



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – MBA

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*«Πώς η επιβολή των Capital Controls στην Ελλάδα έχει
αλλάξει/ επηρεάσει τη συμπεριφορά των καταναλωτών
(μερικά χρόνια μετά την επιβολή τους)»*

ΙΩΑΝΝΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΚΑΤΣΑΦΑΡΟΣ

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΜΑΥΡΗ ΜΑΡΙΑ

ΜΠΕΚΙΑΡΗΣ ΜΙΧΑΗΛ

ΓΑΚΗ ΕΛΕΝΗ

Χίος, Ιούνιος 2021

ΙΩΑΝΝΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΚΑΤΣΑΦΑΡΟΣ

Απαγορεύεται η διανομή, αντιγραφή και η αποθήκευση της παρούσας εργασίας με σκοπό την εμπορευσιμότητά της. Παρόλα αυτά σε περιπτώσεις όπου άπτονται της έρευνας επιτρέπονται οι ενέργειες όπως η αποθήκευση, η ανατύπωση και η διανομή της εργασίας υπό την προϋπόθεση ότι θα πραγματοποιείται αναφορά στη πηγή προέλευσης και θα διατηρείται το παρόν μήνυμα. Επιπρόσθετα ερωτήσεις οι οποίες έχουν σκοπό την εμπορευσιμότητα της εργασίας θα πρέπει να απευθύνονται αποκλειστικά και μόνο στον συγγραφέα. Τέλος, τα συμπεράσματα που διεξάγονται από τη πραγματοποίηση της παρούσας εργασίας πρέπει να είναι γνωστό ότι εκφράζουν τις προσωπικές απόψεις του συγγραφέα και δεν αποτελούν σε καμία περίπτωση επίσημες ερευνητικές τοποθετήσεις του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΤΔΕ).

Ευχαριστίες

Η διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων - MBA του Τμήματος Διοίκηση Επιχειρήσεων (ΤΔΕ) του Πανεπιστημίου Αιγαίου, υπό την επίβλεψη της καθηγήτριας κ. Μαύρης Μαρία.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια για την ορθή καθοδήγησή της και τις ανεκτίμητες συμβουλές που μου έδινε καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Επιπρόσθετα θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές του Μεταπτυχιακού Προγράμματος για τις πολύτιμες γνώσεις που μου μεταλαμπάδευσαν καθ' όλη τη διάρκεια της φοίτησής μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Είναι αλήθεια ότι η οικονομική κρίση σε συνδυασμό με την επιβολή των Capital Controls που έχει ξεκινήσει εδώ και λίγα χρόνια έχει επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό ολόκληρη την ανθρωπότητα. Η παρούσα μελέτη διεξήχθη στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας με θέμα «Πώς η επιβολή των Capital Controls στην Ελλάδα έχει αλλάξει/ επηρεάσει τη συμπεριφορά των καταναλωτών (μερικά χρόνια μετά την επιβολή τους)».

Η εργασία αποτελείται από συνολικά πέντε κεφάλαια. Ειδικότερα στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ηλεκτρονική τραπεζική, τα capital controls και η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα μερικά χρόνια μετά την επιβολή του.

Το δεύτερο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στην υφιστάμενη κατάσταση της οικονομίας τόσο στην Ευρώπη όσο και Διεθνώς. Έπειτα το τρίτο κατά σειρά κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στην συμπεριφορά του καταναλωτή. Ακολουθεί το τέταρτο και πέμπτο κεφάλαιο όπου παρουσιάζονται η ερευνητική μεθοδολογία καθώς και τα βασικά αποτελέσματα της έρευνας με την χρήση του στατιστικού εργαλείου SPSS αντίστοιχα.

Τέλος παρουσιάζονται τα βασικά συμπεράσματα και οι προοπτικές που έχουν εξαχθεί στα πλαίσια της Διπλωματικής μου εργασίας.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ: Capital Controls, Συμπεριφορά Καταναλωτών, Ελλάδα, Συνήθειες.

ABSTRACT

It is true that the financial crisis combined with the imposition of Capital Controls that has begun a few years ago has greatly affected all of humanity. The present study was conducted in the framework of my dissertation on "How the imposition of Capital Controls in Greece has changed / affected consumer behavior (a few years after their imposition)".

The work consists of a total of five chapters. In particular, the first chapter presents electronic banking, capital controls and the current situation in Greece a few years after its imposition.

The second chapter is devoted to the current state of the economy both in Europe and internationally. Then the third chapter is devoted to consumer behavior. Following are the fourth and fifth chapters where the research methodology is presented as well as the main results of the research using the statistical tool SPSS respectively.

Finally, the main conclusions and perspectives that have been drawn in the context of my Diploma Thesis are presented.

KEY-WORDS: Capital Controls, Consumer Behavior, Greece, Habits.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ, CAPITAL CONTROLS ΚΑΙ Η ΥΦΙΣΤΑΜΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕΡΙΚΑ ΧΡΟΝΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΟΥΣ.....	14
1.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός και σύντομη ιστορική αναδρομή ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	14
1.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	16
1.2.1 Internet banking.....	16
1.2.2 Mobile Banking.....	16
1.2.3 Phone Banking.....	17
1.3 Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	18
1.4 Μειονεκτήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	20
1.5 Η έννοια των capital controls και ο ρόλος τους στην οικονομία.....	21
1.6 Λόγοι εμφάνισης των capital controls.....	22
1.7 Τα capital controls στην Ελλάδα και η στροφή προς την ηλεκτρονική τραπεζική.....	23
1.8 Παρουσίαση διαθέσιμων στατιστικών στοιχείων για τις επιδράσεις των capital controls στην ηλεκτρονική τραπεζική.....	25
1.9 Ανασκόπηση σχετικών ερευνών.....	29
1.10 Στόχοι των τραπεζών για το μέλλον.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΕΘΝΩΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....	34
2.1 Υφιστάμενη κατάσταση στη Κύπρο.....	34
2.2 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ισλανδία.....	38
2.3 Υφιστάμενη κατάσταση στο Ηνωμένο Βασίλειο.....	44
2.4 Υφιστάμενη κατάσταση Ελλάδα.....	46

2.5 Υφιστάμενη κατάσταση στη Λατινική Αμερική.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	59
3.1 Ορισμός της συμπεριφοράς του καταναλωτή (Consumer Behavior)	59
3.2 Τα κίνητρα του καταναλωτή	61
3.3 Παράγοντες που επιδρούν στη συμπεριφορά του καταναλωτή.....	63
3.4 Συμπεριφορά των καταναλωτών και η σύνδεσή της με τα Capital Controls.....	69
3.5 Ορισμός πλαστικού χρήματος.....	70
3.5.1 Χρεωστική κάρτα (Debit Cards)	71
3.5.2 Πιστωτική κάρτα (Credit Card).....	71
3.5.3 Προπληρωμένη κάρτα (Prepaid Card)	72
3.5.4 Κάρτα ανάληψης μετρητών (Cash Card)	72
3.5.5 Έξυπνη κάρτα (Smart Card).....	72
3.6 Η αυξημένη χρήση του «Πλαστικού Χρήματος» εξαιτίας των Capital Controls εντός του Ελλαδικού Χώρου.....	73
3.7 Χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών – «Πλαστικό χρήμα»	74
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	77
4.1 Εισαγωγική αναφορά	77
4.2 Στόχος και σκοπός της έρευνας	77
4.3 Ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας.....	77
4.4 Συλλογή δεδομένων	80
4.5 Επεξεργασία των δεδομένων	80
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	82
5.1 Μονομεταβλητή Ανάλυση	82
5.2 Διμεταβλητή Ανάλυση.....	94
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	103
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	105
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	105

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	106
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ	108
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	109
Ερωτηματολόγιο	109

ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ – ΕΙΚΟΝΩΝ – ΠΙΝΑΚΩΝ

Γράφημα 1: Ποσά πληρωμών ηλεκτρονικής τραπεζικής Ελλάδος περιόδου 2014 – 2018. (Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ).....	25
Γράφημα 2: Ποσά πληρωμών μέσω χρέωσης της χρεωστικής κάρτας των πολιτών και επιχειρήσεων Ελλάδος περιόδου 2014 – 2018. (Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ).....	26
Γράφημα 3: Ποσά πληρωμών μέσω χρέωσης της πιστωτικής κάρτας των πολιτών και επιχειρήσεων Ελλάδος περιόδου 2014 – 2018 (Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ).....	27
Γράφημα 4: Αριθμός σημείων ATMs στην Ελλάδα περιόδου 2014 – 2018 (Ποσά σε χιλιάδες).....	28
Γράφημα 5: Αριθμός τερματικών POS στην Ελλάδα περιόδου 2014 – 2018 (Ποσά σε χιλιάδες).....	29
Γράφημα 6: Οικονομία της Κύπρου.....	37
Γράφημα 7: Καταναλωτική τάση της Κύπρου και της Ελλάδας.....	38
Γράφημα 8: Μείωση Δημοσιονομικού Ελλείμματος Ισλανδίας.....	39
Γράφημα 9: Αύξηση μισθών και απασχόληση.....	40
Γράφημα 10: Κατανάλωση.....	44
Εικόνα 1: Πυραμίδα Maslow.....	62
Εικόνα 2: Πολιτιστικοί Παράγοντες.....	65
Πίνακας 1: Είδη Πλαστικού Χρήματος.....	71
Πίνακας 2: Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	82
Πίνακας 3: Εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες.....	82
Πίνακας 4: Έναρξη χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	83
Πίνακας 5: Χρήση Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Υπηρεσιών πριν/μετά 2015.....	83
Πίνακας 6: Λόγοι συνδρομής στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	84
Πίνακας 7: Ευκολία πλοήγησης στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες.....	84
Πίνακας 8: Προβλήματα αναφορικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	85
Πίνακας 9: Τα κυριότερα προβλήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	85
Πίνακας 10: Ασφάλεια τραπεζικής συναλλαγής μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	86

Πίνακας 11: Γνώση ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls.	86
Πίνακας 12: Χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν ή μετά την επιβολή των capital controls.....	87
Πίνακας 13: Η ανασφάλεια κριτήριο για στροφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τραπεζικής.....	87
Πίνακας 14: Αύξηση χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των Capital Controls	88
Πίνακας 15: Βαθμός επισκεψιμότητας σε φυσικό τραπεζικό κατάστημα παρά την εγγραφή στις τραπεζικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.	89
Πίνακας 16: Λόγοι χρησιμοποίησης ηλεκτρονικής τραπεζικής.	89
Πίνακας 17: Ηλεκτρονικές Αγορές με πλαστικό χρήμα μετά την επιβολή των Capital Controls.....	90
Πίνακας 18: Φύλο Ερωτώμενων.....	90
Πίνακας 19: Ηλικία.....	91
Πίνακας 20: Εκπαιδευτικό Υπόβαθρο Ερωτώμενου	91
Πίνακας 21: Εργασιακή Απασχόληση.....	92
Πίνακας 22: Καθαρές Μηνιαίες Απολαβές.	92
Πίνακας 23: Χώρα Κατοικίας.....	93
Πίνακας 24: Τόπος/Περιοχή Κατοικίας.....	93
Πίνακας 25: Συσχέτιση βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με πότε ξεκίνησαν οι ερωτώμενοι να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	95
Πίνακας 26: Συσχέτιση βαθμού εξοικειωμένοι με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με το έτος χρήσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής (εντός του 2015)	96
Πίνακας 27: Συσχέτιση βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική, με την ερώτηση που σχετίζεται με τον βαθμό ύπαρξης ασφάλειας μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	97
Πίνακας 28: Συσχέτιση βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζονται με την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital controls	98
Πίνακας 29: Συσχέτιση βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζονται με την επισκεψιμότητα σε	

φυσικό τραπεζικό κατάστημα, παρά την εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....99

Πίνακας 30: Συσχέτιση της ερώτησης εάν οι ερωτώμενοι έγιναν χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείται πριν ή μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που αφορά την γνώση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν από την επιβολή των capital controls..... 101

Πίνακας 31: Συσχέτιση της ερώτησης που τέθηκε στους ερωτώμενους σχετικά με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιούν πριν ή μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι ήταν χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls, σε τι βαθμό έχει αυξηθεί η χρήση της μετά την επιβολή τους 102

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη του τρόπου με τον οποίο η επιβολή των capital controls στην Ελλάδα το 2015, οδήγησε σε αλλαγές στη συμπεριφορά των καταναλωτών από τη στιγμή που επιβλήθηκαν μέχρι σήμερα, που τα capital controls βρίσκονται ένα βήμα πριν από την πλήρη άρση τους.

Ουσιαστικά, στην παρούσα εργασία θα δοθεί ιδιαίτερα έμφαση στο πεδίο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η οποία εισήλθε σε μεγάλο βαθμό στις ζωές των πολιτών απόρροια του περιορισμού που επιβλήθηκε το 2015 στις αναλήψεις μετρητών από τα τραπεζικά υποκαταστήματα.

Προς αυτή την κατεύθυνση, στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας θα γίνει αναφορά από την μία πλευρά στον εννοιολογικό προσδιορισμό της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς επίσης και στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως επίσης και στα οφέλη και τις δυνατότητες που αυτή προσφέρει στους πολίτες.

Εν συνεχεία, στο ίδιο κεφάλαιο θα γίνει αναφορά στην έννοια των capital controls και τον ρόλο τους στην οικονομία από τη στιγμή της επιβολής τους και έπειτα, ενώ θα γίνει επίσης αναφορά στους σημαντικότερους λόγους εμφάνισής τους, προτού προχωρήσουμε σε μια συσχέτιση της επίδρασης των capital controls στην Ελλάδα και τη στροφή των πολιτών προς την ηλεκτρονική τραπεζική.

Επιπροσθέτως, στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας θα παρουσιαστεί η κατάσταση που επικράτησε στις χώρες της Ευρωζώνης, όπου επιβλήθηκαν τα capital controls τις τελευταίες δεκαετίες και πιο συγκεκριμένα στις χώρες Κύπρος, Ισλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ελλάδα, Αμερική.

Αντίστοιχα, στο τρίτο κεφάλαιο θα γίνει αναφορά στην σύνδεση των capital controls και της συμπεριφοράς των καταναλωτών.

Το επόμενο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στην μεθοδολογία της έρευνας που ακολουθήθηκε στην παρούσα εργασία και η οποία βασίστηκε στην ανάλυση μέσω ενός ειδικά διαμορφωμένου ερωτηματολογίου το οποίο μοιράστηκε σε πολίτες του Δήμου Χίου αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική, καθώς επίσης και τον τρόπο με τον οποίο η συμπεριφορά τους επηρεάστηκε ή μη από την επιβολή των capital controls από το 2015 έως και σήμερα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας θα παρουσιαστεί η ανάλυση των δεδομένων, τα οποία αντλήθηκαν από τα ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν σε πολίτες του Δήμου Χίου, ενώ στη συνέχεια η εργασία θα ολοκληρωθεί με την παράθεση των συμπερασμάτων και της σχετικής βιβλιογραφίας, που χρησιμοποιήθηκε για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ, CAPITAL CONTROLS ΚΑΙ Η ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕΡΙΚΑ ΧΡΟΝΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΟΥΣ

1.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός και σύντομη ιστορική αναδρομή ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η ηλεκτρονική τραπεζική ή e-banking ή internet banking εισήχθη για πρώτη φορά στις αρχές της δεκαετίας του '80 (Kalakota and Whinston, 1997). Οι καταναλωτές είχαν στη διάθεσή τους ένα πρόγραμμα λογισμικού εφαρμογών που λειτουργούσε σε προσωπικό υπολογιστή (PC), το οποίο έφερνε σε επαφή τον καταναλωτή με την τράπεζα μέσω ενός μόντεμ σε σύνδεση με την τηλεφωνική γραμμή, ενώ τα προγράμματα λειτουργούσαν απομακρυσμένα στον υπολογιστή του καταναλωτή.

Ωστόσο, η έλλειψη χρηστών του Διαδικτύου και το κόστος που συνδέεται με τη χρήση του ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος ακινητοποίησαν την ανάπτυξη του. Μόνο στα τέλη της δεκαετίας του 1990 η υπηρεσία Internet Banking άρπαξε πραγματικά, καθώς η έκρηξη του Διαδικτύου είχε κάνει τους καταναλωτές πιο άνετους να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. (Dixit & Datta, 2010)

Επιπλέον, μεταξύ των ετών 2001 και 2004, ο ρυθμός αύξησης των επενδύσεων του Internet Banking σημείωσε σημαντική επιβράδυνση. Ωστόσο, η πελατειακή βάση για το Internet Banking αυξανόταν σταθερά από το 2000 έως το 2005. (Dixit & Datta, 2010)

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να τονισθεί, ότι αναφορικά με την υπηρεσία Internet Banking, υπάρχει μια κοινή σύγχυση μεταξύ των όρων της ηλεκτρονικής τραπεζικής, του Internet Banking καθώς και της τραπεζικής ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι όροι Internet Banking και online banking χρησιμοποιούνται συχνά στη βιβλιογραφία για να αναφερθούν στα ίδια πράγματα.

Επιπλέον, σύμφωνα με τους Hamid et al (2007), η online τραπεζική είναι ένας άλλος όρος που χρησιμοποιείται για το Internet Banking. Και οι δύο έχουν την ίδια έννοια.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση , η υπηρεσία Internet Banking ή online banking μπορεί να οριστεί ως η υπηρεσία που επιτρέπει στους καταναλωτές να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές χρησιμοποιώντας έναν υπολογιστή με σύνδεση στο Διαδίκτυο (Lloyd, 2007).

Αντίστοιχα, από την πλευρά τους, οι Thulani et al (2009) αναφέρονται στο Internet Banking ως εκείνα τα συστήματα που επιτρέπουν στους πελάτες των τραπεζών να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους και σε γενικές πληροφορίες για τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της χρήσης της ιστοσελίδας της τράπεζας, χωρίς την αποστολή επιστολών, φαξ, επιβεβαιώσεων τηλεφώνου κλπ.

Πρόκειται για εκείνο τον τύπο υπηρεσιών, μέσω των οποίων οι πελάτες των τραπεζών μπορούν να ζητούν πληροφορίες και να εκτελούν τις περισσότερες παραδοσιακές υπηρεσίες λιανικής τραπεζικής, όπως το άνοιγμα λογαριασμού ή τη μεταφορά κεφαλαίων σε διαφορετικούς λογαριασμούς και νέες τραπεζικές υπηρεσίες, όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω τηλεπικοινωνιακού δικτύου χωρίς να πρέπει να φύγουν από το σπίτι τους ή τη δουλειά τους. (Aladwani, 2001)

Επιπλέον, η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει καθολική σύνδεση από οποιαδήποτε τοποθεσία παγκοσμίως και είναι καθολικά προσβάσιμη από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή (Thulani et al, 2009).

Τέλος, σύμφωνα με τους Thulani et al (2009), υπάρχουν τρεις μορφές internet banking, οι οποίοι συνοψίζονται στις κάτωθι:

- **Ενημερωτικός:** Το οποίο είναι το βασικό επίπεδο του Internet Banking. Συνήθως, η τράπεζα διαθέτει πληροφορίες μάρκετινγκ σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας μέσα σε έναν αυτόνομο διακομιστή.
- **Επικοινωνιακός.** Αυτός ο τύπος συστήματος Internet Banking επιτρέπει κάποια αλληλεπίδραση μεταξύ των συστημάτων της τράπεζας και του πελάτη. Η αλληλεπίδραση μπορεί να περιοριστεί σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ερώτηση λογαριασμών, εφαρμογές δανείου ή στατικές ενημερώσεις αρχείων (αλλαγές ονόματος και διεύθυνσης).
- **Συναλλακτικός.** Ουσιαστικά, το Internet Banking επιτρέπει στους πελάτες να εκτελούν απευθείας συναλλαγές με την τράπεζα. Ο βασικός ιστότοπος συναλλαγών επιτρέπει μόνο μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών

ενός πελάτη και της τράπεζας. Ο προηγμένος δικτυακός τόπος συναλλαγών παρέχει ένα μέσο για τη δημιουργία άμεσων πληρωμών σε τρίτους εκτός της τράπεζας. Αυτό μπορεί να λάβει τη μορφή πληρωμής λογαριασμών ή ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων και μεταξύ διαφορετικών τραπεζών.

1.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής

Σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, αυτές σήμερα κατατάσσονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες, σε αυτή του internet banking, του mobile banking και του phone banking.

1.2.1 Internet banking

Είναι γεγονός, ότι οι τραπεζική μέσω του διαδικτύου ή internet banking αποτελεί σήμερα μια από τις πιο διαδεδομένες μορφές στο πεδίο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, λόγω του μεγάλου όγκου πελατών, οι οποίοι προβαίνουν στη χρήση της σήμερα. (Calisti et al, 2000).

Στην πράξη και έτσι ώστε να είναι δυνατή η χρήση του internet banking από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη θα πρέπει να καταστεί κάτι παραπάνω από σαφές η εξασφάλιση μιας σύνδεσης όλων των ενδιαφερόμενων με το διαδίκτυο, έτσι ώστε να μπορέσει ο χρήστης να αποκτή πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες, που του προσφέρονται μέσω του internet banking από τον προσωπικό υπολογιστή του σπιτιού του. (Σινανιώτη, 2005)

Μέσω της σύνδεσης με το διαδίκτυο, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να εκτελέσει τις συναλλαγές που επιθυμεί με το δίκτυο της τράπεζας με την οποία συνεργάζεται, ενώ είναι σημαντικό να τονιστεί ότι για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών του σε πολλές περιπτώσεις απαιτείται και μια επιπλέον συσκευή για την ολοκλήρωση των συναλλαγών του, όπως είναι για παράδειγμα το κινητό του τηλέφωνο ή μια συσκευή δημιουργίας κωδικών επιβεβαίωσης, η γνωστή και e-token. (Centeno, 2002).

1.2.2 Mobile Banking

Το mobile banking ορίζεται ως τη δυνατότητα διεξαγωγής τραπεζικών συναλλαγών μέσω μιας κινητής συσκευής ή, γενικότερα, για τη διεξαγωγή οικονομικών συναλλαγών μέσω ενός κινητού τερματικού σταθμού (Drexelius & Herzig, 2001).

Αυτός ο ορισμός είναι ένας κατάλληλος τρόπος εργασίας, δεδομένου ότι περιλαμβάνει όχι μόνο τις βασικές υπηρεσίες όπως καταστάσεις τραπεζικών λογαριασμών και μεταφορά κεφαλαίων, αλλά και ηλεκτρονικές πληρωμές καθώς και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που βασίζονται στις πληροφορίες (π.χ. ειδοποιήσεις σχετικά με το όριο λογαριασμού ή το υπόλοιπο του λογαριασμού, πρόσβαση σε χρηματιστηριακή αγορά) (Drexelius & Herzig, 2001).

Το mobile banking προσφέρει τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω κινητού τηλεφώνου. Ωστόσο, η μεγάλη διαφορά μεταξύ internet banking και mobile banking, είναι ότι η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει «ανά πάσα στιγμή πρόσβαση», ενώ το mobile banking προσφέρει ανά πάσα στιγμή και οπουδήποτε πρόσβαση» για επιχειρηματικές συναλλαγές. Ως εκ τούτου, οι πελάτες που χρησιμοποιούν το mobile banking έχουν μεγαλύτερη ευελιξία από τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τον προσωπικό τους υπολογιστή. (Becirovic et. al, 2011)

1.2.3 Phone Banking

Στις δυνατότητες που παρέχει η ηλεκτρονική τραπεζική σήμερα στους χρήστες της, περιλαμβάνετε και η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσα από το σταθερό τους τηλέφωνο, μια υπηρεσία η οποία καλείται σαν phone banking. (Σινανιώτη-Μαρούδη & Φαρσατώτας, 2005)

Συνεπώς, για να καταστεί εφικτή η χρήση της υπηρεσίας αυτής απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ύπαρξη σταθερού τηλεφώνου, ενώ όσον αφορά τον τρόπο χρήσης της υπηρεσίας phone banking, αυτή μπορεί να συντελεστεί είτε μέσω αυτοματοποιημένων συστημάτων είτε μέσα από την άμεση επαφή πελάτη με εκπρόσωπο του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών της τράπεζας με την οποία συνεργάζεται ο χρήστης (Σινανιώτη-Μαρούδη & Φαρσατώτας, 2005).

Ειδικότερα, για την πραγματοποίηση συναλλαγών με τη βοήθεια εκπροσώπου του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών της τράπεζας, ο πελάτης – χρήστης της υπηρεσίας συνομιλεί με έναν εκπρόσωπο της τράπεζας και αφού αρχικά έχει πραγματοποιηθεί η ταυτοποίηση των στοιχείων του και η επαλήθευση της ταυτότητας τους, τότε αναφέρει στον εκπρόσωπο τη συναλλαγή που επιθυμεί να πραγματοποιήσει και αυτή συντελείται με τη βοήθειά του. (Αγγέλης, 2005)

Αντίθετα, όσον αφορά την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω αυτοματοποιημένων συστημάτων, η διαδικασία που ακολουθείται είναι η ίδια με την παραπάνω, με τη διαφορά ότι δεν υπάρχει επικοινωνία με κάποιον εκπρόσωπο, αλλά αντιθέτως ο χρήστης – πελάτης επικοινωνεί με συστήματα αναγνώρισης της φωνής, πραγματοποιώντας εν συνεχεία τις συναλλαγές που επιθυμεί, αφού προβεί πρώτα στην ανάλογη επαλήθευση των στοιχείων του με βάση τις ερωτήσεις του αυτοματοποιημένου συστήματος (Αγγέλης, 2005).

1.3 Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής

Είναι γεγονός, ότι πολλές τράπεζες σήμερα προσφέρουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα online τραπεζικής μέσω Διαδικτύου, μια πρακτική που έχει πλεονεκτήματα και για τα δύο εμπλεκόμενα μέρη. Η ευκολία πρόσβασης σε λογαριασμούς ανά πάσα στιγμή, καθώς και η δυνατότητα εκτέλεσης συναλλαγών χωρίς να επισκέπτεται ο χρήστης ένα τοπικό υποκατάστημα, προσελκύουν πολλούς ανθρώπους που εμπλέκονται (Wolfson, 1990).

Ειδικότερα, τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι τα ακόλουθα: (Koskosas, 2011)

- **Ευκολία του πελάτη**

Μέσω του e-banking, οι τράπεζες είναι ανοιχτές για τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο, 24 ώρες την ημέρα και 365 ημέρες το χρόνο, ενώ και στην περίπτωση που δεν υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται κανονικά όλο το εικοσιτετράωρο μέσω του τηλεφώνου.

Επιπλέον, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα υπόλοιπα των λογαριασμών σε πραγματικό χρόνο και οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες με το πάτημα ορισμένων πλήκτρων, καθιστώντας έτσι την τραπεζική ταχύτερη, ευκολότερη και πιο αποτελεσματική.

Επιπλέον, η ενημέρωση και η διατήρηση ενός άμεσου λογαριασμού είναι εύκολη, αφού χρειάζονται μόνο λίγα λεπτά για να αλλάξει ο χρήστης τη διεύθυνση αλληλογραφίας, να παραγγείλει μπλοκ επιταγών και να ενημερωθεί για τα επιτόκια της αγοράς. (Koskosas, 2011)

- **Αποτελεσματικότερες τιμές**

Η έλλειψη σημαντικών δαπανών υποδομής και γενικών εξόδων επιτρέπει στις τράπεζες να πληρώνουν υψηλότερα επιτόκια για αποταμιεύσεις και να χρεώνουν χαμηλότερα επιτόκια στεγαστικών και ενυπόθηκων δανείων. Ορισμένες τράπεζες προσφέρουν λογαριασμούς ελέγχου υψηλής απόδοσης, πιστοποιητικά καταθέσεων υψηλής ποιότητας (CDs) και ακόμη CDs χωρίς ποινή για πρόωρη εξάσκηση. Επιπλέον, ορισμένοι λογαριασμοί μπορούν να ανοίξουν χωρίς ελάχιστες καταθέσεις και χωρίς να εμφανίζουν ελάχιστο υπόλοιπο ή τέλη υπηρεσιών.

- **Υπηρεσίες**

Οι φυσικές τράπεζες έχουν κατά κανόνα πιο ισχυρούς ιστότοπους που περιλαμβάνουν λειτουργικά εργαλεία προϋπολογισμού και πρόβλεψης, δυνατότητες χρηματοοικονομικού σχεδιασμού, εργαλεία ανάλυσης επενδύσεων, αριθμομηχανές δανείων και πλατφόρμες συναλλαγών μετοχών. Επιπλέον, προσφέρουν δωρεάν ηλεκτρονικές πληρωμές λογαριασμών, ηλεκτρονικά έντυπα φόρου και φορολογική προετοιμασία.

- **Κινητικότητα**

Η υπηρεσία e-banking περιλαμβάνει επίσης δυνατότητες κινητής τηλεφωνίας, καθώς νέες εφαρμογές δημιουργούνται συνεχώς για να επεκτείνουν και να βελτιώσουν αυτή τη δυνατότητα τόσο μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή όσο και μέσω των smartphones.

- **Μεταφορές**

Οι λογαριασμοί μπορούν να χρηματοδοτηθούν αυτόματα από έναν παραδοσιακό τραπεζικό λογαριασμό μέσω ηλεκτρονικής μεταφοράς (Koskosas, 2011).

Οι περισσότερες άμεσες τράπεζες προσφέρουν απεριόριστες μεταφορές χωρίς κόστος, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προορίζονται για εξωτερικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Επίσης, οι τραπεζικοί λογαριασμοί δέχονται άμεσες καταθέσεις και αναλήψεις, που επιτρέπει ο πελάτης, όπως καταθέσεις μισθοδοσίας και αυτόματη πληρωμή λογαριασμών. (Koskosas, 2011)

- **Ευκολία στη χρήση**

Οι λογαριασμοί στο διαδίκτυο είναι εύκολο να εγκατασταθούν και δεν απαιτούν περισσότερες πληροφορίες από έναν παραδοσιακό τραπεζικό λογαριασμό. Πολλοί προσφέρουν τη δυνατότητα να εισάγουν τα στοιχεία του πελάτη στο διαδίκτυο ή να φορτώνουν τα έντυπα και να τα ταχυδρομούν. Εάν ο πελάτης αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα, έχει την επιλογή να καλέσει την τράπεζα ή να αποστείλει ένα e-mail απευθείας προς την τράπεζα. (Koskosas, 2011)

- **Φιλικό περιβάλλον**

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι επίσης φιλική προς το περιβάλλον. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν απαιτούν χαρτί, μειώνουν την κίνηση των οχημάτων και είναι ουσιαστικά απαλλαγμένες από τη ρύπανση, ενώ εξαλείφουν επίσης την ανάγκη για κτίρια και εξοπλισμό γραφείου. (Koskosas, 2011)

1.4 Μειονεκτήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής

Παρά τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, εντούτοις, υπάρχουν και ορισμένα προβλήματα που συνδέονται με την ηλεκτρονική τραπεζική, όπως είναι για παράδειγμα το γεγονός, ότι για να πραγματοποιηθεί μια επιτυχημένη συναλλαγή ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως η πληρωμή ηλεκτρονικών λογαριασμών, οι πελάτες απαιτούν βασικές δεξιότητες πληροφορικής και δυνατότητα περιήγησης στο διαδίκτυο. Ωστόσο, δεν είναι κάθε πελάτης εξοικειωμένος με τους υπολογιστές παρά την αύξηση της χρήσης του διαδικτύου τα τελευταία χρόνια, κάτι το οποίο είναι ένα σημαντικό μειονέκτημα για την ηλεκτρονική τραπεζική (Johnson, 2018).

