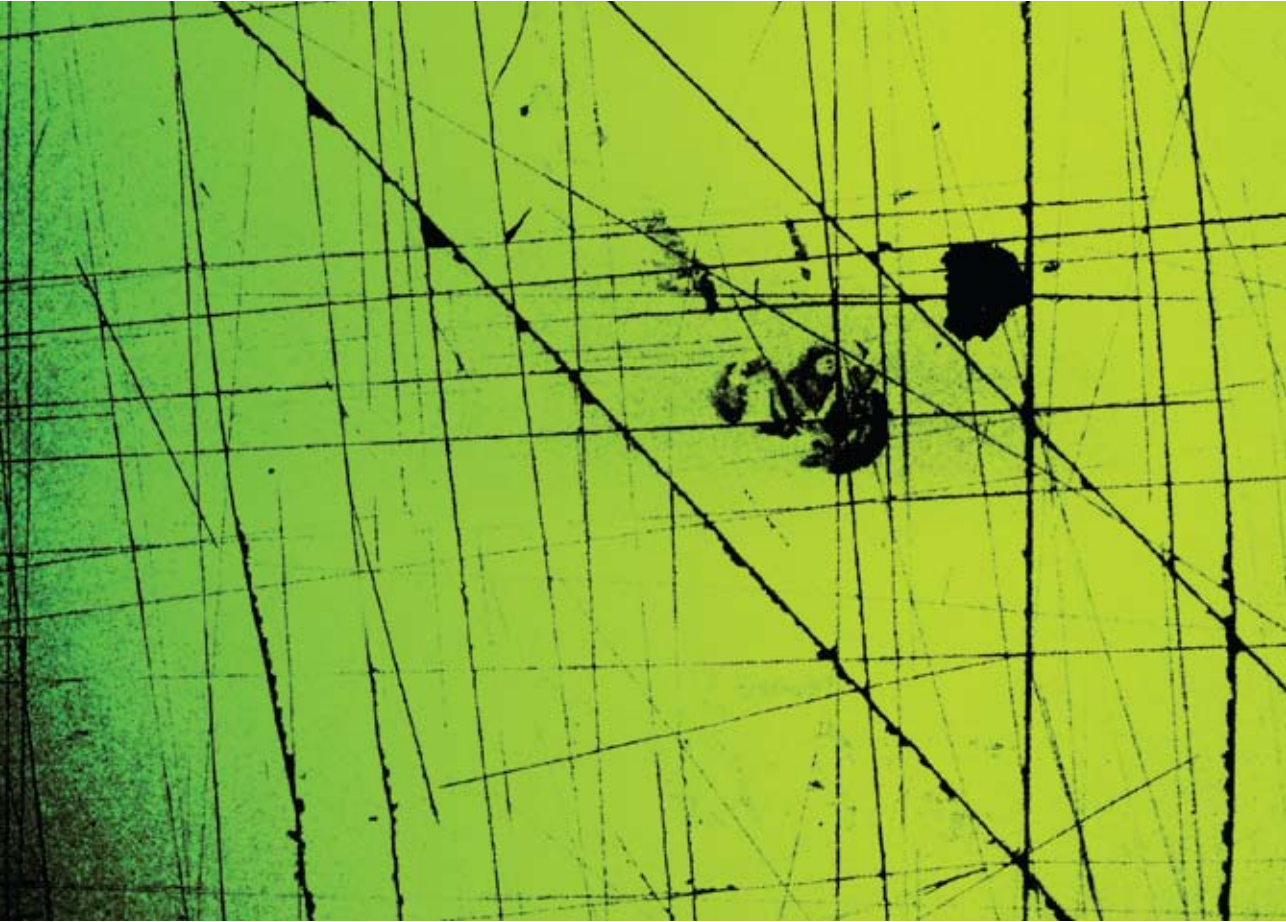


Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ



Γιάννης Ευσταθόπουλος

Από την κοινωνική ευθύνη  
στην κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζών

Αθήνα 2009



Γιάννης Ευσταθόπουλος

Από την κοινωνική ευθύνη  
στην κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζών

ISBN 978-960-8428-07-2

Οκτώβριος 2009

© INE - ΟΤΟΕ  
Βησσαρίωνος 9, 106 72, Αθήνα



# Περιεχόμενα

Πρόλογος του Πρόεδρου της ΟΤΟΕ	12
Πρόλογος του Διευθύνοντα Συμβούλου του ΙΝΕ - ΟΤΟΕ	13
Εισαγωγή	14
Κεφάλαιο Ι. Οι επιπτώσεις της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης στην οικονομική, κοινωνική και εδαφική συνοχή	17
1. Οι τράπεζες στο επίκεντρο της διεθνούς οικονομικής κρίσης	18
2. Κρίση και διαρθρωτικές αλλαγές στον παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό τομέα	20
2.1 Από την αποδιαμεσολάβηση στην τιτλοποίηση	20
2.2 Από την τιτλοποίηση στην κρίση των subprimes	22
2.3 Η χρηματοπιστωτική κρίση δεν έχει ολοκληρωθεί	27
2.4 Οι επιπτώσεις του επιχειρηματικού μοντέλου των τελευταίων δεκαετιών σε ζητήματα οικονομικής, κοινωνικής και εδαφικής συνοχής	28
2.4.1 Κατάργηση τοπικών καταστημάτων	29
2.4.2 Μικρές επιχειρήσεις	29
2.4.3 Τραπεζικός Αποκλεισμός	30
3. Προς ένα νέο επιχειρηματικό μοντέλο;	31

3.1 Η μελλοντική τράπεζα είναι υπό διαμόρφωση	31
3.1.1 Χρηματιστικός τομέας και παγκόσμια οικονομική ανάπτυξη	31
3.1.2 Ο ρόλος του χρηματοπιστωτικού τομέα στο μετα-κρίσιako αναπτυξιακό υπόδειγμα	32
3.1.3 Ένα νέο μετα-κρίσιako επιχειρηματικό μοντέλο	33
3.2 Οι αλλαγές αυτές κινούνται στην σωστή κατεύθυνση;	35
3.2.1 Συγκέντρωση κεφαλαίου και αποτελεσματικότητα	35
3.2.2 Οι επιπτώσεις μιας ελεγχόμενης τιτλοποίησης για την χρηματοδότηση της οικονομίας	36
3.2.3 Προς μια τράπεζα δύο ταχυτήτων;	37
<b>Κεφάλαιο 2. Η κοινωνική εταιρική ευθύνη στις Ελληνικές τράπεζες: υφιστάμενη κατάσταση, αδυναμίες και προοπτικές</b>	39
I. Η θεσμοποίηση της κοινωνικής εταιρικής ευθύνης	40
I.1 Ορισμός της Ε.Κ.Ε	40
I.2 Η θεσμοποίηση της Ε.Κ.Ε	42
I.2.1 Οι επιχειρήσεις ως πηγή «θεσμικών καινοτομιών»	42
I.2.2 Οι πιέσεις των υπερεθνικών επιχειρήσεων στο κράτος ευνοούν την Ε.Κ.Ε	43
I.2.3 Πρωτοβουλίες θεσμοποίησης σε διεθνές επίπεδο	45
I.2.4 Πρωτοβουλίες θεσμοποίησης στην Ελλάδα	46
I.3. Πρωτοβουλίες θεσμοποίησης της Ε.Κ.Ε στον χρηματοπιστωτικό τομέα	47
2. Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη: μια κριτική προσέγγιση	48

2.1 Η αναγκαιότητα μιας εναλλακτικής θεώρησης της Ε.Κ.Ε	48
2.2 Μια απάντηση των υπερεθνικών στα κοινωνικά κινήματα	49
2.3 Προς μια ιδιωτικοποίηση του Δικαίου;	50
2.3.1 Οι επιχειρήσεις αδυνατούν να διαχειριστούν το γενικό συμφέρον	50
2.3.2 Έλλειψη αξιοπιστίας και διαφάνειας στις διαδικασίες αξιολόγησης της Ε.Κ.Ε	51
2.4 Ανεπάρκεια πληροφοριών για το πραγματικό οικονομικό κόστος της Ε.Κ.Ε	52
2.5 Οι επενδυτικές και καταναλωτικές αποφάσεις δεν καθορίζονται από κοινωνικά και ηθικά κριτήρια	53
2.6 Τα όρια της Ε.Κ.Ε	54
2.7 Η αναθεώρηση της στάσης των Μ.Κ.Ο	55
2.8 Η Ε.Κ.Ε ως εργαλείο επαναπροσδιορισμού του γενικού συμφέροντος: η περίπτωση των επιχειρήσεων και οργανισμών κοινής ωφέλειας	56
3. Το συνδικαλιστικό κίνημα απέναντι στην Ε.Κ.Ε: υφιστάμενη κατάσταση και προοπτικές	58
3.1 Από τον φορντισμό στην Ε.Κ.Ε	58
3.2 Τα διλήμματα του συνδικαλιστικού κινήματος έναντι της Ε.Κ.Ε	59
3.3 Η συμμετοχή στην Ε.Κ.Ε ως εργαλείο ανανέωσης της συνδικαλιστικής δράσης	60
3.3.1 Το παράδειγμα των συμφωνιών-πλαίσιο	60
3.3.2 Η ανάγκη μιας αυτόνομης συνδικαλιστικής στρατηγικής κοινωνικής ευθύνης σε κλαδικό επίπεδο	61
3.3.3 Δυνητικά οφέλη της Ε.Κ.Ε για το συνδικαλιστικό κίνημα	61

3.3.4 Η συμμετοχή των εργαζομένων στην διαμόρφωση ενός νέου αναπτυξιακού υποδείγματος σε απάντηση στην παγκόσμια κρίση	62
4. Η Ε.Κ.Ε στις ελληνικές τράπεζες	63
4.1 Ο κοινωνικός ρόλος των τραπεζών διέπεται από μια κρίση αξιοπιστίας	63
4.2 Μεθοδολογικές επισημάνσεις	64
4.3 Αρχές, αξίες και κώδικες συμπεριφοράς των ελληνικών τραπεζών	65
4.4 Οι σχέσεις τράπεζας – πελατών	65
4.4.1 Οι σχέσεις με την πελατεία	66
4.4.2 Οι σχέσεις με τις τράπεζες	67
4.5 Σχέσεις τραπεζών-εργαζομένων	71
4.5.1 Οι σχέσεις με τους εργαζόμενους	71
4.5.2 Οι σχέσεις με τους εργοδότες: από την απορρύθμιση των συλλογικών συμβάσεων στην εξατομίκευση των αμοιβών βάσει στοχοθεσίας	72
4.6 Οι σχέσεις με την κοινωνία	74
4.6.1 Η αναγκαία οριοθέτηση της Ε.Κ.Ε	75
4.6.2 Για την επιστροφή της φιλανθρωπίας στο δημόσιο στερέωμα	76
5. Συμπεράσματα	77
Κεφάλαιο 3. Από την εταιρική κοινωνική ευθύνη σε μια νέα κοινωνική συμφωνία μεταξύ τραπεζών, εργαζομένων και πολιτών	79



I. Εκ νέου προσδιορισμός της κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών	82
I.1 Η χρηματοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων	82
I.2 Οι υπηρεσίες προς την κοινωνία	82
I.3 Άλλες υπηρεσίες και δραστηριότητες θεμελιώδους οικονομικής και κοινωνικής σημασίας	83
2. Οι συνιστώσες της νέας κοινωνικής συμφωνίας	84
2.1 Συμφιλιώνοντας οικονομική και κοινωνική αποτελεσματικότητα	84
2.2 Διευρύνοντας την πρόσβαση στα χρηματοπιστωτικά προϊόντα	86
3. Επτά άξονες για την κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζών	88
3.1 Η αποκατάσταση των σχέσεων με τους πελάτες	90
3.1.1 Η διαμόρφωση μιας νέας τραπεζικής σχέσης με τους πελάτες	90
3.1.2 Για μια τράπεζα απλή, διαφανή, χρήσιμη και καινοτομική	92
3.2 Η υπεύθυνη αντιμετώπιση των υπερχρεωμένων νοικοκυριών	94
3.2.1 Υπερδανεισμός: ένα σύγχρονο κοινωνικό πρόβλημα	94
3.2.2 Τα αίτια και η αντιμετώπιση του υπερδανεισμού	97
3.2.3 Ενδυνάμωση καταναλωτών μέσω επιμορφωτικών σεμιναρίων για χρηματοπιστωτικά θέματα	98
3.2.4 Συνετή πιστοδοτική πολιτική	98
3.2.5 Έγκαιρος εντοπισμός και αντιμετώπιση του υπερδανεισμού	99
3.2.6 Αντιμετώπιση του υπερδανεισμού εν μέσω συνθηκών κρίσης	100

3.3 Η καταπολέμηση του τραπεζικού αποκλεισμού	100
3.3.1 Επιπτώσεις του τραπεζικού αποκλεισμού	101
3.3.2 Η έκταση του τραπεζικού αποκλεισμού στην Ευρώπη και στην Ελλάδα	102
3.3.3 Τα αίτια του τραπεζικού αποκλεισμού	103
3.3.4 Τράπεζες, κοινωνική ευθύνη και τραπεζικός αποκλεισμός: υφιστάμενη κατάσταση και προοπτικές	106
3.3.5 Κοινωνική ή νομική ευθύνη έναντι του τραπεζικού αποκλεισμού;	108
3.4 Μικροπίστωση και χρηματοδότηση μικρών επιχειρήσεων	109
3.4.1 Η ελλειμματική χρηματοδότηση των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων	109
3.4.2 Η έννοια και η πρακτική της μικροπίστωσης	109
3.5 Η σύσταση ενός πυλώνα δημόσιων τραπεζών για την ανάπτυξη, την απασχόληση, την εδαφική συνοχή και την αειφορία	111
3.5.1 Μετά από την κρίση: χαμηλή ανάπτυξη και υψηλή ανεργία	111
3.5.2 Για έναν πυλώνα τραπεζών δημοσίου συμφέροντος	112
3.6 Προσφορά «αλληλέγγυας» αποταμίευσης και χρηματοδότησης	114
3.6.1 Αλληλέγγυα αποταμίευση και χρηματοδότηση	114
3.6.2 Ηθική και κοινωνική χρηματοδότηση	115
3.7. Σύστημα αξιολόγησης κοινωνικής χρησιμότητας των τραπεζών	115

3.7.1 Σύστημα αξιολόγησης της κοινωνικής χρησιμότητας των τραπεζών	115
3.7.2 Πεδίο «Εργαζόμενοι»	116
3.7.3 Πεδίο «Πελάτες»	117
3.7.4 Πεδίο «Κοινωνική Τραπεζική»	118
3.7.5 Πεδίο «Οικονομία»	120
3.7.6 Πεδίο «Κοινωνία»	120
Συμπεράσματα	121
Βιβλιογραφία	126

## Πρόλογος

Ενώ η μεγάλη κρίση της οικονομίας βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη, ο χρηματοπιστωτικός τομέας παραμένει στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος επειδή αποτελεί τον πυρήνα του σημερινού καθεστώτος ρύθμισης της οικονομίας. Η κρίση έχει οξύνει το διάχυτο αίσθημα δυσαρέσκειας των πολιτών έναντι των τραπεζών, το οποίο αναπτύχθηκε στην διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας. Όπως δείχνουν οι έρευνες κοινής γνώμης, η κοινωνική αποδοχή των τραπεζών βρίσκεται σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα.

Κατά παράδοξο τρόπο, η επιδείνωση της κοινωνικής αποδοχής των επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα, παρατηρείται ταυτοχρόνως με την ανάπτυξη της πρακτικής της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Παρά το γεγονός ότι οι μεγάλες τράπεζες κατέχουν σήμερα δεσπόζουσα θέση στις αξιολογήσεις και την βαθμολογία των επιχειρήσεων με βάση την κοινωνική ευθύνη που επιδεικνύουν, και δημοσιεύουν κοινωνικούς απολογισμούς ή διαθέτουν πόρους σε φιλανθρωπικούς σκοπούς και κοινωφελή έργα, παραμένουν ελάχιστα δημοφιλείς στην μεγάλη πλειοψηφία των πολιτών.

Η απόκλιση μεταξύ, του κοινωνικού προφίλ που προβάλλουν σήμερα οι τράπεζες, μέσω της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, και των στάσεων και αντιλήψεων της ελληνικής κοινής γνώμης για τις δραστηριότητές τους, εγείρει σημαντικά ερωτήματα, που χρήζουν, αδιαμφισβήτητα, περαιτέρω διερεύνησης. Η μελέτη της ΟΤΟΕ «Από την κοινωνική ευθύνη στην κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζών» διερευνά τις δυνατότητες των τραπεζών να αναπτύξουν νέες πρακτικές που θα τις καταστήσουν χρήσιμες στην κοινωνία και θα τους προσφέρουν την ηθική νομιμότητα που σήμερα στερούνται. Ιδιαίτερα το τρίτο κεφάλαιο της μελέτης διατυπώνει προτάσεις για τον αναπροσανατολισμό των σχέσεων των τραπεζών με την κοινωνία καθώς και ένα σύστημα αξιολόγησής τους με κριτήρια κοινωνικής χρησιμότητας.

**Σταύρος Κούκος**

Πρόεδρος ΟΤΟΕ

Πρόεδρος Ινστιτούτου Εργασίας ΟΤΟΕ

# Πρόλογος

Η μελέτη διερευνά το ζήτημα της κοινωνικής χρησιμότητας των τραπεζών (σε αντιδιαστολή με την «κοινωνική ευθύνη», της οποίας το περιεχόμενο και ο προσανατολισμός υφίστανται κριτική). Καταρχήν, η μελέτη θέτει το ερώτημα για ποιο λόγο οι τράπεζες δεν είναι σήμερα δημοφιλείς και υφίστανται ηθική και κοινωνική απαξίωση, σε διεθνές και εγχώριο επίπεδο. Στη συνέχεια, διερευνά γιατί η πολιτική της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης δεν μπορεί να αντιστρέψει το αρνητικό κλίμα που επικρατεί σε βάρος των τραπεζών, και ποιο είναι το περιεχόμενο της «κοινωνικής ευθύνης» των επιχειρήσεων. Καταλήγει διατυπώνοντας προτάσεις σχετικά με τις δυνητικές επιλογές των τραπεζών για την διέξοδο από την κρίση ηθικής νομιμότητας που υφίστανται σήμερα, και σχετικά με τι τρόπο οι εργαζόμενοι μπορούν να συμβάλουν στον συγκεκριμένο στόχο.

Η μελέτη «Από την κοινωνική ευθύνη στην κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζών» περιλαμβάνει τρία κεφάλαια: στο πρώτο κεφάλαιο εξετάζει τον ρόλο και την στάση των τραπεζών ως προς την εκδήλωση και την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης. Στο δεύτερο κεφάλαιο προσεγγίζει την σχέση των τραπεζών με την αναδυόμενη πρακτική της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και διερευνά τα αίτια για την εντυπωσιακή αντίφαση που καταγράφεται σήμερα μεταξύ της υποτιθέμενης καταξίωσης των τραπεζών ως πρότυπα κοινωνικά υπεύθυνων επιχειρήσεων και της κοινωνικής απαξίωσης που υφίστανται. Στο τρίτο κεφάλαιο, η μελέτη αναζητά δυνητικές λύσεις για την αποκατάσταση των σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και του τραπεζικού συστήματος με τον επαναπροσδιορισμό μιας νέας κοινωνικής συμφωνίας που θα καθιστούσε τις τράπεζες κοινωνικά χρήσιμες και για τον λόγο αυτό αποδεκτές, ή ακόμη και δημοφιλείς.

**Αριστοτέλης Λάκκας**  
Διευθύνων Σύμβουλος  
Ινστιτούτου Εργασίας ΟΤΟΕ

## Εισαγωγή

Ένα περίπου έτος έπειτα από την εκδήλωση της μεγαλύτερης χρηματοοικονομικής κρίσης των τελευταίων ογδόντα χρόνων, ο τραπεζικός τομέας συνεχίζει να βρίσκεται στο επίκεντρο της διεθνούς και εγχώριας επικαιρότητας. Η κρίση προκάλεσε την παρόξυνση ενός ήδη υπαρκτού αισθήματος κοινωνικής δυσaráσκειας έναντι των τραπεζών, το οποίο διαμορφώθηκε, σταδιακά, κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας. Η φθίνουσα κοινωνική αποδοχή του χρηματοπιστωτικού τομέα αποτυπώνεται σήμερα, τόσο σε έρευνες κοινής γνώμης, όσο και σε τοποθετήσεις καταναλωτικών και συνδικαλιστικών οργανώσεων, κοινωνικών φορέων, πολιτικών κομμάτων και μέσω μαζικής ενημέρωσης.

Διάφοροι λόγοι φαίνεται να συντρέχουν στην ρήξη της κοινωνικής συμφωνίας που συνδέει τις τράπεζες με τους πελάτες τους. Η επιβολή πρακτικών «αμφισβήτησιμης νομιμότητας» στους καταναλωτές καθώς και η συχνά αδιάφορη έως αδιάλλακτη στάση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων έναντι υπερχρεωμένων νοικοκυριών συγκαταλέγονται μεταξύ των πιο διαδεδομένων κριτικών που απευθύνονται σήμερα στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς.

Κατά παράδοξο τρόπο, η επιδείνωση του κοινωνικού status των τραπεζών λαμβάνει χώρα παρά την αυξανόμενη σημασία που οι ίδιες αποδίδουν, εδώ και ορισμένα έτη, στην αναδυόμενη έννοια και πρακτική της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Οι μεγάλες ελληνικές τράπεζες κατέχουν σήμερα μια εδραιωμένη παρουσία στον αναπτυσσόμενο αυτόν θεσμό, που λαμβάνει την μορφή βραβεύσεων, την συμμετοχή σε εγχώριες και διεθνείς πρωτοβουλίες για την προώθηση της κοινωνικής ευθύνης των επιχειρήσεων, την δημοσίευση πολυσέλιδων κοινωνικών απολογισμών και την χορήγηση σημαντικών ποσών σε φιλανθρωπικούς σκοπούς και κοινωφελή έργα.

Η απόκλιση μεταξύ, του κοινωνικού προφίλ που προβάλλουν σήμερα οι τράπεζες -μέσω της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης- και των στάσεων και αντιλήψεων της ελληνικής κοινής γνώμης για τις δραστηριότητές τους, εγείρει σημαντικά ερωτήματα, που χρήζουν, αδιαμφισβήτητα, περαιτέρω διερεύνησης.

Η παρούσα μελέτη επιδιώκει να προσεγγίσει το συγκεκριμένο θέμα θέτοντας τρία θεμελιώδη ερωτήματα:

- ποιοι λόγοι συντρέχουν στην εκδήλωση της κοινωνικής απαξίωσης των χρηματοπιστωτικών οργανισμών σε διεθνές και εγχώριο επίπεδο;
- γιατί η πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αδυνατεί να αντιστρέψει το αρνητικό κλίμα που επικρατεί εις βάρος τους;
- ποιες είναι οι δυναμικές επιλογές των τραπεζών για την διέξοδο από την κρίση ηθικής νομιμότητας που υφίστανται σήμερα και με τι τρόπο οι εργαζόμενοι μπορούν να συμβάλουν στον συγκεκριμένο στόχο;

Οι απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα αναπτύσσονται σε τρία κεφάλαια.

**Το 1ο κεφάλαιο** της μελέτης εξετάζει τον ρόλο και την στάση των τραπεζών ως προς την εκδήλωση και την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης. Η παρουσίαση του συγκεκριμένου ζητήματος συμβάλει στην καταγραφή των αλλαγών που επηρέασαν καθοριστικά τον τραπεζικό τομέα κατά την τελευταία δεκαπενταετία. Οι αλλαγές αυτές (απελευθέρωση αγορών, ιδιωτικοποιήσεις, διεθνοποίηση, συγχωνεύσεις και εξαγορές) οδήγησαν στην καθιέρωση ενός νέου επιχειρηματικού μοντέλου, το οποίο θέτει σαν απόλυτο στόχο την επίτευξη της μέγιστης βραχυπρόθεσμης κερδοφορίας. Η ευρεία διάχυση των αρχών του «μετοχικού μοντέλου» (shareholder model) στις εισηγμένες εταιρίες εκτιμάται ότι επηρεάζει τις σχέσεις της επιχείρησης με τα «ενδιαφερόμενα μέρη» της, προκαλώντας, παράλληλα, σοβαρά αναπτυξιακά και κοινωνικά ελλείμματα, τα οποία γίνονται ιδιαίτερος αισθητά σε κλάδους «στρατηγικής» σημασίας όπως ο χρηματοπιστωτικός τομέας, η ενέργεια, οι τηλεπικοινωνίες και οι μεταφορές.

Παρά τις δραματικές επιπτώσεις στην οικονομία και την απασχόληση, η σημερινή κρίση δεν φαίνεται να επηρεάζει τον πιο θεμελιώδη χαρακτηριστικό του shareholder model, είτε την μεγιστοποίηση της κερδοφορίας ανεξαρτήτως κοινωνικού, αναπτυξιακού και περιβαλλοντικού αποτελέσματος. Όπως διαπιστώνεται στο 1ο κεφάλαιο, το αναδυόμενο τραπεζικό μοντέλο της μετα-κρειακής περιόδου προαναγγέλλει την διαμόρφωση μιας τράπεζας με έντονο δυϊσμό, βασικό χαρακτηριστικό της οποίας θα αποτελεί η διεύρυνση των υφιστάμενων ανισοτήτων μεταξύ υψηλών και χαμηλών εισοδηματικών στρωμάτων, μεταξύ μεγάλων και μικρών επιχειρήσεων καθώς και μεταξύ αστικών περιοχών και λιγότερο πυκνοκατοικημένων/εύπορων περιοχών.

**Το 2ο κεφάλαιο** προσεγγίζει την σχέση των τραπεζών με την αναδυόμενη πρακτική της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (Ε.Κ.Ε). Όπως προκύπτει από την επισκόπηση της διεθνούς θεωρητικής και εμπειρικής βιβλιογραφίας για το συγκεκριμένο θέμα, η εταιρική κοινωνική ευθύνη, κινούμενη στις παρυφές της φιλανθρωπίας, χαρακτηρίζεται πολύ περισσότερο ως μια συγκυριακή απόπειρα των πολυεθνικών να αποκαταστήσουν, σε επικοινωνιακό επίπεδο, την ολοένα και πιο αμφισβητούμενη ηθική νομιμότητα της νεοφιλελεύθερης παγκοσμιοποίησης, παρά ως μια πραγματικά εναλλακτική μορφή κατανομής των πόρων με στόχο την επίτευξη στόχων γενικού συμφέροντος. Την διαπίστωση αυτή επιβεβαιώνει, σε πολύ μεγάλο βαθμό, η εξέταση των εκθέσεων κοινωνικής ευθύνης πέντε ελληνικών τραπεζών και η σύγκριση του περιεχομένου τους με τις πολυάριθμες και ποικίλες κοινωνικές προσδοκίες που εκφράζουν τα σημαντικότερα «ενδιαφερόμενα μέρη» τους (καταναλωτές, εργαζόμενοι, κοινωνία).

**Αντικείμενο του 3ου κεφαλαίου** αποτελεί η αναζήτηση δυνατικών λύσεων για την αποκατάσταση των σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και του τραπεζικού συστήματος. Ο επαναπροσδιορισμός της κοινωνικής συμφωνίας που συνδέει τα δύο αυτά μέρη λαμβάνει σήμερα εξαιρετικά μεγάλη σημασία. Η διεθνής χρηματοπιστωτική κρίση απέδειξε ότι οι τράπεζες δεν μπορούν να αποφύγουν τις κοινωνικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους. Η χορήγηση δανείων σε επισφαλή νοικοκυριά (χάρη στην υποτιθέμενη ασφάλεια που τους παρέχει η τιτλοποίηση) είχε ιδιαίτερος οδυνηρή κατάληξη,

τόσο για τις ίδιες τις τράπεζες (πτώχευσεις, αναδιαρθρώσεις, μαζικές απολύσεις) όσο και για το κοινωνικό σύνολο (ανεργία, ύφεση, δημόσια ελλείμματα). Υπό το συγκεκριμένο πρίσμα, η επαναπροσέγγιση της «κοινωνικής πραγματικότητας» αποτελεί επιτακτική ανάγκη για την ανεύρεση κοινωνικά και περιβαλλοντικά βιώσιμων πηγών πλούτου, που να είναι σε θέση να συμφιλιώσουν την οικονομική με την κοινωνική αποτελεσματικότητα. Οι επτά άξονες για την βελτίωση της κοινωνικής χρησιμότητας των τραπεζών που προτείνονται στην παρούσα μελέτη εντάσσονται στη συγκεκριμένη προσπάθεια. Ιδιαίτερη αναφορά πραγματοποιείται στις υπηρεσίες της τραπεζικής κοινωνικής που αφορούν στην καταπολέμηση κάθε μορφής τραπεζικού αποκλεισμού (οικονομικού, κοινωνικού, εδαφικού). Τέλος, στο ίδιο κεφάλαιο, παρουσιάζεται ένα σύστημα για την αξιολόγηση της κοινωνικής χρησιμότητας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, το οποίο επιχειρεί να συνεισφέρει σε μια ορθολογική καταγραφή και παρακολούθηση των κοινωνικών επιδόσεων.



## Κεφάλαιο I

Οι επιπτώσεις της διεθνούς  
χρηματοπιστωτικής κρίσης  
στην οικονομική, κοινωνική  
και εδαφική συνοχή

## I. Οι τράπεζες στο επίκεντρο της διεθνούς οικονομικής κρίσης

Ο παγκόσμιος χρηματοπιστωτικός κλάδος διανύει, κατά την τελευταία διετία, μια από τις δυσκολότερες περιόδους στην ιστορία του. Η περιπέτεια των subprimes, το καλοκαίρι του 2007, οδήγησε, μέσα σε ένα περίπου έτος, στην γενική κρίση του παγκόσμιου τραπεζικού συστήματος, προκαλώντας ζημιές της τάξης του ενός τρισεκατομμυρίου δολαρίων, μόνο για το έτος 2008 (IMF, 2009). Οι κυβερνήσεις επενέβησαν δραστικά έπειτα από την πτώχευση της Lehman Brothers στις 15 Σεπτεμβρίου 2008 –την μεγαλύτερη στη ιστορία των Η.Π.Α- ώστε να αποφευχθεί το ενδεχόμενο μετεξέλιξης της κρίσης των subprimes σε συστημική κρίση.

Ο χρηματοπιστωτικός τομέας βαρύνεται από ένα ιδιαίτερος αυξημένο μερίδιο ευθυνών για την εκδήλωση της μεγαλύτερης χρηματοπιστωτικής κρίσης στην ιστορία των τελευταίων 80 χρόνων. Ενδεικτικό του αρνητικού κλίματος έναντι των τραπεζών αποτελεί η πρόσφατη δήλωση του προέδρου της HSBC, σε συνέντευξη του στο BBC, στην οποία αναγνωρίζει ότι «η τραπεζική βιομηχανία οφείλει συλλογικά μια συγγώμη στον πραγματικό κόσμο για τα πεπραγμένα της καθώς και μια δέσμευση ότι θα εισπράξει τα διδάγματα της κρίσης»<sup>1</sup>.

Όπως σημειώνει ο Pierre Rimbart, σε άρθρο του στην Monde Diplomatique<sup>2</sup>, οι επενδυτικές τράπεζες απέδειξαν, σε διάστημα λίγων μόνο μηνών, την απερισκεψία τους (πιστωτική επέκταση που στηρίχθηκε στην ιδέα ότι οι αγορές ακινήτων θα γνώριζαν αιωνίως ανοδική τάση, αλόγιστη έκθεση σε επισφαλείς πιστώσεις), την βλαπτικότητα τους (κερδοσκοπικές συμπεριφορές στις αγορές πετρελαίου, διατροφικών προϊόντων και πρώτων υλών) καθώς και την ακόρεστη πλεονεξία των διοικούντων τους, που αρνούνται επιδεικτικά να προχωρήσουν –παρά τις δεκάδες εκατομμυρίων υφιστάμενων και μελλοντικών ανέργων<sup>3</sup>- σε μια γενναία αναθεώρηση των πρακτικών τους (οι τράπεζες ξοδεύουν εκ νέου δισεκατομμύρια δολάρια υπό την μορφή bonus για την αποζημίωση των traders). Τα αποτελέσματα των Goldman Sachs, Citigroup, Barclays, PNB Paribas και HSBC στην διάρκεια του δεύτερου τριμήνου του 2009 αποδεικνύουν ότι η κερδοσκοπική λειτουργία των τραπεζών φαίνεται να παραμένει, σε μεγάλο τουλάχιστον βαθμό, αλώβητη από την κρίση. Ταυτόχρονα, η διεθνής εμπειρία επιβεβαιώνει ότι οι τράπεζες δεν δείχνουν διατεθειμένες να μετακυλίσουν το όφελος από τα μέτρα στήριξης της ρευστότητας στα νοικοκυριά και στις επιχειρήσεις, αποσκοπώντας, αντιθέτως, σε μια άμεση αποκατάσταση της κερδοφορίας τους.

<sup>1</sup> "HSBC Chairman says banks must promote ethics", Boston.com, October 7, 2009.

<sup>2</sup> Pierre Rimbart, "Banques, bonus, bénéfices: Le paradoxe des parasites", Le Monde Diplomatique, 7 Août 2009.

<sup>3</sup> Ο ΟΟΣΑ έχει προβλέψει 20 με 25 εκατομμύρια περισσότερους ανέργους μέχρι το 2010, εκ των οποίων 8 με 10 εκατομμύρια στις χώρες του ΟΟΣΑ.

Οι φωνές, ωστόσο, που τάσσονται υπέρ της ριζικής αναθεώρησης του επιχειρηματικού μοντέλου που επικράτησε κατά την διάρκεια των δύο τελευταίων δεκαετιών στον παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό κλάδο πληθαίνουν. Σε άρθρο τους στην εφημερίδα *Le Monde*, στις 3 Σεπτεμβρίου 2008, ο πρωθυπουργός της Ολλανδίας, Jan Peter Balkenende και ο Υπουργός Οικονομίας, Wouter Bos, εκφράστηκαν για την αναγκαιότητα επανασύνδεσης της λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού τομέα με την επίτευξη στόχων που εμπίπτουν στην έννοια του γενικού συμφέροντος, καταγγέλλοντας, παράλληλα, την υπέρμετρη κυριαρχία της βραχυπρόθεσμης κερδοφορίας και το σύστημα ανταμοιβών των τραπεζικών στελεχών που έθεσαν σε κίνδυνο το δημόσιο αγαθό «χρηματοοικονομική σταθερότητα».

Στο πρώτο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης, διερευνώνται δύο καίρια ζητήματα για τον προσδιορισμό της κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών:

- Το πρώτο ζήτημα αφορά στον ρόλο που διαδραμάτισαν οι διαρθρωτικές αλλαγές στον χρηματοπιστωτικό τομέα, τόσο σε επίπεδο αγορών (απορρύθμιση - αποδιαμεσολάβηση) όσο και σε επίπεδο τραπεζών (συγκέντρωση κεφαλαίου - χρηματοπιστωτικοποίηση - διεθνοποίηση) αναφορικά με την εκδήλωση της -πρωτοφανούς έντασης- σημερινής κρίσης. Παράλληλα, θα διερευνηθούν οι επιπτώσεις του κυρίαρχου επιχειρηματικού μοντέλου στον τραπεζικό κλάδο ως προς την εκπλήρωση στόχων γενικού συμφέροντος που εμπίπτουν στην ευρύτερη σφαίρα της τραπεζικής και χρηματιστικής οικονομίας όπως η παροχή καθολικής τραπεζικής υπηρεσίας, η καταπολέμηση του τραπεζικού αποκλεισμού και η συμβολή στην τοπική ανάπτυξη και την εδαφική συνοχή. Το παράδειγμα του χρηματοπιστωτικού τομέα του Ηνωμένου Βασιλείου, που συγκαταλέγεται μεταξύ των πρωτεργατών της χρηματιστικής παγκοσμιοποίησης, προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για το συγκεκριμένο θέμα.
- Το δεύτερο ζήτημα που θα εξεταστεί αφορά στις αλλαγές που προκάλεσε η σημερινή κρίση στο εν λόγω επιχειρηματικό μοντέλο. Ειδικότερα, θα παρουσιασθούν εκτιμήσεις για τα νέα χαρακτηριστικά των τραπεζών στην μετα-κρυσιακή περίοδο καθώς και για τις πιθανότερες επιπτώσεις τους στην κοινωνική, οικονομική και εδαφική συνοχή των ευρωπαϊκών χωρών.

## 2. Κρίση και διαρθρωτικές αλλαγές στον παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό τομέα

Η απελευθέρωση των χρηματιστικών αγορών, η αποδιαμεσολάβηση (disintermediation) και η τιτλοποίηση (χρηματιστικές καινοτομίες) αποτελούν τρεις από τους σημαντικότερους πυλώνες της χρηματιστικής παγκοσμιοποίησης, καθώς έχουν ασκήσει καθοριστικό ρόλο στην μεταβολή των εργασιών των τραπεζών κατά την διάρκεια της τελευταίας εικοσαετίας.

### 2.1 Από την αποδιαμεσολάβηση στην τιτλοποίηση

Σε αντίθεση με τα δάνεια που χορηγούνται από τις τράπεζες με βάση την μετατροπή των καταθέσεων σε πιστώσεις, η έκδοση χρηματιστικών τίτλων (μετοχές, ομόλογα) φέρνει σε άμεση επαφή, στις αγορές, τους πιστωτές και τους δανειολήπτες, χωρίς να καθίσταται δηλαδή αναγκαία η διαμεσολάβηση των τραπεζών. Η αποδιαμεσολάβηση αποτελεί ως εκ τούτου μια διαδικασία βάσει της οποίας οι οικονομικοί συντελεστές που είναι σε αναζήτηση χρηματοδότησης δύνανται να απευθυνθούν στις αγορές κεφαλαίου αντί των τραπεζών.

Σε απάντηση στους κινδύνους που εμπειρίε η αποδιαμεσολάβηση για την κερδοφορία τους, οι τράπεζες εισήλθαν δυναμικά στις χρηματιστικές αγορές, είτε προσφέροντας μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών και προϊόντων στους πελάτες τους (νοικοκυριά, επιχειρήσεις και δημόσιοι φορείς), είτε αξιοποιώντας τις επενδυτικές ευκαιρίες για ίδιο λογαριασμό. Με την συγκεκριμένη εξέλιξη, οι τράπεζες, από μια «παραδοσιακή» μορφή διαμεσολάβησης, ανέλαβαν έναν καινούργιο διαμεσολαβητικό ρόλο στις χρηματιστικές αγορές. Αν και η εμφάνιση της δρομολογείται στην δεκαετία 1970, η τιτλοποίηση συμπεριλαμβάνεται μεταξύ των χρηματιστικών τεχνικών που γνώρισαν ραγδαία ανάπτυξη κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας. Ως τιτλοποίηση (securitization) «ονομάζεται η έκδοση τίτλων που βασίζονται στις ταμειακές ροές που απορρέουν από στοιχεία του ενεργητικού μιας οντότητας (π.χ. δάνεια μιας τράπεζας), των οποίων τίτλων η αποπληρωμή καλύπτεται από την ταμειακή ροή που δημιουργούν τα ίδια τα δάνεια με την αποπληρωμή τους. Η πρακτική αυτή εξυπηρετεί τις πληρωμές μεταξύ πιστωτών και δανειζόμενων, ενώ η οντότητα δεν κρατά τα ίδια τα στοιχεία του ενεργητικού για αποκόμιση τόκων» (Σταϊκούρας, 2004). Αρχικά, η τιτλοποίηση απέφερε σημαντικά οφέλη στις τράπεζες (Pollin, 2009):

- Πρώτον, οι τράπεζες ανακάλυψαν έναν δόκιμο τρόπο να παρέχουν πιστώσεις χωρίς να δεσμεύουν τα κεφάλαιά τους.
- Παράλληλα, η τιτλοποίηση αξιοποιήθηκε ώστε να βελτιωθεί η σύνθεση του χαρτοφυλακίου των τραπεζών χάρη στην εξωτερίκευση των «αθέμιτων στοιχείων».

- Τέλος, οι τράπεζες κατέστησαν τον εαυτό τους λιγότερο εξαρτώμενες από τις διακυμάνσεις των επιτοκίων, αντικαθιστώντας το περιθώριο κέρδους της «παραδοσιακής» διαμεσολάβησης με την προμήθεια για την διεκπεραίωση χρηματιστικών συναλλαγών.

Η τιτλοποίηση, που είδε το φως στις Η.Π.Α, την δεκαετία 1970, επεκτάθηκε σε μια ευρεία γκάμα πιστώσεων στη διάρκεια της επόμενης δεκαετίας (π.χ υποθήκες, καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες, δάνεια για την επίτευξη εξαγωγών-συγκωνεύσεων).

Η ραγδαία ανάπτυξη της τιτλοποίησης σηματοδότησε, παράλληλα, την ριζική, σε πολλές περιπτώσεις, μεταβολή των τραπεζικών εργασιών. Με την δυναμική είσοδό τους στις χρηματιστικές αγορές, οι τράπεζες απάντησαν στην χρηματιστική παγκοσμιοποίηση και στην αναπόφευκτη μείωση του ποσοστού τραπεζικής διαμεσολάβησης στις οικονομίες των προηγμένων χωρών.

Το νέο επιχειρηματικό μοντέλο των τραπεζών, το οποίο ονομάστηκε originate and distribute (σε αντίθεση με το προγενέστερο μοντέλο originate and hold), στηρίχθηκε, αφενός, στην αξιοποίηση της τιτλοποίησης για την απομάκρυνση των πιστώσεων από το χαρτοφυλάκιό τους, αφετέρου στην διάχυση αυτών των τίτλων στις χρηματιστικές αγορές υπό την μορφή ομολόγων ABS (ομόλογα εγγυημένα από δεξαμενή περιουσιακών στοιχείων) από ειδικούς διαμεσολαβητικούς οργανισμούς, τα ονομαζόμενα «δομημένα επενδυτικά οχήματα» (SIV - Structured Investment Vehicle). Στην περίπτωση στεγαστικών δανείων με υποθήκη, οι τίτλοι αυτοί ονομάστηκαν mortgage backed securities (MBS). Το μοντέλο originate and distribute, εξαιτίας των υψηλών του αποδόσεων σε βραχυπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα, επεκτάθηκε πολύ γρήγορα, τόσο στις εμπορικές, όσο και στις επενδυτικές τράπεζες, μεταξύ των οποίων και οι Bear Stearns, Lehman Brothers και Merrill Lynch, ήτοι τρεις από τους πυλώνες της Wall Street που κατέρρευσαν τον 2008.

Ως γνωστών, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα δεν στράφηκε μαζικά στην έκδοση τιτλοποιημένων προϊόντων, στηρίζοντας την ανάπτυξη του σε παραδοσιακά προϊόντα στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης. Υπενθυμίζεται ότι οι αγορές αυτές απελευθερώθηκαν στην Ελλάδα, όταν παρουσίαζαν ήδη κορεσμό σε άλλες ανεπτυγμένες χώρες, γεγονός που ώθησε τις ξένες τράπεζες στην αναζήτηση νέων πηγών κερδοφορίας. Συνολικά, τρεις βασικοί παράγοντες «θωράκισαν» τον ελληνικό τραπεζικό σύστημά από τις επιπτώσεις της κρίσης:

- η ισχυρή κεφαλαιακή βάση των ελληνικών τραπεζών (ίδια κεφάλαια/ενεργητικό)
- η υψηλή ρευστότητα (δάνεια/καταθέσεις)
- η αποστασιοποίηση των ελληνικών τραπεζών από την αγορά τιτλοποιημένων πιστώσεων.

Ως εκ τούτου, τα σημαντικότερα προβλήματα των ελληνικών τραπεζών περιορίστηκαν σε δυσκολίες άντλησης ρευστότητας που προκάλεσε η ραγδαία αύξηση των επιτοκίων στην διατραπεζική αγορά.

## 2.2. Από την τιτλοποίηση στην κρίση των subprimes

Η αξία των τίτλων ABS στις Η.Π.Α υπερέβη τα 11.000 δισεκατομμύρια δολάρια το 2006 έναντι μόλις 100 δισεκατομμυρίων το 1980. Η ανάπτυξη αυτών των τίτλων υπήρξε αλματώδης από το 2000 και έπειτα, σε μια συγκυρία εξαιρετικά αυξημένης ρευστότητας στις χρηματιστικές αγορές. Σε απάντηση στην χρηματιστική κατάρρευση της «φούσκας των dot com» τον Μάρτιο του 2000 (τίτλοι νέων τεχνολογιών του διαδικτύου) και τις επιθέσεις της 11ης Σεπτεμβρίου του 2001, η κεντρική τράπεζα των Η.Π.Α μείωσε το κεντρικό της επιτόκιο από 6,5%, στο τέλος του 2000, σε 1,75%, στο τέλος του 2001, και σε 1% από το μέσον του 2003 μέχρι και το μέσον του 2004. Εν ολίγοις, στην προσπάθειά της να εξομαλύνει την υφεσιακή επίδραση του κραχ που υπέστη το χρηματιστήριο αξιών τεχνολογικών εταιριών Nasdaq, η Fed έθεσε τις βάσεις για την δημιουργία μιας νέας κερδοσκοπικής φούσκας στις αγορές ακινήτων. Καθοριστικό ρόλο στην συγκεκριμένη εξέλιξη διαδραμάτισαν, παράλληλα, η διόγκωση των εμπορικών πλεονασμάτων των πετρελαιοπαραγωγών (πετροδολάρια) αλλά και των αναπτυσσόμενων χωρών της Ασίας, που, αφενός, ενίσχυσαν ακόμα περισσότερο την ήδη αυξημένη κατάσταση υψηλής ρευστότητας στις παγκόσμιες αγορές και αφετέρου, ενθάρρυναν την ραγδαία αύξηση του δανεισμού των νοικοκυριών και επιχειρήσεων.

Συμπερασματικά, πρωτεύοντα ρόλο στην εκδήλωση της χρηματοπιστωτικής κρίσης διαδραμάτισε ο συνδυασμός της εξαιρετικά αυξημένης ρευστότητας στις διεθνείς χρηματιστικές αγορές με την ραγδαία ανάπτυξη χρηματιστικών καινοτομιών όπως της τιτλοποίησης. Συνολικά, ο πολλαπλασιασμός των μηχανισμών μεταφοράς ρίσκου -από την τιτλοποίηση στα χρηματιστικά παράγωγα- οδήγησαν σταδιακά στην διαμόρφωση και διάχυση χρηματιστικών προϊόντων που χαρακτηρίζονται από εξαιρετικά μεγάλη αδιαφάνεια. Η τιτλοποίηση, στις πιο ακραίες μορφές, προκάλεσε την οριστική απώλεια των κρίσιμων πληροφοριών που είχαν προκύψει από την σύναψη πιστωτικών συμφωνιών σε διμερή βάση (μεταξύ τραπεζών και δανειοληπτών), γεγονός που κατέστησε αδύνατη, από ένα σημείο και έπειτα, την ορθολογική τιμολόγηση αυτών των προϊόντων και κατ' επέκταση, την ίδια την δυνατότητα διαπραγμάτευσής τους στις αγορές.

Τα πολυάριθμα οφέλη της τιτλοποίησης ανέτρεψαν το περιεχόμενο του τραπεζικού επαγγέλματος. Οι τράπεζες επικεντρώθηκαν ολοένα και περισσότερο στην πώληση αυτών των προϊόντων, εγκαταλείποντας τις πιο «παραδοσιακές» τους δραστηριότητες όπως, για παράδειγμα, την μακροπρόθεσμη στήριξη των δανειοληπτών μέχρι και την συνολική αποπληρωμή των χρεών τους.

Εξαιτίας των συνθηκών υψηλής ρευστότητας, και των χαμηλών αποδόσεων στις συνήθεις χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες, οι επενδυτικοί οργανισμοί έλαβαν αυξημένα ρίσκα στις χρηματιστικές αγορές. Η αλματώδης αύξηση της αξίας των τίτλων ABS, στην διάρκεια του 2006, υπήρξε μια από τις εμφανέστερες εκδηλώσεις που έλαβε αυτή η αναζήτηση γρήγορου και εύκολου κέρδους. Στα πλαίσια της συγκεκριμένης δυναμικής, οι πιστωτικοί οργανισμοί επεκτάθηκαν στην χορήγηση επισφαλών στεγαστικών δανείων (subprimes) σε νοικοκυριά με ιδιαίτερος περιορισμένες δυνατότητες αποπληρωμής των χρεών τους, τα ονομαζόμενα «ninjas» (no-income, no-job, no-asset).

Τα συγκεκριμένα στεγαστικά δάνεια ενσωματώνονταν στην συνέχεια σε καλάθια τιτλοποιημένων πιστώσεων όπως τα εγγυημένα χρεωστικά ομόλογα (CDO - collateralised debt obligation) που διέθεταν στο επενδυτικό κοινό τόσο επενδυτικές τράπεζες όσο και κεφάλαια αντιστάθμισης κινδύνου (hedge funds). Σημαντικό ρόλο στην ευρεία διάχυση αυτών των προϊόντων διαδραμάτισε και η συνέργεια των εταιριών διαβάθμισης, που δεν δίσταζαν να αποδώσουν υψηλή βαθμολογία (AAA, AA) σε ορισμένα από τα -εκ φύσεως- επισφαλή αυτά προϊόντα. Το γεγονός αυτό έφερε στο φως τις συγκρούσεις συμφερόντων αυτών των εταιριών, μεταξύ των υπηρεσιών διαβάθμισης (αξιολόγηση κινδύνων) και των επενδυτικών τους δραστηριοτήτων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με εμπειρικές έρευνες, το ποσοστό των δανειοληπτών που δεν αποπλήρωσαν τα δάνειά τους υπήρξε υψηλότερο στις τιτλοποιημένες πιστώσεις, γεγονός που καταδεικνύει την χαλάρωση των όρων χορήγησης δανείων, από την πλευρά των τραπεζών, εν γνώσει τους ότι οι πιστώσεις αυτές θα διοχετεύονταν στις χρηματιστικές αγορές. Στην πράξη, η τιτλοποίηση δεν συνέβαλε συνεπώς στην καλύτερη διαχείριση του ρίσκου- όπως θεωρητικά είχε ειπωθεί- αλλά προκάλεσε, αντιθέτως, την διάδοσή τους. Έχοντας επεκταθεί σε όλα τα είδη πιστώσεων, η τιτλοποίηση -σε συνδυασμό με την μετεξέλιξη των τραπεζών σε κολοσσιαίους traders- οδήγησε στην συγκρότηση ενός «σκιάδους τραπεζικού συστήματος», κατά τα λόγια του Nouriel Rubini<sup>4</sup>. Το σύστημα αυτό συγκροτήθηκε, μεταξύ άλλων, από κεφάλαια υψηλού κινδύνου (hedge funds) επενδυτικές τράπεζες και δομημένα επενδυτικά οχήματα (SIV).

Όπως απέδειξαν τα γεγονότα, θεμελιώδης αδυναμία του εν λόγω συστήματος υπήρξε η απουσία, αφενός, χορηγού ρευστότητας έσχατης ανάγκης (lender of last resort – Κεντρική Τράπεζα) και, αφετέρου, συστημάτων εγγύησης καταθέσεων. Ένα πρόσθετο μειονέκτημα αυτών των οργανισμών έγκειται στην μη υποχρέωση τήρησης ιδίων κεφαλαίων, γεγονός που φαινομενικά τους παρείχε την δυνατότητα να λάβουν μεγαλύτερα ρίσκα και να επιτύχουν υψηλότερη κερδοφορία όταν η οικονομική συγκυρία ήταν ακόμα ευνοϊκή. Ωστόσο, το σύνολο αυτών των αδυναμιών κατέστησε αυτούς τους οργανισμούς εξαιρετικά εκτεθειμένους στο ενδεχόμενο απόσυρσης των κεφαλαίων που αντλούσαν, ή, μη ανανέωσης των τραπεζικών πιστώσεων στις οποίες στήριζαν την δραστηριότητά τους.

