

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

# ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ



www.shutterstock.com · 82699687

**ΓΡΙΒΑ ΕΥΣΤΑΘΙΑ**

**ΣΓΟΥΡΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ**

**ΧΡΙΣΤΟΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΚΑΛΑΠΟΔΗ ΑΛΕΚΑ**

ΠΑΤΡΑ 2012

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	7

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup> :ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

1.1. Ορισμός Πιστωτικής Κάρτας .....	9
1.2. Ιστορικά Στοιχεία .....	10
1.2.1. Charga-plate .....	11
1.2.2. Συλλογή Πιστωτικών Καρτών .....	11
1.2.3. Είδη Πλαστικού Χρήματος .....	11
1.3. Νομικό Πλαίσιο .....	16
1.3.1. Σχέση εκδότη- κατόχου .....	17
1.3.1.1. Υποχρεώσεις του εκδότη .....	19
1.3.1.2. Υποχρεώσεις του κατόχου .....	19
1.3.2. Σχέση εκδότη- συμβεβλημένης επιχείρησης .....	20
1.3.2.1. Υποχρεώσεις του εκδότη .....	20
1.3.2.2. Υποχρεώσεις της επιχείρησης .....	21
1.3.3. Σχέση κατόχου πιστωτικής κάρτας- συμβεβλημένης επιχείρησης ....	22
1.3.3.1. Υποχρεώσεις της επιχείρησης .....	23
1.3.3.2. Υποχρεώσεις του κατόχου .....	23
1.4. Χρήση- Δυνατότητες .....	24

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup> : ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

2.1. Ασφάλεια Συναλλαγών Μέσω Internet .....	25
2.1.1. Τα Προβλήματα (και οι δυνατότητες άμυνας ) του καταναλωτή.....	27
2.1.2. Τα Προβλήματα (και οι δυνατότητες άμυνας) του ηλεκτρονικού εμπόρου .....	28
2.1.3. Μελλοντικές λύσεις στο πρόβλημα .....	29
2.1.4. Η κατάσταση στην Ελλάδα .....	30
2.1.5. Συμπεράσματα .....	31
2.2. προσωπικά Δεδομένα .....	31
2.3. Ασφάλεια Χρηματικών Δοσοληψιών .....	33
2.3.1. Ασφαλείς Συναλλαγές Μέσω πιστωτικών Καρτών .....	33
2.3.2. Τι είναι καλό να προσέξετε .....	34
2.3.3. Τι είναι καλό να αποφύγετε .....	34
2.4. Internet Ασφαλείς Τοποθεσίες .....	35
2.4.1. HTTP Cookies .....	35
2.4.2. Firewalls: Αδιαπέραστα τείχη .....	35
2.5. Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕΠΚΑ) .....	36

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup> : ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

3.1. Πλεονεκτήματα .....	38
3.1.1 Εκδότης Πιστωτικής Κάρτας .....	38
3.1.2. Κάτοχος πιστωτικής Κάρτας .....	39
3.1.3. Για την Επιχείρηση .....	40
3.1.4. Για την Οικονομία της Χώρας .....	40
3.2. Μειονεκτήματα .....	40
3.2.1. Για τον Εκδότη .....	40
3.2.2. Για τον Κάτοχο .....	41
3.2.3. Για την Επιχείρηση .....	42
3.2.4. Για την Οικονομία της Χώρας .....	42

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup> : ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ (CREDIT SCORING)

4.1. Τι είναι το Credit Scoring .....	43
4.1.1. Πεδίο εφαρμογής του Credit Scoring .....	43
4.1.2. εφαρμογή του Credit Scoring .....	44
4.1.3. Στρατηγικές απόρριψης και βελτίωσης του Credit Scoring .....	45
4.1.4. Οφέλη από την χρήση του Credit Scoring .....	45
4.1.5. Αξιολόγηση της συμπεριφοράς των υπαρχόντων πελατών (Behavioral Scoring) .....	46
4.1.6. Διαδικασία ανάπτυξης ενός συστήματος Credit Scoring .....	47
4.2. Αιτήσεις .....	47
4.3. Όροι καλής χρήσης πιστωτικής κάρτας .....	49
4.3.1. Χορήγηση της κάρτας .....	49
4.3.2. Χορήγηση του PIN .....	49
4.3.3. Χρήση της κάρτας –συναλλαγές .....	49
4.3.4. Επιβαρύνσεις-επιτόκιο .....	49
4.3.5. Μηνιαίοι λογαριασμοί .....	50
4.3.6. Εξόφληση λογαριασμών .....	50
4.3.7. Ανανέωση κάρτας .....	51
4.3.8. Ακύρωση- λήξη κάρτας .....	51
4.3.9. Απώλεια κάρτας- Διαρροή PIN .....	52
4.3.10. Τροποποίηση σύμβασης .....	52
4.3.11. Κύριες- Πρόσθετες κάρτες .....	52
4.3.12. Πως υπολογίζονται οι τόκοι των πιστωτικών καρτών .....	53

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup> : ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ- ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

5.1. Τιμολογιακή πολιτική .....	54
5.1.1. Γενικά .....	54
5.1.2. Συνδρομή .....	54
5.1.3. Επιτόκιο .....	55
5.1.3.1. Κύριο επιτόκιο .....	55
5.1.3.2. Εισαγωγικό επιτόκιο .....	55
5.1.3.3. Επιτόκιο μεταφοράς υπολοίπου .....	56
5.1.4. Πρόσθετες επιβαρύνσεις και προμήθειες – καταχρηστικοί όροι .....	56
5.1.5. Πιστωτικό όριο .....	58
5.1.6. Ελάχιστη καταβολή .....	58
5.2. Διαφήμιση και προώθηση.....	58
5.2.1. Προσωπική πώληση .....	58
5.2.2. Διαφήμιση .....	59
5.2.3. Προώθηση των πωλήσεων .....	60
5.2.4. Δημόσιες σχέσεις .....	62
5.2.5. Δημοσιότητα .....	62

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup> : ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

6.1. Παρουσίαση συγκριτικών πινάκων πιστωτικών καρτών .....	63
6.2. Συμπεράσματα .....	64

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup> :ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

7.1. Διαχείριση πιστωτικής κάρτας από τους κατόχους .....	69
7.2. Παράδειγμα .....	71

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	75
--------------------	----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....	76
-----------------	----

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην εργασία αυτή γίνεται μια προσπάθεια έπειτα από έρευνα σε τραπεζικά ιδρύματα, βιβλία και στο διαδίκτυο να παρουσιαστεί ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν οι πιστωτικές κάρτες και ποιοι είναι οι κίνδυνοι που έχουν.

Η εργασία αποτελείται από επτά κεφάλαια, κάθε κεφάλαιο ξεχωριστά αλλά και όλα μαζί αναλύουν τις δυνατότητες που απαρτίζουν τις πιστωτικές κάρτες και δίνουν μια συνολική εικόνα ξεκινώντας από το παρελθόν και προβλέποντας το μέλλον.

Αναλυτικότερα, στο πρώτο κεφάλαιο «Εισαγωγή στην έννοια της πιστωτικής κάρτας», δίνεται ο ορισμός και γίνεται μια ιστορική αναδρομή για να γνωρίσουμε καλύτερα από πού και πώς ξεκίνησαν οι πιστωτικές κάρτες και τι ακριβώς είναι. Επιπλέον, θα αναφερθούμε στο νομικό πλαίσιο και στις δυνατότητες που μας παρέχουν.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, «Κίνδυνοι πιστωτικών καρτών», θα μιλήσουμε για τους κινδύνους που μπορεί να έχει μια πιστωτική κάρτα όπως στις συναλλαγές μας μέσω internet, την ασφάλεια των προσωπικών μας δεδομένων και των χρηματικών μας δοσοληψιών καθώς και τις ασφαλείς τοποθεσίες στο internet.

Στο τρίτο κεφάλαιο, «Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των πιστωτικών καρτών», θα μιλήσουμε για τα πλεονεκτήματα καθώς και τα μειονεκτήματα που προσφέρουν οι πιστωτικές κάρτες στους κατόχους, τον εκδότη, την επιχείρηση και την οικονομία της χώρας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, «Συστήματα αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας (Credit Scoring)», θα μιλήσουμε για την διαδικασία που ακολουθούν τα τραπεζικά ιδρύματα για την σωστή χορήγηση πιστωτικής κάρτας στους πελάτες.

Στο πέμπτο κεφάλαιο. «Τιμολογιακή πολιτική και διαφήμιση», θα μιλήσουμε για τις συνδρομές και τα επιτόκια των πιστωτικών καρτών καθώς και για την προβολή και προώθηση των προϊόντων έναντι στα ανταγωνιστικά.

Στο έκτο κεφάλαιο «Σύγκριση πιστωτικών καρτών», παρουσιάζονται αναλυτικά τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη σύγκριση των πιστωτικών καρτών στα εξής πιστωτικά ιδρύματα: Marfin Egnatia Bank, Aspis Bank, Τράπεζα Κύπρου, Attica Bank, Citibank, Ταχυδρομικό

Ταμειυτήριο, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Alpha Bank, Εμπορική Τράπεζα, FBB, HSBC, Proton Bank, Millennium Bank, Γενική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς, Eurobank, Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος, Probank.

Τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο, «τελικό συμπέρασμα», θα μιλήσουμε για τη σωστή διαχείριση μιας πιστωτικής κάρτας από τους κατόχους καθώς επίσης θα αναφέρουμε ένα παράδειγμα αγοράς ηλεκτρονικού υπολογιστή μέσω πιστωτικής κάρτας κάθε τράπεζας με το ανάλογο επιτόκιο.

Στο παράρτημα παρουσιάζεται ένας συγκριτικός πίνακας ο οποίος αναφέρει τα προνόμια που παρέχουν οι πιστωτικές κάρτες όλων των τραπεζικών ιδρυμάτων.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι πιστωτικές κάρτες ή αλλιώς το πλαστικό χρήμα, όπως έχουμε συνηθίσει αλλιώς να αποκαλούμε τις κάρτες, είναι το προϊόν εκείνο που ανταποκρίνεται όσο κανένα άλλο στο σύγχρονο τρόπο συναλλαγών. Οι τράπεζες διαθέτουν μια σειρά από πιστωτικές κάρτες που δίνουν άνεση και ευκολία στις αγορές, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, εικοσιτέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο, όλες τις ημέρες του έτους.

Δεν αποτελούν πια πολυτέλεια για λίγους, αφού βρίσκονται ήδη στο πορτοφόλι των μισών Ελλήνων, αλλά καθημερινό εργαλείο διευκόλυνσης και χρηματοδότησης χρηματικών αναγκών για όλους. Αποτελούν επίσης ταξιδιωτικό βοήθημα, ηλεκτρονικό πορτοφόλι, ακόμη και μέσο επίδειξης της κοινωνικής θέσης του κατόχους τους. Πρόκειται επομένως για ένα εύχρηστο προϊόν που δίνει στον καθένα τη δυνατότητα να κυκλοφορεί πάντα με χρήματα και να έχει, κατά κάποιο τρόπο, όλο το λογαριασμό μαζί του.

Οι κάρτες κατά συνέπεια αποτελούν πολύτιμο εργαλείο για τον κάτοχό τους και πολύ καλό μέσο πραγματοποίησης κερδών για τις τράπεζες. Στον καταναλωτή προσφέρουν πολλαπλές δυνατότητες και προνόμια. Κατ' αρχήν τον απαλλάσσουν από την καθημερινή ανάγκη να φέρει μαζί του μεγάλες ποσότητες μετρητών, γεγονός που του εξασφαλίζει ασφάλεια για τα χρήματά του. Με τις κάρτες μπορεί να πραγματοποιήσει σχεδόν όλες τις συναλλαγές του. Αυτό το έχουν αντιληφθεί πολύ καλά κυρίως όσοι ταξιδεύουν στο εξωτερικό. Οι πιστωτικές κάρτες γίνονται αποδεκτές από εκατομμύρια επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο, γεγονός που τις καθιστά ένα διεθνές «διαβατήριο» πραγματοποίησης αγορών αγαθών και υπηρεσιών.

Το δεύτερο μεγάλο προνόμιο για όσους καταφεύγουν στη χρήση του πλαστικού χρήματος είναι η κάλυψη καταναλωτικών αναγκών με την ευκολία της επίδειξης μιας κάρτας.

Το τρίτο σημαντικό «δώρο» που προσφέρουν οι πιστωτικές στους κατόχους της είναι μια σειρά προνομίων όπως η πραγματοποίηση αγορών με το σύστημα των άτοκων δόσεων, η παροχή εκπτώσεων με τη χρήση της κάρτας σε συγκεκριμένα καταστήματα και διάφορες ασφαλιστικές καλύψεις που μπορούν να αποδειχτούν εξαιρετικά χρήσιμες σε έκτακτα περιστατικά όπως ατυχήματα και ασθένεια στο εξωτερικό.

Οι κάρτες δεν είναι εύχρηστες μόνο για αυτό το λόγο, αλλά επιπλέον για το γεγονός ότι παρέχουν ασφάλεια γιατί ακόμα κι αν κλαπούν ή χαθούν, με ένα απλό τηλεφώνημα ειδοποιείται η υπηρεσία εξυπηρέτησης καρτών ή οποιοδήποτε υποκατάστημα της τράπεζας και αυτομάτως μπλοκάρτε ο λογαριασμός του δικαιούχου. Έτσι μπορεί να αποφευχθεί ο κίνδυνος απώλειας χρημάτων και κάθε άλλου είδους ζημιά για τον δικαιούχο.

Οι κάρτες παρέχουν μια σειρά από ευκολίες και δικαιολογημένα θεωρούνται από τα πιο διακεκριμένα τραπεζικά προϊόντα διεθνώς. Έχοντας έναν οποιοδήποτε λογαριασμό σε μια τράπεζες μπορεί κανείς να αποκτήσει μια κάρτα που να ανταποκρίνεται και να καλύπτει τις ανάγκες του. Μπορούν όμως και να εξελιχθούν και σε σημαντικό πρόβλημα για τον κάτοχό τους. Ας σημειωθεί ότι η ευκολία που προσφέρει η πιστωτική κάρτα κοστίζει, και μάλιστα ακριβά. Η πιστωτική κάρτα είναι η ακριβότερη μορφή δανεισμού, αφού το σύνολο της πραγματικής ετήσιας επιβάρυνσης του κατόχου της, εφόσον δεν εξοφλεί κάθε μήνα το σύνολο των χρεώσεων του, μπορεί να προσεγγίσει ακόμα και το 20%.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ**

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε την έννοια της πιστωτικής κάρτας κάνοντας μια αναδρομή τόσο στα ιστορικά της στοιχεία όσο και στο νομικό τους πλαίσιο. Επιπλέον θα αναφερθούμε στα είδη, στη χρήση και τις δυνατότητες των πιστωτικών καρτών. Χρησιμοποιούνται στοιχεία από τις πηγές [1], [2],[3], [4], [29] και [33].

#### **1.1. Ορισμός Πιστωτικής Κάρτας**

Η πιστωτική κάρτα είναι ένας σύγχρονος και διαδεδομένος τρόπος συναλλαγών, μορφή του λεγόμενου "πλαστικού χρήματος". Εκδίδεται από πιστωτικούς οργανισμούς με ευρύτατη αποδοχή και αναγνώριση, κυρίως τράπεζες, και εξασφαλίζει στους κατόχους της τη δυνατότητα αγοράς αγαθών ή υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται άμεση καταβολή της αξίας τους. Η πιστωτική κάρτα έχει τη μορφή μιας πλαστικής κάρτας η οποία φέρει στη μια πλευρά της με ανάγλυφα στοιχεία τον αριθμό μητρώου και το ονοματεπώνυμο του κατόχου της, τη λήξη ισχύος της, καθώς και το πιστωτικό κατάστημα το οποίο τη χορήγησε. Στην άλλη πλευρά συνήθως υπάρχει η μαγνητική ταινία, θέση για την υπογραφή του κατόχου της και το λογότυπο του οργανισμού που την εξέδωσε.

Τα τελευταία χρόνια η ευρεία διάδοση των πιστωτικών καρτών και παρεχόμενων υπηρεσιών διευρύνει την κλασική λειτουργία της κάρτας ως μέσου πληρωμών. Έτσι, προστέθηκαν ασφαλιστικές καλύψεις (ταξιδιωτική ασφάλιση, ιατρική και νομική βοήθεια), καταρτίστηκαν ειδικά προγράμματα συνεργασίας τραπεζών με επιχειρήσεις, ώστε να παρέχονται εκπτώσεις για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών, και τελευταία άρχισαν να εφαρμόζονται προγράμματα σύνδεσης πιστωτικών καρτών με οργανισμούς, σωματεία, λέσχες, φιλανθρωπικές ή οικολογικές οργανώσεις κ.ά. Η προσπάθεια αυτή εμπλουτισμού των πιστωτικών καρτών με στοιχεία που δεν σχετίζονται άμεσα με την κύρια λειτουργία τους αποσκοπεί κυρίως στη διεύρυνση της πελατείας του τραπεζικού φορέα, στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του πελάτη και στην προβολή του συνεργαζόμενου φορέα (π.χ. ποδοσφαιρικό ή φιλανθρωπικό σωματείο).

## 1.2. Ιστορικά Στοιχεία

Η πιστωτική κάρτα ξεκίνησε σαν ιδέα στην Αμερική όταν διάφορες επιχειρήσεις προσέφεραν στους καλούς πελάτες τους την δυνατότητα αγορών με πίστωση.

Η έννοια της χρησιμοποίησης μιας κάρτας για τις αγορές περιγράφηκε το 1887 στο ουτοπιστικό μυθιστόρημά του Edward Bellamy «Looking Backward». Ο Bellamy χρησιμοποίησε τον όρο πιστωτική κάρτα έντεκα φορές σε αυτό το μυθιστόρημα.

Η σύγχρονη πιστωτική κάρτα ήταν ο διάδοχος ποικίλων εμπορικών πιστωτικών σχεδίων. Χρησιμοποιήθηκε αρχικά στη δεκαετία του '20, στις Ηνωμένες Πολιτείες, για να πωλήσει συγκεκριμένα καύσιμα σε έναν αυξανόμενο αριθμό από ιδιοκτήτες αυτοκινήτων. Το 1938 διάφορες επιχειρήσεις άρχισαν να δέχονται ο ένας του άλλου τις κάρτες.

Το 1950, πάλι στην Αμερική η λέσχη Diners έβγαλε τη δική της πιστωτική κάρτα. Η πιστωτική κάρτα Diners εφευρέθηκε από τον ιδρυτή της Frank McNamara με σκοπό να πληρώνονται οι λογαριασμοί των εστιατορίων χωρίς ο πελάτης να χρειάζεται να έχει μετρητά μαζί του. Η λέσχη Diners πλήρωνε το εστιατόριο και ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας είχε ένα διάστημα περιθώριο να ξεπληρώσει όλο το ποσό στην Diners. Από τεχνική άποψη η Diners τις πρώτες μέρες της δεν ήταν ακριβώς πιστωτική κάρτα, αλλά συνέβαλε πολύ στην προώθηση της ιδέας του πλαστικού χρήματος.

Η Τράπεζα της Αμερικής δημιούργησε την BankAmericard το 1958, ένα προϊόν που τελικά εξελίχθηκε. Η MasterCard άρχισε να λειτουργεί το 1966, από μια ομάδα πίστωσης-έκδοσης των τραπεζών MasterCharge. Η εξέλιξη αυτή του αμερικανικού τραπεζικού συστήματος σήμανε ότι οι πιστωτικές κάρτες έγιναν ένας αποτελεσματικός τρόπος για εκείνους που ταξίδευαν γύρω από τη χώρα για να κινήσουν την πίστωσή τους προς τις θέσεις όπου δεν μπόρεσαν να χρησιμοποιήσουν άμεσα τις τραπεζικές εγκαταστάσεις τους. Το 1966 η Barclaycard στο United Kingdom προώθησε την πρώτη πιστωτική κάρτα έξω από τις ΗΠΑ.

Υπάρχουν τώρα αμέτρητες παραλλαγές στη βασική έννοια της πίστωσης για τα άτομα (όπως εκδίδεται από τις τράπεζες), συμπεριλαμβανομένων της οργάνωσης-μαρκαρισμένων πιστωτικών καρτών, πιστωτικές κάρτες εταιρικών-χρηστών, κάρτες καταστημάτων και τα λοιπά.

Αντίθετα, αν και φθάνοντας στα πολύ υψηλά επίπεδα υιοθέτησης στις ΗΠΑ, Καναδά και το United Kingdom, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι πολλοί πολιτισμοί προσανατολίστηκαν πολύ περισσότερο στο τελευταίο μισό του εικοστού αιώνα, ή είχαν αναπτύξει άλλες εναλλακτικές μορφές

πληρωμών, όπως Carte blue, ή η EK-κάρτα (Γερμανία, Γαλλία, Ελβετία, μεταξύ πολλών άλλων). Η λήψη των πιστωτικών καρτών ήταν αρχικά πολύ πιο αργή κι αυτό διάρκεσε μέχρι τη δεκαετία του '90, όπου άρχισε να σημειώνεται μία αύξηση του ποσοστού των ανθρώπων που χρησιμοποιούσαν πιστωτικές κάρτες στις ΗΠΑ, τον Καναδά και το United Kingdom. Σε πολλές χώρες η αποδοχή παραμένει ακόμα φτωχή, ωστόσο η χρήση ενός συστήματος πιστωτικών καρτών εξαρτάται από το πόσο ένα τραπεζικό σύστημα είναι αντιληπτό και αξιόπιστο.

Αντίθετα, μερικές χώρες ήταν πολύ γρηγορότερες για να αναπτύξουν και να υιοθετήσουν τις πιστωτικές κάρτες οι οποίες ήταν βασισμένες σε τεχνολογία τσιπ συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στη καταπολέμηση της εγκληματικότητας.

Η πιστωτική κάρτα έχει γίνει ένα σημαντικό τραπεζικό προϊόν τα τελευταία χρόνια. Η αξία της κάρτας στον εκδότη συσχετίζεται συχνά με τη χρήση του πελάτη της κάρτας, ή με την οικονομική αξία του πελάτη. Αυτό έχει οδηγήσει στην αύξηση της χρήσης των πιστωτικών καρτών.

### **1.2.1. Charga-plate**

Το charga-plate είναι ο προκάτοχος της πιστωτικής κάρτας. Εκδόθηκε από μεγάλης κλίμακας εμπόρους, όπως οι πιστωτικές κάρτες μεγάλων καταστημάτων σήμερα. Όταν ένας εξουσιοδοτημένος χρήστης έκανε μια αγορά, ο υπάλληλος ανακτούσε το Charga- plate από τα αρχεία του καταστήματος και επεξεργαζόταν έπειτα την αγορά. Αυτό κατέστησε αναγκαίο στα καταστήματα να διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του συστήματος, εκτός από τους εταιρικούς ανώτερους υπαλλήλους, οι οποίοι θα είχαν κανονικά τους απολογισμούς δαπάνης και τις εταιρικές πιστωτικές κάρτες.

### **1.2.2. Συλλογή πιστωτικών καρτών**

Οι συλλέκτες πιστωτικών καρτών επιδιώκουν να συλλέξουν τις διάφορες ενσωματώσεις της πίστωσης από τις τώρα εξοικειωμένες πλαστικές κάρτες στις παλαιότερες εμπορικές κάρτες εγγράφου. Οι πρώτες πιστωτικές κάρτες αποτελούνταν από ζελατίνη, έπειτα μέταλλο και ίνα και τώρα είναι συνήθως σε πλαστική μορφή.

### **1.2.3. Είδη πλαστικού χρήματος**

Γενικότερα οι κάρτες μπορούν να χωριστούν σε τρεις κατηγορίες :

- Στην κατηγορία των καρτών που προπληρώνεται το ποσό για το οποίο πρόκειται να γίνουν συναλλαγές (κάρτες πληρωμής).
- Στην κατηγορία των καρτών που χρησιμοποιούνται για αναλήψεις ή συναλλαγές με άμεση χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του κατόχου ( κάρτες τραπεζικών λογαριασμών ).
- Στην κατηγορία των καρτών που η πληρωμή γίνεται μετά τις συναλλαγές (κάρτες παροχής πίστωσης).

Πιο αναλυτικά τα είδη του πλαστικού χρήματος διακρίνονται σε :

- i. Πιστωτικές κάρτες (Credit cards) όπου ο κάτοχός τους έχει την δυνατότητα να εξοφλεί την αξία των αγορών ή υπηρεσιών που αγοράζει με δόσεις. Η πιστωτική κάρτα παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχο πραγματοποίησης αγορών ή και αναλήψεων μετρητών, με πίστωση ,στην Ελλάδα ή/και στο εξωτερικό. Οι συναλλαγές του κατόχου χρεώνονται σε έναν ανοικτό λογαριασμό προκαθορισμένου ανώτατου ύψους ( πιστωτικό όριο ) . Η κάρτα έχει δηλαδή δικό της λογαριασμό με όριο, (αυτό το όριο είναι πέρα από άλλους λογαριασμούς που μπορεί να έχει ο κάτοχός της) .Ο λογαριασμός αυτός πιστώνεται με καταβολές του κατόχου ο οποίος έχει την ευχέρεια τμηματικής ή ολοσχερούς εφάπαξ εξόφλησης του χρεωστικού υπολοίπου. Στην πρώτη περίπτωση (τμηματική εξόφληση) ο κάτοχος επιβαρύνεται με τόκους επί του ανεξόφλητου υπολοίπου, ενώ στην δεύτερη το κόστος της κάρτας περιορίζεται στην συνδρομή και τυχόν άλλα έξοδα ( αναλήψεις μετρητών, κλπ) .
- ii. Χρεωστικές κάρτες (Debit cards) όπου ο κάτοχός τους έχει ήδη λογαριασμό και όλες οι πράξεις με την κάρτα χρεώνονται στον τραπεζικό λογαριασμό. Οι χρεωστικές κάρτες λειτουργούν σχεδόν παρόμοια με τις πιστωτικές κάρτες, με τη βασική διαφορά ότι δεν παρέχουν στον κάτοχο πίστωση για τις αγορές, αλλά το ποσό της συναλλαγής μεταφέρεται αυτόματα από το λογαριασμό του κατόχου στο λογαριασμό του εμπόρου. Το πλεονέκτημα για τον κάτοχο είναι ότι με την χρήση της χρεωστικής κάρτας ελέγχει το ύψος των αγορών του γιατί δεν ξοδεύει χρήματα τα οποία δεν έχει. Αντίστοιχα το όφελος της τράπεζας είναι ότι παρακρατά από τον έμπορο ένα ποσοστό προμήθειας ως διαχωριστικό κόστος. Οι χρεωστικές κάρτες τείνουν να αντικαταστήσουν τη χρήση των μετρητών και των επιταγών (ιδιαίτερα για συναλλαγές μικρού ύψους ), αλλά η επέκταση των έξυπνων καρτών (smart cards), εκτιμάται ότι θα περιορίσει τη χρήση τους.
- iii. Κάρτες διευκόλυνσης ή κάρτες ταξιδιών και αναψυχής (Travel and Entertainment charge cards ) όπου ο κάτοχός τους αποκτά περίοδο χάριτος εξόφλησης του λογαριασμού, όχι όμως

την εξόφληση με δόσεις. Σε αντίθεση δηλαδή με τις χρεωστικές κάρτες παρέχουν στον κάτοχο πίστωση για αγορές ή αναλήψεις μετρητών. Όμως οι μηνιαίες συναλλαγές είναι απαραίτητες για εξόφληση στο σύνολό τους, διαφορετικά ο κάτοχος επιβαρύνεται με τόκους ή/και έξοδα. Οι κάρτες διευκολύνσεων συνοδεύονται σχεδόν πάντα με ετήσια συνδρομή. Πολλές φορές χρησιμοποιούνται κυρίως για ταξίδια και αναψυχή. Τέτοιες κάρτες είναι η America Express, η Diners και η Eurocard που ανήκει στο δίκτυο της Mastercard.

