

**Η επίδραση των προτεινόμενων
ρυθμιστικών αλλαγών στα συστήματα
πληρωμών με κάρτες:
Η αντίληψη των κατόχων καρτών στην
Ελλάδα**



Μάιος 2014

Περιεχόμενα

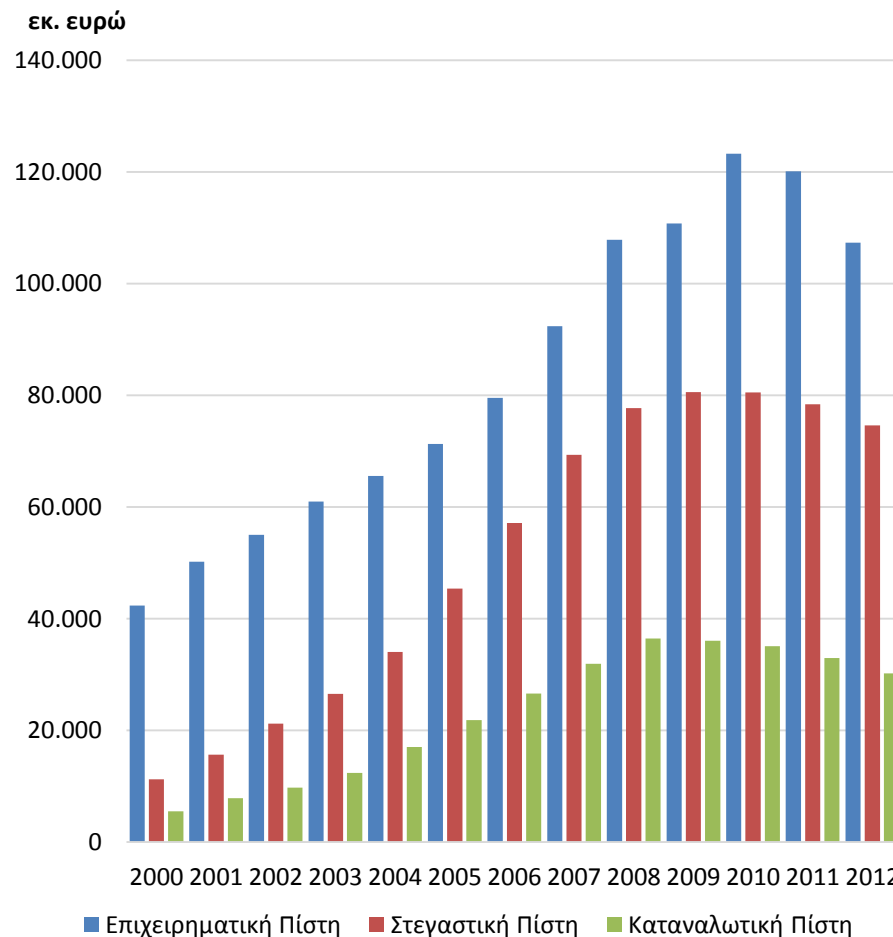
1. Εισαγωγή
2. Πλαίσιο Ανάλυσης
3. Έρευνα Πεδίου
 - A. Προφίλ κατόχων καρτών
 - B. Κατοχή και χρήση καρτών
 - Γ. Άποψη κατόχων καρτών για τις νέες ρυθμίσεις & δυνητική αντίδραση σε αυτές
4. Σύνοψη
5. Παράρτημα

1. Εισαγωγή

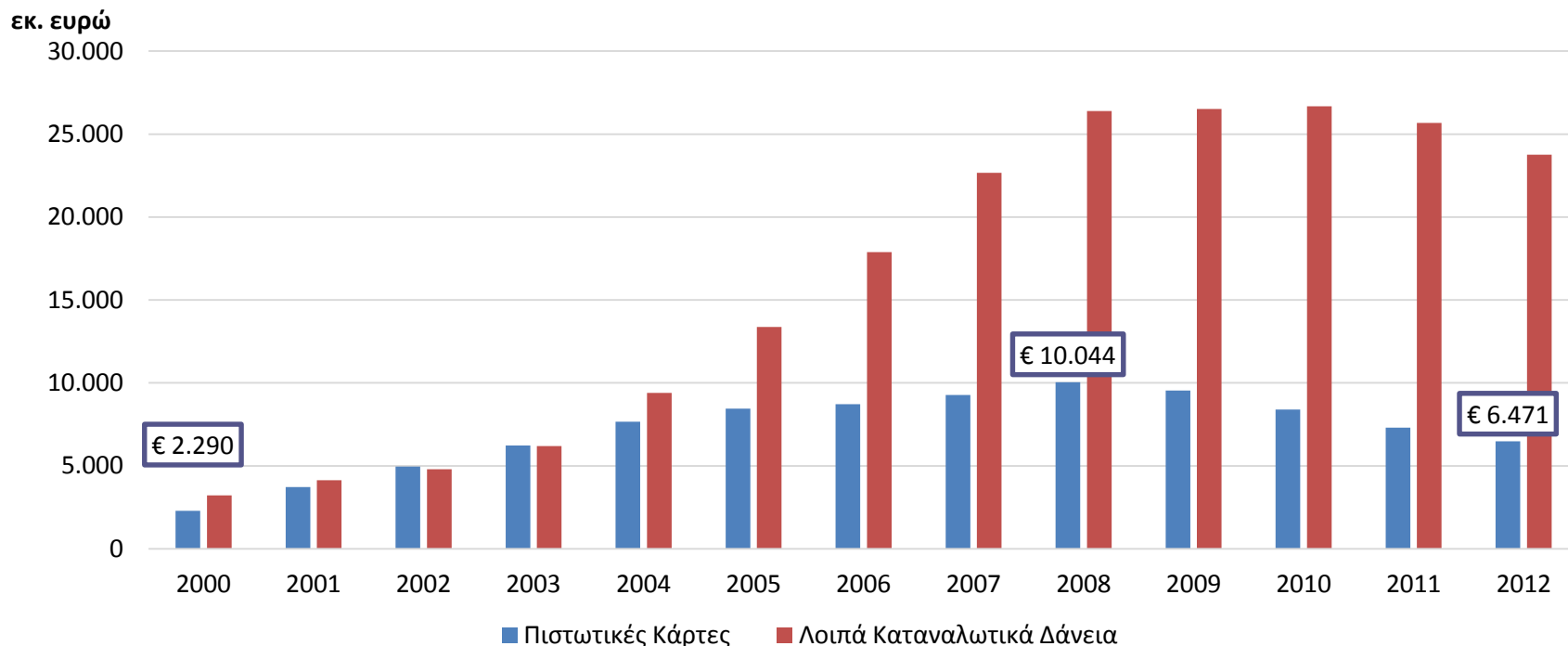
Οι σημαντικές αλλαγές στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα οδήγησαν σε επέκταση της χορήγησης δανείων μέχρι το 2010

Αλλαγές στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα τις τελευταίες δεκαετίες

- Κατάργηση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων
- Ιδιωτικοποίηση των δημοσίων τραπεζών
- Περιορισμός ή παύση των τραπεζικών ιδρυμάτων ειδικού σκοπού
- Παύση της νομισματικής χρηματοδότησης των ελλειμμάτων του Ελληνικού Δημοσίου και της υποχρέωσης των τραπεζών να επενδύουν σε τίτλους του
- Απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης
- Ελεύθερη παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης από τις τράπεζες



Το υπόλοιπο σε πιστωτικές κάρτες σχεδόν τετραπλασιάστηκε, μεταξύ 2000-2008, αλλά περιορίστηκε κατά τη διάρκεια της κρίσης



Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος-Στατιστικό Δελτίο Οικονομικής Συγκυρίας

Επικείμενες αλλαγές στο ρυθμιστικό πλαίσιο ενδέχεται να περιορίσουν τη χρήση καρτών.

2. Πλαίσιο της Ανάλυσης

Σύστημα καρτών & Εμπλεκόμενα μέρη



Πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για διατραπεζικές προμήθειες – Κύριες αλλαγές

- **Προμήθειες (Multilateral Interchange Fees - MIF's)**

Η διατραπεζική προμήθεια (και για τις διασυνοριακές συναλλαγές) που μπορούν να προσφέρουν ή να ζητήσουν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν πρέπει να υπερβαίνει ανά συναλλαγή:

- ✓ Το **0,2%** της αξίας της συναλλαγής με **χρεωστική κάρτα**
- ✓ Το **0,3%** της αξίας της συναλλαγής με **πιστωτική κάρτα**

- **Κάρτες με το ίδιο λογότυπο (Honour All Cards Rule – HACR)**

- ✓ Δικαίωμα των εμπόρων να επιλέξουν ποιές συγκεκριμένες κάρτες θα δέχονται ή θα απορρίπτουν, ακόμα και ανάμεσα σε αυτές με το ίδιο εμπορικό σήμα δικτύου, σε αντίθεση με το ισχύον καθεστώς (Honour All Cards Rule - HACR).

- **Κάρτες με πολλαπλά λογότυπα συστημάτων καρτών (Multiple brands on the same card)**

- ✓ Δυνατότητα να συμπεριλαμβάνονται πολλαπλά εμπορικά σήματα δικτύων (Visa, Mastercard κ.ά.) πάνω στην ίδια κάρτα.

