



Α. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των τραπεζών για ακριβή πληροφόρηση κατά την τελευταία δεκαετία οδήγησαν στην ταχεία ανάπτυξη της Τειρεσίας. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την ανάγκη διασφάλισης της εμπιστευτικότητας των ευαίσθητων δεδομένων που διαχειρίζεται η εταιρεία, ενίσχυσαν την ανάγκη ανάπτυξης και λειτουργίας συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.

Για τους λόγους αυτούς κρίθηκε αναγκαία η προετοιμασία της εταιρείας ώστε να καταστεί δυνατή η πιστοποίησή της κατά ISO 9001:2000, το οποίο αφορά στην ανάπτυξη ενός Συστήματος Ολικής Ποιότητας (ΣΟΠ), οι αρχές του οποίου αποτελούν εργαλείο για τη διοίκηση ενός οργανισμού με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσής του.

Τα οφέλη από την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2000 σε μία εταιρεία περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων τα εξής:

- ❑ Εφαρμογή ενός ευέλικτου πλαισίου που επιτρέπει την ανάπτυξη τεχνικών διαχείρισης της ποιότητας και είναι προσαρμοσμένο στις λειτουργίες του Οργανισμού.
- ❑ Διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας μέσω:
 - Ανάπτυξης φιλοσοφίας πρόληψης αντί διορθωτικής επέμβασης
 - Σαφή διαχωρισμού αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων
 - Δομημένης ροής εργασίας μεταξύ των τμημάτων του Οργανισμού
 - Παρακολούθησης της εξέλιξης της ποιότητας, της αξιοπιστίας και του κόστους προϊόντων/υπηρεσιών

- Αξιοποίηση των αποτελεσμάτων από την εφαρμογή των διαδικασιών ποιότητας με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσης

2. Το ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2000

2.1 Παρουσίαση του προτύπου

Η ποιότητα προϊόντος ή υπηρεσίας αφορά στο βαθμό συμμόρφωσής τους ως προς καθορισμένα χαρακτηριστικά και προδιαγραφές για την προσδοκώμενη χρήση τους.

Ετσι βάσει του προτύπου ISO 9001:2000 προδιαγράφεται ένα σύστημα διαχείρισης (management) ποιότητας το οποίο δεν εφαρμόζεται στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες, αλλά στις διεργασίες που υλοποιούνται για την παραγωγή ή την παροχή αυτών. Για να είναι δυνατή η γενική εφαρμογή του το συγκεκριμένο πρότυπο δεν επιβάλλει μεθόδους, πρακτικές ή συγκεκριμένες τεχνικές, αλλά, αντίθετα, δίνει έμφαση σε αρχές, σκοπούς και στόχους, εστιάζοντας στην κάλυψη των απαιτήσεων, των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών των επιχειρήσεων και οργανισμών.

2.2 Αρχές διαχείρισης ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001:2000

Οι οκτώ αρχές οι οποίες πλαισιώνουν την ανάπτυξη ενός συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001:2000 είναι οι ακόλουθες:

- ❑ Προσήλωση στον πελάτη/αποδέκτη της παρεχόμενης υπηρεσίας (Customer Focus)
- ❑ Συμμετοχή της ανώτατης διοίκησης στην εφαρμογή του συστήματος ποιότητας (leadership)

□ Ενεργός συμμετοχή του προσωπικού (involvement of people)

□ Προσέγγιση διεργασιών (process approach)

Διεργασία θεωρείται κάθε δραστηριότητα που χρησιμοποιεί πόρους και καθιστά δυνατή τη μετατροπή εισροών σε εκροές. Η αποτελεσματική λειτουργία της εταιρείας, βασίζεται στον προσδιορισμό, το συντονισμό και τη διαχείριση ενός αριθμού συνδεδεμένων δραστηριοτήτων που αναφέρεται ως προσέγγιση διεργασιών.

□ Συστημική προσέγγιση διοίκησης (system approach to management)

Με βάση τη συστημική προσέγγιση διοίκησης, η εταιρεία εστιάζεται στη δομημένη συνεργασία και αρμονική, μεταξύ των τμημάτων, επικοινωνία ώστε να παράγεται μία συντονισμένη και οργανωμένη προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων ποιότητας που έχουν τεθεί.