Επίσης, ένα άλλο μειονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής συνδέεται με τους προσωπικούς κωδικούς κάθε πελάτη, δηλαδή το όνομα χρήστη για την υπηρεσία e-banking (username) και τον αριθμό προσωπικής αναγνώρισης (PIN), δύο στοιχεία τα οποία εάν γίνουν γνωστά σε τρίτα άτομα, τότε υπάρχει άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς των πελατών. (Perry-Quartey, 2018)

Επιπροσθέτως ένα ακόμη σημαντικό μειονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής συνδέεται με το γεγονός, ότι οι περισσότερες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενδέχεται να μην είναι χρήσιμες για πρόσβαση χωρίς σύνδεση στο διαδίκτυο. (Agrawal 2016)

Τέλος, ένα άλλο ζήτημα είναι ότι μερικές φορές γίνεται δύσκολο να διαπιστώσει ο χρήστης, εάν η συναλλαγή του ήταν επιτυχής ή όχι, κάτι το οποίο μπορεί να οφείλεται στην απώλεια της σύνδεσης του χρήστη με το διαδίκτυο ή στην ύπαρξη μιας αργής σύνδεσης, ή λόγω διακοπής στη λειτουργία του διακομιστή της τράπεζας. (Johnson, 2018).

1.5 Η έννοια των capital controls και ο ρόλος τους στην οικονομία

Τα capital controls ή κεφαλαιακοί έλεγχοι δεν είναι τίποτα άλλο από ελέγχους κεφαλαίων, ο βασικός σκοπός των οποίων είναι ο καθορισμός συγκεκριμένων ορίων, έτσι ώστε να ελεγχθεί η κίνηση των κεφαλαίων από την τράπεζα χωρίς όρια και περιορισμούς (Magud et al, 2011).

Τα capital controls επιβάλλονται κατά κύριο λόγο τόσο στις εισροές των μετρητών (μέσω φορολόγησής τους) όσο και στις εκροές τους, μέσω περιορισμών στις αναλήψεις από τα τραπεζικά ιδρύματα, ενώ απώτερος στόχος τους είναι ο έλεγχος της χωρίς όριο κίνησης κεφαλαίων διεθνώς (Magud et al, 2011).

Αναφορικά με τις βασικότερες κατηγορίες κεφαλαιακών ελέγχων ή capital controls, αυτές μπορούν να ταξινομηθούν σε δύο επιμέρους κατηγορίες, στους έμμεσους και στους άμεσους κεφαλαιακούς ελέγχους (Magud et al, 2011).

Πιο συγκεκριμένα, οι άμεσοι κεφαλαιακοί έλεγχοι έχουν σαν απώτερο σκοπό τους τη ρύθμιση των διασυνοριακών συναλλαγών, μέσω μιας υποχρεωτικής διαδικασίας λήψης αδειών ή απαγορεύσεων τους, ενώ αντίθετα από την άλλη πλευρά, οι έμμεσοι κεφαλαιακοί έλεγχοι έχουν σαν στόχο το να καταστήσουν τις συναλλαγές των πολιτών και επιχειρήσεων με το εξωτερικό πιο ακριβές, γεγονός το οποίο επιτυγχάνεται για παράδειγμα μέσω της φορολόγησης των εκροών χρημάτων από μια χώρα προς το εξωτερικό. (Edwards, 1999)

Αναφορικά δε με τη χρησιμότητα των κεφαλαιακών ελέγχων, είναι σαφές ότι σε μια περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης, όπως αυτή που βιώνει η Ελλάδα από το 2010 και έπειτα, οι κεφαλαιακοί έλεγχοι ή capital controls είναι αρκετά ωφέλιμα, καθώς η επιβολή τους συμβάλει στην προστασία της οικονομίας της χώρας που βρίσκεται σε κρίση από την πιθανότητα χρεοκοπίας και κατάρρευσης του τραπεζικού της συστήματος. (Edwards, 1999).

Ειδικότερα, συνοπτικά οι κυριότεροι στόχοι των κεφαλαιακών ελέγχων ή capital controls είναι οι ακόλουθοι: (Magud et al, 2011)

- Μείωση του όγκου των ροών κεφαλαίων.
- Αλλαγή της σύνθεσης των ροών κεφαλαίων (προς ροές μεγαλύτερης διάρκειας).
- Μείωση των πραγματικών πιέσεων της συναλλαγματικής ισοτιμίας.
- Να καταστήσει πιο ανεξάρτητη τη νομισματική πολιτική.

1.6 Λόγοι εμφάνισης των capital controls

Σχετικά με τους βασικότερους λόγους των κεφαλαιακών ελέγχων ή capital controls, αυτοί μπορούν να συνοψιστούν στους κάτωθι: (Mathieson & Rojas-Suarez, 1992):

- Η επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων συντελείται σε αρκετές περιπτώσεις για τη διαχείριση της κρίσης του ισοζυγίου πληρωμών ή για τυχόν διαχείριση συναλλαγματικών ισοτιμιών, οι οποίες είναι ασταθείς απόρροια ασταθειών στις κεφαλαιαγορές σε βραχυπρόθεσμο επίπεδο.
- Επιπλέον, οι κεφαλαιακοί έλεγχοι υποβάλλονται για τη διασφάλιση των εγχώριων αποταμιεύσεων, οι οποίες είναι απαραίτητες για να χρηματοδοτούνται οι επενδύσεις της εγχώριας αγοράς, ενώ αντίστοιχα για να περιοριστεί η ιδιοκτησία των εγχώριων παραγόντων παραγωγής στο εξωτερικό.
- Επίσης, οι κεφαλαιακοί έλεγχοι συμβάλλουν στην διατήρηση της ικανότητας του κράτους να φορολογεί το εισόδημα και τον πλούτο της εγχώριας οικονομίας.
- Τέλος, οι κεφαλαιακοί έλεγχοι συμβάλλουν στην αποφυγή των ροών κεφαλαίων από τη διακοπή των προγραμμάτων σταθεροποίησης των οικονομιών και των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων.

Επιπλέον, ένας ακόμα λόγος ο οποίος οδηγεί στην επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων ή capital controls σχετίζεται με την καταβολή προσπαθειών με απώτερο στόχο τον έλεγχο των εισροών κεφαλαίων, στοχεύοντας ουσιαστικά στο να μειωθεί όσο το δυνατόν περισσότερο οι ροές που εισέρχονται βραχυπρόθεσμα στη χώρα, ενώ παράλληλα να αυξηθούν μακροπρόθεσμα οι εισροές κεφαλαίων στη χώρα. (Cardoso & Goldfain, 1997)

Εν προκειμένω, η επιβολή των capital controls αποτελεί και το μέσο για την αποφυγή των προβλημάτων που συνδέονται με κυβερνήσεις, οι οποίες αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα όσον αφορά την αξιοπιστία τους τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό.

Επίσης, στους λόγους που καθιστούν επιτακτική την εφαρμογή των capital controls συγκαταλέγεται επίσης η ανάγκη ειδικά για τις χώρες που βρίσκονται σε φάση ανάπτυξης, ώστε να διατηρήσουν εντός της χώρας και του τραπεζικού συστήματός τους τις περιορισμένες εγχώριες αποταμιεύσεις τους, οι οποίες εν συνεχεία θα μπορέσουν να χρησιμοποιηθούν για να χρηματοδοτήσουν οι τράπεζες της χώρας τις επενδύσεις στο εσωτερικό της και όχι την αγορά περιουσιακών στοιχείων από το εξωτερικό. (De Souza, 1998)

Τέλος, αξίζει να τονισθεί ότι ένας ακόμα λόγος για την επιβολή των capital controls είναι η προσπάθεια των εγχώριων κυβερνήσεων, ώστε να αποκτήσουν μια όσο το δυνατόν μεγαλύτερη πληροφόρηση αναφορικά με τα περιουσιακά στοιχεία που έχουν οι κάτοικοι της χώρας εκτός αυτής, ώστε εν συνεχεία να καταστεί δυνατή η φορολόγησή τους εντός της χώρας στην οποία διαμένουν. (De Souza, 1998).

1.7 Τα capital controls στην Ελλάδα και η στροφή προς την ηλεκτρονική τραπεζική

Στην περίπτωση της Ελλάδος, οι κεφαλαιακοί έλεγχοι ή capital controls επιβλήθηκαν στις 28 Ιουνίου 2015, συνέπεια της επιβολής των οποίων ήταν το κλείσιμο των ελληνικών τραπεζών από τις 29 Ιουνίου 2015 και μέχρι τις 6 Ιουλίου του 2015, ημερομηνία στην οποία πραγματοποιήθηκε το δημοψήφισμα στην Ελλάδα αναφορικά με την αποδοχή ή μη του σχεδίου διάσωσης που προτάθηκε στην Ελλάδα για την αποφυγή της χρεοκοπίας της χώρας, συνεπώς και του τραπεζικού της τομέα. (Μονοκrousos κ.α, 2016)

Όσον αφορά τον περιορισμό που τέθηκε αναφορικά με τις αναλήψεις μετρητών μετά την επιβολή των capital controls, αυτό καθορίστηκε στα 60 ευρώ ανά ημέρα και ανά τραπεζικό λογαριασμό, ενώ αντίθετα απαγορεύτηκε η μεταφορά κεφαλαίων εκτός της χώρας, εκτός από ορισμένες εξαιρέσεις, οι οποίες αφορούσαν κατά κύριο λόγο εταιρίες που δραστηριοποιούνταν στο εξωτερικό ή αγόραζαν πρώτες ύλες από εκεί. (Τσάμης, 2003)

Βέβαια από τη στιγμή εκείνη μέχρι και σήμερα, που τα capital controls είναι ένα βήμα πριν την πλήρη άρση τους μεσολάβησαν αρκετές χαλαρώσεις, παρόλα αυτά η όλη κατάσταση που προηγήθηκε από το 2015 μέχρι και σήμερα οδήγησε στη ραγδαία ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, λόγω κυρίως του γεγονότος ότι παρά την επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων, οι πληρωμές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν δυνατές και δεν επηρεάστηκαν σε κανένα βαθμό από την επιβολή των capital controls. (Μονοκrousos κ.α, 2016)

Ο βασικός λόγος, που η ηλεκτρονική τραπεζική σε καμία περίπτωση δεν επηρεάστηκε από τα capital controls σε εθνικό επίπεδο έχει να κάνει με το γεγονός, ότι οι συναλλαγές ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν είχαν σαν συνέπεια την απομάκρυνση χρημάτων από την εγχώρια αγορά προς το εξωτερικό, καθώς αφορούσαν στη μεταφορά χρημάτων από εγχώριο σε εγχώριο λογαριασμό, ενώ σε περίπτωση, που κάποιος επεδίωκε τη μεταφορά χρημάτων στο εξωτερικό, τότε το τραπεζικό σύστημα μπλόκαρε τη συγκεκριμένη συναλλαγή. (Μονοκrousos κ.α, 2016)

Άμεση συνέπεια των παραπάνω, ήταν οι πολίτες και ειδικότερα, όσοι δεν είχαν αποσύρει νωρίτερα χρήματα από τις τράπεζες, να έρθουν αντιμέτωποι με σοβαρά προβλήματα ρευστότητας, τα οποία είχαν σαν συνέπεια να στραφούν ολοένα και περισσότεροι προς την ηλεκτρονική τραπεζική και τις συνεχώς εμπλουτιζόμενες υπηρεσίες της, σε μια προσπάθεια να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τα προβλήματα ρευστότητας με τα οποία ήρθαν αντιμέτωποι (Μονοκrousos κ.α, 2016).

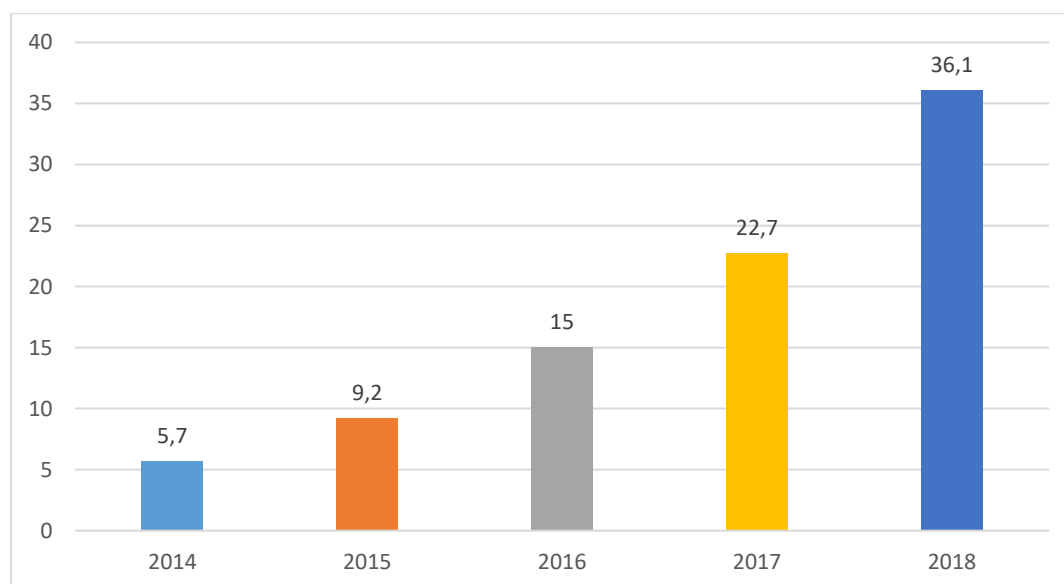
Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να τονισθεί, ότι προς την κατεύθυνση ανάπτυξης της ηλεκτρονικής τραπεζικής συνέβαλαν σε μεγάλο βαθμό και οι ίδιες οι εμπορικές τράπεζες, οι οποίες από την πρώτη στιγμή επιβολής των capital controls έδωσαν τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης των πελατών, ακόμα και όταν ήταν κλειστές οι τράπεζες αναφορικά με την έκδοση χρεωστικών καρτών, την έκδοση κωδικών e-banking, phone banking και mobile banking, προσπαθώντας από την πλευρά τους να διευκολύνουν όσο το δυνατόν περισσότερο τους πελάτες τους (Μονοκrousos κ.α, 2016).

1.8 Παρουσίαση διαθέσιμων στατιστικών στοιχείων για τις επιδράσεις των capital controls στην ηλεκτρονική τραπεζική

Στην παρούσα υποενότητα θα γίνει αναφορά σε ορισμένα στατιστικά στοιχεία, τα οποία καταδεικνύουν τις επιδράσεις των capital controls στην ηλεκτρονική τραπεζική, έτσι ώστε να εξάγουμε συμπεράσματα αναφορικά με το πώς μεταβλήθηκε η κατάσταση στον τραπεζικό τομέα στη χώρα μας από το 2015 και την επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων μέχρι και σήμερα.

Ειδικότερα, ένα ενδιαφέρον στατιστικό στοιχείο είναι η μελέτη της εξέλιξης των πληρωμών των πολιτών μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες παρουσιάζονται στο ακόλουθο γράφημα:

Γράφημα 1: Ποσά πληρωμών ηλεκτρονικής τραπεζικής Ελλάδος περιόδου 2014 – 2018. (Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (2019)

Από το παραπάνω γράφημα είναι εμφανής η ραγδαία ανάπτυξη των πληρωμών μέσω e-banking για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα από το 2015 και έπειτα, χρονιά δηλαδή κατά την οποία επιβλήθηκαν στη χώρα τα capital controls.

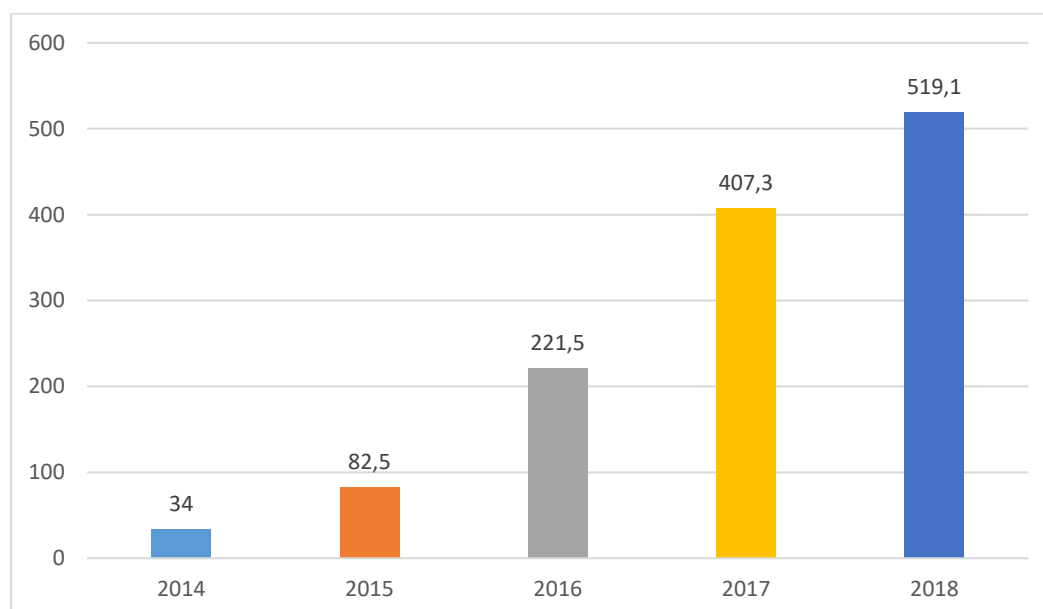
Ειδικότερα, το ποσό των συναλλαγών που γίνονται μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής για το 2018 είναι 4 φορές υψηλότερο από το αντίστοιχο ποσοστό του 2015 και

περισσότερες από επτά φορές σε σχέση με το 2014, χρονιά δηλαδή κατά την οποία στην χώρα δεν είχαν επιβληθεί οι κεφαλαιακοί έλεγχοι.

Είναι γεγονός, ότι η τάση αυτή αναμένεται να συνεχιστεί και να ενταθεί τα επόμενα χρόνια, κάτι το οποίο θα πιστοποιηθεί επίσης και από την παράθεση των στατιστικών στοιχείων, που θα αναλυθούν στη συνέχεια της παρούσας ενότητας.

Επιπλέον, ένα άλλο στατιστικό στοιχείο το οποίο ήρθε σαν συνέπεια της επιβολής των capital controls στην Ελλάδα ήταν η αύξηση της χρήσης των χρεωστικών καρτών, λόγω της αδυναμίας των πολιτών να πραγματοποιήσουν αναλήψεις από τις τράπεζες.

Γράφημα 2: Ποσά πληρωμών μέσω χρέωσης της χρεωστικής κάρτας των πολιτών και επιχειρήσεων Ελλάδος περιόδου 2014 – 2018. (Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (2019).

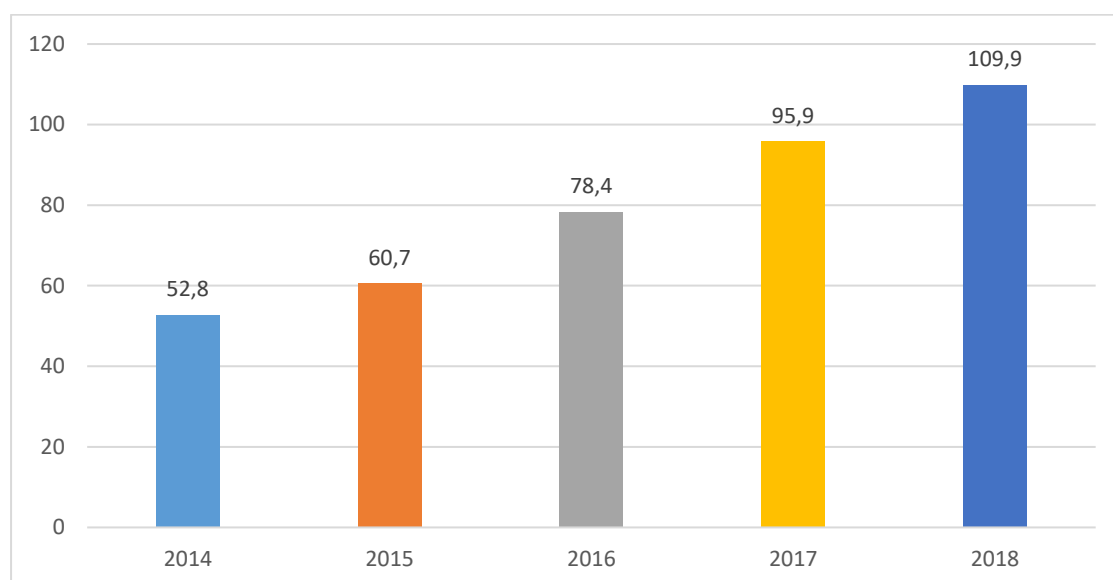
Από το παραπάνω γράφημα είναι εμφανής η ραγδαία μείωση της χρήσης των μετρητών από τη στιγμή, που επιβλήθηκαν τα capital controls στην Ελλάδα και αντίστοιχα η ραγδαία αύξηση των πληρωμών μέσω χρέωσης της χρεωστικής τους κάρτας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα από το 2015, μια τάση η οποία συνεχίστηκε και τα έτη 2017 και 2018, παρά το γεγονός ότι οι κεφαλαιακοί έλεγχοι χαλάρωσαν σε μεγάλο βαθμό από το καλοκαίρι του 2016 και έπειτα.

Το τελευταίο γεγονός δείχνει ουσιαστικά, ότι η επιβολή των capital controls άλλαξε συνολικά την κουλτούρα των Ελλήνων, οι οποίοι λόγω των συνθηκών ωθήθηκαν στην

ηλεκτρονική τραπεζική και στη χρήση καρτών για τις συναλλαγές τους, μια τάση η οποία παρέμεινε παρά το γεγονός ότι οι έλεγχοι κεφαλαίων χαλάρωσαν βαθμιαία, ενώ η τάση αυτή αναμένεται να συνεχιστεί σε μεγάλο βαθμό και στο μέλλον.

Παρόμοια αλλά σε μικρότερο βαθμό ήταν η αύξηση της χρήσης των πιστωτικών καρτών εν μέσω της οικονομικής κρίσης, όπως φαίνεται από το ακόλουθο γράφημα, γεγονός το οποίο οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο ότι η οικονομική κρίση σε συνδυασμό με την επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων είχε σαν συνέπεια να είναι ιδιαίτερα δύσκολη η διαδικασία έκδοσης νέων πιστωτικών καρτών την περίοδο αυτή, κάτι το οποίο δεν επέτρεψε την εκτίναξη της ανόδου των συναλλαγών τους.

Γράφημα 3: Ποσά πληρωμών μέσω χρέωσης της πιστωτικής κάρτας των πολιτών και επιχειρήσεων Ελλάδος περιόδου 2014 – 2018 (Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)



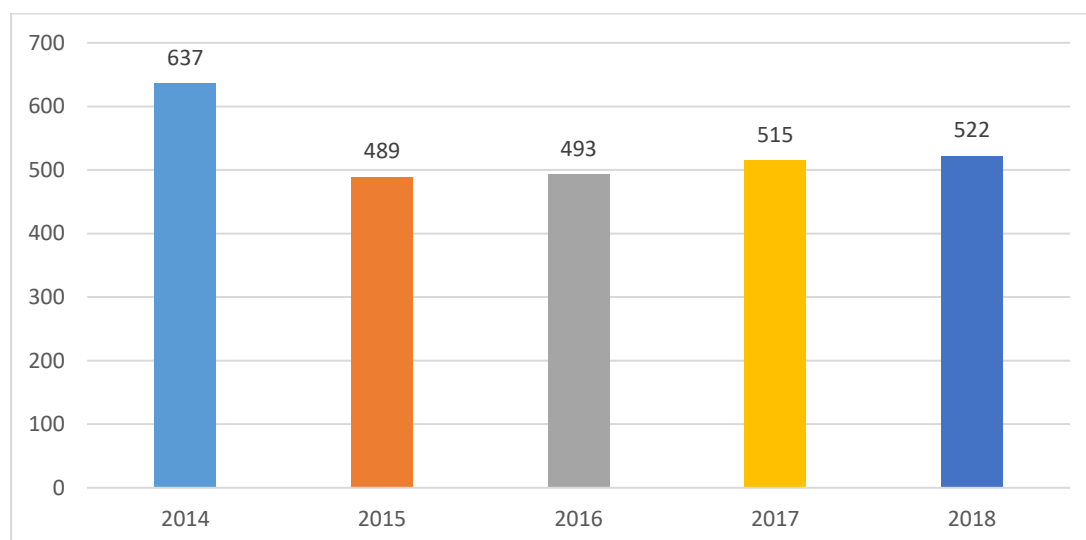
Πηγή: Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (2019)

Άλλα δύο ιδιαίτερα ενδιαφέροντα στοιχεία, τα οποία απεικονίζονται στα γραφήματα 4 και 5 σχετίζονται με την αλλαγή του τραπεζικού μοντέλου, που έφερε στην Ελλάδα η επιβολή των capital controls, καθώς όπως φαίνεται από το γράφημα 4 οι εξαγορές των ελληνικών τραπεζών την περίοδο της κρίσης είχαν σαν συνέπεια το κλείσιμο αρκετών καταστημάτων, γεγονός το οποίο με τη σειρά του είχε σαν συνέπεια τον περιορισμό των σημείων που υπάρχουν ATMs στη χώρα, κάτι το οποίο ήρθε ως φυσική συνέπεια. (2019)

Από την άλλη πλευρά, η ραγδαία εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής είχε σαν συνέπεια την αύξηση των τερματικών POS (point of sale) για την αποδοχή χρεωστικών και πιστωτικών καρτών των πολιτών, συνέπεια της τάσης που παρατηρήθηκε παραπάνω αναφορικά με την αύξηση της χρήσης των πληρωμών μέσω χρεωστικών και πιστωτικών καρτών. Στα γραφήματα που ακολουθούν παρουσιάζονται ο αριθμός σημείων ATMs στην Ελλάδα την περίοδο από το 2014 μέχρι το 2018 καθώς και οι αριθμός τερματικών Pos στην Ελλάδα από το 2014 μέχρι και το 2018.

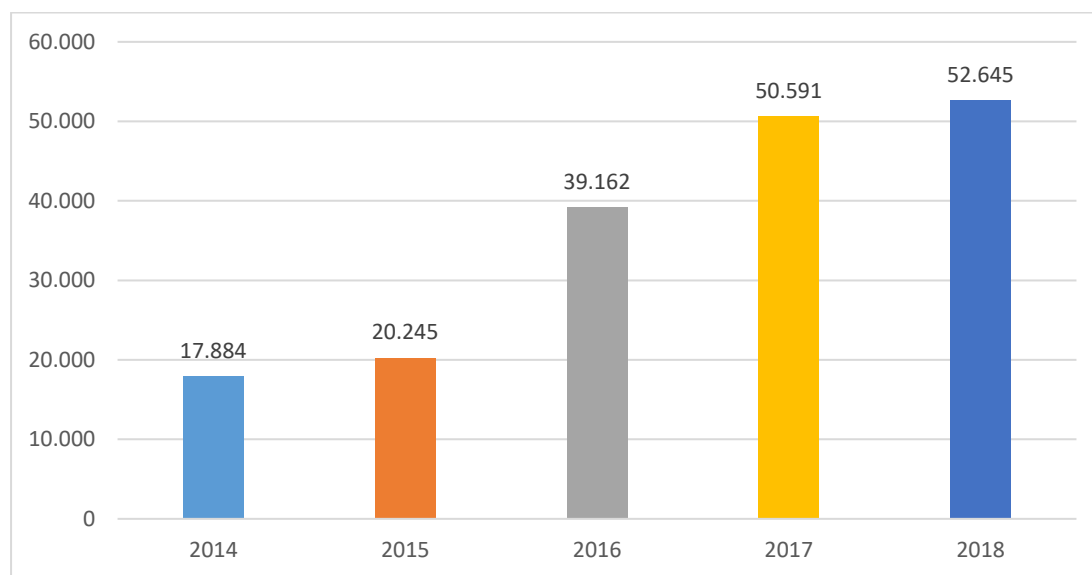
Ειδικότερα:

Γράφημα 4: Αριθμός σημείων ATMs στην Ελλάδα περιόδου 2014 – 2018 (Ποσά σε χιλιάδες)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (2019)

Γράφημα 5: Αριθμός τερματικών POS στην Ελλάδα περιόδου 2014 – 2018 (Ποσά σε χιλιάδες)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (2019)

1.9 Ανασκόπηση σχετικών ερευνών

Στην ενότητα αυτή θα γίνει αναφορά σε προγενέστερες έρευνες, οι οποίες έχουν διεξαχθεί στο πεδίο των κεφαλαιακών ελέγχων ή capital controls, έτσι ώστε να εξεταστεί με βάση τη βιβλιογραφία το τι έχει μελετηθεί μέχρι σήμερα, καθώς και τι συμπεράσματα έχουν εξαχθεί.

Ειδικότερα, ο Buss (2013) στην έρευνά του προσπάθησε να εκτιμήσει την επίδραση των ελέγχων κεφαλαίου στις συναλλαγματικές ισοτιμίες και στην αστάθεια της χρηματιστηριακής αγοράς, καθώς και τις δυσμενείς συνέπειες της εφαρμογής τους στο συνάλλαγμα και στην ευημερία της οικονομίας. Προς αυτή την κατεύθυνση πρόβαλλε στοιχεία που αποδεικνύουν ότι η χρήση των φόρων συναλλαγής επί των εισροών κεφαλαίων έχει ασαφή επίδραση στη χρηματοοικονομική σταθερότητα.

Σύμφωνα με τον Andreasen, Schindler & Valenzuela (2017), η πλειονότητα της εμπειρικής έρευνας σχετικά με τους ελέγχους κεφαλαίου επικεντρώνεται στις χρηματιστηριακές αγορές. Ειδικότερα, στην έρευνά του έδειξε, ότι οι περιορισμοί στις εισροές κεφαλαίου δημιουργούν μια σημαντική αύξηση των spreads των εταιρικών ομολόγων και ότι η επίδραση τέτοιων περιορισμών είναι αξιοσημείωτη σε περισσότερες οικονομικά περιορισμένες επιχειρήσεις.

Επίσης, όταν τα ομόλογα εκδίδονται από μεγαλύτερες εταιρείες ή από εκείνες που δραστηριοποιούνται σε συγκεκριμένες οικονομίες, τότε τα spreads είναι λιγότερο ευάλωτα στους ελέγχους εισροών κεφαλαίων. Επίσης, η έρευνα αυτή κατέληξε στο συμπέρασμα, ότι αυτός ο αντίκτυπος διευρύνεται σε περιόδους οικονομικής δυσπραγίας και έλλειψης ρευστότητας στην αγορά.

Από την πλευρά τους, οι Giovannini & Park (1989) εξέτασαν τα αποτελέσματα της απαγόρευσης στα νοικοκυριά να διαπραγματεύονται περιουσιακά στοιχεία διεθνώς. Η διαφορά ήταν ότι οι κανονισμοί επιβλήθηκαν στον όγκο των χρηματοοικονομικών συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με την επιδότηση του εξωτερικού εμπορίου, ενώ μέχρι τότε οι περιορισμοί αφορούσαν στους φόρους για τις πληρωμές διεθνών τόκων, για τα αποθέματα ξένων περιουσιακών στοιχείων ή για τους φόρους επί των αποκτήσεων ξένων ειδών πληρωμές.