- iv. Retailers ή Private Label cards πρόκειται για πιστωτικές κάρτες που εκδίδονται από μεγάλες εμπορικές εταιρείες ( όπως π.χ. πολυκαταστήματα) ή εταιρείες πετρελαιοειδών και επιτρέπουν συναλλαγές μόνο με την εκδότρια εταιρεία/ επιχείρηση. Γενικότερα πρόκειται για κάρτες που δεν ανήκουν σε κάποια από τα διεθνή συστήματα πληρωμών (Visa, Mastercard, Diners, American Express κλπ). Παρέχουν πίστωση χωρίς καμία επιβάρυνση για κάποιο χρονικό διάστημα. Την μεγαλύτερη εξάπλωση έχουν στην Αμερική. Είναι ανταγωνιστικές προς τις τραπεζικές κάρτες και λειτουργούν ακριβώς με τον ίδιο τρόπο. Είναι σύνηθες μάλιστα οι εκδότες αυτών των καρτών να συνεργάζονται με τράπεζες που τους προσφέρουν διαχείριση καθώς και χρηματοδότηση.
- v. Κάρτες αυτομάτων συναλλαγών ή Κάρτες Μετρητών (Cash Cards) είναι κάρτες με μικροτσίπ οι οποίες χρησιμοποιούνται για την ανάληψη χρημάτων ορισμένου ποσού από αυτόματες ταμειακές μηχανές (ATMs). Οι τράπεζες εκδίδουν κάρτες μετρητών στους πελάτες τους που έχουν τουλάχιστον ένα λογαριασμό καταθέσεων. Με την κάρτα μετρητών ο κάτοχος έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί στα ATMs (Automatic Teller Machines) ένα μεγάλο εύρος συναλλαγών (αναλήψεις, καταθέσεις, μεταφορά υπολοίπου, πληρωμή λογαριασμών κλπ) χωρίς να είναι απαραίτητο να προσέρχεται ποτέ στα ταμεία της τράπεζας. Οι κάρτες μετρητών όπως και οι πιστωτικές, χρεωστικές κλπ, έχουν μία μαγνητική ταινία στην πίσω τους όψη, στην οποία είναι αποθηκευμένες πληροφορίες για τον λογαριασμό του κατόχου. Απαραίτητη προϋπόθεση για την χρήση της κάρτας μετρητών, είναι ο κάτοχος να πληκτρολογήσει σωστά το προσωπικό μυστικό αριθμό ταυτοποίησης (PIN) επιβεβαιώνοντας ότι είναι και ο νόμιμος κάτοχος της κάρτας. Οι κάρτες μετρητών συνήθως εμπλουτίζονται και με τα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες των πιστωτικών και των χρεωστικών καρτών.

- vi. Κάρτες Συνεργασίας ή Co- branded κάρτες οι οποίες είναι πιστωτικές κάρτες που εκδίδονται σε συνεργασία με μεγάλες εμπορικές επιχειρήσεις, ομίλους επιχειρήσεων ή clubs (π.χ. πολυκαταστήματα, επιχειρήσεις ειδών οικιακού εξοπλισμού, εταιρίες αυτοκινήτων, ασφαλιστικές εταιρίες, πολιτιστικά ιδρύματα, τηλεοπτικά κανάλια, ποδοσφαιρικές ομάδες, επαγγελματικά επιμελητήρια κλπ) και απευθύνονται κυρίως στο πελατολόγιο της επιχείρησης, ικανοποιώντας τις ανάγκες του και παρέχοντάς του πρόσθετες παροχές και προνόμια που δεν είναι δυνατόν να παρέχουν οι κλασσικές πιστωτικές κάρτες. Η τάση που υπάρχει στην έκδοση των λεγόμενων ‘επωνύμων’ (co-branded) καρτών είναι ανοδική, καθώς η συνεργασία αυτή εξυπηρετεί και τα τρία μέρη (καταναλωτή, επιχείρηση, τράπεζα). Οι μεν καταναλωτές επωφελούνται από τα ειδικά προνόμια που διαθέτουν (εκπτώσεις για αγορές προϊόντων της επιχείρησης, δωροεπιταγές, bonus, ειδικά ασφαλιστικά προγράμματα κλπ). Οι επιχειρήσεις εξυπηρετούνται διότι μπορούν με αυτόν τον τρόπο να βρίσκονται σε συνεχή επαφή με τον πελάτη τους, διευρύνουν το πελατολόγιό τους με νέους καταναλωτές και να προωθούν τα προϊόντα τους. Τέλος, η τράπεζα θα αυξήσει την πελατεία της αφού γίνεται στροφή των πελατών της επιχείρησης προς την τράπεζα που εξέδωσε την κάρτα. Η τράπεζα αναλαμβάνει την έκδοση και την υποστήριξη της και η επιχείρηση την προώθησή της.
- vii. Ασφαλιστικές κάρτες (Insurance cards) είναι οι κάρτες οι οποίες παρέχουν ορισμένη κάλυψη και νοσοκομειακή περίθαλψη.
- viii. Affinity cards είναι οι πιστωτικές κάρτες που εκδίδει η τράπεζα σε συνεργασία με έναν οργανισμό (συνήθως μη κερδοσκοπικό) και απευθύνεται κυρίως σε άτομα με ένα κοινό χαρακτηριστικό, π.χ. είναι μέλη ενός σωματείου, συλλόγου κλπ. Μια τέτοια κάρτα κοινωνικής αλληλεγγύης με ανθρωπιστική δράση είναι η ‘Εθνοκάρτα –Αγαπώ τα παιδιά – Mastercard’, που εκδόθηκε το 1999 σε συνεργασία με την Pro Europa Ελλάδος (μια μη κερδοσκοπική αστική εταιρεία κοινωνικού και πολιτιστικού περιεχομένου). Η κάρτα αυτή αποτελεί βασική πηγή χρηματοδότησης των κακοποιημένων και παραμελημένων παιδιών καθώς και των παιδιών του δρόμου, αφού προσφέρει το 50% της ετήσιας συνδρομής του κάθε κατόχου καθώς και το 1% στις αγορές μέσω κάρτας. Έτσι ο κάτοχός της, χωρίς βέβαια να επιβαρύνεται, να συνεισφέρει σε ένα κοινωνικό και ανθρωπιστικό έργο. Στο εξωτερικό κυκλοφορούν τέτοιες κάρτες, που ονομάζονται και Charity

- cards, σε συνεργασία με διάφορα φιλανθρωπικά σωματεία, περιβαλλοντικούς φορείς καθώς και οργανώσεις προστασίας των ζώων.
- ix. Life style κάρτες είναι οι κάρτες που απευθύνονται σε συγκεκριμένες ομάδες καταναλωτών. Είναι πιστωτικές κάρτες αλλά δεν ανήκουν σε κάποιο εμπορικό ή άλλου τύπου οργανισμό.
  - x. Εταιρικές κάρτες (corporate cards) είναι οι κάρτες που χορηγεί στα στελέχη της μια εταιρεία για να πραγματοποιηθούν επαγγελματικές αγορές.
  - xi. Κάρτες εγγύησης επιταγών (Cash Guarantee cards) είναι οι κάρτες που χρησιμοποιούνται ως εγγύηση προς επιταγές που εκδίδει ο πελάτης (τα γνωστά Eurocheques). Προϋποθέτει την ύπαρξη λογαριασμού καταθέσεων. Πιο συγκεκριμένα εκδίδονται από τις τράπεζες και παραδίδονται στον πελάτη-κάτοχο μαζί με ένα μπλοκ επιταγών (εγγυημένες επιταγές). Έχει την έννοια ότι η τράπεζα εγγυάται να πληρώσει μέχρι ένα ποσό το οποίο καθορίζεται στη σύμβαση μεταξύ της τράπεζας και του κατόχου, τις εκδιδόμενες από τον κάτοχο της κάρτας εγγυημένες επιταγές. Η παράδοση της επιταγής από τον εκδότη στον λήπτη συνοδεύεται κατά κανόνα από επίδειξη της κάρτας εγγύησης.
  - xii. Κάρτες τύπου Electron είναι ένας νέος τύπος κάρτας που εκδίδουν οι τράπεζες σε συνεργασία με την Visa για να καλύψουν τις ανάγκες των πελατών τους που δεν έχουν το εισόδημα για να εκδώσουν μια κλασική πιστωτική κάρτα. Απευθύνεται δηλαδή, κυρίως στα μικρότερα πορτοφόλια αφού για την έκδοσή τους, απαιτείται ετήσιο εισόδημα που κυμαίνεται μεταξύ 3 και 6 χιλιάδων ευρώ και το πιστωτικό όριο είναι της τάξεως των 1.500 ευρώ. Οι κάρτες electron διαφέρουν από τις πιστωτικές στο ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο σε καταστήματα που διαθέτουν μηχανήματα ηλεκτρονικής χρέωσης (POS) και σε ATMs. Δεν έχουν ανάγλυφους χαρακτήρες στην επιφάνειά τους, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε καταστήματα ή υπηρεσίες που διαθέτουν τις χειροποίητες συσκευές για την χρέωση της κάρτας. Στο εξωτερικό είναι πολύ διαδεδομένες και σε πολλές περιπτώσεις, λειτουργούν ως ηλεκτρονικά πορτοφόλια, υποκαθιστώντας τα μετρητά στις καθημερινές μικροαγορές. Στην Ελλάδα ακόμη το δίκτυο των συνεργαζόμενων καταστημάτων δεν είναι τόσο ευρύ, ώστε η electron Visa να μπορεί να έχει αυτή τη χρήση.
  - xiii. Smart cards είναι οι λεγόμενες ‘έξυπνες’ κάρτες για διάφορες τραπεζικές εργασίες ( καταθέσεις, μεταφορές από λογαριασμό

σε λογαριασμό, ενημερώσεις λογαριασμών) που διαθέτουν ενσωματωμένο μικροτσίπ προκειμένου να καταπολεμηθεί η απάτη και προβλέπεται ότι θα αντικαταστήσουν τις συμβατικές πιστωτικές κάρτες. Η ενσωμάτωση αυτού του μικροτσίπ στις χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες συνέβαλε ουσιαστικά στη δημιουργία αυτής της νέας γενιάς καρτών- των έξυπνων καρτών . Η αποθήκευση περισσότερων δεδομένων (ασφάλειας, ιατρικού, ιστορικού, κλπ) στο chip, συνέβαλε στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών για τον κάτοχο αλλά κυρίως στη μείωση του ρίσκου για τις τράπεζες. Μία από τις περισσότερο διαδεδομένες εφαρμογές που συναντάμε (στο εξωτερικό) στις έξυπνες κάρτες είναι το ηλεκτρονικό πορτοφόλι.

- xiv. Ηλεκτρονικό πορτοφόλι (E- wallet) είναι μία έξυπνη κάρτα της οποίας η εφαρμογή φιλοδοξεί να υποκαταστήσει τα μετρητά στις καθημερινές συναλλαγές μικρού ύψους. Ο κάτοχος μεταφέρει από την πιστωτική, τη χρεωστική ή την κάρτα μετρητών ένα ποσό στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι με το οποίο πραγματοποιεί συναλλαγές (π.χ. στα μέσα μαζικής μεταφοράς, σε χώρους στάθμευσης, στα δρόμια, γενικότερα για μικροαγορές κάθε είδους) χωρίς να είναι πάντα απαραίτητη η χρήση του προσωπικού αριθμού PIN. Όταν εξαντληθούν τα μετρητά, ο κάτοχος επαναλαμβάνει τη μεταφορά χρημάτων στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι. Η Mondex έχει αναπτύξει μία από τις πλέον διαδεδομένες εφαρμογές ηλεκτρονικού πορτοφολιού το Swindon στην Αγγλία. Αντίστοιχες εφαρμογές είναι ακόμα σε πιλοτικό στάδιο από τις ελληνικές τράπεζες.
- xv. Πρόσθετες κάρτες είναι οι πιστωτικές κάρτες ή κάρτες διευκόλυνσης που εκδίδονται σε μέλη οικογενειών ή σε πελάτες εταιρειών για να απολάβουν κάποια ειδικής μεταχείρισης.
- xvi. Κάρτες πολλαπλών χρήσεων (Multi- function cards) είναι οι κάρτες που συνδυάζουν διάφορες μορφές από τις προαναφερθείσες.

### 1.3. Νομικό Πλαίσιο

Στη σύμβαση πιστωτικής κάρτας, που είναι ευρύτατα γνωστή στις σύγχρονες συναλλαγές ,υπάρχουν τρεις κατηγορίες προσώπων: **1)** ο εκδότης της πιστωτικής κάρτας, **2)** οι επιχειρήσεις πώλησης πραγμάτων ή παροχής υπηρεσιών, που έχουν συμβληθεί με τον εκδότη και **3)** ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας. Η λειτουργία της πιστωτικής κάρτας διευκολύνει τις συναλλαγές και αυτό διότι αποτελεί μέσο πληρωμής, χωρίς τη



χρησιμοποίηση μετρητών και καταναλωτικής πίστωσης , συγχρόνως δε αποτελεί εγγύηση του εκδότη προς τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις ότι θα πληρωθεί η απαίτησή τους από πώληση πραγμάτων ή παροχή υπηρεσιών στον κάτοχο της πιστωτικής κάρτας. Για τη ρύθμιση των σχέσεων των πιο πάνω τριών κατηγοριών προσώπων, δεν υπάρχει ειδική νομοθετική ρύθμιση και γι' αυτό οι σχέσεις αυτές ρυθμίζονται ελεύθερα από τους συμβαλλόμενους, στα πλαίσια των γενικών διατάξεων που ρυθμίζουν τις συμβάσεις.

Ειδικότερα, η σχέση εκδότη και κατόχου πιστωτικής κάρτας έχει το χαρακτήρα μικτής διαρκούς σύμβασης, με την οποία ο εκδότης αναλαμβάνει την υποχρέωση να πληρώσει στις συμβεβλημένες επιχειρήσεις τα χρέη που θα δημιουργήσει ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας και ρυθμίζεται βασικά από τις περί εντολής διατάξεις των άρθρων 713 επ. του Αστικού Κώδικα. Στη σύμβαση για έκδοση της πιστωτικής κάρτας, υπάρχει κατά κανόνα και μία πρόσθετη συμφωνία για άνοιγμα πίστωσης υπέρ του κατόχου, με την οποία παρέχεται στον τελευταίο η δυνατότητα πληρωμής των λογαριασμών, μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα ή σε δόσεις. Οι όροι, με τους οποίους ρυθμίζονται οι σχέσεις μεταξύ εκδότη και κατόχου της πιστωτικής κάρτας, όσο και της πρόσθετης συμφωνίας για άνοιγμα πίστωσης, ορίζονται μονομερώς από τον εκδότη και περιέχονται στην αίτηση για έκδοση της πιστωτικής κάρτας.

Ειδικότερα, για την πρόσθετη σύμβαση ανοίγματος πίστωσης υπέρ του κατόχου, δεν υπάρχει διάταξη νόμου με την οποίαν υποχρεώνονται οι συμβαλλόμενοι να ορίσουν κάποιο ανώτατο όριο. Έτσι είναι δυνατό να μην οριστεί τέτοιο όριο. Μπορεί όμως, να οριστεί ανώτατο όριο είτε με συμφωνία εκδότη και κατόχου είτε μονομερώς από τον εκδότη. Στην τελευταία περίπτωση, αν ο κάτοχος υπερβεί το ανώτατο όριο που όρισε ο εκδότης, ο τελευταίος δεν έχει υποχρέωση απέναντι στον κάτοχο να πληρώσει στην επιχείρηση το επιπλέον ποσό της οφειλής του, αλλά μόνο δικαίωμα, με την έννοια ότι αν πληρώσει, παρά την υπέρβαση, έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον κάτοχο όλα όσα πλήρωσε.

### **1.3.1. Σχέση εκδότη - κατόχου**

Εκδότης της πιστωτικής κάρτας είναι τράπεζα ή θυγατρική της επιχείρηση (εταιρία έκδοσης και διαχείρισης πιστωτικών καρτών), η οποία έχει συμβληθεί με μια διεθνή επιχείρηση, που διαθέτει σύστημα πληρωμών και εκκαθαρίσεων και παρέχει στους εκδότες των καρτών υπηρεσίες σχετικά με τη διαχείριση του συστήματος. Τέτοιες επιχειρήσεις είναι η Visa, η MasterCard, η Diners Club, η American Express κ.α. Ο εκδότης συνδέεται με τον κάτοχο καταρχάς με σύμβαση προσχώρησης. Ο υποψήφιος κάτοχος προσχωρεί στους ήδη διατυπωμένους και τυποποιημένους όρους, τους οποίους έχει θέσει ο αντισυμβαλλόμενός του εκδότης σε όλες τις συμβάσεις

αυτού του τύπου. Η σύμβαση έκδοσης πιστωτικής κάρτας είναι, κατά την κρατούσα άποψη, σύμβαση έμμισθης εντολής, βάσει της οποίας ο εκδότης αναλαμβάνει, έναντι αμοιβής, να εξοφλεί τις υποχρεώσεις πληρωμής του κατόχου της κάρτας έναντι των συμβεβλημένων επιχειρήσεων, εντός του συμφωνηθέντος πιστωτικού ορίου. Αν συνοδεύεται, όπως συνήθως συμβαίνει, με σύμβαση ανοίγματος πίστωσης, επειδή το στοιχείο της πίστωσης είναι εξίσου ισχυρό με το στοιχείο της εντολής, τότε έχουμε μεικτή αρρύθμιστη, η οποία συνδυάζει στοιχεία της σύμβασης έμμισθης εντολής και της σύμβασης ανοίγματος πιστώσεως.

Ο εκδότης οφείλει να θέτει στη διάθεση των συναλλασσομένων έντυπα, τα οποία περιλαμβάνουν το σύνολο των όρων και προϋποθέσεων που διέπουν τη σύμβαση έκδοσης και χρησιμοποίησης της κάρτας, η οποία χορηγείται στον πελάτη μόνο μετά από έγγραφο αίτημά του. Η υποβολή της συμπληρωμένης αίτησης από τον πελάτη αποτελεί πρόταση προς σύναψη σύμβασης. Η υποβολή μπορεί να γίνει είτε με κατάθεση της αίτησης στον εκδότη, είτε με on-line συμπλήρωση των απαιτούμενων στοιχείων στην ιστοσελίδα του και πληκτρολόγηση του ειδικού εικονιδίου της αποστολής είτε με αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον εκδότη. Ο υποψήφιος κάτοχος συμπληρώνει ορισμένα στοιχεία σχετικά με το ονοματεπώνυμό του, τη διεύθυνση, το επάγγελμα, τα περιουσιακά του στοιχεία και προσκομίζει τα σχετικά έγγραφα και εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την τράπεζα να ενεργήσει οτιδήποτε για την εξακρίβωση των προσωπικών του στοιχείων, εφόσον βέβαια το επιθυμεί, καθώς επίσης και να απευθυνθεί στις τράπεζες ή ασφαλιστικές εταιρίες με τις οποίες συνεργάζεται ο κάτοχος της κάρτας.

Η αποδοχή του αιτήματος τελεί υπό τη διακριτική ευχέρεια του εκδότη, ο οποίος σε περίπτωση απόρριψης δεν υποχρεούται να ανακοινώσει τους λόγους της. Σε περίπτωση θετικής απάντησης αποστέλλει στον πελάτη γραπτά την αποδοχή του ή την ίδια την πιστωτική κάρτα. Όταν η κάρτα περιέλθει στον κάτοχό της, η σύμβαση θεωρείται καταρτισμένη. Η εκδιδόμενη κάρτα ανήκει και παραμένει στην κυριότητα (και νομή) του εκδότη της καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της, ενώ ο πελάτης είναι, απλώς, κάτοχος αυτής.

Η σύμβαση συμφωνείται συνήθως ως αορίστου χρόνου, ενώ η ισχύς της κάρτας διαρκεί μέχρι το τέλος του μήνα του έτους που είναι αποτυπωμένος στην κάρτα. Η τράπεζα μπορεί να την ανανεώνει περιοδικά με βάση την αρχική σύμβαση, η οποία εξακολουθεί να ισχύει με τους ίδιους όρους. Καταγγελία της σύμβασης μπορεί να γίνει και από τα δύο μέρη, υπό τις προϋποθέσεις που ορίζονται στη σύμβαση. Κατά κανόνα, ο καταναλωτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση οποτεδήποτε και χωρίς επιβάρυνση, εκτός αν τα μέρη έχουν συμφωνήσει προθεσμία προειδοποίησης. Ο πιστωτικός φορέας διατηρεί το δικαίωμα της καταγγελίας σε περίπτωση αθέτησης οποιουδήποτε όρου της σύμβασης ή για άλλη νόμιμη αιτία, εφόσον όμως έχει τηρήσει δίμηνη τουλάχιστον

προθεσμία προειδοποίησης και έχει επιδώσει την καταγγελία του στον καταναλωτή εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου.

### **1.3.1.1. Υποχρεώσεις του εκδότη**

Βασικές υποχρεώσεις του εκδότη είναι να εξασφαλίζει στον κάτοχο, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, τη δυνατότητα να προμηθεύεται αγαθά ή υπηρεσίες από τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις χωρίς την άμεση καταβολή του τιμήματος, και να καταβάλλει την αξία των συναλλαγών του τελευταίου με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις, εφόσον προσκομισθούν σ' αυτόν τα προβλεπόμενα παραστατικά συναλλαγής υπογεγραμμένα από τον κάτοχο της κάρτας. Με την υπογραφή αυτή παρέχεται ανέκκλητη εντολή από τον κάτοχο στον εκδότη να προβεί στη σχετική καταβολή.

Στις παρεπόμενες υποχρεώσεις, περιλαμβάνονται οι υποχρεώσεις ενημέρωσης και πληροφόρησης του πελάτη - καταναλωτή, η αποστολή συγκεντρωτικού λογαριασμού ανά τακτά χρονικά διαστήματα (συνήθως κάθε μήνα), που περιλαμβάνει τις πραγματοποιηθείσες συναλλαγές, το ανεξόφλητο υπόλοιπο, το επιτόκιο που εφαρμόστηκε, λοιπές επιβαρύνσεις, το ελάχιστο ποσό καταβολής και την προθεσμία καταβολής του, και η τήρηση εσωτερικού αρχείου για το σύνολο των συναλλαγών που έγιναν με την κάρτα, ώστε να είναι δυνατή η εξακρίβωση των διάφορων πράξεων και η διόρθωση τυχόν σφαλμάτων.

### **1.3.1.2. Υποχρεώσεις του κατόχου**

Ο κάτοχος από την πλευρά του υποχρεούται να καταβάλλει εμπρόθεσμα τα οφειλόμενα ποσά που εμφανίζονται στους συγκεντρωτικούς λογαριασμούς που του στέλνει ο εκδότης. Κατά κανόνα, βάσει της πρόσθετης σύμβασης ανοίγματος πίστωσης που συνάπτεται, ο κάτοχος έχει τη δυνατότητα να μην καταβάλλει αμέσως το σύνολο των δαπανών στις οποίες προέβη ο εκδότης, αλλά να τις εξοφλεί έντοκα, με δόσεις, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, συνήθως κάθε μήνα. Οφείλει επίσης να καταβάλλει την ετήσια συνδρομή της κάρτας.

Η πιστωτική κάρτα είναι αυστηρά προσωπική. Ο κάτοχος υποχρεούται να θέτει την υπογραφή του στο σώμα αυτής, αμέσως μόλις την παραλαμβάνει, προκειμένου να γίνεται αντιπαραβολή της με την υπογραφή που τίθεται στην απόδειξη κάθε συναλλαγής και να μην τη μεταβιβάζει, παραχωρεί ή επιτρέπει τη χρήση της από τρίτο πρόσωπο.

Επιπλέον, ο κάτοχος οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις επιμέλειας που προβλέπονται από τη σύμβαση και το νόμο. Πρέπει να λαμβάνει όλα τα προσηκόντα μέτρα για την φύλαξη της κάρτας και του προσωπικού αριθμού αναγνώρισης ταυτότητας (PIN) ή άλλου κωδικού αριθμού, που επιτρέπουν τη χρησιμοποίησή της, να ειδοποιεί τον εκδότη αμέσως μόλις αντιληφθεί απώλεια ή κλοπή της κάρτας του, σφάλμα στις συναλλαγές ή καταχώρηση

συναλλαγής που δεν έχει γίνει από τον ίδιο. Έως τη γνωστοποίηση της κλοπής ή απώλειας, ο κάτοχος ευθύνεται μέχρι του ποσού των 150 ευρώ, εφόσον δε βαρύνεται με δόλο ή βαριά αμέλεια. Μετά τη γνωστοποίηση απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη για τις ζημιές, εκτός αν έχει ενεργήσει με δόλο.

### **1.3.2. Σχέση εκδότη - συμβεβλημένης επιχείρησης**

Για τη νομική φύση της σύμβασης που συνάπτει ο εκδότης της κάρτας με τη συμβεβλημένη επιχείρηση δεν υπάρχει ομοφωνία, πέρα από το γεγονός ότι είναι σύμβαση προσχώρησης, στην οποία ο εκδότης έχει διατυπώσει από πριν τους γενικούς όρους συναλλαγής, τους οποίους αποδέχεται η επιχείρηση. Οι δυσκολίες νομικού χαρακτήρισμού πηγάζουν από το γεγονός ότι πρόκειται για μεικτή σύμβαση, αποτελούμενη από στοιχεία που ανήκουν σε διαφορετικούς συμβατικούς τύπους (μεικτοτυπική σύμβαση). Γίνεται δεκτό ότι αποτελεί καταρχήν γνήσια σύμβαση υπέρ τρίτου (του κατόχου της κάρτας) κατά την έννοια του άρθρου 411 Αστικού Κώδικα, με αντικείμενο την αναστολή της είσπραξης της οφειλής του κατόχου από τις συναλλαγές με την συμβεβλημένη επιχείρηση. Συγχρόνως, κατά τις επικρατέστερες απόψεις, η βασική σχέση που τους συνδέει είναι σύμβαση εμπορικής παραγγελίας ή έμμισθης εντολής και εγγύησης. Αντικείμενο και στις δύο περιπτώσεις είναι η είσπραξη των οφειλών του κατόχου από τον εκδότη (παραγγελιοδόχο ή εντολοδόχο), ο οποίος προκαταβάλλει τα αντίστοιχα ποσά στην επιχείρηση (παραγγελέα ή εντολέα). Κατά άλλη άποψη, πρόκειται για μεικτή, ειδικότερα μεικτοτυπική, σύμβαση πλαίσιο, βάσει της οποίας η επιχείρηση αναλαμβάνει την υποχρέωση να δέχεται τις πιστωτικές κάρτες των πελατών της ως μέσο πληρωμής και ο εκδότης εγγυάται την αποπληρωμή του τιμήματος.

Η σύμβαση καταρτίζεται, συνήθως, με πρωτοβουλία της επιχείρησης, για αόριστο χρόνο και μπορεί να λυθεί οποτεδήποτε με έγγραφη καταγγελία, τα αποτελέσματα της οποίας επιδρούν στο μέλλον. Ωστόσο άκαιρη καταγγελία χωρίς σπουδαίο λόγο ελέγχεται από άποψη καταχρηστικότητας και οφείλεται αποζημίωση για τυχόν ζημία του αντισυμβαλλομένου.

#### **1.3.2.1. Υποχρεώσεις του εκδότη**

Με τη σύμβαση αυτή η τράπεζα (εκδότης) καθίσταται άμεσος και αμετάκλητος οφειλέτης της συμβεβλημένης επιχείρησης, με την οποία συναλλάσσεται ο κάτοχος. Η Τράπεζα οφείλει να καταβάλει τα ποσά στη συμφωνημένη ημέρα ή συνήθως να τα πιστώσει στον λογαριασμό που τηρεί η επιχείρηση στην εκδότη τράπεζα. Εφόσον η επιχείρηση τηρήσε τις απορρέουσες από τη σύμβαση υποχρεώσεις πρόνοιας και επιμέλειας, ο

εκδότης δεσμεύεται να πληρώσει το ποσό της συναλλαγής ανεξάρτητα από τυχόν αφερεγγυότητα του κατόχου. Αν μάλιστα ο κάτοχος της κάρτας και η επιχείρηση τηρούν τις υποχρεώσεις επιμέλειάς τους κι ωστόσο τρίτος (μη δικαιούχος) καταφέρει να χρησιμοποιήσει την κάρτα στις συναλλαγές, τότε ο εκδότης θα υποχρεωθεί να καταβάλει το αντίτιμο, το οποίο μπορεί να αναζητήσει στη συνέχεια, μαζί με τυχόν πρόσθετη αποζημίωση, από το μη νόμιμο χρήστη κατά τις διατάξεις για την αδικοπραξία (914 ΑΚ). Αν βέβαια η επιχείρηση ευθύνεται με αμέλεια, τότε ο εκδότης δεν υποχρεούται σε εξόφληση και η επιχείρηση είναι αυτή που θα στραφεί κατά του μη νόμιμου χρήστη.

