοιραστεί στα στελέχη τα οποία λαμβάνουν αυτού του είδους τις αποφάσεις θα αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα του μάνατζμεντ της εν λόγω Τράπεζας.

1.3 Διάρθρωση της εργασίας

Στο πλαίσιο αυτό η παρούσα εργασία οργανώνεται σε τέσσερα κεφάλαια.

Στο κεφάλαιο δύο αναλύεται η έννοια της λήψης απόφασης με αναφορές τόσο στη βιβλιογραφία όσο και στον Τραπεζικό κλάδο. Πρόκειται ένα κεφάλαιο το οποίο θα λειτουργεί υποστηρικτικά στην εργασία για να έχει ο αναγνώστης μια σαφή εικόνα της έννοιας της λήψης απόφασης.

Στη συνέχεια ακολουθεί το case study μέρος της εργασίας που αφορά την Τράπεζα Eurobank ΑΕ. Στο κεφάλαιο τρία γίνεται αναφορά στο πως χορηγούνται τα δάνεια, ποια δάνεια θεωρούνται μη εξυπηρετούμενα και πως η Τράπεζα τα ρυθμίζει και με ποιο τρόπο τα διαχειρίζεται. Γίνεται παρουσίαση του Νόμου Κατσέλη (3869/2010) και του Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζα της Ελλάδος (v.4224/2013) και γίνεται αξιολόγηση της κατάστασης για το αν έπρεπε να είχε διαχειριστεί η Τράπεζα τα δάνεια αυτά διαφορετικά, ώστε όταν ψηφίστηκαν οι νόμοι, αυτή να μπορούσε να είναι σε καλύτερη θέση.

Στο τέταρτο κεφάλαιο μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου το οποίο μοιράστηκε σε στελέχη τα οποία αποφασίζουν για τη διαδικασία ρύθμισης των δανείων, σε διευθυντές και υπαλλήλους καταστημάτων οι οποίοι ασχολούνται με τις ρυθμίσεις και έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

Η εργασία κλείνει με την εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά την αποτελεσματική ή μη διαχείρισή των επισφαλών δανείων από τον οργανισμό και

περιγράφονται οι περιορισμοί τους οποίους αντιμετώπισε η έρευνα και τέλος γίνονται προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ -ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1. Επισκόπηση βιβλιογραφίας

Για πολλές δεκαετίες η έννοια της λήψης απόφασης ήταν άρρηκτα συνδεδεμένη με τον ορθολογισμό μιας και κυριαρχούσε το μοντέλο του homo economicus. Η κλασική αυτή οικονομική θεωρία αναπτύχθηκε πριν το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο και προσέγγιζε τη λήψη απόφασης μη λαμβάνοντας υπόψη την έννοια της υποκειμενικότητας. Κεντρικός άξονάς της είναι η ορθολογική συμπεριφορά, μιας και θεωρεί ότι το άτομο διαθέτει πλήρη πληροφόρηση, ορθολογική σκέψη και στόχος του είναι η μεγιστοποίηση της αναμενόμενης ωφέλειας. Θεωρείται δεδομένο ότι ο άνθρωπος επιχειρεί να επιτύχει την καλύτερη δυνατή επιλογή εναλλακτικής με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο αφού το κάθε άτομο γνωρίζει το συμφέρον του καλύτερα από οποιονδήποτε άλλο.

Όχι πολύ αργότερα ωστόσο διαπιστώθηκε ότι ο ορθολογισμός δεν ισχύει στην πραγματικότητα. Αμφισβητήθηκε από πολλούς με πρώτο τον H.Simon (1960), ο οποίος για πρώτη φορά επαναστατώντας εισήγαγε την έννοια του περιορισμένου ορθολογισμού (bounded rationality). Κανένα άτομο δεν μπορεί να επιλέξει ελεύθερα την καλύτερη εναλλακτική χωρίς περιορισμούς. Υποστηρίζει επίσης ότι είναι ιδιαίτερα σημαντικό να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι συλλογικοί και ατομικοί παράγοντες όπως είναι η προσωπικότητα του κάθε ατόμου επηρεάζουν το άτομο κατά τη λήψη απόφασης. Σύμφωνα με τον H. Simon η λήψη απόφασης έχει τρία στάδια:

1. Νοημοσύνη, η οποία ασχολείται με την αναγνώριση του προβλήματος και τη συλλογή δεδομένων σχετικά με το πρόβλημα.
2. Σχεδιασμός, ο οποίος ασχολείται με την παραγωγή των εναλλακτικών λύσεων για το πρόβλημα.
3. Επιλογή, η οποία είναι η επιλογή της καλύτερης λύσης ανάμεσα από εναλλακτικές που χρησιμοποιούν κάποιο κριτήριο.

Το 1957 ο Leon Festinger πρότεινε τη θεωρία της γνωστικής παραφωνίας η οποία αναφέρει ότι ένα ισχυρό κίνητρο για τη διατήρηση της γνωστικής συνέπειας μπορεί να προκαλέσει παράλογη και μερικές φορές δυσπροσαρμοστική συμπεριφορά. Σύμφωνα με τον Festinger κρατάμε πολλές γνωστικές λειτουργίες για τον κόσμο και τον εαυτό μας. Όταν αυτές συγκρούονται προκύπτει μια απόκλιση που δημιουργεί μια κατάσταση έντασης γνωστή και ως γνωστική ασυμφωνία. Και καθώς η εμπειρία της παραφωνίας είναι δυσάρεστη, οι άνθρωποι θα έχουν ως κίνητρο τη μείωση ή την εξάλειψή της ώστε να επιτύχουν συνήχηση. Η μείωση της παραφωνίας επιτυγχάνεται με τρεις τρόπους:

1. Αλλάζοντας μία ή περισσότερες στάσεις, πεποιθήσεις, συμπεριφορές κ.λπ.
2. Απόκτηση νέων πληροφοριών που να αντισταθμίζουν τις παράφρονες πεποιθήσεις.
3. Μείωση της σημασίας των γνωστικών λειτουργιών.

Αργότερα ο Hilton (1962) προτείνει ένα μοντέλο το οποίο συνδυάζει τη θεωρία του Festinger για τη γνωστική ασυμφωνία με τη γνωστική ψυχολογία και ειδικά με τη γνωστική επεξεργασία πληροφοριών. Η διαδικασία λήψης απόφασης ξεκινά με κάποιο περιβαλλοντικό ερέθισμα που φέρνει το άτομο σε κατάσταση μη ισορροπίας. Τότε ενεργοποιείται ο μηχανισμός αποκατάστασης της νοητικής ισορροπίας. Αρχικά γίνεται έλεγχος για την ύπαρξη ή μη γνωστικής ασυμφωνίας. Εάν δεν υπάρχει η λήψη απόφασης είναι εύκολη υπόθεση. Εάν όμως δεν υπάρχει ενεργοποιείται το σύστημα επανεξέτασης και αναπροσαρμογής του ερεθίσματος των πληροφοριών για ανατροφοδότηση στην είσοδο και δημιουργία ενός σχεδίου δοκιμαστικής απόφασης. Όλο αυτό οδηγεί στην τελική ενέργεια που επαναφέρει την ισορροπία.

Σύμφωνα με τον Hilton τα άτομα αντιδρούν με ποικίλους τρόπους σε καταστάσεις γνωστικής ασυμφωνίας. Διακρίνει τέσσερις:

1. Προσωρινός συμβιβασμός με πιθανή αναβολή της απόφασης.
2. Απόρριψη του ερεθίσματος λόγω σοβαρής ασυμφωνίας.
3. Υπερίσχυση του ερεθίσματος και λήψη ευνοϊκής απόφασης.
4. Τροποποίηση στοιχείων σχετικών με το ερέθισμα και στοιχείων σχετικών με την αντίδραση ώστε να επέλθει ισορροπία.

Το 1962 ο Gellat ισχυρίζεται ότι οι απαιτούμενες προϋποθέσεις για τη λήψη απόφασης είναι η ύπαρξη ενός ατόμου που πρέπει να πάρει κάποια απόφαση και η ύπαρξη τουλάχιστον δύο εναλλακτικών επιλογών, ενώ πολύ σημαντικό ρόλο παίζει η ύπαρξη πληροφοριών που έχει το άτομο στη διάθεσή του. Η διαδικασία λήψης απόφασης σύμφωνα με το μοντέλο του Gellat περιλαμβάνει τρία στάδια:

1. Τη συλλογή των σχετικών πληροφοριών, την εκτίμηση των πιθανών αποτελεσμάτων της κάθε επιλογής και την εκτίμηση της πιθανότητας να πραγματοποιηθούν.
2. Την εκτίμηση του πόσο πιθανά είναι τα αποτελέσματα αυτά.
3. Την κατάληξη σε μία απόφαση, τελική ή διερευνητική. Αν η απόφαση είναι διερευνητική τότε το άτομο αναζητά περισσότερες πληροφορίες και αρχίζει ένας νέος κύκλος μέχρι να καταλήξει πάλι σε μια απόφαση τελική ή διερευνητική.

Ένα χρόνο αργότερα ο Katz (1963) προτείνει ένα μοντέλο λήψης απόφασης σχετικά με τη σταδιοδρομία. Στο μοντέλο αυτό της λήψης απόφασης παίζουν ρόλο τρία στοιχεία:

1. Το σύστημα αξιών του ατόμου.
2. Το σύστημα πληροφοριών.
3. Το σύστημα πρόβλεψης των πιθανών εκβάσεων.

Καλύτερη λύση είναι αυτή με τη μεγαλύτερη προσδοκώμενη αξία έχοντας πρώτα το άτομο ιεραρχήσει και αξιολογήσει τις εναλλακτικές επιλογές, λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα επιτυχίας και την αξία που τους έχει προσδώσει.

Την ίδια χρονιά με τον Katz, οι Tiedeman and O'hara αναφέρονται στη διαδικασία της λήψης επαγγελματικής απόφασης η οποία περιλαμβάνει δύο φάσεις:

1. Τη φάση της προετοιμασίας η οποία περιλαμβάνει τα εξής τέσσερα στάδια:

- Τη διερεύνηση, όπου το άτομο συλλέγει πληροφορίες και εξετάζει τις εναλλακτικές λύσεις.
 - Την αποκρυστάλλωση, όπου το άτομο εστιάζει την προσοχή του σε μια ομάδα λύσεων.
 - Την επιλογή, όπου το άτομο επιλέγει συγκεκριμένη κατεύθυνση.
 - Τη διασάφηση, όπου το άτομο οριστικοποιεί την επιλογή του και δημιουργεί σχέδιο δράσης.
2. Τη φάση της υλοποίησης και προσαρμογής η οποία περιλαμβάνει τα εξής τρία στάδια:
- Την είσοδο στο νέο επαγγελματικό/εκπαιδευτικό χώρο και προσπάθεια προσαρμογής.
 - Το στάδιο της αναμόρφωσης, όπου το άτομο αφού νιώσει αποδεκτό προσπαθεί να επηρεάσει το περιβάλλον του.
 - Το στάδιο της ολοκλήρωσης, όπου επιτυγχάνεται ισορροπία ανάμεσα στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και τις επιθυμίες και ανάγκες του ατόμου.

Κατά τους Tiedeman and O'Hara η αποτελεσματικότητα μιας απόφασης εξαρτάται από το βαθμό της γνώσης του εαυτού και του περιβάλλοντος. Κάνουν λόγο για τέσσερις τρόπους προσέγγισης της κατάστασης απόφασης:

1. Η αδυναμία γνώσης τόσο του εαυτού μας όσο και του περιβάλλοντος προκαλεί μια κατάσταση σύγχυσης ή παράλυσης που καθιστά αδύνατη.
2. Η γνώση του εαυτού σε συνδυασμό με την έλλειψη γνώσης του περιβάλλοντος οδηγεί σε διαισθητική απόφαση.
3. Η έλλειψη γνώσης του εαυτού σε συνδυασμό με τη γνώση των συνθηκών του περιβάλλοντος οδηγεί σε εξαρτημένη απόφαση, και
4. Η γνώση τόσο του εαυτού όσο και του περιβάλλοντος συνδέεται με τη λογική απόφαση.

Το 1969 οι Kaldor and Zytowsky εισήγαγαν μια λογικό – οικονομική θεωρία λήψης απόφασης η οποία εστιάζεται κυρίως στη λήψη επαγγελματικών αποφάσεων. Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία η διαδικασία λήψης απόφασης επηρεάζεται από τους παρακάτω τρεις παράγοντες:

1. Το σύστημα προτιμήσεων του ατόμου.
2. Τα διαθέσιμα μέσα τη στιγμή της απόφασης.
3. Το βαθμό ικανοποίησης από κάθε πιθανή έκβαση.

Κατά τη διάρκεια της λήψης απόφασης το άτομο συγκρίνει το όφελος των αποτελεσμάτων με το κόστος επίτευξής τους και έτσι προκύπτει η καθαρή αξία κάθε εναλλακτικής επιλογής.

Στη συνέχεια άλλοι δύο μη οικονομολόγοι οι Kahneman και Tversky ανέδειξαν μέσω πειράματος την τάση των ανθρώπων να αξιολογούν τα κέρδη τους ανάλογα με τον αν αποτελούν γι' αυτούς κέρδη ή ζημιές σε σχέση με την τωρινή κατάσταση. Ανέπτυξαν τη θεωρία της προοπτικής (prospect theory) σύμφωνα με την οποία οι άνθρωποι επιλέγουν μεταξύ πιθανών εναλλακτικών λύσεων που

περιέχουν ρίσκο, όταν οι πιθανότητες των αποτελεσμάτων είναι γνωστές (Kahneman and Tversky, 1979).

Η θεωρία αυτή και χωρίς να έχει μεγάλη ανταπόκριση έθεσε υπό αμφισβήτηση την κλασική θεωρία και άνοιξε το δρόμο και σε άλλες θεωρητικές προσεγγίσεις και μοντέλα τα οποία λαμβάνουν υπόψη τις πραγματικές συνθήκες κάτω από τις οποίες γίνεται η λήψη απόφασης. Αρχίζουν πλέον να λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε ατόμου, το άγχος του κατά την επιλογή της λύσης, οι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες που το περιβάλλουν, ο τρόπος που το άτομο αντιλαμβάνεται το πρόβλημα.

Μια δεκαετία περίπου αργότερα το 1986 ο Gati διαμόρφωσε ένα μοντέλο λήψης απόφασης το οποίο ονόμασε «μοντέλο διαδοχικού αποκλεισμού». Βασίστηκε στις απόψεις του Tversky για τον αποκλεισμό των εναλλακτικών επιλογών με βάση κάποιες προδιαγραφές. Σε κάθε εναλλακτική υπάρχουν διάφορες ποιοτικές και ποσοτικές διαστάσεις. Το άτομο επιλέγει μία τέτοια διάσταση και τη μετατρέπει σε κριτήριο σύμφωνα με το οποίο συγκρίνει τις διάφορες επιλογές μεταξύ τους για να καταλήξει έτσι στον αποκλεισμό κάποιων επιλογών.

Όσες θεωρίες και να αναπτυχθούν όμως καμία δεν θα είναι ικανή να αποτυπώσει την πραγματικότητα αυτή καθ' αυτή ούτε θα καταφέρει να συμπεριλάβει όλα τα χαρακτηριστικά του ανθρώπινου χαρακτήρα.

2.1.1 Η έννοια της απόφασης

Είναι δεδομένο ότι ο κάθε άνθρωπος είναι λήπτης απόφασης. Κατά καιρούς έχουν εκφραστεί διάφοροι ορισμοί για το τι είναι απόφαση. Μια άποψη λέει ότι απόφαση είναι η διαδικασία επιλογής μιας κατεύθυνσης δραστηριοτήτων ανάμεσα σε έναν αριθμό εναλλακτικών δράσεων (Thoresen and Mehrens, 1967). Γενικότερα, η λήψη απόφασης είναι μια διαδικασία μέσα από την οποία επιλέγουμε μία λύση μέσα από διάφορες εναλλακτικές τις οποίες έχουμε στη διάθεσή μας, έχοντας αναλύσει τις συνέπειες της κάθε εναλλακτικής απόφασης. Στόχος είναι η διασφάλιση της επιλογής της βέλτιστης απόφασης για την επίτευξη των προσδοκώμενων στόχων. Η απόφαση, λοιπόν, είναι μια διαδικασία που οδηγεί σε κάποιο αποτέλεσμα.

Ο πληρέστερος ορισμός δίνεται από τον H. Simon ο οποίος υποστηρίζει ότι η λήψη απόφασης συνίσταται α) στην εξεύρεση ευκαιριών για λήψη μιας απόφασης, β) στη εξεύρεση πιθανών τρόπων δράσης και γ) στην επιλογή μεταξύ τρόπων δράσης.

Βλέπουμε λοιπόν ότι η διαδικασία της λήψης απόφασης αποτελεί το κέντρο του προγραμματισμού και προτρέπει το στέλεχος να αποφασίζει για το τι πρέπει να γίνει, ποιος πρέπει να το εκτελέσει, που και πότε. Σε έναν οργανισμό λαμβάνεται καθημερινά μεγάλος όγκος αποφάσεων. Άλλες είναι αποφάσεις στρατηγικής σημασίας και άλλες λιγότερο σημαντικές. Οι πρώτες είναι κοινά παραδεκτό ότι επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία και το μέλλον του οργανισμού. Η ύπαρξη επομένως μιας δομημένης μεθόδου λήψης απόφασης είναι μεγάλης σημασίας.

Ένας καλός λήπτης απόφασης δεν παίρνει πολλές αποφάσεις. Παίρνει αποφάσεις οι οποίες κάνουν τη διαφορά. Και γνωρίζει πότε μια απόφαση είναι σημαντική και δεν χρονοτριβεί. Γνωρίζει ότι το πιο δύσκολο και πιο σημαντικό κομμάτι είναι η λήψη απόφασης για το σωστό πρόβλημα. Τη χειρότερη ζημία την κάνουν οι σωστές αποφάσεις για το λάθος πρόβλημα (Peter F. Drucker, 1973)

Και επειδή το ανθρώπινο σύστημα λήψης αποφάσεων κυβερνάται από δύο μηχανισμούς και σύμφωνα με έρευνες, υπάρχουν στον ανθρώπινο εγκέφαλο δύο νευρικά κέντρα που συμμετέχουν στη λήψη απόφασης :

- Το διαβουλευτικό που μελετά, εξετάζει και αναλύει και βρίσκεται στον προμετωπιαίο φλοιό του εγκεφάλου. Το μέρος αυτό του εγκεφάλου των ανθρώπων αναπτύχθηκε με την εξέλιξή τους αλλά δεν αντικατέστησε τα παλαιότερα εγκεφαλικά συστήματα, και
- Το συναισθηματικό το οποίο είναι πολύ αρχαιότερο στους ανθρώπους. Τους βοηθούσε να καλύπτουν τις βασικές τους ανάγκες, να αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν κινδύνους.

Ο συναισθηματικός έλεγχος λήψης αποφάσεων είναι γρήγορος, αλλά ανταποκρίνεται μόνο σε περιορισμένο αριθμό καταστάσεων. Από την άλλη ο διαβουλευτικός μηχανισμός είναι πολύ πιο ευπροσάρμοστος, αλλά αργός και κοπιαστικός. Ο συναισθηματικός είναι ο προκαθορισμένος και προεπιλεγμένος μηχανισμός λήψης αποφάσεων στον άνθρωπο. Το διαβουλευτικό κέντρο επεμβαίνει όταν οι άνθρωποι συναντούν νέες καταστάσεις ή όταν η ορθή απόφαση δεν είναι ευδιάκριτη.

Σε μια σύγχρονη εποχή όπως η σημερινή, η λήψη ορθών αποφάσεων με τη χρήση αποτελεσματικών μηχανισμών προσεκτικού και σχολαστικού ελέγχου στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και μοντέρνων μεθόδων είναι απαραίτητη τόσο όσο και η ύπαρξη της σχετικής πληροφόρησης (relevant information). Μια ανεπαρκώς σχεδιασμένη και απλοποιημένη διαδικασία λήψης στρατηγικών αποφάσεων οδηγεί με αυξημένες πιθανότητες στη λήψη εσφαλμένων αποφάσεων (Irving, 1989).

2.1.2 Συνθήκες λήψης απόφασης

Μια απόφαση μπορεί να χρειαστεί να ληφθεί κάτω από συνθήκες βεβαιότητας, αβεβαιότητας ή κινδύνου. Μπορεί δηλαδή να χρειαστεί να γίνει επιλογή εναλλακτικών σε βέβαιο, αβέβαιο ή περιβάλλον κινδύνου.

Η λήψη απόφασης κάτω από συνθήκες βεβαιότητας είναι η διαδικασία λήψης απόφασης όταν παράγοντες επιρροής είναι γνωστοί, ενώ η λήψη απόφασης κάτω από συνθήκες αβεβαιότητας είναι η διαδικασία λήψης απόφασης όταν οι παράγοντες επιρροής είναι άγνωστοι.

