

# ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

και η κρίση του 2008

Π. Ε. ΠΕΤΡΑΚΗΣ

Σε συνεργασία με τον  
Α. Γ. ΣΑΜΙΤΑ



Καταθέσεις Προθεσμίας  
Μακροπρόθεσμη  
Καταθέσεις Προθεσμίας  
Δανεισμός από άλλες  
τράπεζες  
Μεταχικό Κεφάλαιο  
Σύνολο  
(in millions of euros)



ΑΘΗΝΑ  
2010



# Περιεχόμενα

## ΜΕΡΟΣ Α: ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ ΑΓΟΡΕΣ

### κεφάλαιο 1

#### Ο ρόλος και η Λειτουργία ενός Τραπεζικού Οργανισμού

1.1	Εισαγωγή	2
1.2	Η Έννοια της Τράπεζας	2
1.2.1	Σκοπός της Τράπεζας	3
1.3	Είδη Τραπεζών	3
1.3.1	Εμπορικές Τράπεζες	3
1.3.2	Συνεταιριστικές Τράπεζες	4
1.3.3	Τράπεζες Επενδύσεων	5
1.4	Οργανωτική Δομή	5
1.4.1	Βασική Λειτουργία της τράπεζας	6
1.4.2	Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στη λειτουργία της τράπεζας	6
1.4.3	Ρευστότητα	7
1.4.4	Ασφάλεια	8
1.4.5	Κερδοφορία	9
1.4.6	Κίνδυνοι	9
1.5	Δραστηριότητες και Υπηρεσίες	10
1.5.1	Σχέση Πελάτη και Τράπεζας	10
1.6	Περίληψη	13
1.7	Ασκήσεις και Ερωτήσεις	15

### κεφάλαιο 2

#### Βασικά πρότυπα συμπεριφοράς και λειτουργίας αγορών

2.1	Ανθρώπινη διαχείριση και συμπεριφορά	18
2.1.1	Ατομική ευημερία και κίνδυνος	18
2.1.2	Διαχειριστής, ιδιοκτήτης και ηθικός κίνδυνος	21

2.1.3	Οριακή χρησιμότητα και οριακή επενδυτική απόδοση _____	22
2.2	Οι αγορές _____	23
2.2.1	Εκκαθάριση και ισορροπία των αγορών _____	23
2.2.2	Αποτελεσματικές αγορές _____	25
2.2.3	Πληροφόρηση και σηματοδότηση _____	28
2.2.4.	Διαχρονική συνέπεια συμφωνιών _____	31
2.3	Απόδοση και κίνδυνος _____	32
2.3.1	Η πηγή των αποδόσεων και η μέτρηση του κινδύνου _____	32
2.3.2	Η διασπορά του κινδύνου ως μέσο αντιμετώπισης του _____	36
2.4	Περίληψη _____	37
2.5	Υποδειγματικές Ασκήσεις _____	38
2.6	Ασκήσεις και Ερωτήσεις _____	41

### κεφάλαιο 3

#### Η λειτουργία του χρηματοοικονομικού συστήματος

3.1	Το χρηματοοικονομικό σύστημα στα πλαίσια της οικονομίας _____	46
3.2	Οι λειτουργίες του χρηματοοικονομικού συστήματος _____	55
3.3	Οι χρηματοδοτικές ροές _____	59
3.4	Χρηματοοικονομικό σύστημα, ανάπτυξη και μεγέθυνση _____	63
3.5	Περίληψη _____	66
3.6	Ερωτήσεις _____	67

### κεφάλαιο 4

#### Χρηματοπιστωτικό σύστημα και οικονομική πολιτική

4.1	Οι Κεντρικές Τράπεζες _____	71
4.1.1	Ο ρόλος και οι λειτουργίες των κεντρικών τραπεζών _____	71
4.1.2	Τα μέσα στη δικαιοδοσία της Κεντρικής Τράπεζας _____	73
4.2	Η προσφορά χρήματος _____	77
4.2.1	Οι πρωταγωνιστές της διαδικασίας της προσφοράς _____	77
4.2.2	Ενεργητικό _____	78
4.2.3	Παθητικό _____	79

4.3	Η νομισματική βάση	80
4.3.1	Διαχείριση της νομισματικής βάσης	81
4.3.1.1	Συναλλαγές ανοικτής αγοράς	82
4.3.1.2	Κεντρική Τράπεζα. Δανειοδότηση προς τραπεζικό σύστημα	84
4.3.1.2.1	Το μοντέλο των πολλαπλών καταθέσεων	85
4.3.1.2.2	Ο πολλαπλασιαστής και η προσφορά του χρήματος	88
4.4	Η άσκηση της νομισματικής πολιτικής	91
4.4.1	Οι στόχοι της νομισματικής πολιτικής	91
4.4.2	Η προσέγγιση των στόχων	94
4.5	Το διεθνές χρηματοπιστωτικό σύστημα	95
4.5.1	Συναλλαγματική ισοτιμία και η διεθνής αγορά του χρήματος	95
4.5.2	Συναλλαγματική πολιτική από την Κεντρική Τράπεζα	97
4.5.3	Η εξέλιξη του διεθνούς νομισματικού συστήματος	100
4.6	Περίληψη	102
4.7	Ερωτήσεις	104

## κεφάλαιο 5

### Μη Τραπεζικά Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα

5.1	Μη τραπεζικοί οργανισμοί που δέχονται καταθέσεις	108
5.1.1	Οργανισμοί Αποταμιεύσεων και Δανείων (Savings and Loans Associations)	108
5.1.2	Τράπεζες Αμοιβαίων Αποταμιεύσεων (Mutual Savings Banks)	109
5.1.3	Πιστωτικές Ενώσεις (Credit Unions - CUs)	109
5.2	Μη τραπεζικοί οργανισμοί που λειτουργούν στη βάση των αμοιβαίων συμφωνιών	112
5.2.1	Ασφαλιστικές Εταιρίες	112
5.2.2	Ιδιωτικά Ταμεία Συντάξεων (Pension Funds)	114
5.3	Λοιπές μορφές μη χρηματοπιστωτικών οργανισμών	115
5.3.1	Χρηματοδοτικές Εταιρίες (Finance Companies)	115
5.3.2	Εταιρίες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Mutual Funds ή Unit Trusts)	117
5.3.3	Τράπεζες Επενδύσεων (Investment Banks)	119
5.3.4	Εταιρίες Διαχείρισης Κερδοσκοπικών Κεφαλαίων	

	(Hedge Funds) _____	119
5.4	Ο θεσμός του leasing και του factoring _____	126
5.4.1	Ο θεσμός του leasing _____	126
5.4.1.1	Τα βασικά χαρακτηριστικά ενός συμβολαίου leasing _____	128
5.4.1.2	Μορφές leasing _____	129
5.4.1.3	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του leasing _____	131
5.4.2	Ο θεσμός του Factoring _____	132
5.5	Περίληψη _____	137
5.6	Ερωτήσεις _____	139

