

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ /
ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ : « ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΗΠΕΙΡΟΥ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ / ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ /
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΟΜΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2013 - 2014 »**



ΜΠΕΣΙΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ

Α.Μ. 14255

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΚΡΟΚΙΔΑΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 2016

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η πτυχιακή αυτή εργασία μου έδωσε τη δυνατότητα να διευρύνω τις γνώσεις μου στον κλάδο της Λογιστικής και της Χρηματοοικονομικής, αλλά και να μάθω πως λειτουργεί την εποχή αυτή, με βάση τα σημερινά οικονομικά δρώμενα, ένα Συνεταιριστικό Πιστωτικό Ίδρυμα.

Θέλω να ευχαριστήσω για αυτή την ευκαιρία τον κ. Θεόδωρο Κροκίδα, καθηγητή του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Μεσολογίου, που δέχτηκε την εποπτεία της πτυχιακής μου εργασίας, διαθέτοντας τον πολύτιμο χρόνο του και προσφέροντας μου τις εξειδικευμένες γνώσεις του.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, που με στήριξε σε όλη τη διάρκεια της φοιτητικής μου πορείας, παρ' όλες τις δυσκολίες που υπήρχαν.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	σελ. 05
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	σελ. 06
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	σελ. 08
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	σελ. 10
ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ	σελ. 11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 12
1. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ	σελ. 14
1.1. Η εμφάνιση του Πιστωτικού Συνεταιρισμού στην Ελλάδα και η μετεξέλιξη του σε Συνεταιριστική Τράπεζα - Ιστορικό & Θεσμικό Πλαίσιο	σελ. 14
1.2. Πληροφορίες για την Τράπεζα	σελ. 15
1.2.1. Ιστορικό Τράπεζας	σελ. 15
1.2.2. Αντικείμενο Εργασιών Τράπεζας	σελ. 16
1.2.3. Δίκτυο Καταστημάτων - Υπεύθυνοι Καταστημάτων Τράπεζας.....	σελ. 17
1.2.4. Πάγια περιουσιακά στοιχεία Τράπεζας	σελ. 18
1.2.5. Ηλεκτρονικός εξοπλισμός - Δίκτυα Τράπεζας	σελ. 19
1.2.6. Λογισμικό Τράπεζας	σελ. 19
1.3. Συνεταίροι - Μέτοχοι	σελ. 19
1.3.1. Δικαιώματα Συνεταίρων - Μετόχων	σελ. 19
1.3.2. Υποχρεώσεις Συνεταίρων - Μετόχων	σελ. 20
1.3.3. Ευθύνη Συνεταίρου - Μετόχου & Συνεταιριστική μερίδα	σελ. 20
1.3.4. Όροι εξόδου Συνεταίρου - Μετόχου	σελ. 21
1.3.5. Καταστατικό Τράπεζας	σελ. 22
2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ - ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	σελ. 25
2.1. Γενική Συνέλευση	σελ. 25
2.1.1. Διεύθυνση Γενικής Συνέλευσης	σελ. 25
2.1.2. Μέλη Γενικής Συνέλευσης	σελ. 25
2.1.3. Σύγκληση Γενικής Συνέλευσης	σελ. 25
2.1.4. Απαρτία - Λήψη αποφάσεων	σελ. 26
2.1.5. Αρμοδιότητες Γενικής Συνέλευσης	σελ. 27
2.2. Διοικητικό Συμβούλιο	σελ. 27
2.2.1. Υποχρεώσεις - Καθήκοντα Μελών Διοικητικού Συμβουλίου.....	σελ. 28
2.2.2. Αρμοδιότητες Εκτελεστικών Μελών Διοικητικού Συμβουλίου..	σελ. 29
2.2.3. Αρμοδιότητες μη Εκτελεστικών & Ανεξάρτητων μη Εκτελεστικών Μελών Διοικητικού Συμβουλίου	σελ. 30
2.2.4. Τρέχον Διοικητικό Συμβούλιο	σελ. 30
2.3. Εποπτεία Τράπεζας	σελ. 31
2.4. Ανθρώπινο Δυναμικό	σελ. 31
2.4.1. Εξέλιξη ανθρώπινου δυναμικού 2010 - 2014	σελ. 32
2.4.2. Αρμοδιότητες Προσωπικού - Διαβάθμιση	σελ. 33
3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΓΕΘΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ 2013 - 2014	σελ. 35
3.1. Έκθεση πεπραγμένων για το έτος 2014	σελ. 35
3.1.1. Ενεργητικό	σελ. 36
3.1.2. Σύνθεση Συνεταιριστικού Κεφαλαίου	σελ. 36
3.1.3. Εξέλιξη Κεφαλαίου - Αποθεματικών	σελ. 37
3.1.4. Καταθέσεις	σελ. 38
3.1.5. Χορηγήσεις	σελ. 39
3.2. Κοινωνική προσφορά	σελ. 41

3.3. Αποτελέσματα Χρήσεως 2014	σελ. 42
3.3.1. Διάθεση Αποτελεσμάτων	σελ. 43
4. ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ	σελ. 45
4.1. Διοικητικό Προσωπικό	σελ. 45
4.1.1. Γενικός Διευθυντής	σελ. 46
4.1.2. Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής	σελ. 48
4.1.3. Νομική Υπηρεσία	σελ. 48
4.1.4. Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών	σελ. 48
4.1.5. Διεύθυνση Εργασιών	σελ. 49
4.1.6. Διεύθυνση Δικτύου	σελ. 49
4.1.7. Διεύθυνση Πληροφορικής και Οργάνωσης	σελ. 50
4.1.8. Διεύθυνση Καθυστερήσεων - Διοικητικό Όργανο Παρακολούθησης Καθυστερήσεων	σελ. 50
4.1.9. Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου - Επιθεώρησης	σελ. 51
4.1.10. Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης	σελ. 53
4.1.11. Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων	σελ. 54
4.1.12. Μονάδα Διασφάλισης Συνεχούς & Ασφαλούς Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων	σελ. 55
4.2. Εκτελεστικές & Διοικητικές Επιτροπές	σελ. 57
4.2.1. Επιτροπή Ελέγχου (AUDIT COMMITTEE)	σελ. 57
4.2.2. Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού (ALCO and Risk Management)	σελ. 58
4.2.3. Συντονιστική Επιτροπή Σχεδιασμού IT & Ποιότητας Λειτουργίας (STEERING COMMITTEE)	σελ. 59
4.2.4. Επιτροπή Προσωπικού	σελ. 60
4.2.5. Επιτροπή Αποδοχών	σελ. 60
4.2.6. Επιτροπή Παραπόνων	σελ. 61
4.2.7. Επιτροπή Προμηθειών & Διαχείρισης Ακινήτων	σελ. 61
4.2.8. Επιτροπή Δημοσίων Σχέσεων & Χορηγιών	σελ. 62
5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ / ΕΠΙΛΟΓΟΣ	σελ. 63
5.1. Συμπεράσματα	σελ. 63
5.2. Αποτελέσματα & Πεπραγμένα	σελ. 63
5.2.1. Συνολική παράθεση Χρηματοοικονομικών Δεδομένων Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου	σελ. 63
5.2.2. Ανάλυση αποτελεσμάτων Έρευνας - Ερωτηματολογίου	σελ. 65
5.3. Επίλογος	σελ. 80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	σελ. 82
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	σελ. 83

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση των τραπεζικών εργασιών και ποιο συγκεκριμένα ο εντοπισμός της ποιότητας των εργασιών που προσφέρει η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου, η ανάλυση της Οικονομικής, Διοικητικής και Οργανωτικής της δομής αλλά και στους στόχους αυτής.

Πιο αναλυτικά αναφέρονται τα όργανα διοίκησης και λήψης αποφάσεων της Τράπεζας, οι αρμοδιότητές τους και η οργανωτική διάρθρωσή της, η οποία αποτυπώνει τη σχέση ιεράρχησης μεταξύ των φορέων και των μονάδων αυτής. Επίσης γίνεται ανάλυση των οικονομικών στοιχείων της Τράπεζας για τα έτη 2013 - 2014 και οι μεταβολές αυτών.

Παρά το δυσμενές οικονομικό κλίμα, των τάσεων της αγοράς αλλά και του γενικότερου κλίματος αβεβαιότητας, τον περιορισμό της πιστωτικής επέκτασης στο Ελληνικό πιστωτικό σύστημα και τις εξαιρετικά δύσκολες οικονομικές συνθήκες, η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου συνέχισε και το 2014 την πολιτική σταθεροποίησης της τοπικής οικονομίας.

Η συνεταιριστική ιδέα, πάνω στις αρχές της οποίας δομήθηκε και λειτουργεί η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου είναι άμεσα συνυφασμένη με την έννοια της ευθύνης απέναντι στην τοπική κοινωνία, που δημιουργήσε και στηρίζει την Τράπεζα. Η έμπρακτη και με υπευθυνότητα στήριξη των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών, είναι στοιχεία που αποδεικνύουν ότι είναι η Τράπεζα που προσφέρει στον τόπο και τους ανθρώπους της. Στηριζόμενη στην εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν τα μέλη της, συνεχίζει να προσφέρει τα καλύτερα επιτόκια της αγοράς, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στις καταθέσεις μικρού και μεσαίου μεγέθους. Οι χορηγήσεις της κατευθύνθηκαν σε όλους τους τοπικούς τομείς της οικονομίας και οι καταθέσεις της δεν είναι απλά ένα ποσοτικό μέγεθος του ισολογισμού, αλλά το ποιοτικό μέγεθος που εκφράζει την εμπιστοσύνη και ταυτόχρονα αποτελεί ένα βασικό δείκτη της αποδοχής που έχει η Τράπεζα στη Ήπειρο.

Παράλληλα ανταποδίδοντας την εμπιστοσύνη των Ηπειρωτών και με αίσθημα κοινωνικής ευθύνης, παρά τον περιορισμό των δαπανών της συνεχίζει να στηρίζει αναπτυξιακές, κοινωνικές και πολιτιστικές πρωτοβουλίες των φορέων του τόπου της, καθώς και το έργο καταξιωμένων τοπικών και κοινωνικών συλλόγων. Η συμπαράσταση της Τράπεζας έχει πολλές φορές αποδεχθεί καθοριστική για την πραγματοποίηση και την επιτυχία σημαντικών δράσεων.

Σύμφωνα με το αποτέλεσμα της παρούσας εργασίας, η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου έλαβε την θετικότερη αξιολόγηση στα χαρακτηριστικά :

- ✓ Αποτελεσματικότητα
- ✓ Αξιοπιστία
- ✓ Απόδοση

Είναι η Τράπεζα η οποία βρίσκεται διπλά στον πελάτη, είναι η Τράπεζα του τόπου μας, είναι η δική μας Τράπεζα.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

- Πίνακας 1 : Το Δ.Σ. της Τράπεζας από τις 05/06/2013 έως σήμερα.
- Πίνακας 2 : Η εξέλιξη του Προσωπικού της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 3 : Η διάρθρωση του Προσωπικού της Τράπεζας κατά εκπαιδευτικό υπόβαθρο.
- Πίνακας 4 : Η εξέλιξη του Ενεργητικού της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 5 : Η σύνθεση του Συνεταιριστικού Κεφαλαίου της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 6 : Η διάρθρωση των Μετόχων και των Μεριδών της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 7 : Η εξέλιξη του Κεφαλαίου και των Αποθεματικών της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 8 : Η σύνθεση των Καταθέσεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 9 : Η εξέλιξη των Χορηγήσεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 10 : Η αναλυτική παράθεση των Χορηγήσεων της Τράπεζας στην τοπική οικονομία.
- Πίνακας 11 : Η Κοινωνική προσφορά της Τράπεζας στη πολιτεία το 2014.
- Πίνακας 12 : Η διάρθρωση των Κερδών της Τράπεζας προ Προβλέψεων από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 13 : Η εξέλιξη των Προβλέψεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 14 : Το τρέχον Διοικητικό Προσωπικό της Τράπεζας από τις 05/06/2013 έως σήμερα.
- Πίνακας 15 : Η σύνθεση των Εκτελεστικών και Διοικητικών Επιτροπών της Τράπεζας.
- Πίνακας 16 : Συγκεντρωτικός πίνακας Οικονομικών Στοιχείων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 17 : Η παράθεση των Χρήσεων του Λογαριασμού Γενικής Εκμετάλλευσης της Τράπεζας των 31/12/2013. και 31/12/2014.
- Πίνακας 18 : Οι βασικοί Χρηματοοικονομικοί Δείκτες της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Πίνακας 19 : Η κατανομή του Φύλου των ερωτώμενων.
- Πίνακας 20 : Η διάρθρωση της Ηλικίας των ερωτώμενων.
- Πίνακας 21 : Η διάρθρωση του Τόπου Διαμονής των ερωτώμενων.
- Πίνακας 22 : Η διάρθρωση της Ιδιότητας του Πελάτη των ερωτώμενων.
- Πίνακας 23 : Η διάρθρωση των Υπηρεσιών που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι.
- Πίνακας 24 : Η διάρθρωση των Προϊόντων που έχουν οι ερωτώμενοι.
- Πίνακας 25 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Ταχύτητα της Εξυπηρέτησης που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Πίνακας 26 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Επαγγελματική Συμπεριφορά και Ευγένεια που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Πίνακας 27 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ακριβή και Σωστή Ενημέρωση που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Πίνακας 28 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς το Χρόνο Αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθούν από τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Πίνακας 29 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Ταχύτητα των Συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.

Πίνακας 30 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ασφάλεια και Αξιοπιστία των Συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.

Πίνακας 31 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Διαθεσιμότητα της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.

Πίνακας 32 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ευκολία Χρήσεως της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.

Πίνακας 33 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Σαφήνεια της Ενημέρωσης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.

Πίνακας 34 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Συχνότητα της Ενημέρωσης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.

Πίνακας 35 : Η διάρθρωση των απόψεων των ερωτώμενων για το αν θα συστήνανε τη Τράπεζα σε κάποιο τρίτο.

Πίνακας 36 : Οι λόγοι που θα συστήνανε οι ερωτώμενοι τη Τράπεζα σε κάποιο τρίτο.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

- Εικόνα 1 : Η εξέλιξη του προσωπικού της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 2 : Η διάρθρωση του προσωπικού της Τράπεζας κατά εκπαιδευτικό υπόβαθρο.
- Εικόνα 3 : Η εξέλιξη του Ενεργητικού της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 4 : Η διάρθρωση του συνόλου των Ιδίων Κεφαλαίων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 5 : Η εξέλιξη των μετόχων και των μερίδων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 6 : Η εξέλιξη του Κεφαλαίου και των Αποθεματικών της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 7 : Η εξέλιξη των Καταθέσεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 8 : Η κατανομή των Καταθέσεων της Τράπεζας ανά τύπο.
- Εικόνα 9 : Η εξέλιξη των Χορηγήσεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 10 : Η παράθεση των Χορηγήσεων της Τράπεζας κατά κλάδο και το ποσοστό κατανομής τους.
- Εικόνα 11 : Η κατανομή του Κοινωνικού Προϊόντος της Τράπεζας στη τοπική οικονομία το 2014.
- Εικόνα 12 : Η διάρθρωση των Κερδών της Τράπεζας προ Προβλέψεων από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 13 : Η εξέλιξη των Προβλέψεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.
- Εικόνα 14 : Η Οργανωτική Διάρθρωση της Τράπεζας.
- Εικόνα 15 : Η διάρθρωση του Φύλου των ερωτώμενων.
- Εικόνα 16 : Η διάρθρωση της Ηλικίας των ερωτώμενων.
- Εικόνα 17 : Η διάρθρωση του Τόπου Διαμονής των ερωτώμενων.
- Εικόνα 18 : Η διάρθρωση της Ιδιότητας του Πελάτη των ερωτώμενων.
- Εικόνα 19 : Η διάρθρωση των Υπηρεσιών που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι.
- Εικόνα 20 : Η διάρθρωση των Προϊόντων που έχουν οι ερωτώμενοι.
- Εικόνα 21 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Ταχύτητα της Εξυπηρέτησης που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Εικόνα 22 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Επαγγελματική Συμπεριφορά και Ευγένεια που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Εικόνα 23 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ακριβή και Σωστή Ενημέρωση που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Εικόνα 24 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς το Χρόνο Αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθούν από τα καταστήματα της Τράπεζας.
- Εικόνα 25 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Ταχύτητα των Συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.
- Εικόνα 26 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ασφάλεια και Αξιοπιστία των Συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.
- Εικόνα 27 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Διαθεσιμότητα της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.
- Εικόνα 28 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ευκολία Χρήσεως της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.
- Εικόνα 29 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Σαφήνεια της Ενημέρωσης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.

Εικόνα 30 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Συχνότητα της Ενημέρωσης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα.

Εικόνα 31 : Η διάρθρωση των απόψεων των ερωτώμενων για το αν θα συστήνανε τη Τράπεζα σε κάποιο τρίτο.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Τ.τ.Ε. : Τράπεζα της Ελλάδος
Α.Ε. : Ανώνυμη Εταιρία
Δ.Ε.Η. : Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
Ο.Τ.Ε. : Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος
Ι.Κ.Α. : Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Τ.Ε.Β.Ε. : Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος
Φ.Π.Α. : Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
Α.Τ.Μ. : Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή
Ε.Τ.Π.Θ. : Επιτροπή Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων
Ε.Ν.Π.Θ. : Επιτροπή Νομισματικών και Πιστωτικών Θεμάτων
Π.Ε.Π. : Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Τ.Κ. : Ταχυδρομικός Κώδικας
ΔΙΑ.Σ : Διατραπεζικά Συστήματα
Γ.Σ. : Γενική Συνέλευση
Κ.ΛΠ. : Και Λοιπά
Δ.Σ. : Διοικητικό Συμβούλιο
Π.Χ. : Παραδείγματος χάρη
Σ.Ε.Ε. : Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου
Μ.Ε.Ε. : Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου
Κ.Ε.Ε. : Κανονισμός Εσωτερικού Ελέγχου
Κ.Α. : Και Άλλα
Γ.Δ. : Γενικός Διευθυντής
Α.Γ.Δ. : Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής
ΧΙΛ. : Χιλιάδες
€ : Ευρώ
% : Ποσοστό σε εκατό
Α.Ε.Ι. : Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Σ.Δ.Κ. : Στρατηγική Διαδικασία Καθυστερήσεων
Δ.Ο.Κ. : Διοικητικό Όργανο Παρακολούθησης Καθυστερήσεων
Μ.Δ.Κ. : Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων
Μ.Κ.Σ. : Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Α.Λ.СО. : Asset Liability Committee
ΠΔ/ΤΕ : Πράξη Διοικητή της Τράπεζας Ελλάδος
Μ.Μ.Ε. : Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
Φ.Ε.Κ. : Φύλλο Εφημερίδας Κυβερνήσεως
C.S.B. : Core System for Banking
Ε.Υ.Α.Θ. : Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης
Ε.Π.Ε.Υ : Εταιρεία Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών

ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ

SERVER : Διακομιστής
REAL TIME : Πραγματικός Χρόνος
VISA or MASTERCARD : Χρεωστική ή Πιστωτική Κάρτα
C.S.B. : Κεντρικό Διατραπεζικό Σύστημα
E-MAIL : Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο
FAX : Συσκευή Τηλεομοιοτυπίας
A.L.CO. : Επιτροπή Διαχείρισης Περιουσιακών Στοιχείων
RISK MANAGEMENT : Διαχείριση Κινδύνου
STEERING COMMITTEE : Επιτροπή Ελέγχου
AUDIT COMMITTEE : Επιτροπή Ελέγχου
MARKET PLAN : Σχέδιο Αγοράς
CARRIER PATH : Κατάσταση Διαδοχής
HARDWARE : Υλικός Εξοπλισμός
SOFTWARE : Λογισμικό Πρόγραμμα
BACKUP : Αντίγραφο Ασφαλείας
SUSTAINABILITY : Βιωσιμότητα
DECISION TREES : Δέντρα Απόφασης
LOCAL COMPLIANCE MANUAL : Επιτόπιων Εγχειριδίων Συμβατότητας
COMPLIANCE RISK : Κίνδυνος Συμμόρφωσης
COMPLIANCE MONITORING PROGRAMMES : Προγράμματα Παρακολούθησης Συμμόρφωσης
COMPLIANCE RISK ASSESSMENTS : Αξιολογήσεις Συμμόρφωσης Κινδύνων
COMPLIANCE CHART : Διάγραμμα Συμμόρφωσης
PRIM : Επιπλέον Αμοιβή
FOUR EYES PRINCIPLE : Ο Κανόνας των Δύο Ανθρώπων
CREDIT OFFICER : Υπεύθυνος Εργασιών

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διεθνής θεωρία και πρακτική επιβεβαιώνουν οπωσδήποτε τον ορισμό, όπου « Συνεταιρισμός » είναι μια αυτόνομη ένωση προσώπων που συγκεντρώνουν τις δυνάμεις τους εκούσια για να ικανοποιήσουν τις οικονομικές, κοινωνικές αλλά και πολιτιστικές ανάγκες και επιδιώξεις τους μέσω μιας επιχειρήσεως συλλογικής ιδιοκτησίας, όπου όμως η εξουσία ασκείται δημοκρατικά.

Γι' αυτό οι συνεταιρισμοί τόσο οι αστικοί όσο και οι αγροτικοί, οφείλουν να έχουν ως θεμελιώδες αξίες τους την ισότητα, τη δικαιοσύνη, την αλληλεγγύη και τη δημοκρατία. Με άλλες λέξεις τα μέλη των συνεταιρισμών ασπάζονται και προσχωρούν σε μία ηθική βασισμένη στην εντιμότητα, τη διαφάνεια, την κοινωνική υπευθυνότητα και την αλληλοβοήθεια. Φυσικά, οι αξίες αυτές πραγματώνονται όταν τηρούνται οι καταξιωμένες στην πράξη συνεταιριστικές αρχές και ιδιαίτερα :

- ✓ Η εθελοντική προσχώρηση και πρόσβαση σε όλους.
- ✓ Η άσκηση δημοκρατικής εξουσίας. Οι συνέταιροι διευθύνονται από τα μέλη τους που συμμετέχουν ενεργά στην χάραξη πολιτικής και στη λήψη αποφάσεων κατά εφαρμογή του βασικού κανόνα « ένας άνθρωπος - μία ψήφος ».
- ✓ Η οικονομική συμμετοχή των συνεταίρων μελών στο κεφάλαιο του πιστωτικού συνεταιρισμού, το οποίο ελέγχουν οι ίδιοι.
- ✓ Η ανεξαρτησία και αυτονομία σε ένα μόνιμο πλαίσιο αμοιβαίας συνεργασίας και αλληλοβοήθειας των μελών - συνεταίρων.
- ✓ Η συνεργασία μεταξύ των πιστωτικών συνεταιρισμών μέσω τοπικών, περιφερειακών, εθνικών και διεθνών διαρθρώσεων γεγονός που ενδυναμώνει το συνεταιριστικό πιστωτικό κίνημα σε μία χώρα και έχει ως αποτέλεσμα την παροχή καλύτερων υπηρεσιών στα μέλη.

Αναμφισβήτητα ο πιστωτικός συνεταιρισμός είναι ένας κοινωνικοοικονομικός και κατ' εξοχήν ανθρωποκεντρικός θεσμός, μια ιδιότυπη κοινωνικοοικονομική μονάδα με ιδανικά που θέτει στη διάθεση και την υπηρεσία του ελεύθερου ανθρώπου ορισμένες οικονομικές λειτουργίες, οι οποίες όμως δεν στηρίζονται ούτε συνεπάγονται την άκριτη και στυγνή εκμετάλλευση ανθρώπου από άνθρωπο. Αυτό βέβαια δεν επιτυγχάνεται παρά το γεγονός ότι οι χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες ενός συνεταιριστικού πιστωτικού ιδρύματος (μίας συνεταιριστικής τράπεζας) που οργανώνεται, διοικείται και εποπτεύεται σωστά απολήγουν στο καλύτερο δυνατό οικονομικό αποτέλεσμα. Στην επίτευξη αυτού του αποτελέσματος συμβάλλουν ενεργά αλλά και επωφελούνται όλοι (συνέταιροι, μέλη του Δ.Σ., υπάλληλοι του πιστωτικού συνεταιρισμού κ.α.).

Το συνεταιριστικό πιστωτικό ίδρυμα είναι πράγματι οικονομικός οργανισμός με κοινωνικό περιεχόμενο, που επιδιώκει την κάλυψη βασικών οικονομικών αναγκών αλλά και αποσκοπεί στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των απρόβλεπτων και ξαφνικών προσωπικών ή οικογενειακών προβλημάτων ή δυσκολιών των συνεταίρων μελών του.

Οι συνεταιριστικές τράπεζες δημιουργήθηκαν στην χώρα μας την τελευταία 18ετία σε ένα δύσκολο και έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η μέχρι σήμερα πορεία τους και η ανάπτυξη τους κρίνονται απόλυτα ικανοποιητικές. Βέβαια στην σημερινή δύσκολη και έντονα ανταγωνιστική εποχή, οι συνεταιριστικές τράπεζες λόγω του μικρού τους μεγέθους και λόγω της περιορισμένης επέκτασης και αναγνώρισης τους εκτός των νομών δραστηριότητας τους, οφείλουν να προσπαθούν πολύ περισσότερο και να ακολουθήσουν τις σημερινές εξελίξεις με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο.

Από την άλλη μεριά όμως, η καλύτερη γνώση και η σύνδεση με την τοπική κοινωνία δημιουργούν συγκριτικό πλεονέκτημα στις συνεταιριστικές τράπεζες. Ιστορικά έχει αποδειχθεί πως βελτιώνουν την θέση τους σε περιόδους οικονομικής κρίσης, καθώς η πιστωτική επέκταση γίνεται ελεγχόμενα και με βάση τις δυνατότητες άντλησης κεφαλαίων από τα μέλη. Το γεγονός αυτό δίνει την δυνατότητα ανάπτυξης ακόμη και σε αυτές τις περιόδους.

1. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

1.1. Η εμφάνιση του Πιστωτικού Συνεταιρισμού στην Ελλάδα και η μετεξέλιξη του σε Συνεταιριστική Τράπεζα - Ιστορικό & Θεσμικό Πλαίσιο

Ο πρώτος πιστωτικός συνεταιρισμός ιδρύθηκε με Βασιλικό Διάταγμα το 1900 στη Λαμία, σε μια εποχή που οι συνεταιριστικές δραστηριότητες δεν ήταν νομικά θεσμοθετημένες στην Ελλάδα. Το 1900 ιδρύθηκε στη Λαμία σωματείο με την επωνυμία « Σύλλογος των Τεχνοεργατών εν Λαμία » από 582 μέλη, το οποίο λειτούργησε ως συνεταιριστική οργάνωση, σύμφωνα με τους κανόνες που τέθηκαν στο Καταστατικό του (συμβατική συνεταιριστική διαμόρφωση του σωματίου).

Ο θεσμός των Συνεταιριστικών Τραπεζών εισάγεται στην Ελλάδα το 1994 με βάση το νομοθετικό πλαίσιο που δημιουργήθηκε το 1992, σύμφωνα με το νόμο 2076 / 01.01.1992 ΦΕΚ 130 Α΄, με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην Ελληνική Τραπεζική Νομοθεσία οι διατάξεις της Β΄ Τραπεζικής Οδηγίας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Κοινότητας 77 / 88 και την ΠΔ/ΤΕ 2258 / 02.11.1993 και στηρίχθηκε στο Νόμο περί Αστικών Συνεταιρισμών, έχει πλέον τη δική του θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά και κατ' επέκταση στα γενικότερα οικονομικά δρώμενα της χώρας. Τα πιστωτικά αυτά ιδρύματα ειδικού τύπου ανήκουν σε έναν κλάδο δυναμικό και κερδοφόρο, ο οποίος ενώ υπάρχει σε ένα περιβάλλον ιδιαίτερα ανταγωνιστικό, βασίζονται στις σύγχρονες αρχές του συνεργατισμού που έχουν ένα πολύ βασικό χαρακτηριστικό γνώρισμα, το ότι απευθύνονται κυρίως σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και φυσικά πρόσωπα με προϊόντα προσαρμοσμένα στις εκάστοτε τοπικές συνθήκες και ανάγκες.

Ακόμη μεγαλύτερη ώθηση στα αυξανόμενα οικονομικά μεγέθη και στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και ανταγωνιστικότητας των Συνεταιριστικών Τραπεζών αναμένεται να δώσει η απόφαση της Τ.τ.Ε., με την οποία επιτρέπεται από τώρα και στο εξής η πραγματοποίηση συναλλαγών και με μη μέλη αυτών, μετά από έγκριση και κάτω από ειδικούς όρους μέχρι ποσού μικρότερου του 50% των χορηγήσεων ή καταθέσεων τους.

Σήμερα λειτουργούν δέκα (10) στο σύνολο Συνεταιριστικές Τράπεζες, από τις οποίες οκτώ (8) ασκούν τη δραστηριότητά τους σε επίπεδο Νομού, ενώ δύο (2) έχουν άδεια λειτουργίας σε επίπεδο Επικράτειας. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι από τις οκτώ (8) αυτές Συνεταιριστικές Τράπεζες, τρεις (3) ακόμη πληρούν τις προϋποθέσεις λειτουργίας σε επίπεδο Επικράτειας και οι άλλες πέντε (5) σε επίπεδο όμορων Νομών. Παράλληλα με τις δέκα (10) Συνεταιριστικές Τράπεζες λειτουργούν και πέντε (5) Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί, οι οποίοι εκτός των προσπαθειών τους για μετεξέλιξη σε Συνεταιριστικές Τράπεζες, δραστηριοποιούνται σε επίπεδο χορήγησης δανείων ή άλλων οικονομικών διευκολύνσεων στα μέλη τους.

Από τη μια πλευρά με την ίδρυση της Πανελληνίας Τράπεζας, η οποία παράλληλα με τις καθιερωμένες τραπεζικές της δραστηριότητες παρέχει στα μέλη της (10 Συνεταιριστικές Τράπεζες και 5 Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί της χώρας) υποστήριξη, τεχνογνωσία και υπηρεσίες που λόγω μεγέθους και κόστους δεν μπορεί από μόνη της η κάθε τράπεζα να αναπτύξει και από την άλλη με την ίδρυση της Ένωσης Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος, η οποία αποτελεί το όργανο εκπροσώπησης, υποστήριξης και ανάπτυξης της συνεταιριστικής πίστης στη χώρα μας, οι Συνεταιριστικές Τράπεζες αποκτούν τα πλεονεκτήματα ενός μεγάλου τραπεζικού ομίλου και αποτελούν μια ανερχόμενη τραπεζική δύναμη.

Από την ίδρυσή της έως και σήμερα η κάθε μια αλλά και στο σύνολό τους οι Ελληνικές Συνεταιριστικές Τράπεζες, σύμφωνα με τις αναλύσεις των οικονομικών τους μεγεθών, είναι φανερό ότι σημειώνουν πορεία με αξιόλογη άνοδο παρόλο το

εντεινόμενο ανταγωνιστικό κλίμα που επικρατεί. Αυτό βέβαια δε συνέβη με τον ίδιο τρόπο και στον ίδιο χρόνο για όλες, κάτι που οφείλεται σε διάφορους λόγους που σχετίζονται κυρίως με την περιοχή στην οποία δραστηριοποιούνται και με την περίοδο κατά την οποία ξεκίνησαν να λειτουργούν.

Κοιτάζοντας τα βασικά οικονομικά μεγέθη του κλάδου για την τελευταία 5ετία, διαπιστώνεται ότι τα μεγέθη ακολουθούν μια σαφή ανοδική πορεία, η οποία οφείλεται στη δυναμική δραστηριοποίηση των Συνεταιριστικών Τραπεζών στο χώρο τους καθώς και στην εν δυνάμει αύξηση του μεριδίου αγοράς τους. Ειδικότερα από το 2002 έως το 2006 το ενεργητικό τυγχάνει μιας μέσης ποσοστιαίας αύξησης της τάξης του 29,1%, οι χορηγήσεις αυξάνονται κατά 28,1%, οι καταθέσεις κατά 33,1%, τα ίδια κεφάλαια κατά 12,9% και τα κέρδη προ φόρων κατά 24,4%.

1.2. Πληροφορίες για την Τράπεζα

1.2.1. Ιστορικό Τράπεζας

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου ιδρύθηκε και λειτούργησε στην πόλη των Ιωαννίνων με την επωνυμία « Αναπτυξιακός Πιστωτικός Συνεταιρισμός Νομού Ιωαννίνων Ο ΣΤΟΧΟΣ - ΣΥΝ.Π.Ε. » με την υπ' αριθμό ΕΣ 33048 / 12.12.1978 απόφαση του Νομάρχη Ιωαννίνων, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 602 / 1914 περί συνεταιρισμών όπως αυτές ίσχυσαν μετά τις σχετικές τροποποιήσεις και συμπληρώσεις των διατάξεων του νόμου 3200 / 1965 περί διοικητικής αποκέντρωσης και των νόμων 5289 / 1931 και 6070 / 1934. Την πρωτοβουλία για την σύσταση του πιστωτικού συνεταιρισμού ξεκίνησαν άνθρωποι του Επιμελητηρίου Ιωαννίνων με τη συμμετοχή επιχειρηματικών στελεχών της τοπικής κοινωνίας. Η συμμετοχή του Επιμελητηρίου αλλά και του τοπικού επιχειρηματικού κόσμου προσέδωσαν προϋπόθεση στο νέο πιστωτικό συνεταιρισμό, την αναγκαία εμπιστοσύνη που αποτελεί και απαραίτητη προϋπόθεση για να αναπτυχθεί μια πρωτοβουλία « Πίστης » σε τοπική κοινωνία.

Τον Νοέμβριο του 1993, με την υπ' αριθμό 535 / 5 / 02.11.1993 απόφαση της Ε.Ν.Π.Θ. της Τ.τ.Ε. (ΦΕΚ 198 / 23.11.1993) μετεξελίχθηκε σε πιστωτικό ίδρυμα των νόμων 1667 / 1986 και 2076 / 1992 με τον διακριτικό τίτλο « ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ ΣΥΝ.Π.Ε. Ο ΣΤΟΧΟΣ ».

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου έθεσε εξ' αρχής ως στόχο, την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στα μέλη της, εξασφαλίζοντας υψηλές αποδόσεις στους καταθέτες και στους επενδυτές και χαμηλό κόστος στους πελάτες των χορηγήσεων.

Σκοπός της λειτουργίας της Τράπεζας είναι :

1. Να ανακουφίζει οικονομικά και να παρέχει οικονομικές διευκολύνσεις στα μέλη της.
2. Να αναπτύσσει πνεύμα αλληλεγγύης στην οικονομική δράση των μελών για την ανάπτυξη του τόπου και ειδικότερα της Ηπείρου.
3. Να συντελεί καθοριστικά στην εξάλειψη της παράνομης εκμετάλλευσης της οικονομικής ανάγκης.
4. Να ενεργεί την πιστωτική της πολιτική, σύμφωνα με τους νόμους και τις διατάξεις και τις σχετικές αποφάσεις της Τ.τ.Ε, καθώς και τις συνεταιριστικές αρχές για τη βελτίωση και την προστασία της βιοτεχνίας, της γεωργίας, της κτηνοτροφίας, του εμπορίου, της βιομηχανίας και κάθε άλλου κλάδου παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών σε επίπεδο του νομού.

Η Τράπεζα με την στελέχωση των καταστημάτων προσφέρει στους συνεταιίρους και τους πελάτες της :

1. Καταστήματα σε σύνολο εννιά (9), εκ των οποίων τα πέντε (5) στο Νομό Ιωαννίνων, (1) ένα στο Νομό Άρτας, (2) δύο στο Νομό Πρεβέζης και (1) ένα στο Νομό Θεσπρωτίας στην Ηγουμενίτσα.
2. Πανελλαδικό δίκτυο εξυπηρέτησης 360 καταστημάτων, στα πλαίσια του Ομίλου Συνεταιριστικών Τραπεζών της Πανελληνίας Τράπεζας Α.Ε.
3. Εξυπηρέτηση όλο το 24ωρο σε τοπικό και εθνικό επίπεδο με Α.Τ.Μ. του Ομίλου Συνεταιριστικών Τραπεζών, για συναλλαγές χωρίς χρέωση.
4. Πιστωτικές και Χρεωστικές κάρτες.
5. Καταθετικά προϊόντα υψηλών αποδόσεων.
6. Χορηγητικά προϊόντα λιανικής τραπεζικής.
7. Συνεχείς μερισματικές αποδόσεις.
8. Προγράμματα μισθοδοσίας και εξόφληση λογαριασμών Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., Φ.Π.Α. και φόρου εισοδήματος.