Πιο συγκεκριμένα, όταν πρόκειται ένα άτομο να επιλέξει μεταξύ εναλλακτικών τα αποτελέσματα των οποίων είναι βέβαια και γνωστά τότε πρόκειται για αποφάσεις που λαμβάνονται κάτω από συνθήκες βεβαιότητας. Από την άλλη όταν τα αποτελέσματα των εναλλακτικών λύσεων είναι πιθανά, δηλαδή είτε θα προκύψουν είτε όχι με κάποια πιθανότητα, τότε η απόφαση λαμβάνεται υπό συνθήκες κινδύνου. Υπάρχουν ωστόσο περιπτώσεις κατά τις οποίες τα αποτελέσματα των εναλλακτικών είναι αβέβαια και λαμβάνονται κάτω από συνθήκες πλήρους αβεβαιότητας.

Βλέπουμε λοιπόν ότι η γνώση των συνθηκών κάτω από τις οποίες λαμβάνεται μια απόφαση είναι πολύ σημαντικές και χρήσιμες για τον οποιονδήποτε κληθεί να λάβει μια απόφαση, γιατί ανάλογα με αυτές πρέπει να επιλέγεται η διαδικασία, οι τεχνικές, οι πληροφορίες, τα άτομα κ.λπ. που θα χρησιμοποιηθούν για τη λήψη της απόφασης. Όταν πρόκειται βέβαια για σημαντικές αποφάσεις, η πολυπλοκότητα και η γρήγορη εξέλιξη που χαρακτηρίζουν την επιχείρηση και το περιβάλλον της συνεπάγονται συνθήκες αβεβαιότητας και κινδύνου.

2.1.3 Ομαδική – ατομική λήψη απόφασης

Μια απόφαση είναι δυνατό να ληφθεί είτε μεμονωμένα από ένα άτομο (ατομική λήψη απόφασης) είτε ομαδικά (ομαδική λήψη απόφασης). Ωστόσο οι σημαντικές πλέον αποφάσεις χρήζει να λαμβάνονται ομαδικά και όχι μόνο από έναν υπεύθυνο που μπορεί να έχει οριστεί για το σκοπό αυτό. Είναι σημαντικός ο αριθμός των αποφάσεων που απαιτούν ομαδική λήψη, χωρίς όμως αυτό να συνεπάγεται άριστη ποιότητα αποτελέσματος. Βέβαια και ένα καλό αποτέλεσμα δεν σημαίνει και άριστη συνεργασία.

Σε μια ομαδική όμως λήψη απόφασης υπάρχει ανταλλαγή διαθέσιμων πληροφοριών, γνώσεων, εμπειριών, ικανοτήτων κ.α. γεγονός που την καθιστά πιο αποτελεσματική από την ατομική, μιας και με τον τρόπο αυτό ο εντοπισμός και ο ορισμός του προβλήματος είναι πιο σωστός και οι εναλλακτικές λύσεις περισσότερες. Το μειονέκτημά της όμως έγκειται στο γεγονός ότι απαιτεί υψηλότερο κόστος και χρόνο, αλλά και συμβιβασμό μεταξύ των μελών της ομάδας.

2.2 Διαδικασία ορθολογικής λήψης απόφασης

Αρκετά συχνά ακούγεται η φράση « οι μάνατζερ πρέπει να αποφασίζουν ορθολογικά». Και αυτό διότι η κυριότερη δουλειά ενός μάνατζερ είναι να λαμβάνει αποφάσεις. Άλλοτε απλές και άλλοτε σημαντικότερες. Και η ορθολογικότητα αυτών των αποφάσεων είναι που κρίνει την επιβίωση μιας επιχείρησης, αλλά και η εργασιακή ποιότητα ζωής των υφισταμένων τους.

Κατά πόσο όμως αυτές οι αποφάσεις είναι πλήρως ορθολογικές; Είναι αλήθεια ότι η πλήρης ορθολογικότητα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι ανέφικτη. Αυτό συμβαίνει πρώτον γιατί οι αποφάσεις αφορούν στο μέλλον το οποίο είναι αβέβαιο, δεύτερον είναι δύσκολο να βρεθούν όλες οι εναλλακτικές λύσεις ενός προβλήματος, τρίτον είναι δύσκολο να αναλυθεί αρκετά κάθε εναλλακτική λύση και τέταρτον η πληροφόρηση που χρειάζεται ο μάνατζερ είναι ουσιαστικά πάντοτε ατελής και δεν επαρκούν τα χρήματα και ο χρόνος.

Οι αποφάσεις διακρίνονται σε προγραμματισμένες και μη προγραμματισμένες. Οι πρώτες αναφέρονται σε προβλήματα ρουτίνας, ενώ οι δεύτερες αφορούν συνήθως στρατηγικές αποφάσεις. Επίσης, οι αποφάσεις λαμβάνονται υπό τρεις συνθήκες: τη βεβαιότητα, τον κίνδυνο και την αβεβαιότητα.

Στην περίπτωση της βεβαιότητας ένας μάνατζερ είναι σίγουρος για το αποτέλεσμα της απόφασης σε αντίθεση με την περίπτωση της αβεβαιότητας όπου η ογκώδης πληροφόρηση σχετικά με τις εναλλακτικές δυσκολεύει τον μάνατζερ. Στην περίπτωση τέλος του κινδύνου, οι μάνατζερ δεν μπορούν αν προβλέψουν το αποτέλεσμα της απόφασής τους παρόλο που διαθέτουν αρκετή πληροφόρηση ώστε να είναι σε θέση να προβλέψουν την πιθανότητα η απόφασή τους να οδηγήσει στη λύση του προβλήματος.

Ως εκ τούτου, σύμφωνα με τον Simon οι μάνατζερ δρουν με περιορισμένη ορθολογικότητα (boundary rationality) κατά τη λήψη αποφάσεων. Λόγω περιορισμών στην πληροφόρηση, το χρόνο, τα χρήματα και της ικανότητας κατά περίπτωση αντί να ψάχνουν την άριστη λύση επιλέγουν εκείνη που θα ανακαλύψουν πρώτη και εξυπηρετεί τις ανάγκες τους (satisfying).

Με βάση λοιπόν τα προαναφερθέντα διακρίνονται πέντε βήματα για την ορθολογική λήψη απόφασης :

1. Η διαπίστωση του προβλήματος : η διαπίστωση από το στέλεχος μιας διαφοράς μεταξύ της υφιστάμενης και της επιθυμητής κατάστασης. Για παράδειγμα η ύπαρξη χρηματικών πλεονασμάτων (υπάρχουσα κατάσταση) και η επιθυμία επένδυσής του για την καλύτερη αξιοποίησή τους (επιθυμητή κατάσταση) αποτελεί πρόβλημα η ευκαιρία για απόφαση. Ωστόσο ο εντοπισμός του προβλήματος ή της ευκαιρίας δεν είναι εύκολη υπόθεση και απαιτεί από το στέλεχος συστηματική προσπάθεια με τη βοήθεια και την ορθή αξιοποίηση ενός αποτελεσματικού συστήματος πληροφοριών σχετικών με την επιχείρηση και το περιβάλλον της.
2. Ο ορισμός του προβλήματος : αποτελεί κρίσιμο σημείο διότι καθορίζει τα επόμενα στάδια. Εδώ γίνεται σαφής και πλήρης διατύπωση του προβλήματος μέσω των τριών στοιχείων που είναι τα αίτια, οι στόχοι και οι περιορισμοί. Τα προβλήματα συνήθως εμφανίζονται ως συμπτώματα και τα συμπτώματα είναι αποτελέσματα κάποιων αιτιών που τα προκαλούν. Αυτά πρέπει να διαπιστωθούν και να εξαλειφθούν, ειδάλλως το πρόβλημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί παρά μόνο κατά τύχη. Όσον αφορά τη σαφή διατύπωση των στόχων το στέλεχος θα πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζει επακριβώς το αποτέλεσμα που επιθυμεί να επιτύχει και το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο πρέπει να το επιτύχει. Τέλος, ο εντοπισμός και η διατύπωση των περιορισμών που συνδέονται με τη λύση του προβλήματος περιορίζουν το χώρο των εναλλακτικών λύσεων.
3. Η συγκέντρωση/ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων : εδώ ερευνώνται όλες οι μεταβλητές που σχετίζονται με το πρόβλημα και στη συνέχεια εντοπίζονται και αναλύονται οι μεταξύ τους σχέσεις. Σκοπός όλων αυτών είναι να εντοπιστούν όλες οι εναλλακτικές λύσεις μέσα από τις οποίες θα προκύψει η απόφαση. Δεν είναι όμως πάντα εφικτή ή συμφέρουσα η συγκέντρωση όλων των εναλλακτικών λύσεων. Παρ' όλα τα διοικητικά στελέχη θα πρέπει να είναι σε θέση να επιδιώκουν να εξερευνούν και να συγκεντρώνουν όσες περισσότερες από αυτές, για να έχουν έτσι τη δυνατότητα να λάβουν μια πιο ικανοποιητική, αποτελεσματική και συνεπώς πιο σωστή απόφαση. Πολύ σημαντικό ρόλο στο στάδιο αυτό κατέχουν οι γνώσεις, η ευφυΐα, οι εμπειρίες, το σύστημα πληροφοριών και η δημιουργική σκέψη του στελέχους. Η τελευταία αναφέρεται στη δυνατότητα του εκάστοτε στελέχους να σκέφτεται έξω από τα στερεότυπα και να αναλύει νέες ιδέες πρωτότυπες και καινοτόμες.
4. Η αξιολόγηση των εναλλακτικών λύσεων : η αξιολόγηση περιλαμβάνει τρία στοιχεία. Τη δυνατότητα εφαρμογής της λύσης από την επιχείρηση, τον προσδιορισμό του κόστους και των ωφελειών της κάθε εναλλακτικής λύσης και τον προσδιορισμό των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων της κάθε μιας. Έχουν αναπτυχθεί μοντέλα τα οποία συμβάλλουν ουσιαστικά στην αποτελεσματική λήψη απόφασης. Τέτοιου είδους ποσοτικά υποδείγματα είναι ο γραμμικός

προγραμματισμός, η θεωρία πιθανοτήτων, η θεωρία ουρών, μοντέλα διαχείρισης αποθεμάτων, μέθοδος PERT, μέθοδοι κοστολόγησης, δέντρα αποφάσεων και άλλα. Το διοικητικό στέλεχος ανάλογα με τη βαθμίδα που έχει στη λήψη αποφάσεων οφείλει να γνωρίζει και να κατανοεί αυτή την τεχνογνωσία.

5. Η επιλογή: στο στάδιο αυτό γίνεται επιλογή ανάμεσα στις εναλλακτικές λύσεις που έχουν προκύψει. Η επιλογή συνήθως δεν προκύπτει αυτόματα από το προηγούμενο στάδιο της αξιολόγησης των εναλλακτικών λύσεων μιας και ο ακριβής προσδιορισμός των αποτελεσμάτων την κάθε εναλλακτικής είναι αδύνατος. Εδώ το άτομο ή η ομάδα πρέπει να επιλέξει με την κρίση και τη διαίσθησή του μιας και βρίσκεται σε περιβάλλον αβεβαιότητας.

2.3 Πλαίσιο λήψης απόφασης στον Τραπεζικό τομέα

Όπως κάθε άνθρωπος έτσι και μια επιχείρηση οδηγείται καθημερινά στο να λαμβάνει αποφάσεις. Ειδικότερα σε μια Τράπεζα η λήψη απόφασης αποτελεί θεμελιώδες εργαλείο για την αποφυγή βλαπτικών επιπτώσεων στον οργανισμό. Για κάθε Τραπεζικό ίδρυμα υπάρχει ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης, ώστε να είναι σαφές για το ποιος, πότε και με ποια κριτήρια θα λάβει αποφάσεις προς όφελος τόσο των καταθετών και των πελατών γενικά, όσο και των εργαζομένων, των μετόχων και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών.

Η ανάπτυξη των Ελληνικών Τραπεζών συνεπάγεται και αυξημένους κινδύνους λόγω του εντεινόμενου ανταγωνισμού και της αβεβαιότητας ως προς τις μελλοντικές οικονομικές εξελίξεις. Η αναγνώριση και η αποτελεσματική τιμολόγηση και διαχείριση των κινδύνων αυτών προϋποθέτουν συνεχή προσαρμογή των εσωτερικών συστημάτων των τραπεζών. Ιδιαίτερη σημασία έχει όχι μόνο η τεχνική επάρκεια των εν λόγω συστημάτων αλλά και η ουσιαστική ενσωμάτωσή τους στους μηχανισμούς λήψης αποφάσεων των τραπεζών, με ανάλογη αναβάθμιση των λειτουργιών διαχείρισης κινδύνων και εσωτερικού ελέγχου. (Νικόλαος Χ. Γκαργκάνας, ομιλία 28^η και 29^η Ιουνίου 2006 στην Αθήνα)

2.3.1. Λήψη απόφασης χορηγήσεων δανείων

Μια από τις αποφάσεις που λαμβάνονται καθημερινά σε ένα Τραπεζικό ίδρυμα είναι αυτή της χορήγησης νέων δανείων επιχειρηματικών και καταναλωτικών και πιστωτικών καρτών. Μια Τράπεζα για να λειτουργεί απρόσκοπτα θα πρέπει να έχει καταθέτες, αλλά και δανειολήπτες και η βιωσιμότητά της εξαρτάται από το λόγο δάνεια προς καταθέσεις. Όσο πιο κοντά στη μονάδα είναι αυτός ο λόγος σε τόσο καλύτερη θέση βρίσκεται το εκάστοτε Τραπεζικό ίδρυμα. Η χορήγηση δανείων ωστόσο ενέχει κινδύνους καθώς η Τράπεζα δεν μπορεί να είναι ποτέ σίγουρη ότι η επιχείρηση ή ο ιδιώτης θα αποπληρώσει το χρέος εντός της προκαθορισμένης συμφωνηθείσας προθεσμίας.

Έως το 2006 τα δάνεια και οι πιστώσεις γενικότερα χορηγούνταν με κριτήριο τις πηγές άντλησης των χρημάτων των πελατών. Οι Τράπεζες για να αποκτήσουν μερίδια αγοράς και να προσελκύσουν νέους πελάτες με σκοπό την διεύρυνση των

τραπεζικών τους εργασιών χορηγούσαν συνεχώς νέες πιστώσεις. Ωστόσο αργότερα αποδείχτηκε ότι έγιναν εσφαλμένες επιλογές χορήγησης δανειακών πιστώσεων εξαιτίας της ασύμμετρης πληροφόρησης με αποτέλεσμα τα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας να βρεθούν εκτεθειμένα στον πιστωτικό κίνδυνο. Από τη μία τα γνωστά πλέον «διακοποδάνεια» και από την άλλη η προώθηση πιστωτικών καρτών χωρίς την εξέταση των κοινωνικοοικονομικών στοιχείων συνέβαλλαν στη σημερινή κατάσταση με τον υπέρογκο αριθμό των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Για το λόγο αυτό πλέον κάθε Τράπεζα έχει αναπτύξει μηχανισμούς και ειδικά επανδρωμένα τμήματα τα οποία ασχολούνται με τη διαχείριση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου και ξεχωριστά τμήματα που ασχολούνται με τη χορήγηση νέων πιστώσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

CASE STUDY EUROBANK A.E.

Η ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ

3.1 Η διαδικασία χορήγησης δανείων

Τη δεκαετία 1980-1990 το τραπεζικό σύστημα της Ελλάδας φαίνεται να είναι εξαιρετικά οργανωμένο λειτουργώντας με κανονισμούς ποσότητας και ποιότητας πιστώσεων. Την επόμενη δεκαετία μέχρι και τη χρονιά του ξεσπάσματος της χρηματοπιστωτικής κρίσης ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών για τα μερίδια αγοράς, οι εξαγορές και οι συγχωνεύσεις μεταξύ αυτών, καθώς και η ώθηση για ανάπτυξη που δόθηκε με τους Ολυμπιακούς Αγώνες το 2004 οδήγησαν σε πιστωτική επέκταση. Η επιθυμία των νοικοκυριών για κατανάλωση αυξήθηκε μέσω του ανταγωνισμού μεταξύ των Τραπεζών οι οποίες τους «βομβάρδιζαν» με κάθε λογής τραπεζικό δανεισμό, ενώ παράλληλα οι υψηλοί ρυθμοί ανάπτυξης της χώρας μας τη δεκαετία του 1990 ήταν η αφορμή για τις επιχειρήσεις να αναλάβουν επενδύσεις.

Πιο συγκεκριμένα η Eurobank ΑΕ ιδρύθηκε το 1990 και μέσα σε μία δεκαετία εξελίχθηκε σε μια από τις μεγαλύτερες Τράπεζες της Ελλάδας. Ενώ ξεκίνησε ως μια επενδυτική Τράπεζα, αναπροσάρμοσε γρήγορα τους στρατηγικούς της στόχους. Άρχισε άμεσα να κατακτά ικανοποιητικά μερίδια αγοράς όσον αφορά τη χρηματοδότηση νοικοκυριών και επιχειρήσεων και ήταν δεύτερη ακολουθώντας την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

Τα δάνεια τα οποία η Τράπεζα Eurobank ΑΕ χορηγούσε και χορηγεί σε πελάτες, μέσω των καταστημάτων της, είναι καταναλωτικά (ανοιχτό δάνειο, όριο υπερανάληψης, τοκοχρεωλυτικό δάνειο), πιστωτικές κάρτες, στεγαστικά (για αγορά ακινήτου, επισκευή ακινήτου) και επαγγελματικά (ανοιχτή πίστωση, αγορά επαγγελματικής στέγης, αγορά επαγγελματικού εξοπλισμού και επιδοτούμενα δάνεια για επέκταση της επιχείρησης).

Για να συνάψει η Τράπεζα σύμβαση πίστωσης με τον υποψήφιο δανειολήπτη θα πρέπει πρώτα να ελέγξει τα οικονομικά του στοιχεία. Ερευνά και εκτιμά όλα τα ποιοτικά και οικονομικά του στοιχεία, σε συνδυασμό με την πιστωτική πολιτική του πελάτη και τις εκάστοτε κανονιστικές διατάξεις. Εξετάζεται με αυτό τον τρόπο η φερεγγυότητά του όσον αφορά την ομαλή αποπληρωμή της πίστωσης.

Μέχρι το 2008 η Eurobank ΑΕ επιχειρώντας να κερδίσει όσο το δυνατό μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς από τις υπόλοιπες τράπεζες που δραστηριοποιούνται στον ελληνικό χώρο εκταμίευε καθημερινά αρκετά μεγάλα ποσά δανείων σε πελάτες της, μέσω της θυγατρικής της εταιρίας Eurobank Cards η οποία έκανε και το credit scoring. Έδωσε πολλές ανοιχτές πιστώσεις σε αλλοδαπούς και πιστωτικές κάρτες σε νέους. Επίσης έως τότε ο λευκός Τειρεσίας δεν υπήρχε ούτως ώστε να ελέγχεται ο δανεισμός του εκάστοτε πελάτη σε άλλες Τράπεζες, ενώ επί εποχής Τράπεζας Εργασίας οι χορηγήσεις παρέχονταν από την επιτροπή δανείων η οποία είχε άμεση επαφή με τον εν δυνάμει δανειολήπτη μιας και το credit scoring γινόταν μέσω συνέντευξης στο εκάστοτε κατάστημα υποβολής της αίτησης. Έτσι, έως το 2008 οι αποφάσεις για τη χορήγηση δανείων λαμβάνονταν συνδυαστικά. Από τη μία με ένα αυτοματοποιημένο σύστημα που συνέλεγε απρόσωπα κοινωνικοοικονομικές πληροφορίες για τον υποψήφιο δανειολήπτη και από την άλλη με την παροχή στα στελέχη της δυνατότητας να εγκρίνουν οποιουδήποτε είδους χορήγηση.

Όλα αυτά λάμβαναν χώρα μέχρι τη στιγμή που ξέσπασε η παγκόσμια οικονομική κρίση και επιδεινώθηκε η οικονομική κατάσταση της Ελλάδας. Το δημόσιο Ελληνικό χρέος, τα συνεχή μνημόνια, η ολοένα και αυξανόμενη φορολογία και η μείωση του πραγματικού εισοδήματος οδήγησε στη δυσκολία αποπληρωμής των υποχρεώσεων των πολιτών προς τις Τράπεζες. Η καθυστέρηση στην αποπληρωμή των δανείων αποτελεί την αχίλλειο πτέρνα της Eurobank, αλλά και των υπόλοιπων τριών συστημικών Τραπεζών.

