

ΕΕΤ: Οσα πρέπει να ξέρετε για τις κάρτες πληρωμών

Μέσα από 15 ερωταπαντήσεις

Η αγορά καρτών πληρωμών στην Ελλάδα

Συχνές Ερωτήσεις και Απαντήσεις

1. Τι είναι και ποιες κατηγορίες καρτών πληρωμών υπάρχουν;

Όλες οι κάρτες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την πραγματοποίηση αγορών αγαθών και υπηρεσιών ή για την πληρωμή λογαριασμών/ οφειλών (π.χ. ρεύματος, ύδρευσης, εφορίας, κ.λπ.) χωρίς τη χρήση μετρητών, ονομάζονται κάρτες πληρωμών. Ανάλογα με τα ειδικότερα χαρακτηριστικά τους πρόκειται για:

χρεωστικές (debit),

πιστωτικές (credit), ή

προπληρωμένες (prepaid) κάρτες πληρωμών.

Ανάλογα με το διεθνές σχήμα, μπορεί να είναι κάρτα πληρωμών VISA, MasterCard, American Express, Diners, κ.λπ. και γίνεται, αποδεκτή από την επιχείρηση που δέχεται κάρτες πληρωμών με το συγκεκριμένο σήμα. Οι κάρτες πληρωμών εκδίδονται από τράπεζες ή άλλους αδειοδοτημένους προς τον σκοπό αυτό φορείς του χρηματοπιστωτικού συστήματος, όπως τα ιδρύματα πληρωμών και τα ιδρύματα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος.

2. Πόσες κάρτες πληρωμών είναι σήμερα ενεργές στην Ελλάδα;

Σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία, στο τέλος του 2015, σχεδόν 15 εκατομμύρια κάρτες πληρωμών είχαν εκδοθεί από ελληνικές τράπεζες και ήταν ενεργές, ποσοστό που αντιστοιχεί σε 1,4 κάρτες πληρωμών ανά κάτοικο (έναντι μέσου όρου 1,5 κάρτες πληρωμών ανά κάτοικο στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης).

3. Επιτρέπεται η ανάληψη μετρητών από τις κάρτες πληρωμών;

Η ανάληψη μετρητών από κάρτες πληρωμών συνήθως επιτρέπεται, με διαφορετικά κάθε φορά χαρακτηριστικά και χρεώσεις του κατόχου, ανάλογα με:

τον τύπο της κάρτας (χρεωστική, πιστωτική ή προπληρωμένη),

τους όρους της σύμβασης που διέπουν τη χρήση της, και

τη χρήση ATM ίδιας ή διαφορετικής τράπεζας από την τράπεζα έκδοσης της κάρτας.

Ωστόσο, μετά την επιβολή περιορισμών στις αναλήψεις μετρητών και στις μεταφορές κεφαλαίων, από τις 28 Ιουνίου 2015, αναλήψεις μετρητών στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, επιτρέπονται μόνο με χρήση χρεωστικών καρτών έως του ποσού των τετρακοσίων είκοσι (420) ευρώ την εβδομάδα κατ' ανώτατο όριο.

Αντίθετα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, απαγορεύονται αναλήψεις μετρητών με χρήση πιστωτικών ή/και προπληρωμένων καρτών.

4. Ως επιχείρηση αποδέχομαι ήδη κάρτες πληρωμών από τους πελάτες μου. Μπορώ να επιλέξω να πληρώνομαι αποκλειστικά με μετρητά και να αρνηθώ συναλλαγές με κάρτες;

ΟΧΙ, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, όποιος αρνείται την πληρωμή με πιστωτικές, χρεωστικές και προπληρωμένες κάρτες τιμωρείται, με βαρύτατα πρόστιμα ή/και φυλάκιση, κατά τις διατάξεις:

των άρθρων 288 παρ. 1 και 452 του Ποινικού Κώδικα,

του άρθρου 13α του ν. 2251/1994 (Α' 191),

του άρθρου 18 α ν. 146/1914 (Α' 21), και

του άρθρου 19 ν. 4177/2013 (Α' 173), όπως ισχύουν.