## κεφάλαιο 6

### Χρηματοοικονομικές Αγορές

6.1	Τα χαρακτηριστικά των αγορών _____	143
6.2	Αγορές Χρήματος και Κεφαλαίου _____	150
6.2.1	Τύποι Συναλλαγών - Χρηματοοικονομικά Εργαλεία _____	152
6.2.1.1	Έντοκα Γραμμάτια (Treasury Bills) _____	152
6.2.1.2	Εμπορικά Έγγραφα (Commercial Papers) _____	153
6.2.1.3	Τραπεζικές Αποδοχές (Banker's Acceptances) _____	154
6.2.1.4	Πιστοποιητικά Καταθέσεων (Certificates of Deposits) _____	154
6.2.1.5	Συμφωνίες Επαναγοράς (Repurchase Agreements) _____	155
6.2.2	Αγορά Κεφαλαίων _____	155
6.2.2.1	Θεσμικές Διαπραγματεύσεις - Θεσμικοί Επενδυτές _____	157
6.2.3	Αγορά Ομολόγων _____	158
6.2.3.1	Σημασία των αγορών ομολόγων _____	159
6.2.4	Αγορά Ενυπόθηκων Τίτλων (Mortgage Market) _____	162
6.2.5	Αγορές Συναλλάγματος _____	163
6.3	Περίληψη _____	165
6.4	Ερωτήσεις _____	166

κεφάλαιο **7****Οι αγορές Διαχείρισης Κινδύνου**

7.1	Διαχείριση Κινδύνου _____	170
7.2	Αγορές παραγώγων _____	173
7.2.1	Διαπραγμάτευση δικαιωμάτων _____	173
7.2.2	Διαπραγμάτευση προθεσμιακών συμβολαίων _____	176
7.2.3	Ανταλλαγές επιτοκίων και νομισμάτων και ο ρόλος των τραπεζών _____	178
7.3	Αγορές συναλλάγματος _____	180
7.4	Περίληψη _____	183
7.5	Ερωτήσεις _____	184

**ΜΕΡΟΣ Β: ΔΙΕΘΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ**κεφάλαιο **8****Το ενοποιημένο πλαίσιο των διεθνών χρηματοπιστωτικών αγορών και συναλλαγών**

8.1	Οι βασικές έννοιες	
8.1.1	Η αγορά συναλλάγματος όψεως _____	190
8.1.2	Η αγορά συναλλάγματος προθεσμίας _____	195
8.1.3	Διαφορά Μεταξύ Ισοτιμίας Όψεως και Προθεσμιακής Ισοτιμίας εκφρασμένη σαν Ποσοστό σε Ετήσια Βάση _____	200
8.1.4	Έκφραση της Μεταβολής της Ισοτιμίας σε ποσοστιαίους όρους _____	201
8.2	Τριγωνικό arbitrage _____	202
8.3	Ισοδυναμίες επιτοκίου, πληθωρισμός και κίνηση κεφαλαίων: Το ενοποιημένο πλαίσιο των διεθνών χρηματοπιστωτικών αγορών _____	204
8.3.1	Ανοικτή και κλειστή ισοδυναμία επιτοκίων _____	206
8.3.2	Ισοδυναμία αγοραστικής δύναμης _____	208
8.3.3	Το αποτέλεσμα του Fisher _____	213
8.3.4	Διεθνές Αποτέλεσμα του Fisher _____	215
8.3.5	Προθεσμιακή Ισοτιμία σαν Αμερόληπτη Εκτιμήτρια της Μελλοντικής Τρέχουσας Ισοτιμίας _____	217
8.4	Εκτίμηση της Συναλλαγματικής Ισοτιμίας _____	220

8.5	Όνομαστικά Επιτόκια και Πληθωρισμός	221
8.6	Περίληψη	225
8.7	Υποδειγματική Άσκηση	226
8.8	Ασκήσεις και ερωτήσεις	227

## κεφάλαιο 9

### Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα

9.1	Εισαγωγή	232
9.2	Ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας	232
9.2.1	Τα όργανα της Ε.Κ.Τ.	233
9.2.2	Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ως ανεξάρτητος θεσμός	234
9.3	Οι λειτουργίες της Ε.Κ.Τ.	235
9.4	Ο στόχος της Ε.Κ.Τ.	235
9.4.1	Η σταθερότητα τιμών	236
9.5	Η στρατηγική της νομισματικής πολιτικής της Ε.Κ.Τ.	237
9.5.1	Μέσα νομισματικής πολιτικής της Ε.Κ.Τ.	238
9.6	Περίληψη	239
9.7	Ερωτήσεις	241

## κεφάλαιο 10

### Μέσα Νομισματικής και Πιστωτικής Πολιτικής

10.1	Οικονομική Πολιτική	244
10.2	Μέσα Νομισματικής πολιτικής	245
10.3	Μέσα Νομισματικής Πολιτικής στην Ευρωπαϊκή Ένωση	246
10.3.1	Πράξεις ανοιχτής αγοράς (Open Market Operations)	247
10.3.2	Πράξεις κύριας αναχρηματοδότησης (Main Refinancing Operations)	247
10.3.3	Πράξεις πιο μακροπρόθεσμης αναχρηματοδότησης (Longer - Term Refinancing Operations)	247
10.3.4	Πράξεις εξομάλυνσης των βραχυχρόνιων διακυμάνσεων (Fine - Tuning Operations)	248
10.3.5	Διαρθρωτικές Πράξεις (Structural Operations)	248
10.3.6	Πάγιες Διευκολύνσεις (Standing Facilities)	248
10.3.7	Υποχρεωτικό Αποθεματικό Ελάχιστο	

(Minimum Reserves Requirement) _____	249
10.4 Περίληψη _____	251

## κεφάλαιο **11**

### Παγκόσμιοι Χρηματοοικονομικοί Φορείς

11.1 Διεθνές Νομισματικό Ταμείο _____	254
11.2 Παγκόσμια Τράπεζα _____	257
11.3 Τράπεζα Διεθνών Διακανονισμών _____	260
11.4 Περίληψη _____	262

## κεφάλαιο **12**

### Η οργάνωση και η μεταβολή των χρηματοοικονομικών συστημάτων

12.1 Η οργάνωση των χρηματοοικονομικών συστημάτων	264
12.1.1 Οι συμμετέχοντες _____	265
12.1.2 Οι συμφωνίες _____	267
12.1.4 Ο μηχανισμός λειτουργίας _____	270
12.1.5 Τα πρότυπα οργάνωσης των χρηματοπιστωτικών συστημάτων _____	273
12.1.5.1 Το πρότυπο που βασίζεται στις αγορές κεφαλαίου (The capital market - based model) _____	273
12.1.5.2 Το πρότυπο που βασίζεται στην τραπεζική διαμεσολάβηση (The bank intermediation - based model) _____	278
12.1.5.3 Σύγκριση των δύο μοντέλων _____	281
12.2 Η μεταβολή των χρηματοοικονομικών συστημάτων _____	284
12.2.1 Οι λόγοι μεταβολής των συμφωνιών _____	284
12.2.2 Η εξέλιξή τους _____	287
12.3 Το μέλλον των χρηματοοικονομικών συστημάτων _____	295
12.4 Περίληψη _____	299
12.5 Ερωτήσεις _____	301



κεφάλαιο **13**

**Διεύρυνση και εξειδίκευση εργασιών: Η πορεία προς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα Γενικής τραπεζικής**

13.1 Η Γενική και Εξειδικευμένη τραπεζική και η δομή των χρηματοοικονομικών συστημάτων	304
13.2 Universal banking, specialised banking και η ισορροπία του οικονομικού συστήματος	309
13.3 Οικονομική ανάπτυξη και τραπεζικό σύστημα: ο ρόλος των Γενικών τραπεζών	313
13.4 Οι Γενικές τράπεζες και το χρηματιστήριο	315
13.5 Θα εκτοπίσουν οι Γενικές τράπεζες τα υπόλοιπα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα;	319
13.6 Τράπεζες Γενικών και Εξειδικευμένων εργασιών: Ένα συνοπτικό μοντέλο σύγκρισης	321
13.7 Τράπεζες τύπου Universal bank και καταναλωτές: περισσότερες ή λιγότερες επιλογές για τον καταναλωτή;	326
13.8 Μελέτη περιπτώσεως: Citigroup μια Γενική τράπεζα με παγκόσμιο προσανατολισμό	330
13.9 Περίληψη	336
13.10 Ερωτήσεις και ασκήσεις	338