Ο εκδότης οφείλει να ειδοποιεί αμέσως την επιχείρηση για τυχόν ακυρώσεις καρτών λόγω κλοπής, απώλειας ή υπέρβασης του πιστωτικού ορίου. Αν ολιγορήσει να ενημερώσει και στο μεσοδιάστημα πραγματοποιηθεί συναλλαγή, χωρίς πταίσμα της επιχείρησης, ο εκδότης οφείλει να καταβάλει το αντίτιμο. Επίσης, βάσει της μεταξύ τους παρεπόμενης συμφωνίας, ο εκδότης οφείλει να προμηθεύσει την επιχείρηση με τις συσκευές (τερματικά) εισαγωγής της κάρτας και καταγραφής των στοιχείων, που απαιτούνται για να θεωρείται έγκυρη η συναλλαγή.

### **1.3.2.2. Υποχρεώσεις της επιχείρησης**

Βασικές υποχρεώσεις της συμβεβλημένης επιχείρησης είναι να δέχεται τη χρήση των πιστωτικών καρτών του εκδότη για προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών δίχως άμεση πληρωμή του τιμήματος, στην ίδια τιμή με τους πελάτες που πληρώνουν τις μετρητοίς και να καταβάλλει τη συμφωνημένη προμήθεια, η οποία υπολογίζεται ως ποσοστό επί της συνολικής αξίας των συναλλαγών. Συνήθως συμφωνείται η παρακράτηση της προμήθειας από τα ποσά που οφείλει ο εκδότης στην επιχείρηση. Η επιχείρηση πρέπει να εκδίδει για κάθε συναλλαγή απόδειξη με ορισμένα στοιχεία, υπογεγραμμένη από τον κάτοχο της κάρτας και να διατηρεί τα πρωτότυπα των χρεωστικών αποδείξεων - εκτυπωμάτων για καθορισμένο χρονικό διάστημα.

Πολύ σημαντική είναι η υποχρέωσή της για λήψη μέτρων πρόνοιας και επιμέλειας, ώστε να αποφεύγεται, κατά το δυνατόν, η χρησιμοποίηση της κάρτας από μη δικαιούχους. Η επιχείρηση πρέπει να ελέγχει τη γνησιότητα της κάρτας, την ημερομηνία λήξης της, την ταυτότητα του νόμιμου κατόχου της και την ομοιότητα της υπογραφής που θέτει ο κάτοχος στην απόδειξη πληρωμής με την υπογραφή του στην κάρτα. Επίσης, πρέπει να ενημερώνεται από τους καταλόγους και τις ανακοινώσεις του εκδότη για τις κάρτες που έχουν κλαπεί, χαθεί ή ακυρωθεί και σε τέτοια περίπτωση να μη δέχεται την κάρτα ή να την παρακρατεί και να την αποδίδει στην τράπεζα, ανάλογα με τη συμφωνία. Τέλος, δεν πρέπει να δέχεται συναλλαγές με πιστωτική κάρτα όταν το αντίτιμο υπερβαίνει το ανώτατο επιτρεπόμενο όριο, εκτός αν έχει λάβει ειδική έγκριση του εκδότη,

διαφορετικά ο εκδότης δε δεσμεύεται για το υπερβάλλον του πιστωτικού ορίου ποσό. Η παράλειψη τήρησης των μέτρων ασφάλειας και επιμέλειας ως προς τον έλεγχο της νομιμοποίησης του εμφανιζόμενου ως νόμιμου δικαιούχου της κάρτας απαλλάσσει τον εκδότη από την υποχρέωση καταβολής του αντίτιμου των συγκεκριμένων συναλλαγών κι ότι τυχόν έχει καταβάλει το αναζητά κατά τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό .

### **1.3.2. Σχέση κατόχου πιστωτικής κάρτας - συμβεβλημένης επιχείρησης**

Η έννομη σχέση του κατόχου με την επιχείρηση δεν είναι δεδομένη εκ των προτέρων, αλλά εξαρτάται από το αντικείμενο της συναλλαγής. Στη συνηθέστερη περίπτωση θα πρόκειται για σύμβαση πώλησης, μπορεί όμως να είναι κι οποιαδήποτε άλλη σύμβαση προμήθειας αγαθών ή υπηρεσιών (π.χ. σύμβαση έργου, μίσθωσης πράγματος, υπηρεσιών, μεταφοράς, ξενοδοχειακή, εστιατορίου κλπ), η οποία ρυθμίζεται από τις εκάστοτε ειδικές διατάξεις, όπως συμβαίνει και με τους άλλους πελάτες που δεν είναι κάτοχοι πιστωτικών καρτών. Η σύναψη της σύμβασης αυτής είναι ανεξάρτητη από τη χρήση της πιστωτικής κάρτας και συντελείται κατά τη στιγμή της σύμπτωσης των βουλήσεων των μερών ως προς το αντικείμενο και το αντίτιμο της συναλλαγής. Η μόνη διαφορά έγκειται στον τρόπο καταβολής του τιμήματος.

Ωστόσο, ο χρόνος επίδειξης της κάρτας έχει σημασία στις ακόλουθες δύο περιπτώσεις. Αν ο κάτοχος επέδειξε την πιστωτική του κάρτα κατά την έναρξη των διαπραγματεύσεων και η επιχείρηση αρνείται και αξιώνει καταβολή τοις μετρητοίς, τότε η μεταξύ τους σύμβαση δεν καταρτίστηκε, διότι υπάρχει ασυμφωνία ως προς τον όρο της σύμβασης για τον τρόπο πληρωμής, ο οποίος κατέστη αντικείμενο διαπραγμάτευσης και αποτελεί ουσιώδες στοιχείο της σύμβασης. Η περίπτωση αυτή εξομοιώνεται με άρνηση της επιχείρησης να συμβληθεί με τον κάτοχο της πιστωτικής κάρτας και συνιστά παραβίαση της σύμβασης του εκδότη με την επιχείρηση, που αποτελεί συγχρόνως σύμβαση υπέρ του κατόχου της κάρτας. Αν όμως ο κάτοχος δείξει την κάρτα μετά την συμφωνία του με την επιχείρηση για την παροχή και το αντίτιμο, που αποτελούν ουσιώδη στοιχεία της σύμβασης, χωρίς να γίνει διαπραγμάτευση ως προς τον τρόπο πληρωμής, τότε η σύμβαση ανάμεσά τους έχει καταρτισθεί. Αν στη συνέχεια η επιχείρηση αρνείται την πραγματοποίηση της πληρωμής σε μετρητά, τότε παραβιάζει και τη μεταξύ τους συμβατική της υποχρέωση και καθίσταται υπεrhήμερος οφειλέτης.

Η σύμβαση μεταξύ κατόχου και επιχείρησης λύεται βάσει των διατάξεων ενοχικού δικαίου που προβλέπονται ανάλογα με τη φύση της σύμβασης ή τη συμφωνία των μερών, όπως ακριβώς θα γινόταν αν αυτή

είχε συναφθεί χωρίς την πληρωμή (ή ακριβέστερα την αναβολή της πληρωμής) με πιστωτική κάρτα.

### **1.3.3.1. Υποχρεώσεις της επιχείρησης**

Οι υποχρεώσεις της επιχείρησης έναντι του κατόχου πηγάζουν αφενός από την εκάστοτε μεταξύ τους σύμβαση και αφετέρου από τη σύμβαση της επιχείρησης με τον εκδότη της πιστωτικής κάρτας. Η επιχείρηση υποχρεούται να προσφέρει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της με τους ίδιους όρους που τα προσφέρει στους πελάτες που πληρώνουν με μετρητά και να δέχεται την πληρωμή με πιστωτική κάρτα, παραιτούμενη από την αξίωσή της για άμεση καταβολή του τιμήματος. Αν αρνηθεί να συμβληθεί, λόγω της ύπαρξης γνήσιας σύμβασης υπέρ τρίτου ανάμεσα σ' αυτήν και τον εκδότη, ο κάτοχος έχει όλα τα δικαιώματα που έχει και ο εκδότης σε περίπτωση μη αποδοχής πληρωμής με πιστωτική κάρτα.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η επιχείρηση διατηρεί κατά του κατόχου την αξίωση πληρωμής του αντίτιμου της παροχής, όπως ορίζεται από την υφιστάμενη σύμβαση υπέρ τρίτου. Στην ουσία η αξίωση της επιχείρησης για καταβολή του αντίτιμου από τον κάτοχο τελεί υπό την αναβλητική αίρεση της μη εξόφλησής του από τον εκδότη..

Ανάμεσα στον εκδότη και την επιχείρηση, δεν έχει ως περιεχόμενο την άφεση χρέους, αλλά την αναστολή είσπραξης του κόστους της συναλλαγής. Αν ο εκδότης αρνηθεί να καταβάλλει για οποιονδήποτε νόμιμο λόγο, όπως στην περίπτωση υπέρβασης του πιστωτικού ορίου χωρίς έγκρισή του, η επιχείρηση θα στραφεί κατά του κατόχου.

Αν ο κάτοχος αμφισβητήσει ή παραπονεθεί για το ποσό της χρέωσης ή την ποιότητα των παρασχεθέντων υπηρεσιών, η επιχείρηση έχει την υποχρέωση να διευθετήσει απευθείας το εν λόγω ζήτημα με τον κάτοχο της κάρτας. Αν ακυρωθεί η συναλλαγή ή μειωθεί το τίμημα για οποιονδήποτε λόγο, η συμβεβλημένη επιχείρηση οφείλει να μην επιστρέψει μετρητά χρήματα αλλά να εκδώσει πιστωτικό σημείωμα, αποστέλλοντας αντίγραφο στον εκδότη, ο οποίος αντίστοιχα θα χρεώσει την επιχείρηση και θα πιστώσει τον κάτοχο.

### **1.3.3.2. Υποχρεώσεις του κατόχου**

Ο κάτοχος έχει υποχρέωση από τη βασική σύμβαση έκδοσης πιστωτικής κάρτας να επιδεικνύει την κάρτα του στην συμβεβλημένη επιχείρηση και να υπογράφει στο εκτύπωμα της χρεωστικής απόδειξης. Η

υπογραφή της ισοδυναμεί με αιτιώδη αναγνώριση χρέους και για το λόγο αυτό ο κάτοχος διατηρεί όλες τις ενστάσεις από τη μεταξύ τους σχέση. Όπως προαναφέρθηκε, η υποχρέωση του κατόχου για καταβολή του τιμήματος στην επιχείρηση δεν αίρεται με τη χρήση της πιστωτικής κάρτας, αλλά απλώς αναστέλλεται και τίθεται υπό την αναβλητική αίρεση της μη εξόφλησής του από τον εκδότη. Αν πληρωθεί η αίρεση, δηλαδή αν δεν καταβάλλει ο εκδότης, τότε ο κάτοχος έχει υποχρέωση να εξοφλήσει την επιχείρηση με την οποία συναλλάχθηκε.

#### **1.4. Χρήση-Δυνατότητες**

Οι θεμελιώδεις όροι χρήσης όλων των τύπων πιστωτικών καρτών είναι οι εξής:

1. Ο κάτοχος θα χρησιμοποιεί την κάρτα για τις συναλλαγές του με επιχειρήσεις και για την ανάληψη μετρητών εντός πιστωτικού ορίου το οποίο έχει συμφωνηθεί κατά την επικύρωση της σύμβασης.
2. Ο κάτοχος έχει τη δυνατότητα να εξοφλήσει το χρεωστικό υπόλοιπο είτε ολόκληρο, είτε τμηματικά. Εξοφλώντας ολόκληρη την οφειλή δεν καταλογίζεται τόκος, στην περίπτωση όμως μερικής εξόφλησης του οφειλόμενου ποσού, το ανεξόφλητο υπόλοιπο επιβαρύνεται με τόκο.

---

Η πιστωτική κάρτα παρέχει στον κάτοχό της τη δυνατότητα να πραγματοποιεί αγορές αγαθών και υπηρεσιών χωρίς άμεση καταβολή της αξίας τους, προσφέροντας παράλληλα ευελιξία και ασφάλεια. Δευτερευόντως, παρέχει τη δυνατότητα ανάληψης μετρητών. Και τέλος, η πλειονότητα των πιστωτικών καρτών παρέχει τη δυνατότητα μεταφοράς του χρεωστικού υπολοίπου μιας ή παραπάνω πιστωτικών καρτών σε μία μοναδική.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>**

### **ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε τι πρέπει να προσέχουμε όταν χρησιμοποιούμε την πιστωτικής μας κάρτας στο internet ώστε οι συναλλαγές μας να είναι ασφαλείς, τους κινδύνους και τα προβλήματα που υπάρχουν καθώς και τρόπους για να προστατευτούμε. Χρησιμοποιούμε στοιχεία από τις πηγές [3], [24], [25], [27], [28] και [34].

#### **2.1. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΣΩ INTERNET**

Το φαινόμενο απάτης μέσω on line χρήσης πιστωτικών καρτών δεν είναι ιδιαίτερα συχνά, ωστόσο υπάρχει. Ο μικρομεσαίος επιχειρηματίας δεν έχει να φοβάται πάντως αν είναι προσεκτικός και ακολουθεί ορισμένους κανόνες. Η διαδικασία επαλήθευσης των στοιχείων της πιστωτικής κάρτας αρχίζει με την είσοδο της πιστωτικής κάρτας στο τερματικό ή με την πληκτρολόγηση του κωδικού της αριθμού. Η διαδικασία αυτή ουσιαστικά ελέγχει το αν η κάρτα αυτή έχει αναφερθεί ως κλεμμένη και αν η παρεχόμενη πίστωση επιτρέπει την συγκεκριμένη συναλλαγή.

Είναι γεγονός ότι το διαδίκτυο καθιστά τις απάτες που σχετίζονται με την χρήση πιστωτικών καρτών ευκολότερες. Στο internet κυκλοφορούν λίστες κλεμμένων πιστωτικών καρτών ή και προγράμματα που παράγουν νέους κωδικούς αριθμούς πιστωτικών καρτών. Επιπλέον η έλλειψη προσωπικής επαφής πρόσωπο με πρόσωπο στο διαδίκτυο κάνει τους απατεώνες να γίνονται τολμηρότεροι. Οι τρέχουσες τεχνικές για την πρόληψη της απάτης μέσω πιστωτικών καρτών, που επικεντρώνονται στον έλεγχο των υπογραφών στο πίσω μέρος της κάρτας, των ολογραμμάτων ή και την τυπωμένη εικόνα του κατόχου της, δεν μπορούν να λειτουργήσουν στις online συναλλαγές, όπου ο κάτοχος δεν είναι παρών (συναλλαγή τύπου CNP, cardholder not present), δεδομένου ότι ο έμπορος δεν μπορεί να δει την πιστωτική κάρτα και να ελέγξει την υπογραφή. Οι online συναλλαγές μέσω πιστωτικών καρτών εμπίπτουν στην κατηγορία MOTO (Mail Order/Telephone Order, παραγγελία ταχυδρομείου/τηλεφωνική παραγγελία), ή αλλιώς CNP. Οι περισσότερες εμπορικές συναλλαγές μέσω πιστωτικών καρτών καθιστούν τον έμπορο 100% υπεύθυνο για απάτες που πραγματοποιούνται μέσω αυτού του τύπου συναλλαγής. Σε περιπτώσεις online απάτης μέσω κλεμμένων καρτών που έχουν διεξαχθεί στο εξωτερικό, οι επιχειρηματίες δεν βρίσκουν την αναμενόμενη αρωγή των αστυνομικών αρχών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός πως οι Αρχές θεωρούν πολύ μικρά τα ποσά που διακυβεύονται (κυρίως όταν πρόκειται για λίγες δεκάδες ευρώ).

Επίσης, σε περιπτώσεις διεθνών συναλλαγών, υπάρχουν εμπόδια που σχετίζονται με την αρμοδιότητα των εκάστοτε εθνικών αστυνομικών αρχών.

Τέτοιου είδους προβλήματα όμως δεν πρόκειται να αντιμετωπίσει ένας προσεκτικός επιχειρηματίας. Υπάρχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας και μέθοδοι που διασφαλίζουν την καλή πίστη των συναλλαγών μέσω καρτών, ορισμένες από τις οποίες παραθέτουμε:

**1. Πρέπει να υπάρχει ταύτιση** της διεύθυνσης που δηλώνει ο πελάτης με τη διεύθυνση αποστολής του προϊόντος. Όσο υπερβολικό κι αν ακούγεται, πολλές επιχειρήσεις του εξωτερικού δεν δέχονται να αποστείλουν προϊόντα σε διεύθυνση διαφορετική από αυτήν που έχει δηλωθεί στην πιστωτική κάρτα του καταναλωτή. Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί η παράδοση να γίνει σε διεύθυνση διαφορετική από τη δική του, θα πρέπει να γίνεται κατόπιν ειδικής συνεννόησης.

**2. Πρέπει να δίνεται προσοχή σε παραγγελίες πελατών οι οποίοι παρέχουν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δωρεάν υπηρεσίας.** Πολλές online επιχειρήσεις του εξωτερικού δεν δέχονται παραγγελίες από πελάτες με e-mail του τύπου username @yahoo.com, username @hotmail.com κ.λπ. Αυτό γίνεται διότι απλούστατα ο ιδιοκτήτης ενός ελεύθερου λογαριασμού email παραμένει ανώνυμος. Εάν ένας απατεώνας διαθέτει κλεμμένο κωδικό πιστωτικής κάρτας και κλεμμένη διεύθυνση κατοικίας, θα χρειαστεί και μια ηλεκτρονική διεύθυνση η οποία δεν μπορεί να ανιχνευθεί.

**3. Καλό είναι να ελέγχουμε το δικτυακό τόπο του πελάτη**, εάν υπάρχει και εάν είναι εφικτό. Είναι πιθανό να βρείτε το URL του πελάτη απλά πληκτρολογώντας www. μπροστά από το δεύτερο μέρος της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του. Για παράδειγμα, εάν ένας πελάτης παρέχει μια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου username @domain.com, πληκτρολογήστε www. domain.com. Είναι αρκετά πιθανό να εντοπίσετε με αυτό τον τρόπο το site του. Εκεί θα πρέπει να ελέγξετε αν πρόκειται για δικτυακό τόπο υπό κατασκευή ή για site το οποίο παρέχει στοιχεία επικοινωνίας διαφορετικά από αυτά της κατατεθείσας παραγγελίας.

**4. Πρέπει να δίνετε προσοχή στις ασυνήθιστες παραγγελίες.** Οι επιτήδριοι συνηθίζουν να κάνουν παραγγελίες που διαφέρουν σημαντικά από αυτές ενός απλού (και νόμιμου) πελάτη, όπως για παράδειγμα ακριβά προϊόντα ή πολύ μεγάλες ποσότητες, και συχνά εμφανίζονται διατεθειμένοι να πληρώσουν πολύ περισσότερα χρήματα ώστε να λάβουν το εμπόρευμα ταχύτερα.

**5. Εάν έχετε αμφιβολίες καλό είναι να τηλεφωνείτε στον πελάτη.** Ένα σύντομο τηλεφώνημα μπορεί να είναι αρκετό ώστε να εξασφαλίσει το έγκυρο της συναλλαγής.

**6. Πρέπει να συλλέγετε όσο το δυνατόν περισσότερα στοιχεία για την παραγγελία:** τη διεύθυνση του πελάτη και τον αριθμό τηλεφώνου, την τράπεζα που εξέδωσε την πιστωτική κάρτα και τη διεύθυνση IP του υπολογιστή από τον οποίο έγινε η παραγγελία. Βέβαια αυτό έρχεται σε αντίθεση με την πολιτική του να μη ζητάμε περισσότερα από τα απαραίτητα στοιχεία για τον πελάτη, ωστόσο οφείλετε να διασφαλίσετε τη νομιμότητα της συναλλαγής.

**7. Καλό είναι να προειδοποιείτε τους επισκέπτες του ηλεκτρονικού σας καταστήματος για τις μεθόδους που χρησιμοποιείτε κατά της απάτης, καθώς και τις συνέπειές της.** Δείξτε ότι έχετε τον τρόπο να εντοπίσετε τους επιτήδειους και πως είστε διατεθειμένοι να τους "κυνηγήσετε".

**8. Εάν χρησιμοποιείτε κάποια υπηρεσία λήψης και εκτέλεσης παραγγελιών σε πραγματικό χρόνο (real time service), θα πρέπει να είναι αξιόπιστη.**

**9. Καλό είναι να χρησιμοποιείτε κάποια προηγμένη υπηρεσία** η οποία θα μπορέσει να σας βοηθήσει στον εντοπισμό των επίδοξων απατεώνων ή/και στην αποτροπή τους. Υπηρεσίες όπως η **CyberSource** αυτοματοποιούν όλους τους ελέγχους που καλείστε να διεξάγετε προκειμένου να εξασφαλίσετε τη νομιμότητα και την αξιοπιστία των συναλλαγών σας. Εάν βρίσκεστε σε επαγρύπνηση και δεν αφήνετε τις online παραγγελίες που λαμβάνετε στην τύχη τους, τότε η επιχείρησή σας δεν πρόκειται να αντιμετωπίσει σοβαρό πρόβλημα με τη χρήση πιστωτικών καρτών.

Οι οικονομικές συναλλαγές μέσω Διαδικτύου, και δη με τη χρήση πιστωτικής κάρτας, έχουν ακόμη μεγάλο περιθώριο διάδοσης στο μέλλον, καθώς η έλλειψη "εμπιστοσύνης" στα ηλεκτρονικά μέσα αποτρέπει σήμερα μεγάλο μέρος των χρηστών από το να πραγματοποιούν τις αγορές τους online. Προστατεύοντας λοιπόν το ηλεκτρονικό σας κατάστημα από ύποπτες συναλλαγές με πλαστές ή κλεμμένες πιστωτικές κάρτες ή άλλες απάτες, ουσιαστικά συμβάλλετε στην ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των χρηστών και κατά συνέπεια στη διάδοση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

### **2.1.1. Τα προβλήματα (και οι δυνατότητες άμυνας) του καταναλωτή**

Όλοι μας έχουμε ακούσει να μιλούν για τους κινδύνους της χρήσης πιστωτικών καρτών στο Internet. Η λαϊκή φαντασία, τροφοδοτούμενη από αμαθείς δημοσιογράφους, υποστηρίζει ότι κάθε φορά που πραγματοποιούμε μια συναλλαγή online και δίνουμε τα στοιχεία της κάρτας μας σε έναν έμπορο, αυτά αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων του και βρίσκονται πλέον στο έλεος κάθε αδίστακτου εισβολέα ο οποίος μπορεί να τα αποκτήσει, παραβιάζοντας τα συστήματα ασφαλείας, και στη συνέχεια να σπαταλήσει τεράστια ποσά τα οποία φυσικά θα χρεώσει στη δική μας κάρτα.

Ευτυχώς για τους καταναλωτές όμως τα πράγματα δεν είναι ακριβώς έτσι. Είναι αλήθεια βέβαια ότι, αν κάνω χρήση της πιστωτικής μου κάρτας στο δίκτυο, τα στοιχεία της μπορεί να πέσουν στα χέρια αδίστακτων ανθρώπων. Ωστόσο, για να προστατευτούν οι καταναλωτές από αυτό τον κίνδυνο, υπάρχει ειδική νομοθεσία, τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και στις ΗΠΑ, η οποία ορίζει ότι ο κάτοχος της κάρτας μπορεί να αρνηθεί τη χρέωση οποιασδήποτε συναλλαγής έχει πραγματοποιηθεί χωρίς την παρουσίαση του φυσικού σώματος της κάρτας.

Με τον τρόπο αυτό η ευθύνη για την κάρτα μου περιορίζεται μόνο στο υλικό μέρος της και μόνο αν χάσω την ίδια την κάρτα αναλαμβάνω την ευθύνη της ακύρωσής της και βαρύνομαι με όποιες δαπάνες έγιναν πριν δηλώσω την απώλειά της. Επειδή όμως η διακίνηση των στοιχείων της κάρτας δεν ελέγχεται και μπορεί να τα αποκτήσει χωρίς δική μου γνώση ή υπαιτιότητα ο οποιοσδήποτε (π.χ. ο πωλητής του πολυκαταστήματος από το οποίο αγόρασα ένα ζευγάρι κάλτσες), δεν με υποχρεώνει κανείς να αναγνωρίσω όποια συναλλαγή πραγματοποιείται χωρίς την ίδια την κάρτα.

Έτσι, σε περίπτωση online συναλλαγών με κλεμμένα στοιχεία καρτών, ο κάτοχος όταν δει τη χρέωση στο αντίγραφο του λογαριασμού του μπορεί να αρνηθεί την καταβολή του αντιτίμου και η τράπεζα όχι μόνο δεν θα καταβάλει το ποσό αυτό στον πωλητή, αλλά θα χρεώσει και το κατάστημα με τα έξοδα ακύρωσης της συναλλαγής. Φυσικά, για τον κάτοχο της κάρτας η διαδικασία άρνησης χρέωσης και στη συνέχεια αλλαγής της κάρτας του (προκειμένου να μην επαναληφθεί το ίδιο φαινόμενο) δεν είναι απλή υπόθεση. Ωστόσο, ο "μπελάς" είναι μικρός συγκρινόμενος με τις δυσκολίες που έχει να αντιμετωπίσει όποιο ηλεκτρονικό κατάστημα εμπιστεύθηκε αυτή την κάρτα και παρέδωσε προϊόντα ή προσέφερε υπηρεσίες στον ψεύτικο κάτοχό της.

### **2.1.2. Τα προβλήματα (και οι δυνατότητες άμυνας) του ηλεκτρονικού εμπόρου**

Κάθε ηλεκτρονικός επιχειρηματίας έχει φυσικά το δικαίωμα να διώξει δικαστικά τον παραλήπτη των προϊόντων τα οποία ζητήθηκαν με κλεμμένα στοιχεία πιστωτικής κάρτας, ζητώντας αποζημίωση. Δυστυχώς όμως, το δύσκολο έργο της ανακάλυψης του ενόχου και της τιμωρίας του σπάνια έχει αίσιο τέλος. Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων μάλιστα αυτό είναι πρακτικώς αδύνατον (π.χ. τα έξοδα δίωξης κατοίκου άλλης χώρας είναι τόσο υψηλά που δεν αξίζει τον κόπο να ασχοληθεί κανείς με το θέμα). Γι' αυτό και τα ηλεκτρονικά καταστήματα προτιμούν την πρόληψη από τη θεραπεία.

Η πρώτη γραμμή άμυνάς τους είναι ο έλεγχος της αξιοπιστίας των πιστωτικών καρτών. Πολλές φορές μια κάρτα μπορεί να είναι έγκυρη (να μην έχει ακυρωθεί ακόμη από την Τράπεζα), αλλά τα στοιχεία της να έχουν

κλαπεί και να έχει ήδη χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν για αγορές τις οποίες αρνήθηκε να αναγνωρίσει ο κάτοχός της.

Γι' αυτό και τα ηλεκτρονικά καταστήματα μισθώνουν τις υπηρεσίες ειδικών εταιρειών, όπως η Cybersource (<http://www.cybersource.com>), οι οποίες παρακολουθούν τα περιστατικά αυτά και ενημερώνουν το ηλεκτρονικό κατάστημα αν παρουσιάστηκαν προβλήματα με τη συγκεκριμένη κάρτα στο παρελθόν. Οι υπηρεσίες αυτές βέβαια δεν παρέχονται δωρεάν. Ωστόσο, η χρήση τους είναι υποχρεωτική για όλα τα καταστήματα, καθώς περιορίζουν τις απώλειες από το 20% στο 1% των παραγγελιών. (Δηλαδή χωρίς έλεγχο των καρτών το 20% των παραγγελιών αποδεικνύονται πλαστές και η αξία των προϊόντων δεν εισπράττεται ποτέ!).

Η δεύτερη, και τελευταία, γραμμή άμυνας για κάθε ηλεκτρονικό κατάστημα είναι ο έλεγχος των παραγγελιών για την ανακάλυψη "ύποπτων" αιτημάτων. Ενδεικτικά αναφέρουμε μερικά παραδείγματα παραγγελιών οι οποίες πρέπει να ελέγχονται εξονυχιστικά:

- Μεγάλες παραγγελίες από πελάτες οι οποίοι δεν έχουν αγοράσει τίποτε στο παρελθόν
- Παραγγελία η οποία πρέπει να παραδοθεί σε ανεξέλεγκτη διεύθυνση όπως κάποια γραμματοθυρίδα ή το post restant
- Πολλαπλές παραγγελίες για καταναλωτικά είδη τα οποία συνήθως αγοράζονται μια φορά (π.χ. παραγγελία 30 ρακετών του τένις από ένα άτομο)
- Παραγγελία ειδών με περίεργη ακολουθία (π.χ. παραγγελία 2 πουκαμίσων μεγέθους small, συν 2 ίδιου χρώματος και σχεδίασης μεγέθους medium, συν άλλα δύο large, συν άλλα δύο extra large)
- Υποβολή πολλών παραγγελιών με την ίδια κάρτα σε μικρό χρονικό διάστημα
- Υποβολή πολλών παραγγελιών με την ίδια κάρτα και παράδοση σε διαφορετικές διευθύνσεις
- Υποβολή πολλών παραγγελιών με διαφορετικές κάρτες και παράδοση στην ίδια διεύθυνση.