5. Είμαι επιχείρηση. Εάν αποφασίσω να αποδέχομαι κάρτες πληρωμών από τους πελάτες μου υπάρχει υποχρέωση να συμβληθώ με ελληνική τράπεζα ή μπορώ να συμβληθώ και με τράπεζα του εξωτερικού;

Μετά την επιβολή περιορισμών στις αναλήψεις μετρητών και στις μεταφορές κεφαλαίων, απαγορεύεται η κατάρτιση συμβάσεων αποδοχής συναλλαγών με κάρτες πληρωμών, εφόσον η εκκαθάρισή τους πραγματοποιείται με πίστωση λογαριασμού της επιχείρησης, ο οποίος τηρείται σε φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών εκτός Ελλάδος.

6. Είμαι κάτοχος κάρτας πληρωμών που έχει εκδώσει τράπεζα που λειτουργεί στην Ελλάδα. Μπορώ να τη χρησιμοποιώ για να κάνω αγορές και πληρωμές στην Ελλάδα;

ΝΑΙ. Οι πιστωτικές, χρεωστικές και προπληρωμένες κάρτες μπορούν να χρησιμοποιούνται κανονικά για αγορές και πληρωμές υποχρεώσεων εντός Ελλάδος, μέχρι το όριο που προβλέπει η σύμβασή σας με την τράπεζα, εφόσον οι

επιχειρήσεις από τις οποίες γίνεται η αγορά των αγαθών ή υπηρεσιών εκκαθαρίζουν τις συναλλαγές καρτών σε λογαριασμό που τηρούν σε τράπεζα που λειτουργεί στην Ελλάδα.

Αντίθετα, μετά την επιβολή περιορισμών στις αναλήψεις μετρητών και στις μεταφορές κεφαλαίων, εάν οι επιχειρήσεις που λειτουργούν στην Ελλάδα έχουν εγκαταστήσει τερματικό αποδοχής καρτών πληρωμών (POS) από τράπεζα του εξωτερικού, οι πιστωτικές, χρεωστικές και προπληρωμένες κάρτες που έχουν εκδοθεί από τράπεζες και ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος που λειτουργούν στην Ελλάδα απαγορεύεται να χρησιμοποιούνται και γι' αυτόν τον λόγο δεν γίνονται αποδεκτές οι συγκεκριμένες συναλλαγές.

7. Μπορώ να χρησιμοποιώ την κάρτα πληρωμών μου για να κάνω αγορές στο εξωτερικό ή από το internet;

ΝΑΙ, μετά την επιβολή περιορισμών στις αναλήψεις μετρητών και στις μεταφορές κεφαλαίων, μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις κάρτες σας για αγορές αγαθών και υπηρεσιών από το εξωτερικό ή από το internet[1] στις ακόλουθες περιπτώσεις:

A. Για αγορές που πραγματοποιείτε σε φυσικά τερματικά (POS) όταν βρίσκεστε στο εξωτερικό:

χωρίς περιορισμούς.

B. Για αγορές που πραγματοποιείτε μέσω internet από ηλεκτρονικά καταστήματα που εκκαθαρίζουν τις συναλλαγές καρτών σε λογαριασμό που τηρούν σε τράπεζα που λειτουργεί στην Ελλάδα:

χωρίς περιορισμούς.

Γ. Για αγορές που πραγματοποιείτε μέσω internet από ηλεκτρονικά καταστήματα που εκκαθαρίζουν τις συναλλαγές καρτών σε λογαριασμό που τηρούν σε τράπεζα του εξωτερικού:

εξακολουθούν να μην επιτρέπονται οι ακόλουθες γενικές κατηγορίες συναλλαγών:

1. Μεταφορές χρημάτων στο εξωτερικό.
2. Αγορά έργων τέχνης και δημοπρασίες.
3. Συναλλαγές με εταιρείες στοιχηματισμού, τυχερά παιχνίδια και video games.
4. Αγορές σε κοσμηματοπωλεία.
5. Γενικοί κωδικοί στους οποίους εντοπίζεται πλειοψηφία συναλλαγών που αφορούν σε πορνογραφικό υλικό.
6. Προσωπικές υπηρεσίες (συνοδοί και ραντεβού).
7. Πληρωμές σε φιλανθρωπικές οργανώσεις.
8. Αγορές ειδών ένδυσης και υπόδησης.
9. Αγορές οικιακού εξοπλισμού.
10. Αγορές ηλεκτρονικών ειδών/εξοπλισμού.
11. Αγορές καλλυντικών.

12. Αγορές υπηρεσιών εστίασης.

Οι συναλλαγές με κάρτες πληρωμών στις υπόλοιπες κατηγορίες επιτρέπονται κανονικά.

