

# Κόστος, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων μέσων πληρωμής

**Δεκέμβριος 2005**

Έκθεση του Guy QUADEN,  
Διοικητή της Εθνικής Τράπεζας του Βελγίου,  
Προέδρου του Εποπτικού Συμβουλίου της Αρχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΟΥ ΒΕΛΓΙΟΥ  
Ευρωσύστημα

© Banque nationale de Belgique

Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Επιτρέπεται η αναπαραγωγή μέρους ή του συνόλου της παρούσας έκδοσης για εκπαιδευτικούς - και όχι για εμπορικούς - σκοπούς, με αναφορά στην πηγή.

## Πίνακας περιεχομένων

<b>ΠΡΟΛΟΓΟΣ</b>	5
<b>1. ΣΥΝΘΕΣΗ</b>	7
<b>2. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ</b>	15
<b>3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ</b>	34
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</b>	48



## Πρόλογος

Η παρούσα μελέτη, που φέρει τον τίτλο «Κόστος, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων μέσων πληρωμής», εντάσσεται στο πλαίσιο μίας συζήτησης στρογγυλής τραπέζης για το μέλλον των μέσων πληρωμής, η οποία άρχισε την άνοιξη του 2004.

Σε συνέχεια της ανακοίνωσης μεγάλης βελγικής τράπεζας, περί τα τέλη του 2003, περί επιβολής τιμολόγησης επί των αναλήψεων από αυτόματες θυρίδες, οι ομοσπονδιακοί υπουργοί, αρμόδιοι για την Οικονομία και την Προστασία της κατανάλωσης συνήψαν συμφωνία κυρίων με τη Βελγική Ένωση Τραπεζών. Στο πλαίσιο αυτό, από κοινού με τον Υπουργό Οικονομικών, ζήτησαν από το Διοικητή της Εθνικής Τράπεζας του Βελγίου να προεδρεύσει σε συζήτηση στρογγυλής τραπέζης με θέμα το μέλλον των μέσων πληρωμής, η οποία έμελλε να συγκεντρώσει όλους τους φορείς που απασχολούσε η εν λόγω προβληματική. Η συζήτηση επικεντρώθηκε, μεταξύ άλλων, στην ανάλυση του κόστους και των πλεονεκτημάτων εκείνων των μέσων πληρωμής που χρησιμοποιούνται συχνότερα στα σημεία πώλησης. Αποσκοπούσε, έτσι, να συμβάλει στην προβληματική σχετικά με την προώθηση αποτελεσματικότερων συστημάτων πληρωμής, που θα σέβονταν την ελευθερία επιλογών του καταναλωτή.

Η Εθνική Τράπεζα του Βελγίου αποτελεί προνομιούχο πεδίο μελέτης για την ανάπτυξη της εν λόγω προβληματικής, καθώς οι αρμοδιότητές της καλύπτουν το σύνολο των μέσων πληρωμής. Πράγματι, η ουσιαστική της δραστηριότητα δεν εξαντλείται στην εκτύπωση χαρτονομισμάτων και στη θέση σε κυκλοφορία τραπεζογραμμάτων και νομισμάτων. Διαδραματίζει εξίσου σημαντικό ρόλο στον τομέα των συστημάτων πληρωμής, τόσο από λογιστική όσο και από πρακτική άποψη, διασφαλίζοντας την εποπτεία τους. Επιπλέον, παρότι εκδότρια Τράπεζα, ουδέποτε δίστασε να προωθήσει τις ηλεκτρονικές πληρωμές στο όνομα του γενικού συμφέροντος.

Η υποδομή που διαθέτει το Βέλγιο στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών κατατάσσεται σήμερα στις πιο εξελιγμένες της Ευρώπης, αλλά και παγκοσμίως. Επιπλέον και όπως προκύπτει σαφώς από την παρούσα μελέτη, οι μακροοικονομικές επιπτώσεις του κόστους των ηλεκτρονικών πληρωμών στο Βέλγιο είναι σχεδόν αμελητέες. Επομένως, δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής, και ιδιαιτέρως η χρεωστική κάρτα, διαδραματίζουν ολοένα και πιο σημαντικό ρόλο τα τελευταία χρόνια.

Η εξέλιξη αυτή, που επέφερε την εξαφάνιση, σχεδόν, της επιταγής ως μέσου πληρωμών από τη βελγική επικράτεια, λειτούργησε εξίσου δυσμενώς για τα τραπεζογραμμάτια και τα νομίσματα. Παρά ταύτα, ακόμη και σήμερα, το ρευστό εξακολουθεί να παραμένει το ευρύτερα χρησιμοποιούμενο μέσο πληρωμής για τους Βέλγους καταναλωτές. Και τούτο, εν μέρει ίσως μόνο μπορεί να ερμηνευθεί από το γεγονός ότι το ρευστό έχει χαρακτηριστικά που τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής δεν διαθέτουν, παρόλα τα πολυάριθμα λοιπά πλεονεκτήματά τους.

Τέλος, αξίζει να υπογραμμιστεί ότι κατά τη συζήτηση σχετικά με την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των μέσων πληρωμής στο Βέλγιο εφεξής θα πρέπει να συνεκτιμηθούν και δράσεις που έχουν αναληφθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο εν όψει της δημιουργίας του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA=Single European Payments Area). Στο πλαίσιο της συνεχούς διαδικασίας μετάβασης στο ενιαίο νόμισμα, οι εν λόγω δραστηριότητες αποσκοπούν κυρίως στην εξομείωση των συστημάτων πληρωμής στα σημεία πώλησης, έτσι ώστε οι Ευρωπαίοι πολίτες να μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές σε οποιαδήποτε από τις χώρες της ευρωζώνης με την ίδια ασφάλεια, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα που θα τις πραγματοποιούσαν την ίδια χρονική στιγμή στη χώρα τους. Ουσιαστικές αλλαγές, ως εκ τούτου, εξαγγέλλονται, σε τεχνικό και οργανωτικό επίπεδο, στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ευρώπη, και επομένως και στο Βέλγιο. Θα πρέπει, λοιπόν, να φροντίσουμε

όχι απλώς να διατηρηθεί αλλά και να ενισχυθεί περαιτέρω η ποιότητα των υποδομών μας και η ανάπτυξη της τεχνολογίας μας στον τομέα αυτό, ώστε να διασφαλιστεί η συνέχεια της παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών σε λογικό κόστος.

Οι ομάδες που συμμετείχαν στην υλοποίηση του έργου που αναλύεται στην παρούσα έκθεση, όλοι οι ενδιαφερόμενοι φορείς και ειδικότερα, πέραν των υπηρεσιών της Εθνικής Τράπεζας (του Βελγίου), οι ομοσπονδιακές αρχές, ο χρηματοοικονομικός τομέας, οι επαγγελματικές οργανώσεις των μεσαίων τάξεων και της διανομής, καθώς και οι ενώσεις καταναλωτών, συνεργάστηκαν στενά και αποτελεσματικά, σε πολύ καλό κλίμα συνεργασίας. Τους ευχαριστώ γι' αυτό.

Guy Quaden

Διοικητής

## 1. Σύνοψη

Το Μάιο του 2004, η *Οργανωτική Επιτροπή* για το μέλλον των μέσων πληρωμής σύστησε ομάδα εργασίας με αντικείμενο την εκπόνηση μελέτης σχετικά με το κόστος και τα πλεονεκτήματα των διαφόρων μέσων πληρωμής<sup>(1)</sup>. Η μελέτη αυτή δεν μπορούσε παρά να στηριχτεί στο ίδιο πλαίσιο ανάλυσης με την ολλανδική μελέτη «Betalen kost geld», που παρουσιάστηκε το Μάρτιο της ίδιας χρονιάς.

Η ολλανδική μελέτη είχε διπλό στόχο:

- να εντοπίσει και να προσδιορίσει ποσοτικά το κόστος των μέσων πληρωμής που χρησιμοποιούνται στα σημεία πώλησης,
- να υπολογίσει την εξοικονόμηση πόρων που συνεπάγεται η αντικατάσταση υψηλού κόστους μέσων πληρωμής από άλλα, χαμηλότερου κόστους.

Η βελγική μελέτη έχει τις ίδιες φιλοδοξίες. Ακόμα και εάν, σε πολλά σημεία, οι μέθοδοι ανάλυσης διαφέρουν σημαντικά από αυτές που ακολουθήθηκαν στις Κάτω Χώρες, το αντικείμενο μελέτης ορίζεται κατά τον ίδιο τρόπο. Έτσι:

- εξετάζεται μόνο το κόστος των πληρωμών στα σημεία πώλησης. Στο πλαίσιο αυτό, λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα μέσα: το πιστωτικό νόμισμα (εφεξής χαρτονόμισμα), το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (Proton), η χρεωστική κάρτα και η πιστωτική κάρτα. Συνεπώς, δεν υπολογίζεται το κόστος που αφορά εργασίες πληρωμών μεταξύ επαγγελματικών φορέων και πληρωμές ιδιωτών εκτός των σημείων πώλησης [συγκεκριμένα: μεταφορές κονδυλίων και τόποι εξόφλησης γραμματίων και συναλλαγμάτων(domiciliations)]<sup>(2)</sup>
- εξάλλου, λαμβάνεται υπόψη μόνο το μακροοικονομικό κόστος, το εσωτερικό δηλαδή κόστος, στο οποίο υποβάλλονται τα εμπλεκόμενα στην αλυσίδα πληρωμών μέρη (ο χρηματοοικονομικός τομέας, οι εκδοτικοί οργανισμοί και τα σημεία πώλησης), για πληρωμές και εισπράξεις.

Για να επιτευχθεί η ορθή καταγραφή του κόστους, τελειοποιήθηκαν και υλοποιήθηκαν ερευνητικά προγράμματα για τη διερεύνηση του κόστους των μέσων πληρωμής στο χρηματοοικονομικό τομέα (πιστωτικά ιδρύματα και διαχειριστές δικτύου) και στα σημεία πώλησης, αντίστοιχα.

Μετά την επαλήθευση και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των ερευνών, υπολογίστηκε το συνολικό μακροοικονομικό κόστος, το κόστος δηλαδή που αφορά συγχρόνως το χρηματοοικονομικό τομέα, τους εκδοτικούς οργανισμούς (Εθνική Τράπεζα και Monnaie Royale) και τα σημεία πώλησης. Το εν λόγω κόστος για το 2003 εκτιμάται σε 2.034 εκατομμύρια ευρώ, ήτοι περίπου 0.74% του ΑΕΠ του Βελγίου. Το κόστος, λοιπόν, που προκύπτει – χωρίς να μπορεί να αποκλειστεί το ενδεχόμενο περιθωρίου λάθους μεταξύ των δύο εκτιμήσεων – είναι κατά τι υψηλότερο από το αντίστοιχο των Κάτω Χωρών (0,65% του ΑΕΠ για το 2002).

Στο Βέλγιο, το κόστος των μέσων πληρωμής ανέρχονταν στο 0,58% του ΑΕΠ για το χαρτονόμισμα, έναντι 0,11% για τις χρεωστικές κάρτες, 0,04% για τις πιστωτικές κάρτες και 0,02 για το Proton. Στις Κάτω Χώρες, το κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής κυμαίνονταν στο ίδιο σχεδόν επίπεδο, έναντι του κόστους του χαρτονομίσματος που είναι χαμηλότερο (0,48% του ΑΕΠ).

<sup>(1)</sup> Η σύνοψη αυτής της ομάδας παρατίθεται σε παράρτημα.

<sup>(2)</sup> Ούτε και τα μέσα πληρωμής που χρησιμοποιούνται λιγότερο, όπως οι επιταγές, οι ιδιωτικές τραπεζικές κάρτες και οι πιστωτικές κάρτες Diners Club και American Express, περιλαμβάνονται στη μελέτη.

Στο Βέλγιο, η προέλευση του κόστους των μέσων πληρωμής θα πρέπει να αναζητηθεί μέχρι ποσοστού 50,5% περίπου στα σημεία πώλησης, 47,1% στο χρηματοοικονομικό τομέα και 2,3% στους εκδοτικούς οργανισμούς.

Για να καταστεί δυνατή η σύγκριση του συνολικού κόστους μεταξύ των διαφόρων μέσων πληρωμής, θα πρέπει, βέβαια, να ληφθούν υπόψη τόσο ο αριθμός συναλλαγών όσο και ο κύκλος εργασιών που πραγματοποιούνται με καθένα από αυτά.

Για να προσδιοριστεί ο αριθμός των συναλλαγών σε χαρτονόμισμα, ήταν εξίσου απαραίτητο να διεξαχθεί έρευνα σχετικά με τη συμπεριφορά που επιδεικνύουν οι ιδιώτες σε θέματα πληρωμής. Για το λόγο αυτό, η Banksys και η Εθνική Τράπεζα του Βελγίου ανέθεσαν και χρηματοδότησαν, η καθεμία κατά το ήμισυ, σχετική μελέτη στο γραφείο INRA/IPSOS. Ωστόσο, από την πρώτη κιόλας ερμηνευτική προσπάθεια, φάνηκε ότι από πολλές απόψεις τα αποτελέσματα της μελέτης κινούνταν προς λάθος κατεύθυνση και διερευνήθηκαν διάφορες δυνατότητες διορθωτικής παρέμβασης. Τελικά, επιλέχθηκε μία ειδική μέθοδος, στην οποία βασίστηκε η πορεία των εργασιών, χωρίς ωστόσο να αποφευχθεί, εν τέλει, κάποια ασάφεια ως προς τον πραγματικό αριθμό των συναλλαγών σε χαρτονόμισμα.

Η μέθοδος που επιλέχθηκε καταλήγει τελικά στον αριθμό των 2.970 εκατομμυρίων συναλλαγών σε χαρτονόμισμα, για το 2003. Το χαρτονόμισμα αντιπροσωπεύει, έτσι, το 81,3% των συναλλαγών στα σημεία πώλησης. Παρά ταύτα, το μερίδιο αγοράς του δεν αντιπροσωπεύει παρά το 62,7% του κύκλου εργασιών. Η εικόνα αυτή προκύπτει από τα μέσα ποσά αναλήψεων που πραγματοποιούνται με χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες.

Εάν εξετάσουμε τη σχέση μεταξύ του κόστους των μέσων πληρωμής και των πραγματοποιηθεισών συναλλαγών, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο κόστους ανά συναλλαγή είναι της ίδιας τάξης μεγέθους για τα τρία μέσα. Το χαρτονόμισμα βρίσκεται στο χαμηλότερο επίπεδο, αντιπροσωπεύοντας 53 λεπτά του ευρώ. Ακολουθεί από πολύ κοντά το Proton (54 λεπτά του ευρώ) και η χρεωστική κάρτα (55 λεπτά του ευρώ). Όσον αφορά την πιστωτική κάρτα, το εν λόγω κόστος είναι αισθητά υψηλότερο (2,62 ευρώ).

Ανά ευρώ κύκλου εργασιών, η χρεωστική κάρτα είναι το πιο φθινό μέσο πληρωμής (1 λεπτό του ευρώ). Το χαρτονόμισμα και η πιστωτική κάρτα, στα 3 λεπτά του ευρώ έκαστο, και κυρίως το Proton είναι σαφώς πιο ακριβά.

Αυτές οι διαφορές επιπέδου στο κόστος δεν παρέχουν, εν τούτοις, πληροφόρηση ως προς την εξοικονόμηση πόρων που θα μπορούσε να επιτευχθεί με την αντικατάσταση μέσων πληρωμής αυξημένου μεταβλητού κόστους από άλλα με μικρότερο μεταβλητό κόστος.

Η σύνθεση του κόστους επίσης διαφέρει αισθητά ανάλογα με τα μέσα πληρωμής που εξετάζονται. Το κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής έχει συγκεκριμένο χαρακτήρα: ένα σημαντικό μέρος του κόστους αναφέρεται πράγματι στην υποδομή που απαιτείται για την πραγματοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το υψηλότερο συνολικά πάγιο κόστος αντιστοιχεί στην κάρτα Proton (83%) και ακολουθούν οι πιστωτικές κάρτες (75%) και οι χρεωστικές κάρτες (61%). Η σύνθεση του κόστους του χαρτονομίσματος είναι σαφώς πιο ισοσταθμισμένη: ποσοστό 49% του κόστους είναι πάγιο, 51% μεταβλητό (25% σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών, 26% σε συνάρτηση με τα ποσά).

Εάν συσχετίσουμε το μεταβλητό κόστος των μέσων πληρωμής με τον κύκλο εργασιών και τον όγκο των συναλλαγών τους, μπορούμε να υπολογίσουμε τα οφέλη από πλευράς εξοικονόμησης πόρων που μπορούν να επιτευχθούν.

Το χαμηλότερο μεταβλητό κόστος ανά πρόσθετη συναλλαγή αντιστοιχεί στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι, ενώ ακολουθούν το πιστωτικό νόμισμα, η χρεωστική κάρτα και η πιστωτική κάρτα. Το ίδιο συμβαίνει και στις Κάτω Χώρες.

Στο Βέλγιο, όπως και στις Κάτω Χώρες, το υψηλότερο μεταβλητό κόστος ανά ευρώ πρόσθετου κύκλου εργασιών αντιστοιχεί στο χαρτονόμισμα, το μεταβλητό κόστος του οποίου ανά συναλλαγή αυξάνεται σημαντικά σε συνάρτηση με το προς πληρωμή ποσό. Στο Βέλγιο, η χρεωστική κάρτα δεν εμφανίζει μεταβλητό κόστος ανά ευρώ πρόσθετου κύκλου εργασιών, εμφανίζοντας έτσι μία επίπεδη εξέλιξη του μεταβλητού κόστους σε συνάρτηση με τον κύκλο εργασιών. Τέλος, το μεταβλητό κόστος του χαρτονομίσματος και της χρεωστικής



κάρτας είναι ακριβώς τα ίδια για μία συναλλαγή 10,24 ευρώ: θα ήταν προτιμότερο να πληρώνει κανείς ποσά κάτω από αυτό το επίπεδο με χαρτονόμισμα και πάνω από αυτό το επίπεδο με χρεωστική κάρτα. Θα πρέπει, εξάλλου, να υπογραμμιστεί ότι το κόστος του Proton παραμένει χαμηλότερο από το αντίστοιχο του χαρτονομίσματος. Όταν, όμως, το ποσό της συναλλαγής προσεγγίζει τα 53,74 ευρώ, το Proton καθίσταται ακριβότερο από τη χρεωστική κάρτα.

Τέλος, στο πλαίσιο προσομοίωσης, μπορεί να προσδιοριστεί ποσοτικά ενδεχόμενη βελτίωση της αποτελεσματικότητας όσον αφορά τη χρήση των μέσων πληρωμής. Για να γίνει αυτό, υποθέσαμε ότι 750 εκατομμύρια συναλλαγές σε χαρτονόμισμα αντικαθίστανται με 250 εκατομμύρια συναλλαγές (των 5 ευρώ κατά μέσον όρο) μέσω Proton και με 500 εκατομμύρια συναλλαγές (των 20 ευρώ κατά μέσον όρο) μέσω χρεωστικής κάρτας. Τελικά, η εξοικονόμηση ανέρχεται σε 58 εκατομμύρια ευρώ περίπου. Όπως και στη μελέτη «Betalen kost geld», κατά την οποία πραγματοποιήθηκε παρόμοια προσομοίωση, επιτυγχάνεται εξοικονόμηση πόρων που προσεγγίζει το 0,02% του ΑΕΠ.

Τελικά, το προαναφερόμενο επίπεδο εξοικονόμησης πόρων αποδεικνύεται πολύ μέτριο, ακόμα και εάν το συγκρίνουμε με το επίπεδο του συνολικού κόστους (0,74% του ΑΕΠ). Μόνο η μετάβαση σε μία «κοινωνία χωρίς μετρητά» (cashless society) θα μπορούσε να επιφέρει ουσιαστική εξοικονόμηση. Πρόκειται όμως για ένα καθαρά υποθετικό σενάριο. Ο λόγος είναι ότι σε μία τέτοια περίπτωση θα έπρεπε να αυξηθεί σημαντικά το πάγιο κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής: θα έπρεπε να γίνουν ουσιαστικές επενδύσεις σε υποδομή, με αύξηση ειδικότερα του αριθμού των τερματικών, που όμως με τη σειρά τους θα απέφεραν από οικονομίες κλίμακας.

Σε κάθε περίπτωση, το χαρτονόμισμα, όπως αποδεικνύεται από το μερίδιο αγοράς του, διατηρεί μακράν την προτίμηση του κοινού.

Πέραν του μετρήσιμου κόστους, που μόλις αναφέρθηκε, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που δεν μπορούν να προσδιοριστούν ποσοτικά είναι εξίσου κατάλληλα για την αξιολόγηση της χρησιμότητας των διαφόρων μέσων πληρωμής για την κοινωνία. Στην «Ανάλυση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων των διαφόρων μέσων πληρωμής» επιχειρείται μία κατά το δυνατόν πλήρης περιγραφή της σύνθεσης αυτών των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων, τόσο για τον καταναλωτή όσο και για τον έμπορο. Για το σκοπό αυτό, χρησιμοποιήθηκαν διάφορα κριτήρια, χωρίς όμως να ταξινομηθούν κατά σειρά σπουδαιότητας.

Από την εν λόγω ανάλυση προκύπτει ότι το χαρτονόμισμα παρουσιάζει ουσιαστικά πλεονεκτήματα: παραμένει το μόνο μέσο πληρωμής που είναι παγκοσμίως αποδεκτό, κυρίως λόγω του ότι η κυκλοφορία του είναι νομικά κατοχυρωμένη, αλλά επίσης και λόγω του ότι δεν απαιτεί τερματικό. Μπορεί, εξάλλου, να χρησιμοποιηθεί για συναλλαγές μεταξύ ιδιωτών, εγγυάται το απόρρητο των συναλλαγών και παρέχει πλήρη ασφάλεια όσον αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής. Ακόμη, η χρήση του χαρτονομίσματος δύσκολα οδηγεί σε υπερχρέωση. Τέλος, το χαρτονόμισμα μπορεί να αποτελέσει και παράγοντα κοινωνικής ένταξης.

Όσον αφορά τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής, αυτά χρησιμοποιούνται πολύ ευκολότερα. Η χρήση τους εμπνέει, παράλληλα, μεγαλύτερη ασφάλεια και εμπεριέχει λιγότερους κινδύνους κλοπής, ιδίως όταν η κλοπή αυτή συνδέεται με χρήση βίας. Τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής αφήνουν, εξάλλου, ίχνη που μπορούν να χρησιμεύσουν ως αποδείξεις σε περιπτώσεις δικαστικών διαφορών, ενώ η χρήση τους διευκολύνει τη λογιστική συμφωνία των λογαριασμών των εμπόρων.

Η πιο πάνω απαρίθμηση των διαφόρων πλεονεκτημάτων των μέσων πληρωμής δεν είναι πλήρης, αλλά ενδεικτική. Δείχνει, ωστόσο, ότι κάθε μέσο παρουσιάζει ιδιαίτερα πλεονεκτήματα, επί τη βάση των οποίων ο καταναλωτής θα μπορεί ελεύθερα να επιλέγει εκείνο που επιθυμεί. Μία διαφοροποίησή τους ευνοεί έναν κατά το δυνατόν ευέλικτο διακανονισμό των συναλλαγών προς όφελος του κοινωνικού συνόλου, γι' αυτό και κοινωνικά δικαιολογημένο.

Η πιο πάνω άποψη ενισχύεται ακόμη περισσότερο από το γεγονός ότι η συνύπαρξη ποικίλων μέσων πληρωμής παρέχει – εν μέρει τουλάχιστον - τη δυνατότητα αντικατάστασης κάποιων από αυτά με άλλα σε περίπτωση σοβαρού προβλήματος σε ένα από τα σχετικά συστήματα (όπως π.χ. απεργίες των μεταφορέων των χρηματοπιστολών και προβλήματα στο δίκτυο ηλεκτρονικών πληρωμών).

Ευνόητο είναι ότι στο μέλλον θα πρέπει να συνεχιστούν οι προσπάθειες που αποσκοπούν στη βελτίωση της χρήσης και της αποτελεσματικότητας των μέσων πληρωμής. Η αυτόματη εξέλιξη των πληρωμών

κινείται, άλλωστε, προς τη σωστή κατεύθυνση, λαμβανομένης υπόψη της σταθερής προόδου των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής. Επίσπευση, ωστόσο, αυτής της εξέλιξης με ριζικά μέτρα και με σκοπό αιφνίδια αλλαγή της συμπεριφοράς των Βέλγων καταναλωτών σε θέματα πληρωμών δεν θα είχε νόημα: οι καταναλωτές παραμένουν προσηλωμένοι στο χαρτονόμισμα, το οποίο, εξάλλου, εξακολουθεί να αποτελεί μέσο πληρωμής κατάλληλο για συναλλαγές σε μικροποσά.

Τέλος, στο πλαίσιο της συζήτησης σχετικά με την αποτελεσματική χρήση των μέσων πληρωμής, δεν μπορεί να λείπει η ευρωπαϊκή διάσταση. Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής, στο Βέλγιο σήμερα, είναι αποτελεσματική στο πλαίσιο μίας ευρωπαϊκής προοπτικής. Εν όψει της μετάβασης στον Ενιαίο Χώρο Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA), θα πρέπει να μεριμνήσουμε για τη διατήρηση αυτής της αποτελεσματικότητας, και ενδεχομένως και για την παραπέρα βελτίωσή της.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Σύνθεση των ομάδων εργασίας

Κατά τη συνεδρίαση της *Οργανωτικής Επιτροπής* για το μέλλον των μέσων πληρωμής στις 13 Μαΐου 2004, συστήθηκαν δύο ομάδες εργασίας. Η πρώτη ομάδα κλήθηκε να παρουσιάσει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων πληρωμής στο επίπεδο των δημόσιων αρχών. Η δεύτερη ομάδα ασχολήθηκε με την εκπόνηση μελέτης σχετικά με το κόστος και τα πλεονεκτήματα των διαφόρων μέσων πληρωμής.

Η ομάδα εργασίας για τη «Μελέτη του κόστους και των πλεονεκτημάτων των διαφόρων μέσων πληρωμής», υπό την προεδρία του M. Serge Bertholomé (BNB), συνεδρίασε 9 φορές, στο διάστημα μεταξύ Ιουνίου 2004 και Νοεμβρίου 2005.

Κατά τη διάρκεια των συνεδριάσεών της, η εν λόγω ομάδα εργασίας παρακολουθούσε και κατηύθυνε τις εργασίες που αφορούσαν την εκτίμηση του κόστους των μέσων πληρωμής. Μετά τις προκαταρκτικές αναλύσεις που πραγματοποιήθηκαν από υπο-ομάδες, εξέτασε ειδικά ζητήματα σε σχέση με τη χρήση των μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης, όπως η προβληματική σχετικά με τα νομίσματα του 1 και των 2 λεπτών ή η άρνηση μεγάλων χαρτονομισμάτων στα σημεία πώλησης.

Από την πλευρά της, η υπο-ομάδα εργασίας για τη «Μελέτη του κόστους των μέσων πληρωμής» υπολόγισε το κόστος των διαφόρων μέσων πληρωμής με βάση το αναλυτικό πλαίσιο της ολλανδικής μελέτης «Betalen kost geld». Η εν λόγω υπο-ομάδα εργασίας, υπό την προεδρία του M. Marc Maréchal (BNB), συνεδρίασε 15 φορές, στο διάστημα μεταξύ Αυγούστου 2004 και Οκτωβρίου 2005.

Σε πρώτη φάση, η υπο-ομάδα εργασίας υλοποίησε τρεις έρευνες που αφορούσαν:

- ο το κόστος των μέσων πληρωμής που επιβαρύνει τον χρηματοοικονομικό τομέα,
- ο το κόστος των μέσων πληρωμής που υποστηρίζονται από τα σημεία πώλησης,
- ο τη χρήση των μέσων πληρωμής από τους καταναλωτές, με σκοπό να προσδιοριστεί η έκταση της χρήσης του χαρτονομίσματος.

Στη συνέχεια, έγινε επιλογή των καταλληλότερων μεθόδων εκτίμησης, ερμηνεία των τελικών αποτελεσμάτων και προσομοίωση για τη διερεύνηση ενδεχόμενης βελτίωσης της αποτελεσματικότητας στη χρήση των μέσων πληρωμής.

Αν και το κόστος αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την εξέλιξη των διαφόρων μέσων πληρωμής στο μέλλον, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που δεν μπορούν να προσδιοριστούν ποσοτικά είναι εξίσου κατάλληλα για την αξιολόγηση της χρησιμότητάς τους για το κοινωνικό σύνολο.

Η ομάδα εργασίας για τη «Μελέτη του κόστους και των πλεονεκτημάτων των διαφόρων μέσων πληρωμής» αφιέρωσε 8 συνεδριάσεις με ειδική σύνθεση για την εκπόνηση της μελέτης με θέμα **«Ανάλυση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων των διαφόρων μέσων πληρωμής»**. Η εν λόγω ανάλυση βασίζεται ουσιαστικά στην ανταλλαγή απόψεων βάσει επιχειρημάτων μεταξύ των μελών της ομάδας εργασίας, με παράλληλη τεκμηρίωση μέσα από διάφορες μελέτες και έρευνες.

Για την υλοποίηση του έργου, στις διάφορες συσταθείσες ομάδες όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη: η Εθνική Τράπεζα του Βελγίου, οι ομοσπονδιακές αρχές, ο χρηματοοικονομικός τομέας, οι επαγγελματικές οργανώσεις των μεσαίων τάξεων και της διανομής, καθώς και οι ενώσεις καταναλωτών συνεργάστηκαν μεταξύ τους στενά και αποτελεσματικά.

## ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### Μελέτη του κόστους και των πλεονεκτημάτων των διαφόρων μέσων πληρωμής

(συνεδριάσεις σε ολομέλεια)

Όνομα	Ίδρυμα
Πρόεδρος Monsieur S. Bertholomé	BNB
Monsieur E. Colla	Εκπρόσωπος του Υπουργείου Οικονομικών
De heer A. De Geest	Vertegenwoordiger van de Minister van Financiën
Monsieur P. Dejemeppe	Εκπρόσωπος του Υπουργείου προστασίας της κατανάλωσης
De heer W. Van Poucke	Vertegenwoordiger van de Minister van Consumentenzaken
De heer M. Cys	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Madame F. De Kerchove	Εκπρόσωπος του Υπουργείου Οικονομίας
Mevrouw I. Garcia-Vilar	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Monsieur O. Remacle	Εκπρόσωπος του Υπουργείου Μεσείων Τάξεων
Monsieur P. Léonard	Εκπρόσωπος του Υφυπουργού για τη διοικητική Απλοποίηση
Monsieur J-P. Arnoldi	SPF Finances – Trésorerie
Mevrouw V. Buydens	FOD Financiën
De heer R. De Vuyst	FOD Economie
Madame D. Lemaigre	SPF Economie
Madame C. Maertens	AVCB
Madame A. Demelenne	FEBELFIN
De heer P. Wynant	FEBELFIN
Monsieur J-M. Dasnoy	BANKSYS
De heer P. De Bruyne	BANKSYS
Mevrouw F. Decuyper	BANKSYS
De heer K. Gommers(*)	BANKSYS
Madame F. Michaux	BANKSYS
Monsieur J. Van der Heyden	BANKSYS
Monsieur Ph. Wilms	BANKSYS
Mevrouw N. Van Campenhout	UNIZO
Monsieur P-F. Rizzo	UCM
De heer P. Haegeman	Fedis
De heer P. Roland	Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen
De heer N. De Bie	Test-Aankoop
Madame F. Domont-Naert	Test-Achats
Monsieur J-Ph. Ducart	Test-Achats
Monsieur A. Meirsman	CRIOC
De heer R. Acx	NBB
Mevrouw A. Bruggeman	NBB
Monsieur P. Crevits	BNB
Monsieur P. Jourquin	BNB
De heer M. Maréchal	NBB
Monsieur Ch. Piette	BNB
De heer K. Roefs	NBB
Monsieur C. Rubens	BNB
Monsieur P. Stinglhamber	BNB
De heer P. Van Den Eynde	NBB
De heer S. Van de Velde	NBB
De heer K. Van Nuffel	NBB
De heer J. Vermeulen	NBB
Madame M-D. Zachary	BNB
Monsieur J-P. Deguée	Γραμματεία CSF
Monsieur Ph. Lefèvre	Γραμματεία CSF
Monsieur J-M. Van Espen	Γραμματεία CSF
Monsieur M. Verhelst	Γραμματεία CSF

Συμμετέχοντες στη συνεδρίαση της 11<sup>ης</sup> Απριλίου 2005 της παρουσίασης των πληρωμών μέσω κινητής τηλεφωνίας:

M.T. De Lestré (Agoria), MM. J-M. Schepens et S. Dive (Base), M. L. De Groote (Proximus) et MM. P-M Dessart et S. Goblet (Mobistar) (\*) Ο Monsieur K. Gommers αποχώρησε από την BANKSYS και προσχώρησε στην IPSOS στις 15 Ιουλίου 2005.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΥΠΟ-ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

#### Εκτίμηση του κόστους των μέσων πληρωμής

Όνομα	Ίδρυμα
Πρόεδρος	
De heer M. Maréchal	NBB
Monsieur P. Dejemeppe	Εκπρόσωπος του Υπουργείου Προστασίας της κατανάλωσης
De heer M. Cys	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Mevrouw I. Garcia-Vilar	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Monsieur O. Remacle	Εκπρόσωπος του Υπουργείου Μεσαίων Τάξεων
Monsieur J-P. Arnoldi	SPF Finances – Trésorerie
Mevrouw V. Buydens	FOD Financiën
Madame D. Lemaigre	SPF Economie
Madame A. Demelenne	FEBELFIN
De heer P. Wynant	FEBELFIN
Monsieur J-M. Dasnoy	BANKSYS
Mevrouw F. Decuypere	BANKSYS
De heer K. Gommers(*)	BANKSYS
Madame F. Michaux	BANKSYS
Monsieur P. Peczenic	BANKSYS
Monsieur Ph. Wilms	BANKSYS
Mevrouw N. Van Campenhout	UNIZO
Monsieur P-F. Rizzo	UCM
De heer P. Haegeman	Fedis
De heer N. De Bie	Test-Aankoop
Madame F. Domont-Naert	Test-Achats
Monsieur A. Meirsman	CRIOC
Monsieur S. Bertholomé	BNB
Mevrouw A. Bruggeman	NBB
Monsieur P. Crevits	BNB
Madame I. Degreef	BNB
De heer K. Geenen	NBB
Monsieur Ch. Piette	BNB
Monsieur P. Stinglhamber	BNB
De heer P. Van Den Eynde	NBB
De heer S. Van de Velde	NBB
De heer K. Van Nuffel	NBB
De heer J. Vermeulen	NBB
De heer J-P. Vonck	NBB
Madame M-D. Zachary	BNB
Monsieur Ph. Lefèvre	Γραμματεία CSF
Monsieur J-M. Van Espen	Γραμματεία CSF
Monsieur M. Verhelst	Γραμματεία CSF

(\*) Ο Monsieur K. Gommers αποχώρησε από την BANKSYS και προσχώρησε στην IPSOS στις 15 Ιουλίου 2005.

## ΟΜΑΔΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ

### Ανάλυση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων των διαφόρων μέσων πληρωμής

Όνομα	Ίδρυμα
Πρόεδρος	
Monsieur S. Bertholomé	BNB
Monsieur P. Dejemeppe	Εκπρόσωπος του Υπουργείου Προστασίας της κατανάλωσης
De heer W. Van Poucke	Vertegenwoordiger van de Minister van Consumentenzaken
De heer M. Cys	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Madame D. Lemaigre	SPF Economie
Madame A. Demelenne	FEBELFIN
De heer P. Wynant	FEBELFIN
Monsieur J-M. Dasnoy	BANKSYS
Mevrouw F. Decuyper	BANKSYS
Madame F. Nollet	BANKSYS
Monsieur J. Peczenik	BANKSYS
Monsieur Ph. Wilms	BANKSYS
Mevrouw N. Van Campenhout	UNIZO
Monsieur P-F. Rizzo	UCM
De heer P. Haegeman	Fedis
Madame F. Domont-Naert	Test-Achats
Monsieur A. Meirman	CRIOC
Mevrouw A. Bruggeman	NBB
De heer M. Maréchal	NBB
Monsieur Ch. Piette	BNB
Monsieur P. Stinglhamber	BNB
Madame M-D. Zachary	BNB
Monsieur Ph. Lefèvre	Γραμματεία CSF
Monsieur J-M. Van Espen	Γραμματεία CSF
Monsieur M. Verhelst	Γραμματεία CSF

(\*) Ο Monsieur K. Gommers αποχώρησε από την BANKSYS και προσχώρησε στην IPSOS στις 15 Ιουλίου 2005.

## 2. Εκτίμηση του κόστους των μέσων πληρωμής

### Εισαγωγή

Στις 9 Φεβρουαρίου 2004, συνήφθη *συμφωνία κυρίων* μεταξύ της Βελγικής Ένωσης Τραπεζών, της Υπουργού Οικονομίας και της Υπουργού Προστασίας της Κατανάλωσης σχετικά με τα μέσα πληρωμής.

Το 5<sup>ο</sup> σημείο αυτής της συμφωνίας προβλέπει ότι: «Τα μέρη αναγνωρίζουν ότι η αποτελεσματικότητα των μέσων πληρωμής πρέπει να βελτιωθεί. Για το σκοπό αυτό, οι υπουργοί θα οργανώσουν διαβούλευση μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών σε ένα μήνα από τώρα. Σε αυτό το πλαίσιο, θα ληφθούν συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων πληρωμών, σε επίπεδο δημόσιων αρχών. Επιπλέον, θα εξεταστεί η ανταγωνιστική θέση των τραπεζών του Βελγίου».

Για να τελεσφορήσουν αυτές οι ενέργειες, συστάθηκε *Οργανωτική Επιτροπή* για το μέλλον των μέσων πληρωμής, στο πλαίσιο των εργασιών της οποίας συνεδριάζουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, υπό την προεδρία του Διοικητή της Εθνικής Τράπεζας του Βελγίου.

Κατά την πρώτη συνεδρίαση της επιτροπής αυτής, στις 13 Μαΐου 2004, προτάθηκε, μεταξύ άλλων, η σύσταση ομάδας εργασίας με στόχο την εκπόνηση μελέτης σχετικά με το κόστος και τα οφέλη των διαφόρων μέσων πληρωμής. Η μελέτη βασίστηκε στην ολλανδική έκθεση «Betalen kost geld», που παρουσιάστηκε το Μάρτιο του 2004 και υλοποιήθηκε το 2003 από μία ομάδα έργου της Nederlandsche Bank, με τη βοήθεια συμβουλευτικής επιτροπής που συγκέντρωνε εκπροσώπους των κυριότερων ενδιαφερόμενων φορέων (χρηματοοικονομικός τομέας, σημεία πώλησης και καταναλωτές).

Η ολλανδική μελέτη είχε δύο στόχους:

- ο να εντοπίσει και να προσδιορίσει ποσοτικά το κόστος που συνδέεται με τα μέσα πληρωμής που χρησιμοποιούνται στα σημεία πώλησης,
- ο να διατυπώσει προτάσεις με στόχο τον περιορισμό αυτού του κόστους.

Πράγματι, το ζητούμενο ήταν:

- ο να προσδιοριστεί το συνολικό κόστος, κατά κατηγορία (πάγιο κόστος, μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών και μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τα ποσά),
- ο να προσδιοριστεί το μέσο κόστος ανά συναλλαγή που πραγματοποιήθηκε με τα διάφορα μέσα πληρωμής και να κατανεμηθεί κατά κατηγορία κόστους.

Με βάση τα παραπάνω, είναι δυνατός ο υπολογισμός της εξοικονόμησης πόρων που μπορεί να επιτευχθεί με την προτροπή του καταναλωτικού κοινού να αντικαταστήσει τα ακριβά προϊόντα πληρωμής με άλλα φθηνότερα.

Η βελγική μελέτη προσβλέπει στους ίδιους στόχους. Αν και μέθοδοι που εφαρμόστηκαν στο πλαίσιο της βελγικής μελέτης διαφέρουν αισθητά, σε πολλά σημεία, από αυτές που χρησιμοποιήθηκαν στην ολλανδική μελέτη, το εύρος της ανάλυσης, ωστόσο, ορίζεται κατά τον ίδιο τρόπο:

- ο εξετάζεται μόνο το κόστος που συνδέεται με τα μέσα πληρωμής που χρησιμοποιούνται στα σημεία πώλησης. Επομένως, λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα μέσα πληρωμής: το χαρτονόμισμα, το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (Proton στο Βέλγιο, Chipknip στις Κάτω Χώρες), η χρεωστική κάρτα (Bancontact/Mister Cash στο Βέλγιο, Pinpas στις Κάτω Χώρες) και η πιστωτική κάρτα. Κατά συνέπεια, δεν λαμβάνεται υπόψη το κόστος των συναλλαγών μεταξύ επαγγελματιών φορέων ούτε το κόστος των ιδιωτικών εργασιών που πραγματοποιούνται εκτός των σημείων πώλησης

[ειδικότερα των μεταφορών κονδυλίων και των τρόπων εξόφλησης γραμματίων και συναλλαγματικών (domiciliations)]<sup>(1)</sup>.

- ο επίσης, λαμβάνεται υπόψη μόνο το μακροοικονομικό κόστος, το εσωτερικό δηλαδή κόστος, με το οποίο βαρύνονται τα εμπλεκόμενα στην αλυσίδα πληρωμών μέρη (χρηματοοικονομικός τομέας, εκδοτικοί οργανισμοί και σημεία πώλησης), προκειμένου να προβούν σε πληρωμές και σε εισπράξεις<sup>(1)</sup>.

Η ολλανδική μελέτη «Betalen kost geld» εμπίπτει σε ένα γενικότερο πλαίσιο συζήτησης και ανάλυσης των ολλανδικών μέσων πληρωμής κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών (το *Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer*). Κατά συνέπεια, για την εκπόνησή της, οι αναλυτές δεν είχαν τη δυνατότητα να βασιστούν σε προγενέστερες αναλυτικές μελέτες<sup>(2)</sup> και να προσφύγουν στην ήδη υπάρχουσα τεχνογνωσία.

Αντίθετα, στο Βέλγιο, δεν υπήρχαν προηγούμενα διαθέσιμα στοιχεία ή αναλύσεις, στα οποία θα μπορούσε να βασιστεί η μελέτη. Πιο συγκεκριμένα, έπρεπε να διεξαχθούν τρεις έρευνες αναφορικά με:

- ο το κόστος των μέσων πληρωμής με το οποίο επιβαρύνεται ο χρηματοοικονομικός τομέας,
- ο το κόστος των μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης,
- ο τη χρήση των μέσων πληρωμής από τους καταναλωτές, για τον προσδιορισμό της συχνότητας χρησιμοποίησης του χαρτονομίσματος.

Τα αποτελέσματα των τριών αυτών ερευνών καταγράφονται στα κεφάλαια 2.1, 2.2. και 2.3 αντίστοιχα του παρόντος.

Για την ολοκλήρωση αυτού του έργου, απαιτήθηκε η στενή συνεργασία όλων όσοι συμμετείχαν στις ομάδες εργασίας, στους οποίους ειδικότερα εντάσσονται: η Εθνική Τράπεζα του Βελγίου, οι ομοσπονδιακές αρχές, ο χρηματοοικονομικός τομέας, οι επαγγελματικές οργανώσεις των μεσαίων τάξεων και της διανομής, καθώς και οι ενώσεις των καταναλωτών. Η οργάνωση των ερευνών και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων – που συνοψίζονται στο τελευταίο κεφάλαιο – έγιναν σε κλίμα καλής συνεργασίας και αποτελεσματικότητας.

## **2.1. Το κόστος με το οποίο επιβαρύνουν τα κύρια μέσα πληρωμής το χρηματοοικονομικό τομέα: ποσοτικός προσδιορισμός και επαλήθευση**

### 2.1.1 Καταγραφή

Στις αρχές Δεκεμβρίου του 2004, στο πλαίσιο της έρευνας, απεστάλη έντυπο ερωτηματολόγιο στο χρηματοοικονομικό τομέα για τον προσδιορισμό του μακροοικονομικού κόστους των μέσων πληρωμής<sup>(3)</sup> για το έτος 2003. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο απεστάλη σε δύο διαχειριστές δικτύου (την Banksys και την Bank Card Company), καθώς και σε δώδεκα πιστωτικά ιδρύματα (4 μεγάλες και 8 μεσαίου και μικρού μεγέθους τράπεζες).

Για να διασφαλιστεί το απόρρητο της επεξεργασίας των κοινοποιούμενων στοιχείων και η αξιοπιστία της έρευνας, συνήφθη σύμβαση περί απορρήτου μεταξύ των συμμετασχόντων μερών και της Εθνικής Τράπεζας του Βελγίου, η οποία στην έρευνα αυτή διαδραμάτισε το ρόλο του εμπιστού (*trustee*).

<sup>(1)</sup> Ούτε και τα μέσα πληρωμής που χρησιμοποιούνται λιγότερο, όπως οι επιταγές, οι ιδιωτικές τραπεζικές κάρτες και οι πιστωτικές κάρτες Diners Club και American Express, περιλαμβάνονται στη μελέτη.

<sup>(2)</sup> Σε ένα μεταγενέστερο στάδιο της μελέτης, το ιδιωτικό κόστος, οι αμοιβαίες δηλαδή αποζημιώσεις μεταξύ των ενδιαφερομένων, θα μπορούσε εξίσου να ληφθεί υπόψη, εφόσον υπάρξουν σχετικά στοιχεία. Στη μελέτη αυτή, δεν λαμβάνεται επίσης υπόψη το κόστος ευκαιρίας και χρηματοδότησης που συνεπάγεται η χρήση των μέσων πληρωμής. Ωστόσο, ορισμένες από αυτές τις κατηγορίες κόστους που επιβαρύνουν τις τράπεζες αναφέρονται προς υπόμνηση.

<sup>(3)</sup> Όπως η μελέτη «Afrekenen in winkels 2002» που πραγματοποιήθηκε από τη «Hoofdbedrijfschap Detailhandel» τον Οκτώβριο του 2002.

<sup>(4)</sup> Το έντυπο έρευνας επισυνάπτεται στο Παράρτημα 1.



Στην πρώτη γραμμή του μακροοικονομικού κόστους των μέσων πληρωμής εμφανίζεται το κόστος των «υπηρεσιών πρώτης γραμμής» (front-office), των υπηρεσιών, δηλαδή, συναλλαγής που συνεπάγονται άμεση επαφή με το κοινό. Γι αυτό το λόγο, η πρώτη μας σκέψη αφορά το κόστος που είναι συνδεδεμένο με τα δίκτυα τραπεζικών καταστημάτων<sup>(4)</sup>. Πρόκειται, κατά κύριο λόγο, για το χρόνο που αφιερώνει το προσωπικό των καταστημάτων στις συναλλαγές πληρωμών: αναλήψεις και καταβολές μετρητών στο ταμείο, χορήγηση πιστωτικών καρτών στην πελατεία. Το κόστος σε σχέση με το προσωπικό υπολογίζεται επί τη βάση της ακαθάριστης δαπάνης για μισθοδοσία (περιλαμβανομένων των έκτακτων αμοιβών). Παράλληλα με το κόστος σε σχέση με το προσωπικό, το κόστος που συνδέεται με τα τραπεζικά καταστήματα περιλαμβάνει, επίσης, τις αποσβέσεις και το κόστος συντήρησης κτηρίων, μηχανημάτων (περιλαμβανομένων εγκαταστάσεων, όπως είναι οι νυχτερινές θυρίδες, κτλ.) και συστημάτων (όπως οι εφαρμογές πληροφορικής).

Στο κόστος των υπηρεσιών πρώτης γραμμής περιλαμβάνονται επίσης τα κονδύλια (πέραν των δαπανών τηλεπικοινωνίας) που καταβάλλει ο χρηματοοικονομικός τομέας για τις αυτόματες θυρίδες (λαμβάνονται υπόψη μόνο η χρέωση του Proton και η ανάληψη χαρτονομισμάτων). Πέραν των αποσβέσεων των απαραίτητων ως προς τούτο επενδύσεων, το σχετικό κόστος αφορά συντήρηση μηχανημάτων (περιλαμβανομένης της αναπροσαρμογής εγγυήσεων ασφαλείας μηχανολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού) και εφοδιασμό των αυτόματων διανομέων χαρτονομίσματος.

Όσο για το τμήμα εσωτερικών διαδικασιών (back-office), περιλαμβάνει πολλές εργασίες, απαραίτητες για την εκτέλεση των πληρωμών. Μετά την ολοκλήρωση του προϊόντος, ο χρηματοοικονομικός τομέας χορηγεί τις πιστωτικές κάρτες που επιτρέπουν την πραγματοποίηση αναλήψεων από τα αυτόματα μηχανήματα διανομής χαρτονομίσματος και πληρωμών μέσω της χρεωστικής κάρτας ή του Proton στα σημεία πώλησης. Αυτές οι κάρτες διανέμονται στο δίκτυο. Επιπλέον, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η έναρξη λειτουργίας του ηλεκτρονικού δικτύου της Banksys, που επεξεργάζεται τις ως άνω συναλλαγές: επομένως στις αναγκαίες αποσβέσεις προστίθεται και το κόστος συντήρησης αυτού του δικτύου. Για το λόγο αυτό, είναι εξίσου σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι δραστηριότητες που στόχο έχουν την εξασφάλιση της άριστης τήρησης των επιβεβλημένων κριτηρίων ασφαλείας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΕΠΙΒΑΡΥΝΘΗΚΕ Ο ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ<sup>(1)</sup> ΚΑΤΑ ΤΟ 2003

(σε εκατομμύρια ευρώ)

	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
Κόστος front-office	477	33	6	17	532
Κόστος back-office	103	95	8	49	254
Γενικό κόστος	87	16	1	10	115
Μεταφορά κεφαλαίων	58	-	-	-	58
Σύνολο κόστους	724	144	15	76	959
: Δεν υφίστανται σχετικά στοιχεία (1) Πιστωτικά ιδρύματα και διαχειριστές δικτύων.					

Ορισμένες τράπεζες προβαίνουν οι ίδιες σε καταμέτρηση, συσκευασία και έλεγχο της αυθεντικότητας των χαρτονομισμάτων και των νομισμάτων που κατατίθενται στα δικά τους κέντρα καταμέτρησης, πριν από τη μεταφορά τους στην Εθνική Τράπεζα. Στο κόστος με το οποίο επιβαρύνονται οι τράπεζες από τα μέσα πληρωμής, συμπεριλαμβάνεται κάθε κόστος προσωπικού και κεφαλαίου (απόσβεση κτηρίων, μηχανημάτων και συστημάτων) που

<sup>(4)</sup> Εννοείται ότι το κόστος που συνδέεται με τα δίκτυα καταστημάτων λαμβάνεται αποκλειστικά υπόψη, εάν μπορεί να καταλογιστεί στα εξεταζόμενα μέσα πληρωμής (και επομένως όχι σε επενδυτικά προϊόντα, ασφάλειες, πιστώσεις κτλ.).

συνδέεται με τις ως άνω εργασίες back-office. Στις περιπτώσεις όπου οι τράπεζες προσφεύγουν σε υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων για τις παραπάνω δραστηριότητες, λαμβάνονται υπόψη τα τιμολογημένα ποσά (περιλαμβανομένου του μη εκπιπτόμενου τμήματος του ΦΠΑ).

Εξάλλου, θα πρέπει να συνεκτιμηθεί και το κόστος back-office της κεντρικής διοίκησης, που μπορεί επίσης να αποδοθεί στα μέσα πληρωμής που χρησιμοποιούνται στα σημεία πώλησης, όπως το κόστος υπηρεσιών ελέγχου και διαχείρισης (περιλαμβανομένου του κόστους ανάπτυξης και συντήρησης των εφαρμογών πληροφορικής), που εξασφαλίζουν, μεταξύ άλλων, την καλή λειτουργία της λογιστικής διαχείρισης, το κόστος τηλεπικοινωνιών (όπως τα πάγια τέλη συνδρομής και το τιμολογιακό κόστος), το κόστος που συνδέεται με την παροχή πληροφοριών στους πελάτες μέσω αντιγράφων λογαριασμών, καθώς και το κόστος ασφάλισης και εκείνο που συνδέεται με τον εντοπισμό περιπτώσεων απάτης. Οι διάφορες αυτές κατηγορίες κόστους συνεκτιμώνται στην παρούσα μελέτη στο βαθμό που συνδέονται με τα μέσα πληρωμής που χρησιμοποιούνται στα σημεία πώλησης.

Κατά την καταγραφή του κόστους, χρειάζεται επίσης να ληφθούν υπόψη κατηγορίες κόστους, όπως το **γενικό κόστος** που συνδέεται με τις υπηρεσίες του κεντρικού καταστήματος, το γενικό κόστος της κεντρικής διοίκησης, κτλ., εφόσον μπορούν να αποδοθούν στα μέσα πληρωμής.

Επίσης, υπολογίζεται το κόστος που συνδέεται με τη **μεταφορά κεφαλαίων** (περιλαμβανομένης της αστυνομικής προστασίας), εφόσον αφορά το χαρτονόμισμα και όχι τους τίτλους, τα ξένα νομίσματα, τις ταξιδιωτικές επιταγές ή τα πολύτιμα μέταλλα. Πρόκειται, επομένως, αποκλειστικά και μόνο για το κόστος παράδοσης και παραλαβής ρευστού χρήματος στα καταστήματα, καθώς και για το κόστος τροφοδοσίας των δημόσιων αυτόματων μηχανημάτων της «Banksys» που δεν είναι εγκατεστημένα σε κατάσταση.

Εντέλει, οι διαχειριστές δικτύου, οι τέσσερις μεγάλες και οι έξι μεσαίου μεγέθους τράπεζες συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, και έγινε πλήρης καταγραφή των δεδομένων όσον αφορά το κόστος των διαχειριστών δικτύου. Το κόστος που επιβάρυνε τα δέκα πιστωτικά ιδρύματα αποτέλεσε αντικείμενο μελέτης και επεξεργασίας για την εκτίμηση του κόστους όσον αφορά το σύνολο των τραπεζών, με συντελεστή που υπολογίστηκε βάσει του μεριδίου της κάθε τράπεζας επί του συνόλου των καταθέσεων όψεως των νοικοκυριών και των ASBL.

Με βάση την παραπάνω μέθοδο υπολογισμού, το κόστος των μέσων πληρωμής με το οποίο επιβαρύνεται ο χρηματοοικονομικός τομέας εκτιμάται στο ποσό των 959 εκατομμυρίων ευρώ περίπου ή στο 0,35% του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος (ΑΕΠ)<sup>(1)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Υπενθυμίζεται ότι ποσό 41 εκατομμυρίων ευρώ μπορεί να αναφερθεί ως κόστος χρηματοδότησης, δηλ. κόστος ευκαιρίας με το οποίο οι τράπεζες επιβαρύνονται για τα μη επενδεδυμένα ταμειακά τους διαθέσιμα καθώς και κόστος οφειλόμενο σε αποζημίωση για προκαταβολές που παρέχονται από τις εταιρείες πιστωτικών καρτών στους πελάτες τους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΕΠΙΒΑΡΥΝΕΤΑΙ Ο ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ**

(ως ποσοστό του ΑΕΠ)

	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
<b>Βέλγιο, 2003</b>					
Κόστος front-office	0,17	0,01	...	0,01	0,19
Κόστος back-office	0,04	0,03	...	0,02	0,09
Γενικό κόστος	0,03	0,01	...	...	0,04
Μεταφορά κεφαλαίων	0,02	-	-	-	0,02
Σύνολο κόστους	0,26	0,05	0,01	0,03	0,35
<b>Κάτω Χώρες, 2002</b>					
Κόστος front-office	0,14	0,02	...	0,01	0,16
Κόστος back-office	0,04	0,04	0,01	0,03	0,12
Γενικό κόστος	0,02	...	...	...	0,02
Μεταφορά κεφαλαίων	0,01	-	-	-	0,01
Σύνολο κόστους	0,20	0,06	0,02	0,03	0,31
...: Αμελητέα δεδομένα.					
- : Δεν υφίστανται σχετικά στοιχεία					

Το μεγαλύτερο μέρος του κόστους, ήτοι περίπου 75% του συνολικού κόστους των μέσων πληρωμής, συνδέεται με το χαρτονόμισμα. Το υπόλοιπο 25% συνδέεται με τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής.

Μπορούμε να συγκρίνουμε την εικόνα που εμφανίζει το Βέλγιο με την αντίστοιχη στις Κάτω Χώρες, όπως αυτή παρουσιάζεται στη μελέτη «Betalen kost geld». Οι διαφορές που διαπιστώθηκαν μεταξύ των δύο χωρών είναι ουσιαστικά ενδεικτικές: και στις δύο περιπτώσεις, οι εκτιμήσεις των επιπέδων κόστους πραγματοποιήθηκαν, χωρίς αμφιβολία, με σημαντικό περιθώριο λάθους. Με την επιφύλαξη αυτή, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο κόστους που επιβαρύνει το χρηματοοικονομικό τομέα στο Βέλγιο είναι ελαφρώς υψηλότερο από το αντίστοιχο στις Κάτω Χώρες: 0,35% έναντι 0,31% του ΑΕΠ, αντίστοιχα.

Το υψηλότερο αυτό επίπεδο αποδίδεται αποκλειστικά στο κόστος του χαρτονομίσματος, που αντιπροσωπεύει στο Βέλγιο το 0,26% του ΑΕΠ, έναντι 0,20% στις Κάτω Χώρες. Η εν λόγω διαφορά εξηγείται ουσιαστικά από το κόστος front-office αλλά και από το σημαντικότερο γενικό κόστος χαρτονομίσματος, καθώς και από το κόστος μεταφοράς κεφαλαίων που βαρύνει το χρηματοοικονομικό τομέα, που είναι υψηλότερο στο Βέλγιο. Όσον αφορά τα σημεία πώλησης στην Ολλανδία, όπως θα δούμε στο υποκεφάλαιο 2.2.1, αυτά βαρύνονται, κατ' αναλογία, με υψηλότερο κόστος μεταφοράς κεφαλαίων.

Το κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής – κυρίως της χρεωστικής κάρτας και του ηλεκτρονικού πορτοφολιού – είναι χαμηλότερο στο Βέλγιο απ' ό,τι στις Κάτω Χώρες. Η διαφορά έγκειται ουσιαστικά στο επίπεδο του κόστους back-office και μπορεί να αποδοθεί στην κεντρική θέση που κατέχει η Banksys στο Βέλγιο ως διαχειριστής δικτύου.

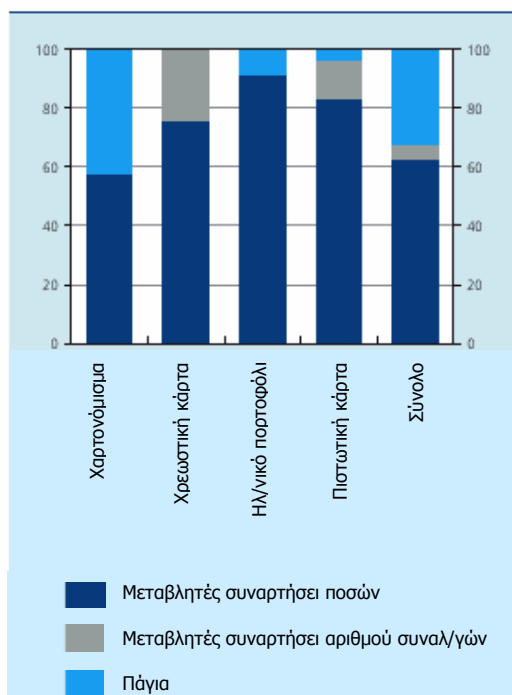
### **2.1.2 Αναλυτική κατανομή**

Στη συνέχεια, θα πρέπει να γίνει κατανομή του κόστους των μέσων πληρωμής με το οποίο επιβαρύνεται ο χρηματοοικονομικός τομέας σε πάγιο κόστος, μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών και μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τα καταβληθέντα ποσά.

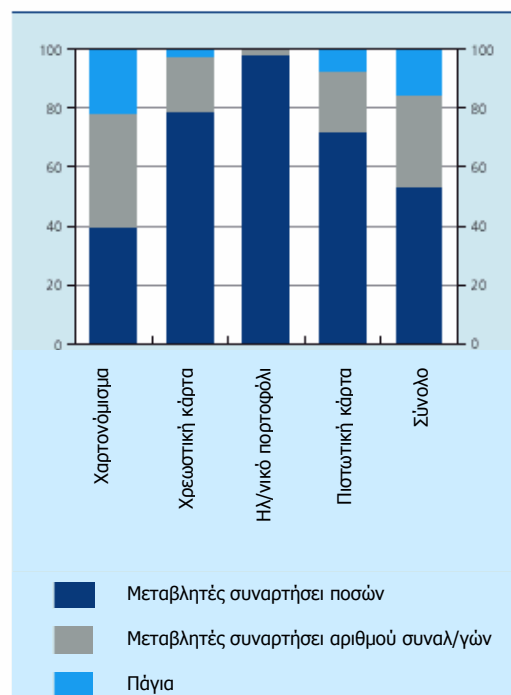
Για την ορθή κατανομή του κόστους, η Banksys, σε συνεργασία με τους εκπροσώπους του τραπεζικού τομέα, επεξεργάστηκε ένα πλαίσιο ανάλυσης, οι γενικές γραμμές του οποίου παρατίθενται στο παράρτημα 2.