### **2.1.3. Μελλοντικές λύσεις στο πρόβλημα**

Αναγνωρίζοντας τα προβλήματα που δημιουργεί αυτός ο τρόπος συναλλαγών, οι εταιρείες Visa και Mastercard έχουν προτείνει ένα άλλο σύστημα γνωστό με το όνομα SET (Secure Electronic Transaction). Στο κείμενο αυτό δεν θα επεκταθούμε πολύ στα τεχνικά χαρακτηριστικά του συστήματος, αλλά αν το επιθυμείτε μπορείτε να πάρετε περισσότερες πληροφορίες γι' αυτό από τη διεύθυνση <http://www.setco.org>. Συνοπτικά πάντως αναφέρουμε ότι το SET αποτελείται από τρία μέρη:

- Μια "ηλεκτρονική πιστωτική κάρτα" η οποία είναι εγκατεστημένη στον Η/Υ του χρήστη (το ειδικό λογισμικό παρέχεται δωρεάν από το SET).

- Ειδικό λογισμικό εγκατεστημένο στο ηλεκτρονικό κατάστημα.
- Ειδικό λογισμικό εγκατεστημένο σε μια πιστοποιημένη από το SET τράπεζα.

Χάρη στην εφαρμογή αυτή τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του αγοραστή διαβιβάζονται από το ηλεκτρονικό κατάστημα στην τράπεζα χωρίς ο πωλητής να μαθαίνει ποτέ το παραμικρό για την κάρτα του αγοραστή (δεν γνωρίζει ούτε το όνομα, ούτε τον αριθμό, ούτε την ημερομηνία λήξεως).

Με τον τρόπο αυτό τα στοιχεία της κάρτας του αγοραστή έχουν μηδαμινές πιθανότητες να υποκλαπούν από τρίτους. Γι' αυτό και οι Visa και Mastercard προσδοκούν ότι το σύστημα αυτό θα υιοθετηθεί τελικά ως η βάση για κάθε συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου. Είναι μάλιστα τόσο σίγουρες για την ασφάλειά του που εγγυώνται κάθε συναλλαγή η οποία γίνεται μέσω SET. Δηλαδή με το SET ο online έμπορος δεν διατρέχει κανέναν από τους κινδύνους των παραγγελιών με πλαστά στοιχεία τους οποίους αναφέραμε παραπάνω.

Δυστυχώς, μέχρι σήμερα το SET δεν έχει διαδοθεί ευρέως. Απ' ό,τι φαίνεται, η ευκολία της χρήσης πιστωτικής κάρτας με τον παραδοσιακό τρόπο (SSL) είναι τόσο μεγάλη (ή το λογισμικό του SET είναι τόσο περίπλοκο) που οι καταναλωτές δεν το έχουν ακόμη υιοθετήσει παρά τα προφανή πλεονεκτήματα ασφαλείας τα οποία διαθέτει.

Έτσι, συνήθως η χρήση του SET περιορίζεται μόνο στις επικοινωνίες μεταξύ εμπόρου και τράπεζας, ενώ οι επικοινωνία του εμπόρου με τον πελάτη εξακολουθεί να διεξάγεται με SSL. Με τον τρόπο αυτό όμως ο κίνδυνος των πλαστών παραγγελιών παραμένει το ίδιο μεγάλος. Όλες οι ελπίδες λοιπόν έχουν εναποτεθεί στο SET 2 το οποίο θα χρησιμοποιεί έξυπνες κάρτες (ηλεκτρονικά πορτοφόλια) και θα είναι πολύ πιο απλό στη χρήση από τις σημερινές εφαρμογές. Δυστυχώς όμως, ο χρόνος υλοποίησης του SET 2 παραμένει ακόμη άγνωστος (πιθανότητα ένα ή δύο χρόνια).

#### **2.1.4. Η κατάσταση στην Ελλάδα**

Το πρόβλημα των συναλλαγών με κλεμμένα στοιχεία πιστωτικών καρτών δεν πρέπει να είναι ιδιαίτερα σημαντικό στη χώρα μας για τους ακόλουθους λόγους:

1. **Τα περισσότερα ηλεκτρονικά καταστήματα παρέχουν τις υπηρεσίες τους μόνο στην ελληνική γλώσσα.** Έτσι, μπορούν να αποτελέσουν στόχο μόνο για όσους μιλούν ελληνικά δηλαδή για τους κατοίκους Ελλάδας και Κύπρου (όπου όμως βρίσκονται και τα ίδια τα καταστήματα, άρα η δίωξη είναι πιο εύκολη), καθώς και για τους Έλληνες του εξωτερικού (το υψηλό μορφωτικό και οικονομικό επίπεδο των οποίων όμως δεν ευνοεί την ευρεία εμφάνιση ανάλογων μορφών δράσης).

2. **Πολλά καταστήματα πωλούν εξειδικευμένα προϊόντα ελληνικού χαρακτήρα** (π.χ. [www.grproducts.gr](http://www.grproducts.gr)) τα οποία σίγουρα δεν ενδιαφέρουν ιδιαίτερα τους διεθνείς "δικτυοαπατεώνες".

3. **Συνήθως, τα ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα έχουν μικρό μέγεθος και δεν διαχειρίζονται αυτόματα δικτυακές συναλλαγές.** Έτσι, μια ύποπτη παραγγελία θα περάσει αναγκαστικά από τα χέρια ενός ανθρώπου ο οποίος είναι αρκετά πιο πιθανό να αναγνωρίσει ότι υπάρχει κάτι περίεργο σε αυτήν.

### **2.1.5. Συμπεράσματα**

Οι απάτες λόγω της χρήσης κλεμμένων στοιχείων πιστωτικών καρτών γίνονται όλο και πιο δημοφιλείς με αποτέλεσμα πολλοί έμποροι να συζητούν πλέον σοβαρά τη διακοπή των πωλήσεων στις περιοχές του πλανήτη όπου παρουσιάζεται μεγάλος αριθμός παρόμοιων περιστατικών (Ρωσία και Βαλκανικές χώρες εκτός Ελλάδος). Μια τέτοια ενέργεια όμως μπορεί να δυσκολέψει, αλλά σίγουρα δεν θα αποθαρρύνει τους οργανωμένους εγκληματίες οι οποίοι θα υποχρεωθούν να μεταφέρουν τις δραστηριότητές τους σε άλλες λιγότερο ύποπτες χώρες. Το business to consumer ηλεκτρονικό εμπόριο λοιπόν θα συνεχίσει να αντιμετωπίζει τα ίδια προβλήματα ως τη στιγμή που η τεχνολογία (SET 2 ή κάτι άλλο) να δώσει την οριστική λύση. Μέχρι τότε όμως το μόνο που μας μένει να κάνουμε είναι υπομονή.

## **2.2. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ**

### **Ποια είναι όμως τα «ευαίσθητα δεδομένα»**

Είναι όλα τα προσωπικά οικονομικά στοιχεία που σχετίζονται άμεσα με πιστωτικές και χρεωστικές συναλλαγές με κάρτα, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων κατόχου της, όπως:

- Αριθμοί Λογαριασμών
- Ονοματεπώνυμο κατόχου
- Ημερομηνίες λήξης
- Κωδικοί κάρτας

Είναι πολλά τα ερωτήματα που γεννιούνται συνεχώς στους απλούς πολίτες. Σερφάροντας στο διαδίκτυο διαπιστώνει κανείς πολύ εύκολα ότι αριθμοί καρτών «χάνονται» από τράπεζες και αναρτώνται σε διάφορα blogs ή χρησιμοποιούνται από "hackers" για αγορές στο διαδίκτυο.

### **Αποτέλεσμα**

Έρχεται ένας λογαριασμός «φουσκωμένος» από την κάρτα ή ο πολίτης δέχεται τηλεφώνο από την τράπεζα που συνεργάζεται για να

ενημερωθεί απλά ότι ακυρώθηκε η πιστωτική του και θα εκδοθεί καινούρια με την απλή αιτιολογία ότι διαπιστώθηκε από το σύστημα «ύποπτη συναλλαγή».

Στην δεύτερη περίπτωση όλα είναι καλά γιατί το μόνο που αντιλαμβάνεται κάποιος είναι το τηλεφώνημα και η νέα πιστωτική που θα έρθει ταχυδρομικώς στο χρώρο του.

Στην πρώτη περίπτωση όμως, τι γίνεται όταν θα έρθει ο φουσκωμένος λογαριασμός της κάρτας;

Σίγουρα στα υποκαταστήματα των τραπεζών υπάρχει ειδικό έντυπο που συμπληρώνει ο κάθε ενδιαφερόμενος και η ανάλογη διαδικασία για να εμπλακεί η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, ώστε στο τέλος να σβηστεί η φουσκωμένη χρέωση, που έγινε εν αγνοία του κατόχου της κάρτας.

### **Η απάντηση**

Κάθε οργανισμός που διαχειρίζεται πιστωτικές κάρτες και φυσικά έχει αποθηκευμένα στους χώρους του τα προσωπικά δεδομένα των κατόχων πρέπει να έχει κάποιες απαιτήσεις.

Διαχείριση των πιστωτικών καρτών σημαίνει οποιαδήποτε συναλλαγή που γίνεται από τον πολίτη προς ένα «μαγαζί» -είτε φυσικό είτε ηλεκτρονικό- και τις διαδικασίες που ολοκληρώνουν αυτές μέσω τραπεζών και οικονομικών οργανισμών.

Εκτός από τις τράπεζες, που φυσικά είναι ο πρώτος «πελάτης» αυτού του κανονιστικού πλαισίου, είναι ακόμα οι ασφαλιστικοί φορείς και πολλοί ακόμα οργανισμοί.

### **Η παραβίαση**

Οποιαδήποτε παραβίαση αυτών των απαιτήσεων συνεπάγεται αυτόματα τη μη συμμόρφωση του οργανισμού στο πρότυπο αυτό και ακολουθούν τεράστια πρόστιμα από τους διεθνείς επόπτες καρτών, όπως Visa, Mastercard κλπ.

### **Οι απαιτήσεις**

1. Δημιουργία και διατήρηση ενός ασφαλές δικτύου
  - Εγκατάσταση και διατήρηση παραμέτρων firewall για την προστασία δεδομένων των κατόχων πιστωτικών καρτών.
  - Μη χρησιμοποίηση προεπιλογών από προμηθευτές για τους κωδικούς πρόσβασης του συστήματος και άλλων παραμέτρων ασφαλείας.
2. Προστασία των δεδομένων πιστωτικών καρτών
  - Προστασία των αποθηκευμένων «ευαίσθητων δεδομένων» του κατόχου των πιστωτικών καρτών.
  - Κρυπτογράφηση όλων των δεδομένων των στοιχείων του κατόχου των πιστωτικών καρτών κατά την διάρκεια της μετάδοσης της πληροφορίας σε ανοιχτά ή δημόσια δίκτυα.



3. Διατήρηση σε ισχύ λογισμικού διαχείρισης ευπάθειας
  - Ενημέρωση σε τακτά χρονικά διαστήματα του antivirus λογισμικού.
  - Ανάπτυξη και διατήρηση συστημάτων και εφαρμογών με διαδικασίας ασφάλειας.
4. Εφαρμογή αυστηρών μέτρων ελέγχου πρόσβασης (Network Access Control)
  - Περιορισμός της πρόσβασης σε δεδομένα της τράπεζας από χρήστες εξουσιοδοτημένους.
  - Ταυτοποίηση (unique ID) κάθε χρήστη με πρόσβαση σε υπολογιστή της τράπεζας.
  - Φυσικός περιορισμός στα «ευαίσθητα δεδομένα» των κατόχων πιστωτικών καρτών.
5. Παρακολούθηση και δοκιμές σε τακτά χρονικά διαστήματα του δικτύου
  - Παρακολούθηση και έλεγχος σε όλους τους πόρους του δικτύου ως προς την πρόσβαση δεδομένων των κατόχων πιστωτικών καρτών.
  - Τακτικός έλεγχος των διαδικασιών και των συστημάτων ασφαλείας.
6. Πολιτικές Ασφάλειας Πληροφοριών
  - Δημιουργία και διατήρηση πολιτικής αντιμετώπισης της ασφάλειας της πληροφορίας.

## **2.3. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΟΣΟΛΗΨΕΙΩΝ**

### **2.3.1. Ασφαλείς συναλλαγές μέσω πιστωτικών καρτών**

Για την επιπρόσθετη ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών, αυτές γίνονται με το σύστημα ασφαλείας του εκάστοτε τραπεζικού οργανισμού (ProxyPay<sup>3</sup> της Eurobank, WinBank EasyPay της Πειραιώς, PayPal κ.λπ.). Έτσι, κατά τη διαδικασία αγοράς μέσω πιστωτικής, αυτόματα ο πελάτης μεταφέρεται σε secure server (ασφαλή διακομιστή) του τραπεζικού οργανισμού. Όλα τα στοιχεία που μεταβιβάζονται ηλεκτρονικά από τον πελάτη (στοιχεία πιστωτικής κάρτας) στην υπηρεσία του τραπεζικού οργανισμού, καθώς και η μεταφορά τους από τον οργανισμό στην VISA, MasterCard, American Express κ.λπ. καλύπτονται από τον αλγόριθμο κρυπτογράφησης SSL 128-bit. Στην περίπτωση αυτή δεν αποθηκεύονται πουθενά τα στοιχεία της κάρτας, παρά μόνο χρησιμοποιούνται κατά την διάρκεια ελέγχου και χρέωσης της. Έτσι οι συναλλαγές που πραγματοποιείτε μέσω πιστωτικών καρτών είναι απόλυτα ασφαλείς.

### **2.3.2. Τι είναι καλό να προσέξετε**

► Αυτό που έχει πραγματική σημασία για την τσέπη σας κάθε φορά που χρησιμοποιείτε την πιστωτική σας κάρτα δεν είναι το ονομαστικό επιτόκιο αλλά το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Ποσοστό Επιβάρυνσης, γνωστό και ως ΣΕΠΠΕ. Αν λοιπόν δείτε προσεκτικά τις χρεώσεις των τραπεζών θα διαπιστώσετε ότι η ψαλίδα μεταξύ ονομαστικού επιτοκίου και πραγματικής επιβάρυνσης μπορεί να ξεπεράσει ακόμη και τις 3,4 ποσοστιαίες μονάδες. Η τράπεζα είναι υποχρεωμένη να σας ενημερώσει για το ΣΕΠΠΕ των προϊόντων της.

► Σχεδόν όλες οι πιστωτικές κάρτες συνοδεύονται από ετήσια συνδρομή. Το ύψος της ξεκινά, από τα 20 ευρώ και μπορεί να φτάσει έως και τα 41 ευρώ. Κόστος το οποίο καταβάλετε ακόμη κι αν δεν κάνετε καθόλου χρήση της πιστωτικής σας κατά την διάρκεια ενός έτους. Κάποιες τράπεζες δεν χρεώνουν συνδρομή για τον πρώτο χρόνο έκδοσης της πιστωτικής κάρτας. Επίσης αν η κάρτα σας εκδοθεί από μια τράπεζα που είστε ήδη πελάτης ενδέχεται να γλιτώσετε τελείως την συνδρομή αυτή.

► Οι άτοκες δόσεις παραμένουν άτοκες, εφόσον πληρώνονται στην ώρα τους. Αν για κάποιο λόγο αφήσετε μια δόση απλήρωτη τότε το οφειλόμενο πόσο τοκίζεται κανονικά.

► Το ίδιο ισχύει και για τα προγράμματα επιστροφής μετρητών ή εκπτώσεων στις αγορές σας από συνεργαζόμενα με την τράπεζα καταστήματα. Δηλαδή αν το ποσό της αγοράς δεν πληρωθεί στο σύνολο του με το που θα λάβετε τον λογαριασμό τότε στον επόμενο θα έχει τοκιστεί, οπότε εξανεμίζονται και τα οφέλη των προγραμμάτων αυτών.

### **2.3.3. Τι είναι καλό να αποφύγετε**

► Καλό θα ήταν να μην κάνετε ανάληψη μετρητών από την πιστωτική σας κάρτα. Πρόκειται για την ακριβότερη μορφή δανεισμού που μπορείτε να επιλέξετε με τα επιτόκια να φτάνουν σε ορισμένες τράπεζες κοντά στο 20%. Επίσης πολλές τράπεζες παρότι έχει απαγορευθεί με Υπουργική Απόφαση, εξακολουθούν να χρεώνουν προμήθεια για αναλήψεις μετρητών. Κάτι που αυξάνει ακόμη περισσότερο τη ΣΕΠΠΕ. Αν έχετε ανάγκη για δανεικό ρευστό εδώ και τώρα είναι προτιμότερο να κάνετε χρήση της υπερανάληψης από το τραπεζικό λογαριασμό όψεως.

► Είναι προτιμότερο να έχετε μια με μεγαλύτερο πιστωτικό όριο και να πληρώνετε μια ετήσια συνδρομή και έναν μηνιαίο λογαριασμό, παρά να φορτώνετε το πορτοφόλι σας με πολλές πιστωτικές κάρτες.

► Θα ήταν προτιμότερο να μην πληρώνετε μόνο την ελάχιστη καταβολή κάθε μήνα. Κάτι τέτοιο μπορεί να σας οδηγήσει να περιμένετε χρόνια ακόμη και δεκαετίες μέχρι να αποπληρώσετε το χρέος σας στη τράπεζα.

## **2.4. INTERNET ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΤΟΠΟΘΕΣΙΕΣ**

Πολλοί κάτοχοι πιστωτικών καρτών, διστάζουν ή αρνούνται να κάνουν χρήση της ευκολίας που τους παρέχει η on line πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας, φοβούμενοι ότι είναι δυνατόν να υποκλαπούν τα στοιχεία της κάρτας τους και να βρεθούν χρεωμένοι με ποσά για αγορές που ουδέποτε έκαναν.

Τόσο οι εκδότριες τράπεζες όσο και οι οργανισμοί των καρτών (visa, master κλπ), έχουν κάθε συμφέρον να προστατέψουν την ασφάλεια αυτού του είδους των συναλλαγών και κάνουν ότι είναι δυνατόν ώστε οι συναλλαγές αυτές να είναι πραγματικά ασφαλείς. Το βασικότερο είναι η χρήση των λεγομένων ασφαλών συνδέσεων, πράγμα που βεβαιώνεται από την ύπαρξη ενός λουκέτου συνήθως στο δεξί κάτω μέρος του browser.

Ωστόσο, δεν μπορούν να κάνουν τίποτα στην περίπτωση που η κάρτα σας κλαπεί ή χρησιμοποιηθεί χωρίς την άδειά σας από το ανήλικο παιδί σας.

Σ' αυτή την περίπτωση πρέπει να γνωρίζουν οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών, ότι έχουν το δικαίωμα εντός μηνός να μη δεχτούν τη χρέωση, αν διαπιστώσουν ότι χρεώθηκαν παρά τη θέλησή τους, και σ' αυτή την περίπτωση, η τράπεζα είναι υποχρεωμένη να ακυρώσει την εγγραφή.

### **2.4.1. HTTP cookies**

Τα cookies είναι μικρά αρχεία κειμένου τα οποία αποθηκεύονται στον υπολογιστή μας κατά την πλοήγησή μας στο διαδίκτυο. Συνήθως περιγράφουν στοιχεία μας όπως όνομα χρήστη (user name) και συνθηματικό πρόσβασης (password) με σκοπό κατά την επίσκεψή μας στον ίδιο ιστότοπο αργότερα, να μας "θυμάται" και να κάνει login χωρίς να γράψουμε εμείς τίποτα. Τα cookies μπορεί να προέρχονται από τον ιστότοπο τον οποίο έχουμε επισκεφθεί ή από κάποιον άλλον. Συνήθως είναι άκακα, έχει όμως αποδειχθεί ότι μπορούν να στείλουν πληροφορίες για τη συμπεριφορά μας στο διαδίκτυο. Υπάρχουν προγράμματα που καθαρίζουν τα κακόβουλα cookies, ενώ αν ο χρήστης επιθυμεί να τα διαγράψει δίνεται αυτή η δυνατότητα μέσα από το φυλλομετρητή ιστοσελίδων.

### **2.4.2. Firewalls: Αδιαπέραστα τείχη**

Πρώτη φροντίδα για την προστασία των ψηφιακών σας δεδομένων απέναντι στους κινδύνους που εγκυμονεί το Διαδίκτυο δεν είναι άλλη από την επιλογή και την χρήση ενός personal firewall προγράμματος. Ενός

firewall που μπορεί να διατίθεται ως μέρος μιας ολοκληρωμένης σουίτας προγραμμάτων ασφαλείας (Norton & McAfee Internet Security) ή ακόμη και ως γηγενές χαρακτηριστικό του πυρήνα ενός λειτουργικού συστήματος. Ένα από τα πιο σημαντικά κριτήρια επιλογής Internet firewall θα πρέπει να είναι οι λεγόμενες λειτουργίες ελέγχου της εξερχόμενης κυκλοφορίας (traffic), δίνοντάς σας επιλογές αποδοχής, απόρριψης (πρόσκαιρης ή μόνιμης) της αποστολής των packets που επιχειρεί να στείλει μια εφαρμογή. Ωστόσο για να είναι πραγματικά αποτελεσματική και χρήσιμη μια τέτοια λειτουργία θα πρέπει και εσείς να διαθέτετε ιδιαίτερες γνώσεις ή τουλάχιστον την όρεξη για να τις αποκτήσετε, ώστε να είστε σε θέση να κρίνετε ποια packets είναι καλό να φύγουν από το σύστημα σας και ποια όχι.

Καθώς βασιζόμαστε ολοένα και περισσότερο στους υπολογιστές, αυξάνονται οι πιθανότητες πρόκλησης ζημιάς (υλικής ή άλλης) από τους hackers, αφού πλέον οι τελευταίοι είναι σε θέση να αποκτήσουν πρόσβαση και να χρησιμοποιήσουν με όχι αποδεκτό τρόπο ευαίσθητα προσωπικά και εταιρικά δεδομένα.

Τα εργαλεία που χρησιμοποιούν στις μέρες μας οι hackers είναι πιο εξελιγμένα, παρουσιάζουν μεγαλύτερη αυτοματοποίηση ενώ ο εντοπισμός τους είναι σε γενικές γραμμές αρκετά πιο δύσκολος.

## **2.5. Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕΠΚΑ):**

Προβλήματα με πιστωτικές κάρτες

1. Οι τράπεζες επιδόθηκαν σε ένα αγώνα δρόμου για την αύξηση του αριθμού των πιστωτικών τους καρτών, με σκοπό την παρουσίαση βελτιωμένων αποτελεσμάτων.
2. Οι καταναλωτές δεν κάνουν αίτημα για έκδοση κάρτας, δηλαδή δεν αποφασίζουν οι ίδιοι αν χρειάζονται ή όχι μια πιστωτική κάρτα.
3. Οι καταναλωτές δεν ερωτώνται καν, αν εγκρίνουν την έκδοση μιας κάρτας στο όνομά τους.
4. Οι καταναλωτές βρίσκονται ξαφνικά κάτοχοι πιστωτικής κάρτας. Και αν είναι υποψιασμένοι για τους κινδύνους όλα πηγαίνουν καλά. Αν όμως, δε γνωρίζουν δικαιώματα και υποχρεώσεις, στην πλειοψηφία των περιπτώσεων δημιουργούνται σοβαρά προβλήματα:
  - Καταναλωτής κλήθηκε να πληρώσει λογαριασμό ύψους 2000 ευρώ για κάρτα την οποία ουδέποτε ζήτησε, ενέκρινε και παρέλαβε. Κάποιος άλλος χρησιμοποίησε την κάρτα του «χωρίς αυτόν για αυτόν».
  - Φοιτητές και στρατιώτες, δηλαδή καταναλωτές χωρίς κανένα εισόδημα και μικρής ηλικίας, βρίσκονται κάτοχοι πιστωτικών

καρτών, χωρίς να το γνωρίζουν ούτε οι ίδιοι ούτε οι γονείς τους οι οποίοι αργότερα καλούνται να πληρώσουν το λογαριασμό.

- Καταναλωτές παρέλαβαν πιστωτικές κάρτες τις οποίες είτε τις αποθήκευσαν σε ένα συρτάρι είτε τις πέταξαν στα σκουπίδια. Δεν τις χρησιμοποίησαν ποτέ αλλά δεν ενημέρωσαν την εκδότρια τράπεζα ότι επιθυμούν την ακύρωση των πιστωτικών καρτών. Στην καλύτερη περίπτωση όταν έληξε η συγκεκριμένη πιστωτική κάρτα παρέλαβαν ένα λογαριασμό με τον οποίο η τράπεζα, αφού είχε επανεκδώσει πάλι χωρίς ενημέρωση των καταναλωτών την πιστωτική κάρτα τους καλούσε να πληρώσουν τα έξοδα και τις προμήθειες επανέκδοσης. Σε χειρότερες περιπτώσεις η κάρτα πέφτει σε χέρια μη δικαιούχου και οι καταναλωτές καλούνται να πληρώσουν λογαριασμούς για αγορές που δεν πραγματοποίησαν οι ίδιοι.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### **ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των πιστωτικών καρτών για τον εκδότη της κάρτας, τον κάτοχο της κάρτας, τη συμβεβλημένη επιχείρηση καθώς και την οικονομία της χώρας. Χρησιμοποιήσαμε στοιχεία από τις πηγές [3], [30] και [32].

#### **3.1. Πλεονεκτήματα**

##### **3.1.1 Εκδότης πιστωτικής κάρτας**

Η έκδοση πιστωτικών καρτών για τις τράπεζες είναι μια πολύ προσοδοφόρα δραστηριότητα κι αυτό γιατί τα επιτόκια που επιβαρύνουν αυτού του είδους την χρηματοδότηση είναι αρκετά υψηλά. Πρόκειται για ένα τομέα που πάντα θα έχει κίνηση επειδή απευθύνεται στην καταναλωτική δίψα των ανθρώπων και είναι γεγονός ότι οι ανάγκες δεν τελειώνουν ποτέ γεγονός ότι οι τράπεζες διακινδυνεύουν να εισπράξουν με μεγάλη καθυστέρηση ή και ποτέ από τους πελάτες. Για τον εκδότη της πιστωτικής κάρτας, το πλεονέκτημα που έχει από αυτή είναι οικονομικό, συνίσταται δηλαδή στο κέρδος που έχει από τη διαχείριση της κάρτας. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα για τον εκδότη (τράπεζα) είναι:

1. Ο εκδότης έχει εισπράξεις από τα δικαιώματα εγγραφής στο σύστημα καθώς και από τις περιοδικές, ετήσιες, συνδρομές των κατόχων που κυμαίνονται από 30 έως 100 ευρώ.
2. Έχει έσοδα από τις προμήθειες που εισπράττει από τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις για τις συναλλαγές που κάνουν οι κάτοχοι με την κάρτα.
3. Επίσης οι εισπράξεις από τόκους υπερημερίας, με τους οποίους χρεώνονται οι κάτοχοι σε περίπτωση καθυστέρησης να εξοφλήσουν τους συγκεντρωτικούς λογαριασμούς.
4. Ακόμη η τράπεζα εισπράττει προμήθεια από την ανάληψη μετρητών μέσω της πιστωτικής κάρτας.
5. Συνεργασία με νέους πελάτες και διατήρηση των παλιών με αποτέλεσμα την αύξηση του κύκλου εργασιών της.
6. Αύξηση της προβολής και του κύρους της.
7. Προβολή και διαφήμιση καθώς ένα μεγάλο μέρος της επιφάνειας της κάρτας καλύπτεται απ το λογότυπο της εκδότριας τράπεζας.

8. Λήψη σημαντικών πληροφοριών για τις καταναλωτικές συνήθειες και ανάγκες ατόμων ή νοικοκυριών εξάγοντας χρήσιμα συμπεράσματα για το προφίλ των πελατών τους.

### 3.1.2. Κάτοχος πιστωτικής κάρτας

Οι κάρτες αντιμετωπίζονται με επιφύλαξη από πολλούς καταναλωτές λόγω του φόβου του υπερδανεισμού. Όταν γίνεται ορθολογική χρήση εξασφαλίζουν συναλλαγές χωρίς μετρητά, άτοκη πίστωση, καλύτερη διαχείριση του προϋπολογισμού τους ( ατομικό- οικογενειακό ) και πρόσθετη αγοραστική δύναμη την ώρα που την χρειάζονται. Τα πλεονεκτήματα των κατόχων είναι:

1. Ο κάτοχος προφυλάσσεται από τον κίνδυνο να του κλέψουν τα χρήματα που έχει μαζί του, ενώ αν χάσει την κάρτα τότε ακυρώνεται αμέσως.

