



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ - ΜΕΛΕΤΗ
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ E-LOAN ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

Πιτέλιος Αθανάσιος
Α.Μ. 126204

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
Ρεπούσης Σπυρίδων

ΠΑΤΡΑ
ΜΑΡΤΙΟΣ, 2020

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	4
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	5
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ABSTRACT	7
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ.....	9
1.1 Financial Technology	9
1.2 PSD2 και Open Banking.....	10
1.3 Μετάβαση Τραπεζικής στην νέα εποχή.....	12
1.4 Ψηφιακή εποχή στο Ελληνικό Χρηματοπιστωτικό Σύστημα	14
1.4.1 Τράπεζα της Ελλάδος	16
1.4.2 Συστημικές Τράπεζες	17
1.5 Ψηφιακά Καταναλωτικά Δάνεια	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ & ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ WINBANK ΩΣ ΦΟΡΕΑΣ ΤΟΥ Ε LOAN.....	23
2.1 Πορεία της Τράπεζας Πειραιώς.....	23
2.2 Ψηφιακή Πλατφόρμα Τράπεζας Πειραιώς WINBANK.....	26
2.3 Ασφάλεια και Πλεονεκτήματα Winbank.....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ Ε LOAN	29
3.1 Ορισμός και σκοπός Ε loan	29
3.2 Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά Ε loan	30
3.3 Εξέλιξη Διαδικασίας χορήγησης Ε loan.....	32
3.4 Καταχώρηση αιτήματος Ε loan	34
3.5 Νομικές προεκτάσεις Ε loan	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.....	46
4.1 Πιστωτική Πολιτική.....	46
4.2 Κριτήριο Διάρκειας	47
4.3 Κριτήριο Εισοδήματος	49
4.4 Κριτήριο Δανειακών Υποχρεώσεων.....	50
4.5 Κριτήριο Μηνιαίου Διαθέσιμου Εισοδήματος MDI.....	53
4.6 Κριτήριο Overall Βαθμολόγησης	55

4.7 Κριτήριο Tiresias Behavior Score (TBS)	56
4.8.1 Εξισώσεις Γραμμικής Παλινδρόμησης	60
4.8.2 Συντελεστές Προσδιορισμού	60
4.8.3 Συμπεράσματα Υποδειγμάτων Αναλύσεων Παλινδρόμησης	61
5. ΩΦΕΛΕΙΑ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ E LOAN	62
5.1 Πλεονεκτήματα E loan	62
5.1.1 Μείωση Λειτουργικού Κόστους	62
5.1.2 Πιστωτική Επέκταση	64
5.1.3 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	65
5.2 Αύξηση Κινδύνου	66
5.2.1 Πιστωτικός Κίνδυνος	67
5.2.2 Επιτοκιακός Κίνδυνος	70
6. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ E LOAN	72
6.1 Υπηρεσία e loan σε σχέση με το σύνολο των Καταναλωτικών Δανείων	72
6.2 Εγκρισιμότητα δανείων e loan	75
6.3 Κοινωνική Διαστρωμάτωση εγκεκριμένων δανείων E loan	78
6.3.1 Φύλλο	78
6.3.2 Ηλικία	80
6.3.3 Επάγγελμα	81
6.3.4 Γεωγραφική Περιοχή	82
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	84
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ	85
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	88

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 3-10 ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ.....	34
Πίνακας 4-1 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΜΕ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ.....	51
Πίνακας 4-2 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ.....	53
Πίνακας 4-3 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ ΜΕ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ.....	55
Πίνακας 4-4 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΔΙ ΜΕ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ.....	57
Πίνακας 4-5 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ OVERALL SCORING ΜΕ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ.....	59
Πίνακας 4-6 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ TBS ΜΕ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ.....	60
Πίνακας 6-1 ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΙΟΥΝΙΟΥ 2018 ΕΩΣ ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2018.....	77

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 6-1 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ 06/2018 ΕΩΣ 10/2019.....	78
Διάγραμμα 6-2 ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΙΤΗΣΕΩΝ Ε ΛΟΑΝ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ..	79
Διάγραμμα 6-3 ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΡΙΣΕΩΝ Ε ΛΟΑΝ.....	80
Διάγραμμα 6-4 ΠΟΣΟΣΤΑ ΕΓΚΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ Ε ΛΟΑΝ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ.....	81
Διάγραμμα 6-5 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ.....	82
Διάγραμμα 6-6 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ Ε ΛΟΑΝ.....	82
Διάγραμμα 6-7 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ Ε ΛΟΑΝ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΦΥΛΛΟ.....	84
Διάγραμμα 6-8 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ Ε ΛΟΑΝ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ.....	85
Διάγραμμα 6-7 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ Ε ΛΟΑΝ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ.....	86
Διάγραμμα 6-7 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ Ε ΛΟΑΝ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ.....	87

ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ - ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ E-LOAN ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Βασικός σκοπός της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας είναι η μελέτη της λειτουργίας της πρωτοποριακής ψηφιακής καταναλωτικής πιστοδοτικής υπηρεσίας e loan, καθώς επίσης και η διερεύνηση επίτευξης των στρατηγικών επιδιώξεων της Τράπεζας Πειραιώς μέσω της ορθής εφαρμογής της ισχύουσας Πιστωτικής Πολιτικής και της κοινωνικής αποδοχής του νέου χορηγητικού προϊόντος.

Στο πρώτο μέρος της Εργασίας θα αναλυθεί περιγραφικά ο όρος Finance Technology και πως αυτός διαμορφώνει πλέον τη λειτουργία των Χρηματοπιστωτικών Οργανισμών παγκοσμίως. Επιπλέον θα εντοπίσουμε την μετάβαση του Τραπεζικού συστήματος στον νέο ψηφιακό κόσμο μέσα από το πλαίσιο των Εποπτικών Αρχών ενώ θα γίνει ειδική αναφορά στο Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα και πως αυτό αντιδρά στις υπό διαμόρφωση νέες συνθήκες.

Στο δεύτερο μέρος θα ερευνήσουμε την ιστορική πορεία και την τρέχουσα στρατηγική της Τράπεζας Πειραιώς ως το πρώτο συστημικό Πιστωτικό ίδρυμα που εισήγαγε τα ψηφιακά καταναλωτικά δάνεια, ενώ παράλληλα θα περιγράψουμε και την ψηφιακή πλατφόρμα Winbank. Επιπλέον στο τρίτο κεφάλαιο θα περιγράψουμε το σκοπό, τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο καταχώρησης των e loans.

Στη συνέχεια της έρευνας θα εξετάσουμε διεξοδικά τους παράγοντες που καθορίζουν την αξιολόγηση ενός αιτήματος e loan και αν αυτοί συμπίπτουν με όλα τα υπόλοιπα δάνεια Καταναλωτικής Πίστης, καθώς επίσης θα εξετάσουμε κατά πόσο συσχετίζονται τα επιμέρους κριτήρια αξιολόγησης αιτημάτων καταναλωτικών δανείων με τα αιτούμενα και τα εγκεκριμένα ποσά. Επίσης στο θα παρατεθούν και 2 υποδείγματα Παλινδρόμησης με την γραμμική τους ανάλυση με εξαρτημένη μεταβλητή τα ποσά δανεισμού αιτήσεων και ανεξάρτητη όλους του εξεταζόμενους παράγοντες πιστωτικής πολιτικής.

Στα δύο τελευταία κεφάλαια θα αξιολογηθούν οι συνέπειες από τη λειτουργία του e loan για το πρώτο ενάμιση χρόνο ύπαρξης του, ενώ λαμβάνοντας υπόψη τα σύνολα αιτήσεων και εγκρίσεων, θα αναζητηθεί η αποδοχή της εν λόγω υπηρεσίας τόσο σε επίπεδο συνόλου φυσικών προσώπων όσο και σε διάφορες επιμέρους κοινωνικές τάξεις.

DIGITAL CONSUMER'S LOANS - CASE STUDY OF PIRAEUS BANK E-LOAN

ABSTRACT

The main purpose of the current thesis is the evaluation and the study of the innovative digital consumer's lending service of Piraeus Bank "e loan", in order to determine if this is compatible with the principles of the existing Credit Policy, the strategic targets of Piraeus Bank and the social requirements.

In the first chapter of the thesis, there is a review of the terms of Finance Technology and how this works in the modern global Banking System. In addition to this, there is also an analysis of the finance digital transformation and how the banking supervisory authorities create a framework of principles for this technological process. Especially there is a reference to the reactions of the Greek Banking system to the new challenge of FinTech.

The historical process and the current strategy of Piraeus Bank as the first bank which promoted the digital consumer's lending is presented in the second part of the thesis. Additionally, there is an analysis referring to the Internet Banking digital platform of Piraeus Bank called Winbank. The third chapter is about a description of the purpose, the characteristics and the 'e loan' application procedure.

Consequently, the fourth chapter refers to the criteria of Credit Policy and how these affect the evaluation of e loans requests. There is also an examination of Credit Policy's criteria correlations with the adopted and the requested amounts and if the e loans are in accordance with the rest of Consumer's Loans. Finally, two models of linear regression will be completed with the amounts of adopted loans as a dependent variable and the main criteria of Credit Policy as an independent variable.

The fifth chapter refers to the consequences of the first period function of e loans and there is a research of the new digital consumer's lending acceptance in parts of society separately in the last chapter of the thesis.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η Εργασία αφιερώνεται στην κόρη μου και στην σύζυγό μου που αποτελούν πάντα την αφορμή και την αιτία να προσπαθώ να εξελίσσομαι.

Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συνεργάτες μου που με βοήθησαν καθοριστικά στην έρευνα, καθώς επίσης και το οικογενειακό μου περιβάλλον που συνέβαλε εμπράκτως στο να βρω πολύτιμο χρόνο για την συγγραφή.

Τέλος ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω να απευθύνω στον επιβλέποντα Καθηγητή μου Κο Ρεπούση για την καθοδήγηση, την ενθάρρυνση και την κατανόηση που μου έδειξε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της Διπλωματικής Εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

1.1 Financial Technology

Ο όρος Fintech προέρχεται από την σύντμηση των λέξεων Finance Technology (χρηματοοικονομική τεχνολογία) και περιλαμβάνει την ψηφιακή παροχή προϊόντων και υπηρεσιών από Χρηματοπιστωτικούς ομίλους όπως πληρωμές, πιστοδοτήσεις, διαχείριση επενδύσεων, ελέγχου συναλλαγών και διατραπεζικής επικοινωνίας μέσω της επιστήμης της πληροφορικής. Οι εταιρείες που προσφέρουν τέτοιου είδους ψηφιακές υπηρεσίες διακρίνονται σε 2 ομάδες: α) σε αυτές που προσφέρουν απευθείας σε οικονομικές οντότητες fintech προϊόντα και β) στις start-up κυρίως επιχειρήσεις οι οποίες προσφέρουν υποστηρικτικές εργασίες στους παραδοσιακούς πιστωτικούς οργανισμούς για να ενταχθούν οι τελευταίοι στο σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον. Οι Fintech υπηρεσίες έχουν κατακτήσει πλέον ολόκληρο τον κόσμο αφού πρώτα λειτούργησαν αποτελεσματικά στις χρηματοπιστωτικές αγορές των ΗΠΑ και της Μεγάλης Βρετανίας όπου κυριαρχεί έντονα το στοιχείο της εξωστρέφειας χωρίς αυστηρούς εποπτικούς περιορισμούς. Πλέον όμως και άλλες ανεπτυγμένες οικονομίες όπως η Ευρωζώνη με κυρίαρχες τις προηγμένες τεχνολογικά χώρες Γερμανία, Δανία και Σουηδία επιδιώκουν τη διάδοση των fintech προϊόντων στην λειτουργία της αγοράς, ενώ και η Λιθουανία με το Βέλγιο έχουν αποκτήσει πιο φιλικές διαδικασίες προσέλκυσης ψηφιακών χρηματοοικονομικών επενδύσεων με σκοπό να λάβουν ισχυρό μερίδιο αγοράς από το επικείμενο BREXIT.

Για να διαπιστώσουμε πόσο σημαντική είναι η μετεξέλιξη της χρηματοπιστωτικής αγοράς με τη διείσδυση της ψηφιακής πολιτικής, αρκεί να τονίσουμε ότι σύμφωνα με στατιστικές έρευνες οι εταιρείες Fintech σε Ευρώπη και Βόρεια Αμερική ξεπερνούν τις 2.400 με μέση συνολική επένδυση στα €45εκ και ύψος Ίδιων Κεφαλαίων πλέον των \$11 δις. (VentureScanner, 2018). Επιπλέον μία άλλη έρευνα της Ernst & Young παρατηρεί πως το 1/3 των χρηστών Internet έχουν ενταχθεί σε fintech υπηρεσίες με το υψηλότερο ποσοστό να εντοπίζεται στην Κινέζικη κοινωνία, ενώ στην Ευρώπη οι πολίτες της Μεγάλης Βρετανίας δείχνουν να ενσωματώνουν ταχύτατα στην καθημερινότητα τους τέτοια τραπεζικά εργαλεία. Αυτό όμως που έχει σπουδαιότερη σημασία, σύμφωνα πάντα με την ίδια έρευνα, είναι η αυξητική τάση εξοικείωσης μεγάλων πληθυσμιακών ομάδων με την τεχνολογία που αναδεικνύει το πόσο κοντά είναι η ολοκληρωτική μετάβαση στην σύγχρονη ψηφιακή εποχή. Σε παρόμοια

συμπεράσματα με τις παραπάνω έρευνες έφτασε και ο Chris Skinner διάσημος Fintech Influencer και συγγραφέας αρκετών τεχνολογικών βιβλίων, ο οποίος σε μία δημοσίευση στις αρχές του 2019, θέλοντας να επισημάνει τη ραγδαία ανάπτυξη των Fintech εταιρειών, αναφέρει χαρακτηριστικά πως η παγκόσμια χρηματοδότηση σε Fintech startups έχει ανέλθει σε 111,8 δισ. δολάρια το 2018 από 50,8 δισ. δολάρια που ήταν το 2017.

Όλα τα παραπάνω δημιουργούν μία πρωτόγνωρη συνθήκη για την παγκόσμια Οικονομία που συνεπάγεται όμως και νέους κινδύνους. Οι διαδικασίες ίδρυσης και οι κανόνες λειτουργίας των Fintech start-ups αποτελούν άγνωστη περιοχή με αποτέλεσμα να μην είμαστε βέβαιοι για τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο που επιδιώκουν, καθώς επίσης και για τον επενδυτικό προσανατολισμό τους αφού οι περισσότερες δεν είναι καν χρηματιστηριακά εισηγμένες ενώ παράλληλα εμφανίζεται σε εξέλιξη και το φαινόμενο πολλές από αυτές να εξαγοράζονται από παραδοσιακούς Τραπεζικούς Ομίλους που θέλουν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να μετέχουν πιο ενεργά στην Ψηφιακή εποχή.

1.2 PSD2 και Open Banking

Σκόπιμο είναι σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε και την σπουδή των αρχών των ανεπτυγμένων κρατών να δώσουν οι ίδιες το έναυσμα για την ολοκληρωτική μετάβαση στην ψηφιακή εποχή ακόμα και πολλές φορές με αντίδραση των παραδοσιακών Χρηματοπιστωτικών Οργανισμών οι οποίοι αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα τις fintech startups εταιρείες με ιδιαίτερο σκεπτικισμό αν όχι ανταγωνιστικά. Σε επιβεβαίωση της παραπάνω διαπίστωσης ενσωματώθηκε στους κανόνες λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Χρηματοπιστωτικής Αγοράς τον 01/2018 η οδηγία PSD2, η οποία αποσκοπεί στο να αυξηθεί ο ανταγωνισμός στην αγορά συναλλαγών και πληρωμών μέσω συμμετοχής και μη τραπεζικών startup επιχειρήσεων με ταυτόχρονη όμως δημιουργία ενός ενιαίου «πέπλου» δικλίδων ασφαλείας που σαν απώτερο στόχο θα έχει την προστασία των καταναλωτών. Αντίστοιχη οδηγία έχει εκδώσει και η Βρετανική εποπτική αρχή από τα τέλη του 2017, την επονομαζόμενη Open Banking με την οποία ορίζει: α) τη χρήση του πρωτοκόλλου επικοινωνίας Application programming Interface (API) που επιτρέπει σε ανεξάρτητους προγραμματιστές να δημιουργούν εφαρμογές για τα παραδοσιακά πιστωτικά ιδρύματα, β) την προώθηση ευρύτερης γκάμας επιλογών οικονομικής διαφάνειας για τους κατόχους λογαριασμών και γ) την αποδοχή χρήσης κοινού ανοιχτού κώδικα πληροφορικής για την επίτευξη όλων των παραπάνω. Ως συμπέρασμα από τις παραπάνω οδηγίες, διαπιστώνουμε

πως οι αρχές των ανεπτυγμένων οικονομιών, επιθυμώντας να ανοίξουν την αγορά συναλλαγών και να τονώσουν την καινοτομία στην τραπεζική, σχεδίασαν ένα πλαίσιο στο οποίο οι Χρηματοπιστωτικοί Όμιλοι επιτρέπουν να υπάρχει πρόσβαση στα δεδομένα των πελατών σε ψηφιακές εταιρείες fintech υπηρεσιών πάντα με βεβαιωμένη την συγκατάθεση των τελευταίων για να ελέγχεται το ιστορικό των συναλλαγών τους και να διαμορφώνεται μία πιο προσωποποιημένη υπηρεσία που εν τέλει θα τους ωφελήσει.

Οι παραπάνω οδηγίες μπορεί να εφαρμόζονται ήδη όμως η ενσωμάτωσή τους στην κοινωνία δεν φαίνεται να πραγματοποιείται εύκολα, ενώ και οι συνέπειες τους δεν μπορούν να αποσαφηνιστούν ακόμα. Είναι όμως ξεκάθαρο σε όλη την παγκόσμια αγορά ότι οι συγκεκριμένες πρωτοβουλίες θα διευκολύνουν την ανταλλαγή χρηματοοικονομικών δεδομένων, ενώ θα προκαλέσουν ριζικές αλλαγές στις παρακάτω επιμέρους τραπεζικές διαδικασίες.

- Στη διαχείριση χρημάτων. Είναι φανερό πως οι συναλλασσόμενοι θα μπορούν να ελέγχουν πιο εύκολα και πιο άμεσα την τραπεζική τους θέση, διευκολύνοντας τον οικονομικό σχεδιασμό της καθημερινότητας τους και καθιστώντας τις Τράπεζες αρωγό στην επαγγελματική και κοινωνική τους ζωή.
- Στις συναλλαγές. Οι οδηγίες PSD2 και Open Banking προσφέρουν τη δυνατότητα οι μεταφορές μεταξύ λογαριασμών να γίνονται ταχύτερα και με μικρότερο κόστος, ενώ και οι συναλλαγές μέσω καρτών από τα τερματικά εμπορών δεν θα απαιτούν την συμμετοχή μεσάζοντα επιφέροντας ευρύτερη μείωση κόστους η οποία θα μετακυλιέται στους συναλλασσόμενους.
- Στις πιστοδοτήσεις. Και στην χορήγηση όμως δανείων οι παραπάνω οδηγίες θα διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο αφού πλέον η συναλλακτική συμπεριφορά των αιτούντων θα είναι προσβάσιμη σε όλους μέσω εφαρμογών και έτσι θα αντιμετωπίζεται επαρκώς το φαινόμενο της ασύμμετρης πληροφόρησης από πλευράς κοινωνίας σε βάρος των Πιστωτικών Ιδρυμάτων, μειώνοντας τελικά τον Πιστωτικό Κίνδυνο.

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι η πλήρης ενσωμάτωση των παραπάνω οδηγιών θα προκαλέσουν τεράστιες εξελίξεις στο χρηματοπιστωτικό σύστημα διαφοροποιώντας το πεδίο ανταγωνισμού, επιφέροντας κέρδη σε τράπεζες και κοινωνία χωρίς όμως να παραγνωρίζουμε και τον ηθικό κίνδυνο που θα προκληθεί μέσω της ευρείας γνωστοποίησης προσωπικών δεδομένων. Από τεχνική άποψης οι εν λόγω οδηγίες με την χρήση των APIs θα εφαρμόζονται

σε ασφαλές περιβάλλον και θα είναι τουλάχιστον εξίσου ασφαλής με την OnLine τραπεζική, παρόλα αυτά θα ελλοχεύει πάντα ο κίνδυνος μείωσης της ελευθεριότητας των συναλλασσόμενων μέσω γνωστοποίησης οικονομικών δεδομένων.

1.3 Μετάβαση Τραπεζικής στην νέα εποχή

Όπως προαναφέραμε οι αρχές των ανεπτυγμένων οικονομιών, στοχεύοντας στην ανάπτυξη και στην καινοτομία σχεδίασαν ένα πρόσφορο πλαίσιο για επενδύσεις σε fintech υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρονται από ανεξάρτητες start-up εταιρείες ή και από τους ήδη υπάρχοντες χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, οι οποίοι είναι υποχρεωμένοι πλέον να ενταχθούν στην νέα πραγματικότητα. Με βάση το παραπάνω πλαίσιο και με έρευνες που έχουν γίνει παγκοσμίως, τα Ανώτερα Τραπεζικά στελέχη πλέον αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα να συνεργαστούν πλέον με νεοφυείς εταιρείες τεχνολογικής χρηματοοικονομικής αφού μέσα από αυτές θα επιτύχουν αποδοτικότερα τον ψηφιακό μετασχηματισμό στους ομίλους για τους οποίους εργάζονται και θα επικεντρωθούν πιο προσωποποιημένα στην εμπειρία του πελάτη, αντιστρέφοντας την έως τώρα τραπεζική αρχή προσαρμογής του πελάτη στα δεδομένα της Τράπεζας. Σε αυτή την κατεύθυνση άλλωστε έχει καταστεί σαφές σε όλους ότι ο πελάτης θα είναι αυτός που με την εξελικτική εμπειρία του και τη χρήση fintech υπηρεσιών θα καθορίσει οριστικά την ολοκληρωτική μετάβαση στην νέα πραγματικότητα.

Η αποδοχή όμως της ψηφιακής τεχνολογίας στη λειτουργία του Χρηματοπιστωτικού συστήματος προσκρούει στην δύσκαμπτη κουλτούρα των Τραπεζών που από την μία πλευρά φοβούνται και αντιμετωπίζουν τη ψηφιακή τεχνολογία σκωπτικά και από την άλλη βιώνουν μια βαθιά ριζωμένη παραδοσιακή αντίληψη τραπεζικής που δεν επιτρέπει την εύκολη διείδυση των Fintech υπηρεσιών σε αυτές. Το έλλειμα αυτό προσπαθούν να το καλύψουν πλέον διάφορες εταιρείες, όπως μεγάλοι όμιλοι πληροφορικής, οι οποίες προσπαθούν να εισέλθουν στο χώρο της χρηματοοικονομικής επενδύοντας κεφάλαια στην χρηματοοικονομική καινοτομία, ενώ και νεοφυείς επιχειρήσεις παρέχουν πρωτίστως χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που απευθύνονται σε πελάτες λιανικής τραπεζικής. Σε όλα αυτά κρίσιμο είναι να προσθέσουμε πως ενώ σε πρώτο στάδιο οι fintech εταιρείες επικεντρωνόταν στο να παρέχουν υπάρχουσες υπηρεσίες, πλέον ζητούμενο είναι η τεχνολογική σύζευξη των προτερημάτων των προϊόντων των παραδοσιακών τραπεζών με την προωθούμενη καινοτομία από τις ψηφιακές εταιρείες.

Σέ όλο αυτό το συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον, όλοι επιθυμούν να λάβουν μερίδιο και να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που τους παρέχονται. Για παράδειγμα παραδοσιακοί Πιστωτικοί όμιλοι, όπως η Barclay's και η Citigroup αντιλαμβάνόμενοι την ψηφιακή μετάβαση επενδύουν τεράστια κεφάλαια μέσω δημιουργούμενων funds και χρηματοδοτούν έρευνες σε fintech εγχειρήματα. Η ερευνητική τους κατεύθυνση έχει να κάνει κυρίως με τη δημιουργία περιβάλλοντος εξομοίωσης (sandbox) σε υπηρεσίες ασφαλούς πληροφορικής για να προσελκυσθούν καινοτόμες ιδέες με μικρό ρίσκο και σύννομες με τις απαιτήσεις των εποπτικών αρχών. Ακόμα και στην Ελλάδα οι 4 συστημικές Τράπεζες και κάποιες συνεταιριστικές έχουν δημιουργήσει περιβάλλον sandbox και μέσω αυτού επικοινωνούν μεταξύ τους ώστε να παρέχουν υπηρεσίες που θα οδηγήσουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Παράλληλα όμως με τους Χρηματοπιστωτικούς ομίλους, πρόσφορο έδαφος για την ενασχόληση με fintech προϊόντα έχουν βρει και γιγαντιαίοι όμιλοι πληροφορικής. Κάτι τέτοιο επιβεβαιώνεται και από τον Patrice Amann, τον περιφερειακό Διευθυντή της Microsoft Financial Services για την περιοχή της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής που δηλώνει σε συνέντευξη του στο Guardian τον 09/2017 πως πλέον οι πολίτες είναι περισσότερο απαιτητικοί γιατί έχουν μεγαλύτερη πρόσβαση στην πληροφόρηση και στοχευμένα ζητούν αυτό που θέλουν, ενώ έχει διαπιστωθεί πλέον πως σήμερα οι πελάτες της Microsoft αναζητούν υπηρεσίες πιο αποτελεσματικές και πιο εξατομικευμένες με σκοπό να μειώσουν τα λειτουργικά τους κόστη αυξάνοντας ταυτόχρονα και την αποδοτικότητα τους. Τέλος υπερθεματίζοντας σε όλα τα παραπάνω, τόνισε πως δεν υπάρχει «καλή» τεχνητή νοημοσύνη εάν μια εταιρεία δεν είναι σε θέση να έχει «καλά» δεδομένα ή δεν διαθέτει τα κατάλληλα εργαλεία για να τα συλλέξει και όταν μιλάμε για έξυπνο banking μιλάμε για αυτό που δίνει συμβουλές και δρα για λογαριασμό του πελάτη. Στην ίδια με την παραπάνω κατεύθυνση είναι και η οπτική των Πιστωτικών Ιδρυμάτων όπως αναφέρει σε μία δημοσίευση το 07/2018 ο Κος Wong, deputy CEO της HSBC που παρατηρεί ότι ο τραπεζικός κλάδος πάντοτε συνδεόταν με την πληροφορική, αναφέροντας ως παραδείγματα τα ATMs, τις πιστωτικές κάρτες, το Internet banking και το ηλεκτρονικό εμπόριο που αναδεικνύουν τη δυνατότητα των Τραπεζών ιστορικά να αφουγκράζονται την τεχνολογική καινοτομία. Παράλληλα τόνισε πως τα τελευταία χρόνια που οι εξελίξεις τρέχουν πολύ γρήγορα και που όλη η παγκόσμια κοινότητα έχει πρόσβαση σε ψηφιακή τεχνολογία, είναι δεδομένο πως όλοι απαιτούν να λαμβάνουν οποτεδήποτε προσωποποιημένες, διαδραστικές και άμεσες υπηρεσίες σε κάθε τομέα μέσα από το κινητό τους και για αυτό και οι τράπεζες πλέον αυτοματοποιούν διαδικασίες χρησιμοποιώντας σύγχρονες λειτουργικές μεθόδους για την ολοκλήρωση εργασιών.

Βάσει όλων των παραπάνω και για να διαπιστώσουμε πόσο τελικά έχει γίνει αντιληπτή από τους Τραπεζικούς Οργανισμούς η ανάγκη για ασφαλή μετάβαση στην ψηφιακή εποχή ώστε να ακούν τον πελάτη τους “real time”, θα αναφέρουμε επιγραμματικά 3 τομείς χρήσης σύγχρονης τεχνολογίας στην σύγχρονη λειτουργία τους: α) στη ψηφιοποίηση του δικτύου καταστημάτων τους στοχεύοντας αφενός στην «εκπαίδευση» του πελάτη σε εναλλακτικά δίκτυα, αφετέρου στην μείωση του λειτουργικού τους κόστους, β) στη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης ως παράγοντα διαμόρφωσης πελατοκεντρικής τραπεζικής μέσω υιοθέτησης μεθόδων βελτίωσης των παρεχόμενων προϊόντων σε συνάρτηση πάντοτε με τις ανάγκες του εκάστοτε πελάτη, γ) στη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ως κριτήριο για την έγκριση οποιασδήποτε πιστοδότησης ή ακόμα και για τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων. Σε όλα τα παραπάνω οφείλουμε να προσθέσουμε και το γεγονός πως οι Τράπεζες ως λήπτριες οικονομικών και προσωπικών δεδομένων οφείλουν να τηρούν απαρέγκλιτα το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο που προστατεύει τον πελάτη χωρίς να του στερούν τη δυνατότητα ευέλικτων υπηρεσιών.

Συμπερασματικά θα λέγαμε πως σήμερα οι παραδοσιακοί Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί όχι μόνο δεν αγνοούν τις σύγχρονες κοινωνικές τάσεις αλλά επικεντρώνονται στην υιοθέτηση τους. Η διαδικασία μετάβασης στην ψηφιακή εποχή όμως, δεν είναι ούτε απλή ούτε μπορεί να γίνει από τη μια στιγμή στην άλλη για τους πελάτες μιας παραδοσιακής τράπεζας. Είναι όμως μονόδρομος για τα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς τα ηνία της οικονομίας με το καιρό θα τα λαμβάνουν οι “millennials” και η «Γενιά Ζ», οι σημερινοί δηλαδή 20άρηδες.

1.4 Ψηφιακή εποχή στο Ελληνικό Χρηματοπιστωτικό Σύστημα

Εξαιτίας του γεγονότος ότι αποτελούμε κράτος μέλος της Ευρωζώνης και εντασσόμαστε στο ενιαίο εποπτικό σύστημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ψηφιακή Τραπεζική άγγιξε την Ελλάδα αρκετά γρήγορα. Επίσης σημαντικό ρόλο στην γρήγορη ψηφιακή μετάβαση των Ελληνικών Τραπεζών έλαβε και η δεκαετής κρίση που ταλάνισε την Οικονομία και η οποία σε ορισμένες περιπτώσεις επέφερε cashless διαδικασίες, όπως η επιβολή κεφαλαιακών ελέγχων (Capital Controls). Ενδεικτικό της προαναφερθείσας συνθήκης είναι και η επίσημη ενημέρωση από την Τράπεζα της Ελλάδος που αναφέρει ότι το 2018 οι πληρωμές μέσω καρτών ανήλθαν σε €629εκατ, όταν το 2013 το αντίστοιχο ποσό ήταν €78 εκατ. Αντίστοιχες παρατηρήσεις κάνουμε και στις πληρωμές με μεταφορά πίστωσης που εκκινούν με ηλεκτρονικό τρόπο, αφού

διαπιστώνεται ότι το 2018 ανήλθαν σε €297 εκατ. όταν το 2013 ήταν μόλις €122 εκατ., ενώ και ο αριθμός των πληρωμών με ηλεκτρονικά μέσα το 2018 αποτελεί το 97% του συνόλου των πληρωμών. Τέλος οφείλουμε να αναφέρουμε πως και η χρήση επιταγών ως συναλλακτικό μέσο ανεξάρτητο των μετρητών παρουσίασε σημαντική κάμψη €5εκ στην χρονική περίοδο 2013-2018.

Αντίστοιχα με τα παραπάνω στοιχεία προκύπτουν και από την έρευνα του ανεξάρτητου Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών ELTRUN, στην οποία επιβεβαιώνεται ότι το 50% του ενεργού πληθυσμού είναι χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής και ηλεκτρονικών συναλλαγών με συνολική αξία 35 δις. Είναι χαρακτηριστικό ότι στην περίοδο 2014-2017 εντοπίστηκε τριπλάσια αύξηση χρήσης καρτών πληρωμής από την τριετία 2011-2014, ενώ για την ίδια περίοδο αντίστοιχα οι χρήστες του Internet Banking αυξήθηκαν κατά 2,5 φορές και οι χρήστες Mobile Banking δεκαπλασιάστηκαν. Αξιοσημείωτη έχει υπάρξει και η μεταβολή στις ηλεκτρονικές πληρωμές για το 2018 έναντι του 2017 όποτε και προέκυψε 25% αύξηση, ύψους €30 δις, ενώ αυξητική τάση παρουσιάζουν και οι digital αγορές ειδών λιανικής το 2018 οι οποίες αποτελούν το 66% του συνόλου, έναντι ποσοστού 51% που εμφάνιζαν το 2013. Οι παραπάνω διαπιστώσεις, καθώς και η διατήρηση της συνεχούς ανάπτυξης των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι απόρροια 3 νέων συνθηκών που έχουν διαμορφωθεί την τελευταία 5ετία στην Ελληνική Κοινωνία.

1. Χτίσιμο αφορολογήτου με κάλυψη δαπανών από πιστωτικές κάρτες.
2. Εισροή νέων καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών fintech.
3. Διείσδυση ηλεκτρονικής τραπεζικής σε όλη την ηλικιακή κλίμακα και την ταξική διαστρωμάτωση.

Παρόλα αυτά όμως το μέσο επίπεδο χρήσης πιστωτικών καρτών στην Ελλάδα είναι αισθητά χαμηλότερο από τον αντίστοιχο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κάτι τέτοιο μαρτυρούν και τα ποσοστά αποδοχής των συνηθισμένων τρόπων ψηφιακών συναλλαγών όπως αναφέρονται από την προαναφερθείσα έρευνα της ELTRUN, όπου εντοπίζεται ότι η χρεωστική κάρτα είναι χρηστική για το 64% του πληθυσμού, ο παραδοσιακός τρόπος της αντικαταβολής ενδιαφέρει το 54% του συνόλου, ενώ μόλις το 37% των συναλλασσόμενων χρησιμοποιεί πιστωτική κάρτα. Παραπάνω διατυπώνονται οι μεταβολές που προέκυψαν από την ψηφιακή τεχνολογία στην πραγματική οικονομία μέσω της κάλυψης κυρίως καταναλωτικών αναγκών, είναι σημαντικό όμως εδώ να διατυπώσουμε πως η ανάπτυξη του fintech στην Ελλάδα μπορεί να οδηγήσει και σε ευρύτερες αναπτυξιακές οικονομίες κλίμακας μέσω προσέλκυσης ξένων

επενδύσεων, ενώ ταυτόχρονα η ψηφιοποίηση της πραγματικής οικονομίας και ο έλεγχος που μπορεί να πραγματοποιείται σε τέτοιου είδους συναλλαγές μπορεί να αποτελέσει ένα καίριο πλήγμα στην παραοικονομία με συνέπεια την αναπτυξιακή δημοσιονομική πολιτική. Σε όλα τα παραπάνω αξίζει να προσθέσουμε και τη διευκόλυνση αναπτυξιακών χρηματοδοτήσεων μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων μέσω προϊόντων ψηφιακής πλατφόρμας ενώ παράλληλα η δραστηριοποίηση startups στην Ελλάδα μπορεί να συνεισφέρει στον τομέα της απασχόλησης μέσω της δημιουργίας νέου ερευνητικού πεδίου. Οι παραπάνω όμως θετικές συνέπειες είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθούν υπό καθεστώς πλήρους διαφάνειας, με καθορισμένο ρυθμιστικό πλαίσιο και με γνώμονα πάντα τη διασφάλιση της ελευθεριότητας των οικονομικών μονάδων. Στο πλαίσιο αυτό και για να αποτραπούν έκνομες οικονομικές ενέργειες, οι ρυθμιστικές αρχές οφείλουν να εστιάσουν ταυτόχρονα σε δύο στόχους: α) να θεσπίσουν κανόνες για την ομαλή λειτουργία του τομέα fintech και β) να προσηλωθούν στην ανάδειξη τέτοιων καινοτόμων υπηρεσιών με προτροπή για ψηφιακό μετασχηματισμό των Τραπεζών συμβατού με την ευρωπαϊκή οδηγία PSD2 και τη χρήση APIs.

Σήμερα στην Ελλάδα η πλέον πετυχημένη παροχή Fintech προϊόντων είναι η VivaWallet, η οποία συναλλάσσεται με περισσότερους από 280.000 ιδιώτες και συνεργάζεται με παραπάνω από 60.000 επιχειρήσεις με ύψος πληρωμών γύρω στα €30 εκατομμύρια. Ταυτόχρονα με τα παραπάνω οι 4 συστημικές τράπεζες στα πλαίσια του ψηφιακού τους μετασχηματισμού και σε διαρκή συνεργασία με εταιρείες πληροφορικής έχουν υιοθετήσει ήδη καινοτόμες υπηρεσίες και πρακτικές που σαν στόχο έχουν την καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των πελατών τους με την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση τόσο του στελεχιακού τους δυναμικού, των διαδικασιών τους αλλά και του λειτουργικού τους εξοπλισμού. Πιο κάτω αναλύονται διεξοδικότερα οι κινήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, ως εποπτική αρχή και των 4 συστημικών τραπεζών στα πλαίσια του ψηφιακού τους μετασχηματισμού.