Η Τράπεζα διαθέτει σύγχρονα συστήματα πληροφορικής τα οποία καλύπτουν όλες τις εργασίες όλων των καταστημάτων. Το Δ.Σ. σχεδιάζει, παρακολουθεί και ελέγχει την πορεία της Τράπεζας δημιουργώντας σε πολλές περιπτώσεις, επιτροπές και ομάδες εργασίας. Τα Διευθυντικά Στελέχη της Τράπεζας διαθέτουν πολυετή τραπεζική εμπειρία, σαφή αντίληψη των σύγχρονων αναγκών του τραπεζικού κλάδου και πλήρη και λεπτομερή γνώση της τοπικής αγοράς. Επίσης χρησιμοποιεί συμβούλους οικονομολόγους, τεχνικούς και νομικούς για την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των υπηρεσιών και την ομαλή λειτουργία της.

Η Τράπεζα ελέγχεται από :

- ✓ Τη υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου που λειτουργεί από 20ετίας.
- ✓ Τους Ορκωτούς Ελεγκτές Λογιστές.
- ✓ Την Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τ.τ.Ε.

Τα προϊόντα της Τράπεζας σχεδιάζονται με ευελιξία για να καλύπτουν τις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών. Οι κυριότερες κατηγορίες εξυπηρέτησης είναι :

- ✓ Βιοτεχνίες.
- ✓ Επαγγελματίες.
- ✓ Έμποροι που ανήκουν κατά κύριο λόγο στην κατηγορία Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.
- ✓ Αγρότες - Κτηνοτρόφοι.
- ✓ Ιδιοκτήτες Ξενοδοχείων και λοιπών τουριστικών καταλυμάτων.
- ✓ Ελεύθεροι Επαγγελματίες.
- ✓ Κατασκευαστές - Τεχνικές Εταιρείες.
- ✓ Νοικοκυριά για κάλυψη των στεγαστικών τους αναγκών και λοιπών καταναλωτικών αναγκών.

1.2.2. Αντικείμενο Εργασιών Τράπεζας

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου ως αμιγείς πιστωτικός συνεταιρισμός μεταβλητού κεφαλαίου, έχει σκοπό να προσφέρει αποκλειστικά στα μέλη του τραπεζικές υπηρεσίες που η κείμενη νομοθεσία προβλέπει για τις συνεταιριστικές τράπεζες, με σκοπό την οικονομική ανάπτυξη των μελών της όπως ενδεικτικά παραθέτονται παρακάτω :

1. Να ανακουφίζει οικονομικά και να παρέχει οικονομικές διευκολύνσεις στα μέλη της.
2. Να αναπτύσσει πνεύμα αποταμίευσης και αλληλεγγύης στην οικονομική δράση των μελών της, για την ανάπτυξη του τόπου και ειδικότερα της Ηπείρου.

3. Να συντελεί καθοριστικά στην εξάλειψη της πρακτικής της τοκογλυφίας και της παράνομης εκμετάλλευσης της οικονομικής ανάγκης.
4. Να ενεργεί με την πιστωτική της πολιτική, σύμφωνα με τους νόμους, τις διατάξεις και τις σχετικές αποφάσεις της Τ.τ.Ε., καθώς και τις συνεταιριστικές αρχές για την βελτίωση και προστασία της βιοτεχνίας, της γεωργίας, της κτηνοτροφίας, του εμπορίου, της βιομηχανίας και κάθε άλλου κλάδου παραγωγής αγαθών και παροχής υπηρεσιών σε επίπεδο νομού.

Ειδικότερα :

1. Ως συνεταιριστικό πιστωτικό ίδρυμα συναλλάσσεται με τα μέλη του, σύμφωνα με τους κανόνες της πιστοδοτικής πολιτικής που ακολουθεί. Επίσης συναλλάσσεται με τα άλλα πιστωτικά ιδρύματα, το Ελληνικό Δημόσιο καθώς και με οποιαδήποτε άλλα πρόσωπα, φυσικά και νομικά εφόσον στις οικείες συναλλαγές συμμετέχει και με το μέλος της. Επίσης μπορεί να συμμετέχει σε εταιρίες ανταλλακτηρίων και σε οποιαδήποτε νόμιμη επιχείρηση του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού και παραγωγικού τομέα της οικονομίας με σύσταση κοινοπραξίας ή εταιρείας, με άλλα νομικά ή φυσικά πρόσωπα σύμφωνα με τους όρους της Τράπεζας και της Ε.Τ.Π.Θ., όπως αναφέρεται σε κάθε σχετική διάταξη.
2. Δέχεται καταθέσεις από τα μέλη της.
3. Εκτελεί κάθε είδους τραπεζικές εργασίες, σύμφωνα με τους όρους, τις κείμενες διατάξεις και τις εκάστοτε αποφάσεις της Τ.τ.Ε.
4. Παρέχει δάνεια στα μέλη της με ενοχική ή εμπράγματη εξασφάλιση.
5. Παρέχει με αμοιβή υπηρεσίες για την ίδρυση, οργάνωση, λειτουργία και επέκταση κάθε μορφής μονάδων οικονομικής δραστηριότητας στα μέλη της.
6. Στα πλαίσια των πιστωτικών της κατευθύνσεων, δραστηριοποιείται για την διάδοση γνώσεων και πρακτικών που αφορούν την συνεταιριστική πίστη, την τραπεζική θεωρία και τεχνική, την πληροφορική ως μέσο για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων και την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την επαγγελματική εκπαίδευση του προσωπικού και των μελών.
7. Μεριμνά στα πλαίσια του αμιγώς πιστωτικού σκοπού, για την πνευματική και πολιτιστική καλλιέργεια των μελών της.
8. Παρέχει στα πλαίσια του αμιγούς πιστωτικού σκοπού, οικονομικές διευκολύνσεις στα μέλη της με την παροχή ειδικών δανείων προς αυτά, ειδικά για την συνδρομή και περίθαλψη απόρων και αναξιοπαθούντων συνεταιίρων, όπου τους όρους και το ύψος των οποίων ορίζει κάθε φορά το Δ.Σ.

1.2.3. Δίκτυο Καταστημάτων - Υπεύθυνοι Καταστημάτων Τράπεζας

Η Τράπεζα διαθέτει στο Νομό Ιωαννίνων ένα δίκτυο καταστημάτων, στο σύνολό τους πέντε (5). Στο Κεντρικό Κατάστημα στεγάζεται η Διοίκηση της Τράπεζας όπως επίσης και ειδική υπηρεσία διαχείρισης των Π.Ε.Π., στα οποία η Τράπεζα έχει οριστεί ως « Τελικός Δικαιούχος » μετά από απόφαση του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Επίσης είναι ενταγμένη στο Πανελλαδικό δίκτυο εξυπηρέτησης του Ομίλου Συνεταιριστικών Τραπεζών της Πανελληνίας Τράπεζας Α.Ε.

Διοίκηση : Οδός Πατριάρχου Ιωακείμ Γ. 6 Ιωάννινα, Τηλέφωνο 26510 59000, Fax 26510 28065, Γενικός Διευθυντής Βασίλειος Τσουκανέλης

Κεντρικό Κατάστημα : Οδός Αβέρωφ 12, Τ.Κ. 45221 Ιωάννινα, Τηλέφωνο 26510 59006, Fax 26510 29921, Διευθύντρια Χριστίνα Παπαχριστίδου, Προϊσταμένη Χορηγήσεων Μαρία Κωστάκη, Προϊσταμένη Καταθέσεων και Εμπορικό Τμήμα Αγγελική Κολιονάσιου

Κατάστημα Πυρσινέλλα : Οδός Πυρσινέλλα 1, Τ.Κ. 45332 Ιωάννινα, Τηλέφωνο 26510 83335, Fax 26510 83337, Διευθυντής Χριστόφορος Σαπλαούρας

Κατάστημα Ανατολής : Οδός Γ' Σεπτεμβρίου 7 Ανατολή Ιωαννίνων, Τηλέφωνο 26510 83818, Fax 26510 83819, Προϊσταμένη Όλγα Σίντου

Θυρίδα Δουρούτης : Λεωφόρος Πανεπιστημίου Πεδινή Ιωαννίνων, Τηλέφωνο 26510 45466, Fax 26510 45467, Διευθύντρια Δέσποινα Κωστούλα

Θυρίδα Γράμμου : Λεωφόρου Γράμμου Οδός 49 Β και Γεωργίου Σεφέρη Ιωάννινα, Τηλέφωνο 26510 24428, Fax 26510 22734, Προϊσταμένη Στασινή Παπαδιαμάντη

Η Τράπεζα διαθέτει στο Νομό Πρεβέζης δύο καταστήματα.

Κατάστημα Πρέβεζας : Λεωφόρος Ειρήνης 23 και Μπιζανίου Πρέβεζα, Τηλέφωνο 26820 60285, Fax 26820 61518, Διευθυντής Μιχάλης Γκαρτζονίκας, Υποδιευθύντρια Ιουλιανή Τζάρα - Μπατίλα

Θυρίδα Λούρου : Παλαιά Εθνική Πρέβεζας - Ιωαννίνων 42 Λούρος Πρέβεζας, Τηλέφωνο 26820 33227, Fax 26820 33303, Προϊσταμένη Χρύση - Παναγιώτα Κουτσοχρήστου

Η Τράπεζα διαθέτει στο Νομό Θεσπρωτίας ένα κατάστημα.

Κατάστημα Ηγουμενίτσας : Οδός Εθνικής Αντιστάσεως 52 Ηγουμενίτσα, Τηλέφωνο 26650 28165, Fax 26650 25873, Διευθυντής Ιωάννης Σκευής, Υποδιευθύντρια Ελεονώρα Ντάτση

Η Τράπεζα διαθέτει στο Νομό Άρτας ένα κατάστημα.

Κατάστημα Άρτας : Οδός Φιλελλήνων 12 Άρτα, Τηλέφωνο 26810 27379, Fax 26810 24742, Διευθυντής Δημήτριος Φρατζής, Υποδιευθύντρια Ελένη Γεωργοπούλου

1.2.4. Πάγια περιουσιακά στοιχεία Τράπεζας

Α) Τα ακίνητα που κατέχει η Τράπεζα στις 31/12/2014, κατά πλήρη κυριότητα και νόμιμη κατοχή είναι τα ακόλουθα :

1. Οικόπεδο επί της οδού Αβέρωφ 12 αξίας κτήσεως 58.547,32€ και μετά την αναπροσαρμογή 153.574,36€.
2. Οικόπεδο επί της οδού Αβέρωφ 14 αξίας κτήσεως 560.000€.

Επί των ανωτέρω οικοπέδων υφίσταται κτίριο που στεγάζονται τα γραφεία της Τράπεζας και το κεντρικό κατάστημα αξίας κτήσεως 2.123.541,93€ και αναπόσβεστης αξίας 1.391.227,24€.

3. Οικόπεδο επί της οδού Ιωακείμ 6 αξίας κτήσεως 65.544€.

Επί του οικοπέδου αυτού υφίσταται κτίριο αξίας κτήσεως 651.778,71€ και αναπόσβεστης αξίας 529.452,99€.

4. Οικόπεδο επί της οδού Ιωαννίνων – Δωδώνης δήμου Πεδινής αξίας Κτήσεως 97.791€.

Επί του οικοπέδου αυτού υφίσταται κτίριο αξίας κτήσεως 494.039,36€ και αναπόσβεστης αξίας 252.054,53€.

Β) Τα λοιπά Ενσώματα πάγια αφορούν την κατοχή δύο επιβατικών αυτοκινήτων και τα 12 Α.Τ.Μ. που έχει εγκαταστήσει η Τράπεζα στα καταστήματα της και σε επιλεγμένους χώρους εκτός καταστημάτων.

Σύμφωνα με δήλωση της Τράπεζας δεν υφίστανται εμπράγματα βάρη επί των ακινήτων ιδιοκτησίας της. Επίσης δεν είναι γνωστά στην Τράπεζα περιβαλλοντικά ζητήματα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη χρήση των ενσώματων ακινητοποιήσεων της Τράπεζας.

1.2.5. Ηλεκτρονικός εξοπλισμός - Δίκτυα Τράπεζας

Το δίκτυο των πέντε καταστημάτων που διαθέτει η Τράπεζα στο Νομό Ιωαννίνων, είναι συνδεδεμένα με τον κεντρικό server με μισθωμένα κυκλώματα, έτσι ώστε όλες οι κινήσεις να γίνονται real time. Επιπλέον υπάρχουν εφεδρικές γραμμές για την εξασφάλιση αδιάλειπτης επικοινωνίας.

Ο κάθε υπάλληλος διαθέτει προσωπικό υπολογιστή και εκτυπωτή, έτσι ώστε να εκτελείται απρόσκοπτα το τραπεζικό πρόγραμμα και αν είναι απαραίτητο βοηθητικές εργασίες επεξεργασίας κειμένου, επεξεργασίας λογιστικών φύλλων κ.α.

Σε κάθε κατάστημα έχει εγκατασταθεί από ένα Α.Τ.Μ., που επιτρέπει όλο το 24ωρο την ανάληψη μετρητών από ταμειωτήριο ή πιστωτικό λογαριασμό των πελατών της Τράπεζας, οι οποίοι έχουν χρεωστική ή πιστωτική κάρτα VISA ή MASTERCARD. Επιπλέον έχουν εγκατασταθεί σε διάφορα σημεία της πόλης και στη Νικόπολη Πρεβέζης, ακόμη τέσσερα Α.Τ.Μ. για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού.

Η Τράπεζα είναι συνδεδεμένη με την Πανελλήνια Τράπεζα, στην οποία συνδέονται και οι υπόλοιπες Συνεταιριστικές Τράπεζες, εξασφαλίζοντας έτσι δίκτυο 160 σημείων εξυπηρέτησης για τους πελάτες της σε πανελλαδικό επίπεδο. Τέλος συνδέεται και με το δίκτυο της ΔΙΑ.Σ Α.Ε., εξυπηρετώντας έτσι τις ανάγκες των πελατών για εύκολη εξόφληση οφειλών προς Ο.Τ.Ε., Τ.Ε.Β.Ε., Ι.Κ.Α., Δ.Ε.Η., Εφορία και καταβολή μισθών και συντάξεων οργανισμών του Δημοσίου.

1.2.6. Λογισμικό Τράπεζας

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ιωαννίνων από την έναρξη της λειτουργίας της μέχρι σήμερα χρησιμοποιεί το τραπεζικό πρόγραμμα CSB της εταιρίας NATECH Α.Ε.

Το τραπεζικό πρόγραμμα CSB καλύπτει τις παρακάτω λειτουργίες :

1. Το Μητρώο Μελών - Μετοχολόγιο (παρακολούθηση των συνεταίρων και των συνεταιριστικών μεριδίων για την αγορά, τη μεταβίβαση, τη διαγραφή και τα μερίσματα).
2. Τις καταθέσεις (άνοιγμα λογαριασμών, παρακολούθηση λογαριασμών, επιτοκίων, υπολογισμό τόκων και κλείσιμο λογαριασμών).
3. Τις χορηγήσεις (άνοιγμα λογαριασμών, παρακολούθηση ορίων, επιτοκίων, υπολογισμό τόκων καθυστέρησης και παρακολούθηση λογαριασμών σε οριστική καθυστέρηση).
4. Τα αξιόγραφα (εισαγωγή και παρακολούθηση αξιόγραφων και παρακολούθηση επιταγών μέσω γραφείου συμψηφισμού).
5. Τις εγγυητικές επιστολές.
6. Τη Λογιστική.
7. Τις πιστωτικές - χρεωστικές κάρτες.
8. Την εξόφληση λογαριασμών μέσω του προγράμματος ΔΙΑ.Σ.
9. Τις ταμειακές κινήσεις.

1.3. Συνεταίροι - Μέτοχοι

1.3.1. Δικαιώματα Συνεταίρων - Μετόχων

Τα μέλη της Τράπεζας έχουν το δικαίωμα :

1. Να μετέχουν στις Γ.Σ. και στα όργανα διοίκησης του συνεταιρισμού, εφόσον έχουν τις νόμιμες προϋποθέσεις.
2. Να ζητούν δάνεια με τόκο, εγγυήσεις, ασφάλειες ή άλλες οικονομικές διευκολύνσεις, εφ' όσον επαρκούν τα μέσα αυτών και σύμφωνα με τις διατάξεις του Καταστατικού και των νόμων που διέπουν την λειτουργία του ιδρύματος.

3. Να καταθέτουν έντοκα χρήματα ή άλλες αξίες και επιστρεπτέα κεφάλαια στο ταμείο της Τράπεζας.
4. Να μπορούν να γνωρίζουν τα πρακτικά των Γ.Σ. όποτε θελήσουν, τον ισολογισμό και τον λογαριασμό κερδών και ζημιών δεκαπέντε (15) τουλάχιστον ημέρες πριν από την υποβολή αυτών στη Γ.Σ.
5. Να ζητούν με καταβολή προμήθειας την παροχή όλων των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, που προσιδιάζουν στην λειτουργία της Τράπεζας και οι οποίες προβλέπονται από αυτήν καθώς και τις σχετικές διατάξεις.

1.3.2. Υποχρεώσεις Συνεταίρων - Μετόχων

Τα μέλη της Τράπεζας έχουν την υποχρέωση :

1. Να καταβάλλουν την συνεταιριστική τους μερίδα εντός της τακτικής προθεσμίας που ορίζεται.
2. Να πληρώνουν στο ταμείο της Τράπεζας το δικαίωμα εγγραφής και τυχόν ειδική εισφορά που θα καθορίζει το Δ.Σ. και η Γ.Σ.
3. Να επιστρέφουν εγκαίρως τα λαμβανόμενα δάνεια.
4. Να συμμορφώνονται με το Καταστατικό, τις αποφάσεις της Γ.Σ. και του Δ.Σ., τον Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας και να προστατεύουν με κάθε τρόπο τα συμφέροντα της Τράπεζας.
5. Να συμμετέχουν και να συνεργάζονται στη λειτουργία της Τράπεζας και να μη προβαίνουν σε ενέργειες που βλάπτουν τα συμφέροντα και το κύρος αυτής ή των μελών της.
6. Συνεταίρος ο οποίος με οποιοδήποτε τρόπο παραβαίνει τα παραπάνω, τις αποφάσεις του Δ.Σ. και της Γ.Σ. ή συμπεριφέρεται απρεπώς προς το προσωπικό της Τράπεζας, μπορεί να αποκλεισθεί από αυτή, ύστερα από σχετική απόφαση του Δ.Σ. που θα εγκριθεί από τη Γ.Σ.

1.3.3. Ευθύνη Συνεταίρου - Μετόχου & Συνεταιριστική μερίδα

Κάθε συνεταίρος ευθύνεται έναντι της Τράπεζας και των πιστωτών αυτής για ποσό ίσο προς το διπλάσιο της αξίας των μερίδων του και για τις υποχρεώσεις του ιδρύματος, οι οποίες είχαν τυχόν αντιληφθεί πριν από την εγγραφή του, αντίθετη συμφωνία δεν ισχύει. Σε περίπτωση διάλυσης της Τράπεζας η σχετική αξίωση παραγράφεται μετά τη παρέλευση ενός έτους από την έξοδο του συνεταίρου ή από την περάτωση της πτώχευσης ή της εκκαθάρισης. Η ευθύνη του συνεταίρου δεν περιλαμβάνει τα χρέη που δημιουργήθηκαν μετά την έξοδό του.

Μέλη γίνονται όσοι έχουν συμπληρώσει πλήρως το 18^ο έτος της ηλικίας τους και εφόσον δεν έχουν υποβληθεί σε δικαστική συμπάρασταση, δηλαδή πρέπει να έχουν ελεύθερη την διαχείριση της περιουσίας τους και να συγκεντρώνουν τις υπόλοιπες προϋποθέσεις του παρόντος. Με απόφαση του Δ.Σ. μπορούν να γίνουν μέλη της Τράπεζας, Δήμοι ή Κοινότητες του Νομού Ιωαννίνων ή άλλα νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου και Οργανισμών, που έχουν την έδρα τους στο Νομό Ιωαννίνων. Επίσης με απόφαση του Δ.Σ. μπορούν να γίνουν μέλη νομικά πρόσωπα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα (σωματεία, σύλλογοι κ.λπ.), τα μέλη των οποίων έλκουν την καταγωγή από το Νομό Ιωαννίνων, δεν έχουν έδρα σε αυτόν αλλά και στην υπόλοιπη Ελλάδα ή σε οποιαδήποτε μέρος της υφηλίου. Δεν μπορούν να γίνουν μέλη όσοι μετέχουν σε άλλο συνεταιρισμό που έχει την ίδια έδρα και σκοπό.

Για την εγγραφή του μέλους, απαιτείται από τον ενδιαφερόμενο η υποβολή γραπτής αίτησης προς το Δ.Σ., με την οποία ο ενδιαφερόμενος δηλώνει ότι αποδέχεται το Καταστατικό, τις αποφάσεις της Γ.Σ. και του Δ.Σ. Για την κατάθεση της αίτησης

καταβάλλεται εφάπαξ δικαίωμα εγγραφής, ανεξαρτήτως αριθμού μερίδων, το ύψος του οποίου καθορίζεται με απόφαση του Δ.Σ., το οποίο αποφασίζει για την εγγραφή νέων μελών στην πρώτη μετά την αίτηση συνεδρίασή του και σε όλη τη διάρκεια του έτους. Οι υποψήφιοι για εγγραφή συνεταιίροι που έχουν γίνει δεκτοί από το Δ.Σ., υποχρεούνται να καταβάλουν την υποχρεωτική μερίδα και τη οριζόμενη κάθε φορά υπεραξία αυτής, εντός μηνός από την γνωστοποίηση της απόφασης του Δ.Σ. για την αποδοχή της αίτησής τους. Αυτοί που δεν την καταβάλουν πριν την πάροδο της προθεσμίας, θεωρούνται ότι δεν γράφτηκαν. Η υποχρεωτική και οι προαιρετικές μερίδες και η ειδική εισφορά αυτών μπορούν να εξοφληθούν με μετρητά σύμφωνα με απόφαση του Δ.Σ.

Η ιδιότητα του μέλους αποκτάται από απόφαση αποδοχής της αίτησης από το Δ.Σ. για όλες του τις σχέσεις με την Τράπεζα, εκτός από την συμμετοχή του στις Γ.Σ. Η εγγραφή των νέων μελών εγκρίνεται από την επόμενη Γ.Σ. Η συμμετοχή των νέων μελών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων κι η δυνατότητα ανάδειξής τους σε όργανα που προβλέπει το Καταστατικό, επιτρέπεται μετά την έγκριση εγγραφής από τη Γ.Σ. Κάθε μέλος που αυξάνει τη συμμετοχή του σε μερίδες, υποχρεώνεται επίσης να καταβάλει για κάθε μία μερίδα, επιπλέον ειδική εισφορά.

Η ειδική εισφορά καθορίζεται στην αρχή κάθε έτους με απόφασή του Δ.Σ., η οποία εγκρίνεται από την αμέσως επόμενη Γ.Σ. και προσδιορίζεται από την καθαρή περιουσία του συνεταιρισμού, όπως αυτή προκύπτει από τον ισολογισμό της τελευταίας χρήσης, λαμβανομένου υπόψη και του ποσού κατά το οποίο οι σχηματισμένες προβλέψεις υπολείπονται των απαιτούμενων σύμφωνα με την κατά το άρθρο 38 παράγραφος 5 του νόμου 2937 / 26.07.2001 ΦΕΚ 196 Α' σχετική έκθεση των ορκωτών ελεγκτών και τη σύμφωνη γνώμη της Τ.τ.Ε. περί της διαφοράς αυτής, καθώς και την εκτίμηση του ορκωτού ελεγκτή για το ύψος αυτής. Η εισφορά αυτή φέρεται σε ειδικό αποθεματικό σύμφωνα με το Καταστατικό.

1.3.4. Όροι εξόδου Συνεταίρου - Μετόχου

Η διαγραφή μέλους από την Τράπεζα, σύμφωνα με το Καταστατικό γίνεται :

1. **Με οικιοθελή αποχώρηση :** Ο Συνεταίρος μπορεί να αποχωρήσει από τη Τράπεζα μετά την παρέλευση τουλάχιστον δύο ετών από την εγγραφή του. Για την αποχώρηση υποβάλει γραπτή δήλωση στο Δ.Σ. τρεις τουλάχιστον μήνες πριν από το τέλος της οικονομικής χρήσης. Εάν αποχωρήσει νωρίτερα, η αποχώρησή του ισχύει από το τέλος της χρήσης του τελευταίου έτους της υποχρεωτικής του παραμονής αυτού στη Τράπεζα. Τότε δικαιούται να λάβει την πραγματική αξία των συνεταιριστικών του μερίδων. Σε περίπτωση που ο αποχωρών οφείλει προς τη Τράπεζα οποιοδήποτε ποσό, τότε συμψηφίζονται οι εκκαθαρισμένες απαιτήσεις με τις συνεταιριστικές μερίδες. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις δεν είναι εκκαθαρισμένες, η Τράπεζα έχει δικαίωμα να ασκήσει δικαίωμα επισχέσεως στο ποσό των μερίδων.
2. **Λόγω αποκλεισμού :** Με απόφαση της Γ.Σ. που λαμβάνεται με την αυξημένη απαρτία και πλειοψηφία του άρθρου 5 παράγραφος 4 και 6 εδάφιο 2 του νόμου 1667 / 05.06.1986 ΦΕΚ 196 Α' όπως κάθε φορά ισχύει, μπορεί να αποκλειστεί από την Τράπεζα στις παραπάνω περιπτώσεις ο σύνεταίρος που :
 - α) Ασκει επιχείρηση όμοια με τον κύριο σκοπό που επιδιώκεται από τον συνεταιρισμό.
 - β) Καθυστερεί την εξόφληση κάθε οφειλής προς τη Τράπεζα πέραν του εξαμήνου.

γ) Καταδικάστηκε για απιστία, κλοπή, υπεξαίρεση ή για οποιοδήποτε αδίκημα σε βάρος της Τράπεζας ως μέλος αυτού, ως μέλος του Δ.Σ., ως μέλος των οριζόμενων από την Γ.Σ. επιτροπών, ως εκκαθαριστής ή ως υπάλληλος αυτού.
δ) Από παράβαση των παραπάνω προβλεπόμενων υποχρεώσεων του βλάπτει τα συμφέροντα της Τράπεζας.

3. **Λόγω θανάτου** : Σε περίπτωση θανάτου συνεταιρίου θεωρείται ότι, ο αποβιώσας εξήλθε την 31^η Δεκεμβρίου του έτους κατά το οποίο επήλθε ο θάνατος. Μέχρι αυτού του χρόνου συνεχίζεται η συνεταιριστική ιδιότητα του αποθανόντος από τους νόμιμους κληρονόμους του, οι οποίοι υποκαθίστανται στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις του. Όταν οι κληρονόμοι που υπάρχουν είναι ανήλικοι ή περισσότεροι από έναν, μπορεί το δικαίωμα της ψήφου στη Γ.Σ. να ασκηθεί με αντιπρόσωπο συνetaίρο, που ορίζεται από τον επίτροπο ή τους κληρονόμους με γραπτή δήλωση, η οποία κυρώνεται από συμβολαιογράφο ή άλλη αρχή και η οποία κατατίθεται πριν από την έναρξη της συνεδρίασης.

Στον συνetaίρο που αποχωρεί, αποκλείεται ή διαγράφεται από την Τράπεζα, πριν από την παρέλευση διετίας, αποδίδεται μόνο η συνεταιρική του μερίδα που εισέφερε ατόκως (στην ονομαστική της αξία), το αργότερα τρεις μήνες από την έγκριση του ισολογισμού της χρήσης μέσα στην οποία έγινε η αποχώρηση ή ο αποκλεισμός και αφού συμπληρωθεί ο υποχρεωτικός χρόνος παραμονής. Η αίτηση υποβάλλεται μέχρι τις 30 Σεπτεμβρίου. Αυτός που για οποιονδήποτε λόγο αποχωρεί, δεν έχει δικαίωμα συμμετοχής στις συνεδριάσεις του Δ.Σ. και της Γ.Σ.

Ο συνetaίρος που υποβάλει αίτηση αποχώρησης πριν το τέλος της παρέλευσης της υποχρεωτικής περιόδου παραμονής των δύο ετών, λαμβάνει τη μερίδα ή τις μερίδες του μετά το τέλος της υποχρεωτικής περιόδου στην ονομαστική τους αξία. Το δικαίωμα εγγραφής δεν επιστρέφεται.

Στον συνetaίρο που αποχωρεί ή αποκλείεται μετά παρέλευση δύο ετών και άνω από την Τράπεζα, του αποδίδεται η συνεταιρική του μερίδα. Εάν ο συνetaίρος έχει περισσότερες των μίας μερίδων, ο χρόνος της διετίας προσμετράτε για κάθε μια μερίδα χωριστά. Λαμβάνεται δηλαδή υπόψη ο χρόνος απόκτησης της κάθε μερίδας, για την συμπλήρωση της διετίας και αποδίδεται στον χρόνο όπως ορίζεται.

Η αξία της κάθε συνεταιριστικής μερίδας καθορίζεται κάθε έτος με απόφαση του Δ.Σ., μετά από την έγκριση του ισολογισμού από την ετήσια Γ.Σ. σύμφωνα με την καθαρή περιουσία, όπως αυτή προκύπτει από τον ισολογισμό της τελευταίας χρήσης, λαμβανομένου υπόψη και του ποσού κατά το οποίο οι σχηματισμένες προβλέψεις υπολείπονται των απαιτούμενων, σύμφωνα με την κατά το άρθρο 38 παράγραφος 5 του νόμου 2937 / 26.07.2001 ΦΕΚ 169 Α' σχετική έκθεση των ορκωτών ελεγκτών και τη σύμφωνη γνώμη της Τ.τ.Ε. για τη διαφορά αυτή.

1.3.5. Καταστατικό Τράπεζας

Το Καταστατικό της Τράπεζας αποτελείται από 10 κεφάλαια που τα οποία στο σύνολό τους περιέχουν 57 άρθρα και ειδικότερα :

Κεφάλαιο Α΄

Σύσταση – Επωνυμία – Χρονική Διάρκεια – Σκοπός

Άρθρο 1 : Σύσταση - Επωνυμία.

Άρθρο 2 : Έδρα.

Άρθρο 3 : Χρονική διάρκεια.

Άρθρο 4 : Σκοπός.

Κεφάλαιο Β΄

Μέλη – Όροι Εισόδου και Εξόδου των Μελών – Δικαιώματα και Υποχρεώσεις αυτών

Άρθρο 5 : Μέλη της Συνεταιριστικής Τράπεζας.

Άρθρο 6 : Εγγραφή Μελών.

Άρθρο 7 : Βιβλίο Συνεταίρων.

Άρθρο 8 : Αποχώρηση Μέλους.

Άρθρο 9 : Αποκλεισμός Μέλους.

Άρθρο 10 : Θάνατος Μέλους.

Άρθρο 11 : Δικαιώματα Εξερχόμενων Μελών.

Κεφάλαιο Γ΄

Υποχρεώσεις – Έκταση Ευθύνης – Δικαιώματα των Συνεταίρων

Άρθρο 12 : Υποχρεώσεις και Καθήκοντα των Συνεταίρων.

Άρθρο 13 : Ευθύνη Συνεταίρου για Υποχρεώσεις της Συνεταιριστικής Τράπεζας.

Άρθρο 14 : Δικαιώματα των Συνεταίρων.

Κεφάλαιο Δ΄

Όργανα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων

Άρθρο 15, 16, 17, 18, 19, 20 : Διοικητικό Συμβούλιο.

Άρθρο 21, 22 : Συγκρότηση σε Σώμα.

Άρθρο 23 : Συνεδριάσεις Δ.Σ.

Άρθρο 24 : Αρμοδιότητες Δ.Σ.

Άρθρο 25, 26 : Πρόεδρος.

Άρθρο 27 : Ταμίας.

Άρθρο 28 : Γραμματέας.

Άρθρο 29 : Γενική Συνέλευση.

Άρθρο 30, 31, 32 : Απαρτία - Λήψη Αποφάσεων.

Άρθρο 33 : Διεξαγωγή Εκλογών.

Άρθρο 34, 35 : Αρμοδιότητες της Γ.Σ.

Κεφάλαιο Ε΄

Κεφάλαια της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων – Συνεταιριστική Μερίδα – Ευθύνη

Άρθρο 36 : Κεφάλαια της Συνεταιριστικής Τράπεζας.

Άρθρο 37 : Συνεταιριστική Μερίδα.

Άρθρο 38 : Εκχώρηση – Ενεχυρίαση Συνεταιριστικής Μερίδας.

Άρθρο 39 : Δικαιώματα Τρίτων επί της Συνεταιριστικής Περιουσίας.

Κεφάλαιο ΣΤ΄

Λειτουργία της Συνεταιριστικής Τράπεζας

Άρθρο 40 : Εργασίες της Συνεταιριστικής Τράπεζας - Τρόπος Χορηγήσεως Δανείων.

Άρθρο 41 : Αποδοχή Καταθέσεων.

Άρθρο 42 : Λοιπές Εργασίες.

Κεφάλαιο Ζ΄

Οικονομικά της Συνεταιριστικής Τράπεζας

Άρθρο 43 : Διαχειριστική Χρήση - Βιβλία της Συνεταιριστικής Τράπεζας.

Άρθρο 44 : Απογραφή - Ισολογισμός.

Άρθρο 45 : Διάθεση Κερδών.

Άρθρο 46 : Τακτικό Αποθεματικό.

Άρθρο 47 : Έκτακτο Αποθεματικό Κεφάλαιο.
Άρθρο 48 : Ειδικά Αποθεματικά Κεφάλαια.
Άρθρο 49 : Κατανομή Ζημιών.

Κεφάλαιο Η΄

Διάλυση – Εκκαθάριση – Πτώχευση – Συγχώνευση

Άρθρο 50 : Διάλυση - Αλλαγή Μορφής.

Άρθρο 51 : Πτώχευση και Εκκαθάριση.

Άρθρο 52 : Συγχώνευση.

Κεφάλαιο Θ΄

Γενικές Διατάξεις

Άρθρο 53 : Σφραγίδα και Σήμα της Συνεταιριστικής Τράπεζας.

Άρθρο 54 : Προσωπικό του Συνεταιρισμού.

Κεφάλαιο Ι΄

Ειδικές και Τελικές Διατάξεις

Άρθρο 55 : Εξακολούθηση Υφιστάμενου Νομικού Προσώπου.

Άρθρο 56 : Συμμετοχή σε Ενώσεις.

Άρθρο 57 : Τελικές Διατάξεις.

2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ - ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

2.1. Γενική Συνέλευση

Η Γ.Σ. είναι το ανώτατο όργανο και το κυρίαρχο σώμα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου και αποφασίζει για όλα τα θέματα που την αφορούν. Η λειτουργία της καθορίζεται από τις διατάξεις των άρθρων 29 έως και 35 του Καταστατικού της.

2.1.1. Διεύθυνση Γενικής Συνέλευσης

Στην αρχή της Γ.Σ. εκλέγεται από τα μέλη, ο Πρόεδρος και ο Γραμματέας αυτής. Ως την εκλογή του Προέδρου τα καθήκοντα του ασκεί ο Πρόεδρος του Δ.Σ. ή αν αυτός απουσιάζει ο Α' Αντιπρόεδρος και σε περίπτωση απουσίας και αυτού ο Β' Αντιπρόεδρος ή μέλος του Δ.Σ. Αν δεν παρίσταται κανένας υποδεικνύεται ένα μέλος της Τράπεζας από την συνέλευση.

Ο πρόεδρος της συνέλευσης στην αρχή κάθε συνεδρίασης ορίζει δυο πρακτικογράφους από τους συνεταίρους, σε περίπτωση δε ψηφοφορίας δύο ή περισσότερους ψηφολέκτες συνεταίρους ως και αναπληρωματικούς αυτών, οι οποίοι θα παρίστανται σε όλη τη διάρκεια της συνεδρίασης. Ο Πρόεδρος διευθύνει τις εργασίες της συνέλευσης και ο Γραμματέας τηρεί τα πρακτικά που υπογράφονται από τον Πρόεδρο και τους ίδιους.

Η Γ.Σ. συζητεί και αποφασίζει για τα θέματα που περιλαμβάνονται στην ημερήσια διάταξη. Αν παρίσταται το σύνολο των συνεταίρων η Γ.Σ. μπορεί να αποφασίζει και για θέματα που δεν περιλαμβάνονται στην πρόσκληση. Στην περίπτωση αυτή, η συζήτηση για τα θέματα αυτά αναβάλλεται υποχρεωτικά αν το ζητήσει το 1/20 των μελών, αλλά όχι λιγότερα από τρία.

2.1.2. Μέλη Γενικής Συνέλευσης

Στη Γ.Σ. δικαιούνται να λάβουν μέρος όλα τα μέλη που έχουν δικαίωμα ψήφου με αυτοπρόσωπη παράσταση. Τα νομικά πρόσωπα - μέλη της Τράπεζας, εκπροσωπούνται από το νόμιμο εκπρόσωπό τους (μέλος ή μη), που προκύπτει από το Καταστατικό ή με απόφαση του Δ.Σ. Κάθε μέλος έχει μια ψήφο ανεξαρτήτως αριθμού μερίδων. Στερείται ψήφου ο συνεταίρος, όταν πρόκειται να απαλλαγεί από υποχρεώσεις του προς την Τράπεζα ή προκειμένου να συνάψει σύμβαση με αυτή (πλην συμβάσεων δανείων και πίστωσης). Επίσης δεν έχουν δικαίωμα ψήφου οι εγγραφέντες ως συνεταίροι, μετά την τελευταία πριν από την συνέλευση των αρχαιρεσιών ετήσια τακτική Γ.Σ., οπότε και θα εγκρίνεται η εγγραφή τους. Οι εν λόγω συνεταίροι δεν μπορούν να είναι υποψήφιοι και εκλέξιμοι ως μέλη του Δ.Σ. ή ως αντιπρόσωποι.