Σκοπός Μελέτης

Οι προτεινόμενες αλλαγές θα μπορούσαν να έχουν αντίκτυπο στο καθεστώς συναλλαγών με κάρτες που αντιμετωπίζει ο καταναλωτής, οδηγώντας ακόμα και σε περιορισμό της χρήσης καρτών, με σημαντικές επιπτώσεις για το μέγεθος της παραοικονομίας.

Ως εκ τούτου, ο αντίκτυπος της προτεινόμενης κανονιστικής ρύθμισης στην Ελλάδα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πώς θα αντιδράσουν οι Έλληνες καταναλωτές στις αλλαγές.

Για το σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε έρευνα σε κατόχους καρτών για τη διερεύνηση των δυνητικών αντιδράσεων τους στις επικείμενες αλλαγές.

Μεθοδολογία

Η έρευνα διεξήχθη μεταξύ 1 και 10 Απριλίου 2014 από την εταιρεία ερευνών κοινής γνώμης Pubic Issue.

Αντιπροσωπευτικό δείγμα του Ελληνικού πληθυσμού (άτομα άνω των 18 ετών, σε όλες τις περιοχές της χώρας).

1.000 τηλεφωνικές συνεντεύξεις με κατόχους / χρήστες καρτών από σύνολο 4.227 τηλεφωνημάτων

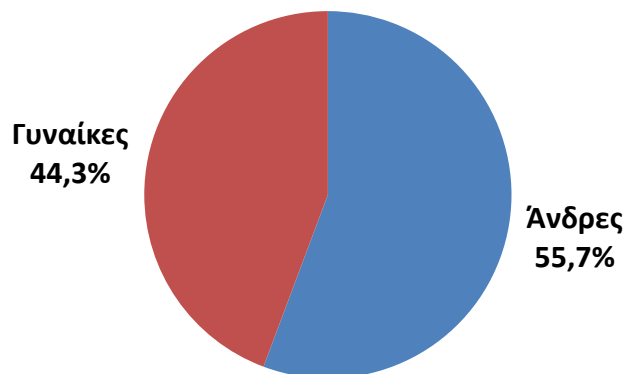
Χρήση ερωτηματολογίου που περιλάμβανε 33 ερωτήσεις.