1.4.1 Τράπεζα της Ελλάδος

Κομβικό ρόλο στην σύγχρονη εποχή οφείλει να διαδραματίσει η Τράπεζα της Ελλάδος, η ανώτατη εποπτική αρχή του Ελληνικού Χρηματοπιστωτικού συστήματος. Είναι γεγονός πως έως το 2018 η Ελλάδα ήταν μία από τις 6 χώρες μέλη της Ευρωζώνης που δεν είχαν λάβει επίσημες πρωτοβουλίες για εισαγωγή ερευνητικών ψηφιακών τεχνολογιών μέσω των καινοτομίας. Εξαιτίας αυτής της έλλειψης, ο Διοικητής της Ελληνικής Κεντρικής Τράπεζας

δημιούργησε έναν κόμβο καινοτομίας Fintech ο οποίος αποτελεί το δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ της ρυθμιστικής αρχής και των μονάδων που επιθυμούν να εισέλθουν στη χρηματοοικονομική τεχνολογία ώστε αυτές να θέτουν ερωτήματα για κανονιστικά και εποπτικά ζητήματα προτού υλοποιήσουν ή παρουσιάσουν μία καινοτόμα ιδέα. Είναι αυτονόητο πως η αδειόδοτηση μιας ανεξάρτητης Fintech υπηρεσίας ή η παροχή ενός fintech προϊόντος από έναν Τραπεζικό όμιλο αποτελεί μία από τις πιο δύσκολες και απαιτητικές εργασίες της Κεντρικής Τράπεζας επειδή απαιτείται η χρήση οικονομικών ευαίσθητων δεδομένων φυσικών προσώπων που πρέπει με φειδώ να γίνεται ώστε να αποφέρει εν τέλει και υπό καθεστώς πλήρους προστασίας την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στον πελάτη.

1.4.2 Συστημικές Τράπεζες

Οι 4 ελληνικές συστημικές Τράπεζες βίωσαν κατά την τελευταία δεκαετία μια πρωτόγνωρη διαδικασία δομικών αλλαγών στη λειτουργία τους. Η οικονομική κρίση που έζησε η Ελλάδα και ο ψηφιακός μετασχηματισμός σύμφωνα με τις επιταγές της σύγχρονης τεχνολογίας αποτέλεσαν τις δύο βασικές προκλήσεις που ακόμα και σήμερα επηρεάζουν τη λειτουργία τους. Η δεκαετής ύφεση πέρα από το γεγονός της μείωσης των Πιστωτικών Ιδρυμάτων του εγχώριου Ελληνικού συστήματος, της δυστοκίας εξυπηρέτησης των ανοιγμάτων των οικονομικών μονάδων και της μη ικανής ρευστότητας για χρηματοδότηση της πραγματικής οικονομίας με απόρροια το κέρδος, επέβαλε στις τέσσερις εναπομένουσες συστημικές Τράπεζες την αυστηρή πολιτική μείωσης του λειτουργικού τους κόστους. Ενδεικτικά κατά τη διάρκεια της παρατεταμένης ύφεσης στην Ελλάδα καταργήθηκαν 2700 θέσεις τραπεζικής εργασίας, ενώ έκλεισαν περίπου 1800 καταστήματα Πανελλαδικά. Η παραπάνω συνθήκη σε συνδυασμό με την παγκόσμια τάση για εκσυγχρονισμό των τραπεζικών εργασιών οδήγησε στην μετάβαση του συστήματος στο digital banking, όπως θα διαπιστώσουμε και παρακάτω περιγράφοντας την ψηφιακή στρατηγική καθεμιά από τις συστημικές Τράπεζες

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: Η πρώτη τράπεζα που υιοθέτησε το ψηφιακό κατάστημα εξυπηρέτησης των πελατών της υπήρξε η Εθνική. Το επονομαζόμενο «i-Bank stores» δημιουργήθηκε το 2011 στην Αθήνα, σε δημοφιλές εμπορικό κέντρο και η επιτυχία του καθώς και η καινοτομία του οδήγησαν τη διοίκηση της NBG να δημιουργήσει στην πορεία άλλα 7 ψηφιακά καταστήματα σε εμπορικά κέντρα όλης της Ελλάδας. Ως καινοτόμοι χώροι digital banking, τα συγκεκριμένα καταστήματα προσφέρουν υπηρεσίες και συναλλαγές όπως:

- Ενημέρωση και δοκιμή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών i-Bank της Εθνικής Τράπεζας
- Εκπαίδευση στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών,
- Άνοιγμα λογαριασμού και προσβάσεων στο Internet banking της Εθνικής

Επιπλέον η Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας είναι έτοιμη να προσφέρει στους συναλλασσόμενους που χρησιμοποιούν Internet και mobile banking, μια σειρά καταναλωτικών προϊόντων μικρών ποσών με «instant credit», ενώ έχει μεριμνήσει ήδη από το 2018 για τους ελεύθερους επαγγελματίες σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Επενδυτικό Ταμείο να παρέχεται μέσω ψηφιακής αίτησης ένα μικρό κεφαλαίο κίνησης έως €25.000.

ALPHA BANK: Η Alpha Bank επίσης σχεδιάζει να εντάξει μέσα στα ήδη υπάρχοντα καταστήματα της digital corners που θα αποτελούν την πρώτη επαφή των πελατών της με ψηφιακές υπηρεσίες οι οποίες θα διευκολύνουν τη οικονομική ζωή τους. Ιδιαίτερη σπουδή γίνεται και στον εντοπισμό συνεργατών που μέσα στο κατάστημα που θα λειτουργούν ως e-coach ψηφιακών υπηρεσιών. Ταυτόχρονα για ελεύθερους επαγγελματίες η Alpha Bank έχει δημιουργήσει την υπηρεσία digital on-Line, η οποία αρχικά εκπαιδεύει τους επαγγελματίες σε ψηφιακές συναλλαγές, ενώ μελλοντικά σε δεύτερο χρόνο θα προσφέρει και είδη επιχειρηματικών χορηγήσεις. Επαναστατικά σκοπεύει να επεξεργάζεται η Alpha Bank και την εγκριτική διαδικασία των χορηγούμενων δανείων της, χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες του Open Banking και αξιοποιώντας επαρκώς το σύνολο δεδομένων που διαθέτουν όλες οι Τράπεζες για την συναλλακτική συμπεριφορά και τα πραγματικά εισοδήματα των αιτούντων. Η μέθοδος αυτή θα εξυπηρετεί και τον πελάτη αφού θα λαμβάνει προσωποποιημένο επιτόκιο και μείωση εξόδων για αιτήματα χαμηλού ρίσκου.

EUROBANK: Η Eurobank αφού ολοκλήρωσε με απόλυτη επιτυχία την ενσωμάτωση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και ύστερα από πολύμηνη ολοκλήρωση του σχεδιασμού των επόμενων βημάτων είναι πλέον έτοιμη να εισέλθει και πρακτικά στο ψηφιακό μετασχηματισμό της με τις εξής 4 πρωτοβουλίες:

1. Με το άνοιγμα του πρώτου ψηφιακού καταστήματος το επόμενο 6μηνο.
2. Με την υιοθέτηση δράσης digital agents που να εκπαιδεύουν τους πελάτες σε ψηφιακές υπηρεσίες και προϊόντα ώστε να επωφελούνται οι δεύτεροι των καινοτομιών τους.
3. Επίσης δημιούργησε την πρώτη on-Line έκδοση πιστωτικής κάρτας στους πελάτες του e-banking, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία του αιτούντα στο κατάστημα, αφού

για την αίτηση και έκδοση πιστωτικής κάρτας θα λαμβάνεται υπόψη η πιστοποιημένη ηλεκτρονική υπογραφή και η παράδοση της θα γίνεται στη διεύθυνση που έχει ορίσει ο πελάτης.

4. Επιπλέον με οδηγό την έκδοση της on-Line πιστωτικής κάρτας, η Eurobank βρίσκεται πολύ κοντά στο να προσφέρει και αντίστοιχο καταναλωτικό δάνειο.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: Τέλος η Τράπεζα Πειραιώς, που στην πορεία της τρέχουσας εργασίας θα αναλυθεί περισσότερο ο ψηφιακός της μετασχηματισμός μέσω του προϊόντος e loan, έχει εστιάσει στην εισροή των κάτωθι ψηφιακών λειτουργιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της

1. Εκταμίευση ψηφιακού καταναλωτικού δανείου (e loan) χωρίς φυσική παρουσία από το στάδιο της αίτησης έως τη διαδικασία εκταμίευσης
2. Ίδρυση 8 e branches πανελλαδικά που προσφέρουν υπηρεσίες όπως «ταμίας από απόσταση», έκδοση prepaid card, ενημέρωση βιβλιαρίου, εγγραφή στο Internet banking, εκπαίδευση στα ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας της τράπεζας, ενημέρωση για όλα τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα, συμβουλευτικές παροχές επενδύσεων, συναλλαγές και πληρωμές επί διάρκειας 24*7
3. Εξατομικευμένο επιτόκιο για στεγαστικά δάνεια μειώνοντας έτσι τον κίνδυνο και προσφέροντας στον πελάτη δυνατότητα κάλυψης των στεγαστικών του αναγκών με μία χορήγηση που μπορεί να ανταπεξέλθει.

1.5 Ψηφιακά Καταναλωτικά Δάνεια

Στη σύγχρονη εποχή της ταχύτατης εξέλιξης είμαστε πλέον όλοι υποχρεωμένοι να επιδιώκουμε την τέλεση των γεγονότων στο μικρότερο δυνατό χρόνο μέσα από τη χρήση σύγχρονων τεχνολογικών συστημάτων πληροφορικής. Κάτι τέτοιο δεν θα μπορούσε να μην συμβαίνει και στο χρηματοοικονομικό κλάδο, ο οποίος έχει βαρύνουσα σημασία για την σύγχρονη λειτουργία της κοινωνίας. Ιδιαίτερο ρόλο στην παραπάνω συνθήκη διαδραματίζει και ο πιστοδοτικός τομέας, ο οποίος έχοντας εισέλθει και αυτός σε φάση ψηφιακού μετασχηματισμού διατηρεί την παραδοσιακή επιδίωξη θεμελίωσης της πραγματικής οικονομίας σε αναπτυξιακή πορεία, θέτοντας όμως 3 νέους στόχους: α) την ολιγόωρη διάρκεια εκταμίευσης μίας καταναλωτικής πιστοδότησης, β) τη ψηφιοποίηση χορηγήσεων σε

μικρομεσαίες επιχειρήσεις που το έχουν ανάγκη τουλάχιστον για μικρά όρια και γ) την ευέλικτη γρήγορη λήψη καλυμμάτων για τα στεγαστικά δάνεια.

Με βάση την παραπάνω στόχευση μπορούμε να διατυπώσουμε πλέον ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της λιανικής τραπεζικής πιστοδοτήσεων βασίζεται σε πέντε αρχές οι οποίες θα καλύπτουν αυτοματοποιημένες διαδικασίες χωρίς πολλές παρεμβάσεις και με ευρεία παροχή προϊόντων:

1. Πλήρης αυτοματοποίηση χορήγησης δανείων καθ' όλη τη διάρκεια της εγκριτικής διαδικασίας με ταυτόχρονη χρήση μοντέλων διαχείρισης παλαιότερων πιστοδοτήσεων για επιβεβαίωση της ορθότητας των νέων διαδικασιών.
2. Οι πιστοδοτήσεις των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων να γίνονται μέσα από το θεσμό των συμβούλων που ελέγχουν την συνολική συναλλακτική θέση ώστε να μπορούν να συμβάλλουν αποτελεσματικά στην μέτρηση Πιστωτικού Κινδύνου.
3. Χρήση νόμιμων εξωτερικών δεδομένων από θεσμικές πηγές για τη διευκρίνιση οικονομικών στοιχείων συναλλακτικής συμπεριφοράς χωρίς τη χρήση πολύπλοκων βάσεων δεδομένων με πολλές παραμέτρους.
4. Διατμηματική συνεργασία όλων των μονάδων μίας τράπεζας για τον καθορισμό μίας ευέλικτης διαδικασίας χορήγησης δανείων που θα συμβάλλει στην κερδοφορία της.
5. Συνεργασία με εξωτερικές εταιρείες Fintech οι οποίες παρακολουθούν στενότερα τις εξελίξεις στην επιστήμη της πληροφορικής και εστιάζουν στην καινοτομία

Στο τομέα της Καταναλωτικής Πίστης στον οποίο εστιάζει η παρούσα εργασία, η είσοδος των Fintech εταιρειών έχει δημιουργηθεί το τέλειο timing εύκολης χορήγησης μικρών δανείων, αφού και οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί επιθυμούν να δανείσουν όσο το δυνατόν περισσότερα κεφάλαια με ταχύτατες διαδικασίες μέσα από επιθετικούς στόχους επίτευξης κερδοφορίας και οι πολίτες επιθυμούν να καταναλώσουν όσο το δυνατόν περισσότερο σε μία κοινωνία που μεταβάλλει διαρκώς τις ανάγκες τους. Στην παραπάνω συνθήκη κερδοφορίας τα πιστωτικά ιδρύματα που επιθυμούν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα θα πρέπει να υιοθετήσουν πολιτικές που αποσκοπούν: α) στην ταχύτητα λήψης και διαβίβασης δεδομένων ψηφιακά και με πολύ μικρό κόστος β) στις αυτοματοποιημένες End to End διαδικασίες που μειώνουν την πιθανότητα λάθους και αποφεύγουν τη γραφειοκρατία, γ) στη δημιουργία ενός φιλικού στον χρήστη ψηφιακού περιβάλλοντος και δ) στην εισαγωγή προσωποποιημένων προϊόντων που εξειδικεύονται στο εκάστοτε προφίλ του πελάτη και αποσκοπούν στον να καλύψουν συγκεκριμένες ανάγκες μέσα από το πλαίσιο Know Your Customer.

Βάσει όλων των παραπάνω διαπιστώνουμε πως στη σύγχρονη εποχή ο δανεισμός για τις Τράπεζες λειτουργεί σε ένα δαιδαλώδες περιβάλλον καθοδηγούμενο από τις αυξημένες καταναλωτικές ανάγκες, τους κανόνες κανονιστικής συμμόρφωσης και την ψηφιακή επανάσταση που συντελείται. Είναι σημαντικό όμως εδώ είναι να εστιάσουμε και στο ψηφιακό μετασχηματισμό των δανείων από την πλευρά του καταναλωτή και να εντοπίσουμε πως σχεδιάζεται μια πετυχημένη πελατοκεντρική στρατηγική. Η παραπάνω προσέγγιση θα γίνει μέσα από την έρευνα που πραγματοποίησε το 2015 η παγκοσμίου φήμης ελεγκτική και χρηματοοικονομική εταιρεία Price Waterhouse μεταξύ καταναλωτών των Η.Π.Α. και η οποία κατέγραψε τις εξής αρχές που διέπουν την συμπεριφορά των δανειοληπτών:

- Η πρώτη αρχή που πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι ότι οι πολίτες πλέον δεν αντιμετωπίζουν τη ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών διστακτικά, αντίθετα επιθυμούν να πιστοδοτούνται με τη λιγότερη φυσική παρουσία αναγνωρίζοντας ότι με αυτό τον τρόπο θα εξοικονομήσουν χρόνο και χρήμα. Βέβαια η παραπάνω διαπίστωση δεν αφορά όλα τα δάνεια, υπάρχουν αρκετά είδη πιστοδοτήσεων που απαιτούν ανθρώπινο εξειδικευμένο χειρισμό, παρόλα αυτά η αυτοματοποίηση τείνει να προσεγγίσει όλα τα κομμάτια τραπεζικής.
- Η δεύτερη αρχή που πρέπει να διέπει το τραπεζικό σύστημα στα πλαίσια του ψηφιακού του μετασχηματισμού και της πελατοκεντρικής του διάστασης είναι η επικέντρωση στη νέα γενιά δανειζόμενων, η οποία είναι πιο τεχνολογικά εκπαιδευμένη και δείχνει ανικανοποίητη με το υφιστάμενο δίκτυο χορήγησης δανείων. Η παραπάνω διαπίστωση λαμβάνει μεγαλύτερη αξία αν συνειδητοποιήσουμε πως η εξέλιξη των αναγκών του νέου πολίτη σήμερα είναι ραγδαία και οι απαιτήσεις του όχι μόνο αυξάνονται αλλά και μεταβάλλονται διαρκώς.
- Παραδοσιακά οι πολίτες επέλεξαν την πιστοδότρια τράπεζα βάσει της εξυπηρέτησης που λάμβαναν, του ευνοϊκότερου επιτοκίου ή των χαμηλότερων εξόδων δανεισμού. Πλέον η προτεραιοποίηση λαμβάνει υπόψη και τη διάρκεια της διαδικασίας, καθώς επίσης και την ευκολία επίτευξης της πιστοδότησης.
- Και ενώ στις περισσότερες πιστοδότριες Τράπεζες έχει γίνει αυστηρό ζητούμενο η χορήγηση δανείων μέσω ψηφιακής πλατφόρμας, δεν έχει γίνει ακόμα απόλυτα σαφές πως η χρήση εφαρμογών μέσω κινητού τηλεφώνου θα μπορούσε να προσδώσει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ως ένα άμεσο εντοπισμού καταναλωτικών ευκαιριών.

- Παρόλο το γεγονός του ψηφιακού μετασχηματισμού των Τραπεζών, κάποιες αξίες παραμένουν σταθερές. Μία από αυτές είναι η εμπιστοσύνη που δείχνουν οι καταναλωτές σε εμπόρους για την αγορά ενός αγαθού μέσω πιστοδότησης (factoring). Συμπεραίνουμε λοιπόν πως ένας χρηματοοικονομικός οργανισμός θα πρέπει να προσφέρει αυτοματοποιημένες υπηρεσίες και σε εναλλακτικά κανάλια δανεισμού για να εξυπηρετεί όχι μόνο τον καταναλωτή, αλλά και τον έμπορο που θα μεταφέρει την καλή εξυπηρέτηση στον τελικό αποδέκτη.
- Μεγαλύτερο όμως πλαίσιο καινοτομίας για τις ψηφιακές υπηρεσίες τραπεζικού καταναλωτικού δανεισμού προκύπτει από το γεγονός πως 30% των ερωτώμενων από την Price Waterhouse δήλωσε πως βαρύνουσα σημασία για να αποφασίσει ποια θα ήταν η πιστοδότρια τράπεζα θα είχε η περαιτέρω εξυπηρέτηση του σε after sales ζητήματα ενημέρωσης του για θέματα της οφειλής και συναλλακτικής συμπεριφορά.

Συμπερασματικά θα λέγαμε πως η πρόκληση που έχουν να αντιμετωπίσουν σήμερα οι πιστοδότριες Τράπεζες λιανικής είναι η βελτίωση της εμπειρίας του κάθε πελάτη ξεχωριστά και η παραπάνω πελατοκεντρική στρατηγική οφείλει να καθοδηγείται από τα εξής σημεία

- ✓ Να γνωρίζει μία Τράπεζα επαρκώς την πελατειακή της βάση
- ✓ Να σχεδιάζει ένα πλάνο προσέγγισης του καταναλωτή
- ✓ Να επενδύει στην ψηφιακή τεχνολογία χωρίς να παραγνωρίζει και τις αρχές της παραδοσιακής τραπεζικής
- ✓ Να προωθεί τις απλές διαδικασίες που ευνοούν την ευελιξία
- ✓ Να κατανοεί τους μεσίτες δανείου και να επικεντρώνεται στην καλή τους εξυπηρέτησης
- ✓ Να εστιάζει στη διαφοροποίηση της παρεχόμενης υπηρεσίας της μέσα από την προσωποποιημένη εξυπηρέτηση του πελάτη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ & ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ WINBANK ΩΣ ΦΟΡΕΑΣ ΤΟΥ E LOAN

2.1 Πορεία της Τράπεζας Πειραιώς

Η παρούσα εργασία σκοπό έχει να ερευνήσει τη λειτουργία της fintech υπηρεσίας e loan της Τράπεζας Πειραιώς αφού αποτελεί ένα καινοτόμο χορηγητικό προϊόν που αποσκοπεί στην κερδοφορία μίας συστημικής Τράπεζας υιοθετώντας μία πελατοκεντρική αντίληψη ψηφιακής και άμεσης εξυπηρέτησης. Σκόπιμο λοιπόν είναι εδώ, και προτού αναλύσουμε το προϊόν, να εστιάσουμε στην τράπεζα που το παρέχει και την πλατφόρμα της Winbank που το υποστηρίζει τεχνικά. Περισσότερο από έναν αιώνα, με έδρα την Αθήνα και ύστερα από πολλές εξαγορές καθ' όλη τη διάρκεια της πορείας του, ο όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς με σύνολο ενεργητικού €59.1δισ (γ' τρίμηνο 2019), απασχολεί σήμερα περίπου 11.400 εργαζομένους παρέχοντας ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών με περισσότερους από 5,4 εκατομμύρια πελάτες λιανικής και επενδυτικής Τραπεζικής και ποσοστό 29% σε σύνολο δανείων και καταθέσεων. Με κύριο σκοπό να αποτελέσει έναν πυλώνα σταθερότητας και ανάπτυξης για την ελληνική οικονομία και έχοντας ως πυξίδα τη διαρκή ωφέλεια των πελατών, των εργαζομένων και των μετόχων της η Τράπεζα Πειραιώς λειτουργεί πάνω σε 4 στρατηγικούς άξονες:

1. Στην ενίσχυση των εσόδων μέσα από ένα πλαίσιο διατηρήσιμης κερδοφορίας.
2. Στη βελτίωση της ποιότητας του ενεργητικού με ταυτόχρονη μείωση των μη εξυπηρετούμενων πιστοδοτήσεων.
3. Στην επίτευξη κεφαλαιακής υπερεπάρκειας.
4. Στη βέλτιστη δυνατή αύξηση των χορηγήσεων για την τροφοδότηση της πραγματικής οικονομίας.

Για την επίτευξη της λειτουργικότητας των παραπάνω αξόνων η Τράπεζα Πειραιώς σε συνέχεια της στρατηγικής “Agenda 2020” διαμόρφωσε έναν νέο οδικό χάρτη, την “Agenda 2023”, ο οποίος σε συνέχεια του προηγούμενου πλάνου οριοθετεί τις κρίσιμες περιόδους περαιτέρω ανάπτυξης και καθορίζει τους επιμέρους στόχους που θα της επιτρέψουν να αποκαταστήσει πλήρως τις θεμελιώδεις αρχές λειτουργίας της μετά από τη δεκαετή οικονομική κρίση θωρακίζοντας κεφαλαιακά την κερδοφορία της. Επιπλέον με επίκεντρο την κοινωνική συνοχή και ευημερία επιδιώκει μέσα από τον οδικό χάρτη που έχει καταστρώσει να προκρίνει εφαρμόσιμες και διατηρήσιμες λύσεις για την ικανοποίηση όλων των φορέων που

απαρτίζουν την Ελληνική Οικονομία. Όλα τα παραπάνω αποκτούν τεράστια σημασία αν αναλογιστούμε πως η τράπεζα Πειραιώς αποτελεί τον πρώτο τραπεζικό φορέα στη χρηματοδότηση επιχειρήσεων με μερίδιο αγοράς 32% και με ειδίκευση στον πρωτογενή τομέα παραγωγής.

Η παρουσία του Ομίλου είναι αρκετά εκτεταμένη και αναδεικνύει έτσι την ζωτικότητα που έχει η λειτουργία της για το σύνολο της ελληνικής κοινωνίας. Με 15 θυγατρικές εταιρείες πιστωτικού κυρίως κύκλου εργασιών οι οποίες εδρεύουν στην Ελλάδα, ο όμιλος εμφανίζει 44,9 δις καταθέσεις, €37.2 δις δάνεια μετά από προβλέψεις, 535 καταστήματα και 1911 αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATMs), δημιουργώντας μία συνθήκη αναφοράς για όλες τις Ελληνικές Οικονομικές οντότητες. Επιπλέον λειτουργεί 2 καταστήματα σε οικονομικά κέντρα της Δυτικής Ευρώπης (Λονδίνο και Φρανκφούρτη) και εμφανίζει παρουσία τραπεζικού δικτύου και στην Ουκρανία μέσω της PIRAEUS BANK ICB. Χρήσιμο είναι εδώ να αναφερθεί πως στα πλαίσια της εταιρικής ευθύνης ο όμιλος Πειραιώς προσβλέπει σε πράσινη αειφόρο ανάπτυξη και για το λόγο αυτό η ηλεκτρική ενέργεια που χρησιμοποιεί προέρχεται μόνο από ανανεώσιμες πηγές, ενώ ταυτόχρονα έχει πιστοποιηθεί με ISO περιβαλλοντικής διαχείρισης για 702 κτήρια και έχει πετύχει 5 εκατομμύρια € σε ετήσια εξοικονόμηση. Παρακάτω καταγράφονται επιγραμματικά τα έτη κλειδιά ανάπτυξης της Τράπεζας Πειραιώς που την κατέστησαν ως ένα από τα ισχυρότερα Χρηματοοικονομικά Ιδρύματα της Χώρας, όπως αναφέρονται και στην επίσημη ιστοσελίδα της

ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΕΞΕΛΙΞΗ

1916 Έτος ίδρυσης

1963 Ένταξη στον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας.

1991 Ιδιωτικοποίηση της Τράπεζας Πειραιώς.

1993 Ίδρυση θυγατρικών Πειραιώς Leasing, Πειραιώς ΑΕΔΑΚ και Πειραιώς Πρακτορειακής.

1998 Εξαγορά της Τράπεζας Μακεδονίας-Θράκης , της Τράπεζας Credit Lyonnais Hellas και πλειοψηφικού πακέτου της Xiosbank.

1999 Δημιουργία καταστήματος στο Λονδίνο.

ΙΣΧΥΡΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΕ ΕΠΕΚΤΑΣΗ

2000 Δημιουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας winbank.

2002 Εξαγορά πλειοψηφικού πακέτου της ETBA. Παροχή τραπεζοασφαλιστικών προγραμμάτων μέσω συνεργασίας με την ING.

2007 Ίδρυση της Ουκρανικής Piraeus Bank ICB.

ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

2010 Δημιουργία Winbank Direct του πρώτου διαδικτυακού καναλιού πώλησης τραπεζικών προϊόντων που απευθύνεται σε όλους

2012 Απορρόφηση των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού του υγιούς τμήματος της Αγροτικής Τράπεζας Α.Ε.

2013 Απόκτηση των εν Ελλάδι στοιχείων και των θυγατρικών τους από τις εξής Τράπεζες: 1) Της Τράπεζας Κύπρου, 2) Της Cyprus Popular Bank και της 3) Της Ελληνικής Τράπεζας και 4) της Millennium Bank S.A.

2014 Πώληση του 100% του μετοχικού κεφαλαίου της ΑΤΕ Ασφαλιστικής

2015 Απόκτηση του “υγιούς” τμήματος της Πανελλήνιας Τράπεζας Α.Ε.

2016 Εισαγωγή καινοτομικού μοντέλου αυτοματοποιημένου ηλεκτρονικού καταστήματος (e-branch) που παρέχει μεγάλο φάσμα των πιο σημαντικών τραπεζικών συναλλαγών. Σήμερα η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει σήμερα 10 e-branches πανελλαδικά, στα οποία πραγματοποιούνται συναλλαγές με ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια.

ΑΝΑΚΑΜΨΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

2017. Ανακοίνωση έναρξης προγράμματος "Horizon", μέσω του οποίου η Τράπεζα Πειραιώς στοχεύει στην επανεξέταση των εξόδων από μηδενική βάση με συγκεκριμένες παρεμβάσεις για το λειτουργικό μοντέλο της Τράπεζας Πειραιώς, εκ των οποίων μία αναφέρεται στη ψηφιοποίηση βασικών διεργασιών. Επιπλέον τον Μάιο του ίδιου έτους ανακοινώνεται και το στρατηγικό της “Agenda 2020”.

2018 Εφαρμογή για πρώτη φορά του λογιστικού προτύπου ΔΠΧΑ 9 «Χρηματοοικονομικά Μέσα». Επίσης η Τράπεζα Πειραιώς εντάσσεται ως νέο μέλος στην Παγκόσμια Ομοσπονδία Συμβουλίων για την Ανταγωνιστικότητα (GFCC) με κύριο προσανατολισμό στην καινοτομία, στην παραγωγικότητα και τη ευημερία.

2019 Κοινή διακήρυξη 130 τραπεζών παγκοσμίως στις παγκόσμιες Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής. Επίσης εκχώρηση διαχείρισης των η εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων στον εξειδικευμένο όμιλο εταιρειών της Σουηδικής Intrum και ανακοίνωση του νέο στρατηγικού σχεδιασμού “Agenda 2023”

2.2 Ψηφιακή Πλατφόρμα Τράπεζας Πειραιώς WINBANK

Στο πλαίσιο ανάπτυξης ηλεκτρικών δικτύων διανομής και εξυπηρέτησης, η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει στους πελάτες της από το 2002 υπηρεσίες Internet και Mobile Banking μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας Winbank, βάσει της οποίας δίνεται η δυνατότητα σε μία οικονομική μονάδα να πραγματοποιήσει τραπεζικές συναλλαγές χωρίς τη παρουσία φυσικού προσώπου σε κάποιο κατάστημα. Κυρίαρχος σκοπός της Τράπεζας Πειραιώς μέσω της Winbank είναι η πλήρης πρόσβαση όλου του πελατολογίου της σε προϊόντα και υπηρεσίες μέσω των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης σύμφωνα άλλωστε και με την σύγχρονη τάση τραπεζικής.

Από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 που το διαδίκτυο εισήλθε σε μεγάλες πληθυσμιακές μάζες, οι τράπεζες διαπίστωσαν ότι βρέθηκε ένα πολύ πρόσφορο πεδίο για να έχουν ευκολότερη και συχνότερη επικοινωνία με τους πελάτες τους ώστε να πετύχουν αφενός την ενημέρωση του κοινού τους για προϊόντα και υπηρεσίες και αφετέρου τη διεκπεραίωση πολλών τραπεζικών συναλλαγών χωρίς φυσική παρουσία. Έχοντας αναφερθεί σε όλα τα παραπάνω, μπορούμε να παραθέσουμε τις κατηγορίες προϊόντων που προσφέρει η ψηφιακή πλατφόρμα της Winbank στους πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς:

1. Καταθετικοί λογαριασμοί
2. Προθεσμιακοί λογαριασμοί
3. Πιστωτικές Κάρτες
4. Χρεωστικές Κάρτες
5. Προπληρωμένες Κάρτες
6. Δάνεια
7. Επιταγές
8. Χρηματιστήριο
9. Πληρωμές λογαριασμών σε εταιρείες Κοινής ωφελείας και Ασφαλιστικούς Φορείς
10. Μεταφορές Χρημάτων

2.3 Ασφάλεια και Πλεονεκτήματα Winbank

Για την εύρυθμη όμως λειτουργία μίας ψηφιακής πλατφόρμας απαιτείται να τηρούνται υψηλά πρωτόκολλα ασφαλείας ώστε η χρήση δεδομένων να γίνεται με όρους απόλυτης εμπιστευτικότητας και διαφάνειας. Έτσι και η Τράπεζα Πειραιώς έδωσε στην Winbank όλες εκείνες τις παραμέτρους που θα την έθεταν σε ένα κανάλι επικοινωνίας με υψηλή τήρηση θεμάτων ασφάλειας. Παράμετροι όπως η OnLine διαχείριση των προσωπικών κωδικών πρόσβασης από τον εκάστοτε χρήστη, τα πιστοποιημένα από έγκριτους διεθνείς φορείς προηγμένα συστήματα ασφαλείας, τα αναγνωρισμένα παγκοσμίως πρωτόκολλα κρυπτογράφησης και ο έλεγχος firewall καθιστούν την Winbank ένα ασφαλές περιβάλλον, στο οποίο ο πελάτης χρήστης μπορεί να πραγματοποιήσει ένα πλήθος συναλλαγών διακινώντας πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα υπό την πλήρη διασφάλιση της ελευθεριότητας του.

Έχοντας σχεδόν είκοσι χρόνια λειτουργίας και με συνεχή εξελικτική πορεία σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εκάστοτε περιόδου αναφέρουμε τα 6 βασικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της Winbank στην ευρύτερη ελληνική κοινωνία.

1. Συναλλαγές εύκολα και γρήγορα, σε βάση 24*7. Ακόμα και οι συναλλαγές end of day, που μπορεί η ημερομηνία αξίας τους να εμφανίζεται η επόμενη εργάσιμη τραπεζικά ημέρα, μπορούν να γίνουν οποιαδήποτε στιγμή, δίνοντας στον χρήστη της Winbank μεγάλη ευχέρεια οικονομικών κινήσεων που αφορούν όλη την κοινωνική του ζωή.
2. Χαμηλό κόστος. Η OnLine έκδοση των κωδικών είναι δωρεάν. Εναλλακτικά η εγγραφή στη Winbank, αν γίνει σε ένα κατάστημα, σήμερα κοστίζει 5€. Γενικά όμως επικρατεί η πολιτική χαμηλότερου κόστους παροχής υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής γιατί με αυτό τον τρόπο και ο πελάτης δελεάζεται στη χρήση τους και επιτυγχάνεται εν τέλει η μείωση του λειτουργικού κόστους
3. Επικαιροποίηση προσωπικών στοιχείων. Προσφέρεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εγγράφων για την ενημέρωση στοιχείων μετά από πιθανή αλλαγή, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία σε κατάστημα.
4. Βοηθός κοινωνικής ζωής. Η Winbank συντελεί στον καλύτερο έλεγχο των οικονομικών, προσφέροντάς χρήσιμες πληροφορίες που αφορούν τις δαπάνες, δημιουργώντας έτσι ένα πλαίσιο παρακολούθησης στόχων δαπανών και αποταμίευσης.

5. Εύχρηστη λειτουργία. Η Winbank μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιαδήποτε ηλεκτρονική συσκευή, ευνοώντας τον χρήστη της να μπορεί να της ελέγχει όπου και αν βρίσκεται. Άλλωστε ως εφαρμογή είναι responsive, δηλαδή προσαρμόζεται αυτόματα στο μέγεθος της οθόνης της συσκευής του user που την χρησιμοποιεί.

Συμπερασματικά θα λέγαμε πως η Winbank, όπως όλες οι ψηφιακές πλατφόρμες, δίνει τη δυνατότητα σε κάθε πελάτη της Τράπεζας Πειραιώς να έχει το προσωπικό του σημείο εξυπηρέτησης. Αν στην παραπάνω παραδοχή συνυπολογίσουμε και την διαρκή τάση αυτοματοποίησης των διαδικασιών από τον Όμιλο, εύκολα διαπιστώνουμε πως το εν λόγω Χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα βιώνει τον πλήρη ψηφιακό του μετασχηματισμό σύννομο με την σύγχρονη εποχή. Παράδειγμα υπηρεσίας που αναδεικνύει τα παραπάνω συμπέρασμα είναι το καταναλωτικό δάνειο e loan που θα αναλύσουμε διεξοδικότερα παρακάτω και θα παρατηρήσουμε πόσο έχει μεταβάλει τη φιλοσοφία της πιστωτικής χορήγησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ E LOAN

3.1 Ορισμός και σκοπός E loan

Με πελατοκεντρική οπτική βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε συνάρτηση πάντα με την ακολουθούμενη συνολική στρατηγική της, η Τράπεζα Πειραιώς από τον Ιούνιο του 2018 προσφέρει στους πελάτες της μέσω Ηλεκτρονικής Τραπεζικής το e loan, το πρώτο ψηφιακό καταναλωτικό δάνειο σε Ελληνικό συστημικό Πιστωτικό ίδρυμα. Η συγκεκριμένη χορήγηση αποτελεί ένα προσωπικό τοκοχρεωλυτικό καταναλωτικό δάνειο χωρίς τη δυνατότητα προσθήκης εξασφαλίσεων και καλυμμάτων, ενώ μοναδικό κανάλι χορήγησής του είναι η ψηφιακή πλατφόρμα της Winbank. Ως κύριος σκοπός προώθησης του τέθηκε εξ αρχής η χρηματοδότηση ιδιωτών για την κάλυψη προσωπικών αναγκών, ενώ δικαιούχοι είναι οι πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς που ταυτόχρονα είναι και χρήστες της Winbank, ηλικιακού εύρους 18 έως 70 ετών, με ενεργό καταθετικό λογαριασμό και χρεωστική κάρτα. Επιπλέον οι ιδιώτες που μπορούν να λάβουν την συγκεκριμένη χορήγηση πρέπει να τηρούν τις εξής πέντε παρακάτω απαραίτητες τυπικές προϋποθέσεις: α) Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα, β) Δελτίο ταυτότητας Ελληνικών αρχών, γ) Φορολογική κατοικία στην Ελλάδα., δ) Μη φορολογικά υπόχρεοι στις ΗΠΑ. Ε) Μη υπάλληλοι του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς.