Από το 2009 και μετά οπότε και η κρίση άρχισε να γίνεται εμφανής τα κριτήρια για χορήγηση δανείων γίνονται αυστηρότερα. Η πολιτική της Τράπεζας αλλάζει κατεύθυνση και δανειοδοτούνται μόνο πελάτες οι οποίοι είναι αδάνειστοι και στον ανταγωνισμό και ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις μέσω επιδοτούμενων προγραμμάτων. Η Τράπεζα σταματά να παρέχει τη δυνατότητα μεταφοράς έννομης σχέσης, δηλαδή μεταφοράς δανείων από άλλες Τράπεζες ακόμα και αν της παρέχεται κάλυμμα για τη χρηματοδότηση. Το κάλυμμα αυτό θα μπορούσε να αφορά προσημείωση ακίνητης περιουσίας ή χρημάτων του δανειολήπτη. Βασική προτεραιότητα της Eurobank ΑΕ είναι η αναδιάρθρωση του ήδη υπάρχοντος χαρτοφυλακίου μέσω της αναχρηματοδότησης των υφιστάμενων δανείων με ευνοϊκότερους όρους (αύξηση διάρκειας αποπληρωμής, μείωση επιτοκίου).

Η αλλαγή αυτή της πολιτικής δεν είναι καθόλου τυχαία. Πηγάζει από την γενικότερη οικονομική κατάσταση της χώρας. Οι τρελοί ρυθμοί αύξησης των δοθέντων χορηγήσεων σταμάτησαν απότομα με το ξέσπασμα της κρίσης, οπότε και άρχισε να γίνεται εμφανής η καθυστέρηση στην αποπληρωμή των δανείων από ιδιώτες και επιχειρήσεις.

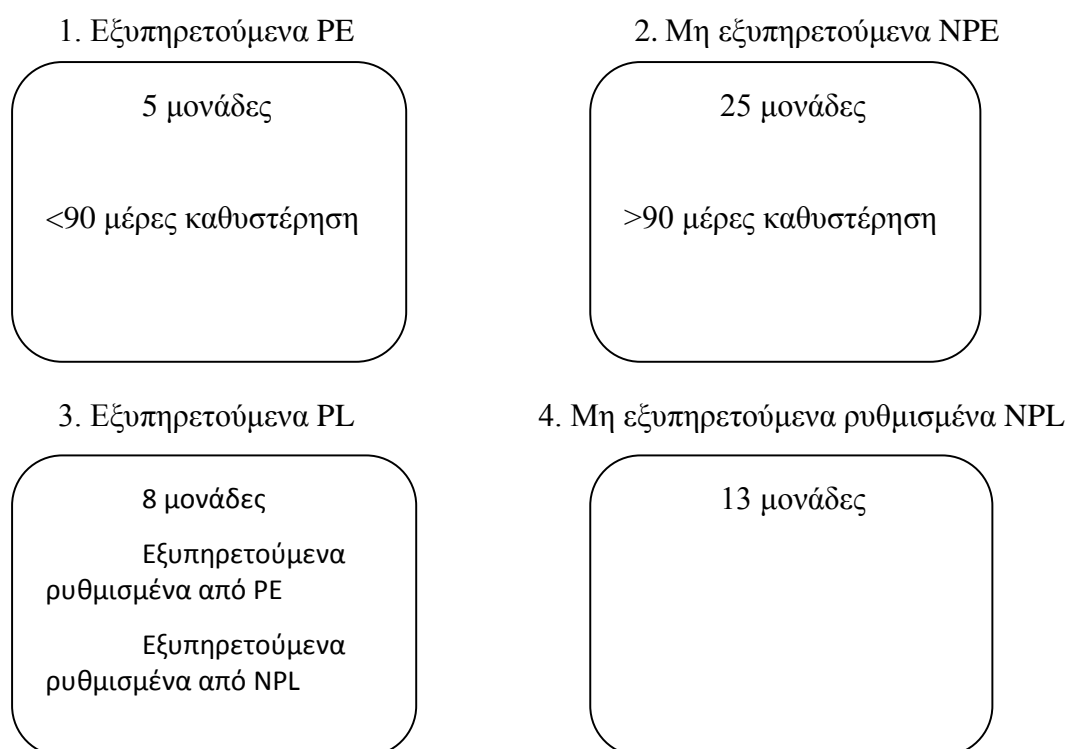
3.2 Μη εξυπηρετούμενα δάνεια

Η Τράπεζα είναι συνυφασμένη με την ανάληψη κινδύνου. Όταν προβαίνει σε μια χρηματοδότηση αναλαμβάνει ταυτόχρονα και το ρίσκο ο αντισυμβαλλόμενος να αθετήσει τις υποχρεώσεις του. Σύμφωνα με το άρθρο 341 του Αστικού Κώδικα «αν για την εκπλήρωση της παροχής συμφωνηθεί ορισμένη μέρα, ο οφειλέτης γίνεται υπερήμερος με μόνη την παρέλευση της ημέρας αυτής». Η άνω των ενενήντα ημερών καθυστέρηση συνεπάγεται μη εξυπηρετούμενο δάνειο.

Σύμφωνα με τον IMF (International Monetary Fund) ένα δάνειο χαρακτηρίζεται μη εξυπηρετούμενο όταν οι πληρωμές τόκων και κεφαλαίου είναι σε καθυστέρηση 90 ημερών ή περισσότερο, ή οι πληρωμές τόκων τουλάχιστον 90 ημερών έχουν κεφαλαιοποιηθεί, αναχρηματοδοτηθεί, ή καθυστερήσει βάσει συμφωνίας ή οι πληρωμές είναι σε καθυστέρηση μικρότερη των 90 ημερών αλλά υπάρχουν αμφιβολίες για την ομαλή αποπληρωμή.

Το 2013 η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Αρχής (EBA) εισήγαγε και τον όρο NPE (non-performing exposures) δηλαδή μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα, τον οποίο έχουν υιοθετήσει όλες οι Ευρωπαϊκές Τράπεζες με σκοπό να έχουν όλες ένα κοινό σημείο αναφοράς. Σύμφωνα λοιπόν με τους ορισμούς της EBA υπάρχουν τέσσερις «δεξαμενές» μέσα στις οποίες κινούνται τα δάνεια και με βάσει αυτές καταγράφονται οι προβλέψεις των Τραπεζών. Όχι μόνο των Ελληνικών, αλλά και όλης της Ευρώπης. Σύμφωνα με τον ορισμό αυτό στο παρακάτω διάγραμμα αντικατοπτρίζονται οι μονάδες πρόβλεψης που καταγράφει κάθε πιστωτικό ίδρυμα για κάθε κατηγορία δανείου σε καθυστέρηση (NPE) ή εν δυνάμει μη εξυπηρετούμενο (NPL).

Σχήμα 1: Κατηγοριοποίηση NPE και NPL



Πηγή: Eurobank AE

Η διαδικασία μεταφοράς μιας δανειακής σύμβασης από τη μία δεξαμενή στην άλλη δεν είναι μια απλή διαδικασία. Σύμφωνα πάντα με τους ορισμούς και τις αποφάσεις της EBA για να έχει μια Τράπεζα ποιοτικό χαρτοφυλάκιο θα πρέπει όλα της τα δάνεια να βρίσκονται στη «δεξαμενή» 1. Εκεί δηλαδή που γράφονται οι λιγότερες προβλέψεις.

Η πιο εύκολη μετακίνηση είναι από τη «δεξαμενή» 2 στην 1, με την καταβολή από μέρους του δανειολήπτη δόσης ή δόσεων χωρίς να χρειαστεί η μεσολάβηση

ρύθμισης οφειλών. Εάν ένα δάνειο βρίσκεται σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών (μη εξυπηρετούμενο NPE) και ρυθμιστεί τότε θεωρείται μη εξυπηρετούμενο ρυθμισμένο NPL και βρίσκεται υπό επιτήρηση για ένα χρόνο. Μετακινείται δηλαδή από τη «δεξαμενή» 2 στην 3. Για το διάστημα αυτό αναγκάζει το πιστωτικό ίδρυμα να γράφει 13 μονάδες πρόβλεψη και μόνο μετά την παρέλευση του ενός έτους θα θεωρηθεί εξυπηρετούμενο ρυθμισμένο και εφόσον δεν έχει ξεπεράσει τις 30 ημέρες καθυστέρησης. Η πρόβλεψη αυτόματα μειώνεται στις 8 μονάδες, ενώ απαιτείται επιπρόσθετα ένα ακόμη χρόνος επιτήρησης για να μετακινηθεί στη «δεξαμενή» 1 όπου η πρόβλεψη για την Τράπεζα είναι μόλις 5 μονάδες.

Αντιλαμβανόμαστε λοιπόν ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα το αντιμετωπίζουν οι Τράπεζες με τα μη εξυπηρετούμενα NPE, ευρέως γνωστά ως κόκκινα δάνεια. Τα δάνεια αυτά είτε δεν έχουν ρυθμιστεί ποτέ καθώς οι οφειλέτες αρνούνται να έρθουν σε συμφωνία με την Τράπεζα, είτε είχαν ρυθμιστεί στο παρελθόν και η περίοδος της ρύθμισης έληξε και δεν ήταν συνεπείς. Δίνεται καθημερινός αγώνας από τις διοικήσεις των Τραπεζών ώστε να μειωθούν οι προβλέψεις και να καταστούν ενήμερα όσο το δυνατόν περισσότερα κόκκινα δάνεια.

Ανησυχία προκαλούν τα στοιχεία που έφερε στο φως η Τράπεζα της Ελλάδος για τα ανοίγματα σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών και τις καταγγελλόμενες απαιτήσεις τα οποία αποτελούν το 30% και το 44% αντίστοιχα των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων για το έτος 2015. Μία ακόμη ανησυχητική ένδειξη σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος είναι το γεγονός ότι τα 2/3 του συνόλου των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων που εμπίπτουν στην κατηγορία καθυστέρησης μεγαλύτερης των 90 ημερών (χωρίς να συμπεριλαμβάνονται οι καταγγελλόμενες απαιτήσεις) παρουσιάζουν καθυστέρηση άνω του ενός έτους. Το αντίστοιχο ποσοστό για τα στεγαστικά δάνεια ανέρχεται σε 70% και για τα καταναλωτικά σε 76% (Επισκόπηση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος, Τράπεζα της Ελλάδος, Ιούλιος 2016).

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Beta όπως αυτά απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα, η Eurobank ΑΕ σε σύγκριση με τις άλλες τρεις συστημικές Τράπεζες μπορούμε να πούμε ότι ναι μεν δεν βρίσκεται στη χειρότερη θέση αλλά ούτε και σε πλεονεκτική. Όπως όλες έτσι και αυτή παρουσιάζει αύξηση του ποσοστού των μη εξυπηρετούμενων δανείων από τις αρχές του 2015 έως το πρώτο τρίμηνο του 2016. Η αυξητική αυτή τάση οφείλεται κυρίως στα μεγάλα επιχειρηματικά δάνεια και όχι τόσο στα δάνεια των ιδιωτών.

Πίνακας 1 : ποσοστά μη εξυπηρετούμενων δανείων και ποσοστά κάλυψης αυτών ανά πιστωτικό ίδρυμα

Τράπεζα	Τρίμηνο	1Q15	2Q15	3Q15	4Q15	1Q16
Alpha Bank	Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια	33.8%	35.3%	36.5%	37.0%	37.4%
	Κάλυψη	63.0%	67.0%	67.0%	69.0%	70.0%
Eurobank	Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια	34.0%	34.3%	35.0%	35.0%	34.8%
	Κάλυψη	55.6%	64.8%	65.0%	65.0%	64.3%
Εθνική Τράπεζα	Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια	24.3%	24.6%	26.0%	33.1%	33.6%
	Κάλυψη	61.0%	72.9%	71.8%	74.6%	74.5%
Τράπεζα Πειραιώς	Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια	39.2%	39.4%	40.5%	40.0%	40%
	Κάλυψη	56.5%	61.0%	61.0%	65.0%	65.9%

Πηγή: Beta Χρηματιστηριακή

Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με τα ανακοινωθέντα αποτελέσματα της Τράπεζας για το πρώτο τρίμηνο του 2016 σε σχέση πάντα με το τελευταίο τρίμηνο του 2015 παρουσιάζεται μείωση των μη εξυπηρετούμενων επαγγελματικών δανείων από 32 εκ. euro σε 31 εκ. euro, τα στεγαστικά μειώθηκαν από 84 εκ. euro σε 72 εκ. euro, ενώ τα καταναλωτικά για πρώτη φορά πήραν αρνητική τιμή 11 εκ. euro από 36 εκ. euro το τελευταίο τρίμηνο του 2015 (Οικονομικά στοιχεία Eurobank Α' τριμήνου 2016, 1/05/2016).

Στο πλαίσιο αυτό, και με γνώμονα τη μείωση των προβλέψεων και την επιστροφή στην κερδοφορία η στρατηγική της Eurobank επικεντρώνεται στη διαχείριση των επισφαλών δανείων και στη μείωση των NPE's. Συγκροτούνται κεντροποιημένες διευθύνσεις με στόχο την καθοδήγηση και εκπαίδευση των στελεχών που ασχολούνται με τις καθυστερήσεις δανείων, ώστε να υπάρχει κοινή στρατηγική στην προσέλκυση των ληξιπρόθεσμων πελατών. Με βάση το δανειακό χαρτοφυλάκιο του κάθε υποκαταστήματος της Τράπεζας υπάρχει μηνιαία στοχοθέτηση ανά κατηγορία δανειακών συμβάσεων με σκοπό την καλύτερη παρακολούθηση αυτών και τη βελτίωση των αποτελεσμάτων.

Η Eurobank μέσω της στρατηγικής αυτής κατάφερε κατά το Β' τρίμηνο του 2016 και για πρώτη φορά τα τελευταία χρόνια να επιτύχει να έχει νέα δάνεια σε καθυστέρηση με αρνητικό πρόσημο (-16εκ. ευρώ), ενώ τα συνολικά δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών ως ποσοστό του συνολικού της χαρτοφυλακίου χορηγήσεων μειώθηκαν από 34,8 % το Α' τρίμηνο σε 34,7 % το Β' τρίμηνο(Οικονομικά στοιχεία Eurobank Β' τριμήνου 2016, 31/08/2016).

Παρόμοια πορεία ακολούθησε και για το Γ' τρίμηνο του 2016 όπου τα νέα δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών ήταν αρνητικά (-28εκ. ευρώ), ενώ τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPE's) στην Ελλάδα μειώθηκαν κατά 70% σε τριμηνιαία βάση. Τα συνολικά δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών ως ποσοστό του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων διαμορφώθηκαν σε 34,8 % για το Γ' τρίμηνο 2016 (Οικονομικά στοιχεία Eurobank Γ' τριμήνου 2016, 16/11/2016).

3.3 Ρυθμίσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων – διαχείριση

Καθ' όλη τη διάρκεια της οικονομικής ύφεσης οι Ελληνικές Τράπεζες προβαίνουν διαρκώς σε ρυθμίσεις των κάθε κατηγορίας δανείων, στεγαστικών, καταναλωτικών και επιχειρηματικών. Δημιουργούνται συνεχώς προγράμματα ρύθμισης τα οποία εφαρμόζονται από όλες τις Τράπεζες με στόχο τη διευκόλυνση των δανειοληπτών που έχουν πληγεί περισσότερο από την δυσμενή οικονομική συγκυρία. Οι ρυθμίσεις εφαρμόζονται με γνώμονα τη διευκόλυνση των οφειλετών αλλά και τη διασφάλιση των καταθετών μιας και οι καταθέσεις των πελατών αποτελούν τη βάση για τη χορήγηση δανείων.

Από τις αρχές του 2008, όταν άρχισε να διαφαίνεται η δυσκολία στην αποπληρωμή των δανειακών υποχρεώσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων προς τις Τράπεζες, η Eurobank προσπάθησε να μετατρέψει τις ανοιχτές πιστώσεις που είχε δώσει, σε νέα δάνεια (αναχρηματοδότηση) με προσημείωση ακίνητης περιουσίας. Η στρατηγική αυτή συνεχίστηκε για τρία χρόνια περίπου ευελπιστώντας ότι με τον τρόπο αυτό οι πελάτες θα καταστούν και πάλι ενήμεροι φοβούμενοι για την τύχη της προσημειωμένης περιουσία τους. Με τον καιρό και μπαίνοντας στη βαθύτερη κρίση η πολιτική αυτή συνεχίστηκε μέσω στοχευμένων ενεργειών από μέρους της διοίκησης. Οι πελάτες που είχαν προτεραιότητα για την Τράπεζα ήταν οι ήδη ληξιπρόθεσμοι, ενώ όσοι πελάτες ήταν ενήμεροι δεν είχαν ακόμη τη δυνατότητα να επιτύχουν μειωμένη δόση ή επιτόκιο. Και ενώ οι τελευταίοι διέκριναν μόνοι τους τη δυσκολία στην αποπληρωμή των δόσεων και ζητούσαν περίοδο χάριτος ή μείωση δόσης και επιτοκίου δεν έβρισκαν ανταπόκριση στις περισσότερες των περιπτώσεων. Κριτήριο αποτελούσε η κοινωνικοοικονομική τους κατάσταση, προτεραιότητα έχουν οι άνεργοι, οι συνταξιούχοι και όσοι έχουν χάσει μεγάλο μέρος του εισοδήματός τους λόγω μειώσεων μισθών.

Από το 2011 και έκτοτε, η Τράπεζα αλλάζει εν μέρει τη στρατηγική της. Συγκροτεί εντός των υποκαταστημάτων της κέντρα διαχείρισης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων τα οποία και συντονίζει μέσω κεντροποιημένων υπηρεσιών. Έως το 2012 ασχολείται κυρίως με την είσπραξη οφειλών (collection) για τα στεγαστικά και τα επιχειρηματικά δάνεια τα οποία βρίσκονται σε καθυστέρηση κάτω των 90 ημερών (early buckets) και με τη ρύθμιση οφειλών μέσω αναχρηματοδοτήσεων για τα καταναλωτικά δάνεια και τις πιστωτικές κάρτες. Για οφειλές καταναλωτικών προϊόντων κάτω των 10.000 ευρώ η αναχρηματοδότηση γινόταν μέσω της εκταμίευσης ισόποσου με την οφειλή δανείου χωρίς να απαιτείται η προσημείωση ακίνητης περιουσίας, ενώ για ποσά άνω των 10.000 ευρώ η προσημείωση, εφόσον υπήρχε ακίνητη περιουσία, κρινόταν απαραίτητη ή απαιτούνταν η συμβολή εγγυητή.

Για τα επόμενα χρόνια λίγες ήταν οι αλλαγές που έλαβαν χώρα στον τομέα της διαχείρισης των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων. Από το 2014 έως και το Β' τρίμηνο του 2016 σταμάτησε η υποχρεωτική προσημείωση ακίνητης περιουσίας για τα καταναλωτικά δάνεια και τις πιστωτικές κάρτες, καθώς και το αυστηρό collection για στεγαστικά και επιχειρηματικά δάνεια. Στα πρώτα γίνονταν προσπάθειες εντοπισμού πελατών οι οποίοι σταματούσαν τις πληρωμές για τρεις και πλέον μήνες, ή ζητούνταν η πληρωμή δόσης ή δόσεων σε πελάτες με τέτοιου είδους προϊόντα οι οποίοι δεν πλήρωναν για ένα ή δύο μήνες. Όσον αφορά τα στεγαστικά και επιχειρηματικά δάνεια άμεση προτεραιότητα είχαν οι οφειλέτες με ληξιπρόθεσμες δόσεις άνω των τριών μηνών. Εκεί γίνονταν προσωρινές ρυθμίσεις διάρκειας έως δώδεκα μηνών ή

ανάλογα την οικονομική κατάσταση του πελάτη εγκρίνονταν αναστολή δόσεων για έως και τρεις μήνες.

Οι αποφάσεις σχετικά με τη ρύθμιση των δανειακών υποχρεώσεων λαμβάνονται πάντα σύμφωνα με τις Πράξεις Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος. Με τις Πράξεις αυτές καθορίζεται ένα ειδικό πλαίσιο υποχρεώσεων των πιστωτικών ιδρυμάτων για τη διαχείριση των σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων τους. Το πλαίσιο αυτό καθορίζει (Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 42/30.05.2014, Τράπεζα της Ελλάδος) :

- ✓ Τη καθιέρωση ανεξάρτητης οργανωτικά λειτουργίας διαχείρισης των σε καθυστέρηση και μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων
- ✓ Τη θέσπιση χωριστής καταγεγραμμένης στρατηγικής διαχείρισης των ανοιγμάτων αυτών, η υλοποίηση της οποίας θα υποστηρίζεται από τα κατάλληλα μηχανογραφικά συστήματα και διαδικασίες
- ✓ Την καθιέρωση περιοδικής υποβολής αναφορών προς τη Διοίκηση του πιστωτικού ιδρύματος και την Τράπεζα της Ελλάδος

Στον παρακάτω πίνακα παραθέτονται ενδεικτικά οι τύποι και τα είδη ρυθμίσεων σύμφωνα με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 42/30.05.2014.

