

---

Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

### ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:** Ζαφειρόπουλος Γιώργος

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:** Καραΐσκου Σμαράγδα  
Καψή Αναστασία  
Τρικόγια Ευθυμία

ΠΑΤΡΑ, 2009

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

### ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ



ΠΑΤΡΑ, 2009

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>5</b>
<b>1.ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ _____</b>	<b>6</b>
1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ _____	6
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ _____	8
1.3 ΤΟ ΚΥΚΛΩΜΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	10
1.4 Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	11
1.5 Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ _____	12
1.6 ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	13
1.7 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	14
1.7.1 Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΚΑΡΤΑΣ _____	15
1.8 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	17
1.9 ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	17
1.10 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	18
1.11 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	19
<b>2. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ _____</b>	<b>34</b>
2.1 Η ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ _____	34
2.2 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ _____	34
2.2.1 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ _____	35
2.2.2 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ EUROBANK _____	52
2.2.3 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ ALPHA BANK _____	60
2.2.4 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ _____	64
2.2.5 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ MILLENNIUM BANK _____	67
<b>3. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _</b>	<b>76</b>
3.1 ΤΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ Η ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ _____	76
3.1.1 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΟΧΟ _____	76
3.1.2 ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ _____	77
3.1.3 ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ _____	78
3.1.4 ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ _____	79
3.2 ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ Η ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ _____	79

3.2.1 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΟΧΟ _____	79
3.2.2 ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ _____	80
3.2.3 ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ _____	81
3.2.4 ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ _____	81
<b>4. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____</b>	<b>82</b>
4.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ _____	83
4.1.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ _____	83
4.1.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ EUROBANK _____	85
4.1.3 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ALPHA BANK _____	86
4.1.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ _____	87
4.1.5 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ _____	87
<b>5. Η ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ Η ΣΩΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____</b>	<b>90</b>
5.1 Η ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ _____	90
5.1.1 ΟΙ ΤΟΚΟΙ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ _____	92
5.1.2 Η ΑΙΤΙΑ ΤΩΝ ΥΨΗΛΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ _____	95
5.2 Η ΣΩΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	101
<b>6. Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΓΙΑ ΝΑ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΕΙ _____</b>	<b>102</b>
6.1 Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ _____	102
6.2 ΤΡΟΠΟΙ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ _____	105
<b>7. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ _____</b>	<b>108</b>
7.1 ΛΟΓΟΙ ΑΝΟΔΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥΣ _____	108
7.2 ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΟΛΑ ΣΕ ΕΝΑ _____	116
<b>ΕΠΙΛΟΓΟΣ _____</b>	<b>122</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ _____</b>	<b>123</b>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αύξηση του βιοτικού επιπέδου και της αγοραστικής δύναμης των Ελλήνων τα τελευταία χρόνια είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση των καταναλωτικών αναγκών. Σ' αυτά τα πλαίσια, οι τράπεζες κλήθηκαν να παρέχουν νέους τρόπους και μέσα πληρωμής στο καταναλωτικό κοινό, προκειμένου αυτό να αντεπεξέλθει στις νέες ανάγκες. Ένας από αυτούς τους τρόπους ήταν και οι κάρτες (πιστωτικές και χρεωστικές) των οποίων ο ρόλος ήταν ήδη διαδεδομένος στο εξωτερικό, όταν άρχισε η ανάπτυξή τους στην Ελλάδα.

Οι πιστωτικές κάρτες αποτελούν αναμφισβήτητα, ένα αρκετά διαδεδομένο και αξιόπιστο τρόπο συναλλαγής. Δεδομένης της τεχνολογικής ανάπτυξης, όλο και περισσότεροι καταναλωτές βρίσκουν οφέλη από τη χρήση των πιστωτικών καρτών με αποτέλεσμα ο αριθμός των κατόχων να παρουσιάζει σημαντική αύξηση τα τελευταία χρόνια. Έτσι διαπιστώνουμε πως το πλαστικό χρήμα έχει κυριολεκτικά εισβάλει στη ζωή μας. Η κάρτα έχει γίνει πλέον "τρόπος ζωή".

Η Ελλάδα σήμερα αποτελεί μια αγορά που ευδοκιμούν οι πιστωτικές κάρτες, παρόλο που δεν ακολουθήσαμε όλα τα στάδια εξέλιξης του χρήματος. Αν εξετάσουμε την ιστορία του χρήματος, δηλαδή την εξέλιξη των μέσων συναλλαγών από τα μετρητά στην επιταγή και από την επιταγή στην κάρτα, θα προσέξουμε ότι το στάδιο της επιταγής ουσιαστικά δεν λειτούργησε ποτέ στη χώρα μας για προσωπικές συναλλαγές και έτσι περάσαμε από τα μετρητά κατευθείαν στην κάρτα. Το άλμα αυτό έγινε γιατί εκτός από το image που προσδίδει η κάρτα σαν μέσο συναλλαγής προσφέρει ταυτόχρονα πολλά πλεονεκτήματα που καθιστούν την χρήση της μια "λογική επιλογή".

Στην εργασία αυτή λοιπόν γίνεται προσπάθεια έπειτα από έρευνα σε κάποια τραπεζικά ιδρύματα, βιβλία καθώς και στο διαδίκτυο, να παρουσιαστεί πως λειτουργούν οι πιστωτικές κάρτες στην ελληνική αγορά και ποιες είναι οι θετικές και αρνητικές επιπτώσεις σε αυτή.

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

## 1. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

### 1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

Είναι ένας σύγχρονος και διαδεδομένος τρόπος συναλλαγών, μορφή του λεγόμενου “πλαστικού χρήματος”. Εκδίδονται από χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς (π.χ. Τράπεζες) και συνήθως ενταγμένη σε ένα από τα δίκτυα των παγκόσμιων οργανισμών καρτών (Visa, MasterCard, American Express, κ.λ.π). Στην



αλλοδαπή και ιδιαίτερα στις Η.Π.Α. πιστωτικές κάρτες εκδίδονται και από μεγάλες επιχειρήσεις και αλυσίδες καταστημάτων με ευρύτατη αποδοχή και αναγνώριση και εξασφαλίζουν στους κατόχους τους τη δυνατότητα αγοράς αγαθών ή υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται άμεση καταβολή της αξίας τους ή εξόφλησης διαφόρων λογαριασμών μέχρι ενός ορισμένου ποσού. Υπάρχουν κάρτες που ισχύουν στο εσωτερικό και άλλες που είναι διεθνώς χρήσιμες.

Οι συναλλαγές του κατόχου χρεώνονται συνήθως σε ένα τραπεζικό λογαριασμό, όπου το δικαίωμα χρήσης διαπιστώνεται ηλεκτρονικά, και η παρεχόμενη πίστωση είναι προκαθορισμένου ανώτατου ύψους (πιστωτικό όριο). Το όριο αυτό ορίζεται μεταξύ της τράπεζας, η οποία εγγυάται την εξόφληση του λογαριασμού, και του κατόχου. Ο κάτοχος έχει την ευχέρεια τμηματικής ή ολοσχερούς εξόφλησης του χρεωστικού υπολοίπου. Στη περίπτωση της τμηματικής εξόφλησης, ο κάτοχος επιβαρύνεται με τόκους επί του ανεξόφλητου υπολοίπου, ενώ στην ολοσχερή

εξόφληση το κόστος της κάρτας περιορίζεται στη συνδρομή και τυχόν στα άλλα έξοδα όπως αναλήψεις μετρητών.

Οι επιχειρήσεις που συνεργάζονται με τον οργανισμό που διαχειρίζεται τη κάρτα εισπράττουν το αντίτιμο των αγορών που γίνονται μέσω αυτής και καταβάλουν ένα ποσοστό για αυτή τη συνεργασία. Για την έκδοση και διατήρηση της πιστωτικής κάρτας, ο κάτοχός της πληρώνει κάθε χρόνο καθορισμένο ποσό ως συνδρομή και κάθε μήνα αποστέλλεται από την τράπεζα αναλυτικός λογαριασμός στον οποίο αναγράφεται το υπόλοιπο του προηγούμενου μήνα, οι αγορές που έχει κάνει, οι εκ μέρους καταβολές που έχουν γίνει καθώς και τα έξοδα του μήνα που χρεώθηκε ο λογαριασμός του.

Για τη προσέλκυση πελατών οι πιστωτικές κάρτες παρέχουν και πρόσθετες υπηρεσίες, όπως η ασφάλιση των προϊόντων που αγοράζονται μέσω αυτής, πρόσθετες δόσεις, αυξημένη εγγύηση, υπηρεσίες υγείας κ.λ.π.

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 και ο λογότυπος του οργανισμού που την εξέδωσε.

Το βασικό χαρακτηριστικό των εν λόγω καρτών είναι ότι διαθέτουν ειδικό μικροεπεξεργαστή, ο οποίος καταγράφει αυτόματα όλες τις κινήσεις των κατόχων τους. Παράλληλα παρέχεται μεγαλύτερη ασφάλεια σε σχέση με τις «συμβατές» πιστωτικές κάρτες, καθώς η κλοπή των δεδομένων της κάρτας και η δημιουργία πλαστικής είναι αδύνατη. Επίσης προσφέρεται η δυνατότητα προσαρμογής της κάρτας στις ανάγκες του κατόχου. Με αυτόν τον τρόπο, ο πελάτης της τράπεζας μπορεί να επιλέγει το ύψος της ελάχιστης καταβολής, την ημερομηνία πληρωμής ή το αν οι καταβολές θα είναι μηνιαίες ή δεκαπενθήμερες.

## 1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η ιστορία των πιστωτικών καρτών ξεκίνησε από την Αμερική στην αρχή του αιώνα από ορισμένα πολυκαταστήματα και εταιρείες πετρελαιοειδών. Η πρώτη κάρτα στο κόσμο, η Diners Club Card, ήταν η πρώτη κάρτα που εμφανίστηκε στην Ελλάδα εγκαινιάζοντας την εποχή του πλαστικού χρήματος. “ Γεννήθηκε” το 1949 στις Η. Π. Α. από τον Frank MacNamara καθώς κάποιιο μεσημέρι έτρωγε σε ένα εστιατόριο της Νέας Υόρκης και όταν ήρθε η ώρα να πληρώσει το λογαριασμό διαπίστωσε πως είχε ξεχάσει το πορτοφόλι του. Έτσι, υπέγραψε ένα χαρτί με το οποίο υποσχόταν να πληρώσει το λογαριασμό. Από αυτό το δυσάρεστο γεγονός του δημιουργήθηκε η ιδέα μιας κάρτας που θα μπορούσε κανείς να τη χρησιμοποιήσει σε ορισμένα καλά εστιατόρια αντί χρημάτων.

Έτσι, ο Frank MacNamara με τον φίλο του Ralph Shneicer το 1950 δημιούργησαν την εταιρεία Diners Club (λέσχη δειπνούντων) εκδίδοντας την πρώτη κάρτα στον κόσμο. Στην αρχή την χρησιμοποιούσαν μόνο στα εστιατόρια τώρα όμως γίνεται δεκτή σε διάφορων ειδών συναλλαγές σε περισσότερες από 2.700.000 επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο, κυρίως για ταξίδια και διασκέδαση.

Οι συναλλαγές με τις πιστωτικές κάρτες αναπτύχθηκαν πρώτα στις Η.Π.Α. επειδή οι Αμερικάνοι αντιμετώπιζαν προβλήματα στην εξαργύρωση των επιταγών τους από την μια τράπεζα στη άλλη και από τη μια Πολιτεία στην άλλη, γεγονός που τους ανάγκαζε να μεταφέρουν μετρητά μαζί τους και αυτό εγκυμονούσε κινδύνους. Έτσι, σε μια προσπάθεια να λυθεί το πρόβλημά τους, πρώτη η Bank America δημιούργησε την Bank America Card όπου ο κάτοχος της κάρτας δεν χρειαζόταν να μεταφέρει μετρητά μαζί του, παρουσίαζε την κάρτα και απολάμβανε την τραπεζική εξυπηρέτηση. Το ίδιο πρόβλημα παρουσιαζόταν όμως και στα ταξίδια προς την Ευρώπη αφού δεν υπήρχε τρόπος η τράπεζα στην Ευρώπη να παίρνει τα χρήματά της από την Αμερική.



Γι' αυτό δημιουργήθηκε ένας διεθνής οργανισμός που αγοράζοντας τα δικαιώματα από την Bank of America έγινε υπεύθυνος για την έκδοση των καρτών. Από τότε όλες οι τράπεζες που εκδίδουν κάρτες πρέπει να είναι μέλη του οργανισμού Visa.

Η πρώτη πιστωτική κάρτα, σε παγκόσμια κλίμακα, εκδόθηκε το 1952 από την Franklin National Bank. Πάντως, οι πιστωτικές κάρτες δεν αναπτύχθηκαν ούτε διαδόθηκαν σε ευρεία κλίμακα πριν από το τέλος της δεκαετίας του '60. Στην Ευρώπη οι κάρτες εισήχθηκαν μετά το λανσάρισμά τους στην Αμερική. Η Diners Club Card εμφανίστηκε στην Αγγλία, για πρώτη φορά, το 1951, ενώ η κάρτα American Express λανσαρίστηκε στη Δυτική Ευρώπη το 1963.

Η πρώτη πιστωτική κάρτα στην Ευρώπη βγήκε από την Barclays Bank, που σε συμφωνία με την Bank Americard εισήγαγε το 1966 στην αγορά της Barclaycard.

Η πλήρης απελευθέρωση της κίνησης των κεφαλαίων και η ταχύτατη άνοδος του διεθνούς τουριστικού ρεύματος έπαιξαν αποφασιστικό ρόλο στην έκδοση των πιστωτικών καρτών που μπορούν να χρησιμοποιούνται σε ολόκληρο τον κόσμο. Οι κάτοχοι καρτών μπορούν πλέον να εξυπηρετούνται από πολλά εκατομμύρια εμπορικών καταστημάτων, εστιατορίων, ξενοδοχείων κλπ. ανά τον κόσμο.

Παράλληλα η συνεχής ανάπτυξη χρήσης των πιστωτικών καρτών μείωσε τους κινδύνους απώλειας χρημάτων, στήριξε την ανάπτυξη του τομέα υπηρεσιών και βοήθησε στην αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων. Στην Ελλάδα επιτράπη για πρώτη φορά το 1959, με απόφαση της Νομισματικής Επιτροπής, η εισαγωγή της Diners Club. Το 1969 εκδόθηκε η πρώτη Diners στην Ελλάδα από την Citibank.

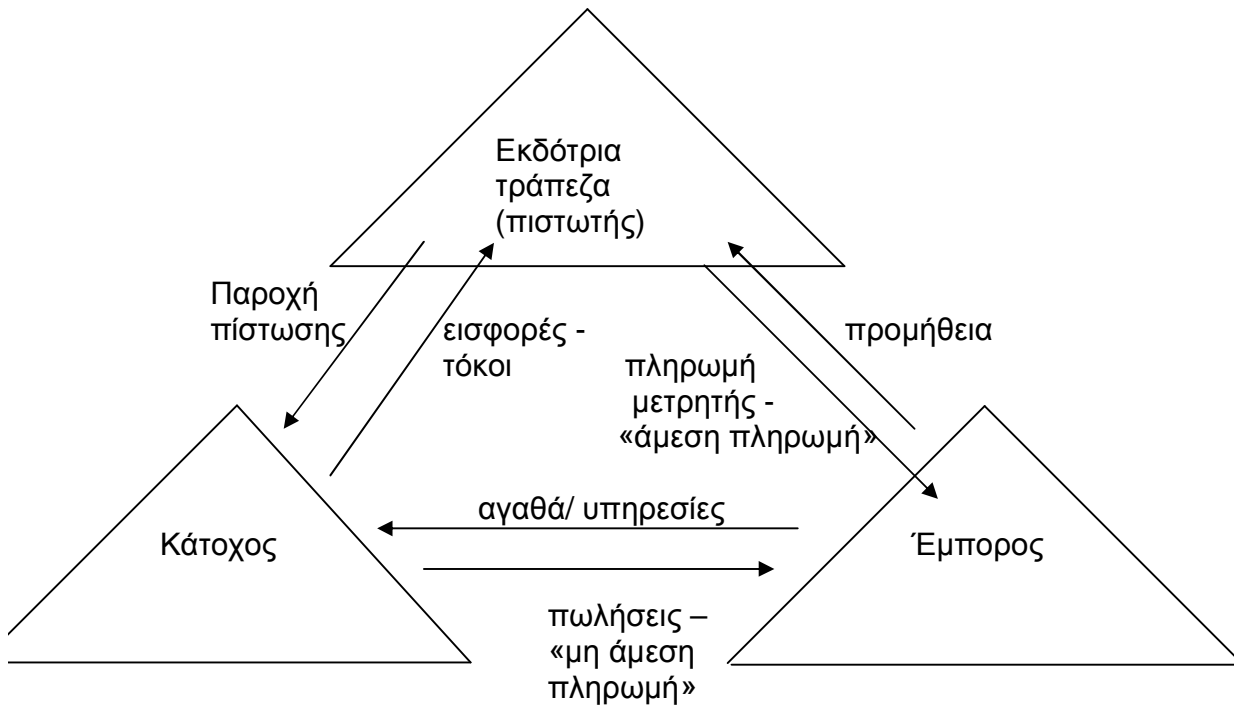
Ο θεσμός των πιστωτικών καρτών εμφανίστηκε στην Ελλάδα στις αρχές της δεκαετίας του 1970. Συγκεκριμένα το 1972 η Εθνική Τράπεζα εξέδωσε την πρώτη πιστωτική κάρτα την «ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ», ακολούθησαν η Εμπορική Τράπεζα, η Αγροτική καθώς και άλλες τράπεζες.

Στην Ελλάδα οι πιστωτικές κάρτες άρχισαν να αναπτύσσονται από τα μέσα της δεκαετίας του '80. Αμέσως μετά στις αρχές της δεκαετίας του '90 με την απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος από τα διοικητικά οριζόμενα επιτόκια και με την μείωση των περιορισμών για την έκδοση των πιστωτικών καρτών, το πλαστικό χρέμα άρχισε να αναπτύσσεται ακόμα περισσότερο και να δημιουργείται έτσι μια νέα κατάσταση στην ελληνική αγορά.

### **1.3 ΤΟ ΚΥΚΛΩΜΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

Τα κύρια μέρη του κυκλώματος των πιστωτικών καρτών είναι:

- Ο κάτοχος, δηλαδή αυτός που χρησιμοποιεί την κάρτα για τις διάφορες συναλλαγές του.
- Η τράπεζα, η οποία πιστώνει τον κάτοχο με τα πόσα των συναλλαγών που πρέπει να πληρωθούν.
- Ο έμπορος, που είναι ο συμβεβλημένος με τη συγκεκριμένη πιστωτική κάρτα, ο οποίος προμηθεύει τα αγαθά στον κάτοχο της κάρτας και πληρώνει κάποια προμήθεια στην τράπεζα ανάλογα με το είδος των αγαθών που διακινούνται με την πιστωτική κάρτα.



#### 1.4 Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

**Εποχικότητα:** Οι κάρτες χρησιμοποιούνται για αγορές σε περιόδους εκπτώσεων και σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών. Το Πάσχα, τα Χριστούγεννα και την περίοδο των διακοπών αυξάνονται κάθετα οι δανειακές ανάγκες των καταναλωτών. Τότε πραγματοποιείται και η μεγαλύτερη χρήση των καρτών και κυρίως των πιστωτικών. Η περίοδος των εκπτώσεων και η καθιέρωση του ευρώ, έκανε πολλούς να επιλέξουν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με κάρτα αποφεύγοντας τη σύγχυση που θα μπορούσε να προκαλέσουν οι συναλλαγές με μετρητά σε ευρώ.

**Καταναλωτικές προτιμήσεις:** Οι πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιούνται περισσότερο σε εμπορικές επιχειρήσεις, σε πολυκαταστήματα ηλεκτρικών ειδών, κυρίως για αγορές ένδυσης- υπόδησης, ηλεκτρικών συσκευών, μικροεπίπλων, ειδών αυτοκινήτου αλλά και καταναλωτικών αγαθών. Λιγότερο χρησιμοποιούνται στα κέντρα διασκέδασης, σουπερ μάρκετ και στα βενζινάδικα.

Οι κάρτες διευκολύνσεων, χρησιμοποιούνται σε μεγαλύτερο βαθμό από τις πιστωτικές κάρτες, στις σχετικές με τη ψυχαγωγία επιχειρήσεις( ξενοδοχεία, εστιατόρια, ταξιδιωτικά γραφεία, αεροπορικές εταιρίες, εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων κτλ)

Γενικότερα, οι κάρτες χρησιμοποιούνται σε περιόδους έλλειψης ρευστού, σε έκτακτες ανάγκες, σε προγραμματισμένες μεγάλες αγορές με δόσεις καθώς και σε περιόδους εκπτώσεων και διακοπών.

**Πιστότητα:** Ο Έλληνας καταναλωτής είναι ακόμα πιστός στην πιστωτική του κάρτα σε αντίθεση με ότι συμβαίνει στις Η.Π.Α. αλλά και στην Ευρώπη. Στην Ελλάδα ο καταναλωτής σκέφτεται δύο φορές πριν αλλάξει κάρτα, και το δέσιμο αυτό γίνεται πιο ισχυρό όσο καλύτερη είναι η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Ο πελάτης ζητάει αμοιβαία εμπιστοσύνη, χρήση της κάρτας του χωρίς λάθη, ευελιξία στον τρόπο πληρωμής και στον τρόπο εξυπηρέτησης του. Επειδή όλο και περισσότεροι Έλληνες ταξιδεύουν, σημασία έχει και η αναγνωρισιμότητα της κάρτας και στο εξωτερικό.

### 1.5 Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Η πιστωτική κάρτα αποτελεί μια από τις πιο διαδεδομένες μορφές χρηματοδοτημένης πώλησης, δηλαδή οικονομικής διευκόλυνσης που παρέχεται στον καταναλωτή για την αγορά αγαθών ή τη χρήση υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό του μηχανισμού χρηματοδότησης των συναλλαγών, η πιστωτική κάρτα αναπτύσσει 3 σημαντικές λειτουργίες :

**Μέσο πληρωμής:** η βασική λειτουργία της πιστωτικής κάρτας είναι ότι συνιστά μέσο πληρωμής, υπαγόμενο στην έννοια του χρήματος υπό ευρεία έννοια, αφού συγκεντρώνει τις ιδιότητες του μέσου ανταλλαγής, του μέτρου αξίας και του φορέα αξίας. Κατά την συναλλαγή του με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις ο κάτοχος δεν απαιτείται να χρησιμοποιήσει μετρητά, αλλά αρκεί να παρουσιάσει την κάρτα και να

υπογράφει την αντίστοιχη χρεωστική απόδειξη. Το αντίτιμο των αγαθών ή των υπηρεσιών που του προσφέρονται το καταβάλλει αργότερα στον εκδότη της κάρτας, σύμφωνα με τους όρους της μεταξύ τους συμφωνίας.

**Πιστωτική λειτουργία:** Η πιστωτική κάρτα αποτελεί επίσης μέσο παροχής καταναλωτικής πίστης, αφού από τη στιγμή πώλησης των προϊόντων ή παροχής των υπηρεσιών μέχρι την καταβολή του αντίτιμου από τον κάτοχο στον εκδότη της κάρτας μεσολαβεί ορισμένο, μικρότερο ή μεγαλύτερο, χρονικό διάστημα. Η πιστωτική λειτουργία είναι εντονότερη όταν ο κάτοχος έχει την ευχέρεια να εξοφλήσει το χρέος του σε περισσότερες δόσεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

**Εγγυητική λειτουργία:** Κατά κανόνα η συμφωνία μεταξύ εκδότη και συμβεβλημένης επιχείρησης περιέχει τον όρο ότι ο πρώτος αναλαμβάνει έναντι της δεύτερης τον κίνδυνο μη πληρωμής από τον κάτοχο. Στη περίπτωση αυτή βασική υποχρέωση του εκδότη από τη σύμβαση πιστωτικής κάρτας είναι, να καταβάλλει στην συμβεβλημένη επιχείρηση την αξία των συναλλαγών που πραγματοποίησε ο κάτοχος- πελάτης του. Στην πραγματικότητα ο εκδότης εγγυάται ότι θα καταβάλλει ξένο χρέος, δηλαδή αυτό του κατόχου.

## 1.6 ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Σε γενικές γραμμές, οι πιστωτικές κάρτες χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

- **Απλές ή κλασικές.** έχουν σχετικά υψηλότερο επιτόκιο από τις κάρτες της δεύτερης κατηγορίας, αλλά επιβαρύνουν τους κατόχους τους με χαμηλότερη ετήσια συνδρομή μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο στο εσωτερικό της χώρας.
- **Ασημένιες, χρυσές ή πλατινένιες.** Απευθύνονται κυρίως σε πελάτες των τραπεζών με υψηλά εισοδήματα καθώς παρέχουν υψηλά πιστωτικά όρια και συνοδεύονται από προνόμια και παροχές, όπως η ασφάλιση αγορών, νομική προστασία, το χαμηλότερο επιτόκιο. Η ισχύ τους επεκτείνεται και στο εξωτερικό.

- **Ειδικές.** Περιλαμβάνονται οι πιστωτικές κάρτες που απευθύνονται σε ομάδες πληθυσμού με κοινά ενδιαφέροντα.

Επίσης, τα τελευταία χρόνια έχουν κάνει την εμφάνισή τους στην ελληνική αγορά με ολοένα μεγαλύτερη συχνότητα οι λεγόμενες «co-branded» πιστωτικές κάρτες. Οι συγκεκριμένες κάρτες εκδίδονται από τις τράπεζες σε συνεργασία με επιχειρήσεις και απευθύνονται κυρίως στο πελατολόγιο της συγκεκριμένης επιχείρησης στο οποίο παρέχονται πρόσθετα προνόμια συνήθως με τη μορφή εκπτώσεων.

### 1.7 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Η επιλογή πιστωτικής κάρτας δεν βασίζεται σε συναισθηματικούς λόγους αλλά στο brand image, στην τιμολογιακή πολιτική αλλά και στην επιθετική στρατηγική του Άμεσου μάρκετινγκ που ακολουθούν οι διάφορες τράπεζες. Εννοείται ότι η επιλογή τους εξαρτάται από τις ανάγκες τους και το πώς και πόσο ανταποκρίνεται σε αυτές και τι υπηρεσίες προσφέρει.

Τα κυριότερα κριτήρια επιλογής είναι :

- Η υπάρχουσα συνεργασία με την τράπεζα και η θετική εικόνα της τράπεζας ( εγγύηση, σιγουριά, εξυπηρέτηση, πολλά υποκαταστήματα και ΑΤΜ'ς )
- Το χαμηλό επιτόκιο και ετήσια συνδρομή, καθώς και η ύπαρξη εισαγωγικού επιτοκίου, προνομιακού επιτοκίου μεταφοράς, δωρεάν ή μειωμένης συνδρομής για κάποιο διάστημα
- Η ύπαρξη πολλών προνομίων και ευκολιών ( άτοκων δόσεων, προσφορών κλπ )

- Η διάδοση της κάρτας και η αποδοχή από μεγάλο αριθμό συνεργαζόμενων καταστημάτων
- Η φήμη που έχει αποκτήσει και η αξιοπιστία της κάρτας
- Η επίδραση της διαφήμισης και της προώθησης που γίνεται από τις τράπεζες μέσω των εναλλακτικών δικτύων.

### 1.7.1 Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Κατ' αρχάς, αν ανήκετε στην κατηγορία των καταναλωτών που προγραμματίζουν τις αγορές τους και έτσι χρεώνετε την κάρτα σας κάθε μήνα με ένα όχι μεγάλο ποσόν, το οποίο έχετε τη δυνατότητα να το εξοφλείτε επίσης κάθε μήνα, εκμεταλλευόμενοι την περίοδο χάριτος (μπορεί να διαμορφώνεται από 30 ως και 50 ημέρες), δεν πρέπει να σας ενδιαφέρει τόσο πολύ το ονομαστικό ετήσιο επιτόκιο ή Συνολική Ετήσια Πραγματική Επιβάρυνση (ΣΕΠΕ), αφού δεν επιβαρύνεστε με τόκους. Αντίθετα, θα πρέπει να επιλέξετε μια κάρτα με σχετικά χαμηλή συνδρομή.

Αυτό βέβαια δεν σημαίνει υποχρεωτικά ότι οι κάρτες με σχετικά υψηλή συνδρομή είναι ακριβές. Συνήθως οι κάρτες με κάπως υψηλή ετήσια συνδρομή προσφέρουν στους κατόχους τους ασφαλιστικές καλύψεις και άλλες παροχές, όπως έκπτωση σε ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα, δωρεάν διεθνείς τηλεφωνικές κάρτες κ.λ.π. Προτού λοιπόν συγκρίνετε τις ετήσιες συνδρομές, καλό θα ήταν να πληροφορηθείτε τι παραπάνω παροχές και καλύψεις προσφέρουν.