3. Έρευνα πεδίου

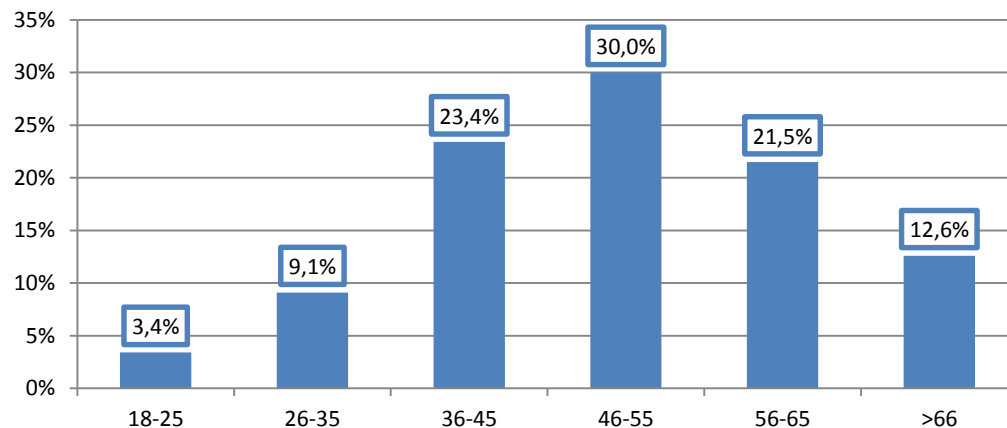
A. Προφίλ κατόχων καρτών

Περίπου το 80% των κατόχων από αστικές περιοχές – το 30% ηλικίας 46-55

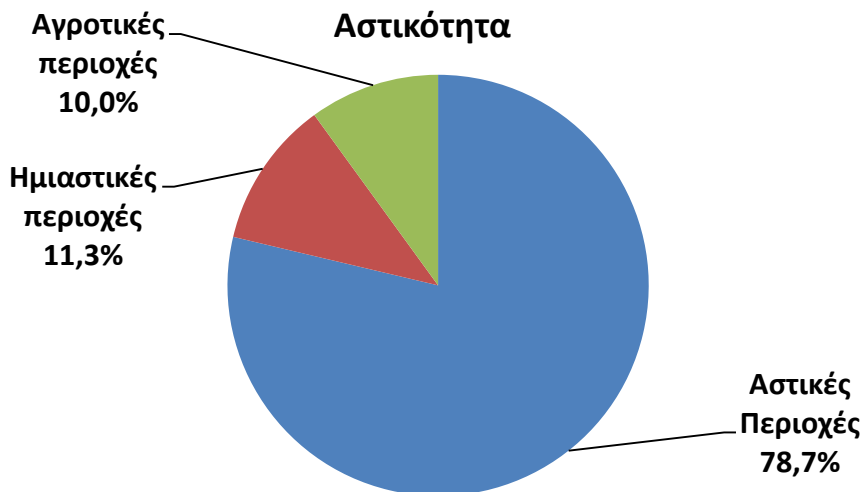
Φύλο



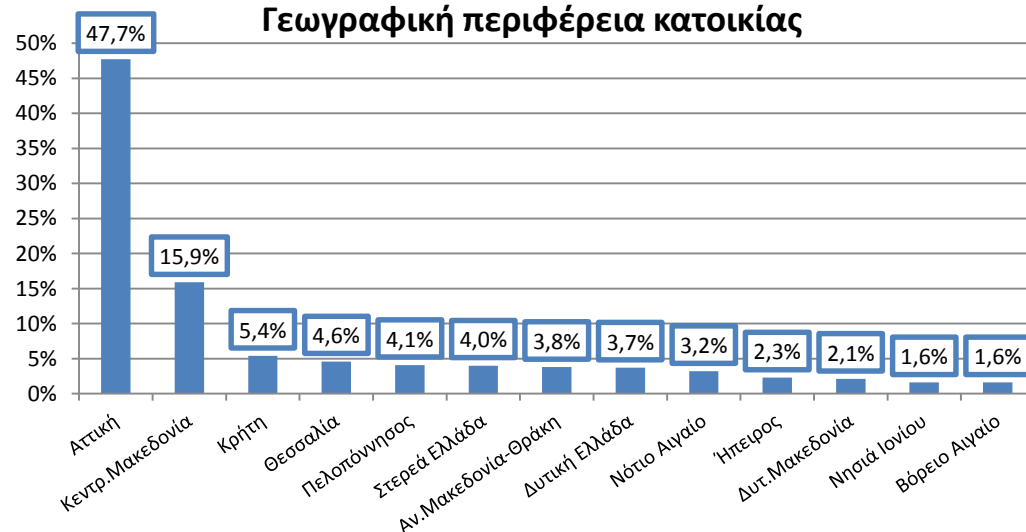
Ηλικία



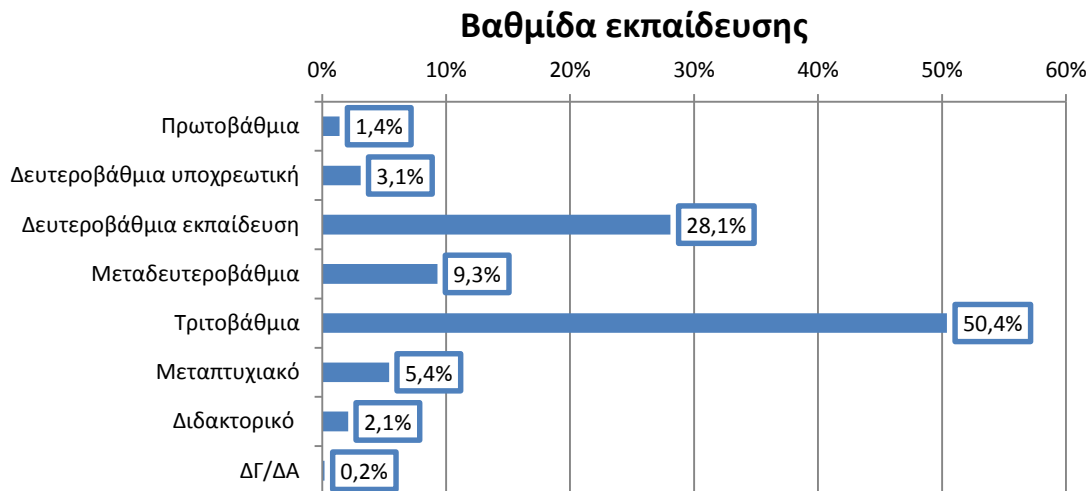
Αστικότητα



Γεωγραφική περιφέρεια κατοικίας

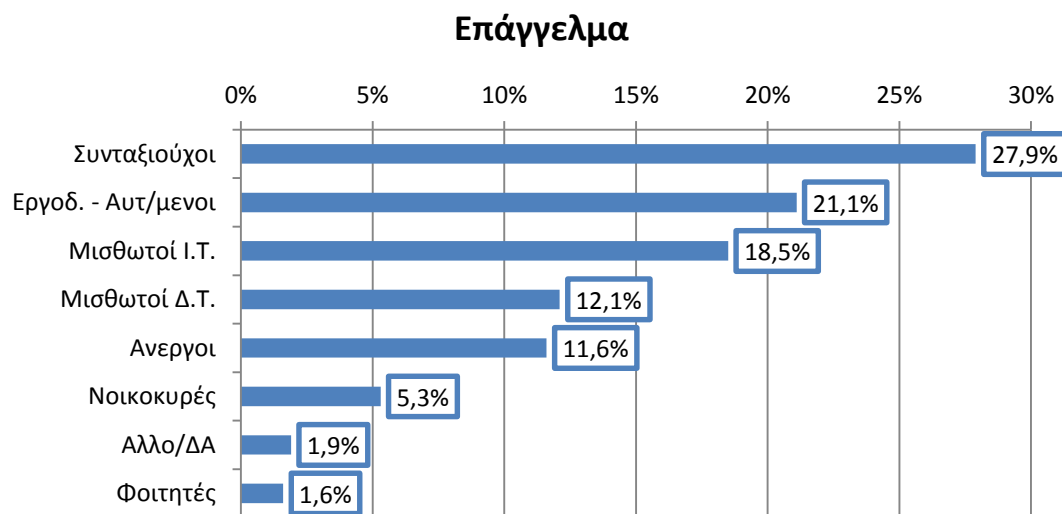


Οι μισοί με πτυχίο τριτοβάθμιας



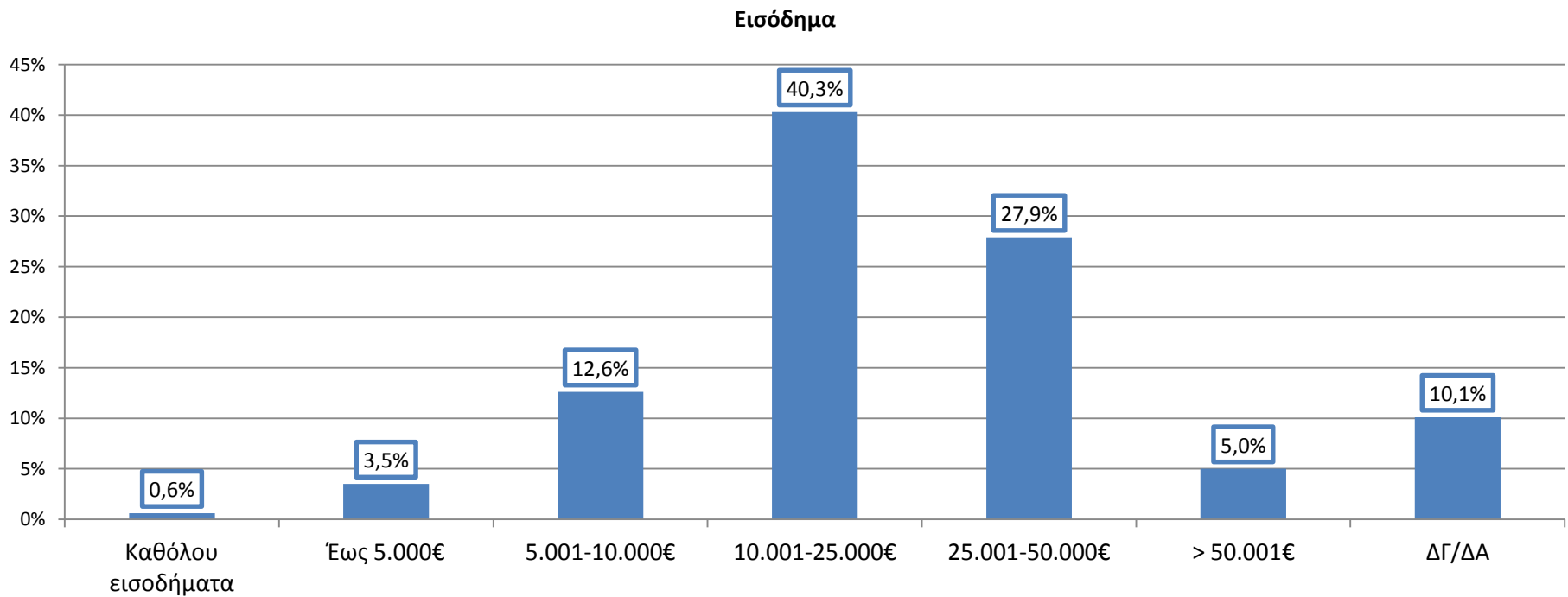
Ισχυρή σύνδεση επιπέδου εκπαίδευσης με εισόδημα

✓ Τα 3/4 του δείγματος με εισόδημα άνω των 25.000€, είναι κάτοχοι πτυχίου, μεταπτυχιακού και διδακτορικού



Σημαντικό μερίδιο οι συνταξιούχοι και οι εργοδότες / αυταποσχολούμενοι, ενώ οι μισθωτοί συνολικά είναι η μεγαλύτερη κατηγορία

Μέσο ετήσιο εισόδημα κατόχων καρτών 16.894€



Μέσο ετήσιο εισόδημα ανά είδος κάρτας:

- ✓ Μόνο χρεωστική ή προπληρωμένη κάρτα: 13.551€
- ✓ Μόνο πιστωτική: 17.007€
- ✓ Και χρεωστική/προπληρωμένη κάρτα και πιστωτική: 20.007€