2.1.3. Σύγκληση Γενικής Συνέλευσης

Η ετήσια τακτική Γ.Σ. συγκαλείται σε μια τακτική συνεδρίαση, μετά τη σύνταξη των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων και εντός της προθεσμίας που ορίζει ο νόμος. Το Δ.Σ. με απόφαση του μπορεί να συγκαλέσει και δεύτερη τακτική Γ.Σ. Συγκαλείται και έκτακτα όταν το απαιτεί το συμφέρον της Τράπεζας, ύστερα από απόφαση της συνέλευσης ή του Δ.Σ. Ομοίως συγκαλείται εντός οκτώ (8) ημερών έκτακτα και αμέσως από το Δ.Σ., εάν το ζητήσουν έγγραφα το 1/20 τουλάχιστον των συνεταίρων, αλλά στην αίτηση πρέπει να αναγράφονται ο σκοπός, τα αίτια και τα θέματα της ημερήσιας διάταξης αυτής της σύγκλησης. Ο ίδιος αριθμός συνεταίρων δύναται να ζητήσει από τη διοίκηση την αναγραφή στην ημερήσια διάταξη ορισμένων θεμάτων

προς συζήτηση ή απόφαση. Η αίτηση όμως πρέπει να υποβληθεί στο Δ.Σ. δέκα πέντε (15) ημέρες πριν από την κοινοποίηση της πρόσκλησης.

Εάν δε συγκληθεί η Γ.Σ. από το Δ.Σ. στην προθεσμία των δέκα πέντε (15) ημερών από την αίτηση, τα μέλη - αιτούντες τη σύγκληση Συνέλευσης μπορούν να απευθύνονται στο αρμόδιο Δικαστήριο, το οποίο διατάζει ύστερα από σχετική αίτηση τους τη σύγκληση της Γ.Σ., εκτός αν κρίνει ότι δεν συντρέχει λόγος σπουδαίος για το σκοπό αυτό.

Οι προσκλήσεις για τις Γ.Σ. πρέπει να αναγράφουν τον τόπο, την ημέρα και την ώρα που θα συνέλθει η συνέλευση και τα προς συζήτηση θέματα της ημερήσιας διάταξης. Επίσης οι προσκλήσεις υπογράφονται από τον Πρόεδρο και τον Γραμματέα του Δ.Σ. ή τον αναπληρωτή του. Όταν συγκαλείται από τους λαβόντες την προς τούτο άδεια από το δικαστήριο, υπογράφονται από αυτούς τους ίδιους. Η πρόσκληση γνωστοποιείται στους συνεταίρους με προσωπικές επιστολές ή με άλλο πρόσφορο μέσο (π.χ. ραδιοφωνικούς σταθμούς, τηλεγραφήματα, τηλεφωνήματα, e-mail), ή δημοσιεύονται στις τοπικές ημερήσιες εφημερίδες και θα αναρτάται σε περίοπτη θέση στα γραφεία της Τράπεζας. Ο μεταξύ της ημέρας της κοινοποίησης της πρόσκλησης και της ημέρας σύγκλησης της Γ.Σ. χρόνος, σε όλες τις περιπτώσεις είναι επτά (7) ημέρες. Η ίδια προθεσμία ισχύει και για τις επαναληπτικές Γ.Σ.

Σε θέματα που δεν έχουν νόμιμα γνωστοποιηθεί δε δύναται να ληφθεί απόφαση, ούτε επιτρέπεται να γίνει συζήτηση, εκτός αν πρόκειται για την Προεδρία της συνέλευσης και για πρόταση προς σύγκληση άλλης συνέλευσης.

2.1.4. Απαρτία - Λήψη αποφάσεων

Για να είναι έγκυρη η συνέλευση, απαιτείται η παρουσία κατά την έναρξη της συνεδρίασης τουλάχιστον του μισού του όλου αριθμού των μελών της Τράπεζας. Αν δεν υπάρχει απαρτία συνέρχεται νέα συνέλευση, χωρίς άλλη πρόσκληση μετά από επτά (7) ημέρες, την ίδια ημέρα της εβδομάδος, στον ίδιο τόπο, την ίδια ώρα και αποφασίζει για όλα τα θέματα της αρχικής ημερήσιας διάταξης, εφ' όσον κατά την έναρξη της συνεδρίασης παρίσταται το 1/5 τουλάχιστον των μελών της Τράπεζας. Εάν δεν υπάρχει και πάλι απαρτία η Γ.Σ. συνέρχεται ύστερα από επτά (7) ημέρες στον ίδιο τόπο, την ίδια ώρα, χωρίς άλλη πρόσκληση και αποφασίζει για όλα τα θέματα της αρχικής ημερήσιας διάταξης όσα μέλη και αν παρίστανται, ο αριθμός των οποίων στην περίπτωση αυτή δεν επιτρέπεται να είναι κατώτερος των επτά (7). Κατά τη δεύτερη ή τρίτη αυτή συνέλευση, κανένα νέο προς συζήτηση θέμα δεν επιτρέπεται να προστεθεί στην ημερήσια διάταξη, ακόμη και αν το έχει ζητήσει το 1/20 των συνεταίρων.

Οι αποφάσεις λαμβάνονται με απόλυτη πλειοψηφία των μελών που ψήφισαν. Για τη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη μεταβολή του σκοπού ή της έδρας της Τράπεζας, τη μεταβολή του ποσού της συνεταιρικής μερίδας ή την ευθύνη των συνεταίρων, τον αποκλεισμό των συνεταίρων ή την παράταση, την διάλυση, την αναβίωση, την συγχώνευση του ή την μεταβολή του τρόπου διανομής των κερδών μεταξύ των συνεταίρων και την αντικατάσταση των μελών του Δ.Σ., η συνέλευση βρίσκεται σε απαρτία όταν είναι παρόντα τα μισά συν ένα τουλάχιστον μέλη της. Η επαναληπτική συνέλευση για τα παραπάνω θέματα βρίσκεται σε απαρτία όταν είναι παρόν το 1/3 τουλάχιστον των μελών της. Η δεύτερη επαναληπτική συνέλευση για τα παραπάνω θέματα βρίσκεται σε απαρτία, όταν είναι παρόντα τουλάχιστον 400 μέλη της. Σε αποφάσεις για τα θέματα αυτά, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4 του νόμου 1667 / 05.06.1986 ΦΕΚ 196 Α' όπως κάθε φορά ισχύει, απαιτείται πλειοψηφία των 4/5 των μελών που συγκροτούν την απαρτία της Γ.Σ.

Οι ψηφοφορίες ενεργούνται με ανάταση των χειρών, εάν όμως το 1/4 των παρόντων

ζητήσουν την ονομαστική κλήση ή την χρήση ψηφοδελτίων για την εκπόνηση ψηφοφορίας, εφαρμόζεται ο ζητηθείς τρόπος. Κάθε ψηφοφορία σε Γ.Σ. που αφορά αρχαιρεσίες, ζητήματα παροχής εμπιστοσύνης, απαλλαγής από ευθύνη, έγκριση απολογισμού και ισολογισμού, καθώς και για προσωπικά ζητήματα είναι μυστική και γίνεται με ψηφοδέλτια. Σε περίπτωση ισοψηφίας, αναβάλλεται η λήψη απόφασης για νέα συνέλευση. Τα μέλη του Δ.Σ. δεν έχουν δικαίωμα να ψηφίσουν στα θέματα απαλλαγής από την ευθύνη τους.

2.1.5. Αρμοδιότητες Γενικής Συνέλευσης

Η Γ.Σ. είναι αποκλειστικά αρμόδια για :

- Τη τροποποίηση και συμπλήρωση του Καταστατικού.
- Τη μεταβολή του σκοπού ή της έδρας της Τράπεζας, του ποσού της συνεταιριστικής μερίδας ή της ευθύνης των συνεταίρων, του τρόπου διανομής των κερδών μεταξύ των συνεταίρων, τη συγχώνευση, τη παράταση της διάρκειας, τη διάλυση και την αναβίωση της Τράπεζας.
- Την έγκριση του ισολογισμού και των αποτελεσμάτων χρήσης.
- Την εκλογή, ανάκληση, αντικατάσταση και απαλλαγή κάθε ευθύνης του Δ.Σ., καθώς και των αντιπροσώπων της Τράπεζας στις συνεταιριστικές οργανώσεις.
- Την επιβολή εισφοράς στα μέλη για την αντιμετώπιση έκτακτων ζημιών ή άλλων εξαιρετικών καταστάσεων.
- Την ερμηνεία επί των διαφορών που αναφέρονται από προηγούμενες αποφάσεις αυτής.
- Την έγκριση του ετήσιου προϋπολογισμού εσόδων και εξόδων της Τράπεζας.
- Την αποδοχή και τον αποκλεισμό συνεταίρου από τη Τράπεζα.
- Την απόφαση για τον ορισμό του ορκωτού ελεγκτή.

Απόφαση της Γ.Σ. αντίθετη στο νόμο ή στο Καταστατικό είναι άκυρη. Την ακυρότητα κηρύσσει το αρμόδιο Δικαστήριο αν εγείρει τη σχετική αγωγή ένα μέλος που δε συμφώνησε ή οποιοσδήποτε έχει έννομο συμφέρον. Η αγωγή αποκλείεται, δηλαδή το δικαίωμα προς έγερση της αγωγής αυτής παραγράφεται, όταν περάσει ένας μήνας από τότε που πάρηκε η απόφαση. Η απόφαση που κηρύσσει την ακυρότητα ισχύει έναντι όλων δηλαδή είναι οριστική, τελεσίδικη και αμετάκλητη για όλους.

Τα πρακτικά των αποφάσεων της Γ.Σ. είναι έγκυρα, αφού υπογραφούν από τον Πρόεδρο και τον Γραμματέα αυτής. Το βιβλίο πρακτικών συνεδρίασης και αποφάσεων της Γ.Σ. είναι ελεύθερα προσιτό, για τους συνεταίρους που έχουν έννομο συμφέρον για να λάβουν γνώση και να πάρουν αντίγραφα για νόμιμη χρήση, με δαπάνες τους.

2.2. Διοικητικό Συμβούλιο

Το Δ.Σ. με τον Πρόεδρό του και σε περίπτωση κωλύματος με τον Α ή Β Αντιπρόεδρο του, εκπροσωπεί τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου δικαστικώς και εξωδίκως και αποφασίζει πάνω σε όλα τα θέματα που αφορούν τη διοίκηση, τη διαχείριση και τη λειτουργία αυτής, για την επίτευξη του σκοπού του μέσα στα πλαίσια των νόμων, των διατάξεων του Καταστατικού και των αποφάσεων της Γ.Σ. Ενεργεί έγκυρα κάθε πράξη μέσα στο πλαίσιο του σκοπού της Τράπεζας και του Καταστατικού. Είναι υπεύθυνο για την τακτική τήρηση των απαιτούμενων βιβλίων και των πρακτικών, στα οποία καταχωρούνται οι διάφορες πράξεις και γενικά είναι υπεύθυνο για την καλή διαχείριση της περιουσίας της Τράπεζας, η οποία πραγματοποιείται δια του διευθυντή και των υπαλλήλων του ιδρύματος.

Κύρια υποχρέωση και καθήκον των μελών του Δ.Σ. είναι η επίβλεψη της λειτουργίας της Τράπεζας και η εφαρμογή των σχετικών διατάξεων που διέπουν αυτή, η

εφαρμογή του Καταστατικού και των αποφάσεων της Γ.Σ., η διαρκής επιδίωξη της ενίσχυσης της μακροχρόνιας οικονομικής αξίας της Τράπεζας και η προάσπιση του γενικού εταιρικού συμφέροντος. Το Δ.Σ. είναι αρμόδιο για την κατάρτιση και έγκριση τεκμηριωμένης Επιχειρησιακής Στρατηγικής, με χρονικό ορίζοντα τουλάχιστον ενός (1) έτους και να θέτει σαφείς επιχειρησιακούς στόχους για τη Τράπεζα.

2.2.1. Υποχρεώσεις - Καθήκοντα Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. σε πλήρη σύνθεση αποφασίζει για όλα τα θέματα, για τα οποία δεν είναι αρμόδια η Γ.Σ. και μπορεί με απόφαση του να εκχωρήσει αρμοδιότητες σε επιτροπές, που απαρτίζονται από μέλη του ή από μέλη του Δ.Σ. και υπηρεσιακούς παράγοντες ή σε υπαλλήλους της Τράπεζας, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν αποφασίζει και για αυτά, αν το κρίνει σκόπιμο.

Τα μέλη του Δ.Σ. και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο ανατίθενται από το Δ.Σ. αρμοδιότητάς του, δεν επιτρέπεται να επιδιώκουν ίδια συμφέροντα που αντιβαίνουν στα συμφέροντα της Τράπεζας. Τα ως άνω πρόσωπα οφείλουν να γνωστοποιούν έγκαιρα στο Δ.Σ. τα ίδια συμφέροντά τους, τα οποία ενδέχεται να ανακύψουν από συναλλαγές της Τράπεζας που εμπíπτουν στα καθήκοντα τους, καθώς και κάθε άλλη σύγκρουση ιδίων συμφερόντων τους με αυτών της Τράπεζας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων κατά την έννοια του νόμου, η οποία ανακύπτει κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Επιπροσθέτως οφείλουν να λαμβάνουν την προηγούμενη άδεια του Δ.Σ., προκειμένου να αποδεχτούν θέση ως μέλη Δ.Σ. ή Γ.Δ. ή και Διευθύνοντες Σύμβουλοι σε εταιρεία που ασκεί παρεμφερή ή ανταγωνιστική δραστηριότητα με αυτή της Τράπεζας. Τα ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ. δικαιούνται να υποβάλλουν ατομικά ή από κοινού, αναφορές και ξεχωριστές εκθέσεις προς την Τακτική ή Έκτακτη Γ.Σ. της Τράπεζας, εφόσον κρίνουν τούτο αναγκαίο.

Το Δ.Σ. είναι ιδίως αρμόδιο για :

- Τα θέματα στρατηγικής και πολιτικής της Τράπεζας.
- Τα θέματα γενικού οικονομικού σχεδιασμού της Τράπεζας.
- Τα θέματα ίδρυσης υπηρεσιακών μονάδων της Τράπεζας.
- Τα θέματα προσωπικού, μετά από πρόταση της Επιτροπής Προσωπικού και πιο συγκεκριμένα για :
 1. προσλήψεις
 2. απολύσεις
 3. επιβολή κυρώσεων που περιέχουν οικονομικό αντικείμενο, μετά από εισήγηση της Επιτροπής Προσωπικού
 4. μεταβολές προσωπικού που έχουν οικονομική επιβάρυνση για την Τράπεζα ή οικονομική επιβάρυνση για τον εργαζόμενο μετά από εισήγηση της Επιτροπής Προσωπικού
 5. θέματα αποδοχών, μετά από εισήγηση της Επιτροπής Αποδοχών

Το Δ.Σ. συνεπικουρούμενο από τα αρμόδια όργανα ελέγχου ελέγχει :

- Το σύνολο του προσωπικού και των εργασιών της Τράπεζας.
- Ελέγχει και εισηγείται προς την Γ.Σ. τον ετήσιο ισολογισμό και τον λογαριασμό κερδών και ζημιών, ο οποίος συντάσσεται από την αρμόδια υπηρεσία.
- Προτείνει προς τη Γ.Σ. των μελών τη διάθεση κερδών.
- Με απόφαση του είτε το ίδιο, είτε με αίτημά του προς την Επιτροπή Ελέγχου μέσω των υπηρεσιακών ελεγκτικών μηχανισμών της Τράπεζας, διενεργεί λογιστικό και διαχειριστικό έλεγχο (Το Δ.Σ. δύναται μέσω της Επιτροπής Ελέγχου να ζητήσει διενέργεια ελέγχου και από εξωτερικό ελεγκτή. Προς

επίτευξη του σκοπού αυτού λαμβάνει γνώση οποιουδήποτε εγγράφου ή στοιχείου της Τράπεζας. Ενεργεί δειγματοληπτικούς και κατασταλτικούς ελέγχους σε όλες τις εργασίες και δραστηριότητες της Τράπεζας και όταν το κρίνει αναγκαίο, μετά από πρόταση της Επιτροπής Ελέγχου, ζητά από την υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου εγγράφως τη διενέργεια ελέγχου. Η έκθεση ελέγχου τακτικού ή έκτακτου μαζί με την επεξεργασία αυτού στην οποία καταγράφονται τα αποτελέσματα του εκάστοτε ελέγχου, υποβάλλεται στην Επιτροπή Ελέγχου και στο Δ.Σ. και κοινοποιείται πάντοτε στο Γ.Δ.).

- Μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, ελέγχει αν εφαρμόζονται οι υποδείξεις και τα πορίσματα του ελέγχου.
- Εγκρίνει το οργανόγραμμα της Τράπεζας, ορίζει τις κάθε είδους επιτροπές και καθορίζει τις αρμοδιότητες αυτών.
- Καθορίζει και τροποποιεί τα όρια των χρηματικών ποσών που διαχειρίζεται ο Γ.Δ., οι διευθυντές των διευθύνσεων της διοίκησης και οι διευθυντές των υπηρεσιακών μονάδων.
- Εισηγείται και εγκρίνει κάθε τροποποίηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της Τράπεζας.
- Εγκρίνει τις αιτήσεις εγγραφής νέων μελών σύμφωνα με το Καταστατικό.
- Εγκρίνει την αποδοχή της μεταβίβασης συνεταιριστικής ή συνεταιριστικών μερίδων από συνεταιίρο σε τρίτο νομικό ή φυσικό πρόσωπο από επαχθή, χαριστική αιτία ή κληρονομική διαδοχή.
- Εγκρίνει τον καθορισμό των υπεύθυνων ατόμων, έναντι της Τ.τ.Ε. και των λοιπών ελεγκτικών αρχών για την λειτουργία της Τράπεζας, τα ονόματα των οποίων πρέπει να γνωστοποιούνται και να γίνονται αποδεκτά από τις εποπτικές και ελεγκτικές αρχές.
- Αποφασίζει τον ορισμό των υπευθύνων Εσωτερικού Ελέγχου για τη κανονιστικής συμμόρφωσης του ελέγχου νομιμότητας των συναλλαγών και των άλλων προσώπων ή επιτροπών, που καθορίζονται από την Τ.τ.Ε. ή τη σχετική νομοθεσία.
- Καθορίζει τους εκπροσώπους της Τράπεζας στην Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος όπως και σε οποιαδήποτε θυγατρική εταιρεία, συνεταιρισμό ή εταιρία στην οποία συμμετέχει η Τράπεζα είτε ως ιδρυτικό μέλος, είτε με οποιοδήποτε ποσοστό συμμετοχής.
- Μετά από απόφαση της Επιτροπής Αποδοχών, καθορίζει τις αρχές και τους κανόνες της αξιολόγησης του προσωπικού.

Το Δ.Σ. εισηγείται επιπλέον στην Τακτική Γ.Σ. για :

- Τη διάθεση κερδών ή την επένδυση τους, σύμφωνα με τους σκοπούς της Τράπεζας.
- Την ίδρυση θυγατρικών εταιριών κάθε νομικής μορφής και συνεταιρισμού ή την συμμετοχή σε εταιρείες κάθε νομικής μορφής.
- Μετά από εισήγηση και τη σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Ελέγχου, τον ορισμό Ορκωτού ή Ορκωτών Ελεγκτών.
- Την τροποποίηση του Καταστατικού και του κανονισμού Λειτουργίας και Εταιρικής Διακυβέρνησης.

2.2.2. Αρμοδιότητες Εκτελεστικών Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. ως σώμα, είναι αρμόδια για :

- Το καθορισμό των επιτοκίων καταθέσεων και των χορηγήσεων (Επιτροπή ALCO).
- Το καθορισμό του ύψους των προμηθειών από παράλληλες εργασίες της

- Τράπεζας, όπως χορήγηση εγγυητικών επιστολών κ.λπ. (Επιτροπή ALCO).
- Το τρόπο επένδυσης των διαθέσιμων της Τράπεζας, που αναλαμβάνει να υλοποιεί η Επιτροπή ALCO (διατραπεζική, ομόλογα, έντοκα γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου κ.λπ.).
 - Την έγκριση της τιμολόγησης των υπηρεσιών και προϊόντων της Τράπεζας (Επιτροπή ALCO).
 - Το καθορισμό του ποσού αποζημιώσεως των εξερχόμενων μελών της Τράπεζας, σύμφωνα με σχετικά άρθρα του Καταστατικού.
 - Το καθορισμό, στην αρχή κάθε έτους και μετά την έγκριση του ισολογισμού από την Γ.Σ., του ποσοστού υπεραξίας που θα καταβάλουν οι νεοεισερχόμενοι συνεταίροι.
 - Την έγκριση καταβολής στους υπαλλήλους της Τράπεζας « prim παραγωγικότητας » και τον καθορισμό του ποσού για κάθε υπάλληλο ξεχωριστά που του αναλογεί, ανάλογα με την προσφορά του και την αποδοτικότητα του.
 - Την καταβολή του « prim παραγωγικότητας », την οποία εισηγείται προς το Δ.Σ. η Επιτροπή Αποδοχών με απόφασή της.
 - Το « prim παραγωγικότητας », το οποίο εγκρίνεται και αποφασίζεται μετά από αξιολόγηση του προσωπικού, που συντάσσεται σύμφωνα με διεθνείς παραδεδεγμένες μεθόδους.

Το σώμα των εκτελεστικών μελών του Δ.Σ. δραστηριοποιείται με την ενημέρωση, τον προβληματισμό και τη συζήτηση σε σχέση με τα παρακάτω θέματα :

- Τις εξελίξεις της οικονομίας.
- Τις εξελίξεις της εγχώριας και διεθνούς αγοράς και τον ανταγωνισμό.
- Με την τιμολόγηση νέων υπηρεσιών και προϊόντων.
- Με τα παραγωγικά μέσα, τον εξοπλισμό και την περιουσία της Τράπεζας.
- Με τη λογιστική, κοστολογική και διαχειριστική ενημέρωση.
- Με τα βασικά μεγέθη και δείκτες της Τράπεζας.
- Με τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό και τη μηχανοργάνωση της Τράπεζας.

2.2.3. Αρμοδιότητες μη Εκτελεστικών & Ανεξάρτητων μη Εκτελεστικών Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Τα μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. είναι αρμόδια για :

- Τη διαρκής επιδίωξη της ενίσχυσης της μακροχρόνιας οικονομικής αξίας της Τράπεζας και η προάσπιση του γενικού εταιρικού συμφέροντος.
- Τη παρακολούθηση της εφαρμογής της εγκεκριμένης πολιτικής και ορίων για τη διαχείριση των κινδύνων σε συνολικό επίπεδο.
- Τη παρακολούθηση της συνεπούς εφαρμογής και λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.
- Τη παρακολούθηση της εξασφάλισης συστηματικής και διαρκούς εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας αλλά και τη παρακολούθηση της συνεπούς υλοποίησης της Επιχειρησιακής Στρατηγικής της Τράπεζας.
- Τη παρακολούθηση ότι ο επιχειρηματικός σχεδιασμός για την επίτευξη των εταιρικών στόχων, είναι σύμφωνος με τις αποφάσεις της Γ.Σ.

2.2.4. Τρέχον Διοικητικό Συμβούλιο

Το τρέχον Δ.Σ. που εκλέχτηκε μετά τη Γ.Σ. στις 05/06/2013, αποτελείται από τους :

Πίνακας 1 : Το Δ.Σ. της Τράπεζας από τις 05/06/2013 έως σήμερα

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ	
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΖΩΝΙΔΗΣ	ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΝΑΣΗΣ	ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΠΑΥΛΟΣ ΧΗΤΑΣ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΓΙΑΝΝΑΚΗΣ	ΤΑΜΙΑΣ
ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΚΟΛΙΟΣ	ΠΡΟΕΔΡΟΣ Ε.Ε., ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΠΑΡΑΤΣΑΣ	ΜΕΛΟΣ Ε.Ε.
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ	ΜΕΛΟΣ Ε.Ε.
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΤΖΙΑΛΛΑΣ	ΜΕΛΟΣ Δ.Σ.
ΣΠΥΡΙΔΩΝ ΚΥΡΙΑΚΗΣ	ΜΕΛΟΣ Δ.Σ.
ΒΛΑΣΗΣ ΠΑΠΑΧΡΗΣΤΟΣ	ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

2.3. Εποπτεία Τράπεζας

Την εποπτεία της Τράπεζας ως πιστωτικού ιδρύματος ασκεί η Τ.τ.Ε. Όργανο Εποπτείας των οικονομικών καταστάσεων κατά τον Νόμο, είναι οι Ορκωτοί Ελεγκτές της Τράπεζας και ο εσωτερικός έλεγχος.

Ο έλεγχος όλων των δραστηριοτήτων ή διαδικασιών, ασκείται από την Επιτροπή Ελέγχου. Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από α) τον Πρόεδρο (Βασίλειος Κολιός) και β) τα Μέλη (Κωνσταντίνος Μπαράτσας & Αθανάσιος Οικονόμου)

Ο εσωτερικός έλεγχος ασκείται από πεπειραμένο Εσωτερικό Ελεγκτή, ο οποίος με βάση τον κανονισμό λειτουργίας, τις αποφάσεις και υποδείξεις της Τράπεζας ασκεί περιοδικούς κατασταλτικούς ελέγχους για :

1. Τη παρακολούθηση των συνεταιίρων και των συνεταιριστικών μεριδίων (αγορά, μεταβίβαση, διαγραφή, μερίσματα).
2. Τις καταθέσεις (άνοιγμα λογαριασμών, παρακολούθηση λογαριασμών και επιτοκίων, υπολογισμό τόκων, κλείσιμο λογαριασμών).
3. Τις χορηγήσεις (άνοιγμα λογαριασμών, παρακολούθηση ορίων και επιτοκίων, υπολογισμό τόκων καθυστέρησης, παρακολούθηση λογαριασμών σε οριστική καθυστέρηση).
4. Τα αξιόγραφα (εισαγωγή και παρακολούθηση αξιόγραφων, παρακολούθηση επιταγών μέσω γραφείου συμψηφισμού).
5. Τις εγγυητικές επιστολές.
6. Τη Γενική λογιστική.
7. Τις πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες.
8. Την εξόφληση λογαριασμών μέσω προγράμματος ΔΙΑ.Σ.
9. Τις ταμειακές κινήσεις.

2.4. Ανθρώπινο Δυναμικό

Με σταθερή και θεμελιακή αρχή ότι το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα κεφάλαια της Τράπεζας, έχει κυρίαρχο ρόλο στη χάραξη της αναπτυξιακής της πορείας. Συμβάλει στα μέγιστα στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των λειτουργιών της Τράπεζας, καθώς και στη σημαντικότερη πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτηματός της.

Με βασικό προσανατολισμό την παροχή ευέλικτων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, δίνεται βαρύτητα στην ύπαρξη των κατάλληλων υποδομών, διαδικασιών διαχείρισης και διαρκούς εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού, ούτως ώστε η στελέχωση κάθε θέσης να γίνεται από πρόσωπα που διαθέτουν τις κατάλληλες γνώσεις, ικανότητες και διαμόρφωση κουλτούρας που προάγει την ειλικρινή επικοινωνία, το ομαδικό πνεύμα,

την ευελιξία και τη δημιουργικότητα.

Έμφαση δίνεται στη διαμόρφωση του ύψους των αμοιβών των στελεχών της Τράπεζας και ιδίως όσων δραστηριοποιούνται στη διάθεση των προϊόντων και υπηρεσιών. Ακόμη δίνεται συνεπή συνεκτίμηση της αρχής αποφυγής της παροχής κίνητρων, για την ανάληψη υπερβολικών κινδύνων ή τον προσπορισμό βραχυπρόθεσμου οφέλους εις βάρος των συμφερόντων της Τράπεζας, των μετόχων και των πελατών της.

2.4.1. Εξέλιξη ανθρώπινου δυναμικού 2010 - 2014

Για όλους τους παραπάνω λόγους επιλέγει τους ανθρώπους της με ιδιαίτερη προσοχή, παρέχοντας τους τη δυνατότητα να εργάζονται σε ένα εξελισσόμενο περιβάλλον με προοπτική αναγνώρισης, επιβράβευσης και προόδου σε όλες τις βαθμίδες, γιατί αποτελεί τον πλέον αποφασιστικό παράγοντα για την ανάπτυξη της Τράπεζας και την αύξηση της αποτελεσματικότητας της.

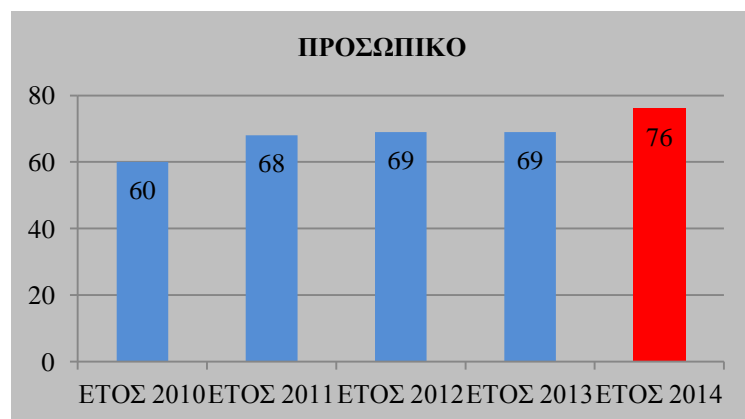
Τις θέσεις των διευθυντών, όπως και του υπεύθυνου της υπηρεσίας Εσωτερικού Ελέγχου, καλύπτουν στελέχη με μεγάλη εμπειρία των καταστημάτων και είναι στελέχη που προήλθαν από το εσωτερικό της Τράπεζας. Ο Γ.Δ. της Τράπεζας είναι οικονομολόγος με μεγάλη τραπεζική και επιχειρηματική εμπειρία ενώ οι υπεύθυνοι Εσωτερικού Ελέγχου, λογιστηρίου και μηχανογράφησης είναι πανεπιστημιακού επιπέδου με σημαντική εμπειρία στον κλάδο τους.

Το 2014 ο συνολικός αριθμός των απασχολούμενων στην Τράπεζα ανήλθε σε εβδομήντα έξι (76) άτομα.

Πίνακας 2 : Η εξέλιξη του Προσωπικού της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ				
2010	2011	2012	2013	2014
60	68	69	69	76

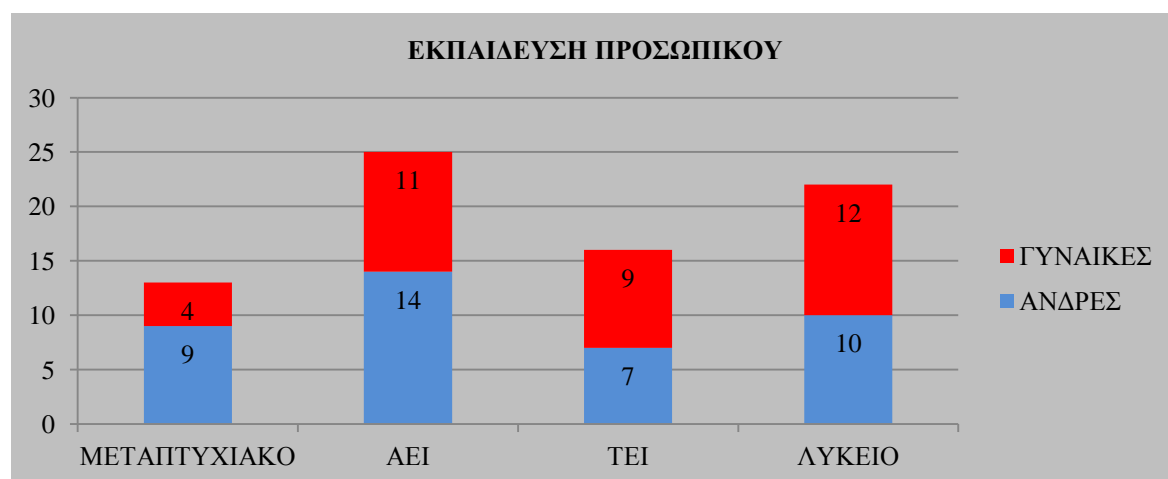
Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014



Εικόνα 1 : Η εξέλιξη του Προσωπικού της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

Πίνακας 3 : Η διάρθρωση του Προσωπικού της Τράπεζας κατά εκπαιδευτικό υπόβαθρο

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΦΥΛΟ		ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ		
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	9	4	13	17,11%
ΑΕΙ	14	11	25	32,89%
ΤΕΙ	7	9	16	21,05%
ΛΥΚΕΙΟ	10	12	22	28,95%
ΣΥΝΟΛΟ	40	36	76	100%



Εικόνα 2 : Η διάρθρωση του Προσωπικού της Τράπεζας κατά εκπαιδευτικό υπόβαθρο

2.4.2. Αρμοδιότητες Προσωπικού - Διαβάθμιση

Το προσωπικό εντάσσεται σε τμήμα ή σε τμήματα και υπόκεινται σε όλους τους κανόνες που ισχύουν και αναφέρονται ιεραρχικώς στο διευθυντή της Τράπεζας. Για κάθε εργαζόμενο τηρείται από το διευθυντή του τμήματός του (κατά περίπτωση) προσωπικός φάκελος με τα στοιχεία πρόσληψης και εξέλιξης. Κάθε τόσο και εντός του πρώτου τριμήνου, πραγματοποιείται ετήσια αξιολόγηση ολόκληρου του προσωπικού με τη διαδικασία που έχει αποφασιστεί. Τα αποτελέσματα καταχωρούνται στον προσωπικό φάκελο του καθενός.

Η μετάταξη προσωπικού σε ανώτερη βαθμίδα γίνεται μετά από εισήγηση του διευθυντή και της Επιτροπής Προσωπικού και με απόφαση του Δ.Σ. Μετακινήσεις μεταξύ τμημάτων γίνονται με εισήγηση του διευθυντή και απόφαση του Δ.Σ. Έτσι ένας εργαζόμενος μιας βαθμίδας μπορεί να καλύπτει θέση ανώτερης βαθμίδας, χωρίς αυτό να επιδρά στη μισθολογική του κατάσταση.

Ο Γ.Δ. με το Διευθυντή Δικτύου συντάσσουν το Οργανόγραμμα της Τράπεζας που εγκρίνεται, τροποποιείται και καταργείται με απόφαση του Δ.Σ. Ένας εργαζόμενος μπορεί να κατέχει πλείονες της μιας θέσης στο Οργανόγραμμα, ακόμη και αν αυτές ανήκουν σε διαφορετικό τμήμα.

Οι προϊστάμενοι και οι υπεύθυνοι τμημάτων της Τράπεζας έχουν τις ακόλουθες αρμοδιότητες :

- Εκπροσωπούν την Τράπεζα έναντι του προσωπικού που διευθύνουν.
- Εκπροσωπούν την Τράπεζα με δικαίωμα δεύτερης υπογραφής έναντι των μελών της, όπου ρητώς και περιοριστικώς αναφέρεται.
- Εισηγούνται επί θεμάτων αρμοδιότητάς τους στον διευθυντή του καταστήματος.
- Λαμβάνουν αποφάσεις χωρίς προηγούμενη έγκριση του διευθυντή για θέματα επί των θεμάτων του τμήματός των, τόσο εσωτερικών όσο και εξωτερικών σχέσεων, εφόσον δεν δημιουργούν οποιουδήποτε είδους δεσμεύσεις για την Τράπεζα και δεν αντιβαίνουν σε άλλες διατάξεις του εσωτερικού κανονισμού ή σε άνωθεν εντολές και αποφάσεις.

Υπογράφουν :

- Τα εσωτερικά έγγραφα του τμήματός τους.
- Τα παραστατικά της Τράπεζας με δικαίωμα δεύτερης υπογραφής, με τα οποία πραγματοποιούνται οι συναλλαγές του τμήματός τους, με τα μέλη και μαζί με τον διευθυντή της Τράπεζας.

Έχουν την ευθύνη για :

- Τη σύνταξη ετήσιου προϋπολογισμού και προγράμματος δράσης του τμήματός τους.
- Την εφαρμογή και εκτέλεση των αποφάσεων του διευθυντή.
- Τις ενέργειες του προσωπικού του τμήματός τους.

