

(Payments)

# Μέχρι και διπλάσια η χρήση του πλαστικού χρήματος την ερχόμενη τριετία

Ένα έτος μετά την επιβολή των capital controls, σχεδόν το 100% του πληθυσμού διαθέτει χρεωστική κάρτα, την οποία χρησιμοποιεί σχεδόν με διπλάσια συχνότητα σε σχέση με το παρελθόν. Προκειμένου να διακρίνουμε με μεγαλύτερη καθαρότητα την εικόνα της χρήσης του πλαστικού χρήματος την ερχόμενη τριετία, υλοποιήσαμε την παρούσα έρευνα, η οποία βασίστηκε σε προσωπικές συνεντεύξεις με τις διευθύνσεις καρτών των τεσσάρων συστημικών τραπεζών.

Του Γιάννη Μουρατίδη, ymouratides@gmail.com

**T**ώρα που οι διευθύνσεις δανείων τρέχουν και δε φτάνουν να μαζέψουν τα σπασμένα, οι διευθύνσεις καρτών βρίσκονται σε μια από τις καλύτερες ή ίσως και την καλύτερη περίοδο της ιστορίας τους. Τα capital controls ήταν ο από μηχανής θεός που πήρε το πλαστικό χρήμα από τους πρόποδες που είχε εγκατασταθεί για δεκαετίες και το ανέβασε στην κορυφή του βουνού με ταχύτητα πυραύλου. Ακόμα και στην περίοδο που τα καταστήματα των τραπεζών παρέμεναν κλειστά, υπήρχε ειδική μέριμνα ώστε οι πολίτες να εκδίδουν χρεωστικές κάρτες για να έχουν πρόσβαση στα 60 ευρώ της ημερήσιας ανάληψης. Όταν άνοιξαν τα καταστήματα, το κύμα των πολιτών μεγάλωσε και παράλληλα ήρθε και το κύμα των εμπόρων που ζητούσαν ένα POS για να μπορούν να λειτουργήσουν την επιχείρησή τους. «Μέσα σε ένα τρίμηνο εγκαταστήσαμε 25.000 POS, περίπου τα μισά από όσα είχαμε εγκαταστήσει τα περασμένα 10 με 15 χρόνια», αναφέρει ο **Αναστάσιος Πανούσης, Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Τραπεζικής Ιδιωτών της Eurobank και Διευθύνων Σύμβουλος Eurobank Household Lending.**

Η διαφορά με μια ανάλογη έκρηξη που είχε γίνει στον τομέα των πιστωτικών καρτών στο παρελθόν, πριν την έναρξη της οικονομικής κρίσης το 2008, είναι ότι στην παρούσα φάση η ανάπτυξη γίνεται

ορθολογικά, συνεχίζοντας την ορθολογική διαδρομή που είχε χαράξει η περίοδος της κρίσης. Ένα ενδεικτικό παράδειγμα είναι ότι το 2009 υπήρχαν στην αγορά περίπου 6 εκατομμύρια πιστωτικές κάρτες που αντιστοιχούσαν σε 1,5 εκατομμύρια πελάτες, ενώ σήμερα κυκλοφορούν στην αγορά περίπου 2,5 εκατομμύρια πιστωτικές κάρτες που πραγματοποιούν τζίρο αυξημένο από 20% έως 40%. Τα νέα μεγέθη συμβάλλουν σημαντικά στη μείωση του διαχειριστικού κόστους και κατ'επέκταση της κερδοφορίας στον τομέα των καρτών.

Όσον αφορά τις χρεωστικές κάρτες, οι οποίες βρίσκονταν στα πορτοφόλια των πολιτών, αλλά χρησιμοποιούνταν κυρίως για αναλήψεις, δεν χρειάστηκε να γίνει ανάλογος εξορθολογισμός και η μεταβολή τους σε απόλυτα μεγέθη δεν ήταν εξίσου μεγάλη, έγινε όμως με εκρηκτικό ρυθμό. Πρακτικά, την περίοδο μετά τα capital controls εκδόθηκαν περίπου 2 εκατομμύρια χρεωστικές κάρτες, φτάνοντας στο σύνολο των 10,7 εκατομμυρίων μέχρι το τέλος του 2015, από 9 εκατομμύρια που ήταν το 2009.

Από όποια πλευρά και αν ιδωθεί, η εικόνα της αγοράς του πλαστικού χρήματος δείχνει αυτήν την περίοδο ιδανική. Οι τράπεζες είδαν το τζίρο των χρεωστικών καρτών να αυξάνεται από 250% έως και 350% από το πρώτο στο δεύτερο εξάμηνο του 2015, ενώ ο τζίρος των πιστωτικών καρτών αυξήθηκε από 20% έως 40% για το ίδιο διάστημα. Συνολικά το 2015, ο τζίρος ξεπέρασε ελαφρά τα 9 δισεκατομμύρια ευρώ.