Η πρωτοποριακή αυτή retail πιστοδότηση αποτελεί σημείο αναφοράς για τον Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα, αφού είναι η πρώτη φορά που κάποιο πιστωτικό ίδρυμα εισάγει ψηφιακό λανσάρισμα υπηρεσίας στο κομμάτι των χορηγήσεων που είναι και ο πυρήνας κερδοφορίας του. Αυτονόητο είναι εξαιτίας της καινοτομίας που εισάγεται στο συγκεκριμένο προϊόν, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του να προήλθαν από την συνεργασία και τον συντονισμό πολλών Μονάδων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, οι οποίες όμως απαρέγκλιτα ήταν επικεντρωμένες στους ξεκάθαρους παρακάτω στόχους που είχε εξ αρχής θέσει η Τράπεζα:

- Ενίσχυση του δυναμικού προφίλ της.
- Αύξηση χορηγήσεων καταναλωτικών δανείων.
- Μείωση του Λειτουργικού κόστους.
- Μετάβαση της στη σύγχρονη ψηφιακή εποχή

Συμπερασματικά έχοντας ήδη αναφέρει τον ορισμό και τον σκοπό του e loan, καταλαβαίνουμε πως η εύρυθμη λειτουργικότητα του βασίζεται στους εξής δύο πυλώνες: Α) στο γεγονός πως απευθύνεται μόνο σε χρήστες της ψηφιακής πλατφόρμας Winbank αφού τα στοιχεία τους εκεί είναι ενημερωμένα, ενώ παράλληλα είναι και οι μόνοι που μπορούν να καταχωρήσουν ηλεκτρονικά την αίτηση χορήγησης δανείου και να υπογράψουν ψηφιακά τη συγκεκριμένη σύμβαση στο χώρο και στον χρόνο που επιθυμούν χωρίς την υποχρέωση προσέλευσης σε κάποιο κατάστημα της Τράπεζας. Β) Στην ενσωμάτωση καινοτομιών όπως η αυτόματη καταχώρηση των στοιχείων του εκκαθαριστικού στην αίτηση, η ηλεκτρονική υπογραφή της σύμβασης από τον πελάτη και τα στελέχη της Τράπεζας και η αυτόματη εκταμίευση του δανείου.

3.2 Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά E loan

Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του e loan, το ποσό δανείου που μπορεί να χορηγηθεί είναι από €500 έως €15.000 και η διάρκεια του μπορεί να κυμανθεί από 6 έως 84 μήνες, ενώ η τιμολόγηση του προκύπτει από το τρέχον κυμαινόμενο Βασικό Επιτόκιο Καταναλωτικής Πίστης (σημερινού ύψους 10,95%), πλέον της εισφοράς του Νόμου 128/75 που ανέρχεται στο 0,6% σε τρέχουσες τιμές, μείον ένα προνομιακό spread της τάξεως των 0,15 ποσοστιαίων μονάδων. Για τη δαπάνη εξέτασης του αιτήματος ισχύει η προβλεπόμενη πολιτική που ακολουθούν και τα υπόλοιπα κοινά καταναλωτικά δάνεια, ήτοι έξοδα ύψους 200€ τα οποία χρεώνονται εφάπαξ με την εκταμίευση του δανείου, εφόσον βέβαια αυτό έχει προηγουμένως εγκριθεί. Εκτός όμως όλων των παραπάνω, στα πλαίσια του cross selling των προϊόντων της, η Τράπεζα Πειραιώς επιβραβεύει με 2000 yellows τους πελάτες που είναι μέλη του συγκεκριμένου προγράμματος με την εκταμίευση κάθε e loan. Επιπλέον και σε αντιδιαστολή με κάποια καταναλωτικά δάνεια που προσφέρει η Τράπεζα Πειραιώς, το e loan δεν δύναται να παρέχει περίοδο χάριτος ενώ ταυτόχρονα δεν συνδυάζεται με ασφαλιστικό πρόγραμμα προστασίας πληρωμών. Επίσης χρήσιμο είναι εδώ να επισημανθεί ότι δεν παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης δεύτερου συμβαλλόμενου, εγγυητή ή συνοφειλέτη, ενώ ως δάνειο μπορεί να αποπληρωθεί οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια του, μερικώς ή ολικώς. Τέλος ειδική μνεία έχει προβλεφθεί για τους ιδιώτες που έχουν αιτηθεί τη συγκεκριμένη χορήγηση να μπορούν ανά πάσα στιγμή και εφόσον το επιθυμούν να πληροφορηθούν λεπτομερώς για την αξιολόγηση των αιτημάτων τους μέσω του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας

Πειραιώς. Βάσει όλων των παραπάνω, σκόπιμο είναι εδώ, για να διαπιστώσουμε καλύτερα τη λειτουργία ενός δανείου e loan να αναφερθούμε επιγραμματικά και στα 3 πιο βασικά βήματα διαδικασίας χορήγησης από την αρχή ως την τελική εκταμίευση.

- Καταχώρηση και αποστολή αίτησης σε χρονική βάση 24 ωρών x 7 ημέρες. Ο πελάτης διαμορφώνει το ποσό και τη διάρκεια δανείου που επιθυμεί, αφού πρώτα επιβεβαιώνει τα προσωπικά και επαγγελματικά του στοιχεία και επισυνάπτει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ώστε να αποσταλεί η αίτηση προς αξιολόγηση.
- Ενημέρωση πελάτη. Ο αιτών λαμβάνει πλήρη ενημέρωση ηλεκτρονικά σε όλα τα στάδια της διαδικασίας είτε μέσω sms στο κινητό του, είτε μέσω ειδοποιήσεων στη winbank. Επίσης τα έντυπα του δανείου στέλνονται ψηφιοποιημένα στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του.
- Υπογραφή σύμβασης και εκταμίευση του δανείου. Η υπογραφή της σύμβασης από τον πελάτη πραγματοποιείται αποκλειστικά με Ψηφιακό Πιστοποιητικό μιας χρήσης που του παρέχεται ανέξοδα κατά στο χρόνο υπογραφής της σύμβασης, ενώ η εκταμίευση του δανείου πραγματοποιείται αυστηρά στις εργάσιμες ημέρες μεταξύ δωδεκάωρου 8πμ έως 8μμ, αφού πρώτα έχουν υπογραφεί όλα τα απαραίτητα έγγραφα από όλους τους συμβαλλόμενους. Τέλος τα συμβατικά έντυπα καθώς και το πλάνο αποπληρωμής του δανείου, αποστέλλονται στο email του πελάτη.

Όπως διαπιστώνουμε από την παραπάνω αναφορά στη διαδικασία αξιολόγησης, έγκρισης και εκταμίευσης ενός e loan απαιτείται η ψηφιακή προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών του αιτηθέντα και για αυτό το λόγο όλα τα έγγραφα αποστέλλονται ηλεκτρονικά αφού πρώτα έχει δώσει συγκατάθεση ο πελάτης και τα έχει περάσει από scanner. Η καινοτομία αυτή προσδίδει τα εξής 2 επιπλέον πλεονεκτήματα στα e loans σε σχέση με τα υπόλοιπα καταναλωτικά δάνεια: α) ταχύτητα στη διαβίβαση των απαραίτητων εγγράφων που με την σειρά της επιτυγχάνει ταχύτητα και στην ολοκλήρωση της αξιολόγησης και β) ευανάγνωστα ψηφιοποιημένα έγγραφα που αποτρέπουν την επαναλαμβανόμενη αποστολή τους λόγω δυσδιάκριτης μορφής ανάγνωσής τους. Έχοντας υπόψη όλα τα παραπάνω μπορούμε πλέον να παραθέσουμε τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για τις 3 βασικές επαγγελματικές ομάδες στο παρακάτω πίνακα:

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ
ΜΙΣΘΩΤΟΣ	1. Εκκαθαριστικό σημείωμα τελευταίου έτους 2. Αποδεικτικό τελευταίας μηνιαίας μισθοδοσίας
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	1. Εκκαθαριστικό σημείωμα τελευταίου έτους 2. Πρόσφατο ενημερωτικό συντάξεων
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	2 τελευταία εκκαθαριστικά σημειώματα

Πίνακας 3-10 Απαιτούμενα δικαιολογητικά απασχόλησης

Συμπερασματικά λοιπόν θα λέγαμε και από το παραπάνω πίνακα ότι επιβεβαιώνεται η ευκολία διαδικασίας χορήγησης καταναλωτικού δανείου μέσω της υπηρεσίας e loan, αφού τα έγγραφα που απαιτούνται είναι τα λιγότερα δυνατά και η προσκόμιση τους γίνεται εύκολα χωρίς άσκοπη χρονοτριβή.

3.3 Εξέλιξη Διαδικασίας χορήγησης E loan

Όπως διαπιστώνουμε από όσα έχουμε προαναφέρει το e loan είναι μια υπηρεσία καταναλωτικής ψηφιακής χορήγησης επικεντρωμένης στις ανάγκες του πελάτη που για να το πετύχει αυτό βασίζει τη λειτουργία της στο εργαλείο “Built it yourself”. Βάσει του συγκεκριμένου εργαλείου και της πελατοκεντρικής διάστασης εξυπηρέτησης, όλες οι εμπλεκόμενες μονάδες της Τράπεζας Πειραιώς κατέληξαν σε 4 βασικά βήματα διαδικασίας καταχώρησης και αξιολόγησης ενός δανείου e loan με απώτερο στόχο να το προσφύλεις στην κοινωνία και να αποτελέσει την απαρχή μίας δυναμικής εγκαθίδρυσης στην σχέση Πελάτη - Τράπεζα Πειραιώς στην ψηφιακή εποχή.

1.Εισαγωγή στην Winbank: Στο πρώτο βήμα οι χρήστες της Winbank που τηρούν καταθετικό λογαριασμό και κατέχουν χρεωστική κάρτα, είναι αυτοί που όταν θα εισέρχονται στην ψηφιακή πλατφόρμα θα μπορούν να εντοπίσουν ειδικό Tab που αφορά το “e loan” στην αρχική

οθόνη και οπότε θα μπορούν να ξεκινήσουν τη διαδικασία αίτησης του συγκεκριμένου δανείου.

2. Χρήση της εφαρμογής *Build it yourself*: Για την επίτευξη της προσωποποιημένης παρεχόμενης υπηρεσίας η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε το σύστημα «build it yourself tool» (βλέπε Παράρτημα 1 της σελίδας 76) στη διαδικασία καταχώρισης e loan, ενός εργαλείου δηλαδή που ο πελάτης ψηφιακά θα μπορεί να παρέχει εκτός της προσωπικής του πληροφόρησης και την ανάδειξη των επιθυμιών του όσον αφορά το σκοπό και τα στοιχεία δανείου που αιτείται. Πιο συγκεκριμένα ο χρήστης της Winbank που επιθυμεί να του χορηγηθεί ψηφιακό καταναλωτικό δάνειο θα απαντάει σε συγκεκριμένες ερωτήσεις που αφορούν α) τις ανάγκες του, β) τα εισοδήματα του και γ) τις χρηματοροές που προϋπολογίζει μέσα από την σύναψη του συγκεκριμένου δανείου. Επιπλέον θα επιλέγει το επιθυμητό τύπο επιτοκίου που θα εξομοιώνεται στο μέγιστο δυνατό ποσό δόσης, στη μέγιστη δυνατή διάρκεια και στο μέγιστο ποσό δανείου που μπορεί να του χορηγηθεί βάσει πιστωτικής πολιτικής. Επίσης στις περιπτώσεις που το αιτηθέν ποσό είναι μεγαλύτερο από το μέγιστο ποσό χορήγησης θα εμφανίζεται το ανώτατο ποσό δυνατής χορήγησης, ενώ αν δεν πληρούνται τα επαγγελματικά ή τα ηλικιακά κριτήρια θα εμφανίζεται πάλι μήνυμα με το οποίο ο πελάτης θα παραπέμπεται σε κατάστημα, ώστε εκεί να του αποσαφηνιστεί με ποιο τρόπο θα γίνει δυνατή η χορήγηση ενός καταναλωτικού δανείου. Τέλος με τη χρήση του εργαλείου Build it yourself θα εμφανίζεται αναλυτικός πίνακας με τα χαρακτηριστικά του δανείου. Σε αυτό το στάδιο θα γίνεται και η ηλεκτρονική αποδοχή των όρων μέσω της δημιουργίας προσυμβατικής ενημέρωσης και θα παρέχεται η δυνατότητα εκτύπωσης της.

3. On Line αίτηση καταναλωτικού δανείου: Στο τρίτο στάδιο και αφού έχει ολοκληρωθεί η build it yourself διαδικασία και έχουν καταχωρηθεί τα βασικά στοιχεία του πελάτη μπορεί πλέον να ξεκινήσει και η καταχώρηση της αίτησης που γίνεται μέσω μίας προσυμπληρωμένης φόρμας. Επίσης θα παρέχεται σε κάθε στάδιο καταχώρησης του αιτήματος η δυνατότητα τροποποίησης των αποθηκευμένων στοιχείων ή επιστροφής στο προηγούμενο βήμα και η προσωρινή αποθήκευση ή η διαγραφή του αιτήματος. Σε περίπτωση που ο πελάτης εντοπίσει ότι τα προσωπικά του στοιχεία στην αίτηση δεν είναι ορθά ή δεν είναι ενημερωμένα, θα απαιτείται η επίσκεψη του σε τραπεζικό κατάστημα για να τα επικαιροποιήσει. Εφόσον ο πελάτης έχει ενημερωθεί πλήρως για τους όρους της Προσυμβατικής και έχει υλοποιήσει την ηλεκτρονική αποδοχή των όρων της αίτησης, με την εισαγωγή extra pin για επιβεβαίωση, ξεκινά η καταχώρηση στοιχείων του δανείου με την προσκόμιση όλων των απαραίτητων

εγγράφων που αφορούν την αξιολόγηση της αίτησης. Τέλος ο αιτών υπογράφει ηλεκτρονικά την αίτηση με τους σχετικούς όρους για τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών επιλέγοντας το αντίστοιχο πεδίο (tick box) και αποστέλλει το αίτημα για επεξεργασία αξιολόγησης λαμβάνοντας SMS κωδικό extra pin στο κινητό τηλέφωνο και καταχωρώντας το στο αντίστοιχο πεδίο. Εφόσον η καταχώρηση αίτησης ολοκληρωθεί, ο αιτών λαμβάνει απαντητικό email ή SMS για την ορθότητα της αποστολής.

Πλέον η διαδικασία θα εισέρχεται στο στάδιο της αξιολόγησης η οποία θα πραγματοποιείται μέσω της διαδικασίας Instant Credit ή από αναλυτή εργαζόμενο της μονάδας Πίστης Ιδιωτών της Τράπεζας Πειραιώς. Στην συγκεκριμένη περίπτωση που απαιτείται αξιολόγηση από αναλυτή θα αποστέλλεται ενημερωτικό μήνυμα sms ή email για τον εκτιμώμενο χρόνο ολοκλήρωσης αξιολόγησης του αιτήματος, ενώ αν προκύψει εκκρεμότητα σε οποιαδήποτε φάση της αξιολόγησης ζητείται από τον αιτούντα να προσκομίσει πληροφόρηση που θα την τακτοποιεί και θα ακολουθεί έλεγχο και επανακαταχώρηση του αιτήματος.

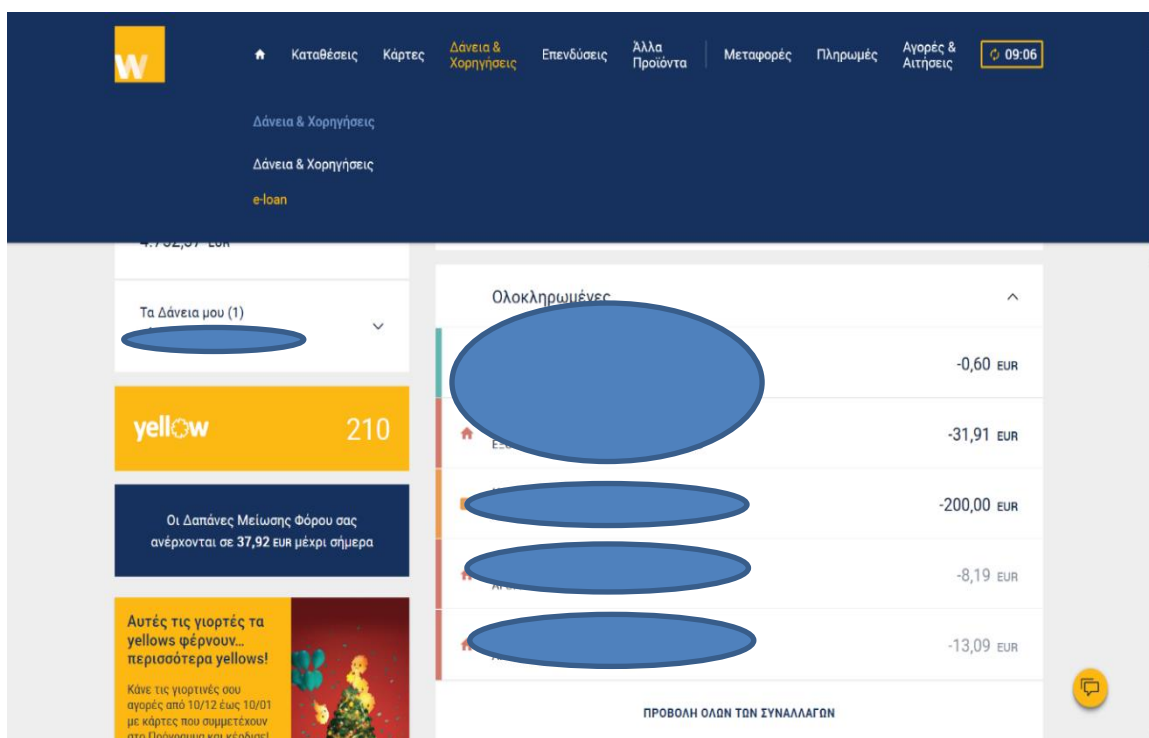
4. Ηλεκτρονική ενημέρωση μέσω email ή SMS: Στο τέταρτο και τελευταίο βήμα οπότε έχει ολοκληρωθεί και η αξιολόγηση του αιτήματος έχουμε τις εξής 3 περιπτώσεις: Α) Σε περίπτωση έγκρισης, ο πελάτης θα επιλέγει οριστικά το λογαριασμό που επιθυμεί να εκταμιευθεί το ποσό του δανείου, ενώ τα συμβατικά έντυπα θα συμπληρώνονται αυτόματα στην Winbank προκειμένου εκείνος να λάβει γνώση των όρων τους και να προβεί σε ηλεκτρονική αποδοχή αυτών επιλέγοντας το αντίστοιχο tick box. Όλα τα παραπάνω και λόγους διασφάλισης συναλλαγών θα γίνονται με κωδικό extra pin. Τέλος ο πελάτης θα λαμβάνει ενημερωτικό sms για την επιτυχημένη πίστωση του λογαριασμού του. Β) Σε περίπτωση απόρριψης, ο πελάτης θα λαμβάνει ενημέρωση sms ή email. Γ) Σε περίπτωση εκκρεμότητας, η αίτηση θα επιστρέφεται στον πελάτη ώστε να προβεί αυτός στις απαιτούμενες ενέργειες για να την επανυποβάλει.

3.4 Καταχώρηση αιτήματος E loan

Εκτός όμως από την προαναφερθείσα θεωρητική εξέλιξη διαδικασίας ενός e loan πρέπει να εξετάσουμε πως υποβάλλεται ένα αίτημα και από την οπτική ενός πελάτη για να διαπιστώσουμε πόσο εύκολα και γρήγορα μπορεί να αντλήσει μία δανειοδότηση χωρίς τη φυσική του παρουσία και χωρίς χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες. Για το παραπάνω

λόγο και για την ολοκληρωμένη διεξαγωγή της έρευνας παρακάτω θα παρατεθούν εικόνες από οθόνες καταχώρησης αιτήματος e loan από έναν ταυτοποιημένο χρήστη Winbank.

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει στα χαρακτηριστικά του e loan, ο Πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς που διαθέτει καταθετικό λογαριασμό στην Τράπεζα και έχει χρεωστική κάρτα συνδεδεμένη με το συγκεκριμένο λογαριασμό έχει τη δυνατότητα να καταχωρήσει αίτημα χορήγησης, ως εκ τούτου η winbank αποτελεί και το αποκλειστικό κανάλι επικοινωνίας μεταξύ πελάτη και Τράπεζας με επικαιροποιημένα στοιχεία του πρώτου και τη ρητή συγκατάθεση του για ηλεκτρονικές συναλλαγές και άντληση πληροφοριών που τον αφορούν. Βάσει όλων των παραπάνω, πρέπει να τονιστεί σε αυτό το σημείο ότι η τράπεζα Πειραιώς έχει μεριμνήσει για τους πελάτες - χρήστες της winbank που πληρούν τις παραπάνω προϋποθέσεις χορήγησης e loan να εμφανίζεται ειδικό tab «e loan» στην προσωπική τους ψηφιακή καρτέλα, στην επιλογή «Δάνεια και Χορηγήσεις». Τέτοια περίπτωση εμφανίζει ο πελάτης winbank του παραδείγματος μας, όπως παρουσιάζεται στην παρακάτω εικόνα



Εικόνα 3-1

Κάνοντας κλικ στην επιλογή «e loan» λοιπόν, μπορούμε να εισέλθουμε στη διαδικασία καταχώρησης οπότε και εμφανίζεται η παρακάτω καρτέλα που μας ζητάει να ορίσουμε το ποσό δανείου και τη διάρκεια πληρωμής. Επιπλέον με προκαθορισμένο το ύψος επιτοκίου και τα έξοδα, εμφανίζεται η ενδεικτική δόση του δανείου που βασίζεται στο τρέχον επιτόκιο και

βάσει αυτής υπολογίζεται και το ποσό αποπληρωμής. Στην προκειμένη περίπτωση αιτούμαστε ενδεικτικά το ποσό των 10.000€ για την ανώτατη διάρκεια των 84 μηνών.

Κάντε τώρα την αίτησή σας για το Προσωπικό δάνειο e-loan, επιβεβαιωθείτε από τους προνομιακούς όρους και κερδίστε 20.000 yellows με την εκταμίευση του δανείου, χωρίς να επισκεφτείτε κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς!

Το προϊόν προσφέρεται και ολοκληρώνεται αποκλειστικά μέσω winbank.

Αφορά αίτηση για ποσό από €500 έως €15.000, με κυμαινόμενο τελικό επιτόκιο σήμερα 11,55%, έξοδα εξέτασης €200 και διάρκεια αποπληρωμής από 6 έως 84 μήνες.

Σε κάθε στάδιο επεξεργασίας της αίτησης, θα σας ενημερώνουμε με sms στο κινητό που έχετε δηλώσει και με ειδοποίηση στην υπηρεσία winbank web banking.

Μάθετε περισσότερες πληροφορίες εδώ.

Πόσα χρήματα χρειάζεστε;

Ποσό Δανείου
10.000,00
500,00 EUR 15.000,00 EUR

Διάρκεια Πληρωμής
84
6 μήνες 84 μήνες

174,13 EUR
Ενδεικτική δόση ⓘ

11,55% Επιτόκιο ⓘ
200,00 EUR Έξοδα ⓘ
14.626,92 EUR Ποσό αποπληρωμής

ΝΕΑ ΑΙΤΗΣΗ

Αυτές τις γιορτές τα yellows φέρνουν... περισσότερα yellows!

Κάνε τις γιορτινές σου αγορές από 10/12 έως 10/01 με κάρτες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα και κερδίσεις!

ΜΑΘΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ

ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΑΙ

Εικόνα 3-2

Παρόλα αυτά, στο παραδειγμά μας εξαιτίας του ηλικιακού κριτηρίου εμφανίζεται μήνυμα λάθους που τονίζει πως η διάρκεια του δανείου πρέπει να ταυτίζεται με το ανώτατο όριο ηλικίας των 70 ετών για τον πελάτη στη λήξη του δανείου. Για το λόγο αυτό και για τη συνέχεια του αιτήματος επιλέγεται η διάρκεια του δανείου να είναι 24 μήνες, όπως φαίνεται στις παρακάτω οθόνες.

Κάντε τώρα την αίτησή σας για το Προσωπικό δάνειο e-loan, επιβεβαιωθείτε από τους προνομιακούς όρους και κερδίστε 20.000 yellows με την εκταμίευση του δανείου, χωρίς να επισκεφτείτε κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς!

Το προϊόν προσφέρεται και ολοκληρώνεται αποκλειστικά μέσω winbank.

Αφορά αίτηση για ποσό από €500 έως €15.000, με κυμαινόμενο τελικό επιτόκιο σήμερα 11,55%, έξοδα εξέτασης €200 και διάρκεια αποπληρωμής από 6 έως 84 μήνες.

Σε κάθε στάδιο επεξεργασίας της αίτησης, θα σας ενημερώνουμε με sms στο κινητό που έχετε δηλώσει και με ειδοποίηση στην υπηρεσία winbank web banking.

Μάθετε περισσότερες πληροφορίες εδώ.

Πόσα χρήματα χρειάζεστε;

Ποσό Δανείου
10.000,00
500,00 EUR 15.000,00 EUR

Διάρκεια Πληρωμής
84
6 μήνες 84 μήνες

174,13 EUR
Ενδεικτική δόση ⓘ

11,55% Επιτόκιο ⓘ
200,00 EUR Έξοδα ⓘ
14.626,92 EUR Ποσό αποπληρωμής

ΝΕΑ ΑΙΤΗΣΗ

Αυτές τις γιορτές τα yellows φέρνουν... περισσότερα yellows!

Κάνε τις γιορτινές σου αγορές από 10/12 έως 10/01 με κάρτες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα και κερδίσεις!

ΜΑΘΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ

ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΑΙ

Μήνυμα Λάθους!

■ Το ανώτατο όριο ηλικίας στη λήξη του δανείου είναι τα 70 έτη. Παρακαλούμε τροποποιήστε τη διάρκεια του δανείου ή επισκεφτείτε οποιοδήποτε κατάστημα της τράπεζας Πειραιώς.

support@winbank.gr
e-mail Επισκευών

162838 ή 210 3288000
Κλήση από Ελλάδα ⓘ

+30 210 3288000
Κλήση από Εξωτερικό ⓘ

Όροι χρήσης · Πολιτική Απορρήτου · Copyright © 2020 Τράπεζα Πειραιώς

Εικόνα 3-3

Καταθέσεις Κάρτες Δάνεια & Χορηγήσεις Επενδύσεις Άλλα Προϊόντα Μεταφορές Πληρωμές Αγορές & Αιτήσεις 09:55

Σε κάθε στάδιο επεξεργασίας της αίτησης, θα σας ενημερώνουμε με sms στο κινητό που έχετε δηλώσει και με ειδοποίηση στην υπηρεσία winbank web banking.
Μάθετε περισσότερες πληροφορίες εδώ.

Πόσα χρήματα χρειάζεστε;

Ποσό Δανείου
10.000,00
500,00 EUR 15.000,00 EUR

Διάρκεια Πληρωμής
24
6 μήνες 84 μήνες

468,64 EUR
Ενδεικτική δόση ⓘ

11,55% Επιτόκιο ⓘ
200,00 EUR Έξοδα ⓘ
11.247,36 EUR Ποσό αποπληρωμής

NEA ΑΙΤΗΣΗ

ⓘ Οι προτεινόμενοι υπολογισμοί έχουν πραγματοποιηθεί με βάση τα δηλωθέντα από εσάς στοιχεία, δεν είναι δεσμευτικοί ούτε συνιστούν προσφορά ή πρόταση για σύναψη σύμβασης εκ μέρους της Τράπεζας.

περισσότερα yellow!
Κάνε τις γιορτινές σου αγορές από 10/12 έως 10/01 με κάρτες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα και κέρδισε!
ΜΑΘΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ
ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΑΙ

Εικόνα 3-4

Πλέον και αφού πρώτα κάνουμε κλικ στην επιλογή “NEA ΑΙΤΗΣΗ” εμφανίζεται η παρακάτω εικόνα, όπου αναγράφονται πάλι τα στοιχεία δανείου και όπως παρατηρούμε επιλέγοντας την ένδειξη δίπλα στο ποσό εξόδων ανοίγει ειδική καρτέλα που αναφέρει ότι τα έξοδα δανείου παρακρατούνται από το ποσό δανείου, εφόσον αυτό εκταμιευθεί.

Καταθέσεις Κάρτες Δάνεια & Χορηγήσεις Επενδύσεις Άλλα Προϊόντα Μεταφορές Πληρωμές Αγορές & Αιτήσεις 09:29

Αίτηση Προσωπικά Στοιχεία Επιβεβαίωση Ολοκλήρωση

10.000,00 EUR
Ποσό

Διάρκεια Πληρωμής 24
Ενδεικτική Δόση 468,64 EUR
Έξοδα 200,00 EUR ⓘ

Τα έξοδα του δανείου παρακρατούνται από το ποσό δανείου

Λεπτομέρειες Δανείου
Λογαριασμός: ⓘ Περιγραφή Διαθέσιμο Υπόλοιπο ▾

Επαγγελματικά Στοιχεία
Απασχόληση Συνταξιούχος ▾

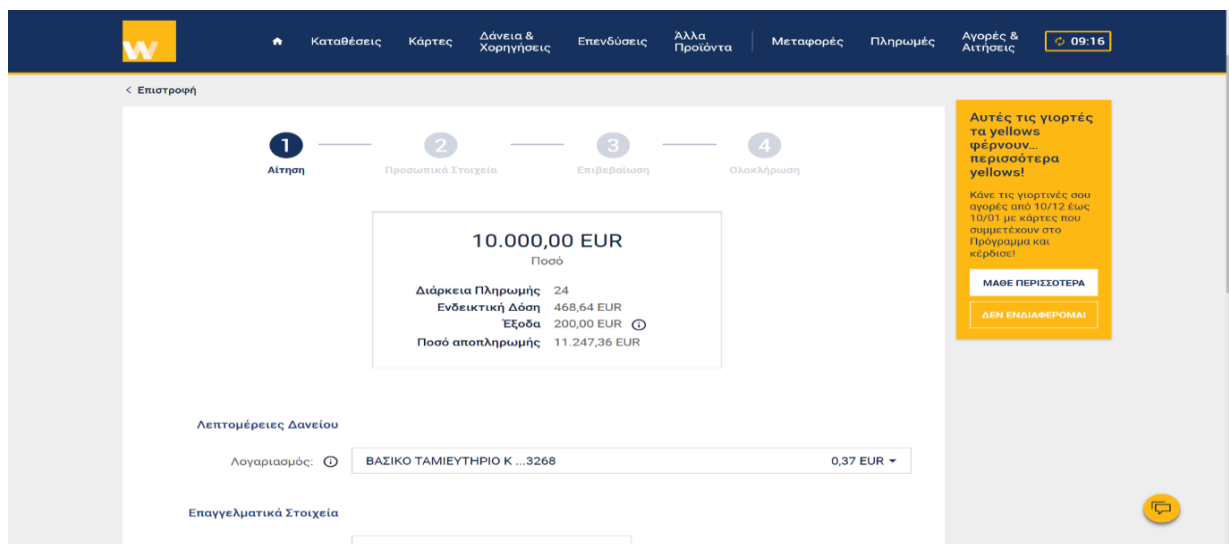
Επισύναψη Εγγράφων
ⓘ Παρακαλούμε μεταφορτώστε το pdf αρχείο του Taxis. Για να μεταφορτώσετε το εκκαθαριστικό σας σημείωμα στην αίτηση του e-loan, θα πρέπει να εξάγετε από

περισσότερα yellow!
Κάνε τις γιορτινές σου αγορές από 10/12 έως 10/01 με κάρτες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα και κέρδισε!
ΜΑΘΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ
ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΑΙ

Εικόνα 3-5

Εκ των υστέρων, όπως βλέπουμε παρακάτω, ο αιτών επιλέγει το λογαριασμό κατάθεσης που επιθυμεί να συνδέσει το e loan από ένα drown down list, το οποίο εμφανίζεται στην ένδειξη Διπλωματική Εργασία

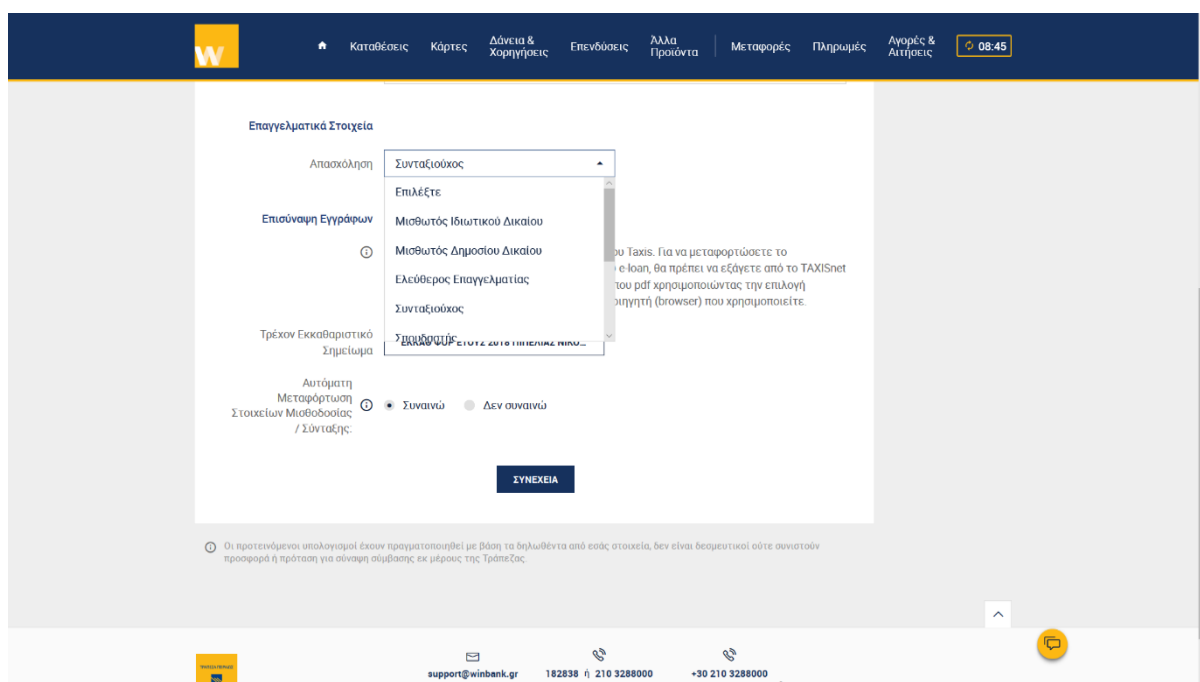
«λεπτομέρειες δανείου». Ο λογαριασμός αυτός χρησιμεύει αφενός στην πίστωση του ποσού δανείου εφόσον αυτό εγκριθεί και εκταμιευθεί και αφετέρου λειτουργεί ως λογαριασμός εξυπηρέτησης δανείου όπου θα καταβάλλεται η μηνιαία δόση.



The screenshot shows the Winbank website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Καταθέσεις, Κάρτες, Δάνεια & Χορηγήσεις, Επενδύσεις, Άλλα Προϊόντα, Μεταφορές, Πληρωμές, and Αγορές & Αιτήσεις. The main content area displays a loan summary for 10,000.00 EUR. Below this, there is a section for 'Λεπτομέρειες Δανείου' (Loan Details) showing the account number 'ΒΑΣΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ Κ...3268' and the monthly payment of 0.37 EUR. On the right side, there is a yellow banner with text about 'yellows' and a button 'ΜΑΘΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ'.

Εικόνα 3-6

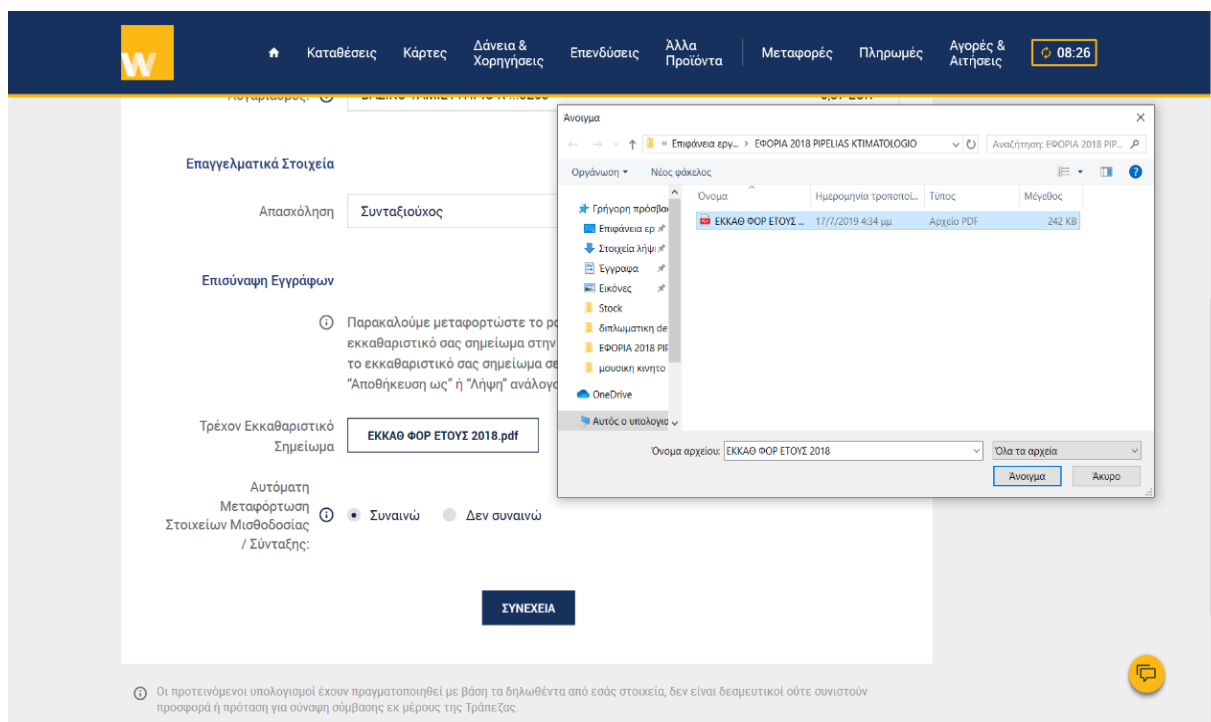
Επιπλέον στην ίδια οθόνη όπως παρατηρούμε και παρακάτω ο αιτών δηλώνει τα επαγγελματικά του στοιχεία από έναν “καταρράκτη” έξι επιλογών και κάνοντας κλικ στην αντίστοιχη ομάδα που ταυτίζεται με την απασχόλησή του.