Το συγκεκριμένο ενδεχόμενο έγινε γεγονός όταν η Fed ανέβασε, αφενός, τα επιτόκιά της από 1% σε 5,5% κατά την περίοδο 2004 έως 2006, και, όταν οι τιμές των ακινήτων άρχισαν να υποχωρούν<sup>5</sup> (όταν δηλαδή η προσφορά ακινήτων ξεπέρασε την ζήτησή τους) γεγονός που, με την σειρά του, έθιξε άμεσα την αξία των πιστώσεων στις οποίες στηρίζονταν ένα σημαντικό τμήμα της αγοράς ομολόγων. Ειδικότερα, εκτιμάται ότι τον Μάρτιο του 2008, 9 περίπου εκατομμύρια ιδιοκτήτες ακινήτων (11% των κατόχων στεγαστικών δανείων), είχαν μηδενική ή αρνητική θέση με αποτέλεσμα να μην έχουν πλέον κίνητρο να αποπληρώσουν το δάνειο τους. Λόγω αυτού, μια σημαντική μερίδα των δανειοληπτών προτίμησε να εγκαταλείψει το ακίνητο στην τράπεζα (Καμπόλης, Τραυλός, 2009).

<sup>4</sup> Nuriel Rubini, "The Shadow system is unraveling", Financial Times, 21 September 2008.

<sup>5</sup> Υπολογίζεται ότι η τιμή των ακινήτων στις ΗΠΑ υπέστη συνολική μείωση της τάξης του 20% από το μέσον του 2006 μέχρι το μέσον του 2008.

Η πτώχευση των δύο επενδυτικών εταιριών<sup>6</sup> της αμερικανικής τράπεζας Bear Stearns, τον Ιούνιο του 2007, ήτοι της «πιο αξιοθαύμαστης» χρηματιστηριακής εταιρίας, σύμφωνα με σχετική έρευνα, για το έτος 2005, του περιοδικού Fortune<sup>7</sup>, σηματοδότησε την έναρξη της κρίσης των subprimes<sup>8</sup>.

Η αντιστροφή του κλίματος στην αγορά ακινήτων προκάλεσε την απαξίωση των τίτλων που διατηρούσαν στον ισολογισμό τους οι τράπεζες. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένα εκατομμύριο περίπου κατοικίες κατασχέθηκαν στο διάστημα Αυγούστου – Νοεμβρίου του 2007, εξαιτίας της αδυναμίας των δανειοληπτών να ανταπεξέλθουν στις δανειακές τους υποχρεώσεις (Καμπολής, Τραυλός, 2009). Συνολικά, οι εξελίξεις αυτές προκάλεσαν, με την σειρά τους, την δραστική μείωση στην χορήγηση δανείων, την ανασυγκρότηση της κεφαλαιουχικής βάσης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων καθώς και την πώληση –συννά κάτω του κόστους- ενός τμήματος των ενεργητικών τους στοιχείων για την αποπληρωμή των συσσωρευμένων χρεών.

Σύμφωνα με τον Jacques Adda, ο μύθος μιας αυτορρυθμιζόμενης παγκόσμιας χρηματιστικής αγοράς -ικανής να προβεί σε μια μέγιστη διάχυση του ρίσκου και να ελαχιστοποιήσει κάθε κίνδυνο συστημικού χαρακτήρα- κατέρρευσε, άδοξα, έπειτα από τρεις δεκαετίες μεταρρυθμίσεων, που αποσκοπούσαν στην απελευθέρωση των αγορών<sup>9</sup>. Στην ίδια κατεύθυνση, ο Jean-Paul Pollin, επισημαίνει ότι η δραματική εμπειρία της τελευταίας διετίας επιβεβαιώνει τους σοβαρούς κινδύνους, για την χρηματοοικονομική σταθερότητα, που εμπεριέχουν η επικάλυψη ή η συνάρθρωση της χρηματιστικής και τραπεζικής διαμεσολάβησης. Οι δύο αυτές μορφές χρηματοδότησης στηρίζονται σε εξαιρετικά διαφορετικά μοντέλα παραγωγής/διάχυσης πληροφοριών, ελεγκτικούς μηχανισμούς και μορφές συμβολαίων.

Οι παραπάνω διαπιστώσεις επαναφέρουν στην δημόσια συζήτηση την αναγκαιότητα μιας στοιχειώδους κατάτμησης μεταξύ χρηματιστικών και τραπεζικών δραστηριοτήτων για σκοπούς διασφάλισης του δημόσιου αγαθού «χρηματοοικονομική σταθερότητα». Όπως προκύπτει από την σημερινή κρίση, οι ατυχέστατες εξελίξεις στις αγορές των τιτλοποιημένων πιστώσεων έπληξαν άμεσα τα τραπεζικά ιδρύματα, που στράφηκαν στην δραστική μείωση της χορήγησης δανείων ως μέσο απορρόφησης των κραδασμών. Συμπερασματικά –και σε αντίθεση με τα αποτελέσματα της κρίσης του Nasdaq και της 11ης Σεπτεμβρίου- η εμπειρία των τελευταίων μηνών υποδεικνύει ότι οι επιπτώσεις των χρηματιστικών κρίσεων μεταφέρονται στην πραγματική οικονομία αποκλειστικά και μόνο εφόσον προσβληθεί η θεμελιώδης δραστηριότητα των τραπεζών, ήτοι, η χρηματοδότηση της οικονομίας. Αξίζει να υπενθυμισθεί, με αφορμή την παραπάνω παρατήρηση, ότι η επίπτωση του χρηματιστικού κραχ στην λειτουργία των τραπεζών, κατά την διάρκεια της κρίσης του 1929, είχε οδηγήσει την κυβέρνηση των Η.Π.Α στην ψήφιση του νόμου Glass Steagall Act (γνωστότερου ως Banking Act του 1933) που επέβαλε τον διαχωρισμό μεταξύ λιανικής και επενδυτικής τραπεζικής (και ο οποίος καταργήθηκε μόλις το 1999).

<sup>6</sup> Bear Stearns High-Grade Structured Credit Fund και Bear Stearns High-Grade Structured Credit Enhanced Leveraged Fund.

<sup>7</sup> Βλέπε σχετικά, "Fortune Magazine Names Bear Stearns 'Most Admired Securities Firm'", Business Wire, February 25, 2005.

<sup>8</sup> Εννέα μήνες αργότερα η Bear Stearns κήρυξε επίσης πτώχευση.

<sup>9</sup> Jacques Adda, "Comment la finance est devenue folle", Alternatives Economiques, Pratique No 38, Avril 2009.



Τέλος, δεν θα πρέπει να παραγνωριστεί η σημαντική ευθύνη των συστημάτων αμοιβής του προσωπικού στους χρηματιστικούς κλάδους των τραπεζών. Η προσθήκη υψηλών μπόνους, επί του σταθερού μισθού, εκτιμάται ότι ενθάρρυνε καταλυτικά τα διοικητικά στελέχη στην υπέρμετρη ανάληψη ρίσκου καθώς και στην εκδήλωση ακραίων κερδοσκοπικών συμπεριφορών.

Η πρόσφατη υπόθεση της Société Générale δύναται να απεικονίσει με τον πλέον χαρακτηριστικό τρόπο τα αποτελέσματα της σύγχρονης εργασιακής κουλτούρας στις επιχειρήσεις του χρηματιστικού κλάδου. Κεντρικό πρόσωπο στην υπόθεση αυτή υπήρξε ο 32χρονος Γάλλος trader Jerome Kerviel που κατηγορήθηκε από την τράπεζα στην οποία εργαζόταν, στις αρχές του 2008, για την πρόκληση ζημιών ύψους 4,8 δισεκατομμυρίων ευρώ από συναλλαγές σε προθεσμιακές αγορές (futures).

Τρεις συνολικά παράγοντες φαίνεται να οδήγησαν σε αυτήν την πρωτοφανή υπόθεση που τροφοδότησε μια ζωντανή δημόσια συζήτηση αναφορικά με τον βαθμό ενοχής του νεαρού κατηγορούμενου σε σύγκριση με την ευθύνη των διοικητικών στελεχών της τράπεζας, καθώς και γενικότερα, για τις κερδοσκοπικές ακρότητες του σύγχρονου χρηματοπιστωτικού κλάδου<sup>10</sup>:

- Η αποδοχή των στελεχών από τους συναδέλφους τους στο εργασιακό περιβάλλον της τράπεζας είναι συνάρτηση του ύψους των μπόνους που αποκομίζουν μέσα από την ανάληψη κινδύνων.
- Τα τεράστια κέρδη των στελεχών της επενδυτικής τράπεζας της Société Générale τους παρείχε κυρίαρχη θέση εντός της τράπεζας, γεγονός που τους αποδέσμευε από κάθε ενοχλητικό έλεγχο εκ μέρους στελεχών άλλων τμημάτων.
- Η αδιαφάνεια, πολυπλοκότητα και η ανεπάρκεια των ελεγκτικών μηχανισμών του δαιδαλώδους σύγχρονου χρηματοπιστωτικού συστήματος που επέτρεψε στο Kerviel να αναλάβει αλόγιστο ρίσκο και, στην συνέχεια, να αποκρύψει τις τεράστιες ζημίες που είχε προκαλέσει.

Η βαρύτητα αυτών των παραγόντων στην εκδήλωση ακραίων κερδοσκοπικών συμπεριφορών και παταγωδών επιχειρηματικών αποτυχιών επιβεβαιώνεται από τα πεπραγμένα σε άλλους κλάδους και επιχειρήσεις που πρωταγωνίστησαν σε «καινοτομικές» χρηματιστηριακές δραστηριότητες, όπως για παράδειγμα, η αμερικανική ενεργειακή εταιρία Enron. Το όνομα της Enron θα παραμείνει στην οικονομική ιστορία ως μια από τις πιο πολύπλοκες και σύνθετες ιστορίες πτώχευσης και επιχειρηματικής απάτης. Αν και φαινομενικά, η Enron δραστηριοποιόταν σε ένα κατεξοχήν κλάδο εντάσεως κεφαλαίου, η περίπτωση της υπήρξε στενά συνδεδεμένη με τον χρηματιστικό τομέα, γεγονός που τις προσδίδει σημαντικές ομοιότητες με την περίπτωση των επενδυτικών τραπεζών. Η «χρηματιστική διάσταση» των περιπετειών της Enron είναι ενδεικτική, παράλληλα, της καθολικής σχεδόν επίδρασης που άσκησε η χρηματιστική παγκοσμιοποίηση, κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαπενταετίας, στο σύνολο το κλάδων οικονομικής δραστηριότητας.

---

<sup>10</sup> Eve Channing, "Société générale: les trois clés d'un dérapage", Alternatives Economiques, 30 Janvier 2008.

Η Enron εξελίχθηκε, λίγα μόνο έτη μετά την ίδρυσή της, σε κορυφαία εταιρία στον χώρο του trading στο κλάδο φυσικού αερίου στη Βόρεια Αμερική και στο Ηνωμένο Βασίλειο. Η δημιουργία της EnronOnline το 1999, της πρώτης διαδικτυακής πλατφόρμας συναλλαγών (trading) για πρώτες ύλες στον κόσμο σχολιάστηκε ως το αποκορύφωμα της επιχειρηματικής ευφυΐας του νέου εταιρικού μοντέλου που πρέσβευε η Enron.

Η επιχειρηματική λογική της Enron ενέπνευσε πλήθος θεωρητικών του μάνατζμεντ και της επιχειρηματικής στρατηγικής. Σύμφωνα με τον Gary Hamel<sup>11</sup>, η Enron απεικόνιζε την εξάπλωση ενός νέου επιχειρηματικού προτύπου, σε ρήξη με τον τειλορικό μοντέλο του 20ου αιώνα, γεγονός που δύναται να ερμηνεύσει την εμμονή του περιοδικού Fortune που την ανακίηρυξε, για έξι συνολικά συνεχόμενα έτη, ως την πιο καινοτομική επιχείρηση των Η.Π.Α. Σύμφωνα με τον Hamel, η μη ιεραρχική οργανωτική δομή που επικρατούσε σε επιχειρήσεις όπως η Enron ενθάρρυνε την ανάπτυξη και την καινοτομία. Η εκπλήρωση στόχων ανταμειβόταν άμεσα με προαγωγές και σημαντικές οικονομικές παροχές υπό την μορφή bonus. Πολλές θέσεις ευθύνης παραχωρούνταν σε λαμπρά και επιθετικά νέα στελέχη, σε αντίθεση με τις ιεραρχικές δομές που επικρατούσαν στις παραδοσιακές επιχειρήσεις του κλάδου. Η τοποθέτηση του Nick Beams απεικονίζει με πολύ χαρακτηριστικό τρόπο την εργασιακή κουλτούρα που κυριαρχούσε μεταξύ των traders της Enron καθώς και τον ρόλο της πολιτικής ανθρωπίνων πόρων στην πτώχευση της συγκεκριμένης επιχείρησης<sup>12</sup>:

*“Τα αποτελέσματα της νέας αυτής εργασιακής κουλτούρας και η αυξανόμενη στήριξη των μετόχων δημιούργησε μια νέα κλάσα ανώτερων στελεχών με υπερεπιθετική συμπεριφορά, που είχαν ως μόνιμη επιδίωξη να εντυπωσιάσουν τους αναλυτές, θέτοντας φιλόδοξους στόχους με αντικείμενο την αύξηση της μετοχικής αξίας. Όταν οι στόχοι υλοποιούνταν, οι αναλυτές έθεταν τον πήχη ακόμα πιο ψηλά, μέχρι που οι προσδοκίες δεν μπορούσαν πλέον να επιτευχθούν παρά μόνο με χρηματιστικές και λογιστικές πρακτικές που αντιστοιχούσαν σε λήψη στεροϊδών. Η ριψοκίνδυνη συμπεριφορά της Enron συνδέεται κατά κύριο λόγο με την εντεινόμενη αυθάδεια των διαχειριστών της, που ήταν σίγουροι ότι κανείς δεν θα καταλάβαινε, ούτε θα έλεγε τι κάνουν”.*

Τα λόγια του Francois Sault (2003) επικεντρώνονται στην υποβαθμισμένη -σε γενικές γραμμές- ηθική διάσταση αυτής της υπόθεσης:

*«Ο θηριώδης εσωτερικός ανταγωνισμός, η έντονη πίεση για την επίτευξη μη ρεαλιστικών στόχων, η λατρεία του χρήματος, διαδραμάτισαν ουσιαστικό ρόλο στο τελικό αποτέλεσμα. Οι διευθύνοντες της Enron έδωσαν το παράδειγμα σε θέματα πλεονεξίας και έλλειψης ηθικής. Όταν ξεκίνησε η μεγάλη χρηματιστηριακή πτώση της Enron, απαγόρευσαν στους εργαζόμενους που διέθεταν μετοχές μέσω των συνταξιοδοτικών τους ταμείων, να τις παραχωρήσουν, ενώ την ίδια στιγμή, προαισθανόμενοι ότι επέρχεται η τελική καταστροφή, παραχωρούσαν τα stock-options τους».*

<sup>11</sup> Βλέπε σχετικά, Hamel, G., Leading the revolution, Harvard Business School Press, 2000.

<sup>12</sup> Beams, N. «La faillite d'Enron et la crise du système de profit», World Socialist Web Site, 2002.

## 2.3 Η χρηματοπιστωτική κρίση δεν έχει ολοκληρωθεί

Αξιολόγοι οικονομικοί αναλυτές εκτιμούν ότι ένας σημαντικός αριθμός τραπεζικών ιδρυμάτων συνεχίζει να διατρέχει σοβαρούς κινδύνους από την διατήρηση τοξικών ομολόγων στον ισολογισμό τους, γεγονός που δυσχεραίνει την έξοδο της οικονομίας από την ύφεση. Συγκεκριμένα, διάφοροι παράγοντες φαίνεται να προαναγγέλλουν την εκδήλωση μιας νέας περιόδου αστάθειας:

- Η ανάκτηση της κερδοφορίας των τραπεζών οφείλεται, επί το πλείστον, στις δραστηριότητες που αναπτύσσουν στις χρηματιστικές αγορές, γεγονός που υποδεικνύει ότι οι τράπεζες χρησιμοποιούν την ρευστότητα που τους χορηγήθηκε από την κυβέρνηση σε κερδοσκοπικούς σκοπούς. Οι αποδόσεις των έξι τελευταίων μηνών (το S&P 500 έχει ενισχυθεί κατά περίπου 60%) και το αδικαιολόγητο -βάσει των σημερινών μακροοικονομικών δεδομένων- κλίμα ευφορίας φαίνεται να «προετοιμάζουν» την επόμενη κρίση<sup>13</sup>.
- Οι τράπεζες δεν φαίνονται πρόθυμες να διοχετεύσουν την ρευστότητα προς τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις όπως αποδεικνύουν τα στοιχεία για την Ευρωζώνη. Εν απουσία ικανοποιητικών ρυθμών πιστωτικής επέκτασης, κυρίως προς τις επιχειρήσεις, οι ανοδικές τάσεις των χρηματιστηρίων θα παραμείνουν χωρίς αντίκρισμα.
- Η επιστροφή των κερδοσκοπικών πρακτικών προαναγγέλλει την πρόωρη -δεδομένων των ισχών αναπτυξιακών προοπτικών- συστολή της νομισματικής πολιτικής από τις Κεντρικές Τράπεζες.
- Διακρίνονται σοβαρές ανησυχίες αναφορικά με την πραγματική κατάσταση των τραπεζών. Οι χρηματιστικές καινοτομίες των τελευταίων δεκαετιών και οι φορολογικοί παράδεισοι διαμόρφωσαν επίπεδα αδιαφάνειας που δυσκολεύουν μια πραγματική αποτίμηση του χαρτοφυλακίου των τραπεζών. Σύμφωνα με το Δ.Ν.Τ, η εξυγίανση των τραπεζών της Ευρωζώνης από τοξικά προϊόντα προϋποθέτει την απαξίωση κεφαλαίων της τάξης των 750 δισεκατομμυρίων το 2009 και το 2010 (IMF, 2009).
- Μια τράπεζα που δεν προβαίνει σε εξυγίανση παραμένει σε κακή κατάσταση, γεγονός που συνεπάγεται επιβράδυνση της πιστωτικής επέκτασης, προς αποφυγήν λήψης πρόσθετου ρίσκου, καθώς και αυξήσεις στην τιμολόγηση των υπηρεσιών με στόχο την αποκατάσταση των ζημιών (Pollin, 2009). Η κατάσταση των τραπεζών παρουσιάζει εξαιρετικά μεγάλη σημασία για την ευρωπαϊκή οικονομία δεδομένου ότι η χρηματοδότηση των ευρωπαϊκών χωρών, σε αντίθεση με τις Η.Π.Α, στηρίζεται σε σαφώς μεγαλύτερο βαθμό στην τραπεζική διαμεσολάβηση παρά στις χρηματιστικές αγορές. Συνεπώς, μια παρατεταμένη περίοδος αβεβαιότητας δεν μπορεί παρά να καταλήξει σε μια δραστική συρρίκνωση ή σε μια αναποτελεσματική κατανομή της τραπεζικής πίστης (Posen, Veron, 2009).
- Αντίστροφα, η ύφεση και η ανεργία, εμπεριέχουν σοβαρές απειλές για τις τράπεζες. Από τη μία, οι επιχειρήσεις αναμένεται να αντιμετωπίσουν σοβαρές δυσκολίες στην αποπληρωμή των δανείων τους. Ενδεικτικά, ήδη διατυπώνονται σοβαρές

<sup>13</sup> Guillaume Duval, "Les banques restent toujours fragiles", Alternatives Economiques, No 283, Septembre 2009.

ανησυχίες αναφορικά με τον ενδεχόμενο κατάρρευσης της φούσκας των LBO (αγορές μέσω μόχλευσης), δηλαδή των εξαγορών επιχειρήσεων μέσω δανείων, ένα σημαντικό τμήμα των οποίων αναμένεται να μην αποπληρωθεί. Ενδεικτικά, η συνολική αξία των LBO σε παγκόσμιο επίπεδο ανήλθε σε 699 δισεκατομμύρια δολάρια το 2006. Από την άλλη, η ραγδαία αύξηση της ανεργίας και τα σενάρια ασθενούς οικονομικής ανάπτυξης κατά την μετα-κρίσιμη εποχή προαναγγέλλουν σοβαρή αύξηση του ποσοστού των νοικοκυριών που βρίσκονται σε συνθήκες υπερδανεισμού.

## **2.4 Οι επιπτώσεις του επιχειρηματικού μοντέλου των τελευταίων δεκαετιών σε ζητήματα οικονομικής, κοινωνικής και εδαφικής συνοχής**

Αποτελεί πλέον κοινή διαπίστωση ότι η διείσδυση των τραπεζών στις χρηματιστικές αγορές, σε συνδυασμό με την υιοθέτηση επιχειρηματικών πρακτικών προσανατολισμένων στην μέγιστη βραχυπρόθεσμη κερδοφορία, οδήγησαν στην σταδιακή περιθωριοποίηση των υπηρεσιών και δραστηριοτήτων που απευθύνονται στις τοπικές κοινωνίες (Boyle, Nissan, Spratt, 2009). Εν ολίγοις, η γιγάντωση και χρηματιστικοποίηση των τραπεζών κατά την τελευταία δεκαετία, όχι μόνο υπήρξαν βασικοί υπαίτιοι για την εκδήλωση της τρέχουσας κρίσης, αλλά, στέρξαν ταυτόχρονα από τις υπηρεσίες τους, τόσο τα φτωχότερα νοικοκυριά, τις υποβαθμισμένες αστικές περιοχές και τις περιοχές της υπαίθρου, όσο και τις μικρές επιχειρήσεις και τις οργανώσεις του ευρύτερου «τρίτου τομέα». Η περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου -του οποίου ο χρηματιστικός τομέας ανέλαβε καθοριστικό ρόλο στην χρηματιστική παγκοσμιοποίηση- αποτελεί ένα ιδιαίτερος διδακτικό παράδειγμα για την εξέλιξη της σχέσης μεταξύ τραπεζών και τοπικών κοινωνιών στο πλαίσιο του νέου διεθνούς ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στον τραπεζικό τομέα. Συνολικά, η σταδιακή εγκατάλειψη της τραπεζικής διαμεσολάβησης, προς όφελος της διαμεσολάβησης στις χρηματιστικές αγορές, προξένησε σημαντικά κοινωνικά προβλήματα (Boyle, Nissan, Spratt, 2009):

- Κοινωνικό και τραπεζικό αποκλεισμό: Οι φτωχότεροι πολίτες οδηγούνται σε αποκλεισμό από τις τραπεζικές υπηρεσίες, προσφεύγοντας σε άτυπα και παράνομα δίκτυα δανεισμού.
- Οικονομικό αποκλεισμό: Οι μικρές - ατομικές επιχειρήσεις υποχρεώθηκαν να στηρίζονται σε προσωπικά δάνεια, ακόμα και στις πιστωτικές κάρτες των ιδιοκτών τους.
- Εδαφικές ανισότητες: Ακμάζουσες περιοχές οδηγήθηκαν σε παρακμή έπειτα από την αναδιάρθρωση των εμπορικών δικτύων των τραπεζών και την κατάργηση χιλιάδων καταστημάτων.

Από την πλευρά της, η σημερινή κρίση επιδεινώνει αυτήν την ήδη επιβαρυσμένη κατάσταση. Ενώ η δημοσιότητα και τα μέτρα που λαμβάνονται επικεντρώνονται επί το πλείστον στα «χρηματιστικά μεγαθήρια», ολόκληρα τμήματα του παραγωγικού και κοινωνικού ιστού -που υφίστανται μερικό ή ολικό αποκλεισμό από τις βασικές υπηρεσίες των τραπεζών- εκτιμάται ότι αγνοούνται προκλητικά από τις τράπεζες και τους φορείς άσκησης πολιτικής.

## 2.4.1 Κατάργηση τοπικών καταστημάτων

Περισσότερα από 2700 καταστήματα τραπεζών έκλεισαν κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας στον Ηνωμένο Βασίλειο. Η συρρίκνωση των τραπεζικών δικτύων μπορεί να αποδοθεί, αφενός, στην ευρεία διάχυση των νέων τεχνολογιών (e-banking), και, αφετέρου, στην διαδικασία συνεχόμενης αναδιάρθρωσης στον χρηματοπιστωτικό κλάδο. Η κατάργηση των καταστημάτων εκτιμάται ότι προκάλεσε δυσανάλογες επιπτώσεις στις υποβαθμισμένες αστικές περιοχές ή στις απομακρυσμένες περιοχές της υπαίθρου. Πέραν των αρνητικών επιπτώσεων στα περιβάλλοντα εμπορικά καταστήματα (μείωση του τζίρου κατά 20% με 30% σύμφωνα με εμπειρικές μελέτες), το κλείσιμο μιας συνοικιακής τράπεζας επιφέρει αυξημένες δυσκολίες στη χρηματοδότηση των τοπικών επιχειρήσεων. Τα λογισμικά προγράμματα και οι «ομοιογενοποιημένες φόρμουλες» των κεντρικών καταστημάτων αδυνατούν να επεξεργαστούν τις χρηματοδοτικές ανάγκες και ιδιαιτερότητες των μικρών επιχειρήσεων. Συνολικά, το κλείσιμο συνοικιακών καταστημάτων φαίνεται να στερεί από τους τοπικούς επιχειρηματίες ένα θεμελιώδη πόρο για την ορθολογική ανάπτυξή τους (δηλαδή την πρόσβαση στην καθοδήγηση και πληροφόρηση των τραπεζικών συμβούλων).

## 2.4.2 Μικρές επιχειρήσεις

Η ικανότητα των μικρών επιχειρήσεων να επιβιώσουν της ύφεσης σε συνθήκες μειωμένης πιστωτικής επέκτασης αποτελεί μείζονα πρόκληση για τις προοπτικές εξόδου από την κρίση. Ωστόσο, ακόμα και πριν από την κρίση, οι διαρθρωτικές αλλαγές στον χρηματοπιστωτικό κλάδο είχαν επιφέρει την συστηματική απαξίωση των υπηρεσιών χαμηλότερης προστιθέμενης αξίας, όπως, για παράδειγμα, η χορήγηση μικρών δανείων και η δυνατότητα τήρησης βασικού τραπεζικού λογαριασμού. Ειδικότερα, τα υψηλά κόστη συναλλαγής (transaction cost) για την αξιολόγηση και την εγγύησή μικρών δανείων συρρίκνωσε κατά πολύ -σε μια συγκυρία αυξημένων αποδόσεων στις χρηματιστηριακές αγορές- το ενδιαφέρον των τραπεζών για τις συγκεκριμένες αγορές.

Παρόμοια φαινόμενα καταγράφονται και στην περίπτωση της χρηματοδότησης νέων εταιριών (start-up) ή νέων επιχειρηματιών, οι οποίοι καλέστηκαν να ανταποκριθούν σε δυσβάσταχτα επιτόκια και όρους. Η πρόσβαση σε πηγές χρηματοδότησης για μικρές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε υποβαθμισμένες περιοχές κρίνεται ακόμα πιο δύσκολη, γεγονός που υποχρεώνει καταστηματαρχες και επιχειρηματίες να στηρίζουν τη δραστηριότητά τους σε προσωπικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες. Αξίζει να τονιστεί ότι σε μια προσπάθεια μείωσης της έκθεσής τους σε κινδύνους, οι τράπεζες προχωρούν σήμερα σε μείωση ή μηδενισμό των ορίων στις πιστωτικές κάρτες, ακυρώνοντας ακόμα και την δυνατότητα χρήσης αυτής της -έστω και επισφαλούς- εναπομένουσας πηγής χρηματοδότησης.

### **2.4.3 Τραπεζικός Αποκλεισμός**

Το κλείσιμο συνοικιακών τραπεζικών καταστημάτων αποτελεί ένα εξίσου σοβαρό πρόβλημα για τις τοπικές κοινότητες και τους πολίτες. Η στέρηση βασικών τραπεζικών υπηρεσιών έχει ως αποτέλεσμα την επιβάρυνση με μεγαλύτερες χρεώσεις των πολιτών που δεν προχωρούν σε πληρωμή ορισμένων προϊόντων ή υπηρεσιών κοινής ωφέλειας μέσω τραπεζικού λογαριασμού. Έρευνες στο Η.Β υποδεικνύουν ότι το πρόσθετο αυτό κόστος κυμαίνεται στις 1000 στερλίνες ετησίως (Rubin, 2006). Τα ζητήματα που συνδέονται με το φαινόμενο του «τραπεζικού αποκλεισμού» (financial exclusion) εξετάζεται αναλυτικά στο τρίτο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης.

### 3. Προς ένα νέο επιχειρηματικό μοντέλο;

Οι εξελίξεις των δύο τελευταίων ετών οδηγούν αναπόφευκτα -ήδη από σήμερα- σε σημαντικές αλλαγές στην δομή και λειτουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Δύο καίρια ζητήματα οφείλουν ως εκ τούτου να διερευνηθούν:

- Ποια είναι τα χαρακτηριστικά, η έκταση και ο σκοπός των αλλαγών στην λειτουργία των τραπεζών που δρομολογούνται σήμερα;
- Σε τι βαθμό το αναδυόμενο επιχειρηματικό μοντέλο συμπίπτει με την επίτευξη στόχων γενικού συμφέροντος όπως η χρηματοοικονομική σταθερότητα, η στήριξη των μικρών επιχειρήσεων και η ενίσχυση της κοινωνικής και εδαφικής συνοχής;

#### 3.1 Η μελλοντική τράπεζα είναι υπό διαμόρφωση

Η αποσαφήνιση της θέσης και της μορφής που θα λάβει ο τραπεζικός τομέας στην μετά-κrisιακή εποχή προϋποθέτει την εξέταση των αλλαγών που δρομολογούνται σήμερα όσον αφορά την σχέση μεταξύ χρηματιστικής και «πραγματικής» οικονομίας.

##### 3.1.1 Χρηματιστικός τομέας και παγκόσμια οικονομική ανάπτυξη

Η κυρίαρχη άποψη, τόσο σε ακαδημαϊκό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο διεθνών οργανισμών και εθνικών κυβερνήσεων είναι ότι η ανάπτυξη της χρηματιστικής σφαίρας της οικονομίας διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο στην επίτευξη υψηλών ρυθμών ανάπτυξης της παγκόσμιας οικονομίας κατά τα τελευταία 10 με 15 έτη. Οι υποστηρικτές της συγκεκριμένης θέσης, τονίζουν ότι η σημερινή κρίση και οι προσπάθειες για την διαμόρφωση ενός αυστηρότερου ρυθμιστικού πλαισίου δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να περιορίσουν την δυναμική του χρηματιστικού τομέα. Η θέση αυτή είναι άκρως αμφισβητήσιμη για τρεις κυρίως λόγους (Pollin, 2009):

- Πρώτον, επειδή οι ρυθμοί οικονομικής ανάπτυξης υπήρξαν υψηλοί κυρίως σε αναπτυσσόμενες χώρες (Κίνα, πετρελαϊκές οικονομίες, χώρες της Ανατολικής Ευρώπης). Οι χώρες αυτές δεν επωφελήθηκαν τόσο από τις χρηματιστικές αγορές, αλλά, αντιθέτως, διετέλεσαν καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη των διεθνών χρηματιστηρίων, χάρη στην διοχέτευση τεράστιων ποσοτήτων κεφαλαίων που αποκόμισαν από τα εμπορικά τους πλεονάσματα με τα προηγμένα κράτη. Διαφορετικά ειπωμένο, η χρηματιστική σφαίρα της οικονομίας ήταν αυτή που επωφελήθηκε από την απορρόφηση μεγάλου τμήματος της παγκόσμιας ανάπτυξης.
- Δεύτερον, η ανάπτυξη στις προηγμένες οικονομίες υπήρξε, στην αντίστοιχη περίοδο, αναιμική συγκριτικά με την «ένδοξη» μεταπολεμική περίοδο. Όπως σημειώνει ο Pollin

(2009), η ανάπτυξη, κατά τις τρεις δεκαετίες που ακολούθησαν τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο, στηρίχθηκε σε έναν τραπεζικό σύστημα το οποίο μέχρι πρότινος χαρακτηριζόταν ως «απαρχαιωμένο» σε σύγκριση με τις χρηματιστικές καινοτομίες της τελευταίας εικοσαετίας.

- Τρίτον, επειδή επιβεβαιώνεται σήμερα ότι η συνεχόμενη αύξηση του δανεισμού (νοικοκυριών, επιχειρήσεων και Κράτους) δεν δύναται να αποτελέσει ένα βιώσιμο μακροπρόθεσμα οικονομικό μοντέλο. Το υπόδειγμα αυτό απέκρουσε βαθύτερες ανισορροπίες όπως στις εμπορικές συναλλαγές μεταξύ αναπτυσσόμενων και ανεπτυγμένων χωρών και στον επιμερισμό του προϊόντος μεταξύ μισθωτής εργασίας και κερδών. Η εκτίναξη των εισοδηματικών ανισοτήτων στις Η.Π.Α, αρχής γινόμενης από την δεκαετία 1970, έθεσε τις βάσεις για την εκδήλωση της κρίσης δανεισμού των subprimes. Τα νοικοκυριά των ανειδίκευτων ή λιγότερο ειδικευμένων εργαζομένων, που για διάφορους διαρθρωτικούς, κοινωνικούς και ανταγωνιστικούς λόγους<sup>14</sup>, υπέστησαν μείωση του μεριδίου της προστιθέμενης αξίας που τους αναλογεί, διατήρησαν το επίπεδο διαβίωσής τους με πλασματικό τρόπο, προσφεύγοντας στον εύκολο δανεισμό.

### **3.1.2 Ο ρόλος του χρηματοπιστωτικού τομέα στο μετα-κρυσιακό αναπτυξιακό υπόδειγμα**

Η αλλαγή ρόλου του διεθνούς χρηματοπιστωτικού συστήματος στην παγκόσμια οικονομία προβλέπεται να σηματοδοτήσει την εξάντληση του αναπτυξιακού υποδείγματος των δύο τελευταίων δεκαετιών, προαναγγέλλοντας την ανάδυση ενός νέου οικονομικού περιβάλλοντος. Μεταξύ των σημαντικότερων χαρακτηριστικών του ανερχόμενου υποδείγματος διακρίνονται:

- Η λειτουργία ενός νέου ρυθμιστικού πλαισίου που μπορεί να αποφέρει σημαντικές βελτιώσεις στους μηχανισμούς διασφάλισης της παγκόσμιας χρηματοοικονομικής σταθερότητας.
- Η τιλοποίηση αναμένεται να περιοριστεί σε επαρκώς τυποποιημένες πιστώσεις ώστε να διασφαλιστεί η ομαλή διαπραγμάτευσή τους στις αγορές χωρίς να αποκλείεται η πρόβλεψη εγγυήσεων για την διασφάλιση της ρευστότητάς τους (Artus, 2008). Κατ' επέκταση, ο περιορισμός της τιλοποίησης συνεπάγεται διατήρηση σαφώς μεγαλύτερου τμήματος του ρίσκου στον ισολογισμό των τραπεζών με αποτέλεσμα την αύξηση του δανειακού τους κόστους.
- Η αναθεώρηση των διεθνών εμπορικών και χρηματιστικών σχέσεων. Οι αναπτυσσόμενες χώρες θα χρειαστεί να αναζητήσουν διεξόδους από την πλευρά των εγχώριων αγορών τους και να αναπτύξουν δικές τους χρηματιστικές αγορές.

---

<sup>14</sup> Νέες τεχνολογίες, αποδυνάμωση συνδικάτων, είσοδος χωρών με φθηνά εργατικά χέρια στην παγκόσμια οικονομία, κλπ.



- Η μείωση του ιδιωτικού και δημόσιου δανεισμού στις ανεπτυγμένες οικονομίες και η αναζήτηση μιας νέας αναπτυξιακής δυναμικής που να βασίζεται σε μια πιο ισορροπημένη κατανομή της προστιθέμενης αξίας.
- Η διαμόρφωση μιας νέας αναπτυξιακής δυναμικής στηριζόμενη σε προϊόντα, επενδύσεις και τεχνολογίες φιλικές προς το περιβάλλον και που θα συμβάλει στην εξομάλυνση των πιέσεων και των κερδοσκοπικών συμπεριφορών στις αγορές πετρελαίου, ενέργειας και πρώτων υλών.

Με βάση τα παραπάνω, καθίσταται σαφές ότι οι παράγοντες που τροφοδότησαν την εκρηκτική ανάπτυξη του χρηματοπιστωτικού τομέα και του δανεισμού θα τείνουν σταδιακά, είτε να εξαλειφθούν, είτε να συρρικνωθούν, γεγονός που προαναγγέλλει, με την σειρά του, τον επαναπροσδιορισμό των εργασιών και δραστηριοτήτων του τραπεζικού συστήματος.

### 3.1.3 Ένα νέο μετα-κρειακό επιχειρηματικό μοντέλο

Βάσει των νέων δεδομένων στην παγκόσμια οικονομία, οι τράπεζες θα εισέλθουν σε μια περίοδο συρρίκνωσης των χρηματιστικών τους δραστηριοτήτων, τόσο από πλευράς όγκου συναλλαγών, όσο και αποδοτικότητας. Πέραν της επίδρασης των ρυθμιστικών μέτρων που θα ληφθούν για μια καλύτερη διαχείριση των χρηματοοικονομικών κινδύνων, καθοριστικό ρόλο στην εν λόγω εξέλιξη αναμένεται να διαδραματίσει, επίσης, η αυξημένη επιφυλακτικότητα του επενδυτικού κοινού για τα χρηματιστικά προϊόντα, ως αποτέλεσμα των κολοσσιαίων απωλειών που προκάλεσε η εκδήλωση -εντός μιας μόνο δεκαετίας- δύο κρίσεων διεθνούς εμβέλειας (κρίση των «dot com» το 2000 και των «subprimes» το 2007).

Σε συνδυασμό με την δεδομένη ανάγκη των επιχειρήσεων για πιο μακροπρόθεσμες και σταθερές πηγές χρηματοδότησης, το χρηματοπιστωτικό σύστημα αναμένεται να προσανατολιστεί εκ νέου σε δραστηριότητες τραπεζικής διαμεσολάβησης. Από εργασιακή άποψη, το συγκεκριμένο σενάριο προϋποθέτει μια νέα γκάμα δεξιοτήτων που απορρέουν από την ανάγκη σύναψης και διαχείρισης σχέσεων εγγύτητας με τους πελάτες για την χορήγηση πιστώσεων και άλλων διαφοροποιημένων υπηρεσιών.

Η αποκαθίλωση των επενδυτικών τραπεζών οδηγεί σήμερα τις τράπεζες να επικεντρωθούν στο λιανικό τους δίκτυο χάρη σε καινοτομίες αλλά και εμπορικές πρακτικές που εισάγονται από τις υπεραγορές (Michaud, 2008). Οι σύγχρονες ανταγωνιστικές στρατηγικές στην τραπεζική βιομηχανία επιδιώκουν την αύξηση του όγκου συναλλαγών, χάρη στην ανάπτυξη προηγμένων εμπορικών δεξιοτήτων. Ενδεικτικά, εντός μιας δεκαετίας, εκτιμάται ότι τέσσερεις στους πέντε εργαζόμενους στις λιανικές τράπεζες θα ασχολούνται με την πώληση μιας ευρείας γκάμας υπηρεσιών μη χρηματιστικού περιεχομένου, με σαφώς υψηλότερα περιθώρια κέρδους από τις τραπεζικές υπηρεσίες λιανικής και την χορήγηση στεγαστικών δανείων. Ενδεικτικά, αναφέρονται οι παρακάτω υπηρεσίες: προσωπικές υπηρεσίες, προγράμματα κινητής τηλεφωνίας, συμβόλαια παροχής φυσικού αερίου και ηλεκτρικού, υπηρεσίες μεσιτικών γραφείων, ασφάλειες ζωής/υγείας και ιδιωτικά συνταξιοδοτικά προγράμματα.

Πέραν την προτεραιότητας που αποδίδεται, ήδη από σήμερα, στην διαφοροποίηση της τραπεζικής υπηρεσίας, οι τράπεζες καταργούν τις λιγότερο επικερδείς δραστηριότητες τους, σε μια προσπάθεια αποκατάστασης των υψηλών επιπέδων κερδοφορίας της τελευταίας δεκαετίας. Μια εναλλακτική επιλογή στην κατάργηση αυτών των υπηρεσιών αποτελεί η αύξηση της τιμής τους.

Με βάση την διεθνή εμπειρία ωστόσο, πολλές τράπεζες προχωρούν σε αναδιοργάνωση των καταστημάτων τους, καταργώντας, για παράδειγμα, τα ταμεία, χάρη στην τοποθέτηση αυτόματων μηχανημάτων. Οι χώροι της τράπεζας μετατρέπονται σε σημεία προώθησης εμπορικών υπηρεσιών. Η διαχείριση των χρημάτων από μηχανήματα εκτιμάται ότι υπόσχεται, από την πλευρά της, σημαντική εξοικονόμηση πόρων, ειδικότερα όταν διαθέτουν την ικανότητα «ανακύκλωσης» των μετρητών (από την καταμέτρηση στην τροφοδοσία των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης χρημάτων).

Οι τεχνολογικές εξελίξεις ενδέχεται από την πλευρά τους να μειώσουν δραστικά το κόστος μεταφοράς και καταμέτρησης μετρητών. Σε μια λογική μείωσης της έκθεσης των τραπεζών σε επισφάλειες, οι πιστωτικές κάρτες -παρά τα εξαιρετικά υψηλά επιτόκια- θα παύσουν να συγκαταλέγονται μεταξύ των σημαντικότερων δραστηριοτήτων της τραπεζικής οικονομίας. Οι τράπεζες σε πολλές περιπτώσεις μειώνουν το πιστωτικό όριο εάν δεν έχουν αποφανθεί ακόμα και για τον μηδενισμό του. Η πρόσφατη εμπειρία από το Ηνωμένο Βασίλειο τείνει να αποδείξει ότι οι τράπεζες, σε μια προσπάθεια αποκατάστασης της κερδοφορίας τους, συρρικνώνουν δραστικά την ήδη περιορισμένη γκάμα υπηρεσιών τους προς τις μικρές επιχειρήσεις. Ο μηδενισμός των πιστωτικών ορίων, η απόρριψη επαγγελματικών δανείων και η χρήση πληροφοριακών συστημάτων σε εθνικό επίπεδο που δεν συνυπολογίζουν ποιοτικές πληροφορίες και στοιχεία αποτελούν ορισμένες από τις πλέον διαδεδομένες κατευθύνσεις αυτής της στρατηγικής μεταβολής (Boyle, Nissan, Spratt, 2009).

Αν και το σύνολο αυτών των αλλαγών ενδέχεται να αποφέρει αυξημένη σταθερότητα στις διεθνείς χρηματιστικές αγορές, διακρίνονται σοβαρές ανησυχίες αναφορικά με την δυναμική συμβολή του νέου αυτού επιχειρηματικού μοντέλου, αφενός στην επαρκή χρηματοδότηση της οικονομίας, και, αφετέρου, σε μια σειρά ζητημάτων οικονομικής, κοινωνικής και εδαφικής συνοχής.

## 3.2 Οι αλλαγές αυτές κινούνται στην σωστή κατεύθυνση;

### 3.2.1 Συγκέντρωση κεφαλαίου και αποτελεσματικότητα

Η κρίση έφερε σημαντικές αλλαγές στην δομή του διεθνούς χρηματοπιστωτικού κλάδου (Pollin, 2009):

- Η καθολική τράπεζα (universal bank) εδραιώνει την κυριαρχία της ενώ οι επενδυτικές τράπεζες συρρικνώνονται.
- Η κρίση επιτάχυνε την συγκέντρωση κεφαλαίου με την αύξηση του αριθμού των συγχωνεύσεων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, είτε για να αποφευχθεί το ενδεχόμενο της πτώχευσης, είτε για να αξιοποιηθούν επιχειρηματικές ευκαιρίες, είτε ακόμα, για να αποφευχθεί το ενδεχόμενο εξαγοράς από ανταγωνιστικές επιχειρήσεις.

Εν ολίγοις, η κρίση οδήγησε σε περαιτέρω μεγέθυνση των τραπεζών καθώς και σε διαφοροποίηση και νέα διεθνοποίηση των δραστηριοτήτων τους. Το συγκεκριμένο γεγονός αποτελεί πηγή ανησυχιών και αμφιβολιών για την έκβαση των συντελούμενων αλλαγών:

- Όσον αφορά την παραγωγική αποτελεσματικότητα, δεν υπάρχουν επαρκείς αποδείξεις ότι η συγκέντρωση κεφαλαίου οδηγεί σε μείωση των κόστους παραγωγής στις λιανικές τράπεζες. Αντιθέτως, οι σχέσεις εγγύτητας με τους πελάτες εκτιμάται ότι λαμβάνουν ποιοτικότερα χαρακτηριστικά όταν συνάπτονται στο πλαίσιο σχετικά μικρών και ευέλικτων δομών, ικανών να αντιδράσουν και να λάβουν αποφάσεις εντός μικρού χρονικού διαστήματος. Ταυτόχρονα, τίποτα δεν υποδεικνύει ότι η συγκέντρωση ετερογενών δραστηριοτήτων σε μια οντότητα όπως οι τραπεζικές υπηρεσίες λιανικής, οι επενδυτικές δραστηριότητες και οι ασφάλειες αποτελεί πηγή συνεργιών. Αντιθέτως, η εξέλιξη αυτή είναι σε θέση να παράγει πρόσθετα κόστη εξαιτίας, μεταξύ άλλων, συγκρούσεων συμφερόντων και δυσκολιών στην διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων. Ωστόσο, θα πρέπει να τονιστεί ότι η πώληση αυτών των υπηρεσιών -σε αντίθεση με την παραγωγή τους- προσφέρεται για την επίτευξη οικονομικών κλίμακας.
- Η υπέρμετρη συγκέντρωση κεφαλαίου στον χρηματοπιστωτικό κλάδο εμπεριέχει σοβαρούς κινδύνους για την λειτουργία του ανταγωνισμού. Η τάση γιγάντωσης των τραπεζών, εφόσον δεν αντιστραφεί, αναμένεται να καταλήξει στην σύσταση ενός περιορισμένου αριθμού «μεγα-τραπεζών», το μέγεθος των οποίων θα καθιστά εξ ορισμού απαγορευτική την αδράνεια του κράτους σε περίπτωση πτώχευσής τους. Παράλληλα, οι τράπεζες αυτές εκτιμάται ότι θα παρουσιάζουν υψηλό βαθμό πολυπλοκότητας, με αποτέλεσμα να ενισχύεται η έλλειψη διαφάνειας του χρηματοπιστωτικού τομέα. Συνολικά, η εξέλιξη αυτή εμπεριέχει σοβαρά προβλήματα, δεδομένου ότι οι τράπεζες δεν θα διστάζουν να αναλαμβάνουν αυξημένο ρίσκο, γνωρίζοντας, εκ των προτέρων, ότι το κόστος για την διάσωσή τους θα μετακυλιέται στο κοινωνικό σύνολο. Η ανάγκη από-συγκεντροποίησης των τραπεζών λαμβάνει σήμερα επιτακτικό χαρακτήρα. Στην κατεύθυνση αυτή, το think tank New

Economics Foundation (NEF) τοποθετείται υπέρ -όχι μόνο της διάσπασης των γιγαντιαίων αυτών τραπεζικών οργανισμών σε μικρότερες επιχειρηματικές οντότητες- αλλά και της επαναφοράς της αρχής της εξειδίκευσης στον χρηματοπιστωτικό κλάδο. Η διπλή αυτή δράση, από-συγκεντροποίησης και επαν-εξειδίκευσης, αποτελεί, σύμφωνα με τους ερευνητές του NEF, τον μοναδικό αξιόπιστο τρόπο για να διασφαλιστεί ή ύπαρξη ενός πραγματικά ανταγωνιστικού τραπεζικού συστήματος, ικανού να διαχύσει με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο τους κινδύνους που απορρέουν από τις επιμέρους δραστηριότητές του (λιανική, επενδυτική, μη χρηματιστικές υπηρεσίες, ασφάλειες). Διαφορετικά ειπωμένο, το αποκεντρωμένο αυτό σύστημα, χάρη στην πιο διάχυτη δομή του, εκτιμάται ότι ελαχιστοποιεί τις πιθανότητες εκδήλωσης συστημικής κρίσης, σε περίπτωση κατάρρευσης μίας ή περισσότερων συνιστώσών του.

- Η διαφοροποίηση και η συγκέντρωση των τραπεζικών ιδρυμάτων δεν φαίνεται να συμβάλει στην σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος, δεδομένου ότι οι εργασίες των επενδυτικών τραπεζών, που είναι εξ ορισμού πιο ασταθείς, καλύπτονται από τις δραστηριότητες της λιανικής, που αντιθέτως, χαρακτηρίζονται από σαφώς μεγαλύτερη σταθερότητα. Ωστόσο, η πρακτική αυτή είναι ριψοκίνδυνη δεδομένου ότι τίθεται υπό απειλή η θεμελιώδης δραστηριότητα του τραπεζικού συστήματος (τραπεζική διαμεσολάβηση – μετατροπή των καταθέσεων σε μακροπρόθεσμες πιστώσεις).
- Τέλος, εν απουσία παγκόσμιας ρυθμιστικής αρχής του διεθνούς χρηματοπιστωτικού συστήματος, το να επιτραπεί η άνευ όρων σύσταση ιδιωτικών υπερεθνικών ολιγοπωλών αποτελεί μια εξαιρετικά αμφιλεγόμενη επιλογή για τον δημοκρατικό έλεγχο δραστηριοτήτων μείζονος οικονομικής, αναπτυξιακής και κοινωνικής σημασίας.

### **3.2.2 Οι επιπτώσεις μιας ελεγχόμενης τιτλοποίησης για την χρηματοδότηση της οικονομίας**

Όπως επισημάνθηκε προηγουμένως, η τιτλοποίηση πιστώσεων αναμένεται να υποστεί σημαντική συρρίκνωση κατά τα επόμενα έτη. Ως εκ τούτου, ένα σαφώς μεγαλύτερο μερίδιο των κινδύνων μη αποπληρωμής (default risk) θα διατηρείται εντός του ισολογισμού των τραπεζών. Η σημαντική αυτή αλλαγή, σε σύγκριση με το απερχόμενο μοντέλο, εμπεριέχει σοβαρές επιπτώσεις (Artus, 2008):

- Πρώτον, οι τράπεζες θα συγκεντρώσουν αυτομάτως περισσότερους κινδύνους με αποτέλεσμα να αυξηθεί το κόστος χρηματοδότησής τους.
- Δεύτερον, οι τράπεζες θα υποχρεωθούν να τιμολογήσουν σαφώς πιο ορθολογικά το ρίσκο που εμπεριέχεται στις πιστώσεις που χορηγούν.
- Η αύξηση του κόστους δανεισμού εμπεριέχει δύο βασικές επιπτώσεις για την οικονομία. Πρώτον, οι μεγάλες επιχειρήσεις, οι φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης και οι δημόσιοι οργανισμοί θα απευθύνονται κατά προτίμηση στις χρηματιστικές αγορές για την κάλυψη των χρηματοδοτικών αναγκών τους εξαιτίας της αύξησης του κόστους δανεισμού από

τις τράπεζες. Δεύτερον, η τραπεζική πίστη αναμένεται να εξελιχθεί, ως εκ τούτου, σε μια μορφή χρηματοδότησης με υψηλό κόστος, απευθυνόμενη στα νοικοκυριά και στις μικρές επιχειρήσεις, στους οικονομικούς δηλαδή συντελεστές που αδυνατούν να αξιοποιήσουν τους μηχανισμούς των χρηματιστικών αγορών. Η εξέλιξη αυτή θα έχει αδιαμφισβήτητα αρνητικό αντίκτυπο στον ρυθμό ανάπτυξης.