## Πολύ μικρές οι πιθανότητες για αναστροφή της πορείας

Μετά την απότομη άνοδο του ποσοστού χρήσης των κρεωστικών καρτών, ο ρυθμός έχει αρχίσει ήδη να ομαλοποιείται, παραμένει όμως αυξητικός. Τι θα συμβεί άραγε με τη λήξη των capital controls; Σύμφωνα με τον **Γιώργο Χατζανδρέου, Διευθυντή της Διεύθυνσης Καρτών και Καταναλωτικών Δανειών της Εθνικής Τράπεζας**, «Η νοοτροπία των κατόχων έχει ήδη αλλάξει και όσο περνά ο καιρός η αλλαγή ισχυροποιείται. Η λήξη των capital controls δεν αναμένουμε ότι θα δημιουργήσει αρνητική μεταβολή στην ανάπτυξη της αγοράς των καρτών, η οποία πλέον έχει πάρει το δρόμο της για να φτάσει στην ερχόμενη τριετία ή ίσως και συντομότερα τους μέσους όρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης». Από 30% έως και 50% εκτιμούν τα περισσότερα στελέχη ότι θα είναι η ανάπτυξη την ερχόμενη τριετία, ενώ δεν αποκλείουν και το σενάριο διπλασιασμού της αγοράς, αν η κυβέρνηση δημιουργήσει επιπρόσθετα κίνητρα.

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που θα καθορίσουν την εξέλιξη της αγοράς είναι η αποδοχή των POS από επιχειρήσεις και επαγγελματίες. Ήδη στην αγορά είναι εγκατεστημένα 240.000 POS και ο αριθμός τους αναμένεται να φτάσει ή και να ξεπεράσει τα 300.000 μέχρι το τέλος του 2016. Ωστόσο, το μέγεθος αυτό συνεχίζει να είναι αρκετά μικρότερο του συνολικού αριθμού επιχειρήσεων και ελεύθερων επαγγελματιών, ο οποίος εκτιμάται από 500.000 έως 600.000. Αν εστιάσουμε στα αστικά κέντρα, στην παρούσα φάση, η κάλυψη με POS φτάνει το 60% και αυξάνεται με γρήγορο ρυθμό. Σύμφωνα με εκτίμηση των συμμετεχόντων στην έρευνα, η προσθήκη 200.000 επιπλέον POS στην αγορά, θα δημιουργήσει την κρίσιμη μάζα που χρειάζεται το πλαστικό χρήμα για να αποκτήσει σταθερή ώθηση στην αναπτυξιακή του πορεία. Η επίτευξη αυτού του στόχου μέχρι και τα μέσα του 2017 βάσει της τρέχουσας ζήτησης, θεωρείται πολύ πιθανή.

## Η κυβερνητική παρέμβαση δεν είναι απαραίτητη

Οι τραπεζικοί συμφωνούν ότι δεν είναι απαραίτητο να υπάρξει κυβερνητική παρέμβαση που θα υποχρεώνει στην απόκτηση και χρήση POS. Οι νόμοι της αγοράς είναι αυτοί που θα πρέπει να λειτουργήσουν και η αύξηση της ζήτησης να είναι αποτέλεσμα της αύξησης της απαίτησης των πολιτών που χρησιμοποιούν κάρτες. Όμως επίσης όλοι συμφωνούν ότι



**«Η νοοτροπία των κατόχων έχει ήδη αλλιάξει και όσο περνά ο καιρός η αλλαγή ισχυροποιείται. Η λήξη των capital controls δεν αναμένουμε ότι θα δημιουργήσει αρνητική μεταβολή στην ανάπτυξη της αγοράς καρτών».**

**- Γιώργος Χατζανδρέου,  
Εθνική Τράπεζα**



## (Payments)



«Θα χρειαστεί αρκετός χρόνος μέχρι οι επιχειρήσεις Fintech να φτάσουν τα επίπεδα αξιοπιστίας των τραπεζών και να δημιουργήσουν βιώσιμα πελατολόγια και φυσικά σε όλο αυτό το διάστημα οι τράπεζες δεν θα κάθονται με σταυρωμένα χέρια».

- *Γρηγόρης Πολίτης,  
Alpha Bank*

κάποια φορολογικά κίνητρα θα μπορούσαν να λειτουργήσουν καταλυτικά.

Στην Ελλάδα το μέγεθος της παραοικονομίας εκτιμάται περίπου στα 40 δισεκατομμύρια ευρώ. Οι τράπεζες εκτιμούν ότι η σύνδεση της χρήσης καρτών με φορολογικά οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις θα είχε σαν αποτέλεσμα να αυξηθούν τα φορολογικά έσοδα τουλάχιστον 2 δισεκατομμύρια ευρώ ετησίως. Το αναμενόμενο είναι αρχικά να υπάρχει μια αντίδραση από τις επιχειρήσεις, ακόμα και από αυτές που δεν φοροδιαφεύγουν, καθώς με την ισχύουσα νοοτροπία βλέπουν ένα λειτουργικό κόστος χωρίς το αντίστοιχο όφελος.