□ Συνεχής βελτίωση (continual improvement)

Η συνεχής βελτίωση της λειτουργίας της εταιρείας αφορά στη βελτίωση της ανταπόκρισης στον πελάτη και της εισαγωγής νέων προϊ-

όντων και υπηρεσιών. Για την επίτευξη του στόχου αυτού απαιτείται σημαντική απλοποίηση των διαδικασιών εργασίας και ταυτόχρονα βελτίωση στην ποιότητα και παραγωγικότητα.

Με δεδομένη την αλληλοσυσχέτισή τους, ο χρόνος ανταπόκρισης, η ποιότητα και η παραγωγικότητα αποτελούν στόχους που θα πρέπει να λαμβάνονται ταυτόχρονα υπόψη από τη διοίκηση.

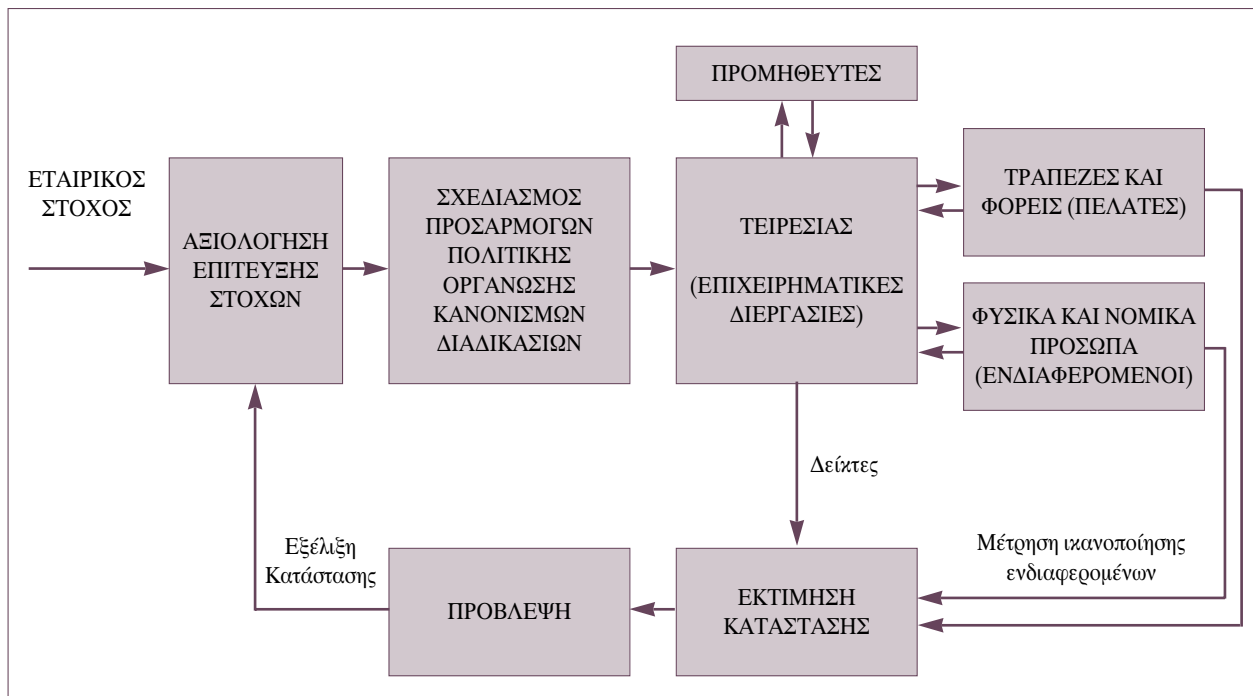
□ Διαδικασία λήψης αποφάσεων με βάση αντικειμενικά στοιχεία (factual approach to decision making)

Για τη λήψη αποφάσεων με βάση αντικειμενικά στοιχεία, η εταιρεία πρέπει να μετρά τα αποτελέσματα των διεργασιών της και να αναλύει τα δεδομένα ούτως ώστε τα σχέδια δράσης που αναπτύσσονται να βασίζονται στην αντικειμενική πληροφόρηση.

Για το λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η ενσωμάτωση δεικτών (οικονομικών και μη) στα τρία επίπεδα απόδοσης:

➤ της εταιρείας (δείκτες αποδοτικότητας-κερδοφορία, ρευστότητα της επιχείρησης

Διάγραμμα 1: Συνεχείς Προσαρμογές βάσει Μετρήσεων Ποιότητας



κ.ά. – δείκτες αποτελεσματικότητας – π.χ. αριθμός νέων προϊόντων κ.ά.).