#### **Για «μαζεμένες» αγορές**

Από την άλλη πλευρά, αν κάνετε πολλές «μαζεμένες» αγορές και δεν έχετε τη δυνατότητα να εξοφλείτε κάθε μήνα το υπόλοιπο της κάρτας αλλά μόνο την ελάχιστη καταβολή, που διαμορφώνεται ανάλογα με την κάρτα από 2,5% και άνω, τότε σας συμφέρει να επιλέξετε μια κάρτα με χαμηλό ονομαστικό επιτόκιο ή ΣΕΠΕ, αφού επιβαρύνεστε ούτως ή άλλως με τόκους.

Ένα άλλο σημείο που πρέπει να προσέχετε είναι το πιστωτικό όριο. Στην περίπτωση δηλαδή που κάποιον μήνα κάνετε συναλλαγές και υπερβείτε το πιστωτικό όριο, θα πρέπει εκτός από την ελάχιστη καταβολή, την επόμενη περίοδο να εξοφλήσετε και το ποσόν υπέρβασης του πιστωτικού ορίου. Δηλαδή, αν έχετε ένα όριο π.χ. 1.500 € και έχετε κάνει αγορές συνολικής αξίας 2.000 €, τότε θα πρέπει την επόμενη περίοδο πληρωμής να καταβάλετε ολόκληρο το ποσό της υπέρβασης, δηλαδή 500 € συν την ελάχιστη καταβολή, για το ποσόν ως τα 1.500 €, που προβλέπεται από τους όρους συναλλαγής. Σε περίπτωση που δεν καταβληθεί το ποσόν της υπέρβασης του πιστωτικού ορίου, συνεχίζει να τοκίζεται με το ετήσιο επιτόκιο της κάρτας συν μία πρόσθετη επιβάρυνση η οποία κατά μέσο όρο κυμαίνεται περί το 5%, ενώ σε περίπτωση που δεν καταβληθεί άμεσα το ποσό της υπέρβασης, τότε ο κάτοχος επιβαρύνεται και με τους τόκους υπερημερίας.

### **Για καλούς πελάτες**

Όμως, ο έντονος ανταγωνισμός που επικρατεί στον χώρο των πιστωτικών καρτών ωφελεί σημαντικά τους καταναλωτές, καθώς στην περίπτωση «καλών πελατών», δηλαδή που χρησιμοποιούν συχνά την κάρτα τους και εξοφλούν εμπρόθεσμα τις οφειλές τους, παρέχονται προνόμια όπως είναι η μείωση του επιτοκίου, η επιστροφή συνδρομής κ.λ.π.

Ωφέλειες όμως για τους κατόχους πιστωτικών καρτών δεν προέρχονται μόνο από την πτώση των επιτοκίων ή τις εκπτώσεις - μειώσεις των τραπεζών προς τους καλούς πελάτες.

Οι περισσότερες co-branded πιστωτικές κάρτες, αυτές δηλαδή τις οποίες εκδίδουν οι τράπεζες με τη συνεργασία διαφόρων επιχειρήσεων και οι οποίες εκτός από τα χαρακτηριστικά της κλασικής πιστωτικής κάρτας προσφέρουν και ειδικές παροχές, μπορούν να εξασφαλίσουν στους κατόχους τους μια σχετική οικονομία. Δηλαδή, με απλά λόγια, επιστρέφουν χρήματα σε αυτούς που τις χρησιμοποιούν τακτικά



συνήθως με τη μορφή δωροεπιταγής, η οποία μπορεί να εξαργυρωθεί σε συγκεκριμένα καταστήματα.

### **1.8 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

- Είδος κάρτας
- Αριθμός πρόσθετων οικογενειακών καρτών
- Πιστωτικό όριο
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών
- Ετήσια συνδρομή
- Επιτόκιο
- Ελάχιστη μηνιαία καταβολή

### **1.9 ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

- Φυσικά πρόσωπα με μόνιμη κατοικία και επαγγελματική απασχόληση και με ατομικό εισόδημα που δηλώνεται στην Ελλάδα και με δικαίωμα δικαιοπραξίας.
- Αλλοδαπή που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον τριετή συνεχή παραμονή και απασχόληση στην Ελλάδα και έχουν δικαίωμα δικαιοπραξίας. Εξαιρούνται υπάλληλοι προσωπικού πρεσβειών, διεθνών αποστολών κλπ ανεξάρτητα αν έχουν συμπληρώσει τριετή συνεχή παραμονή στην Ελλάδα.
- Άτομα με ειδικές ανάγκες που δεν τελούν υπό δικαστική αντίληψη. Εάν ο αιτών είναι τυφλός ή αγράμματος η αίτηση – σύμβαση θα του διαβάζεται ενώπιον δύο μαρτύρων και αυτό θα βεβαιώνεται ενυπογράφως απ τους τελευταίους.

### 1.10 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Παλαιότερα η έκδοση πιστωτικής κάρτας αφορούσε τους λίγους και κατέχοντες. Σήμερα με το άνοιγμα που έχει πραγματοποιηθεί τα τελευταία χρόνια στην καταναλωτική πίστη από τις ελληνικές τράπεζες ο καθένας – υπό προϋποθέσεις- μπορεί να αποκτήσει κάποια κάρτα.

Βασική προϋπόθεση από μια τράπεζα για να χορηγήσει πιστωτική κάρτα σε έναν πελάτη της, είναι η ύπαρξη σταθερού εισοδήματος. Ανάλογα με την τράπεζα και την κάρτα που ένας καταναλωτής θέλει να αποκτήσει, το απαιτούμενο εισόδημα κυμαίνεται από 3.000-6.000 για μια απλή πιστωτική κάρτα τύπου Electron, έως και πάνω από 20.000 για μια τύπου Gold.

Για τη χορήγηση της κάρτας, πρέπει να συμπληρωθεί η απαραίτητη αίτηση. Αυτό μπορεί να γίνει είτε σε ένα κατάστημα είτε, εάν η τράπεζα διαθέτει τέτοια υπηρεσία, στο γραφείο ή στο σπίτι όπου μπορεί να προσέλθει συνεργάτης της τράπεζας για να συμπληρωθεί η αίτηση επιτοκίου. Απαραίτητα δικαιολογητικά είναι το τελευταίο εκκαθαριστικό της εφορίας ή πρωτότυπη βεβαίωση αποδοχών από τον εργοδότη, καθώς και μια φωτοτυπία της ταυτότητας (δύο όψεις).

Στην αίτηση καλείται ο καταναλωτής να δώσει τα προσωπικά του στοιχεία, εκείνα που αφορούν την εργασία του καθώς και να περιγράψει την οικονομική του κατάσταση. Στη συνέχεια, την αίτηση με τα δικαιολογητικά την επεξεργάζεται η διεύθυνση καρτών της τράπεζας. Πριν από την αξιολόγηση της αίτησης, ένας υπάλληλος θα καλέσει στα τηλέφωνα που έχουν δοθεί ώστε να επιβεβαιωθούν ορισμένα από τα στοιχεία.

Εάν η αίτηση εγκριθεί, η πιστωτική κάρτα θα αποσταλεί με συστημένη επιστολή στη διεύθυνση που έχει επιλεγεί και λίγες μέρες αργότερα ο προσωπικός αριθμός (PIN). Από το σημείο αυτό και μετά ανοίγει ο δρόμος για τις αγορές.

Με το πρώτο λογαριασμό όμως αρχίζουν τα δύσκολα, ιδίως εάν έχει φουσκώσει η κάρτα και έχει ξεπεράσει το όριο. Εάν συμβεί αυτό, εκτός από την ελάχιστη καταβολή, την επόμενη περίοδο πρέπει να εξοφληθεί και το ποσό υπέρβασης του πιστωτικού ορίου.

Δηλαδή εάν υπάρχει ένα όριο 1.500 και έχουν γίνει αγορές συνολικής αξίας 1.600 , τότε πρέπει την επόμενη περίοδο πληρωμής να καταβληθεί ολόκληρο το ποσό της υπέρβασης, δηλαδή 100 , συν την ελάχιστη καταβολή για το ποσό ως τα 1.500 που προβλέπεται από τους όρους συναλλαγής.

Εάν δεν καταβληθεί το ποσό της υπέρβασης του πιστωτικού ορίου, συνεχίζει να τοκίζεται με το ετήσιο επιτόκιο της κάρτας, ενώ σε περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβεί τους δύο μήνες, ο κάτοχος επιβαρύνεται με τους τόκους υπερημερίας.

Όσον αφορά τα κριτήρια, τα οποία μια τράπεζα λαμβάνει υπ' όψιν της για τη χορήγηση πιστωτικής κάρτας, αυτά λίγο πολύ θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν κοινά. Η σταθερότητα του εισοδήματος είναι το σημαντικό «συν» για την απόκτησή της. Με βάση το σταθερό ετήσιο εισόδημα του δανειολήπτη, η τράπεζα συνεκτιμά και μια σειρά από άλλα δεδομένα, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ο τεκμαρτός οικογενειακός προϋπολογισμός του δανειοδοτούμενου επιτρέπει την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση του δανείου που πήρε μέσω της πιστωτικής του κάρτας. Τέτοια είναι, ο αριθμός των προστατευόμενων μελών, η ύπαρξη ή όχι ιδιόκτητης κατοικίας, αλλά και άλλες υποχρεώσεις που μπορεί να έχει ο υποψήφιος κάτοχος.

## **1.11 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

### **Παραλαβή και έλεγχος της αίτησης**

Όλα τα καταστήματα θα δέχονται αιτήσεις για πιστωτικές κάρτες, κατά προτίμηση από πελάτες της περιοχής δικαιοδοσίας τους. Η αξιολόγηση του αιτήματος πραγματοποιείται βάσει ειδικού μηχανογραφικού συστήματος (credit scoring).

Όλα τα πεδία της αίτησης πρέπει να είναι ορθά, πλήρως και ευκρινώς συμπληρωμένα και για τον έλεγχο της ορθότητας των στοιχείων πραγματοποιείται τηλεφωνική επικοινωνία με τους αιτούντες. Η μη πλήρη συμπλήρωση της αίτησης είναι πιθανό να οδηγήσει σε απόρριψη ενός αιτήματος που μπορεί να είχε εγκριθεί. Επίσης η έλλειψη υπογραφών έχει ως αποτέλεσμα την απόρριψη της αίτησης. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατό να συμπληρωθούν κάποια πεδία ( περιουσιακά στοιχεία, υποχρεώσεις, συνεργασία με τράπεζες ) θα τίθενται παύλες στις ανάλογες θέσεις. Στην περίπτωση ατόμων με ειδικές ανάγκες απαιτείται να εξακριβώνεται ότι το άτομο δεν τελεί υπό δικαστική αντίληψη και εφόσον είναι κωφός να βεβαιώσει ότι η αίτηση – σύμβαση αναγνώστηκε από τον ίδιο ενώ αν είναι τυφλός ή αγράμματος να του αναγνωστεί η αίτηση – σύμβαση ενώπιον δύο μαρτύρων και αυτό να βεβαιωθεί ενυπογράφως από τους ίδιους.

### **Συγκέντρωση και έλεγχος δικαιολογητικών**

Όλες οι αιτήσεις θα συνοδεύονται με τα εξής απαραίτητα δικαιολογητικά:

Το πρωτότυπο αστυνομικής ταυτότητας. Για τους αλλοδαπούς το πρωτότυπο του διαβατηρίου τους. Το Κατάστημα θα παράγει φωτοαντίγραφο (και από τις δύο όψεις) στο οποίο θα αναγράφει «ακριβές αντίγραφο εκ του επιδειχθέντος πρωτοτύπου » και το οποίο θα υπογράφεται από δυο εξουσιοδοτημένα στελέχη του.

Το πρωτότυπο του εκκαθαριστικού σημειώματος ή της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος (Ε1) του τελευταίου οικονομικού έτους απ το οποίο το κατάστημα θα πάρει φωτοαντίγραφο. Στην περίπτωση που η Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος (Ε1) δε φέρει υπογραφή παραλαβής από την εφορία θα συνοδεύεται από μια υπεύθυνη δήλωση όπου θα βεβαιώνεται ότι είναι ακριβές αντίγραφο εκείνης που υπεβλήθη στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.

Όταν το αιτούμενο πιστωτικό όριο είναι 900€ δεν είναι υποχρεωτική η προσκόμιση δικαιολογητικού εισοδήματος από τον αιτούντα και η αξιολόγηση θα γίνεται με το κατά δήλωση εισόδημα. (Δεν ισχύει για αλλοδαπούς)

Για τους αλλοδαπούς, πρωτότυπο των εκκαθαριστικών σημειωμάτων των τριών τελευταίων οικονομικών ετών απ τα οποία το Κατάστημα θα παράγει φωτοαντίγραφα. Επιπλέον είναι υποχρεωτική και η λήψη εγγυητή. Για το τελευταίο έτος θα μπορούν να προσκομίζουν τη Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος (Ε1) συνοδευόμενη από μια υπεύθυνη δήλωση όπου θα βεβαιώνεται ότι είναι ακριβές αντίγραφο εκείνης που υπεβλήθη στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.

Για τους αλλοδαπούς, που προέρχονται από χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, άδεια παραμονής εν ισχύ.

Για τους μισθωτούς Δημοσίου, ΝΠΔΔ, και Τραπεζών, πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας. Όταν το αιτούμενο πιστωτικό όριο είναι 900€ δεν είναι υποχρεωτική η προσκόμιση μισθοδοσίας απ τον αιτούντα και η αξιολόγηση θα γίνεται με το κατά δήλωση εισόδημα.

Άξιο αναφοράς είναι ότι τα ανωτέρω δικαιολογητικά πρέπει να προσκομίσει και ο εγγυητής αν υπάρχει.

## **Έλεγχος εισοδήματος**

Στην αίτηση θα συμπληρώνεται υποχρεωτικά το Ετήσιο Ατομικό Εισόδημα του αιτούντος, βάσει του οποίου θα αξιολογείται το αίτημα των πελατών. Το οικογενειακό εισόδημα θα λαμβάνεται υπ' όψιν μόνο σε περίπτωση που λαμβάνεται εγγυητής ο / η σύζυγος. Στις περιπτώσεις που προσκομίζεται μηνιαία βεβαίωση αποδοχών, το μηνιαίο ατομικό εισόδημα θα πολλαπλασιάζεται επί 14 και θα αναγράφεται στη θέση Ατομικό Εισόδημα της αίτησης.

**Κατά τον υπολογισμό του εισοδήματος θα λαμβάνονται υπ' όψιν οι εξής πηγές:**

- Καθαρό εισόδημα
- Αυτοτελώς φορολογούμενα ποσά
- Εισοδήματα από ακίνητα
- Ποσά μη υποχρεωτικά εκχωρητέα από την Τ.Ε.
- Καθαρά κέρδη από επιχειρήσεις
- Αγροτικές ενισχύσεις

Παρέχεται η ευχέρεια στα Καταστήματα, κατά την κρίση τους να δέχονται αιτήσεις με εισόδημα κατά δήλωση χωρίς προσκόμιση δικαιολογητικού. Στην περίπτωση αυτή θα αποστέλλεται μια επιστολή με τους λόγους μη αποστολής.

### **Γνώμη καταστήματος**

Όλοι οι πελάτες θα κατατάσσονται σε μια από τις 3 διαβαθμίσεις:

« **Καλός** »

« **Ουδέτερος** » χρησιμοποιείται για αγνώστους στο κατάστημα ή νέους και αδοκίμαστους πελάτες.

« **Μη Επιθυμητός** » χρησιμοποιείται μόνο εάν το κατάστημα έχει συγκεκριμένες δυσμενείς πληροφορίες για τον πελάτη που επηρεάζουν τη φερεγγυότητα του, και σε καμία περίπτωση για λόγους όπως χαμηλό εισόδημα, ανύπαρκτη ακίνητης περιουσίας κλπ.

Η κρίση του Καταστήματος μπορεί να προκύπτει από την προηγούμενη συναλλακτική συμπεριφορά του πελάτη ή την πληροφόρηση στελεχών του καταστήματος.

## **Λήψη εγγυητή**

Θα λαμβάνεται υποχρεωτικά εγγυητής στις ακόλουθες περιπτώσεις :

- Ελάχιστο ετήσιο ατομικό εισόδημα 3000-6000 €.
- Ηλικία αιτούντα 18 -20 ετών ή πάνω από 70 ετών.
- Επαρκής πιστοληπτική ικανότητα και φερεγγυότητα του ενδιαφερομένου.
- Όταν ο αιτών είναι αλλοδαπός. Εξαιρούνται οι Κύπριοι και Έλληνες της Κων/πολης, οι οποίοι έχουν ελληνική ιθαγένεια αλλά Κυπριακή ή Τούρκικη υπηκοότητα.

## **Απαιτούμενα στοιχεία εγγυητή – τρίτου προσώπου ( πλην συζύγου )**

- Έλληνας υπήκοος
- Ετήσιο ατομικό εισόδημα :
  - πάνω από 11.750 € για τις κάρτες MasterCard και Visa
  - πάνω από 19.000 € για την κάρτα Gold MasterCard
  - πάνω από 50.000 € για την κάρτα Platinum MasterCard
- Ηλικία 21 – 70 ετών
- Το ΣΑΚ ( Σύνολο Αναλαμβανόμενων Κινδύνων ) του να μην υπερβαίνει το 40 % του ατομικού του εισοδήματος
- Να μην έχει δυσμενή στοιχεία εις βάρος του

## **Απαιτούμενα στοιχεία εγγυητή – συζύγου**

- Ετήσιο ατομικό εισόδημα :
  - πάνω από 3.000 € και οικογενειακό εισόδημα πάνω από 6.000 € για τις κάρτες MasterCard και Visa
  - πάνω από 10.000 € και οικογενειακό εισόδημα πάνω από 19.000 € για την κάρτα Gold MasterCard

- πάνω από 25.000 € και οικογενειακό εισόδημα πάνω από 50.000 € για την κάρτα Platinum MasterCard
- Να μην έχει δυσμενή στοιχεία εις βάρος του

### **Απαιτούμενα στοιχεία εγγυητή – γονέα (μόνο για Visa Electron)**

- Ετήσιο ατομικό εισόδημα πάνω από 8.000 €
- Έλληνας υπήκοος
- Για τον καθορισμό του πιστωτικού ορίου θα λαμβάνεται υπ' όψιν το ατομικό εισόδημα του γονέα και το ΣΑΚ του.

### **Υπογραφές καταστήματος**

Η αίτηση υπογράφεται από εξουσιοδοτημένα στελέχη του καταστήματος, αφού προηγουμένως πραγματοποιηθεί έλεγχος ορθότητας και πληρότητας των στοιχείων και ιδιαίτερα του ύψους εισοδήματος.

### **Διαβίβαση της αίτησης και των δικαιολογητικών**

Οι αιτήσεις των υποψηφίων κατόχων πιστωτικής κάρτας θα αποστέλλονται στην Κεντρική Υπηρεσία της Ε.Α.Ε.Δ.Ο. με το σύνηθες διαβιβαστικό έντυπο των αιτήσεων. Το κατάστημα δεν διαβιβάζει τα αιτήματα με fax και σε καμία περίπτωση δεν δίνει την αίτηση με τα δικαιολογητικά στους πελάτες για να τα προσκομίσουν οι ίδιοι.

Τα δικαιολογητικά αυτά θα φυλάσσονται στο κατάστημα για 30 ημέρες και μετά ή θα καταστρέφονται ή θα επιστρέφονται στον πελάτη εφόσον ζητηθούν.

### **Αποστολή των πλαστικών δελτίων καρτών**

Οι εγκριθείσες κάρτες θα αποστέλλονται με συστημένο ταχυδρομείο απευθείας στους πελάτες και όχι στα Καταστήματα. Ειδικά οι Platinum MasterCard αποστέλλονται στους πελάτες με courier. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, που ο πελάτης επιθυμεί να



παραλάβει την κάρτα από το Κατάστημα, τότε θα αποστέλλεται από το Κατάστημα αίτημα υπό μορφή επιστολής στον Τομέα Έκδοσης Πιστωτικών Καρτών της Ε.Α.Ε.Δ.Ο ( Εθνική Ανώνυμη Εταιρία Διοικήσεως και Οργανώσεως ). Σημειώνεται ότι τα πρόσθετα μέλη δεν μπορούν να παραλάβουν την πιστωτική κάρτα του κυρίου μέλους ούτε τη δικιά τους παρά μόνο με εξουσιοδότηση.

### **Παραλαβή μηχανογραφικών καταστάσεων**

Το Κατάστημα ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των αιτημάτων με την παραλαβή των ακόλουθων μηχανογραφικών καταστάσεων :

### **Κατάσταση απορρίψεων**

Η Κατάσταση απορρίψεων περιλαμβάνει τόσο τα αυτόματα απορριφθέντα αιτήματα όσο και αυτά που απορρίφθηκαν από την Εγκριτική Ομάδα Χορηγήσεων όπου αναφέρεται ο βασικός λόγος απόρριψης. Ο πελάτης θα ενημερώνεται από την Ε.Α.Ε.Δ.Ο για την απόρριψη της αίτησης τους με σχετική επιστολή. Σε καμία περίπτωση δε θα παραπέμπονται οι πελάτες στην Κεντρική Υπηρεσία για διευκρινίσεις στο θέμα αυτό.

### **Κατάσταση επιστρεφόμενων αιτήσεων**

Η Κατάσταση επιστρεφόμενων αιτήσεων θα συνοδεύει τις επιστρεφόμενες αιτήσεις λόγω ελλιπών στοιχείων, με συνημμένα τα δικαιολογητικά τους.

Θα επιστρέφονται αιτήσεις που :

- Δεν έχουν υπογραφές αιτούντων και εγγυητών
- Δεν έχουν υπογραφές Καταστήματος
- Δεν συνοδεύονται από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά
- Δεν αναγράφεται η γνώμη Καταστήματος
- Συνδυασμός των παραπάνω.

### **Ειδική αντιμετώπιση αιτημάτων**

Το Κατάστημα μπορεί :

- Να αιτηθεί πρωτογενώς την έκδοση κάρτας ζητώντας να μην ληφθούν υπόψιν δυσμενή του πελάτη. Σ' αυτή την περίπτωση θα λαμβάνεται απαραίτητα εγγυητής.
- Να αιτηθεί πρωτογενώς την έκδοση κάρτας με υψηλό πιστωτικό όριο. Σ' αυτή την περίπτωση θα λαμβάνεται απαραίτητα εγγυητής και ο πελάτης δεν θα πρέπει να έχει δυσμενή στοιχεία εις βάρος του.
- Να αιτηθεί πρωτογενώς τη χορήγηση κάρτας με δέσμευση κατάθεσης του πελάτη ίσης με το 140 % του αιτούμενου πιστωτικού ορίου. Σ' αυτή την περίπτωση ο πελάτης δεν θα πρέπει να έχει δυσμενή στοιχεία εις βάρος του.
- Να αιτηθεί την έκδοση κάρτας σε αλλοδαπό ή σε πελάτη άνω των 70 ετών χωρίς τη λήψη εγγυητή.

Και οι 4 περιπτώσεις θα συνοδεύονται από επαρκώς αιτιολογημένη εισήγηση του Καταστήματος.

### **Επανεξέταση μετά από απόρριψη**

Παρέχεται η δυνατότητα στο Κατάστημα σε περίπτωση που ένα αίτημα έχει απορριφθεί και με την προϋπόθεση ότι υφίστανται νέα στοιχεία που ενισχύουν την πιστοληπτική ικανότητα και φερεγγυότητα του πελάτη να επανέλθει υποβάλλοντας επαρκώς τεκμηριωμένη πρόταση του, εκτός εάν έχουν παρέλθει δύο μήνες από την αρχική επεξεργασία της αίτησης οπότε θα πρέπει να υποβληθεί νέα αίτηση. Το αίτημα θα αποστέλλεται στην Κεντρική Υπηρεσία του Τομέα Έκδοσης Καρτών της Ε.Α.Ε.Δ.Ο, η οποία και θα το προωθεί εσωτερικά στην Εγκριτική Ομάδα Χορηγήσεων της Διεύθυνσης Καταναλωτικής Πίστης.

### **Ενέργειες Καταστήματος**

- Ο πελάτης θα συμπληρώνει το ειδικό έντυπο αίτησης αύξησης πιστωτικού ορίου του όπου θα αναγράφει το αιτούμενο νέο πιστωτικό όριο.
- Το Κατάστημα θα ενημερώνει τον πελάτη ότι η απόφαση θα ληφθεί στην Κεντρική Υπηρεσία και ενδέχεται είτε να εγκριθεί το αίτημα με το αιτούμενο ή μικρότερο πιστωτικό όριο είτε να απορριφθεί. Σε περίπτωση έγκρισης το νέο αυξημένο όριο του πελάτη θα αναγράφεται στον επόμενο λογαριασμό του.
- Θα επισυνάπτεται απαραίτητα το τελευταίο εκκαθαριστικό της Εφορίας ή πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει αποδεικτικό εισοδήματος η αύξηση δεν θα ξεπερνά τα 500 €.
- Στον χώρο πάνω από τις υπογραφές θα αναγράφεται η γνώμη του Καταστήματος για τον πελάτη (καλός, ουδέτερος, μη επιθυμητός).

Το Κατάστημα θα ελέγχει την ταυτοπροσωπία του πελάτη από την ταυτότητα. Τα αιτήματα για την αύξηση του πιστωτικού ορίου θα αποστέλλονται στην Ε.Α.Ε.Δ.Ο ταχυδρομικά.

Είναι άξιο αναφοράς ότι τα Καταστήματα δεν θα δέχονται αιτήσεις αύξησης πιστωτικού ορίου για κάρτες που δεν έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον έξι μήνες ζωής από την αρχική τους χορήγηση. Κατ' εξαίρεση θα εξετάζονται αιτήματα πολύ καλών πελατών που συνοδεύονται από τεκμηριωμένη εισήγηση του Καταστήματος.

Τα ανώτατα όρια που μπορούν να χορηγούνται ανά προϊόν για αύξηση πιστωτικού ορίου καθορίζονται ως ακολούθως :

- για τις κάρτες MasterCard και Visa ανώτατο όριο 6.000 €
- για τις κάρτες Gold MasterCard ανώτατο όριο 13.500 €
- για τις κάρτες Platinum MasterCard ανώτατο όριο 25.000 €

## **Μειώσεις πιστωτικού ορίου**

Στα αιτήματα για μείωση του πιστωτικού ορίου θα γίνεται χρήση του εντύπου της αύξησης πιστωτικού ορίου αντικαθιστώντας την με την λέξη μείωση. Ως ελάχιστο ποσό μείωσης πιστωτικού ορίου ορίζονται τα 900 €. Σ' αυτή την περίπτωση ο πελάτης δεν υποχρεούται να προσκομίσει εκκαθαριστικό εισοδήματος. Το Κατάστημα θα ελέγχει την ταυτοπροσωπία του πελάτη από την ταυτότητα. Τα αιτήματα για την αύξηση του πιστωτικού ορίου θα αποστέλλονται στην Ε.Α.Ε.Δ.Ο ταχυδρομικά.

## **Αλλαγή κατηγορίας πιστωτικής κάρτας**

Τα Καταστήματα θα πρέπει να πληροφορούν τους πελάτες που επιθυμούν αλλαγή κατηγορίας πιστωτικής κάρτας για τα ακόλουθα:

### **Κάτοχοι MasterCard ή Gold MasterCard, οι οποίοι επιθυμούν την έκδοση Platinum MasterCard**

- Εάν η MasterCard, Gold MasterCard που έχουν είναι παλαιάς έκδοσης και βρίσκεται στον πρώτο χρόνο, από το διετή κύκλο ανανέωσης του δελτίου δεν θα χρεωθούν συνδρομή για το δεύτερο χρόνο ανανέωσης της και δεν θα ανανεωθεί στη λήξη της.
- Εάν η κάρτα βρίσκεται στον δεύτερο χρόνο ανανέωσης της και κατά συνέπεια έχουν πληρώσει τη σχετική συνδρομή, τότε η υπάρχουσα MasterCard δεν θα ανανεωθεί στη λήξη της.
- Εάν η κάρτα που έχουν είναι νέας έκδοσης, δηλαδή ανανεώνεται κατ' έτος, τότε δεν θα ανανεωθεί στην λήξη της.

### **Κάτοχοι MasterCard, οι οποίοι επιθυμούν την έκδοση Gold MasterCard**

- Εάν η MasterCard που έχουν είναι παλαιάς έκδοσης και βρίσκεται στον πρώτο χρόνο, από το διετή κύκλο ανανέωσης του δελτίου, δεν θα χρεωθούν συνδρομή για το δεύτερο χρόνο ανανέωσης της και δεν θα ανανεωθεί στην λήξη της.

- Εάν η κάρτα βρίσκεται στον δεύτερο χρόνο ανανέωσης της και κατά συνέπεια έχουν πληρώσει τη σχετική συνδρομή, τότε η υπάρχουσα MasterCard δεν θα ανανεωθεί στη λήξη της.

- Εάν η κάρτα που έχουν είναι νέας έκδοσης, δηλαδή ανανεώνεται κατ' έτος, τότε δεν θα ανανεωθεί στην λήξη της.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις οι πελάτες θα συνεχίζουν να παραλαμβάνουν μηνιαία αντίγραφα κίνησης λογαριασμού μέχρι τελικής εξόφλησης της MasterCard.