### 3.2.3 Προς μια τράπεζα δύο ταχυτήτων;

Συγχρόνως με την αυτοματοποίηση παραδοσιακών εργασιακών καθηκόντων (π.χ ταμεία), την κατάργηση καταστημάτων σε λιγότερο προσοδοφόρες περιοχές και την συρρίκνωση του ρόλου της τραπεζικής πίστης ως πρωταρχικής πηγής κερδοφορίας, οι τράπεζες επικεντρώνουν τις υπηρεσίες τους στους πελάτες με υψηλά εισοδήματα. Στην Γαλλία για παράδειγμα, η HSBC προχώρησε σε ριζική αναδιοργάνωση του εθνικού δικτύου της ώστε να επικεντρωθεί σε 225.000 πελάτες που διαθέτουν αποταμιεύσεις μεγαλύτερες των 75.000 ευρώ (Michaud, 2008). Η εν λόγω εξέλιξη εντάσσεται σε μια ευρύτερη προσπάθεια αναβάθμισης των προοπτικών κερδοφορίας των υπηρεσιών της λιανικής τράπεζας. Στην κατεύθυνση αυτή, η εξατομίκευση των σχέσεων αποτελεί ένα προνομιούχο εργαλείο για την αποκατάσταση και σύναψη μακροπρόθεσμων σχέσεων μεταξύ της τράπεζας και των πελατών (δέσμευση πελατών). Το αποτέλεσμα αυτό δύναται να επιτευχθεί χάρη στην εξατομίκευση των προϊόντων που επιτρέπει σε πρώτη φάση η κατάτμηση της πελατείας. Η δέσμευση αποτελεί ως εκ τούτου προϊόν μιας μορφής τραπεζικής κοινωνικοποίησης, βάσει της οποίας ο πελάτης δεν εκλαμβάνει τον εαυτό του ως απλό πελάτη αλλά ως μέλος της οργάνωσης (Gloukoniezzoff, Lazarus, 2005). Η προσοχή που αποδίδεται στην εξατομίκευση των υπηρεσιών είναι συνάρτηση των χαρακτηριστικών των πελατών. Οι πελάτες με την μεγαλύτερη αποταμίευση έχουν πρόσβαση στους συμβούλους με την μεγαλύτερη εμπειρία, λαμβάνοντας, παράλληλα, μεγαλύτερο χρόνο εξυπηρέτησης. Αντιθέτως, οι λιγότερο «ελκυστικοί» πελάτες παραπέμπονται συνήθως σε τυποποιημένες υπηρεσίες (εφόσον δεν τους αποκλιστεί ακόμα και αυτή η δυνατότητα). Η εν λόγω τάση σηματοδοτεί ως εκ τούτου την εμφάνιση μιας τράπεζας με έντονο δεισμό («τράπεζα σχέσεων» έναντι «μαζικής τραπεζικής βιομηχανίας»). Για τους «μαζικούς» πελάτες, οι υπηρεσίες διαμορφώνονται κατά κύριο λόγο από τα λογισμικά προγράμματα που αξιολογούν τις αιτήσεις των πελατών. Για τα υψηλότερα εισοδηματικά στρώματα, αντιθέτως, τα λογισμικά αυτά εργαλεία περιορίζονται σε ένα αμιγώς βοηθητικό ρόλο. Όπως σημειώνουν οι Gloukoniezzoff & Lazarus (2005), στα φτωχά εισοδηματικά στρώματα οι τράπεζες επιφυλάσσουν μια «στατιστική αντιμετώπιση» ενώ τα υψηλότερα στρώματα δύναται να στηρίξουν την επιλογή τους στην ανάλυση και την τεκμηριωμένη γνώμη που εκφέρει ο σύμβουλος τους. Εν ολίγοις, η «από-τυποποίηση» της τραπεζικής υπηρεσίας λαμβάνει χώρα μόνο σε περιπτώσεις που τα προσδοκώμενα κέρδη υπερβαίνουν το κόστος παροχής της εξατομικευμένης υπηρεσίας. Από την πλευρά τους, τα φτωχότερα νοικοκυριά επιλέγουν την τράπεζά τους με κριτήριο τις χρεώσεις της ενώ η διαπραγματευτική τους δύναμη είναι ιδιαίτερος περιορισμένη, καθώς πολλές τράπεζες δεν θα εκλάμβαναν αρνητικά το ενδεχόμενο αποχώρησής τους.



## Κεφάλαιο 2

Η κοινωνική εταιρική ευθύνη  
στις Ελληνικές τράπεζες:  
υφιστάμενη κατάσταση, αδυναμίες  
και προοπτικές

Αντικείμενο του δεύτερου κεφαλαίου αποτελεί η εξέταση της κοινωνικής εταιρικής ευθύνης, τόσο στην θεωρητική της, όσο και στην πρακτική της διάσταση. Το ζήτημα εξετάζεται σε πέντε συνολικά στάδια. Αρχικά, θα προσδιοριστεί το ερευνητικό αντικείμενο εταιρική κοινωνική ευθύνη (στο εξής Ε.Κ.Ε) και θα παρουσιαστούν οι σημαντικότερες μέχρι σήμερα εφαρμογές της Ε.Κ.Ε στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Σε δεύτερο στάδιο, θα πραγματοποιηθεί μια κριτική αποτίμηση της έννοιας και πρακτικής της Ε.Κ.Ε. Σε τρίτο στάδιο, θα εξεταστεί η διεθνής και εγχώρια εμπειρία αναφορικά με την στάση και τις αντιλήψεις των συνδικαλιστικών οργανώσεων έναντι της Ε.Κ.Ε. Σε τέταρτο στάδιο, θα πραγματοποιηθεί μια επισκόπηση των πολιτικών κοινωνικής εταιρικής ευθύνης που εφαρμόζουν σήμερα ορισμένες από τις μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες. Σε πέμπτο και τελευταίο στάδιο, θα διατυπωθούν μια σειρά συμπερασμάτων για τις αδυναμίες αλλά και για τις προοπτικές βελτίωσης των πολιτικών κοινωνικής ευθύνης στα ελληνικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

## I. Η θεσμοποίηση της κοινωνικής εταιρικής ευθύνης

### I.1 Ορισμός της Ε.Κ.Ε

Όπως σημειώνει η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (Ο.Κ.Ε, 2003), δεν υπάρχει διεθνώς καθιερωμένος ορισμός της Ε.Κ.Ε, παρά την ευρεία αναφορά αυτής της έννοιας στις δημόσιες συζητήσεις. Βάσει του ορισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, «η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι μια έννοια σύμφωνα με την οποία οι εταιρίες ενσωματώνουν, σε εθελοντική βάση, κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη»<sup>15</sup>. Η σύγχρονη αντίληψη περί κοινωνικής ευθύνης των επιχειρήσεων συνδέεται με την προγενέστερη έννοια της «υπεύθυνης επιχείρησης» των Ηνωμένων Εθνών βάσει της οποίας αναγνωρίζεται ότι «οι εταιρίες μπορούν να διεκπεραιώσουν τις δραστηριότητες τους κατά τέτοιον τρόπο ώστε να ενισχύουν την οικονομική ανάπτυξη και να αυξάνουν την ανταγωνιστικότητα ενώ παράλληλα εξασφαλίζουν την προστασία του περιβάλλοντος και προωθούν την κοινωνική ευθύνη». Για το Διεθνές Επιχειρηματικό Συμβούλιο για την Βιώσιμη Ανάπτυξη, η Ε.Κ.Ε ορίζεται ως την «δέσμευση των επιχειρήσεων να συμβάλλουν στην βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη και να προσπαθήσουν να βελτιώσουν την ποιότητα της λειτουργίας τους, μαζί με τους εργαζόμενους, τις οικογένειές τους, την τοπική κοινότητα και την κοινωνία γενικότερα».

---

<sup>15</sup> Πράσινο Βιβλίο για την προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την εταιρική κοινωνική ευθύνη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 18.7.2001, COM (2001) 366 τελικό.



Παρά την απουσία ενιαίου ορισμού, η κυρίαρχη αντίληψη για την Ε.Κ.Ε επικεντρώνεται στα παρακάτω χαρακτηριστικά (Ε.Ε, 2001. Ο.Κ.Ε, 2003. ICFTU, 2004):

- Αρχές και Αξίες. Η Ε.Κ.Ε στηρίζεται σε αρχές και αξίες που απορρέουν από μια αντίληψη περί ενεργούς και συνειδητής στάσης της επιχείρησης έναντι του κοινωνικού συνόλου. Παράλληλα, η μακροπρόθεσμη αποδοτικότητα των επιχειρήσεων εκτιμάται ότι είναι συνάρτηση της συνεισφοράς τους στην βιώσιμη ανάπτυξη, που ορίζεται ως «η ανάπτυξη που αντιμετωπίζει τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να υπονομεύει την ικανότητα των μελλοντικών γενεών να αντιμετωπίσουν τις δικές τους ανάγκες»<sup>16</sup>.
- Εθελούσια πρακτική που υπερβαίνει τις νομικές υποχρεώσεις. Η Ε.Κ.Ε αφορά σε δράσεις εθελούσιου χαρακτήρα. Η Ε.Κ.Ε δεν επιβάλλεται ως εκ τούτου με νομοθετικές ρυθμίσεις αλλά οφείλει να είναι πέραν των νομικών της υποχρεώσεων. Διαφορετικά ειπωμένο, η τήρηση των νόμων και συμβατικών υποχρεώσεων της επιχείρησης είναι αναγκαία αλλά δεν επαρκεί για να αποδοθεί σε μια επιχείρηση ο χαρακτηρισμός ως «κοινωνικά υπεύθυνη». Η Ε.Κ.Ε, ταυτόχρονα, δεν υποκαθιστά τις κανονιστικές ρυθμίσεις και την νομοθεσία όσον αφορά τα κοινωνικά δικαιώματα ή τα περιβαλλοντικά πρότυπα.
- Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση έρχεται σε συνεννόηση με τα «ενδιαφερόμενα μέρη» ή «συμμέτοχους»<sup>17</sup> (stakeholders). Τα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης εντοπίζονται τόσο στο εσωτερικό της (μέτοχοι, διοίκηση, εκπρόσωποι εργαζομένων, εργαζόμενοι) όσο και στο εξωτερικό της περιβάλλον (δημόσιες αρχές, τοπική κοινωνία, υπεργολάβοι, προμηθευτές, καταναλωτές).
- Η Ε.Κ.Ε δεν αφορά σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες. Η Ε.Κ.Ε δεν εντάσσεται στις πολιτικές δημοσίων σχέσεων της επιχείρησης και οφείλει να διαπερνά το σύνολο των δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Η Ε.Κ.Ε δεν συμπεριλαμβάνει έργα φιλανθρωπικού περιεχομένου που δεν παρουσιάζουν άμεση σχέση με τις παραγωγικές δραστηριότητες της επιχείρησης (Προγούλης, 2009).

---

<sup>16</sup> Our Common Future, United Nations World Commission on Environment and Development, 1987.

<sup>17</sup> Στην παρούσα μελέτη, οι όροι «ενδιαφερόμενα μέρη» και «συμμέτοχοι» χρησιμοποιούνται εναλλακτικά.

## 1.2 Η θεσμοποίηση της Ε.Κ.Ε

### 1.2.1 Οι επιχειρήσεις ως πηγή «θεσμικών καινοτομιών»

Η Ε.Κ.Ε έχει εξελιχθεί κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαεπταετίας σε μια από τις πιο προβεβλημένες διαστάσεις της σύγχρονης επιχειρηματικότητας. Είναι γεγονός ότι μέρος αυτής της προβολής πηγάζει από την ευρεία απήχηση που παρουσιάζει σήμερα αυτή η έννοια μεταξύ φορέων διαφορετικής κοινωνικής και πολιτικής προέλευσης. Κρατικές αρχές και φορείς, εργοδοτικές ενώσεις, μη κυβερνητικές οργανώσεις, διεθνείς οργανισμοί και συνδικαλιστικές οργανώσεις έχουν συμβάλλει, σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, στην διάδοση της Ε.Κ.Ε στο διεθνές πολιτικό και οικονομικό στερέωμα.

Το γεγονός αυτό αποτυπώνεται σε μια ιδιότυπη διαδικασία θεσμοποίησης της Ε.ΚΕ (institutionalisation) που απορρέει από την αλληλεπίδραση μεταξύ, από την μία, της κοινωνικής, εργασιακής και περιβαλλοντικής νομοθεσίας, και, από την άλλη, των ποικίλων πρωτοβουλιών διεθνούς, εθνικής ή και κλαδικής εμβέλειας της Ε.Κ.Ε που παράγουν οι νέες μορφές οικιοθελούς δέσμευσης των μεγάλων επιχειρήσεων (Bodet, Lamarche, 2007). Η Ε.Κ.Ε αναδεικνύει ως εκ τούτου μια νέα λογική παραγωγής κανόνων, ως αποτέλεσμα της αντιπαράθεσης των νόμων του κράτους, της κοινωνικής στρατηγικής των επιχειρήσεων αλλά και μιας νέας μορφής ακτιβισμού –κυρίως εκ μέρους των ΜΚΟ- που αποβλέπει στον έλεγχο των εταιρικών δεσμεύσεων (Michael, 2003).

Συνδυάζοντας με πρωτόγνωρο τρόπο την κοινωνική, οικονομική και πολιτική σφαίρα, οι νέες αυτές «υβριδικές μορφές ρύθμισης» σηματοδοτούν την είσοδο νέων «παικτών» στις δημόσιες υποθέσεις, ανατρέποντας, σταδιακά, τους «παραδοσιακούς» συσχετισμούς δυνάμεων (Gendron, 2009). Υπό το συγκεκριμένο πρίσμα, η θεσμοποίηση της Ε.Κ.Ε αποτελεί άμεση έκφανση της σημερινής ισχύος των υπερεθνικών επιχειρήσεων, που εξελίσσονται σε φορείς παραγωγής «θεσμικών καινοτομιών». Αναγνωρίζοντας δηλαδή την ευθύνη τους έναντι της κοινωνίας, εντός ενός εθελουσίου και μη νομοθετικά επικυρωμένου πλαισίου, οι μεγάλες επιχειρήσεις ανάγονται σήμερα σε ισάξιους συνομιλητές των δημόσιων αρχών αναφορικά με την διασφάλιση του γενικού συμφέροντος (Bodet, Lamarche, 2007).

## 1.2.2 Οι πιέσεις των υπερεθνικών επιχειρήσεων στο κράτος ευνοούν την Ε.Κ.Ε

Η αυτοθεσμοποίηση της επιχείρησης λαμβάνει χώρα σε δύο διακριτά επίπεδα. Πρώτον, η επιχείρηση προβάλλει την αναγνώριση των κοινωνικών της ευθυνών. Δεύτερον, η επιχείρηση καταβάλλει προσπάθειες ώστε να αποδείξει ότι είναι σε θέση να προσδιορίσει, αξιολογήσει και διαχειριστεί τις κοινωνικές της υποχρεώσεις χωρίς την παρέμβαση εξωτερικών φορέων. Ο Frederic Lordon (2006) ερμηνεύει την συγκεκριμένη εξέλιξη ως μια προσπάθεια διεκδίκησης του ρόλου του «Μεγάλου Θεσμοθέτη», που τηρούσε, παραδοσιακά, το κράτος. Υπό την συγκεκριμένη προσέγγιση, η ανάπτυξη της Ε.Κ.Ε, ως εργαλείου ενίσχυσης της «θεσμικής ταυτότητας» των επιχειρήσεων, συνδέεται άμεσα με την κρίση ηθικής νομιμότητας που διέπει σήμερα την κρατική παρέμβαση.

Το αυξανόμενο ενδιαφέρον για την Ε.Κ.Ε είναι, συνεπώς, άρρηκτα συνδεδεμένο με την απώλεια εμπιστοσύνης των πολιτών στους δημοκρατικούς θεσμούς (Reich, 2008). Οι πολίτες εκτιμούν δηλαδή ότι οι πιέσεις προς τις επιχειρήσεις αποδεικνύονται πιο αποτελεσματικές σε σχέση με τις πιέσεις προς τις δημόσιες αρχές. Η συγκεκριμένη αντίληψη, ωστόσο, αγνοεί, σύμφωνα με τον Reich, το γεγονός ότι ο βασικός λόγος για τον οποίον οι κυβερνητικές αρχές έχουν απωλέσει την ηγετική τους ικανότητα έγκειται στις αφόρητες πιέσεις που ασκούν σήμερα πανίσχυρα επιχειρηματικά λόμπι, ενάντια σε κάθε μέτρο, ή απόφαση, που θα έθιγε τα κέρδη τους.

Από την πλευρά τους, πολλοί πολιτικοί όσο και δημόσιοι αξιωματούχοι αποτελούν ένθερμους υποστηρικτές της Ε.Κ.Ε, παρά το γεγονός ότι αυτή η πρακτική θέτει σταδιακά υπό αμφισβήτηση τον ρόλο τους. Μια πιθανή ερμηνεία για το παράδοξο αυτό φαινόμενο έγκειται στο γεγονός ότι οι πολιτικοί χρησιμοποιούν συνειδητά την Ε.Κ.Ε ως μα χρυσή τομή μεταξύ, αφενός, της απροθυμίας τους να εισέλθουν σε σύγκρουση με τους πανίσχυρους υπερεθνικούς επιχειρηματικούς ομίλους, και, αφετέρου, της ανάγκης να αποδείξουν στην κοινή γνώμη τόσο την πρόθεση, όσο και την ικανότητά τους να επιβάλλουν ριζικές αλλαγές, προς όφελος της κοινωνίας, στην λειτουργία των μεγάλων επιχειρήσεων (Reich, 2008).

Σε αντίθεση με την παραπάνω ερμηνεία, η Corinne Gendron (2009) υποστηρίζει ότι οι δημόσιες αρχές αξιοποιούν ευεργετικά την Ε.Κ.Ε, κατοχυρώνοντας νομικά τις ισορροπίες και προόδους που επιτυγχάνονται μεταξύ επιχειρήσεων και ενδιαφερόμενων μερών. Από την συγκεκριμένη άποψη, η Ε.Κ.Ε εκλαμβάνεται πολύ περισσότερο ως μια αναδυόμενη συνεργατική διάρθρωση μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών κανόνων παρά ως μια διαδικασία αντικατάστασης των πρώτων από τους δεύτερους. Οι εργοδοτικές ενώσεις φαίνεται από την πλευρά τους να έχουν αντιληφθεί πλήρως την δυνατότητα που διαθέτουν –μέσω της Ε.Κ.Ε- να ασκήσουν καθοριστική επιρροή στους νόμους του κράτους, όπως αποδεικνύουν δημόσιες τοποθετήσεις για το συγκεκριμένο θέμα<sup>18</sup>. Στην ίδια λογική, οι πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης εκτιμάται ότι είναι σε θέση να στηρίξουν την διεθνή διάχυση θεμιτών κανόνων και πρακτικών όταν καταγράφεται μια αποσπασματική ή ελλειμματική εφαρμογή του διεθνούς δικαίου σε ορισμένες χώρες ή περιοχές του πλανήτη.

<sup>18</sup> Βλέπε σχετικά τη ομιλία του Προέδρου της BASD (Business Action for Sustainable Development) το 2002 στην Σύνοδο Κορυφής του Γιοχάνεσμπουργκ βάσει της οποίας εικάζεται ότι τα αποτελέσματα των παγκόσμιων συμπράξεων για την Ε.Κ.Ε θα επηρεάσουν τις εθνικές νομοθεσίες.

### **Μια διαδικασία με κατεξοχήν συμβολικό χαρακτήρα**

Τόσο η επικοινωνιακή πολιτική των επιχειρήσεων όσο και η διαμόρφωση μιας ευρείας γκάμας εθελούσιων κανόνων (κώδικες καλής συμπεριφοράς, κατευθυντήριες γραμμές, κλπ) πλαισιώνουν -σε σημειολογικό κυρίως επίπεδο- την επέκταση της επιχείρησης από την οικονομική στην πολιτική σφαίρα. Εξάλλου, η ηθική νομιμοποίηση της επιχείρησης -δηλαδή η από κοινού αντίληψη των ενδιαφερόμενων μερών για τον θεμιτό χαρακτήρα και την καταλληλότητα των δράσεων μιας επιχείρησης σε σχέση με το κοινωνικό σύστημα αξιών και πεποιθήσεων -φέρει κατεξοχήν συμβολικό χαρακτήρα (Carpon, Quairel - Lanoizelee, 2004).

Εν ολίγοις, οι επιχειρήσεις που προβάλλουν την προσκόλλησή τους στα πρότυπα κοινωνικής και πολιτισμικής συμπεριφοράς του θεσμοθετημένου περιβάλλοντος στο οποίο ανήκουν, χαίρουν, αυτομάτως, της αποδοχής των πολιτών και των θεσμικών φορέων. Η αποδοχή της επιχείρησης από τους πολίτες δεν προϋποθέτει, δηλαδή, την εμπειρική επαλήθευση των ηθικών και κοινωνικών της δεσμεύσεων, γεγονός που, απλούστερα, σημαίνει, ότι οι πραγματικές δραστηριότητες μιας επιχείρησης μπορούν να απέχουν από το κοινωνικό της προφίλ, εφόσον υιοθετήσει την εδραιωμένη θεσμική συμπεριφορά.

Αξίζει να σημειωθεί ότι όσο αυξάνεται η δυσκολία για την αξιολόγηση και διάχυση των κοινωνικών επιδόσεων μιας επιχείρησης, λόγω δυσκολιών όπως, η μη ανάθεση της αξιολόγησης σε ανεξάρτητους φορείς, η έλλειψη αξιόπιστων στοιχείων, η χρησιμοποίηση ακατάλληλων δεικτών και η απουσία κοινωνικών δυνάμεων ικανών να εκφέρουν εμπειριστατωμένο αντίλογο στην πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, τόσο η απόκλιση μεταξύ των προβαλλόμενων και πραγματικών επιδόσεων δύναται να διευρυνθεί.

Θα πρέπει επίσης να επισημανθεί ότι ενώ η εισαγωγή στοιχείων δημοκρατικότητας στον κόσμο των επιχειρήσεων παρουσιάζει κατεξοχήν σημειολογικό χαρακτήρα (αυτό που ο Robert Reich ονομάζει «ψευδοδημοκρατία»), η διείσδυση του καπιταλισμού στον δημόσιο χώρο, αντιθέτως, τείνει πραγματικά να διαστρεβλώσει ακόμα και την λειτουργία των πιο θεμελιωδών θεσμών της δημοκρατίας.

Τα άμεσα οφέλη που προκύπτουν, για μια οργάνωση που καταφέρνει να πείσει τον περιβάλλον της για την ειλικρινή υιοθέτηση των αρχών της Ε.Κ.Ε, είναι σε θέση να ερμηνεύσουν το αυξανόμενο ενδιαφέρον που επιδεικνύουν ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις για την κοινωνική ευθύνη. Χαρακτηριστική περίπτωση αποτελούν, για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις που έχουν υποστεί κριτικές για τις κοινωνικές, εργασιακές και περιβαλλοντικές τους πρακτικές από μη κυβερνητικές, καταναλωτικές ή και συνδικαλιστικές οργανώσεις. Οι εταιρίες αυτές διακρίνουν στην Ε.Κ.Ε μια ιδανική ευκαιρία για την αποκατάσταση του ζημιωμένου κοινωνικού –και συχνά επιχειρηματικού– τους προφίλ. Υιοθετώντας δηλαδή τα σύμβολα και τους κώδικες της Ε.Κ.Ε, οι εν λόγω επιχειρήσεις δεν αποβλέπουν τόσο στο να αποκτήσουν πρωταγωνιστική παρουσία στο πεδίο της κοινωνικής ευθύνης όσο στο να ευθυγραμμιστούν με τις υπόλοιπες κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις. Η υιοθέτηση προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης –έστω και με επιφανειακό τρόπο- ελαχιστοποιεί συνεπώς τις πιθανότητες επιβάρυνσης αυτών των επιχειρήσεων με το ανταγωνιστικό μειονέκτημα που θα προκαλούσε το ενδεχόμενο μη συμμόρφωσης στα ισχύοντα κοινωνικά πρότυπα (Vogel, 2005).

### 1.2.3 Πρωτοβουλίες θεσμοποίησης σε διεθνές επίπεδο

Ενδεικτικό του μεγάλου ενδιαφέροντος που έχει προσελκύσει, κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, η προοπτική μιας κοινωνικά υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, αποτελεί η λήψη πρωτοβουλιών για την προώθηση της Ε.Κ.Ε από τους σημαντικότερους διεθνείς οργανισμούς. Μεταξύ των πιο δημοφιλών πρωτοβουλιών διακρίνονται:

- Η πρωτοβουλία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών Global Compact που εγκαινιάστηκε το 2000. Το πρόγραμμα ενθαρρύνει την συνεργασία μεταξύ του Ο.Η.Ε, μεγάλων επιχειρήσεων, συνδικάτων και ΜΚΟ για την προώθηση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Σήμερα, περίπου 3600 επιχειρήσεις από 120 κράτη συμμετέχουν σε εθελούσια βάση στην συγκεκριμένη πρωτοβουλία. Βασική αρχή του Global Compact είναι ότι υποψηφιότητες επιχειρήσεων δεν απορρίπτονται, υπό το σκεπτικό ότι η επίδειξη καλής θέλησης προέχει έναντι των πολιτικών που εφαρμόζονται στην πράξη.
- Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (Δ.Ο.Ε) έχει υιοθετήσει, ήδη από το 1977, την Τριμερή Διακήρυξη Αρχών για τις Πολυεθνικές Επιχειρήσεις και την Κοινωνική Πολιτική, (τροποποιημένη το 2000 και το 2006). Στην διακήρυξη παρουσιάζονται μια σειρά από αρχές για την απασχόληση, την κατάρτιση, τις συνθήκες εργασίας και τις εργασιακές σχέσεις και στις οποίες οι κυβερνήσεις, οι εργοδοτικοί φορείς, οι συνδικαλιστικές οργανώσεις και οι πολυεθνικές επιχειρήσεις καλούνται να συμμορφωθούν σε εθελούσια βάση.
- Η Ευρωπαϊκή Ένωση διαδραματίζει ενεργό ρόλο στην διαδικασία θεσμοποίησης της Ε.Κ.Ε. Το 2001, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε την Πράσινη Βίβλο για την Προώθηση ενός Ευρωπαϊκού Πλαισίου για την Κοινωνική Ευθύνη των Επιχειρήσεων. Το 2002, τέθηκε σε λειτουργία το Ευρωπαϊκό Πολυμερές Φόρουμ για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Multi-Stakeholder Forum). Στόχο του Φόρουμ αποτελεί η προώθηση της καινοτομίας, της σύγκλισης και της διαφάνειας στα υφιστάμενα εργαλεία και πρακτικές της Ε.Κ.Ε μέσω της επαφής εργοδοτικών ενώσεων, συνδικαλιστικών οργανώσεων, ΜΚΟ και δικτύων επιχειρήσεων. Τέλος, το 2006, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε μια νέα ανακοίνωση για την Ε.Κ.Ε, στην οποία κρίνεται ως αντιπαραγωγική και αντίθετη με τις αρχές της Ε.Κ.Ε «μια προσέγγιση που συνεπάγεται πρόσθετες υποχρεώσεις και διοικητικές απαιτήσεις»<sup>19</sup>.
- Το 1999, ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) ανακοίνωσε τις Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης. Όπως σημειώνεται στο σχετικό έγγραφο, οι αρχές του ΟΟΣΑ αποτελούν την πρώτη πρωτοβουλία ενός δια-κυβερνητικού φορέα για την ανάπτυξη θεμελιωδών στοιχείων ενός καθεστώτος καλής εταιρικής διακυβέρνησης. Όπως και στην περίπτωση του Ο.Η.Ε, της Δ.Ο.Ε και της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι αρχές που διατυπώνονται δεν έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα και στηρίζονται στην οικιοθελή στάση των επιχειρήσεων.

<sup>19</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση (2006), «Πραγμάτωση της εταιρικής σχέσης για την μεγέθυνση και την απασχόληση. Να γίνει η Ευρώπη πόλος αριστείας στον τομέα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης», COM(2006), Βρυξέλλες, 22.3.2006.

- Το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ (WEF) έθεσε σε εφαρμογή, το 2001, την πρωτοβουλία Global Corporate Citizenship Initiative, με την στήριξη 40 κορυφαίων επιχειρήσεων από 16 συνολικά χώρες και 18 κλάδους οικονομικής δραστηριότητας. Το Φόρουμ αποτελεί ένα ενεργό πλαίσιο συζήτησης για τις προοπτικές της Ε.Κ.Ε σε παγκόσμιο επίπεδο.
- Τέλος, άξια αναφοράς είναι η προσπάθεια του International Standard Organisation, η οποία εγκαινιάστηκε το 2001 και που έχει σαν στόχο την διαμόρφωση του πρότυπου ISO 26000 για την κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων. Το ISO 26000 θα περιορίζεται στην διατύπωση κατευθυντήριων γραμμών και δεν θα αποτελεί ένα πρότυπο για την πιστοποίηση της Ε.Κ.Ε. (μια προοπτική που θα προϋπέθετε αντίστοιχες δεσμεύσεις και υποχρεώσεις για τις επιχειρήσεις).

#### 1.2.4 Πρωτοβουλίες θεσμοποίησης στην Ελλάδα

Η Ε.Κ.Ε συμπληρώνει περίπου μια δεκαετία ανάπτυξης στην Ελλάδα. Πολιτικές κοινωνικής ευθύνης εντοπίζονται κυρίως στις μεγάλες εγχώριες επιχειρήσεις που είναι εισηγμένες στο χρηματιστήριο καθώς και στις πολυεθνικές επιχειρήσεις. Η διείδυση της Ε.Κ.Ε στις ΜΜΕ παραμένει αντιθέτως ιδιαίτερος περιορισμένη (Τζίναρα, 2007). Η ίδρυση του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη από 13 επιχειρήσεις και τρεις συλλογικούς φορείς (ΕΒΕΑ, ΣΕΒ, ΣΒΒΕ) υπήρξε σταθμός στην προβολή της Ε.Κ.Ε στον επιχειρηματικό κόσμο της χώρας όσο και στους φορείς άσκησης πολιτικής, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης και την ακαδημαϊκή κοινότητα. Το δίκτυο εντάσσεται στο πανευρωπαϊκό δίκτυο CSR Europe. Εκατό συνολικά μέλη συμμετείχαν, το 2007, σε αυτήν την πρωτοβουλία, συμπεριλαμβανομένων και των μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών. Στα εννέα έτη λειτουργίας του, το δίκτυο επιδεικνύει πλούσια δραστηριότητα, γεγονός που του αποδίδει ηγετικό ρόλο στην διαδικασία θεσμοποίησης της Ε.Κ.Ε στην Ελλάδα. Οι δράσεις αυτές αφορούν στην δικτύωση με αντίστοιχους διεθνείς φορείς, την υλοποίηση εκστρατειών για την προώθηση της κοινωνικής εταιρικής ευθύνης, την εκπόνηση μελετών και ενημερωτικού υλικού, την διοργάνωση συνεδριών, την συμμετοχή σε ευρωπαϊκά προγράμματα καθώς και την συνεργασία με δημόσιους φορείς όπως, για παράδειγμα, η υπογραφή μνημονίου συνεργασίας με την Γενική Γραμματεία Ισότητας για την προώθηση της ισότητας των δύο φύλων στους χώρους εργασίας.

Αν και δεν υφίσταται σήμερα δημόσιος φορέας για την Ε.Κ.Ε, το Ελληνικό Κράτος, κυρίως μέσω του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, συμβάλλει ενεργά στην εδραίωση και διάχυση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ενσωματώνοντας την συγκεκριμένη έννοια σε προγράμματα, πρωτοβουλίες, εθνικά σχέδια δράσεις και νόμους (Ε.Σ, 2007). Αξίζει να σημειωθεί ότι οι συγκεκριμένες δράσεις αφορούν κατά κύριο λόγο την εσωτερική διάσταση της Ε.Κ.Ε (διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, υγιεινή και ασφάλεια, προσαρμογή στην αλλαγή).

Τέλος, άξια αναφοράς, στα πλαίσια της διαδικασίας θεσμοποίησης της Ε.Κ.Ε στην Ελλάδα, είναι η μέτρηση της εταιρικής υπευθυνότητας και λογοδοσίας *Accountability Rating*<sup>20</sup>, η οποία στηρίζεται στην μεθοδολογία του ομώνυμου διεθνούς think tank. Η μέτρηση *Accountability Rating* πραγματοποιείται στην Ελλάδα σε ετήσια βάση από το 2007. Βάσει τους του συστήματος αξιολόγησης, διαμορφώνεται η κατάταξη εταιρικής υπευθυνότητας και λογοδοσίας των 100 μεγαλύτερων ελληνικών επιχειρήσεων.

### **1.3 Πρωτοβουλίες θεσμοποίησης της Ε.Κ.Ε στον χρηματοπιστωτικό τομέα**

Διάφορες πρωτοβουλίες έχουν ληφθεί κατά τα τελευταία έτη αναφορικά με την διαμόρφωση ενός εθελούσιου πλαισίου για την κοινωνική ευθύνη στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Συνολικά, ξεχωρίζουν τέσσερις πρωτοβουλίες:

- Οι Αρχές του Λονδίνου (*London Principles*) δημοσιοποιήθηκαν το 2002 από τον Tony Blair στην Σύνοδο Κορυφής του Γιοχάνεσμπουργκ έχοντας ως αντικείμενο τον προσδιορισμό των προϋποθέσεων για να διασφαλιστεί η αειφορία του κλάδου χρηματιστικών υπηρεσιών στο Ηνωμένο Βασίλειο.
- Οι Αρχές του Ισημερινού II (*Equator Principles*), ένα σύνολο περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων για τον κλάδο χρηματιστικών υπηρεσιών. Οι Αρχές του Ισημερινού αποτελούν μια πρωτοβουλία ιδιωτικών τραπεζών που τέθηκε σε εφαρμογή το 2003 και αναθεωρήθηκαν το 2006, ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητά τους. Το 2008, 60 συνολικά επιχειρήσεις του χρηματιστικού κλάδου είχαν υιοθετήσει τις συγκεκριμένες αρχές.
- Το Περιβαλλοντικό Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα (*UNEP-FI*) είναι μια διεθνής σύμπραξη μεταξύ των Ηνωμένων Εθνών και 170 επιχειρήσεων του κλάδου που έχουν δεσμευτεί να συνυπολογίζουν την προστασία του περιβάλλοντος, την κοινωνική ευθύνη και την αειφόρο ανάπτυξη στις επιχειρησιακές τους αποφάσεις. Στην σύμπραξη συμμετέχουν πέντε ελληνικές επιχειρήσεις (*Alpha Bank*, η *EFG Eurobank*, η *Emporiki Bank*, η Τράπεζα Πειραιώς και η *Interamerican Hellenic Life* από τον ασφαλιστικό κλάδο).
- Τέλος, τα Ηνωμένα Έθνη παρουσίασαν το 2004 -στα πλαίσια της πρωτοβουλίας *Global Compact*- μια σειρά από κατευθυντήριες γραμμές και συστάσεις που διαμόρφωσαν, έπειτα από πρόσκληση του Γενικού Γραμματέα του Ο.Η.Ε, 20 κορυφαίες τράπεζες από 9 συνολικά χώρες. Αντικείμενο των κατευθυντήριων γραμμών αποτελεί η διερεύνηση μεθόδων ώστε να ενισχυθεί η υπαγωγή των επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού κλάδου σε κριτήρια κοινωνικού και περιβαλλοντικού περιεχομένου αλλά και σε κριτήρια που αφορούν στην εταιρική διακυβέρνηση.

<sup>20</sup> <http://www.accountabilityrating.gr/>

## 2. Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη: μια κριτική προσέγγιση

### 2.1 Η αναγκαιότητα μιας εναλλακτικής θεώρησης της Ε.Κ.Ε

Η αυξανόμενη παρουσία της Ε.Κ.Ε, κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, στο επικοινωνιακό, οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό στερέωμα, συνοδεύεται από ένα αυξανόμενο αριθμό δημοσιεύσεων για τα οφέλη και τις προοπτικές αυτής της πρακτικής. Τα σχετικά άρθρα, ενημερωτικά έντυπα και εκθέσεις απευθύνονται, συνήθως σε ένα ευρύ κοινό, προερχόμενα από ποικιλόμορφες πηγές όπως δίκτυα και φορείς για την προώθηση της Ε.Κ.Ε, εργοδοτικές ενώσεις, επιμελητήρια, συμβουλευτικές επιχειρήσεις και τον οικονομικό τύπο.

Η επιστημονική βιβλιογραφία, επικεντρώνεται, από την πλευρά της, στην παρουσίαση μεθόδων και καλών πρακτικών για την βελτίωση της εφαρμογής της Ε.Κ.Ε, χωρίς να διερευνώνται, ή, ακόμα περισσότερο, να θέτονται υπό αμφισβήτηση, η εφαρμογή και τα θεμέλια αυτής της έννοιας (Bory, Lochard, 2008). Συνολικά, λίγες σχετικά δημοσιεύσεις έχουν επιχειρήσει μια κριτική εξέταση της Ε.Κ.Ε. Μεταξύ αυτών προσπαθειών, ξεχωρίζουν οι εργασίες που προσεγγίζουν το φαινόμενο της κοινωνικής ευθύνης ως διαδικασία:

- Επαναπροσδιορισμού των σχέσεων μεταξύ επιχειρηματικής και πολιτικής σφαίρας (Sadler, Lloyd, 2009).
- Μετάβασης αρμοδιοτήτων και εξουσιών από εθνικό σε διεθνές επίπεδο (Michael, 2003).
- «Εργαλειοποίησης» της αλληλεγγύης για την προώθηση ενός νέο-πατερναλιστικού μοντέλου διακυβέρνησης με αποδέκτες τους εργαζόμενους και την κοινωνία (Bory, Lochard, 2008).

Η άνευ όρων αποδοχή της Ε.Κ.Ε -χωρίς να έχει προηγηθεί μια στοιχειώδης εξέταση της λογικής, των πρακτικών αλλά και των δυνητικών επιπτώσεων που την συνοδεύουν- εκτιμάται ότι αντιστοιχεί, επί της ουσίας, σε μια αποδοχή του νεοφιλελευθέρου υποδείγματος, ενός καπιταλισμού δηλαδή με «ανθρώπινο πρόσωπο», εξομαλυμένο από τις προθέσεις καλής θέλησης των υπερεθνικών επιχειρήσεων (Coutrot, 2004), που πλησιάζει τις επιδόσεις ενός βέλτιστου οικονομικού συστήματος (Bory, Lochard, 2008).



## 2.2 Μια απάντηση των υπερεθνικών στα κοινωνικά κινήματα

Παρά το γεγονός ότι οι πρώτες εργασίες για την κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων χρονολογούνται στην δεκαετία 1950<sup>21</sup>, χρειάστηκαν σαράντα περίπου έτη για να καταγραφούν οι πρώτες πρακτικές εφαρμογές της Ε.Κ.Ε, με την άνθηση ενός νέου ρεύματος σκέψης στην διοικητική των επιχειρήσεων (Coutrot, 2004). Η «επιχειρηματική ηθική» (business ethics), επικεντρώνεται στην αναγκαιότητα ανεύρεσης διαδικασιών αυτορρύθμισης, εκ μέρους των επιχειρήσεων, ώστε να αποφευχθεί το ενδεχόμενο υπερβάσεων και παρεκτροπών ικανών να πλήξουν την ηθική νομιμοποίηση της παγκοσμιοποίησης. Η συγκεκριμένη ανάγκη συνδέεται άμεσα με επικράτηση ενός ιδιαίτερος ευνοϊκού, για τις μεγάλες επιχειρήσεις, συσχετισμού δυνάμενων, έναντι, των εργαζομένων (αποδυνάμωση συνδικάτων, απορρύθμιση εργασιακών σχέσεων, ανταγωνισμός από αναπτυσσόμενες χώρες), των κυβερνήσεων (εξασθένιση ρυθμιστικών μηχανισμών σε συνθήκες παγκόσμιου ανταγωνισμού στις διεθνείς αγορές προϊόντων και κεφαλαίου), των πολιτών (ατομικισμός, ιδιωτικοποίηση δημόσιων αγαθών και αποδόμηση μηχανισμών κοινωνικής αλληλεγγύης), είτε ακόμα, των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (σχέση υποταγής στις μεγάλες ολιγοπωλιακές επιχειρήσεις).

Συνολικά, εκτιμάται ότι το ρεύμα περί ηθικής επιχειρηματικής και κοινωνικής εταιρικής ευθύνης αύξησε σημαντικά την δημοτικότητά του στους επιχειρηματικούς κόλπους έπειτα από τις εντεινόμενες αντιδράσεις -από τα μέσα της δεκαετίας 1990- ως προς την επιρροή των μεγάλων υπερεθνικών επιχειρήσεων (μποϊκοτάζ καταναλωτικών και περιβαλλοντικών οργανώσεων, ενίσχυση των κινήματων ενάντια στην νεοφιλελεύθερη παγκοσμιοποίηση, κλπ).

Από την συγκεκριμένη άποψη, οι δημόσιες συζητήσεις για την Ε.Κ.Ε, που αναπτύχθηκαν ραγδαία, κατά την εν λόγω περίοδο, δύνανται να ενταχθούν, αφενός, σε μια διαδικασία συνειδητοποίησης των εμποδίων που γεννά η εφαρμογή -στην πλέον ατόφια μορφή του- του νεοφιλελεύθερου υποδείγματος, και, αφετέρου, σε μια προσπάθεια αποκατάστασης της κλονισμένης ηθικής νομιμότητας των οικονομικών και κοινωνικών μετασχηματισμών που απορρέουν από την παγκοσμιοποίηση.

Η συγκεκριμένη διαπίστωση δύναται να εξηγήσει σε μεγάλο βαθμό γιατί η συζήτηση για την Ε.Κ.Ε εγκαινιάστηκε στις χώρες που προχώρησαν πρώτες σε νεοφιλελεύθερες μεταρρυθμιστικές πολιτικές όπως οι Η.Π.Α και το Ηνωμένο Βασίλειο (Sadler, Lloyd, 2009). Άξιο αναφοράς είναι το γεγονός ότι η βρετανική κυβέρνηση απέδειξε την μεγάλη της υποστήριξη στον αναδυόμενο θεσμό της Ε.Κ.Ε, από το 2000 ήδη, διορίζοντας υπουργό με αποκλειστικές αρμοδιότητες για το συγκεκριμένο θέμα.

Συνολικά, η Ε.Κ.Ε στηρίζεται στην αναθεώρηση -συμβολικά τουλάχιστον- της μετοχικής αξίας (shareholder value) ως μόνης και αδιαπραγμάτευτης αρχής εταιρικής διακυβέρνησης (corporate governance) προς όφελος μια νέας αντίληψης που αναγνωρίζει τις προσδοκίες των συμμετόχων της επιχείρησης, τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό της περιβάλλον. Η συγκεκριμένη τάση δεν είναι ωστόσο χωρίς επιπτώσεις στον ρυθμιστικό ρόλο του κράτους ή θεσμών όπως ο κοινωνικός διάλογος.

<sup>21</sup> Βλέπε σχετικά, Bowen, H.R. (1953) Social responsibilities of the businessman, Harper & Row, New York.

## 2.3 Προς μια ιδιωτικοποίηση του Δικαίου;

Η ανάπτυξη της Ε.Κ.Ε εντάσσεται σε μια ευρύτερη διαδικασία «ιδιωτικοποίησης του Δικαίου» (Coutrot, 2004). Σε συνθήκες παγκόσμιου ανταγωνισμού, αξιολογείται ότι η επιχείρηση οφείλει να διαθέτει την απαιτούμενη ελευθερία να επιλέξει τα ηθικά και κοινωνικά κριτήρια που θα εντάξει στην λειτουργία της, ανάλογα με τις δυνατότητές της, που καθορίζονται τόσο από τα χαρακτηριστικά της όσο και αυτά των αγορών στις οποίες δραστηριοποιείται. Υπό την συγκεκριμένη προσέγγιση, η Ε.Κ.Ε ερμηνεύεται ως μια πράξη αμφισβήτησης της ικανότητας του κράτους, αφενός να προσδιορίσει τις κοινωνικές πολιτικές- ως αποκλειστικός εκφραστής του γενικού συμφέροντος- και, αφετέρου, να αποφασίσει για τις πηγές χρηματοδότησης αυτών των πολιτικών, συμπεριλαμβανομένης και της φορολογίας του κεφαλαίου (Michael, 2003). Η Ε.Κ.Ε εμπίπτει ως εκ τούτου στο πεδίο της *soft law*, μια «χαλαρή» δηλαδή νομοθεσίας, που δεν προβλέπει κυρώσεις και που διαμορφώνεται οικειοθελώς από τις επιχειρήσεις βάσει ηθικών δεσμεύσεων. Η τάση αυτή φαίνεται ωστόσο να εμπεριέχει σοβαρούς κινδύνους για τα εργασιακά και κοινωνικά δικαιώματα.

### 2.3.1 Οι επιχειρήσεις αδυνατούν να διαχειριστούν το γενικό συμφέρον

Εντός ενός μονομερώς καθορισμένου και εθελούσιου αυτορρυθμιστικού πλαισίου, η συνεννόηση της επιχείρησης με επιλεγμένα «ενδιαφερόμενα μέρη», υποκαθιστά την συλλογική διαπραγμάτευση, με προκαθορισμένους, από τον νόμο, εταίρους. Το γεγονός αυτό εγείρει δύο βασικές ανησυχίες:

- πρώτον, η επιλογή και μεταχείριση των ενδιαφερόμενων μερών ενδέχεται να πραγματοποιείται με βάση τα συμφέροντα της επιχείρησης
- δεύτερον, οι αποφάσεις που θα έχουν ληφθεί βάσει συζητήσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη δεν εγγυώνται ότι συμπίπτουν με το γενικό συμφέρον. Πρόσφατα παραδείγματα από την διεθνή και εγχώρια βιομηχανία διύλισης (TotalFinaElf και ΕΛΠΕ αντίστοιχα) έχουν αποδείξει ότι η διατήρηση ή επέκταση βιομηχανικών εγκαταστάσεων φέρνουν σε αντιπαράθεση τους αμέσους συμμετόχους της επιχείρησης (μετόχους, εργαζόμενους, καταναλωτές) με τους έμμεσους (κάτοικοι, τοπική αυτοδιοίκηση, περιβαλλοντικές οργανώσεις).

Η συγκεκριμένη εμπειρία, όπως και πολλές άλλες, επαναφέρει την σημασία των πολιτικών διεργασιών ως προνομιούχου πλαισίου για την επίλυση μιας σειράς ζητημάτων που, λόγω της πολυπλοκότητάς τους, εμπίπτουν στην έννοια του γενικού συμφέροντος. Για τον Pierre Bauby (1998), η διασφάλιση του γενικού συμφέροντος έγκειται στην διαχείριση της «αντιφατικής ενότητας» που χαρακτηρίζει το κοινωνικό σύνολο, δηλαδή στην δημιουργική αξιοποίηση αντιθέσεων, όπως μεταξύ της ατομικής και της κοινωνικοποιημένης διάστασης, του καταναλωτή και του πολίτη, του εμπορεύσιμου και του δημόσιου αγαθού, του τοπικού, περιφερειακού, εθνικού και διεθνούς επιπέδου καθώς και μεταξύ του βραχυπρόθεσμου, μεσοπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου χρονικού ορίζοντα.

Η Ε.Κ.Ε εμπεριέχει ωστόσο σοβαρά προβλήματα ακόμα και για τις ίδιες τις επιχειρήσεις. Έχοντας εισέλθει, μέσω της Ε.Κ.Ε, σε ένα πεδίο που υπερβαίνει κατά πολύ τις αρμοδιότητές τους, τα στελέχη των επιχειρήσεων βρίσκονται σε πολλές περιπτώσεις επιβαρυνόμενα με τον πραγματικά απίθανο ρόλο των πολιτικών αρχών, σε μία λογική, δηλαδή, αναζήτησης συναινέσεων μεταξύ ανταγωνιστικών αντιλήψεων του γενικού συμφέροντος (Reich, 2008). Στερούμενοι των απαραίτητων δεξιοτήτων, οι επιχειρήσεις δεν μπορούν παρά να οδηγηθούν σε αυτό που τους υποδεικνύει ο λόγος υπάρξής τους, δηλαδή στην εξυπηρέτηση των συμφερόντων των μετόχων τους χάρη στην ελαχιστοποίηση του κόστους παραγωγής.

### **2.3.2 Έλλειψη αξιοπιστίας και διαφάνειας στις διαδικασίες αξιολόγησης της Ε.Κ.Ε**

Ο έλεγχος των κοινωνικών επιδόσεων (εάν δεν πραγματοποιείται από την ίδια την επιχείρηση) αναθέτεται σε συμβουλευτικές εταιρίες παροχής υπηρεσιών που ειδικεύονται στη εταιρική κοινωνική ευθύνη, παραμερίζοντας δημόσιους ή ανεξάρτητους φορείς που θα μπορούσαν να συμβάλουν στην αξιοπιστία των εν λόγω διαδικασιών (π.χ επιθεώρηση εργασίας). Η συγκεκριμένη επιλογή θέτει εύλογα ερωτήματα και αμφιβολίες για τον βαθμό στον οποίο διασφαλίζεται η διαφάνεια των διαδικασιών αξιολόγησης, η αυτονομία των αξιολογητών, η αντικειμενικότητα των μεθόδων και δεικτών που χρησιμοποιούνται, και, εντέλει, η ίδια η αξιοπιστία του όλου εγχειρήματος (O'Rourke, 2003). Δεδομένων αυτών των συνθηκών, δεν είναι άξια απορίας ο πολλαπλασιασμός των μαρτυριών που αμφισβητούν την προστιθέμενη αξία των πληροφοριών που επικοινωνεί η επιχείρηση για τις επιδόσεις της (Utting, 2008). Ενώ οι επιχειρήσεις υιοθετούν ολοένα και περισσότερους κώδικες καλής συμπεριφοράς ή κατευθυντήριες γραμμές ηθικής εταιρικής διακυβέρνησης, το χάσμα μεταξύ των δεσμεύσεων και της πραγματικότητας παραμένει, εντούτοις, μεγάλο. Δηλαδή, ενώ οι δεσμεύσεις των επιχειρήσεων διευρύνονται από θεματική άποψη, οι πληροφορίες που παρέχονται παραμένουν εξαιρετικά αόριστες (έλλειψη ποσοτικών στοιχείων, κατάλληλων δεικτών, κλπ). Αξίζει να τονιστεί ότι, το 2007, ο ΟΗΕ γνωστοποίησε ότι το ένα τρίτο των επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο Global Compact δεν κατάφερε να συμμορφωθεί με τα βασικά κριτήρια του κοινωνικού απολογισμού (Utting, 2008).

## 2.4 Ανεπάρκεια πληροφοριών για το πραγματικό οικονομικό κόστος της Ε.Κ.Ε

Μια από τις σημαντικότερες κριτικές που ασκείται στην Ε.Κ.Ε αφορά στην έλλειψη στοιχείων για το κόστος εφαρμογής της<sup>22</sup>. Δύο ερμηνείες μπορούν να αποδοθούν στο συγκεκριμένο γεγονός:

- είτε οι επιχειρήσεις δεν αξιολογούν το κόστος της Ε.Κ.Ε, κρίνοντας ότι αποτελεί στόχο ύψιστης σημασίας σε σύγκριση με την μεγιστοποίηση της κερδοφορίας
- είτε, αντιθέτως, οι δαπάνες υπολογίζονται και αξιολογούνται ως αμελητέες, ή, ως εξίσου αποδοτικές με διαφημιστικές δαπάνες και έξοδα για σκοπούς δημοσίων σχέσεων.

Ο Reich (2008) απορρίπτει κάθετα την πρώτη εκδοχή. Η εντατικοποίηση των ανταγωνιστικών πιέσεων καθιστά σήμερα αδιάνοητη την χρηματοδότηση κοινωνικών στόχων χωρίς αυτή να μεταφέρεται, είτε στους καταναλωτές, είτε στους επενδυτές της επιχείρησης. Πρωτοποριακές επιχειρήσεις σε θέματα κοινωνικής ευθύνης όπως η Cummins Engine, η Dayton-Hudson, η Levis Strauss, η Polaroid, η Marks & Spencer, η Body Shop και η Ben & Jerry υπέστησαν σοβαρές επιπτώσεις από την συγκεκριμένη επιλογή:

- είτε εξαιτίας της πτώσης της χρηματιστηριακής τους αξίας –δηλαδή της τιμωρίας που τους επέβαλαν οι ίδιοι οι μέτοχοί τους- και της επακόλουθης εκδήλωσης προθέσεων εχθρικής εξαγοράς από άλλες επιχειρήσεις (hostile takeover),
- είτε υπό την μορφή σοβαρών ανταγωνιστικών πιέσεων λόγω της αύξησης του συνολικού κόστους παραγωγής που αδιαμφισβήτητα συνεπάγεται η βελτίωση των συνθηκών και όρων εργασίας, η απαγόρευση της παιδικής εργασίας, η αύξηση των δαπανών για την κατάρτιση του προσωπικού και η δραστική συρρίκνωση της βιομηχανικής ρύπανσης.

Με βάση την διεθνή εμπειρία, η απουσία επαρκών οικονομικών στοιχείων για το κόστος της Ε.Κ.Ε προκρίνει συνεπώς την δεύτερη ερμηνεία, σύμφωνα με την οποία η Ε.Κ.Ε χρησιμοποιείται σήμερα κατά κύριο λόγο για σκοπούς δημοσίων σχέσεων.