Όπως αναφέρει ο **Γρηγόρης Πολίτης, Διευθυντής Καρτών και Προϊόντων Καταναλωτικής Πίστεως της Alpha Bank**, «Τα οφέλη για την επιχείρηση είναι πολλαπλά. Οι ευκολίες που προσφέρουν οι κάρτες πληρωμών διευκολύνουν σημαντικά τη διενέργεια συναλλαγών και οδηγούν στην αύξηση του κύκλου εργασιών της επιχείρησης. Τόσο οι έλληνες καταναλωτές, όπου με την σταδιακή εξοικείωση τους με τις κάρτες πληρωμών αυξάνουν συνεχώς τις συναλλαγές τους, όσο και τα εκατομμύρια ξένων τουριστών που επισκέπτονται την χώρα μας, ζητούν οι κάρτες τους να γίνονται αποδεκτές σε μεγαλύτερο εύρος επιχειρήσεων. Οπότε μια επιχείρηση χωρίς POS θα είναι λιγότερο ανταγωνιστική στο νέο περιβάλλον που διαμορφώνεται. Επιπρόσθετα, η χρήση του POS μειώνει το κόστος διαχείρισης των μετρητών. Για τις μεγάλες εμπορικές αλυσίδες αυτό έχει γίνει ήδη αντιληπτό, ενώ οι μικρότερες επιχειρήσεις δεν έχουν αποκτήσει ακόμα αυτή τη νοοτροπία». Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, το κόστος διαχείρισης μετρητών διαμορφώνεται από 0,7% έως 2,5% του κύκλου εργασιών και για την Ελλάδα φτάνει τα 4 δισεκατομμύρια ευρώ ετησίως.

Τα οφέλη ακούγονται δελεαστικά, η φοροδιαφυγή όμως που επιτυγχάνεται ευκολότερα στις συναλλαγές με μετρητά, φαίνεται σε πολλούς επιχειρηματίες και επαγγελματίες δελεαστικότερη. Μπορεί οι τράπεζες να μην το ομολογούν ξεκάθαρα, έχουν συνειδητοποιήσει όμως ότι η αύξηση του αριθμού των POS δεν θα είναι εύκολος στόχος.

### Υγιείς βάσεις για κερδοφορία

Το διάστημα από το 2008 μέχρι και το 2015, η αγορά καρτών πέρασε από μια μακρά περίοδο εκκαθάρισης, έχοντας αρκετές ζημιές από χρήστες που δεν ανταποκρίθηκαν στις υποχρεώσεις τους. Σήμερα, οι πιστωτικές κάρτες έχουν μπει στο

μικροσκόπιο των τραπεζικών συστημάτων και αξιολογούνται σε τακτική βάση, ενώ οι χρεωστικές έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν μια μικρή αλλά εξασφαλισμένη κερδοφορία.

Σύμφωνα με τον **Γιάννη Γραμματικό, Βοηθό Γενικό Διευθυντή της Τράπεζας Πειραιώς**, «Η έκρηξη της χρήσης πλαστικού χρήματος μετά τα capital controls, οδήγησε σε ταχεία ωρίμανση της αγοράς. Με προμήθειες, που κατά μέσο όρο είναι κοντά στο 1,1% με καθοδική τάση, η Ελλάδα είναι πιο κάτω από το μέσο όρο της Ευρώπης που είναι κοντά στο 1,3%». Ανάλογα με τις εξελίξεις της αγοράς και κυρίως την αύξηση του τζίρου που πραγματοποιείται με κάρτες, είναι πιθανό ακόμα και μέσα στο 2016, οι προμήθειες να διαμορφωθούν κάτω από 1% κατά μέσο όρο.

Το 2014 αντιστοικούσαν μόλις οκτώ συναλλαγές με κάρτες πληρωμών ανά κάτοικο Ελλάδας, ενώ στην Ευρωπαϊκή Ένωση ο μέσος όρος ήταν 93 συναλλαγές. Κατ' αναλογία, ο συνολικός κύκλος εργασιών στην Ελλάδα ήταν 428 ευρώ ανά κάτοικο το 2014, ενώ στην Ευρώπη ήταν σχεδόν 3.950 ευρώ. Τα στοιχεία δείχνουν ότι υπάρχουν σημαντικά περιθώρια ανάπτυξης του κύκλου εργασιών και ήδη το άλμα μετά τα capital controls κάλυψε ένα μέρος του χάσματος.

### Τα σχήματα πιστότητας θα συνεχίσουν να παίζουν το ρόλο τους

Στο πλαίσιο του έντονου ανταγωνισμού που έχει ήδη ξεκινήσει μεταξύ των τραπεζών ώστε να διεκδικήσουν μερίδιο από την αναπτυσσόμενη αγορά, τα σχήματα πιστότητας θα παραμείνουν ενεργά τα επόμενα χρόνια. Αναμένεται όμως ένας εξορθολογισμός του κόστους τους. Σύμφωνα με τα δεδομένα της έρευνας, η μείωση του κόστους διαχείρισης των σχημάτων πιστότητας αναμένεται να φτάσει μέχρι και το 50%. Το ερώτημα που μένει να απαντηθεί είναι πώς οι τράπεζες θα πετύχουν τη μείωση του κόστους χωρίς να επηρεάσουν τα οφέλη που έχουν συνηθίσει να απολαμβάνουν οι χρήστες.

Επιπλέον, μια τάση που έχουμε ήδη παρατηρήσει και είναι η σύνδεση των σχημάτων πιστότητας με περισσότερες τραπεζικές υπηρεσίες, θα εδραιωθεί περισσότερο τα επόμενα χρόνια, αντικαθιστώντας προνόμια που απολάμβαναν παλαιότερα οι χρήστες αυτών των υπηρεσιών, όπως τα μεγάλα επιτόκια των προθεσμιακών καταθέσεων.