### **Μεταφορά υπολοίπου από άλλες κάρτες**

Για την μεταφορά οφειλών από πιστωτικές κάρτες μεταξύ ιδρυμάτων ισχύουν συγκεκριμένοι κανόνες.

### **Επανεκδοση πιστωτικών καρτών**

Το Κατάστημα θα εισηγείται την επανεκδοση πιστωτικής κάρτας :

- με την αποστολή επιστολής προς τον Τομέα Έκδοσης Καρτών της Ε.Α.Ε.Δ.Ο, εφόσον έχει παρέλθει χρονικό διάστημα μικρότερο του έτους από τη λήξη της κάρτας

- με την αποστολή νέας αίτησης , εφόσον έχει παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του έτους από τη λήξη της κάρτας. Επάνω δεξιά στην αίτηση θα αναγράφεται η λέξη « ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΗ » και το αίτημα θα φέρει της υπογραφές δύο

αρμοδίων στελεχών του Καταστήματος. Στην αίτηση θα επισυνάπτεται η φωτοτυπία ταυτότητας ή διαβατηρίου εν ισχύ. Η αίτηση για επανέκδοση κάρτας θα αποστέλλεται ταχυδρομικά.

Σε περίπτωση αιτήματος πρόωρης ανανέωσης αυτή μπορεί να γίνει μόνο δύο μήνες πριν τη λήξη της ισχύος της κάρτας και χρειάζεται να αναγράφεται το όνομα του κατόχου, ο αριθμός κάρτας και ότι η παλαιά κάρτα θα καταστραφεί με ευθύνη του Καταστήματος με την παράδοση της νέας κάρτας.

### **Επιστροφή – Αφαίρεση – Εύρεση κάρτας**

Για όλα τα αιτήματα που αφορούν επανέκδοση κάρτας λόγω:

- επιστροφής της κάρτας απ τον πελάτη.
- αφαίρεση της κάρτας απ την Ε.Α.Ε.Δ.Ο ( λόγω μη τακτοποιημένης οφειλής ).
- εύρεση της κάρτας και παράδοση της στο Κατάστημα.

Θα συμπληρώνεται ειδικό έντυπο. Στην 1η και 3η περίπτωση μπορεί να γίνει επανέκδοση εφόσον το επιθυμεί ο πελάτης με την υποβολή νέας αίτησης η οποία θα συνοδεύεται από όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Για την διόρθωση ονόματος ή επωνύμου του κατόχου, το Κατάστημα θα συμπληρώνει το ειδικό έντυπο όπου θα επισυνάπτεται η παλαιά κάρτα κατεστραμμένη καθώς και φωτοτυπία ταυτότητας ή διαβατηρίου εν ισχύ ή απόφαση Νομαρχίας.

Για αιτήματα επανέκδοσης της κάρτας λόγω διαζυγίου ο πελάτης πρέπει εκτός από φωτοτυπία ταυτότητας ή διαβατηρίου εν ισχύ ή απόφαση Νομαρχίας, να προσκομίσει και φωτοτυπία διαζευκτηρίου.

Σε περίπτωση καταστροφής της πιστωτικής κάρτας εκ παραδρομής απ την πλευρά του κατόχου συμπληρώνεται υπεύθυνη δήλωση επικυρωμένη με δύο υπογραφές από το Κατάστημα για το γνήσιο της υπογραφής του πελάτη.

### **Κλοπή – απώλεια – παρακράτηση από το Α.Τ.Μ.**

Σε περίπτωση αίτησης επανέκδοσης πιστωτικής κάρτας έπειτα από απώλεια / κλοπή της κάρτας ή παρακράτηση της από το Α.Τ.Μ. ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Κατάστημα και να αιτείται την επανέκδοση :

- συμπληρώνοντας νέα αίτηση με όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά και υποβάλλοντας υπεύθυνη δήλωση όταν έχει παρέλθει χρονικό διάστημα άνω του έτους από τη δήλωση απώλειας ή την παρακράτηση του πλαστικού από το Α.Τ.Μ



- συμπληρώνοντας ειδικό έντυπο δήλωσης απώλειας – κλοπής – καταστροφής, όταν έχει παρέλθει χρονικό διάστημα μικρότερο του έτους από τη δήλωση κλοπής – απώλειας – παρακράτησης του πλαστικού από το Α.Τ.Μ.

Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει δηλώσει τηλεφωνικά την κλοπή – απώλεια – παρακράτηση του πλαστικού από το Α.Τ.Μ. στον Τομέα Πρόληψης Κινδύνων της Ε.Α.Ε.Δ.Ο, θα αποστέλλεται ειδικό έντυπο στο Κατάστημα προκειμένου να υπογραφθεί απ τον αιτούντα με την παραλαβή της κάρτας.

Η γνωστοποίηση της απώλειας της κάρτας πρέπει να γίνει το ταχύτερο δυνατό, διότι μέχρι την ημέρα που θα λάβει γνώση η τράπεζα ο κάτοχος εξακολουθεί να είναι υπεύθυνος για τις αποδείξεις πώλησης και τις άλλες τυχόν συναλλαγές που διενεργούνται μέσω της κάρτας του.

### **Έκδοση πιστωτικών καρτών πρόσθετων μελών**

Το Κατάστημα θα ελέγχει την ορθή και πλήρη συμπλήρωση της αίτησης για πρόσθετη κάρτα. Το αίτημα θα πρέπει να φέρει τις υπογραφές τόσο του κύριου κατόχου της κάρτας όσο και του υποψήφιου πρόσθετου μέλους, καθώς και τις υπογραφές των δύο αρμοδίων στελεχών του Καταστήματος.

Η Ε.Α.Ε.Δ.Ο πραγματοποιεί έλεγχο δυσμενών και για τα πρόσθετα μέλη. Το αίτημα θα συνοδεύεται υποχρεωτικά από φωτοτυπία της ταυτότητας ή του διαβατηρίου του πρόσθετου μέλους. Προκειμένου να εκδοθεί πρόσθετη κάρτα θα πρέπει να υπάρχει συγγένεια Α' βαθμού του κυρίου μέλους με το πρόσθετο μέλος. Επίσης το πρόσθετο μέλος δεν θα πρέπει να έχει δημιουργήσει τη δική του οικογένεια.

Οι συναλλαγές τους κινούν το λογαριασμό του κυρίου κατόχου. Ο αριθμός των πιστωτικών καρτών των πρόσθετων μελών είναι ίδιος με αυτό του κυρίου μέλους με τη μόνη διαφορά στο τρίτο ψηφίο της δεύτερης τετράδας και στο τελευταίο της τέταρτης. Επίσης κανένας κάτοχος πιστωτικής κάρτας δεν δικαιούται δεύτερη με το ίδιο σήμα.

### **Προεκδόσεις – Cross selling**

Οι πιστωτικές κάρτες που εκδίδονται από προγράμματα προεκδόσεων ή από cross selling στεγαστικών δανείων αποστέλλονται στα Καταστήματα με ειδική κατάσταση και συνοδεύονται με **προτυπωμένη αίτηση** και απόδειξη παραλαβής. Τα Καταστήματα κατά την παράδοση καρτών στους πελάτες θα συμπληρώνουν όλα τα κενά πεδία των αιτήσεων, θα λαμβάνουν την υπογραφή του πελάτη στην αίτηση και στην απόδειξη παραλαβής και θα υπογράψουν την αίτηση με δύο υπογραφές. Οι υπογεγραμμένες αιτήσεις, οι αποδείξεις παραλαβής και η φωτοτυπία της ταυτότητας θα επιστρέφονται στον Τομέα Έκδοσης Καρτών της Ε.Α.Ε.Δ.Ο, ώστε να καταχωρηθούν στα αρχεία.



Η μη αποστολή των αιτήσεων δημιουργεί μεγάλο πρόβλημα διότι :

- δε χορηγείται PIN στους πελάτες
- τα στοιχεία της διεύθυνσης αποστολής των ειδοποιητηρίων των πελατών δεν καταχωρούνται στα αρχεία με αποτέλεσμα τα ειδοποιητήρια να αποστέλλονται στο Κατάστημα.

Οι ανεπίδοτες κάρτες θα επιστρέφονται κατεστραμμένες μαζί με τις αντίστοιχες αιτήσεις στον Τομέα Αποστολής Καρτών της Ε.Α.Ε.Δ.Ο

Επισημαίνεται ότι ο μέγιστος χρόνος παραμονής των καρτών στο Κατάστημα δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους δύο μήνες από την ημερομηνία παραλαβής τους.

Στις περιπτώσεις συνδυασμένων πωλήσεων ( cross selling ), όπου χορηγείται πιστωτική κάρτα σε πελάτες που τους έχει εγκριθεί στεγαστικό δάνειο, δε θα απαιτείται λήψη εγγυητή όταν ο αιτών είναι αλλοδαπός παρά μόνο αν έχει ληφθεί εγγυητής και για τη χορήγηση δανείου. Στην τελευταία περίπτωση θα υπογράφεται και δήλωση εγγύησης και θα αποστέλλεται μαζί με την προτυπωμένη αίτηση στον Τομέα Προέκδοσης Καρτών της Ε.Α.Ε.Δ.Ο, με ευθύνη του Καταστήματος.

## **2. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ**

### **2.1 Η ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ**

Οι πιστωτικές κάρτες, τα δάνεια προσωπικά, καταναλωτικά καθώς και όλες οι άλλες κατηγορίες δανείων αποτελούν αυτό το οποίο ονομάζουμε σήμερα καταναλωτική πίστη. Ξεκίνησε το 1993 μετά την απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος από τα διοικητικά και οριζόμενα επιτόκια.

Τα ανώτατα πιστωτικά όρια συγκεκριμένα των πιστωτικών καρτών με την πάροδο του χρόνου αυξάνονταν παράλληλα πάντα με την άνοδο των τιμών. Σήμερα, η πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή είναι αυτή που καθορίζει το πιστωτικό όριο κάτι που βοήθησε στο να δημιουργηθεί μια καινούργια κατάσταση στην ελληνική αγορά τόσο από την πλευρά των καταναλωτών και των επιχειρήσεων όσο και από την πλευρά των τραπεζών.

Οι τράπεζες με τον τρόπο αυτό αντιμετωπίζουν νέες προκλήσεις για ανάπτυξη και ανταγωνισμό όπου τα τελευταία χρόνια το καταναλωτικό κοινό ανταποκρίνεται με αυξανόμενους ρυθμούς όχι μόνο στη δυνατότητα που προσφέρεται για πίστωση αλλά και στην χρήση του πλαστικού χρήματος σαν μέσο πληρωμών.

### **2.2 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**

Οι πιστωτικές κάρτες και τα συναφή τραπεζικά προϊόντα ήταν άγνωστα για την πλειονότητα των Ελλήνων πολιτών ενώ την ίδια χρονολογικά περίοδο αποτελούσαν κύριο τρόπο καθημερινών συναλλαγών για τους πολίτες των περισσότερων Ευρωπαϊκών χωρών.

Τα τελευταία όμως χρόνια η ελληνική αγορά των πιστωτικών καρτών έχει γνωρίσει αλματώδη ανάπτυξη παρόλο που είναι μια από τις λιγότερο αναπτυγμένες σε σχέση με τις αντίστοιχες αγορές των χωρών της δυτικής Ευρώπης.

Πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου των καρτών που κυκλοφορούν στην ελληνική αγορά εκδίδονται από τις τράπεζες σε συνεργασία με την Visa και Mastercard/Europay.

### 2.2.1 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

#### Emporiki Bank Visa



#### **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:**

- Συναλλαγές με διεθνή αναγνώριση.
- Αποδοχή σε περισσότερες από 30.000.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και ολόκληρο τον κόσμο.
- Πρόγραμμα άτοκων μηνιαίων δόσεων με πάνω από 70.000 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.
- Πιστωτικό όριο: Εως 8.000 €
- Καμία επιβάρυνση από τόκους, εφόσον εξοφλείται εμπρόθεσμα ολόκληρος ο λογαριασμός.
- Δυνατότητα επιλογής του ύψους της μηνιαίας δόσης που καταβάλλεται, πέραν της ελάχιστης καταβολής του 2,5%.
- Ανταγωνιστικό επιτόκιο , από τα χαμηλότερα της αγοράς.
- Άμεση εξυπηρέτηση σε όλον τον κόσμο.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε ολόκληρη την Ελλάδα, όλο το 24ωρο, ανάλογα με το πιστωτικό όριο, μέσω του δικτύου των 700 και πλέον

Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) της Τράπεζας ή από οποιοδήποτε ATM σε όλο τον κόσμο με το σήμα VISA.

- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε συνάλλαγμα από το παγκόσμιο δίκτυο Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) της VISA.
- Τραπεζικές συναλλαγές όλο το 24ωρο μέσω ATM. Για αναλήψεις, καταθέσεις, ενημέρωση υπολοίπων, μεταφορά από λογαριασμό του ενός σε λογαριασμό άλλου, παραγγελία μπλοκ επιταγών, πληρωμή δόσεων καρτών κ.λπ., δωρεάν σε οποιοδήποτε από τα 700 και πλέον Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) του δικτύου της Τράπεζας ή με σχετική επιβάρυνση για ανάληψη ή ερώτηση υπολοίπου σε οποιοδήποτε ATM του Διατραπεζικού Συστήματος Συναλλαγών (ΔΙΑΣ). Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού (PIN) από το δίκτυο των ATM της Τράπεζας (PIN CHANGE).
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική Phone Banking όπου μεταξύ άλλων είναι δυνατή η δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.
- Εξυπηρέτηση μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική e. Banking για πληρωμή κάρτας, δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.

Τρόποι πληρωμής της κάρτας:

- Με πάγια εντολή χρέωσης του αποταμιευτικού λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα, χωρίς πρόσθετες επιβαρύνσεις και περιπτώσεις μετακινήσεις.
- Όλο το 24ωρο μέσω ATM .
- Μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική e. Banking .
- Σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σε περίπτωση απώλειας. Σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου κι αν βρίσκεται κανείς, μπορεί να τηλεφωνήσει χωρίς χρέωση για τη δήλωση απώλειας της κάρτας , ενώ εάν το επιθυμεί, του καταβάλλονται μετρητά έκτακτης ανάγκης, μέχρι την παραλαβή της νέας κάρτας (Visa Traveller's).

Σημαντικά προνόμια:

- Επιστροφή τόκων έως και 30%.
- Δυνατότητα δωρεάν συνδρομής για πάντα.
- Δωρεάν συνδρομή για το πρώτο έτος.
- Πρόσθετη κάρτα με μισή συνδρομή.
- Δεύτερη πιστωτική κάρτα με δωρεάν συνδρομή.
- Δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη για ταξίδια.
- Ο κάτοχός της πληρώνει εισιτήρια, ξενοδοχεία, ενοικίαση αυτοκινήτου και είναι ασφαλισμένος για τις περιπτώσεις καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης του, καθυστέρηση άφιξης αποσκευών, ταξιδιωτικού ατυχήματος, κ.ά.

### **Emporiki Bank Visa Gold**



### **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:**

- Συναλλαγές με διεθνή αναγνώριση.
- Αποδοχή σε περισσότερες από 30.000.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και ολόκληρο τον κόσμο.
- Πρόγραμμα άτοκων μηνιαίων δόσεων με πάνω από 70.000 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.
- Πιστωτικό όριο: Έως 40.000 €

- Καμία επιβάρυνση από τόκους, εφόσον εξοφλείται εμπρόθεσμα ολόκληρος ο λογαριασμός.
- Δυνατότητα επιλογής του ύψους της μηνιαίας δόσης που καταβάλλεται, πέραν της ελάχιστης καταβολής του 2,5%.
- Ανταγωνιστικό επιτόκιο, από τα χαμηλότερα της αγοράς .
- Άμεση εξυπηρέτηση σε όλο τον κόσμο.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε ολόκληρη την Ελλάδα, όλο το 24ωρο, ανάλογα με το πιστωτικό όριο, μέσω του δικτύου των 700 και πλέον Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) της Τράπεζας ή από οποιοδήποτε ATM σε όλο τον κόσμο με το σήμα VISA.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε συνάλλαγμα από το παγκόσμιο δίκτυο Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) της VISA.
- Τραπεζικές συναλλαγές όλο το 24ωρο μέσω ATM. Για αναλήψεις, καταθέσεις, ενημέρωση υπολοίπων, μεταφορά από λογαριασμό του ενός σε λογαριασμό άλλου, παραγγελία μπλοκ επιταγών, πληρωμή δόσεων καρτών κ.λπ., δωρεάν σε οποιοδήποτε από τα 700 και πλέον Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) του δικτύου της Τράπεζας ή με σχετική επιβάρυνση για ανάληψη ή ερώτηση υπολοίπου σε οποιοδήποτε ATM του Διατραπεζικού Συστήματος Συναλλαγών (ΔΙΑΣ).
- Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού (PIN) από το δίκτυο των ATM της Τράπεζας (PIN CHANGE).
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική Phone Banking όπου μεταξύ άλλων είναι δυνατή η δήλωση κλοπής –απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.
- Εξυπηρέτηση μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική e. Banking για πληρωμή κάρτας, δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.

Τρόποι πληρωμής της κάρτας:

- Με πάγια εντολή χρέωσης του αποταμιευτικού λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα, χωρίς πρόσθετες επιβαρύνσεις και περριτές μετακινήσεις.

- Όλο το 24ωρο μέσω ATM.
- Μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Emporiki e. Banking .
- Σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σε περίπτωση απώλειας. Σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου κι αν βρίσκεται κανείς, μπορεί να τηλεφωνήσει χωρίς χρέωση για τη δήλωση απώλειας της κάρτας, ενώ εάν το επιθυμεί του καταβάλλονται μετρητά έκτακτης ανάγκης, μέχρι την παραλαβή της νέας κάρτας (Visa Traveller's).

Σημαντικά προνόμια:

- Επιστροφή τόκων έως και 30%.
- Δυνατότητα δωρεάν συνδρομής για πάντα.
- Δωρεάν συνδρομή για το πρώτο έτος.
- Δεύτερη πιστωτική κάρτα με δωρεάν συνδρομή.
- Δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη για ταξίδια. Ολοκληρωμένη υγειονομική περίθαλψη. Σε περίπτωση βλάβης του αυτοκινήτου είναι εξασφαλισμένη η επιτόπου αποκατάσταση ή η ρυμούλκηση του αυτοκινήτου σε συνεργείο και ο επαναπατρισμός του οχήματος και όλων των επιβατών. Νομική προστασία στο εξωτερικό.
- Πιστωτικό όριο μηνιαίων συναλλαγών, έως και 40.000 ευρώ.

### **Emporiki Bank Visa Electron**



## **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:**

- Συναλλαγές με διεθνή αναγνώριση.
- Αποδοχή σε περισσότερες από 30.000.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και ολόκληρο τον κόσμο.
- Πρόγραμμα άτοκων μηνιαίων δόσεων με πάνω από 70.000 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.
- Πιστωτικό όριο: Έως 3.000 €
- Καμία επιβάρυνση από τόκους, εφόσον εξοφλείται εμπρόθεσμα ολόκληρος ο λογαριασμός.
- Δυνατότητα επιλογής του ύψους της μηνιαίας δόσης που καταβάλλεται, πέραν της ελάχιστης καταβολής του 2,5%.
- Ανταγωνιστικό επιτόκιο , από τα χαμηλότερα της αγοράς.
- Άμεση εξυπηρέτηση σε όλο τον κόσμο.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε ολόκληρη την Ελλάδα, όλο το 24ωρο, ανάλογα με το πιστωτικό όριο, μέσω του δικτύου των 700 και πλέον Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) της Τράπεζας ή από οποιοδήποτε ATM σε όλο τον κόσμο με το σήμα VISA.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε συνάλλαγμα από το παγκόσμιο δίκτυο Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) της VISA.
- Τραπεζικές συναλλαγές όλο το 24ωρο μέσω ATM. Για αναλήψεις, καταθέσεις, ενημέρωση υπολοίπων, μεταφορά από λογαριασμό του ενός σε λογαριασμό άλλου, παραγγελία μπλοκ επιταγών, πληρωμή δόσεων καρτών κ.λπ., δωρεάν σε οποιοδήποτε από τα 700 και πλέον Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) του δικτύου της Τράπεζας ή με σχετική επιβάρυνση για ανάληψη ή ερώτηση υπολοίπου σε οποιοδήποτε ATM του Διατραπεζικού Συστήματος Συναλλαγών (ΔΙΑΣ).
- Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού (PIN) από το δίκτυο των ATM της Τράπεζας (PIN CHANGE).
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική Phone Banking όπου μεταξύ άλλων είναι δυνατή η δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.



- Εξυπηρέτηση μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Emporiki e. Banking για πληρωμή κάρτας, δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.

Τρόποι πληρωμής της κάρτας:

- Με πάγια εντολή χρέωσης του αποταμιευτικού λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα, χωρίς πρόσθετες επιβαρύνσεις και περιπτές μετακινήσεις.
- Όλο το 24ωρο μέσω ATM.
- Μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Emporiki e. Banking.
- Σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σε περίπτωση απώλειας. Σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου κι αν βρίσκεται κανείς, μπορεί να τηλεφωνήσει χωρίς χρέωση για τη δήλωση απώλειας της κάρτας , ενώ εάν το επιθυμεί, καταβάλλονται μετρητά έκτακτης ανάγκης, μέχρι την παραλαβή της νέας κάρτας (Visa Traveller's).

Σημαντικά προνόμια:

- Δωρεάν συνδρομή για το πρώτο έτος.
- Πρόσθετη κάρτα με μισή συνδρομή.
- Δεύτερη πιστωτική κάρτα με δωρεάν συνδρομή.
- Δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη για ταξίδια. Με την χρήση της συγκεκριμένης πιστωτικής κάρτας πληρώνοντας εισιτήρια, ξενοδοχεία, ενοικίαση αυτοκινήτου μπορεί να είναι ασφαλισμένος κάποιος για την περίπτωση καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης του, καθυστέρηση άφιξης αποσκευών, ταξιδιωτικού ατυχήματος, κ.ά.

## Εμπορική Bank MasterCard



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Συναλλαγές με διεθνή αναγνώριση.
- Αποδοχή σε περισσότερες από 32.000.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και ολόκληρο τον κόσμο.
- Πρόγραμμα άτοκων μηνιαίων δόσεων με πάνω από 70.000 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.
- Πιστωτικό όριο: Έως 8.000 €
- Καμία επιβάρυνση από τόκους, εφόσον εξοφλείται εμπρόθεσμα ολόκληρος ο λογαριασμός .
- Δυνατότητα επιλογής του ύψους της μηνιαίας δόσης που καταβάλλεται, πέραν της ελάχιστης καταβολής του 2,5%.
- Ανταγωνιστικό επιτόκιο, από τα χαμηλότερα της αγοράς.
- Άμεση εξυπηρέτηση σε όλον τον κόσμο.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε συνάλλαγμα από το παγκόσμιο δίκτυο Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ΑΤΜ) της MASTERCARD.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε ολόκληρη την Ελλάδα, όλο το 24ωρο, ανάλογα με το πιστωτικό όριο, μέσω του δικτύου των 700 και πλέον Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ΑΤΜ) της Τράπεζας ή από οποιοδήποτε ΑΤΜ σε όλο τον κόσμο με το σήμα MASTERCARD.
- Τραπεζικές συναλλαγές όλο το 24ωρο μέσω ΑΤΜ. Για αναλήψεις, καταθέσεις, ενημέρωση υπολοίπων, μεταφορά από λογαριασμό του ενός σε λογαριασμό του

άλλου, παραγγελία μπλοκ επιταγών, πληρωμή δόσεων καρτών κ.λπ., δωρεάν σε οποιοδήποτε από τα 700 και πλέον Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών (ΑΤΜ) του δικτύου της Τράπεζας ή με σχετική επιβάρυνση για ανάληψη ή ερώτηση υπολοίπου σε οποιοδήποτε ΑΤΜ του Διατραπεζικού Συστήματος Συναλλαγών (ΔΙΑΣ).

- Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού (PIN) από το δίκτυο των ΑΤΜ της Τράπεζας (PIN CHANGE).
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική Phone Banking όπου μεταξύ άλλων είναι δυνατή η δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.
- Εξυπηρέτηση μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική e. Banking για πληρωμή κάρτας, δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.

Τρόποι πληρωμής της κάρτας:

- Με πάγια εντολή χρέωσης του αποταμιευτικού λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα, χωρίς πρόσθετες επιβαρύνσεις και περιττές μετακινήσεις.
- Όλο το 24ωρο μέσω ΑΤΜ.
- Μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική e. Banking.
- Σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σε περίπτωση απώλειας. Σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου κι αν βρίσκεται κανείς, μπορεί να τηλεφωνήσει χωρίς χρέωση για τη δήλωση απώλειας της κάρτας, ενώ εάν το επιθυμεί, του καταβάλλονται μετρητά έκτακτης ανάγκης, μέχρι την παραλαβή της νέας κάρτας.

Σημαντικά προνόμια:

- Επιστροφή τόκων έως και 30%.
- Δυνατότητα δωρεάν συνδρομής για πάντα.

- Δωρεάν συνδρομή για το πρώτο έτος.
- Πρόσθετη κάρτα με μισή συνδρομή.
- Δεύτερη πιστωτική κάρτα με δωρεάν συνδρομή.
- Δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη για ταξίδια. Με την χρήση της συγκεκριμένης πιστωτικής κάρτας πληρώνοντας εισιτήρια, ξενοδοχεία, ενοικίαση αυτοκινήτου μπορεί να είναι ασφαλισμένος κάποιος σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης του, καθυστέρηση άφιξης αποσκευών, ταξιδιωτικού ατυχήματος, κ.ά.

### ANT1 VISA



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Συναλλαγές με διεθνή αναγνώριση.
- Αποδοχή σε περισσότερες από 30.000.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και ολόκληρο τον κόσμο.
- Πρόγραμμα άτοκων μηνιαίων δόσεων με πάνω από 70.000 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.
- Πιστωτικό όριο: Έως 9.000€.
- Καμία επιβάρυνση από τόκους, εφόσον εξοφλείται εμπρόθεσμα ολόκληρος ο λογαριασμός.
- Δυνατότητα επιλογής του ύψους της μηνιαίας δόσης που καταβάλλεται, πέραν της ελάχιστης καταβολής του 2,5%.

- Ανταγωνιστικό επιτόκιο , από τα χαμηλότερα της αγοράς.
- Άμεση εξυπηρέτηση σε όλον τον κόσμο.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε ολόκληρη την Ελλάδα, όλο το 24ωρο, ανάλογα με το πιστωτικό όριο, μέσω του δικτύου των 700 και πλέον Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) της Τράπεζας ή από οποιοδήποτε ATM σε όλο τον κόσμο με το σήμα VISA.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε συνάλλαγμα από το παγκόσμιο δίκτυο Μηχανημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) της VISA.
- Τραπεζικές συναλλαγές όλο το 24ωρο μέσω ATM. Για αναλήψεις, καταθέσεις, ενημέρωση υπολοίπων, μεταφορά από λογαριασμό του ενός σε λογαριασμό του άλλου, παραγγελία μπλοκ επιταγών, πληρωμή δόσεων καρτών κ.λπ., δωρεάν σε οποιοδήποτε από τα 700 και πλέον Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών (ATM) του δικτύου της συγκεκριμένης Τράπεζας ή με σχετική επιβάρυνση για ανάληψη ή ερώτηση υπολοίπου σε οποιοδήποτε ATM του Διατραπεζικού Συστήματος Συναλλαγών (ΔΙΑΣ).
- Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού (PIN) από το δίκτυο των ATM της Τράπεζας (PIN CHANGE).
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική Phone Banking όπου μεταξύ άλλων είναι δυνατή η δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.
- Εξυπηρέτηση μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Εμπορική e. Banking για πληρωμή κάρτας, δήλωση κλοπής – απώλειας, υπόλοιπο και κίνηση πιστωτικής κάρτας.

Τρόποι πληρωμής της κάρτας :

- Με πάγια εντολή χρέωσης του αποταμιευτικού λογαριασμού που τηρείται στην συγκεκριμένη Τράπεζα , χωρίς πρόσθετες επιβαρύνσεις και περιττές μετακινήσεις.
- Όλο το 24ωρο μέσω ATM.
- Μέσω internet 24 ώρες / 7 μέρες μέσω της υπηρεσίας Emporiki e. Banking.
- Σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σε περίπτωση απώλειας. Σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου κι αν βρίσκεται κανείς, μπορεί να τηλεφωνήσει χωρίς χρέωση για τη δήλωση απώλειας της κάρτας, ενώ εάν το επιθυμεί, του καταβάλλονται μετρητά έκτακτης ανάγκης, μέχρι την παραλαβή της νέας κάρτας.(Visa Traveller's).