κεφάλαιο **14**

**Στρατηγικές και νέες τάσεις του ανταγωνισμού στη σύγχρονη τραπεζική**

14.1 Έννοια της επιχειρησιακής στρατηγικής	342
14.1.1 Η Έννοια της ολοκληρωμένης στρατηγικής	347
14.1.2 Η στρατηγική υπό το πρίσμα άλλων προσεγγίσεων	353
14.2 Η εφαρμογή του στρατηγικού προγραμματισμού στην τραπεζική επιστήμη	355
14.2.1 Η τραπεζική στρατηγική υπό το πρίσμα της θεωρίας της βιομηχανικής οργάνωσης και του διεθνούς εμπορίου	360
14.2.2 Η προσέγγιση της πολυεθνικής τραπεζικής του Grubel	362
14.2.3 Άλλες προσεγγίσεις της διεθνούς τραπεζικής στρατηγικής	364

14.3	Νέες μορφές και εντατικοποίηση του ανταγωνισμού	365
14.4	Περίληψη	373
14.5	Ερωτήσεις και ασκήσεις	375

## κεφάλαιο 15

### **Οικονομίες παραγωγής στον τραπεζικό κλάδο**

15.1	Ορισμός των οικονομιών κλίμακας	378
15.1.1	Γραφική αναπαράσταση των οικονομιών κλίμακας	381
15.2	Καθορισμός των οικονομιών φάσματος	382
15.3	Ζητήματα και διαφορές μεταξύ των μελετών διερεύνησης οικονομιών κλίμακας στον τραπεζικό κλάδο	385
15.4	Μορφές οικονομιών κλίμακας	388
15.4.1	Πηγές των πραγματικών οικονομιών κλίμακας	390
15.4.2	Πηγές των χρηματικών οικονομιών κλίμακας	395
15.5	Περίληψη	397
15.6	Ερωτήσεις και Ασκήσεις	399

## κεφάλαιο 16

### **Η θεωρία της τραπεζικής εποπτείας**

16.1	Τραπεζική εποπτεία - τα όργανα και οι μέθοδοι εφαρμογής της	402
16.2	Η εφαρμογή τραπεζικής εποπτείας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο	405
16.3	Εποπτεία και διαχείριση χαρτοφυλακίου	407
16.4	Η έννοια της ασφαλιστικής κάλυψης των τραπεζικών καταθέσεων	409
16.4.1	Το πρόβλημα του ηθικού κινδύνου	411
16.4.2	Κίνδυνος, επιθυμητό επίπεδο ασφαλιστρων και ο ρόλος των προθεσμιακών αγορών	413
16.5	Η προσέγγιση μέσα από τη θεωρία χαρτοφυλακίου	417
16.6	Η προσέγγιση των κινήτρων	419
16.7	Η θεωρία των ατελών συμβάσεων	422
16.8	Οι εξελίξεις σε θέματα τραπεζικής εποπτείας	426
16.8.1	Το θεσμικό πλαίσιο εποπτείας των ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων	431
16.8.2	Εσωτερικά συστήματα εποπτείας των πιστωτικών	

ιδρυμάτων _____	434
16.9 Περίληψη	438
16.10 Ερωτήσεις και ασκήσεις	440

## κεφάλαιο 17

### Μέσα τραπεζικής εποπτείας

17.1 Η σύσταση της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία _____	442
17.2 Σύμφωνο της Βασιλείας για την Κεφαλαιακή Επάρκεια του 1988 (Βασιλεία I) _____	443
17.3 Τροποποιήσεις της Βασιλείας I _____	444
17.4 Βασιλεία II	446
17.5 Οι ενσωμάτωση της Βασιλείας II στην Ευρωπαϊκή Ένωση	450
17.6 Περίληψη _____	451
17.7 Ερωτήσεις και ασκήσεις _____	453

## ΜΕΡΟΣ Γ: ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

## κεφάλαιο 18

### Η ανάλυση ενός υποδείγματος στρατηγικής διοίκησης στην τραπεζική διαχείριση

18.1 Οι στόχοι των χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων _____	458
18.2 Οι μεταβλητές του υποδείγματος _____	459
18.3 Οι ιδιότητες του υποδείγματος _____	465
18.4 Μελέτη Περίπτωσης _____	469
18.5 Περίληψη _____	472
18.6. Ερωτήσεις και Ασκήσεις _____	473

## κεφάλαιο 19

### Η χρήση των χρηματοοικονομικών εργαλείων. Συγκέντρωση κεφαλαίων, διαχείριση κινδύνου και επιτόκια

19.1 Χρέος και μετοχές _____	476
19.2 Προθεσμιακά συμβόλαια και διασπορά κινδύνου _____	477
19.3 Δικαιώματα και διασπορά κινδύνου _____	478

19.4	Συναλλαγματικός κίνδυνος και χρηματοοικονομικά παράγωγα	483
19.4.1	Κάλυψη στην Προθεσμιακή Αγορά και στην Αγορά Χρήματος	484
19.4.2	Κάλυψη στην Αγορά Δικαιωμάτων	487
19.5	Επιτόκια και αποδόσεις	489
19.6	Διάρθρωση αποδόσεων και επιτοκίων	492
19.6.1	Ο προσδιορισμός της τιμής ισορροπίας των επιτοκίων	493
19.6.2	Η διάρθρωση των επιτοκίων και ο κίνδυνος	494
19.6.3	Η καμπύλη αποδόσεων και επιτοκίων	495
19.7	Περίληψη	498
19.8	Ερωτήσεις και Ασκήσεις	499

## ΜΕΡΟΣ Δ: ΑΠΟΔΟΣΗ & ΚΙΝΔΥΝΟΣ

### κεφάλαιο **20**

#### **Διαχείριση Ενεργητικού - Παθητικού ενός τραπεζικού οργανισμού**

20.1	Ο ισολογισμός ενός τραπεζικού οργανισμού	506
20.2	Οι βασικές αρχές της τραπεζικής διαχείρισης	514
20.2.1	Διαχείριση ρευστότητας και ο ρόλος των διαθεσίμων	515
20.2.2	Διαχείριση ενεργητικού	518
20.2.3	Διαχείριση παθητικού	528
20.2.4	Περιθώριο και ευαισθησία επιτοκίου	533
20.3	Διαχείριση της ευαισθησίας του επιτοκίου	546
20.3.1	Διαχείριση του ανοίγματος κεφαλαίων	547
20.3.2	Διαχείριση ανοίγματος κεφαλαίων σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους	548
20.3.3	Η δυναμική ανάλυση του ανοίγματος	551
20.5	Περίληψη	522
20.6	Ερωτήσεις και Ασκήσεις	554

κεφάλαιο **21**

**Η αξιολόγηση της διαχείρισης ενός τραπεζικού ιδρύματος**

21.1	Οι δείκτες αξιολόγησης κινδύνου και απόδοσης μιας τράπεζας	559
21.2	Μελέτη Περίπτωσης	566
21.3	Περίληψη	582
21.4	Ερωτήσεις και Ασκήσεις	584

