



Ασφάλεια, ευκολία,
δυνατότητες επιλογής:

Η ΑΛΗΘΙΝΗ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΚΑΡΤΩΝ



Έκθεση σχετικά με την αξία και το κόστος των καρτών στο σημερινό δυναμικό όσο και σφύζον οικοσύστημα πληρωμών. Σύμφωνα με έρευνα που διενεργήθηκε σε εμπόρους και σε καταναλωτές στην Ελλάδα.

Εισαγωγή

Το τοπίο των πληρωμών στην Ελλάδα βρίσκεται σε στάδιο μετασχηματισμού, με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις εξελισσόμενες προτιμήσεις των εμπόρων και των καταναλωτών να διαδραματίζουν καταλυτικό ρόλο στην όλη διαδικασία. Συγκεκριμένα, παρατηρείται μια στροφή προς τις ψηφιακές πληρωμές και το ηλεκτρονικό εμπόριο, σε συνδυασμό με μια ευρύτερη τάση απομάκρυνσης από τα μετρητά. Η στροφή αυτή προωθήθηκε επίσης από το νομικό πλαίσιο, όπως για παράδειγμα με την ψήφιση νομοθεσίας βάσει της οποίας καθίσταται υποχρεωτική η αποδοχή πληρωμών με κάρτες ή με σύστημα άμεσης πληρωμής.

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές πληρωμής γίνονται ολοένα πιο δημοφιλείς, και η τάση αυτή αναμένεται να συνεχιστεί στο επόμενο δωδεκάμηνο, εντός του οποίου το

83% των ελλήνων εμπόρων εκτιμά ότι θα διενεργήσει περισσότερες ψηφιακές συναλλαγές, και συγκεκριμένα μέσω υπηρεσιών άμεσης πληρωμής.

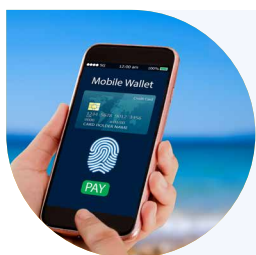
Οι ελληνικές τράπεζες υλοποιούν σημαντικές επενδύσεις στην ψηφιακή μετάβαση, προσφέροντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, εύχρηστες εφαρμογές κινητού τηλεφώνου, λύσεις άμεσων πληρωμών. Οι πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου έχουν κερδίσει σημαντικό έδαφος στην Ελλάδα, και οι τοπικές τράπεζες έχουν αναπτύξει τις δικές τους λύσεις

πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου, οι οποίες έχουν ιδιαίτερη απήχηση στις νεότερες πληθυσμιακές ομάδες.

Πάνω από το 70% των ατόμων που ανήκουν στην Gen Z και στη γενιά των millennial αναμένεται να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες άμεσης πληρωμής στο διάστημα του επόμενου έτους, ποσοστό μεγαλύτερο από τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο (56%).

Παρά την αύξηση του όγκου των ψηφιακών πληρωμών, τα μετρητά εξακολουθούν να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στο ελληνικό οικοσύστημα πληρωμών. Παραμένουν η μέθοδος πληρωμών που κατέχει την πρώτη θέση στις προτιμήσεις των καταναλωτών για δραστηριότητες όπως το νοικοκυριό και η κηπουρική. Ταυτόχρονα, οι κάρτες αποτελούν την προτιμώμενη μέθοδο πληρωμής για όλες τις υπόλοιπες συναλλαγές (όπως, π.χ., για τις αγορές τροφίμων από φυσικό κατάστημα, για τις αγορές αεροπορικών εισιτηρίων, ή για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών αγορών). Για τους εμπόρους, οι πληρωμές με κάρτες αποτελούν την κύρια πηγή του κύκλου εργασιών τους (47% έναντι ποσοστού 39% για τις πληρωμές με μετρητά).

Επιπλέον, το 62% των ελλήνων εμπόρων προτιμά να αποδέχεται ηλεκτρονικές πληρωμές παρά πληρωμές με μετρητά.



Μεθοδολογία:

Η παρούσα έκθεση βασίζεται σε έρευνα που διενεργήθηκε τον Μάιο του 2024 από την FTI Consulting, για λογαριασμό της Payments Europe.

