



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΑΤΡΩΝ**  
UNIVERSITY OF PATRAS

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

**(Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του πρώην ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας)**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

**ΦΟΙΤΗΤΗΣ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΠΑΠΑΝΑΣΤΑΣΟΠΟΥΛΟΣ (16231)**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΙΩΑΝΝΗΣ ΝΙΚΑΣ**

**ΠΑΤΡΑ, 2020**

# Περιεχόμενα

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b>	<b>4</b>
<b>SUMMARY</b>	<b>5</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>6</b>
<b>1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΈΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ</b>	<b>7</b>
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ	7
1.2 ΑΠΛΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ	7
1.3 ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ	8
1.4 E-BANKING – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	8
1.5 ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΗΣ / ΑΤΜ – ΚΑΡΤΕΣ	9
1.6 ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	9
1.6.1 Η ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ	9
1.6.2 Η ΠΡΩΤΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ	10
1.6.3 ΤΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑ	10
1.6.4 ΧΡΥΣΟΣ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΑΞΙΑ	11
<b>2 Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ</b>	<b>12</b>
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	12
2.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ;	12
2.3 ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	12
2.4 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	13
2.5 ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	14
2.6 Η ΜΕΓΑΛΗ ΎΦΕΣΗ	14
<b>3 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΚΑΡΤΕΣ</b>	<b>15</b>
3.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΠΙΣΤΩΣΗ	15
3.2 Η ΠΡΩΤΗ ΚΑΡΤΑ	15
3.3 THE DINERS CLUB	17
<b>4 ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΡΤΩΝ</b>	<b>19</b>
4.1 Ο ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ	19
4.1.1 VISA	19
4.1.2 MASTER CARD	20

4.1.3	UNION PAY .....	20
4.2	ΠΕΔΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	20
4.3	ΑΤΜ.....	22
4.4	ΙΒΜ ΚΑΙ ΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΛΩΡΙΔΑ .....	22
4.5	SKIMMING .....	24
<b>5</b>	<b><u>ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ &amp; ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ .....</u></b>	<b>25</b>
5.1	ΧΡΕΩΣΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ .....	25
5.2	ΑΝΕΠΑΦΗ ΠΛΗΡΩΜΗ (CONTACTLESS TRANSACTION).....	25
5.3	POS (POINT OF SALE).....	27
5.3.1	POS & ΕΛΕΓΧΟΣ.....	28
5.4	ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ .....	29
5.4.1	Η ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΚΑΡΤΑ .....	30
5.5	ΪΔΡΥΜΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ .....	32
<b>6</b>	<b><u>ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ .....</u></b>	<b>34</b>
6.1	ΠΛΗΡΩΜΕΣ & ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	34
6.2	ECOMMERCE .....	34
6.3	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ONLINE .....	35
6.4	MOBILE BANKING .....	37
6.4.1	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ .....	38
<b>7</b>	<b><u>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....</u></b>	<b>39</b>
7.1	ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ .....	39
7.2	ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ .....	39
7.3	ΕΛΛΑΔΑ & ΠΛΑΣΤΙΚΟ ΧΡΗΜΑ .....	41
<b>8</b>	<b><u>ΈΡΕΥΝΑ .....</u></b>	<b>43</b>
<b>9</b>	<b><u>BIBLIOGRAPHY .....</u></b>	<b>60</b>

## Περίληψη

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να δούμε από μια πιο κοντινή οπτική γωνία τα μέσα τα οποία χρησιμοποιούμε για να κάνουμε τις οικονομικές συναλλαγές μας εν έτη 2021. Για να επιτευχθεί ο συγκεκριμένος στόχος, θα χωρίσω την εργασία σε 4 κομμάτια.

Θα ξεκινήσουμε με μια αναδρομή σε μια εποχή πριν την δημιουργία των τραπεζών, ως προς το πως γινόντουσαν συναλλαγές πριν δημιουργηθεί το οποιοδήποτε νόμισμα. Στην συνέχεια την δημιουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, έπειτα στην ιδέα της πρώτης κάρτας που χρησιμοποιήθηκε για συναλλαγή και άναψε την σπίθα για την δημιουργία ανταγωνισμού.

Στο δεύτερο μέρος για συνέχεια, να μιλήσουμε για τα ιδρύματα που μπορούμε να δούμε τα ονόματα τους στην γωνία κάθε κάρτας που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για συναλλαγή, τα λεγόμενα δίκτυα καρτών όπως θα δούμε και παρακάτω. Πως αναπτύχθηκαν και άρχισαν να χρησιμοποιούνται και τέλος τι παρέχουν στις συναλλαγές μας αυτά.

Στο τρίτο σκέλος, να μιλήσουμε για τις συναλλαγές στο σήμερα. Για το τι επικρατεί στον κόσμο έξω από την Ελλάδα τα τελευταία χρόνια. Πως έχει εξελιχθεί με την βοήθεια της τεχνολογίας μια απλή συναλλαγή, από που μπορεί να γίνει και με ποια μέσα. Να αναλύσουμε το τερματικό που έχει έρθει πλέον για να μείνει και στην δική μας ζωή.

Και στο τελευταίο μέρος να δούμε πως αυτά τα μέσα, τα οποία ήρθαν και στην Ελλάδα, επηρέασαν τους Έλληνες και τους επηρεάζουν στις καθημερινές τους συναλλαγές. Ποιοι τα χρησιμοποιούν, πόσα από αυτά χρησιμοποιούν και αν τα εμπιστεύονται.

## Summary

The objective of this thesis is to take a closer look on the choices we have on making a financial transaction in the year of 2021. In order to achieve this goal, I will separate this thesis in 4 parts.

We will start with a retrospection in the time before the banks were even invented, to see how people made transactions without even a currency. Then we will proceed in the creation of the first financial institutions and later in the making of the first card ever made that was used for transactions which light the spark for the competition.

On the second scale we will discuss about the institutions that everybody can see their trademark at the edge of every credit or debit card that uses for transaction. The card service networks, we will see later on how they evolved and what they contribute in our every day transactions.

On the third scale we will focus on the transactions of now days. How the transactions go beyond Greece in the past years. How technology helped in one single transaction, from where it can happen and with what means. We will discuss about the POS machine and how it came to stay in our lives.

And finally we will turn our attention on how this ways of transaction, which they came to pass in Greece also, affected the Greek citizens and our lives. Who are using them, which of the are actually being used and how much they trust them.

## Εισαγωγή

Στην εποχή μας, παρατηρούμε ότι πλέον με την βοήθεια της τεχνολογίας υπάρχουν διάφοροι τρόποι αλλά και μέρη στα οποία μπορεί να γίνει μια συναλλαγή. Η συμβολή της τεχνολογίας σε αυτό το κομμάτι είναι αξιοσημείωτη καθώς η βοήθεια της μέσα στις καθημερινές μας συναλλαγές δεν γίνεται να περάσει απαρατήρητη.

Μια τυπική καθημερινή συναλλαγή η οποία σε κάποια άλλη εποχή θα είχε αυστηρή προϋπόθεση να πραγματοποιηθεί face to face και με την χρήση μετρητών, βλέπουμε ότι στην εποχή μας έχει εξελιχθεί σε βαθμό του να μην χρειάζεται όχι μόνο να είμαστε παρόντες στο κατάστημα, αλλά και πως το κατάστημα να είναι πλέον μια ιστοσελίδα και όχι ένα κτίριο το οποίο μπορεί να έχουμε στο μυαλό μας.

# 1 Εισαγωγή στην έννοια της συναλλαγής

## 1.1 Ορισμός της συναλλαγής

Η συναλλαγή, είναι μια πράξη ανταλλαγής μεταξύ ενός πωλητή και ενός αγοραστή, όπου ο πρώτος παρέχει στον δεύτερο, είτε κάποιου είδους υπηρεσία ή κάποιο αγαθό / προϊόν και ο δεύτερος με την σειρά του πληρώνει, ένα συμφωνημένο χρηματικό ποσό, για την αγορά της υπηρεσίας ή του αγαθού.

Έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στο πως ένας άνθρωπος πραγματοποιεί μια συναλλαγή στην καθημερινότητα του στην εποχή μας σε σχέση με παλαιότερους καιρούς. Θα μιλήσουμε για τα πιο βασικά είδη συναλλαγών που χρησιμοποιούνται στην ζωή μας σε αυτό το κεφάλαιο. Σκοπός είναι η κατανόηση αυτής της διαδικασίας μέσα από παραδείγματα τόσο μέσα στην μέρα μας σήμερα, αλλά και σε παλαιότερες εποχές. Σαφέστατα όμως θα καταλήξουμε στην βοήθεια που προσέφερε η τεχνολογία, στο να γίνουν αυτές οι συναλλαγές είτε πιο γρήγορα είτε από οπουδήποτε.

## 1.2 Απλή συναλλαγή

Ένα παράδειγμα μιας απλής συναλλαγής είναι αρκετά όμοιο με τον ορισμό της.

Ένας πωλητής σε ένα κατάστημα με παπούτσια πουλάει ένα ζευγάρι παπουτσιών σε έναν πελάτη. Ο πελάτης με την σειρά του για να παραλάβει το προϊόν του πληρώνει το ανάλογο χρηματικό ποσό με μετρητά.

Τα πράγματα αλλάζουν και γίνονται πιο σύνθετα όταν για παράδειγμα ο πελάτης πληρώνει το ανάλογο ποσό με πίστωση ή με δόσεις.



Εικόνα 1 : <https://steemkr.com>

### 1.3 Τραπεζική συναλλαγή

Η διαδικασία με την οποία γινόταν μια τραπεζική συναλλαγή ήταν για την κατάθεση χρηματικού ποσού σε έναν λογαριασμό εντός της ίδιας τράπεζας.

Ένας αγοραστής ήθελε να κλείσει ένα δωμάτιο σε ένα νησί για τις διακοπές του. Ο ενοικιαστής ζητούσε προκαταβολή. Ο πελάτης έπρεπε να μεταβεί στην τράπεζα στην οποία έχει ήδη λογαριασμό ο ενοικιαστής και να του καταθέσει με μετρητά την προκαταβολή μέσω ενός υπαλλήλου της τράπεζας.

Με την πάροδο του χρόνου και την παρέμβαση της τεχνολογίας, οι συναλλαγές μπορούσαν να γίνονται από οποιαδήποτε τράπεζα. Με αποτέλεσμα αν ο πελάτης έχει έναν λογαριασμό στην τράπεζα Α και ο ενοικιαστής έναν άλλον στην τράπεζα Β, ο πελάτης μπορούσε απλώς να μεταβεί στην δική του τράπεζα και να πραγματοποιήσει την μεταφορά του ποσού.

### 1.4 E-banking – Ηλεκτρονική Τράπεζα

Το E-banking, ένας από τους πιο σύγχρονους τρόπους συναλλαγής στην εποχή μας παίρνει θέση στην ιστοσελίδα μιας τράπεζας. Ουσιαστικά η τράπεζα στην οποία έχουμε τον λογαριασμό μας, έχει δημιουργήσει μια πλατφόρμα στο Ίντερνετ από την οποία μπορούμε να διαχειριστούμε τον τραπεζικό μας λογαριασμό, όπως θα κάναμε σε ένα κατάστημα της.

Μέσω του e-banking μπορούμε να κάνουμε πληρωμές λογαριασμών αλλά να κατεβάσουμε και αποδεικτικό πληρωμής σε μορφή PDF, μεταφορές χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς της ίδιας τράπεζας αλλά και σε άλλες. Να κάνουμε έλεγχο του υπολοίπου του λογαριασμού μας και να δούμε και τις συναλλαγές που έχουν γίνει από τον τραπεζικό μας λογαριασμό. (Bitdefender, 2020)



Εικόνα 2 : <https://www.news247.gr>



## 1.5 Μηχανήματα τραπεζής / ATM – Κάρτες

Ένας από τους βασικούς τρόπους με τους οποίους ένας άνθρωπος κάνει πλέον συναλλαγές μέσα στην μέρα του είναι με την χρήση καρτών. Την χρήση πλαστικού χρήματος κατά πολλούς. Χρησιμοποιώντας τα ATM μιας τράπεζας για να κάνουν ανάληψη χρημάτων αλλά και να κάνουν πληρωμές σε καταστήματα.

Το πως επηρέασε η τεχνολογία και δημιουργήθηκαν αυτού του είδους οι συναλλαγές θα το συζητήσουμε στα παρακάτω κεφάλαια.

## 1.6 Οι τρόποι των συναλλαγών

Οι χρηματοπιστωτικές συναλλαγές που γίνονται στην εποχή μας δεν είχαν πάντα αυτή την μορφή. Σε μια πιο μακρινή εποχή οι συναλλαγές εκτελούνταν πολύ διαφορετικά. Πιο συγκεκριμένα ένας αγοραστής δεν θα μπορούσε να καταβάλλει κάποιο χρηματικό ποσό για μια αγορά που έκανε σε κάποιο αγαθό ή για μια παροχή υπηρεσίας που θα είχε λάβει, πολύ απλά γιατί δεν υπήρχε εκείνη την περίοδο η έννοια του χρήματος.

### 1.6.1 Η ανταλλαγή

Στην αρχή υπήρχε η μέθοδος της ανταλλαγής. Ένας αρκετά απλοϊκός τρόπος ο οποίος ωφελούσε και τα δυο τμήματα τα οποία συμμετείχαν στην συναλλαγή. Φυσικά μιλάμε για μια εποχή που τα πράγματα ήταν πιο απλά και οι ανάγκες λιγότερο απαιτητικές σε σχέση με σήμερα. Ένας άνθρωπος θα έκανε μια ανταλλαγή ένα εργαλείο με ένα άλλο για να εκτελέσουν μια δουλειά της τότε εποχής ή κάτι από τις παραγωγές τους, λαχανικά, φρούτα κτλ. για κάτι άλλο αντίστοιχα. Πλούτος για εκείνη την εποχή θεωρούταν να ασχολείται ένα άτομο με την κτηνοτροφία, δηλαδή να έχει στην κατοχή αρκετά ζωντανά.

Στην σημερινή εποχή υπάρχουν αρκετοί λαοί ή μικρές, κλειστές κοινωνίες (κυρίως σε λιγότερο ανεπτυγμένες ή φτωχές χώρες) οι οποίες μέχρι και σήμερα χρησιμοποιούν αυτού του είδους την συναλλαγή. Με την ονομασία αντιπραγματισμός ή ανταλλακτικό εμπόριο (**Barter**), ονομάζουμε μια ανταλλαγή που γίνεται μεταξύ αγαθών χωρίς όμως να εμπλέκεται κάπου κάποιο χρηματικό ποσό. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να ανταλλάξει 1 ψάρι με 4 μήλα.

Η μορφή συναλλαγών τέτοιου τύπου δεν λείπει από το να έχει προβλήματα. Σίγουρα μπορεί να βοηθάει στο να αποκτήσουν δύο μέρη κάποια αγαθά, χωρίς την μεσολάβηση χρημάτων αλλά πρέπει και τα δύο μέρη για να υπάρξει μια ανταλλαγή να έχουν αυτό το οποίο ζητάει ο καθένας. Έπειτα να αναφερθούμε στην ποσότητα που ζητάει ο καθένας και το τι μπορεί να δώσει για αυτή. Αν θέλει κάποιος να αγοράσει 2 μήλα αλλά για ανταλλαγή έχει ένα πρόβατο σαφέστατα δεν μπορεί να διαιρέσει το πρόβατο για να πάρει την υποτιθέμενη αξία του σε μήλα. Τέλος αν και σε κάποιες οικονομίες τα αγαθά τα οποία ανταλλάσσονται μπορεί να έχουν διάρκεια ζωής, δηλαδή να ανταλλάξω δυο αρνιά με ένα μοσχάρι τα οποία σε περιόδους πείνας ο άνθρωπος θα μπορούσε να τα εκμεταλλευτεί και όχι να τον αναγκάζει ο χρόνος να το κάνει άμεσα, συνήθως τα αγαθά τα οποία ανταλλάσσουν σε άλλες οικονομίες είναι ευπαθή π.χ. φρούτα, λαχανικά, γάλα κτλ. Έτσι δεν μπορούμε να αποθηκεύσουμε αγαθά για μια δύσκολη περίοδο.

(Wikipedia, 2020)



Εικόνα 3 <https://www.facebook.com>

### 1.6.2 Η πρώτη εμφάνιση

Αρκετοί πολιτισμοί ανά τον κόσμο άρχισαν σιγά σιγά να αναπτύσσουν την χρήση “χρημάτων” ως μια μέθοδο συναλλαγής. Φυσικά είμαστε αρκετά μακριά ακόμα από τα σημερινά δεδομένα, αλλά ξεκίνησε να υπάρχει η έννοια του να δώσω κάτι για αντάλλαγμα το οποίο, από την τότε κοινωνία, είναι μια μονάδα συναλλαγής αποδεκτή για την αγορά ενός αγαθού ή μιας παροχής υπηρεσιών. Σε κάποιες αγορές γίνονταν αποδεκτή ως χρηματική μονάδα η χρήση κογχυλιών ή χαντρών. Στην συνέχεια τα πράγματα άλλαξαν.

Έγινε η κοπή νομισμάτων. Τα τότε νομίσματα έπαιρναν την αξία τους ανάλογα το υλικό από το οποίο είχαν δημιουργηθεί. Συνήθως γίνονταν η χρήση χαλκού και σιδήρου. Έπειτα δημιουργήθηκαν τα πρώτα νομίσματα από ασήμι και από χρυσό μη έχοντας φυσικά στο νου τους την αξία που έχουν αυτά τα μέταλλα σήμερα.

Ουσιαστική σημασία έχει να αναφέρουμε πως παρατηρούμε, ότι μια χρηματική μονάδα είναι ότι μπορεί να γίνει αποδεκτό από το ευρύ κοινό ως μέσο συναλλαγής. (SquareUp, 2020)

### 1.6.3 Το χαρτονόμισμα

Οι Κινέζοι ήταν αυτοί που ύστερα από μια χρήση δερμάτινων νομισμάτων από δέρμα ελαφιών κατέληξαν να εκδίδουν χαρτονομίσματα. Η βασική ιδέα ήταν ότι από την στιγμή που όταν ένας άνθρωπος έκανε μια κατάθεση σε μια τράπεζα έπαιρνε μια “ απόδειξη ” για την κατάθεση του η οποία ανέγραφε πάνω το ποσό κατάθεσής του. Από την στιγμή που αυτές οι αποδείξεις ήταν εξαργυρώσιμες άρχισαν να γίνονται δεκτές ως τρόπος πληρωμής.

Τα χαρτονομίσματα χρησιμοποιούνται και στην σημερινή εποχή σε πολύ μεγάλο ποσοστό των καταναλωτών. Σαφέστατα με την βοήθεια της τεχνολογίας έχουν επινοηθεί και άλλα μέσα συναλλαγής αλλά μεγάλο ίσως μέρος των ανθρώπων, δεν είναι εξοικειωμένοι με αυτούς και θεωρούν το χαρτονόμισμα ως τον πιο ασφαλή τρόπο για την εκτέλεση μιας συναλλαγής. (SquareUp, 2020)



Εικόνα 4 <https://foreignpolicy.com/>

#### 1.6.4 Χρυσός και σύγχρονη αξία

Στις αρχές του 1800 η Αγγλία εφαρμόζει το “Πρότυπο του Χρυσού “ (**Gold Standards**), το οποίο άρχισε να περνάει σιγά σιγά και στην υπόλοιπη Ευρώπη. Ουσιαστικά το πρότυπο χρυσού είχε σαν έννοια ότι η αξία κάθε νομίσματος θα βασίζεται με τι αγοραστική δύναμη έχει σε χρυσό.

Στα τέλη του 1800 ακολουθεί το παράδειγμα της Αγγλίας και οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, αφαιρώντας το ασήμι από τα πρότυπα τους για οικονομική μέτρηση μπαίνουν και αυτοί σε ένα μη επίσημο πρότυπο του χρυσού. Τέλος, το 1900 οι ΗΠΑ μπαίνουν πλέον επίσημα στο πρότυπο του χρυσού.

Τα πρότυπα του χρυσού δεν τηρήθηκαν φυσικά για πάντα. Ύστερα από αρκετά προβλήματα με την οικονομία των ΗΠΑ τα οποία αφορούσαν μέσα σε άλλα και τις αγοροπωλησίες χρυσού, με απόφαση του τότε πρωθυπουργού των ΗΠΑ Ρίτσαρντ Νίξον σταματάει η συσχέτιση του δολαρίου με τον χρυσό όσο αφορά το θέμα αξίας. Η Αμερική γίνεται η πρώτη χώρα που ξεκόβει από αυτή την συσχέτιση. Έπειτα και άλλες χώρες άρχισαν να υιοθετούν αυτό το μοντέλο. (Council)

## 2 Η δημιουργία των τραπεζών

### 2.1 Εισαγωγή στις τράπεζες

Παραπάνω μιλήσαμε για τους τρόπους με τους οποίους γίνονται οι συναλλαγές και αναφέραμε λίγο για αυτές τις οποίες γίνονται, είτε χρησιμοποιώντας ένα μηχάνημα ΑΤΜ, είτε με την βοήθεια κάποιου υπαλλήλου μέσα στην τράπεζα. Σε αυτό το κεφάλαιο ας θίξουμε λοιπόν το θέμα το τραπεζών καθώς οι τράπεζες είναι αυτές, που με την βοήθεια της τεχνολογίας έφεραν τις συναλλαγές στην μορφή την οποία έχουν σήμερα.