Άλλωστε, από την αξιοποίηση των δεδομένων που προκύπτουν από συμμετοχή των πελατών στα σχήματα πιστότητας, οι τράπεζες αναμένουν έσοδα, προσφέροντας υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.

### Η ασφάλεια δεν θα είναι εμπόδιο στην ανάπτυξη

Η ανάπτυξη θα πραγματοποιηθεί σε ένα περιβάλλον σχεδόν απόλυτης ασφάλειας, καθώς η αποδοχή της τεχνολογίας EMV είναι πλέον καθολική από τις ευρωπαϊκές τράπεζες και έχει αποδειχτεί τόσο αξιόπιστη, ώστε να έχει αρχίσει να γίνεται ελκυστική και για τις τράπεζες στις ΗΠΑ. Σύμφωνα με τον Γ. Χαντζαδρέου, η χρήση της τεχνολογίας EMV έχει μειώσει τις δόλιες συναλλαγές κατά 10 μονάδες βάσης από τότε που ξεκίνησε η εφαρμογή της. Όπως αναφέρει ο Α. Πανούσης «Το περιβάλλον ασφάλειας θα ενισχύσει η οδηγία PSD II, τα αποτελέσματα της οποίας



Η έκρηξη της χρήσης πλαστικού χρήματος μετά τα capital controls, οδήγησε σε ταχεία ωρίμανση της αγοράς. Με προμήθειες που κατά μέσο όρο είναι κοντά στο 1,1% με καθοδική τάση.

- Γιάννης Γραμματικός,  
Τράπεζα Πειραιώς



## (Payments)

θα είναι μεσοπρόθεσμα». Κυρίως, η σύνδεση βιομετρικών δεδομένων με τη χρήση του ψηφιακού χρήματος αναμένεται να οδηγήσει τις τεχνολογικές εξελίξεις τα επρόχονα χρόνια.

Πλέον το ρίσκο έχει μεταφερθεί σε δολιοφθορές που στοχεύουν στα back office συστήματα των τραπεζών και στην ελλιπή εκπαίδευση των χρηστών, οι οποίοι συχνά πέφτουν θύματα ενεργειών phishing ή αναγράφουν το PIN της κάρτας πάνω σε αυτήν.

### Η προσδοκία αύξησης του τζίρου κάνει την αγορά ελκυστική για νέους παίκτες

Οι τραπεζίτες έβλεπαν την καταγίδα στον ορίζοντα από την στιγμή που το Internet έγινε προσβάσιμο στο ευρύ κοινό μέσω του Netscape. Από τότε και μέχρι την εξαγορά της PayPal από την eBay, περισσότερες από 450 επιχειρήσεις με υπηρεσίες ψηφιακών νομισμάτων, ψηφιακών πορτοφολιών και συναλλακτικών δικτύων, απείλησαν την παντοκρατορία των τραπεζών στο οικονομικό σύστημα. Από αυτές τις εταιρείες, λιγότερες από 5

έχουν επιβιώσει μέχρι σήμερα.

Η κατάσταση έχει αρχίσει να αλλάζει ξανά τα τελευταία χρόνια με το start-up boom, καθώς σύμφωνα με έρευνα που παρουσίασε η McKinsey, ο αριθμός των start-ups που εντάσσονται στον τομέα FinTech ξεπερνά τις 2000, ενώ τον Απρίλιο του 2015 ήταν μόλις 800. Στις επιχειρήσεις αυτές επενδύθηκαν 19 δισεκατομμύρια δολάρια το 2015, σύμφωνα με τη CB Insights, δηλαδή είχαμε αυξημένες επενδύσεις κατά 58% σε σχέση με το 2014 και πάνω από 1000% σε σχέση με το 2010. Η ανάπτυξη συνεχίζεται με αμείωτη ένταση, καθώς μόνο το πρώτο τρίμηνο του 2016, οι επενδύσεις άγγιξαν τα 6 δισεκατομμύρια δολάρια. Η πρόσφατη αύξηση του ποσοστού συμμετοχής του ομίλου Λάτση στην εταιρεία Viva, δείχνει ότι η τάση επηρεάζει και μικρότερες αγορές, όπως η χώρα μας. «Οι fintech εταιρείες συνιστούν ένα ακόμη λόγο, για τον οποίο οι τράπεζες οφείλουμε να παραμένουμε σε εγρήγορση για το επόμενο μεγάλο διάστημα», αναφέρει ο κ. Γραμματικός. «Είναι δεδομένο», αναφέρει ο Γ. Χαντζαδρού,

### Οι ανέπαφες συναλλαγές μας οδηγούν στη μεταπλαστική κατάσταση

Από τα 240.000 τερματικά που είναι διαθέσιμα στην αγορά, τα 90.000 περίπου υποστηρίζουν ανέπαφες συναλλαγές. Σύμφωνα με στοιχεία που δημοσιοποίησε η MasterCard, στην Ευρώπη πραγματοποιήθηκαν 1 δισεκατομμύριο ανέπαφες συναλλαγές το 2015, περίπου 150% αυξημένες σε σχέση με το 2014. Το 13% των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν στην Ευρώπη με κάρτες MasterCard το 2015 ήταν ανέπαφες. Ανάλογα αυξημένος είναι και ο τζίρος των ανέπαφων συναλλαγών, ο οποίος σχεδόν διπλασιάστηκε το 2015 σε σχέση με το 2014.