The screenshot shows the 'Επαγγελματικά Στοιχεία' (Professional Details) section of the Winbank website. It includes a dropdown menu for 'Απασχόληση' (Occupation) with options: Συνταξιούχος, Επιλέξτε, Μισθωτός Ιδιωτικού Δικαιού, Μισθωτός Δημοσίου Δικαιού, Ελεύθερος Επαγγελματίας, Συνταξιούχος, and ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ. There is also a section for 'Επισύναψη Εγγράφων' (Document Submission) with a button 'ΕΚΔΕΙΞΕΤΕ ΤΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΤΑΧΙΣ' (Show the Taxi Document). At the bottom, there is a button 'ΣΥΝΕΧΕΙΑ' (Continue).

Εικόνα 3-7

Έπειτα ζητείται η δήλωση των οικονομικών στοιχείων του πελάτη, επισυνάπτοντας το τρέχον εκκαθαριστικό σημείωμα σε ψηφιακή μορφή pdf. Παρακάτω διακρίνουμε πως με το άνοιγμα μίας νέας καρτέλας παρέχεται στον αιτούντα η δυνατότητα να επισυνάψει ψηφιακά την πράξη διοικητικού προσδιορισμού του φόρου για το τελευταίο έτος, εφόσον η τελευταία έχει αποθηκευτεί ως προσωπικό έγγραφο στον υπολογιστή χρήσης.



Εικόνα 3-8

Τέλος στην ίδια οθόνη, η αρμόδια μονάδα της Τράπεζας Πειραιώς έχει μεριμνήσει ώστε οι μισθοδοτούμενοι πελάτες με την επιλογή “ΣΥΝΑΙΝΩ” να δίνουν την συγκατάθεσή τους ώστε να αντλείται πληροφόρηση από τους λογαριασμούς μισθοδοσίας τους για το ύψος και την περιοδικότητα των απολαβών τους για να συναξιολογούνται ως ποσά στη διαδικασία έγκρισης ή απόρριψης του αιτήματος. Σε περίπτωση που κάποιος αιτών είναι μισθωτός δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα, αλλά η καταβολή των απολαβών του δεν γίνεται από την Τράπεζα Πειραιώς, απαιτείται η προσκόμιση αποδεικτικού τακτικής μισθοδοσίας του τελευταίου μήνα. Για τους ελεύθερους επαγγελματίες, όπως έχει ήδη αναφερθεί και στην ενότητα 3.2, απαιτείται η προσκόμιση του προτελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος για την απόδειξη συνεπούς επιχειρηματικής δραστηριότητας των 2 τελευταίων ετών.

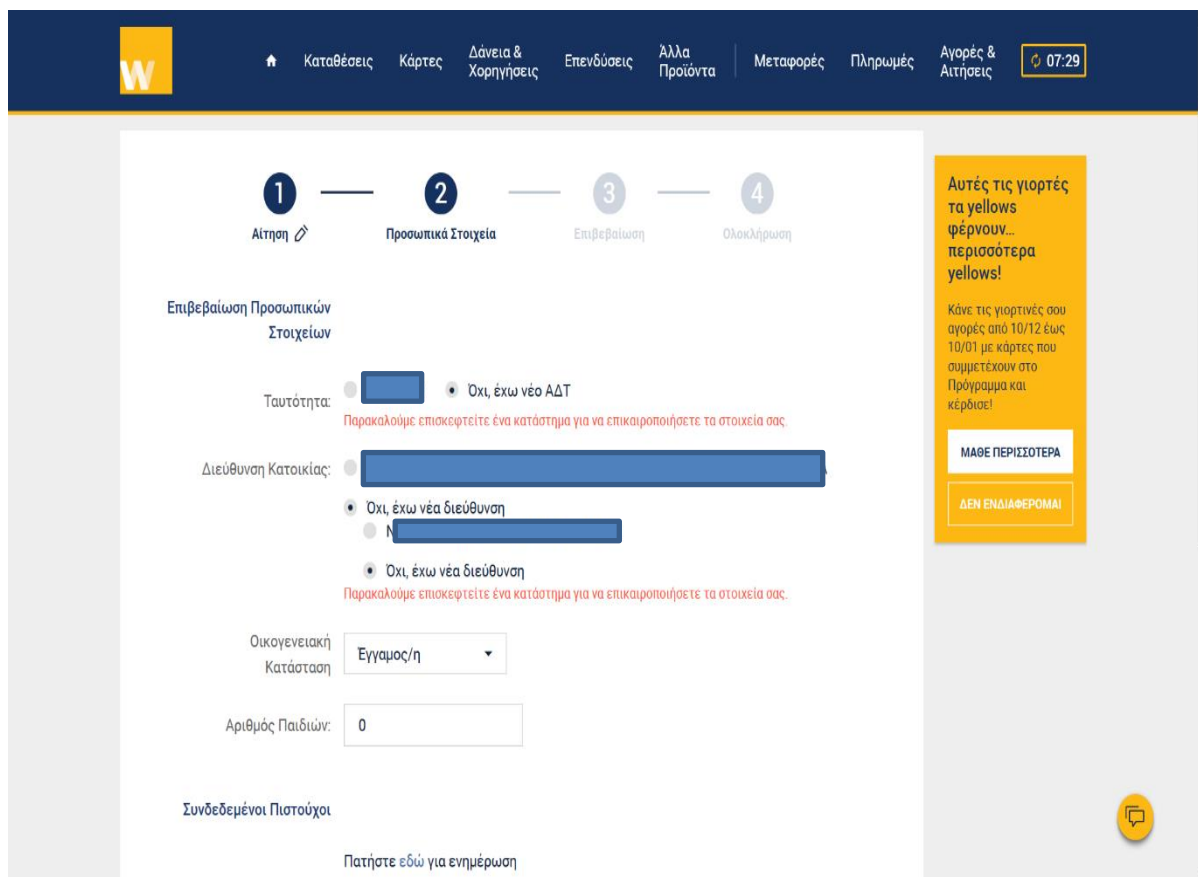
Εικόνα 3-9

Πλέον εισερχόμαστε στο 2^ο βήμα , όπως διακρίνουμε και στην παρακάτω οθόνη, όπου καταχωρούνται προσωπικά στοιχεία του πελάτη όπως ο αριθμός ταυτότητας, η διεύθυνση κατοικίας και τα έτη διαμονής σε αυτή, η οικογενειακή κατάσταση και ο αριθμός παιδιών.

Εικόνα 3-10

Στα στοιχεία ταυτότητας και διεύθυνσης υπάρχει η επιλογή αποδοχής των ήδη δηλωμένων στα αρχεία της τράπεζας. Δίνεται όμως και η επιλογή για δήλωση μεταβολής αυτών των στοιχείων. Στην τελευταία περίπτωση, όπως βλέπουμε παρακάτω, εφόσον έχουν διαφοροποιηθεί τα

στοιχεία της ταυτότητας ή η διεύθυνση κατοικίας του πελάτη, απαιτείται η προσέλευση του πελάτη σε κάποιο κατάστημα με έγγραφα πιστοποίησης των νέων στοιχείων για να γίνουν οι απαραίτητες μεταβολές και να επικαιροποιηθούν τα προσωπικά στοιχεία του συμβαλλόμενου στα δεδομένα της Τράπεζας.



Εικόνα 3-11

Επιπλέον στην ίδια οθόνη ο πελάτης απαιτείται να επιλέξει αν θα συναινέσει ή όχι στο να δώσει πληροφόρηση για το αν διατηρεί την ιδιότητα συνδεδεμένου Πιστούχου με φορέα ευαίσθητο με την πολιτική και κοινωνική λειτουργία της Ελληνικής Δημοκρατίας και να δηλώσει ρητά, ότι σε οποιαδήποτε μεταβολή της ιδιότητας αυτής θα ενημερώσει την Τράπεζα Πειραιώς. Στο Παράρτημα 2 «ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΙΔΙΟΤΗΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΓΙΑ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΔΕΜΕΝΩΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ» της σελίδας 77 μπορούμε να δούμε αναλυτικότερα την ενημέρωση για το επακριβώς είναι η ιδιότητα συνδεδεμένου πιστούχου όπως ορίζεται από την οδηγία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής τράπεζας και πως αυτή καθορίζεται από την σχέση πελάτη και Τράπεζας.

e-loan

1 Αίτηση 2 Προσωπικά Στοιχεία 3 **Επιβεβαίωση** 4 Ολοκλήρωση

Επιβεβαίωση Προσωπικών Στοιχείων

Ταυτότητα: ☐ Όχι, έχω νέο ΑΔΤ

Διεύθυνση Κατοικίας: ☐ Όχι, έχω νέα διεύθυνση

Ετήσιω Διανομή: 35

Οικονομική Κατάσταση: Εγγαμύνη

Αριθμός Παιδιών: 0

Συνδεδεμένοι Πιστωτές

Πατήστε εδώ για ενημέρωση

- ☒ Δεν έχω την ιδιότητα του Συνδεδεμένου Πιστωτικού και θα ενημερώσω την τράπεζα σε περίπτωση που την αποκτήσω
- ☐ Έχω την ιδιότητα του Συνδεδεμένου Πιστωτικού και θα ενημερώσω την Τράπεζα σε περίπτωση μεταβολής
- ☐ Δεν σκοπεύω να σας ενημερώσω εάν έχω την ιδιότητα του Συνδεδεμένου Πιστωτικού ή όχι και αναγνωρίζω ότι η άρνηση αυτή συνιστά έλλειψη δικαιολογητικού, δυνατότητα να ενημερώσω την Τράπεζα

ΠΡΟΧΕΙΡΟΝΟΜΕΝΟ **ΣΥΜΦΩΝΙΑ**

Αυτές τις γιορτές τα γέλινα φέρνουν περισσότερα γέλινα!
Κάνε τις γιορτινές σου αγορές από 10/12 έως 15/12 με κάρτες που συμμετέχουν στο Προσφορά και κέρδισε!

ΜΑΚΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ
ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΑΙ

Εικόνα 3-12

Πλέον εισερχόμαστε στο τρίτο στάδιο όπως “Επιβεβαίωσης” των στοιχείων όπου ο αιτών αποκτά μία σύνοψη των στοιχείων που έχει καταχωρήσει έως τώρα, των εγγράφων που έχει προσκομίσει ψηφιακά και όπως λεπτομέρειες του αιτηθέντος δανείου με τα βασικά χαρακτηριστικά που έχει επιλέξει.

Λεπτομέρειες Δανείου

Κατηγορία: Καταναλωτικό Δάνειο e-loan

Σκοπός: Προσωπικές / Καταναλωτικές ανάγκες

Ποσό: 10.000,00 EUR

Έσοδα: 200,00 EUR

☒ Συμπεριλαμβάνεται η εισφ. Ν128/75, σήμερα 0,60%

Επτόκιο: 11,55 %

Διάρκεια σε μήνες: 24

Λογαριασμός Εκταμίευσης: GR59 0172 0390 0050 3901 5143 268

Επαγγελματικά Στοιχεία

Αποσκόληση: Συνταξιοκόπος

Επισύμβαση Εγγράφων

Τρέκον Εκκαθαριστικό Σημείωμα: ΕΚΚΑΘ ΦΟΡ ΕΤΟΥΣ 2018.pdf

Αυτόματη Μεταρρότιση Στοιχείων Μισθοδοσίας / Συντάξη:

Αυτές τις γιορτές τα γέλινα φέρνουν περισσότερα γέλινα!
Κάνε τις γιορτινές σου αγορές από 10/12 έως 15/12 με κάρτες που συμμετέχουν στο Προσφορά και κέρδισε!

ΜΑΚΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ
ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΑΙ

Εικόνα 3-13

Παράλληλα στο τέλος όπως οθόνης, όπως διαπιστώνουμε παρακάτω, για την ολοκλήρωση υποβολής του αιτήματος, απαιτείται η αποδοχή των όρων χρήσης με υπεύθυνη δήλωση του πελάτη για την ορθή καταχώρηση στοιχείων, ενώ ταυτόχρονα παρέχεται η δυνατότητα να μελετηθούν οι όροι προσυμβατικής ενημέρωσης και το έντυπο πληροφόρησης για το δείκτη αναφοράς.

Συνδεδεμένοι Πιστούχοι

Συνδεδεμένος Πιστούχος: Δεν έχω την ιδιότητα του Συνδεδεμένου Πιστούχου και θα ενημερώσω την τράπεζα σε περίπτωση που την αποκτήσω

Όροι Χρήσης

☒ Έχω διαβάσει και αποδέχομαι την Προσυμβατική Ενημέρωση και το Έντυπο Πληροφόρησης για Δείκτη Αναφοράς

Δείτε αναλυτικά το Σχέδιο Σύμβασης και την Ενημέρωση ΤΕΚΕ.

❗ Με την ολοκλήρωση της αίτησης, δηλώνω υπεύθυνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες του νόμου για ψευδή δήλωση, ότι όλα τα παραπάνω στοιχεία είναι αληθινά και ακριβή και αποδέχομαι το δικαίωμα της Τράπεζας Πειραιώς Α.Ε. να ελέγξει και επαληθεύσει τα στοιχεία αυτά με κάθε νόμιμο τρόπο. Το δάνειο θα χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για το σκοπό που αναφέρεται στην αίτηση αυτή. Η Τράπεζα Πειραιώς διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει την παρούσα αίτηση χωρίς να υποχρεούται να μου ανακοινώσει τους λόγους απόρριψης.

[ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ](#) [ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ](#)

Εικόνα 3-14

Τέλος αφού επιλεγεί το tab «ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ», εισερχόμαστε στο 4^ο βήμα ολοκλήρωσης καταχώρησης της αίτησης, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα, όπου σημειώνεται χαρακτηριστικά ότι «Η αίτηση καταχωρήθηκε με επιτυχία» και γνωστοποιείται ο αριθμός αίτησης, ενώ υπάρχει και μία σύνοψη των επιλεγμένων χαρακτηριστικών του αιτούμενου δανείου και των προσωπικών στοιχείων του αιτούντα. Στη φάση αυτή η αίτηση πλέον έχει περιέλθει σε φάση αξιολόγησης και ανάλογα τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ελέγχεται είτε με την αυτοματοποιημένη διαδικασία έγκρισης ή απόρριψης, είτε από αναλυτή του Εγκριτικού Κέντρου Καταναλωτικής Πίστης της Τράπεζας Πειραιώς.

1 Αίτηση **2 Προσωπικά Στοιχεία** **3 Επιβεβαίωση** **4 Ολοκλήρωση**

✓ Η αίτηση καταχωρήθηκε με επιτυχία

❗ Η αίτησή σας είναι σε επεξεργασία. Θα είναι άμεσα διαθέσιμη στο μενού των Δανείων.

Αριθμός Αίτησης: 8453284

Λεπτομέρειες Δανείου

Κατηγορία: Καταναλωτικό Δάνειο e-loan

Σκοπός: Προσωπικές / Καταναλωτικές ανάγκες

Ποσό: 10.000,00 EUR

Έξοδα: 200,00 EUR

❗ Συμπεριλαμβάνεται η εισφ. Ν128/75, σήμερα 0,60%

Επιτόκιο: 11,55 %

Διάρκεια σε μήνες: 24

Λογαριασμός Εκταμίευσης: [Redacted]

Αυτές τις γιορτές τα yellow's φέρνουν... περισσότερα yellow's!

Κάνε τις γιορτινές σου αγορές από 10/12 έως 10/01 με κάρτες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα και κέρδισε!

[ΜΑΘΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ](#)

[ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΑΙ](#)

Εικόνα 3-15

3.5 Νομικές προεκτάσεις E loan

Πέρα των πλεονεκτημάτων όμως που προσφέρει η χορήγηση e loan, υπήρξαν ασαφή πεδία εφαρμογής της όπως ιδιαίτερα στο αν η λειτουργία της τελεί υπό καθεστώς πλήρους νομικής κατοχύρωσης εξαιτίας της μη φυσικής παρουσίας του αιτούντα καθ' όλη τη διάρκεια της δανειοδότησης και ενώ ταυτόχρονα γνωρίζουμε ότι η αξιολόγηση της αίτησης βασίζεται στην άντληση και στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων. Οι νέες όμως εξελίξεις στη σύγχρονη κοινωνία με την ραγδαία ανάπτυξη της πληροφορικής οδήγησαν τις Ευρωπαϊκές Αρχές προστασίας δεδομένων, όπως έχουμε αναφέρει και στο πρώτο κεφάλαιο, να έχουν ήδη μεριμνήσει και να παρέχουν το απαραίτητο νομικό πλαίσιο για παροχή τραπεζικών υπηρεσιών χωρίς γραφειοκρατικές διαδικασίες στηριζόμενες στη ψηφιακή λειτουργικότητα των Πιστωτικών Ιδρυμάτων και ακολουθώντας κανόνες “know your customer” από την αρχή της σχέσης τους με το πελατολόγιο τους.

Έχοντας υπόψη όλα τα παραπάνω και βάσει της πολιτικής της Winbank, της λειτουργίας της ως υπηρεσίας και των εγγράφων που έχει υπογράψει ο χρήστης της κατά τη διάρκεια της απόκτησης της, ο αιτών ενός καταναλωτικού δανείου e loan και η Τράπεζα Πειραιώς καλύπτονται από το νομικό πλαίσιο της υπηρεσίας στα εξής 3 βασικά σημεία:

1. Η χορήγηση του e loan εμπίπτει στις τραπεζικές συναλλαγές εξ' αποστάσεως, που περιλαμβάνονται στην ευρύτερη δυνατότητα αποστολής εντολών και αιτήσεων για τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση.
2. Η διαδικασία αποστολής των εντολών, ταυτοποίησης της συναλλαγής και ενημέρωσης του πελάτη καλύπτεται νομικά από την αποδοχή αποστολής Κωδικού στο σύστημα Winbank μέσω του οποίου η Τράπεζα Πειραιώς πιστοποιεί την ταυτότητά του και αποτελεί τεκμήριο χρήσης της υπηρεσίας από τον Πελάτη.
3. Ο πελάτης έχει αναγνωρίσει και έχει δώσει σε προγενέστερο χρόνο συγκατάθεση ότι η αποστολή Κωδικού του στο σύστημα Winbank έχει την ίδια αποδεικτική ισχύ με αυτή φυσικών εγγράφων.

Έτσι βάσει των ανωτέρω καίριων σημείων δεν απαιτήθηκε για την προώθηση της υπηρεσίας e loan η διαφοροποίηση των όρων της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, αφού οι ήδη υπάρχοντες όροι ήταν αρκετοί για να “νομιμοποιήσουν” τη χορήγηση του νέου ψηφιακού καταναλωτικού

δανείου σε πελάτες που έχουν ήδη υπογράψει για την απόκτηση προνομίων της συγκεκριμένης ψηφιακής πλατφόρμας. Στην κατεύθυνση αυτή άλλωστε κινήθηκε και η δυνατότητα εφαρμογής της ψηφιακής υπηρεσίας «extra pin», βάσει της υπογεγραμμένης σύμβασης της Winbank καθώς και των λοιπών συμβατικών συνοδευτικών έντυπων, η οποία καλύπτει συστημικά τη σχετική μέριμνα της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Ζ1-699, περί ενσωμάτωσης στην ελληνική νομοθεσία των διατάξεων της Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την προστασία των καταναλωτών σε συμβάσεις πίστωσης και που εμπίπτει στη συναίνεση ή μη μίας οντότητας για αποθήκευση τραπεζικών πληροφοριών σε σταθερό μέσο.

Σε αντίθεση όμως με όλα τα παραπάνω, με την εισαγωγή του e loan, κάποια συμβατικά έντυπα όπως της αίτησης και της προσυμβατικής συναίνεσης έπρεπε να επικαιροποιηθούν σε μικρές αλλά νομικά σημαντικές λεπτομέρειες έχοντας ως επίκεντρο πλέον την εξ αποστάσεως ολοκλήρωση της διαδικασίας εκταμίευσης ενός δανείου. Επίσης, και σε συνάρτηση με τις προαναφερθείσες τροποποιήσεις, σκόπιμο είναι να τονιστεί εδώ πως βάσει της λειτουργίας του e loan ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει οποτεδήποτε ενημέρωση για την εξέλιξη του αιτήματός του (έγκριση-απόρριψη-εκκρεμότητα) μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής Τραπεζικής και της υφιστάμενης παροχής υπηρεσίας alert (e-mail ή και sms), οπότε δεν υφίσταται λόγος πρόβλεψης διαδικασίας αποστολής των πρωτοτύπων δικαιολογητικών στο αρμόδιο εγκριτικό κέντρο για την νομική κάλυψη της διαδικασίας.

Συμπερασματικά θα λέγαμε πως με αρωγό την ψηφιακή πλατφόρμα της Winbank και τα συμβατικά έγγραφα που απορρέουν από αυτή, η εισαγωγή της υπηρεσίας e loan ως η πρώτη ψηφιακή καταναλωτική πιστοδότηση σε ελληνική συστημική τράπεζα δεν δημιούργησε κενό για την νομική προστασία της Τράπεζας και των πελατών της, σίγουρα όμως έδωσε το έναυσμα για την ισχυροποίηση των ήδη υπαρχουσών διαδικασιών αποδοχής της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής από το υφιστάμενο πελατολόγιο του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

4.1 Πιστωτική Πολιτική

Η αξιολόγηση αιτημάτων νέων χορηγήσεων παραδοσιακά πραγματοποιείται στις εμπορικές τράπεζες μέσα από ένα εγχειρίδιο πιστωτικής πολιτικής επικεντρωμένης α) στη διερεύνηση του πιστωτικού κινδύνου που θα επιφέρει μία νέα πιστοδότηση, β) στην εξέταση της πιστοληπτικής ικανότητας ενός δυνάμει πιστούχου βάσει του εισοδήματος του και γ) στην πρόβλεψη φερεγγυότητας του αιτούντα δανειολήπτη από το ιστορικό συναλλακτικής του συμπεριφοράς. Επιπροσθέτως η πιστωτική πολιτική εφαρμόζεται υπό την αυστηρή συνθήκη της επίτευξης άριστης κερδοφορίας ενώ ταυτόχρονα βασίζεται στην δεσμευτική αρχή της αμερόληπτης και δίκαιης αντιμετώπισης όλων των αιτούντων πιστούχων. Βάσει και οδηγίας των αρμοδίων εποπτικών αρχών η Τράπεζα Πειραιώς ενσωματώνει πλήρως τους κανόνες της πιστωτικής της πολιτικής στη ροή εργασιών και στα πληροφοριακά συστήματα έγκρισης και αναχρηματοδότησης πιστοδοτήσεων.

Με την εισαγωγή της νέας υπηρεσίας e loan, η Τράπεζα Πειραιώς κλήθηκε να διευθετήσει εξ αρχής το ζήτημα εφαρμογής της πιστωτικής της πολιτικής στο εν λόγω προϊόν με δεδομένα την ιδιαίτερη διαδικασία υποβολής νέων αιτημάτων και τον τρόπο αξιολόγησης τους. Εν τέλει η υιοθέτηση της μέχρι τότε εφαρμοζόμενης πιστωτικής πολιτικής στα καταναλωτικά δάνεια επιλέχθηκε ως η πλέον κατάλληλη λύση στο παραπάνω ζήτημα αφού με αυτό τον τρόπο θα διατηρούταν η αρχή της ισόνομης αντιμετώπισης όλων των αιτούντων retail χορηγήσεων. Παρόλα αυτά η ψηφιακή δομή των νέων αιτημάτων επέφερε αλλαγές στο κομμάτι της αξιολόγησης όχι τόσο στη δομή της εφαρμοζόμενης πολιτικής όσο σε πρακτικές παραμέτρους κυρίως στο κομμάτι της αυτοματοποιημένης διαδικασίας των εγκρίσεων εξαιτίας του γεγονότος πως η προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών στα e loans θα γινόταν μόνο ηλεκτρονικά.

Βάσει όλων των παραπάνω και για την ορθή εξαγωγή συμπερασμάτων από την έρευνα μας στο κομμάτι του e loan έγινε συλλογή δύο ξεχωριστών δειγμάτων με 100 εγκεκριμένες αιτήσεις καταναλωτικών δανείων έκαστος (Παράρτημα 3 & 4 σελ. 80) , για την ίδια χρονική

περίοδο (10/2018), που αφορούσαν το μεν πρώτο δείγμα εγκεκριμένα e loans, το δε δεύτερο εγκεκριμένα καταναλωτικά δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου που η διαδικασία καταχώρησης τους έγιναν εξ' ολοκλήρου σε κατάσταση με φυσική παρουσία του πελάτη. Η επιλογή των δειγμάτων έγινε με την παραδοχή πως μιλάμε κατά βάση για δύο όμοια προϊόντα χρονικής και ποιοτικής συνάφειας, ενώ συλλέχθηκαν τα ποσά των αιτήσεων των συγκεκριμένων δειγμάτων, τα αντίστοιχα εγκεκριμένα ποσά και οι αριθμητικές αποτιμήσεις των παρακάτω 6 κύριων παραγόντων πιστωτικής πολιτικής:

- Διάρκεια
- Μηνιαίο Εισόδημα
- Υφιστάμενη δανειακή επιβάρυνση
- Monthly Disposable Income
- Tiresias Bureau Score
- Overall Score

Παρακάτω αναλύουμε το κάθε κριτήριο πιστωτικής πολιτικής ξεχωριστά και την συσχέτισή του με τα αιτούμενα και εγκεκριμένα ποσά, ενώ στο τέλος διενεργούμε δύο εξισώσεις παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή τα εγκεκριμένα ποσά των εν λόγω δειγμάτων και ανεξάρτητες μεταβλητές όλα τα παραπάνω κριτήρια με σκοπό να διαπιστώσουμε κατά πόσο τα συμπεράσματα των εξισώσεων επιβεβαιώνουν την ύπαρξη κοινής περιγραφικής στατιστικής ερμηνείας μεταξύ των μεταβλητών και κατά πόσο τα 2 είδη δανείων έχουν όμοια αντιμετώπιση από την ισχύουσα πιστωτική πολιτική.

4.2 Κριτήριο Διάρκειας

Βάσει της ανάλυσης του όρου Πιστωτικής πολιτικής που έγινε στο παραπάνω κεφάλαιο, διαπιστώνουμε ότι αυτή στηρίζεται πρωτίστως στη δομή των αξιολογούμενων δανειακών προϊόντων που εξυπηρετεί και για αυτό πριν την εφαρμογή της γίνεται ενδεδειγμένος έλεγχος στα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών χορήγησης για να είναι σε θέση να λειτουργεί αποδοτικά. Όπως εμπειρικά έχει αναγνωριστεί το πλέον βασικό χαρακτηριστικό μιας καταναλωτικής πιστοδότησης είναι η συμφωνημένη μεταξύ δανειολήπτη και πιστοδότριας Τράπεζας διάρκεια αποπληρωμής και αυτό γιατί βάσει αυτής θα καθοριστεί το ύψος της

τοκοχρεωλυτικής δόσης και άρα θα μπορεί να εκτιμηθεί η μελλοντική συναλλακτική συμπεριφορά του δανειζόμενου πάνω στο χορηγηθέν προϊόν.

Έχοντας υπόψη όλα τα παραπάνω και γνωρίζοντας από το δεύτερο κεφάλαιο ότι τα δάνεια e loans μπορούν να έχουν διάρκεια από 6 έως 84 μήνες, ενώ τα αντίστοιχα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου που υποβάλλονται μέσω του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς μπορούν να έχουν έως 72 μήνες διάρκεια για ποσά έως 15000€ (ποσό που είναι και το ανώτερο χορηγούμενο σε e loan) εξετάζουμε τις συσχετίσεις μεταξύ των αιτούμενων και εγκεκριμένων ποσών των 2 ληφθέντων δειγμάτων καταναλωτικών δανείων (Παράρτημα 3 & 4 σελ. 80) για να δούμε αν και κατά πόσο το κριτήριο της διάρκειας επηρεάζει την εγκρισιμότητα των e loan και των καταναλωτικών δανείων των καταστημάτων και εάν υπάρχει σοβαρή διαφοροποίηση μεταξύ. Έτσι με τη βοήθεια του αρχείου excel και της συνάρτησης Corel σχεδιάζουμε τον παρακάτω πίνακα με τις εξής 4 συσχετίσεις: α) εγκεκριμένων ποσών δανείων e loans με διάρκεια, β) αιτούμενων ποσών δανείων e loans με διάρκεια, γ) εγκεκριμένων ποσών καταναλωτικών δανείων καταστημάτων με διάρκεια και δ) αιτούμενων ποσών καταναλωτικών δανείων καταστημάτων με διάρκεια.

	E LOAN	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,47	0,56
ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,48	0,58

Πίνακας 4-1 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΜΕ ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ

Παρατηρούμε λοιπόν ότι και οι 2 συσχετίσεις των καταναλωτικών δανείων δικτύου καταστημάτων είναι $r > 0,5$ αναδεικνύοντας μία ισχυρή συσχέτιση της μεταβλητής διάρκειας και εγκεκριμένων και αιτούμενων ποσών αντίστοιχα και επιβεβαιώνοντας πως τα ποσά που αιτούνται οι δυνάμει δανειολήπτες επηρεάζονται κυρίως από τη διάρκεια αποπληρωμής που επιλέγουν περισσότερο από τα ποσά που εν τέλει εγκρίνουν οι Τράπεζες αφού $0,58 > 0,56$. Αντίθετα, έστω και οριακά δεν μπορούμε να διατυπώσουμε ότι υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ του παράγοντα διάρκειας και αιτούμενων ή εγκεκριμένων ποσών για τις χορηγήσεις e loan αφού η συσχέτιση των μεταβλητών προδίδει ασθενή περιγραφική ικανότητα με $0,5 > r > 0,3$. Επίσης διαπιστώνουμε ότι στις αιτήσεις e loan οι αιτηθέντες πιστούχοι επηρεάζονται περισσότερο από την επιλεγθείσα διάρκεια αποπληρωμής σε σχέση με το πώς η Τράπεζα

Πειραιώς αξιολογεί το συγκεκριμένο κριτήριο στα εγκεκριμένα δάνεια που παρέχει, αφού από τα αριθμητικά δεδομένα έχουμε $0,48 > 0,47$.

4.3 Κριτήριο Εισοδήματος

Ένας ακόμα καθοριστικός παράγοντας αξιολόγησης μίας αίτησης καταναλωτικής δανειοδότησης είναι το εισόδημα που εμφανίζει το φυσικό πρόσωπο που αιτείται την χορήγηση, άλλωστε η εκτιμηθείσα φερεγγυότητα ενός δανειολήπτη καθορίζεται ως επί των πλείστων από την επάρκεια του εισοδήματος του ώστε να είναι σε θέση να αυξήσει τις καταναλωτικές του ανάγκες μέσω δανεισμού. Κατανοούμε πως στην περίπτωση των αιτημάτων e loan το κριτήριο του εισοδήματος αποκτά ακόμα μεγαλύτερη σημασία, αφού είναι από τα λίγα στοιχεία που απαιτούν επικαιροποίηση μέσω ψηφιοποίησης εγγράφων, όπως είδαμε και παραπάνω. Ως αποδεκτό εισόδημα για την αξιολόγηση μίας αίτησης καταναλωτικής χορήγησης συμπεριλαμβάνουμε τις παρακάτω κατηγορίες ανάλογα την επαγγελματική δραστηριότητα του δυνάμει πιστούχου: α) Μισθωτών, β) Συντάξιούχων, γ) Ελεύθερων επαγγελματιών, δ) Εισοδηματιών. Επιπλέον πρέπει να τονιστεί ότι για να ληφθεί υπόψη το δηλωθέν εισόδημα σε μία αίτηση πρέπει να προσκομίζονται δικαιολογητικά που να επιβεβαιώνουν την ύπαρξη, τα ποσά, αλλά και τη συνέπεια στην περιοδικότητα του. Ειδικά για την συνέπεια εισοδημάτων πολλές φορές ζητούνται επιπλέον δικαιολογητικά όπως η επιβεβαίωση μηνιαίων μισθών για τους τελευταίους 6 μήνες ή εκκαθαριστικά 2 τελευταίων ετών που να επιβεβαιώνουν ύπαρξη συνεπούς επιχειρηματικής δραστηριότητας για τους ελεύθερους επαγγελματίες. Χρήσιμο είναι εδώ να επαναλάβουμε ότι τα ελάχιστα αποδεδειγμένα ετήσια εισοδήματα που οφείλει να έχει ένα φυσικό πρόσωπο ώστε το αίτημα του να δύναται να αξιολογηθεί περαιτέρω είναι €7.000 για τους άγαμους και €10.000 για τους έγγαμους

Παρακάτω χρησιμοποιώντας τα 2 δείγματα που έχουμε λάβει για τα εγκεκριμένα καταναλωτικά δάνεια e loans και κυμαινόμενου επιτοκίου από το δίκτυο καταστημάτων αντίστοιχα θα αναζητήσουμε αφενός την συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών εγκεκριμένων ποσών και μηνιαίου εισοδήματος και αφετέρου την συσχέτιση μεταξύ αιτούμενων ποσών και μηνιαίου εισοδήματος. Για τον συγκεκριμένο υπολογισμό λάβαμε υπόψη τις μηνιαίες απολαβές, κάνοντας αναγωγή στο ετήσιο εισόδημα των ελεύθερων επαγγελματιών και των εισοδηματιών βασιζόμενοι στα ποσά των εκκαθαριστικών φορολογίας 2017, ενώ για τους

μισθωτούς ιδιωτικού τομέα ελήφθη υπόψη η μισθοδοσία τους πολλαπλασιαζόμενη επί 14 μισθούς που λαμβάνουν ετησίως και διαιρώντας το αποτέλεσμα δια 12 μήνες. Τέλος για τους συνταξιούχους και τους μισθωτούς δημοσίου τομέα λάβαμε υπόψη τις μηνιαίες καθαρές απολαβές τους βάσει των αποδεικτικών απολαβών που λαμβάνουν.

	E LOAN	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,299	0,275
ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,296	0,260

Πίνακας 4-2 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ

Χρησιμοποιώντας την συνάρτηση CORREL αρχείου excel παρατηρούμε ότι και οι 4 συσχετίσεις είναι $r < 0,3$ οπότε έστω και οριακά μπορούμε να διατυπώσουμε ότι δεν υπάρχει μεμονωμένη συσχέτιση μεταξύ του παράγοντα εισοδήματος και αιτούμενων ή εγκεκριμένων ποσών και άρα η αξιολόγηση των καταναλωτικών δανείων είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων συνδυασμένων μεταξύ τους και όχι μόνο του εισοδήματος. Όσον αφορά τα συμπεράσματα από διαφοροποίηση συσχετίσεων των αιτούμενων ποσών με το μηνιαίο εισόδημα και των εγκεκριμένων ποσών αντίστοιχα της ίδιας ομάδας αιτήσεων, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει πολύ μικρή απόκλιση απόρροια προφανώς του γεγονότος ότι αιτούμενα και εγκεκριμένα ποσά δεν έχουν μεγάλη διαφορά όπως παρατηρούμε και από τους πίνακες του παραρτήματος 3 & 4 της σελ. 80

4.4 Κριτήριο Δανειακών Υποχρεώσεων

Ένα επιπλέον καθοριστικό κριτήριο ανάδειξης της φερεγγυότητας ενός δανειολήπτη είναι η συναλλακτική του συμπεριφορά βάσει του υφιστάμενου δανεισμού που ήδη κατέχει. Η πληροφόρηση που θα προκύψει από αυτή την συμπεριφορά αποτελεί ένα κομβικό παράγοντα έγκρισης μίας νέας χορήγησης ενώ η προέλευση της εν λόγω πληροφόρησης δεν προκύπτει μόνο από τις βάσεις δεδομένων δανείων της Τράπεζας που είναι η λήπτρια της αίτησης, αλλά και από διατραπεζικούς οργανισμούς που συλλέγουν όλα τα δεδομένα δανειακών συμπεριφορών όλων των πιστωτικών ιδρυμάτων και αφού τα επεξεργάζονται παραθέτουν την μεμονωμένη εικόνα του δανειολήπτη. Άλλωστε, όπως αναφέρθηκε και στο πρώτο κεφάλαιο

βρισκόμαστε πλέον πολύ κοντά στο σημείο που οι τράπεζες θα παρέχουν απευθείας πληροφορίες η μία στην άλλη για την συναλλακτική συμπεριφορά των πελατών τους.