Πίνακας 2: είδη ρυθμίσεων μη εξυπηρετούμενων δανείων

Βαθμός βαρύτητας ρύθμισης	τύποι επιλογών ρύθμισης	
1	Βραχυπρόθεσμες ρυθμίσεις	προσωρινά μόνο αναλογούντες τόκοι
2		προσωρινά μειωμένες δόσεις (<> (1))
3		περίοδος χάριτος
4		αναβολή πληρωμής δόσης / δόσεων
5		τακτοποίηση καθυστερούμενου υπολοίπου
6		κεφαλαιοποίηση καθυστερήσεων
7	μακροπρόθεσμες ρυθμίσεις	μόνιμη μείωση επιτοκίου ή περιθωρίου
8		αλλαγή τύπου επιτοκίου
9		παράταση της διάρκειας
10		διαχωρισμός της χορήγησης
11		μερική διαγραφή αίτησης
12		πρόσθετες εξασφαλίσεις
13		λειτουργική αναδιάρθρωση επιχείρησης
14		συμφωνία ανταλλαγής χρέους με μετοχικό κεφάλαιο
15	λύσεις οριστικής διευθέτησης	εθελοντική παράδοση ενυπόθηκου ακινήτου
16		πώληση και χρηματοδοτική μίσθωση (Mortgage to lease)
17		πώληση και ενοικίαση (mortgage to rent)
18		μεταβίβαση / πώληση / αναπροσαρμοσμένο υπόλοιπο (outright sale / disposal / discounted pay off)
19		ανταλλαγή με στεγαστικό δάνειο μικρότερης αξίας (trade down)
20		διαχείριση σε εκκαθάριση
21		ρευστοποίηση εξασφαλίσεων
22		δικαστικές / νομικές ενέργειες

Πηγή : Πράξη Εκτελεστικής επιτροπής Τράπεζας της Ελλάδος, 42/30.05.2014

Παράλληλα θεσπίζεται και η Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 47/9.2.2015, η οποία καθόρισε τις υποχρεώσεις των τραπεζών σχετικά με τη διαχείριση των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση, οι οποίες απορρέουν από την προληπτική εποπτεία. Αναθεωρεί εν μέρει τους τύπους των ρυθμίσεων που πρέπει να πιστωτικά ιδρύματα να προσφέρουν στους πελάτες τους και οι οποίοι παραθέτονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 3: αναθεωρημένα είδη ρυθμίσεων μη εξυπηρετούμενων δανείων

Κατάταξη	Τύποι επιλογών ρύθμισης	
1		Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών
2	Βραχυπρόθεσμες	Γακτοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών
3	Ρυθμίσεις	Μειωμένη δόση : μεγαλύτερη των οφειλόμενων τόκων
4	(διάρκεια έως 2	Καταβολή μόνο τόκων
5	έτη)	Μειωμένη δόση : μικρότερη των οφειλόμενων τόκων
6		Περίοδος χάριτος
7		Μείωση επιτοκίου
8	μακροπρόθεσμες	παράταση της διάρκειας
9	ρυθμίσεις	διαχωρισμός οφειλής
10	(διάρκεια > 2 έτη)	Μερική διαγραφή οφειλής
11		λειτουργική αναδιάρθρωση επιχείρησης
12		συμφωνία ανταλλαγής χρέους με μετοχικό κεφάλαιο
13		Λοιπές εξωδικαστικές ενέργειες
14		Εθελοντική παράδοση ενυπόθηκου ακινήτου
15		Μετατροπή σε ενοικίαση / Χρηματοδοτητή μίσθωση
16	λύσεις οριστικής	Εθελοντική εκποίηση ενυπόθηκου ακινήτου
17	διευθέτησης	Διακανονισμός απαιτήσεων από καταγγελλόμενες συμβάσεις
18		Πώληση οφειλής
19		Υπερθεματιστής σε πλειστηριασμό
20		Ρυστοποίηση σε πλειστηριασμό
21		Διαχείριση μέσω διαδικασίας πτώχευσης
22		Ολική διαγραφή οφειλής

Πηγή : Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής Τράπεζας της Ελλάδος, 47/09.02.2015

Κατόπιν όλων των παραπάνω η Eurobank έχει προχωρήσει στο σχεδιασμό μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων λύσεων για όλους τους δανειολήπτες της οι οποίοι αντιμετωπίζουν προβλήματα με την έγκαιρη εξόφληση των υποχρεώσεών τους. Πιο συγκεκριμένα, και πάντα βασισόμενη στα οικονομικά στοιχεία των αιτηθέντων ρύθμιση τους παρέχει όσο το δυνατόν πιο βιώσιμες λύσεις.

Όσον αφορά τα στεγαστικά δάνεια έχουν σχεδιαστεί προγράμματα βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων λύσεων. Βραχυπρόθεσμη λύση αποτελεί η κεφαλαιοποίηση των ληξιπρόθεσμων δόσεων και η μείωση δόσης βάσει της επιθυμητής δόσης του πελάτη έως δώδεκα μήνες (η περίοδος αυτή έχει πλέον αυξηθεί σε δεκαοχτώ μήνες). Μακροπρόθεσμη λύση μπορεί να είναι μία από τις παρακάτω :

- Αύξηση διάρκειας αποπληρωμής και μείωση επιτοκίου

ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΦΑΛΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ : CASE STUDY EUROBANK ERGASIAS A.E.

- Split balance, δηλαδή διαχωρισμός του δανείου σε δύο τμήματα με κοινή σύμβαση (μπορεί να φτάσει έως και 70% αποθηκευμένης άτοκης οφειλής για τέσσερα χρόνια)
- Split balance και μερική διαγραφή, δηλαδή διαχωρισμός του δανείου σε τρία τμήματα με κοινή σύμβαση και μερική διαγραφή στο τέλος της διάρκειας, εφόσον αποπληρωθούν και τα δύο πρώτα τμήματα
- Flexi36, δηλαδή κεφαλαιοποίηση και μείωση δόσης για 36 μήνες. Η λύση αυτή δεν δίνεται συνδυαστικά με άλλου είδους μόνιμη ρύθμιση και η επιθυμητή δόση θα πρέπει κατ' ελάχιστο να καλύπτει τους μηνιαίους τόκους.

Αντίστοιχα, για τα καταναλωτικά δάνεια προσφέρονται βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες λύσεις. Στην περίπτωση προσωρινής μείωσης δόσης αναχρηματοδοτείται η τρέχουσα οφειλή με νέο δάνειο διάρκειας έως δέκα έτη με :

- Κυμαινόμενο επιτόκιο ή
- Τοκοπληρωμή για δώδεκα μήνες με σταθερό επιτόκιο ή
- Προνομιακό επιτόκιο έως και 2% για ανέργους και πελάτες που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας

Να σημειωθεί βέβαια ότι μετά τη λήξη της προνομιακής περιόδου για τις περιπτώσεις δύο και τρία το επιτόκιο θα είναι κυμαινόμενο και θα ισούται με το μεσοσταθμικό επιτόκιο με ανώτερο το 14%.

Οι μακροπρόθεσμες λύσεις για ένα καταναλωτικό δάνειο επιτυγχάνονται:

- Μέσω της αύξησης διάρκειας έως και δώδεκα έτη, ή /και
- Με μείωση επιτοκίου έως και 3% για όλη τη διάρκεια του δανείου ή
- Με μερική άφεση χρέους (debt forgiveness) η οποία περιλαμβάνει έως και 60% διαγραφή του λογιστικού υπολοίπου, χάρισμα όλων των εξολογιστικών τόκων, διάρκεια έως και επτά έτη και επιτόκιο 4% συν 0,6% εισφορά νόμου.

Τέλος, αντίστοιχες λύσεις προσφέρονται και για τα επιχειρηματικά δάνεια. Η βραχυπρόθεσμη λύση περιλαμβάνει μείωση δόσης έως και 80% για δώδεκα μήνες ή περίοδο με αναστολή πληρωμής δόσης (κεφάλαιο και τόκοι) μέχρι δώδεκα μήνες. Μακροπρόθεσμες λύσεις παρέχονται με διάφορες μορφές :

- Αύξηση διάρκειας αποπληρωμής κατά τρία έτη και μείωση επιτοκίου κατά 1%
- Split balance, δηλαδή διαχωρισμός του δανείου σε δύο τμήματα με κοινή σύμβαση (μπορεί να φτάσει έως και 70% αποθηκευμένης άτοκης οφειλής για τέσσερα χρόνια)
- Μερική άφεση χρέους με διαχωρισμό οφειλής, δηλαδή διαχωρισμός του δανείου σε τρία τμήματα με κοινή σύμβαση και μερική διαγραφή στο τέλος της διάρκειας, εφόσον αποπληρωθούν και τα δύο πρώτα τμήματα,

- Μερική άφεση χρέους, δηλαδή διαχωρισμός οφειλής σε δύο τμήματα με άμεση διαγραφή του β' τμήματος, εφόσον το α' τμήμα εξοφληθεί εμπρόθεσμα και χωρίς να καταγγελλθεί .

Όλα τα παραπάνω είδη ρυθμίσεων αποτελούν τη βάση της διαχείρισης του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου της Eurobank και όλες οι αποφάσεις λαμβάνονται από το τμήμα διαχείρισης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων, με αναφορά πάντα στη διοίκηση, που έχει σχεδιαστεί και επανδρωθεί ειδικά για τις ανάγκες εξυπηρέτησης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων. Έχει επικεντρωθεί η Τράπεζα στην αποδοτική διαχείριση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου και ειδικά μετά τις ανακοινώσεις της EBA για κοινή γραμμή πολιτικής και συμμόρφωσης με τις αποφάσεις της.

3.4 Νόμος Κατσέλη (3869/2010)

Παράλληλα με τις αποφάσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, τις προσπάθειες των Ελληνικών Τραπεζών και τις αποφάσεις της EBA για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, το κράτος για την προστασία των πολιτών θέσπισε το νόμο 3869/2010 γνωστό ευρέως και ως νόμο Κατσέλη. Ο νόμος αυτός δίνει τη δυνατότητα σε φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει χωρίς δόλο σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους να υποβάλλουν αίτηση για τη ρύθμιση των οφειλών αυτών και απαλλαγή (<http://www.et.gr/index.php/2013-01-28-14-06-23/search-laws>).

Η διαδικασία υπαγωγής στο νόμο περιλαμβάνει σειρά βημάτων όπως ο εξωδικαστικός συμβιβασμός με τους πιστωτές, ρύθμιση χρεών και δικαστικό συμβιβασμό ενώπιον του αρμόδιου Ειρηνοδικείου με την υποβολή αίτησης και την κοινοποίησή της στους πιστωτές. Ο νόμος αυτός διασφαλίζει την κύρια κατοικία και την υπόλοιπη περιουσία, εφόσον υπάρχει, μέχρι την εκδίκαση της υπόθεσης και αν δεν υφίσταται περιουσία οι οφειλές υπόκεινται σε ρύθμιση και διαγραφή.

Το 2013 ο Ν. 3869/2010 τροποποιήθηκε με το νόμο 4161/2013 και δίνεται έτσι η δυνατότητα σε ενήμερους δανειολήπτες και σε δανειολήπτες για τους οποίους ακόμα δεν έχει γίνει καταγγελία στις οφειλές τους να υπαχθούν σε πρόγραμμα ευνοϊκής μεταχείρισης των οφειλών τους. Να σημειωθεί βέβαια ότι η τροποποίηση αυτή αφορά δανειακές συμβάσεις με προσημείωση ακίνητης περιουσίας.

Φτάσαμε έτσι στο 2015 οπότε η έλευση του τρίτου μνημονίου έφερε και άλλες αλλαγές στο νόμο Κατσέλη. Ο Ν. 4336/2015 καθιερώνει το κριτήριο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», προβλέπει ταχεία διαγραφή μικροοφειλών, ενώ διευρύνει τις υπαγόμενες οφειλές και προσθέτει και όλες τις οφειλές προς το δημόσιο, τους δήμους, τις περιφέρειες και τα ασφαλιστικά ταμεία.

Η παρέμβαση αυτή του κράτους να μην έδωσε «ανάσα» σε χιλιάδες δανειολήπτες ωστόσο βρήκε απροετοίμαστες τις Τράπεζες. Δεν ήταν λίγοι οι πολίτες με οφειλές οι οποίοι προσπάθησαν να εκμεταλλευτούν τη συγκυρία και ζήτησαν καταχρηστικά τη ρύθμιση των οφειλών τους μέσω του νόμου. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 30%-35% των αιτήσεων που φθάνει στο στάδιο της εκδίκασης απορρίπτονται είτε για τυπικούς λόγους είτε για λόγους ουσίας, δικαιώνοντας τις Τράπεζες ως προς τις διεκδικήσεις έναντι των εν λόγω δανειοληπτών.

Στην περίπτωση της Eurobank αξίζει να του σημειωθεί ότι από τη στιγμή της ψήφισης του αρχικού Ν.3869/2010 έχουν κατατεθεί επίσημα 100.000 αιτήσεις από τις οποίες η Τράπεζα υπολογίζει ότι μόνο οι 17000 θα έπρεπε πραγματικά να είχαν κατατεθεί και αφορούν πελάτες οι οποίοι αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα. Παράλληλα, χιλιάδες είναι και οι υποθέσεις οι οποίες λιμνάζουν στο αρχικό στάδιο της παροχής βεβαίωσης οφειλής. Οι εν λόγω πελάτες προσπαθούν να κερδίσουν χρόνο και αρνούνται να έρθουν σε συμβιβαστική ρύθμιση με την Τράπεζα. Καταθέτουν, μετά την αλλαγή του νόμου, το 10% της ενήμερης οφειλής τους ώστε να είναι συνεπείς απέναντι στο νόμο και αναμένουν την ολοκλήρωση της ένταξής τους σε αυτόν.

Ο αριθμός των αιτούντων για υπαγωγή στο νόμο Κατσέλη θεωρητικά θα μπορούσε να ήταν μικρότερος. Η Τράπεζα εξαρχής θα έπρεπε να παρέχει ουσιαστικές ρυθμίσεις κυρίως στους ασθενέστερους οικονομικά. Για χρόνια - και αυτό δεν αφορά μόνο την Eurobank – οι ρυθμίσεις που δίνονταν στους πελάτες με ληξιπρόθεσμες οφειλές ήταν βραχυχρόνιες και ουσιαστικά μετατόπιζαν το πρόβλημα. Αν εξαρχής η Τράπεζα αποφάσιζε τη ρύθμιση οφειλών σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα οι πελάτες θα ήταν εφησυχασμένοι και πιο ικανοποιημένοι από την αντιμετώπισή τους. Τα αλληπάλληλα μέτρα των κυβερνήσεων που οδηγούν σε ολοένα μεγαλύτερη συρρίκνωση των εισοδημάτων σε συνδυασμό με τις βραχυπρόθεσμες λύσεις που προσέφερε κατά κόρον η Τράπεζα και οι οποίες κάθε χρόνο οδηγούσαν και σε μεγαλύτερη πραγματική μηνιαία δόση ανάγκασαν τόσους δανειολήπτες να στραφούν στο νόμο Κατσέλη.

Κάτι ακόμα που πρέπει να παρατηρηθεί όσον αφορά τις αποφάσεις της Eurobank στο θέμα των ρυθμίσεων είναι το γεγονός ότι θα έπρεπε να «προσέξει» τους δανειολήπτες οι οποίοι, ναι μεν ήταν εμπρόθεσμοι ως προς τις δανειακές τους υποχρεώσεις, ωστόσο κρίνοντας μόνοι τους την δυσμενή οικονομική κατάσταση στην οποία περιέρχονταν μέρα με την ημέρα και ζώντας σε ένα περιβάλλον αβεβαιότητας για το μέλλον ζητούσαν από μόνοι τους μείωση δόσης ή και νέα ρύθμιση. Δυστυχώς οι πελάτες αυτοί βρίσκονταν σε δεύτερη μοίρα και τα αιτήματά τους δε λαμβάνονταν σοβαρά υπόψη στις περισσότερες των περιπτώσεων. Πολύ αργότερα η Τράπεζα έλαβε την απόφαση να σχεδιάσει προγράμματα ρύθμισης και να τους εντάξει σε κάποιο από αυτά.

3.5 Κώδικας δεοντολογίας (ν.4224/2013)

Η Τράπεζα της Ελλάδος με γνώμονα τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, το αντίστοιχο πλαίσιο των υπολοίπων κρατών – μελών της ΕΕ και τις προτάσεις που υπεβλήθησαν από εμπλεκόμενους φορείς σε διαβούλευση που πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2014 κατήρτισε σχέδιο δεκαοκτώ σελίδων, τον επονομαζόμενο Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών για τη διαχείριση των προβληματικών δανείων.

Τα πιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα οφείλουν να εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας ν. 4224/013 ο οποίος θεσπίζει γενικές αρχές συμπεριφοράς με στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ δανειολήπτη και Τράπεζας. Αφορά όλες τις κατηγορίες δανείων, καταναλωτικά, στεγαστικά, πιστωτικές κάρτες, εταιρικά δάνεια και δάνεια επαγγελματιών και ατομικών επιχειρήσεων. Στον Κώδικα δεν υπάγονται μόνο τα δάνεια που έως και 31/12/2014 έχουν καταγγεληθεί και ο

δανειολήπτης έχει ενημερωθεί μέσω επίδοσης εξώδικης καταγγελίας. Η Τράπεζα οφείλει να είναι σε θέση να προσφέρει εναλλακτικά είδη ρυθμίσεων τα οποία θα ανταποκρίνονται στο προφίλ του εκάστοτε πελάτη, αλλά και ο δανειολήπτης με τη σειρά του θα πρέπει να είναι απόλυτα ειλικρινής απέναντι το πιστωτικό ίδρυμα. Ο Κώδικας αποσκοπεί στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ δανειολήπτη και Τράπεζας.

Αν και η πλήρης και σωστή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας ξεκίνησε ένα χρόνο αργότερα – 31/12/2015 - από την ημερομηνία πρώτης εφαρμογής, εντούτοις έχει ήδη καταφέρει αρκετά ώστε Τράπεζες και δανειολήπτες να μπορούν να συνεννοούνται μεταξύ τους και αν επιτυγχάνουν βέλτιστες λύσεις ως προς την αποπληρωμή των οφειλών τους. Μερικές από τις εν λόγω ευνοϊκές ρυθμίσεις για την επίτευξη ρεαλιστικής δόσης αποπληρωμής αποτελούν η επιμήκυνση του χρόνου αποπληρωμής, ακόμα και την παραμονή του δανειολήπτη στο σπίτι του με τη καταβολή ενός είδους «ενοικίου» στην Τράπεζα στην οποία από την οποία έχει λάβει το στεγαστικό του δάνειο.

Για τους σκοπούς της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας έχουν υιοθετηθεί δύο έννοιες από όλα τα πιστωτικά ιδρύματα :

- i. Η έννοια του «Συνεργάσιμου» και «Μη συνεργάσιμου» δανειολήπτη και
- ii. Η έννοια των «εύλογων δαπανών διαβίωσης»

Ένας δανειολήπτης θεωρείται συνεργάσιμος όταν παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας προς τους δανειστές του ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος. Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τον δανειστή και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και επιστολές του δανειστή ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του. Προβαίνει αυτοπροσώπως είτε μέσω αντικλήτου σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή εντός 15 εργάσιμων ημερών. Συναινεί στη διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με τον δανειστή σύμφωνα με τα προβλεπόμενα του ν. 4224/2014 (http://www.hba.gr/main/KD/KodikasTtE_FEK.pdf).

Οι «εύλογες δαπάνες διαβίωσης» περιλαμβάνουν τα έξοδα διατροφής, στέγασης, μόρφωσης, ένδυσης, ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, θέρμανσης, μεταφοράς, επικοινωνίας κλπ. Το μηνιαίο σύνολο των δαπανών αυτών λειτουργεί ως σημείο αναφοράς ώστε να αξιολογείται η δυνατότητα κάθε οφειλέτη να εξυπηρετεί τις δανειακές του υποχρεώσεις με βάση το εισόδημά του και αφού καλύπτει τις ανάγκες διαβίωσής του.

Έχοντας υπόψη όλα τα παραπάνω κάθε πιστωτικό ίδρυμα στην Ελλάδα οφείλει να αξιολογεί μέσω της τυποποιημένης οικονομικής κατάστασης (ΤΥΠΟΚ):

- i. Την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη
- ii. Το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του δανειολήπτη
- iii. Την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη
- iv. Το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη, και

v. Την προβλεπόμενη και αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο των εύλογων δαπανών διαβίωσης

Η Eurobank, η μία πλέον από τις τέσσερις συστημικές Τράπεζες της χώρας, επιδιώκοντας τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας έχει θεσπίσει λεπτομερώς καταγεγραμμένη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων. Διαχειρίζεται κάθε δανειολήπτη μεμονωμένα αξιοποιώντας κάθε διαθέσιμη πληροφορία, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνει όλα εκείνα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση των κανόνων διαφάνειας και ενημέρωσης του δανειολήπτη.

