



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ECB SPACE Survey

Κατανοώντας τη στάση των καταναλωτών σχετικά με τις πληρωμές λιανικής

*Άννα Σκέντζου, Προϊσταμένη Υπηρεσίας Μελέτης
Θεμάτων Λειτουργίας Υποδομών*

Αθήνα, 03/05/2023



Περιεχόμενα - Agenda

- 1 Εισαγωγή
- 2 Μέσα πληρωμής και συμπεριφορά των καταναλωτών
- 3 Μέσα πληρωμής και προτιμήσεις των καταναλωτών
- 4 Προσβασιμότητα και αποδοχή των μέσων πληρωμής
- 5 Νέα πεδία έρευνας
- 6 Συμπεράσματα

- **ECB SURVEYS**

- ☞ SUCH: Survey on the Use of Cash by Households - 2016
- ☞ SPACE: Study on the Payment Attitudes of Consumers in the Euro area - 2019
- ☞ [SPACE 2022 \(europa.eu\)](https://europa.eu)

- **Μεθοδολογία:**

- **Συνεντεύξεις σε δύο γύρους έρευνας** που κατανεμήθηκαν σε διάφορους μήνες του έτους καλύπτοντας διαφορετικές περιόδους
- Λαμβάνονται υπόψη **εποχικά πρότυπα** στη συμπεριφορά πληρωμών, **δημογραφικά, εισοδηματικά χαρακτηριστικά** κ.α.
- **Ενσωματώνονται** νέες τάσεις / έκτακτοι παράγοντες και ο **αντίκτυπός τους στις πληρωμές**

Μέσα πληρωμών και συμπεριφορά καταναλωτών

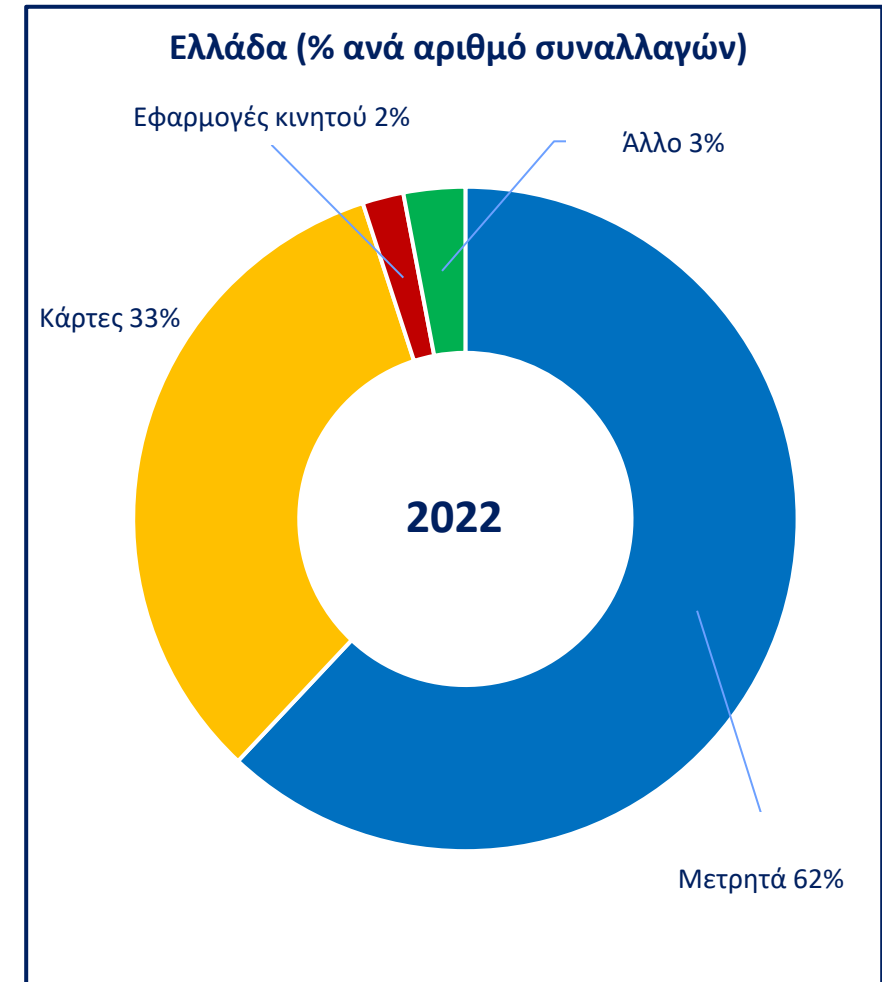


ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

- Η χρήση μετρητών
- Ηλεκτρονικές πληρωμές
- Πληρωμές μέσω κινητού
- Online πληρωμές