➤ των διεργασιών (δείκτες παραγωγικότητας, ευελιξίας και ικανοποίησης πελατών) των επιμέρους δραστηριοτήτων (tasks) (δείκτες απώλειας (waste) κύκλου παραγωγής, ποιότητας, παράδοσης κ.ά.).

□ Αμοιβαία ωφέλιμες σχέσεις συνεργασίας με προμηθευτές (mutually beneficial supplier relationships)

Η εταιρεία πρέπει να αξιολογεί και να επιλέγει τους συνεργάτες της με βάση την ικανότητά τους να προμηθεύσουν τις πληροφορίες, τα προϊόντα/υπηρεσίες τους σε πλήρη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές που έχει θέσει. Τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων διαβιβάζονται στους προμηθευτές για την ανάληψη δράσεων βελτίωσης. Παράλληλα, επανεξετάζονται η πολιτική, οι διαδικασίες και οι δραστηριότητες προμηθειών.

Η Τειρεσία για τη συγκέντρωση στοιχείων από τράπεζες, δικαστήρια και υποθηκοφυλακεία έχει αναπτύξει ένα οργανωμένο δίκτυο συλλογής πληροφοριών το οποίο διαχειρίζεται βάσει ειδικής πολιτικής, διαδικασιών και ελέγχων, προκειμένου να διασφαλιστούν τα ανωτέρω.

3. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ

Στο πλαίσιο του έργου ανάπτυξης και εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας καθορίστηκαν οι κύριες και υποστηρικτικές διεργασίες που χαρακτηρίζουν το επιχειρηματικό περιβάλλον της Τειρεσίας και αναλύθηκαν οι αλληλοσχετίσεις τους και ο τρόπος εξυπηρέτησης των επιχειρησιακών στόχων.

Ως “Κύριες” ορίζονται οι διεργασίες εκείνες που σχετίζονται με την παραγωγή/διάθεση προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών, καθώς και εκείνες που εξυπηρετούν τους τελικούς αποδέκτες των προϊόντων ή των υπηρεσιών. “Υποστηρικτικές” χαρακτηρίζονται οι λοιπές διαδικασίες που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική εκτέλεση των κύριων διεργασιών.

Η διάκριση των διεργασιών δεν συμβαδί-

ζει αναγκαστικά με τη διάκριση σε οργανωτικές μονάδες, δεδομένου ότι η έννοια της διεργασίας χαρακτηρίζεται συχνά από διατμηματικές εργασίες.

Στο επιχειρησιακό περιβάλλον της Τειρεσίας η διάκριση των διεργασιών σε “Κύριες” και “Δευτερεύουσες” έχει ως εξής:

Κύριες διεργασίες

- Συλλογή στοιχείων: παραλαβές εντύπων, διαχείριση αρχείου πρωτογενών παραστατικών, διαχείριση δικτύου συνεργατών
- Υπηρεσίες συμπλήρωσης στοιχείων (back office): έλεγχος πληροφοριών και καταχώρηση στοιχείων, ποιοτικός έλεγχος και βελτίωση αρχείου, απαντήσεις αιτήσεων
- Εξυπηρέτηση κοινού (front office): παραλαβές αιτήσεων, παραπόνων και ενημέρωση κοινού
- Ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών
- Έρευνα αγοράς και ικανοποίησης πελατών
- Διοίκηση έργων
- Σχεδιασμός, ανάπτυξη και συντήρηση συστημάτων πληροφορικής (μηχανογραφικές υπηρεσίες)
- Παροχή υπηρεσιών (υπηρεσίες σύνδεσης με βάσεις δεδομένων και τιμολόγηση) (μηχανογραφικές υπηρεσίες)
- Υποστήριξη εξωτερικών χρηστών (μηχανογραφικές υπηρεσίες)

Υποστηρικτικές διεργασίες

- Παροχή νομικής στήριξης (διοίκηση)
- Διαχείριση συστημάτων και δικτύων (μηχανογραφικές υπηρεσίες)
- Οικονομική διαχείριση-προϋπολογισμός (οικονομικές υπηρεσίες)
- Διαχείριση ανθρώπινων πόρων (διοικητικές υπηρεσίες)
- Διαχείριση συμβάσεων και προμηθειών (διοικητικές υπηρεσίες)
- Υποστήριξη εσωτερικών χρηστών (μηχανογραφικές υπηρεσίες)
- Προστασία προϊόντων (προστασία συστημάτων, διαχείριση κινδύνων πληροφορικής) (μηχανογραφικές υπηρεσίες)
- Διαχείριση υποδομής και περιβάλλοντος εργασίας (διοικητικές υπηρεσίες)