Έχει αναθέσει σε εξειδικευμένους συμβούλους τη διαχείριση των προβληματικών δανείων τους οποίους εκπαιδεύει και ενημερώνει διαρκώς, ώστε η κάθε επικοινωνία με τον δανειολήπτη να διενεργείται έγκαιρα και σε υψηλό επαγγελματικό επίπεδο. Προτεραιότητα αποτελεί η έγκαιρη ενημέρωση του πελάτη και πάντα σε κλίμα ειλικρίνειας και θετικής διάθεσης για εξεύρεση βιώσιμης λύσης.

Η Eurobank από την ημέρα της θέσπισης του Κώδικα Δεοντολογίας και πριν ακόμα την πρώτη εφαρμογή του αποφάσισε την πλήρη ενημέρωση των στελεχών της που ασχολούνται με τις ρυθμίσεις οφειλών διοργανώνοντας ημερήσια σεμινάρια εκπαίδευσης. Εμφανίστηκε έτοιμη όταν ξεκίνησε η επίσημη εφαρμογή του. Είχε ήδη σχεδιάσει προγράμματα ρύθμισης για όλες τις κατηγορίες πελατών και ήταν συστημικά έτοιμη να τις υποστηρίξει. Ενέταξε στα προγράμματά της και προγράμματα διαγραφής οφειλής, τα οποία προηγουμένως δεν είχε και εξετάζονταν μόνο κεντροποιημένα κατά περίπτωση. Προτεραιότητά της πλέον δεν είναι μόνο οι ληξιπρόθεσμοι πελάτες, αλλά και εκείνοι οποίοι διακρίνουν μελλοντικά προβλήματα αποπληρωμής και ζητούν διευκόλυνση. Παρόλο που έχει κατηγοριοποιήσει τους πελάτες της με βάση τον αριθμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών και τη γενικότερη συναλλακτική τους συμπεριφορά, έχει προβλέψει και την παρέκκλιση από αυτό για τις περιπτώσεις που οφειλέτες προσκόμισαν αποδεικτικά για την ένταξή τους σε ευνοϊκότερα προγράμματα ρύθμισης.

Μέσω των προγραμμάτων της για διαγραφή μέρους των οφειλών, κυρίως για οφειλέτες χωρίς ακίνητη περιουσία, κατάφερε να προσελκύσει το ενδιαφέρον των ληξιπρόθεσμων πελατών της, οι οποίοι είδαν την ενέργεια αυτή ως μια θετική εξέλιξη και έτσι ως ένδειξη καλής συνεργασίας προέβησαν σε ρύθμιση με την Τράπεζα. Επίσης, μια άλλη απόφαση η οποία λήφθηκε από τον οργανισμό ήταν και η μείωση επιτοκίων ως επί τω πλείστον για δάνεια με χαμηλή εξασφάλιση. Μείωσε τα επιτόκια των ρυθμίσεων στο μισό και αύξησε τη χρονική περίοδο αποπληρωμής τους επιτυγχάνοντας έτσι και την ικανοποίηση του πελάτη, αλλά και τη μείωση των επισφαλειών της. Αποφάσισε επίσης την αναβίωση στεγαστικών δανείων τα οποία είχαν καταγγελθεί εδώ και αρκετά χρόνια, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες αυτούς να συνεχίσουν να έχουν στην κατοχή τους την ακίνητή τους περιουσία. Μια ακόμη θετική απόφαση ήταν και η διαγραφή μέρους οφειλών για δάνεια με εξασφάλιση για συγκεκριμένες προς το παρόν κατηγορίες οφειλετών.

Είναι γενικά παραδεκτό ότι η Eurobank επέδειξε ένα καλύτερο πρόσωπο στο θέμα των ρυθμίσεων και έγινε πιο «προσιτή» στους πελάτες της. Μέσω στοχευμένων ενεργειών, αλλά και μέσω της επίδειξης διαλλακτικής συμπεριφοράς, κατάφερε να έρθει σε επικοινωνία με πελάτες για τους οποίους είχε γράψει προβλέψεις και τα δάνεια αυτά θεωρούνταν «χαμένα». Αυτός είναι και ο βασικός λόγος για τον οποίο σύμφωνα με τον δημοσιοποιημένο ισολογισμό της Τράπεζας για το Γ' τρίμηνο του

2016 τα νέα δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών για τα οποία η Τράπεζα γράφει προβλέψεις ήταν αρνητικά κατά 28 εκατομμύρια ευρώ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Μεθοδολογική ανάπτυξη της έρευνας

Ανάλογα με το σκοπό της εκάστοτε έρευνας, οι επιστημονικές έρευνες διακρίνονται σε τρεις βασικές κατηγορίες, τις διερευνητικές, τις περιγραφικές και τις πειραματικές. Οι διερευνητικές έρευνες έχουν ως κύριο σκοπό την ανακάλυψη και την καινοτομία και για την επιτυχία τους απαραίτητη είναι η συμβολή της εμπειρίας και της συμμετοχής εμπειρογνομώνων. Οι περιγραφικές έρευνες αποσκοπούν στον προσδιορισμό και την εκτίμηση των χαρακτηριστικών μιας δεδομένης κατάστασης και απαιτείται να είναι περισσότερο οργανωμένες, προδιαγραμμένες και σχεδιασμένες και να χαίρουν της προσοχής για τυχόν αμεροληψία. Τέλος, οι πειραματικές έρευνες αποσκοπούν στον έλεγχο της ορθότητας των υποθέσεων και θα πρέπει να ελέγχεται αν η μια μεταβλητή εμφανίζεται πάντα με κάποια άλλη και αν οι μεταβολές μιας μεταβλητής συνοδεύονται από μεταβολές μιας άλλης.

Για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας και την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τις προβλέψεις των στελεχών της Τράπεζας Eurobank ΑΕ για το μέλλον των μη εξυπηρετούμενων δανείων επιλέχθηκε η μέθοδος συλλογής πρωτογενών στοιχείων. Η μέθοδος αυτή είναι γνωστή ως ποσοτική μέθοδος και βασίζεται σε δειγματοληπτική έρευνα με τυποποιημένο ερωτηματολόγιο. Επιλέχθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου καθώς αυτό αποτελεί μια από τις πιο διαδεδομένες τεχνικές συλλογής δεδομένων, διότι κάθε άτομο καλείται να απαντήσει στο ίδιο σύνολο ερωτήσεων, οι οποίες βρίσκονται σε προκαθορισμένη σειρά. Επίσης η μέθοδος του ερωτηματολογίου είναι μια πρακτική μέθοδος καθώς παρέχει έναν πολύ αποτελεσματικό τρόπο συγκέντρωσης απαντήσεων από ένα δείγμα ερωτώμενων πολύ πιο ευρύτερο από αυτό που επιτρέπει μια οποιαδήποτε άλλη τεχνική. Εξάλλου σύμφωνα με τον Καραγεώργο (2002), το ερωτηματολόγιο είναι ένας τρόπος γραπτής επικοινωνίας μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου, ενώ η ανωνυμία που το συνοδεύει δίνει την ευχέρεια στους ερωτώμενους να απαντήσουν ειλικρινά στα ερωτήματα.

Η σύνταξη του ερωτηματολογίου, που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα βασίστηκε σε ερωτηματολόγιο που αφορά έρευνα για τη χορήγηση δανείων και το οποίο διανέμει η Τράπεζα της Ελλάδος σε όλα τα τραπεζικά ιδρύματα της χώρας ανά τρίμηνο. Η διατύπωση των ερωτήσεων έγινε με γνώμονα το αντικείμενο της παρούσας έρευνας και για τη σύνταξη των ερωτημάτων ζητήθηκε η συνδρομή στελεχών της Τράπεζας Eurobank ΑΕ.

Πρωταρχικός στόχος κατά τη διάρκεια σύνταξης του ερωτηματολογίου ήταν η σύνταξη λίγων και στοχευμένων ερωτήσεων, ώστε να μην απαιτείται από τον ερωτώμενο χρόνος άνω των δέκα λεπτών για τη συμπλήρωσή του. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε ερωτήσεις κλειστού τύπου, δηλαδή ερωτήσεις οι οποίες συνοδεύονται από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων από τις οποίες καλείται να επιλέξει μόνο μία κάθε φορά.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε στελέχη της Τράπεζας άμεσα συνδεδεμένα με τη διαχείριση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου. Πιο συγκεκριμένα ζητήθηκε να απαντηθεί από άτομα της διοίκησης (με έδρα τη Αθήνα), από διευθυντές καταστημάτων (με έδρα την Αθήνα και δύο πόλεις της επαρχίας) και υπαλλήλους καταστημάτων με κύριο αντικείμενο εργασίας τη διαχείριση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου (στην Αθήνα και σε δύο επαρχιακές πόλεις). Η επικοινωνία μαζί τους έγινε μέσω e-mail στο οποίο περιγραφόταν αναλυτικά ο σκοπός του της έρευνας και το μεταπτυχιακό πρόγραμμα για το οποίο γίνεται η εκπόνηση της εργασίας.

Η χρονική περίοδος που απαιτήθηκε για τη διανομή, τη συμπλήρωση και τη συγκέντρωση τελικά των τριάντα εκ των σαρανταπέντε ερωτηματολογίων υπολογίζεται ότι διήρκησε τρεις εβδομάδες. Ο μέγιστος χρόνος παραλαβής του κάθε συμπληρωμένου ερωτηματολογίου υπολογίζεται στις 10 μέρες. Να σημειωθεί τέλος, ότι οι ερωτώμενοι απάντησαν στο ερωτηματολόγιο εμπιστευτικά, ώστε να διασφαλιστεί η προστασία των απόψεών τους.

4.1.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε αποτελείται από πέντε ερωτήσεις κλειστού τύπου με απαντήσεις τύπου επιλογής για κάθε κατηγορία δανειακού προϊόντος (επιχειρηματικά, στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες). Στην πρώτη ερώτηση για το πώς πιστεύουν ότι οι πρόσφατες κοινωνικοοικονομικές εξελίξεις διαμόρφωσαν την κατάσταση των μη εξυπηρετούμενων δανείων οι πιθανές απαντήσεις είναι επιδεινώθηκε αρκετά, επιδεινώθηκε ελαφρώς, παρέμεινε σταθερή, βελτιώθηκε ελαφρώς και βελτιώθηκε αρκετά. Η δεύτερη ερώτηση έχει να κάνει με τα κριτήρια εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων που προσφέρονται στους δανειολήπτες με δεδομένες τις αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των Τραπεζικών Ιδρυμάτων, και οι πιθανές απαντήσεις είναι θα γίνουν πολύ αυστηρά, θα γίνουν πιο αυστηρά, δεν θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή, θα γίνουν πιο ελαστικά ή θα γίνουν πολύ ελαστικά. Η τρίτη ερώτηση αναφέρεται στον Κώδικα Δεοντολογίας και κατά πόσο πιστεύουν ότι μέσω αυτού η προσέλευση των δανειοληπτών για εξεύρεση λύσης μέσω ρύθμισης θα αυξηθεί σημαντικά, θα αυξηθεί, δεν θα παρουσιάσει μεταβολή, θα μειωθεί ή θα μειωθεί σημαντικά. Στην τέταρτη ερώτηση κλήθηκαν να απαντήσουν για το αν οι Τράπεζες το επόμενο χρονικό διάστημα θα υιοθετήσουν σίγουρα, θα εφαρμόσουν ανά περίπτωση ή δύσκολα θα εφαρμόσουν λύσεις μακροχρόνιων ρυθμίσεων όπως διαγραφή οφειλών ή πάγωμα μέρους κεφαλαίου. Τέλος, στην πέμπτη ερώτηση για τις μελλοντικές προβλέψεις των Τραπεζών οι πιθανές απαντήσεις είναι θα αυξηθούν σημαντικά, θα αυξηθούν, δε θα παρουσιάσουν μεταβολή, θα μειωθούν ή θα μειωθούν σημαντικά.

Στο ερωτηματολόγιο τελικά απάντησαν τριάντα υπάλληλοι εκ των οποίων οι έξι εργάζονται στην επαρχία και οι υπόλοιποι εικοσιτεσσερις στην Αθήνα. Δέκα από αυτούς εργάζονται στη διοίκηση της Τράπεζας στο τμήμα διαχείρισης ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου, οι δέκα είναι διευθυντές καταστημάτων και οι δέκα υπάλληλοι καταστημάτων με θέση υπευθύνου διαχείρισης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων.

4.1.3 Ερευνητική ανάπτυξη

Μετά τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων και την κατηγοριοποίησή τους με βάση τη θέση που κατέχει το κάθε στέλεχος στον οργανισμό έγινε αποδελτίαωση και τα αποτελέσματα εισήχθησαν στο υπολογιστικό φύλλο επεξεργασίας δεδομένων excel. Καθώς ο αριθμός των ερωτηματολογίων δεν ήταν μεγάλος η συγκέντρωση των απαντήσεων ανά κατηγορία και ανά ερώτηση έγινε χειροκίνητα.

Άτομα που εργάζονται στη διοίκηση της Τράπεζας

Στην έρευνα απάντησαν έξι άνδρες και τέσσερις γυναίκες.

Στην πρώτη ερώτηση για το πώς έχει διαμορφωθεί η κατάσταση των μη εξυπηρετούμενων δανείων με βάση τις πρόσφατες εξελίξεις στον κοινωνικοοικονομικό τομέα οι εννιά στους δέκα απάντησαν για τα επιχειρηματικά δάνεια και τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες ότι επιδεινώθηκε αρκετά με μόνο έναν να θεωρεί ότι επιδεινώθηκε ελαφρώς, ενώ για τα στεγαστικά υπήρξε ομοφωνία ότι επιδεινώθηκε αρκετά.

Κρίνοντας από τη συνεχή υπερφορολόγηση των επιχειρήσεων, τη συρρίκνωση του μηνιαίου εισοδήματος των πολιτών και της συνεχιζόμενης αύξησης του ποσοστού ανεργίας μια τέτοιου είδους επιδείνωση φαντάζει πραγματική. Ειδικότερα για τα στεγαστικά δάνεια, η κατακόρυφη πτώση των τιμών των ακινήτων, σε συνδυασμό με την αποψίλωση των πραγματικών εισοδημάτων οδήγησε στην αδυναμία εξυπηρέτησής τους. Αν σε αυτό προσθέσουμε και την ξαφνική αλλαγή ισοτιμίας ευρώ και ελβετικού φράγκου με αποτέλεσμα την εκτόξευση των τρεχουσών οφειλών στα επίπεδα της αρχικής σύμβασης τότε η επιδείνωση είναι αρκετά μεγάλη. Δε θα πρέπει όμως να ξεχνάμε και τους «στρατηγικούς κακοπληρωτές», αυτούς που εκμεταλλεζόμενοι την συνεχώς επιδεινούμενη κοινωνικοοικονομική κατάσταση αρνούνται στρατηγικά να πληρώσουν τις οφειλές τους.

Στη δεύτερη ερώτηση τα διοικητικά στελέχη απάντησαν διαφορετικά μεταξύ τους. Η ερώτηση αναφέρεται στο πως θεωρούν ότι θα είναι τα κριτήρια εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων που προσφέρονται στους δανειολήπτες από την πλευρά των Τραπεζών με δεδομένες τις αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων και της οικονομικής κατάστασης των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων. Όσον αφορά τα επιχειρηματικά δάνεια οι τέσσερις πιστεύουν ότι θα γίνουν πιο αυστηρά, οι πέντε ότι θα γίνουν πιο ελαστικά, ενώ ένας θεωρεί ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή. Για τα στεγαστικά δάνεια οι δύο πιστεύουν ότι θα γίνουν πιο αυστηρά, οι έξι ότι θα γίνουν πιο ελαστικά ενώ άλλοι δύο πιστεύουν ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή. Τέλος, για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες οι τρεις απάντησαν ότι θα γίνουν πιο αυστηρά και οι επτά ότι θα γίνουν πιο ελαστικά.

Μέσα από την ανασκόπηση του παρελθόντος έως σήμερα και με βάση τα προηγούμενα που αναπτύχθηκαν, οι περισσότεροι διοικητικοί υπάλληλοι πιστεύουν ότι τα κριτήρια θα γίνουν πιο ελαστικά. Και από τη στιγμή που η κατάσταση των μη εξυπηρετούμενων δανείων φαντάζει να επιδεινώνεται η λογική λέει ότι θα πρέπει να τεθούν νέα κριτήρια εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων για όλες τις κατηγορίες δανείων. Αυτό άλλωστε τονίζει και η ΕΚΤ. Για να μειωθεί το ποσοστό των μη εξυπηρετούμενων δανείων οι προτεινόμενες λύσεις θα πρέπει να φαντάζουν βιώσιμες και να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των δανειοληπτών.

Στην τρίτη κατά σειρά ερώτηση για το κατά πόσο πιστεύουν ότι θα αυξηθεί/μειωθεί η προσέλευση των δανειοληπτών για την εξεύρεση λύσεων ρύθμισης στα πλαίσια του Κώδικα Δεοντολογίας και των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης των μη εξυπηρετούμενων δανείων από την πλευρά των Τραπεζών υπήρξε μια σχετική ομοφωνία απόψεων ανάμεσα στα στελέχη. Για τα επιχειρηματικά και τα στεγαστικά δάνεια οι τρεις πιστεύουν ότι η προσέλευση θα αυξηθεί σημαντικά, οι έξι ότι απλώς θα αυξηθεί ενώ ένας θεωρεί ότι δε θα παρουσιάσει μεταβολή. Για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες ένας πιστεύει ότι η προσέλευση θα αυξηθεί σημαντικά, έξι ότι απλώς θα αυξηθεί και τρεις ότι δε θα παρουσιάσει μεταβολή.

Οι απαντήσεις στο ερώτημα αυτό φαίνονται να είναι ιδιαίτερα ρεαλιστικές αν σκεφτεί κανείς ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας απαιτεί από τα Τραπεζικά Ιδρύματα την εξεύρεση πραγματικά βιώσιμων λύσεων για τους δανειολήπτες και απευθύνεται σε εκείνους που είναι κάτοχοι ακίνητης περιουσίας.

Στην τέταρτη ερώτηση για το αν πιστεύουν ότι οι Τράπεζες θα υιοθετήσουν πιο δραστικά μέτρα στο άμεσο μέλλον στα πλαίσια της ανάγκης εξεύρεσης μακροχρόνιων ρυθμίσεων των μη εξυπηρετούμενων δανείων του χαρτοφυλακίου τους, όπως μερική διαγραφή χρέους και πάγωμα μέρους κεφαλαίου οι απαντήσεις ήταν ίδιες και για τις τρεις κατηγορίες δανείων. Οι επτά θεωρούν ότι θα υιοθετηθούν άμεσα και οι τρεις ότι θα εφαρμοστούν ανά περίπτωση.

Οι απαντήσεις δεν είναι τυχαίες. Σε συνδυασμό με τις προηγούμενες διαφαίνεται η πρόθεση της διοίκησης να βρει συναινετικές και βιώσιμες λύσεις με τους δανειολήπτες και υπό την πίεση των νέων stress tests που ολοκληρώνονται τον Ιούνιο του 2018 η ανάγκη είναι άμεση. Οι ελληνικές Τράπεζες θα πρέπει μέχρι τον Ιούνιο του τρέχοντος έτους να έχουν μειώσει τα NPE's τους, έτσι ώστε με την ολοκλήρωση των stress tests να είναι σε θέση να συνεχίσουν απρόσκοπτα τη λειτουργία τους χωρίς να χρειαστεί η ανακεφαλαιοποίησή τους.

Στην Πέμπτη και τελευταία ερώτηση για τις μελλοντικές προβλέψεις των Τραπεζών λόγω της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου δεν υπήρξε ταύτιση απόψεων για καμία κατηγορία δανειακού προϊόντος. Για τα επιχειρηματικά δάνεια οι δύο απάντησαν ότι οι προβλέψεις θα αυξηθούν σημαντικά, τρεις ότι απλά θα αυξηθούν, τρεις είπαν ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή και δύο ότι θα μειωθούν. Για τα στεγαστικά οι δύο είπαν ότι θα αυξηθούν, πέντε ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή, δύο ότι θα μειωθούν, ενώ ένας πιστεύει ότι οι προβλέψεις θα μειωθούν σημαντικά. Τέλος, όσον αφορά τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες δύο στελέχη θεωρούν ότι οι προβλέψεις θα αυξηθούν σημαντικά, δύο ότι θα αυξηθούν, τέσσερις ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή, ένας πιστεύει ότι θα μειωθούν και ένας ακόμη ότι θα μειωθούν σημαντικά.

Η ποικιλομορφία των απαντήσεων δείχνει το αβέβαιο μέλλον. Η πλειοψηφία ωστόσο πιστεύει ότι αυτές θα έχουν ανοδική τάση. Και αυτό προφανώς εξαιτίας των προγραμμάτων που ήδη εφαρμόζονται διστακτικά και αναμένεται στο άμεσο μέλλον να αποτελούν την πλειονότητα των ρυθμίσεων και δεν είναι άλλα από τις διαγραφές οφειλών και τις ρυθμίσεις με πάγωμα μέρους κεφαλαίου που μπορεί να φτάνει έως και το 70%.