[1] Πάντα μέχρι το όριο που προβλέπει η σύμβασή σας με την τράπεζα, και εντός του ορίου ποσού το οποίο εγκρίνεται για κάθε τράπεζα ξεχωριστά από την Επιτροπή Εγκρίσεως Τραπεζικών Συναλλαγών.

8. Είμαι επιχείρηση που δέχεται συναλλαγές με κάρτες πληρωμών. Πότε θα πιστώνεται ο λογαριασμός μου;

Η εκκαθάριση των συναλλαγών με κάρτες πληρωμών, ελληνικών και ξένων, γίνεται με πίστωση του λογαριασμού της επιχείρησης σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη σχετική σύμβαση. Συνήθως, η πίστωση του λογαριασμού σας γίνεται την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία αποστολής της συναλλαγής προς επεξεργασία στην τράπεζα συνεργασίας σας.

9. Οι κάρτες πληρωμών έκδοσης αλλοδαπών τραπεζών χρησιμοποιούνται κανονικά;

Πιστωτικές, χρεωστικές ή/και προπληρωμένες κάρτες αλλοδαπών τραπεζών εφόσον έχουν εκδοθεί στο εξωτερικό χρησιμοποιούνται τόσο για αγορές αγαθών και υπηρεσιών όσο και για αναλήψεις μετρητών χωρίς περιορισμούς, εντός των ορίων της σύμβασης του κατόχου τους με την εκδότρια τράπεζα του εξωτερικού.

10. Οι προμήθειες(*) που πληρώνω για να αποδέχομαι συναλλαγές καρτών τι αφορούν;

Οι προμήθειες που καταβάλλει η επιχείρηση στο πλαίσιο των υπηρεσιών αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών διαμορφώνονται ενσωματώνοντας διάφορες παραμέτρους κόστους. Ενδεικτικά αναφέρεται:

το κόστος διατραπεζικής προμήθειας που αποδίδει η τράπεζα του εμπόρου στην τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα (interchange fee - IRF) (βλέπε και ερώτηση 11),

το κόστος προμηθειών που αποδίδουν οι τράπεζες στα διεθνή σχήματα καρτών (π.χ. Visa, MasterCard, American Express, Diners, China Unionpay, κ.λπ.),

το κόστος διόδευσης συναλλαγών μέσω τρίτων εταιρειών (Network Service Providers),

το λειτουργικό κόστος για την ανάπτυξη, αναβάθμιση και συντήρηση των συστημάτων αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών,

οι προβλέψεις της τράπεζας για ζημιές που προκύπτουν από απατηλές συναλλαγές καρτών (card fraud),

τυχόν κόστος από συμμετοχή σε «προγράμματα πιστότητας», το οποίο επιστρέφεται από την τράπεζα στους χρήστες καρτών πληρωμών ως επιβράβευση,

το κόστος πρόσθετων υπηρεσιών που τυχόν παρέχονται, όπως υπηρεσίες πρόληψης απατηλών συναλλαγών, υπηρεσίες ασφαλείας 3D Secure για συναλλαγές μέσω internet, κ.λπ., και

το περιθώριο κέρδους της τράπεζας.

(*) Ως γενική παρατήρηση επισημαίνεται ότι η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, η οποία είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, δεν έχει καμία αρμοδιότητα ή οποιαδήποτε ανάμειξη σε θέματα τιμολογιακής πολιτικής και κοστολόγησης των τραπεζών μελών της. Η τιμολογιακή πολιτική κάθε τράπεζας διαμορφώνεται στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας και του ελεύθερου ανταγωνισμού από κάθε τράπεζα ξεχωριστά και αποτελεί στοιχείο της επιχειρηματικής πολιτικής της.

11. Διάβασα ότι προμήθειες που πληρώνω για να αποδέχομαι συναλλαγές καρτών απαγορεύεται να υπερβαίνουν το 0,2% και το 0,3% του ποσού της συναλλαγής. Ισχύει κάτι τέτοιο;

ΟΧΙ, τα ανωτέρω ποσοστά αφορούν αποκλειστικά και μόνο στο κόστος διατραπεζικής προμήθειας που αποδίδει η τράπεζα του εμπόρου στην τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα (interchange fee - IRF). Τα ανωτέρω ποσοστά αφορούν μάλιστα συγκεκριμένους τύπους καρτών (χρεωστικών, προπληρωμένων και πιστωτικών, εξαιρουμένων των εταιρικών, που εκδίδονται από τράπεζες που λειτουργούν στην Ευρωπαϊκή Ένωση), ενώ για τις συναλλαγές με κάρτες πληρωμών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 751/2015 εξακολουθούν να ισχύουν υψηλότερες διατραπεζικές προμήθειες που ξεπερνούν ακόμα και το 1%.