### 2.2 Τι είναι η τράπεζα ;

Μια τράπεζα, όσο αφορά αυτό που έχουμε ως τράπεζα στο μυαλό μας γιατί υπάρχουν αρκετά είδη, δεν είναι κάτι άλλο από μια ιδιωτική επιχείρηση την οποία συχνά αποκαλούμε και χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Μια τράπεζα έχει την δικαιοδοσία να λαμβάνει καταθέσεις από τους πολίτες της χώρας της οποίας εδρεύει, αλλά και να παρέχει δάνεια προς αυτούς όπου αυτή κρίνει δυνατό, δηλαδή ανάλογα την οικονομική δυνατότητα του πολίτη. Την παραχώρηση αυτής της δυνατότητας την παρέχει το κράτος.

### 2.3 Τα είδη των τραπεζών

Όπως αναφέραμε δεν υπάρχει μόνο ένα είδος τράπεζας, υπάρχουν διαφορετικά και το καθένα έχει τον δικό το σκοπό. Ας μιλήσουμε για τα βασικά :

**Κεντρική Τράπεζα :** Οι κεντρικές τράπεζες δεν ασχολούνται με τους πολίτες μιας χώρα αλλά με την σταθερότητα της αξίας του νομίσματος του οποίου είναι της ευθύνης τους. Παραδείγματος χάριν εμείς στην Ευρώπη έχουμε την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα. Κεντρικές τράπεζες όμως υπάρχουν και ανά κράτος, για παράδειγμα εμείς στην Ελλάδα έχουμε την Κεντρική Τράπεζα της Ελλάδος. Την συγκεκριμένη θα την αναλύσουμε και σε επόμενο κεφάλαιο αλλά λίγα λόγια, η Τράπεζα της Ελλάδος ακολουθεί και εφαρμόζει νομισματική πολιτική σύμφωνα με τα πρότυπα της ΕΚΤ, με την άδεια αυτής μπορεί να τυπώσει χρήμα ώστε να διανεμηθεί στην αγορά και ουσιαστικά έχει την αρμοδιότητα ελέγχου στα υπόλοιπα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

**Εμπορική Τράπεζα :** Με τον όρο εμπορική τράπεζα αναφερόμαστε στις τράπεζες τις οποίες μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας απλός πολίτης. Τράπεζες όπως αυτές μπορούν να παρέχουν μικρά δάνεια, να δέχονται καταθέσεις πολιτών για την διαφύλαξη των χρημάτων τους. Αυτές τράπεζες παρέχουν επίσης την δυνατότητα έκδοσης πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών.

**Επενδυτική Τράπεζα :** Η δουλειά μιας επενδυτικής τράπεζας είναι ότι μπορεί να εκδώσει εγγυητικές επιστολές ως προς την αγορά κάποια μετοχής από έναν 3<sup>ο</sup> και γενικότερα να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε εταιρείες. (Γαβριηλίδης, 2019)

## 2.4 Η λειτουργία των τραπεζών

Από τα πρώτα κιόλας χρόνια που ο άνθρωπος ξεκίνησε να χρησιμοποιεί νομίσματα, ίσως και πιο πριν, παρατηρείται πως υπάρχουν μέρη – ιδρύματα που έχουν την ιδιομορφία μιας τράπεζας. Οι τράπεζες κατά κύριο λόγο δημιουργήθηκαν ώστε να μπορεί ένας κάτοικος μια πόλης να μπορεί να αποθηκεύσει με ασφάλεια κάπου τα χρήματά του, αλλά και για να υπάρχει ένας τρόπος ώστε να κάνει μια αγορά παραπάνω των χρημάτων που είχε στην διάθεση του. Μιλώντας φυσικά για τον δανεισμό. Υπάρχουν ιστορικά γεγονότα τα οποία αναφέρουν στην Αρχαία Ρώμη, πως άτομα τα οποία δεν είχαν την δυνατότητα να αποπληρώσουν τα οφέλη τους, το κράτος μπορούσε βάση νόμου αντί ο οφειλέτης να πληρώσει το χρηματικό ποσό ο πιστωτής μπορούσε να του κατάσχει μέρος της γης του.

Οπότε έχουμε ένα μοντέλο τραπεζών το οποίο και αποθηκεύει χρήματα για τους πολίτες ενός κράτους και παρέχει και δάνεια σε αυτούς. Φυσικά στην σύγχρονη ιστορία υπάρχει και ο ανταγωνισμός. Μια τράπεζα για να κερδίσει περισσότερους καταθέτες και για να μπορεί να δίνει περισσότερα δάνεια έπρεπε να δημιουργήσει κάποια τεχνάσματα. Για να κερδίσει την εμπιστοσύνη αλλά και την πελατεία από μια άλλη δεν αποθήκευε απλά τα χρήματά τους, αλλά τους έδινε και μια επιβράβευση για την εμπιστοσύνη τους.

Ένα επιτόκιο ως προς τα χρήματα που έχουν καταθέσει για όσο καιρό το ποσό αυτό διαφυλάσσεται στην τράπεζα αυτή. Πως όμως μια τράπεζα μπορεί να δίνει μεγαλύτερη δάνεια σε πιο απαιτητικούς πελάτες ή και γενικά δάνεια; Η τράπεζα πρέπει απ' όλο αυτό να βγάζει και κάποιο κέρδος. Οπότε επιβάλλει επιτόκιο και στα δάνεια τα οποία εκδίδει και αυτός είναι και ο βασικός τρόπος με τον οποίο μια τράπεζα έχει κέρδος.

Ας πούμε για παράδειγμα ότι έχουμε έναν καταθέτη, η τράπεζα σε αυτόν για επιβράβευση προσφέρει 2% ετήσιο επιτόκιο στις καταθέσεις του και σε ένα άτομο το οποίο δανείζει επιβάλλει 7% επιτόκιο. Η διαφορά των επιτοκίων δηλαδή το 5% είναι το κέρδος το οποίο έχει η τράπεζα. (Wikipedia, 2020)



Εικόνα 5 : <https://sharemarketipo.com>

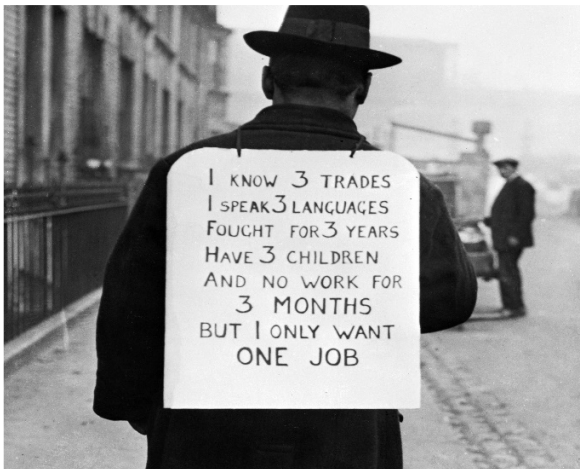
## 2.5 Τραπεζικό δίκαιο

Τα επιτόκια τα οποία επιβάλλει μια τράπεζα δεν γίνονται αυθαίρετα αλλά με ακολουθώντας όπως αναφέραμε πιο πάνω εντολή της Κεντρικής Τράπεζας.

Για να γίνει η έναρξη ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος προφανώς χρειάζεται να υπάρχει ένα αρχικό κεφάλαιο. Μια τράπεζα δεν γίνεται να περιμένει τα ποσά των καταθετών για να βγάλει κέρδος από την αρχή ώστε να μπορεί να δανείζει. Επίσης βάση τραπεζικού δικαίου μια τράπεζα πρέπει πάντα να κρατάει απόθεμα χρημάτων και να μην δίνουν όλο τους το απόθεμα σε δάνεια, κατά κύριο λόγο για τον αποφυγή κάποιου περιστατικού ρευστότητας. (Αγγελέτου, 2018)

## 2.6 Η Μεγάλη Ύφεση

Όσο αφορά το θέμα ρευστότητας μπορούμε να φέρουμε για παράδειγμα την Μεγάλη Ύφεση (Great Depression) που υπέστη η Αμερική το 1929. Χονδρικά μετά από μια πολύ μεγάλη άνοδο στην οικονομία της Αμερικής όλοι ξεκίνησαν να πουλούν τις μετοχές τους. Με αποτέλεσμα οι τράπεζες να μην έχουν χρήματα ώστε να επιστρέψουν σε αυτούς τους οποίους πούλαγαν. Δημιουργώντας έτσι ένα από τα μεγαλύτερα χρηματοπιστωτικά γεγονότα της ιστορίας το οποίο επηρέασε ολόκληρο τον πλανήτη. Σαν αποτέλεσμα εκείνη την περίοδο είχε την διαχώριση των επενδυτικών τραπεζών από τις εμπορικές. Το αντίκτυπο που είχε στην παγκόσμια οικονομία είναι πάρα πολλοί άνθρωποι να χάσουν τις δουλειές τους καθώς και πολλές επιχειρήσεις να αναγκαστούν να βάλουν λουκέτο. (Editors, 2020)



Εικόνα 6 : <https://www.thoughtco.com>

## 3 Εισαγωγή στις κάρτες

### 3.1 Τι είναι η πίστωση

Η πίστωση με την μορφή της οποίας θα ασχοληθούμε αφορά, την καθυστέρηση μιας πληρωμής για την αγορά ενός προϊόντος, πληρώνοντάς το σε δεύτερο χρονικό διάστημα. Αρκετές ήταν οι φορές όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε και σε παλιές ελληνικές ταινίες την αγορά από ένα οπωροπωλείο ή ένας κρεοπωλείο όπου ο αγοραστής λέει στο πωλητή “γράφτα” ή ο πωλητής να του λέει “δεν δίνουμε άλλη πίστωση”. Αυτές είναι οι περιπτώσεις στις οποίες αυτός που θέλει να παραλάβει ένα αγαθό, για κάποιο λόγο την συγκεκριμένη χρονική στιγμή δεν έχει το χρηματικό ποσό για να κάνει την αγορά. Ο πωλητής έγραφε σε ένα χαρτί το οποίο είχε το όνομα του πελάτη και το ποσό το οποίο του χρωστούσε ο πελάτης αυτός. Συνήθως οι εξοφλήσεις γινόντουσαν στο τέλος της εβδομάδας ή και του μήνα. Δεν ήταν παρά αυτά λίγες οι φορές που δεν γινόντουσαν καθόλου λόγω αδυναμίας του πελάτη.

### 3.2 Η πρώτη κάρτα

Φυσικά δεν είναι μόνο η οικονομική αδυναμία που οδήγησε στην πίστωση. Υπήρχαν λόγοι όπως ο φόβος του να κουβαλάς αρκετά μετρητά πάνω σου για να κάνεις τα ψώνια της εβδομάδας, αλλά και η ταλαιπωρία του να πας σε μια τράπεζα να κάνεις ανάληψη των χρημάτων σου.

Έτσι κάποιες εταιρείες πετρελαίων / καυσίμων αλλά και καταστήματα, στα τέλη της δεκαετίας του 1920 στην Αμερική σε μια προσπάθεια να βοηθήσουν και να διευκολύνουν τον αγοραστή, αλλά και τον πωλητή, δημιούργησαν την 1<sup>η</sup> κάρτα πληρωμών. Η ονομασία της ήταν Charga - Plate. Στην ουσία ήταν μια μεταλλικού τύπου ταυτότητα η οποία έμοιαζε με την σιδερένια στρατιωτική ταυτότητα που φορούν στο λαιμό τους οι στρατιώτες. Έτσι και αυτή η κάρτα ανέφερε πάνω της το ονοματεπώνυμο του χρήστη της, την διεύθυνση στην οποία έμενε και στο πίσω μέρος της ένα χώρο στον οποίο μπορεί να βάλει την υπογραφή του, τον λογαριασμό τραπεζής, καθώς ανέφερε και το κατάστημα το οποίο παρείχε την κάρτα. Η κάρτα περνούσε από τον πωλητή μέσα από μια συσκευή η οποία λέγεται imprinter. Τοποθετούσαν ένα λευκό χαρτί πάνω από την κάρτα ή ένα τιμολόγιο και με μελάνι σε συγκεκριμένα σημεία αποτύπωνε τα στοιχεία του αγοραστή, ενώ στο πίσω μέρος το οποίο αποτυπωνόταν ξανά υπήρχε αυτός ο χώρος για να βάλει ο αγοραστής την υπογραφή του. Υπήρχαν τουλάχιστον δυο χαρτιά τέτοιου τύπου, το οποίο ένα κρατούσε ο αγοραστής και ένα ο πωλητής.

Αυτό το σύστημα βοηθούσε και στο να είναι πιο σύντομη (θεωρητικά) η εξυπηρέτηση του πελάτη για να μην υπάρχουν μεγάλες ουρές, αλλά και στην ασφάλεια, καθώς κανείς δεν είχε πραγματικό ποσό σε μετρητά πάνω του. Επίσης βοήθησε αρκετά για την τότε εποχή τα λογιστήρια των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούσαν αυτές τις κάρτες, καθώς οι λογιστές είχαν καταγεγραμμένα τα στοιχεία και το ποσό της αγοράς. Φυσικά αυτή η μέθοδος πληρωμής κράτησε για μερικά χρόνια αλλά στις αρχές της δεκαετίας του 1960 καταργήθηκε, εφόσον πήρε την θέση του ένα άλλο είδους κάρτας. (Steve, 2018)



Εικόνα 7: [Charga Plate](#)



Εικόνα 8 : [imprinter](#)

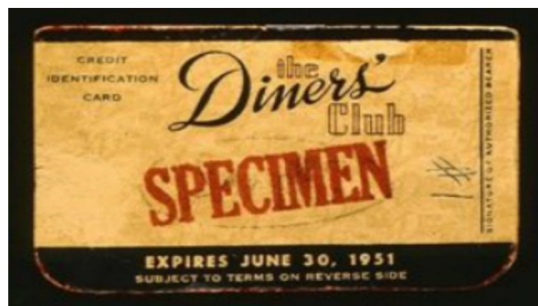


### 3.3 The Diners Club

Με μια αρκετά αστεία ιστορία θα λέγαμε ανακαλύφθηκε η πρώτη πιστωτική κάρτα όπου αργότερα χρησιμοποιήθηκε για παραπάνω αγορές και όχι από εταιρείες πετρελαίων και μικρά καταστήματα. Στις αρχές της δεκαετίας του 1950 ένας άνθρωπος πηγαίνει σε ένα μικρό εστιατόριο στην Νέα Υόρκη της Αμερικής για φαγητό. Δυστυχώς γι' αυτόν είχε ξεχάσει το πορτοφόλι του. Φημολογείται ότι για το γεύμα εκείνη την μέρα πλήρωσε η γυναίκα του, άλλοι ισχυρίζονται πως τον ανάγκασαν να πλένει πιάτα, αλλά τότε ήταν η στιγμή όπου ο Frank McNamara αποφάσισε ότι έπρεπε να υπάρξει κάτι το οποίο θα βοηθούσε έναν αγοραστή να κάνει μια αγορά και να πληρώσει για αυτή αργότερα. Με τον συνεταίρο του, Ralph Sneider, ο Frank ξεκίνησε μια εταιρεία πιστωτικής κάρτα, την The Diner's Club.

Η πιστωτική κάρτα Diner's, η οποία ήταν φτιαγμένη για την τότε εποχή από χαρτόνι, έφερε στον κόσμο την αντίληψη του " χρησιμοποιείτε τώρα, πληρώστε αργότερα ", ακόμα και αν στην αρχή δεν ήταν αποδεκτή από το ευρύ κοινό, κατέληξε να έχει αρκετούς κατόχους μέσα στο τέλος του χρόνου. Η κάρτα αργότερα μετατράπηκε σε πλαστική, οπότε έχουμε και επίσημα την πρώτη πλαστική χρεωστική κάρτα. Σε αντίθεση με την Charga Plate, η Diners χρησιμοποιήθηκε από αρκετούς εμπόρους, δηλαδή αρκετοί πωλητές δεχόντουσαν στο να πληρωθούν αργότερα από αυτό το σύστημα. Ο στόχος της Diners ήταν μεγαλύτερος. Δεν άργησε φυσικά να επεκταθεί και να την χρησιμοποιούν άνθρωποι παγκοσμίως για τις αγορές τους. Φυσικά η εταιρεία από κάπου έπρεπε να βγάλει κέρδος. Η εταιρεία χρέωνε ένα ποσοστό ανά την συναλλαγή που έκανε το κάθε κατάστημα το οποίο επέτρεπε στους πελάτες του να χρησιμοποιήσει την κάρτα, αλλά χρέωνε και ένα ετήσιο ποσό τους πελάτες της, δηλαδή αυτούς στους οποίους είχε εκδώσει και αφήσει να χρησιμοποιούν τις κάρτες της. (MoneyControl, 2017) (Thoughtco, 2020)

Η μεγάλη επιτυχία έφερε και ανταγωνιστές, γι' αυτό στο τέλος της δεκαετίας του '50 άρχισαν και αυτοί να εμφανίζονται σιγά σιγά. Οι κυριότεροι αυτών και οι πιο γνωστή στην δική μας χώρα δεν είναι άλλοι από την Visa και την Mastercard. Αυτά τα δίκτυα καρτών άλλαξαν τελείως το παιχνίδι των πιστωτικών καρτών αλλά και γενικά των σύγχρονων πληρωμών.



Εικόνα 9 : [greelane](#)



Εικόνα 10 : <https://techdigitz.blogspot.com>

## 4 Δίκτυα καρτών

### 4.1 Ο ανταγωνισμός

Όπως αναφέραμε, η Diner's Club έκαναν την αρχή αλλά σύντομα ήρθαν οι ανταγωνιστές. Μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1950 δεν είχαν δεχθεί αρκετοί πωλητές να χρησιμοποιούν τις κάρτες ως μέθοδο πληρωμών για αγορές αγαθών. Η εξέλιξη δεν είχε έρθει ακόμα και όσο εύκολο και ας ήταν για τον αγοραστή να πληρώνει με πίστωση για κάτι που αγόραζε, για τους πωλητές ήταν ένα μικρό μπέρδεμα. Δεν υπήρχαν δίκτυα για να αναγνωρίζουν αν μια κάρτα εγκρίνεται ή όχι, οπότε όλα έπρεπε να γίνονται χειροκίνητα. Ήταν μια μεγάλη διαδικασία στην οποία ο πωλητής έπρεπε να έρθει σε επικοινωνία με την τράπεζα, από εκεί η τράπεζα να κάνει έλεγχο για την οικονομική κατάσταση του πελάτη και να δώσει το ναι στο να γίνει η συναλλαγή. Καταλαβαίνουμε λοιπόν πως για τον πωλητή που θέλει να εξυπηρετήσει αρκετό κόσμο ήταν μια διαδικασία που τον πήγαινε πίσω σε αυτό.

Για να καταλήξουμε στο πως σταμάτησε αυτό πρώτα πρέπει να μιλήσουμε για τους βασικούς ανταγωνιστές της Diners εκείνη την εποχή. Εξάλλου πάντα ο ανταγωνισμός είναι αυτός που σε κάνει να κάνεις εξελίξεις.

#### 4.1.1 Visa

Το 1958 η τράπεζα της Αμερικής παρακολουθώντας τα γεγονότα και τα όσα γινόντουσαν με την επιτυχία αλλά και της δυσκολίες της Diners να επεκταθεί δημιούργησαν κάτι δικό τους. Ήταν δύσκολο να πείσεις να επιβάλλεις μια κάρτα σε όλους τους πωλητές μια μικρής πόλης από την στιγμή που έχει λίγους κατοίκους για να την χρησιμοποιήσουν. Έτσι η τράπεζα της Αμερικής εκείνη την χρονιά δημιουργεί ένα καινούργιο πρόγραμμα πιστωτικών καρτών στο Φρέσκο της Καλιφόρνια. Το πρότζεκτ ονομάστηκε BankAmericard.