Η χρήση μετρητών στο POS

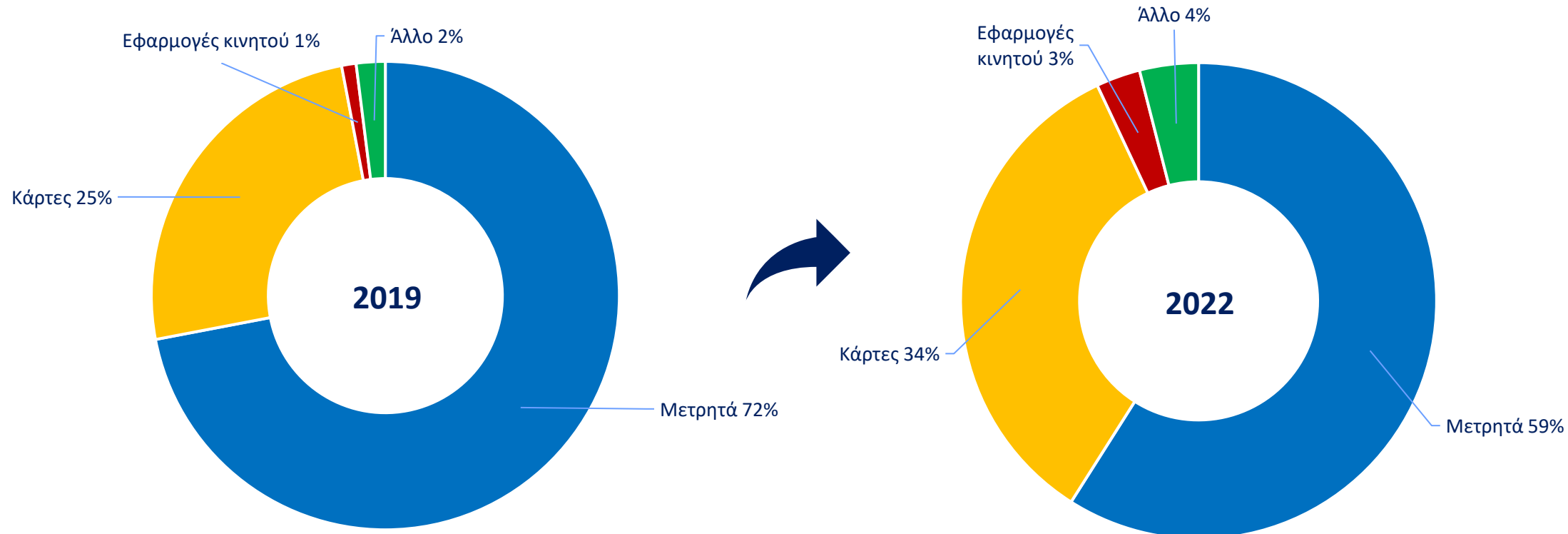
- Τα μετρητά παρέμειναν η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη μέθοδος πληρωμών στο σημείο πώλησης (POS)
- Το μερίδιο πληρωμών με μετρητά στο POS μειώνεται διαχρονικά σε όρους αξίας και αριθμού συναλλαγών: Από 79% το 2016 σε 72% το 2019 και 59% το 2022 σε όρους αριθμού συναλλαγών
- Τα μετρητά ήταν το κυρίαρχο μέσο πληρωμής στις **P2P συναλλαγές**
- Τα μετρητά παρέμειναν η συχνότερη μέθοδος πληρωμής στις **πληρωμές μικρής αξίας** και οι κάρτες η συχνότερη μέθοδος πληρωμής για πληρωμές > €50
- Η **ελληνική αγορά** παρουσιάζει αντίστοιχη εικόνα με ελαφρώς μεγαλύτερο ποσοστό χρήσης μετρητών



