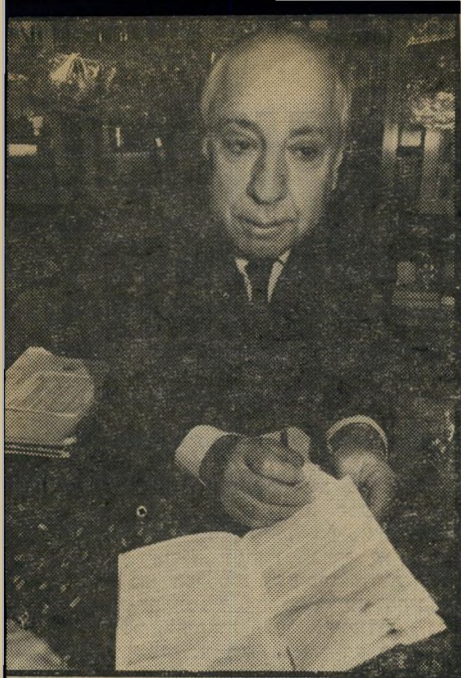


כדי למשוך לקוחות ולזכות בפיסומת מציגים בעלי עסקים תוויות של כרטיסי אשראי, אך בעת התשלום מסרבים לכבדם

אשראי ורע לי?



מרחיקי-שערות שרון
רשימות פוטוליס

קת המחזור העסקי שלה מעלה כי במחצית השנה האחרונה הוא כלל 12 אלף לירות בלבד. סכום מגוחך לגבי חנות תכשיטים, בפרק זמן כה ארוך, אולם מספיק כדי שלא לתחייב בדיקה נוספת. מה שלא ידוע לחברה הוא כי גם סכום נמוך זה כולל 10% עמלה של הלקוח לבעל החנות, וכי רק בתנאי זה כובד כרטיסי האשראי.

הפסדים

מכל הכיוונים

את הקורר של אישימוש בכרטיס אין לתלות בלקוחות. שכן הם הנהנים מן ההסדר, וכמעט כל אחד מהם נושא בכיסו לפחות כרטיס-אשראי אחד. בימים אלה הסיסמה הפרדוקסאלית היא: "כל אחד יכול לקבל קרדיט-כרטיס, אך כל מי שיש לו כזה, הוא אינו כל אחד" אי-נה רלוונטית עוד. כל אחד יכול אומנם לקבל קרדיט-כרטיס, ולכל אחד גם יש גורל מציע לכל לקוח הנתקל בקשיים בתשלום באמצעות הכרטיס, להתלונן בחברה. זו מצידה תבדוק את התלונה, ובמקרה הצורך אף תזהיר את בעל החנות. חברות האשראי אינן גוקטות סני קציות מרתיעות כלפי בעל-העסק שאינו מכבד התחייבות הקבועה בהסכם. במצב זה הלקוח — מפסיד מכל הכיוונים. ראשית, החוקת הכרטיס ברשותו מחייבת אותו בסכום שנתי קבוע, בין אם השתמש בו ובין אם לא. הוא מפסיד גם את האשראי הבנקאי הניתן לו בזכות הצפייה שלו כי ישלם באמצעות הכרטיס שבידו, אינה מתממשת, ודבר זה מתברר לו רק בעת התשלום לאחר שכבר בחר את המוצר, והוא מעדיף לסיים את הקניה.



עובדת בחנות "ג'וייה" עם הצהרות האשראי
הנחה או קנס

דו את ההסכם מצידו, אף-על-פי שהן נהנות מן היתרונות שהוא מקנה להן: פירסומת-חינם ברשימת בתי-העסק, הנש"ר לחת ללקוחות הפוטנציאליים, והרחבת חוג לקוחותיהם כאשר בעל כרטיס מעדיף לבצע את קנייתו בחנות המכבדת כרטיס זה.

טענה נוספת, המושמעת בעיקר מפי בעלי-עסקים בעלי מחזור כספי גדול, היא באשר לחובתם להתקשר עם הבנק, כאשר גובה סכום הקניה עולה על שלושת אלפי פים לירות. רבים מהם עוקפים התחייבות זו על-ידי רישום שני טפסי-קנייה בסכומים נמוכים יותר, עבור אותה עיסוקה, ובלבד שלא יאלצו להמתין ליד הטלפון כחצי-שעה, בנוכחות הלקוח, אם זה לא התייש ועובד בינתיים.

חריקות

בתחילת הדרך

מצב כזה צריך להדאיג את מנהלי חברות-האשראי, וצעדים דרסטיים היו צריכים להינקט כלפי הסוחרים הנהנים משני העולמות. לדיברי מנכ"ל דינרס-קלאב, ישראל גורל, בתי-העסק הקטנים הצטרפו לחברה בתנופת ההתרחבות המאסיבית שחלה באחרונה. אלה, מהווים כ-70% שלישים ויותר מכלל בתי-העסק הרשומים בחברה, אך חלקם במחזור העסקי הוא כשלושה אחוזים בלבד. בתי-עסק רבים מאד מוכרנים כמכבדים כרטיסי-אשראי, אך כמעט שאינם מבצעים עסקות כאלה.