Το εύλογο ερώτημα είναι «γιατί το πλαστικό είναι απαραίτητο για μια ανέπαφη συναλλαγή». Και η εύλογη απάντηση είναι ότι δεν είναι «δεν είναι απαραίτητο». Οι περισσότερες φορητές συσκευές στις κατηγορίες smart phones, tablets και wearables έχουν πλέον ενσωματωμένη τεχνολογία που τους δίνει τη δυνατότητα να λειτουργήσουν ως χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες. Ωστόσο, ακόμα και οι χρήστες σε ώριμες αγορές, δεν φαίνονται έτοιμοι να περάσουν στη νέα κατάσταση. Σύμφωνα με μια έρευνα που πραγματοποίησε το CreditCards.com, λίγο μετά την εμφάνιση της υπηρεσίας Apple Pay, το 44% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι δεν θα πραγματοποιούσαν ποτέ μια συναλλαγή μέσω φορητής συσκευής και το 18% απάντησε «σχεδόν ποτέ». Μόλις 4% των ερωτηθέντων

απάντησαν ότι θα χρησιμοποιούσαν τη φορητή συσκευή ως μέθοδο πληρωμών. Οι αναλυτές θεωρούν ότι πρόκειται για μια φυσιολογική αντίδραση, η οποία παρατηρείται σε όλες τις μεταβάσεις, όπως έγινε με τη μετάβαση στη χρήση του πλαστικού χρήματος ή στη μετάβαση στη χρήση του Internet banking για πληρωμή λογαριασμών. Άλλωστε, όπως φαίνεται από την έρευνα, το μεγαλύτερο ποσοστό όσων αντέδρασαν με τη χρήση φορητής συσκευής για τις πληρωμές ήταν ηλικίας άνω των 65 ετών.

Εκτός της νοοτροπίας, εμπόδια θέτει και το υπάρχον σύστημα συναλλαγών, το οποίο απαιτεί τη χρήση κάρτας, κυρίως σε συναλλαγές που γίνονται μέσω ATM. Αν η φορητή συσκευή μπορούσε να λειτουργήσει ως το μοναδικό εργαλείο συναλλαγών, θα γίνονταν ευκολότερα κομμάτι της καθημερινότητας. Ωστόσο, η θέληση του τραπεζικού συστήματος είναι ξεκάθαρα προσανατολισμένη προς τη σταδιακή κατάργηση του υλικού χρήματος. Το νερό έχει μπει στο αυλάκι από διαφορετικά κανάλια, όπως η κατάργηση των μεγάλων χαρτονομισμάτων, οι υποχρεωτικές ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και η χρήση του πλαστικού χρήματος από ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών.

Επομένως, το ερώτημα δεν είναι «αν θα γίνει η μετάβαση», αλλά «πότε θα ολοκληρωθεί».

«ότι θα χάσουμε ένα μερίδιο της αγοράς από ευέλικτες επιχειρήσεις που μπορούν να εστιάσουν ευκολότερα σε συγκεκριμένους στόχους».

Οι τομείς του δανεισμού μικρών επιχειρήσεων και ιδιωτών είναι μέσα στους στόχους των Fintech, όπως επίσης και το ψηφιακό χρήμα. Ωστόσο, οι τράπεζες δε μένουν άπραγες απέναντι σε αυτήν την αλλαγή.

Παρουσιάζουν νέες ανταγωνιστικές υπηρεσίες και επιπλέον βασίζονται στο σημαντικό πλεονέκτημα της εμπιστοσύνης του κόσμου στην αξιοπιστία του τραπεζικού συστήματος. Παρά τις όποιες αναταράξεις έχει επιφέρει η οικονομική κρίση, οι καταθέτες δεν έχουν χάσει χρήματα. Αντιθέτως, υπάρχουν περιπτώσεις που Fintech επιχειρήσεις έχουν απολέσει χρήματα των πελατών τους, όπως συνέβη πριν από δύο περίπου χρόνια με ένα από τα μεγαλύτερα καταθετήρια για bitcoins.

«Θα χρειαστεί αρκετός χρόνος μέχρι οι επιχειρήσεις Fintech να φτάσουν τα επίπεδα αξιοπιστίας των τραπεζών και να δημιουργήσουν βιώσιμα πελατολόγια. Επιπρόσθετα, στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές ένας πολύ βασικός παράγοντας επιλογής της συνεργασίας με έναν οργανισμό είναι η εμπιστοσύνη προς αυτόν. Τέλος και οι τράπεζες συνεχώς αναβαθμίζουν τα συστήματά τους, προσφέροντας σύγχρονες και καινοτόμες λύσεις, ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών τους με τον καλύτερο τρόπο», αναφέρει ο Γ. Πολίτης. Μερίδιο από την αγορά του πλαστικού χρήματος διεκδικούν και οι εταιρείες που διαθέτουν στην αγορά POS που δέχονται κάρτες διαφορετικών τραπεζών. Στην παρούσα φάση, μέσω των συστημάτων τους διαχειρίζονται περίπου το 45% του τζίρου της αγοράς, καθώς έχουν δεσπόζουσα θέση σε καθοριστικούς τομείς, όπως οι αλυσίδες σουπερμάρκετ και ένδυσης. Ωστόσο, σύμφωνα με τον Γ. Χαντζαδρέου, «το ποσοστό αυτό αναμένεται να μειωθεί την επόμενη τριετία, καθώς περισσότερες μικρές επιχειρήσεις θα εγκαθιστούν POS που προμηθεύονται από τις τράπεζες».