Διεργασίες διαχείρισης συστήματος ποιότητας

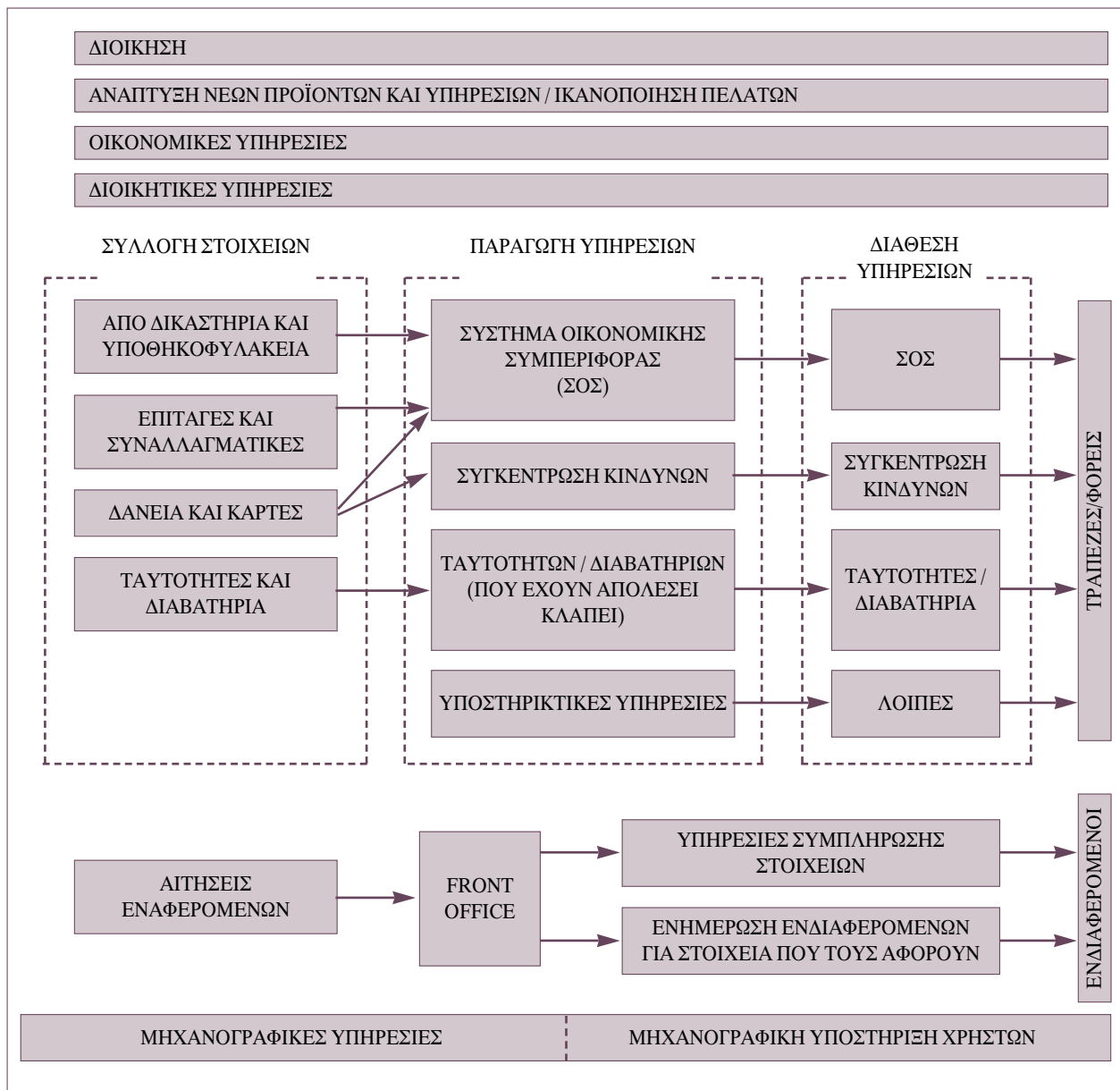
- ❑ Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων
- ❑ Αρχαιοθέτηση (τήρηση και έλεγχος αρχείων ποιότητας)
- ❑ Σχεδίαση συστήματος διαχείρισης ποιότητας (ανάπτυξη αντικειμενικών σκοπών ποιότητας για όλες τις κύριες και υποστηρικτικές διεργασίες που περιλαμβάνονται στο σύστημα)
- ❑ Εσωτερικός έλεγχος (διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων)

