

public issue



IN.EM.Y. - ΕΣΕΕ
INSTITUTO ENDOPIA KAI TAMPONIA THE ESEE

**Έρευνα κοινής γνώμης
για τις στάσεις των Ελλήνων
καταναλωτών απέναντι
στο πλαστικό χρήμα**

**Βασικά συμπεράσματα
της έρευνας**

Μάρτιος 2017

Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΤΑΙΡΕΙΑ:	PUBLIC ISSUE (Α.Μ. ΕΣΡ: 8) Μέλος ESOMAR, ΣΕΔΕΑ, ΠΕΣΣ
ΑΝΑΘΕΣΗ:	«Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου & Επιχειρηματικότητας» (ΚΑΕΛΕ)
ΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ:	Ποσοτική έρευνα, με τηλεφωνικές συνεντεύξεις στα νοικοκυριά των ερωτώμενων και χρήση δομημένου ερωτηματολογίου
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ:	Γενικός πληθυσμός 18 ετών και άνω
ΠΕΡΙΟΧΗ:	Πανελλαδική
ΔΕΙΓΜΑ:	Το μέγεθος του δείγματος ανέρχεται σε 1.002 άτομα
ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ:	6-13/3/2017
ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ:	Ακολουθήθηκε η μέθοδος της πολυσταδιακής στρωματοποιημένης δειγματοληψίας
ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟ ΣΦΑΛΜΑ:	Για τα αποτελέσματα της έρευνας και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95%, το δειγματοληπτικό σφάλμα (sampling error) υπολογίζεται σε +/- 3,2%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΕΔΙΟΥ:	Εργάστηκαν 19 ερευνητές και 1 επόπτης
ΣΗΜΕΙΩΣΗ:	Λόγω στρογγυλοποίησης, ενδέχεται κάποιες κατανομές να μην αθροίζουν στο 100%

Βασικά συμπεράσματα της έρευνας

Η παρούσα έρευνα της Public Issue πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΕΣΕΕ). Αναφέρεται στη χρήση του πλαστικού χρήματος στην Ελλάδα και αποτυπώνει τις στάσεις της κοινής γνώμης απέναντι στις υπάρχουσες διαφορετικές μορφές πλαστικού χρήματος (κάρτες), σε αντιδιαστολή με τη χρήση μετρητών.

Επιπλέον, στη μέτρηση καταγράφεται η αναγνωρισιμότητα της υποχρεωτικής εγκατάστασης τερματικών αποδοχής καρτών (POS) στα καταστήματα, καθώς και η στάση των πολιτών απέναντι στο συγκεκριμένο μέτρο.

A. ΧΡΗΣΗ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Περίπου **οι 2 στους 3 Έλληνες (68%) χρησιμοποιούν σήμερα «πλαστικό χρήμα»**, δηλαδή κάποια χρεωστική, πιστωτική ή προπληρωμένη κάρτα, ή συνδυασμό αυτών, στις συναλλαγές τους. Πιο συγκεκριμένα, το **61%** (οι 6 στους 10) χρησιμοποιεί **χρεωστική κάρτα**, το **21%** (οι 2 στους 10) **πιστωτική** και το **6%** **προπληρωμένη κάρτα**.

Γενικά, **υψηλότερα ποσοστά χρήσης καρτών (>70%)** εμφανίζουν:

- Οι άνδρες (70%), έναντι 65% των γυναικών
- Οι ηλικιακές ομάδες: 35-44 ετών (70%), 45-54 (77%) και 55-64 ετών (72%)
- Οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (83%)
- Οι απασχολούμενοι (οικονομικά ενεργός πληθυσμός) (74%)
- Οι μισθωτοί δημοσίου (89%) και ιδιωτικού (73%) τομέα
- Οι κάτοικοι των αστικών κέντρων (72%), έναντι των κατοίκων στις ημιαστικές (61%) και αγροτικές (60%) περιοχές.

Επίσης, η χρήση καρτών συσχετίζεται θετικά με το ύψος του μηνιαίου οικογενειακού εισοδήματος.