Διευθυντές καταστημάτων

Στο ερωτηματολόγιο επίσης απάντησαν και δέκα διευθυντές καταστημάτων πέντε γυναίκες και πέντε άντρες από Αθήνα και επαρχία.

Στην πρώτη ερώτηση για το πώς έχει διαμορφωθεί η κατάσταση των μη εξυπηρετούμενων δανείων με βάση τις πρόσφατες εξελίξεις στον κοινωνικοοικονομικό τομέα οι απαντήσεις για την κάθε κατηγορία δανειακού προϊόντος ήταν αρκετά διαφορετικές. Για τα επιχειρηματικά δάνεια οι πέντε θεωρούν ότι η κατάσταση επιδεινώθηκε αρκετά, οι δύο ότι επιδεινώθηκε ελαφρώς ενώ τρεις απάντησαν ότι παρέμεινε σταθερή. Για τα στεγαστικά δάνεια οι έξι διευθυντές βλέπουν ότι επιδεινώθηκε αρκετά και οι τέσσερις ότι επιδεινώθηκε ελαφρώς. Για τα καταναλωτικά τέλος οι οχτώ από αυτούς απάντησαν ότι η κατάσταση επιδεινώθηκε αρκετά και οι δύο μόνο είπαν ότι επιδεινώθηκε ελαφρώς.

Οι διευθυντές, όπως φαίνεται από τις απαντήσεις που δόθηκαν, δεν ασπάζονται τις σχεδόν ομόφωνες απόψεις των διοικητικών στελεχών. Ίσως διότι δεν βλέπουν τη μεγάλη εικόνα της Τράπεζας, αλλά έχουν σαν γνώμονα το χαρτοφυλάκιο του καταστήματος το οποίο διοικούν. Αλλά και πάλι η άποψη η οποία επικρατεί δεν είναι άλλη από το γεγονός ότι η κατάσταση των μη εξυπηρετούμενων δανείων έχει επιδεινωθεί αρκετά.

Στη δεύτερη ερώτηση για το πως θεωρούν ότι θα είναι τα κριτήρια εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων που προσφέρονται στους δανειολήπτες από την πλευρά των Τραπεζών με δεδομένες τις αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων και της οικονομικής κατάστασης των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων οι απαντήσεις των διευθυντών σχεδόν συμπίπτουν. Για τα επιχειρηματικά δάνεια οι τέσσερις πιστεύουν ότι τα κριτήρια θα γίνουν πιο αυστηρά, άλλοι τέσσερις ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή και δύο πιστεύουν ότι θα γίνουν πιο ελαστικά. Για τα στεγαστικά και τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες οι πέντε να λένε ότι τα κριτήρια θα γίνουν πιο αυστηρά, οι τρεις δε θεωρούν ότι θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή και οι δύο ότι θα γίνουν πιο ελαστικά.

Αν και όπως προαναφέρθηκε θεωρούν ότι η κατάσταση έχει επιδεινωθεί αρκετά, οι διευθυντές των καταστημάτων δεν συμμαρίζονται την άποψη της διοίκησης για πιο ελαστικά κριτήρια εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων. Οι περισσότεροι ασπάζονται την άποψη ότι τα κριτήρια θα γίνουν πιο αυστηρά ή -με μικρή διαφορά- ότι θα παραμείνουν ως έχουν χωρίς σημαντική μεταβολή.

Στην τρίτη ερώτηση για το κατά πόσο πιστεύουν ότι θα αυξηθεί/μειωθεί η προσέλευση των δανειοληπτών για την εξεύρεση λύσεων ρύθμισης στα πλαίσια του Κώδικα Δεοντολογίας και των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης των μη εξυπηρετούμενων δανείων από την πλευρά των Τραπεζών υπάρχει και εδώ όπως και στα διοικητικά στελέχη πιο πάνω μια σχετική ομοφωνία απόψεων. Για τα επιχειρηματικά δάνεια ένας διευθυντής θεωρεί ότι η προσέλευση των δανειοληπτών θα αυξηθεί σημαντικά, επτά πιστεύουν ότι απλώς θα αυξηθεί και δύο ότι δε θα παρουσιάσει μεταβολή. Για τα στεγαστικά οι δύο λένε ότι θα αυξηθεί σημαντικά, οι επτά ότι θα αυξηθεί και ένας μόνο θεωρεί ότι δε θα παρουσιάσει μεταβολή. Για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες από την άλλη μόνο ένας πιστεύει ότι η προσέλευση των δανειοληπτών στην Τράπεζα θα αυξηθεί σημαντικά, οι τέσσερις ότι θα αυξηθεί και οι πέντε ότι δε θα παρουσιάσει μεταβολή.

Όπως και στην περίπτωση των διοικητικών στελεχών ειδικά για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες οι προσδοκίες για σημαντική αύξηση στην

προσέλευση των δανειοληπτών στα τραπεζικά υποκαταστήματα είναι μηδαμινή. Ίσως λόγω του γεγονότος ότι καθημερινά στα καταστήματα συνεχίζουν ακόμα να προσέρχονται δανειολήπτες οι οποίοι ζητούν βεβαιώσεις οφειλών για να ενταχθούν στο νόμο Κατσέλη. Είτε ίσως επειδή θεωρούν ότι τα μέτρα εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων θα γίνουν πιο αυστηρά σε γενικές γραμμές, ενώ ταυτόχρονα οι δανειολήπτες είναι «καλομαθημένοι» μιας και στη χώρα μας οι αποφάσεις που ανακοινώνονται σπάνια τίθενται σε εφαρμογή οπότε και εκείνοι με τη σειρά τους επαναπαύονται.

Στην τέταρτη ερώτηση για το αν πιστεύουν ότι οι Τράπεζες θα υιοθετήσουν πιο δραστικά μέτρα στο άμεσο μέλλον στα πλαίσια της ανάγκης εξεύρεσης μακροχρόνιων ρυθμίσεων των μη εξυπηρετούμενων δανείων του χαρτοφυλακίου τους, όπως μερική διαγραφή χρέους και πάγωμα μέρους κεφαλαίου, σε αντίθεση με τα διοικητικά στελέχη που απάντησαν το ίδιο και για τις τρεις κατηγορίες οι διευθυντές έχουν άλλη άποψη. Για τα επιχειρηματικά δάνεια οι έξι πιστεύουν ότι τέτοιου είδους μέτρα θα υιοθετηθούν σίγουρα και οι τέσσερις θεωρούν ότι αυτά θα εφαρμοστούν ανά περίπτωση. Για τα στεγαστικά δάνεια οι επτά λένε ότι τα μέτρα θα υιοθετηθούν σίγουρα, οι δύο ότι θα εφαρμοστούν ανά περίπτωση και μόνο ένας θεωρεί ότι δύσκολα θα εφαρμοστούν. Για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες από την άλλη οι επτά θεωρούν ότι και για αυτά θα υιοθετηθούν τα μέτρα σίγουρα και οι τρεις ότι τα μέτρα θα εφαρμοστούν ανά περίπτωση.

Αν και διακρίνεται ένα είδος ποικιλομορφίας απαντήσεων η γενική παραδοχή είναι ότι μέτρα εξεύρεσης μακροχρόνιων ρυθμίσεων θα υιοθετηθούν σίγουρα. Είναι και αυτό ένα μέσο κατεύθυνσης των δανειοληπτών προς τα υποκαταστήματα των Τραπεζών να συζητήσουν το ενδεχόμενο εξεύρεσης από κοινού λύσης. Αυτό είναι και η βασική επιθυμία της διοίκησης όπως προέκυψε και από τις απαντήσεις τους στην αντίστοιχη ερώτηση.

Στην Πέμπτη και τελευταία ερώτηση για τις μελλοντικές προβλέψεις των Τραπεζών λόγω της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου δεν υπήρξε ταύτιση απόψεων για καμία κατηγορία δανειακού προϊόντος, αλλά όχι σε τέτοιο βαθμό διαφορετικότητας όσο συνέβη με τα διοικητικά στελέχη. Για τα επιχειρηματικά δάνεια ένας απάντησε ότι οι προβλέψεις θα αυξηθούν, πέντε ότι δε θα παρουσιάσουν καμία σημαντική μεταβολή και τέσσερις ότι θα μειωθούν. Όσον αφορά τα στεγαστικά δάνεια δύο διευθυντές πιστεύουν ότι οι προβλέψεις για αυτά θα αυξηθούν, τέσσερις ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή και τέσσερις ακόμη ότι θα μειωθούν. Για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες οι τρεις απάντησαν ότι οι προβλέψεις θα αυξηθούν, οι πέντε ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή και οι δύο ότι θα μειωθούν.

Οι προβλέψεις αποτελούν και αυτές ένα αγκάθι για την εύρυθμη λειτουργία μιας Τράπεζας. Οι περισσότεροι διευθυντές όπως και τα διοικητικά στελέχη συμφωνούν στην πλειοψηφία τους ότι οι μελλοντικές προβλέψεις θα παραμείνουν αμετάβλητες. Ωστόσο η επιδείνωση της ποιότητας των χαρτοφυλακίων, οι πιθανές διαγραφές μέρους οφειλών και οι αποθηκευμένες άτοκες οφειλές που αποτελούν είδη μακροπρόθεσμων ρυθμίσεων σε συνδυασμό με τη μη μαζική προσέλευση δανειοληπτών ώστε να ρυθμίσουν τις οφειλές εντείνουν την άποψη για αύξηση των προβλέψεων.

Υπάλληλοι καταστημάτων

Στο ερωτηματολόγιο τέλος, απάντησαν και δέκα υπάλληλοι καταστημάτων σε Αθήνα και επαρχία εκ των οποίων οι επτά γυναίκες και οι τρεις άνδρες. Όλοι κατέχουν στο κατάστημα την ίδια θέση εργασίας με αντικείμενο τη διαχείριση και ρύθμιση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου που τους έχει ανατεθεί.

Στην πρώτη ερώτηση για το πώς έχει διαμορφωθεί η κατάσταση των μη εξυπηρετούμενων δανείων με βάση τις πρόσφατες εξελίξεις στον κοινωνικοοικονομικό τομέα οι απαντήσεις για την κάθε κατηγορία δανειακού προϊόντος ήταν αρκετά κοντά. Για τα επιχειρηματικά δάνεια οι οκτώ πιστεύουν ότι η κατάσταση επιδεινώθηκε αρκετά και οι δύο ότι επιδεινώθηκε ελαφρώς. Για τα στεγαστικά οι οκτώ θεωρούν ότι η κατάσταση επιδεινώθηκε αρκετά, ένας ότι επιδεινώθηκε ελαφρώς και άλλος ένας ότι παρέμεινε σταθερή. Για τα καταναλωτικά δάνεια/ πιστωτικές κάρτες μόνο ένας απάντησε ότι η κατάσταση παρέμεινε σταθερή ενώ οι υπόλοιποι εννέα ότι επιδεινώθηκε αρκετά.

Φαίνεται ότι διοικητικά στελέχη και υπάλληλοι καταστημάτων έχουν ταύτιση απόψεων. Ίσως επειδή και οι δύο κατηγορίες βλέπουν τη «μεγάλη εικόνα» και δεν αναλώνονται σε περιπτώσιολογία. Τα μεν διοικητικά στελέχη έχουν εικόνα για όλη την Ελλάδα, οι δε εξειδικευμένοι υπάλληλοι για την περιοχή ευθύνης τους, αλλά ενημερώνονται αρκετά συχνά και από συναδέλφους άλλων περιοχών και από τη διοίκηση.

Η δεύτερη ερώτηση για το πως θεωρούν ότι θα είναι τα κριτήρια εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων που προσφέρονται στους δανειολήπτες από την πλευρά των Τραπεζών με δεδομένες τις αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων και της οικονομικής κατάστασης των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων προκάλεσε ποικιλία απαντήσεων για τις διάφορες κατηγορίες δανειακών προϊόντων. Οι υπάλληλοι έξι καταστημάτων θεωρούν ότι τα κριτήρια για τα επιχειρηματικά δάνεια θα γίνουν πιο αυστηρά, τρεις ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή και ένας μόνο πιστεύει ότι θα γίνουν πιο ελαστικά. Για τα στεγαστικά δάνεια οι απόψεις ποικίλουν με τέσσερις υπαλλήλους να λένε ότι τα κριτήρια θα γίνουν πιο αυστηρά, έναν ότι θα γίνουν πολύ αυστηρά, τρεις ότι θα γίνουν πιο ελαστικά και δύο να πιστεύουν ότι δε θα παρουσιάσουν καμία μεταβολή. Μεγαλύτερη ποικιλία απαντήσεων εμφανίζεται για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες όπου δύο λένε ότι θα γίνουν πιο αυστηρά, δύο ακόμη ότι θα γίνουν πολύ αυστηρά, άλλοι δύο ότι θα γίνουν πολύ ελαστικά, τρεις ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή και μόνο ένας ότι θα γίνουν πολύ ελαστικά.

Με κύριο αντικείμενο εργασίας την καταχώρηση αιτημάτων ρύθμισης οφειλών και την παρακολούθηση της εξέλιξής τους, οι υπάλληλοι των καταστημάτων διακρίνουν πιο αυστηρά κριτήρια εξέτασης για τα επιχειρηματικά και για τα στεγαστικά δάνεια. Και ίσως να μην έχουν άδικο. Πάντα θα υπάρχουν εξαιρέσεις αλλά όσο πληθαίνουν οι στρατηγικοί κακοπληρωτές η κατάσταση θα επιδεινώνεται.

Στην τρίτη ερώτηση για το κατά πόσο πιστεύουν ότι θα αυξηθεί/μειωθεί η προσέλευση των δανειοληπτών για την εξεύρεση λύσεων ρύθμισης στα πλαίσια του Κώδικα Δεοντολογίας και των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης των μη εξυπηρετούμενων δανείων από την πλευρά των Τραπεζών υπάρχει και εδώ όπως και στα διοικητικά στελέχη και στους διευθυντές πιο πάνω μια σχετική ομοφωνία απόψεων. Για τα επιχειρηματικά δάνεια επτά πιστεύουν ότι η προσέλευση των πελάτων στα καταστήματα για ρύθμιση θα αυξηθεί, ένας ότι θα αυξηθεί σημαντικά

και δύο ότι δε θα παρουσιάσει μεταβολή. Για τα στεγαστικά δάνεια οι οκτώ λένε ότι η προσέλευση θα αυξηθεί και δύο πιστεύουν ότι αυτή θα αυξηθεί σημαντικά. Όσο για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες τέσσερις υπάλληλοι θεωρούν ότι η προσέλευση θα αυξηθεί, πέντε ότι δε θα παρουσιάσει καμία μεταβολή και μόνο ένας θεωρεί ότι θα αυξηθεί σημαντικά.

Η εμπειρία και η καθημερινή ενασχόληση με το κομμάτι των ληξιπρόθεσμων οφειλών δείχνει ότι όποιος επιθυμεί να προβεί σε δαιμονισμό με την Τράπεζα θα το κάνει. Και κυρίως εκείνοι οι οποίοι είναι κάτοχοι ακίνητης περιουσίας, μιας και όπως προαναφέρθηκε ο κώδικας Δεοντολογίας απευθύνεται σε αυτή την κατηγορία οφειλετών.

Στην τέταρτη ερώτηση για το αν πιστεύουν ότι οι Τράπεζες θα υιοθετήσουν πιο δραστικά μέτρα στο άμεσο μέλλον στα πλαίσια της ανάγκης εξεύρεσης μακροχρόνιων ρυθμίσεων των μη εξυπηρετούμενων δανείων του χαρτοφυλακίου τους, όπως μερική διαγραφή χρέους και πάγωμα μέρους κεφαλαίου, οι απόψεις των υπαλλήλων συγκλίνουν και για τις τρεις κατηγορίες. Για τα επιχειρηματικά δάνεια οι επτά στους δέκα απάντησαν ότι θα υιοθετηθούν σίγουρα πιο δραστικά μέτρα και τρεις είπαν ότι θα εφαρμοστούν κατά περίπτωση. Για τα στεγαστικά δάνεια οι απαντήσεις ήταν ακριβώς οι ίδιες, δηλαδή οι επτά πιστεύουν ότι θα υιοθετηθούν σίγουρα και οι τρεις ότι θα εφαρμοστούν κατά περίπτωση, ενώ όσον αφορά τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες οι οκτώ απάντησαν ότι τα μέτρα θα υιοθετηθούν σίγουρα και οι δύο ότι θα εφαρμοστούν ανά περίπτωση.

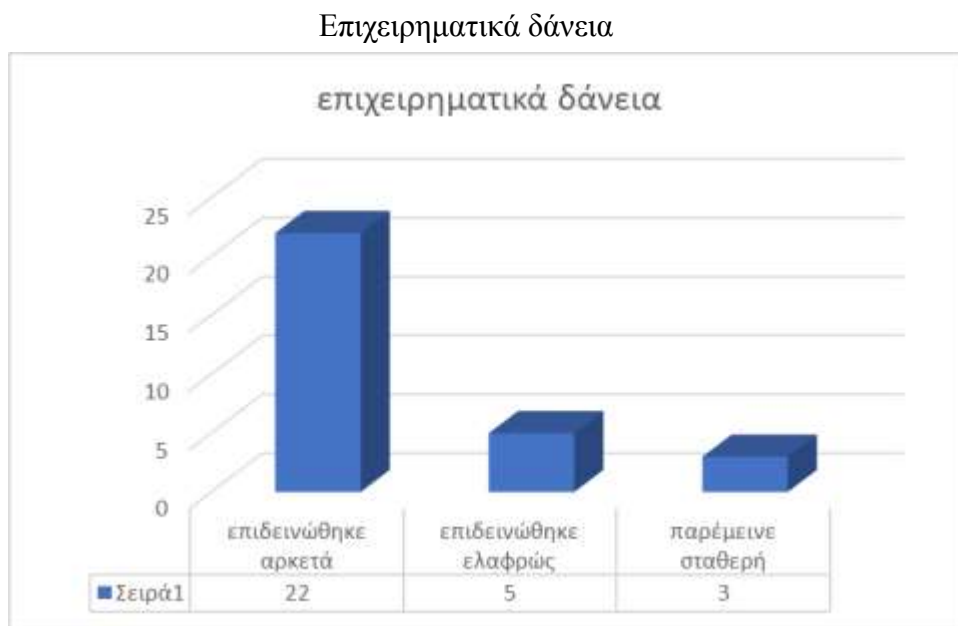
Από την παραπάνω ανάλυση των απαντήσεων και των διοικητικών στελεχών αλλά και των διευθυντών καταστημάτων είναι γενικά παραδεκτό ότι εν όψει των νέων stress tests τα οποία θα έχουν ως βάση αναφοράς την 30/06/2017 οι μακροπρόθεσμες ρυθμίσεις είναι αναγκαίες. Και όταν αναφερόμαστε σε μακροπρόθεσμες ρυθμίσεις αναφερόμαστε σε εκείνες οι οποίες έχουν διάρκεια από 36 μήνες και άνω, και περιλαμβάνουν το πάγωμα μέρους κεφαλαίου ή τη μερική διαγραφή κεφαλαίου και εξολογιστικών τόκων.

Στην Πέμπτη και τελευταία ερώτηση για τις μελλοντικές προβλέψεις των Τραπεζών λόγω της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους υπαλλήλους των καταστημάτων ήταν οι εξής. Για τα επιχειρηματικά δάνεια οι πέντε από τους δέκα θεωρούν ότι οι προβλέψεις θα αυξηθούν, οι δύο ότι θα μειωθούν, ενώ ένας πιστεύει ότι θα αυξηθούν σημαντικά και ένας ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή. Για τα στεγαστικά δάνεια αντίστοιχα τέσσερις απάντησαν ότι οι προβλέψεις θα αυξηθούν, δύο ότι θα μειωθούν και οι άλλοι τέσσερις ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή. Τέλος, όσον αφορά τις προβλέψεις για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες πέντε είναι αυτοί που απάντησαν ότι θα αυξηθούν, δύο ότι θα μειωθούν και τρεις ότι δε θα παρουσιάσουν σημαντική μεταβολή.

Σε αντίθεση με τα διοικητικά στελέχη και τους διευθυντές καταστημάτων οι οποίοι συμμαρίζονται κατά πλειοψηφία την άποψη ότι οι προβλέψεις θα παραμείνουν αμετάβλητες, οι υπάλληλοι των υποκαταστημάτων της Τράπεζας δεν εμφανίζονται τόσο αισιόδοξοι. Όλα όμως θα εξαρτηθούν από το κατά πόσο οι υπάλληλοι θα καταφέρουν να πείσουν τους ληξιπρόθεσμους πελάτες να ρυθμίσουν και κυρίως να τηρήσουν στο ακέραιο τη ρύθμιση, και από το κατά πόσο όσοι ληξιπρόθεσμοι πελάτες έχουν διαθέσιμα μετρητά και ανήκουν σε προεπιλεγμένη λίστα της Τράπεζας θα εξοφλήσουν καταβάλλοντας το 30% της συνολικής οφειλής τους.

