

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΞΩΔΙΚΩΝ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Από τις 2 Σεπτεμβρίου 2002 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στα πλαίσια της πρωτοβουλίας Διαλόγου με τους Πολίτες, προέβη στη δημοσίευση ενός οδηγού για το δίκτυο εξώδικων διασυνοριακών παραπόνων για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Τη δημοσίευση θα ακολουθήσει η διανομή 1.500.000 αντιτύπων του οδηγού στο συναλλασσόμενο κοινό. Με την ευκαιρία αυτή επισημάνθηκε ο βασικός ρόλος που διαδραματίζει το πρώτο δίκτυο εναλλακτικής επίλυσης διασυνοριακών διαφορών, που έχει τεθεί σε πλήρη λειτουργία, στην προσπάθεια της Επιτροπής να αναπτύξει μια πραγματική εσωτερική αγορά στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η εξέλιξη αυτή σηματοδοτεί μια νέα προσέγγιση των συναλλακτικών σχέσεων μέσα από ένα πρίσμα σύζευξης στόχων όπως η οικονομική ανάπτυξη, η ευρύτερη κοινωνική αλληλεγγύη και η ευρωπαϊκή προοπτική.

I. Εισαγωγή

Η προσφυγή σε εξώδικους μηχανισμούς επίλυσης καταναλωτικών διαφορών έρχεται να δώσει μια νέα διέξοδο στο χρόνιο πρόβλημα της καταβολής δυσανάλογων εξόδων και της απώλειας σημαντικού – προσωπικού και εργασιακού – χρόνου, τόσο για τον καταναλωτή, όσο και για την επιχείρηση κατά την προσέγγιση των δύο μερών. Η υπερφόρτωση των ελληνικών δικαστηρίων με πληθώρα – με τα χαρακτηριστικά των καταναλωτικών – διαφορών ταλανίζει το ελληνικό δικαστικό σύστημα, οδηγεί σε μεγάλη σπατάλη δημοσίου χρήματος και κάθε άλλο παρά συμβάλλει στην προαγωγή της επιστημονικής σκέψης.

ΓΕΩΡΓΙΟΥ Ν. ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ

Δικηγόρου, Lic. Spec. ULB

Νομικού Συμβούλου Γραφείου Τραπεζικού Μεσολαβητή

Οι ρυθμοί ανάπτυξης του εμπορίου αναστέλλονται από τη βέβαιη μακρόχρονη εκκρεμοδικία και την ενδεχόμενη αδυναμία εκτέλεσης αποφάσεων μετά από κοπιώδη δικαστικό αγώνα. Τα σύγχρονα πρότυπα προώθησης των προϊόντων δεν επιτρέπουν την ένταση και την κλιμάκωση των αντιδικιών των επιχειρήσεων με τους καταναλωτές. Η έλλειψη έγκυρης και ολοκληρωμένης καθοδήγησης του καταναλωτή στη διαδικασία προβολής των αντιρρήσεων και των επιφυλάξεών του μπορεί να οδηγήσει σε ανεπανόρθωτη διατάραξη της σχέσης του με τον προμηθευτή. Μέσα σε αυτό το περιβάλλον ωριμάζει η ιδέα της απομάκρυνσης από φορμαλιστικές νόρμες απονομής της δικαιοσύνης και της αναζήτησης καινοτόμων και ευέλικτων προτύπων ειρηνικής, ανέξοδης και ταχείας διευθέτησης των διαφορών με ανοικτό πνεύμα, προσδοκία αποκατάστασης της εμπιστοσύνης και αιεφόρου ανάπτυξης των συναλλακτικών σχέσεων⁽¹⁾. Τούτο είχε ως συνέπεια κράτος και επαγγελματίες να επιδίδονται σε έναν ιδιότυπο συναγωνισμό δημιουργίας νέων, ευέλικτων, φιλικών προς τον καταναλωτή διαδικασιών διακανονισμού. Ο συμπλη-

⁽¹⁾ Η επίλυση της διαφοράς με ενεργό ρόλο των μερών επιτρέπει την εγκατάλειψη της λογικής της σύγκρουσης και τη συμμετοχή σε διαδικασία προσέγγισης με συνέπεια τη διατήρηση της εμπορικής σχέσης και μετά την επίλυση της διαφοράς.

ρωματικός ρόλος της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε σχέση με τις ένδικες διαδικασίες καταδεικνύεται και εκ του γεγονότος ότι οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται στα αρμόδια όργανα είναι συχνά καλύτερα προσαρμοσμένες στο χαρακτήρα των διαφορών και επιτρέπουν την επανεκτίμηση της σκοπιμότητας προσφυγής στα δικαστήρια στα πλαίσια ενός διαλόγου ανάμεσα στα αντιτιθέμενα μέρη⁽²⁾. Ιδιαίτερη ώθηση στην εμπέδωση της νέας αυτής αντίληψης της επιχειρηματικής δραστηριότητας ήρθε να δώσει η Ευρωπαϊκή Ένωση στα πλαίσια της ολοκλήρωσης της ενιαίας αγοράς και της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας της ευρωπαϊκής οικονομίας. Σύμφωνα με την επίσημη άποψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής⁽³⁾, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι ζήτημα μεγάλης σημασίας για την επίτευξη μιας σύγχρονης και ανταγωνιστικής εσωτερικής αγοράς.

Το έντονο ενδιαφέρον της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανάπτυξη του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών κορυφώθηκε με την έκδοση σύστασης⁽⁴⁾ ορίζοντας μια σειρά από ελάχιστα κριτήρια τα οποία εγγυώνται την αμεροληψία του τρίτου προσώπου που παρεμβαίνει ενεργά στη ρύθμιση της διαφοράς, την αποτελεσματικότητα της ακολουθού-

μενης διαδικασίας, τη δημοσιοποίηση και τη διαφάνειά της. Ειδικότερα, τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους οφείλουν σεβασμό στην τήρηση των αρχών της ανεξαρτησίας του οργάνου⁽⁵⁾, της διαφάνειας της διαδικασίας⁽⁶⁾, της εκατέρωθεν ακροάσεως⁽⁷⁾, της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας⁽⁸⁾, της νομιμότητας⁽⁹⁾, της ελευθερίας⁽¹⁰⁾, και της εκπροσώπησης⁽¹¹⁾. Σημειώνεται ότι με νεώτερη σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής⁽¹²⁾ επιδιώχθηκε η διεύρυνση της πρόσβασης των καταναλωτών στην εναλλακτική επίλυση διαφορών συμπεριλαμβάνοντας στο πεδίο της και κάθε διαδικασία διευκόλυνσης της επίλυσης με προσπάθεια προσέγγισης των μερών και παροχής συμβουλών προς αυτά με τη συμμετοχή πάντα τρίτου προσώπου και προκειμένου να πεισθούν τα μέρη να αποδεχθούν μια λύση με κοινή συναίνεση. Για το σκοπό αυτό η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προκρίνει το σεβασμό των τεσσάρων αρχών της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της δικαιοσύνης.

Στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όπως και σε άλλους τομείς της οικονομίας, έχει ήδη τεθεί σε εφαρμογή μεγάλο πλήθος εξώδικων μηχανισμών σε εθνικό επίπεδο, με πρωτοπόρο τον τραπεζικό κλάδο. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα πλαίσια

⁽²⁾ Αξιοσημείωτο είναι ότι η μεσολάβηση συνιστά μέθοδο επίλυσης αντιδικιών με τεράστια απήχηση στις ΗΠΑ αφού το 85% των υποθέσεων που ακολουθούν τη μέθοδο αυτή καταλήγουν σε συμβιβασμό σύμφωνα με στοιχεία του οργανισμού American Bar Association. Η μεσολάβηση μαζί με τη διαιτησία είναι οι βασικοί εξωδικαστικοί τρόποι επίλυσης διαφορών που χρησιμοποιούνται στις ΗΠΑ. Βλ. Ιωαννίδη, Εξωδικαστικοί τρόποι επίλυσης αντιδικιών στις ΗΠΑ-Μεσολάβηση, Συνήγορος, τ. 22/2000, σ. 401.

⁽³⁾ Διατυπωμένη από τον αρμόδιο Επίτροπο για την υγεία και την προστασία των καταναλωτών. David Byrne επ' ευκαιρία της επίσημης παρουσίας του Ευρωπαϊκού Εξωδικαστικού Δικτύου (βλ. κατωτ. υπό ΙΓΓ).

⁽⁴⁾ Σύσταση 98/257/ΕΚ της Επιτροπής της 30ής Μαρτίου 1998 σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα όργανα για την εξώδικη επίλυση διαφορών κατανάλωσης (ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σ. 31).

⁽⁵⁾ Με την έννοια των εγγυήσεων για την αμεροληψία της δράσης του προσώπου ή των μελών σε περίπτωση συλλογικού οργάνου.

⁽⁶⁾ Η διαφάνεια διασφαλίζεται με την απόλυτη γνώση της διαδικασίας και την αντικειμενική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της.

⁽⁷⁾ Η τήρησή της προϋποθέτει τη δυνατότητα κοινοποίησης όλων των απόψεων και ενημέρωσης περί των απόψεων της άλλης πλευράς.

⁽⁸⁾ Την αποτελεσματικότητα συνεπάγονται η πρόσβαση στη διαδικασία χωρίς την υποχρέωση παράστασης νομικού εκπροσώπου, το ανύπαρκτο ή τουλάχιστον εύλογο κόστος, η ταχύτητα και ο ενεργός ρόλος του οργάνου επίλυσης προκειμένου να ληφθούν υπόψη όλοι οι παράγοντες που θα οδηγήσουν στην επίλυση της διαφοράς.

⁽⁹⁾ Συνίσταται στην εγγύηση ότι η έκδοση απόφασης του οργάνου επίλυσης της διαφοράς δεν μπορεί να συνεπάγεται τη στέρηση από την προστασία που εξασφαλίζει η σχετική νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών.

⁽¹⁰⁾ Δέσμευση απορρέει από την απόφαση του οργάνου επίλυσης εφόσον έχει προηγηθεί σχετική ενημέρωση και αποδοχή του δεσμευτικού χαρακτήρα της απόφασης μετά τη δημιουργία της σχετικής διαφοράς.

⁽¹¹⁾ Προϋποθέτει την εξασφάλιση της δυνατότητας εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο πρόσωπο κατά τη διαδικασία.

⁽¹²⁾ Σύσταση 2001/310/ΕΚ της Επιτροπής της 4ης Απριλίου 2001 περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (ΕΕ L της 19.4.2001 σ. 56).