Χρήση μέσων πληρωμής σε όρους αριθμού συναλλαγών στην Ευρωζώνη

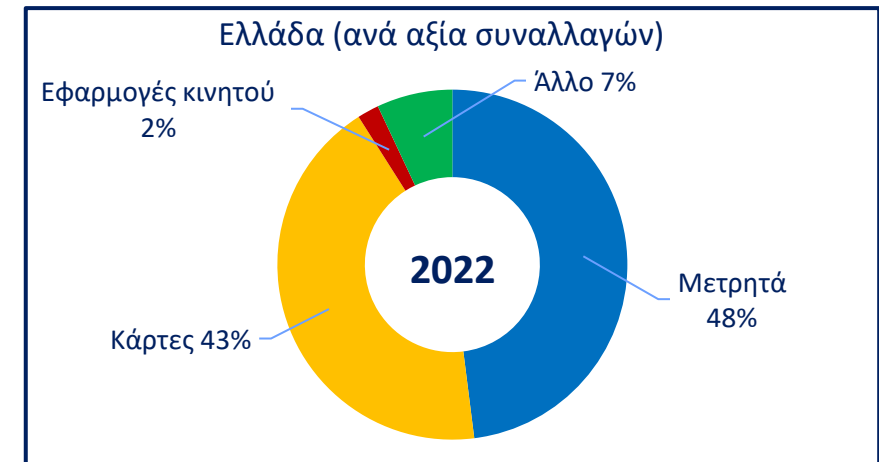
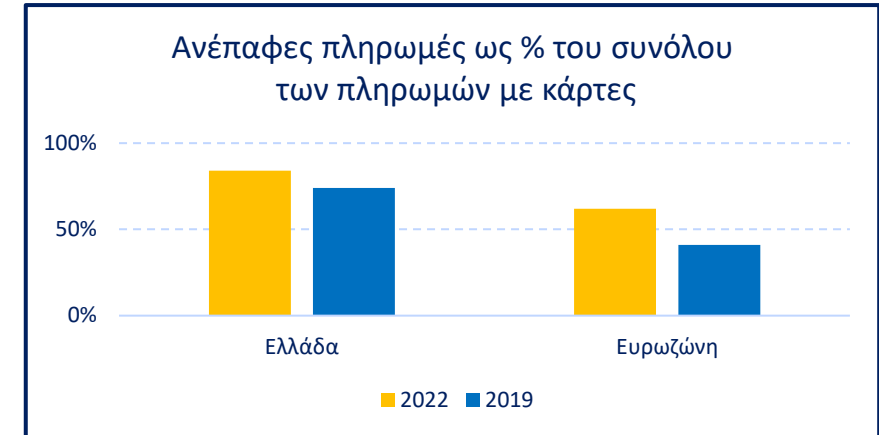


ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ



Ηλεκτρονικές πληρωμές στο POS

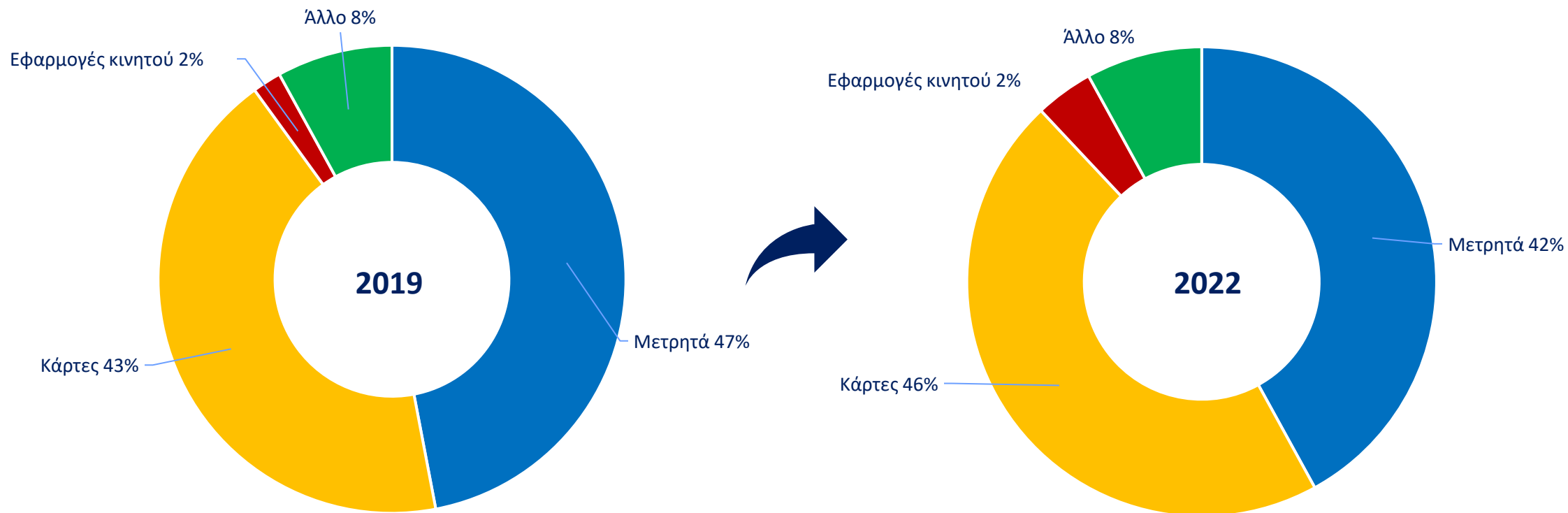
- Το 2022 παρουσιάζεται **αύξηση του μεριδίου πληρωμών με κάρτα, εφαρμογές μέσω κινητού και άλλες μεθόδους**
- **Πληρωμές με κάρτα:** Το μερίδιο των πληρωμών με κάρτα σε όρους αξίας ήταν για πρώτη φορά **υψηλότερο από το μερίδιο των πληρωμών με μετρητά**. Σε όρους αριθμού συναλλαγών, το μερίδιό τους **αυξήθηκε**, φτάνοντας το **34%** των συναλλαγών στο POS
- Οι **ανέπαφες πληρωμές με κάρτα στο POS αυξήθηκαν σε 62%** του συνόλου των πληρωμών με κάρτα το 2022 από 41% το 2019
- **Πληρωμές με εφαρμογές μέσω κινητού και άλλες μεθόδους:** Το μερίδιό τους αθροιστικά αγγίζει το **7% των συναλλαγών**
- **Η ελληνική αγορά παρουσιάζει αντίστοιχες τάσεις**