Στην Ελληνική Τραπεζική αγορά η ανεξάρτητη αρχή που συλλέγει και επεξεργάζεται τα παρεχόμενα από τις τράπεζες δεδομένα των υποχρεώσεων όλων των δανειζόμενων είναι η διατραπεζική Τειρεσίας Α.Ε. η οποία αποσκοπεί στην προστασία της εμπορικής πίστης, στην εξυγίανση των οικονομικών συναλλαγών και στην εξασφάλιση των δικαιωμάτων των πιστούχων. Η σύσταση της έγινε το 1997 με πρωτοβουλία της Κεντρικής Τράπεζας Ελλάδος και των ηγέτιδων εμπορικών πιστωτικών ιδρυμάτων της χώρας και κέρδισε σχεδόν από την αρχή το στοίχημα της κοινής απεικόνισης της φερεγγυότητας των δανειοληπτών πετυχαίνοντας την ενιαία αντιμετώπιση της αξιολόγησης αιτήσεων πιστοδοτήσεων. Όπως τα άλλα πιστωτικά ιδρύματα, έτσι και η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει στην Τειρεσίας Α.Ε. όχι μόνο ως φορέας συναλλακτικών συμπεριφορών των πελατών της αλλά και ως λήπτρια πληροφόρησης των υπολοίπων τραπεζών για την αξιολόγηση νέων αιτημάτων πιστοδότησης.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω και για την ευρύτερη κατανόηση της συναλλακτικής συμπεριφοράς των δυνάμει δανειοληπτών, παρακάτω οριοθετούμε βάσει της πιστωτικής Πολιτικής της Τράπεζας Πειραιώς τι λαμβάνεται υπόψη ως δανειακές υποχρεώσεις στην αξιολόγηση ενός αιτήματος για τον υπολογισμό του Μηνιαίου Διαθέσιμου Εισοδήματος:

- I. το 2% του ορίου των ενεργών προϊόντων ανακυκλούμενης πίστωσης σε όλες τις τράπεζες είτε συμβάλλεται ως κύριος οφειλέτης είτε ως συνοφειλέτης.
- II. το 2% του υπολοίπου των κλειστών προϊόντων ανακυκλούμενης πίστωσης σε όλες τις τράπεζες είτε συμβάλλεται ως κύριος οφειλέτης είτε ως συνοφειλέτης.
- III. το σύνολο των μηνιαίων δόσεων δανείων τακτής λήξης σε όλες τις τράπεζες που ενέχεται ως κύριος οφειλέτης ή δεύτερος συμβαλλόμενος (συνοφειλέτης ή εγγυητής).
- IV. Αν είναι συνοφειλέτης ή εγγυητής υπολογίζεται ως σύνολο μηνιαίων υποχρεώσεων το 100% της μηνιαίας δόσης
- V. Στις υφιστάμενες κάρτες με προσωρινή αύξηση ορίου λαμβάνεται υπόψη η τρέχουσα συμφωνηθείσα δόση λόγω αύξησης και το 2% του υφιστάμενου ορίου.

Επιπλέον θα πρέπει να σημειωθεί εδώ πως δεν συμπεριλαμβάνονται στο σύνολο των δανειακών υποχρεώσεων οι δόσεις των τοκοχρεωλυτικών δανείων που λήγουν στους επόμενους 6 μήνες και οι δόσεις επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων ή πιστωτικών ορίων με εταιρική προέλευση όπως οι επαγγελματικές πιστωτικές κάρτες.

Όπως και στους παραπάνω παράγοντες αξιολόγησης, για την πιο ενδελεχή ανάλυση του ρόλου που διαδραματίζει ο παράγοντας της δανειακής επιβάρυνσης στην εγκρισιμότητα των e loans, παρακάτω παρατίθεται πίνακας που αναφέρει τιμές r συσχέτισης αιτούμενων ποσών και εγκεκριμένων ποσών με δανειακές υποχρεώσεις για δάνεια e loans και καταναλωτικά δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου που προέρχονται από το δίκτυο καταστημάτων.

	E LOAN	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,29	0,04
ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,25	0,004

Πίνακας 4-3 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ ΜΕ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ

Βάσει των παραπάνω ευρεθεισών τιμών r , οι οποίες προέκυψαν από την συνάρτηση CORREL του αρχείου excel με δεδομένα από τους πίνακες εγκεκριμένων αιτήσεων e loan και καταναλωτικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου του παρατήματος 3 & 4 της σελ. 80 δεν υφίσταται συσχέτιση μεταξύ αιτούμενων ποσών και εγκεκριμένων ποσών με τις δανειακές υποχρεώσεις των δανειοληπτών, αφού όλες οι τιμές είναι $r < 3$. Σκόπιμο όμως είναι να αναφερθεί ότι η συσχέτιση για τα καταναλωτικά δάνεια που καταχωρούνται μέσω καταστημάτων με τη μεταβλητή της μηνιαίας δανειακής επιβάρυνσης είναι σχεδόν μηδενικές, εξαιτίας κυρίως και άλλων παραγόντων κατά την αξιολόγηση τους που δεν απεικονίζονται εδώ όπως η ύπαρξη εγγυητών ή συνοφειλετών καθώς επίσης και η τοποθέτηση εγχρήματων εξασφαλίσεων. Όσον αφορά τα συμπεράσματα για τη διαφοροποίηση συσχετίσεων μεταξύ των αιτούμενων ποσών με την συνολική δανειακή επιβάρυνση και των εγκεκριμένων ποσών με την ίδια μεταβλητή διαπιστώνουμε ότι υπάρχει πολύ μικρή απόκλιση, απόρροια του γεγονότος ότι αιτούμενα και εγκεκριμένα ποσά και στις 2 κατηγορίες δανείων έχουν μικρές διαφορές ποσοτικά.

4.5 Κριτήριο Μηνιαίου Διαθέσιμου Εισοδήματος MDI

Στην σύγχρονη Τραπεζική πιστοδοτήσεις για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής μίας χορήγησης ενός εν δυνάμει πιστούχου, τα Πιστωτικά Ιδρύματα έχουν εισάγει ένα μοντέλο υπολογισμού του Μηνιαίου Διαθέσιμου Εισοδήματος (MDI - Monthly Disposable Income) ενός φυσικού προσώπου. Η συνεισφορά του εν λόγω μοντέλου στις πιστοδοτήσεις έγκειται κυρίως την αξιολόγηση της φερεγγυότητας ενός δυνάμει δανειολήπτη και βασίζεται σε κοινά αποδεκτές μεταβλητές οι οποίες απεικονίζεται ως εξής:

$$\text{MDI} = \text{Εισόδημα μηνιαίας κλίμακας} - \text{Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης μηνιαίας κλίμακας} - \text{Δανειακές Υποχρεώσεις μηνιαίας κλίμακας} \quad (1)$$

Όπως διαπιστώνουμε από το παραπάνω τύπο και από όσα έχουμε αναλύσει και στο κεφάλαιο 3.2, το μηνιαίο εισόδημα του κάθε δυνάμει δανειολήπτη συμμετέχει με 2 τρόπους στην αξιολόγηση μίας καταναλωτικής χορήγησης: α) με το απόλυτο ποσό των μηνιαίων απολαβών του όπως αυτές καθορίζονται από τα εισοδήματα του και β) μέσω της εξίσωσης (1) η οποία υπολογίζει το διαθέσιμο για χορήγηση εισόδημα ενός ατόμου από την αφαίρεση του μηνιαίου εισοδήματος του από τις μηνιαίες εύλογες δαπάνες διαβίωσης του και τις μηνιαίες δανειακές υποχρεώσεις του.

Η δεύτερη μεταβλητή του τύπου (1) είναι οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης, οι οποίες ορίζονται ως ένας κοινά αποδεκτός τρόπος προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών αναγκών φυσικών προσώπων όπως τα έξοδα διατροφής, στέγασης, ένδυσης κτλ. Κύριος σκοπός του υπολογισμού των εύλογων δαπανών διαβίωσης είναι να συμβάλλει καθοριστικά, ώστε τα πιστωτικά ιδρύματα να αξιολογούν επαρκώς και με συνέπεια αιτήματα χορηγήσεων για καταναλωτικές και στεγαστικές ανάγκες. Σε δεύτερο χρόνο, αφότου έχει ολοκληρωθεί ο υπολογισμός αυτών των δαπανών θα συνυπολογίζεται με το μηνιαίο εισόδημα και τις μηνιαίες δανειακές ανάγκες η μελλοντική ικανότητα ενός φυσικού προσώπου στο να ανταπεξέλθει έγκαιρα και ορθολογικά στις απαιτήσεις της καθημερινότητας του. Η βάση υπολογισμού τους θεμελιώνεται από την Έρευνα Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ), η οποία με τη σειρά της βασίζεται σε περιοδικές μελέτες που διενεργεί η Ελληνική Στατιστική Αρχή συγκεντρώνοντας αναλυτικές πληροφορίες από ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα νοικοκυριών της χώρας σχετικά με τις δαπάνες διαβίωσής τους. Η συγκεκριμένη μέθοδος εφαρμόζεται σε πολλές χώρες της Ευρώπης σύνομη με τις επιταγές των Εποπτικών Αρχών και παρέχοντας πληροφορίες ώστε να αξιολογείται αντικειμενικά και με ενιαίο τρόπο

η οικονομική κατάσταση ενός μελλοντικού δανειολήπτη. Τέλος πρέπει να σημειωθεί ότι την τελευταία 5ετία που εφαρμόζεται η συγκεκριμένη μέθοδος έχει αποδειχθεί από στατιστικές μελέτες ότι έχει ενισχυθεί η διαφάνεια και η αμοιβαία εμπιστοσύνη στις σχέσεις μεταξύ τραπεζών και δανειοληπτών.

Αντίστοιχα με το μηνιαίο εισόδημα λειτουργεί και η τρίτη μεταβλητή της εξίσωσης (1), οι μηνιαίες δανειακές υποχρεώσεις, που αφενός λειτουργούν σαν ανεξάρτητος καθοριστικός παράγοντας της πιστωτικής αξιολόγησης retail χορηγήσεων όπως είδαμε στο κεφάλαιο 3.3 και αφετέρου συνυπολογίζονται στην εύρεση του μηνιαίου διαθέσιμου εισοδήματος (MDI) για επιπλέον χορηγήσεις. Σκόπιμο είναι εδώ να υπενθυμίσουμε επιγραμματικά ότι στις δανειακές υποχρεώσεις δεν υπολογίζονται οι δόσεις των επιχειρηματικών δανείων και των συγγενών σε αυτών χορηγήσεων ενώ παράλληλα συμπεριλαμβάνονται: α) το συνολικό ποσό των μηνιαίων δόσεων καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων και β) το 2% των ενεργών ορίων ή κλειστών ορίων με υπόλοιπο των ανακυκλούμενων πιστώσεων. Βάσει της παραπάνω ανάλυσης διενεργήσαμε έρευνα σχετικά με την συσχέτιση αιτούμενων ποσών δανείων και ποσών MDI, καθώς επίσης και εγκεκριμένων ποσών δανείων και ποσών MDI. Τα ευρεθέντα αποτελέσματα που συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα αφορούν τόσο τα δείγματα 100 αιτήσεων εγκεκριμένων e loans και εγκεκριμένων αιτήσεων καταναλωτικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου για την ίδια περίοδο (βλέπε Παράρτημα 3 & 4, σελ. 80)

	E LOAN	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,20	0,34
ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,19	0,33

Πίνακας 4-4 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ MDI ΜΕ ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ

Όπως διαπιστώνουμε από τα παραπάνω, όλες οι τιμές έχουν θετικό πρόσημο αναδεικνύοντας ότι μεταξύ mdi και αιτούμενων ποσών και mdi και εγκεκριμένων ποσών δανείου υπάρχει θετική συσχέτιση. Παρόλα αυτά, τα παραπάνω αποτελέσματα που προέκυψαν με την συνάρτηση CORREL του αρχείου excel, δεν επιβεβαιώνουν ουσιαστική συσχέτιση των μεταβλητών δανείων e loan και εγκεκριμένων ποσών μεταξύ τους, αφού οι τιμές είναι $r < 0,3$, ερμηνεύοντας ότι ο δείκτης MDI αποτελεί παράγοντα της συνολικότερης πιστωτικής

πολιτικής εγκρίσεων και ως τέτοιον θα πρέπει να τον προσμετράμε σε αιτήσεις e loan. Αντίθετα στα καταναλωτικά δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου που προέρχονται από το δίκτυο καταστημάτων βλέπουμε ότι το κριτήριο MDI εμφανίζει ασθενή συσχέτιση με τα εγκεκριμένα και τα αιτούμενα ποσά αφού $r > 0,3$, αναδεικνύοντας την σημαντικότητα του παράγοντα του MDI στην αξιολόγηση αιτήσεων με μη ψηφιακά χαρακτηριστικά. Όσον αφορά τα συμπεράσματα από τη διαφοροποίηση συσχετίσεων των αιτούμενων ποσών με το MDI και των εγκεκριμένων ποσών και του MDI της ίδιας ομάδας αιτήσεων, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει πολύ μικρή απόκλιση απόρροια ότι αιτούμενα και εγκεκριμένα ποσά έχουν μικρή διαφορά.

4.6 Κριτήριο Overall Βαθμολόγησης

Το overall scoring έχει να κάνει με μία εσωτερική διαδικασία των Πιστωτικών Ιδρυμάτων βαθμολόγησης του οποιουδήποτε αιτήματος καταναλωτικής χορήγησης χρησιμοποιώντας δεδομένα που προκύπτουν από το προφίλ του αιτούντος πιστούχου όπως η απασχόληση, το εισόδημα, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, η υπηκοότητα, ο τόπος διαμονής και η συναλλακτική συμπεριφορά. Επιπλέον στην προκειμένη διαβάθμιση λογίζεται και το είδος του αιτήματος (αν είναι δάνειο ή πιστωτική κάρτα και αν είναι σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου) καθώς επίσης και η αιτούμενη διάρκεια πιστοδότησης. Η διαδικασία scoring γίνεται αυτοματοποιημένα με σύγχρονες ψηφιακές μεθόδους και καθορίζεται από όρια που θέτει η ίδια η εσωτερική πιστωτική πολιτική κάθε τράπεζας, ενώ επικαιροποιείται σε τακτική βάση ενσωματώνοντας α) νέες κοινωνικές παραμέτρους, β) τρέχουσες τάσεις της αγοράς και γ) την ισχύουσα στρατηγική της διοίκησης του εν λόγω Ιδρύματος. Παρακάτω και για να κατανοήσουμε βαθύτερα το κριτήριο του overall scoring στην πιστωτική πολιτική και πόσο αυτό επηρεάζει την αξιολόγηση αιτημάτων καταναλωτικών χορηγήσεων ειδικά στην ψηφιακή τους μετάβαση, ερευνούμε τις συσχετίσεις του overall scoring εγκεκριμένων αιτήσεων των 2 δειγμάτων 100 αιτήσεων του Παραρτήματος 3 & 4 στην σελ. 80

	E LOAN	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,03	-0,18
ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	0,04	-0,17

Πίνακας 4-5 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ OVERALL SCORING ΜΕ ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ

Τα παραπάνω αποτελέσματα που προέκυψαν με την συνάρτηση CORREL του αρχείου excel επιβεβαιώνουν ότι δεν υπάρχει ουσιαστική συσχέτιση των μεταβλητών μεταξύ τους, αφού όλες οι τιμές είναι $r < 3$, αποδεικνύοντας ότι μεμονωμένα ο δείκτης overall score δεν συσχετίζεται με τα ποσά εγκεκριμένων αιτήσεων καταναλωτικών δανείων, αλλά αποτελεί παράγοντα της συνολικότερης πιστωτικής πολιτικής εγκρίσεων. Αξιοσημείωτο ωστόσο είναι το γεγονός ότι το η βαθμίσια Overall συσχετίζεται, έστω και ισχνά, θετικά με τα ποσά αιτήσεων και έγκρισης των χορηγήσεων e loan, ενώ σχετίζεται αρνητικά με τα πόσα αιτήσεων καταναλωτικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου, προερχόμενων από το δίκτυο καταστημάτων. Η παραπάνω διαπίστωση μπορεί να ερμηνευτεί ως μια προφανή ένδειξη ότι τα ψηφιοποιημένα δάνεια έχουν την ίδια κατεύθυνση με αυτοματοποιημένες διαδικασίες scoring αφού αυτές αποτελούν τον ασφαλέστερο τρόπο αξιολόγησης του.

4.7 Κριτήριο Tiresias Behavior Score (TBS)

Όπως είδαμε και στο κεφάλαιο 3.4, με την ανάπτυξη της ελληνικής πραγματικής οικονομίας και την αύξηση της εγχώριας καταναλωτικής δαπάνης, τα πιστωτικά ιδρύματα κατανόησαν την σπουδαιότητα να λαμβάνουν ακριβή δεδομένα συναλλακτικής συμπεριφοράς των δυνάμει πιστούχων ώστε να αποτραπεί ενδεχόμενη αύξηση μελλοντικών επισφαλειών (Tiresias.gr 2020). Έτσι το σύνολο των Ελληνικών εμπορικών Τραπεζών, ύστερα από συνεννόηση των διοικήσεων τους, ίδρυσαν την αρχικά μη κερδοσκοπική εταιρεία Τειρεσίας, η οποία έλαβε εντολή να δημιουργήσει και να διαχειριστεί ένα αξιόπιστο σύστημα αξιολόγησης συμπεριφοράς των οικονομικών οντοτήτων εντός επικράτειας. Το 1997 μάλιστα η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ μετατράπηκε σε μία ανεξάρτητη ανώνυμη εταιρεία που βασίζει τη λειτουργία της στους εξής κύριους στόχους:

- Στην προστασία της τραπεζικής πίστης.
- Στην ομαλή λειτουργία της αγοράς μέσω ελέγχου των συναλλαγών.
- Στην μείωση των επισφαλειών.
- Στην αποτροπή τραπεζικών συναλλαγών απάτης.
- Στην ορθή παροχή πληροφοριών οικονομικής συμπεριφοράς.

Σε όλα τα παραπάνω πρέπει να προσθέσουμε ότι η λογισμική πλατφόρμα Τειρεσίας συμπεριλαμβάνει, εκτός της πληροφόρησης του ιστορικού συναλλακτικής συμπεριφοράς πιστούχων, και ένα σύστημα βαθμολόγησης των δανειοληπτών (behavior scoring) με στόχο την υποβοήθηση εκτίμησης των πιστωτικών κινδύνων που διατρέχουν οι Τράπεζες. Πιο συγκεκριμένα η πλατφόρμα λειτουργεί αξιολογώντας βαθμολογικά την πιθανότητας αθέτησης της οικονομικής του υποχρέωσης ενός δυνάμει δανειολήπτη κατά τη διάρκεια των επόμενων δώδεκα (12) μηνών και στηριζόμενη στην ιστορικότητα της συμπεριφοράς του βασίζεται στους εξής παράγοντες: α) Στην συνέπεια αποπληρωμής δανειακών οφειλών, β) Στο ύψος των δανειακών ορίων, γ) Στην αθέτηση οικονομικών υποχρεώσεων ιστορικά. Τέλος πρέπει να διευκρινιστεί ότι το Σύστημα βαθμολόγησης επικαιροποιείται περιοδικά ώστε να διασφαλίζεται η διαχρονική αξιοπιστία του στην εκτίμηση πιθανότητας αθέτησης

Βάσει της παραπάνω ανάλυσης του όρου TBS και του σκοπού που επιδιώκει να φέρει εις πέρας, έχουμε διενεργήσει έρευνα σχετικά με την συσχέτιση αιτούμενων ποσών δανείων και τιμών TBS, καθώς επίσης και εγκεκριμένων ποσών δανείων και τιμών TBS. Τα ευρεθέντα αποτελέσματα που συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα και αφορούν τα 2 δείγματα του Παραρτήματος 3 & 4 της σελ. 80

	E LOAN	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	-0,06	0,04
ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ	-0,11	0,01

Πίνακας 4-6 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ TBS ΜΕ ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΟΣΑ

Όπως διαπιστώνουμε όλες οι τιμές, οι οποίες προέκυψαν με την συνάρτηση CORREL του αρχείου excel δεν επιβεβαιώνουν συσχέτιση των μεταβλητών μεταξύ τους, αφού $r < 0,3$, αποδεικνύοντας ότι μεμονωμένα και ο παράγοντας TBS δεν συσχετίζεται με τα ποσά εγκεκριμένων αιτήσεων καταναλωτικών δανείων, αλλά αποτελεί κριτήριο της συνολικότερης πιστωτικής πολιτικής εγκρίσεων και ως τέτοιος θα πρέπει να προσμετράται. Όσον αφορά τα συμπεράσματα από τη διαφοροποίηση συσχετίσεων των αιτούμενων ποσών με TBS και των εγκεκριμένων ποσών και TBS της ίδιας ομάδας αιτήσεων, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει πολύ

μικρή απόκλιση απόρροια του γεγονότος ότι αιτούμενα ποσά και εγκεκριμένα ποσά δεν έχουν μεγάλη ποσοτική διαφορά.

4.8 Ανάλυση Παλινδρόμησης

Για την περαιτέρω διερεύνηση και ανάλυση των δανείων e loans και της εν γένει προοπτικής τους βάσει της αξιολόγησης που λαμβάνουν, θα εφαρμόσουμε την οικονομετρική τεχνική της ανάλυσης παλινδρόμησης σε δύο εξισώσεις δημιουργώντας ένα πεδίο σύγκρισης υποδειγμάτων και λαμβάνοντας ως εξαρτημένη μεταβλητή τα εγκεκριμένα ποσά δανειοδότησης καταναλωτικών χορηγήσεων όμοιων προϊόντων που έχουμε συλλέξει όπως παρατίθενται στο Παράρτημα 3 & 4 της σελίδας 80 και ως δυνητικές ανεξάρτητες μεταβλητές τους τα κριτήρια άσκησης πιστωτικής πολιτικής από τα ίδια δείγματα, τα οποία και αναλύθηκαν παραπάνω, με απώτερο στόχο να εξαχθούν συμπεράσματα των βασικών χαρακτηριστικών εγκρισιμότητας των ψηφιακών καταναλωτικών δανείων και εάν αυτά χρήζουν βελτίωσης.

Βασιζόμενοι σε όλα τα παραπάνω και έχοντας συγκεντρώσει όλα τα απαραίτητα δεδομένα από τους δύο ξεχωριστούς πίνακες αρχείων excel εφαρμόζουμε την εντολή ανάλυσης παλινδρόμησης που μας οδηγούν στα συμπεράσματα που απεικονίζονται στις παρακάτω εικόνες. Σκόπιμο είναι εδώ να αναφερθεί ότι λαμβάνοντας υπόψη την στατιστική σημαντικότητα για επίπεδο εμπιστοσύνης $\alpha=5\%$, δηλαδή για $t\text{-stat} > 1,96$ και για $P\text{-Value} < 0,05$, η μεταβλητή του κριτηρίου πιστωτικής πολιτικής της μηνιαίας διάρκειας είναι η μόνη στατιστικά σημαντική για την εξίσωση παλινδρόμησης που αφορά τις εγκεκριμένες αιτήσεις δανείων e loan, ενώ για τα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου υιοθετώντας την ίδια προαναφερθείσα περιγραφική συνθήκη διαπιστώνουμε ότι εκτός της διάρκειας στατιστικά σημαντική είναι και η μεταβλητή του μηνιαίου διαθέσιμου εισοδήματος (MDI), αποδεικνύοντας έτσι την λιγότερο σύνθετη αξιολόγηση των αιτημάτων ψηφιακών καταναλωτικών δανείων έναντι αυτών που βασίζονται στην φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα. Τα παραπάνω συμπεράσματα απεικονίζονται στους κάτωθι πίνακες όπου εκτός της παράθεσης όλων των δεδομένων των συμπερασμάτων των εν λόγω παλινδρομήσεων έχουν σημειωθεί με ένδειξη highlighted οι στατιστικά σημαντικές μεταβλητές.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ Ε ΛΟΑΝ 10/2018

ΕΞΟΔΟΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΟΣ								
Στατιστικά παλινδρόμησης								
Πολλαπλό R	0,59867837							
R Τετράγωνο	0,358415791							
Προσαρμοσμένο R Τετράγωνο	0,317023261							
Τυπικό σφάλμα	2663,197092							
Μέγεθος δείγματος	100							
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ								
	βαθμοί ελευθερίας	SS	MS	F	Σημαντικότητα F			
Παλινδρόμηση	6	368487731,6	61414621,93	8,658949	1,73842E-07			
Υπόλοιπο	93	659613543,7	7092618,75					
Σύνολο	99	1028101275						
	Συντελεστές	Τυπικό σφάλμα	t	τιμή-P	Κατώτερο 95%	Υψηλότερο 95%	Κατώτερο 95,0%	Υψηλότερο 95,0%
Τεταγμένη επί την αρχή	-7190,434521	3539,269615	-2,031615362	0,045046	-14218,72238	-162,1466621	-14218,72238	-162,1466621
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	81,29865717	13,39237729	6,070517234	2,74E-08	54,70405066	107,8932637	54,70405066	107,8932637
ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	1,806311796	1,63521985	1,104629323	0,27217	-1,440910673	5,053534265	-1,440910673	5,053534265
ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	0,955920522	1,88244195	0,507808765	0,61279	-2,782236031	4,694077076	-2,782236031	4,694077076
MDI	-0,156672145	1,962086287	-0,079849773	0,936528	-4,052986563	3,739642273	-4,052986563	3,739642273
OVERALL	24,063639	15,07441902	1,596322815	0,113809	-5,871168941	53,99844695	-5,871168941	53,99844695
TBS	2,235695795	1,547817371	1,444418339	0,151982	-0,837962676	5,309354267	-0,837962676	5,309354267

Εικόνα 4-1

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ 10/2018

ΕΞΟΔΟΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΟΣ								
Στατιστικά παλινδρόμησης								
Πολλαπλό R	0,656847114							
R Τετράγωνο	0,431448131							
Προσαρμοσμένο R Τετράγωνο	0,394767365							
Τυπικό σφάλμα	2945,672002							
Μέγεθος δείγματος	100							
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ								
	βαθμοί ελευθερίας	SS	MS	F	Σημαντικότητα F			
Παλινδρόμηση	6	612364805,7	1,02E+08	11,76224	8,95661E-10			
Υπόλοιπο	93	806959469,3	8676984					
Σύνολο	99	1419324275						
	Συντελεστές	Τυπικό σφάλμα	t	τιμή-P	Κατώτερο 95%	Υψηλότερο 95%	Κατώτερο 95,0%	Υψηλότερο 95,0%
Τεταγμένη επί την αρχή	591,4269138	3608,774146	0,163886	0,870177	-6574,883166	7757,736994	-6574,883166	7757,736994
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	106,8310755	15,40276506	6,935837	5,28E-10	76,24423739	137,4179136	76,24423739	137,4179136
ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	-2,663070778	2,529923712	-1,05263	0,295238	-7,686997759	2,360856203	-7,686997759	2,360856203
ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	3,251188048	2,54062459	1,279681	0,203841	-1,793988756	8,296364851	-1,793988756	8,296364851
MDI	5,817141587	2,680948427	2,169807	0,03257	0,49330946	11,14097371	0,49330946	11,14097371
OVERALL	-10,74453714	13,94659513	-0,77041	0,443012	-38,43971041	16,95063613	-38,43971041	16,95063613
TBS	1,849610991	1,596416628	1,158602	0,249585	-1,320555972	5,019777955	-1,320555972	5,019777955

Εικόνα 4-2

4.8.1 Εξισώσεις Γραμμικής Παλινδρόμησης

Βάσει των παραπάνω απεικονισμένων συμπερασμάτων είμαστε σε θέση να εξάγουμε τις 2 εξισώσεις γραμμικής παλινδρόμησης για καθένα από τα ληφθέντα δείγματα. Έτσι για τις εγκεκριμένες αιτήσεις *e loan*, η εξίσωση παλινδρόμησης μπορεί να έχει ως εξαρτημένη μεταβλητή τη διάρκεια, και γράφεται ως εξής:

$$\text{Εγκεκριμένα Ποσά Αιτήσεων } e \text{ loan} = -7190,43 + 81,30 \text{ Μήνες Διάρκειας} \quad (1)$$

Διαπιστώνουμε λοιπόν, βάσει της παραπάνω εξίσωσης, ότι ο συντελεστής μήνες διάρκεια επιδρά θετικά στην εξαρτημένη μεταβλητή «εγκεκριμένα ποσά αιτήσεων *e loans* αφού $81,30 > 0$, ενώ η κλίση της γραμμικά είναι αρνητική αφού $-7190,43 < 0$.

Από την άλλη η εξίσωση παλινδρόμησης των εγκεκριμένων δανείων από αιτήσεις κυμαινόμενου επιτοκίου του δικτύου καταστημάτων, όπως διαφαίνεται από το δεύτερο πίνακα, λαμβάνει υπόψη της δύο εξαρτημένες μεταβλητές, αυτές των κριτηρίων διάρκεια και MDI και έχει ως εξής:

$$\text{Εγκεκριμένα Ποσά Αιτήσεων καταστημάτων κυμαινόμενου επιτοκίου} = 591,63 + 106,83 * \text{Μήνες Διάρκειας} + 5,82 * \text{Διαθέσιμο Μηνιαίο Εισόδημα} \quad (2)$$

Αντίστοιχα στην παραπάνω εξίσωση διαπιστώνουμε ότι ο συντελεστής «μήνες διάρκεια» επιδρά θετικά στην εξαρτημένη μεταβλητή «εγκεκριμένα ποσά αιτήσεων καταστημάτων κυμαινόμενου επιτοκίου» αφού $106,83 > 0$, ενώ και ο συντελεστής «Διαθέσιμο Μηνιαίο Εισόδημα» επιδρά προς την ίδια θετική γραμμική κατεύθυνση στην εν λόγω εξαρτημένη μεταβλητή αφού $5,82 > 0$. Τέλος η γραμμική της κλίση είναι θετική αφού $591,63 > 0$.

4.8.2 Συντελεστές Προσδιορισμού

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω συμπεράσματα των αναλύσεων μπορούμε να διαπιστώσουμε πόσο επηρεάζεται η εξαρτημένη μεταβλητή των εγκεκριμένων ποσών αιτήσεων σε σχέση με το σύνολο των ληφθέντων ανεξάρτητων μεταβλητών μέσω του εξαχθέντος συντελεστής προσδιορισμού. Έτσι για την πρώτη εξίσωση παλινδρόμησης ο συντελεστής πολλαπλού προσδιορισμού $R^2 = 0,36$ ενώ ο προσαρμοσμένος $R^2 a = 0,31$ επιβεβαιώνοντας ότι κατά 34% περίπου τα κριτήρια της διάρκειας, του εισοδήματος, της δανειακής επιβάρυνσης, του MDI, του Overall score και του TBS επηρεάζουν συνθετικά και

συνολικά τα εγκεκριμένα ποσά των αιτήσεων e loans. Επιπλέον γνωρίζοντας την συνθήκη ότι ο συντελεστής προσδιορισμού λαμβάνει γενικά τιμές από $-1 < R^2 < 1$ συμπεραίνουμε πως το πρώτο υπόδειγμα δεν έχει μεγάλη ερμηνευτική ικανότητα αφού λαμβάνει τιμή $R^2 < 0,5$. Αντίστοιχα για το δεύτερο υπόδειγμα παλινδρόμησης ο συντελεστής πολλαπλού προσδιορισμού $R^2 = 0,43$ ενώ ο προσαρμοσμένος $R^2_{adj} = 0,39$ επιβεβαιώνοντας ότι κατά 41% περίπου τα κριτήρια της διάρκειας, του εισοδήματος, της δανειακής επιβάρυνσης, του MDI, του overall score και του TBS επηρεάζουν συνθετικά και συνολικά τα εγκεκριμένα ποσά των αιτήσεων δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου που υποβάλλονται μέσω φυσικής παρουσίας του πελάτη σε κατάστημα. Επιπλέον διαπιστώνουμε πως και η δεύτερη εξίσωση παλινδρόμησης έχει σχετικά μικρή ερμηνευτική ικανότητα, βασιζόμενοι στις τιμές που δύναται να λάβει ένας συντελεστής προσδιορισμού αφού $0,43 < 0,5$. Τέλος από τους υπολογισμένους συντελεστές προσδιορισμού αντιλαμβανόμαστε πως το δεύτερο υπόδειγμα ερμηνευτικά είναι πιο αποδοτικό από ότι το πρώτο αφού συγκρίνοντας τις δύο τιμές έχουμε $0,36 < 0,43$ και έτσι συμπεραίνουμε πως τα βασικά κριτήρια πιστωτικής πολιτικής έχουν μεγαλύτερη αξία στην εγκρισιμότητα ποσών δανείου που η επεξεργασία τους βασίζεται στον παραδοσιακό τρόπο φυσικής παρουσίας δανειολήπτη από ότι στα ψηφιακά καταναλωτικά δάνεια.

4.8.3 Συμπεράσματα Υποδειγμάτων Αναλύσεων Παλινδρόμησης

Με δεδομένο πλέον το ψηφιακό μετασχηματισμό της Τραπεζικής ως μία νέα παράμετρο σταθερής κερδοφορίας των Πιστωτικών Ιδρυμάτων και βάσει των παραπάνω αναλύσεων παλινδρόμησης και των συντελεστών προσδιορισμού μπορούμε να συμπεράνουμε τα εξής:

- ✓ Η διαδικασία αξιολόγησης των δανείων e loans είναι απλούστερη έναντι των καταναλωτικών δανείων που προέρχονται από το δίκτυο καταστημάτων.
- ✓ Τα βασικότερα κριτήρια πιστωτικής πολιτικής επιδρούν σημαντικά εφόσον αντιμετωπιστούν ως αλληλένδετα μεταξύ τους
- ✓ Τα βασικά κριτήρια πιστωτικής πολιτικής έχουν μεγαλύτερη αξία στην εγκρισιμότητα αιτημάτων που προέρχονται από το κατάστημα
- ✓ Η αιτούμενη διάρκεια αποτελεί το πλέον βασικό κριτήριο Πιστωτικής Πολιτικής για την αξιολόγηση μίας καταναλωτικής χορήγησης.
- ✓ Υφίσταται ανάγκη επικαιροποίησης της Πιστωτικής Πολιτικής στην κατεύθυνση αναζήτησης παραγόντων που σχετίζονται με τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις.

5. ΩΦΕΛΕΙΑ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ E LOAN

5.1 Πλεονεκτήματα E loan

Η υιοθέτηση του e loan, ως το πρώτο ψηφιακό καταναλωτικό δάνειο σε ελληνικό συστημικό πιστωτικό ίδρυμα, τέθηκε στα πλαίσια της στρατηγική της Τράπεζας Πειραιώς για επίτευξη ανάπτυξης της αποδοτικότητας με παράλληλη τήρηση των αρχών της εταιρικής κουλτούρας. Η ίδια η λειτουργία της συγκεκριμένης χορήγησης και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της αναδεικνύουν εξ αρχής τα οφέλη που προκύπτουν τόσο σε επίπεδο Τράπεζας όσο και ευρύτερα σε επίπεδο κοινωνίας. Η ωφέλεια αυτή αποκτά ακόμη περισσότερη αξία αν συνυπολογίσουμε αφενός την φάση ανάκαμψης που εισέρχεται σήμερα η Ελληνική Οικονομία μετά τη δεκαετή υφεσιακή της πορεία και αφετέρου τη διστακτική αύξηση της «πίστης» των πολιτών στις εγχώριες Τράπεζες. Επιπλέον η συγκυρία χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας στην Τραπεζική ως απαίτηση των σύγχρονων επιστημονικών απαιτήσεων, με την ταυτόχρονη ανάγκη για αναζωπύρωση αναπτυξιακών πολιτικών μέσα από Χρηματοδοτήσεις προς την πραγματική Οικονομία επισημαίνουν το μεγάλο στοίχημα της Τράπεζας Πειραιώς με την προώθηση του e loan ώστε να αποκτήσει συνθήκες κερδοφορίας μέσω των εξής διαδικασιών: α) της μείωσης του Λειτουργικού Κόστους, β) της αύξησης της Πιστωτικής Επέκτασης και γ) της ανάπτυξης της Εταιρικής Διακυβέρνησης.

5.1.1 Μείωση Λειτουργικού Κόστους

Ο όρος μείωση του λειτουργικού κόστους προσδιορίζει την επιδίωξη μιας οικονομικής οντότητας να εντοπίζει και να συρρικνώνει τις δαπάνες της με απώτερο στόχο την τόνωση της κερδοφορίας της χωρίς να μετριάζεται η επιδίωξη άριστης ολικής ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η επίτευξη του παραπάνω στόχου προκύπτει κυρίως μέσα από την δημοφιλή εταιρική στρατηγική βελτίωσης των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων η οποία είναι και το ασφαλέστερο κριτήριο ένδειξης λειτουργικής αποτελεσματικότητας.

Οι Τράπεζες παγκοσμίως βιώνουν μία σύγχρονη πραγματικότητα νομοτελειακής συρρίκνωσης των εργασιών τους, απόρροια αφενός της ανάγκης τους για κερδοφορία σε ένα κόσμο μηδενικών επιτοκίων και αφετέρου των τεχνολογικών μεταβολών που τις οδηγεί να μειώνουν τα δίκτυα τους. Συγκυριακά στην Ελλάδα η παραπάνω συρρίκνωση προέκυψε με τις πολιτικές

που ακολούθησαν οι τράπεζες αφενός για απομείωση των επιπτώσεων από την τεράστια αύξηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών δανείων (Non Performing Loans) και αφετέρου για ανάπτυξη των εργασιών τους. Στο συγκεκριμένο πλαίσιο οι ελληνικές συστημικές τράπεζες δίνουν έμφαση στον προσεκτικό περιορισμό του λειτουργικού τους κόστους σε μια περίοδο άκρατου «ανορθόδοξου» ανταγωνισμού και με δεδομένη την επιδίωξη τους για ευρύτερη ανάπτυξη της μελλοντικής τους ανταγωνιστικότητας.