### Θα ληειτουργήσουν οι νόμοι της αγοράς;

Οι ελληνικές τράπεζες υποδέχονται τη νέα φάση εξέλιξης του πλαστικού χρήματος με τις καλύτερες δυνατές προϋποθέσεις. Η οικονομική κρίση έγινε αιτία εξυγίανσης των καρτοφυλακίων τους, η τεχνολογία έχει συντελέσει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που υπάρχει ασφάλεια και ευκρηστία και τα σχήματα πιστότητας έχουν ωριμάσει και έχουν αποδείξει τα οφέλη τους και μάλιστα με το παραπάνω σε κάποιους επιχειρηματικούς τομείς. Η αναγκαστική χρήση



**«Τα προγράμματα πιστότητας θα συνεχίσουν να λειτουργούν στην αγορά, αναμένεται όμως ένας εξορθολογισμός του κόστους μέχρι και 50%».**

**- Αναστάσιος Πανούσης,  
Eurobank**

του πλαστικού χρήματος έχει αρχίσει να γίνεται κομμάτι της συναλλακτικής νοοτροπίας και άρα ο μόνος παράγοντας που μπορεί να καλάσει τη γιορτή είναι οι επιχειρήσεις και οι επαγγελματίες.

Ο ρυθμός αύξησης των εγκατεστημένων POS θα καθορίσει τα επόμενα χρόνια σε μεγάλο ποσοστό το ρυθμό αύξησης στη χρήση του πλαστικού χρήματος. Με την άρση των capital controls, το ηλεκτρονικό εμπόριο με προμηθευτές εκτός Ελλάδας, αναμένεται να δώσει μια επιπλέον ώθηση στην αγορά, η οποία αν όλα λειτουργήσουν θα φτάσει τους ευρωπαϊκούς μέσους όρους την επόμενη τριετία. **Br**

## Η MasterCard βλέπει έναν κόσμο χωρίς υλικό χρήμα

Επενδύοντας διαρκώς σε καινοτόμες τεχνολογίες, η MasterCard στοχεύει να ελαχιστοποιήσει τις συναλλαγές με υλικό χρήμα, σε μια προσπάθεια να εξυπηρετήσει καλύτερα το δίδυμο πελάτη – επιχείρηση, αλλά και να βοηθήσει τα κράτη στον έλεγχο της διαφθοράς και της παράνομης διακίνησης χρήματος.

Μπορεί για την Ελλάδα η πλαστικοποίηση του χρήματος να είναι μια απροσδόκητη εξέλιξη, αλλά σε παγκόσμιο επίπεδο, η αποϋλοποίηση φαίνεται να είναι μια ειλημμένη απόφαση.

Η MasterCard έχει δείξει ξεκάθαρα ότι θέλει να είναι ένας key player σε αυτήν τη μετάβαση, επενδύοντας συνεχώς σε καινοτόμες τεχνολογίες. Ο **Paolo Battiston, Division President, Italy & Greece, MasterCard Europe**, παρουσιάζει στο Banker's review την πορεία που θα ακολουθήσει η εταιρεία για να πετύχει το στόχο της.

**Banker's review:** Τα capital controls κατάφεραν σε λίγους μήνες ότι δεν είχε καταφέρει το marketing στην Ελλάδα για δεκαετίες. Πιστεύετε ότι αυτή η προσωρινή αλλαγή νοοτροπίας όσον αφορά τη χρήση πλαστικού χρήματος θα μονιμοποιηθεί; Ποιες είναι οι εκτιμήσεις ανάπτυξης για την ερχόμενη τριετία;

**Paolo Battiston:** Είναι αξιοσημείωτο ότι τα capital controls δημιούργησαν μία απροσδόκητη πλυν όμως μεγάλη ευκαιρία για την ελληνική οικονομία, αποδεικνύοντας στην πράξη πως η μετάβαση στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι εφικτή και πως μέτρα για την προώθησή τους θα είχαν άμεσα και εντυπωσιακά αποτελέσματα στην οικονομία. Μέσα σε έναν περίπου μήνα από την ημερομηνία επιβολής των capital controls, οι τέσσερις συστημικές τράπεζες εξέδωσαν περισσότερες από ένα εκατομμύριο νέες κρεωστικές κάρτες, τη στιγμή που πριν τον έλεγχο κεφαλαίων εκδίδονταν κατά μέσο όρο λιγότερες από 100.000 κάρτες μηνιαίως. Μέσα στους τρεις πρώτους μήνες μετά την επιβολή των capital controls, εκδόθηκαν περισσότερες από 1 εκατομμύριο νέες κάρτες MasterCard. Εφόσον η παραπάνω μεταβολή της συμπεριφοράς των καταναλωτών, που προέκυψε από ανάγκη, μετατραπεί σε αλλαγή κουλτούρας, το όφελος για την ελληνική οικονομία θα μπορούσε είναι τεράστιο και με άμεσο δημοσιονομικό αποτέλεσμα. Οι πληρωμές με κάρτες και ευρύτερα οι ηλεκτρονικές συναλλαγές έχουν αποδειχθεί διεθνώς ένα άκρως αποτελεσματικό όπλο στη μάχη για την πάταξη της φοροδιαφυγής και τον περιορισμό της παραοικονομίας και είμαστε πεπεισμένοι ότι η επέκταση των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι το κλειδί για την πάταξη της φοροδιαφυγής, την