Όπως ήταν αναμενόμενο, διαπιστώθηκαν αισθητές διαφορές στη σύνθεση του κόστους μεταξύ των διαφόρων μέσων πληρωμής.

ΓΡΑΦΗΜΑ 1 :Κατανομή του κόστους των μέσων πληρωμής με επιβάρυνση του χρηματοοικονομικού τομέα: Βέλγιο, 2003  
(ως ποσοστό επί του συνόλου)



ΓΡΑΦΗΜΑ 2 :Κατανομή του κόστους των μέσων πληρωμής με επιβάρυνση του χρηματοοικονομικού τομέα: Κάτω Χώρες, 2002  
(ως ποσοστό επί του συνόλου)



Όσον αφορά το χαρτονόμισμα, το 58% περίπου του συνολικού κόστους αφορά το πάγιο κόστος. Το υπολειπόμενο (42%) οφείλεται στο μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τα ποσά.

Το κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής έχει ουσιαστικά πάγιο χαρακτήρα, πράγμα που ήταν αναμενόμενο: σημαντικό μέρος του κόστους συναρτάται, πράγματι, με το σύστημα πληροφορικής που είναι απαραίτητο για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το υψηλότερο πάγιο κόστος (91%) αντιστοιχεί στην κάρτα Proton. Ακολουθούν οι πιστωτικές κάρτες (83%) και οι χρεωστικές κάρτες (76%). Όσον αφορά τις χρεωστικές κάρτες, καταγράφηκε μεταβλητό κόστος 24% σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών. Για τις πιστωτικές κάρτες, το μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών αντιπροσωπεύει ποσοστό 13%, έναντι 4% των μεταβλητού κόστους σε συνάρτηση με τα ποσά. Για την κάρτα Proton, τέλος, καταγράφηκε μεταβλητό κόστος μόνο 9% σε συνάρτηση με τα ποσά. Συνολικά, 63% του κόστους των μέσων πληρωμής με επιβάρυνση του χρηματοοικονομικού τομέα αντιστοιχεί σε πάγιο κόστος, 32% σε μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με ποσά και μόνο 5% σε μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών.

Εάν συγκρίνουμε αυτή την κατανομή με την αντίστοιχη κατανομή της μελέτης «Betalen kost geld», τα αποτελέσματα είναι, συνολικά, παρόμοια. Και στις Κάτω Χώρες, το πάγιο κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής είναι πολύ υψηλό, ενώ όσον αφορά το χαρτονόμισμα, η κατανομή είναι ισορροπημένη, καθώς το μεταβλητό κόστος αντιπροσωπεύει σημαντικό τμήμα του συνολικού κόστους.

Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι διαπιστώθηκαν σαφείς διαφορές στο επίπεδο της σύνθεσης του μεταβλητού κόστους. Ειδικότερα, ενώ στις Κάτω Χώρες το 39% του κύριου

κόστους που αφορά το χαρτονόμισμα μεταβάλλεται σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών, στο Βέλγιο, μία μεταβολή του αριθμού των συναλλαγών υποτίθεται ότι δεν έχει καμία επίδραση στον τραπεζικό τομέα, εάν ο συνολικός αριθμός των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με χαρτονόμισμα παραμένει σταθερός.

Σύμφωνα, λοιπόν, με το πλαίσιο ανάλυσης που χρησιμοποιείται στη βελγική μελέτη, το κόστος μεταβάλλεται κατά τρόπο ανεξάρτητο ως προς τις δύο μεταβλητές, δηλαδή τα ποσά και τον αριθμό συναλλαγών. Αντίθετα, στις Κάτω Χώρες υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η κατανομή του κόστους βασίζεται σε έναν μεσοπρόθεσμο ορίζοντα τριών έως πέντε ετών: επομένως, μεσοπρόθεσμα, μία μεταβολή του αριθμού των συναλλαγών επηρεάζει τον κύκλο εργασιών που συνδέεται με τα μέσα πληρωμής.

### 2.1.3 Οι εκδοτικοί οργανισμοί

Τέλος, χρειάζεται να ληφθεί υπόψη το κόστος που επιβαρύνει τους εκδοτικούς οργανισμούς (Εθνική Τράπεζα του Βελγίου, Monnaie royale de Belgique) για την έκδοση χαρτονομίσματος. Συνολικά, για το 2003, το κόστος αυτό ανέρχεται στο ποσό των 47 εκατομμυρίων ευρώ.

Η έκδοση τραπεζογραμμάτων, που υπολογίζεται βάσει καθορισμένου κόστους, θα μπορούσε να αντιπροσωπεύει περίπου 40 εκατομμύρια ευρώ: αφενός, η καταμέτρηση/διαλογή, η παραλαβή/έκδοση τραπεζογραμμάτων από το κεντρικό Ταμείο και το δίκτυο των καταστημάτων (δραστηριότητες που εκτιμώνται σε 23 εκατομμύρια ευρώ περίπου ετησίως), αφετέρου, η αντικατάσταση των φθαρμένων χαρτονομισμάτων με νέα, τυπωμένα στο τυπογραφείο της Εθνικής Τράπεζας του Βελγίου (7 εκατομμύρια ευρώ ετησίως), στα οποία προστίθενται άλλα 10 εκατομμύρια ευρώ (για την απόσβεση, σε 4 έτη, των 40 εκατομμυρίων που αντιπροσωπεύουν το κόστος εκτύπωσης χαρτονομισμάτων σε ευρώ κατά τη διαδικασία μετάβασης στο ενιαίο νόμισμα).

Στο εν λόγω κόστος, θα πρέπει, επίσης, να προσθέσουμε και εκείνο που βαρύνει τη Monnaie royale de Belgique, στο πλαίσιο της διαχείρισης της κυκλοφορίας νομισμάτων. Το κόστος αυτό εκτιμάται σε 5 εκατομμύρια ευρώ περίπου. Ελήφθη, επίσης, υπόψη το κόστος που συνδέεται με την κοπή νομισμάτων σε ευρώ κατά τη μετάβαση στο ενιαίο νόμισμα, το οποίο ανέρχεται στο ποσό των 48 εκατομμυρίων ευρώ, προς απόσβεση σε είκοσι έτη. Το συνολικό κόστος, ύστερα από τα ανωτέρω, με το οποίο επιβαρύνεται η Monnaie royale de Belgique μπορεί να εκτιμηθεί σε 7 εκατομμύρια ευρώ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 ΚΟΣΤΟΣ ΜΕ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΕΠΙΒΑΡΥΝΟΝΤΑΙ ΟΙ ΕΚΔΟΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑΤΟΣ

	Βέλγιο, 2003	Κάτω Χώρες, 2002
Κόστος (ως ποσοστό επί του ΑΕΠ)	0,02	0,02
Πάγιο κόστος (ως ποσοστό επί του συνόλου)	61	43
Μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τα ποσά (ως ποσοστό επί του συνόλου)	39	26
Μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τον αριθμό συναλλαγών (ως ποσοστό επί του συνόλου)	-	31
-: Δεν υφίστανται σχετικά στοιχεία		

Το κόστος με το οποίο επιβαρύνθηκαν οι εκδοτικοί οργανισμοί του Βελγίου, εκφρασμένο ως ποσοστό επί του ΑΕΠ, βρίσκεται, τελικά, στο ίδιο επίπεδο με αυτό των Κάτω Χωρών.

Για την κατανομή του κόστους των 47 εκατομμυρίων ευρώ, ξεκινάμε από τη θέση – όπως και στον τραπεζικό τομέα – ότι η υποδομή παραμένει αμετάβλητη, ενώ το κόστος προσωπικού είναι μεταβλητό. Μπορούμε, κατά συνέπεια, να ισχυριστούμε ότι ποσοστό περίπου 61% του κόστους που βαρύνει τους εκδοτικούς οργανισμούς του Βελγίου είναι σταθερό και ότι ποσοστό 39% μεταβάλλεται σε συνάρτηση με τα ποσά.

## 2.2 Το κόστος των κύριων μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης: ποσοτικός προσδιορισμός και επαλήθευση

### 2.2.1 Καταγραφή

Για να συμπληρωθεί η καταγραφή του κόστους των συναλλαγών, χρειάζεται, επίσης, να ληφθεί υπόψη το βασικό κόστος στα σημεία πώλησης. Και εδώ, πρόκειται κατά πρώτον για το **κόστος front-office**, το κόστος δηλαδή που συνδέεται με το προσωπικό το επιφορτισμένο με τις εισπράξεις στα καταστήματα.

Για την ορθή αξιολόγηση του κόστους των διάφορων μέσων πληρωμής, θα πρέπει να προσδιοριστεί ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση μίας συναλλαγής πληρωμής με καθένα από αυτά, ο χρόνος δηλαδή που μεσολαβεί από τη στιγμή που ο καταναλωτής ενημερώνεται για το συνολικό ποσό που οφείλει να πληρώσει μέχρι τη στιγμή που λαμβάνει το παραστατικό του ταμείου, τα ρέστα του κτλ.

Το επαγγελματικό σωματείο Fedis ανέλαβε τη μέτρηση του χρόνου ολοκλήρωσης συναλλαγών πληρωμής με χαρτονόμισμα, ηλεκτρονικό πορτοφόλι, χρεωστική και πιστωτική κάρτα σε δείγμα δέκα επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου. Μετά από στάθμιση του μέσου χρόνου ολοκλήρωσης της συναλλαγής στις διάφορες επιχειρήσεις σε συνάρτηση με τον κύκλο εργασιών τους, προέκυψαν για το Βέλγιο οι ακόλουθοι μέσοι χρόνοι: για το Proton, 20 δευτερόλεπτα, για το χαρτονόμισμα, 32 δευτερόλεπτα, για τη χρεωστική κάρτα, 39 δευτερόλεπτα και για την πιστωτική κάρτα, 56 δευτερόλεπτα. Ο ως άνω μέσος χρόνος συναλλαγής για τη χρεωστική κάρτα διορθώθηκε προς τα κάτω, καθώς ελήφθη υπόψη ότι, στα πρατήρια καυσίμων, περίπου 97 εκατομμύρια συναλλαγές με χρεωστική κάρτα γίνονται αυτόματα (δεν μεσολαβεί, δηλαδή, χρόνος συναλλαγής σε βάρος του σημείου πώλησης). Ο διορθωμένος χρόνος ολοκλήρωσης της συναλλαγής για τη χρεωστική κάρτα διαμορφώνεται, έτσι, στα 32 δευτερόλεπτα. Η ταξινόμηση σε συνάρτηση με την ταχύτητα μοιάζει πολύ με αυτή του λιανικού εμπορίου και του Horeca στις Κάτω Χώρες, όπου η διάρκεια πληρωμής μέσω ηλεκτρονικού πορτοφολιού - του ταχύτερου μέσου πληρωμής - είναι 14 δευτερόλεπτα, ενώ απαιτούνται 19 δευτερόλεπτα για πληρωμή με μετρητά, 26 δευτερόλεπτα με χρεωστική κάρτα και 28 δευτερόλεπτα με πιστωτική κάρτα. Η συνολική διάρκεια πληρωμών είναι, εν τούτοις, αισθητά πιο αυξημένη (από 6 έως 28 δευτερόλεπτα) στο Βέλγιο σε σχέση με τις Κάτω Χώρες. Αυτή η διαφορά θα μπορούσε να οφείλεται στο γεγονός ότι στο Βέλγιο ο υπολογισμός του χρόνου μάλλον άρχιζε νωρίτερα, ενόσω, δηλαδή, ακόμα οι πελάτες έβαζαν τα ψώνια τους σε σακούλες. Παραμένει, ωστόσο, δύσκολο να εξηγηθούν αυτές οι διαφορές, ιδίως όσον αφορά την εκτίμηση του χρόνου στα διάφορα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής, στοιχείο που θα πρέπει να συνυπολογιστεί κατά την ερμηνεία των λοιπών αποτελεσμάτων. Επίσης, όπως και στις Κάτω Χώρες, θα πρέπει να επισημανθεί ότι ακριβέστερες βάσεις μπορεί να αποδειχθούν χρήσιμες σε μεταγενέστερη μελέτη, όσον αφορά τον υπολογισμό του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση μίας συναλλαγής πληρωμής, .

Εξάλλου, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και το **κόστος back-office**, αυτό δηλαδή που αφορά την προετοιμασία, το άδειασμα και την καταμέτρηση του περιεχομένου των ταμείων, τη διαχείριση του χαρτονομίσματος, την προετοιμασία για τη μεταφορά των εισπράξεων της ημέρας, τη διάθεση νομισμάτων και παραστατικών ταμείου και τη διεκπεραίωση του αναγκαίου διοικητικού έργου. Το κόστος υποδομής για ηλεκτρονικές πληρωμές υπό μορφή εμβασμάτων και συμβάσεων συντήρησης όπως επίσης και το κόστος των τηλεπικοινωνιών συνεκτιμώνται επίσης. Τέλος, πρέπει ακόμα να συμπεριλάβουμε στην καταγραφή του κόστους και εκείνο που συνδέεται με τη μεταφορά κεφαλαίων, τις κλοπές και την ασφάλιση. Επιπλέον, σε αντίθεση με τη μεθοδολογία που εφαρμόζεται στο χρηματοοικονομικό τομέα, καμία κατηγορία γενικού κόστους δεν συμπεριλήφθηκε στο κόστος των πληρωμών στα σημεία πώλησης.

Πλήρη στοιχεία για ορισμένες από τις παραπάνω κατηγορίες κόστους (ηλεκτρονική υποδομή, τηλεπικοινωνίες, μεταφορά αξιών) αντλήθηκαν απευθείας από ήδη υπάρχοντες φορείς.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 2003

(σε εκατομμύρια ευρώ)

	Χαρτονόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
Κόστος front-office	395	12	9	9	484
Κόστος back-office	395	81	34	12	521
Μεταφορά κεφαλαίων	22	-	-	-	22
Σύνολο κόστους	812	152	43	21	1.027

- : Δεν υφίστανται σχετικά στοιχεία

Ένα έντυπο που χρησιμοποιήθηκε στο πλαίσιο της έρευνας αναφέρεται στο κόστος που δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστεί ποσοτικά μέσω τέτοιων εξωτερικών πηγών<sup>(1)</sup>. Αυτό το έντυπο απεστάλη στα μέλη της Fedis και δημοσιεύτηκε επίσης στα περιοδικά της UCM και της UNIZO το Φεβρουάριο του 2005. Αρχικά, η απόκριση των μελών των οργανώσεων των μεσαίων τάξεων υπήρξε πολύ χλιαρή. Ωστόσο, μετά από ανάληψη πρωτοβουλιών σε τοπικό επίπεδο και επαναδιανομή του εντύπου της έρευνας από την Banksys, ελήφθη σχετικά ικανοποιητικός αριθμός απαντήσεων. Όπως και για το χρηματοοικονομικό τομέα, η επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας ως προς το κόστος των μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης πραγματοποιήθηκε στην υπηρεσία χρηματοοικονομικής και οικονομικής στατιστικής της Εθνικής Τράπεζας του Βελγίου. Κρίθηκε αναγκαίο να γίνει σημαντικής έκτασης επαλήθευση των στοιχείων, γεγονός που απαιτήσε επικοινωνία για διευκρινίσεις με περισσότερους από 200 εμπόρους. Τελικά, κατέστη δυνατόν να χρησιμοποιηθούν 491 έρευνες, σε 1.792 σημεία πώλησης και 6.179 ταμεία.

Η αντιπροσωπευτικότητα αυτού του δείγματος κρίθηκε σχετικά ικανοποιητική από άποψη καταλληλότητας, γεγονός που επέτρεψε την εξαγωγή συμπερασμάτων επί του συνόλου του πληθυσμού. Για το σκοπό αυτό, αξιολογήθηκαν τα αποτελέσματα της έρευνας βάσει του κύκλου εργασιών, σύμφωνα με τις αντίστοιχες δηλώσεις ΦΠΑ, των επιχειρήσεων του δείγματος, και στη συνέχεια τα σχετικά συμπεράσματα επεκτάθηκαν στο σύνολο της κατανάλωσης στα σημεία πώλησης.

Σε ορισμένες από τις απαντήσεις στα έντυπα της έρευνας, το κόστος ήταν εκπεφρασμένο απευθείας σε ευρώ. Αντίθετα, σε άλλες ήταν εκπεφρασμένο σε μονάδες χρόνου. Για την εκτίμηση των μονάδων χρόνου, βασιστήκαμε κατά το 80% στο ωριαίο κόστος μισθοδοσίας των εταιρειών λιανικού εμπορίου του δείγματος, όπως αυτό προέκυπτε από τους κοινωνικούς απολογισμούς του έτους 2003. Όσον αφορά το κόστος front-office, χρησιμοποιήσαμε τα ωριαία κόστος μισθοδοσίας των εταιρειών, εισάγοντας ένα συνοπτικό σχήμα, δηλαδή 16,16 ευρώ την ώρα, κρίνοντας ότι στην πράξη το προσωπικό των ταμείων είχε σχετικά μικρή εξειδίκευση. Αντιθέτως, όσον αφορά τις δραστηριότητες back-office, κρίναμε ότι απαιτούσαν πιο εξειδικευμένο διοικητικό προσωπικό, και επομένως λάβαμε υπόψη ένα ωρομίσθιο 20,30 ευρώ (μέσο κόστος για όλες τις επιχειρήσεις). Ως προς το υπόλοιπο 20%, εκτιμήσαμε ότι η ταμειακή διαχείριση γίνεται από τους ίδιους τους αυτοαπασχολούμενους, για τους οποίους ελήφθη υπόψη ένα μέσο εισόδημα 10,22 ευρώ την ώρα (τόσο για τις εργασίες του front-office όσο και για αυτές του back-office).

<sup>(1)</sup> Το αναφερόμενο έντυπο έρευνας παρατίθεται στο παράρτημα 3.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5 ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ

(ως ποσοστό επί του ΑΕΠ)

	Χαρτο- νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
Βέλγιο, 2003					
Κόστος front-office	0,14	0,03	...	...	0,18
Κόστος back-office	0,14	0,03	0,01	...	0,19
Μεταφορά κεφαλαίων	0,01	-	-	-	0,01
Σύνολο κόστους	0,30	0,06	0,02	0,01	0,37
Κάτω Χώρες, 2002					
Κόστος front-office	0,09	0,02	...	...	0,11
Κόστος back-office	0,13	0,04	...	...	0,17
Μεταφορά κεφαλαίων	0,04	-	-	-	0,04
Σύνολο κόστους	0,26	0,06	...	...	0,32
...: Αμελητέα Δεδομένα. - : Δεν υφίστανται σχετικά στοιχεία					

Βάσει αυτής της μεθόδου υπολογισμού, το κόστος των συναλλαγών στα σημεία πώλησης εκτιμάται σε 1.027 εκατομμύρια ευρώ περίπου, ήτοι 0,37% του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος.

Όπως και στον χρηματοοικονομικό τομέα, το μεγαλύτερο τμήμα του κόστους που αναλογεί στα σημεία πώλησης, δηλ. το 0,30% του ΑΕΠ, ποσοστό κατά τι μικρότερο από το 80% του συνολικού κόστους στα σημεία πώλησης, μπορεί να αποδοθεί στο χαρτονόμισμα.

Εάν συγκρίνουμε το Βέλγιο με τις Κάτω Χώρες, σύμφωνα με τη μελέτη «Betalen kost geld», το επίπεδο κόστους που αναλογεί στα σημεία πώλησης είναι επίσης υψηλότερο στο Βέλγιο: 0,37% του ΑΕΠ, έναντι 0,32% στις Κάτω Χώρες. Αυτή η διαφορά οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο επίπεδο κόστους του front-office, κάτι που μπορεί πλέον να εξηγηθεί από τη μεγαλύτερη διάρκεια των συναλλαγών πληρωμής στο Βέλγιο. Το γεγονός αυτό επηρεάζει ουσιαστικά το βασικό κόστος του χαρτονομίσματος. Το κόστος του back-office είναι και αυτό πιο αυξημένο στο Βέλγιο. Αντιθέτως, αισθητά πιο αυξημένο εμφανίζεται το κόστος που αφορά τη μεταφορά αξιών στις Κάτω Χώρες (0,04% του ΑΕΠ) έναντι 0,01% του ΑΕΠ στο Βέλγιο. Επομένως, συνολικά, το κόστος που αφορά το χαρτονόμισμα, αλλά και αυτό που συνδέεται με το ηλεκτρονικό πορτοφόλι και την πιστωτική κάρτα, είναι πιο αυξημένα στο Βέλγιο.

### 2.2.2. Αναλυτική κατανομή

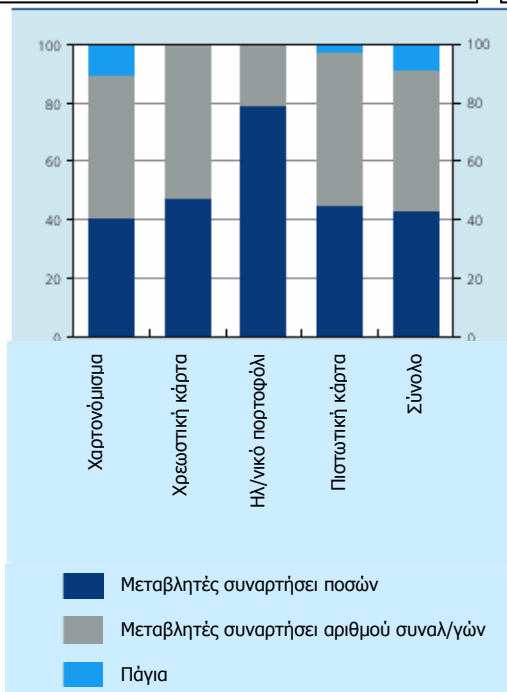
Όπως και στους άλλους τομείς, το κόστος των συναλλαγών που αναλογεί στα σημεία πώλησης έπρεπε να κατανεμηθεί σε πάγιο κόστος, μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών και μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τον κύκλο εργασιών.

Η εν λόγω κατανομή πραγματοποιήθηκε βάσει σχετικών κλιμάκων της μελέτης «Betalen kost geld», ελαφρώς τροποποιημένων από την ομάδα εργασίας<sup>(1)</sup>.

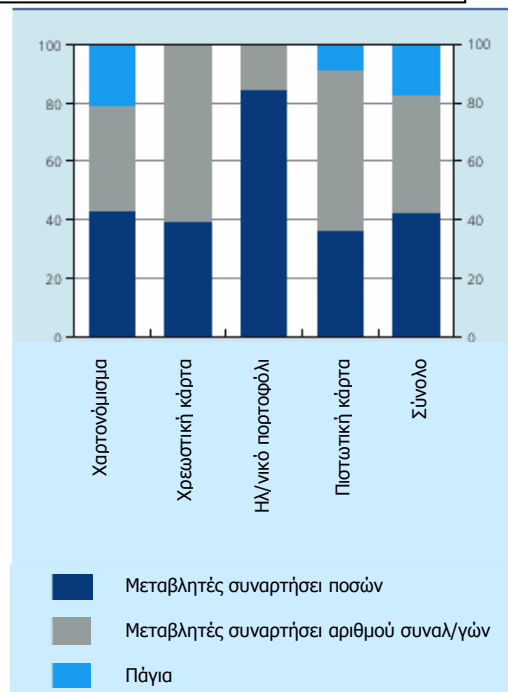
<sup>(1)</sup> Βλ. παράρτημα 4 για τις προδιαγραφές που χρησιμοποιήθηκαν.



**ΓΡΑΦΗΜΑ 3:** Κατανομή του κόστους των μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης: Βέλγιο, 2003  
(ως ποσοστό επί του συνόλου)



**ΓΡΑΦΗΜΑ 4:** Κατανομή του κόστους των μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης: Κάτω Χώρες, 2002  
(ως ποσοστό επί του συνόλου)



Τα αποτελέσματα για το Βέλγιο και για τις Κάτω Χώρες είναι, επομένως, σε μεγάλο βαθμό συγκρίσιμα. Σημειωτέον ότι, σε αντίθεση προς ό,τι διαπιστώθηκε για το χρηματοοικονομικό τομέα, το κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής (με εξαίρεση το ηλεκτρονικό πορτοφόλι) δεν είναι, στο μεγαλύτερο τμήμα του, πάγιο. Στις Κάτω Χώρες, το τμήμα του κόστους που αφορά τον κύκλο εργασιών είναι σημαντικότερο, κάτι που μπορεί να οφείλεται στο σχετικά υψηλότερο ποσό που συνδέεται με τη μεταφορά κεφαλαίων.

### 2.3 Η συμπεριφορά των καταναλωτών ως προς τις πληρωμές

Όπως επισημαίνεται στην εισαγωγή, το κόστος των μέσων πληρωμής πρέπει, τελικά, να εκφραστεί ανά συναλλαγή που πραγματοποιείται στα σημεία πώλησης. Ο ακριβής αριθμός των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής παρασχέθηκε από τη Banksys. Όμως, ο αριθμός των συναλλαγών σε ρευστό δεν υπήρχε πουθενά καταχωρισμένος. Για να προσδιοριστεί, λοιπόν, χρειάστηκε να γίνει έρευνα σχετικά με τη συμπεριφορά των ιδιωτών ως προς τις πληρωμές. Για το λόγο αυτό, η εταιρεία Banksys και η Εθνική Τράπεζα ανέθεσαν και χρηματοδότησαν, η καθεμία κατά το ήμισυ, σχετική έρευνα στο γραφείο INRA/IPSOS.

Μεταξύ της 1<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 2004 και της 15<sup>ης</sup> Μαρτίου 2005, το ως άνω γραφείο ερευνών πραγματοποίησε 3.600 τηλεφωνικές συνεντεύξεις, που αφορούσαν τη χρήση των μέσων πληρωμής, συνολικά, αλλά και αναλυτικότερα, κατά κατηγορία κατανάλωσης<sup>(1)</sup>. Μετά την ολοκλήρωση των συνεντεύξεων, επιχειρήθηκαν οι πρώτες αναλύσεις και εξαγωγές συμπερασμάτων. Προέκυψε, ωστόσο, ότι, σύμφωνα με τις απαντήσεις του δείγματος, η

<sup>(1)</sup> Το έντυπο έρευνας παρατίθεται στο παράρτημα 5.

κατανομή των ηλεκτρονικών συναλλαγών σε συνάρτηση με τις κλίμακες ποσού διέφερε από αυτήν που παρατηρήθηκε στην πραγματικότητα. Εξετάστηκαν διάφοροι πιθανοί τρόποι διόρθωσης των αποκλίσεων, ώστε να ληφθούν δεδομένα που θα επέτρεπαν την εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων όσον αφορά τον αριθμό των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με ρευστό.

Σύμφωνα με τις επικρατέστερες υποθέσεις, ο ετήσιος αριθμός συναλλαγών σε μετρητά κυμαίνεται μεταξύ 2.506 εκατομμυρίων και 3.010 εκατομμυρίων, πράγμα που σημαίνει ότι ο πραγματικός αριθμός των συναλλαγών αυτών εξακολουθεί να παραμένει κάπως ασαφής. Εν τούτοις, αποφασίστηκε ότι, προκειμένου να συνεχιστεί η έρευνα, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ο αριθμός των 2.866 εκατομμυρίων συναλλαγών, ο οποίος προέκυψε από τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε το τμήμα Μελετών της ETB.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΕΚΤΙΜΗΣΕΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΜΕ ΜΕΤΡΗΤΑ

	Πηγή	Υπόθεση(εις) εργασίας	Ετήσιος αριθμός συναλλαγών με μετρητά (σε εκατ.)
IPSOS	Έρευνα στους καταναλωτές	Υπο-εκτίμηση των συναλλαγών μικρών ποσών (0 έως 20 ευρώ) (η διόρθωση αφορά στις πληρωμές με μετρητά).	3.010 <sup>(1)</sup>
Banksys 1	Έρευνα στους καταναλωτές	Υπο-εκτίμηση, στις ίδιες αναλογίες, του αριθμού των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής και με μετρητά για ποσά από 0 έως 20 ευρώ (η διόρθωση αφορά σε όλα τα μέσα πληρωμής).	2.616 <sup>(1)</sup>
Banksys 2	Έρευνα στους καταναλωτές	Υπο-εκτίμηση, στις ίδιες αναλογίες, του αριθμού των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με Proton και με μετρητά για ποσά από 0 έως 5 ευρώ (η διόρθωση αφορά στο Proton και στις πληρωμές με μετρητά).	2.506 <sup>(1)</sup>
BNB Τμήμα Μελετών	Έρευνα στους καταναλωτές	Υπερεκτίμηση του αριθμού συναλλαγών. Υπο-εκτίμηση του αριθμού συναλλαγών μικρών ποσών (οποιοδήποτε και αν είναι το μέσο πληρωμής). Εφαρμογή εναλλακτικής μεθόδου στάθμισης.	2.866 <sup>(1)</sup>
BNB Τμήμα γενικής στατιστικής	Έρευνα στα σημεία πώλησης		2.909 <sup>(2)</sup>
(1) Εκτιμήσεις για το έτος 2004. (2) Εκτιμήσεις για το έτος 2003.			

Πράγματι, η μέθοδος αξιολόγησης και εξαγωγής συμπερασμάτων που χρησιμοποιήθηκε αποτελεί σύνθεση απόψεων μετά από μακρές συζητήσεις τεχνικού χαρακτήρα και παρουσιάζει πολλά πλεονεκτήματα:

- επιτρέπει διόρθωση κάθε κλίμακας ποσού,
- η αξιολόγηση για το σύνολο του έτους 2004 βασίζεται στην εξέλιξη των μεγεθών όσον αφορά τα ποσά που αναλαμβάνονται από τους διανομείς χαρτονομίσματος, κάτι που αποτελεί κατάλληλο κριτήριο για τις συναλλαγές με μετρητά,
- η μέθοδος στάθμισης των αποτελεσμάτων της έρευνας (τεχνική του raking), είναι, προφανώς, η πλέον αξιόπιστη. Επιτρέπει ελαχιστοποίηση των

αποκλίσεων μεταξύ των δεδομένων της έρευνας και της πραγματικότητας. Είναι επίσης η μόνη μέθοδος που επιτρέπει την αναπαραγωγή των οριακών κατανομών του πληθυσμού, σύμφωνα με διάφορα εξεταζόμενα κοινωνικο-δημογραφικά κριτήρια.

Εξάλλου, ο αριθμός των 2.866 εκατομμυρίων συναλλαγών είναι πολύ κοντά στον αριθμό στον οποίο κατέληξε το τμήμα γενικής στατιστικής της ETB μετά την αξιολόγηση των απαντήσεων της έρευνας στα σημεία πώλησης (2.909 εκατομμύρια).

Η εξέλιξη των ποσών των αναλήψεων από τους διανομείς χαρτονομίσματος χρησιμοποιήθηκε ως βάση για την προβολή του αριθμού που αντιστοιχούσε στο πλήθος των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με μετρητά στο 2003.