κεφάλαιο **22**

**Διαχείριση των κινδύνων του τραπεζικού χαρτοφυλακίου**

22.1	Ορισμοί των κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες	592
22.2	Τιτλοποίηση και διαχείριση κινδύνων	602
22.3	Προχωρημένες και εναλλακτικές μέθοδοι μέτρησης και διαχείρισης του κινδύνου των επιτοκίων	607
22.3.1	Η έννοια της διάρκειας	607
22.3.1.1	Απαιτήσεις απλής πληρωμής (Single - payment assets)	607
22.3.1.2	Απαιτήσεις πολλαπλών πληρωμών (multipayment assets)	608
22.3.2.	Το άνοιγμα (κενό) διάρκειας	610
22.3.3	Καμπυλότητα και διάρκεια ανώτερης τάξης - convexity and higher-order duration	613
22.4	Ανακατασκευάζοντας τον ισολογισμό	615
22.5	Η προσέγγιση VaR	620
22.7	Περίληψη	624
22.8	Ερωτήσεις και Ασκήσεις	625

κεφάλαιο **23**

**Η κρίση του χρηματοπιστωτικού συστήματος του 2008**

23.1	Περιγραφή της κρίσης και των πρώτων παρεμβάσεων	630
23.2	Τα αίτια της κρίσης	636
23.2.1	Οικονομικοί Παράγοντες	638
23.2.2	Ο ρόλος του σύγχρονου χρηματοοικονομικού	

	συστήματος _____	640
23.2.2.1	Τιτλοποίηση στοιχείων ενεργητικού των τραπεζών _____	640
23.2.2.2	Χρηματοοικονομική Μόχλευση _____	644
23.3	Η κρίση και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα _____	645
23.4	Ορισμένα συμπεράσματα _____	648
23.4.1	Η σημασία της διαχείρισης κινδύνου _____	649
23.4.2	Ο ρόλος της εταιρικής διακυβέρνησης στην διαχείριση κινδύνου _____	651
23.4.3	Ενίσχυση της εποπτείας του χρηματοπιστωτικού συστήματος και της διαφάνειας στις συναλλαγές _____	652
23.5	Το μέλλον του χρηματοπιστωτικού συστήματος _____	655
23.6	Περίληψη _____	659
	<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b> _____	661

# Κεφάλαιο 1

## Ο Ρόλος και η Λειτουργία ενός Τραπεζικού Οργανισμού

Στο πρώτο Κεφάλαιο θα αναλύσουμε βασικές έννοιες που σχετίζονται άμεσα με το ρόλο και τη λειτουργία ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Συγκεκριμένα, θα αναλύσουμε την έννοια της τράπεζας, το σκοπό και τη οργανωτική δομή των τραπεζών στη σύγχρονη χρηματοοικονομική αγορά. Στη συνέχεια θα ασχοληθούμε με τις δραστηριότητες, τις λειτουργίες και τις υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα. Εστιάζουμε στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά μια τραπεζικής επιχείρησης, καθώς επίσης και σε τραπεζικά μεγέθη που αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για την αποτελεσματική λειτουργία της. Συγκεκριμένα, αναλύουμε το ρόλο της ρευστότητας, της ασφάλειας και της κερδοφορίας, αλλά και τη σημασία των κινδύνων στην επίτευξη των στόχων μιας τράπεζας. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την παρουσίαση θεμάτων σχετικά με τη σχέση πελατών και τράπεζας.

## 1.1 Εισαγωγή

Ο βασικός ρόλος των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων είναι η άντληση κεφαλαίων από τους ιδιοκτήτες αυτών, είτε πρόκειται για επιχειρήσεις είτε για νοικοκυριά. Τα κεφάλαια που αντλούνται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, με κύριο διαμεσολαβητή τους και διαχειριστή τις τράπεζες, κατανέμονται σε επενδυτές που τα χρησιμοποιούν για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Οι επενδυτές με τη σειρά τους έρχονται σε επαφή με τις τράπεζες και καταθέτουν τα χρήματα τους είτε σε λογαριασμούς είτε αγοράζοντας τραπεζικά προϊόντα. Η ομαλή και ασφαλής λειτουργία ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την σταθερότητα τους οικονομικού συστήματος και την αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς καθώς επίσης και για την ανάπτυξη ολόκληρης της οικονομίας.

## 1.2 Η Έννοια της Τράπεζας

Στην παρούσα ενότητα του κεφαλαίου θα παρουσιάσουμε την έννοια της τράπεζας από την σκοπιά της επιχείρησης. Η τράπεζα μπορεί να θεωρηθεί μια εμπορική επιχείρηση με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά. Βασικό χαρακτηριστικό της τράπεζας με τη μορφή της επιχείρησης είναι η διευκόλυνση των πιστωτικών συναλλαγών και η διαμεσολάβηση στη μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ επενδυτών σε εθνικό και σε διεθνές επίπεδο. Τα τελευταία χρόνια, λόγω της ανάπτυξης τόσο του τραπεζικού συστήματος όσο και των χρηματοοικονομικών αγορών, οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες των τραπεζών διευρύνονται συνεχώς σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι πιο απλοί τρόποι για τη διευκόλυνση των συναλλαγών είναι τα δάνεια και οι μεταφορές κεφαλαίων από λογαριασμό σε λογαριασμό.

Η τράπεζα αποτελεί μια μορφή επιχείρησης. Πελάτες προσεγγίζουν μία τράπεζα για να αγοράσουν τα προϊόντα της πληρώνοντας ένα συγκεκριμένο χρηματικό ποσό. Το χρηματικό ποσό αυτό καταβάλλεται στην τράπεζα με πολλές μορφές, είτε με τη μορφή καταθετικού λογαριασμού είτε με την αγορά ενός τραπεζικού προϊόντος. Στην περίπτωση καταθετικού λογαριασμού το χρηματικό ποσό παραμένει στο ταμείο της τράπεζας, και τα στελέχη της το διαχειρίζονται αναλόγως. Στη συνέχεια, τα



στελέχη της τράπεζας μπορούν να κρατήσουν το συγκεκριμένο ποσό στο ταμείο ως ρευστά διαθέσιμα είτε μπορούν να τα επενδύσουν αποκομίζοντας μελλοντικά κέρδη για την επιχείρησή τους. Από την άλλη η τράπεζα υποχρεούται να αποδίδει ένα τόκο, δηλαδή ένα ποσοστό του ποσού, που καθορίζεται από την Κεντρική Τράπεζα, στον πελάτη. Επίσης, η τράπεζα μπορεί να δίνει χρήμα στους πελάτες της με μορφή δανείου, πρόκειται δηλαδή για την αντίθετη ακριβώς πράξη από την κατάθεση. Ουσιαστικά, η τράπεζα είναι μια επιχείρηση όπου πραγματοποιείται ανταλλαγή χρήματος και γενικότερα συναλλαγματικές δραστηριότητες κυρίως με τη μορφή και χρηματικών πληρωμών για υπηρεσίες ή χρηματοοικονομικά προϊόντα.