Πολλές μικρές τράπεζες προσπάθησαν να κάνουν πρόγραμμα με πιστωτικές κάρτες αντίστοιχα αλλά όπως είπαμε η τράπεζα της Αμερικής πέτυχε εκεί που άλλοι απέτυχαν. Το πρόβλημα ήταν πως κανένας αγοραστής δε θα έμπαινε στην διαδικασία να έχεις μια κάρτα και να πληρώνει ένα ποσό το έτος για αυτή, από την στιγμή που λίγοι μαγαζάτορες θα τον άφηναν να την χρησιμοποιήσει και από την άλλη πλευρά πάλι των καταστηματαρχών, κανένας δε θα πλήρωνε ποσό στην τράπεζα για να μπορεί να δέχεται κάρτες από τα λίγα άτομα που τις χρησιμοποιούσαν.

Οπότε η τράπεζα διαλέγει για επιλογή της την πολιτεία της Καλιφόρνια και συγκεκριμένα την πόλη Φρέσκο. Ήταν μια σωστή επιλογή για τους λόγους ότι ήταν μια μικρή πόλη στην οποία αν το πρότζεκτ κατέληγε σε αποτυχία το κόστος δε θα ήταν τόσο σημαντικό, αλλά από την άλλη μεριά είχε αρκετούς κατοίκους ώστε όταν θα ξεκινούσε να μοιράζει πιστωτικές κάρτες σε αυτούς, θα μπορούσε να αναγκάσει του επιχειρηματίες να τις δέχονται στα καταστήματά τους. Σε αυτό πόνταραν και βγήκαν νικητές. Αρκετά γρήγορα μεγάλο μέρος του πληθυσμού ξεκίνησε να χρησιμοποιεί τις κάρτες με αποτέλεσμα να εξαπλωθούν και στις υπόλοιπες πόλεις της Καλιφόρνια.

Η ονομασία του προγράμματος άλλαξε και η εταιρεία αυτή έπειτα από αρκετές συγχωνεύσεις, είναι αυτή που έχουμε ακουστά ως Visa.

#### 4.1.2 Master Card

Στην δεκαετία του 1960 και πιο συγκεκριμένα το 1966 εμφανίστηκε ακόμα ένας δυνατός παίκτης. Αρκετές εταιρείες όπου το αντικείμενο τους ήταν να παρέχουν στον κόσμο πιστωτικές αποτύγχαναν με τον καιρό να ανταγωνιστούν την Visa. Έτσι κάποιες ενώθηκαν και σχημάτισαν το Interbank Card Association. Η απάντησή τους στο BankAmericard της Visa ήταν να φτιάξουν ένα αντίστοιχο πρότζεκτ το οποίο το ονόμασαν Master Charge. Μετά από μικρό χρονικό διάστημα από την δημιουργία του πρότζεκτ η ICA ξεκίνησε να επεκτείνεται σε άλλες περιοχές και ηπείρους όπως Ιαπωνία, Ευρώπη και Μεξικό. Έπειτα από καιρό η εταιρεία μετονομάστηκε σε αυτή που γνωρίζουμε σήμερα ως MasterCard. (Encyclopedia, 2020)

#### 4.1.3 Union pay

Ένας από τους τελευταίους ανταγωνιστές που μπήκε στο παιχνίδι είναι η China Union Pay. Η εταιρεία εδρεύει στην Κίνα και ιδρύθηκε το 2002. Αν και σχετικά νέα σαν εταιρεία έχει φτάσει να είναι σε πολύ καλό επίπεδο σε σχέση με τις άλλες. Σίγουρα στην πορεία της βοήθησε και το μέγεθος του πληθυσμού το οποίο εξυπηρετεί.

### 4.2 Πεδίο εργασίας

Φυσικά υπάρχουν και κάποιες ακόμα εταιρείες που ασχολούνται με το να παρέχουν υπηρεσίες με την βοήθεια κάρτας όπως η είναι Discover, American Express αλλά ας τις αναφέρουμε απλά ονοματικά καθώς στην Ελλάδα δεν συναντάμε συχνά τέτοιου είδους κάρτες. Ας μιλήσουμε όμως για το τι κάνουν αυτές οι εταιρείες και πως εξυπηρετούν τον κόσμο αλλά και τις τράπεζες όχι μόνο στον προηγούμενο αιώνα αλλά στον δικό μας.

Τα ιδρύματα λοιπόν αυτά ας τα φανταστούμε σαν μια μεγάλη βάση δεδομένων. Τα δεδομένα δεν είναι άλλα από ονόματα, κωδικοί καρτών και φυσικά χρηματικά διαθέσιμα. Η διαδικασία ουσιαστικά ήταν και είναι η εξής. Ένα από τα ιδρύματα συνεργάζεται με μια τράπεζα, και η τράπεζα με έναν πολίτη. Η τράπεζα θα κάνει έκδοση κάρτας σε έναν πελάτη της και αυτή η κάρτα πάνω θα φέρει, όπως και στην δική μας εποχή, έναν κωδικό. Οι κωδικοί αυτοί δίνονται από τα ιδρύματα που κάνουν επεξεργασία των δεδομένων. Στην ουσία όταν κάποιος πήγαινε να πληρώσει με μια πιστωτική κάρτα ξεκινούσε η διαδικασία ταυτοποίησης η οποία ήταν αρκετά χρονοβόρα. Ο έμπορος έπρεπε να έρθει σε επαφή με την τράπεζα, η τράπεζα με την σειρά της με το ίδρυμα ώστε να μπορεί μπορέσει η Visa π.χ. να κάνει ταυτοποίηση των στοιχείων και έπειτα να κάνει έλεγχο αν μπορεί ο αγοραστής όντως να πάρει το προϊόν με πίστωση, σε περίπτωση που είχε χρέος έπρεπε να αναφερθεί. Η πληροφορία με την σειρά της γυρνούσε πίσω στον έμπορο με την ίδια σειρά την οποία έφυγε.

Φυσικά μιλάμε για μια εποχή την οποία δεν υπήρχαν αυτοματισμοί. Ο έμπορος έπρεπε να πάρει τηλέφωνο την τράπεζα και η τράπεζα να επικοινωνήσει τηλεφωνικός με το αντίστοιχο ίδρυμα. Η μόνη αυτοματοποίηση εν μέρη που υπήρχε ήταν ξεκάθαρα στα δεδομένα που διαχειριζόντουσαν τα ιδρύματα. Όλα τα υπόλοιπα έπρεπε να γίνουν χειροκίνητα. Ασφαλώς στην τώρα εποχή μας δεν ισχύει κάτι τέτοιο αλλά θα το αναλύσουμε παρακάτω. Η αμοιβή των ιδρυμάτων ήταν ένα ποσοστό επί των συναλλαγών που γινόντουσαν. Μιλάμε για ένα αρκετά μεγάλο ποσό συναλλαγών σε παγκόσμιο επίπεδο. (Wikipedia, 2020)



Εικόνα 11



Εικόνα 12



Εικόνα 13

### 4.3 ATM

Ξεφεύγοντας για λίγο από τα ιδρύματα να μιλήσουμε για μια πάρα πολύ γνωστή σε όλους ανακάλυψη τα ATM. Automated teller machine ή όπως το λέμε στα ελληνικά αυτόματο μηχάνημα ανάληψης μετρητών ήταν μια εφεύρεση η οποία ξεκίνησε από την Αγγλία. Φήμες λένε πως η ιδέα ξεκίνησε όταν ένας άνθρωπος είδε έναν αυτόματο πωλητή για σοκολάτες και σκέφτηκε γιατί να μην υπάρχει και κάτι αντίστοιχο, το οποίο όμως να δίνει χρήματα. Όταν λοιπόν ο δημιουργός του 1<sup>ου</sup> ATM, Shepherd-Barron ολοκλήρωσε την εφεύρεση του και την παρέδωσε στις τράπεζες, οι ταμίες μπορούσαν να εκδίδουν μια απόδειξη πληρωμής με την οποία ο πολίτης θα μπορούσε να πάσα ώρα και στιγμή να πάει να την εξαργυρώσει για να πάρει χρήματα από το ATM. Φυσικά το ποσό ήταν παρά μόνο μερικές λίρες Αγγλίας, ήταν όμως η αρχή για την καλύτερη και πιο γρήγορη εξυπηρέτηση των πολιτών. Η εποχή άλλωστε ήταν τέλη της δεκαετίας του 1960. Για την ασφάλεια των συναλλαγών και για να μην πέσει κάποιος θύμα ληστείας ένα χρόνο αργότερα τοποθετήθηκε η προσθήκη ενός κωδικού. Οπότε για να τραβήξει κάποιος χρήματα έπρεπε να έχει και την απόδειξη πληρωμής αλλά και να γνωρίζει τον κωδικό. Οι κωδικοί αυτοί δεν ήταν συνδεδεμένοι με κάποιο δίκτυο της τράπεζας αλλά με την απόδειξη πληρωμής. Δηλαδή δεν έκανες ανάληψη από τον λογαριασμό σου αλλά από χρήματα που ήδη είχε μέσα το μηχάνημα. (Gordon, 2017)

Πολλές εταιρείες ξεκίνησα να προσπαθούν να εξελίξουν το μηχάνημα αυτό. Κατάλαβαν πως με αυτά τα μηχανήματα οι τράπεζες θα μπορούσαν να εξυπηρετούν περισσότερο κόσμο χωρίς να χρειάζεται να έχουν παραπάνω υπαλλήλους στην δούλεψη τους. Καλύτερη εξυπηρέτηση ισούται με περισσότερους πελάτες. Ακόμα και στις μέρες μας ίσως όταν μας δίνουν επιλογή για έναν λογαριασμό μισθοδοσίας ανάμεσα σε κάποιες τράπεζες, κοιτάζουμε να δούμε ποιες έχουν περισσότερα ATM στην γειτονιά μας. Με την εξέλιξη της τεχνολογίας κατάφεραν να φτιάξουν πλέον μια κάρτα συνδεδεμένη με ένα PIN το οποίο ήταν πλέον πιο ασφαλές από ένα απλό κομμάτι χαρτί. Το ATM δεν άργησε να υιοθετηθεί από αρκετές τράπεζες σε διάφορες χώρες.

### 4.4 IBM και μαγνητική λωρίδα

Ο λόγος που ήθελα να μιλήσουμε για τα ATM ενδιάμεσα από τα ιδρύματα που κάνουν επεξεργασία των πληρωμών είναι γιατί μια εταιρεία, η οποία έκανε το ντεμπούτο της με την τεχνολογία που προσέφερε εκείνη την εποχή έπαιξε πολύ σημαντικό ρόλο και για τις κάρτες που χρησιμοποιούνταν στα ATM αλλά και για τις πιστωτικές εκείνης της εποχής. Στις αρχές της δεκαετίας του 1970, μια εταιρεία, η IBM ενσωματώνει για πρώτη φορά μια μαγνητική μαύρη λωρίδα πάνω στις πιστωτικές κάρτες. Η λωρίδα αυτή που μπορούμε να δούμε στο πίσω μέρος της κάρτας μας, περιέχει μικρά άτομα σιδήρου τα οποία μαγνητίζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να αποθηκεύουν πληροφορίες για την κάρτα την οποία κατέχουμε. Πληροφορίες όπως αυτές που είχα μιλήσει πιο πάνω για την κάρτα από την Diner's Club. Πάνω λοιπόν σε αυτό το μαύρο κομμάτι της κάρτας αποθηκευόταν πληροφορίες τύπου όπως ο προσωπικός αριθμός της κάρτας, η ημερομηνία λήξης της κάρτας αλλά και στοιχεία αναγνώρισης όπως το PIN που είπαμε λίγο πιο πάνω.

Όσο αφορά το κομμάτι της κάρτας που γινόταν η χρήση της στα ATM, φτιάχτηκαν συσκευές αναγνώρισης καρτών όπου δημιουργούσε ένα μικρό μαγνητικό πεδίο. Το μαγνητικό πεδίο αυτό αναγνώριζε τα άτομα του σιδήρου πάνω στην μαύρη λωρίδα της κάρτας με αποτέλεσμα να αναγνωρίσει τα στοιχεία του πελάτη. Και φτάνουμε στο κομμάτι της ταυτοποίησης. Ο λόγος που είναι ενσωματωμένο στην κάρτα το pin είναι για να καταλάβει ο διατραπεζικός μηχανισμός, το λογισμικό αναγνώρισης

ουσιαστικά που χρησιμοποιούν τα ATM μιας χώρας για να μπορούν να συνδεθούν μεταξύ τους και να παρέχουν πληροφορίες, τα οποία θα αναλύσουμε αργότερα. Ο διατραπεζικός μηχανισμός λοιπόν του ATM κάνει ταυτοποίηση τα στοιχεία και αναγνωρίζει ότι η κάρτα κάποιου χρήστη που έχει αυτά τα στοιχεία και αυτό το PIN προσπαθεί να ενεργοποιηθεί για να κάνει μια συναλλαγή. Το μόνο που λείπει είναι να επιβεβαιωθεί το PIN από τον ιδιοκτήτη της κάρτας.

Μιλάμε για μια καινοτομία η οποία βοήθησε πάρα πολύ στην διαδικασία των συναλλαγών όσο αφορά την γρήγορη εξυπηρέτηση και διακίνηση του χρήματος. Μπαίνουμε στην φάση την οποία οι άνθρωποι πλέον θα μπορούν να κάνουν μια ανάληψη από μια τράπεζα χωρίς την φυσική παρουσία υπαλλήλου, αλλά και να κάνουν συναλλαγή σε ένα κατάστημα χωρίς όλη αυτή τη διαδικασία με τα τηλέφωνα γιατί πλέον η ταυτοποίηση θα γινόταν πολύ πιο γρήγορα. Φυσικά η διαδικασία αυτή σε εκείνο το στάδιο έκρυβε αρκετούς κινδύνους. (Wikipedia, 2020)



Εικόνα 14 : <https://www.china-creator.com/>



Εικόνα 15 : <https://www.latestgadget.com>



Εικόνα 16 : <https://gigazine.net>

#### 4.5 Skimming

Στην πρώτη εικόνα παραπάνω παρατηρούμε έναν μηχανισμό αναγνώρισης κάρτας όπου μπορούμε να τον συναντήσουμε και στις μέρες μας, στα δικά μας ATM εδώ στην Ελλάδα. Το skimming που στα ελληνικά μεταφράζεται ξάφρισμα, είναι μια μεγάλη αν όχι η μεγαλύτερη μορφή απάτης όσο αφορά την σχέση κάρτας και ATM. Ο skimmer θα τοποθετούσε έναν ψεύτικο μηχανισμό αναγνώρισης κάρτας πάνω στον κανονικό του ATM. Αποτέλεσμα αυτού θα ήταν να μπορεί να τραβήξει τα βασικά στοιχεία από την μαύρη μαγνητική γραμμή, που όπως είπαμε έχει όλα τα στοιχεία του κατόχου. Φυσικά όμως αυτό δεν ήταν αρκετό, του έλλειπε το PIN. Με μικρές μυστικές κάμερες οι οποίες κοιτούσαν στο πληκτρολόγιο καταγράφανε τους κωδικούς των θυμάτων τους. Αρκετές ήταν και οι φορές που έκαναν hack στο πληκτρολόγιο και με αυτό τον τρόπο αποθήκευαν το μοτίβο του PIN.

Με την πιο σύγχρονη τεχνολογία έχουμε πλέον τρόπους να ελέγχουμε και να βλέπουμε τα ταμειακά μας διαθέσιμα ανά πάσα ώρα και στιγμή μειώνοντας έτσι κάποιους κινδύνους όπως το skimming, αλλά καμία ευκολία δεν κρύβει ποτέ κάποιο κίνδυνο ειδικά όταν έχει να κάνει με χρήματα. (Porter)



## 5 Τεχνολογία & συναλλαγές

### 5.1 Χρεωστική Κάρτα

Καθώς είχαμε μια ιστορική πορεία για το ποιες ήταν οι συναλλαγές αλλά και για το πως δημιουργήθηκαν οι κάρτες, καλό θα ήταν να το συμπληρώσουμε με τα τωρινά μας δεδομένα για να μπορούμε να προχωρήσουμε πιο άνετα και κατανοητά σε θέματα συναλλαγών και τεχνολογίας.

Ας μιλήσουμε αρχικά για την κάρτα με την μεγαλύτερη χρήση έστω για την χώρα μας, την χρεωστική κάρτα ή debit card. Στην χρήση της οδήγησαν προβλήματα τα οποία υπήρχαν με την πιστωτική κάρτα. Ξεκινώντας από τα πολύ βασικά, δεν υπήρχε πάντα οικονομική ευημερία όπως αναφέραμε και πιο πάνω. Δε θα μπορούσε λοιπόν η τράπεζα να δίνει έγκριση για πιστωτική σε κάθε κάτοικο. Μην ξεχνάμε ότι είναι μια κάρτα buy now pay later αλλά έπρεπε να πληρώσεις κάποιος κάποια στιγμή. Άλλο πρόβλημα είναι ότι ακόμα και άτομα τα οποία κατόρθωναν να πάρουν έγκριση για πιστωτική προφανώς δεν είχαν και πολύ καλή οικονομική παιδεία, με αποτέλεσμα να παρασύρονται κάνοντας έξοδα που να μην μπορούσαν να αποπληρώσουν. Μεγάλο πρόβλημα φυσικά δεν ήταν μόνο οι πολίτες αλλά και οι ίδιες οι τράπεζες που γνωρίζοντας πολύ καλά για το χρέος, για να αυξηθεί το κέρδος τους έδιναν έγκριση και για άλλη πιστωτική στο ίδιο άτομο για να ξεπληρώσει το χρέος της προηγούμενης. Αποτέλεσμα αυτού ήταν να δημιουργείται ένας φαύλος κύκλος χρέους και δανείων, αλλά φυσικά φούσκα ήταν και κάποια στιγμή θα έσκαγε. Τέλος, φανταστείτε όπως αναφέραμε πιο πάνω να γίνει υποκλοπή της κάρτας και να σε χρεώνουν ασταμάτητα.

Λύση σε τέτοιου είδους προβλήματα ήρθε να δώσει μια εφεύρεση, η χρεωστική κάρτα. Μια κάρτα η οποία σαν την κάρτα ATM όπου κάποιος έκανε ανάληψη από τα ταμειακά του διαθέσιμα έτσι πλέον και με αυτή την κάρτα σε κάποιο μαγαζί, πλήρωνε από τα ταμειακά του διαθέσιμα. Δηλαδή χωρίς να χρειαστεί να κάνει κάποιος ανάληψη μπορούσε πλέον να κάνει μια συναλλαγή χωρίς χρήματα, ήταν η εποχή όπως είπαμε του πλαστικού χρήματος. Μεγάλο ποσοστό ανθρώπων στον κόσμο για να μην έχουν τον φόβο των παραπάνω χρεώσεων αλλά και για λόγους ελέγχου στο τι ξοδεύουν, ώστε να μην καταλήξουν σε έναν φαύλο κύκλο δανείων για να ξεπληρώσουν προηγούμενα τους έξοδα, κατέληξαν στην χρήση χρεωστικής κάρτας.

Όπως και στις πιστωτικές κάρτες, οι χρεωστικές φέρουν πάνω το σήμα του εκάστοτε δικτύου δηλαδή Mastercard, Visa κτλ. αλλά και από ποια τράπεζα έχει εκδοθεί η συγκεκριμένη κάρτα. (CoolWeb)

### 5.2 Ανέπαφη πληρωμή (contactless transaction)

Στα τέλη της δεκαετίας του '90 μια καινούργια τεχνολογία πήγε να προστεθεί στις κάρτες που χρησιμοποιούσαν οι πολίτες μέχρι τώρα. Σε εμάς είναι γνωστή ως ανέπαφη χρήση της κάρτας. Εταιρίες όπως η Sony και η Philips πραγματοποίησαν μια συνεργασία για να τοποθετηθεί στις κάρτες ένας μηχανισμός ώστε ο πελάτης να μην χρειάζεται να περνάει σε ένα μηχάνημα POS την κάρτα του, ούτε από την μαγνητική αναγνώριση αλλά και ούτε να την τοποθετεί μέσα και να βάζει τον 4ψήφιο κωδικό του. Ξεκίνησαν λοιπόν να πειραματίζονται με την τεχνολογία NFC (near field communications), κοντινά πεδία επικοινωνίας. Ουσιαστικά πάτησαν πάνω σε μια ήδη υπάρχουσα τεχνολογία που λέγεται RFID (radio frequency identification). Και στις δυο περιπτώσεις γίνεται μετάδοση στοιχείων μέσω ραδιοκυμάτων. Στην αρχή δοκιμάστε ως τρόπος ταυτοποίησης δεδομένων σε κάρτες. Όπως οι μαγνητικές λωρίδες στην

αρχική τους χρήση ήταν για να μπορούν να εισέρχονται σε κτίρια ή ιδιωτικά δωμάτια μέσα σε καταστήματα, έτσι ξεκίνησε και η αρχική χρήση των RFID. Μπαίνοντας στην δεκαετία του 2000 διάφορες εταιρείες ανά τον κόσμο προσπάθησαν κάνοντας δειλά βήματα και σε περιορισμένα σημεία να χρησιμοποιούν κάρτες για αναγνώριση με τεχνολογία NFC, αλλά και για πληρωμές. Η Samsung κατάφερε να περάσει την ταυτοποίηση αυτή και σε κινητό. Πολύ γρήγορα – στο εξωτερικό τουλάχιστον – ξεκίνησε να γίνεται η χρήση κινητού ή ανέπαφης κάρτας για πληρωμές. Η διαδικασία πληρωμής ήταν σαφέστερα πιο γρήγορη μη έχοντας ανάγκη πλέον την τοποθέτηση του κωδικού.