του Σχεδίου Δράσης για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες⁽¹³⁾ έθεσε ως στόχο την ανάπτυξη δικτύου συνεργασίας ανάμεσα στα ήδη υπάρχοντα όργανα εξώδικης επίλυσης διαφορών σε εθνικό επίπεδο⁽¹⁴⁾ που πληρούν τις προϋποθέσεις της Σύστασης 98/257/ΕΚ. Η σύσταση του δικτύου αυτού αποσκοπεί στην οικοδόμηση αμοιβαίας αναγνώρισης ανάμεσα στα όργανα κάθε χώρας και την ανταλλαγή πληροφορήσεων σχετικά με τις δυνατότητες συμβιβαστικής επίλυσης διασυνοριακών διαφορών. Η βασική ιδέα της συνεργασίας είναι η παροχή διευκολύνσεων στον καταναλωτή προκειμένου να προσφύγει για τη διευθέτηση της διαφοράς που ανέκυψε κατά την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε τρίτο όργανο, ακόμη κι αν ο φορέας παροχής των εν λόγω υπηρεσιών δεν έχει προσχωρήσει στο όργανο της χώρας όπου κατοικεί ο καταναλωτής. Αυτό καθίσταται δυνατό με τη διασφάλιση της πρόσβασης στο όργανο που έχει προσχωρήσει ο προμηθευτής μέσω του αντίστοιχου οργάνου της χώρας της κατοικίας του καταναλωτή. Εγινε αντιληπτό από την πρώτη στιγμή της ανάληψης της σχετικής πρωτοβουλίας ότι τα όργανα εξώδικης επίλυσης διαφορών στο χρηματοοικονομικό τομέα που λειτουργούν ήδη στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης διακρίνονται από ιδιαίτερη πολυμορφία και ανομοιογένεια. Καταρχήν συστήνονται άλλοτε σε εθνικό, άλλοτε σε τοπικό επίπεδο. Προέρχονται από εκδήλωση δημόσιας ή ιδιωτικής πρωτοβουλίας. Οι αποφάσεις τους ενδέχεται να έχουν και δεσμευτική ισχύ. Είναι όμως κοινό τους γνώρισμα ότι κατατείνουν στην επίλυση παραπόνων με χαμηλό ή ανύπαρξτο κόστος από ένα τρίτο ανεξάρτητο πρόσωπο, αφού εξαντλήσουν την εσωτερική διαδικασία επίλυσης στα πλαίσια του ειδικού τμήματος εξυπηρέτησης παραπόνων πελατείας που διαθέτει ο φορέας παροχής των υπηρεσιών⁽¹⁵⁾. Με την εξαίρεση των διαδικασιών διαιτησίας, η ενεργοποίησή τους δεν αποστερεί τον καταναλωτή από το δικαίωμά του να οδηγήσει τη διαφορά στα δικαστήρια οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμεί και σε κάθε περίπτωση αφού διαπιστώσει ότι δεν τον ικανοποιεί το αποτέλεσμα της παρέμβασής τους.

II. Η σύσταση του δικτύου

Την 1η Φεβρουαρίου του 2001 τέθηκε σε λειτουργία το δίκτυο FIN-NET⁽¹⁶⁾ με στόχο να βοηθήσει τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές που δραστηριοποιούνται στο χρηματοοικονομικό τομέα⁽¹⁷⁾ να επιλύσουν τις διαφορές τους στην εσωτερική αγορά με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα αποφεύγοντας στο μέτρο του δυνατού τις απαιτούμενες χρονοβόρες και υψηλού κόστους ένδικες διαδικασίες. Ειδικότερα, το δίκτυο μεριμνά για τη διευκόλυνση της εξώδικης επίλυσης διαφορών, όταν ο φορέας παροχής των υπηρεσιών είναι εγκατεστημένος σε άλλο κράτος μέλος από αυτό που κατοικεί ο καταναλωτής. Το δίκτυο φέρνει σε επαφή 41 διαφορετικά εθνικά όργανα των κρατών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, τα οποία είτε επιλύουν ειδικές διαφορές του χρηματοοικονομικού τομέα, όπως αυτές που έχουν να κάνουν με τους φορείς παροχής τραπεζικών, ασφαλιστικών και επενδυτικών υπηρεσιών, είτε επιλαμβάνονται καταναλωτικών διαφορών γενικότερα. Είναι αναμφισβήτητη η συμβολή ενός

⁽¹³⁾ Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που υιοθετήθηκε την 11η Μαΐου 1999 (COM 1999/232).

⁽¹⁴⁾ Ο ρόλος των εθνικών αυτών οργάνων έχει ιδιαίτερα υπογραμμιστεί στο χώρο των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών. Βλ. το άρθρο 10 της Οδηγίας 97/5/ΕΚ για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων (ΕΕ L 43 της 14ης Φεβρουαρίου 1997, σ. 25) και το άρθρο 12 της πρότασης οδηγίας σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (COM (1998) 468 τελικό).

⁽¹⁵⁾ Στον ελληνικό χρηματοπιστωτικό τομέα συναντά κανείς τις αρμόδιες Υπηρεσίες Πελατών των πιστωτικών ιδρυμάτων. Πρβλ. ΠΔ/ΤΕ 1619/1991 της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την κατάργηση των προμηθειών επί δανείων με ελεύθερα διαπραγματεύσιμο επιτόκιο και την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για το ύψος των επιτοκίων, προμηθειών και παρεπόμενων εξόδων που καταβάλλουν.

⁽¹⁶⁾ Consumer complaints network for financial services, Réseau pour réclamations des consommateurs de services financiers, Netzwerk für Verbraucherbeschwerden bei Finanzdienstleistungen.

⁽¹⁷⁾ Παρά την αναφορά του χρηματοπιστωτικού τομέα στην επίσημη μετάφραση της ονομασίας του, το δίκτυο φέρεται να καλύπτει το σύνολο του χρηματοοικονομικού τομέα συμπεριλαμβανομένων των διαφορών που άπτονται των ασφαλιστικών και των χρηματιστηριακών συναλλαγών.

τέτοιου δικτύου στην καλλιέργεια κλίματος εμπιστοσύνης των καταναλωτών και των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Κατά την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην απλή, αποτελεσματική, και χωρίς κόστος, εναλλακτική της δικαστικής προσφυγής επίλυση διαφορών έχει καθοριστική σημασία για την ενιαία εσωτερική αγορά των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών⁽¹⁸⁾. Η αύξηση της ζήτησης για εξώδικη επίλυση των διαφορών στην ευρωπαϊκή της διάσταση, ιδιαίτερα στο χρηματοοικονομικό τομέα, δικαιολογείται από την ποικιλία και τον εξειδικευμένο χαρακτήρα που διακρίνει τις παρεχόμενες στον ευρωπαϊό καταναλωτή υπηρεσίες και την ανάπτυξη του διασυνοριακού εμπορίου. Η υιοθέτηση του ενιαίου ευρωπαϊκού νομίματος και η εισαγωγή νέων τεχνικών εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών ευνόησαν ακόμη περισσότερο την καλλιέργεια του νέου αυτού θεσμού. Η λειτουργία αποτελεσματικών οργάνων εξώδικης επίλυσης διαφορών πήρε τη μορφή πολιτικού αιτήματος των κρατών μελών⁽¹⁹⁾ ενόψει και της προοπτικής εξομίσωσης του περιβάλλοντος του διασυνοριακού με το εμπόριο εντός των συνόρων κάθε κράτους μέλους. Είναι γεγονός ότι οι διαφορές στις χρονικές προθεσμίες, τις νομοτεχνικές προδιαγραφές, τη γλώσσα και τον πολιτισμό, σε συνδυασμό με τα απαιτούμενα έξοδα, αποθαρρύνουν τους καταναλωτές από την προσφυγή στη δικαιοσύνη. Η δε έλλειψη εξώδικων διεξόδων επίλυσης των διαφορών έχει μεγάλη επίπτωση στο διασυνοριακό εμπόριο.

Το δίκτυο FIN-NET είναι το πρώτο εξειδικευμένο κατά κλάδο δίκτυο εξώδικης επίλυσης διασυνοριακών διαφορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο και λειτουργεί σύμφωνα με τον κανονισμό που περιγράφεται σε μια κοινή δήλωση αρχών που πήρε τη μορφή μνημονίου. Διασφαλίζει την επαφή του καταναλωτή με το όργανο στο οποίο έχει προσχωρήσει ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτής και που είναι διαφορετικό από αυτό που είναι κατά τόπον αρμόδιο για τον ίδιο. Με τον τρόπο αυτό ενισχύεται η ροή της πληροφόρησης ανάμεσα στα όργανα που συμμετέχουν στο δίκτυο. Το FIN-NET μπορεί να θεωρηθεί ότι συνιστά τον εξειδικευμένο στα χρηματοοικονο-

μικά ζητήματα βραχίονα του EEJ-NET, δηλαδή του Ευρωπαϊκού Εξωδικαστικού Δικτύου, με το οποίο εγκαθιδρύθηκε ένα γενικό δίκτυο των οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που έχουν γνωστοποιηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως όργανα που εφαρμόζουν τις οριζόμενες στις ευρωπαϊκές συστάσεις βασικές αρχές προς διασφάλιση της δικαιοσύνης και της αποτελεσματικότητας. Το δίκτυο αυτό που ετέθη σε δοκιμαστική λειτουργία τον Οκτώβριο του 2001⁽²⁰⁾, και αναμένεται να λειτουργήσει ολοκληρωμένα μέχρι το τέλος του 2002, υποστηρίχθηκε ενεργά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ακόμη και με τη χρηματοδότηση υποδομών υποστήριξης με τη μορφή εθνικών κέντρων πληροφόρησης⁽²¹⁾ που συγκροτούνται σε κάθε κράτος μέλος⁽²²⁾.

⁽¹⁸⁾ Βλ. Σχετικά το Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ό.π. και την Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για μια στρατηγική για την εσωτερική αγορά υπηρεσιών (COM (2000) 888 τελικό).

⁽¹⁹⁾ Σύμφωνα με την παράγραφο 30 των συμπερασμάτων της Προεδρίας στο συμβούλιο του Τάμπερε τον Οκτώβριο του 1999 και σχετικά με τη δημιουργία ενός χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης στην Ευρωπαϊκή Ένωση “Τα κράτη μέλη πρέπει επίσης να δημιουργήσουν εναλλακτικές εξωδικαστικές διαδικασίες” Επίσης, κατά την ευρωπαϊκή διάσκεψη κορυφής της Λισαβόνας το Μάρτιο του 2000, για το θέμα της “απασχόλησης και της κοινωνίας της πληροφορίας”, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε “την Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να εξετάσουν τα μέσα προώθησης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο, κυρίως με τα εναλλακτικά συστήματα επίλυσης των διαφορών”. Βλ. σχετικά και την Απόφαση του Συμβουλίου της 11ης Μαΐου 2000 για ένα ευρωπαϊκό δίκτυο των εθνικών οργάνων για την εξώδικη ρύθμιση των καταναλωτικών διαφορών. Από τη δική του πλευρά το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο υιοθέτησε στις 3.7.2001 ψήφισμα σχετικά με τη δράση για την κοινοτική πολιτική όσον αφορά την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης.

⁽²⁰⁾ Ήδη, περισσότερα από 400 όργανα, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, θεωρούνται από τα κράτη μέλη ότι ανταποκρίνονται στις αξιώσεις έστω μιας εκ των δύο συστάσεων της Επιτροπής που εφαρμόζονται στα όργανα που είναι αρμόδια για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης.

⁽²¹⁾ “Clearing houses”. Έργο των κέντρων αυτών είναι η πληροφόρηση των καταναλωτών σχετικά με τα νόμιμα δικαιώματά τους, τόσο σε ευρωπαϊκό, όσο και σε εθνικό επίπεδο και η παροχή συμβουλών και βοήθειας στους καταναλωτές σχετικά με διασυνοριακά θέματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

⁽²²⁾ Για την Ελλάδα, η Διεύθυνση Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.

III. Το Μνημόνιο συνεργασίας

Το Μνημόνιο σχετικά με τη δημιουργία στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο ενός Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών⁽²³⁾ αποτελεί μια δήλωση πρόθεσης διασυνοριακής συνεργασίας μεταξύ των μερών του δικτύου FIN-NET. Το εν λόγω μνημόνιο περιγράφει τους μηχανισμούς και άλλους όρους βάσει των οποίων τα μέρη εκφράζουν την πρόθεση να συνεργαστούν για να διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι οι περιεχόμενες στο μνημόνιο διατάξεις δεν είναι νομικά δεσμευτικές για κανένα από τα μέρη και συνεπώς δεν απορρέουν από αυτό δικαιώματα ή υποχρεώσεις στα μέρη ή σε τρίτους. Η δε προσχώρηση στο μνημόνιο είναι ελεύθερη για κάθε φορέα που είναι υπεύθυνος για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι συμμορφώνεται με τις αρχές της Σύστασης 98/257/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής⁽²⁴⁾. Κάθε συμμετέχων φορέας συνεργάζεται σε τομείς που καλύπτει συνήθως σύμφωνα με τους όρους λειτουργίας του.

Για τις ανάγκες του μνημονίου η **εξωδικαστική επίλυση** έχει την έννοια της μεθόδου, ανεξαρτήτως της ακολουθούμενης διαδικασίας, που οδηγεί στην επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω της ενεργού παρέμβασης ενός οργάνου επίλυσης διαφορών το οποίο προτείνει ή επιβάλλει κάποια λύση, ενώ **όργανο εξωδικαστικής επίλυσης** διαφορών συνιστά όργανο που ενεργεί ως ανεξάρτητο τρίτο μέρος στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Στη **διασυνοριακή διαφορά** αποδίδεται η έννοια της διαφοράς μεταξύ καταναλωτή και φορέα παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όταν ο φορέας παροχής είναι εγκατεστημένος σε ένα κράτος μέλος και ο καταναλωτής διαμένει σε κάποιο άλ-

λο. Το εμπλεκόμενο σε μια τέτοια διαφορά όργανο ενδέχεται να είναι το ενδεδειγμένο όργανο επίλυσης διαφορών στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής, οπότε χαρακτηρίζεται ως **αρμόδιος φορέας**, ή να είναι το όργανο επίλυσης διαφορών στο συγκεκριμένο κλάδο των χρηματοοικονομικών διαφορών στη χώρα διαμονής του καταναλωτή, οπότε χαρακτηρίζεται ως **πλησιέστερος φορέας**.

Το μνημόνιο θέτει **κατευθυντήριες γραμμές** που πρέπει να διέπουν τη βασική διαδικασία σε περίπτωση υποβολής διασυνοριακού παραπόνου, επιτρέποντας όμως ρητά να συμφωνηθεί από τα μέρη του μνημονίου μια εναλλακτική μέθοδος συνεργασίας για την αποτελεσματική επίλυση της διαφοράς. Στα καθήκοντα του πλησιέστερου φορέα είναι αφενός να παρέχει στον καταναλωτή όλες τις αναγκαίες και κατάλληλες πληροφορίες⁽²⁵⁾ για το δίκτυο παραπόνων και για τον αρμόδιο φορέα, αφετέρου να υπενθυμίζει στον καταναλωτή τη σκοπιμότητα να απευθυνθεί πρώτα απευθείας στο φορέα παροχής της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας και την ενδεχόμενη ύπαρξη προθεσμίας, τόσο για την υποβολή του παραπόνου στον αρμόδιο φορέα, όσο και για τη δικαστική προσφυγή. Στη συνέχεια, ο πλησιέστερος φορέας οφείλει είτε να διαβιβάσει το παράπονο στον αρμόδιο φορέα, είτε να συμβουλευτεί τον καταναλωτή να έρθει απευθείας σε επαφή με τον εν λόγω φορέα, είτε τέλος να επιληφθεί ο ίδιος του παραπόνου εντός των ορίων που προβλέπουν οι κανόνες λειτουργίας του, εφόσον ο φορέας παροχής της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας έχει αποδεχθεί τη δικαιοδοσία του πλησιέστερου φορέα, ή εφόσον οι νομικές υποχρεώσεις του πλησιέστερου φορέα τον υποχρεώνουν να το πράξει. Από τη δική του πλευρά

⁽²³⁾ Κατά την επίσημη μετάφραση στα ελληνικά της ονομασίας του δικτύου.

⁽²⁴⁾ Τα κράτη μέλη προβαίνουν στη σχετική κοινοποίηση στη βάση δεδομένων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά τα οριζόμενα στο προοίμιο της Σύστασης 98/257/ΕΚ.

⁽²⁵⁾ Στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνονται τουλάχιστον η υπόδειξη όλων των στοιχείων επικοινωνίας με τον αρμόδιο φορέα.

ο αρμόδιος φορέας, αφού λάβει γνώση του παραπόνου, φέρει την ευθύνη να προσπαθήσει να επιλύσει τη διαφορά σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη λειτουργία του και λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο της Σύστασης 98/257/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και το ισχύον δίκαιο. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν επιθυμεί να επικοινωνήσει με τον αρμόδιο φορέα στη συνήθη γλώσσα εργασίας του τελευταίου, μπορεί να επιλέξει είτε τη γλώσσα της σύμβασης με το φορέα παροχής της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, είτε τη γλώσσα στην οποία συναλλάσσεται συνήθως με τον εν λόγω φορέα.

Στα πλαίσια μιας διαρκούς διαδικασίας *ανταλλαγής πληροφοριών* τα μέρη προβαίνουν εγκαίρως στην κοινοποίηση προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορισμένων πληροφοριών σχετικά με το φορέα εξωδικαστικής επίλυσης και ενδεχόμενες σχετικές αλλαγές. Συγκεκριμένα, οι πληροφορίες αφορούν την επικοινωνία (την ονομασία, την ταχυδρομική διεύθυνση, τους αριθμούς τηλεφώνου και fax, ενδεχομένως τη διεύθυνση της ιστοσελίδας και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), την αρμοδιότητα (κατά προσχωρήσαντα χρηματοοικονομικό οργανισμό και κατά προϊόν), την οργάνωση (τη δημόσια ή ιδιωτική προέλευση, τον υποχρεωτικό ή προαιρετικό χαρακτήρα, το διαχειριστή και τη χρηματοδότηση του φορέα), τις γλώσσες εργασίας (για τη διεξαγωγή της έρευνας, το χειρισμό των παραπόνων και την έκδοση των αποφάσεων), τα ενδεχόμενα έξοδα σε βάρος του καταναλωτή, το δεσμευτικό ή μη χαρακτήρα της απόφασης, τη μέση διάρκεια διεκπεραίωσης της εξέτασης, ενδεχόμενους ποσοτικούς (σχετικά με το παράπονο ή την αποζημίωση) ή χρονικούς περιορισμούς (σχετικά με την προθεσμία υποβολής του παραπόνου και της ένδικης προσφυγής, καθώς και το ενδεχόμενο αναστολής της τελευταίας εκ του λόγου της προσφυγής σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης της διαφοράς), τη διαθεσιμότητα ετήσιας έκθεσης (και σε ποιες γλώσσες), και τέλος την ύπαρξη κοινοποίησης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή σύμφωνα με τη Σύσταση 98/257/ΕΚ της τελευταίας. Οι πληροφορίες αυτές τίθενται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη διάθεση των συμμετεχόντων φο-

ρέων και των καταναλωτών και μέσω του διαδικτύου⁽²⁶⁾. Στο πλαίσιο των δυνατοτήτων του, ο πλησιέστερος φορέας παρέχει στο συντομότερο δυνατό χρόνο στον αρμόδιο φορέα πληροφορίες για τους *ενδεδειγμένους κανόνες* προστασίας του καταναλωτή που ισχύουν στη χώρα διαμονής του τελευταίου, ύστερα από ειδική προς το σκοπό αυτό γραπτή αίτηση του φορέα, όπου και θα προσδιορίζονται οι πληροφορίες για τη συγκεκριμένη υπόθεση.

Της διαβίβασης παραπόνου στον αρμόδιο με επιμέλεια του πλησιέστερου φορέα προηγείται η ενημέρωση του καταναλωτή ότι οποιαδήποτε αναγκαία *δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα* τελούν υπό το καθεστώς προστασίας του άρθρου 8 της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 95/46/ΕΚ για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών. Τα μέρη κατόπιν σχετικού αιτήματος και σε συγκεκριμένη μορφή *ενημερώνουν τις υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής* κάθε χρόνο με στατιστικά στοιχεία για τις διασυννοριακές υποθέσεις τις οποίες χειρίστηκαν και με παρατηρήσεις για τη λειτουργία του δικτύου συνεργασίας. *Έκθεση* σχετικά με την εφαρμογή του Μνημονίου παρουσιάζεται κατά την ετήσια συνεδρίαση των συμμετεχόντων φορέων που συγκαλείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, όπου και λαμβάνεται ενδεχόμενη απόφαση για οποιαδήποτε προσαρμογή του μνημονίου.

IV. Τα μέλη του δικτύου που επιλύουν διαφορές του χρηματοπιστωτικού τομέα

Το δίκτυο απαρτίζεται από όργανα εξώδικης επίλυσης που επιλαμβάνονται χρηματοπιστωτικών, ασφαλιστικών, επενδυτικών ή εν γένει διαφορών. Δραστηριοποιούνται σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε δύο ακόμη χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, της Νορβηγίας και της Ισλαν-

⁽²⁶⁾ Η διεύθυνση στο διαδίκτυο της βάσης δεδομένων αμφίδρομης επικοινωνίας του δικτύου είναι: <http://finnet.jrc.it>

δίας. Εναν αρμόδιο συμμετέχοντα θεσμό για την επίλυση χρηματοπιστωτικών διαφορών διαθέτουν οι 15 από τις 17 συνολικά χώρες. Σε ορισμένα κράτη ο φορέας εξώδικης επίλυσης των εν λόγω διαφορών αφορά αποκλειστικά το χρηματοπιστωτικό τομέα όπως στο Βέλγιο, τη Γαλλία, την Ελλάδα, την Ιρλανδία, την Ιταλία και τη Μεγάλη Βρετανία έχοντας τη μορφή του Ombudsman, ενώ στην Ολλανδία, τη Νορβηγία, τη Φιλανδία, την Ισλανδία, το Λουξεμβούργο έχοντας τη μορφή επιτροπής, και τέλος στην Ισπανία και την Αυστρία πρόκειται για υπηρεσία ανεξάρτητης αρχής. Στις περιπτώσεις της Δανίας και της Γερμανίας λειτουργούν παράλληλα περισσότερα όργανα του ενός, ενώ όργανα με γενικότερη αρμοδιότητα επί των καταναλωτικών διαφορών συναντά κανείς στην Πορτογαλία και στη Σουηδία.

Ειδικότερα, ο *Βέλγος Ombudsman*⁽²⁷⁾ συστήθηκε από τη Βελγική Ένωση Τραπεζών και επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται όλων των προϊόντων που παρέχουν τα συμμετέχοντα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη. Ο *Μεσολαβητής της Γαλλικής Ένωσης Χρηματοπιστωτικών Εταιρειών*⁽²⁸⁾, επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται όλων των προϊόντων που παρέχονται από τις συνδεδεμένες εταιρείες μέλη, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη. Ο *Τραπεζικός Μεσολαβητής* συστήθηκε από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών και επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται όλων των χρηματοοικονομικών προϊόντων που παρέχονται από τις τράπεζες μέλη, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη. Ο *Ιρλανδός Διαμεσολαβητής*⁽²⁹⁾ για τα πιστωτικά ιδρύματα επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται όλων των υπηρεσιών που προσφέρουν τα πιστωτικά ιδρύματα που τον συνέστησαν χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε απόφαση δεσμευτική μόνον για την τράπεζα. Ο *Ιταλός Ombudsman*⁽³⁰⁾ που συστήθηκε από την

Ένωση Ιταλικών Τραπεζών επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται όλων των προϊόντων και υπηρεσιών του χρηματοπιστωτικού τομέα που προσφέρονται από όλες σχεδόν τις τράπεζες όλων των τύπων που δραστηριοποιούνται στην Ιταλία, με ανώτατο ποσό διαφοράς τα 5.165 ευρώ και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση δεσμευτική για την τράπεζα. Το γραφείο του *Banking Ombudsman της Μεγάλης Βρετανίας*⁽³¹⁾ συστήθηκε από τράπεζες μέλη και αντιπροσώπους καταναλωτών, επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται τραπεζικών εργασιών με το ευρύ συναλλακτικό κοινό, με ανώτατο όριο τις 100.000 λίρες στεργλίνες, χωρίς οικονομική επιβάρυνση και πρόταση δεσμευτική για την τράπεζα μέχρι του ιδίου ποσού. Σήμερα λειτουργεί στα πλαίσια του Financial Ombudsman Service⁽³²⁾.

Το *Ολλανδικό Ίδρυμα Επίλυσης Διαφορών*⁽³³⁾ συστήθηκε από την Ένωση Ολλανδικών Τραπεζών, διαθέτει μια επιτροπή τραπεζικών καταθέσεων και μια επιτροπή κώδικα δεοντολογίας ενυπόθηκου δανεισμού, επιλαμβάνεται όλων των προϊόντων που προσφέρονται από τα μέλη της Ένωσης, εκτός από επενδυτικές συναλλαγές και δεδομένων πιστοληπτικής ικανότητας, με ανώτατο όριο διαφοράς τα 5.000 ευρώ και με οικονομική επιβάρυνση ύψους 4 ευρώ, καταλήγοντας σε πρόταση δεσμευτική για τα μέρη εφόσον δεν προσφύγει δικαστικά κάποιο από τα μέρη εντός προθεσμίας δύο μηνών. Η *Νορβηγική Επιτροπή Τραπεζικών Υποθέσεων*⁽³⁴⁾ συστήθηκε από ενώσεις τραπεζών και καταναλωτών και επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται προϊόντων όλων των τραπεζών, χρηματοπιστωτι-

⁽²⁷⁾ Médiateur des banques et sociétés de bourse / Ombudsman van de banken en beursvennootschappen.

⁽²⁸⁾ Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières.

⁽²⁹⁾ The Ombudsman for Credit Institutions.

⁽³⁰⁾ Ombudsman Bancario.

⁽³¹⁾ The office of Banking Ombudsman.

⁽³²⁾ Banking and loans division.

⁽³³⁾ Geschillencommissie Bankzaken.

⁽³⁴⁾ The Norwegian Banking Complaints Board.

κών ιδρυμάτων και εταιρειών ενυπόθηξης πίστης, χωρίς ανώτατο όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη. Η **Φιλανδική Επιτροπή Παραπόνων Καταναλωτών**⁽³⁵⁾ είναι δημόσιος φορέας που επιλαμβάνεται όλων των χρηματοοικονομικών προϊόντων, πλην των κινητών αξιών και των επενδυτικών υπηρεσιών, που προσφέρονται από όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη. Στην **Ισλανδία, η Επιτροπή Παραπόνων για θέματα που αφορούν τράπεζες και κινητές αξίες**⁽³⁶⁾ της Αρχής εποπτείας του χρηματοπιστωτικού τομέα επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται όλων των προϊόντων που πωλούν οι χρηματοπιστωτικές εταιρείες και οι οργανισμοί που ανήκουν στο φορέα και οι θυγατρικές τους, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και με κυμαινόμενα έξοδα ανάλογα με την ιδιότητα του προσφεύγοντα (άτομο, επιχείρηση ή νομικό πρόσωπο) καταλήγοντας σε δεσμευτική πρόταση, εφόσον το πιστωτικό ίδρυμα δεν κάνει δήλωση άρνησης συμμόρφωσης εντός προθεσμίας τεσσάρων εβδομάδων. Στο **Λουξεμβούργο, η Επιτροπή Εποπτείας του χρηματοπιστωτικού τομέα**⁽³⁷⁾ διαθέτει Τμήμα Διαφορών και Εγκρίσεων, που επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται όλων των χρηματοοικονομικών προϊόντων που προσφέρονται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που βρίσκονται κάτω από την εποπτεία της, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη. Ειδική **Υπηρεσία Παραπόνων**⁽³⁸⁾ της **Τράπεζας της Ισπανίας** επιλαμβάνεται όλων των προϊόντων που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα στην Ισπανία, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη. Στην **Αυστρία** υφίσταται αρμόδια υπηρεσία⁽³⁹⁾ που επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται των περισσότερων υπηρεσιών που παρέχουν όλοι οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί της χώρας, με ανώτατο όριο

διαφοράς τα 15.000 ευρώ και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη.

Στη **Δανία**, αφενός η **Επιτροπή Τραπεζικής Διαιτησίας**⁽⁴⁰⁾, αφετέρου η **Επιτροπή Διαιτησίας Οργανισμών Ενυπόθηξης Πίστης**⁽⁴¹⁾ δημιουργήθηκαν από την Ένωση Τραπεζών Δανίας και την Ένωση Δανών Καταναλωτών και επιλαμβάνονται ζητημάτων που άπτονται όλων των προϊόντων που προσφέρονται από τράπεζες και ταμειευτήρια και τις ενυπόθηκες πιστώσεις που παρέχονται από όλα τα ιδρύματα ενυπόθηξης πίστης αντίστοιχα, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο, αλλά με πάγια επιβάρυνση ύψους 13,4 ευρώ (που επιστρέφεται εφόσον η απόφαση είναι ευνοϊκή για τον προσφεύγοντα), καταλήγοντας σε δεσμευτική πρόταση για την τράπεζα, εφόσον δεν την απορρίψει εντός τεσσάρων εβδομάδων. Η Γερμανία διαθέτει σήμερα τέσσερα όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ως ακολούθως: Ο **Γερμανός Ombudsman των ιδιωτικών τραπεζών**⁽⁴²⁾ συστήθηκε από την Ομοσπονδιακή Ένωση Γερμανικών Τραπεζών και την Ένωση Γερμανικών Κτηματικών Τραπεζών και επιλαμβάνεται όλων των προϊόντων που προσφέρουν οι συμμετέχουσες τράπεζες χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε απόφαση δεσμευτική για την τράπεζα μέχρι του ποσού των 5.112 ευρώ. Ο **Γερμανός Ombudsman των δημοσίων τραπεζών**⁽⁴³⁾ συστήθηκε από την Ένωση Δημοσίων Γερμανικών Τραπεζών και επιλαμβάνεται όλων των παρεχόμενων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών των τραπεζών μελών της Ένωσης που έχουν προσχωρήσει, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρ-

⁽³⁵⁾ Consumer Complaint Board.

⁽³⁶⁾ Banking and Securities Complaints Committee.

⁽³⁷⁾ Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

⁽³⁸⁾ Servicio de Reclamaciones.

⁽³⁹⁾ Schlichtungstelle der österreichischen Kreditwirtschaft (Bundessektion Bank + Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich).

⁽⁴⁰⁾ Rengeintitankenævnet.

⁽⁴¹⁾ Realkreditankenævnet.

⁽⁴²⁾ Der Ombudsman der privaten banken.

⁽⁴³⁾ Der Ombudsman der öffentlichen banken.

ρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη. Ο *Γερμανός Ombudsman των ιδιωτικών στεγαστικών ταμειυτηρίων*⁽⁴⁴⁾ που συστήθηκε από την Ένωση των Ιδιωτικών Στεγαστικών Ταμειυτηρίων και επιλαμβάνεται όλων των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που προσφέρουν τα ταμειυτήρια μέλη, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση δεσμευτική για το στεγαστικό ταμειυτήριο μέχρι του ορίου των 5.000 ευρώ. Επίσης, το *Τμήμα Συνδιαλλαγής της Τράπεζας της Γερμανίας*⁽⁴⁵⁾ επιλαμβάνεται ζητημάτων σχετικών με μεταφορές πιστώσεων και καρτών πληρωμής, όπου εμπλέκονται τράπεζες που δεν μετέχουν σε κάποια από τις προαναφερόμενες διαδικασίες συνδιαλλαγής, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση δεσμευτική για τα μέρη, εφόσον δεν δηλώσει κάποιο από αυτά τη μη αποδοχή της εντός προθεσμίας έξι εβδομάδων. Η *Πορτογαλία διαθέτει κέντρα διαιτησίας καταναλωτικών διαφορών*⁽⁴⁶⁾ που έχουν ιδρυθεί από την Εθνική Ένωση Καταναλωτών, τους δήμους και τις επαγγελματικές ενώσεις και επιλαμβάνονται πάσης φύσεως καταναλωτικών διαφορών, με ανώτατο ποσό διαφοράς τα 3.741 ευρώ και χωρίς οικονομική επιβάρυνση εκτός ενδεχόμενων εξόδων πραγματογνωμοσύνης, καταλήγοντας σε δεσμευτική πρόταση με ισχύ δικαστικής απόφασης και μάλιστα τίτλου εκτελεστού. Τέλος, η *Εθνική Επιτροπή Παραπόνων Καταναλωτών της Σουηδίας*⁽⁴⁷⁾ επιλαμβάνεται ζητημάτων που άπτονται όλων των χρηματοοικονομικών προϊόντων που προσφέρουν όλοι οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί, χωρίς ανώτατο ποσοτικό όριο διαφοράς και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, καταλήγοντας σε πρόταση προς τα μέρη.

V. Αντί επιλόγου

Συνοψίζοντας, το δίκτυο FIN-NET παρέχει τη δυνατότητα μιας εύκολης και με επαρκή ενημέρωση *πρόσβασης* σε μηχανισμούς εξώδικης επίλυσης διασυννοριακών διαφορών, διασφαλίζει την *αποτελε-*

σματική ανταλλαγή πληροφορήσης ανάμεσα στα ευρωπαϊκά όργανα προκειμένου να γίνει ο *καλύτερος δυνατός χειρισμός του παραπόνου* με ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και επαγγελματισμό, καθώς και την *τήρηση ορισμένων ελάχιστων κοινών εγγυήσεων* κατά τη λειτουργία των εξωδικαστικών οργάνων επίλυσης των διαφορών. Κάτω από το πρίσμα αυτό το FIN-NET συμβάλλει καθοριστικά στην καλύτερη αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων της ενιαίας εσωτερικής αγοράς χρηματοοικονομικών προϊόντων. Οι εξελίξεις, τόσο στο ευρωπαϊκό δίκαιο, όσο και στην πολιτική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, δημιουργούν ένα νέο οικονομικό περιβάλλον όπου αίρονται – στο μέτρο του δυνατού – τα πάσης φύσεως εμπόδια στις διασυννοριακές συναλλαγές. Ειδικότερα στο χρηματοπιστωτικό τομέα, οι ευρωπαϊκές παρεμβάσεις έχουν πυκνώσει τα τελευταία χρόνια σε μια προσπάθεια να υλοποιηθεί η κοινωνική επιταγή της εξασφάλισης ενός υψηλού βαθμού προστασίας των συμφερόντων του συνόλου των ευρωπαίων καταναλωτών. Οι διασυννοριακές μεταφορές πιστώσεων, η εγγύηση των καταθέσεων, η καταναλωτική και η στεγαστική πίστη, τα μέσα πληρωμών, οι πωλήσεις από απόσταση, και δίχως αμφιβολία το ηλεκτρονικό εμπόριο και το ευρώ, προσδιορίζουν σε γενικές γραμμές το πεδίο όπου η Ευρωπαϊκή Ένωση άσκησε τον ειδικό ρυθμιστικό της ρόλο στη σχέση ευρωπαίου συναλλασσόμενου και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Οι διατάξεις αυτές ήρθαν να συμπληρώσουν το νομικό πλαίσιο της εποπτείας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, δημιουργώντας ένα ισχυρό και ανταγωνιστικό ευρωπαϊκό τραπεζικό σύστημα που να απολαμβάνει της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και να είναι όχημα ανάπτυξης της ευρωπαϊκής οικονομίας και συντελεστής βελτίωσης του βιοτικού επιπέδου των ευρωπαίων πολιτών.

⁽⁴⁴⁾ Der Ombudsman der privaten Bausparkassen.

⁽⁴⁵⁾ Schlichtungsstelle (Deutsche Bundesbank).

⁽⁴⁶⁾ Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

⁽⁴⁷⁾ Konsument Europa Allmänna reklamationsnämnden.

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Εισαγωγή

Η διαδικασία της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης, που προχωρά με αποφασιστικά βήματα στο πλαίσιο των σύγχρονων φαινομένων της παγκοσμιοποίησης, εντείνει τη συζήτηση για “νικητές” και “χαμένους” που ενδέχεται να προκύψουν από τις επερχόμενες ανακατατάξεις της παραγωγής και των αγορών. Η όλο και μεγαλύτερη διασύνδεση των σύγχρονων περιφερειακών και τοπικών οικονομιών με παγκόσμια δίκτυα παραγωγής και κατανάλωσης, οδηγεί στην επανεξέταση των συγκριτικών πλεονεκτημάτων που ως σήμερα υπαγορεύουν το ρόλο των περιφερειακών συστημάτων παραγωγής στην παγκόσμια οικονομία.

Το ενδιαφέρον των αναλυτών και των πολιτικών επικεντρώνεται στα νέα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που διαμορφώνουν οι περιφερειακές οικονομίες και κατ' επέκταση στην ανταγωνιστική ικανότητα των οικονομικών μονάδων σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Ευρύτατα τεκμηριώνεται σήμερα πως η **ανταγωνιστικότητα** των επιχειρήσεων σχετίζεται περισσότερο από ποτέ με την ικανότητα **τεχνολογικής αναβάθμισης** τους. Η δε βελτίωση των τεχνολογικών ικανοτήτων των επιχειρήσεων είναι αποτέλεσμα της επενδυτικής στρατηγικής που υιοθετούν και κατ' επέκταση της συνδρομής των πολιτικών και επενδυτικών πόρων διεθνών φορέων και εθνικών κυβερνήσεων.

*Διευθυντής έρευνας, Ιδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE).

**Συντονίστρια έρευνας, Τμήμα Οικονομικής & Περιφερειακής Ανάπτυξης, Πάντειος.

ΘΕΟΔΟΣΙΟΥ ΠΑΛΑΣΚΑ

Καθηγήτρια, Τμήμα Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης,
Πάντειο Πανεπιστήμιο*

ΜΑΡΙΑΣ ΤΣΑΜΠΡΑ

Λέκτορα, Τμήμα Γεωγραφίας,
Πανεπιστήμιο Αιγαίου**

Σε αυτή τη βάση, ο χρηματοδοτικός ρόλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) καθώς και του εθνικού θεσμικού πλαισίου αποκτά ιδιαίτερη σημασία για την ικανότητα προσαρμογής των ελληνικών επιχειρήσεων στις σύγχρονες τεχνολογικές και οικονομικές εξελίξεις. Η στρατηγική που υιοθετούν οι θεσμικοί φορείς χρηματοδότησης υπαγορεύεται από τις νέες επενδυτικές συμπεριφορές που απαιτεί σήμερα η οικονομική επάρκεια και η ανταγωνιστικότητα. Οι οικονομικοί συντελεστές – επιχειρηματίες και χρηματοδότες – ανταποκρίνονται στα νέα δεδομένα με αντίστοιχες τακτικές προσαρμογής, που αντανακλώνται στο σχεδιασμό και την εφαρμογή ανάλογων οικονομικών πολιτικών.

Η ανταγωνιστικότητα ενισχύεται με την υιοθέτηση τεχνολογικών αλλαγών που εκσυγχρονίζουν τη διαδικασία της παραγωγής, την οργάνωση της επιχείρησης και γενικότερα τη λειτουργία της πληροφόρησης, της συναλλαγής, της διαφήμισης και προώθησης των προϊόντων ή υπηρεσιών κ.ο.κ. Η τεχνολογική αναβάθμιση αποτελεί συνισταμένη της παραγωγικότητας της εργασίας, αλλά και της ποιότητας των παραγομένων αγαθών ή υπηρεσιών, που είναι βασικές προϋποθέσεις της ανταγωνιστικής ικανότητας.

Επιπλέον, οι επιχειρήσεις που χαρακτηρίζονται από αύξηση έντασης τεχνολογίας, είναι κατά κύριο λόγο δημιουργοί νέων θέσεων εργασίας. Από την άλλη μεριά όμως, η επίτευξη τεχνολογικής βελτίωσης και εξέλιξης απαιτεί πόρους χρηματοδότησης. Η χρηματοδότηση των επενδύσεων των επιχειρήσεων, ιδιαίτερα των μικρομεσαίων, είναι καθοριστική ειδικά στα πρώτα στάδια ανάπτυξης της δραστηριότητάς τους. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις διαθέτουν περιορισμένη δυνατότητα πρόσβασης σε αγορές και πόρους, οπότε βασίζονται κατεξοχήν σε ίδια κεφάλαια από τα κέρδη τους, σε τραπεζικό δανεισμό και εμπορικές πιστώσεις.

Στο πλαίσιο των παραπάνω εννοιών, η ανάλυση και τα συμπεράσματα που παρατίθενται στη συνέχεια βασίζονται στη συστηματική έρευνα της επενδυτικής στρατηγικής ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε ευάλωτες ως προς την απασχόληση και την ανταγωνιστικότητα περιφέρειες της χώρας⁽¹⁾. Η παρουσίαση της ανάλυσης που ακολουθεί επικεντρώνεται ιδιαίτερα στην **επενδυτική στρατηγική** των επιχειρήσεων για τη βελτίωση της τεχνολογικής και ανταγωνιστικής τους ικανότητας και στο ρόλο που παίζουν οι **χρηματοπιστωτικοί φορείς**.

Τα στοιχεία που αναλύονται αφορούν συγκεκριμένα τις επενδυτικές επιλογές των επιχειρήσεων, τους πόρους που χρησιμοποιούν για επενδύσεις, τις διαδικασίες που υιοθετούν για την τεχνολογική αναβάθμιση της λειτουργίας τους, το βαθμό ένταξής τους στο υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο στήριξης σχετικών επενδύσεων και τους παράγοντες που παρεμποδίζουν την τεχνολογική και ανταγωνιστική προσαρμογή τους. Τέλος, η αξιολόγηση της συμβολής των θεσμικών φορέων παροχής κινήτρων και πόρων στην επενδυτική στρατηγική των επιχειρήσεων επιδιώκει την ειδικότερη διερεύνηση του ρόλου του τραπεζικού τομέα της χώρας στην ανάπτυξη ανταγωνιστικής επιχειρηματικότητας.

Το πλαίσιο της έρευνας: οι Ελληνικές Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Πεδίο αναφοράς των ερευνητικών στοιχείων που παρουσιάζονται είναι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, που στην Ελλάδα όπως και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες (Ιταλία, Ισπανία, Πορτογαλία) αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της εθνικής οικονομίας. Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα δημοσιευμένα στοιχεία της EUROSTAT, ο αριθμός των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων βιομηχανίας και υπηρεσιών το 1997 ανέρχεται σε 735.811. Από αυτές 53,63% είναι επιχειρήσεις αυτο-απασχόλησης, 43,85% απασχολούν 1-9 άτομα, 2,15% απασχολούν 10-49 άτομα και μόνο 0,37% απασχολούν 50-249 άτομα.

Η συμβολή των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην απασχόληση της Ελλάδας είναι επίσης σημαντική καθώς φτάνει τα 1.712.446 άτομα. Το 25% είναι αυτοαπασχολούμενοι, ενώ οι επιχειρήσεις προσωπικού 1-9 ατόμων συμβάλλουν κατά 30,51% στη συνολική απασχόληση της χώρας. Οι επιχειρήσεις προσωπικού 1-49 ατόμων καλύπτουν το 48,3% της συνολικής απασχόλησης στην Ελλάδα και συμμετέχουν κατά 52% περίπου στο συνολικό κύκλο εργασιών. Με δεδομένη τη σημασία τους ως εργοδότες, **οι επιδόσεις και η ανταγωνιστικότητα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων έχουν καθοριστικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη της χώρας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης μακροπρόθεσμα.**

Ο παράγοντας όμως του χαμηλού εργατικού κόστους και κατ' επέκταση κόστους παραγωγής που

⁽¹⁾ Η έρευνα αφορά τις "Στρατηγικές Περιφερειακής Προσαρμογής στην Τεχνολογική Αλλαγή στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ολοκλήρωσης". Εξετάζει τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις σε ενάλωτες περιφέρειες πέντε ευρωπαϊκών χωρών: Αγγλία, Ελλάδα, Ιταλία, Ισπανία και Ιρλανδία. Συλλέχθηκαν πρωτογενή ποσοτικά στοιχεία και ποιοτικές πληροφορίες από τις επιχειρήσεις, με ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις.

Η έρευνα εκπονήθηκε την περίοδο 02.2000-08.2002 με χρηματοδότηση του FP5 της Ευρωπαϊκής Ένωσης-DG Research και στοιχεία: RASTEI, HPSE-1999-00035. Στην ελληνική ομάδα επιστημονικός υπεύθυνος ήταν ο καθηγητής Θ. Παλάσκας και συντονίστρια έρευνας η δρ Μ. Τσάμπρα.

κατεξοχήν χαρακτηρίζει τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αποδυναμώνεται σήμερα ως συγκριτικό πλεονέκτημα ανταγωνισμού καθώς η διεθνής αγορά διευρύνεται όλο και περισσότερο. Ακόμα και στις παραδοσιακές παραγωγικές δραστηριότητες έντασης εργασίας, που ιστορικά έχουν βασιστεί στο φθηνά αμειβόμενο εργατικό δυναμικό, νέα στοιχεία αναδεικνύονται ως ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Αυτά σχετίζονται με την παραγωγική εξειδίκευση σε υψηλής προστιθέμενης αξίας προϊόντα, με την τεχνολογία παραγωγής και τις δεξιότητες που οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν.

Όπως επισημάνθηκε, η απελευθέρωση των αγορών που επιφέρει η παγκοσμιοποίηση δεν αφήνει περιθώρια σε χώρες του ανεπτυγμένου κόσμου όπως η Ελλάδα, να συμπίεσουν τόσο το εργατικό κόστος ώστε να ανταγωνιστούν το χαμηλό κόστος παραγωγής χωρών όπως η Κίνα, η Ινδία και η Ανατολική Ευρώπη. Έτσι, η αναγκαία και ικανή συνθήκη για τη διατήρηση του μεριδίου στην εγχώρια και διεθνή αγορά και τη διασφάλιση των κερδών της επιχείρησης, καθώς και για την κατάκτηση νέων αγορών και την επίτευξη υψηλότερης απασχόλησης και εισοδημάτων, είναι η τεχνολογική της αναβάθμιση.

Κατ' επέκταση, η ανταγωνιστικότητα των σύγχρονων οικονομιών κρίνεται πλέον από το τεχνολογικό τους επίπεδο, που αφορά σύγχρονες διαδικασίες και τεχνολογίες παραγωγής και εργασίας. Εξαρτάται από το βαθμό τεχνολογικής προσαρμογής των επιχειρήσεων, δηλαδή την ικανότητα εντοπισμού, υιοθέτησης, απορρόφησης και διάχυσης της διαρκώς εξελισσόμενης διεθνώς παραγωγικής τεχνολογικής γνώσης. Η ικανότητα αυτή καθορίζεται από τις επενδύσεις της επιχείρησης σε τεχνολογία, το είδος της τεχνολογίας που υιοθετεί και την καινοτομικότητα που αναπτύσσει σε λειτουργίες και προϊόντα.

Οι επενδύσεις της επιχείρησης εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το πλαίσιο χρηματοδοτικής στήριξης της επιχειρηματικής τεχνολογικής ανάπτυξης. Η χρηματοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων από εξωτερικούς πόρους παρεμποδίζεται

όμως συχνά από το κόστος και τη δυσκολία πρόσβασης σε πληροφορίες αποτίμησης του ρίσκου. Επιπλέον, οι ελληνικές τράπεζες από την πλευρά τους επιμένουν στην υψηλή συμμετοχή των μικρομεσαίων στη χρηματοδότηση επενδύσεων, καθότι το επενδυτικό ρίσκο είναι αντιστρόφως ανάλογο με το μέγεθος της επιχείρησης – όσο μικρότερη είναι η επιχείρηση, τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός αποτυχίας.

Ο τραπεζικός τομέας αποτελεί τη σημαντικότερη, αν και όχι τη μοναδική, πηγή χρηματοδότησης επενδύσεων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά γενικότερα στην Ευρώπη, καθώς και στις ΗΠΑ. Ακόμα και σε αγορές όπως αυτή της ΕΕ και των ΗΠΑ, οι φορείς και οργανισμοί πέρα από τον τραπεζικό τομέα – όπως οι επιχειρήσεις venture capital, ή το χρηματιστήριο – δεν έχουν καταφέρει να αποτελέσουν σημαντικές πηγές χρηματοδότησης των επιχειρηματικών επενδύσεων. Κατά την τελευταία δεκαετία και στα πλαίσια της δημιουργίας της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς, υιοθετούνται στην Ελλάδα ευρωπαϊκές οδηγίες προώθησης διαρθρωτικών αλλαγών του εθνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος, κυρίως προς την κατεύθυνση απελευθέρωσής του.

Οι αλλαγές αυτές εκφράστηκαν με το μετασχηματισμό της ενιαίας τράπεζας σε έναν αριθμό θυγατρικών που καλύπτουν τις νέες περιοχές που η απορύθμιση δημιουργεί, όπως ασφαλιστικές, αμοιβαίων κεφαλαίων, leasing, τράπεζες επενδύσεων, πιστωτικοί οργανισμοί. Παράλληλα, το χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας εξακολουθεί να βρίσκεται υπό τον κύριο έλεγχο των παραδοσιακών τραπεζών, όπως ήταν ως σήμερα. Η κυριότερη μεταβολή του ελληνικού τραπεζικού τομέα κατά την τελευταία δεκαετία εντοπίζεται κυρίως στον περιορισμό του κρατικού ελέγχου και την ενδυνάμωση του ρόλου των ιδιωτών. Συνακολούθως, εντάθηκε ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών, με αιχμή όμως την καταναλωτική πίστη, στεγαστικές και χρηματοπιστηριακές δραστηριότητες – και όχι την επιχειρηματικότητα.

Στην ενότητα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης στοιχείων για τη

στρατηγική ανταγωνισμού και επενδύσεων των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Κατόπιν, τα αποτελέσματα αυτά συσχετίζονται με αντίστοιχα στοιχεία για τις ευρωπαϊκές μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Τέλος, διατυπώνονται τα συμπεράσματα που εξάγονται από τις αναλύσεις, με επίκεντρο τους παράγοντες που καθορίζουν την επενδυτική στρατηγική των επιχειρήσεων και το ρόλο του τραπεζικού τομέα στην ενίσχυση της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας.

Διαπιστώσεις για τη Στρατηγική Ανταγωνισμού και Επενδύσεων των Επιχειρήσεων

Η πιο διαδεδομένη στρατηγική των επιχειρήσεων για την αντιμετώπιση των μεταβολών του μεριδίου τους στην εγχώρια και διεθνή αγορά είναι η προσαρμογή της παραγωγής τους. Με άλλα λόγια, η μείωση των πωλήσεων οδηγεί τις επιχειρήσεις σε ανάλογη μείωση της παραγωγής, απόλυση προσωπικού, ανάθεση υπεργολαβιών κ.λπ. Η στρατηγική αυτή υποδηλώνει παραδοσιακές δομές και επιχειρηματικό προσανατολισμό και ασθενές τεχνολογικό δυναμικό. Αντίθετα, το υψηλό τεχνολογικό επίπεδο θα επέτρεπε στην επιχείρηση την υιοθέτηση **επιθετικής** στρατηγικής ανταγωνισμού, όπως η ανάπτυξη νέων προϊόντων ή νέας γραμμής παραγωγής και η διεξόδωση σε νέες αγορές.

Ο δυναμισμός των επιχειρήσεων που ανταποκρίνονται στη μεταβολή του μεριδίου τους στην αγορά κάνοντας επενδύσεις, αντανακλάται στο είδος και τον προσανατολισμό αυτών. Οι περισσότερες από τις επιχειρήσεις που επενδύουν, θέτουν ως προτεραιότητα την ανανέωση του μηχανολογικού εξοπλισμού τους και κατά δεύτερον των κτιριακών τους εγκαταστάσεων. Μόνο μια δυναμική μειοψηφία επιχειρήσεων επενδύει στην αγορά της πατέντας, στο σχεδιασμό του προϊόντος και στη χρήση νέων υλικών και μεθόδων στην παραγωγή. Δηλαδή, οι επενδύσεις στην εισαγωγή νέας και την αναβάθμιση της υπάρχουσας τεχνολογίας παραγωγής των επιχειρήσεων είναι πολύ περιορισμένες.

Είναι επίσης αξιοσημείωτο πως η συντριπτική πλειοψηφία των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων που έκαναν επενδύσεις κατά την τελευταία τριετία χρησιμοποιούν κατεξοχήν δικούς τους πόρους για επενδύσεις (63,2% των μονάδων που επένδυσαν). Η διαπίστωση αυτή συνδυάζεται με το γεγονός πως ελάχιστες εταιρείες πληρούν τις προδιαγραφές και τα κριτήρια που τις καθιστούν κατάλληλες για τραπεζικό δάνειο. Το στοιχείο αυτό καθορίζει τον επενδυτικό προσανατολισμό των επιχειρήσεων, καθώς είναι δύσκολο ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες μονάδες να αναπτύξουν ανταγωνιστική στρατηγική τεχνολογικού εκσυγχρονισμού στη βάση των εξ ορισμού περιορισμένων δικών τους πόρων (κεφαλαίου και ανθρώπινου δυναμικού).

Το 41,4% των επιχειρήσεων που επενδύουν σε τεχνολογία δαπανά κυρίως για την απλή μηχανοργάνωση ορισμένων διοικητικών λειτουργιών, όπως τα λογιστικά, η μισθοδοσία, η διαχείριση των παραγγελιών κ.ά. Ενώ επενδύσεις σε προηγμένο τεχνολογικό εξοπλισμό και νέες τεχνολογίες παραγωγής αναλαμβάνονται από πολύ λίγες επιχειρήσεις (19% όσων επενδύουν σε τεχνολογία). Ακόμα πιο λίγες (10,3% αυτών που επενδύουν) είναι οι επιχειρήσεις που επενδύουν σε τεχνολογία σχεδιασμού προϊόντων, που προϋποθέτει υψηλή τεχνολογία και ειδικευση.

Κυριότερες πηγές τεχνολογικής γνώσης για την πλειοψηφία των επιχειρήσεων αποτελούν οι προμηθευτές πρώτης ύλης και εξοπλισμού, καθώς και οι πελάτες (78,1% των επιχειρήσεων). Συνεργασία με τεχνολογικά ινστιτούτα, ή κλαδικούς φορείς κατάρτισης για την απόκτηση τεχνολογίας εντοπίζεται σε μεμονωμένες περιπτώσεις επιχειρήσεων. Η έλλειψη αυτή έχει σαν αποτέλεσμα η τεχνολογική αναβάθμιση των λειτουργιών και του εργατικού δυναμικού των επιχειρήσεων να στηρίζεται σε άτυπες ενδοεπιχειρησιακές διαδικασίες μάθησης με τη χρήση, πάνω στην πράξη (76,5% των επιχειρήσεων).

Από την άλλη πλευρά, ο αριθμός των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που συμμετέχει σε προγράμματα τεχνολογικής ανάπτυξης και κατάρτισης εί-

να ιδιαίτερα περιορισμένους. Η πλειοψηφία των ελληνικών μικρομεσαίων δεν υποβάλλει καν αίτηση για χρηματοδότηση από κονδύλια της ΕΕ. Ένας λόγος είναι πως συνήθως δεν πληρούν τα κριτήρια ένταξης στα σχετικά προγράμματα, ενώ σημαντικό λόγο αποτελεί και η άποψη μεγάλου αριθμού Ελλήνων επιχειρηματιών πως τα μέτρα και τα προγράμματα αυτά είναι αναποτελεσματικά, αν όχι και “τροχοπέδη” για την επιχείρηση, λόγω μη ανταπόκρισης σε πραγματικές ανάγκες, αποσπασματικότητας, καθυστερήσεων εκταμίευσης κατά την εφαρμογή τους κ.ά.

Στη βάση των παραπάνω στοιχείων, η πλειοψηφία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων δεν μπορεί να αντιμετωπίσει το υψηλό κόστος πρόσβασης στη χρηματοδότηση για την τεχνολογική τους ανάπτυξη, που αποτελεί τον κύριο παράγοντα παρεμπόδισης της προσαρμογής τους στις νέες οικονομικές συνθήκες. Με άλλα λόγια, οι ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις δεν καταφέρνουν να αναπτύξουν νέα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα πέρα από το χαμηλό κόστος εργατικών και παραγωγής, παραμένοντας έτσι εκτεθειμένες σε συνθήκες συρρίκνωσης.

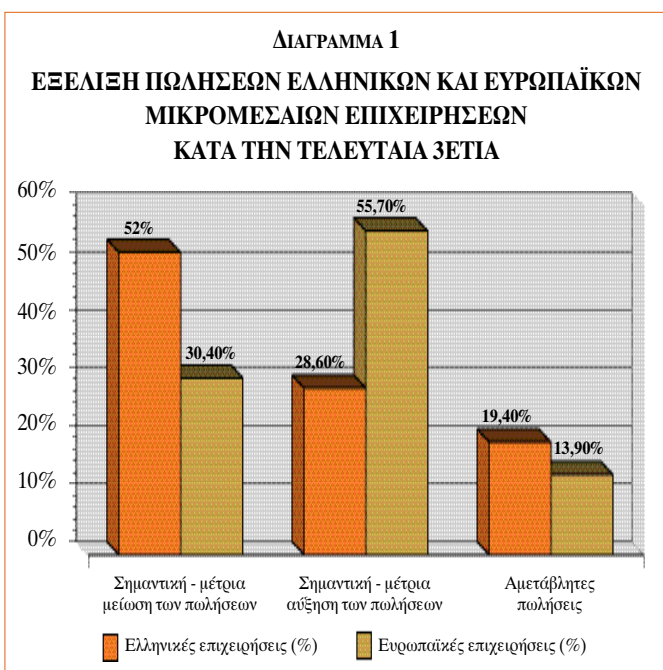
Η Επενδυτική Στρατηγική των Ελληνικών και Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων

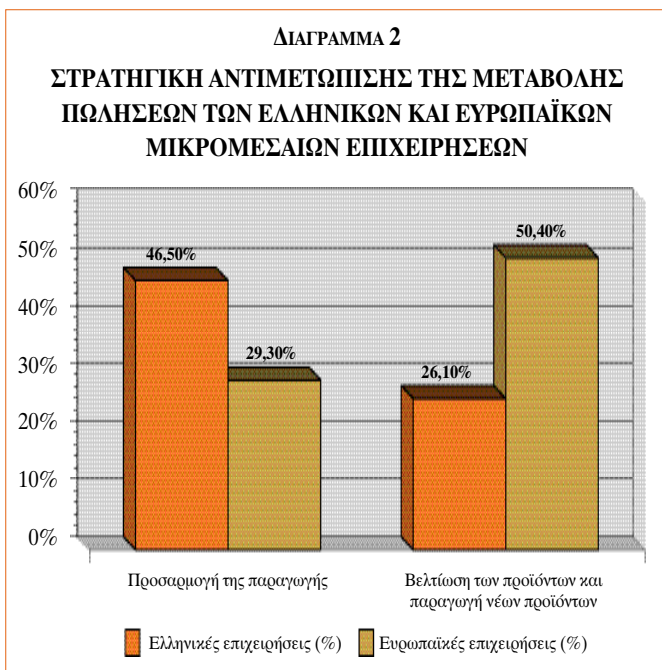
Οι αδυναμίες και οι προοπτικές των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων διαγράφονται εντονότερα μέσα από τη σύγκριση με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) που ακολουθεί. Η ανάλυση που προηγήθηκε κατέδειξε την αδυναμία των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων όχι μόνο να αυξήσουν, αλλά και να διατηρήσουν το μερίδιο των πωλήσεών τους στην εγχώρια, ευρωπαϊκή και διεθνή αγορά. Πάνω από τις μισές ελληνικές μικρομεσαίες παρουσίασαν σημαντική μείωση πωλήσεων τα τελευταία τρία έτη, έναντι του ενός τρίτου των επιχειρήσεων των ευρωπαϊκών χωρών που ξετάστηκαν. Αντίθετα 55,7% των ευρωπαϊκών μικρομεσαίων διέφυγαν το μερίδιό τους στην αγορά, έναντι 28,6% των αντίστοιχων ελληνικών (Διάγραμμα 1).

Μία στις δύο ελληνικές επιχειρήσεις (46,5%) αντιδρά **αμυντικά** στην κάμψη της ανταγωνιστικότητας της ικανότητας με αντίστοιχη προσαρμογή (μείωση) της παραγωγής της. Μόνο μία στις τέσσερις επιχειρήσεις (25%) εφαρμόζει **δυναμική** στρατηγική τεχνολογικής αναβάθμισης προϊόντων και παραγωγής νέων στην αγορά. Αντίθετα, σε ευρωπαϊκό επίπεδο μία στις δύο επιχειρήσεις (50,4%) ενεργεί **επιθετικά** με αναβάθμιση της παραγωγικής της δραστηριότητας και μόνο μία στις τρεις (29%) αντιδρά **αμυντικά** (Διάγραμμα 2 στην απέναντι σελ.).

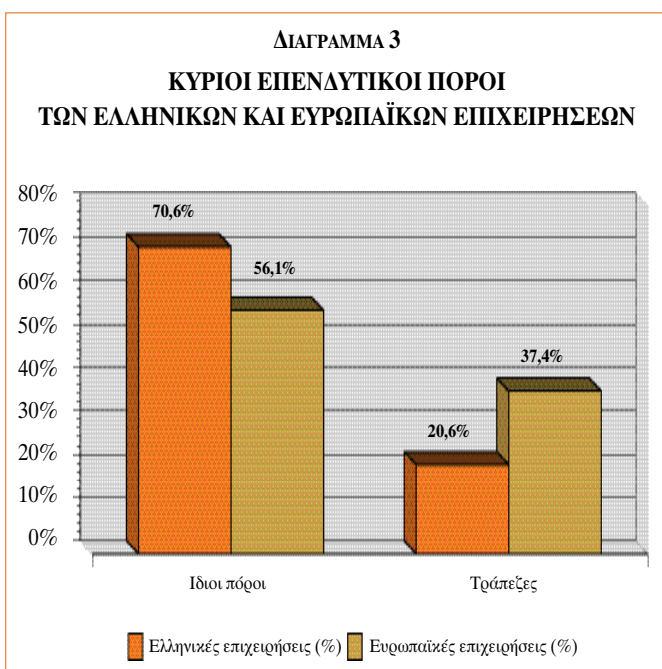
Η διαφορετική στρατηγική που υιοθετούν οι ελληνικές επιχειρήσεις σε σχέση με τις ευρωπαϊκές, είναι αποτέλεσμα του διαφορετικού επενδυτικού προσανατολισμού τους. Σύμφωνα με την έρευνα, το 69,2% των ελληνικών επιχειρήσεων επενδύει σε επέκταση εγκαταστάσεων και ανανέωση εξοπλισμού. Ενώ το 50,4% των ευρωπαϊκών επενδύουν κατεξοχήν στη βελτίωση των προϊόντων τους και στην ανάπτυξη νέων, επενδύουν δηλαδή σε διαδικασίες υψηλής τεχνολογικής ένταξης προκειμένου να αναβαθμίσουν την ανταγωνιστικότητά τους.

Το μέγεθος και είδος των επενδύσεων που πραγ-





ματοποιούν οι επιχειρήσεις προσδιορίζεται από το οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργούν και το οποίο συνίσταται στην επενδυτική και αναπτυξιακή πολιτική του κράτους που αντανακλάται στη χρηματοδότηση των επενδύσεων των επιχειρήσεων. Η διαπίστωση λοιπόν πως 70,6% των



ελληνικών επιχειρήσεων χρηματοδοτεί την επενδυτική του δραστηριότητα με ίδιους πόρους – έναντι 56,1% των ευρωπαϊκών αντίστοιχα – υποδεικνύει την ασθενή επενδυτική υποστήριξη που το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο παρέχει (Διάγραμμα 3).

Ειδικότερα για το ρόλο του τραπεζικού τομέα, επισημαίνεται πως αποτελεί κύριο επενδυτικό χρηματοδότη για 37,4% των ευρωπαϊκών μικρομεσαίων που εξετάστηκαν – έναντι 20,6% των αντίστοιχων ελληνικών. Η διαφοροποίηση αυτή μεταξύ Ελλάδας και ΕΕ σχετίζεται με το επίπεδο οργάνωσης του *επιχειρηματικού περιβάλλοντος* από τη μια και του *χρηματοπιστωτικού τομέα* από την άλλη, καθώς και του κλίματος εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων και τραπεζών.

Η απελευθέρωση του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα δεν ενίσχυσε τον ανταγωνισμό μεταξύ τραπεζών ως προς το δανεισμό μικρομεσαίων επιχειρήσεων, όπως συμβαίνει σε άλλες χώρες της ΕΕ. Στις ευρωπαϊκές αγορές, η μακρόχρονη συνεργασία με την επιχείρηση, καθώς και η εξαγωγική της δραστηριότητα, αποτελούν σημαντικά εχέγγυα για την τράπεζα προκειμένου να την ενισχύσει χρηματικά. Αντίθετα, τα στοιχεία αυτά δεν συνεκτιμώνται στη λήψη αποφάσεων των ελληνικών τραπεζών για προσφορά ευνοϊκότερων όρων χρηματοδότησης – όσον αφορά επιτόκια και εγγυήσεις – σε πελάτες όπως οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Κυριότερο κριτήριο για έγκριση χορήγησης δανείου αποτελεί η οικονομική δυνατότητα της επιχείρησης για τη μελλοντική εξόφλησή του. Κριτήρια που μετρούν θετικά για τραπεζική επιχορήγηση στην Ελλάδα είναι το ευρύ φάσμα προμηθευτών της επιχείρησης, η μακροβιότητά της – ως ένδειξη αντοχής, καθώς και το ικανό μέγεθος – που επιτρέπει οικονομίες κλί-

μακας σε επενδύσεις. Στην περίπτωση όμως επιχορήγησης τεχνολογικών επενδύσεων, τα τραπεζικά κριτήρια γίνονται ακόμα αυστηρότερα στην αξιολόγηση του κόστους των επενδύσεων και της επίδρασής τους στην ενίσχυση της παραγωγικότητας της επιχείρησης.

Η χρηματοδότηση τεχνολογικών επενδύσεων που επιτυγχάνουν οι ελληνικές επιχειρήσεις από τράπεζες αφορά κατεξοχήν αγορά και ανανέωση του μηχανολογικού εξοπλισμού παραγωγής τους (Διάγραμμα 4). Όταν η τεχνολογική επένδυση αφορά έρευνα και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών παραγωγής και προϊόντων, ουσιαστικά αποκλείεται από την τραπεζική χρηματοδότηση – ακόμα κι όταν υποστηρίζεται από έγκριτα ερευνητικά ιδρύματα – με το σκεπτικό ότι ενέχει υψηλό επιχειρηματικό ρίσκο. Ανάλογα, οι τεχνολογικές επενδύσεις των ευρωπαϊκών μικρομεσαίων στηρίζονται σημαντικά από κίνητρα έρευνας κι ανάπτυξης, καθώς και από χρηματοδοτούμενη κατάρτιση.

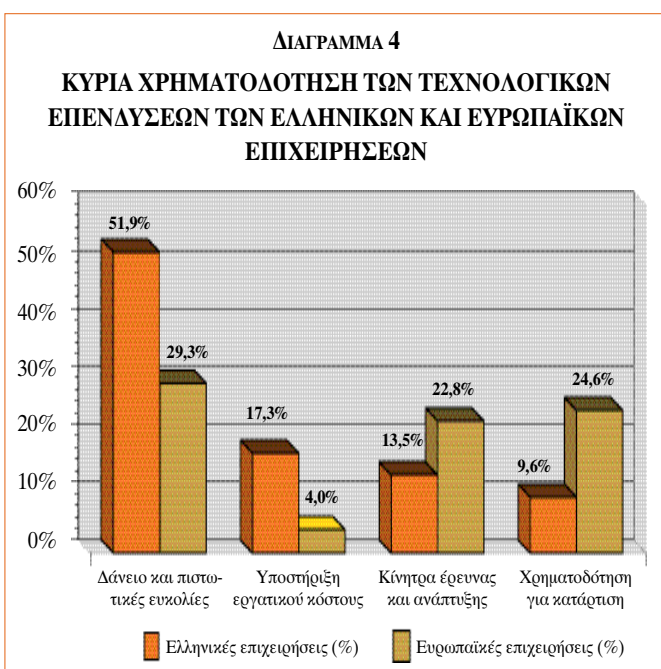
Η τακτική που έχει ως σήμερα ακολουθηθεί είναι σε μεγάλο βαθμό αποτέλεσμα της αδυναμίας των τραπεζικών οργανισμών να αξιολογήσουν σχετικά επενδυτικά προγράμματα. Δεν πρέπει βέβαια

να αγνοηθούν οι θετικές εξελίξεις που ιδιαίτερα μετά το 1990 έχουν συμβάλει στην ανάπτυξη του συμβουλευτικού χαρακτήρα των ελληνικών τραπεζών – στοιχείο απαραίτητο τόσο για την ορθή αξιολόγηση όσο και για την αξιοποίηση των χορηγούμενων δανείων. Δημιουργούνται έτσι – αν και με σημαντική υστέρηση έναντι των άλλων χωρών μελών της ΕΕ – νέες προϋποθέσεις για την υιοθέτηση πιο αναπτυξιακών κριτηρίων.