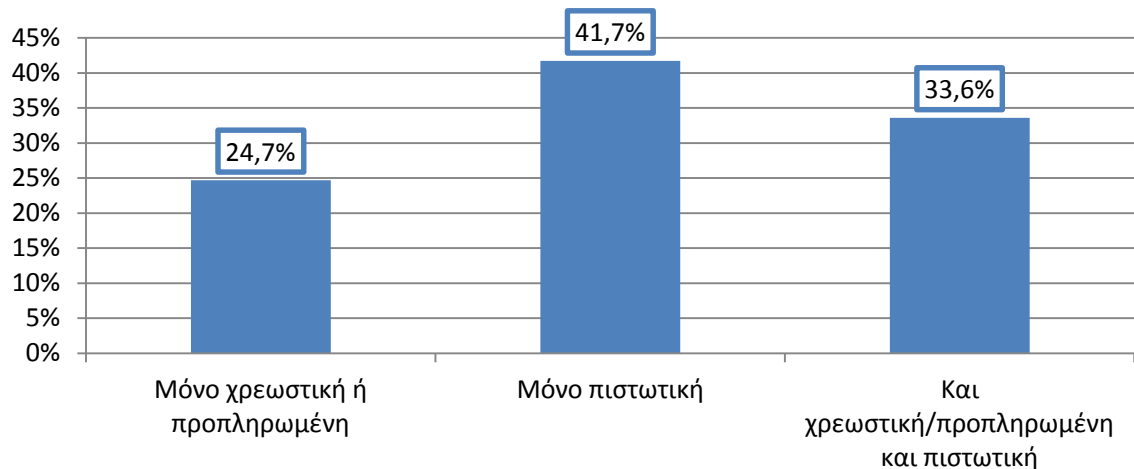
3. Έρευνα Πεδίου

Β. Κατοχή και χρήση καρτών

Σημαντικό το μερίδιο των κατόχων μόνο πιστωτικής κάρτας

Στο 25% των τηλεφωνημάτων οι κάτοχοι καρτών

Κατοχή χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας

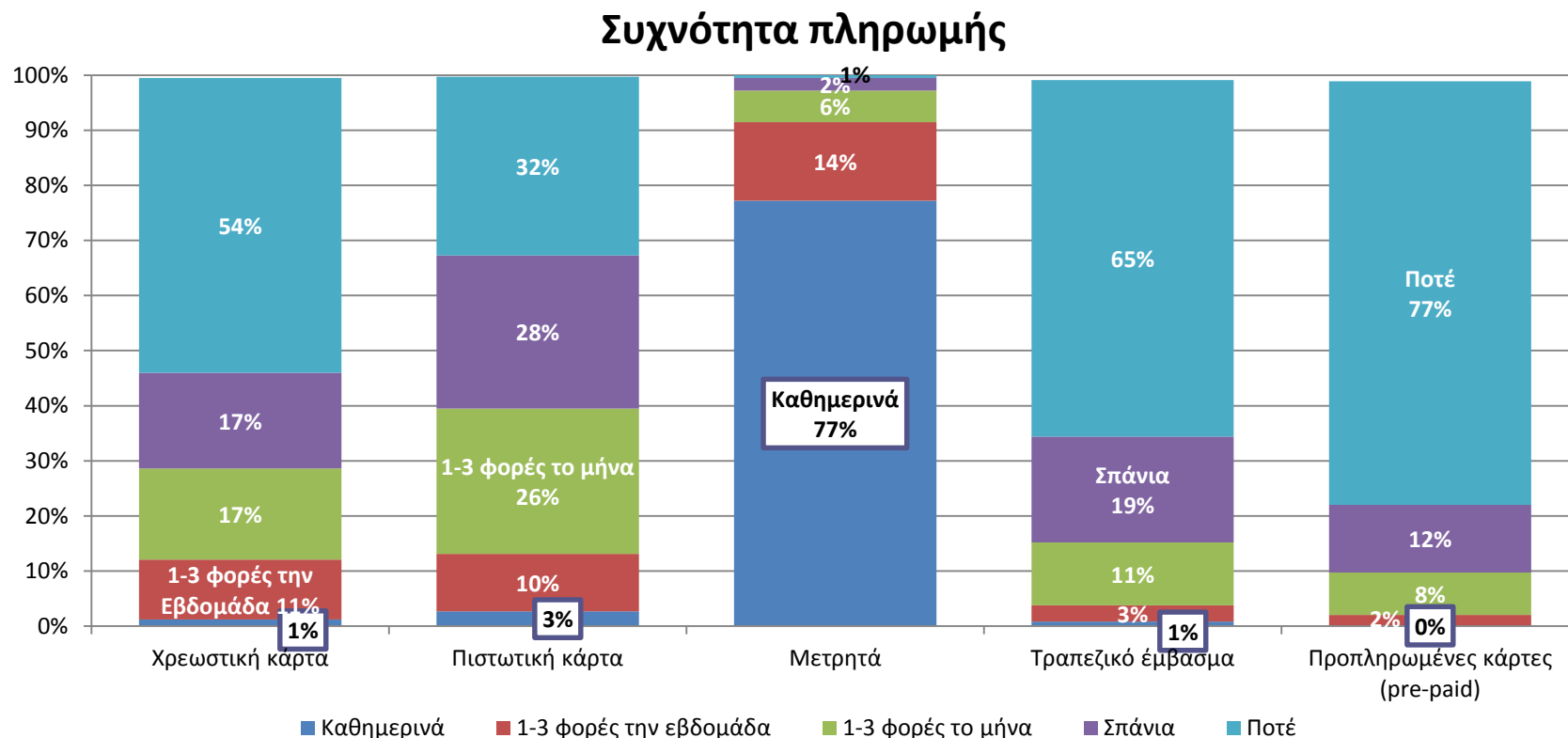


Κάτοχοι 1 πιστωτικής κάρτας και καθόλου χρεωστικής η συχνότερη περίπτωση (28,1%)

- Το 46% των κατόχων με εισόδημα άνω των €50 χιλ. προτιμούν να έχουν τόσο χρεωστική, όσο και πιστωτική κάρτα.
 - ✓ Ακολουθούν οι κάτοχοι με εισόδημα €25-50 χιλ. με 41%.
- Ισχυρότερη η προτίμηση μόνο πιστωτικής κάρτας στα εισοδήματα κάτω των €5 χιλ., σε αποφοίτους δημοτικού, σε κατόχους μεγάλης ηλικίας, σε νοικοκυρές και σε ημιαστικές περιοχές.
- Μόνο χρεωστική ή προπληρωμένη προτιμάται περισσότερο από γυναίκες, από άτομα μικρότερης ηλικίας, από φοιτητές και από απόφοιτους πανεπιστημίου.

Ερ. Εσείς προσωπικά, έχετε κάποια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα;

Περιορισμένη η συχνότητα χρήσης καρτών σε καθημερινή βάση. Εβδομαδιαία χρήση από 12-13% των κατόχων

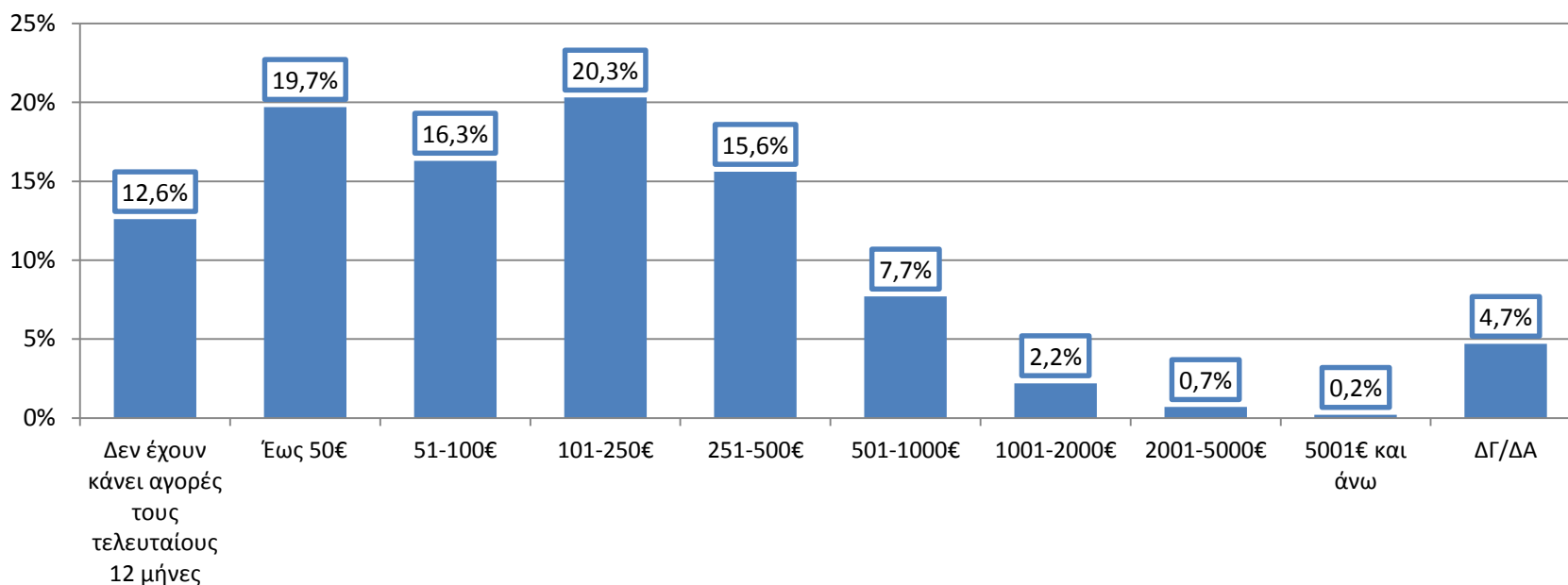


Το E-banking και οι επιταγές οι επικρατέστεροι εναλλακτικοί τρόποι

Ερ. Θα σας διαβάσω ορισμένους τρόπους πληρωμών και θα ήθελα να μου πείτε πόσο συχνά πληρώνετε με τον κάθε τρόπο. Πόσο συχνά πληρώνετε με κάθε μέσο πληρωμών...

1 στους 3 δεν αγοράζει με τη χρήση κάρτας ή δαπανά έως 50€ με κάρτα

Μηνιαία αξία αγορών με κάρτες



Στα 104€ η μέση δαπάνη με τη χρήση καρτών

Στα 80€ για τους κατόχους **μόνο χρεωστικής** ή προπληρωμένης κάρτας

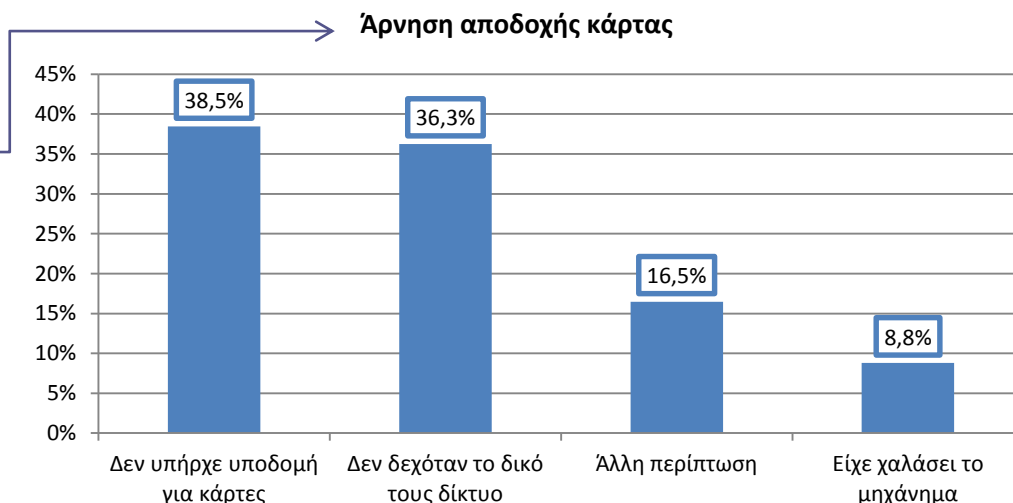
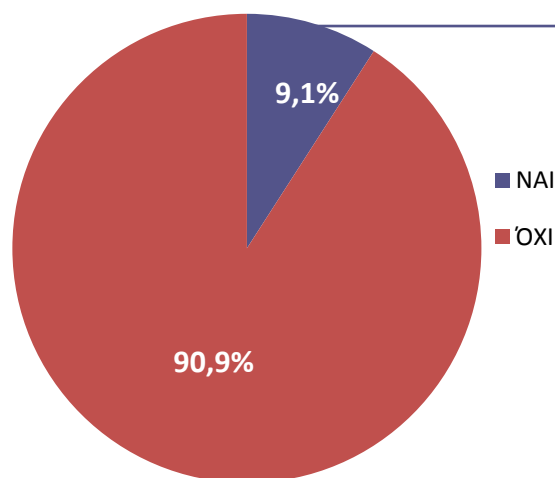
Στα 103€ για τους κατόχους **μόνο πιστωτικής** κάρτας

Στα 129€ για τους κατόχους **και των 3 ειδών κάρτας**

Ερ. Περίπου πόση είναι η αξία των αγορών σας με κάρτες κάθε μήνα, συνήθως;

Μόλις το 9% έχει αντιμετωπίσει προβλήματα στις συναλλαγές του με κάρτα...