Φυσικά δεν υπήρχαν αρκετές ανέπαφες κάρτες στο πεδίο κάθε χώρας. Δεν υπήρχε πάντα η τεχνολογία σε κάθε κατάστημα για να χρησιμοποιηθούν, αλλά δεν υπήρχε και λόγος αφού ακόμα δεν είχε έρθει σε ημερομηνία λήξης η κάρτες των προηγούμενων πελατών των τραπεζών, να τους εκδώσουν άλλες. Οι τράπεζες παρατήρησαν ότι πλέον ο κόσμος χρησιμοποιούσε πάρα πολύ την κάρτα του για μικρές πλέον συναλλαγές γιατί ήταν ο πιο γρήγορος τρόπος πλέον. Φυσικά υπήρχε ένα πρόβλημα σε όλο αυτό. Αν ο ιδιοκτήτης της κάρτας την έχανε, δεν μπορούσε να πέσει θύμα απώλειας μεγάλου χρηματικού ποσού αφού πλέον δεν χρειαζόταν κάποιος να βάλει κωδικό για να κάνει μια συναλλαγή, απλά περνούσε μια κάρτα μπροστά από ένα pos. Έτσι οι τράπεζες επέβαλαν όρια στην ημερήσια ανέπαφη συναλλαγή – η κάθε μία το δικό της όριο - που μπορεί να πραγματοποιήσει μια κάρτα, για να αποφευχθούν τυχόν τέτοια χρηματικές απάτες. Πλέον οι περισσότερες κάρτες στην αγορά έχουν την ιδιότητα της ανέπαφης συναλλαγής, αλλά όπως ανέφερα και πριν δεν είναι μόνο κάρτες.

Εταιρίες όπως η Samsung και οι Apple έχουν σχεδιάσει τα δικά τους συστήματα πληρωμών μέσα από το κινητό, το Samsung Pay και το Apple Pay αντίστοιχα. Και στις δύο περιπτώσεις, για να μιλήσουμε για ασφάλεια, για να μπορείς να κάνεις χρήση αυτών των δύο προγραμμάτων βγάζεις φωτογραφία με το κινητό σου μέσα από το πρόγραμμα τα στοιχεία της κάρτας σου, δηλαδή τους αριθμούς που έχεις μπροστά κατά κύριο λόγο και πίσω. Έπειτα το πρόγραμμα βρίσκει την τράπεζα και που σου έχει εκδώσει την κάρτα και η τράπεζα βλέποντας τα στοιχεία σου στέλνει πίσω ένα τυχαίο και μοναδικό κωδικό πίσω στο πρόγραμμα. Δεν μπορεί να γίνει κάποια αντιγραφή πληροφορίας που να έχει αξία από το κινητό καθώς αυτοί οι αριθμοί είναι για ταυτοποίηση της κάρτας με την τράπεζα από την συσκευή αυτή και μόνο. Σε περίπτωση κλοπής της συσκευής δεν μπορεί και πάλι να γίνει κλοπή καθώς οι εφαρμογές αυτές ξεκλειδώνουν είτε από κωδικό. Οπότε κάποιος πρέπει να ξέρει και τον κωδικό του τηλεφώνου σου, αλλά και τον κωδικό της εφαρμογής σου. Και ας μην ξεχνάμε την αναγνώριση με δακτυλικό αποτύπωμα. Οι συσκευές φυσικά που μπορούν να χρησιμοποιήσουν NFC δεν είναι μόνο οι κάρτες και τα κινητά. Πλέον μπορούμε να δούμε γύρω μας άτομα να κάνουν πληρωμές και μέσω smartwatch. Και ποιος ξέρει τι άλλο στο μέλλον. (SquareUp, 2017)



Εικόνα 17: <https://www.pnggg.com/>



Εικόνα 18 : <https://www.visa.gr/>

### 5.3 POS (Point of Sale)

Μια από τις εφευρέσεις που πλέον συναντούμε συνέχεια σε καταστήματα κάθε είδους, δηλαδή είτε παροχής υπηρεσιών είτε για αγορές αγαθών είναι τα POS. Point of sale που σαν μετάφραση σημαίνει σημείο πώλησης. Μιας και τα αναφέραμε πιο πάνω καλό είναι να μιλήσουμε και για αυτά. Τα POS μπήκαν στην ζωή μας σαν Ελλάδα με λίγο άσχημο τρόπο θα λέγαμε. Δεν είναι λίγος ο καιρός από τα capital control του 2015, μια αρκετά δύσκολη περίοδος για την χώρα όπου ο φόβος για τη δέσμευση των χρηματικών διαθεσίμων των πολιτών στις τράπεζες αλλά και για το τι μέτρα θα έπαιρνε η τότε κυβέρνηση ως προς αυτά οδήγησε τους πολίτες στην μαζική ανάληψη των χρημάτων τους κάθε μέρα. Όπως καταλαβαίνετε η χρήση των ATM σε αυτό το κομμάτι ήταν σωτήρια καθώς θα ήταν πάρα πολύ δύσκολο το προσωπικό μιας τράπεζας να εξυπηρετήσει όλους αυτούς τους πελάτες.

Στην ζωή μας λοιπόν εκείνη την περίοδο έκανε στην χώρα μας την εμφάνιση του πιο έντονη το POS. Φυσικά οι υπόλοιπες χώρες είχαν ήδη βασιστεί πάνω σε αυτή την τεχνολογία, αλλά θα προσπαθήσω να φέρω το θέμα από την δική μας οπτική γωνία, καθώς στις αντιδράσεις της δικής μας κοινωνίας και τις συναλλαγές της θα ήθελα να καταλήξουμε.

Με τις τράπεζες λοιπόν να έχουν όριο στο χρηματικό ποσό που μπορεί να κάνει ανάληψη ένας πελάτης τους από τα ΑΤΜ, άρχισαν σιγά σιγά σε αυτά τα λίγα μαγαζιά που τότε χρησιμοποιούσαν ΡΟS οι καταναλωτές να χρησιμοποιούν την κάρτα τους για να πληρώσουν, μόνο και μόνο για να γλυτώσουν αυτές τις ώρες ορθοστασίας στην ουρά των ΑΤΜ. Με λίγα λόγια όσα αφορά τα ΡΟS, είναι ένα ηλεκτρονικό μηχάνημα το οποίο με χρήση όποια από τις δύο κάρτες οι οποίες έχει κάποιος στην κατοχή τους, χρεωστική ή πιστωτική μπορεί να κάνει μια πληρωμή. Φυσικά υπήρχε πάλι ένα όριο στο τι ποσό μπορεί να χρησιμοποιήσει κάποιος για να κάνει αγορές μέσα στην μέρα.

### **5.3.1 ΡΟS & έλεγχος**

Λίγο η συχνή χρήση της κάρτας που χρησιμοποιούσαν οι καταναλωτές για τις αγορές τους, λίγο το ότι όλο αυτό ήταν πάρα πού καινούργιο για να μπορούν να το διαχειριστούν μικρές επιχειρήσεις και λογιστές, αποκάλυψε ένα αρκετά γνωστό αλλά και μεγάλο πρόβλημα που υπάρχει στην χώρα μας, την φοροδιαφυγή. Ένα ΡΟS είναι συνδεδεμένο με μια τράπεζα (για την ακριβείς λειτουργία του θα μιλήσουμε παρακάτω), η τράπεζα στο τέλος μιας μέρας χρήσης ή και όποτε θέλει ο επιχειρηματίας πρέπει “να κλείσει πακέτο”, η διαδικασία είναι με το πάτημα ενός κουμπιού όπως ακριβώς κλείνει και μια ταμειακή μηχανή το Ζ της. Όταν λοιπόν εκτελεστεί αυτή η διαδικασία η τράπεζα παίρνει το ελεύθερο να κάνει εκκαθάριση του χρηματικού ποσού το οποίο έχει περαστεί από το ΡΟS, ώστε να το μεταφέρει καθαρό πλέον στον τραπεζικό λογαριασμό του επιχειρηματία το ποσό το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί για συναλλαγές με κάρτες από το συγκεκριμένο κατάστημα.

Όπως λοιπόν ανέφερα και παραπάνω λόγω της εποχής αλλά και της διευκόλυνσης που προσέφερε το ροs, αρκετοί προτιμούσαν τα εξυπηρετηθούν από μαγαζιά τα οποία το είχαν στην κατοχή τους. Είτε θα ήταν ένας καφές, είτε κάτι για να φάνε προτιμούσαν ένα κατάστημα με ροs για να μην μπουν διαδικασία να περιμένουν πάλι μπροστά σε ένα ΑΤΜ για να τραβήξουν πάλι χρήματα. Έτσι λοιπόν άρχισαν και άλλοι επιχειρηματίες να τα χρησιμοποιούν, όπως είχαμε αναφέρει και στις πρώτες ενότητες η ιστορία επαναλαμβάνεται. Από την στιγμή που ο καταναλωτής θέλει να χρησιμοποιεί κάρτα, αναγκάζεται και ο επιχειρηματίας να βάλει μηχάνημα για κάρτες για λόγους ανταγωνισμού. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να περαστούν παραπάνω συναλλαγές από όσες υπολόγιζαν σε κάποιες επιχειρήσεις. Να φανούν περισσότερα έσοδα από όσα θα θέλανε κάποιοι. Αποτέλεσμα αυτού μιας και η χώρα λόγω μνημονίων ήταν σε οικονομικό έλεγχο άλλων, αλλά θέλοντας και να μειώσουν την φοροδιαφυγή, βάση υπουργικής διαταγής στα τέλη του 2017 η κυβέρνηση έκανε σε αρκετούς ΚΑΔ (Κωδικός Αριθμός Δραστηριότητας) επιχειρήσεων υποχρεωτική με την έναρξη του νέου έτους την εγκατάσταση τερματικών ΡΟS στους χώρους τους. (TaxHeaven, 2017)

## 5.4 Εταιρείες διαχείρισης ηλεκτρονικών πληρωμών

Σε αυτό το σημείο μπορούμε να μιλήσουμε για τις εταιρείες που διαχειρίζονται κάποια από τα POS στην ελληνική αγορά και πως ακριβώς βοηθούν με τα δίκτυα τους τις συναλλαγές. Κάποια από αυτά τα δίκτυα τα οποία θα μπορούσαμε να παρατηρήσουμε στις αποδείξεις των POS που λαμβάνουμε μετά τις συναλλαγές μας είναι : η EDPS, η Euronet, SIA (πρώην First Data), Mellon(η οποία στην Ελλάδα κάνει και service σχεδόν αποκλειστικά στα ATM των τραπεζών) η Viva Wallet με κάποιες ιδιομορφίες και τέλος η Cardlink, η οποία έχει και τον μεγαλύτερο στόλο POS στην αγορά. Φυσικά αυτές είναι οι εταιρείες που κάνουν διαχείριση ηλεκτρονικών συναλλαγών και με τα δίκτυα τους παρέχοντας διαφορετικά συν και πλην σε μια επιχείρηση βοηθούν στην ομαλή έκβαση των καθημερινών μας συναλλαγών σε καταστήματα. Οι εταιρείες αυτές προσφέρουν στο κάθε επιχειρηματία το τερματικό τους (POS), τα οποία μοντέλα συνήθως είναι κοινά, αλλά και το δικό τους δίκτυο για να έχει το τερματικό επαφή με την τράπεζα.

Ουσιαστικά έχουμε ένα κομμάτι “σίδηρο” λίγο πιο μεγάλο από ένα κινητό (αν και κάποια μοντέλα πλέον έχουν το μέγεθος κινητού) στο οποίο τοποθετείται λογισμικό που το βοηθάει στην συνδεσιμότητα του με την τράπεζα αλλά ταυτόχρονα να καλύπτει κάποια πρωτόκολλα ασφαλείας (PCI). Όσο αφορά το κομμάτι του λογισμικού, όπως μέσα σε μια ταμειακή μηχανή αναγράφονται ΑΦΜ επιχείρησης, διεύθυνση, τηλέφωνο, η εφορία στην οποία ανήκει η επιχείρηση καθώς και η ημερομηνία και η ώρα στην οποία έχει εκδοθεί το παραστατικό. Οι εταιρείες οι οποίες κατά κύριο λόγω παρέχουν δίκτυο για τις συναλλαγές μέσω κάρτας ονομάζονται NSP (Network Service Provider).

Η διαφορά της Viva όσο αφορά την αγορά μέχρι στιγμής μαζί με τις άλλες είναι ότι η Viva, με ειδική άδεια από την Τράπεζα Ελλάδος, έχει εγκριθεί ως Ίδρυμα Πληρωμών αλλά πλέον και ως εκκαθαριστής συναλλαγών. Για να κατανοήσουμε την σημασία αυτή πρέπει αρχικά να μιλήσουμε για τη “διαδρομή” την οποία ακολουθείται για να επιτευχθεί μια συναλλαγή μέσω κάρτας.

Όπως αναφέραμε παραπάνω που μιλούσαμε για τα δίκτυα της Visa και της Mastercard έτσι λοιπόν ήρθε η ώρα για να κλείσουμε και αυτή την εκκρεμότητα με το να μιλήσουμε για τον κύκλο τον οποία κάνει μια συναλλαγή, δηλαδή από το που περνάνε όλα αυτά τα δεδομένα, με ποια σειρά και πια διαδικασία τηρείται σε διαφορετικές περιπτώσεις.

The logo for Cardlink, featuring the word "cardlink" in a bold, blue, sans-serif font. The letter "i" in "link" has a small orange dot above it.

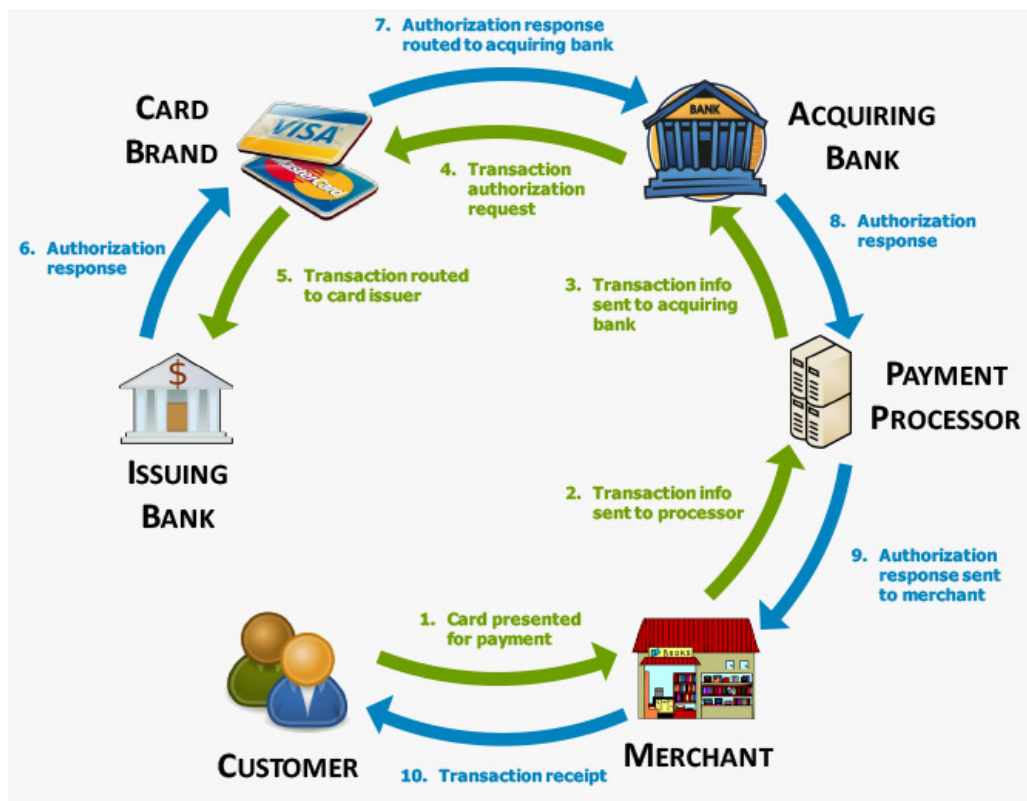
Εικόνα 19

The logo for Viva.gr, featuring a stylized "W" icon in black followed by the text "viva.gr" in a bold, black, sans-serif font.

Εικόνα 20

### 5.4.1 Η συναλλαγή με κάρτα

Θα ξεκινήσω λέγοντας ότι υπάρχουν διάφορα παραδείγματα ως προς την διαδικασία την οποία ακολουθείτε για διαφορετικές συναλλαγές αλλά θα μιλήσουμε για τα βασικά που αφορούν τα POS και θα ήθελα να καλύψουμε με την βοήθεια του παρακάτω διαγράμματος λίγο και το κομμάτι που αφήσαμε όσο αφορά τις συναλλαγές στα ATM με το σύστημα ΔΙΑΣ(Διατραπεζικά Συστήματα) στην Ελλάδα.



Εικόνα 21 : <https://locktoncyberriskupdateblog.com/>

Στο σχεδιάγραμμα παραπάνω θα τοποθετήσουμε στην θέση του Payment Processor μια από τις εταιρείες NSP, ας υποθέσουμε για την στιγμή πως ο NSP μας είναι η Cardlink.

Στο παράδειγμά μας ο πελάτης έχει κάρτα από την τράπεζα Εθνικής, άρα ο issuer του είναι η Εθνική τράπεζα, και το σχήμα της κάρτας του είναι Visa. Πάει λοιπόν ο πελάτης σε ένα κατάστημα να πάρει έναν καφέ. Το κατάστημα διαθέτει μηχάνημα POS της Cardlink. Την στιγμή που περνάει η κάρτα στο POS κρυπτογραφημένα φεύγει ένα μήνυμα με τα στοιχεία της κάρτας του πελάτη, στην τράπεζα την οποία έχει ορίσει ο καταστηματάρχης να του κάνει εκκαθάριση χρημάτων. Σε αυτό το κομμάτι του παραδείγματος θα ορίσουμε δυο σενάρια.

## Σενάριο 1<sup>ο</sup>

Ο καταστηματούχος έχει ορίσει ως τράπεζα εκκαθάρισης την Εθνική. Σε αυτή την φάση βάση του παραπάνω διαγράμματος δεν χρειάζεται κάποια περαιτέρω εξακρίβωση στοιχείων, αφού η τράπεζα από την οποία έχει εκδοθεί η κάρτα είναι η ίδια με την τράπεζα που γίνεται η εκκαθάριση, κάνει από μόνη της την ταυτοποίηση των στοιχείων. Οπότε μετά την διαδικασία που κάνει η τράπεζα ως προς τα στοιχεία του πελάτη, δηλαδή να βρει σε ποιόν ανήκει η κάρτα αυτή, αν το υπόλοιπο της κάρτας είναι επαρκές για να γίνει η συναλλαγή κτλ. στέλνει εντολή πίσω στο POS για να συνεχίσει την συναλλαγή. Εκτυπώνεται η απόδειξη και ο καταναλωτής είναι έτοιμος να φύγει.

## Σενάριο 2<sup>ο</sup>

Στο δεύτερο σενάριο θα χρειαστούμε κάθε στάση που απεικονίζεται στην εικόνα για να διεκπεραιωθεί η διαδικασία της συναλλαγής. Ο πελάτης πάει σε ένα κατάστημα για να αγοράσει ένα αγαθό. Φτάνει στο ταμείο και περνάει την κάρτα του στο POS, η κάρτα του όπως και στο προηγούμενο σενάριο είναι από την τράπεζα Εθνικής αλλά αυτή την φορά, η τράπεζα την οποία έχει ορίσει ο έμπορος για Acquirer, δηλαδή η τράπεζα στην οποία θέλει να τους γίνονται οι εκκαθαρίσεις και να του μεταφέρονται τα χρήματα, είναι η Alpha Bank. Σε αυτή την περίπτωση φεύγει σήμα από το POS στην τράπεζα που θέλει να κάνει εκκαθαρίσεις ο έμπορος ότι μια κάρτα που έχει εκδοθεί από την Εθνική τράπεζα, με το συγκεκριμένο αριθμό, στο συγκεκριμένο όνομα από το συγκεκριμένο «σχήμα», δηλαδή MasterCard ή Visa προσπαθεί να κάνει μια συναλλαγή. Η τράπεζα από την στιγμή που δεν είναι δικιά της η κάρτα στέλνει τα στοιχεία ανάλογα με το σχήμα της κάρτας στον αντίστοιχο πάροχο, για το σενάριο μας ας πούμε ότι είναι η Visa. Η Visa λοιπόν ύστερα από έλεγχο της στο database της βρίσκει ποιος είναι ο issuer της κάρτας και στέλνει σήμα στην τράπεζα αυτή, δηλαδή την Εθνική για να κάνει έλεγχο όπως και στο προηγούμενο παράδειγμα για την ταυτοποίηση αυτής. Αν είναι δικιά της σε ποιόν ανήκει και αν το υπόλοιπο του πελάτη της είναι επαρκές για να καλύψει την αγορά. Αφού ολοκληρωθεί η ταυτοποίηση το σήμα της πληροφορίας πηγαίνει πίσω αντίστροφα και έτσι ενημερώνεται στο τέλος με την πληροφορία το POS και πραγματοποιεί την συναλλαγή.