Τέλος, προσδιορίστηκε η πραγματική χρήση ρευστού στα σημεία πώλησης: επεκτάθηκε αναλογικά στη σημασία που της αποδίδουν άτομα ηλικίας 12 έως 14 ετών<sup>(1)</sup>, πριν αποκλειστούν οι συναλλαγές προσώπου προς πρόσωπο. Έτσι, καταλήγουμε τελικά σε 2.970 εκατομμύρια συναλλαγές με μετρητά το 2003. Σύμφωνα με τα δεδομένα της Banksys, στην πραγματικότητα το Proton, η χρεωστική κάρτα και η πιστωτική κάρτα χρησιμοποιήθηκαν 107 εκατομμύρια, 539 εκατομμύρια και 37 εκατομμύρια φορές αντίστοιχα το 2003. Όσον αφορά τα ποσά, τα εν λόγω μέσα πληρωμής αντιπροσωπεύουν 52,2 δισεκατομμύρια, 0,6 δισεκατομμύρια, 26,8 δισεκατομμύρια και 3,7 δισεκατομμύρια ευρώ, αντίστοιχα, οπότε, με αυτό τον τρόπο, τα αντίστοιχα μέσα ποσά υπολογίζονται σε 17,57 ευρώ, 5,15 ευρώ, 49,81 ευρώ και 99,02 ευρώ για τα μετρητά, το Proton, τη χρεωστική κάρτα και την πιστωτική κάρτα αντίστοιχως.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7 ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΣΤΟ ΒΕΛΓΙΟ ΚΑΤΑ ΤΟ 2003

	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
1. Αριθμός πληρωμών (σε εκατομμύρια)	2.970	539	107	37	3.653
2. Μερίδιο των αντίστοιχων μέσων πληρωμής (σε ποσοστό)	81,3	14,8	2,9	1,0	100,0
3. Πληρωθέντα ποσά (σε εκατ. ευρώ)	52.185	26.836	553	3.656	83.230 <sup>(1)</sup>
4. Μερίδιο των αντίστοιχων μέσων πληρωμής (σε ποσοστό)	62,7	32,2	0,7	4,4	100,0
5. Μέσο ποσό ανά συναλλαγή (=3/1) (σε ευρώ)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78

(1) Αρχικά αφαιρούμε από τη συνολική ιδιωτική κατανάλωση (141,5 δισεκατομμύρια ευρώ το 2003) το 100% των καταλογοσιθθέντων ενοικίων, των ασφαλίσεων και των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, καθώς και το 75% των πραγματικών ενοικίων κατοικίας, των τηλεπικοινωνιών, της ύδρευσης, του αερίου και του ηλεκτρικού ρεύματος, ώστε να υπολογιστεί το μερίδιο της ιδιωτικής κατανάλωσης που πραγματοποιήθηκε στα σημεία πώλησης (ήτοι 103,1 δισεκατομμύρια ευρώ). Από αυτό το ποσό αφαιρούνται 19,9 δισεκατομμύρια ευρώ, δηλ. το μερίδιο της κατανάλωσης στα σημεία πώλησης που πληρώνεται με άλλα μέσα πληρωμής (εμβάσματα, chèques-remas, κτλ.). Αυτός ο αριθμός λαμβάνεται από τη διαφορά που προκύπτει εάν αφαιρέσουμε από τα 103,1 δισεκατομμύρια ευρώ τον πραγματικό κύκλο εργασιών των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής, καθώς και τον κύκλο εργασιών σε μετρητά που υπολογίζεται με βάση προσαρμοσμένα στοιχεία της έρευνας.

Εάν συγκρίνουμε τη συμπεριφορά του Βέλγου καταναλωτή με αυτή του Ολλανδού ομολόγου του, παρατηρούμε κατ' αρχάς ότι ο πρώτος χρησιμοποιεί τα μέσα πληρωμής λιγότερο συχνά από το δεύτερο. Το μέσο ποσό ανά συναλλαγή είναι σαφώς υψηλότερο στο Βέλγιο απ' ότι

<sup>(1)</sup> Μπορούμε, πράγματι, να θεωρήσουμε ότι η έρευνα επηρεάστηκε από παράγοντες που προκάλεσαν αποκλίσεις. Λόγω της νομικής υποχρέωσης να ερωτώνται μόνον άτομα άνω των 14 ετών, δεν κατέστη δυνατόν να εξεταστεί η χρήση των μέσων πληρωμής από νέους κάτω των 15 ετών. Η μέθοδος έρευνας που ακολουθήθηκε (τηλεφωνικές ερωτήσεις, κατά τη διάρκεια της ημέρας) είχε ως συνέπεια οι ερωτήσεις να απευθυνθούν σε αναλογικά περισσότερα άτομα ανενεργά και κοινωνικά ευνοημένα (άτομα που κρίνονται κάπως κατάλληλα υπο-εκπροσωπούνται). Τέλος, οι ερωτώμενοι είναι πιθανόν να απέφευγαν να αναφερθούν σε δαπάνες για τις οποίες επιθυμούσαν να τηρήσουν εχεμύθεια. Για να διορθωθούν, λοιπόν, κάπως όλοι αυτοί οι παράγοντες απόκλισης (που συνεπάγονται υποεκτίμηση της χρήσης του χαρτονομίσματος), προβήκαμε σε κατ' αναλογία επέκταση της σημασίας για τις ηλικίες 12 έως 14 ετών. Εξαιρέθηκαν, επίσης, οι συναλλαγές από πρόσωπο προς πρόσωπο εκτός των σημείων πώλησης.

στις Κάτω Χώρες (22,78 ευρώ έναντι 14,39 ευρώ). Αυτή η ένδειξη προκύπτει από τα στοιχεία της έρευνας τόσο στους καταναλωτές όσο και στα σημεία πώλησης. Ειδικότερα, το μέσο ποσό που πληρώνεται σε μετρητά με χρήση του ηλεκτρονικού πορτοφολιού είναι πιο αυξημένο στο Βέλγιο. Το μέσο ποσό που πληρώνεται με τη βοήθεια της χρεωστικής κάρτας είναι ελαφρά υψηλότερο στο Βέλγιο, ενώ εκείνο που εξοφλείται με την πιστωτική κάρτα είναι, κατά μέσον όρο, χαμηλότερο. Όπως είναι ευνόητο, το γεγονός αυτό αντανακλάται, αντιστοίχως, στη σημασία των μέσων πληρωμής: εκφραζόμενο σε αριθμό συναλλαγών, το μερίδιο που κατέχει το χαρτονόμισμα είναι υψηλότερο στις Κάτω Χώρες από ότι στο Βέλγιο (85,5% έναντι 81,3%), ενώ η εικόνα είναι ακριβώς αντίστροφη ως προς τον κύκλο εργασιών (55,7% έναντι 62,7%).

## 2.4. Σύνοψη

Στο σημείο αυτό είναι δυνατή η συνολική παρουσίαση του κόστους των τριών εξεταζόμενων τομέων – του χρηματοοικονομικού, των εκδοτικών οργανισμών και των σημείων πώλησης – για τη συσχέτισή του με το συνολικό αριθμό συναλλαγών που πραγματοποιούνται με χρήση μέσων πληρωμής και με τον κύκλο εργασιών που αντιπροσωπεύουν. Σε αυτή τη βάση, μπορούμε, λοιπόν, να προχωρήσουμε σε προσομοίωση που θα επιτρέψει τον υπολογισμό ενδεχόμενης εξοικονόμησης πόρων. Θα πρέπει, βεβαίως, στο σημείο αυτό να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι στοιχεία κόστους αναφέρονται στο έτος 2003. Τα στοιχεία αυτά, ασφαλώς, παραμένουν ως επί το πλείστον έγκυρα σήμερα, όμως κάποιες καινοτομίες, –ειδικότερα όσον αφορά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές –, που έχουν ενδεχομένως εισαχθεί στο μεταξύ, έχουν επιφέρει ορισμένες μετατοπίσεις.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8 ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΚΑΤΩ ΧΩΡΕΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 2002

	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
1. Αριθμός πληρωμών (σε εκατομμύρια)	7.066	1.069	87	46	8.268
2. Μερίδιο των αντίστοιχων μέσων πληρωμής (σε ποσοστό)	85,5	12,9	1,1	0,6	100,0
3. Πληρωθέντα ποσά (σε εκατ. ευρώ)	66.263	47.177	236	5.300	118.976
4. Μερίδιο των αντίστοιχων μέσων πληρωμής (σε ποσοστό)	55,7	39,7	0,2	4,5	100,0
5. Μέσο ποσό ανά συναλλαγή (=3/1) (σε ευρώ)	9,37	44,13	2,72	115,22	14,39

Τελικά, το συνολικό μακροοικονομικό κόστος των μέσων πληρωμής που χρησιμοποιούνται στα σημεία πώλησης μπορεί να εκτιμηθεί σε 2.034 εκατομμύρια ευρώ, ήτοι 0,74% του ΑΕΠ. Είναι λοιπόν ελαφρώς υψηλότερο σε σχέση με τις Κάτω Χώρες, όπου το εν λόγω κόστος αντιπροσώπευε ποσοστό 0,65% του ΑΕΠ κατά το 2002.

Στο Βέλγιο, το κόστος των μέσων πληρωμής που συνδέεται με το χαρτονόμισμα ανέρχεται σε 0,58% του ΑΕΠ, έναντι 0,11% για τη χρεωστική κάρτα, 0,04% για την πιστωτική κάρτα και τέλος 0,02% για το ηλεκτρονικό πορτοφόλι. Στις Κάτω Χώρες, το κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής βρίσκεται σχεδόν στο ίδιο επίπεδο, όμως, το κόστος που συνδέεται με το χαρτονόμισμα είναι χαμηλότερο (0,48%).

Στο Βέλγιο, ποσοστό 50,5% περίπου του κόστους των μέσων πληρωμής προέρχεται από τα σημεία πώλησης, το 47,1% από το χρηματοοικονομικό τομέα και το 2,3% από τους εκδοτικούς οργανισμούς. Η εικόνα αυτή προσεγγίζει κατά πολύ εκείνη των Κάτω Χωρών (όπου τα αντίστοιχα μερίδια είναι 49,6%, 48% και 2,4%).

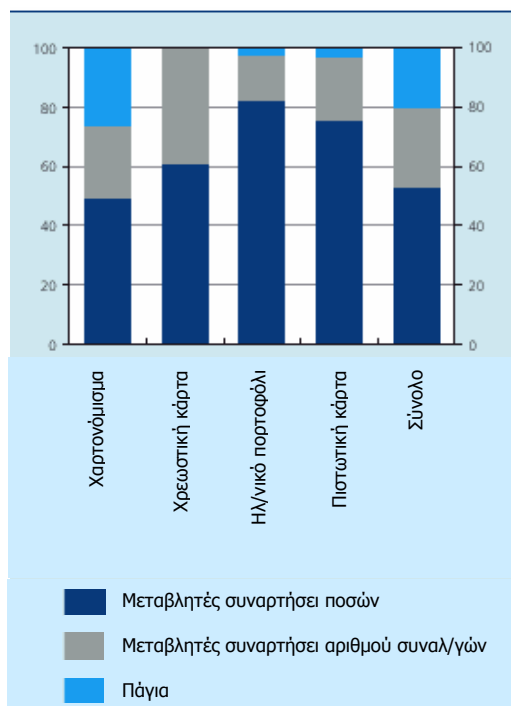
Εάν εξετάσουμε την κατανομή του συνολικού κόστους, το προφίλ που παρατηρείται για το χρηματοοικονομικό τομέα – δηλ. ένα πολύ υψηλό μερίδιο του πάγιου κόστους για τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής – παραμένει προς εφαρμογή. Αυτό επηρεάζει τις προσομοιώσεις που ακολουθούν.

Ωστόσο, για τη σύγκριση του συνολικού κόστους κάθε μέσου πληρωμής απαιτείται να ληφθούν υπόψη τόσο ο αριθμός συναλλαγών όσο και ο κύκλος εργασιών που πραγματοποιήθηκαν με καθένα από αυτά.

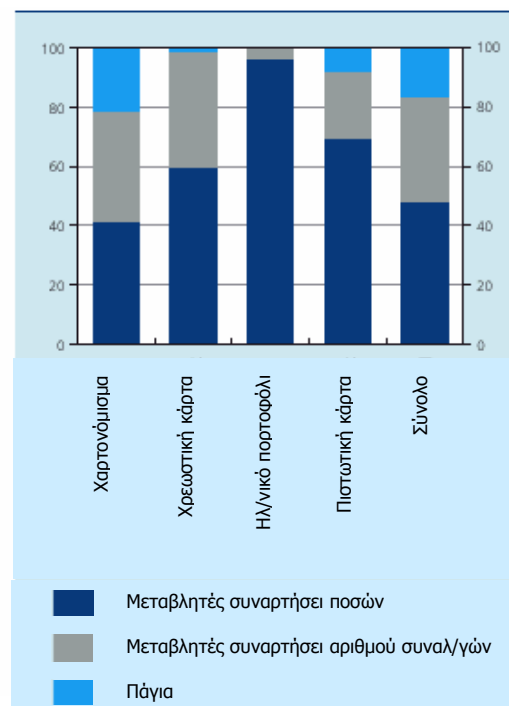
ΠΙΝΑΚΑΣ 9 ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ, ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟ 2003 (σε εκατομμύρια ευρώ, εκτός εάν αναφέρεται κάτι διαφορετικό)

	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
1. Συνολικό κόστος του χρηματοοικονομικού τομέα	724	144	15	76	959
Πάγιο	417	109	14	64	603
Μεταβλητό σε συνάρτηση με τον αριθμό συναλλαγών	-	35	-	10	45
Μεταβλητό σε συνάρτηση με τα ποσά	307	...	1	3	311
2. Συνολικό κόστος των εκδοτικών οργανισμών	47	-	-	-	47
Πάγιο	29	-	-	-	29
Μεταβλητό σε συνάρτηση με τον αριθμό συναλλαγών	-	-	-	-	-
Μεταβλητό σε συνάρτηση με τα ποσά	18	-	-	-	18
3. Συνολικό κόστος των σημείων πώλησης	812	152	43	21	1.027
Πάγιο	330	72	34	9	444
Μεταβλητό σε συνάρτηση με τον αριθμό συναλλαγών	395	80	9	11	495
Μεταβλητό σε συνάρτηση με τα ποσά	87	-	-	1	88
4. Συνολικό κόστος (=από 1 έως 3)	1.583	296	58	97	2.034
Πάγιο	776	181	48	73	1.077
Μεταβλητό σε συνάρτηση με τον αριθμό συναλλαγών	395	115	9	21	540
Μεταβλητό σε συνάρτηση με τα ποσά	412	...	1	3	417
Συνολικός αριθμός συναλλαγών (σε εκατομμύρια)	2.970	539	107	37	3.653
Συνολικός κύκλος εργασιών	52.185	26.836	553	3.656	83.230
Μέσο ποσό ανά συναλλαγή (σε ευρώ)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78
...: Αμελητέα δεδομένα. -: Δεν υφίστανται σχετικά στοιχεία.					

**ΓΡΑΦΗΜΑ 5**  
Κατανομή του συνολικού κόστους των  
μέσων πληρωμής: Βέλγιο, 2003  
(σε ποσοστό επί του συνόλου)



**ΓΡΑΦΗΜΑ 6**  
Κατανομή του συνολικού κόστους των  
μέσων πληρωμής: Κάτω Χώρες, 2002  
(σε ποσοστό επί του συνόλου)



**ΠΙΝΑΚΑΣ 10 ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΤΟ ΒΕΛΓΙΟ**  
(σε ευρώ)

	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
Συνολικό μέσο κόστος ανά συναλλαγή εκ του οποίου:	0,53	0,55	0,54	2,62	0,56
χρηματοοικονομικός τομέας εκδοτικοί οργανισμοί	0,24	0,27	0,14	2,07	0,26
σημεία πώλησης	0,02	-	-	-	0,01
Συνολικό μέσο κόστος ανά ευρώ κύκλου εργασιών εκ του οποίου:	0,03	0,01	0,10	0,03	0,02
χρηματοοικονομικός τομέας εκδοτικοί οργανισμοί	0,01	0,01	0,03	0,02	0,01
σημεία πώλησης	...	-	-	-	...
σημεία πώλησης	0,02	0,01	0,08	0,01	0,01
<i>Προς υπόμνηση: Συνολικό μέσο κόστος ανά συναλλαγή στις Κάτω Χώρες</i>	<i>0,30</i>	<i>0,49</i>	<i>0,93</i>	<i>3,59</i>	<i>0,35</i>
<i>Συνολικό μέσο κόστος ανά ευρώ κύκλου εργασιών στις Κάτω Χώρες</i>	<i>0,03</i>	<i>0,01</i>	<i>0,34</i>	<i>0,03</i>	<i>0,02</i>
...: Αμελητέα δεδομένα. - Δεν υφίστανται σχετικά στοιχεία					

ΠΙΝΑΚΑΣ 11 ΜΕΤΑΒΛΗΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

(σε ευρώ)

	Χαρτο- νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα
<b>Βέλγιο, 2003</b>				
Μεταβλητό κόστος ανά πρόσθετη συναλλαγή (α) <sup>(1)</sup>	0,1331	0,2139	0,0835	0,5575
Μεταβλητό κόστος ανά ευρώ πρόσθετου κύκλου εργασιών (β) <sup>(2)</sup>	0,0079	...	0,0024	0,0009
Μεταβλητό κόστος ανά μέση συναλλαγή <sup>(3)</sup>	0,2718	0,2141	0,0960	0,6491
<b>Κάτω Χώρες, 2002</b>				
Μεταβλητό κόστος ανά πρόσθετη συναλλαγή (α) <sup>(1)</sup>	0,1117	0,1903	0,0333	0,7978
Μεταβλητό κόστος ανά ευρώ πρόσθετου κύκλου εργασιών (β) <sup>(2)</sup>	0,0069	0,00014	0,00001	0,0025
Μεταβλητό κόστος ανά μέση συναλλαγή <sup>(3)</sup>	0,1764	0,1965	0,0333	1,0859
...: Αμελητέα δεδομένα.				
(1) Μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τους αριθμούς συναλλαγών διαιρούμενο δια του αριθμού των συναλλαγών				
(2) Μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τα ποσά διαιρούμενο δια του συνολικού κύκλου εργασιών.				
(3) α + (β Χ μέσο ποσό μίας συναλλαγής).				

Στο Βέλγιο, τα επίπεδα κόστους ανά πραγματοποιηθείσα συναλλαγή είναι της ίδιας τάξης μεγέθους για τα τρία μέσα. Το χαμηλότερο επίπεδο (0,53 ευρώ) αφορά το χαρτονόμισμα. Αμέσως μετά, με ελάχιστη διαφορά, ακολουθούν το Proton (0,54 ευρώ) και η χρεωστική κάρτα (0,55 ευρώ). Όσον αφορά την πιστωτική κάρτα, το κόστος είναι αισθητά υψηλότερο (2,62 ευρώ). Αντιστοίχως, στις Κάτω Χώρες το χαμηλότερο κόστος αντιστοιχεί στο χαρτονόμισμα (0,30 ευρώ) και στη χρεωστική κάρτα (0,49). Αντίθετα, το ηλεκτρονικό πορτοφόλι και η πιστωτική κάρτα εμφανίζονται ακριβότερα, με κόστος 0,93 και 3,59 ευρώ, αντίστοιχα.

Ανά ευρώ κύκλου εργασιών, η χρεωστική κάρτα είναι το λιγότερο δαπανηρό μέσο πληρωμής (0,01 ευρώ)· το χαρτονόμισμα και η πιστωτική κάρτα (0,03 ευρώ και στις δύο περιπτώσεις) και κυρίως το Proton, δημιουργούν υψηλότερο κόστος. Εν τούτοις, το επίπεδο κόστους του ηλεκτρονικού πορτοφολιού είναι χαμηλότερο στο Βέλγιο απ' ότι στις Κάτω Χώρες, ενώ, χάρη στα υψηλότερα μέσα ποσά συναλλαγών, το κόστος του χαρτονομίσματος και της χρεωστικής κάρτας βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο και στις δύο χώρες. Τέλος, το κόστος για την πιστωτική κάρτα βρίσκεται και αυτό στο ίδιο επίπεδο.

Ωστόσο, οι παραπάνω διαφορές επιπέδου κόστους δεν παρέχουν καμία ένδειξη σχετικά με την εξοικονόμηση πόρων που μπορεί να επιτευχθεί με την αντικατάσταση μέσων πληρωμής που παρουσιάζουν υψηλό μεταβλητό κόστος με μέσα που παρουσιάζουν χαμηλότερο.

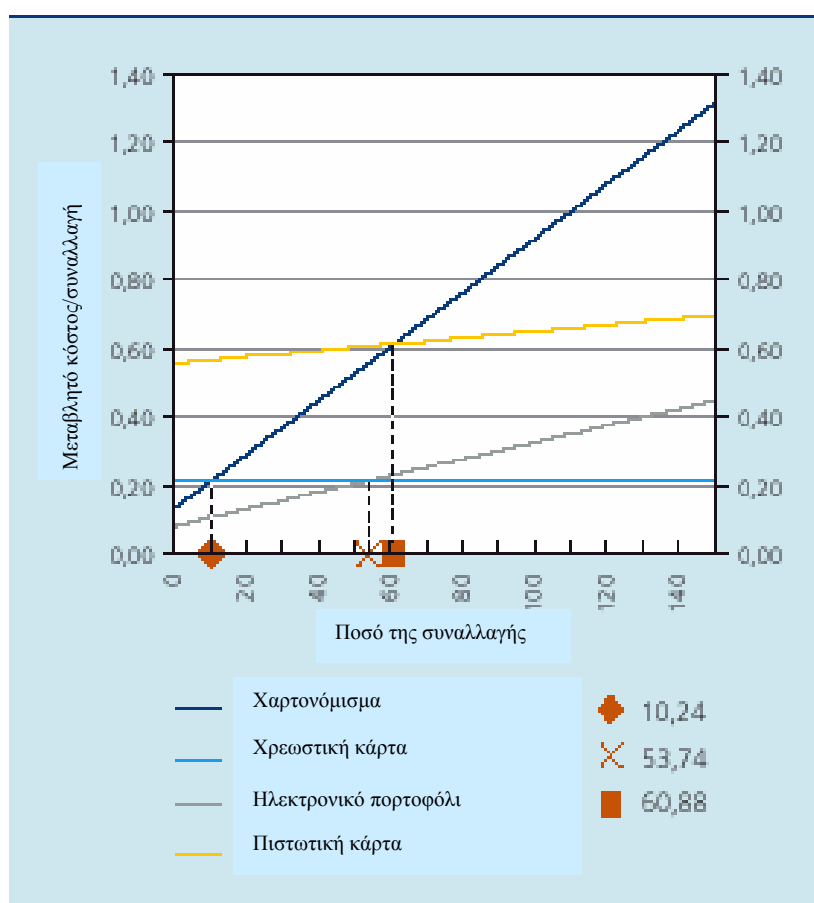
Για να γίνει αυτό, θα πρέπει να συσχετίσουμε το μεταβλητό κόστος των μέσων πληρωμής με τον αντίστοιχο κύκλο εργασιών και τον όγκο συναλλαγών.

Στο Βέλγιο, όπως και στις Κάτω Χώρες, το χαμηλότερο μεταβλητό κόστος ανά πρόσθετη συναλλαγή αντιστοιχεί στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι· ακολουθούν με τη σειρά τους το χαρτονόμισμα, η χρεωστική κάρτα και η πιστωτική κάρτα.

Στο Βέλγιο, όπως και στις Κάτω Χώρες, το υψηλότερο μεταβλητό κόστος ανά ευρώ πρόσθετου κύκλου εργασιών συνδέεται με το χαρτονόμισμα, το μεταβλητό κόστος του οποίου ανά συναλλαγή αυξάνει σημαντικά σε συνάρτηση με το προς πληρωμή ποσό. Η χρεωστική κάρτα δεν εμφανίζει μεταβλητό κόστος ανά ευρώ πρόσθετου κύκλου εργασιών και, επομένως, το μεταβλητό κόστος παρουσιάζει επίπεδη εξέλιξη σε συνάρτηση με τον κύκλο εργασιών. Τέλος, το χαρτονόμισμα και η χρεωστική κάρτα εμφανίζουν το ίδιο μεταβλητό κόστος για συναλλαγή ύψους 10,24 ευρώ. Κατά συνέπεια, φαίνεται να είναι προτιμότερο πληρωμές ποσών που βρίσκονται κάτω από το επίπεδο των 10,24 ευρώ να

πραγματοποιούνται με μετρητά, ενώ όσες βρίσκονται πάνω από αυτό το επίπεδο, να γίνονται με χρεωστική κάρτα. Εξάλλου, πρέπει να υπογραμμίσουμε ότι το κόστος που συνδέεται με το Proton παραμένει πάντα χαμηλότερο από αυτό που αντιστοιχεί στο χαρτονόμισμα. Από τη στιγμή, όμως, που το ποσό της συναλλαγής φθάνει τα 53,74 ευρώ, το Proton καθίσταται ακριβότερο από τη χρεωστική κάρτα.

**ΜΕΤΑΒΛΗΤΟ ΚΟΣΤΟΣ  
ΑΝΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ**  
(σε ευρώ)



Τέλος, ενδεχόμενη βελτίωση της αποτελεσματικότητας στη χρήση των μέσων πληρωμής είναι δυνατόν να προσδιοριστεί ποσοτικά στο πλαίσιο προσομοίωσης. Για το σκοπό αυτό, υποθέσαμε ότι 750 εκατομμύρια συναλλαγές με χαρτονόμισμα αντικαθίστανται από 250 εκατομμύρια συναλλαγές (ύψους κατά μέσον όρο 5 ευρώ) με Proton και 500 εκατομμύρια συναλλαγές (ύψους κατά μέσον όρο 20 ευρώ) με χρεωστική κάρτα. Η εξοικονόμηση πόρων, τελικά, αντιπροσωπεύει περίπου 58 εκατομμύρια ευρώ, ποσό το οποίο, όπως και στη μελέτη «Betalen kost geld», όπου έγινε ανάλογη προσομοίωση, προσεγγίζει το 0,02% ως ποσοστό του ΑΕΠ.

Το πιο πάνω επίπεδο εξοικονόμησης πόρων είναι, τελικά, σχετικά μέτριο, ακόμα και εάν το συγκρίνουμε με το επίπεδο του συνολικού κόστους (0,74% του ΑΕΠ). Ουσιαστική εξοικονόμηση πόρων θα μπορούσε να επιτευχθεί, μόνο με τη μετάβαση σε μία «κοινωνία χωρίς μετρητά». Λαμβάνοντας, όμως, υπόψη την τεράστια ζήτηση του χαρτονομίσματος από



το κοινό, αυτό είναι ένα καθαρά υποθετικό σενάριο. Επιπλέον, δεν πρέπει να αγνοήσουμε ότι, στο πλαίσιο ενός τόσο ριζοσπαστικού σεναρίου, το πάγιο κόστος των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής θα έπρεπε να αυξηθούν σημαντικά: θα έπρεπε να γίνουν ουσιαστικές επενδύσεις σε υποδομή, για την αύξηση, ειδικότερα, του αριθμού των τερματικών, με τις οποίες, ωστόσο, θα μπορούσαν να επιτευχθούν, με τη σειρά τους, οικονομίες κλίμακας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 12 ΣΕΝΑΡΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

	Χαρτο- νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Σύνολο
Κατάσταση κατά το 2003					
Αριθμός συναλλαγών (σε εκατομμύρια)	2.970	539	107	37	3.653
Συνολικό ποσό (σε εκατομμύρια ευρώ)	52.185	26.836	553	3.656	83.230
Μέσο ποσό (σε ευρώ)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78
Σύνολο κόστους (σε εκατομμύρια ευρώ)	1.583	296	58	97	2.034
Προσομοίωση					
Μεταβολή του αριθμού συναλλαγών (σε εκατομμύρια)	-750	500	250	0	0
Αριθμός συναλλαγών (σε εκατομμύρια)	2.220	1.039	357	37	3.653
Συνολικό ποσό (σε εκατομμύρια ευρώ)	40.935	36.836	1.803	3.656	83.230
Μέσο ποσό (σε ευρώ)	18,44	35,46	5,05	99,02	22,78
Σύνολο κόστους (σε εκατομμύρια ευρώ)	1.394	403	82	97	1.976
Εξοικονόμηση (σε εκατομμύρια ευρώ)	189	-107	-24	0	58

### 3. Ανάλυση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων των διαφόρων μέσων πληρωμής

#### Εισαγωγή

Η ομάδα εργασίας για τη «Μελέτη του κόστους και των πλεονεκτημάτων των διαφόρων μέσων πληρωμής» καθόρισε, ως πρώτο στόχο, την καταγραφή του κόστους που συνδέεται με τα μέσα πληρωμής.

Κατ' αναλογία προς την ολλανδική μελέτη «Betalen kost geld», η μελέτη που διεξήχθη στο Βέλγιο επικεντρώνεται, κατά πρώτον, στο μακροοικονομικό κόστος των μέσων πληρωμής που χρησιμοποιούνται περισσότερο για τις συναλλαγές στα σημεία πώλησης: του ρευστού, των χρεωστικών καρτών, του Proton και των πιστωτικών καρτών. Το μακροοικονομικό κόστος αντιστοιχεί στο ποσό του εσωτερικού κόστους που καταβάλλεται από τα μέρη που εμπλέκονται στην αλυσίδα πληρωμών – δηλ. ο χρηματοοικονομικός τομέας (η Εθνική Τράπεζα του Βελγίου, η Monnaie Royale de Belgique, οι τράπεζες, οι εταιρείες πιστωτικών καρτών, η Banksys) και τα σημεία πώλησης (εμπόριο και διανομή) -, για πληρωμές και εισπράξεις. Στο πλαίσιο αυτό, και για την αποφυγή δυσκολιών στον υπολογισμό, υιοθετήθηκε η υπόθεση ότι οι καταναλωτές δεν υπόκεινται σε εσωτερικό κόστος. Για παράδειγμα, ο χρόνος που δαπανάται για τροφοδοσία σε ρευστό ή στα ταμεία των σημείων πώλησης μπορεί βέβαια να εκλαμβάνεται από τους καταναλωτές ως εσωτερικό κόστος, δεν μπορεί, όμως, να θεωρηθεί κόστος με την μακροοικονομική έννοια του όρου.

Πολλές έρευνες επιτρέπουν τον ποσοτικό προσδιορισμό αυτού του μακροοικονομικού κόστους με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια, όχι μόνο στο επίπεδο της εξοικονόμησης πόρων συνολικά αλλά επίσης και ανά συναλλαγή πραγματοποιούμενη με κάθε εξεταζόμενο μέσο πληρωμής.