Τα εν λόγω ποσοστά (0,2% και 0,3%) αναφέρονται στα άρθρα 3 και 4 του Κανονισμού (ΕΕ) 751/2015 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ισχύουν από 9 Δεκεμβρίου 2015, ρυθμίζουν την προμήθεια μεταξύ διαφορετικών τραπεζών (έκδοσης και αποδοχής της κάρτας πληρωμών) και δεν αφορούν την τιμολόγηση της κάθε τράπεζας προς τους πελάτες της (κατόχους ή/και αποδέκτες καρτών), η οποία και διαμορφώνεται με βάση τις αρχές της ελεύθερης αγοράς.

12. Τι ισχύει για τις προμήθειες που χρεώνουν οι ελληνικές τράπεζες στις επιχειρήσεις;

Οι προμήθειες εμπόρου που χρεώνουν οι ελληνικές τράπεζες για την αποδοχή συναλλαγών καρτών είναι από τις πλέον ανταγωνιστικές συγκρινόμενες με αυτές

λοιπών τραπεζών που λειτουργούν σε κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και μεσοσταθμικά διαμορφώνονται σε σημαντικά χαμηλότερα ποσοστά σε σχέση με τις μεσοσταθμικές προμήθειες που εφαρμόζονται στην ΕΕ και ακόμα περισσότερο στις ΗΠΑ.

Η ανταγωνιστικότητα των τιμολογήσεων των ελληνικών τραπεζών έναντι των επιχειρήσεων που αποδέχονται συναλλαγές καρτών αναδεικνύεται ακόμη περισσότερο εάν συνυπολογιστεί και ο εξαιρετικά χαμηλός βαθμός διείσδυσης της χρήσης των καρτών πληρωμών στη χώρα μας, παρά το γεγονός πως τα σημεία πώλησης (POS) ανά κάτοικο, δεν διαφοροποιούνται ουσιαστικά έναντι του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (1.800 POS ανά 100.000 κατοίκους στην Ελλάδα έναντι 1.970 POS ανά 100.000 κατοίκους στην Ευρωπαϊκή Ένωση). Ειδικότερα, σύμφωνα με τα δημοσιευμένα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας:

το 2014, σε κάθε έλληνα αντιστοιχούσαν οκτώ (8) συναλλαγές με κάρτες πληρωμών (εξαιρουμένων των αναλήψεων μετρητών), έναντι μέσου όρου 93 συναλλαγών ανά κάτοικο στην Ευρωπαϊκή Ένωση,

το 2014, ο συνολικός κύκλος εργασιών (τζίρος), με κάρτες πληρωμών που εκδόθηκαν στην Ελλάδα ανήλθε στα 4,7 δισ. ευρώ ή 428 ευρώ ανά κάτοικο, έναντι μέσου όρου 3.947 ευρώ ανά κάτοικο στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το 2015 ακόμη και μετά την αναμενόμενη σημαντική αύξηση, λόγω των περιοριστικών μέτρων, των συναλλαγών και του κύκλου εργασιών με κάρτες πληρωμών, η Ελλάδα θα εξακολουθεί να είναι στο 20% του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατέχοντας μια από τις τελευταίες θέσεις στη χρήση καρτών πληρωμών μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

13. Ποιος επιβαρύνεται με το κόστος του τερματικού αποδοχής συναλλαγών καρτών πληρωμών;

Το τερματικό αποδοχής συναλλαγών καρτών (POS) συνιστά αναπόσπαστο μέρος του συγκεκριμένου τρόπου εισπράξεων μιας επιχείρησης. Συνεπώς, αντιμετωπίζεται ως πάγιο στοιχείο της επιχείρησης με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που αντιμετωπίζεται και η αγορά ενός μηχανήματος αναγνώρισης των κατάλληλων προς κυκλοφορία τραπεζογραμματίων (χαρτονομισμάτων) ευρώ για τις εισπράξεις της επιχείρησης με μετρητά.