Στην έρευνα συμμετείχαν 2.250 έμποροι που δραστηριοποιούνται στους τομείς του φυσικού και του ηλεκτρονικού λιανικού εμπορίου στις χώρες: Ελλάδα (250), Αυστρία (250), Δανία (250), Ιρλανδία (250), Λετονία (250), Λιθουανία (250), Ουγγαρία (250), Τσεχία (250), Φινλανδία (250).

Στην έρευνα συμμετείχαν επίσης 13.000 καταναλωτές που διαμένουν στις χώρες: Ελλάδα (1.000), Αυστρία (1.000), Γαλλία (1.000), Γερμανία (1.000), Δανία (1.000), Ιρλανδία (1.000), Λετονία (1.000), Λιθουανία (1.000), Ουγγαρία (1.000), Πολωνία (1.000), Σουηδία (1.000), Τσεχία (1.000), Φινλανδία (1.000). Το δείγμα σταθμίστηκε ως προς τη γεωγραφική περιοχή, το φύλο και την ηλικία, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ισορροπη εκπροσώπηση.

Τα κυριότερα σημεία Η οπτική των εμπόρων



Η σχέση με τα μετρητά

Ανάμεσα στις διαφορετικές μεθόδους πληρωμών που είναι σήμερα διαθέσιμες, σχεδόν το ίδιο ποσοστό **ελλήνων εμπόρων δηλώνει ότι προτιμά τις πληρωμές με μετρητά και τις πληρωμές με κάρτες** (76% και 77% αντίστοιχα). Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι η προτίμηση για πληρωμές με μετρητά ξεπερνά κατά 15% τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Το 39% του κύκλου εργασιών των ελλήνων εμπόρων προέρχεται από πληρωμές με μετρητά, και το 47% από πληρωμές με κάρτες. Οι έλληνες έμποροι προβλέπουν ότι ο τζίρος των συναλλαγών με μετρητά θα μειωθεί στο 26% μέσα στην επόμενη πενταετία, προς όφελος ιδίως του τζίρου των συναλλαγών με κάρτες. Η εκτίμηση αυτή συμβαδίζει με το γεγονός ότι **το 77% των ελλήνων εμπόρων πιστεύει ότι η αποδοχή μόνο πληρωμών με μετρητά θα μείωνε το εισόδημά τους**.

Το κόστος της αποδοχής αναφέρεται συχνά ως λόγος για τον οποίο προτιμώνται οι πληρωμές με μετρητά συγκριτικά με τις ψηφιακές πληρωμές. Παρ' όλα αυτά, **λιγότεροι από τους μισούς (42%) έλληνες έμπορους πιστεύουν ότι το κόστος της αποδοχής αποτελεί προτεραιότητα στη στρατηγική τους όσον αφορά τις πληρωμές**.



Τι επιθυμούν πραγματικά οι έμποροι

Όπως και οι ευρωπαίοι συνάδελφοί τους, έτσι και οι έλληνες έμποροι δηλώνουν ότι **η ασφάλεια, η προστασία, η ευκολία και η προτίμηση του καταναλωτή αποτελούν τα βασικά κριτήρια** που καθορίζουν την απόφαση για το ποιες μεθόδους πληρωμών θα αποδέχονται.

Θεωρούν ότι οι κάρτες ανταποκρίνονται καλύτερα σε αυτά τα κριτήρια. Παραδείγματος χάριν, **το 65% των ελλήνων εμπόρων συσχετίζει τις πληρωμές με κάρτες με την αποτελεσματική καταπολέμηση της απάτης**, ποσοστό που συμβαδίζει με τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Το 80% των ελλήνων εμπόρων προσπαθεί ενεργά να βελτιστοποιήσει τις μεθόδους πληρωμών που αποδέχεται. Στο πλαίσιο αυτής της προσπάθειας, οι έμποροι επικεντρώνονται στη μείωση του κόστους των συναλλαγών (58%), στην ενίσχυση της ασφάλειας των πληρωμών (46%), στη διεύρυνση της πελατειακής βάσης (44%).

Όπως και οι ευρωπαίοι συνάδελφοί τους, έτσι και οι έλληνες έμποροι πιστεύουν, σε ποσοστό 83%, ότι κατάφεραν να αυξήσουν τον κύκλο εργασιών τους επειδή αποδέχτηκαν ένα μεγάλο εύρος επιλογών πληρωμής. Συνολικά, **το 98% από αυτούς θεωρεί ότι η δυνατότητα πληρωμής με κάρτες συμβάλλει καθοριστικά στην αύξηση των πωλήσεων**.



Εξέλιξη της αγοράς: κερδισμένοι και κερδισμένοι

Η ολοένα μειούμενη εξάρτηση από τα μετρητά υποστηρίζεται από την ανοδική τάση που καταγράφει η χρήση ψηφιακών μέσων πληρωμής. Σε μια κοινωνία που παραδοσιακά θεωρείται προσανατολισμένη στα μετρητά, μεταξύ των πληρωμών με μετρητά και των ηλεκτρονικών πληρωμών, **το 62% των εμπόρων δήλωσε ότι θα προτιμούσε να αποδέχεται ηλεκτρονικές πληρωμές**. Επιπλέον, **το 47% των εμπόρων θα ήθελε να μπορεί να απορρίπτει τις πληρωμές με μετρητά**, αν είχε τη δυνατότητα επιλογής.

Το 94% των ελλήνων εμπόρων θεωρεί τις ηλεκτρονικές πληρωμές ζωτικής σημασίας για τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες, και **το 83% πιστεύει ότι θα πραγματοποιήσει περισσότερες ψηφιακές συναλλαγές μέσα στους επόμενους 12 μήνες**. Η διαφοροποίηση της αγοράς υπογραμμίζεται επίσης από την αποδοχή του μοντέλου πληρωμών «αγοράζω τώρα, πληρώνω αργότερα» (Buy Now, Pay Later — BNPL), σε ποσοστό αντίστοιχο του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Στους επόμενους 12 μήνες, **το 20% των ελλήνων εμπόρων σχεδιάζει επίσης να αρχίσει να αποδέχεται πληρωμές με κρυπτονομίσματα**.

Συνολικά, το 83% των ελλήνων εμπόρων πιστεύει ότι η αποδοχή ενός μεγάλου εύρους λύσεων πληρωμών αυξάνει τις πωλήσεις. Επίσης, **το 83% δηλώνει ικανοποιημένο με τις διαθέσιμες λύσεις πληρωμών, και το 94% θεωρεί τους πελάτες του ικανοποιημένους με τις υπάρχουσες επιλογές πληρωμών**.



Πληρωμές με κάρτες: κόστος και αξία

Το κόστος δεν αποτελεί την πιο σημαντική παράμετρο κατά την επιλογή μεταξύ μεθόδων πληρωμών. Η ασφάλεια, η εμπειρία του πελάτη, η απήχηση και η ευκολία αποτελούν τους βασικούς παράγοντες που υπαγορεύουν τις προτιμήσεις των εμπόρων.

Παρόλο που οι έλληνες έμποροι εκδηλώνουν μια έντονη προτίμηση για τα μετρητά συγκριτικά με άλλες ευρωπαϊκές αγορές, **συμφωνούν σε ποσοστό 77% ότι «τα οφέλη των καρτών υπερβαίνουν τα κόστη»**.

Αν εξετάσουμε τα κόστη των καρτών, διαπιστώνουμε ότι οι προμήθειες που επιβαρύνουν τις κάρτες έχουν παραμείνει σταθερές στην πάροδο των ετών. Οι έμποροι συμμερίζονται αυτήν την άποψη, καθώς **το 50% πιστεύει ότι το κόστος των καρτών έχει μειωθεί ή παραμένει το ίδιο και το 77% θεωρεί ότι η προμήθεια που καταβάλλει για τις κάρτες είναι λογική συγκριτικά με την αξία που λαμβάνει από αυτές**. Τέλος, το 69% κατανοεί τις διαφορετικές προμήθειες που του επιβάλλονται για την αποδοχή πληρωμών με κάρτες.

Τα κυριότερα σημεία Η οπτική των καταναλωτών



Η σχέση με τα μετρητά

Οι έλληνες καταναλωτές **βασίζονται όλο και λιγότερο στα μετρητά για τις πληρωμές τους**. Η τάση αυτή αντανακλά τις ευρύτερες μεταλλαγές που καταγράφονται στη χρηματοοικονομική συμπεριφορά και στην υιοθέτηση της τεχνολογίας.

Το 91% των ελλήνων καταναλωτών χρησιμοποίησε κάρτες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών έναντι ενός ποσοστού 86% που επέλεξε τα μετρητά. Επίσης, το **67% των ελλήνων καταναλωτών προτιμά να πληρώνει με κάρτα** σε ένα εμπορικό κατάστημα, ακόμα και αν έχει επίσης τη δυνατότητα να πληρώσει με μετρητά.

Σε αντίθεση με τους ευρωπαίους καταναλωτές, το 38% των ελλήνων καταναλωτών θα προτιμούσε επίσης να χρησιμοποιεί μετρητά (προπληρωμή ή πληρωμή κατά την παράδοση) και το 23% προπληρωμένες κάρτες/κουπόνια για τις ηλεκτρονικές αγορές του —ποσοστά κατά 16% και 14% υψηλότερα, αντίστοιχα, από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Συνολικά, **το 68% των ελλήνων καταναλωτών εμπιστεύεται τις κάρτες περισσότερο από άλλες μεθόδους πληρωμών**. Το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 77% για τους έλληνες καταναλωτές που ταξιδεύουν σε χώρες του εξωτερικού.



Μια ματιά στις προτιμήσεις των καταναλωτών

Η ασφάλεια, η προστασία και η αξιοπιστία των πληρωμών αποτελούν τους τρεις κυριότερους παράγοντες που λαμβάνουν υπόψη οι έλληνες καταναλωτές όταν επιλέγουν πάροχο υπηρεσιών πληρωμών. Η αποδοχή των ηλεκτρονικών πληρωμών είναι επίσης ιδιαίτερα σημαντική για τους έλληνες καταναλωτές: στις ομάδες πληθυσμού που συμμετείχαν στην έρευνα, το 69% των ατόμων διενεργεί ηλεκτρονικές αγορές αρκετές φορές τη βδομάδα ή τον μήνα, ποσοστό ελαφρώς υψηλότερο από τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Όσον αφορά την ασφάλεια, οι έλληνες καταναλωτές ξεχωρίζουν από την άποψη ότι ο μισός περίπου πληθυσμός (το 47% των ελλήνων καταναλωτών έναντι του 25% που αντιστοιχεί στον ευρωπαϊκό μέσο όρο) δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη δυνατότητα αποζημίωσης και στην προστασία του καταναλωτή. Αυτό ισχύει ιδίως για τα άτομα που απλώς καταφέρνουν να καλύψουν τα βασικά έξοδα διαβίωσης (51%). Οι πληρωμές με κάρτα υπερέρχουν όλων των άλλων μεθόδων πληρωμών, ως προς αυτά τα χαρακτηριστικά.

Η ταχύτητα είναι άλλος ένας παράγοντας που επανέρχεται στις απαντήσεις των ελλήνων συμμετεχόντων στην έρευνα. **Τα δύο τρίτα (δηλαδή το 66%) των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι το κύριο πλεονέκτημα των πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου είναι η ταχύτητα**. Η ταχύτητα και η ευκολία αποτελούν τα πιο σημαντικά κριτήρια όσον αφορά τις αγορές σε φυσικά καταστήματα.



Εξέλιξη της αγοράς: κερδισμένοι και κερδισμένοι

Το ελληνικό περιβάλλον αγορών εξελίσσεται: καθημερινά γίνονται διαθέσιμες νέες μέθοδοι πληρωμών και επικρατούν συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά.

Το 85% των ελλήνων καταναλωτών πιστεύει ότι οι ανάγκες του που σχετίζονται με πληρωμές καλύπτονται από τις υπάρχουσες λύσεις, και ένα ίσο ποσοστό (85%) θεωρεί ότι η αγορά της χώρας του είναι καινοτόμα όσον αφορά τις πληρωμές. Τέλος, ένα 62% κρίνει ότι η ελληνική αγορά ηγείται ή συμπορεύεται με την Ευρώπη σε αυτόν τον τομέα.

Περισσότεροι από τους μισούς (58%) έλληνες καταναλωτές θεωρούν ότι η τραπεζική μεταφορά χρημάτων σε πραγματικό χρόνο είναι ευρέως διαθέσιμη για τις διαπροσωπικές πληρωμές (person-to-person payments). Επίσης, **ένα ποσοστό της τάξεως του 66% εκτιμά ότι μέσα στο επόμενο δωδεκάμηνο θα πραγματοποιήσει περισσότερες άμεσες πληρωμές συγκριτικά με αυτές που πραγματοποιεί σήμερα**.