❑ Επισκόπηση από τη διοίκηση της αποτελεσματικότητας και καταλληλότητας του συστήματος ποιότητας

❑ Έλεγχος και παρακολούθηση αποτελεσμάτων από τη διενέργεια επιθεωρήσεων ποιότητας, των δεικτών απόδοσης, της ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων των δράσεων

❑ Διαχείριση αστοχιών και καθορισμός διαρθρωτικών και προληπτικών ενεργειών

Διάγραμμα 2 : Απεικόνιση Επιχειρηματικού Μοντέλου Τειρεσίας



4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ

4.1 Σχεδιασμός συστήματος ποιότητας

Το Σύστημα Ποιότητας της Τειρεσίας προδιαγράφηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύψει το σύνολο των λειτουργιών των οργανωτικών μονάδων της εταιρείας δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στις διαδικασίες συλλογής, καταχώρησης, επεξεργασίας και παροχής πληροφοριών, τις πολιτικές και διαδικασίες που τηρούνται στη Δ/ση Μηχανογράφησης, τις πολιτικές και διαδικασίες που εφαρμόζονται στα γραφεία διαχείρισης αιτημάτων του κοινού.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο αριθμός των διαδικασιών που κατεγράφησαν ανά Διεύθυνση.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
Ανάπτυξης	22*
Μηχανογράφησης	15
Οικονομικών Υπηρεσιών	13
Πληροφοριών	12
Διοικητικών Υπηρεσιών	12

***Σημείωση:**
Στις Διαδικασίες της Διεύθυνσης Ανάπτυξης συμπεριλαμβάνονται και οι Διαδικασίες Ολικής Ποιότητας

Με δεδομένο ότι για την αποτελεσματική λειτουργία οποιουδήποτε οργανισμού απαραίτητος είναι ο “έλεγχος”, κρίθηκε αναγκαία η σύνταξη της διαδικασίας “Μέτρηση Ικανοποίησης Πελάτη”, στόχος της οποίας είναι η διασφάλιση της συστηματικής παρακολούθησης της ικανοποίησης των πελατών της Τειρεσίας.

Η συγκεκριμένη διαδικασία αποτελεί ένα

“σύστημα ελέγχου”, το οποίο εξασφαλίζει ότι επιτυγχάνονται οι στόχοι κάνοντας χρήση πληροφοριών που προκύπτουν από την ίδια διαδικασία εκτέλεσης. Οι πληροφορίες που συλλέγονται βάσει κάποιου μέσου αξιολόγησης επιδόσεων που καθορίζεται από τη διαδικασία, συγκρίνονται με τα προσδοκώμενα πρότυπα και το αποτέλεσμα της σύγκρισης καθορίζει τις περαιτέρω αποφάσεις και ενέργειες.

Επιπρόσθετα, στα πλαίσια της διαδικασίας “Εξυπηρέτηση Κοινού” προβλέπεται η κατά τακτά χρονικά διαστήματα μέτρηση της ικανοποίησης εξυπηρέτησης των ενδιαφερομένων από το Γραφείο Εξυπηρέτησης Κοινού της Τειρεσίας, μέσω χρήσης προδιαγεγραμμένων ερωτηματολογίων.

4.2 Υλοποίηση συστήματος ποιότητας

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι φάσεις υλοποίησης του συστήματος ποιότητας της Τειρεσίας από τον Οκτώβριο του 2002 μέχρι το τέλος του 2003.