Παράλληλα με το κόστος, που μπορεί να προσδιοριστεί ποσοτικά, υπάρχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που δεν είναι μεν μετρήσιμα, είναι όμως εξίσου σημαντικά κατά την αξιολόγηση της χρησιμότητας των διαφόρων μέσων πληρωμής για το κοινωνικό σύνολο. Στόχος αυτής της εργασίας είναι να επιτύχει μία όσο το δυνατόν πιο πλήρη σύνθεσή τους. Θα πρέπει να διευκρινιστεί, ωστόσο, ότι η σχετική ανάλυση δεν στηρίζεται σε ειδική για το σκοπό αυτό έρευνα βάσει δείγματος καταναλωτών ή εμπόρων. Βασίζεται κυρίως σε ανταλλαγή απόψεων με επιχειρήματα που αναπτύσσονται από τα μέλη της ομάδας εργασίας, ενώ ταυτόχρονα τεκμηριώνεται από διάφορες μελέτες και έρευνες. Για λόγους απλοποίησης, και ελλείψει συγκεκριμένων δεικτών σχετικά με τις προτεραιότητες των χρηστών, δεν κρίθηκε σκόπιμο να εφαρμοστεί σειρά σπουδαιότητας όσον αφορά τα διάφορα κριτήρια που συμπεριλήφθηκαν στην ανάλυση.

Θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη το εξωτερικό κόστος, δηλ. οι αμοιβαίες αποζημιώσεις μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών. Παρά το γεγονός ότι το εν λόγω κόστος αλληλοακυρώνεται σε μία συνολική προοπτική, επηρεάζει τη θέση των μερών που εμπλέκονται στην αλυσίδα πληρωμών, και ως εκ τούτου, μπορεί να επηρεάσει το βαθμό παρακίνησής τους να χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά μέσα πληρωμής. Η άποψη αυτή, ωστόσο, παρά τη σημασία της για τη συζήτηση που πρόκειται να διεξαχθεί σχετικά με την προώθηση της χρησιμοποίησης αποτελεσματικότερων μέσων πληρωμής δεν ελήφθη υπόψη στο πλαίσιο της ποσοτικής μελέτης, λόγω έλλειψης σχετικών στοιχείων. Στο μέτρο του δυνατού, λαμβάνεται υπόψη στην παρούσα ανάλυση.

Η ανάλυση αυτή βασίζεται στα χαρακτηριστικά των διαφόρων μέσων πληρωμής, όπως αυτά υφίσταντο κατά το 2004, λαμβάνοντας, ωστόσο, επίσης υπόψη καινοτομίες που εισήχθησαν κατά το 2005.

Παράγοντες, όπως διάφορες απόψεις περί οικονομικής σταθερότητας, που δεν κρίθηκαν ουσιαστικοί για την αξιολόγηση της χρήσης των μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης, δεν ελήφθησαν υπόψη.

### 3.1 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων μέσων πληρωμής

Οι πίνακες 13 και 14 παρουσιάζουν μία συνολική απεικόνιση, για τους καταναλωτές και τους εμπόρους, αντίστοιχα, των πλεονεκτημάτων (που συμβολίζονται με «+») και των μειονεκτημάτων (που συμβολίζονται με «-») καθενός από τα τέσσερα μέσα πληρωμής σε συνάρτηση με πολλά κριτήρια. Η αλληλοεξουδετέρωση ενός πλεονεκτήματος και ενός μειονεκτήματος για ένα δεδομένο μέσο πληρωμής συμβολίζεται με «0». Είναι σημαντικό να διευκρινίσουμε ότι τα πιο πάνω σύμβολα δεν αποτελούν διαβαθμίσεις ούτε κανενός είδους ένδειξη ενδεχόμενης ιεράρχησης των διαφόρων κριτηρίων που αναφέρονται στους πίνακες.

Επιχειρήθηκε διαχωρισμός μεταξύ πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων που απορρέουν από το βαθμό αποδοχής, την ευκολία χρήσης, την ασφάλεια, την αξιοπιστία, την τήρηση απορρήτου και την προστασία της ιδιωτικής ζωής, τη διαχείριση του προϋπολογισμού και τη χρηματοοικονομική διαχείριση. Ελήφθη, επίσης, υπόψη το ειδικό κόστος, στο οποίο υποβάλλονται οι χρήστες των μέσων πληρωμής.

Πέραν των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων, η χρήση ενός ή περισσότερων μέσων πληρωμής ενδεχομένως επηρεάζεται και από ορισμένους άλλους παράγοντες, όπως το ποσό της συναλλαγής. Αυτοί οι συμπληρωματικοί παράγοντες εξετάζονται στο επόμενο κεφάλαιο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 13 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

	Χαρτο- νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα
<b>Βαθμός αποδοχής</b>				
Νόμιμο μέσο πληρωμής	+	-	-	-
Ανάγκη να υπάρχει διαθέσιμο τερματικό	+	-	-	-
<b>Γενικώς αποδεκτό</b>	+	0	-	-
Πληρωμές σε ιδιώτες	+	-	-	-
Χρησιμοποίηση στο εξωτερικό	+	0	-	+
Πληρωμές εξ αποστάσεως	-	-	-	+
Μόνιμα διαθέσιμο προς χρήση	+	+	+	+
<b>Ευκολία χρήσης</b>				
Απλότητα	0	+	+	+
Θέση στο πορτοφόλι	-	+	+	+
Ανάγκη εφοδιασμού	-	+	-	+
<b>Ασφάλεια</b>				
Απώλεια ή κλοπή	-	+	-	0
Επίθεση, κλοπή με χρήση βίας	-	+	0	+
Παραποίηση και απάτη	0	+	+	+
<b>Αξιοπιστία</b>				
Λειτουργικές ανωμαλίες	+	-	0	-
Αποδεικτικό στοιχείο σε περίπτωση λάθους	-	+	0	+
Τήρηση απορρήτου και προστασία της ιδιωτικής ζωής	+	-	0	-
<b>Διαχείριση του προϋπολογισμού</b>				
Πιστωτικές διευκολύνσεις	-	-	-	+
Πρόληψη υπερχρέωσης	+	0	+	-
Επιστροφή μετρητών	-	+	-	+
Εξακρίβωση δαπανών	-	+	-	+
<b>Έξοδα</b>				
Τιμολόγηση	+	-	-	-
Αναγκαίος χρόνος για τροφοδοσία	-	+	-	+
Κόστος ευκαιρίας	-	0	-	+

Υπόμνημα: + = πλεονέκτημα, - = μειονέκτημα, 0 = ουδέτερο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 14 ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΔΕΙΓΜΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΜΠΟΡΟΥΣ

	Χαρτο- νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα
<b>Βαθμός αποδοχής</b>				
Ανάγκη να υπάρχει διαθέσιμο τερματικό	+	-	-	-
Πληρωμές σε ιδιώτες	+	-	-	-
Χρησιμοποίηση από αλλοδαπούς	+	0	-	+
Πληρωμές εξ αποστάσεως	-	-	-	+
Μόνιμα διαθέσιμο προς χρήση	+	+	+	+
<b>Ευκολία χρήσης</b>				
Χειρισμός	-	+	+	+
Θέση στο ταμείο	-	+	+	+
Ανάγκη να υπάρχουν διαθέσιμα επαρκή κεφάλαια	-	+	+	+
Παρώθηση για αγορές	-	+	-	+
<b>Ασφάλεια</b>				
Απώλεια ή κλοπή	-	+	+	+
Επίθεση, κλοπή με χρήση βίας	-	+	+	+
Παραποίηση και απάτη	0	+	+	+
<b>Αξιοπιστία</b>				
Λειτουργικές ανωμαλίες	+	-	0	-
Αποδεικτικό στοιχείο σε περίπτωση λάθους	-	+	+	+
Τήρηση απορρήτου και προστασία της ιδιωτικής ζωής	+	-	-	-
<b>Χρηματοοικονομική διαχείριση</b>				
Παροχή πιστώσεων	-	+	+	+
Συμφωνία με τα λογιστικά βιβλία	-	+	+	+
Επιστροφή μετρητών	-	+	+	+
<b>Έξοδα</b>				
Τερματικά	+	-	-	-
Τιμολόγηση	+	-	-	-
Λογιστικά έξοδα	-	+	+	+
Κόστος ευκαιρίας	-	0	0	0

Υπόμνημα: + = πλεονέκτημα, - = μειονέκτημα, 0 = ουδέτερο.

### 3.1.1 Αποδοχή

Το χαρτονόμισμα παραμένει, μέχρι σήμερα, το μοναδικό παγκοσμίως αποδεκτό μέσο πληρωμής για δύο κυρίως λόγους.

Αφενός, είναι το μόνο μέσο πληρωμής που αποτελεί νόμιμο χρήμα<sup>(1)</sup> και, επομένως, οι έμποροι δεν είναι υποχρεωμένοι να αποδέχονται εναλλακτικά μέσα πληρωμής, εκτός εάν υπάρχουν εμπορικοί λόγοι ή σχετική συμφωνία. Υπάρχουν, εν τούτοις, ορισμένοι αντικειμενικοί και θεμιτοί λόγοι, που μπορούν να αιτιολογήσουν παρέκκλιση από αυτή την αρχή. Πέραν της υποψίας για πλαστογραφία, οι λόγοι αυτοί μπορεί κυρίως να αφορούν την άρνηση μεγάλων χαρτονομισμάτων (ήτοι χαρτονομισμάτων των 200 και 500 ευρώ), όταν οι πληρωμές με αυτά προσβάλλουν την αρχή του κατ' αναλογία καταμερισμού. Πράγματι, τυχόν δυσαναλογία μεταξύ της αξίας του χαρτονομίσματος που προτείνεται από έναν πελάτη και του ποσού που αφορά η συναλλαγή είναι δυνατόν να δημιουργήσει ταλαιπωρίες, έξοδα και πρόσθετους κινδύνους για τον έμπορο, που μπορούν, κυρίως, να εκφραστούν ως προβλήματα ασφάλειας ή ως ανάγκη πρόβλεψης ενός εξαιρετικά υψηλού αποθέματος σε ρευστό, ώστε να μπορεί να δίνει ρέστα.

<sup>(1)</sup> Η νόμιμη κυκλοφορία των χαρτονομισμάτων και των νομισμάτων σε ευρώ καθιερώθηκε με τον κανονισμό αρ. 974/98 του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της 3<sup>ης</sup> Μαΐου 1998 αναφορικά με την εισαγωγή του ευρώ. Στο βελγικό δίκαιο, αυτή η έννοια της νομικά κατοχυρωμένης κυκλοφορίας του νομίσματος έχει ως συνέπεια ότι ο πιστωτής μίας οφειλής, εκτός εάν υπάρχει ρητή εξαίρεση βάσει νόμου ή αντίθετη σύμβαση μεταξύ των μερών, υποχρεούται να το αποδεχθεί ως νόμιμη πληρωμή, επειδή έχει καταλυτική ισχύ εννόμων σχέσεων σε κάθε περίπτωση.

Αφετέρου, οι ηλεκτρονικές πληρωμές επιβάλλουν τη χρήση τερματικού, και μία συναλλαγή δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί, εάν το σημείο πώλησης δεν το διαθέτει<sup>(2)</sup>. Αν και τα τερματικά που προορίζονται για πληρωμές μέσω χρεωστικής κάρτας είναι ευρύτατα διαδεδομένα, υπάρχουν ορισμένες κατηγορίες εμπορικής δραστηριότητας, όπου η δυνατότητα πληρωμών με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής παραμένει περιορισμένη. Αυτές αφορούν κατ' οίκον παράδοση, πλανόδιες αγορές και ελεύθερα επαγγέλματα. Οι πιστωτικές κάρτες είναι σχετικά αποδεκτές στα εστιατόρια, κάτι που δεν ισχύει ακόμη για τις χρεωστικές κάρτες και το Proton (βλ. πίνακα 15). Όσον αφορά την κατ' οίκον παράδοση, τις πλανόδιες αγορές και το Horeca, έχουν πρόσφατα εισαχθεί στην αγορά κινητά τερματικά<sup>(3)</sup>, περισσότερο προσαρμοσμένα στις ανάγκες αυτών των συναλλαγών. Σε ορισμένες όμως περιπτώσεις – για παράδειγμα σε περιόδους εκπτώσεων - εμπορικά καταστήματα, παρόλο που είναι πλήρως εξοπλισμένα για να δέχονται ηλεκτρονικές πληρωμές, προτιμούν να μην αποδέχονται κάποιες από αυτές.

Βάσει στοιχείων που συγκεντρώθηκαν κατά τη διάρκεια έρευνας σε Βέλγους καταναλωτές, υπολογίστηκε ότι οι τελευταίοι πραγματοποίησαν περίπου 2.995 εκατομμύρια συναλλαγές με μετρητά κατά το 2004, γεγονός που καταδεικνύει τη γενικευμένη χρήση του εν λόγω μέσου πληρωμής. Κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους, η Banksys είχε καταγράψει 587 εκατομμύρια συναλλαγές με χρεωστικές κάρτες, 37 εκατομμύρια με πιστωτικές κάρτες<sup>(4)</sup> και 107 εκατομμύρια με κάρτες Proton.

ΠΙΝΑΚΑΣ 15 ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΕΡΕΥΝΑ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ  
(ποσοστά του αριθμού των σημείων πώλησης που κάλυψε η έρευνα)

	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Λοιπά <sup>(1)</sup>
Υπεραγορές και αλυσίδες καταστημάτων	100,0	100,0	42,8	75,4	79,4
Λοιπά εξειδικευμένα καταστήματα και καταστήματα λιανικής	99,8	85,0	55,2	58,4	29,1
Πρατήρια καυσίμων	100,0	100,0	97,9	100,0	91,7
Horeca	100,0	35,0	42,5	55,0	45,0
Σύνολο των τομέων	99,9	92,5	47,8	68,9	61,1

Πηγή: ETB

Παρατηρήσεις: Οι αριθμοί προέρχονται από έρευνα επί δείγματος επιχειρήσεων, που διεξήχθη σε συνεργασία με την Banksys, τη Fedis, την UCM και τη UNIZO. Σχεδόν το 45% των απαντήσεων αυτής της έρευνας ελήφθησαν μέσω ερωτηματολογίου που διαβιβάστηκε από την Banksys στους πελάτες της. Το γεγονός ότι οι τελευταίοι λαμβάνουν υποχρεωτικά πάντοτε ηλεκτρονικές πληρωμές, μπορεί να έχει οδηγήσει σε υπερεκτίμηση του βαθμού αποδοχής τους. Εξάλλου, καθώς η έρευνα δεν επέτρεψε τη συγκέντρωση ικανοποιητικού αριθμού απαντήσεων για ορισμένους τομείς (όπως τα ελεύθερα επαγγέλματα ή τις υπηρεσίες υγείας), τα επιμέρους αποτελέσματα αυτών των τομέων δεν περιλήφθησαν εδώ.

(1) Εμβάσματα, chèques-repas, ιδιωτικές κάρτες πληρωμών κτλ.

<sup>(2)</sup> Οι συναλλαγές με χρεωστική κάρτα ή με κάρτα Proton απαιτούν σε κάθε περίπτωση την παρουσία τερματικού στο σημείο πώλησης. Για τις πληρωμές με πιστωτική κάρτα, η χρησιμοποίηση τερματικού δεν είναι απαραίτητη: μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω ενός «sabet» (χειροκίνητο μηχάνημα ανάγνωσης), αλλά αυτή η πρακτική έχει περιθωριοποιηθεί στο Βέλγιο (0,32% των συναλλαγών μέσω πιστωτικής κάρτας κατά το 2004) και το ίδιο συμβαίνει όλο και περισσότερο στο εξωτερικό.

<sup>(3)</sup> Σήμερα, 8.000 κινητά τερματικά της Banksys χρησιμοποιούνται στο Βέλγιο, εκ των οποίων τα 4.000 μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε μία ακτίνα 50 περίπου μέτρων γύρω από μία σύνδεση σταθερής τηλεφωνικής γραμμής.

<sup>(4)</sup> Οι αριθμοί που αναφέρονται για τις χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες δεν αφορούν παρά τις εργασίες που πραγματοποιήθηκαν από κατοίκους του Βελγίου. Ο αριθμός που αφορά τον αριθμό συναλλαγών μέσω χρεωστικής κάρτας και που αναφέρεται εδώ δεν λαμβάνει υπόψη εργασίες πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν με επιχειρηματικές κάρτες, οι οποίες ανέρχονταν σε 25 εκατομμύρια κατά το 2004.

ΠΙΝΑΚΑΣ 16 ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ

(ποσοστά του συνόλου των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν σε κάθε τομέα)

	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα	Έμβασμα	Λοιπά <sup>(1)</sup>
Υπεραγορές	42,1	50,6	0,8	3,0	0,0	3,5
Λιανικό εμπόριο εκτός καταστημάτων	98,1	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Λοιπά εξειδικευμένα καταστήματα και καταστήματα λιανικής	77,9	16,3	3,2	1,4	0,4	0,9
Πρατήρια καυσίμων	40,6	52,9	0,6	2,6	1,5	1,8
Αυτόματα μηχανήματα	84,4	0,7	13,0	1,2	0,0	0,7
Μεταφορές	89,8	1,2	2,8	0,0	1,4	4,7
Horeca	90,9	2,7	2,6	1,5	0,0	2,3
Ψυχαγωγία	87,1	8,3	0,0	0,9	3,8	0,0
Περίθαλψη	88,3	10,0	0,0	0,0	0,0	1,7
Ελεύθερα επαγγέλματα	96,6	2,6	0,0	0,0	0,0	0,8
Διαπροσωπικές υπηρεσίες	92,4	0,0	0,0	0,0	6,9	0,7
Λοιπά	38,1	6,6	2,0	0,4	50,6	2,3
Σύνολο των τομέων	70,6	21,1	2,4	1,6	2,4	1,8

Πηγή: Έρευνα από IPSOS, υπολογισμοί από ETB.  
 (1) Chèques-geras, ιδιωτικές κάρτες πληρωμών κτλ.

Οι διαφορές στο βαθμό αποδοχής κάθε μέσου πληρωμής κατά τομέα αντικατοπτρίζονται επίσης στην έκταση χρήσης τους από τους καταναλωτές. Τα στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν από την έρευνα μεταξύ των καταναλωτών, όπως παρουσιάζονται στον πίνακα 16, καταδεικνύουν πράγματι ότι οι συνήθειες των καταναλωτών σε σχέση με τις πληρωμές μπορούν να διαφοροποιηθούν αισθητά ανάλογα με τον τύπο των σημείων πώλησης όπου πραγματοποιούν τις αγορές τους. Έτσι, η χρεωστική κάρτα είναι το μέσο πληρωμής που χρησιμοποιείται περισσότερο για την πληρωμή αγαθών σε υπεραγορές και στα πρατήρια καυσίμων, ενώ η χρήση των μετρητών ευνοείται στα εξειδικευμένα καταστήματα και στα καταστήματα λιανικής, στο Horeca και στην πλειονότητα των υπόλοιπων τομέων. Η κάρτα Proton μπορεί να αντιπροσωπεύει περιθωριακό ποσοστό συναλλαγών σε όλους τους τομείς, κατέχει, όμως, σχετικά σημαντικότερη θέση στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται στα αυτόματα μηχανήματα πώλησης, γεγονός που μπορεί να σημαίνει ότι ένα σημαντικό τμήμα των καταναλωτών αποδέχεται αυτό τον τρόπο πληρωμής.

Το χαρτονόμισμα είναι το μοναδικό από τα εξεταζόμενα μέσα πληρωμής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πραγματοποίηση πληρωμών μεταξύ ιδιωτών χωρίς να χρειάζεται να καταφύγουν σε οποιοδήποτε μηχανήμα<sup>(1)</sup>. Είναι, επίσης, στο πλαίσιο των σημείων πώλησης, το μοναδικό μέσο πληρωμής με το οποίο είναι δυνατόν να πληρωθεί ένας ιδιώτης, την εξόφληση, για παράδειγμα, ενός ελαττωματικού προϊόντος.

Πέραν του Proton, όλα τα μέσα πληρωμής που χρησιμοποιούνται στο Βέλγιο, μπορούν να χρησιμοποιηθούν και στο εξωτερικό. Αν και, προφανώς, χαρτονομίσματα και νομίσματα του ευρώ μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε όλο το εύρος της ευρωζώνης, η χρήση τους εκτείνεται, επίσης, όλο και συχνότερα και εκτός αυτής. Οι χρεωστικές κάρτες, εφοδιασμένες με τη λειτουργία «Maestro» (όπως εξάλλου και οι περισσότερες τραπεζικές κάρτες) μπορούν να χρησιμοποιηθούν τόσο για την ανάληψη χαρτονομισμάτων όσο και για την εξόφληση αγορών σε πολλές χώρες. Δεδομένου ότι οι επιχειρήσεις πιστωτικών καρτών προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε αρκετά περισσότερες χώρες από αυτές που καλύπτονται από τη λειτουργία «Maestro», οι Βέλγοι χρησιμοποιούν όλο και πιο συχνά την πιστωτική κάρτα στα ταξίδια τους στο εξωτερικό. Ωστόσο, η χρήση της χρεωστικής κάρτας τείνει να αυξάνεται από χρόνο σε

<sup>(1)</sup> Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη μεταξύ των Βέλγων καταναλωτών, οι μεταφορές μεταξύ ιδιωτών αφορούσαν ποσοστό 3,1% των συναλλαγών με μετρητά.

χρόνο. Από το σύνολο των συναλλαγών πληρωμής που πραγματοποιήθηκαν στο Βέλγιο κατά το 2004, 27,6 εκατομμύρια αντιστοιχούν στην πιστωτική κάρτα και 6,8 εκατομμύρια στη χρεωστική κάρτα. Οι αλλοδαποί, επίσης, βάσει των διεθνών κανόνων όσον αφορά τις πληρωμές, μπορούν να εξοφλούν τις αγορές τους στο Βέλγιο χρησιμοποιώντας τις πιστωτικές τους κάρτες (14,1 εκατομμύρια συναλλαγές κατά το 2004) ή τις χρεωστικές τους κάρτες (4,8 εκατομμύρια συναλλαγές με τη Maestro και 1,5 εκατομμύρια συναλλαγές με τη Visa Electron<sup>(2)</sup>).

Οι εμπορικές συναλλαγές δεν πραγματοποιούνται αποκλειστικά στα σημεία πώλησης: κάποιες από αυτές πραγματοποιούνται και εξ αποστάσεως, κυρίως τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου. Μέχρι σήμερα, η πιστωτική κάρτα παραμένει το μέσο πληρωμής που χρησιμοποιείται περισσότερο για αγορές εξ αποστάσεως. Εάν ένας ιδιώτης διαθέτει το κατάλληλο μηχανήμα, μπορεί να χρησιμοποιήσει τη χρεωστική του κάρτα για να πραγματοποιήσει αγορές αγαθών μέσω διαδικτύου, δεν υπάρχουν, ωστόσο, ακόμα πολλοί διαδικτυακοί τόποι που να προσφέρουν μια τέτοια επιλογή.

Κατά περίπτωση, καθένα από τα τέσσερα μέσα πληρωμής μπορεί να χρησιμοποιείται σταθερά και πέραν των ωρών λειτουργίας των καταστημάτων. Το ρευστό και η κάρτα Proton μπορούν να χρησιμοποιηθούν στα αυτόματα μηχανήματα πώλησης. Οι πιστωτικές και οι χρεωστικές κάρτες, με τη σειρά τους, μπορούν να χρησιμοποιηθούν επί 24ώρου βάσεως για ανεφοδιασμό με καύσιμα από πρατήρια βενζίνης.

### 3.1.2 Ευκολία χρήσης

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που χρηματοδοτήθηκε από την Banksys (IPSOS, 2004), ένα από τα θέματα που ενδιαφέρουν περισσότερο τους καταναλωτές (δεύτερο κατά σειρά σπουδαιότητας μετά την ασφάλεια) είναι η χρήση ενός μέσου πληρωμής όσον αφορά το πρακτικό της μέρος. Από σφυγμομέτρηση στις Κάτω Χώρες (Hoofbedrijfschap Detailhandel, 2002) προκύπτει ότι το 47% των Ολλανδών καταναλωτών εκτιμούν ότι η χρεωστική κάρτα είναι το απλούστερο στη χρήση μέσο πληρωμής, έναντι 41% που αντιστοιχεί στο ρευστό, 9% στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι και 3% στις πιστωτικές κάρτες. Τα αποτελέσματα αυτά που αφορούν τις Κάτω Χώρες επιβεβαιώθηκαν, μερικώς τουλάχιστον, από έρευνα που πραγματοποίησε πρόσφατα η Nederlandsche Bank (2005). Στο πλαίσιο της έρευνας αυτής, ζητήθηκε, μεταξύ άλλων, από τους ερωτηθέντες να αξιολογήσουν το κάθε μέσο πληρωμής ως προς την ευκολία χρήσης του. Η χρεωστική κάρτα θεωρήθηκε το πλέον εύχρηστο μέσο πληρωμής έναντι της πιστωτικής κάρτας και του ηλεκτρονικού πορτοφολιού, που βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο, παρουσιάζοντας μικρότερο βαθμό ευκολίας στη χρήση. Για το ρευστό ή εκτίμηση ήταν ότι από πλευράς ευκολίας χρήσης βρίσκεται σε ενδιάμεσο επίπεδο. Τα αποτελέσματα της έρευνας για το Βέλγιο που χρηματοδοτήθηκε από την Banksys και διεξήχθη από την IPSOS (2004) παρέχουν πιο λεπτομερείς και αρκετά διαφορετικές ενδείξεις ως προς το θέμα: το 73% των χρηστών της κάρτας Proton (55,9% των μη χρηστών) εκτιμούν ότι αυτή αποτελεί ένα απλό σύστημα πληρωμής, ενώ το 70,1% των ερωτηθέντων δηλώνει το ίδιο για το ρευστό. Τα σχετικά ποσοστά για τους χρήστες χρεωστικών και πιστωτικών καρτών ανέρχονται σε 69,9% και 76,2%, αντιστοίχως (και σε 27,1% και 52,2% για τους μη χρήστες).

Από την πλευρά των εμπόρων, ο βαθμός απλότητας της χρήσης ενός μέσου πληρωμής μπορεί εν μέρει να εκτιμηθεί από το χρόνο που απαιτείται για τη διεκπεραίωση μίας συναλλαγής. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε πάνω στο θέμα αυτό στις επιχειρήσεις διανομής, στο πλαίσιο της μελέτης σχετικά με το κόστος των μέσων πληρωμής στο Βέλγιο, το ηλεκτρονικό πορτοφόλι, με μέσο χρόνο συναλλαγής τα 20 δευτερόλεπτα, αποδείχτηκε να είναι το μέσο πληρωμής με το μικρότερο χρόνο διεκπεραίωσης (έναντι 32 δευτερολέπτων για τις πληρωμές με ρευστό, 39 δευτερολέπτων για τις πληρωμές με χρεωστική κάρτα και 56 δευτερολέπτων για τις πληρωμές με πιστωτική κάρτα).

Οι πληρωμές με κάρτα, που είναι απλή στη χρήση της και δε δημιουργεί μεγάλη συμφόρηση, πλεονεκτούν έναντι του ρευστού, τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους.

---

<sup>(2)</sup> Αυτή η χρεωστική κάρτα που εκδίδεται από τη Visa δεν παρεσχέθη στο Βέλγιο, μπορεί όμως να χρησιμοποιηθεί στην εν λόγω χώρα από μη κατοίκους.

Ειδικότερα για τους εμπόρους, η χρήση καρτών για πληρωμές περιορίζει την ανάγκη να τηρούν στο ταμείο τους σημαντικό διαθέσιμο απόθεμα νομισμάτων και χαρτονομισμάτων, μειώνοντας έτσι γι' αυτούς το αίσθημα ανασφάλειας.

Σε αντίθεση με τις χρεωστικές και τις πιστωτικές κάρτες, στην περίπτωση των οποίων τα καταβαλλόμενα ποσά αφαιρούνται από τραπεζικό λογαριασμό, ο καταναλωτής πρέπει να ανατροφοδοτείται συστηματικά με χαρτονομίσματα ή να επανενεργοποιεί την κάρτα του Proton, εάν προτίθεται να χρησιμοποιήσει έναν από αυτούς τους δύο τρόπους πληρωμής. Ωστόσο, ορισμένα καταστήματα, ειδικότερα τα πολυκαταστήματα, επιτρέπουν στους χρήστες χρεωστικών καρτών να αναλαμβάνουν ρευστό κατά την πληρωμή των αγαθών στο ταμείο. Για τους εμπόρους, εν τούτοις, εξακολουθεί να είναι απαραίτητος ο τακτικός εφοδιασμός με νομίσματα και μικρά χαρτονομίσματα, προκειμένου να δίνουν ρέστα στους πελάτες, όταν αυτοί δεν καταβάλλουν το ακριβές ποσό.

Η διαθεσιμότητα τερματικού για πληρωμές μέσω χρεωστικής και πιστωτικής κάρτας στα σημεία πώλησης επιτρέπει στους πελάτες εμπορικών καταστημάτων να πραγματοποιούν συναλλαγές ακόμη και όταν δεν διαθέτουν επαρκές ρευστό ή το υπόλοιπο των καρτών τους Proton είναι ανεπαρκές για απρόβλεπτες και παρορμητικές αγορές, , πράγμα που αποβαίνει προς όφελος των εμπόρων. Ωστόσο, το ανώτατο όριο εκταμιεύσεων που τίθεται στις χρεωστικές κάρτες για συναλλαγές μίας ημέρας ή μίας εβδομάδας, είναι δυνατόν να αποτελέσει τροχοπέδη για πληρωμές σημαντικού ύψους. Όσο για την πιστωτική κάρτα παραμένει το πλέον εύχρηστο μέσο πληρωμής για απρόβλεπτες αγορές υψηλής χρηματικής αξίας. Είναι ευνόητο, λοιπόν, ότι η διάθεση των κατάλληλων μέσων πληρωμής παρέχει στους καταναλωτές μεγαλύτερη ελευθερία να πραγματοποιούν αγορές ανά πάσα στιγμή, ανεξάρτητα από το ύψος του ποσού που καλούνται να πληρώσουν.

### **3.1.3 Ασφάλεια**

Η κατοχή ρευστού εκθέτει τους καταναλωτές σε κινδύνους απώλειας ή κλοπής, που μπορεί μερικές φορές να συνδέεται με χρήση βίας. Η οικονομική ζημία, ωστόσο, στις περιπτώσεις αυτές περιορίζεται στο ποσό που περιέχεται στο πορτοφόλι. Παρόμοιοι κίνδυνοι μπορεί να προκύψουν επίσης και για τους κατόχους κάρτας Proton, οπότε οι απώλειες περιορίζονται στο ανώτατο ποσό που περιέχει η κάρτα αυτή και που ανέρχεται στα 125 ευρώ. Στο μεγαλύτερο, όμως, κίνδυνο ενδεχόμενης κλοπής με χρήση βίας εκτίθενται οι έμποροι, καθώς συχνά τηρούν μεγάλα ποσά σε ρευστό στα ταμεία τους<sup>(1)</sup>. Η χρήση των μέσων ηλεκτρονικής πληρωμής μπορεί να μειώσει αυτό τον κίνδυνο, δεδομένου ότι για τις σχετικές συναλλαγές πληρωμής δεν απαιτείται απόθεμα σε μετρητά στα σημεία πώλησης.