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΓΕΘΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ 2013 - 2014

3.1. Έκθεση πεπραγμένων για το έτος 2014

Μονολότι το 2014 ήταν ένα από τα πλέον δύσκολα έτη των τελευταίων δεκαετιών για το παγκόσμιο και ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα και την οικονομία γενικότερα, η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου απέδειξε ότι αντέχει τις κρίσεις και διέρχεται μέσω αυτών όχι μόνο αλώβητη, αλλά και ότι παρουσιάζει σημαντική αύξηση στο σύνολο των μεγεθών της. Το γεγονός αυτό της μακράς πορείας δείχνει τη σταθερότητα, την οικονομική αρτιότητα και ιδίως την εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλουν οι άνθρωποι της Ηπείρου την Τράπεζά τους.

Σύμφωνα με τον 37^ο απολογισμό της Τράπεζας :

- ✓ Τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια της Τράπεζας ανήλθαν άνω του 40%, γεγονός που είχε και έχει ως αποτέλεσμα την πτώση των δεικτών και ιδίως του δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας και ως αναγκαιότητα τις συνεχείς αυξήσεις των κεφαλαίων της. Έτσι η Τράπεζα την τελευταία 5ετία προχώρησε σε τρεις συνεχόμενες αυξήσεις των κεφαλαίων της, η πρώτη το έτος 2009 με ποσό αύξησης 4.468.913€, η δεύτερη το έτος 2012 με ποσό αύξησης 5.452.348€ και η τρίτη το έτος 2013 με ποσό αύξησης 4.110.166€.
- ✓ Τα κέρδη της Τράπεζας με κέρδη προ φόρων, ανήλθαν στο ποσό των 4.145.585,98€. Όμως για την ενίσχυση των κεφαλαίων της, τόσο με νέα αύξηση όσο και με την αύξηση αποθεματικών για το σχηματισμό προβλέψεων, το Δ.Σ. εισηγείται προς τη Γ.Σ. τη μη διανομή μερίσματος, ώστε από το ποσό των 4.145.585,98€ στο οποίο ανέρχονται τα κέρδη, το ποσό 4.145.000€ να χρησιμοποιηθεί για το σχηματισμό προβλέψεων επισφαλών απαιτήσεων. Με τον τρόπο αυτό, τα ίδια κεφάλαια της Τράπεζας ανήλθαν στο ύψος των 28.466.142,31€ και οι σχηματισμένες προβλέψεις στο ποσό των 14.721.173€.
- ✓ Οι καταθέσεις της Τράπεζας ανήλθαν στο ποσό των 228.739.051,36 € και άνω από τον Δεκέμβριο του 2014 μέχρι και σήμερα.

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου υποβλήθηκε σε τρεις ελέγχους από την Τ.τ.Ε. και από εντεταλμένες ελεγκτικές εταιρίες. Στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης και αναδιοργάνωσης, το Δ.Σ. και η διεύθυνση της Τράπεζας προχώρησε σε σειρά δράσεων για την οχύρωσή και την ενίσχυσή της Τράπεζας στο ασταθές περιβάλλον που υπάρχει, με βάση την οικονομική πολιτική που εφάρμοσε. Συγκεκριμένα η Τράπεζα αποφάσισε :

1. Την έγκριση και λειτουργία του Δ.Ο.Κ. και τη θέσπιση στρατηγικής διαχείρισης των καθυστερήσεων.
2. Την έγκριση νέου σύγχρονου οργανογράμματος, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες και τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης.
3. Τη σύναψη επιχειρησιακής συλλογικής σύμβασης εργασίας με το σωματείο των εργαζομένων της Τράπεζας.
4. Την έγκριση κανονισμού προσωπικού και εργασίας, με τη σύμφωνη γνώμη του σωματείου των εργαζομένων.
5. Τη θέσπιση νέου επικαιροποιημένου κώδικα πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.
6. Τη θέσπιση νέου κώδικα ηθικής συμπεριφοράς και τραπεζικής δεοντολογίας.
7. Την έγκριση νέου κανονισμού εταιρικής διακυβέρνησης και εσωτερικής λειτουργίας.

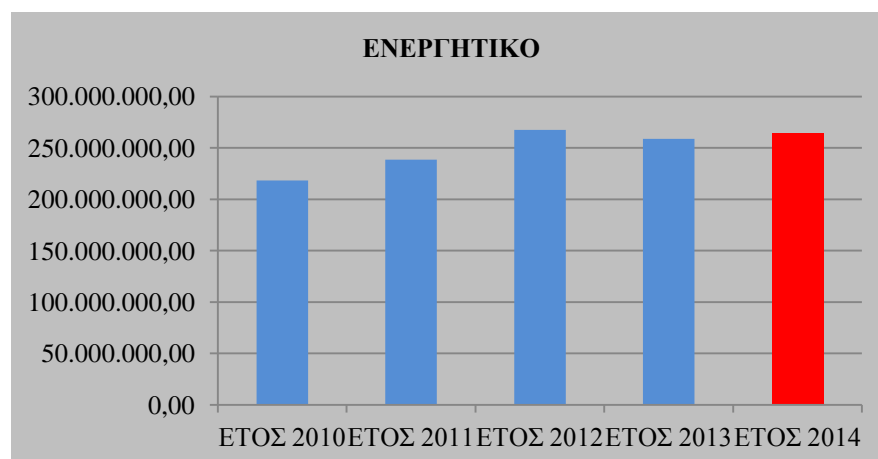
3.1.1. Ενεργητικό

Το Ενεργητικό της Τράπεζας στις 31/12/2014 ανήλθε στο ποσό των 263.638.090€, έναντι των 258.877.280€ το 2013, σημειώνοντας αύξηση 1,84%.

Πίνακας 4 : Η εξέλιξη του Ενεργητικού της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ					
ΕΤΗ	2010	2011	2012	2013	2014
ΠΟΣΑ	218.242.367,47	238.401.782,38	267.435.153,57	258.877.277,58	263.638.086,58

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014



Εικόνα 3 : Η εξέλιξη του Ενεργητικού της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

3.1.2. Σύνθεση Συνεταιριστικού Κεφαλαίου

Το σύνολο των Ιδίων Κεφαλαίων της Τράπεζας στις 31/12/2014 ανήλθε στο ποσό των 28.466.142,31€, έναντι των 28.694.418,64€ το 2013, σημειώνοντας μείωση 0,80%.

Οι μέτοχοι της Τράπεζας στις 31/12/2014 ανήλθαν σε 13.463 χιλιάδες, έναντι των 12.601 χιλιάδων το 2013, σημειώνοντας αύξηση 6,84%.

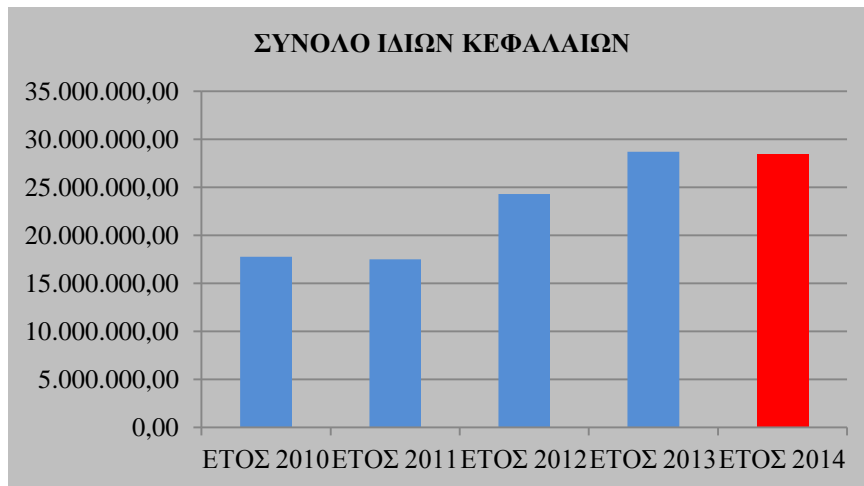
Οι μερίδες της Τράπεζας στις 31/12/2014 ανήλθαν σε 378.008 χιλιάδες, έναντι των 378.066 χιλιάδων το 2013, σημειώνοντας μείωση 0,02%.

Πίνακας 5 : Η σύνθεση του Συνεταιριστικού Κεφαλαίου της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ 2010 - 2014					
ΕΤΗ	2010	2011	2012	2013	2014
ΣΥΝΕΤΑΙΡΟΙ	8.633	9.280	10.766	12.601	13.463
ΜΕΡΙΔΕΣ	230.100	223.847	311.277	378.066	378.008
ΤΙΜΗ ΔΙΑΘΕΣΗΣ	85	85	85	75	70
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΑΞΙΑ	77,23	78,20	78,06	75,90	75,31
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	11.735.100	11.416.197	15.875.127	19.281.366	19.467.412
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ	17.770.278,90	17.505.734,49	24.298.992,60	28.694.418,64	28.466.142,31

*ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΥΠΕΡ ΤΟ ΑΡΤΙΟ

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

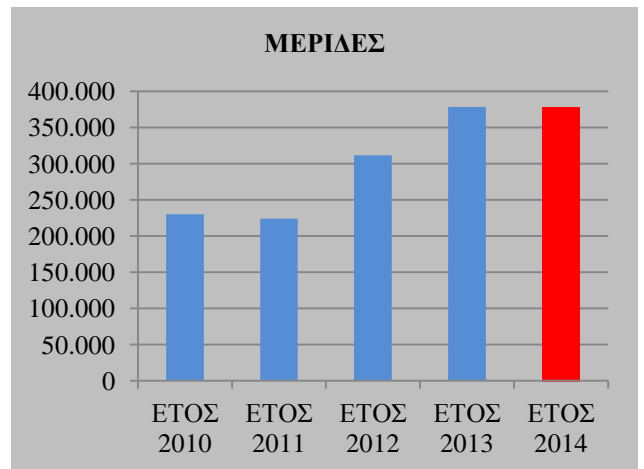
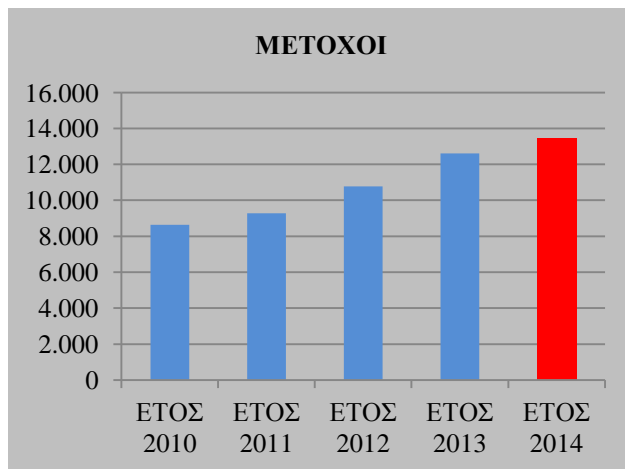


Εικόνα 4 : Η διάρθρωση του συνόλου των Ιδίων Κεφαλαίων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

Πίνακας 6 : Η διάρθρωση των Μετόχων και των Μεριδίων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΜΕΤΟΧΩΝ - ΜΕΡΙΔΕΣ		
ΕΤΗ	ΜΕΤΟΧΟΙ	ΜΕΡΙΔΕΣ
2010	8.633	230.100
2011	9.280	223.847
2012	10.766	311.277
2013	12.601	378.066
2014	13.463	378.008

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014



Εικόνα 5 : Η εξέλιξη των μετόχων και των μεριδίων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

3.1.3. Εξέλιξη Κεφαλαίου - Αποθεματικών

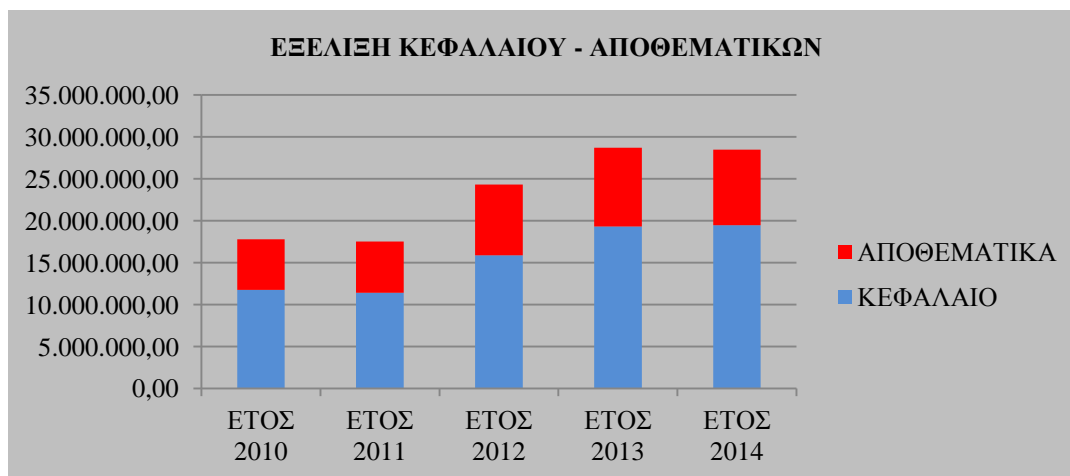
Η εξέλιξη του κεφαλαίου και των αποθεματικών της Τράπεζας στις 31/12/2014, ανήλθε στο σύνολο τους στο ποσό των 28.466.142,31€, έναντι των 28.694.418,64€ το 2013, σημειώνοντας μείωση 0,80%. Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου είναι εταιρεία ανοιχτού κεφαλαίου, με αποτέλεσμα το κεφάλαιο της να μεταβάλλεται συνεχώς.

Πίνακας 7 : Η εξέλιξη του Κεφαλαίου και των Αποθεματικών της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ - ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΩΝ				
ΕΤΗ	ΚΕΦΑΛΑΙΟ	ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ
2010	11.735.100,00	6.035.178,90	17.770.278,90	3,65%
2011	11.416.197,00	6.089.537,49	17.505.734,49	-1,49%
2012	15.875.127,00	8.423.865,60	24.298.992,60	38,81%

2013	19.281.366,00	9.413.052,64	28.694.418,64	18,09%
2014	19.467.412,00	8.998.730,31	28.466.142,31	-0,80%

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014



Εικόνα 6 : Η εξέλιξη του Κεφαλαίου και των Αποθεματικών της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

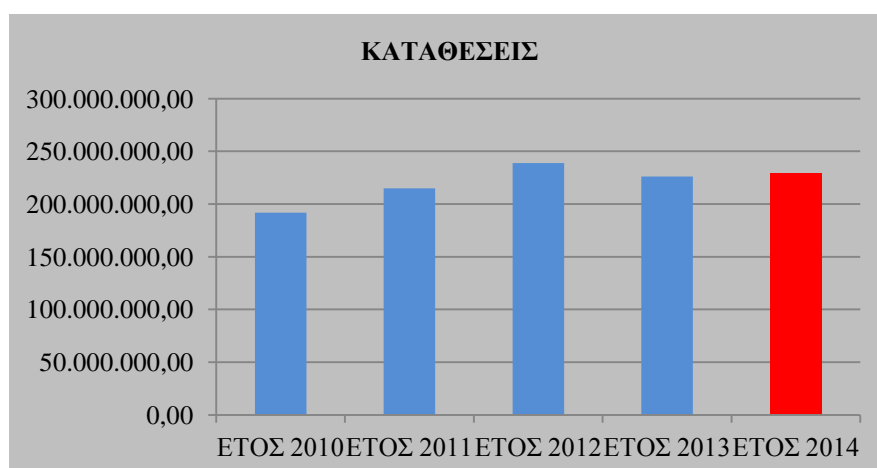
3.1.4. Καταθέσεις

Οι καταθέσεις της Τράπεζας στις 31/12/2014 ανήλθαν στο ποσό των 228.739.051,36€, έναντι των 226.190.390,47€ το 2013 σημειώνοντας αύξηση 1,13%. Οι προθεσμιακές καταθέσεις καταλαμβάνουν το 76,36% των τοποθετήσεων στην Τράπεζα, οι καταθέσεις ταμειυτηρίου το 13,11% και οι λογαριασμοί όψεως και τρεχούμενοι το 10,53%.

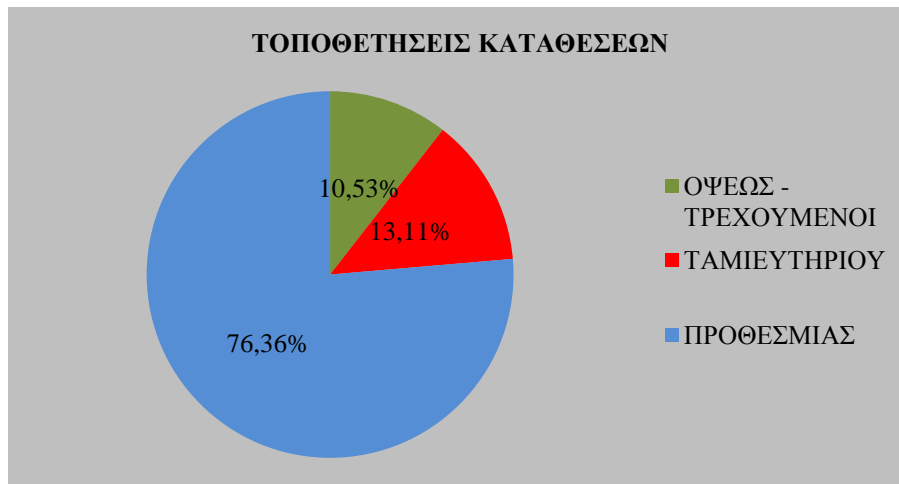
Πίνακας 8 : Η σύνθεση των Καταθέσεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ					
ΕΤΗ	ΟΨΕΩΣ - ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΙ	ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ
2010	11.461.698,51	22.442.155,78	157.923.241,52	191.891.458,45	42,98%
2011	13.353.950,25	24.954.095,95	170.771.168,94	214.718.681,21	11,90%
2012	20.758.208,46	25.236.186,03	192.757.785,38	238.806.040,47	11,22%
2013	22.157.586,03	25.327.917,59	178.682.750,69	226.190.390,47	-5,28%
2014	24.091.584,60	29.984.123,01	174.663.343,75	228.739.051,36	1,13%

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014



Εικόνα 7 : Η εξέλιξη των Καταθέσεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014.



Εικόνα 8 : Η κατανομή των Καταθέσεων της Τράπεζας ανά τύπο

3.1.5. Χορηγήσεις

Οι χορηγήσεις στις 31/12/2014 ανήλθαν στο ποσό των 215.994.382,63€, έναντι των 219.205.504,45€ το 2013, σημειώνοντας μείωση 1,46% και κατευθύνθηκαν σε όλους τους τοπικούς τομείς της οικονομίας.

Ειδικότερα έχουν χρηματοδοτηθεί συνολικά 4.000 επιχειρήσεις και ιδιώτες. Η μεγάλη πλειοψηφία αυτών των χορηγήσεων αφορούσε στην επιχειρηματική κοινότητα που απορρόφησε το 78,34% του χαρτοφυλακίου των δανείων της Τράπεζας. Σημαντική ήταν και η υποστήριξη των νοικοκυριών, με τα στεγαστικά δάνεια να αντλούν το 16,72% των χορηγήσεων και τα καταναλωτικά δάνεια το 6,13%. Οι χορηγήσεις σε οριστική καθυστέρηση στις 31/12/2014 ανήλθαν σε ποσοστό 18,63% επί του συνόλου των χορηγήσεων, λόγω των επιπτώσεων της κρίσης της οικονομίας στις επιχειρήσεις του τόπου.

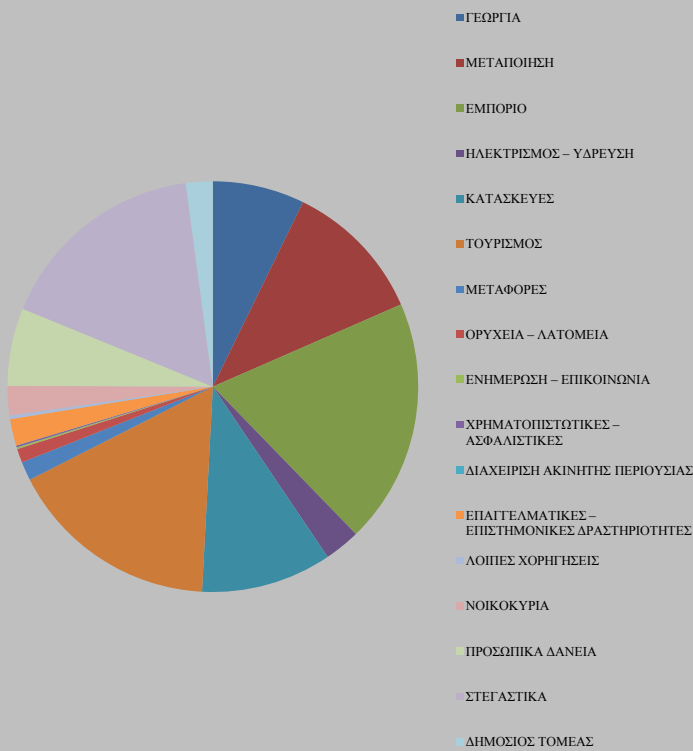
Για τις καθυστερήσεις των δανείων της Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν προβλέψεις για το 2014 ύψους 4.145.000€ και μέχρι σήμερα οι συνολικές σχηματισμένες προβλέψεις ανέρχονται σε 14.721.000€ περίπου. Το ποσό των προβλέψεων σε συνδυασμό με τις υφιστάμενες εμπράγματα εξασφαλίσεις αυτών των δανείων, εκτιμάτε ότι καλύπτει σε σημαντικό βαθμό πιθανές αθετήσεις των συγκεκριμένων χορηγήσεων. Οι Εγγυητικές Επιστολές σε κυκλοφορία το 2014 ήταν 28.402€ και εισέπραξε προμήθειες περίπου 804.000€.

Πίνακας 9 : Η εξέλιξη των Χορηγήσεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

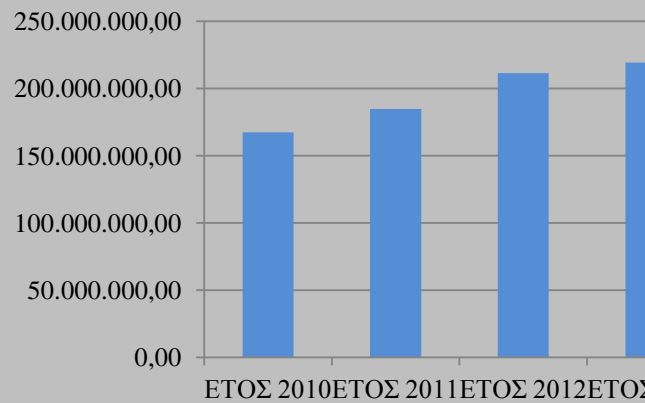
ΕΞΕΛΙΞΗ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ		
ΕΤΗ	ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ
2010	167.359.311,72	35,04%
2011	184.613.831,32	53,42%
2012	211.351.709,77	40,56%
2013	219.205.504,45	10,23%
2014	215.994.382,63	-1,46%

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

ΚΛΑΔΟΙ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ



ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ

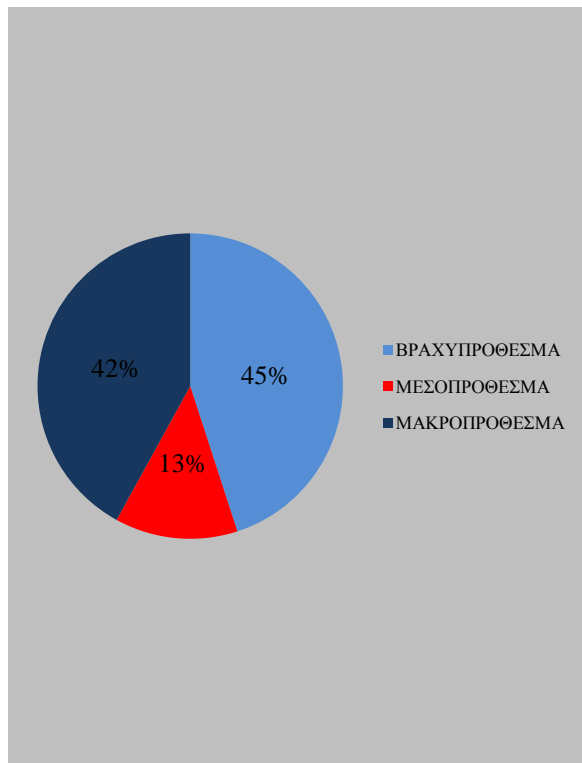


Εικόνα 9 : Η εξέλιξη των Χορηγήσεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

Πίνακας 10 : Η Αναλυτική παράθεση των Χορηγήσεων της Τράπεζας στην τοπική οικονομία

Α\Α	Κλάδος	Αριθμός	Ποσό (€)	Ποσό (€)	Ποσό (€)	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1	ΓΕΩΡΓΙΑ	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
2	ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ	1	14.803.442,58	4.209.330,69	3.224.798,24	22.237.571,51	10,30%
3	ΕΜΠΟΡΙΟ	257	16.890.109,06	5.314.833,38	13.870.047,62	36.074.990,06	16,70%
4	ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΣ – ΥΔΡΕΥΣΗ	42	1.355.282,82	313.056,81	1.524.441,23	3.192.780,86	1,48%
5	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	25	1.552.750,18	236.678,72	559.679,68	2.349.108,58	1,09%
6	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	7	110.689,72	16.037,69	167.538,28	294.265,41	0,14%
7	ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	1	26.521,89	0,00	0,00	26.521,89	0,01%
8	ΟΡΥΧΕΙΑ – ΛΑΤΟΜΕΙΑ	9	2.203.286,28	2.078.996,14	255.892,24	4.538.174,66	2,10%
9	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	18	322.772,66	111.208,38	197.320,78	631.301,82	0,29%
10	ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ – ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	235	2.376.461,92	1.420.410,47	1.192.226,96	4.989.099,35	2,31%
11	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	1.103	2.414.554,96	2.198.694,51	8.628.169,29	13.241.418,76	6,13%
12	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ – ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	655	2.793.125,40	1.482.229,15	31.847.261,94	36.122.616,49	16,72%
13	ΛΟΙΠΕΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ	3.675	97.473.102,19	27.239.972,15	86.704.870,59	211.417.945,45	97,88%
14	ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ		0,00	0,00	0,00	0,00	
15	ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	72		39.117,41	4.537.319,77	4.576.437,18	2,12%
	ΣΥΝΟΛΟ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ	3.747	97.473.102,19	27.279.090,08	91.242.190,36	215.994.382,63	100%

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014



Εικόνα 10 : Η παράθεση των Χορηγήσεων της Τράπεζας κατά κλάδο και το ποσοστό κατανομής τους

3.2. Κοινωνική προσφορά

Η Τράπεζα δημιουργεί κοινωνικό προϊόν που αποδίδεται στην πολιτεία και στους πολίτες και υπερβαίνει τα 4.918.000€ και αποτελεί βασικό συστατικό της αμφίδρομης σχέσης μιας εταιρείας και του κοινωνικού περιβάλλοντος. Η έμπρακτη έκφραση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου αποτελεί έναν στρατηγικό στόχο και εκφράστηκε το 2014 με δύο δράσεις, στις οποίες θα προστεθούν νέες τη επόμενη χρονιά.

Με στόχο τη δημιουργία Τράπεζας Αίματος, η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου διοργάνωσε Εθελοντική Αιμοδοσία και στις τέσσερις (4) Περιφερειακές Ενότητες της Ηπείρου, νιώθοντας συνυπεύθυνη στην αντιμετώπιση των αναγκών που έχουν οι πολίτες της. Σκοπός της εθελοντικής αιμοδοσίας που πραγματοποιήθηκε τον Δεκέμβριο, ήταν η δημιουργία και διατήρηση Τράπεζα Αίματος που θα καλύπτει τις ανάγκες των μελών της, αλλά και όσων συνανθρώπων της έχουν ανάγκη μετάγγισης αίματος. Παράλληλα, συναισθανόμενη τη δύσκολη περίοδο που διανύει η χώρα και θέλοντας να προσφέρει στον συνάνθρωπο, προσέφερε χρήματα για την ενίσχυση των συσσιτίων των Μητροπόλεων και των τεσσάρων Περιφερειακών Ενοτήτων της Ηπείρου.

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου βρίσκεται δίπλα στους πολίτες αποδεικνύοντας για ακόμη μια φορά τους ισχυρούς δεσμούς της με την τοπική κοινωνία, γιατί εκτός από συνέταιροι είναι και συνάνθρωποι.

Πίνακας 11 : Η Κοινωνική προσφορά της Τράπεζας στη πολιτεία το 2014

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ 2014

ΔΗΜΟΣΙΟ (ΦΟΡΟΙ, ΕΙΣΦΟΡΕΣ Κ.ΛΠ.)	2.496.000
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ	826.000
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	1.596.000
ΣΥΝΟΛΟ	4.918.000

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014



Εικόνα 11 : Η κατανομή του Κοινωνικού Προϊόντος της Τράπεζας στη τοπική οικονομία το 2014

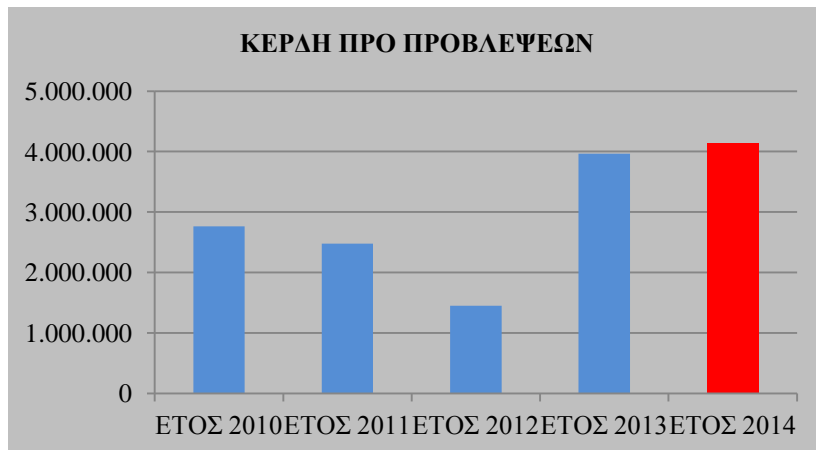
3.3. Αποτελέσματα Χρήσεως 2014

Στις 31/12/2014 τα έσοδα από τόκους ανήλθαν στο ποσό των 16.695.405,54€ έναντι των 18.378.832,49€ το 2013. Οι τόκοι και προμήθειες από τις καταθέσεις ανήλθαν στο ποσό των 8.226.597,60€ έναντι των 10.208.117,63€ το 2013. Τα έσοδα από προμήθειες και τα λοιπά έσοδα εκμετάλλευσης ανήλθαν στο ποσό των 2.139.974,30€ έναντι των 1.941.180,71€ το 2013. Τα γενικά έξοδα λειτουργίας της Τράπεζας (αμοιβές και έξοδα προσωπικού, αμοιβές και έξοδα τρίτων, παροχές τρίτων, φόροι, τέλη και διάφορα έξοδα) ανήλθαν στο ποσό των 5.570.992,36€ έναντι των 5.214.795,19€ το 2013. Τα κέρδη χρήσεως προ αποσβέσεων και προβλέψεων ανήλθαν σε 4.547.051,19€ έναντι των 4.304.798,93€ το 2013, σημειώνοντας αύξηση 5,63%. Για τη συνέχιση της λειτουργίας της Τράπεζας απαιτείται η ενίσχυση της κεφαλαιακής της βάσης με δημιουργία αποθεματικών και με αύξηση του συνεταιριστικού κεφαλαίου, για το λόγο αυτό και το 2014 όλα τα κέρδη της χρήσεως πήγαν σε προβλέψεις ύψους 4.145.000€.

Πίνακας 12 : Η διάρθρωση των Κερδών της Τράπεζας προ Προβλέψεων από το 2010 έως το 2014

ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ	
ΕΤΗ	ΠΟΣΑ
2010	2.762.227,53
2011	2.476.143,52
2012	1.448.062,86
2013	3.962.189,80
2014	4.145.585,98

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

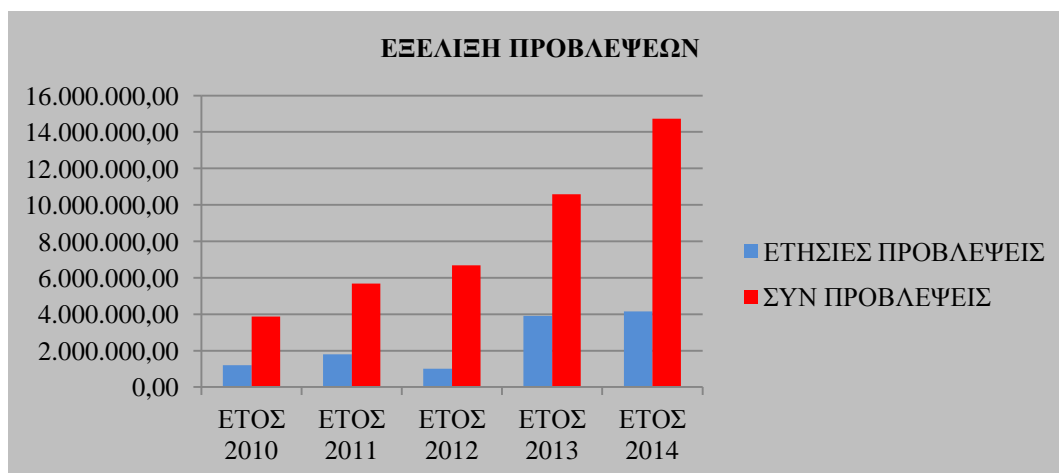


Εικόνα 12 : Η διάρθρωση των Κερδών της Τράπεζας προ Προβλέψεων από το 2010 έως το 2014

Πίνακας 13 : Η εξέλιξη των Προβλέψεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ					
ΕΤΗ	2010	2011	2012	2013	2014
ΕΤΗΣΙΕΣ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	1.200.000,00	1.800.000,00	1.000.000,00	3.900.000,00	4.145.000,00
ΣΥΝ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	3.876.173,49	5.676.173,49	6.676.173,49	10.576.173,49	14.721.173,49

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014



Εικόνα 13 : Η εξέλιξη των Προβλέψεων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

3.3.1. Διάρθρωση Αποτελεσμάτων

Με βάση τα αποτελέσματα του έτους 2014, το Δ.Σ. αποφάσισε να προτείνει στη Γ.Σ. την διανομή των κερδών ως εξής :

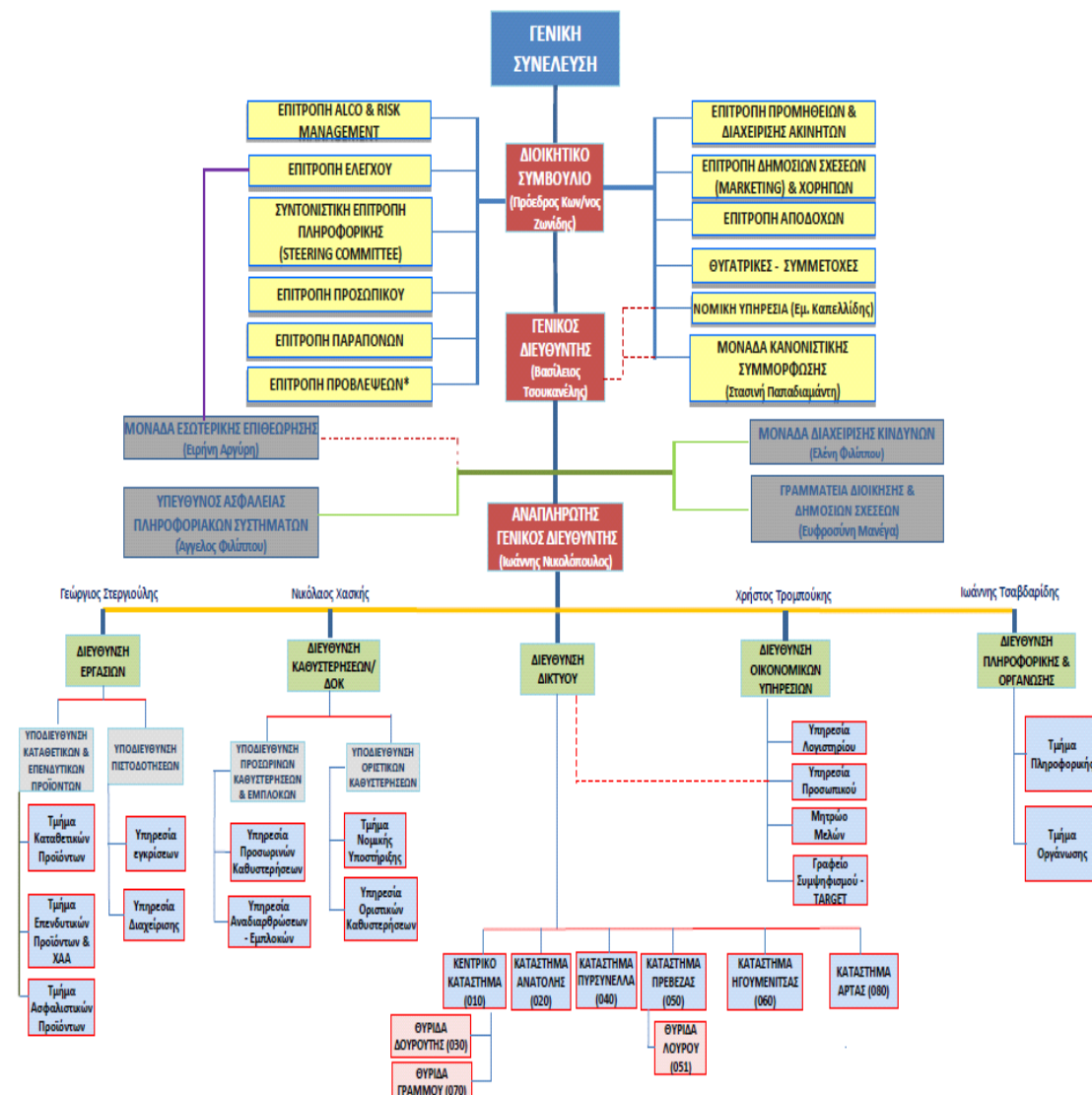
Καθαρά κέρδη χρήσεως	585.980.000
Κέρδη προηγούμενης χρήσεως	696.754.220
Κεφαλαιοποίηση υπεραξίας αναπροσαρμογής	123.971.530
Κεφαλαιοποίηση φορολογηθέντος Αποθεματικού	<u>60.861.670</u>
	882.173.400

Μείον : Φόρος Εισοδήματος	<u>9.073.310</u>
Υπόλοιπο κερδών για διανομή	873.100.090

- Ειδικά αποθεματικά 194.729.200

• Κεφαλαιοποιηθέντα αποθεματικά	189.004.000
• Υπόλοιπο κερδών εις νέον	<u>489.366.890</u>
ΣΥΝΟΛΟ	873.100.090

4. ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ



Εικόνα 14 : Η Οργανωτική Διάρθρωση της Τράπεζας

Το Οργανόγραμμα αποτυπώνει την οργανωτική διάρθρωση της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου και συμπεριλαμβάνει αναφορά των φορέων και των οργανωτικών μονάδων αυτής. Η ανάπτυξη του Οργανογράμματος ανά Επιχειρησιακό Τομέα, Διεύθυνση, Τμήμα και Υπηρεσία παρατίθεται παραπάνω, καθώς και η σχέση ιεράρχησης μεταξύ τους.