Στις παραπάνω προσπάθειες συμβάλει αναμφίβολα η ανάκαμψη της οικονομίας όπως αναφέρει ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας Πειραιώς Κος Χρ. Μεγάλου (2019) στην εκδήλωση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και του βρετανικού ινστιτούτου ορκωτών ελεγκτών ICAEW, προβλέποντας ότι η ανάκαμψη του τραπεζικού συστήματος μπορεί να είναι ταχύτερη από ότι αναμενόταν και ξεκαθαρίζοντας ότι το κύριο ζήτημα πλέον εντοπίζεται στο ότι απαιτούνται πιο γρήγορες και πιο αποτελεσματικές κινήσεις στη μείωση δαπανών εξαιτίας του γεγονότος ότι ασκούνται μεγάλες πιέσεις συγκράτησης του λειτουργικού κόστους όπως επιβάλλονται από τον μετασχηματισμό των τραπεζών και την προσαρμογή τους στις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Βάσει της παραπάνω διαπίστωσης του CEO της Τράπεζας Πειραιώς αντιλαμβανόμαστε πως η υιοθέτηση της καινοτόμου υπηρεσίας του e loan έχει ως επίκεντρο εταιρικής στρατηγικής αυτή ακριβώς τη μείωση του λειτουργικού κόστους και εστιάζεται στα εξής σημεία:

- ✓ Η χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας Winbank από τους πελάτες του ομίλου που αιτούνται τη χορήγηση των συγκεκριμένων δανείων, αποτρέπει τη διασπάθιση ανθρώπινων πόρων κυρίως στο κομμάτι της καταχώρησης της αίτησης χορήγησης e loan που παραδοσιακά ως διαδικασία διαρκεί δυσανάλογα με αυτό που προσφέρει.
- ✓ Η αξιολόγηση αιτημάτων e loan πραγματοποιείται με αυτοματοποιημένες διαδικασίες χωρίς την παρέμβαση Αναλυτή χρήστη, εξαιρουμένων μόνων των περιπτώσεων που η μορφή της αίτησης και οι διαμορφωθείσες από τον πελάτη συνθήκες απαιτούν μια πιο ενδελεχή διερεύνηση συναλλακτικής συμπεριφοράς του.
- ✓ Στη μείωση του λειτουργικού κόστους ενέργειας και χρήσης α' υλών και στην εν μέρει μετακύληση αυτής της ωφέλειας στον πελάτη που αιτείται τη χορήγηση του e loan.

5.1.2 Πιστωτική Επέκταση

Μία από τις κύριες επιδιώξεις ενός Τραπεζικού Ιδρύματος είναι η πιστωτική επέκταση του, ως φορέας λειτουργικής κερδοφορίας, μέσα από την αύξηση των στοιχείων του ενεργητικού του. Η εικόνα της ελληνικής λιανικής τραπεζικής στη διάρκεια της οικονομικής κρίσης προβληματίζει, αν λάβουμε υπόψη τα στοιχεία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (HEBA 2017) στην οποία αναφέρεται ενδεικτικά ότι ενώ τα δάνεια προς τα νοικοκυριά παρέμεναν η ραχοκοκαλιά παραγωγής των Ελληνικών Πιστωτικών Ιδρυμάτων καθώς αποτελούσαν το 44,8% της συνολικής χρηματοδότησης των τραπεζών προς τον εγχώριο ιδιωτικό τομέα, η εξέλιξη τους τη δεκαετία 2000-2017 αναδεικνύει την επίδραση της κρίσης αφού καταμετρώνται μεσοσταθμικά 82 αιτήσεις στεγαστικών δανείων ανά εργάσιμη ημέρα το 2016 έναντι 1.200 το 2007 και 4.455 αιτήσεις καταναλωτικών δανείων ανά εργάσιμη ημέρα χορήγησης το 2016 έναντι 32.300 το 2007. Τα συγκεκριμένα στοιχεία αποκτούν μεγαλύτερη βαρύτητα αν σκεφτούμε πως συνέβησαν σε μία εποχή που γενικά τα επιτόκια χορηγήσεων εμφάνιζαν οριακή μείωση.

Η παραπάνω ζοφερή εικόνα του ελληνικού χρηματοπιστωτικού τομέα στη διάρκεια της κρίσης δημιούργησε απαιτήσεις από πλευράς της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας για ανάληψη πρωτοβουλιών ώστε η εικόνα αυτή να μεταβληθεί ιδιαίτερα τώρα που η ελληνική οικονομία δείχνει να αφήνει πίσω της την ύφεση. Βάσει της ετήσιας έκθεσης η ΕΚΤ (EBA 2018) και αξιολόγηση κινδύνου των τραπεζών αναφέρεται ότι υπήρξε αύξηση στις δανειοδοτήσεις λιανικής τραπεζικής πανευρωπαϊκά από το 2014 και μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2019 κατά 20%. Ωστόσο από την τάση αυτή εξαιρούνται η Κύπρος, η Ελλάδα και η Ιρλανδία, που τα τελευταία χρόνια αναγκάστηκαν να κάνουν ευρεία απομόχλευση του τραπεζικού τους τομέα. Επιπλέον την τελευταία τριετία μεταφέρεται από τις Ευρωπαϊκές αρχές η προτροπή στις διοικήσεις των Ελληνικών Τραπεζών για μη προσήλωση μόνο στη μείωση των Non Performing Loans, αλλά και για επιδίωξη αύξησης των καταθέσεων ώστε να διευκολυνθεί η πιστωτική τους επέκταση. Αντίστοιχη εικόνα προκύπτει και από την Έκθεση Νομισματικής Πολιτικής της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ 2018) στην οποία ο Διοικητής αναφέρει ότι το Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα οφείλει να αποκτήσει «μεγαλύτερο εύρος» και να επεκταθεί σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και σε νοικοκυριά καθώς σήμερα υφίστανται χορήγηση μόνο προς τις μεγάλες επιχειρήσεις είτε μέσω της αναχρηματοδότησης των δανείων τους είτε μέσω νέων πιστώσεων. Σε όλα τα παραπάνω για να αντιληφθούμε την συμπεριφορά των Τραπεζών μετά την περίοδο της κρίσης

ιδιαίτερη σημασία έχει να τονίσουμε σύμφωνα και με άρθρο της ιστοσελίδας capital.gr (Μαλλιάρη, 2019), ότι η πιστωτική επέκταση θα ανακάμπτει όσο θα βελτιώνονται οι συνθήκες στην πραγματική Οικονομία με επενδυτικές ευκαιρίες όπου οι επιχειρήσεις θα είναι πρόθυμες να αναλαμβάνουν ρίσκο ενώ τα νοικοκυριά θα αισθάνονται ασφάλεια για τα εισοδήματά τους. Στη παραπάνω διατυπωθείσα συνθήκη οι συστημικές τράπεζες εντείνουν τα τελευταία 2 έτη τις προσπάθειές τους για αναπτυξιακή πορεία μέσα από το περίγραμμα της λειτουργικής τους κερδοφορίας υιοθετώντας μία πιο επιθετική πολιτική, ανεβάζοντας για φέτος επί παραδείγματι τον στόχο των χορηγήσεων προς τις επιχειρήσεις στα 12 δισ. ευρώ, 30% παραπάνω από τις περυσινές, αλλά και αυξάνοντας το περιθώριο κέρδους μέσα από την χορήγηση νέων retail δανείων. Πιο συγκεκριμένα η Τράπεζα Πειραιώς προσανατολισμένη στο στρατηγικό της πλάνο Agenda 2020 και έχοντας τον τίτλο του μεγαλύτερου χρηματοδότη του ιδιωτικού τομέα έθεσε 3 πυλές στη λειτουργία της για την επίτευξη νέων χορηγήσεων 4 δις €:

- I. Έμφαση στην πηγή εσόδων και στη λειτουργική αποτελεσματικότητα για την δημιουργία διατηρήσιμης κερδοφορίας.
- II. Βελτίωση της ποιότητας του ενεργητικού.
- III. Ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης.

Με βάση τις παραπάνω αρχές και σε συνδυασμό με την τρέχουσα συγκυρία του ψηφιακού μετασχηματισμού, η Τράπεζα Πειραιώς με την εισαγωγή του e loan δείχνει τον προσανατολισμό της για υιοθέτηση μιας επιθετικότερης πολιτικής στα πλαίσια της απαιτούμενης συνθήκης πιστωτικής επέκτασης στην ελληνική κοινωνία συνεπικουρούμενη πάντα από τις επιδιώξεις των Ευρωπαϊκών Αρχών.

5.1.3 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Είναι προφανές ότι η έννοια της εταιρικής υπευθυνότητας είναι το πολυτιμότερο άυλο περιουσιακό στοιχείο μιας επιχείρησης. Η φήμη των επιχειρήσεων στηρίζεται αφενός σε αξίες όπως η ποιότητα προϊόντων, η τιμή και η οικονομική ευρωστία της επιχείρησης και αφετέρου σε άυλες αξίες όπως είναι η εξυπηρέτηση, η κοινωνική υπευθυνότητα και η αξιοπιστία της. Η εταιρική φήμη ως ένα από τα πιο σημαντικά μέτρα αποτίμησης της επιτυχίας αποτελεί συνισταμένη των αντιλήψεων που έχουν για ένα πιστωτικό ίδρυμα η κοινωνία, οι επενδυτές, το προσωπικό και οι αναλυτές.

Ταυτόχρονα με τα παραπάνω, μία νέα πρακτική που κερδίζει διαρκώς έδαφος στις παγκόσμιες επενδύσεις είναι αυτό που ονομάζεται “Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις”, οι οποίες είναι ιδιαίτερα δημοφιλείς και αξιολογούνται ως ένα από τα αποτελεσματικότερα εργαλεία για την εξυπηρέτηση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών στόχων της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ενώ παράλληλα χαρακτηρίζονται ως win-win ευκαιρίες καθώς συνδυάζεται η οικονομική ανταπόδοση με την ελαχιστοποίηση των κινδύνων σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο. Στο παραπάνω πλαίσιο και αντιλαμβανόμενη του ρόλου που επιτελεί στην ελληνική Κοινωνία η Τράπεζα Πειραιώς έθεσε σε πρώτη προτεραιότητα την σύναψη στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας, η οποία εδράζει στα παρακάτω 9 πεδία:

1. Ενδυνάμωση της Εταιρικής Διακυβέρνηση
2. Ενεργοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού
3. Ανάπτυξη Σχέσεων Συνεργασίας
4. Υποστήριξη της Κοινωνίας της Γνώσης
5. Ανάδειξη της Πολιτιστικής Κληρονομιάς
6. Προστασία το Περιβάλλοντος
7. Προώθηση Πράσινης Επιχειρηματικότητας
8. Στήριξη Νέας Γενιάς
9. Προώθηση Καινοτομίας

Έχοντας υπόψη το e loan και τους σκοπούς που θέλει να εξυπηρετήσει ως υπηρεσία, διαπιστώνουμε πως μέσα από την προώθηση του επιτυγχάνεται ένα επιπλέον κέρδος για την Τράπεζα Πειραιώς, τους μετόχους αλλά και την κοινωνία ολόκληρη που δεν είναι άλλο από την πλήρη κάλυψη των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας και της δέσμευσης τήρησης αυτών. Η υποστήριξη της Κοινωνίας της γνώσης, η Προστασία του περιβάλλοντος, η στήριξη στη νέα γενιά αλλά και η προώθηση της καινοτομίας είναι εμφανείς κατακτήσεις που η Τράπεζα Πειραιώς επιφέρει μέσα από τη νέα ψηφιακή καταναλωτική χορήγηση.

5.2 Αύξηση Κινδύνου

Πέρα των πλεονεκτημάτων και της καινοτομίας που εμφανίζει το e loan παρουσιάζει και το σημαντικό μειονέκτημα της αύξησης Κινδύνου που ασφαλώς επηρέασε την στρατηγική της Τράπεζας Πειραιώς για το τελικό λανσάρισμα της υπηρεσίας. Αποδεχόμενοι την παραδοχή ότι οι καταναλωτικές χορηγήσεις υπάγονται σε high risk στοιχεία ενεργητικού και γνωρίζοντας

ότι η ανάληψη ρίσκου από τα πιστωτικά ιδρύματα δημιουργεί νομοτελειακά μεγαλύτερο περιθώριο κέρδους, οι ιθύνοντες στρατηγικής του Ομίλου Πειραιώς ενέταξαν στις παρεχόμενες υπηρεσίες και την χορήγηση e loan επικαλούμενοι την σύγχρονη τάση της εποχής για προώθηση της ψηφιακής κουλτούρας.

Συμπερασματικά θα λέγαμε λοιπόν ότι η προώθηση ενός τόσο καινοτομικού προϊόντος από ελληνική συστημική τράπεζα υπήρξε απόρροια της τεχνολογικής συγκυρίας, της τρέχουσας οικονομικής φάσης της πραγματικής οικονομίας και της μελέτης ανάληψης κινδύνου η οποία αναλύεται, όπως θα δούμε και παρακάτω, σε δύο επιμέρους κατηγορίες: α) στον Πιστωτικό Κίνδυνο και β) στον Επιτοκιακό Κίνδυνο

5.2.1 Πιστωτικός Κίνδυνος

Πιστωτικός Κίνδυνος (Credit Risk) ή αλλιώς Κίνδυνος Πτώχευσης είναι ο κίνδυνος που διατρέχει ένας επενδυτής να μην εισπράξει έγκαιρα τις απαιτήσεις του ή ακόμα να μην τις εισπράξει και ποτέ και εντοπίζεται όταν η πιστοληπτική ικανότητα της χρηματοδοτούμενης οικονομικής οντότητας είναι χαμηλή, συνεπάγοντας αδυναμία αποπληρωμής των υποχρεώσεων της σε ενδεχόμενες αλλαγές στο μικροοικονομικό ή και στο μακροοικονομικό περιβάλλον (ICAP 2015). Εξαιτίας της παραπάνω συνθήκης και για την αντιστάθμιση του εν λόγω κινδύνου οι επενδυτές ή οι πιστοδοτικοί οργανισμοί που αναλαμβάνουν το εν λόγω “ρίσκο” απαιτούν ένα είδος αμοιβής, που εκφράζεται με τα επιτόκια και τα οποία είναι αναλογικά υψηλότερα όσο μεγαλύτερο είναι το εκτιμητέο credit risk. Οι απώλειες των επενδυτών (πιστωτικών ιδρυμάτων στην συγκεκριμένη περίπτωση) εξαιτίας του συγκεκριμένου είδους κινδύνου περιλαμβάνουν χαμένα κεφάλαια, μη εισπραχθέντες τόκους, μειωμένες ταμειακές ροές και αυξημένα κόστη είσπραξης.

Ο Πιστωτικός Κίνδυνος είναι αυτονόητο ότι αφορά τη λειτουργία κυρίως των Χρηματοπιστωτικών οργανισμών αφού επηρεάζει την Κεφαλαιακή τους Επάρκεια και την αέναη επιδίωξη τους να μεγιστοποιήσουν την κερδοφορία τους με την ανάληψη ρίσκου. Το πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών και των προϊόντων από τα Πιστωτικά Ιδρύματα καθώς και το πλήθος των πελατών τους με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους επηρεάζουν τον πιστωτικό κίνδυνο που διατρέχουν, αναγκάζοντας τους να τον προσμετρούν προϋπολογιστικά τόσο σε ποσοτικά χαρακτηριστικά όσο και μς ποιοτικά με την μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια

και αποδεχόμενοι την μεθοδολογία που έχει καθιερώσει η αντίστοιχη Κεντρική Τράπεζα ως ο καθ' ύλην αρμόδιος φορέας εποπτείας.

Ο πιστωτικός Κίνδυνος βάσει Τραπεζικής θεωρίας όπως αυτή εμβαθύνει στον τομέα των χορηγήσεων εντοπίζεται σε τρεις βασικούς επιμέρους παράγοντες όπως καταγράφονται παρακάτω:

1. Στο ενδεχόμενο αθέτησης κινδύνου (Probability of Default), το οποίο ορίζεται ως η πιθανότητα εμφάνισης του ενδεχομένου αθέτησης υποχρεώσεων.
2. Στην έκθεση στον κίνδυνο (exposure), που ουσιαστικά είναι η πραγματική τιμή εκφρασμένη σε χρηματικές μονάδες της ονομαστικής αξίας των δανείων.
3. Στο Ποσοστό απώλειας στην περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων (Loss Given Default, το οποίο ισούται με τη διαφορά 1- ποσοστό ανάκτησης σε περίπτωση αθέτησης (Recovery Given Default), που με την σειρά του ισούται με το ποσοστό εξασφαλίσεων των υποχρεώσεων έναντι του exposure (e) των δανείων.

Η αριθμητική σύνδεση των παραπάνω 3 παραγόντων είναι ο υπολογισμός της εκτιμώμενης ζημίας $E(L)$ που πραγματοποιείται μέσα από το γινόμενο τους. $E(L) = PD * e * LGD$.

Παρακάτω και πιο συγκεκριμένα έχοντας πλέον αποσαφηνίσει την έννοια του Πιστωτικού Κινδύνου, μπορούμε να εξειδικεύσουμε τους συγκεκριμένους παράγοντες που εντείνουν την ανάληψη του ρίσκου μέσω της υπηρεσίας του e loan που βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της καθώς και της έννοιας καταναλωτικής πίστης που πραγματεύεται.

ΑΥΞΗΜΕΝΟΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ:

Εξαιτίας της φύσης τους τα καταναλωτικά δάνεια είναι παραδοσιακά αυξημένου κινδύνου γιατί δεν λαμβάνουν ιδιαίτερα στοιχεία ανάκτησης (recovery) και για το λόγο αυτό έχουν μεγαλύτερη τιμολόγηση με τη χρήση υψηλότερου επιτοκίου το οποίο λειτουργεί εξισορροπητικά για τον αναλαμβανόμενο ρίσκο της Πιστοδότριας Τράπεζας. Αντίστοιχη λογική ακολουθεί και η υπηρεσία e loan, που ενώ εμφανίζει ένα προνομιακό επιτόκιο σε σχέση και με τα άλλα καταναλωτικά δάνεια, εντούτοις ενέχει μεγάλη ανάληψη Κινδύνου από πλευράς Τράπεζας Πειραιώς αν συνυπολογίσουμε κιόλας ότι ο αιτών πελάτης δεν έχει σε κανένα σημείο της διαδικασίας φυσική παρουσία, δημιουργώντας την αναγκαιότητα «προσεκτικής» διαχείρισης των συγκεκριμένων χορηγήσεων.

ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΗ :

Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά καταχώρησης ενός αιτήματος e loan δεν επιτρέπουν την καταχώρηση δεύτερου συμβαλλόμενου (εγγυητή ή συνοφειλέτη) σε οποιαδήποτε φάση της αξιολόγησης του. Κάτι τέτοιο είναι τεχνικά ανέφικτο αν σκεφτούμε ότι η όλη πληροφόρηση πελάτη είναι προσωποποιημένη και βασίζεται στον εξατομικευμένο προφίλ του πελάτη μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας Winbank. Ενδεχομένως σε δεύτερο στάδιο να μπορεί να καταχωρηθεί εγγυητής ή συνοφειλέτης με την απαραίτητη προϋπόθεση ότι και αυτός θα είναι επικαιροποιημένος πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς μέσω της Winbank, όμως στην παρούσα φάση και για να ενσωματωθεί γρήγορα το προϊόν στην αγορά προωθήθηκε η ιδέα της όσο δυνατόν πιο απλής διαδικασίας χορήγησης. Η παραπάνω όμως στρατηγική απόφαση της Τράπεζας έχει ως επίπτωση την αύξηση πιστωτικού κινδύνου των εγκεκριμένων δανείων e loan, αφού η παρουσία μόνο ενός ενεχομένου σε ένα δάνειο αυξάνει την έκθεση στον κίνδυνο (exposure) ο οποίος δεν μπορεί να απομειωθεί (Probability of Default) από την παρουσία και άλλου συμβαλλομένου.

ΧΩΡΙΣ ΚΑΛΥΜΑ-ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ:

Κοινή επίπτωση με την μη δυνατότητα καταχώρησης εγγυητή/συνοφειλέτη, εμφανίζει και η μη δυνατότητα προσθήκης καλύμματος ή εξασφάλισης που υφίσταται στα δάνεια e loan. Και σε αυτή την περίπτωση η μη δυνατή παροχή καλύμματος από τον πελάτη κατά τη διάρκεια καταχώρησης αιτήματος περιορίζει τη δυνατότητα εξασφάλισης ομαλής αποπληρωμής του δανείου. Η παραπάνω παραδοχή είναι αυτονόητο ότι αυξάνει τον συνολικό πιστωτικό κίνδυνο των συγκεκριμένων δανείων αφού δεν υπάρχει δυνατότητα αύξησης επιπέδου ανάκτησης (Recovery) μέσω εξασφαλίσεων ή καλυμμάτων.

ΑΣΥΜΕΤΡΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Τα ψηφιακά δάνεια e loans εμφανίζουν και ιδιαιτερότητες, τεχνικής κυρίως φύσεως, που το κόστος τους επωμίζεται η Τράπεζα. Μία τέτοια είναι η μη προσωπική επαφή του αιτούντα e loan με εκπρόσωπο του Πιστωτικού Ιδρύματος που ενδεχόμενα οδηγεί στο να μην παρέχεται επαρκή γνώση ούτε για τον σκοπό του δανείου, ούτε για τα ιδιαίτερα προσωπικά στοιχεία του αιτούντα δημιουργώντας έτσι το φαινόμενο της ασύμμετρης πληροφόρησης εις βάρος της Τράπεζας με δόλο την τελική χορήγηση παρέχοντας ελλιπή ή ψευδή πληροφόρηση από πλευράς πελάτη.

ΗΘΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΠΟ ΠΑΛΑΙΟΤΕΡΟΥΣ ΟΦΕΙΛΕΤΕΣ

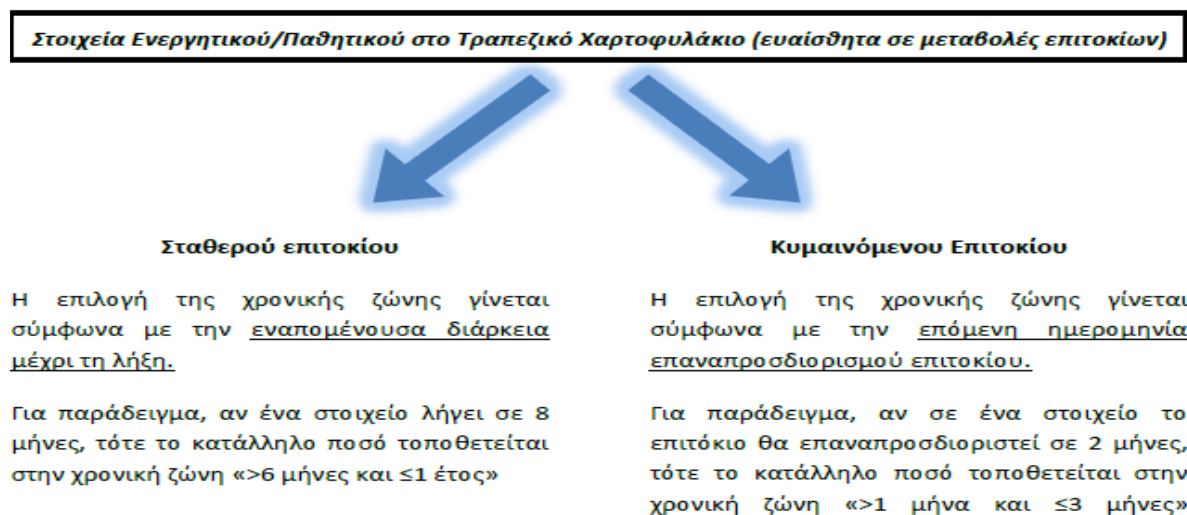
Παρόμοια με την παραπάνω επίπτωση εμφανίζει το e loan και στο φαινόμενο του ηθικού κινδύνου (moral hazard) που παρουσιάζεται με την μη επαρκή δοθείσα πληροφόρηση εκ μέρους του πελάτη κυρίως στο κομμάτι της συναλλακτικής του συμπεριφοράς στο παρελθόν. Έτσι ένας αιτών πελάτης, ο οποίος είχε στο παρελθόν μη ικανοποιητική συμπεριφορά σε επίπεδο αποπληρωμής δανείων, με σκοπό την επίτευξη της νέας χορήγησης αποκρύπτει αυτή την πληροφόρηση και η Τράπεζα στην επιδίωξη για προώθηση της κερδοφόρου υπηρεσίας την αποδέχεται επιβεβαιώνοντας πλημμελώς την επάρκεια των δεδομένων.

5.2.2 Επιτοκιακός Κίνδυνος

Όπως έχουμε αναφέρει στο 2ο κεφάλαιο και στα χαρακτηριστικά του e loan, το επιτόκιο που έχει υιοθετηθεί για την συγκεκριμένη καταναλωτική χορήγηση είναι κυμαινόμενο και στηρίζεται στο Βασικό Επιτόκιο Κεντρικής Τράπεζας μείον ενός spread 0,15 μονάδων και πλέον της εισφοράς του Νόμου 128/75. Εντούτοις η προνομιακή τιμολόγηση του για το καταναλωτικό κοινό δεν είναι τυχαία (τα αντίστοιχα προϊόντα σταθερού επιτοκίου έχουν τιμολόγηση μεταξύ 14,25% και 16,50%, ενώ το απλό καταναλωτικό δάνειο κυμαινόμενου επιτοκίου δεν έχει μειούμενο spread), αλλά προκύπτει από το γεγονός ότι εν γένει οι χορηγήσεις κυμαινόμενου επιτοκίου ενέχουν έναν κίνδυνο, ο οποίος εντάσσεται στο γεγονός ότι η οποιαδήποτε μεταβολή του BEK προς τα κάτω θα επιφέρει αυτόματα μείωση του καθαρού επιτοκίου κέρδους της Τράπεζας Πειραιώς.

Η διαχείριση του επιτοκιακού κινδύνου από τα πιστωτικά ιδρύματα έγκειται σε κανόνες και κατευθυντήριες οδηγίες που καθορίζονται από τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές. Βάσει της EBA (European Banking Authorities) έχει καθοριστεί ότι οι Τράπεζες θα πρέπει να λειτουργούν λαμβάνοντας υπόψη μόνο τα ευαίσθητα στοιχεία ενεργητικού στην μετακίνηση των επιτοκίων του τραπεζικού χαρτοφυλακίου στην ημερομηνία αναφοράς. Επιπλέον θα πρέπει σε τακτική βάση να χρησιμοποιούνται διάφορα σενάρια μέτρησης της ευαισθησίας της οικονομικής αξίας των καθαρών κερδών από τόκους σε ενδεχόμενες μεταβολές στο επίπεδο κινδύνου επιτοκίου βάσης. Στο παρακάτω πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ 2015) απεικονίζεται επακριβώς

αυτή η παραπάνω σπουδή των Ευρωπαϊκών αρχών για την αποτίμηση του επιτοκιακού κινδύνου στα τραπεζικά χαρτοφυλάκια.



Εικόνα 5-1

Στη διαχείριση IRRBB (Interest Rate Risk in the Banking Book) περιλαμβάνονται ειδικότερα οι κίνδυνοι που σχετίζονται με την ανατιμολόγηση στοιχείων του ενεργητικού και των υποχρεώσεων καθώς και των βραχυπρόθεσμων και των μακροπρόθεσμων θέσεων στοιχείων εκτός ισολογισμού. Ο ορισμός της οικονομικής αξίας και η συνέπειά του στην αποτίμηση των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού είναι καθοριστικής σημασίας για την μέτρηση του επιτοκιακού Κινδύνου, ενώ ταυτόχρονα επισημαίνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ότι για το σενάριο της μείωσης των επιτοκίων το κάθε πιστωτικό ίδρυμα θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη ότι για τα χορηγηθέντα δάνεια (ως κατηγορία στοιχείων ενεργητικού) εφαρμόζεται κατώτατο όριο μηδενικού επιτοκίου στις εκτιμήσεις των αναμενόμενων καθαρών εσόδων. Επιπλέον καθορίζεται σαφώς ότι τα ιδρύματα πρέπει επίσης να εξετάζουν αν μια αμιγώς στατική ανάλυση των επιπτώσεων μίας μεταβολής επιτοκίων στο τρέχον χαρτοφυλάκιο τους πρέπει να συμπληρώνεται και από μια περισσότερο δυναμική προσέγγιση προσομοίωσης στην εξέλιξη τους. Τέλος αξίζει να σημειωθεί ότι το επίπεδο πολυπλοκότητας των μετρήσεων επιτοκίου κινδύνου που επιλέγει κάθε ίδρυμα πρέπει να αντιστοιχεί στο επίπεδο πολυπλοκότητας του ίδιου του ιδρύματος σε αναλογική διάσταση για να είναι έγκυρα τα συμπεράσματα και να αποκτά έτσι στρατηγικό πλεονέκτημα άσκησης επιτοκιακής πολιτικής.

6. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ E LOAN

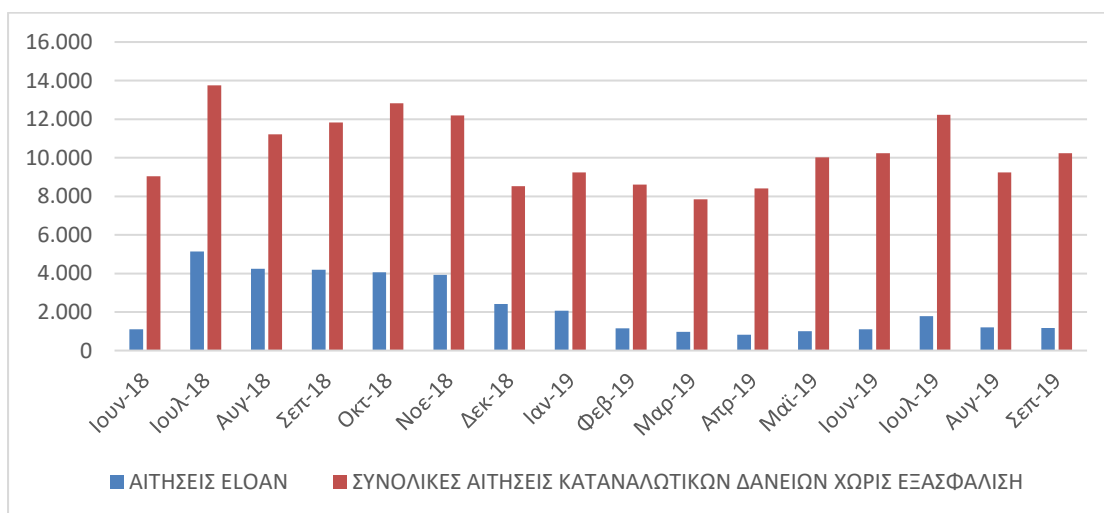
6.1 Υπηρεσία e loan σε σχέση με το σύνολο των Καταναλωτικών Δανείων

Όπως αναφέρθηκε και στα προηγούμενα κεφάλαια η ένταξη της υπηρεσίας e loan στα προϊόντα καταναλωτικής Πίστης της Τράπεζας Πειραιώς πραγματοποιήθηκε τον 06/2018 με σκοπό την επίτευξη εισαγωγής της ψηφιακής τραπεζικής σε retail χορηγήσεις. Άλλωστε αρχική πρόθεση της Διοίκησης ήταν παράλληλα με την αύξηση της Καταναλωτικής Πιστοδότησης να υπάρξει και εξοικείωση όλων των φορέων της σχέσης Κοινωνίας - Τράπεζας με σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους. Με θεμέλιο την παραπάνω στρατηγική πολλές διοικητικές μονάδες εργάστηκαν συντονισμένα αφενός για την αρτιότερη εισαγωγή του νέου χορηγητικού προϊόντος προς ευρεία χρήση, αφετέρου για την προώθηση του ώστε να διαδοθεί η ωφέλεια λειτουργίας του. Τα αποτελέσματα της προαναφερθείσας κατεύθυνσης παρουσιάζονται στο παρακάτω πίνακα, ο οποίος περιέχει τον αριθμό των αιτήσεων, των εγκρίσεων και το προκύπτον ποσοστό εγκρισιμότητας e loan για τους 16 πρώτους μήνες λειτουργίας της υπηρεσίας. Επίσης εμπεριέχει και τα αντίστοιχα νούμερα για το σύνολο των καταναλωτικών δανείων χωρίς εξασφάλιση που χορήγησε η Τράπεζα Πειραιώς στο ίδιο διάστημα για να συγκριθούν όλα τα αποτελέσματα.

ΜΗΝΑΣ	ΑΙΤΗΣΕΙΣ E LOAN	ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ E LOAN	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΓΚΡΙΣΕΩΝ E LOAN	ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩ ΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩ ΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΓΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩ ΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΙΤΗΣΕΩΝ E LOAN
Ιουν-18	1.102	99	8,98%	9041	2791	30,87%	12,19%
Ιουλ-18	5.132	438	8,53%	13755	3295	23,95%	37,31%
Αυγ-18	4.235	476	11,24%	11217	2828	25,21%	37,76%
Σεπ-18	4.197	468	11,15%	11832	2975	25,14%	35,47%
Οκτ-18	4.054	407	10,04%	12820	3301	25,75%	31,62%
Νοε-18	3.932	379	9,64%	12193	3263	26,76%	32,25%
Δεκ-18	2.421	231	9,54%	8532	2317	27,16%	28,38%
Ιαν-19	2.063	274	13,28%	9238	2867	31,03%	22,33%
Φεβ-19	1.148	269	23,43%	8612	3028	35,16%	13,33%
Μαρ-19	965	266	27,56%	7838	2751	35,10%	12,31%
Απρ-19	822	240	29,20%	8401	2974	35,40%	9,78%
Μαϊ-19	997	286	28,69%	10019	3735	37,28%	9,95%
Ιουν-19	1.103	247	22,39%	10236	2576	25,17%	10,78%
Ιουλ-19	1.790	424	23,69%	12224	2702	22,10%	14,64%
Αυγ-19	1.208	328	27,15%	9237	2092	22,65%	13,08%
Σεπ-19	1.168	354	30,31%	10235	2169	21,19%	11,41%
ΣΥΝΟΛΑ	36.337	5186		165430	45664		

Πίνακας 6-1 Σύνολα Αιτήσεων Καταναλωτικών Δανείων και e loan περιόδου Ιουνίου 2018 έως Οκτωβρίου 2019

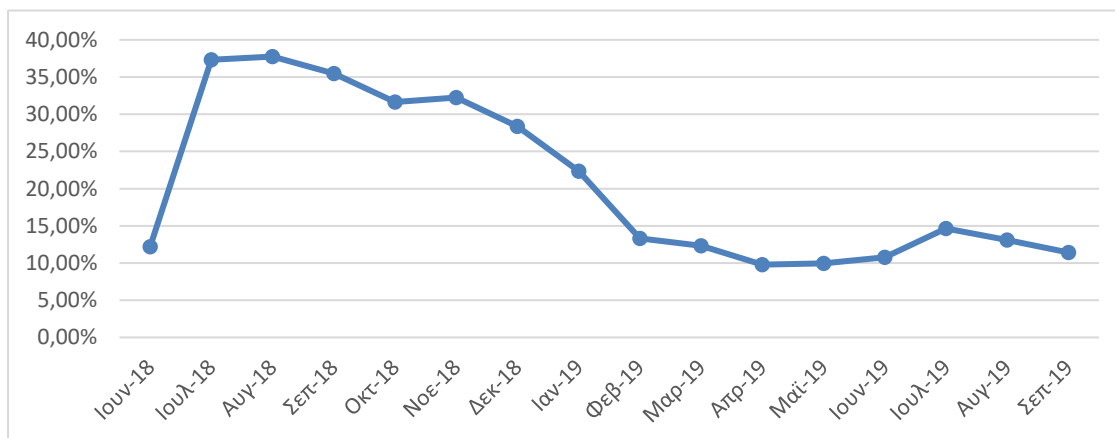
Βάσει των παραπάνω δεδομένων μπορούμε να εξάγουμε ιδιαίτερα χρήσιμα συμπεράσματα α) στο αν και πόσο συνέβαλε η προώθηση των δανείων e loan στην συνολική καταναλωτική πιστοδότηση της Τράπεζας Πειραιώς, β) στο κατά πόσο συνέβαλε η εφαρμόζουσα Πιστωτική Πολιτική στα ποσοστά εγκρίσεων των νέων ψηφιακών δανείων και γ) σε ποιες κοινωνικές κατηγορίες τα εν λόγω δάνεια απευθύνθηκαν περισσότερο. Σκοπός της έρευνας μας σε αυτή τη φάση είναι να εξετάσουμε αν η προώθηση της υπηρεσίας λειτούργησε αποτελεσματικά σε επίπεδο κοινωνικής αποδοχής, λαμβάνοντας υπόψη ότι αυτή έλαβε χώρα όταν πλέον ίσχυαν οι παρακάτω 3 βασικές παράμετροι: i) Χαμηλή διαφημιστική δαπάνη των Τραπεζών, ii) Αποφασιστικότητα των Ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων για αύξηση των χορηγήσεων ως μοχλός κερδοφορίας ύστερα από την δεκαετή οικονομική ύφεση και iii) Διστακτικότητα της Ελληνικής κοινωνίας σε ψηφιακά μέσα Τραπεζικής. Οι προαναφερθείσες παράμετροι αποτυπώνονται άλλωστε πλήρως και στο παρακάτω διάγραμμα 6-1 όπου απεικονίζονται αφενός οι συνολικές καταναλωτικές αιτήσεις δανείων χωρίς εξασφάλιση, συμπεριλαμβανομένων και των δανείων factoring, και αφετέρου οι αιτήσεις e loan.