2. Μπορεί να πληρώνει με δόσεις σ' ένα μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό αν κάνει αγορές πάνω από το καθορισμένο όριο.

3. Έχει την δυνατότητα ανάληψης μετρητών μέχρι ορισμένου ποσού σε περίπτωση ανάγκης.

4. Με την πιστωτική κάρτα ο κάτοχος μπορεί να πραγματοποιήσει σχεδόν όλες τις συναλλαγές σε παγκόσμιο επίπεδο. Η πιστωτική κάρτα είναι αποδεκτή από εκατομμύρια επιχειρήσεις στον κόσμο γεγονός που την καθιστά ένα διεθνές διαβατήριο πραγματοποίησης αγορών, αγαθών και υπηρεσιών.

5. Οι κάρτες προσφέρουν μια σειρά προνομίων όπως η πραγματοποίηση αγορών με το σύστημα των άτοκων δόσεων, η παροχή εκπτώσεων με την χρήση της πιστωτικής κάρτας σε ορισμένα καταστήματα και διάφορες ασφαλιστικές καλύψεις όπως ατυχήματα και ασθένεια στο εξωτερικό.

6. Είναι εύχρηστες.

7. Εξασφάλιση περιόδου χάριτος αρκετών ημερών (π.χ. 25 ή 40 ημέρες) χωρίς τόκο από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού έως την ημερομηνία πληρωμής.

8. Μπορούν να αποκτήσουν κάρτα και άλλα μέλη της οικογένειας του κατόχου εφόσον το επιθυμεί.

9. Υπάρχει πλήρης ενημέρωση και ανάλυση των δαπανών από τη χρήση της κάρτας.

10. Ευχάριστη ψυχολογική διάθεση καθώς έχεις την αίσθηση αγοραστική δύναμης και ελευθερίας.

### **3.1.3. Για την επιχείρηση**

Εκτός από τα οφέλη που αποκομίζουν οι κάτοχοι καρτών, ευνοημένες είναι και οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν στα προγράμματα αυτά, καθώς μπορούν να επιτύχουν:

- αύξηση των πωλήσεών τους και
- διεύρυνση του πελατολογίου τους.

Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζουν είναι:

1. η χρήση πιστωτικής κάρτας απαλλάσσει τον έμπορο να πωλεί με δόσεις ή γραμμάτια, με όλους τους κινδύνους και τα κόστη που αυτό συνεπάγεται αφού ο κίνδυνος μη είσπραξης και η γραφειοκρατία μεταφέρονται στον εκδότη της κάρτας.

2. Οι επιχειρήσεις οι οποίες δέχονται συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες πληρώνονται τις μετρητοίς προσκομίζοντας την απόδειξη της συναλλαγής στην τράπεζα που εξέδωσε την πιστωτική που χρησιμοποιήθηκε, εισπράττει τα χρήματα που δικαιούται.

3. Υπάρχει μείωση του κινδύνου να έχουν ζημιά από πλαστά χαρτονομίσματα, αφού δε μεσολαβεί μετρητό χρήμα.

4. Εξυπηρετούν το λιανικό εμπόριο και συμβάλλουν στην αύξηση των πωλήσεων.

5. οι εταιρείες αυτές εξασφαλίζουν διαφημιστική προβολή μέσω των οδηγών αγορών που συντάσσουν οι τράπεζες και αποστέλλουν στους κατόχους των καρτών.

### **3.1.4. Για την οικονομία της χώρας**

1. Η αποφυγή χρήσης μετρητού χρήματος έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση της κυκλοφορίας του και δυνατότητα επενδύσεως του από τις τράπεζες και άλλους πιστωτικούς οργανισμούς

2. Η χρήση καρτών από αλλοδαπούς κατόχους (τουρίστες), βοηθάει στην εισροή συναλλάγματος στη χώρα μας και στην αύξηση των εγχώριων εμπορικών συναλλαγών

3. Οι διάφοροι φορείς και οι υπηρεσίες συλλέγουν πολύτιμες πληροφορίες για την αγορά, την εμπορική κίνηση συγκεκριμένων κλάδων καθώς και οικονομικές πληροφορίες φορολογικού ενδιαφέροντος.

## **3.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**

### **3.2.1. Για τον εκδότη**

Ο υψηλός κίνδυνος για την τράπεζα έγκειται στο γεγονός ότι πέρα από τις πληροφορίες για ενδεχόμενα δυσμενή στοιχεία σε βάρος του πελάτη και



το ύψος του εισοδήματός του, δε διαθέτει άλλες πληροφορίες για τα οικονομικά βάρη των πελατών της, για το αν διαθέτουν και χρησιμοποιούν πολλές κάρτες ταυτόχρονα ή για την καταναλωτική τους συμπεριφορά. Τα μειονεκτήματα για την τράπεζα είναι:

1. Τα μεγάλα έξοδα διαχείρισης της πιστωτικής κάρτας(προσωπικό, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, διαφήμιση)που δεν επιτρέπουν στην τράπεζα κέρδη παρά μόνο όταν η πιστωτική κάρτα αποκτήσει μεγάλη διάδοση από άποψη κατόχων και συμβεβλημένων επιχειρήσεων.

2. Οι κίνδυνοι ζημιών από αναξιόπιστους κατόχους ή από καταχρηστική χρησιμοποίηση της κάρτας, σε περίπτωση κλοπής ή απώλειάς της όταν η τράπεζα έχει αναλάβει τους σχετικούς κινδύνους όπως συνήθως συμβαίνει.

3. Η έλλειψη σύγχρονων υπηρεσιών υποστήριξης των πωλήσεων καρτών έναντι του ανταγωνισμού.

### **3.2.2. Για τον κάτοχο**

Η πιστωτική κάρτα αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο. Μπορεί όμως να εξελιχθεί σε σημαντικό πρόβλημα για τον κάτοχο αφού είναι η ακριβότερη μορφή δανεισμού. Δεν θα πρέπει να ξεχνούν οι κάτοχοι ότι οι κάρτες εξυπηρετούν μια άμεση ανάγκη και τα χρέη δεν πρέπει να έχουν μεσοπρόθεσμο χαρακτήρα. Η χρήση τους θα πρέπει να αντικαθιστά περισσότερο το πορτοφόλι παρά το δάνειο.

1. Το μεγαλύτερο μειονέκτημα που έχουν οι πιστωτικές κάρτες είναι ότι οδηγούν στον υπερκαταναλωτισμό, καθώς παρασύρουν τους χρήστες τους σε αγορές αγαθών μεγαλύτερες από τις οικονομικές δυνατότητες με αποτέλεσμα να έχουν ήδη προεξοφλήσει μελλοντικά τους εισοδήματα.

2. Τα επιτόκια είναι αρκετά υψηλά λόγω του μεγάλου κινδύνου που αναλαμβάνουν οι τράπεζες.

3. Ακόμη ορισμένα λειτουργικά και διαχειριστικά έξοδα οι τράπεζες τα μετακυλούν στους κατόχους. Τέτοια είναι τα έξοδα από ανάληψη μετρητών από δίκτυο άλλης τράπεζας, τα έξοδα για την αποστολή του μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος, τα δικαστικά έξοδα που ίσως προκύψουν κ.α.

4. Η αδυναμία εξόφλησης του χρέους οδηγεί στον χαρακτηρισμό του από την τράπεζα ως κακοπληρωτή με αποτέλεσμα να θίγεται το πιστωτικό του προφίλ.

5. Η απεριόριστη δυνατότητα συναλλαγών στο εξωτερικό είναι δυνατόν να προκαλέσει συναλλαγματικά προβλήματα.

6. Είναι ενδεχόμενη η πρόκληση πληθωριστικών πιέσεων από την ελάχιστη χρησιμοποίηση τους.

7. Αποτελούν φορολογικό τεκμήριο για τους κατόχους σύμφωνα με ερμηνεία του Υπουργείου Οικονομικών.

8. Η διαφήμιση με αντικείμενο τις κάρτες που είναι συνέπεια του μεγάλου ανταγωνισμού μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων επηρεάζει τις αποφάσεις τόσο εκείνων που σπεύδουν να τις αποκτήσουν όσο και των πιστωτικών ιδρυμάτων που συναγωνίζονται ποια θα εκδώσει τις περισσότερες.

### **3.2.3. Για την επιχείρηση**

Τα μειονεκτήματα των καρτών, εξεταζόμενα απ την σκοπιά των συμβεβλημένων επιχειρήσεων, αντισταθμίζονται από τα πλεονεκτήματά τους και κυρίως από την αύξηση του κύκλου εργασιών των επιχειρήσεων αυτών.

1. Η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να πληρώνει προμήθεια στον εκδότη σύμφωνα με την σύμβασή τους, πάνω στο συνολικό ποσό των συγκεντρωτικών λογαριασμών από αγορές των κατόχων, που στέλνουν κάθε τόσο στον εκδότη για να πληρωθούν.

2. Ένα άλλο μειονέκτημα για την επιχείρηση, στις σπάνιες περιπτώσεις που δεν έχει αναλάβει ο εκδότης τον κίνδυνο της αναξιπιστίας του κατόχου, είναι οι απώλειες που έχουν σε περίπτωση που κάτοχος δεν εξοφλεί τα χρέη του ή όταν σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας χρησιμοποιείται αυτή καταχρηστικά από πρόσωπο μη δικαιούμενο.

3. Η δυσμενής εξέλιξη των οικονομικών μεγεθών της ελληνικής οικονομίας που περιορίζει την κατανάλωση.

4. Η εισαγωγή νέων καρτών δημιουργεί μεγάλο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

5. Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους ανταγωνιστές.

6. Βελτίωση των πιστωτικών διευκολύνσεων που παρέχουν μεγάλες επιχειρήσεις προς τους πελάτες τους.

7. Ανάπτυξη από τους ανταγωνιστές σύγχρονων μονάδων marketing.

### **3.2.4. Για την οικονομία της χώρας**

1. Η αλόγιστη χρήση των καρτών οδηγεί σε χρεοκοπία αλλά και σε αύξηση του δανεισμού με αποτέλεσμα την επιρροή του πληθωρισμού.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

# **ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ( CREDIT SCORING)**

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούμε στο σύστημα αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών (credit scoring) την διαδικασία που ακολουθούν τα τραπεζικά ιδρύματα για να χορηγήσουν στον πελάτη την πιστωτική κάρτα. Χρησιμοποιήσαμε στοιχεία από τις πηγές [3], [25] και [34].

### **4.1 Τι είναι το Credit Scoring;**

Τα συστήματα αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας μας δίνουν την δυνατότητα να υπολογίσουμε την πιθανότητα ένας οφειλέτης να μην εξοφλήσει εγκαίρως τις υποχρεώσεις του. Η γνώση αυτής της πιθανότητας διευκολύνει πολύ και καθιστά ορθολογική την διαδικασία χορήγησης πιστώσεων κάθε είδους.

Οι μέθοδοι του credit scoring αναπτύχθηκαν αρχικά στις ΗΠΑ στις αρχές της δεκαετίας του 1960 και σήμερα εφαρμόζονται ευρύτατα σε πολλές ανεπτυγμένες οικονομίες. Το Credit Scoring χρησιμοποιείται σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την παροχή καταναλωτικής πίστης από τράπεζες, χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, εταιρείες πωλήσεων μέσω ταχυδρομείου και επιχειρήσεις λιανικών πωλήσεων. Το Credit Scoring αξιοποιείται από αυτές τις επιχειρήσεις για την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου που συνεπάγεται η παροχή ενός ευρέως φάσματος προϊόντων και υπηρεσιών, όπως τα προσωπικά δάνεια, οι πιστωτικές κάρτες, οι λογαριασμοί επιταγών κλπ.

Μετά την πολύχρονη επιτυχημένη εφαρμογή του σε πιστώσεις καταναλωτικού χαρακτήρα, το Credit Scoring άρχισε να χρησιμοποιείται και για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας επιχειρήσεων που ζητούν δανειοδοτήσεις από το τραπεζικό σύστημα.

#### **4.1.1 Πεδίο εφαρμογής του Credit Scoring**

Το Credit Scoring είναι ένα συνεπές, ακριβές και ισχυρό εργαλείο αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας. Ένα καλά σχεδιασμένο σύστημα credit Scoring υπολογίζει το επίπεδο του κινδύνου, μειώνει την

υποκειμενικότητα των πιστοδοτικών αποφάσεων και βοηθά έτσι τους πιστωτές να βελτιώσουν την αποδοτικότητα των δραστηριοτήτων τους.

Λόγω των ειδικών απαιτήσεων των σύγχρονων πολύπλοκων επιχειρηματικών λειτουργιών, το Credit Scoring, εκτός από τον έλεγχο των συμπληρωμένων αιτήσεων για την αποδοχή ή απόρριψη των υποψήφιων πελατών, χρησιμοποιείται και για την οργάνωση δραστηριοτήτων όπως : ο προσδιορισμός ελκυστικών τμημάτων της πελατείας και ο καθορισμός ενδεδειγμένων στρατηγικών προσέλκυσης τους, η παρακολούθηση της εξέλιξης της συμπεριφοράς των πελατών για να διαπιστωθεί η αξιοπιστία του συστήματος Credit Scoring και να αναπτυχθούν στρατηγικές διαφοροποιημένης αντιμετώπισης διαφορετικών ομάδων, και οι απαιτούμενες δραστηριότητες για την είσπραξη των οφειλόμενων ποσών (τηλεφωνικές οχλήσεις πελατών, επικοινωνία με εγγυητές και προειδοποιητικές επιστολές διαφόρων βαθμών αυστηρότητας), καθώς και οι ενέργειες προσφυγής στα δικαστήρια, αν οι ανωτέρω ενέργειες δεν έχουν αποτέλεσμα.

#### **4.1.2. Εφαρμογή του Credit Scoring**

Η ανάπτυξη ενός συστήματος Credit Scoring αποσκοπεί στη λύση του ακόλουθου προβλήματος. Να αξιολογηθεί η πιστοληπτική ικανότητα κάθε υποψήφιου πελάτη με βάση τις πληροφορίες που μπορούν να αντληθούν για αυτόν κατά το χρόνο που καταθέτει την αίτηση του. Το πρόβλημα έγκειται ουσιαστικά στην πρόβλεψη της μελλοντικής συμπεριφοράς μιας ομάδας πελατών που έχουν συγκεκριμένα κοινά χαρακτηριστικά, με βάση τη συμπεριφορά που επέδειξαν κατά το παρελθόν αντίστοιχες ομάδες πελατών με παρόμοια χαρακτηριστικά.

Για το σκοπό αυτό, λαμβάνουμε ένα δείγμα δεδομένων σχετικά με την παρελθούσα συμπεριφορά διαφόρων ομάδων πελατών με γνωστά χαρακτηριστικά. Τα δεδομένα αυτά μπορεί να προέρχονται είτε από τα αρχεία της ενδιαφερόμενης επιχείρησης είτε είναι δυνατόν να αποκτηθούν από τα αρχεία δημόσιων ή ιδιωτικών υπηρεσιών στατιστικής παρακολούθησης διαφόρων χαρακτηριστικών της αγοράς.

Το δείγμα των δεδομένων περιλαμβάνει συνήθως αιτήσεις υποψήφιων πελατών που χρονολογικά καλύπτουν μια περίοδο δώδεκα μηνών, εξαλείφοντας έτσι τις πιθανές συνέπειες των τυχόν κυμάνσεων της δραστηριότητας της αγοράς πάνω στη ζήτηση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Επιπλέον, σε έρευνες τέτοιου είδους, τα δεδομένα συνήθως συμπληρώνονται και με στοιχεία σχετικά με την εξέλιξη των λογαριασμών των εξεταζόμενων πελατών για άλλους δώδεκα μήνες (περίοδος ωρίμανσης του προϊόντος). Έτσι καθίσταται εφικτή η εμπειριστατωμένη αξιολόγηση της συμπεριφοράς των εξεταζόμενων πελατών και συνεπώς ο αξιόπιστος χαρακτηρισμός τους ως «καλών» ή «κακών». Το δείγμα πρέπει ακόμα να περιλαμβάνει και αιτήσεις πελατών

που δεν έγιναν δεκτές, για να ληφθούν υπόψη οι ιδιαιτερότητες που ενδεχομένως χαρακτηρίζουν αυτή την ομάδα υποψήφιων πελατών.

Όλα τα χαρακτηριστικά των διαφόρων ομάδων πελατών συγκρίνονται μεταξύ τους και συνδυάζονται στατιστικά για την εύρεση εκείνων των χαρακτηριστικών που ερμηνεύουν και προβλέπουν καλύτερα τον πιστωτικό κίνδυνο. Η στάθμιση της σπουδαιότητας τους ολοκληρώνει την ανάπτυξη ενός απλού συστήματος Credit Scoring.

### **4.1.3. Στρατηγικές απόρριψης και βελτίωσης του Credit Scoring**

Στα περισσότερα συστήματα Credit Scoring η τελική βαθμολογία (score) του υποψηφίου πελάτη διαμορφώνεται έτσι ώστε να προοιωνίζει την «ποιότητα» της στατιστικά αναμενόμενης συμπεριφοράς του. Όσο μεγαλύτερο είναι το score του, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα να είναι «καλός». Δηλαδή, καθώς το score μιας ομάδας πελατών γίνεται όλο και υψηλότερο, τόσο μικραίνει το ποσοστό των πελατών αυτής της ομάδας που έχουν αυτό το υψηλό score και τελικά αποδεικνύονται «κακοί».

Θεωρούμε ως score απόρριψης εκείνη την τιμή του score κάτω από την οποία απορρίπτεται το αίτημα του πελάτη, ενώ για μεγαλύτερα scores γίνεται δεκτό το αίτημά του για τη λήψη της πίστωσης που ζητά. Όσο μεγαλύτερο είναι το score απόρριψης, τόσο μεγαλώνει το ποσοστό των υποψήφιων πελατών με βάση το score τους μπορούν να διευρυνθούν με την από κοινού εξέταση του ποσοστού των «κακών» πελατών που θα γίνουν αποδεκτοί.

Κατά τη διαδικασία επαναπροσδιορισμού του score απόρριψης πρέπει να αξιοποιηθεί η αυξανόμενη εμπειρία και να ληφθεί μέριμνα ώστε να γίνονται δεκτοί οι πελάτες που μέχρι πρότινος θα απορρίπτονταν, αλλά που αποδεικνύεται εμπειρικά ότι έχουν υψηλή πιστοληπτική ικανότητα. Ταυτόχρονα πρέπει να καταβληθεί ιδιαίτερη προσοχή ώστε να απορρίπτονται οι πελάτες που, ενώ κατά το παρελθόν είχαν μεγάλο score τα νέα δεδομένα δείχνουν ότι έχουν χαρακτηριστικά που προοιωνίζουν μεγάλο πιστωτικό κίνδυνο.

Η βελτίωση του αναπτυσσόμενου Credit Scoring προϋποθέτει τη συστηματική παρακολούθηση της εξέλιξης των λογαριασμών των πελατών που έχουν γίνει αποδεκτοί, ώστε να ανακαλυφθούν τυχόν προβλεπτικές αδυναμίες του συστήματος με στόχο την αναπροσαρμογή του, με την ενσωμάτωση όλης της συσσωρευμένης πληροφορίας.

### **4.1.4. Οφέλη από τη χρήση του Credit Scoring**

Η εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου κάθε υποψηφίου πελάτη καθίσταται αμερόληπτη και δίκαιη χωρίς να παρεισφρέουν υποκειμενικές απόψεις, ενώ η προκύπτουσα διαδικασία λήψεως πιστοδοτικών αποφάσεων

γίνεται συνεπής εξασφαλίζοντας ότι με τις ίδιες πληροφορίες θα παίρνουμε πάντοτε την ίδια απόφαση.

Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών αξιολόγησης της πελατείας είναι ένα επιπλέον πλεονέκτημα που προκύπτει από το γεγονός ότι τα συστήματα Credit Scoring πρέπει, λόγω του όγκου των προς επεξεργασία δεδομένων, να είναι πάντοτε μηχανογραφημένες εφαρμογές.

Σημαντικό όφελος από τη χρήση του Credit Scoring είναι και η αύξηση του διαχειριστικού ελέγχου που οφείλεται στη στατιστική εκτίμηση όχι μόνο του κινδύνου αλλά και του όγκου των παρεχόμενων πιστώσεων, γεγονός που εξασφαλίζει ότι η εφαρμογή της διαχειριστικής πολιτικής δεν στηρίζεται σε υποκειμενικές ερμηνείες της. Επιπλέον, η εφαρμογή του συστήματος Credit Scoring έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση των επισφαλειών με ταυτόχρονη διατήρηση ή και αύξηση (πιθανώς) του όγκου των παρεχόμενων πιστώσεων.

#### **4.1.5. Αξιολόγηση της συμπεριφοράς των υπαρχόντων πελατών (Behavioral Scoring)**

Οι χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν και το ακόλουθο σημαντικό πρόβλημα: Πως μπορούν να ελεγχθούν οι υπάρχοντες πελάτες με βάση όλη την πληροφορία που είναι διαθέσιμη; Η λύση αυτού του προβλήματος προκύπτει από τη χρησιμοποίηση ειδικών τεχνικών που αποτελούν το λεγόμενο Behavioral Scoring. Σκοπός του είναι η αξιολόγηση της συμπεριφοράς των ήδη υπαρχόντων πελατών με στόχο την επιπλέον ανάπτυξη των σχέσεων «επιχείρησης- πελατών» έτσι ώστε: 1. Να μεγιστοποιηθεί η ικανοποίηση της πελατείας με τη διαφοροποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται στους καλύτερους πελάτες, και 2. Να επιτευχθούν οι στρατηγικοί στόχοι της επιχείρησης.

Το Behavioral Scoring χρησιμοποιεί παρελθούσες πληροφορίες για την εξέλιξη των λογαριασμών των ήδη υπαρχόντων πελατών για δωδεκάμηνη περίοδο και η ανάπτυξή του στηρίζεται συνήθως σε διαφορετικά χαρακτηριστικά από αυτά που χρησιμοποιούνται για το απλό Credit Scoring. Το είδος των χρηματοδοτούμενων δαπανών του εξεταζόμενου πελάτη και το ιστορικό εξόφλησης του λογαριασμού του είναι τις περισσότερες φορές δύο από τα χαρακτηριστικά με τη μεγαλύτερη ικανότητα πρόβλεψης της μελλοντικής συμπεριφοράς του.

Χρησιμοποιώντας το Behavioral Scoring η ενδιαφερόμενη επιχείρηση μπορεί να αξιολογεί τους υπάρχοντες πελάτες της σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. σε ετήσια, μηνιαία ή και εβδομαδιαία βάση) ή και οποτεδήποτε άλλοτε η διοίκησή της κρίνει σκόπιμη μια τέτοια αξιολόγηση. Το score των πελατών, δηλαδή η αξιολόγηση του κινδύνου που κάθε συγκεκριμένος πελάτης αντιπροσωπεύει, χρησιμοποιείται ως ένδειξη βάσει της οποίας μπορεί να διαφοροποιηθεί η αντιμετώπιση διαφόρων κατηγοριών πελατών, ανάλογα με τον πιστωτικό κίνδυνο που αντιστοιχεί στην κάθε μία

κατηγορία. Το Behavioral Scoring χρησιμοποιείται και για να αξιολογηθούν οι διάφορες δραστηριότητες της επιχείρησης, έτσι ώστε να καταστεί δυνατός ο διαρκής έλεγχος της αποτελεσματικότητας των στρατηγικών προγραμμάτων της και η βελτίωσή τους.

#### **4.1.6. Διαδικασία ανάπτυξης ενός συστήματος Credit Scoring**

Η ανάπτυξη ενός καλά δομημένου συστήματος Credit Scoring είναι μια δύσκολη και δαπανηρή διαδικασία, που απαιτεί από την ενδιαφερόμενη επιχείρηση σημαντική επένδυση χρόνου και εξειδικευμένης εργασίας. Η διαδικασία είναι εκ των προτέρων σύνθετη και αποτελείται από πολλά στάδια, με σημαντικότερο αυτό που σχετίζεται με το σαφή καθορισμό των Επιχειρηματικών Στόχων και τη μελέτη της διάρθρωσης του περιβάλλοντος εντός του οποίου θα λειτουργήσει το σύστημα Credit Scoring. Τα υπόλοιπα στάδια αυτής της διαδικασίας σχετίζονται με την εξέταση της διαθεσιμότητας των απαιτούμενων δεδομένων, τη δραστηριοποίηση για την απόκτησή τους, τη διαδικασία της υλοποίησης του συστήματος Credit Scoring και του ελέγχου της αξιοπιστίας του καθώς και της ποιότητας της υπάρχουσας πελατείας.

### **4.2. ΑΙΤΗΣΕΙΣ**

Για την έκδοση μιας πιστωτικής κάρτας υπάρχουν τρία μέρη: ο εκδότης της πιστωτικής κάρτας, οι συμβεβλημένες με τον εκδότη επιχειρήσεις και οι κάτοχοι των πιστωτικών καρτών.

Η σύμβαση που παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον είναι η σύμβαση μεταξύ του εκδότη και του κατόχου της κάρτας.

Σήμερα, ο πλέον συνηθισμένος τρόπος κατάρτισης της σύμβασης εκδότη-κατόχου της πιστωτικής κάρτας, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στον υπόλοιπο κόσμο είναι ο παρακάτω: ο εκδότης έχει τυπωμένα έντυπα υποδείγματα αιτήσεων για όσους θέλουν να αποκτήσουν την κάρτα του, στα οποία ο υποψήφιος κάτοχος πρέπει να συμπληρώσει ορισμένα προσωπικά του στοιχεία και πληροφορίες, όπως το ονοματεπώνυμο του, την οικογενειακή του κατάσταση, το επάγγελμά του, τη διεύθυνση της κατοικίας του και της επαγγελματικής του εγκατάστασης, καθώς και τα στοιχεία που αφορούν την οικονομική του κατάσταση, δηλαδή ακίνητα και άλλα περιουσιακά του στοιχεία, ιδίως τραπεζικούς λογαριασμούς, τράπεζες με τις οποίες τυχόν συνεργάζεται, πρόσωπα από τα οποία θα μπορούσαν να ζητηθούν πληροφορίες για την αξιοπιστία και φερεγγυότητά του, υπόδειξη εγγυητών για τα χρέη που θα συνάψει ο κάτοχος με τη χρησιμοποίηση της κάρτας (στα υποδείγματα αιτήσεων υπάρχει και ειδική θέση να υπογράψουν οι εγγυητές).

Πολλές φορές τα τρίτα πρόσωπα που παρέχουν την εγγύησή τους, δε λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν, με αποτέλεσμα να βρίσκονται μπροστά σε δυσάρεστες εκπλήξεις, όταν καλούνται να καταβάλουν ως εγγυητές στην τράπεζα τα ποσά που δεν έχει εξοφλήσει ο κάτοχος της κάρτας. Ο εγγυητής υπογράφοντας και αυτός τη σύμβαση που υπογράφουν οι συμβαλλόμενοι- τράπεζα και πελάτης- αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στην τράπεζα οποιοδήποτε ποσό θα προκύψει από τη χρήση της κάρτας, είτε εντός του πιστωτικού ορίου είτε από υπέρβασή του, ανεξαρτήτως του ύψους της υπέρβασης.

### **4.3. Όροι καλής χρήσης πιστωτικής κάρτας**

#### **4.3.1. Χορήγηση της κάρτας**

1. Η κάρτα, στην οποία είναι αποτυπωμένο το όνομα του κατόχου, ανήκει και παραμένει στην κυριότητα της τράπεζας.
2. Ο κάτοχος και μόνο αυτός, αποκτά το δικαίωμα της χρήσης της κάρτας. Η μεταβίβαση της κάρτας ή της χρήσης της απαγορεύεται.
3. Αμέσως μόλις ο κάτοχος παραλαμβάνει την κάρτα του είναι υποχρεωμένος να την υπογράψει στον ειδικό γι' αυτό το σκοπό χώρο, είναι δε υπεύθυνος για την γνησιότητα της υπογραφής του.