### **1.2.1 Σκοπός της Τράπεζας**

Ο σκοπός της τράπεζας, με τη μορφή που παρουσιάσαμε παραπάνω είναι η συνεχής κυκλοφορία χρήματος, η διευκόλυνση των συναλλαγών και η πίστωση. Αυτό πραγματοποιείται άμεσα με την αποδοχή καταθέσεων ή άλλων κεφαλαίων, είτε με τη χορήγηση δανείων και πιστώσεων, είτε με τη διαχείριση αξιόγραφων. Επίσης, στα πλαίσια όλων των προαναφερόμενων συναλλαγών, μια τραπεζική επιχείρηση πουλάει χρηματοοικονομικά-τραπεζικά προϊόντα, καθώς επίσης και υπηρεσίες που διευκολύνουν τους πελάτες της, με απώτερο σκοπό την αύξηση της κερδοφορίας της. Η βασική λειτουργία μιας τράπεζας βασίζεται στην ανταλλαγή του χρήματος, και ο ρόλος της είναι αυτός του διαμεσολαβητή μεταξύ των πελατών.

## **1.3 Είδη Τραπεζών**

Οι τράπεζες ανάλογα με τις τραπεζικές εργασίες και τα χρηματοοικονομικά προϊόντα που προσφέρουν κατατάσσονται σε διάφορες κατηγορίες. Πρόκειται για τις εμπορικές τράπεζες, τις συνεταιριστικές τράπεζες και τις τράπεζες επενδύσεων.

### **1.3.1 Εμπορικές Τράπεζες**

Οι εμπορικές τράπεζες πραγματοποιούν τραπεζικές εργασίες που απευθύνονται σε ιδιώτες, νοικοκυριά και εμπόρους, και

μπορεί να είναι είτε δημόσιες είτε ιδιωτικές, καθώς επίσης και αλλοδαπές. Οι βασικές εργασίες που λαμβάνουν χώρα είναι κυρίως οι συναλλαγές, οι υπηρεσίες πληρωμών και οι καταθετικοί λογαριασμοί. Στην κατηγορία των καταθετικών λογαριασμών υπάρχουν επιμέρους προϊόντα ανάλογα με τις ανάγκες και την οικονομική δυνατότητα του εκάστοτε πελάτη. Συγκεκριμένα, ο πελάτης μπορεί να επιλέξει ένα λογαριασμό μεταξύ ταμειευτηρίου, όψεως, υπερανάληψης κ.τ.λ., ανάλογα με τις επιθυμίες του. Επίσης, υπάρχουν πολλά χρηματοοικονομικά προϊόντα όπως είναι τα αποταμειυτικά και επενδυτικά προγράμματα. Σε αυτή την κατηγορία συγκαταλέγονται τα χρεόγραφα, επενδύσεις σε τίτλους των χρηματιστηρίων, καθώς επίσης και παράγωγα προϊόντα. Μια εμπορική τράπεζα παρέχει διάφορες μορφές χρηματοδότησης. Τέλος, σε μια εμπορική τράπεζα υπάρχει η στεγαστική πίστη, η καταναλωτική πίστη και διαφοροποιημένα προϊόντα αυτών.

### 1.3.2 Συνεταιριστικές Τράπεζες

Οι συνεταιριστικές τράπεζες έχουν κυρίως τοπικό χαρακτήρα και αποσκοπούν στην ενίσχυση της τοπικής αγοράς, όπως είναι η ανάπτυξη π.χ. των τοπικών παραγωγών γεωργικών προϊόντων. Συγκεκριμένα, δραστηριοποιούνται σε όλες τις κύριες τραπεζικές εργασίες, καταθέσεις, χρηματοδοτήσεις, εμβάσματα, εγγυητικές επιστολές, χρηματιστηριακές εργασίες, ασφάλειες και συνεχώς αναπτύσσονται και σε νέες δραστηριότητες. Οι συνεταιριστικές τράπεζες γνωρίζοντας πολύ καλά τις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας, έχουν σαν στόχο να βρίσκονται δίπλα στους κατοίκους προσφέροντας τους σύγχρονα, ανταγωνιστικά και προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους τραπεζικά προϊόντα, προάγοντας παράλληλα την τοπική οικονομία. Ουσιαστικά, οι συνεταιριστικές τράπεζες προσαρμόζοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, καλύπτουν τις επιχειρηματικές και τις προσωπικές ανάγκες του κάθε πελάτη τους αλλά και της κάθε μικρομεσαίας επιχείρησης που δραστηριοποιείται στην τοπική κοινωνία. Ο τοπικός χαρακτήρας της συνεταιριστικής τράπεζας προσδίδει σημαντικά πλεονεκτήματα και ισχυρά ανταγωνιστικά στοιχεία σε τοπικό επίπεδο.

### 1.3.3 Τράπεζες Επενδύσεων

Οι τράπεζες επενδύσεων σε αντίθεση με τις εμπορικές τράπεζες, δεν διαχειρίζονται προσωπικούς τραπεζικούς λογαριασμούς και δεν διεκπεραιώνουν απευθείας συναλλαγές με πελάτες. Ωστόσο, μια τράπεζα επενδύσεων μπορεί να παρέχει επενδυτικές συμβουλές σε ιδιωτική βάση. Οι τράπεζες επενδύσεων συνάπτουν μακροπρόθεσμα δάνεια για τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε κεφαλαιουχικό εξοπλισμό, κυρίως πάγια στοιχεία, αλλά δεν παρέχουν επιχορηγήσεις. Οι επενδυτικές τράπεζες παίρνουν τις αποφάσεις τους για λήψη και χορήγηση δανείων με γνώμονα αποκλειστικά τα χαρακτηριστικά της κάθε επένδυσης και τις εκάστοτε ευκαιρίες που προσφέρουν οι χρηματαγορές. Μια τράπεζα επενδύσεων αντλεί το κύριο μέρος των πόρων της από τους επενδυτές που τοποθετούν μέσω αυτής χρηματικά ποσά στις κεφαλαιαγορές.

### 1.4 Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή και το οργανόγραμμα μιας εμπορικής τράπεζας αναπτύσσονται σε ιεραρχικά επίπεδα και ακολουθούν κανόνες που υπαγορεύεται από το λειτουργικό περιβάλλον της εκάστοτε τράπεζας. Οι κανονισμοί που διέπουν την οργανωτική δομή της τράπεζας βασίζονται κυρίως στο μέγεθος της, στον τρόπο διοίκησης και αναφέρονται στα καθήκοντα, τις ευθύνες και την εξουσία των στελεχών και υπαλλήλων της.

Η οργανωτική δομή μιας εμπορικής τράπεζας στηρίζεται σε τρία βασικά επίπεδα. Το επίπεδο καθορισμού της επιχειρηματικής αποστολής και στρατηγικής, το οποίο καθορίζεται από τη Γενική Συνέλευση, τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και τους Διευθυντές. Σκοπός είναι η υποστήριξη και η ομαλή λειτουργία στη διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων, η αναβάθμιση του εξοπλισμού, των προϊόντων και η εξυπηρέτηση των αναγκών της τράπεζας στο ευρύτερο τραπεζικό περιβάλλον. Σημαντικό τμήμα για τη διαχείριση της τράπεζας είναι η διοίκηση της τράπεζας όπου αποφασίζονται η στρατηγική και οι πολιτικές που θα ακολουθήσει η τράπεζα για την ανάπτυξη της και την κερδοφορία της. Στο επίπεδο αυτό λαμβάνονται σημαντικές αποφάσεις για την ανάπτυξη και την προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών κυρίως από τις αντίστοιχες Διευθύνσεις και μονάδες. Τέλος,

απομένει το εκτελεστικό τμήμα της τράπεζας όπου τα μεσαία στελέχη και οι υπάλληλοι ολοκληρώνουν τις τραπεζικές εργασίες.