Διάγραμμα 6-1 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ 06/2018 ΕΩΣ 10/2019

Όπως παρατηρούμε η επιδίωξη της Τράπεζας Πειραιώς για αύξηση των χορηγήσεων δεν εισακούστηκε εν τέλει κοινωνικά αφού οι αιτήσεις καταναλωτικών δανείων όχι μόνο δεν αυξήθηκαν αλλά μάλιστα παρουσίαζαν και περιόδους μείωσης τους ερμηνεύοντας ξεκάθαρα τη κοινωνική πεποίθηση για μειωμένη δυνατότητα νέας καταναλωτικής έκθεσης ως προφανής απόρροια της κρίσης που προηγήθηκε στην Ελλάδα. Στο παραπάνω συμπέρασμα συνηγορεί και το γεγονός ότι δεν είναι ακόμα βέβαιο αν τα Ελληνικά νοικοκυριά είναι σε θέση να αυξήσουν τόσο την καταναλωτική τους δαπάνη ώστε να απευθυνθούν στα Πιστωτικά Ιδρύματα για νέες χορηγήσεις. Τέλος αυτό που μπορούμε να διαπιστώσουμε είναι ότι καθ' όλη

τη διάρκεια λειτουργίας της υπηρεσίας e loan, αυτή παρουσιάζει μικρό αριθμό αιτήσεων, συμπέρασμα που εμφανίζεται ακόμα καλύτερα στο διάγραμμα 6-2 και στο οποίο αναπαρίσταται διαγραμματικά το ποσοστό αιτήσεων e loan σε σχέση με το σύνολο της καταναλωτικής Πίστης



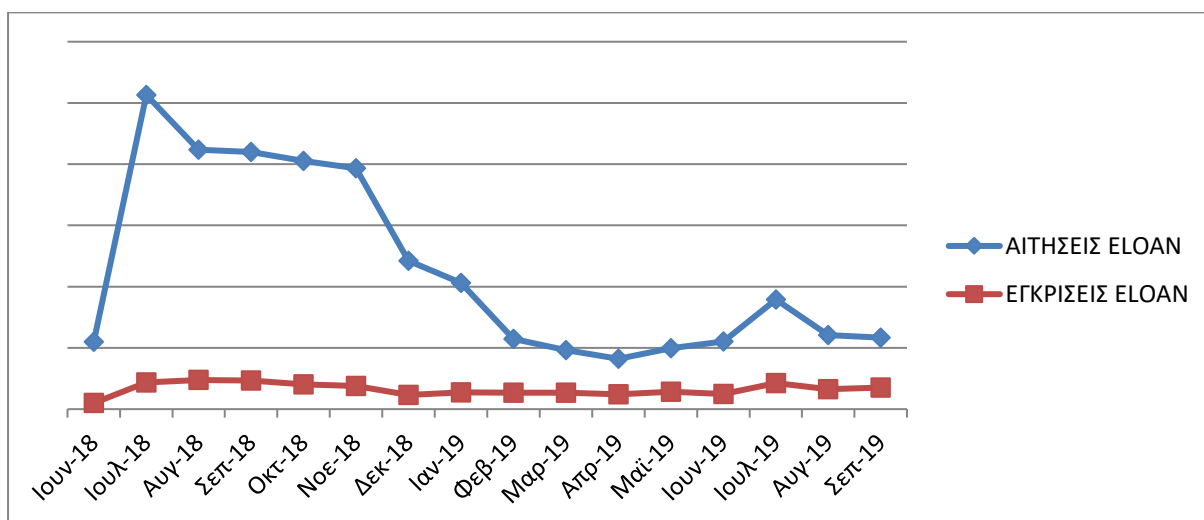
Διάγραμμα 6-2 ΠΟΟΣΟΣΤΟ ΑΙΤΗΣΕΩΝ E LOAN ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ

Βάσει του παραπάνω διαγράμματος διαπιστώνουμε πως κρίνεται ατελέσφορη η στρατηγική ψηφιοποίησης των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας Πειραιώς τουλάχιστον για τα πρώτα διάστημα λειτουργίας των e loans αφού αυτά παρουσιάζουν πτωτική ποσοστιαία τάση ως προς το σύνολο της Καταναλωτικής Πίστης. Στο παραπάνω πλαίσιο αντιλαμβανόμαστε επίσης ότι και το ψηφιακό δίκτυο επικοινωνίας της Winbank ως το μοναδικό κανάλι εισαγωγής e loan δεν είναι αρκετά διευρυμένο για να επιτευχθεί μεγάλος αριθμός αιτήσεων, ενώ ταυτόχρονα το νέο προϊόν δεν αποτέλεσε ενδεχομένως την αφορμή για να αυξηθούν οι χρήστες του Internet Banking της Τράπεζας Πειραιώς. Επιπλέον στο διάγραμμα μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι στο πρώτο εξάμηνο προώθησης του e loan τα ποσοστά του σε σχέση με το σύνολο καταναλωτικών δανείων ξεπερνούν το 30%, ενώ στο τελευταίο διάστημα της έρευνάς μας κυμαίνονται λίγο πάνω από το 10% του συνόλου πιστοδοτήσεων ιδιωτών για καταναλωτική δαπάνη. Το παραπάνω ενδιαφέρον συμπέρασμα σε θεωρητικό επίπεδο έχει δύο βασικές αιτιάσεις, αφενός την πιο επιθετική προβολή του e loan στο πρώτο διάστημα λειτουργίας του ιδίως στους χρήστες της Winbank, οι οποίοι εν τέλει είναι ένας συγκεκριμένος αριθμός χωρίς ιδιαίτερη ευελιξία ανάπτυξης του και αφετέρου στην ισχυρή προτίμηση των καταναλωτών σε παραδοσιακά κανάλια χορήγησης δανείων, αφού όπως διαπιστώνουμε και στο διάγραμμα 6-1 οι αιτήσεις για προϊόντα καταναλωτικής πίστης έχουν μία σταθερή σχετικά διακύμανση αυξομειώσεων.

6.2 Εγκρισιμότητα δανείων e loan

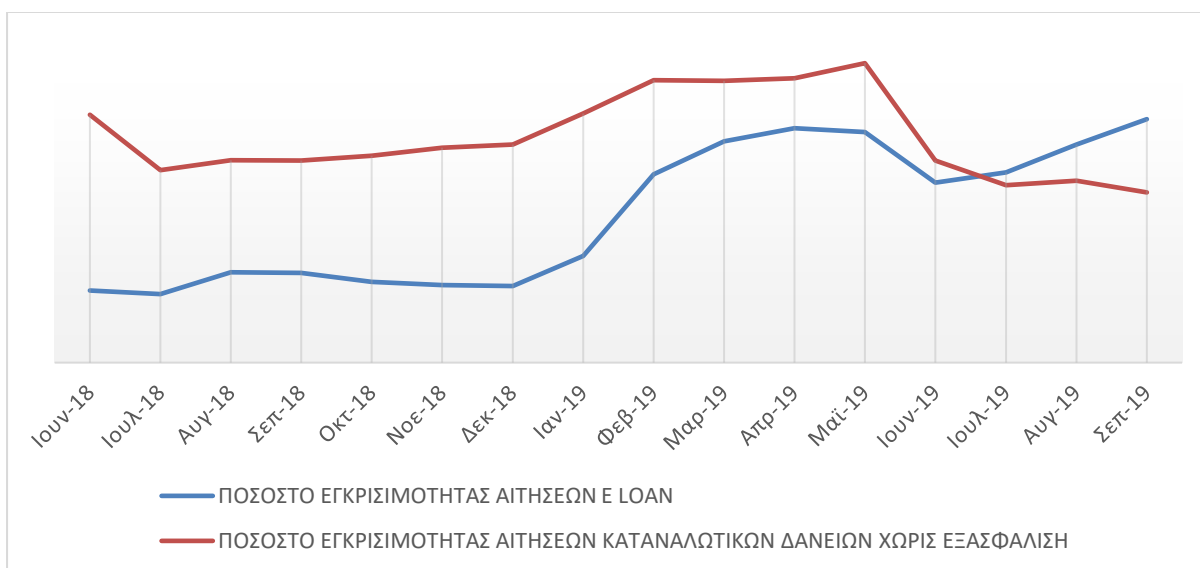
Για την πλήρη κατανόηση της υπηρεσίας e loan όπως αυτή προωθήθηκε από την Τράπεζα Πειραιώς, αλλά και την επιρροή που άσκησε στην ευρύτερη στρατηγική της, όσον αφορά το κομμάτι της καταναλωτικής πίστης, διεξήχθη έρευνα στο πλήθος αιτήσεων που εγκρίθηκαν για την περίοδο Ιουνίου 2018 - Οκτώβριου 2019 (Πίνακας 6-1). Πιο συγκεκριμένα με μέσο ποσό χορηγηθέντων e loans στις €4.600 και μέση διάρκεια 46 μηνών, παρακάτω γίνεται προσπάθεια να εντοπίσουμε αφενός την συνέπεια εφαρμογής της Πιστωτικής Πολιτικής στην νεοεισερχόμενη υπηρεσία των ψηφιακών δανείων και αφετέρου να βρούμε τα ιδιαίτερα χρονικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά που παρουσιάζει η εγκρισιμότητα των εν λόγω δανείων στους 16 πρώτους μήνες λειτουργίας τους.

Με δεδομένη την προαναφερθείσα κατεύθυνση έρευνας παρουσιάζονται παρακάτω διαγραμματικά τα ευρήματα που αφορούν την εγκρισιμότητα των δανείων e loans σε σχέση με τις αιτήσεις που υπεβλήθησαν για την συγκεκριμένη περίοδο. Όπως βλέπουμε στο διάγραμμα 6-3 όπου απεικονίζονται α) ο αριθμός αιτήσεων e loan και β) ο αριθμός εγκρίσεων των πρώτων, παρατηρούμε μία σαφή ένδειξη συνέπειας εφαρμογής της Πιστωτικής Πολιτικής που ίσχυσε στην αξιολόγηση των αιτημάτων e loan, αφού παρατηρούμε πως οι εγκρίσεις δανείων διατηρούν μία σταθερή τάση καθ' όλη τη διάρκεια, ενώ ταυτόχρονα σε επιβεβαίωση του παραπάνω συμπεράσματος παρατηρούμε πως οι δύο καμπύλες αιτήσεων εμφανίζουν σε γενικές γραμμές παράλληλες κλίσεις.



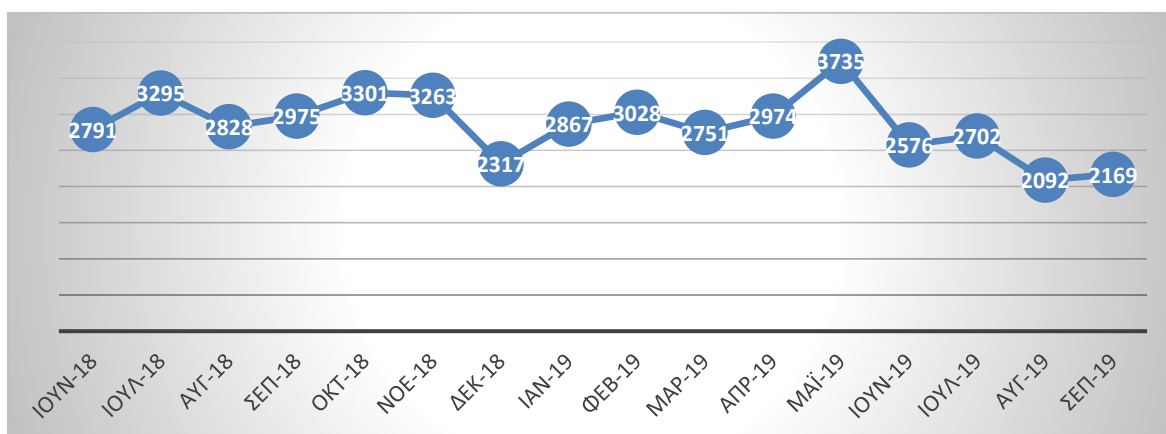
Διάγραμμα 6-3 ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΡΙΣΕΩΝ E LOAN

Πιο ενδιαφέρουσα όμως από την παραπάνω ανάλυση κρίνεται η διαγραμματική απεικόνιση 5-4 που αφορά τα ποσοστά εγκρισιμότητας των e loans σε σχέση με τα ποσοστά εγκρισιμότητας του συνόλου αιτήσεων καταναλωτικών δανείων χωρίς εξασφάλιση για το διάστημα 06/2018 έως και 09/2019. Τα δεδομένα αντλήθηκαν από τον Πίνακα 5-1, όπου βάσει του πλήθους αιτήσεων και εγκεκριμένων δανείων υπολογίσαμε τα αντίστοιχα ποσοστά εγκρισιμότητας. Με βάση όλα τα παραπάνω διαπιστώνουμε πως η εγκρισιμότητα των συνολικών καταναλωτικών δανείων γενικά είναι υψηλότερη από τις χορηγήσεις e loan, εκτός από το τελευταίο τρίμηνο διάστημα της έρευνας. Η παραπάνω διαπίστωση ενδεχομένως έγκειται στο γεγονός πως η εισαγωγή των νέων ψηφιακών δανείων αντιμετωπίστηκε με κάποια διστακτικότητα σε αρχικό στάδιο από τις εγκριτικές αρχές της Τράπεζας Πειραιώς, όμως με την παρέλευση του πρώτου έτους και με δεδομένο πως αντλήθηκαν ικανοποιητικού βαθμού στοιχεία για την πορεία και εξέλιξη των εν λόγω δανείων, οι αρμόδιες μονάδες επέδειξαν μεγαλύτερη αποφασιστικότητα στην κατεύθυνση θετικής αξιολόγησης των e loans σε παράλληλη πάντα πορεία με την στρατηγική της Τράπεζας Πειραιώς. Επίσης ερμηνεία στην προαναφερθείσα διαπίστωση ενδεχομένως δίνει και το γεγονός πως πλέον οι ποιοτικά δυνάμει πιστούχοι εξοικειώνονται με τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν τα Πιστωτικά Ιδρύματα και νοιώθουν πιο ασφαλής να κάνουν χρήση με δεδομένη την εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων. Επιπλέον στο παρακάτω διάγραμμα αποκαλύπτεται και η πιστή τήρηση εφαρμογής κοινής πιστωτικής πολιτικής για όλα τα αιτήματα καταναλωτικών δανείων, τουλάχιστον για το πρώτο έτος λειτουργίας της υπηρεσίας e loan, αφού τα 2 διαγράμματα ποσοστών έγκρισης έχουν σχετικά όμοια κλίση.

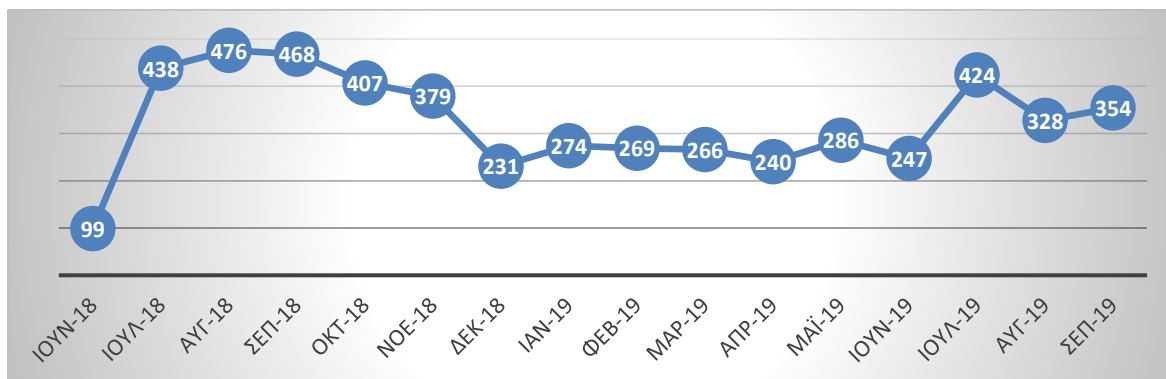


Διάγραμμα 6-4 ΠΟΣΟΣΤΑ ΕΓΚΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ E LOAN ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

Τέλος για την πλήρη διερεύνηση της εγκριτικής στρατηγικής της Τράπεζας Πειραιώς στο κομμάτι των ψηφιακών δανείων παρατίθενται παρακάτω τα διαγράμματα 6-5 και 6-6 στα οποία απεικονίζονται σε αριθμούς οι καμπύλες εγκρίσεων της καταναλωτικής πίστης συνολικά και των e loan ειδικότερα για την συγκεκριμένη περίοδο. Επιβεβαιώνεται και σε αυτή την περίπτωση πως οι καμπύλες εγκρίσεων e loan και συνολικής καταναλωτικής πίστης έχουν κατά βάση αντίστοιχες κλίσεις στους περισσότερους μήνες της υπό εξέτασης περιόδου, ενδεικτικό της εφαρμογής κοινής στρατηγικής της Τράπεζας για όλα τα retail δάνεια. Επιπλέον διαπιστώνεται επιμέρους πως η περίοδος 01/2019 έως 05/2019 κρίνεται σχετικά στάσιμη με χαμηλή ανάπτυξη της καταναλωτικής πίστης, ενώ αντίθετα η περίοδος από τον 05/2019 έως 08/ 2019 αναδεικνύει μία αύξηση εγκρισιμότητας που ερμηνεύεται και από το ευρύτερα βελτιωμένο οικονομικό κλίμα. Τέλος ένα ακόμα συμπέρασμα που εξάγεται είναι ότι δεν παρατηρείται σοβαρή τόνωση της συνολικής καταναλωτικής πίστης από την εισαγωγή της υπηρεσίας e loan, κάτι το οποίο επιβεβαιώνεται από την έτσι κι αλλιώς περιορισμένη ζήτηση για retail χορηγήσεις που δεν αναπτύσσεται περαιτέρω την τελευταία 5ετία.



Διάγραμμα 6-5 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ



Διάγραμμα 6-6 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ E LOAN

6.3 Κοινωνική Διαστρωμάτωση εγκεκριμένων δανείων E loan

Έχοντας αποκτήσει γνώση για τα ποσοστά αιτήσεων και εγκρίσεων δανείων e loan για το πρώτο διάστημα προώθησης της υπηρεσίας ψηφιακών καταναλωτικών χορηγήσεων της Τράπεζας Πειραιώς, μπορούμε πλέον να διερευνήσουμε και διαστρωματικά σε ποιους απευθύνονται τα συγκεκριμένα δάνεια και ποιες κοινωνικές ομάδες ενδεικτικά έχουν απορροφήσει καλύτερα τη νέα ψηφιακή τραπεζική εποχή. Η παραπάνω έρευνα όπως και κάθε τέτοιου είδους έρευνα πραγματοποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα από όλα τα Πιστωτικά Ιδρύματα καθώς τα συμπεράσματα τους είναι εξόχως κομβικά όσον αφορά το αντίκτυπο που παρουσιάζουν οι νεοεισαχθέντες πιστοδοτικές υπηρεσίες και για το ποιες βελτιώσεις πρέπει να γίνουν ώστε να επιτευχθεί η ευρύτερη στρατηγική επίτευξης των στόχων βιώσιμης κερδοφορίας λιανικής Τραπεζικής.

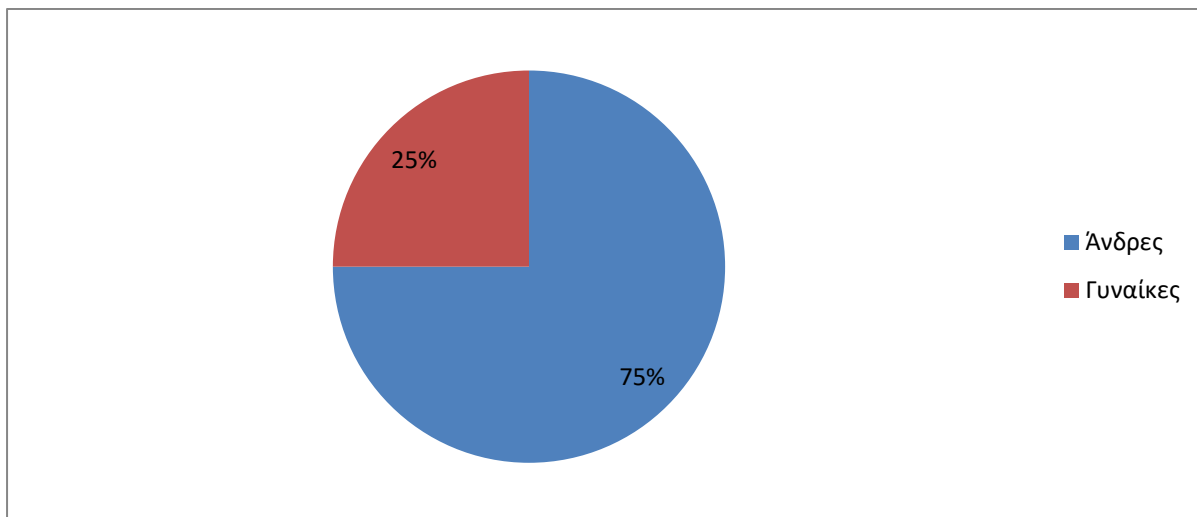
Βάσει όλων των παραπάνω και λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα στοιχεία που χαρακτηρίζουν τα δάνεια e loan τόσο σε επίπεδο δομής όσο και σε επίπεδο λειτουργίας, επιδιώξαμε να διερευνήσουμε τα ποσοστά αποδοχής των συγκεκριμένων δανείων για το χρονικό διάστημα Ιούνιος 2018 – Οκτώβριος 2019 σε διάφορες κοινωνικές ομάδες με κριτήρια κατηγοριοποίησης: α) το φύλλο, β) την ηλικία, γ) την περιοχή και δ) την απασχόληση για να μπορέσουμε να οδηγηθούμε σε συμπεράσματα διεισδυτικότητας της νέας ψηφιακής υπηρεσίας και για την αποδοτικότητα του τρόπου προώθησης της από την Τράπεζα Πειραιώς. Είναι σκόπιμο να τονιστεί εδώ πως τα εξαχθέντα συμπεράσματα μόνο ενδεικτικά μπορούν να χαρακτηριστούν αφού πρόκειται για εγκεκριμένες αιτήσεις δανείων που αξιολογήθηκαν σε συγκεκριμένο διάστημα, παρόλα αυτά όμως αποκτούν ιδιαίτερη αξία αν αναλογιστούμε πως προέκυψαν ταυτόχρονα με την επικράτηση των παρακάτω σημαντικών εξωγενών δεδομένων με κρίσιμα χαρακτηριστικά:

- Του τέλους της Οικονομικής Κρίσης στην Ελλάδα.
- Του ψηφιακού Μετασχηματισμού της Τραπεζικής.
- Της διαφοροποίησης της Καταναλωτικής Δαπάνης εξαιτίας της πληροφορικής

6.3.1 Φύλλο

Μία πρώτη διερεύνηση που μπορούμε να κάνουμε στο δείγμα των 5.186 εγκεκριμένων αιτήσεων e loan που υποβλήθηκαν στην περίοδο Ιουνίου 2018 – Οκτωβρίου 2019 είναι σε ποιο

φύλλο έγινε ευρύτερα αποδεκτή η υπηρεσία από το πρώτο κιόλας διάστημα λειτουργίας της. Όπως παρατηρούμε και στο παρακάτω στατιστικό διάγραμμα η συντριπτική πλειονότητα των φυσικών προσώπων σε ποσοστό 75% που αιτήθηκαν και απέκτησαν τη χορήγηση των νέων ψηφιακών δανείων της Τράπεζας υπήρξαν άντρες. Αντίθετα οι γυναίκες, με ποσοστό μόλις 25% του συνόλου των αιτούντων χορήγησης e loan, φάνηκαν να είναι πιο διστακτικές και πιο «αδικημένες» στη χορήγηση της νέας ψηφιακής καταναλωτικής πιστοδότησης.

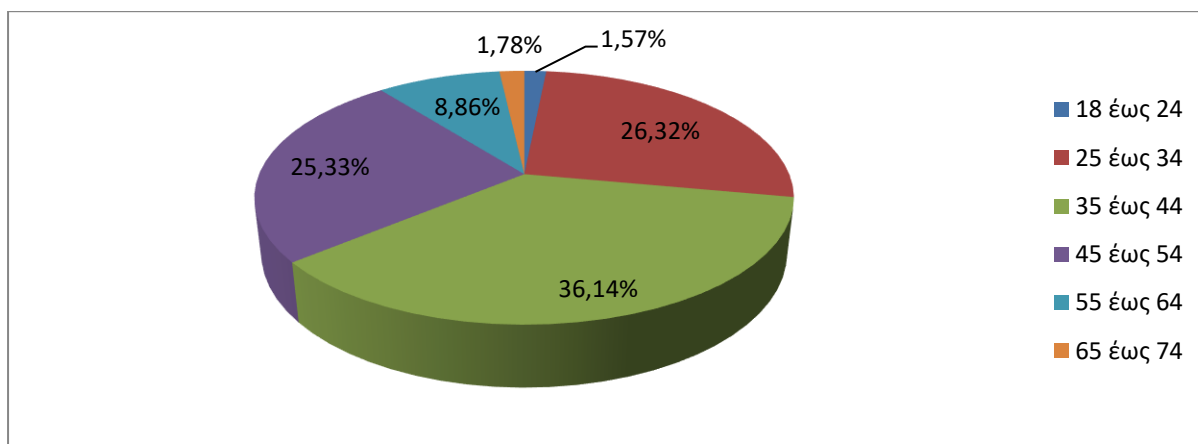


Διάγραμμα 6-7 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ E LOAN ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΦΥΛΛΟ

Μία πρώτη ερμηνεία που θα μπορούσαμε να κάνουμε στην παραπάνω στατιστική διαπίστωση είναι ότι οι γυναίκες γενικά δείχνουν να είναι πιο επιφυλακτικές σε οποιαδήποτε καινοτόμα τεχνολογική διαδικασία. Ενδεικτικά με βάση μία έρευνα που πραγματοποιήθηκε στις χώρες της Ε.Ε. μόλις το 20% των γυναικών αποφοίτων τεχνολογίας και πληροφορικής επιλέγουν ως επαγγελματική διέξοδο τη βιομηχανία της τεχνολογίας (Isostita.gr, 2020). Εκτός όμως της παραπάνω ερμηνείας συναφή συμπεράσματα προκύπτουν και από το γεγονός ότι έχει αποδειχθεί εμπειρικά πως στο γυναικείο φύλλο εμφοιλοχωρεί η ψυχολογία της λελογισμένης καταναλωτικής δαπάνης και της χαμηλής έκθεσης σε χορηγήσεις δανείων που οδηγεί σε μειωμένη τάση αιτήσεων νέων χορηγήσεων. Τέλος μία ακόμη συνθήκη που ενδεχομένως μπορεί να ερμηνεύει το εν λόγω στατιστικό αποτέλεσμα είναι οι εισοδηματικές ανισότητες που επικρατούν ακόμα στην Ελλάδα ανάμεσα στα 2 φύλλα και που μειώνουν την προβλεπόμενη φερεγγυότητα των γυναικών έναντι των αντρών.

6.3.2 Ηλικία

Ερευνητικά πιο ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα συμπεράσματα από την ηλικιακή διαστρωμάτωση των εγκεκριμένων αιτήσεων e loan της περιόδου Ιουλίου 2018 – Οκτώβριου 2018. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα περισσότερο από το 1/3 του συνολικού δείγματος των 5.186 εγκεκριμένων αιτήσεων e loan, και πιο συγκεκριμένα το 36,14%, προέρχονται από την ηλικιακή ομάδα 35-44. Η ερμηνεία του παραπάνω ποσοστού γίνεται εύκολα κατανοητή αν λάβουμε υπόψη ότι πρόκειται για την ηλικιακή ομάδα που συνδυάζει περισσότερο από κάθε άλλη την εξοικείωση της ψηφιακής τεχνολογίας με την ενεργή οικονομική δραστηριότητα που αυταπόδεικτα προωθεί την καταναλωτική δαπάνη.



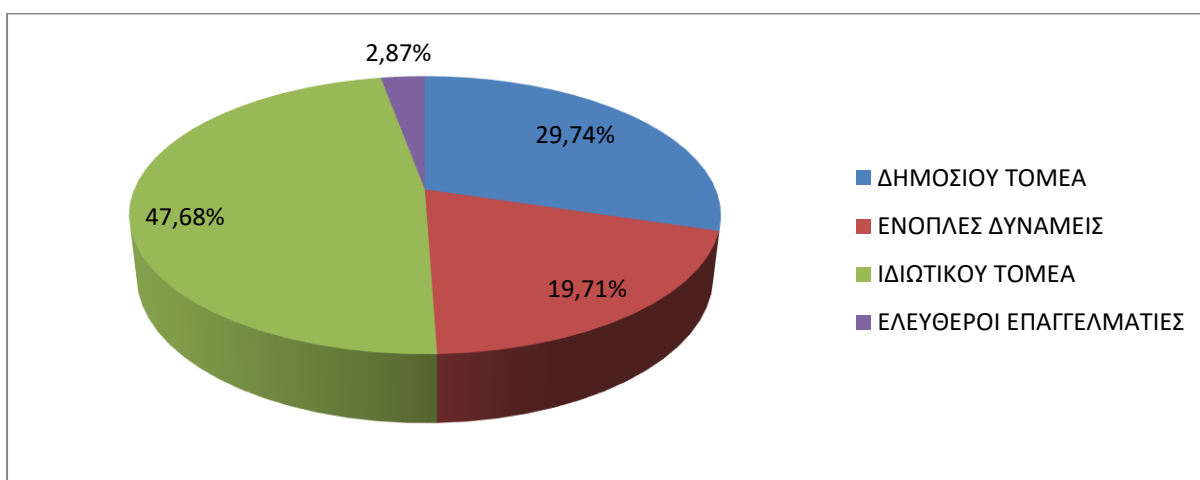
Διάγραμμα 6-8 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ E LOAN ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

Επιπλέον διαπιστώνουμε ότι υψηλά ποσοστά λαμβάνουν τα ποσοστά εγκεκριμένων αιτήσεων των ηλικιακών ομάδων 45-54 και 25-34 οι οποίες αντιστοιχούν σε κάτι περισσότερο από το 1/4 του δείγματος. Η παραπάνω διαπίστωση όμως των σχεδόν ισοδυνάμων ποσοστών δείχνει να έχει μία παραδοξότητα που έγκειται στο γεγονός πως μιλάμε για 2 ομάδες με εντελώς διαφορετικά χαρακτηριστικά οικονομικής δραστηριότητας και χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας. Πιο συγκεκριμένα η ηλικιακή ομάδα 45-54 προφανώς εισοδηματικά είναι σε ευνοϊκή θέση από όλες τις προηγούμενες ομάδες, συνθήκη η οποία λογικά της δίνει ένα περιθώριο αυξημένης καταναλωτικής δαπάνης, όμως τεχνολογικά δεν είναι σε θέση να ορίζει την καθημερινότητα της από ευρύτερες συναλλαγές ψηφιακών προτύπων. Αντίθετα η ηλικιακή ομάδα 25-34 λειτουργεί ψηφιακά σε όλο το πλαίσιο της ζωής της χωρίς όμως να παρουσιάζει τη εισοδηματική δυνατότητα για ευρεία κατανάλωση. Πέρα των παραπάνω ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζει και η ηλικιακή ομάδα 55-64 που εμφανίζει να έχει μόνο το 8,88% του συνόλου των εγκεκριμένων αιτήσεων αναδεικνύοντας έλλειψη χρήσης της πληροφορικής και

περιορισμένη ανάγκη για επιπλέον καταναλωτικό δανεισμό, ενδεχομένως και εξαιτίας της ψυχολογικής κόπωσης που έχει επικρατήσει από τις συνέπειες της οικονομική κρίσης. Τέλος πολύ μικρά ποσοστά λαμβάνουν οι ηλικιακές ομάδες 18-24 και 65-74 αφού επιδεικνύουν μικρά περιθώρια αύξησης της καταναλωτικής δαπάνης εξαιτίας για την μεν πρώτη τα χαμηλά εισοδήματα, για τη δε δεύτερη την έλλειψη κινήτρου για έκθεση σε νέες χορηγήσεις προφανώς λόγω και του χαμηλού επιπέδου ψηφιακής γνώσης.

6.3.3 Επάγγελμα

Μία επιπλέον έρευνα που μπορούμε να διεξάγουμε στο δείγμα των 5.186 εγκεκριμένων αιτήσεων είναι και το πεδίο της απασχόλησης των αιτούντων χορήγησης e loan για το διάστημα Ιουνίου 2018 – Οκτωβρίου 2018. Κατηγοριοποιώντας την απασχόληση σε 4 διευρυμένες ομάδες: α) Απασχολούμενοι Ιδιωτικού τομέα, β) Απασχολούμενοι δημοσίου τομέα – Συνταξιούχοι, γ) Ελεύθεροι Επαγγελματίες και δ) Απασχολούμενοι στις Ένοπλες Δυνάμεις παρακάτω παραθέτουμε το διάγραμμα με τα ποσοστά της κάθε ομάδας



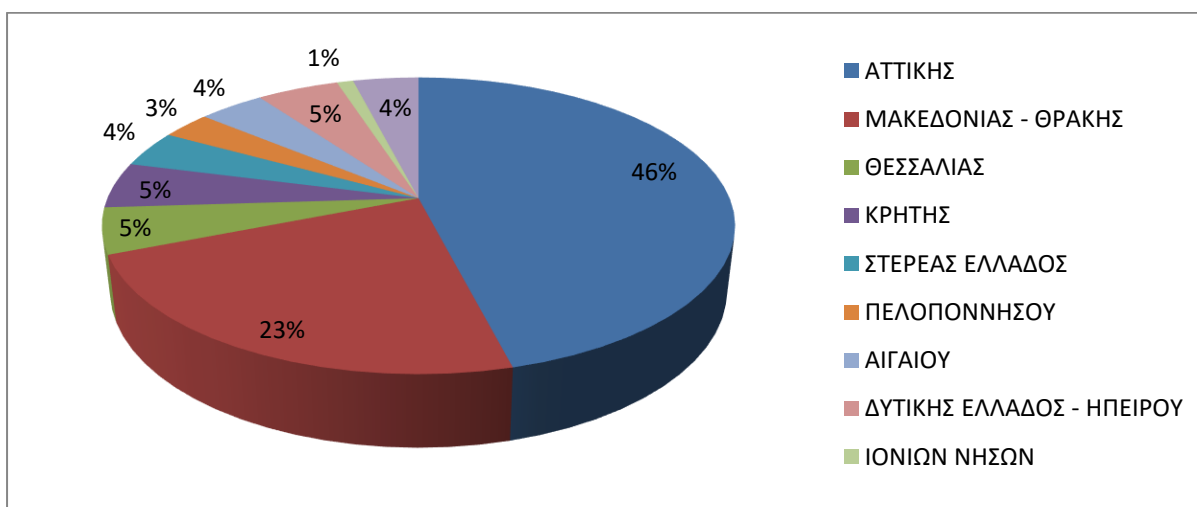
Διάγραμμα 6-7 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ E LOAN ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

Όπως παρατηρούμε σχεδόν οι μισές εγκεκριμένες αιτήσεις e loan, με ποσοστό 47,68%, έχουν προέλθει από τους Ιδιωτικούς υπάλληλους, απόρροια αφενός της φερεγγυότητας που αυτή η πληθυσμιακή ομάδα αναδεικνύει εξαιτίας της συνεπούς προέλευσης εισοδημάτων και αφετέρου της εξοικείωσης της με την τεχνολογία της πληροφορικής. Ιδιαίτερα μεγάλο είναι και το ποσοστό 29,74% των απασχολούμενων στις ένοπλες δυνάμεις που σε θεωρητικό επίπεδο ερμηνεύεται από 3 παράγοντες: α) τη χαμηλή μέση ηλικία της συγκεκριμένης ομάδας που προδίδει χρήση ψηφιακών μέσων Τραπεζικής, β) τη συνέπεια εισοδημάτων της

συγκεκριμένης απασχόλησης που οδηγεί σε μεγαλύτερες πιθανότητες επαρκούς φερεγγυότητας και γ) τη μη δυνατή φυσική παρουσία στο δίκτυο καταστημάτων λόγω διαμονής των συγκεκριμένων πληθυσμών σε περιοχές παραμεθορίου. Επίσης ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει εδώ και στην ομάδα ατόμων με εισοδήματα από το δημόσιο, που παρουσιάζει ένα ποσοστό μόλις της τάξης του 19,71% παρόλο που ο μόνιμος χαρακτήρας απολαβών λογικά θα έπρεπε να αναδεικνύει τη δυναμική τους στην καταναλωτική χορήγηση. Τέλος για το δείγμα που έχουμε λάβει θα πρέπει να σημειωθεί και το πολύ χαμηλό ποσοστό εγκεκριμένων δανείων στην ομάδα των ελεύθερων επαγγελματιών που προφανώς προδίδει τις συνέπειες της κρίσης τόσο στα εισοδήματά τους όσο και στο κακό πρόσφατο ιστορικό της συναλλακτικής τους συμπεριφοράς.