#### **4.3.2. Χορήγηση του PIN**

Η Τράπεζα χορηγεί επίσης στον κάτοχο προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (PIN – PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER), ο οποίος ισοδυναμεί με την υπογραφή του, είναι αυστηρά προσωπικός και ο κάτοχος υποχρεούται να τον απομνημονεύει, να μην τον αναγράφει στην κάρτα του ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο και να καταστρέφει τα έντυπα στα οποία αυτός αναγράφεται. Το PIN παράγεται ηλεκτρονικά κάτω από απόλυτα ελεγχόμενες συνθήκες ασφάλειας, είναι παντελώς αδύνατη η αναπαραγωγή του και αποτυπώνεται σε ειδικό έντυπο, το οποίο αποστέλλεται στον κάτοχο με απλό ταχυδρομείο. Ο κάτοχος οφείλει να ειδοποιήσει την τράπεζα ή την εκδότρια εταιρεία και εγγράφως εάν δεν παραλάβει το PIN του μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την πρώτη έκδοση της κάρτας του ή την επανέκδοσή της. Το PIN χρησιμοποιείται μόνο σε συνδυασμό με την κάρτα στην οποία αντιστοιχεί.

#### **4.3.3. Χρήση της κάρτας- συναλλαγές**

Ο κάτοχος δικαιούται να χρησιμοποιεί την κάρτα ως μέσο πληρωμής είτε στο εσωτερικό είτε στο εξωτερικό, στις συναλλαγές του με τις επιχειρήσεις που έχουν αναρτημένα τα σήματα της κάρτας του



υποχρεούμενος σε απόδειξη της ταυτότητας του εφόσον καλείται σε αυτό. Επίσης, δικαιούται να πραγματοποιεί με χρήση της κάρτας του αναλήψεις μετρητών μέσα στα καθοριζόμενα όρια, στο εσωτερικό και το εξωτερικό από τα τραπεζικά καταστήματα που έχουν αναρτημένα τα σήματα της κάρτας. Ακόμα σε περίπτωση συναλλαγής σε συνάλλαγμα αυτό μετατρέπεται σε δραχμές.

Οι συναλλαγές ολοκληρώνονται είτε με την υπογραφή των χρεωστικών δελτίων από τον κάτοχο είτε με την πληκτρολόγηση του PIN στις συσκευές ΑΤΜ. Έτσι εξουσιοδοτείται η τράπεζα να εξοφλεί το αντίτιμο των συναλλαγών και να χρεώνει με αυτό το λογαριασμό της κάρτας του.

Η πραγματοποίηση συναλλαγών με κάρτα πρέπει να γίνεται με ευθύνη του κατόχου πάντοτε μέσα στο πιστωτικό όριο που ανακοινώνεται στον κάτοχο κατά τη χορήγηση της κάρτας και σύμφωνα με τις οικονομικές του δυνατότητες. Η τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει το πιστωτικό όριο οποτεδήποτε. Το νέο πιστωτικό όριο γίνεται γνωστό στον κάτοχο με τους μηνιαίους λογαριασμούς.

Η τράπεζα καθορίζει επίσης ανώτατο όριο μηνιαίων συναλλαγών, το οποίο μπορεί να είναι μεγαλύτερο του πιστωτικού ορίου. Δίνει έτσι την δυνατότητα στον κάτοχο για την κάλυψη εξαιρετικών αναγκών του να πραγματοποιήσει συναλλαγές καθ' υπέρβαση του πιστωτικού ορίου αλλά είναι υποχρεωμένος το ποσό της υπέρβασης να το εξοφλήσει μαζί με το ποσό της τρέχουσας οφειλής του μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης που αναφέρεται στο λογαριασμό του. Διαφορετικά χρεώνεται με τόκο υπερημερίας. Το ανώτατο όριο μηνιαίων συναλλαγών καθορίζεται κατά τη χορήγηση της κάρτας και μεταβάλλεται μόνο με απόφαση της τράπεζας.

Η τράπεζα στο πλαίσιο των προσφερόμενων υπηρεσιών γνωστοποιεί στον κάτοχο άμεσα ή έμμεσα τυχόν προσφορές ή ευνοϊκούς όρους χρήσης της κάρτας του. Ουδέποτε όμως εμπλέκεται στις σχέσεις κατόχου επιχείρησης και ο κάτοχος δεν δικαιούται να προβάλει έναντι της τράπεζας οποιονδήποτε ισχυρισμό, ένσταση ή απαίτηση έχει κατά της επιχείρησης. Αν η επιχείρηση έχει εκδώσει υπέρ του κατόχου πιστωτικό σημείωμα η τράπεζα θα πιστώσει το λογαριασμό του μόνο όταν η επιχείρηση προσκομίσει το πιστωτικό σημείωμα στην τράπεζα.

#### **4.3.4. Επιβαρύνσεις- επιτόκιο**

Σε περίπτωση χρήσης της κάρτας ως πιστωτικής το ετήσιο ονομαστικό επιτόκιο της χορηγούμενης πίστωσης συμφωνείται κυμαινόμενο. Επιβαρύνεται επιπλέον με τις εκάστοτε έκτατες εισφορές και τον ΕΦΤΕ. Εφαρμόζεται στην μεν περίπτωση της ανάληψης μετρητών στο ποσό που αναλήφθηκε από την ημέρα της ανάληψης, στις δε λοιπές περιπτώσεις συνήθως από την ημερομηνία χρέωσης των ποσών των συναλλαγών στο λογαριασμό της κάρτας του κατόχου. Ακόμα μπορεί να επιβαρυνθεί ο

κάτοχος από τυχόν εξώδικα ή δικαστικά έξοδα για την επιδίωξη είσπραξης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων. Η τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των επιβαρύνσεων.

#### **4.3.5. Μηνιαίοι λογαριασμοί**

Η τράπεζα μια φορά το μήνα κάνει εκκαθάριση των δοσολησιών του κατόχου, όπως προκύπτουν από την κίνηση της κάρτας στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό, συνυπολογίζοντας επιβαρύνσεις και τα τυχόν πιστωτικά υπέρ αυτού σημειώματα. Στη συνέχεια αποστέλλει σε αυτόν με απλό ταχυδρομείο μηχανογραφικό εκκαθαριστικό σημείωμα στο οποίο αναφέρονται οι συναλλαγές που έχουν εξοφληθεί από την τράπεζα κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει το σημείωμα αυτό, οι τόκοι και οι λοιπές επιβαρύνσεις, το συνολικό ποσό της οφειλής, το ελάχιστο ποσό που πρέπει να καταβληθεί για την περίπτωση χρήσης της παρεχόμενης πίστωσης, καθώς και η ημερομηνία μέχρι την οποία πρέπει να πραγματοποιηθεί η καταβολή.

Εάν ο κάτοχος δεν παραλάβει το λογαριασμό σε σαράντα πέντε ημέρες από την πρώτη χρήση της κάρτας μετά την παραλαβή της ή από την παραλαβή του εκάστοτε προηγούμενου λογαριασμού οφείλει να το γνωρίσει με συστημένη επιστολή στον εκδότη εντός δεκαήμερου αλλιώς θεωρείται ότι ο λογαριασμός έχει παραληφθεί. Αν ο κάτοχος αμφισβητεί το λογαριασμό οφείλει εντός είκοσι ημερών από την ημέρα λήψης αυτού να το γνωστοποιήσει στην τράπεζα με έγγραφο αναφέροντας με λεπτομέρειες τα στοιχεία που αποδεικνύουν το λάθος. Αν ο κάτοχος προβεί σε μερική ή ολική εξόφληση ή παρέλθει το εικοσήμερο αποτελεί ανεπιφύλακτη αποδοχή του περιεχομένου του λογαριασμού.

#### **4.3.6. Εξόφληση λογαριασμών**

Ο κάτοχος μπορεί να διαλέξει είτε την καταβολή ολόκληρου του ποσού της οφειλής του όπως εμφανίζεται στους λογαριασμούς είτε του ποσού της μηνιαίας δόσης που αποτελεί συνήθως το 10% της εκάστοτε εκ του κεφαλαίου οφειλής με ελάχιστο ποσό πλέον των λοιπών επιβαρύνσεων που προβλέπει η σύμβαση.

Ο κάτοχος υποδεικνύει λογαριασμό καταθέσεων που τηρεί στην τράπεζα και εξουσιοδοτεί την τράπεζα να χρεώνει την τελευταία ημέρα της προθεσμίας πληρωμής χωρίς άλλη ειδοποίηση, το λογαριασμό του αυτόν με το εκάστοτε ποσό της οφειλής συνολικά ή της ελάχιστης καταβολής. Τυχόν ανάκληση της εντολής αυτής υλοποιείται από την τράπεζα εντός δέκα ημερών από την παραλαβή σχετικού εγγράφου.

Αν η ημερομηνία καταβολής παρέλθει άπρακτη τότε η τράπεζα χωρίς άλλη ενέργεια επιβαρύνει τον αντίστοιχο λογαριασμό με τη ληξιπρόθεσμη

οφειλή κατά κεφάλαιο, τόκους, έξοδα και επιπλέον τον εκάστοτε ανώτερο τόκο υπερημερίας από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας.

Η τράπεζα έχει επιπλέον το δικαίωμα να μεταφέρει την απαίτηση σε οριστική καθυστέρηση, να καταγγείλει την σύμβαση, να ανακαλέσει μονομερώς την ισχύ της συγκεκριμένης κάρτας ή οποιασδήποτε άλλης κάρτας έχει χορηγηθεί στον κάτοχο.

Εάν ο κάτοχος έχει έναν ή περισσότερους λογαριασμούς εξουσιοδοτεί με την σύμβαση αυτή την τράπεζα να χρεώνει χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του οποιονδήποτε κατά την κρίση της λογαριασμό με το όλο ή μέρος της τυχόν ανεξόφλητης και ληξιπρόθεσμης οφειλής του.

#### **4.3.7. Ανανέωση κάρτας**

Όταν ο κάτοχος τηρεί τη σύμβαση η τράπεζα ανανεώνει την κάρτα περιοδικά. Η νέα κάρτα στέλνεται σε αυτόν με συστημένη επιστολή ή παραλαμβάνεται προσωπικά. Ο κάτοχος πρέπει να ειδοποιεί την τράπεζα σε περίπτωση που δεν θα λάβει τη νέα του κάρτα μέχρι το τέλος του μήνα λήξης της παλιάς. Σε κάθε ανανέωση κάρτας η τράπεζα δικαιούται να καλεί τον κάτοχο να αναγνωρίσει το υπόλοιπο του λογαριασμού του όπως αυτό έχει διαμορφωθεί τον προηγούμενο της ανανέωσης μήνα.

Εάν ο κάτοχος δεν επιθυμεί ανανέωση της κάρτας οφείλει να ειδοποιήσει την τράπεζα δύο μήνες πριν την λήξη της διαφορετικά επιβαρύνεται με την ετήσια συνδρομή της νέας κάρτας που θα εκδοθεί.

#### **4.3.8. Ακύρωση – λήξη κάρτας**

Η τράπεζα σε περίπτωση παράβασης από τον κάτοχο οποιουδήποτε από τους όρους που καθορίζει με την σύμβαση που έκανε μαζί του, δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση και να ακυρώσει την κάρτα ειδοποιώντας με έγγραφο τον κάτοχο όπως και τις επιχειρήσεις που δέχονται την κάρτα της. Στην περίπτωση αυτή ο κάτοχος υποχρεούται να επιστρέψει το σύνολο της ανεξόφλητης οφειλής του μέχρι την ημερομηνία πληρωμής του αμέσως επόμενου της καταγγελίας μηνιαίου λογαριασμού, αλλιώς καθίσταται υπερήμερος και εφαρμόζονται ανάλογα οι διατάξεις που αυτό συνεπάγεται.

Η χρήση της κάρτας μετά την ημερομηνία λήξης της ισχύος της, που αναγράφεται πάνω στην κάρτα, ή μετά την ακύρωση της απαγορεύεται και τιμωρείται ποινικά. Ο κάτοχος υποχρεούται στις περιπτώσεις αυτές να καταστρέψει την κάρτα ή να την παραδώσει στην τράπεζα ή σε εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο αυτής.

### 4.3.9. Απώλεια κάρτας - Διαρροή PIN

Ο κάτοχος οφείλει να μεριμνά για την αποτελεσματική φύλαξη της κάρτας του και την τήρηση των σχετικών διατάξεων. Τυχόν απώλεια ή κλοπή της κάρτας ή/και εκούσια ή ακούσια διαρροή του PIN σε τρίτο πρέπει να γνωστοποιούνται άμεσα στην τράπεζα ή την υπεύθυνη εταιρεία έκδοσης της κάρτας με κάθε πρόσφορο τρόπο και με έγγραφο. Ο κάτοχος παραμένει αποκλειστικά υπόχρεος έναντι της τράπεζας για το σύνολο της οφειλής που θα προκύψει, ανεξαρτήτως ύψους αυτής, από τη χρήση της κάρτας του ή/και του PIN μέχρι την πιο πάνω γνωστοποίηση. Ο κάτοχος υποχρεούται να προσφέρει στην τράπεζα και την εκδότρια εταιρεία κάθε δυνατή συνδρομή για τον περιορισμό των δυσμενών συνεπειών από την κατά τα παραπάνω κλοπή ή απώλεια.

Σε κάθε περίπτωση γνωστοποίησης από τον κάτοχο απώλειας ή/και PIN, η τράπεζα και η εκδότρια εταιρεία με την επιφύλαξη της τήρησης των διατάξεων της σύμβασης από τον κάτοχο, εκδίδει και χορηγεί σ' αυτόν νέα κάρτα ή και PIN, εκτός εάν ο κάτοχος ζητήσει την μη έκδοση.

### 4.3.10. Τροποποίησης σύμβασης

Η τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των όρων της σύμβασης, μόνο για σπουδαίο λόγο. Μεταβολές του επιτοκίου, των λοιπών επιβαρύνσεων, του πιστωτικού ορίου και του ορίου μηνιαίων συναλλαγών, δεν αποτελούν τροποποίηση της σύμβασης, γνωστοποιούνται δε έγκαιρα στον κάτοχο μέσω του μηνιαίου λογαριασμού ή/και με απλή επιστολή. Αν ο κάτοχος δεν δέχεται τις μεταβολές είναι υποχρεωμένος να πάψει τη χρήση της κάρτας και να την επιστρέψει στην τράπεζα διαφορετικά θεωρείται ότι τις αποδέχεται.

Ο κάτοχος πρέπει να ειδοποιεί την τράπεζα για κάθε μεταβολή διεύθυνσης κατοικίας, επαγγέλματος ή μεταβίβασης των περιουσιακών του στοιχείων, που έχουν αναφερθεί στην αίτηση του για τη χορήγηση της κάρτας. Νόμιμη κατοικία του κατόχου θεωρείται αυτή που δηλώθηκε τελευταία.

### 4.3.11. Κύριες – Πρόσθετες κάρτες

Οι κάρτες διακρίνονται σε κύριες και πρόσθετες ή οικογενειακές. Αντίστοιχα, οι κάτοχοι διακρίνονται σε κύριους κατόχους και σε πρόσθετα μέλη.

**Κύριος κάτοχος.** Είναι εκείνος που υποβάλει αίτηση για απόκτηση κύριας κάρτας από αυτόν και πρόσθετης κάρτας από συγκεκριμένα μέλη της οικογένειάς του. Υπογράφει και αποδέχεται όλους τους όρους της σχετικής σύμβασης για τη χορήγηση της πιστωτικής κάρτας.

**Πρόσθετα μέλη.** Είναι συγκεκριμένα μέλη της οικογένειας του κύριου κατόχου, τα οποία αποκτούν την κάρτα, ύστερα από σχετικό αίτημα του. Υπογράφουν και αποδέχονται όλους τους όρους της σχετικής σύμβασης για τη χορήγηση πρόσθετης πιστωτικής κάρτας που διαφέρει από την κύρια κάρτα κατά ένα ψηφίο του δεκαεξαψηφίου αριθμού της (διαφοροποιείται αντίστοιχα και το ψηφίο ελέγχου) και έχει δικό της προσωπικό αριθμό αναγνώρισης κατόχου.

Οι συναλλαγές που πραγματοποιούν τα πρόσθετα αυτά μέλη με την κάρτα τους χρεώνουν το λογαριασμό του κυρίου κατόχου.

Το αίτημα για την έκδοση πρόσθετης κάρτας υποβάλλεται μόνο από τον κύριο κάτοχο ταυτόχρονα με την υποβολή της αίτησης για χορήγηση κύριας κάρτας ή και μεταγενέστερα. Σαν πρόσθετα μέλη λογίζονται ο/η σύζυγος, τα ενήλικα τέκνα, ο πατέρας, η μητέρα και τα αδέρφια του κυρίου κατόχου.

#### **4.3.12. Πως υπολογίζονται οι τόκοι των πιστωτικών καρτών**

Τρεις είναι οι πιο διαδεδομένοι τρόποι υπολογισμού του τόκου πιστωτικής κάρτας στην Ευρώπη.

Στον πρώτο ο εκδότης υπολογίζει τόκους από την ημερομηνία έκδοσης του μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος (ΜΕΣ) για το υπόλοιπο που παραμένει μετά την εκ μέρους του κατόχου πληρωμή τμήματος του χρέους.

Στον δεύτερο τρόπο ισχύουν όλα τα παραπάνω, με την εξής διαφορά: αν ο κάτοχος διαλέξει να πληρώσει τμηματικά, μετρά τόκος από την ημερομηνία του ΜΕΣ για όλο το αρχικό του υπόλοιπο, μαζί με το τμήμα που τελικά κατέβαλε. Αν βέβαια κάνει ο πελάτης ολική εξόφληση εντός της προθεσμίας, δεν χρεώνεται με τόκο. Στην περίπτωση αυτή καλό είναι ο κάτοχος να πληρώνει το 10% ΕΑΠ ή, τέλος πάντων, το τμήμα που διαλέγει να πληρώσει, όσο το δυνατόν νωρίτερα, εάν είναι δυνατόν και την ημερομηνία έκδοσης του ΜΕΣ. Ελαχιστοποιεί έτσι την επιβάρυνσή του.

Στον τρίτο και πιο επιβαρυντικό για τον κάτοχο τρόπο ο εκδότης μετρά τόκο (αν δεν κάνει ολική εξόφληση ο κάτοχος εντός της αναγραφόμενης στο ΜΕΣ προθεσμίας) για το σύνολο του ποσού, αλλά από την ημερομηνία όχι έκδοσης του ΜΕΣ, αλλά χρέωσης του λογαριασμού του κατόχου με τα ποσά των αγορών του. Σε μια ιδιαίτερα δε επιβαρυντική για τον κάτοχο παραλλαγή αυτού του τρόπου, η χρέωση γίνεται από την ημερομηνία που ο εκδότης ειδοποιήθηκε από τον έμπορο και χρέωσε το λογαριασμό του κατόχου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούμε στην τιμολογιακή πολιτική, δηλαδή το ύψος της συνδρομής και των επιτοκίων της πιστωτικής κάρτας καθώς και με την διαφήμιση, δηλαδή την προβολή των προϊόντων τους με στόχο να επιβιώσουν στον έντονο ανταγωνισμό. Χρησιμοποιήσαμε στοιχεία από τις πηγές [3] και [26].

#### **5.1. Τιμολογιακή πολιτική**

##### **5.1.1. Γενικά**

Η τιμή είναι το μοναδικό στοιχείο του marketing που δημιουργεί έσοδα ενώ όλα τα υπόλοιπα προξενούν έξοδα. Οι τράπεζες δεν τιμολογούν όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Μερικές από αυτές χρησιμοποιούνται σαν μέθοδοι προώθησης των πωλήσεων των κυρίων υπηρεσιών.

Η τιμολογιακή πολιτική στις τράπεζες αφορά τον καθορισμό του ύψους των αμοιβών των προσφερόμενων υπηρεσιών, δηλαδή των τόκων και προμηθειών, ανάλογα με το κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών από τη μια και τα δεδομένα της αγοράς απ την άλλη. Με αυτήν επιδιώκεται να συνδυαστούν: οι στόχοι της μεγιστοποίησης της αποδοτικότητας, με στόχο της μεγαλύτερης δυνατής διεύρυνσης του μεριδίου της αγοράς.

Στον τραπεζικό χώρο λοιπόν, η τιμή έχει διάφορες μορφές, κυριότερες από τις οποίες είναι το επιτόκιο, οι διάφορες επιβαρύνσεις για συγκεκριμένες συναλλαγές που αντιπροσωπεύουν το κόστος συναλλαγής καθώς επίσης και οι διάφορες πάγιες παρακρατήσεις για τις αμοιβές τραπεζικών εργασιών.

Πιο συγκεκριμένα, για τις πιστωτικές κάρτες η τιμολογιακή πολιτική των τραπεζών περιλαμβάνει κυρίως τη συνδρομή, το επιτόκιο και τις πρόσθετες επιβαρύνσεις και προμήθειες.

##### **5.1.2. Συνδρομή**

Συνδρομή είναι η ετήσια εισφορά που καταβάλλει ο κάτοχος για την απόκτηση και χρήση της πιστωτικής κάρτας με συνδρομή επιβαρύνονται και οι πρόσθετες κάρτες που αιτείται ο κάτοχος για τα μέλη της οικογένειάς του.

Η ετήσια συνδρομή διαφέρει από τράπεζα σε τράπεζα. Κυμαίνεται από 11 ευρώ μέχρι 35 ευρώ περίπου για τις κλασικές πιστωτικές κάρτες, ενώ για τις χρυσές καθώς και για την diners η συνδρομή είναι υψηλότερη και κυμαίνεται μεταξύ 44 ευρώ και 75 ευρώ. Βέβαια τα τελευταία χρόνια λόγω

του έντονου ανταγωνισμού οι περισσότερες τράπεζες εκδίδουν πιστωτικές κάρτες με μειωμένη ή χωρίς ετήσια συνδρομή για τον πρώτο χρόνο.

### **5.1.3. Επιτόκιο**

#### **5.1.3.1. Κύριο επιτόκιο**

Οι πιστωτικές κάρτες είναι η πιο διαδεδομένη μορφή μικρού δανεισμού αλλά συγχρόνως και τα πιο ακριβά προϊόντα της ελληνικής χρηματοπιστωτικής αγοράς. Τα επιτόκια τους είναι τα υψηλότερα σε σχέση με οποιοδήποτε άλλη μορφή δανεισμού, αφού συνήθως κυμαίνονται μεταξύ 13% και 16,8%. Ενώ το επιτόκιο για τα προσωπικά δάνεια κυμαίνεται από 8,5 έως 10%, και για τα στεγαστικά από 4,85% έως 6,5%. Στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες η τιμολόγηση των επιτοκίων είναι πολύ υψηλότερα βάσει στοιχείων της ευρωπαϊκής κεντρικής τράπεζας.

Τα επιτόκια των πιστωτικών καρτών χρόνο με το χρόνο μειώνονται όλο και περισσότερο, όμως ακόμη παραμένουν σε υψηλά σε σχέση με τον πληθωρισμό επίπεδα. Η ερμηνεία που δίνεται από τις ίδιες τις τράπεζες για αυτό το φαινόμενο είναι πως πρόκειται για προϊόντα υψηλού κινδύνου για την διαχείριση του ρίσκου των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και για αυτό το λόγο το επιτόκιο είναι υψηλό. Εκτός από τις αυξημένες επισφάλειες οι τράπεζες επικαλούνται και το υψηλό λειτουργικό κόστος του συστήματος πιστωτικών καρτών, λόγω των αυξημένων απαιτήσεων υποστήριξης. Για αυτό και χαρακτηρίζουν τις πιστωτικές ως ένα από τα ακριβότερα προϊόντα καθώς η παρακολούθηση και ο έλεγχος των συναλλαγών που γίνεται σε καθημερινή βάση (κάτι που δε συμβαίνει στα προσωπικά και στεγαστικά δάνεια) αυξάνουν σημαντικά το κόστος.

Αυτοί όμως δεν είναι οι μοναδικοί λόγοι. Στην αγορά των καρτών υπάρχουν πολλοί μεσάζοντες, με αποτέλεσμα το κόστος να ανεβαίνει. Έτσι πχ για τις co-branded κάρτες εκτός από τις τράπεζες και τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, κέρδος έχουν και οι μεγάλοι διεθνείς οργανισμοί συστημάτων καταναλωτικών πληρωμών καθώς πουλάνε στις τράπεζες το δικαίωμα χρήσης του λογότυπού τους πάνω στις πιστωτικές κάρτες που εκδίδονται.

#### **5.1.3.2. Εισαγωγικό επιτόκιο**

Εκτός από το κύριο επιτόκιο υπάρχει και το εισαγωγικό επιτόκιο καθώς και το επιτόκιο μεταφοράς υπολοίπου.

Ορισμένες πιστωτικές κάρτες παρέχουν στον κάτοχο το προνόμιο ενός εισαγωγικού επιτοκίου για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, συνήθως έξι μήνες, το οποίο και είναι αισθητά χαμηλότερο από το αντίστοιχο κανονικό επιτόκιο της κάρτας.

### 5.1.3.3. Επιτόκιο μεταφοράς υπολοίπου

Το τελευταίο διάστημα λόγω της αλματώδους αύξησης των πιστωτικών καρτών, το πεδίο του ανταγωνισμού των τραπεζών μεταφέρεται σταδιακά στην εξόφληση του χρεωστικού υπολοίπου μιας πιστωτικής κάρτας από μια άλλη πιστωτική κάρτα. Με τον τρόπο αυτό οι τράπεζες στοχεύουν στην προσέλκυση πελατείας απ ευθείας από τον ανταγωνισμό.

Έτσι λοιπόν δίνεται η ευκαιρία με μια πολύ απλή να γίνεται μεταφορά ενός μέρους ή ολόκληρης της οφειλής από την πιστωτική κάρτα μιας τράπεζας στην πιστωτική κάρτα κάποιας άλλης. Τα προγράμματα μεταφοράς υπολοίπου συνήθως συνοδεύονται από προνομιακό επιτόκιο για ένα συγκεκριμένο διάστημα ή ειδικές προσφορές όπως κληρώσεις, δώρα κλπ.

Άλλο ένα θετικό στοιχείο αυτής της διαδικασίας είναι ότι ο κάτοχος μπορεί να επιτύχει καλύτερη οικονομική διαχείριση αφού θα συγκεντρώνει τις οφειλές από όλες τις πιστωτικές του κάρτες σε μια αποκτώντας έτσι πλήρη έλεγχο των κινήσεών του. Ακόμα, επειδή το μεγαλύτερο πρόβλημα που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι κάτοχοι των καρτών είναι η αδυναμία αποπληρωμής καθώς και η υποχρέωσή τους, η μεταφορά υπολοίπου είναι μια καλή λύση για αυτούς.

Σήμερα, οι περισσότερες τράπεζες προσφέρουν προνομιακό επιτόκιο μεταφοράς υπολοίπου που συνήθως κυμαίνεται μεταξύ 8%-9% για τους έξι πρώτους μήνες. Οι προσφορές των τραπεζών που ξεχωρίζουν σε αυτό τον τομέα είναι της εθνικής και Εμπορικής τράπεζας που προσφέρουν 0% για τους τέσσερεις και τρεις πρώτους μήνες αντίστοιχα, της τράπεζας Κύπρου που προσφέρει 8,5% για έναν ολόκληρο χρόνο καθώς και της τράπεζας Πειραιώς που το αντίστοιχο ποσοστό είναι 8,8% για όσο διάστημα κρατήσει η αποπληρωμή του μεταφερόμενου ποσού.

### 5.1.4. Πρόσθετες επιβαρύνσεις και προμήθειες – καταχρηστικοί όροι

Εκτός από την ετήσια συνδρομή και τους τόκους που εισπράττουν από τους κατόχους των πιστωτικών καρτών οι τράπεζες επιβάλλουν και μια σειρά άλλων εισπράξεων από τις οποίες υπερκαλύπτουν το λειτουργικό κόστος και επιτυγχάνουν υψηλότερη κερδοφορία. Έτσι εισπράττουν:

- Προμήθεια από την εμπορική επιχείρηση επί του ποσού των αγορών που πληρώνεται μέσω πιστωτικής κάρτας, ως αντιστάθμισμα των υπηρεσιών υποδομής και ολοκλήρωσης των συναλλαγών που παρέχει το τραπεζικό σύστημα. Το ύψος της προμήθειας αυτής ποικίλει ανάλογα με τον όγκο των συναλλαγών και τη σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ τράπεζας και επιχείρησης, συνήθως κυμαίνεται μεταξύ 2%-2,5%.
- Προμήθεια για κάθε ανάληψη μετρητών που γίνεται από τα ΑΤΜ με τη χρήση πιστωτικής κάρτας, συνήθως 2,5%-3% του ποσού της ανάληψης, με ελάχιστο 1,5 ευρώ.