Σημαντικά προνόμια:

- Επιστροφή τόκων έως και 30%.
- Δυνατότητα δωρεάν συνδρομής για πάντα.
- Δωρεάν συνδρομή για το πρώτο έτος.
- Πρόσθετη κάρτα με μισή συνδρομή.
- Δεύτερη πιστωτική κάρτα με δωρεάν συνδρομή.
- Δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη για ταξίδια. Με την χρήση της συγκεκριμένης πιστωτικής κάρτας πληρώνοντας εισιτήρια, ξενοδοχεία, ενοικίαση αυτοκινήτου μπορεί να είναι ασφαλισμένος κάποιος σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης του, καθυστέρησης άφιξης αποσκευών, ταξιδιωτικού ατυχήματος, κ.ά.
- Εκπτώσεις και δόσεις σε επιλεγμένες επιχειρήσεις.

## ΕΜΠΟΡΟΚΑΡΤΑ



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Κύρος στις συναλλαγές στην Ελλάδα.
- Μεγάλη αποδοχή από 100.000 και πλέον επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.
- Πιστωτικό όριο: Έως 4.000 €
- Το χαμηλότερο κόστος χρήσης. Καμία επιβάρυνση από τόκους, εφόσον εξοφλείται εμπρόθεσμα ολόκληρος ο λογαριασμός.
- Επιτόκιο από τα χαμηλότερα της αγοράς καθώς και η χαμηλότερη ετήσια συνδρομή.

### Σημαντικά προνόμια:

- Άτοκες μηνιαίες δόσεις από χιλιάδες επιχειρήσεις σε ολόκληρη την Ελλάδα.
- Σύγχρονη και άμεση εξυπηρέτηση.
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών σε ολόκληρη την Ελλάδα, όλο το 24ωρο, ανάλογα με το πιστωτικό όριο, μέσω του δικτύου ATM της Τράπεζας.
- Τραπεζικές συναλλαγές όλο το 24ωρο μέσω σύνδεσης της κάρτας με λογαριασμούς καταθέσεων, από το δίκτυο ATM της Τράπεζας δωρεάν ή από το δίκτυο ΔΙΑΣ.
- Δυνατότητα αυτόματης πληρωμής με πάγια εντολή χρέωσης του αποταμιευτικού λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα.

## Emporiki Bank Visa Business



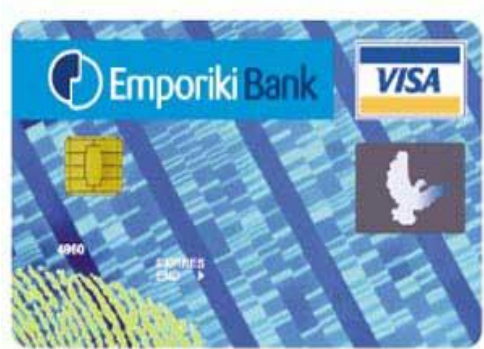
Η Εμποροκάρτα Visa Business απευθύνεται σε επιχειρήσεις και οργανισμούς που επιθυμούν να χορηγήσουν κάρτες στα στελέχη τους, σαν επιβράβευση ή πρόσθετη αμοιβή και για διευκόλυνση των εταιρικών τους δραστηριοτήτων.

### ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ:

- Ουσιώδη οικονομία με τη μεγαλύτερη άτοκη περίοδο της αγοράς, μέχρι και 55 ημέρες.
- Αποδοχή σε περισσότερες από 30.000.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και ολόκληρο τον κόσμο .
- Δυνατότητα πραγματοποίησης αγορών σε επιχειρήσεις κάθε είδους (ξενοδοχεία, ταξιδιωτικά γραφεία, εστιατόρια κ.λπ.).
- Παροχή μετρητών με πίστωση όλο το 24ωρο από το παγκόσμιο δίκτυο ATM της Visa.
- Πλήρες πακέτο δωρεάν ασφαλιστικών καλύψεων (ιδιαίτερα αναβαθμισμένο).
- Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού (PIN) από το δίκτυο των ATM της Τράπεζας (pin change).



### Εμπορική Bank VISA Debit (Χρεωστική κάρτα)



Η Emporiki Bank VISA Debit παρέχει την δυνατότητα να γίνονται αγορές εύκολα και με ασφάλεια, με απευθείας χρέωση του λογαριασμού, χωρίς συνδρομή και τόκους και ταυτόχρονα να υπάρχει εύκολη πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς.

Επίσης φρονίζοντας για τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια της πελατείας, είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που ενσωμάτωσε την τεχνολογία chip, σε χρεωστική κάρτα για μεγαλύτερη διασφάλιση των συναλλαγών.

Η Emporiki Bank VISA Debit παρέχει τη δυνατότητα να πραγματοποιηθεί:

- Αγορές όπου υπάρχει το σήμα VISA, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, με άμεση χρέωση του συνδεδεμένου λογαριασμού.
- Αναλήψεις μετρητών στην Ελλάδα, στα ATM της Τράπεζας και σε όλα τα ATM με το σήμα VISA και ΔΙΑΣ.
- Αναλήψεις μετρητών στο εξωτερικό, σε όλα τα ATM με το σήμα της VISA.

### **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:**

- Επιλογή ημερησίου ορίου συναλλαγών.
- Επιλογή ημερησίου ορίου αγορών.
- Δυνατότητα σύνδεσης έως και 10 λογαριασμών (καταθετικών και καρτών).
- Αποστολή μηνιαίου αντίγραφου κίνησης συναλλαγών.
- Άμεση δωρεάν αντικατάσταση της κάρτας σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας.
- Η διάρκειά της είναι 5 χρόνια.

### **Επιπλέον:**

- Ανάλυση μετρητών από τους τραπεζικούς λογαριασμούς (Ταμειυτηρίου, Τρεχούμενους, Προνομιακούς).
- Κατάθεση μετρητών σε προσωπικούς λογαριασμούς.
- Ενημέρωση για το υπόλοιπο των λογαριασμών.
- Ενημέρωση για το υπόλοιπο των πιστωτικών καρτών και του ανοικτού πιστωτικού δανείου.
- Αντίγραφο κίνησης (statement) Τρεχούμενου, Προνομιακού λογαριασμού για τις τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού.
- Μεταφορά ποσών μεταξύ των προσωπικών λογαριασμών του καθενός.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών με την χρήση της συγκεκριμένης κάρτας.
- Πληρωμή δόσεων Ανοικτού Προσωπικού Δανείου.
- Έκδοση κωδικού αριθμού για χρήση στις Τραπεζικές Υπηρεσίες Internet.
- Αλλαγή προσωπικού κωδικού PIN.
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ κ.α.

## ΚΑΡΤΑ VISA YOUNIQUE



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Διεθνής πιστωτική κάρτα.
- Η πραγματοποίηση συναλλαγών είναι δυνατή μόνο σε ηλεκτρονικό περιβάλλον, δηλ. μέσω POS, ATM και internet. Παρέχεται on line έγκριση για οποιοδήποτε ποσό αγορών εντός του πιστωτικού ορίου της κάρτας.
- Προεγκεκριμένη με πιστωτικό όριο 500 €
- Όριο ανάληψης μετρητών (cash advance): 300€ μηνιαίως (συμπεριλαμβάνεται στο πιστωτικό όριο), χωρίς έξοδα ανάληψης και άτοκα έως 30 ημέρες.
- Χωρίς ετήσια συνδρομή: Δωρεάν εφόσον το πακέτο νέων παραμένει ενεργό.
- Επιτόκιο: 16,65% πλέον εισφοράς Ν.128/75 0,60%.
- Ολική εξόφληση του λογαριασμού ή με δόσεις, έκαστη των οποίων αποτελεί το 5% του χρεωστικού υπολοίπου του λογαριασμού πλέον τόκων και λοιπών επιβαρύνσεων (ελάχιστη καταβολή 4 €) και υποχρεωτικά με χρέωση του Αποταμειευτικού Λογαριασμού Νέων (μέσω πάγιας εντολής).
- Είναι δυνατή η εξ' αρχής ή η εκ των υστέρων αύξηση του πιστωτικού ορίου της κάρτας μέχρι 3.000 €, αφού προηγηθεί αξιολόγηση του αιτούντος (scoring) και με υπογραφή του γονέα ή τρίτου ως εγγυητή.

## 2.2.2 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ EUROBANK

### Euroline Debit



Την χρεωστική κάρτα EuroLine Debit μπορεί να την αποκτήσει κάποιος εντελώς δωρεάν, χωρίς χρέωση συνδρομής και χωρίς να επιβαρυνθεί με τόκο για τις συναλλαγές που πραγματοποιεί. Επίσης μπορεί να κάνει αγορές και αναλήψεις μετρητών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, εύκολα και απλά, με απευθείας χρέωση του καταθετικού λογαριασμού που τηρεί στη Eurobank και τον έχει συνδέσει με την κάρτα.

Μοναδική προϋπόθεση για τη χρήση της είναι να υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον κύριο καταθετικό λογαριασμό.

#### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Αναλήψεις μετρητών από τον καταθετικό λογαριασμό, με ημερήσια όρια:
  - €700 από ATM Eurobank/ Δικτύου Εξυπηρέτησης Open24 & ATM του εξωτερικού με το σήμα Maestro ή/και Cirrus
  - €600 από ATM του δικτύου ΔΙΑΣ Α.Ε.
- Αγορές σε όλο τον κόσμο, όπου υπάρχει το σήμα Maestro με άμεση χρέωση του κύριου καταθετικού λογαριασμού.
- Το ημερήσιο όριο αγορών στην Ελλάδα και το εξωτερικό είναι €1.500

- Μπορεί να ενημερωθεί κανείς τηλεφωνικά μέσω του EuroPhone Banking για ο,τιδήποτε αφορά στη χρήση της χρεωστικής κάρτας του, αλλά και για να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε τραπεζική συναλλαγή.
- Έχει την δυνατότητα να χρησιμοποιήσει την χρεωστική κάρτα του για πρόσβαση στις online υπηρεσίες του [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr) και να διεκπεραιώσει τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές του συναλλαγές.

Επιπλέον, στα ATM των καταστημάτων Eurobank & Δικτύου Εξυπηρέτησης Open24 έχει κανείς τη δυνατότητα:

- Να πληρώσει δόσεις δανείων.
- Να πληρώσει λογαριασμούς ΔΕΗ, ΟΤΕ, Tellas, με μεταφορά χρημάτων από τον καταθετικό λογαριασμό που είναι συνδεδεμένος με την κάρτα.
- Να καταθέσει μετρητά στο λογαριασμό του.
- Να μεταφέρει χρήματα μεταξύ των συνδεδεμένων με τη EuroLine Debit καταθετικών λογαριασμών του.
- Να ενημερώνεται για το υπόλοιπο, καθώς και για τις τελευταίες 10 κινήσεις του λογαριασμού του.
- Να κάνει αλλαγή του προσωπικού του κωδικού αριθμού (PIN).

## Eurobank Visa Classic



Η Eurobank Visa Classic είναι μια κάρτα πολλαπλών χρήσεων για την Ελλάδα και το εξωτερικό. Με το ενσωματωμένο chip που διαθέτει προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές.

### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης πιστωτικών καρτών Eurobank Επιστροφή, με το οποίο κάθε φορά που χρησιμοποιείται η πιστωτική κάρτα Eurobank Visa σε επιχείρηση που συμμετέχει στο πρόγραμμα αυτό, συγκεντρώνονται Ευρώ Επιστροφής, ανάλογα με το ποσοστό συμμετοχής της επιχείρησης στο πρόγραμμα.
- Αναλήψεις μετρητών έως και €15.000, εφόσον το πιστωτικό όριο το επιτρέπει από όλα τα καταστήματα της Τράπεζας, στις ώρες συναλλαγών με το κοινό.
- Ημερήσιο όριο ανάληψης μετρητών έως και €1.000 από όλα τα ATM των τραπεζών με το σήμα Visa στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Διεθνή αποδοχή.
- Αγορές με άτοκες δόσεις σε περισσότερες από 50.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα.
- Δυνατότητα χρήσης της κάρτας και για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (ATM) της Τράπεζας, εφόσον υπάρχει τραπεζικός λογαριασμός συνδεδεμένος με την κάρτα.
- Δωρεάν ασφάλιση χρεωστικού υπολοίπου €15.000 από την EFG Ασφαλιστική Ζωής.
- Δωρεάν ταξιδιωτική ασφάλιση από την EFG Ασφαλιστική Ζωής.

- Δυνατότητα πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας ή εναλλακτικής σταθερής τηλεφωνίας και συνδρομών σε Nova, Filmnet, Supersport, Internet, σε περιοδικά, συλλόγους και club.
- Ολοκληρωμένες ταξιδιωτικές προτάσεις σε Ελλάδα και εξωτερικό με τη φροντίδα του EUROBANK TRAVEL και πλήρη κάλυψη όλων των ταξιδιωτικών αναγκών (αεροπορικά και ακτοπλοϊκά εισιτήρια, ξενοδοχεία, οργανωμένες εκδρομές κτλ.) σε συνδυασμό με αποκλειστικά προνόμια (6 άτοκες δόσεις, δωρεάν παράδοση εισιτηρίων, αποκλειστικές προσφορές κτλ.).

### Platinum Eurobank MasterCard

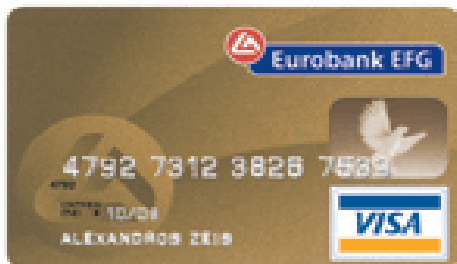


### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης πιστωτικών καρτών Eurobank επιστροφή, με το οποίο κάθε φορά που χρησιμοποιείται η πιστωτική κάρτα PLATINUM Eurobank MasterCard σε επιχείρηση που συμμετέχει στο πρόγραμμα επιστροφή, συγκεντρώνονται Ευρώ επιστροφής, ανάλογα με το ποσοστό συμμετοχής της επιχείρησης στο πρόγραμμα.
- Απόλυτη ελευθερία στις συναλλαγές.
- Διεθνή αποδοχή.
- Αγορές με άτοκες δόσεις σε περισσότερες από 50.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα.
- Άμεση αντικατάσταση σε περίπτωση απώλειας της κάρτας στο εξωτερικό και παροχή μετρητών εκτάκτου ανάγκης.
- Δυνατότητα χρήσης της κάρτας και σαν κάρτα τραπεζικών συναλλαγών.

- Δυνατότητα πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας ή εναλλακτικής σταθερής τηλεφωνίας και συνδρομών σε Nova, Filmnet, Supersport, Internet, σε περιοδικά, συλλόγους και club.

### **Eurobank Visa Gold**



### **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:**

- Συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης πιστωτικών καρτών Eurobank επιστροφή, με το οποίο κάθε φορά που χρησιμοποιείται η πιστωτική κάρτα Eurobank Visa Gold σε επιχείρηση που συμμετέχει στο πρόγραμμα επιστροφή, συγκεντρώνονται Ευρώ επιστροφής, ανάλογα με το ποσοστό συμμετοχής της επιχείρησης στο πρόγραμμα.
- Υψηλά πιστωτικά όρια για αγορές και αναλήψεις μετρητών για την εκπλήρωση κάθε επιθυμίας.
- Ημερήσιο όριο ανάληψης μετρητών έως και €1.000 από όλα τα ATM των τραπεζών με το σήμα Visa στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Διεθνή αποδοχή.
- Αγορές με άτοκες δόσεις σε περισσότερες από 50.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα.
- Δυνατότητα χρήσης της κάρτας και για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (ATM) της Eurobank, εφόσον υπάρχει τραπεζικός λογαριασμός συνδεδεμένος με την κάρτα.



## Eurobank MasterCard



Η Eurobank MasterCard είναι μια κάρτα πολλαπλών χρήσεων με ενσωματωμένο chip που προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές.

### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης πιστωτικών καρτών Eurobank επιστροφή, με το οποίο κάθε φορά που χρησιμοποιείται η πιστωτική κάρτα Eurobank Visa Gold σε επιχείρηση που συμμετέχει στο πρόγραμμα επιστροφή, συγκεντρώνονται Ευρώ επιστροφής, ανάλογα με το ποσοστό συμμετοχής της επιχείρησης στο πρόγραμμα.
- Αγορές με άτοκες δόσεις σε περισσότερες από 50.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα.
- Διεθνή αποδοχή.
- Δωρεάν συνδρομή για τους κατόχους της Eurobank Visa.
- Αναλήψεις μετρητών έως και €15.000, εφόσον το πιστωτικό όριο το επιτρέπει από όλα τα καταστήματα της Eurobank, στις ώρες συναλλαγών με το κοινό.
- Ημερήσιο όριο ανάληψης μετρητών έως και €1.000 από όλα τα ATM των τραπεζών με το σήμα MasterCard στην Ελλάδα και το εξωτερικό

- Δυνατότητα χρήσης της κάρτας και στις τραπεζικές συναλλαγές μέσω των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (ATM) της Eurobank, εφόσον υπάρχει λογαριασμός στην τράπεζα και είναι συνδεδεμένος με την κάρτα σας
- Δωρεάν ασφάλιση χρεωστικού υπολοίπου €15.000 από την EFG Ασφαλιστική Ζωής
- Δωρεάν ταξιδιωτική ασφάλιση από την EFG Ασφαλιστική Ζωής
- Δυνατότητα πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας ή εναλλακτικής σταθερής τηλεφωνίας και συνδρομών σε Nova, Filmnet, Supersport, Internet, σε περιοδικά, συλλόγους και club.

### Gold Eurobank MasterCard



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης πιστωτικών καρτών Eurobank επιστροφή, με το οποίο κάθε φορά που χρησιμοποιείτε την πιστωτική σας κάρτα Eurobank Visa Gold σε επιχείρηση που συμμετέχει στο πρόγραμμα επιστροφή, συγκεντρώνετε Ευρώ επιστροφής, ανάλογα με το ποσοστό συμμετοχής της επιχείρησης στο πρόγραμμα
- Υψηλά πιστωτικά όρια
- Αγορές με άτοκες δόσεις σε περισσότερες από 50.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα
- Διεθνή αποδοχή

- Αναλήψεις μετρητών έως και €15.000, εφόσον το πιστωτικό σας όριο το επιτρέπει από όλα τα καταστήματα της Eurobank, στις ώρες συναλλαγών με το κοινό
- Ημερήσιο όριο ανάληψης μετρητών έως και €1.000 από όλα τα ATM των τραπεζών με το σήμα MasterCard στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- Δυνατότητα χρήσης της κάρτας σας και στις τραπεζικές συναλλαγές σας μέσω των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (ATM) της Eurobank, εφόσον υπάρχει τραπεζικός λογαριασμός συνδεδεμένος με την κάρτα

## 2.2.3 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ ALPHA BANK

### Alpha Bank Bonus Visa



#### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- επιτόκιο 9,75% για αναλήψεις μετρητών από το λογαριασμό της κάρτας άνω των Ευρώ 800 σε μία συναλλαγή
- Μεταφορά υπολοίπου από άλλες κάρτες με επιτόκιο 0% για 6 μήνες και στη συνέχεια 9,75%
- Έκδοση έως και 2 πρόσθετων καρτών με χρέωση μισής συνδρομής, για τα αγαπημένα σας πρόσωπα
- Ελάχιστη μηνιαία καταβολή μόνο 2%
- Δυνατότητα εξοφλήσεως λογαριασμών μέσω παγίων εντολών
- Δυνατότητα αναλήψεως μετρητών (cash advance) έως το πιστωτικό όριο της κάρτας, με ανώτατο όριο Ευρώ 5.000 μηνιαίως (ημερήσιο όριο Ευρώ 2.000) από τα δίκτυα των καταστημάτων και ATMs των τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό που συνεργάζονται με τη Visa International
- Άτοκες δόσεις σε χιλιάδες επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα

## Alpha Bank Bonus MasterCard



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- επιτόκιο 9,75% για αναλήψεις μετρητών από το λογαριασμό της κάρτας άνω των Ευρώ 800 σε μία συναλλαγή
- Μεταφορά υπολοίπου από άλλες κάρτες με επιτόκιο 0% για 6 μήνες και στη συνέχεια 9,75%
- Έκδοση έως και 2 πρόσθετων καρτών με χρέωση μισής συνδρομής, για τα αγαπημένα σας πρόσωπα
- Ελάχιστη μηνιαία καταβολή μόνο 2%
- Δυνατότητα εξοφλήσεως λογαριασμών μέσω παγίων εντολών
- Δυνατότητα αναλήψεως μετρητών (cash advance) έως το πιστωτικό όριο της κάρτας, με ανώτατο όριο Ευρώ 5.000 μηνιαίως (ημερήσιο όριο Ευρώ 2.000) από τα δίκτυα των καταστημάτων και ATMs των τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό που συνεργάζονται με τη MasterCard International
- Άτοκες δόσεις σε χιλιάδες επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα

## Χρυσή Alpha Bank Visa



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Το χαμηλότερο επιτόκιο της αγοράς 11,00% (πλέον εισφοράς Ν .128/75) για αγορές
- Δυνατότητα αναλήψεως μετρητών λόγω δανείου στα πλαίσια του εγκριθέντος ορίου της κάρτας σας, με ανώτατο όριο Ευρώ 10.000 το μήνα στην Ελλάδα και το εξωτερικό (ημερήσιο όριο αναλήψεως Ευρώ 2.000).
- Δυνατότητα αγορών όπου υπάρχει το σήμα Visa σε εκατομμύρια επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο
- Δυνατότητα αναλήψεως μετρητών 24 ώρες το 24ωρο από οποιοδήποτε Κατάστημα ή ΑΤΜ της Alpha Bank και οποιαδήποτε Τράπεζα στην Ελλάδα και το εξωτερικό με το σήμα Visa.
- Ευκολία στις πληρωμές σας με εξόφληση μόνο του 2% του υπολοίπου σας.
- Αγορές με άτοκες δόσεις σε χιλιάδες επιλεγμένες επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.
- Έκδοση μίας πρόσθετης κάρτας, με τη μισή συνδρομή, για τα αγαπημένα σας πρόσωπα.

## Alpha Bank Enter Visa



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Σύνδεση της κάρτας με έως και πέντε λογαριασμούς καταθέσεων της Alpha Bank για συναλλαγές μέσω των ATM του δικτύου Alphanet.
- Επιλογή του ημερήσιου ορίου αγορών και αναλήψεως μετρητών
- Αγορές σε χιλιάδες επιχειρήσεις στην Ελλάδα και εκατομμύρια άλλες στο εξωτερικό, με αυτόματη χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού σας.
- Έλεγχο του υπολοίπου του τραπεζικού σας λογαριασμού στα ATM του δικτύου Alphanet και ΔΙΑΣ
- Αναλήψεις μετρητών από όλα τα ATM του δικτύου ΔΙΑΣ στην Ελλάδα σύμφωνα με το όριο που εσείς επιθυμείτε.
- Αναλήψεις μετρητών από όλα τα ATM της Visa International στο εξωτερικό χωρίς το άγχος του συναλλάγματος.
- Αποστολή μηνιαίου αντιγράφου λογαριασμού με την ανάλυση των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με την κάρτα σας.
- Όλες οι συναλλαγές σας στο εξωτερικό (ανάληψη μετρητών ή αγορές) γίνονται στο τοπικό νόμισμα και εξοφλούνται αυτόματα με άμεση χρέωση του λογαριασμού σας στην Ελλάδα σε Ευρώ.
- Συναλλαγές χωρίς όριο, με μόνο περιορισμό το διαθέσιμο υπόλοιπο του τραπεζικού σας λογαριασμού.
- Δυνατότητα αλλαγής του Μυστικού Κωδικού Αριθμού (PIN) με νέο της επιλογής σας στα ATM της Alpha Bank.

- Η κάρτα ταχυδρομείται απενεργοποιημένη και "ενεργοποιείται" με ειδική συναλλαγή στα ATM της Alpha Bank.
- Ο Μυστικός Κωδικός Αριθμός (PIN) παραλαμβάνεται από εσάς τη στιγμή της υποβολής της αιτήσεως
- Μπορείτε να ορίσετε το μέγιστο ημερήσιο όριο συναλλαγών που εσείς επιθυμείτε, είτε αυτές αφορούν αγορές, είτε αναλήψεις μετρητών
- Η Τράπεζα διαθέτει 24ωρη εξυπηρέτηση για τυχόν δήλωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας σας.

#### **2.2.4 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

Ο κάτοχος των καρτών go Mastercard, Gold Mastercard, Platinum Mastercard, go Visa, Visa Electron, MY CLUB CARD VISA και Eurocard της Εθνικής Τράπεζας ασφαλίζετε αυτόματα στα ταξίδια σας στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό με την προϋπόθεση αγοράς των εισιτηρίων σας και / ή των εξόδων διαμονής σας τουλάχιστον κατά 75% με τη χρήση της κάρτας σας. Επομένως, χρησιμοποιώντας την κάρτα και στα ταξίδια, έχει κανείς ασφάλιση:

- προσωπικών ατυχημάτων
- προσωπικής και οικογενειακής αστικής ευθύνης
- καθυστέρησης πτήσης
- καθυστέρησης άφιξης αποσκευών
- εξόδων ταξιδιού σε περίπτωση μη πραγματοποίησής του για έρευνες ή/και επαναπατρισμό σορού
- απώλειας, κλοπής ή καταστροφής αποσκευών
- ιατροφαρμακευτικών εξόδων από ατύχημα
- νοσοκομειακών εξόδων από ατύχημα ή ασθένεια
- χορήγησης εισιτηρίου πρόωρης επιστροφής εισιτηρίου συγγενούς του νοσηλευομένου κατόχου κάρτας
- διακοπής παραμονής οργανωμένων ομάδων



- Ειδικά για τους κατόχους της Gold Mastercard, ισχύει επιπλέον η ασφάλιση υγειονομικής μεταφοράς σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας

### Gold MasterCard



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Αγορές με πολλές άτοκες δόσεις σε συνεργασία με επιλεγμένες επιχειρήσεις
- Ενημέρωση για τα προγράμματα προσφορών μέσω των ειδικών εντύπων που ενθέτονται στους λογαριασμούς.
- Μεταφορά υπολοίπου από κάρτες άλλων τραπεζών.
- Πρόσθετες κάρτες στα μέλη της οικογενείας σας
- Ασφαλιστική κάλυψη στα ταξίδια σας μέχρι 88.041 ΕΥΡΩ
- Ασφάλιση προστασίας αγορών για τους κατόχους Gold Mastercard
  
- Προνομιακοί όροι εξόφλησης: ολική εξόφληση της οφειλής σας άτοκα, ή τμηματική εξόφληση πληρώνοντας την ελάχιστη μηνιαία καταβολή (2% του ενήμερου κεφαλαίου πλέον τόκων και εξόδων) με το προνομιακό επιτόκιο της Εθνικής Τράπεζας.
  
- Ευελιξία στον τρόπο πληρωμής του λογαριασμού σας: με κατάθεση μετρητών στα ATM της Εθνικής Τράπεζας με χρήση της πιστωτική σας κάρτα, μέσω των ATM της Εθνικής Τράπεζας με την Ethnocash, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού καταθέσεών σας, με Ταχυπληρωμή, με μετρητά στα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας, και μέσω Internet banking & Phone Banking της Εθνικής Τράπεζας.

- Άμεση αντικατάσταση κάρτας σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής κατά τη διάρκεια της παραμονής σας στο εξωτερικό.
- Αυτόματη τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο για 7 ημέρες την εβδομάδα.

### VISA Electron



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Αγορές με πολλές άτοκες δόσεις σε συνεργασία με επιλεγμένες επιχειρήσεις που φέρουν το σήμα VISA Electron
- Μεταφορά υπολοίπου από κάρτες άλλων τραπεζών.
- Πρόσθετες κάρτες στα μέλη της οικογενείας σας
- Ασφαλιστική κάλυψη στα ταξίδια σας μέχρι 58.694,06 ΕΥΡΩ
- Προνομιακοί όροι εξόφλησης: ολική εξόφληση της οφειλής σας άτοκα, ή τμηματική εξόφληση πληρώνοντας την ελάχιστη μηνιαία καταβολή (2% του ενήμερου κεφαλαίου) με το προνομιακό επιτόκιο της Εθνικής Τράπεζας.
- Ευελιξία στον τρόπο πληρωμής του λογαριασμού σας: με κατάθεση μετρητών στα ATM της Εθνικής Τράπεζας με χρήση της πιστωτική σας κάρτα, μέσω των ATM της Εθνικής Τράπεζας με την Ethnocash, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού καταθέσεών σας, με Ταχυπληρωμή, με μετρητά στα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας, και μέσω Internet banking & Phone Banking.
- Άμεση αντικατάσταση κάρτας σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής κατά τη διάρκεια της παραμονής σας στο εξωτερικό.

- Αυτόματη τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο για 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Πρόσθετες παροχές μέσω των ATM του ΕΘΝΟΔΙΚΤΥΟ

## 2.2.5 ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΤΗΣ MILLENNIUM BANK

### Millennium bank Debit



Η Millennium bank Debit είναι η κάρτα-κλειδί για την πρόσβαση στους λογαριασμούς σας. Είναι συνδυασμός μιας εξελιγμένης κάρτας ATM με ξεχωριστές δυνατότητες και μιας χρεωστικής κάρτας Visa Electron, για αγορές σε όλο τον κόσμο, με χρέωση του τραπεζικού σας λογαριασμού.