4.1. Διοικητικό Προσωπικό

Οι άνθρωποι οι οποίοι εκπροσωπούν τη διεύθυνση της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου προς τους πελάτες, τους επενδυτές, το Ελληνικό Κράτος και οποιονδήποτε άλλο, από της 05/06/2013 είναι :

Πίνακας 14 : Το τρέχον Διοικητικό Προσωπικό της Τράπεζας από της 05/06/2013 έως σήμερα

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ	
ΤΣΟΥΚΑΝΕΛΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΚΑΠΕΛΛΙΔΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ	ΝΟΜΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΤΣΑΒΔΑΡΙΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
ΤΡΟΜΠΟΥΚΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΣΤΕΡΓΙΟΥΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
ΑΡΓΥΡΗ ΕΙΡΗΝΗ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΠΑΠΑΔΙΑΜΑΝΤΗ ΣΤΑΣΙΝΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΟΣΗΣ
ΦΙΛΙΠΠΟΥ ΕΛΕΝΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
ΧΑΣΚΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ
ΖΩΤΟΣ ΜΑΝΘΟΣ	ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ
ΛΕΚΚΟΥ ΑΝΘΟΥΛΑ	ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ
ΣΑΠΛΑΟΥΡΑΣ ΧΡΙΣΤΟΦΟΡΟΣ	ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (CREDIT OFFICER)
ΚΟΛΙΟΠΑΝΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
ΚΩΣΤΑΚΗ ΜΑΙΡΗ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ
ΖΗΚΟΠΟΥΛΟΥ ΙΩΑΝΝΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
ΧΑΛΚΙΑΔΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ & ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
ΚΟΛΙΟΝΑΣΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΥ

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

4.1.1. Γενικός Διευθυντής

Ο Γ.Δ. της Τράπεζας πρέπει να έχει τουλάχιστον δεκαετή τραπεζική εμπειρία σε διευθυντικές θέσεις τραπεζών ή επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα. Προϊσταται και δύναται να εντέλει το σύνολο των υπηρεσιακών μονάδων της Τράπεζας εντός των πλαισίων του Καταστατικού, των κανονισμών της Τράπεζας και της κείμενης Νομοθεσίας. Εκπροσωπεί το Δ.Σ. έναντι του προσωπικού της Τράπεζας και την ίδια έναντι τρίτων, μετά από απόφαση του Δ.Σ.

Λαμβάνει αποφάσεις χωρίς προηγούμενη έγκριση του Δ.Σ. για θέματα προσωπικού (εκτός προσλήψεων και απολύσεων) καθορίζοντας :

- Τις ώρες εργασίας σύμφωνα με την εργατική νομοθεσία.
- Τις τοποθετήσεις και μετακινήσεις του προσωπικού στις υπηρεσιακές μονάδες, εντός των πλαισίων των συμβάσεων, των προσόντων ενός εκάστου εργαζομένου και με βάση την τήρηση των διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας.
- Την επιβολή ποινών προς το προσωπικό για πειθαρχικά ή άλλα παραπτώματα, σύμφωνα με τον ισχύοντα Κανονισμό Προσωπικού και Εργασίας.

Επιπλέον, αποφασίζει επί όλων των θεμάτων που δεν δημιουργούν οικονομικές ή άλλες δεσμεύσεις έναντι τρίτων και επί όλων των θεμάτων εσωτερικής λειτουργίας της Τράπεζας.

Ο Γ.Δ. εισηγείται προς τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. και εφαρμόζει τις αποφάσεις αυτού για :

- Τα επιτόκια Καταθέσεων και Χορηγήσεων.
- Τις προμήθειες της Τράπεζας από τη χορήγηση Εγγυητικών Επιστολών.
- Τις προμήθειες από παράλληλες εργασίες της Τράπεζας κ.λπ., καθώς και τον τρόπο επενδύσεως διαθέσιμων της Τράπεζας, που αναλαμβάνει να υλοποιεί η Επιτροπή Διαχείρισης Διαθεσίμων (διατραπεζική, ομόλογα, έντοκα γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου κ.λπ.).

- Εισηγείται προς την Επιτροπή Προσωπικού και Προσλήψεων, για όλα τα θέματα αυτής μεταξύ των οποίων θέματα προσλήψεων, απολύσεων, επιβολής διοικητικών και άλλων κυρώσεων προς το προσωπικό.

Ο Γ.Δ. υπογράφει :

- Την αλληλογραφία της Τράπεζας.
- Τις παραγγελίες προς τρίτους (προμήθειες και δαπάνες γενικά της Τράπεζας) που έχουν αποφασιστεί νομίμως.
- Τα έγγραφα προς δημόσιες υπηρεσίες και προς την Τ.τ.Ε.
- Τις εσωτερικές διατάξεις και εγκυκλίους.

Ο Γ.Δ. έχει την ευθύνη για :

- Τη σύνταξη ετήσιου στρατηγικού προγράμματος δράσης της Τράπεζας (στόχοι, προϊόντα, κίνητρα).
- Τη σύνταξη του ετησίου προϋπολογισμού της Τράπεζας.
- Την εφαρμογή και εκτέλεση των αποφάσεων του Δ.Σ. και των αρμόδιων επιτροπών.
- Την εφαρμογή κείμενης Νομοθεσίας στη λειτουργία της Τράπεζας.
- Τις ενέργειες του προσωπικού της Τράπεζας.
- Την εποπτεία και δράση των υπηρεσιακών μονάδων της Τράπεζας.
- Τη σύνταξη και αποστολή στην Τ.τ.Ε. ανά μήνα των οικονομικών καταστάσεων.
- Τη σύνταξη ή τροποποίηση του οργανογράμματος της Τράπεζας, σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες αυτής. Διευκρινίζεται ότι οποιαδήποτε τροποποίηση του οργανογράμματος υποβάλλεται στο Δ.Σ. προς έγκριση, μετά από τεκμηριωμένη εισήγηση του Γ.Δ.
- Τη σύνταξη ανά τρίμηνο α) σχεδίου δράσης για τις δραστηριότητες που θα πραγματοποιηθούν κατά το επόμενο τρίμηνο με τις προϋπολογιστικές δαπάνες (λειτουργικές, επενδυτικές κ.λπ.) και το σχήμα υλοποίησης τους και β) απολογιστική έκθεση δράσης, στην οποία περιγράφονται οι δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν κατά το διαρρέυσαν τρίμηνο.
- Τη σύνταξη και εισήγηση προς το Δ.Σ. κάθε ημερολογιακό έτος και μέχρι 15 Νοεμβρίου, προϋπολογισμού και σχεδίου δράσης για το επόμενο έτος, σύμφωνα με τους στόχους που του τίθενται από το Δ.Σ.
- Το σχεδιασμό νέων τραπεζικών προϊόντων.
- Τη σύνταξη φύλλων ποιότητας για την αξιολόγηση των υπαλλήλων της Τράπεζας.

Προεδρεύει στις επιτροπές υπηρεσιακών παραγόντων, σύμφωνα με τις εκάστοτε αποφάσεις του Δ.Σ., στην Επιτροπή Προμηθειών και Διαχείρισης Ακινήτων και επιμελείται για την υλοποίηση των επενδύσεων.

Ο Γ.Δ. ενημερώνει το Δ.Σ. για :

- Τις πιστωτικές, δημοσιονομικές, εισοδηματικές, επενδυτικές και συναλλαγματικές εξελίξεις που αφορούν την Τράπεζα.
- Τις εξελίξεις της διεθνούς εγχώριας αγοράς και του ανταγωνισμού.
- Τα βασικά μεγέθη και δείκτες της Τράπεζας.
- Την διαμόρφωση του κόστους των υπηρεσιών και των προϊόντων της Τράπεζας.

Ο Γ.Δ. υπόκειται σε όλους τους κανόνες που ισχύουν για το λοιπό προσωπικό, καθώς και αναφέρεται και υπόκειται αμέσως στο Δ.Σ.

4.1.2. Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής

Το Γ.Δ. κωλυόμενο, αντικαθιστά ο Α.Γ.Δ. στο σύνολο των καθηκόντων και υποχρεώσεων του. Ο Α.Γ.Δ. της Τράπεζας πρέπει να έχει τουλάχιστον δεκαετή τραπεζική εμπειρία σε διευθυντικές θέσεις τραπεζών ή επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα. Οι επί μέρους αρμοδιότητες και τα καθήκοντά του και ο διαχωρισμός αυτών από τα καθήκοντα του Γ.Δ., καθορίζονται κάθε φορά με απόφαση του Δ.Σ.

4.1.3. Νομική Υπηρεσία

Της Νομικής Υπηρεσίας προϊστάται δικηγόρος παρ Αρείω Πάγω, ο οποίος πρέπει να έχει τουλάχιστον δεκαπενταετή εμπειρία και προϋπηρεσία σε θέματα τραπεζικού, εταιρικού και εμπορικού δικαίου. Ο προϊστάμενος της Νομικής Υπηρεσίας εντέλλεται από το Δ.Σ. και το Γ.Δ., υπόκειται άμεσα στο Δ.Σ. και αναφέρεται σ' αυτό και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του υπάγεται η επιλογή των συνεργατών και δικηγόρων της Τράπεζας.

Η Νομική Υπηρεσία είναι αρμόδια για :

- Τη νομική υποστήριξη της Τράπεζας στο σύνολο των δραστηριοτήτων και ενεργειών της.
- Τον έλεγχο των εντύπων των συμβάσεων που χρησιμοποιεί η Τράπεζα.
- Την διεξαγωγή, έλεγχο και εποπτεία των δικαστικών εμπλοκών της Τράπεζας.
- Την εν γένει αντιμετώπιση οποιασδήποτε νομικής ή δικαστικής εμπλοκής της Τράπεζας.

4.1.4. Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών

Της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών και του λογιστηρίου προϊστάται αρμόδιος διευθυντής, ο οποίος πρέπει να είναι απόφοιτος οικονομικής σχολής Α.Ε.Ι. και να έχει τον έλεγχο και την αρμοδιότητα για τη συνολική οικονομική διαχείριση της Τράπεζας. Επίσης πρέπει να έχει τουλάχιστον πενταετή εμπειρία σε διεύθυνση λογιστηρίου και να είναι γνώστης των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων. Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών συντάσσει τον προϋπολογισμό, τον οποίο καταθέτει προς έγκριση στο Δ.Σ. και εφόσον εγκριθεί, ο Γ.Δ. εισηγείται για την έγκριση του. Κύρια αποστολή της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών είναι η αποδοτική οικονομική διαχείριση της Τράπεζας.

Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών είναι αρμόδια για :

- Την ορθή λογιστική αποτύπωση και παρακολούθηση των συναλλαγών της Τράπεζας, καθώς και για την εφαρμογή και βελτίωση του λογιστικού συστήματος της.
- Την κατά ενότητα λογιστική απεικόνιση και επεξεργασία των στοιχείων της Τράπεζας.
- Τη σύνταξη των προβλεπομένων περιοδικών καταστάσεων, πινάκων κ.λπ., την υποβολή τους στην Τ.τ.Ε. και σε άλλες δημόσιες αρχές, σχετικά με τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας.
- Τη μέριμνα για την εναρμόνιση των Υπηρεσιών της Τράπεζας, όσον αφορά τη λογιστική απεικόνιση κ.λπ. και των λειτουργιών της, προς τις οδηγίες και υποδείξεις των υπερκειμένων αρμοδίων οργάνων της.
- Τη μέριμνα για την κανονική εκπλήρωση των φορολογικών, ασφαλιστικών και εν γένει οικονομικών υποχρεώσεων της Τράπεζας προς τρίτους.

Τέλος, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών υπάγεται η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, η αξιολόγηση των αναγκών σε προσωπικό, η στάθμιση των δεδομένων της αγοράς εργασίας, η μέριμνα

για την υπηρεσιακή κατάρτιση και τη συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού, η διενέργεια των αναγκαίων υπηρεσιακών μετακινήσεων, αποσπάσεων, μεταθέσεων, κ.λπ., καθώς και η μέριμνα για την εφαρμογή της εργατικής νομοθεσίας και των συλλογικών συμβάσεων εργασίας.

4.1.5. Διεύθυνση Εργασιών

Της Διεύθυνσης Εργασιών προϊστάται αρμόδιος διευθυντής, ο οποίος πρέπει να έχει τουλάχιστον πενταετή εμπειρία σε ανάλογες διευθυντικές θέσεις τμημάτων του τραπεζικού τομέα και ειδικά σε χορηγήσεις πιστώσεων και δανείων. Κύρια αποστολή της Διεύθυνσης Εργασιών είναι η ανάπτυξη των εργασιών της Τράπεζας στον τομέα των πιστοδοτήσεων και η παρακολούθηση των δανείων που έχουν χορηγηθεί. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης Εργασιών υπάγεται η κεντροποιημένη διαχείριση των χορηγήσεων, με βάση τους όρους των εγκρίσεων και τους κανόνες που ισχύουν για τις πιστοδοτήσεις.

Η Διεύθυνση Εργασιών είναι αρμόδια για :

- Την εισήγηση της πιστοδοτικής πολιτικής της Τράπεζας, σε συνεργασία με το Τμήμα Διαχείρισης Κινδύνων στα αρμόδια Εγκριτικά Κλιμάκια, προς έγκριση.
- Τις προτάσεις για τη διαμόρφωση των επιτοκίων των πιστοδοτήσεων, των προμηθειών και άλλων εξόδων της Τράπεζας.
- Την αξιολόγηση αιτημάτων για διαφοροποίηση των χρεώσεων από το τιμολόγιο της Τράπεζας, ανάλογα με το βαθμό ικανοποίησης των προϋποθέσεων που θέτει η Τράπεζα (αποδοτικότητα συνεταιρίων, εξασφαλίσεις, βαθμολόγηση κινδύνου).
- Τη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων ενίσχυσης επενδυτικών σχεδίων μικρομεσαίων επιχειρήσεων, στο πλαίσιο υλοποίησης εθνικών ή ευρωπαϊκών επενδυτικών προγραμμάτων της Τράπεζας.
- Τη μηχανογραφική υλοποίηση των εγκριτικών αποφάσεων που λαμβάνονται από την Τράπεζα, σχετικά με την χρηματοδότηση των εταιρικών και ιδιωτών πελατών της και η διαχείριση των αιτημάτων χρήσης των ορίων Κεφαλαίων Κίνησης, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται από τις εγκριτικές αποφάσεις.
- Τη συμμετοχή στην κατάρτιση του προϋπολογισμού πιστοδοτήσεων, όσον αφορά τους ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους της Τράπεζας και η παρακολούθηση της υλοποίησης του από τα καταστήματα. Η λήψη διορθωτικών μέτρων και ο σχεδιασμός παρεμβάσεων εφαρμόζονται, εφόσον παρατηρούνται αποκλίσεις από τους στόχους.
- Τη σύνταξη εισηγήσεων και την ενημέρωση προς το Γ.Δ. και το Δ.Σ. της Τράπεζας τουλάχιστο μία φορά εντός τριμήνου, σχετικά με το πλήθος και το ύψος των νέων και υφιστάμενων δανείων.
- Τη συμβουλευτική στήριξη στα καταστήματα της Τράπεζας, σχετικά με τη διαχείριση των πελατών τους.

4.1.6. Διεύθυνση Δικτύου

Της Διεύθυνσης Δικτύου προϊστάται αρμόδιος διευθυντής, ο οποίος πρέπει να έχει τουλάχιστον πενταετή εμπειρία σε ανάλογες διευθυντικές θέσεις τμημάτων του τραπεζικού τομέα. Κύρια αποστολή της Διεύθυνσης Δικτύου είναι η αποτελεσματική υποστήριξη των καταστημάτων της Τράπεζας, σε όλο το εύρος των εργασιών της.

Η Διεύθυνση Δικτύου είναι αρμόδια για :

- Τον έλεγχο επίτευξης των σχεδίων δράσης για την υλοποίηση των επιχειρηματικών στόχων και το συντονισμό της διαχείρισης των πόρων της

Τράπεζας, έτσι ώστε να βελτιστοποιείται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητά της.

- Την επαρκή γνώση της αγοράς μέσω κατάλληλων μεθόδων (market plan), ώστε να προτείνει στη διοίκηση της Τράπεζας την επέκταση του δικτύου καταστημάτων της.
- Τη διαρκή γνώση και το συνεχή έλεγχο του ανταγωνισμού της αγοράς, ώστε η Τράπεζα να διαθέτει πάντα ελκυστικά και ευέλικτα προϊόντα.
- Τη διαρκή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού στη γνώση των προϊόντων της Τράπεζας και των μηχανογραφικών συστημάτων αυτής.
- Την αξιοποίηση του συνόλου του προσωπικού της Τράπεζας, με σκοπό τη δημιουργία ικανών στελεχών διάδοχης κατάστασης (carrier path), τόσο στο δίκτυο καταστημάτων της όσο και σε άλλα τμήματα ή μονάδες της διοίκησης.
- Τη διαρκή επικοινωνία με τις συνεργαζόμενες χρηματοοικονομικές και ασφαλιστικές εταιρίες, των επενδυτικών και ασφαλιστικών προϊόντων που διαθέτει η Τράπεζα, με σκοπό την ορθή παροχή και αποτελεσματική χρήση αυτών.
- Τη παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τα καταστήματα και την επεξεργασία των αιτημάτων των καταστημάτων, σε θέματα που αφορούν την εξυπηρέτηση των πελατών της Τράπεζας.

4.1.7. Διεύθυνση Πληροφορικής και Οργάνωσης

Της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Οργάνωσης προϊστάται αρμόδιος διευθυντής, ο οποίος πρέπει να έχει τουλάχιστον πενταετή εμπειρία σε διευθυντικές θέσεις μηχανογράφησης και δικτύων αλλά και είναι γνώστης μηχανογραφημένης λογιστικής. Κύρια αποστολή της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Οργάνωσης είναι η διασφάλιση της αποδοτικής και αποτελεσματικής εκμετάλλευσης των τεχνολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων (hardware and software) από πλευράς ασφάλειας, λειτουργικότητας, σταθερότητας, δυνατότητας, ποιότητας και αξιοπιστίας στις παρεχόμενες λειτουργίες της Τράπεζας.

Η Διεύθυνση Πληροφορικής και Οργάνωσης είναι αρμόδια για :

- Την ανάλυση και ανάπτυξη μηχανογραφικών εφαρμογών της Τράπεζας.
- Την επίβλεψη και συντήρηση μηχανογραφικών συστημάτων της Τράπεζας.
- Τη μελέτη, ανάπτυξη, επίβλεψη και συντήρηση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου της Τράπεζας.
- Την εφαρμογή κανόνων ασφάλειας και κωδικοποίησης των πληροφοριών που διακινούνται με στόχο την προστασία των δεδομένων της Τράπεζας, από εσωτερικές και εξωτερικές απειλές.
- Τη διαχείριση αντιγράφων δεδομένων της Τράπεζας (backup).
- Την εγκατάσταση και διανομή των σταθμών εργασίας της Τράπεζας.
- Την διαχείριση αποθήκης μηχανογραφικού υλικού της Τράπεζας.
- Την επικοινωνία και διαπραγμάτευση θεμάτων της Τράπεζας με εξωτερικούς συνεργάτες.

4.1.8. Διεύθυνση Καθυστερήσεων - Διοικητικό Όργανο Παρακολούθησης Καθυστερήσεων

Η Διεύθυνση Καθυστερήσεων αποτελεί ανεξάρτητη οργανωτικά και λειτουργικά μονάδα της Τράπεζας και είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση των σε καθυστέρηση και μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων. Η Τράπεζα για την εφαρμογή της Σ.Δ.Κ. έχει καθορίσει με σαφήνεια στο οργανόγραμμά της, τις υποδιευθύνσεις και τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Καθυστερήσεων που είναι επιφορτισμένες με τη υλοποίηση και

παρακολούθηση της Σ.Δ.Κ.

Η Διεύθυνση Καθυστερήσεων είναι αρμόδια για :

- Την κεντροποιημένη επεξεργασία όλων των εσωτερικών αναφορών της λειτουργίας διαχείρισης των καθυστερήσεων.
- Τη διαμόρφωση των διαθέσιμων τύπων ρύθμισης και οριστικής διευθέτησης ανά χαρτοφυλάκιο και τη παρακολούθηση της αποτελεσματικότητάς του, μέσω κατάλληλων δεικτών απόδοσης.
- Τη διαμόρφωση και τεκμηρίωση των κριτηρίων, με βάση τα οποία θα εξετάζεται η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα (sustainability) εκάστου τύπου ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης (ανάπτυξη και χρήση ειδικών δένδρογραμμάτων - decision trees).
- Τον καθορισμό των παραμέτρων και το εύρος αρμοδιοτήτων των οργάνων και προσώπων, που εμπλέκονται στην αξιολόγηση της καταλληλότητας και βιωσιμότητας του προτεινόμενου τύπου ρύθμισης και στη μετέπειτα παρακολούθηση της εφαρμογής του.
- Το σχεδιασμό παρακολούθηση και αξιολόγηση (δυνητικώς σε συνεργασία με τις επιχειρησιακές μονάδες) των πιλοτικών προγραμμάτων ρύθμισης.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αντικειμενική και αμερόληπτη προσέγγιση στη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, στις ρυθμίσεις δανείων και δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, η Τράπεζα διασφαλίζει ότι η λειτουργία διαχείρισης καθυστερήσεων και το Δ.Ο.Κ., διαθέτουν τον κατάλληλο βαθμό ανεξαρτησίας σε σχέση με τις υπόλοιπες λειτουργικές δομές της και ιδίως τις λειτουργίες χορήγησης πιστώσεων και διαχείρισης του ομαλά εξυπηρετούμενου χαρτοφυλακίου της. Η εν λόγω λειτουργία είναι σαφώς ορισμένη, διακριτή και υπόκειται στον έλεγχο και παρακολούθηση των οργάνων Εσωτερικού Ελέγχου.

Οι εισηγήσεις και οι εκθέσεις του Δ.Ο.Κ. που αφορούν την αποτελεσματικότητα της Σ.Δ.Κ., των διαθέσιμων τύπων ρυθμίσεων και οριστικής διευθέτησης, τα αποτελέσματα των πιλοτικών προγραμμάτων, τα κριτήρια με τα οποία θα αξιολογείται η βιωσιμότητα των τύπων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης υποβάλλονται στο Δ.Σ., ένα τουλάχιστον μέλος του οποίου επιφορτίζεται ειδικώς με το αντικείμενο της στενότερης παρακολούθησης της Σ.Δ.Κ. Οι εκθέσεις για την αποτελεσματικότητά της και των τύπων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, υποβάλλονται στο Δ.Σ. τουλάχιστον ανά τρίμηνο.

Το Δ.Ο.Κ. συνεργάζεται με τη Μ.Δ.Κ. για την αμοιβαία κατανόηση και ανάπτυξη της κατάλληλης μεθοδολογίας, αναφορικά με την αξιολόγηση των κινδύνων που απορρέουν από κάθε τύπο ρύθμισης και κατηγορία καθυστέρησης ανά χαρτοφυλάκιο. Οι εισηγήσεις και οι εκθέσεις του Δ.Ο.Κ. προς το Δ.Σ. υποβάλλονται και στη Μ.Δ.Κ., ο επικεφαλής της οποίας εκφράζει τη γνώμη του στο Δ.Σ. για τις σχετικές εισηγήσεις, μέσω της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

4.1.9. Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου - Επιθεώρησης

Της Μ.Ε.Ε. προΐσταται αρμόδιος διευθυντής, ο οποίος πρέπει να είναι απόφοιτος οικονομικής ή διοικητικής σχολής Α.Ε.Ι εσωτερικού ή ισόβαθμης σχολής εξωτερικού και πρέπει να έχει τουλάχιστον πενταετή ελεγκτική εμπειρία. Δεν μπορεί να ορισθεί ως Ελεγκτικό Προσωπικό μέλος του Δ.Σ., εν ενεργεία Διευθυντικά Στελέχη ή συγγενείς των παραπάνω, μέχρι και του δεύτερου βαθμού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας ή και πρόσωπα που έχουν λειτουργικά καθήκοντα μέσα στην Τράπεζα. Σε περίπτωση που λειτουργός της Τράπεζας διοριστεί στη θέση του Εσωτερικού Ελεγκτή, δεν θα εκτελεί για ένα έτος έργα ελέγχου σε λειτουργίες για τις οποίες ήταν υπεύθυνος.

Η σύσταση, η οργάνωση και η δομή της Μ.Ε.Ε. αποφασίζεται από το Δ.Σ., στα

πλαίσια ενίσχυσης και προαγωγής του Σ.Ε.Ε. Αποτελεί την ειδική εσωτερική υπηρεσιακή μονάδα, που συστάθηκε με αποκλειστικό σκοπό το συστηματικό και διαρκή έλεγχο της λειτουργίας της Τράπεζας. Ο έλεγχος αυτός επιβάλλεται από το Καταστατικό, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της, τη στρατηγική και πολιτική του Δ.Σ. αλλά και της διοίκησης, το νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της και τα πρότυπα ελεγκτικής του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών.

Υφίσταται ως μια ανεξάρτητη και αντικειμενική διασφαλιστική και συμβουλευτική λειτουργία, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες της Τράπεζας. Με την υιοθέτηση και εφαρμογή μιας συστηματικής και πειθαρχημένης μεθοδολογίας, συντελεί στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διαχείριση κινδύνων του Σ.Ε.Ε. και των διαδικασιών διακυβέρνησης. Οι ελεγκτικοί στόχοι, τα βραχυχρόνια και μακροχρόνια σχέδια δράσης, οι πολιτικές και τα προγράμματα ελέγχων εγκρίνονται από το Δ.Σ., ενώ η μεθοδολογία για την τέλεση των έργων ελέγχου εγκρίνονται από την Επιτροπή Ελέγχου και το Δ.Σ. της Τράπεζας.

Η Μ.Ε.Ε. υπάγεται στην Επιτροπή Ελέγχου και μέσω αυτής στο Δ.Σ. και πέραν των ανωτέρω, ασχολείται με τη μελέτη και την αξιοποίηση των πορισμάτων ελέγχου της Τ.τ.Ε. και μεριμνά για τη συμμόρφωση των υπηρεσιών της Τράπεζας προς τις παρατηρήσεις και υποδείξεις αυτής. Ο καθορισμός των διαδικασιών του Εσωτερικού Ελέγχου σε όλο το πλήγμα των εργασιών της Τράπεζας, γίνεται με βάση τον Κ.Ε.Ε. και ελέγχεται ως προς την αρτιότητα της δράσης της από την Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας.

Κατά την άσκηση των καθηκόντων του, το Ελεγκτικό Προσωπικό δικαιούται να λάβει ανεμπόδιστα γνώση οποιουδήποτε βιβλίου, εγγράφου, αρχείου, τραπεζικού λογαριασμού και χαρτοφυλακίου της Τράπεζας και να έχει πρόσβαση σε οποιαδήποτε Υπηρεσία. Παρέχονται στη Μ.Ε.Ε. από τη Διοίκηση και από το Δ.Σ. όλα τα απαραίτητα μέσα και πληροφορίες για τη διευκόλυνση του έργου της.

Ασκεί τακτικό και έκτακτο οικονομικό, λογιστικό και διαχειριστικό έλεγχο της Τράπεζας ως προς την τήρηση των διατάξεων των Νόμων, των νομιματοπιστωτικών κανόνων, του Καταστατικού, των αποφάσεων της Γ.Σ., των αποφάσεων του Δ.Σ. και των Επιτροπών Χορηγήσεων. Ο έλεγχος αυτός διεκπεραιώνεται από τη Μ.Ε.Ε. σύμφωνα με τον Κ.Ε.Ε. Οι έλεγχοι τακτικοί και έκτακτοι αλλά και η εξέταση ειδικών κατά περίπτωση θεμάτων, γίνονται μετά από σχετικές εντολές του Δ.Σ. ή του Προέδρου αυτού ή του Γ.Δ. Οι αντίστοιχες εκθέσεις με τα πορίσματα και τις εισηγήσεις του εσωτερικού ελεγκτή, υποβάλλονται στο Δ.Σ. και κοινοποιούνται στην Επιτροπή Ελέγχου και στο Γ.Δ της Τράπεζας.

Ο Γ.Δ. υποβάλλει επί της Εκθέσεως του Ελέγχου συνοπτική εισήγηση στο Δ.Σ. διαμέσου του Προέδρου αυτού, στην οποία περιέχεται η αξιολόγηση της λειτουργικότητας των ελεγχόμενων μονάδων και του προσωπικού τους. Η εισήγηση αυτή αφορά το επίπεδο γνώσης των αντικειμένων της εργασίας, καθώς και τα προτεινόμενα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για τη διόρθωση των αδυναμιών. Σε περίπτωση καταλογισμού ευθυνών, όπου και όταν συντρέχει περίπτωση σε βάρος υπαλλήλων της Τράπεζας για αντικανονικές πράξεις ή παραλείψεις κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ο ελεγκτής υποβάλλει προς το Δ.Σ. αιτιολογημένη έκθεση.

Η Μ.Ε.Ε. είναι αρμόδια για :

- Τη διενέργεια πάσης φύσης ελέγχων σε όλες τις μονάδες, δραστηριότητες και παρόδους ουσιωδών δραστηριοτήτων της Τράπεζας, προκειμένου να διαμορφώνει εύλογη, αντικειμενική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη άποψη για την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Σ.Ε.Ε.
- Την αντικειμενική διαβεβαίωση κατά τα οριζόμενα μέσω της Επιτροπής Ελέγχου της Τράπεζας, του Δ.Σ. και του προέδρου του Δ.Σ., σχετικά με τα

αποτελέσματα αξιολόγησης της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του Σ.Ε.Ε.

- Κάθε άλλη δραστηριότητα που προβλέπεται ρητά από το κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο της Τράπεζας.

4.1.10. Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Της Μ.Κ.Σ. προΐσταται αρμόδιος διευθυντής, ο οποίος πρέπει να είναι απόφοιτος νομικής ή οικονομικής ή διοικητικής σχολής Α.Ε.Ι εσωτερικού ή ισόβαθμης σχολής εξωτερικού και πρέπει να έχει τουλάχιστον πενταετή προϋπηρεσία στον τραπεζικό τομέα ή σε ελεγκτική εταιρία. Στον επικεφαλής της Μ.Κ.Σ. έχουν ανατεθεί και οι ειδικές θεσμικές αρμοδιότητες του Αρμόδιου Διευθυντικού Στελέχους και έχει οριστεί ως υπεύθυνος συντονιστής, για την πρόληψη και καταστολή του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

Το Αρμόδιο Διευθυντικό Στέλεχος εισηγείται μέτρα για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών, που εφαρμόζονται για την τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων και λειτουργεί ως σημείο επικοινωνίας για τα θέματα ευθύνης του με τις αρμόδιες Αρχές και τα αρμόδια όργανα της Τ.τ.Ε., παρέχοντας τις αναγκαίες κατά το νόμο πληροφορίες. Ο ρόλος, η ευθύνη και τα καθήκοντα του Αρμόδιου Διευθυντικού Στελέχους, κατά τα ανωτέρω καταγράφονται αναλυτικά στην Πολιτική και το Εγχειρίδιο της Κανονιστικής Συμμόρφωσης για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, τα οποία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει η Τράπεζα.

Κύρια αποστολή της Μ.Κ.Σ. είναι η πρόληψη και η αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων μη συμμόρφωσης της Τράπεζας προς το εκάστοτε νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, που διέπει τη λειτουργία της με τη θέσπιση κατάλληλων πολιτικών και διαδικασιών και την υιοθέτηση μηχανισμών αναγνώρισης, ελέγχου και παρακολούθησης των σχετικών κινδύνων, ώστε να μην πληγεί η ακεραιότητα και η φήμη της Τράπεζας. Το πλαίσιο αρμοδιοτήτων της Μ.Κ.Σ. καθορίζεται από την ΠΔ/ΤΕ 2577 / 09.03.2006 όπως εκάστοτε ισχύει, την Απόφαση 281 / 17.03.2009 της Ε.Τ.Π.Θ. της Τ.τ.Ε. και από το νόμο 3691 / 05.08.2008 ΦΕΚ 166 Α΄.

Η σύσταση, η δομή και η τοποθέτηση του Επικεφαλής της, ορίζεται από το Δ.Σ. με κριτήρια το ήθος, την ακεραιότητα, το κύρος, την επαρκή και πιστοποιημένη κατάρτιση, την εμπειρία σε αντίστοιχες θέσεις και εργασίες και τη γνώση των εργασιών και δραστηριοτήτων της Τράπεζας. Τα στοιχεία τους γνωστοποιούνται στην Τ.τ.Ε. το αργότερο εντός δεκαημέρου από την τοποθέτησή τους, η οποία έχει το δικαίωμα να ζητήσει την αντικατάστασή τους σε περίπτωση που κρίνει ότι δεν πληρούνται τα κριτήρια καταλληλότητας ή επάρκειας για την εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων τους.

Τα όργανα της Μ.Κ.Σ. είναι διοικητικά ανεξάρτητα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους από όλα τα άλλα υπηρεσιακά όργανα της Τράπεζας. Δεν μπορούν να κατέχουν άλλη θέση που έρχεται σε σύγκρουση με τις υποχρεώσεις τους και δεν επιτρέπεται επίσης η εκτός Τράπεζας δραστηριότητά τους, όταν αυτή μπορεί να έρχεται σε σύγκρουση με το ρόλο και τα καθήκοντά τους.

Το πρόσωπο του Επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης δε συμπίπτει υποχρεωτικά με αυτό του Αρμόδιου Διευθυντικού Στελέχους της Τράπεζας του άρθρου 44 του νόμου 3691 / 05.08.2008 ΦΕΚ 166 Α΄ για την « Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας », στο οποίο και ανατίθενται όλες οι σχετικές θεσμικές αρμοδιότητες. Για την τυχόν δικαστική εμπλοκή τους στα πλαίσια των καθηκόντων αυτών, η Τράπεζα αναλαμβάνει τη νομική προστασία τους.

Οι βασικές λειτουργίες - εργασίες της Μ.Κ.Σ., οι οποίες αποτελούν και τα βασικά καθήκοντα του Επικεφαλής της και καταγράφονται στον Κανονισμό Λειτουργίας αυτής, ο οποίος έχει εγκριθεί με την υπ' αριθμό 4 / 05.03.2015 απόφαση του Δ.Σ. και στις επιμέρους πολιτικές και οδηγίες της Μ.Κ.Σ.

Η Μ.Κ.Σ. επικουρεί τη διοίκηση και τις υπηρεσιακές μονάδες του πιστωτικού ιδρύματος, στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων συμμόρφωσής τους με τις απαιτήσεις που προκύπτουν από την έκδοση νομοθετημάτων και κανονισμών. Είναι οργανωμένη και λειτουργεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στην ανάλογη ΠΔ/ΤΕ (2577 / 09.03.2006).