Όταν διενεργεί ψηφιακές πληρωμές σε φυσικό σημείο πώλησης, το 66% των καταναλωτών δηλώνει ότι προτιμά τις συναλλαγές με φυσική παρουσία κάρτας, ενώ το 29% προτιμά τις πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου.

Το 50% των ελλήνων καταναλωτών θεωρεί ότι η απάτη αποτελεί βασικό παράγοντα ανησυχίας στις περιπτώσεις τραπεζικής μεταφοράς χρημάτων σε πραγματικό χρόνο/άμεσων πληρωμών. Πράγματι, πάνω από το 40% ανησυχεί ότι δεν θα λάβει επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση σφαλμάτων που σχετίζονται με το ποσό ή με τον αποδέκτη, με λανθασμένα ή κατεστραμμένα είδη. Οι έλληνες καταναλωτές είναι πιο πιθανό να επιλέξουν τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου (mobile banking) (61%) παρά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (online banking) (50%), προκειμένου να διενεργήσουν άμεσες πληρωμές. Το γεγονός αυτό υπογραμμίζει την ταχεία ανάπτυξη της ψηφιοποίησης και του ψηφιακού γραμματισμού στον τομέα των πληρωμών.



Τα κυριότερα σημεία Η οπτική των καταναλωτών



Η αξία των καρτών

Οι έλληνες καταναλωτές εκτιμούν ιδιαίτερα τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι πληρωμές με κάρτες και **το 68% αυτών εμπιστεύεται τις κάρτες περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη μέθοδο πληρωμών.**

Το 71% των ελλήνων καταναλωτών θεωρεί ότι οι πληρωμές με κάρτες παρέχουν περισσότερη αξία συγκριτικά με άλλες μεθόδους πληρωμών.

Όσον αφορά τις αγορές μεγάλου ύψους, το 63% των ελλήνων καταναλωτών πιστεύει ότι οι κάρτες αποτελούν την ασφαλέστερη επιλογή πληρωμής. Το ποσοστό αυτό συμβαδίζει με την προτίμηση πληρωμής με κάρτα κατά την αγορά προϊόντων υψηλής αξίας, την οποία εκφράζει το 66% των ελλήνων καταναλωτών συγκριτικά με το 54% του αντίστοιχου ευρωπαϊκού μέσου όρου.

Όσον αφορά τα πλεονεκτήματα των πληρωμών με κάρτα για τις αγορές σε φυσικά καταστήματα, το 61% των ελλήνων καταναλωτών αναφέρει την ταχύτητα και το 53% την ευκολία/ευχρηστία.

Τέλος, **το 58% των ελλήνων καταναλωτών εκτιμά τη δυνατότητα που τους παρέχουν οι κάρτες να παρακολουθεί και να καταγράφει τα έξοδά του.**

Ψηφιακό ευρώ

Μόλις το 14% των ελλήνων καταναλωτών θεωρεί ότι έχει επαρκείς γνώσεις σχετικά με το ψηφιακό ευρώ (Digital Euro), ενώ το 55% αναφέρει ότι γνωρίζει περί τίνος πρόκειται. Από αυτήν τη δεύτερη κατηγορία καταναλωτών, **το 46% δεν είναι βέβαιο για τα οφέλη που θα μπορούσε να συνεπάγεται η χρήση του ψηφιακού ευρώ ή πιστεύει ότι το ψηφιακό ευρώ δεν θα προσφέρει κανένα όφελος.** Επιπλέον, το 40% δηλώνει ότι δεν θα χρησιμοποιούσε ή δεν θα ήξερε πότε να χρησιμοποιήσει το ψηφιακό ευρώ ως μέσο συναλλαγών.

Ανάμεσα στα πιθανά οφέλη του ψηφιακού ευρώ, οι καταναλωτές αναφέρουν την ταχύτητα των πληρωμών, την ευκολία και τα χαμηλότερα κόστη.

Στους εμπόρους, το επίπεδο των γνώσεων (ή της γενικής ενημέρωσης) σχετικά με το ψηφιακό ευρώ συμβαδίζει με τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο (περίπου 70%). Το 32% εκείνων που γνωρίζουν το έργο του ψηφιακού ευρώ δεν είναι βέβαιο για το πώς θα μπορούσε να ωφεληθεί από αυτό, ενώ το 40% θεωρεί ότι το μεγαλύτερο πλεονέκτημά του θα ήταν η ταχύτητα διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