Α/Α	ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	2002	2003			
		Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
1.	Αποτύπωση και αξιολόγηση της παρούσας κατάστασης					
2.	Σχεδιασμός συστήματος ποιότητας					
3.	Ανάπτυξη τεκμηρίωσης συστήματος ποιότητας					
4.	Εκπαίδευση και εφαρμογή συστήματος ποιότητας					
5.	Έλεγχος και βελτίωση συστήματος ποιότητας					
6.	Προαξιολόγηση και πιστοποίηση					

Β. ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Πίνακας 1 : Πελάτες της Τειρεσίας- Σύνδεση στο On Line Σύστημα

ΦΟΡΕΑΣ	ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΧΡΗΣΤΩΝ
Τράπεζες	35	11.397
Εταιρείες έκδοσης και διαχείρισης καρτών	4	41
Εταιρείες πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring)	1	15
Εταιρείες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing)	2	20
ΣΥΝΟΛΟ	42	11.380

Πίνακας 2 : Δοσοληψίες On Line Συστήματος

ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΟΣΟΛΗΨΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ					
1998	1999	2000	2001	2002	2003 (Εκτίμηση)
19.127.755	33.108.990	62.514.516	76.788.035	81.221.190	87.000.000

Η πιστοποίηση της Τειρεσίας κατά το πρότυπο ISO 9000:2001 είχε σαν βασικό στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών της.

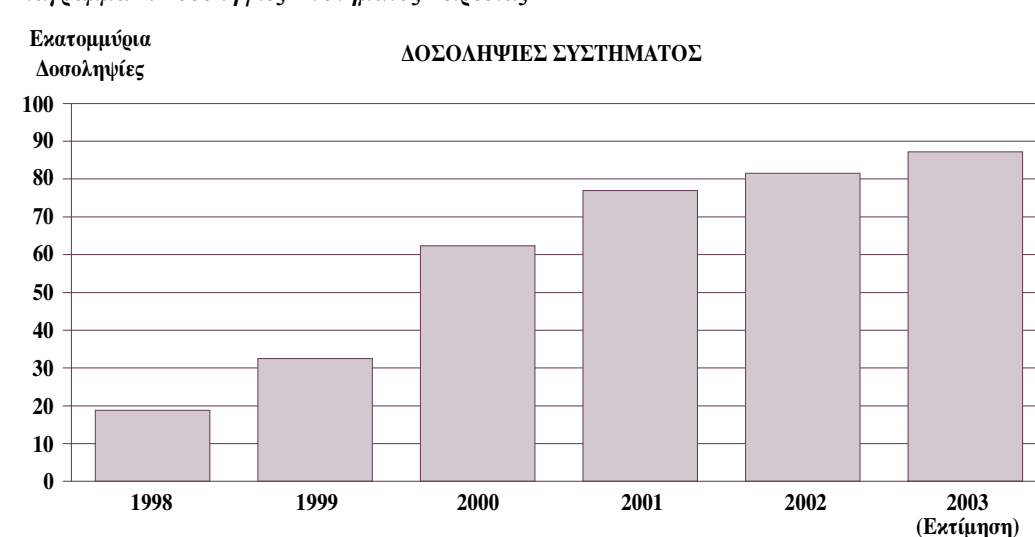
Στους παραπλεύρωσ πίνακες παρατίθενται στοιχεία ενδεικτικά των μεγεθών των πελατών που εξυπηρετεί η Τειρεσίας.

2. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ

Πελάτες της εταιρείας θεωρούνται επίσης και οι πολίτες/ενδιαφερόμενοι που απευθύνονται στην Τειρεσίας προκειμένου είτε για να ενημερωθούν για την τήρηση στοιχείων οικονομικής συμπεριφοράς (ΣΟΣ) που τους αφορούν, είτε για να υποβάλουν αίτηση συμπλήρωσης ή διαγραφής δεδομένων που τηρούνται στο Αρχείο και τους αφορούν.

Στον πίνακα 3 που ακολουθεί παρατίθενται ορισμένα στοιχεία ενδεικτικά των μεγεθών των πολιτών που εξυπηρετεί η Τειρεσίας.

Διάγραμμα 1: Δοσοληψίες Συστήματος Τειρεσίας



Σημείωση: Για την εκτίμηση του αριθμού των δοσοληψιών για το έτος 2003 δεν υπολογίστηκαν αυτές που αναμένεται να πραγματοποιηθούν για το Σύστημα Συγκέντρωσης Κινδύνων (ΣΣΚ).