לדעת גורל, מצב זה הינו רע הכרחי בדרך לתודעה ציבורית בנושא כרטיסי-האשראי. בתחילת כל דרך יש חריקות, עד שנכנסים למסלול. איננו מתכוונים לשנות את התנאים בגלל האינפלציה, אלה הם התנאים בכל העולם, וכמו ששם השיטה עובדת, כך תעבוד גם אצלנו. ואילו משה עמית, מנכ"ל ויזה טוען: "במדינות מרכז-דרום-אמריקה הסובלות אף הן ממכת האינפלציה פועלת השיטה בהצלחה כבר שבע שנים".

גדעון רוס, מנהל השיווק של דינרס-קלאב, ערך אומנם, לאחרונה, מעין סקר שווקים בקרב חנויות הרשומות בחברה, הממוקמות בכמה רחובות מרכזיים בתל-אביב, הדרו"ת, שהינו חסוי, לא הצליח להשוף את המצב האמיתי. כשליח החברה, הוא לא זכה כי הסוחרים יתווודו לפניו על תכסייהם ושיטותיהם. כך, למשל, לגבי חנות התכשיטים אופל, נרשם בדרו"ח כי היא "עובדת במיסגרת חברה". בדי



מנכ"ל-ויזה עמית
כמו בדרום-אמריקה



מנכ"ל-דינרס גורל
עד שנכנסים למסלול

לים העסקים גם אצל חנות התכשיטים בני מר, נחמד, ברחוב אלנבי 31. זו השיטה הפועלת ברוב החנויות האחרות. ללקוח המציג כרטיס-אשראי מוצעת הנחה של עשרה אחוזים, בתנאי שלא ישתמש בכרטיס. כך, למשל, נוהגת רויטל, שחששה לגלות את שפרמישפתתה מחנות התכשיטים קוטלר, ברחוב בני-יהודה 11 בתל-אביב. שיטה זו פורחת בעיקר בחנויות יות ההלבשה וההנעלה. המישפט הפופורי לרי בהקשר זה הוא: "למה שהבנק ירוויח על חשבוננו? בוא נתחלק בינינו — הנחה מסוימת תמורת כסף מזומן."

בימים אלה, כשמכירה סוף-העונה הרי מוקדמת החלה, וההנחה על מוצרי הלבשה היא 20%—40%, אין בעלי הכרטיסים נהנים ממנה. לכבודם מוקטנת ההנחה, שוב, בעשרה אחוזים. זה הנוהג בבוטיקים, פננג' ולי ברחוב אלנבי, או בלה בון שן שבלב דיזנוגוף. בעל הבוטיק שיגועו, בי אלנבי פינת הס, מרוצה מאד מכרטיסי האשראי: "זה כסף בטוח, אין בעיות של ציקים חוזרים" אך גם על דעתו לא עולה שעבור שירות זה עליו לשלם: "ללקוח כזה אני מפחית מן ההנחה של סוף הדיעונה". בהסכם שבין הבנק, או חברת האשראי, לבין הסוחרים נקבע במפורש, כי אין להעלות את מחיר המוצר כאשר התשלום מתבצע באמצעות כרטיס-אשראי.

עידכון

כל שבוע

רעיו של שרון, מכון להרחקת שיער, מסרב בכל תוקף להזדהות בפני לקוחותיו. המקום ספק מכון קוסמטי ספק חנות למימכר מזכרות, אינו יוצא דופן בעניין האשראי. אלא שהוא מתלונן לא רק על ההפסד הכספי, אלא גם על סירבול השיטה. "מדי שבוע אני מתעדכן ברשימת פסולים חדשה". כלומר, כרטיסים ש"נפסלו על-ידי הבנק, ושעל הסוחר החובה לזהותם. מרגע שעודכן, כיבוד כרטיס פסול הוא על אחריותו ועל חשבוננו. לטענת, הרשימה ארוכה, ובמיוחד זו של דינרס-קלאב הכוללת מספרי כרטיסים מכל העולם. רשימת הפסולים, שמורכבת מכרטיסים גנובים ומזוייפים, הינה הכרחית. זו הדרך היחידה שבה ניתן לאתרם, ובכך להוציאם מן המחזור. אולם, הסבר זה אין בכוחו לשכנע את בעלי החנויות, שאינם יכולים להתרשם מן העריכה ההגיגית של הרשימה. שיטה זו רק מחזקת את טענתם, שהעסק הזה הוא לא בשבילנו". כתוצאה מכך, אין חנויות אלה מכבי



תכשיטאית רויטל
למה שהבנק ירוויח?