- Τόκους από την ημερομηνία πραγματοποίησης της ανάληψης μετρητών μέσω πιστωτικής κάρτας(ισχύουν οι ίδιοι τόκοι με την χρήση της κάρτας για αγορά αγαθών, δηλαδή κυμαίνονται από 9%-17,5%).
- Επιβάρυνση 0,6% στο βασικό επιτόκιο χορήγησης, σύμφωνα με το νόμο Ν.128/75.
- Τόκους υπερημερίας όταν ο πελάτης καθυστερήσει για οποιοδήποτε λόγο τη δόση. Η χρέωση γίνεται για ολόκληρο το καθυστερούμενο ποσό από την ημέρα που αρχίζει η καθυστέρηση. Υπολογίζεται ως προσαύξηση στο επιτόκιο της κάρτας και φτάνει έως και το 2,5%.
- Πρόσθετες επιβαρύνσεις σε περίπτωση υπέρβασης του προκαθορισμένου ορίου(5% επί του ποσού της υπέρβασης).
- Προμήθεια 1,5% για συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο εξωτερικό.
- Έξοδα καθυστέρησης πληρωμής λογαριασμού. Πρόκειται για ποσό που χρεώνει η τράπεζα όταν ο πελάτης καθυστερήσει έστω και λίγες ημέρες να εξοφλήσει έναν λογαριασμό.
- Έξοδα έκδοσης λογαριασμού. Πρόκειται για ένα ελάχιστο ποσό που χρεώνουν οι τράπεζες σε μηνιαία βάση. Το ποσό που χρεώνουν οι τράπεζες είναι μισό ευρώ έως 1 ευρώ, προστίθεται στο υπόλοιπο κάθε πιστωτικής κάρτας.

Παρόλο που ο Άρειος Πάγος έχει αποφανθεί ότι τα επιτόκια των πιστωτικών καρτών δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν το ύψος του εξωτραπεζικού επιτοκίου που είναι σήμερα 9.25%, και παρότι οι περισσότεροι από τους παραπάνω όρους έχουν εγκριθεί ως παράνομοι και καταχρηστικοί, οι τράπεζες συνεχίζουν να αρνούνται να συμμορφωθούν με αυτές τις αποφάσεις.

Τέλος πρέπει να αναφέρουμε ότι καταχρηστικοί και παράνομοι θεωρούνται μερικοί ακόμα όροι που χρησιμοποιούν οι τράπεζες στις συμβάσεις των πιστωτικών καρτών. Αυτοί είναι οι εξής:

- Δυνατότητα διαμαρτυρίας σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Έτσι στην περίπτωση που ο λογαριασμός της πιστωτικής κάρτας είναι μεγαλύτερος από όσα έχει ξοδέψει ο καταναλωτής τότε ο πελάτης πρέπει να εκφράσει τις αντιρρήσεις του στην τράπεζα μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, που συνήθως είναι είκοσι ημέρες. Μετά από αυτό το χρονικό περιθώριο η τράπεζα θεωρεί ότι ο πελάτης δέχεται τη χρέωση.
- Αναπροσαρμογή των επιτοκίων. Στα συμβόλαια χορήγησης πιστωτικών καρτών πολλές φορές αναγράφεται ο όρος ότι η τράπεζα έχει τη δυνατότητα να αναπροσαρμόσει το επιτόκιο χορήγησης κατά βούληση.
- Τροποποίηση της σύμβασης μονομερώς από την τράπεζα ή καταγγελία της σύμβασης χωρίς προειδοποίηση, καθώς και διακοπή της χρήσης της πιστωτικής κάρτας.
- Απαγόρευση από τον κάτοχο της κάρτας να υποβάλλει ένσταση κατά της τράπεζας σε περίπτωση προβλήματος που προκύπτει από συναλλαγή με επιχείρηση.

- Εκδίκαση των διαφορών που θα ανακύπτουν μεταξύ των συμβαλλομένων μόνο από τα δικαστήρια της Αθήνας.
- Απόδοση ευθύνης στον κάτοχο σε περίπτωση που η απώλεια κάρτας δεν καταγραφεί από την τράπεζα ακόμη και από δική της υπαιτιότητα.
- Δικαίωμα χρήσης των προσωπικών δεδομένων από τις τράπεζες καθώς και δικαίωμα μεταβίβασης αυτών των προσωπικών στοιχείων του πελάτη σε συνεργαζόμενες εταιρείες.

### **5.1.5. Πιστωτικό όριο**

Η τράπεζα για την έκδοση μιας κάρτας διευκολύνσεων ή μιας πιστωτικής κάρτας αξιολογεί την πιστοληπτική ικανότητα του κάθε υποψήφιου κατόχου και εγκρίνει το πιστωτικό όριο, το οποίο είναι και το πλαφόν των συναλλαγών του. Το συνηθισμένο όριο πίστωσης ξεκινά από τα 880 ευρώ και μπορεί να φτάσει θεωρητικά και τα 23.500 ευρώ. Συνήθως οι περισσότερες πιστωτικές κάρτες δεν ξεπερνούν τα 3.000 ευρώ.

### **5.1.6. Ελάχιστη καταβολή**

Ένα άλλο σημείο που πρέπει να επισημανθεί είναι η ελάχιστη μηνιαία καταβολή των πιστωτικών καρτών, αφού δίνεται η δυνατότητα αποπληρωμής κάθε μήνα ενός πολύ μικρού ποσοστού από το συνολικό χρέος. Αν ο κάτοχος δεν επιλέξει ο ίδιος το ποσό που επιθυμεί να ορίζεται ως ελάχιστη καταβολή, η τράπεζα θα το υπολογίζει ως προς το 5% του υπολοίπου. Στην πιστωτική American Express ο κάτοχός της μπορεί να διαμορφώσει ο ίδιος το ύψος της ελάχιστης καταβολής καθώς και το ύψος του πιστωτικού ορίου, ανάλογα με την πιστοληπτική του ικανότητα.

## **5.2. Διαφήμιση και προώθηση**

Οι τράπεζες, προκειμένου να επιβιώσουν στον έντονο ανταγωνισμό της αγοράς και να διαφοροποιήσουν το προϊόν τους από τις ανταγωνιστικές τράπεζες, προβαίνουν στην προώθηση και προβολή τους. Το μίγμα προβολής και επικοινωνίας αποτελεί την προσωπική πώληση, τη διαφήμιση, την προώθηση των πωλήσεων, τις δημόσιες σχέσεις και τη δημοσιότητα, ενέργειες οι οποίες επιφέρουν μεγάλο κόστος για την επιχείρηση αλλά και μεγάλα κέρδη.

### **5.2.1. Προσωπική πώληση**

Για την ταχύτερη και πιο λειτουργική προώθηση των πιστωτικών καρτών αλλά και των άλλων υπηρεσιών της τράπεζας χρησιμοποιείται η προσωπική

πώληση. Ως προσωπική πώληση στις εμπορικές τράπεζες εννοούμε τη διαδικασία προώθησης των πωλήσεων που περιλαμβάνει τις μεθοδευμένες προσπάθειες, οι οποίες αποσκοπούν να πείσουν τους πελάτες για το όφελος που θα αποκομίσουν από την συνεργασία τους με την τράπεζα. Περιλαμβάνει την έρευνα των αναγκών κάθε πελάτη, την προσαρμογή των προσφερόμενων υπηρεσιών (πιστωτικές κάρτες) σε αυτές, την προφορική παρουσίαση σ' αυτόν των πλεονεκτημάτων τους και τη στενή και συνεχή παρακολούθηση της πορείας της συνεργασίας μαζί του.

Η προσωπική πώληση εξυπηρετεί τους ακόλουθους σκοπούς. Αρχικά την προσωπική επικοινωνία μεταξύ πελάτη και πωλητή. Κατά την διάρκεια αυτής της αμφίδρομης επικοινωνίας δίνεται στον πωλητή η ευκαιρία να διαπιστώσει τις επιθυμίες και τις δυνατότητες του υποψήφιου πελάτη, να προσαρμόσει την προσφορά του στις ανάγκες του και να εμπνεύσει εμπιστοσύνη, υπευθυνότητα και ετοιμότητα εξυπηρέτησης. Βοηθάει στη δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων, όπου δίνεται η ευκαιρία στον πωλητή να κερδίσει τον πελάτη και στην δέσμευση της προσοχής του πελάτη ν' ακούσει όλη την επιχειρηματολογία του υπαλλήλου και κατ' αυτόν τον τρόπο αύξηση της πιθανότητας συνεργασίας. Επιπλέον η δημιουργία αναγνωρισιμότητας για κάθε προσφερόμενη υπηρεσία και η ανάπτυξη προτιμήσεων για τις προσφερόμενες υπηρεσίες εξυπηρετούν τους σκοπούς της προσωπικής πώλησης. Τέλος, η διαπραγμάτευση των τόκων, των προμηθειών και των όρων της συνεργασίας με κάθε πελάτη, καθώς και η παροχή εξυπηρέτησης σε κάθε πελάτη δημιουργούν τις προϋποθέσεις για επαναλαμβανόμενες πωλήσεις.

Καθήκοντα και αρμοδιότητες προσωπικών πωλήσεων στην τράπεζα έχουν βέβαια όλοι οι υπάλληλοι που έρχονται σε επαφή με το κοινό. Οι θέσεις εργασίας φυσικά που έχουν προδιαγραφεί για να προσφέρουν ολοκληρωμένες πωλήσεις στον πελάτη είναι ο Διευθυντής του καταστήματος, ο οποίος δεν περιορίζεται μόνο σε διεκπεραιωτικές ενέργειες και άσκηση των διοικητικών καθηκόντων και ο Υπεύθυνος μεγάλων πελατών (Account Officer) του οποίου η αποστολή είναι να μετατρέπει τους συναλλασσόμενους με την τράπεζα σε πελάτες καθώς και τους πελάτες που χρησιμοποιούν μία μόνο υπηρεσία σε πελάτες που χρησιμοποιούν περισσότερες υπηρεσίες.

### **5.2.2. Διαφήμιση**

Ένας άλλος τρόπος προβολής των πιστωτικών καρτών είναι η διαφήμιση. Διαφήμιση είναι η απρόσωπη παρουσίαση ιδεών, προϊόντων ή υπηρεσιών, φυσικών και νομικών προσώπων, που αποσκοπεί με την κατάλληλη χρησιμοποίηση των μέσων μαζικής επικοινωνίας να επηρεάσει την συμπεριφορά των ατόμων που ανήκουν σε προκαθορισμένες αγορές – στόχους.

Με τη διαφήμιση των τραπεζικών υπηρεσιών αυξάνεται ο βαθμός αναγνωρισιμότητας της τράπεζας και των προσφερόμενων απ' αυτήν υπηρεσιών στο κοινό που απευθύνονται. Δημιουργείται κύρος για την τράπεζα και συμβάλλει στη διαμόρφωση της εικόνας για κάθε προσφερόμενη υπηρεσία αντίστοιχης με την προδιαγραφείσα στρατηγική τοποθέτησης. Επιπλέον, επαυξάνει η διατηρεί ή ελαχιστοποιεί το μερίδιο αγοράς της κάθε προσφερόμενης υπηρεσίας για κάθε αγορά- στόχο.

Όσον αφορά τις πιστωτικές κάρτες παρατηρούμε ότι η διαφήμιση τους εκτείνεται σε όλα τα μέσα μαζικής ενημέρωσης και συγκεκριμένα στην τηλεόραση, το ραδιόφωνο, στις εφημερίδες και τις αφίσες. Την μεγαλύτερη διαφημιστική δαπάνη δίνεται στην τηλεόραση κι αυτό γιατί υπάρχει μεγάλος αριθμός τηλεθεατών, ισχυρή επίδραση στο κοινό λόγω των οπτικοακουστικών ερεθισμάτων και της κίνησης και μεγάλες δυνατότητες ανάπτυξης της δημιουργικότητας στα τηλεοπτικά μηνύματα.

Ακολουθεί η διαφήμιση στο ραδιόφωνο με συχνά ραδιοφωνικά μηνύματα ημερησίως. Κι αυτό διότι είναι χαμηλό το κόστος παραγωγής και φθινό καθώς και το μήνυμα μπορεί να προσαρμοσθεί στις ιδιαιτερότητες κάθε γεωγραφικής περιοχής.

Επιπλέον στις αφίσες οι τράπεζες προωθούν τις υπηρεσίες που τους προσφέρουν οι πιστωτικές κάρτες. Οι αφίσες έχουν ισχυρή επίδραση στο κοινό λόγω του μεγέθους και των χρωμάτων, είναι καλό μέσο υπενθύμισης και έχει χαμηλό κόστος.

Τέλος οι πιστωτικές κάρτες προωθούνται λιγότερο στις εφημερίδες και επιλεκτικά λόγω της χαμηλής απόδοσης των χρημάτων στις καταχωρήσεις.

### **5.2.3. Προώθηση των πωλήσεων**

Η προώθηση των πωλήσεων περιλαμβάνει τις βραχυχρόνιες ενέργειες του Μάρκετινγκ, που αποσκοπούν να παρακινήσουν τους πωλητές, τους μεταπωλητές ή τους καταναλωτές με την προσφορά επιπλέον κινήτρων ή αξίας στο προϊόν. Οι ενέργειες προώθησης των πωλήσεων έχουν αυξηθεί αρκετά τα τελευταία χρόνια λόγω της αμεσότητας των αποτελεσμάτων τους, του υψηλού κόστους και παράλληλα της μειούμενης αποτελεσματικότητας των διαφημίσεων εξαιτίας της συνεχώς διογκούμενης πληθώρας τους.

Με την προώθηση των πωλήσεων επιτυγχάνεται να αυξηθεί το ποσοστό επανάληψης των πωλήσεων σε περιστασιακούς πελάτες, να ανταμειφθούν οι παλιοί και πιστοί πελάτες αυξάνοντας την πιστότητά τους, και να προσελκύσουν νέους πελάτες διασπώντας την αφοσίωση προς άλλες ανταγωνιστικές μάρκες που έχει δημιουργηθεί με τη διαφήμιση. Επιπλέον με την προώθηση των πωλήσεων δημιουργείται μεγαλύτερη επίγνωση των τιμών στους καταναλωτές, αυξάνεται ο βαθμός συνεργασίας των μεταπωλητών. Οι πωλητές παρακινούνται από τα κίνητρα της προώθησης

των πωλήσεων και βοηθούν με διάφορα μέσα να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους στις πωλήσεις.

#### **5.2.4. Δημόσιες σχέσεις**

Ως δημόσιες σχέσεις της τράπεζας εννοούμε το σύνολο των προγραμματισμένων, διαρκών και συστηματικών ενεργειών για την καθιέρωση και διατήρηση της εκτίμησης, της θετικής προδιάθεσης και τελικά της εμπιστοσύνης του κοινού προς αυτήν. Οι δημόσιες σχέσεις αποσκοπούν στην ευρύτερη δυνατή γνωριμία της τράπεζας και των υπηρεσιών που προσφέρει με το κοινό, στην αναγνώριση του κοινωνικού της ρόλου και στη βελτίωση της εικόνας της στην αγορά (image) με τελικό στόχο βέβαια τη βελτίωση του μεριδίου αγοράς της.

Οι δημόσιες σχέσεις διακρίνονται σε:

- ενδοτραπεζικές δημόσιες σχέσεις. Αυτές περιλαμβάνουν τις δημόσιες σχέσεις με τους μετόχους της τράπεζας όπου περιλαμβάνουν τις προσκλήσεις και τη φροντίδα για τη διοργάνωση των γενικών συνελεύσεων των μετόχων, τη διανομή των μηνιαίων λογιστικών καταστάσεων, καθώς και την έκδοση του ετήσιου απολογισμού της τράπεζας. Ανάμεσα στις ενδοτραπεζικές δημόσιες σχέσεις περιλαμβάνονται και οι δημόσιες σχέσεις με τους εργαζόμενους. Πρόκειται για τια ανθρώπινες σχέσεις και για την βελτίωση του εργασιακού κλίματος που αυξάνει την παραγωγικότητα του κάθε εργαζόμενου.
- Οι εξωτραπεζικές δημόσιες σχέσεις όπου περιλαμβάνει τις δημόσιες σχέσεις προς τους πελάτες και περιλαμβάνουν αποστολή της εφημερίδας της τράπεζας για τους πελάτες, προσκλήσεις μεγάλων και σημαντικών πελατών σε διαλέξεις που διοργανώνει η τράπεζα. Επίσης ανάμεσα στις εξωτραπεζικές δημόσιες σχέσεις είναι και οι δημόσιες σχέσεις σ' εκείνους που διαμορφώνουν την κοινή γνώμη και περιλαμβάνουν συνεντεύξεις τύπου της Διοίκησης, προσκλήσεις σε σεμινάρια, διαλέξεις.
- Οι δημόσιες σχέσεις με το ευρύτερο κοινό. Σ' αυτό περιλαμβάνονται ενέργειες που στοχεύουν στην προβολή της επιθυμητής εικόνας της τράπεζας στο ευρύτερο κοινό. Περιλαμβάνει τις χορηγίες και τη δημοσιότητα.

#### **5.2.5. Δημοσιότητα**

Η δημοσιότητα είναι μέρος των δημόσιων σχέσεων και εννοούμε την αδάπανη ως προς τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, παρουσίαση των δραστηριοτήτων της τράπεζας απ' αυτά. Η παρουσίαση αυτή παίρνει τη μορφή ειδήσεων που δημοσιεύονται ανώνυμα ή και ενυπόγραφα από δημοσιογράφους. Με τη δημοσιότητα επιτυγχάνεται μεγαλύτερη αξιοπιστία

και αποτελεσματικότητα των μηνυμάτων, γιατί δεν αναγνωρίζεται η πηγή προέλευσής τους. Η δεξιοτεχνία των ασχολούμενων με θέματα δημοσιότητας σε μία τράπεζα έγκειται στην εξεύρεση ή την δημιουργία ειδήσεων και στην συγγραφή κατάλληλων για δημοσίευση δελτίων τύπων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>

### ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη σύγκριση των προνομίων που παρέχει μια πιστωτική κάρτα κάθε τραπεζικού ιδρύματος. Χρησιμοποιήσαμε στοιχεία από τις πηγές [5] έως [23] και [31].

#### 6.1. Παρουσίαση συγκριτικών πινάκων πιστωτικών καρτών

Οι τράπεζες που προσφέρουν κάρτες είναι:

- MARFIN EGNATIA BANK
- ASPIS BANK
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ
- ΑΤΤΙΚΑ BANK
- CITI BANK
- ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ
- ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- ALPHA BANK
- ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- FBB
- HSBC
- PROTON
- MILLENNIUM BANK
- ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
- EUROBANK
- ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- PROBANK

Οι κάρτες που διατίθενται μπορούν να κατανεμηθούν στις εξής κατηγορίες:

- Visa
- MasterCard

Όλες προσφέρουν ορισμένα ελάχιστα προνόμια στον καταναλωτή, τα οποία είναι:

- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών από ΑΤΜ του εσωτερικού και του εξωτερικού.

- Δωρεάν συνδρομή για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
- Δυνατότητα έκδοσης πρόσθετων καρτών.
- Δωρεάν εικοσιτετράωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση.
- Εκπτώσεις από αγορές σε συγκεκριμένα καταστήματα.
- Δυνατότητα μεταφοράς υπολοίπου με προνομιακό επιτόκιο.
- Ευελιξία με ελάχιστο ποσό καταβολής.
- Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμού.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας.

Εκτός των στοιχείων που αναφέρονται προηγουμένως, κάθε κάρτα προσφέρει και επιπλέον προνόμια, τα οποία παρουσιάζουμε σε συγκριτικό πίνακα στο Παράρτημα.

## 6.2. Συμπεράσματα

Παρατηρώντας τους πίνακες του παραρτήματος προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- Εάν κάποιος θελήσει πιστωτική κάρτα με δυνατότητα τις άτοκες δόσεις μπορεί να προσφύγει σε κάποιες τράπεζες όπως στην τράπεζα Κύπρου που έχει την Visa Classic και την Visa Gold, στην Attica Bank που έχει την Visa Classic και την Visa Gold, στην Citi Bank που έχει την Platinum Visa, την Gold Visa, την MasterCard Gold, την Visa, την MasterCard και την Student Visa, στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο(ΤΤ) που έχει την Credit Visa Classic, την Visa Gold και την MasterCard Gold. Επίσης είναι η Alpha Bank που έχει την Bonus Visa, την Bonus MasterCard, την Bonus American Express, την Wind Bonus American Express, την Χρυσή Visa, την NotosPlus Visa και την Blue American Express, η Εμπορική Τράπεζα με την Ant1 Visa, η FBB Bank με την Visa Classic και την Visa Gold, η HSBC Bank με την Visa Classic και την Visa Gold, η Proton Bank με την Business Visa, την Gold Visa και την Platinum Visa, η Millennium Bank, η Τράπεζα Πειραιώς και η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος με όλες τις κάρτες που έχουν, η Γενική Τράπεζα με την Γενική Visa, την Visa Electron, την Visa Gold και την MasterCard και η EuroBank με την Visa Classic, την MasterCard, την Visa gold, την WWF Visa, την Attica Reward, την PAO MasterCard, την Ευρωπαϊκή Πίστη MasterCard, την MasterCard Gold και την MasterCard Platinum. Τέλος η Probank με τις Visa electron, Visa Classic, Visa gold και Visa Platinum.
- Εάν κάποιος θελήσει πιστωτική κάρτα με προνόμιο ένα χαμηλό επιτόκιο οι τράπεζες που προσφέρουν μια καλή επιλογή είναι η Marfin Egnatia Bank με τις Gold Visa, την All Platinum Visa και την MasterCard Standard, η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος με την Visa Gold, Master Gold, MasterCard, Visa και Visa Electron, η Attica Bank με την Visa Classic και



- την Visa Gold, η Citi bank με την Flex, η HSBC με την Visa U Start και τέλος η Τράπεζα Πειραιώς και η FBB με όλες τους τις κάρτες.
- Εάν κάποιος θελήσει επιστροφή μετρητών από αγορές τότε μια καλή επιλογή προσφέρουν η Shell MasterCard και η Student Visa της Citi Bank και η Notos Plus Visa της Alpha Bank.
  - Το προνόμιο του χαμηλού πιστωτικού ορίου προσφέρει η Citi Bank με την Student Visa.
  - Το προνόμιο των ειδικών τιμών κι εκπτώσεων για νοσήλια παρέχουν δύο τράπεζες, η Marfin Egnatia Bank με την Blue Visa και την Gold Visa και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο με την Mastercard, Mastercard Gold, Visa Gold, Post Credit Visa Electron και Post Credit Visa Classic.
  - Υπάρχουν τράπεζες οι οποίες με τις κάρτες τους προσφέρουν δωρεάν εισιτήρια στα Village και στα Ster Cinemas. Αυτές είναι η Millennium Bank με τις Prestige, Visa Classic, Visa Gold, MasterCard Standard, MasterCard Gold, MasterCard Platinum, Visa Electron και MasterCard Σταθερής Δόσης. Επίσης το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο προσφέρει κάρτες με αυτό το προνόμιο όπως η MasterCard, MasterCard Gold, Visa Gold και η Post Credit Visa Classic.
  - Για κάρτες χωρίς έξοδα σε συναλλαγές με ξένο νόμισμα και χωρίς έξοδα για την αποστολή των μηνιαίων λογαριασμών μπορούμε να απευθυνθούμε στη Probank που έχει την Visa Electron, την Visa Classic, την Visa Gold, και την Visa Platinum καθώς και στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο που έχει την Post Credit Visa Electron και την MasterCard Gold.
  - Για επιστροφή ενός συγκεκριμένου ποσοστού από κάθε αγορά είναι οι εξής κάρτες η Mastercard του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και η Dynamic American Express της Alpha Bank.
  - Υπάρχουν πολλές κάρτες που προσφέρουν δωρεάν υπηρεσίες σε νομικά και ιατρικά θέματα όπως οι PAO Mastercard, Visa Classic, Mastercard, Visa Gold, Student Visa, WWF Visa και η Attica Reward της Eurobank. Επίσης η Visa, Visa Electron και η Visa Gold της Γενικής Τράπεζας προσφέρουν το παραπάνω προνόμιο. Τέλος η Τράπεζα Κύπρου έχει την παραπάνω δυνατότητα με την Visa Gold και την Mastercard Gold.
  - Δωρεάν ταξιδιωτική και ιατρική ασφάλιση είναι ακόμα ένα προνόμιο που μας παρέχουν κάποιες τράπεζες όπως η Marfin Egnatia Bank με την Gold Visa, η Alpha Bank με την Aegean Bonus Visa και την Blue American Express, η Εμπορική Τράπεζα με την Visa Gold, Mastercard, Ant1 Visa και Visa Business, η HSBC με την Visa Gold, η Proton Bank με την Gold Visa και την Platinum Visa, η Γενική Τράπεζα με την Visa, Visa Electron και την Visa Gold, η Τράπεζα Πειραιώς με την Visa Classic, Visa Gold, Winlife Visa, Mastercard, Champion Mastercard, Miles & More Mastercard, Miles & More Mastercard Gold, PAO Visa Classic, PAO Visa Gold και Η Ευρωπαϊκή Πίστη Life Card τέλος η Millennium Bank, η Eurobank και η Probank με όλες τις κάρτες που διαθέτουν.

- Επιπλέον προνόμιο είναι και κάποιες ειδικές εκπτώσεις που γίνονται σε ορισμένα εστιατόρια που προσφέρει η Marfin Egnatia Bank με τις Gold Visa, All Platinum Visa και την Mastercard Standard.
- Ένα σημαντικό προνόμιο που αναζητούν πολλοί είναι οι αγορές μέσω Internet αυτό μπορούμε να το συναντήσουμε στις εξής τράπεζες, στην Marfin Egnatia Bank με την Cool Visa Electron, στην Aspis Bank με την College Visa, στην Εμπορική τράπεζα με την Visa Gold και την Mastercard, στην HSBC με την Visa U Start, στην Millennium Bank με την Visa Electron και τέλος στην Probank με την Visa Electron.
- Η τηλεφωνική υπηρεσία Life style αποτελεί κι αυτή ένα προνόμιο κάποιων τραπεζών όπως στην Γενική Τράπεζα με την Visa, Visa Electron και την Visa Gold και στην Marfin Egnatia Bank με την All Platinum Visa.
- Επίσης η άτοκη περίοδος που δίνουν κάποιες κάρτες συνήθως έως και 50 ημέρες αποτελεί προνόμιο, η proton Bank με όλες τις κάρτες της, η Εμπορική τράπεζα με την Visa Business, η HSBC με την Visa Classic και την Visa Gold, η Γενική Τράπεζα με την Mastercard και τέλος η Probank με την Visa Electron.
- Πολλοί δικαιούχοι καρτών αναζητούν παγκόσμια αποδοχή των καρτών τους και γι' αυτό τον λόγο πολλές κάρτες προσφέρουν αυτό το προνόμιο. Η Probank, ATE, HSBC, και η FBB με όλες τους τις κάρτες έχουν αυτή τη δυνατότητα, η Τράπεζα Πειραιώς με την Visa Classic, Visa Gold, University Visa, Winlife Visa, Visa Electron, Mastercard και την Champion Mastercard, η Millennium Bank με την Business Visa και την Mastercard Σταθερής Δόσης, η Εμπορική Τράπεζα με την Ant1 Visa και την Visa Business, η Alpha Bank με την Wind Bonus American Express, Fokas Bonus American Express και την Χρυσή Visa τέλος η Εθνική τράπεζα με την Έθνο Cash, Go Mastercard, Go Gold Mastercard και την Go Visa.
- Εάν κάποιος θέλει να έχει την δυνατότητα να μπορεί να αλλάξει το PIN της πιστωτικής του κάρτας μέσω του ATM μπορεί να επιλέξει την Visa Business της Εμπορικής Τράπεζας, την Visa Classic, Visa Gold, Mastercard Standard, Mastercard Gold, Visa Electron, Prestige και Mastercard Σταθερής Δόσης της Millennium Bank και τέλος τις Visa Electron, Visa Classic, Visa Gold και Visa Platinum της Probank.
- Μια επιπλέον δυνατότητα που προσφέρουν οι πιστωτικές κάρτες κάποιων τραπεζών είναι η πρόσβαση στους τραπεζικούς μας λογαριασμούς, όλες οι κάρτες της Eurobank και της Aspis έχουν αυτή την δυνατότητα, η Visa Classic, Visa Gold και η Visa Electron της Millennium Bank, η Visa Gold και η Visa Classic της HSBC, η Ant1 Visa της Εμπορικής Τράπεζας, η Fokas Bonus American Express και η Wind Bonus American Express της Alpha Bank και τέλος η Έθνο Cash, Go Mastercard, Go Gold Mastercard και η Go Visa της Εθνικής Τράπεζας.
- Το προνόμιο της ασφάλειας σε συναλλαγές με τεχνολογία chip προσφέρουν όλες οι κάρτες της FBB.

- Το προνόμιο της διπλής χρήσης της πιστωτικής μας κάρτας ως cash card προσφέρουν οι εξής τράπεζες, η Alpha Bank με την Blue American Express, Dynamic American Express, Notos Plus Visa, Fokas Bonus American Express και την Aegean Bonus American Express καθώς και όλες οι κάρτες της FBB και της Aspis Bank.
- Η Wind Bonus American Express της Alpha Bank προσφέρει bonus δώρο με την έκδοση νέας κάρτας, ενώ η Bonus Premium American Express, η Bonus Visa και η Bonus Mastercard της Alpha Bank προσφέρουν το προνόμιο του bonus με την πρώτη συναλλαγή.
- Προστασία αγορών μέσω της πιστωτικής κάρτας προσφέρουν οι Εμπορική Τράπεζα με την a Classic, Visa Gold και την Mastercard, η Γενική Τράπεζα με την Mastercard και η Alpha Bank με την Bonus Premium American Express.
- Χρησιμοποιώντας όλες τις κάρτες της Εμπορικής Τράπεζας έχουμε τη δυνατότητα της επιστροφής τόκων.
- Υπηρεσία ειδοποίησης σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με την πιστωτική κάρτα προσφέρουν όλες οι κάρτες της Probank και της Millennium Bank καθώς και η Visa Classic, Visa Gold και Mastercard της Εμπορικής Τράπεζας.
- Συμμετοχή σε προγράμματα επιβράβευσης προσφέρουν η Marfin Egnatia Bank με την Blue Visa και την Cool Visa Electron, η Alpha Bank με την Bonus Visa, Bonus Mastercard, Bonus American express, Aegean Bonus Visa, Fokas Bonus American Express και την Blue American Express, η HSBC με την Visa U Start, Visa, Visa Gold και Premier, η Eurobank με την Visa Classic, Mastercard, Visa Gold, Student Visa, WWF Visa, PAO Mastercard, Mastercard Gold, Mastercard Platinum και την Ευρωπαϊκή πίστη MMasterCard. Τέλος η Millennium Bank και η FBB με όλες τους τις κάρτες να έχουν αυτό το προνόμιο.
- Ένα επιπλέον πλεονέκτημα είναι οι ταξιδιωτικές προτάσεις που προσφέρουν μόνο οι κάρτες της Eurobank.
- Επίσης η δυνατότητα ανάληψης μετρητών από επιχειρήσεις είναι ένα προνόμιο που προσφέρει η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος με την Visa Gold, Mastercard Gold, Visa, Visa Electron, και Club visa.
- Τα υψηλά όρια ανάληψης μετρητών τα συναντάμε σε ορισμένες πιστωτικές κάρτες όπως η Visa Gold και η Mastercard Gold της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος καθώς και η Γενική Τράπεζα με την Visa και τέλος η Millennium Bank με την Mastercard Platinum.
- Η Marfin Egnatia Bank με την All Platinum Visa σου δίνει την δυνατότητα να έχεις δωρεάν πρόσβαση στις οικονομικές αναλύσεις της Τράπεζας της Ελλάδος.
- Τέλος, ένα ακόμα προνόμιο είναι η μείωση του επιτοκίου σε ενήμερους λογαριασμούς που προσφέρει η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος με την Mastercard Gold, visa, Mastercard και Visa Electron, η Probank με την Visa

Platinum, Visa Gold, Visa Classic και Visa Electron και η Marfin Egnatia Bank με την Mastercard Standard.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>

### ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μιλήσουμε για την σωστή διαχείριση μιας πιστωτικής κάρτας από τους κατόχους της καθώς θα αναφέρουμε κι ένα παράδειγμα αγοράς ηλεκτρονικού υπολογιστή μέσω πιστωτικής κάρτας τύπου VISA και MASTERCARD όλων των τραπεζικών ιδρυμάτων. Χρησιμοποιήσαμε στοιχεία από τις πηγές [5] έως [23] και [35].

#### 7.1 Διαχείριση πιστωτικής κάρτας από τους κατόχους

Η σωστή διαχείριση των οφειλών της πιστωτική μας κάρτας, δεδομένης της οικονομικής κρίσης φαντάζει πιο αναγκαία από ποτέ. Ένα μεγάλο ποσοστό των κατόχων χρωστάει, και χρωστάει αρκετά. Άλλωστε είναι γνωστό πως οι καλύτεροι «πελάτες» των τραπεζών είναι εκείνοι που καθυστερούν ένα μέχρι και δύο μήνες να εξοφλήσουν τις οφειλές τους. Οι τόκοι αυξάνονται, οι τραπεζίτες τρίβουν τα χέρια τους και οι κάτοχοι των πιστωτικών καρτών καταριούνται την ώρα και την στιγμή. Σας θυμίζει κάτι η συγκεκριμένη εικόνα; Σίγουρα. Παρόμοια παραδείγματα βλέπουμε καθημερινά, ή ακόμα χειρότερα, τα ζούμε και εμείς οι ίδιοι.

Πολλοί είναι εκείνοι που και μόνο στο άκουσμα του όρου «πιστωτική» ανατριχιάζουν. Εν μέρει δικαιολογημένα. Η αλήθεια είναι όμως, ότι η πιστωτική κάρτα έχει αρκετά πλεονεκτήματα, το βασικότερο εκ των οποίων είναι η δυνατότητα αγοράς αγαθών και υπηρεσιών, χωρίς να απαιτείται η άμεση καταβολή της αξίας τους. Αυτό φυσικά πρέπει να γίνεται μόνο εφ' όσον είμαστε σίγουροι ότι έχουμε τα απαραίτητα εισοδήματα. Έτσι, προτού προχωρήσετε σε χρέωση της πιστωτικής κάρτας, θα πρέπει να είστε σίγουροι ότι τα ποσά που θα καταβάλλετε κάθε μήνα για την εξόφληση των οφειλών σας αποτελούν το πολύ το 35% των συνολικών καθαρών μηνιαίων απολαβών σας. Σύμφωνα με στελέχη των τραπεζών, όποιος ακολούθησε αυτό τον κανόνα σπάνια βρέθηκε εκτεθειμένος.

- Αρχικά λοιπόν, καλό είναι να φροντίσετε να προϋπολογίσετε τους τόκους που θα χρειαστεί να πληρώνετε ανά μήνα, για να μην καταλήξετε να χρωστάτε περισσότερα από όσα κερδίζετε. Όσο εύκολα μπορείτε να αποκτήσετε πιστωτική κάρτα, άλλο τόσο εύκολα μπορείτε να φθάσετε στο σημείο το μηνιαίο εισόδημά σας να μην αρκεί για την πληρωμή των δόσεων της κάρτας. Γι' αυτό εξαρχής πρέπει να συζητήσετε με τον τραπεζικό σας για τους κανόνες πληρωμής των χρεών και φυσικά να τους τηρήσετε. Ο «χρυσός»

πελάτης για τις τράπεζες είναι αυτός που καθυστερεί να πληρώσει τις οφειλές. Όντας συνεπείς στις πληρωμές σας δεν θα έχετε κανένα απολύτως πρόβλημα.

- Βέβαια για να είστε συνεπείς θα πρέπει να κάνετε λιγότερα ανοίγματα. Οι καιροί που ζούμε είναι δύσκολοι και καμιά δουλειά δεν είναι μόνιμη. Τα έσοδα γίνονται ολοένα και περισσότερο αμφίβολα, γι' αυτό και θα πρέπει να είστε προσεκτικοί στις αγορές σας. Μπορείτε να εκμεταλλευτείτε άφοβα τις προσφορές τις κάθε κάρτας (bonus αγορών), αλλά πάντα με μέτρο. Ένα αγγλικό ρητό λέει : «Γιατί να χαλάσω βενζίνη για να αγοράσω προϊόντα που δεν χρειάζομαι με λεφτά που δεν έχω;», να το έχετε στο νου σας την επόμενη φορά που θα θελήσετε να ψωνίσετε με την πιστωτική σας. Οι πασίγνωστες «άτοκες δόσεις» ίσως να μην είναι τόσο... άτοκες όσο φαίνονται και να είστε σίγουροι ότι, αν δεν έχετε την οικονομική δυνατότητα να τις πληρώσετε, μπορούν εύκολα να μετατραπούν σε... μπελά!
- Αν τώρα τα χρέη σας έχουν αρχίσει και συσσωρεύονται τότε θα πρέπει να δοκιμάστε να διαπραγματευτείτε. Το λέει και ο λαός: οι καλοί λογαριασμοί κάνουν τους καλούς φίλους. Μπορείτε να ζητήσετε μείωση του επιτοκίου από την τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε, αρκεί φυσικά να είστε συνεπής μέχρι τότε. Ή έστω οι οφειλές σας να κυμαίνονται σε λογικά επίπεδα.
- Εναλλακτικά καλό θα ήταν να εξετάσετε την περίπτωση μεταφοράς του υπολοίπου της πιστωτικής σας κάρτας σε κάρτα άλλης τράπεζας με προνομιακότερο επιτόκιο. Προσοχή όμως. Η μεταφορά υπολοίπου έχει μια βασική προϋπόθεση: ότι θα χρησιμοποιήσετε την νέα σας κάρτα με σαφέστατα μεγαλύτερη προσοχή σε σχέση με το παρελθόν. Ούτως η άλλως, το εκάστοτε προνομιακό επιτόκιο αφορά το τρέχον ποσό που μεταφέρατε και όχι τα μελλοντικά ποσά που πρόκειται να ξοδέψετε. Προσοχής χρήζει επίσης, το πεδίο που αφορά το χρονικό διάστημα για το οποίο ισχύει το χαμηλό επιτόκιο της μεταφοράς.
- Επίσης μπορεί να σας φαίνεται αστείο, δεδομένης της δύσκολης κατάστασης στην οποία βρίσκεστε, αλλά η δημιουργία ενός κεφαλαίου ασφαλείας («χρήματα στην μάντα» λαϊκιστή), δεν θα ενισχύσει μόνο την αυτοπεποίθησή σας, αλλά σε βάθος χρόνου μπορεί να σας προφυλάξει από δυσκολότερες καταστάσεις. Για παράδειγμα, σε κάποιο αναπάντεχο πρόβλημα υγείας ίσως χρειαστείτε άμεσα μετρητά; Που θα τα βρείτε; Θα χρεώσετε και άλλο την πιστωτική; Ριψοκίνδυνο. Γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο η ύπαρξη μιας "καβάτζας" κρίνεται κάτι παραπάνω από αναγκαία.

Όπως αντιλαμβάνεστε όλα τα παραπάνω έχουν μια προϋπόθεση: **την σταθερή ροή εισοδήματος**. Στην περίπτωση που δεν έχετε, για οποιονδήποτε λόγο, ένα σταθερό εισόδημα τότε πρέπει οπωσδήποτε

να ζητήσετε την βοήθεια κάποιου συγγενικού προσώπου ή να έρθετε σε ειδική συνεννόηση με την τράπεζα. Σε κάθε περίπτωση πάντως, **ένας σωστός και συνεπής προγραμματισμός αποπληρωμής και το "μάζεμα" των περιττών εξόδων**, είναι σίγουρο πως θα σας ανακουφίσουν από αρκετές έννοιες όσον αφορά το "πλαστικό" σας χρήμα.

## 7.2. Παράδειγμα

Γνωρίζω ότι τα επιτόκια για κάθε τράπεζα και για τις κάρτες VISA και MASTERCARD είναι τα παρακάτω:

	<b>ΕΠΙΤΟΚΙΑ</b>	
	<b>VISA</b>	<b>MASTERCARD</b>
<b>ΑΤΕ BANK</b>	16,10	16,10
<b>MARFIN BANK</b>	15,40	16,40
<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ</b>	16,20	16,20
<b>ΑΤΤΙΚΑ BANK</b>	16,65	16,65
<b>ΑΛΦΑ BANK</b>	11,75	17,50
<b>CITI BANK</b>	19,20	19,20
<b>ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	16,95	16,95
<b>ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	16,80	17,30
<b>EUROBANK</b>	16,50	16,50
<b>HSBC</b>	16,95	16,95
<b>MILLENNIUM BANK</b>	18,25	18,25
<b>PROBANK</b>	16,85	-
<b>PROTON BANK</b>	16	16
<b>ASPIS BANK</b>	16,80	16,75
<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ</b>	16,95	16,95
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	16,90	16,90
<b>ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ</b>	17,50	17,50

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα επιτοκίων και τον τύπο υπολογισμού των δόσεων για την αγορά ενός προϊόντος θα επιλύσουμε το παρακάτω παράδειγμα για την αγορά ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή (LAPTOP).

Ο τύπος που χρησιμοποιούμε είναι ο εξής:

$$T = i/100 * m/12 * K \quad \text{όπου,}$$

T = τόκος

I= επιτόκιο  
 m =μήνες  
 Κ= ποσό χρηματικού δανείου

## ΑΓΟΡΑ ΛΑΠΤΟΠ



SONY VAIO VPCF21Z1E/B1.GC2 3D

ΤΙΜΗ: 2.199 ΕΥΡΩ

ΘΘΟΝΗ: 16'' Full HD 1920X 1080

ΚΑΡΤΑ ΓΡΑΦΙΚΩΝ: ΑΥΤΟΝΟΜΗ nvidia GeForce GT 540 M 1024 MB

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΤΗΣ: INTEL CORE i7 2630 M 2 GHz

ΜΝΗΜΗ: 8 GB DDR3

ΣΚΛΗΡΟΣ ΔΙΣΚΟΣ: 640 GB

Χρησιμοποιώντας τον παραπάνω τύπο με  $m = 7$ ,  $K = 2.199$  και το ανάλογο επιτόκιο κάθε φορά, προκύπτουν τα εξής αποτελέσματα:

	ΤΟΚΟΣ	
	VISA	MASTERCARD
<b>ΑΤΕ BANK</b>	206,40	206,40
<b>MARFIN BANK</b>	197,43	210,25
<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ</b>	207,68	207,68
<b>ΑΤΤΙΚΑ BANK</b>	213,45	213,45
<b>ALPHA BANK</b>	150,63	224,35
<b>CITI BANK</b>	246,14	246,14



<b>ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	217,30	217,30
<b>ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	215,37	221,78
<b>EUROBANK</b>	211,53	211,53
<b>HSBC</b>	217,30	217,30
<b>MILLENNIUM BANK</b>	233,96	233,96
<b>PROBANK</b>	216,02	-
<b>PROTON BANK</b>	205,12	205,12
<b>ASPIS BANK</b>	215,37	214,73
<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ</b>	217,30	217,30
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	216,66	216,66
<b>ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ</b>	224,35	224,35

Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα βλέπω το ύψος των τόκων σε κάθε τραπεζικό ίδρυμα με τις αντίστοιχες πιστωτικές κάρτες για την αγορά του laptop.

Χρησιμοποιώντας πιστωτικές κάρτες της ATE bank προκύπτει τόκος 206,40 ευρώ με την χρήση της VISA και MASTERCARD.

Με την MARFIN bank χρησιμοποιώντας την VISA ο τόκος φθάνει στα 197,43 ευρώ και με την MASTERCARD ο τόκος φθάνει στα 210,25 ευρώ.

Με την Τράπεζα Κύπρου, χρησιμοποιώντας την VISA και την MASTERCARD έχω τόκο 207,68 ευρώ.

Με την Attica bank παρατηρώ ότι ο τόκος για την VISA και την MASTERCARD είναι 213,45 ευρώ.

Με την Alpha bank βλέπω ότι ο τόκος με την αγορά του laptop με την πιστωτική κάρτα φτάνει στα 150,63 ευρώ για την VISA και στα 224,35 ευρώ για την MASTERCARD.

Με την Citi bank βλέπω ότι ο τόκος με την χρήση της VISA και την MASTERCARD είναι στα 246,14 ευρώ.

Με την Εθνική τράπεζα βλέπω ότι ο τόκος φτάνει 217,30 ευρώ με την χρήση της VISA και της MASTERCARD.

Με την Εμπορική Τράπεζα βλέπω ότι ο τόκος με την χρήση της VISA είναι στα 215,37 ευρώ και με την χρήση της MASTERCARD ο τόκος φθάνει στα 221,78 ευρώ.

Με την Eurobank μπορώ να δω ότι ο τόκος φθάνει στα 211,53 ευρώ με την χρήση της VISA και MASTERCARD.

Με την HSBC μπορώ να δω ότι ο τόκος φτάνει στα 217,30 ευρώ με την χρήση της VISA και της MASTERCARD.

Με την χρήση της Millennium bank παρατηρώ ότι ο τόκος φθάνει στα 233,96 ευρώ με την χρήση της VISA και της MASTERCARD.

Με την Probank παρατηρώ ότι ο τόκος μπορεί να φθάσει τα 216,02 ευρώ για την χρήση της VISA.

Με την Proton bank παρατηρώ ότι ο τόκος με την χρήση της VISA και της MASTERCARD είναι 205,12 ευρώ.

Με την Aspis bank παρατηρώ ότι ο τόκος θα φθάσει στα 215,37 ευρώ με την χρήση της VISA και στα 214,73 ευρώ με την χρήση της MASTERCARD.

Με την Τράπεζα Πειραιώς ο τόκος μπορώ να δω ότι θα φθάσει στα 217,30 Ευρώ με την χρήση της VISA και της MASTERCARD.

Με την Γενική τράπεζα ο τόκος μπορεί να φθάσει στα 216,66 ευρώ με την χρήση της VISA και της MASTERCARD.

Τέλος, με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ο τόκος μπορεί να φθάσει στα 224,35 ευρώ για την VISA και την MASTERCARD αντίστοιχα.

Συγκρίνοντας όλα τα παραπάνω μπορώ να δω ότι η πιστωτική κάρτα που με συμφέρει για την συγκεκριμένη αγορά laptop είναι η VISA της Alpha bank γιατί έχει το χαμηλότερο συνολικό τόκο που είναι 150,63 Ευρώ.

Τέλος, όποια κι αν είναι η επιλογή του καταναλωτή θα πρέπει να σκεφτεί αυτή την κίνηση για την πιστωτική κάρτα, να γίνεται ορθολογική χρήση της κάρτας κι όχι για άσκοπα έξοδα και να υπάρχει μια σταθερή ροή εισοδήματος όσο αυτό είναι δυνατό βέβαια στις μέρες μας.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Έντυπη βιβλιογραφία

- [1]. Κιόχος Α., Παπανικολάου Γ. *Χρήμα, Πίστη, Τράπεζες*, Σύγχρονη Εκδοτική, Αθήνα 1990.
- [2]. Χολέβας Γ. *Τραπεζικές Εργασίες*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1995.
- [3]. Χαρίστη- Στάμου Η. *Η Πιστωτική Κάρτα*, εγκεκριμένη διδακτορική διατριβή, Αθήνα 1984.
- [4]. ICAP *Η Καταναλωτική Πίστη 1997*, ICAP 1997

### Ηλεκτρονική βιβλιογραφία

- [5]. [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)
- [6]. [www.ate.gr](http://www.ate.gr)
- [7]. [www.emporiki.gr](http://www.emporiki.gr)
- [8]. [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)
- [9]. [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)
- [10]. [www.geniki.gr](http://www.geniki.gr)
- [11]. [www.hellenicbank.gr](http://www.hellenicbank.gr)
- [12]. [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)
- [13]. [www.bankofcyprus.gr](http://www.bankofcyprus.gr)
- [14]. [www.atticabank.gr](http://www.atticabank.gr)
- [15]. [www.marfinbank.gr](http://www.marfinbank.gr)
- [16]. [www.hsbc.gr](http://www.hsbc.gr)
- [17]. [www.millenniumbank.gr](http://www.millenniumbank.gr)
- [18]. [www.tbank.com.gr\(aspisbank\)](http://www.tbank.com.gr(aspisbank))
- [19]. [www.citibank.gr](http://www.citibank.gr)
- [20]. [www.fbb.gr](http://www.fbb.gr)
- [21]. [www.proton.gr](http://www.proton.gr)
- [22]. [www.probank.gr](http://www.probank.gr)
- [23]. [www.ttbank.gr](http://www.ttbank.gr)
- [24]. [www.enet.gr](http://www.enet.gr)
- [25]. [www.katimerini.gr](http://www.katimerini.gr)
- [26]. [www.tanea.gr](http://www.tanea.gr)
- [27]. Google /*απάτες με πιστωτικές κάρτες*
- [28]. [www.kepka.gr](http://www.kepka.gr)
- [29]. [www.thepublicinterest.com](http://www.thepublicinterest.com)
- [30]. Google /*πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα πιστωτικών καρτών*
- [31]. [www.moneyexpert.gr](http://www.moneyexpert.gr)
- [32]. [www.express.gr](http://www.express.gr)
- [33]. [www.multilingualarchieve.com](http://www.multilingualarchieve.com)
- [34]. [www.ucompare.gr](http://www.ucompare.gr)
- [35]. [www.plaisio.gr](http://www.plaisio.gr)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παρακάτω παρατίθενται συγκριτικοί πίνακες με τα προνόμια που προσφέρουν οι πιστωτικές κάρτες όλων των τραπεζικών ιδρυμάτων.

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Σύν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. Θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. Ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ATM	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον καρτα	Bonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.		
Marfin Blue Visa					<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>							
Marfin Gold Visa		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Marfin all platinum visa		<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																<input type="checkbox"/>			
Marfin Mastercard standard		<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>																			<input type="checkbox"/>		
Marfin cool visa Electon													<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>							
Aspis college visa													<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>													
Aspis Equestrian visa																		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Σύν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοτού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. Θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υψηρεία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Βonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.			
Κυπρου Visa Classic	<input type="checkbox"/>																																	
Κύπρου Visa gold	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>																								
Κύπρου Mastercard standard																																		
Κύπρου Mastercard Gold										<input type="checkbox"/>																								
Attica Visa Electron																																		
Attica Visa Classic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
Attica Visa Gold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. Θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υψηρεία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ATM	Πρόσβαση τραπ. λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον καρτα	Bonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υψηρ.ειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
Attica Mastercard standard																															
Attica Mastercard Platinum																															
Attica Mastercard unenbossed																															
Citibank Platinum Visa	<input type="checkbox"/>																														
Citibank Gold Visa	<input type="checkbox"/>																														
Citibank Mastercard Gold	<input type="checkbox"/>																														
Citibank Flex		<input type="checkbox"/>																													

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι-έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι-έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. Θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. Ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υψηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ATM	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Bonus με επιπλέον κάρτα	Bonus 1 <sup>o</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγραμ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
Citibank Visa	<input type="checkbox"/>																														
Citibank Mastercard	<input type="checkbox"/>																														
Citibank Shell Mastercard			<input type="checkbox"/>																												
Citibank Student Visa	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
TT Post Credit Visa Classic	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									
TT Post Credit Visa Electron					<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																								
TT Visa Gold	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									



	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλεια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λαίσμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. Ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Βonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
TT Mastercard					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																							
TT Mastercard Gold	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
Εθνο Cash															<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>													
Go Mastercard															<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>													
Go Gold Mastercard															<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>													
Go Visa															<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>													
AB Visa																															

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλεια	Εισιτήρια village	Όχι.έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι.έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. Ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Bonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ' ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
My Club Card Visa																															
Bonus Premium American Express																					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>						
Alpha Bank Bonus Visa	<input type="checkbox"/>																				<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>						
Alpha bank Bonus Mastercard	<input type="checkbox"/>																				<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>						
Alpha Bank Bonus American Express	<input type="checkbox"/>																								<input type="checkbox"/>						

	Ατοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλεια	Εισιτήρια village	Όχι.έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι.έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. Ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Βonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρεσιοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάμ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.	
Wind Bonus American Express	<input type="checkbox"/>															<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>												
Aegean Bonus Visa											<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						
Fokas Bonus American Express																<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						
Χρυσή Alpha bank Visa	<input type="checkbox"/>															<input type="checkbox"/>																
Notos plus Visa	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																<input type="checkbox"/>													
Dynamic American Express								<input type="checkbox"/>											<input type="checkbox"/>													

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ.& ιατρ. Ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ATM	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Bonus με επιπέδον κάρτα	Bonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
Blue American Express	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>						
Εμπορική Visa Classic																						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Εμπορική Visa Gold											<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Εμπορική Mastercard											<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Ant1 Visa	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>								
Visa Business											<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>								
FBB Visa Classic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>						

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογαριασμών	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. Ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Βonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Γ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
FBB Visa Gold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>						
HSBC Visa Classic	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>													
HSBC Visa U start		<input type="checkbox"/>											<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>						
HSBC Visa Gold	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						
HSBC Premier															<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>						
Proton Business Visa	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>																
Proton Gold Visa	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>																

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Οχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Οχι έξ. για αποστολή μην λογαριασμών	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομι. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ.& ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Βonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Γ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
Proton Platinum vVisa	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>																
Millennium Visa Classic	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						
Millennium Visa Gold	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						
Millennium Mastercard Standard	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						
Millennium Mastercard Gold	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						
Millennium Mastercard Platinum	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		
Millennium Visa Electron	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην πρωτευουσών	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υψηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Bonus με επιπλέον κάρτα	Bonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών από επιτ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
Millennium Business Visa	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>															
Millennium Prestige Pr	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					
Millennium Mastercard Σταθερης δόσης	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					
Geniki Visa	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>																	
Geniki Visa Electron	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>																	
Geniki Visa Gold	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>			

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συναγών με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμιων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση ως cash Card	Bonus με επιπλέον κάρτα	Bonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπερ.ειδοποίησης	Πρόγρ. Επιβράβευς	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ' ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.	
Geniki Mastercard	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>										
Geniki Cash 365 Maestro																																
Πειραιώς Visa Classic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>																
Πειραιώς Visa Gold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>																
Πειραιώς University Visa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>																
Πειραιώς Winlife Visa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>																



	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περιόδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Bonus με επιπλέον κάρτα	Bonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρεσιοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών από επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
Πειραιώς visa Electron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>																
Πειραιώς Mastercard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>															
Πειραιώς Champion mastercard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>															
Πειραιώς Miles&More Mastercard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>															
Πειραιώς Miles&More mastercard Gold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>															
Πειραιώς PAO Visa Classic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>															
Πειραιώς PAO Visa Gold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>															

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Bonus με επιπλέον κάρτα	Bonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρεσιοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών από επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
Πειραιώς Ευρωπαϊκή πιστηLife card	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>																				
EFG VisaClassic	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG Mastercard	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG Visa Gold	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG Student Visa										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG WWF Visa	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG AtticaReward	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμιον	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Βonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπηρειολογία	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
EFG PAO Mastercard	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG Ευρωπαϊκή πιστη Mastercard	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG Magna Gold Γερμανος																										<input type="checkbox"/>					
EFG Mastercard Gold	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG Mastercard Platinum	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EFG Visa Business											<input type="checkbox"/>																				

	Άτοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμιον	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ.& ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Άτοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Βonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπερ-ειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών απ'ο επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
ATE Visa Gold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
ATE Master Gold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
ATE Visa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
ATE Mastercard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
ATE Visa Electron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
ATE Club Visa	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>												<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Probank Visa Electron	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>

	Ατοκες δόσεις	Χαμηλό επιτόκιο	Επιστροφή μετρητών σε αγορές	Χαμηλό πιστωτικό όριο	Εκπτώσεις για νοσήλια	Εισιτήρια village	Όχι έξ. Συν/γων με ξένο νόμισμα	Όχι έξ. για αποστολή μην λογ/σμων	Επιστρ. Ποσοστού με αγορές	Δωρεάν νομ. & ιατρ. θέματα	Δωρεάν ταξιδ. & ιατρ. ασφάλεια	Εκπτώσεις σε εστιατ.	Αγορές μέσω internet	Υπηρεσία lifestyle	Ατοκη περίοδος	Παγκόσμια αποδοχή	Αλλαγή pin σε ΑΤΜ	Πρόσβαση τραπ.λογ.	Τεχνολογία chip	Χρήση cash card	Βonus με επιπλέον κάρτα	Βonus 1 <sup>η</sup> συναλλαγή	Προστασία αγορών	Επιστροφή τόκου	Υπρ.ειδοποίησης	Πρόγρ. επιβράβευσ	Ταξιδιωτ. προτάσεις	Ανάλ. Μετρητών από επιχ	Υψηλά όρια αναληψ	Πρόσβ. Αναλ. Τ.Τ.Ε	Μείωση επιτ. Σε ενήμερους λογ.
Probank Visa Classic	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
Probank Visa Gold	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
Probank Visa Platinum	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
Probank Visa Business											<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>							