- Σημεία Χρήσης : Δίκτυο ATM της Millennium bank, ΔΙΑΣ και VISA. Καταστήματα με το σήμα VISA Electron για αγορές.
- Η διάρκεια ζωής της είναι 5 χρόνια
- Τρόπος έκδοσης : Η κάρτα Millennium bank Debit παραδίδεται άμεσα μαζί με το PIN της κατά το άνοιγμα του λογαριασμού από οποιοδήποτε κατάστημα της Millennium bank,

## Millennium Visa Classic



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Παγκόσμια Αποδοχή από όλες τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό με το σήμα της Visa.
- Ανάληψη Μετρητών από όλα τα ATMs του δικτύου της Millennium bank και των ATMs με το σήμα της Visa.
- Ευελιξία με ελάχιστο ποσό καταβολής μόλις 2,5% του υπολοίπου σας κάθε μήνα.
- Ταξιδιωτική Ασφάλιση και Ιατρική βοήθεια, όταν πληρώνετε τα έξοδα του ταξιδιού σας με την κάρτα σας.

### Εύκολοι Τρόποι Πληρωμής:

- Με αυτόματη χρέωση του τραπεζικού σας λογαριασμού.
- Με κατάθεση μετρητών μέσω των ATMs του δικτύου της Millennium bank.
- Μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking).

## Visa Gold



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Παγκόσμια Αποδοχή από όλες τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό με το σήμα της Visa.
- Ανάλυση Μετρητών από όλα τα ATMs του δικτύου της Millennium bank και των ATMs με το σήμα της Visa.
- Ευελιξία με ελάχιστο ποσό καταβολής μόλις 2,5% του υπολοίπου σας κάθε μήνα.
- Ταξιδιωτική Ασφάλιση και Ιατρική βοήθεια, όταν πληρώνετε τα έξοδα του ταξιδιού σας με την κάρτα σας.
- 24ωρη Εξυπηρέτηση μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Ενημέρωση μέσω της αναλυτικής παρουσίασης των συναλλαγών σας και όλης της τραπεζικής σας σχέση.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σας σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής.
- Αλλαγή του PIN της πιστωτικής σας κάρτας στα ATMs του δικτύου της Millennium bank για τη δική σας διευκόλυνση.

### Εύκολοι Τρόποι Πληρωμής:

- Με αυτόματη χρέωση του τραπεζικού σας λογαριασμού.
- Με κατάθεση μετρητών μέσω των ATMs του δικτύου της Millennium bank.
- Μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking).

## Business Visa



Η εταιρική πιστωτική κάρτα, που απευθύνεται σε επιχειρήσεις:

- Καλύπτει όλα τα έξοδα της επιχείρησης και τις πληρωμές των στελεχών (ταξίδια, διαμονή, γεύματα κλπ)
- Είναι αποδεκτή σε 15 εκατομμύρια επιχειρήσεις σε όλον τον κόσμο και σε 115.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

### **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:**

- Αυξημένη ταμειακή ρευστότητα, αφού κάνοντας χρήση της κάρτας για τα επαγγελματικά σας έξοδα, περιορίζετε την χρήση μετρητών και εξασφαλίζετε επιπλέον κεφάλαιο κίνησης για την επιχείρησή σας.
- Δυνατότητα έκδοσης καρτών σε όσα στελέχη της επιχείρησής σας επιλέξετε και με όριο που εσείς επιθυμείτε.
- Απαλλαγή από την ενασχόληση με τα μικροέξοδα της επιχείρησής, **κατάργηση του μικρού ταμείου προκαταβολών**, με αποτέλεσμα τη μείωση των λειτουργικών εξόδων
- Ταξιδιωτική ασφάλιση που καλύπτει: προσωπικό ατύχημα, καθυστέρηση πτήσης και απώλεια ή κλοπή αποσκευών
- Διαχωρισμό μεταξύ εταιρικών και προσωπικών σας εξόδων
- Συμμετοχή στις ειδικές προσφορές της Millennium bank, δυνατότητα άτοκων δόσεων
- Αύξηση του κύρους της επιχείρησής και αποδοχή πίστωσης από μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων

Προσφέρει αναλυτική ενημέρωση στα εξής:

- Αναλυτική κατάσταση εξόδων ανά κάτοχο ξεχωριστά και κατά ημερομηνία συναλλαγής για αξιολόγηση των εξόδων ανά εξουσιοδοτημένο κάτοχο
- Αναλυτική ταξινόμηση ανά κατηγορία εξόδων (ξενοδοχεία, καύσιμα, γεύματα κλπ) για την αξιολόγησή τους
- Αναλυτική και πλήρης ενημέρωση μέσα από το Statement, το αντίγραφο της εταιρικής τραπεζικής σας σχέσης

## MasterCard Σταθερής Δόσης



Η MasterCard Σταθερής Δόσης σας δίνει τη δυνατότητα να καταβάλλετε ένα σταθερό ποσό κάθε μήνα, το οποίο εσείς θα επιλέξετε ανάλογα με τις ανάγκες σας, ανεξάρτητα από τη χρήση και το υπόλοιπο της κάρτας σας (Ο παρακάτω πίνακας θα σας βοηθήσει).

Για ακόμη περισσότερη ευελιξία, μπορείτε να μεταφέρετε όλες σας τις οφειλές από πιστωτικές κάρτες άλλων τραπεζών στην MasterCard Σταθερής Δόσης της Millennium bank, με εξαιρετικά ευνοϊκούς όρους.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΟΡΙΟ ΚΑΡΤΑΣ	ΣΤΑΘΕΡΗ ΜΗΝΙΑΙΑ ΔΟΣΗ
έως και 1.000€	15€ ή 20€
από 1.001€ έως και 1.500€	25€, 30€ ή 35€
από 1.501€ έως και 2.000€	30€, 35€ ή 40€
από 2.001€ έως και 2.500€	40€, 45€ ή 50€
από 2.501€ έως και 3.000€	45€, 50€ ή 55€
από 3.001€ έως και	55€, 60€ ή 65€



3.500€	
από 3.501€ έως και 4.000€	60€, 65€ ή 70€
από 4.001€ έως και 4.500€	70€, 75€ ή 80€
από 4.501€ έως και 5.000€	75€, 80€ ή 85€
από 5.001€ έως και 5.500€	85€, 90€ ή 95€
από 5.501€ +	90€, 95€ ή 100€

Το ποσό της μηνιαίας δόσης διαμορφώνεται αρχικά, ανάλογα με το πιστωτικό σας όριο (κατόπιν έκδοσης της πιστωτικής κάρτας και του πρώτου λογαριασμού) και ισούται με το πρώτο ποσό που αναφέρεται στον πίνακα. Εσείς μπορείτε να επιλέξετε οποιοδήποτε άλλο ποσό που αντιστοιχεί στο δικό σας πιστωτικό όριο, επικοινωνώντας με τη Millennium bank. Για παράδειγμα, εάν έχετε πιστωτικό όριο 1700€, η σταθερή μηνιαία σας καταβολή θα ισούται αρχικά με 30€ και μπορείτε να επιλέξετε μεταξύ των 30€, 35€ ή 40€

#### **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:**

- παγκόσμια αποδοχή από όλες τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό με το σήμα της MasterCard ανάληψη μετρητών από όλα τα ATMs του δικτύου της Millennium bank και των ATMs με το σήμα της MasterCard
- ευελιξία στην τακτοποίηση του λογαριασμού σας
- ταξιδιωτική ασφάλιση και ιατρική βοήθεια, όταν πληρώνετε τα έξοδα του ταξιδιού σας με την πιστωτική σας κάρτα MasterCard Σταθερής Δόσης της Millennium bank

- 24ωρη Εξυπηρέτηση μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής. ενημέρωση μέσω της αναλυτικής παρουσίασης των συναλλαγών σας και όλης της τραπεζικής σας σχέση.
- άμεση αντικατάσταση της κάρτας σας σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής.
- αλλαγή του PIN της πιστωτικής σας κάρτας στα ATMs του δικτύου της Millennium bank για τη δική σας διευκόλυνση.

Εύκολοι τρόποι πληρωμής:

- με αυτόματη χρέωση του τραπεζικού σας λογαριασμού
- με κατάθεση μετρητών μέσω των ATMs του δικτύου της Millennium bank
- μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking).

### Visa Electron (για Φοιτητές)



### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- Πιστωτικό όριο από 500 ευρώ.
- Συνδρομή μόλις 1 ευρώ το μήνα.
- Δυνατότητα αγοράς βιβλίων, cd, εισιτηρίων κ.λ.π. μέσω internet και τηλεφώνου
- Άτοκες Δόσεις: Προγράμματα άτοκων δόσεων ισχύουν σε πολλά καταστήματα, για να κάνεις άνετα τις αγορές σου.

- Παγκόσμια Αποδοχή από όλες τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό με το σήμα της Visa.
- Ανάλυση Μετρητών από όλα τα ATMs του δικτύου της Millennium bank και των ATMs με το σήμα της Visa.
- Ευελιξία με ελάχιστο ποσό καταβολής μόλις 5% του υπολοίπου σου κάθε μήνα.
- Ταξιδιωτική Ασφάλιση και Ιατρική βοήθεια, όταν πληρώνεις τα έξοδα του ταξιδιού σου με την κάρτα σου.
- 24ωρη Εξυπηρέτηση μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Ενημέρωση μέσω της αναλυτικής παρουσίασης των συναλλαγών σου και όλης της τραπεζικής σου σχέσης.
- Άμεση αντικατάσταση της κάρτας σου σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής.
- Αλλαγή του PIN της πιστωτικής σου κάρτας στα ATMs του δικτύου της Millennium bank για τη δική σου διευκόλυνση.

#### Εύκολοι Τρόποι Πληρωμής:

- Με αυτόματη χρέωση του τραπεζικού σου λογαριασμού.
- Με κατάθεση μετρητών μέσω των ATMs του δικτύου της Millennium bank.
- Μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking).

### 3. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

#### 3.1 ΤΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ Η ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ

##### 3.1.1 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΟΧΟ

Η τράπεζα προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα στους κατόχους των πιστωτικών καρτών της που συγκεκριμένα είναι τα εξής:

- 24ωρη εξυπηρέτηση, 7 μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο με την χρήση της πιστωτικής κάρτας στις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές ΑΤΜς, μέσω των οποίων υπάρχει δυνατότητα ανάληψης μετρητών (στο εσωτερικό και στο εξωτερικό) με την μορφή δανείου για την αντιμετώπιση έκτακτων εξόδων.
- Ασφάλεια γιατί ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας πραγματοποιεί τις συναλλαγές του χωρίς να χρειάζεται να κυκλοφορεί με πολλά μετρητά και χωρίς να υπάρχει κίνδυνος να τα χάσει.
- Παροχή της δυνατότητας στους κατόχους τους να διενεργούν τραπεζικές πράξεις μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ), όπως αναλήψεις, καταθέσεις, μεταφορά ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό, εξόφληση της δόσης ή ακόμη να έχει ενημέρωση για το υπόλοιπο των λογαριασμών του ή της πιστωτικής του κάρτας κ.ά.
- Ξεχωριστό πιστωτικό όριο ανάλογα με τις ανάγκες και την οικονομική κατάσταση του κάθε κάτοχου.
- Ευκολία, σιγουριά και ταχύτητα συναλλαγών με απεριόριστο όριο δαπανών πληρώνοντας δόσεις.
- Απολαμβάνει ο κάθε κάτοχος εκπτώσεις και ειδικές προσφορές από καταστήματα που είναι συμβεβλημένα με την κάρτα.
- Υπάρχει πλήρης ενημέρωση και ανάλυση των δαπανών από τη χρήση της κάρτας κάτι που βοηθάει τον κάτοχο να κάνει καλύτερο προγραμματισμό στα μηνιαία έξοδα και έσοδα.

- Ευχάριστη ψυχολογική διάθεση αφού ο κάτοχος έχει την αίσθηση αγοραστικής δύναμης και ελευθερίας.
- Ευρέως αποδεκτή στο εξωτερικό παρέχοντας στα ταξίδια ασφάλεια, ιατρική και νομική βοήθεια, εξασφαλισμένη κράτηση ξενοδοχείου, ασφάλεια απώλειας αποσκευών κλπ.

### 3.1.2 ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι επιχειρήσεις που είναι συμβεβλημένες με τα προγράμματα αυτά επιτυγχάνουν την αύξηση των πωλήσεων τους καθώς επίσης και προσελκύουν διαρκώς νέους πελάτες.

Ειδικότερα για τους εμπόρους τα πλεονεκτήματα είναι τα παρακάτω:

- Ασφάλεια, γιατί ο έμπορος δεν είναι αναγκασμένος να διατηρεί στο ταμείο του μεγάλα χρηματικά ποσά.
- Ο έμπορος έχει την δυνατότητα με τη συμμετοχή των πελατών του σε προγράμματα άτοκων δόσεων ή μεταχρονολογημένων δόσεων να αυξήσει το τζίρο του καθώς η χρήση των μετρητών δεν παρέχει ασφάλεια στην επιχείρηση.
- Παρέχει ταχύτητα και ασφάλεια κατά την πραγματοποίηση των οικονομικών πράξεων, μέσω του διαρκώς εξελισσόμενου ηλεκτρονικού συστήματος συναλλαγών (δίκτυο τερματικών EFT/POS).
- Προσφέρει σιγουριά, αφού την οργάνωση των εισπράξεων – δόσεων και τους πιστωτικούς κινδύνους τους αναλαμβάνει η εκδότρια τράπεζα. Με αυτό τον τρόπο ο έμπορος δεν έχει ανάγκη να πουλά με πίστωση, αλλά μόνο τοις μετρητοίς.
- Ο έμπορος έρχεται σε επαφή με μεγάλο αριθμό αγοραστών που κατέχουν πιστωτική κάρτα.
- Βελτίωση της ροής των χρημάτων και της λογιστικής τακτοποίησης των εισπράξεων του εμπόρου.
- Συντηρούν το λιανεμπόριο σε περιόδους έλλειψης ρευστότητας στην αγορά.

Αξίζει να επισημάνουμε ότι οι επιχειρήσεις που διαθέτουν διαρκή και καταναλωτικά αγαθά μπορούν να εκδίδουν άμεσα από το κατάστημά τους πιστωτική κάρτα κάτι που βοηθάει στην αύξηση των πωλήσεων τους καθώς επίσης και στην εξασφάλιση διαφημιστικής προβολής τους μέσω των οδηγών αγορών που συντάσσουν οι τράπεζες και αποστέλλουν στους κατόχους των πιστωτικών καρτών.

### 3.1.3 ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα είναι τα ακόλουθα:

- Σύσφιξη σχέσεων πελατών και τράπεζας κάτι που βοηθάει στο να δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ τους.
- **Αύξηση του κύκλου εργασιών** με την προσέλκυση νέων πελατών (ιδιωτών και επιχειρήσεων).
- Κατάργηση σημαντικού όγκου εργασίας απ τα γκισέ.
- Λήψη σημαντικών πληροφοριών για τις καταναλωτικές συνήθειες και ανάγκες ατόμων ή νοικοκυριών κάτι πολύ σημαντικό αφού τις βοηθάει στο να εξάγουν χρήσιμα συμπεράσματα για το προφίλ των πελατών τους.
- Προβολή και διαφήμιση αφού ένα μεγάλο μέρος της επιφάνειας της κάρτας καλύπτεται απ το λογότυπο της τράπεζας από την οποία εκδίδεται.
- Συνδρομές για την χορήγηση πιστωτικών καρτών το ύψος των οποίων καθορίζεται από την πιστωτική κάρτα και την τράπεζα που την εκδίδει.
- Κατάργηση αποδείξεων, λογιστικών εγγραφών, συμφωνιών.
- Είσπραξη προμήθειας ή τόκων από την ανάληψη μετρητών.
- Προσφορά αυξημένων περιθωρίων κέρδους σε σχέση με τα άλλα προϊόντα της τράπεζας.
- Είσπραξη τόκων από την εξόφληση με δόσεις του ποσού της συναλλαγής καθώς και προμηθειών επί του ποσού κάθε συναλλαγής.
- Αύξηση της προβολής και του κύρους τους αφού διαθέτουν ένα ευρύ δίκτυο συμβεβλημένων επιχειρήσεων σε όλη την Ελλάδα ικανό να εξυπηρετήσει τους κατόχους πιστωτικών καρτών.

### **3.1.4 ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ**

Οι πιστωτικές κάρτες εκτός από αυτά που προαναφέραμε συμβάλλουν ως φυσικό επακόλουθο και στην εθνική οικονομία θετικά. Τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν σε αυτήν λοιπόν είναι τα εξής:

- Η χρήση πιστωτικών καρτών από αλλοδαπούς κατόχους (τουρίστες), βοηθάει στην εισροή συναλλάγματος στη χώρα μας και στην αύξηση των εγχώριων εμπορικών συναλλαγών.
- Δυνατότητα επενδύσεων από τις τράπεζες και άλλους πιστωτικούς οργανισμούς χάρις την μείωση της κυκλοφορίας των μετρητών.
- 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 ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ Η ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ**

#### **3.2.1 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΟΧΟ**

- Κόστος. Η σημαντικότερη πηγή κόστους για τις πιστωτικές κάρτες είναι το επιτόκιο που επιβάλλεται σε ανεξόφλητα υπόλοιπα και το οποίο είναι αρκετά υψηλό σε σχέση με άλλες μορφές δανεισμού. Επιπροσθέτως, στο συνολικό κόστος μίας πιστωτικής κάρτας πρέπει να συνυπολογιστούν όλες οι λοιπές χρεώσεις που επιβάλλουν οι τράπεζες, όπως η ετήσια συνδρομή και τα έξοδα ανάληψης μετρητών.
- Πιστωτικό Όριο. Οι αγορές που μπορούν να πραγματοποιηθούν με μία πιστωτική κάρτα δεν πρέπει να υπερβαίνουν ένα συγκεκριμένο μηνιαίο όριο και ο κάτοχος θα πρέπει να προσέχει για την τήρηση του ορίου αυτού.

- Εάν δεν εξοφλείται το σύνολο των μηνιαίων οφειλομένων υπολοίπων Στην περίπτωση αυτή ο καταναλωτής θα πρέπει να αναζητήσει την κάρτα με το χαμηλότερο βασικό επιτόκιο. Επίσης, ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει μία κάρτα με πολύ χαμηλό ή και μηδενικό επιτόκιο αγορών για μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο και μετά το πέρας της περιόδου αυτής να μεταφέρει το συσσωρευμένο υπόλοιπό του σε μία άλλη κάρτα με ευνοϊκούς όρους μεταφοράς υπολοίπου
- Ανάλυση Μετρητών. Η ανάληψη μετρητών με οποιαδήποτε πιστωτική κάρτα θα πρέπει να αποφεύγεται, καθώς είναι ακριβότερη από οποιαδήποτε άλλη μορφή δανεισμού. Επιπλέον, λόγω του ότι οι αναλήψεις μετρητών είναι το τελευταίο είδος οφειλής που εξοφλείται, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μακροχρόνια συσσώρευση υψηλών τόκων.
- Απάτες: Συχνά καταγράφονται κρούσματα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης πιστωτικών καρτών στο Διαδίκτυο, υπεξαίρεσης αριθμών, υποκλοπής κωδικών κ.λ.π.

### 3.2.2 ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- Πληρωμή προμηθειών προς την εκδότρια τράπεζα
- Κίνδυνος από πλαστές κάρτες
- Η δυσμενής εξέλιξη των οικονομικών μεγεθών της ελληνικής οικονομίας που περιορίζει την κατανάλωση.
- Η εισαγωγή νέων καρτών δημιουργεί μεγάλο ανταγωνιστικό περιβάλλον.
- Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους ανταγωνιστές.
- Βελτίωση των πιστωτικών διευκολύνσεων που παρέχουν μεγάλες επιχειρήσεις προς τους πελάτες τους.
- Ανάπτυξη από τους ανταγωνιστές σύγχρονων μονάδων marketing



### 3.2.3 ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

- Αυξημένο ποσοστό πιστωτικού κινδύνου.
- Αυξημένο λειτουργικό κόστος για την οργάνωση και λειτουργία του σχετικού δικτύου σε σχέση με άλλα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Κίνδυνοι ζημιών από περιπτώσεις πλαστών καρτών, κάρτες που εκλάπησαν ή χάθηκαν.
- Η θέσπιση διάφορων ορίων από τις νομισματικές αγορές.
- Η έκδοση καρτών δεν έχει ενσωματωθεί με τις υπόλοιπες τραπεζικές εργασίες
- Αδυναμία ικανοποιητικής παρουσίας στην αγορά λόγω δημοσιοϋπαλληλικής νοοτροπίας, ευθυνοφοβίας και γραφειοκρατικών διαδικασιών.
- Η έλλειψη σύγχρονων υπηρεσιών υποστήριξης των πωλήσεων καρτών έναντι του ανταγωνισμού.
- Ελλιπής επικοινωνία με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις και τους κατόχους των καρτών με αποτέλεσμα την μη αύξηση των χρήσεων από τους κατόχους και τη μη αύξηση του τζίρου από τις επιχειρήσεις
- Απουσία τμήματος marketing από τις τράπεζες ώστε να είναι δυνατή η αξιολόγηση των ευκαιριών της αγοράς και η ανάπτυξη στρατηγικών για αποτελεσματική προσέγγιση νέων πελατών – αγοραστών καρτών
- Ανεπαρκής πληροφόρηση από τους υπαλλήλους των υποκαταστημάτων προς τους πελάτες για τις κάρτες που εκδίδει η τράπεζα.
- Έλλειψη οργανωμένων σεμιναρίων για την επιμόρφωση των υπαλλήλων πάνω στο αντικείμενο.

### 3.2.4 ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

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

#### 4. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Τα ελληνικά νοικοκυριά χρησιμοποιούν τις πιστωτικές τους κάρτες σε μικρότερο βαθμό από τα νοικοκυριά των υπόλοιπων κρατών μελών της Ευρωζώνης (10 συναλλαγές ετησίως έναντι 13 αντίστοιχα), με ελαφρώς υψηλότερη αξία αγοράς ανά συναλλαγή (105 ευρώ, έναντι 83,3 ευρώ αντίστοιχως). Συνεπώς, η ετήσια δαπάνη, και κατά μέσο όρο για το 2007, ήταν 1.050 ευρώ για τα ελληνικά νοικοκυριά (10Χ€105 = €1.050) και 1083 ευρώ για τα νοικοκυριά των κρατών μελών της Ευρωζώνης (13Χ€83,3 ευρώ = €1.083).

Ειδικότερα, σύμφωνα με στοιχεία που δημοσιεύει η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, στο τέλος του 2007, κυκλοφορούσαν στην Ελλάδα:

- 7.245.492 πιστωτικές κάρτες.
- πραγματοποιήθηκαν 65.700.000 συναλλαγές (ή 10 περίπου συναλλαγές ανά πιστωτική κάρτα).
- συνολικής αξίας 7,49 δισ. ευρώ (ή 114 ευρώ ανά συναλλαγή).

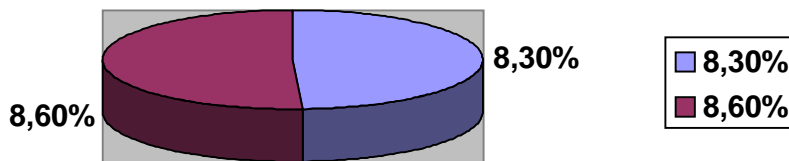
Την ίδια χρονική περίοδο τα αντίστοιχα νούμερα και κατά μέσο όρο για τα κράτη μέλη της Ευρωζώνης ήταν τα ακόλουθα:

- Κάρτες σε κυκλοφορία: 74.697.000.
- Πραγματοποιηθείσες συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες: 965.030.000 (ή 13 συναλλαγές ανά πιστωτική κάρτα).
- Συνολικής αξίας: 80,4 δισ. ευρώ (ή 83,3 ευρώ ανά συναλλαγή).

Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό του δανεισμού μέσω πιστωτικών καρτών των ελληνικών νοικοκυριών το έτος 2008 σε σχέση με το προηγούμενο έτος 2007 είναι το παρακάτω:

31-08-08		31-08-07	
Πιστωτικές κάρτες	8,3%	Πιστωτικές κάρτες	8.6%

### ΠΟΣΟΣΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΜΕΣΩ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΕΝΝΙΑΜΗΝΟ ΤΟΥ 2007 ΚΑΙ 2008



Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα και το αντίστοιχο γράφημα, βλέπουμε ότι το ποσοστό δανεισμού μέσω πιστωτικών καρτών είναι μόλις 8,3%, το πρώτο εννιάμηνο του 2008, έναντι του 8,6% το πρώτο εννιάμηνο του 2007. Υπάρχει μείωση 0,3%, η οποία αναμένεται να αυξηθεί ακόμα περισσότερο το 2009 καθώς, λόγω της οικονομικής κρίσης αλλά και των υψηλών ακόμα επιτοκίων δανεισμού μέσω πιστωτικών καρτών, οι επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά δυσκολεύονται να αντεπεξέλθουν στην αποπληρωμή των υποχρεώσεων τους.

Αξίζει να σημειωθεί, πως σε αυτή την περαιτέρω μείωση του ποσοστού δανεισμού μέσω πιστωτικών καρτών συμβάλουν και οι τραπεζικοί οργανισμοί, οι οποίοι σύμφωνα με τα στοιχεία του α' τριμήνου του 2009 απορρίπτουν το 65% περίπου των αιτήσεων για χορηγήσεις νέων πιστωτικών καρτών.

#### 4.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

##### 4.1.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

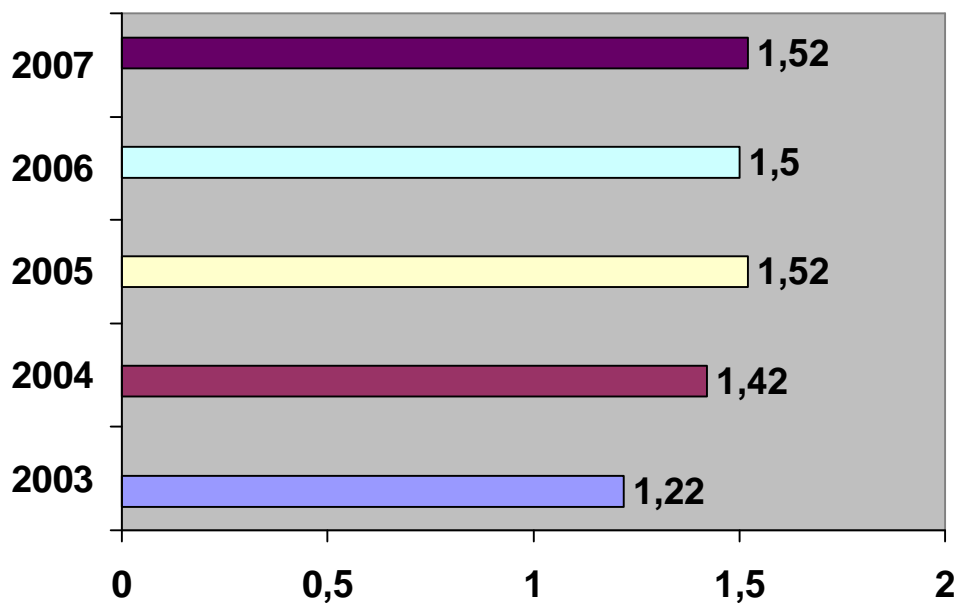
Στον τομέα των πιστωτικών καρτών η Εθνική Τράπεζα εστίασε τις ενέργειές της στην ανάπτυξη των πρωτοποριακών καρτών "go", οι οποίες υποστηρίζουν σύνθετα

προγράμματα πελατειακής πίστης, προσφέροντας άμεσα χρηματικά οφέλη για τον κάτοχο. Οι ενέργειες αυτές είχαν ως αποτέλεσμα:

- Την κυκλοφορία 800.000 καρτών “go” στην ελληνική αγορά,
- Την συνεργασία με μεγάλες επιχειρήσεις (εμπορικές και παροχής υπηρεσιών) και την ένταξη 1.800 εμπορικών καταστημάτων στο πρόγραμμα “go National”.

Επιπλέον η Εθνική Τράπεζα Ελλάδος παρουσίασε ένα νέο προϊόν την κάρτα “My Cash” για αναλήψεις μετρητών, τόσο στην Ελλάδα όσο και το εξωτερικό. Η νέα κάρτα γρήγορα εξελίχθηκε, καθώς τους πρώτους έξι μήνες από την εισαγωγή της κυκλοφόρησαν 60.000 κάρτες.