Τα ευρήματά τους έδειξαν ότι οι εταιρείες μεταφέρουν τις διαστρεβλώσεις από τις χρηματοπιστωτικές αγορές στις αγορές αγαθών και συνδέονται με τη δύναμη των κεφαλαιακών ελέγχων. Πιο συγκεκριμένα, όταν υπάρχουν αυστηρότεροι έλεγχοι στο εμπόριο, τότε η οικονομική επέκταση έχει μεγαλύτερο αντίκτυπο στα επιτόκια μιας χώρας.

Αντίστοιχα, οι Blundell-Wignall & Roulet (2014) συνέκριναν τις περιόδους πριν από την κρίση και τις περιόδους μετά την οικονομική κρίση. Συγκεκριμένα, στην έρευνά τους έδειξαν, ότι οι έλεγχοι στις εισροές κεφαλαίων, ιδιαίτερα στις οφειλές του χρέους, είναι πολύ χρήσιμοι σε ευνοϊκές στιγμές όταν οι αναδυόμενες αγορές χαρακτηρίζονται από έντονες εισροές και υπάρχει έντονη ανοδική πίεση στις συναλλαγματικές ισοτιμίες. Αντίθετα, εντός της περιόδου κρίσης, οι περιορισμοί στις εισροές δεν έχουν ως αποτέλεσμα την καλύτερη ανάπτυξη.

Ειδικότερα, οι Blundell-Wignall & Roulet (2014) αναφέρουν ότι χώρες που τάσσονται υπέρ των ελέγχων κεφαλαίου είναι αυτές που θέλουν να αποφύγουν την ανατίμηση των συναλλαγματικών ισοτιμιών με σκοπό την υποστήριξη του εμπορίου. Τα ευρήματά τους δεν έδειξαν καμία υποστήριξη για τους κεφαλαιακούς ελέγχους και ότι ο θετικός αντίκτυπος ήταν στην περίοδο πριν από την κρίση, ενώ στην περίοδο της κρίσης ο αντίκτυπος ήταν αρνητικός.

Αντίστοιχα, οι Cardoso & Goldfajn (1997) αναφέρονται μεταξύ άλλων στη διάρκεια χρήσης των κεφαλαιακών ελέγχων. Υποστηρίζουν ότι η κυβέρνηση αντιδρά εντατικά

στις ροές κεφαλαίων, αυξάνοντας τους περιορισμούς στις εισροές κατά τη διάρκεια της έκρηξης και μειώνοντάς τες σε περιόδους οικονομικής δυσπραγίας.

Ειδικότερα, οι ερευνητές πιστεύουν ότι οι κεφαλαιακοί έλεγχοι είναι αποτελεσματικοί βραχυπρόθεσμα (έξι μήνες) στην αλλαγή των επιπέδων και της σύνθεσης των κεφαλαιακών ροών, αλλά δεν έχουν σταθερές μακροπρόθεσμες επιπτώσεις. (Cardoso & Goldfain, 1997)

Οι Cardoso & Goldfajn (1997) ισχυρίζονται επίσης ότι οι κεφαλαιακοί έλεγχοι επηρεάζουν την κατανάλωση, την παραγωγή και τη μακροοικονομική διαχείριση και ειδικότερα οι εισροές κεφαλαίων προσφέρουν το πλεονέκτημα της εξομάλυνσης της κατανάλωσης, μια διαδικασία που λαμβάνει χώρα όταν υπάρχουν κυκλικές στρεβλώσεις και όπου η ανάπτυξη προωθείται από τις ξένες αποταμιεύσεις.

1.10 Στόχοι των τραπεζών για το μέλλον

Είναι γεγονός, ότι στη σημερινή οικονομική συγκυρία, ο τραπεζικός τομέας έχει έλθει αντιμέτωπος με σημαντικές αλλαγές σε σχέση με την κατάσταση πριν την οικονομική κρίση και την επιβολή των capital controls. (Κασσίμη, 2015)

Ειδικότερα, άμεση συνέπεια της επιβολής των κεφαλαιακών ελέγχων και της στροφής των καταναλωτών στην ηλεκτρονική τραπεζική, ήταν η συρρίκνωση του δικτύου των τραπεζικών καταστημάτων, καθώς και η αναδιάταξή του χώρου εσωτερικά σε αυτές, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα τη μείωση των ταμείων ανά τραπεζικό κατάστημα σε τρία ή τέσσερα στις περισσότερες περιπτώσεις. (Κασσίμη, 2015)

Επιπλέον, το γεγονός ότι σε πολλές περιπτώσεις από τα τέσσερα διαθέσιμα ταμεία, λόγω της μείωσης του προσωπικού στα τραπεζικά υποκαταστήματα, λειτουργεί μόνο ένα ταμείο με αποτέλεσμα την ύπαρξη δυσαρέσκειας από τους πολίτες και την ακόμα μεγαλύτερη ώθηση των πολιτών είτε στην ηλεκτρονική τραπεζική είτε στα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATMs). (Κασσίμη, 2015)

Συνεπώς, όσον αφορά το τι πρόκειται να συμβεί στο μέλλον είναι σαφές, ότι με το ρυθμό που αναπτύσσεται η ηλεκτρονική τραπεζική σήμερα σε ένα διάστημα 20 ή 30 ετών θα έχουν περιοριστεί στο ελάχιστο τα φυσικά τραπεζικά υποκαταστήματα και όλες οι συναλλαγές θα διεξάγονται ηλεκτρονικά από οποιοδήποτε σημείο και αν

βρίσκεται ο χρήστης, όπως είναι για παράδειγμα το σπίτι του ή το γραφείο του, μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και συσκευών smartphones ή tablet.

Συνεπώς, μέσα στους άμεσους στόχους των τραπεζών είναι η βελτίωση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητάς τους, κάτι το οποίο είναι εφικτό να επιτευχθεί μέσω εξοικονόμησης του κόστους και παροχής υψηλής ποιότητας και ευκολίας υπηρεσιών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. (Σοφianoπουλος, 2018)

Προς αυτή την κατεύθυνση άλλωστε και οι τέσσερις μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες (Πειραιώς, Εθνική, Eurobank, Alpha Bank) τα τελευταία χρόνια έχουν δημιουργήσει προγράμματα εθελούσιας εξόδου του προσωπικού κυρίως των καταστημάτων, έτσι ώστε να περιορίσουν σημαντικά τα έξοδα προσωπικού, ενώ ταυτόχρονα προσθέτουν ολοένα και περισσότερες υπηρεσίες στο πεδίο της ηλεκτρονικής τραπεζικής. (Σοφianoπουλος, 2018)

Ο στόχος των ενεργειών αυτών είναι να καταστήσουν δυνατή κάθε συναλλαγή από το χώρο του πελάτη, χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψη του στο φυσικό κατάστημα της τράπεζας, μια επίσκεψη η οποία στο μέλλον επιδιώκεται να πραγματοποιείται μόνο για εξαιρετικές περιπτώσεις. (Σοφianoπουλος, 2018)

Κατά επέκταση στο άμεσο μέλλον, αναμένεται οι τράπεζες να προχωρήσουν σε ακόμα μεγαλύτερη επέκταση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, εκμεταλλευόμενες τη τάση που υπάρχει διεθνώς για απλοποίηση και αντίστοιχα την αναμενόμενη μεγαλύτερη εξοικείωση χρόνο με το χρόνο των Ελλήνων με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. (Σοφianoπουλος, 2018)

Στο παρόν κεφάλαιο έγινε ξεκάθαρα κατανοητό, ότι η επιβολή των capital controls συνδέεται σε μεγάλο βαθμό, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα την περίπτωση της Ελλάδος, με την στροφή των καταναλωτών προς τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ή e-banking.

Είναι γεγονός, ότι η επιβολή των capital controls το καλοκαίρι του 2015 στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε σε μεγάλο βαθμό για την προστασία της οικονομίας της χώρας, η οποία βρισκόταν αντιμέτωπη με τη πιο σοβαρή κρίση της σύγχρονης ιστορίας της, με έντονη τόσο την πιθανότητα χρεοκοπίας της και την έξοδο της από το ευρώ όσο και με την κατάρρευση του τραπεζικού της συστήματος συνέπεια των παραπάνω.

Από τη στιγμή που αποφεύχθηκαν τα χειρότερα, έγινε σαφές από τα όσα αναλύθηκαν παραπάνω, ότι η επιβολή των capital controls στην Ελλάδα το 2015 είχε σαν

αποτέλεσμα ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού της Ελλάδος να στραφεί με μαζικό τρόπο προς την ηλεκτρονική τραπεζική και τη χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, κάτι το οποίο έγινε ξεκάθαρα σαφές από την παράθεση των σχετικών στατιστικών στοιχείων που παρουσιάστηκαν ανωτέρω.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί, ότι με βάση τις τρέχουσες ενδείξεις που υπάρχουν η κατάσταση αυτή αναμένεται να συνεχιστεί και τα επόμενα χρόνια, όπου από τη μία πλευρά τα τραπεζικά υποκαταστήματα αναμένεται να συρρικνώνονται συνεχώς, ενώ από την άλλη πλευρά οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής να επεκτείνονται συνεχώς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΕΘΝΩΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

2.1 Υφιστάμενη κατάσταση στη Κύπρο

Στη Κύπρο όταν άρχισε η επιβολή ελέγχου διακίνησης κεφαλαίων (capital controls) από τις τράπεζες υπήρξε σταδιακός περιορισμός ανά ημέρα των αναλήψεων από τα μηχανήματα ΑΤΜ. Η κατάσταση στο νησί της Κύπρου επιδεινώθηκε με το κλείσιμο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για αρκετές ημέρες. Επιπλέον όσον αναφορά τις μεταβιβάσεις του πόσου άνω των 5.000ευρώ στο εξωτερικό απαιτούνταν η έγκριση από ειδική επιτροπή. Οι εταιρείες οι οποίες επιθυμούσαν συναλλαγές άνω των 200.000ευρώ χρειαζόντουσαν έγγραφα που συνόδευαν την εντολή πληρωμής. Η έγκριση σε αυτή τη περίπτωση καθοριζόταν από τη διαθέσιμη ρευστότητα που υπήρχε (Διαμαντής Γ.,2020)

Με το άνοιγμα των Κυπριακών Τραπεζών τέθηκε το ημερήσιο όριο ανάληψης των 500 ευρώ. Η περιορισμένη όμως ρευστότητα μείωσε το ποσό των 500ευρώ στο ποσό των 260ευρώ την ημέρα. Η κεντρική Τράπεζα της Κύπρου είχε θέσει ως ημερήσιο ποσό ανάληψης από τα μηχανήματα των ΑΤΜs το ποσό των 100 ευρώ.

Αναφορικά με τα άτομα τα οποία ταξίδευαν σε χώρες του εξωτερικού τους δινόταν η ευκαιρία να εξάγουν έως το ποσό των 2.000 ευρώ μετρητά καθώς και να πραγματοποιήσουν αναλήψεις από τα ΑΤΜ άνω των 300 ευρώ ανά ημέρα. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δεχόντουσαν μόνο επιταγές που αφορούσαν καταθέσεις στο όνομα του δικαιούχου. Ως αποτέλεσμα αυτού οι επιταγές δεν μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως μέσο χρηματοδότησης στο εμπόριο. Καμία δηλαδή εξαγωγή συναλλάγματος δεν μπορούσε να αξιοποιηθεί για επενδυτικό σκοπό. Με τη πάροδο του χρόνου η κατάσταση καλυτέρευσε και οι έλεγχοι χαλάρωσαν. Η Κύπρος κατάφερε να επιστρέψει στην ομαλότητα μετά τη πάροδο δύο χρόνων υλοποιώντας ένα πρόγραμμα δημοσιονομικής προσαρμογής (Διαμάντης Γ.,2020).

Πολλοί παράγοντες συντέλεσαν στην οικονομική κρίση που έπληξε τη Κύπρο. Το ξέσπασμα της παγκόσμιας κρίσης αποτέλεσε τη δημοσιονομική πολιτική λιτότητα μέσω του εγκλωβισμού πολλών οικονομιών. Επιπρόσθετα, η Κύπρος έχασε τεράστιο

μέρος των κεφαλαίων της εξαιτίας των ελληνικών PSI. Μια από τις μεγαλύτερες καταστροφές που σημειώθηκε σε αναλογία με το ΑΕΠ αποτελεί η έκρηξη της ναυτιλιακής βάσης Φλωράκη με ζημία περίπου 1μιση δισεκατομμύριο ευρώ ποσό που συντελεί το 5% του ΑΕΠ της χώρας.

Συνεπώς, η Κύπρος απευθύνθηκε σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του ΔΝΤ ώστε να ενταχθεί σε πρόγραμμα διάσωσης της οικονομίας της. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης χρησιμοποίησαν επιθετική πολιτική ενάντια της Κύπρου. Εν αντιθέσει στην περίπτωση της Ελλάδας, εφάρμοσαν ηπιότερες εναλλακτικές όπως η παροχή ρευστότητας μέσω του ESM και του ELA. Οι προϋποθέσεις για τη χορήγηση του δανείου, το οποίο άγγιζε τα 10 δισεκατομμύρια ευρώ ήταν απαιτητικές καθώς ζητήθηκε από τους εταίρους το κούρεμα των καταθέσεων και η λήψη του μέτρου των capital controls πέραν της δημοσιονομικής αναπροσαρμογής της (Kambas M., Tagaris K., 2013)

Είναι γνωστό ότι η Κύπρος αποτελούσε το φορολογικό παράδεισο της Ευρώπης γεγονός που συζητήθηκε και κατά την ένταξη της Κύπρου στην Ευρωπαϊκή Ένωση καθώς αποτελούσε μη ευχάριστο γεγονός για τους θεσμούς. Έτσι στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της χώρας υπήρχε τεράστιο ρωσικό κεφάλαιο. Συνεπώς ο ζημιωμένος καταθέτης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ήταν η Ρωσική Τράπεζα (Rossiya Bank) η οποία υπέστη κούρεμα καταθέσεων ύψους 1 δισεκατομμυρίου ευρώ (Kambas M., Tagaris K., 2013).

Το Σεπτέμβριο του 2019, άρθηκε ο τελευταίος περιορισμός δίνοντας πρόσβαση στις μεταφορές κεφαλαίων στο εξωτερικό όπου είναι ένα ζήτημα το οποίο απασχολεί τις επιχειρήσεις. Οι περιορισμοί οι οποίοι ισχύουν μέχρι και σήμερα είναι οι ακόλουθοι :

- Περιορισμός των 10.000 ευρώ ανά ταξίδι. Οι μόνιμοι κάτοικοι των εξωτερικών χωρών εξαιρούνται από τον περιορισμό αυτό. Επιπροσθέτως, με την παράδοση των απαραίτητων εγγράφων-δικαιολογητικών στο τελωνείο δίνεται η δυνατότητα σε άτομα των ναυτιλιακών εταιρειών να ισχύει ο περιορισμός των 50.000 ευρώ όπου εξυπηρετούνται οι ανάγκες του πλοίου (Cash to master). Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται ορίζονται από την Επιτροπή Τραπεζικών Συναλλαγών.

Αξίζει να τονιστεί ότι όσο αναφορά τις εμπορικές συναλλαγές ισχύουν τα ακόλουθα (Πηγή: iefimerida.gr - <https://www.iefimerida.gr/oikonomia/roia-capital-controls-ishyoyh-akoma-kai-simera> προσπελάστηκε στις 01/03/2021) :

- ο περιορισμός των 10.000ευρώ ανά ημέρα αφού έχουν προσκομισθεί τα απαραίτητα έγγραφα τα οποία συνοδεύονται από μια υπεύθυνη δήλωση όπου εξασφαλίζεται ότι τα προσκομιζόμενα έγγραφα είναι γνήσια. Επιπροσθέτως, είναι δυνατή η ανάληψη και η μεταφορά από έναν τραπεζικό λογαριασμό προς τράπεζα του εξωτερικού ποσού των 2000 ευρώ ή σε αντίστοιχο ξένο νόμισμα για ένα πρόσωπο το οποίο μεταβαίνει σε εξωτερική χώρα με σκοπό να νοσηλευτεί

Για τους φοιτητές οι οποίοι σπουδάζουν σε χώρες του εξωτερικού και απαιτείται μεταφορά χρημάτων επιτρέπεται η μεταφορά του ποσού των 8000 ευρώ, ποσό το οποίο πιστώνεται απευθείας σε λογαριασμό της φοιτητικής εστίας ή ακόμη απευθείας σε εκμισθωτή κατοικίας παραχωρώντας το μισθωτήριο συμβόλαιο.

Επιπροσθέτως δίνεται η δυνατότητα μεταφοράς 500 0ευρώ ή του ποσού αυτού σε αντίστοιχο νόμισμα ξένου κράτους τα οποία είναι απαραίτητα για τη διαμονή και την ανταλλαγή των φοιτητών. Για την πραγματοποίηση της πληρωμής απαιτείται να υπάρχει στο λογαριασμό ως δικαιούχος ο φοιτητής.

Βέβαια υπάρχει και η περίπτωση να μην απαιτείται έγκριση από την αρμόδια Επιτροπή Τραπεζικών συναλλαγών όταν:

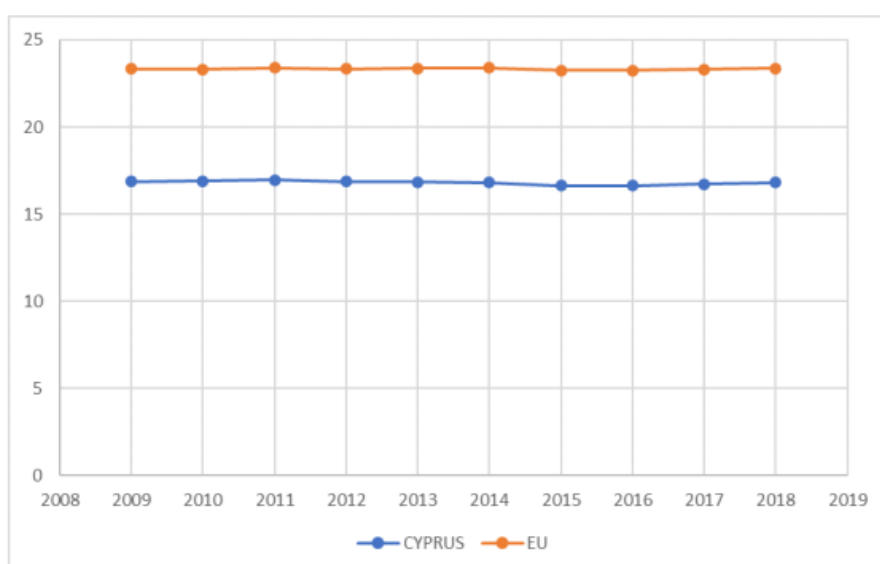
- Πραγματοποιείται μεταφορά μικρού χρηματικού ποσού σε λογαριασμό ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος.
- Υπάρχουν παραδομένα τα έγγραφα στο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα μέσω μιας συναλλαγής.

Αξίζει να τονιστεί ότι δεν επιτρέπεται η πληρωμή μισθού σε εξωτερικές χώρες παρά μόνο:

- Υπάρχουν εργαζόμενοι σε υπηρεσίες του Ελληνικού Δημοσίου ή διπλωματικές αποστολές όπου τα άτομα αυτά διατηρούν λογαριασμό σε ελληνικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.
- Υπάρχουν άτομα που εργάζονται σε μόνιμες αντιπροσωπείες ή διπλωματικές αποστολές ή υπηρεσίες του Ελληνικού Δημοσίου.

Αναφορικά με την κατανάλωση στη Κύπρο πραγματοποιείται μια σύγκριση μεταξύ της Κύπρου και του αντίστοιχου μεγέθους για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με το παρακάτω γράφημα παρατηρείται ότι η Κύπρος παρουσιάζει ορισμένες διακυμάνσεις. Διακρίνεται μια περίοδος αύξησης μέχρι το έτος 2011 και μια περίοδο πτώσης έως το έτος 2015. Η μεγαλύτερη πτώση διακρίνεται το τελευταίο έτος. Είναι εμφανές ότι η ζημία που έχει προκληθεί από την περίοδο της κρίσης δεν μπορεί εύκολα να αντισταθμιστεί (Διαμαντής Γ.,2020).Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζετε συγκριτικά η οικονομία της Κύπρου και της Ευρώπης

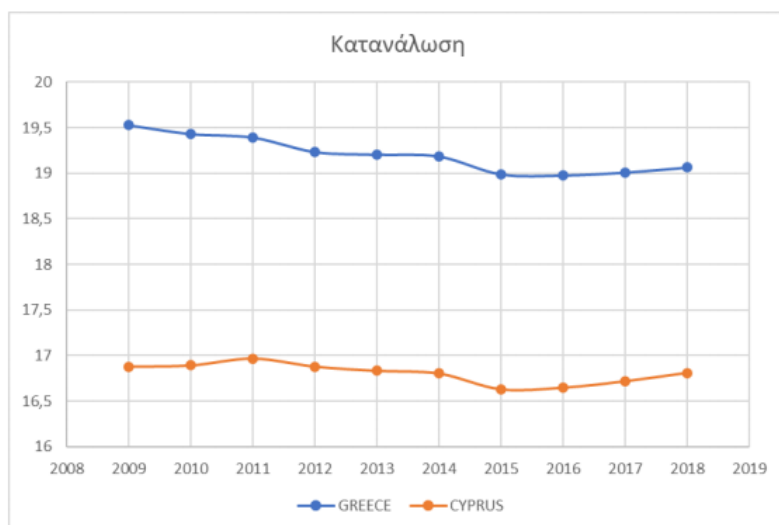
Γράφημα 6: Οικονομία της Κύπρου



Πηγή: Προσαρμογή από: Διαμαντής Γ.,2020.

Παρακάτω παρουσιάζεται η διαγραμματική απεικόνιση όπου συγκρίνεται η κατανάλωση μεταξύ της Κύπρου και της Ελλάδας όπου είναι ευκρινείς η διαφορά η οποία οφείλεται στο πληθυσμό των χωρών που συγκρίνονται και αφορά την ολική κατανάλωση.

Γράφημα 7: Καταναλωτική τάση της Κύπρου και της Ελλάδας



Πηγή: Προσαρμογή από: Διαμαντής Γ.,2020.

Κατά το έτος 2012 και μετέπειτα είναι ευκρινές ότι οι δύο χώρες ακολουθούν την ίδια πορεία ως αναφορά το μέγεθος. Η ύπαρξη των capital control στον ελλαδικό χώρο επιφέρει μείωση στη κατανάλωση του έτους 2015 όπου τέθηκε το μέτρο. Αναφορικά με τη Κύπρο παρατηρείται μεγάλη πτώση κατά το έτος 2015. Είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι η χώρα βρίσκεται σε γραμμή ανόδου αναφορικά με τη κατανάλωση. Διακρίνεται μια μικρή ανάκαμψη κατά τα δύο τελευταία έτη της υπάρχουσας ανάλυσης. Η Κύπρος ακολουθώντας μια ανοδική πορεία φτάνει τα επίπεδα του έτους 2008.

2.2 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ισλανδία

Η Ισλανδία διέθετε μια σταθερή οικονομία η οποία στηριζόταν στο τουρισμό, στην αλιεία και στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Κατά το έτος 2008 η Ισλανδία ήρθε αντιμέτωπη με την τεράστια χρηματοπιστωτική κρίση. Τα μεγαλύτερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, Landsbanki, Kaupthing and Glitnir διέθεταν τεράστια περιουσιακά στοιχεία. Όταν πλέον πλήχτηκε ο χρηματοπιστωτικός τομέας της Ισλανδίας τότε η χώρα έθεσε σε εφαρμογή τους αυστηρότερους ελέγχους στην κίνηση των κεφαλαίων.

Οι περιορισμοί των κεφαλαίων που τέθηκαν σε ισχύ κατά την οικονομική κρίση του έτους 2008 άρχισαν να αποδυναμώνουν κατά το έτος 2017. Η Ισλανδία επιθυμούσε την

κατάργηση των capital control για αρκετά χρόνια. Η Κεντρική Τράπεζα της Ισλανδίας προσπάθησε να εξαλείψει το φαινόμενο των capital control συγκεντρώνοντας το ποσό των 815 δισεκατομμυρίων κορωνών δηλαδή 6,90 εκατομμύρια ευρώ κατά το τέλος του έτους 2016 ώστε να γίνει με ηπιότερο τρόπο η μετάβαση της οικονομικής κατάστασης. Αξίζει να τονιστεί ότι η Standard & Poor's χαρακτήρισε το αξιόχρεο της Ισλανδίας σε Α- από το BBB+ αυτό συνέβη διότι στηρίχθηκε στο πλεόνασμα των ισοζυγίων πληρωμών που κοινοποιήθηκαν κατά τη περίοδο εκείνη. Φυσικά η εξάλειψη του φαινομένου των capital control θα βελτιώνει τη βαθμολογία των αξιόχρεων.

Κατά το έτος 2017 στην Ισλανδία εξαλείφθηκαν οι έλεγχοι στις κινήσεις των κεφαλαίων. Πριν από οκτώ χρόνια η Ισλανδία είχε οδηγηθεί στην χρηματοπιστωτική κρίση όπου ως αποτέλεσμα είχε την κατάρρευση του τραπεζικού συστήματος. Αξίζει να τονιστεί ότι η οικονομία της Ισλανδίας βελτιώνετε σταδιακά. Όπως προκύπτει κατά το έτος 2016 σημειώθηκε αύξηση του ΑΕΠ φτάνοντας στο 7,2% λόγω των δαπανών που σημείωσαν οι επενδύσεις και τα νοικοκυριά. Αξίζει να τονιστεί ότι ο πληθωρισμός είχε ήδη τεθεί υπό έλεγχο και η ανεργία είχε κιόλας μειωθεί στο 3%. Όπως είχε τονίσει και ο υπουργός οικονομικών ο Μπένεντικτ Γιοχάνεσον πρόκειται πλέον για την «επιστροφή της Ισλανδίας στις διεθνείς χρηματαγορές».

Γράφημα 8: Μείωση Δημοσιονομικού Ελλείμματος Ισλανδίας



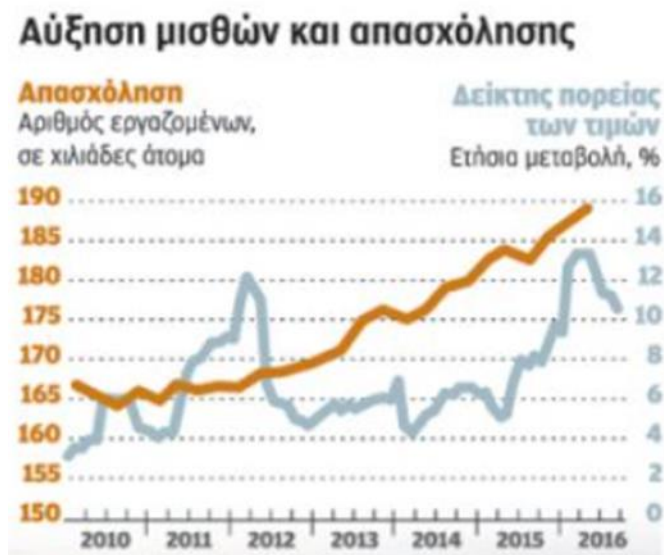
ΠΗΓΗ: ΟΟΣΑ, online διαθέσιμη στη <https://www.kathimerini.gr/economy/international/900364/telos-ta-capital-controls-stin-islandia/>, προσπελάστηκε στις 28/02/2021)

Είναι γνωστό ότι η Ισλανδία αποτελεί μια από τις μικρότερες χώρες γνωρίζοντας το έτος 2008 την κατάρρευση του χρηματοπιστωτικού συστήματος καθώς οι τρεις μεγαλύτερες τράπεζες κατέρρευσαν σε τρεις ημέρες. Η οικονομική άνοδος της Ισλανδίας αποτέλεσε πόλο έλξης για τους επενδυτές.

Η Ισλανδία όταν ξέσπασε η κατάρρευση του χρηματοπιστωτικού συστήματός της δεν ήταν σε θέση να αναστείλει τη κατάσταση και έτσι υποτίμησε το νόμισμά της (κορόνα) και έθεσε σε εφαρμογή ελέγχους που αφορούσαν κινήσεις κεφαλαίου, υπό τη καθοδήγηση του ΔΝΤ. Ως αποτέλεσμα αυτού προκύπτουν τα εξής:

- απαγορεύθηκε στους ιδιώτες να αγοράσουν τόσο ξένες μετοχές όσο και συνάλλαγμα.
- δεν υπήρξε έξοδος χρημάτων από την επικράτεια της Ισλανδίας.
- Οι μισθοί ελαττώθηκαν κατά 11%.
- Οι φόροι αυξήθηκαν.

Γράφημα 9: Αύξηση μισθών και απασχόληση.



ΠΗΓΗ: online διαθέσιμη στη <https://www.kathimerini.gr/economy/international/900364/telos-ta-capital-controls-stin-islandia/>, προσπελάστηκε στις 28/02/2021)

Από την άλλη πλευρά η υποτίμηση του νομίσματος της Ισλανδίας έφερε ως αποτέλεσμα οι εισαγωγές να είναι ακριβότερες και οι εξαγωγές να είναι φθηνότερες. Αυτό σήμαινε ότι υπήρχε ανάκαμψη στην οικονομία της Ισλανδία και φθηνότερος τουρισμός. Η Ισλανδία με τον έλεγχο των κινήσεων κεφαλαίου αποθάρρυνε τους επενδυτές να επενδύσουν στη χώρα. Το 2003 ο τραπεζικός τομέας είχε ιδιωτικοποιηθεί με αποτέλεσμα να διερευνηθεί ο χρηματοπιστωτικός τομέας. Οι Ισλανδικές τράπεζες χρηματοδοτήθηκαν από τις διεθνείς αγορές. Σταδιακά πρόσφεραν υψηλό επιτόκιο σε καταθέσεις του εξωτερικού. Έτσι προσφερόταν στους ξένους επενδυτές υψηλό επιτόκιο επενδύοντας σε ισλανδικά έντοκα ομόλογα, γραμμάτια με χαρακτηρισμό «glacier bonds». Τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα της Ισλανδίας στήριζαν τους διεθνείς επενδυτές δίνοντας υψηλά επιτόκια (Sigrún Davíðsdóttir, 2015).

Ο σημαντικότερος λόγος που οδήγησε στην οικονομική κατάρρευση της Ισλανδίας ήταν το έλλειμμα που προέκυψε στο εμπορικό ισοζύγιο. Κατά τη χρηματοπιστωτική κρίση το νόμισμα της κορώνας υποτιμήθηκε κατά το 25% και εν συνεχή κατέρρευσε ακόμη περισσότερο. Ο λόγος ήταν ότι οι επενδυτές μετέτρεπαν τα περιουσιακά στοιχεία της Ισλανδίας σε ξένα νομίσματα. (Danielsson 2008, Vox).

Οι τιμές των ακινήτων ελαττώθηκε αισθητά και η ανεργία αυξήθηκε (έκθεση ΔΝΤ, 2013). Δημιουργήθηκαν νέες τράπεζες ώστε να εξυπηρετούνται οι επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά. Τα εγχώρια στοιχεία παθητικού και ενεργητικού μεταβιβάστηκαν στις νέες τράπεζες.