Η Μ.Κ.Σ. διέπεται από λειτουργική ανεξαρτησία ως προς την Οργάνωση και Διαχείρισή της :

- Στην οργανωτική δομή και τις γραμμές αναφοράς.
- Στην εκπόνηση ετήσιου πλάνου εργασιών.
- Στην εκπόνηση εγκυκλίων, κατευθυντήριων γραμμών και Local Compliance Manual.
- Στην παρακολούθηση τήρησης των κανόνων μέσω επιτόπιων και εξ αποστάσεως ελέγχων βασισμένη στην αξιολόγηση του Compliance Risk (Compliance Monitoring Programmes - Compliance Risk Assessments).
- Στην τήρηση ειδικού πίνακα (Compliance chart) με τα κύρια νομοθετήματα και κανονισμούς που διέπουν τις εργασίες του πιστωτικού ιδρύματος.
- Στη σύνταξη και παρουσίαση εκπαιδευτικού υλικού με θέμα την κανονιστική συμμόρφωση και την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
- Στη συνεργασία της με τη Νομική Υπηρεσία.
- Στις σχέσεις και υποχρεώσεις προς τις εποπτικές αρχές.

4.1.11. Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείριση των κινδύνων, με γνώμονα τη διατήρηση της σταθερότητας και συνέχειας των εργασιών της. Στο πλαίσιο αυτό τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας μεριμνούν για την καταγραφή και τακτική επαναξιολόγηση της Επιχειρησιακής Στρατηγικής αναφορικά με την αντίληψη, παρακολούθηση και διαχείριση των κινδύνων και τη διάκριση των συναλλαγών και πελατών κατά επίπεδο κινδύνου, τον καθορισμό των εκάστοτε αποδεκτών ανώτατων ορίων ανάληψης κινδύνου συνολικά για κάθε είδους κινδύνου και την περαιτέρω εξειδίκευση καθενός εκ των ως άνω ορίων, καθώς και τη θέσπιση ορίων παύσης ζημιογόνων δραστηριοτήτων ή άλλων διορθωτικών ενεργειών.

Επιπροσθέτως η Τράπεζα μεριμνά για τη θέσπιση αξιόπιστων, αποτελεσματικών και ολοκληρωμένων πολιτικών και διαδικασιών για την αξιολόγηση και διατήρηση σε διαρκή βάση του ύψους, της σύνθεσης και της κατανομής των ιδίων κεφαλαίων, τα οποία κρίνονται εκάστοτε από τη διοίκηση της Τράπεζας κατάλληλα για την κάλυψη της φύσης και του επιπέδου των κινδύνων που αναλαμβάνει ή ενδέχεται να αναλάβει. Οι ως άνω πολιτικές και διαδικασίες υπόκεινται σε τακτική εσωτερική επανεξέταση και αξιολόγηση από τη Μ.Δ.Κ., με στόχο να διασφαλίζεται ότι αυτές παραμένουν πλήρεις, επαρκείς και ανάλογες με τη φύση, την έκταση και την πολυπλοκότητα των εκάστοτε δραστηριοτήτων της Τράπεζας.

Ο επικεφαλής της Μ.Δ.Κ. ορίζεται από το Δ.Σ., ο οποίος αναφέρεται για τα θέματα της αρμοδιότητάς του στη διοίκηση και στην κατόπιν εισήγησης στη Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού και Διαχείρισης Κινδύνων (ALCO and Risk Management) ή και μέσω αυτής στο Δ.Σ. της Τράπεζας. Υπόκειται στον έλεγχο της

Μ.Ε.Ε. ως προς την επάρκεια και αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων και η τοποθέτησή του καθώς και η τυχόν αντικατάσταση του γνωστοποιούνται στην Τ.τ.Ε.

Η Μ.Δ.Κ. είναι διοικητικά ανεξάρτητη σε σχέση με άλλες μονάδες της Τράπεζας, οι οποίες έχουν εκτελεστικές αρμοδιότητες ή αρμοδιότητες για την πραγματοποίηση και λογιστικοποίηση συναλλαγών και επιτελεί τις αρμοδιότητές της κατά τις διατάξεις των ΠΔ/ΤΕ 2577 / 09.03.2006, ΠΔ/ΤΕ 2588 / 20.08.2007 και του ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΕ) αριθμό 575 / 2013 ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ και του ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 26ης Ιουνίου 2013). Για την αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων της, τα αρμόδια στελέχη της Μ.Δ.Κ. έχουν πρόσβαση σε όλες τις δραστηριότητες και τις μονάδες της Τράπεζας καθώς και σε όλα τα στοιχεία και πληροφορίες της, τα οποία είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

Στη διαδικασία του σχεδιασμού, της παρακολούθησης και της διαχείρισης κινδύνων καθώς και της αξιολόγησης της επάρκειας των ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος και τη μορφή των αναλαμβανόμενων κινδύνων, εμπλέκονται οι ακόλουθες οργανωτικές μονάδες :

- Η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού – Παθητικού και Διαχείρισης Κινδύνων (ALCO and Risk Management), στην οποία ανατίθενται από το Δ.Σ. αρμοδιότητες σχετικές με τη διαχείριση κινδύνων κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2577 / 09.03.2006. Έτσι καλύπτονται αποτελεσματικά για όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, όλες οι μορφές κινδύνων και διασφαλίζεται ο ενοποιημένος έλεγχος τους, η εξειδικευμένη αντιμετώπισή τους και ο απαιτούμενος συντονισμός τους.
- Η Μ.Δ.Κ., η οποία είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό, την εξειδίκευση και υλοποίηση της πολιτικής της Τράπεζας σε θέματα διαχείρισης κινδύνων και κεφαλαιακής επάρκειας, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ. και έτσι καλύπτει όλο το φάσμα εργασιών της Τράπεζας για όλες τις μορφές κινδύνων.
- Η Διεύθυνση Εργασιών, η οποία συνιστά τη σε βάθος αξιολόγηση της ανάληψης του πιστωτικού κινδύνου, κατά την εγκριτική διαδικασία και είναι αρμόδια για την κατάρτιση και συντήρηση της Πιστωτικής Πολιτικής.

4.1.12. Μονάδα Διασφάλισης Συνεχούς & Ασφαλούς Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων

Η λειτουργία των συστημάτων πληροφορικής της Τράπεζας στοχεύει στην ασφαλή διακίνηση, επεξεργασία και αποθήκευση των κρίσιμων επιχειρησιακών πληροφοριών και στοιχείων της. Για το λόγο αυτό η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη χάραξη και στην περιοδική αξιολόγηση και ενημέρωση της στρατηγικής της, για την Πληροφορική, καθώς και στη διαμόρφωση και διαρκή ανάπτυξη πλαισίου αρχών ασφαλούς, αποτελεσματικής και απρόσκοπτης λειτουργίας των συστημάτων της και των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής, ιδίως αναφορικά με την οργάνωση, ανάπτυξη, υποστήριξη και διαρκή έλεγχο αυτών.

Το πλαίσιο αυτό περιλαμβάνει το σύνολο των επιχειρησιακών και διοικητικών δομών και διαδικασιών της Τράπεζας, μέσω των οποίων διασφαλίζεται :

- Η επαρκής αποτελεσματική λογιστική και μηχανογραφική υποστήριξη της στρατηγικής των στόχων και των εργασιών της Τράπεζας από τα συστήματά της.
- Η αποτελεσματική διαχείριση διαθέσιμων πόρων της Τράπεζας.
- Η « φυσική » και « λογική » ασφάλεια των επιχειρησιακών πληροφοριών και δεδομένων των συστημάτων και των προσβάσεων σε αυτά, καθώς και των υποδομών που τα υποστηρίζουν.

- Η αξιολόγηση και η έγκαιρη αλλά και η αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων που απορρέουν από τη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων, όπως επίσης την τυχόν συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες της Τράπεζας, σε θέματα πληροφορικής.
- Η πιστή εφαρμογή από το προσωπικό της Τράπεζας, της εγκεκριμένης από το Δ.Σ. Πολιτικής Ασφαλείας για τα πληροφοριακά συστήματα.
- Η αμεροληψία και ανεξαρτησία του Υπευθύνου Ασφάλειας των Πληροφοριακών Συστημάτων της Τράπεζας.
- Η καταγραφή και διαρκής ενημέρωση πολιτών, προτύπων, διαδικασιών και μεθοδολογιών για το σχεδιασμό, ανάπτυξη, την καθημερινή λειτουργία και υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας, καθώς και τη διαχείριση και διασφάλιση της ποιότητας των έργων πληροφορικής.
- Η δυνατότητα μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των συστημάτων της Τράπεζας.
- Η υλοποίηση ενός συνόλου αποτελεσματικών και επαρκών ελεγκτικών μηχανισμών της Τράπεζας, ιδίως σε σχέση με τους κινδύνους που απορρέουν από την ανάπτυξη, ενσωμάτωση και λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει την ανάγκη ύπαρξης πλάνου αντιμετώπισης έκτακτων προβλημάτων λειτουργίας και σχεδίου ανάκτησης από πιθανή καταστροφή γι' αυτό και έχει θεσπίσει « Σχέδιο Συνέχειας Εργασιών » για τα πληροφοριακά της συστήματα, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η συνέχεια των κρίσιμότερων λειτουργιών της. Επιπροσθέτως διαθέτει αποτελεσματικό « Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή », το οποίο εφαρμόζεται στις περιπτώσεις καταστροφικών συμβάντων που μπορεί να προκαλέσουν παρατεταμένη διακοπή στη λειτουργία ενός κρίσιμου συστήματος ή ακόμη και ολόκληρου του μηχανογραφικού κέντρου της Τράπεζας. Συγκεκριμένα έχει αποφασίσει την τήρηση εξοπλισμού και λογισμικού σε εφεδρικό μηχανογραφικό κέντρο, που θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για σκοπούς διασφάλισης της συνεχούς και αδιάλειπτης λειτουργίας των συστημάτων της. Με την χρήση αυτού του εξοπλισμού και λογισμικού ανακτάται σε εύλογο χρονικό διάστημα η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων σε περίπτωση διακοπής. Επιπλέον τηρούνται αντίγραφα ασφαλείας όλων των απαραίτητων ηλεκτρονικών δεδομένων, πληροφοριών και αρχείων, έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η ανάκτησή τους σε περίπτωση καταστροφής. Στο πλαίσιο αυτό, οι διαδικασίες της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Οργάνωσης της Τράπεζας προβλέπουν ότι :

- Από τα κεντρικά μηχανογραφικά συστήματα της Τράπεζας λαμβάνονται εφεδρικά αρχεία για όλες τις εφαρμογές και τα συστήματα.
- Τα εφεδρικά αρχεία φυλάσσονται σε χώρο ξεχωριστού κτηρίου, το οποίο πληροί όλες τις προδιαγραφές πυρασφάλειας και ασφαλούς φύλαξης.
- Τα καταστήματα και οι κεντρικές υπηρεσίες λαμβάνουν εφεδρικά αρχεία, τα οποία φυλάσσονται σε χώρους που πληρούν όλες τις προδιαγραφές πυρασφάλειας και ασφαλούς φύλαξης.
- Τα αντίγραφα ασφαλείας λαμβάνονται πριν και μετά το κλείσιμο ημέρας σε καθημερινή βάση. Τα ημερήσια αυτά αντίγραφα περιλαμβάνουν τα δεδομένα των πληροφοριακών συστημάτων και φυλάσσονται για ένα μήνα.
- Τα μηνιαία αντίγραφα που λαμβάνονται περιλαμβάνουν τόσο τα δεδομένα όσο και το λογισμικό και φυλάσσονται επ' αόριστον.
- Τα μαγνητικά μέσα αποθήκευσης διαφυλάσσονται επαρκώς από φυσικές καταστροφές, ατυχήματα ή καταχρήσεις τόσο σε ειδικό χώρο της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Οργάνωσης της Τράπεζας, όσο και σε άλλο χώρο του

κτηρίου αυτού.

4.2. Εκτελεστικές & Διοικητικές Επιτροπές

Το Δ.Σ. με στόχο την αποτελεσματικότερη και ασφαλέστερη λειτουργία της Τράπεζας, έχει αναθέσει την αρμοδιότητα διαχείρισης και λήψης αποφάσεων επί εξειδικευμένων θεμάτων στις ακόλουθες Εκτελεστικές και Διοικητικές Επιτροπές :

1. Επιτροπή Ελέγχου (AUDIT COMMITTEE)
2. Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού (ALCO and Risk Management)
3. Συντονιστική Επιτροπή Σχεδιασμού IT και Ποιότητας Λειτουργίας (STEERING COMMITTEE)
4. Επιτροπή Προσωπικού
5. Επιτροπή Αποδοχών
6. Επιτροπή Παραπόνων
7. Επιτροπή Προμηθειών και Διαχείρισης Ακινήτων
8. Επιτροπή Δημοσίων Σχέσεων και Χορηγιών

Πίνακας 15 : Η σύνθεση των Εκτελεστικών και Διοικητικών Επιτροπών της Τράπεζας

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ALCO & RISK MANAGEMENT	STEERING COMMITTEE	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ (Μη Εκτελεστικά Μέλη)	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ & ΧΟΡΗΓΩΝ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΠΟΔΟΧΩΝ (Μη Εκτελεστικά Μέλη)
ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	ΚΟΛΙΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ (ΠΡΟΕΔΡΟΣ)	ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	ΚΟΛΙΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ (ΠΡΟΕΔΡΟΣ)
Γ.Δ.	ΜΕΛΟΣ Δ.Σ. (ΚΥΡΙΑΚΗΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ)	Α΄ ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	Α΄ ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	Α΄ ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ	Α΄ ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ
ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ Γ.Δ.	Γ.Δ.	ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ Δ.Σ.	ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ Δ.Σ.	ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ Δ.Σ.	ΜΠΑΡΑΤΣΑΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ Δ.Σ.	ΜΠΑΡΑΤΣΑΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ
ΟΙΚ. Δ/ΝΤΗΣ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ Γ.Δ.	Γ.Δ.	Γ.Δ.	ΤΑΜΙΑΣ Δ.Σ.		ΤΑΜΙΑΣ Δ.Σ.	
	Δ/ΝΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ Γ.Δ.	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ Γ.Δ.	Γ.Δ.		Γ.Δ. ή ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ Γ.Δ.	
		ΝΟΜΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	ΟΙΚ. Δ/ΝΤΗΣ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ Γ.Δ.		ΟΙΚ. Δ/ΝΤΗΣ ή Δ/ΝΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	
			ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΑΡΜΟΔΙΟΣ Δ/ΝΤΗΣ	ΟΙΚ. Δ/ΝΤΗΣ			

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

4.2.1. Επιτροπή Ελέγχου (AUDIT COMMITTEE)

Η Επιτροπή Ελέγχου έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2577 / 09.03.2006 καθώς και τον Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της, όπως αυτός εγκρίθηκε με απόφαση του Δ.Σ. Τα μέλη της είναι μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. και ορίζονται από τη Γ.Σ. των μετόχων. Ο Πρόεδρος της είναι ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. και ορίζεται από το Δ.Σ. Συνεδριάζει τακτικά τέσσερις φορές το χρόνο τουλάχιστον και ειδικά όταν προκύπτουν σημαντικά θέματα.

Αποστολή της είναι η συνδρομή του Δ.Σ. αναφορικά με την διεκπεραίωση των εποπτικών του αρμοδιοτήτων, για τα θέματα που πρωταρχικά αφορούν :

- Το Σ.Ε.Ε.
- Τις διαδικασίες χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και στην κατάργηση των ετήσιων και ενδιάμεσων περιοδικών χρηματοοικονομικών αναφορών.
- Τους εξωτερικούς ορκωτούς ελεγκτές λογιστές.
- Τη Μ.Ε.Ε.

- Τη Μ.Κ.Σ.

Η Επιτροπή Ελέγχου είναι αρμόδια για :

- Τη παρακολούθηση και την ετήσια αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του Σ.Ε.Ε., με βάση τα σχετικά στοιχεία και πληροφορίες της Μ.Ε.Ε., τις διαπιστώσεις και παρατηρήσεις των εξωτερικών ελεγκτών (τακτικών ορκωτών ελεγκτών λογιστών), καθώς και των εποπτικών αρχών.
- Την επίβλεψη και αξιολόγηση των διαδικασιών χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και κατάρτισης των ετήσιων και ενδιάμεσων περιοδικών χρηματοοικονομικών αναφορών της Τράπεζας, σύμφωνα με τα ισχύοντα λογιστικά πρότυπα.
- Την υποβολή πρότασης προς το Δ.Σ. σύμφωνα με τις διαδικασίες προμήθειάς της, για την επιλογή της εταιρείας εξωτερικών ελεγκτών της Τράπεζας (νοουμένων ως των τακτικών ορκωτών ελεγκτών λογιστών).
- Τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας των εσωτερικών και εξωτερικών ελεγκτών της Τράπεζας.
- Την αξιολόγηση του έργου της Μ.Ε.Ε της Τράπεζας.
- Την αξιολόγηση και εισήγηση για έγκριση από το Δ.Σ. του Ετήσιου Προγράμματος Δράσης και του Προϋπολογισμού της Μ.Ε.Ε της Τράπεζας.
- Τη παρακολούθηση και αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας της πολιτικής καταπολέμησης του ξεπλύματος μαύρου χρήματος και της χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας.

4.2.2. Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού (ALCO and Risk Management)

Η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού (ALCO and Risk Management) είναι τετραμελής, σε αυτήν προεδρεύει ο Πρόεδρος του Δ.Σ. και συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, τέσσερις φορές το χρόνο τουλάχιστον και ειδικά όταν προκύπτουν σημαντικά θέματα. Κύρια αποστολή της είναι η χάραξη της πολιτικής που πρέπει να ακολουθήσει η Τράπεζα σε θέματα διάρθρωσης και διαχείρισης των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού της, με στόχο τη μεγιστοποίηση της κερδοφορίας της, στο πλαίσιο πάντα της γενικότερης στρατηγικής της αλλά και των υφισταμένων εσωτερικών και εξωτερικών περιορισμών, διαδικασιών και κανόνων.

Οι βασικοί στόχοι της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού (ALCO and Risk Management) είναι :

- Η επίτευξη της βέλτιστης διάρθρωσης των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού της Τράπεζας, σε σχέση με τους αναλαμβανόμενους κινδύνους και τη διατήρηση αυτών σε προκαθορισμένα όρια.
- Ο ακριβής σχεδιασμός και η παρακολούθηση των αναγκών σε κεφάλαια της Τράπεζας, σε συνδυασμό με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις και ορισμούς των εποπτικών αρχών περί κεφαλαιακής επάρκειας.
- Η διατήρηση του καταλληλότερου επιπέδου ρευστότητας της Τράπεζας, υπό κανονικές συνθήκες και συνθήκες καταστάσεως κρίσης αλλά και η διαμόρφωση της πολιτικής ρευστότητας.
- Η επίτευξη της αποδοτικότερης σύνθεσης του επενδυτικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου συναλλαγών της Τράπεζας.
- Ο καθορισμός της πλέον αποτελεσματικής τιμολογιακής πολιτικής (σε επίπεδο πελάτη, προϊόντος και εσωτερικής τιμολόγησης), που διασφαλίζει ικανοποιητικές αποδόσεις στα κεφάλαια της Τράπεζας, υψηλό επίπεδο ρευστότητας και κατάλληλης τιμολόγησης των κινδύνων.

- Η διασφάλιση αποτελεσματικών τρόπων ελέγχου και μέτρησης του κινδύνου, καθώς και η διασφάλιση επαρκών πόρων για τη διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων της Τράπεζας, μέσα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

Οι βασικές αρμοδιότητές της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού (ALCO and Risk Management) είναι :

- Ο καθορισμός και η υποβολή στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και το Δ.Σ. της Τράπεζας, για τελική έγκριση των αναφορών για τα επίπεδα ανοχής του κινδύνου (πχ. επιτοκιακός κίνδυνος, κίνδυνος συναλλάγματος, κίνδυνος ρευστότητας κλπ).
- Ο προσδιορισμός του κατάλληλου πλαισίου για τη διαχείριση και αντιστάθμιση κινδύνων, που εμπίπτουν στο πεδίο των αρμοδιοτήτων της (έκθεση σε χρηματοοικονομικά προϊόντα κεφαλαιαγοράς και χρηματαγοράς, διαδικασίες, μεθοδολογίες και συστήματα) και λήψη αποφάσεων για τη διατήρηση τους σε αποδεκτά για την Τράπεζα επίπεδα.
- Η παρακολούθηση της υλοποίησης των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στρατηγικών στόχων της Τράπεζας, όπως αυτοί έχουν τεθεί από την Εκτελεστική Επιτροπή και τον ετήσιο προϋπολογισμό (ύψος κεφαλαίων ανά κατηγορία στοιχείων ενεργητικού - παθητικού, απόδοση ιδίων κεφαλαίων και ενεργητικού, καθαρό επιτοκιακό περιθώριο, δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας, δείκτες ρευστότητας κλπ).
- Ο καθορισμός πολιτικής άντλησης κεφαλαίων και πολιτικής χρηματοδότησης και επενδύσεων (σύνθεση, μέγεθος και κόστος των πηγών χρηματοδότησης της Τράπεζας).
- Η επισκόπηση και έγκριση του ετήσιου σχεδίου χρηματοδότησης της Τράπεζας και διασφάλισης ικανοποιητικής ρευστότητας και κόστους, στο πλαίσιο των πολιτικών που διαμορφώνουν οι ελεγκτικές και εποπτικές αρχές.
- Η επισκόπηση και έγκριση της πολιτικής διαχείρισης του κινδύνου ρευστότητας και επιτοκίων των συνισταμένων του πλαισίου κινδύνου ρευστότητας, συμπεριλαμβανομένων των παραγόντων κινδύνου, δείκτες πρόγνωσης προβλημάτων ρευστότητας, σενάρια προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, απόθεμα ρευστότητας κ.λπ. και του « Σχεδίου Έκτακτης Χρηματοδότησης », διασφαλίζοντας ότι ανταποκρίνεται στη φύση, την κλίμακα και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της.
- Ο προσδιορισμός της βέλτιστης τιμολογιακής πολιτικής μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων και προς τους πελάτες, για την επίτευξη των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στρατηγικών στόχων της Τράπεζας.
- Η παρακολούθηση της υλοποίησης των σχετικών αποφάσεών της.

4.2.3. Συντονιστική Επιτροπή Σχεδιασμού IT & Ποιότητας Λειτουργίας (STEERING COMMITTEE)

Η Συντονιστική Επιτροπή Σχεδιασμού IT και Ποιότητας Λειτουργίας (STEERING COMMITTEE) είναι πενταμελής, σε αυτήν προεδρεύει ο Πρόεδρος του Δ.Σ. και συνεδριάζει μία φορά το τρίμηνο. Κύρια αποστολή της, σύμφωνα και με την ΠΔ/ΤΕ 2577 / 09.03.2006, είναι η εποπτεία των σημαντικών θεμάτων και έργων πληροφορικής, καθώς και η έγκριση της στρατηγικής της Τράπεζας σε θέματα πληροφορικής.

Οι βασικές αρμοδιότητές της Συντονιστικής Επιτροπής Σχεδιασμού IT και Ποιότητας Λειτουργίας (STEERING COMMITTEE) είναι :

- Η αξιολόγηση των βραχυπρόθεσμων και μέσο-μακροπρόθεσμων σχεδίων πληροφορικής, στο πλαίσιο της επιχειρησιακής στρατηγικής, καθώς και των έργων όλων των μονάδων της Τράπεζας που έχουν σχέση ή στηρίζονται για την υλοποίησή τους σε πληροφοριακά συστήματα.
- Η περιοδική ενημέρωση επί των σχετικών έργων της Τράπεζας και η ετήσια επικαιροποίησή τους.
- Η αξιολόγηση, έγκριση και εποπτεία όλων των έργων του ετήσιου επιχειρησιακού σχεδίου δράσης της Τράπεζας.
- Ο καθορισμός προτεραιοτήτων, ιδιαίτερα στη χρήση των ανθρώπινων και οικονομικών πόρων της Τράπεζας για τη διεξαγωγή έργων.
- Η αξιολόγηση της διαχείρισης των κινδύνων που σχετίζονται με τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας.
- Η αξιολόγηση των μεγάλων προμηθειών υλικού, λογισμικού και υπηρεσιών, που έχουν άμεση ή έμμεση σχέση με πληροφοριακά συστήματα, το κόστος των οποίων θα εγκρίνεται από την Επιτροπή Προμηθειών της Τράπεζας.
- Η αξιολόγηση των πολιτικών, προτύπων και διαδικασιών συναφών με το σχεδιασμό και την υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας.

Λαμβάνει επίσης γνώση των πορισμάτων των ελέγχων που διενεργούνται στα πληροφοριακά συστήματα.

4.2.4. Επιτροπή Προσωπικού

Η Επιτροπή Προσωπικού έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με τον Κανονισμό Προσωπικού και Εργασίας της Τράπεζας καθώς και τον Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνηση και Λειτουργίας της, όπως αυτός εγκρίθηκε με απόφαση του Δ.Σ. Είναι επταμελής, σε αυτήν προεδρεύει ο Πρόεδρος του Δ.Σ., συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα τουλάχιστον δύο φορές εντός εξαμήνου και ειδικά όταν προκύπτουν σημαντικά θέματα και μετά από κάθε συνεδρίαση της ενημερώνει το Δ.Σ. σχετικά με τις αποφάσεις που έχει λάβει, πάντα κατά πλειοψηφία. Κύρια αποστολή της Επιτροπής Προσωπικού είναι η πρόβλεψη και η ρύθμιση θεμάτων που αφορούν την υπηρεσιακή σχέση και εν γένει κατάσταση του προσωπικού της Τράπεζας, από την πρόσληψή του μέχρι και με την οποιονδήποτε τρόπο λύση της εργασιακής τους σχέσης.

Οι κυριότερες αρμοδιότητές της Επιτροπής Προσωπικού είναι :

- Η οργάνωση διαδικασίας προσλήψεων μέσω προκηρύξεων.
- Η αξιολόγηση προτάσεων πρόσληψης προσωπικού.
- Η ενημέρωση από το Γ.Δ. σχετικά με την ετήσια αξιολόγηση του Φύλλου Ποιότητας και Αποδοτικότητας του προσωπικού.
- Η εισήγηση προς το Δ.Σ. για θέματα που την αφορούν άμεσα (1. απολύσεις εργαζομένων, 2. επιβολή κυρώσεων που περιέχουν οικονομικό αντικείμενο, 3. μεταβολές / μετακινήσεις / προαγωγές κ.α. προσωπικού που έχουν οικονομική επιβάρυνση για την Τράπεζα, ή οικονομική επιβάρυνση για τον εργαζόμενο, 4. θέματα αποδοχών μετά από εισήγηση της Επιτροπής Αποδοχών και 5. αιτήματα εργαζομένων για τη συμμετοχή τους σε κάποιου είδους εταιρικό σχήμα ή για παράλληλη εξωτραπεζική δραστηριότητα).

4.2.5. Επιτροπή Αποδοχών

Η Επιτροπή Αποδοχών είναι τριμελής και απαρτίζεται από μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., τα οποία τουλάχιστον στην πλειοψηφία τους περιλαμβάνονται του Προέδρου της, πρέπει να είναι ανεξάρτητα κατά την έννοια του άρθρου 4 του νόμου 3016 / 17.05.2002 ΦΕΚ 110 Α', όπως ισχύει. Τα μέλη της ορίζονται, παύονται και

αντικαθίστανται από το Δ.Σ. Κύρια αποστολή της Επιτροπής Αποδοχών είναι η διαμόρφωση, ο έλεγχος εφαρμογής και η περιοδική αναθεώρηση της πολιτικής αποδοχών της Τράπεζας, σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2650 / 19.01.2012. Συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, τουλάχιστον δύο φορές εντός εξαμήνου και ειδικά όταν προκύπτουν σημαντικά θέματα.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων της λαμβάνει υπόψη τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα των μετόχων, των επενδυτών και άλλων εμπλεκόμενων μερών στο πιστωτικό ίδρυμα. Προσανατολίζεται δε στη μακροπρόθεσμα συνετή και χρηστή διαχείριση του ιδρύματος και την αποτροπή ή την ελαχιστοποίηση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων που αποβαίνουν σε βάρος αυτής της διαχείρισης.

4.2.6. Επιτροπή Παραπόνων

Η Επιτροπή Παραπόνων είναι εξαμελής, σε αυτήν προεδρεύει ο Πρόεδρος του Δ.Σ. και συγκαλείται με πρόσκληση του Προέδρου του Δ.Σ. ή του Γ.Δ. σε τακτά διαστήματα, τουλάχιστον δύο φορές το εξάμηνο και ειδικά όταν προκύπτουν θέματα. Οι αποφάσεις της λαμβάνονται κατά πλειοψηφία και μετά την τελευταία συνεδρίαση της, ενημερώνει το Δ.Σ. σχετικά με τις αποφάσεις που έχει λάβει. Κύρια αποστολή της Επιτροπής Παραπόνων είναι η διερεύνηση του συνόλου των καταγγελιών και παραπόνων των συναλλασσομένων, με βάση την εισήγηση του αρμοδίου υπαλλήλου. Εάν κρίνει ότι τυχόν καταγγελία και παράπονο είναι βάσιμα, έχει αρμοδιότητα να καλέσει για εξέταση τον υπάλληλο εναντίον του οποίου στρέφεται, τον διευθυντή του καταστήματος καθώς επίσης, εάν και εφόσον κρίνει σκόπιμο να καλέσει και τον παραπονούμενο.

Σε περίπτωση που κατά την κρίση της, από την καταγγελία - παράπονο προκύπτουν ιδιαίτερες ευθύνες υπαλλήλου, οι οποίες αφορούν ενέργεια αυτού (με πράξη ή παράλειψη) ενάντια στο νόμο, σε διάταξη που έχει ισχύ νόμου (ΠΔ/ΤΕ κ.λπ.), στους κανονισμούς της Τράπεζας, σε απόφαση του Δ.Σ. ή του Γ.Δ., σε ενέργεια (με πράξη ή παράλειψη) με την οποία βλάπτεται η Τράπεζα ή η φήμη και εικόνα αυτής ή βλάπτεται αδικώς ο συναλλασσόμενος, τότε μπορεί να ζητήσει από τον Γ.Δ. να απευθύνει προς τον υπαίτιο υπάλληλο συστάσεις ή επίπληξη. Εάν η Επιτροπή Παραπόνων κρίνει ότι θα πρέπει εναντίον του υπευθύνου υπαλλήλου να ληφθούν μέτρα πέραν των συστάσεων ή της επίπληξης, τότε αποφασίζει να φέρει το θέμα στο Δ.Σ, ώστε να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα ή να επιβληθούν κυρώσεις εναντίον του υπευθύνου.

4.2.7. Επιτροπή Προμηθειών & Διαχείρισης Ακινήτων

Η Επιτροπή Προμηθειών και Διαχείρισης Ακινήτων είναι επταμελής, σε αυτήν προεδρεύει ο Πρόεδρος του Δ.Σ., συνεδριάζει τακτικά τουλάχιστον τέσσερις φορές το έτος και εκτάκτως εάν απαιτηθεί για ειδικούς λόγους, αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα τουλάχιστον δύο φορές εντός εξαμήνου και ειδικά όταν προκύπτουν σημαντικά θέματα. Κύρια αποστολή της Επιτροπής Προμηθειών και Διαχείρισης Ακινήτων είναι η έγκριση παγίων και λειτουργικών δαπανών εντός και εκτός προϋπολογισμού, με βάση τα εκάστοτε οριζόμενα όρια που αναφέρονται στην Πολιτική Δαπανών.

Οι βασικές αρμοδιότητες της Επιτροπής Προμηθειών και Διαχείρισης Ακινήτων είναι (Προμήθειες) :

- Η έγκριση δαπανών εντός ή εκτός προϋπολογισμού, που αφορούν σε πάγιες και λειτουργικές ανάγκες άνω των 5.000€ και έως 1.000.000€ της Τράπεζας ετησίως.

- Η έγκριση υποκατάστασης προϋπολογισμού δαπανών από αντίστοιχο κονδύλι για έξοδα που θα αφορούν άλλο σκοπό.
- Η έγκριση της ανάθεσης σε προμηθευτή πάγιας ετήσιας σύμβασης (π.χ. συντήρησης, κ.λπ.) για κόστος που εμπίπτει στο εύρος των εγκριτικών της ευχερειών (5.000€ - 1.000.000€).
- Η εισήγηση προς την Εκτελεστική Επιτροπή του ετήσιου προϋπολογισμού δαπανών καθώς και μερικής ή συνολικής αναθεώρησης του προϋπολογισμού δαπανών, εφόσον αυτό κρίνεται σκόπιμο κατά τη διάρκεια του έτους.
- Η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του εγκεκριμένου προϋπολογισμού δαπανών.

Από τις αρμοδιότητες της εξαιρούνται οι εγκρίσεις για δαπάνες ειδικών συμβουλευτικών και λοιπών εξειδικευμένων υπηρεσιών στρατηγικού σχεδιασμού (ενδεικτικά στρατηγικές συνεργασίες, συμβουλευτικές μελέτες και υπηρεσίες βασισμένες σε βέλτιστες πρακτικές, κ.λπ.).

Σκοπός της Επιτροπής Προμηθειών και Διαχείρισης Ακινήτων είναι η αξιοποίηση της περιουσίας της Τράπεζας μέσω αποφάσεων και συντονισμού των υπηρεσιών της Τράπεζας (Διαχείριση Ακινήτων). Οι βασικές αρμοδιότητες της είναι η έγκριση των πράξεων, που αφορούν σε πράξεις εντός του προϋπολογισμού :

- Η μίσθωση ακινήτων από τρίτους και σε τρίτους.
- Η ενοικίαση ακινήτων από τρίτους και σε τρίτους.
- Η χρήση ακινήτων (ιδιόκτητων ή μισθωμένων) από τις υπηρεσίες της Τράπεζας.
- Η αγορά ακινήτων από τρίτους.
- Η πώληση ακινήτων σε τρίτους.

Για όλες τις πράξεις εκτός προϋπολογισμού εισηγείται αρμοδίως στο Δ.Σ. Η βελτίωση των σχετικών με τα πάγια διαδικασιών και της πληροφόρησης στοχεύει στη βέλτιστη υποστήριξη της λειτουργίας της Τράπεζας.

4.2.8. Επιτροπή Δημοσίων Σχέσεων & Χορηγιών

Η Επιτροπή Δημοσίων Σχέσεων και Χορηγιών είναι εξαμελής, σε αυτήν προεδρεύει ο Πρόεδρος του Δ.Σ. και μέλη της είναι ο Α΄ Αντιπρόεδρος Δ.Σ., ο Γραμματέας Δ.Σ., ο Ταμίας Δ.Σ., ο Γ.Δ. ή ο Α.Γ.Δ., ο Οικονομικός Διευθυντής ή ο Διευθυντής Εργασιών. Συνεδριάζει μετά από πρόσκληση του Προέδρου της και στις αρμοδιότητές της είναι η αξιολόγηση και στήριξη προγραμμάτων που αφορούν την ενίσχυση ασθενών κοινωνικών ομάδων και την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, η αξιολόγηση φιλανθρωπικών προγραμμάτων και η εισήγηση για συνεισφορά της Τράπεζας. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Επιτροπής Δημοσίων Σχέσεων και Χορηγιών είναι η μελέτη για την προβολή της Τράπεζας και εισήγηση στο Δ.Σ. διαφημιστικών ενεργειών στα Μ.Μ.Ε., όπως επίσης η έγκριση για τις χορηγίες της Τράπεζας και συνδρομές σε τύπο και περιοδικά.

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ / ΕΠΙΛΟΓΟΣ

5.1. Συμπεράσματα

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου από το ξεκίνημά της έχει να αντιμετωπίσει ένα πολυσύνθετο και μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Το τραπεζικό σύστημα βρίσκεται στο επίκεντρο των αλλαγών εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, της απελευθέρωσης των αγέρων της παγκοσμιοποίησης, της ποικιλίας των προϊόντων, των υπηρεσιών που προσφέρονται και της διεύρυνσης της τεχνολογίας. Οι εξελίξεις αυτές οδήγησαν τη Τράπεζα στο να αναπροσαρμόσει τις στρατηγικές της προς νέα κατεύθυνση, έτσι ώστε να αυξήσει τα κέρδη της.

Έχει πλέον την δική της θέση στην τραπεζική αγορά της Ηπείρου και κατ' επέκταση στα γενικότερα οικονομικά δρώμενα του τόπου. Αυτό το επιτυγχάνει βασιζόμενη στις σύγχρονες αρχές του συνεργατισμού και κυρίως σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και φυσικά πρόσωπα με προϊόντα προσαρμοσμένα στις εκάστοτε συνθήκες και ανάγκες της περιοχής της Ηπείρου. Επίσης συνδυάζοντας την στρατηγική για την αύξηση του μεγέθους της, την εύρεση κεφαλαίων, την διερεύνηση του δικτύου της, την αύξηση μεριδίου αγοράς της με τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα, την ευελιξία και την αποκεντρωμένη λειτουργία της, καταφέρνει να προωθεί τόσο την δική της όσο και την τοπική ανάπτυξη.