Και στο πρώτο αλλά και στο δεύτερο σενάριο πάντα υπάρχει μια προμήθεια. Εκεί ακριβώς είναι το κομμάτι που πρέπει να αναλύσει ο έμπορος και να κάνει την επιλογή του ως προς ποιόν πάροχο θέλει να έχει βάση τερματικού. Σαφώς και η ποιότητα του δικτύου την οποία παρέχει η κάθε εταιρεία. Στο διάγραμμα μας πιο πάνω να εξηγήσουμε ότι με το που η κάρτα περάσει από το τερματικό στο 1<sup>ο</sup> σενάριο έχουμε μια προμήθεια την οποία παίρνει η εταιρεία του τερματικού από τον επιχειρηματία για τις υπηρεσίες τις. Από αυτό το ποσό κρατάει τέλος η το περισσότερο η τράπεζα στην οποία κάνει την εκκαθάριση. Ποσό το οποίο είναι συμφωνημένο στην αίτηση που έχει γίνει για το τερματικό.

Στο 2<sup>ο</sup> σενάριο, ο κύκλος της προμήθεια σαφέστατα είναι μεγαλύτερος. Πάλι κρατιέται ένα σταθερό ποσό από τους παρόχους του τερματικού και από την τράπεζα εκκαθάρισης, αλλά μετά μπαίνουν κι άλλοι στο παιχνίδι. Είναι το σχήμα (Mastercard ή Visa) που έχει ο πελάτης στην κάρτα του, το οποίο σχήμα θα κρατήσει μια προμήθεια για την παροχή υπηρεσιών του και τέλος ο issuer, για την έκδοση της κάρτας του στον πελάτη. Όπως λοιπόν καταλαβαίνετε το κέρδος από αυτές τις εταιρείες όσο αφορά τις συναλλαγές είναι στην προμήθεια και αν και μοιάζει μικρή σκεφτείτε ότι γίνονται εκατομμύρια συναλλαγές την ώρα στον κόσμο.

Εκεί είναι η διαφορά με κάθε πάροχο και τράπεζα εκκαθάρισης. Ουσιαστικά θα κρατηθεί μια διαφορετική προμήθεια για κάρτες που ανήκουν στην τράπεζα εκκαθάρισης και διαφορετική για άλλες

κάρτες. Είναι το σημείο όπου ο κάθε πάροχος έχει το ατού του από το τι παρέχει. Για παράδειγμα η Cardlink διαθέτει χαμηλότερη και διαφορετική προμήθεια από όλες τις τράπεζες γιατί στο τερματικό της με το λογισμικό που διαθέτει μπορεί, με επιλογή του εμπόρου πάντα, η κάθε συναλλαγή που γίνεται να κάνει την εκκαθάριση της η τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα. Οπότε όταν γίνεται μια συναλλαγή με κάρτα Εθνική η εκκαθάριση θα γίνεται από την Εθνική, από μια κάρτα Eurobank η εκκαθάριση γίνεται στην Eurobank και αντίστοιχα. Υπάρχει όμως και το Ίδρυμα πληρωμών για το οποίο μιλήσαμε πριν.

## 5.5 Ίδρυμα πληρωμών

Όπως ανέφερα πιο πάνω η Vina από νωρίς έκανα την κίνηση και κατάφερε να πάρει έγκριση από την Τράπεζα της Ελλάδος για να γίνει Ίδρυμα πληρωμών. Κάνοντας μια μικρή περίληψη για την προηγούμενη ενότητα, μια εταιρεία NSP ουσιαστικά είναι ένα δίκτυο. Δεν κρατάει και ούτε κατανέμει χρήματα. Με εντολές τα στέλνει όπου πρέπει να σταλούν μαζί με στοιχεία για να γίνει η ταυτοποίησή τους. Δέχεται μια αίτηση από την τράπεζα γιατί ουσιαστικά πελάτης τους βασικός είναι η τράπεζα. Αν η τράπεζα λόγω επιβαρυσμένου οικονομικού μητρώου δεν δεχθεί τον έμπορο, δε θα γίνει ποτέ η συνεργασία. Η Vina το πήγε ένα βήμα πιο πέρα. Το ίδρυμα πληρωμών πλέον, μη έχοντας σε ανάγκη σε τέτοιο βαθμό τα κριτήρια της τράπεζας λειτουργεί, πέρα από την παροχή της και του δικτύου ως αυτός που θα πάρει την απόφαση αν θα συνεργαστεί με κάποιον έμπορο ή όχι.

Μετατροπές γίνονται και στο σχήμα που είχαμε πιο πάνω. Πλέον το τερματικό δεν είναι απλά μια συσκευή που μεταφέρει πληροφορία αλλά μια εταιρεία που διαχειρίζεται όλα τα στοιχεία του πελάτη. Η εταιρεία αυτή με μια τράπεζα της επιλογής της, όποια της προσφέρει καλύτερη συμφωνία δηλαδή, την έχει σαν βοηθό για την εκκαθάριση χρήματος.

Για παράδειγμα, στο 1<sup>ο</sup> σενάριο έχουμε έναν προμηθευτή που έχει λογαριασμό τραπεζής που θέλουν να του μπαίνουν τα χρήματα την Alpha bank. Το τερματικό του ανήκει στην Vina και η Vina έχει πάρει σαν τράπεζα για να της κάνει τις εκκαθαρίσεις την Alpha. Αν έρθει ένας πελάτης με κάρτα Alpha, η Vina σαν εταιρεία πλέον θα δρομολογήσει τα λεφτά του πελάτη της να πέσουν σε εκκαθάριση στην Alpha, η θα επιστρέψει τα λεφτά στην Vina και θα τα τοποθετήσει στον λογαριασμό του πελάτη της στην Alpha Bank.

Στο 2<sup>ο</sup> σενάριο, έστω ότι ο έμπορος έχει λογαριασμό τραπεζής στην Τράπεζα Πειραιώς. Και έρχεται ένας πελάτης με κάρτα της Εθνικής να κάνει μια συναλλαγή. Το τερματικό της Vina θα πάρει το ποσό και θα το δρομολογήσει ως προς εκκαθάριση στην Alpha bank. Η Alpha θα κάνει όλες τις διαδικασίες που είδαμε και πιο πάνω, δηλαδή θα στείλει τους κωδικούς της κάρτας στα σχήματα, και από εκεί στην Εθνική που εξέδωσε την κάρτα. Αφού γίνει η ταυτοποίηση το ποσό όπως και πριν θα γυρίσει πίσω στην Alpha και η Alpha έχοντας τελειώσει με την εκκαθάριση θα επιστρέψει το ποσό στην Vina. Σε εκείνο το κομμάτι η Vina θα ρίξει τα χρήματα στον λογαριασμό του πελάτη της στην τράπεζα Πειραιώς. Τι κερδίζει με αυτό; Καλύτερες συμφωνίες με τους πελάτες για χαμηλότερες προμήθειες αφού αυτή διαχειρίζεται το χρηματικό ποσό και παίρνει πάνω της το ρίσκο να μην την πληρώσουν.

Φυσικά πλέον η Vina έχει πάρει άδεια να μπορεί να κάνει εκκαθαρίσεις μόνη της, όχι με άδεια χρηματοπιστωτικού ιδρύματος όπως είναι μια τράπεζα βέβαια, αλλά έχει την ικανότητα να παρακάμπτει το κομμάτι της Alpha που αναφέραμε πιο πάνω. Πάει να πει ότι δεν έχει πλέον ανάγκη την τράπεζα να κάνει καμία δουλειά για μέρους της.





## 6 Σύγχρονες συναλλαγές

### 6.1 Πληρωμές & διαδίκτυο

Μια από τις μεγαλύτερες ανακαλύψεις του αιώνα μας δε θα μπορούσε παρά να βοηθήσει στις συναλλαγές που κάνει ο κόσμος μέσα στην μέρα. Το διαδίκτυο, ένα “ μέρος “ το οποίο εν έτη 2020 λίγο πολύ έχουμε όλοι πρόσβαση, έκανε τις συναλλαγές μας αρκετά πιο εύκολες. Σαφώς όμως υπήρχαν και ακόμα υπάρχουν κάποια κενά τα οποία προσπαθούν οι προγραμματιστές να τελειοποιήσουν στις πλατφόρμες που γίνονται αυτές οι συναλλαγές.

Η πρώτη συναλλαγή που έγινε μέσω διαδικτύου, ήταν η πώληση ενός CD το 1994 μέσω μιας πλατφόρμας όπου γινότουσαν αγοραπωλησίες. Κανείς δεν νομίζω πως φανταζόταν ότι θα χρησιμοποιούνταν σε τέτοιο μεγάλο βαθμό. Η ονομασία που χρησιμοποιούμε γενικότερα για να περιγράψουμε τέτοιου είδους πλατφόρμες αλλά και γενικότερα ονομάζεται ηλεκτρονικό εμπόριο ή αλλιώς E commerce.

### 6.2 Ecommerce

Στην δική μας εποχή και ανάλογα θα έλεγα ίσως με την ηλικία, θα θεωρήσω αυτονόητο που δεν υπάρχει άτομο ανάμεσα στην ηλικία των 25 με 30, το οποίο να μην έχει πραγματοποιήσει έστω μια συναλλαγή μέσω διαδικτύου. Όπως ανέφερα παραπάνω πως οι περισσότεροι άνθρωποι έχουν πρόσβαση στο ίντερνετ, έτσι καταλαβαίνουμε πως στο ηλεκτρονικό εμπόριο δεν υπάρχουν περιορισμοί. Ο καθένας μπορεί να πουλήσει ότι θέλει όπου θέλει.

Οι τύποι μοντέλων οι οποίοι υπάρχουν, δηλαδή ποιος πουλάει κατά κύριο λόγο σε ποιόν χωρίζονται σε 4 βασικούς :

#### 1. **Business to Consumer (B2C)**

Είναι όταν μια επιχείρηση στοχεύει στο να πουλήσει ένα προϊόν στον καταναλωτή. Μια τέτοια συναλλαγή θα μπορούσε να αφορά είτε την πώληση κάποιου αγαθού είτε μιας υπηρεσίας. Για παράδειγμα θα μπορούσε να είναι ένα μικρό μαγαζί το οποίο πουλάει ρολόγια. Και όσο αφορά το κομμάτι της υπηρεσίας, να αγοράσει κάποιος online μαθήματα που θα του προσφέρουν γνώση σε ένα συγκεκριμένο αντικείμενο.

#### 2. **Business to Business (B2B)**

Συμβαίνει όταν μια επιχείρηση πουλάει ένα αγαθό ή μια υπηρεσία σε μια άλλη εταιρεία. Για παράδειγμα, η Microsoft πουλάει σε πάρα πολλές εταιρείες ανά τον κόσμο το λογισμικό του Microsoft Office. Θεωρείται μια πώληση υπηρεσίας. Ένα παράδειγμα όσο αφορά αγαθά, θα μπορούσαμε να πούμε πως είναι η αγορά κάποιου server από το εξωτερικό για το data base της εταιρείας μας.

### 3. Customer to Customer (C2C)

Όταν ένας καταναλωτής πουλάει ένα αγαθό σε κάποιον άλλο. Ένα παράδειγμα είναι το marketplace στο Facebook όπου οι χρήστες μπορούν ελεύθερα, εφόσον είναι μέλη, να δημοσιεύσουν και να πωλήσουν τα πράγματά τους σε άλλους χρήστες.

### 4. Καταναλωτής σε επιχείρηση (C2B)

Τέλος, είναι το σενάριο που ο καταναλωτής μπορεί να πουλήσει υπηρεσία σε μια επιχείρηση. Για παράδειγμα, ένας ελεύθερος επαγγελματίας μπορεί να παρέχει τις γνώσεις του σε μια εταιρεία εξ αποστάσεως.

Η χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου στις μέρες μας γίνεται με σχεδόν μηδαμινούς περιορισμούς. Βάσει των παραπάνω μοντέλων ο καθένας μπορεί να πουλήσει οτιδήποτε στον οποιοδήποτε. Φυσικά πάντα με κάποιους περιορισμούς, άλλοτε ηθικούς και άλλοτε νομικούς. Για την παράκαμψη αυτών υπάρχει το Dark Web αλλά δεν μας ενδιαφέρει στην προκειμένη περίπτωση. Οπότε βλέπουμε ότι οι συναλλαγές έχουν φτάσει με την τεχνολογία σε ένα επίπεδο ανοιχτής αγοράς στην οποία ο καθένας, μπορεί να αποκτήσει κάτι το οποίο δεν χρειάζεται να το πουλάει το μαγαζί της τοπικής του αγοράς. Είτε αυτό είναι μια υπηρεσία είτε είναι ένα υλικό αγαθό. Αγοράζοντας μια υπηρεσία εκμάθησης ενός προγράμματος από Αμερικάνο καθηγητή ενώ είσαι στην Ελλάδα. Αγοράζοντας πρώτες ύλες για την επιχείρησή σου από την Κίνα ενώ είσαι στην Ελλάδα. Πουλώντας φωτογραφίες σε μια επιχείρηση, αλλά και αγορές μεταξύ καταναλωτών.

Στο τελευταίο κομμάτι έκαναν με την βοήθεια του διαδικτύου η αγορά πήγε ένα βήμα παρακάτω. Θα επικεντρωθούμε στο πρώτο και στο δεύτερο μοντέλο, τα οποία είναι και τα πιο σύνθητες. (Shopify, 2020)

## 6.3 Συναλλαγές online

Μια πολλή γνωστή πλατφόρμα στην οποία γίνονται αγορές και πωλήσεις είναι το Amazon. Στην συγκεκριμένη ιστοσελίδα – πλατφόρμα πραγματοποιούνται είτε συναλλαγές από καταναλωτή προς καταναλωτή, είτε από επιχείρηση προς καταναλωτή. Ο καθένας μπορεί να μπει και να αγοράσει ή να πουλήσει κάτι σε οποιαδήποτε χώρα. Δεν υπάρχει κάποιος περιορισμός από που μπορεί να αγοράσει κάποιος. Από μια τσάντα στην Αμερική μέχρι ένα ζευγάρι γυαλιά από την Κίνα. Η Amazon δεν περιορίζεται φυσικά σαν εταιρεία μόνο στο κομμάτι του e commerce αλλά αυτό μας ενδιαφέρει για την ώρα. Εταιρεία με παρόμοιο business είναι και το E bay μόνο που το e bay κατά κύριο λόγο είναι πλατφόρμα που χρησιμοποιούν άλλοι επιχειρηματίες. Η Amazon πουλάει και δικά της προϊόντα. Και τα δυο site έχουν την ιδιότητα οι πωλητές τους να δημιουργήσουν δημοπρασία για ένα προϊόν. Όποιος διαθέσει τα περισσότερα αγοράζει το αγαθό. Το κέρδος των εταιρειών αυτών επάνω στο e commerce είναι η προμήθεια που κρατιέται από τους επιχειρηματίες σε κάθε πώληση την οποία πραγματοποιούν. Το Amazon και το E bay είναι κάποια παραδείγματα μεγάλων εταιρειών πάνω στο e commerce. Φυσικά ακόμα και αυτές οι πλατφόρμες στην αρχή τους δεν έτειναν μεγάλης εμπιστοσύνης. Είναι λογικό, πόσο ασφαλής νιώθεις να παραγγείλεις κάτι από την άλλη άκρη του κόσμου, από έναν άνθρωπο ή εταιρεία την οποία δεν έχεις ξαναδεί ποτέ;

Έπρεπε να γίνει κάτι ώστε ο καταναλωτής να νιώθει ασφάλεια κάνοντας μια συναλλαγή, και κάπως έτσι βάλανε στις πλατφόρμες τους σαν τρόπο πληρωμής την Pay Pal. Η εταιρεία αυτή είναι ένας διαδικτυακός επεξεργαστής χρημάτων και συναλλαγών. Ουσιαστικά είναι ένα site στο οποίο δημιουργείς έναν λογαριασμό με τα στοιχεία σου και τα στοιχεία της κάρτας σου. Στο κάτω μέρος μιας ιστοσελίδας λοιπόν όπως είναι το eBay π.χ. θα δει κάποιος το σήμα της PayPal. Εκεί καταλαβαίνει ότι η συγκεκριμένη σελίδα έχει και ως τρόπο πληρωμής την πληρωμή μέσω PayPal. Όταν λοιπόν στο τέλος μιας αγοράς πας για την πληρωμή σου εμφανίζεται η επιλογή να κάνεις συναλλαγή μέσω αυτής της πλατφόρμας. Συνδέεσαι με τον λογαριασμό σου στην PayPal, ολοκληρώνεις την συναλλαγή σου και προμηθευτής θα πιστωθεί ένα μικρό ποσό προμήθειας ενώ ταυτόχρονα χρήματα θα φύγουν από τον τραπεζικό λογαριασμό που έχεις συνδέσει τον λογαριασμό σου στην PayPal.

Με την εφαρμογή της PayPal σε διάφορα site και αφού παρατήρησαν ότι αυτή η διαδικασία πληρωμής κάνεις τους πελάτες να νιώθουν περισσότερο ασφάλεια, πολλές τέτοιες εταιρείες προσπάθησαν να κάνουν την εμφάνιση τους για να κερδίσουν και αυτοί ένα μικρό κομμάτι της “πίτας”. Στην Ελλάδα αυτή την στιγμή το μεγαλύτερο κομμάτι στον ρόλο του “προστάτη” των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές σε πλατφόρμες e commerce, τον έχουν οι τράπεζες. Και είναι λογικό, ποιος καταναλωτής δε θα εμπιστευόταν μια ελληνική τράπεζα για τις συναλλαγές των χρημάτων του. Πόσο μάλλον όταν η τράπεζα είναι η ίδια με την τράπεζα που σου έχει εκδώσει την κάρτα. Μικρές και κουτές θα λέγαμε διαφορές αλλά είναι αυτές που μετράνε σε άτομα που δεν εμπιστεύονται τέτοιου είδους συναλλαγές για να τα πείσουν να ξεκινήσουν να τις χρησιμοποιούν. Τέλος, σε μια τέτοια συναλλαγή πέρα του ότι θα πρέπει να αναγράφονται στον ισότοπο της εκάστοτε σελίδας οι πολιτικές που έχεις ως προς τους πελάτες της, δηλαδή η πολιτική στις επιστροφές, αντικαταστάσεις κτλ. θα πρέπει να υπάρχει και το κομμάτι που αφορά τι γίνεται και τι μερίδιο ευθύνης αναλαμβάνει ο κάτοχος της σελίδας, της τράπεζας ως συνεργάτης αλλά και ο καταναλωτής σε περίπτωση απάτης. Οι περιπτώσεις σε τέτοιες πλατφόρμες επαναλαμβάνω είναι μικρές.



Εικόνα 22



Εικόνα 23

## 6.4 Mobile Banking

Όπως ανέφερα και παραπάνω για το Apple και το Samsung pay, και άλλες τράπεζες παρέχουν μια εφαρμογή από την οποία θα μπορεί ο καθένας να ελέγχει τον τραπεζικό του λογαριασμό εξ αποστάσεως με την χρήση του κινητού του. Η παροχή αυτή είναι γνωστή ως mobile banking. Με την εφαρμογή λοιπόν αυτή από την εκάστοτε τράπεζα του καθενός και με την smart συσκευή συνδεδεμένη στο δίκτυο μπορεί κάποιος να κάνει μια οποιαδήποτε συναλλαγή ηλεκτρονικά χωρίς να χρειάζεται να παρευρεθεί στο φυσικό κατάστημα της τράπεζας του. Είτε αυτό είναι η μεταφορά χρημάτων σε έναν φίλο, είτε η πληρωμή ενός λογαριασμού ρεύματος, ακόμα και την δόση του ΕΝΦΙΑ στην εφορία. Όσο αφορά το θέμα ασφάλειας, είναι η τράπεζα σου και αν μη τι άλλο δεν υπάρχει περίπτωση να θέσει τα στοιχεία σου σε κίνδυνο. Φυσικά δέχεσαι πάντα ειδοποιήσεις τύπου ότι ποτέ υπάλληλος της τράπεζας δε θα ζητήσει – ηλεκτρονικά έστω μέσω mail – τα στοιχεία του λογαριασμού τραπεζής σας.