Για την αντιμετώπιση της κρίσης η Ισλανδία έθεσε τον έλεγχο κεφαλαίου με την υποστήριξη του ΔΝΤ ως προσωρινό μέτρο ώστε να αντιμετωπίσει τις έκτακτες καταστάσεις (έκθεση του ΔΝΤ, 2013). Ο στόχος ήταν να αποτραπεί η μαζική φυγή κεφαλαίων και να μην υπάρξει κατάρρευση της συναλλαγματικής ισοτιμίας (Fridrik M. Baldursson, Richard Portes, paper 2013). Κατά τη χρονική περίοδο του 2008, μια ανεπτυγμένη χώρα όπως η Ισλανδία δέχτηκε τη θέσπιση ελέγχων στα κεφάλαιά της. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι ντόπιοι οικονομολόγοι χαρακτήρισαν τη θέσπιση ελέγχων στη κίνηση των κεφαλαίων από το ΔΝΤ ως αδικαιολόγητη και ζημιογόνα. Οι έλεγχοι παρομοιάζονται με τους ελέγχους που τέθηκαν τη δεκαετία του 1950 (Jon Danielsson, Ragnar Arnason, 2011).

Οι οικονομικές κρίσεις που ξεσπούν και αντιμετωπίζονται λόγω της ελευθερίας που υπάρχει στις χρηματοπιστωτικές αγορές διαθέτουν μια άμεση επενδυτική παρέμβαση της κυβέρνησης. Κατά το 2008, το ΔΝΤ ίσως να μην διέθετε την ορθή οικονομική σκέψη, αντίληψη, γνώση ώστε να εφαρμόσει τη πολιτική αυτή σε πραγματικό χρόνο σε μια χώρα όπως η Ισλανδία, μια ανεπτυγμένη οικονομικά χώρα. Επιπροσθέτως υποστηρίζεται ότι το ΔΝΤ στη περίπτωση της Ισλανδίας θέτοντας τα μέτρα αυτά προκάλεσε σημαντικές μακροχρόνιες και βραχυπρόθεσμες ζημίες κυρίως οικονομικές. Δηλαδή ο έλεγχος κεφαλαίων ήταν λιγότερο επώδυνη λύση για την Ισλανδία.

Επίσης οι επενδυτές με στόχο το άμεσο κέρδος θα αντιμετώπιζαν μεγάλες απώλειες εάν επένδυαν αμέσως χωρίς να περιμένουν την οικονομική σταθεροποίηση της χώρας και φυσικά την ανατίμηση του νομίσματος. Οι Ισλανδικές επιχειρήσεις που στοχεύουν σε επενδύσεις στο εξωτερικό αντιμετωπίζουν δυσκολία καθώς απαιτείται ειδική άδεια από την Κεντρική Τράπεζα (Jon Danielsson, Ragnar Arnason, 2011). Αξίζει να τονιστεί ότι με την επιβολή του ελέγχου των κεφαλαίων χάνεται η εμπιστοσύνη τόσο των ξένων όσο και των εγχώριων επενδυτών που επιθυμούν να επενδύσουν στην ισλανδική οικονομία δίνοντας ένα ασφάλιστρο κινδύνου (risk premium) το οποίο προστίθεται στις επενδύσεις και στα δάνεια. Συνεπώς τα capital control δημιουργούν μεγάλο πρόβλημα στο αρχικό στόχο της Ισλανδίας για την σταθεροποίηση της συναλλαγματικής ισοτιμίας (Jon Danielsson, Ragnar Arnason, 2011).

Από την άλλη πλευρά ο οικονομολόγος Paul Krugman και οι εκπρόσωποι του ΔΝΤ τάχτηκαν υπέρ της εφαρμογής του ελέγχου των κεφαλαίων. Η εφαρμογή των capital control κατάφεραν να σταθεροποιήσουν τη συναλλαγματική ισοτιμία και την δημοσιονομική βιωσιμότητα καθώς και την αναδιάρθρωση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (CBI, 2016). Η τιμή του συναλλάγματος σταθεροποιήθηκε προστατεύοντας τις εκτεθειμένες επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά ώστε να ανασταλεί ο πληθωρισμός (έκθεση ΔΝΤ, 2013).

Ο έλεγχος των καταστάσεων βοηθά στη καλύτερη λειτουργία των λογιστικών καταστάσεων κυρίως στον ιδιωτικό τομέα δίνοντας πολύτιμο χρόνο για την εύρεση καλύτερων λύσεων (CBI, 2016). Είναι γεγονός ότι η Κεντρική Τράπεζα της Ισλανδίας υποστηρίζει ότι ο έλεγχος των κεφαλαίων προκαλεί ζημία στην οικονομία. Το ΔΝΤ υποστηρίζει ότι καλό είναι να εφαρμοστούν προληπτικά μέτρα σε πρώιμο στάδιο έχοντας ενισχύσει την εποπτεία (Sigrún Davíðsdóttir, 2016).

Πλέον η οικονομία της Ισλανδίας εμφανίζει ικανοποιητικές αποδόσεις. Η εφαρμογή των capital control πρόσφεραν χρόνο ώστε να αντιμετωπίσει ορθά ο τραπεζικός κλάδος την κατάσταση χωρίς να υπάρξουν βιαστικές κινήσεις και φυσικά σημαντικό συστατικό αποτέλεσε η υποτίμηση του νομίσματος της Ισλανδίας. Σε αυτό το σημείο αξίζει να τονιστεί ότι τα capital control εφαρμόστηκαν ως έσχατη λύση ώστε να αποτραπεί η αποσταθεροποίηση των εκροών (Paul Krugman, 2015).

Ο σκοπός της Ισλανδικής Κυβέρνησης ήταν να επιτευχθεί η μετάβαση από τα capital controls στις εκροές κεφαλαίων. Η άρση του μέτρου των capital controls αποτελούσε βραχυπρόθεσμο στόχο. Σύμφωνα με τον ειδικό η απελευθέρωση από το μέτρο αυτό δεν θα γινόταν χωρίς την ύπαρξη κινδύνων οι οποίοι πηγάζουν από τις εκροές κεφαλαίων όπως είναι οι ακόλουθοι (Σολωμού Γ.,2017) :

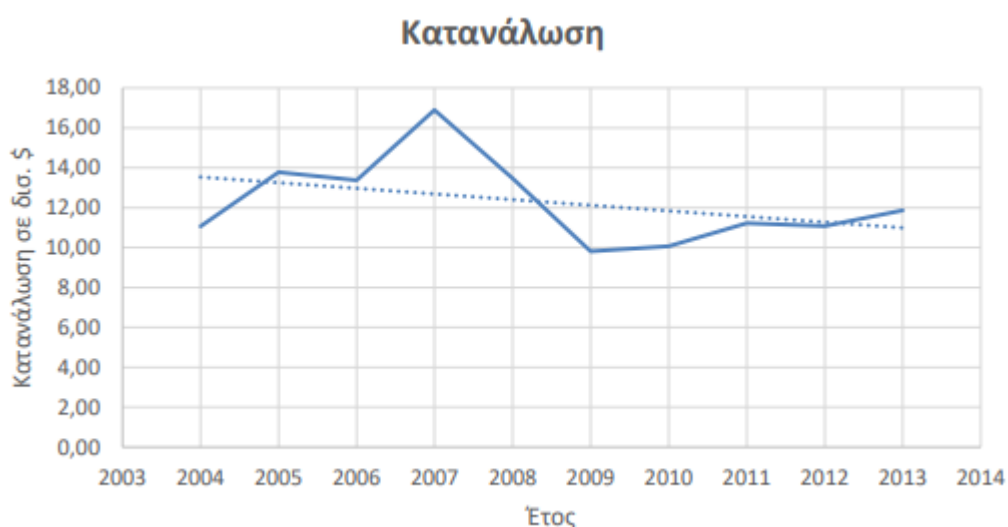
- Διάφορες εκροές όπως μπορεί να είναι η αναδιάρθρωση του χαρτοφυλακίου έναντι των αλλοδαπών περιουσιακών στοιχείων.
- Τα περιουσιακά στοιχεία σε νόμισμα που αντιστοιχεί σε κορόνα (offshore króna assets¹⁹).
- Εκκαθάριση των περιουσιακών στοιχείων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που χαρακτηρίστηκα χρεοκοπημένες.

Κατά το 2011 άρχισε η σταδιακή μείωση των περιουσιακών στοιχείων (offshore holdings of króna) πραγματοποιώντας δημοπρασίες. Κατά τις αρχές του 2012 άρχισαν να ελευθερώνονται οι εκροές των περιουσιών onshore σε κορόνα. Τον Ιούνιο του 2015 προτάθηκε η σταδιακή απελευθέρωση των ελέγχων κυρίως σε τρεις φάσεις. Η στρατηγική αυτή εμπεριέχει κυρίως τη ελαχιστοποίηση του μεγέθους που αφορά τις εκροές σε σχέση με τα χρεοκοπημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στηριζόμενα στη σταθερή φορολογία όπου θα μειωνόταν ο συντελεστής των πληρωμών. Έτσι κατανοούμε ότι η πρώτη φάση αφορά τις χρεοκοπημένες τράπεζες, η δεύτερη φάση αφορά το νόμισμα της κορόνας και η τρίτη φάση αφορά τις επιχειρήσεις. Κατά το έτος 2016 σχεδιάστηκε ένα νέο μέτρο με σκοπό να διαχειρίζονται οι κεφαλαιακές ροές περιορίζοντας τις εισροές ξένων νομισμάτων και υποστηρίζοντας την εγχώρια οικονομική πολιτική. Η CFM προσπάθησε να εστιάσει στη νομισματική πολιτική και φυσικά στην ελαχιστοποίηση του συστηματικού κινδύνου.

Τέλος είναι γεγονός ότι κατά το έτος 2017 καταργήθηκαν οι έλεγχοι που αφορούσαν τις εκροές των κεφαλαίων δίνοντας το έναυσμα στα επενδυτικά ταμεία να επενδύσουν σε χώρες του εξωτερικού τα χρήματά τους. Επίσης η Κεντρική Τράπεζα αγόρασε πίσω αρκετά υπεράκτια περιουσιακά στοιχεία με έκπτωση (economist, 2017).

Σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα παρατηρούμε ότι η τελική καταναλωτική δαπάνη που αφορά τη χώρα της Ισλανδίας έως και το αρχικό στάδιο της οικονομικής κρίσης χαρακτηρίζεται με ανοδική πορεία. Στη συνέχεια τα δύο επόμενα έτη η καταναλωτική δαπάνη μειώνεται με την ύπαρξη περιορισμών που σχετίζονται με τις εισροές κεφαλαίων. Όπως διακρίνουμε από το παρακάτω διάγραμμα από το οικονομικό έτος 2009 έως το οικονομικό έτος 2013 η κατανάλωση μεγεθύνεται με χαμηλό ρυθμό παρομοιάζοντας τα οικονομικά επίπεδα των ετών 2004 έως 2005 (Σολωμού Γ.,2017).

Γράφημα 10: Κατανάλωση



ΠΗΓΗ: Προσαρμόστηκε από: Σολωμού Γ.,2017.

2.3 Υφιστάμενη κατάσταση στο Ηνωμένο Βασίλειο

Η περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου είναι μια σύνθετη κατάσταση λόγω της υψηλής μόχλευσης των χρηματοπιστωτικών συστημάτων. Κατά το έτος 2012 η οικονομία του Ηνωμένου Βασιλείου υπέστη ύφεση ενώ παρουσιάστηκαν και αρκετές επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης. Η Τράπεζα της Αγγλίας εφάρμοσε χαλαρά μέτρα καθώς διέθεσε

τεράστια ποσά στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα απαιτώντας ελαττωμένο επιτόκιο. Αξίζει να σημειωθεί ότι όταν ξέσπασε η οικονομική κρίση στην Αγγλία, η Αγγλία χρηματοδοτήθηκε από μόνη της και από τα κρατικά της ταμεία δίχως να ζητήσει βοήθεια από άλλες χώρες.

Επίσης η Αγγλία κατάφερε να διατηρήσει σε ένα ασφαλές επίπεδο τα κρατικά ομόλογά της και φυσικά το νόμισμα της ως αποτέλεσμα να υπάρχουν μεγάλες εισροές κεφαλαίων κυρίως από επενδυτές της Ευρώπης οι οποίοι επιθυμούσαν την ύπαρξη ασφάλειας στο χαρτοφυλάκιο τους. Συνεπώς, η χώρα της Αγγλίας επηρεάστηκε ελάχιστα από τη παγκόσμια κρίση (Jonathan O.,Atish R.,Mahiash S.,2015)

Το Ηνωμένο Βασίλειο, η Γαλλία, η Ελβετία, η Ιταλία και η Αυστρία είναι χώρες που η κρίση τις επηρέασε σε ελάχιστο βαθμό εν αντιθέσει στη περίπτωση της Ελλάδας και της Κύπρου. Οι Devereux and Yetman (2014) υποστηρίζουν ότι οι περισσότερες χώρες μείωσαν το επιτόκιο σε χαμηλό επίπεδο ακόμη το μηδένισαν. Το γεγονός αυτό χαρακτηρίστηκε ως μια επιθετική νομισματική πολιτική όπου τελικά οι χώρες αυτές δεν κατάφεραν να εξαλείψουν την ύπαρξη της ανεργίας και την πτώση του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος (ΑΕΠ). Οι χώρες όπως η Αγγλία αντιμετώπισαν την ύφεση της οικονομίας μέσα από την ελαχιστοποίηση των επιτοκίων.

Οι Devereux and Yetman (2014) σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποίησαν υποστηρίζουν ότι η νομισματική πολιτική μπορεί να αντικατασταθεί από τον έλεγχο των κεφαλαίων. Δηλαδή η εφαρμογή των ελέγχων κεφαλαίων είναι σε θέση να διευκολύνει την εύρυθμη λειτουργία της νομισματικής πολιτικής χωρίς αυτό να υποδηλώνει είναι επιθυμητοί εξαιτίας της ευημερίας.

Ωστόσο σύμφωνα με τους Sandri and Korinek (2016) οι οποίοι υποστηρίζουν ότι και οι δύο πολιτικές ελέγχου φέρουν τα ίδια αποτελέσματα δηλαδή μηδενίζουν τα περιστατικά κρίσεων σταθεροποιώντας την οικονομία των χωρών και τηρούνται με βάση το βαθμό του χρέους και το ύψος της εγχώριας ανισότητας. Παρόλα αυτά σχετικά με τη κατάσταση που επικρατεί στη χώρα της Αγγλίας το Μάιο του 2020 η οικονομία της Αγγλίας επέστρεψε στην ανάπτυξη καθώς απομάκρυνε την εφαρμογή των capital controls από την αγορά.

2.4 Υφιστάμενη κατάσταση Ελλάδα

Η οικονομία της Ελλάδας στηρίζεται στον τουρισμό και στην ναυτιλία. Ωστόσο η Ελλάδα αντιμετωπίζει τεράστιο έλλειμμα κρατικού προϋπολογισμού και τεράστιο δημόσιο χρέος προς την Ευρωπαϊκή Ένωση (Φίλιππος Χρυσόπουλος, 2017).

Η Ελλάδα το 2001 υποδέχθηκε το ευρώ χωρίς όμως στην πραγματικότητα να είναι σε θέση να πληροί τις προϋποθέσεις. Το γεγονός αυτό συντέλεσε στο ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης κατά το έτος 2008. Είναι γεγονός ότι προτού ξεσπάσει η οικονομική κρίση υπήρξε αύξηση των μισθών, δημιουργία νέων θέσεων στο δημόσιο τομέα και συνεπώς τεράστιες κρατικές δαπάνες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα δανείστηκε από τις διεθνείς κεφαλαιαγορές και ότι υπήρχε τεράστια φοροδιαφυγή με αποτέλεσμα τα έσοδα από τη φορολογία να μειωθούν. Το γεγονός αυτό συντέλεσε στη δημιουργία του ελλείμματος που εμφανίστηκε στον προϋπολογισμό καθώς υπήρχαν υψηλές δημόσιες δαπάνες έναντι των εσόδων. Τόσο η Ελλάδα όσο και η Ιρλανδία είχαν τα λιγότερα έσοδα από τη φορολογία. Επίσης οι οργανισμοί αξιολόγησης Moody's, Fitch, Poor's & Standard υποστήριζαν την ύπαρξη της μειωμένης πιστοληπτικής ικανότητας της χώρας καθώς απομάκρυναν τους επενδυτές (Kimberly Amadeo, 2017).

Η οικονομική κρίση προκάλεσε πληθώρα προβλημάτων όπως ήταν η πτώση των μετοχών του Χρηματιστηρίου και η κρίση στη ρευστότητα. Επιπροσθέτως η Ελλάδα δανείστηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ) και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) 110 δισεκατομμύρια ευρώ για να υπάρξει αποφυγή των αναγκών και της χρεοκοπίας. Η κατάσταση αυτή οδήγησε σε πρόγραμμα διάσωσης έχοντας δανειστεί υψηλά ποσά καθώς και είχαν προγραμματιστεί τεράστιες δαπάνες και πολλές μεταρρυθμίσεις.

Κατά το έτος 2009 ξέσπασε η ελληνική κρίση η οποία ήταν αποτέλεσμα των αδυναμιών, της ύφεσης, της αναταραχής και των στοιχείων που είχαν υποτιμηθεί αναφορικά με το δημόσιο χρέος και τα ελλείμματα που είχαν προκύψει. Αρκετοί Έλληνες πολίτες είχαν αρχίσει να αποσύρουν διάφορα χρηματικά ποσά από τους τραπεζικούς τους λογαριασμούς. Συνέπεια αυτού, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να προβούν στη παύση των λειτουργιών τους όντας να αποφευχθεί η κατάρρευση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Η Ελλάδα είχε πραγματοποιήσει αυστηρούς ελέγχους κεφαλαίων κατά το έτος 2015 με τη βοήθεια της ΕΚΤ καθώς είχε σημειωθεί ότι το πακέτο βοήθειας δεν θα επεκτεινόταν. Επιπλέον προκλήθηκε πτώση των χρηματιστηριακών δεικτών έχοντας τη σκέψη ότι η Ελλάδα πιθανόν να βγει εκτός Ευρωζώνης, η λεγόμενη κατάσταση Grexit, σύμφωνα με το δημοψήφισμα όπου το 61% είχε ψηφίσει υπέρ της απόρριψης των προϋποθέσεων και των ορών διάσωσης και μόλις το 39% είχε ψηφίσει κατά της απόρριψης αυτών (Pene Gabel, 2016).

Απόρροια των άνω γεγονότων ήταν η εκροή μεγάλων χρηματικών καταθέσεων από τη χώρα προς το εξωτερικό, περίπου 42 δισεκατομμύρια ευρώ. Η μόνη λύση για την επιβίωση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ήταν ο έλεγχος των κεφαλαίων τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις με στόχο να αποφευχθεί η φυγή των κεφαλαίων και η κατάρρευση των ελληνικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Επιπροσθέτως η χώρα δεν είχε καταφέρει να πραγματοποιήσει τη συμφωνία με τους πιστωτές της και η ΕΚΤ δεν συμφώνησε για την μεγιστοποίηση παροχών ρευστότητας έναντι των ελληνικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (Φίλιππος Χρυσόπουλος, 2017).

Η χώρα είχε εφαρμόσει για περίπου τρεις εβδομάδες κλείσιμο των τραπεζών εφαρμόζοντας ελέγχους των κεφαλαιακών στοιχείων και των τραπεζικών μεταφορών από μια ελληνική τράπεζα σε μια τράπεζα του εξωτερικού θέτοντας ημερήσια όρια αναλήψεως (ποσό των 60 ευρώ ημερησίως). Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι τα τέσσερα μεγαλύτερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της χώρας είχαν αμβλύνει τα ιδιωτικά κεφάλαια, 14,4 δισεκατομμύρια ευρώ όπως ακριβώς απαιτούσε η ΕΚΤ καθώς τα κεφάλαια αυτά θα ήταν σε θέση να καλύψουν τα επισφαλή δάνεια συμβάλλοντας ενεργά τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να επιστρέψουν στη κανονικότητα της λειτουργίας τους (New York Times, 2015) (Kimberly Amadeo, 2017).

Εν κατακλείδι τόσο τα δάνεια που δόθηκαν με σκοπό τη διάσωση όσο και η αυστηρότητα των κεφαλαιακών ελέγχων συνέβαλαν στην προσπάθεια αντιμετώπισης της κρίσης που ξέσπασε στον Ελλαδικό χώρο. Στην επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων συντέλεσε η μετακίνηση των καταθέσεων προς τα εξωτερικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με σκοπό την επιβίωσή τους. Από την άλλη πλευρά οι πολίτες δεν ήταν σε θέση να ανταπεξέλθουν στις αλλαγές αυτές με αποτέλεσμα την ύπαρξη μιας σύγχυσης. Οι μικρές επιχειρήσεις αντιμετώπισαν μεγάλες δυσκολίες καθώς βρέθηκαν αντιμετώπιες με τη δέσμευση των κεφαλαίων τους. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις

αντιμετώπισαν δυσκολίες στις συναλλαγές καθώς συνεργαζόντουσαν με διεθνείς προμηθευτές διότι υπήρχε αμφιβολία για την πληρωμή των αγαθών τους από την ελληνική πλευρά. Ως αποτέλεσμα αυτού οι περισσότερες επιχειρήσεις έκλεισαν (Φίλιππος Χρυσόπουλος, 2017). Σε μια περίοδο η οποία χαρακτηριζόταν από απόλυτη αβεβαιότητα, η πραγματοποίηση των κεφαλαιακών ελέγχων συνέβαλε στη μείωση των εκροών των χρηματικών καταθέσεων διασφαλίζοντας την σταθερότητα του εγχώριου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος (έρευνα Eurobank, 2016). Η Τραπεζική Επιτροπή όπου ήταν αρμόδια για την έγκριση των συναλλαγών αποτέλεσε αρκετά χρονοβόρα διαδικασία. Επίσης μεγάλο τροχοπέδη για τις επιχειρήσεις αποτέλεσε η τεράστια γραφειοκρατία που υπήρχε στην πληρωμή των ξένων προμηθευτών (Φίλιππος Χρυσόπουλος, 2017).

Αρκετές επιχειρήσεις οι οποίες δεν επιθυμούσαν τη παύση λειτουργίας τους εφάρμοσαν ορισμένα μέτρα όπως (Φίλιππος Χρυσόπουλος, 2017):

- Η δέσμευση των παραγωγικών διαδικασιών των μονάδων στις μη υπάρχουσες πρώτες ύλες.
- Η καθυστέρηση των πληρωμών τόσο των προμηθευτών όσο και του προσωπικού.

Επιπροσθέτως το εμπορικό έλλειμμα της χώρας επηρεάστηκε αρνητικά καθώς το πρόβλημα αυτό εξαπλωνόταν και στις εξαγωγές. Ως συνέπεια αυτού και σύμφωνα με μια έρευνα όπου είχε πραγματοποιηθεί τους πρώτους δώδεκα μήνες δηλαδή από τον Ιούλιο 2015 έως τον Ιούλιο 2016 παρατηρήθηκε μείωση του δείκτη Κύκλου Εργασιών (LLC) καθώς και μια μείωση στο λιανικό εμπόριο 4,9% σε αντίθεση με το δείκτη όγκου ο οποίος αυξήθηκε στο ποσό 3,3%. Αυτό συμβαίνει διότι τους μήνες αυτούς υπήρξαν ορατές επιπτώσεις στο κύκλο εργασιών των εταιρειών (Φίλιππος Χρυσόπουλος, 2017). Οι επόμενοι εννέα μήνες δηλαδή από τον Ιούλιο του 2016 έως το Μάρτιο του 2017 οι παραπάνω δείκτες εμφανίζουν μια μικρή άνοδο.

Αξίζει να τονιστεί ότι ο έλεγχος των κεφαλαίων συντέλεσε στο περιορισμό αξιοποίησης επιταγών όπου συνήθιζε να αποτελεί :

- Ένα τρόπο πληρωμής τόσο για τις υπηρεσίες όσο και για τα αγαθά .
- Ένα πιστωτικό σύστημα το οποίο λειτουργούσε παράλληλα χρησιμοποιώντας 150 δισεκατομμύρια το χρόνο για να ολοκληρωθούν οι διάφορες πληρωμές.

Παρόλα αυτά δόθηκε η ευκαιρία στους πολίτες να αξιοποιήσουν τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής. Η προσπάθεια αυτή κρίθηκε ως αποτελεσματική καθώς η χρήση των μηχανημάτων POS αυξήθηκε σε ποσοστό περίπου 80%. Στη σημερινή εποχή η χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών αυξήθηκε περίπου κατά 84% και οι συναλλαγές οι οποίες πραγματοποιούνται μέσω κινητών πραγμάτων ή διαδικτύου κατά 30% δηλαδή περίπου +11,2 δισεκατομμύρια ευρώ. Θετική απόρροια αυτών είναι τόσο η μείωση των απατών στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται όσο και η μείωση εμφάνισης της φοροδιαφυγής (Φίλιππος Χρυσόπουλος, 2017) (έρευνα Eurobank, 2016).

Αξίζει να σημειωθεί ότι τα έσοδα που προκύπτουν από την ακίνητη περιουσία στην Ελλάδα κυρίως από αλλοδαπούς δεν εμφανίζονται στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα διότι οι πωλητές καταθέτουν τα κεφάλαιά τους σε τραπεζικούς λογαριασμούς εκτός της χώρας προσπαθώντας να αποφύγουν ελέγχους που πραγματοποιούνται στα κεφάλαια (Κέρρυ Κολάσα-Σικιαρίδη, 2016). Η πρώτη αξιολόγηση η οποία ολοκληρώθηκε μεταξύ του διαστήματος Ιούνιο του 2016 και Απρίλιο του 2017 σημειώθηκε αύξηση του εγχώριου ιδιωτικού τομέα διαμορφώνοντας το ποσό σε 119 δισεκατομμύρια ευρώ δηλαδή αύξηση κατά 3,5 δισεκατομμύρια ευρώ. Αφότου ολοκληρώθηκε η πρώτη αξιολόγηση καθώς και διάφορες άλλες τροποποιήσεις που αφορούσαν τους περιορισμούς κεφαλαίων καταγράφοντας τόσο τις συναλλαγές που σχετιζόταν στο εγχώριο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα παρατηρήθηκε μια σταδιακή αποκατάσταση της εμπιστοσύνης η οποία μέχρι τότε δεν υπήρχε. Η αβεβαιότητα που κυριαρχούσε στην οικονομία της χώρας άρχισε σταδιακά να υποχωρεί με τη σταδιακή χαλάρωση των περιοριστικών μέτρων βοηθώντας στη λειτουργία των επιχειρήσεων. Τον Ιούλιο του 2016 οι περιορισμοί των κεφαλαίων άρχισαν σταδιακά να υποχωρούν αυξάνοντας το μέγιστο όριο ανάληψης των μετρητών σε εβδομαδιαία βάση, πρόωρη εξόφληση δανείου και αύξηση των ορίων ανάληψης μετρητών που αφορούσαν τα κεφάλαια τα οποία μεταφέρονται προς το εξωτερικό. Με κύριο στόχο την αντιμετώπιση των τεράστιων εκροών κεφαλαίων επιβλήθηκαν έλεγχοι αυτών προσπαθώντας να εξασφαλιστεί η χρηματοπιστωτική σταθερότητα (Εκθεση της Τράπεζα της Ελλάδος, 2017). Η ύπαρξη περιοριστικών ελέγχων των κεφαλαίων παρόλο που είχαν χαλαρώσει δεν έπαυσαν να δημιουργούν προβλήματα στο τρόπο λειτουργίας ενός κράτους. Αξίζει να τονιστεί ότι κατά το έτος 2017 το υπουργείο

οικονομικών και η Τράπεζα Ελλάδος είχαν ήδη παρουσιάσει ένα σχέδιο για τη σταδιακή άρση των περιοριστικών μέτρων. Η ελάφρυνση των μέτρων αφορούσε:

- Μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων.
- Επιστροφή των καταθέσεων στα ελληνικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.
- Εξόφληση του κρατικού χρέους.
- Πρόσβαση στις χρηματαγορές.

Κύρια προϋπόθεση αυτών ήταν η ένταξη της χώρας στο πρόγραμμα ποσοτικής χαλάρωσης που είχε θέσει η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα. Βέβαια η ύπαρξη μη ελευθερίας κίνησης των κεφαλαίων αποτελεί πηγή αβεβαιότητας η οποία επηρεάζει με αρνητικό αποτέλεσμα τις επενδυτικές αποφάσεις (Εκθεση της Τράπεζα της Ελλάδος, 2017). Ο σκοπός της χώρας ήταν να αρθούν όλα τα μέτρα τα οποία συνέβαλαν στους περιοριστικούς ελέγχους των κεφαλαίων και η δημιουργία εμπιστοσύνης μεταξύ του χρηματοπιστωτικού συστήματος και των καταθετών.

2.5 Υφιστάμενη κατάσταση στη Λατινική Αμερική

Στην Λατινική Αμερική όπως η Χιλή, η Βραζιλία και η Κολομβία τέθηκαν σε ισχύ περιοριστικοί έλεγχοι στην εισροή των κεφαλαίων απαιτώντας την τήρηση ελάχιστων αποθεματικών. Η Βραζιλία είχε επιβάλει φόρους στους αλλοδαπούς που έμεναν εκεί καθώς και στις ξένες επενδύσεις που αφορούσαν την χρηματιστηριακή αγορά. Ωστόσο οι κυβερνήσεις προσπάθησαν να καταπολεμήσουν την ανατίμηση του νομίσματος κυρίως στη διεθνή αγορά. Η Χιλή εισήγαγε ειδικούς ελέγχους στην εισροή κεφαλαίων έχοντας διαμορφώσει την υποχρέωση στους πολίτες για την ύπαρξη υποχρεωτικών ελάχιστων αποθεματικών (URR). Η συναλλαγματική πολιτική είναι εκείνη που οδήγησε στην επιβολή αυστηρών ελέγχων στην εκροή των κεφαλαίων. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Βενεζουέλα και η Αργεντινή αντιμετώπισαν με τεράστια υπομονή την εκροή των κεφαλαίων του ιδιωτικού τομέα σε πλήρη αντίθεση με χώρες της Λατινικής Αμερικής οι οποίες έθεσαν σε εφαρμογή διάφορες στρατηγικές για τον τρόπο διαχείρισης των εισροών κεφαλαίων. Είναι γεγονός ότι οι χώρες αυτές προσπάθησαν να αποτρέψουν την μεταφορά των κεφαλαίων στο εξωτερικό. Διάφοροι περιορισμοί οι οποίοι λήφθηκαν ήταν οι εξής :

- Απαγόρευση μεταφοράς κεφαλαίων στο εξωτερικό τόσο από εγχώριους όσο και από ξένους επενδυτές και απαγόρευση των συναλλαγών κυρίως σε ξένο νόμισμα.
- Φορολόγηση στις αγορές που πραγματοποιούνται online και περιορισμό στις εισαγωγές.

Κατά το Δεκέμβριο με την εκλογή του Mauricio Macri καταργήθηκαν οι περιορισμοί που αφορούσαν τον έλεγχο των κεφαλαίων. Με την εφαρμογή μιας χαλαρής πολιτικής επιτράπηκε η ελεύθερη πρόσβαση στο ξένο νόμισμα αποφεύγοντας την υποτίμηση του νομίσματος. Ο στόχος της Αργεντινής ήταν να προσελκύσει τους επενδυτές (Pan Kwan Yuk, Daniel Politi 12/2015).