6.3.4 Γεωγραφική Περιοχή

Συμπεράσματα για το δείγμα που έχουμε συλλέξει μπορούμε να εξάγουμε και για την γεωγραφική κατανομή των αιτήσεων για το πρώτο διάστημα λειτουργίας της υπηρεσίας e loan. Πιο συγκεκριμένα και βάσει του παρακάτω διαγράμματος, διαπιστώνουμε ότι σχεδόν περίπου αιτήσεις με ποσοστό 46% προέρχονται από την περιοχή της Αττικής, ενώ έπεται η περιοχή της Μακεδονίας - Θράκης (συμπεριλαμβανομένης και της Θεσσαλονίκης) με ποσοστό 23%. Οι υπόλοιπες περιοχές λαμβάνουν η καθεμία ξεχωριστά ποσοστά κάτω του 5% και ως εκ τούτου δεν κρίνεται σκόπιμο να σχολιαστούν τα αποτελέσματα τους μεμονωμένα, αφού τα όποια συμπεράσματα δεν θα είναι ασφαλή.



Διάγραμμα 6-7 ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ Ε ΛΟΑΝ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ

Μία πρώτη ερμηνεία στα παραπάνω αποτελέσματα προκύπτει από την ενδεχόμενη δυστοκία φερεγγυότητας που μπορεί να εμφανίζεται σε πληθυσμούς με αγροτικά εισοδήματα. Παράλληλα με την παραπάνω ερμηνεία λειτουργεί και το γεγονός πως η ευρεία διείσδυση του e loan στα δύο μεγαλύτερα αστικά κέντρα της χώρας οφείλεται αφενός στο κοινωνικό φαινόμενο της καλύτερης εξοικείωσης των αστικών πληθυσμών με την ψηφιακή τεχνολογία και αφετέρου στην ανισομερή γεωγραφικά προώθηση της υπηρεσίας e loan, που ίσως πρέπει να γίνει και πεδίο προβληματισμού για την ευρύτερη στρατηγική της Τράπεζας Πειραιώς, αφού ως το ίδρυμα που εξαγόρασε το 2012 την Αγροτική Τράπεζα παραδοσιακά απευθύνεται σε πληθυσμούς του πρωτογενούς τομέα παραγωγής. Τέλος ιδιαίτερος σημαντική γίνεται η παραπάνω διαπίστωση αν λάβουμε υπόψη και το γεγονός ότι στα πλαίσια μείωσης του λειτουργικού κόστους των Τραπεζών, μειώνεται και ο αριθμός καταστημάτων, δημιουργώντας μία μη ευνοϊκή συνθήκη για τους κατοίκους της περιφέρειας, οι οποίοι θα μπορούσαν να βρουν ως απάντηση στην προαναφερθείσα τάση τη διεκπεραίωση των τραπεζικών τους συναλλαγών μέσω της ψηφιοποίησης της Τραπεζικής.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η ψηφιοποίηση είναι η λέξη κλειδί στην σύγχρονη εποχή. Στις μέρες που καταγράφονται αυτές οι γραμμές και η έρευνα έχει ολοκληρωθεί η ανάγκη για χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μεθόδων σε εργασία και προσωπική ζωή κρίνεται σκόπιμη και εξαιτίας της τρέχουσας πανδημίας του COVID-19. Με αφορμή αυτή την εξέλιξη διαπιστώνουμε πόσο ταχύτατα πραγματοποιούνται δομικές αλλαγές στην καθημερινότητα μας οδηγούμενοι σε ένα ευρύ ψηφιακό πλαίσιο διαβίωσης. Η Τραπεζική ως μέρος της ζωής μας δεν θα μπορούσε να είναι απύσχα από μία τέτοια εξέλιξη, ειδικά στις υπηρεσίες λιανικής όπου έχουν εισέλθει FINTECH προϊόντα και εταιρείες με την αρωγή των Εποπτικών Αρχών ώστε να διευκολύνουν το πλαίσιο των συναλλαγών μας

Στην Ελλάδα, υπό την συνθήκη της δεκαετούς απερχομένης οικονομικής κρίσης γίνονται προσπάθειες στην κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των Τραπεζών και κυρίως των συστημικών. Μία τέτοια προσπάθεια έκανε η Τράπεζα Πειραιώς τον Ιούνιο του 2018 με την εισαγωγή στις υπηρεσίες του καταναλωτικού δανείου e loan το οποίο βασίζεται τη λειτουργία του σε ηλεκτρονικές διαδικασίες. Η εισαγωγή του νέου καταναλωτικού δανείου επέφερε στην Τράπεζα Πειραιώς μεγέθυνση της Πιστωτικής της Επέκτασης και μείωσης του Λειτουργικού της Κόστους με παράλληλη όμως την αύξηση του Πιστωτικού Κινδύνου. Οι παραπάνω συνέπειες αποτέλεσαν ερευνητικό πεδίο για την παρούσα εργασία και έχοντας εικόνα αριθμητικών δεδομένων διαπιστώσαμε ότι η ισχύουσα Πιστωτική Πολιτική αξιολόγησης αιτημάτων e loan ενδεχομένως θα έπρεπε να επικαιροποιηθεί τουλάχιστον για κάποιους παράγοντες καθορισμού της.

Τέλος και αντλώντας πάλι αριθμητικά δεδομένα για το σύνολο των καταχωρημένων δανείων e loan διαπιστώνουμε ότι η Τράπεζα Πειραιώς έχει περιθώρια βελτίωσης και στο κομμάτι της προώθησης της εν λόγω υπηρεσίας κυρίως σε επιμέρους κοινωνικές ομάδες για να δικαιώσει τις προσδοκίες της στρατηγικής της. Στην εξαγωγή όμως των συγκεκριμένων συμπερασμάτων οφείλουμε να σημειώσουμε την ανάγκη να πραγματοποιηθούν και άλλες τέτοιες έρευνες μελλοντικά ώστε να έχουμε εικόνα της εξέλιξης και της αποδοτικότητας που παρέχει η υπηρεσία e loan σε μεγαλύτερο χρονικό φάσμα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ

- **Αγγελόπουλος Π.**, (2008), *Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα, Αγορές - Προϊόντα – Κίνδυνοι*, Β' Έκδοση, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.
- **Αγιακλόγλου Χ. , Μπένος Θ.**, Β' Έκδοση (2003), *Εισαγωγή στην Οικονομετρική Ανάλυση Τόμος Α*, Εκδόσεις Μπένου.
- **Αλεξιάκης Π.**, (2008), *Το χρηματοπιστωτικό σύστημα* Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα.
- **Ανδρικόπουλος Α. Α.**, (2000), *Οικονομετρία - Θεωρία και Εμπειρικές Εφαρμογές. Αθήνα*, Εκδόσεις Μπένος.
- **Βασιλείου Δ.**, Β' Έκδοση (2008), *Τραπεζική Διοίκηση Τόμος Α' Χρηματοοικονομική διοίκηση*, Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα.
- **Βασιλείου Δ.**, Β' Έκδοση (2008), *Στρατηγική Τραπεζών, Τόμος Β' Διαχείριση Χαρτοφυλακίου*, Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα.
- **Βασιλείου Δ., Ηρειώτης Ν.**, Β' Έκδοση (2013), *Αρχές Χρηματοοικονομικής Λογιστικής*, Εκδόσεις Rosili.
- **Γενική Γραμματεία Οικογενειακής Πολιτικής και ισότητας των Φύλλων**, (2018), *Η στατιστική απεικόνιση της ισότητας μεταξύ γυναικών και ανδρών στην Ευρωπαϊκή Ένωση*, <http://www.isotita.gr/%CE%B7-%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%B7-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B9%CF%83%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%CF%82/>
- **Γεωργούτσος Δ., Σταϊκούρας Χρ.**, (2008), *Τραπεζική Διοίκηση, Τόμος Γ' Στρατηγικές Τραπεζικής Ανάπτυξης*, Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα.
- **Ελληνική Ένωση Τραπεζών**, (2017), *Στοιχεία τεκμηρίωσης σχετικά με τη λειτουργία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος*, https://www.hba.gr/UplDocs/HBA_GreekBankingSystem_January2017F2n.pdf
- **Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου**, (2019), *Οι προοπτικές του ηλεκτρονικού Εμπορίου στην Ελλάδα το 2019*, <https://eltrun.gr/wp-content/uploads/2019/02/prooptikes.pdf>

- **Καρφάκης Κ., Μελάς Κ., Μπένος, Θ.,** (2000), *Αρχές Νομισματικής Θεωρίας και Πολιτικής*, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.
- **Κοντός Γ., Β'** Έκδοση (2008), *Μέσα Τραπεζικής Εργασίας «Τραπεζική Λογιστική» ΤΟΜΟΣ Α*, Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα, Πάτρα.
- **Κορλίρας Π.,** (2006), *Νομισματική Θεωρία και Πολιτική*, 2η Έκδοση, Εκδόσεις Ε. Μπένου, Αθήνα.
- **Μαλλιάρη Ν.,** (2019), *Τράπεζες: Τι συμβαίνει πραγματικά με τα νέα δάνεια προς την Οικονομία* <https://www.capital.gr/oikonomia/3397048/trapezes-ti-sumbainei-pragmatika-me-ta-nea-daneia-pros-tin-oikonomia>
- **Μπένος Θ.,** (1996), *Θεωρία Χρήματος* Εκδόσεις Ε. Μπένου, Αθήνα.
- **Μυρτίδης Δ.,** Έκδοση (2013), *Μέσα Τραπεζικής Εργασίας «Τραπεζική Πληροφορική» ΤΟΜΟΣ Β.*, Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα.
- **Παπαλεξανδρή Ν.,** (2008), *Τραπεζική Διοίκηση, Τόμος Β' Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού*, Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα.
- **Παπαϊωάννου Α.,** (2019), *Καμπανάκι ΤtΕ για την κερδοφορία των τραπεζών*, <https://www.euro2day.gr/news/enterprises/article/1688460/kampanaki-tte-gia-thn-kerdoforia-ton-trapezon.html>
- **Ρόκας Ν., Γκόρτσος Χρ.,** (2012), *Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου*, 2^η Αναθεωρημένη Έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.
- **Σακελλάρη Ε.,** (2019)., *ΕΒΑ: Οι κίνδυνοι για τις ευρωπαϊκές τράπεζες*, <https://m.naftemporiki.gr/story/1539214/eba-oi-kindunoi-gia-tis-europaikes-trapezes>
- **Σπύρου Σ. Ι.,** (2001), *Αγορές Χρήματος και Κεφαλαίου*, Αθήνα: Μπένος.
- **Συριόπουλος Κ.,** Έκδοση (2008), *Στρατηγική Τραπεζών Τόμος Α' Διαχείριση Τραπεζικού Κινδύνου*, Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα, Πάτρα.
- **Τειρεσίας Α.Ε.,** (2019), *Η εταιρεία*, <http://www.tiresias.gr/company.html>
- **Τράπεζα της Ελλάδος,** (2018), *Κόμβος Καινοτομίας Fintech*, <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/komvos-kainotomias-fintech>
- **Τράπεζα της Ελλάδος,** (2018), *ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV Επιτοκιακός Κίνδυνος στο Τραπεζικό Χαρτοφυλάκιο*, <https://www.bankofgreece.gr/RelatedDocuments/%CE%91%CE%BE%CE%B9%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B7%CF%83%CE%B7%20%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%84%CE%BF%CE%BA%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%B>

F%CF%8D%20%CE%9A%CE%B9%CE%BD%CE%B4%CF%8D%CE%BD%CE%BF%CF%85%20%CF%83%CF%84%CE%BF%20%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CF%8C%20%CE%A7%CE%B1%CF%81%CF%84%CE%BF%CF%86%CF%85%CE%BB%CE%AC%CE%BA%CE%B9%CE%BF%20(%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CE%AF%CE%B5%CF%82).pdf

- **Φύλιπας Ν. Α.**, (2015) *Η Ψυχολογία των Αγορών*, Αθήνα, Εκδόσεις Πεδίο.
- **Φιντικιάκης Γ.** (2019), *Η τεχνολογία αλλάζει νομοτελειακά το τοπίο στις τράπεζες*, <https://www.liberal.gr/economy/i-technologia-allazei-nomoteleiaka-to-topio-stis-trapezes/273518>
- **Χαλκιάς Ι.**, Έκδοση (2008), *Μέσα Τραπεζικής Εργασίας Τόμος Γ' Ειδικά θέματα Τραπεζικών Ποσοτικών Μεθόδων*, Εκδόσεις ΕΑΠ, Πάτρα, Πάτρα.
- **Chapman J.** (1940), *Factors Affecting Credit Risk in Personal Lending*, Publisher NBER.
- **European Banking Authority** (2015), *Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη διαχείριση του κινδύνου επιτοκίου από δραστηριότητες εκτός χαρτοφυλακίου συναλλαγών*, https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1218453/b20c347d-4ddf-422e-b997-40051b38b014/EBA-GL-2015-08_EL_Guidelines%20on%20IRRBB.pdf
- **Nelson C.** (2019), *Digital banking and why 'business as usual' is not an option*, The guardian.
- **Price Waterhouse** (2015), *Consumer lending Understanding today's empowered borrower*, <https://www.pwc.com/us/en/consumer-finance/assets/pwc-consumer-lending-radar.pdf>
- **Steven F.** (2010), *Credit Scoring, Response Modelling and Insurance Rating: A Practical Guide to Forecasting Consumer Behavior*, Publisher Palgrave Macmillan.
- **Wong P.** (2017) *Fintech an opportunity, not a threat, to banking industry*, <https://www.about.hsbc.com.hk/news-and-media/fintech-an-opportunity-to-banking-industry>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. BUILD IT YOURSELF ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Build it your self

Επιλέξτε την ανάγκη που επιθυμείτε να καλύψετε με το δάνειο

Ποια είναι η Οικογενειακή σας κατάσταση; Ποιος είναι ο αριθμός εξαρτώμενων τέκνων/μελών;

Είστε πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς; ☐ ο/η ιδιος/α

Τι προϊόντα έχετε; ☐ Δάνειο

☐ Πιστωτική Κάρτα

☐ Καταθέσεις

Παρακαλούμε συμπληρώστε τις ατομικές σας υποχρεώσεις

Μηνιαία έξοδα ενυκίου	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; margin: 5px;">Υπολογισμός</div>
Μηνιαία δόση δανείων	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Όριο Ανοχτών δανείων/Πιστωτικών Καρτών/Overdraft	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Μηνιαίο κόστος διαβίωσης	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Ποιο είναι το μηνιαίο ατομικό σας εισόδημα;	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; margin: 5px;">Καθαρισμός</div>

Ανάγκη	Είδος	Προτεινόμενο Προϊόν	Με εξασφάλιση
Να καλύψω προσωπικές/καταναλωτικές ανάγκες	Κυμαινόμενο	Προσωπικό Δάνειο Κυμαινόμενου Επιτοκίου	Με εξασφάλιση
	Σταθερό	Προσωπικό Δάνειο Σταθερού Επιτοκίου	Θα ήθελα να προσημειώσω ακίνητο
Να καλύψω σπουδαστικές ανάγκες		Καταναλωτικό Δάνειο για Γνώσεις & Δεξιότητες	Θα ήθελα να ενεχυριάσω μετρητά
Να καλύψω Πράσινες Αγορές: Πράσινη Οικοσκευή ή Πράσινες Επισκευ		Καταναλωτικό Δάνειο Green	
Να Αποπληρώσω Οφειλές μου προς το Δημόσιο		Καταναλωτικό Δάνειο Οφειλών προς το Δημόσιο	
Να έχω Πρόσβαση σε Μετρητά Οποιαδήποτε Στιγμή		Ανοχτό Δάνειο	

2. ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΙΔΙΟΤΗΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΓΙΑ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΔΕΜΕΝΩΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ

Στο πλαίσιο της υποχρέωσης της Τράπεζας Πειραιώς να τηρήσει τις δεσμεύσεις που ανέλαβε το Ελληνικό Δημόσιο έναντι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, στις οποίες περιλαμβάνεται η ειδική αναφορά σε συνολική χρηματοδοτική σχέση, υφιστάμενη ή ενδεχόμενη μελλοντική, της Τράπεζας με τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που είναι συνδεδεμένα με την ίδια ή με το Κράτος («συνδεδεμένοι δανειολήπτες» ή «Connected Borrowers»), δηλαδή, μεταξύ άλλων, εκείνα τα οποία έχουν τουλάχιστον μία από τις κάτωθι ιδιότητες:

1. Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί και Ιδρύματα: Μη κερδοσκοπικοί – μη κυβερνητικοί οργανισμοί και ιδρύματα που έχουν μια ή περισσότερες από τις παρακάτω δραστηριότητες: • Ανθρωπιστική Βοήθεια, Ανθρώπινα Δικαιώματα, Φιλανθρωπική Δραστηριότητα • Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες, Υγεία, Πολιτισμός, Περιβάλλον, Οικονομική Ανασυγκρότηση και Ανάπτυξη • Προώθηση Δημοκρατικών Πρακτικών, Κοινωνική Ανάπτυξη, Προώθηση της Ισότητας των Φύλων • Κάθε άλλη μη κερδοσκοπική δραστηριότητα που υπηρετεί το συμφέρον της κοινωνίας.

2. Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης Τηλεοπτικοί σταθμοί, εφημερίδες, περιοδικά, ραδιόφωνο, διαδίκτυο & εκδοτικές επιχειρήσεις ειδησεογραφικού ενδιαφέροντος: Δανειολήπτες άμεσα ή έμμεσα συνδεδεμένοι με το Ελληνικό Κράτος Αφορά τα νομικά πρόσωπα / οντότητες που αναφέρονται στη συνέχεια καθώς και ιδιώτες, συμπεριλαμβανομένων υψηλόβαθμων δημοσίων υπαλλήλων στο επίπεδο που περιγράφεται σε κάθε μία από τις παρακάτω κατηγορίες, που έχουν την ικανότητα να ασκούν έλεγχο άμεσα και έμμεσα στα νομικά πρόσωπα / οντότητες:

3. Η Ελληνική Δημοκρατία: Η Προεδρία της Δημοκρατίας, τα Υπουργεία, οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και οι αποκεντρωμένες Διοικήσεις συμπεριλαμβανομένων των ανεξάρτητων Αρχών (όπως ορίζονται στον νόμο 3871/2010). Επίσης, περιλαμβάνονται οι Γενικοί Γραμματείς των Υπουργείων, οι Περιφερειάρχες και Αντιπεριφερειάρχες, οι Δήμαρχοι και Αντιδήμαρχοι, οι Γενικοί Γραμματείς και οι Πρόεδροι των Ανεξάρτητων Αρχών.

4. Εκκλησίες και άλλα θρησκευτικά Ιδρύματα Εκκλησία της Ελλάδας: όλες οι Μητροπόλεις, όλες οι εκκλησίες και τα μοναστήρια της Ελληνικής επικράτειας, το Άγιο Όρος

καθώς επίσης κάθε οργανισμός, φορέας, ίδρυμα που κατέχουν ή ελέγχουν. Επίσης περιλαμβάνονται ο Αρχιεπίσκοπος, οι Μητροπολίτες, οι Επίσκοποι, οι Ηγούμενοι, ο Διοικητής του Αγίου Όρους και οι Μουφτήδες.

5. Κυβερνητικές Υπηρεσίες: Περιλαμβάνονται όλες οι υπηρεσίες που ιδρύθηκαν από ή εκ μέρους της Κυβέρνησης (Ν. 3871/ 2010) και παρουσιάζονται στο επίσημο μητρώο Υπηρεσιών και Φορέων της Ελληνικής Διοίκησης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης.

6. ΔΕΚΟ: Όλες οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί που ανήκουν στον Ελληνικό Κράτος και ελέγχονται από αυτό. Επίσης περιλαμβάνονται οι Διευθύνοντες Σύμβουλοι και οι Εκτελεστικοί Πρόεδροι των ΔΕΚΟ.

7. Δημόσια Ασφάλιση: Όλα τα ιδρύματα κοινωνικής ασφάλισης με δημόσιο χαρακτήρα ή παρόμοιο καθεστώς που εποπτεύονται από την Κυβέρνηση και ορίζονται στο άρθρο 1Β του Ν.3871/2010. Επίσης περιλαμβάνονται οι Διοικητές και Υποδιοικητές τους.

8. Εταιρείες / Οργανισμοί και Φορείς του Δημοσίου Τομέα: Περιλαμβάνεται κάθε άλλη δημόσια εταιρία ή οργανισμός, οποιασδήποτε νομικής μορφής, που παρέχει σημαντικές κοινωνικές υπηρεσίες και αγαθά σε μέλη του κοινωνικού συνόλου και λειτουργεί υπό τον έλεγχο, την εποπτεία και την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου καθώς και τους φορείς που ορίζονται από την Οδηγία 2006/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ως εμπορικές και μη εμπορικές διοικητικές οντότητες υπόλογες στην Κεντρική Περιφερειακή ή Τοπική Διοίκηση. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται Ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και οι Πρυτάνεις ή Πρόεδροί τους, άλλα Ιδρύματα (ενδεικτικά αναφέρονται ο Δημόκριτος, το Παστέρ) και οι Πρόεδροι ή οι Διοικητές τους, Νοσοκομεία και οι Διοικητές τους, Επιχειρήσεις ΟΤΑ, κλπ.

9. Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Ελληνικού Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ): Φορείς που ελέγχονται πλήρως από το Ελληνικό Ταμείο Αξιοποίησης Δημόσιας Περιουσίας.

10. Πολιτικά Κόμματα: Όλα τα πολιτικά κόμματα, είτε εκπροσωπούνται στην Ελληνική Βουλή είτε όχι, καθώς και κάθε νομική οντότητα που ελέγχεται άμεσα ή έμμεσα από αυτά. Επίσης, περιλαμβάνονται ο Πρόεδρος της Ελληνικής Δημοκρατίας, ο Πρωθυπουργός, οι Υπουργοί, Υφυπουργοί και Αναπληρωτές Υπουργοί, τα μέλη του Κοινοβουλίου, οι Πρόεδροι και οι Γενικοί Γραμματείς των κομμάτων.

3. ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ Ε LOAN 102018

ΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΠΟΣΟ	ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΠΟΣΟ	ΜΗΝΕΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	MDI (ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΝΕΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ)	OVERALL	TBS
15.000 €	15.000 €	36	2.255 €	545 €	659 €	170	565
9.000 €	5.000 €	84	1.885 €	412 €	936 €	142	410
15.000 €	15.000 €	84	821 €	20 €	264 €	150	995
10.000 €	10.000 €	84	1.781 €	950 €	294 €	159	513
2.000 €	2.000 €	36	1.076 €	295 €	14 €	179	462
2.800 €	2.800 €	48	924 €	283 €	104 €	164	420
15.000 €	15.000 €	48	2.620 €	639 €	1.155 €	179	444
3.700 €	3.700 €	36	2.217 €	0 €	1.250 €	150	998
3.000 €	3.000 €	84	1.165 €	0 €	202 €	150	406
5.000 €	5.000 €	36	1.471 €	300 €	634 €	200	575
1.500 €	1.500 €	28	953 €	40 €	376 €	182	559
2.000 €	2.000 €	30	1.002 €	221 €	244 €	187	554
1.500 €	1.500 €	24	815 €	200 €	78 €	150	998
5.000 €	5.000 €	55	891 €	0 €	163 €	184	998
7.000 €	7.000 €	84	1.299 €	106 €	285 €	166	571
1.000 €	1.000 €	12	1.355 €	294 €	419 €	179	471
3.000 €	3.000 €	24	1.093 €	160 €	317 €	208	586
1.500 €	1.500 €	22	690 €	0 €	153 €	150	998
5.000 €	5.000 €	56	1.040 €	135 €	368 €	167	439
2.700 €	2.700 €	24	1.792 €	40 €	972 €	216	586
1.000 €	1.000 €	24	1.139 €	225 €	377 €	159	491
4.100 €	4.100 €	51	1.078 €	151 €	72 €	156	471
1.600 €	1.600 €	18	1.137 €	23 €	0 €	157	995
2.000 €	2.000 €	24	781 €	56 €	188 €	200	582
2.000 €	2.000 €	36	1.123 €	44 €	443 €	167	526
7.000 €	7.000 €	48	2.180 €	984 €	659 €	180	582
7.800 €	7.800 €	48	2.179 €	258 €	1.108 €	167	490
5.000 €	4.000 €	49	848 €	46 €	75 €	159	467
1.450 €	1.450 €	26	1.101 €	236 €	828 €	184	998
500 €	500 €	12	1.421 €	309 €	315 €	167	520
2.200 €	2.200 €	48	751 €	0 €	214 €	150	998
2.900 €	2.900 €	84	1.236 €	242 €	369 €	197	516
4.000 €	4.000 €	48	875 €	0 €	338 €	184	998
3.000 €	3.000 €	24	1.161 €	141 €	387 €	240	519
5.200 €	5.200 €	18	2.349 €	579 €	867 €	157	565
2.000 €	2.000 €	24	840 €	489 €	0 €	189	551
6.000 €	6.000 €	36	958 €	246 €	140 €	166	562
6.000 €	6.000 €	48	1.159 €	392 €	184 €	200	553
1.750 €	1.750 €	42	1.193 €	466 €	152 €	167	438
5.000 €	5.000 €	84	1.501 €	200 €	611 €	167	547
2.500 €	2.500 €	12	858 €	16 €	305 €	206	532
5.100 €	5.100 €	48	1.171 €	216 €	287 €	179	542
4.000 €	4.000 €	32	2.210 €	264 €	1.409 €	150	998
7.000 €	7.000 €	60	1.297 €	314 €	357 €	167	483
10.000 €	10.000 €	48	1.068 €	60 €	307 €	205	586
2.500 €	2.500 €	50	1.703 €	383 €	626 €	167	501
500 €	500 €	18	767 €	30 €	200 €	184	533
1.200 €	1.200 €	50	692 €	93 €	62 €	141	490
2.000 €	2.000 €	53	1.181 €	272 €	92 €	193	527
1.500 €	1.500 €	24	790 €	20 €	173 €	151	995
3.200 €	3.200 €	36	920 €	20 €	113 €	141	478
8.000 €	8.000 €	42	1.264 €	40 €	550 €	200	579
3.000 €	3.000 €	36	1.670 €	331 €	358 €	182	534
2.000 €	2.000 €	36	981 €	40 €	323 €	191	570
2.000 €	2.000 €	40	776 €	143 €	0 €	173	442
15.000 €	15.000 €	84	1.366 €	723 €	85 €	178	527
15.000 €	5.000 €	46	1.134 €	40 €	445 €	181	499
13.000 €	13.000 €	50	1.466 €	30 €	719 €	177	547
1.200 €	1.200 €	36	1.178 €	51 €	472 €	184	998
4.500 €	4.500 €	24	1.162 €	82 €	374 €	181	518
3.000 €	3.000 €	22	827 €	0 €	290 €	184	998
2.500 €	2.500 €	20	1.471 €	0 €	539 €	150	998
6.500 €	6.500 €	40	2.897 €	255 €	2.105 €	197	458
10.000 €	4.000 €	84	779 €	157 €	68 €	153	428
1.000 €	1.000 €	40	1.224 €	265 €	337 €	142	469
5.000 €	5.000 €	24	944 €	280 €	102 €	178	462
2.000 €	2.000 €	36	1.321 €	560 €	179 €	156	382
3.000 €	3.000 €	72	1.216 €	0 €	679 €	172	505
4.500 €	4.500 €	36	1.180 €	512 €	130 €	176	540
3.000 €	3.000 €	36	1.068 €	0 €	425 €	165	998
5.000 €	5.000 €	60	1.260 €	348 €	375 €	170	578
10.000 €	10.000 €	84	1.520 €	596 €	309 €	191	580
3.000 €	3.000 €	15	1.264 €	245 €	386 €	179	527
5.000 €	5.000 €	39	1.439 €	476 €	340 €	190	491
3.500 €	3.500 €	24	688 €	10 €	141 €	153	532
600 €	600 €	22	1.217 €	569 €	92 €	157	523
7.200 €	7.200 €	72	1.296 €	20 €	539 €	150	995
2.500 €	2.500 €	47	946 €	260 €	119 €	168	488
1.200 €	1.200 €	12	832 €	204 €	91 €	173	525
4.500 €	4.500 €	36	682 €	12 €	26 €	178	530
6.200 €	3.000 €	28	1.174 €	494 €	114 €	190	521
2.200 €	2.200 €	60	989 €	303 €	119 €	190	478
1.000 €	1.000 €	24	3.168 €	360 €	1.537 €	179	470
5.000 €	5.000 €	24	3.099 €	356 €	1.765 €	200	558
5.000 €	5.000 €	36	1.148 €	232 €	223 €	166	569
5.000 €	5.000 €	48	275 €	138 €	0 €	165	998
4.000 €	4.000 €	84	765 €	116 €	90 €	153	443
10.000 €	5.000 €	18	2.790 €	1.640 €	491 €	203	524
3.200 €	3.200 €	36	850 €	192 €	0 €	184	517
4.200 €	3.500 €	48	1.293 €	399 €	86 €	166	560
2.000 €	2.000 €	30	1.488 €	286 €	531 €	213	567
6.000 €	5.000 €	84	1.334 €	661 €	109 €	182	470
3.000 €	3.000 €	24	1.050 €	40 €	378 €	200	579
4.000 €	587 €	12	1.199 €	26 €	309 €	207	587
4.000 €	4.000 €	18	1.991 €	0 €	1.085 €	165	998
500 €	500 €	9	875 €	0 €	270 €	165	998
3.000 €	3.000 €	6	1.320 €	213 €	569 €	167	532
1.400 €	1.400 €	24	1.359 €	725 €	77 €	167	526
8.000 €	8.000 €	38	938 €	94 €	246 €	189	577
5.000 €	5.000 €	6	2.093 €	0 €	1.559 €	206	555

4. ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ

ΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΠΟΣΟ	ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΠΟΣΟ	ΜΗΝΕΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	ΜΔΙ (ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΝΕΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ)	OVERALL	TBS
14.000 €	14.000 €	60	2.242 €	105 €	1.601 €	148	521
2.000 €	2.000 €	52	1.127 €	345 €	37 €	173	558
1.700 €	1.700 €	24	1.299 €	32 €	730 €	171	995
1.500 €	1.500 €	37	1.693 €	524 €	411 €	178	585
5.000 €	5.000 €	56	809 €	0 €	272 €	206	607
2.000 €	2.000 €	60	885 €	137 €	211 €	163	572
5.000 €	5.000 €	60	1.649 €	70 €	600 €	216	586
1.600 €	1.600 €	36	1.156 €	471 €	18 €	166	567
18.000 €	18.000 €	60	1.191 €	60 €	594 €	174	610
15.000 €	15.000 €	96	899 €	0 €	290 €	150	998
1.500 €	1.500 €	18	671 €	0 €	107 €	150	998
5.000 €	5.000 €	60	2.043 €	246 €	1.008 €	176	538
3.500 €	3.500 €	28	1.152 €	30 €	469 €	200	578
7.000 €	7.000 €	96	1.911 €	0 €	1.099 €	150	998
10.000 €	6.000 €	60	1.848 €	566 €	596 €	181	519
5.000 €	5.000 €	36	1.043 €	40 €	216 €	181	520
2.200 €	2.200 €	24	1.334 €	0 €	454 €	150	998
2.200 €	2.200 €	26	1.466 €	166 €	490 €	156	425
6.200 €	6.200 €	60	933 €	0 €	317 €	165	998
2.500 €	2.500 €	24	847 €	0 €	160 €	150	998
5.000 €	5.000 €	60	1.017 €	297 €	109 €	177	572
3.500 €	3.500 €	24	1.800 €	0 €	1.263 €	150	998
1.600 €	1.600 €	20	1.030 €	203 €	290 €	173	561
2.500 €	2.500 €	25	1.275 €	464 €	108 €	162	489
8.100 €	8.100 €	54	1.294 €	20 €	737 €	171	397
1.700 €	1.700 €	60	767 €	0 €	184 €	187	498
3.000 €	3.000 €	60	949 €	40 €	298 €	148	520
4.000 €	4.000 €	53	875 €	0 €	338 €	165	998
6.100 €	6.100 €	98	1.252 €	374 €	273 €	200	544
5.000 €	5.000 €	60	1.700 €	260 €	903 €	198	558
5.000 €	5.000 €	60	978 €	30 €	284 €	174	586
7.000 €	7.000 €	36	3.144 €	2.279 €	328 €	185	569
12.000 €	12.000 €	48	1.390 €	0 €	653 €	150	998
15.000 €	15.000 €	60	2.333 €	355 €	1.442 €	171	483
15.000 €	15.000 €	96	1.689 €	0 €	641 €	137	583
2.200 €	2.200 €	34	879 €	97 €	45 €	189	548
2.200 €	2.200 €	26	945 €	0 €	408 €	184	998
4.000 €	4.000 €	53	1.261 €	96 €	502 €	184	519
9.000 €	7.000 €	96	1.393 €	552 €	244 €	171	520
2.000 €	2.000 €	60	1.100 €	278 €	228 €	172	449
4.000 €	3.000 €	60	1.159 €	396 €	180 €	167	474
4.100 €	4.100 €	24	1.568 €	0 €	1.031 €	150	998
1.750 €	1.750 €	15	1.697 €	0 €	1.160 €	172	495
5.100 €	5.100 €	36	758 €	0 €	221 €	150	998
3.300 €	3.300 €	24	940 €	0 €	403 €	150	998
3.000 €	3.000 €	60	1.168 €	40 €	476 €	216	586
7.000 €	7.000 €	59	1.171 €	224 €	328 €	200	579
3.200 €	3.200 €	29	960 €	182 €	193 €	233	521
3.000 €	3.000 €	60	1.003 €	245 €	177 €	157	437
5.500 €	5.500 €	47	1.577 €	591 €	359 €	233	505
1.500 €	1.500 €	12	856 €	72 €	197 €	178	565
7.800 €	3.000 €	60	1.523 €	183 €	524 €	150	477
4.000 €	4.000 €	53	706 €	0 €	169 €	184	998
5.000 €	5.000 €	58	1.450 €	0 €	731 €	206	513
4.500 €	4.500 €	48	1.400 €	135 €	729 €	148	504
3.000 €	3.000 €	48	1.402 €	30 €	428 €	172	573
4.500 €	4.500 €	60	1.736 €	152 €	838 €	201	464
6.000 €	6.000 €	48	1.401 €	60 €	803 €	148	496
1.700 €	1.700 €	24	1.299 €	32 €	730 €	150	998
2.500 €	2.500 €	38	1.285 €	123 €	500 €	233	477
4.500 €	3.500 €	36	994 €	0 €	237 €	165	998
4.000 €	4.000 €	36	1.406 €	246 €	423 €	141	512
1.500 €	1.500 €	36	1.398 €	30 €	665 €	206	607
5.000 €	5.000 €	60	861 €	154 €	136 €	200	546
3.000 €	3.000 €	24	1.148 €	0 €	489 €	184	998
5.000 €	5.000 €	60	905 €	225 €	114 €	157	444
8.000 €	8.000 €	55	988 €	0 €	451 €	150	998
2.100 €	2.100 €	55	821 €	149 €	108 €	200	558
8.200 €	5.000 €	48	2.460 €	662 €	1.261 €	162	480
3.200 €	3.200 €	60	1.229 €	470 €	178 €	178	435
5.000 €	5.000 €	56	809 €	0 €	272 €	206	607
3.200 €	3.200 €	48	1.146 €	508 €	374 €	174	558
5.000 €	5.000 €	48	929 €	6 €	309 €	145	522
3.500 €	3.500 €	30	1.982 €	60 €	1.108 €	166	569
3.500 €	2.200 €	28	1.138 €	543 €	46 €	167	509
2.000 €	2.000 €	55	1.633 €	328 €	535 €	147	447
2.000 €	2.000 €	60	885 €	137 €	211 €	163	572
5.000 €	5.000 €	60	1.649 €	70 €	600 €	216	586
2.700 €	2.700 €	36	1.071 €	0 €	427 €	206	513
6.000 €	6.000 €	60	873 €	0 €	336 €	150	998
6.000 €	6.000 €	48	1.130 €	50 €	543 €	160	998
15.000 €	15.000 €	71	1.060 €	51 €	378 €	167	461
4.000 €	4.000 €	24	960 €	70 €	353 €	183	578
18.000 €	18.000 €	60	1.191 €	60 €	594 €	174	610
2.500 €	2.500 €	48	1.297 €	376 €	307 €	172	547
4.000 €	3.000 €	60	901 €	260 €	83 €	150	998
15.000 €	15.000 €	96	899 €	0 €	290 €	150	998
5.000 €	5.000 €	60	1.171 €	0 €	507 €	184	607
12.000 €	5.000 €	60	880 €	24 €	255 €	193	554
7.000 €	6.000 €	60	1.419 €	665 €	217 €	198	556
1.700 €	1.700 €	24	845 €	47 €	209 €	157	498
4.000 €	4.000 €	24	1.308 €	439 €	266 €	190	996
2.000 €	2.000 €	36	1.379 €	12 €	530 €	145	531
10.000 €	10.000 €	60	2.534 €	406 €	1.591 €	153	522
5.000 €	5.000 €	60	905 €	0 €	294 €	165	998
3.000 €	3.000 €	42	1.252 €	60 €	655 €	173	554
5.000 €	5.000 €	24	1.294 €	757 €	0 €	172	570
4.000 €	3.300 €	35	805 €	0 €	68 €	172	523
8.000 €	8.000 €	36	1.256 €	311 €	327 €	190	519
12.000 €	12.000 €	96	2.045 €	400 €	1.107 €	117	488

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.