



**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ**

**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ MSc**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής.  
Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους»**

**ΣΤΑΜΑΤΙΝΑ ΚΟΥΤΡΩΤΣΙΟΥ Α.Μ.126010**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΠΥΡΙΔΩΝ ΜΗΣΙΑΚΟΥΛΗΣ**

**ΠΑΤΡΑ**

**ΙΟΥΛΙΟΣ, 2020**

**«Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής.  
Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους»**

ΚΟΥΤΡΩΤΣΙΟΥ ΣΤΑΜΑΤΙΝΑ

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Μησιακούλης Σπυρίδων

Παπαθανασίου Σπυρίδων

Πάτρα,

Ιούλιος 2020

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην εποχή μας η πλειοψηφία των ανθρώπων χρησιμοποιεί πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες. Πλέον οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες έχουν αντικαταστήσει τους παραδοσιακούς τρόπους πληρωμών με χαρτονομίσματα και κέρματα. Οι περισσότερες συναλλαγές οι οποίες πραγματοποιούνται, είτε μέσω του διαδικτύου είτε στον φυσικό κόσμο, γίνονται με πλαστικό χρήμα. Είναι λογικό επακόλουθο λοιπόν να υπάρχει διάθεση έρευνας σχετικά με το τι είναι το πλαστικό χρήμα, ποια είναι η ιστορία του, πως χρησιμοποιείται ως μέσο πληρωμών και ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την χρήση του. Στην παρούσα εργασία θα γίνει αναφορά στην ιστορία των καρτών και πώς αυτές δημιουργήθηκαν, τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματα τους ως μέσο πληρωμών αλλά και ποιοι είναι εκείνοι οι παράγοντες οι οποίοι επιδρούν στην χρήση τους. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στα είδη των καρτών καθώς και συμβουλές για τους χρήστες. Επίσης, αναλύονται και οι πιθανοί κίνδυνοι από την χρήση των καρτών ως μέσο πληρωμών, κυρίως στις ηλεκτρονικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται.

Λέξεις κλειδιά : Πιστωτική κάρτα, Χρεωστική κάρτα, Συναλλαγές, Πλαστικό χρήμα, Πλεονεκτήματα, Μειονεκτήματα

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## **ABSTRACT**

Nowadays, most people use credit or debit cards. Cards have now replaced traditional payment methods with banknotes and coins. Most transactions that take place either online or in the physical world are made with plastic money. It is therefore logical that there should be research on what plastic money is, what its history is, how it is used as a way of payment, and what factors influence its use. In this thesis, reference will be made to the history of cards and how they were created, their disadvantages and advantages as a way of payment but also what are the factors that affect their use. In addition, the types of cards are mentioned as well as tips for users. It also analyzes the potential risks of using cards as method of payment, especially in electronic transactions.

**Keywords :** Credit Card, Color Card, Transactions, Plastic Money, Advantages, Disadvantages

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## Περιεχόμενα

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>4</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>7</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ .....</b>	<b>9</b>
2.1 Το τραπεζικό σύστημα .....	9
2.1.1 Το χρήμα και ο ρόλος των τραπεζών .....	9
2.1.2 Η πιστωτική κάρτα ως τραπεζικό προϊόν .....	10
2.1.3 Τα βασικά χαρακτηριστικά των καρτών .....	11
2.1.4 Εξέλιξη μεθόδων πληρωμής στην Ελλάδα .....	13
2.2 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα πιστωτικών και χρεωστικών καρτών .....	16
2.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών .....	18
2.3.1 Καθοριστικοί παράγοντες.....	19
2.3.2 Θεσμικοί παράγοντες.....	21
2.3.3 Δημογραφικοί παράγοντες .....	23
2.4 Ανάλυση χρήσης καρτών από τους καταναλωτές στην Ελλάδα .....	25
2.5 Κίνδυνοι από τη χρήση πιστωτικών καρτών .....	29
2.6 Συναισθήματα καταναλωτών για τη χρήση πιστωτικών καρτών .....	30
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>32</b>
3.1 Σκοπός .....	32
3.2 Δείγμα έρευνας.....	32
3.3 Διαδικασία συλλογής δεδομένων .....	33
3.4 Δεοντολογία της έρευνας .....	34
3.5 Στατιστική ανάλυση .....	34
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....</b>	<b>35</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>41</b>
5.1 Περιγραφικά αποτελέσματα .....	41
4.2 Χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών .....	44
5.5 Συναισθήματα καταναλωτών .....	54

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

4.2	Συσχετίσεις.....	58
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>		<b>63</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>		<b>66</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....</b>		<b>76</b>

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας έχει επηρεάσει στις μέρες μας και τον τρόπο με τον οποίο διενεργούνται καθημερινά οι συναλλαγές. Πολύ σημαντικό ρόλο σε αυτή την εξέλιξη διαδραμάτισε η δημιουργία και ανάπτυξη των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, οι οποίες αναβαθμίζονται συνεχώς ώστε να επιτυγχάνονται ταχύτατες και ασφαλείς συναλλαγές. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα επενδύουν όλο και περισσότερα κεφάλαια σε τεχνολογικό εξοπλισμό και έρευνα ώστε η χρήση του πλαστικού χρήματος να επεκταθεί όσο το δυνατόν περισσότερο. Πλέον, οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες θεωρούνται απαραίτητες καθώς με την χρήση τους οι συναλλαγές γίνονται σχετικά εύκολα και γρήγορα. Το δίκτυο των εμπορών λιανικής που προμηθεύονται από τα τραπεζικά ιδρύματα της επιλογής τους μηχανήματα POS, επεκτείνεται συνεχώς ώστε ο καταναλωτής να έχει την δυνατότητα σχεδόν σε κάθε κατάσταση να μπορεί να πληρώσει με κάρτες. Χαρακτηριστικά μπορεί να αναφερθεί η πιστωτική κάρτα με την οποία μπορεί κάποιος να προχωρήσει σε κάποια αγορά χωρίς να είναι αναγκαία η άμεση καταβολή χρημάτων. Επίσης πλέον για την απόκτησή τους το κόστος είναι ιδιαίτερα χαμηλό, συνήθως υπάρχει μια ετήσια συνδρομή για την χρήση της πιστωτικής κάρτας, ενώ η χρεωστική κάρτα παρέχεται δωρεάν.

Το χρήμα είναι το κυρίαρχο χαρακτηριστικό της εποχής στην οποία ζούμε και είναι αυτό το οποίο επηρεάζει την συμπεριφορά των καταναλωτών ( Roberts & Martinez, 1997 ). Οι παράγοντες που επηρεάζουν την στάση των ατόμων απέναντι στο χρήμα δεν είναι απολύτως ξεκάθαροι όμως σίγουρα επηρεάζει την ζωή των ανθρώπων πολύπλευρα και άρα επιδρά σε μεγάλο βαθμό στην οικονομία των χωρών ( Roberts & Sepulveda, 1998 ).

Ο σημαντικότερος πελάτης του τραπεζικού συστήματος είναι τα νοικοκυριά καθώς είναι εκείνα τα οποία προμηθεύουν το οικονομικό κύκλωμα με χρηματικά μέσα. Οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες και ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιούνται είναι το τραπεζικό προϊόν το οποίο παρουσιάζει το μεγαλύτερο ενδιαφέρον. Το πλαστικό χρήμα δημιουργήθηκε το 1950 και αντικατέστησε τα χαρτονομίσματα. Τα νοικοκυριά γενικότερα έχει διαπιστωθεί πως τείνουν να χρησιμοποιούν το πλαστικό χρήμα έναντι των μετρητών για πολλούς τύπους συναλλαγών που σε άλλη περίπτωση δεν θα ήταν εύκολο να πραγματοποιηθούν. Επιπλέον, όλες οι επιχειρήσεις, προκειμένου να ανταποκριθούν στις καταναλωτικές ανάγκες, διαθέτουν πλέον διαφορετικούς τρόπους πληρωμής όπως το μηχανήματα POS ( Thomas, 1995 ).

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Φυσικά αξίζει να αναφερθεί πως πέραν των θετικών επιδράσεων που υπάρχουν από την χρήση των καρτών υπάρχουν και αρνητικές επιπτώσεις, ειδικά στην χρήση πιστωτικών καρτών. Σε πολλές περιπτώσεις, όπου δεν χρησιμοποιήθηκαν κατάλληλα, οι καταναλωτές υπερχρεώθηκαν διότι η χρήση αναφορικά με την συχνότητα και τον τρόπο που γίνεται δεν είναι ίδια σε όλα τα άτομα ( Thomas, 1995 ).

Συμπερασματικά, εφόσον ο κύριος χρήστης των καρτών είναι τα νοικοκυριά και αυτά επηρεάζουν την παγκόσμια οικονομία, το πλαστικό χρήμα επηρεάζει σε πολύ μεγάλο ποσοστό την οικονομία και την κοινωνία σε παγκόσμιο επίπεδο. Το πλαστικό χρήμα και το πόσο συχνά χρησιμοποιείται επιδρούν σημαντικά στην καθημερινή ζωή του ανθρώπου, τόσο σε εγχώριο όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Βασικός σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθεί η χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών ως σύγχρονος τρόπος πληρωμών και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ανθρώπων που τις χρησιμοποιούν όπως για παράδειγμα η ηλικία και οικονομική κατάσταση ώστε να προκύψει στην συνέχεια ποια είναι τα κίνητρα και οι παράγοντες που συμβάλλουν στην χρήση τους.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

### 2.1 Το τραπεζικό σύστημα

#### 2.1.1 Το χρήμα και ο ρόλος των τραπεζών

Το χρήμα στις μέρες μας καθορίζει σε υπέρμετρο βαθμό, με διάφορους τρόπους, την πορεία της ζωής των ατόμων τόσο σε ατομικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα αποτελέσματα των ερευνών του Furnham ( 1984 ), έδειξαν πως η στάση απέναντι στο χρήμα σε καμία περίπτωση δεν είναι μονοδιάστατη. Όπως ανέφεραν και οι Lea και Webley ( 1981 ), αν και για τους οικονομολόγους και τους πολιτικούς το χρήμα είναι κάτι το οποίο μετρά την αξία για τα πάντα, δεν μπορεί να μετρήσει την αξία για τον εαυτό του, όντας ένα σύνθετο σύμβολο διαποτισμένο με ποικίλα νοήματα και συμβολισμούς. Το συγκεκριμένο μέσο συναλλαγής, σχετίζεται με διάφορες έννοιες όπως ισχύς, δύναμη, διατήρηση, αλλά και παράγοντες όπως η ψυχολογία, τα κοινωνικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά κ.α., που επηρεάζουν αλλά και επηρεάζονται από αυτό κατατάσσοντας τους ανθρώπους σε κλίμακες διαφορετικών στρωμάτων και χαρακτηριστικών ( Furnham, 1984 ). Κυρίαρχο όργανο διαχείρισης του χρήματος, θεωρείται το χρηματοπιστωτικό σύστημα της εκάστοτε χώρας με βασικό ρόλο να διαδραματίζουν οι τράπεζες και τα προϊόντα που προσφέρουν. Ο σκοπός του χρηματοπιστωτικού συστήματος, είναι να διοχετεύει κεφάλαια από παράγοντες με πλεονάσματα σε παράγοντες με ελλείμματα, διευκολύνοντας την εκτέλεση καταναλωτικών και επενδυτικών σχεδίων, αντιμετωπίζοντας τα μελλοντικά εμπόδια και συνάπτοντας μελλοντικές ωφέλιμες συναλλαγές ( Frankling & Douglas, 2001 ).

Οι συναλλαγές της τράπεζας διαφέρουν από τις κοινές αγορές αγαθών, εφόσον τα αγαθά που διαπραγματεύεται η τράπεζα ( χρήματα ), ενώ παραδίδονται σήμερα, ανταλλάσσονται με πιστώσεις, δηλαδή υποσχετικούς τίτλους, για επιστροφή αυτών των αγαθών, με μια επιβάρυνση ( τόκοι ), σε κάποια μελλοντική στιγμή. Βασικές λειτουργίες του τραπεζικού συστήματος είναι οι εξής ( Κορλίρας, 2006 ) :

- Προώθηση της διάχυσης, αντιμετώπισης και αποφυγής του κινδύνου
- Αριστοποίηση της διανομής των πόρων
- Παρακολούθηση των εταιρειών και έλεγχος της διοίκησης
- Διευκόλυνση της ανταλλαγής αγαθών και υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την προώθηση της αποταμίευσης

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

### **2.1.2 Η πιστωτική κάρτα ως τραπεζικό προϊόν**

Με την ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος και κυρίως των εμπορικών τραπεζών, την έντονη διεθνή ανταγωνιστικότητα και την διαρκώς εξελισσόμενη τεχνολογία, το «πλαστικό χρήμα» χρησιμοποιείται πλέον ευρέως στις καθημερινές συναλλαγές των ατόμων, αποτελώντας αναπόσπαστο μέρος του τραπεζικού συστήματος ( Durkin, 2000 ).

Η έννοια «πλαστικό χρήμα», δημιουργήθηκε το 1950 με κύρια λειτουργία να περιγράψει την πλαστική κάρτα, η οποία έχει πάνω της τυπωμένο το όνομα του δικαιούχου και κάποιον κωδικό που αποτελεί τον αριθμό της και η οποία χρησιμοποιείται από τον κάτοχο για την διεκπεραίωση διαφόρων συναλλαγών. Από τότε, θεωρήθηκε ως ένα βολικό μέσο πληρωμής, για όλα τα νοικοκυριά ανεξαρτήτως οικονομικού στρώματος, εφόσον δεν χρειάζεται να μεταφέρουν τα άτομα μεγάλα χρηματικά ποσά κατά τις αγορές τους, αλλά και ως χρηματοπιστωτικό προϊόν που αυξάνει τα κέρδη των εμπόρων οποιασδήποτε μορφής και μεγέθους επιχείρησης. Στο σύγχρονο εμπόριο, οι πιστωτικές κάρτες ( μαζί με τις χρεωστικές κάρτες ) χρησιμεύουν ως μέσο πληρωμής, αντί μετρητών ή επιταγές για εκατομμύρια συνήθεις αγορές, καθώς και για πολλές συναλλαγές που διαφορετικά θα ήταν άβολο ή αδύνατο να διεκπεραιωθούν, όπως λιανικές αγορές μέσω τηλεφώνου ή μέσω του Διαδικτύου. Επίσης, σημαντικό ρόλο παίζει και η ιδιότητα που προσδίδουν οι πιστωτικές κάρτες στους καταναλωτές για αγορές με δόσεις, αυξάνοντας τον όγκο των πωλήσεων στα περισσότερα καταστήματα λιανικής. Οι πιο συνηθισμένες κατηγορίες καρτών είναι οι ταμειακές, οι πιστωτικές και οι χρεωστικές κάρτες ( Durkin, 2000 ).

#### 1 ) Ταμειακή κάρτα ή αλλιώς κάρτα αυτόματων συναλλαγών

Πρόκειται για μια κάρτα όπου, για την έκδοση της θα πρέπει ο ενδιαφερόμενος να έχει τραπεζικό λογαριασμό στην εκάστοτε τράπεζα και διευκολύνει τον πελάτη, πραγματοποιώντας γρηγορότερα καταθέσεις και αναλήψεις χρησιμοποιώντας τα αυτόματα ταμειακά μηχανήματα της τράπεζας ( ATM ).

#### 2 ) Χρεωστική κάρτα

Η συγκεκριμένη κάρτα, είναι συνδεδεμένη με τον λογαριασμό του πελάτη, ο οποίος μπορεί να την χρησιμοποιεί τόσο στις διάφορες αγορές του, όσο και για τις αναλήψεις, χωρίς να επιβαρύνεται με κάποια ετήσια συνδρομή ή κάποιο επιτόκιο, απλά μειώνοντας το ποσό της αγοράς από τον δικό του καταθετικό λογαριασμό.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

### 3 ) Πιστωτική κάρτα

Η πιστωτική κάρτα, που μπορεί να θεωρηθεί κάποιο είδος δανείου και διαφέρει από τις άλλες δυο μορφές κάρτας, δίνοντας στον πελάτη το δικαίωμα επέκτασης πίστωσης ( πιστωτικό όριο ), επιτρέποντας του να κάνει αγορές διαφόρων ειδών, μέχρι ενός προκαθορισμένου ποσού και πολλές φορές με δόσεις, χωρίς να χρειάζεται να πληρώσει ο συναλλασσόμενος εκείνη τη στιγμή, αλλά μετέπειτα, μέσω κάποιου διακανονισμού. Ο διακανονισμός αυτός της πίστωσης, μπορεί να λάβει χώρα στο τέλος μιας συγκεκριμένης περιόδου ή τμηματικά, οπότε το υπόλοιπο που παραμένει θεωρείται ως επέκταση πίστωσης και επιβαρύνεται με τόκο, ενώ ο κάτοχος της κάρτας μπορεί πολλές φορές να επιβαρυνθεί με ετήσια προκαθορισμένη συνδρομή ( Αγγελόπουλος , 2005 ).

#### **2.1.3 Τα βασικά χαρακτηριστικά των καρτών**

Τα βασικά χαρακτηριστικά της πιστωτικής κάρτας από τα οποία μπορεί να επηρεαστεί ο καταναλωτής κατά την επιλογή της κάρτας του είναι :

- Η εταιρία έκδοσης ( τράπεζα )
- Τα προνόμια / Οφέλη της
- Το πιστωτικό της όριο
- Η ημερομηνία λήξης της πληρωμής
- Το επιτόκιο και η ετήσια συνδρομή της

#### Εταιρία έκδοσης

Η εταιρία έκδοσης αφορά τις διάφορες εμπορικές τράπεζες ή και τους διάφορους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, οι οποίοι αυξάνουν τα έσοδα τους, απο τη μεριά των καταναλωτών εισπράττοντας ετήσιες συνδρομές, τόκους άλλα και άλλων ειδών τέλη υπερανάληψης, ενώ από τη μεριά των εμπόρων μέσω αγοράς συστημάτων τοποθέτησης των καρτών( POS ) ( Chakravorti, 2003 ). Οι τράπεζες, συνεργάζονται με άλλα μεγάλα δίκτυα εκδοτικών εταιριών ανά τον κόσμο, όπως είναι η Visa, η MasterCard και η American Express. Οι δύο πρώτες, αποτελούν τις πιο ανταγωνιστικές και κορυφαίες εταιρίες πιστωτικών καρτών στον κόσμο σήμερα, υπεύθυνες για την διακίνηση δισεκατομμυρίων πιστωτικών καρτών σε πάνω από 150 χώρες, με τους καταναλωτές να μην βρίσκουν πραγματική διαφορά μεταξύ των δυο. Η τελευταία, ξεκίνησε το 1850, στο Μπάφαλο της Νέας Υόρκης, ως εταιρία

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

κατεπειγουσών αποστολών, και μετά από αρκετές εσωτερικές αλλαγές, κατέληξε προς τα τέλη της δεκαετίας του 80' να γνωρίσει μεγάλη άνθηση στον τομέα των πιστωτικών καρτών ( Σιωμόπουλος, 1999 ).

### Προνόμια / Οφέλη

Το τραπεζικό αυτό προϊόν αποτελεί αρκετά κερδοφόρα κίνηση για τις εταιρίες έκδοσης, οι οποίες ανταγωνίζονται η μια την άλλη, αναπτύσσοντας ένα είδος μάρκετινγκ σχετικό με τις πιστωτικές κάρτες. Αυτό το είδος μάρκετινγκ, αφορά διάφορα μέσα προσέλκυσης των ανθρώπων μέσω ποικιλόμορφων δραστηριοτήτων και προνομίων που παρέχονται στους πελάτες τους ως ανταμοιβή για την χρήση της συγκεκριμένης κάρτας. Τέτοια οφέλη, μπορεί να είναι ειδικές εκπτώσεις στα διάφορα καταστήματα αλλά και εμπορικά είδη, δώρα προς τους συχνούς χρήστες, εκμνημόσυνη του ετήσιου τέλους, δυνατότητα αγορών με δόσεις με μηδενικό επιτόκιο για τον πρώτο χρόνο κ.τ.λ. ( Chakravorti, 2003 ).

### Πιστωτικό όριο

Το πιστωτικό όριο μπορεί να παίζει καθοριστικό παράγοντα επιρροής της χρήσης, σύμφωνα και με την έρευνα των Wang L. et al. ( 2008 ), σε δείγμα 1.446 Κινέζων, όπου υπήρξε θετική συσχέτιση μεταξύ του πιστωτικού ορίου και της χρήσης της πιστωτικής κάρτας, εφόσον με την αύξηση του πιστωτικού ορίου, υπήρξε και αύξηση της συχνότητας χρήσης της πιστωτικής κάρτας. Το πιστωτικό όριο, αφορά το όριο εκείνο μέχρι το οποίο μπορεί ο χρήστης να κάνει τις αγορές του αλλά και αναλήψεις, ορίζεται από την εταιρία έκδοσης ,συνήθως αναλόγως του εισοδήματός, και δύναται να αυξομειωθεί από αυτήν, προκειμένου να αυξηθεί η ζήτηση του συγκεκριμένου προϊόντος, ενώ σε περιπτώσεις υπερανάληψης, ο καταναλωτής, μπορεί να επιβαρυνθεί με επιπλέον επιτόκιο για το ποσό που υπερέβη ( Wang et al., 2008 ).

### Ημερομηνία λήξης πληρωμής

Η ημερομηνία λήξης, που ορίζεται και αυτή από την εταιρία έκδοσης, σχετίζεται με το χρονικό διάστημα που έχει αποφασιστεί να γίνει η αποπληρωμή ενός μέρους του ποσού που χρωστάει ο καταναλωτής, ή και ολόκληρου του ποσού. Και

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

αυτό το χαρακτηριστικό της κάρτας αποδείχθηκε σημαντικό, εφόσον στην ίδια έρευνα των Wang L. et al. ( 2008 ), φάνηκε πως υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στην ημερομηνία λήξης πληρωμής της κάρτας, την συχνότητα χρήσης της και την ημερομηνία πληρωμής των Κινέζων, εφόσον οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών των οποίων η λήξη της πληρωμής ήταν στην δέκατη με εικοστή πρώτη ημέρα κάθε μήνα, χρησιμοποιούσαν λιγότερο την κάρτα τους, από εκείνων που η λήξη ήταν την πρώτη με δέκατη κάθε μήνα, επηρεαζόμενοι από την ημερομηνία πληρωμής, όπου στην Κίνα είναι συνήθως αρχές κάθε μήνα ( Wang et al., 2008 ).

### Επιτόκιο και ετήσια συνδρομή

Το επιτόκιο αφορά το επιπλέον ποσό και κατά συνέπεια το κέρδος της τράπεζας, κατά το οποίο θα επιβαρυνθεί ο καταναλωτής ( μηνιαίο ή ετήσιο ) χρησιμοποιώντας την πιστωτική του κάρτα στις διάφορες συναλλαγές του, εκτός του αρχικού κεφαλαίου που έχει ήδη δανειστεί και το οποίο μπορεί να διαφέρει από κάρτα σε κάρτα αλλά και ανάμεσα στις τράπεζες. Η ετήσια συνδρομή, σχετίζεται με ένα ετήσιο ποσό που μπορεί να επιβαρύνεται ο πελάτης, προκειμένου να κάνει χρήση αυτού του προϊόντος, χωρίς να υπάρχει απαραίτητα σε όλων των ειδών τις πιστωτικές κάρτες. Το επιτόκιο αλλά και η ετήσια συνδρομή, μπορεί να επηρεάσουν σε διαφορετικό βαθμό τα άτομα ανάλογα με την στάση τους απέναντι σ αυτό το προϊόν, όπως φάνηκε και στην έρευνα των Shuai et al. ( 2014 ), που διεξήχθη στην Κίνα. Στην συγκεκριμένη έρευνα που αφορούσε κυρίως το επιτόκιο, υπήρξαν 3 είδη χρηστών με βάση την επιρροή του : α ) Αυτοί που είναι επιρρεπείς στην χρήση (21,8% του δείγματος), προτιμώντας την υπερανάληψη και την χρήση πιστωτικής κάρτας, χωρίς να δίνουν καθόλου σημασία στην τιμή του επιτοκίου, β ) Οι λιγότερο συχνόι χρήστες ( 38,5% ), που χρησιμοποιούν την κάρτα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και συνεπώς τους ενδιαφέρει το επιτόκιο, όχι όμως σε τόσο μεγάλο βαθμό, και γ ) Οι σπάνιοι χρήστες ( 39,6% ), που τους επηρεάζει αρκετά η τιμή του επιτοκίου, αποτρέποντας τους πολλές φορές ακόμη και από την χρήση της ( Shuai et al., 2014 ).