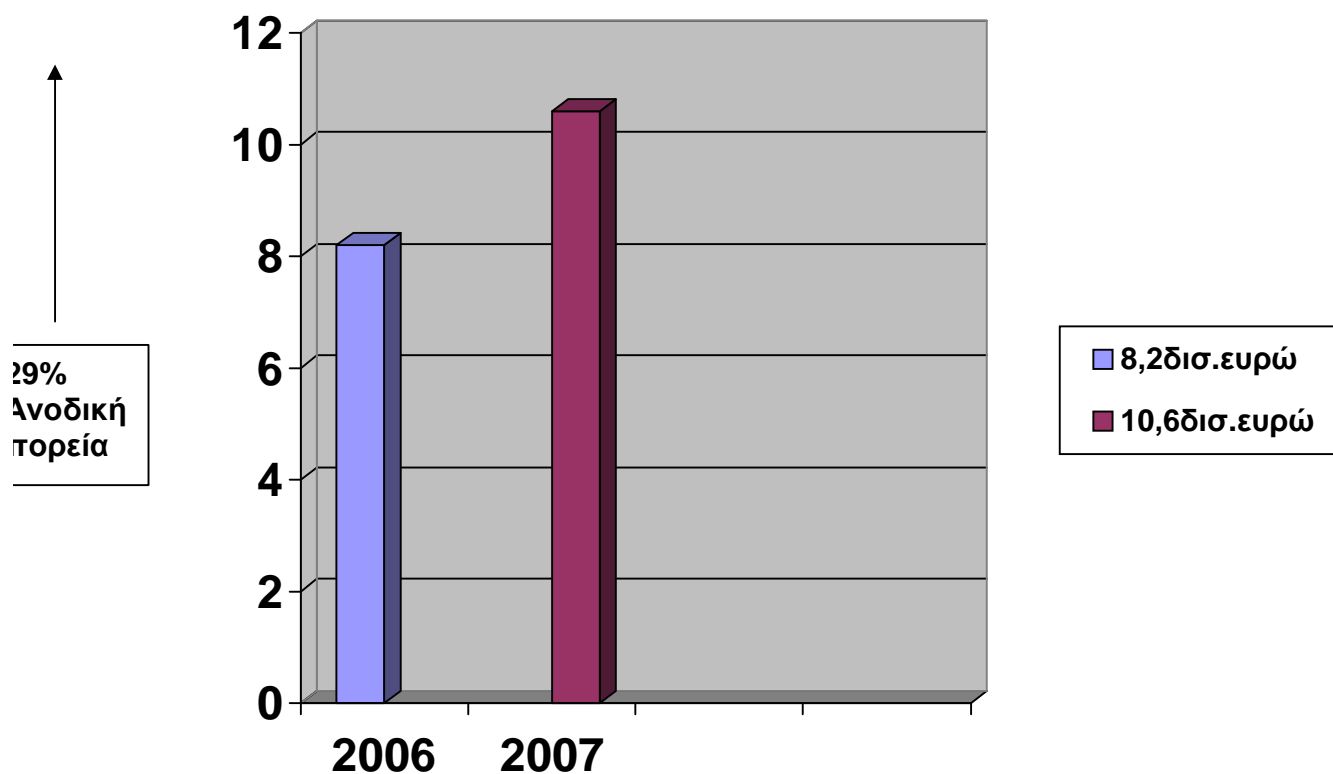
**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ**  
**ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**  
**(ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΕΛΟΥΣ ΕΤΟΥΣ-ΔΙΣΕΚΑΤ.€)**



Στο τέλος του 2007 τα υπόλοιπα των καρτών ανήλθαν σε € 1,6 δισεκατ. Στο παραπάνω διάγραμμα, οι πιστωτικές κάρτες σε 1,1 εκατ., ενώ το σύνολο των συναλλαγών μέσω του δικτύου POS της Τράπεζας ανήλθε σε 1,3 δισεκατ.

#### 4.1.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ EUROBANK

##### Καταναλωτική Πίστη (€δισ.)



Παρατηρώντας το παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι στο τέλος του 2007, τα υπόλοιπα των πιστωτικών καρτών της Τράπεζας ανήλθαν σε 10,6 δισ. έχοντας ενισχυθεί κατά 29% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Επίσης ο αριθμός των πιστωτικών καρτών ξεπέρασε τα 2 εκατομμύρια στο τέλος του έτους. Ειδικότερα, η Photo Card, Cosmote Visa και η Εθνική Ελλάδος Basket Visa είναι αυτές που βοήθησαν στην αύξηση των παραπάνω ποσοστών.

Επιπροσθέτως, ραγδαία ανάπτυξη σημείωσε και στη Νέα Ευρώπη, όπου ο αριθμός των καρτών ανήλθε το 1 εκατομμύριο.

#### 4.1.3 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ALPHA BANK

Σύμφωνα με τα τελευταία στατιστικά στοιχεία η Alpha Bank παρουσιάζει μια ανοδική πορεία στην πώληση των προϊόντων της και πιο συγκεκριμένα στις πιστωτικές κάρτες. Προσφέροντας μία σειρά καρτών για τις ανάγκες του σύγχρονου καταναλωτή (κάρτες χρεωστικές, διευκολύνσεως, πιστωτικές, pre-paid, εταιρικές κ.λπ.) παρουσιάζει τα παρακάτω ποσοστά:

#### Η θέση της στην αγορά

<b>2006</b> (μερίδιο στην αγορά)	<b>2007</b> (μερίδιο στην αγορά)
11,9%	13%

Το 2007 τα χρεωστικά υπόλοιπα των καρτών της Τράπεζας αυξήθηκαν με ρυθμό 16,4%, σημαντικά υψηλότερο της αγοράς (6,4%), με αποτέλεσμα όπως φαίνεται από το παραπάνω πίνακα να βελτιωθεί περαιτέρω η θέση της στην αγορά ανεβάζοντας το μερίδιο της στο 13% από 11,9% που ήταν το 2006.

Επίσης, ο συνολικός αριθμός των πιστωτικών καρτών ανήλθε το 1,1 εκατ. και οι χρεωστικές κάρτες έφτασαν το 1,7 εκατ..

#### 4.1.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το 2007 η Εμπορική Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε στην αγορά πιστωτικών καρτών διατηρώντας τον ετήσιο ρυθμό αύξησης των υπολοίπων της σε επίπεδο υψηλότερο από εκείνο του συνόλου της αγοράς. Παρά την πτωτική τάση που επικρατούσε στην αγορά, το υπόλοιπο των δανείων που χορηγήθηκαν μέσω πιστωτικών καρτών υπερέβη κατά πολύ το στόχο που είχε τεθεί αρχικά και το μερίδιο της Τράπεζας ενισχύθηκε. Παράλληλα, και με την υποστήριξη προωθητικών ενεργειών, σημειώθηκε και αύξηση του μέσου όρου χρήσης ανά κάρτα.

Σε ο,τι αφορά την αποδοχή καρτών, ο συνολικός αριθμός των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων ανήλθε σε 37.714 στο τέλος του 2007. Η Τράπεζα ανέπτυξε 2.663 νέες συνεργασίες με επιχειρήσεις στη διάρκεια του προηγούμενου χρόνου. Ο αριθμός των τερματικών POS (Points of Sale) ήταν 36.630 το 2007.

#### 4.1.5 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

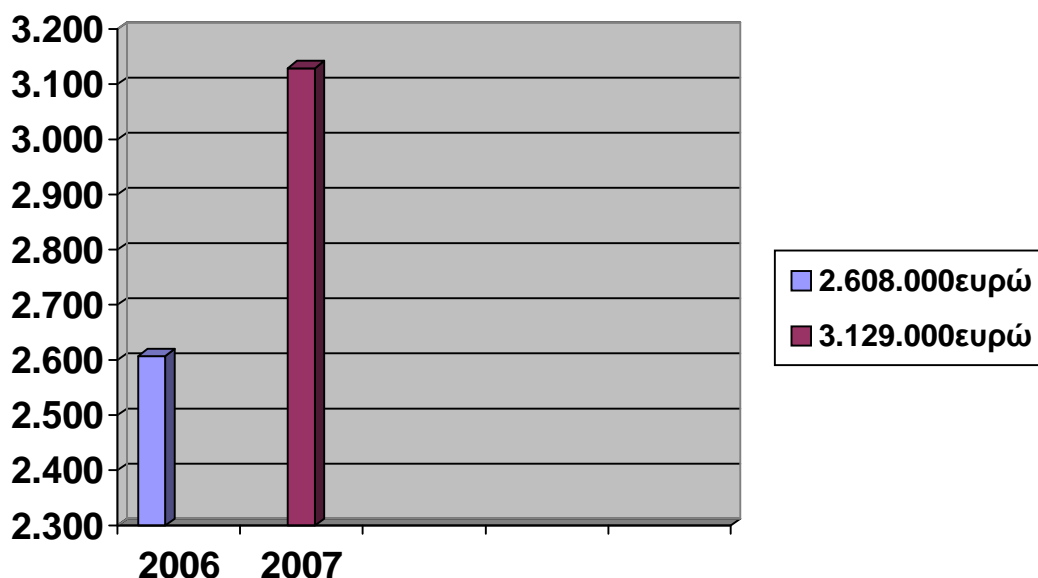
Τα υπόλοιπα των πιστωτικών καρτών της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα το 2007 ανήλθαν σε €3.129 εκατ από €2.608 εκατ στο τέλος του 2006, επιτυγχάνοντας αύξηση 20%.

#### Καταναλωτική Πίστη στην Ελλάδα

	31-12-06	31-12-07
Καταναλωτικά & υπόλοιπα πιστωτικών καρτών (Ποσά σε ευρώ €εκκ. )	2.608.000	3.129.000

↑ Μεταβολή 20%

### ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 2006,2007 (σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα)



**Τα δανειακά υπόλοιπα των πιστωτικών καρτών** της Τράπεζας Πειραιώς το έτος 2007 ανήλθαν σε €576 εκατ., αυξημένα κατά 42% σε σχέση με το 2006, με παράλληλη σημαντική αύξηση του μεριδίου αγοράς της στο 6,5% από 5,0% το 2006. Ο τζίρος των πιστωτικών καρτών ξεπέρασε τα €745 εκατ. (+41%), ενώ ο τζίρος των συνεργαζόμενων εμπόρων μέσω του δικτύου τερματικών (POS) της Τράπεζας άγγιξε τα €767 εκατ. (+27%).

#### Συμπεράσματα:

Τα παραπάνω στατιστικά στοιχεία είναι οριστικοποιημένα σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών τόσο για το έτος 2006 όσο και για το 2007, ενώ το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε είναι το πλέον αντιπροσωπευτικό για την εξαγωγή αντικειμενικών συμπερασμάτων για το σύνολο του Ελληνικού Τραπεζικού κλάδου, καθώς περιλαμβάνει τους μεγαλύτερους οικονομικά τραπεζικούς οργανισμούς για τα συγκεκριμένα οικονομικά έτη.



Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά οι πιστωτικές κάρτες παρουσίασαν ιδιαίτερα ανοδική πορεία κατά τη χρονική-οικονομική περίοδο 2006-2007. Από το δείγμα μας προκύπτει ότι η αύξηση αυτή έφτασε το 20% περίπου, ως αναφορά τον αριθμό εκδόσεων πιστωτικών καρτών ενώ σε υψηλότερο αριθμό αύξησης κινήθηκαν τα πιστωτικά υπόλοιπα που για την περίοδο 2006-2007 έφτασαν περίπου το 29%.

Η θετική αυτή πορεία των πιστωτικών καρτών αντιστράφηκε αρχικά κατά το 2008. Χαρακτηριστικά το πρώτο εννιάμηνο του 2008 είχαμε, όπως έχει ήδη αναφερθεί, μείωση 0,3% των πιστωτικών καρτών σε σύγκριση με το αντίστοιχο διάστημα του 2007. Η πτωτική αυτή πορεία άρχισε να κορυφώνεται στο τέλος του 2008, περίοδος κατά την οποία έκαναν την εμφάνισή τους οι πρώτες επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης.

Σύμφωνα με τα πρώτα στοιχεία του α' τριμήνου για το έτος 2009, οι αιτήσεις για την έκδοση νέων πιστωτικών καρτών έχουν μειωθεί περίπου κατά 20% ενώ τρεις στις δέκα νέες αιτήσεις αφορούν μεταφορά υπολοίπων από άλλες πιστωτικές κάρτες. Συμπερασματικά λοιπόν, οι αιτήσεις για νέες πιστωτικές κάρτες είναι ακόμα λιγότερες. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να συνυπολογιστεί πως οι τραπεζικοί οργανισμοί, ελέγχοντας με αυστηρά κριτήρια την πιστοληπτική ικανότητα των νέων ή και παλαιών πελατών τους, ώστε να περιορίσουν τις επισφάλειές τους, απορρίπτουν το 65% των αιτήσεων για χορηγήσεις νέων πιστωτικών καρτών. Γίνεται πλέον σαφές πως ο αριθμός των πιστωτικών καρτών αλλά και των πιστωτικών υπολοίπων τους έχει μειωθεί κατά πολύ στο α' τρίμηνο του 2009 ενώ αναμένεται ακόμα μεγαλύτερη μείωση.

## 5. Η ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ Η ΣΩΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

### 5.1 Η ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Περιλαμβάνει την συνδρομή, το επιτόκιο και τις πρόσθετες επιβαρύνσεις και προμήθειες.

**Συνδρομή :** Ετήσια εισφορά που καταβάλει ο κάτοχος για την απόκτηση και χρήση της πιστωτικής κάρτας. Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού οι τράπεζες προσφέρουν δωρεάν ή μειωμένη συνδρομή για κάποιο χρονικό διάστημα. Με συνδρομή επιβαρύνονται και οι κάρτες των πρόσθετων μελών. Εάν υπάρχει λογαριασμός μισθοδοσίας στο αντίστοιχο πιστωτικό ίδρυμα που έχει εκδοθεί η κάρτα τότε υπάρχει δωρεάν συνδρομή για πάντα.

**Επιτόκιο :**

**Κύριο επιτόκιο :** Παρόλο που παρατηρείται σταδιακή μείωση του επιτοκίου χρόνο με το χρόνο παρόλο αυτά οι πιστωτικές κάρτες διαθέτουν το μεγαλύτερο επιτόκιο από τις άλλες μορφές δανεισμού.

Η αιτιολογία είναι ότι πρόκειται για προϊόντα υψηλού κινδύνου για την διαχείριση του ρίσκου των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων καθώς και το λειτουργικό κόστος του συστήματος πιστωτικών καρτών λόγω των αυξημένων απαιτήσεων υποστήριξης, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των συναλλαγών επιβαρύνει ιδιαίτερα την κατάσταση. Επίσης σημαντικό ρόλο παίζουν και οι μεσάζοντες. Π.χ. στις co – branded κάρτες εκτός από τις τράπεζες και τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, κέρδος έχουν και οι μεγάλοι διεθνείς οργανισμοί 208 συστημάτων καταναλωτικών πληρωμών ( Visa, MasterCard, Diners, American Express κλπ ) καθώς πουλάνε στις τράπεζες το δικαίωμα χρήσης του λογοτύπου τους πάνω στις πιστωτικές κάρτες που εκδίδονται.

**Εισαγωγικό επιτόκιο :**

Είναι χαμηλότερο από το κανονικό και προσφέρεται συνήθως για 6 μήνες.

**Επιτόκιο μεταφοράς υπολοίπου :**

Προκειμένου να αποκτήσουν πελάτες από τους ανταγωνιστές έχει θεσπιστεί τον τελευταίο καιρό το πρόγραμμα μεταφοράς μέρους ή ολόκληρου του υπολοίπου οφειλής καρτών σε μία με ειδικά προνομιακό επιτόκιο για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή ειδικές προσφορές. Το θετικό είναι ότι ο κάτοχος μπορεί να επιτύχει καλύτερη οικονομική διαχείριση αποκτώντας πλήρη έλεγχο των κινήσεων του καθώς μπορεί να αντιμετωπίσει την αδυναμία αποπληρωμής και την υπερχρέωση τους.

Η μαγνητική ταινία των πιστωτικών καρτών χωρίζεται σε 3 μέρη πάνω στα οποία γράφονται οι πληροφορίες όπως το PIN, το όριο του λογαριασμού, η ημερομηνία έκδοσης, ο κώδικας της χώρας, ειδικά στοιχεία για την αποκρυπτογράφηση των πληροφοριών.

### 5.1.1 ΟΙ ΤΟΚΟΙ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ

Όσοι χρησιμοποιούν πιστωτική κάρτα, όχι μόνο για τις καθημερινές συναλλαγές τους αλλά και πιο σπάνια, ασφαλώς γνωρίζουν λίγο - πολύ τι σημαίνει ΕΠΕ ή Ετήσια Πραγματική Επιβάρυνση. Αν πάλι όχι, τότε θα πρέπει να υπενθυμίσουμε ότι η ετήσια πραγματική επιβάρυνση τουλάχιστον όπως έχει καθιερωθεί να ισχύει και εκφράζεται με ένα ποσοστό το οποίο δείχνει ποιο είναι το πραγματικό κόστος χρήσης της πιστωτικής κάρτας, πέρα από το ονομαστικό ετήσιο επιτόκιο.

Στα μεν δάνεια, σύμφωνα με την άποψη πολλών διευθυντικών στελεχών τραπεζών, η έννοια της ΕΠΕ είναι απολύτως κατανοητή και έχει νόημα. Δείχνει στον καταναλωτή τι ακριβώς παραπάνω πληρώνει πέραν του ποσού που δανείζεται και τον αναλογούνται τόκο.

Για παράδειγμα, αν ένας δανειοδοτούμενος λάβει από κάποια τράπεζα προσωπικό δάνειο 3000 ευρώ, διάρκειας δύο ετών, με ετήσιο ονομαστικό επιτόκιο 23% (συνυπολογιζομένης της εισφοράς 1,2% του Ν. 128), η συνολική του επιβάρυνση πέραν της αποπληρωμής του κεφαλαίου θα είναι περίπου 500,00 ευρώ (τόκοι μαζί με τον ΕΦΤΕ επί των τόκων). Ακόμη, ο δανειολήπτης του συγκεκριμένου παραδείγματος θα πρέπει να καταβάλει και 60 ως έξοδα τήρησης φακέλου.

Αν αθροίσουμε όλα τα παραπάνω ποσά και κάνουμε ποσοστιαία αναγωγή θα δούμε ότι η πραγματική ετήσια επιβάρυνση του δανειοδοτούμενου στο συγκεκριμένο παράδειγμα είναι περίπου 26%, δηλαδή κατά τρεις ποσοστιαίες μονάδες περισσότερο από το ονομαστικό επιτόκιο. Έτσι ο υποψήφιος δανειολήπτης αν θέλει να δει τι πραγματικά θα πληρώσει σε ετήσια βάση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του την ΕΠΕ. Ακόμη, γνωρίζοντας την ΕΠΕ των δανείων διάφορων τραπεζών μπορεί να κάνει τη σύγκριση από μόνος του και να καταλήξει σε κάποια λύση που θα του κοστίζει λιγότερο.

Στην περίπτωση όμως των πιστωτικών καρτών η έννοια της ΕΠΕ, αν και στην πράξη υπολογίζεται όπως και η ΕΠΕ των δανείων, είναι αφηρημένη. Σύμφωνα με τον υπολογισμό που έχουν υποχρέωση να κάνουν, με βάση την απόφαση του

υπουργείου Ανάπτυξης, οι τράπεζες κάνουν μια παραδοχή. Κάθε νέος πελάτης της κάρτας μόλις την αγοράσει τη χρεώνει με 3000 ευρώ και στη συνέχεια δεν την χρησιμοποιεί ώσπου να εξοφλήσει το συγκεκριμένο υπόλοιπο.

Για τον υπολογισμό της ΕΠΕ, πέραν του ονομαστικού επιτοκίου λαμβάνονται υπόψη το ύψος της ετήσιας συνδρομής της κάρτας, η περίοδος χάριτος εντός της οποίας δεν έχει ξεκινήσει να τοκίζεται για την επόμενη μηνιαία χρήση το υπόλοιπο και οι νέες χρεώσεις, ο ΕΦΤΕ επί των τόκων κλπ.

Αν βέβαια οι παράμετροι που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό της ΕΠΕ των πιστωτικών καρτών είναι και μαθηματικά και λογιστικά σωστοί, σύμφωνα με τις παρατηρήσεις τραπεζικών παραγόντων αυτό που δεν έχει ληφθεί υπόψη είναι ότι η παραπάνω παραδοχή δεν είναι ο κανόνας, αλλά μια σπάνια εξαίρεση.

Με άλλα λόγια η ΕΠΕ των πιστωτικών καρτών, έτσι όπως υπολογίζεται σήμερα, δεν δείχνει στον κάτοχο της κάρτας την επιπλέον ετήσια επιβάρυνσή του πέραν του ονομαστικού επιτοκίου, αλλά το τι θα πληρώσει πραγματικά αν αγοράσει σήμερα την κάρτα, τη χρεώσει με 3000 ευρώ, στη συνέχεια την κλειδώσει σε κάποιο συρτάρι και δεν την ξαναχρησιμοποιήσει ώσπου να την εξοφλήσει πλήρως, καταβάλλοντας κάθε μήνα το ποσόν της ελάχιστης καταβολής που αντιστοιχεί στο 7% ως 12% του εκάστοτε τρέχοντος υπολοίπου.

Έτσι, για ένα χρήστη πιστωτικής κάρτας την οποία χρησιμοποιεί για να πληρώνει π.χ. σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση τους λογαριασμούς του σουπερμάρκετ ή για αυτόν που συνηθίζει να εξοφλεί πλήρως το υπόλοιπό του κάθε έναν ή δύο μήνες ή και ακόμη γι' αυτόν που χρησιμοποιεί την κάρτα εκτός των άλλων για να δανείζεται και μετρητά σε μια ώρα ανάγκης, ο παραπάνω υπολογισμός του ΕΠΕ δεν «έχει να πει τίποτε».

Και αυτό, γιατί η ετήσια πραγματική επιβάρυνση της πιστωτικής κάρτας δεν έχει να κάνει μόνο με τα επιπλέον κόστη, πέραν του ονομαστικού επιτοκίου, αλλά και με τις συνήθειες του κάθε καταναλωτή. Αν ληφθεί δε υπόψη ότι στη χώρα μας σήμερα

υπάρχουν πάνω από 700.000 χρήστες καρτών, το παραπάνω παράδειγμα υπολογισμού της ΕΠΕ της κάρτας, αν αφορά κάποιους, αυτοί θα είναι ελάχιστοι.

Το αποτέλεσμα της εφαρμογής υπολογισμού της ΕΠΕ με τον συγκεκριμένο τρόπο δεν βοηθά τον καταναλωτή. Μάλιστα σε μερικές περιπτώσεις τον μπερδεύει χειρότερα. Υπάρχουν λόγου χάρη ορισμένες πιστωτικές κάρτες στις οποίες η ΕΠΕ ως ποσοστό είναι χαμηλότερη και από το ονομαστικό ετήσιο επιτόκιο.

Αυτό βέβαια συμβαίνει όχι για κανέναν άλλο λόγο αλλά γιατί στις κάρτες αυτές η περίοδος χάριτος, ώσπου δηλαδή να αρχίσει να τοκίζεται το υπόλοιπο, και οι νέες χρεώσεις μπορεί να είναι κατά τι μεγαλύτερη και να φθάνει τις 50 ημέρες. Ακόμη, μπορεί να συμπεριλαμβάνονται και κάποια προγράμματα άτοκων δόσεων.

Έτσι ο καταναλωτής δεν έχει κάποιο συγκεκριμένο μέτρο σύγκρισης ούτε μεταξύ ονομαστικού επιτοκίου και ΕΠΕ κάθε κάρτας ούτε μεταξύ του ΕΠΕ δύο διαφορετικών πιστωτικών καρτών. Ορισμένοι δε τραπεζικοί υποστηρίζουν ότι στις πλείστες των περιπτώσεων ο καταναλωτής ουδέποτε συγκρίνει ονομαστικό επιτόκιο και ΕΠΕ.

Κατά καιρούς από την πλευρά των τραπεζών είχαν διατυπωθεί συγκεκριμένες προτάσεις που θα μπορούσαν να διευκολύνουν περισσότερο τον καταναλωτή. Μια από αυτές είναι σε κάθε μηνιαίο λογαριασμό, αλλά και στα ενημερωτικά έντυπα, να δημοσιεύονται αναλυτικά σε ειδικό πίνακα όλα τα στοιχεία κόστους που επιβαρύνουν την κάρτα, πέραν του ονομαστικού επιτοκίου, όπως συνδρομή, ΕΦΤΕ επί των τόκων, ακριβής διάρκεια περιόδου χάριτος, επιβάρυνση από ανάληψη μετρητών με χρέωση στην πιστωτική κάρτα κλπ. Αυτό όμως δεν έγινε αποδεκτό από το υπουργείο Ανάπτυξης.

Το σημαντικότερο όμως είναι, σύμφωνα με την άποψη τραπεζικών στελεχών, ότι η ΕΠΕ όπως λειτουργεί σήμερα στις πιστωτικές κάρτες αντί να ενημερώνει τους χρήστες πλαστικού χρήματος τούς επιβαρύνει περισσότερο, όσο και να φαίνεται παράδοξο, αφού επηρεάζει το λειτουργικό κόστος των καρτών. Κάθε φορά που

αλλάζει κάποιο από τα στοιχεία του κόστους αλλάζει και η ΕΠΕ καθώς και όροι σύμβασης.

Αυτό σημαίνει μεγαλύτερα έξοδα διαχείρισης εγγράφων, ένα δηλαδή επιπλέον κόστος, που μετακυλύετε στους κατόχους των πιστωτικών καρτών. Τι πρέπει να γνωρίζουν και τι πρέπει να κάνουν οι καταναλωτές.

Ανεξάρτητα από το πώς λειτουργεί ο υπολογισμός της ΕΠΕ και για το αν ενημερώνει σωστά ή όχι τον καταναλωτή, υπάρχουν μερικές συμβουλές που αν τις ακολουθήσουν δεν θα χρειάζεται καν να ασχοληθούν με αυτήν.

Κατ' αρχάς αν συνηθίζουν να εξοφλούν κάθε μήνα ολόκληρο το υπόλοιπο της κάρτας τους και δεν αρκούνται στην εξόφληση της ελάχιστης καταβολής, τότε δεν τους ενδιαφέρει το επιτόκιο. Ας αναζητήσουν, λοιπόν, την κάρτα με τη χαμηλότερη συνδρομή. Με αυτό τον τρόπο περιορίζουν στο ελάχιστο τις πρόσθετες επιβαρύνσεις, αφού ούτως ή άλλως δεν χρεώνονται με τόκους.

Αν αρκούνται να εξοφλούν κάθε μήνα την ελάχιστη καταβολή θα πρέπει να ενημερωθούν για το πότε «περνάνε» στον λογαριασμό της κάρτα οι νέες χρεώσεις και θα πρέπει να προγραμματίσουν ανάλογα τις αγορές τους έτσι ώστε να εκμεταλλεύονται μια περίοδο που δεν χρεώνονται οι τόκοι και η οποία μπορεί να φθάσει και τις 15 ημέρες. Έτσι θα χρεώνονται τον λιγότερο τόκο.

### **5.1.2 Η ΑΙΤΙΑ ΤΩΝ ΥΨΗΛΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ**

Η βασική αιτία των υπέρογκων χρεώσεων των πιστωτικών καρτών αλλά και γενικότερα όλων εκείνων των χρεώσεων σε βάρος των συναλλαγών είναι η ανάγκη των τραπεζών για επιπλέον κέρδος με σκοπό την επένδυση αυτών των επιπλέον κεφαλαίων σε βάρος των καταναλωτών. Οι υπέρογκες χρεώσεις και οι προμήθειες

“φορτώνουν” τους συναλλασσόμενους οι τράπεζες και οι τραπεζικές συναλλαγές γίνονται δυσβάσταχτες.

Καταθέσεις σε λογαριασμούς τρίτων, πληρωμές λογαριασμών, εκδόσεις επιταγών, εμβάσματα, αναλήψεις από εξωτερικό και πλήθος άλλων συναλλαγών κοστίζουν πολύ ακριβά στους καταναλωτές, οι οποίοι όλο και περισσότερο στρέφονται πλέον στο e-banking.

Στο πλαίσιο αυτό, ολοένα και περισσότεροι συναλλασσόμενοι φαίνεται να προτιμούν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, προκειμένου να γλιτώσουν τις τσουχτερές προμήθειες και την ταλαιπωρία στο γκισέ. Ωστόσο, το τελευταίο διάστημα το εν λόγω φαινόμενο έχει περάσει και στο e-banking. Τις πρακτικές των τραπεζών στηλίτευσε και το ίδιο το υπουργείο Ανάπτυξης κάνοντας λόγο για αδικαιολόγητες χρεώσεις στις συναλλαγές στο γκισέ, για επιβολή τόκων και προμηθειών-μαμούθ στις πιστωτικές κάρτες, για έξοδα ακόμα και για λογαριασμούς που μένουν ακίνητοι, αλλά και για επιθετικές πρακτικές τόσο στην προώθηση προϊόντων όσο και στην πληρωμή των χρεών. παρουσιάζει ποια είναι τα βασικότερα “καπέλα” που επιβάλλουν οι τράπεζες και έξι τρόπους για να αποφύγετε ορισμένες χρεώσεις.