Ανάλογα με συγκεκριμένα κριτήρια οι τράπεζες κατατάσσονται σε διάφορες κατηγορίες. Τα κριτήρια αυτά κυρίως βασίζονται στην οργανωτική τους δομή, τον κλάδο οικονομίας στον οποίο δραστηριοποιούνται και τον επιχειρηματικό τους προσανατολισμό.

### 1.4.1 Βασική Λειτουργία της τράπεζας

Το τραπεζικό σύστημα αποτελεί τη βάση στην οποία στηρίζετε η οργάνωση και η λειτουργία των τραπεζών. Η λειτουργία όλων των τραπεζών βασίζεται σε βασικές αρχές και κανόνες που διέπουν το τραπεζικό σύστημα παγκοσμίως, ανεξαρτήτως κρατών και εθνικών ιδιαιτεροτήτων.

Η ουσιαστική λειτουργία της τράπεζας ως εμπορική επιχείρηση είναι η δημιουργία κέρδους από το χρήμα και την πίστωση. Η τράπεζα αποτελεί μια επιχείρηση, η οποία δέχεται καταθέσεις χρημάτων και αξιών τις οποίες χρησιμοποιεί για βραχυπρόθεσμη πιστοδότηση του βιομηχανικού κλάδου, καθώς και για μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση της επενδυτικής δραστηριότητας. Επίσης, μεσολαβεί στην κυκλοφορία των κεφαλαίων, είτε με τη μορφή πιστώσεων, είτε με τη μορφή αξιόγραφων διευκολύνοντας τις πληρωμές και διαχειρίζοντας αξιόγραφα.

Στην Ελλάδα, οι τράπεζες λειτουργούν με τη μορφή ανώνυμης εταιρίας, όπου το μετοχικό της κεφάλαιο καταβάλλεται σε μετρητά και οι μετοχές της είναι υποχρεωτικά ονομαστικές. Για τη νόμιμη λειτουργία της τράπεζας απαιτείται η παροχή ειδικής άδειας λειτουργίας από την Κεντρική Τράπεζα βάση κάποιων κριτηρίων.

### 1.4.2 Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στη λειτουργία της τράπεζας

Ωστόσο, η τράπεζα ως επιχείρηση παρουσιάζει κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά σε σχέση με τις εμπορικές επιχειρήσεις των άλλων κλάδων της οικονομίας. Η τράπεζα είναι μια εμπορική επιχείρηση που ασχολείται με το εμπόριο του χρήματος. Βασικό

προϊόν της επιχείρησης αποτελεί το χρήμα. Τα κεφάλαια που διαχειρίζεται είναι κυρίως δανειακά, επειδή προέρχονται από την άντληση χρήματος από τις καταθέσεις των πελατών. Η διαχείριση των δανειακών κεφαλαίων λαμβάνει χώρα ώστε η τράπεζα να δανείσει μέρος αυτών των κεφαλαίων στους πελάτες της και έτσι να συγκεντρώσει επιπλέον κεφάλαια από τους τόκους των καταθέσεων. Τα κέρδη από τους τόκους των κεφαλαίων που έχει δανείσει στην πελατεία της δημιουργούν ένα σημαντικό περιθώριο κέρδους από το οποίο καλύπτει τα λειτουργικά έξοδα και δημιουργεί ποσοστό κέρδους. Τα ίδια κεφάλαια που ανήκουν στην τράπεζα, χρησιμοποιούνται για την υλική υποδομή, τον εξοπλισμό και γενικότερα για τα πάγια στοιχεία της τράπεζας, δηλαδή αποτελούν τα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης.

Σημαντική ανησυχία σε μια τραπεζική επιχείρηση αποτελεί η ανάγκη ρευστότητας. Το πρόβλημα της ρευστότητας υφίσταται διότι η τράπεζα δεν είναι σε θέση να προβλέψει την ημερομηνία λήξης των υποχρεώσεων της, και παράλληλα δεν υπάρχει η δυνατότητα αναστολής στην εξόφληση των ληξιπρόθεσμων υποχρεώσεων της.

Τέλος, οι εργασίες μιας τράπεζας διεξάγονται από ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων εντός και εκτός των εθνικών συνόρων. Συνεπώς, η τράπεζα αποτελεί μια διεθνοποιημένη επιχείρηση, η οποία διαχειρίζεται και συναλλάσσει κεφάλαια τόσο σε εθνικό όσο και σε ξένο νόμισμα.

### 1.4.3 Ρευστότητα

Οι βασικές αρχές λειτουργίας μιας τράπεζας αντικατοπτρίζουν την τραπεζική πολιτική για την επίτευξη της οικονομικής ανάπτυξης και του καλύτερου δυνατού οικονομικού αποτελέσματος. Μια από τις βασικές αρχές για την αποτελεσματική λειτουργία της τράπεζας είναι η ρευστότητα. Η ρευστότητα ουσιαστικά περιγράφει την ικανότητα της τραπεζικής επιχείρησης να ανταποκρίνεται στις ληξιπρόθεσμες υποχρεώσεις της σε δεδομένη στιγμή. Όταν η τράπεζα δεν αντιμετωπίζει πρόβλημα ρευστότητας μπορεί να αποπληρώσει τις αιτήσεις των καταθετών της για την απόδοση του τόκου. Το επίπεδο ρευστότητας προσδιορίζεται βάσει των ληξιπρόθεσμων υποχρεώσεων προς τα διαθέσιμα μέσα πληρωμής αυτών. Η

τήρηση της επάρκειας ρευστότητας αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την ομαλή λειτουργία της τράπεζας αλλά και για την προστασία των πελατών της, και γι' αυτό το λόγο έχει ρυθμιστεί νομοθετικά με την καθιέρωση ενός ελάχιστου ορίου ταμειακής ρευστότητας. Το ελάχιστο όριο ταμειακής ρευστότητας έχει καθοριστεί από διεθνείς χρηματοοικονομικές αρχές με βάση το μέγεθος και τις δραστηριότητες της τράπεζας περιορίζοντας την έκθεσή της σε κίνδυνο. Ουσιαστικά, η επάρκεια ρευστότητας είναι η εξισορρόπηση μεταξύ των εισροών και εκροών χρήματος στο ταμείο της τράπεζας. Η βασική τραπεζική λειτουργία που είναι υπεύθυνη για αυτό είναι η λήψη και η παροχή πιστώσεων. Για την εξισορρόπηση των δύο αντίθετων χρηματικών ροών, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να διατηρούν επαρκή ταμειακά διαθέσιμα.

#### 1.4.4 Ασφάλεια

Σημαντικός παράγοντας για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία της τράπεζας αποτελεί ο έλεγχος της φερεγγυότητας του δανειολήπτη και της οικονομικής τους επιφάνειας, με βάση το σύνολο της οικονομικής του κατάστασης. Όλες οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες, για την σωστή διαχείριση ξένων κεφαλαίων, πριν χορηγήσουν δανειακό κεφάλαιο σε πελάτη τους να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα και εγγυήσεις έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η αποπληρωμή της πίστωσης στο ακέραιο μαζί με τον τόκο του δανείου.

Οι πληροφορίες σχετικά με την οικονομική επιφάνεια και την φερεγγυότητα του πελάτη υπάρχουν σε τραπεζικά συστήματα διαχείρισης κινδύνων και συστήματα συναλλαγματικής συμπεριφοράς. Η λεπτομερής ανάλυση, η γνώση της αγοράς και η παρακολούθηση των εξελίξεων της οικονομικής κατάστασης συνηγορούν στη δημιουργία από την πλευρά της τράπεζας ενός γενικότερου προφίλ για την ασφάλεια των συναλλαγών της. Αποβλέποντας στην ασφάλεια και στην ελαχιστοποίηση του κινδύνου, οι τράπεζες ακολουθούν την τακτική διασποράς κινδύνου, δηλαδή χορηγούν μεγάλο αριθμό δανείων σε πελάτες με διαφορετικό οικονομικό προφίλ.