#### **2.1.4 Εξέλιξη μεθόδων πληρωμής στην Ελλάδα**

Σύμφωνα με σχολιασμένη βιβλιογραφία, τα χρήματα δεν πρέπει να συγχέονται ούτε με το εισόδημα ούτε με τον πλούτο. Είναι μια στατική έννοια, ένα καθορισμένο ποσό σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή. «Τα χρήματα είναι οτιδήποτε γίνεται αποδεκτό για την πληρωμή προϊόντων ή υπηρεσιών ή την αποπληρωμή χρέους» (Noulas, 2015).

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Τα μέσα πληρωμής έχουν αλλάξει ριζικά κατά τη διάρκεια των ετών και σήμερα έχουμε επίσης πλαστικό, ηλεκτρονικό και ψηφιακό χρήμα. Συνολικά, υπάρχουν οκτώ γενιές πληρωμών στην ελληνική ιστορία (Papadopoulos, 2018).

Τα χρήματα ως παραδοσιακή μέθοδος πληρωμής δεν είχαν πάντα την τρέχουσα μορφή τους (Tsarou, 2007). Κατά τη διάρκεια των ετών οι άνθρωποι χρησιμοποίησαν διαφορετικά μέσα για να εκπροσωπήσουν το ρόλο του χρήματος. Τα πρώτα μέσα πληρωμής ήταν πράγματα με εγγενή αξία (Cecchetti & Schoenholtz, 2015), για παράδειγμα ζώα ή κινεζικό μετάξι, νορβηγικό βούτυρο, αλάτι της Βενετίας, δόντια φάλαινας Φίτζι. Όλα αυτά τα πράγματα είχαν έμφυτη αξία ακόμη και αν δεν είχαν χρησιμοποιηθεί ποτέ ως πραγματικά χρήματα. Αυτή η προϋπόθεση όπου «δίνω ένα εμπόρευμα και παίρνω ένα εμπόρευμα» αποτελεί το πρώτο και πιο πρωτόγονο μέσο δημιουργίας πληρωμών, την εμπορική δράση σε μια ανταλλακτική εταιρεία (Zahariadis-Souras, 2002). Ωστόσο, είναι άκαμπτο και δύσκολο ως μέσο πληρωμής (Stergiotis, 1991) επειδή πρέπει να εκπληρώνει τη λειτουργία ως μέτρο αξίας και αποθήκευσης αξίας, κάτι που είναι αδύνατο στην περίπτωση ενός ζώου καθώς δεν μπορεί να χωριστεί σε πολλαπλάσια.

Στην πραγματικότητα, στη δεύτερη γενιά χρησιμοποιούνται πολύτιμα αντικείμενα όπως ο χρυσός. Ο χρυσός είναι ευρέως αποδεκτός, αρκετά ανθεκτικός και μπορεί να κοπεί σε κομμάτια χωρίς απώλεια αξίας. Τα μεταλλικά αποθέματα είχαν πολύ υψηλή αξία που ήταν δύσκολο να χαθεί ή να καταστραφεί επίσης. Ως αποτέλεσμα, μεταλλικά νομίσματα, όπως ο χάλκινος «οβολός», αποτελούν την τρίτη γενιά πληρωμών. Οι παραπάνω τρεις γενιές μπορούν να δηλωθούν ότι περιλαμβάνουν χρήματα χωρίς αποκλεισμούς: ζώα, λάδι, στρείδια, χρυσός, μέταλλα χρησιμοποιούνταν ως χρήμα με τη δική τους εγγενή αξία ίση με τη νομισματική τους αξία (Zahariadis-Souras, 2002).

Λόγω του γεγονότος ότι αυτά τα πολύτιμα μέταλλα θα μπορούσαν να κλαπούν ή να χαθούν, οι άνθρωποι κατέφυγαν σε θησαυροφυλάκια για να τα διατηρήσουν ασφαλή. Έτσι, οι χρυσοχόοι, όπως οι πρωτόγονοι τραπεζίτες (Zahariadis-Souras, 2002), εξέδωσαν έντυπες πιστοποιήσεις όταν οι κάτοχοι χρειάζονταν ένα ορισμένο ποσό για να πραγματοποιήσουν μια πληρωμή προκειμένου να μεταφέρουν μόνο το χαρτί στον πωλητή χωρίς να αποσύρουν το πολύτιμο μέταλλο. Αυτός είναι ο πρόλογος των σημερινών χαρτονομισμάτων και κατά συνέπεια τα χαρτονομίσματα είναι η επόμενη τέταρτη γενιά. Αυτή η γενιά έχει διπλό νομισματικό χαρακτήρα, καθώς είναι και μια νομισματική οντότητα, η οποία εφαρμόζει μονάδες πληρωμής σε μονάδες νομισματικής αξίας, και ένα νομισματικό μέσο, ενώ επιτρέπει τη μεταφορά μονάδων πληρωμής από ένα ακίνητο σε άλλο (Menais & Mathias, 2001). Επιπλέον, τα

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

χρήματα δεν έχουν πλέον εγγενή αξία και ονομάζονται παραστατικά χρήματα (fiat money) από τώρα και στο εξής (Noulas, 2015) καθώς αντιπροσωπεύει απλώς την αξία.

Στη συνέχεια, οι επιταγές, οι συναλλαγματικές και οι εντολές πληρωμής γενικά συνθέτουν χρηματικά βιβλία, τα οποία αποτελούν την πέμπτη παραγωγή πληρωμών.

Τα χρηστικά βιβλία εκφράζονται ως απαίτηση του δικαιούχου έναντι μιας τράπεζας στην οποία ο προβλεπόμενος δικαιούχος κατέχει τραπεζικό λογαριασμό (Kahrimanis, 2001). Είναι μια απλοποιημένη τραπεζική οντότητα, αλλά δεν είναι νομισματικό μέσο, καθώς δεν μπορεί να προσφέρει απτή κατοχή (Tsarou, 2007).

Η έκτη παραγωγή πληρωμών χαρακτηρίζεται από πλαστικό χρήμα. Το πλαστικό χρήμα λειτουργεί ως υποκατάστατο των μετρητών και περιλαμβάνει πιστωτική κάρτα, χρεωστική κάρτα, προπληρωμένη κάρτα κ.λπ. Οι πιστωτικές κάρτες εμφανίστηκαν για πρώτη φορά στην Ελλάδα τη δεκαετία του 1980 και συνέβαλαν στην αύξηση της οικονομικής δραστηριότητας (Sinanioti-Maroudi & Farsarotas, 2005). Ιστορικά, η πρώτη πιστωτική κάρτα ήταν το Diners Club του 1949 (Hristopoulos & Ntokas, 2012).

Το ηλεκτρονικό χρήμα σημαίνει την έβδομη παραγωγή πληρωμών και τις ηλεκτρονικές πληρωμές γενικά. Το ηλεκτρονικό χρήμα και τα ηλεκτρονικά καταστήματα έχουν προκαλέσει μεγάλες αλλαγές παγκοσμίως και αναπτύσσονται και μεταμορφώνονται καθημερινά. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές αφορούν οποιαδήποτε πληρωμή σε εταιρεία, τράπεζα ή δημόσιο ίδρυμα μέσω ηλεκτρονικού δικτύου που χρησιμοποιεί σύγχρονη τεχνολογία (Somaraki & Hanssens, 2003). Είναι πραγματικά δημοφιλείς λόγω του γεγονότος ότι είναι γρήγοροι και γεωγραφικά απεριόριστοι (Muller, 2007). Η εκκαθάριση ήταν μια διαδικασία μιας άτυπης σύμπραξης όπου ένας ηλεκτρονικός διαμεσολαβητής βρίσκεται μεταξύ δύο αντισυμβαλλομένων για μια ηλεκτρονική συναλλαγή, πωλητή και αγοραστή, και ταιριάζει με όλες τις παραγγελίες αγοράς και πώλησης με τα εμπλεκόμενα μέρη τους χωρίς φυσική επαφή (Domanski, Gambacorta & Picillo, 2015). Σήμερα, αυτός ο διαμεσολαβητής δεν υπάρχει επειδή η ηλεκτρονική τραπεζική έχει απλοποιήσει όλες τις διαδικασίες (Zavitsanaki, 2016).

Τέλος, οι κάρτες που διαθέτουν μικροτσίπ και αποθηκεύουν πληροφορίες σχετικά με τους κατόχους τους ονομάζονται έξυπνες κάρτες. Απαιτούν ειδικό POS (Point Of Sale) για να αλληλεπιδράσουν με αυτό με άυλο ή ανέπαφο τρόπο. Σημαντικά, η πρώτη ελληνική έξυπνη κάρτα ήταν η τηλεφωνική κάρτα που υποστηρίχθηκε από τον ΟΤΕ - πάροχο επικοινωνίας - (Stathopoulos, 1995). Αυτή είναι η όγδοη γενιά. Σύμφωνα με τον Profis (Profis, 2014) οι επόμενες κάρτες θα είναι μόνο μικροτσίπ και

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

ετικέτες ενσωματωμένες σε smartphone που θα καταδεικνύουν το ρόλο μιας κάρτας χωρίς επαφή χρησιμοποιώντας τεχνολογία NFC (Near Field Communication).

## **2.2 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα πιστωτικών και χρεωστικών καρτών**

Υπάρχουν πολλά κίνητρα για την χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών που μπορούν να δοθούν από το κράτος και να λειτουργήσουν θετικά ώστε να επιταχυνθεί η γενική αποδοχή του πλαστικού χρήματος και των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Μερικά από αυτά είναι τα εξής ( Liargovas et al., 2018 ) :

- Μειώσεις τόσο των έμμεσων φόρων ( ΦΠΑ ) όσο και των άμεσων φόρων ( φόροι εισοδήματος ) όταν τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις επιτυγχάνουν στόχους χρησιμοποιώντας πλαστικό χρήμα στις καθημερινές συναλλαγές τους.
- Συμμετοχή σε βραβεία, προσφορές δώρων και συλλογή πόντων. Αυτό το κίνητρο εφαρμόζεται ήδη με ιδιαίτερη επιτυχία σε περισσότερες από το ένα τρίτο των χωρών της Ε.Ε., ελπίζοντας να πείσουν τους ανθρώπους να χρησιμοποιήσουν το πλαστικό χρήμα για αγορές προϊόντων και υπηρεσιών. Οι πόντοι αντιστοιχούν σε συγκεκριμένα δώρα, κουπόνια δώρων, εκπτώσεις από συγκεκριμένα καταστήματα ή επιδοτήσεις για την αγορά προϊόντων για την υγιεινή και την προσωπική φροντίδα των ανθρώπων.
- Επιστροφή μέρους της αξίας της συναλλαγής για προϊόντα πρώτης ανάγκης του καταναλωτή, όπως τρόφιμα, ρούχα, μετακίνηση κ.λπ. Συγκεκριμένα, στη χώρα μας πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν προγράμματα επιστροφής χρημάτων είτε απευθείας στον λογαριασμό του καταναλωτή είτε με τη μορφή μετρητών επιστροφής για αγορές από ορισμένα καταστήματα.

Έχει γίνει αντιληπτό ότι η ραγδαία αύξηση των συναλλαγών που γίνονται με ηλεκτρονικά μέσα έναντι αυτών που διενεργούνται με μετρητά συνδυάζεται με την αύξηση της διαφάνειας στις συναλλαγές και συμβάλλει σημαντικά στη μείωση της φοροδιαφυγής, καθώς όλες οι ηλεκτρονικές πληρωμές καταγράφονται από τα τραπεζικά ιδρύματα και αναγνωρίζονται πιο εύκολα, οπότε μπορεί να γίνει ταυτοποίηση με τη Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) του ελληνικού

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



κράτους. Στην Ελλάδα ο αριθμός των καρτών κατά κεφαλή το 2015 ήταν 1,3%, ενώ το ποσοστό της μαύρης οικονομίας στο ΑΕΠ, αν και μειώθηκε προοδευτικά κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης, δηλαδή από 25,4% το 2010 σε 22,4% το 2015, παραμένει σε υψηλό επίπεδο σε σύγκριση με τον αντίστοιχο μέσο όρο των υπολοίπων ευρωπαϊκών κρατών που είναι 18,3%. Έτσι, η αύξηση του αριθμού των χρησιμοποιημένων καρτών κατά κεφαλή βοηθάει σημαντικά στο να μειωθούν οι παράνομες συναλλαγές. Αυτό διασφαλίζει επίσης την αποφυγή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Επιπλέον, η χρήση καρτών αυξάνει τη δυνατότητα είσπραξης του ΦΠΑ και βοηθά στην είσπραξη των φόρων, καθώς η αποφυγή έκδοσης αποδεικτικών στοιχείων συναλλαγής, διευκολύνεται όταν η πληρωμή πραγματοποιείται με μετρητά και επιτρέπει στους πωλητές να μην παραδίδουν φόρο προστιθέμενης αξίας στο κράτος. Ταυτόχρονα διευκολύνει σημαντικά τον μηχανισμό αυτοματοποίησης και ελέγχου των φόρων. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ελαχιστοποιούν τον απαιτούμενο χρόνο πληρωμής. Ολόκληρη η συναλλαγή δεν υπερβαίνει τα 25 δευτερόλεπτα και η διαδικασία δεν χαρακτηρίζεται από καμία δυσκολία. Οι πληρωμές αγαθών ή υπηρεσιών πραγματοποιούνται απευθείας με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού του καταναλωτή.

Επιπλέον, με ηλεκτρονικές συναλλαγές, οι καταναλωτές θα λαμβάνουν αυτόματα μια δήλωση των ετήσιων οικογενειακών τους εξόδων και την άμεση εγγραφή τους στον αντίστοιχο κωδικό της φορολογικής δήλωσης του καταναλωτή. Ταυτόχρονα, η χρήση βοηθητικού ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, για την καθημερινή φροντίδα, απλοποιείται, καθώς οποιαδήποτε συναλλαγή θα καταχωρείται αυτόματα στον αντίστοιχο κωδικό ιατρικών εξόδων της φορολογικής δήλωσης. Κατά συνέπεια, το εισόδημα και οι ασφαλιστικές εισφορές του επικουρικού νοσηλευτικού προσωπικού θα εγγράφονται αμέσως στα πληροφοριακά συστήματα του κράτους, αυξάνοντας έτσι τις ασφαλιστικές εισφορές του κράτους και τα έσοδα από τους φόρους.

Τέλος, η διαδικτυακή τραπεζική και η χρήση καρτών θα προσφέρουν στους χρήστες πρόσθετη ασφάλεια, καθώς θα υπάρξει μείωση των κλοπής και των ληστειών λόγω της έλλειψης φυσικού αντικειμένου. Στην πραγματικότητα, ο κάτοχος απαλλάσσεται από την υποχρέωση μεταφοράς μετρητών και έτσι μειώνει τον κίνδυνο απώλειας χρημάτων χωρίς ταυτόχρονα να διακινδυνεύει την σωματική του ακεραιότητα λόγω κάποιας επίθεσης με σκοπό την κλοπή. Επίσης αποφεύγεται ο κίνδυνος πληρωμών με πλαστά χρήματα, ενώ αποφεύγεται επίσης η αναμονή στις ουρές των ATM των τραπεζών που είναι ιδιαίτερα κουραστική ειδικά για τους ηλικιωμένους ( Liargovas et al., 2018 ).

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Γενικά, η επιλογή της πιστωτικής κάρτας ως μηχανισμού πληρωμής είναι συχνά τυχαία και οδηγείται από απλούστερες εκτιμήσεις όπως η ευκολία ( π.χ. μια κάρτα χρέωσης είναι πάντα στο πορτοφόλι κάποιου ), η αποδοχή ( π.χ. ορισμένοι έμποροι λιανικής ενδέχεται να μην δέχονται επιταγές ), προσβασιμότητα ( π.χ. δεν υπάρχει βολικό αυτοματοποιημένο μηχάνημα για ανάληψη μετρητών ), και συνήθεια ( π.χ. το ενοίκιο συνήθως πληρώνεται με κάρτα ) ( Soman, 2001 ). Από την άλλη πλευρά, ωστόσο, υπάρχουν αρνητικές συνέπειες από τη χρήση τους. Ως ερεθίσματα που διευκολύνουν τις δαπάνες ( Feinberg, 1986 ; McCall et al., 2004 ), υπάρχουν αυξανόμενες ενδείξεις ότι οι πιστωτικές κάρτες ενθαρρύνουν τις δαπάνες ( Prelec & Simester, 2001 ). Οι Lie et al. ( 2010 ) ανακάλυψαν ότι τα άτομα που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ πιστωτικές κάρτες σχηματίζουν αρνητικές συσχετίσεις μέσω απεικόνισης μέσω, αλλά η επακόλουθη προσωπική εμπειρία με τη δημιουργία καρτών δημιουργεί θετικές συσχετίσεις με την κατανάλωση αγαθών και σβήνει αυτές τις προϋπάρχουσες αρνητικές συσχετίσεις. Επίσης, λόγω του δημοσιονομικού αποτελέσματος ( Heath, 1995 ; Heath & Soll, 1996 ), οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών πιθανότατα θα ξεχάσουν ή θα υποτιμήσουν την τιμή των αγαθών και το συνολικό ποσό που δαπανήθηκε κατά τη διάρκεια των αγοραστικών τους δραστηριοτήτων ( Soman, 1999 ), το οποίο οδηγεί σε πρόβλημα υπερβολικής χρήσης ( Durkin, 2000 ). Εκτός αυτού, όσοι έχουν θετική αντίληψη για τις πιστωτικές κάρτες που δεν συνειδητοποιούν το πραγματικό κόστος καθυστέρησης πληρωμής στις πιστωτικές τους κάρτες έχουν επίσης την τάση να ξοδεύουν περισσότερα ( Dellande & Saporoschenko, 2004 ), οδηγώντας σε προεπιλογές και στη συνέχεια σε πτώχευση ( Ausubel, 1997 ).

### **2.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών**

Ένα σημαντικό μέρος της εμπειρικής έρευνας εξέτασε την επιλογή πληρωμής των καταναλωτών από μια μικρο - προοπτική. Συνολικά, η βιβλιογραφία συμφωνεί ότι η επιλογή πληρωμής του καταναλωτή μέσω POS και η υιοθέτηση ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής επηρεάζονται από τα χαρακτηριστικά των καταναλωτών, των συναλλαγών και της κατάστασης καθώς και από τα οικονομικά κίνητρα. Πρώτον, οι δημογραφικοί παράγοντες είναι σχετικοί. Ένα κοινό εύρημα είναι ότι η χρήση ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής σχετίζεται αρνητικά με την ηλικία και σχετίζεται θετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης και εισοδήματος του καταναλωτή. Οι νεότεροι, πιο μορφωμένοι καταναλωτές με υψηλότερα εισοδήματα είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής, είτε στο POS είτε σε απομακρυσμένες συναλλαγές.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Αντιθέτως, οι ηλικιωμένοι, οι καταναλωτές που έχουν λάβει λιγότερη εκπαίδευση και εκείνοι με χαμηλότερα εισοδήματα είναι πιο επιρρεπείς στη χρήση μετρητών ή άλλων μέσων που βασίζονται σε χαρτί.

Δεύτερον, η επιλογή πληρωμής καταναλωτή διαπιστώνεται ότι εξαρτάται από τα χαρακτηριστικά της συναλλαγής, όπως το ποσό της συναλλαγής και το είδος του αγαθού που αγοράστηκε. Το μέγεθος της συναλλαγής θεωρείται καθοριστικός παράγοντας για την επιλογή πληρωμής των καταναλωτών στο POS. Τα υψηλότερα ποσά συναλλαγών είναι πιθανότερο να πληρώνονται με κάρτες αντί μετρητών, ενώ τα μετρητά προτιμώνται ιδιαίτερα για συναλλαγές μικρής αξίας ( Bounie & François, 2006 ; Jonker, 2007 ; Klee, 2008 ; Von Kalckreuth et al., 2009 ).

Τρίτον, η τοποθεσία έχει σημασία. Για παράδειγμα, η απουσία ταμείου, π.χ. στα μηχανήματα αυτόματης πώλησης, συνήθως αυξάνει την πιθανότητα πληρωμής σε μετρητά ( Hayashi & Klee, 2003 ). Οι Bounie και François ( 2006 ) και Jonker ( 2007 ) δείχνουν επίσης ότι οι επιλογές πληρωμής διαφέρουν ανάλογα με την τοποθεσία, η οποία πιθανότατα αντικατοπτρίζει τα διαφορετικά επίπεδα διείσδυσης των τερματικών πληρωμών σε καταστήματα και τομείς. Ο Rysman ( 2007 ), για παράδειγμα, αποδεικνύει ότι η επιλογή πληρωμής από τους καταναλωτές συσχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με το επίπεδο αποδοχής καρτών από τους εμπόρους λιανικής.

Τέλος, οι επιλογές πληρωμής των καταναλωτών διαπιστώνεται ότι επηρεάζονται από οικονομικά κίνητρα. Οι Bolt et al. ( 2010 ) αποδεικνύουν ότι οι καταναλωτές αντιδρούν έντονα στις χρεώσεις συναλλαγών που επιβάλλονται από εμπόρους λιανικής για συγκεκριμένα μέσα πληρωμής. Επιπλέον, η ρητή τιμολόγηση από τις τράπεζες φαίνεται να επηρεάζει τις επιλογές πληρωμής ( π.χ. Borzekowski et al., 2008 ). Η βιβλιογραφία πληρωμών έχει επίσης δείξει σημαντικά μεγάλα και θετικά αποτελέσματα προγραμμάτων κινήτρων και ανταμοιβής ( π.χ. Ching and Hayashi, 2010 ) και οι εκπτώσεις σε κάρτες, πόντους και επιστροφές μετρητών γενικά έχουν θετική επίδραση στη χρήση καρτών πληρωμής σε σχέση με τα μετρητά ( Carbo - Valverde & Liñares - Zegarra, 2011 ).

### **2.3.1 Καθοριστικοί παράγοντες**

Πρώτον, πολλοί μελετητές έχουν μελετήσει τις επιπτώσεις του εισοδήματος και της κοινωνικοοικονομικής κατάστασης στη χρήση πιστωτικών καρτών. Μια μελέτη σχετικά με τη χρήση πιστωτικών καρτών στην Αμερική δείχνει ότι το καταναλωτικό

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

χρέος έχει αυξηθεί τις τελευταίες δεκαετίες και οι διαφημίσεις επιδιώκουν να συνδέσουν τη χρήση πιστωτικών καρτών με θετικά σύμβολα υψηλής κατάστασης ( Klein, 1999 ). Υπάρχουν δύο κίνητρα για τη χρήση πιστωτικών καρτών : ως βολικό μέσο ανταλλαγής και ως πηγή βραχυπρόθεσμης περιστρεφόμενης πίστωσης, έρευνες έχουν δείξει ότι και οι δύο μπορούν να εξηγήσουν γιατί οι άνθρωποι χρησιμοποιούν πιστωτικές κάρτες. Οι κάτοχοι καρτών με χαμηλό εισόδημα και χαμηλή κοινωνικοοικονομική κατάσταση προτιμούν τη λειτουργία δημιουργίας περιστρεφόμενης πίστωσης συχνότερα από ό,τι οι κάτοχοι καρτών με υψηλό εισόδημα και οι πλούσιοι θεωρούν πιο συχνά τις πιστωτικές κάρτες ως ένα βολικό μέσο ανταλλαγής ( Garcia, 1980 : 329 - 332 ). Έτσι, μπορεί να υποτεθεί ότι το εισόδημα και η κοινωνικοοικονομική κατάσταση έχουν επιπτώσεις στη χρήση πιστωτικών καρτών. Επίσης, ορισμένοι μελετητές διακρίνουν τις επιπτώσεις μεταξύ της κατάστασης και του εισοδήματος στη χρήση πιστωτικών καρτών, μέσω μιας μελέτης για τους κατόχους πιστωτικών καρτών, και θεωρούν ότι η κοινωνική κατάσταση δεν ξεπερνά το επίπεδο εισοδήματος ως δείκτης της καταναλωτικής πιστωτικής συμπεριφοράς, ως εκ τούτου, τόσο το εισόδημα όσο και η κατάσταση μπορούν να αναδείξουν τη σημασία της επιρροής της χρήσης πιστωτικών καρτών. Επιπλέον, ορισμένοι μελετητές διερευνούν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ιδιοκτησία πιστωτικών καρτών με βάση μια έρευνα στην Τουρκία : το αποτέλεσμα είναι ότι η κατοχή πιστωτικών καρτών σχετίζεται θετικά με τον αριθμό των μελών του νοικοκυριού που δημιουργούν εισόδημα ( Yayar & Karaca, 2012 : 202 ).

Δεύτερον, το επίπεδο γενικευμένης εμπιστοσύνης και η θεσμική εμπιστοσύνη των ανθρώπων μπορεί να επηρεάσουν τη χρήση της πιστωτικής τους κάρτας. Η συγκεκριμένη εμπιστοσύνη ( παχιά διαπροσωπική εμπιστοσύνη ) καθιερώνεται σε έναν ισχυρό δεσμό μεταξύ τους σε μια κοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο, η οποία τώρα έχει περάσει σε μια κοινωνία με ευρεία ανωνυμία, όπου ένα άτομο συχνά χρειάζεται να αλληλεπιδρά με άλλους που γνωρίζει ελάχιστα ή και καθόλου ( Lewis & Weigert, 1985 : 973 ). Αυτές οι αλληλεπιδράσεις βασίζονται σε γενικευμένη εμπιστοσύνη ή σε λεπτή διαπροσωπική εμπιστοσύνη. Οι άνθρωποι αποδίδουν γενικευμένη εμπιστοσύνη σε αγνώστους ή σε άτομα που δεν γνωρίζουν καλά, περιμένουν ότι οι άλλοι θα συμμορφώνονται με τις προσδοκίες και θα είναι δίκαιοι, ειλικρινείς και λογικοί να αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλον ( Solomon & Flores, 2001 : 42 ). Η γενικευμένη εμπιστοσύνη βασίζεται στο άτομο που εμπιστεύεται ή τη φήμη του διαμεσολαβητή ( Khodyakov, 2007 : 122 ). Για θεσμική εμπιστοσύνη, ορισμένοι μελετητές πιστεύουν ότι η εμπιστοσύνη προς τους θεσμούς δημιουργείται με βάση τη διαπροσωπική εμπιστοσύνη ( Fukuyama, 1995 ), ενώ άλλοι αντιτίθενται ότι η εμπιστοσύνη προς τους θεσμούς προέρχεται πιθανότατα από την εμπιστοσύνη στην αποτελεσματική απόδοση των θεσμών ( Khodyakov, 2007 : 118 ). Μεταξύ των ερευνών των

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

καταναλωτών, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών ορίζεται ως : η προσδοκία των καταναλωτών ότι ο πάροχος υπηρεσιών μπορεί να εκπληρώσει τις υποσχέσεις του ( Sirdeshmukh et al. 2002 : 15 - 37 ), ή την προθυμία των καταναλωτών να εξαρτώνται από έναν αντισυμβαλλόμενο που του έχουν εμπιστοσύνη ( Kantsperger & Kunz, 2010 : 4 - 25 ). Για να διευρυνθεί ο ορισμός, η εμπιστοσύνη περιλαμβάνει την εξάρτηση των κατόχων καρτών σε όλα τα στοιχεία που εμπλέκονται στη διαδικασία πληρωμής της κάρτας, όπως σε οργανισμούς, άτομα και τεχνολογία ( Koivunen & Tuorila, 2015 : 86 ). Επομένως, εάν ένα άτομο είναι πρόθυμο να κρατά και να χρησιμοποιεί συχνά πιστωτικές κάρτες εξαρτάται από το εάν το άτομο εμπιστεύεται το περιβάλλον πληρωμών, το οποίο περιλαμβάνει την εμπιστοσύνη προς τους ξένους στη διαδικασία συναλλαγής, και την εμπιστοσύνη προς τα ιδρύματα που λειτουργούν τις συσκευές και την τεχνολογία πληρωμών. Σε εμπειρικές μελέτες, πραγματοποιήθηκε έρευνα στη Φινλανδία για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ καταναλωτικών καταπιστευμάτων και χρήσης τραπεζικών καρτών για πληρωμές. Τα σημαντικότερα ευρήματα είναι : 1 ) η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στα ιδρύματα αποδεικνύεται από το γεγονός ότι βασίζονται στις τράπεζες που είναι υπεύθυνες. 2 ) η γενικευμένη εμπιστοσύνη των καταναλωτών απέναντι σε άλλους τους ωθεί στο να πιστεύουν ότι οι ξένοι είναι ειλικρινείς και δεν θα προσπαθήσουν να υποκλέψουν τους προσωπικούς κωδικούς PIN ώστε να κάνουν κατάχρηση ( Koivunen & Tuorila, 2015 : 90 - 91 ).

Τρίτον, μεταξύ άλλων παραγόντων, οι μελετητές έχουν εξετάσει τις επιπτώσεις παραγόντων όπως η καταγωγή, η εκπαίδευση κ.λπ. Τα άτομα με ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης έχουν συσσωρεύσει υψηλότερο ανθρώπινο κεφάλαιο και συνήθως πληρώνονται με υψηλότερους μισθούς, επομένως είναι σε θέση να αποπληρώσουν την πιστωτική κάρτα εγκαίρως. Επίσης, τα άτομα υψηλότερου μορφωτικού επιπέδου είναι πιο επιρρεπή στην κατανόηση και χρήση των πιστωτικών όρων έτσι ώστε να χρησιμοποιούν τις πιστωτικές κάρτες πιο συχνά. Σε μια έρευνα σχετικά με την αγορά πιστωτικών καρτών στις ΗΠΑ, οι καθοριστικοί παράγοντες έχουν διαφορετική σημασία για διαφορετικές φυλές : για τους λευκούς, τα άτομα μεσαίου εισοδήματος και τα μορφωμένα άτομα σχετίζονται σημαντικά με το υψηλότερο όριο πιστωτικών καρτών που χρησιμοποιείται. Αντίθετα για τους μαύρους, μόνο το επίπεδο εκπαίδευσης παρουσιάζει σημαντική σχέση ( McCloud, 2006 ).

### **2.3.2 Θεσμικοί παράγοντες**

Εκτός από τους καθοριστικούς παράγοντες σε ατομικό επίπεδο, πολλοί μελετητές υιοθετούν τη θεσμική οπτική της Veblen για να μελετήσουν τις επιπτώσεις στη χρήση

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

πιστωτικών καρτών από ιδρύματα όπως εταιρείες έκδοσης πιστωτικών καρτών, τράπεζες και κυβερνήσεις. Ορισμένοι ερευνητές πιστεύουν ότι ο λόγος πίσω από την εμμονή για τις πιστωτικές κάρτες είναι τα πιστωτικά ιδρύματα - η χαλαρή κανονιστική πολιτική του κράτους έναντι των τραπεζών και οι εταιρείες που ενθαρρύνουν τους καταναλωτές να αγοράζουν προϊόντα που ίσως δεν χρειάζονται πραγματικά ( Manning, 2000 ).

Από τη θεωρία κατανάλωσης της Veblen και η επικράτηση των πιστωτικών καρτών οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στα μέρη έκδοσης καρτών. Οι εκδότες πιστωτικών καρτών ενθαρρύνουν την υπερβολική κατανάλωση και οι υπερβολικές καταναλώσεις προκαλούν υπερφόρτωση χρέους και πιθανώς πιστωτικό κίνδυνο. Μόλις οι καταναλωτές αποτύχουν να εξοφλήσουν εγκαίρως το δάνειο της πιστωτικής τους κάρτας, το μέρος έκδοσης θα λάβει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα μέτρα : 1 ) αύξηση του επιτοκίου · 2 ) χρέωση τελών ή ποινή · 3 ) αύξηση του ορίου, έτσι ώστε ο οφειλέτης είναι πιθανότερο να μην είναι σε θέση να απαλλαγεί από το δάνειο. Τα μέρη έκδοσης πιστωτικών καρτών διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην οικονομία, καθώς όχι μόνο κερδίζουν έσοδα από τόκους και τέλη πιστωτικών καρτών, αλλά εκδίδουν και περισσότερα πιστωτικά όρια, επομένως το φαινόμενο της υπερκατανάλωσης επιδεινώνεται ( Scott, 2007 : 569 - 571 ).

Οι θεσμικές κινητήριες δυνάμεις μπορούν να διευκολύνουν την επέκταση της αγοράς πιστωτικών καρτών, ανεξάρτητα από το αν είναι ένα επίσημο ίδρυμα όπως ένα πλήρες σύστημα αναφοράς πιστωτικών καρτών ή ένα ανεπίσημο σύστημα όπως το κοινωνικό δίκτυο. Ορισμένοι μελετητές συγκρίνουν την πορεία ανάπτυξης των αγορών πιστωτικών καρτών μεταξύ ΗΠΑ και Ρωσίας. Όταν αντιμετωπίζουν αβεβαιότητες στις αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας, οι ΗΠΑ παίρνουν σταδιακά τον επίσημο θεσμό της ορθολογικής μηχανοργάνωσης, ο οποίος μετατρέπει τις αβεβαιότητες σε ποσοτική αξιολόγηση των κινδύνων. Ωστόσο, η Ρωσία δεν διαθέτει επίσημα θεσμικά όργανα για να χειριστεί αυτές τις αβεβαιότητες και έτσι οι ρωσικές τράπεζες αξιολογούν το κοινωνικό δίκτυο των κατόχων καρτών για να αποφασίσουν εάν πρέπει να εμπιστευθούν τους αιτούντες ( Guseva & Rona - Tas, 2001 : 623 ).

Στο αρχικό στάδιο της ανάπτυξης των πιστωτικών καρτών στην αγορά, οι ρωσικές τράπεζες δεν είχαν θεσμοθετηθεί, γεγονός που εμπόδιζε τη δημιουργία ενός συστήματος αναφοράς πιστωτικών καρτών. Απουσία επίσημων ιδρυμάτων, οι ρωσικές τράπεζες ανέπτυξαν μια σειρά στρατηγικών μέσω κοινωνικών δικτύων : αρχικά παρείχαν χρεωστικές κάρτες στους πλουσιότερους πελάτες και, στη συνέχεια, πραγματοποίησαν το «πρόγραμμα μισθών» το οποίο πλήρωνε μισθούς σε τραπεζικούς

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

λογαριασμούς αντί να χρησιμοποιούν μετρητά, Στη συνέχεια συνεργάστηκαν με καταστήματα υψηλών προδιαγραφών για να εκδώσουν πιστωτικές κάρτες στους καταναλωτές ( Guseva και Alto, 2008 : 1291 ).

Στην Κίνα, πίσω από την άνθηση της αγοράς πιστωτικών καρτών βρίσκεται η απόδοση στις πολιτικές έκδοσης και προώθησης καρτών που εφαρμόζονται από πολλές εμπορικές τράπεζες. Κατά τη διάρκεια της προώθησης, οι εργασίες πωλήσεων ανατίθενται στρώμα - στρώμα - από κεντρικά γραφεία σε υποκαταστήματα και από επικεφαλής σε υφισταμένους. Οι υπάλληλοι της τράπεζας κάνουν πλήρη χρήση των στενών συγγενών τους για την ολοκλήρωση αυτών των εργασιών πώλησης, δηλαδή ζητώντας από συγγενείς να γίνουν κάτοχοι πιστωτικών καρτών. Οι υπάλληλοι της τράπεζας ενθαρρύνουν την προώθηση προσφέροντας δώρα και άλλα οφέλη. Η έγκριση εταιρικών δανείων υπόκειται στον όρο ότι η εταιρεία θα συμφωνήσει να ζητήσει από κάθε εργαζόμενο να γίνει κάτοχος πιστωτικής κάρτας. Όλες αυτές οι πολιτικές προώθησης αγνοούν τη σύνεση που θα έπρεπε να είχε εφαρμοστεί κατά τη διαδικασία έκδοσης πίστωσης, η οποία θα έπρεπε να έχει προσδιορίσει προσεκτικά τις πιστωτικές αποδόσεις των αιτούντων. Μία από τις συνέπειες αυτών των επιθετικών ιδρυμάτων είναι ότι πολλοί κάτοχοι πιστωτικών καρτών γίνονται απλώς κάτοχοι καρτών και όχι χρήστες καρτών. Μια άλλη συνέπεια είναι ότι οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών ενδέχεται να εμφανίζουν άστατη καταναλωτική συμπεριφορά ( Wang, 2010 ). Επιπλέον, η υπερβολική χρήση πιστωτικών καρτών πρέπει να περιορίζεται από τα κοινωνικά ιδρύματα. Έρευνες έχουν δείξει ότι οι κοινωνικοί κανόνες που καθορίζουν σαφώς την υπερβολική κατανάλωση έχουν σημαντική επίδραση στην υπερβολική χρήση πιστωτικών καρτών μεταξύ των νέων ( Sotiropoulos & d'Astous, 2013 : 179 ).

### **2.3.3 Δημογραφικοί παράγοντες**

Έχουν τεκμηριωθεί αρκετά ενδιαφέροντα ευρήματα σχετικά με την ηλικία των κατόχων πιστωτικών καρτών. Οι Devlin et al. ( 2007 ) διαπίστωσαν ότι όσο μεγαλύτεροι σε ηλικία είναι οι ερωτηθέντες, τόσο πιθανότερο είναι να διαθέτουν μία ή περισσότερες πιστωτικές κάρτες. Ωστόσο, οι φοιτητές πανεπιστημίου και οι νέοι κάτοχοι πιστωτικών καρτών, αν και διαθέτουν λιγότερες πιστωτικές κάρτες, αναγνωρίζονται όλο και περισσότερο ως συνεισφέροντες στα χρέη πιστωτικών καρτών ( Kara et al., 1994 ; Norvilitis & Maria, 2002 ) σε σύγκριση με τους πιο ηλικιωμένους κατόχους καρτών. Ο λόγος για αυτό θα μπορούσε να εξηγηθεί από την αντίληψη των νέων κατόχων πιστωτικών καρτών ότι δεν θα αντιμετωπίσουν το βάρος των οικονομικών υποχρεώσεων επειδή πιστεύουν ότι έχουν ακόμη πολύ μέλλον

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

μπροστά για την εξόφληση των χρεών τους ( Roberts & Sepulveda, 1999 ). Πολλοί νέοι κάτοχοι καρτών θεωρούν ότι οποιοδήποτε οικονομικό πρόβλημα αντιμετωπίζεται είναι προσωρινό και θα εξοφληθεί εύκολα λόγω της μικρής ηλικίας τους. Αυτή η αντίληψη θα είχε διαμορφώσει τη συμπεριφορά των νέων κατόχων πιστωτικών καρτών σε σύγκριση με τους πιο ηλικιωμένους κατόχους καρτών που είναι πιθανό να είναι οικονομικά υγιείς, αλλά συντηρητικοί στις δαπάνες τους.

Αρκετές μελέτες εξέτασαν τον αντίκτυπο του επιπέδου εισοδήματος στην κατοχή και χρήση της πιστωτικής κάρτας. Οι Devlin et al. ( 2007 ) διαπίστωσαν ότι τα νοικοκυριά με υψηλότερα εισοδήματα τείνουν να κατέχουν περισσότερες πιστωτικές κάρτες. Ωστόσο, λόγω του υψηλού εισοδήματός τους, είναι πιο πιθανό να εξοφλήσουν τα χρέη των πιστωτικών καρτών τους ( Balasundram & Ronald, 2006 ). Οι Slocum και Matthews ( 1970 ) υποστηρίζουν ότι οι καταναλωτές από τη χαμηλότερη κατηγορία εισοδήματος σκέφτονται πάντα σοφά προτού λάβουν κάθε είδους αποφάσεις που σχετίζονται με το χρήμα.

Οι Joo και Pauwels ( 2002 ) ισχυρίζονται ότι η εργασία μπορεί να επηρεάσει την καταναλωτική συμπεριφορά ενός ατόμου. Στη μελέτη τους διαπίστωσαν ότι αυτοί που ανήκουν στην αυτοαπασχολούμενη κατηγορία είναι πιθανότατα μεγάλοι χρήστες πιστωτικών καρτών. Από την άλλη πλευρά, οι φοιτητές ζουν στα πρόθυρα της οικονομικής κρίσης ( Joo et al., 2003 ; Manning, 2000 ). Αυτός είναι ο λόγος που η χρήση πιστωτικών καρτών από φοιτητές έχει αυξημένη προβολή σε όλα τα μέσα ( Hayhoe, 2002 ).

Η έρευνα έδειξε, τέλος, ότι η οικογενειακή κατάσταση και η διάρκεια του γάμου ενός κατόχου κάρτας επηρεάζουν τη συμπεριφορά δαπανών του ( Kinsey, 1981 ; Steidle, 1994 ). Οι Devlin et al. ( 2007 ) ανακάλυψαν ότι οι παντρεμένοι ερωτηθέντες που συμμετείχαν στην έρευνά τους είχαν περισσότερες πιστωτικές κάρτες από εκείνους που είναι ακόμα άγαμοι ή διαζευγμένοι. Αυτό δεν είναι δύσκολο να γίνει κατανοητό, καθώς οι παντρεμένοι καταναλωτές είναι πιθανό να έχουν υψηλότερες δαπάνες από τους μη παντρεμένους καταναλωτές. Ο Godwin ( 1998 ) καταδεικνύει ότι το μέγεθος των νοικοκυριών σχετίζεται θετικά με την αύξηση του χρέους των νοικοκυριών. Αυτό αντικατοπτρίζεται στις ανάγκες τους να χρηματοδοτήσουν μεγαλύτερο ποσό των εξόδων διαβίωσης και ένας τρόπος θα ήταν να δανειστούν χρήματα από πιστωτικές κάρτες.

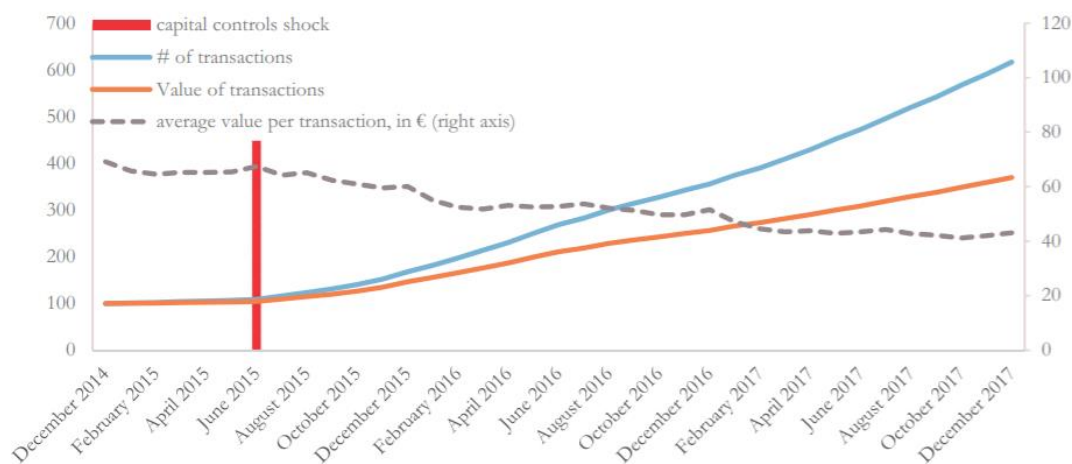
*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



## 2.4 Ανάλυση χρήσης καρτών από τους καταναλωτές στην Ελλάδα

Η Ελλάδα είναι μια αποκαλυπτική μελέτη περίπτωσης των δημοσιονομικών επιπτώσεων που μπορεί να έχει μια ταχεία επέκταση των ψηφιακών πληρωμών σε μια οικονομία κυρίως μετρητών. Τα μετρητά επικρατούσαν παραδοσιακά ως μέσο πληρωμής στην Ελλάδα. Σύμφωνα με στοιχεία που συλλέχθηκαν με έρευνες πληρωμών στα τέλη του 2015 και στις αρχές του 2016, το μερίδιο των μετρητών στη συνολική αξία των συναλλαγών στο σημείο πώλησης στη χώρα ανήλθε στο 75%. Η Ελλάδα ήταν στην κορυφή της κατάταξης της Ευρωζώνης σε σχέση με αυτόν τον δείκτη, ενώ όσον αφορά το μερίδιο των μετρητών στο συνολικό αριθμό συναλλαγών, η Ελλάδα κατέλαβε την δεύτερη θέση στη ζώνη του ευρώ με την Κύπρο στο 88% και τη Μάλτα στο 92% (Esselink & Hernandez 2017).

Η επιβολή capital controls το καλοκαίρι του 2015 προκάλεσε μια εντυπωσιακή εξάπλωση της χρήσης της κάρτας πληρωμής. Έκτοτε, ο αριθμός των συναλλαγών με κάρτες πληρωμής έχει αυξηθεί 6 φορές, ενώ η αξία των συναλλαγών έχει υπερδιπλασιαστεί (Εικόνα 1). Ως αποτέλεσμα, η μέση αξία συναλλαγής μειώθηκε κατά περίπου στο ένα τρίτο, από €67,4 τον Ιούλιο του 2015, σε περίπου €43,1 τον Δεκέμβριο του 2017, υποδηλώνοντας μια ευρύτερη χρήση καρτών πληρωμής για συναλλαγές χαμηλότερης αξίας (Danchev et al., 2020).

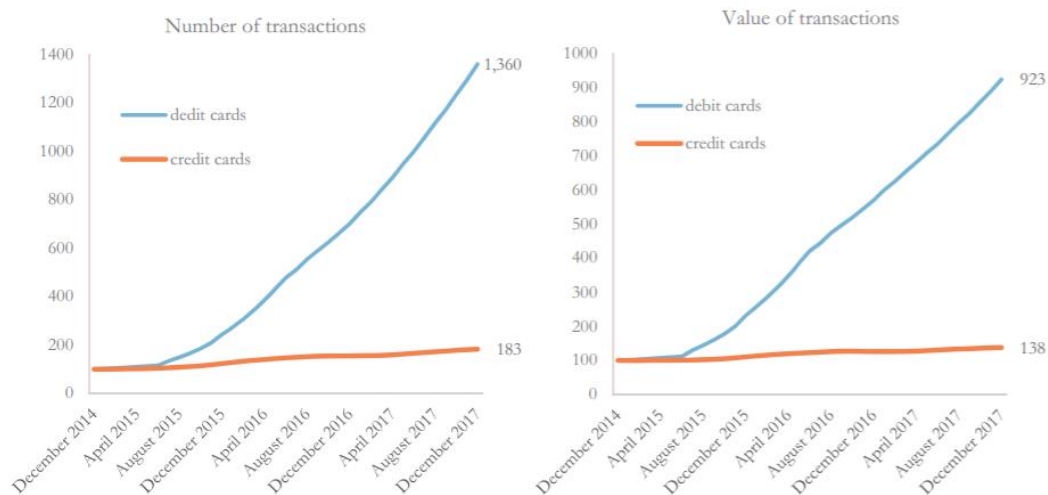


Εικόνα 1: Χρήση καρτών πληρωμής στην Ελλάδα (2014-2017) (Danchev et al., 2020)

Όσον αφορά τις απόλυτες μεταβολές από έτος σε έτος (σε ετήσια βάση), η σταδιακή χρήση ψηφιακών μέσων πληρωμής δεν μειώθηκε μετά το 2015. Ειδικά στην περίπτωση χρεωστικών καρτών και του αριθμού των ενεργών χρηστών m-banking. Οι

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

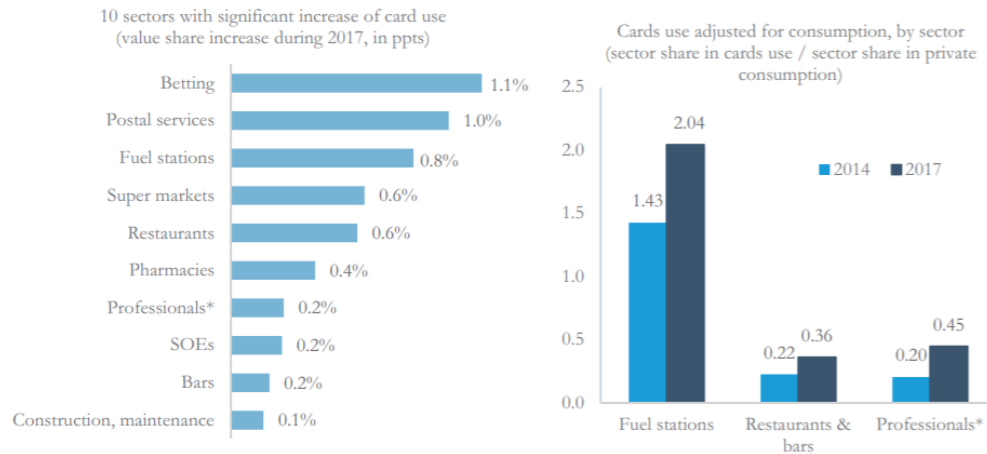
αλλαγές ενισχύθηκαν το 2017. Η αύξηση τόσο του αριθμού όσο και της αξίας των συναλλαγών προήλθε κυρίως από χρεωστικές κάρτες (Εικόνα 2). Μεταξύ 2014 και 2017, ο αριθμός των συναλλαγών με χρεωστικές κάρτες αυξήθηκε κατά 13, ενώ η αξία αυτών των συναλλαγών αυξήθηκε 9 φορές. Σε αντίθεση με τις χρεωστικές κάρτες, η διάδοση πιστωτικών καρτών κατά την ίδια περίοδο ήταν πολύ ασθενέστερη, καθώς ο αριθμός των συναλλαγών αυξήθηκε σωρευτικά κατά 83%, ενώ η αξία των συναλλαγών αυξήθηκε κατά 38% (Danchev et al., 2020).



**Εικόνα 2: Αριθμός και αξία συναλλαγής ανά τύπο κάρτας στην Ελλάδα (2014-2017) (Danchev et al., 2020)**

Το μερίδιο στη χρήση καρτών αυξήθηκε κυρίως σε ορισμένους τομείς με περιορισμένο κίνδυνο φοροδιαφυγής, όπως καταστήματα στοιχημάτων, ταχυδρομεία, πρατήρια καυσίμων και σούπερ μάρκετ (Εικόνα 3). Η υψηλότερη διείσδυση των ψηφιακών πληρωμών σε συγκεκριμένες συναλλαγές σε σύγκριση με άλλες, μεταφράζεται στο μερίδιο των αντίστοιχων τομέων στη συνολική χρήση καρτών. Ενδεικτικά, το μερίδιο των σταθμών καυσίμων στη συνολική χρήση καρτών ήταν διπλάσιο από το μερίδιό τους στην ιδιωτική κατανάλωση το 2017 (Danchev et al., 2020).

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

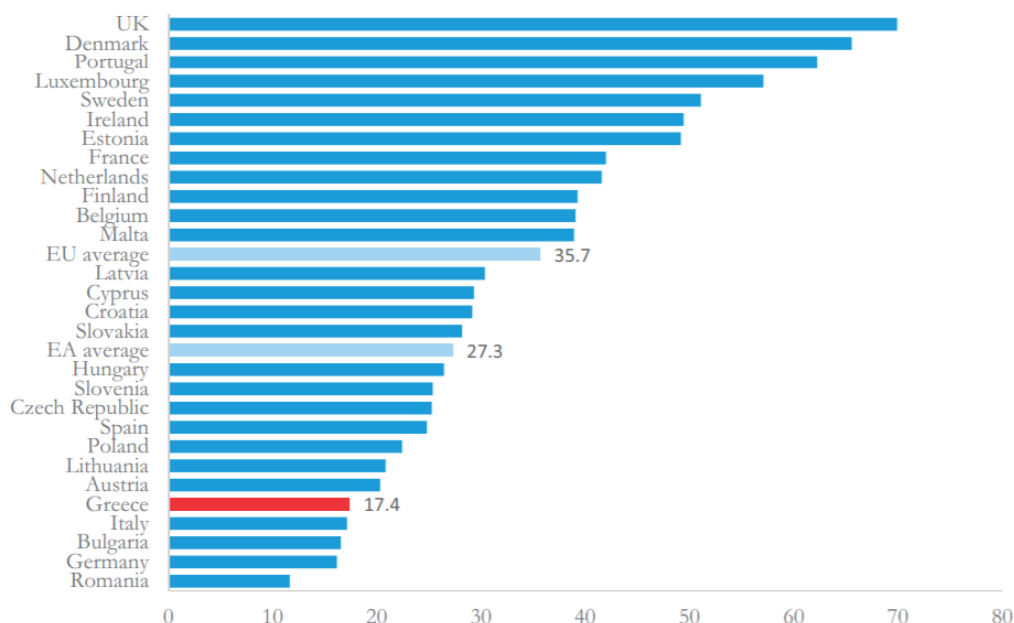


**Εικόνα 3: Διείσδυση καρτών σε ενδεικτικούς τομείς στην Ελλάδα (2014-2017) (Danchev et al., 2020)**

Σε τομείς με αυξημένο κίνδυνο φοροδιαφυγής, οι συναλλαγές με κάρτες επίσης αυξήθηκαν αλλά παρέμειναν λιγότερο συχνές από ό,τι θα πρότεινε το μερίδιο αυτών των τομέων στην ιδιωτική κατανάλωση. Ενδεικτικά, παρά τη σύγκλιση που επιτεύχθηκε από το 2014, το επίπεδο χρήσης των καρτών πληρωμής παρέμεινε χαμηλό στις υπηρεσίες τροφίμων και στα ελεύθερα επαγγέλματα.

Παρά την ταχεία ανάπτυξη μετά την επιβολή των ελέγχων κεφαλαίου, η χρήση καρτών πληρωμής στην Ελλάδα παρέμεινε χαμηλή σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (Εικόνα 4). Η αξία των συναλλαγών με κάρτες ως ποσοστό της ιδιωτικής κατανάλωσης στην Ελλάδα αυξήθηκε δραματικά, από 7,0% το 2015 σε 17,4% το 2017. Ωστόσο, παρά τη σύγκλιση της Ελλάδας με την ΕΕ κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, ο δείκτης αυτός παρέμεινε χαμηλότερος κατά 9,9 και 18,3 ποσοστιαίες μονάδες από το μέσο όρο της ζώνης του ευρώ και της ΕΕ, αντίστοιχα (Danchev et al., 2020).

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



**Εικόνα 4: Αξία συναλλαγών με κάρτες σε ολόκληρη την ΕΕ, ως ποσοστό της ιδιωτικής κατανάλωσης, 2017 (Danchev et al., 2020)**

Από την επιβολή των capital controls, το τοπίο των πληρωμών άλλαξε δραστικά στη χώρα. Ο αριθμός των τερματικών (POS) εκτοξεύτηκε κατά 215% τα έτη 2015-2018, αγγίζοντας τα 690 χιλιάδες τερματικά το 2018. Την «πρωτοκαθεδρία» των συναλλαγών εκτός μετρητών έχουν στη χώρα μας οι χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες (52,5%), όπως και στην υπόλοιπη Ευρωπαϊκή Ένωση. Δεύτερες κατά σειρά (28%) έρχονται οι μεταφορές πίστωσης, δηλαδή οι διατραπεζικές μεταφορές. Σημαντικά υστερούν στη χώρα μας οι άμεσες χρεώσεις (0,2%), δηλαδή οι πληρωμές με απευθείας χρέωση του λογαριασμού -χωρίς τη μεσολάβηση πλαστικού χρήματος (χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας). Το αντίστοιχο ποσοστό στην ΕΕ είναι 20% περίπου.

Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), στο πρώτο εξάμηνο του 2019 εκδόθηκαν επιπλέον 540.000 χρεωστικές κάρτες σε σχέση με το δεύτερο εξάμηνο του 2018 και πλησιάζουν τα 15 εκατομμύρια, επί του συνόλου των 17,7 εκατομμυρίων καρτών πληρωμών στην χώρα μας. Σύμφωνα με στοιχεία από τράπεζες και εκδότες καρτών, χρειάστηκαν 15 χρόνια για να ανέβει ο αριθμός των χρεωστικών καρτών από το περίπου 1 εκατομμύριο το 2000, στα 11 εκατομμύρια το 2015 (πριν την επιβολή των capital controls) και μόλις σε τέσσερα χρόνια να φτάσουν τα 15 εκατομμύρια που είναι σήμερα. Στο πρώτο εξάμηνο του 2019, σύμφωνα με τα

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

στοιχεία της ΤτΕ, ο συνολικός αριθμός των καρτών πληρωμών σε κυκλοφορία παρουσίασε αύξηση κατά 539.000 (+4%), σε σχέση με το δεύτερο εξάμηνο 2018 και ανήλθε σε 17,7 εκατ. κάρτες, από τις οποίες 14,8 εκατ. είναι χρεωστικές (το 84% του συνόλου) και οι υπόλοιπες πιστωτικές. Σε αντίθεση πάντως με την αύξηση του αριθμού των καρτών πληρωμών, τόσο ο συνολικός αριθμός των συναλλαγών όσο και η συνολική αξία των συναλλαγών που διενεργήθηκαν με κάρτες, το πρώτο εξάμηνο του 2019 μειώθηκαν σε σχέση με το δεύτερο εξάμηνο του 2018. Συγκεκριμένα, ο όγκος των συναλλαγών με κάρτες πληρωμών ανήλθε σε 438,3 εκατ. παρουσιάζοντας μείωση 16% (Danchev et al., 2020).

## **2.5 Κίνδυνοι από τη χρήση πιστωτικών καρτών**

Με την είσοδο της πιστωτικής κάρτας στις συναλλαγές ολοένα και περισσότεροι πολίτες τις χρησιμοποιούν. Φαίνεται ότι πολλοί καταναλωτές ξοδεύουν περισσότερο και μάλιστα πολλές φορές ακόμα περισσότερα από αυτά που εισπράττουν με αποτέλεσμα να υπερχρεώνονται πιστεύοντας ότι η πιστωτική αποτελεί ένα επιπλέον εισόδημα για εκείνους. Σημαντικοί παράγοντες που συμβάλουν στην πτώχευση των χρηστών ή στα χρέη τους, αποτελούν η προσφορά των πιστωτικών καρτών, η ευχέρεια της διαχείρισης των χρεών τους, η αγορά εργασίας αλλά και τέλος τα επιτόκια που επικρατούν (Warwick & Mansfield, 2000). Επίσης η χρήση των πιστωτικών εξαρτάται από την σωστή πληροφόρηση των χρηστών για αυτές αλλά και από την κατανόησή τους. Αυτό δεν σημαίνει όμως πως η σωστή πληροφόρηση και κατανόηση τους οδηγεί και σε ορθή καταναλωτική συμπεριφορά και σωστές αποφάσεις αλλά τους βοηθάει στην όσο τον δυνατόν καλύτερη χρήση τους. Η επίγνωση των ορίων των πιστωτικών καρτών αλλά και η ισορροπία στην χρήση τους είναι αυτό που θα βοηθήσει στην αποφυγή δημιουργίας μεγάλων χρεών. (Bernthal et al., 2005).

Οι Brito και Hartley (1995) εξέτασαν την σχέση μεταξύ των πιστωτικών καρτών και την είσπραξη δανείων. Μια θετική σχέση των πιστωτικών καρτών και της είσπραξης δανείων φαίνεται όταν οι χρήστες τους εισπράττουν δάνεια για οικονομικούς λόγους ώστε να αυξήσουν το εισόδημα τους αλλά και σε περίπτωση μείωσης τους να έχουν και άλλη πηγή εσόδων. Επίσης τονίζεται ότι αυτοί που αντιλαμβάνονται τις χρεώσεις που επιφέρουν οι κάρτες οδηγούνται στην ορθότερη χρήση και διαχείριση των δυνατοτήτων τους. Αναφορικά με τις πιστωτικές κάρτες σύνθηδες φαινόμενο αποτελεί και η δημιουργία μεγάλων χρεών και πολλές φορές στην αδυναμία εξόφλησης των οφειλόμενων ποσών με αποτέλεσμα να οδηγούνται πολλά νοικοκυριά σε πτώχευση και σε δύσκολη οικονομική κατάσταση. Αυτό όπως είναι φυσιολογικό οδηγεί με την

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

σειρά του τους κατόχους τους σε μια επίσης δύσκολη συναισθηματική κατάσταση και σε ένα έντονο και συνεχές στρες που τους κάνει να αγωνιούν για τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίσουν αυτά τα χρέη. Την άποψη αυτή υποστηρίζουν οι Brown , Taylor και Price με σχετική έρευνα στα βρετανικά νοικοκυριά όπου έφτασαν στο συμπέρασμα ότι όσοι παρουσιάζουν τέτοια χρέη είναι πιο πιθανό να δηλώνουν μη υγιείς συναισθηματικά λόγω του άγχους που επικρατεί και μάλιστα το άγχος αυτό είναι μεγαλύτερο σε ατομικό επίπεδο παρά σε συλλογικό.( Brown et al.,2005).

## **2.6 Συναισθήματα καταναλωτών για τη χρήση πιστωτικών καρτών**

Όσο αφορά τον ψυχολογικό τομέα και την κατάσταση των χρηστών πιστωτικών καρτών φαίνεται να επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες. Μερικοί εκ των οποίων είναι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους αλλά και η οικονομική τους κατάσταση. Συγκεκριμένα αναφέρεται ότι οι παράγοντες αυτοί σε συνδυασμό μεταξύ τους δημιουργούν ένα περίπλοκο μοντέλο της καταναλωτικής τους συμπεριφοράς κατά το οποίο αυτοί λειτουργούν και διαχειρίζονται την πιστωτική τους κάρτα αλλά και διαχειρίζονται τα χρέη που μπορεί να επέλθουν από αυτές. Η οικονομική κατάσταση των χρηστών φαίνεται να επηρεάζει την σωστή διαχείριση των χρημάτων και γενικά του εισοδήματος τους μέσα στο οποίο εντάσσεται και η πιστωτική κάρτα. Σημαντικό πόρισμα αποτελεί το γεγονός ότι παρατηρείται συχνή χρήση και ορθότερη επίγνωση των χαρακτηριστικών και των κινδύνων των πιστωτικών καρτών από χρήστες οι οποίοι χαρακτηρίζονται από υψηλό μορφωτικό και εισοδηματικό επίπεδο καθώς δεν αποφασίζουν αυθόρμητα και δεν κάνουν συνήθως δαπανηρές και ανούσιες συναλλαγές. Έτσι λοιπόν η αντίληψεις περί πιστωτικών καρτών και η κατανόηση αλλά και η χρήση τους εξαρτάται από πολλούς παράγοντες εκ των οποίων αποτελούν και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (Lea et al., 1995).

Σύμφωνα με τους Guseva και Rona-Tas (2001), οι πιστωτικές κάρτες σχετίζονται με τρία στοιχεία που τα αντιλαμβάνεται ο κάθε χρήστης των πιστωτικών καρτών, την αβεβαιότητα, το ρίσκο και την εμπιστοσύνη. Σύμφωνα με τους παραπάνω, ο κάθε χρήστης επεξεργάζεται αυτά τα τρία στοιχεία προτού επιτελέσει μια συναλλαγή με την πιστωτική του κάρτα και αυτό γιατί δεν χαρακτηρίζονται όλες οι συναλλαγές από ασφάλεια και εγκυρότητα.

Για ένα ευρύ φάσμα συμπεριφοράς καταναλωτή, η προηγούμενη έρευνα δείχνει μια διαφορά μεταξύ του τρόπου με τον οποίο οι καταναλωτές σκοπεύουν να συμπεριφέρονται και της πραγματικής συμπεριφοράς από την άλλη πλευρά. Για παράδειγμα, οι Webb και Sheeran (2006) πραγματοποίησαν μια μετα-ανάλυση και

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

διαπίστωσαν ότι μια μεσαία έως μεγάλη αλλαγή στις προθέσεις οδηγεί μόνο σε μια μικρή-μεσαία αλλαγή στη συμπεριφορά. Οι Glasman και Albarracín (2006) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι για τις συμπεριφορές που συσχετίζονται πιο έντονα με τη μελλοντική συμπεριφορά, είναι σημαντικό οι στάσεις να είναι προσβάσιμες και να μην αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου. Άλλες μελέτες διαπιστώνουν επίσης ότι οι άνθρωποι μπορούν να έχουν μια θολή εικόνα της πραγματικής συμπεριφοράς τους. Ο Wansink (2006) δείχνει ότι οι άνθρωποι ξοδεύουν περισσότερο από ό, τι νομίζουν και ο Cook (1987) διαπιστώνει ότι οι καταναλωτές υπερεκτιμούν τις πραγματικές αγορές τους, όπως επιβεβαιώνεται από τα δεδομένα.

Υπάρχουν αρκετά μοντέλα συμπεριφοράς, για παράδειγμα η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (Fishbein και Ajzen 1975), η θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς (TPB, Ajzen 1985, 1991) και η ΠΕΠ (Triandis 1980), που προσπαθούν να εξηγήσουν το χάσμα μεταξύ προθέσεων και συμπεριφοράς. Το MIP (Triandis 1980) δηλώνει ότι υπάρχουν δύο πιθανοί συντονιστές της υλοποίησης της πρόθεσης: (1) έλλειψη ελέγχου της συμπεριφοράς και (2) συνήθειες. Σύμφωνα με τον Triandis (1980), οι συνήθειες είναι πιθανό να υπάρχουν όταν η συμπεριφορά εκτελείται συχνά. Η προγνωστική δύναμη των προθέσεων για την πραγματική συμπεριφορά εξαρτάται τόσο από τη συχνότητα της συμπεριφοράς όσο και από το πλαίσιο (π.χ. Wood and Quinn 2005). Οι Wood, Quinn και Kashy (2002) διερευνούν την αντιστοιχία μεταξύ σκέψεων και συμπεριφορών. Στη μελέτη τους, διαπιστώνουν ότι απαιτείται μεγαλύτερη συνειδητή επεξεργασία για να καθοδηγήσουν τις μη συνήθειες παρά τις συνήθειες. Ως αποτέλεσμα, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης των συνηθειών, οι σκέψεις είναι λιγότερο πιθανό να αντιστοιχούν με τη συμπεριφορά, ενώ αυτό είναι πιο πιθανό να συμβεί κατά την εκτέλεση των μη συνηθειών.

## Σύνοψη

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω δεδομένα που αναφέρθηκαν προκύπτει ότι η χρήση καρτών από τους Έλληνες καταναλωτές, κυρίως τα τελευταία χρόνια μετά την επιβολή των capital controls, έχει αυξηθεί σε σημαντικό βαθμό. Η παρούσα έρευνα αποφασίστηκε να εστιάσει στο να εξετάσει τη χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών από τους Έλληνες πολίτες. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει η διερεύνηση της συχνότητας χρήσης των καρτών από τους πολίτες, τους πιο σημαντικούς και συνηθισμένους λόγους που τις χρησιμοποιούν, αν τις εμπιστεύονται και σε τι βαθμό και τα γενικότερα συναισθήματά τους για αυτές.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 3.1 Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει τη χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών από τους πολίτες. Συγκεκριμένα, η έρευνα διερευνά τη συχνότητα χρήσης των καρτών, τους λόγους χρήσης τους, την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις κάρτες και τα συναισθήματά τους για αυτές.

Μέσα από την παρούσα έρευνα γίνεται προσπάθεια να απαντηθούν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

- Πόσο συχνά οι συμμετέχοντες πληρώνουν με τη χρήση κάρτας;
- Ποιοι είναι οι πιο σημαντικοί λόγοι χρήσης πιστωτικών καρτών;
- Υπάρχει εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τη χρήση πιστωτικών καρτών;
- Ποια τα συναισθήματα των καταναλωτών απέναντι στην κατοχή πιστωτικών καρτών;
- Η χρήση καρτών σχετίζεται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση, εισόδημα) των συμμετεχόντων;

### 3.2 Δείγμα έρευνας

Στην έρευνα έλαβαν μέρος πολίτες που προσεγγίστηκαν στον Νομό της Καρδίτσας, τόσο στην πόλη της Καρδίτσας όσο και σε κάποια χωριά που αποτελούνται κυρίως από αγροτικό πληθυσμό. Συγκεκριμένα, μοιράστηκαν 120 ερωτηματολόγια εκ των οποίων επεστράφησαν συμπληρωμένα τα 104 τα οποία και χρησιμοποιήθηκαν για τη διεξαγωγή συμπερασμάτων στην έρευνα.

Η διαδικασία της δειγματοληψίας ήταν «σκοπίμη» ( purposive sampling ), δηλαδή εξυπηρέτησε τον πιλοτικό χαρακτήρα και τον ειδικό σκοπό της έρευνας μέσα από

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



τους πολίτες κατόχους καρτών που δήλωσαν διάθεση για συμμετοχή . Η συμμετοχή ή όχι στο ερωτηματολόγιο ήταν καθ' όλα ελεύθερη. Πιο συγκεκριμένα η σκόπιμη ή στοχευμένη δειγματοληψία είναι μια στρατηγική στην οποία συγκεκριμένα άτομα ή γεγονότα επιλέγονται σκόπιμα για να παρέχουν σημαντικές πληροφορίες που δεν μπορούν να ληφθούν από άλλες επιλογές. Εκεί ο ερευνητής συμπεριλαμβάνει περιπτώσεις ή συμμετέχοντες στο δείγμα επειδή πιστεύουν ότι δικαιούνται ένταξη ( Maxwell, 1996 ).

Ωστόσο, έγινε προσπάθεια να διαφυλαχτεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Συγκεκριμένα, η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος καθορίζεται από δύο στοιχεία κυρίως: α) τη μέθοδο επιλογής των υποκειμένων που θα αποτελέσουν το δείγμα, και β) το μέγεθος του δείγματος. Επομένως, τα βασικά προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει ένας ερευνητής σχετικά με τη δειγματοληψία είναι: α) να είναι το δείγμα όσο το δυνατόν πιο όμοιο με τον πληθυσμό ώστε να εξασφαλίζεται μια ικανοποιητικότερη προσέγγιση στις εκτιμήσεις για την αληθή τιμή του πληθυσμού β) να επιλέξει το μέγεθος του δείγματος έτσι ώστε να είναι εφικτή η έρευνά του (πχ. από πλευράς κόστους, χρόνου). Στην παρούσα έρευνα οι συμμετέχοντες προσεγγίστηκαν σε υποκαταστήματα τραπεζών, όπου και ρωτήθηκαν για τη συμμετοχή τους ή όχι στην έρευνα. Η επιλογή των συμμετεχόντων έγινε με αυτόν τον τρόπο ώστε το δείγμα να είναι όσο το δυνατόν πιο όμοιο με τον πληθυσμό, δεδομένου ότι τα υποκαταστήματα τραπεζών τα επισκέπτονται άτομα όλων των ηλικιών είτε για συναλλαγές εντός του καταστήματος είτε για συναλλαγές στα ΑΤΜ. Επίσης, επιλέχτηκε να μοιραστούν 120 ερωτηματολόγια, δεδομένου ότι πρόκειται για διπλωματική εργασία μεταπτυχιακού επιπέδου με περιορισμένους χρόνους παράδοσης, συνεπώς το δείγμα που αποφασίστηκε να συμπεριληφθεί στη μελέτη ήταν περιορισμένο, αλλά συνάμα ικανοποιητικό ώστε να εξαχθούν ορθά συμπεράσματα.

### **3.3 Διαδικασία συλλογής δεδομένων**

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Ιούλιο του 2020. Το δείγμα τελικά αποτελούνταν από 104 άτομα. Οι 16 πολίτες που δεν συμμετείχαν τελικά στην έρευνα ήταν κάτοικοι χωριών του Νομού Καρδίτσας και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους ήταν ότι ήταν χαμηλού μορφωτικού επιπέδου (υποχρεωτική εκπαίδευση). Η έρευνα δεν απαιτούσε πάνω από 10 λεπτά και ολοκληρωνόταν υπό την εποπτεία του ερευνητή. Παράλληλα, δόθηκαν προφορικά και οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης. Ακολουθήθηκε η ίδια σειρά συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων σε όλα τα άτομα.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

### **3.4 Δεοντολογία της έρευνας**

Οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν, χρησιμοποιήθηκαν μόνο για τους σκοπούς της μελέτης. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα εθελοντικά, ενημερώθηκαν για το σκοπό της μελέτης και τη διαδικασία στην οποία θα λάμβαναν μέρος, καθώς και για το χρόνο που θα έπρεπε να αφιερώσουν. Επιπλέον, ενημερώθηκαν για τη διατήρηση του προσωπικού απορρήτου, που είναι πολύ σημαντικό στοιχείο, ώστε να εξασφαλιστεί ένα επίπεδο άνεσης για περισσότερο ακριβείς απαντήσεις. Σε όλα τα στάδια της μελέτης διαφυλάχθηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων.

### **3.5 Στατιστική ανάλυση**

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική στατιστική και η στατιστική συσχετίσεων. Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πακέτο SPSS ( Version 19.0 ), με τη βοήθεια του οποίου ερμηνεύτηκαν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από το σύνολο των ερωτηματολογίων που επεστράφησαν.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στην παρούσα εργασία αποφασίστηκε να διενεργηθεί ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου. Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε η χρήση ερωτηματολογίου, η οποία κρίθηκε ότι ήταν η ενδεδειγμένη μέθοδος για την έρευνα, αφού εμφανίζει πολλά πλεονεκτήματα. Σύμφωνα με τους Cohen et al., (2011) «τα ερωτηματολόγια είναι αποτελεσματικά ως προς το κόστος. Αποτελούν έναν πρακτικό τρόπο συλλογής δεδομένων και επιτρέπουν την εξαγωγή γρήγορων αποτελεσμάτων, χωρίς να χρειάζεται να είναι κάποιος ειδικός επιστήμονας για να διενεργήσει μια έρευνα. Ένα άλλο χαρακτηριστικό πλεονέκτημα των ερωτηματολογίων είναι ότι προσφέρουν ανωνυμία στους συμμετέχοντες, η οποία, τις περισσότερες φορές, τους ενθαρρύνει να απαντήσουν ειλικρινά. Τέλος, ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματά τους είναι ότι ο ερευνητής μπορεί να τα διανείμει πλέον ηλεκτρονικά, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία, γεγονός που εξασφαλίζει εξοικονόμηση χρόνου και κόπου από τη μεριά του ερευνητή, αλλά και μειώνει την χρονική πίεση της συμπλήρωσης από τη μεριά των συμμετεχόντων, αφού έχουν την πολυτέλεια να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο όποτε και όπου οι ίδιοι το επιθυμούν» (Cohen et al., 2011).

Ένα ερωτηματολόγιο για να αποτελεί προπομπό επιστημονικής έρευνας και όχι δημοσκόπηση θα πρέπει να διαθέτει κάποια χαρακτηριστικά. Είναι σημαντικό οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου να σχετίζονται και να αντιστοιχίζονται με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στο σκοπό της έρευνας και κατ' επέκταση να απαντώνται. Επίσης, το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να μας δώσει δεδομένα κατάλληλα για επεξεργασία. Θα πρέπει να ληφθούν όλες οι παράμετροι δειγματοληψίας και να γίνει καθορισμός μεγέθους δείγματος, αλλά και να εκτιμηθεί σωστά η διαδικασία σε χρόνο και κόστος. Τέλος τα ερωτήματα θα πρέπει να απαντώνται με στατιστικούς ελέγχους και όχι περιγραφικά.

Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο της έρευνας χωρίστηκε σε πέντε μέρη.

- Το πρώτο μέρος περιλάμβανε 4 ερωτήσεις σχετικές με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και το μηνιαίο εισόδημα.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

- Το δεύτερο μέρος περιλάμβανε 3 ερωτήσεις που αφορούσαν τη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, τη συχνότητα χρήσης τους και την προτίμησή τους έναντι των μετρητών.
- Το τρίτο μέρος περιλάμβανε 1 ερώτηση με 5 υποερωτήματα που αφορούσαν τους λόγους χρήσης πιστωτικών καρτών.
- Το τέταρτο μέρος περιλάμβανε 5 ερωτήσεις που αφορούσαν την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις πιστωτικές κάρτες.
- Το πέμπτο μέρος περιλάμβανε 3 ερωτήσεις που αφορούσαν τα συναισθήματα των καταναλωτών απέναντι στην κατοχή πιστωτικών καρτών.

Πιο αναλυτικά:

- Η πρώτη ερώτηση είχε ως στόχο να διερευνήσει το φύλο των καταναλωτών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.
- Η δεύτερη ερώτηση είχε ως στόχο να διερευνήσει την ηλικία των συμμετεχόντων και ειδικότερα την ηλικιακή ομάδα στην οποία εντάσσονται.
- Η τρίτη ερώτηση είχε ως στόχο να διερευνήσει το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, το οποίο ήταν χωρισμένο σε υποχρεωτική εκπαίδευση, δευτεροβάθμια εκπαίδευση και τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- Η τέταρτη ερώτηση είχε ως στόχο να διερευνήσει το μηνιαίο ατομικό εισόδημα των συμμετεχόντων.

Οι παραπάνω τέσσερις ερωτήσεις αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων καταναλωτών που διερευνήθηκαν. Τα δημογραφικά αυτά χαρακτηριστικά θα χρησιμεύσουν στη διενέργεια συσχετίσεων στο κεφάλαιο της ανάλυσης των αποτελεσμάτων και στην εξαγωγή συμπερασμάτων που απαντούν στο πέμπτο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε και αφορούσε τη διερεύνηση αν η χρήση καρτών σχετίζεται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, εισόδημα) των συμμετεχόντων. Αποφασίστηκε να διερευνηθούν τα τέσσερα αυτά δημογραφικά χαρακτηριστικά γιατί θεωρήθηκαν ως τα πιο αντιπροσωπευτικά και τα πιο σημαντικά για την εξαγωγή συσχετίσεων. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται και από τη βιβλιογραφία καθώς η συντριπτική πλειοψηφία των ερευνών που πραγματοποιήθηκαν διενέργησαν διερεύνηση της χρήσης καρτών με βάση αυτά τα

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

συγκεκριμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά (πχ. Devlin et al., 2007, Balasundram & Ronald, 2006, Kinsey, 1981, Steidle, 1994, Godwin, 1998). Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν ερωτήθηκαν οι συμμετέχοντες σχετικά με την επαγγελματική τους δραστηριότητα, καθώς αποφασίστηκε να γίνει διερεύνηση των απόψεων και των συνηθειών τους μέσω του εισοδήματός τους, μέτρο αντιπροσωπευτικό της κοινωνικοοικονομικής τους κατάστασης.

- Η πέμπτη ερώτηση είχε ως στόχο να διερευνήσει αν οι καταναλωτές χρησιμοποιούν κάποια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα. Η συγκεκριμένη ερώτηση εκτός από τα ποσοτικά περιγραφικά αποτελέσματα που μπορεί να δώσει σχετικά με το ποσοστό που χρησιμοποιεί πιστωτικές κάρτες, χρησιμεύει επίσης και στην εξαγωγή συσχετίσεων για τη διερεύνηση αν η χρήση καρτών σχετίζεται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Η ερώτηση αυτή χρησιμοποιήθηκε στην Έρευνα κοινής γνώμης για τις στάσεις των Ελλήνων καταναλωτών απέναντι στο πλαστικό χρήμα που διενεργήθηκε από το Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου & Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕΛΕ) τον Μάρτιο του 2017. Στην εν λόγω έρευνα βρέθηκε ότι το 61% των συμμετεχόντων καταναλωτών απάντησε θετικά στο ότι χρησιμοποιούν χρεωστική κάρτα και το 21% για πιστωτική κάρτα.
- Η έκτη ερώτηση είχε ως στόχο να διερευνήσει πόσο συχνά οι συμμετέχοντες πληρώνουν με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα. Όμοια με την προηγούμενη ερώτηση και αυτή χρησιμοποιήθηκε στην Έρευνα κοινής γνώμης για τις στάσεις των Ελλήνων καταναλωτών απέναντι στο πλαστικό χρήμα που διενεργήθηκε από το Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου & Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕΛΕ) τον Μάρτιο του 2017 και βρέθηκε ότι το 65% των συμμετεχόντων καταναλωτών χρησιμοποιεί καθημερινά ή 1-3 φορές την εβδομάδα χρεωστική κάρτα και το 53% χρησιμοποιεί 1-3 φορές το μήνα ή πιο σπάνια πιστωτική κάρτα.
- Η έβδομη ερώτηση είχε ως στόχο να διερευνήσει αν οι καταναλωτές προτιμούν τη χρήση κάρτας ή μετρητών για τις αγορές ή πληρωμές τους. Όμοια και αυτή η ερώτηση χρησιμοποιήθηκε στην ίδια έρευνα του ΚΑΕΛΕ και βρέθηκε ότι το 52% των καταναλωτών προτιμάει να πληρώνει περισσότερο ή μόνο με μετρητά.

Οι παραπάνω ερωτήσεις σχετίζονται με τις συνήθειες των καταναλωτών σχετικά με τη χρήση καρτών και τη συχνότητα χρήσης τους. Αυτές οι ερωτήσεις συμβάλλουν

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

στην απάντηση του πρώτου ερευνητικού ερωτήματος που τέθηκε και αφορά το πόσο συχνά οι συμμετέχοντες πληρώνουν με τη χρήση κάρτας. Από την αρχή του σχεδιασμού της έρευνας υποτέθηκε ότι τα αποτελέσματα σχετικά με τη συχνότητα χρήσης καρτών θα είναι ιδιαίτερα θετικά, δεδομένου και του παρόντος οικονομικο-κοινωνικού περιβάλλοντος που επικρατεί τόσο στη χώρα μας όσο και γενικότερα. Πιο συγκεκριμένα, έγινε αυτή η υπόθεση στηριζόμενοι στο γεγονός ότι πλέον τόσο οι τράπεζες όσο και το κράτος προσφέρουν μπόνους χρήσης χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, οπότε οι καταναλωτές παρακινούνται περισσότερο να τις χρησιμοποιούν. Επίσης, σημαντικός παράγοντας πλέον στη χρήση πλαστικού χρήματος είναι η ανέπαφες συναλλαγές που προσφέρουν και έτσι προτιμώνται από τους καταναλωτές να τις χρησιμοποιούν στις μέρες μας που η πανδημία του COVID-19 έχει πλήξει και τη χώρα μας και ο τρόπος αυτός πληρωμής μειώνει αισθητά την πιθανότητα μόλυνσης εξαιτίας της χρήσης χαρτονομισμάτων.

- Η όγδοη ερώτηση αποτελούνταν από 5 επιμέρους υπο-ερωτήματα και είχε ως στόχο να διερευνήσει τους λόγους χρήσης της πιστωτικής κάρτας. Οι συμμετέχοντες είχαν να επιλέξουν μεταξύ πέντε πιθανών λόγων χρήσης, όπως «Δεν κουβαλάω χρήματα στην τσέπη μου», «Μπορώ να ψωνίσω ακόμα και όταν δεν έχω χρήματα», «Παρέχει κύρος και ασφάλεια», «Έχω την ευκαιρία να κάνω δόσεις» και «Αγοράζω προϊόντα σήμερα και τα πληρώνω αργότερα».

Η ερώτηση αυτή απαντά στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε και αφορά τους πιο σημαντικούς λόγους χρήσης πιστωτικών καρτών. Η ερώτηση αυτή χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα των Dilek et al. (2018) που διερεύνησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση πιστωτικών καρτών και βρήκαν ότι ο πιο σημαντικός λόγος για τη χρήση πιστωτικής κάρτας είναι η μη μεταφορά χρημάτων στις τσέπες. Ο δεύτερος πιο σημαντικός λόγος για τη χρήση πιστωτικής κάρτας είναι η ευκαιρία να πληρώνουν με δόσεις. Αυτός ο λόγος προκαλεί αύξηση της ζήτησης και έτσι έχει μακροοικονομικό αποτέλεσμα. Ο τρίτος πιο σημαντικός λόγος είναι η παροχή κύρους και ασφάλειας που προσφέρει η κατοχή καρτών. Κατά τα αρχικά στάδια σχεδιασμού της έρευνας θεωρήθηκε πολύ πιθανό και η παρούσα έρευνα να διεξάγει παρόμοια αποτελέσματα με την έρευνα των Dilek et al. (2018). Πιο συγκεκριμένα, είναι απόλυτα λογικό να προτιμώνται οι κάρτες έναντι χαρτονομισμάτων για τις πληρωμές δεδομένου ότι οι καταναλωτές με αυτό τον τρόπο έχουν πάντα χρήματα στην τσέπη τους χωρίς να μεταφέρουν χαρτονομίσματα, αλλά απλά κουβαλώντας μια κάρτα. Επίσης, θεωρήθηκε ότι και η παροχή κύρους από την κατοχή κάρτας θα αναδειχθεί ως σημαντικός λόγος από τους καταναλωτές.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

- Η ένατη ερώτηση αποτελούνταν από 5 επιμέρους υπο-ερωτήματα και είχε ως στόχο να διερευνήσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών απέναντι στις πιστωτικές κάρτες. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αναφέρουν πόσο συμφωνούν σχετικά με κάποιες προτάσεις ώστε να διερευνηθεί η εμπιστοσύνη τους προς τις πιστωτικές κάρτες. Οι προτάσεις που τους δόθηκαν ήταν οι εξής: «Η πιστωτική κάρτα δεν προκαλεί υπερβολικά χρέη», «Η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό». «Η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν με εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά.». «Με τη χρήση πιστωτικής κάρτας δεν ξοδεύονται περισσότερα χρήματα.», «Η χρήση της πιστωτικής κάρτας δεν προκαλεί ακανόνιστη δαπάνη.»

Η ερώτηση αυτή απαντά στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε και διερευνά αν υπάρχει εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τη χρήση πιστωτικών καρτών. Η ερώτηση αυτή χρησιμοποιήθηκε επίσης, στην έρευνα των Dilek et al. (2018) οι οποίοι υποστήριζαν ότι οι πιστωτικές κάρτες μπορούν να προκαλέσουν κατάχρηση και υπερβολική κατανάλωση, οπότε οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής θα πρέπει να μειώσουν τα αρνητικά πιστωτικά αποτελέσματα των καταναλωτών και το οικονομικό άγχος (Peltier et.al. 2016). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι μέσοι όροι στα 5 υποερωτήματα που τέθηκαν στους καταναλωτές κυμαίνονται μεταξύ 2,46 και 2,72. Σύμφωνα με τον Küşük (2016: 239) οι βαθμολογίες μεταξύ 2,33 και 3,67 μπορούν να αξιολογηθούν ως μέσος όρος. Από την παρούσα έρευνα αναμένεται να διεξαχθούν παρόμοια αποτελέσματα δεδομένου ότι γενικά επικρατεί μια προκατάληψη απέναντι στις πιστωτικές κάρτες σε ότι αφορά την ανάλωση χρημάτων και την αύξηση των χρεών εξαιτίας της μη σωστής χρήσης καρτών.

- Η δέκατη και τελευταία ερώτηση αποτελούνταν από 3 επιμέρους υπο-ερωτήματα και είχε στόχο να διερευνήσει τα συναισθήματα των καταναλωτών απέναντι στην κατοχή πιστωτικών καρτών. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αναφέρουν πόσο συμφωνούν σχετικά με κάποιες προτάσεις ώστε να διερευνηθούν τα συναισθήματα τους απέναντι στην κατοχή πιστωτικών καρτών. Οι προτάσεις που τους δόθηκαν ήταν οι εξής: «Η κατοχή πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους», «Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει κύρος», «Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει αυτοπεποίθηση».

Η ερώτηση αυτή απαντά στο τέταρτο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε και διερευνά αν υπάρχει εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τη χρήση πιστωτικών καρτών. Επίσης, η ερώτηση αυτή χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα των Dilek et al. (2018) που

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

υποστήριξαν ότι η συναισθηματική αστάθεια που μπορεί να οριστεί ως η τάση προς τη διάθεση και η ιδιοσυγκρασία είναι ένας από τους σημαντικούς παράγοντες στις αποφάσεις χρήσης πιστωτικών καρτών και την κατάχρηση πιστωτικών καρτών (Pirog and Roberts, 2007: 67). Λόγω των πιστωτικών καρτών, οι καταναλωτές μπορούν να χάσουν τον αυτοέλεγχό τους και τα χρέη μπορούν να αυξηθούν (Ponpunthin and Jantarokolica, 2016). Τα αποτελέσματα της έρευνας κυμαίνονται μεταξύ 2,77 και 3,10 ως προς το μέσο όρο. Τα αποτελέσματα θεωρούνται ότι είναι αξιόπιστα σε υψηλό βαθμό (Küçük, 2016: 239). Όμοια στην παρούσα έρευνα αναμένεται από τους καταναλωτές να υποστηριχθούν σε μεγάλο βαθμό οι προτάσεις που αφορούν τα συναισθήματά τους.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



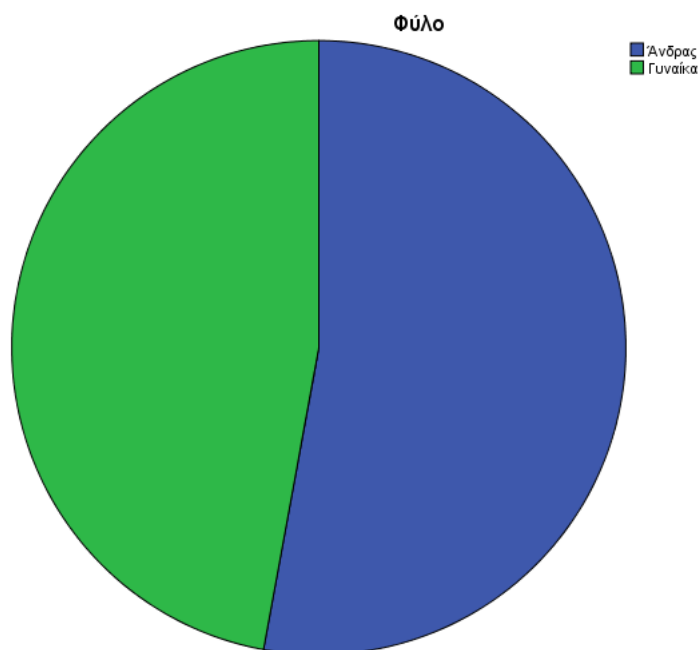
## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### 5.1 Περιγραφικά αποτελέσματα

Η ανάλυση του ερωτηματολογίου ξεκινά με την παρουσίαση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων. Στην έρευνα, συνολικά, έλαβαν μέρος 104 πολίτες εκ των οποίων οι περισσότεροι ήταν άνδρες με ποσοστό 52,9% και ακολουθούν οι γυναίκες με 47,1%.

Πίνακας 1 : Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	55	52,9	52,9	52,9
	Γυναίκα	49	47,1	47,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



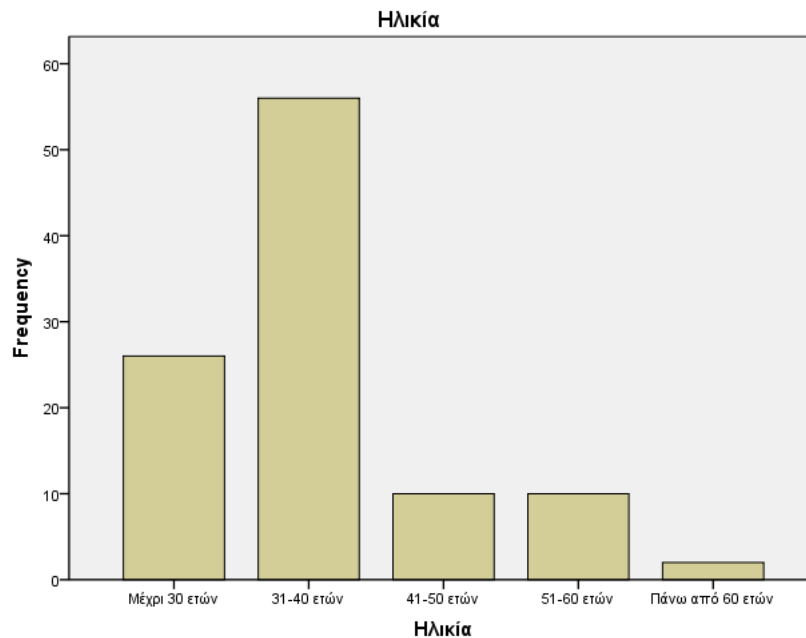
Σχεδιάγραμμα 1 : Φύλο

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Σχετικά με τις ηλικίες των συμμετεχόντων οι περισσότεροι είχαν ηλικίες που κυμαίνονταν μεταξύ 31 - 40 ετών με ποσοστό 53,8% και ακολουθούν όσοι βρίσκονταν ηλικιακά μέχρι 30 ετών με 25%.

**Πίνακας 2 : Ηλικία**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέχρι 30 ετών	26	25,0	25,0	25,0
	31 - 40 ετών	56	53,8	53,8	78,8
	41 - 50 ετών	10	9,6	9,6	88,5
	51 - 60 ετών	10	9,6	9,6	98,1
	Πάνω από 60 ετών	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



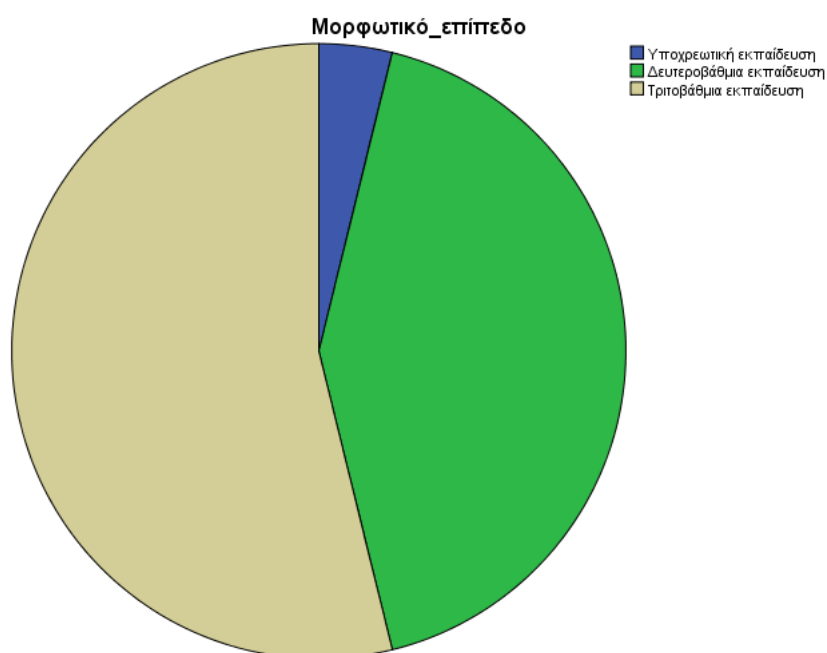
**Σχεδιάγραμμα 2 : Ηλικία**

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων οι περισσότεροι ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 53,8% και ακολουθούν οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με 42,3%.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Πίνακας 3 : Μορφωτικό επίπεδο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Υποχρεωτική εκπαίδευση	4	3,8	3,8	3,8
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	44	42,3	42,3	46,2
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	56	53,8	53,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



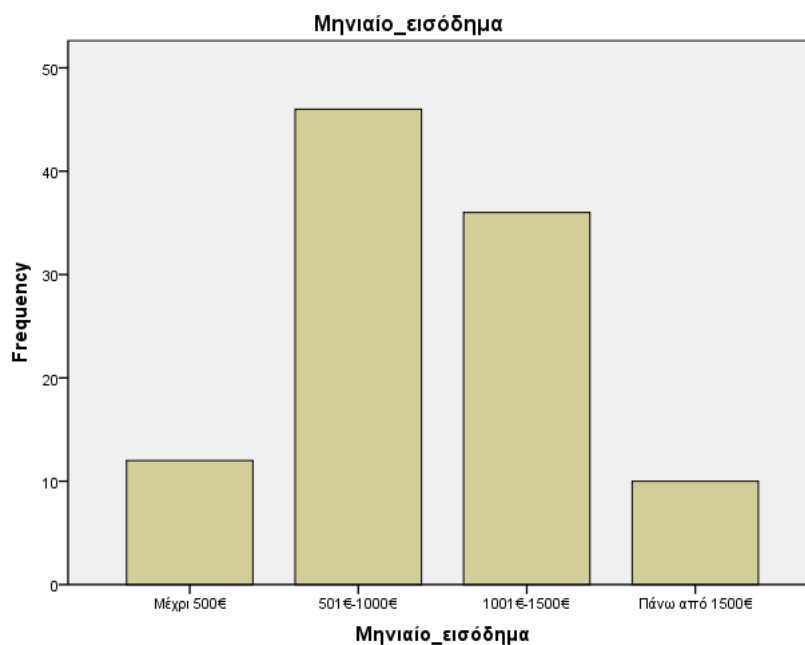
Σχεδιάγραμμα 3 : Μορφωτικό επίπεδο

Τέλος, σχετικά με το μηνιαίο εισόδημα των συμμετεχόντων, οι περισσότεροι ανέφεραν ότι κυμαίνεται μεταξύ 500€ - 1000€ με ποσοστό 44,2% και ακολουθούν όσοι είχαν εισοδήματα μεταξύ 1000€ - 1500€ με 34,6%.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Πίνακας 4 : Μηνιαίο εισόδημα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέχρι 500€	12	11,5	11,5	11,5
	501€ - 1000€	46	44,2	44,2	55,8
	1001€ - 1500€	36	34,6	34,6	90,4
	Πάνω από 1500€	10	9,6	9,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



Σχεδιάγραμμα 4 : Μηνιαίο εισόδημα

## 4.2 Χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών

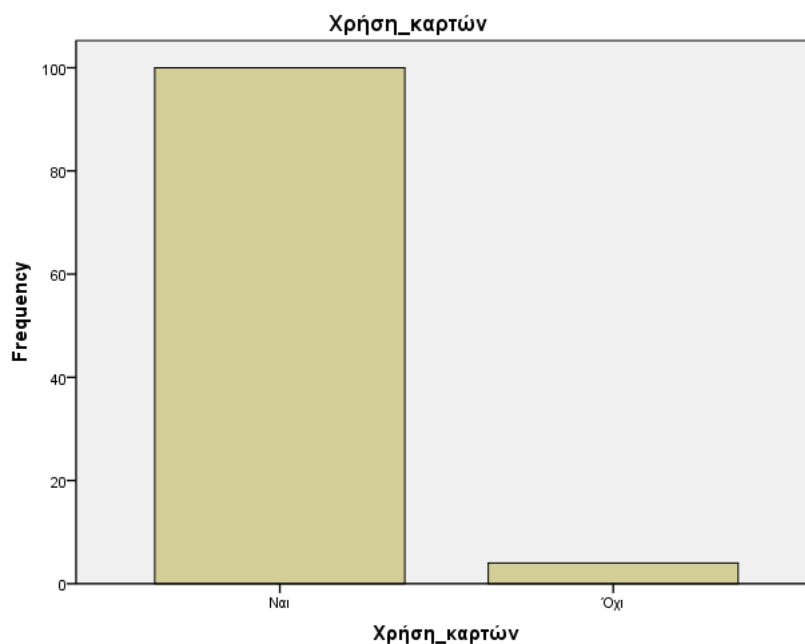
Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με τη χρήση των καρτών. Αρχικά, οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν αν οι ίδιοι χρησιμοποιούν κάποια

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

χρεωστική ή πιστωτική κάρτα. Οι περισσότεροι πολίτες με ποσοστό 96,2% απάντησαν θετικά. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με εκείνα της έρευνας κοινής γνώμης για τις στάσεις των Ελλήνων καταναλωτών απέναντι στο πλαστικό χρήμα που διενεργήθηκε από το Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου & Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕΛΕ) τον Μάρτιο του 2017, όπου βρέθηκε ότι το 61% των συμμετεχόντων καταναλωτών απάντησε θετικά στο ότι χρησιμοποιούν χρεωστική κάρτα και το 21% για πιστωτική κάρτα.

**Πίνακας 5 : Εσείς προσωπικά, χρησιμοποιείτε κάποια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα ;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	100	96,2	96,2	96,2
	Όχι	4	3,8	3,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



**Σχεδιάγραμμα 5 : Εσείς προσωπικά, χρησιμοποιείτε κάποια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα ;**

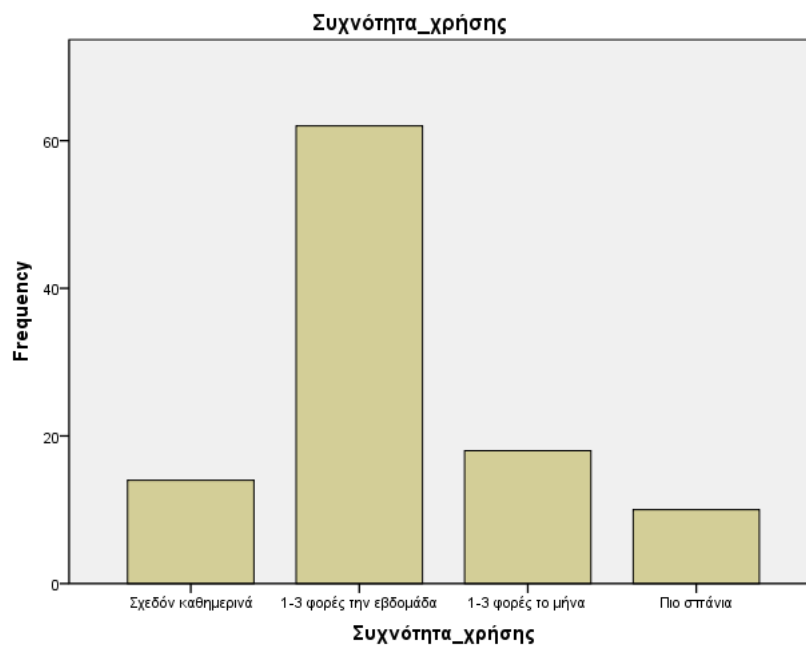
Στη συνέχεια, ρωτήθηκαν πόσο συχνά πληρώνουν με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα, όπου οι πιο πολλοί ανέφεραν ότι χρησιμοποιούν κάποια κάρτα 1 - 3 φορές την

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

εβδομάδα με ποσοστό 59,6% και ακολουθούν με 17,3% όσοι κάνουν χρήση καρτών 1 - 3 φορές το μήνα, με 13,5% όσοι τις χρησιμοποιούν καθημερινά και με 9,6% όσοι τις χρησιμοποιούν σπάνια. Τα αποτελέσματα έρχονται να συμφωνήσουμε με εκείνα της έρευνας του ΚΑΕΛΕ, όπου βρέθηκε ότι το 65% των συμμετεχόντων καταναλωτών χρησιμοποιεί καθημερινά ή 1-3 φορές την εβδομάδα χρεωστική κάρτα και το 53% χρησιμοποιεί 1-3 φορές το μήνα ή πιο σπάνια πιστωτική κάρτα.

**Πίνακας 6 : Πόσο συχνά πληρώνετε με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα ;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Σχεδόν καθημερινά	14	13,5	13,5	13,5
	1 - 3 φορές την εβδομάδα	62	59,6	59,6	73,1
	1 - 3 φορές το μήνα	18	17,3	17,3	90,4
	Πιο σπάνια	10	9,6	9,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



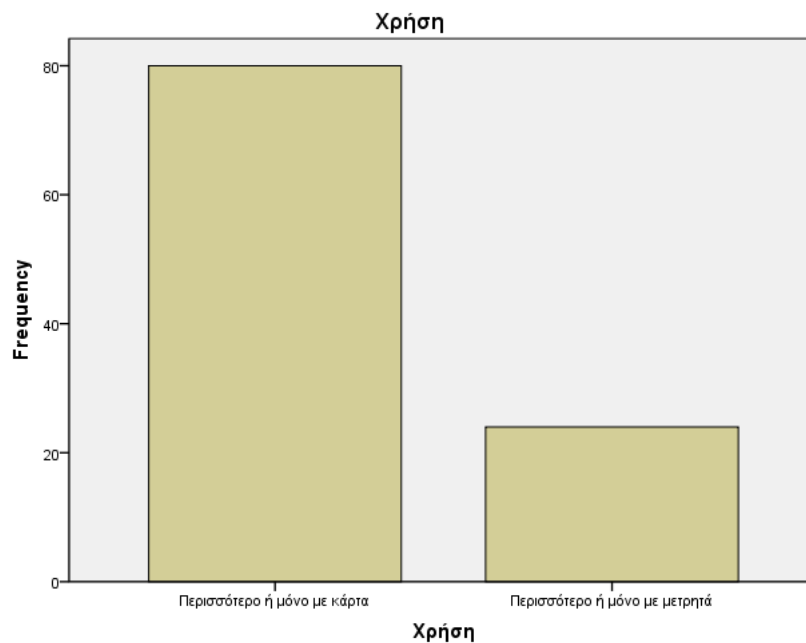
**Σχεδιάγραμμα 6 : Πόσο συχνά πληρώνετε με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα ;**

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Σχετικά με το αν προτιμάνε οι συμμετέχοντες τη χρήση κάρτας ή μετρητών για τις αγορές ή πληρωμές τους, οι περισσότεροι ανέφεραν ότι προτιμούν περισσότερο τις αγορές ή πληρωμές με κάρτα με ποσοστό 76,9%. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έρχονται σε αντίθεση με εκείνα της έρευνας του ΚΑΕΛΕ που βρήκε ότι το 52% των καταναλωτών προτιμάει να πληρώνει περισσότερο ή μόνο με μετρητά.

**Πίνακας 7 : Προτιμάτε τη χρήση κάρτας ή μετρητών για τις αγορές ή πληρωμές σας ;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Περισσότερο ή μόνο με κάρτα	80	76,9	76,9	76,9
	Περισσότερο ή μόνο με μετρητά	24	23,1	23,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



**Σχεδιάγραμμα 7 : Προτιμάτε τη χρήση κάρτας ή μετρητών για τις αγορές ή πληρωμές σας ;**

Αναφορικά με τους λόγους χρήσης της πιστωτικής κάρτας, οι περισσότεροι ανέφεραν το γεγονός ότι δεν είναι υποχρεωμένοι να κουβαλάνε μαζί τους μετρητά με ποσοστό 50% και ακολουθούν όσοι υποστήριξαν ότι με τη χρήση κάρτας αγοράζουν προϊόντα σήμερα και τα πληρώνουν αργότερα με ποσοστό 19,2% και όσοι μπορούν να

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

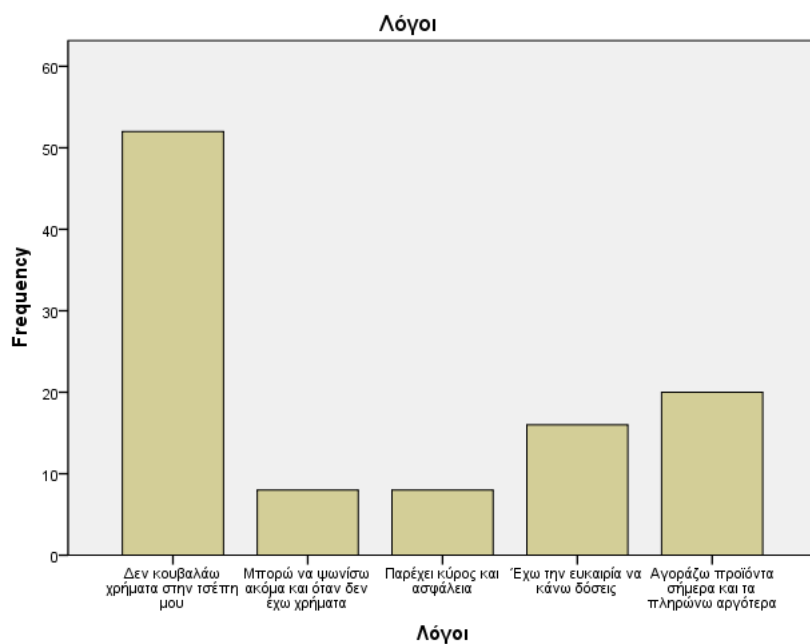
πληρώσουν σε δόσεις με ποσοστό 15,4%. Τα αποτελέσματα έρχονται να συμφωνήσουν εν μέρη με εκείνα της έρευνας των Dilek et al. (2018) που διερεύνησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση πιστωτικών καρτών και βρήκαν ότι ο πιο σημαντικός λόγος για τη χρήση πιστωτικής κάρτας ήταν η μη μεταφορά χρημάτων στις τσέπες. Ωστόσο, ο δεύτερος πιο σημαντικός λόγος για τη χρήση πιστωτικής κάρτας ήταν η ευκαιρία να κάνουν δόσεις και ο τρίτος πιο σημαντικός λόγος ήταν η παροχή κύρους και ασφάλειας που προσφέρει η κατοχή καρτών.

**Πίνακας 8 : Λόγοι χρήσης πιστωτικής κάρτας**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν κουβαλάω χρήματα στην τσέπη μου	52	50,0	50,0	50,0
	Μπορώ να ψωνίσω ακόμα και όταν δεν έχω χρήματα	8	7,7	7,7	57,7
	Παρέχει κύρος και ασφάλεια	8	7,7	7,7	65,4
	Έχω την ευκαιρία να κάνω δόσεις	16	15,4	15,4	80,8
	Αγοράζω προϊόντα σήμερα και τα πληρώνω αργότερα	20	19,2	19,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*





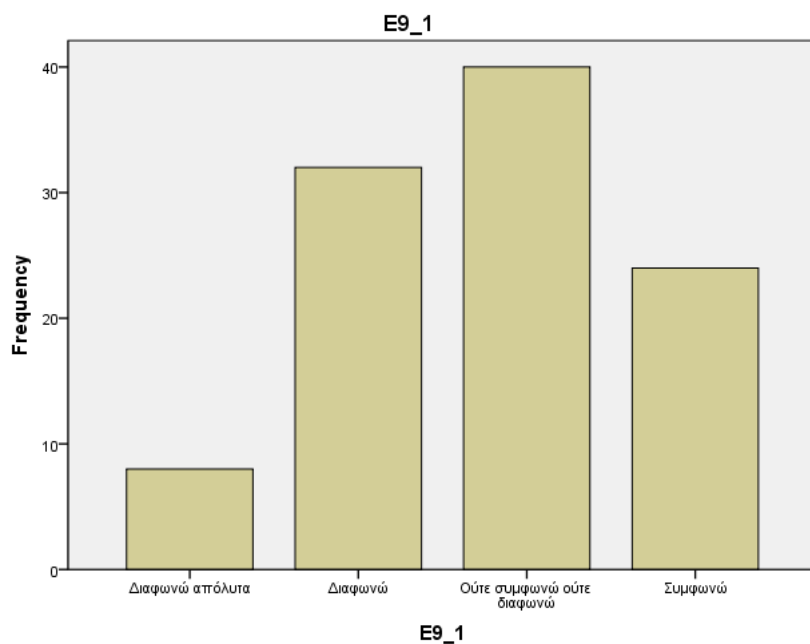
**Σχεδιάγραμμα 8 : Λόγοι χρήσης πιστωτικής κάρτας**

Στη συνέχεια της έρευνας οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν σχετικά με την εμπιστοσύνη τους προς τις κάρτες, όπου τους προτάθηκαν μια σειρά από προτάσεις στις οποίες έπρεπε να αναφέρουν το βαθμό που συμφωνούν με αυτές. Αρχικά, με την πρόταση ότι η πιστωτική κάρτα δεν προκαλεί υπερβολικά χρέη, οι περισσότεροι κράτησαν ουδέτερη στάση με 38,5% και ακολουθούν όσοι διαφώνησαν με 30,8%.

**Πίνακας 9 : Η πιστωτική κάρτα δεν προκαλεί υπερβολικά χρέη**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	8	7,7	7,7	7,7
	Διαφωνώ	32	30,8	30,8	38,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	40	38,5	38,5	76,9
	Συμφωνώ	24	23,1	23,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



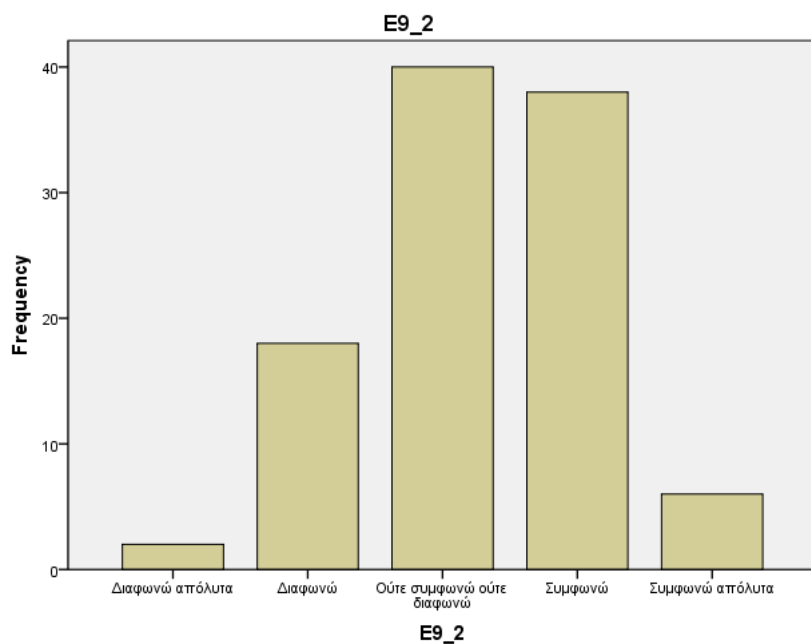
**Σχεδιάγραμμα 9 : Η πιστωτική κάρτα δεν προκαλεί υπερβολικά χρέη**

Με την πρόταση ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό, οι περισσότεροι κράτησαν ουδέτερη στάση με 38,5% και ακολουθούν όσοι συμφώνησαν με 36,5%.

**Πίνακας 10 : Η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	Διαφωνώ απόλυτα	2	1,9	1,9	1,9
	Διαφωνώ	18	17,3	17,3	19,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	40	38,5	38,5	57,7
	Συμφωνώ	38	36,5	36,5	94,2
	Συμφωνώ απόλυτα	6	5,8	5,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



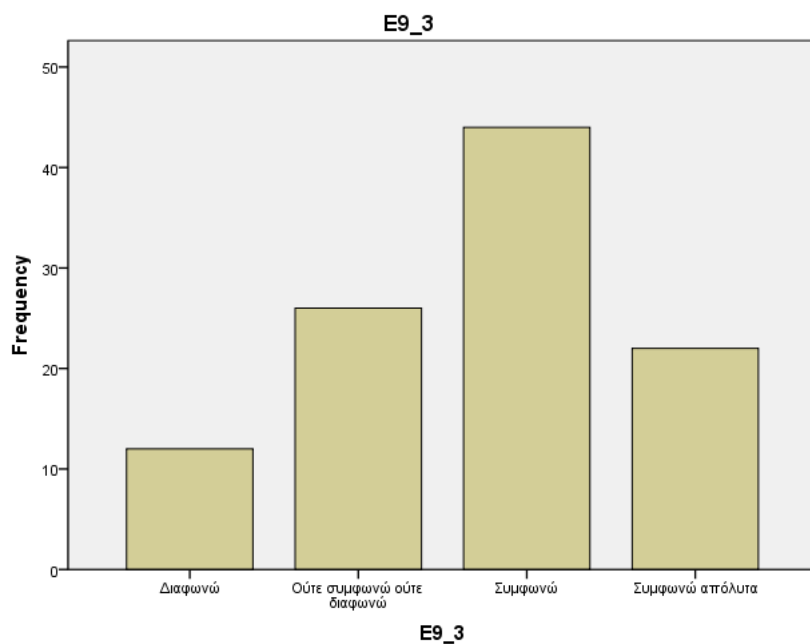
**Σχεδιάγραμμα 10 : Η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό**

Με την πρόταση ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά, οι περισσότεροι συμφώνησαν με 42,3%.

**Πίνακας 11 : Η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	12	11,5	11,5	11,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	25,0	25,0	36,5
	Συμφωνώ	44	42,3	42,3	78,8
	Συμφωνώ απόλυτα	22	21,2	21,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



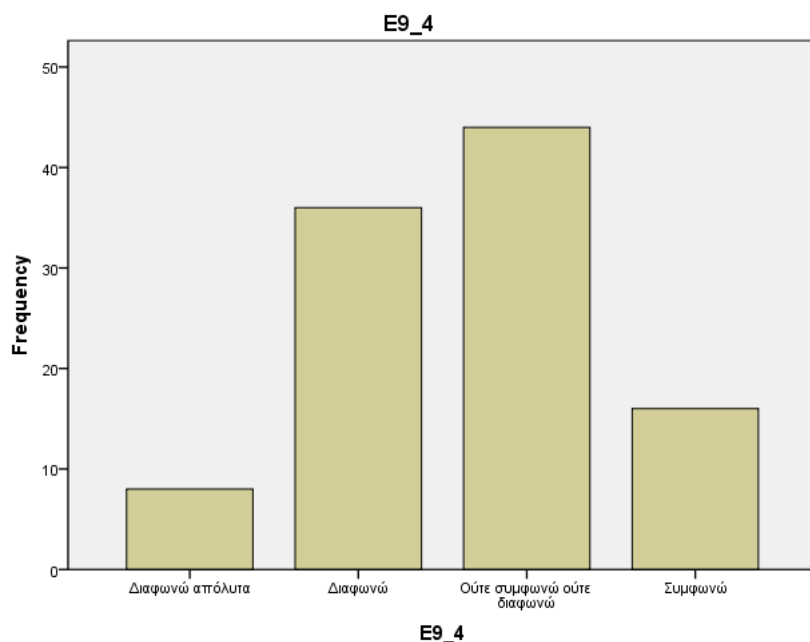
**Σχεδιάγραμμα 11 : Η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά**

Με την πρόταση ότι με τη χρήση πιστωτικής κάρτας δεν ξοδεύονται περισσότερα χρήματα, οι περισσότεροι κράτησαν ουδέτερη στάση με 42,3% και ακολουθούν όσοι διαφώνησαν με 34,6%.

**Πίνακας 12 : Με τη χρήση πιστωτικής κάρτας δεν ξοδεύονται περισσότερα χρήματα**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	8	7,7	7,7	7,7
	Διαφωνώ	36	34,6	34,6	42,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	44	42,3	42,3	84,6
	Συμφωνώ	16	15,4	15,4	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



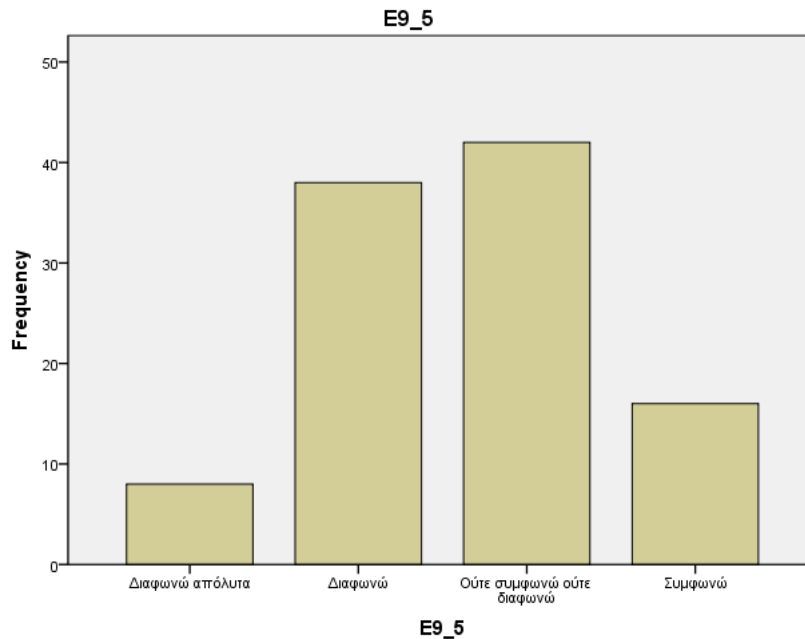
**Σχεδιάγραμμα 12 : Με τη χρήση πιστωτικής κάρτας δεν ξοδεύονται περισσότερα χρήματα**

Τέλος, με την πρόταση ότι η χρήση της πιστωτικής κάρτας δεν προκαλεί ακανόνιστη δαπάνη, οι περισσότεροι κράτησαν ουδέτερη στάση με 40,4% και ακολουθούν όσοι διαφώνησαν με 36,5%.

**Πίνακας 13 : Η χρήση της πιστωτικής κάρτας δεν προκαλεί ακανόνιστη δαπάνη**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	8	7,7	7,7	7,7
	Διαφωνώ	38	36,5	36,5	44,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	42	40,4	40,4	84,6
	Συμφωνώ	16	15,4	15,4	100,0
Total		104	100,0	100,0	

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



**Σχεδιάγραμμα 13 : Η χρήση της πιστωτικής κάρτας δεν προκαλεί ακανόνιστη δαπάνη**

Από τις παραπάνω 5 ερωτήσεις σχετικά με την εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τις πιστωτικές κάρτες οι μέσοι όροι που προκύπτουν κυμαίνονται μεταξύ 2,63 – 3,73. Τα αποτελέσματα της έρευνας των Dilek et al. (2018) έδειξαν ότι οι μέσοι όροι στα 5 υποερωτήματα που τέθηκαν στους καταναλωτές κυμαίνονται μεταξύ 2,46 και 2,72. Σύμφωνα με τον Küşük (2016: 239) οι βαθμολογίες μεταξύ 2,33 και 3,67 μπορούν να αξιολογηθούν ως μέσος όρος. Συνεπώς, και στην παρούσα έρευνα τα αποτελέσματα βρίσκονται γύρω από το μέσο όρο.

## 5.5 Συναισθήματα καταναλωτών

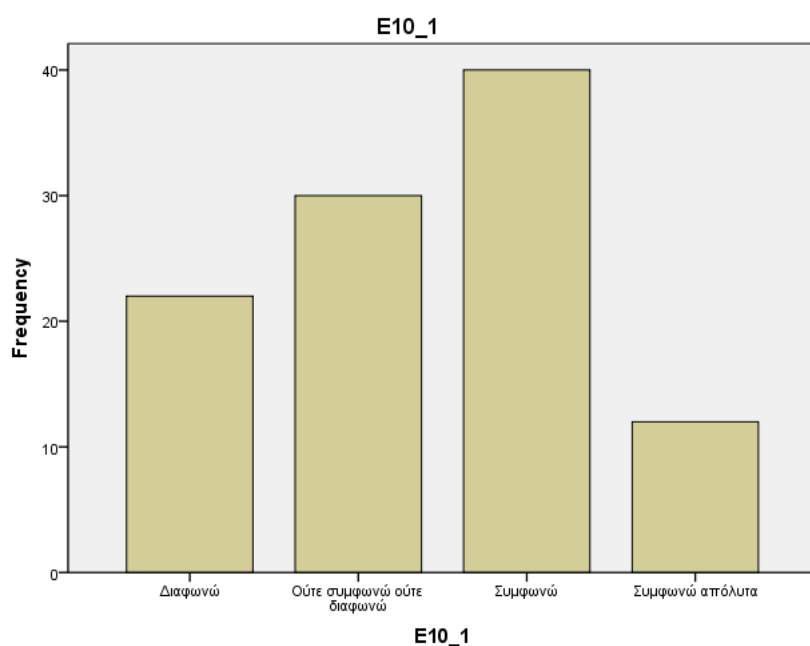
Τελειώνοντας, η έρευνα διερεύνησε τα συναισθήματα των καταναλωτών σχετικά με τις πιστωτικές κάρτες, όπου προτάθηκαν στους συμμετέχοντες μια σειρά από προτάσεις στις οποίες έπρεπε να αναφέρουν το βαθμό που συμφωνούν με αυτές.

Αρχικά, με την πρόταση ότι η κατοχή πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους, οι περισσότεροι συμφώνησαν με 38,5%.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Πίνακας 14 : Η κατοχή πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	22	21,2	21,2	21,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	28,8	28,8	50,0
	Συμφωνώ	40	38,5	38,5	88,5
	Συμφωνώ απόλυτα	12	11,5	11,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



**Σχεδιάγραμμα 14 : Η κατοχή πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους**

Με την πρόταση ότι η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει κύρος, οι περισσότεροι συμφώνησαν με 42,3%.

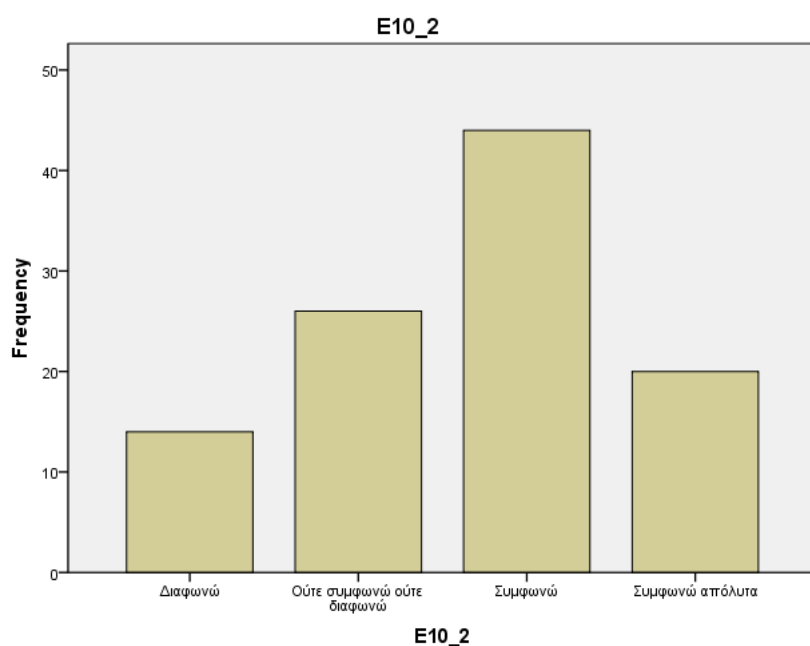
**Πίνακας 15 : Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει κύρος**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	14	13,5	13,5	13,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	25,0	25,0	38,5
	Συμφωνώ	44	42,3	42,3	80,8
	Συμφωνώ απόλυτα	20	19,2	19,2	100,0

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

Πίνακας 15 : Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει κύρος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	14	13,5	13,5	13,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	25,0	25,0	38,5
	Συμφωνώ	44	42,3	42,3	80,8
	Συμφωνώ απόλυτα	20	19,2	19,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	



Σχεδιάγραμμα 15 : Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει κύρος

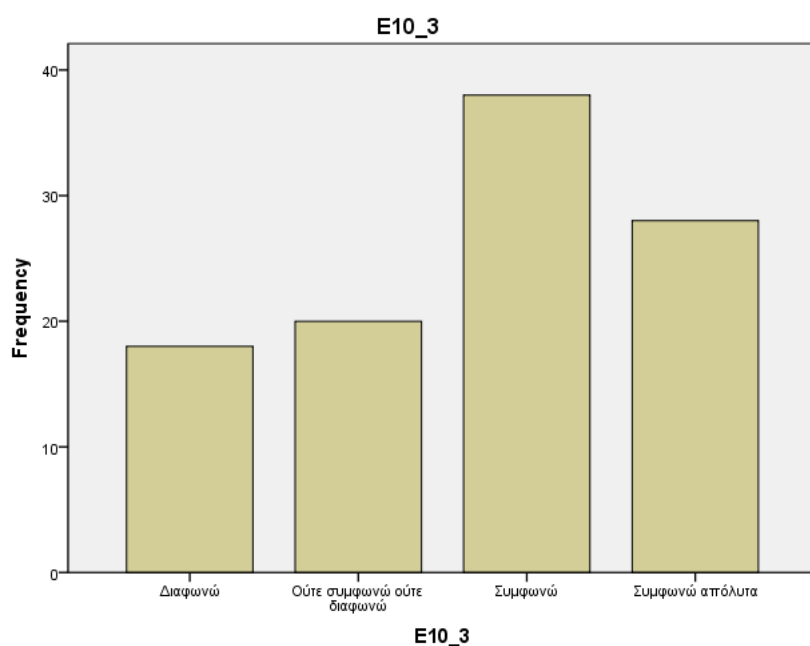
Τέλος, με την πρόταση ότι η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει αυτοπεποίθηση, οι περισσότεροι συμφώνησαν με 36,5%.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



**Πίνακας 16 : Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει αυτοπεποίθηση**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	18	17,3	17,3	17,3
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	19,2	19,2	36,5
Συμφωνώ	38	36,5	36,5	73,1
Συμφωνώ απόλυτα	28	26,9	26,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	



**Σχεδιάγραμμα 16 : Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει αυτοπεποίθηση**

Από τις παραπάνω 3 ερωτήσεις σχετικά με τα συναισθήματα των καταναλωτών προς τις πιστωτικές κάρτες οι μέσοι όροι που προκύπτουν κυμαίνονται μεταξύ 3,40 – 3,73. Τα αποτελέσματα της έρευνας των Dilek et al. (2018) έδειξαν ότι κυμαίνονται μεταξύ

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

2,77 και 3,10 ως προς το μέσο όρο. Τα αποτελέσματα θεωρούνται ότι είναι αξιόπιστα σε υψηλό βαθμό (Küçük, 2016: 239). Όμοια στην παρούσα έρευνα τα αποτελέσματα θεωρούνται αξιόπιστα σε μεγάλο βαθμό.

## 4.2 Συσχετίσεις

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκαν συσχετίσεις μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος ( φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο και εισόδημα ) με τις μεταβλητές της έρευνας σχετικά με τη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν οι έλεγχοι Chi - Square και ANOVA, και ο συντελεστής Pearson.

Αρχικά, έγινε συσχέτιση του φύλου των συμμετεχόντων με τις μεταβλητές της έρευνας σχετικά με τη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Από τους ελέγχους το φύλο των συμμετεχόντων βρέθηκε να συσχετίζεται με την άποψη ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά (  $p = 046 < 0,05$  ), την άποψη ότι η κατοχή πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους (  $p = 002 < 0,05$  ) και την άποψη ότι η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει αυτοπεποίθηση (  $p = 022 < 0,05$  ), όπου και στις τρεις απόψεις οι άνδρες εμφάνισαν υψηλότερους μέσους όρους από τις γυναίκες.

**Πίνακας 17 : Chi - Square Tests μεταξύ φύλου και της άποψης ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά**

	Value	df	Asymp. Sig. ( 2 - sided )
Pearson Chi - Square	8,014a	3	,046
Likelihood Ratio	8,500	3	,037
Linear - by - Linear Association	5,248	1	,022
N of Valid Cases	104		

a. 0 cells ( ,0% ) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,65.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Πίνακας 18 : Chi - Square Tests μεταξύ φύλου και της άποψης ότι η κατοχή πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους**

	Value	df	Asymp. Sig. ( 2 - sided )
Pearson Chi - Square	14,882a	3	,002
Likelihood Ratio	15,393	3	,002
Linear - by - Linear Association	1,431	1	,232
N of Valid Cases	104		

a. 0 cells ( ,0% ) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,65.

**Πίνακας 19 : Chi - Square Tests μεταξύ φύλου και της άποψης ότι η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει αυτοπεποίθηση**

	Value	df	Asymp. Sig. ( 2 - sided )
Pearson Chi - Square	9,645a	3	,022
Likelihood Ratio	9,864	3	,020
Linear - by - Linear Association	,279	1	,598
N of Valid Cases	104		

a. 0 cells ( ,0% ) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,48.

Στη συνέχεια, έγινε συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων με τις μεταβλητές της έρευνας σχετικά με τη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Από τους ελέγχους η ηλικία των συμμετεχόντων βρέθηκε να συσχετίζεται με το αν οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν ή όχι κάρτες (  $p = 000 < 0,05$ ,  $r = 0,508$  ), τη συχνότητα που τις χρησιμοποιούν (  $p = 022 < 0,05$ ,  $r = 0,072$  ), αν τις προτιμούν έναντι των μετρητών (  $p = 000 < 0,05$ ,  $r = 0,137$  ), την άποψη ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό (  $p = 015 < 0,05$ ,  $r = 0,015$  ) και την άποψη ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά (  $p = 015 < 0,05$ ,  $r = 0,008$  ). Συγκεκριμένα, η ηλικία σχετίζεται θετικά με όλες τις παραπάνω μεταβλητές. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται η ηλικία των συμμετεχόντων τόσο λιγότερο γίνεται χρήση καρτών, τόσο λιγότερο

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

πραγματοποιούνται συναλλαγές με κάρτες και προτιμώνται περισσότερο τα μετρητά για πληρωμές ή αγορές. Επίσης, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας υποστηρίζουν περισσότερο τις απόψεις ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό και ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά.

**Πίνακας 20 : Αποτελέσματα ANOVA για συσχέτιση ηλικία με τις μεταβλητές χρήσης καρτών**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Χρήση καρτών	Between Groups	2,246	4	,562	34,745	,000
	Within Groups	1,600	99	,016		
	Total	3,846	103			
Συχνότητα χρήσης	Between Groups	7,187	4	1,797	3,001	,022
	Within Groups	59,275	99	,599		
	Total	66,462	103			
Χρήση έναντι μετρητών	Between Groups	3,663	4	,916	6,125	,000
	Within Groups	14,799	99	,149		
	Total	18,462	103			
Λόγοι	Between Groups	37,604	4	9,401	3,811	,006
	Within Groups	244,242	99	2,467		
	Total	281,846	103			
Η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό	Between Groups	9,389	4	2,347	3,270	,015
	Within Groups	71,073	99	,718		
	Total	80,462	103			
Η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν με εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά.	Between Groups	10,286	4	2,571	3,256	,015
	Within Groups	78,176	99	,790		
	Total	112,462	103			

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Πίνακας 21 : Αποτελέσματα Pearson για συσχέτιση ηλικίας με τις μεταβλητές χρήσης καρτών**

		Ηλικία
Χρήση καρτών	Pearson Correlation	,508**
	Sig. ( 2 - tailed )	,000
	N	104
Συχνότητα χρήσης	Pearson Correlation	,072
	Sig. ( 2 - tailed )	,465
	N	104
Χρήση έναντι μετρητών	Pearson Correlation	,137
	Sig. ( 2 - tailed )	,164
	N	104
Η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό	Pearson Correlation	,015
	Sig. ( 2 - tailed )	,879
	N	104
Η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν με εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά.	Pearson Correlation	,008
	Sig. ( 2 - tailed )	,939
	N	104

Στη συνέχεια, έγινε συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων με τις μεταβλητές της έρευνας σχετικά με τη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Από τους ελέγχους το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων βρέθηκε να συσχετίζεται μόνο με τη χρήση καρτών (  $p = 000 < 0,05$ ,  $r = - 0,262$  ). Συγκεκριμένα, το μορφωτικό επίπεδο σχετίζεται αρνητικά με τη χρήση καρτών. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων τόσο λιγότερο γίνεται χρήση καρτών.

**Πίνακας 22 : Αποτελέσματα ANOVA για συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με τη χρήση καρτών**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Χρήση καρτών	Between Groups	,887	2	,443	15,131	,000
	Within Groups	2,959	101	,029		
	Total	3,846	103			

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Πίνακας 23 : Αποτελέσματα Pearson για συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με τη χρήση καρτών**

		Χρήση καρτών
Μορφωτικό επίπεδο	Pearson Correlation	-,262**
	Sig. ( 2 - tailed )	,007
	N	104

Τέλος, έγινε συσχέτιση του εισοδήματος των συμμετεχόντων με τις μεταβλητές της έρευνας σχετικά με τη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Από τους ελέγχους το εισόδημα των συμμετεχόντων βρέθηκε να συσχετίζεται μόνο με τη χρήση καρτών ( $p = 0,048 < 0,05$ ). Συγκεκριμένα, το εισόδημα σχετίζεται θετικά με τη χρήση καρτών. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται το εισόδημα των συμμετεχόντων τόσο λιγότερο γίνεται χρήση καρτών.

**Πίνακας 24 : Αποτελέσματα ANOVA για συσχέτιση εισοδήματος με τη χρήση καρτών**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Χρήση_ καρτών	Between Groups	,291	3	,097	2,724	,048
	Within Groups	3,556	100	,036		
	Total	112,462	103			

**Πίνακας 25 : Αποτελέσματα Pearson για συσχέτιση εισοδήματος με τη χρήση καρτών**

		Χρήση_ καρτών
Μηνιαίο εισόδημα	Pearson Correlation	,141
	Sig. ( 2 - tailed )	,153
	N	104

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της έρευνας που πραγματοποιήθηκε ήταν να διερευνήσει τη χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών από τους πολίτες. Συγκεκριμένα, η έρευνα διερεύνησε τη συχνότητα χρήσης των καρτών, τους λόγους χρήσης τους, την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις κάρτες και τα συναισθήματά τους για αυτές.

Στην έρευνα, συνολικά, έλαβαν μέρος 104 πολίτες εκ των οποίων οι περισσότεροι ήταν άνδρες με ηλικίες που κυμαίνονταν μεταξύ 31 - 40 ετών, στην πλειοψηφία τους απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με μηνιαίο εισόδημα που κυμαίνεται κυρίως μεταξύ 500€ - 1000€.

Σχετικά με τη χρήση των καρτών από τους συμμετέχοντες τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα συνοψίζονται στα εξής :

- Οι περισσότεροι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν κάποια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα, συνήθως 1 - 3 φορές την εβδομάδα.
- Οι περισσότεροι συμμετέχοντες προτιμούν τη χρήση κάρτας έναντι των μετρητών για τις πληρωμές ή τις αγορές τους.
- Οι βασικότεροι λόγοι χρήσης της πιστωτικής κάρτας είναι ότι δεν είναι υποχρεωμένοι να κουβαλάνε μαζί τους μετρητά και το γεγονός ότι με τη χρήση κάρτας αγοράζουν προϊόντα σήμερα και τα πληρώνουν αργότερα ή μπορούν να πληρώσουν σε δόσεις.
- Σχετικά με την εμπιστοσύνη προς τις κάρτες οι περισσότεροι συμμετέχοντες διαφώνησαν με το ότι η πιστωτική κάρτα δεν προκαλεί υπερβολικά χρέη, ότι με τη χρήση πιστωτικής κάρτας δεν ξοδεύονται περισσότερα χρήματα και ότι η χρήση της πιστωτικής κάρτας δεν προκαλεί ακανόνιστη δαπάνη. Αντίθετα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφώνησαν με το ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό και με το ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά.
- Σχετικά με τα συναισθήματα των καταναλωτών σχετικά με τις πιστωτικές κάρτες, οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφώνησαν με το ότι η κατοχή

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους, προσφέρει κύρος και αυτοπεποίθηση.

Από τις συσχετίσεις που πραγματοποιήθηκαν μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος ( φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο και εισόδημα ) με τις μεταβλητές της έρευνας σχετικά με τη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν συνοψίζονται στα εξής :

- Οι άνδρες υποστήριξαν περισσότερο από τις γυναίκες τις απόψεις ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν με εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά, η κατοχή πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους και προσφέρει αυτοπεποίθηση.
- Τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας σε σχέση με τα πιο νεαρά άτομα χρησιμοποιούν λιγότερο τις κάρτες για αγορές ή πληρωμές και προτιμούν περισσότερο τα μετρητά. Επίσης, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας υποστήριξαν περισσότερο τις απόψεις ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό και ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά.
- Το μορφωτικό επίπεδο σχετίζεται με τη χρήση καρτών και συγκεκριμένα όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων τόσο λιγότερο γίνεται χρήση καρτών.
- Το εισόδημα σχετίζεται με τη χρήση καρτών και συγκεκριμένα όσο αυξάνεται το εισόδημα των συμμετεχόντων τόσο λιγότερο γίνεται χρήση καρτών.

Συνολικά, προκύπτει ότι οι χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιούνται εδώ και πολλά χρόνια στις ανεπτυγμένες οικονομίες και παρέχουν πολλά οφέλη στις οικονομίες. Στην παρούσα έρευνα έγινε προσπάθεια να διερευνηθούν οι παράγοντες που ενθαρρύνουν τα άτομα να χρησιμοποιούν πιστωτικές κάρτες, η συχνότητα χρήσης τους, η εμπιστοσύνη προς τις κάρτες και τα συναισθήματα των καταναλωτών προς την κατοχή καρτών. Οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν γενικά πιστωτικές κάρτες επειδή δεν μεταφέρουν χρήματα στην τσέπη τους και με αυτόν τον τρόπο δεν διατρέχουν κίνδυνο απώλειας χρημάτων. Επίσης, οι ευκαιρίες δόσεων, η παροχή ασφάλειας και κύρους είναι επίσης άλλοι λόγοι για τη χρήση πιστωτικών καρτών. Η εμπιστοσύνη στις πιστωτικές κάρτες και οι συναισθηματικοί παράγοντες έχουν περιορισμένη επίδραση στη χρήση των πιστωτικών καρτών.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



Σήμερα οι άνθρωποι έχουν περισσότερες ανάγκες από το παρελθόν. Έτσι θα πρέπει να μεταφέρουν υψηλό χρηματικό ποσό για να καλύψουν τις ανάγκες τους και να νοιάζονται για απρόβλεπτα έξοδα. Ειδικά, κατά τη διάρκεια μεγάλων ταξιδιών και διακοπών αυξάνεται η ανάγκη για χρήματα. Επίσης, η κατοχή χρημάτων είναι επικίνδυνη, επειδή τα χρήματα μπορούν να κλαπούν ή να χαθούν. Εναλλακτικά συστήματα πληρωμών όπως οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούνται στην οικονομική ζωή. Ειδικότερα οι πιστωτικές κάρτες είναι συστήματα πληρωμών που δίνουν ευκαιρίες για πληρωμή αργότερα χωρίς επιπλέον οικονομική επιβάρυνση. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με πιστώσεις που εκδίδονται από τράπεζες ή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Οι πιστωτικές κάρτες έχουν πολλά οφέλη για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή τις τράπεζες, τον κάτοχο πιστωτικών καρτών, τον έμπορο και τα οικονομικά της χώρας. Η πιστωτική κάρτα είναι ένα εργαλείο που παρέχει πίστωση για κάποιο χρονικό διάστημα στον κάτοχο της κάρτας. Επίσης, οφέλη όπως το κύρος και η ασφάλεια ενθαρρύνουν τη χρήση και την κατοχή πιστωτικών καρτών. Οι επιχειρήσεις έχουν την ευκαιρία να πουλήσουν τα προϊόντα τους ακόμη και όταν οι πελάτες δεν έχουν χρήματα. Οι τράπεζες κερδίζουν προμήθεια για αυτήν την υπηρεσία που παρέχουν. Χάρη στις πιστωτικές κάρτες, η ανεπίσημη οικονομία εμποδίζεται και με αυτόν τον τρόπο τα κράτη κερδίζουν φορολογικά έσοδα. Για όλους τους παραπάνω λόγους η παρούσα έρευνα και τα αποτελέσματα της μπορούν να συνεισφέρουν σημαντικά στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Συγκεκριμένα, οι τράπεζες εξετάζοντας τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να επωφεληθούν αν αναλογιστούν τους σημαντικότερους λόγους για τους οποίους οι καταναλωτές προτιμούν τις πιστωτικές κάρτες και να το εκμεταλλευτούν ώστε να τις προωθήσουν αποτελεσματικότερα. Επίσης, σημαντικά είναι και τα αποτελέσματα σχετικά με τα ζητήματα εμπιστοσύνης απέναντι στις κάρτες αλλά και των συναισθημάτων των καταναλωτών. Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων μπορούν να αντλήσουν πολλά και χρήσιμα συμπεράσματα από τα εν λόγω αποτελέσματα και να χρησιμοποιήσουν προς όφελός τους παρέχοντας στους καταναλωτές αυτά που έχουν μεγαλύτερη ανάγκη με τον τρόπο που οι ίδιοι επιθυμούν περισσότερο.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνόγλωσση

**Αγγελόπουλος, Π. Χ.,** ( 2005 ). *Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Αγορές, προϊόντα, κίνδυνοι*, Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα.

**Κορλίκας, Π. Α.,** ( 2006 ). *Το νομισματικό σύστημα, Νομισματική Θεωρία και Πολιτική*,

Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.

**Σιωμόπουλος Ν.,** ( 1999 ). *Το πανόραμα των πιστωτικών καρτών*, Εφημερίδα το βήμα.

### Ξενόγλωσση

**Ajzen, I.** 1985. “From Intentions to Action: A Theory of Planned Behavior.” In Action-Control: From Cognition to Behavior, edited by Kuhl, J. and J. Beckmann, 11–39. New York: Springer.

**Ajzen, I.** 1991. “The Theory of Planned Behavior.” Organizational Behavior and Human Decision Processes 50: 179–211. doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T.

**Ausubel, L.M.** ( 1991 ), “The failure of competition in the credit card market”, American Economic Review, Vol. 81 No. 1, pp. 50 - 81.

**Ausubel, L.M.** ( 1997 ), “Credit card defaults, credit card profits, and bankruptcy”, The American Bankruptcy Law Journal, Vol. 71 No. 2, pp. 249 - 270.

**Balasundram, M. and Ronald, E.** ( 2006 ), “Perspectives on credit card use and abuse”, Journal of American Society of Business and Behavioral Sciences, Vol. 2 No. 1, pp. 12 - 29.

**Bernthal M., Crockett D. and Rose R.,** 2005, Credit Cards as Lifestyle Facilitators, The Journal of Consumer Research, Volume 32, Issue 1,

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Bolt, W., Chakravorti, S., 2011.** Pricing in Retail Payment Systems : A Public Policy Perspective on Pricing of Payment Cards, DNB Working Papers 331, Netherlands Central Bank, Research Department.

**Borzekowski, R., Kiser, E.K., 2008.** The choice at the checkout : quantifying demand across payment instruments. *International Journal of Industrial Organization* 26 ( 4 ), 889–902.

**Borzekowski, R., Kiser, E.K., Shaista, A., 2008.** Consumers' use of debit cards : patterns, preferences, and price response. *Journal of Money, Credit and Banking* 40 ( 1 ), 149–172.

**Bounie D, Van Hove L and François A ( 2016 )** Consumer payment preferences, network externalities, and merchant card acceptance : an empirical investigation, *Review of Industrial Organization*, forthcoming.

**Bounie, D., Francois, A., 2006.** Cash, Check or Bank Card? The Effects of Transaction Characteristics on the Use of Payment Instruments, SSRN eLibrary.

**Brito D. and Hartley P., 1995,** Consumer rationality and Credit cards, *The Journal of Political Economy*, Vol. 103, Issue 2

**Brown S. , Taylor K. ,Price S. ,2005,** Debt and distress: Evaluating the psychological cost of credit, *Journal of Economic Psychology* 26

**Carbó - Valverde, S., Chakravorti, B., Fernández, F.R. ( forthcoming ).** The Role of Interchange Fees in Two - sided Markets : An Empirical Investigation on Payment Cards, *Review of Economics and Statistics*, 97.

**Cecchetti, S., & Schoenholtz, K. (2015).** *Money, Banking and Financial Markets* (4th ed.). New York: Broken Hill Publishers LTD.

**Chakravorti S., ( 2003 ).** *Theory of Credit Card Networks*, *Review of Network Economics*.

**Ching, A.T., Hayashi, F., 2010.** Payment card rewards programs and consumer payment choice. *Journal of Banking and Finance* 34 ( 8 ), 1773–1787.

**Christoslav E., Hilgert A. & Hogarth J., ( 2004 ).** *Consumers and Electronic Banking*, *Federal Reserve Bulletin*.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K.** ( 2011 ). *Research Methods in Education* ( 7th ed ). London : Routledge.

**Cook, W. A.** 1987. “Telescoping and Memory’s Other Tricks.” *Journal Advertising Research* 27: RC5–RC8.

**Danchev, S., Gatopoulos, G., Vettas, N.** (2020). Penetration of Digital Payments in Greece after Capital Controls: Determinants and Impact on VAT Revenues. *CESifo Economic Studies*, 1–23. doi: 10.1093/cesifo/ifz019.

**Dellande, S. and Saporoschenko, A.** ( 2004 ), “Factors in gaining compliance toward an acceptable level of personal unsecured debt”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 22 No. 4, pp. 279 - 290.

**Dellas H. & Tavlas G.,** ( 2012 ). *The Gold Standard, the Euro and the origins of the Greek sovereign debt crisis working paper*, Bank of Greece.

**Dilek, S., Küçük, O., Gümüş, N., Süngü, S.** (2018). Why Do People Use Credit Cards? Factors Affecting Credit Card Usage. 5th SCF International Conference on “Economic and Social, Impacts of Globalization and Future of European Union”. Podgorica/Montenegro.

**Domanski, D., Gambacorta, L., & Picillo, C.** (2015, December 6). Bank for International Settlements. Retrieved from Central clearing: trends and current issues: [https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r\\_qt1512g.htm](https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt1512g.htm)

**Durkin A. T.,** ( 2000 ). *Credit Cards : Use and Consumer Attitudes*, Federal Reserve Bulletin.

**Durkin, T.A.** ( 2000 ), “Credit cards : use and consumer attitudes, 1970 - 2000”, *Federal Reserve Bulletin*, Vol. 86 No. 9, pp. 623 - 634.

**Durkin, T.A. and Price, N.** ( 2000 ), “Credit cards : use and consumer attitudes, 1970 - 2000”, *Federal Reserve Bulletin*, Vol. 82 No. 9, pp. 623 - 634

**Esselink, H. and L. Hernandez** (2017), “The Use of Cash by Households in the Euro Area”, Working paper, ECB Occasional Paper Series, Frankfurt.

**Feinberg, R.A.** ( 1986 ), “Credit card as spending facilitating stimuli : a conditioning interpretation”, *Journal of Consumer Research*, Vol. 13 No. 3, pp. 348 - 356

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Fishbein, M., and I. Ajzen.** 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison Wesley.

**Franklin Al. & Douglas G.,** ( 2001 ). *Comparative Financial Systems*, A Survey.

**Fukuyama, F. Trust :** The Social Virtues and the Creation of Prosperity [M], New York : The Free Press, 1995

**Furnham, An.,** ( 1984 ). *The psychology of money usage*, Vol. 5., pp. 501 - 509, Pergamon Press Ltd.

**Gan L., Maysami C. & Ramin K.,** ( 2005 ). *Profiles, Use, and Perceptions of Singapore Multiple Credit Cardholders*, Economic Growth Centre Working Paper Series.

**Garcia, Gillian. Credit Cards :** An Interdisciplinary Survey [J], Journal of Consumer Research, 1980, 6( 4 ) : 327 - 337

**Glasman, L. R., and D. Albarracín.** 2006. "Forming Attitudes that Predict Future Behavior: A Meta-Analysis of the Attitude-Behavior Relation." *Psychological Bulletin* 132: 778–822. doi:10.1037/0033-2909.132.5.778.

**Godwin, D.D.** ( 1998 ), "Household debt quintiles : explaining changes 1983 - 1989", *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 32 No. 2, pp. 369 - 393.

**Guseva A. and Rona-Tas A. ,** 2001, Uncertainty, risk, and trust: Russian and American credit card markets compared, *American Sociological Review*, Vol 66.

**Guseva, Alya and Alto, Palo. Into the Red :** The Birth of the Credit Card Market in Postcommunist Russia [M]. Calif : Stanford University Press. 2008 : xvi+202

**Guseva, Alya and Rona - Tas, Akos. Uncertainty, Risk, and Trust :** Russian and American Credit Card Markets Compared [J], *American Sociological Review*, 2001, 66( October ) : 623 - 646

**Hanley, A. & Wilhelm, M. S.,** ( 1992 ). *Compulsive buying : An exploration into self - esteem and money attitudes*. *Journal of Economic Psychology*.

**Hayashi, F., 2009.** Do U.S. consumers really benefit from payment card rewards? *Economic Review ( Q I )*, 37–63.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Hayashi, F., Wiener, S.E.,** 2006. Interchange fees in Australia, the UK, and the United States : matching theory and practice. *Economic Review ( Q III )*, 75–112.

**Hayhoe C. R., Leach L. & Turner P. R.,** ( 1999 ). *Discriminating the number of credit cards held by college students using credit and money attitudes*, *Journal of Economic Psychology*.

**Hayhoe, C.R.** ( 2002 ), “Comparison of affective credit attitude scores and credit use of college students at two points in time”, *Journal of Family and Consumer Sciences*, Vol. 94 No. 1, pp. 71 - 77.

**Heath, C.** ( 1995 ), “Escalation and de - escalation of commitment in response to sunk costs : the role of budgeting in mental accounting”, *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, Vol. 62 No. 1, pp. 38 - 54.

**Heath, C. and Soll, J.** ( 1996 ), “Mental budgeting and consumer decisions”, *Journal of Consumer Research*, Vol. 23 No. 1, pp. 40 - 52.

**Hondroyannis G., Lolos S. & Papapetrou E.,** ( 2005 ). *Financial markets and economic growth in Greece*, *International Financial Markets, Institutions and Money*.

**Hristopoulos, A., & Ntokas, I.** (2012). *Banking and Finance theory*. Athens: Kritiki.

**Huang Hui and Shen Hongbo,** Life Cycle, Consumers’ Attitude, and the Frequency of Credit Card Use [J].*Economic Studies*, 2010 : 108 - 117

**Jonker N** ( 2007 ) Payment instruments as perceived by consumers - results from a household survey. *De Economist* 155 : 271–303

**Joo, S.H. and Pauwels, V.W.** ( 2002 ), “Factors affecting workers retirement confidence : a gender perspective”, *Financial Counseling and Planning*, Vol. 13 No. 2, pp. 1 - 10.

**Joo, S.H., Grable, J.E. and Bagwell, D.C.** ( 2003 ), “Credit card attitudes and behaviors of college students”, *College Student Journal*, Vol. 37 No. 3, pp. 405 - 419.

**Kahrimanis, I.** (2001). *Uncover cheque* (3η ed.). Thessaloniki: Sakoula.

**Kantsperger, R. and Kunz, W.H.** *Consumer Trust in Service Companies : A Multiple Mediating Analysis* [J], *Managing Service Quality*, 2010, 20 : 4 - 25

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Kara A., Kaynak E. & Kucukemiroglu O.,** ( 1996 ). *An Empirical Investigation of US Credit Card Users*, International Business Review.

**Kara, A., Kaynak, E. and Kucukemiro, O.** ( 1994 ), “Credit card development strategies for the youth market : the use of conjoint analysis”, International Journal of Bank Marketing, Vol. 12 No. 6, pp. 30 - 36.

**Khodyakov, Dmitry.** **Trust as a Process :** A Three - Dimensional Approach [J], Sociology, 2007, 41( 1 ) : 115 - 132

**Kinsey, J.** ( 1981 ), “Determinants of credit card accounts : an application of tobit analysis”, Journal of Consumer Research, Vol. 8 No. 2, pp. 172 - 182.

**Klee, E.,** 2008. How people pay : evidence from grocery store data. Journal of Monetary Economics 55 ( 3 ), 526–541.

**Klein, Lloyd.** **It's in the Cards :** Consumer Credit and the American Experience [M], Westport, CT : Praeger, 1999 : 168

**Koivunen, Tuija and Tuorila, Helena,** Consumer Trust Relations with Payment Cards and Banks : An Exploratory Study [J], International Journal of Consumer Studies, 2015, 39 : 85 - 93

**Lea S. & Webley P.,** ( 1981 ). *Theorie psychologique de la monnaie*, Economic Psychology Conference, Paris.

**Lea S. , Webley P., Walker C. ,** 1995, Psychological factors in consumer debt: Money management, economic socialization, and credit use, Journal of Economic Psychology 16

**Lewis, J.D. and A. Weigert,** Trust as a Social Reality [J], Social Forces, 1985, 63 : 967 - 85

**Liargovas P., Anastasiou A., Komninos D., Dermatis Z., Kalamara E.** ( 2018 ). The Benefits of Use of Plastic Money in Greece and the EU : Case Study of Use of Plastic Money from the Elderly. Theoretical Economics Letters, 2018, 8, 793 - 805

**Lie, C., Hunt, M., Peters, H.L., Velu, B. and Harper, D.** ( 2010 ), “The ‘negative’ credit card effect : credit cards as spending - limiting stimuli in New Zealand”, The Psychological Record, Vol. 60 No. 3, pp. 339 - 412

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Manning, R.D.** ( 2000 ), *Credit Card Nation : The Consequences of America's Addiction to Credit*, Perseus Books, New York, NY.

**Manning, Robert D.** *Credit Card Nation : The Consequences of America's Addiction to Credit* [M], New York : Basic Books, 2000 : 406

**McCall, M., Trombetta, J. and Gipe, A.** ( 2004 ), “Credit cues and impression management : a preliminary attempt to explain the credit card effect”, *Psychological Reports*, Vol. 95 No. 1, pp. 331 - 337

**McCloud, Laura.** *Charging Unequally into Debt : Racial Differences in Credit Card Debt* [A], In : *Conference Papers—American Sociological Association 2006 Annual Meeting*, Montreal, 2006 : 1 - 26

**Menais, A., & Mathias, G.** (2001, Juillet 26). *Dossiers*. Retrieved from *Les enjeux de la monnaie électronique*: <http://www.droit-technologie.org>

**Muller, L.** (2007). *Digital Money*. Thessaloniki: Papazisi.

**Musto K. D. & Souleles S. N.,** ( 2006 ). *A portfolio view of consumer credit*, *Journal of Monetary Economics*.

**Norvilitis, J.M. and Maria, P.S.** ( 2002 ), “Credit card debt on college campuses : causes, consequences, and solutions”, *College Student Journal*, Vol. 36 No. 3, pp. 357 - 364.

**Noulas, A.** (2015). *Money and Banks*. Thessaloniki: University of Macedonia publications. Papadopoulos, G. (2018). *The legal tender in European Law. The future of money: Trends, Alternatives, Potentials*. Athens: Nomiki Vivliothiki.

**Prelec, D. and Simester, D.** ( 2001 ), “Always leave home without it : a further investigation of the credit - card effect on willingness to pay”, *Marketing Letters*, Vol. 12 No. 1, pp. 5 - 12.

**Ritzer, George.** *Explorations in Sociology of Consumption : Fast Food, Credit Cards and Casinos* [M], London : SAGE Publications Ltd, 2001

**Roberts, J.A. and Jones, E.** ( 2001 ), “Money attitudes, credit card use, and compulsive buying among American college student”, *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 35 No. 2, pp. 213 - 240.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*



**Roberts, J.A. and Sepulveda, C.J.M.** ( 1999 ), “Money attitudes and compulsive buying : an exploratory investigation of the emerging consumer culture in Mexico”, *Journal of International Consumer Marketing*, Vol. 11 No. 4, pp. 53 - 74.

**Rysman, M.**, 2007. An empirical analysis of payment card usage. *Journal of Industrial Economics* 55 ( 1 ), 1–36.

**Scott, Robert H.** Credit Card Use and Abuse : A Veblenian Analysis [J], *Journal of Economic Issues*, 2007, 41( 2 ) : 567 - 574

**Shefrin H. & Nicols M.**, ( 2009 ). *Credit card behavior, financial styles, and heuristics*, *Journal of Business Research*.

**Shuai L., Xu Ch., Hui L. & Zongfang Zh.**, ( 2004 ). *Research on Simulation of Credit Risk of Credit Card Based on Multi - Agent*, *Procedia Computer Science*.

**Sinanioti-Maroudi, A., & Farsarotas, I.** (2005). *E-Banking*. Athens: Sakoula.

**Sirdeshmukh, D., Singh, J. and Sabol, B.** Consumer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges [J]. *Journal of Marketing*, 2002, 66 : 15 - 37

**Slocum, J.W. and Matthews, H.L.** ( 1970 ), “Social class and income as indicators of consumer credit behavior”, *The Journal of Marketing*, Vol. 34 No. 2, pp. 69 - 74

**Slocum, Jr. John W. and Mathews, H. Lee.** Social Class and Income as Indicators of Consumer Credit Behavior [J], *Journal of Marketing*, 1970, 34( 2 ) : 69 - 74

**Solomon, R. and F. Flores**, *Building Trust in Business, Politics, Relationships, and Life* [M]. New York : Oxford University Press, 2001

**Soman, D.** ( 1999 ), “Effects of payment mechanism on spending behavior : the illusion of liquidity”, working paper, Hong Kong University of Science and Technology, Hong Kong.

**Soman, D.** ( 2001 ), “Effects of payment mechanism on spending behavior : the role of rehearsal and immediacy of payment”, *The Journal of Consumer Research*, Vol. 27 No. 4, pp. 460 - 474.

**Somaraki, K., & Hanssens, B.** (2003, July 04). E- payments: What are they and what makes them. ePSO Discussion Starter.

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

**Sotiropoulos, Veneta and d'Astous, Alain.** Attitudinal, Self - efficacy, and Social Norms Determinants of Young Consumers' Propensity to Overspend on Credit Cards [J], Consumer Policy, 2013, 36 : 179 - 196

**Stathopoulos, M. (1995).** Modern Techniques for Financial Transactions and Their Effects on Currency. New York: Kluwer Law International.

**Steidle, R.P. ( 1994 ),** “Determinants of bank and retail credit card resolvers : an application using the life - cycle income hypothesis”, Consumer Interest Annual, Vol. 40, pp. 170 - 177.

**Stergiotis, K. (1991).** Money and global financial system. Athens: Sbilias.

**Triandis, H. C. 1980.** “Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior.” In Nebraska Symposium of Motivation, edited by Howe, H. E., Jr and M. Page, 195–259. Vol. 27. Lincoln: University of Nebraska Press

**Tsarou, S. (2007).** Credit Card. (I. Καράκωστας, Ed.) Athens: Nomiki Vivliothiki.

**von Kalckreuth, U., Schmidt, T., Stix, H., 2014.** Using cash to monitor expenditures –implications for payments, currency demand and withdrawal behavior. Journal of Money, Credit and Banking.

**Wang Huan,** Social Tansformation and System Trust : The Case of A Branch's Credit Card Marketing [D]. Nanjing University of Aeronautics and Astronautics, 2010

**Wang L., Lu W. & Naresh K. M., ( 2008 ).** *Demographics, attitude, personality and credit card features correlate with credit card debt : A view from China*, Journal of Economic Psychology.

**Wansink, B. 2006.** Mindless Eating: Why We Eat More than We Think. New York: Bantam-Dell.

**Warwick J. and Mansfield P., 2000,**Credit card consumers: college students' knowledge and attitude, Journal of Consumer Marketing, Vol. 17 Iss. 7

**Webb, T. L., and P. Sheeran. 2006.** “Does Changing Behavioral Intentions Engender Behavior Change? A Meta-Analysis of the Experimental Evidence.” Psychological Bulletin 132: 249–268.

**Wood, W., and J. M. Quinn. 2005.** “Habits and the Structure of Motivation in Everyday Life.” In Social Motivation: Conscious and Unconscious Processes, edited

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

by Forgas, J. P., K. D. Williams, and W. Hoppel, 55–70. New York: Cambridge University Press.

**Wood, W., J. M. Quinn, and D. A. Kashy.** 2002. “Habits in Everyday Life: Thought, Emotion and Action.” *Journal of Personality and Social Psychology* 83 (6): 1281–1297. doi:10.1037/0022-3514.83.6.1281.

**Yayar, Rustu and Karaca, Suleyman Serdar,** Identifying the Factors Affecting the Consumer Credit Card Ownership : Empirical Evidence from Turkey [J], *Journal of Applied Economic Sciences*, 2012, 7, 2( 20 ) : 195 - 204

**Yin Yin, Song Liang - rong and Tang Hui - xian,** The Risk Management and Business Development of the Credit Card [J], *Technology Economy and Management Studies*, 2014( 2 ) : 62 – 66

**Zahariadis-Souras, D.** (2002). *The economics of money, banking and finance* (3η ed.). Athens: Stamouli.

**Zavitsanaki, M.-C.** (2016). Thesis: „Electronic Payments”. Thessaloniki: Aristotle University of Thessaloniki

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

#### *A. Δημογραφικά χαρακτηριστικά*

1. Φύλο

- ☐ Άνδρας
- ☐ Γυναίκα

2. Ηλικία

- ☐ Μέχρι 30 ετών
- ☐ 31 - 40 ετών
- ☐ 41 - 50 ετών
- ☐ 51 - 60 ετών
- ☐ Πάνω από 60 ετών

3. Εκπαίδευση

- ☐ Υποχρεωτική
- ☐ Δευτεροβάθμια
- ☐ Τριτοβάθμια

4. Εισόδημα

- ☐ Μέχρι 500€
- ☐ 501 - 1000€

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

- ☐ 1001 - 1500€
- ☐ Πάνω από 1500€

***B. Χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών***

5. Εσείς προσωπικά, χρησιμοποιείτε κάποια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα ;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι

6. Πόσο συχνά πληρώνετε με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα ;

- ☐ Καθημερινά
- ☐ 1 - 3 φορές την εβδομάδα
- ☐ 1 - 3 φορές το μήνα
- ☐ Πιο σπάνια
- ☐ Ποτέ

7. Προτιμάτε τη χρήση κάρτας ή μετρητών για τις αγορές ή πληρωμές σας ;

- ☐ Περισσότερο ή μόνο με κάρτα
- ☐ Περισσότερο ή μόνο με μετρητά

8. Λόγοι χρήσης πιστωτικής κάρτας

- ☐ Δεν κουβαλάω χρήματα στην τσέπη μου
- ☐ Μπορώ να ψωνίσω ακόμα και όταν δεν έχω χρήματα

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

- ☐ Παρέχει κύρος και ασφάλεια
- ☐ Έχω την ευκαιρία να κάνω δόσεις
- ☐ Αγοράζω προϊόντα σήμερα και τα πληρώνω αργότερα

#### 9. Εμπιστοσύνη στις πιστωτικές κάρτες

1 = Διαφωνώ απόλυτα

2 = Διαφωνώ

3 = Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

4 = Συμφωνώ

5 = Συμφωνώ απόλυτα

Η πιστωτική κάρτα δεν προκαλεί υπερβολικά χρέη	1	2	3	4	5
Η χρήση πιστωτικής κάρτας εμποδίζει να προσαρμόζονται τα έξοδα σύμφωνα με τον προϋπολογισμό	1	2	3	4	5
Η χρήση πιστωτικής κάρτας δεν με εμποδίζει τη σύγκριση τιμών κατά την αγορά.	1	2	3	4	5
Με τη χρήση πιστωτικής κάρτας δεν ξοδεύονται περισσότερα χρήματα	1	2	3	4	5
Η χρήση της πιστωτικής κάρτας δεν προκαλεί ακανόνιστη δαπάνη.	1	2	3	4	5

#### 10. Συναισθήματα καταναλωτών

1 = Διαφωνώ απόλυτα

2 = Διαφωνώ

3 = Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

4 = Συμφωνώ

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*

5 = Συμφωνώ απόλυτα

Η κατοχή πιστωτικής κάρτας κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους	1	2	3	4	5
Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει κύρος	1	2	3	4	5
Η κατοχή πιστωτικής κάρτας προσφέρει αυτοπεποίθηση	1	2	3	4	5

*Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ως σύγχρονος τρόπος πληρωμής. Παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση τους.*