Ο κύριος λόγος που τέθηκαν οι περιορισμοί ήταν η διατήρηση της συναλλαγματικής πολιτικής και η ελαχιστοποίηση των διακυμάνσεων στις εισροές των κεφαλαίων συμβάλλοντας στη σταθερή οικονομική κατάσταση (Schäfer, Stephan Hans, 2015). Η κυβέρνηση της Αργεντινής διόρισε επιθεωρητές για την υιοθέτηση των κανόνων. Τόσο οι εμπειρογνώμονες όσο και η κεντρική τράπεζα υποστηρίζουν ότι έχουν πρόσβαση στα δεδομένα όπου μπορεί εύκολα κάποιος να αντιληφθεί για το πότε κάποιος διαχειρίζεται περισσότερα μετρητά από ότι μπορεί να διαθέτει νόμιμα και να δικαιολογεί στο δηλωθέν εισόδημά του (Vishwanath Nair, 2015). Αξίζει να σημειωθεί ότι η Fernandez προσπάθησε να πείσει τις εταιρείες φυσικού αερίου και πετρελαίου να επενδύσουν και πάλι στην Αμερική δηλαδή να φέρουν τα μελλοντικά τους έσοδα από εξαγωγές.

Η Κεντρική Τράπεζα θεσπίζοντας κανόνες προσπαθεί να πείσει ξένους επενδυτές να καταχωρήσουν τις εισροές νομισμάτων τους που είναι άμεσα συνδεδεμένα τόσο με διάφορα περιουσιακά στοιχεία όσο και με τις επενδύσεις ακινήτων. Πολύ σημαντικό είναι το γεγονός ότι όσοι επενδυτές δεν κατάφεραν να καταχωρίσουν τα κεφάλαια θα έπρεπε να ζητήσουν ειδική άδεια από τη κεντρική τράπεζα ώστε να τα εντάξουν στα συνολικά έσοδα της χώρας (Eliana Raszewski, 2013).

Επίσης η Fernandez προσπάθησε να προσελκύσει διάφορες ασφαλιστικές εταιρείες ώστε να επιστρέψουν όλα τα κεφάλαια και όλες τις επενδύσεις που υπήρχαν μέχρι τότε στο εξωτερικό. Η χώρα της Αργεντινής είχε θέσει σε ισχύ αυστηρότερους ελέγχους που αφορούσαν τις εισαγωγές καθώς προσπαθούσε να πείσει τις εταιρείες πετρελαίου να αυξήσουν την παραγωγή τους με σκοπό να μειωθεί η εισαγωγή. Ένα μέτρο που

έθεσε η Ομοσπονδιακή Διοίκηση Δημοσίων Εσόδων (Φορολογική αρχή) ήταν ότι απαιτούσε από κάθε άτομο να λαμβάνει ειδική άδεια όταν επιθυμούσε να αγοράσει ξένο νόμισμα.

Στη συνέχεια η Κεντρική Τράπεζα επιτρέπει στην κυβέρνηση να αξιοποιήσει τα διεθνή αποθέματα με σκοπό να υπάρξει εξόφληση του χρέους. Δίνονται δάνεια προς τη κυβέρνηση με στόχο να καλύψει το δημοσιονομικό έλλειμμα όπου ολοένα και αυξάνεται. Η θέσπιση των μέτρων που είχαν τεθεί προέβλεπαν στη μείωση της αγοράς ξένου νομίσματος όπου οι επενδυτές αξιοποιούσαν ώστε να αποκομίσουν υψηλά κέρδη από τις διαφορετικές συναλλαγματικές ισοτιμίες (Alexandra N. Katz, 2011).

Η Αργεντινή θέτει σε ισχύ ακόμη πιο αυστηρούς ελέγχους όπου κάθε πολίτης επιθυμεί να αγοράσει ξένο νόμισμα κυρίως για ταξιδιωτικούς λόγους απαιτείται να παράγει λεπτομέρειες αναφορικά με το ταξίδι στην Ομοσπονδιακή Διοίκηση Δημοσίων Εσόδων. Οι πολίτες προτιμούσαν να αγοράζουν δολάρια με σκοπό να διατηρηθεί η αξία των χρημάτων τους. Κατά το έτος 2012 η Ομοσπονδιακή Διοίκηση Δημοσίων Εσόδων δεν επιτρέπει στους επενδυτές και στις εταιρείες την αγορά δολαρίου εκτός βέβαια εάν κρινόταν απαραίτητο για ορισμένες δραστηριότητες. Αυτό σήμαινε ότι υπήρχε ειδικός κατάλογος ο οποίος περιλάμβανε τους ειδικούς λόγους όπου επιτρεπόταν η αγορά σε ξένο νόμισμα. Έτσι τα άτομα επιτρέπεται να λαμβάνουν ορισμένο αριθμό δολαρίων για ταξιδιωτικό σκοπό στο εξωτερικό (Forrest C.,2002).

Η φορολογική υπηρεσία αποφάσισε να επεκτείνει τη προκαταβολή του φόρου 15% όπως προαναφέρθηκε παραπάνω στις αγορές που πραγματοποιούνται μέσω πιστωτικών καρτών στο εξωτερικό ώστε να συμπεριλάβει τόσο τις διεθνείς αγορές όσο και τις χρεωστικές κάρτες που πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου. Ο Ricardo Echegaray ο οποίος ήταν ένας φορολογικός σύμβουλος είχε ζητήσει από τις εταιρείες πιστωτικών καρτών να θέσουν μια μικρή προκαταβολή ύψους 15% σε ότι αφορά πραγματοποιούσαν οι πελάτες τους σε εξωτερικές χώρες.

Η Ομοσπονδιακή Διοίκηση Δημοσίων Εσόδων πραγματοποιούσε ελέγχους όπου εξέταζε εάν οι χρήστες των πιστωτικών καρτών υπερβαίνουν τα 300\$ χωρίς τους δασμούς των εμπορευμάτων που εισήγαγαν στη χώρα. Έπειτα η Αργεντινή αυξάνει το φόρο των αγορών που πραγματοποιούνται μέσω των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών μέσω του διαδικτύου από το 15% στο 20%. Τέλος αξίζει να σημειωθεί ότι

κατά το έτος 2015 καταργήθηκαν οι περισσότεροι περιορισμοί με σκοπό να υπάρξει οικονομική ανάπτυξη.

Κατά το έτος 2014 η κεντρική τράπεζα της Αργεντινής υποτίμησε το νόμισμά της με σκοπό να αποφύγει τη πτώση των διεθνών συναλλαγματικών διαθεσίμων. Παρόλα αυτά η Αργεντινή είχε προσπαθήσει να αποφύγει τη κίνηση αυτή εφαρμόζοντας διάφορους ελέγχους αναφορικά με τη κίνηση των κεφαλαίων στις εκροές. Η τεχνική η οποία αξιοποιήθηκε από τη κυβέρνηση ήταν ο σχηματισμός μιας τεχνικής χρεοκοπίας. Έως ότου εφαρμοστεί η τεχνική χρεοκοπία η συναλλαγματική ισοτιμία είχε ήδη υποτιμηθεί αρκετά κατά το έτος 2014. Για να κριθεί εάν είναι ή όχι αποτελεσματικά τα μέτρα που είχαν τεθεί έπρεπε να υπάρξει μια σύγκριση με το σκοπό που εξυπηρετούν (Porzecanski, 2014).

Η κυβέρνηση της Αργεντινής αποφάνθηκε ότι η υποτίμηση του νομίσματος δεν θα μπορούσε να αποφευχθεί διότι η συναλλαγματική ισοτιμία συνεχώς μειωνόταν σε βάρος του νομίσματος. Παρόλο που η κυβέρνηση δεν κατάφερε να προλάβει ούτε την ελαχιστοποίηση των διεθνών αποθεματικών ούτε την υποτίμηση του νομίσματος θέτοντας τον έλεγχο των κεφαλαιακών εισροών και εκροών. Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι η Αργεντινή αρκετές φορές έκανε ποιο αυστηρούς τους ισχύοντες κανονισμούς (Alejandro Gaggero, Jorge Gaggero, Magdalena Rúa, 2014).

Κατά το έτος 2011 πάνω από σαράντα πολυεθνικές επιχειρήσεις είχαν σταματήσει να δραστηριοποιούνται εξαιτίας των αυστηρών ελέγχων που διεξαγόταν στην Αμερική. Πολύ σημαντικό είναι να τονιστεί ότι για την ύπαρξη ελέγχων στη κίνηση των κεφαλαίων απαιτούταν πολλές διοικητικές δαπάνες όπως αποτελούσε η ύπαρξη της Ομοσπονδιακής φορολογικής υπηρεσίας. Η αύξηση διοικητικών δαπανών επέφερε χαμηλή αποτελεσματικότητα για την πραγματοποίηση κύριων στόχων (Alejandro Gaggero, Jorge Gaggero, Magdalena Rúa, 2014).

Με την επιβολή αυστηρών συναλλαγματικών ελέγχων παρατηρήθηκε στροφή προς τις συναλλαγές στη μαύρη αγορά με σκοπό να αποκτηθεί ξένο συνάλλαγμα. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι η αξία του παράνομου νομίσματος είχε αυξηθεί καθώς έγιναν αυστηρότεροι οι έλεγχοι στην οικονομία. Αξίζει να σημειωθεί ότι η διαφορά μεταξύ των δύο νομισμάτων είχε φτάσει στο 40% ένα ποσοστό που είχε αυξηθεί στο 64% έως το τέλος του έτους αυτού. Η ανάπτυξη της μαύρης αγοράς στην Αμερική αποτέλεσε ένα μεγάλο κίνητρο για την ανάπτυξη του τουρισμού. Ως αποτέλεσμα οι

τουρίστες αυτοί έφεραν στην χώρα ένα μεγάλο ποσό σε ξένο νόμισμα (Alejandro Gaggero, Jorge Gaggero, Magdalena Rúa, 2014).

Κατά το έτος 2012 η εκροή κεφαλαίου μειώθηκε αρκετά αφού οι επενδυτές κατάφεραν να αποσύρουν από την αγορά περίπου 3,3 δις δολάρια. Καθώς οι περιορισμοί έγιναν πιο ισχυροί οι επενδυτές απέσυραν από την αγορά περίπου 1,6 δις. δολάρια. Κατά το έτος 2012 τα κεφάλαια των εκροών ανήλθαν στα 3,4 δις. δολάρια. Το 2011 είχαν εξέλθει 21,5 δις. δολάρια. (Raszewski, 2012).

Για την κυβέρνηση της Αργεντινής ίσχυσαν τα εξής γεγονότα :

- Η ύπαρξη ελέγχων δεν κατάφερε να αναστείλει την εξάντληση των διεθνών αποθεματικών. Ωστόσο υπάρχουν ορισμένες ενδείξεις ότι η εκάστοτε κυβέρνηση κατάφερε να μειώσει αποτελεσματικά την εισροή κερδοσκοπικών επενδύσεων υλοποιώντας το URR και τον ελάχιστο χρόνο. Αξίζει να αναφερθεί ότι η εφαρμογή του URR αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα για την ελάττωση του εξωτερικού χρέους. Όπως προαναφέρθηκε η εφαρμογή των ελέγχων στη κίνηση των κεφαλαίων αποτέλεσε φθίνουσα κλίση του εξωτερικού χρέους. Η επιβολή των ελέγχων δημιούργησε μικροοικονομικό κόστος στη χώρα.
- Παρόλα αυτά η κυβέρνηση της Αργεντινής δεν ήταν στη θέση να επιφέρει τόσο τη συναλλαγματική όσο και τη νομισματική αυτονομία της χώρας παρότι εφάρμοσε ελέγχους στη κίνηση των κεφαλαίων.

Η επιβολή των περιορισμών μείωσαν την εκροή κεφαλαίων από τη χώρα χωρίς όμως να έχει ελεγχθεί η μείωση στα διεθνή συναλλαγματικά διαθέσιμα. Σύμφωνα με τον Cachanosky (2015) τονίζεται ότι η ελαχιστοποίηση του εμπορικού ισοζυγίου αποδίδεται στους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν στις εισαγωγές. Κατά το έτος 2011 οι εισαγωγές και οι εξαγωγές ελαχιστοποίησαν την διεξαγωγή ελέγχων διότι οι συντελεστές παραγωγής για τη παραγωγή τοπικών προϊόντων ήταν άμεσα συνδεδεμένοι με τις εγχώριες κατασκευές όπου η θέσπιση των περιορισμών των εισαγωγών ήταν ένας κίνδυνος για τις εξαγωγές (Pan Kwan Yuk, Schäfer, Stephan Hans, 2015).

Η Αργεντινή εφάρμοσε συστηματικούς ελέγχους εφόσον δεν μπορούσε να αντλήσει κεφάλαια από τις διεθνείς χρηματοπιστωτικές αγορές εξαιτίας της χρεοκοπίας που είχε ξεσπάσει το 2001. Ωστόσο η μείωση των διαθεσίμων ήταν αποτέλεσμα της ανάπτυξης του εμπορικού ισοζυγίου. Σε αυτό το σημείο είναι πολύ σημαντικό να

τονίσουμε ότι τα διεθνή συναλλαγματικά αποθέματα αναπτύχθηκαν με ταχύ ρυθμό ενώ μετά το 2014 παρατηρήθηκε σταδιακή μείωσή τους. Η εισροή ξένου συναλλάγματος που σχετιζόταν με το τουρισμό μειώθηκε αισθητά καθώς ένα μεγάλο μέρος διανέμονταν στη παράνομη αγορά (περίπου 850 εκατομμύρια δολάρια) (Alejandro Gaggero, Jorge Gaggero, Magdalena Rúa, 2014).

Επιπροσθέτως η διαφορά που υπήρχε μεταξύ της επίσημης ισοτιμίας και της μαύρης αγοράς συντέλεσε στην αγορά συναλλάγματος από την επίσημη αγορά και στη πώληση τους στη μαύρη αγορά με σκοπό να επιτευχθεί το μέγιστο κέρδος. Η κυβέρνηση της χώρας δεν είχε τη δυνατότητα να διατηρήσει τα διεθνή συναλλαγματικά αποθέματα θέτοντας σε ισχύ τους ελέγχους που αφορούσαν τις συναλλαγές. Είναι φανερό ότι ο έλεγχος των κεφαλαίων που αφορούσαν τις εισροές ανέδειξε τη σύνθεση και τη δομή τους.

Σύμφωνα με τους Ariyoshi et. al (2000) και τους De Gregorio et.al (2000) οι οποίοι μελέτησαν το εξωτερικό χρέος τόσο στη Κολομβία όσο και στη Χιλή αναφορικά με την εισαγωγή της URRs συμπεραίνοντας ότι η URRs τόσο στη Κολομβία όσο και στη Χιλή λειτουργούν αποτελεσματικά στο εξωτερικό χρέος. Η Αργεντινή αντιμετώπιζε το πρόβλημα του πληθωρισμού όπου ήταν άνω του 10% στη περίοδο της οικονομικής κρίσης. Παρόλο που ο πληθωρισμός βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα επιτεύχθηκε οικονομική σταθερότητα. Η οικονομική σταθερότητα επιτεύχθηκε κυρίως με την επιβολή των μέτρων. Σε αυτό το σημείο αξίζει να τονιστεί ότι όταν οι έλεγχοι των κεφαλαίων έγιναν αυστηρότεροι:

- Ο ρυθμός ανάπτυξης του ΑΕΠ της Αργεντινής βρισκόταν σε χαμηλότερα επίπεδα από το ποσοστό ανάπτυξης της Χιλής.
- Επιτεύχθηκε μείωση της ανεργίας σε λιγότερο από το 7%.
- Υπήρξε θετική άνοδος του χρηματιστηριακού δείκτη, Μέρβαλ.

Επιπροσθέτως η κυβέρνηση της Αργεντινής πραγματοποίησε τη μείωση των κερδοσκοπικών επενδύσεων λόγω της σύνθεσης των εισροών εφαρμόζοντας τη URRs. Τέλος, η κυβέρνηση της Αργεντινής διέθετε τέσσερις σκοπούς οι οποίοι στηριζόντουσαν στη πολιτική των αυστηρών περιοριστικών ελέγχων των κεφαλαίων. Στο γενικό σύνολο είναι φανερό ότι οι δύο από τους τέσσερις στόχους που αφορούσαν τη πολιτική δεν κατάφεραν να εφαρμοστούν στο πλήρη βαθμό.

Κλείνοντας αυτό το κεφάλαιο καταλήγουμε στο βασικό συμπέρασμα ότι η επιβολή περιορισμών. Τα μέτρα συντελούν στην βελτίωση ενός χρηματοπιστωτικού συστήματος που χαρακτηρίζεται ως αδύναμο. Είναι γεγονός ότι επέρχεται μακροπρόθεσμα χρηματοπιστωτική σταθερότητα. Σύμφωνα με τους Andreasen, Schindler και Valenzuela (2015) υποστηρίζουν ότι οι περιορισμοί στις εισροές κεφαλαίων δημιουργούν αύξηση των spreads.

Η εφαρμογή των ελέγχων σταθεροποιούν την αγορά συναλλάγματος. Αυτό επιτυγχάνεται με την ελαχιστοποίηση των διακυμάνσεων που παρουσιάζεται στις συναλλαγματικές ισοτιμίες. Σύμφωνα με τους Paolo Giordani, Michele Ruta, Hans Weisfeld, Ling Zhu (2014) οι οποίοι υποστηρίζουν ότι οι περιορισμοί συντέλεσαν θετικά τις χώρες που επιθυμούσαν να μειώσουν την αστάθεια στην εισροή κεφαλαίων και στην αντιμετώπιση αρνητικών επιπτώσεων. Σύμφωνα με τους Magud, Reinhart και Rogoff (2011) οι οποίοι υποστηρίζουν ότι με την εφαρμογή των περιορισμών στη κίνηση των κεφαλαίων:

- Πραγματοποιείται μείωση της συναλλαγματικής ισοτιμίας.
- Η νομισματική πολιτική γίνεται ανεξάρτητη.

Οι αναδυόμενες οικονομίες είναι επιρρεπής στην έντονη εκροή των χρημάτων από τις εγχώριες αγορές των κεφαλαίων. Πραγματοποιείται ελαχιστοποίηση των κεφαλαιακών εκροών δίνοντας ανεξάρτητη χροιά στη νομισματική πολιτική. Επίσης οι περιορισμοί των εκροών των κεφαλαίων αααμπορεί να λειτουργήσουν ως αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης ή ως προληπτικό μέτρο προλαμβάνοντας την φυγή των κεφαλαίων. Συνεπώς ο περιορισμός στις εκροές των κεφαλαίων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων δημιουργεί οικονομική σταθερότητα στην αγορά.

Από την άλλη πλευρά αρκετοί είναι εκείνοι οι οποίοι τάσσονται κατά των capital controls θεωρώντας ότι η λύση αυτή θα πρέπει να είναι η χείριστη και ότι υπάρχουν σωστότερες πολιτικές προλήψεις. Με την εφαρμογή των capital controls δημιουργείται η αδυναμία ολοκλήρωσης διεθνών ροών κεφαλαίων. Βέβαια οι χώρες που εφαρμόζουν το περιορισμό στη κίνηση των κεφαλαίων έχουν περιορισμένη πρόσβαση στα ξένα κεφάλαια εξαιτίας του τεράστιου κόστους. Σύμφωνα με τον Kevin Gallagher ο έλεγχος που πραγματοποιείται στις εισροές των κεφαλαίων ελαχιστοποιούν την απόδοση των ξένων επενδυτών. Επιπροσθέτως η εφαρμογή των capital controls δημιουργούν

προβλήματα και σε άλλες χώρες εφόσον εμποδίζουν την ροή κεφαλαίου προς εκείνες (Paolo Giordani, Michele Ruta, Hans Weisfeld, Ling Zhu, 23 June 2014)

Η εφαρμογή των περιορισμών στη κίνηση των κεφαλαίων σε μια χώρα επιφέρει μικρότερη οικονομική ανάπτυξη σε σχέση με τη μη εφαρμογή τους σε μια χώρα. Κατά τη περίοδο των capital controls σύμφωνα με τους Alfaro, Chari και Kanczuk (2014) οι οποίοι θεωρούν ότι δημιουργείται σημαντική μείωση των επενδύσεων κυρίως για τις μικρομεσαίες μη εξαγωγικές εταιρείες. Εν αντιθέσει με τις εξαγωγικές εταιρείες οι οποίες απεικόνισαν μια στατιστικά σημαντική αύξηση των ποσοστών των επενδύσεών τους. Η μικρή οικονομική ανάπτυξη οφείλεται στους κανονισμούς που επιβάλλονται θέτοντας όρια στις ξένες επενδύσεις. Συνεπώς όταν η χώρα θέτει ορισμένους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων μειώνεται η ικανότητα της να απολαμβάνει τα οφέλη τα οποία προκύπτουν από τα χαμηλά επιτόκια δανεισμού σε διεθνείς αγορές. Οι επενδυτές δεν έχουν τη δυνατότητα να διαφοροποιήσουν το χαρτοφυλάκιό τους εφόσον αδυνατούν να επενδύσουν στις διεθνείς αγορές και σαφώς να επιτύχουν τις βέλτιστες αποδόσεις. Άρα η εφαρμογή των περιορισμών είναι μια αρνητική επίπτωση τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους επενδυτές οι οποίοι δεν έχουν περιθώριο ώστε να δράσουν.

Σύμφωνα με τον Forbes παρατηρείται ότι οι μικρές επιχειρήσεις αντιμετώπισαν μεγάλες δυσκολίες διότι η αύξηση των επενδύσεων έπεσε με ραγδαίους ρυθμούς όπως είχε συμβεί στη χώρα της Χιλής. Τέλος η εφαρμογή περιορισμών στη κίνηση των κεφαλαίων δημιουργεί υψηλό διοικητικό κόστος και προκαλεί τη μη υλοποίηση της προσαρμογής στις μεταβολές της διεθνούς συνθήκης.

Εν κατακλείδι η εφαρμογή των capital controls στην αγορά συνεπάγεται (Gunther G.,2010):

- Περιορισμός των εμβασμάτων στο εξωτερικό.
- Περιορισμός της ημερήσιας ανάληψης από τα ATMs.
- Περιορισμός στις μεταφορές από λογαριασμό σε λογαριασμό.

Οι απόψεις γύρω από την εφαρμογή των capital controls στην αγορά δίστανται καθώς υπάρχουν πληθώρα απόψεων. Πλέον οι κυβερνήσεις απολαμβάνουν ως μέτρο πολιτικής προστασίας την εφαρμογή των capital controls παρόλο που υπάρχουν ανησυχίες γύρω από την αποτελεσματικότητα ή μη αυτών. Εν κατακλείδι από την

εφαρμογή των περιορισμών προκύπτουν τόσο πλεονεκτήματα όσο και μειονεκτήματα (Jonathan D., Atish R., Mahiash S.,2015).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

3.1 Ορισμός της συμπεριφοράς του καταναλωτή (Consumer Behavior)

Σύμφωνα με την βιβλιογραφικά ανασκόπηση ως συμπεριφορά ορίζεται ««το σύνολο των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την αγορά ενός προϊόντος καθώς οι σκέψεις και οι επιδράσεις που συμβαίνουν πριν, στη διάρκεια και μετά την αγορά του προϊόντος, όπως αυτές πραγματοποιούνται από αγοραστές και καταναλωτές προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και από αυτούς που επηρεάζουν την αγορά» (Σιώμοκος, 2002).

Σύμφωνα με το American Marketing Association ως συμπεριφορά του καταναλωτή ορίζεται η «ικανοποίηση των πελατών σε πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον», η αλληλεπίδραση του περιβάλλοντος και της συμπεριφοράς, της γνώσης και του συναισθήματος όπου τα άτομα ολοκληρώνουν τις συναλλαγές στη καθημερινότητά τους. Η συμπεριφορά του καταναλωτή επιδρά άμεσα στην επιστήμη του Marketing διότι ο ενστερνισμός των αποφάσεων και της στάσης που χαρακτηρίζουν τους καταναλωτές ορίζουν τη τελική ζήτηση τόσο των υπηρεσιών όσο και των αγαθών (Μπαλάς Γ., Παπασταθοπούλου Π., 2003).

Η μελέτη της συμπεριφοράς καταναλωτή πραγματοποιείται με σκοπό να κατανοηθεί πλήρως ο τρόπος λήψης των αποφάσεων των αγοραστών και να υπάρξει ομαδοποίηση των στοιχείων. Επίσης με τη μελέτη της συμπεριφοράς του καταναλωτή γίνεται μια προσπάθεια να κατανοηθούν οι επιθυμίες των καταναλωτών. Μελετώνται στοιχεία όπως είναι οι μεταβλητές που σχετίζονται με τη συμπεριφορά ή τα δημογραφικά στοιχεία. Ως αποτέλεσμα αυτού αξιολογείται ο επηρεασμός που λαμβάνει ο καταναλωτής από την οικογένεια, τους φίλους και γενικότερα την κοινωνία.

Σύμφωνα με τον Ruynon (1980) ως συμπεριφορά του καταναλωτή ορίζεται «η συμπεριφορά που εκδηλώνεται από τα άτομα με τον σχεδιασμό, την αγορά και τη χρήση διάφορων προϊόντων».

Σύμφωνα με τους Hawkins et al (2001) οι οποίοι ορίζουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή σαν μια μελέτη ομάδων, ατόμων ή οργανισμών όπου πραγματοποιείται μια διαδικασία με σκοπό την επιλογή (αποδοχή ή απόρριψη) και την εξασφάλιση των υπηρεσιών, προϊόντων ή εμπειριών ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες τους καθώς

πραγματοποιείται και μια μελέτη που αφορά τις επιπτώσεις των διαδικασιών αυτών στο πρόσωπο του καταναλωτή και της κοινωνίας (Bae S., 2004).

Μέσω της μελέτης της συμπεριφοράς του καταναλωτή διεξάγεται το συμπέρασμα ότι ο καταναλωτής χαρακτηρίζεται από τρεις ρόλους, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ των πελατών, οι οποίοι είναι (Σιώμκος, 2002):

- Του προσώπου που αγοράζει.
- Του προσώπου που αξιοποιεί το προϊόν.
- Του προσώπου που πληρώνει .

Στην ουσία η θεωρία που αναπτύσσεται γύρω από τη συμπεριφορά του καταναλωτή αποσκοπεί στη κατανόηση ορισμένων ερωτημάτων όπως είναι (Μπαλτάς Γ., Παπασταθοπούλου Π., 2003) :

- Πώς και γιατί ο καταναλωτής αγοράζει ένα αγαθό;
- Πώς δρα ο καταναλωτής μετά από τη χρήση του αγαθού;
- Πώς ο καταναλωτής θέτει κριτήρια για την αξιολόγηση του αγαθού;
- Πώς ο καταναλωτής αξιοποιεί το προϊόν;

Επίσης μελετώντας την έννοια της συμπεριφοράς του καταναλωτή πραγματοποιείται μελέτη των κοινωνιολογικών και ψυχολογικών παραγόντων με σκοπό να δοθεί η ορθότερη ερμηνεία των αντιδράσεων των καταναλωτών. Η μελέτη αυτή αποσκοπεί στο εντοπισμό του τρόπου όπου λαμβάνουν οι καταναλωτές τις αγοραστικές αποφάσεις καθώς βέβαια και τους παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο λήψης ή τη συμπεριφορά του ατόμου έχει προηγηθεί η αγορά του αγαθού ή της υπηρεσίας (Μπαλτάς Γ., Παπασταθοπούλου Π., 2003).

Σύμφωνα με τους Blackwell et al (2001) η μελέτη της συμπεριφοράς του καταναλωτή διερευνά τη δράση του καταναλωτή μετά την αγορά του αγαθού που επέλεξε όπως είναι η χρήση του, η αξιολόγησή του καθώς και η απόρριψη τόσο των υπηρεσιών όσο και των αγαθών. Στην πραγματικότητα δηλαδή δεν διερευνά μόνο τη διαδικασία των καταναλωτικών αποφάσεων ή απόκτησης του αγαθού (Bae S., 2004).

Εν κατακλείδι η συμπεριφορά του καταναλωτή αποσκοπεί κυρίως στην ανθρώπινη συμπεριφορά ως προς τη χρήση ή την αγορά τόσο των υπηρεσιών όσο και των προϊόντων. Είναι πολύ σημαντικό για τις επιχειρήσεις να γνωρίζουν εκ των προτέρων (Πετράκης Μ., 2006):

- Σε ποιους καταναλωτές απευθύνονται.
- Με ποια κριτήρια προβαίνουν στις αγορές τους.
- Ποια είναι τα καταστήματα που επιλέγουν.
- Ποιος ο τρόπος που χρησιμοποιούν το αγαθό.
- Ποια αισθήματα προκύπτουν μετά τη χρήση του αγαθού ή της υπηρεσίας.
- Ποιες επιθυμίες ικανοποιούνται.

3.2 Τα κίνητρα του καταναλωτή

Σύμφωνα με τον Wilkie (1994) τονίζεται ότι «αγοράζουμε και καταναλώνουμε αγαθά για την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών μας». Κάθε άτομο μπορεί να μετατραπεί σε ένα καταναλωτή για αυτό πραγματοποιείται μελέτη των καταναλωτικών συμπεριφορών αναζητώντας τα κίνητρα που ωθούν τα άτομα στην αναζήτηση διαφόρων καταστημάτων. Υποστηρίζεται ότι ένα άτομο δρα με βάση τα κίνητρά του και τον τρόπο όπου θα πραγματοποιήσει τις επιθυμίες του. Κάθε άτομο έχει κίνητρα τα οποία διαχωρίζονται σε λογικά και συναισθηματικά. Σε αυτό το σημείο αξίζει να τονιστεί ότι τα άτομα διαθέτουν διαφορετικά «θέλω» και «πρέπει» όπου και διακρίνονται διαφορετικά καταναλωτικά πρότυπα όπου στηρίζεται η διαφορετική προσωπικότητα του καταναλωτή (Bae S., 2004).

Σύμφωνα με τον Abraham Maslow ο οποίος μελέτησε τη παρακίνηση των καταναλωτών η οποία διευθύνεται από ορισμένες ανάγκες. Ο Abraham Maslow κατηγοριοποίησε τις ανάγκες του καταναλωτή σε πέντε επίπεδα όπως παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα (Maslow A., 1943) :

- Φυσιολογικές (νερό, οξυγόνο, φαγητό).
- Ασφάλεια .
- Κοινωνικότητα (στοργή, αγάπη).
- Αναγνώριση (σεβασμός, εκτίμηση από τους άλλους, αυτοεκτίμηση και ανεξαρτησία).
- Ολοκλήρωση (αναπτύσσοντας τις ικανότητες φτάνοντας το ιδανικό).

Εικόνα 1: Πυραμίδα Maslow



ΠΗΓΗ: Online διαθέσιμη στην ιστοσελίδα: <https://sites.google.com/site/organosedioikeseepicheireseon/pyramida-maslow>, ανακτήθηκε στις 27/02/2021)

Σύμφωνα με το παραπάνω σχήμα οι ανάγκες του καταναλωτή δημιουργούν μια πυραμίδα ιεραρχίας η οποία στηρίζεται στην επιβίωση του και στη κορυφή εμφανίζεται η ανάγκη αυτοπραγμάτωσης (Χατζηπαντελή Π., 1998).

Στην πραγματικότητα η παρακίνηση του καταναλωτή αρχίζει τη στιγμή που εμφανίζεται το αίσθημα της έλλειψης με σκοπό να το ικανοποιήσει εξωτερικεύει μια συμπεριφορά. Βέβαια σύμφωνα με τους Sproles & Kendall (1986) η συμπεριφορά από άτομο σε άτομο διαφέρει λόγω των διαφορετικών ατόμων όπου χαρακτηρίζονται από διαφορετικές οικονομικές καταστάσεις και διαφορετική κοινωνική θέση αναπτύσσοντας ένα αλλιώτικο καταναλωτικό πρότυπο για τον καθένα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με τον Maslow για να εμφανιστεί ένα κίνητρο για δράση από τη μεριά του καταναλωτή θα πρέπει να έχει πληρείται το προηγούμενο επίπεδο. Δηλαδή όταν υπάρχει ένα κίνητρο υπάρχει και μια ανάγκη και μετέπειτα δημιουργείται και η επιθυμία ολοκλήρωσης αυτής. Η παρακίνηση του καταναλωτή συμβάλλει στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς του καταναλωτή (Σιώμκος, 2002).