Χρήση μέσων πληρωμής σε όρους αξίας στην Ευρωζώνη

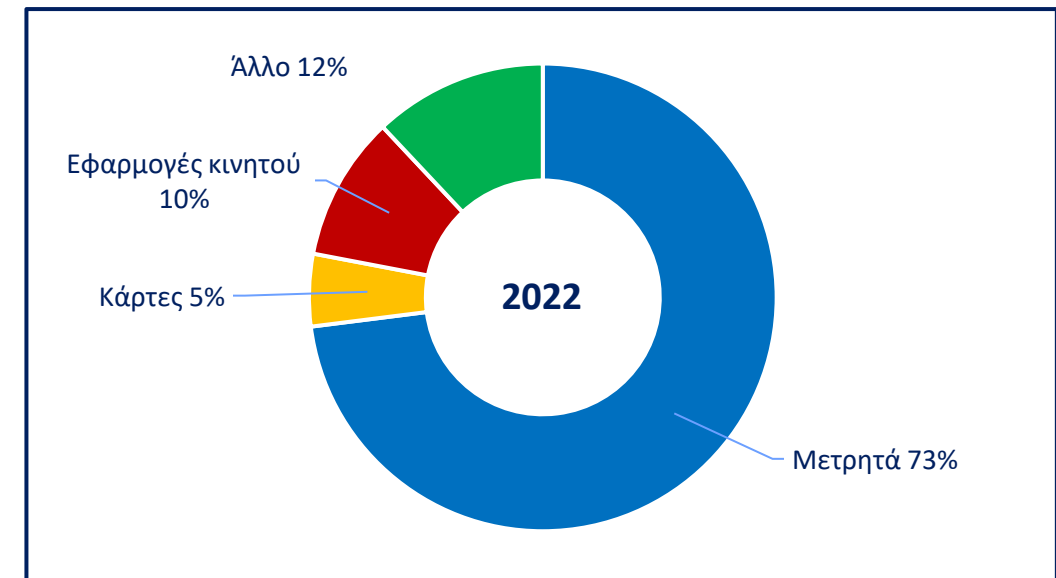
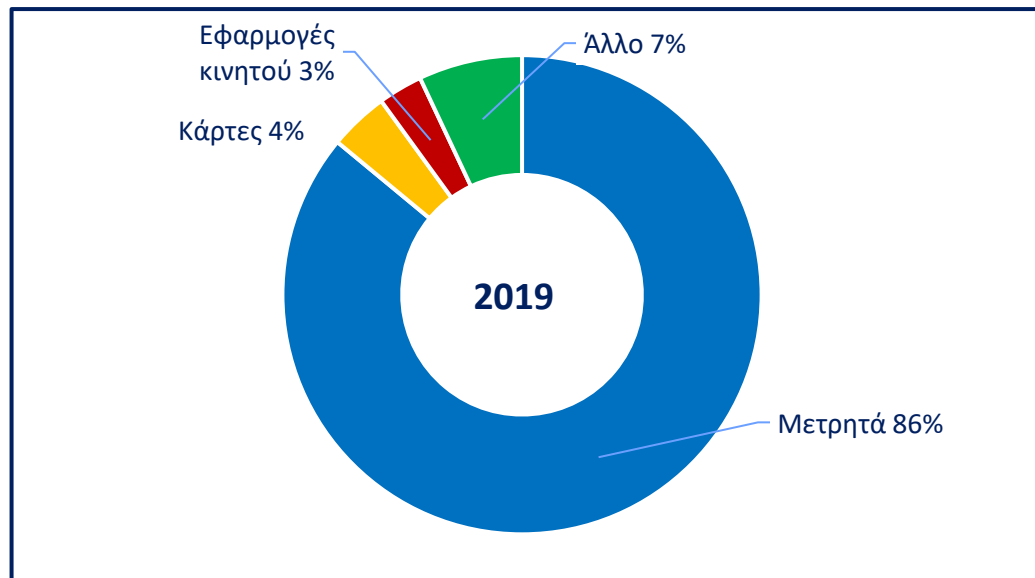


ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ



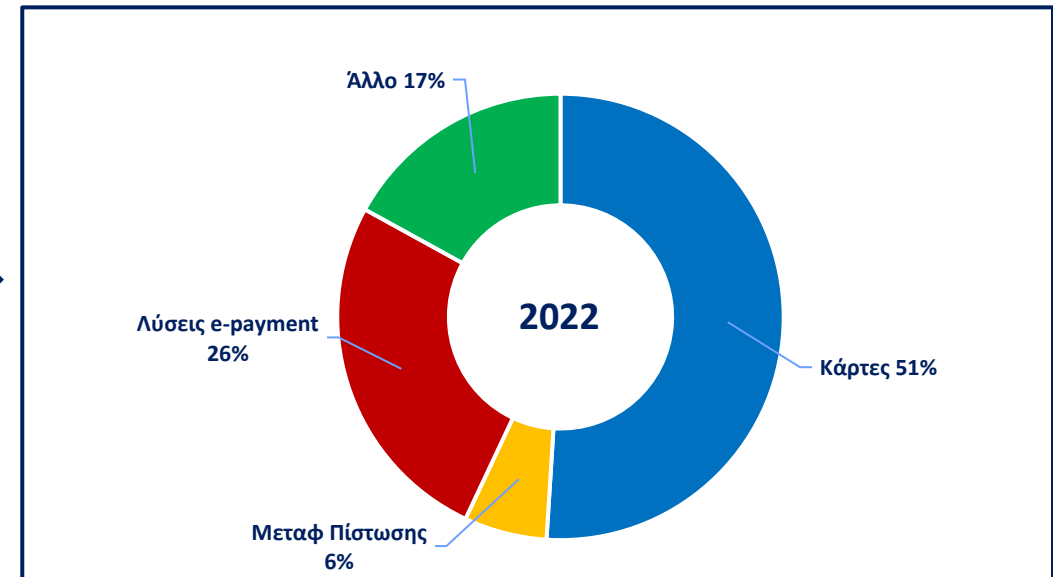
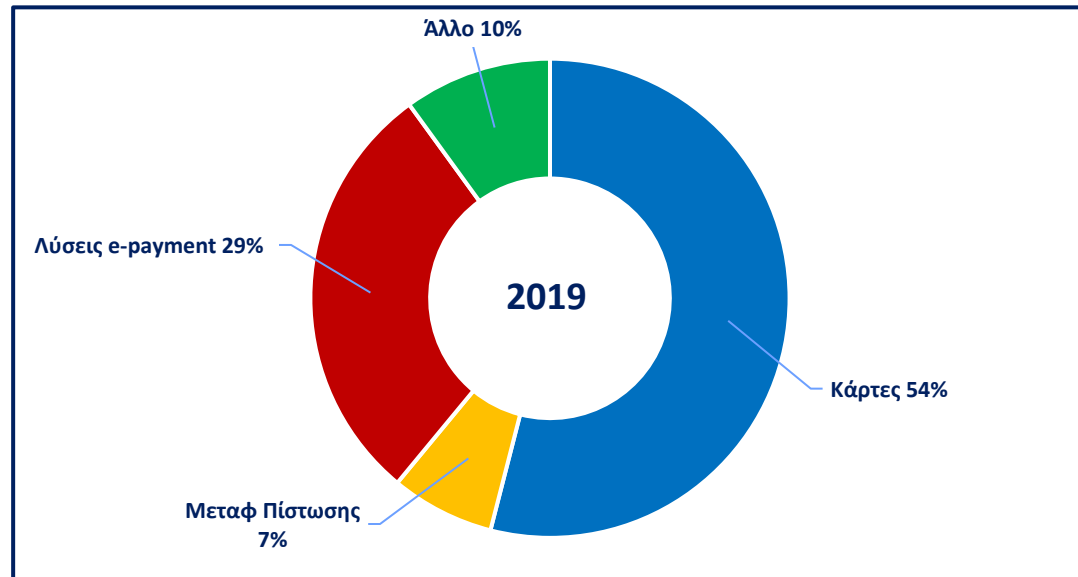
Πληρωμές μέσω κινητού και P2P πληρωμές

- Οι πληρωμές μέσω κινητού κινούνται ακόμα σε χαμηλά επίπεδα συγκριτικά με τη χρήση μετρητών και κάρτας, ωστόσο παρουσιάζουν **αυξητική τάση**
- **Συναλλαγές P2P:** Κυρίαρχο μέσο πληρωμής είναι τα **μετρητά**, παρότι η χρήση τους βαίνει μειούμενη ενώ αυξάνεται η χρήση πληρωμών μέσω κινητού. Μεταξύ 2019 και 2022, **το μερίδιο των πληρωμών μέσω κινητού τριπλασιάστηκε** σε αριθμό συναλλαγών



Online πληρωμές

- Περισσότερες από τις μισές online πληρωμές πραγματοποιήθηκαν με κάρτα παρότι η χρήση της παρουσίασε μικρή μείωση σε σχέση με το 2019
- Η χρήση λύσεων e-payment μειώθηκε ενώ αυξήθηκε η ποικιλία των μεθόδων πληρωμής
- Ανάλυση online πληρωμών ανά αριθμό συναλλαγών



Μέσα πληρωμής και προτιμήσεις των καταναλωτών

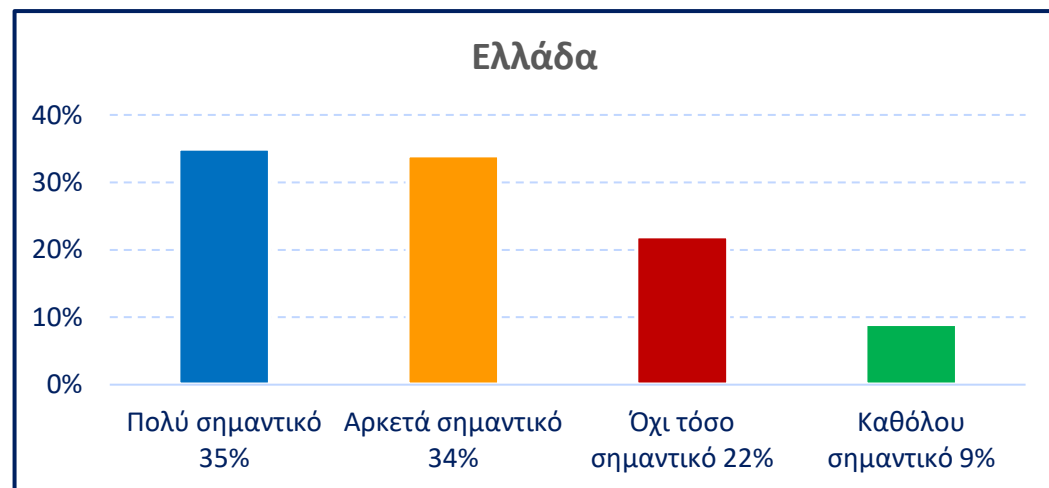
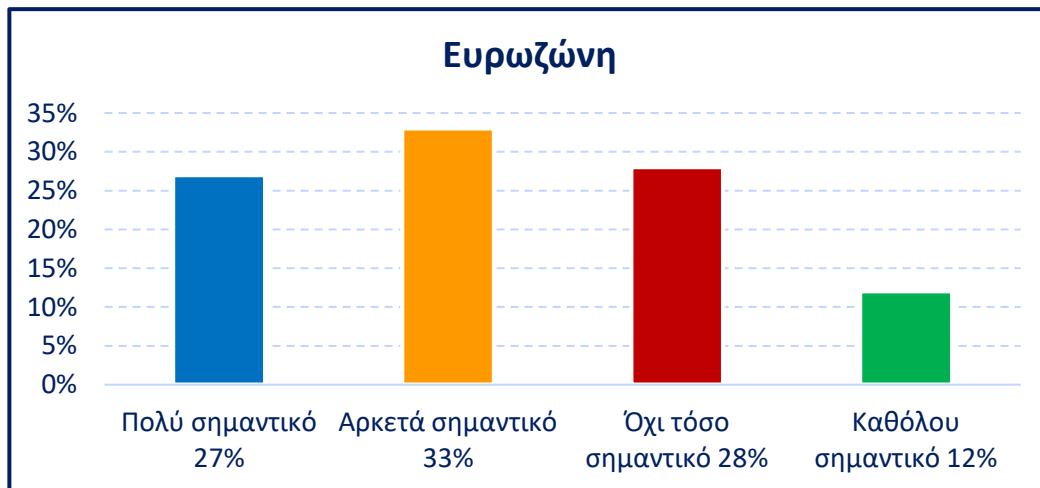


ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

- Μετρητά vs Ηλεκτρονικά μέσα
- Πλεονεκτήματα
- 'In love with the debit card, but still married to cash'

Μετρητά vs Ηλεκτρονικά μέσα

- Το 55% των καταναλωτών εκφράζει την προτίμησή του για κάρτες και άλλους τρόπους πληρωμής εκτός των μετρητών. Το 22% προτιμά τα μετρητά ενώ το 23% δε δηλώνει σαφή προτίμηση
- Η πλειοψηφία των καταναλωτών θεωρεί ότι η ύπαρξη μετρητών ως επιλογή πληρωμής είναι σημαντική ή πολύ σημαντική
- «Πόσο σημαντική είναι για εσάς η δυνατότητα χρήσης μετρητών;»



Πλεονεκτήματα σύμφωνα με τους καταναλωτές

«Για εσάς προσωπικά, ποια είναι τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των μετρητών σε σύγκριση με τις πληρωμές με κάρτα;»

- Διευκολύνουν τον έλεγχο των εξόδων
- Είναι ανώνυμα και προστατεύουν την ιδιωτική ζωή

«Για εσάς προσωπικά, ποια είναι τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των πληρωμών με κάρτα έναντι των μετρητών;»

- Δε χρειάζεται να κρατώ / ελέγχω αν έχω αρκετά μετρητά
- Είναι βολικές

‘In love with the debit card, but still married to cash’

Παρατηρείται **ασυμφωνία** μεταξύ των **δηλωμένων προτιμήσεων** των καταναλωτών και της **πραγματικής συμπεριφοράς** τους – Πιθανές εξηγήσεις:

- Αδράνεια στη συμπεριφορά πληρωμών των καταναλωτών: **Η δύναμη της συνήθειας**
- Πληρωμές χαμηλής αξίας με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής
- **Αποδοχή** των μέσων πληρωμής **από τους εμπόρους**

Σχετικοί σύνδεσμοι:

 [Who's afraid of the cashless society? - Navigating Digital Payments | Podcast on Spotify](#)

 [The cashless man: do preferences matter? | SpringerLink](#)

 [Consumer Payment Preferences, Network Externalities and Merchant Card Acceptance: An Empirical Investigation | SpringerLink](#)

 [Why Do Shoppers Use Cash? Evidence from Shopping Diary Data - Journal of Money, Credit and Banking - Wiley Online Library](#)

 [In love with the debit card but still married to cash \(dnb.nl\)](#)

Προσβασιμότητα και αποδοχή των μέσων πληρωμής

Προσβασιμότητα:

- Η συντριπτική πλειοψηφία των καταναλωτών (90%) θεωρεί αρκετά εύκολη / πολύ εύκολη την πρόσβαση σε μετρητά
- Το 94% των ερωτηθέντων αναφέρει ότι έχει πρόσβαση σε κάρτα πληρωμών
- Το 91% αναφέρει ότι διαθέτει λογαριασμό πληρωμών