Άρνηση αποδοχής κάρτας



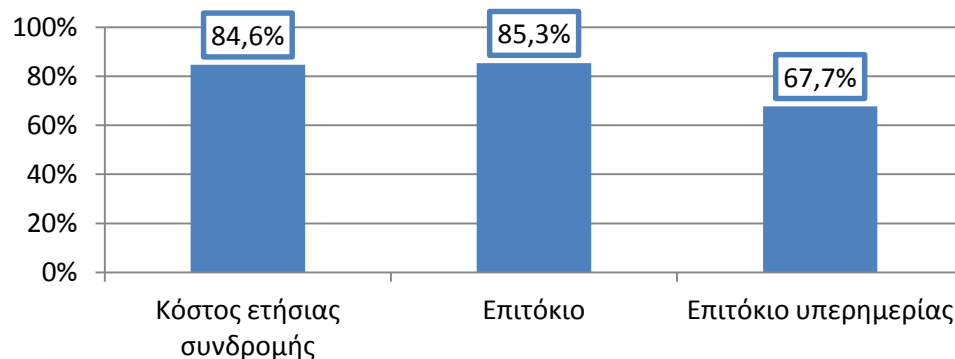
... από το 9% που αντιμετώπισε πρόβλημα, το 1/3 δήλωσε ως πρόβλημα την αποδοχή του δικτύου της κάρτας του

Κυρίως στα καφέ/μπαρ και εστιατόρια, καθώς και στα συνεργεία τα συχνότερα προβλήματα

Ερ. Τους τελευταίους 12 μήνες, έτυχε κάποιος έμπορος ή καταστηματάρχης να αρνηθεί να δεχτεί την κάρτα σας για πληρωμή;

Οι κάτοχοι έχουν καλή επίγνωση για το κόστος των καρτών τους

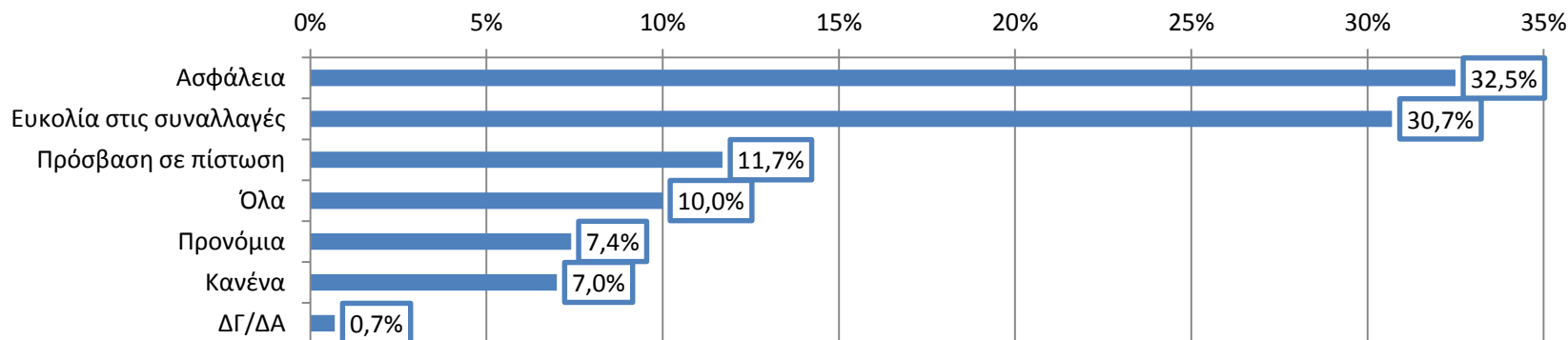
Γνώση κόστους πιστωτικών καρτών



✓ Το **59,1%** των κατόχων καρτών απάντησε ότι γνώριζε **και τις 3 κατηγορίες** κόστους καρτών

Ερ. Γνωρίζετε το κόστος των καρτών σας;

Σημαντικό χαρακτηριστικό κάρτας



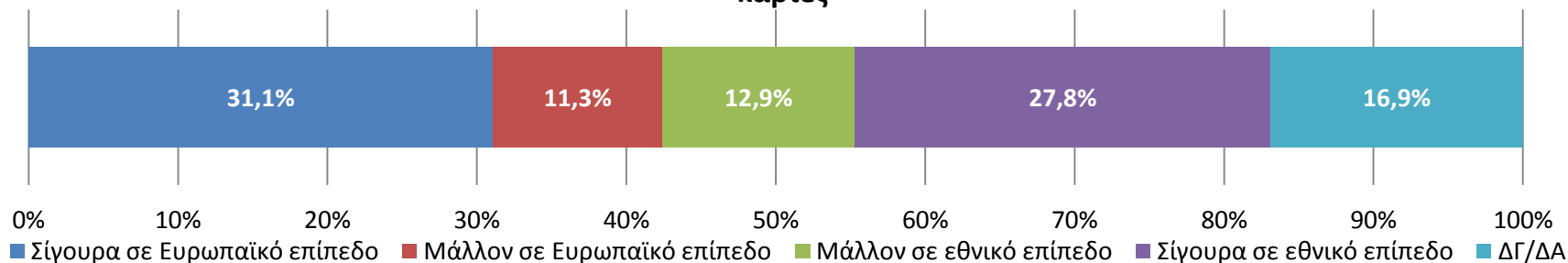
Ερ. Εσείς προσωπικά, τι θεωρείτε ότι είναι σημαντικότερο σε μια κάρτα;

3. Έρευνα Πεδίου

Γ. Άποψη κατόχων καρτών για τις νέες ρυθμίσεις & δυνητική αντίδραση σε αυτές

Περίπου ίσος καταμερισμός ανάμεσα στους κατόχους που υποστηρίζουν ότι η καθιέρωση ορίων προμήθειας θα πρέπει να ρυθμίζεται σε ευρωπαϊκό ή σε εθνικό επίπεδο

Γνώμη για την καθιέρωση από την ΕΕ ανώτατου ύψους προμήθειας στις συναλλαγές με κάρτες



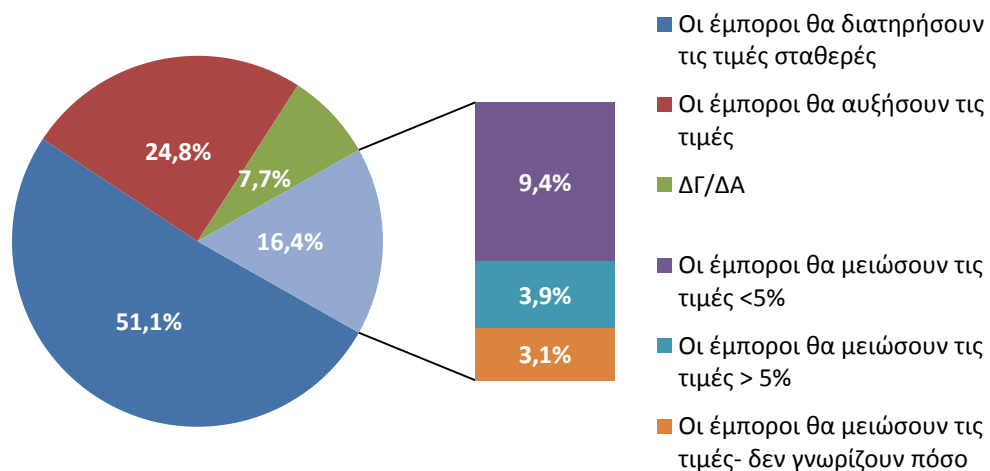
Σε ευρωπαϊκό επίπεδο	
Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	56,3%
Ηλικία >66	60,4%
Μεταπτυχιακό	68,1%
Εισόδημα 0€ / 25.001-50.000€	75%/56,5%
Αγροτικές περιοχές	54%
Μισθωτοί Δ.Τ.	53,1%
Κάτοχοι μόνο πιστωτικής κάρτας	52,9%

Σε εθνικό επίπεδο	
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	56,1%
Ηλικία 26-35	59,8%
Λύκειο	52,6%
Εισόδημα έως 5.000€	57,7%
Ημιαστικές περιοχές	53,1%
Φοιτητές	57,1%
Κάτοχοι μόνο χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας	53,5%

Ερ. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σκοπεύει να θεσπίσει ένα ανώτατο επίπεδο στο ύψος της προμήθειας που ο έμπορος πληρώνει στην Τράπεζα για κάθε συναλλαγή με κάρτα. Εσείς προσωπικά, τι γνώμη έχετε για αυτό το θέμα; Θα πρέπει να ρυθμιστεί σε Ευρωπαϊκό επίπεδο ή σε εθνικό επίπεδο;

Μόλις το 16,4% των κατόχων καρτών εκτιμά ότι οι ρυθμίσεις θα οδηγήσουν σε μικρή ή μεγάλη μείωση τιμών στα σημεία πώλησης, ενώ οι μισοί αναμένουν οι τιμές των προϊόντων και των υπηρεσιών να παραμείνουν σταθερές