Σε αυτό το σημείο ίσως ήρθε η ώρα να μιλήσουμε για ένα πολύ πρόσφατο “νόμισμα” που χρησιμοποιείται για συναλλαγές το οποίο απασχόλησε πολύ τα μέσα ενημέρωσης πριν από μερικά χρόνια. Το Bitcoin και γενικότερα τα κρυπτονομίσματα. Τα κρυπτονομίσματα είναι μια μορφή ψηφιακού χρήματος το οποίο δεν ελέγχεται από τις τράπεζες όπως ένα απλό νόμισμα, τα περισσότερα τουλάχιστον δεν ελέγχονται. Τα βασικά χαρακτηριστικά είναι ότι μιλάμε για ένα digital currency το οποίο, όπως κωδικοί των τραπεζικών μας λογαριασμών ασφαλιζονται με μια μορφή κρυπτογραφίας των δεδομένων μας, έτσι και η αξία αυτού του νομίσματος ασφαλιζεται με μια μορφή κρυπτογραφίας. Η μορφή κρυπτογραφίας που χρησιμοποιείται λέγεται blockchain. Στην ουσία είναι σαν μια ευθεία γραμμή δεδομένων πάνω στο οποίο αποτυπώνονται τα στοιχεία αυτού που έκανε την συναλλαγή και αυτού που πήρε το ποσό. Το blockchain έχει βοηθήσει πάρα πολύ στο πρόβλημα του double spending που είχαν τα κρυπτονομίσματα. Επειδή ακριβώς στην αρχή δεν υπήρχε κάποιος τρόπος επίβλεψης των συναλλαγών, μπορούσε για παράδειγμα κάποιος να κάνει μια αγορά ταυτόχρονη, σε δύο σημεία. Πχ να στις 12:00 να κάνει κάποιος ηλεκτρονικά δύο συναλλαγές σε δυο περίπτερα με το ίδιο νόμισμα. Το blockchain βοηθάει στην απεικόνιση των συναλλαγών καθώς γίνονται σε milliseconds.

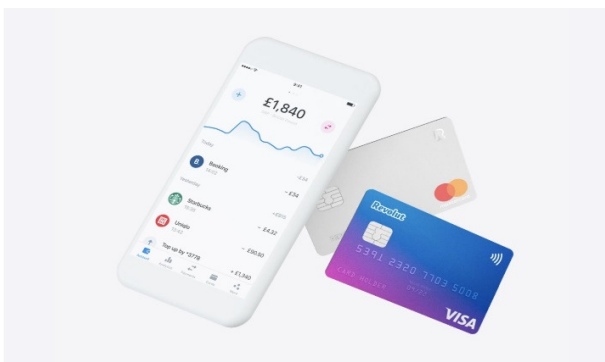


Εικόνα 24

#### 6.4.1 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες τραπεζής

Ο λόγος για την παραπάνω παράγραφο είναι για να αναφέρω την τελευταία μόδα στις συναλλαγές που είναι applications τα οποία προσφέρουν στους κατόχους τους την δυνατότητα να κάνουν συναλλαγές και όχι μόνο. Ένα παράδειγμα εταιρείας και αρκετά γνωστό στις μέρες μας είναι η Revolut. Η Revolut είναι μια start up εταιρεία με έδρα την Αγγλία. Είναι ένα κλασικό παράδειγμα του mobile banking αφού ανοίγοντας έναν λογαριασμό στην εταιρεία αυτή έχεις ουσιαστικά στα χέρια σου έχεις έναν τραπεζικό λογαριασμό σε Αγγλική τράπεζα. Το πιο περίεργο από όλα φυσικά είναι πως δεν είναι πραγματική τράπεζα. Όχι τουλάχιστον από αυτές που έχουν καταστήματα, όμως οι υπηρεσίες τους ηλεκτρονικά είναι ακριβώς οι ίδιες. Τώρα φυσικά βρίσκονται στην συμφωνία για να πάρουν έγκριση ως κανονική τράπεζα. Η χρήση της Revolut για το απλό κοινό είναι σχετικά όπως το app μιας οποιαδήποτε άλλης τράπεζας. Έχεις έναν λογαριασμό στον οποίο τοποθετείς χρήματα, σου αποστέλλουν μια κάρτα χρεωστική και μπορείς να κάνεις συναλλαγές είτε μέσω της κάρτας είτε μέσω του κινητού σου. Οι παροχές είναι ότι σε οποιαδήποτε μεταφορά χρηματικού ποσού που κάνεις από τον λογαριασμό σου ως προς την Revolut, η εταιρεία αυτή δεν κρατάει προμήθεια. Ένα άλλο ατού είναι πως μπορείς να κάνεις currency exchange μέσα από το ίδιο το πρόγραμμα στο κινητό σου. Οπότε στην περίπτωση που βρεθείς στην Αγγλία, στην Πολωνία, στην Βουλγαρία κτλ. δηλαδή σε χώρες που δεν έχουν ευρώ, μπορείς απλά να μεταφέρεις χρήματα από τον βασικό λογαριασμό τραπεζής σου ως προς την Revolut και μέσα από το app να κάνεις συνάλλαγμα ανάλογα με την χώρα στην οποία είσαι. Το κέρδος φυσικά της εταιρείας εκτός από άλλες αποδοχές, είναι η τιμή στην οποία κάνεις συναλλαγή το κάθε currency και η προμήθεια που κρατάει πάλι από τα τερματικά, σύμφωνα με το σχήμα που είχαμε αναφέρει παραπάνω.

Μέσα από την εφαρμογή η ίδια εταιρεία προσφέρει μια μορφή χρηματιστηρίου. Μπορείς να αγοράσεις μετοχές από διάφορες εταιρείες που είναι public, αλλά και αυτό για το οποίο μιλήσαμε παραπάνω, μπορείς να αγοράσεις κρυπτονομίσματα. Τα πιο βασικά που υπάρχουν αυτή την στιγμή και γνωστά είναι το Bit Coin και το Ethereum. Αλλά δεν σταματάει μόνο εκεί μπορείς να επενδύσεις ακόμα και πάνω σε χρυσό. Υπάρχουν φυσικά και εξιδεικευμένες εφαρμογές οι οποίες παρέχουν καθαρά υπηρεσίες αγοροπωλησίας μετοχών, κρυπτονομισμάτων και διαφόρων άλλων προϊόντων που πιστεύουν ότι το να επενδύσουν σε αυτό θα προσφέρει κέρδος στο μέλλον.



Εικόνα 25

## 7 Συναλλαγές στην Ελλάδα

### 7.1 Εξέλιξη συναλλαγών

Με όλα όσα έχουμε πει μέχρι στιγμής καταλαβαίνουμε ότι ζούμε σε μια εποχή που απλά θα μπορούσαμε να κάνουμε συναλλαγές από οπουδήποτε. Φυσικά κάποιες χώρες λόγω φόβων, στερεοτύπων και μη σωστής ενημέρωσης αλλά και λόγω μη μεγάλης εξέλιξης της τεχνολογίας τους, είτε δε θέλουν είτε δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν όλα αυτά τα μέσα για συναλλαγές. Σε μια χώρα που επικρατεί φτώχεια η τελευταία έννοια του κατοίκου της ίσως να ήταν να κάνει μια συναλλαγή γρήγορα. Θα υπάρχει σίγουρα περιορισμός σε smartphone οπότε συναλλαγές από κινητό για πολλούς που δε θα είχαν πρόσβαση σε αυτό σαφέστατα δε θα ήταν εφικτό να γίνουν.

Φυσικά όμως είναι και η ενημέρωση που έχει ο πολίτης για αυτό που κάνει. Να ενημερώσει κάποιος δηλαδή έναν πολίτη ως προς το τι είναι χρεωστική και πιστωτική κάρτα ; Πως χρησιμοποιούμε το κινητό για να κάνουμε συναλλαγές ; Πόσο ασφαλές είναι ;

Όλα αυτά τα ερωτήματα σε συνδυασμό με οικονομικά γεγονότα που τρόμαξαν έναν λαό, αλλά και η ηλικία είναι πολύ καλός λόγος ώστε οι κάτοικοι της χώρας αυτής να μην κάνουν τόσο μεγάλη χρήση της κάρτας. Η αναφορά στην ηλικία προφανώς γίνεται γιατί ένας άνθρωπος μεγάλης ηλικίας, μη έχοντας επαφή με είδη τεχνολογίας όπως ένας υπολογιστής ή ένα smart κινητό είναι δύσκολο να εμπιστευτεί τους κωδικούς τραπεζής και οικονομικά διαθέσιμα σε μια συσκευή που δεν ξέρει πως να την χρησιμοποιεί. Φυσικά όμως δεν είναι μόνο τα κινητά, μην ξεχνάμε τις κάρτες. Πολλοί άνθρωποι στην Ελλάδα δεν ήταν εξοικειωμένοι μέχρι πριν λίγα χρόνια με την διαδικασία της πληρωμής με κάρτα. Φυσικά όλα αυτά είναι συνδυαστικά.

### 7.2 Τράπεζες και καταναλωτές

Όπως ανέφερα παραπάνω για οικονομικά γεγονότα, φοβίες και λόγω κακής ενημέρωσης, οι τράπεζες στην Ελλάδα όπως φαντάζομαι και για πολλές άλλες χώρες, δυστυχώς είτε λόγω έλλειψης ενημέρωσης είτε αδιαφορίας και αφέλειας των καταναλωτών της, προσέφεραν αρκετά είδη δανείων σε αυτούς. Ανάμεσα σε αυτά ήταν στεγαστικά, διάφορα καταναλωτικά αλλά η χρήση των καταναλωτικών είχε φτάσει σε τρομακτικό επίπεδο. Οι τράπεζες είχαν μειωμένο έλεγχο και χαμηλά όρια. Δεν έλεγχαν αν ένας πελάτης τους έχει ήδη έναν δάνειο στο όνομα του, τον λόγο γιατί ο πελάτης θέλει το δάνειο. Σε σημείο που είχαν συσσωρευτεί αρκετά χρέη στους πελάτες. Υπήρχαν πολλοί που έπαιρναν ένα καταναλωτικό για να αποπληρώσουν το στεγαστικό τους ή ακόμα και άνθρωποι που έπαιρναν έναν καταναλωτικό γνωστό ως και διακοποδάνειο για να πάνε διακοπές. Ο κόσμος είχε ξεκινήσει να δανείζεται χωρίς αίσθηση του τι ξοδεύουν. Την ίδια μοίρα όπως ανέφερα και αρκετά πιο πάνω είχαν οι άνθρωποι που χρησιμοποιούσαν μια πιστωτική κάρτα. Δεν έλεγχαν τα χρήματα τα οποία σπαταλούσαν αλλά φυσικά δεν τους ένοιαζε και πάρα πολύ, αφού εύκολα μπορούσαν να πάρουν ένα καταναλωτικό για να αποπληρώσουν τον λογαριασμό της κάρτας τους για εκείνο τον μήνα. Αποτέλεσμα σε αυτή την κατάσταση ήταν η δημιουργία επισφαλών απαιτήσεων στις τράπεζες, δηλαδή δανεισμένα από την τράπεζα χρήματα ως προς καταναλωτές τα οποία είχε λήξει η προθεσμία τους για να πληρωθούν είτε ακόμα ήταν στην λίστα ως κάτι το οποίο δεν θα ξεπληρωθεί ποτέ. Τα γνωστά σε μας κόκκινα δάνεια λουπόν στοίχησαν από πολλούς ανθρώπους τα περιουσιακά τους στοιχεία όπως αυτοκίνητα, χρηματικά διαθέσιμα, σπίτια κτλ. (Τράπεζα, 2016)

Σίγουρα σε όλη αυτή την διαδικασία δεν βοήθησε η οικονομική κρίση του 2008, μια ακόμα μεγάλη παγκόσμια ύφεση όπως αυτή του 1929 που αναφέραμε στα πρώτα κεφάλαια. Οι επιπτώσεις του γεγονότος αυτού δεν άργησαν να έρθουν και στην Ελλάδα, αναγκάζοντας την χώρα να φτάσει στα πρόθυρα της χρεοκοπίας. Αποτέλεσμα είχε να ωθήσει την χώρα στο να δανειστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση αφήνοντας τους δανειστές της να επιβάλλουν διάφορα μέτρα όσο αφορά την διαχείριση των οικονομικών της χώρας. Σαν αντίκτυπο είχε την μείωση των μισθών, το κλείσιμο πολλών επιχειρήσεων και την αυθαίρετη έγκριση δανείων στους καταναλωτές μαζί με πολλά άλλα. Στην φόρα άρχισαν λοιπόν να βγαίνουν οι επισφαλείς απαιτήσεις με τις τράπεζες να προσπαθούν να μαζέψουν αυτά τα οποία τους όφειλαν οι πελάτες τους, για να μπορέσουν με την σειρά τους να μειώσουν το χρέος τους. Φυσικά όπως αναφέραμε με την μείωση των μισθών πολλοί άνθρωποι δεν μπορούσαν να αποπληρώσουν το χρέος αυτό, με αποτέλεσμα να χάνουν τις περιουσίες τους, τα σπίτια τους κτλ.

Έχετε πιει ποτέ καφέ  
στο Empire State  
Building;

ΔΙΑΚΟΠΟΔΑΝΕΙΟ

αποκτήστε €3.000

- Με ανταγωνιστικό επιτόκιο
- Ευνοϊκή περίοδο χάριτος
- Αποπληρωμή σε πολλές μηνιαίες δόσεις

Στηρίζει τις επιλογές σας!

ΤΡΑΠΗΖΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ  
800 11 54000

ΑΓΡΟΤΙΚΗ  
ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. [www.atc.gr](http://www.atc.gr)

Εικόνα 26



### 7.3 Ελλάδα & πλαστικό χρήμα

Με αυτά τα γεγονότα στο ιστορικό υπόβαθρο της Ελλάδας πολλοί ήταν οι κάτοικοι που και ας μην είχαν τέτοια προβλήματα, λόγω φόβου μην ξεφύγει η κατάσταση και σε αυτούς αλλά και λόγω κακής ενημέρωσης, φοβίας για υποκλοπή των στοιχείων τους κτλ. άργησαν πολύ στην χρήση μια χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας. Αρκετοί ήταν αυτοί που είχαν έναν έξτρα λογαριασμό σε μια τράπεζα άσχετο από αυτόν της μισθοδοσίας τους, ώστε να εκδώσουν χρεωστική κάρτα στον 2<sup>ο</sup> λογαριασμό και να τον έχουν σαν ηλεκτρονικό πορτοφόλι. Μεταφέροντας χρήματα σε αυτόν αντίστοιχα με το ποσό που ήθελαν να αγοράσουν ηλεκτρονικά. Φυσικά υπήρχαν άνθρωποι που είτε λόγω του νεαρού της ηλικίας τους, είτε σωστής ενημέρωσης, είτε ενασχόλησης τους με το κομμάτι των οικονομικών και της τεχνολογίας έκαναν χρήση της κάρτας στις καθημερινές τους συναλλαγές σε καταστήματα που το επέτρεπαν ασφαλώς. Για τους ανθρώπους που δεν ήταν κάτι από τα παραπάνω παρόλα αυτά το πρώτο σοκ επήλθε τον Ιούνιο του 2015 όταν για την Ελλάδα πάρθηκε σαν μέτρο από τις χώρες που της δάνειζαν να ενταχθεί σε συνθήκη capital control, δηλαδή έλεγχος στην ανάληψη την οποία θα μπορούν να κάνουν από τους τραπεζικούς τους λογαριασμούς.

Εκεί οι άνθρωποι σπινόντουσαν στις ουρές των ATM με τις ώρες για να τραβήξουν το επιτρεπτό ποσό της ημέρας, από τον φόβο μη τους το δεσμεύσει η τράπεζα τα χρήματα τους αλλά και για να κάνουν τις αγορές τους για την μέρα / εβδομάδα. Φυσικά υπήρχαν όπως αναφέραμε πιο πάνω και αυτοί που έκαναν ήδη χρήση κάρτας μέσα στην μέρα. Οπότε το να σταθούν σε μια ουρά για τον 2<sup>ο</sup> λόγο ήταν αδιάφορο. Σιγά σιγά οι άνθρωποι άρχισαν να χρησιμοποιούν περισσότερο την κάρτα στην καθημερινότητα τους.

Όπως είχαμε αναφέρει και παραπάνω η κυβέρνηση θέλοντας να είναι πιο διαχειριστική η φοροδιαφυγή αλλά και για να μένουν χρήματα μέσα στις τράπεζες, ήθελε ο κόσμος να κάνει περισσότερη χρήση της κάρτας. Υπάρχει ακόμα και ειδική λοταρία στο taxis, όπου αν ξεπεράσεις έναν όριο συναλλαγών με την κάρτα σου παίρνεις μέρος για να κερδίσεις ένα χρηματικό ποσό. Δεν ήταν αρκετό ούτε αυτό όμως σαν κίνητρο. Τέλος αυτό που έκανε την διαφορά ήταν η εισαγωγή των POS στην Ελλάδα. Με τον νόμο τον οποίο τα εγκαθιστά υποχρεωτικά σε κάθε επιχείρηση από το 2017 και μετά παρατηρούμε αύξηση στην χρήση της κάρτας στις καθημερινές συναλλαγές μας. Φυσικά ανάλογα με την εξοικείωση και ίσως την ηλικία πάλι. Τα τελευταία 3 χρόνια η άνοδος της χρήσης της κάρτας για τις αγορές κάποιου είναι εμφανέστατη ακόμα και όταν καθόμαστε για έναν καφέ και παρατηρούμε λίγο τους συνανθρώπους μας. Δεν ήταν μόνο η κάρτα όμως. (radiolasithi, 2019)

Παρατηρούμε πως η χρήση του mobile banking στην μεταφορά χρημάτων από τον έναν στον άλλον έχουν αυξηθεί, όπως επίσης και η πληρωμές των πάγιων λογαριασμών πλέον γίνεται μέσω e-banking. Σημαντική αύξηση ειδικά των τελευταίων συναλλαγών στην Ελλάδα αλλά και παγκοσμίως, καθώς και των αγορών μέσω e commerce παρατηρήθηκε στο 2020. Με την “βοήθεια” της πανδημίας του COVID-19 και τον εγκλεισμό των ανθρώπων στα σπίτια τους, η τάση του καταναλωτισμού λόγω βαρεμάρας αλλά και ως μια από τις λίγες μορφές εκτόνωσης ώθησε σε υπερκαταναλωτισμό. Καταστήματα τροφίμων που διέθεταν σελίδα για ηλεκτρονικές αγορές, είδαν τριπλασιασμό των εσόδων τους στην περίοδο της καραντίνας. Αλλά όχι μόνο αυτό, κονσόλες παιχνιδιών και video games γενικότερα είχαν την ίδια μοίρα. Οι άνθρωποι δεν πήγαιναν πλέον για να πληρώσουν τους λογαριασμούς τους. Από τον φόβο του να έρθουν σε επαφή με τον ιό προσπάθησαν να κάνουν τις πληρωμές του ρεύματος τους, του νερού τους κτλ. μέσω του διαδικτύου.

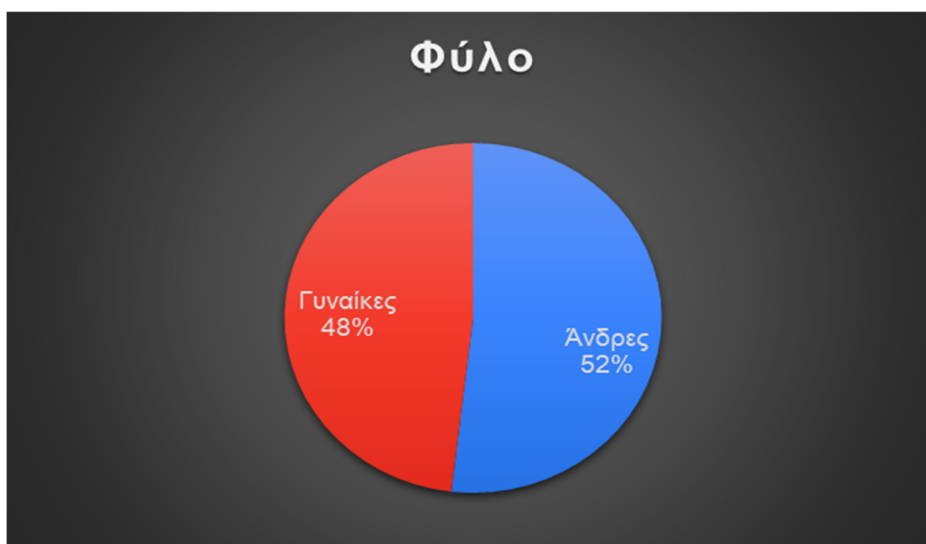
Παρατηρούμε λοιπόν ότι μετά από πολύ καιρό και ίσως να καθυστερήσαμε σε σχέση με τους υπόλοιπους γείτονες μας, αλλά στο κομμάτι των συναλλαγών ίσως ερχόμαστε σε συγχρονισμό με τον υπόλοιπο σύγχρονο κόσμο.