Σήμερα η θέση της στην τοπική τραπεζική αγορά είναι δυσκολότερη. Το μικρό μερίδιο που κατέχει σε συνδυασμό με τον πολύ έντονο ανταγωνισμό και το μειονέκτημα της μην αναγνώρισής της σε περιοχές εκτός νομού, επιβάλλουν την μεγίστη προσπάθεια της για παροχή ποιοτικών και ευέλικτων υπηρεσιών για την ικανοποίηση των απαιτητικών πελατών. Αυτή είναι η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου.

5.2. Αποτελέσματα & Πεπραγμένα

5.2.1. Συνολική παράθεση Χρηματοοικονομικών Δεδομένων Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου

Πίνακας 16 : Συγκεντρωτικός πίνακας Οικονομικών Στοιχείων της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ						
	2014	2013	2012	2011	2010	ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ 2014 / 2013
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	263.638.086,58	258.877.277,58	267.435.153,57	238.401.782,38	218.242.367,47	1,84%
ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ	215.994.382,63	219.205.504,45	211.351.709,77	184.613.831,32	167.359.311,72	-1,46%
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	228.739.051,36	226.190.390,47	238.806.040,47	214.718.681,21	191.891.458,45	1,13%
ΜΕΤΟΧΟΙ	13.463	12.601	10.766	9.280	8.633	6,84%
ΜΕΡΙΔΕΣ	378.008	378.066	311.277	223.847	230.100	-0,02%
ΤΙΜΗ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΔΑΣ	70	75	85	85	85	-6,67%
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΔΑΣ	75,31	75,90	78,06	78,20	77,23	-0,78%
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	19.467.412,00	19.281.366,00	15.875.127,00	11.416.197,00	11.735.100,00	0,96%
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ	28.466.142,31	28.694.418,64	24.298.992,60	17.505.734,49	17.770.278,90	-0,80%
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ	4.547.051,19	4.304.798,93	1.916.712,74	2.902.596,39	3.107.558,74	5,63%
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ	4.145.585,98	3.962.189,80	1.448.062,86	2.476.143,52	2.762.227,53	4,63%
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	4.145.000,00	3.900.000,00	1.000.000,00	1.800.000,00	1.200.000,00	6,28%
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	585.980	62.189,80	448.062,86	676.143,52	1.562.227,53	-99,06%
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	9.648.543,82	9.122.847,48	6.633.764,97	7.287.011,52	7.175.702,30	5,76%

ΕΣΟΔΑ						
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ*	5.386.963,72	4.862.096,61	5.142.702,81	4.807.913,74	4.383.411,33	10,80%
ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΑ ΕΣΟΔΑ	18.777.108,42	20.320.013,20	18.445.045,45	16.411.882,45	12.643.113,16	-7,59%
ΕΞΟΔΑ	14.542.248,38	16.110.873,17	16.994.460,02	13.965.867,08	9.891.198,82	-9,74%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	76	69	69	68	60	10,14%
ΕΞΟΔΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	2.845.745,08	2.481.613,03	2.629.026,47	2.324.842,22	2.020.600,02	14,67%
ΚΕΡΔΗ ΑΝΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	54.547,18	57.423,04	20.986,42	36.413,88	46.037,13	-5,01%
ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΑΝΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	37.444,01	35.965,41	38.101,83	34.188,86	33.676,67	4,11%
ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	15,16%	12,21%	14,25%	14,17%	15,98%	24,10%
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	3.009.724,36	3.278.121,60	3.460.957,11	3.157.627,66	3.198.190,97	-8,19%
ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	2.842.031,35	3.176.891,37	3.063.068,26	2.714.909,28	2.789.321,86	-10,54%
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	9	8	8	8	7	12,50%
* ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΧΡΗΣΕΩΣ						

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

Πίνακας 17 : Η παράθεση των Χρήσεων του Λογαριασμού Γενικής Εκμετάλλευσης της Τράπεζας των 31/12/2013. και 31/12/2014.

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014					
	ΧΡΗΣΗ 31/12/2014	ΧΡΗΣΗ 31/12/2013		ΧΡΗΣΗ 31/12/2014	ΧΡΗΣΗ 31/12/2013
1. ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	2.845.745,08	2.481.613,03	1. ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΤΟΚΟΥΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ	15.835.711,17	17.299.958,95
2. ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΤΡΙΤΩΝ	562.613,70	474.825,32	2. ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΛΟΙΠΟΥΣ ΤΟΚΟΥΣ	859.694,37	1.078.873,54
3. ΠΑΡΟΧΕΣ ΤΡΙΤΩΝ	598.417,88	504.981,62	3. ΕΣΟΔΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	0,00	0,00
4. ΦΟΡΟΙ - ΤΕΛΗ	267.933,98	314.953,08	4. ΕΣΟΔΑ ΧΡΕΟΓΡΑΦΩΝ	68.624,95	19.777,97
5. ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΞΟΔΑ	1.697.746,93	1.781.031,27	5. ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	1.847.406,56	1.842.293,24
6. ΤΟΚΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	8.226.597,60	10.208.117,63	6. ΕΣΟΔΑ ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΩΝ ΑΣΧΟΛΙΩΝ	195.126,00	79.109,50
7. ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ ΕΝΣΩΜΑΤΟΥΜΕΝΕΣ ΣΤΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	401.465,21	342.609,13	7. ΔΙΑΦΟΡΕΣ (ΠΙΣΤΩ - ΤΙΚΕΣ) ΑΠΟ ΠΡΑΞΕΙΣ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ	28.817,37	0,00
8. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	4.145.000,00	3.900.000,00			
9. ΔΙΑΦΟΡΕΣ (ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ) ΑΠΟ ΠΡΑΞΕΙΣ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ	0,00	0,00			
ΣΥΝΟΛΟ ΕΞΟΔΩΝ	18.745.520,38	20.010.873,17			
ΚΑΘΑΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	89.860,04	309.140,03			
	18.445.045,45	16.411.882,45		18.445.045,45	16.411.882,45

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

Πίνακας 18 : Οι βασικοί Χρηματοοικονομικοί Δείκτες της Τράπεζας από το 2010 έως το 2014

ΒΑΣΙΚΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ						
		2014	2013	2012	2011	2010
ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ					
	ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	10,80%	11,12%	7,34%	8,14%	11,07%
ΣΧΕΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ					
	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	12,44%	12,69%	8,15%	9,58%	12,77%
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ					
	ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	12,10%	12,51%	7,96%	8,86%	12,44%
ΣΧΕΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ					
	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	94,43%	96,91%	85,98%	90,21%	88,71%
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΣΕ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ					
	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	2,32%	1,74%	1,83%	1,72%	2,51%
ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ	ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ					
	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	14,56%	13,81%	14,14%	15,54%	8,94%
ΒΑΘΜΟΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΤΩΝ	ΕΣΟΔΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	1,29%	1,26%	1,18%	1,14%	1,16%

ΕΞΟΔΩΝ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΕΞΟΔΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ					
ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ / ΕΞΟΔΩΝ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ	0,56%	0,53%	0,78%	0,66%	0,61%
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ					

Πηγή : Ισολογισμός Συνεταιριστικής Τράπεζας Ιωαννίνων, 2014

5.2.2. Ανάλυση αποτελεσμάτων Έρευνας - Ερωτηματολογίου

Εισαγωγή

Η εργασία αυτή είναι το αποτέλεσμα της προσωπικής μου έρευνας σε συνεργασία με τον επιβλέπων καθηγητή του τμήματος ΔΙΚ.Σ.Ε.Ο. του Τ.Ε.Ι. Μεσολογγίου τον κύριο Κροκίδα Θεόδωρο και με την Διευθύντρια του κεντρικού καταστήματος της Τράπεζας, Παπαχριστίδου Χριστίνα. Η έρευνα έγινε στο πλαίσιο εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας με αντικείμενο την Διοικητική / Οργανωτική / Οικονομική Δομή της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου.

Αντικείμενο μελέτης είναι η σχέση της Τράπεζας με τον κόσμο της Ηπείρου και ποιό συγκεκριμένα με τους πελάτες της, σε ποιούς απευθύνεται και έχει απήχηση, ποιές υπηρεσίες και προϊόντα έχουν και χρησιμοποιούν και τέλος κατά πόσο ικανοποιημένοι είναι από το σύνολο της εξυπηρέτησης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα. Επιπροσθέτως, η έρευνα διερευνά το γενικότερο αντίκτυπο που έχει η Τράπεζα στον κόσμο της Ηπείρου σχετικά με τον τρόπο που κινούνται οικονομικά στην καθημερινή τους ζωή και τα θέματα που την αφορούν καθώς επίσης και την εξοικειώσή τους με τα οικονομικά δεδομένα της Ηπείρου τη περίοδο 2013 - 2014.

Η ταυτότητα της έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη σε δύο ημέρες, την 14η και την 15η Ιουλίου 2014 μεταξύ των ωρών 09:00 το πρωί με 15:00 το μεσημέρι. Η συλλογή των πληροφοριών έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου ως επί το πλείστον κλειστών ερωτήσεων (κάθε ερώτηση είχε προτεινόμενες απαντήσεις για επιλογή) από ένα δείγμα 25 πελατών της Τράπεζας. Η ανάλυση έγινε με τη χρήση του προγράμματος διαχείρισης φύλλων εργασίας Excel.

Η συλλογή των στοιχείων έγινε ως εξής : μετά από συνεννόηση με τη Διευθύντρια του κεντρικού καταστήματος της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου για ποιο ακριβώς λόγο είχα έρθει και τι επεδίωκα να πετύχω, τοποθετήθηκα σε ένα γραφείο κοντά στην πόρτα εισόδου - εξόδου του καταστήματος. Εκεί συστηνόμουν σε τυχαίους πελάτες σε τακτά χρονικά διαστήματα, οι οποίοι είχαν μόλις εξυπηρετηθεί και ετοιμάζονταν να αποχωρήσουν, όπου και τους ρωτούσα αν είχαν τη διάθεση και το χρόνο να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο που είχα ετοιμάσει και έτσι να βοηθήσουν στην ολοκλήρωση της έρευνας που είχα διεξαγάγει. Σαν ερευνητής περίμενα εωσότου ολοκληρώσουν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και δίνοντας διευκρινίσεις στους έχοντες τυχόν απορίες. Όταν τελείωναν, τους ευχαριστούσα για τη προσφορά τους, τοποθετούσα το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο σε συγκεκριμένο φάκελο και πέρναγα στον επόμενο υποψήφιο ερωτώμενο. Έτσι συμπληρώθηκαν δέκα πέντε (15) από τα είκοσι πέντε (25) ερωτηματολόγια. Τα υπόλοιπα δέκα (10) ερωτηματολόγια δόθηκαν να συμπληρωθούν από συγγενείς και φίλους, που γνώριζα ότι είχαν πελατειακές σχέσεις με τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου. Επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί ότι σαν ερευνητής δεν έβλεπα τις απαντήσεις που έδιναν οι ερωτώμενοι, ώστε να διασφαλιστεί το απόρρητο των απαντήσεων.

Το ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε, συμπληρώθηκε από είκοσι πέντε (25) ανθρώπους, οι οποίοι είναι πελάτες της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηλείου και περιέχει δέκα (10) ερωτήσεις εκ των οποίων εννιά (9) είναι κλειστού τύπου (κάθε ερώτηση έχει προτεινόμενες απαντήσεις) και η μία είναι ανοιχτού τύπου (με κενό χώρο για συμπλήρωσή της από τους ίδιους τους ερωτώμενους αλλά και με προτεινόμενες απαντήσεις). Καλύπτει 3 σελίδες εκ των οποίων η πρώτη σελίδα περιέχει μόνο πληροφορίες για την έρευνα.

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε τρία μέρη. Το πρώτο μέρος περιέχει 4 ερωτήσεις και αποτυπώνει τα προσωπικά στοιχεία των ερωτωμένων. Το δεύτερο μέρος περιέχει 2 ερωτήσεις και αποτυπώνει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι. Το τρίτο και τελευταίο μέρος περιέχει 4 ερωτήσεις και αποτυπώνει το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι ερωτώμενοι από την εξυπηρέτηση που παρέχει στο σύνολό της, η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηλείου.

Κατά την κατάρτιση του ερωτηματολογίου, δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην διατύπωση των ερωτήσεων και των προτεινόμενων απαντήσεων ώστε να είναι κατανοητές και εύστοχες. Συγκεκριμένα, σχετικά με τις προτεινόμενες επιλογές απαντήσεων εξαντλήθηκαν όλες οι πιθανές απαντήσεις, φροντίζοντας να μην υπάρχει επικάλυψη. (Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα).

Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

Το ερωτηματολόγιο καταρτίστηκε με στόχο την καταγραφή των απόψεων των πελατών της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηλείου για να απεικονιστεί σε τι κόσμο έχει απήγηση, ποιες υπηρεσίες και προϊόντα χρησιμοποιούν αυτοί και πόσο ικανοποιημένοι είναι στο σύνολο της εξυπηρέτησης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου είναι χρήσιμα κυρίως για την σκιαγράφηση των τάσεων και της γνώμης που επικρατεί στους κόλπους του πληθυσμού της Ηλείου για τη Τράπεζα. Επιπλέον, στα αποτελέσματα που παρουσιάζονται φαίνεται η δυναμική και η ισχύς της Τράπεζας μέσω της στήριξης, της εμπιστοσύνης και της αποδοχής που της επιδεικνύει ο κόσμος, αλλά και η σημασία και η επιρροή που έχει στις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες της αγοράς της Ηλείου.

ΜΕΡΟΣ 1^ο : ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Πίνακας 19 : Η διάρθρωση του Φύλου των ερωτώμενων

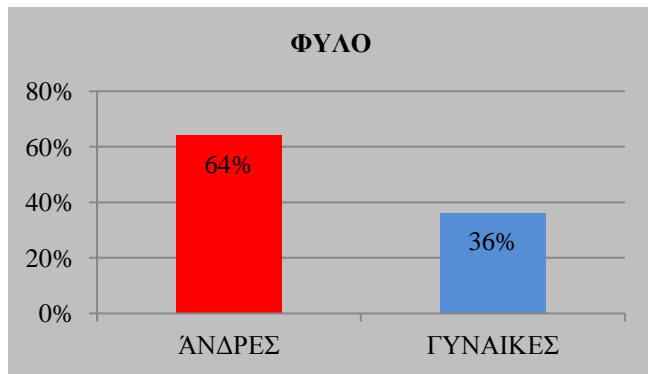
ΦΥΛΟ	
ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ
16	9
64%	36%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς το φύλο των πελατών της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηλείου :

- Δέκα έξι (16) είναι άντρες
- Εννιά (9) είναι γυναίκες.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι άντρες σε ποσοστό 64%, σε σύγκριση με τις γυναίκες σε ποσοστό 36%.



Εικόνα 15 : Η διάρθρωση του Φύλου των ερωτώμενων

Πίνακας 20 : Η διάρθρωση της Ηλικίας των ερωτώμενων

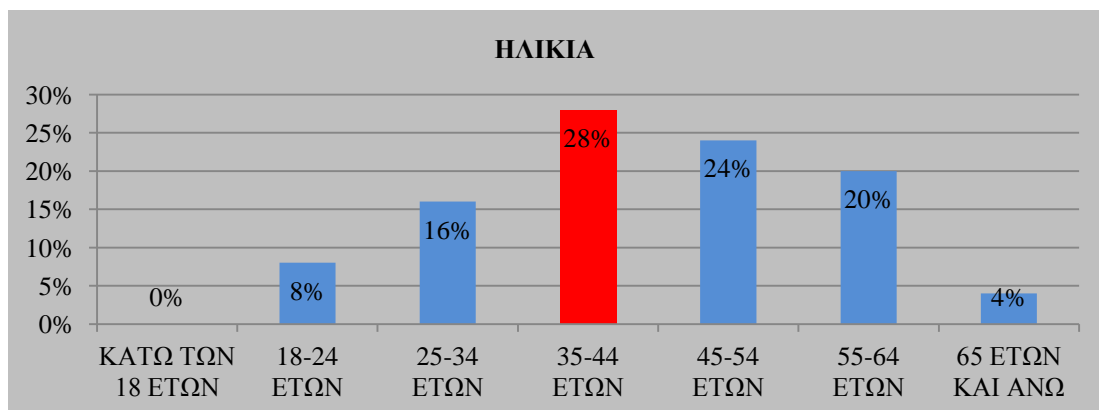
ΗΛΙΚΙΑ						
ΚΑΤΩ ΤΩΝ 18 ΕΤΩΝ	18-24 ΕΤΩΝ	25-34 ΕΤΩΝ	35-44 ΕΤΩΝ	45-54 ΕΤΩΝ	55-64 ΕΤΩΝ	65 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ
0	2	4	7	6	5	1
0%	8%	16%	28%	24%	20%	4%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς την ηλικία των πελατών της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Δεν υπάρχει κανένας (0) κάτω των 18 ετών.
- Δύο (2) είναι μεταξύ των 18 με 24 ετών.
- Τέσσερις (4) είναι μεταξύ των 25 με 34 ετών.
- Επτά (7) είναι μεταξύ των 35 με 44 ετών.
- Έξι (6) είναι μεταξύ των 45 με 54 ετών.
- Πέντε (5) είναι μεταξύ των 55 με 64 ετών.
- Ένας (1) είναι άνω των 65 ετών.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι μεταξύ 35 με 44 ετών σε ποσοστό 28%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι μεταξύ των 18 με 24 ετών σε ποσοστό 8%.



Εικόνα 16 : Η διάρθρωση της Ηλικίας των ερωτώμενων

Πίνακας 21 : Η διάρθρωση του Τόπου Διαμονής των ερωτώμενων

ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ			
ΙΩΑΝΝΙΝΑ	ΑΡΤΑ	ΠΡΕΒΕΖΑ	ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑ
22	3	0	0

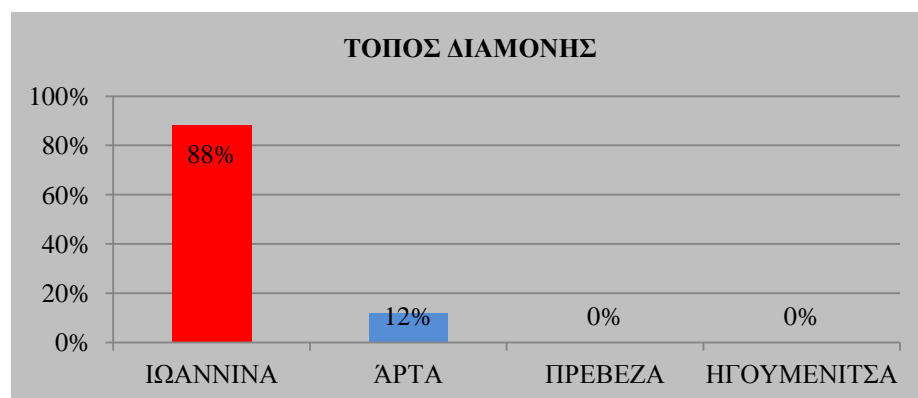
88%	12%	0%	0%
-----	-----	----	----

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς το τόπο διαμονής των πελατών της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Είκοσι δύο (22) έχουν ως τόπο διαμονής τους την πόλη των Ιωαννίνων.
- Τρεις (3) έχουν ως τόπο διαμονής τους την πόλη της Άρτας.
- Δεν υπάρχει κανένας (0) που να διαμένει στην πόλη της Πρεβέζης.
- Δεν υπάρχει κανένας (0) που να διαμένει στην πόλη της Ηγουμενίτσας.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι έχουν ως τόπο διαμονής τους την πόλη των Ιωαννίνων σε ποσοστό 88%, σε σύγκριση με αυτούς που έχουν ως τόπο διαμονής τους την πόλη της Άρτας σε ποσοστό 12%.



Εικόνα 17 : Η διάρθρωση του Τόπου Διαμονής των ερωτώμενων

Πίνακας 22 : Η διάρθρωση της Ιδιότητας του Πελάτη των ερωτώμενων.

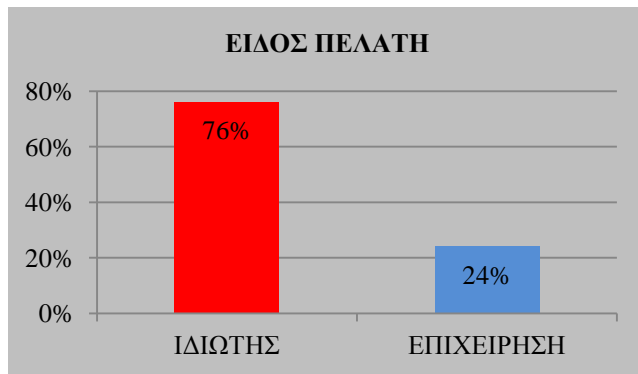
ΕΙΔΟΣ ΠΕΛΑΤΗ	
ΙΔΙΩΤΗΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
19	6
76%	24%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς το είδος του πελάτη της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Δέκα εννιά (19) είναι ιδιώτες και η Τράπεζα εξυπηρετεί τις προσωπικές τους ανάγκες.
- Έξι (6) έχουν επιχείρηση και συνεργάζονται με τη Τράπεζα για να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρουν

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι ιδιώτες σε ποσοστό 76%, σε σύγκριση με αυτούς που έχουν επιχείρηση σε ποσοστό 24%.



Εικόνα 18 : Η διάρθρωση της Ιδιότητας του Πελάτη των ερωτώμενων.

ΜΕΡΟΣ 2^ο : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΡΟΙΟΝΤΑ

Πίνακας 23 : Η διάρθρωση των Υπηρεσιών που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ					
ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ	ΘΥΡΙΔΕΣ	ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ	ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	WESTERN UNION	ΤΕΡΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ P.O.S
4	1	20	2	0	6
16%	4%	80%	8%	0%	24%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς το ποιές υπηρεσίες χρησιμοποιούν οι πελάτες της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Τρείς (3) μεταφέρουν τα χρήματά τους, στέλνοντας εμβάσματα σε άλλες τράπεζες του εσωτερικού ή του εξωτερικού μέσω του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας, σε μορφή πιστώσεως λογαριασμού καταθέσεων.
- Ένας (1) φυλάει αντικείμενα ιδιαίτερης αξίας και χρησιμότητας σε θυρίδα.
- Δέκα εννιά (19) εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους προς τη Τράπεζα και προς τρίτους, μέσω των καταθετικών τους λογαριασμών, με την υπηρεσία παγίων εντολών.
- Δύο (2) για τη διεύρυνση του κύκλου των εργασιών τους, έχει εκδώσει η Τράπεζα εγγυητικές επιστολές, ανάλογα με τις ανάγκες τους.
- Κανένας (0) δεν στέλνει ή λαμβάνει χρήματα σε όλη την Ελλάδα ή οπουδήποτε στον κόσμο, με άμεση διαθεσιμότητα στον παραλήπτη και χωρίς τραπεζικό λογαριασμό μέσω της υπηρεσία Western Union.
- Έξι (6) πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω τερματικών συσκευών P.O.S (η υπηρεσία αυτή απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις λιανικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, για να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρουν).

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν την υπηρεσία παγίων εντολών της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου σε ποσοστό 76%, σε σύγκριση με αυτούς που έχουν θυρίδα σε ποσοστό 4%.



Εικόνα 19 : Η διάρθρωση των Υπηρεσιών που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι

Πίνακας 24 : Η διάρθρωση των Προϊόντων που έχουν οι ερωτώμενοι

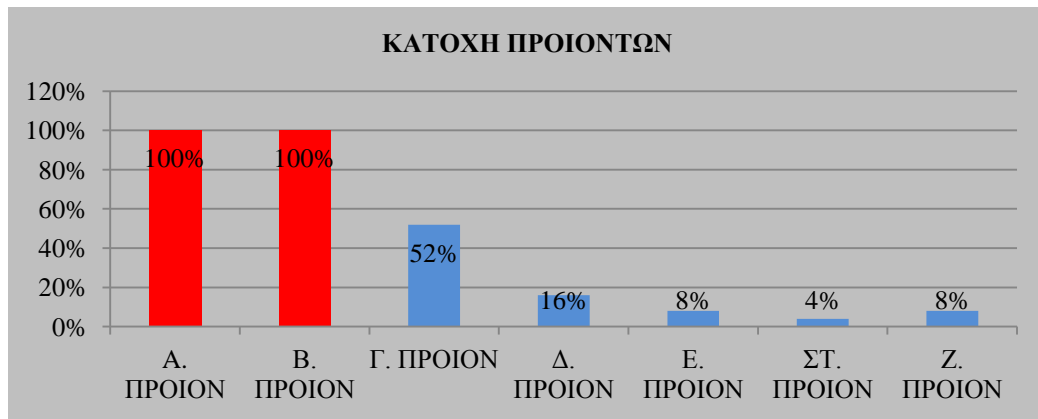
ΚΑΤΟΧΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ			
ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ (Α)	ΧΡΕΩΣΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ (Β)	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ (Γ)	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ (Δ)
25	25	13%	4
100%	100%	52%	16%
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ (Ε)	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ (ΣΤ)	ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ (Ζ)	
2	1	2	
8%	4%	8%	

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς το ποιά προϊόντα έχουν οι πελάτες της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Είκοσι πέντε (25) έχουν ανοίξει καταθετικό λογαριασμό (ο λογαριασμός αυτός μπορεί να είναι τύπου όψεως, ταμιευτηρίου, μισθοδοσίας, τρεχούμενος ή και προθεσμίας).
- Είκοσι πέντε (25) χρησιμοποιούν χρεωστική κάρτα για την ανάληψη μετρητών από τα ΑΤΜ, για συναλλαγές όλο το 24ώρο αντί μετρητών και να ενημερώνονται για το λογαριασμό τους.
- Δέκα τρείς (13) έχουν βγάλει πιστωτική κάρτα, για να πραγματοποιούν τις αγορές τους σε όλα τα εμπορικά καταστήματα σε Ελλάδα και εξωτερικό ή και στο internet.
- Τέσσερις (4) έχουν πάρει καταναλωτικό δάνειο για να αποπληρώσουν οφειλές τους προς τρίτους ή να καλύψουν προσωπικές τους ανάγκες.
- Δύο (2) έχουν πάρει στεγαστικό δάνειο για την αγορά, την ανέγερση ή ακόμη και την αγορά ακινήτου προς εκμετάλλευση.
- Ένας (1) έχει πάρει επιχειρηματικό δάνειο για να πραγματοποιήσει τα επιχειρηματικά του σχέδια καλύπτοντας τις χρηματοδοτικές του ανάγκες.
- Δύο (2) έχουν συνάψει τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα, τα οποία προσφέρει η Τράπεζα σε συνεργασία με τη Συνεταιριστική Ασφαλιστική και διευρύνονται σε όλους τους κλάδους ασφάλισης

Έτσι γίνεται φανερό ότι, όλοι οι ερωτώμενοι έχουν ανοίξει καταθετικό λογαριασμό και χρησιμοποιούν χρεωστική κάρτα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου σε ποσοστό 100%, σε σύγκριση με αυτούς που έχουν πάρει επιχειρηματικό δάνειο σε ποσοστό 4%.



Εικόνα 20 : Η διάρθρωση των Προϊόντων που έχουν οι ερωτώμενοι

ΜΕΡΟΣ 3^ο : ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Πίνακας 25 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Ταχύτητα της Εξυπηρέτησης που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	3	8	9	5
0%	12%	32%	36%	20%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς τη ταχύτητα στην εξυπηρέτηση που παρέχεται στους πελάτες από τα καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Τρεις (3) επέλεξαν πως είναι λίγο ικανοποιημένοι.
- Οκτώ (8) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Εννιά (9) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Πέντε (5) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι ως προς τη ταχύτητα στην εξυπηρέτηση που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου σε ποσοστό 36%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 12%.



Εικόνα 21 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Ταχύτητα της Εξυπηρέτησης που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας

Πίνακας 26 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Επαγγελματική Συμπεριφορά και Ευγένεια που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας

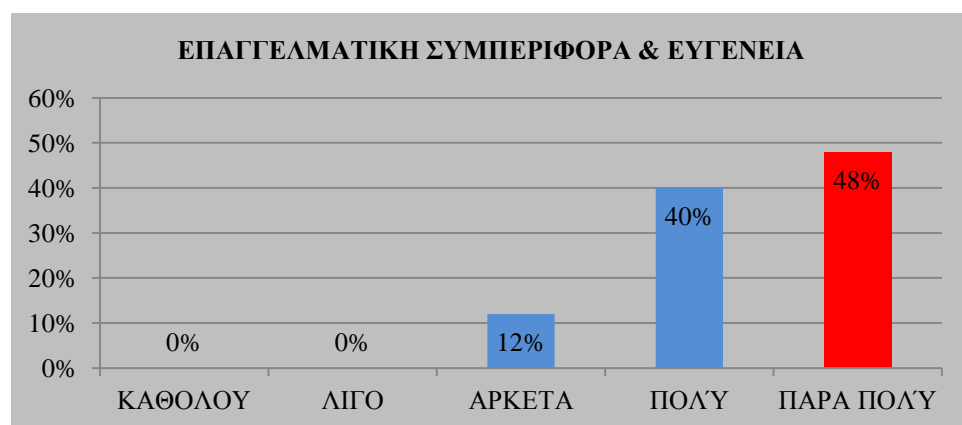
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ & ΕΥΓΕΝΕΙΑ				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	0	3	10	12
0%	0%	12%	40%	48%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς την επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια που παρέχεται στους πελάτες από τα καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως είναι λίγο ικανοποιημένος.
- Τρεις (3) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Δέκα (10) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Δώδεκα (12) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς την επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου σε ποσοστό 48%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 12%.



Εικόνα 22 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Επαγγελματική Συμπεριφορά και Ευγένεια που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας

Πίνακας 27 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ακριβή και Σωστή Ενημέρωση που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΑΚΡΙΒΗ ΚΑΙ ΣΩΣΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	0	4	13	8
0%	0%	16%	52%	32%

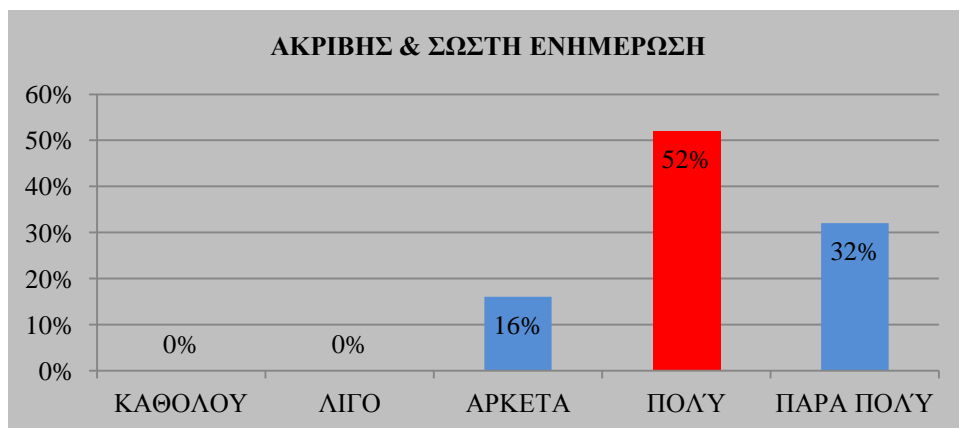
Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς την ακριβή και σωστή ενημέρωση που παρέχεται στους πελάτες από τα καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως είναι λίγο ικανοποιημένος.
- Τέσσερις (4) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.

- Δέκα τρείς (13) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Οκτώ (8) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι ως προς την ακριβή και σωστή ενημέρωση, που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου σε ποσοστό 52%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 16%.



Εικόνα 23 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ακριβή και Σωστή Ενημέρωση που τους παρέχεται από τα καταστήματα της Τράπεζας

Πίνακας 28 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς το Χρόνο Αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθούν από τα καταστήματα της Τράπεζας

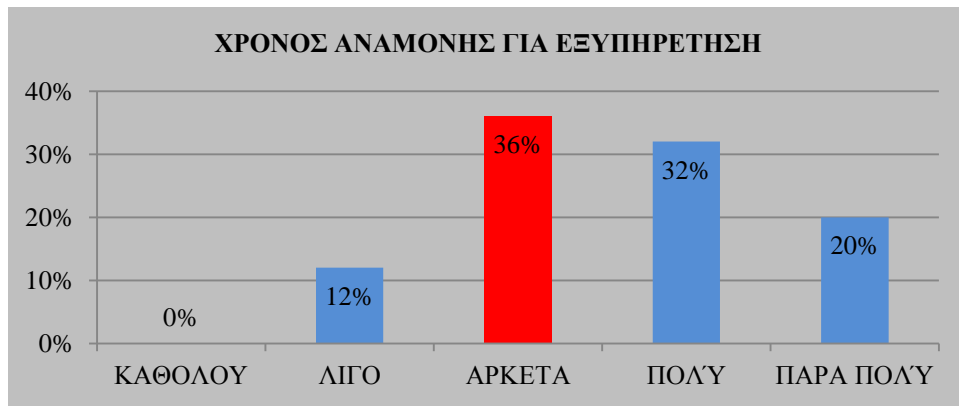
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	3	9	8	5
0%	12%	36%	32%	20%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς το χρόνο αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθούν οι πελάτες από τα καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Τρείς (3) επέλεξαν πως είναι λίγο ικανοποιημένοι.
- Εννιά (9) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Οκτώ (8) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Πέντε (5) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι ως προς το χρόνο αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθούν από τα καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου σε ποσοστό 36%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 12%.



Εικόνα 24 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς το Χρόνο Αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθούν από τα καταστήματα της Τράπεζας

Πίνακας 29 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Ταχύτητα των Συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

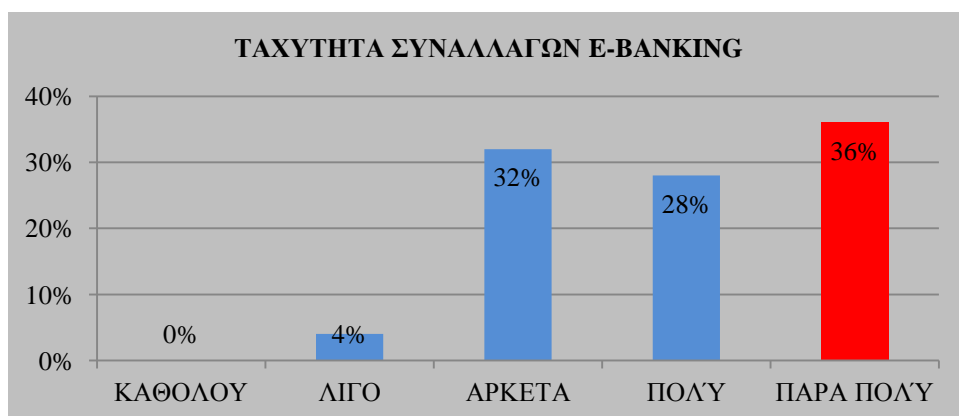
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΣΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ E-BANKING				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	1	8	7	9
0%	4%	32%	28%	36%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς τη ταχύτητα των συναλλαγών, μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που παρέχει στους πελάτες η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανέναν (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Ένας (1) επέλεξε πως είναι λίγο ικανοποιημένος.
- Οκτώ (8) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Επτά (7) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Εννιά (9) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τη ταχύτητα των συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING, που τους παρέχει η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε ποσοστό 36%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 4%.



Εικόνα 25 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Ταχύτητα των Συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

Πίνακας 30 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ασφάλεια και Αξιοπιστία των Συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

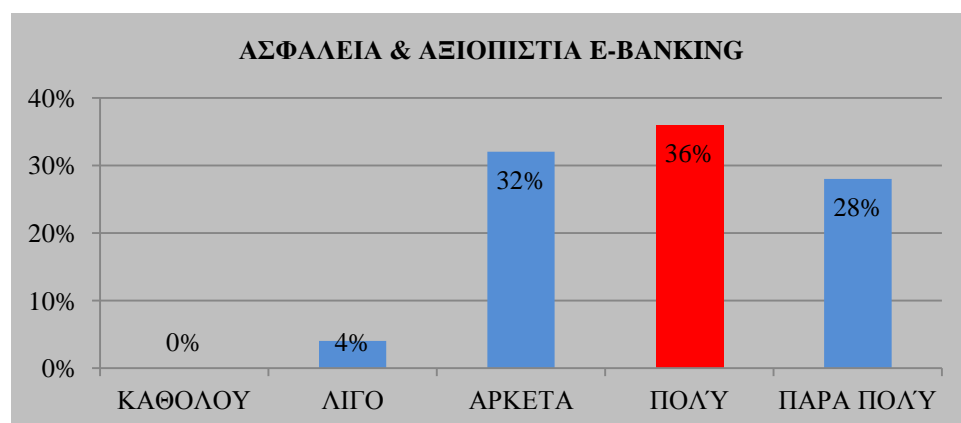
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΣΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ E-BANKING				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	1	8	9	7
0%	4%	32%	36%	28%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς την ασφάλεια και αξιοπιστία των συναλλαγών, μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που παρέχει στους πελάτες η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Ένας (1) επέλεξε πως είναι λίγο ικανοποιημένος.
- Οκτώ (8) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Εννιά (9) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Επτά (7) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι ως προς την ασφάλεια και αξιοπιστία των συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING, που τους παρέχει η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε ποσοστό 36%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 4%.