---

<sup>22</sup> Σε πολλές περιπτώσεις, τα στοιχεία που γνωστοποιούνται αφορούν στα ποσά που προορίζονται για φιλανθρωπικούς σκοπούς, όπως στην περίπτωση των ελληνικών τραπεζών.

## 2.5 Οι επενδυτικές και καταναλωτικές αποφάσεις δεν καθορίζονται από κοινωνικά και ηθικά κριτήρια

Στηριζόμενος- μεταξύ άλλων- στο παράδειγμα της Exxon-Mobil, ο Robert Reich (2008) εκτιμά ότι η αντίληψη περί ηθικών μετόχων ή καταναλωτών, ικανών να τιμωρήσουν τις κοινωνικά ανεύθυνες επιχειρήσεις, αποτελεί ψευδαίσθηση. Οι μετοχές της πετρελαϊκής πολυεθνικής, σύμφωνα με τον Reich, παρουσίαζαν την υψηλότερη μερισματική απόδοση από τις αρχές μέχρι και το μέσον της δεκαετίας 2000, παρά τις κατηγορίες περιβαλλοντικών οργανώσεων για διεξαγωγή αποκάλυπτων δημόσιων εκστρατειών ενάντια στις μη ορυκτές πηγές ενέργειας.

Πλήθος παραδειγμάτων από την διεθνή εμπειρία αποδεικνύουν ότι επιχειρήσεις που αναπτύσσουν δραστηριότητες σε κλάδους αμφισβητήσιμης κοινωνικής και ηθικής νομιμότητας δεν υφίστανται υποχρεωτικά πτώση της χρηματιστικής τους απόδοσης. Αντιθέτως εταιρίες από κλάδους όπως η καπνοβιομηχανία, ο στρατιωτικός εξοπλισμός ή τα τυχερά παιχνίδια επιδεικνύουν αξιοσημείωτες επιδόσεις στα χρηματιστήρια. Είναι εμπειρικά εδραιωμένο εξάλλου ότι, συνολικά, η τιμή της μετοχής των επιχειρήσεων που υπέστησαν ή απειλήθηκαν με καταναλωτικό μποϊκοτάζ στις Η.Π.Α δεν παρουσίασε πτώση (Koku and al, 1997).

Οι παραπάνω διαπιστώσεις υποδεικνύουν ότι το επενδυτικό κοινό δεν συνυπολογίζει ή απλά αγνοεί τις κοινωνικές προεκτάσεις των αποφάσεών του (Vogel, 2005). Η αποκοπή των καταναλωτικών και επενδυτικών επιλογών από τον κοινωνικό και περιβαλλοντικό τους αντίκτυπο εκλαμβάνεται ως ένα ουσιώδες χαρακτηριστικό του σύγχρονου καπιταλιστικού συστήματος, υποδηλώνοντας την ύπαρξη μιας σημαντικής απόκλισης μεταξύ των ιδιωτικών επιθυμιών του καταναλωτή και των κοινωνικών ιδεωδών του πολίτη (Reich, 2008).

Ενδεικτικό της ασθενικής ζήτησης για ηθικές επενδύσεις αποτελεί και η μειωμένη αξιοποίηση προϊόντων όπως οι κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις (socially responsible investment, στο εξής SRI). Συνολικά, τα μερίδια αγοράς που αφορούν στον πυρήνα (core) των SRI σε 13 ευρωπαϊκές χώρες για το έτος 2007 δεν υπερβαίνει το 3,5% επί των συνολικών επενδύσεων (Eurosif, 2008). Οι επενδύσεις αυτές λαμβάνουν διαφορετικές μορφές όπως:

- Ο αποκλεισμός ορισμένων κλάδων οικονομικής δραστηριότητας (π.χ καπνοβιομηχανία) ή πρακτικών (π.χ διάκριση με βάση το φύλο).
- Ο μη αποκλεισμός κλάδων αμφισβητήσιμης κοινωνικής και περιβαλλοντικής αξίας (π.χ κλάδο πετρελαίου, στρατιωτική βιομηχανία) αλλά, αντιθέτως, η επιλογή των επιχειρήσεων που παρουσιάζουν τις καλύτερες επιδόσεις (π.χ τήρηση κανόνων της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, ελαχιστοποίηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων). Η πρακτική αυτή είναι γνωστή και ως Best in Class.
- Η αύξηση των επενδύσεων σε συγκεκριμένους κλάδους και δραστηριότητες (π.χ ανανεώσιμες πηγές ενέργειας) ή και η χρήση των δικαιωμάτων ψήφου που συνεπάγεται η κατοχή ιδιοκτησιακών τίτλων για να ασκηθεί πίεση στις αποφάσεις των διοικούντων.

Διάφοροι παράγοντες φαίνεται να δυσχεραίνουν την ανάπτυξη μιας πραγματικά κοινωνικά υπεύθυνης χρηματιστικής βιομηχανίας (de Ravigan, 2007). Πρώτον, αμφιβολίες διατυπώνονται αναφορικά με την αξιοπιστία αυτών των προϊόντων. Συνήθως, διακρίνεται μια σχετική αδιαφάνεια αναφορικά με τις επιχειρήσεις που εντάσσονται στα επενδυτικά προϊόντα. Είναι γεγονός ότι, σε πολλές περιπτώσεις, υπερεθνικές επιχειρήσεις με διόλου αναγνωρισμένη κοινωνική συμπεριφορά συμμετέχουν σε αυτά τα funds. Το γεγονός αυτό, δεύτερον, συνδέεται με τις κριτικές που απευθύνονται στους διαχειριστές των SRI, αναφορικά με την μεθοδολογία αξιολόγησης του βαθμού στον οποίον οι επιχειρήσεις εκπληρώνουν τα απαιτούμενα κοινωνικά, περιβαλλοντικά και ηθικά κριτήρια. Συχνά, η διαδικασία αυτή περιορίζεται στις αόριστες ανακοινώσεις καλών προθέσεων των επιχειρήσεων που διατυπώνονται στους κοινωνικούς απολογισμούς. Τρίτον, εκφράζονται ανησυχίες ότι μια περαιτέρω σύσφιξη των κριτηρίων και μεθόδων για την διαμόρφωση των κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων προαναγγέλλει μείωση της χρηματιστικής τους αποδοτικότητας, εγείροντας, κατ' επέκταση, απροσπέραστα εμπόδια στην προοπτική αύξησης των μεριδίων αγοράς που κατέχουν, σήμερα, τα σχετικά προϊόντα.

## 2.6 Τα όρια της Ε.Κ.Ε

Διάφορες κατηγορίες απευθύνονται στον θεσμό της Ε.Κ.Ε για έλλειψη αποτελεσματικότητας και αξιοπιστίας, γεγονός που επαναφέρει στην δημόσια συζήτηση την ανάγκη διαμόρφωσης ρυθμιστικών μηχανισμών με νομική και θεσμική βάση για την αντιμετώπιση των ισορροπιών που απορρέουν από την οικονομική παγκοσμιοποίηση (Utting, 2008).

Η πρώτη κριτική αφορά στην περιορισμένη, από ποσοτική άποψη, απήχηση της Ε.Κ.Ε. Ο αριθμός υπερεθνικών επιχειρήσεων που συμμετείχε στην σημαντικότερη παγκόσμια πρωτοβουλία για την εταιρική κοινωνική ευθύνη, το UN Global Compact, αριθμούσε περίπου 3600 συμμετέχοντες στα τέλη 2007, την στιγμή που ο συνολικός αριθμός υπερεθνικών επιχειρήσεων, σύμφωνα με το UNCTAD, ανέρχεται σε 78.000, με 780.000 θυγατρικές και εκατομμύρια προμηθευτές.

Το δεύτερο σημείο κριτικής εστιάζεται σε ποιοτικά χαρακτηριστικά της Ε.Κ.Ε. Όπως έχει επανειλημμένα διαπιστωθεί, μια πλειάδα καίριων θεμάτων, τα οποία συνδέονται άμεσα με τον ρόλο των υπερεθνικών επιχειρήσεων, ως φορείς αύξησης της παγκόσμιας ανισότητας, απουσιάζουν προκλητικά από το πεδίο εφαρμογής της Ε.Κ.Ε. Τέτοια «off limits» θέματα παραπέμπουν, για παράδειγμα, στην φοροδιαφυγή και εισφοροδιαφυγή μέσω φορολογικών παραδείσων καθώς και στην αποκαλούμενη «κούρσα προς τον πάτο» (race to the bottom), δηλαδή στην συστηματική μετεγκατάσταση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων σε χώρες όπου η εργασιακή, φορολογική και περιβαλλοντική νομοθεσία είναι λιγότερο ανεπτυγμένη. Στην ίδια λογική, καταδικάζεται η πρακτική που θέλει την επιχείρηση, από τη μία, να βελτιώνει τις συνθήκες απασχόλησης στον πυρήνα της (και παράλληλα να μειώνει σταδιακά τον αριθμό εργαζομένων της), και, από την άλλη, να αυξάνει τον αριθμό υπεργολαβιών σε επιχειρήσεις με επισφαλείς όρους και συνθήκες εργασίας.

## 2.7 Η αναθεώρηση της στάσης των Μ.Κ.Ο

Τα αποτελέσματα έρευνας πεδίου σε είκοσι βρετανικές ΜΚΟ που είχαν επιλέξει την σύναψη σχέσεων με επιχειρήσεις στα πλαίσια δράσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης υποδεικνύουν μια διαδικασία αναθεώρησης αυτής της απόφασης. Διάφοροι λόγοι φαίνεται να συνέδραμαν στην συγκεκριμένη εξέλιξη (Sadler, Lloyd, 2009):

- Ο εθελούσιος χαρακτήρας της Ε.Κ.Ε προσδίδει στις επιχειρήσεις ένα επιφανειακό μανδύα υπευθυνότητας. Η δημοσιότητα που έλαβε η έκθεση της βρετανικής μη κυβερνητικής οργάνωσης Christian Aid<sup>23</sup> για παραπλανητική χρήση της Ε.Κ.Ε από τρεις κορυφαίες υπερεθνικές επιχειρήσεις (Shell, BAT, Coca-Cola) αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιων διαπιστώσεων εκ μέρους ΜΚΟ. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο αριθμός και η ένταση των επιθέσεων που δέχθηκε η Christian Aid σε συνέχεια της δημοσιοποίησης αυτής της έκθεσης (από τις ίδιες τις επιχειρήσεις, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης αλλά και από στελέχη συμβουλευτικών επιχειρήσεων που ειδικεύονται στην παροχή υπηρεσιών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης), την εξανάγκασαν σε απόσυρση του επίμαχου εγγράφου από την ιστοσελίδα της.
- Οι παγκόσμιες πρωτοβουλίες όπως το Global Compact παρουσιάζουν σοβαρά ελλείμματα όσον αφορά μια σειρά ζητημάτων όπως, για παράδειγμα, ο βαθμός στον οποίον τηρούνται οι ηθικές δεσμεύσεις των επιχειρήσεων.
- Οι ΜΚΟ αναγνωρίζουν ότι η στήριξη που οι ίδιες προσέφεραν στην Ε.Κ.Ε, υπό το κίνητρο, σε πολλές περιπτώσεις, της απόκτησης δημοσιότητας, επέτρεψε στο να περιθωριοποιηθούν οι διεκδικήσεις για την διαμόρφωση ενός νομικά δεσμευτικού διεθνούς ρυθμιστικού πλαισίου για τις δραστηριότητες των υπερεθνικών επιχειρήσεων. Σήμερα, οι ΜΚΟ προσανατολίζουν την δράση τους από την υποστήριξη της εθελούσιας υπευθυνότητας των μεγάλων επιχειρήσεων στην ενίσχυση της λογοδοσίας της επιχειρηματικής σφαιρας έναντι των δημόσιων αρχών.

Τέλος, τόσο τα θέματα, όσο και η ίδια η συνεργασία, ελέγχονται αυστηρά από τις επιχειρήσεις, γεγονός που αποδυναμώνει, επί της πράξης, την προοπτική διαμόρφωσης πραγματικά αποτελεσματικών κοινών στόχων και δράσεων.

---

<sup>23</sup> Christian Aid (2004) Behind the Mask. The real face of corporate social responsibility.

## **2.8 Η Ε.Κ.Ε ως εργαλείο επαναπροσδιορισμού του γενικού συμφέροντος: η περίπτωση των επιχειρήσεων και οργανισμών κοινής ωφέλειας**

Οι πολιτικές ιδιωτικοποίησης και απελευθέρωσης της αγοράς συγκαταλέγονται μεταξύ των σημαντικότερων διαρθρωτικών αλλαγών σε παγκόσμιο επίπεδο κατά την διάρκεια της τελευταίας εικοσαετίας. Οι μεταρρυθμιστικές αυτές πολιτικές επέφεραν αδιαμφισβήτητα ριζικές τροποποιήσεις στον τρόπο λειτουργίας αυτών των οργανισμών, σηματοδοτώντας μια μετάβαση από μια λογική δημοσίου συμφέροντος σε μια λογική της αγοράς. Αξίζει να υπενθυμισθεί ότι χρηματοπιστωτικός κλάδος υπήρξε στο επίκεντρο των πολιτικών ιδιωτικοποίησης κατά την διάρκεια των δυο τελευταίων δεκαετιών στην Ελλάδα, αριθμώντας 11 συνολικά περιπτώσεις από το 1991 έως το 2007. Η εξέταση της σχέσης μεταξύ Ε.Κ.Ε και επιχειρήσεων δημοσίου συμφέροντος παρουσιάζει αυξημένο ενδιαφέρον για τον τραπεζικό τομέα. Ο θεμελιώδης χαρακτήρας των υπηρεσιών που παρέχουν οι τράπεζες στην κοινωνία τις εντάσσουν στην κατηγορία των «ημιδημόσιων» κλάδων οικονομικής δραστηριότητας (Schuster, 2000).

Αν και η εταιρική κοινωνική ευθύνη δύναται φαινομενικά να λάβει υπόψη της μια σειρά επιδόσεων ευρύτερου κοινωνικού και περιβαλλοντικού ενδιαφέροντος, η πρακτική αυτή αδυνατεί, εντούτοις, να ενσωματώσει, ιδίως στην περίπτωση των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας, ορισμένα θεμελιώδη ζητήματα για την αποτελεσματικότητα αυτών των οργανισμών σε όρους κοινωνικής, οικονομικής και εδαφικής συνοχής.

Στον τραπεζικό τομέα, για παράδειγμα, τέτοιου είδους ζητήματα αφορούν, μεταξύ άλλων, στην καταπολέμηση του τραπεζικού αποκλεισμού, την διατήρηση καταστημάτων σε απομονωμένες περιοχές και την χρηματοδότηση δραστηριοτήτων με υψηλή κοινωνική ή/και περιβαλλοντική προστιθέμενη αξία (αλλά περιορισμένη οικονομική αποδοτικότητα).

Η αδυναμία της Ε.Κ.Ε να αποδώσει την πρόβλεψη προσοχή σε αυτά τα καίρια κοινωνικά ζητήματα οφείλεται στο γεγονός ότι η εμβέλειά της εντάσσεται αυστηρά εντός του πλαισίου που ορίζουν οι «νόμοι της αγοράς», καθιστώντας αδιανόητη την πρόβλεψη ουσιαστικών παρεκκλίσεων από τον στόχο της μεγιστοποίησης της κερδοφορίας.

Σε ένα επικριτικό άλλωστε άρθρο του για την «κοινωνική ευθύνη» των επιχειρήσεων, ο Milton Friedman υπενθύμιζε, πριν από 35 περίπου έτη, ότι η μόνη πραγματική κοινωνική ευθύνη της επιχειρήσεων δεν μπορεί να είναι άλλη από την ικανότητά της να χρησιμοποιήσει τους πόρους της σε δραστηριότητες που επιτρέπουν την μεγαλύτερη δυνατή αύξηση των κερδών της<sup>24</sup>. Η παρέκκλιση από την μεγιστοποίηση της βραχυπρόθεσμης κερδοφορίας αποκτά στο πλαίσιο της Ε.Κ.Ε αποσπασματικό και έκτακτο χαρακτήρα, με μοναδικό κριτήριο τη διατήρηση ή ακόμα και την αύξηση, μεσοπρόθεσμα, των κερδών της επιχείρησης<sup>25</sup>. Για τον παραπάνω λόγο, η επιλογή της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ως εργαλείου αξιολόγησης των κοινωνικών και αναπτυξιακών

<sup>24</sup> Friedman, M. (1970), "The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits", The New York Times Magazine, September 13, 1970.

<sup>25</sup> Συγκρίνοντας τις δαπάνες ιδιωτικών και δημοσίων επιχειρήσεων, ο ειδικός σε θέματα δημοσίων επιχειρήσεων V. V. Ramanadham σημειώνει πως οι κοινωνικές δαπάνες των οργανισμών του ιδιωτικού τομέα δεν πραγματοποιούνται σχεδόν ποτέ εν γνώσει μιας αρνητικής επίπτωσης στο συνολικό τους εισόδημα, σε αντίθεση με τις δεσμεύσεις των δημόσιων οργανισμών κοινής ωφέλειας όσον αφορά την απασχόληση, την περιφερειακή ανάπτυξη και τον καθορισμό ειδικών τιμών βάσει κοινωνικών και άλλων κριτηρίων.



επιδόσεων των οργανισμών δημοσίου συμφέροντος εκτιμάται ότι αποτελεί μια ατυχή, σε γενικές γραμμές, πρωτοβουλία, αποπροσανατολίζοντας την δημόσια συζήτηση από τους πραγματικούς κοινωνικούς στόχους αυτών των επιχειρήσεων. Η σημασία των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας για την δυνατότητα άσκησης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων του Πολίτη, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζικών υπηρεσιών, καθιστά αντιθέτως αναγκαία την πρόβλεψη εναλλακτικών μορφών διακυβέρνησης, συντείνοντας σε μια πολιτική ρύθμιση του οικονομικού συστήματος. Η διασφάλιση της κοινωνικής, οικονομικής και εδαφικής συνοχής προϋποθέτει, εν ολίγοις, την εξαίρεση ορισμένων δραστηριοτήτων από τους μονοδιάστατους νόμους του ανταγωνισμού. Το συγκεκριμένο ζήτημα εξετάζεται αναλυτικά στο τρίτο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης με την παρουσίαση μιας σειράς προτάσεων για την δημιουργία ενός δημόσιου τραπεζικού πυλώνα.

### 3. Το συνδικαλιστικό κίνημα απέναντι στην Ε.Κ.Ε: υφιστάμενη κατάσταση και προοπτικές

Τα συνδικάτα καλούνται σήμερα να τοποθετηθούν έναντι της Ε.Κ.Ε. Στην παρούσα ενότητα επιχειρείται να διαμορφωθούν ορισμένες απαντήσεις για τα οφέλη και τους κινδύνους που προκύπτουν από την συμμετοχή σε δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ή, αντιθέτως, από την απόρριψη αυτής της έννοιας και πρακτικής.

#### 3.1 Από τον φορντισμό στην Ε.Κ.Ε

Η Ε.Κ.Ε, ως «θεσμική καινοτομία» της τελευταίας δεκαετίας, ανέτρεψε το περιβάλλον στο οποίο «παραδοσιακά» δραστηριοποιούνταν τα συνδικάτα των εργαζομένων. Πρώτον, η Ε.Κ.Ε, όπως επισημάνθηκε προηγουμένως, στηρίζεται σε μη νομικά κατοχυρωμένες σχέσεις. Δεύτερον, η Ε.Κ.Ε, επιτρέπει την σύναψη σχέσεων μεταξύ της επιχείρησης και νέων συνομιλητών, όπως, για παράδειγμα, οι ΜΚΟ. Η Ε.Κ.Ε ως εκ τούτου -παρέχοντας το δικαίωμα σε άλλους φορείς να διατυπώσουν διεκδικήσεις κοινωνικού περιεχομένου- τείνει να υποβαθμίσει τους ιστορικούς θεσμούς και τις διαδικασίες που διαχειρίζονται την κατεξοχήν κοινωνική αντιπαράθεση μεταξύ εργασίας και κεφαλαίου (Bory, Lochar, 2008). Ο ρόλος νέων συντελεστών, όπως οι μη κυβερνητικές οργανώσεις, ενισχύεται από το γεγονός ότι οι μη θεσμικοί φορείς, συμπεριλαμβανομένων των ιδιωτικών επιχειρήσεων αλλά και των ΜΚΟ, αποκτούν σήμερα- με βάση τον σημερινό συσχετισμό δυνάμεων μεταξύ ιδιωτικής και δημόσιας σφαίρας- αρμοδιότητες κοινωνικού περιεχομένου που ανήκαν, μέχρι πρότινος, σε θεσμικά καθορισμένους φορείς. Υπό την συγκεκριμένη προσέγγιση, η ανάδυση της Ε.Κ.Ε εμπεριέχει μια τάση απαξίωσης της κοινωνικής ευθύνης -όπως αυτή εφαρμοζόταν στις φορντικές επιχειρήσεις- δηλαδή μέσω της ανταπόκρισης της διοίκησης στις συλλογικές διεκδικήσεις των εργαζομένων της, βάσει νομικά κατοχυρωμένων αποφάσεων, σε μια σειρά ζητημάτων όπως οι εργασιακές σχέσεις, οι μισθοί, οι συνθήκες εργασίας και τα συνδικαλιστικά δικαιώματα (Palracuer, 2008).

### 3.2 Τα διλήμματα του συνδικαλιστικού κινήματος έναντι της Ε.Κ.Ε

Η στάση των συνδικάτων έναντι της Ε.Κ.Ε υπήρξε σχετικά διχασμένη (Capron, Quairel-Lanoizelee, 2004):

- Πολλά συνδικάτα πίστεψαν ότι απορρίπτοντας την Ε.Κ.Ε, θα κατόρθωναν να διατηρήσουν την ιδιότητα του μοναδικού εταίρου που χαίρει θεσμικής κατοχύρωσης. Ένας επιπλέον λόγος που ορισμένα συνδικάτα απέρριψαν την Ε.Κ.Ε έγκειται στην εκτίμηση ότι η εν λόγω πρακτική ενδεχομένως να αποπροσανατολίσει τη συνδικαλιστική δράση από τις πρωταρχικές της διεκδικήσεις (ανεργία, χρόνος εργασίας, μισθοί). Ωστόσο, η συγκεκριμένη στάση προβάλλει τον κίνδυνο να οδηγήσει σε απομονωτισμό, την στιγμή που η σχετική αποδυνάμωση του συνδικαλιστικού κινήματος (εξατομίκευση εργασιακών σχέσεων, απαξίωση θεσμού της συλλογικής διαπραγμάτευσης, μείωση συνδικαλιστικής πυκνότητας) καθιστά επιτακτική την διαμόρφωση ευρειών κοινωνικών συμμαχιών για την προάσπιση της απασχόλησης, των κοινωνικών δικαιωμάτων, των δημόσιων αγαθών και του περιβάλλοντος.
- Από την άλλη, η συμμετοχή σε πολυμερείς συζητήσεις εμπεριέχει, αντιθέτως, το κίνδυνο να υποβαθμιστεί ο ρόλος που διαδραματίζουν οι εργαζόμενοι και ο κοινωνικός διάλογος, αφενός, στην διεκπεραίωση των παραγωγικών διαδικασιών, και, αφετέρου, στις διεργασίες επιμερισμού του παραγόμενου πλούτου. Έχοντας εντοπίσει την συγκεκριμένο ενδεχόμενο, η ETUC έχει επανειλημμένα τονίσει ότι η Ε.Κ.Ε δεν αποτελεί σε καμία περίπτωση μια εναλλακτική στις νομοθετικές ρυθμίσεις, τον κοινωνικό διάλογο και τον θεσμό της συλλογικής διαπραγμάτευσης.
- Μια επιπλέον δυσκολία στην αποτελεσματική συμμετοχή των συνδικάτων στις διεργασίες της Ε.Κ.Ε έγκειται στην αναγκαία απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων για την υπέρβαση του παραδοσιακού πλαισίου συνδικαλιστικής δράσης και την συμμετοχή σε ευρύτερες κοινωνικές συμμαχίες και διεκδικήσεις.

### 3.3 Η συμμετοχή στην Ε.Κ.Ε ως εργαλείο ανανέωσης της συνδικαλιστικής δράσης

#### 3.3.1 Το παράδειγμα των συμφωνιών-πλαίσιο

Ο Μιχάλης Βακαλούης (2006), έχει επανειλημμένα υπογραμμίσει ότι η διεθνοποίηση των μηχανισμών λήψης αποφάσεων καθιστά αναποτελεσματικό τον εγκλεισμό της συνδικαλιστικής δράσης στο εθνικό πλαίσιο ταξικής πάλης, γεγονός που, με την σειρά του, κάνει επιτακτική την διαμόρφωση νέων εργαλείων και διεθνών δικτύων αλληλεγγύης. Σύμφωνα με τον Coutrot (2004), η κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων, λόγω της προβολής που έχει αποκτήσει τα τελευταία έτη, συγκαταλέγεται μεταξύ των νέων εργαλείων που μπορούν να αξιοποιηθούν από τα συνδικάτα σε απάντηση στην νεοφιλελεύθερη παγκοσμιοποίηση. Η σύναψη συμφωνιών-πλαίσιο αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα του πώς οι συνδικαλιστικές οργανώσεις μπορούν να αξιοποιήσουν την Ε.Κ.Ε για την επέκταση βασικών εργασιακών και κοινωνικών κεκτημένων σε νέες χώρες<sup>26</sup>.

Η συμφωνία-πλαίσιο συνάπτεται, έπειτα από διαπραγματεύσεις, μεταξύ πολυεθνικών επιχειρήσεων και παγκόσμιων συνδικαλιστικών ομοσπονδιών. Όταν υπογραφεί μια τέτοια συμφωνία, η πολυεθνική επιχείρηση καλείται να εφαρμόσει τους ίδιους όρους εργασίας στις χώρες που δραστηριοποιείται. Οι συμφωνίες διαφέρουν ανάλογα με τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων και των συνδικάτων. Αντικείμενο αυτών των συμφωνιών αποτελούν, κατά κύριο λόγο, η προστασία των συνδικαλιστικών δικαιωμάτων, η διασφάλιση της συλλογικής διαπραγμάτευσης, του δικαιώματος στην πληροφόρηση και στην διαβούλευση, η ισότητα ευκαιριών, η υγιεινή και ασφάλεια, η ύπαρξη βασικού μισθού καθώς και η απαγόρευση της παιδικής και καταναγκαστικής εργασίας, ήτοι θέματα που καλύπτονται από τις βασικές συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΟΣΑ και το Global Compact του ΟΗΕ. Πιο εξειδικευμένα θέματα όπως η κατάρτιση, η πρόληψη ατυχημάτων και η αποταμίευση των εργαζομένων έχουν επίσης συμπεριληφθεί κατά περιόδους. Αν και οι συμφωνίες-πλαίσιο δεν πηγάζουν από πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, εντούτοις, χρησιμοποιούνται ως σημείο αναφοράς στις δημόσιες συζητήσεις για την Ε.Κ.Ε, αποτελώντας για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις ατράνταχτη απόδειξη για την τήρηση των δεσμεύσεών τους (Michael, 2007). Παράλληλα, οι συμφωνίες αυτές στηρίζονται σε μια διευρυμένη αντίληψη της επιχείρησης, συμπεριλαμβάνοντας τις υπεργολαβικές εταιρίες. Τέλος, άξια αναφοράς είναι και η πρόβλεψη ελεγκτικών μηχανισμών με την συμμετοχή των συνδικάτων.

---

<sup>26</sup> Το 2007, είχαν υπογραφεί συνολικά 50 συμφωνίες-πλαίσιο (framework agreement) σε παγκόσμιο επίπεδο.

### **3.3.2 Η ανάγκη μιας αυτόνομης συνδικαλιστικής στρατηγικής κοινωνικής ευθύνης σε κλαδικό επίπεδο**

Αν και, όπως αντανάκλα το παραπάνω παράδειγμα, η Ε.Κ.Ε παρουσιάζει οφέλη που δύνανται να αξιοποιηθούν από το συνδικαλιστικό κίνημα, διάφορα εμπόδια μένουν, εντούτοις, να υπερπηδηθούν για την επίτευξη ουσιαστικών αποτελεσμάτων.

Πρώτον, σε περίπτωση που οι συνδικαλιστικές οργανώσεις έχουν λάβει πρόσκληση συμμετοχής στις διεργασίες της Ε.Κ.Ε (αισιόδοξο σενάριο), η μέχρι σήμερα εμπειρία υποδεικνύει την εκδήλωση σοβαρών δυσκολιών ως προς την διαμόρφωση μιας αυτόνομης συνδικαλιστικής προσέγγισης σε ζητήματα εταιρικής κοινωνικής εταιρικής ευθύνης (Deluzet, 2006). Η πιο συνηθής περίπτωση, ωστόσο, είναι οι συνδικαλιστικές οργανώσεις να έχουν αποκλειστεί από το πεδίο της Ε.Κ.Ε προς όφελος πιο εξωστρεφών στόχων και συνομιλητών (π.χ επενδυτές, καταναλωτές). Στην περίπτωση αυτή, η διοίκηση απορρίπτει το αίτημα για ενσωμάτωση της Ε.Κ.Ε στον κοινωνικό διάλογο, επιδιώκοντας, με την στάση αυτή, να διατηρήσει το στρατηγικό της πλεονέκτημα όσον αφορά, τόσο την σύλληψη της πολιτικής κοινωνικής ευθύνης, όσο και τον έλεγχό της. Ο Marc Deluzet, μέλος της Υπηρεσίας Οικονομία & Κοινωνία της Δημοκρατικής Γαλλικής Συνομοσπονδίας Εργαζομένων (CFDT), υπογραμμίζει, με βάση τα πορίσματα έρευνας για τους όρους και τις διαδικασίες συμμετοχής των συνδικαλιστικών οργανώσεων σε 12 επιχειρήσεις- ότι οι προσπάθειες των εργαζομένων δεν πρέπει να επιδιώξουν μόνον την διασφάλιση της συμμετοχής τους στις διαδικασίες της Ε.Κ.Ε, αλλά, πολύ περισσότερο, να επεκταθούν, αφενός, στον προσδιορισμό των στόχων της εργοδοτικής στρατηγικής και, αφετέρου, στην διαμόρφωση μιας αυτόνομης συνδικαλιστικής στρατηγικής κοινωνικής ευθύνης, ικανής να πετύχει πραγματικά αποτελέσματα, τόσο για τους εργαζόμενους, όσο και για τους πολίτες. Με βάση την σημερινή εμπειρία, εκτιμάται ότι το κλαδικό επίπεδο είναι το πλέον κατάλληλο για την εκπλήρωση του συγκεκριμένου στόχου.

### **3.3.3 Δυνητικά οφέλη της Ε.Κ.Ε για το συνδικαλιστικό κίνημα**

Εφόσον διασφαλιστούν οι προϋποθέσεις για την διαμόρφωση μιας αυτόνομης συνδικαλιστικής στρατηγικής κοινωνικής ευθύνης, η ενασχόληση των εργαζομένων με την Ε.Κ.Ε εμπεριέχει σημαντικά οφέλη (Coutrot, 2004):

- Η Ε.Κ.Ε αποτελεί μια ιδανική ευκαιρία για το συνδικαλιστικό κίνημα να θέσει σε υλοποίηση μια στρατηγική για την διεύρυνση των πεδίων διεκδίκησης, διαμορφώνοντας συμμαχίες με τους καταναλωτές, κοινωνικά κινήματα και ΜΚΟ που θα προσεγγίζουν τις διάφορες δραστηριότητες της επιχείρησης. Εν ολίγοις, διακρίνεται, μέσω της συγκεκριμένης οδού, η δυνατότητα επαναπροσδιορισμού του πεδίου της συνδικαλιστικής δράσης «στην αδιάρρηκτη σχέση του με την γενική κοινωνική εξέλιξη» (Βακαλούλης, 2006). Η Ε.Κ.Ε δύναται ως εκ τούτου να συμβάλλει στην σύζευξη των υλικών διεκδικήσεων που εμπίπτουν στην παραδοσιακή σφαίρα της συνδικαλιστικής παρέμβασης (κοινωνική σχέση εργασίας) με τις μετα-υλιστικές προσεγγίσεις

(πολιτισμικές και κοινωνικές) που προκύπτουν από την εξέλιξη των κοινωνικών αναγκών και των τρόπων διαβίωσης.

- Η διαμόρφωση μιας αυτόνομης συνδικαλιστικής στρατηγικής αποτελεί το έναυσμα για την επαναφορά της συμμετοχής των εργαζομένων στις οικονομικές και παραγωγικές αποφάσεις (τι παράγει η επιχείρηση, γιατί, για ποιους και πώς;)
- Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις θα οδηγηθούν να εξετάσουν μια σειρά από θέματα μείζονος σημασίας που δεν καλύπτονται από τις υφιστάμενες πρακτικές και νόμους όπως το ζήτημα των υπεργολαβιών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Ο συγκεκριμένος άξονας συγκλίνει με μια εκ των τριών βασικών στρατηγικών για την αναπέρωση του συνδικαλιστικού κινήματος που προσδιορίζει ο Μιχάλης Βακαλούλης (2006), ήτοι την ανάγκη προσαρμογής του συνδικαλισμού στην «νέα κοινωνιολογία της ευέλικτης εργασίας».

### **3.3.4 Η συμμετοχή των εργαζομένων στην διαμόρφωση ενός νέου αναπτυξιακού υποδείγματος σε απάντηση στην παγκόσμια κρίση**

Οι νέες αυτές συμμαχίες είναι ικανές να συμβάλλουν στην διαμόρφωση μιας νέας διάρθρωσης μεταξύ οικονομικών και κοινωνικών διεκδικήσεων. Η Ε.Κ.Ε και η αειφόρος ανάπτυξη μπορούν να αποτελέσουν ένα ιδανικό υπόβαθρο για τον μετασχηματισμό των συνδικαλιστικών διεκδικήσεων στο φως των ριζικών αλλαγών που εκδηλώθηκαν κατά την διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών όπως η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, η αποδυνάμωση των κράτους-πρόνοιας, η αύξηση των κοινωνικών ανισοτήτων και των επισφαλών μορφών εργασίας και η υποβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος. Η προοπτική ενός τέτοιου εγχειρήματος λαμβάνει ιδιαίτερως αυξημένη σημασία εφόσον ληφθούν υπόψη όλες οι διαστάσεις της σημερινής κρίσης. Η κρίση που παρακολουθούμε από τα μέσα του 2008 διαθέτει αδιαμφισβήτητα μοναδικά χαρακτηριστικά, συνδυάζοντας την χρηματιστική, την οικονομική, την κοινωνική και την οικολογική σφαίρα. Όλες αυτές οι διαστάσεις, αντί να εξομαλύνουν ή μία την άλλη, συσσωρεύονται σε έναν φαύλο κύκλο χωρίς προβλέψιμη έκβαση και ημερομηνία λήξης (Bauby, 2009). Η σύγκλιση των παραπάνω παραγόντων εξηγεί γιατί η σημερινή κρίση δεν δύναται να εκληφθεί ως μια «παραδοσιακή» κρίση υπερπαραγωγής ή υποκατανάλωσης. Οι εξελίξεις των τελευταίων μηνών θέτουν σε αμφισβήτηση τα ίδια τα θεμέλια του αναπτυξιακού πρότυπου του περασμένου αιώνα, το οποίο στηρίχθηκε, στην υπεροχή του ανθρώπου έναντι της φύσης, στην υπέρμετρη ποσοτική πρόοδο και στην κυριαρχία του «οικονομικού» έναντι του «κοινωνικού» καθώς και στην αναζήτηση του εύκολου και άμεσου κέρδους εις βάρος των μακροπρόθεσμων επιδόσεων, της οικονομικής και κοινωνικής σταθερότητας και των επόμενων γενεών.

## 4. Η Ε.Κ.Ε στις ελληνικές τράπεζες

### 4.1 Ο κοινωνικός ρόλος των τραπεζών διέπεται από μια κρίση αξιοπιστίας

Οι μεγάλες ελληνικές τράπεζες έχουν αυξήσει κατά την τελευταία δεκαετία τις πρωτοβουλίες τους σε θέματα κοινωνικής ευθύνης. Οι ελληνικές τράπεζες χαίρουν σήμερα φήμης ιδιαίτερας υπεύθυνων επιχειρήσεων -εντός της ελληνικής κοινότητας για την Ε.Κ.Ε- όπως αποδεικνύουν, για παράδειγμα, τα αποτελέσματα του Accountability Rating 2008 στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, με βάση την συγκεκριμένη μέτρηση, ο χρηματοπιστωτικός τομέας κατείχε τον δεύτερο υψηλότερο μέσο όρο επιδόσεων στο σύνολο των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας, πίσω από τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Παράλληλα, 4 από τις 10 πιο υπεύθυνες επιχειρήσεις στην Ελλάδα είναι τράπεζες σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας. Σύνηθες επίσης φαινόμενο αποτελεί η απονομή βραβείων σε τράπεζες για την κοινωνική τους ευθύνη, στο πλαίσιο εκδηλώσεων επιχειρηματικού ενδιαφέροντος, όπως, μεταξύ άλλων, τα βραβεία «CEO & CSR» του περιοδικού ΧΡΗΜΑ ή «Κοινωνικής Ευθύνης» του ΕΒΕΑ.

Παρά την «επικοινωνιακή» προβολή της κοινωνικής τους προσφοράς, την έκδοση πολυσέλιδων κοινωνικών απολογισμών και τις σχετικές διακρίσεις, οι δημόσιες κριτικές ενάντια στις τράπεζες, εντούτοις, πληθαίνουν, προερχόμενες είτε από καταναλωτικές οργανώσεις, πολιτικά κόμματα, ερευνητές, συνδικαλιστικές οργανώσεις και τον ημερήσιο τύπο, είτε από τον «απλό πολίτη», όπως υποδεικνύουν πρόσφατες έρευνες κοινής γνώμης. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας για την Ε.Κ.Ε και την υπεύθυνη κατανάλωση «CSR 2008» του Ινστιτούτου Επικοινωνίας, οι τράπεζες κατατάσσονται ως τον δεύτερο κλάδο οικονομικής δραστηριότητας «που δεν ανταποκρίνεται καλύτερα στις κοινωνικές τους υποχρεώσεις»<sup>27</sup>. Τα αποτελέσματα έρευνας της Public Issue για λογαριασμό της Καθημερινής (Νοέμβριο του 2008) συμβαδίζει με την αρνητική εικόνα που διαθέτουν οι πολίτες για το εγχώριο τραπεζικό σύστημα. Ενδεικτικά, 7 στους 10 ερωτώμενους διατύπωσε την άποψη ότι οι τράπεζες δεν κράτησαν υπεύθυνη στάση στο ζήτημα της οικονομικής κρίσης ενώ το 90% τασσόταν υπέρ ενός μεγαλύτερου ελέγχου των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων από το κράτος<sup>28</sup>. Τα αποτελέσματα προγενέστερης έρευνας της VPRC για λογαριασμό της ΟΤΟΕ επιβεβαιώνουν την διαχρονικότητα της «λαϊκής δυσaréσκειας» έναντι των τραπεζών<sup>29</sup>. Σύμφωνα με τα εν λόγω αποτελέσματα, 1 στους 2 πολίτες μάλλον δεν εμπιστευόταν τις τράπεζες, το 73% εκτιμούσε ότι οι υπηρεσίες των τραπεζών ήταν ακριβές, το 77% πίστευε ότι οι προμήθειες ήταν υψηλές, το 86% ότι τα κέρδη των τραπεζών ήταν μάλλον υπερβολικά ενώ το 62% θεωρούσε ότι οι τράπεζες δεν ήταν συνεργάσιμες απέναντι σε κάποιον που αντιμετωπίζει δυσκολίες στην πληρωμή δόσεων από κάρτες ή δάνεια.

<sup>27</sup> Ινστιτούτο Επικοινωνίας, Έρευνα για την εταιρική κοινωνική ευθύνη και την υπεύθυνη κατανάλωση CSR 2008.

<sup>28</sup> Public Issue, "Η ελληνική κοινή γνώμη απέναντι στην παγκόσμια οικονομική κρίση & το τραπεζικό σύστημα", Flash Βαρόμετρο Νο 141, Νοέμβριος 2008.

<sup>29</sup> «Τραπεζικό σύστημα –Συνδικαλισμός – Κλαδικές Συμβάσεις», Έρευνα της VPRC για λογαριασμό του ΙΝΕ-ΟΤΟΕ, 2001

Το γεγονός αυτό αντανακλά ένα διευρυνόμενο χάσμα μεταξύ, από τη μια, της ρητορικής και συμπεριφοράς των τραπεζών, και, από την άλλη, των προσδοκιών που εκφράζουν οι διάφορες κοινωνικές ομάδες έναντι των τραπεζών. Όπως είχε σημειώσει ο Σπύρος Ψυχομάνης, ήδη από το 2002, στο βιβλίο «Τραπεζικές δραστηριότητες αμφισβητήσιμης νομιμότητας», η «τραπεζική δραστηριότητα φαίνεται να διέρχεται ένα στάδιο αχαλίνωτης αυταρέσκειας, που την εμποδίζει να διακρίνει ευχερώς το θεμιτό και το αθέμιτο, το μακροπρόθεσμο από το βραχυπρόθεσμο συμφέρον, την κοινωνική εν γένει αποστολή της. Έτσι εξηγείται μάλλον η διογκούμενη δυσaréσκεια του κοινωνικού συνόλου για τις τράπεζες».

Η ηθική νομιμότητα του χρηματοπιστωτικού κλάδου στην Ελλάδα φαίνεται συνεπώς σήμερα να έχει εισέλθει σε μια περίοδο κρίσης. Στόχο της παρούσας ενότητας αποτελεί η εξέταση των παραγόντων και πρακτικών που οδηγούν στην κοινωνική απαξίωση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Το ζήτημα εξετάζεται σε δύο στάδια. Αρχικά, θα εξεταστούν οι κώδικες συμπεριφοράς, οι αρχές και αξίες που προβάλλονται από τις τράπεζες στο όνομα της κοινωνικής τους ευθύνης. Στη συνέχεια, θα αναλυθεί το περιεχόμενο των κοινωνικών απολογισμών των τραπεζών ώστε να διαπιστωθεί σε τι βαθμό οι δράσεις που υλοποιούνται ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών, και ειδικότερα, στις προσδοκίες των καταναλωτών, των εργαζομένων και της κοινωνίας γενικότερα.

## 4.2 Μεθοδολογικές επισημάνσεις

Χρησιμοποιήθηκαν οι τελευταίοι κοινωνικοί απολογισμοί και εκθέσεις πέντε μεγάλων ελληνικών τραπεζών (Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς, Eurobank EFG και Emporiki Bank). Εξετάστηκαν επίσης οι κριτικές που απευθύνουν στις τράπεζες οι σημαντικότεροι συμμετέχοντές τους. Η παρούσα έρευνα δεν έχει σε καμία περίπτωση συγκριτικό χαρακτήρα. Στόχο της αποτελεί η εξέταση και παρουσίαση των γενικών κατευθύνσεων και μορφών που λαμβάνει η Ε.Κ.Ε στο εγχώριο χρηματοπιστωτικό σύστημα. Για τον συγκεκριμένο λόγο, κρίθηκε σκόπιμο να μην πραγματοποιηθεί ονομαστική αναφορά στα χαρακτηριστικά και το περιεχόμενο των κοινωνικών απολογισμών που παρουσιάζονται.



### **4.3 Αρχές, αξίες και κώδικες συμπεριφοράς των ελληνικών τραπεζών**

Οι πιο συνήθεις δεσμεύσεις των ελληνικών τραπεζών αφορούν, μεταξύ άλλων, στην διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, στην καταπολέμηση της διαφθοράς και του ξεπλύματος χρήματος, στον σεβασμό της δεοντολογίας στην διαμόρφωση των διαφημιστικών μηνυμάτων, στην υγιεινή και ασφάλεια στην αποφυγή των διακρίσεων και της παρενόχλησης καθώς και στην τήρηση των περιβαλλοντικών κανόνων. Σε αρκετές περιπτώσεις, οι δεσμεύσεις αυτές συνοδεύονται από κώδικες για την καταγγελία των παραβάσεων.

Συνολικά, οι δεσμεύσεις και κώδικες των τραπεζών δεν φαίνεται να προσθέτουν πολλά πράγματα στην υφιστάμενη νομοθεσία. Από την συγκεκριμένη άποψη, ένα μεγάλο τμήμα των κοινωνικών δεσμεύσεων των τραπεζών εκτιμάται ότι αποτυγχάνουν να ανταποκριθούν σε μια από τις θεμελιώδεις αρχές της Ε.Κ.Ε. Το γεγονός αυτό δύναται να ερμηνευθεί με δύο τρόπους:

- είτε ως μια προσπάθεια ενίσχυσης της εικόνας των τραπεζών ως οργάνωσης που σέβεται και τηρεί τους νόμους τους κράτους σε απάντηση στην αύξηση των εις βάρος τους δικαστικών αποφάσεων
- είτε απλούστερα, ως μια εσφαλμένη αντίληψη της Ε.Κ.Ε, που έχει ως αποτέλεσμα να αποπροσανατολίζει το κοινό για τις πραγματικές κοινωνικές ευθύνες των τραπεζών.

Συνεπώς, όχι μόνο οι δεσμεύσεις των τραπεζών δεν φαίνεται να υπερβαίνουν κατά πολύ τους υφιστάμενους νόμους αλλά η εμπειρία των τελευταίων ετών αποδεικνύει ότι, σε πολλές περιπτώσεις, δεν τηρείται καν η ισχύουσα νομοθεσία (π.χ περιπτώσεις καταχρηστικών όρων).

### **4.4 Οι σχέσεις τράπεζας – πελατών**

Θα εξεταστούν, αρχικά, οι πολιτικές κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών έναντι των πελατών τους, όπως αυτές περιγράφονται στους κοινωνικούς απολογισμούς. Στην συνέχεια, παρουσιάζονται τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πελάτες στις συναλλαγές τους με τις τράπεζες.

#### 4.4.1 Οι σχέσεις με την πελατεία

Εξετάζοντας τους κοινωνικούς απολογισμούς, είναι εφικτή η διαμόρφωση μιας γενικής εικόνας για την αντίληψη που διατηρούν σήμερα οι τράπεζες αναφορικά με την κοινωνική ευθύνη έναντι των πελατών τους. Συνοπτικά διακρίνονται έξι θεματικές ενότητες:

- Δράσεις ενάντια στην νομιμοποίηση παράνομων εσόδων (ξέπλυμα χρήματος) και στην απάτη, προστασία προσωπικών πληροφοριών, υπεύθυνη επικοινωνία και μάρκετινγκ, ασφάλεια συναλλαγών, κλπ. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, οι δράσεις αυτές δεν προσφέρουν πολλά περισσότερα από το νομοθετικό πλαίσιο και τους σχετικούς κώδικες δεοντολογίας.
- Δράσεις για την ποιότητα της εξυπηρέτησης πελατών. Το συγκεκριμένο θεματικό πεδίο αποτελείται από ένα πλέγμα δραστηριοτήτων που έχουν σαν στόχο την παρακολούθηση και διασφάλιση των υπηρεσιών όπως η διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης πελατών και η χρήση δεικτών για την αποτελεσματικότητα του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών. Άξιο αναφοράς είναι ότι η συγκεκριμένη διάσταση εντάσσεται, σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό, στους παράγοντες που καθορίζουν τις ανταγωνιστικές επιδόσεις των τραπεζών, παρά στο ευρύτερο πεδίο της κοινωνικής ευθύνης. Το γεγονός αυτό φαίνεται να υποδεικνύει μια δυσκολία εκ μέρους των τραπεζών να οριοθετήσουν τα περιεχόμενα της κοινωνικής τους ευθύνης, γεγονός που επιβεβαιώνεται από την αναφορά δράσεων, στους κοινωνικούς απολογισμούς, χωρίς καμία σχέση με το πεδίο της Ε.Κ.Ε, όπως για παράδειγμα η βράβευση υπηρεσιών private banking.
- Δράσεις για την διαχείριση παραπόνων. Όλες οι τράπεζες αναφέρονται στις διαδικασίες υποβολής και αξιολόγησης παραπόνων. Πέραν της περιγραφής αυτών των μηχανισμών, οι πληροφορίες που παρέχουν οι τράπεζες για τα παράπονα των πελατών παρουσιάζουν κοινά χαρακτηριστικά. Συγκεκριμένα, αναφέρονται στοιχεία για την εξέλιξη του αριθμού παραπόνων που έχουν δεχθεί από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή ενώ, σε ορισμένες περιπτώσεις, αναφέρονται πληροφορίες για τον αριθμό παραπόνων ανά κατηγορία υπηρεσιών (πιστωτικές κάρτες, δάνεια, καταθετικοί λογαριασμοί, κλπ). Σε ορισμένες επίσης περιπτώσεις, οι τράπεζες προχωρούν στην διατύπωση εκτιμήσεων για τις επιδόσεις τους, όπως για παράδειγμα ότι ο αριθμός παραπόνων τα οποία έχουν δεχθεί είναι μικρός σε σχέση με τα μερίδια αγοράς που τους αναλογούν. Σε γενικές γραμμές, παρά την διαχρονική αύξηση τόσο των παραπόνων που έχουν υποβληθεί στον Τραπεζικό Διαμεσολαβητή όσο και του αριθμού καταδικαστικών αποφάσεων που έχουν ληφθεί εις βάρος των τραπεζών (για καταχρηστικούς όρους και χρεώσεις), σε κανέναν από τους απολογισμούς που εξετάστηκαν, εντούτοις, δεν παρατηρείται μια στοιχειώδη προσπάθεια εντοπισμού των αιτιών αυτού του φαινομένου και ακόμα λιγότερο, μια ελάχιστη πρόθεση άσκησης αυτοκριτικής για τα πεπραγμένα των τελευταίων ετών. Σε μία μόνο περίπτωση, συμπεριλαμβάνεται ένας αναλυτικός πίνακας που περιγράφει τις διαδικασίες συμμόρφωσης της τράπεζας στις δικαστικές αποφάσεις. Συνολικά, η στάση αυτή δύναται αδιαμφισβήτητα να συμπεριληφθεί μεταξύ των σημαντικότερων παραγόντων που συντηρούν το χάσμα μεταξύ της ρητορικής των τραπεζών και της σημερινής αρνητικής αντίληψης των πολιτών για την κοινωνική ευθύνη των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

- Προϊόντα και υπηρεσίες. Δύο μόνο από τις πέντε τράπεζες αναφέρονται στην ανάγκη διαμόρφωσης προϊόντων και υπηρεσιών προσαρμοσμένα στις ανάγκες ειδικών ομάδων του πληθυσμού όπως τα ΑΜΕΑ και οι μετανάστες. Σε μία τράπεζα πραγματοποιείται αναφορά σε ειδικά δάνεια για την χρηματοδότηση φωτοβολταϊκών συστημάτων. Στα πλαίσια της κοινωνικής ευθύνης, ορισμένες τράπεζες προτείνουν πιστωτικές κάρτες ένα τμήμα των εσόδων των οποίων προορίζεται για την χρηματοδότηση φιλανθρωπικών οργανώσεων.
- Στάση απέναντι στην κρίση. Μια μόνο τράπεζα αφιερώνει μια ενότητα του κοινωνικού απολογισμού για την περιγραφή των πρωτοβουλιών που έλαβε έναντι των κοινωνικοοικονομικών επιπτώσεων της κρίσης, και ειδικότερα στην υπεύθυνη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών<sup>30</sup>. Άξιο αναφοράς είναι το γεγονός ότι η συγκεκριμένη τράπεζα είναι η μόνη που αναφέρει την συνεργασία με εισηγμένες εταιρίες, υπογραμμίζοντας την καθιέρωση ενός αυστηρού πλαισίου το οποίο στηρίζεται στον ισχύον νομικό πλαίσιο και στους κανόνες των ελεγκτικών αρχών.

#### 4.4.2 Οι σχέσεις με τις τράπεζες

Παρά το γεγονός ότι σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η δημόσια και ακαδημαϊκή συζήτηση για την κοινωνική ευθύνη των τραπεζών επικεντρώνεται κατά κόρον στις προοπτικές καινοτόμων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων για την καταπολέμηση σύγχρονων προβλημάτων όπως ο τραπεζικός και κοινωνικός αποκλεισμός, στην χώρα μας, παρά ταύτα, δεν καταγράφεται καμία αντίστοιχη πρωτοβουλία, ούτε καν αναφορά για το συγκεκριμένο θέμα. Αντιθέτως, αποτελεί σήμερα κοινή διαπίστωση ότι οι δραστηριότητες αμφισβητήσιμης νομιμότητας των τραπεζών είναι πηγή κοινωνικών προβλημάτων (Ψυχομάνης, 2002).