Όσον αφορά τις χρεωστικές και τις πιστωτικές κάρτες, ο νόμος της 17<sup>ης</sup> Ιουλίου 2002 που αφορά συναλλαγές ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων περιορίζει τη ζημία για το δικαιούχο, παρέχοντας απαλλαγή για ποσό ύψους μέχρι 150 ευρώ, για την περίοδο πριν από την αναγγελία κλοπής ή απώλειας της κάρτας του. Μετά την εν λόγω αναγγελία, και με εξαίρεση περιπτώσεις απάτης ή βαριάς αμέλειας (όπως είναι για παράδειγμα η περίπτωση όπου έχει σημειωθεί πάνω στην κάρτα ο μυστικός αριθμός), ο δικαιούχος της χρεωστικής ή της πιστωτικής κάρτας δεν φέρει πλέον καμία ευθύνη. Ο πιο πάνω νόμος προβλέπει, επίσης, τη δυνατότητα στο χρήστη να εξατομικεύσει το ανώτατο όριο χρήσης της κάρτας του, παρέχοντάς του έτσι την ευχέρεια να ορίζει ο ίδιος το επίπεδο κινδύνου που επιθυμεί να αναλάβει.

Τα μέσα πληρωμής που απαιτούν κωδικό PIN, όπως η χρεωστική κάρτα στο Βέλγιο, μπορούν να θεωρηθούν σχετικά πιο ασφαλή, καθώς ενδεχόμενες απώλειες ή κλοπές δεν συνεπάγονται οικονομική ζημία για τον καταναλωτή, εφόσον ο κωδικός παραμείνει μυστικός. Εν τούτοις, η απώλεια ή η κλοπή πιστωτικών καρτών που δεν έχουν μπλοκαριστεί μέσω του συστήματος Card Stop, μπορεί να προκαλέσει οικονομική ζημία στους εκδότες καρτών, οι οποίοι, δυνάμει του νόμου της 17<sup>ης</sup> Ιουλίου 2002, υποχρεούνται να αναλάβουν το κόστος, στην περίπτωση που καταναλωτές και έμποροι έχουν τηρήσει όλες τις απαιτήσεις ασφαλείας. Στην πραγματικότητα, όμως, ακόμα και στην περίπτωση που καταναλωτές και έμποροι έχουν



τηρήσει όλους τους όρους που τους επιβλήθηκαν, σε περιπτώσεις απώλειας ή κλοπής χρεωστικών ή πιστωτικών καρτών μπορεί μερικές φορές να αναγκάστηκαν να προβούν σε σειρά ενεργειών για να αποδείξουν ότι δεν υπήρξε αμέλεια ή, στην περίπτωση των καταναλωτών, για να αποκτήσουν νέα χρεωστική ή πιστωτική κάρτα.

Τα στατιστικά στοιχεία που είναι σχετικά με τις οικονομικές ζημιές που οφείλονται σε απώλεια ή κλοπή καρτών αφορούν μόνον τη ζημία για τους εκδότες των καρτών. Το 2004, οι εν λόγω ζημιές αντιστοιχούσαν στο 0,028% των ποσών των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω καρτών Visa και στο 0,038% των ποσών των συναλλαγών μέσω καρτών Eurocard/MasterCard. Συγκριτικά, οι οικονομικές ζημιές από απώλεια ή κλοπή τραπεζικών καρτών αντιπροσώπευαν το 0,002% των ποσών των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με χρεωστική κάρτα. Η καθιέρωση νέων κανόνων ασφάλειας για τις πιστωτικές κάρτες, όπως είναι οι έξυπνες κάρτες και οι κωδικοί PIN, η χρήση των οποίων γενικεύτηκε το 2005, αναμένεται να επηρεάσει πτωτικά τα παραπάνω στατιστικά μεγέθη.

Τόσο για τα τραπεζογραμμάτια όσο για τα μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής, οι κίνδυνοι απάτης ή πλαστογράφησης σε σχέση με τα καταβαλλόμενα ποσά είναι περιορισμένοι. Για τις πιστωτικές κάρτες, όμως, οι πιο πάνω κίνδυνοι είναι μεγαλύτεροι, λόγω του ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωρίς τερματικό, εξ' ου και πλήθος πλαστογραφήσεων. Οι πλαστογραφίες αυτές αφορούσαν το 0,064% των ποσών που καταβλήθηκαν το 2004 μέσω της κάρτας Visa και το 0,097% των ποσών που καταβλήθηκαν μέσω της κάρτας Eurocard/MasterCard (περιλαμβανομένων των διεθνών συναλλαγών). Όσον αφορά τις χρεωστικές κάρτες, ο κίνδυνος απάτης είναι θα λέγαμε μηδενικός. Αφορά, στην πραγματικότητα, αντιγραμμένες κάρτες που χρησιμοποιούνται σε ορισμένα τερματικά πρατηρίων βενζίνης, που υπάρχει η δέσμευση να καταργηθούν.

Η παραποίηση τραπεζογραμμάτων εξακολουθεί, παρά τα σχετικά πολυάριθμα μέτρα προστασίας. Σύμφωνα με τις στατιστικές της ΕΚΤ, περίπου 594.000 πλαστά χαρτονομίσματα αποσύρθηκαν από την κυκλοφορία κατά το 2004, εκ των οποίων τα 20.751 – ήτοι το 3,5% του συνόλου – στο Βέλγιο. Αυτά τα μεγέθη, ωστόσο, μετριάζονται, εάν ληφθεί υπόψη ο συνολικός αριθμός χαρτονομισμάτων σε ευρώ που βρίσκονται σήμερα σε κυκλοφορία (περίπου 9 δισεκατομμύρια).

### 3.1.4 Αξιοπιστία

Η καλή λειτουργία του πιστωτικού τομέα εξαρτάται από τη μεταφορά κεφαλαίων και, ως εκ τούτου, είναι δυνατόν να απειληθεί σε περίπτωση απεργίας των μεταφορέων, όπως συνέβη το 1997. Μία τέτοια απεργία δεν μπορεί, ωστόσο, να έχει συνέπειες στο επίπεδο του εφοδιασμού με ρευστό παρά μόνον εάν έχει μεγάλη διάρκεια, δεδομένου ότι έμποροι και καταναλωτές μπορούν να καταφύγουν σε εναλλακτικά μέσα εφοδιασμού με ρευστό.

Η ανάγκη χρήσης τερματικού εκθέτει τους χρήστες συστημάτων ηλεκτρονικής πληρωμής σε κίνδυνο βλάβης, που συνεπάγεται μη πραγματοποίηση των συναλλαγών. Κίνδυνος βλάβης του συστήματος υπάρχει επίσης σε περίπτωση προβλήματος στο δίκτυο τηλεπικοινωνιών που διαχειρίζεται τις ηλεκτρονικές συναλλαγές πληρωμής. Τέτοιου είδους όμως περιστατικά είναι εξαιρετικά σπάνια σε σχέση με το ποσοστό διαθεσιμότητας<sup>(1)</sup> του δικτύου στο σύνολο του έτους. Το ποσοστό αυτό ανήλθε σε 99,98% κατά το 2004<sup>(2)</sup> και, μάλιστα, στο 100% κατά το 2003. Εξάλλου, οι πληρωμές με την κάρτα Proton δεν επηρεάζονται από βλάβες του δικτύου, δεδομένου ότι μπορούν να πραγματοποιηθούν χωρίς σύνδεση.

<sup>(1)</sup> Το ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται ως η σχέση μεταξύ της διάρκειας της πραγματικής διαθεσιμότητας σε βάθος έτους και της διάρκειας των περιόδων κατά τις οποίες το σύστημα θεωρείται ότι λειτουργεί σωστά, δηλ. εκτός των προγραμματισμένων διακοπών.

<sup>(2)</sup> Μία περίπτωση αποσυντονισμού συνέβη στις 4 Δεκεμβρίου 2004 μετά από δυσλειτουργία σε μία από τις εφαρμογές του συστήματος πληροφορικής της Banksys. Οι συνέπειες αυτής της δυσλειτουργίας ενισχύθηκαν περαιτέρω από το ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο του όγκου συναλλαγών που το δίκτυο διαχειριζόταν εκείνη την ημέρα. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Banksys, το 7% των συναλλαγών με χρεωστική κάρτα και το 32% των συναλλαγών με πιστωτική κάρτα που προβλέπονταν για εκείνη την ημέρα θα είχαν χαθεί.

Σε αντίθεση με τις συναλλαγές σε μετρητά, η επέκταση των δικτύων πληροφορικής στη λειτουργία των ηλεκτρονικών πληρωμών παρέχει τη δυνατότητα διατήρησης στοιχείων για τις συναλλαγές. Το πλεονέκτημα αυτό μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμο, τόσο για τον έμπορο όσο και για τον καταναλωτή, σε περίπτωση αντιδικίας σχετικά με το πραγματικό ποσό πληρωμής κάποιας συναλλαγής. Ο καταναλωτής μπορεί, για παράδειγμα, να χρησιμοποιήσει ως αποδεικτικό στοιχείο το αντίγραφο λογαριασμού του ή το τιμολόγιο της επιχείρησης που εκδίδει την πιστωτική του κάρτα. Από την άποψη αυτή, η κάρτα Proton προσφέρει πιο περιορισμένες δυνατότητες από τις χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, καθώς ο καταναλωτής δεν μπορεί να δει παρά μόνο τα στοιχεία των πέντε τελευταίων συναλλαγών, με τη βοήθεια μίας αναγνωστικής μονάδας υπολοίπου, που προβλέπεται για το σκοπό αυτό, ή ειδικού τερματικού.

### 3.1.5 Τήρηση απορρήτου και προστασία της ιδιωτικής ζωής

Κατά τις συναλλαγές πληρωμής τους, τα εμπλεκόμενα μέρη μπορούν απολύτως και νόμιμα να προσβλέπουν σε σχετική εχεμύθεια. Ο προβληματισμός όσον αφορά το απόρρητο, όμως, δεν εξαντλείται στις παράνομες δραστηριότητες. Επεκτείνεται, επίσης, και στις νόμιμες συναλλαγές που αφορούν την ιδιωτική ζωή του καταναλωτή. Μέχρι σήμερα, μόνο το χαρτονόμισμα εγγυάται πλήρως την τήρηση του απορρήτου και την ανωνυμία των συναλλαγών και παρέχει όλες τις εξασφαλίσεις όσον αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής, σε αντίθεση προς τις λογιστικές πληρωμές. Και η κάρτα Proton παρέχει ανάλογες εξασφαλίσεις, σε μικρότερο όμως βαθμό, καθώς είναι δυνατή η πρόσβαση στα στοιχεία του καταναλωτή μέσω της έξυπνης κάρτας του<sup>(3)</sup>.

Σε πιο γενικευμένο επίπεδο, θα λέγαμε ότι ενώ οι τράπεζες είναι αυτές που, υποκείμενες στο νόμο περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής, εγγυώνται «το ανώνυμο» των ηλεκτρονικών πληρωμών, παρόλα αυτά οι τελευταίες εξακολουθούν να είναι ανιχνεύσιμες. Ως εκ τούτου, οι ηλεκτρονικές πληρωμές που δέχονται οι έμποροι καταχωρίζονται συστηματικά, χωρίς όμως αυτό να τους επιτρέπει να λάβουν γνώση της ταυτότητας των πελατών τους.

### 3.1.6 Διαχείριση προϋπολογισμού και οικονομική διαχείριση

Τα τέσσερα μέσα πληρωμής ενδεχομένως παρουσιάζουν σαφή πλεονεκτήματα, στο επίπεδο της διαχείρισης του προϋπολογισμού. Από τη φύση του, το χαρτονόμισμα μπορεί να βοηθήσει τον καταναλωτή να αποκτήσει συνείδηση των ορίων του προϋπολογισμού του. Το ποσό που περιέχει το ηλεκτρονικό πορτοφόλι του μπορεί, επίσης, να αποτελέσει ένα είδος «ψυχολογικού ορίου». Όσο για τις πληρωμές με χρεωστική κάρτα, αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα καταχώρισης των σημειούμενων δαπανών σε αντίγραφο λογαριασμού, γεγονός που επιτρέπει στον καταναλωτή να αξιολογεί τα ποσά που διαθέτει σε διάφορες κατηγορίες δαπανών και κατά συνέπεια να καταρτίζει τον προϋπολογισμό του. Και η πιστωτική κάρτα μπορεί, κατά κάποιον τρόπο, να διευκολύνει τη διαχείριση του προϋπολογισμού, μεταθέτοντας σε μεταγενέστερο χρόνο την ημερομηνία της καταβολής. Εν τούτοις, η έρευνα Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002) καταδεικνύει ότι το ρευστό παραμένει το μέσον πληρωμής που χρησιμοποιούν περισσότερο οι Ολλανδοί καταναλωτές (55% των ερωτηθέντων), όταν επιθυμούν να περιορίσουν τις δαπάνες τους.

Το ρευστό δεν μπορεί να οδηγήσει σε κανενός είδους υπερχρέωση, εάν τα κεφάλαια αντλήθηκαν με χρήση μέσου που δεν επιτρέπει χρέωση (όπως π.χ. η μεταφορά «από πρόσωπο σε πρόσωπο»). Όσο για την πιστωτική διευκόλυνση που προσφέρει η πιστωτική κάρτα, αυτή μπορεί να οδηγήσει τον καταναλωτή σε υπερχρέωση. Τα πιστωτικά όρια που

---

<sup>(3)</sup> Κατά τη μεταφορά στον τραπεζικό λογαριασμό τους των ποσών που πληρώνονται με την κάρτα Proton μέσω του δικτύου της Banksys, οι έμποροι διαβιβάζουν στοιχεία σχετικά με τους αριθμούς των καρτών που χρησιμοποιήθηκαν για κάθε συναλλαγή, όμως η Banksys δεν έχει πρόσβαση στην ταυτότητα των κατόχων καρτών. Μόνον οι τράπεζες είναι σε θέση να αποδείξουν τη σχέση μεταξύ του αριθμού μίας κάρτας και της ταυτότητας του κατόχου της. Τα στοιχεία που συλλέγονται από την Banksys όπως και τα αντίστοιχα των τραπεζών δεν μπορούν να κοινοποιηθούν παρά μόνον σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όπως για παράδειγμα στο πλαίσιο μίας δικαστικής έρευνας.

είναι διαθέσιμα για ορισμένους λογαριασμούς όψεως μπορούν επίσης να προκαλέσουν υπερχρέωση, ακόμα και εάν πρέπει κατ' αρχήν να περιορίζονται σε συγκεκριμένο ποσό. Οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες επιτρέπουν τη διατήρηση σε τραπεζικό λογαριασμό ποσών που προορίζονται για πληρωμές αγορών. Όμως, το ρευστό που οι ιδιώτες κρατούν επάνω τους και το ποσό που εμπεριέχεται στην κάρτα Proton δεν ενισχύουν το υπόλοιπο του τραπεζικού λογαριασμού, στην περίπτωση που αυτό είναι χρεωστικό. Η αδυναμία αντιστάθμισης του τραπεζικού λογαριασμού με το ηλεκτρονικό χρήμα δεν αποτελεί στην πραγματικότητα, μειονέκτημα για τους εμπόρους, λαμβανομένου υπόψη ότι μπορούν ανά πάσα στιγμή να αδειάσουν το τερματικό τους Proton. Κατά τις συναλλαγές τους με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, ο τραπεζικός τους λογαριασμός πιστώνεται αυτόματα.

Τέλος, οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται βάσει ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής καταχωρίζονται σε ηλεκτρονικά αντίγραφα λογαριασμών που αποστέλλονται από τις τράπεζες στους εμπόρους. Οι τελευταίοι μπορούν στη συνέχεια να χρησιμοποιήσουν τα στοιχεία για την αυτόματη λογιστική συμφωνία των ποσών των συναλλαγών τους.

### 3.1.7 Κόστος

Αν και η χρήση ρευστού δεν υπόκειται σε επιβαρύνσεις, ο εφοδιασμός του καταναλωτή από τις τράπεζες συνεπάγεται κάποιο κόστος. Πράγματι, πολλές τράπεζες, στις οποίες συγκαταλέγονται οι μεγαλύτερες του είδους, χρεώνουν τις αναλήψεις ρευστού από τα ταμεία τους, (0,15 έως 0,3€). Όσο για τις αναλήψεις που πραγματοποιούνται στα ATM, είναι στην πλειονότητά τους ανέξοδες<sup>(1)</sup>. Ορισμένες τράπεζες, ωστόσο, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται οι μεγαλύτερες του είδους, χρεώνουν τις αναλήψεις που πραγματοποιούνται εκτός του δικτύου τους (0,06 έως 0,1€).

Η ετήσια συνδρομή που εισπράττουν οι τράπεζες για μία χρεωστική κάρτα κυμαίνεται από 0 έως πάνω από 20 ευρώ, στα οποία πρέπει να προσθέσουμε το κόστος των υπηρεσιών Maestro (από 0 έως 9,9€) και Proton (από 0 έως 5€), ενώ η ετήσια συνδρομή μίας βασικής πιστωτικής κάρτας κυμαίνεται μεταξύ 0 και 22 ευρώ, ανάλογα με την τράπεζα. Η κάρτα αυτή παραμένει το δαπανηρότερο μέσο πληρωμής για τον καταναλωτή.

Ο έμπορος που επιθυμεί να προσφέρει στους πελάτες του διευκολύνσεις ηλεκτρονικής πληρωμής οφείλει επίσης να αποδεχθεί ένα ορισμένο ποσό κόστους που αφορά στην αγορά ή την τοποθέτηση ενός ή περισσότερων τερματικών, στην εγκατάσταση και ενεργοποίησή τους, στην τεχνική υποστήριξη και στο κόστος ανά πραγματοποιούμενη συναλλαγή. Το κόστος ανά συναλλαγή χωρίζεται σε δύο κατηγορίες: αυτό που συνδέεται με τις τηλεφωνικές επικοινωνίες και αυτό που συνδέεται με τις επιβαρύνσεις που επιβάλλουν οι εκδότες πιστωτικών καρτών ή ο διαχειριστής του δικτύου ηλεκτρονικών πληρωμών, δηλ. η Banksys.

Το αντίτιμο που καταβάλλεται από τον έμπορο στην Banksys για την πραγματοποίηση μίας συναλλαγής διαφοροποιείται κάθε φορά, ανάλογα με τα μέσα πληρωμής και τα προτεινόμενα προγράμματα τιμολόγησης υπηρεσιών του εν λόγω διαχειριστή. Όπως και στις επιχειρήσεις τηλεφωνίας, τα προγράμματα τιμολόγησης της Banksys για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω χρεωστικής κάρτας<sup>(2)</sup> περιλαμβάνουν μηνιαία συνδρομή και κόστος μονάδας ανά συναλλαγή. Το κόστος που βαρύνει τους εμπόρους για συναλλαγές με χρεωστική κάρτα δεν διαφοροποιείται επί τη βάση του ποσού: υπόκειται, επομένως, σε ανώτατο όριο. Η τιμολόγηση των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με Proton γίνεται με διαφορετικό τρόπο: η Banksys εισπράττει εκ των προτέρων προμήθεια ίση με το 0,55% των καταβαλλόμενων ποσών κατά το άδειασμα των τερματικών. Αυτή η διαδικασία επιτρέπει εξάλλου την ελαχιστοποίηση των εξόδων που συνδέονται με τις τηλεπικοινωνίες κατά τη διαβίβαση των στοιχείων των συναλλαγών.

<sup>(1)</sup> Από το 2005, μετά από συμφωνία που συνήφθη μεταξύ της κυβέρνησης και της Βελγικής Ένωσης Τραπεζών, οι καταναλωτές δικαιούνται έναν ελάχιστο αριθμό 24 ανέξοδων αναλήψεων χρημάτων ετησίως.

<sup>(2)</sup> Υπάρχουν δύο. Ένας έμπορος θα επιλέξει ένα από τα δύο σε συνάρτηση με τον αριθμό συναλλαγών που πραγματοποιεί κατά τη διάρκεια ενός μήνα. Εάν ο αριθμός συναλλαγών είναι υψηλός, θα είναι λογικότερο να επιλέξει το πρόγραμμα τιμολόγησης που προτείνει υψηλότερη συνδρομή αλλά χαμηλότερο κόστος ανά συναλλαγή.

Οι εκδότες πιστωτικών καρτών, από την πλευρά τους, τιμολογούν τις υπηρεσίες που παρέχουν στους εμπόρους, εισπράττοντας προκαταβολικά ένα ποσοστό (μεταβλητό ανάλογα με το είδος των πιστωτικών καρτών) επί των καταβαλλόμενων ποσών. Καθώς τα ποσά που πληρώνονται με πιστωτική κάρτα είναι γενικά μεγαλύτερα από αυτά που πληρώνονται με άλλα μέσα πληρωμής, αυτό το σύστημα τιμολόγησης καθιστά την πιστωτική κάρτα το πλέον δαπανηρό μέσο πληρωμής για τους εμπόρους. Αυτά τα σχετικά αυξημένα ποσά που καλούνται να καταβάλουν οι έμποροι για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω πιστωτικής κάρτας είναι, εξάλλου, που δικαιολογούν κάποιες φορές την άρνηση ορισμένων από αυτούς να αποδεχθούν αυτό το μέσο πληρωμής για αγορές προϊόντων τους με έκπτωση.

Η χρήση ρευστού τους εκθέτει σε λογιστικό κόστος (όπως αυτό που συνδέεται με την καταμέτρηση, την αποθήκευση, τη μεταφορά, με μηχανισμούς ασφαλείας ή ακόμα με τον έλεγχο της γνησιότητας των χαρτονομισμάτων). Ο καταναλωτής πρέπει, επίσης, να διαθέσει ένα μέρος του χρόνου του για τον εφοδιασμό σε ρευστό ή την επαναφόρτωση της κάρτας Proton στα μηχανήματα τροφοδοσίας.

Επιπλέον, οι καταναλωτές υποβάλλονται σε ένα κόστος ευκαιρίας ανάλογα με το ποσό σε ρευστό που έχουν στην κατοχή τους και με το ποσό που αντιπροσωπεύει η Proton, δεδομένου ότι, σε αντίθεση με το υπόλοιπο τραπεζικού λογαριασμού, κανένα από τα εν λόγω ποσά δεν αποφέρει τόκους. Η κατάσταση, εν τούτοις, δεν είναι ριζικά διαφορετική για τις πληρωμές μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας, δεδομένου ότι οι λογαριασμοί όψεως, στους οποίους είναι τοποθετημένα τα ποσά που οι καταναλωτές προορίζουν για τις συναλλαγές τους, προσφέρουν επιτόκιο κατά πολύ χαμηλότερο από το αντίστοιχο της αγοράς. Τα ποσά που καταβάλλονται μέσω πιστωτικής κάρτας μπορούν, από την πλευρά τους, να εξοφληθούν μεταγενέστερα, και έτσι αποφεύγεται η πληρωμή αυξημένων χρεωστικών τόκων.

Οι έμποροι υποβάλλονται επίσης σε ένα κόστος ευκαιρίας για το ρευστό που έχουν στην κατοχή τους και τα ποσά που πληρώνουν οι πελάτες τους με Proton, εφόσον αυτά δεν είχαν πιστωθεί στον τραπεζικό τους λογαριασμό.

### **3.2 Λοιποί παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τη χρήση των μέσων πληρωμής**

Κατά τα συμφραζόμενα, ορισμένοι παράγοντες μπορούν να επηρεάσουν τη χρήση από μέρους του καταναλωτή ενός ή περισσότερων μέσων πληρωμής, χωρίς όμως να μπορούν να ενταχθούν στην κατηγορία είτε των πλεονεκτημάτων είτε των μειονεκτημάτων. Οι παράγοντες που έχουν καταγραφεί εδώ αφορούν:

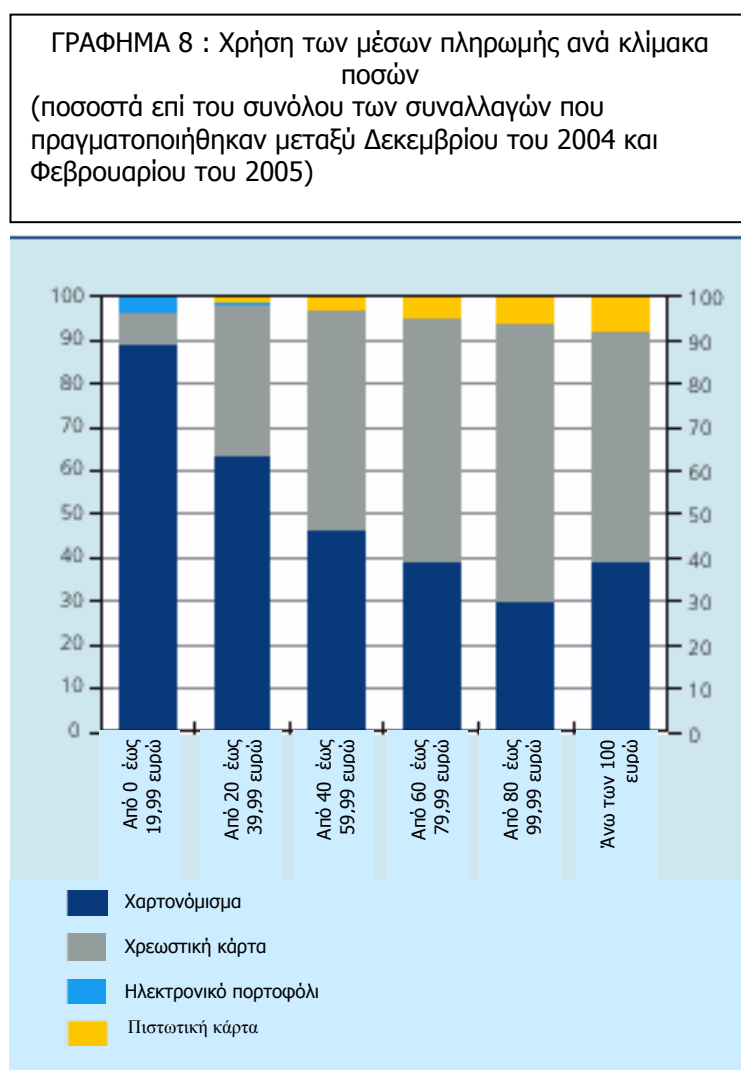
- ο το ποσό της συναλλαγής
- ο την τάση χρήσης νέων τεχνολογιών
- ο τη διαθεσιμότητα των ATM και άλλων δικτύων
- ο την αποταμίευση
- ο τη σημασία της άτυπης οικονομίας ή παραοικονομίας
- ο το βαθμό εγκληματικότητας
- ο τις κοινωνικές επαφές
- ο το «cash back» (ανταμοιβή).

Όπως καταδεικνύουν διάφορες μελέτες, το ποσό της συναλλαγής επηρεάζει σημαντικά την επιλογή του μέσου πληρωμής που θα χρησιμοποιηθεί για την πληρωμή της. Σύμφωνα με σφυγμομέτρηση της Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002), το 91% των Ολλανδών καταναλωτών θα χρησιμοποιούσαν ρευστό για συναλλαγές ποσού μικρότερου των 10 ευρώ, ενώ το 76% μεταξύ αυτών θα χρησιμοποιούσαν τη χρεωστική τους κάρτα για πληρωμές ποσών μεγαλύτερων των 50 ευρώ. Με αφορμή τα αποτελέσματα έρευνας επί δείγματος Αμερικανών καταναλωτών, η Hayashi et Klee (2003) καταλήγει σε παρόμοια αποτελέσματα βάσει οικονομετρικής μελέτης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, η πιθανότητα ένας

καταναλωτής να χρησιμοποιήσει ρευστό είναι μεγαλύτερη όταν πρόκειται να πληρώσει μικρά ποσά, ενώ η χρεωστική κάρτα χρησιμοποιείται συχνότερα για μεσαίου ύψους ποσά. Όσο για την πιστωτική κάρτα, αυτή παραμένει το μέσο πληρωμής που προτιμάται περισσότερο για αγορές αγαθών υψηλού κόστους.

Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τη χρήση των μέσων πληρωμής που διεξήχθη στο Βέλγιο ευθυγραμμίζονται με τα αντίστοιχα ερευνών που πραγματοποιήθηκαν σε άλλες χώρες (βλ. γράφημα 8). Προκύπτει κυρίως ότι το ρευστό και η κάρτα Proton χρησιμοποιούνται για το διακανονισμό του 89% και του 3,5% των συναλλαγών, αντίστοιχα, που αφορούν ποσά μικρότερα των 20 ευρώ. Αυτά τα ποσοστά μειώνονται όσο το ποσό προς πληρωμή μεγαλώνει, ενώ ο βαθμός χρήσης της χρεωστικής κάρτας τείνει να αυξάνεται. Όσο για την πιστωτική κάρτα, αυτή χρησιμοποιείται κυρίως για την πληρωμή σημαντικών ποσών, χωρίς εν τούτοις να ξεπερνά τη χρεωστική κάρτα.

Η έρευνα Hayashi et Klee (2003) κατέδειξε εξάλλου ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού χρήσης των ηλεκτρονικών πληρωμών και της τάσης των καταναλωτών να υιοθετούν νέες τεχνολογίες.



Στο ίδιο πνεύμα, στην έρευνα που πραγματοποίησε η Nederlandsche Bank (2005) διαπιστώθηκαν θετικοί συσχετισμοί μεταξύ του μορφωτικού και οικονομικού επιπέδου των καταναλωτών και της χρήσης των πιο σύγχρονων μέσων πληρωμής, όπως η χρεωστική κάρτα

και το ηλεκτρονικό πορτοφόλι. Η εν λόγω έρευνα αποκαλύπτει, κυρίως, ότι οι πιο ενεργοί χρήστες του ηλεκτρονικού πορτοφολιού είναι άτομα που διαθέτουν ταυτόχρονα υψηλό επίπεδο μόρφωσης και εισοδήματος.