Εικόνα 26 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ασφάλεια και Αξιοπιστία των Συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

Πίνακας 31 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Διαθεσιμότητα της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ E-BANKING				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	1	6	8	10
0%	4%	24%	32%	40%

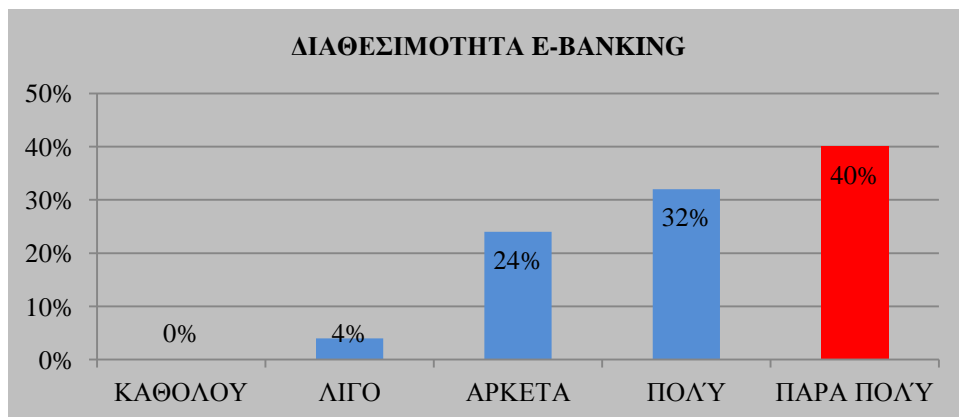
Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας E-BANKING, που παρέχει στους πελάτες η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Ένας (1) επέλεξε πως είναι λίγο ικανοποιημένος.

- Έξι (6) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Οκτώ (8) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Δέκα (10) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχει η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε ποσοστό 40%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 4%.



Εικόνα 27 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Διαθεσιμότητα της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

Πίνακας 32 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ευκολία Χρήσεως της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

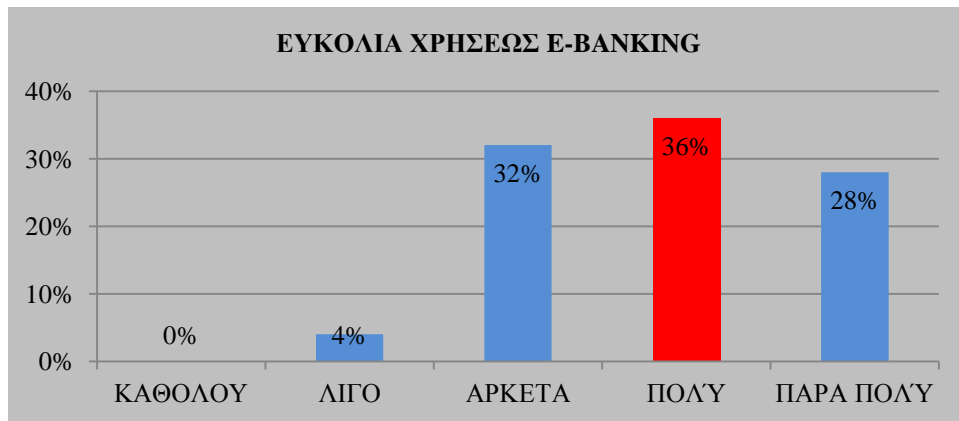
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΕΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ E-BANKING				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	1	8	9	7
0%	4%	32%	36%	28%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς την ευκολία χρήσεως της υπηρεσίας E-BANKING, που παρέχει στους πελάτες η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Ένας (1) επέλεξε πως είναι λίγο ικανοποιημένος.
- Οκτώ (8) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Εννιά (9) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Επτά (7) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι ως προς την ευκολία χρήσεως της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχει η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε ποσοστό 36%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 4%.



Εικόνα 28 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την Ευκολία Χρήσεως της υπηρεσίας E-BANKING που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

Πίνακας 33 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Σαφήνεια της Ενημέρωσης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

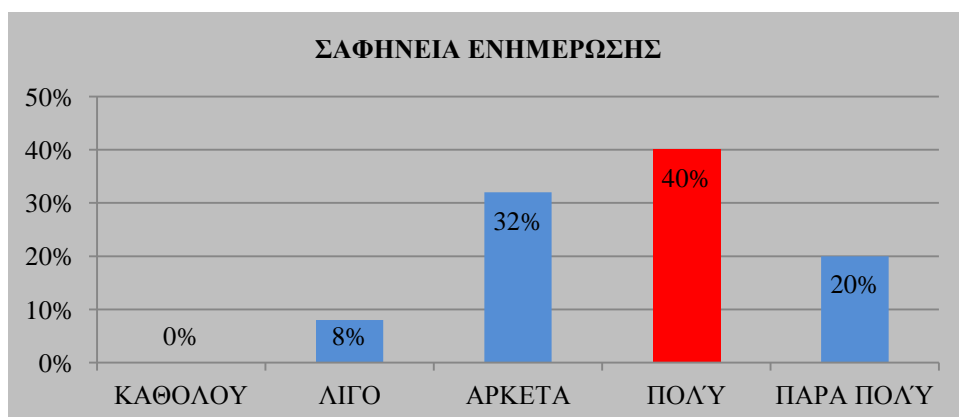
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΣΑΦΗΝΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	2	8	10	5
0%	8%	32%	40%	20%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς τη σαφήνεια της ενημέρωσης που παρέχει στους πελάτες η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Δύο (2) επέλεξαν πως είναι λίγο ικανοποιημένοι.
- Οκτώ (8) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Δέκα (10) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Πέντε (5) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι ως προς τη σαφήνεια της ενημέρωσης που τους παρέχει η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε ποσοστό 40%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 8%.



Εικόνα 29 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Σαφήνεια της Ενημέρωσης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

Πίνακας 34 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Συχνότητα της Ενημέρωσης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

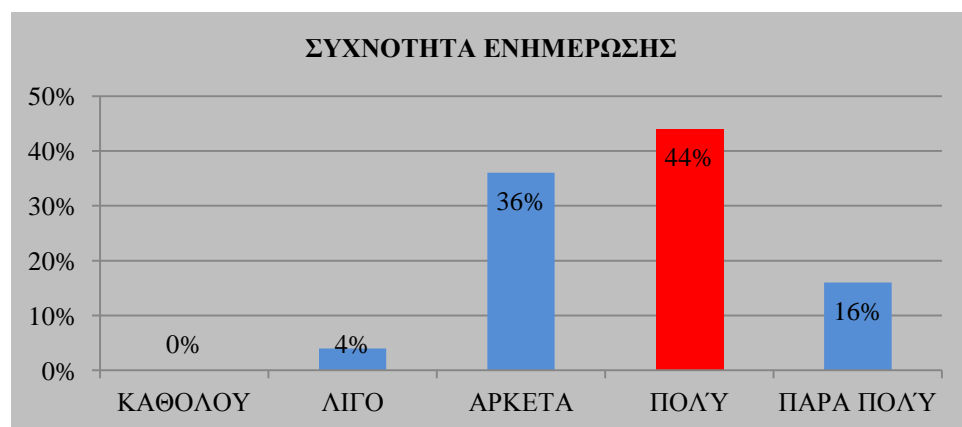
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
0	1	9	11	4
0%	4%	36%	44%	16%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς τη συχνότητα της ενημέρωσης που παρέχει στους πελάτες η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου :

- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.
- Ένας (1) επέλεξε πως είναι λίγο ικανοποιημένος.
- Εννιά (9) επέλεξαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
- Έντεκα (11) επέλεξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Τέσσερις (4) επέλεξαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι ως προς τη συχνότητα της ενημέρωσης που του τους παρέχει η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε ποσοστό 44%, σε σύγκριση με αυτούς που είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 4%.



Εικόνα 30 : Η διάρθρωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τη Συχνότητα της Ενημέρωσης που τους παρέχεται από τη Τράπεζα

Πίνακας 35 : Η διάρθρωση των απόψεων των ερωτώμενων για το αν θα συστήνανε τη Τράπεζα σε κάποιο τρίτο

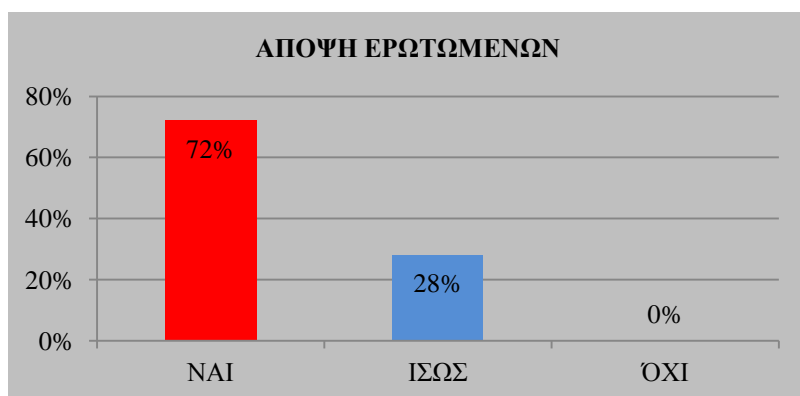
ΠΟΣΟΙ ΘΑ ΣΥΣΤΗΝΑΝΕ ΣΕ ΤΡΙΤΟ ΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ		
ΝΑΙ	ΊΣΩΣ	ΌΧΙ
18	7	0
72%	28%	0%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, για το αν θα συστήνανε τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε κάποιο τρίτο :

- Δέκα οκτώ (18) επέλεξαν πως θα το έκαναν.
- Επτά (7) επέλεξαν πως ίσως το έκαναν.
- Δεν επέλεξε κανένας (0) πως δεν θα το έκανε.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι θα συστήνανε τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηλείου σε κάποιον τρίτο σε ποσοστό 72%, σε σύγκριση με αυτούς που ίσως τη συστήνανε σε ποσοστό 28%.



Εικόνα 31 : Η διάρθρωση των απόψεων των ερωτώμενων για το αν θα συστήνανε τη Τράπεζα σε κάποιον τρίτο

Πίνακας 36 : Οι λόγοι που θα συστήνανε οι ερωτώμενοι τη Τράπεζα σε κάποιον τρίτο

ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΘΑ ΣΥΣΤΗΝΑΝΕ ΣΕ ΤΡΙΤΟ ΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ		
ΕΥΓΕΝΙΚΗ ΚΑΙ ΓΡΗΓΟΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (Α)	3	12%
ΤΟΠΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ (Β)	5	20%
ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ (Γ)	3	12%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ (Δ)	2	8%
ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (Ε)	1	4%
ΕΥΕΛΙΚΤΟΙ ΤΥΠΟΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΓΙΑ ΟΦΕΙΛΕΤΕΣ (ΣΤ)	3	12%
ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ (Ζ)	3	12%
ΑΚΡΙΒΗΣ & ΣΩΣΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ (Η)	1	4%
ΛΙΓΟΤΕΡΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ (Θ)	1	4%
ΚΑΝΕΝΑΣ ΛΟΓΟΣ (Ι)	3	12%

Πηγή : Έρευνα ερωτηματολογίου, 2014

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, από το ενδεικτικό δείγμα των είκοσι πέντε (25) ερωτώμενων που δόθηκε για απάντηση το ερωτηματολόγιο, ως προς το λόγο που θα συστήνανε οι πελάτες τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηλείου σε κάποιον τρίτο :

- Τρεις (3) ανέφεραν ότι παρέχει ευγενική και γρήγορη εξυπηρέτηση στους πελάτες της, όπως αρμόζει η πρόπουσα επαγγελματική συμπεριφορά.
- Πέντε (5) ανέφεραν ότι είναι τοπική Τράπεζα και στηρίζει την ανάπτυξη όλων των τομέων της οικονομίας της Ηλείου.
- Τρεις (3) ανέφεραν ότι παρέχει χρήσιμες υπηρεσίες και προϊόντα υψηλής ποιότητας, σχεδιασμένα με ευελιξία για να καλύπτουν τις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών της.
- Δύο (2) ανέφεραν ότι παρέχει ασφάλεια και αξιοπιστία στις συναλλαγές με τους πελάτες της, αφού διαθέτει σύγχρονο λογισμικό προστασίας για το σύστημά της και ιδιωτικούς φρουρούς για τη φύλαξη των καταστημάτων.
- Ένας (1) ανέφερε ότι διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό για την εξυπηρέτηση των πελατών της, αφού έχουν τις κατάλληλες υποδομές σε θέματα γνώσεων,, εμπειρίας, ικανοτήτων και αποτελεσματικότητας.
- Τρεις (3) ανέφεραν ότι παρέχει στους δανειολήπτες της και εγγυητές τους τη δυνατότητα ρύθμισης με τους πλέον ευέλικτους στη διεθνή πρακτική τύπους ρυθμίσεων για οφειλέτη ο οποίος βρίσκεται σε δυσχερή οικονομική

κατάσταση και αδυνατεί να ανταποκριθεί στους υφιστάμενους όρους της πιστοδότησης.

- Τρεις (3) ανέφεραν ότι παρέχει τα καλύτερα επιτόκια της αγοράς, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στις καταθέσεις μικρού και μεσαίου μεγέθους.
- Ένας (1) ανέφερε ότι παρέχει ακριβή και σωστή ενημέρωση, για τα θέματα που αφορούν άμεσα ή έμμεσα τους πελάτες της Τράπεζας, αφού διαθέτει πληθώρα σύγχρονων μέσων ενημέρωσης.
- Ένας (1) ανέφερε ότι έχει λιγότερη γραφειοκρατία, όσον αφορά τον τρόπο δράσης και λειτουργίας της Τράπεζας, αφού έχει προχωρήσει σε βελτιστοποίηση του συστήματος μηχανογράφησης και των εσωτερικών διαδικασιών της.
- Τρεις (3) δεν ανέφεραν κανένα λόγο.

Έτσι γίνεται φανερό ότι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι ανέφεραν πως ο λόγος για τον οποίο θα συστήνανε τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε κάποιο τρίτο, είναι γιατί είναι τοπική Τράπεζα και στηρίζει την ανάπτυξη όλων των τομέων της οικονομίας της Ηπείρου σε ποσοστό 20%, σε σύγκριση με αυτούς που ανέφεραν πως διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό, παρέχει ακριβή και σωστή ενημέρωση για τα θέματα που αφορούν τους πελάτες της και ότι παρουσιάζει λιγότερη γραφειοκρατία στο τρόπο δράσης και λειτουργίας της σε ποσοστό 4%.

5.3. Επίλογος

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου είναι βασισμένη σε αξίες, οι οποίες έχουν ως κύριο στόχο την επίτευξη ευχαριστημένων πελατών, μεριδιούχων και προσωπικού. Περιλαμβάνει το χτίσιμο ενός ισχυρού χρηματοοικονομικού οργανισμού με υψηλό κύρος στην ευρύτερη περιοχή της Ηπείρου και κατ' επέκταση όλης της Βορειοδυτικής Ελλάδος. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, υπάρχει ισχυρή πελατοκεντρική προσέγγιση από την Τράπεζα, ικανοποιώντας τις ανάγκες των πελατών της.

Κύριος μοχλός επιτυχούς υλοποίησης των παραπάνω είναι το προσωπικό της Τράπεζας, στο οποίο δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στη διαρκή εκπαίδευση του, την αξιοποίηση των ικανοτήτων του και την επαρκή κινητοποίησή του, αποσκοπώντας στη βελτιστοποίηση των δυνατοτήτων του, έτσι ώστε να δρα υπεύθυνα απέναντι στους πελάτες, τους συνεταίρους και την κοινωνία.

Η στήριξη της πορείας και της ανάπτυξης της Τράπεζας, βασίζεται στη δημιουργία ενός συστήματος αξιών, όπως :

- Το επίκεντρο ο πελάτης.
- Η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.
- Η σημαντική παρουσία στην αγορά.
- Η επένδυση στον άνθρωπο και την κοινωνία.

Η Τράπεζα έχοντας ως αμετακίνητο στόχο την αποδοτικότερη και παραγωγικότερη λειτουργία της, προβαίνει όταν απαιτείται, σε τροποποίηση της οργανωτικής δομής της και ειδικότερα του οργανογράμματος και των αρμοδιοτήτων των υπηρεσιακών μονάδων. Η οργανωτική δομή της Τράπεζας ευθυγραμμίζεται με τις εκάστοτε ισχύουσες αρχές του θεσμικού πλαισίου, το οποίο διέπει τη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων και είναι διορθωμένη κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των κύριων επιχειρησιακών τομέων στους οποίους δραστηριοποιείται. Η διασφάλιση αποτελεσματικής οργανωτικής δομής και ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων και ορίων ευθύνης κάθε υπηρεσιακής μονάδας της Τράπεζας αποτελούν τη βάση, στην οποία στηρίζονται η λειτουργία και οι εργασίες της. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στο σχεδιασμό σαφούς οργανωτικής διάρθρωσης με

ευκρινείς, διαφανείς και συνεπείς γραμμές ευθύνης, στη θέσπιση αποτελεσματικών και αναλυτικών διαδικασιών διεξαγωγής των εργασιών της Τράπεζας και επαρκών μηχανισμών ελέγχου αυτών, καθώς και στον εντοπισμό, τη διαχείριση, παρακολούθηση και αναφορά των κινδύνων, στους οποίους αναλαμβάνει ή ενδέχεται να αναλάβει η Τράπεζα στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η ανάπτυξη και διάχυση ενιαίας επιχειρηματικής αντίληψης και διασφαλίζεται :

- Ο διαχωρισμός μεταξύ των αρμοδιοτήτων διαπραγμάτευσης, διακανονισμού και οριστικοποίησης των συναλλαγών.
- Η ανεξαρτησία μεταξύ δραστηριοτήτων ανάληψης κινδύνων και των λειτουργιών ελέγχου.
- Ο διαχωρισμός των αρμοδιοτήτων, που αφορούν τη φύλαξη των περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας ή των πελατών της από τις αμέσως προηγούμενες αρμοδιότητες.
- Η ανεξαρτησία των οργάνων ελέγχου από τις ελεγχόμενες δραστηριότητες.

Αποφεύγονται περιπτώσεις ασυμβίβαστων ρόλων, συγκρουόμενων αρμοδιοτήτων, σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ των μελών του Δ.Σ., της διοίκησης και των στελεχών αλλά και μεταξύ αυτών, της Τράπεζας και των συναλλασσόμενων με αυτή, καθώς και αθέμιτης χρήσης εμπιστευτικών πληροφοριών ή περιουσιακών στοιχείων. Βασικούς άξονες διάρθρωσης των λειτουργιών της Τράπεζας αποτελούν, συμπληρωματικά των ανωτέρω αναφερόμενων :

- Η υιοθέτηση για κάθε δραστηριότητα και ελεγκτική λειτουργία της Τράπεζας, της αρχής άμεσης ή έμμεσης εμπλοκής δύο τουλάχιστον λειτουργιών της (four eyes principle).
- Η υποχρεωτική συμμετοχή των αρμόδιων μονάδων, των μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου, Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας στο σχεδιασμό νέων προϊόντων και διαδικασιών, στο πλαίσιο λήψης σχετικών επιχειρηματικών αποφάσεων για την εκτίμηση της συμβατότητας των σχεδιαζόμενων προϊόντων ή διαδικασιών, με τους ισχύοντες κανόνες και των σχετικών κινδύνων που ενδέχεται να προκύψουν και με σκοπό την έγκαιρη θέσπιση των κατάλληλων ελεγκτικών μηχανισμών και μηχανισμών διαχείρισης κινδύνων.
- Η θέσπιση κατάλληλων διαδικασιών, οι οποίες συνάδουν με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για τη δυνατότητα πραγματοποίησης από υπαλλήλους της Τράπεζας ανώνυμων αναφορών στην Επιτροπή Ελέγχου, αναφορικά με σοβαρές παρατυπίες ή αξιόποινες πράξεις που υποπίπτουν στη αντίληψη τους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους και τη διαχείριση των αναφορών αυτών.
- Η θέσπιση αυστηρών και αναλυτικών προϋποθέσεων και διαδικασιών για τη φυσική και ηλεκτρονική πρόσβαση του προσωπικού της Τράπεζας, σε περιουσιακά και λογιστικά στοιχεία και εν γένει εμπιστευτικές πληροφορίες και η δημιουργία στεγανών στη ροή των πληροφοριών χωρίς να κωλύεται η εύρυθμη λειτουργία της Τράπεζας, με σκοπό την ελαχιστοποίηση μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και των κινδύνων από τυχόν λάθη και απάτη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία

1. Τραγάκης Γεώργιος (1996) « Συνεταιρίστηκες Τράπεζες της Ελλάδος » Εκδόσεις Σακκούλας Αντώνιος, Αθήνα
2. Ψυχομάνης Σπυρίδων (2010) « Τραπεζικό Δίκαιο II » ΣΤ΄ έκδοση, Εκδόσεις Σακκούλας Αντώνιος, Αθήνα
3. Παπαγεωργίου Κωνσταντίνος (2007) « Βιώσιμη Συνεταιριστική Οικονομία » Θεωρία & Πρακτική Β΄ έκδοση, Εκδόσεις Σταμούλης Αθανάσιος, Αθήνα

Διαδίκτυο

1. <http://www.google.gr>
2. <http://www.wiki.gr>
3. <http://www.epirusbank.gr>
4. <http://www.este.gr>
5. <http://www.et.gr>

Νομοθετικά και άλλα κείμενα

1. Καταστατικό της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου
2. Απολογισμός 2014 της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου, Χρήση 22
3. Απολογισμός 2013 της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου, Χρήση 21
4. Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου
5. Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος
6. Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τεύχος πρώτο
7. Νόμοι και Διατάγματα του Ελληνικού Κράτους
8. Ενημερωτικό Δελτίο της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου, 10.10.2013
9. Εφημερίδα Ιωαννίνων Πρωινός Λόγος
10. Οικονομικά Στοιχεία της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου για τα έτη 2013 και 2014
11. Θεσμικό πλαίσιο, Δομή και Άδεια Λειτουργίας της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου

Ημερίδες

1. Ημερίδα για την επιχειρηματική ανάπτυξη της Ηπείρου με θέμα : Ήπειρος και Επιχειρηματικότητα
Ομιλητής : Γεωργακοπούλου - Μπάστα Δήμητρα (Γενική Γραμματέας Αποκεντρωμένης Διοίκησης Ηπείρου - Δυτικής Μακεδονίας)
2. Ημερίδα για την επιχειρηματική ανάπτυξη της Ηπείρου με θέμα : Ήπειρος και Εξωστρέφεια
Ομιλητής : Κωνσταντίνος Ζωνίδης (Πρόεδρος Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας / Ημερομηνία Έκδοσης - Τροποποίησης 04/06/2015

Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης είναι η υπεύθυνη Μονάδα που συντάσσει τον Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου και εφαρμόζει το περιεχόμενό του σε όλες της πτυχές του Πιστωτικού Συνεταιρισμού. Οι διατάξεις του κανονισμού αυτού περιλαμβάνουν :

1. Το Τροποποιημένο Καταστατικό (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με την απόφαση 39 / 24.10.2013).
2. Το Οργανόγραμμα (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 49 / 30.06.2014).
3. Τον Κανονισμό Επιτροπής Ελέγχου (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 118 / 21.10.2010).
4. Τον Κώδικα Ηθικής, Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 4 / 05.03.2015).
5. Τον Κανονισμό Πολιτικής Αποδοχών (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 11 / 30.01.2013).
6. Τον Κανονισμό Διαμεσολάβησης (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 96 / 14.06.2010).
7. Τον Κανονισμό Προσωπικού και Εργασίας (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 47 / 18.06.2014).
8. Τον Κανονισμό Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 161 / 12.06.2014).
9. Τον Κανονισμό Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 4 / 05.03.2015).
10. Τον Κανονισμό Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων (εκδόθηκε από τη συνεδρίαση του Δ.Σ. με αριθμό 178 / 16.10.2007).

Πράξεις Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος

ΠΔ/ΤΕ 2258 / 02.11.1993

Απόφαση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, για το καθορισμό πλαισίου λειτουργίας και εποπτείας πιστωτικών ιδρυμάτων υπό τη μορφή πιστωτικών συνεταιρισμών του νόμου 1667 / 1986 ΦΕΚ' 196 Α'.

ΠΔ/ΤΕ 2577 / 09.03.2006

Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, με θέμα το « Πλαίσιο αρχών λειτουργίας και κριτηρίων αξιολόγησης της οργάνωσης και των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων και σχετικές αρμοδιότητες των διοικητικών τους οργάνων ».

ΠΔ/ΤΕ 2650 / 19.01.2012

Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, με θέμα τη « Πολιτική αποδοχών που εφαρμόζεται από τα πιστωτικά ιδρύματα και τροποποίηση των ΠΔ/ΤΕ 2577 / 09.03.2006 και 2592 / 20.08.2007 ».

ΠΔ/ΤΕ 2588 / 20.08.2007

Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, με θέμα τον « Υπολογισμό των Κεφαλαιακών Απαιτήσεων έναντι του Πιστωτικού Κινδύνου σύμφωνα με την Τυποποιημένη Προσέγγιση ».

Νόμοι που αφορούν τους Πιστωτικούς Συνεταιρισμούς - Φύλλο Εφημερίδας Κυβερνήσεως

Νόμος 2076 / 01.01.1992 ΦΕΚ 130 Α΄

Ανάλυση και άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων και άλλες συναφείς διατάξεις.

Κεφάλαιο Α΄: Σκοπός, Ορισμοί και Πεδίο Εφαρμογής / Άρθρο 1 - 4

Κεφάλαιο Β΄: Χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας πιστωτικού ιδρύματος στην Ελλάδα και ανάκληση αυτής / Άρθρο 5 - 9

Κεφάλαιο Γ΄: Ελεύθερη εγκατάσταση και ελεύθερη παροχή υπηρεσιών / Άρθρο 10 - 15

Κεφάλαιο Δ΄: Ειδικές Συμμετοχές / Άρθρο 16 - 17

Κεφάλαιο Ε΄: Έννοια και έκταση αρμοδιοτήτων της Τράπεζας της Ελλάδος και των αρμόδιων αρχών για την εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων / Άρθρο 18 - 20

Κεφάλαιο ΣΤ΄: Διάφορα Θέματα / Άρθρο 21 - 36

Νόμος 2937 / 26.07.2001 ΦΕΚ 169 Α΄

Τροποποίηση και συμπλήρωση των διατάξεων που αφορούν στην επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων, ρυθμίσεις Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. και άλλες διατάξεις.

Κεφάλαιο Α΄: Τροποποίηση διατάξεων περί επάρκειας ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων και των Ε.Π.Ε.Υ / Άρθρο 1 - 17

Κεφάλαιο Β΄: Ρυθμίσεις θεμάτων της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης (Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.) / Άρθρο 18 - 41

Νόμος 3691 / 05.08.2008 ΦΕΚ 166 Α΄

Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και άλλες διατάξεις.

Κεφάλαιο Α΄: Σκοπός, Αντικείμενο, Βασικά Αδικήματα, Ορισμοί, Υπόχρεα Πρόσωπα / Άρθρο 1 - 5

Κεφάλαιο Β΄: Αρμόδιες Αρχές και άλλοι Φορείς / Άρθρο 6 - 11

Κεφάλαιο Γ΄: Δέουσα Επιμέλεια ως προς τον Πελάτη / Άρθρο 12 - 22

Κεφάλαιο Δ΄: Εφαρμογή Δέουσας Επιμέλειας από Τρίτα Μέρη / Άρθρο 23 - 25

Κεφάλαιο Ε΄: Υποχρεώσεις Αναφοράς και Απαγόρευση Γνωστοποίησης / Άρθρο 26 - 34

Κεφάλαιο ΣΤ΄: Φύλαξη Αρχείων και Στατιστικά Δεδομένα και Στοιχεία / Άρθρο 35 - 44

Κεφάλαιο Η΄: Ποινικές και Διοικητικές κυρώσεις, Κατάσχεση και Δήμευση Περιουσιακών Στοιχείων / Άρθρο 45 - 52

Κεφάλαιο Θ΄: Μεταβατικές, Καταργούμενες και άλλες Διατάξεις / Άρθρο 53 - 58

Νόμος 3016 / 17.05.2002 ΦΕΚ 110 Α΄

Για την εταιρική διακυβέρνηση, θέματα μισθολογίου και άλλες διατάξεις.

Κεφάλαιο Α΄: Διοικητικό Συμβούλιο, Εσωτερικός Κανονισμός και Εσωτερικός Έλεγχος, Λοιπές και Μεταβατικές Διατάξεις / Άρθρο 1 - 11

Κεφάλαιο Β΄: Θέματα Μισθολογίου / Άρθρο 12 - 15

Κεφάλαιο Γ΄: Σύσταση Ανώνυμης Εταιρίας για τη Διαχείριση των Ακινήτων που περιλαμβάνονται στα Ολυμπιακά Έργα / Άρθρο 16 - 25
Κεφάλαιο Δ΄: Άλλες Διατάξεις / Άρθρο 26 - 31

Νόμος 1667 / 05.06.1986 ΦΕΚ 196 Α΄

Αστικοί Συνεταιρισμοί και άλλες Διατάξεις / Άρθρο 1 - 20

Εφημερίδα Ιωαννίνων « Πρωινός Λόγος »

Φύλλο της 20.12.2014, τίτλος άρθρου « Πρόταση λειτουργίας στην Ήπειρο Περιφερειακού Μηχανισμού Στήριξης »

Φύλλο της 18.12.2014, τίτλος άρθρου « Ευοίωνο το μέλλον της Τράπεζας Ηπείρου...»

Φύλλο της 09.12.2014, τίτλος άρθρου « Χρήσιμο « εργαλείο » για την περιοχή η Τράπεζα Ηπείρου »

Φύλλο της 05.12.2014, τίτλος άρθρου « Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες « κλειδί » για τις τοπικές οικονομίες »

Φύλλο της 25.07.2014, τίτλος άρθρου « ΚΩΝ.ΖΩΝΙΔΗΣ : Καλύτερες μέρες έρχονται για την Τράπεζα Ηπείρου! »

Φύλλο της 04.07.2014, τίτλος άρθρου « ΤΟΛΜΗΡΑ »

Φύλλο της 02.07.2014, τίτλος άρθρου « Αλώβητη από τη κρίση βγαίνει η Τράπεζα Ηπείρου »

Αποφάσεις Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος

Απόφαση 281 / 5 / 17.03.2009

Πρόληψη της χρησιμοποίησης των εποπτευομένων από την Τράπεζα της Ελλάδος πιστωτικών ιδρυμάτων και χρηματοπιστωτικών οργανισμών για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.

Απόφαση 93 / 01 / 22.01.2001

Συναλλαγές των Συνεταιριστικών τραπεζών με μη μέλη τους.

Απόφαση 121 / 02 / 01.03.2002

Καθορισμός Πλαισίου Λειτουργίας και Εποπτείας Συνεταιριστικών Τραπεζών.

Κανονισμός (ΕΕ) με αριθμό 575 / 26.06.2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

Οι διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) με αριθμό 575 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26^{ης} Ιουνίου 2013, σχετικά με τις απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας για τα πιστωτικά ιδρύματα και τις επιχειρήσεις επενδύσεων και την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) με αριθμό 648 / 27.07.2012.

εξοπλισμός	1.411.149,67		1.321.930,71		περιουσιακών στοιχείων		
ΜΕΙΟΝ : Αποσβέσεις	<u>-1.001.124,88</u>	410.024,79	<u>-889.463,41</u>	432.467,30	- Διαφορές από αναπροσαρμογή αξίας λοιπών περιουσιακών στοιχείων	0,00	123.971,53
δ) Λοιπά Ενσώματα πάγια στοιχεία	388.357,44		319.071,55		13.Υπόλοιπο κερδών εις νέο	<u>489.366,89</u>	<u>696.754,22</u>
ΜΕΙΟΝ : Αποσβέσεις	<u>-224.080,19</u>	164.277,25	<u>-196.815,72</u>	122.255,83			
13.Λοιπά στοιχεία ενεργητικού							
α) Περιουσιακά στοιχεία από πλειστηριασμό	672.682,04		900.327,74				
β) Λογαριασμοί διαχειρίσεως προκαταβολών	0,00		33.000,00				
δ) Λοιποί χρεωστικοί λογαριασμοί	<u>1.390.336,75</u>	2.063.018,79	<u>1.432.858,79</u>	2.366.186,53			
14.Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα							
- Έξοδα επόμενων χρήσεων	0,00		0,00				
- Έσοδα χρήσης εισπρακτέα	<u>1.944.629,67</u>	1.944.629,67	<u>1.136.955,27</u>	1.136.955,27			
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ		<u>263.638.086,58</u>		<u>258.877.277,58</u>	ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	<u>263.638.086,58</u>	<u>258.877.277,58</u>
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ							
1. Ενδεχόμενες υποχρεώσεις							
β. Από εγγυήσεις και υπέγγυα υπέρ τρίτων στοιχείων ενεργητικού		28.402.787,99		38.506.960,47			
3. Λοιποί λογαριασμοί τάξεως γ. Πιστωτικοί λογαριασμοί πληροφοριών		<u>396.939.919,41</u>		<u>423.844.081,29</u>			
ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ							
ΤΑΞΕΩΣ		<u>425.342.707,40</u>		<u>462.351.041,76</u>			

Ερωτηματολόγιο

Γεια σας, ονομάζομαι Μπέσιος Αθανάσιος και είμαι φοιτητής στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας.

Στα πλαίσια εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας με αντικείμενο την Διοικητική / Οργανωτική / Οικονομική Δομή της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου, έχω αναπτύξει ένα ερωτηματολόγιο προκειμένου να διερευνήσω τη σχέση του κόσμου με τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου και θα ήθελα τη βοήθειά σας.

Διαθέτοντας περίπου πέντε (5) λεπτά για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, συνεισφέρετε στην εκπόνηση της εργασίας μου.

Θα ήθελα επίσης να σας ενημερώσω ότι, η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου γίνεται ανώνυμα.

Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων.

Μέρος 1^ο : Προσωπικά Στοιχεία

1) Φύλο	
Άνδρας	Γυναίκα

2) Ηλικία						
Κάτω των 18 ετών	18-24 ετών	25-34 ετών	35-44 ετών	45-54 ετών	55-64 ετών	65 ετών και άνω

3) Τόπος Διαμονής			
Ιωάννινα	Άρτα	Πρέβεζα	Ηγουμενίτσα

4) Είδος πελάτη	
Ιδιώτης	Επιχείρηση

Μέρος 2^ο : Υπηρεσίες & Προϊόντα

5) Ποιες υπηρεσίες της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου χρησιμοποιείτε;					
Εμβάσματα	Θυρίδες	Πάγιες εντολές	Εγγυητικές επιστολές	Τερματικές συσκευές P.O.S	Western Union

6) Τι προϊόντα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου έχετε;					
Καταθετικός λογαριασμός	Πιστωτική κάρτα	Καταναλωτικό δάνειο	Στεγαστικό δάνειο	Επενδυτικό προϊόν	Άλλο (προσδιορίστε)

Μέρος 3^ο : Ικανοποίηση ως προς την εξυπηρέτηση

7) Όσον αφορά την εξυπηρέτηση που σας παρέχεται από τα Καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από κάθε ένα από τα πιο κάτω :					
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Ταχύτητα στην εξυπηρέτηση					

Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια					
Ακριβής και σωστή ενημέρωση					
Χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε					

8) Όσον αφορά την εξυπηρέτηση που σας παρέχεται από την υπηρεσία E-BANKING της Συνεταιριστικής Τράπεζας Ηπείρου, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από κάθε ένα από τα πιο κάτω :

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Ταχύτητα συναλλαγών					
Ασφάλεια και αξιοπιστία συναλλαγών					
Διαθεσιμότητα υπηρεσίας					
Ευκολία χρήσεως					

9) Όσον αφορά την ενημέρωση που σας παρέχεται από τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου μέσω ενημερωτικών εντύπων, αντίγραφων λογαριασμών, τηλεφώνου, ιστοσελίδας και διαφημίσεων, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από κάθε ένα από τα πιο κάτω :

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Σαφήνεια					
Συχνότητα					

10) Θα συστήνατε τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου σε κάποιο τρίτο;

Ναι	Ίσως	Όχι
Για ποιον λόγο;		

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο που διαθέσατε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.