## **ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ**

Η αναδρομική επιβάρυνση τόκων σε χρήση πιστωτικής κάρτας με χρέωση από την ημέρα διεξαγωγής της συναλλαγής αποτελεί βάρος δυσβάσταχτο για τους καταναλωτές. Σε κάθε αγορά μέσω πιστωτικής παλαιότερα οι τόκοι υπολογίζονταν είτε από την ημέρα έκδοσης του λογαριασμού είτε από την ημερομηνία πληρωμής, 20 έως 40 ημέρες αργότερα από την αγορά του προϊόντος. Πλέον, για τους πελάτες που δεν αποπληρώνουν όλο το ποσό οι τράπεζες χρεώνουν τόκους από τη στιγμή που γίνεται η συναλλαγή, επιβαρύνοντάς τους με επιτόκιο που φτάνει ακόμα και το 20%.



Το πρόβλημα γίνεται εντονότερο για όσους πραγματοποιούν ανάληψη μετρητών με την πιστωτική τους κάρτα. Όχι μόνο επιβαρύνονται με τσουχτερά επιτόκια από την πρώτη κίόλας ημέρα, αλλά και χρεώνονται με προμήθεια που φτάνει ακόμα και τα 20 ευρώ ανά συναλλαγή. Σε όλα αυτά θα πρέπει να προσθέσουμε και την ετήσια συνδρομή για την κάρτα, που ξεκινά από τα 20 ευρώ και μπορεί να ξεπεράσει ακόμα και τα 70 ευρώ.

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Αλλά ούτε στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου γλιτώνουν τις προμήθειες οι συναλλασσόμενοι. Τελευταία πολλές τράπεζες χρεώνουν, για παράδειγμα, τη μεταφορά χρημάτων μέσω Ίντερνετ σε λογαριασμό άλλης τράπεζας έως 0,5 ευρώ, όσο κοστίζει και η πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών. Επιπλέον, προμήθειες τουλάχιστον 8 ευρώ επιβάλλονται σε αγοραπωλησίες μετοχών που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, χωρίς στο ποσό αυτό να συμπεριλαμβάνονται οι εισφορές υπέρ του χρηματιστηρίου και του αποθετηρίου.



## **ΑΓΩΓΕΣ ΕΚΠΟΙΖΩ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ**

Το Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών έκρινε καταχρηστικούς δεκατέσσερις όρους που προβλέπουν την επιβολή προμηθειών ή εξόδων για τραπεζικές εργασίες ή έχουν σχέση με τη διαμόρφωση των επιτοκίων με αριθμό 711/2007 και 961/2007 αποφάσεις. Οι εν λόγω αποφάσεις εκδόθηκαν μετά από συλλογικές αγωγές της ΕΚΠΟΙΖΩ κατά δύο μεγάλων τραπεζών.

Ειδικότερα, καταχρηστικοί κρίνονται με τις παραπάνω αποφάσεις οι όροι που προβλέπουν:

- την επιβάρυνση του καταναλωτή που χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα ως μέσο πίστωσης με τόκους αναδρομικά από την ημέρα διεξαγωγής της συναλλαγής και όχι με την πάροδο της προθεσμίας πληρωμής που αναγράφεται στο μηνιαίο λογαριασμό που του αποστέλλεται (γεγονός που συνεπάγεται την επιβάρυνση του καταναλωτή με τόκους κατά μέσο όρο 35 ημερών).
- την επιβολή εξόδων για τις αναλήψεις μετρητών μέσω πιστωτικής κάρτας που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσό ανάληψης (από 3 έως 20 ευρώ).
- την επιβολή εξόδων για την εξέταση αιτήματος δανειοδότησης που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσόν του στεγαστικού δανείου (από 550 έως 1.500 ευρώ).
- την επιβολή προμήθειας για κατάθεση στο λογαριασμό τρίτου (1,40 ευρώ).
- στην περίπτωση της σταδιακής εκταμίευσης του στεγαστικού δανείου την επιβάρυνση του δανειολήπτη με τόκους για όλο το ποσόν του δανείου εξαρχής, μολονότι αυτός δεν κάνει χρήση του ποσού που κατατίθεται σε δεσμευμένο καταθετικό λογαριασμό.
- την καταστρατήγηση της διαφάνειας του κυμαινόμενου επιτοκίου στις πιστωτικές κάρτες με τη δυνατότητα της τράπεζας για μεγαλύτερη αναπροσαρμογή από αυτή που προκύπτει από την αύξηση των επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.
- την επιβολή εξόδων κίνησης σε λογαριασμούς ταμιευτηρίου ή τρεχούμενους (0,80 ευρώ ανά κίνηση μετά την τέταρτη κίνηση κάθε μήνα).

- την επιβολή εξόδων αδράνειας (0,60 ή 1 ευρώ ανά μήνα) σε καταθετικούς λογαριασμούς που παραμένουν ακίνητοι για διάστημα μεγαλύτερο των 18 μηνών.
- την επιβολή επιβάρυνσης στον δανειολήπτη 50 ευρώ για τη χορήγηση από την τράπεζα βεβαίωσης οφειλών.
- τη μονομερή από την τράπεζα διαμόρφωση του επιτοκίου καταθέσεων, δίχως αναφορά σε εύλογα κριτήρια.
- τον περιορισμό της ευθύνης της τράπεζας σε περίπτωση που γίνει παράνομη χρήση του απολεσθέντος ή κλαπέντος βιβλιαρίου καταθέσεως.
- την επιβολή εξόδων τήρησης και παρακολούθησης στους λογαριασμούς καταθέσεων.
- τη μονομερή μεταβολή των όρων λειτουργίας των λογαριασμών καταθέσεων.
- τον μονομερή καθορισμό των ημερών δέσμευσης και διαθεσιμότητας και μετάθεσης της έναρξης τοκοφορίας αναφορικά με ποσά που κατατίθενται.

Όπως αναφέρει η ΕΚΠΟΙΖΩ, “οι παραπάνω όροι χρησιμοποιούνται σχεδόν από όλες τις τράπεζες, με υψηλότερες ή μικρότερες των παραπάνω επιβαρύνσεων. Σύμφωνα με τη νομοθεσία, οι αποφάσεις που εκδίδονται επί συλλογικής αγωγής, όπως οι παραπάνω, ισχύουν και σε βάρος όλων των τραπεζών που χρησιμοποιούν τις ίδιες πρακτικές. Οι καταναλωτές ασφαλώς μπορούν να διεκδικήσουν την επιστροφή των χρημάτων που έχουν υποχρεωθεί να καταβάλουν σε εφαρμογή των παράνομων τραπεζικών πρακτικών.

## 4.2 Η ΣΩΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

### Πώς να Επιλέξει Πιστωτική Κάρτα ο καταναλωτής

Θα πρέπει να αξιολογεί τις ανάγκες του και να καθορίσει τον κύριο τρόπο με τον οποίο πρόκειται να χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα (π.χ. διευκόλυνση αγορών, βραχυχρόνια πίστωση, μεταφορά υπολοίπου κ.ο.κ.).

Επίσης θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τη μηχανή αναζήτησης του [moneyexpert.gr](http://moneyexpert.gr) για να ενημερωθεί για όλες τις προτάσεις τις αγοράς, για κάθε κατηγορία πιστωτικής κάρτας.

Με βάση τους συγκεντρωτικούς πίνακες του [moneyexpert.gr](http://moneyexpert.gr) συγκρίνει τις διαθέσιμες πιστωτικές κάρτες με βάση τα εξής χαρακτηριστικά τους:

- Ονομαστικό επιτόκιο
- Ετήσια συνδρομή
- ΣΕΠΠΕ
- Όριο αγορών
- Όριο ανάληψης μετρητών
- Επιτόκιο ανάληψης μετρητών
- Επιτόκιο μεταφοράς υπολοίπου
- Περίοδος χάριτος
- Ελάχιστη μηνιαία καταβολή
- Άλλα χαρακτηριστικά και προσφορές, για παράδειγμα έξοδα ανάληψης μετρητών, έξοδα χρήσης στο εξωτερικό, συλλογή πόντων, συλλογή αεροπορικών μιλίων, ειδικές εκπτώσεις κ.ο.κ.

Θα πρέπει να μην ξεχάσει πως συχνά η πιο συμφέρουσα επιλογή μπορεί να είναι η χρήση περισσότερων της μίας πιστωτικής κάρτας, ανάλογα με τον τρόπο χρήσης τους. Δηλαδή, μπορούν να επιλέξουν την πιο συμφέρουσα πιστωτική κάρτα για κάθε ξεχωριστή ανάγκη τους.

Για παράδειγμα μία πιστωτική κάρτα για αγορές στην Ελλάδα και μία για αγορές στο εξωτερικό.

## 5.2 Η ΣΩΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Οι πιστωτικές κάρτες αποτελούν παγκοσμίως το δημοφιλέστερο μέσο διεκπεραίωσης συναλλαγών στο Διαδίκτυο. Η ευκολία στη χρήση τους, το γεγονός ότι επιτρέπουν στους εμπλεκόμενους να συναλλάσσονται online χωρίς πολλές διατυπώσεις, όπως και το ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για αγορές σε ολόκληρο τον κόσμο, τις καθιστούν το πιο ελκυστικό διαδικτυακό μέσο πληρωμής.

Παρουσιάζουν ωστόσο και ορισμένα μειονεκτήματα. Κατά πρώτον οι απάτες, καθώς συχνά καταγράφονται κρούσματα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης πιστωτικών καρτών στο Διαδίκτυο, υπεξαίρεσης αριθμών, υποκλοπής κωδικών κ.λπ. Κατά δεύτερον, οι περιορισμοί στην απόκτησή τους, καθώς ο κάτοχος θα πρέπει να έχει συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας του και να διαθέτει τραπεζικό λογαριασμό με κάποιο σεβαστό ποσό και την οικονομική άνεση για να πληρώνει συνδρομές, προμήθειες κ.λπ.

Παρά τις ανωτέρω ενστάσεις, η πρωτοκαθεδρία των πιστωτικών καρτών στις δικτυακές συναλλαγές δεν μπορεί να αμφισβητηθεί. Ελάχιστα είναι τα ηλεκτρονικά καταστήματα που δεν τις δέχονται ως μέσο πληρωμής. Σχεδόν το σύνολο των e-shops παγκοσμίως κάνουν αποδεκτές όλες τις κάρτες τύπου Visa και MasterCard.

Οι πιστωτικές κάρτες μπορούν να εξυπηρετήσουν όλα τα είδη ηλεκτρονικών καταστημάτων και η ενσωμάτωσή τους στους τρόπους πληρωμής κρίνεται απαραίτητη.

Βασική προϋπόθεση ομαλής λειτουργίας είναι οι πληρωμές με πιστωτική κάρτα να πραγματοποιούνται σε περιβάλλον ασύμμετρης κρυπτογράφησης και υψηλής ασφάλειας 128 bit, έτσι ώστε τα κρίσιμα δεδομένα των καρτών να μη διαρρέουν. Υπεύθυνοι για αυτό είναι οι ιθύνοντες του ηλεκτρονικού καταστήματος, που οφείλουν να λαμβάνουν τις μέγιστες δυνατές προφυλάξεις.

## **6. Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΓΙΑ ΝΑ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΕΙ**

### **6.1 Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή επιλαμβάνεται των προβλημάτων που οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν στις συναλλαγές τους τόσο με τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα όσο και με τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημόσιου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

Στα πλαίσια της διοικητικής σύγκλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης συστήθηκε με τον Ν. 3297/04 (ΦΕΚ 259/Α'/23-12-04) ο θεσμός του «Συνήγορου του Καταναλωτή» που αποτελεί ανεξάρτητη αρχή επιφορτισμένη με το έργο της εξώδικης επίλυσης διαφορών που προκύπτουν μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών και πρόθεσή του είναι η φιλική διευθέτηση διαφοράς και ο συμβιβασμός των εμπλεκόμενων μερών.

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή δεν δέχεται παράπονα από πολίτες που αντιμετωπίζουν πρόβλημα κατά τη συναλλαγή τους με κάποια ελληνική υπηρεσία του ευρύτερου δημόσιου τομέα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Εάν ο πολίτης θεωρεί ότι ενέργειες ή παραλείψεις της δημόσιας διοίκησης παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα του θα πρέπει να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Πολίτη.

Επίσης εάν έχει να καταγγείλει περιπτώσεις κακοδιοίκησης από θεσμικά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να απευθυνθεί στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να επιληφθεί καταγγελιών που αφορούν το εθνικό, τοπικό ή περιφερειακό επίπεδο διοίκησης των Κρατών-Μελών.

## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Μια νέα απόφαση του Εφετείου σε αγωγή της ΕΚΠΟΙΖΩ, κρίνει καταχρηστικούς & παράνομους τόκους, προμήθειες & κάποια έξοδα που χρεώνουν οι τράπεζες σε βάρος των καταναλωτών. Η απόφαση υποχρεώνει την Εθνική Τράπεζα σε χρηματική ικανοποίηση € 100.000 για ηθική βλάβη που υπέστη το καταναλωτικό κοινό, ενώ προβλέπει ποινή € 3.000 σε βάρος της τράπεζας για κάθε περίπτωση παραβίασης της απόφασης, η οποία ως τελεσίδικη είναι πλέον εκτελεστή. Όπως σημειώνει σε ανακοίνωσή της η οργάνωση των καταναλωτών ΕΚΠΟΙΖΩ, στο δικαστικό αγώνα που διεξάγει για την προστασία των καταναλωτών από παράνομες τραπεζικές χρεώσεις δικαιώθηκε με την υπ' αριθ. 3499/2008 τελεσίδικη απόφασή του Εφετείου Αθηνών, που αφορά συλλογική αγωγή κατά της Εθνικής Τράπεζας, επιβεβαιώνοντας την πρωτόδικη απόφαση που κρίνει καταχρηστικούς όρους που προβλέπουν την επιβολή προμηθειών ή (δήθεν) εξόδων για τραπεζικές εργασίες ή προβλέπουν αυθαιρεσίες στη διαμόρφωση των επιτοκίων.

Ειδικότερα, καταχρηστικοί κρίνονται με την παραπάνω απόφαση οι όροι που αφορούν:

- Επιβάρυνση του καταναλωτή που χρησιμοποιεί πιστωτική κάρτα ως μέσο πίστωσης με τόκους αναδρομικά από την ημέρα διεξαγωγής της συναλλαγής & όχι με την πάροδο της προθεσμίας πληρωμής που αναγράφεται στο μηνιαίο λ/σμό που του αποστέλλεται (γεγονός που συνεπάγεται την επιβάρυνση του καταναλωτή με τόκους κατά μέσο όρο 35 ημερών).
- Επιβολή εξόδων για τις αναλήψεις μετρητών μέσω πιστωτικής κάρτας που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσό ανάληψης (από € 3 έως € 20).
- Καταστρατήγηση της διαφάνειας του κυμαινόμενου επιτοκίου στις πιστωτικές κάρτες με τη δυνατότητα της τράπεζας για μεγαλύτερη αναπροσαρμογή από αυτή που προκύπτει από την αύξηση των επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας ή τη δυνατότητα της τράπεζας να μη μειώσει το επιτόκιο όταν η πορεία των επιτοκίων της ΕΚΤ είναι καθοδική.

- Επιβολή εξόδων αδράνειας (€ 0,60 ή € 1,00 / μήνα) σε καταθετικούς λ/σμούς που παραμένουν αδρανείς για διάστημα μεγαλύτερο των 18 μηνών.
- Δυνατότητα της τράπεζας να διαφοροποιεί τα επιτόκια καταθέσεων ανάλογα με το υπόλοιπο του λ/σμού.
- Περιορισμό της ευθύνης της τράπεζας σε περίπτωση που γίνει παράνομη χρήση του απολεσθέντος ή κλαπέντος βιβλιαρίου καταθέσεως.
- Επιβολή εξόδων τήρησης & παρακολούθησης στους λ/σμούς καταθέσεων.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ υπενθυμίζει ότι μόνο από τη χρήση των 2 πρώτων όρων, που εφαρμόζονται κατ' εξοχήν σε βάρος των χαμηλότερων κοινωνικών στρωμάτων που χρησιμοποιούν την πιστωτική κάρτα ως μέσο πίστωσης για την κάλυψη των βιοτικών τους αναγκών, οι τράπεζες εισπράττουν παρανόμως ετησίως, λαμβάνοντας υπ' όψιν το υπόλοιπο πιστωτικών καρτών σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, περισσότερα από €250.000.000.

Επίσης, κατά τη συζήτηση της έφεσης που είχε ασκήσει η Εθνική Τράπεζα κατά της πρωτόδικης απόφασης παραιτήθηκε από ένα μέρος της έφεσής της, δηλώνοντας ότι παύει τη χρήση των ακόλουθων επίσης όρων που κρίθηκαν πρωτοδικώς καταχρηστικοί & προβλέπουν:

- Επιβολή εξόδων για την εξέταση αιτήματος δανειοδότησης που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσόν του στεγαστικού δανείου (από €550 έως € 1.500).
- Επιβολή επιβάρυνσης στο δανειολήπτη € 50 για τη χορήγηση από την τράπεζα, βεβαίωσης οφειλών.
- Μονομερή μεταβολή των όρων λειτουργίας των λ/σμών καταθέσεων.
- Μονομερή καθορισμό των ημερών δέσμευσης, διαθεσιμότητας & μετάθεσης της έναρξης τοκοφορίας αναφορικά με ποσά που κατατίθενται.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ σημειώνει ότι θα στηρίξει τις αξιώσεις των καταναλωτών για την επιστροφή των χρημάτων που παρανόμως εισπράχθηκαν από τους καταναλωτές: «Η Πολιτεία έχει καίρια όμως την ευθύνη να θεσπίσει, κατ' αντιστοιχία προς άλλες



ευρωπαϊκές χώρες, μέσα προστασίας που θα προβλέπουν την αποστέρηση των παράνομων κερδών από τις τράπεζες & τη διάθεσή τους για κοινωφελείς σκοπούς. Τούτο είναι αναγκαίο προκειμένου να επέλθει ένα αποτελεσματικό πλήγμα στα ίδια τα κίνητρα που οδηγούν στις παράνομες πρακτικές των τραπεζών.

Δεν μπορεί, τέλος, να μην επισημάνει κανείς ότι οι κανονιστικές παρεμβάσεις της Τραπεζής της Ελλάδος στα παραπάνω ζητήματα καταγράφονται, όπως προκύπτει από την παραπάνω απόφαση, ως εξαιρετικά προβληματικές & κατώτερες των προσδοκιών & περιστάσεων. Όχι μόνο απλά υστερούν σε σχέση με την προστασία που παρέχει η νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών, αλλά δυστυχώς η Τράπεζα της Ελλάδος εμφανίζεται να εκδίδει πράξεις, καθ' υπέρβαση μάλιστα των αρμοδιοτήτων της, που επιτρέπουν καταχρηστικές πρακτικές των τραπεζών».

## **6.2 ΤΡΟΠΟΙ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

Απλές συμβουλές, χρήσιμες για να αποφύγετε τις παγίδες της αγοράς:

- Διαβάζετε προσεκτικά πριν υπογράψετε οποιοδήποτε έγγραφο
- Να παίρνετε πάντα αντίγραφο των εγγράφων που υπογράφετε
- Εάν έχετε την παραμικρή αμφιβολία ΜΗΝ ΥΠΟΓΡΑΦΕΤΕ
- Εάν τα έγγραφα είναι πολυσέλιδα ή πολύπλοκα (συμβόλαια Τραπεζών Ασφαλιστικών Εταιρειών κλπ.), ζητήστε να τα πάρετε ΠΡΙΝ τα υπογράψετε, ώστε να έχετε τον απαραίτητο χρόνο να τα μελετήσετε.
- Εάν δεν κατανοείτε κάποιο σημείο ζητήστε διευκρινήσεις.
- Μην λαμβάνετε υπόψη σας τις προφορικές υποσχέσεις ΔΕΝ ΔΕΣΜΕΥΟΝΤΑΙ οι επιχειρήσεις.
- Προσοχή στα "φιλά γράμματα" συχνά κρύβουν παγίδες.

- Ζητάτε πάντα αποδείξεις για οτιδήποτε αγοράζετε, ΕΛΕΓΧΕΤΕ προσεκτικά και φυλάσσετε αυτές.
  - Ζητάτε πάντα γραπτή εγγύηση στα ελληνικά κατά την αγορά προϊόντων διάρκειας.
  - Οι οδηγίες χρήσης πρέπει να είναι ΓΡΑΠΤΕΣ και στην ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ
  - Σε κάθε πώληση προϊόντος ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να σας ενημερώνει για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος.
  - Αν το προϊόν εμφανίσει κάποιο ελάττωμα κατά τη διάρκεια της εγγύησης ο προμηθευτής έχει υποχρέωση να το επισκευάσει. Αν αρνηθεί να το επισκευάσει ή καθυστερήσει υπερβολικά να το επιδιορθώσει, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε την αντικατάστασή του, ή την ακύρωση της αγοράς και την επιστροφή των χρημάτων σας. Σε περίπτωση που το προϊόν αντικατασταθεί η εγγύηση ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια.
  - Αν το προϊόν παρουσιάσει κάποιο ελάττωμα μετά την λήξη της εγγύησης αλλά κατά την πιθανή διάρκεια ζωής του, τότε ο πωλητής πρέπει να σας εξασφαλίζει την απαιτούμενη παροχή τεχνικών υπηρεσιών και την προμήθεια ανταλλακτικών που χρειάζονται για την επισκευή του.
  - Σε πολλές περιπτώσεις ο νόμος δίδει το δικαίωμα υπαναχώρησης δηλαδή έχετε δικαίωμα να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση σε διάστημα 10 ημερών από την υπογραφή της, χωρίς να δώσετε καμία εξήγηση και χωρίς καμία επιβάρυνσή σας.
- Για παράδειγμα όταν αγοράζετε κάποιο προϊόν εκτός εμπορικού καταστήματος (στο δρόμο, στο γραφείο, στο σπίτι σας κλπ.) ή από απόσταση μέσω φυλλαδίων που αποστέλλονται ταχυδρομικά, τηλεόρασης, ή μιας αγγελίας στην εφημερίδα, όταν υπογράφετε σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης κλπ. Το δικαίωμα υπαναχώρησης ασκείται πάντα ΕΓΓΡΑΦΑ και με συστημένη επιστολή ή Εξώδικο.
- Εάν έχετε αντιρρήσεις για κάποιο θέμα μετά από την αγορά του προϊόντος ή της υπηρεσίας πρέπει να απευθύνεστε ΕΓΓΡΑΦΑ στην επιχείρηση και να ζητάτε την έγγραφη απάντησή της.

- Να κοινοποιείτε τα έγγραφά σας στο αρμόδιο υπουργείο και στις ενώσεις καταναλωτών.

Οι δημόσιες υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες να απαντούν στις αιτήσεις σας έγγραφα το αργότερο μέσα σε δεκαπέντε μέρες από την κατάθεση ή εάν είναι αρμοδιότητα άλλης υπηρεσίας να την παραπέμψουν και να σας απαντήσει η αρμόδια υπηρεσία το αργότερο μέσα σε ένα μήνα.

## 7. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

### 7.1 ΛΟΓΟΙ ΑΝΟΔΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥΣ

Οι πιστωτικές κάρτες όπως είναι γνωστό έχουν τάσεις ανοδικές στη Χώρα μας αλλά και σε ολόκληρο τον οικονομικό κόσμο και αυτό λόγω όλων εκείνων των πλεονεκτημάτων που θέσαμε σε προηγούμενη ενότητα.

Οι προοπτικές επέκτασης στην Ελλάδα παραμένουν σημαντικές, καθώς προσφέρεται ολοένα και πιο διευρυμένη γκάμα προσφερόμενων υπηρεσιών. Παρά τη γενικότερη εντύπωση που επικρατεί, η αλήθεια είναι ότι το ποσοστό διείσδυσης των πιστωτικών καρτών στην Ελλάδα είναι αρκετά χαμηλότερο σε σχέση με την Ευρώπη.

Αλήθεια είναι επίσης ότι οι τραπεζικοί οργανισμοί προχωρούν σε μια ευρεία εκστρατεία αύξησης των πιστωτικών καρτών, για διάφορους λόγους, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται:

- Το περιθώριο κέρδους που προκύπτει από τη διαφορά επιτοκίων χορηγήσεων και καταθέσεων. Είναι γεγονός ότι τα επιτόκια των πιστωτικών καρτών είναι πολύ υψηλότερα σε σύγκριση με άλλες κατηγορίες (πχ στεγαστικά, απλά καταναλωτικά), ωστόσο αυξημένα είναι τόσο τα έξοδα του προϊόντος, όσο συχνά και οι επισφάλειες.
- Οι προμήθειες που εισπράττουν οι τράπεζες, τόσο από τις συνδρομές, όσο και από τους εμπόρους, ανάλογα με το ύψος των αγορών που πραγματοποιούνται.
- Η πρόθεση των τραπεζών, μέσω των πιστωτικών καρτών, να προχωρήσουν και σε πωλήσεις άλλων προϊόντων τους, όπως για παράδειγμα ασφαλιστικών προϊόντων, καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων, κ.λπ. Γενικότερα, η πιστωτική κάρτα αποτελεί ένα πολύ καλό μέσο, προκειμένου οι τράπεζες να «δέσουν» τους πελάτες τους με αυτές.

Παρά τα κατά καιρούς παράπονα που έχουν εκφραστεί (πολύ υψηλά επιτόκια, υψηλές χρεώσεις στις αναλήψεις μετρητών, κ.λπ.), το προϊόν της πιστωτικής κάρτας προσφέρει πολύ σημαντικές υπηρεσίες στους κατόχους αυτών, οι κυριότερες εκ των οποίων είναι:

- Πιστωτική διευκόλυνση και μάλιστα όποτε αυτή είναι επιθυμητή από τον πελάτη.
- Δυνατότητες εκπαιδευτικών αγορών σε σειρά καταστημάτων, με αποτέλεσμα οι καρτούχοι να κερδίζουν σημαντικά ποσά.
- Ειδικά προνόμια για συγκεκριμένες επιχειρήσεις και συλλόγους (κάρτες τύπου co branded), όπως για παράδειγμα για τους πελάτες ενός καταστήματος, για τους ασφαλισμένους μιας ασφαλιστικής εταιρίας, για τους φιλάθλους μιας ποδοσφαιρικής ομάδας, για τα μέλη ενός συλλόγου, κ.λπ.).
- Δυνατότητα αυτόματων πληρωμών ασφαλιστρων, λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, κ.λπ.
- Εξυπηρέτηση στις συναλλαγές μέσω Internet ή σε συναλλαγές εξ' αποστάσεως, αφού προσεχτεί προηγουμένως η ασφάλεια της συναλλαγής.

### **Η Νέα μεγάλη εξέλιξη στον τομέα των πιστωτικών καρτών**

Πράσινο φως για την έκδοση έξυπνων καρτών, των προπληρωμένων καρτών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αγορά μικροαντικειμένων αλλά και υπηρεσιών, άναψε η Τράπεζα της Ελλάδος ύστερα από σχετική Πράξη του διοικητή που εκδόθηκε πρόσφατα και η οποία προσδιορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις για την έκδοσή τους όχι μόνο από τράπεζες αλλά και από επιχειρήσεις. Οι έξυπνες κάρτες, που διαθέτουν μικροσίπ στο οποίο είναι αποθηκευμένο το χρηματικό ποσό που καταβάλλεται κατά την αγορά τους, αναμένεται στο μέλλον να χρησιμοποιούνται σε ένα μεγάλο μέρος των καθημερινών συναλλαγών. Κάθε φορά που χρησιμοποιείται η κάρτα αφαιρείται το αντίστοιχο ποσό μέχρι μηδενισμού του

υπολοίπου. Με μικροσίπ θα εφοδιαστούν στο άμεσο μέλλον και οι πιστωτικές κάρτες, οι οποίες θα γίνουν πιο «έξυπνες», προσφέροντας έτσι περισσότερες δυνατότητες, ασφάλεια και χαμηλότερο κόστος χρήσης στους κατόχους τους.

Οι έξυπνες προπληρωμένες κάρτες που γίνονται ευρέως αποδεκτές είναι αρκετά διαδεδομένες σε ορισμένες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ένα είδος έξυπνης κάρτας είναι η τηλεκάρτα του ΟΤΕ, η οποία όμως γίνεται αποδεκτή μόνο από τον ίδιο τον εκδότη, δηλαδή τον ΟΤΕ. Οι νέες κάρτες θα γίνονται αποδεκτές από πλήθος επιχειρήσεων οι οποίες θα διαθέτουν το κατάλληλο μηχάνημα, που είναι αντίστοιχο με αυτό που χρησιμοποιείται στις συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες. Σε πρώτη φάση οι κάρτες θα μπορούν να ενσωματώνουν μικροποσά, το ύψος των οποίων δεν θα ξεπερνά τα 300 ευρώ. Σύμφωνα με πληροφορίες, ενδιαφέρον έχουν εκδηλώσει ξενοδοχειακά συγκροτήματα, πρατήρια βενζίνης κτλ. Στα ξενοδοχειακά συγκροτήματα η χρήση θεωρείται πιο εύκολη καθώς μπορεί να περιοριστεί εντός των ορίων του συγκροτήματος.