Παράλληλα, σημαντικό εμπόδιο αποτελεί η ανεπαρκής ενημέρωση των Ελλήνων επιχειρηματιών για τους υφιστάμενους αναπτυξιακούς νόμους και επιχορηγήσεις. Συχνά δε, οι επιχειρηματίες δεν έχουν την επάρκεια να παράσχουν ένα πειστικό οργανωτικό σχέδιο και ρεαλιστική προβολή σε 5ετή ορίζοντα των αναμενόμενων μεταβολών παραγωγικότητας και κόστους – με άλλα λόγια, ένα πλήρες επενδυτικό σχέδιο προκειμένου να διεκδικήσουν χρηματοδότηση. Επιπλέον, η δυσκολία συνεργασίας με αντίστοιχους κρατικούς φορείς όπως το Υπουργείο Ανάπτυξης και Τεχνολογίας, ή ο ΕΟΜΜΕΧ εντείνουν τις καθυστερήσεις και δεν ευνοούν τις διαδικασίες χρηματοδότησης.

Συνοψίζοντας, η διστακτική και ανελαστική αντιμετώπιση των στρατηγικών επιχειρηματικής ανάπτυξης και ανταγωνισμού απορρέει από το χαμηλό εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων αλλά και των τραπεζών στην Ελλάδα. Επιπλέον, διαπιστώνεται διάσταση *μεταξύ* της επάρκειας των επενδυτικών προτάσεων τεχνολογικής αναβάθμισης που οι ελληνικές μικρομεσαίες υποβάλλουν στις τράπεζες *και* της επάρκειας συνεισφοράς των τραπεζικών οργανισμών στην ανάπτυξη και ενίσχυση τέτοιων επενδύσεων.

Η κάλυψη της διάστασης αυτής αποτελεί προϋπόθεση για τη στήριξη του δυναμικού επενδυτικού προσανατολισμού των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Η βελτίωση της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας αναμένεται να έχει πολλαπλασιαστικά αναπτυξιακά αποτελέσματα σε όρους ΑΕΠ, εμπορικού ισοζυγίου, αλλά και απασχόλησης, δεδομένου του σημαντικού ρόλου που οι μι-



κρομεσαίες ιδιαίτερα επιχειρήσεις παίζουν σε εθνικό επίπεδο.

Η σχέση μεταξύ επενδυτικών πόρων και επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας που αναλύεται παραπάνω απεικονίζεται οικονομικά σε σύστημα εξισώσεων που προσδιορίζει την επίδραση του κόστους χρηματοδότησης των επιχειρήσεων στην τεχνολογική τους αναβάθμιση και στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του οικονομολογικού υποδείγματος, επισημαίνεται η θετική σχέση μεταξύ τεχνολογίας και επενδύσεων, η ισχυρότερη αλλά αρνητική σχέση μεταξύ της υιοθέτησης νέας τεχνολογίας και του κόστους πρόσβασης σε χρηματοδότηση, καθώς και η θετική σχέση μεταξύ επενδύσεων και αντίστοιχου θεσμικού πλαισίου στήριξης – που εκφράζεται στη συμμετοχή των επιχειρήσεων σε προγράμματα τεχνολογικής ανάπτυξης και κατάρτισης (που κατεξοχήν χρηματοδοτεί η ΕΕ).

Ακόμα σημαντικότερο εύρημα των οικονομολογικών μας αποτελεσμάτων αποτελεί η διαπίστωση πως η κρατική πολιτική και το θεσμικό πλαίσιο κάνουν την ειδοποιό διαφορά στην ενίσχυση της δυναμότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για μεγαλύτερη ανταγωνιστικότητα. Η ισχυρή εμπειρική τεκμηρίωση των παραπάνω συσχετίσεων επιβεβαιώνει τη δυσκολία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων να ανταγωνιστούν στην ευρωπαϊκή ή παγκόσμια αγορά μόνο με δικούς τους πόρους. Αυτό δεν σημαίνει πως η πολιτική και θεσμική στήριξη είναι πανάκεια για επιτυχημένη προσαρμογή στα νέα τεχνολογικά και οικονομικά δεδομένα – μπορεί όμως να παίξει καθοριστικό ρόλο.

Συμπεράσματα

Οι περιορισμοί που δυσχεραίνουν την τεχνολογική αναβάθμιση και τη βελτίωση ανταγωνιστικότητας των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων συνδέονται στενά με τις ανεπαρκείς τοπικές και εθνικές κοινωνικές, θεσμικές και νομοθετικές δομές. Από

τη μια πλευρά, οι επενδύσεις των μικρομεσαίων δεν έχουν ούτε το μέγεθος ούτε το δυναμικό (κεφαλαιουχικό και ανθρώπινο) να στηρίξουν την τεχνολογική ανάπτυξη της παραγωγής. Ενώ από την άλλη και η ικανότητά τους να απορροφήσουν τη νέα τεχνολογία είναι αντίστοιχα περιορισμένη.

Οι διαπιστώσεις αυτές είναι κοινές για όλες τις ευρωπαϊκές περιφέρειες που υστερούν τεχνολογικά και στηρίζονται σε μη δυναμική οικονομική βάση, που χαρακτηρίζεται από ανεπαρκώς ειδικευμένο εργατικό δυναμικό και κοινωνικοπολιτικούς θεσμούς που δεν ενισχύουν τις τεχνολογικές επενδύσεις. Ρόλο-κλειδί στην εξάπλωση της τεχνολογικής δραστηριότητας και Έρευνας και Ανάπτυξης στην Ελλάδα έχει παίξει κατεξοχήν ο δημόσιος τομέας με τη στήριξη της ΕΕ. Η ιδιαίτερη όμως υστέρηση της χώρας έναντι των άλλων κοινοτικών εταίρων υποδηλώνει τη χαμηλή αποτελεσματικότητα της προσπάθειας του δημόσιου τομέα να μειώσει το τεχνολογικό χάσμα και να αυξήσει την ανταγωνιστικότητα των ελληνικών επιχειρήσεων.

Επισημαίνεται ο συγκεντρωτικός προσανατολισμός της ελληνικής αναπτυξιακής πολιτικής, που αφήνει περιθώριο μόνο στον τραπεζικό τομέα για να παίξει κάποιο ρόλο στη διεύρυνση των επιχειρηματικών δυνατοτήτων και θετικών προοπτικών. Η αξιοποίηση του περιθωρίου αυτού αποτελεί την πρόκληση σήμερα για αναβάθμιση και του ίδιου του τραπεζικού τομέα της χώρας. Η επίτευξη εθνικών αναπτυξιακών στόχων όπως η αύξηση της παραγωγικότητας, η επιχειρηματική βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα, συνδέεται άρρηκτα με την αναβάθμιση του ρόλου των ελληνικών τραπεζών και των υπηρεσιών που παρέχουν.

Επιπλέον, η εσωτερική συνοχή των προγραμμάτων ανάπτυξης και τεχνολογικής αναβάθμισης έχει ως σήμερα υπάρξει χαμηλή, καθώς συχνά χαρακτηρίζεται από αναντιστοιχία προτεραιοτήτων και κατανομής πόρων, προβληματική απορρόφηση χρηματοδοτήσεων, διαστρέβλωση κριτηρίων ενίσχυσης και δυσανάλογα υψηλές επιδοτήσεις επενδύσεων. Η εμπειρία αυτή μπορεί επιπλέον να απο-

τελέσει βάση για μια πιο ορθολογική δραστηριοποίηση και παρέμβαση των ελληνικών τραπεζών μέσα από το συνδυασμό παραδοσιακών μορφών χρηματοδότησης (π.χ. εγγυητικά δάνεια) με πιο δυναμικές δράσεις (π.χ. καινοτομικές επενδύσεις).

Όπως προκύπτει από την παραπάνω ανάλυση, η ενίσχυση της τεχνολογικής ανάπτυξης και κατ' επέκταση ανταγωνιστικότητας των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων σχετίζεται στενά με την ύπαρξη ενός συστηματικού και αποτελεσματικού πλαισίου ενίσχυσης της προσπάθειας των επιχειρήσεων για ενδογενή (εξοπλισμού, διαδικασιών παραγωγής και προσωπικού) και εξωγενή (εισροή τεχνολογίας και καινοτομιών) τεχνολογική αναβάθμιση. Είναι άρα αναγκαία η ενσωμάτωση δυναμικών αναπτυξιακών κριτηρίων στην αξιολόγηση των επενδυτικών προτάσεων των επιχειρήσεων, στην παροχή κινήτρων και χορήγηση χρηματοδοτήσεων.

Κατευθύνσεις και Προτάσεις

Προτεραιότητα για τον εκσυγχρονισμό του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου – που συνίσταται κατεξοχήν από κρατικούς φορείς και τραπεζικούς οργανισμούς – πρέπει να αποτελέσει η υιοθέτηση μέτρων και δράσεων ενθάρρυνσης των τεχνολογικών επενδύσεων. Απαιτείται αναθεώρηση των σύγχρονων κριτηρίων και μέτρων, με τη δημιουργία νέων ευκαιριών έναντι της διεύρυνσης των ως τώρα υφιστάμενων. Προϋπόθεση αποτελεί η εξασφάλιση επαρκούς πρόσβασης στην πληροφόρηση, ώστε να αξιολογούνται ρεαλιστικά οι συνθήκες της αγοράς και να σχεδιάζονται ορθολογικά μακρόπνοα επενδυτικά προγράμματα.

Επιπλέον, είναι αναγκαίος ο εκσυγχρονισμός των διαδικασιών αξιολόγησης της χρηματοδότησης των επιχειρήσεων από τις τράπεζες, με την ενσωμάτωση νέων αναπτυξιακών κριτηρίων. Απαιτείται η ποιοτική αναβάθμιση του συμβουλευτικού χαρακτήρα των τραπεζικών υπηρεσιών ώστε να επιτυγχάνεται η ενεργή συμβολή του τραπεζικού κεφαλαίου στην αξιοποίηση των επιχειρηματικών επενδύσεων.

Η διευκόλυνση της πρόσβασης των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην τεχνολογία προϋποθέτει τη διευκόλυνση της συνεργασίας μεταξύ έγκριτων οργανισμών εκπαίδευσης και έρευνας και παραγωγικών φορέων. Η εδραίωση τέτοιων σχέσεων ενισχύεται με την υιοθέτηση ανάλογων κριτηρίων από τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς προκειμένου να εγκρίνουν επενδυτικές χρηματοδοτήσεις.

Ο ρόλος του τραπεζικού τομέα της χώρας θα αποκτήσει μεγαλύτερη δυναμική και ευελιξία στο βαθμό που συμμετέχει ενεργά στις δραστηριότητες καινοτομικών επιχειρήσεων και στην υποστήριξη της προώθησης και εξαγωγής των προϊόντων τους. Κατ' επέκταση, πρέπει το κέντρο βάρους του τραπεζικού ανταγωνισμού να περάσει από το πεδίο της καταναλωτικής πίστης και των στεγαστικών και χρηματιστηριακών δραστηριοτήτων όπου εστιάζεται σήμερα, στο πεδίο ενίσχυσης της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- BARTZOKAS, A. (2001) “*Patterns of technological and financial decisions by manufacturing firms in Southern Europe*”, Discussion Paper Series, Institute for New Technologies, United Nations University.
- CLARK, G.L., PALASKAS, T., TRACEY, P. AND TSAMPRA, M. (2002) “*Globalization and SME competitive strategies in Europe's vulnerable regions: firm, industry and country effects on employment*”, Dialogue Workshop on The internationalisation of European SMEs: culture, entrepreneurship and competitiveness, EU, Socio-Economic Research Key Action, Brussels.
- GIANNITSIS, T., LYBERAKI, A. AND MYLONAS, N. (1998) “*The dynamics of financing and innovation in the Greek Economy*”, Greek report for EC Targeted Socio-Economic Research (TSER) project, FP4.
- TSAMPRA, M. AND PALASKAS, TH. (2002) “*Small-firm production systems and regional vulnerability in Greece: low-cost versus knowledge-intensive specialisation strategies in globalising economy*”, Greek report for EC-DG Research project RASTEI, FP5.