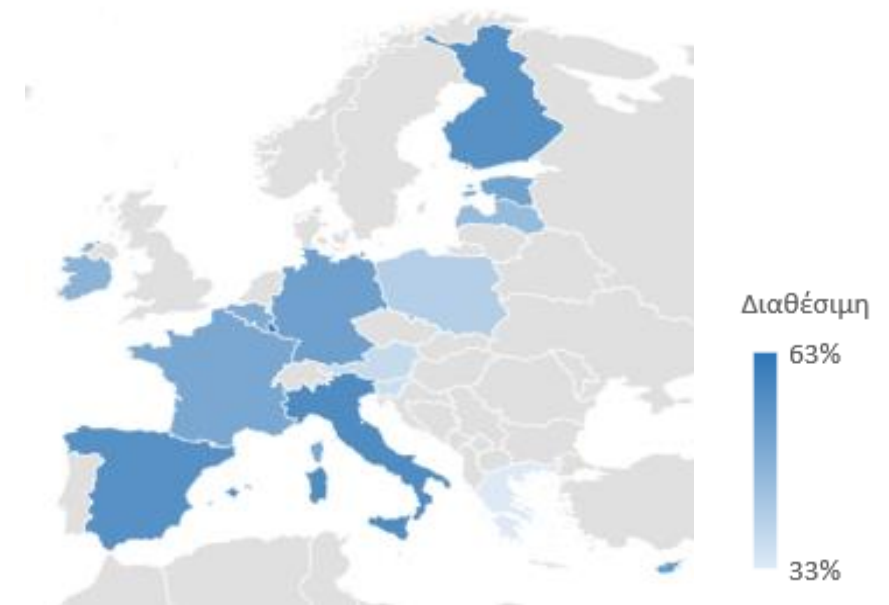
Αποδοχή:

- Τα μετρητά γίνονται δεκτά στο 95% των φυσικών σημείων πληρωμών στην Ευρωζώνη
- Η πληρωμή με άλλα μέσα εκτός των μετρητών είναι δυνατή στο 81% των συναλλαγών



Νέα πεδία έρευνας στην ECB SPACE Survey

- **Επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19** στις πληρωμές: Το 54% των καταναλωτών δήλωσε ότι δεν άλλαξε τη συμπεριφορά του κατά τη διάρκεια της πανδημίας ενώ το 31% δήλωσε ότι χρησιμοποιούσε μετρητά λιγότερο συχνά από ό,τι πριν. Αυτές οι προσωπικές εκτιμήσεις είναι σε συμφωνία με τις αλλαγές που παρατηρήθηκαν στο μερίδιο των συναλλαγών με μετρητά στα POS
- **Άμεσες πληρωμές:** θεωρούνται διαθέσιμες από το 51% των καταναλωτών στην Ευρωζώνη κατά μέσο όρο. Η αντιληπτή διαθεσιμότητα άμεσων πληρωμών ήταν η υψηλότερη στο Λουξεμβούργο (63%) και η χαμηλότερη στην Ελλάδα (33%)
- **Cryptoassets:** Η ιδιοκτησία τους κυμαίνεται στο 4% του πληθυσμού και η χρήση τους προορίζεται κυρίως για επενδυτικούς σκοπούς



Powered by Bing
© Australian Bureau of Statistics, GeoNames, Microsoft, Navinfo, OpenStreetMap, TomTom, Zenrin

Συμπεράσματα

- Τα μετρητά εξακολουθούν να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο και παραμένουν η κυρίαρχη μέθοδος πληρωμής στο σημείο πώλησης αλλά και για πληρωμές πρόσωπο με πρόσωπο (P2P)
- Οι πληρωμές μέσω κινητού και οι εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής αυξάνονται, ιδίως στις P2P πληρωμές
- Οι πληρωμές χωρίς μετρητά παρουσιάζουν αύξηση λόγω της στροφής από τις αγορές στο σημείο πώλησης προς τις ηλεκτρονικές αγορές
- Η συμπεριφορά των καταναλωτών ως προς τις πληρωμές επηρεάστηκε από τα μέτρα για αντιμετώπιση της πανδημίας
- Δημογραφικά στοιχεία:

> 55: υψηλότερη χρήση μετρητών

< 39: χαμηλότερη χρήση μετρητών

Το ποσοστό των συναλλαγών με μετρητά είναι αντιστρόφως ανάλογο του επιπέδου εκπαίδευσης και του ύψους του εισοδήματος

Study on the payment attitudes
of consumers in the euro area
(SPACE)

EUROPEAN CENTRAL BANK | EUROSISTEM



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Ευχαριστούμε!



210 6799 794



askentzou@bankofgreece.gr



Διεύθυνση Συστημάτων Πληρωμών και
Διακανονισμού, Γραφείο 27