Σε όλες τις άλλες Ευρωπαϊκές αγορές, το κόστος εφάπαξ αγοράς ή ενοικίασης του τερματικού αποδοχής καρτών (POS), καθώς και το τυχόν κόστος συντήρησης τυπικά επιβαρύνουν την επιχείρηση που αξιοποιεί τις υπηρεσίες αποδοχής και εκκαθάρισης καρτών πληρωμών. Σήμερα, παρέχονται τερματικά τόσο από τις τράπεζες όσο και από φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών γενικότερα, ενώ στην Ελληνική αγορά δραστηριοποιούνται και τρίτες εμπορικές επιχειρήσεις που παρέχουν διαφόρων τύπων τερματικά αποδοχής καρτών, καλύπτοντας και πιο εξειδικευμένες ανάγκες (π.χ. σταθερά ενσύρματα τερματικά, ασύρματα τερματικά GPRS ή WiFi, mobile POS, κ.λπ.). Όλα τα τερματικά για να λειτουργήσουν απαιτούν τη σύναψη συνεργασίας με μια τράπεζα ή άλλο αδειοδοτημένο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών.

Οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες έχουν συμβληθεί με κατασκευάστριες στο εξωτερικό εταιρείες ή τους αντιπροσώπους τους στην Ελλάδα προκειμένου να εξασφαλίσουν όσο το δυνατόν καλύτερη έκπτωση για λογαριασμό των επιχειρήσεων/πελατών τους με τους οποίους συμβάλλονται προκειμένου να αποδέχονται συναλλαγές καρτών.

Το κόστος αγοράς ενός τερματικού POS κυμαίνεται από 129 έως 450 ευρώ, ανάλογα με τον τύπο και τη λειτουργικότητά του, ενώ στην περίπτωση μίσθωσής του το κόστος κυμαίνεται ετησίως από 65 έως 192 ευρώ. Αντίστοιχα, το ετήσιο κόστος συντήρησης κυμαίνεται μεταξύ 24 και 96 ευρώ.

14. Στην εταιρεία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ τηρείται κάποιο αρχείο σχετικό με την αποδοχή καρτών ως μέσου πληρωμής;

Στην εταιρεία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ λειτουργεί το Αρχείο Καταγγελθεισών Συμβάσεων Επιχειρήσεων (ΣΚΣΕ) το οποίο περιλαμβάνει δεδομένα για επιχειρήσεις, των

οποίων οι συμβάσεις για την αποδοχή καρτών, ως μέσου πληρωμής, έχουν καταγγελθεί. Οι καταγγελίες σχετίζονται με λόγους που αφορούν την αθέτηση των όρων των συμβάσεων των συναλλαγών (π.χ. αποδοχή καρτών που έχουν δηλωθεί ως απολεσθείσες, εικονικές συναλλαγές, αυτό-χρηματοδότηση, κ.λπ.). Το εν λόγω αρχείο άρχισε να λειτουργεί το 2006, σε συνέχεια και της Απόφασης αρ. 06/14.02.2006 της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Ο χρόνος παραμονής των στοιχείων των επιχειρήσεων στο αρχείο αυτό ορίζεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταγγελίας. Μετά την πάροδο των 5 ετών τα δεδομένα του αρχείου διαγράφονται αυτόματα.

15. Ποιο είναι το όφελος για την επιχείρησή μου από την αποδοχή καρτών πληρωμών σε σχέση με τις συναλλαγές με μετρητά;

Η αποδοχή καρτών θεωρείται πλέον απαραίτητο εργαλείο για την εξυπηρέτηση της πελατείας και των εισπράξεων οποιασδήποτε επιχείρησης.

Επιπλέον, η αύξηση χρήσης των καρτών πληρωμών συνεπάγεται για τους εμπόρους σημαντική μείωση του κόστους διαχείρισης των μετρητών (π.χ. διαχείριση κερμάτων, κόστος χρηματοποστολών, απώλειες από ληστείες, διαχείριση ακατάλληλων προς κυκλοφορία χαρτονομισμάτων, χρόνος εξυπηρέτησης πελατών, κ.λπ.) που με βάση τη διεθνή εμπειρία σε πολλές περιπτώσεις υπερκαλύπτουν την προμήθεια αποδοχής συναλλαγών καρτών πληρωμών. Το ετήσιο κόστος διαχείρισης μετρητών, σύμφωνα με τη διεθνή εμπειρία, ανέρχεται από 0,7% έως 2,5% του κύκλου εργασιών της επιχείρησης, ειδικότερα δε στην Ελλάδα εκτιμάται ότι ανέρχεται στο 2,3% του κύκλου εργασιών των επιχειρήσεων, ήτοι 4 δισ. ευρώ περίπου.