Είναι γνωστό ότι αρκετοί καταναλωτές προβαίνουν στην αγορά ακριβών αγαθών ή υπηρεσιών ενώ άλλοι στρέφονται σε φθηνότερα αγαθά μη επώνυμα. Οι καταναλωτικές συνήθειες κάθε ατόμου απαρτίζονται από τη τιμή του αγαθού, τα προσωπικά

χαρακτηριστικά του, την επωνυμία του αγαθού και τη ποιότητά του. Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποίησαν οι Sproles & Kendall (1986) όπου χρησιμοποιήθηκαν σαράντα προτάσεις που αφορούσαν τα διαφορετικά πρότυπα λήψης των αποφάσεων τα οποία σχετίζονται με την γενικότερη αγορά.

Τα αποτελέσματα της έρευνας οδήγησαν στη διεξαγωγή ορισμένων προτύπων τα οποία είναι τα εξής:

- Καινοτόμος (novelty/ conscious).
- Παρορμητικός (impulsive).
- Έμφαση στη ποιότητα (high quality conscious).
- Συγχυσμένος- μπερδεμένος (confused by over choice).
- Έμφαση στη μάρκα (brand conscious).
- Αναψυχή (hedonic consciousness).
- Πιστός στη μάρκα-υψηλή ποιότητα (habit/brand loyalty).
- Έμφαση στη τιμή (price conscious).

Όταν τα άτομα μεταβαίνουν σε ανώτερες ανάγκες τότε δημιουργείται η ψυχολογική ωρίμανση. Η ανάγκη αυτοπραγμάτωσης είναι η μόνη ανάγκη η οποία δεν δύναται να καλυφθεί ποτέ σε αντίθεση με τις ανάγκες οι οποίες εάν ικανοποιηθούν λειτουργούν ως ελαχιστοποιημένο κίνητρο. Η ύπαρξη κινήτρων σχετίζεται με τη παρόρμηση η οποία καθοδηγεί τον καταναλωτή να δράσει αναπτύσσοντας τη καταναλωτική συμπεριφορά. Είναι γνωστό και μέσω διεξαγωγής ερευνών ότι οι γυναίκες πραγματοποιούν περισσότερες αγορές σε σχέση με τους άνδρες κυρίως εάν έχουν οικογένεια και παιδιά. Επίσης οι νέοι αφουγκράζονται τις καταναλωτικές συνήθειες των γονιών τους. Σύμφωνα με έρευνες οι οποίες έχουν διεξαχθεί οι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες είναι σε θέση να επηρεάσουν και να συμβάλλουν στη διαμόρφωση των αγοραστικών συνηθειών του καταναλωτή έρευνες (Darley K., & Smith E., 1995).

3.3 Παράγοντες που επιδρούν στη συμπεριφορά του καταναλωτή

Η συμπεριφορά του καταναλωτή επηρεάζεται από κοινωνικούς, ατομικούς, οικονομικούς, επικοινωνιακούς, ψυχολογικούς, δημογραφικούς και ψυχολογικούς παράγοντες. Οι προσωπικές παράγοντες επηρεάζουν άμεσα την καταναλωτική συμπεριφορά του ατόμου καθώς πηγάζουν από τη ψυχολογική υπόστασή του.

Προσωπικοί παράγοντες: Αποτελούν το φύλο, η προσωπικότητα και η ηλικία όπου αναλύονται παρακάτω (Μαγνησάλης Κ., 1997):

- ✓ **Φύλο** : Η καταναλωτική συμπεριφορά επηρεάζεται άμεσα από το φύλο καθώς δημιουργούνται πληθώρα διαφοροποιήσεων αναφορικά με τις ανάγκες. Σε σύγκριση του ανδρικού και γυναικείου φύλου μπορεί να διακρίνει κανείς στερεότυπα τα οποία επιδρούν στην αγοραστική συμπεριφορά του καταναλωτή.
- ✓ **Προσωπικότητα** : Τα άτομα επιλέγουν τα προϊόντα τους και τις υπηρεσίες τους που βρίσκονται σε απόλυτη αρμονία με τη προσωπικότητά τους ενδυναμώνοντας την καταναλωτική τους συμπεριφορά. Η προσωπικότητα είναι ένας συνδυασμός σωματικών και ψυχικών γνωρισμάτων η οποία μετατρέπεται σε μια μοναδική και πολύπλοκη διαφοροποίηση από άτομο σε άτομο όπου σε περίπτωση συσχετισμού με τη καταναλωτική συμπεριφορά αποτελεί ένα δύσκολο κομμάτι της έρευνας (Μαγνησάλης Κ., 1997).
- ✓ **Ηλικία** : Η ηλικία διαφοροποιεί τις καταναλωτικές συμπεριφορές δημιουργώντας τα εξής στάδια (Μαγνησάλης Κ., 1997).

Ειδικότερα:

- 1) Πρώιμο στάδιο (έως 14 ετών).
- 2) Νέοι καταναλωτές (από 15 έως 17 ετών).
- 3) Καταναλωτές που είναι ενήλικες (από 18 έως 34 ετών).
- 4) Καταναλωτές που ανήκουν στα μεσαία έτη (από 35 έως 54ετών).
- 5) Καταναλωτές που είναι ηλικιωμένοι(από 55+ άνω).

Με τη μεταβολή της ηλικίας επέρχονται ορισμένες αλλαγές στις ψυχογενετικές ανάγκες όπου δημιουργείται η καταναλωτική συμπεριφορά. Είναι φανερό ότι η ηλικία επιδρά στη σειρά ικανοποίησης των αναγκών (Μαγνησάλης Κ., 1997)

- ✓ **Τρόπος ζωής** : Ως τρόπος ζωής ορίζεται το ολικό άθροισμα των διαφόρων απόψεων, των δραστηριοτήτων, των ενδιαφερόντων όπου μέσω αυτών συντελείται ο καθορισμός της ζωής του εκάστοτε ατόμου. Ο τρόπος ζωής του ατόμου αποτελεί την εικόνα του αναφορικά με το ευρύτερο περιβάλλον που τον αποτελεί και διακρίνεται σε δύο κατηγορίες α) διαπροσωπικές σχέσεις επηρεασμού όπως είναι η οικογένεια, το εργασιακό περιβάλλον, φίλοι, κοινωνικοπολιτιστικές ομάδες. β) ενδοπροσωπικές σχέσεις επηρεασμού όπως

είναι η μάθηση, η σκέψη, τα κίνητρα όπου συμβάλλουν στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς.

Πολιτιστικοί παράγοντες : Οι πολιτιστικοί παράγοντες σχετίζονται με τη κοινωνική τάξη, τη κουλτούρα και την υποκουλτούρα όπως προκύπτει από την ακόλουθη ανάλυση (Σιώμκος Γ., 2011):

Εικόνα 2: Πολιτιστικοί Παράγοντες



Πηγή: Προσαρμογή από: Σιώμκος Γ., 2011.

- ✓ **Κοινωνική τάξη:** Τα άτομα που έχουν ενταχθεί στην ίδια κοινωνική τάξη αντιδρούν με παρόμοιο τρόπο ενώ άτομα τα οποία δεν εντάσσονται στην ίδια κοινωνική τάξη δεν διαθέτουν παρεμφερή τρόπο αντίδρασης-συμπεριφοράς. Σύμφωνα με τον Ρέγερ (2011) ως κοινωνικές τάξεις ορίζονται «πολυδιάστατες και διαφοροποιούνται μεταξύ τους με βάση τρεις κεντρικούς παράγοντες: την οικονομική θέση, τα μορφωτικά προσόντα και τα συμπεριφοριστικά πρότυπα». Η επιλογή ενός αγαθού ή υπηρεσίας αντικατοπτρίζει την εικόνα του καταναλωτή στη κοινωνία αποδεικνύοντας ότι οι δραστηριότητες του καθορίζουν τη συμπεριφορά του. Βέβαια οι καταναλωτές διακρίνονται σε διάφορες κοινωνικές ομάδες με βάση τη καταγωγή, το μορφωτικό επίπεδο, το εισόδημα και φυσικά το επάγγελμα. Συνεπώς ένα άτομο το οποίο ανήκει σε μια ομάδα

αφουγκράζεται τον τρόπο σκέψης και νουθετεί τη νοοτροπία των υπολοίπων μελών (Σιώμκος Γ., 2011).

- ✓ **Κουλτούρα** : Όπως έχει αποδειχθεί με τη πάροδο των χρόνων η κουλτούρα διαθέτει ενεργό ρόλο στη διαμόρφωση των παραγόντων που προσδιορίζουν τις ανάγκες καθώς η κουλτούρα είναι αποτέλεσμα επηρεασμού τόσο από την οικογένεια όσο και από τη κοινωνία ή ακόμη και από άλλους θεσμούς (Σιώμκος Γ., 2002). Η κουλτούρα διαμορφώνεται καθώς το άτομο έρχεται σε επαφή με άλλα άτομα τα οποία βρίσκονται σε μια κοινωνία προσπαθώντας να ενταχθεί μέσα σε αυτή και νουθετώντας πολλές φορές τον τρόπο σκέψης και τους τρόπους που κάποιοι άλλοι ενεργούν .

Σύμφωνα με τον Σιώμκο (2011) στην έννοια της κουλτούρας περιλαμβάνονται τα έθιμα τα οποία καθοδηγούν τη διαμόρφωση της συμπεριφοράς του ατόμου σε ένα κοινωνικό σύνολο και οι πεποιθήσεις του σχετικά με ένα προϊόν. Συνεπώς προκύπτει ότι η κουλτούρα επηρεάζει τις αποφάσεις που αφορούν τις αγοραστικές επιλογές του ατόμου καθώς δημιουργούνται κριτήρια ικανοποίησης ή μη από τη χρήση του προϊόντος.

- ✓ **Υποκουλτούρα** : Η υποκουλτούρα ανήκει στο σύνολο της κουλτούρας. Επίσης η θρησκεία παίζει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των καταναλωτικών αποφάσεων διότι επηρεάζει τις πεποιθήσεις ενός ατόμου. Παράλληλα η γλώσσα που χρησιμοποιεί το άτομο ώστε να εκφραστεί αποτελεί σημαντικό παράγοντα διότι ένα άτομο χρησιμοποιεί τις φάσεις-λέξεις για να εκφράσει μια ιδέα για το αγαθό (Σιώμκος Γ., 2011).

Επικοινωνιακοί παράγοντες : Ο όρος επικοινωνία αφορά τον τρόπο μετάδοσης ενός μηνύματος από τον αποστολέα στο παραλήπτη του μηνύματος. Οι επικοινωνιακοί παράγοντες παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς του καταναλωτή. Ένας επικοινωνιακός παράγοντας είναι η διαφήμιση η οποία στοχεύει το νεαρό σε ηλικία καταναλωτικό κοινό πιστεύοντας ότι οι νέοι επιδρούν στις επιλογές αγοράς της οικογενείας (Σιώμκος Γ, 2004). Η διαφήμιση αποτελεί ένα τρόπο προβολής των αγαθών ή υπηρεσιών ώστε να αυξηθούν οι πωλήσεις και η φήμη γύρω από το αγαθό αυτό.

Ψυχολογικοί παράγοντες : Η μελέτη των ψυχολογικών παραγόντων στηρίζεται στον εσωτερικό ψυχικό κόσμο του ατόμου και στο τρόπο που

εκείνοι επιλέγουν τα προϊόντα που θα αγοράσουν επηρεάζοντας την αγοραστική συμπεριφορά του.

- ✓ **Μάθηση :** Το άτομο έχοντας γνώση μαθαίνει τον τρόπο επιλογής των αγαθών ενισχύοντας την αγοραστική του δύναμη και τον τρόπο συμπεριφοράς προσπαθώντας να ικανοποιήσει τις επιθυμίες του. Η μάθηση αποσκοπεί στο άθροισμα όλων των εμπειριών που έχει αποκτήσει ο καταναλωτής κατά την καταναλωτική του δραστηριότητα (Τζωρτζάκης Κ.& Τζωρτζάκη Α., 2002).
- ✓ **Αντίληψη :** Η αντίληψη ορίζεται από πολλές ενέργειες έχοντας βάση τη συνείδηση ο καταναλωτής συλλέγει και επεξεργάζεται τα δεδομένα που εισπράττει μέσω των αισθήσεων αναφέροντας τις εντυπώσεις που δημιουργούνται σε εκείνον για ένα ορισμένο αντικείμενο το οποίο έχει ξεχωρίσει (Παπανούτσος Ε., 1970).

Ο κάθε καταναλωτής προβαίνει σε διάφορες διαδικασίες αντίληψης ώστε να προβεί στην αγορά όπως είναι (Εξαδάκτυλος Ν., 1996):

- Η αντίληψη της επιλεκτικής παραμόρφωσης όπου εμφανίζονται οι διαδικασίες μεταβολής των ερεθισμάτων που αντιμετωπίζει ο καταναλωτής όταν έρχεται αντιμέτωπος με μια διαφωνία σχετικά με τα χαρακτηριστικά των αγαθών ή υπηρεσιών.
 - Η αντίληψη της επιλεκτικής προσοχής όπου στηρίζεται στη νοητική ικανότητα του ατόμου που λειτουργεί ως καταναλωτής και δέκτης πολλών ερεθισμάτων να επεξεργαστεί ένα μικρό ποσοστό ερεθισμάτων στη καθημερινότητά του.
 - Η αντίληψη της επιλεκτικής διαμόρφωσης όπου βασίζεται στην αντίληψη του καταναλωτή καθώς εκείνος αποδέχεται το ερέθισμα το οποίο κατά τη κρίση του τον ευχαριστεί διαγράφοντας τα υπόλοιπα ερεθίσματα που αποτελούν δυσάρεστο συναίσθημα
-
- ✓ **Διάθεση του καταναλωτή- Στάση :** Η διάθεση του καταναλωτή επιδρά σε πολύ μεγάλο βαθμό στη καταναλωτική συμπεριφορά του. Τα άτομα που ασχολούνται με τη πώληση του αγαθού, οι marketers, θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν τη διάθεση του καταναλωτή. Αυτό θα πρέπει να πραγματοποιείται κυρίως για δύο λόγους. Πρώτον, η διάθεση που αντικατοπτρίζεται στο πρόσωπο του καταναλωτή για ένα ορισμένο προϊόν δείχνει τη ποσότητα των πληροφοριών όπου κρίνεται αποδεκτή και αξιόπιστη.

Δεύτερον, οι διαθέσεις του καταναλωτή αντικατοπτρίζουν τον τρόπο που αντιλαμβάνεται μια ορισμένη κατάσταση. Συνήθως η πλειοψηφία των καταναλωτών επηρεάζεται από το κοινωνικό περιβάλλον. Η διάθεση του καταναλωτή ορίζει το ποσοστό των πληροφοριών που θα αποδεχθεί εκείνος ως αξιόπιστες ή μη καθώς σύμφωνα με τη διάθεσή του η οποία θα αφορά είτε την αποδοχή είτε την απόρριψη των δεδομένων που δημιουργούν και αναπαράγουν οι Marketers (Τζωρτζάκης Κ., & Τζωρτζάκη Α., 2002). Η στάση μπορεί να χαρακτηριστεί είτε ως θετική είτε ως αρνητική αντικατοπτρίζοντας την αντίδρασή του για ένα ορισμένο αγαθό ή υπηρεσία. Βέβαια η στάση του καταναλωτή γίνεται με άξονα τη πίστη του για το προϊόν ή την υπηρεσία (Μάλλιαρης Π., 2001).

Οικονομικοί παράγοντες : Το διαθέσιμο εισόδημα του ατόμου επηρεάζει τη κατανάλωσή του. Στη περίπτωση όπου το άτομο προσδοκά αύξηση του εισοδήματος όπου πρόκειται να πάρει τότε μεταβάλλεται η κατανάλωσή του. Με άλλα λόγια όταν πρόκειται για μεταβολή του εισοδήματος τότε μεταβάλλεται και το επίπεδο κατανάλωσης. Τα άτομα που λαμβάνουν υψηλά εισοδήματα φέρουν να καταναλώνουν μεγαλύτερο μέρος από το εισόδημά τους σε σχέση με άλλα άτομα τα οποία λαμβάνουν μικρότερα εισοδήματα και συνεπώς καταναλώνουν λιγότερα αγαθά. Άρα η κατανάλωση ενός ατόμου επηρεάζεται από το διαθέσιμο εισόδημα το οποίο είτε λάμβανε κατά το παρελθόν είτε προσδοκά κατά το μέλλον (Morgan & Birtwistle, 2009).

Κοινωνικοί παράγοντες : Οι κοινωνικοί παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο που συμπεριφέρεται και ενεργεί ένα άτομο είναι τόσο η οικογένειά του όσο και οι ομάδες αναφοράς καθώς και η κοινωνική του θέση.

- ✓ **Οικογένεια :** Η απόφαση που λαμβάνεται σε μια οικογένεια είναι ομαδική. Τα νεότερα μέλη της οικογένειας νουθετούν τη αγοραστική συμπεριφορά και τα καταναλωτικά πρότυπα των παλαιότερων μελών πράττοντας εκείνα που νουθετούν στο μέλλον. Σίγουρα όμως η αγοραστική συμπεριφορά και τα καταναλωτικά πρότυπα μεταβάλλονται από οικογένεια σε οικογένεια (Kotler et al., 1999).

- ✓ **Ομάδες αναφοράς:** Οι ομάδες αναφοράς διακρίνονται σε επίσημες (επάγγελμα), άτυπες (φιλικό περιβάλλον, γείτονες), διασπαστικές (όπου ο καταναλωτής δεν αποδέχεται τις συμπεριφορές τους) και θετικές (όπου ο καταναλωτής ανήκει διότι το επιθυμεί). Με άλλα λόγια οι ομάδες αναφοράς σχετίζονται με τη συμπεριφορά του καταναλωτή διότι αφορά ομάδες οι οποίες επιδρούν η μια στην άλλη ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι. Οι ομάδες αναφοράς απαρτίζονται από δυο ή περισσότερα άτομα τα οποία προσπαθούν να επιδράσουν στις αποφάσεις των καταναλωτών αναφορικά με τις αγορές τους (Kotler et al., 1999).
- ✓ **Κοινωνική Θέση (status) :** Κάθε άτομο κατέχει διαφορετική κοινωνική θέση έναντι άλλων κατόχων διαφορετικών θέσεων. Η θέση που κατέχει ένα άτομο είναι διαφορετική μέσα σε μια ομάδα ή σε ευρύτερο περιβάλλον σε μια κοινωνία (Σούσου Α., 2007).

Συγκεκριλώνοντας πολλοί παράγοντες οι οποίοι απορρέουν είτε από το ευρύτερο περιβάλλον είτε από τη προσωπικότητα του ατόμου συμβάλλοντας στη διαμόρφωση της καταναλωτικής συμπεριφοράς. Η συμπεριφορά του καταναλωτή επηρεάζεται τόσο από εσωτερικούς όσο και από εξωτερικούς παράγοντες.

Οι εσωτερικοί παράγοντες διακρίνονται σε (Μπαλτάς Γ., Παπασταθοπούλου Π., 2003):

- i. Ψυχολογικούς παράγοντες όπως είναι η ψυχολογική υγεία του ανθρώπου, μνήμη, αντίληψη.
- ii. Φυσιολογικούς παράγοντες όπως είναι η ηλικία και το φύλο.

Οι εξωτερικοί παράγοντες διακρίνονται σε (Μπαλτάς Γ., Παπασταθοπούλου Π., 2003):

- i. Κοινωνικούς παράγοντες αποτελώντας τη κοινωνική οργάνωση.
- ii. Φυσικούς παράγοντες αποτελώντας το φυσικό περιβάλλον.

3.4 Συμπεριφορά των καταναλωτών και η σύνδεσή της με τα Capital Controls

Ο έλεγχος των κεφαλαίων είχε ως άμεση συνέπεια την έλλειψη ρευστότητας στην αγορά δυσκολεύοντας την οικονομική ζωή του καταναλωτή. Η εφαρμογή των Capital

Controls προκάλεσε πλήθος προβλημάτων όπως έχουν αναφερθεί αποτελώντας έναν ασφυκτικό κλοιό τόσο για τους πολίτες όσο και για τους καταναλωτές.

Η έλλειψη ρευστότητας δυσκόλεψε ακόμη τις επιχειρήσεις και τα φυσικά πρόσωπα τα οποία αντιμετωπίζουν τον περιορισμό του ανώτατου ορίου συναλλαγών που είχε τεθεί. Από το 2009 έως το 2015 οι επιχειρήσεις αντιμετώπιζαν σοβαρά προβλήματα κυρίως στο χρηματοπιστωτικό σύστημα καθώς και τις αδυναμίες που εμφάνιζε η χώρα αναφορικά με τις υποχρεώσεις που είχε τόσο απέναντι στα νομικά όσο και στα φυσικά πρόσωπα της χώρας. Η βελτίωση της κατάστασης ήταν ορατή είχαν ήδη αρχίσει να εμφανίζονται τροποποιήσεις των αρχικών ρυθμίσεων με κύριο στόχο την ύπαρξη μιας ισορροπίας μεταξύ των αγορών και των ελέγχων κινήσεων των κεφαλαίων.

3.5 Ορισμός πλαστικού χρήματος

Ο όρος «πλαστικό χρήμα» αποδίδεται στις χρηματοπιστωτικές κάρτες και χρησιμοποιείται συνδεδετικά με τις πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες οι οποίες χρησιμοποιούνται καθημερινά αντί του πραγματικού χαρτονομίσματος. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με τη χρήση πλαστικών καρτών αντί του ρευστού χρήματος. Οι συναλλασσόμενες επιχειρήσεις λαμβάνουν τα χρήματά τους από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ως δικλείδα ασφαλείας των χρηματοπιστωτικών καρτών αποτελεί το γεγονός ότι τη χρήση της μπορεί να την αξιοποιήσει μόνο ο κάτοχός της. Επιπροσθέτως το πλαστικό χρήμα λέγεται και ηλεκτρονικό διότι όλες οι συναλλαγές γίνονται μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Αγγελόπουλος Π.,2010).

Οι χρηματοπιστωτικές κάρτες εκδίδονται όταν ανοίγεται λογαριασμός ο οποίος είναι είτε όψεως είτε ταμειυτηρίου είτε μισθοδοσίας. Ο κάθε καταναλωτής είναι σε θέση χρησιμοποιώντας τη κάρτα να προβεί σε αγορές εμπορευμάτων ή υπηρεσιών. Στην αγορά υπάρχουν πολλές διαφορετικές κάρτες όπου είναι τα είδη πλαστικού χρήματος τα οποία διαφέρουν στη μορφή τους, όπως παρουσιάζονται στο παρακάτω πίνακα (Αγγελόπουλος Π.,2010). :

Πίνακας 1: Είδη Πλαστικού Χρήματος

• Χρεωστικές κάρτες (debit cards)
• Πιστωτικές κάρτες (credit cards)
• Προπληρωμένες κάρτες (prepaid cards)
• Κάρτα ανάληψης μετρητών (cash cards)
• Έξυπνες κάρτες (smart cards)

ΠΗΓΗ: online διαθέσιμη ιστοσελίδα στη: Scribd, Prashant Jadhav , “Plastic Money”,<http://www.scribd.com/doc/25914700/Plastic-Money#scribd>, προσπελάστηκε στις 27/02/2021)

Η μόνη ομοιότητα των παραπάνω είναι ότι όλες οι μορφές λειτουργούν ως υποκατάστατα του χρήματος.

3.5.1 Χρεωστική κάρτα (Debit Cards)

Ως χρεωστική κάρτα χαρακτηρίζεται η πλαστική κάρτα όπου δίνει τη δυνατότητα στο κάτοχό της να δημιουργήσει ηλεκτρονική πρόσβαση σε τραπεζικό λογαριασμό σε ένα οποιοδήποτε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να προβεί στην αγορά τόσο αγαθών όσο και υπηρεσιών χρεώνοντας χρήματα στο τραπεζικό λογαριασμό του. Υπάρχει άμεση σύνδεση της κάρτας και του τραπεζικού λογαριασμού του καταναλωτή. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι οι χρεωστικές κάρτες χρησιμοποιούνται σε όλα τα εμπορικά καταστήματα. Τέλος η Post Card και η Maestro είναι οι πιο γνωστές χρεωστικές κάρτες.

3.5.2 Πιστωτική κάρτα (Credit Card)

Η χρήση της πιστωτικής κάρτας εκφράζει ένα είδος δανεισμού όπου ο χρήστης της αγοράζει κάτι και έχει τη δυνατότητα να το πληρώσει αργότερα. Η πίστωση ορίζεται μέχρι ένα όριο το οποίο θέτεται από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα και καλείται πιστωτικό όριο. Τέτοιου είδους κάρτες είναι η MasterCard, American Express, Visa. Η πιστωτική κάρτα χαρακτηρίζεται ως μια μικρή πλαστική κάρτα η οποία εκδίδεται από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

3.5.3 Προπληρωμένη κάρτα (Prepaid Card)

Ως προπληρωμένη κάρτα χαρακτηρίζεται η κάρτα πληρωμών η οποία φορτίζεται με χρήματα. Η φόρτιση της προπληρωμένης κάρτας είναι ανάλογη των φορτίσεων όπου ολοκληρώνει ο πελάτης. Στην ουσία πιστώνει χρήματα τα οποία είτε καταθέτει ο ίδιος ή κάποιος τρίτος στο ταμείο είτε μεταφέροντας χρήματα από το τραπεζικό λογαριασμό είτε πιστώνοντας στον εκάστοτε τραπεζικό λογαριασμό. Η προπληρωμένη κάρτα αποτελεί ένα «πλαστικό πορτοφόλι» όπου κάτοχός του χρησιμοποιεί αυτό αντί μετρητών. Αντικαθιστά τη πράξη του να «σηκώσει» κάποιος χρήματα με το να «φορτώσει» τη προπληρωμένη του κάρτα. Προπληρωμένες κάρτες αποτελούν οι κάρτες ταξιδιών, δώρων αποτελώντας έναν ασφαλέστερο τρόπο χρήσης των μετρητών. Δίνεται η δυνατότητα στο πελάτη να πραγματοποιήσει συναλλαγές στα εμπορικά καταστήματα είτε με τηλεφωνική διαδικασία είτε με online διαδικασία.

3.5.4 Κάρτα ανάληψης μετρητών (Cash Card)

Η κάρτα ανάληψης μετρητών παρέχεται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και χρησιμοποιείται από τους καταναλωτές στα μηχανήματα ATMs με σκοπό να πραγματοποιούνται:

- Είτε αναλήψεις είτε καταθέσεις σε τραπεζικό λογαριασμό
- Διάφορα είδη τραπεζικών συναλλαγών χωρίς να επιτρέπεται η αγορά οποιουδήποτε αγαθού μέσω αυτού.

3.5.5 Έξυπνη κάρτα (Smart Card)

Η έξυπνη κάρτα έχει μέγεθος και σχήμα παρόμοιο με της πιστωτικής κάρτας. Οι κάρτες περιέχουν ένα λειτουργικό σύστημα παρόμοιο με έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή χρησιμοποιώντας προσωπικούς αναγνωριστικούς αριθμούς (PIN) ώστε να υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης σε ένα δίκτυο ή μια συσκευή για να πραγματοποιηθεί ο απαραίτητος έλεγχος του εκάστοτε χρήστη. Η έξυπνη κάρτα αποτελείται από ένα μικροεπεξεργαστή δηλαδή από ένα ηλεκτρονικό τσιπ. Ο χώρος αποθήκευσης των πληροφοριών αποτελεί έναν ασφαλή χώρο όπως το ιατρικό απόρρητο ενός ασθενούς το οποίο διαθέτει ένας ιατρός (Αγγελόπουλος Π.,2010).

3.6 Η αυξημένη χρήση του «Πλαστικού Χρήματος» εξαιτίας των Capital Controls εντός του Ελλαδικού Χώρου

Όπως έχει παρατηρηθεί ο αριθμός των καρτών που βρίσκονται εν ενεργεία όπως είναι η προπληρωμένη κάρτα, η πιστωτική κάρτα ή η χρεωστική κάρτα εμφάνισε τεράστια μείωση περίπου 50% εξαιτίας της οικονομικής ύφεσης που υπέστη η χώρα και εξαιτίας των συγχωνεύσεων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων της χώρας. Οι κεφαλαιακοί περιορισμοί οδήγησαν στη μέγιστη χρήση του πλαστικού χρήματος. Επίσης καταναλωτές οι οποίοι δεν διέθεταν χρεωστική κάρτα έσπευσαν να την αποκτήσουν άμεσα με σκοπό την ευκολότερη πρόσβαση στην ανάληψη χρημάτων μέσω των ATMs ενώ εκείνοι οι οποίοι διέθεταν χρεωστική κάρτα την χρησιμοποιούσαν στο έπακρο ώστε να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους.

Ως αποτέλεσμα αυτού οι καταναλωτές εξοικειώθηκαν με τη χρήση των πιστωτικών καρτών. Μετά το «κούρεμα» των καταθέσεων οι καταναλωτές επιφυλασσόταν και προτιμούσαν να κρατούν τα μετρητά τους αξιοποιώντας τη χρήση των καρτών για κάθε είδους συναλλαγές. Αξίζει να τονιστεί ότι δίνεται η ευκαιρία στους καταναλωτές να ολοκληρώσουν πολλές συναλλαγές τους μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής όπως είναι το e-banking , το win bank. Συνεπώς συμπεραίνουμε ότι λόγω της επιβολής των Capital Controls οι καταναλωτές κατάφεραν να εντάξουν τη χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών στη καθημερινότητά τους. Παράλληλα η επιβολή των Capital Controls οδήγησε στην αύξηση χρήσης του e- banking ακόμη και από μη παραδοσιακούς πελάτες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων όπως είναι οι γιατροί.

Επιπροσθέτως από τα τέλη του Ιουνίου 2020 έως τον Αύγουστο 2021 παρατηρήθηκε ραγδαία αύξηση της έκδοσης καρτών από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εκδίδοντας περισσότερες από 1,1 εκατ. χρεωστικές-πιστωτικές κάρτες σε αντίθεση με το παλαιότερο διάστημα όπου εκδίδονταν λιγότερες από 100.000 κάρτες το μήνα. Συμπερασματικά η χρήση των πιστωτικών καρτών τριπλασιάστηκε. Επίσης πολύ σημαντικό να αναφέρουμε ότι κατά το έτος 2016 ισχύουν τα ακόλουθα σύμφωνα με μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί:

- Η τράπεζα της Πειραιώς απέκτησε 75.000 νέους χρήστες.
- Η τράπεζα της Alpha Bank εξέδωσε περίπου 220.000 κάρτες.
- Η τράπεζα της Eurobank απέκτησε 26.000 νέους χρήστες.

- Η τράπεζα της Εθνικής εξέδωσε περίπου 400.000 χρεωστικές κάρτες.

Κατά τον Ιούλιο η έκδοση νέων κωδικών ηλεκτρονικής τραπεζικής πενταπλασιάστηκε αποκτώντας 150.000 νέους χρήστες της εφαρμογής.