**Γνώμη για την επίπτωση του ανώτατου ύψους
προμήθειας στις συναλλαγές**



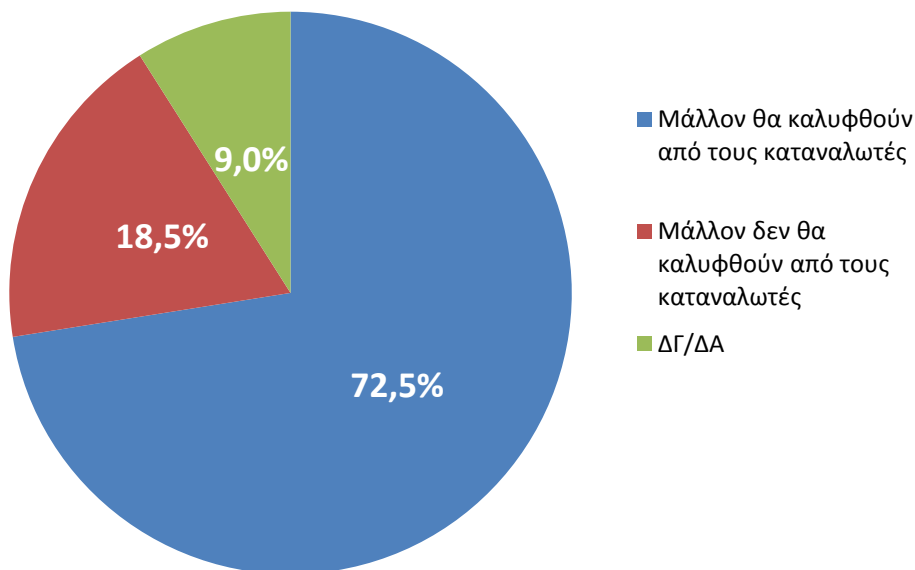
Οι έμποροι θα <u>μειώσουν</u> τις τιμές	
Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	18,7%
Ηλικία >66	27,9%
Λύκειο	22,4%
Εισόδημα άνω των 50.001€	22,4%
Αστικές Περιοχές	18,1%
Φοιτητές	37,5%
Κάτοχοι μόνο πιστωτικής κάρτας	19,1%

Οι έμποροι <u>δεν θα μειώσουν</u> τις τιμές	
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	83,4%
Ηλικία 26-35	89,9%
Δημοτικό	75,0%
Εισόδημα 25.001-50.000€	84,0%
Ημιαστικές Περιοχές	84,5%
Νοικοκυρές	89,1%
Κάτοχοι μόνο χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας	83,6%

Ερ. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η θέσπιση του ανώτατου ορίου στις προμήθειες θα μειώσει το κόστος για τους εμπόρους. Κατά τη γνώμη σας, οι έμποροι θα μετακυλήσουν τη μείωση αυτή στους καταναλωτές μειώνοντας τις τιμές των προϊόντων τους, θα διατηρήσουν τις τιμές σταθερές ή θα τις αυξήσουν;

Σχεδόν 3 στους 4 εκφράζουν την ανησυχία τους ότι ενδεχόμενες απώλειες για τις τράπεζες θα μετακυληθούν στους κατόχους καρτών

Γνώμη για την αντίδραση των τραπεζών στην εφαρμογή ανώτατου ύψους προμήθειας στις συναλλαγές



Ερ. Είναι πιθανό, η αναπροσαρμογή του ανώτατου ύψους προμήθειας να οδηγήσει σε μειωμένα έσοδα για τις τράπεζες. Σε αυτή την περίπτωση, πιστεύετε ότι τα μειωμένα έσοδα, μάλλον θα καλυφθούν από τους καταναλωτές ή μάλλον όχι; (για παράδειγμα μέσω αύξησης της ετήσιας συνδρομής στις κάρτες)

Μάλλον θα καλυφθούν από τους καταναλωτές

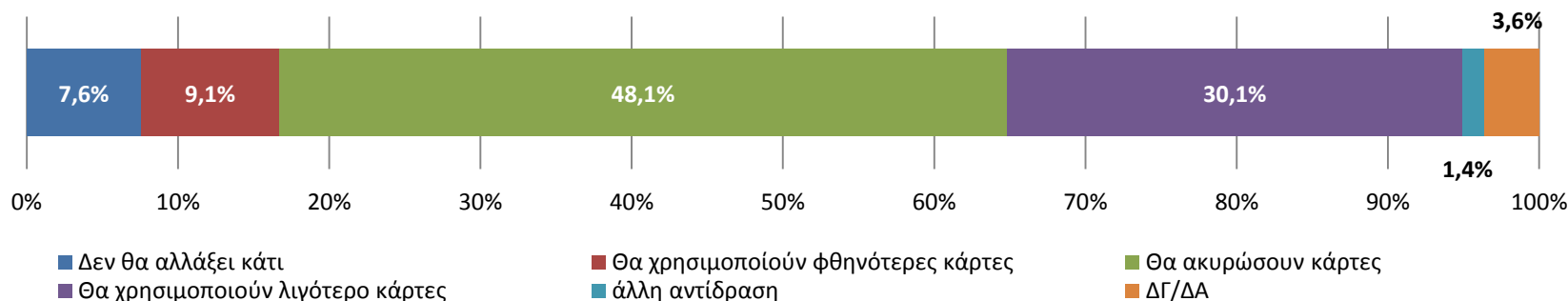
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	80,8%
Ηλικία 46-55	83,6%
Δημοτικό	33,3%
Εισόδημα 0€ / άνω των 50.001€	100% / 82,2%
Αγροτικές περιοχές	81,9%
Μισθωτοί Δ.Τ.	87,3%
Κάτοχοι και των 3 ειδών καρτών	80,3%

Μάλλον δεν θα καλυφθούν από τους καταναλωτές

Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	21,2%
Ηλικία 18-25	31,3%
Διδακτορικό επίπεδο	89,5%
Εισόδημα έως 5.000€	21,9%
Ημιαστικές Περιοχές	24%
Φοιτητές	26,7%
Κάτοχοι μόνο χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας	21,2%

Σχεδόν οι μισοί δηλώνουν ότι θα ακυρώσουν τις κάρτες τους σε περίπτωση αύξησης του κόστους, ενώ 1 στους 3 δηλώνει ότι θα τις χρησιμοποιεί λιγότερο

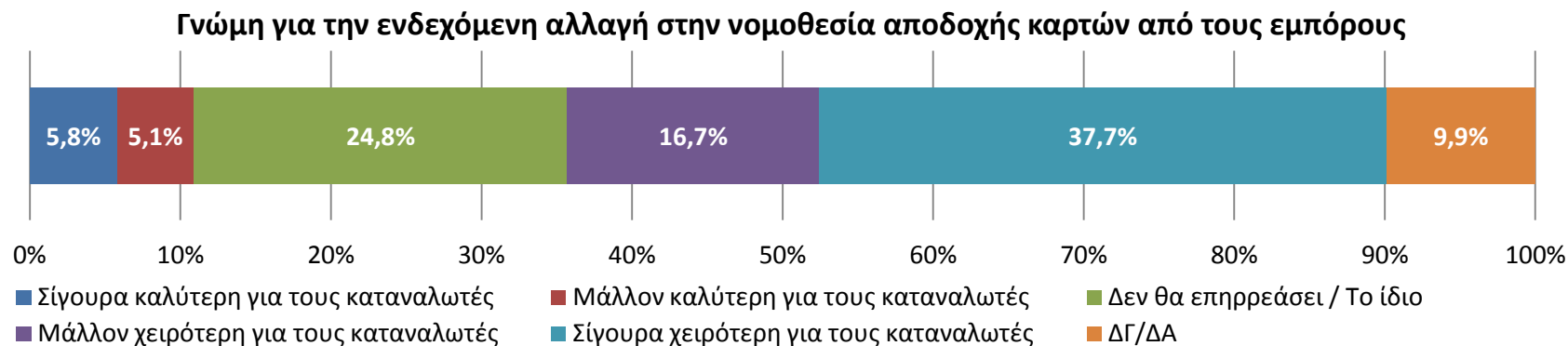
Αντίδραση κατόχου κάρτας σε περίπτωση αύξησης κόστους



Δεν θα αλλάξει κάτι		Θα τις διατηρήσουν με αλλαγές (φθηνότερες, λιγότερη χρήση)		Θα τις ακυρώσουν	
Κατηγορία	Ποσοστό	Κατηγορία	Ποσοστό	Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	8,4%	Άνδρες	42,9%	Γυναίκες	53,3%
Ηλικία 18-25	12,5%	Ηλικία 18-25	75%	Ηλικία άνω των 66	58,2%
Διδακτορικό	16,7%	Μεταπτυχιακό	53,3%	Δημοτικό	75%
Εισόδημα άνω των 50.001€	17,8%	Εισόδημα 25.001-50.000€	44,5%	Εισόδημα 0€ / ως 5.000€	100% /67,7%
Αστικές περιοχές	8,7%	Αστικές περιοχές	42,2%	Ημιαστικές Περιοχές	58,6%
Άνεργοι	9,2%	Φοιτητές	80%	Νοικοκυρές	62%
Κάτοχοι μόνο χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας	11,3%	Κάτοχοι μόνο χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας	48,5%	Κάτοχοι μόνο πιστωτικής κάρτας	58,8%

Ερ. Σε περίπτωση αύξησης του κόστους της κάρτας ή των καρτών σας, ποια θα είναι η δική σας αντίδραση;

Πάνω από το 50% των κατόχων καρτών εκτιμά ότι η αλλαγή της ρύθμισης για την καθολική αποδοχή των καρτών (HACR) θα είναι χειρότερη για τους καταναλωτές