### 1.4.5 Κερδοφορία

Σκοπός της τράπεζας, όπως της κάθε εμπορικής επιχείρησης, είναι η επίτευξη του μεγαλύτερου δυνατού κέρδους σε συνδυασμό με το ελάχιστο κόστος. Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται η κατάλληλη διαχείριση των μέσων και των υπηρεσιών που διαθέτει. Η κερδοφορία μιας τραπεζικής επιχείρησης έχει να κάνει άμεσα με την ταμειακή ρευστότητα, την ασφάλεια των συναλλαγών και τη μείωση όσο το δυνατόν του κινδύνου. Όμως, η ανάγκη διατήρησης της ρευστότητας συνεπάγεται μείωση των εσόδων, άρα και του κέρδους καθώς επίσης και τον περιορισμό των επενδύσεων. Για να υπάρχει μεγάλη ρευστότητα πρέπει να υπάρχουν πολλά ταμειακά διαθέσιμα, χρηματικά ποσά που δεν είναι τοποθετημένα σε χορηγήσεις, οπότε η τράπεζα δεν έχει αυξημένες εισροές. Από την άλλη, η επιδίωξη μεγάλης κερδοφορίας οδηγεί σε ανεπαρκή ρευστότητα και μικρότερη ασφάλεια λόγω των αυξημένων χορηγήσεων. Η κερδοφορία και η αποδοτικότητα των κεφαλαίων μιας τραπεζικής επιχείρησης επηρεάζεται σημαντικά όχι μόνο από την οικονομική κατάσταση του πελάτη αλλά και από τα περιθώρια ανάπτυξης της αγοράς και το επίπεδο ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά.

### 1.4.6 Κίνδυνοι

Η διεθνοποίηση του χρηματοπιστωτικού συστήματος, η απελευθέρωση των αγορών και η εξειδίκευση των χρηματοοικονομικών προϊόντων, καθώς επίσης και τα νέα τεχνολογικά συστήματα επιφέρουν πολλούς και ποικίλους κινδύνους για μια τράπεζα. Επιπλέον, στο τραπεζικό σύστημα έχουν εισέλθει νέες υπηρεσίες και λειτουργίες με αποτέλεσμα η έκθεση της τράπεζας σε κινδύνους διαφόρων μορφών να αυξάνεται συνεχώς. Άρα, το ζήτημα της οργάνωσης, της ομαλής λειτουργίας αλλά και του εκσυγχρονισμού των συστημάτων αξιολόγησης και ελέγχου κινδύνου αποτελεί επιτακτική ανάγκη για την λήψη προληπτικών μέτρων με σκοπό την σταθερότητα και την επιβίωση κάθε τράπεζας.

## 1.5 Δραστηριότητες και Υπηρεσίες

Οι δραστηριότητες της τραπεζικής επιχείρησης διεξάγονται σε ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων είτε στην χώρα που αποτελεί έδρα της τράπεζας είτε στο εξωτερικό. Οι τραπεζικές εργασίες χωρίζονται κυρίως σε δύο βασικές κατηγορίες. Η πρώτη βασική κατηγορία πρόκειται για εργασίες, με τις οποίες τοποθετείται χρήμα στη τράπεζα. Γενικότερα, πρόκειται για εργασίες με τις οποίες επιδιώκεται η επένδυση των αντληθέντων χρηματικών κεφαλαίων από τους πελάτες. Τέτοιες εργασίες είναι κυρίως η προεξόφληση λογαριασμών, η παροχή δανείων με ενέχυρο αξιόγραφα ή ακίνητα και οι πιστώσεις. Επίσης, τα δάνεια ανάλογα με τη διάρκεια τους διακρίνονται σε βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, και ανάλογα με το ενέχυρο και το λόγο παροχής τους σε καταναλωτικά, κατασκευαστικά, στεγαστικά και φοιτητικά. Τέλος, εξειδικευμένες εργασίες όπως οι πιστώσεις, οι αγοραπωλησίες ακινήτων, συναλλάγματος και χρεογράφων αποτελούν εργασίες που αποβλέπουν στην επένδυση των αντληθέντων κεφαλαίων.

Αντίστοιχα, υπάρχουν και τραπεζικές εργασίες που αποβλέπουν στην άντληση και στη συγκέντρωση των χρηματικών κεφαλαίων. Η βασική τραπεζική εργασία σε αυτή την κατηγορία είναι οι καταθετικοί λογαριασμοί. Οι καταθέσεις, που αποτελούν την κύρια πηγή άντλησης χρημάτων, η έκδοση ομολογιακών δανείων και η αναπροεξόφληση εκ μέρους των εμπορικών τραπεζών του χαρτοφυλακίου στην εκδοτική τράπεζα.

Τέλος, υπάρχουν και οι μεσολαβητικές εργασίες, τις οποίες οι Τράπεζες διενεργούν προς εξυπηρέτηση της πελατείας τους με κέρδος ένα ποσοστό από την εργασία, και κυρίως αφορούν πιστωτικές διαμεσολαβήσεις. Οι συγκεκριμένες τραπεζικές υπηρεσίες πραγματοποιούνται βάση σύμβασης ανάμεσα με τον πελάτη και την τράπεζα. Με βάση κάποια κριτήρια και προϋποθέσεις πολλές από τις προαναφερόμενες εργασίες μπορούν να ενταχθούν σε άλλες κατηγορίες.

### 1.5.1 Σχέση Πελάτη και Τράπεζας

Σε αυτή την ενότητα εστιάζουμε την ανάλυση μας στον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες προσπαθούν να εντοπίσουν τις ανάγκες των πελατών και να προβλέψουν τη μελλοντική του συμπεριφορά.



Αυτό μπορεί να επιτευχθεί από μία καλή και ισορροπημένη σχέση μεταξύ της τράπεζας και του πελάτη. Η τράπεζα διαχωρίζει τους πελάτες σε επιμέρους ομάδες με ομοιογενή χαρακτηριστικά όσον αφορά την οικονομική κατάσταση και τις ανάγκες τους, έτσι επιτυγχάνεται η σωστή διαχείριση των πληροφοριών. Επίσης, γίνεται διαχωρισμός όσον αφορά στην πώληση και στη ζήτηση τραπεζικών προϊόντων ανά κατηγορία πελάτη.

Η πελατεία μιας τράπεζας μπορεί να διαχωριστεί σε τρεις βασικές κατηγορίες ανάλογα με τις ανάγκες και το χώρο δραστηριοποίησης της. Πρόκειται για ιδιώτες πελάτες, επιχειρηματική πελατεία και θεσμική πελατεία. Γενικότερα, οι τράπεζες ανήκουν στην κατηγορία επιχειρήσεων που δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στις ανάγκες του πελάτη, διευρύνοντας και δημιουργώντας συνεχώς νέα προϊόντα προς κάλυψη των αναγκών και ικανοποίηση της ζήτησης. Για να επιτευχθεί όμως ο στόχος της τράπεζας, όσον αφορά στη σχέση της με τον πελάτη, απαιτείται μεγάλη προσπάθεια προσέγγισης του πελάτη αλλά και ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών που αφορούν τον πελάτη.