Από την άλλη πλευρά, ένα σημαντικό ποσοστό του ενήλικου πληθυσμού της χώρας, της τάξεως του 32% (δηλαδή, 1 στους 3), **δεν χρησιμοποιεί καθόλου κάρτες** στις συναλλαγές του. Πρόκειται κυρίως για: γυναίκες (35%), για άτομα άνω των 65 ετών (40%), για απόφοιτους πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης (57%), για νοικοκυρές (47%) και ανέργους (40%), για κατοίκους αγροτικών (40%) και ημιαστικών (39%) περιοχών, καθώς και για όσους έχουν χαμηλό μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα (κάτω από 1.000 ευρώ).

Συχνότητα πληρωμών με κάρτες

Όσον αφορά τη συχνότητα πληρωμών με κάρτες, από τις απαντήσεις των ερωτώμενων (που χρησιμοποιούν πλαστικό χρήμα) προκύπτει ότι:

- Η **χρεωστική κάρτα** χρησιμοποιείται από το 25% (περίπου από 1 στους 4) σε καθημερινή βάση και από το 65% (περίπου από 2 στους 3) τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα.
- Η **πιστωτική κάρτα** χρησιμοποιείται από το 14% σε καθημερινή βάση και από το 42% (περίπου από 4 στους 10) τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, ενώ
- Η **προπληρωμένη κάρτα** χρησιμοποιείται από το 5% σε καθημερινή βάση και από το 23% (σχεδόν από 1 στους 4) τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα.

Η χρήση του πλαστικού χρήματος έχει αυξηθεί και αντικαθιστά την πληρωμή με μετρητά

Στο 87% των ερωτώμενων που πραγματοποίησαν αγορές την τελευταία εβδομάδα, το 45% (περίπου 4 στους 10) **πλήρωσαν «με μετρητά και κάρτα»**, το 35% **«μόνο με κάρτα»** και μόλις το 20% **«μόνο με μετρητά»**.

Μη-έκδοση απόδειξης

Ιδιαίτερα για τις αγορές με μετρητά, στο 78% των περιπτώσεων (περίπου 8 στις 10) δόθηκε κανονικά απόδειξη, ενώ στο **19%** (σχεδόν 1 στους 5) **δεν δόθηκε**. Στο σημείο αυτό, αξίζει να επισημανθεί ότι οι περιπτώσεις μη-έκδοσης απόδειξης **δεν συσχετίζονται** με κάποια συγκεκριμένη γεωγραφική περιφέρεια της χώρας.

Διαθεσιμότητα POS

Όσον αφορά τη διαθεσιμότητα POS στα καταστήματα και τις υπηρεσίες, ένα ποσοστό της τάξεως του 22% (περίπου 1 στους 5) δήλωσε ότι, την τελευταία εβδομάδα, συνέβη να θέλει να πληρώσει με κάρτα, αλλά **δεν υπήρχε στο κατάστημα τερματικό αποδοχής καρτών**. Αντίθετα, το 77% (περίπου 3 στους 4) δεν αντιμετώπισε τέτοιο πρόβλημα. Οι περιπτώσεις εκείνες που **δεν διέθεταν POS** ήταν κυρίως: **καταστήματα πώλησης τροφίμων και ποτών** (όπως σούπερ μάρκετ, περίπτερα, ζαχαροπλαστεία, λαϊκές αγορές κ.α. – 27%), **καταστήματα εστίασης και καφέ** (25%), **υπηρεσίες ιατρών, κλινικών και κέντρων υγείας** (9%), **καταστήματα ρουχισμού, ένδυσης και υπόδησης** (8%), **κομμωτήρια και κέντρα αισθητικής** (6%) κ.α.

B. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ POS

Η αναγνωρισιμότητα της υποχρεωτικής εγκατάστασης POS είναι υψηλή. Οι 7 στους 10 ερωτώμενους (70%) έχει τύχει να δουν ή να ακούσουν κάτι σχετικά με την υποχρεωτική εγκατάσταση τερματικών αποδοχής καρτών (POS) στα καταστήματα και τις επιχειρήσεις εστίασης και ψυχαγωγίας. Το ποσοστό αυτό είναι υψηλότερο μεταξύ εκείνων που χρησιμοποιούν κάρτες (75%), έναντι εκείνων που δεν χρησιμοποιούν (58%).

Επιπλέον, η στάση της κοινής γνώμης απέναντι σε αυτό το μέτρο είναι εμφανώς «υπέρ» με ποσοστό 61% (6 στους 10), έναντι ποσοστού 18% που είναι εναντίον και 16% που υιοθετεί ουδέτερη στάση. Ιδιαίτερα δε μεταξύ εκείνων που χρησιμοποιούν κάρτες, το ποσοστό αποδοχής του μέτρου («υπέρ») είναι πολύ υψηλότερο (72%), έναντι εκείνων που δεν χρησιμοποιούν (37%).

Επίσης, και η αναγνωρισιμότητα του σήματος είναι αυξημένη. Στο ερώτημα, εάν έτυχε να δουν σε κάποιο κατάστημα ή επιχείρηση που δέχεται πληρωμές με κάρτα, το σήμα που δείχνει ότι διαθέτει εγκεκριμένο τερματικό αποδοχής καρτών (POS), η πλειοψηφία των ερωτώμενων απαντά καταφατικά (58%, «Ναι»). Ωστόσο, ένα σημαντικό ποσοστό -που συνολικά ανέρχεται στο 41% (4 στους 10)- απαντά είτε αρνητικά (36%, «Όχι») ή αναφέρει ότι δεν θυμάται (5%), παρά το γεγονός ότι η εγκατάσταση των POS, σε καταστήματα και επιχειρήσεις εστίασης και ψυχαγωγίας, είναι υποχρεωτική από την αρχή του τρέχοντος έτους. Σημειώνεται ότι η ορατότητα του σήματος διαθεσιμότητας POS που καταγράφηκε ήταν υψηλότερη μεταξύ εκείνων που χρησιμοποιούν κάρτες (62%), έναντι εκείνων που δεν χρησιμοποιούν (48%).

Σχετικά με την αξιολόγηση της σημασίας που αποδίδεται στην τοποθέτηση **τερματικού αποδοχής καρτών (POS)** στα καταστήματα, το 57% των ερωτώμενων απαντά ότι «είναι σημαντικό». Αυτό ισχύει σε μεγαλύτερο βαθμό για εκείνους που χρησιμοποιούν κάρτες, στους οποίους το ποσοστό αγγίζει το 68%. Αντίθετα, το 41% της κοινής γνώμης δεν θεωρεί σημαντική τη **διαθεσιμότητα POS** στα καταστήματα (κυρίως δε, εκείνοι που δεν χρησιμοποιούν κάρτες, 62%). Σε αυτό το σημείο, επισημαίνεται ότι οι ερωτώμενοι που εκφράζονται έντονα υπέρ της μιας ή της άλλης άποψης είναι μοιρασμένοι (28% «πολύ σημαντικό», έναντι 26% «καθόλου σημαντικό»).