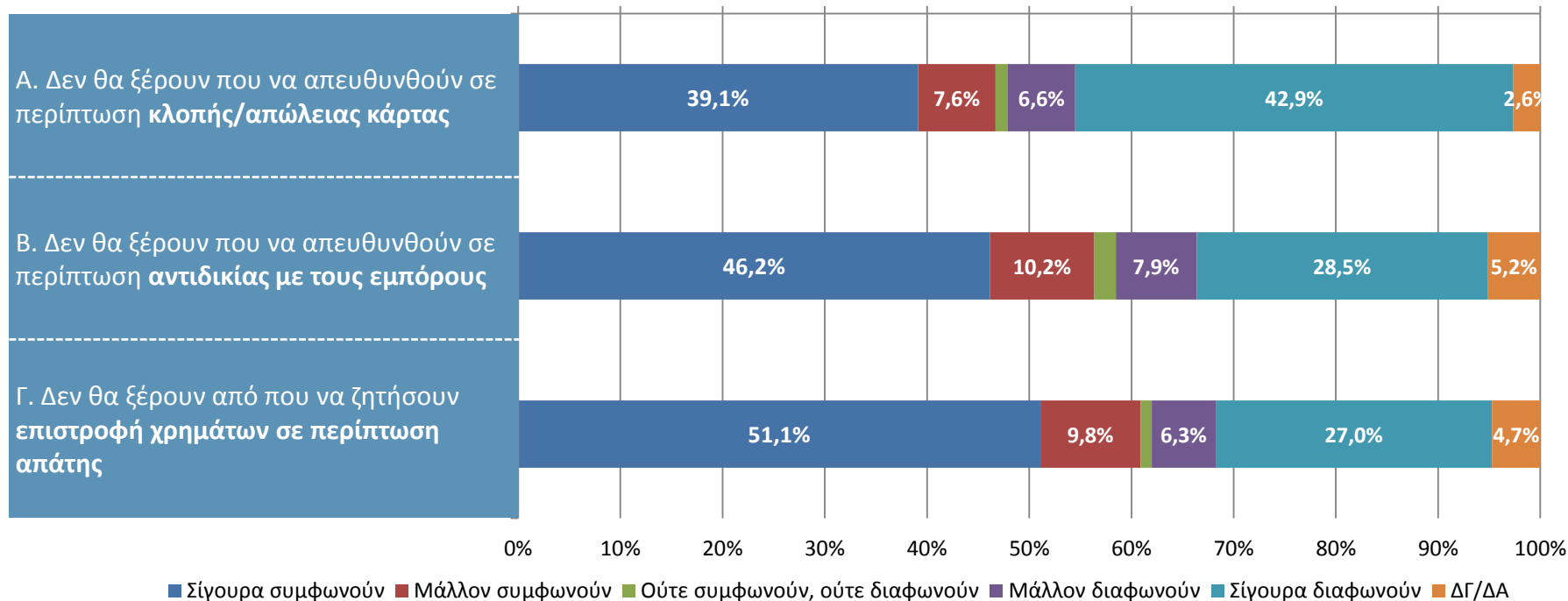
Καλύτερη για τους καταναλωτές	
Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	18,5%
Ηλικία 36-45	24,1%
Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	29,4%
Εισόδημα 0€ / έως 5.000€	25% /19%
Ημιαστικές περιοχές	26,4%
Μισθωτοί Ι.Τ.	18,9%
Κάτοχοι μόνο πιστωτικής κάρτας	18,9%

Χειρότερη για τους καταναλωτές	
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	85,6%
Ηλικία 26-35	92,1%
Μεταπτυχιακό	94,6%
Εισόδημα άνω των 50.001€	89,7%
Αγροτικές περιοχές	89,4%
Νοικοκυρές	90,6%
Κάτοχοι και των 3 ειδών καρτών	85,9%

Ερ. Σήμερα, αν ο έμπορος δέχεται κάρτα Visa τότε είναι υποχρεωμένος να δεχτεί κάθε κάρτα τύπου Visa. Η επικείμενη νομοθεσία δίνει το δικαίωμα στους εμπόρους να επιλέξουν ποιες συγκεκριμένες κάρτες θα δέχονται ή θα απορρίπτουν, ακόμα και ανάμεσα σε αυτές με το ίδιο λογότυπο (Visa ή MasterCard). Κατά τη γνώμη σας, η αλλαγή αυτή στη χρήση των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών θα είναι καλύτερη για τους καταναλωτές, χειρότερη για τους καταναλωτές, δεν θα τους επηρεάσει;

Πολύ υψηλά τα ποσοστά όσων εκτιμούν ότι η προσθήκη πολλαπλών σημάτων στις κάρτες θα δημιουργήσει αβεβαιότητα

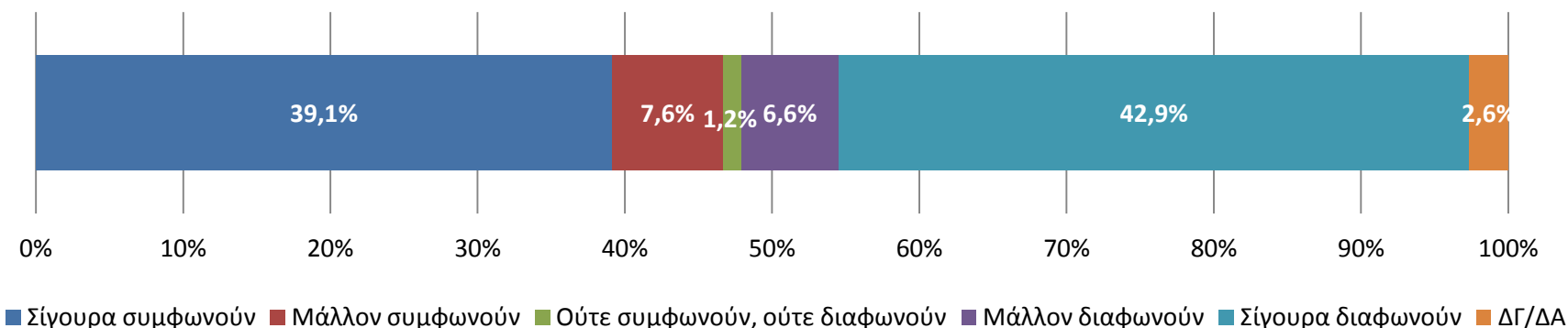
Εισαγωγή πολλαπλών λογοτύπων στην ίδια κάρτα



Ερ. Σύμφωνα με άλλη διάταξη της πρότασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής θα μπορούν να συμπεριλαμβάνονται πολλαπλά εμπορικά σήματα δικτύων (Visa, Mastercard) πάνω στην ίδια κάρτα. Φανταστείτε ότι στην κάρτα σας δεν υπάρχει μόνο το λογότυπο του δικτύου στο οποίο έχετε συνδρομή, αλλά υπάρχουν περισσότερα λογότυπα δικτύων. Στην περίπτωση αυτή, πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:

Με πολλαπλά εμπορικά σήματα δικτύων πάνω στην ίδια κάρτα: Το 45% ανησυχεί για τον φορέα επικοινωνίας σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας

Α. Δεν θα ξέρουν που να απευθυνθούν σε περίπτωση κλοπής/απώλειας κάρτας



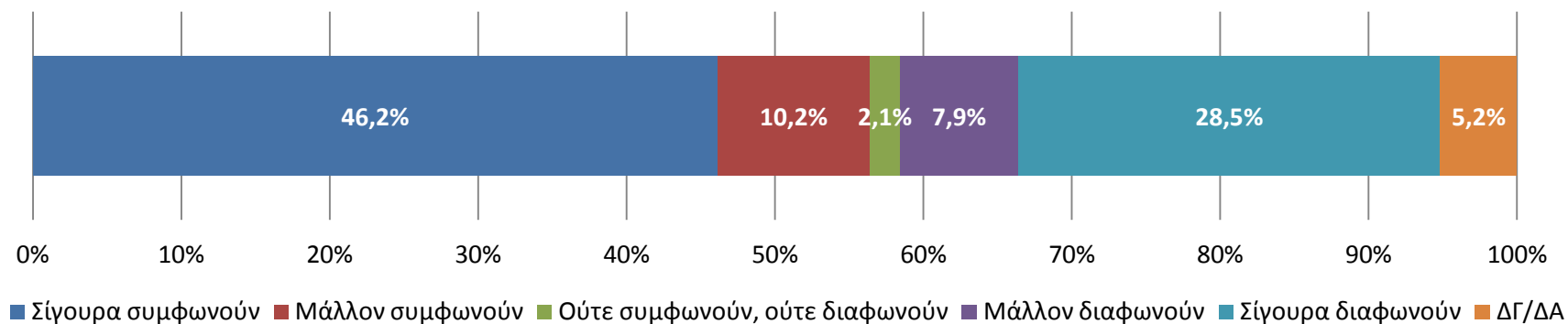
Συμφωνούν	
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	52,0%
Ηλικία 46-55	51,1%
Γυμνάσιο	60,0%
Εισόδημα 0€ / έως 5.000€	75% / 66,7%
Ημιαστικές περιοχές	59,6%
Άνεργοι	62,0%
Κάτοχοι μόνο πιστωτικής κάρτας	49,6%

Διαφωνούν	
Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	54,1%
Ηλικία 18-25	59,4%
Διδακτορικό	78,9%
Εισόδημα 25.001-50.000€	55,4%
Αγροτικές Περιοχές	54,0%
Φοιτητές	80%
Κάτοχοι μόνο χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας	52,9%

Ερ. Δεν θα ξέρουν που να απευθυνθούν σε περίπτωση κλοπής/απώλειας κάρτας

Με πολλαπλά εμπορικά σήματα δικτύων πάνω στην ίδια κάρτα: το 55% προβληματίζεται σχετικά με τον φορέα επικοινωνίας σε περίπτωση αντιδικίας με τους εμπόρους