3.7 Χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών – «Πλαστικό χρήμα»

Η χρήση του πλαστικού χρήματος δηλαδή η χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών ήταν άμεση συνέπεια της εφαρμογής των Capital Controls. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με σκοπό να προσαρμοστούν στις νέες ανάγκες των πελατών τους και παρατηρώντας τις νέες συναλλακτικές καταστάσεις που προέκυψαν λόγω των Capital Controls επανασχέδιασαν και αναπροσάρμοσαν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που πρόσφεραν. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έθεσαν νέους στόχους ώστε να πραγματοποιήσουν με ασφάλεια και ευκολία νέες συναλλαγές των πελατών τους δηλαδή είτε για καταναλωτές είτε για επαγγελματικές. Πλέον οι συναλλαγές γίνονται μέσω πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Είναι γεγονός ότι οι καταναλωτές προτιμούν να ολοκληρώνουν τις συναλλαγές τους ακόμα και όταν πρόκειται για μικρά ποσά με τη χρήση «πλαστικού χρήματος». Για αυτό το λόγο ακόμη και μικρές επιχειρήσεις τοποθέτησαν μηχανήματα υποδοχής καρτών POS ώστε να μπορούν να ικανοποιούν τους καταναλωτές στην επιθυμία τους να ολοκληρώνουν την αγορά με τη χρήση «πλαστικού χρήματος» (Κοντογιάννης Δ.,2015).

Ως αποτέλεσμα αυτού ήταν η είσπραξη του ΦΠΑ και η μείωση της φοροδιαφυγής κυρίως στο χώρο του εμπορίου. Ορίστηκαν ορισμένα μέτρα από τα οποία προκύπτει ότι:

- Οι καταναλωτές δικαιολογούν διάφορες αγορές που πραγματοποίησαν προσκομίζοντας τις αποδείξεις.
- Οι καταναλωτές με τη χρήση «πλαστικού χρήματος» χτίζουν το αφορολόγητο.
- Υπάρχουν εξαιρέσεις από τις διατάξεις αυτές όπως αν το άτομο είναι άνω των 70 ετών, οι καταναλωτές που ζουν σε ορεινές περιοχές ή μικρά νησιά, εκεί δηλαδή όπου δεν υπάρχουν ATMs τραπεζών.

Ο στόχος ήταν η εξοικείωση τόσο της επιχείρησης όσο και των καταναλωτών με τη χρήση μηχανημάτων POS. Δύο ανασταλτικοί παράγοντες για την ευρύτερη χρήση των μηχανημάτων υποδοχής καρτών POS είναι (Κοντογιάννης Δ.,2015):

- Το υψηλό κόστος συντήρησης και αγοράς των μηχανημάτων.
- Τραπεζικές χρεώσεις των συναλλαγών που αφορούν χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες.

Περισσότερα από 70.000 μηχανήματα POS έχουν εγκατασταθεί στο λιανεμπόριο αφού είχε ήδη προηγηθεί εφαρμογή των Capital Controls. Βέβαια οι τουριστικές επιχειρήσεις έπρεπε να αφουγκραστούν γρηγορότερα τις αλλαγές αυτές διότι θα καλούνταν μελλοντικά να εξυπηρετήσουν τους τουρίστες. Στη περίοδο των Capital Controls οι καταναλωτές ξόδευαν τα περισσότερά τους χρήματα στη πληρωμή των ειδών πρώτης ανάγκης όπως είναι τα τρόφιμα, σε λογαριασμούς όπως είναι το ρεύμα, το νερό και σε άλλες υποχρεώσεις που είχαν απέναντι στο κράτος όπως είναι η καταβολή του ΕΝΦΙΑ.

Επίσης σύμφωνα με μια έρευνα την οποία πραγματοποίησε η κ. Λουδάρου Μακρίνα παρατηρήθηκε ότι οι καταναλωτές δεν ήταν πρόθυμοι να ξοδέψουν χρήματα για την εκπαίδευση. Το γεγονός αυτό εγείρει φοβίες για το πώς θα εξελιχθεί η ελληνική κοινωνία στο μέλλον. Επιπροσθέτως οι καταναλωτές ξόδευαν ελάχιστα ποσά χρημάτων για αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών που σχετιζόντουσαν με τη υγεία. Επιπλέον οι καταναλωτές δεν ξόδευαν καθόλου χρήματα ή ελάχιστα χρήματα για την ψυχαγωγία τους, γεγονός που εγείρει φοβίες διότι η ψυχαγωγία συμβάλλει στο πνευματικό μας κόσμο και στο τρόπο όπου σκεπτόμαστε. Εξίσου σημαντικό το γεγονός ότι οι καταναλωτές δεν επέλεξαν να προβούν σε αγορά ειδών πολυτελείας (Κοντογιάννης Δ.,2015).

Ωστόσο πολλές επιχειρήσεις με σκοπό να περιορίσουν τη ζημία πραγματοποίησαν απολύσεις των εργαζομένων ενώ υπήρξαν και πολλές καθυστερήσεις σχετικά με του μισθούς. Συνεπώς, η εφαρμογή των Capital Controls διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στο τρόπο λειτουργίας της οικονομίας της χώρας. Αποτέλεσμα των Capital Controls ήταν η μείωση των μισθών, η μείωση των συντάξεων και η αύξηση του ποσοστού ανεργίας. Βέβαια η αγορά των αγαθών μειώθηκε δραματικά ενώ οι υποχρεώσεις των καταναλωτών είχαν μείνει ανεπηρέαστες. Δηλαδή τα έσοδα πολιτών μειώθηκαν ενώ τα έξοδά τους κύλισαν στους ισχύοντες τότε ρυθμούς (Jonathan D.,Atish R., Mahiash S.,2015)

Είναι εμφανές ότι η εμπιστοσύνη στην ελληνική οικονομία ελαχιστοποιήθηκε καθώς αυξήθηκαν τα επίπεδα ρίσκου και αμφιβολίας για τις επενδύσεις. Άρα η αξιοποίηση

των κεφαλαίων περιορίστηκε διότι οι επενδύσεις διέθεταν περισσότερο κίνδυνο με μεγαλύτερα ποσοστά απώλειας. Η μείωση των εσόδων ήταν το αποτέλεσμα της μείωσης της ρευστότητας και της μείωσης του επιπέδου βιωσιμότητας των ελλήνων πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Εισαγωγική αναφορά

Στο κεφάλαιο αυτό πραγματοποιείται μια ανάλυση της μεθοδολογίας που υιοθετείται.

Ειδικότερα, στις υποενότητες που ακολουθούν στο κεφάλαιο αυτό αναφέρονται :

- ✓ Ο στόχος της πραγματοποιηθείσας έρευνας.
- ✓ Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε με σκοπό να διεξαχθεί η έρευνα.
- ✓ Το σύνολο των ερωτήσεων που απαρτίζουν το ερωτηματολόγιο.
- ✓ Ο τρόπος με τον οποίο συλλέχθηκαν τα ερωτηματολόγια.

4.2 Στόχος και σκοπός της έρευνας

Η έρευνα διεξάγεται με σκοπό να μελετηθεί ο τρόπος με τον οποίο η συμπεριφορά των πολιτών του Δήμου Χίου επηρεάστηκε ή μη από την επιβολή των Capital Controls από το 2015 έως και σήμερα.

Ειδικότερα, οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι οι εξής:

- Η διερεύνηση του βαθμού ευκολίας πλοήγησης και ασφάλειας της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Ο βαθμός επίδρασης των Capital Controls στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και στη συμπεριφορά των καταναλωτών.
- Διατύπωση βασικών ερωτήσεων για την ηλεκτρονική τραπεζική.

4.3 Ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας

Για τη διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιήθηκε η δημιουργία του ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο αξιοποιήθηκε με σκοπό τη συλλογή των βασικών δεδομένων αποτελούμενο συνολικά από 25 ερωτήσεις με βάση τη βιβλιογραφική επισκόπηση που πραγματοποιήθηκε παραπάνω.

Ειδικότερα, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τέσσερα μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει πέντε ερωτήσεις που σχετίζονταν με τη γνώση της ηλεκτρονικής τραπεζικής των πολιτών του Δήμου Χίου. Οι ερωτήσεις αυτές παρουσιάζονται παρακάτω:

- ✓ Χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις συναλλαγές σας.
- ✓ Σε τι βαθμό είστε εξοικειωμένοι με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική (ενημέρωση υπολοίπου, μεταφορές, πληρωμές λογαριασμών κλπ).
- ✓ Πότε ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- ✓ Όσοι ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής πρόσφατα (εντός του 2015), ξεκινήσατε να τις χρησιμοποιείτε.
- ✓ Ποιος είναι ο βασικός λόγος για τον οποίο γίνατε συνδρομητής στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αναφερόταν στο βαθμό ευκολίας και ασφάλειας της ηλεκτρονικής τραπεζικής και αποτελούταν από τέσσερις ερωτήσεις οι οποίες παρουσιάζονται παρακάτω:

- ✓ Σε τι βαθμό θεωρείτε εύκολη την πλοήγηση στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε.
- ✓ Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα αναφορικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε.
- ✓ Αν ναι, ποιο ήταν το κυριότερο πρόβλημα με το οποίο ήρθατε αντιμέτωποι, κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε.
- ✓ Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλής για τους χρήστες.

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορούσε το βαθμό επίδρασης των Capital Controls στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και στη συμπεριφορά των καταναλωτών περιλαμβάνοντας οκτώ ερωτήσεις οι οποίες παρουσιάζονται παρακάτω:

- ✓ Σε τι βαθμό γνωρίζατε για τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν από την επιβολή των capital controls.
- ✓ Γίνατε χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε πριν ή μετά την επιβολή των capital controls.

- ✓ Πιστεύετε ότι το αίσθημα ανασφάλειας, που επικράτησε από τον Ιούλιο 2015 και μετά, με την επιβολή των capital controls, ώθησε τους καταναλωτές να στραφούν στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- ✓ Αν ήσασταν χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls, σε τι βαθμό πιστεύετε ότι αυξήθηκε η χρήση της μετά την επιβολή τους.
- ✓ Σε τι βαθμό συνεχίζετε να επισκέπτεστε σήμερα ένα κατάστημα της τράπεζάς σας για τις βασικές συναλλαγές σας, παρά την εγγραφή σας στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- ✓ Ποιοι είναι οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους χρησιμοποιείτε σήμερα την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζάς σας.
- ✓ Κατά τα τελευταία τρία έτη και κυρίως μετά από την επιβολή των capital controls, προβαίνετε περισσότερο σε ηλεκτρονικές αγορές (αγορές μέσω του διαδικτύου) μέσω της χρήσης των χρεωστικών ή πιστωτικών σας καρτών.
- ✓ Κατά τα τελευταία τρία έτη και κυρίως μετά από την επιβολή των capital controls και κατά τις συναλλαγές σας στα καταστήματα, προτιμάτε να χρησιμοποιείτε πλαστικό χρήμα (πληρωμή μέσω χρεωστικών ή πιστωτικών καρτών, αντί για μετρητά).

Τέλος το τέταρτο μέρος αναφερόταν σε προσωπικές ερωτήσεις και περιλάμβανε οκτώ ερωτήσεις οι οποίες ήταν κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις αυτές αφορούσαν τα δημογραφικά στοιχεία όπως είναι:

- ✓ Το φύλο.
- ✓ Η ηλικία.
- ✓ Οικογενειακή κατάσταση.
- ✓ Εκπαίδευση.
- ✓ Τομέας εργασιακής απασχόλησης.
- ✓ Καθαρές μηνιαίες απολαβές.
- ✓ Χώρα κατοικίας.
- ✓ Τόπος/ Περιοχή κατοικίας.

4.4 Συλλογή δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιείται με τη χρήση της μεθόδου των ερωτηματολογίων η οποία χαρακτηρίζεται ως η πιο διαδεδομένη μέθοδος με σκοπό να συλλεχθούν πρωτογενή δεδομένα. Χρησιμοποιώντας τη πενταβάθμια κλίμακα Likert προκύπτουν η ακόλουθη διαβάθμιση:

1="Διαφωνώ Απόλυτα"

2="Διαφωνώ"

3="Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ"

4="Συμφωνώ"

5="Συμφωνώ Απόλυτα".

Επιπροσθέτως είναι πολύ σημαντικό να τονιστεί ότι κατά τη διάρκεια συλλογής των δεδομένων δόθηκαν εξηγήσεις και διευκρινίσεις σε όποιο σημείο του ερωτηματολογίου χρειαζόταν περαιτέρω ανάλυση. Το δείγμα που συλλέχτηκε ανέρχεται σε 205 άτομα. Εν κατακλείδι, κατά τη διάρκεια συλλογής των ερωτηματολογίων αξίζει να σημειωθεί ότι δεν υπήρξε κάποιο ιδιαίτερο διαδικαστικό πρόβλημα καθώς βέβαια τηρήθηκε αυστηρά το απόρρητο όλων των ερωτώμενων.

4.5 Επεξεργασία των δεδομένων

Η Επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε με την χρήση του στατιστικού πακέτου IBM SPSS Statistic. Η ανάλυση που θα ακολουθήσει στο επόμενο κεφάλαιο θα αφορά μονομεταβλητή καθώς και διμεταβλητή ανάλυση.

Ειδικότερα:

✓ Μονομεταβλητή Ανάλυση Δεδομένων

Η Μονομεταβλητή Ανάλυση Δεδομένων ((Univariate Analysis) αποτελεί μια ανάλυση μιας μεταβλητής όπως για παράδειγμα θα μπορούσε να είναι ο μέσος (Mean), η επικρατούσα τιμή (Mode), η διάμεσος (Median) και η τυπική απόκλιση (Standard Deviation).

Η επεξεργασία των δεδομένων στη μονομεταβλητή ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τους πίνακες συχνότητας οι οποίοι στηρίζονται στα γενικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων καθώς και τα ποσοστά τα οποία μελετώνται μέσω των ραβδογραμμάτων και διαγραμμάτων πίτας.

✓ **Διμεταβλητή Ανάλυση Δεδομένων**

Η Διμεταβλητή Ανάλυση Δεδομένων (Bivariate Analysis) αφορά τη μελέτη της σχέσης μεταξύ δύο μεταβλητών. Ως παράδειγμα θα μπορούσαμε να αναφερθούμε στα εξής:

○ **Chi-square test**

Ο στόχος της ανάλυσης είναι να προσδιορίσει τη σχέση μεταξύ δύο ποιοτικών μεταβλητών. Πολύ σημαντικό αποτελεί το γεγονός ότι εάν δεν είναι σε ισχύ οι προαπαιτούμενες προϋποθέσεις Chi-square Test έχοντας βαθμό σημαντικότητας $\text{sig} < 0.05$ διεξάγεται έλεγχος Fisher's Exact Test.

○ **T-test**

Ο στόχος της ανάλυσης αυτής είναι να πραγματοποιηθεί διεξαγωγή ελέγχου για το γεγονός αν υπάρχει στατιστική διαφορά μεταξύ δύο δειγμάτων τα οποία μάλιστα είναι ανεξάρτητα.

○ **Συντελεστής συσχέτισης (Pearson's Correlation)**

Ο στόχος της ανάλυσης αυτής είναι να πραγματοποιηθεί μέτρηση του βαθμού εξάρτησης που υπάρχει μεταξύ των δύο μεταβλητών X,Y.

○ **Απλή Γραμμική Παλινδρόμηση(Liner Regression)**

Ο στόχος την ανάλυσης αυτής είναι η πρόβλεψη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Μονομεταβλητή Ανάλυση

Στην ερώτηση 1 (Πίνακας 2) για το εάν οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για της συναλλαγές τους το 84,4 % των ερωτώμενων απάντησαν ότι τις χρησιμοποιούν ενώ το 15,6 % δήλωσαν όχι.

Πίνακας 2: Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις συναλλαγές σας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	173	84,4	84,4	84,4
	Όχι	32	15,6	15,6	100,0
	Total	205	100,0	100,0	

Ως προς τον βαθμό της εξοικείωσης με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (Πίνακας 3), οι πλειοψηφία των ερωτώμενων 28,9 % απάντησαν ότι δεν είναι εξοικειωμένοι με την ηλεκτρονική τραπεζική, ακολούθησε το 28,3 % όπου είναι μέτρια εξοικειωμένοι, το 24,9 λίγο εξοικειωμένοι και τέλος το 15% και 2,9% δήλωσαν πολύ και πάρα πολύ εξοικειωμένοι αντίστοιχα.

Πίνακας 3: Εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες.

Σε τι βαθμό είστε εξοικειωμένοι με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	50	24,4	28,9	28,9
	λίγο	43	21,0	24,9	53,8
	μέτρια	49	23,9	28,3	82,1
	πολύ	26	12,7	15,0	97,1
	πάρα πολύ	5	2,4	2,9	100,0
	Total		173	84,4	100,0
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Σχετικά με την ερώτηση 3 του ερωτηματολογίου που αφορά την έναρξη χρησιμοποίησης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Πίνακας 4) η πλειοψηφία των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα και συγκεκριμένα το 36,4 % απάντησαν εντός του 2015, το 31,8 % μετά το 2016 ενώ μόλις το 9,8% χρησιμοποιούν την τραπεζικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες νωρίτερα από το 2008.

Πίνακας 4: Έναρξη χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ πρόσφατα (από το 2016 και μετά)	55	26,8	31,8	31,8
	Πρόσφατα (εντός του 2015)	63	30,7	36,4	68,2
	Σχετικά πρόσφατα (από το 2008 μέχρι και το 2014)	38	18,5	22,0	90,2
	Περισσότερο από μία δεκαετία (νωρίτερα από το 2008)	17	8,3	9,8	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Όσον αφορά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών πριν /μετά το 2015 (Πίνακας 5) το μεγαλύτερο ποσοστό και συγκεκριμένα το 59% των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα ισχυρίζονται ότι ξεκίνησαν να τις χρησιμοποιούν μετά από τον Ιούλιο του 2015 και το 41% αυτών πριν τον Ιούλιο του 2015.

Πίνακας 5:Χρήση Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Υπηρεσιών πριν/μετά 2015.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πριν τον Ιούλιο 2015	71	34,6	41,0	41,0
	Μετά τον Ιούλιο 2015	102	49,8	59,0	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Σχετικά με τους βασικούς λόγους για τους οποίους οι ερωτώμενοι της έρευνας γίνανε συνδρομητές στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Πίνακας 6) είναι οι ακόλουθοι. Ειδικότερα το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ισχυρίζονται ως κυριότερο λόγω την εξοικονόμηση χρόνου από την αναμονή στην τράπεζα ή στα ΑΤΜ. Έπειτα ακολουθεί με ποσοστό 30,6 % η ευκολότερη και γρηγορότερη

πραγματοποίηση συναλλαγών. Ακολουθούν η εξοικονόμηση χρημάτων από την προμήθεια χρημάτων και η δυνατότητα άμεσου ελέγχου του διαθέσιμου ποσού με ποσοστό 8,1% και 24,9% αντίστοιχα.

Πίνακας 6: Λόγοι συνδρομής στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ποιος είναι ο βασικός λόγος για τον οποίο γίνεται συνδρομητής στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Εξοικονόμηση χρόνου από την αναμονή στην τράπεζα ή στα ATM	63	30,7	36,4	36,4
	Εξοικονόμηση χρημάτων από τις προμήθειες	14	6,8	8,1	44,5
	Δυνατότητα άμεσου ελέγχου του υπόλοιπου	43	21,0	24,9	69,4
	Ευκολότερη και γρηγορότερη πραγματοποίηση συναλλαγών	53	25,9	30,6	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Στα πλαίσια της ευκολίας πλοήγησης στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (Πίνακας 7) η πλειοψηφία των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες δύσκολές με ποσοστό 57,8 % , μέτριες σε ποσοστό 19,7 % και τέλος σε ποσοστό 22,6 % εύκολες.

Πίνακας 7: Ευκολία πλοήγησης στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες.

Σε τι βαθμό θεωρείτε εύκολη την πλοήγηση στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	59	28,8	34,1	34,1
	λίγο	41	20,0	23,7	57,8
	μέτρια	34	16,6	19,7	77,5
	πολύ	34	16,6	19,7	97,1
	πάρα πολύ	5	2,4	2,9	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Αναφορικά με την ερώτηση που τέθηκε στους ερωτώμενους σχετικά με την αντιμετώπιση προβλημάτων από την χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Πίνακας

8) το 43,3 % των ερωτώμενων ήταν θετικοί ενώ το υπόλοιπο ποσοστό και συγκεκριμένα το 56,6 % απάντησαν όχι.

Πίνακας 8: Προβλήματα αναφορικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nai	75	36,6	43,4	43,4
	Όχι	98	47,8	56,6	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Σχετικά με τα κυριότερα προβλήματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι τα ακόλουθα (Πίνακας 9). Ειδικότερα ως κυριότερο πρόβλημα που έρχονται αντιμέτωποι οι άνθρωποι από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η απώλεια των κωδικών πρόσβασης για την είσοδο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας με ποσοστό 31,6 %. Ακολουθεί η δυσκολία εντοπισμού της κατάλληλης συναλλαγής από το website με ποσοστό 25%. Εν συνεχεία η αδυναμία εισόδου στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ο περιορισμένος χρόνος για την εκτέλεση της συναλλαγής με ποσοστό 22,4 % και 21,1 % αντίστοιχα.

Πίνακας 9: Τα κυριότερα προβλήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Αν ναι, ποιο ήταν το κυριότερο πρόβλημα με το οποίο ήρθατε αντιμέτωποι, κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αδυναμία εισόδου στην υπηρεσία	17	8,3	22,4	22,4
	Απώλεια κωδικών	24	11,7	31,6	53,9
	Περιορισμένος χρόνος για την εκτέλεση της συναλλαγής	16	7,8	21,1	75,0
	Δυσκολία εντοπισμού κατάλληλης συναλλαγής	19	9,3	25,0	100,0
	Total	76	37,1	100,0	
Missing	System	129	62,9		
Total		205	100,0		

Αναφορικά με την ύπαρξη ασφάλειας στις τραπεζικές συναλλαγές (Πίνακα; 10) οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους ισχυρίζονται ότι υπάρχει ασφάλεια με το 32,4 % των ερωτώμενων να θεωρούν ότι υπάρχει πολύ και το 7,5 % πάρα πολύ. Ακολουθεί το 25,4 % και το 11% να ισχυρίζονται ότι υπάρχει λίγη και καθόλου αντίστοιχα. Τέλος το 23,7 % αυτών θεωρούν ότι υπάρχει μέτρια ασφάλεια στην χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Πίνακας 10: Ασφάλεια τραπεζικής συναλλαγής μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλής για τους χρήστες;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	19	9,3	11,0	11,0
	λίγο	44	21,5	25,4	36,4
	μέτρια	41	20,0	23,7	60,1
	πολύ	56	27,3	32,4	92,5
	πάρα πολύ	13	6,3	7,5	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Στην ερώτηση 10 του ερωτηματολογίου, σχετικά με την γνώση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls (Πίνακας 11) το 42,2 % των ερωτώμενων είχαν γνώση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν από την επιβολή των capital controls. Το 24,3 % είχαν μέτρια γνώση και τέλος το 33,6 % δεν είχαν γνώση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls.

Πίνακας 11: Γνώση ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls.

Σε τι βαθμό γνωρίζατε για τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν από την επιβολή των capital controls;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	25	12,2	14,5	14,5
	λίγο	33	16,1	19,1	33,5
	μέτρια	42	20,5	24,3	57,8
	πολύ	45	22,0	26,0	83,8
	πάρα πολύ	28	13,7	16,2	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Σχετικά με την ερώτηση που αφορούσε την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν ή μετά την επιβολή των capital controls(Πίνακας 12) η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησαν ότι χρησιμοποιούσαν την ηλεκτρονική τραπεζική μετά την επιβολή των capital controls με ποσοστό 62,4 % ενώ μόλις το 37,6 % των ερωτώμενων χρησιμοποιούσαν της ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls.

Πίνακας 12: Χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν ή μετά την επιβολή των capital controls.

Γίνετε χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε πριν ή μετά την επιβολή των capital controls;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πριν την επιβολή των capital controls	65	31,7	37,6	37,6
	Μετά την επιβολή των capital controls	108	52,7	62,4	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Στην ερώτηση δώδεκα του ερωτηματολογίου και συγκεκριμένα στην ερώτηση εάν η ανασφάλεια είναι κριτήριο για την στροφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Πίνακας 13) η πλειοψηφία των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν ότι είναι με ποσοστό 78,6% και μόλις το 21,4% απάντησαν ότι δεν είναι.

Πίνακας 13: Η ανασφάλεια κριτήριο για στροφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τραπεζικής.

Πιστεύετε ότι το αίσθημα ανασφάλειας, που επικράτησε από τον Ιούλιο 2015 και μετά, με την επιβολή των capital controls, ώθησε τους καταναλωτές να στραφούν στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	136	66,3	78,6	78,6
	Όχι	37	18,0	21,4	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Ως αναφορά την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ερωτούμενους μετά την επιβολή των Capital Controls (Πίνακας 14) είναι τα ακόλουθα. Το 37,6% των ερωτούμενων ισχυρίζονται ότι η αύξηση χρήσης μετά την επιβολή των Capital Controls ήταν μέτριας εντάσεως. Το 31,2 % των ερωτούμενων που συμμετείχαν στην έρευνα ισχυρίζονται ότι υπάρχει αύξηση την χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενώ το 31,2 % ότι δεν υπάρχει αύξηση.

Πίνακας 14: Αύξηση χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των Capital Controls

Αν ήσασταν χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls, σε τι βαθμό πιστεύετε ότι αυξήθηκε η χρήση της μετά την επιβολή τους;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	16	7,8	9,2	9,2
	λίγο	38	18,5	22,0	31,2
	μέτρια	65	31,7	37,6	68,8
	πολύ	41	20,0	23,7	92,5
	πάρα πολύ	13	6,3	7,5	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Στην ερώτηση δεκατέσσερα (όπως παρουσιάζεται και στον πίνακα 15 που ακολουθεί) και ειδικότερα στην ερώτηση σχετικά με το βαθμό επισκεψιμότητας σε φυσικό τραπεζικό κατάστημα παρά την εγγραφή στις τραπεζικές υπηρεσίες τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Το 43,9 % των ερωτούμενων απάντησαν ότι συνεχίζουν να επισκέπτονται κάποιο φυσικό κατάστημα, παρά την ύπαρξη πρόσβασης στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες. Το 29,5 % αυτών δήλωσαν ότι δεν επισκέπτονται σχεδόν καθόλου φυσικό τραπεζικό κατάστημα, ενώ το 26,6% των ερωτούμενων απάντησαν ότι έχουν μέτρια επισκεψιμότητα σε κάποιο φυσικό κατάστημα.

Πίνακας 15: Βαθμός επισκεψιμότητας σε φυσικό τραπεζικό κατάστημα παρά την εγγραφή στις τραπεζικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Σε τι βαθμό συνεχίζετε να επισκέπτεστε σήμερα ένα κατάστημα της τράπεζάς σας για τις βασικές συναλλαγές σας, παρά την εγγραφή σας στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	14	6,8	8,1	8,1
	λίγο	37	18,0	21,4	29,5
	μέτρια	46	22,4	26,6	56,1
	πολύ	60	29,3	34,7	90,8
	πάρα πολύ	16	7,8	9,2	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Όσον αφορά τους λόγους χρησιμοποίησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Πίνακας 16) η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησαν ότι την χρησιμοποιούν για την εξόφληση των λογαριασμών ΔΕΚΟ. Ακολουθεί η πραγματοποίηση μεταφορών από τραπεζικό λογαριασμό σε τραπεζικό λογαριασμό και ο έλεγχος του τραπεζικού υπολοίπου με ποσοστό 20,8% και οι δύο λόγοι. Τέλος ακολουθούν οι διάφορες εξοφλήσεις δανείων ,η εξόφληση πιστωτικών καρτών και οι αιτήσεις σε επενδυτικά προϊόντα με ποσοστά 15%, 11,6% και 2,9% αντίστοιχα.

Πίνακας 16: Λόγοι χρησιμοποίησης ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ποιοι είναι οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους χρησιμοποιείτε σήμερα την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζάς σας;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πραγματοποίηση μεταφορών	36	17,6	20,8	20,8
	Έλεγχος υπολοίπου	36	17,6	20,8	41,6
	Εξόφληση λογαριασμών (ΔΟΥ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ κλπ)	50	24,4	28,9	70,5
	Εξοφλήσεις δανείων	26	12,7	15,0	85,5
	Εξοφλήσεις πιστωτικών καρτών	20	9,8	11,6	97,1
	Αιτήσεις για επενδυτικά προϊόντα	5	2,4	2,9	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Στην ερώτηση 16 του ερωτηματολογίου, σχετικά με τις ηλεκτρονικές αγορές με πλαστικό χρήμα μετά την επιβολή των Capital Controls (Πίνακας 17) η πλειοψηφία των ερωτώμενων και συγκεκριμένα το 72,8 % απάντησαν θετικά ενώ το υπόλοιπο ποσοστό και συγκεκριμένα το 27,2 % αυτών απάντησαν αρνητικά.

Πίνακας 17: Ηλεκτρονικές Αγορές με πλαστικό χρήμα μετά την επιβολή των Capital Controls.

Κατά τα τελευταία τρία έτη και κυρίως μετά από την επιβολή των capital controls, προβαίνετε περισσότερο σε ηλεκτρονικές αγορές (αγορές μέσω του διαδικτύου) μέσω της χρήσης των χρεωστικών ή πιστωτικών σας καρτών;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	126	61,5	72,8	72,8
	Όχι	47	22,9	27,2	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Στην έρευνα συμμετείχαν 173 τυχαία ερωτώμενοι, εκ των οποίων το 55,5 % είναι άντρες (96 άτομα) και το υπόλοιπο 44,5% είναι γυναίκες (77 άτομα) (Πίνακας 18).

Πίνακας 18: Φύλο Ερωτώμενων

Φύλο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άντρας	96	46,8	55,5	55,5
	Γυναίκα	77	37,6	44,5	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Όσον αφορά την ηλικιακή κατανομή του δείγματος (Πίνακας 19), η πλειονότητα των συμμετεχόντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 36-45 σε ποσοστό 37,6 % (N=65), ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα των 26-35 με ποσοστό 27,2% (N=47), ενώ στην ηλικιακή

ομάδα των 18-25 αντιστοιχεί μόνο το 19,1% (N=33). Η δε ηλικιακή ομάδα των 46 + με ποσοστό 16,2 %.

Πίνακας 19: Ηλικία.

Ηλικία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	33	16,1	19,1	19,1
	26-35	47	22,9	27,2	46,2
	36-45	65	31,7	37,6	83,8
	46+	28	13,7	16,2	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Ως προς το εκπαιδευτικό υπόβαθρο (Πίνακας 20), η πλειοψηφία των ερωτώμενων είναι απόφοιτοι πανεπιστημιακή εκπαίδευσης με ποσοστό 34,1 % (59 ερωτώμενοι), ακολουθούν η δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 32,4 % (56 ερωτώμενοι), ακολουθούν έπειτα οι κάτοχοι μεταπτυχιακού με ποσοστό 28,3% (49 ερωτώμενοι), οι κάτοχοι διδακτορικού(7 ερωτώμενοι) και οι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης(2 ερωτώμενοι) με ποσοστά 4% και 1,2 % αντίστοιχα.

Πίνακας 20: Εκπαιδευτικό Υπόβαθρο Ερωτώμενου .