## 8 Έρευνα

Στα πλαίσια της εργασίας πραγματοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο, όπου στόχο είχε στο να δείξει τον βαθμό εξοικείωσης τον οποίο υπάρχει σήμερα στην κοινωνία μας ανάμεσα στους ανθρώπους και τους σύγχρονους τρόπους συναλλαγής. Οι ερωτήσεις αναφέρουν τρόπους με τους οποίους ενημερώνονται για τις σύγχρονες συναλλαγές, ποιους επιλέγουν στην καθημερινότητά τους, το ποσοστό ασφάλειας που νιώθουν κάνοντας χρήση αυτών και φυσικά την ποικιλία προϊόντων αλλά και την «ευκαιρία» τιμών που μπορούν να βρουν πέρα από την μέθοδο του να πηγαίνουν σε ένα φυσικό κατάστημα.

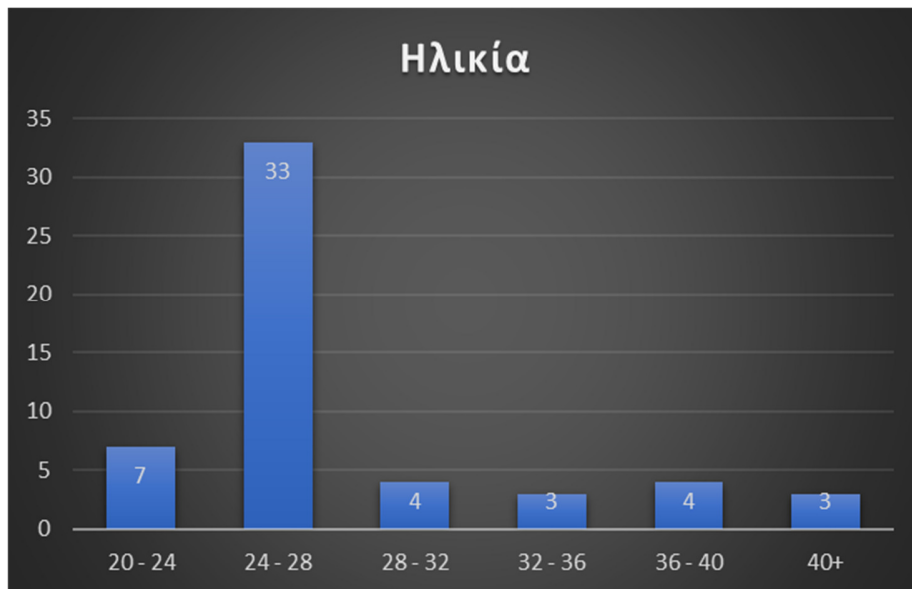
Στην έρευνα, το δείγμα ανθρώπων που συμμετείχαν είναι άτομα που το υπόβαθρο τους, είτε σε θέμα εκπαίδευσης είτε σε θέμα δουλειάς έχει να κάνει με τον οικονομικό τομέα.

Στο ερωτηματολόγιο απάντησαν συνολικά 57 άτομα εκ των οποίων 28 είναι άνδρες και 26 γυναίκες.



Γράφημα 1 : Φύλο δείγματος.

Το εύρος των ηλικιών είναι από 20 έως 40+ με μεγαλύτερο ποσοστό τις ηλικίες ανάμεσα σε 24 και 28 όπως παρατηρείται από το 1<sup>ο</sup> γράφημα το οποίο εξηγεί και την αυξημένη κατηγορία του 2<sup>ου</sup> εκ των παρακάτω γραφημάτων, το οποίο αναπαριστά το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.



Γράφημα 2 : Ηλικία δείγματος



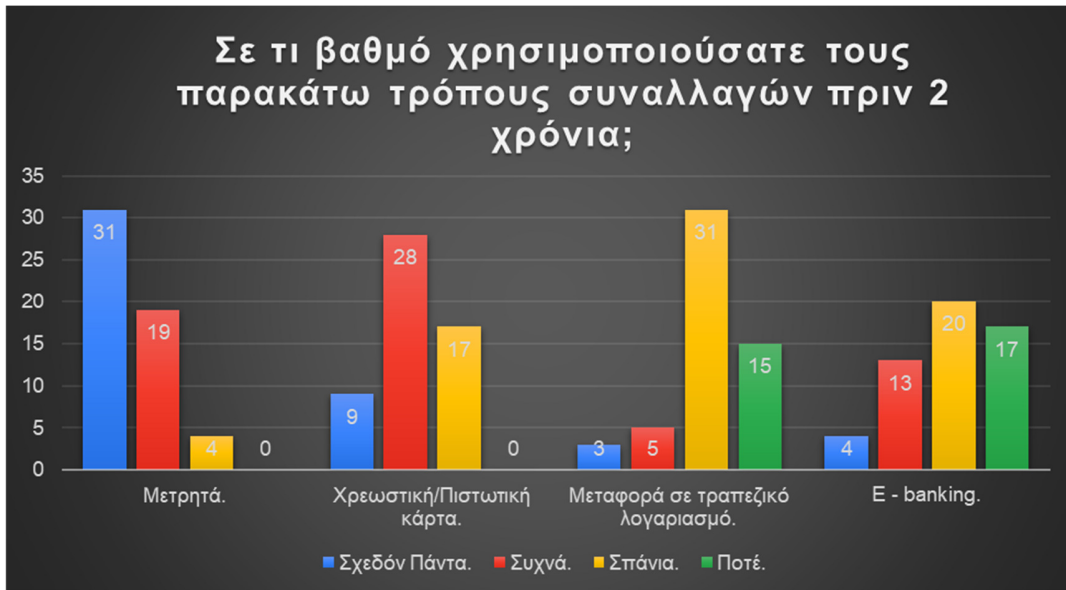
Γράφημα 3 : Μορφωτικό επίπεδο δείγματος



**Γράφημα 4 : Που πραγματοποιείτε κυρίως τις διαζώσης συναλλαγές σας**

Η ερώτηση του παραπάνω γραφήματος τέθηκε για να δείξουμε σε τι καταστήματα κάνει κάποιος άνθρωπος μέσα στην καθημερινότητα του συναλλαγή εξ επαφής. Όπως παρατηρούμε σε μεγαλύτερο ποσοστό βρίσκονται τα Σούπερ Μάρκετ και οι καφετέριες. Καταστήματα που έχουν στην κατοχή τους κατά κύριο λόγο παραπάνω από ένα POS. Σκοπός όπως φαίνεται και από τα παρακάτω γραφήματα είναι, να αποτυπωθεί η βασική διαφορά ανάμεσα σε μετρητά και εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής μια παροχής.

Αρκετές από τις παρακάτω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου στήθηκαν ως κλειστού τύπου και 4 σημείων ώστε να κατευθύνει όποιον απαντά να δημιουργήσει γνώμη και όχι να αφεθεί στην 5<sup>η</sup> επιλογή που θα ήταν ουδέτερου χαρακτήρα ( « Δεν γνωρίζω», «Ούτε πολύ, ούτε λίγο» ).



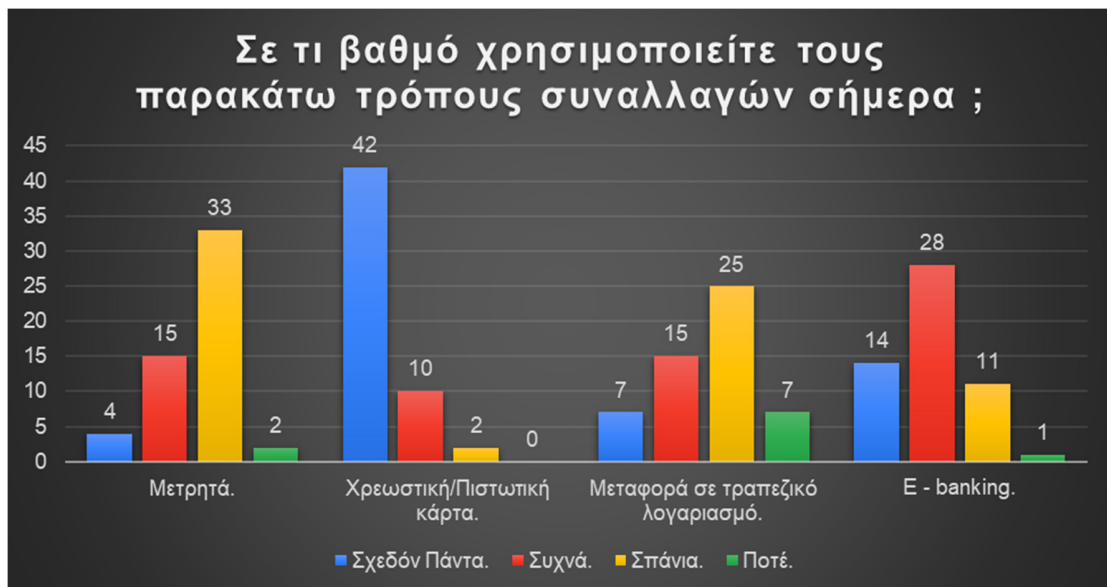
**Γράφημα 5 : Σε τι βαθμό χρησιμοποιούσατε τους παρακάτω τρόπους συναλλαγών πριν 2 χρόνια.**

Για το γράφημα 5 και 6, η ερώτηση έγινε για να δείξει την πρόοδο που έχει γίνει τα τελευταία χρόνια στην χρήση εναλλακτικών τρόπων συναλλαγών.

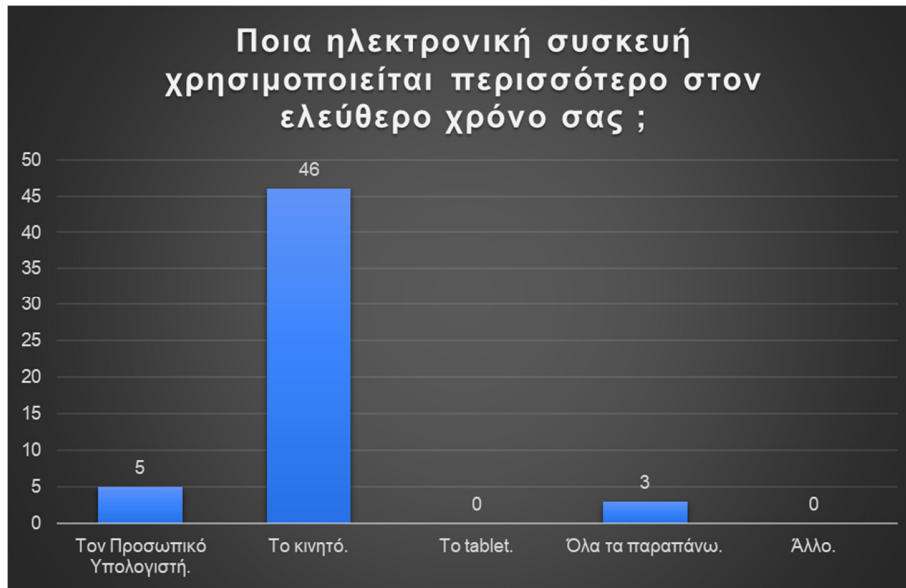
Όπως βλέπουμε πριν δυο χρόνια, καθοριστική θέση στις συναλλαγές έχουν τα μετρητά. Δεν υπάρχει άτομο το οποίο να μην έχει χρησιμοποιήσει ποτέ μετρητά και είναι η κατηγορία με τα περισσότερα «Σχεδόν πάντα» ως απάντηση. Ο 2<sup>ος</sup> τρόπος που ακολουθεί είναι η πληρωμή με χρεωστική και πιστωτική κάρτα, όπου παρατηρούμε να έχει απαντηθεί σε αρκετά μεγάλο ποσοστό το «Συχνά».

Η μέθοδος της πληρωμής μέσω e-banking αλλά και η μεταφορά από τον τραπεζικό λογαριασμό κάποιου σε κάποιον άλλο παρατηρούμε ότι δεν είναι τόσο διαδεδομένη καθώς υπάρχουν άτομα και στις δυο κατηγορίες, όπου δεν χρησιμοποιούν αυτές τις μεθόδους για πληρωμές.

Στην ερώτηση σε τι βαθμό χρησιμοποιείτε τους παρακάτω τρόπους συναλλαγών σήμερα, δυο χρόνια με τεχνολογική πρόοδο, ενημέρωση αλλά και COVID – 19 παρατηρείται στο γράφημα 6 όπου απεικονίζεται η ερώτηση, μεγάλη αύξηση στις συναλλαγές που γίνονται με κάρτα αλλά δε είναι μόνο αυτό, μεγάλη πτώση φαίνεται στην χρήση των μετρητών για συναλλαγές, με άτομα να αναφέρουν ότι δεν κάνουν πλέον συναλλαγές με μετρητά. Μεγάλη φυσικά είναι και η μείωση στους χρήστες που δεν έκαναν ποτέ χρήση e – banking και μεταφορά σε τραπεζικό λογαριασμό με αρκετούς να επιλέγουν να κάνουν «συχνά» ή «πολύ συχνά».



**Γράφημα 6 : Σε τι βαθμό χρησιμοποιείτε τους παρακάτω τρόπους συναλλαγών σήμερα.**

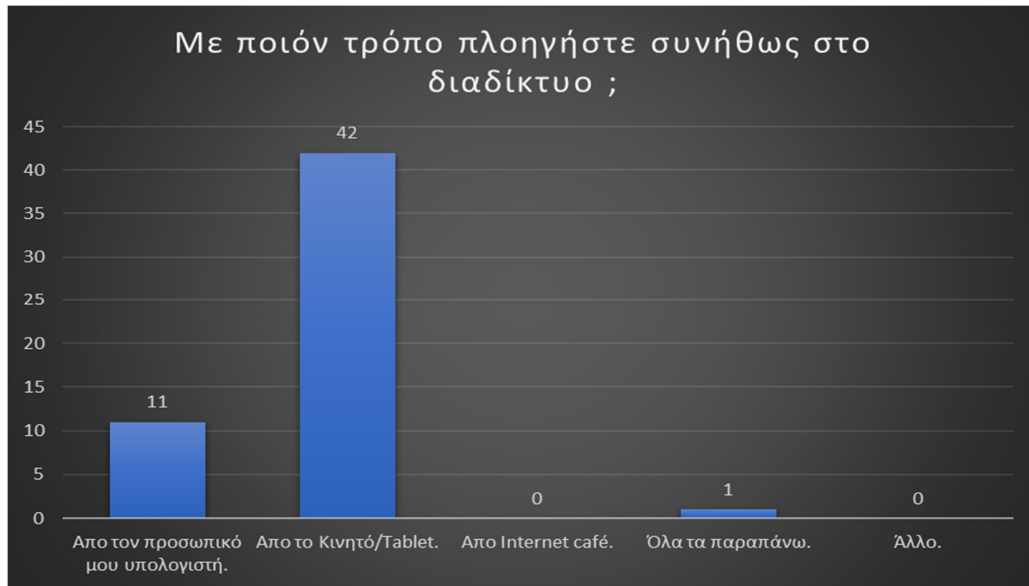


**Γράφημα 7 : Ποια ηλεκτρονική συσκευή χρησιμοποιείται περισσότερο στον ελεύθερο χρόνο σας ;**

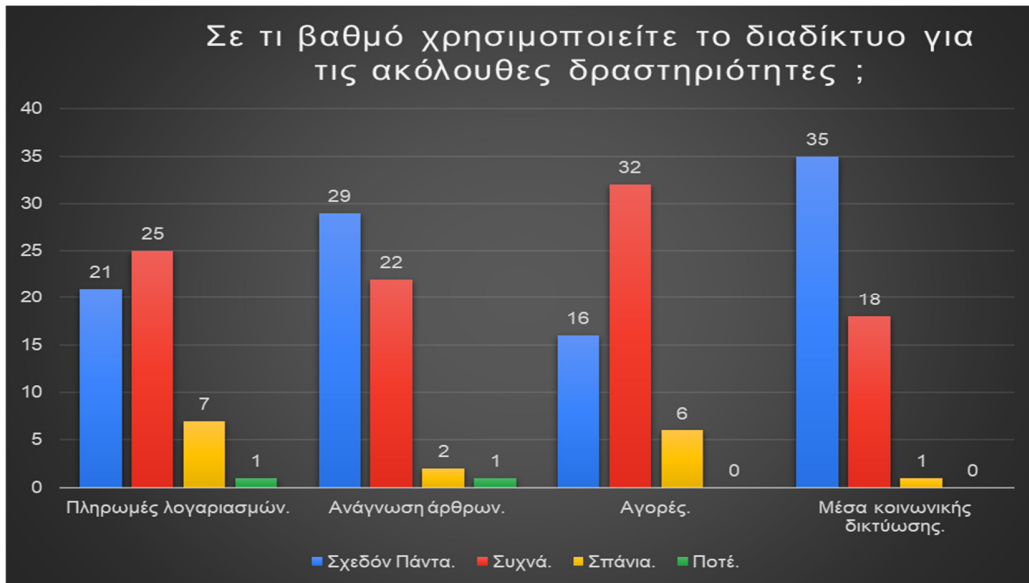
Στην ερώτηση του γραφήματος 7 και 8 παρατηρούμε ότι στον ελεύθερο χρόνο τους οι άνθρωποι χρησιμοποιούν το κινητό τους για την πλοήγηση τους στο διαδίκτυο, το οποίο

συνεπάγεται με την ευκολία πρόσβασης αλλά και χρήσης εφαρμογών που έχουν να κάνουν με συναλλαγές. Στην εποχή που ζούμε κάθε, ελληνική τουλάχιστον, τράπεζα έχει ένα πρόγραμμα mobile banking με το οποίο μπορεί κάποιος να κάνει έλεγχο στα τραπεζικά του διαθέσιμα, να κάνει πληρωμές κτλ.





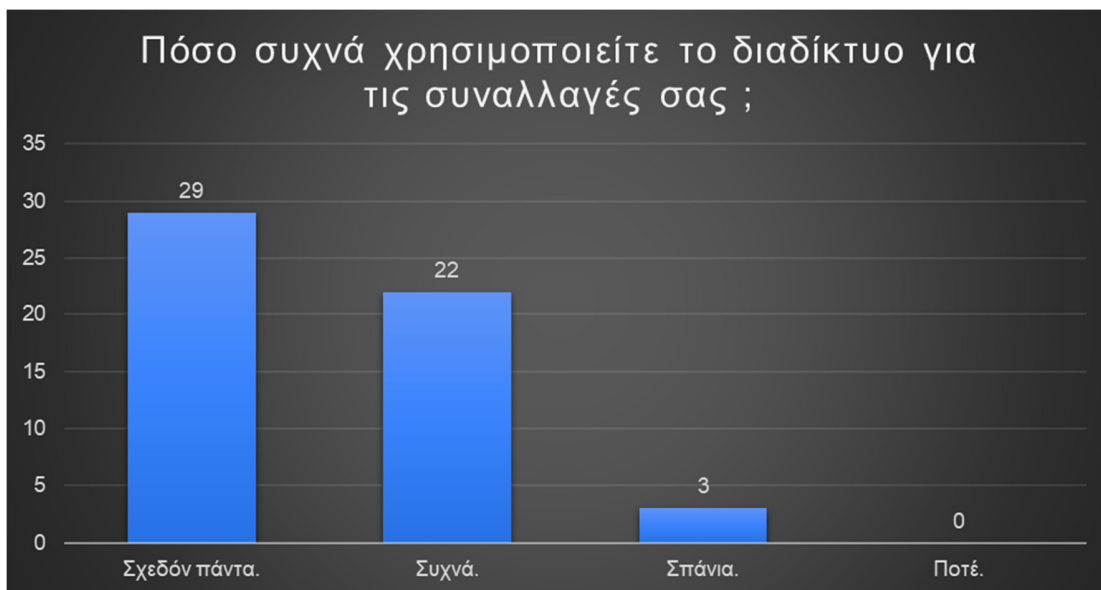
**Γράφημα 8 : Με ποιον τρόπο πλοηγήστε συνήθως στο διαδίκτυο ;**



**Γράφημα 9 : Σε τι βαθμό χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για τις ακόλουθες δραστηριότητες ;**

Στο γράφημα 9 βλέπουμε τους λόγους για τους οποίους το δείγμα χρησιμοποιεί το διαδίκτυο στην ζωή του. Παρατηρείται ότι μετά τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και την ανάγνωση διαφόρων άρθρων, έρχονται οι πληρωμές λογαριασμών οι οποίες όπως ανέφερα παραπάνω γίνεται μέσω της χρήσης κάποιου προγράμματος, αλλά και οι αγορές παίζουν μεγάλο ρόλο καθώς γίνονται μέσω μιας πλατφόρμας e commerce.

Στο γράφημα 10 επιβεβαιώνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος κάνει τις συναλλαγές του στο διαδίκτυο.



**Γράφημα 10 : Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για τις συναλλαγές σας ;**



**Γράφημα 11 : Τι προϊόντα αγοράζετε συνήθως μέσω διαδικτύου ;**

Στο γράφημα 11 βλέπουμε τις αγορές που πραγματοποιεί κάποιος μέσω μια πλατφόρμας e-commerce. Όπως φαίνεται μεγάλο μέρος του δείγματος επιλέγει να κάνει αγορές ρούχων, φαγητού, ηλεκτρικών συσκευών αλλά και βιβλίων μέσω του διαδικτύου, και η επόμενη κατηγορία είναι η παραγγελία φαγητού. Λογικό αν σκεφτεί κανείς τις εφαρμογές που υπάρχουν πλέον για να delivery τροφίμων.

Φυσικά λόγω των συνθηκών που διανύουμε με την πανδημία του Covid – 19, είναι λογικό κάποιες συναλλαγές οι οποίες πιο παλιά γινόντουσαν σίγουρα δια ζώσης πλέον να γίνονται μέσω on line συναλλαγών. Το οποίο είτε έγινε λόγω καταστημάτων που παρέμεναν κλειστά αλλά και λόγω φόβου των καταναλωτών να έρθουν σε επαφή με άλλους σε κλειστούς χώρους.

Με την συχνή χρήση της προσωπικής κάρτας σε διάφορες πλατφόρμες e-commerce εύλογο ερώτημα είναι η ασφάλεια που νιώθει κάποιος με αυτό. Δηλαδή σε τι βαθμό χρησιμοποιεί την κάρτα του τώρα αλλά και πριν από το διάστημα των 2 χρόνων και με ποιον τρόπο ενημερώνεται για το πως να κάνει χρήση των δυνατοτήτων της κάρτας τους, αλλά και των εφαρμογών συναλλαγών.



**Γράφημα 12: Σε τι βαθμό ενημερώνεστε για τα είδη των συναλλαγών και τις τεχνολογικές εξελίξεις από τους ακόλουθους τρόπους επικοινωνίας ;**

Στην αναπαράσταση του γραφήματος 12 φαίνεται πως η βασική ενημέρωση για τα είδη των συναλλαγών αλλά και τις τεχνολογικές εξελίξεις πηγάζει από το διαδίκτυο, το οποίο είναι λογικό γιατί το κοινό στο οποίο απευθύνονται αυτές οι εφαρμογές είναι άτομα τα οποία έχουν πρόσβαση και μπορούν να πλοηγηθούν στο διαδίκτυο.

Όσο αφορά το κομμάτι της ασφάλειας προχωράμε στο γράφημα 13.



**Γράφημα 13 : Με ποιον τρόπο συναλλαγής νιώθατε περισσότερη ασφάλεια πριν 2 χρόνια ;**

Στο ερώτημα που έγινε το αποτέλεσμα που θέλαμε να πάρουμε αφορούσε τον βαθμό άνεσης που ένιωθε κάποιος με τους 4 παραπάνω τρόπους συναλλαγών. Όπως φαίνεται από το γράφημα 13 δεν υπήρχε στο δείγμα άτομο το οποίο δεν ένιωθε καθόλου άνετα με την χρήση κάποιας μεθόδου από τις παραπάνω. Πάντως όπως είδαμε και στο γράφημα 5 κυρίαρχος πριν από 2 χρόνια ήταν τα μετρητά. Η άνεση του να είναι κάτι χειροπιαστό έδινε περισσότερη ασφάλεια.

Τα ποσοστά που βλέπουμε στους υπόλοιπους τρόπους συναλλαγής έρχονται όλα στην ίδια σχεδόν μοίρα, με εξαίρεση την μεταφορά από έναν τραπεζικό λογαριασμό σε κάποιον άλλον.

Και ξανά μεγάλη διαφορά παρατηρείται με τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται στο σήμερα που αποτυπώνονται στο γράφημα 14 όπως είχε συμβεί και στο 6.

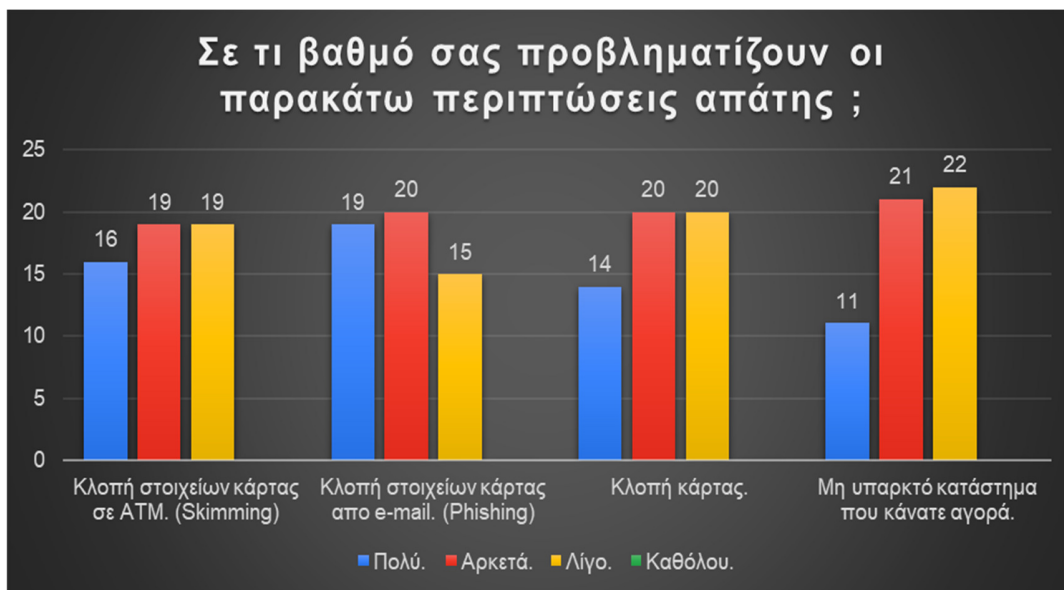


**Γράφημα 14: Με ποιον τρόπο συναλλαγής νιώθετε περισσότερη ασφάλεια σήμερα ;**

Η ασφάλεια που νιώθει ο κόσμος σε τρόπους όπως πληρωμή με κάρτα, μεταφορά από έναν τραπεζικό λογαριασμό σε έναν άλλο αλλά και την χρήση e-banking είναι αυξημένη. Η απάντηση « λίγο» που κυριαρχούσε στο προηγούμενο γράφημα έχει σχεδόν εξαφανιστεί.

Μειωμένη παρόλα αυτά φαίνεται η ασφάλεια που νιώθει το δείγμα όσο αφορά τα μετρητά. Μην ξεχνάμε πως κατά την διάρκεια του COVID-19 ο φόβος του κόσμου στο να έρχεται σε επαφή γενικότερα με αντικείμενα που μπορούσαν να έχουν στην κατοχή τους άλλοι όπως είναι τα μετρητά, τους ώθησε στην χρήση της τραπεζικής τους κάρτας.

Φυσικά όπως έχουμε αναφέρει κανένα μέσω συναλλαγής δεν είναι 100% ασφαλές και προφανώς είναι σημαντικό να έχουμε στο μυαλό μας στους κινδύνους που επιφυλάσσει το καθένα. Το ερώτημα που τέθηκε στο γράφημα 15 υποδεικνύει τον βαθμό που φοβάται για τις περιπτώσεις απάτης που υπάρχουν το δείγμα μας.



**Γράφημα 15 : Σε τι βαθμό σας προβληματίζουν οι παρακάτω περιπτώσεις απάτης ;**

Το «καθόλου» προφανώς δεν υπάρχει σαν απάντηση σε τέτοιες ερωτήσεις. Πρέπει να είμαστε αρκετά προσεκτικοί με αντικείμενα που έχουν να κάνουν με τα ταμειακά διαθέσιμα του καθενός. Το μεγαλύτερο ποσοστό φαίνεται να το προβληματίζει τα phishing emails. Καλοστημένα email που μπορούν να σου αποσπάσουν προσωπικά δεδομένα πατώντας ένα ψεύτικο link. Σύνηθες φαινόμενο στην εποχή μας και δυστυχώς πρέπει να είμαστε αρκετά προσεκτικοί στο τι κάνουμε ειδικά όταν το browsing γίνεται από κινητό. Όλα τα δεδομένα μας βρίσκονται εκεί.

Η περίπτωση μη υπαρκτού καταστήματος εμφανίστηκε αρκετά συχνά κατά την διάρκεια του Covid 19, καθώς ο κόσμος αναγκάστηκε να κάνει τις αγορές του online και όχι με την φυσική του παρουσία σε κατάστημα. Χρειάζεται μεγάλη προσοχή στις πλατφόρμες που βάζουμε τα στοιχεία της κάρτας μας. Για αυτό το λόγο πολύ χρήστες προτιμούν να κάνουν τις συναλλαγές τους μέσω της Pay Pal που έχουμε αναφέρει. Η ασφάλεια είναι σαφέστατα μεγαλύτερη.

Η κλοπή της κάρτας αν και διατρέχει κίνδυνο μπορεί εύκολα να ακυρωθεί, ειδικά από εφαρμογές της εκάστοτε τράπεζας που υπάρχει σε κινητά. Φυσικά αφού καταλάβεις ότι λείπει.

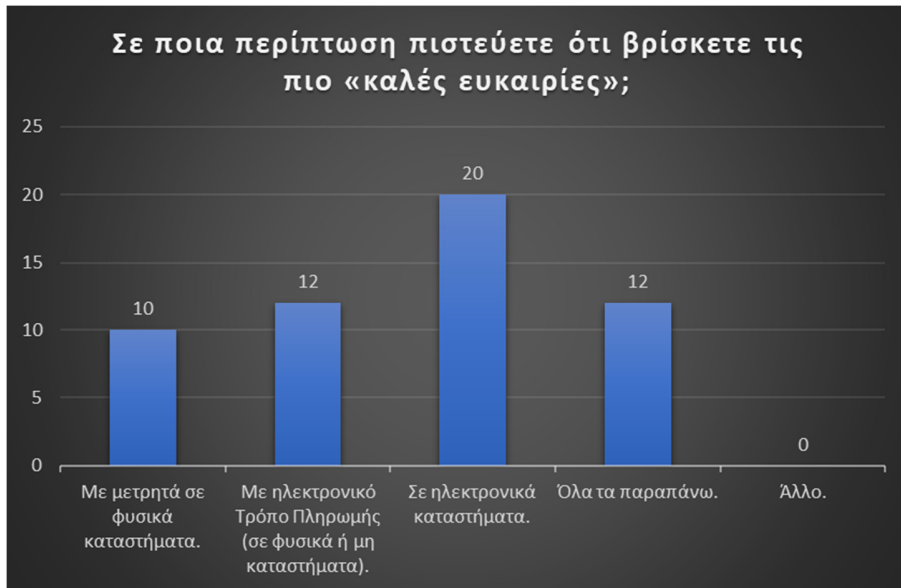
Η κλοπή στοιχείων της κάρτας στα ATM είναι σαφέστατα ένας κίνδυνος αλλά δύσκολα συμβαίνει πλέον με τα μοντέλα ασφάλειας που έχουν οι κάρτες, όπως και η κλασική μέθοδος του να κρύβουμε το πληκτρολόγιο όταν τοποθετούμε το PIN μας πάντα βοηθάει.



**Γράφημα 16: Τι σας ικανοποιεί περισσότερο σε μια online συναλλαγή ;**

Στην εποχή που ζούμε πλέον οι online συναλλαγές έχουν πολλά πλεονεκτήματα. Το να μπορείς να αγοράσεις από οποιοδήποτε μαγαζί στον κόσμο, να συγκρίνεις τιμές ανάμεσα σε καταστήματα στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη αλλά και το ότι μπορείς να ολοκληρώσεις την διαδικασία της αγοράς ακόμα και από το κινητό σου ενώ είσαι έξω για έναν καφέ, είναι λίγα από θετικά που κάνουν τον κόσμο να στρέφεται προς αυτή τη μέθοδο αγοράς. Παρατηρείται έτσι κι αλλιώς αύξηση τα τελευταία χρόνια σε φυσικά καταστήματα τα οποία φτιάχνουν και e shop για να αυξήσουν τις πωλήσεις τους.





**Γράφημα 17 : Σε ποια περίπτωση πιστεύετε ότι βρίσκετε τις πιο «καλές ευκαιρίες»;**

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος όπως φαίνεται από το γράφημα 17 πιστεύει ότι σε ηλεκτρονικά καταστήματα θα μπορεί να βρει καλύτερες τιμές / προσφορές. Είναι λογικό καθώς ένα ηλεκτρονικό κατάστημα έχει λιγότερα έξοδα από ένα φυσικό, όπως είναι ο χώρος ενοικίασης, οι υπάλληλοι που πρέπει να πληρώνει για την εξυπηρέτηση και άλλα πάγια καθημερινά έξοδα ενός καταστήματος.

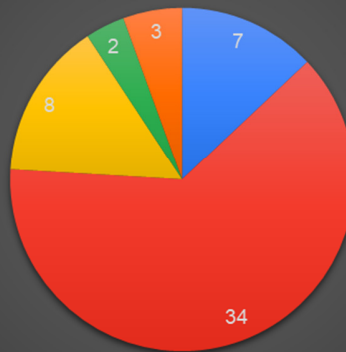


**Γράφημα 18 : Ποιο θεωρείτε ως ιδανικό τρόπο συναλλαγής ;**

Φτάνοντας στο τέλος παρατηρούμε από το γράφημα 18 και 19 το δείγμα δείχνει μεγαλύτερη προτίμηση στην συναλλαγή με κάρτα. Τα πλεονεκτήματα είναι πάρα πολύ και οι κίνδυνοι σχετικά λίγοι σε σύγκριση με αυτά που προσφέρει αυτή η μέθοδος συναλλαγής. Η ταχύτητα εξυπηρέτησης σε ένα κατάστημα χωρίς αναμονή για ρέστα, το ότι δεν χρειάζεται κάποιος να περιμένει για να τραβήξει χρήματα από ένα ATM αλλά και για την εποχή που ζούμε να μη χρειάζεται να πιάσουμε τόσα χαρτονομίσματα που έχουν αλλάξει πάρα πολλά χέρια, χρήζει αυτό τον τρόπο συναλλαγής ιδανικό.

Όπως φαίνεται και από το γράφημα 19 παρακάτω, το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος θα πρότεινε την χρήση κάρτας ως μέθοδο συναλλαγής. Είναι ο πιο απλός, αξιόπιστος και γρήγορος τρόπος συναλλαγής.

Ποιον τρόπο συναλλαγής θα προτείνετε σε έναν γνωστό σας ;



■ Μετρητά. ■ Χρεωστική/Πιστωτική κάρτα. ■ E - banking. ■ Κρυπτονομίσματα. ■ Όλα τα παραπάνω.

Γράφημα 19 : Ποιον τρόπο συναλλαγής θα προτείνετε σε έναν γνωστό σας ;

## 9 Bibliography

**Bitdefender. 2020.** Bitdefender Greece. *Bitdefender* . [Ηλεκτρονικό] 15 01 2020. [Παραπομπή: 17 12 2020.] [https://bitdefender.gr/blog/ebanking\\_pleonektimata\\_kai\\_kindynoi](https://bitdefender.gr/blog/ebanking_pleonektimata_kai_kindynoi).

**CoolWeb.** CoolWeb. [Ηλεκτρονικό] <https://coolweb.gr/ti-einai-xreostiki-karta-pos-leitourgei/>.

**Counsil, World Gold.** Gold.org. [Ηλεκτρονικό] <https://www.gold.org/about-gold/history-gold/golds-role-money>.

**Editors, History.com. 2020.** History.com. [Ηλεκτρονικό] 18 May 2020. <https://www.history.com/topics/great-depression/great-depression-history>.

**Encyclopedia. 2020.** Encyclopedia.com. [Ηλεκτρονικό] 4 May 2020. <https://www.encyclopedia.com/finance/encyclopedias-almanacs-transcripts-and-maps/mastercard>.

**Gordon, Colin. 2017.** www.ncr.com. *History of ATM Innovation* . [Ηλεκτρονικό] 21 Φεβρουάριος 2017. <https://www.ncr.com/company/blogs/financial/history-atm-innovation>.

**MoneyControl. 2017.** MoneyControl.com. [Ηλεκτρονικό] 15 September 2017. <https://www.moneycontrol.com/news/business/the-story-behind-how-the-first-credit-card-was-invented-2389091.html>.

**Porter, Kim.** LifeLock. *How credit card skimming works*. [Ηλεκτρονικό] <https://www.lifelock.com/learn-fraud-how-to-avoid-credit-card-skimming.html>.

**radiolasithi. 2019.** <https://radiolasithi.gr/>. *Εξαφανισμένα» τα μετρητά – Μεγάλη αύξηση στη χρήση καρτών στην Ελλάδα*. [Ηλεκτρονικό] Τετάρτη Ιούλιος 2019. <https://radiolasithi.gr/exafanisma-ta-metrita-megali-ayxisi-sti-chrisi-karton-stin-ellada/>.

**Shopify. 2020.** E commerce. *Shopify.com*. [Ηλεκτρονικό] 17 12 2020. <https://www.shopify.com/encyclopedia/what-is-ecommerce>.

**SquareUp. 2017.** SquareUp. [Ηλεκτρονικό] 23 04 2017. [www.squareup.com/us/en/townsquare/nfc](http://www.squareup.com/us/en/townsquare/nfc).

—. **2020.** SquareUp. *History of money and payments*. [Online] 10 02 2020. <https://squareup.com/us/en/townsquare/history-of-money-and-payments>.

**Steve, Cichon. 2018.** BuffaloNews. [Online] 17 August 2018. <https://buffalonews.com/2018/08/17/buffalo-in-the-50s-before-credit-cards-you-shopped-with-charga-plate/>.

**TaxHeaven. 2017.** TaxHeaven. *Ποιοι επαγγελματίες υποχρεούνται στην εγκατάσταση μηχανημάτων*. [Ηλεκτρονικό] 29 April 2017. <https://www.taxheaven.gr/news/34745/dhmosieyohke-h-apofash-gia-ta-pos-poiio-epaggelmaties-yproxeoyntai-ews-2772017-sthn-egkatastash-mhxanmatwn>.

**Thoughtco. 2020.** Thoughtco. [Ηλεκτρονικό] 20 March 2020. <https://www.thoughtco.com/the-first-credit-card-1779328>.

**Wikipedia. 2020.** History of banking. [Ηλεκτρονικό] 23 March 2020. [https://en.wikipedia.org/wiki/History\\_of\\_banking](https://en.wikipedia.org/wiki/History_of_banking).

—. **2020.** Wikipedia Bartering. [Ηλεκτρονικό] May 2020. <https://en.wikipedia.org/wiki/Barter>.

—. **2020.** Wikipedia.com. *Magnetic stripe*. [Ηλεκτρονικό] 17 June 2020. [https://en.wikipedia.org/wiki/Magnetic\\_stripe\\_card](https://en.wikipedia.org/wiki/Magnetic_stripe_card).

**Αγγελέτου, Βάσω. 2018.** Insider.gr. [Ηλεκτρονικό] 14 Δεκέμβριος 2018. <https://www.insider.gr/epiheiriseis/trapezes/102404/poso-kostizei-na-anoixeis-mia-trapeza-kai-poso-mia-fintech>.

**Γαβριηλίδης, Άρης. 2019.** flowmagazine. *Γνωριμία με τις τράπεζες*. [Ηλεκτρονικό] 09 Δεκεμβρίου 2019. [https://www.flowmagazine.gr/gnwrimia\\_me\\_tis\\_trapezes\\_meros\\_6\\_eidh\\_trapezwn\\_kai\\_giati\\_mas\\_endiaferoun/](https://www.flowmagazine.gr/gnwrimia_me_tis_trapezes_meros_6_eidh_trapezwn_kai_giati_mas_endiaferoun/).

**Τράπεζα, Ευρωπαϊκή Κεντρική. 2016.** <https://www.bankingsupervision.europa.eu>. *Τι είναι τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια*. [Ηλεκτρονικό] 12 September 2016. <https://www.bankingsupervision.europa.eu/>.