αύξηση των φορολογικών εσόδων στη χώρα μας και τη συνεπακόλουθη μείωση άλλων φορολογικών βαρών που επιβλήθηκαν στην προσπάθεια της δημοσιονομικής εξυγίανσης.

Η ψηφιακή επανάσταση έχει ήδη ξεκινήσει, και η MasterCard σκέφτεται πάντα πρωτοποριακά, σχεδιάζοντας προϊόντα διαφορετικά και καινοτομώντας, πλέον, πιο γρήγορα από ποτέ. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, η MasterCard δείχνει το δρόμο για έναν κόσμο χωρίς μετρητά, συνδέοντας τους καταναλωτές με το μέλλον.

**Αν υποθέσουμε ότι ο ρόλος σας στη διάδοση χρήσης του πλαστικού χρήματος γίνει το ερχόμενο διάστημα λιγότερο απαιτητικός που θα διοχετεύσετε τη δράση σας; Ποιοι είναι οι επόμενοι στόχοι που ανεβαίνουν τη σκάλα των προτεραιοτήτων;**

Βρισκόμαστε στα μέσα της 4ης Βιομηχανικής Επανάστασης, όπου ολόκληροι βιομηχανικοί κλάδοι μεταμορφώνονται, ενώ οι άνθρωποι πλέον απομακρύνονται από τον off line και 'μην συνδεδεμένο' κόσμο. Αυτή η συνδεσιμότητα αλλάζει πλέον τα δεδομένα, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές αλληλεπιδρούν και πραγματοποιούν συναλλαγές. Ο όγκος των ψηφιακών πληρωμών αναμένεται να φτάσει το 20-30% του συνολικού όγκου συναλλαγών, έως το 2020. Η στροφή στην ψηφιακή εποχή αποτελεί τη μεγαλύτερη αλλαγή στον τομέα των πληρωμών και ταυτόχρονα, τη μεγαλύτερη ευκαιρία για τη MasterCard από την εισαγωγή του πλαστικού χρήματος. Μέσα στα επόμενα 5 χρόνια, αναμένουμε να δούμε περισσότερες αλλαγές στο χώρο των λύσεων πληρωμών από όσες έχουμε δει στη διάρκεια των τελευταίων 5 δεκαετιών.

Ως η κορυφαία εταιρεία πληρωμών και τεχνολογίας στον κόσμο, σκεφτόμαστε πρωτοποριακά, σχεδιάζοντας προϊόντα με διαφορετικό τρόπο και καινοτομώντας πιο γρήγορα από ποτέ μαζί με τους εκδότες καρτών και του συνεργάτες για να διασφαλίσουμε ότι κάθε λογαριασμός MasterCard είναι τόσο ψηφιακός όσο και οι καταναλωτές που τον χρησιμοποιούν παγκοσμίως. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργούμε πιο ασφαλείς και πλουσιότερες εμπειρίες, δίνοντας τη δυνατότητα στους καταναλωτές παγκοσμίως να πραγματοποιούν



πληρωμές με ευκολία και ταχύτητα.

Η MasterCard είναι πρωτοπόρος στη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή, φέρνοντας το μέλλον σε ένα παρόν γεμάτο καινοτομίες. Πρωτοστατεί σε συνεργασίες με κυβερνήσεις, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, εμπόρους και εταιρείες τεχνολογίας και προσφέρει προϊόντα και λύσεις που διευκολύνουν τις μεθόδους συναλλαγών. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα προς αυτή την κατεύθυνση είναι και το MasterPass™, μία ψηφιακή υπηρεσία που συνδυάζει όλους τους τρόπους με τους οποίους πληρώνουμε, από τις παραδοσιακές πλαστικές κάρτες μέχρι τα ψηφιακά πορτοφόλια, και προσφέρει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να πραγματοποιούν μία πληρωμή, όπου και αν βρίσκονται, με μία απλή και μοναδική εμπειρία. Η νέα αυτή λύση ψηφιακών πληρωμών επιτρέπει στους συνεργάτες μας, όπως τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, να παρέχουν στους καταναλωτές έναν απλό και ασφαλή τρόπο πρόσβασης στον κόσμο των ηλεκτρονικών αγορών. Τέλος, εξετάζουμε ποια είναι τα πλεονεκτήματα εκείνα που οι ηλεκτρονικές και οι ψηφιακές πληρωμές μπορούν να προσφέρουν στην κοινωνία και στην οικονομία, δεδομένου ότι επιτρέπουν την πραγματοποίηση πιο γρήγορων και πιο εύκολων συναλλαγών, προσφέρουν μεγαλύτερο έλεγχο των εξόδων, μειώνουν την παραοικονομία και βοηθούν τις κυβερνήσεις να αποκτήσουν μεγαλύτερη αποδοτικότητα, εξυπηρετώντας καλύτερα τις επιμέρους κοινότητες. Είμαστε βέβαιοι ότι υπάρχει ένα πλήθος ευκαιριών, όπου μπορούμε να συμβάλουμε στη δημιουργία μιας κοινωνίας χωρίς μετρητά.