Πίνακας 3: Εξυπηρέτηση Κοινού από 1.4.2002-31.5.2003

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ	
Αιτήσεις παροχής ΣΟΣ	4.451
Αιτήσεις συμπλήρωσης ΣΟΣ	39.139
Αιτήσεις μέσω τραπεζών	12.088
ΣΥΝΟΛΟ	55.678
2. ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ	
Αλαμάνας 1	17.059
Μασσαλίας	33.166
ΣΥΝΟΛΟ	50.225
3. ΚΛΗΣΕΙΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ	148.740
4. ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ	
Απαντήσεις αιτήσεων παροχής ΣΟΣ	4.638
Απαντήσεις αιτήσεων συμπλήρωσης ΣΟΣ *	40.092
ΣΥΝΟΛΟ	44.730

**Σημείωση: Δεν συμπεριλαμβάνονται οι αιτήσεις μέσω τραπεζών*

Σημειώνεται πως οι “Αιτήσεις παροχής ΣΟΣ” αφορούν σε αιτήσεις πολιτών που ζητούν να ενημερωθούν σχετικά με τα στοιχεία οικονομικής συμπεριφοράς που υπάρχουν στο Αρχείο της Τειρεσίας και τους αφορούν.

Οι “Αιτήσεις συμπλήρωσης” αφορούν σε αιτήσεις πολιτών οι οποίοι, μετά την προσκό-

μιση των απαραίτητων δικαιολογητικών, ζητούν είτε τη διαγραφή είτε τη συμπλήρωση του Αρχείου με κάποιο νέο στοιχείο οικονομικής συμπεριφοράς που τους αφορά. Οι “Αιτήσεις μέσω τραπεζών” αφορούν σε αιτήσεις συμπλήρωσης δεδομένων για τις οποίες δεν αποστέλλονται απαντητικές επιστολές.

3. ΔΟΜΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΣΟΣ ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ

Πίνακας 4 : Δομή Αρχείου Τειρεσίας - Αριθμός ΟΜ - 31.5.2003

	ΑΡΙΘΜΟΣ ΟΜ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ
ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ	5.901.744	92,31%
ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ	491.307	7,69%
ΣΥΝΟΛΟ ΑΡΧΕΙΟΥ	6.393.051	

*Σημείωση: 1) ΟΜ: Οικονομική Μονάδα - Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο
2) ΣΟΣ: Σύστημα Οικονομικής Συμπεριφοράς*

Πίνακας 5: Δομή Αρχείου Τειρεσίας-Στοιχεία ΣΟΣ - 31.12.2002- Σύνολο αρχείου 6.047.062 Πληροφορίες

ΠΗΓΗ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ (%)
ΤΡΑΠΕΖΕΣ	ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΕΣ	3.199.639	52,91%
	ΕΠΙΤΑΓΕΣ	1.031.559	17,06%
	ΔΑΝΕΙΑ	84.225	1,39%
	ΚΑΡΤΕΣ	43.798	0,72%
	ΣΥΝΟΛΟ	4.359.221	72,09%
ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΘΗΚΟΦΥΛΑΚΕΙΑ	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΤΩΧΕΥΣΕΩΝ	16.727	0,28%
	ΚΗΡΥΧΘΕΙΣΕΣ ΠΤΩΧΕΥΣΕΙΣ	9.063	0,15%
	ΔΙΑΤΑΓΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	716.013	11,84%
	ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΙ ΑΚΙΝΗΤΩΝ	193.997	3,21%
	ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΙ ΚΙΝΗΤΩΝ	95.393	1,58%
	ΥΠΟΘΗΚΕΣ	507.559	8,39%
	ΤΡΟΠΕΣ ΠΡΟΣΗΜΕΙΩΣΕΩΝ	3.094	0,05%
	ΚΑΤΑΣΧΕΣΕΙΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ	145.995	2,41%
ΣΥΝΟΛΟ	1.686.857	27,91%	

4. ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Πίνακας 6 : Πηγές-31.5.2003

ΠΗΓΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΚΑΛΥΜΜΕΝΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΥΠΟΘΗΚΟΦΥΛΑΚΕΙΑ	390	322	82,56%
ΕΙΡΗΝΟΔΙΚΕΙΑ	298	256	85,91%
ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΑ	63	61	96,83%
ΣΥΝΟΛΟ	751	639	85,08%

Πίνακας 7: Κάλυψη Πληθυσμού-βάσει της απογραφής 1991 από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία

Πληθυσμός σε:	ΣΥΝΟΛΟ	ΚΑΛΥΜΜΕΝΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΥΠΟΘΗΚΟΦΥΛΑΚΕΙΑ	10.258.364	8.796.693	85,75%
ΕΙΡΗΝΟΔΙΚΕΙΑ		9.682.909	94,39%
ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΑ		9.879.697	96,31%

Διάγραμμα 2: Κάλυψη Πηγών