### **Ποιοι θα τις εκδίδουν**

Όπως προβλέπεται στην Πράξη του διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, προπληρωμένες κάρτες εκτός από τα πιστωτικά ιδρύματα μπορούν να εκδίδουν πλέον και τρίτοι οργανισμοί, τα Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος, όπως ονομάζονται. Για τις κάρτες που θα εκδίδονται από επιχειρήσεις, όπως π.χ. της κινητής τηλεφωνίας και στον βαθμό που θα λειτουργούν ως οιονεί πιστωτικά ιδρύματα, προβλέπονται ανάλογοι κανόνες σύστασης και εποπτείας από την Τράπεζα της Ελλάδος.

Η λειτουργία των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος προϋποθέτει προηγούμενη έγκριση από την κεντρική τράπεζα, που έχει ορίσει ως ελάχιστο μετοχικό κεφάλαιο για την ίδρυσή τους τα 3 εκατ. ευρώ, ενώ στο πλαίσιο της προληπτικής εποπτείας υποχρεούνται να υποβάλλουν στοιχεία για το συνολικό ύψος των ιδίων κεφαλαίων, το συνολικό ποσό των χρηματοοικονομικών τους υποχρεώσεων από το μη αποδοθέν υπόλοιπο του ηλεκτρονικού χρήματος κτλ.

Αντίστοιχα υποχρεούνται στην κάλυψη των κινδύνων που αναλαμβάνουν μέσω χρηματοδοτικών ανοιγμάτων ή των κινδύνων αγοράς, ενώ ορίζονται αυστηρές προϋποθέσεις για τη δυνατότητα των ιδρυμάτων αυτών να συμμετάσχουν στο μετοχικό κεφάλαιο επιχείρησης που διενεργεί λειτουργικές ή άλλες βοηθητικές εργασίες που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό χρήμα.

Σύμφωνα με τους τραπεζίτες, οι έξυπνες κάρτες αποτελούν το μέλλον καθώς ως τα τέλη του 2005 όλοι οι τραπεζικοί οργανισμοί στην Ελλάδα που δραστηριοποιούνται στον χώρο εκκαθάρισης συναλλαγών πιστωτικών καρτών υποχρεούνται από τους διεθνείς οργανισμούς σταδιακά να αναβαθμίσουν ή να αντικαταστήσουν τα ηλεκτρονικά POS παλαιότερης τεχνολογίας που διαθέτουν στις συμβεβλημένες επιχειρήσεις τους, ώστε να δέχονται συναλλαγές με μικροσίπ.

### **Αυξημένη ασφάλεια**

Ειδικότερα, οι πιστωτικές κάρτες με την ενσωμάτωση του μικροσίπ συνδυάζουν αυξημένη ασφάλεια συναλλαγών και διαχείριση «έξυπνων» προγραμμάτων πελατειακής πίστης. Σε αντίθεση με τις υπάρχουσες πιστωτικές κάρτες που εκδίδονται σήμερα με «μαγνητική πίστα» και έχουν περιορισμένη δυνατότητα αποθήκευσης στοιχείων, κύριο χαρακτηριστικό των νέων αυτών καρτών είναι ο ενσωματωμένος στο πλαστικό δελτίο μικροεπεξεργαστής χωρητικότητας από 4 ως 64 Kbytes, ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων που αφορούν τις καταναλωτικές συνήθειες των κατόχων.

Οι τράπεζες, έχοντας πρόσβαση και δυνατότητα επεξεργασίας των στοιχείων αυτών, μπορούν να αναπτύσσουν και να διαχειρίζονται σύνθετα προγράμματα πελατειακής πίστης, όπως προγράμματα επιβράβευσης των καταναλωτών, γεγονός που αποτελεί και μακροπρόθεσμο στόχο των τραπεζικών οργανισμών που θα εκδίδουν τις κάρτες αυτές.

Με τις «έξυπνες» πιστωτικές κάρτες οι τράπεζες θα έχουν τη δυνατότητα περαιτέρω τμηματοποίησης του χαρτοφυλακίου τους και κατά συνέπεια δημιουργίας ευέλικτων προϊόντων που θα καλύπτουν ειδικότερες ανάγκες των πελατών τους διευρύνοντας σημαντικά την γκάμα των παρεχόμενων προϊόντων και εξειδικευμένων υπηρεσιών προς τους κατόχους τους. Ένα επιπλέον πλεονέκτημα των καρτών με μικροσίπ είναι η μείωση στα τηλεπικοινωνιακά κόστη των ηλεκτρονικών τερματικών αποδοχής συναλλαγών πιστωτικών καρτών καθώς οι κάρτες αυτές μπορούν να προγραμματισθούν από τις τράπεζες που τις εκδίδουν, έτσι ώστε να μην είναι πάντα απαραίτητη η «on line» επικοινωνία με τα λογισμικά συστήματα των τραπεζών προκειμένου να δοθεί έγκριση της συναλλαγής.

Επιπλέον προσφέρουν ασφάλεια και ως εκ τούτου αναμένεται να επέλθει σημαντική μείωση των προβλημάτων που απορρέουν από τη δόλια χρήση πλαστών καρτών και συναλλαγών λόγω απώλειας ή κλοπής, καθώς καθίσταται πλέον πολύ πιο δύσκολη η αποκρυπτογράφηση και αποκωδικοποίηση των προσωπικών στοιχείων και δεδομένων που βρίσκονται αποθηκευμένα μέσα στον μικροϋπολογιστή της κάρτας.

### **Σύνθετες εφαρμογές**

Ωστόσο σήμερα το κόστος των έξυπνων καρτών είναι πολύ πιο υψηλό σε σύγκριση με αυτό των καρτών παλαιότερης τεχνολογίας. Αναμένεται όμως να μειωθεί με την εξέλιξη της ανάλογης τεχνολογίας καθώς και με τις οικονομίες κλίμακας που θα επιτυγχάνονται. Οι τραπεζίτες υποστηρίζουν ότι το όποιο επιπρόσθετο κόστος έκδοσης που επιβαρύνει τις τράπεζες δεν θα μεταφερθεί στους κατόχους των εν λόγω καρτών. Το αυξημένο κόστος για τις τράπεζες θα αντισταθμιστεί τόσο από τη μείωση των δόλιων συναλλαγών όσο και από τη δυνατότητα των τραπεζών να παρουσιάσουν νέα, ευέλικτα προϊόντα και υπηρεσίες με αυξημένες παροχές, υποστηρίζουν.

Εκτός από την παραδοσιακή χρήση, στις πιστωτικές κάρτες με μικροσίπ μπορούν να ενσωματωθούν πολλαπλές και σύνθετες εφαρμογές. Για παράδειγμα, μια έξυπνη πιστωτική κάρτα θα μπορούσε ταυτόχρονα να υποστηρίζει ένα προπληρωμένο



ηλεκτρονικό πορτοφόλι για τις μικρές καθημερινές συναλλαγές με δυνατότητες «reloading» τόσο στις ATM των τραπεζών όσο και στα τερματικά αποδοχής συναλλαγών καρτών, POS, που ήδη διαθέτουν τα καταστήματα λιανικής πώλησης, να αποθηκεύει ιατρικές πληροφορίες για τους κατόχους προκειμένου να χρησιμοποιηθούν σε περίπτωση ανάγκης, να λειτουργεί ως πιστωτική κάρτα μέσω γραμμής πίστωσης ή ακόμη και ως χρεωστική στις ATM σε συνδεδεμένο λογαριασμό ταμειυτηρίου και όψεως, και ως κάρτα πρόσβασης και στο Internet με αυξημένες δικλίδες ασφάλειας για χρήση στο Διαδίκτυο.

Το 1998 η Visa International έθεσε ένα χρονοδιάγραμμα επταετούς διάρκειας περάσματος από τις μαγνητικές πιστωτικές κάρτες, που χρησιμοποιούμε σήμερα, στις έξυπνες κάρτες (smart cards), που θα χρησιμοποιούμε στο άμεσο μέλλον. Ήδη η πρώτη δοκιμή έξυπνων καρτών έγινε στον τραπεζικό τομέα με τη συνεργασία ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ και VISA INTERNATIONAL.

Είναι προφανές ότι οι τράπεζες θα σύρουν τον χορό των έξυπνων καρτών, καθώς διαθέτουν την τεχνολογική και οικονομική υποδομή για την εξέλιξη αυτή, ενώ επιπλέον μπορούν να απολάβουν πιο άμεσα τα οφέλη από τη χρήση τους. Το βασικότερο δε από τα οφέλη είναι η αυξημένη ασφάλεια συναλλαγών που εγγυάται η χρήση μιας έξυπνης κάρτας, η οποία θα συντελέσει στη βελτίωση τόσο των παραδοσιακών συναλλαγών όσο και των συναλλαγών μέσω internet.

Μπορούμε να φανταστούμε την πιστωτική κάρτα ως έναν μικροσκοπικό υπολογιστή με έναν ενσωματωμένο επεξεργαστή, ο οποίος έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύει και να επεξεργάζεται χιλιάδες bytes δεδομένων.

Οι περισσότεροι από εμάς μεταφέρουμε σήμερα στα πορτοφόλια μας αρκετές μαγνητικές κάρτες, κυρίως τραπεζών ή άλλων υπηρεσιών, όπως η κάρτα μιλίων μιας αεροπορικής εταιρείας και η κάρτα ασφάλισής μας. Κάθε μία από αυτές πιστοποιεί τον κάτοχό της, ωστόσο η πραγματική εγγραφή των στοιχείων του δεν βρίσκεται μέσα στην κάρτα, αλλά σε κάποιο αρχείο, το οποίο φιλοξενείται σε έναν υπολογιστή, πιθανώς αρκετά χιλιόμετρα μακριά από τον τόπο συναλλαγής.

Αντιθέτως η έξυπνη κάρτα ενσωματώνει το αρχείο με τα στοιχεία του κατόχου της. Οι πληροφορίες που βρίσκονται αποθηκευμένες σε αυτήν πιστοποιούν άμεσα την ταυτότητα του κατόχου της. Για παράδειγμα, στην είσοδο ενός νοσοκομείου η έξυπνη κάρτα μπορεί να γνωστοποιήσει τον ασφαλιστικό φορέα του κατόχου της, ώστε να γίνει αυτόματα η καταχώρησή του στο κεντρικό υπολογιστικό σύστημα του νοσοκομείου, ενώ κάτι ανάλογο μπορεί να λάβει χώρα σε ένα σούπερ μαρκετ, όπου η ίδια έξυπνη κάρτα γνωστοποιεί στον κεντρικό υπολογιστή το loyalty του κατόχου της.

Σύμφωνα με τις αρχικές προδιαγραφές, οι έξυπνες κάρτες χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

**Memory cards:** Το βασικό τους πλεονέκτημα σε σχέση με τις μαγνητικές κάρτες είναι η δυνατότητα να αποθηκεύουν μεγαλύτερο όγκο δεδομένων. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι τηλεφωνικές κάρτες του ΟΤΕ.

**Processor cards:** Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τις κάρτες που ενσωματώνουν επεξεργαστή και επομένως εκτός από αποθήκευση έχουν τη δυνατότητα να κάνουν και επεξεργασία δεδομένων.

#### **«Ξεκαθάρισμα» λογαριασμών**

Όπως σε όλες τις νέες τεχνολογίες, οι ηγέτιδες εταιρείες στο χώρο των καρτών προσπάθησαν αρχικά να επιβάλουν τα δικά τους η κάθε μία πρότυπα, με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί σύγχυση στην αγορά σχετικά με την κατεύθυνση που θα έπρεπε να πάρουν οι επενδύσεις υποδομής.

Το πρόβλημα λύθηκε με συμμαχία μεταξύ των EUROPAY, MASTERCARD και VISA, η οποία ονομάστηκε EMV από τα αρχικά τους. Σκοπός της συμμαχίας είναι η δημιουργία κοινών προδιαγραφών για την κατασκευή των ολοκληρωμένων κυκλωμάτων που θα χρησιμοποιηθούν στις έξυπνες κάρτες, αλλά και των τερματικών που θα κατασκευαστούν για την ανάγνωσή τους.

## Η έξυπνη κάρτα στο λιανεμπόριο

Η εμφάνιση των έξυπνων καρτών έρχεται να δώσει μία νέα διάσταση στις εφαρμογές προγραμμάτων Loyalty. Το σημαντικότερο στοιχείο διαφοροποίησης των έξυπνων καρτών είναι η ύπαρξη του μικροεπεξεργαστή (chip), ο οποίος έχει δυνατότητες αποθήκευσης και επεξεργασίας στοιχείων.

Τα στοιχεία αυτά μπορεί να αφορούν την ταυτότητα του πελάτη, τους πόντους που έχει κερδίσει, το καταναλωτικό του προφίλ, το ιστορικό των αγορών του και πολλά άλλα. Με τις πληροφορίες αυτές αποθηκευμένες μέσα στην κάρτα, η επιχείρηση αποκτά γνώση των πελατών της και μπορεί:

- να ομαδοποιήσει το πελατολόγιο της,
- να κάνει πιο εύστοχες προωθητικές ενέργειες,
- να διαχειριστεί κατάλληλα την γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών της,
- να διαχειρίζεται ευκολότερα την επικοινωνία με τους πελάτες της,
- να διαφοροποιεί τα προγράμματά της ανάλογα με το προφίλ ή το ύψος των αγορών ανά ομάδα πελατών,
- να τρέχει παράλληλα προγράμματα loyalty με την ίδια κάρτα,
- να προσαρμόζει τα προγράμματα loyalty ανά κατάσταση βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των καταναλωτών στην κάθε περιοχή.

Όσον αφορά τη χρηστικότητα και τη λειτουργικότητα ενός «έξυπνου» προγράμματος loyalty, μεγάλο πλεονέκτημα αποτελούν η δυνατότητα αξιοποίησης του υφιστάμενου εξοπλισμού μιας επιχείρησης (eftPOS τερματικό, Η/Υ) και η δυνατότητα off-line συναλλαγών:



- Το κάθε κατάστημα ή συνεργαζόμενη επιχείρηση αποκτά άμεση πρόσβαση στις αποθηκευμένες πληροφορίες της κάρτας του πελάτη, τις οποίες και ενημερώνει.
- Δε χάνεται χρόνος για επικοινωνία με το κεντρικό σύστημα διαχείρισης.
- Ο πελάτης ενημερώνεται για τους πόντους που κέρδισε με τις αγορές του (και για το σύνολό τους) με μία απλή εκτύπωση από το τερματικό.

- Συνεπώς υπάρχει άμεση ανταμοιβή των πελατών που έχουν συμπληρώσει το προκαθορισμένο ποσό πόντων.

## 7.2 ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΟΛΑ ΣΕ ΕΝΑ

Κάρτες που είναι ταυτόχρονα χρεωστικές, πιστωτικές και δάνεια ετοιμάζουν οι τράπεζες καθώς στην Ελλάδα παρατηρείται μικρή χρήση των πιστωτικών καρτών και αύξηση των χορηγήσεων σε καταναλωτικά δάνεια.

**Πιστωτικές κάρτες που μετατρέπουν αυτόματα την πίστωση σε καταναλωτικό δάνειο με μικρό επιτόκιο και πολλές δόσεις, τα αποκαλούμενα « προϊόντα καταναλωτικής πίστης τρίτης γενιάς », καταφθάνουν.**

Τα «προϊόντα καταναλωτικής πίστης τρίτης γενιάς» έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

### **Δεν υπάρχουν συνδρομές**

Οι τράπεζες ξεκινούν σταδιακά να μειώνουν ή να δημιουργούν νέα δάνεια και κάρτες χωρίς συνδρομές. Το μόνο έξοδο θα είναι το επιτόκιο, το οποίο σύμφωνα με τις προβλέψεις τραπεζιτών δυστυχώς θα αυξάνεται.

### **Όλα σε ένα**

Μια κάρτα μπορεί να έχει πολλές χρήσεις, όπως χρεωστική, κάρτα και δάνειο ταυτόχρονα. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής θα μπορεί να χρησιμοποιεί την κάρτα του στο σούπερ μάρκετ ως χρεωστική όπου ο λογαριασμός θα εξοφλείται άτοκα και αυτόματα από τον τραπεζικό του λογαριασμό, στο εστιατόριο ως πιστωτική όπου θα εξοφλείται εντός 20 ημερών και το υπόλοιπο θα τοκίζεται με επιτόκιο γύρω στο 15% και στην ανάληψη μετρητών από το ΑΤΜ ως καταναλωτικό δάνειο με επιτόκιο εξόφλησης 10% από την πρώτη μέρα.

Η επιλογή του προϊόντος θα γίνεται με δύο τρόπους :

Ο πρώτος είναι να κάνει τη συναλλαγή ο πελάτης και στη συνέχεια με ένα τηλεφώνημα να ενημερώνει την τράπεζα για τον τρόπο εξόφλησης.

Ο δεύτερος είναι να υπάρχει προεπιλογή του τρόπου πληρωμής ορισμένων υπηρεσιών.

Η Alpha Bank θα λανσάρει στην αγορά πιστωτική η οποία όταν χρησιμοποιείται για ανάληψη μετρητών θα μετατρέπεται σε καταναλωτικό δάνειο.

### **Ευελιξία στις δόσεις**

Η ευελιξία στις δόσεις ξεκίνησε από τα στεγαστικά δάνεια και θα περάσει στην αποπληρωμή πιστωτικών καρτών και καταναλωτικών δανείων, τέτοιο παράδειγμα αποτελούν τα προϊόντα της Eurobank. Αυτό σημαίνει ότι ο καταναλωτής θα ρυθμίζει πόσο και πότε θα πληρώνει χωρίς επιπτώσεις

### **Όλα τα επιτόκια μεταφοράς υπολοίπων πιστωτικών καρτών**

Εκτός από την αγορά καταθέσεων και καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων, ο οξύς ανταγωνισμός των τραπεζών έχει επεκταθεί και στα ήδη χορηγηθείσες χρηματοδοτήσεις με τα προγράμματα μεταφοράς των υπολοίπων τους από τον ένα στο άλλο πιστωτικό οργανισμό. Πρόκειται για πακέτα προσφορών, τα οποία, με μian προσεκτική εξέταση και αξιολόγηση, αποβαίνουν σε όφελος των πελατών, αφού, πέρα από τη συγκέντρωση των υπολοίπων των δανείων σε ένα λογαριασμό, παρέχονται πρόσθετες διευκολύνσεις και ελκυστικότερα επιτόκια.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται μερικά από τα προγράμματα αυτά μεταφοράς υπολοίπου ή υπολοίπων δανείων από τράπεζα ή τράπεζες σε άλλα πιστωτικά ιδρύματα:

## **Εθνική Τράπεζα**

Με το πρόγραμμα μεταφοράς καταναλωτικών δανείων και καρτών «Άρση Βαρών» της Εθνικής έχετε τη δυνατότητα παροχής μετρητών ύψους 1.000 ευρώ για κάθε 15.000 ευρώ που μεταφέρετε. Το πρόγραμμα «Άρση Βαρών 1/3» έχει κυμαινόμενο επιτόκιο 8,45%, ενώ το «Άρση Βαρών 1/3 και δώρο μετρητά» έχει κυμαινόμενο επιτόκιο 8,95% ή σταθερό 9,45%.

Έχετε δύο εναλλακτικές λύσεις:

- Άρση Βαρών χωρίς εξασφαλίσεις: Ποσό από 2.000 ευρώ και άνω μέχρι το σύνολο των προς μεταφορά οφειλών, προσαυξημένο κατά 20%.
- Άρση Βαρών με εξασφαλίσεις: Ποσό από 10.000 ευρώ και άνω μέχρι το σύνολο των προς μεταφορά οφειλών, προσαυξημένο κατά 20%.

## **Alpha Bank**

Με το πρόγραμμα μεταφοράς δανείων και καρτών «ALPHA Όλα σε 1» συγκεντρώνεται όλες τις οφειλές σας με κυμαινόμενο ή σταθερό επιτόκιο και με ύψος δανείου από 1.500 έως 50.000 ευρώ.

Αναλυτικά, κυμαινόμενο επιτόκιο 7,75% το οποίο ισχύει για αιτήσεις έως 11.4.2008 ή σταθερό επιτόκιο 9,50% για διάρκεια από 6 έως 120 μήνες. Για παράδειγμα για ποσό μεταφοράς 15,806,44 ευρώ με επιτόκιο 8,50% η μηνιαία πληρωμή θα είναι 258,70 ευρώ.

## **Eurobank**

Εφόσον μεταφέρετε όλες τις οφειλές σας από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες στο πρόγραμμα μεταφοράς οφειλών «εν τάξει» εξασφαλίζετε σταθερό επιτόκιο και σταθερή δόση για όλη τη διάρκεια του δανείου.

Αν μεταφέρετε για παράδειγμα 10.000 ευρώ στο συγκεκριμένο πρόγραμμα και επιλέξετε χρόνο αποπληρωμής 10 έτη, θα πληρώνετε δόση 134 ευρώ το μήνα.

Επιπλέον, η επιλογή αυτή από τη Eurobank προσφέρει: Σταθερό επιτόκιο 9,75%, δυνατότητα απόκτησης επιπλέον χρημάτων, διάρκεια δανείου έως και 10 χρόνια, επιλογής συχνότητας καταβολής της δόσης (μηνιαία, διμηνιαία ή τριμηνιαία)

Ωστόσο, με τη μεταφορά οφειλών «εν τάξει» κυμαινόμενου επιτοκίου 9.50%, κερδίζετε έως και 5 δόσεις οι οποίες ισχύουν για δάνειο διάρκειας 10 ετών, με ποσό δανείου από 10.000 ευρώ και άνω και για μηνιαία καταβολή δόσεων.

## **ΑΤΕbank**

Με το νέο πρόγραμμα αναχρηματοδότησης οφειλών ΜεταφέρΑΤΕ διαλέγεται δύο επιτόκια για ύψος δανείου από 1.000 ευρώ έως 60.000 ευρώ. Αναλυτικά, επιτόκιο 6,85% σταθερό για τα 2 πρώτα έτη (στη συνέχεια κυμαινόμενο 8,50%) ή 8,70% σταθερό για 10 έτη (από 3/3/2008 έως 10/4/2008 προσφέρεται η δυνατότητα τρίμηνης άτοκης περιόδου)

Για παράδειγμα αν οι προηγούμενες οφειλές από καταναλωτικά δάνεια και κάρτες ανέρχονται σε 10.000 ευρώ με το πρόγραμμα (8,70% σταθερό δεκαετίας) θα καταβάλετε μηνιαία δόση ύψους 128,31 ευρώ για αποπληρωμή σε 120 μήνες.

## **Εμπορική Τράπεζα**

Νέο πρόγραμμα συγκέντρωσης οφειλών καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών CASH 4U από την Εμπορική με σταθερό επιτόκιο 7,95%. Το ποσό δανείου είναι από 3.000 έως 50.000 ευρώ με διάρκεια από 12 έως 120 μήνες

Το πρόγραμμα προσφέρει δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη (plus) αποπληρωμής του δανείου και δυνατότητα επιπλέον χρηματοδότησης έως 20% επί του μεταφερόμενου ποσού με τους ίδιους προνομιακούς όρους της μεταφοράς

## **Τράπεζα Πειραιώς**

Το «Πειραιώς Σταθερό 5ετίας» προσφέρει επιτόκιο 8,45% σταθερό για 5 χρόνια και κυμαινόμενο επιτόκιο 9,45% για την υπόλοιπη διάρκεια. Ισχύει για χρηματοδότηση μέχρι 50.000 ευρώ.

## **Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο**

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο δίνει τη δυνατότητα να μεταφέρετε ολόκληρο ή μέρος του υπολοίπου των άλλων πιστωτικών καρτών, με επιτόκιο 6% για τους πρώτους έξι μήνες.

## **Τράπεζα Κύπρου**

Με το «ΣΥΝΕΠΩΣ» μεταφέρετε τα υπόλοιπα από προσωπικά δάνεια, κάρτες, ανοιχτά δάνεια και δάνεια αυτοκινήτου στην Τράπεζα Κύπρου με σταθερό επιτόκιο 9,75% το οποίο μειώνεται κατά 1% κάθε χρόνο και καταλήγει ως 4,75%. Για παράδειγμα για ποσό 15835,01, επιτόκιο 9,75% και διάρκεια 15 έτη η μηνιαία δόση ανέρχεται στα 291.36.



## **CITIBANK**

Η Citibank δίνει τη δυνατότητα να κάνετε μεταφορά υπολοίπου με επιτόκιο 4,9% σταθερό για 2 ολόκληρα χρόνια.

## **Geniki Bank**

Η GENIKI προσφέρει με επιτόκιο 4,9% σταθερό για 2 χρόνια, για τη μεταφορά υπολοίπων των πιστωτικών σας καρτών από άλλες τράπεζες. Μεταφέροντας τα υπόλοιπα των πιστωτικών καρτών έχετε:

- Πρόγραμμα επιβράβευσης: Το επιτόκιο των αγορών που πραγματοποιείτε με την κάρτα μειώνεται κατά 0,5 μονάδες με 5 συναλλαγές το μήνα, φτάνοντας συνολική μείωση έως και 3,5 μονάδες μετά από 7 συνεχόμενους μήνες.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Αξίζει να σημειώσουμε ότι οι πιστωτικές κάρτες έχουν αποδειχθεί πολύ χρήσιμες, παρέχοντας ευχέρεια κινήσεων στις συναλλαγές μας χωρίς την απαραίτητη καταβολή μετρητών. Εκτός αυτού όμως, πρόκειται και για ένα εργαλείο με πολλές παγίδες για τον καταναλωτή. Παρά τις διευκολύνσεις που μπορεί να προσφέρει το πλαστικό χρήμα, έχει δημιουργήσει υπερχρέωση στον καταναλωτή που απασχολεί την ελληνική οικονομία.

Πιο συγκεκριμένα όσοι δανείστηκαν με τα υψηλά επιτόκια των καρτών, χρησιμοποίησαν τα χρήματα είτε για να καλύψουν τις καθημερινές τους ανάγκες, είτε ξόδεψαν τα συγκεκριμένα ποσά υποκύπτοντας στο φαινόμενο της υπερκατανάλωσης. Βέβαια αυτά τα ποσά είναι μικρά, σε σχέση με αυτά των δανείων (στεγαστικών, καταναλωτικών, κ.λ.π. ). Η ευκολία όμως της εκταμίευσης έστω αυτών των μικρών ποσών, προσέλκυσε πολύ περισσότερους «δανειολήπτες». Τόσο πολλούς, υποστηρίζουν αρκετοί -ίσως απαισιόδοξοι- αναλυτές, που όσο οι συνθήκες αποπληρωμής γίνονται πιο πιεστικές, θα δημιουργηθεί ένα ακόμη μεγαλύτερο πρόβλημα από αυτό που βιώνουμε σήμερα.

Ειδικότερα, στις ΗΠΑ το συνολικό ποσό των χρεών στις πιστωτικές είναι λιγότερο από 1 τρισ. Δολάρια και μοιάζει αστειό μπροστά στο σύνολο των στεγαστικών που αγγίζουν τα 12 τρισ. δολάρια. Ο αριθμός λοιπόν αυτών που δανείστηκαν από τις πιστωτικές κάρτες είναι τεράστιος και άρα το πρόβλημα μπορεί να είναι μικρότερο από πλευράς «κόστους», αφορά όμως μεγαλύτερο κομμάτι της κοινωνίας.

Επιπρόσθετα, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι παρά το οδυνηρό μάθημα των επιπτώσεων της ανεξέλεγκτης μόχλευσης, πολλοί χρηματοοικονομικοί οργανισμοί εκτιμάται **ότι συνεχίζουν τις τιτλοποιήσεις των χρεών από τις πιστωτικές αυτή τη φορά.**

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Πέτρος Κιόχος-Γεώργιος Παπανικολάου: Χρήμα, Πίστη, Τράπεζες-(Αθήνα 1990)

Παυλάκης Δημήτριος: Τραπεζικό Μάρκετινγκ στην πράξη-(Αθήνα 2001)

Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Αθηνών: [www.lib.unipi.gr](http://www.lib.unipi.gr)

Επίσημο site Εθνικής τράπεζας της Ελλάδος: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) - [www.ethnokarta.gr](http://www.ethnokarta.gr)

Επίσημο site Alpha Bank: [www.alphabank.gr](http://www.alphabank.gr)

Επίσημο site Τράπεζας Πειραιώς: [www.Piraeusbank.gr](http://www.Piraeusbank.gr)

Επίσημο site Εμπορικής Τράπεζας: [www.emporiki.gr](http://www.emporiki.gr)

Επίσημο Site Millenium Bank: [www.milleniumbank.gr](http://www.milleniumbank.gr)

Επίσημο Site (ΚΕΠΚΑ) Κέντρου Προστασίας Καταναλωτή: [www.kepka.org](http://www.kepka.org)

Αντρέας Αλεξόπουλος Επικ. Καθηγητής: Νομισματική Θεωρία και Πολιτική (2003)

Οικονομικό site: [www.capital.gr](http://www.capital.gr)

Επίσημο site της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)