#### Ποια είναι τα πρώτα μηνύματα από τις νέες υπηρεσίες, όπως οι ανέπαφες συναλλαγές και τα ψηφιακά πορτοφόλια;

Το 2015, οι καταναλωτές υιοθέτησαν τις αυξανόμενες διαθέσιμες επιλογές σε ψηφιακές πληρωμές, αφήνοντας πίσω τους το ερώτημα «Ποιο είναι το επόμενο βήμα;». Οι κάτοχοι καρτών παγκοσμίως ζητούν από τους εκδότες καρτών και τους εμπόρους να προσφέρουν ρεαλιστικές, έτοιμες προς χρήση επιλογές πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου, όπως αποδεικνύεται από τα σχόλια στα social media, τα οποία υπερδιπλασιάστηκαν μέσα σε ένα μόνο χρόνο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προέκυψαν από έρευνα στα social media σχετικά με τις νέες πληρωμές στην Ευρώπη, τα ψηφιακά πορτοφόλια, συμπεριλαμβανομένων των Apple Pay, Samsung Pay, Android Pay και MasterPass κυριάρχησαν με ποσοστό 97% στο σύνολο των συζητήσεων για πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου το 2015, με επίκεντρο το λανσάρισμα νέων προϊόντων, τη

βελτίωση των υπηρεσιών και το πώς οι χρήστες τις βαθμολογούν. Εκτός των συζητήσεων για ψηφιακά πορτοφόλια, οι κάρτες ανέπαφων συναλλαγών (47%) ξεχώρισαν ανάμεσα στις συζητήσεις, ακολούθησαν τα biometrics (33%), οι προσωπικές πληρωμές (14%) και τα wearables (6%).

Τα ψηφιακά πορτοφόλια συνεχίζουν να αποτελούν κεντρικό θέμα συζήτησης στα social media, ενώ η προστασία και η ασφάλεια των κινητών πληρωμών συνεχίζουν να οδηγούν τις συζητήσεις σε αυτά τα μέσα, καθώς περισσότεροι καταναλωτές συνεχίζουν να έχουν θετική ή ουδέτερη άποψη για τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται (94%).

Γενικά, οι θετικές εξελίξεις που παρατηρούμε στο περιβάλλον των social media σχετικά με τις νέες μεθόδους πληρωμών, αντανακλά την ανάγκη και επιθυμία για νέους και πιο ευέλικτους τρόπους πληρωμών και υποδεικνύει ότι προχωράμε προς τη σωστή κατεύθυνση. Οι Ευρωπαίοι συνεχίζουν να επιλέγουν την τεχνολογία ανέπαφων πληρωμών όταν πραγματοποιούν τις πληρωμές τους, με την MasterCard και την Maestro να αγγίζουν τις 1 δισεκατομμύριο συναλλαγές μέσα στο 2015, σημειώνοντας μία αύξηση 150% συγκριτικά με το 2014. Ήδη στην Ευρώπη, το 13% των συναλλαγών με κάρτες MasterCard που πραγματοποιήθηκαν σε καταστήματα το τελευταίο τέταρτο του 2015 ήταν ανέπαφες. Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα δεδομένα, ο αριθμός καρτών, κινητών τηλεφώνων ή άλλων συσκευών που χρησιμοποιούνται για πληρωμές, αυξήθηκε κατά 121%, ενώ η συνολική δαπάνη μέσω καρτών ανέπαφων συναλλαγών MasterCard και Maestro αυξήθηκε κατά 183% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Τα στοιχεία δείχνουν επίσης ότι ο αριθμός καρτών ανέπαφων συναλλαγών που εκδόθηκαν για καταναλωτές, καθώς και η ζήτηση για σχετικές συσκευές αυξήθηκαν κατά 50% το 2015. Η Ελλάδα ακολουθεί αντίστοιχα τις νέες τεχνολογίες πληρωμών. Ένα εξαιρετικό παράδειγμα που αποδεικνύει ότι η τεχνολογία ανέπαφων πληρωμών αυξάνεται ραγδαία στην Ελλάδα, είναι ότι ο αριθμός ανέπαφων συναλλαγών διπλασιάστηκε μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, κατά τη διάρκεια του 2015. **Br**



#### Paolo Battiston

Ο Paolo Battiston επιβλέπει τις πωλήσεις και τις δραστηριότητες ανάπτυξης των

αγορών, εφαρμόζοντας την εμπειρία και την εκτεταμένη γνώση του στην επιχειρηματική στρατηγική και την συμβουλευτική. Ο Paolo έχει περάσει από διάφορες ρόλους στην πορεία του στη MasterCard, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης των διεθνών ευθυνών για το τμήμα European Regional Accounts και του country management για την Ιταλία. Η εμπειρία του στον τομέα της συμβουλευτικής, είναι εμπλουτισμένη από τις προηγούμενες θέσεις του στις εταιρείες στις Accenture και McKinsey.