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων βλέπουμε ότι υπάρχει μεγαλύτερη σύγκλιση απόψεων μεταξύ των ατόμων της διοίκησης και των υπαλλήλων των καταστημάτων οι οποίοι έχουν ως κύριο αντικείμενο εργασίας τη διαχείριση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Οι διευθυντές των καταστημάτων εμφανίζονται να είναι πιο «ρομαντικοί» όσον αφορά το μέλλον των κόκκινων δανείων και των επισφαλειών της Τράπεζας, ενώ αν θέλουμε να δούμε τα αποτελέσματα της έρευνας συγκεντρωτικά και για τους τριάντα ερωτώμενους καταλήγουμε στα παρακάτω.

Ερώτηση Α



Σχήμα Α1 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στην Α ερώτηση για τα επιχειρηματικά δάνεια

Στεγαστικά δάνεια



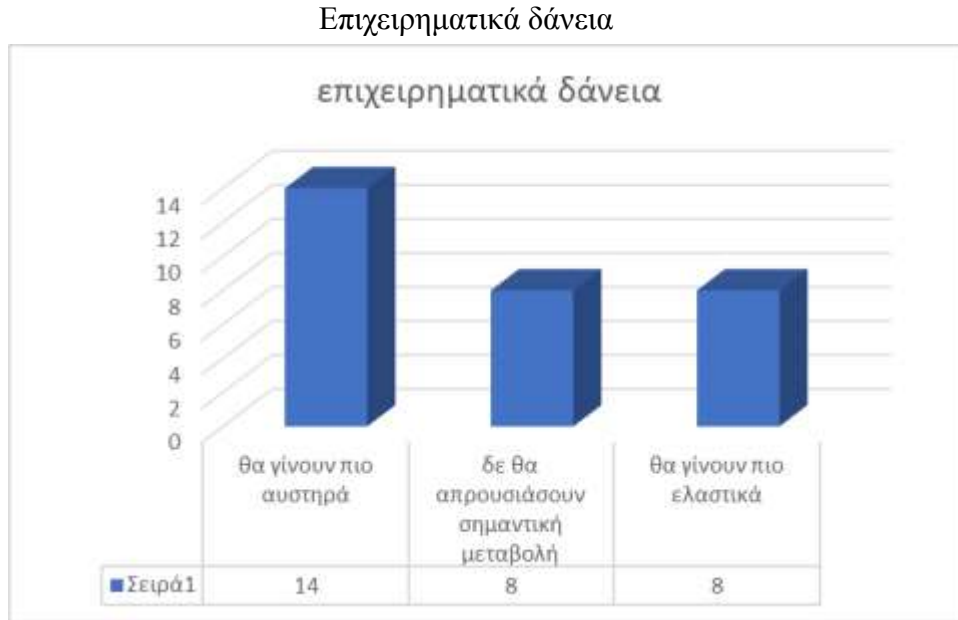
Σχήμα Α2 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στην Α ερώτηση για τα στεγαστικά δάνεια

Καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες



Σχήμα Α3 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στην Α ερώτηση για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες

Β ερώτηση

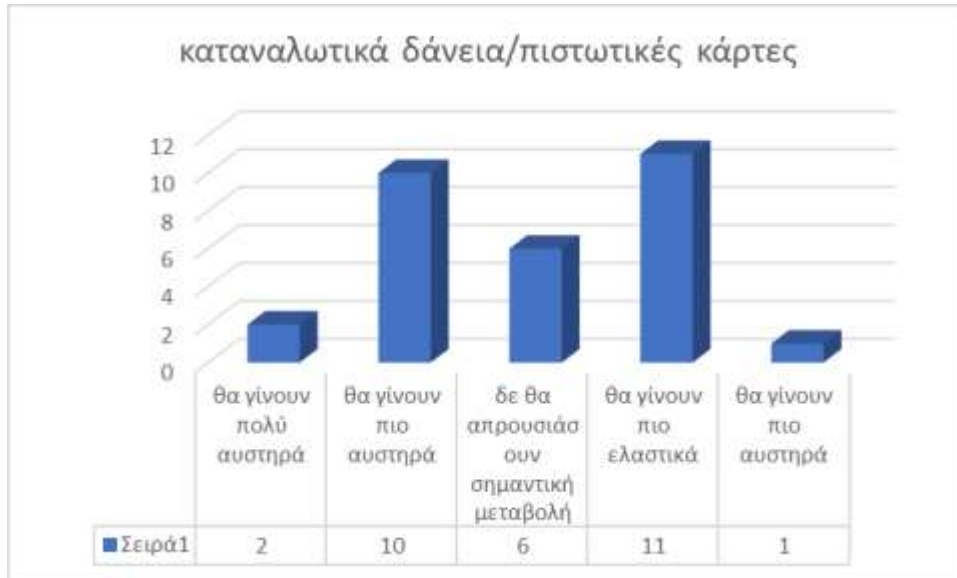


Σχήμα Β1 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Β ερώτηση για τα επιχειρηματικά δάνεια



Σχήμα Β2 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Β ερώτηση για τα στεγαστικά δάνεια

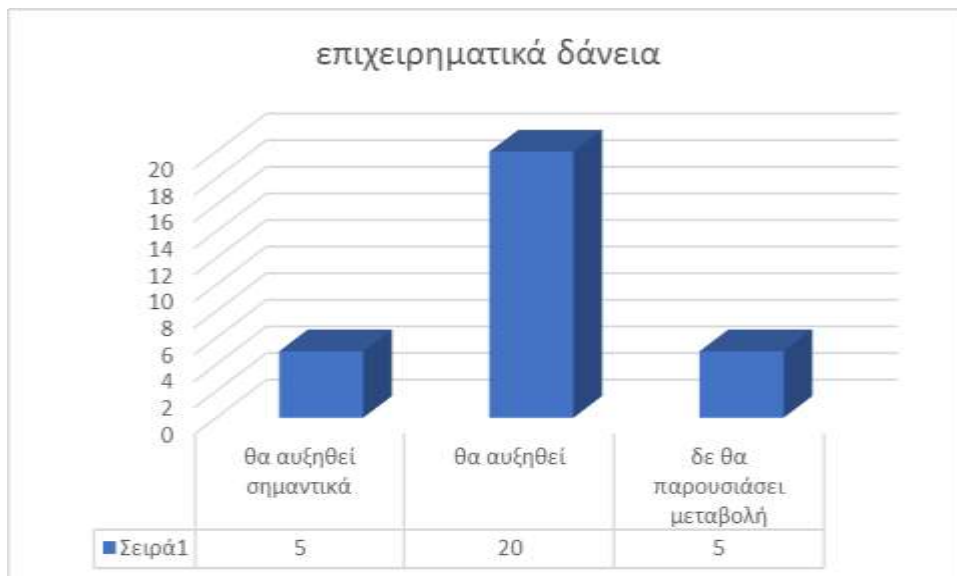
Καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες



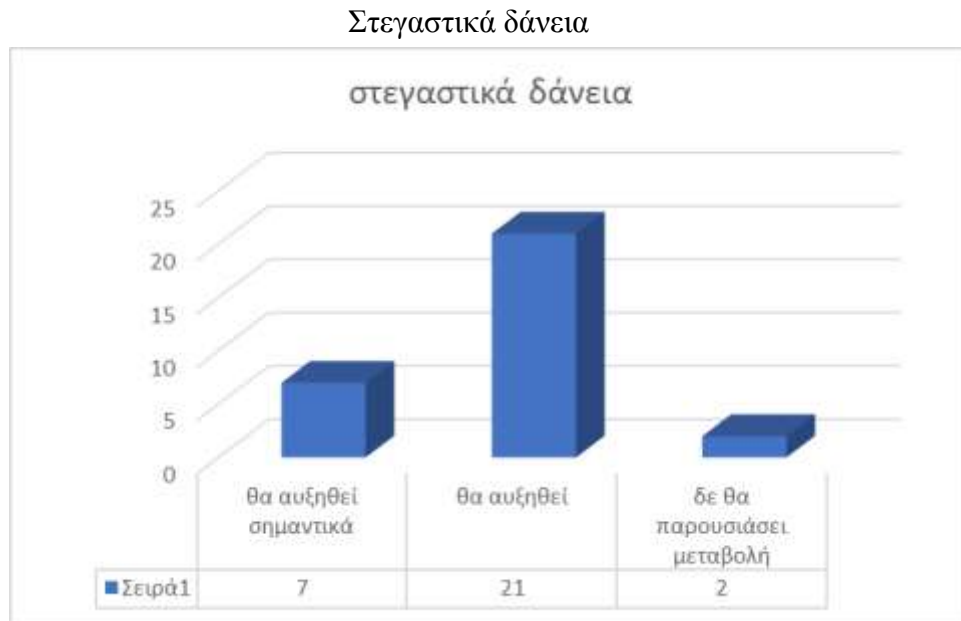
Σχήμα Β3 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Β ερώτηση για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες

Γ ερώτηση

Επιχειρηματικά δάνεια



Σχήμα Γ1 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Γ ερώτηση για τα επιχειρηματικά δάνεια

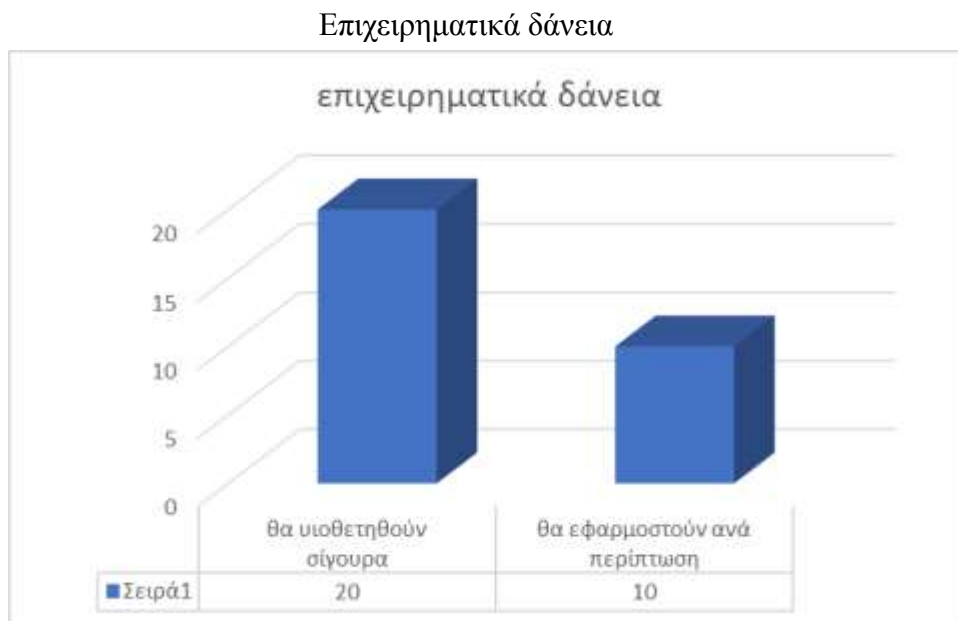


Σχήμα Γ2 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Γ ερώτηση για τα στεγαστικά δάνεια



Σχήμα Γ3 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Γ ερώτηση για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες

Δ ε ρ ώ τ η σ η

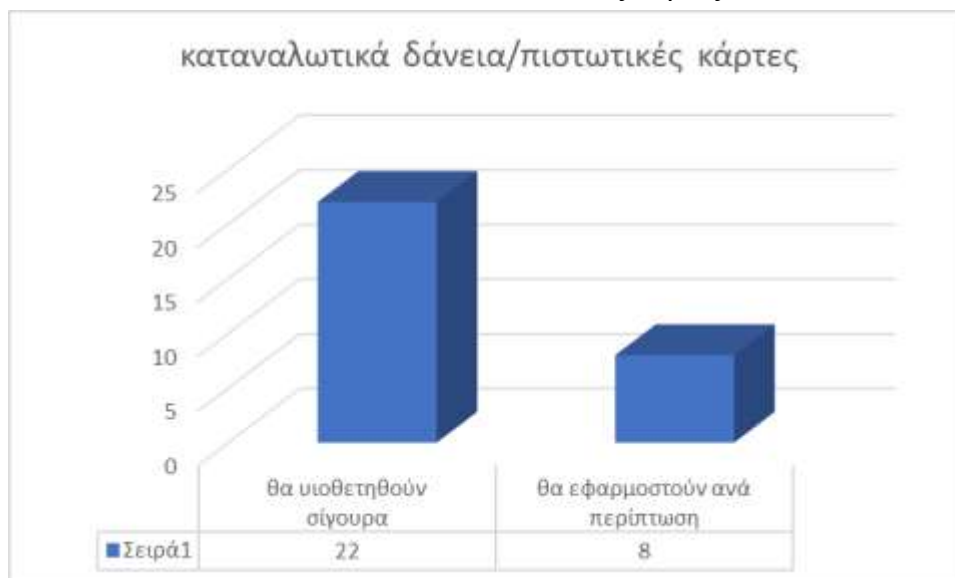


Σχήμα Δ1 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Δ ε ρ ώ τ η σ η για τα επιχειρηματικά δάνεια



Σχήμα Δ2 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Δ ε ρ ώ τ η σ η για τα στεγαστικά δάνεια

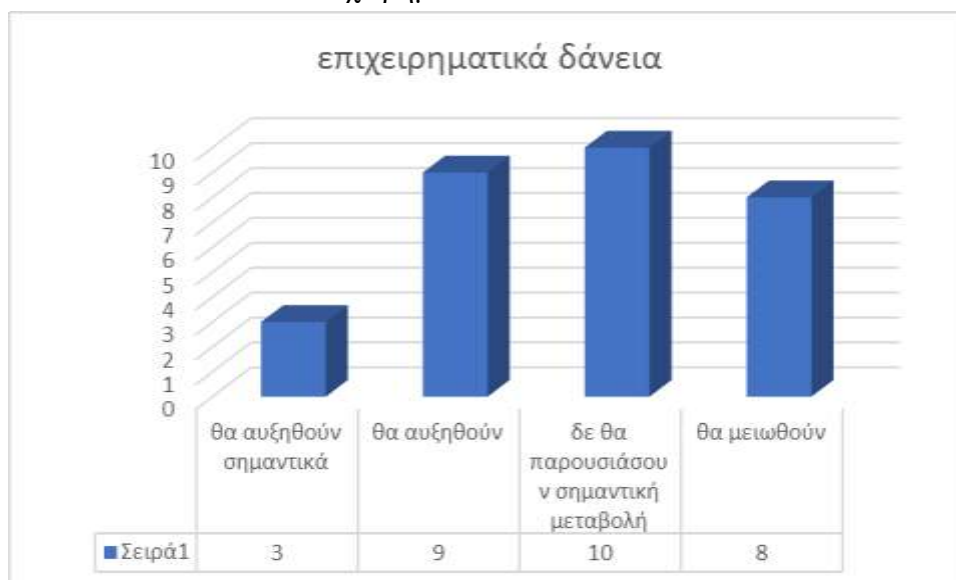
Καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες



Σχήμα Δ3 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στη Δ ερώτηση για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες

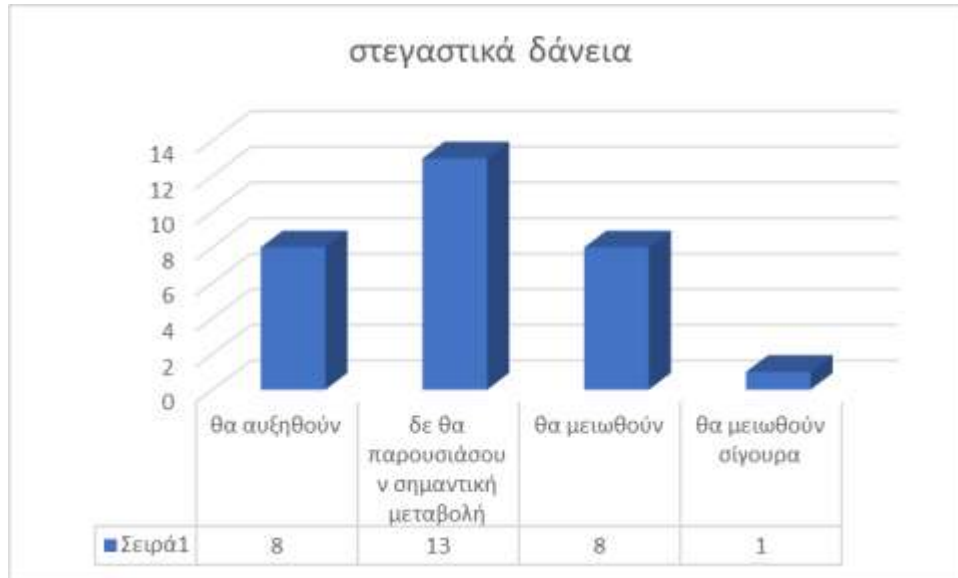
Ε ερώτηση

Επιχειρηματικά δάνεια



Σχήμα Ε1 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στην Ε ερώτηση για τα επιχειρηματικά δάνεια

Στεγαστικά δάνεια



Σχήμα Ε2 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στην Ε ερώτηση για τα στεγαστικά δάνεια

Καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες



Σχήμα Ε3 : κατανομή απαντήσεων όλων των στελεχών στην Ε ερώτηση για τα καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Συμπεράσματα

Η χρηματοπιστωτική κρίση και η κρίση χρέους στην Ελλάδα δεν άφησαν ανεπηρέαστο το Τραπεζικό σύστημα. Οι ισχυρές πιέσεις τις οποίες δέχτηκαν οι ελληνικές Τράπεζες επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό τη ρευστότητά τους με αποτέλεσμα την απώλεια καταθέσεων. Οι καταθέτες αποσύρουν τα χρήματά τους και μεγάλο μέρος αυτών καταλήγει σε Τράπεζες του εξωτερικού. Ο λόγος δάνεια προς καταθέσεις αυξάνεται συνεχώς μέσω της απώλειας καταθέσεων, ενώ ταυτόχρονα αυξάνονται και οι επισφάλειες των Τραπεζών εξ' αιτίας των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Με βάση στοιχεία της Beta χρηματιστηριακής για το πρώτο τρίμηνο του 2016 τα ποσοστά των μη εξυπηρετούμενων δανείων έφτασαν το 37,4% για τη Alpha Bank με προβλέψεις στο 70%, το 34,8% για τη Eurobank με προβλέψεις στο 64,3%, για την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος το ποσοστό ήταν 33,6% με προβλέψεις 74,5%, ενώ για την Τράπεζα Πειραιώς τα αντίστοιχα ποσοστά ήταν 40% και 65,9%.

Όσο βαθιάει η κρίση, οι Τράπεζες και τα διοικητικά στελέχη αυτών σε συνδυασμό με τις εκάστοτε κυβερνήσεις και υπό την εποπτεία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και της Τράπεζας Της Ελλάδος θα πρέπει να λάβουν αποφάσεις σχετικά με το μέλλον των επισφαλών δανείων το οποίο πλέον αποτελεί σημαντικό ζήτημα για την επιβίωσή τους.

Η λήψη αποφάσεων από τα διοικητικά στελέχη όσον αφορά τη ρύθμιση των δανείων σε καθυστέρηση και η εξεύρεση βιώσιμων λύσεων για τους δανειολήπτες θα πρέπει να αποτελεί καθημερινή μέριμνα. Για την ορθή ωστόσο λήψη απόφασης στον τομέα της διαχείρισης των επισφαλών δανείων δεν αρκεί μόνο μια γενική απόφαση της διοίκησης της εκάστοτε Τράπεζας, αλλά θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και οι θέσεις των υπαλλήλων, οι οποίοι έρχονται σε καθημερινή επαφή με πελάτες οι οποίοι αδυνατούν να αποπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους. Αυτό αποτελεί και το μεγαλύτερο λάθος των Τραπεζών τα τελευταία έξι χρόνια, όταν σημαντικός αριθμός αρμοδιοτήτων που έχουν να κάνουν με τη λήψη απόφασης είχαν αφαιρεθεί από τους διευθυντές τραπεζικών καταστημάτων αλλά και από στελέχη που ασχολούνταν με τη διαχείριση των επισφαλών δανείων. Έτσι περιορίστηκαν σε μεγάλο βαθμό οι πρωτοβουλίες που στο παρελθόν παρείχαν ικανοποιητικές και βιώσιμες λύσεις για τους πελάτες.

Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων, οι 28 στους 30 δηλαδή, συμφωνεί ότι η κατάσταση των μη εξυπηρετούμενων έχει επιδεινωθεί αρκετά τα τελευταία χρόνια και για το λόγο αυτό θεωρούν ότι τα κριτήρια εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων θα γίνουν στο μέλλον πιο ελαστικά. Παρ' όλα αυτά όμως, οι περισσότεροι θεωρούν ότι στα πλαίσια του Κώδικα Δεοντολογίας η προσέλευση των δανειοληπτών στις Τράπεζες για εξεύρεση βιώσιμων λύσεων απλώς θα αυξηθεί, ενώ λίγοι είναι εκείνοι που πιστεύουν ότι η αυτή δε θα μεταβληθεί σημαντικά ή θα αυξηθεί. Λαμβάνοντας υπόψη και την άποψη των 21 εξ' αυτών θα πρέπει να υιοθετηθούν σίγουρα δραστικά μέτρα το επόμενο χρονικό διάστημα στα πλαίσια της εξεύρεσης μακροχρόνιων ρυθμίσεων των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Όσον αφορά τέλος τις προβλέψεις των Τραπεζών και το πώς πιστεύουν ότι αυτές θα διαμορφωθούν στο μέλλον λαμβάνοντας υπόψη τις μεταβολές αξιολόγησης της ποιότητας των δανειακών χαρτοφυλακίων οι απαντήσεις δε συμπίπτουν σε καμία κατηγορία δανείου. Οι περισσότεροι ωστόσο συγκλίνουν στο γεγονός ότι οι προβλέψεις δε θα παρουσιάσουν

σημαντική μεταβολή. Αναμένεται λοιπόν να δούμε τις αποφάσεις που θα ληφθούν και στο πως αυτές θα εφαρμοστούν ώστε οι Τράπεζες να καταφέρουν να παραμείνουν έστω στα επίπεδα προβλέψεων που είναι σήμερα και χωρίς αυτά να μην αυξηθούν δημιουργώντας περαιτέρω προβλήματα στους ήδη πάσχοντες τραπεζικούς οργανισμούς.

Επικεντρώνοντας την ανάλυση στην Τράπεζα Eurobank Ergasias ΑΕ και με βάση τα λόγια του αναπληρωτή διευθύνοντος συμβούλου κυρίου Καλλαντώνη, ο οποίος διαβεβαιώνει κατηγορηματικά σε άρθρο του στην εφημερίδα το «Βήμα» ότι οι δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν πραγματικό οικονομικό πρόβλημα δε μένουν αβοήθητοι και ότι πλέον δεν μπορούμε να ανεχόμαστε τους στρατηγικούς κακοπληρωτές, αξίζει να σημειωθεί ότι τα αποτελέσματα της έρευνας πέτυχαν το στόχο που είχε τεθεί καθώς συμπίπτουν με τη σημερινή πραγματικότητα.

Οι Τράπεζες έχουν ήδη αρχίσει να λαμβάνουν αποφάσεις για την εξεύρεση πραγματικά βιώσιμων λύσεων και ειδικά μέσω προγραμμάτων διαγραφής οφειλών και της αποθήκευσης κεφαλαίου άτοκα σε αποδεδειγμένα αδύναμους πελάτες και χωρίς αρκετά εισοδήματα. Αν και ακόμη αυτό βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο όλα δείχνουν ότι το 2017 θα είναι μια χρονιά κατά την οποία όλες οι ρυθμίσεις θα έχουν μακροπρόθεσμο και βιώσιμο χαρακτήρα μιας και τα κριτήρια αξιολόγησης φαίνεται να γίνονται πιο ελαστικά.

Εν μέσω της κρίσης οι προβλέψεις παρουσιάζουν αυξητική τάση. Για να σταματήσει αυτή η άνοδος οι Τράπεζες χρειάζεται να προσδιορίσουν πλέον ρεαλιστικά ποια είναι τα πραγματικά τους δάνεια σε καθυστέρηση και ποια από αυτά δε θα καταφέρουν να εισπράξουν ποτέ. Με την εφαρμογή των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών κυρίως για τους στρατηγικούς κακοπληρωτές, οι οποίοι εκτιμάται ότι αποτελούν το 20% των δανειοληπτών με δάνεια σε καθυστέρηση συνήθως άνω των 300.000 ευρώ, αλλά και με την κατανόηση από όλους τους ληξιπρόθεσμους δανειολήπτες ότι η μη εξυπηρέτηση των δανείων τους αποτελεί ένα φαύλο κύκλο για την οικονομία της χώρας, μόνο τότε θα είμαστε σε θέση να μιλάμε για ανάκαμψη της οικονομίας.

Κανένα Τραπεζικό σύστημα στον κόσμο δεν μπορεί να λειτουργήσει με τον δείκτη των μη εξυπηρετούμενων δανείων να φτάνει το 50%, ποσοστό το οποίο αποτελεί μια εν δυνάμει βόμβα για την Ελληνική οικονομία.

5.2 Ερευνητικοί περιορισμοί

Όπως κάθε έρευνα έτσι και στη συγκεκριμένη υπήρξαν αρκετοί περιορισμοί. Αρχικά ένα μεγάλο πρόβλημα που αντιμετώπισα ήταν η συγκέντρωση εσωτερικών στοιχείων από την Τράπεζα. Λεπτομερή στοιχεία και νούμερα δεν υπάρχουν στο διαδίκτυο και θεωρούνται εμπιστευτικά. Σε διαλόγους που είχα με άτομα της διοίκησης οι πληροφορίες δίνονταν με μέτρο και ήταν γενικές. Ένας δεύτερος περιορισμός στην έρευνά μου ήταν το γεγονός ότι αρκετοί δεν ανταποκρίθηκαν στη πρόσκλησή μου να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο με αποτέλεσμα το δείγμα να μην είναι τόσο μεγάλο όσο θα ήθελα.

5.3 Μελλοντική έρευνα

Το θέμα των κόκκινων δανείων έχει μπει πλέον στη ζωή μας και αποτελεί βασικό ζήτημα επιβίωσης για τις Τράπεζες. Για το λόγο αυτό θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη η διεξαγωγή εμπειρικής έρευνας με στόχο τη διερεύνηση του τρόπου αξιολόγησης των δανειοληπτών από τις Τράπεζες και τους λόγους που οδήγησαν το δανειολήπτη σε μη ανταπόκριση στο δάνειό του. Μια ακόμη έρευνα που θα μπορούσε να διεξαχθεί έχει να κάνει με το ρόλο του κράτους στη διαχείριση των επισφαλών δανείων και το κατά πόσο οι αποφάσεις των κυβερνήσεων συμβάλλουν στη δημιουργία τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξένη βιβλιογραφία και ξενόγλωσση αρθρογραφία

A Brief History of Decision Making, Harvard Business Review, Leigh Buchaman and Andrew O' Connell, January 2006

Crucial decisions, Leadership in Policymaking and Crisis Management, Irving L. Janis, The Free Press, 1989

Decision Theory and Vocational Counseling: Important Concepts and Questions, Carl E. Thoresen, William A. Mehrens, October 1967

Determinations Of Bank Profitability: Evidence From The Greek Banking Sector, Constantinos Alexiou and Voyazas Sofoklis, Economic Annals, Volume LIV No. 182, pp. 93-118, July – September 2009

Management: Tasks, Responsibilities, Practices, Peter F. Drucker with Joseph A. Maciariello, HarperCollins e-books, Revised Edition.

Prospect theory: An Analysis Of Decision Under Risk, Daniel Kahneman and Amos Tversky, Econometrica, pp. 263-291, March 1979

Rational Decision Making in Business Organizations, Herbert A. Simon, The American Economic Review, pp. 493-513, September 1979

Ελληνική βιβλιογραφία και ελληνική αρθρογραφία

Αρχές οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων και υπηρεσιών, Α. Μπουραντάς, Α. Βάθης, Χ. Παπακωνσταντίνου, Π. Ρεκλείτης, Οργανισμός Εκδόσεως Διδακτικών Βιβλίων, Αθήνα, 1999

Ελληνική Ένωση Τραπεζών, (Ιούνιος 2010) «Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα το 2009»

Εξελίξεις και προοπτικές του Τραπεζικού Τομέα, Ομιλία του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος κ. Νικολάου Χ. Γκαργκάνα στο Συνέδριο "Greek, Bulgarian and Romanian Business & Investment Summit" που διοργανώνει το περιοδικό ECONOMIST την 28^η και 29^η Ιουνίου 2006 στην Αθήνα

Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και Τράπεζα της Ελλάδος, (Σεπτέμβριος 2013) «Οδηγίες αναφορικά με τις γνωστοποιήσεις των Τραπεζών για την έκθεσή τους σε πιστωτικό κίνδυνο από τα δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες»

Μάνατζμεντ, Θεωρητικό υπόβαθρο – Σύγχρονες Πρακτικές, Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα 2002

Νέες θεωρητικές προσεγγίσεις στη λήψη αποφάσεων, Αθηνά Μαρούδα – Χατζούλη, Επιθ. Κοιν. Ερευνών, σελ. 227-241, 2000

Τράπεζα της Ελλάδος, (30 Νοεμβρίου 2016) «Έκθεση για τους Επιχειρησιακούς Στόχους Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων»

Τράπεζα της Ελλάδος, (Ιούλιος 2015) «Οικονομικό Δελτίο», Τεύχος 41

Τράπεζα της Ελλάδος, (Ιούλιος 2016) « Επισκόπηση του Ελληνικού Χρηματοπιστωτικού Συστήματος»

Τραπεζικές κρίσεις και πολιτικές αναδιάρθρωσης του Τραπεζικού συστήματος, Γεώργιος Ι. Πίντερης, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών

Ηλεκτρονικές πηγές

<https://www.mikrometoxos.gr/τράπεζες-αποτελέσματα-2015-οι-ισολογιοι>
(11/12/2016)

<http://thecorner.eu/news-europe/signs-of-optimism-in-greek-banks-q2-results-but-npl-challenge-lies-ahead/57728/> (06/12/2016)

<http://www.et.gr/index.php/2013-01-28-14-06-23/search-laws> (10/12/2016)

Eurobank ΑΕ, Δελτίο Τύπου Αποτελεσμάτων Δ' Τριμήνου 2015, προσπελάσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1466&mid=360&lang=gr>

Eurobank ΑΕ, Δελτίο Τύπου Αποτελεσμάτων Α' Εξαμήνου 2016, προσπελάσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1570&mid=360&lang=gr>

Eurobank ΑΕ, Δελτίο Τύπου Αποτελεσμάτων Α' Τριμήνου 2016, προσπελάσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1570&mid=360&lang=gr>

Eurobank ΑΕ, Δελτίο Τύπου Αποτελεσμάτων Γ' Τριμήνου 2016,
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1570&mid=360&lang=gr>

Τράπεζα της Ελλάδος «Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 42/30.05.2014»,
προσπελάσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση
http://www.bankofgreece.gr/BogDocumentPEE/%CE%A0%CE%95%CE%95_42_30_5_2014.pdf

Τράπεζα της Ελλάδος «Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 47/09.02.2015»,
προσπελάσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση
http://www.bankofgreece.gr/BogDocumentPEE/%CE%A0%CE%95%CE%95%2047_9_2_2015.pdf

Διαδικτυακοί τόποι

<https://www.bankofgreece.gr>

<https://www.ecb.europa.eu>

<https://www.eurobank.gr>

<https://www.hba.gr>

<https://www.thecorner.eu>

<https://www.et.gr>

<https://www.mikrometoxos.gr>

<https://www.wikipedia.org>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παραθέτονται οι ορισμοί βασικών εννοιών των δανείων.

Δάνειο

Με την ονομασία **δάνειο** φέρεται ειδική διμερής σύμβαση, εξ ου και ο ταυτόσημος όρος δανειακή σύμβαση, όπου κατά τη συνομολόγησή της μεταβιβάζεται για κάποιο χρονικό διάστημα η κυριότητα χρημάτων ή άλλων αντικαταστατών πραγμάτων, με την υποχρέωση της μετέπειτα επιστροφής τους.

Δανειολήπτης

Δανειολήπτης, ή δανειζόμενος ονομάζεται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο εκχωρείται προσωρινά η κυριότητα χρημάτων ή πραγμάτων.

Τύποι δανείων

Στεγαστικό δάνειο. Στεγαστικό δάνειο είναι ένα πολύ κοινό είδος χρεογράφου, που χρησιμοποιείται από πολλά άτομα για την αγορά κατοικιών. Σε αυτό το δάνειο ο οφειλέτης χρησιμοποιεί τα χρήματα με σκοπό την αγορά ενός ακινήτου. Οι σκοποί για τους οποίους κάποιος μπορεί να πάρει ένα στεγαστικό δάνειο είναι για αγορά, ανέγερση, αποπεράτωση, επέκταση, βελτίωση, επισκευή, συντήρηση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης (για ιδιόχρηση ή εκμετάλλευση), για αγορά οικοπέδου που προορίζεται για κατοικία ή επαγγελματική στέγη ή/και για αναχρηματοδότηση στεγαστικών δανείων άλλων τραπεζών

Δάνειο αυτοκινήτου. Ένα δάνειο αυτοκινήτου είναι ένα δάνειο που λήφθηκε ώστε να αγοραστεί ένα καινούργιο ή μεταχειρισμένο αυτοκίνητο. Το δάνειο, σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να εξασφαλισθεί μέσω του ιδίου του αυτοκινήτου, με τον ίδιο τρόπο όπως μια υποθήκη είναι εξασφαλισμένη από τη στέγασση.

Υπερανάληψη. Η υπερανάληψη, γνωστή και ως overdraft, πρόκειται για έναν τρεχούμενο λογαριασμό και σε περίπτωση που κάποιος χρειαστεί κάποια χρήματα μπορεί να ζητήσει από την τράπεζα του να λάβει ένα ποσό, μεγαλύτερο από αυτό έχει ήδη κατατεθειμένο. Το ανώτατο ποσό που επιτρέπεται να "**σηκώσει**" από την τράπεζα είναι κατά μέσο όρο περίπου 5.000–6.000ευρώ. Η υπερανάληψη σε γενικές γραμμές μπορεί να εξοφληθεί ταχύτερα, διότι κάθε φορά που κατατίθεται ένα ποσό στον λογαριασμό του δανειολήπτη όπως για παράδειγμα ο μισθός του, η τράπεζα "**τραβάει**" άμεσα το οφειλόμενο ποσό σε αντίθεση με τα ανοικτά δάνεια όπου οι περισσότεροι πελάτες συνήθως καταβάλλουν την ελάχιστη μηνιαία δόση διαιωνίζοντας έτσι το όποιο χρέος έχουν προς την τράπεζα.

Προσωπικό δάνειο. Στα προσωπικά δάνεια ο δανειολήπτης δανείζεται ένα ποσό το οποίο επιθυμεί να διαθέσει για την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και δεν χρειάζεται να γνωστοποιήσει τις προθέσεις του στην τράπεζα. Το ποσό που μπορεί να δοθεί διαφέρει ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ο δανειζόμενος ανάλογα με τις ανάγκες του μπορεί να λάβει ένα δάνειο ύψους 20.000 ή ακόμα και 30.000 ευρώ.

Ανοιχτό δάνειο. Ένα είδος προσωπικού δανείου είναι και το Ανοιχτό Δάνειο. Στο ανοιχτό δάνειο το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα εγκρίνει ένα ανώτατο πιστωτικό όριο (συνήθως μέχρι 3.000 ευρώ), και ο πελάτης έχει τη δυνατότητα τμηματικών

αναλήψεων. Οι πληρωμές του πελάτη μετά από την αφαίρεση των εξόδων και των τόκων του δανείου, προστίθενται στο υπόλοιπο της εγκεκριμένης πίστωσης.

Φοιτητικό δάνειο. Ένα άλλο είδος προσωπικού δανείου μπορεί να θεωρηθεί και το Φοιτητικό Δάνειο. Τα διάφορα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προσφέρουν σε σπουδαστές η φοιτητές δημοσίων και ιδιωτικών σχολών και ιδρυμάτων φοιτητικά δάνεια με ιδιαίτερους και ποικίλους προνομιακούς όρους σχετικά με την εξόφληση τους. Το επιτόκιο, το ποσό και ο τρόπος αποπληρωμής διαφέρει ανά χρηματοπιστωτικό ίδρυμα και εξαρτάται από τις ανάγκες του κάθε φοιτητή.

Πιστωτική κάρτα. Η πιστωτική κάρτα είναι ένα και αυτή ένας τύπος δανείου, που χρησιμοποιείται για την πληρωμή αγαθών και υπηρεσιών χωρίς να χρειάζεται να καταβληθούν τα χρήματα άμεσα. Ο πάροχος της πιστωτικής κάρτας, δηλαδή η τράπεζα, επιβάλλει ένα συγκεκριμένο μηνιαίο πιστωτικό όριο στον πελάτη, το οποίο και μπορεί να διαθέσει σε αγορές που επιθυμεί. Επίσης, ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας έχει τη δυνατότητα να κάνει ανάληψη μετρητών από το ΑΤΜ μίας τράπεζας εφόσον και το πιστωτικό υπόλοιπο το επιτρέπει. Υπάρχουν διάφοροι τύποι πιστωτικής κάρτας οι οποίοι και καλύπτουν τις ανάγκες κάθε ξεχωριστού πελάτη.

Καταναλωτικό δάνειο. Το καταναλωτικό δάνειο είναι το δάνειο το οποίο χορηγείται προκειμένου να καλυφθούν προσωπικές ανάγκες με σκοπό την απόκτηση προϊόντων και υπηρεσιών. Τα καταναλωτικά δάνεια, ο τρόπος απόκτησης αυτών, η φύση τους και το ποσό που χορηγείται καθώς και ο σκοπός απόκτησης αυτών διαφέρει σημαντικά ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Το ποσό που χορηγείται σε ένα καταναλωτικό δάνειο δεν ξεπερνάει συνήθως τα 25.000 ευρώ, ενώ υπάρχουν και περιπτώσεις όπου το ποσό δεν δίνεται στον πελάτη αλλά δίνεται απευθείας στον έμπορο από τον οποίο έγινε η αγοραπωλησία η οποία χρηματοδοτήθηκε από το δάνειο. Ωστόσο, υπάρχουν καταναλωτικά δάνεια τα οποία δεν χορηγούνται με σκοπό την αγορά προϊόντων και ως εκ τούτου ο δανειζόμενος δεν είναι υποχρεωμένος να προσκομίσει δικαιολογητικά αγοράς. Τα καταναλωτικά δάνεια μερικές φορές περιλαμβάνουν δάνεια στεγαστικά, προσωπικά δάνεια ή και δάνεια αυτοκινήτου. Δηλαδή, ο δανειολήπτης ζητά να του χορηγηθεί ένα καταναλωτικό δάνειο με σκοπό την αγορά ή την επισκευή μίας κατοικίας, την αγορά αυτοκινήτου ή την αγορά αγαθών και υπηρεσιών.

Επιχειρηματικό δάνειο. Τα επιχειρηματικά δάνεια είναι αυτά τα οποία χορηγούνται από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα σε έναν πελάτη, που συνήθως είναι μία μεγάλη επιχείρηση, ή μία μικρομεσαία ή και ελεύθεροι επαγγελματίες. Ένα επαγγελματικό δάνειο δίνεται προκειμένου να καλυφθούν κάποιες συγκεκριμένες ανάγκες ανάλογα με το είδος του δανειολήπτη. Οι σκοποί για τους οποίους μπορεί να πάρει κάποιος επιχειρηματικά δάνεια αλλά και η χρήση αυτών είναι για αγορά οικοπέδου, αγορά έτοιμης ή υπό ανέγερση επιχειρηματικής στέγης, αποπεράτωση επιχειρηματικής στέγης, ανακαίνιση επιχειρηματικής στέγης (βελτιώσεις - προσθήκες - επισκευές), αγορά εμπορευμάτων, εξόφληση προμηθευτών. Επιχειρηματικό δάνειο δικαιούνται να λάβουν οι Ατομικές Επιχειρήσεις, οι Ομόρρυθμες Εταιρείες, οι Ετερόρρυθμες Εταιρείες, οι Ανώνυμες Εταιρείες (Α.Ε.) και οι Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.)

Δάνεια σε καθυστέρηση.

Δάνεια σε καθυστέρηση (non-performing loans – NPLs) θεωρούνται τα δάνεια για τα οποία έχει καθυστερήσει η αποπληρωμή (του συνόλου ή ενός μέρους) των τόκων ή/και του κεφαλαίου για χρονικό διάστημα πέραν των 90 ημερών ή

βρίσκεται σε δικαστικές ενέργειες. Ένα δάνειο παύει να είναι μη εξυπηρετούμενο εάν επαναδιαπραγματευθεί και υπάρξει ρύθμιση ή αποπληρωθούν οι καθυστερημένες οφειλές άνω των 90 ημερών.

Μη εξυπηρετούμενες εκθέσεις (non-performing Exposure – NPEs):

Μια πιστοδότηση θεωρείται μη εξυπηρετούμενη έκθεση όταν ισχύει μια εκ των κάτωθι προϋποθέσεων

- α) είναι σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών
- β) είναι σε στάδιο δικαστικών ενεργειών
- γ) εμφανίζει ένδειξη αδυναμίας πληρωμής
- δ) είναι απομειωμένη και
- ε) είναι μη εξυπηρετούμενη ρύθμιση.