Το γεγονός αυτό απεικονίζεται στην αύξηση των αριθμού καταγγελιών που υποβάλλουν οι πολίτες τόσο στον Μεσολαβητή Τραπεζικών Υπηρεσιών όσο και σε καταναλωτικές οργανώσεις. Ενδεικτικά, σύμφωνα με την τελευταία έκθεση αξιολόγησης του Μεσολαβητή Τραπεζικών Υπηρεσιών, ο αριθμός των τηλεφωνικών και γραπτών παραπόνων αυξήθηκε κατά περίπου 22% και 24% αντίστοιχα κατά το 2008. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η τάση των παραπόνων είναι αυξητική τα τελευταία έτη. Από το 2000 μέχρι το 2008, καταγράφεται περισσότερο από τριπλασιασμό του αριθμού παραπόνων. Θα μπορούσε να ληφθεί υπόψη το επιχείρημα ότι ο αριθμός παραπόνων αυξάνεται αναλογικά με τον αριθμό προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες τους. Ωστόσο, μπορεί επίσης να αντιπαρατεθεί το επιχείρημα ότι στα πλαίσια μιας πραγματικά υπεύθυνης πολιτικής, οι τράπεζες οφείλουν να αφιερώσουν ολοένα και μεγαλύτερες προσπάθειες για την άμβλυνση τέτοιου είδους φαινομένων, ειδικότερα όταν η κερδοφορία τους ακολουθεί ανοδική τάση.

<sup>30</sup> Θα πρέπει ωστόσο να διευκρινιστεί ότι κατά την εκπόνηση της παρούσας μελέτης δεν είχαν ακόμα δημοσιευτεί οι κοινωνικοί απολογισμοί δύο τραπεζών για το έτος 2008.

Σύμφωνα με την καταναλωτική οργάνωση ΕΚΠΟΙΖΩ, το 30% περίπου των καταγγελιών που λαμβάνει το Γραφείο Νομικής Προστασίας της αφορά σε τραπεζικές υποθέσεις (περίπου 7700 καταγγελίες για το έτος 2007). Συνολικά, μεταξύ των σημαντικότερων δυσλειτουργιών που εμφανίζει σήμερα το ελληνικό εγχώριο σύστημα, ξεχωρίζουν:

**(1) Η μεγάλη απόκλιση μεταξύ επιτοκίων καταθέσεων και δανείων.** Η απελευθέρωση των επιτοκίων, η κατάργηση όλων των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων καθώς και οι ιδιωτικοποιήσεις και συγχωνεύσεις δημιούργησαν σταδιακά ένα ολιγοπωλιακό τραπεζικό σύστημα με αποτέλεσμα την διαμόρφωση επιτοκίων που έχουν χαρακτηριστεί ως «ληστρικά» από τους συναλλασσόμενους (Τοζίδης, 2009). Ευθύνη για την συγκεκριμένη κατάσταση έχουν αποδοθεί στον ελλειμματικό χαρακτήρα τόσο του νομοθετικού πλαισίου όσο και της εποπτείας του συστήματος (Ψυχομάνης, 2002. ΕΚΠΟΙΖΩ, 2008).

**(2) Η ύπαρξη αδικαιολόγητων χρεώσεων** όπως η επιβολή εξόδων για τις αναλήψεις μετρητών μέσω πιστωτικής κάρτας που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσό ανάληψης, η επιβολή εξόδων για την εξέταση αιτήματος δανειοδότησης που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσόν του στεγαστικού δανείου, η επιβολή επιβάρυνσης 50 ευρώ στον δανειολήπτη για τη χορήγηση από την τράπεζα βεβαίωσης οφειλών, η επιβολή εξόδων τήρησης και παρακολούθησης στους λογαριασμούς καταθέσεων, η χρέωση για κατάθεση χρημάτων σε καταθετικό λογαριασμό τρίτου, η επιβολή εξόδων αδράνειας σε καταθετικούς λογαριασμούς.

**(3) Η παραπλανητική ενημέρωση και διαφήμιση** με βάση τις οποίες ο καταναλωτής δεν λαμβάνει πλήρη γνώση των όρων των προσφερομένων δανείων και ιδίως των οικονομικών τους στοιχείων (π.χ πραγματικό ύψος επιτοκίου). Σύμφωνα με τον Γιώργο Τοζίδη (2009), οι τράπεζες έθεσαν τα τελευταία έτη διαφημιστικές εκστρατείες, που σε πολλές περιπτώσεις λειτούργησαν παραπλανητικά για τους υποψήφιους δανειολήπτες. Μελανό σημείο αυτών των διαφημίσεων ήταν ότι ενώ προβαλλόταν η δυνατότητα αγοράς πολυτελών αγαθών ή υπηρεσιών, δεν αναφερόταν, αντιστοίχως, η υποχρέωση, και κυρίως, οι όροι αποπληρωμής των δανείων. «Χαρακτηριστικά παραδείγματα» σύμφωνα με τον ίδιο, «αποτελούν οι διαφημίσεις των 'εορτοδανείων' και 'διακοποδανείων' ή η πρόσφατη διαφήμιση όπου η φοιτητική ζωή παρουσιάζεται ως ξενύχτια και χοροί που χρηματοδοτούνται με την απόκτηση πιστωτικής κάρτας». Αξίζει να σημειωθεί ότι οι παραπάνω περιπτώσεις καταγράφηκαν, παρά την καθιέρωση από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, ενός κώδικα δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

**(4) Η ανάθεση είσπραξης οφειλών σε εισπρακτικές εταιρίες.** Σε απάντηση στις αναπόφευκτες επισφάλειες που προέκυψαν από την αλόγιστη χορήγηση πιστωτικών καρτών και καταναλωτικών δανείων στα νοικοκυριά, οι τράπεζες ανέθεσαν την άσκηση πιέσεων για την αποπληρωμή των δανείων σε εισπρακτικές εταιρίες. Το γεγονός αυτό παρουσιάζει τουλάχιστον δύο σημαντικά ηθικά προβλήματα. Πρώτον, η ανάθεση εισπρακτικών υποθέσεων από τράπεζες σε εταιρίες συνιστά παραβίαση του τραπεζικού απορρήτου (Ψυχομάνης, 2003). Η άρση του απορρήτου έγκειται στο γεγονός ότι οι εταιρίες αυτές «γίνονται λήπτες προσωπικών δεδομένων των οφειλετών δίχως να έχουν

έννομο συμφέρον, από τη στιγμή που στοιχείο κρίσιμα για την κοινωνικοοικονομική ζωή των οφειλετών έρχονται σε γνώση προσώπων που δεν φέρουν ιδιότητα δημόσιου λειτουργού (όπως ο δικηγόρος και ο δικαστικός επιμελητής), ο οποίος βαρύνεται με καθήκον εχεμύθειας, ούτε συνδέονται με τη δανείστρια επιχείρηση με σχέση εξαρτημένης εργασίας ή κάποιου είδους αντιπροσώπευσης» (Συνήγορος του Πολίτη, 2007). Δεύτερον, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει καταγγείλει ότι οι μέθοδοι που εφαρμόζονται από αυτές τις επιχειρήσεις στοιχειοθετούν παράβαση των αρχών της ευπρέπειας και του σεβασμού της προσωπικότητας του οφειλέτη. Στην ίδια γραμμή, ο Σπύρος Ψυχομάνης (2003) επισημαίνει ότι ο οφειλέτης βρίσκεται «απροστάτετος μπροστά στην αδιαλλαξία και το εισπρακτικό μένος του επιστημονικά ακατάρτιστου και συνειδησιακά ανυποχώρητου υπαλλήλου μιας τέτοιας εταιρίας». Ενδεικτικό των ηθικών διαστάσεων που παρουσιάζει το ζήτημα των εισπρακτικών εταιριών είναι ότι η διαρκής ψυχολογική πίεση δεν ασκείται αποκλειστικά στον οφειλέτη ατομικά, αλλά διευρύνεται και στον κοινωνικό ή επαγγελματικό χώρο του, ώστε η δημοσιοποίηση της οφειλής του να λειτουργήσει ως μοχλό πίεσης και χειραγώγησης της συμπεριφοράς του (Συνήγορος του Πολίτη, 2007). Τέλος, ιδιαίτερα ανησυχητικά στοιχεία για την κοινωνική ανευθυνότητα των τραπεζών προκύπτουν από περιπτώσεις στις οποίες οι οφειλέτες γίνονται αποδέκτες απειλών αναφορικά με έκδοση δυσμενών στοιχείων στο σύστημα Τειρεσία και τον μελλοντικό τους αποκλεισμό από θεμελιώδεις τραπεζικές υπηρεσίες καθώς και από περιστατικά όπου ασκούνται πιέσεις για την είσπραξη οφειλών από εσφαλμένους ή καταχρηστικούς όρους. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι στην προσπάθειά τους να αποφύγουν τα προβλήματα που απορρέουν από την ανάθεση εισπρακτικών υποθέσεων σε τρίτους αλλά και από τις χρησιμοποιούμενες μεθόδους, ορισμένες τράπεζες έχουν προχωρήσει σε πώληση των επισφαλών δανείων σε εισπρακτικές εταιρίες. Το γεγονός αυτό δεν τις απαλλάσσει ωστόσο από την δημοσιοποίηση προσωπικών δεδομένων δανειοληπτών, θίγοντας, κατά τον Συνήγορο του Πολίτη, την αμοιβαία πίστη που αποτελεί θεμέλιο λίθο της αρμονικής λειτουργίας της αγοράς.

**(5) Το καθεστώς λειτουργίας της Τειρεσίας Α.Ε** έχει επανειλημμένα δεχθεί σειρά κατηγοριών κατά τα τελευταία έτη. Η διατραπεζική εταιρία «Τειρεσίας» ιδρύθηκε το 1997 με στόχο, μεταξύ άλλων, «την συγκέντρωση και διάθεση πληροφοριών οικονομικής συμπεριφοράς για επιχειρήσεις και ιδιώτες, δεδομένων συγκέντρωσης κορηγήσεων για ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις, υποθηκών και προσημειώσεων καθώς και στοιχείων που συνδράμουν στην αποτροπή απάτης στις τραπεζικές συναλλαγές»<sup>31</sup>. Συνολικά, πέντε μείζονα προβλήματα συνδέονται με την λειτουργία του «Τειρεσία»<sup>32</sup>. Πρώτον, η συλλογή των προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται εν άγνοια των ενδιαφερόμενων και από άτομα τα οποία δεν διαθέτουν σχετική άδεια από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Δεύτερον, ο Τειρεσίας φέρεται να τηρεί αρχεία με προσωπικά δεδομένα που χρονολογούνται πριν ακόμα από την ίδρυση του. Τρίτον, η εταιρία αυτή δεν έχει δικαίωμα ούτε να τηρεί στοιχεία που συγκεντρώθηκαν παράνομα και ακόμα λιγότερο, το δικαίωμα να πωλεί αυτά τα δεδομένα σε επιχειρήσεις και ιδιώτες. Τέταρτον, η επιβολή ποινών από την εν λόγω επιχείρηση εκτιμάται ότι αποτελεί μια πράξη αμφισβητήσιμης νομιμότητας.

<sup>31</sup> [www.tiresias.gr](http://www.tiresias.gr)

<sup>32</sup> [www.daneioliptes.gr](http://www.daneioliptes.gr)

Εκτιμάται σήμερα ότι τα στοιχεία περίπου 6,5 εκατομμύρια πολιτών είναι εισηγμένα στην βάση δεδομένων της Τειρεσίας Α.Ε, εκ των οποίων 1,8 εκατομμύρια στην «μαύρη λίστα» του οργανισμού, είτε για την ύπαρξη υποθήκης, είτε, ακόμα, για ληξιπρόθεσμες οφειλές που τους καταδικάζουν, για ένα διάστημα έως 5 έτη, να υφίστανται αποκλεισμό από τον τραπεζικό σύστημα. Τέλος, η παραβίαση της αρχής της αναλογικότητας στις ποινές που επιβάλλονται, είτε όσον αφορά την διάρκεια είτε στο χρηματικό τους ύψος, έχει οδηγήσει σε πτώχευση μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων καθώς και σε μη αναστρέψιμη προσβολή της κοινωνικής και επιχειρηματικής τους φήμης. Πρόσφατα δε, η εταιρία ανακοίνωσε την πιλοτική εφαρμογή ενός αυτοματοποιημένου συστήματος αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας όλων των δανειοληπτών (credit scoring) που θα επιβραβεύει με χαμηλότερα επιτόκια τους καλούς δανειολήπτες και θα τιμωρεί με δυσμενέστερους όρους χρηματοδότησης του πολίτες με χαμηλή βαθμολόγηση. Εν απουσία δημοσίων και εταιρικών πολιτικών για την καταπολέμηση του τραπεζικού αποκλεισμού, και δεδομένων των οικονομικών επιπτώσεων της κρίσης σε μεγάλο αριθμό νοικοκυριών και μικρών επιχειρήσεων, η νέα υπηρεσία που προωθείται εκτιμάται ότι εγκυμονεί νέα κοινωνικά προβλήματα.

**(6) Η επιβολή καταχρηστικών όρων στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων.** Οι τράπεζες μέχρι το 2003 δεν γνωστοποιούσαν στους δανειολήπτες τα κριτήρια ή τους δείκτες για την διακύμανση του κυμαινόμενου επιτοκίου στα στεγαστικά δάνεια, γεγονός που επέτρεπε την διατήρηση υψηλών επιτοκίων, ανεξάρτητα από τις διακυμάνσεις στις αγορές χρήματος. Αξίζει να σημειωθεί ότι η βάσει αποφάσεων της Ελληνικής Δικαιοσύνης, δικαιώθηκαν στο ακέραιο όσοι δανειολήπτες είχαν υποβάλει αγωγές ενάντια στις τράπεζες. Ενδεικτικό του οικονομικού οφέλους που αποκόμισαν οι τράπεζες από τον μονομερή προσδιορισμό του κυμαινόμενου επιτοκίου είναι το ύψος των επιστροφών που καταβάλλονται στους κατόχους στεγαστικών δανείων με κυμαινόμενο επιτόκιο (δηλαδή της συντριπτικής πλειοψηφίας των στεγαστικών), που ανάλογα με τις περιπτώσεις, κυμαίνεται από περίπου 5000 μέχρι και 12.500 ευρώ (για δάνεια 100.000 ευρώ).

**(7) Η διαχείριση της κρίσης από την πλευρά των τραπεζών.** Ιδιαίτερη αναφορά αξίζει τέλος να πραγματοποιηθεί στην στάση των τραπεζών έναντι των νοικοκυριών και επιχειρήσεων κατά την κρίση. Όπως σημειώνει η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΟΚΕ), οι τράπεζες διατήρησαν την πολιτική υψηλών επιτοκίων, περιορίζοντας παράλληλα την χορήγηση δανείων για αγορά πρώτης κατοικίας καθώς και τις διευκολύνσεις προς τις επιχειρήσεις. Άμεσο αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής υπήρξε επίσης η πραγματική εκτίναξη του ακάλυπτων επιταγών, τόσο σε αξία όσο και σε αριθμό τεμαχίων. Σύμφωνα επίσης με στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, ο ετήσιος ρυθμός αύξησης της συνολικής χρηματοδότησης προς τις εγχώριες επιχειρήσεις επιβραδύνθηκε σε 7,3% τον Αύγουστο του 2009 από 18,7% τον Δεκέμβριο του 2008, με την πιστωτική επέκταση προς την βιομηχανία και τις κατασκευές να παρουσιάζουν την μεγαλύτερη καθίζηση σε σχέση με τους υπόλοιπους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας.

Οι καταναλωτικές οργανώσεις επισημαίνουν, από την πλευρά τους, ότι η δραστηκή επιβράδυνση της πιστωτικής επέκτασης προς τα νοικοκυριά έθεσε τέρμα στο σύστημα αναχρηματοδότησης των χρεών. Σε συνδυασμό με την αύξηση της ανεργίας, το γεγονός αυτός σηματοδοτεί αύξηση των καθυστερήσεων σε δάνεια και κάρτες. Όπως εκτιμούν

καταναλωτικές οργανώσεις, η απάντηση των τραπεζών στην αδυναμία των νοικοκυριών να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους υπήρξε, είτε να καταγγείλουν τις συμβάσεις, απαιτώντας ολόκληρο το ανεξόφλητο υπόλοιπο, είτε να προχωρήσουν σε δικαστική διεκδίκηση των οφειλών με πιθανή έκβαση την διεξαγωγή πλειστηριασμών, είτε ακόμα, να προτείνουν ανεφάρμοστους διακανονισμούς. Η αναβολή των πλειστηριασμών για χρέη έως 200.000 ευρώ μέχρι τον Δεκέμβριο εκτιμάται ότι δεν εντάσσεται σε μια προσπάθεια διαμόρφωσης ενός πλαισίου ικανού να δώσει λύσεις στο σύνθετο πρόβλημα του υπερδανεισμού. Ιδιαίτερα ανησυχητικό είναι, επίσης, το γεγονός ότι, εν μέσω κρίσης, οι δικαστικές αποφάσεις- που απαγορεύουν μια σειρά από προμήθειες και χρεώσεις εξόδων- είτε παραμένουν ανενεργές, είτε έχουν επιβληθεί εκ νέου στους καταναλωτές, υπό το πρόσχημα των επιπτώσεων της κρίσης στην κερδοφορία των τραπεζών. Τέλος, μεταξύ των θεμάτων που έλαβαν μεγάλη δημοσιότητα κατά τους τελευταίους μήνες αποτελεί και η άρνηση των τραπεζών να μειώσουν τα επιτόκια των δανείων παρά την δραστική μείωση των επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας και του διατραπεζικού Euribor. Συνολικά, η στάση των τραπεζών κατά την διάρκεια της κρίσης συνάδει με τις προβλέψεις διεθνών οίκων αξιολόγησης για ενισχυμένη κερδοφορία των ελληνικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ήδη από το β' εξάμηνο του 2009.

#### **4.5 Σχέσεις τραπεζών-εργαζομένων**

Σε πρώτο στάδιο, εξετάζονται οι πολιτικές κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών έναντι των εργαζομένων. Στην συνέχεια, παρουσιάζονται τα προβλήματα στις σχέσεις μεταξύ τραπεζών και εργαζομένων όσον αφορά τις εργασιακές σχέσεις, τους όρους και τις συνθήκες εργασίας.

##### **4.5.1 Οι σχέσεις με τους εργαζόμενους**

Δεδομένης της σημασίας που αποκτά ο παράγοντας «ανθρώπινο δυναμικό» για την ανταγωνιστικότητα, οι τράπεζες παρουσιάζουν μια σειρά από πρωτοβουλίες για την βελτίωση των συνθηκών απασχόλησης και διαβίωσης των εργαζομένων τους. Ειδικότερα, τα εγχώρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υπογραμμίζουν τον στόχο τους να αποτελέσουν εργοδότες «πρώτης διαλογής» για τους νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας, να προσφέρουν προοπτικές επαγγελματικής σταδιοδρομίας στηριζόμενες σε αξιοκρατικά κριτήρια καθώς και να προωθήσουν την εκπαίδευση και την δια βίου μάθηση των εργαζομένων. Ιδιαίτερη αναφορά πραγματοποιείται επίσης στις πρόσθετες παροχές και αμοιβές των εργαζομένων καθώς και στα συστήματα αμοιβής βάσει απόδοσης.

Συνολικά, οι παραπάνω πρωτοβουλίες εκτιμάται ότι εμπίπτουν πολύ περισσότερο σε μια προσπάθεια ενίσχυσης της αφοσίωσης των εργαζομένων στην επιχείρησή τους και κατ' επέκταση, της παραγωγικότητάς τους, παρά σε μια λογική κοινωνικής ευθύνης έναντι του ανθρώπινου δυναμικού. Την συγκεκριμένη εκτίμηση ενισχύει και η αναφορά θεματικών

πεδίων όπως η διαμόρφωση και εφαρμογή κωδίκων δεοντολογίας εργαζομένων και οι διαδικασίες εσωτερικής επικοινωνίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ενώ τέσσερεις από τις πέντε υπό εξέταση τράπεζες αναφέρουν στον κοινωνικό τους απολογισμό τον ρόλο των συνδικαλιστικών οργανώσεων ή/και των συλλογικών συμβάσεων, εντούτοις, μόνο μια τράπεζα πραγματοποιεί μια σχετικά εκτεταμένη αναφορά στο συγκεκριμένο ζήτημα, επισημαίνοντας ευρύτερα θέματα συνδικαλιστικού περιεχομένου όπως η συμμετοχή των εργαζομένων στην «διαχείριση της αλλαγής» (π.χ αναδιρθρώσεις), ο σεβασμός των συλλογικών διαπραγματεύσεων και συμβάσεων, η λειτουργία Ευρωπαϊκών Συμβουλίων Εργαζομένων, η συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων σε επιτροπές και στο Δ.Σ της τράπεζας.

Τα υπόλοιπα θέματα για τους εργαζόμενους που εντάσσονται στους κοινωνικούς απολογισμούς των τραπεζών παρουσιάζουν μικρότερη ή μεγαλύτερη σχέση με την κοινωνική ευθύνη, από πρωτοβουλίες για την προώθηση του εθελοντισμού και αντικαπινοτικές εκστρατείες μέχρι και δεσμεύσεις για την διασφάλιση των ίσων ευκαιριών και της εργασιακής ποικιλομορφίας. Σε μια μόνο περίπτωση, αναφέρονται δράσεις για την συμφιλίωση εργασιακού και οικογενειακού βίου. Τέλος, εκτενή αναφορά πραγματοποιείται στα ζητήματα υγιεινής και ασφάλειας και στην συμμόρφωσή των τραπεζών στον υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο.

#### **4.5.2 Οι σχέσεις με τους εργοδότες: από την απορρύθμιση των συλλογικών συμβάσεων στην εξατομίκευση των αμοιβών βάσει στοχοθεσίας**

Η αμφισβήτηση του θεσμού των Κλαδικών Συλλογικών Συμβάσεων εκ μέρους της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ), της Ένωσης Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδας (ΕΣΤΕ) και εννέα τραπεζών (Εθνική, Alpha, Eurobank, Γενική, Αττικής, Πανελλήνια, Aspis, FFB και Millennium) επιφέρει σοβαρό πλήγμα στην αξιοπιστία της κοινωνικής ευθύνης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων έναντι των εργαζομένων τους. Όπως σημειώνει ο Γιάννης Κουζής (2009), η στάση των τραπεζών εγκυμονεί σήμερα σοβαρούς κινδύνους για την κοινωνική και την εργασιακή αλληλεγγύη των εργαζομένων του χρηματοπιστωτικού τομέα:

- Πρώτον, επειδή με την απόπειρα κατάργησης της κλαδικής συλλογικής σύμβασης, ενισχύεται η ηθική νομιμότητα της αρχής του ανταγωνισμού στην συνείδηση των εργαζομένων, νομιμοποιώντας- από ηθική άποψη- το πνεύμα άκρατου ανταγωνισμού, και τον στόχο της εξαφάνισης των ανταγωνιστικών τραπεζών (και συνεπώς, των σχετικών θέσεων εργασίας).
- Δεύτερον, επειδή η προσπάθεια αποδόμησης της έννοιας της συλλογικής διαπραγμάτευσης προμηνύει αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ εργαζομένων, ακόμα και της ίδιας επιχείρησης, εξαιτίας της εξατομίκευσης των εργασιακών σχέσεων και, ειδικότερα, των αμοιβών (στοχοθεσία και σύνδεση με την απόδοση).



Η στοχοθεσία αφορά την σύνδεση μισθολογικών ωφελημάτων που ο μισθωτός δικαιούται βάσει της σύμβασης του, όχι από την κατά τα συμφωνημένα παροχή της εργασίας του, αλλά με το βαθμό επίτευξης συγκεκριμένων επιχειρηματικών στόχων που τίθενται από τον εργοδότη (Πετρόπουλος, 2008). Σύμφωνα με έρευνα της ΟΤΟΕ<sup>33</sup>, η στοχοθεσία αποτελεί ιδιαίτερος διαδεδομένη πρακτική σήμερα στον χρηματοπιστωτικό κλάδο της χώρας, σε βαθμό που η επιβολή ποσοτικοποιημένων ατομικών στόχων να αποτελεί και το κύριο χαρακτηριστικό της εργασίας στις τράπεζες, κυρίως στις υπηρεσίες πώλησης δανείων, καταθέσεων, πιστωτικών καρτών και ασφαλιστικών προγραμμάτων. Σύμφωνα με την συγκεκριμένη έρευνα, προκύπτουν σημαντικά αποτελέσματα για τις επιπτώσεις της στοχοθεσίας στην ψυχοσωματική υγεία των εργαζομένων.

Οι στόχοι που θέτονται κρίνονται ως αυθαίρετοι, υπέρμετροι και εξωπραγματικοί με αποτέλεσμα να εκδηλώνονται φαινόμενα εργασιακού στρες. Η συμμετοχή των εργαζομένων και των εκπρόσωπων τους στις διαδικασίες καθορισμού των στόχων αποτελεί συνεπώς επιτακτική ανάγκη για την άμβλυση των αρνητικών επιπτώσεων της στοχοθέτησης. Δεν τίθεται παράλληλα καμία αμφιβολία ότι όσο πιο σημαντικό είναι το ποσοστό της αμοιβής των εργαζομένων που επηρεάζεται από την επίτευξη των στόχων, τόσο αυξάνεται το ήδη υπαρκτό εργασιακό άγχος.

Η πρωτεύουσα θέση που καταλαμβάνει ο βαθμός εκπλήρωσης των μονομερώς καθορισμένων στόχων στην αξιολόγηση των εργαζομένων δύναται να εξηγήσει με την σειρά της γιατί περίπου ένας στους δύο υπαλλήλους διαισθάνεται ότι η ίδια η εργασία του εξαρτάται άμεσα από την στοχοθέτηση.

Ιδιαίτερος αισθητή είναι η επίδραση της στοχοθεσίας στην συνολική αύξηση του χρόνου εργασίας των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα. Επτά στους δέκα υπαλλήλους δηλώνουν ότι η στοχοθεσία αυξάνει τον χρόνο εργασίας αρκετά έως πολύ ενώ το ποσοστό αυτό αυξάνεται σε 100% στην περίπτωση των στελεχών. Δεν τίθεται αμφιβολία ότι η συνεχόμενη επιμήκυνση του χρόνου εργασίας οδηγεί σε αδυναμία συμφιλίωσης εργασιακού και οικογενειακού βίου, που, σε συνδυασμό με το εργασιακό άγχος, εγκυμονούν σοβαρούς κινδύνους για την ψυχοσωματική υγεία των εργαζομένων.

Ενδεικτική των προβλημάτων που προκαλεί η επιβολή ενός μονομερώς καθορισμένου συστήματος στοχοθέτησης, χωρίς ξεκάθαρα κριτήρια ανταπόδοσης στην επίτευξη των ατομικών στόχων, είναι η απάντηση των τραπεζοϋπαλλήλων για τις συνέπειες τις εν λόγω πρακτικής. Ειδικότερα, η εμφανέστερη επίπτωση αφορά στην διεύρυνση των ωραρίων εργασίας με απλήρωτες υπερωρίες (28%) ενώ ακολουθούν, ο αυταρχισμός, η πίεση από υφιστάμενους και τα συναισθήματα εργασιακού στρες (17%), οι ψυχοσωματικές ασθένειες (14%), η απογοήτευση (13%), τα οικογενειακά προβλήματα (11%), η εργασιακή ανασφάλεια (5%) καθώς και ο ανταγωνισμός και οι κακές σχέσεις με τους συναδέλφους (4%).

<sup>33</sup> “Ατομική Στοχοθεσία & Εργασιακό Στρες”, Γενική Γραμματεία Εργασιακών Σχέσεων και Συμβάσεων, ΙΝΕ-ΟΤΟΕ, 2008.

Ειδικότερα, ο άκρατος ανταγωνισμός που προκαλεί η στοχοθέτηση μεταξύ εργαζομένων ευθύνεται για την διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που χαρακτηρίζεται από έντονο ατομικισμό, έλλειψη εμπιστοσύνης και αδυναμία εξομάλυνσης των ψυχολογικών επιπτώσεων που προκαλούν αρνητικές συμπεριφορές άλλων συναδέλφων και προϊσταμένων.

Τέλος, η στοχοθεσία καθορίζει την αμοιβή των εργαζομένων ενώ, επί της πράξης, δεν έχουν ευθύνη ούτε για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν, αλλά ούτε και για τις μεταβολές του οικονομικού κύκλου που καθορίζει και τα επίπεδα της ζήτησης. Όπως σημειώνει ο Αναστάσιος Πετρόπουλος (2008), «τοξικά τραπεζικά προϊόντα, δομημένα ομόλογα, πενιχρά επιτόκια καταθέσεων και δυσθεώρητα επιτόκια δανεισμού, πρέπει –σε συνθήκες κρίσης και ύφεσης- να προωθηθούν μαζικά στην αγορά, ώστε να επιτευχθούν οι τιθέμενοι από τον εργοδότη στόχοι (...) από την επίτευξη των οποίων όμως καθορίζεται η αξιολόγηση και εξαρτάται, τελικά, η επαγγελματική τύχη του τραπεζοϋπαλλήλου».

Με βάση τα παραπάνω, προκύπτουν τρεις εξαιρετικά σημαντικές παρατηρήσεις:

- Πρώτον, οι αμοιβές και η επαγγελματική σταδιοδρομία των εργαζομένων καθορίζονται από παράγοντες που ο εργαζόμενος δεν μπορεί να επηρεάσει και που αφορούν στην επιχειρηματική πολιτική της τράπεζας.
- Δεύτερον, η στοχοθεσία οδηγεί στην μετάθεση του επιχειρηματικού ρίσκου από τον εργοδότη στον εργαζόμενο. Παρατηρείται δηλαδή μια τάση υποκατάστασης της υποχρέωσης παροχής της εργασιακής δύναμης του μισθωτού από την υποχρέωση επίτευξης επιχειρηματικού κέρδους υπέρ του εργοδότη (Πετρόπουλος, 2008).
- Τρίτον, η περίπτωση της στοχοθεσίας, στηριζόμενη στην προώθηση κοινωνικά και ηθικά αθέμιτων προϊόντων, αναδεικνύει την επιτακτική ανάγκη οι εργαζόμενοι και οι επιχειρήσεις να επιδιώξουν την βελτίωση της κοινωνικής και περιβαλλοντικής χρησιμότητας των υπηρεσιών τους, που πέραν της θετικής επίπτωσης σε ζητήματα κοινωνικής και οικονομικής συνοχής, αποτελεί και την μόνη πραγματικά ελπιδοφόρα επιχειρηματική προοπτική με βάση το νέο περιβάλλον που διαμορφώνουν σήμερα οι συνθήκες παγκόσμιας οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής κρίσης.

#### **4.6 Οι σχέσεις με την κοινωνία**

Οι μεγάλες ελληνικές τράπεζες παρουσιάζουν μια σημαντική παρουσία σε φιλανθρωπικά ζητήματα και θέματα κοινωφελούς προσφοράς. Στα πλαίσια της συγκεκριμένης πολιτικής, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα καταβάλλουν ποσά που αντιστοιχούν μέχρι και το 4% περίπου των κερδών τους προ φόρων. Οι τράπεζες, από την συγκεκριμένη άποψη, υπερβαίνουν κάθε νομική υποχρέωση. Η φιλανθρωπική ωστόσο αντίληψη της κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών έχει αμφισβητηθεί, τόσο για το εάν πρέπει να συνηγορείται στην έννοια της Ε.Κ.Ε όσο και για τον εργαλειακό της χαρακτήρα με στόχο τον επαναπροσδιορισμό των σχέσεων μεταξύ κοινωνίας, κράτους και επιχειρήσεων.

#### 4.6.1 Η αναγκαία οριοθέτηση της Ε.Κ.Ε

Η επιλογή της φιλανθρωπίας, εκ μέρους των τραπεζών -ως βασικού άξονα της ευθύνης τους έναντι του κοινωνικού συνόλου- δεν χαίρει σήμερα γενικής αποδοχής. Διάφοροι αναλυτές τονίζουν το γεγονός ότι η κοινωνική ευθύνη των τραπεζών οφείλει να αλλάξει μορφή, ενσωματώνοντας τις αρχές της Ε.Κ.Ε στην καρδιά των δραστηριοτήτων της επιχείρησης, δηλαδή στις επενδυτικές και χρηματοδοτικές της επιλογές καθώς και στις υπηρεσίες και προϊόντα που παρέχει στους καταναλωτές.

Από την συγκεκριμένη άποψη, πρωταρχικό και ειλικρινές, κατά τεκμήριο, κίνητρο της Ε.Κ.Ε είναι η αποκατάσταση της βλάβης που προκύπτει για το κοινωνικό σύνολο από την κύρια εταιρική δραστηριότητα (Προγούλης, 2009).

Λαμβάνοντας υπόψη την ελληνική πραγματικότητα, αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες θα έπρεπε αφενός να αναθεωρήσουν τις πρακτικές τους έναντι της πελατείας τους (κυρίως όσον αφορά τις δραστηριότητες αμφισβητήσιμης νομιμότητας που διατηρούν), και, αφετέρου, να αναζητήσουν και διασφαλίσουν την παροχή λύσεων σε μια σειρά προβλημάτων που σχετίζονται άρρηκτα με τις υπηρεσίες τους όπως ο υπερδανεισμός και ο τραπεζικός αποκλεισμός.

Συνολικά, οι φιλανθρωπικές δράσεις που αναπτύσσουν σήμερα οι τράπεζες μπορούν να εκληφθούν ως μια μεταβίβαση εισοδημάτων, από τα άμεσα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης (εργαζόμενοι, πελάτες), σε κοινωνικές ομάδες που δεν διατηρούν συναλλαγές μαζί της. Το κύριο ηθικό πρόβλημα από την συγκεκριμένη πρακτική έγκειται στο γεγονός ότι τμήμα αυτών των εισοδημάτων στηρίζεται σε αθέμιτες έως παράνομες δραστηριότητες όπως η καταπάτηση των εργασιακών δικαιωμάτων, η υποβάθμιση των συνθηκών εργασίας, η ανεύθυνη αντιμετώπιση περιπτώσεων υπερδανεισμού και η επιβολή καταχρηστικών και παράνομων όρων στους πελάτες. Εν ολίγοις, η εξέταση της περίπτωσης της φιλανθρωπίας οδηγεί σε δύο βασικά συμπεράσματα:

- Πρώτον, οι επιχειρήσεις επιλέγουν, στο όνομα της Ε.Κ.Ε, την υλοποίηση δράσεων φιλανθρωπικού χαρακτήρα για λόγους δημοσιότητας. Η φιλανθρωπία είναι πιο πρόσφορη για την προβολή της επιχείρησης σε σύγκριση με την αποκατάσταση των κοινωνικών επιπτώσεων που προκαλεί η κύρια επιχειρηματική της δραστηριότητα.
- Δεύτερον, η άρνηση των τραπεζών να συμμορφωθούν στις δικαστικές αποφάσεις –παρά την ευρεία προβολή της κοινωνικής τους ευθύνης- φαίνεται να υποδεικνύει ότι το κόστος της αποκατάστασης των κοινωνικών επιπτώσεων που απορρέει από τις αθέμιτες αυτές πρακτικές είναι υψηλότερο σε σύγκριση με τους πόρους που αφιερώνουν σε φιλανθρωπικούς σκοπούς.

#### 4.6.2 Για την επιστροφή της φιλανθρωπίας στο δημόσιο στερέωμα

Τα τελευταία έτη, παρατηρείται, τόσο σε διεθνές όσο και σε εγχώριο επίπεδο, μια δυναμική επάνοδο της φιλανθρωπίας στο δημόσιο στερέωμα. Η ηθική των επιχειρήσεων εκλαμβάνεται ως μια προσπάθεια ηθικής νομιμοποίησης κολοσσιαίων περιουσιών που διαμορφώθηκαν σε αδιαφανείς συνθήκες (Lordon, 2006). Δεν είναι άλλωστε τυχαίο, ότι η φιλανθρωπία, που παραδοσιακά υπήρξε προνομιακό πεδίο των μεγάλων βιομηχανικών ομίλων- προωθείται, σήμερα κατά κόρον από τις ηγετικές επιχειρήσεις και προσωπικότητες των διεθνών χρηματιστικών αγορών (Guilhot, 2005).

Υπό το συγκεκριμένο πρίσμα, η φιλανθρωπία φαίνεται να αποτελεί σήμερα μια στρατηγική απάντηση του χρηματιστικού κεφαλαίου στις κοινωνικές επιπτώσεις της απελευθέρωσης των αγορών, της κερδοσκοπίας, και εντέλει, της χρηματιστικής παγκοσμιοποίησης. Το ενδιαφέρον του χρηματιστικού κεφαλαίου για τις φιλανθρωπικές δραστηριότητες δεν περιορίζεται στο να εξουδετερωθούν οι επικρίσεις που τους απευθύνονται. Οι φαινομενικά διάσπαρτες κοινωφελείς δραστηριότητες των υπερεθνικών επιχειρήσεων διέπονται από μια κοινή λογική που έγκειται στην χρήση της φιλανθρωπίας ως εργαλείο τόσο, για τον προσδιορισμό της «κοινωνικής ατζέντας», όσο και τον περιορισμό των διεθνών και εθνικών ρυθμιστικών μηχανισμών, της κρατικής εποπτείας και της επέκτασης των διοικητικών ελέγχων (Guilhot, 2005). Στην ίδια λογική, ο Frederic Lordon (2006) υπογραμμίζει ότι η διείσδυση της φιλανθρωπίας σε όλους του τομείς της κοινωνίας (υγεία, παιδεία, πολιτισμός) εξυπηρετεί τον επαναπροσδιορισμό των σχέσεων μεταξύ δημόσιας και ιδιωτικής σφαίρας.

Με φόντο την γενίκευση της φιλανθρωπίας, το κράτος δεν κατηγορείται μόνο για αναποτελεσματικότητα και κατασπατάληση πόρων: η παρουσία του θεωρείται πλέον περιττή και ανούσια. «Εφόσον η αποκεντρωμένη ρύθμιση της αγοράς απέδειξε την ικανότητά της στην οικονομική σφαίρα» σημειώνει ο Lordon, «γιατί να μην τελειώσουμε με το Κράτος; (...) Γιατί ο συλλογικός βίος να έπρεπε να οργανώνεται από μια κεντρική εξουσία και οι χρηματιστικές μεταβιβάσεις να πραγματοποιούνται μέσα από αυταρχικούς και σπάταλους φόρους; Το Γκοσπλάν απέτυχε ήδη ως διαχειριστής της οικονομίας. Το Κράτος δεν είναι προ της αποτυχίας ως διαχειριστής πολιτικών υποθέσεων όπως αποδεικνύει ήδη η πτώχευσή του;».

Οι σημερινές τάσεις εκτιμάται ότι προαναγγέλλουν συνεπώς την άνθηση των ιδιωτικών φιλανθρωπικών ροών ως υποκατάστατο της ολοκληρωτικής ισχύος του δημόσιου φορολογικού συστήματος. Από την συγκεκριμένη άποψη, η επιλογή των δημόσιων αγαθών που θα χρηματοδοτούνται θα εξαρτάται από τις ευαισθησίες του έκαστου φιλάνθρωπου. Ως εκ τούτου, η «φυσική ποικιλομορφία» αυτών των ευαισθησιών, κινούμενη από την γενική ώθηση μιας ομοιόμορφα κατανομημένης ηθικής, εικάζεται ως ικανή να διαδραματίσει στο αποκεντρωμένο πολιτικό σύστημα τον ίδιο συζευκτικό ρόλο που κατέχει το σύστημα τιμών στην ελεύθερη αγορά. Με την γενίκευση της φιλανθρωπίας, προαναγγέλλεται, εν ολίγοις, η απαξίωση της πολιτικής ως μια συλλογική πρακτική που προϋποθέτει μια ελάχιστη συγκέντρωση αρμοδιοτήτων προς όφελος της ατομικής ηθικής. Με άλλες λέξεις, εγκαταλείπεται δηλαδή η ιδέα ενός «κοινού πεπρωμένου». Κατά τον Lordon, η μεταβίβαση της δημόσιας πολιτικής σε μια πλουτοκρατική ηθικολογία σηματοδοτεί το νέο –και έσχατο– σύνορο του φιλελευθερισμού.

## 5. Συμπεράσματα

Μολονότι οι τράπεζες έχουν πολλαπλασιάσει τις πρωτοβουλίες τους στο πεδίο της Ε.Κ.Ε στην διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, ένα σημαντικό χάσμα φαίνεται να τις χωρίζει από τις κοινωνικές προσδοκίες. Η επικράτηση ενός επιχειρηματικού μοντέλου προσανατολισμένο στην μεγιστοποίηση της μετοχικής αξίας και η εντατικοποίηση του ανταγωνισμού επέφεραν νέα μοντέλα διοίκησης και ανταμοιβής του ανθρώπινου δυναμικού (στοχοθεσία) με ιδιαιτέρως δυσμενείς και εμπειρικά διαπιστωμένες επιπτώσεις στην ψυχοσωματική υγεία των εργαζομένων. Η αμφισβήτηση του θεσμού της κλαδικής συλλογικής σύμβασης εκ μέρους των τραπεζών εντάσσεται, από την πλευρά της, σε μια προσπάθεια επέκτασης και εντατικοποίησης των συγκεκριμένων πρακτικών.

Από κοινωνική άποψη, οι τράπεζες έχουν υιοθετήσει σήμερα μια αντίληψη της Ε.Κ.Ε που περιορίζεται σε φιλανθρωπικούς σκοπούς και δραστηριότητες χωρίς καμία σχέση με τις κύριες δραστηριότητές τους<sup>34</sup>. Αντιθέτως, τόσο οι επιχειρηματικές πρακτικές των τραπεζών όσο και η στάση τους εν μέσω της κρίσης δύνανται να ερμηνεύσουν την απαξίωσή τους από το κοινωνικό σύνολο, όπως αυτή αποτυπώνεται τόσο στις έρευνες κοινής γνώμης όσο και σε επίπεδο δημοσίου διαλόγου.

Το κοινωνικό σύνολο φαίνεται σήμερα να προσδοκά από τις τράπεζες μια ριζικά διαφοροποιημένη αντίληψη της κοινωνικής τους ευθύνης. Οι τράπεζες καλούνται να ενισχύουν την κοινωνική χρησιμότητα τους, εφαρμόζοντας τις αρχές της Ε.Κ.Ε στον πυρήνα των δραστηριοτήτων τους.

Η συγκεκριμένη προοπτική στηρίζεται στην γενική αποδοχή ότι οι τράπεζες παρέχουν υπηρεσίες θεμελιώδους σημασίας για την οικονομική, κοινωνική και εδαφική συνοχή. Η προσβασιμότητα και προσιτότητα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών αποτελούν ζητήματα που εμπίπτουν στην έννοια του γενικού συμφέροντος. Για να αμβλυνθεί το χάσμα που τις χωρίζει τόσο από τα άμεσα ενδιαφερόμενα μέρη τους, όσο και από την κοινωνία, γενικότερα, οι τράπεζες οφείλουν, συνεπώς, να επιζητήσουν:

- μια εις βάθος και ειλικρινή διερεύνηση των ηθικών διαστάσεων και επιπτώσεων που χαρακτηρίζουν τις σημερινές τους πρακτικές
- την διαμόρφωση μιας νέας πολιτικής κοινωνικής ευθύνης που να ενσωματώνει τις πραγματικές προσδοκίες των συμμετοχών. Μια τέτοια προοπτική θα πρέπει να στηρίζεται σε συγκεκριμένους δείκτες και κριτήρια αξιολόγησης τα οποία θα έχουν συζητηθεί και αποφασισθεί από κοινού με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

---

<sup>34</sup> Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο μια εκ των πέντε τραπεζών που εξετάστηκαν παρουσιάζει ορισμένες δράσεις κοινωνικής ευθύνης που αφορούν στην κύρια επιχειρηματική της δραστηριότητα (χρηματοδότηση ευπαθών ομάδων και κοινωνικής οικονομίας).



## Κεφάλαιο 3

Από την εταιρική κοινωνική ευθύνη  
σε μια νέα κοινωνική συμφωνία μεταξύ  
τραπεζών, εργαζομένων και πολιτών

Όπως διαπιστώθηκε στα δύο πρώτα κεφάλαια, οι τράπεζες υφίστανται σήμερα μια διαδικασία ηθικής και κοινωνικής απαξίωσης, τόσο σε διεθνές όσο και σε εγχώριο επίπεδο. Θα ήταν εσφαλμένο αυτό το γεγονός να αποδίδεται αποκλειστικά στον ρόλο που διαδραμάτισαν στην πρόσφατη κρίση. Η ηθική και κοινωνική απαξίωση των τραπεζών ανάγεται σε βαθύτερα αίτια που πηγάζουν από τις κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις του επιχειρηματικού μοντέλου το οποίο διαμορφώθηκε σταδιακά, κατά την διάρκεια των δύο τελευταίων δεκαετιών, σε απάντηση στις ευρύτερες αλλαγές στον χρηματοπιστωτικό τομέα και την οικονομία γενικότερα (απελευθέρωση αγορών, αποδιαμεσολάβηση, πιστωτικοποίηση και χρηματιστικοποίηση της οικονομίας ιδιωτικοποιήσεις, τεχνολογική πρόοδος).

Ως εκ τούτου, η δυσaréσκεια των πολιτών έναντι των τραπεζών φαίνεται ότι εντοπίζεται σε τρία επίπεδα:

- Στην έλλειψη διαφάνειας και επαρκούς πληροφόρησης όσον αφορά τους όρους των συναλλαγών μεταξύ πελατών και τραπεζών, γεγονός που απορρέει από την διαμόρφωση μιας «μαζικής τραπεζικής βιομηχανίας» και στην τιμολογιακή πολιτική των τραπεζών.
- Στην έλλειψη κοινωνικής ευθύνης αναφορικά με την διαχείριση μειζόνων κοινωνικών προβλημάτων που συνδέονται άμεσα με την λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος, όπως, ο υπερδανεισμός, ο τραπεζικός αποκλεισμός, η ανεπαρκής στήριξη των μικρών ή νεοσύστατων επιχειρήσεων αλλά και η αμφισβήτηση των εργασιακών σχέσεων. Όπως διαπιστώθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, τα παραπάνω θέματα απουσιάζουν πλήρως από την αντίληψη και την πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών.
- Τέλος, στον ευρύτερο ρόλο που διαδραμάτισαν στην εκδήλωση και διαχείριση της κρίσης, από την αλόγιστη πιστοδοτική πολιτική μέχρι και χρησιμοποίηση δημόσιων προγραμμάτων στήριξης της ρευστότητας για την αποκατάσταση των περιθωρίων κέρδους εις βάρος της χρηματοδότησης της πραγματικής οικονομίας.

Οι τράπεζες καλούνται σήμερα, περισσότερο από ποτέ, να αποδείξουν στην πράξη ότι οι δραστηριότητες τους διέπονται από υψηλό αίσθημα κοινωνικής ευθύνης, χάρη στην σύναψη μιας νέας κοινωνικής συμφωνίας με τους πελάτες, τους εργαζόμενους, τις μικρές επιχειρήσεις και το κοινωνικό σύνολο γενικότερα.

Στόχο του παρόντος κεφαλαίου αποτελεί η παρουσίαση των δυνητικών κατευθύνσεων για το συγκεκριμένο εγχείρημα. Το ζήτημα παρουσιάζεται σε τρία στάδια. Αρχικά, θα επαναπροσδιοριστεί το αντικείμενο «κοινωνική ευθύνη των τραπεζών» λαμβάνοντας υπόψη τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών (όπως αυτές ορίζονται από τους ίδιους και όχι μονομερώς από τις τράπεζες). Στην συνέχεια, θα εξεταστούν πέντε συνολικά σημαντικά θέματα κοινωνικού, οικονομικού και εργασιακού περιεχομένου τα οποία οι τράπεζες καλούνται να ενσωματώσουν στην πολιτική κοινωνικής ευθύνης. Συγκεκριμένα, τα θέματα αυτά αφορούν:



1. Στην άμβλυνση του τραπεζικού αποκλεισμού.
2. Στη υπεύθυνη διαχείριση του υπερδανεισμού.
3. Στην αποκατάσταση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης στις σχέσεις με τους πελάτες.
4. Στην χρηματοδότηση παραγωγικών επενδύσεων υψηλής κοινωνικής και περιβαλλοντικής αξίας.
5. Στην αποτελεσματική στήριξη των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων.

Τέλος, σε τρίτο στάδιο, θα παρουσιαστεί ένα μεθοδολογικό εργαλείο για την αποτελεσματική αξιολόγηση της κοινωνικής ευθύνης των τραπεζικών επιχειρήσεων ατομικά, το οποίο μπορεί να αξιοποιηθεί τόσο από τις ίδιες τις τράπεζες, όσο και από δημόσιους και κοινωνικούς φορείς σε μια προσπάθεια ενίσχυσης των κοινωνικών επιδόσεων των οργανισμών του χρηματοπιστωτικού κλάδου.

## I. Εκ νέου προσδιορισμός της κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών

Σύμφωνα με τον καθηγητή Leo Schuster (2000), οι τράπεζες αποτελούν, ανεξαρτήτως ιδιοκτησιακού καθεστώτος, «ημιδημόσιους θεσμούς». Η συγκεκριμένη ιδιότητα αποτελεί απόρροια του θεμελιώδους ρόλου που διαδραματίζουν στην οικονομία και την κοινωνία γενικότερα. Μέσω της διαχείρισης κεφαλαίων και της χορήγησης πιστώσεων, οι τράπεζες επηρεάζουν το σύνολο των οικονομικών δραστηριοτήτων. Μεταξύ των σημαντικότερων αρμοδιοτήτων των τραπεζών -υπό το πρίσμα της κοινωνικής τους ευθύνης- ξεχωρίζουν οι παρακάτω δραστηριότητες (CCSF, 2006).

### I.1 Η χρηματοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Οι επιχειρήσεις με λιγότερα από 10 άτομα στην Ελλάδα αντιπροσωπεύουν περισσότερο από το 97% του συνολικού αριθμού επιχειρήσεων. Είναι γνωστό ότι αυτές οι επιχειρήσεις διαδραματίζουν πρωτεύοντα ρόλο ως προς την αύξηση της απασχόλησης. Η χρηματοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων προσκρούει συνήθως σε σημαντικές δυσκολίες εξαιτίας της έλλειψης πληροφοριών (ασύμμετρη πληροφόρηση) που οι τράπεζες διαθέτουν τόσο για το παρελθόν όσο και για τις προοπτικές τους. Η δυσκολία συνήθως αυξάνεται όταν πρόκειται για επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε νέους τομείς ή επιχειρήσεις με καινοτομικά χαρακτηριστικά. Την τάση αυτή ενέτεινε, από την πλευρά της, η υιοθέτηση, εκ μέρους των τραπεζών, ενός νέου επιχειρηματικού μοντέλου που προσανατολίζεται στην μεγιστοποίηση της αξίας για τους μετόχους («shareholder model») εις βάρος των λιγότερο κερδοφόρων δραστηριοτήτων.

### I.2 Οι υπηρεσίες προς την κοινωνία

Η χρήση τραπεζικών υπηρεσιών αποτελεί σήμερα απαραίτητη προϋπόθεση για την οικονομική και κοινωνική ένταξη των πολιτών. Ο βαθμός πρόσβασης σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες (π.χ τήρηση λογαριασμού), η γεωγραφική διάχυση των τραπεζικών καταστημάτων και των αυτόματων μηχανημάτων ανάληψης μετρητών, επηρεάζουν καθοριστικά τις κοινωνικές δραστηριότητες. Οι τράπεζες αποτελούν παράλληλα την κύρια πηγή χρηματοδότησης των νοικοκυριών, είτε για την απόκτηση στέγης, είτε για καταναλωτικούς σκοπούς. Τέλος, οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί προσφέρουν στους καταναλωτές υπηρεσίες για τη διαχείριση των αποταμιεύσεών τους υπό την μορφή καταθετικών ή επενδυτικών προϊόντων. Τέλος, σε ένα περιβάλλον υψηλής ανεργίας, αύξησης των οικονομικών ανισοτήτων και εντεινόμενου κοινωνικού αποκλεισμού, οι τράπεζες καλούνται, στο όνομα της κοινωνικής τους ευθύνης, να αναλάβουν δράσεις για την εξυπηρέτηση των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού ως ξεχωριστή πελατειακή ομάδα.