Εκπαίδευση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (δημοτικό)	2	1,0	1,2	1,2
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γυμνάσιο-Λύκειο)	56	27,3	32,4	33,5
	Πανεπιστημιακή εκπαίδευση (ΑΕΙ/ ΤΕΙ)	59	28,8	34,1	67,6
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	49	23,9	28,3	96,0
	Κάτοχος Διδακτορικού	7	3,4	4,0	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Ως αφορά την εργασιακή απασχόληση των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα, αυτή διαμορφώνεται ως ακολούθως (Πίνακας 21). Ειδικότερα το 22% των ερωτώμενων εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα, το 31,8 % στον ιδιωτικό τομέα, το

19,1% είναι αυτοαπασχολούμενοι, το 15,6% είναι φοιτητές, και τέλος είναι συνταξιούχοι και ασχολούνται με οικιακά το 6,4% και το 5,2% αντίστοιχα.

Πίνακας 21: Εργασιακή Απασχόληση.

Τομέας εργασιακής απασχόλησης					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δημόσιος τομέας	38	18,5	22,0	22,0
	Ιδιωτικός τομέας	55	26,8	31,8	53,8
	Αυτοαπασχόληση	33	16,1	19,1	72,8
	Άνεργος/Φοιτητής	27	13,2	15,6	88,4
	Συνταξιούχος	11	5,4	6,4	94,8
	Οικιακά	9	4,4	5,2	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Σχετικά με τις μηνιαίες απολαβές που λαμβάνουν οι ερωτώμενοι που συμμετέχουν στην έρευνα αυτές διαμορφώνονται ως ακολούθως (Πίνακας 22). Το 37,6% των ερωτώμενων λαμβάνουν μισθό από 1001 € μέχρι 1500 €. Το 32,4 % αυτών λαμβάνουν μισθό από 501€ μέχρι 1000 €. Ακολουθεί το 23,7% όπου λαμβάνει μισθό έως 500€. Τέλος το 6,4% των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα λαμβάνουν μηνιαίο μισθός πάνω από 1500€.

Πίνακας 22: Καθαρές Μηνιαίες Απολαβές.

Καθαρές μηνιαίες απολαβές σας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έως 500 ευρώ	41	20,0	23,7	23,7
	501- 1000 ευρώ	56	27,3	32,4	56,1
	1001-1500 ευρώ	65	31,7	37,6	93,6
	Ανω των 1500 ευρώ	11	5,4	6,4	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Όσον αφορά την χώρα κατοικίας των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα (Πίνακας 23) αυτοί απάντησαν ότι το 96,5 % δηλαδή 167 ερωτώμενοι απάντησαν ότι διαμένουν στην Ελλάδα και το 3,5% δηλαδή 6 ερωτώμενοι απάντησαν ότι διαμένουν στο Εξωτερικό.

Πίνακας 23: Χώρα Κατοικίας

		Χώρα κατοικίας			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελλάδα	167	81,5	96,5	96,5
	Εξωτερικό	6	2,9	3,5	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

Ως προς τον τόπο/ περιοχή κατοικίας των ερωτώμενων (Πίνακας 24) η πλειοψηφία των ερωτώμενων διαμένει σε κάποιο νησί με ποσοστό 45,1% , ενώ οι υπόλοιποι ερωτώμενοι διαμένουν σε αστικά κέντρα ,ημιαστικά κέντρα και υπαίθρους με ποσοστά 13,3% 20,2% και 21,4% αντίστοιχα.

Πίνακας 24: Τόπος/Περιοχή Κατοικίας

		Τόπος / περιοχή κατοικίας			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αστικό κέντρο	23	11,2	13,3	13,3
	Ημιαστικό κέντρο	35	17,1	20,2	33,5
	Υπαίθρος	37	18,0	21,4	54,9
	Νησί	78	38,0	45,1	100,0
	Total	173	84,4	100,0	
Missing	System	32	15,6		
Total		205	100,0		

5.2 Διμεταβλητή Ανάλυση

Το δεύτερο μέρος της συγκεκριμένης στατιστικής ανάλυσης θα αφορά την διμεταβλητή ανάλυση. Ειδικότερα με τον όρο διμεταβλητή ανάλυση (Bivariate Analysis) εννοούμε τη σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών. Πιο συγκεκριμένη η διμεταβλητή ανάλυση αναφέρετε στην διερεύνηση της ύπαρξης της ύπαρξης σχέσης μεταξύ ενός προσδιοριστή και μιας έκβασης

Ειδικότερα η μεθοδολογία που θα ακολουθήσουμε για την συγκεκριμένη ανάλυση είναι ότι θα προβούμε σε συσχέτιση ερωτήσεων του ερωτηματολογίου μεταξύ τους.

Για την συσχέτιση των μεταβλητών, δύο οποιασδήποτε ερωτήσεων της συγκεκριμένης έρευνας, μεταβαίνουμε σε έλεγχο υποθέσεων γνωστό και ως έλεγχος υποθέσεων για την συσχέτιση δύο κατηγορικών μεταβλητών(A -square test (έλεγχος χ^2) με δείκτες πιθανοφάνειας Person Chi-Square καθώς και Likelihood Ratio. Αξίζει να αναφερθεί ότι το διάστημα εμπιστοσύνης είναι 95% και συνεπώς το επίπεδο σημαντικότητας 0,05.

Ειδικότερα, για τον έλεγχο υποθέσεων για την συσχέτιση δύο κατηγορικών μεταβλητών και συγκεκριμένα με την βοήθεια του Chi-square test(έλεγχος χ^2) θα πρέπει να ισχύουν οι ακόλουθες υποθέσεις οι οποίες είναι:

- H_0 : Δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές-είναι ανεξάρτητες (οι παραχωρηθείσες συχνότητες είναι ίσες με τις αναμενόμενες συχνότητες).
- H_1 : Υπάρχει σχέση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές (υπάρχει διαφορά ανάμεσα στις πραγματικές και τις εκτιμώμενες συχνότητες, δηλαδή δεν είναι ίσες).

Αξίζει να αναφερθεί πριν από κάθε έλεγχο θέταμε τις παραπάνω υποθέσεις. Ειδικότερα σχετικά με την απόρριψη της H_0 ή της H_1 ακολουθούσαμε τον εξής ισχυρισμό. Απορρίπταμε την H_0 αν ύστερα από την στατιστική ανάλυση με την βοήθεια του στατιστικού πακέτου IBM SPSS Statistics το Pearson Chi-Square Significant ή fisher's Exact Test Significant(μη παραμετρικό τεστ) ήταν μικρότερο από 0,05. Στην αντίθετη περίπτωση δεχόμαστε την υπόθεση H_1 δηλαδή ότι δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές –είναι δηλαδή ανεξάρτητες. Η επιλογή του 0,05 δεν είναι τυχαία. Ελέγχουμε με το 0,05 διότι το διάστημα εμπιστοσύνης που πήραμε είναι 95%. Εάν επιλέγαμε διάστημα εμπιστοσύνης 99% τότε θα ελέγχαμε με το 0,01,

Εδώ θέλουμε να προβούμε στην συσχέτιση μια εκ των ερωτήσεων της συγκεκριμένης εργασίας που αποτελεί ο βαθμός εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την

ηλεκτρονική τραπεζική, με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που αφορά το πότε ξεκίνησαν οι ερωτώμενοι να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική.

Οι υποθέσεις είναι:

H₀: Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με το πότε ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι της ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

H₁ : Υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με το πότε ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι της ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Κριτήριο Απόρριψης:

Απορρίπτω την H₀ όπου το sig < 0,05. Επομένως δέχομαι την H₁. Άρα υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που σχετίζεται με το πότε ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι την ηλεκτρονική τραπεζική.

Πίνακας 25: Συσχέτιση βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με πότε ξεκίνησαν οι ερωτώμενοι να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Chi-Square Tests			
	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
	Sig.	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	,002 ^b	,001	,003
Likelihood Ratio	,002 ^b	,001	,003
Fisher's Exact Test	,004 ^b	,003	,006
Linear-by-Linear Association	,701 ^b	,692	,710
N of Valid Cases			

Εδώ θέλουμε να προβούμε στην συσχέτιση μια εκ των ερωτήσεων της συγκεκριμένης εργασίας που αποτελεί ο βαθμός εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική, με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που αφορά την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντός του 2015.

Οι υποθέσεις είναι:

H₀: Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντός του 2015.

H₁ : Υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντός του 2015.

Κριτήριο Απόρριψης:

Απορρίπτω την H₀ όπου το $\text{sig} < 0,05$. Επομένως δέχομαι την H₀. Άρα δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που σχετίζεται με την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντός του 2015.

Πίνακας 26: Συσχέτιση βαθμού εξοικειωμένοι με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με το έτος χρήσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής (εντός του 2015)

Chi-Square Tests			
	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
	Sig.	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	,969 ^b	,965	,972
Likelihood Ratio	,969 ^b	,965	,972
Fisher's Exact Test	,971 ^b	,968	,974
Linear-by-Linear Association	,782 ^b	,774	,790
N of Valid Cases			

Εκτός των προαναφερόμενων συσχέτισεων που παρουσιάστηκαν παραπάνω, και εδώ θα προβούμε στην συσχέτιση μια εκ των ερωτήσεων της συγκεκριμένης εργασίας που αποτελεί ο βαθμός εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική, με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που αφορά την ύπαρξη ασφάλειας

των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι υποθέσεις είναι:

H₀: Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται την ύπαρξη ασφάλειας των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής

H₁ : Υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με την ύπαρξη ασφάλειας των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Κριτήριο Απόρριψης:

Απορρίπτω την H₀ όπου το $\text{sig} < 0,05$. Επομένως δέχομαι την H₁. Επομένως υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με την ύπαρξη ασφάλειας των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Πίνακας 27: Συσχέτιση βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική, με την ερώτηση που σχετίζεται με τον βαθμό ύπαρξης ασφάλειας μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Chi-Square Tests			
	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
	Sig.	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	,000 ^b	,000	,000
Likelihood Ratio	,000 ^b	,000	,000
Fisher's Exact Test	,000 ^b	,000	,000
Linear-by-Linear Association	,000 ^b	,000	,000
N of Valid Cases			

Εδώ θέλουμε να προβούμε στην συσχέτιση μια εκ των ερωτήσεων της συγκεκριμένης εργασίας που αποτελεί ο βαθμός εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την

ηλεκτρονική τραπεζική, με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που αφορά την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital controls.

Οι υποθέσεις είναι:

H₀: Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital controls.

H₁ : Υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζεται με την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital controls.

Κριτήριο Απόρριψης:

Απορρίπτω την H₀ όπου το $\text{sig} < 0,05$. Επομένως απορρίπτω την H₀. Άρα δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που σχετίζεται με την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής με την επιβολή των capital controls.

Πίνακας 28: Συσχέτιση βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζονται με την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital controls

Chi-Square Tests			
	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
	Sig.	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	,000 ^b	,000	,000
Likelihood Ratio	,002 ^b	,001	,003
Fisher's Exact Test	,002 ^b	,001	,003
Linear-by-Linear Association	,000 ^b	,000	,000
N of Valid Cases			

Εδώ θέλουμε να προβούμε στην συσχέτιση μια εκ των ερωτήσεων της συγκεκριμένης εργασίας που αποτελεί ο βαθμός εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική, με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που αφορά την

επισκεψημότητα σε φυσικό κατάστημα παρά την εγγραφή στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι υποθέσεις είναι:

H₀: Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που αφορά την επισκεψημότητα σε φυσικό κατάστημα παρά την εγγραφή στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

H₁ : Υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που αφορά την επισκεψημότητα σε φυσικό κατάστημα παρά την εγγραφή στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Κριτήριο Απόρριψης:

Απορρίπτω την H₀ όπου το $\text{sig} < 0,05$. Επομένως απορρίπτω την H₀. Άρα υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση του ερωτηματολογίου που σχετίζεται με την επισκεψημότητα σε φυσικό κατάστημα παρά την εγγραφή στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Πίνακας 29: Συσχέτιση βαθμού εξοικείωσης με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική με την ερώτηση που σχετίζονται με την επισκεψημότητα σε φυσικό τραπεζικό κατάστημα, παρά την εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Chi-Square Tests			
	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
	Sig.	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	,000 ^b	,000	,000
Likelihood Ratio	,000 ^b	,000	,000
Fisher's Exact Test	,000 ^b	,000	,000
Linear-by-Linear Association	,000 ^b	,000	,000
N of Valid Cases			

Εδώ θέλουμε να προβούμε στην συσχέτιση μια εκ των ερωτήσεων της συγκεκριμένης εργασίας που αποτελεί εάν οι ερωτώμενοι έγιναν χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείται πριν ή μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που αφορά την γνώση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν από την επιβολή των capital controls.

Οι υποθέσεις είναι:

H₀: Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι πριν η μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που σχετίζεται με τον βαθμό γνώσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls.

H₁ : Υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι πριν η μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που σχετίζεται με τον βαθμό γνώσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls.

Κριτήριο Απόρριψης:

Απορρίπτω την H₀ όπου το $\text{sig} < 0,05$. Επομένως απορρίπτω την H₀. Άρα υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι πριν η μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που σχετίζεται με τον βαθμό γνώσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls

Πίνακας 30: Συσχέτιση της ερώτησης εάν οι ερωτώμενοι έγιναν χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείται πριν ή μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που αφορά την γνώση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν από την επιβολή των capital controls

Chi-Square Tests			
	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
	Sig.	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	,000 ^b	,000	,000
Likelihood Ratio	,000 ^b	,000	,000
Fisher's Exact Test	,000 ^b	,000	,000
Linear-by-Linear Association	,000 ^b	,000	,000
N of Valid Cases			

Εδώ θέλουμε να προβούμε στην συσχέτιση μια εκ των ερωτήσεων της συγκεκριμένης εργασίας που αποτελεί εάν οι ερωτώμενοι έγιναν χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείται πριν ή μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που αφορά την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital control.

Οι υποθέσεις είναι:

H₀: Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι πριν η μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που σχετίζεται με την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital control

H₁ : Υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι πριν η μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που σχετίζεται με την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital control.

Κριτήριο Απόρριψης:

Απορρίπτω την H₀ όπου το sig < 0,05. Επομένως απορρίπτω την H₀. Άρα υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που

χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι πριν η μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση που σχετίζεται με την αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των capital control.

Πίνακας 31: Συσχέτιση της ερώτησης που τέθηκε στους ερωτώμενους σχετικά με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιούν πριν ή μετά την επιβολή των capital controls με την ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι ήταν χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls, σε τι βαθμό έχει αυξηθεί η χρήση της μετά την επιβολή τους

Chi-Square Tests			
	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
	Sig.	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	,000 ^b	,000	,000
Likelihood Ratio	,000 ^b	,000	,000
Fisher's Exact Test	,000 ^b	,000	,000
Linear-by-Linear Association	,124 ^b	,118	,131
N of Valid Cases			

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι περιορισμοί στις συναλλαγές στα πλαίσια των Capital Controls αποτελεί από πολλούς ερευνητές και ακαδημαϊκούς του χώρου ένα διφορούμενο θέμα. Η εφαρμογή των Capital Controls δημιουργεί πληθώρα εμποδίων στις επιχειρήσεις για την εύρυθμη και την αποτελεσματική τους λειτουργίας. Τα περιοριστικά μέτρα στα πλαίσια των Capital Controls εμπόδιζαν και φυσικά ακόμη και τις μέρες μας εμποδίζουν την ομαλή ανάπτυξη και τον έλεγχο των κεφαλαίων των επιχειρήσεων.

Αναμφίβολα, οι περιορισμοί στην κίνηση των κεφαλαίων αποτελούν μια πολύ σοβαρή στρέβλωση οικονομικού χαρακτήρα με πληθώρα αρνητικών συνεπειών τόσο για τις ίδιες τις επιχειρήσεις όσο και για άτομα μεμονωμένα. Από την πλευρά των επιχειρήσεων, οι ίδιες χάνουν την εμπιστοσύνη τους στις τράπεζες. Επιπροσθέτως υπάρχει τεράστια μείωση και στην οικονομία της εσωτερικών όλων των χωρών. Από την πλευρά των πολιτών ισχύει το ίδιο πράγμα, δηλαδή χάνουν σε πολύ μεγάλο βαθμό τον έλεγχο των οικονομικών τους καθώς επίσης πραγματοποιείται και σημαντική μείωση στην κατανάλωση των ιδίων των αγαθών που καταναλώνουν σε καθημερινή βάση.

Από την άλλη πλευρά η επιβολή των Capital Control προστάτεψε σε μεγάλο βαθμό το ίδιο το τραπεζικό σύστημα από την ολική κατάρρευση. Το τραπεζικό σύστημα παρουσίασε ιδιαίτερα σημαντικό πρόβλημα παρόλα αυτά κατάφερε να «σταθεί» στα πόδια του. Για την Ελλάδα, όπως έδειξε και η έρευνα στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας αυξήθηκε η χρήση των συναλλαγών με κάρτες καθώς και μειώθηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό οι διαφόρων ειδών επισφαλείς συναλλαγές. Σήμερα τόσο οι επιχειρήσεις όσο και μεμονωμένα τα άτομα επιθυμούν την τραπεζική κατάθεση καθώς και την χρήση της πλαστικής τους κάρτας σε σχέση με το παρελθόν που επιθυμούσαν τα μετρητά ή και τις επιταγές της συναλλαγματικές.

Τα συμπεράσματα που παρουσιάστηκαν στο ερευνητικό μέρος είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά. Ειδικότερα οι ερωτώμενοι ισχυρίζονται ότι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες από το 2015 και μετά. Ο βασικός λόγος που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι ερωτώμενοι είναι η εξοικονόμηση χρόνου από την αναμονή στην τράπεζα ή τα ΑΤΜ. Επίσης θεωρούν ασφαλείς της ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές σε ικανοποιητικό βαθμό με ποσοστό

32,4%.Επιπλέον μεγάλος αριθμός των ερωτώμενων απάντησαν ότι γνώριζαν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls.

Εκτός των προαναφερόμενων το 78,6% των ερωτώμενων αισθάνονται ασφαλής για την ηλεκτρονική τραπεζική, μετά την επιβολή των capital controls , για αυτό τον λόγω στράφηκαν κιάλας στην ηλεκτρονική τραπεζική. Επίσης αυξήθηκε η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των Capital Controls σε ιδιαίτερα ικανοποιητικό βαθμό. Επιπλέον ο κύριος λόγος που σήμερα μετά την επιβολή των Capital Controls οι ερωτώμενοι επισκέπτονται το φυσικό κατάστημα της τράπεζας είναι για να προβούν σε εξόφληση λογαριασμών ΔΕΚΟ. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι σχετικά με την χρήση του πλαστικού χρήματος μετά την επιβολή των Capital Control. Ιδιαίτερα το 70% αυτών προτιμούν το πλαστικό χρήμα έναντι 30% που δεν το προτιμούν ιδιαίτερα.

Κλείνοντας ένας βασικός περιορισμός της έρευνας θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι θα μπορούσε να διεξαχθεί παράλληλα μια ποιοτική έρευνα με διευθυντές χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σε διάφορες γεωγραφικές περιοχές εντός της Ελλάδας, ώστε να υπάρχει μια ολοκληρωμένη θεώρηση σχετικά με το εάν επηρεαστεί η συμπεριφορά των καταναλωτών (μερικά χρόνια μετά την επιβολή των Capital Controls από την επιβολή των Capital Controls στην Ελλάδα.. Παρόλα αυτά, θεωρώ ότι ο επιθυμητός στόχος της συγκεκριμένης εργασίας επιτεύχθηκε στο μέγιστο βαθμό και ευελπιστώ να μπορεί να αποτελέσει σημαντική βοήθεια σε όποιους θέλουν να εμβαθύνουν τις γνώσεις τους στη Διοίκηση Αλλαγών στον δημόσιο τομέα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αγγελόπουλος Παναγιώτης.,(2010). *Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα*, Αθήνα, εκδόσεις Σταμούλης.

Διαμάντης Γεώργιος, ΕΑΠ-ΠΜΣ.,(2020). «*Capital Controls. Οι επιπτώσεις στην οικονομία της Ελλάδας. Σύγκριση Ελλάδας- Κύπρου*».

Εξαδάκτυλος, Ν. (1996). *Συμπεριφορά του καταναλωτή*, 2η Έκδοση, Αθήνα, Έλλην

Σιώμκος, Γ. (1994). *Συμπεριφορά καταναλωτή και στρατηγική μάρκετινγκ*, Αθήνα: Σταμούλης.

Σιώμκος, Γ. (2002), *Συμπεριφορά Καταναλωτή και Στρατηγική Μάρκετινγκ*, 2η έκδοση Αθ. Σταμούλης, Αθήνα.

Σιώμκος, Γ. (2011). *Συμπεριφορά καταναλωτή και Στρατηγική μάρκετινγκ*, Εκδοτικός οίκος: Α. Σταμούλη.

Σούσου, Α. (2007). *Πτυχιακή, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο «Καταναλωτική Συμπεριφορά Σύγχρονου Νοικοκυριού στην περιοχή της Αττικής: η περίπτωση των διαρκών αγαθών»*, Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας.

Κολάσα-Σικιαρίδη, Κέρι. (2017). *Το χαμηλό επιτόκιο των καταθέσεων του 2017 έφερε στην ελληνική τράπεζα μια εκδήλωση «Credit Negative»*.

Κοντογιάννης Δημήτριος., (2015). *Αυξήθηκε η χρήση πλαστικών καρτών λόγω capital controls*.

Μαγνησάλης, Κ. (1997). *Η συμπεριφορά του καταναλωτή*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Μάλλιαρης, Π. (2001). *Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Μάλλιαρης, Π.(1990). *Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ*. Εκδόσεις Σταμούλης, Πειραιάς.

Μπαλτάς, Γ & Παπασταθοπούλου, Π. (2013). *Συμπεριφορά καταναλωτή*, Αθήνα, Εκδοτικός οίκος: Rosili.

- Μπάλας, Γ., Παπασταθοπούλου, Π. (2003).** *Συμπεριφορά καταναλωτή*. Αθήνα.
- Παπανούτσος, Ε. (1970).** *Ψυχολογία*, Δωδώνη, Αθήνα
- Πετράκης, Μ. (2006).** *Έρευνα Marketing (Β' Έκδοση)*. Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα
- Τζωρτζάκης, Κ & Τζωρτζάκη, Α. (2002).** *Αρχές του Μάρκετινγκ Ελληνική προσέγγιση*, Εκδόσεις Rosili, Αθήνα
- Χατζηπαντελή Π. (1998).** *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού*, Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα, σελ. 64- 65.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Arturo C., Porzecanski., (2014).** “Brazil on the Global Stage: Power, Ideas, and the Liberal International Order,” ed. by Oliver Stuenkel and Matthew Taylor (London and New York: Palgrave Macmillan, 2015) [School of International Service Research Paper No. 2014-1.](#)
- Alejandro Gaggero, Jorge Gaggero, and Magdalena Rúa (2015).** «*The Principal Characteristics and Macroeconomic Impact of Capital Flight in Argentina*», Volume 46 Number 182, Mexico.
- Bae, S. (2004).** *Shopping pattern differences of physically active Korean and American University consumers for athletic apparel. Doctorial, dissertation, Department of Sport Management, Recreation Management and Physical Education. The Florida State University College of Education.*
- Christina Bodin Danielsson., (2008).** “Differences in perception of noise and privacy in different office types”., the journal of the acoustical society of America.
- Darley, K & Smith, E. (1995).** *Gender differences in information procession strategies: an empirical test of the selective model in advertising response»* Journal of Advertising, 24(1):41-56.
- Eliana Raszewski, (2013).**“*The Dollar Trap: How the U.S. Dollar Tightened Its Grip on Global Finance*”.

Forrest Capie.,(2002). “*Capital Controls*”.

Fridrik M. Baldursson, Richard Portes (2013). “*Capital Controls and the Resolution of Failed Cross-Border Banks: The Case of Iceland*”, Working Paper in Capital Markets Law Journal, p.3-6, 8-12, 17-22.

Gunther G.,Schulze.,(2010) “*The political economy of Capital Controls*”.

Jon Danielsson, Rangar Arnason.,(2011). “*Capital Controls are exactly wrong for Iceland*”.

Jonathan D. Ostry.,Atish R. Ghosh.,Mahiash S. Qureshi.,(2015) “*Capital Controls (The International Library of Critical Writings in economics series)*”.

Kimberly Amadeo., (2017). “*Greek Debt Crisis Explained*”.

Kotler, P. (2000). *Μάρκετινγκ - Μάνατζμεντ*, 1η Έκδοση, Interbooks, Αθήνα.

Kotler, P. (2003). «*Marketing Management*, 11th ed.», England, Mc. Graw-Hill

Krugman, Paul, Wells, Robin (2015). “*Economics*” 4th edition.

Maslow, A. (1943). *Motivation and Personality*, New York Harper

Morgan L., and Birtwistle G, (2009) “*An investigation of young fashion consumers' disposal habits*”

Paolo Giordani, Michele Ruta, Hans Weisfeld, Ling Zhu., (2014). “*Do capital controls deflect capital flows?*”.

Schäfer, Stephan Hans, (2015). “*Taking Law from an Economic Perspective with Reference to German Law*”.

Sigrún Davíðsdóttir's Icelog,(2015). “*Greece and Iceland, controls and controls*”.

Sigrún Davíðsdóttir, (2016). “*Does Iceland have a better legal code to deal with dodgy banking?*”.

Slawomir Raszewski., (2012). “*Security and the Economics of Energy in North East Europe*” Dynamics of Energy Governance in Europe and Russia pp 130-148.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Author Stream, Presentation on Plastic Money

Scribd, Prashant Jadhav, “Plastic Money”,
<http://www.scribd.com/doc/25914700/Plastic-Money#scribd>

Muhammad Talha Khan, 09 September 2012, Paper money VS Plastic money <
<http://www.scribd.com/doc/105410959/Paper-Money-vs-Plastic-Money#scribd>>

Muhammad Talha Khan, 09 September 2012, Paper money VS Plastic money,
<http://www.scribd.com/doc/105410959/Paper-Money-vs-Plastic-Money#scribd>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο

A. Βασικές ερωτήσεις για την ηλεκτρονική τραπεζική

1. Χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις συναλλαγές σας;

Ναι Όχι

(αν απαντήσατε αρνητικά, παρακαλώ μην συνεχίσετε παρακάτω)

2. Σε τι βαθμό είστε εξοικειωμένοι με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική τραπεζική (ενημέρωση υπολοίπου, μεταφορές, πληρωμές λογαριασμών κλπ);

Πάρα πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

3. Πότε ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Πολύ πρόσφατα (από το 2016 και μετά)

Πρόσφατα (εντός του 2015)

Σχετικά πρόσφατα (από το 2008 μέχρι και το 2014)

Περισσότερο από μία δεκαετία (νωρίτερα από το 2008)

4. Όσοι ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής πρόσφατα (εντός του 2015), ξεκινήσατε να τις χρησιμοποιείτε:

Πριν τον Ιούλιο 2015

Μετά τον Ιούλιο 2015

5. Ποιος είναι ο βασικός λόγος για τον οποίο γίνετε συνδρομητής στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;

Εξοικονόμηση χρόνου από την αναμονή στην τράπεζα ή στα ATM

Εξοικονόμηση χρημάτων από τις προμήθειες

Δυνατότητα άμεσου ελέγχου του υπόλοιπου

Ευκολότερη και γρηγορότερη πραγματοποίηση συναλλαγών

Άλλο, προσδιορίστε.....

B. Ευκολία πλοήγησης και ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής

6. Σε τι βαθμό θεωρείτε εύκολη την πλοήγηση στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;

Πάρα πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

7. Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα αναφορικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;

Ναι

Όχι

8. Αν ναι, ποιο ήταν το κυριότερο πρόβλημα με το οποίο ήρθατε αντιμέτωποι, κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;

Αδυναμία εισόδου στην υπηρεσία

Απώλεια κωδικών

Περιορισμένος χρόνος για την εκτέλεση της συναλλαγής

Δυσκολία εντοπισμού κατάλληλης συναλλαγής

Άλλο, προσδιορίστε.....

9. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι η πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλής για τους χρήστες;

Πάρα πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

Γ. Επίδραση των capital controls στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και στη συμπεριφορά των καταναλωτών

10. Σε τι βαθμό γνωρίζετε για τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν από την επιβολή των capital controls;

Πάρα πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

11. Γίνατε χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας που χρησιμοποιείτε πριν ή μετά την επιβολή των capital controls;

Πριν την επιβολή των capital controls

Μετά την επιβολή των capital controls

12. Πιστεύετε ότι το αίσθημα ανασφάλειας, που επικράτησε από τον Ιούλιο 2015 και μετά, με την επιβολή των capital controls, ώθησε τους καταναλωτές να στραφούν στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Ναι

Όχι

13. Αν ήσασταν χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν την επιβολή των capital controls, σε τι βαθμό πιστεύετε ότι αυξήθηκε η χρήση της μετά την επιβολή τους;

Πάρα πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

14. Σε τι βαθμό συνεχίζετε να επισκέπτεστε σήμερα ένα κατάστημα της τράπεζάς σας για τις βασικές συναλλαγές σας, παρά την εγγραφή σας στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Πάρα πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

15. Ποιοι είναι οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους χρησιμοποιείτε σήμερα την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζάς σας;

Πραγματοποίηση μεταφορών

Έλεγχος υπολοίπου

Εξόφληση λογαριασμών (ΔΟΥ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ κλπ)

Εξοφλήσεις δανείων

Εξοφλήσεις πιστωτικών καρτών

Αιτήσεις για επενδυτικά προϊόντα

Άλλο, προσδιορίστε.....

16. Κατά τα τελευταία τρία έτη και κυρίως μετά από την επιβολή των capital controls, προβαίνετε περισσότερο σε ηλεκτρονικές αγορές (αγορές μέσω του διαδικτύου) μέσω της χρήσης των χρεωστικών ή πιστωτικών σας καρτών;

Ναι

Όχι

17. Κατά τα τελευταία τρία έτη και κυρίως μετά από την επιβολή των capital controls και κατά τις συναλλαγές σας στα καταστήματα, προτιμάτε να χρησιμοποιείτε πλαστικό χρήμα (πληρωμή μέσω χρεωστικών ή πιστωτικών καρτών, αντί για μετρητά);

Ναι

Όχι

Δ. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

18. Φύλο: Άντρας Γυναίκα

19. Ηλικία:

18-25

26-35

36-45

46+

20. Οικογενειακή κατάσταση: Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η

21. Εκπαίδευση (επιλέξτε μία επιλογή):

Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (δημοτικό)

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γυμνάσιο-Λύκειο)

Πανεπιστημιακή εκπαίδευση (ΑΕΙ/ ΤΕΙ)

Κάτοχος Μεταπτυχιακού

Κάτοχος Διδακτορικού

22. Τομέας εργασιακής απασχόλησης:

Δημόσιος τομέας

Ιδιωτικός τομέας

Αυτοαπασχόληση

Άνεργος/Φοιτητής

Συνταξιούχος

Οικιακά

23. Καθαρές μηνιαίες απολαβές σας:

Έως 500 ευρώ

501- 1000 ευρώ

1001-1500 ευρώ

Ανω των 1500 ευρώ

24. Χώρα κατοικίας:

Ελλάδα

Εξωτερικό

25. Τόπος / περιοχή κατοικίας:

Αστικό κέντρο

Ημιαστικό κέντρο

Ύπαιθρος

Νησί

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας!