

Κεφάλαιο 5: Αποτελεσματικές μέθοδοι πληρωμών χωρίς μετρητά για τις επιχειρήσεις στις ευρωπαϊκές χώρες

Οδηγός για τις στρατηγικές
ψηφιακής διασυνοριακής
επιχειρηματικότητας μέσα σε
ένα επιχειρηματικό περιβάλλον

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 5: Αποτελεσματικές μέθοδοι πληρωμών χωρίς μετρητά για τις επιχειρήσεις στις ευρωπαϊκές χώρες.....	3
Εισαγωγή.....	4
Θεωρητικό μέρος - ΕΛΛΑΔΑ.....	5
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	6
Θεωρητικό μέρος - ΡΟΥΜΑΝΙΑ	7
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	9
Θεωρητικό μέρος - ΠΟΛΩΝΙΑ.....	9
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	9
Θεωρητικό μέρος - ΣΚΟΤΙΑ.....	10
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	12
Θεωρητικό μέρος - ΣΛΟΒΕΝΙΑ	12
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	14

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο ΕΑΕΑ δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.



Αυτό το έργο διατίθεται με άδεια χρήσης [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Κεφάλαιο 5: Αποτελεσματικές μέθοδοι πληρωμών χωρίς μετρητά για τις επιχειρήσεις στις ευρωπαϊκές χώρες

Η νέα ψηφιακή εποχή και ο ρόλος του ηλεκτρονικού εμπορίου έχουν οδηγήσει στην ανάγκη για μέσα πληρωμών χωρίς μετρητά παγκοσμίως. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας και της υγειονομικής κρίσης λόγω της επιδημίας του COVID-19, η χρήση των συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου και των πληρωμών χωρίς μετρητά αυξήθηκε ως μέρος του ψηφιακού μετασχηματισμού. Ταυτόχρονα, οι επιχειρήσεις αντιμετώπισαν την ανάγκη να αναπτύξουν ιστότοπους και ηλεκτρονικά καταστήματα και εμφανίστηκαν ψηφιακά πορτοφόλια (e-wallets) για να διευκολύνουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ψήφισε ακόμη και έναν νέο νόμο για να διευκολύνει σημαντικά το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο, ώστε να αποφευχθεί ή να εξαλειφθεί ο γεωγραφικός αποκλεισμός, αλλά και να εξασφαλιστεί καλύτερη πρόσβαση για τους καταναλωτές. Έχει επίσης θεσπίσει νόμους για τη βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων (GDPR) και έχει αναπτύξει κατευθυντήριες γραμμές για την ασφάλεια των προϊόντων που πωλούνται στο διαδίκτυο και για τη βελτίωση της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.

Το 2018, η χρήση ανέπαφων συναλλαγών εντός της Ευρωζώνης αυξήθηκε κατά 8%. Την επόμενη χρονιά, το 2019, σύμφωνα με τα στοιχεία της Statista, η Ισλανδία, η Σουηδία, η Νορβηγία, η Δανία και οι Ηνωμένες Πολιτείες θα είναι οι χώρες που θα χρησιμοποιούν λιγότερα μετρητά, ενώ οι χώρες της Νότιας Ευρώπης, καθώς και η Γερμανία, η Αυστρία και η Σλοβακία, θα είναι οι κύριοι χρήστες μετρητών.

Οι πληρωμές χωρίς μετρητά έχουν αυξηθεί απότομα σε πολλούς τομείς του εμπορίου παγκοσμίως. Οι ψηφιακές πληρωμές μέσω καρτών ή εφαρμογών είναι πλέον τόσο διαδεδομένες που ορισμένα καταστήματα λιανικής πώλησης δεν δέχονται πλέον μετρητά. Η χρήση των ηλεκτρονικών πορτοφολιών έχει επίσης αυξηθεί απότομα, ιδίως μεταξύ στους νέους. Ταυτόχρονα, πολλές τράπεζες προσφέρουν τη δυνατότητα ανέπαφων πληρωμών μέσω κινητής συσκευής ή έξυπνου ρολογιού.

Σε αυτές τις εφαρμογές, οι χρήστες μπορούν να κάνουν αγορές με τις κάρτες τους, να πραγματοποιούν γρήγορες συναλλαγές και να διατηρούν αρχείο προηγούμενων συναλλαγών. Οι πληρωμές πραγματοποιούνται συνήθως με τη χρήση κωδικών NFC ή QR.

Οι πληρωμές χωρίς μετρητά όχι μόνο μειώνουν τον χρόνο πληρωμής, αλλά παρέχουν επίσης λύση στην αντιμετώπιση της απάτης και των αδήλωτων αγορών που οδηγούν σε φορολογικά κενά. Αυτή η μέθοδος πληρωμής θα

ενισχύσει επίσης τις μικρές επιχειρήσεις, επιτρέποντάς τους να αγοράζουν και να πωλούν πιο εύκολα και γρήγορα. Ταυτόχρονα, όταν υποστηρίζονται οι ηλεκτρονικές αγορές, ακόμη και άνθρωποι από απομακρυσμένες περιοχές έχουν πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες μιας εταιρείας, ενώ τα ηλεκτρονικά καταστήματα είναι ανοιχτά για εργασίες 24 ώρες το 24ωρο.

Σύμφωνα με έρευνα, δύο στους τρεις Ευρωπαίους καταναλωτές δηλώνουν ότι είναι πλέον πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν ανέπαφες πληρωμές σε σχέση με πριν από το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid 19 και προτιμούν πλέον αυτή τη μέθοδο. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι όλες οι πληρωμές με ανέπαφη κάρτα αντιπροσώπευαν το ένα τέταρτο όλων των συναλλαγών σε καταστήματα σε όλη την Ευρώπη τους τελευταίους 12 μήνες (25%) και ότι "οι Ευρωπαίοι στρέφονται όλο και περισσότερο σε ψηφιακές μεθόδους πληρωμής, με οκτώ στους δέκα να πληρώνουν σε καταστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου το 2021.

Είναι πολύ σημαντικό για μια επιχείρηση να γνωρίζει και να προσαρμόζεται στις ανάγκες της αγοράς. Ειδικά με το ξέσπασμα της πανδημίας, οι επιχειρήσεις κλήθηκαν να προσαρμοστούν στη νέα κατάσταση και να μεταβούν στο διαδίκτυο.

Εισαγωγή

Ποια είναι τα πλεονεκτήματα των πληρωμών χωρίς μετρητά για τις επιχειρήσεις;

Οι συναλλαγές χωρίς μετρητά προσφέρουν πολλά οφέλη στις επιχειρήσεις. Αρχικά, ένα μεγάλο ποσοστό των καταναλωτών στην Ευρώπη χρησιμοποιεί κάρτες και έχει δηλώσει ότι δεν έχει πραγματοποιήσει κάποια αγορά επειδή το κατάστημα της επιχείρησης δεν δεχόταν κάρτες. Έτσι, οι επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε μεγαλύτερο κοινό, διατηρώντας παράλληλα τη φήμη τους. Επιπλέον, η πληρωμή είναι ταχύτερη, καθώς οι συναλλαγές με ανέπαφες κάρτες διαρκούν κατά μέσο όρο μόλις 3-5 δευτερόλεπτα. Σε αυτή την περίπτωση, η απόδειξη μπορεί να σταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, γεγονός που συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου ενώ αποτελεί και λύση για την προστασία του περιβάλλοντος, αν αναλογιστεί κανείς τον αριθμό των αποδείξεων που εκτυπώνονται από μια επιχείρηση. Τέλος, παρέχουν ασφάλεια στις συναλλαγές τόσο για τον πελάτη όσο και για την επιχείρηση και κάθε συναλλαγή παρακολουθείται και καταγράφεται αυτόματα. Βέβαια, με την αύξηση του αριθμού των συναλλαγών χωρίς μετρητά, έχουν προκύψει προκλήσεις και ζητήματα απάτης, προστασίας της ιδιωτικής ζωής και ψηφιακού χάσματος, όπως ο κίνδυνος κυβερνοεπιθέσεων.

Ωστόσο, η ΕΕ εξέδωσε πρόσφατα την οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών 2 (PSD2) σχετικά με αυστηρούς ελέγχους για να καταστήσει το ηλεκτρονικό

εμπόριο ασφαλέστερο και να μειώσει τον κίνδυνο απάτης τόσο για τους πελάτες όσο και για τις επιχειρήσεις. Επιπλέον, για να μειωθεί το ποσοστό απάτης, πολλές εταιρείες χρησιμοποιούν ασφάλεια δύο βημάτων.

Κάθε επιτυχημένη επιχείρηση γνωρίζει τη σημασία της παροχής καλής εμπειρίας στον πελάτη. Οι ανέπαφες πληρωμές μπορούν να βοηθήσουν μειώνοντας τους χρόνους αναμονής και μειώνοντας τη γραφειοκρατία. Αυτό καθιστά τις ανέπαφες πληρωμές ιδανικές για εστιατόρια και καταστήματα, τα οποία τείνουν να έχουν μεγαλύτερους χρόνους αναμονής των πελατών. Επιπλέον, οι εταιρείες που δέχονται ανέπαφες πληρωμές αποδεικνύουν ότι συμβαδίζουν με την τελευταία λέξη της τεχνολογίας και είναι ευαίσθητες στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών τους. **Για συναλλαγές χωρίς μετρητά, η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει αναγνώστη ανέπαφων καρτών ή τερματικό πληρωμής και ηλεκτρονικό κατάστημα.**

Θεωρητικό μέρος - ΕΛΛΑΔΑ

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές κερδίζουν συνεχώς έδαφος στη χώρα μας σε σύγκριση με τα μετρητά. Η στροφή αυτή εντάθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας, δημιουργώντας την ανάγκη οι πληρωμές αυτές να ολοκληρώνονται άμεσα όλες τις ημέρες και ώρες του χρόνου. Μια ηλεκτρονική πληρωμή πρέπει να ολοκληρωθεί και να εξοφληθεί, όπως ακριβώς όταν πληρώνουμε με μετρητά (Ναυτεμπορική, 2021).

Η χρήση καρτών κατέχει μερίδιο 52,6% στις πληρωμές χωρίς μετρητά που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα, ξεπερνώντας τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο που είναι περίπου 49%. Η Έκθεση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών με τίτλο "Το ελληνικό τοπίο πληρωμών", η οποία καταγράφει πανευρωπαϊκά την πορεία των πληρωμών χωρίς μετρητά, επισημαίνει ότι στην Ελλάδα οι πληρωμές με κάρτες αυξήθηκαν κατά 24,9% το 2019 σε σχέση με το 2018 (Νοέμβριος 2019). Η χρήση του web banking στην Ελλάδα αυξήθηκε σημαντικά κατά 59,4% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, με τις πληρωμές μέσω ηλεκτρονικού χρήματος να αντιστοιχούν στο 3% της "πίτας" των άμισθων συναλλαγών. Το ίδιο ποσοστό για την Ευρώπη ανέρχεται σε 3,6%, γεγονός που δείχνει το άλμα που έχει καταγράψει η Ελλάδα στις πληρωμές εκτός φυσικού τραπεζικού καταστήματος (Malliaro, 2019).

Με την αυξανόμενη δημοτικότητα των πληρωμών με κάρτα ή άλλες εναλλακτικές μεθόδους, δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι ο αριθμός των τερματικών αποδοχής POS έχει αυξηθεί κατά 20% (κατά περίπου 376.000 τερματικά) από το 2018 έως το 2020, σε ορισμένες χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης, με την αντίστοιχη αύξηση στην Ελλάδα να φτάνει το 17% (κατά περίπου 116.000). Για όλες τις χώρες, ο αριθμός των POS από το 2018 έως το 2020 έχει αυξηθεί, με την Τσεχική Δημοκρατία (49%), την Αλβανία (40%), την Ουκρανία (31%) και τη Ρουμανία (25%) να

καταγράφουν τη μεγαλύτερη αύξηση. Η Ελλάδα είναι η αγορά με την υψηλότερη κατανομή POS για το 2020, η οποία εκτιμάται σε 76.132 ανά εκατομμύριο κατοίκων. Στο πλαίσιο αυτό, φαίνεται ότι τα τερματικά POS που χρησιμοποιούνται για την αποδοχή ηλεκτρονικών πληρωμών έχουν καταγράψει σημαντική ζήτηση τα τελευταία χρόνια λόγω της ευκολίας χρήσης τους, της αύξησης των ηλεκτρονικών πληρωμών, της βελτίωσης της απόδοσης της επένδυσης και - σε ορισμένες περιπτώσεις - λόγω νομικών υποχρεώσεων (Fortunegreece, 2021).

Εκτός από τις μεθόδους πληρωμών POS, οι οποίες συνήθως συνδέονται με μια τράπεζα, οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν και άλλες αποτελεσματικές μεθόδους πληρωμών χωρίς μετρητά, για να εξυπηρετούν τους πελάτες τους.

- Το **PayPal** είναι μια διαδικτυακή πύλη πληρωμών που διαχειρίζεται μεταφορές χρημάτων μέσω του Διαδικτύου. Το PayPal χρησιμεύει ως διαδικτυακή εναλλακτική λύση σε σχέση με τις παραδοσιακές μεθόδους, όπως οι επιταγές και οι εντολές πληρωμής. Το PayPal δεν απαιτεί πρόσθετα (ενδεχομένως δαπανηρά) μέτρα ασφαλείας ή κρυπτογράφησης για τον ιστότοπο της εταιρείας, είναι μια διεθνώς αναγνωρισμένη υπηρεσία και μια αξιόπιστη πλατφόρμα πληρωμών και, τέλος, όλοι μπορούν να πληρώσουν με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα, ακόμη και αν δεν έχουν λογαριασμό PayPal.
- Το **Skrill**, όπως και το PayPal, είναι μια διαδικτυακή πύλη πληρωμών που διαχειρίζεται μεταφορές χρημάτων μέσω του Διαδικτύου. Τα πλεονεκτήματά της είναι η συναλλαγματική ισοτιμία, προσφέροντας πληρωμές σε 40 νομίσματα και 200 χώρες- έχει εδραιωμένη παρουσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση, και προσφέρει την πολιτική Skrill VIP, σε περίπτωση που οι συναλλαγές της επιχείρησής σας υπερβούν τα 6000 ευρώ μέσα σε ένα τρίμηνο, λαμβάνετε αυτόματα τα προνόμια του λογαριασμού Skrill VIP.
- Η ελληνική εταιρεία **Viva Wallet** είναι ένα ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος με άδεια λειτουργίας από την Τράπεζα της Ελλάδος. Παρέχει στις επιχειρήσεις σχεδόν όλες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι υπηρεσίες, αλλά διαθέτει και κάποιες που την κάνουν να ξεχωρίζει. Το σημαντικότερο πρόσθετο πλεονέκτημα είναι η δυνατότητα χρήσης POS (Point of Sales - ταμειακή μηχανή) για εμπορικά καταστήματα και επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, το οποίο συνδέεται με το ηλεκτρονικό πορτοφόλι σας και σας επιτρέπει να δέχεστε ηλεκτρονικές πληρωμές για εμπορικές συναλλαγές ή για την επιχείρηση παροχής υπηρεσιών σας (ErgoQ, 2021).

Βιβλιογραφικές αναφορές

ErgoQ. (2021). *Ηλεκτρονικές πληρωμές επιχειρήσεων. (Electronic business payments)* ErgoQ. Ανακτήθηκε 9 Φεβρουαρίου 2022, από <https://ergoq.gr/ilektronikes-pliedromes-epichiriseon-emporiou-ke-ipiression/>
Fortunegreece. (29 Νοεμβρίου 2021) *Η Ελλάδα αποτελεί την αγορά με την*

υψηλότερη κατανομή pos για το 2020. (Greece is the market with the highest pos allocation for 2020.) Fortunegreece.com. Ανακτήθηκε 9 Φεβρουαρίου 2022, από <https://www.fortunegreece.com/article/i-ellada-apoteli-tin-agora-me-tin-ipsiloteri-katanomi-pos-gia-to-2020/>
<https://www.youtube.com/watch?v=e9HEzK7M22Q>

Malliara, N. (2019). Άλμα στις πληρωμές χωρίς μετρητά στην Ελλάδα. (Skyrocketing in cashless payments in Greece) Capital.gr. Ανακτήθηκε 9 Φεβρουαρίου 2022, από <https://www.capital.gr/oikonomia/3399797/alma-stis-pliromes-xoris-metrta-stin-ellada>

Morfidis, S. (31 Ιανουαρίου 2022). Παγκόσμιο ψηφιακό όνειρο \$2 δις.: Η JP Morgan επενδύει στην ελληνική Viva Wallet. (\$2 billion global digital dream: JP Morgan invests in Greek Viva Wallet) ProtoThema. Ανακτήθηκε 9 Φεβρουαρίου 2022, από <https://www.protothema.gr/greece/article/1206748/pagosmio-psifiako-oneiro-2-dis-dolarion-i-jp-morgan-ependuei-stin-elliniki-viva-wallet/>

Naftemporiki. (2021). Ηλεκτρονικές πληρωμές: Τι αλλάζει από αύριο. Ειδήσεις από την Ελλάδα και τον Κόσμο. (Electronic payments: What changes from tomorrow. News from Greece and the World) Βίντεο, multimedia, Χρηματιστήριο, Πρωτοσέλιδα. Ανακτήθηκε 9 Φεβρουαρίου 2022, από <https://m.naftemporiki.gr/story/1809591/ilektronikes-pliromes-ti-allazei-apo-aurio>

Θεωρητικό μέρος - ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Παρόλο που η πανδημία του Covid 19 στη Ρουμανία οδήγησε σε αύξηση των ηλεκτρονικών πληρωμών, οι άνθρωποι εξακολουθούν να είναι διστακτικοί όταν πρόκειται για πληρωμές με πιστωτική κάρτα.

Όταν μιλάμε για ηλεκτρονικές αγορές και σύμφωνα με τα αποτελέσματα μιας πρωτότυπης έρευνας του Πανεπιστημίου Οικονομικών Σπουδών του Βουκουρεστίου το 2020¹ υπάρχουν κατηγορίες ανθρώπων που αγοράζουν με διαφορετικούς τρόπους, όπως:

- Τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα -16,2%
- 1-3 φορές το μήνα - 36,7%
- Τυχαία συχνότητα - 41,8%

Οι σημαντικότεροι λόγοι για να αγοράσει κανείς online είναι οι εξής:

- Εξοικονόμηση χρόνου - 70,2%
- Σύγκριση προϊόντων - 51,9%
- Μεγάλη ποικιλία προϊόντων - 51,3%
- Φθηνότερο online - 48,3%

¹ Romanian consumer Behaviour and payment Choice in Online Shopping. A Marketing Perspective – Original research Mihaela Constantinesc PhD, Andreea Orindaru, Daniela Ionita, Stefan – Claudiu Caescu

Ο τρόπος με τον οποίο οι αγοραστές στο διαδίκτυο πληρώνουν για την αγορά τους σύμφωνα με την ίδια έρευνα είναι Cash on delivery -75%

- Online με κάρτα - 56,3%
- Μετρητά στο κατάστημα - 15,2%
- Με κάρτα στο κατάστημα - 14,0%
- Άλλος τρόπος πληρωμών

Υπάρχουν ορισμένοι λόγοι πίσω από αυτές της μεθόδους πληρωμής και το χαμηλό επίπεδο ηλεκτρονικών πληρωμών όπως η έλλειψη εμπιστοσύνης των πελατών για να παραχωρήσουν τα δεδομένα της κάρτας, ο μεγάλος χρόνος για την ανάκτηση χρημάτων κατά την επιστροφή αγαθών ή υπηρεσιών, ο φόβος της εξαπάτησης.

Πρέπει να πούμε ότι κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID 19 τα πράγματα άλλαξαν. Επιπλέον, ο αριθμός των ατόμων που αγοράζουν μέσω διαδικτύου αυξήθηκε λόγω των περιορισμών που υπήρχαν για να κάνουν αγορές σε φυσικά καταστήματα ή λόγω των κινδύνων μόλυνσης από τον ιό. Σε κάθε περίπτωση, ο πιο δημοφιλής τρόπος πληρωμής παραμένει η αντικαταβολή.

Η Cargus Romania και η Alpha Bank Romania υπέγραψαν συνεργασία για την παροχή στην τοπική αγορά της πιο προηγμένης λύσης πληρωμών αποδοχής καρτών για υπηρεσίες παράδοσης.

Το Alpha PhonePOS είναι η πρώτη εφαρμογή που λανσάρει μια ρουμανική τράπεζα και η οποία είναι σε θέση να μετατρέψει μια κινητή συσκευή Android σε τερματικό POS και επιτρέπει την αποδοχή ανέπαφων πληρωμών με χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες ή μέσω άλλων συσκευών που είναι εξοπλισμένες με NFC. Με την ενσωμάτωση αυτής της νέας τεχνολογίας σε τερματικά PDA Android, η Cargus θα παρέχει στους πελάτες της πρόσβαση σε μια ευέλικτη και ασφαλή μέθοδο πληρωμής με κάρτα κατά την παράδοση χωρίς πρόσθετο εξοπλισμό.

Η ιδιαιτερότητα της ρουμανικής αγοράς, ωστόσο, είναι ότι οι καταναλωτές συχνά πληρώνουν με μετρητά για ηλεκτρονικές αγορές. Σύμφωνα με στοιχεία της Cargus, το 65% όσων αγοράζουν online επιλέγουν την επιλογή της αντικαταβολής κατά την παράδοση του δέματός τους.

Η πληρωμή του δέματος στο Cargus courier είναι τόσο απλή όσο και η πληρωμή στο κατάστημα. Μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση μιας ανέπαφης κάρτας πληρωμής, ενός ψηφιακού πορτοφολιού τηλεφώνου ή άλλου φορητού μέσου με δυνατότητα ανέπαφων συναλλαγών. Το μέσο πληρωμής θα αναγνωρίζεται με τη χρήση του εργαλείου Nearby.

Βιβλιογραφικές αναφορές

<https://business-review.eu/news/romania-ranks-fifth-in-europe-in-terms-of-popularity-of-contactless-payments-184738>

<https://www.cargus.ro/en/cargus-first-courier-company-in-romania-that-uses-a-pin-on-glass-solution-alpha-phonapos-provided-by-alpha-bank/>

Θεωρητικό μέρος - ΠΟΛΩΝΙΑ

Στην Πολωνία υπάρχει διαφορά μεταξύ της χρέωσης μιας εταιρείας και μεμονωμένων πελατών, αξίζει να γνωρίζετε ότι ο μεμονωμένος πελάτης πρέπει να έχει την επιλογή πληρωμής (με μετρητά ή με τη μέθοδο χωρίς μετρητά). Πρέπει να θυμάστε ότι τον Ιανουάριο του 2023 θα υπάρχει περιορισμός στις πληρωμές άνω των 20 χιλιάδων PLN - κάθε πληρωμή άνω του ποσού αυτού πρέπει να γίνεται με τη μορφή πληρωμής χωρίς μετρητά, απευθείας στον τραπεζικό λογαριασμό της εταιρείας.

Από το 2022 κάθε εταιρεία που καταγράφει τις πωλήσεις με ταμειακή μηχανή και πουλάει τα προϊόντα της στους πελάτες πρέπει να παρέχει τη μέθοδο πληρωμής χωρίς μετρητά. Η παραπάνω νομοθεσία είναι πολύ αυστηρότερη από τους κανονισμούς, αλλά υπάρχουν μερικές λύσεις που μια επιχείρηση μπορεί να παρέχει στους πελάτες: πληρωμή με BLIK, άμεση μεταφορά χρημάτων στον τραπεζικό λογαριασμό της επιχείρησης και πληρωμή με χρεωστική/πιστωτική κάρτα.

Οι οικονομικοί διακανονισμοί είναι ευκολότεροι μεταξύ των εταιρειών. Αν κάποια επιχείρηση πουλήσει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της, μπορεί να ρυθμίσει την πληρωμή με δύο τρόπους, αν η πληρωμή είναι έως 15 χιλιάδες PLN, μπορεί να λάβει μετρητά, αλλά κάθε συναλλαγή πάνω από αυτό, πρέπει να πληρωθεί με μεταφορά χρημάτων απευθείας στον τραπεζικό λογαριασμό της εταιρείας. Έχετε υπόψη σας ότι από το 2023 το ποσό της πληρωμής σε μετρητά μεταξύ εταιρειών θα μειωθεί στις 8 χιλιάδες PLN.

Σημαντική σημείωση: Η εταιρεία πρέπει να μεταφέρει τα χρήματά από τον τραπεζικό της λογαριασμό του πελάτη. Επίσης, πρέπει να δοθεί προσοχή στο νόμισμα της πληρωμής, ώστε αυτό να μην υπερβεί τις 15 χιλιάδες PLN (8 χιλιάδες το 2023) της πληρωμής σε μετρητά που μετατρέπονται σε PLN.

Βιβλιογραφικές αναφορές

<https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/001266#2>

<https://www.wib.org.pl/wp-content/uploads/2021/10/211021-badanie-Platnosci-bezgotowkowe-oczami-Polakow-2021.pdf>

<https://bankomania.pkobp.pl/finanse/bankowosc-internetowa-i-mobilna/reszty-nie-trzeba-czyli-transakcje-bezgotowkowe/>
<https://energia.rp.pl/sponsorowane/art17103161-platnosci-bezgotowkowe-to-przyszlosc-i-bezpieczenstwo>
<https://www.computerworld.pl/news/Platnosci-juz-wkroczyly-w-nowa-ere,435051.html>
<https://www.polcard.pl/>
<https://bezgotowki.pl/o-programie/>
<https://bezgotowki.pl/poradnik/>
<https://polskabezgotowkowa.pl/badania-i-analazy>

Θεωρητικό μέρος – ΣΚΟΤΙΑ

Το Ηνωμένο Βασίλειο έχει κάνει σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της μετατροπής του σε μια κοινωνία χωρίς μετρητά. Μια έρευνα που διεξήχθη από την money.co.uk, μια οικονομική ιστοσελίδα, κατέταξε το Ηνωμένο Βασίλειο στην τέταρτη θέση των χωρών χωρίς μετρητά σε ολόκληρη την Ευρώπη. Περισσότεροι από εννέα στους 10 Βρετανούς πολίτες άνω των 15 ετών διαθέτουν χρεωστική κάρτα και το 65% διαθέτουν πιστωτική κάρτα². Επιπλέον, μια έρευνα της Mastercard δείχνει ότι στο Ηνωμένο Βασίλειο, οι άνθρωποι δεν έχουν μετρητά μαζί τους, καθώς οι περισσότερες επιχειρήσεις προσφέρουν τη δυνατότητα πληρωμής με κάρτα. Οι πιστωτικές και οι χρεωστικές κάρτες είναι οι δύο πιο δημοφιλείς επιλογές πληρωμής, με το PayPal να έρχεται τρίτο. Επιπλέον, το 27% των πελατών έχουν δηλώσει ότι δεν αγόρασαν επειδή δεν μπορούσαν να πληρώσουν με κάρτα αλλά μόνο με μετρητά. Τον Ιούνιο πραγματοποιήθηκαν 1,8 δισεκατομμύρια συναλλαγές με χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες στο Ηνωμένο Βασίλειο, 42,4% περισσότερες από τον Ιούνιο του 2020 και 15,8% περισσότερες από τον Ιούνιο του 2019³. Ειδικά κατά την περίοδο Covid-19, το 2020, οι συναλλαγές με μετρητά μειώθηκαν κατά 35%⁴. Οι καταναλωτές έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, καθώς και ψηφιακά πορτοφόλια, για να κάνουν τις αγορές τους στη χώρα. Για τον λόγο αυτό, οι περισσότερες επιχειρήσεις δίνουν τη δυνατότητα για χρήση αυτού του τρόπου πληρωμής, ενώ ορισμένες δεν δέχονται καν μετρητά. Για τις ανέπαφες συναλλαγές, το όριο για το tap and pay αυξήθηκε από 30 σε 45 λίρες τον Απρίλιο του 2020 και πλέον φτάνει τις 100 λίρες.

Στην πραγματικότητα, μια πρόσφατη χρηματοδοτούμενη μελέτη έδειξε ότι οι πληρωμές με μετρητά θα αντιπροσωπεύουν μόνο το 10% των συνολικών συναλλαγών τα επόμενα 15 χρόνια. Η ίδια μελέτη υποστηρίζει ότι απαιτείται μια νέα, πιο αποτελεσματική υποδομή μετρητών για να διατηρηθούν τα

² <https://squareup.com/gb/en/townsquare/cashless-payments-guide>

³ <https://www.nationalworld.com/lifestyle/money/cashless-society-should-the-uk-replace-cash-with-digital-transactions-for-good-3418463>

⁴ <https://www.theguardian.com/business/2021/jun/16/cashless-society-draws-closer-with-only-one-in-six-payments-now-in-cash>

μετρητά στην κυκλοφορία για όσο διάστημα η κοινωνία κρίνει απαραίτητο. Σε αυτό συμβάλλει το γεγονός ότι τα άτομα με χαμηλό εισόδημα που ζουν σε αγροτικές περιοχές ή οι ηλικιωμένοι εξακολουθούν να χρησιμοποιούν μετρητά και ότι πρέπει να υπάρξει σχέδιο και γι' αυτούς. Αυτοί οι άνθρωποι είναι περίπου 8.000.000.

Αλλά και η χρήση ψηφιακών πορτοφολιών έχει κερδίσει πρόσφατα μεγάλη δημοτικότητα. Τα ψηφιακά πορτοφόλια αναμένεται να ανταγωνιστούν ακόμη και τις κάρτες στην αγορά των μεθόδων πληρωμής στο μέλλον. Οι πιο διαδεδομένες επιλογές είναι επί του παρόντος το PayPal και το Google Pay. Επί του παρόντος, το Ηνωμένο Βασίλειο είναι η μόνη ευρωπαϊκή χώρα όπου υποστηρίζεται η υπηρεσία επαλήθευσης διεύθυνσης (AVS) ενώ υπάρχει και υποστήριξη για το 3D Secure. Η UK Finance, η ένωση του κλάδου πληρωμών και χρηματοδότησης στο Ηνωμένο Βασίλειο, δήλωσε ότι η χώρα θα αυξήσει το όριο χωρίς τέλη από 15 λίρες (17,43 δολάρια) σε 45 λίρες (52,29 δολάρια). Οι αγοραστές του Ηνωμένου Βασιλείου πραγματοποίησαν 9,6 δισεκατομμύρια ανέπαφες πληρωμές το 2020, αυξημένες κατά 12% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. (2021). Τέλος, οι φιλανθρωπικές οργανώσεις έχουν επίσης αρχίσει να διερευνούν τις συσκευές ανάγνωσης καρτών διευκολύνοντας τη χρήση του εργαλείου "κλικ και δωρεά", ώστε να αυξήσουν τις δωρεές.

Όσον αφορά τις επιχειρήσεις, η προμήθεια που χρεώνουν για την κατάθεση χρημάτων είναι συχνά μεγαλύτερη από την προμήθεια συναλλαγής με κάρτα. Αυτό είναι απαραίτητο για τις επιχειρήσεις προκειμένου να παραμείνουν ανταγωνιστικές. Ακόμη και στο Ηνωμένο Βασίλειο, όπου οι άνθρωποι πλήρωναν με μετρητά, πληρώνουν πλέον με κάρτα. Οι επιχειρήσεις πρέπει να καταρτίσουν ένα στρατηγικό επιχειρηματικό σχέδιο που να περιλαμβάνει μεθόδους πληρωμών χωρίς μετρητά. Υπάρχουν διάφορες επιλογές για την αποδοχή μεθόδων πληρωμής χωρίς μετρητά, όπως η iZettle και η Worldpay⁵ Η στρατηγική αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει την ενσωμάτωση του εpos (ενσωματωμένο και μη ενσωματωμένο), το ηλεκτρονικό κατάστημα και τις κριτικές, τα ψηφιακά πορτοφόλια και να τα αξιολογεί με βάση την εμπειρία του πελάτη και το συνολικό χρόνο συναλλαγής⁶.

Μερικά από τα ψηφιακά πορτοφόλια που είναι ιδιαίτερα δημοφιλή είναι: Google Pay, Apple Pay, PayPal, Flint, PaySimple, Stripe, Square και Venmo.

- Όσον αφορά την αναγκαιότητα για πληρωμές χωρίς μετρητά, μπορείτε να

⁵ <https://www.wellersaccountants.co.uk/blog/now-is-the-time-to-prepare-your-business-for-cashless-payment>

⁶ <https://www.opayo.co.uk/blog/cashless-payment-systems>

παρακολουθήσετε το ακόλουθο βίντεο:



- Μπορείτε να διαβάσετε περισσότερα σχετικά με την κοινωνία χωρίς μετρητά εδώ: <https://www.askattest.com/blog/research/british-consumers-are-ready-to-embrace-a-cashless-future>

Βιβλιογραφικές αναφορές

de Best, R. (15 Δεκεμβρίου 2021). *Mobile payments in the United Kingdom (UK) - statistics & facts*. Statista <https://www.statista.com/topics/6757/mobile-payments-in-the-uk/#dossierKeyfigures>

Walsh, S. (25 Ιουνίου 2020). *A Guide to Using Cashless Payments in Your Business*. Square. <https://squareup.com/gb/en/townsquare/cashless-payments-guide>

Gibson, J. (14 Ιουνίου 2021). *How Revolut Business Is Making Life Easier for Start-Ups And SMBs*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/revolut-business/2021/06/14/how-revolut-business-is-making-life-easier-for-start-ups-and-smb/?sh=69b99d5d43a5>

Worldline. (1 Μαρτίου 2021). *Prepare Your Small Business for Cashless Payments*. <https://www.bambora.com/articles/prepare-your-small-business/>

European Parliament (2020) *The rise of e-commerce and the cashless society* [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/649341/EPRS_BRI\(2020\)649341_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/649341/EPRS_BRI(2020)649341_EN.pdf)

Revolut's website: <https://www.revolut.com>
Business Pricing. (n.d.). Revolut Business <https://www.revolut.com/business/business-account-plans>

Θεωρητικό μέρος - ΣΛΟΒΕΝΙΑ

Με την πανδημία COVID-19, οι συνήθειες των καταναλωτών και των πληρωμών μας έχουν αλλάξει δραστικά. Η νέα κατάσταση και οι συνθήκες

διαβίωσης έχουν δημιουργήσει νέες τάσεις που θα επηρεάσουν τη μελλοντική κοινωνία και τις μελλοντικές γενιές. Πριν από την πανδημία, η επιλογή του τρόπου πληρωμής με χρεωστική κάρτα, μετρητά ή κινητό πορτοφόλι ήταν κυρίως μια αυθόρμητη απόφαση, με βάση τις προτιμήσεις του ατόμου. Ωστόσο, αυτό δεν συνέβη πρόσφατα. Οι πληρωμές χωρίς μετρητά γνωρίζουν τώρα μεγάλη άνθηση. Επικρατεί η ανησυχία του ατόμου για την υγεία του. Οι καταναλωτές έχουν υιοθετήσει νέες συνήθειες που σχετίζονται με την ασφάλεια και την υγιεινή κατά τη διάρκεια της ίδιας της διαδικασίας πληρωμής.

Λόγω του ότι έκλεισαν τα καταστήματα, οι περισσότερες αγορές γίνονται πλέον μέσω διαδικτύου και μέσω εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα. Δεν έχουν αλλάξει μόνο οι συνήθειες σχετικά με το πώς, τι και πού αγοράζουμε (αγοραστικές συνήθειες), αλλά έχουν αλλάξει και οι συνήθειες σχετικά με το πώς πληρώνουμε για τα αγορασμένα αγαθά ή τις υπηρεσίες. Το COVID-19 έχει συμβάλει σημαντικά στην ψηφιοποίηση και στη μετάβαση προς τις πληρωμές χωρίς μετρητά, καθώς και στην αυξημένη χρήση των πληρωμών μέσω κινητών τηλεφώνων και των κινητών πορτοφολιών (Rolfe, 2020 όπως αναφέρεται στο Šuster, 2021, σ. 48-49).

Η χρήση κινητών πορτοφολιών είναι εξαιρετικά ασφαλής. Τα κινητά πορτοφόλια χρησιμοποιούν περισσότερα πρότυπα και μηχανισμούς ασφαλείας και, ως εκ τούτου, είναι ασφαλέστερα από τις συνήθεις χρεωστικές κάρτες. Η μαγνητική λωρίδα στο πίσω μέρος της συνηθισμένης χρεωστικής κάρτας είναι εύκολο να διαβαστεί με μαγνητικούς σαρωτές, πράγμα που σημαίνει μεγαλύτερη πιθανότητα κλοπής δεδομένων και κατάχρησης. Η πτυχή της ασφάλειας είναι ζωτικής σημασίας για τους προγραμματιστές και τους εκδότες κινητών πορτοφολιών, καθώς υπάρχουν ευαίσθητα δεδομένα σχετικά με τον κάτοχο και τα οικονομικά του, τα οποία μπορούν εύκολα να γίνουν στόχος απάτης. Η τεχνολογία ασφαλείας του κινητού πορτοφολιού συνεχίζει να βελτιώνεται και να αναβαθμίζεται, ωστόσο υπάρχουν ακόμη πολλοί άνθρωποι που είναι επιφυλακτικοί σχετικά με την ασφάλεια της χρήσης του κινητού πορτοφολιού. Η τεχνολογία ασφαλείας του κινητού πορτοφολιού περιλαμβάνει ισχυρό έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων. Ο ισχυρός έλεγχος ταυτότητας πελάτη είναι ο έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση δύο ή περισσότερων στοιχείων που εμπίπτουν στην κατηγορία της γνώσης του χρήστη (κάτι που γνωρίζει μόνο ο χρήστης), της κατοχής του χρήστη (κάτι που έχει στην αποκλειστική κατοχή του ο χρήστης) και της άρρηκτης σύνδεσης με τον χρήστη (κάτι που είναι ο χρήστης), τα οποία είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους. Αυτό σημαίνει ότι η παραβίαση ενός στοιχείου δεν μειώνει την αξιοπιστία των άλλων και ότι δημιουργούνται για την προστασία της εμπιστευτικότητας των δεδομένων που ελέγχονται. Κατά τη χρήση τους, τα περισσότερα κινητά πορτοφόλια απαιτούν ένα PIN, δακτυλικό αποτύπωμα ή άλλα βιομετρικά δεδομένα. Ο βιομετρικός έλεγχος ταυτότητας είναι ένα μέτρο ασφαλείας το οποίο χρησιμοποιεί βιομετρικά

χαρακτηριστικά για την επαλήθευση της ταυτότητας του ατόμου που προσπαθεί να αποκτήσει πρόσβαση στη συσκευή. Τα βιομετρικά χαρακτηριστικά είναι τα μοναδικά βιολογικά και φυσικά χαρακτηριστικά ενός ατόμου, τα οποία είναι εξαιρετικά δύσκολο να παραποιηθούν.

Ένας πρόσθετος μηχανισμός ασφαλείας των κινητών πορτοφολιών που χρησιμοποιεί κορυφαία τεχνολογία ασφάλειας και προστασίας δεδομένων είναι το σύστημα tokenization. Αυτό περιλαμβάνει σύστημα ανταλλαγής δυναμικών μαρκών που χρησιμοποιούνται αντί του πραγματικού αριθμού κάρτας, ώστε να μην αποθηκεύονται στο τηλέφωνο ή να μην αποστέλλονται στον λιανοπωλητή (Šuster, 2021, σ. 65).

Κινητά πορτοφόλια στη Σλοβενία

Οι ανέπαφες πληρωμές με κινητό πορτοφόλι αποτελούν εναλλακτική λύση στις πλαστικές κάρτες. Τα κινητά πορτοφόλια στη Σλοβενία προσφέρονται από τις περισσότερες τράπεζες, τους λιανοπωλητές και τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών στο πλαίσιο της δικής τους μάρκας. Για τις εταιρείες, η επιλογή αυτή είναι απλή, γρήγορη και φθηνότερη. Παρακάτω μπορείτε να βρείτε μερικά από τα πιο γνωστά κινητά πορτοφόλια στη Σλοβενία:

- mBills <https://www.mbills.si/>
- VALÚ <https://www.valu.si/>
- M Pay <https://www.mercator.si/aktualno/mobilna-denarnica-moj-m/>
- Κινητά πορτοφόλια των σλοβενικών τραπεζών (Meško, 2019)

Κινητά πορτοφόλια οικονομικοτεχνολογικών κολοσσών

Υπάρχουν πολλά πορτοφόλια κινητών τηλεφώνων από διάφορους παρόχους στην αγορά που προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα διαφορετικών υπηρεσιών πληρωμών και άλλων υπηρεσιών. Ανταγωνίζονται συνεχώς μεταξύ τους για μερίδιο αγοράς και προσφέρουν όλο και πιο καινοτόμες υπηρεσίες. Οι πιο αναγνωρίσιμοι πάροχοι κινητών πορτοφολιών στον κόσμο είναι οι Google Pay, PayPal, Apple pay, Samsung Pay, Amazon Pay, Alipay, Facebook Pay, Venmo, Zelle, VeChat Pay κ.ά. (Šuster, 2021, σ. 52).

Βιβλιογραφικές αναφορές

Meško, A. (2019). *Mobilne denarnice nadomeščajo plačilne kartice*. Zveza potrošnikov Slovenije. <https://www.zps.si/index.php/osebne-finance-sp-1406526635/kartice/9804-mobilne-denarnice-nadomescajo-placilne-kartice-9-2019>

Šuster, S. (2021). *Mobilne denarnice*. Digitalna knjižnica Univerze v Mariboru. <https://dk.um.si/Dokument.php?id=149899>