Β. Δεν θα ξέρουν που να απευθυνθούν σε περίπτωση αντιδικίας με τους εμπόρους



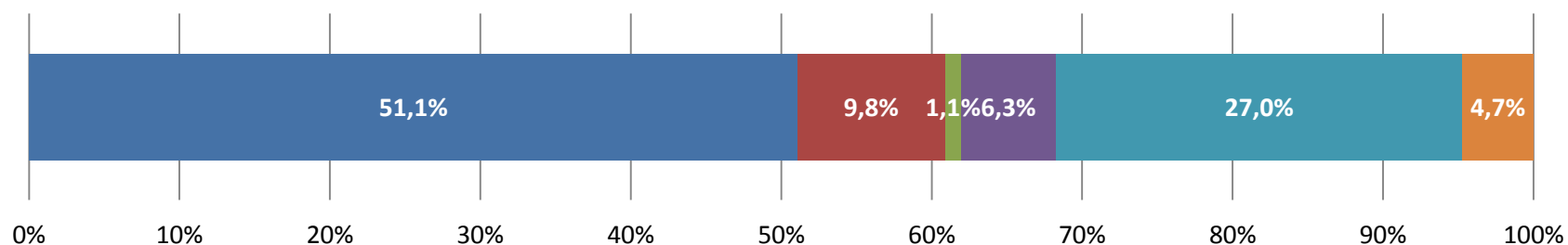
Συμφωνούν	
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	69,0%
Ηλικία 26-35	72,6%
Γυμνάσιο	66,7%
Εισόδημα έως 5.000€	75,0%
Ημιαστικές περιοχές	73,4%
Νοικοκυρές	72,7%
Κάτοχοι μόνο χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας	64,5%

Διαφωνούν	
Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	45,7%
Ηλικία 36-45	43,4%
Μεταπτυχιακό	54,7%
Εισόδημα 25.001-50.000€	40,2%
Αστικές Περιοχές	41,4%
Φοιτητές	50,0%
Κάτοχοι και των 3 καρτών	43,2%

Ερ. Δεν θα ξέρουν που να απευθυνθούν σε περίπτωση αντιδικίας με τους εμπόρους

Με πολλαπλά εμπορικά σήματα δικτύων πάνω στην ίδια κάρτα: 6 στους 10 ανησυχούν για τον φορέα επικοινωνίας σε περίπτωση απάτης και την επιστροφή χρημάτων

Γ. Δεν θα ξέρουν από που να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση απάτης



■ Σίγουρα συμφωνούν ■ Μάλλον συμφωνούν ■ Ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν ■ Μάλλον διαφωνούν ■ Σίγουρα διαφωνούν ■ ΔΓ/ΔΑ

Συμφωνούν	
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	69,7%
Ηλικία 26-35	69,4%
Γυμνάσιο	75,9%
Εισόδημα έως 5.000€	83,3%
Ημιαστικές περιοχές	76,2%
Νοικοκυρές	81,4%
Κάτοχοι μόνο χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας	69,2%

Διαφωνούν	
Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	39,4%
Ηλικία άνω των 66	40,6%
Διδακτορικό	63,2%
Εισόδημα άνω των 50.001€	42,9%
Αστικές Περιοχές	37,2%
Φοιτητές	53,3%
Κάτοχοι και των 3 ειδών καρτών	39,6%

Ερ. Δεν θα ξέρουν από που να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση απάτης

4. Σύνοψη

Κατοχή και χρήση καρτών

- Κάτοχοι μόνο πιστωτικής κάρτας: 42% του δείγματος
 - Κάτοχοι και πιστωτικής και χρεωστικής το 34%
 - Το υπόλοιπο 25% κάτοχοι μόνο χρεωστικής/προπληρωμένης κάρτας
- 6 στους 10 γνωρίζουν το συνολικό κόστος καρτών (επιτόκιο, υπερημερίας, συνδρομή)
- Τα 2/3 αξιολογούν την ασφάλεια και την ευκολία στις συναλλαγές ως τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά στη χρήση των καρτών
- Μόλις το 9% αντιμετώπισε προβλήματα στις συναλλαγές του με κάρτα (το 1/3 αφορούσε στη μη αποδοχή λόγω δικτύου)
 - Κυρίως σε καταστήματα εστίασης και ψυχαγωγίας (μπαρ/εστιατόρια/καφέ) και στα συνεργεία
- Οι κάρτες χρησιμοποιούνται καθημερινά ή εβδομαδιαία μόλις από το 12% των ερωτηθέντων

Αντίληψη για τις ρυθμιστικές αλλαγές

- Τα 3/4 των κατόχων καρτών εκτιμούν ότι οι ρυθμίσεις αυτές δεν θα οδηγήσουν σε μείωση τιμών στα σημεία πώλησης (δηλ. ότι οι έμποροι δεν θα μετακυλήσουν τις μειώσεις των διατραπεζικών προμηθειών στις τιμές των προϊόντων και των υπηρεσιών τους).
- Αντίστοιχο ποσοστό εκτιμά ότι οι όποιες απώλειες εσόδων για τις τράπεζες θα καλυφθούν από τους κατόχους καρτών
 - Το συμπέρασμα αυτό συνάδει και με τις επιφυλάξεις που εξέφρασαν οι καταναλωτικές οργανώσεις στις συζητήσεις της πρότασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
- Σε περίπτωση αύξησης του κόστους για τους καταναλωτές, οι μισοί κάτοχοι καρτών δηλώνουν ότι θα προτιμήσουν να ακυρώσουν τις κάρτες τους
 - Περίπου το 1/3 δηλώνει ότι θα τις χρησιμοποιεί λιγότερο
- Η αλλαγή του καθεστώτος της καθολικής αποδοχής για τις κάρτες (HACR), εκτιμάται ότι θα επιδράσει αρνητικά στους κατόχους, σύμφωνα με το 55% των ερωτηθέντων
- Η προσθήκη πολλαπλών εμπορικών σημάτων στις κάρτες θα δημιουργήσει αβεβαιότητα στους κατόχους καρτών σε περίπτωση:
 - απώλειας κλοπής, σύμφωνα με το 45%
 - αντιδικίας με τους εμπόρους, σύμφωνα με το 55%
 - απάτης και επιστροφής χρημάτων, σύμφωνα με το 60%

Συμπεράσματα

- Χαμηλή συχνότητα χρήσης καρτών
- Οι προτεινόμενες αλλαγές δεν θα οδηγήσουν σε μείωση των τιμών στα σημεία πώλησης, σύμφωνα με την πλειονότητα των κατόχων καρτών
- Οι κάτοχοι καρτών εκτιμούν ότι ενδέχεται να πληρώσουν περισσότερο για τις κάρτες τους
- Οι αλλαγές «τρομάζουν» και ενδέχεται να οδηγήσουν σε ακύρωση ή/και σε λιγότερη χρήση καρτών πληρωμών
- Οι τράπεζες, οι έμποροι και εν γένει όλοι οι εμπλεκόμενοι θα πρέπει να προετοιμαστούν για ενδεχόμενες αλλαγές στη συμπεριφορά των καταναλωτών

Ομάδα έργου

- **Ερευνητική ομάδα IOBE:**
 - Danchev, Svetoslav
 - Βαλαβανιώτη, Ευαγγελία
 - Παύλου, Γρηγόρης
 - Πέππας, Κωνσταντίνος
 - Τσακανίκας, Άγγελος

5. Παράρτημα

Πιθανότερος ο συνδυασμός πιστωτικής και χρεωστικής κάρτας στα υψηλότερα εισοδήματα

Και χρεωστική/προπληρωμένη και πιστωτική	
Κατηγορία	Ποσοστό
Άνδρες	35,7%
Ηλικία 46-55	38,3%
Μεταπτυχιακό	50,0%
Εισόδημα άνω των 50.001€	46,0%
Αστικές περιοχές	34,4%
Μισθωτοί Δ.Τ.	42,1%

Μόνο πιστωτική	
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	43,6%
Ηλικία >66	61,1%
Δημοτικό	71,4%
Εισόδημα 0€ / 0-5.000€	66,7% / 45,7%
Ημιαστικές περιοχές	44,2%
Νοικοκυρές	52,8%

Μόνο χρεωστική ή προπληρωμένη	
Κατηγορία	Ποσοστό
Γυναίκες	25,5%
Ηλικία 18-25	73,5%
Πανεπιστήμιο	25,8%
Εισόδημα 5.001-10.000€	43,7%
Ημιαστικές περιοχές	28,3%
Φοιτητές	68,8%

Ερ. Εσείς προσωπικά, έχετε κάποια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα;

Κάτοχοι 1 πιστωτικής κάρτας και καθόλου χρεωστικής η συχνότερη περίπτωση (28,1%)

		Πιστωτικές				
		0 κάρτες	Μια κάρτα	2 κάρτες	3 κάρτες	>4 κάρτες
Χρεωστικές	0 κάρτες	NA	28,1%	8,8%	3,0%	1,7%
	Μια κάρτα	16,3%	13,7%	3,5%	0,8%	1,3%
	2 κάρτες	6,2%	3,6%	3,9%	0,8%	1,2%
	3 κάρτες	1,7%	1,1%	0,7%	0,8%	0,4%
	>4 κάρτες	0,4%	0,4%	0,5%	0,2%	0,5%

- Ακολουθούν οι κάτοχοι 1 χρεωστικής και καθόλου πιστωτικής (16,3%)