Η σχέση του πελάτη με την τράπεζα ποικίλει ανάλογα με το προφίλ του πελάτη. Η διαφορετικότητα στις σχέσεις πελατών και τράπεζας έχει να κάνει με τα διαφορετικά προϊόντα και υπηρεσίες, τα ποσά που διαθέτουν οι πελάτες αλλά και τους διαφορετικούς τρόπους συναλλαγής του κάθε πελάτη με την τράπεζα. Συγκεκριμένα, υπάρχουν διαφορετικά προϊόντα και υπηρεσίες για την κάλυψη όλων των αναγκών τις κάθε κατηγορίας πελάτη, δηλαδή από στεγαστικά δάνεια μέχρι φοιτητικά, αλλά και δάνεια ίδιας κατηγορίας με διαφορετική δόση και ημερομηνία αποπληρωμής. Επίσης, υπάρχουν πελάτες που αποκτούν προϊόντα με διαφορετική συχνότητα, δηλαδή τοποθετούν τις αποταμιεύσεις τους σε διαφορετικού τύπου λογαριασμό, είτε προθεσμιακό είτε ταμειυτηρίου. Τέλος, παρατηρούνται σημαντικές διαφορές στις σχέσεις από τον τρόπο που ένας πελάτης επιθυμεί να αποκτήσει ένα προϊόν, δηλαδή από τον τρόπο που επιλέγει να εξυπηρετηθείς. Υπάρχουν πελάτες που κάνουν μια τηλεφωνική κλήση για την απόκτηση δανείου, ενώ υπάρχουν άλλοι που προτιμούν το τραπεζικό κατάστημα και την άμεση επικοινωνία με το προσωπικό της τράπεζας.

Κάθε πελάτης έχει τις δικές του ανάγκες, τις δικές του προτιμήσεις αλλά και διαφορετική οικονομική κατάσταση και

συνήθειες. Αυτοί είναι οι βασικοί παράγοντες που διαμορφώνουν τις σχέσεις του κάθε πελάτη με την εκάστοτε τράπεζα. Κάθε πελάτης έχει μοναδική σχέση με την εκάστοτε τράπεζα. Η τράπεζα λαμβάνοντας υπόψη της όλα τα παραπάνω και αναλύοντας πληροφορίες σχετικά το προφίλ του πελάτη, δημιουργεί προϊόντα με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών του και την εκπλήρωση των επιθυμιών του. Ωστόσο, δεν είναι εύκολο για τα αντίστοιχα τμήματα της τράπεζας να αποδώσουν σε κάθε προϊόν τους τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε πελάτη. Έτσι, το τμήμα μάρκετινγκ της εκάστοτε τράπεζας ομαδοποιεί του πελάτες ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους και τα κοινά τους στοιχεία.

Η κατηγοριοποίηση της πελατείας αποσκοπεί στην διευκόλυνση της διαχείρισης των πληροφοριών και συγκεκριμένα, στις ανάγκες, στις επιθυμίες και στα χαρακτηριστικά του κάθε πελάτη σε ομάδες, ώστε να μπορεί να προβλεφθεί η συμπεριφορά τους. Το κάθε τμήμα της πελατείας είναι με τέτοιο τρόπο διαμορφωμένο ώστε να αντικατοπτρίζει τις συμπεριφορές και τις ανάγκες των πελατών αλλά και να καθορίζει την εκάστοτε σχέση πελάτη και τράπεζας.

## 1.6 Περίληψη

- ❑ Ο ρόλος των τραπεζών είναι η άντληση κεφαλαίων από τους ιδιοκτήτες τους.
- ❑ Η ομαλή λειτουργία ενός τραπεζικού ιδρύματος αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την σταθερότητα τους οικονομικού συστήματος και την αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς καθώς επίσης και για την ανάπτυξη ολόκληρης της οικονομίας.
- ❑ Η τράπεζα θεωρείται μια εμπορική επιχείρηση με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά.
- ❑ Η τράπεζα, ως επιχείρηση, αποσκοπεί στη διευκόλυνση των πιστωτικών συναλλαγών και στη διαμεσολάβηση στη μεταφορά κεφαλαίων.
- ❑ Η βασική λειτουργία μιας τράπεζας βασίζεται στην ανταλλαγή του χρήματος, και ο ρόλος της είναι αυτός του διαμεσολαβητή μεταξύ των πελατών.
- ❑ Οι τράπεζες ανάλογα με τις τραπεζικές εργασίες διαχωρίζονται σε εμπορικές τράπεζες, συνεταιριστικές και τράπεζες επενδύσεων.
- ❑ Οι κανονισμοί που διέπουν την οργανωτική δομή της τράπεζας βασίζονται κυρίως στο μέγεθος της, στον τρόπο διοίκησης και αναφέρονται στα καθήκοντα, τις ευθύνες και την εξουσία των στελεχών και υπαλλήλων της.
- ❑ Η ουσιαστική λειτουργία της τράπεζας ως εμπορική επιχείρηση είναι η δημιουργία κέρδους από το χρήμα και την πίστωση.
- ❑ Σημαντικά χαρακτηριστικά για την ασφαλή λειτουργία μιας τράπεζας είναι η ρευστότητα, η ασφάλεια, η κερδοφορία και η αντιμετώπιση των κινδύνων.
- ❑ Οι δραστηριότητες της τραπεζικής επιχείρησης διεξάγονται σε ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων είτε στην χώρα που αποτελεί

έδρα της τράπεζας είτε στο εξωτερικό.

- ❑ Η σχέση του πελάτη με την τράπεζα ποικίλει ανάλογα με το προφίλ του πελάτη.
- ❑ Η κατηγοριοποίηση της πελατείας αποσκοπεί στην διευκόλυνση της διαχείρισης των πληροφοριών και συγκεκριμένα, στις ανάγκες, στις επιθυμίες και στα χαρακτηριστικά του κάθε πελάτη σε ομάδες, ώστε να μπορεί να προβλεφθεί η συμπεριφορά τους.

## 1.7 Ασκήσεις και Ερωτήσεις

1. Ποιά είναι εκείνα τα χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν μια τράπεζα από μια εμπορική επιχείρηση;
2. Ποιός είναι ο σκοπός λειτουργίας μιας τράπεζας αναφορικά με τους πελάτες της;
3. Σε ποιές κατηγορίες βασίζονται οι τραπεζικές εργασίες;
4. Ποιός είναι ο ρόλος της ρευστότητας και πως μπορεί να καθοριστεί μέσα από τη διαχείριση των κεφαλαιακών στοιχείων της τράπεζας;
5. Από ποιούς φορείς καθορίζεται η στρατηγική και η πολιτική που θα ακολουθήσει μια τράπεζα; Ποιός είναι ο ρόλος του υπαλληλικού προσωπικού της;
6. Ποιοί είναι οι βασικοί παράγοντες για την σταθερή λειτουργία μιας τράπεζας;
7. Ποιές είναι οι ανάγκες ανά διαφοροποιημένη ομάδα πελατών;
8. Ποιά είναι τα βασικά στοιχεία τα οποία καθορίζουν τη σχέση πελάτη και τράπεζας;
9. Πού αποσκοπεί η τμηματοποίηση των πελατών σε μια τραπεζική επιχείρηση; Με ποιό τρόπο συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος μάρκετινγκ της τράπεζας;
10. Γνωρίζετε ηλεκτρονικά συστήματα που εμπεριέχουν πληροφορίες σχετικά με το προφίλ των πελατών των τραπεζών; Ποιά η συμβολή τους στην σταθερότητα του συστήματος;