Γ. ΚΛΙΜΑΚΑ ΣΤΑΣΕΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Για την πληρέστερη διερεύνηση των στάσεων του κοινού κατασκευάστηκε μια κλίμακα στάσεων αποτελούμενη από 6 θέματα ("issues") σε συστοιχία ερωτήσεων σχετικές με τη χρήση καρτών και μετρητών. Από τις απαντήσεις προέκυψε ότι η κοινή γνώμη έχει, γενικά, μια επιφυλακτική στάση απέναντι στη χρήση του πλαστικού χρήματος, αναγνωρίζοντας εξίσου πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Συγκεκριμένα, ως προς τα πλεονεκτήματα, η πλειοψηφία των ερωτώμενων συμφωνεί ότι «οι πληρωμές με κάρτα βοηθούν στην πάταξη της φοροδιαφυγής» (77%) και ότι «με την κάρτα, έχεις πάντα χρήματα επάνω σου» (70%). Παράλληλα, όμως, διατηρεί επιφυλάξεις ως προς κάποια μειονεκτήματα, όπως ότι «με τις κάρτες κινδυνεύουν τα προσωπικά δεδομένα» (61%) και ότι «με την κάρτα, δεν ξέρει κανείς τι ξοδεύει» (53%). Όσον αφορά τη χρήση μετρητών, αναγνωρίζεται το πλεονέκτημα ότι «ξέρεις τι ξοδεύεις» (79%), αλλά και το μειονέκτημα ότι «όταν έχεις πάνω σου μετρητά, φοβάσαι μήπως σε κλέψουν» (63%). Συνοπτικά και σύμφωνα με τον δείκτη στάσεων απέναντι στη χρήση πλαστικού χρήματος, περίπου 4 στους 10 ερωτώμενους (39%) έχουν «θετική» στάση, 3 στους 10 (32%) «ουδέτερη» και 3 στους 10 (29%) «αρνητική».

Οι Έλληνες καταναλωτές προτιμούν κατά πλειοψηφία να πληρώνουν με μετρητά

Σε προσωπικό επίπεδο, οι 5 στους 10 ερωτώμενους (52%) προτιμούν να πληρώνουν περισσότερο ή μόνο με μετρητά, έναντι 4 στους 10 (39%) που προτιμούν να πληρώνουν περισσότερο ή μόνο με κάρτα. Το υπόλοιπο 8% (σχεδόν 1 στους 10), δεν εκφράζει ιδιαίτερη προτίμηση, επιλέγοντας τη μεσαία θέση («το ίδιο με μετρητά και με κάρτα»).

Η προτίμηση των μετρητών, έναντι της κάρτας, είναι υψηλότερη κυρίως στα άτομα ηλικίας 35-44 ετών (61%), στα άτομα που έχουν συμπληρώσει κατώτερο επίπεδο εκπαίδευσης (69%), στις νοικοκυρές (64%) και στους ανέργους (59%), καθώς επίσης και στους εργοδότες/αυτοαπασχολούμενους (69%), στους κατοίκους αγροτικών περιοχών (58%) και στους κατόχους μηνιαίου οικογενειακού εισοδήματος κάτω από 1.000 ευρώ.

Συχνότητα ηλεκτρονικών αγορών (e-shopping) και ασφάλεια συναλλαγών

Οι ηλεκτρονικές αγορές (e-shopping) δεν είναι διαδεδομένες στην ελληνική κοινωνία. Μάλιστα, ο 1 στους 2 ερωτώμενους (52%) «δεν ψωνίζει ποτέ από το διαδίκτυο» και ο 1 στους 3 (32%) μόλις «μία-δύο φορές το εξάμηνο ή πιο σπάνια». Μόνο το **16% του πληθυσμού κάνει, μέσα στον μήνα, αγορές μέσω internet**. Οι κυριότερες κατηγορίες του πληθυσμού, που αγοράζουν συχνότερα μέσω internet, είναι: τα άτομα ηλικίας 25-34 ετών (33%) και 35-44 (37%), οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (25%), οι απασχολούμενοι (26%) και οι κάτοχοι μηνιαίου οικογενειακού εισοδήματος άνω των 1.500 ευρώ.

Από όσους πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές, οι 8 στους 10 (81%) **δεν αντιμετώπισαν κάποιο πρόβλημα ασφαλείας** με τη χρήση κάρτας (π.χ. υπερχρέωση ή κλοπή προσωπικών δεδομένων), το 17% έκανε ηλεκτρονικές αγορές, αλλά **δεν χρησιμοποίησε κάρτα** (πλήρωσε με αντικαταβολή ή με τραπεζική κατάθεση), και μόνο το 1% των ερωτώμενων ανέφερε κάποιο πρόβλημα ασφαλείας.