Πέραν των ποσών των συναλλαγών, η διαθεσιμότητα και προσβασιμότητα των διαφόρων μέσων πληρωμής αποτελούν επίσης προϋπόθεση για τη χρήση τους. Οι Drehman, Goodhart et Krueger (2002) καταδεικνύουν, με τη βοήθεια οικονομετρικής ανάλυσης που καλύπτει δεκαέξι βιομηχανοποιημένες χώρες, μία μικρή, αλλά χαρακτηριστικά αρνητική, επίδραση του αριθμού των τερματικών ηλεκτρονικής πληρωμής που διατίθενται στα σημεία πώλησης στη ζήτηση ρευστού. Δείχνουν, επίσης, μία μικρή – αλλά όχι χαρακτηριστική – θετική επίδραση του αριθμού των ATM στην ίδια μεταβλητή. Η Rinaldi (2001) αναγνωρίζει, από την πλευρά της, μία σχέση αιτίας-αποτελέσματος μεταξύ της αύξησης του αριθμού των καρτών και των τερματικών ηλεκτρονικής πληρωμής και μίας μείωσης της ζήτησης χρήματος για συναλλαγές στο Βέλγιο, καταλήγει όμως ότι αριθμός των ATM επιδρά αρνητικά. Αυτό εξηγείται από το γεγονός ότι μεγαλύτερη διαθεσιμότητα των πηγών εφοδιασμού σε ρευστό επιτρέπει την ανάληψη μικρών ποσών μόνο προκειμένου να πληρωθούν αγορές στο κοντινό μέλλον, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα τον περιορισμό της προσφοράς χρήματος που είναι σε κυκλοφορία. Εν τούτοις, όπως επισημαίνουν οι Callado Muñoz et Utrero González (2004) βάσει ανάλυσης που καλύπτει πολλές ευρωπαϊκές χώρες, ο αριθμός των ATM επηρεάζει με χαρακτηριστικά θετικό τρόπο τον αριθμό των αναλήψεων σε ρευστό από αυτά. Εξάλλου, επιβεβαιώνει το γεγονός ότι η διαθεσιμότητα τερματικών ηλεκτρονικής πληρωμής στα σημεία πώλησης ενθαρρύνει τη χρήση τους.

Όπως και στις συμπεριφορές που έχουν να κάνουν με την αποταμίευση, η σημασία της παραοικονομίας είναι ένας από τους παράγοντες που μπορούν να ενισχύουν τη ζήτηση ρευστού, καθώς το τελευταίο αποτελεί το μόνο μέσο πληρωμής που εγγυάται πλήρως την ανωνυμία των συναλλαγών. Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο παράνομων δραστηριοτήτων απαιτούν, από τη φύση τους, εχεμύθεια, όμως η εγκληματικότητα μπορεί επίσης να συμβάλει στη μείωση της ζήτησης χαρτονομίσματος, καθώς ενισχύει το αίσθημα ανασφάλειας. Αυτό επισημάνθηκε από τους Humphrey, Pully et Vesala (1996) βάσει οικονομετρικού μοντέλου στο οποίο ο βαθμός εγκληματικότητας σε μία χώρα (που προσεγγίζεται βάσει του αριθμού των εγκλημάτων με χρήση βίας) τείνει να μειώνει τη χρήση ρευστού και να αυξάνει τη χρήση των λογιστικών μέσων πληρωμής.

Ο χρόνος που δαπανά ο καταναλωτής για τον ανεφοδιασμό του με ρευστό μπορεί να θεωρηθεί ως καθαρό μειονέκτημα του εν λόγω μέσου πληρωμής. Ωστόσο, για ορισμένες κατηγορίες προσώπων (ειδικότερα τα ηλικιωμένα άτομα), αυτός ο τύπος δραστηριότητας μπορεί να αποτελέσει παράγοντα κοινωνικής ένταξης – για παράδειγμα μέσω της επικοινωνίας με τους ταμίες των τραπεζών – ενισχύοντας έτσι τη ζήτηση ρευστού.

Όπως επισημάνθηκε παραπάνω, ορισμένα μεγάλα εμπορικά κέντρα προτείνουν στους πελάτες τους να προβαίνουν σε αναλήψεις τραπεζογραμματίων τη στιγμή που εξοφλούν τις αγορές τους στο ταμείο, με σκοπό να διαθέσουν το πλεόνασμά τους σε ρευστό. Αρκεί για αυτό ο πελάτης να καταβάλει ένα επιπλέον ποσό, αντίστοιχο του ζητούμενου, με τη χρεωστική του κάρτα. Αυτή η πρακτική, γνωστή με την ονομασία «επιστροφή μετρητών» (cash back), τείνει να ενθαρρύνει τις πληρωμές μέσω χρεωστικής κάρτας έναντι των δύο άλλων μέσων ηλεκτρονικής πληρωμής. Αποδεικνύει, εξάλλου, ότι μεταξύ των διαφόρων μέσων πληρωμής υπάρχει κάποια συμπληρωματικότητα και ότι ο καταναλωτής χρησιμοποιεί τότε το ένα και τότε το άλλο, ανάλογα με τις ανάγκες του.

## Πηγές

Callado Muñoz F.J. et N. Utrero González (2004): «European payment systems and monetary union». *Journal of Financial Transformation* 12, 85-92.

De Nederlandsche Bank (2005): «Hoe consumenten betaalmiddelen beleven: een publiekmeting». *Kwartaalbericht maart*, 59-67.

Drehmann M., C. Goodhart et M. Krueger (2002): «The challenges facing currency usage: will the traditional transaction medium be able to resist competition from new technologies?». *Economic Policy* 34, 195-227.

Hayashi F. et E. Klee (2003): «Technology Adoption and Consumer Payments: Evidence from Survey Data». *Review of Network Economics* 2 (2), 175-190.

Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002): «Afreken in winkels 2002: Meningen, feiten en mogelijkheden tot verandering». Den Haag.

Humphrey D., L. Pulley et J. Vesala (1996): «Cash, Paper, and Electronic Payments: A Cross-Country Analysis». *Journal of Money, Credit, and Banking* 28 (4), 914-939.

IPSOS (2004): «L'avenir du paiement électronique». Enquête commanditée par Banksys.

Rinaldi L. (2001): «Payment Cards and Money Demand in Belgium». mimeo.

## Παράρτημα



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Καταγραφή, στο χρηματοοικονομικό τομέα, του μακροοικονομικού κόστους που συνδέεται με τα μέσα πληρωμής

Παρακαλούμε να συμπληρώσετε τις παρακάτω στήλες, σε χιλιάδες ευρώ)

Έτος αναφοράς 2003	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα <sup>1</sup>	Proton	Πιστωτική κάρτα
<u>1. Κόστος front-office</u>				
- τραπεζικά καταστήματα <sup>2</sup>				
Προσωπικό				
Κτίρια				
Μηχανήματα + συστήματα				
- αυτόματα μηχανήματα <sup>3</sup>		-		-
Απόσβεση		-		-
συντήρηση/εφοδιασμός		-		-
<u>2. Κόστος back-office</u>				
- κόστος παραγωγής με την ευρεία έννοια				
κόστος παραγωγής				
κόστος διανομής				
κόστος ανάπτυξης προϊόντων				
εφαρμογές TIC (τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής)				
- κεντρικές υπηρεσίες καταμέτρησης νομίσματος		-	-	-
ίδιας διαχείρισης		-	-	-
προσωπικό		-	-	-
κτίρια		-	-	-
μηχανήματα + συστήματα		-	-	-
σε υπεργολαβία		-	-	-
- λοιπές κατηγορίες κόστους back-office <sup>4</sup>				
κόστος μονάδας ελέγχου/διαχείρισης				
τηλεπικοινωνίες				
κόστος συνδρομής				
κόστος τιμολόγησης				
πληροφορίες παρεχόμενες μέσω αντιγράφων λογ/σμού				
κόστος ασφάλισης				
κόστος προκληθέν λόγω απάτης				
<u>3. Γενικό κόστος<sup>5</sup></u>				
<u>4. Κόστος μεταφοράς κεφαλαίων</u>		-	-	-
<u>Σύνολο κόστους (=1 έως 4)</u>				
<u>Προς υπόμνηση κόστος «χρηματοδότησης»</u>		-	-	
- : άνευ εφαρμογής				
<sup>1</sup> βλ. παράρτημα 1, <sup>2</sup> βλ. παράρτημα 2, <sup>3</sup> βλ. παράρτημα 3, <sup>4</sup> βλ. παράρτημα 4, <sup>5</sup> βλ. παράρτημα 5				

### Προσαρτήματα στον πίνακα

«Καταγραφή, στο χρηματοοικονομικό τομέα, του μακροοικονομικού κόστους που συνδέεται με τα μέσα πληρωμής»

Παρακαλούμε να συμπληρώσετε τις ακόλουθες στήλες, σε ποσοστά, με δεκαδικό (π.χ. το 15,3% αναγράφεται 15,3).

**Παράρτημα 1:** Ποσοστό του κόστους των χρεωστικών καρτών που αποδίδεται στο χαρτονόμισμα:

Στον πίνακα, το κόστος των χρεωστικών καρτών εισάγεται μετά από αυτή την απόδοση.

%

**Παράρτημα 2:** Παρακαλούμε να προσδιορίσετε το ποσοστό που αντιπροσωπεύει το κόστος των μέσων πληρωμής στο σύνολο του κόστους των τραπεζικών καταστημάτων<sup>1</sup> (επί τοις εκατό)

	Σύνολο μέσων πληρωμής	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Proton	Πιστωτική κάρτα
<u>Τραπεζικά καταστήματα</u>					
-προσωπικό					
-κτήρια					
-μηχανήματα συστήματα +					

**Παράρτημα 3:** Ποσοστό (επί τοις εκατό) του κόστους των αυτόματων θυρίδων που αποδίδεται:

- στη διανομή χαρτονομισμάτων:

%

- στην τροφοδοσία Proton:

%

- σε άλλες δραστηριότητες:

%

**Παράρτημα 4:** Παρακαλούμε να προσδιορίσετε το ποσοστό που αντιπροσωπεύει το κόστος των μέσων πληρωμής επί του λοιπού κόστους back-office<sup>1</sup> (σε εκατοστιαίες μονάδες)

	Σύνολο μέσων πληρωμής	Χαρτο- νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Proton	Πιστωτική κάρτα
<u>Λοιπές κατηγορίες κόστους back-office</u>					
-κόστος μονάδων ελέγχου/διαχείρισης					
-τηλεπικοινωνίες					
-κόστος συνδρομής					
-κόστος τιμολόγησης					
-πληροφορίες παρεχόμενες μέσω των αντιγράφων λογ/σμού					
-κόστος ασφάλισης					
-κόστος προκληθέν λόγω απάτης					

**Παράρτημα 5:** Παρακαλούμε να προσδιορίσετε το ποσοστό που αντιπροσωπεύει το κόστος των μέσων πληρωμής στο γενικό κόστος (overhead)<sup>1</sup> (σε εκατοστιαίες μονάδες)

	Σύνολο μέσων πληρωμής	Χαρτο-νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Proton	Πιστωτική κάρτα
<u>Σύνολο γενικού κόστους</u>					

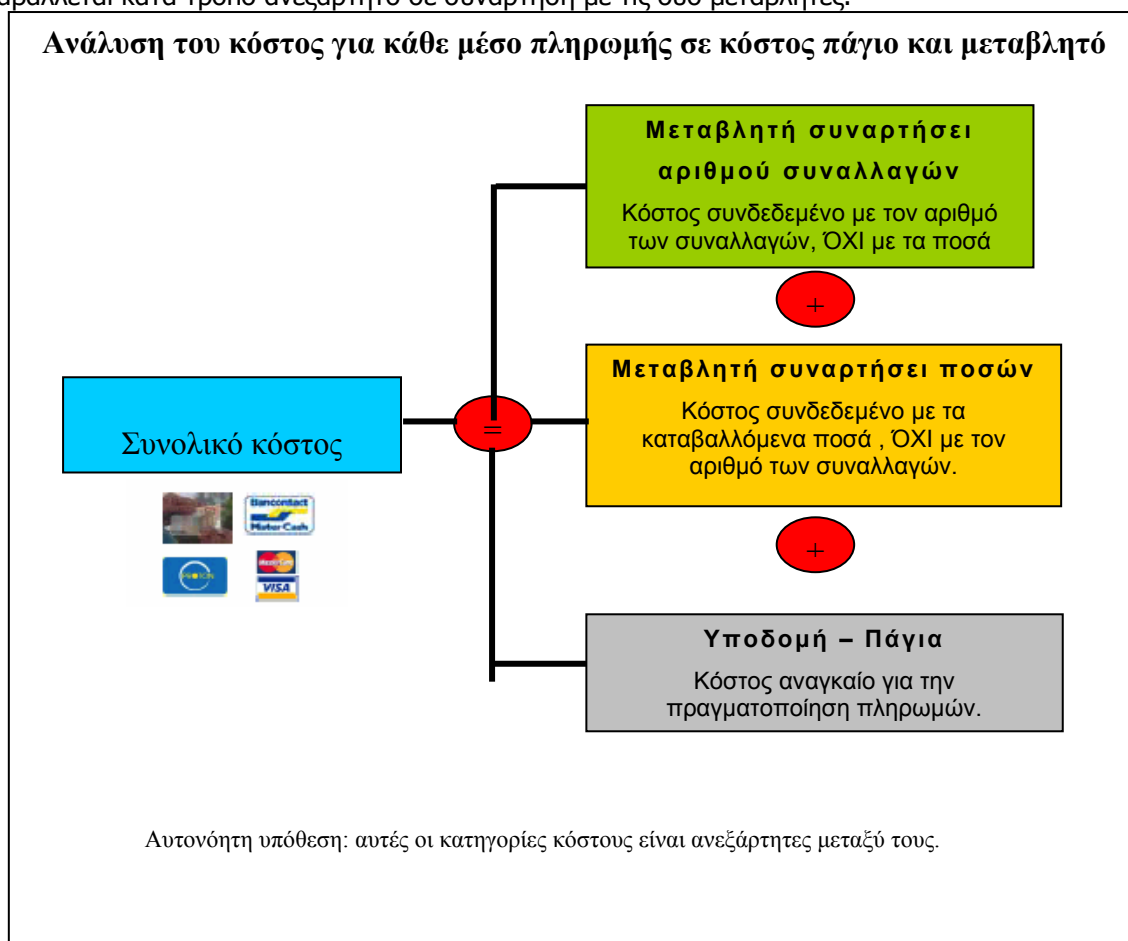
1 Παρακαλούμε να ληφθεί εξίσου υπόψη το παράρτημα 1.

## Μέθοδος καταμερισμού του κόστους των βασικών μέσων πληρωμής του χρηματοοικονομικού τομέα σε πάγιο και μεταβλητό

Εκπρόσωποι της Banksys και των τεσσάρων μεγάλων τραπεζών επεξεργάστηκαν, την άνοιξη του 2005, ένα αναλυτικό πλαίσιο που πρέπει να επιτρέπει στους διαχειριστές δικτύου και στα χρηματοοικονομικά ιδρύματα να καταμερίζουν το κόστος τους. Οι βασικές θεωρητικές αρχές, καθώς και οι ειδικότερες προκαταρκτικές υποθέσεις εργασίας, στις οποίες στηρίζεται αυτή η κατανομή, παρατίθενται εν συντομία στη συνέχεια.

### 1 Βασικές αρχές και θεωρητικό πλαίσιο

Η μέθοδος ξεκινά καταρχάς από την αρχή ότι το επίπεδο του κόστους των μέσων πληρωμής, στο χρηματοοικονομικό τομέα, δεν μπορεί παρά να επηρεάζεται από τον αριθμό συναλλαγών στα σημεία πώλησης ή από τον κύκλο εργασιών που πραγματοποιείται εκεί. Το κόστος μεταβάλλεται κατά τρόπο ανεξάρτητο σε συνάρτηση με τις δύο μεταβλητές.



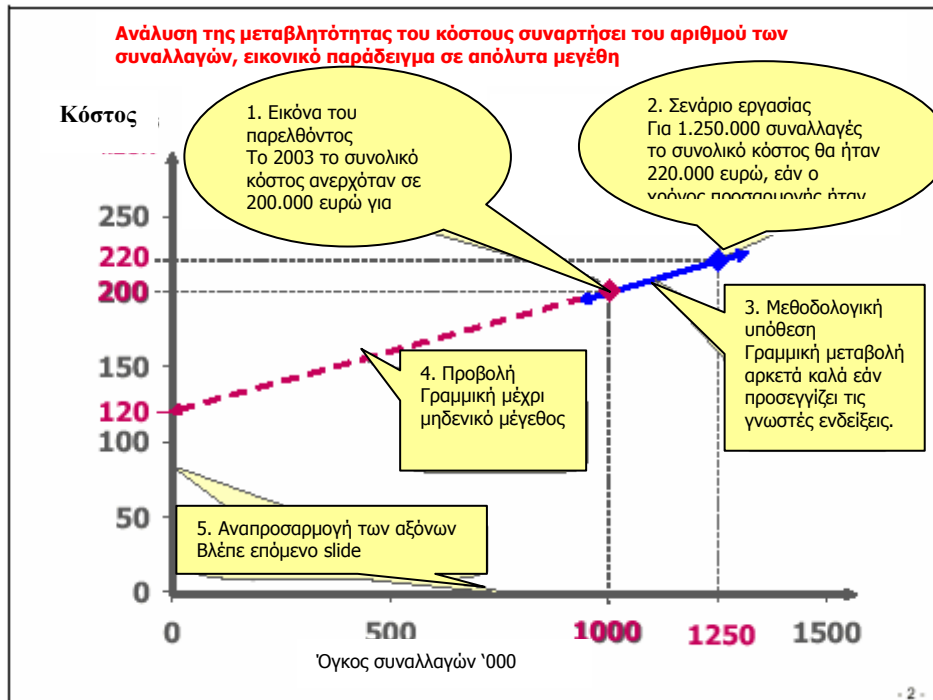
Χρειάζεται να διαμορφωθεί ένα σενάριο που να επιτρέπει να επαληθευθεί ο τρόπος με τον οποίο εξελίσσεται το κόστος κάθε μέσου πληρωμής σε συνάρτηση με τον αριθμό και τον όγκο των συναλλαγών.

Ως προς τούτο, υποθέτουμε ότι:

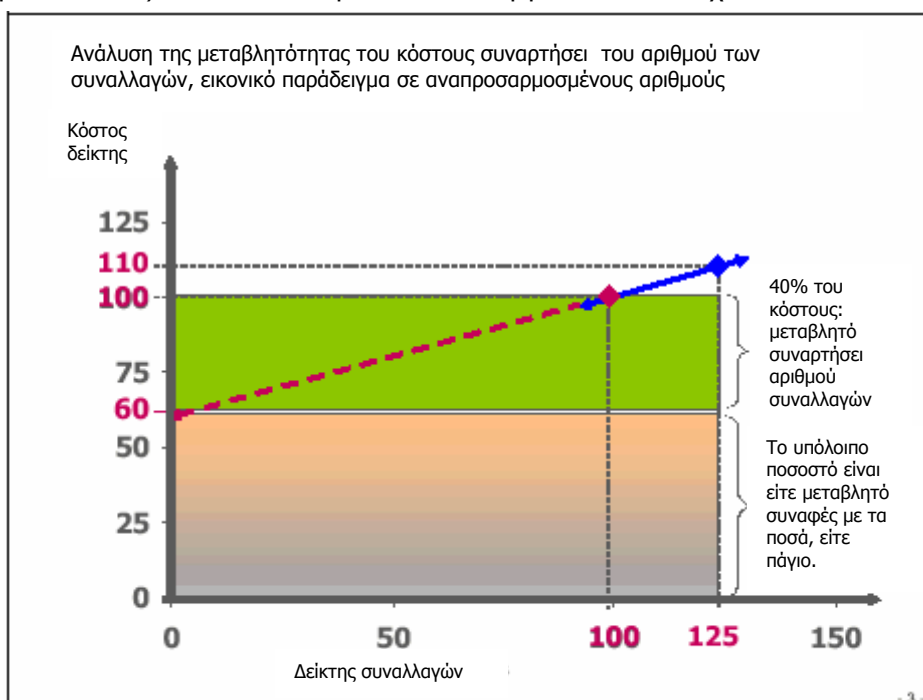
- οι οικονομικοί φορείς έχουν επαρκή χρόνο για να προσαρμοστούν, αλλά ότι το κόστος ανά μονάδα παρεχόμενων υπηρεσιών δεν έχει μεταβληθεί,

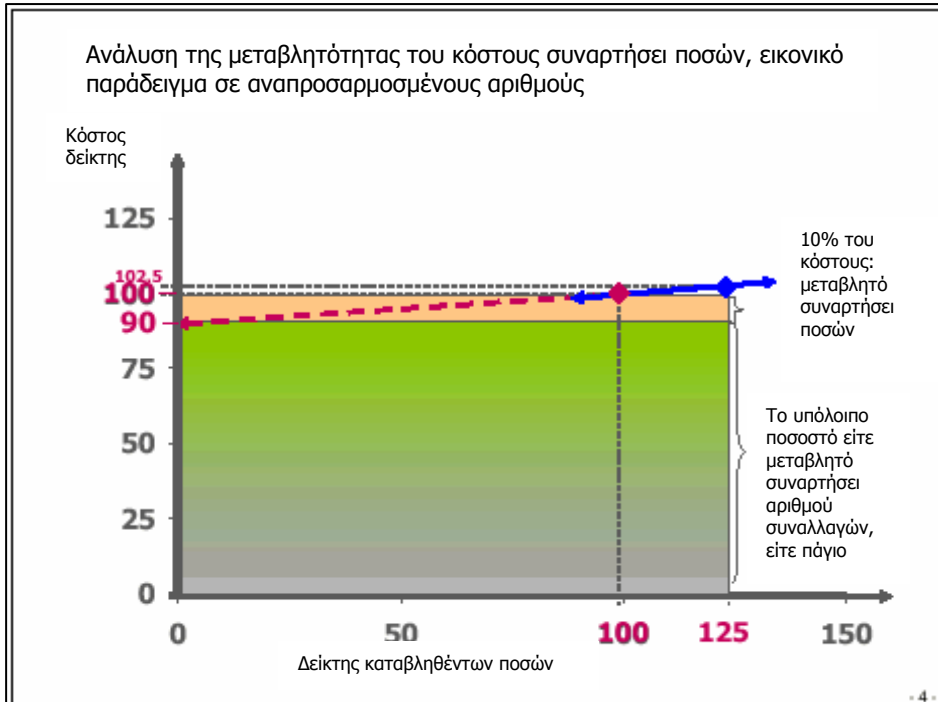
- ο η υποδομή στα σημεία πώλησης και στα τραπεζικά καταστήματα (αριθμός μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης) δεν μεταβάλλεται. Ωστόσο, η χρήση μεταφοράς κεφαλαίων και προσωπικού ταμείων διαφοροποιείται.

Υποθέτουμε ότι υπάρχει γραμμική σχέση μεταξύ του κόστους και καθεμίας από τις δύο μεταβλητές.

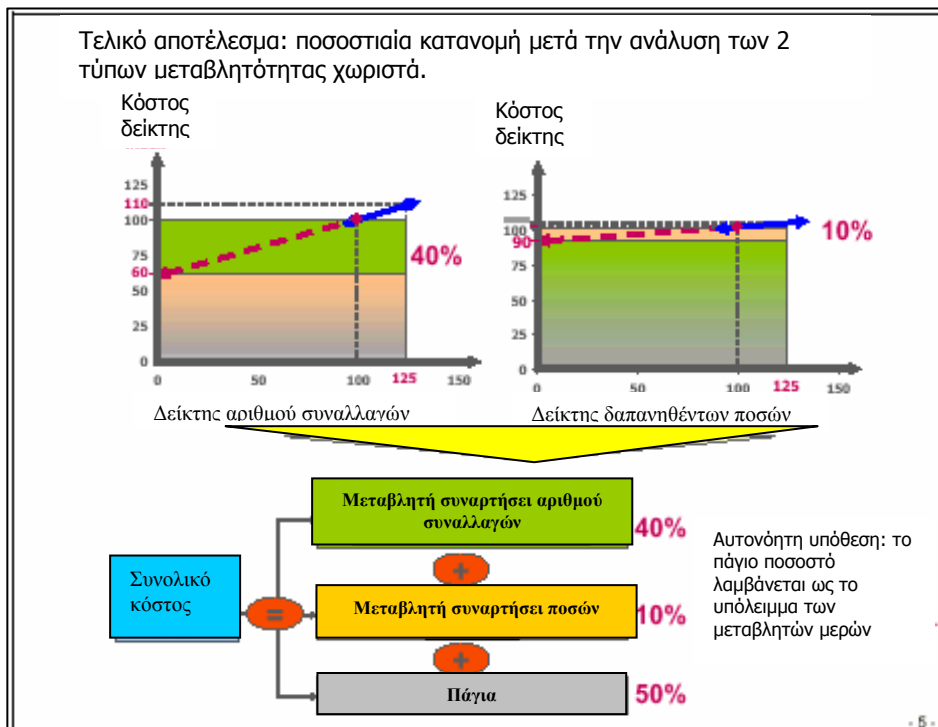


Αυτή η γραμμική σχέση μεταξύ του σημείου εκκίνησης και του τελικού σημείου του σεναρίου προβάλλεται στη γραμμή μηδέν για τα μεγέθη (όπου το κόστος εμφανίζεται σε αναπροσαρμοσμένη μορφή). Έτσι, είναι δυνατόν να προσδιοριστεί το ποσοστό του μεταβλητού κόστους που συνδέεται με τον αριθμό συναλλαγών και το ποσοστό του μεταβλητού κόστους που συνδέεται με τον κύκλο εργασιών αντίστοιχα.





Το ποσοστό του πάγιου κόστους λαμβάνεται, στη συνέχεια, ως το υπόλοιπο που προκύπτει από την αφαίρεση του ποσοστού των δύο τύπων μεταβλητού κόστους.



## 2. Προκαταρκτικές υποθέσεις

Ως σημείο εκκίνησης του σεναρίου λαμβάνεται μείωση κατά 20% των πληρωμών που πραγματοποιούνται στα σημεία πώλησης με χαρτονόμισμα (εκπεφρασμένη τόσο σε όγκο όσο και σε αριθμό συναλλαγών). Η μείωση αυτή επιφέρει αύξηση των ηλεκτρονικών πληρωμών, ανάλογη προς τον αριθμό των συναλλαγών και τους υφιστάμενους κύκλους εργασιών<sup>1</sup>.

Συγκεκριμένα, το γεγονός αυτό επιφέρει αύξηση κατά 50% των συναλλαγών που πραγματοποιούνται στα σημεία πώλησης με κάθε ηλεκτρονικό μέσο πληρωμής. Οι συναλλαγές που διεκπεραιώνονται με την κάρτα Proton, τις χρεωστικές και τις πιστωτικές κάρτες αυξάνονται κατά 160%, 20% και 10%, αντιστοίχως.



Επιπλέον, διατυπώνονται κοινές υποθέσεις για το χρηματοοικονομικό τομέα, ώστε να καταστεί δυνατός ο προσδιορισμός των αποτελεσμάτων των εν λόγω μεταβολών στα σημεία πώλησης για τον τομέα αυτό.

Έτσι υποθέτουμε ότι για:

- το χαρτονόμισμα:
  - ο μείωση κατά 20% των δαπανών με σταθερό τον αριθμό των συναλλαγών συνεπάγεται μείωση κατά 15% του αριθμού των αναλήψεων στο χρηματοοικονομικό τομέα,
  - ο μείωση του αριθμού συναλλαγών δεν επηρεάζει τον τραπεζικό τομέα, εάν το επίπεδο των δαπανών παραμείνει αμετάβλητο,
- τη χρεωστική κάρτα

<sup>1</sup> Τα δεδομένα που αναφέρονται δεν λαμβάνουν υπόψη τα τελικά αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τη συμπεριφορά των ιδιωτών σε θέματα πληρωμής.

- ο αύξηση κατά 20% των δαπανών, με σταθερό αριθμό συναλλαγών, δεν έχει παρά περιθωριακή επίδραση (έξοδα απάτης),
- ο αύξηση κατά 50% του αριθμού των συναλλαγών επηρεάζει σημαντικά το χρηματοοικονομικό τομέα (πληροφορική, τηλεπικοινωνίες, αντίγραφα λογαριασμού), εάν το επίπεδο των δαπανών παραμείνει αμετάβλητο.

- Proton

- ο αύξηση των δαπανών κατά 160% με σταθερό τον αριθμό των συναλλαγών δεν έχει επίδραση, παρά μόνον επί του κόστους ανατροφοδοσίας,
- ο αύξηση κατά 50% του αριθμού των συναλλαγών δεν έχει επίπτωση στις τράπεζες, εάν το επίπεδο των δαπανών παραμείνει αμετάβλητο.

- πιστωτικές κάρτες

- ο αύξηση κατά 10% των δαπανών, για έναν ίσο αριθμό συναλλαγών, έχει περιορισμένη επίπτωση στο κόστος απάτης
- ο αύξηση κατά 50% του αριθμού των συναλλαγών επηρεάζει σημαντικά το χρηματοοικονομικό τομέα, με σταθερό το επίπεδο των δαπανών (βλ. χρεωστική κάρτα).

Με βάση αυτές τις υποθέσεις, κάθε χρηματοοικονομικός οργανισμός μπορεί να προβεί σε κατανομή κόστους, βάσει της δικής του διάρθρωσης κόστους. Το μοντέλο αυτό εφαρμόστηκε σε τέσσερις μεγάλες τράπεζες. Στη συνέχεια η ΕΤΒ επεξεργάστηκε όλα τα αναλυτικά στοιχεία κόστους που προέκυψαν, για την εξαγωγή συμπερασμάτων για το σύνολο του τραπεζικού τομέα. Η Banksys, ως διαχειριστής δικτύου, προέβη επίσης σε κατανομή του κόστους ενώ το κόστος της Bank Card Company προσδιορίστηκε σύμφωνα με την κλίμακα κατανομής του υπολοίπου του χρηματοοικονομικού τομέα.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

**Οι πληρωμές επιβραβεύονται: συμμετέχετε στην έρευνα και κερδίστε!**

**Βραβείο ποσού 1000 ευρώ σε μετρητά**

Και στη δική σας επιχείρηση επίσης, οι πελάτες ίσως πληρώνουν όλο και λιγότερο με χαρτονομίσματα και κέρματα και όλο και περισσότερο με άλλους τρόπους: υπάρχουν διάφορα μέσα πληρωμής, αλλά το καθένα από αυτά έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά του. Έτσι, η κυβέρνηση επιθυμεί να εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο θα καταστούν φθηνότερα και αποτελεσματικότερα. Κατά συνέπεια, θα ήθελε μεταξύ άλλων να γνωρίζει πόσο σας κοστίζουν αυτά τα διαφορετικά μέσα πληρωμής. Συμπληρώστε αυτό το ερωτηματολόγιο και ίσως κερδίσετε 500, 300 ή 200 ευρώ, ποσά που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα του Βελγίου.

Αυτή η έρευνα αποτελεί μέρος συνολικής μελέτης υπό την επίβλεψη της Εθνικής Τράπεζας του Βελγίου, βάσει της οποίας οι ομοσπονδιακοί υπουργοί των Οικονομικών, της Προστασίας των Καταναλωτών και της Οικονομίας προτίθενται να χαράξουν πολιτική για «το μέλλον των μέσων πληρωμής». Σ' αυτή την έρευνα συμμετέχουν πολλοί φορείς, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται οι επαγγελματικές οργανώσεις, καθώς και οι καταναλωτές, οι τράπεζες, οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι διανομείς.

Οι ερωτήσεις αφορούν το κόστος των συνηθέστερων μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης, που είναι: (1) τα μετρητά, (2) η χρεωστική κάρτα Bancontact/Mister Cash, (3) η πιστωτική κάρτα τύπου Visa και (4) το ηλεκτρονικό πορτοφόλι PROTON. Σκοπός αυτής της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων που δεν είναι διαθέσιμα από άλλες πηγές.

Πέραν της UCM, η Fedis και η UNIZO θα αποστείλουν επίσης το εν λόγω ερωτηματολόγιο στα μέλη τους. Έτσι, μετά από κατάλληλη επεξεργασία των απαντήσεων, θα είναι δυνατόν να έχουμε μία αξιόπιστη εκτίμηση του συνολικού κόστους των μέσων πληρωμής στα σημεία πώλησης. Μία πιο εμπεριστατωμένη ανάλυση αυτών των δεδομένων θα μπορούσε να οδηγήσει σε μέτρα που θα αποβλέπουν σε αποτελεσματικότερη και φθηνότερη χρήση των μέσων πληρωμής. Η συνεργασία σας σε αυτή την έρευνα θα συντελέσει, επομένως, στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Ευνόητο ότι θα τηρηθεί απολύτως το απόρρητο των απαντήσεών σας.

## Προσωπικά δεδομένα

Όνοματεπώνυμο και διεύθυνση: .....

Ή το μητρώο της επιχείρησής σας: 0..... (αναφέρετε 9 ψηφία)

Αριθμός σημείων πώλησης: .....

Αριθμός ταμείων σε αυτά τα σημεία πώλησης: .....

Παρακαλούμε να δώσετε μία εκτίμηση του κύκλου εργασιών σας για το 2003, αναφερόμενοι στα σημεία πώλησης που εξετάζονται στην έρευνα: .....€

*Παρακαλούμε να καταγράψετε τη δραστηριότητα της επιχείρησής σας και διευκρινίσετε, όπου χρειάζεται:*

Εμπόριο λιανικής, τι είδους; .....

Υπηρεσίες σχετικά με τις οικοδομές και την κηπουρική

Πλανόδιο εμπόριο

Αυτόματα μηχανήματα πώλησης

Πρατήριο καυσίμων

(Παρα)ιατρικά επαγγέλματα και φαρμακεία

Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών/ελεύθερα επαγγέλματα (όχι ιατρικά)

Υπηρεσίες που αφορούν σωματική υγεία (όχι ιατρικές)

Horeca

Υπηρεσίες που αφορούν ψυχαγωγικές δραστηριότητες

Υπηρεσίες μεταφορών

Υπηρεσία κοινής ωφέλειας, τι είδους; .....

Αυτός ο κατάλογος ερωτήσεων αφορά ΟΛΑ τα σημεία πώλησης στα οποία πραγματοποιήσατε τον προαναφερόμενο κύκλο εργασιών.

1. Πόσες εργασίες πληρωμής διενεργούνται στην επιχείρησή σας, κατά μέσον όρο, κατά τη διάρκεια μίας πλήρους εβδομάδας; ..... συναλλαγές την εβδομάδα

2. Σημειώστε τα μέσα πληρωμής που αποδέχασθε και αναφέρετε το μερίδιο καθενός από αυτά ως ποσοστό του συνολικού αριθμού (και όχι του συνολικού ποσού) των συναλλαγών πληρωμής:

Μετρητά .....%

Proton .....%

BC/MC .....%

Πιστωτική κάρτα .....%

Λοιπά\* .....%

Σύνολο 100%

*\*Παραδείγματα: chèques-(repas), ιδιωτικές κάρτες ATM*

Πληρωμές σε μετρητά

3. Ποιος είναι ο συνολικός χρόνος που αφιερώνετε, κατά μέσον όρο, εσείς ο ίδιος (ή ο/οι συνεργάτης/ες σας) κατά τη διάρκεια μίας πλήρους εβδομάδας, στο σύνολο των εργασιών που απαριθμούνται παρακάτω (εάν πρέπει να τις πραγματοποιήσετε):

- προετοιμασία όλων των ταμείων σας για λειτουργία,
- άδειασμα και έλεγχος του περιεχομένου τους,
- διαχείριση των κερμάτων και χαρτονομισμάτων (με εξαίρεση των chèques-(repas)),
- προετοιμασία για αποστολή των ημερήσιων εισπράξεών σας,
- προετοιμασία των χρημάτων για ρέστα,
- προετοιμασία των ταμειακών παραστατικών,

λαμβάνοντας υπόψη τον χρόνο που είναι απαραίτητος για τη διοικητική διαχείριση, αλλά χωρίς να λάβετε υπόψη το χρόνο συναλλαγής των πληρωμών σε μετρητά; ..... ώρες ..... λεπτά την εβδομάδα.

4. Καταφεύγετε στις υπηρεσίες μεταφοράς κεφαλαίων;

Ναι

όχι

Εάν ναι: ποιο είναι το κόστος της υπεργολαβίας της μεταφοράς κεφαλαίων;

..... € το μήνα

Εάν η απάντηση είναι όχι: πόσο χρόνο αφιερώνετε, κατά μέσον όρο, εσείς ο ίδιος (ή ο/οι συνεργάτης/ες σας) για τη μεταφορά κεφαλαίων από την επιχείρησή σας στην τράπεζά σας;

..... ώρες ..... λεπτά την εβδομάδα

5. Είστε ασφαλισμένος έναντι κλοπής χρημάτων ή/και πλαστών νομισμάτων;

Ναι

όχι

Εάν ναι: ποσό στοιχίζει αυτή η ασφάλιση; .....€ το μήνα

6. Δώστε μία εκτίμηση του μέσου κόστους, με το οποίο επιβαρύνεστε, από κλοπή χρημάτων, πλαστά χαρτονομίσματα και ταμειακά σφάλματα, χωρίς να λάβετε υπόψη το ενδεχόμενο κόστος ασφάλισης:

Το μέσο κόστος, με το οποίο επιβαρύνομαι για:

- κλοπή χρημάτων ανέρχεται σε .....€ το μήνα

ή .....% του κύκλου εργασιών μου

- πλαστά χαρτονομίσματα ανέρχεται σε .....€ το μήνα

ή .....% του κύκλου εργασιών μου  
- ταμειακά σφάλματα ανέρχεται σε .....€ το μήνα  
ή .....% του κύκλου εργασιών μου

7. Πόσο σας κοστίζει η αποθήκευση χρημάτων, η τοποθέτηση, για παράδειγμα, νυχτερινής θυρίδας ή η απόσβεση ενός προστατευόμενου χώρου;  
.....€ το μήνα

8. Τι ποσό πληρώνετε, κατά μέσον όρο, για να επιστρέψετε (καταθέσετε) τα κέρματα και τα χαρτονομίσματα στην τράπεζά σας;  
.....€ το μήνα

Πληρωμές μέσω ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής

9. Δέχετε ένα τουλάχιστον από τα ακόλουθα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής: Proton, BC/MC, πιστωτική κάρτα;

Ναι  Όχι

- Εάν η απάντηση είναι όχι: η έρευνα ολοκληρώνεται σε αυτό το σημείο.

- Εάν ναι: επισημάνετε στον ακόλουθο πίνακα των αριθμό τερματικών κάθε τύπου που διαθέτετε και αναφέρετε το χρόνο που αφιερώνετε (ή που ο/οι συνεργάτης/ες σας αφιερώνει/ουν) στο να θέσετε/διατηρήσετε το/τα ηλεκτρονικό/ά σύστημά/ατά σας πληρωμής σε λειτουργία (τοποθέτηση των ρολών χαρτιού στο τερματικό, συντήρηση του τερματικού κτλ) και το χρόνο που είναι απαραίτητος για την αντίστοιχη διοικητική διαχείριση (την έκδοση, για παράδειγμα, τιμολογίων), χωρίς να λάβετε υπόψη το χρόνο συναλλαγής των εργασιών.

Διαθέτω τα ακόλουθα τερματικά (επισημάνετε τον αριθμό)	Εβδομαδιαίος χρόνος συντήρησης και διαχείρισης
..... αποκλειστικά Proton	..... ώρες ..... λεπτά/εβδομάδα
..... αποκλειστικά BC/MC	..... ώρες ..... λεπτά/εβδομάδα
..... αποκλειστικά πιστωτικές κάρτες	..... ώρες ..... λεπτά/εβδομάδα
..... Proton + BC/MC	..... ώρες ..... λεπτά/εβδομάδα
..... Proton + BC/MC + πιστωτικές κάρτες	..... ώρες ..... λεπτά/εβδομάδα
..... BC/MC + πιστωτικές κάρτες	..... ώρες ..... λεπτά/εβδομάδα

10. Είστε ασφαλισμένοι έναντι απάτης μέσω πιστωτικών καρτών;

Ναι  Όχι

Εάν ναι: πόσο κοστίζει αυτή η ασφάλιση; ..... € το μήνα

11. Ποιο είναι το μέσο κόστος με το οποίο επιβαρύνεστε και για απάτη μέσω πιστωτικών καρτών, χωρίς να ληφθεί υπόψη το ενδεχόμενο κόστος ασφάλισης; .....€ το μήνα

Παρακαλούμε να αποστείλετε μέσω φαξ το παρόν ερωτηματολόγιο στον αριθμό 02/743.83.85 ή μέσω ταχυδρομείου στην UCM Bruxelles, avenue Lacomblé, 29-31 à 1030 Bruxelles, πριν από τις 15 Μαρτίου 2005.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΠΩΛΗΣΗΣ

	Χαρτο- νόμισμα	Χρεωστική κάρτα	Ηλεκτρονικό πορτοφόλι	Πιστωτική κάρτα
Κατηγορίες κόστους				
Κόστος front-office	Μετ.(συν.)	Μετ.(συν.)	Μετ.(συν.)	Μετ.(συν.)
Κόστος back-office				
Ταμειακή διαχείριση	Πάγιο	Πάγιο	Πάγιο	80% πάγιο, 20% Μετ.(συν.)
Μεταφορά κεφαλαίων	Μετ.(πο.)	-	-	-
Κλοπή, πλαστά χαρτονομίσματα	Μετ.(πο.)	-	-	-
Ασφάλιση (κατά κλοπή, απάτης)	Μετ.(πο.)	-	-	Μετ.(πο.)
Τηλεπικοινωνίες				
Συνδρομή	-	Πάγιο	Πάγιο	Πάγιο
Τιμολόγια	-	Μετ.(συν.)	Μετ.(συν.) <sup>(1)</sup>	Μετ.(συν.)
Τερματικά	-	Πάγιο	Πάγιο	Πάγιο
Μετ.(συν.): Μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τον αριθμό των συναλλαγών. Μετ.(πο.): Μεταβλητό κόστος σε συνάρτηση με τα ποσά. -: Δεν υφίστανται σχετικά στοιχεία (1) Μόνο μία επικοινωνία για 50 συναλλαγές.				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

**INRA (Εθνικό Ινστιτούτο Αγρονομικής Έρευνας) στο Βέλγιο**

AVENUE DE LA COURONNE 159-165 – 1050 BRUXELLES/KROONLAAN 159-165 – 1050 BRUSSEL

ΤΗΛ. 02/642.47.11 / ΦΑΞ 02/648.34.08

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΣΕ ΡΕΥΣΤΟ/ΤΟΙΣ ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ

ΣΤΟ ΒΕΛΓΙΟ, FR ΕΚΔΟΣΗ 3

16-11-2004

Η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από το INRA στο Βέλγιο, Avenue de la Couronne 159-165 à 1050 Bruxelles, στο πλαίσιο επιστημονικών ερευνών διέπεται από το νόμο της 8/12/1992 σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής που επιτρέπει κυρίως αναζήτηση πληροφοριών στο δημόσιο αρχείο. Έχετε ελεύθερη πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα και μπορείτε να ζητήσετε, ενδεχομένως, τη διόρθωσή τους. Αυτά τα δεδομένα καθίστανται ανώνυμα όταν κοινοποιούνται σε τρίτους.

ΠΟΣΟΣΤΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ημέρα συνέντευξης	ΣΥΣΤΗΜΑ
1. Δευτέρα	
2. Τρίτη	
3. Τετάρτη	
4. Πέμπτη	
5. Παρασκευή	
6. Σάββατο	
7. Κυριακή	

Ώρα συνέντευξης	ΣΥΣΤΗΜΑ

Γλώσσα	ΣΥΣΤΗΜΑ
1. ολλανδικά	100
2. γαλλικά	100

Στιγμή της ημέρας	ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟ
1. το πρωί (πριν από τις 12:00)	
2. το μεσημέρι (12:00-14:00)	
3. το απομεινήμερο (14:00-17:00)	
4. νωρίς το απόγευμα (17:00-20:00)	
5. αργά το απόγευμα ή/και το βράδυ (μετά τις 20:00)	

Ημέρα-στόχος	ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟ
1. Σήμερα	
2. Εχθές	
3. Σάββατο	
4. Κυριακή	

ΕΛΕΓΧΟΣ	ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟ
1. ΕΠΙΛΟΓΗ 1	50
2. ΕΠΙΛΟΓΗ 2	50-50b
3. ΕΠΙΛΟΓΗ 3	50
4. ΕΠΙΛΟΓΗ 4	50b

Φύλο του ερωτωμένου	ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΣ
1. Άνδρας	100
2. Γυναίκα	100

Ηλικία του ερωτωμένου	ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΣ
1. 15-17 ετών	64
2. 18-34 ετών	
3. 35-54 ετών	68
4. άνω των 55 ετών	68

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ (ΤΟ ΑΝΩΤΕΡΟ ΔΙΠΛΩΜΑ ΠΟΥ ΚΑΤΕΧΕΙ)	ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΣ
1. ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ Ή ΚΑΤΩΤΕΡΗ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	70
2. ΑΝΩΤΕΡΗ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	70
3. ΑΝΩΤΑΤΗ	60

Ασκείτε σήμερα ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ;	ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΣ
1. ΝΑΙ	50
2. ΟΧΙ	50

Περιφέρεια/Επαρχίες	ΣΥΣΤΗΜΑ
1. Φλάνδρα	
2. Βαλλονία	
3. Βρυξέλλες	

#### ΕΠΙΛΟΓΗ

EDP: EAN ΗΜΕΡΑ = 1 ΓΟΤΟ(?) ΜΕΡΟΣ 1 (μέσω ραντεβού)

EDP: EAN ΗΜΕΡΑ<>1

[01. Καλημέρα, κυρία/κύριε, είμαι ..... Αυτή τη στιγμή πραγματοποιούμε έρευνα σχετικά με τις δαπάνες και τους τρόπους πληρωμής για λογαριασμό της Εθνικής Τράπεζας του Βελγίου. Η συμμετοχή σας σε αυτή την έρευνα είναι πολύ σημαντική για μας και για την Εθνική Τράπεζα.

EDP: EAN ΗΜΕΡΑ=6 και ώρα>17:00u

Θα θέλαμε να συζητήσουμε μαζί σας για όλες τις δαπάνες και τις πληρωμές που πραγματοποιήσατε σήμερα και για τον τρόπο με τον οποίο τις εξοφλήσατε. Θα επικοινωνήσουμε εκ νέου μαζί σας τη Δευτέρα για τις απομινές δαπάνες σας καθώς και αυτές της Κυριακής. Η συνέντευξη θα διαρκέσει περίπου 7 λεπτά. Επιθυμείτε να συμμετάσχετε στην έρευνα;

EDP: EAN ΗΜΕΡΑ=2, 3, 4, 5 ΚΑΙ EAN (ΗΜΕΡΑ=6 και ώρα<17:00u)

Θα θέλαμε να συζητήσουμε μαζί σας για όλες τις δαπάνες και τις πληρωμές που πραγματοποιήσατε εχθές και για τον τρόπο με τον οποίο τις εξοφλήσατε. Η συνέντευξη θα διαρκέσει περίπου 5 λεπτά. Επιθυμείτε να συμμετάσχετε στην έρευνα;

Όλοι

(Εάν έχετε ερωτήσεις σχετικά με τη μελέτη που διεξάγουμε, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε είτε με την ETB στο ....., είτε με την BANKSYS στο ....., ώρες γραφείου).

Ναι, ΤΩΡΑ	1	ΣΥΝΕΧΙΣΤΕ ΣΤΟ Ι02
Ναι, θέλει να συμμετάσχει, αλλά ΑΡΓΟΤΕΡΑ, το βράδυ	2	Ορίστε ραντεβού
Όχι, ΑΡΝΕΙΤΑΙ να συμμετάσχει	3	ΕΥΧΑΡΙΣΤΕΙΤΕ ΚΑΙ ΚΛΕΙΝΕΤΕ

I02. Πριν αρχίσουμε τη συνέντευξη, θα ήθελα αρχικά να σας θέσω ορισμένες προσωπικές ερωτήσεις. Εργάζεστε εσείς ο ίδιος ή κάποιο μέλος της άμεσης οικογένειάς σας στους τομείς της έρευνας αγοράς, της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ;

ΕΡ.: Αναφέρετε, μία απάντηση μόνο

Ναι	1	ΔΙΑΚΟΠΤΕΤΕ, ευχαριστείτε και κλείνετε
Όχι	2	

I03. Έχετε συμμετάσχει σε έρευνα αγοράς κατά τη διάρκεια των τελευταίων 4 μηνών;

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

Ναι	1	ΔΙΑΚΟΠΤΕΤΕ, ευχαριστείτε και κλείνετε
Όχι	2	Συνεχίστε στο I04

I04. Και έχετε συμμετάσχει σε έρευνα αγοράς σχετικά με τις δαπάνες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών;

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

Ναι	1	ΔΙΑΚΟΠΤΕΤΕ, ευχαριστείτε και κλείνετε
Όχι	2	

I05. Μου επιβεβαιώνετε, παρακαλώ, εάν είστε άντρας ή γυναίκα;

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

Άντρας	1	Επαληθεύετε τα ΠΟΣΟΣΤΑ
Γυναίκα	2	Επαληθεύετε τα ΠΟΣΟΣΤΑ

I06. Ποια είναι η ακριβής ηλικία σας;

Σημειώστε με σαφήνεια

	Επαληθεύετε τα ΠΟΣΟΣΤΑ
--	------------------------

I07. Ασκείτε σήμερα κάποια επαγγελματική δραστηριότητα;

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

Ναι	1	Επαληθεύετε τα ΠΟΣΟΣΤΑ
Όχι	2	Επαληθεύετε τα ΠΟΣΟΣΤΑ

I08. Ποιο είναι το ανώτερο δίπλωμα που έχετε αποκτήσει;

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ		1	Επαληθεύετε τα ΠΟΣΟΣΤΑ
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Γενική, τεχνική ή καλλιτεχνική κατώτερη	2	
	Ανώτερη	3	
	Επαγγελματική κατώτερη	4	
	Ανώτερη	5	
ΑΝΩΤΑΤΗ	Μη πανεπιστημιακή	6	
	Πανεπιστημιακή	7	

## Βασικό ερωτηματολόγιο

### 1. Οι δαπάνες

EDP: EAN ΗΜΕΡΑ=6 ΚΑΙ ΩΡΑ>17:00u, ΕΠΑΝΑΛΑΒΕΤΕ ΣΤΙΓΜΗ=1 έως 3, ΕΠΙΛΟΓΗ =2

Συνέντευξη το Σάββατο. Καλύπτει την ημέρα του Σαββάτου μέχρι τις 17:00

Ας επανέλθουμε στη σημερινή σας ημέρα .....

EDP: EAN ΗΜΕΡΑ=2, 3, 4, 5 ΚΑΙ EAN (ΗΜΕΡΑ=6 ΚΑΙ ΩΡΑ<17:00u), ΕΠΑΝΑΛΑΒΕΤΕ ΑΠΟ ΤΗ ΣΤΙΓΜΗ=1 ΕΩΣ 5, ΕΠΙΛΟΓΗ =3

Συνέντευξη το Σάββατο πριν από τις 17:00. Καλύπτει την Παρασκευή=Κανονική ημέρα

Ας επανέλθουμε στη χθεσινή σας ημέρα .....

EDP: EAN ΗΜΕΡΑ=1, ΕΠΑΝΑΛΑΒΕΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΑ-ΣΤΟΧΟ=3, ΣΤΙΓΜΗ=4 έως 5, και ΗΜΕΡΑ-ΣΤΟΧΟΣ=4, ΣΤΙΓΜΗ 1 ΕΩΣ 5, ΕΠΙΛΟΓΗ =4

Συνέντευξη τη Δευτέρα. Καλύπτει το Σάββατο από τις 17:00 και την Κυριακή, και αφορά τους ερωτωμένους της ΕΠΙΛΟΓΗΣ 2 που συμφώνησαν να επαναληφθεί η επικοινωνία τη Δευτέρα

Ας επανέλθουμε στο σαββατοκύριακο που πέρασε, από τη χρονική στιγμή που σταματήσαμε το Σάββατο .....

E1. Εάν σκέφτεστε να ΕΙΣΑΓΑΓΕΤΕ ΗΜΕΡΑ-ΣΤΟΧΟ, και ειδικότερα ΝΑ ΕΙΣΑΓΑΓΕΤΕ ΣΤΙΓΜΗ, έχετε, εκείνη τη στιγμή, δαπανήσει χρήματα. Πρόκειται για δαπάνες με την ευρεία έννοια, τόσο για τις εμπορικές συναλλαγές όσο και για τις πληρωμές που θα μπορούσατε να έχετε κάνει, για παράδειγμα, για ιατρική περίθαλψη, για την εξόφληση κάποιου, για την πληρωμή ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων σας ή για τις μετακινήσεις σας. Ακόμα και τα έξοδα σπιτιού λαμβάνονται υπόψη.

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

- |          |                    |
|----------|--------------------|
| 1. Ναι   | ΣΥΝΕΧΙΣΤΕ ΣΤΗΝ Ε2  |
| 2. Όχι   | ΕΠΟΜΕΝΗ ΣΤΙΓΜΗ, Ε1 |
| 3. ΔΞ/ΔΑ | ΕΠΟΜΕΝΗ ΣΤΙΓΜΗ, Ε1 |

ΕΡ.: Από αυτή τη στιγμή, εάν ορίσετε ραντεβού, αυτό δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί παρά την ίδια ημέρα.

Ας επαναλάβουμε τώρα μία προς μία όλες σας τις δαπάνες από εκείνη στη στιγμή ...

E2. Πού ή για ποιο λόγο δαπανήσατε χρήματα εκείνη τη στιγμή;

ΕΡ. Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση – κωδικοποιημένος εκ των προτέρων κατάλογος

1. EDP: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ Α

2.

...

ΛΟΙΠΑ (ΕΡ.: ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΚΑΤΑ ΛΕΞΗ) EDP:

999. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ

1000. ΔΞ/ΔΑ

ΣΥΝΕΧΙΣΤΕ ΣΤΗΝ Ε5

E3. Και πώς πληρώσατε αυτές τις δαπάνες; Σε μετρητά, με κάρτα Proton, Bancontact/Mister Cash ή με πιστωτική κάρτα, ή ίσως με άλλο μέσο πληρωμής, όπως επιταγή ή ticket repas;

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

1. Μετρητά
2. Proton
3. Κάρτα Bancontact/Mister Cash
4. Πιστωτική κάρτα
5. Ticket repas



6. Ιδιωτικές κάρτες πληρωμής όπως π.χ. αυτή των supermarchs Delhaize
7. Έμβασμα
8. Λοιπά
9. ΔΞ/ΔΑ

E4. Πόσα, δηλ. τι ποσό δαπανήσατε εκείνη τη στιγμή;

EDP: 6 θέσεις, επιτρέπονται 2 ψηφία μετά την υποδιαστολή

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΜΕ ΣΑΦΗΝΕΙΑ ΣΕ ΕΥΡΩ

ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΜΕ ΣΑΦΗΝΕΙΑ ΣΕ ΒΕΦ

ΔΞ/ΔΑ


0

E5. Πραγματοποιήσατε και άλλες δαπάνες ΕΙΣΑΓΑΓΕΤΕ ΗΜΕΡΑ-ΣΤΟΧΟ, και ειδικότερα ΕΙΣΑΓΑΓΕΤΕ ΣΤΙΓΜΗ; Μπορεί να πρόκειται για δαπάνη 5 λεπτών του ευρώ για παρκόμετρο όπως και για μία ενδεχόμενη αγορά αυτοκινήτου

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

1. Ναι ΣΥΝΕΧΙΣΤΕ ΣΤΗΝ Ε2
2. Όχι ΕΠΟΜΕΝΗ ΣΤΙΓΜΗ, Ε1
3. ΔΞ/ΔΑ ΕΠΟΜΕΝΗ ΣΤΙΓΜΗ, Ε1

E6. ΕΑΝ ΕΠΙΛΟΓΗ=2 και ΕΠΙΛΟΓΗ 4 δεν είναι 70

Αυτές είναι όλες σας οι δαπάνες για σήμερα. Θα θέλαμε τώρα να ορίσουμε ένα ραντεβού για τη Δευτέρα προκειμένου να εξετάσουμε τις δαπάνες σας για σήμερα το βράδυ και την Κυριακή.

ΕΡ.: Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση

1. Ναι ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΣΤΟΧΟΣ=4
2. Όχι ΣΥΝΕΧΙΣΤΕ ΣΤΟ Ι08

E7. Μπορείτε να μου πείτε πώς αποκτήσατε χρήματα σε ρευστό την τελευταία φορά;

ΕΡ. Μία μόνο αυθόρμητη απάντηση – εάν δεν δοθεί απάντηση, αναφέρετε

1. Έκανα ανάληψη από ΑΤΜ
2. Έκανα ανάληψη από τράπεζα
3. Πληρώθηκα σε ρευστό σε κατάστημα σε αντάλλαγμα μίας ηλεκτρονικής αγοράς
4. Προμηθεύτηκα ρευστό με άλλον τρόπο: EDP ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ
5. ΔΞ/ΔΑ

E8. Τι ποσό αναλάβατε ή λάβατε;

EDP: 6 θέσεις, επιτρέπονται 2 ψηφία μετά την υποδιαστολή

ΣΥΝ.: Αυθόρμητη – μία απάντηση

ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΣΕ ΕΥΡΩ

ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΣΕ ΒΕΦ

ΔΞ/ΔΑ


0

## 2. Προφίλ

Πριν τελειώσουμε, θα ήθελα ακόμα να σας ζητήσω να μου δώσετε κάποια προσωπικά στοιχεία.

I09. Ποιος είναι ο ταχυδρομικός κώδικας της περιοχής όπου διαμένετε;

Σημειώστε με σαφήνεια

I10. Πόσα πρόσωπα περιλαμβάνει το νοικοκυριό σας, μαζί με σας; Με τον όρο «νοικοκυριό σας» νοούνται όλα τα μέλη της οικογένειας που διαμένουν στην ίδια διεύθυνση με εσάς.

Σημειώστε με σαφήνεια

I11. Υπάρχουν παιδιά που διαμένουν μαζί σας και είναι ...; ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
Μικρότερα των 3 ετών	1	2	
Μεταξύ 3 και 12 ετών	1	2	
Μεταξύ 13 και 14 ετών	1	2	
Μεταξύ 15 και 17 ετών	1	2	
Άνω των 18 ετών	1	2	

I12. Είστε ο βασικός υπεύθυνος για τα έσοδα της οικογένειας;

Ναι	1	
Όχι	2	

I13. Ποιο είναι το ανώτερο δίπλωμα που έχετε αποκτήσει; EDP.: EAN I11=1

I14. Ποιο είναι το ανώτερο δίπλωμα του βασικού υπευθύνου των εσόδων της οικογένειας; EDP: EAN I11=2

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ		1	
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Γενική, τεχνική ή καλλιτεχνική κατώτερη	2	
	ανώτερη	3	
	Επαγγελματική κατώτερη	4	
	ανώτερη	5	
ΑΝΩΤΑΤΗ	Μη πανεπιστημιακή	6	
	Πανεπιστημιακή	7	

EDP: ΑΡΧΙΚΑ ΥΠΟΔΕΙΞΤΕ Α, ΣΤΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΟ ΣΧΕΤΙΚΟ ΚΑΤΑΛΟΓΟ Β

115. Ποια είναι η επαγγελματική δραστηριότητα ή η απασχόλησή σας;

EDP.: EAN I11=1

116. Ποια είναι η επαγγελματική δραστηριότητα ή η απασχόληση του βασικού υπεύθυνου των εσόδων της οικογένειας;

EDP.: EAN I11=2

A	B		
<u>ΑΥΤΟ- ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΙ</u>	μικροκαλλιεργητής (λιγότερα από 15 εκτάρια)	1	
	(μεγαλο)κτηματίας (άνω των 15 εκταρίων)	2	
	βιοτέχνης, που απασχολεί λιγότερους από 5 υπαλλήλους (μικρο-αυτοαπασχολούμενοι)	3	
	βιομήχανος, μεγαλέμπορος με περισσότερους από 6 υπαλλήλους	4	
	ελεύθερο επάγγελμα ή εξειδικευμένο (ιατρός, δικηγόρος, συμβολαιογράφος, λογιστής,...)	5	
	<u>ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ</u>	μέλος της γενικής διεύθυνσης, ανώτερο στέλεχος (διευθυντής, διαχειριστής,...) υπεύθυνος για λιγότερους από 5 υπαλλήλους	6
		μέλος της γενικής διεύθυνσης, ανώτερο στέλεχος (διευθυντής, διαχειριστής,...) υπεύθυνος για 6 έως 10 υπαλλήλους	7
		μέλος της γενικής διεύθυνσης, ανώτερο στέλεχος (διευθυντής, διαχειριστής,...) υπεύθυνος για περισσότερους από 11 υπαλλήλους	8
		μεσαίο στέλεχος που δεν αποτελεί μέρος της γενικής διεύθυνσης, υπεύθυνος για λιγότερους από 5 υπαλλήλους	9
		μεσαίο στέλεχος που δεν αποτελεί μέρος της γενικής διεύθυνσης, υπεύθυνος για περισσότερους από 6 υπαλλήλους	10
		λοιπά, κυρίως εργασία γραφείου	11
	λοιπά, κυρίως όχι εργασία γραφείου (νοσοκόμα, εκπαιδευτικός, αστυνόμος, .....)	12	
<u>ΕΡΓΑΤΕΣ</u>	ειδικευμένος εργάτης, επιστάτης	13	
	ανεidικευτος εργάτης, χειριστής	14	
<u>ΑΝΕΠΑΓΓΕΛΤΟΙ</u>	Ανάπηρος	15	
	συνταξιούχος	16	
	Φοιτητής	17	
	νοικοκυρά	18	
	άνεργος/η	19	
	εισοδηματίας	20	

Υπεύθυνος σύνταξης  
Serge BERTHOLOME  
Πρώτος σύμβουλος της Διεύθυνσης

Banque nationale de Belgique  
Boulevard de Berlaimont 14 – BE-1000 Bruxelles

Υπεύθυνος επικοινωνίας  
Marc MARECHAL  
Σύμβουλος

Τηλ. +32 2 221 28 16 – Φαξ +32 2 221 31 62  
marc.marechal@nbb.be

Εξώφυλλο και σελιδοποίηση: BNB Prepress & Image  
Δημοσίευση: Δεκέμβριος του 2005