### **1.3 Άλλες υπηρεσίες και δραστηριότητες θεμελιώδους οικονομικής και κοινωνικής σημασίας**

Οι τράπεζες αναπτύσσουν μια ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων και εργασιών με καθοριστική συνεισφορά στην απρόσκοπτη λειτουργία της οικονομίας, όπως, η διαχείριση των διαφορετικών μέσων πληρωμής (λογιστικό, πλαστικό και πραγματικό χρήμα) χάρη στην συντήρηση υποδομών με υψηλό δείκτη πολυπλοκότητας, η καταπολέμηση των πρακτικών νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, η χρηματοδότηση του δημόσιου τομέα (κράτος, τοπική αυτοδιοίκηση, δημόσιοι οργανισμοί), η χρηματοδότηση των μεγάλων επιχειρήσεων, η διασφάλιση του παγκόσμιου δημόσιου αγαθού «χρηματοπιστωτική σταθερότητα», η εξομάλυνση μακροοικονομικών διαταραχών (αποτελεσματική εφαρμογή της νομισματικής πολιτικής) και η διασφάλιση των συμφερόντων των πελατών τους.

Συνολικά, οι αμοιβαίες σχέσεις μεταξύ κοινωνίας (και των επιμέρους συνιστωσών της) και τραπεζών, εντάσσονται σε μια κοινωνική συμφωνία (Schuster, 2000). Η συμφωνία αυτή απαρτίζεται από ρητές δεσμεύσεις, όπως για παράδειγμα η τήρηση της νομοθεσίας, αλλά και από άρρητες προσδοκίες, τις οποίες το κοινωνικό σύνολο δεν είναι σε θέση να διεκδικήσει νομικά.

Σύμφωνα με τον Schuster, οι τριβές μεταξύ κοινωνίας και τραπεζών εντοπίζονται στο δεύτερο κυρίως πεδίο (στις άρρητες προσδοκίες). Στην Ελλάδα, ωστόσο, οι τριβές αυτές εντοπίζονται κυρίως στο επίπεδο των ρητών δεσμεύσεων, όπως καταδεικνύουν, για παράδειγμα, το πρόβλημα των παράνομων χρεώσεων και των καταχρηστικών όρων ή, ακόμα, η στάση της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών στο πρόσφατο θέμα των κλαδικών συλλογικών συμβάσεων. Το γεγονός αυτό μπορεί να εξηγήσει γιατί οι άρρητες κοινωνικές προσδοκίες, όπως η κοινωνικά υπεύθυνη διαχείριση του τραπεζικού αποκλεισμού ή του υπερδανεισμού απουσιάζουν πλήρως από την δημόσια συζήτηση στην Ελλάδα. Εν ολίγοις, η δημόσια συζήτηση για την κοινωνική ευθύνη των τραπεζών βρίσκεται σήμερα υποβιβασμένη στην διεκδίκηση της νομικής τους ευθύνης. Το συγκεκριμένο γεγονός επιτάσσει, περισσότερο από ποτέ, μια ριζική αλλαγή στάσης εκ μέρους των τραπεζών χάρη στην σύναψη μιας νέας κοινωνικής συμφωνίας με τους πολίτες και τους εργαζόμενους.

## 2. Οι συνιστώσες της νέας κοινωνικής συμφωνίας

### 2.1 Συμφιλιώνοντας την οικονομική και κοινωνική αποτελεσματικότητα

Οι τράπεζες έχουν σήμερα την ευκαιρία να απαντήσουν στις δημόσιες κριτικές που τους απευθύνονται, αποδεικνύοντας ότι είναι ικανές να συμβάλουν με ουσιαστικό τρόπο στην οικονομική και κοινωνική συνοχή. Η εν λόγω προοπτική προϋποθέτει, αδιαμφισβήτητα, την ριζική αναθεώρηση της αντίληψης που έχουν σήμερα για τον κοινωνικό τους ρόλο. Η υπέρβαση αυτή αφορά, κατά κύριο λόγο, στην ενσωμάτωση κοινωνικών κριτηρίων στην λειτουργία τους, και, κυρίως, στην διαμόρφωση των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρουν στους καταναλωτές. Από μια φιλανθρωπική δηλαδή αντίληψη της κοινωνικής ευθύνης, οι τράπεζες καλούνται να μεταβούν σε μιαν αντίληψη κοινωνικής χρησιμότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών τους. Προνομιούχο θέση στην νέα αυτή αντίληψη περί κοινωνικής ευθύνης κατέχει -όπως αποδεικνύουν σήμερα οι δράσεις καινοτόμων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων από διάφορες ευρωπαϊκές χώρες- η διαμόρφωση ειδικών προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της κοινωνικής, οικονομικής και εδαφικής συνοχής.

Οι τραπεζικές δραστηριότητες υψηλής κοινωνικής προστιθέμενης αξίας, περιγράφονται, από τους Mayo και Guene (2000) ως ανταγωνιστικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που αποσκοπούν στην άμβλυση του κοινωνικού αποκλεισμού, όπως, για παράδειγμα, η διευκόλυνση της πρόσβασης και της ορθολογικής χρήσης τραπεζικών υπηρεσιών από ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Συνολικά, οι καινοτομικές τραπεζικές αυτές υπηρεσίες μπορούν να απευθυνθούν, μεταξύ άλλων, σε καταναλωτές με χαμηλά εισοδήματα, σε ανέργους που επιχειρούν την επανένταξη τους στην αγορά εργασίας, σε άτομα που υφίστανται μια κατάσταση κοινωνικού αποκλεισμού (π.χ μετανάστες, μονογονεϊκές οικογένειες, άτομα με ειδικές ανάγκες), σε μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις, σε οργανώσεις της κοινωνικής οικονομίας ή και επιχειρήσεις με κατεξοχήν αειφόρο χαρακτήρα. Σύμφωνα με τον Ochs (2000), η κοινωνική τραπεζική αποσκοπεί στην παροχή «προσιτών υπηρεσιών» με αποδέκτες ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού «που δημιουργούν αξία για τις τράπεζες και που λαμβάνουν την μορφή μικροπιστώσεων σε ενεργητικές πρωτοβουλίες για την κοινωνική και εργασιακή αυτοένταξη λιγότερο ευνοημένων πληθυσμιακών ομάδων». Από μακρο-κοινωνική άποψη, οι υπηρεσίες υψηλής κοινωνικής αξίας είναι σε θέση να παράγουν τις θετικές εξωτερικές οικονομίες που εμπεριέχονται στην κοινωνική συνοχή, συμπεριλαμβανομένων της μεγαλύτερης συμμετοχής ορισμένων κοινωνικών ομάδων στην οικονομία και της ενίσχυσης του κοινωνικού κεφαλαίου<sup>35</sup>. Από την διεθνή εμπειρία έχει διαπιστωθεί ότι άτομα που στερούνται εισοδήματος είναι σε θέση να χειραφετηθούν οικονομικά εφόσον τους δοθούν ικανοποιητικές εναλλακτικές λύσεις στις παραδοσιακές πιστωτικές ή καταθετικές υπηρεσίες (Ochs, 2000).

<sup>35</sup> Σύμφωνα με τον Robert Putnam, το κοινωνικό κεφάλαιο ορίζεται ως «τα χαρακτηριστικά της κοινωνικής οργάνωσης, όπως η εμπιστοσύνη, οι κανόνες και τα δίκτυα που είναι σε θέση να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα μιας κοινωνίας διευκολύνοντας τον συντονισμό των δράσεων».

Η μεγάλη πρόκληση για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών έγκειται στην σύζευξη κοινωνικών και οικονομικών στόχων, χάρη στην δημιουργία κοινωνικών καινοτομιών, ικανών να συμβάλλουν ταυτόχρονα:

- στην μείωση των επισφαλειών που συνεπάγεται η χορήγηση πιστώσεων σε μειονεκτούσες ομάδες του πληθυσμού,
- στην βελτίωση της αποδοτικότητας αυτών των υπηρεσιών λόγω της μικρής κλίμακας στην οποία παρέχονται και του μεγαλύτερου συναλλακτικού κόστους (transaction cost) που τις χαρακτηρίζει.

Όπως σημειώνει ο Schuster (2000), η συγκεκριμένη προοπτική «δεν πρέπει να λάβει την μορφή ενός ακαλίνωτου πάθους για κοινωνικά ζητήματα που θα ήταν σε διαφωνία με τις αρχές ενός οικονομικού συστήματος της αγοράς». Αντιθέτως, οφείλει να στηριχθεί σε «μια προσεκτική κατάτμηση των πελατειακών ομάδων ώστε να τους απευθυνθούν οι κατάλληλες τιμές και προϊόντα».

Βάσει των αποτελεσμάτων ποιοτικής έρευνας σε ανώτερα τραπεζικά στελέχη στην Ευρώπη και στις Η.Π.Α, η κοινωνική τραπεζική φαίνεται να έχει αποκτήσει -σε ορισμένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα- στρατηγικό χαρακτήρα (Ochs, 2000). Το γεγονός αυτό αποδίδεται στην ικανότητα των υπηρεσιών υψηλής κοινωνικής αξίας να παράγουν οφέλη, πέραν των άμεσα ωφελούμενων, σε άμεσα ενδιαφερόμενα μέρη της τράπεζας, όπως οι μέτοχοι, οι εργαζόμενοι και η ευρύτερη πελατεία της επιχείρησης:

- Η κοινωνική τραπεζική επιτρέπει στις τράπεζες να διεισδύσουν σε νέες αγορές σε μια περίοδο αυξημένων ανταγωνιστικών πιέσεων με θετική επίδραση τόσο στα αποτελέσματα, όσο και στην χρηματιστηριακή αξία της επιχείρησης (χάρη στην υπεραξία που προκύπτει από την αξιολόγηση των άυλων πόρων της επιχείρησης).
- Οι εργαζόμενοι που παρέχουν υπηρεσίες υψηλής κοινωνικής προστιθέμενης αξίας παρουσιάζουν υψηλότερη παραγωγικότητα. Έχει διαπιστωθεί ότι οι στόχοι των υπηρεσιών κοινωνικής τραπεζικής χαίρουν μεγάλης απήχησης μεταξύ των εργαζομένων, παρέχοντας τους την δυνατότητα να συμφιλώσουν τις προσωπικές ηθικές και κοινωνικές τους αξίες με την εργασία και την επαγγελματική τους σταδιοδρομία.
- Στην ίδια λογική, οι υπηρεσίες της κοινωνικής τραπεζικής δύνανται να ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα μιας τράπεζας χάρη στην μεγαλύτερη ταύτιση των πελατών με την εταιρική της εικόνα.

Έχει επίσης διαπιστωθεί ότι το εγχείρημα της κοινωνικής τραπεζικής διευκολύνεται χάρη σε συνεργασίες μεταξύ τραπεζών και κοινωνικών οργανώσεων. Οι συνεργασίες αυτές παρουσιάζουν αμοιβαία οφέλη:

- οι τράπεζες αποκτούν πρόσβαση και καλύτερη γνώση των νέων πελατειακών ομάδων
- οι κοινωνικές οργανώσεις διαθέτουν την δυνατότητα να ενισχύσουν τις δεξιότητές τους, περνώντας από μια παθητική λογική (είσπραξη χρηματικών ποσών για την υλοποίηση φιλανθρωπικών δράσεων) σε μια ενεργητική προσέγγιση της καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού (ενδυνάμωση των ομάδων-στόχους).

## 2.2 Διευρύνοντας την πρόσβαση στα χρηματοπιστωτικά προϊόντα

Πρωταρχικό στόχο της κοινωνικής τραπεζικής αποτελεί η διεύρυνση του αριθμού πολιτών που έχουν πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Στο παρακάτω σχήμα απεικονίζεται ο τρόπος με τον οποίον ο χρηματοπιστωτικός τομέας ανταποκρίνεται στις διάφορες πιστωτικές ανάγκες της κοινωνίας .

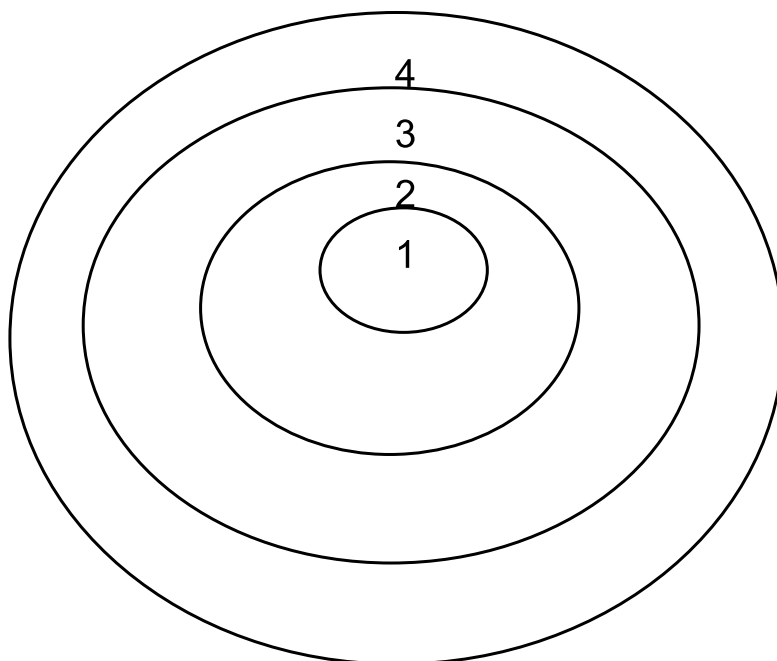
**Ο κύκλος 1** αντιστοιχεί στις τρέχουσες επενδύσεις, δηλαδή στο σύνολο των πιστώσεων που έχουν χορηγηθεί από το σύνολο των πιστωτών.

**Ο κύκλος 2** απεικονίζει τις δυνητικές πιστώσεις. Τα συγκεκριμένα δάνεια διαθέτουν τις απαιτούμενες εγγυήσεις, αλλά, η χορήγησή τους, προσκρούει στο γεγονός ότι παρουσιάζουν χαμηλά περιθώρια κέρδους, είτε επειδή πρόκειται για μικρά δάνεια, είτε επειδή τα χαρακτηριστικά των δανειοληπτών απαιτούν μεγαλύτερο χρόνο για την έγκριση και διαχείριση του δανείου.

**Ο κύκλος 3** αντιστοιχεί σε δάνεια των οποίων η χορήγηση προϋποθέτει την συμμετοχή τρίτου. Πρόκειται δηλαδή για δάνεια τα οποία μπορούν να χορηγηθούν εφόσον εξωτερικοί φορείς προσφέρουν τις απαιτούμενες εγγυήσεις, επιδοτήσεις, κεφάλαια ή, ακόμα, την τεχνογνωσία για να καταστούν αυτές οι πιστώσεις αποδοτικές (bankable).

**Ο κύκλος 4** αποτυπώνει τις πιστωτικές ανάγκες που δεν συγκεντρώνουν καμία από τις απαιτούμενες προϋποθέσεις. Σε αυτό το επίπεδο, είναι ως εκ τούτου αναγκαία η παροχή δημόσιων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας.

Κοινωνική Συνοχή και Πιστωτικές Ανάγκες



Κύκλος 1: Τρέχουσες Επενδύσεις

Κύκλος 2: Δυνητικές Πιστώσεις (αποδεκτές με βάση αυστηρά τραπεζικά κριτήρια)

Κύκλος 3: Δυνητικές Πιστώσεις που προϋποθέτουν την συμμετοχή τρίτου

Κύκλος 4: Συνολικές πιστωτικές ανάγκες της κοινωνίας

Οι καινοτομικές υπηρεσίες της τραπεζικής καινοτομικής επιδιώκουν την διεύρυνση του κύκλου 1, συμβάλλοντας στην χορήγηση πιστώσεων στους υποψηφίους δανειολήπτες των κύκλων 2 και 3. Αυτό στηρίζεται, μεταξύ άλλων, στις παρακάτω μεθόδους:

- Διαμόρφωση στοχευμένων δανείων για ειδικές ομάδες του πληθυσμού.
- Πρόβλεψη ευέλικτων όρων αποπληρωμής.
- Στήριξη δραστηριοτήτων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα (π.χ κοινωνική οικονομία).
- Αξιοποίηση των μεθόδων του συμμετοχικού μάρκετινγκ με στόχο την προσαρμογή των υπηρεσιών στα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων ομάδων.
- Παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών στους δανειολήπτες.
- Βελτίωση των τραπεζικών υποδομών.
- Αναθεώρηση των κριτηρίων βάσει των οποίων καθορίζεται η εγκατάσταση, η διατήρηση ή κατάργηση τραπεζικών καταστημάτων σε ορισμένες περιοχές.
- Κατάρτιση και εκπαίδευση των τραπεζικών στελεχών.

### 3. Επτά άξονες για την κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζών

Τα πορίσματα, τόσο του Ιου κεφαλαίου (χρηματοπιστωτικός τομέας και κρίση) όσο και του 2ου (προσδοκίες ενδιαφερόμενων μερών και ανεπάρκεια υφιστάμενων μέτρων κοινωνικής ευθύνης) υπογραμμίζουν την αναγκαιότητα μιας νέας αντίληψης για την κοινωνική ευθύνη των τραπεζών με πρωτεύοντα άξονα την βελτίωση της κοινωνικής χρησιμότητας των υπηρεσιών τους. Από δράσεις δηλαδή που περιορίζονται, επί το πλείστον, σε δράσεις φιλανθρωπικού χαρακτήρα, η κοινωνική ευθύνη των τραπεζών καλείται να μετατοπιστεί σε διαδικασίες διαμόρφωσης και παροχής προϊόντων προσαρμοσμένων στις ιδιαίτερες ανάγκες ορισμένων πελατειακών ομάδων όπως, μεταξύ άλλων:

- των πολιτών που υφίστανται κοινωνικό ή / και τραπεζικό αποκλεισμό και που επιθυμούν να ενταχθούν στην αγορά εργασίας
- των υπερχρεωμένων πελατών
- των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων
- των οργανισμών και επιχειρήσεων της κοινωνικής οικονομίας.

Στον παραπάνω θεμελιώδη άξονα μπορούν να προστεθούν μια σειρά από συμπληρωματικές κατευθύνσεις που αποσκοπούν στην ενίσχυση της κοινωνικής χρησιμότητας και αποδοχής των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων όπως η στήριξη των παραγωγικών επενδύσεων και η προώθηση ενός νέου αναπτυξιακού υποδείγματος, ο σεβασμός του κοινωνικού διαλόγου και η αποκατάσταση της εμπιστοσύνης των πελατών. Το νέο κοινωνικό συμβόλαιο μεταξύ τραπεζών και ενδιαφερόμενων μερών διακρίνεται ως εκ τούτου σε επτά βασικούς άξονες που απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα.



Από την Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη σε ένα Νέο Κοινωνικό Συμβόλαιο μεταξύ Τραπεζών & Ενδιαφερόμενων Μερών



Οι παραπάνω άξονες παρουσιάζουν συμπληρωματικό χαρακτήρα με αυτούς της υφιστάμενης πολιτικής των τραπεζών σε θέματα κοινωνικής ευθύνης, συμβάλλοντας στην διαμόρφωση μιας περιεκτικής (comprehensive) και ενταξιακής (inclusive) πολιτικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. «Περιεκτική», καθότι η αντίληψη περί κοινωνικής χρησιμότητας ενσωματώνει το σύνολο των εξωτερικών οικονομιών που απορρέουν από την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και «ενταξιακή», λόγω του ότι συμβάλλει στην στήριξη ενεργών προσεγγίσεων της καταπολέμησης του τραπεζικού και κοινωνικού αποκλεισμού με στόχο την ενδυνάμωση των ενδιαφερόμενων κοινωνικών ομάδων και οργανώσεων. Οι επτά άξονες έχουν ως εξής:

1. Αποκατάσταση σχέσεων με τους πελάτες.
2. Υπεύθυνη αντιμετώπιση υπερχρεωμένων νοικοκυριών.
3. Καταπολέμηση τραπεζικού αποκλεισμού.
4. Στήριξη πολύ μικρών επιχειρήσεων και οργανώσεων της κοινωνικής οικονομίας.
5. Στήριξη παραγωγικών και αιεφόρων επενδύσεων (νέο αναπτυξιακό υπόδειγμα).
6. Σεβασμός κοινωνικού διαλόγου, βελτίωση εργασιακών σχέσεων και συνθηκών εργασίας.
7. Ανάπτυξη προϊόντων «ηθικής» και «αλληλέγγυας» αποταμίευσης.

### 3.1 Η αποκατάσταση των σχέσεων με τους πελάτες

Όπως έχει ήδη διαπιστωθεί στο 2ο κεφάλαιο, οι «τραπεζικές δραστηριότητες αμφισβητήσιμης νομιμότητας» (κατά το ομώνυμο τίτλο του βιβλίου του Σπύρου Ψυχομάνη) αποτελεί την κύρια αιτία για την κοινωνική απαξίωση που υφίστανται σήμερα οι τράπεζες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η έλλειψη διαφάνειας και εμπιστοσύνης που χαρακτηρίζει τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και τραπεζών επιβεβαιώνεται από πρόσφατες έρευνες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στα 27 κράτη-μέλη, σύμφωνα με τις οποίες:

- Η Ελλάδα συμπεριλαμβάνεται μεταξύ των χωρών με τις πιο σύνθετες και λιγότερο διαφανείς χρεώσεις<sup>36</sup>. Παράλληλα, η Ελλάδα αναφέρεται ως χώρα στην οποία παραβιάζεται η νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών<sup>37</sup>.
- Σε σύνολο 27 χωρών, η Ελλάδα είναι η 10η πιο ακριβή χώρα όσον αφορά την χρήση τρεχούμενου λογαριασμού. Οι τράπεζες στην Ελλάδα είναι κάτω του ευρωπαϊκού μέσου όρου όσον αφορά τη διαφάνεια και την σαφήνεια των όρων που επιβάλλονται στους καταναλωτές. Για το 90% περίπου των τραπεζών που εντάχθηκαν στην έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής οι πληροφορίες που συμπεριλαμβάνονται στην ιστοσελίδα τους κρίθηκαν ως ανεπαρκείς.
- Τέλος βάσει του Ειδικού Ευρωβαρόμετρου 230 για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, προκύπτει ότι οι Έλληνες καταναλωτές εκτιμούν, σε μεγαλύτερο βαθμό σε σύγκριση με τους υπόλοιπους ευρωπαίους πολίτες, ότι (1) τα δικαιώματά τους όσο αφορά τις συναλλαγές τους με τις τράπεζες δεν διασφαλίζονται επαρκώς, (2) οι πληροφορίες που δέχονται από τις τράπεζες δεν είναι σαφείς και κατανοητές και (3) η διευθέτηση διαφορών με τις τράπεζες δεν αποτελεί μια εύκολη υπόθεση.

#### 3.1.1 Η διαμόρφωση μιας νέας τραπεζικής σχέσης με τους πελάτες

Η απώλεια εμπιστοσύνης των πολιτών για τις τράπεζες αποτελεί πολυπαραγοντικό φαινόμενο. Η έλλειψη επαρκών πληροφοριών για τις χρεώσεις που επιβάλλονται στους καταναλωτές αποτελεί πιθανόν την πιο διαδεδομένη αντίληψη για τα αίτια του προβλήματος. Το συγκεκριμένο γεγονός εκτιμάται ότι δυσχεραίνει την ορθολογική επιλογή των υπηρεσιών και προϊόντων από τους καταναλωτές αλλά και την δυνατότητα μεταπήδησης σε άλλη τράπεζα (συρρίκνωση ανταγωνισμού).

Όπως προκύπτει από την ευρωπαϊκή εμπειρία, η ελλειμματική πληροφόρηση των πελατών φαίνεται να αποτελεί απόρροια των εξελίξεων που έλαβαν χώρα στον τραπεζικό κλάδο κατά την τελευταία δεκαετία. Ο ρόλος του μαζικού μάρκετινγκ, η αυτοματοποίηση πολλών υπηρεσιών και η συχνότητα αντικατάστασης του ανθρώπινου δυναμικού στις υπηρεσίες

<sup>36</sup> European Commission, "On the follow up in retail financial services to the consumer markets scoreboard", Commission Staff Working Document, Brussels, 22.9.2009, SEC (2009) 1251 final.

<sup>37</sup> Υπενθυμίζεται ότι το Υπουργείο Ανάπτυξης και η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή επέβαλαν σε 17 τράπεζες πρόστιμα συνολικού ύψους 10.200.000 ευρώ στις 28 Ιανουαρίου του 2009 για καταχρηστικές χρεώσεις που αφορούν στην παρακράτηση ποσού ως προμήθεια για ανάληψη μετρητών μέσω πιστωτικής κάρτας.

εξυπηρέτησης πελατών συγκαταλέγονται μεταξύ των παραγόντων που οδηγούν σε αποξένωση τραπεζοϋπαλλήλων και καταναλωτών, ειδικότερα για τις λιγότερες εύπορες ομάδες του πληθυσμού. Τρία βασικά αίτια εκτιμάται ότι συμβάλλουν στο συγκεκριμένο φαινόμενο (Phillippe, Faivre, 2009):

- Η λογική της επαγγελματικής σταδιοδρομίας στις τράπεζες. Η στελέχωση των υπηρεσιών «πρώτης γραμμής» (π.χ ταμείο) αποκλειστικά από άπειρους σχετικά εργαζόμενους εκτιμάται ότι θίγει την ποιότητα της τραπεζικής σχέσης, ειδικότερα όταν ο εργαζόμενος καλείται να ανταποκριθεί σε σύνθετα και εξατομικευμένα (personalised) αιτήματα. Ταυτόχρονα, ο πολλαπλασιασμός των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών μειώνει την ικανότητα των συμβούλων να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις του κοινού.
- Η προσφορά υπηρεσιών «μαζικού χαρακτήρα» ισοπεδώνει τις ανάγκες των πελατών. Η δυσaréσκεια των πελατών εκφράζεται μέσω της ακύρωσης των υπηρεσιών ή και την αίσθηση ότι οι τράπεζες αναζητούν εύκολα κέρδη, προσφέροντάς τους προϊόντα αμφίβολης χρησιμότητας. Αξίζει να σημειωθεί ότι συστήματα αμοιβής των εργαζομένων που στηρίζονται στην επίτευξη ποσοτικών στόχων (στοχοθεσία) συντελούν, από την πλευρά τους, στην διατήρηση αυτής της κατάστασης. Οι παραπάνω διαπιστώσεις φαίνεται να αναδεικνύουν ότι η μαζική παροχή τραπεζικών υπηρεσιών αγγίζει τα όριά της, γεγονός που αποτυπώνεται στην φθίνουσα ανταπόκριση του καταναλωτικού κοινού στα τραπεζικά προϊόντα, αλλά, και στην αποθάρρυνση των τραπεζοϋπαλλήλων, που βλέπουν την εργασία τους να σπαταλάται σε δραστηριότητες με πενιχρά αποτελέσματα, τόσο όσον αφορά τον αριθμό των πωλήσεων, όσο και την ηθική και προσωπική ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εκτέλεση των εργασιακών τους καθηκόντων.
- Τέλος, ο πολλαπλασιασμός των διαύλων επικοινωνίας μεταξύ τραπεζών και πελατών με τη χρησιμοποίηση του τηλεφώνου και, στην συνέχεια, του διαδικτύου, επιφέρει την διάσπαση της συνοχής στα χαρακτηριστικά και την ποιότητα των τραπεζικών υπηρεσιών. Παράλληλα, ο εσωτερικός ανταγωνισμός μεταξύ των διαφόρων μέσων επικοινωνίας, συχνά εις βάρος των τραπεζικών υπαλλήλων που βρίσκονται στα καταστήματα, δοκιμάζει την ψυχολογία των εργαζομένων που νιώθουν ότι δεν ανταγωνίζονται επί ίσοις όροις.

### 3.1.2 Για μια τράπεζα απλή, διαφανή, χρήσιμη και καινοτομική

Σε απάντηση στις κατηγορίες περί ανευθυνότητας, απληστίας και ανεπαρκούς προσαρμογής των προϊόντων στις πραγματικές ανάγκες των πελατών, είναι εφικτή η δημιουργία μιας «διαφορετικής τράπεζας», που θα στηρίζεται στις αρχές της διαφάνειας, της απλότητας, της χρησιμότητας και της καινοτομίας.

#### **Διαφάνεια**

Οι όροι που διέπουν την κατοχή ενός καταθετικού λογαριασμού μπορούν να αποσαφηνίζονται και να αποτυπώνονται εντός γραπτής σύμβασης, εξισορροπώντας την σχέση μεταξύ καταναλωτών και τραπεζών. Διάφορες άλλες πρωτοβουλίες μπορούν να ενισχύσουν καταλυτικά την διαφάνεια των τραπεζικών υπηρεσιών όπως η γραπτή και έγκαιρη προειδοποίηση των τραπεζών για κάθε αλλαγή στους όρους των συμβάσεων, η αποστολή μιας ενημερωτικής επιστολής ανά τακτά χρονικά διαστήματα για την κατάσταση των τραπεζικών χρεώσεων, ειδικές οπτικές επισημάνσεις στους λογαριασμούς για τον εντοπισμό και την κατανόηση των διαφόρων χρεώσεων, η δημιουργία ενός διατραπεζικού γλωσσάριου για την σύγκριση του κόστους των υπηρεσιών, ακόμα και η διαμόρφωση και υπολογισμός ενός ειδικού δείκτη για το κόστος των τραπεζικών υπηρεσιών. Το Σχέδιο Δράσης της γαλλικής κυβέρνησης για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, που εκπονήθηκε από την Συμβουλευτική Επιτροπή για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα, σε συνεργασία με τον Υπουργείο Οικονομίας, Χρηματοδοτικών Υποθέσεων και Βιομηχανίας, αποτελεί ένα ενδιαφέρον παράδειγμα ενός ολοκληρωμένου πλέγματος δράσεων για την ενίσχυση της διαφάνειας των τραπεζικών εργασιών<sup>38</sup>.

#### **Απλότητα, χρησιμότητα και καινοτομία**

Η βελτίωση των σχέσεων μεταξύ πελατών και τραπεζών μπορεί να στηριχθεί στις αρχές της απλότητας, της χρησιμότητας και της καινοτομίας. Διασφαλίζοντας την απλότητα των προϊόντων, ο πελάτης διατηρεί την ικανότητά του ως προς την παρακολούθηση και τον έλεγχο των προϊόντων που του παρέχονται.

Η χρησιμότητα των υπηρεσιών προκύπτει από την διαπίστωση ότι σε μια αγορά σε σταδιακό κορεσμό, η προώθηση προϊόντων που δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών αποδεικνύεται μάταιη και αποθαρρυντική για το ανθρώπινο δυναμικό. Η καλύτερη καταγραφή και ανάλυση των πελατειακών αναγκών ανοίγει αντιθέτως νέες επιχειρηματικές προοπτικές.

Τέλος, η καινοτομία και η διαφοροποίηση ενισχύουν την ελκυστικότητα των προϊόντων, καθιστώντας αποδεκτή και την τιμή στην οποία χρεώνονται. Συμπερασματικά, η παροχή διάφανων, απλοποιημένων, χρήσιμων και καινοτόμων τραπεζικών υπηρεσιών, όχι μόνο ενισχύουν την κοινωνική αποδοχή των τραπεζών αλλά, ταυτόχρονα, μπορούν να αποφέρουν στις επιχειρήσεις σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, χάρη σε μια διακριτή παρουσία στην αγορά.

---

<sup>38</sup> Βλέπε σχετικά την ιστοσελίδα της εν λόγω επιτροπής της Κεντρικής Τράπεζας της Γαλλίας <http://www.banque-france.fr/ccsf>

### **Η στήριξη των πελατών στις αποφάσεις τους**

Η βελτίωση των συμβουλών που παρέχονται στους πελάτες δύναται να συμβάλει καθοριστικά στην βελτίωση των σχέσεων μεταξύ πελατών και τραπεζών. Οι ραγδαίες αλλαγές που έλαβαν χώρα, κατά την τελευταία δεκαετία, στον διεθνές και εγχώριο χρηματοπιστωτικό σύστημα, οδήγησαν σε αύξηση του αριθμού και της πολυπλοκότητας των επενδυτικών προϊόντων. Συνολικά, η εξέλιξη αυτή σηματοδότησε μια διαδικασία μετάθεσης ρίσκων, από την τράπεζα, προς τα νοικοκυριά. Λόγω αυτής της εξέλιξης, η παροχή σωστής ενημέρωσης και συμβουλών εκτιμάται ότι αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ικανότητα των καταναλωτών να διαχειριστούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα συγκεκριμένα ρίσκα αλλά και για να αποφευχθούν οι περιπτώσεις που αφορούν σε καταχρηστικές πωλήσεις προϊόντων ή σε προώθηση προϊόντων που δεν εξυπηρετούν τις ανάγκες των καταναλωτών.

Έξι συνολικά αρχές είναι σε θέση να διασφαλίσουν την ικανοποιητική ενημέρωση των πελατών: (1) η ολοκληρωμένη πληροφόρηση των πελατών για τα προϊόντα που τους προτείνονται, (2) η καλύτερη στόχευση των πελατών με βάση τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, (3) η προσαρμογή της συμβουλευτικής υπηρεσίας στα χαρακτηριστικά των πελατών, (4) η διατήρηση της αντικειμενικότητας και ακεραιότητας κατά την παροχή των συμβουλών, (5) η ενημέρωση και κατάρτιση των υπαλλήλων σε θέματα δεοντολογίας και (6) η βελτίωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών μετά από την πώληση των προϊόντων (after sales support).

Παράλληλα, η ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού σε χρηματοπιστωτικά θέματα αποτελεί μια σημαντική επίσης προοπτική σε απάντηση στα προβλήματα που προκύπτουν από την πολυπλοκότητα των επενδυτικών προϊόντων. Τέλος, όλες αυτές οι δράσεις οφείλουν να πλαισιωθούν από μια υπεύθυνη στάση όσον αφορά την διαφήμιση των προϊόντων μέσω μιας συνεπέστερης εφαρμογής του σχετικού κώδικα δεοντολογίας που έχει εισάγει η Ελληνική Ένωση Τραπεζών<sup>39</sup>.

---

<sup>39</sup> Κώδικας Δεοντολογίας για την Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών που προσφέρονται από Πιστωτικά Ιδρύματα.

## 3.2 Η υπεύθυνη αντιμετώπιση των υπερχρεωμένων νοικοκυριών

### 3.2.1 Υπερδανεισμός: ένα σύγχρονο κοινωνικό πρόβλημα

Το πρόσφατο νομοσχέδιο του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας για την «Ρύθμιση των Χρεών Υπερχρεωμένων Νοικοκυριών» επαναφέρει στο προσκήνιο το μείζον θέμα του «υπερδανεισμού». Με το συγκεκριμένο νομοσχέδιο, η Ελλάδα ευθυγραμμίζεται με τις πρακτικές που έχουν ήδη καθιερώσει άλλες ευρωπαϊκές χώρες για την επίτευξη διακανονισμών μεταξύ πιστωτών και οφειλετών, όπως η Αυστρία, το Βέλγιο, η Φιλανδία, η Γαλλία, η Γερμανία, η Ολλανδία, η Νορβηγία, η Σουηδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Αξίζει να υπογραμμιστεί ότι η αντιμετώπιση του υπερδανεισμού στην Ελλάδα προσκρούει σε διάφορα εμπόδια όπως η περιορισμένη επιστημονική έρευνα για το συγκεκριμένο θέμα, η απουσία κοινωνικών υπηρεσιών που να απευθύνονται στα προβλήματα των υπερχρεωμένων νοικοκυριών, η έλλειψη σοβαρών μέτρων για την πρόληψη του υπερδανεισμού (όπως συμβουλές για την κατάρτιση προϋπολογισμών και την διαχείριση χρεών, μέτρα για την εκπαίδευση του κοινού σε χρηματοπιστωτικά ζητήματα), η ανεπάρκεια διαδικασιών για την φιλική διευθέτηση προβλημάτων μεταξύ πιστωτών και οφειλετών καθώς και η απουσία νομοθετικού πλαισίου ατομικού πτωχευτικού δικαίου (Μουζουράκη, 2009).

#### Ορισμός υπερδανεισμού

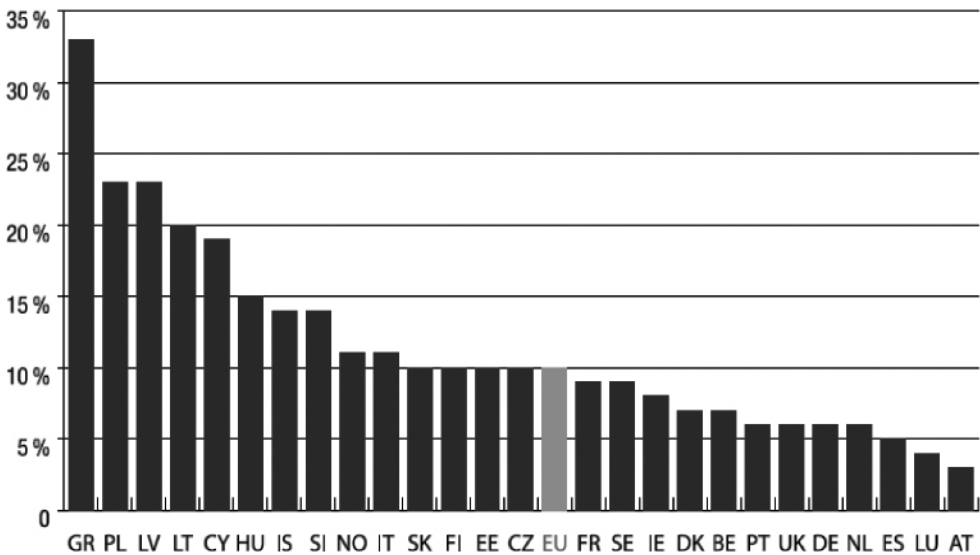
Δεν υφίσταται σήμερα κοινά αποδεκτός ορισμός του υπερδανεισμού σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο Stamp (2009) περιγράφει τον υπερδανεισμό ως την αδυναμία ορισμένων ατόμων να ανταπεξέλθουν ταυτόχρονα στις βασικές καταναλωτικές τους δαπάνες και στην αποπληρωμή των χρεών τους. Οι Reifner, Kiesilainen, Huls, Springeneer (2003) αναφέρονται στον υπερδανεισμό ως μια κατάσταση εντός της οποίας οι καταναλωτές αδυνατούν να ανταποκριθούν στις βραχυπρόθεσμες οικονομικές τους υποχρεώσεις, γεγονός που προξενεί υποβάθμιση των συνθηκών διαβίωσης (των ίδιων αλλά και των συγγενών τους) και που επιφέρει, σταδιακά, κοινωνικό αποκλεισμό, υψηλότερο κόστος διαβίωσης («οι φτωχοί πληρώνουν περισσότερο») και, συνολικά, μικρότερη συμμετοχή στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική πρόοδο. Από την πλευρά της, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2008) αποδίδει στον υπερδανεισμό τέσσερα βασικά χαρακτηριστικά:

- Την μονιμότητα του φαινομένου (ο υπερδανεισμός δεν αναφέρεται δηλαδή σε περιστασιακή δυσκολία αποπληρωμής χρεών).
- Την αδυναμία αποπληρωμής των χρεών του νοικοκυριού τα οποία συμπεριλαμβάνουν, πέραν των οφειλών σε στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, τις δαπάνες για υπηρεσίες κοινής ωφέλειας και ενοίκια.
- Την αδυναμία διατήρησης ενός εύλογου επιπέδου διαβίωσης (δηλαδή το νοικοκυριό αδυνατεί να αποπληρώσει τα χρέη του χωρίς να προβεί σε περικοπές βασικών καταναλωτικών αναγκών).

- Την έλλειψη ρευστότητας (το νοικοκυριό δεν μπορεί να προχωρήσει σε πώληση περιουσιακών του στοιχείων για να αποπληρώσει τα χρέη του).

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 20 περίπου εκατομμύρια πολίτες βιώνουν σήμερα, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, μια κατάσταση υπερδανεισμού. Αντίστοιχα, στην Ελλάδα, με βάση τα αποτελέσματα έρευνας της Κεντρικής Τράπεζας της Ελλάδος, έχει υπολογιστεί ότι το κόστος εξυπηρέτησης του χρέους για το 16% των δανειοληπτών (δηλαδή το ύψος των τοκοχρεωλυτικών δόσεων που οφείλει να καταβάλει το νοικοκυριό εντός μιας ορισμένης περιόδου) υπερβαίνει το 40% του εισοδήματός τους (Μητράκος, Συμιγιάννης, 2009). Αξίζει να τονιστεί ότι, σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία, οι πιθανότητες εμφάνισης καθυστερήσεων στην αποπληρωμή στεγαστικών δανείων και πιστωτικών καρτών αυξάνονται όταν το κόστος εξυπηρέτησης των δανείων υπερβαίνει το 30% ή 40%. Σύμφωνα με έρευνα της EU – SILC, η Ελλάδα παρουσίαζε, το 2005, το υψηλότερο ποσοστό νοικοκυριών, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με καθυστέρηση στην αποπληρωμή των πιστωτικών τους υποχρεώσεων (περίπου 1/3 δανειολήπτες)<sup>40</sup>.

Ποσοστό νοικοκυριών που παρουσίασαν καθυστέρηση στην αποπληρωμή των υποχρεώσεών τους στην διάρκεια του τελευταίου 12μηνου



Πηγή: EU – SILC (2005)

<sup>40</sup> Income, Social Inclusion and Living Conditions (EU-SILC).

Σύμφωνα πάντα με τους Μητράκο και Συμιγιάννη (2009), τα ποσοστά των νοικοκυριών που δήλωσαν το 2007 ότι αντιμετωπίζουν δυσκολία στην κανονική εξυπηρέτηση των χρεών τους ήταν υψηλά και αυξημένα σε σχέση με το 2005. Σε γενικές γραμμές, οι δυσκολίες αποπληρωμής δανείων εντοπίζονται στα χαμηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια (κάτω των 15.000 ευρώ)<sup>41</sup>. Σύμφωνα με τους προαναφερθέντες ερευνητές, παράγοντες όπως η μεταβολή των οικονομικών συνθηκών και η άνοδος των επιτοκίων επηρεάζει σε μεγαλύτερο βαθμό τα νοικοκυριά που ανήκουν στα χαμηλά εισοδηματικά κλιμάκια.

Εκτιμήσεις νοικοκυριών σχετικά με το βαθμό δυσκολίας\* ως προς την εξυπηρέτηση των υποχρεώσεων τους κατά κλιμάκιο εισοδήματος, 25+ (ποσοστό % νοικοκυριών).

Είχαν δυσκολία στην:	Σύνολο		Κλιμάκια εισοδήματος σε ευρώ									
			<7.500		7.501-15.000		15.001-25.000		25.001-35.000		>35.000	
	2007	2005	2007	2005	2007	2005	2007	2005	2007	2005	2007	2005
- πληρωμή δόσεων στεγαστικού δανείου	57,3	53,8	71,4	83,3	85,2	61,3	70,2	58,7	51,7	48,9	32,4	32,8
- πληρωμή δόσεων πιστωτικών καρτών	49,3	54,2	55,6	75,8	67,7	64,6	61,4	51,7	45,6	51,6	25,7	36,0
- πληρωμή δόσεων άλλων τραπεζικών δανείων	68,4	67,0	94,7	87,5	84,5	78,7	65,4	63,6	70,3	66,7	50,5	50,0
- πληρωμή δόσεων σε καταστήματα	51,4	53,5	66,7	85,7	54,5	47,6	60,5	50,0	35,7	-	46,7	-
- πληρωμή ενοικίου	66,7	61,6	87,0	84,1	76,4	66,9	67,0	54,3	51,3	33,8	19,4	25,0
- πληρωμή λογαριασμών	57,9	50,0	80,0	71,0	71,4	56,1	61,0	45,2	44,1	35,5	30,0	22,7

\* Περιλαμβάνονται τα νοικοκυριά τα οποία στη σχετική ερώτηση απάντησαν ότι είναι «δύσκολο» ή «μάλλον δύσκολο» γι' αυτά να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους.

- : Ο αριθμός των νοικοκυριών στα κλιμάκια αυτά είναι πάρα πολύ μικρός για να αξιολογηθεί στατιστικά.

Πηγή: Μητράκος, Συμιγιάννης (2009)

Όπως υπογραμμίζεται από την ίδια την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο υπερδανεισμός δεν οφείλεται, στις περισσότερες των περιπτώσεων, σε μια αλόγιστη συμπεριφορά εκ μέρους του νοικοκυριού αλλά, αντιθέτως, σε απρόοπτα επαγγελματικά ή προσωπικά περιστατικά. Δεδομένων των σοβαρών κοινωνικών και οικονομικών επιπτώσεων της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης (αυξημένη ανεργία και χαμηλοί ρυθμοί οικονομικής ανάπτυξης) η διαχείριση του υπερδανεισμού των νοικοκυριών αποτελεί μια πρόκληση μείζονος σημασίας για τους καταναλωτές, τις δημόσιες αρχές και τις ίδιες τις τράπεζες. Όπως σημειώνει η Μελίνα Μουζουράκη (2009), η αποτελεσματική αντιμετώπιση του υπερδανεισμού, πέραν της καθιέρωσης του κατάλληλου νομικού πλαισίου, οφείλει να πλαισιωθεί και από δράσεις προληπτικού, συλλογικού και κοινωνικού χαρακτήρα. Όπως εξετάζεται στην συνέχεια, οι τράπεζες μπορούν να συμμετάσχουν ενεργά στην συγκεκριμένη προσπάθεια μέσω της προώθησης επιμορφωτικών δραστηριοτήτων, την υπεύθυνη χορήγηση πιστώσεων και την έγκαιρη αντιμετώπιση του υπερδανεισμού από τα πρώτα κιάλας στάδια του.

<sup>41</sup> Σύμφωνα με τους προαναφερθέντες ερευνητές, παράγοντες όπως η μεταβολή των οικονομικών συνθηκών και η άνοδος των επιτοκίων επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό τα νοικοκυριά που ανήκουν σε αυτά τα εισοδηματικά κλιμάκια.



### 3.2.2 Τα αίτια και η αντιμετώπιση του υπερδανεισμού

Ο υπερδανεισμός αποτελεί σύνθετο φαινόμενο. Πέντε κατηγορίες παραγόντων φαίνεται ωστόσο να διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην εκδήλωσή του (Stamp, 2009, CES, 2007):

- Το μόνιμα χαμηλό εισόδημα το οποίο οφείλεται, μεταξύ άλλων, στην αύξηση των επισφαλών εργαζόμενων, των μακροχρόνιων άνεργων, των εργαζόμενων φτωχών αλλά και της διαχρονικής και εμπειρικά διαπιστωμένης μείωσης του μεριδίου της μισθωτής εργασίας επί του ΑΕΠ στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες (της Ελλάδας συμπεριλαμβανόμενης).
- Κοινωνικά αίτια όπως η αύξηση του αριθμού ατόμων που βρίσκονται κάτω από το κατώφλι της φτώχειας, η εξασθένηση των οικογενειακών δεσμών αλληλεγγύης, η μείωση της αγοραστικής δύναμης (κυρίως για τα χαμηλά εισοδηματικά στρώματα που υφίστανται υψηλότερο πληθωρισμό σε σχέση με πιο εύπορες κοινωνικές ομάδες), ο υπερκαταναλωτισμός και η αποδόμηση του Κράτους-Πρόνοιας.
- Αντίξοες συνθήκες εξαιτίας απρόοπτων γεγονότων όπως ασθένειες, ανεργία, κλπ.
- Κακοδιαχείριση χρημάτων, αδυναμία διαμόρφωσης οικογενειακού προϋπολογισμού ή απλούστερα υπερβολικός δανεισμός (υπερκαταναλωτισμός).
- Η ίδια η πολιτική των τραπεζών (χορήγηση δανείων σε καταναλωτές χωρίς προκαταρκτική εξέταση της πιστοληπτικής τους ικανότητας, υψηλά επιτόκια, παραπλανητικές διαφημίσεις, ελλιπής ενημέρωση των καταναλωτών για τους όρους των συμβάσεων, αδιάλλακτη στάση των τραπεζών σε περίπτωση καθυστέρησης).

Συνολικά, αξίζει να υπογραμμισθεί ότι ο υπερδανεισμός των νοικοκυριών -ως σύνθετο κοινωνικό φαινόμενο- προκύπτει από τον συνδυασμό δύο ή περισσότερων παραγόντων. Ως εκ τούτου, οι τράπεζες δύνανται να αναπτύξουν δράσεις στα επιμέρους αυτά επίπεδα με σημαντικότερα αυτά της ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού σε χρηματοπιστωτικά θέματα, της υπεύθυνης χορήγησης δανείων καθώς και της έγκαιρης αντιμετώπισης του υπερδανεισμού (E.C, 2008).

### 3.2.3 Ενδυνάμωση καταναλωτών μέσω επιμορφωτικών σεμιναρίων για χρηματοπιστωτικά θέματα

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η έλλειψη επαρκών δεξιοτήτων μεταξύ ορισμένων κατηγοριών καταναλωτών σε θέματα οικονομικής διαχείρισης συγκαταλέγεται μεταξύ των παραγόντων που συμβάλλουν στην υπερχρέωση των νοικοκυριών. Η ανάπτυξη επιμορφωτικών δράσεων μπορεί να συνεισφέρει στην ενδυνάμωση των καταναλωτών αναφορικά με τον εντοπισμό των απειλών και ευκαιριών που παρουσιάζει το σύγχρονο χρηματοπιστωτικό σύστημα. Στην Ελλάδα άλλωστε, έχει διαπιστωθεί ότι τα νοικοκυριά των οποίων ο επικεφαλής έχει χαμηλό εκπαιδευτικό επίπεδο διατρέχουν αυξημένους κινδύνους να αντιμετωπίσουν κάποια δυσκολία στην αποπληρωμή των δανείων τους (Μητράκος, Συμιγιάννης, 2009). Αν και το γεγονός αυτό οφείλεται, κατά κύριο λόγο, στην θετική συσχέτιση του επιπέδου εκπαίδευσης με το εισόδημα και την περιουσία, δεν πρέπει να παραγνωριστεί το γεγονός, ότι, ορισμένες ομάδες του πληθυσμού παρουσιάζουν μεγαλύτερες δυσκολίες ως προς την ανάλυση και κατανόηση των όρων που εμπεριέχονται στις δανειακές συμβάσεις που συνάπτουν με τις τράπεζες.

Μεταξύ των θεμάτων που μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο επιμορφωτικών σεμιναρίων συμπεριλαμβάνονται η ανάπτυξη δεξιοτήτων για την κατάρτιση οικογενειακού προϋπολογισμού, η ενθάρρυνση της αποταμίευσης για την πρόληψη απέναντι σε απρόοπτα γεγονότα, η διαφοροποίηση των επιθυμιών από τις ανάγκες, η ορθολογική επιλογή χρηματοδοτικών προϊόντων, η δυνατότητα υπολογισμού, ανά πάσα στιγμή, της δανειακής επιβάρυνσης. Συνολικά, οι πρωτοβουλίες για την ενημέρωση, εκπαίδευση και παροχή συμβουλών σε χρηματοπιστωτικά θέματα, μπορεί να πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με καταναλωτικές ή κοινωνικές οργανώσεις.

### 3.2.4 Συνετή πιστοδοτική πολιτική

Το δεύτερο πεδίο για την πρόληψη του υπερδανεισμού αφορά στην πρόβλεψη επαρκών ελέγχων, εκ μέρους των πιστωτών, της δανειοληπτικής ικανότητας των καταναλωτών πριν τους χορηγηθούν δάνεια. Θα πρέπει να τονιστεί ότι η διασφάλιση της συγκεκριμένης προϋπόθεσης εμπίπτει στην ευθύνη των δημόσιων αρχών, σύμφωνα με το άρθρο 8 της κοινοτικής οδηγίας 87/102/EC βάσει της οποίας «τα κράτη μέλη οφείλουν να διασφαλίσουν ότι πριν από την σύναψη της πιστωτικής συμφωνίας, ο πιστωτής αξιολογεί την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή στην βάση επαρκών πληροφοριών, και, όπου χρειαστεί, στηριζόμενος στην χρήση της κατάλληλης βάσης δεδομένων». Δύο καίρια ωστόσο προβλήματα προκύπτουν από την συγκεκριμένη πολιτική. Πρώτον, η χρήση των βάσεων δεδομένων (π.χ Τειρεσίας) προσκρούει σε προβλήματα ηθικού περιεχομένου που έχουν επισημανθεί στο 2ο κεφάλαιο. Δεύτερον, η ενίσχυση των ελέγχων για την πιστοληπτική ικανότητα των πελατών εγκυμονεί, παράλληλα, κινδύνους αύξησης κρουσμάτων τραπεζικού αποκλεισμού (π.χ άτομα με χαμηλά εισοδήματα, ανέργους, μονογονεϊκές οικογένειες). Ως εκ τούτου, αν και η συνετή πιστοδοτική αποτελεί θεμιτό συνολικά αποτέλεσμα, η καταπολέμηση του κοινωνικού και τραπεζικού αποκλεισμού

καθιστά απαραίτητη την ανεύρεση εναλλακτικών χρηματοδοτικών υπηρεσιών για την χορήγηση δανείων προσαρμοσμένα στις ανάγκες πελατειακών ομάδων των οποίων τα χαρακτηριστικά δεν συμπίπτουν με τα mainstream προϊόντα της τραπεζικής βιομηχανίας. Το συγκεκριμένο ζήτημα εξετάζεται αναλυτικότερα στην ενότητα για τον τραπεζικό αποκλεισμό και την μικροπίστωση.

### **3.2.5 Έγκαιρος εντοπισμός και αντιμετώπιση του υπερδανεισμού**

Η επαφή με τους δανειολήπτες, από τα πρώτα κιόλας σημάδια του υπερδανεισμού (π.χ καθυστερήσεις στην αποπληρωμή του δανείου) μπορεί να συμβάλει, μέσω αμοιβαία αποδεκτών λύσεων, στην αποτροπή της καταγγελίας της σύμβασης εκ μέρους της τράπεζας. Στο πλαίσιο μιας ενεργητικής στάσης έναντι του υπερδανεισμού, οι τράπεζες μπορούν να αναπτύξουν ειδικές δομές και διαδικασίες ως προς την ανεύρεση εξατομικευμένων λύσεων στις δυσκολίες των πελατών τους. Η συμμετοχή ειδικών συμβούλων στην διαμόρφωση των διακανονισμών δύναται να συμβάλει στην αποτελεσματικότητα αυτών των λύσεων. Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες (π.χ Γερμανία, Ολλανδία, Σκανδιναβία) ο θεσμός των συμβουλευτικών υπηρεσιών για την διαχείριση χρεών αποτελεί μια δοκιμασμένη πρακτική για την αντιμετώπιση του υπερδανεισμού, που τελείται υπό την αιγίδα κρατικών φορέων ή οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης. Όπως σημειώνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η καταγγελία της σύμβασης και η προσφυγή σε δικαστικές αρχές οφείλει να αποτελέσει την έσχατη λύση στην διαχείριση του υπερδανεισμού. Οριοθετώντας την δράση εισηπρακτικών εταιριών, το Συμβούλιο της Ευρώπης, κατέστησε σαφές -σε σύστασή του προς τα κράτη-μέλη για την διαχείριση του υπερδανεισμού- ότι είναι απολύτως αναγκαία<sup>42</sup>:

- η εξισορρόπηση των νόμιμων συμφερόντων των πιστωτών με «τον σεβασμό των δικαιωμάτων και της ανθρώπινης αξιοπρέπειας των δανειοληπτών σε όλα τα στάδια της είσπραξης χρεών».
- η προστασία των βασικών περιουσιακών στοιχείων των πιστωτών καθώς και μέρους του εισοδήματός τους με στόχο την διασφάλιση των βασικών αναγκών για την διαβίωση των ενδιαφερόμενων και των οικογενειών τους καθώς και για την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας ανάκτησης χρεών.

---

<sup>42</sup> Council of Europe, Recommendation CM/Rec (2007)8 of the Committee of Ministers to member states on legal solutions to debt problems (adopted by the Committee of Ministers on 20 June 2007).

### 3.2.6 Αντιμετώπιση του υπερδανεισμού εν μέσω συνθηκών κρίσης

Το βάθος της σημερινής κρίσης καθιστά αναγκαία την πρόβλεψη ειδικών μέτρων στήριξης των δανειοληπτών.

- Η επιβολή ανώτατου ορίου στα επιτόκια καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών.
- Η νομοθέτηση πλαισίου ατομικού πτωχευτικού δικαίου.
- Η επιλεκτική κατάργηση των τραπεζικών χρεών (σεισάχθεια) για τις πιο ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού που αδυνατούν, λόγω έκτακτου και σοβαρού περιστατικού (π.χ ασθένεια, ανεργία σε προχωρημένη ηλικία, κλπ) να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους.
- Η απαγόρευση κατασχέσεων και πλειστηριασμών πρώτης κατοικίας.
- Ο περιορισμός του ανατοκισμού.

### 3.3 Η καταπολέμηση του τραπεζικού αποκλεισμού

Ο «τραπεζικός αποκλεισμός» (financial exclusion) ορίζεται ως μία «διαδικασία μέσω της οποίας ένα άτομο συναντά τέτοιες δυσκολίες στην πρόσβαση ή/και χρήση των τραπεζικών υπηρεσιών, που αδυνατεί, πλέον, να ακολουθήσει μια φυσιολογική ζωή» (Gloukoniezoff, 2004). Με βάση αυτόν τον ορισμό, ο τραπεζικός αποκλεισμός μπορεί να εξεταστεί παρά μόνο σε σχέση με τις κοινωνικές του επιπτώσεις. Στην ίδια λογική, οι Carbo and al.(2007) περιγράφουν τον τραπεζικό αποκλεισμό ως την «αδυναμία πρόσβασης (ανεξαρτήτως αιτίας) ορισμένων κοινωνικών ομάδων στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, γεγονός που δυσχεραίνει, με την σειρά του, την πρόσβαση σε άλλες βασικές κοινωνικές δραστηριότητες και παροχές».

Αν και το πρόβλημα του υπερδανεισμού συνδέεται άμεσα με αυτό του τραπεζικού αποκλεισμού, τα δύο ζητήματα δεν είναι, εντούτοις, ταυτόσημα. Ο τραπεζικός αποκλεισμός μπορεί να προκύψει από τον υπερδανεισμό εφόσον το «κακό» πιστωτικό παρελθόν των υπερχρεωμένων νοικοκυριών οδηγεί σε απόρριψή τους από τον χρηματοπιστωτικό τομέα ή ακόμα σε «αυτοαποκλεισμό» των καταναλωτών, έπειτα από τραυματικές εμπειρίες στις συναλλαγές τους με τις τράπεζες (εισπρακτικές εταιρίες, δικαστικές διαμάχες, κατασχέσεις ακινήτων). Ωστόσο, έχει διαπιστωθεί ότι η μειωμένη πρόσβαση, ή κακή χρήση των υπηρεσιών του χρηματοπιστωτικού συστήματος (λόγω της μη προσαρμογής τους στα χαρακτηριστικά ορισμένων κοινωνικών ομάδων) μπορεί να οδηγήσει -αντιστοίχως- σε υπερχρέωση των νοικοκυριών (Gloukoniezoff, 2009). Επιπρόσθετα, ο αποκλεισμός από το χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι σε θέση να επιφέρει υπερχρέωση των νοικοκυριών μέσω της προσφυγής των καταναλωτών σε τοκογλυφικά κυκλώματα ή μη συμβατικές πηγές δανεισμού.

### 3.3.1 Επιπτώσεις του τραπεζικού αποκλεισμού

Βασικό χαρακτηριστικό του τραπεζικού αποκλεισμού αποτελεί η αδυναμία πρόσβασης σε βασικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες όπως (Gloukoviezoff, 2004. Carbo and al, 2007):

- Η διατήρηση καταθετικού λογαριασμού που αποτελεί στις περισσότερες περιπτώσεις απαραίτητη προϋπόθεση για την κατάθεση κοινωνικών παροχών ή μισθολογικών απολαβών. Παράλληλα, εν απουσία τραπεζικού λογαριασμού, δυσχεραίνεται η αποταμίευση των νοικοκυριών και, κατ' επέκταση, η ασφάλεια και ευελιξία που τους παρέχει.
- Η κατοχή εναλλακτικών μέσων πληρωμής (πλαστικό χρήμα) που επιτρέπει (σε μεγαλύτερο βαθμό στις χώρες της Δυτικής και Βόρειας Ευρώπης) την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία η χρήση καρτών, είτε είναι απαραίτητη, είτε παρουσιάζει χαμηλότερο κόστος σε σχέση με τα μετρητά.
- Η καταναλωτική πίστη, η επέκταση της οποίας στηρίχθηκε σε μεγάλο βαθμό στην αύξηση των επισφαλών μορφών απασχόλησης και των εισοδηματικών ανισοτήτων κατά την διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών. Ο αποκλεισμός από αυτές τις υπηρεσίες δυσχεραίνει την κάλυψη διάφορων βραχυπρόθεσμων αναγκών (έκτακτα περιστατικά) και την αγορά διαρκών αγαθών επί πιστώσει.

Δεν πρέπει επίσης να παραβλεφθούν οι κοινωνικές επιπτώσεις του τραπεζικού αποκλεισμού. Με την ενίσχυση του κοινωνικού ρόλου που κατέχει το χρήμα, του υπερκαταναλωτισμού και την επικράτηση της ιδιότητας του καταναλωτή έναντι αυτής του πολίτη, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες διαδραματίζουν πρωταρχικό ρόλο στην κοινωνικοποίηση των ατόμων. Η αυτονομία και η δυνατότητα επιλογής καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών καθορίζει πολύ συχνά ακόμα και τα ίδια τα επίπεδα αυτοεκτίμησης των ατόμων. Λόγω αυτού, έχει διαπιστωθεί ότι οι δυσκολίες πρόσβασης και χρήσης χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών -όπως και στην περίπτωση της μακροχρόνιας ανεργίας- εκλαμβάνονται ως προσωπική αποτυχία, προκαλώντας, αφενός, την εκδήλωση καταθλιπτικών συμπτωμάτων είτε σωματικών προβλημάτων υγείας, και, αφετέρου, την αλλοίωση των προσωπικών και κοινωνικών σχέσεων του ατόμου<sup>43</sup>.

---

<sup>43</sup> Βλέπε, σχετικά τις πρωτοποριακές εργασίες του ερευνητή σε θέματα τραπεζικού αποκλεισμού Georges Gloukoviezoff στην παρακάτω ιστοσελίδα <http://gloukoviezoff.wordpress.com/in-english/>

### 3.3.2 Η έκταση του τραπεζικού αποκλεισμού στην Ευρώπη και στην Ελλάδα

Όπως και στην περίπτωση του υπερδανεισμού, τα στοιχεία για τον τραπεζικό αποκλεισμό είναι ιδιαίτερος περιορισμένα, ειδικότερα για την Ελλάδα. Η χρηματοδότηση του Παρατηρητηρίου Χρηματοπιστωτικής Ένταξης συνέβαλε στο να τεθούν ορισμένες βάσεις για την ορθολογική προσέγγιση και αντιμετώπιση αυτού του σημαντικού ζητήματος σε ευρωπαϊκό επίπεδο<sup>44</sup>. Οι Kempson and al. (2007) επιχείρησαν, από την πλευρά τους, μια ποσοτική αποτίμηση της έκτασης του τραπεζικού αποκλεισμού στα κράτη-μέλη της Ε.Ε<sup>45</sup>. Τα κριτήρια που επιλέχθηκαν για τον υπολογισμό του αριθμού πολιτών σε κατάσταση τραπεζικού αποκλεισμού είναι η τήρηση τρεχούμενου τραπεζικού λογαριασμού, η χρήση πιστώσεων (συμπεριλαμβανομένων των πιστωτικών καρτών) και η ύπαρξη αποταμιεύσεων. Με βάση τα παραπάνω, η Ελλάδα παρουσιάζει το υψηλότερο ποσοστό ατόμων σε κατάσταση τραπεζικού αποκλεισμού. Τα συγκεκριμένα στοιχεία οφείλουν να ληφθούν, ωστόσο, με μεγάλη επιφύλαξη, για τρεις τουλάχιστον λόγους. Πρώτον, τα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν αντλήθηκαν από την έρευνα κοινής γνώμης Ευρωβαρόμετρο 60.2. Όπως σημειώνουν οι ίδιοι οι συγγραφείς της έκθεσης, τα εν λόγω στοιχεία δεν μπορούν να συμβάλουν – εξ ορισμού- παρά σε μια πρόχειρη και υποκειμενική αποτίμηση της κατάστασης του τραπεζικού αποκλεισμού στην Ευρώπη. Δεύτερον, τα στοιχεία συγκεντρώθηκαν στο τέλος του 2003, γεγονός που τα καθιστά σχετικά ξεπερασμένα. Τέλος, για τον υπολογισμό του δείκτη τραπεζικού αποκλεισμού χρησιμοποιήθηκε το ποσοστό καταναλωτών που διαθέτουν τρεχούμενο λογαριασμό, την στιγμή που οι περισσότεροι καταναλωτές στην Ελλάδα δήλωναν ότι διατηρούσαν καταθετικό λογαριασμό.

Επίπεδα Κοινωνικού Αποκλεισμού στην Ε.Ε-15 (2003)

	No transaction bank account	No revolving credit <sup>6</sup>	No savings	Financially excluded <sup>7</sup>	Cell percentages <sup>7</sup> Weighted base
All	18	40	30	7	15,526
Belgium	5	37	13	1	422
Denmark	11	18	15	1	214
Germany	7	46	21	3	3,517
Greece	78	76	41	28	434
Italy	26	56	50	16	2,408
Spain	42	46	25	8	1,659
France	4	14	39	2	2,327
Ireland	41	51	21	12	145
UK	15	30	22	6	2,424
Luxembourg	11	18	28	0	17
Netherlands	2	21	28	1	645
Portugal	20	75	62	17	413
Finland	18	48	34	6	206
Sweden	17	33	7	2	356
Austria	20	36	11	3	339

Source: Eurobarometer 60.2

Base: All adults aged 18 or over

Πηγή: Kempson and al (2007)

<sup>44</sup> <http://www.fininc.eu/>

<sup>45</sup> Kempson, E., Crame, M., Finney, A. (2007) "Financial services provision and prevention of financial exclusion", Eurobarometer Report, Personal Finance Research Centre, University of Bristol.

Παρά τις αντικειμενικές αυτές αδυναμίες, η συγκεκριμένη έρευνα είναι η μοναδική, εν γνώσει μας, που παρουσιάζει συγκριτικά στοιχεία για την κατάσταση του τραπεζικού αποκλεισμού στην Ευρώπη. Συνολικά, ξεχωρίζουν τα παρακάτω αποτελέσματα:

- το 78% των πολιτών δηλώνει ότι δεν κατέχει τρεχούμενο λογαριασμό στην Ελλάδα έναντι μόνο 18% στην Ε.Ε-15. Αντιθέτως, οι κάτοχοι καταθετικού λογαριασμού στην Ελλάδα αντιστοιχεί στο 42% έναντι μόλις 8% στην Ε.Ε-15.

- ένα ποσοστό της τάξης του 36% στην Ελλάδα δηλώνει ότι δεν έχει τραπεζικό λογαριασμό, το υψηλότερο στην Ε.Ε-15.

- ένα ποσοστό 40% περίπου δηλώνει ότι δεν διαθέτει αποταμιευτικά ή επενδυτικά προϊόντα έναντι 30% στην Ε.Ε-15.

- με βάση τα παραπάνω, η Ελλάδα κατέχει τον μεγαλύτερο αριθμό ατόμων που υφίστανται μια κατάσταση τραπεζικού αποκλεισμού, ήτοι 28% του πληθυσμού έναντι μόλις 7% στην Ε.Ε-15.

Η ανεπάρκεια στοιχείων για τον τραπεζικό αποκλεισμό στην Ελλάδα θέτει την ανάγκη εκπόνησης ερευνών για το συγκεκριμένο ζήτημα, τόσο στην ποσοτική, όσο και την ποιοτική του διάσταση.

### 3.3.3 Τα αίτια του τραπεζικού αποκλεισμού

Σύμφωνα με τον Gloukonievzoff (2004), η διαμόρφωση μιας «μαζικής» τραπεζικής βιομηχανίας δεν μεταφράστηκε σε έναν ανάλογο «εκδημοκρατισμό» του τραπεζικού συστήματος. Παρά το γεγονός, δηλαδή, ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ευρωπαϊών πολιτών είναι σήμερα κάτοχοι τραπεζικού λογαριασμού (μαζικός χαρακτήρας), όλοι οι καταναλωτές δεν χαίρουν τραπεζικών υπηρεσιών προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες ανάγκες τους (εκδημοκρατισμός). Το γεγονός αυτό παραπέμπει άμεσα στην σημασία που λαμβάνει σήμερα η από κοινού παραγωγή ή συμπαραγωγή των υπηρεσιών (co-production) για την προσαρμογή των υπηρεσιών στις ανάγκες των πελατών (π.χ αποτελεσματική κατάρτιση προϋπολογισμού, εξομάλυνση εποχικών διακυμάνσεων στα έσοδα του νοικοκυριού) και των τραπεζών (διαχείριση επισφαλειών)<sup>46</sup>. Αποτελεί σήμερα κοινή πλέον διαπίστωση ότι η χαμηλή ποιότητα της τραπεζικής σχέσης διαδραματίζει, σε πολλές περιπτώσεις, καθοριστικό ρόλο στην εκδήλωση του τραπεζικού αποκλεισμού. Για παράδειγμα, με την στάση τους, σε περίπτωση εκδήλωσης καθυστερήσεων (π.χ ανατοκισμός, ακύρωση καρτών), οι τράπεζες οξύνουν την ήδη επιβαρυνμένη οικονομική κατάσταση των πελατών τους, προκαλώντας έναν «φαύλο κύκλο» υπερδανεισμού.

<sup>46</sup> Βλέπε σχετικά Ευσταθόπουλος, Γ., Ιωακείμογλου, Η. (2004) Ο Τομέας των Υπηρεσιών, Η Ανταγωνιστικότητα και η Εργασία, Μελέτη 19, ΙΝΕ-ΓΣΕΕ

### **Οι τράπεζες ως μεταδότες του τραπεζικού αποκλεισμού**

Αντιμέτωπες με ένα ιδιαίτερος σκληρό ανταγωνιστικό περιβάλλον, οι τράπεζες προσπαθούν να διασφαλίσουν, με το μικρότερο δυνατό κόστος, την αποδοτικότητα των υπηρεσιών που παρέχουν στους πελάτες τους. Οι συνηθέστερες μέθοδοι για την εκπλήρωση αυτού του στόχου συνίστανται:

- στην κατάτμηση της πελατείας σε εισοδηματικά κλιμάκια
- στην αυτοματοποίηση των πιο απλών τραπεζικών διεργασιών
- στον υπολογισμό των επισφαλειών βάσει άκαμπτων και απρόσωπων τυποποιημένων διαδικασιών
- την αυξημένη κινητικότητα του προσωπικού ώστε να αποφευχθεί η σύναψη προσωπικών σχέσεων με τους πελάτες που ενδεχομένως να οδηγούσαν σε αντι-παραγωγικές αποφάσεις.

Το αποτέλεσμα αυτών των πρακτικών οδηγούν σε υποβάθμιση της ποιότητας της τραπεζικής σχέσης εις βάρος, κατά πρώτο λόγο, των πελατών που έχουν περισσότερο ανάγκη εξατομικευμένων υπηρεσιών, δηλαδή, των λιγότερο εύπορων κοινωνικών ομάδων. Αυτές οι «αθέμιτες» -από εμπορική άποψη- ομάδες του πληθυσμού, προσκρούουν, ωστόσο σε δύο ακόμα στρατηγικές των τραπεζών:

- στην επιβολή φραγμών που δυσχεραίνουν την πρόσβασή τους στο χρηματοπιστωτικό σύστημα
- στην αύξηση του κόστους των υπηρεσιών που τους παρέχονται.

### **Φραγμοί εισόδου**

Με την επιβολή διαφόρων φραγμών, οι τράπεζες επιχειρούν να περιορίσουν την πρόσβαση ορισμένων πελατειακών ομάδων στις υπηρεσίες τους ώστε να περιορίσουν τον χρόνο που αφιερώνουν σε πελάτες των οποίων η εξυπηρέτηση δεν κρίνεται αρκετά επικερδής. Ενδεικτικά, μπορούν να αναφερθούν τέσσερις κατηγορίες φραγμών.

**Ο πρώτος τρόπος** αφορά στην άρνηση ορισμένων υπηρεσιών σε πελάτες με βάση κοινωνικά χαρακτηριστικά όπως το επίπεδο και η φύση των εισοδημάτων τους (π.χ μισθωτός πλήρους ή μερικής απασχόλησης, εργαζόμενος ή άνεργος, κλπ), ο τόπος διαμονής, τα χαρακτηριστικά της οικίας, ή ακόμα, η ηλικία τους.

**Η γεωγραφική διάχυση των τραπεζικών καταστημάτων** αποτελεί μια επίσης αποτελεσματική μέθοδο για την επιλογή της πελατείας. Η μη επέκταση των τραπεζών σε υποβαθμισμένες αστικές περιοχές ή περιοχές της υπαίθρου (όπως και η κατάργηση ήδη υπαρκτών καταστημάτων) αποτελεί μια μέθοδο που έχει παρατηρηθεί κατά κόρον στη Γαλλία και το Ηνωμένο Βασίλειο κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας .

Ο αποκλεισμός από το marketing, δηλαδή η απουσία διαφημίσεων για ορισμένες πελατειακές ομάδες, συγκαταλέγεται επίσης μεταξύ των μεθόδων για να αποτραπεί η προσέλκυση τους. Τέλος, η απαίτηση κατάθεσης ενός ελάχιστου ποσού για το άνοιγμα ενός λογαριασμού μπορεί να αποκλείσει τις πιο φτωχές ομάδες του πληθυσμού.



### **Επιβολή χρεώσεων σε πελάτες που δεν αποφέρουν την προσδοκώμενη αποδοτικότητα**

Ακόμα και εάν πελάτες καταφέρουν να υπερβούν τα εμπόδια εισόδου στις υπηρεσίες, (ή η οικονομική κατάσταση ορισμένων πελατών επιδεινωθεί), οι τράπεζες διαθέτουν τρόπους, είτε για να αυξήσουν τα κέρδη από τις συναλλαγές τους, είτε να τους ωθήσουν σε αποχώρηση. Συνολικά, διακρίνονται τρεις στρατηγικές με συμπληρωματικό χαρακτήρα. Η πρώτη πρακτική επιδιώκει την αύξηση της κατανάλωσης του πελάτη με τη προώθηση διαφόρων προϊόντων που παρουσιάζουν μικρή χρησιμότητα για τους πελάτες και μεγάλη κερδοφορία για τις τράπεζες (π.χ οικονομικά πακέτα – packages). Ένας δεύτερος τρόπος αφορά στην χρέωση των υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται, με μεγαλύτερη συχνότητα, από τους «ανεπιθύμητους» πελάτες. Για παράδειγμα, εν γνώσει του γεγονότος ότι τα χαμηλότερα εισοδηματικά στρώματα κάνουν μεγαλύτερη χρήση των ΑΤΜ (για την ανάληψη μετρητών), οι τράπεζες προχωρούν σε υπέρογκες χρεώσεις. Ο τρίτος τρόπος συνδυάζει την επιβολή πρόσθετων χρεώσεων και την άσκηση πιέσεων για την εγκατάλειψη της τράπεζας. Ένας πελάτης, που σε πείσμα των υπέρογκων χρεώσεων που του επιβάλλονται (όπως για παράδειγμα από ανατοκισμό), επιτυγχάνει να εξυπηρετήσει τα χρέη του, μετατρέπεται σε πηγή εσόδων για τις τράπεζες.

### **Ο «αυτοαποκλεισμός» των πελατών**

Σύμφωνα με τον Gloukoniezzof (2004), αυτές οι πρακτικές οδηγούν στην υποβάθμιση της τραπεζικής σχέσης με τους λιγότερο επικερδείς πελάτες. Έχοντας απωλέσει την εμπιστοσύνη τους στο πρόσωπο των στελεχών, οι πελάτες οδηγούνται ως εκ τούτου σε μια κατάσταση αυτό-αποκλεισμού. Οι πελάτες, υπό τον φόβο ότι η τράπεζα δεν θα τους παρέχει την καλύτερη δυνατή λύση, ή ότι θα τους παρακινήσει σε απομάκρυνση, διστάζουν, σε περίπτωση ανάγκης, να απευθυνθούν σε τραπεζικούς συμβούλους. Η συγκεκριμένη αντίδραση είναι εξαιρετικά σοβαρή δεδομένου ότι η έγκαιρη αντιμετώπιση των τραπεζικών προβλημάτων, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, αυξάνει κατακόρυφα τις πιθανότητες ανεύρεσης συναινετικών λύσεων. Εν ολίγοις, η κακή ποιότητα της τραπεζικής σχέσης έχει συσσωρευτικές επιπτώσεις. Οι στρατηγικές απομάκρυνσης των λιγότερο ελκυστικών πελατών εκ μέρους των τραπεζών οδηγούν τους τελευταίους σε αμυντική στάση, γεγονός που προκαλεί επιδείνωση και καθυστερημένη αντιμετώπιση οικονομικών δυσχερειών. Τα συγκεκριμένα άτομα βιώνουν ως εκ τούτου έναν αποκλεισμό εκ των έσω, όντας άτομα που διαθέτουν πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες αλλά που αδυνατούν να τις χρησιμοποιήσουν προς όφελός τους. Μια δεύτερη μορφή αποκλεισμού, πιο ακραία αλλά υπαρκτή σε χώρες της Βορειοδυτικής Ευρώπης (π.χ Ηνωμένο Βασίλειο) αποτελεί η εθελούσια εγκατάλειψη του χρηματοπιστωτικού τομέα εκ μέρους ομάδων που υφίστανται μια κατάσταση κοινωνικού αποκλεισμού, υπό τον φόβο της απόρριψης, της επανάληψης τραυματικών εμπειριών στις συναλλαγές τους με τις τράπεζες ή ακόμα της κακής διαχείρισης προϊόντων και υπηρεσιών λόγω άγνοιας και κατάλληλης πληροφόρησης για τα χαρακτηριστικά τους.

Συμπερασματικά, τα αίτια του τραπεζικού αποκλεισμού εντοπίζονται, πέραν των φραγμών ως προς την πρόσβαση στις υπηρεσίες, στην χαμηλή ποιότητα της τραπεζικής σχέσης. Στερούμενοι των αναγκαίων οικονομικών, κοινωνικών και πολιτισμικών πόρων, τα χαμηλά εισοδηματικά στρώματα αδυνατούν να εισέλθουν σε μια διαδικασία από κοινού παραγωγής

της τραπεζικής υπηρεσίας. Επομένως, οι συγκεκριμένοι πελάτες υφίστανται μια διπλή ασυμμετρία στις σχέσεις τους με το χρηματοπιστωτικό σύστημα (Gloukoniezoff, 2004):

- αφενός, μια ασυμμετρία γνωστικής φύσεως (έλλειψη επαρκών γνώσεων για το τραπεζικό περιβάλλον),
- αφετέρου, μια ασυμμετρία που έγκειται σε έναν εις βάρος τους συσχετισμό δυνάμεων έναντι των τραπεζών, που τους αντιμετωπίζει «εχθρικά».

### **3.3.4 Τράπεζες, κοινωνική ευθύνη και τραπεζικός αποκλεισμός: υφιστάμενη κατάσταση και προοπτικές**

Το ενδιαφέρον για το φαινόμενο του τραπεζικού αποκλεισμού έχει αυξηθεί κατά κόρον τα τελευταία έτη στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως αποδεικνύουν η αύξηση των δημοσιεύσεων, οι τοποθετήσεις και δράσεις ευρωπαϊκών φορέων, η διοργάνωση συνεδρίων καθώς και η ενασχόληση κοινωνικών φορέων / μη κυβερνητικών οργανώσεων με το συγκεκριμένο θέμα. Αντιθέτως, τόσο η δημόσια συζήτηση όσο και η εκπόνηση ερευνητικών εργασιών για το συγκεκριμένο θέμα παραμένουν σχεδόν ανύπαρκτες στην Ελλάδα. Το συγκεκριμένο έλλειμμα προκαλεί ανησυχίες, την στιγμή που η διεθνής οικονομική κρίση, όχι μόνο προαναγγέλλει την αύξηση της μακροχρόνιας ανεργίας και του κοινωνικού αποκλεισμού αλλά, επηρεάζει, παράλληλα, το διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών και κατ' επέκταση την ικανότητα αποπληρωμής των δανειακών τους υποχρεώσεων.

Παράλληλα, δεν έχουν διερευνηθεί, όπως σε άλλα ευρωπαϊκά κράτη, οι επιπτώσεις των σημαντικότερων αλλαγών που έλαβαν χώρα στο εγχώριο χρηματοπιστωτικό σύστημα κατά την διάρκεια της τελευταίας εικοσαετίας (ιδιωτικοποιήσεις, απορρύθμιση αγορών, συγχωνεύσεις) ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης των χαμηλών εισοδηματικών στρωμάτων και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Η ανάλυση των στοιχείων του Ευρωβαρόμετρου 60.2 για την Ελλάδα, παρά τον ενδεικτικό τους χαρακτήρα, τείνει να υποδείξει ότι ορισμένες ομάδες του πληθυσμού υφίστανται ή κινδυνεύουν να υποστούν μια κατάσταση μερικού ή ολικού τραπεζικού αποκλεισμού.

Όπως προκύπτει από την ανάλυση των κοινωνικών τους απολογισμών, οι ελληνικές τράπεζες δεν έχουν προσεγγίσει, ούτε από την πλευρά τους, το συγκεκριμένο πρόβλημα. Το γεγονός αυτό εκτιμάται ότι εντάσσεται, πολύ πιθανόν, στην ανεπαρκή συνειδητοποίηση του τραπεζικού τομέα για τις κοινωνικές προεκτάσεις και επιπτώσεις των επιχειρηματικών επιλογών και δραστηριοτήτων των τραπεζών. Θα πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι, δεδομένων των επιπτώσεων του τραπεζικού αποκλεισμού στον κοινωνικό αποκλεισμό και στον υπερδανεισμό των χαμηλών εισοδηματικών στρωμάτων, οι τράπεζες καλούνται, να εντάξουν, για εύλογους λόγους, το συγκεκριμένο θέμα στην κοινωνική τους ατζέντα. Υπενθυμίζεται άλλωστε ότι, σύμφωνα με την Πράσινη Βίβλο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, «τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα μπορούν να διαδραματίσουν ιδιαίτερο ρόλο στην κοινότητα, μέσω των άμεσων επενδύσεων σε σχέδια που ωφελούν συγκεκριμένες κοινότητες ή περιφέρειες, ιδίως σε οικονομικά μειονεκτούσες περιοχές. Αυτές οι

επενδύσεις συνήθως έχουν τη μορφή δανείων για στεγαστικά σχέδια χαμηλού κόστους ή καταθέσεων σε τράπεζες κοινοτικής ανάπτυξης, είτε με τα επιτόκια της αγοράς είτε με χαμηλότερα επιτόκια. Ομοίως, αναγνωρίζοντας ότι η πρόσβαση σε προσιτές για όλους τιμές σε υπηρεσίες γενικού οικονομικού ενδιαφέροντος είναι στο επίκεντρο του ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου, ορισμένες εταιρίες προσπαθούν να εξασφαλίσουν μια τέτοια πρόσβαση στο πλαίσιο της κοινωνικής τους ευθύνης όταν δεν την εγγυάται η νομοθεσία, π.χ. όσον αφορά τις βασικές τραπεζικές υπηρεσίες».

Η εμπειρία από άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης τείνει να αποδείξει ότι οι τράπεζες μπορούν να αναλάβουν ενεργητικό ρόλο στην καταπολέμηση του τραπεζικού αποκλεισμού. Στο Βέλγιο, την Φιλανδία, την Γαλλία, την Γερμανία και την Ολλανδία, οι κυβερνήσεις ενθάρρυναν τις επαγγελματικές ενώσεις να αναπτύξουν Χάρτες που να διασφαλίζουν την πρόσβαση των πολιτών σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες. Ενδεικτικά, το 1996, η Βελγική Ένωση Τραπεζών ανακοίνωσε μια Χάρτα που αναγνώριζε το δικαίωμα σε κάθε πολίτη της χώρας να ανοίγει καταθετικό λογαριασμό ανεξαρτήτως του ύψους και της συχνότητας των εισοδημάτων του. Ο βασικός αυτός λογαριασμός συμπεριλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την δυνατότητα κατάθεσης χρημάτων (επιταγές μετρητά, κλπ) και ανάληψης μετρητών (μέσω χρεωστικής κάρτας). Όπως υπογραμμίζεται στη Χάρτα, το άνοιγμα αυτών των λογαριασμών δεν συνεπάγεται καμιά δέσμευση από τον καταναλωτή για αγορά χρηματιστικών προϊόντων. Η τήρηση της Χάρτας αποτελεί αρμοδιότητα ενός κρατικού επιτρόπου (ombudsman) που επιτελεί, επίσης, καθήκοντα διαμεσολαβητή σε περίπτωση διαφορών μεταξύ τράπεζας και καταναλωτών.

Ωστόσο, η πιο αξιόλογη και ευρέως αναγνωρισμένη πρωτοβουλία για την εξυπηρέτηση μειονεκτούντων κοινωνικών ομάδων εντοπίζεται στις Η.Π.Α, με την εφαρμογή, ήδη από το 1977, του Community Reinvestment Act (CRA). Το CRA τέθηκε σε εφαρμογή με στόχο την απόδοση κινήτρων στις τράπεζες και στα ταμειούτγρια ώστε να ανταποκριθούν, με βιώσιμο και ασφαλές τρόπο, στις πιστωτικές ανάγκες της τοπικής κοινότητας. Αποτελεί ευρέως αποδεκτή διαπίστωση ότι το CRA συνέβαλε στον να προσδιοριστούν νέες πηγές ανάπτυξης για τις τράπεζες που μέχρι τότε παραβλέπονταν (Bar and al., 2000). Με τον CRA, οι αμερικανικές τράπεζες είναι υποχρεωμένες να αποδείξουν ότι καταβάλλουν προσπάθειες για την εξυπηρέτηση μειονεκτούντων κοινοτήτων και κοινωνικών ομάδων. Πέραν των καινοτομικών τους πρωτοβουλιών σε ζητήματα μικροπιστώσεων και ανάπτυξης των τοπικών κοινωνιών, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν αναπτύξει καινοτομικές δράσεις για την κατάργηση των τραπεζικών διακρίσεων και την καταπολέμηση του υπερδανεισμού όπως, μεταξύ άλλων (Mekdessi, 2009):

- Η διασφάλιση της γεωγραφικής ισοκατανομής των πιστώσεων.
- Η παροχή υπηρεσιών σε περισσότερες από μία γλώσσες.
- Η διαμόρφωση ειδικών πιστωτικών προϊόντων για κοινωνικές ομάδες που υφίστανται παραδοσιακό κοινωνικό αποκλεισμό (γυναίκες που θέλουν να εγκαινιάσουν μια επιχειρηματική δραστηριότητα, άτομα με χαμηλά εισοδήματα, αυτόχθονες).
- Η προσφορά χρηματοδοτικών λύσεων για ηλικιωμένους.

- Η παροχή καινοτομικών επιμορφωτικών δραστηριοτήτων για την αποταμίευση και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.
- Η πρόβλεψη ειδικών μηχανισμών για την αποτελεσματική διευθέτηση χρεών.

### **3.3.5 Κοινωνική ή νομική ευθύνη έναντι του τραπεζικού αποκλεισμού;**

Αποτελεί σήμερα κοινή διαπίστωση ότι το πρόβλημα του τραπεζικού αποκλεισμού δεν συγκεντρώνει παρά ελάχιστες πιθανότητες να επιλυθεί μέσω των δράσεων εταιρικής ευθύνης των τραπεζών (Gloukoniezoff, 2006. Mekdessi, 2009).

Πρώτον, επειδή το πρόβλημα του τραπεζικού αποκλεισμού και του υπερδανεισμού δεν αποτελεί αποκλειστική τους ευθύνη. Η αύξηση της εξάρτησης των καταναλωτών, και ειδικότερα των χαμηλότερων εισοδηματικών στρωμάτων από τον δανεισμό, αποτελεί απόρροια αλλαγών όπως η μείωση του εισοδηματικού μεριδίου των μισθών στο ΑΕΠ, η αύξηση της μακροχρόνιας και μαζικής ανεργίας, η απορρύθμιση της αγοράς εργασίας και η εμφάνιση επισφαλών μορφών εργασίας, η εμφάνιση εργαζόμενων-φτωχών, η αποδόμηση του Κράτους-Πρόνοιας και η μετατροπή μιας σειράς δημόσιων αγαθών σε εμπορεύματα. Το κράτος φέρει ως εκ τούτου πρωτεύουσα ευθύνη στην αύξηση της καταναλωτικής πίστωσης:

- αφενός, ως (μη βιώσιμο) υποκατάστατο του φθίνοντος μεριδίου της μισθωτής εργασίας σε σχέση με τον παραγόμενο πλούτο,
- αφετέρου, ως, απάντηση στην συρρίκνωση και υποβάθμιση τόσο των δημόσιων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας (υγεία, πρόνοια, παιδεία, κλπ) όσο και του «δίκτυο προστασίας» ενάντια στην φτώχεια και την ανεργία.

Δεύτερον, οι τράπεζες δεν φαίνεται σήμερα ούτε να έχουν αντιληφθεί τις επιχειρηματικές προοπτικές που εμπεριέχει η εξυπηρέτηση των φαινομενικά λιγότερο επικερδών τμημάτων της αγοράς, ούτε να έχουν προσεγγίσει το συγκεκριμένο ζήτημα υπό το πρίσμα της κοινωνικής τους ευθύνης.

Έτσι, η παρέμβαση των εθνικών ή και ευρωπαϊκών αρχών για την απόδοση κινήτρων στις τράπεζες, στο πλαίσιο της καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού, φαίνεται να είναι σήμερα αναπόφευκτη. Δεδομένης της σοβαρότητας που παρουσιάζει, για την κοινωνική συνοχή, ο αποκλεισμός ορισμένων πολιτών από τον χρηματοπιστωτικό σύστημα, κρίνεται αναγκαία η απόδοση κινήτρων που να παροτρύνουν τις τράπεζες να εξυπηρετούν τις ευπαθείς και λιγότερο εύπορες κοινωνικές ομάδες στα πλαίσια της νομικής αντί της κοινωνικής τους ευθύνης (Mekdessi, 2009).

### 3.4 Μικροπίστωση και χρηματοδότηση μικρών επιχειρήσεων

#### 3.4.1 Η ελλειμματική χρηματοδότηση των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων

Είναι ευρέως αποδεκτό σήμερα ότι οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη, την παραγωγή καινοτομιών και την δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης (OECD, 2007). Αποτελεί, ωστόσο, κοινή επίσης διαπίστωση ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις, ακόμα και εάν αποδειχθούν επιτυχημένες, προσκρούουν, αργά ή γρήγορα σε χρηματοδοτικά αδιέξοδα που δυσχεραίνουν την ανάπτυξή τους. Η δυναμική των τραπεζικών συγχωνεύσεων, η αναζήτηση αυξημένης βραχυπρόθεσμης κερδοφορίας και η κατάργηση δραστηριοτήτων με χαμηλά περιθώρια κέρδους συνιστούν σήμερα μια νέα πραγματικότητα στον διεθνή χρηματοπιστωτικό κλάδο, που δυσχεραίνει την επαρκή, τόσο από ποσοτική, όσο και από ποιοτική άποψη, στήριξη των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις αυτές αποτυγχάνουν να χρηματοδοτηθούν, είτε επειδή το κόστος που επωμίζονται είναι εξαιρετικά αυξημένο, είτε επειδή οι τράπεζες -λόγω ελλιπούς πληροφόρησης- κρίνουν την χρηματοδότησή τους ως υπερβολικά επισφαλή. Πέραν την αρνητικής επίπτωσης που παρουσιάζει η μη στήριξη των καινοτομικών αυτών δραστηριοτήτων στην οικονομία (απώλεια δυνητικού ΑΕΠ), το χρηματοδοτικό αυτό «έλλειμμα» δυσχεραίνει, παράλληλα, τις προσπάθειες «αυτοένταξης» στην αγορά εργασίας που καταβάλλουν άνεργοι και νέοι εργαζόμενοι, σε απάντηση στην αποβιομηχάνιση, την μαζική ανεργία και τον κοινωνικό αποκλεισμό.

#### 3.4.2 Η έννοια και η πρακτική της μικροπίστωσης

Σύμφωνα με τον ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η μικροπίστωση αφορά σε δάνεια μέχρι 25.000 ευρώ που προτείνονται είτε στις πολύ μικρές επιχειρήσεις (micro-enterprises) που αριθμούν από ένα μέχρι εννέα άτομα, είτε σε μειονεκτούσες κοινωνικές ομάδες που επιθυμούν να αυτοαπασχοληθούν αλλά δεν έχουν πρόσβαση στις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες. Οι διαφορές σε σύγκριση με τα συνήθη δάνεια αφορούν στο ύψος του ποσού που χορηγείται, στους όρους αποπληρωμής και στην εφαρμοζόμενη μέθοδο αποτίμησης και κάλυψης κινδύνων. Οι μικροπιστώσεις εμπεριέχουν πολύ συχνά μια αναφορά σε ζητήματα κοινωνικής ενσωμάτωσης, στήριξης της απασχόλησης, ενίσχυσης πολύ μικρών επιχειρήσεων και συμβολής στην τοπική ανάπτυξη (Laureti, 2008). Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η μικροπίστωση, λόγω της συμβολής της στην οικονομική ανάπτυξη, την απασχόληση και την κοινωνική ένταξη, δύναται να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην υλοποίηση των στόχων της Στρατηγικής της Λισαβόνας<sup>48</sup>.

<sup>48</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Μια ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την προώθηση της μικροπίστωσης με σκοπό τη στήριξη της ανάπτυξης και της απασχόλησης», COM(2007) 708 τελικό, 13.1.2007.

### **Η παροχή μικροπιστώσεων**

Η παροχή μικροπιστώσεων στηρίζεται σε μια διαφορετική προσέγγιση των πελατών:

- Η χορήγηση μικροπιστώσεων προϋποθέτει μια ενεργητική στάση των παρόχων έναντι της δυνητικής ζήτησης (η προσφορά δημιουργεί την ζήτηση). Εγκαταλείπεται η μαζική προσφορά τυποποιημένων χρηματοδοτικών προϊόντων προς όφελος πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών.
- Η ενημέρωση, κατάρτιση και στήριξη των πελατών διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο, τόσο στην επιλογή των υποψηφίων δανειοληπτών όσο και στην στήριξη τους έπειτα από την χορήγηση της πίστωσης (διαχείριση διοικητικών θεμάτων, μάρκετινγκ, προώθηση υπηρεσιών και προϊόντων).
- Οι εμπορικές τράπεζες μπορούν να στηρίξουν τους μικροπιστωτικούς οργανισμούς, συμβάλλοντας στην χρηματοδότησή τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι η συνεργασία μεταξύ μικροπιστωτικών ιδρυμάτων και τραπεζών παρουσιάζει αμοιβαία οφέλη. Τα μικροπιστωτικά ιδρύματα επιδιώκουν την ένταξη των πελατών τους στο συμβατικό χρηματοπιστωτικό σύστημα (ως αποτέλεσμα της διαδικασίας κοινωνικής ενσωμάτωσης). Από την πλευρά τους, οι τράπεζες συμβάλλουν στην ανάπτυξη των μικροπιστώσεων στο πλαίσιο της κοινωνικής τους χρησιμότητας.
- Τέλος, η μεγαλύτερη πρόκληση των μικροπιστωτικών δραστηριοτήτων αφορά στην σύζευξη μεταξύ οικονομικής και κοινωνικής αποτελεσματικότητας. Η πολιτική κοινωνικής χρησιμότητας των τραπεζών μπορεί να εμπλουτιστεί από τις καινοτομικές πρωτοβουλίες στο πεδίο της μικροπίστωσης.

### **Η ανάληψη μικροπιστωτικών πρωτοβουλιών από εμπορικές τράπεζες: η περίπτωση της Caixa Catalunya (Καταλονία- Ισπανία)**

Ορισμένες τράπεζες έχουν αναπτύξει αξιόλογες πρωτοβουλίες στο πεδίο της μικροπίστωσης. Ένα από τα πιο χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι αυτό της ισπανικής τράπεζας Caixa Catalunya. Ο συγκεκριμένος χρηματοπιστωτικός οργανισμός ίδρυσε ένα παράρτημα που ειδικεύεται, μεταξύ άλλων, στην χορήγηση μικροπιστωτικών προϊόντων. Άλλες ισπανικές τράπεζες αναλαμβάνουν απευθείας την παροχή μικροδανείων, διαθέτοντας μια εσωτερική μονάδα για την έγκριση, την παρακολούθηση και την χορήγησή τους. Μεταξύ των σημαντικότερων δράσεων του άξονα «Κοινωνική Ένταξη» του παραρτήματος της Caixa Catalunya, διακρίνονται<sup>49</sup>:

- Η στήριξη των προσπαθειών απόκτησης ιδιόκτητης στέγης από μειονεκτούσες κοινωνικές ομάδες.

- Η χορήγηση μικροπιστώσεων. Ενδεικτικά, η τράπεζα έχει χορηγήσει περισσότερα από 1300 μικροδάνεια από το 2001 (με μέση χορήγηση 9200 ευρώ).

<sup>49</sup> Οι δράσεις περιγράφονται λεπτομερώς (και στα αγγλικά) στην ιστοσελίδα <http://www.unsolmon.es>

### **3.5. Η σύσταση ενός πυλώνα δημόσιων τραπεζών για την ανάπτυξη, την απασχόληση, την εδαφική συνοχή και την αειφορία**

#### **3.5.1 Μετά από την κρίση: χαμηλή ανάπτυξη και υψηλή ανεργία**

Η οικονομία των ανεπτυγμένων χωρών προβλέπεται να διανύσουν, κατά τα επόμενα έτη, μια περίοδο που συνδυάζει χαμηλούς ρυθμούς οικονομικής ανάπτυξης και υψηλή ανεργία<sup>50</sup>, σηματοδοτώντας το τέλος της αναπτυξιακής δυναμικής των τελευταίων δεκαετιών (υψηλός δανεισμός νοικοκυριών, αύξηση εισοδηματικών ανισοτήτων, απαξίωση εργασίας, περιβαλλοντική, ρύπανση, κατασπατάληση φυσικών πόρων).

Το υψηλό ποσοστό δανεισμού των νοικοκυριών (ειδικά στις ΗΠΑ και το Ηνωμένο Βασίλειο) και η μη ολοκλήρωση της εξυγίανσης των οργανισμών του χρηματοπιστωτικού τομέα περιορίζουν τις πιθανότητες στήριξης της ζήτησης μέσω υψηλών ρυθμών πιστωτικής επέκτασης. Λόγω αυτού, η παγκόσμια οικονομία δεν συγκεντρώνει παρά ελάχιστες πιθανότητες να στηριχθεί στην ίδια αναπτυξιακή δυναμική των τελευταίων δεκαετιών. Σε αντίθεση με τις περιόδους εξόδου από τις διάφορες κρίσεις που εκδηλώθηκαν στην διάρκεια των τελευταίων τριάντα χρόνων, ο ρόλος των χρηματοπιστωτικού τομέα, κατά τη μετα-υφεσιακή περίοδο, αναμένεται ως εκ τούτου να είναι περιορισμένος.

Η ραγδαία επιδείνωση των δημόσιων οικονομικών προαναγγέλλει την εφαρμογή περιοριστικών δημοσιονομικών πολιτικών είτε την αύξηση της φορολογίας. Σε αντίθεση με τις προηγούμενες κρίσεις, οι κυβερνήσεις δεν θα μπορέσουν να στηριχθούν σε υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης για να μειώσουν τα ελλείμματα τους κατά τα πρώτα έτη της οικονομικής ανάκαμψης.

Διακρίνεται επίσης ο κίνδυνος αναζωπύρωσης της τιμής των πρώτων υλών και ειδικότερα του πετρελαίου εξαιτίας της ανάκαμψης των αναπτυσσόμενων οικονομιών και την έλλειψη επενδύσεων στον ενεργειακό τομέα. Η αύξηση της ανεργίας και το πάγωμα των ονομαστικών μισθών, που παρατηρείται σε αρκετές περιπτώσεις, συνεπάγονται επιβράδυνση της ιδιωτικής κατανάλωσης.

Μπροστά στα αδιέξοδα της αναπτυξιακής δυναμικής των τελευταίων δεκαετιών (υπερδανεισμός, απαξίωση εργασίας, περιβαλλοντική μόλυνση, αύξηση εισοδηματικών ανισοτήτων), οι προσπάθειες για την διέξοδο από την κρίση καθιστούν επιτακτική την διαμόρφωση ενός νέου αναπτυξιακού υποδείγματος, ικανού να στηρίζει την καινοτομία, τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, τη διαρθρωτική ανταγωνιστικότητα της οικονομίας, την περιφερειακή ανάπτυξη και την αειφορία του παραγωγικού συστήματος. Η στήριξη της συγκεκριμένης προσπάθειας απαιτεί, αδιαμφισβήτητα, την κινητοποίηση σημαντικών κεφαλαίων με αμιγώς αναπτυξιακό χαρακτήρα. Όπως εξετάζεται παρακάτω, η σύσταση ενός πυλώνα τραπεζών δημοσίου συμφέροντος φαίνεται να αποτελεί σήμερα την πιο ενδεδειγμένη λύση για την επίτευξη αυτού του στόχου.

<sup>50</sup> Η.Ιωακείμoglou (2009), Μισθοί, κέρδη και απασχόληση στον τραπεζικό κλάδο της Ελλάδας, Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ

### **3.5.2 Για έναν πυλώνα τραπεζών δημοσίου συμφέροντος**

Η σύσταση ενός πυλώνα τραπεζών δημοσίου συμφέροντος αποτελεί μοχλό για την υλοποίηση ενός σχεδίου διεξόδου από την κρίση. Συνολικά, ο πυλώνας θα εξυπηρετήσει τρεις βασικούς στόχους:

- την ενίσχυση της παραγωγικής, τεχνολογικής, καινοτομικής και ενεργειακής βάσης στους τρεις τομείς της οικονομίας
- την διοχέτευση της αποταμίευσης στην κάλυψη των οικονομικών και κοινωνικών αναγκών
- την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών
- την διασφάλιση της καθολικής πρόσβασης των πολιτών στο χρηματοπιστωτικό σύστημα.



## Άξονες δραστηριοποίησης του Πυλώνα Τραπεζών Δημοσίου Συμφέροντος

Άξονες Παρέμβασης Χρηματοπιστωτικού Πυλώνα Ορισμός μεταβλητής Περιεχόμενο μεταβλητής	
<b>Στήριξη της παραγωγικής δραστηριότητας και της απασχόλησης</b>	<p>Στήριξη νέας βιομηχανικής πολιτικής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επενδύσεις σε σύγχρονες και φιλικές προς το περιβάλλον παραγωγικές μεθόδους και δραστηριότητες στους τρεις τομείς της οικονομίας.</li> <li>• Κατάρτιση και εκπαίδευση ανθρώπινου δυναμικού.</li> <li>• Έρευνα &amp; Ανάπτυξη / Καινοτομία.</li> <li>• Εκσυγχρονισμός υποδομών (π.χ οδικοί άξονες, λιμάνια, σιδηρόδρομος).</li> </ul> <p>Χρηματοδότηση μικρομεσαίων και πολύ μικρών επιχειρήσεων (υπαγωγή επενδύσεων σε περιβαλλοντικά και εργασιακά κριτήρια).</p> <p>Ενίσχυση διαρθρωτικής ανταγωνιστικότητας κλάδων και επιχειρήσεων που δοκιμάζονται από την κρίση (π.χ. τουρισμός).</p> <p>Στήριξη της περιφερειακής ανάπτυξης – Ανάπτυξη σύγχρονων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων (π.χ. οικότουρισμός, βιολογικές καλλιέργειες, κλπ).</p> <p>Στήριξη της «πράσινης» οικονομίας (ΑΠΕ, βιολογικές καλλιέργειες, οικολογικές οικίες, εξοικονόμηση ενέργειας, κλπ).</p> <p>Χρηματοδότηση αναπτυξιακών δράσεων τοπικής αυτοδιοίκησης.</p>
<b>Κάλυψη κοινωνικών αναγκών</b>	<p>Χρηματοδότηση κοινωνικών αναγκών:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- κλάδος υγείας.</li> <li>- εκπαίδευση.</li> <li>- δημόσιες μεταφορές.</li> <li>- εκσυγχρονισμός δημόσιων επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας (ενέργεια, τηλεπικοινωνίες, ταχυδρομεία, μεταφορές).</li> <li>- κοινωνική στεγαστική πολιτική.</li> </ul>
<b>Διοχέτευση αποταμίευσης για την κάλυψη των οικονομικών και κοινωνικών αναγκών</b>	<p>Διασφάλιση αποταμιεύσεων των νοικοκυριών.</p> <p>Ενίσχυση της αποταμίευσης χάρη σε ελκυστικά αποταμιευτικά προϊόντα.</p> <p>Διαμόρφωση ειδικών προϊόντων για την διοχέτευση της αποταμίευσης σε παραγωγικές δράσεις υψηλής κοινωνικής και περιβαλλοντικής προστιθέμενης αξίας.</p>
<b>Αντιμετώπιση τραπεζικού αποκλεισμού και υπερδανεισμού</b>	<p>Διασφάλιση καθολικής πρόσβασης σε βασικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.</p> <p>Δράσεις για την επιμόρφωση του κοινού σε χρηματοπιστωτικά ζητήματα.</p> <p>Πρόληψη και υπεύθυνη διαχείριση υπερδανεισμού.</p>

### **Μορφές παρέμβασης των τραπεζών δημοσίου συμφέροντος**

Οι τράπεζες που εντάσσονται στον πυλώνα μπορούν να συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων τους μέσω:

- της χορήγησης πιστώσεων
- την παροχή εγγυήσεων
- τη συμμετοχή στο κεφάλαιο επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν δυσκολίες με στόχο την ενίσχυση της διαρθρωτικής ανταγωνιστικότητάς τους.

### **Οργάνωση και διοίκηση του πυλώνα**

Οι τράπεζες θα διατηρήσουν ξεχωριστό νομικό πρόσωπο. Στόχο του πυλώνα αποτελεί η δικτύωση των τραπεζών στις οποίες το κράτος διατηρεί ορισμένη επιρροή (π.χ Εθνική Τράπεζα, Αγροτική Τράπεζα, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Τράπεζα Αττικής, Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων) ώστε να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων του. Πέραν των τραπεζών, στο πυλώνα μπορούν να συμμετάσχουν οργανισμοί που θα έχουν συσταθεί για την χρηματοδότηση ειδικών δραστηριοτήτων.

## **3.6. Προσφορά «αλληλέγγυας» αποταμίευσης και χρηματοδότησης**

Οι ελληνικές τράπεζες έχουν την δυνατότητα να διαμορφώσουν και να προσφέρουν στο κοινό μια σειρά από «ρηθικά» και «αλληλέγγυα» επενδυτικά και αποταμιευτικά προϊόντα.

### **3.6.1 Αλληλέγγυα αποταμίευση και χρηματοδότηση**

Η αλληλέγγυα αποταμίευση διακρίνεται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά σε υπηρεσίες στις οποίες ο πελάτης παραχωρεί ένα τμήμα των εσόδων του (από επιτόκια) με στόχο την χρηματοδότηση δραστηριοτήτων κοινωφελούς ή αειφόρου περιεχομένου. Η δεύτερη κατηγορία (αλληλέγγυα χρηματοδότηση) αφορά στην επένδυση κεφαλαίων σε μη εισηγμένες επιχειρήσεις κοινωφελούς χαρακτήρα, των οποίων οι προοπτικές απόδοσης κεφαλαίου είναι χαμηλότερες σε σχέση με αυτές που απαιτούνται σήμερα από τις εμπορικές και επενδυτικές τράπεζες. Η συγκεκριμένη ιδιαιτερότητα επιτρέπει στις εν λόγω επιχειρήσεις να αποδώσουν μεγαλύτερη σημασία σε εργασιακά, κοινωνικά αναπτυξιακά και περιβαλλοντικά ζητήματα.

### **3.6.2 Ηθική και κοινωνική χρηματοδότηση**

Η ηθική χρηματοδότηση απευθύνεται σε επιχειρήσεις που είναι εισηγμένες στο χρηματιστήριο, αποκλείοντας δραστηριότητες που δεν πληρούν μια σειρά από προκαθορισμένα ηθικά και περιβαλλοντικά κριτήρια. Τέλος, η κοινωνικά υπεύθυνη χρηματοδότηση απευθύνεται σε εισηγμένες επιχειρήσεις που τηρούν μια σειρά από κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και που αξιολογούνται από εξειδικευμένους ανεξάρτητους οργανισμούς (FEBEA – Ευρώπη).

## **3.7 Σύστημα αξιολόγησης κοινωνικής χρησιμότητας των τραπεζών**

### **3.7.1 Σύστημα αξιολόγησης της κοινωνικής χρησιμότητας των τραπεζών**

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζεται ένα σύστημα αξιολόγησης για την καταγραφή και ανάλυση των επιδόσεων των τραπεζών σε κάθε ένα από τα «νέα πεδία» κοινωνικής χρησιμότητας. Ιδιαίτερη σημασία αποδόθηκε στην διαμόρφωση δεικτών για την κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζικών υπηρεσιών. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι υπεύθυνοι της αξιολόγησης οφείλουν να διαχωρίσουν την κοινωνική δράση (κοινωνικός / φιланθρωπικό έργο) της επιχείρησης από την κοινωνική χρησιμότητα των υπηρεσιών της. Η αντίληψη περί «κοινωνικής ευθύνης» που προτείνεται, στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης, δεν περιορίζεται στις φιλανθρωπικές δράσεις της επιχείρησης, αλλά, αντιθέτως, επικεντρώνεται στην ποιότητα των εργασιακών σχέσεων, των συνθηκών απασχόλησης και στην ενσωμάτωση κοινωνικών στόχων σε όλη την παραγωγική αλυσίδα της επιχείρησης και, ειδικότερα, στις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρει στους πελάτες της (δηλαδή στην περίπτωση των τραπεζών στις πιστωτικές και επενδυτικές δραστηριότητες).

Οι δείκτες που προτείνονται είναι σχετικά απλοί. Με την πάροδο του χρόνου και την εξέλιξη της κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών, οι υπεύθυνοι της αξιολόγησης μπορούν να εντάξουν νέους δείκτες. Το σύστημα χωρίζεται, συνολικά, σε 5 ενότητες (εργαζόμενοι, πελάτες, κοινωνική τραπεζική, συμβολή στην οικονομία, χρηματοδότηση κοινωνικών αναγκών). Οι ενότητες αυτές στηρίζονται στα συμπεράσματα και στις προτάσεις που διατυπώθηκαν στο 2ο και 3ο κεφάλαιο της έρευνας για τις ρητές και άρρητες κοινωνικές προσδοκίες των επιμέρους ενδιαφερόμενων μερών των τραπεζών. Τέλος, όπως έχει ήδη υπογραμμισθεί, το εν λόγω σύστημα δεν αναιρεί σε καμία περίπτωση την χρησιμότητα των πληροφοριών που προκύπτουν από την εφαρμογή των υφιστάμενων συστημάτων αξιολόγησης από τις τράπεζες (συνήθως με βάση τις κατευθύνσεις του GRI). Ως εκ τούτου, τα δύο συστήματα έχουν συμπληρωματικό χαρακτήρα.

### 3.7.2 Πεδίο «Εργαζόμενοι»

#### Ι. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ – ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ – ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ – ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

##### Ι.1. Ισότητα

Δείκτης 1: Ποσοστό ανδρών και γυναικών.

Δείκτης 2: Ποσοστό απασχόλησης ΑΜΕΑ επί της συνολικής απασχόλησης.

Δείκτης 3: Σύγκριση αποδοχών γυναικών και ανδρών για τα ίδια χαρακτηριστικά (προσωπικά, θέσεις εργασίας).

##### Ι.2 Δημιουργία και σταθερότητα θέσεων εργασίας:

Δείκτης 1: Ποσοστό συμβάσεων αορίστου/ορισμένου χρόνου.

Δείκτης 2: Ποσοστό συμβάσεων μερικής/πλήρους απασχόλησης.

Δείκτης 3: Συνθήκες και όροι απασχόλησης σε θυγατρικές και υπεργολαβικές επιχειρήσεις.

##### Ι.3 Συμμετοχή εργαζομένων και συνδικαλιστικών οργανώσεων

Δείκτης 1: Βαθμός συμμετοχής εργαζομένων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Δείκτης 2: Πληροφορίες εκ μέρους των συνδικάτων για τις σχέσεις με την διοίκηση.

Δείκτης 3: Εξελίξεις στον κοινωνικό διάλογο (συλλογικές διαπραγματεύσεις, συνδικαλιστικά δικαιώματα, κλπ).

Δείκτης 4: Συμμετοχή συνδικαλιστικών οργανώσεων στον καθορισμό των ατομικών στόχων (στοχοθεσία).

##### Ι.4 Κατάρτιση

Δείκτης 1: Αριθμός προγραμμάτων κατάρτισης ανά έτος.

Δείκτης 2: Ώρες κατάρτισης ανά εργαζόμενο.

Δείκτης 3: Πολιτική δια βίου μάθησης.

##### Ι.5 Μισθοί

Δείκτης 1: Μισθολογικές ανισότητες στην επιχείρηση (ποσοστό εργαζομένων με αποδοχές κάτω των 2/3 του διάμεσου μισθού).

Δείκτης 2: Εξέλιξη του μεριδίου της εργασίας επί της προστιθέμενης αξίας. Σύγκριση με άλλες τράπεζες.

##### Ι.6 Εργασιακό περιβάλλον

Δείκτης 1: Ποιοτική και ποσοτική έρευνα για την ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος (εργασιακό στρες, κρούσματα παρενόχλησης, αριθμός μη πληρωμένων υπερωριών, συμφιλίωση οικογενειακού και εργασιακού βίου, σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και μεταξύ εργαζομένων και στελεχών, καταγραφή ψυχολογικών και σωματικών προβλημάτων λόγω συνθηκών εργασίας, ικανοποίηση από το περιεχόμενο της εργασίας, αντιμετώπιση εργαζομένων από τους πελάτες, κλπ).

## Ι. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ – ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ – ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ – ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Δείκτης 2: Ποσοτικά στοιχεία για επαγγελματικές ασθένειες / Έρευνες από ανεξάρτητους ιατρούς της εργασίας.

Δείκτης 3: Ανάλυση δράσεων της τράπεζας για την βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος

### 3.7.3 Πεδίο «Πελάτες»

## 2. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

### 2.1 Συμμόρφωση με κανονιστικό πλαίσιο

Δείκτης 1: Έρευνα ικανοποίησης πελατών σε θέματα διαφάνειας, διευθέτησης διαφορών, συμπεριφοράς εκ μέρους της τράπεζας και εισπρακτικών εταιριών, κλπ.

Δείκτης 2: Συναλλακτικές πολιτικές – Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο.

Δείκτης 3: Πρόστιμα από ελεγκτικές αρχές.

Δείκτης 4: Ποσοστό καταγγελιών που υποβάλλονται στις νομικές υπηρεσίες καταναλωτικών οργανώσεων για τραπεζικές υποθέσεις / σύνολο καταγγελιών.

Δείκτης 5: Εξέλιξη του αριθμού καταγγελιών που υποβάλλονται στο Μεσολαβητή Τραπεζικών Υπηρεσιών για την τράπεζα.

Δείκτης 6: Υπολογισμός και παρακολούθηση της εξέλιξης δείκτη τιμών τραπεζικών υπηρεσιών.

### 2.2 Δράσεις για την διαφάνεια των σχέσεων με τους πελάτες

Δείκτης 1: Ποιότητα της ενημέρωσης πελατών για τραπεζικούς όρους και χρεώσεις.

Δείκτης 2: Σύναψη γραπτής σύμβασης μεταξύ πελατών και τράπεζας για τους όρους και τις χρεώσεις των καταθετικών λογαριασμών.

Δείκτης 3: Γραπτή και έγκαιρη προειδοποίηση των τραπεζών για κάθε αλλαγή στους όρους των συμβάσεων.

Δείκτης 4: Αποστολή ενημερωτικής επιστολής σε τριμηνιαία βάση για την κατάσταση των τραπεζικών χρεώσεων.

Δείκτης 5: Ευκολία ανάγνωσης λογαριασμών και χρεώσεων / Ειδικές επισημάνσεις.

Δείκτης 6: Σύστημα ανταμοιβής του προσωπικού που διασφαλίζει την αντικειμενική προώθηση προϊόντων στους πελάτες.

Δείκτης 7: Βαθμό εφαρμογής του κώδικα δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για την υπεύθυνη διαφήμιση.

## 2. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

### 2.3 Διαχείριση παραπόνων

Δείκτης 1: Ταχύτητα επεξεργασίας παραπόνων και απάντησης στους πελάτες.

### 2.4 Προστασία ανθρωπίνων δικαιωμάτων / Σεβασμός ανθρώπινης αξιοπρέπειας

Δείκτης 1: Αποσαφήνιση πλαισίου χρήσης της βάσης δεδομένων «Τειρεσίας».

Δείκτης 2: Ύπαρξη συνεργασιών με εισπρακτικές εταιρίες / Αποσαφήνιση πλαισίου συνεργασίας με αυτές τις εταιρίες (π.χ παρέχονται προσωπικά δεδομένα από την τράπεζα;).

Δείκτης 3: Ανάλυση στοιχείων για ανάρμοστη συμπεριφορά εκ μέρους υπαλλήλων εισπρακτικών εταιριών/ Άσκηση ψυχολογικής βίας (απειλές, δυσφήμιση, κλπ).

### 3.7.4 Πεδίο «Κοινωνική Τραπεζική»

## 3. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

### Οριζόντια δράση

Έρευνα κοινής γνώμης για την κοινωνική χρησιμότητα των υπηρεσιών της τράπεζας.

### 3.1 Μικροπιστώσεις

Δείκτης 1: Πολιτική μικροπιστώσεων σε ευπαθείς ομάδες (άνεργοι, μονογονεϊκές οικογένειες, ΑΜΕΑ, γυναικεία επιχειρηματικότητα, μετανάστες, κλπ) και στήριξη πολύ μικρών επιχειρήσεων.

Δείκτης 2: Αριθμός χορηγήσεων, μέσο ύψος ανά δάνειο, ύψος επιτοκίων, όροι αποπληρωμής.

Δείκτης 3: Συνεργασία με κοινωνικές οργανώσεις και φορείς για την στήριξη της αυτοαπασχόλησης και την ενδυνάμωση των ενδιαφερόμενων ομάδων.

Δείκτης 4: Ύπαρξη περιόδου χάριτος, δωρεάν ασφάλιση, κλπ.

Δείκτης 5: Πρόσθετες παροχές (μελέτη business plan, συμβουλευτικές υπηρεσίες Management – Marketing, συμβουλευτικές υπηρεσίες για την ένταξη σε κοινοτικά προγράμματα, την βελτίωση των επιχειρηματικών δεξιοτήτων, την παρακολούθηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, την ορθολογική διαχείριση των χρηματοδοτικών πόρων, κλπ).

Δείκτης 5: Ύπαρξη αλληλέγγυας αποταμίευσης και χρηματοδότησης.

Δείκτης 6: Χορήγηση δανείων για έκτακτα περιστατικά (απώλεια συγγενών, ασθένεια, ανεργία σε προχωρημένη ηλικία, κλπ).

Δείκτης 7: Εκπόνηση ερευνών για την καταγραφή των αναγκών που εκφράζουν οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες / Προσαρμοστικότητα υπηρεσιών.

Δείκτης 8: Πραγματοποίηση συνεδριών με ενδιαφερόμενα μέρη / Συμμετοχικό μάρκετινγκ.

### 3. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

#### 3.2 Καταπολέμηση τραπεζικού αποκλεισμού:

##### 3.2.1 Δράσεις για την τραπεζική ένταξη:

Δείκτης 1: Προϋποθέσεις για την δημιουργία λογαριασμού.

Δείκτης 2: Γεωγραφική κατανομή και πυκνότητα δικτύου καταστημάτων και ΑΤΜ / Παρουσία σε υποβαθμισμένες αστικές περιοχές, απομονωόμενες περιοχές της υπαίθρου, νησιωτικές περιοχές.

Δείκτης 3: Μάρκετινγκ για μειονεκτούσες ομάδες.

Δείκτης 5: Υιοθέτηση Χάρτας για την διασφάλιση της πρόσβασης σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες. Χαρακτηριστικά «βασικού» τραπεζικού λογαριασμού.

Δείκτης 6: Κατάρτιση και ευαισθητοποίηση προσωπικού για την εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων του πληθυσμού / Βελτίωση τραπεζικής σχέσης.

Δείκτης 7: Βελτίωση υποδομών πρόσβασης για ΑΜΕΑ και ηλικιωμένους.

##### 3.2.2 Δράσεις για την κοινωνική ένταξη

Δείκτης 1: Στήριξη προσπαθειών απόκτησης ιδιόκτητης στέγης από μειονεκτούσες κοινωνικές ομάδες.

Δείκτης 2: Χρηματοδότη στα πλαίσια στρατηγικών συνεργασιών με οργανισμούς της κοινωνικής οικονομίας για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού.

Δείκτης 3: Άλλες παρόμοιες πρωτοβουλίες.

##### 3.2.3 Πρόληψη και υπεύθυνη διαχείριση υπερδανεισμού:

Δείκτης 1: Επιμορφωτικές δράσεις σε χρηματοπιστωτικά θέματα σε συνεργασία με καταναλωτικές ή κοινωνικές οργανώσεις.

Δείκτης 2: Συνετή πιστοδοτική πολιτική.

Δείκτης 3: Ανεύρεση εναλλακτικών χρηματοδοτικών πόρων για τους πελάτες που απορρίπτονται από το «συμβατικό» τραπεζικό σύστημα.

Δείκτης 4: Έγκαιρος εντοπισμός και αντιμετώπιση του υπερδανεισμού.

Δείκτης 5: Ειδικές δομές και διαδικασίες ως προς την ανεύρεση εξατομικευμένων λύσεων στις δυσκολίες των πελατών. Συμμετοχή ειδικών συμβούλων στην διαμόρφωση των διακανονισμών.

Δείκτης 6: Ειδικά μέτρα για την αντιμετώπιση του υπερδανεισμού εν μέσω οικονομικής και κοινωνικής κρίσης.

### 3.7.5 Πεδίο «Οικονομία»

#### 4. ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ, ΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΚΑΙ ΑΕΙΦΟΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Δείκτης 1: Ειδικά προγράμματα για την στήριξη μικρομεσαίων και πολύ μικρών επιχειρήσεων.

Δείκτης 2: Ενίσχυση διαρθρωτικής ανταγωνιστικότητας κλάδων και επιχειρήσεων που δοκιμάζονται από την κρίση (π.χ τουρισμός, κλωστοϋφαντουργία).

Δείκτης 3: Στήριξη της περιφερειακής ανάπτυξης – Ανάπτυξη σύγχρονων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων (π.χ οικότουρισμός, βιολογικές καλλιέργειες, κλπ).

Δείκτης 4: Στήριξη της «πράσινης» οικονομίας.

Δείκτης 5: Χρηματοδότηση αναπτυξιακών δράσεων τοπικής αυτοδιοίκησης.

Δείκτης 6: Αποτελεσματική εφαρμογή νομισματικής πολιτικής για τη στήριξη της οικονομίας.

Δείκτης 7: Δράσεις για την σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος / Απόρριψη επενδύσεων αμιγούς κερδοσκοπικού χαρακτήρα / Έλεγχος συστημάτων αμοιβών στελεχών.

Δείκτης 8: Σύγκριση ποσών που έχουν επενδυθεί σε παραγωγικές/χρηματιστικές δραστηριότητες.

### 3.7.6 Πεδίο «Κοινωνία»

#### 5. ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

**Χρηματοδότηση κοινωνικών αναγκών (κυρίως για τον πυλώνα τραπεζών δημοσίου συμφέροντος)**

Δείκτης 1: Χρηματοδότηση σχεδίων υψηλής κοινωνικής προστιθεμένης αξίας:

- κλάδος υγείας.
- εκπαίδευση.
- δημόσιες μεταφορές.
- εκσυγχρονισμός δημόσιων επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας (ενέργεια, τηλεπικοινωνίες, ταχυδρομεία, μεταφορές).
- κοινωνική στεγαστική πολιτική.



## Συμπεράσματα

Η παρούσα μελέτη επιχειρήσε να προσεγγίσει το επίμαχο, επίκαιρο αλλά και ταυτόχρονα διαχρονικό θέμα της κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών, θέτοντας τρία βασικά ερωτήματα. Σε ποιους παράγοντες οφείλεται η επιδείνωση των σχέσεων με την κοινωνία; Γιατί οι τράπεζες, παρά την δραστηριοποίησή τους στο πεδίο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, αδυνατούν να αντιστρέψουν την κοινωνική απαξίωση που εκδηλώνεται εις βάρος τους; Με ποιόν τρόπο μια νέα κοινωνική συμφωνία μεταξύ τραπεζών, εργαζομένων και καταναλωτών μπορεί να συμβάλει στην διέξοδο από την υφιστάμενη κρίση ηθικής νομιμότητας, χάρη στην συμφιλίωση της οικονομικής και κοινωνικής αποτελεσματικότητας;

Όπως προκύπτει από την εξέταση της διεθνούς εμπειρίας, η διείσδυση των τραπεζών στις χρηματιστικές αγορές, οι ιδιωτικοποιήσεις, η γιγάντωση και η διεθνοποίηση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων οδήγησαν στην επικράτηση ενός νέου επιχειρηματικού μοντέλου, το οποίο εξυπηρετεί, κατά προτεραιότητα, την βραχυπρόθεσμη κερδοφορία. Το νέο αυτό μοντέλο προκάλεσε σημαντικές ανισοροπίες στις σχέσεις των τραπεζών με το κοινωνικό σύνολο που εκδηλώνονται υπό την μορφή τραπεζικού αποκλεισμού, τόσο σε κοινωνικό επίπεδο (αποκλεισμό μειονεκτούντων πληθυσμιακών ομάδων) και οικονομικό επίπεδο (χρηματοδοτικό έλλειμμα πολύ μικρών και μικρών επιχειρήσεων) όσο και σε εδαφικό επίπεδο (απόσυρση ή υποβάθμιση τραπεζικών καταστημάτων από τις λιγότερο «ελκυστικές» περιοχές).

Οι αλλαγές που προωθούν σήμερα οι τράπεζες, σε απάντηση στην κρίση, ουδόλως διαφοροποιούνται ως προς το συγκεκριμένο μοντέλο, και ειδικότερα, ως προς την καθολική υπαγωγή των δραστηριοτήτων τους στους προκαθορισμένους στόχους απόδοσης κεφαλαίου που επιβάλλουν οι διεθνείς χρηματιστικές αγορές. Τα χαρακτηριστικά του αναδυόμενου «μετα-κρυσιακού» τραπεζικού μοντέλου προαναγγέλλουν την δημιουργία μιας τράπεζας με έντονο δυϊσμό, που αναμένεται να διευρύνει τις διαφορές στους όρους και τις συνθήκες εξυπηρέτησης μεταξύ υψηλών και χαμηλών εισοδηματικών στρωμάτων. Αξίζει να σημειωθεί ότι η όξυνση του τραπεζικού αποκλεισμού τα τελευταία έτη, στην Δυτική και Βόρεια Ευρώπη, έχει υποχρεώσει φορείς όπως κοινωνικές οργανώσεις, συνδικάτα, οργανισμοί της κοινωνικής και συνεταιριστικής οικονομίας, ερευνητικά κέντρα και διεθνείς οργανώσεις (μεταξύ των οποίων και η Ευρωπαϊκή Ένωση) να προσεγγίζουν με μεγάλη σοβαρότητα τον νέο και εντεινόμενο κοινωνικό αυτό φαινόμενο. Το γεγονός αυτό δεν προκαλεί έκπληξη εφόσον ληφθεί υπόψη ότι δεν προβλέφθηκαν οι απαραίτητες θεσμικές ενέργειες για την διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης των πολιτών σε επαρκείς, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, ώστε να εξομαλυνθούν, δηλαδή, οι αναπόφευκτες επιπτώσεις των ιδιωτικοποιήσεων και των πολιτικών απελευθέρωσης της αγοράς στις συνθήκες και στους όρους παροχής τους. Ως αποτέλεσμα, ο τραπεζικός αποκλεισμός συγκαταλέγεται, σήμερα, μεταξύ των σημαντικότερων αιτιών αλλά και επιπτώσεων του κοινωνικού αποκλεισμού.

Τα αίτια της «λαϊκής δυσaréσκειας» έναντι των τραπεζών στην Ελλάδα διαφοροποιούνται σε ένα βαθμό σε σύγκριση με αυτά που παρατηρούνται σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Ο εγκώριος χρηματοπιστωτικός κλάδος στήριξε την ανάπτυξη του, την τελευταία δεκαετία, σε υψηλούς ρυθμούς πιστωτικής επέκτασης προς τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις, περιορίζοντας -συγκριτικά με άλλα κράτη- την έκταση του τραπεζικού αποκλεισμού. Παρά ταύτα, η κρίση ηθικής νομιμότητας των τραπεζών είναι υπαρκτή, όπως καταδεικνύουν έρευνες κοινής γνώμης αλλά και οι δημόσιες τοποθετήσεις πλήθους φορέων διαφορετικής πολιτικής, κοινωνικής ή επαγγελματικής προέλευσης. Συνολικά, η απαξίωση των τραπεζών στην Ελλάδα εκτιμάται ότι εντοπίζεται σε τρία κυρίως επίπεδα:

- Στην έλλειψη διαφάνειας και επαρκούς πληροφόρησης όσον αφορά τους όρους των συναλλαγών μεταξύ πελατών και τραπεζών και προπαντός, στην αμφισβητούμενη νομιμότητα της τιμολογιακής πολιτικής των τραπεζών.
- Στην έλλειψη κοινωνικής ευθύνης αναφορικά με την διαχείριση μειζόνων κοινωνικών προβλημάτων που συνδέονται άμεσα με την λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος (π.χ υπερδανεισμός, ανεπαρκή στήριξη των πολύ μικρών επιχειρήσεων, τραπεζικός αποκλεισμός, εργασιακά προβλήματα στις τράπεζες). Με λίγες εξαιρέσεις, τα παραπάνω θέματα απουσιάζουν πλήρως από την «καταξιωμένη» πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των τραπεζών. Αντιθέτως, οι παράνομες χρεώσεις, οι καταχρηστικοί όροι, οι ανάρμοστες συμπεριφορές εκ μέρους υπαλλήλων εισηπρακτικών εταιριών, οι κοινωνικές επιπτώσεις από την ένταξη στην «μαύρη λίστα» του Τειρεσία φαίνεται να έχουν ριζώσει στην συνείδηση των πολιτών.
- Στον ευρύτερο ρόλο που διαδραμάτισαν στην εκδήλωση και διαχείριση της κρίσης, από την αλόγιστη πιστοδοτική πολιτική μέχρι και χρησιμοποίηση δημόσιων προγραμμάτων στήριξης της ρευστότητας για την αποκατάσταση των περιθωρίων κέρδους εις βάρος της χρηματοδότησης και της στήριξης των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών.

Σύμφωνα με την διεθνή εμπειρία, οι προστριβές μεταξύ κοινωνίας και τραπεζών εντοπίζονται, στις περισσότερες των περιπτώσεων, στις άρρητες προσδοκίες που εκφράζουν οι πολίτες (δηλαδή σε προσδοκίες πέραν κάθε νομικής υποχρέωσης). Στην Ελλάδα, αντιθέτως, οι εν λόγω εντάσεις αναπτύσσονται κυρίως στο επίπεδο των ρητών προσδοκιών, όπως καταδεικνύει, για παράδειγμα, το πρόβλημα των παράνομων χρεώσεων και των καταχρηστικών όρων ή, ακόμα, η στάση της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών στο θέμα των κλαδικών συλλογικών συμβάσεων. Αντί λοιπόν να αναφέρονται σε κοινωνικά ζητήματα, οι προσδοκίες των πολιτών έναντι των τραπεζών αφορούν, κατά κύριο λόγο, στην νομική τους ευθύνη, γεγονός που περιορίζει, αυτομάτως, την δυναμική αξιοποίηση των υποσχόμενων υπηρεσιών της κοινωνικής τραπεζικής.

Οι τράπεζες έχουν υιοθετήσει, από την πλευρά τους, μια αντίληψη κοινωνικής ευθύνης που περιορίζεται, επί το πλείστον, σε φιλανθρωπικούς σκοπούς και δραστηριότητες. Διάφοροι παράγοντες μπορούν να ερμηνεύσουν την συγκεκριμένη επιλογή. Πρώτον, οι τράπεζες επιλέγουν την υλοποίηση δράσεων φιλανθρωπικού χαρακτήρα για λόγους δημοσιότητας. Η φιλανθρωπία εκτιμάται δηλαδή ως πιο πρόσφορη για την προβολή

της επιχείρησης σε σύγκριση με την αποκατάσταση των κοινωνικών επιπτώσεων που προκαλεί η κύρια επιχειρηματική της δραστηριότητα. Δεύτερον, η άρνηση ορισμένων τραπεζών να συμμορφωθούν σε δικαστικές αποφάσεις φαίνεται να υποδεικνύει ότι το κόστος της αποκατάστασης των κοινωνικών επιπτώσεων που απορρέει από τις αθέμιτες αυτές πρακτικές είναι υψηλότερο σε σύγκριση με τους πόρους που αφιερώνουν σε φιλανθρωπικούς σκοπούς. Τρίτον, οι κοινωφελείς δραστηριότητες των τραπεζών φαίνεται να εντάσσονται σε μια συνολικότερη προσπάθεια διαμόρφωσης της «κοινωνικής ατζέντας» με στόχο τον επαναπροσδιορισμό των σχέσεων μεταξύ δημόσιας και ιδιωτικής σφαίρας.

Για να αμβλυθθεί το χάσμα που χωρίζει σήμερα τον τραπεζικό τομέα, τόσο από τα άμεσα ενδιαφερόμενα μέρη (εργαζόμενοι, καταναλωτές), όσο και από την κοινωνία συνολικότερα, οι τράπεζες οφείλουν να επιδιώξουν μια εις βάθος, ειλικρινή και συστηματική διερεύνηση των κοινωνικών διαστάσεων που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες τους. Μια τέτοια πρωτοβουλία είναι άκρως απαραίτητη για τη διαμόρφωση μιας νέας «κοινωνικής πολιτικής», ικανής να ανταποκριθεί στις ευθύνες που απορρέουν από την θεμελιώδη θέση των τραπεζών στο οικονομικό και κοινωνικό σύστημα. Από μια φιλανθρωπική δηλαδή αντίληψη της κοινωνικής ευθύνης, οι τράπεζες καλούνται, ως εκ τούτου, να βελτιώσουν την κοινωνική χρησιμότητα των υπηρεσιών τους.

Στηριζόμενη στη διεθνή εμπειρία και βιβλιογραφία, η παρούσα μελέτη προσπάθησε να προσδιορίσει ένα πλέγμα δράσεων που να συμβάλουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στον συγκεκριμένο εγχείρημα. Συνολικά, προσδιορίστηκαν και αναλύθηκαν επτά βασικοί άξονες που αντιστοιχούν(1) στην αποκατάσταση των σχέσεων με τους πελάτες, (2) στην υπεύθυνη αντιμετώπιση των υπερχρεωμένων νοικοκυριών, (3) στην καταπολέμηση του τραπεζικού αποκλεισμού, (4) στην στήριξη των πολύ μικρών επιχειρήσεων και των οργανώσεων της κοινωνικής οικονομίας, (5) στην στήριξη των παραγωγικών και των αειφόρων επενδύσεων, (6) στον σεβασμό του κοινωνικού διαλόγου, την βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και των συνθηκών εργασίας καθώς και (7) στην ανάπτυξη προϊόντων «αλληλέγγυας» και «ηθικής» αποταμίευσης.

Κεντρική θέση στην νέα αυτή αντίληψη κατέχει -όπως αποδεικνύουν σήμερα οι δράσεις καινοτόμων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων από διάφορες ευρωπαϊκές χώρες- η διαμόρφωση ειδικών προϊόντων και υπηρεσιών κοινωνικής τραπεζικής με στόχο την ενίσχυση της κοινωνικής, οικονομικής, εδαφικής και περιβαλλοντικής συνοχής. Πέραν των άμεσα ωφελομένων, η κοινωνική τραπεζική δύναται να παράγει οφέλη, και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη της τράπεζας, όπως οι μέτοχοι, οι εργαζόμενοι και το σύνολο των πελατών της επιχείρησης:

- Η κοινωνική τραπεζική επιτρέπει στις τράπεζες να διεισδύσουν σε νέες αγορές σε μια περίοδο αυξημένων ανταγωνιστικών πιέσεων.
- Η αύξηση της κοινωνικής χρησιμότητας των υπηρεσιών δύναται να συνεισφέρει θετικά στην εξέλιξη της παραγωγικότητας. Έχει διαπιστωθεί ότι οι στόχοι των υπηρεσιών κοινωνικής τραπεζικής παρέχουν στους εργαζόμενους την δυνατότητα να συμπλιώσουν τις προσωπικές ηθικές και κοινωνικές τους αξίες με την εργασία και την επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

- Στην ίδια λογική, οι υπηρεσίες της κοινωνικής τραπεζικής δύνανται να ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα μιας τράπεζας χάρη στην μεγαλύτερη ταύτιση των πελατών με την εταιρική της εικόνα.

Από μακροοικονομική επομένως άποψη, οι υπηρεσίες της κοινωνικής τραπεζικής, σε συνδυασμό με τις δράσεις για την υπεύθυνη διαχείριση του υπερδανεισμού, την χρηματοδότηση παραγωγικών επενδύσεων υψηλής κοινωνικής, εργασιακής και περιβαλλοντικής αξίας, την αποκατάσταση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες και την δημιουργική αξιοποίηση του κοινωνικού διαλόγου, είναι σε θέση να παράγουν, τις θετικές εξωτερικές οικονομίες που εμπεριέχονται στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και του κοινωνικού κεφαλαίου.

Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις καλούνται σήμερα να συμμετάσχουν ενεργά στις προσπάθειες για την ενίσχυση της κοινωνικής χρησιμότητας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Η κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων, λόγω της προβολής που έχει αποκτήσει τα τελευταία έτη, συγκαταλέγεται μεταξύ των νέων εργαλείων που μπορούν να αξιοποιήσουν τα συνδικάτα των εργαζομένων σε απάντηση στην νεοφιλελεύθερη παγκοσμιοποίηση.

Η διαμόρφωση μιας αυτόνομης συνδικαλιστικής στρατηγικής σε θέματα κοινωνικής ευθύνης αποτελεί το έναυσμα για την επαναφορά της συμμετοχής των εργαζομένων στις οικονομικές και παραγωγικές αποφάσεις (τι παράγει η επιχείρηση, γιατί, πως, για ποιους;). Προσεγγίζοντας, για παράδειγμα, το ζήτημα του υπερδανεισμού, καταδεικνύεται, ταυτοχρόνως, η ανεύθυνη πιστοδοτική πολιτική των τραπεζών, που προωθήθηκε στο πλαίσιο τραπεζικών υπηρεσιών μαζικού χαρακτήρα, καθώς και οι εργασιακές συνθήκες και όροι στις οποίες στηρίζεται η παροχή τους (π.χ μονομερώς προσδιορισμένη στοχοθεσία). Το συγκεκριμένο γεγονός αναδεικνύει, με την σειρά του, ότι η κοινωνική χρησιμότητα των υπηρεσιών συγκλίνει με την βελτίωση της ποιότητας στην εργασία. Το στοίχημα για μια «άλλη τράπεζα» έγκειται, ως εκ τούτου, στην μετάβαση από μια μαζική υπηρεσία, αμφίβολης χρησιμότητας για τους αποδέκτες της -που παρέχεται υπό αυτοματοποιημένες και πιεστικές συνθήκες για τους εργαζόμενους- σε μια κοινωνικά χρήσιμη επιχειρηματική δραστηριότητα των τραπεζών, που στηρίζεται στην από κοινού παραγωγή των πιστωτικών και άλλων προϊόντων, χάρη στην σύναψη σταθερών σχέσεων σεβασμού και αλληλοκατανόησης μεταξύ εργαζομένων και πελατών.

Η κοινωνική ευθύνη των τραπεζών αποτελεί, παράλληλα, μια ιδανική ευκαιρία για το συνδικαλιστικό κίνημα να θέσει σε υλοποίηση μια στρατηγική για την διεύρυνση των πεδίων διεκδίκησης, διαμορφώνοντας ευρύτερες συμμαχίες με τους καταναλωτές, κοινωνικά κινήματα και μη κυβερνητικές οργανώσεις. Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις, λόγω της διπλής ιδιότητας που κατέχουν τα μέλη τους, ως εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα αλλά και ως χρήστες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, δύνανται να αναλάβουν -χάρη στην επαγγελματική τους εμπειρία- πρωταγωνιστικό ρόλο στο πλαίσιο αυτών των καινοτόμων πρωτοβουλιών. Η συγκεκριμένη προοπτική διαθέτει σημαντικό συμβολικό επίσης χαρακτήρα, επαναφέροντας τον πρωταρχικό ρόλο που μπορεί να διαδραματίσει το συνδικαλιστικό κίνημα ως εποικοδομητικού φορέα για την διασφάλιση του γενικού συμφέροντος,

την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική πρόοδο. Εν κατακλείδι, οι προσπάθειες των εργαζομένων δεν πρέπει να επιδιώξουν μόνον την διασφάλιση της συμμετοχής τους στις προκαθορισμένες -από τις επιχειρήσεις- διαδικασίες της Ε.Κ.Ε, αλλά, πολύ περισσότερο, να αντιτάξουν μια αυτόνομη συνδικαλιστική στρατηγική, σε κλαδικό κατά προτίμηση επίπεδο, που να είναι πραγματικά σε θέση να ανταποκριθεί στις κοινωνικές προσδοκίες των εργαζομένων, των πολιτών και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.

## Βιβλιογραφία

- Altwater, E. (2006), Παγκοσμιοποίηση, Ιδιωτικοποιήσεις και Δημόσια Αγαθά, The Monthly Review Imprint, Αθήνα.
- Artus, P. (2008), “Quel rôle pour les banques après la crise?”, Flash Economie, No 228, Natixis Economic Research.
- Βακαλούλης, Μ. (2006), «Η συνδικαλιστική δράση ανάμεσα σε αμφισβήτηση και θεσμοποίηση. Η γαλλική εμπειρία», Contentious Politics & Social Movements in the 21st Century, An International Conference, Athens 24-26 May 2006.
- Balkenende, J.P., Bos, W. (2008), “La stabilité financière est un bien public mondial”, Le Monde, 03.II.08.
- Bardelli, P. (2005), “Nouveau monde, nouvelle régulation sociale: démystifier la responsabilité sociale des entreprises”, Revue Management et Avenir, Management Prospective Editions, 2005/4, No 6.
- Barr, M.S., de la Vina, L.Y., Personick, V.A., Schroder, M.A (2000), “Le Community Reinvestment Act (CRA): son impact sur le crédit aux communautés a faibles revenus aux Etats-Unis” στο INAISE (ed) Banques et Cohésion Sociale, Editions Charles Léopold Mayer.
- Bauby, P. (2009), “Prendre toute la mesure de la crise”, Février 2009, Reconstruire l’action publique. [www.rap.asso.fr](http://www.rap.asso.fr)
- Beaujolin, F. (2004), “European trade unions and Corporate Social Reponsability”, Final report by the European Trade Union Confederation.
- Bodet, C., Lamarche, T. (2007), “La responsabilité sociale des entreprises comme innovation institutionnelle. Une lecture régulationniste”, Revue de la Régulation, Capitalisme, Institutions, Pouvoirs, no 1, 2007.
- Bory, A., Lochard, Y. (2008), “La RSE, entre relations publiques et outil politique”, Revue de l’IRES, No 57, 2008/2.
- Boyle, D., Nissan, S., Spratt, S. (2009), “I.O.U.K – Banking Failure and how build a fit financial sector”, New Economics Foundation.
- Capron, M., Quairel-Lanoizelee, F. (2004), Mythes et réalités de l’entreprise responsable, La Découverte, Collection Entreprise et Société, Paris.
- Carbo, S., Gardener, E., Molyneux, P. (2007), “Financial Exclusion in Europe”, Public Money & Management, February 2007.
- Γεωργακοπούλου, Β., «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: επιχειρήσεις για τους μετόχους ή για τους συμμετόχους», Ο.Τ.Ο.Ε.
- Comite Consultatif du Secteur Financier (2006), “Les enjeux économiques et sociaux de l’industrie bancaire”, Rapport réalisé par un Comite de pilotage présidé par Olivier Pastré, Banque de France, Mai 2006.
- Commission Européenne (2008), “Responsabilité sociale des entreprises – Politiques publiques nationales dans l’Union européenne”, Direction Générale de l’emploi, des affaires sociales et de l’égalité des chances, Unité D.2.
- Confédération Générale des Travailleurs (2009), “Propositions de la CGT pour un pole financier public”, Juin 2009.
- Coutrot, T. (2004), “Responsabilité sociale des entreprises ou contrôle démocratique des décisions économiques?”, L’Economie Politique, No 18, Trimestriel Avril 2003, pp.7-25.
- Crosemarie., P. (2007), “Le surendettement des particuliers”, Avis du Conseil Economique et Social sur le rapport présenté par Mme Crosemarie au nom de la section des finances.
- Deluzet, M. (2007), “L’intervention syndicale dans la responsabilité sociale des entreprises”, La revue de la CFDT, Mai-Juin 2007.
- De Ravigan, (2006), “Quand les banques se veulent vertueuses”, Alternatives Economiques, No 245, Mars 2006.
- Duval, G. (2009), “Les banques restent toujours fragiles”, Alternatives Economiques, no 283, Septembre 2009. 136 τελικό.
- Ευρωπαϊκή Ένωση (2006), «Πραγμάτωση της εταιρικής σχέσης για την μεγέθυνση και την απασχόληση. Να γίνει η Ευρώπη πόλος αριστείας στον τομέα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης», COM(2006), Βρυξέλλες, 22.3.2006.
- ΕΚΠΟΙΩ (2008), «Τράπεζες και Καταναλωτές», 14/10/2008, [www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

- European Commission (2008), "Towards a common operational European definition of over-indebtedness", Directorate – General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Inclusion, Social Policy, Aspects of Migration, Streaming of Social Policies Unit.
- Eurosif (2009) European SRI 2008.
- International Confederation of Free Trade Unions (ICFTU), A trade union guide to globalization, Second Edition, Brussels.
- International Monetary Fund (2009), Global Financial Stability Report, April 2009.
- Gendron, C. (2009), "L'entreprise comme vecteur du progrès social: la fin ou le début d'une époque?", Les cahiers de la Chaire – collection recherche, No 01-2009.
- Girard, D., Marchildon, A. (2006), "Banques, éthique et RSE: vers une perte de légitimité?", Management et Sciences Sociales, No 2- 2006, Dossier "Banques: Ethique et Responsabilité Sociale".
- Gloukoviezoff, G. (2004), "De la bancarisation de masse a l'exclusion bancaire puis sociale", Revue Française des Affaires Sociales, No 3 -204.
- Gloukoviezoff, G., Lazarus, J. (2005), "La relation bancaire avec la clientèle des particuliers: Revue de la littérature", Volet I : La relation de service dans la banque, Direction de la Stratégie, Service de veille et d'intelligence économiques et stratégiques du GRO, Mission de la Recherche, Collection des Rapports.
- Gloukoviezoff, G. (2006), "La responsabilité sociale des banques au défi de l'exclusion bancaire des particuliers", Management et Sciences Sociales, No 2- 2006, Dossier "Banques: Ethique et Responsabilité Sociale".
- Gloukoviezoff, G. (2009), "The link between financial exclusion and over-indebtedness Financial Inclusion Observatory.
- Guilhot, N. (2005), "Capital Financier & Nouvelle Philanthropie", Revue Agone, No 33, <http://revueagone.revues.org/index246.html>
- Καμπόλης, Χ., Τραυλός, Ν. (2009) «Τα αίτια της πρόσφατης παγκόσμιας χρηματοοικονομικής κρίσης», Το μανάτζμεντ σε καιρούς κρίσης, Alba Graduate Business School.
- Kempson, E., Crame, M., Finney, A. (2007) "Financial services provision and prevention of financial exclusion", Eurobarometer Report, Personal Finance Research Centre, University of Bristol.
- Koku, A., Akhigbe, A., Springer, T. (1997), "The financial impact of boycotts and threats of boycotts", Journal of Business Research 40, no 1, (1997), pp 15-20.
- Κουζής, Γ. (2009), «Ο στρατηγικός ρόλος των τραπεζών στην απορρύθμιση των συλλογικών συμβάσεων», Η Αυγή, 09/07/2009.
- Laureti, C. (2008), "Pourquoi et comment faire du microcrédit en Europe Occidentale?", Réseau Financement Alternatif.
- Mayo, E., Guene., C. (2000), "Banques et Cohésion Sociale - Introduction" στο INAISE (ed) Banques et Cohésion Sociale, Editions Charles Léopold Mayer.
- Mekdessi, S. (2009), "De nouvelles réalités pour la contribution au renforcement de la cohésion sociale a travers les activités de la finance: la Responsabilité Sociale dans les Banques".
- Μητράκος, Θ., Συμιγιάννης, Γ. (2009), "Προσδιοριστικοί παράγοντες του δανεισμού και της χρηματοοικονομικής πίεσης των νοικοκυριών στην Ελλάδα", Τράπεζα της Ελλάδος, Οικονομικό Δελτίο 32, Μάιος 2009, σελ.7-30.
- Michael, B. (2003), "Corporate Social Responsibility in international development: an overview and critique", Corporate Social Responsibility and Environment Management 10, pp. 115-128.
- Michaud. M. (2008), "La note des subprimes se règle au guichet", Problèmes Economiques, bimensuel no 2960, pp.15-18.
- Mouzouraki Melina (2009), "Individual and collective tools to combat over-indebtedness. The Greek case", Cagliari, 13 February 2009.
- Munoz Torres, M.J., Izquierdo, A.F., Gonzalez, M.C (2004), "Responsabilidad social en el sistema bancario: una primera aproximacion de evaluacion para el caso espanol", Universitat Jaume I de Castellon, Departamento de Finanzas y Contabilidad.

- Ochs, P. (2000) "Compétitivité et création de valeur ajoutée sociale dans les banques privées" στο INAISE (ed) *Banques et Cohésion Sociale*, Editions Charles Leopold Mayer.
- OECD (2006), "Financing SMEs and entrepreneurs", Policy Brief, November 2006, OECD Observer.
- Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (2003), «Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη», Γνώμη της ΟΚΕ, Σεπτέμβριος 2003.
- Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (2009), «Οικονομική, δημοσιονομική και χρηματοπιστωτική κρίση», Γνώμη Πρωτοβουλίας, Ιούνιος 2009.
- O'Rourke, D. (2003), "Outsourcing Regulation: Analyzing on governmental Systems of Labor Standards and Monitoring", *The Policy Studies Journal*, Vol. 31, No 1, 2003.
- Palpacuer, F. (2008), "Firme-réseau globale et réseau transnationaux d'ONG: Vers un nouveau mode de régulation?", *Revue de la régulation, Capitalisme, Institutions, Pouvoirs*, no 2, 2008.
- Πετρόπουλος, Α. (2008), «Σχέση μισθωτής εργασίας και στοχοθεσίας», Ο.Τ.Ο.Ε.
- Philippe, J., Faivre, P. (2009), "Le coopérativisme, un modèle pour la banque après la crise?", *Revue internationale de projectique*, 2009/2 – no 2, pp.11-30.
- Pollin, J.P (2009), "Quel système bancaire pour l'après crise: transition ou rupture?" in Artus, P (ed.), *Quelles perspectives pour les banques*, Les cahiers des économistes, Presses Universitaires de France.
- Posen, A., Veron, N. (2009), "A solution for Europe's Banking Problem", *Bruegel Policy Brief*, Issue 2009/June 2009.
- Προγούλης, Ν. (2009), "Μία προσπάθεια οριοθέτησης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης», *Ελληνική Εταιρεία Ηθικής*.
- Reich, R. (2008), "The case against Corporate Social Responsibility", *Goldman Scholl Working Papers Series*, 08-003, Goldman Scholl of Public Policy, University of California, Berkeley.
- Reifner, U., Kiesilainen, J., Huls, N., Springeneer, H. (2003), "Consumer Over-indebtedness and Consumer in the European Union", *Commission of the European communities, Health and Consumer Protection Directorate – General*.
- Réseau Financement Alternatif (2008), "Offre de services financiers et exclusion financière", *Commission Européenne, Direction Générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances*.
- Rubin, G. (2006), "The last post: the social and economic impact of changes to the postal service in Manchester", *New Economics Foundation*.
- Sadler, D., Lloyd, S. (2009), "Neo-liberalising corporate social responsibility of corporate citizenship", *Geo-forum* (2009) doi:10.1016/j.geoforum.2009.03.008, [www.elsevier.com/locate/geoforum](http://www.elsevier.com/locate/geoforum)
- Schuster, L. (2000), "La responsabilité sociétale des banques et des caisses d'épargne" στο INAISE (ed) *Banques et Cohésion Sociale*, Editions Charles Léopold Mayer.
- Soult, F. (2003), *EDF – Chronique d'un désastre inéluctable*, Calmann-Levy, Paris.
- Stamp, S. (2009), "A policy Framework for addressing over-indebtedness", *Combat Poverty Agency*.
- Συνεταιριστική Τράπεζα Λέσβου – Λήμνου, «Μελέτη για την ανάπτυξη και προώθηση χρηματοδοτικών εργαλείων με ιδιαίτερη έμφαση στην μικροπίστωση», Αναπτυξιακή Σύμπραξη «Τηλέμαχος».
- Συνήγορος του Πολίτη (2007), Έρευνα για τις εισπρακτικές εταιρίες.
- Uting, P. (2008), "The struggle for Corporate Accountability", *Development and Change* 39(6), pp. 959-975.
- Τοζίδης, Γ. (2009), «Γιατί αποτελεί σκάνδαλο το σχέδιο ενίσχυσης του τραπεζικού συστήματος», *Η Εποχή*, 1 Φεβρουαρίου 2009, σελ.19-20.
- Vogel, D. (2005), *The market for virtue*, Brookings Institution Press, Washington D.C.
- Ψυχομάνης, Σ. (2002), *Τραπεζικές δραστηριότητες αμφισβητήσιμης νομιμότητας*, Εκδόσεις Σακκούλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη.
- Ψυχομάνης, Σ. (2003), «Περί εισπρακτικών εταιριών γγνωμοδότηση», Απάντηση στην Ομοσπονδία Δικαστικών Επιμελητών Ελλάδος.





## Γιάννης Ευσταθόπουλος

Ο Γιάννης Ευσταθόπουλος είναι οικονομολόγος και επιστημονικός συνεργάτης του Ινστιτούτου Εργασίας της ΓΣΕΕ, της εταιρείας Public Issue και του Ινστιτούτου Εργασίας Κύπρου (ΠΕΟ). Έχει ασχοληθεί με ευρύ φάσμα ερευνητικών αντικειμένων όπως η διαμόρφωση και εφαρμογή ειδικών εργαλείων αξιολόγησης για την κοινωνική ευθύνη των δημόσιων επιχειρήσεων και των οργανισμών της κοινωνικής και συνεταιριστικής οικονομίας, τα οικονομικά του τομέα των υπηρεσιών, η διασύνδεση των πολιτικών περιφερειακής ανάπτυξης και καινοτομίας, οι σύγχρονες πολιτικές εργασιακής και κοινωνικής ένταξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων, η διαχείριση των εργασιακών επιπτώσεων των αναδιαρθρώσεων και μετεγκαταστάσεων (ως ανταποκριτής του Ευρωπαϊκού Παρατηρητηρίου Αναδιαρθρώσεων), και πιο πρόσφατα, με την καταγραφή και ανάλυση των καταναλωτικών προσδοκιών στην Ελλάδα.