



Τμήμα Οικονομικών  
Επιστημών



**MSc law &  
economics**

DEPARTMENT of ECONOMICS,  
UNIVERSITY of MACEDONIA  
and SCHOOL of LAW,  
ARISTOTLE UNIVERSITY of THESS.



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
Νομική Σχολή

**ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ»**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΕΝΝΟΙΑ, ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ  
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ»**



**Του**

**ΓΚΟΤΣΙΔΗ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Τζίβα Ευμορφία**

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος  
Ειδίκευσης Δίκαιο και Οικονομικά  
(με εξειδίκευση στον τομέα των επιχειρήσεων)

**ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ**

**ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2022**

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελεί το δυναμικό φαινόμενο της ηλεκτρονικής τραπεζικής όπως εξελίσσεται τα τελευταία χρόνια με την αναμφίβολη συμβολή της τεχνολογικής ανάπτυξης. Τα τραπεζικά ιδρύματα δαπανούν ολοένα και περισσότερους οικονομικούς πόρους στην βελτίωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην προσπάθεια τους να ικανοποιήσουν στο έπακρο τις ανάγκες του πελατειακού τους κοινού, χωρίς τοπικούς και χρονικούς περιορισμούς.

Στην διπλωματική εργασία αναλύεται η έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα είδη της και οι εφαρμογές της στη σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα, καθώς και η ραγδαία εξέλιξή της κυρίως μετά τα χρόνια εξάπλωσης της πανδημίας.

Ειδικότερα, η παρούσα διακρίνεται σε έξι κεφάλαια. Στο πρώτο εξ αυτών δίδεται ένας ορισμός για την ηλεκτρονική τραπεζική μαζί με κάποια στοιχεία σχετικά με την ιστορική εξέλιξη της, ενώ στο δεύτερο κεφάλαιο παρατίθενται τα πλεονεκτήματα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τόσο για τα τραπεζικά ιδρύματα, όσο και για τους χρήστες της, καθώς και τα είδη στα οποία αυτή διακρίνεται. Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μνεία στα μειονεκτήματα που αποφέρει η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα τραπεζικά ιδρύματα και τους χρήστες, αλλά και στους πιθανούς κινδύνους που ελλοχεύουν. Στο τέταρτο κεφάλαιο αναπτύσσεται το νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με έμφαση στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, η οποία αναλύεται εκτενώς στο πέμπτο κεφάλαιο της παρούσας. Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζεται η κρατούσα σημερινή κατάσταση σχετικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, κυρίως μετά την έξαρση της πανδημίας.

Συμπεραίνοντας, αποτυπώνονται κρίσεις σχετικά με τη λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ενώ ταυτόχρονα παρατίθενται και προτάσεις για την αποτελεσματικότερη χρήση της και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελατειακού κοινού των τραπεζών.

## **ABSTRACT**

The subject of this thesis is the dynamic phenomenon of electronic banking as it has evolved in recent years due to the undoubted contribution of technological development. Banking institutions spend more and more financial resources on the improvement of electronic banking in their effort to fully satisfy the needs of their clientele, without local and time limitations.

This thesis analyzes the concept of electronic banking, its types and its applications in the modern economic reality, as well as its rapid evolution mainly after the years of the pandemic's outbreak.

In particular, this thesis is divided into six chapters. In the first of these, a definition of electronic banking is given along with some information about the historical development of electronic banking, while in the second chapter the advantages of using electronic banking are apposed, both for banking institutions and for users of electronic banking, as well as the species in which the latter is distinguished. The third chapter mentions the disadvantages that the use of electronic banking brings for banking institutions and users, as well as the possible risks that lurk. The fourth chapter refers to the legal framework that governs the operation of electronic banking, with an emphasis on the protection of personal data, which is extensively analyzed in the fifth chapter. The last chapter presents the current situation in the country regarding the use of electronic banking, especially after the pandemic's outbreak.

In conclusion, judgments regarding the operation of electronic banking are recorded, while at the same time proposals are also listed for the most effective use and the optimal service of the banks' clientele.

## Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> .....	7
ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ.....	7
1.1 Τι ορίζεται ως ηλεκτρονική τραπεζική.....	7
1.2 Ιστορικά στοιχεία.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> .....	9
2.ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ .....	9
2.1 Υπηρεσίες και πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	9
2.1.1 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες των τραπεζών .....	10
2.1.2 Πλεονεκτήματα για τα τραπεζικά ιδρύματα .....	11
2.2 Τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	12
<b>2.2.1</b> Internet banking (Τραπεζική μέσω διαδικτύου):.....	13
<b>2.2.2</b> Phone banking (Τραπεζική μέσω τηλεφώνου).....	13
<b>2.2.3</b> Οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ΑΤΜ) .....	14
<b>2.2.4</b> Mobile banking ή κινητή τραπεζική.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> .....	17
ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ .....	17
3.1 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες των τραπεζών .....	17
3.2 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα τραπεζικά ιδρύματα.....	18
3.3 Κίνδυνοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	19
3.3.1 Κίνδυνοι για τα τραπεζικά ιδρύματα.....	19
3.3.1.1 Οι λειτουργικοί κίνδυνοι.....	19
3.3.1.2 Οι στρατηγικοί κίνδυνοι .....	20
3.3.1.3 Κίνδυνοι φήμης .....	20
3.3.2 Κίνδυνοι για τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής .....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> .....	24
4.ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	24
4.1 Η Οδηγία 2002/65/ΕΕ και η τροποποίησή της από την οδηγία 2015/2366/ΕΕ .....	24
4.2 Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ.....	28
4.3 Η Οδηγία 2007/64/ΕΚ και η τροποποίησή της από την οδηγία 2015/2366/ΕΕ.....	32
4.4 Η τραπεζική νομοθεσία .....	37
4.5 Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας .....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> .....	42
5.Η ηλεκτρονική τραπεζική και η προστασία προσωπικών δεδομένων .....	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 <sup>ο</sup> .....	47
6.Η χρήση του e-banking στην Ελλάδα σήμερα.....	47
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	50
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	53

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αποτελεί γεγονός πως τα τελευταία χρόνια βιώνουμε μία έξαρση τεχνολογικής ανάπτυξης σε διάφορους τομείς της ζωής μας. Ένα παράδειγμα της ολοένα αυξανόμενης επιρροής της τεχνολογικής εξέλιξης στις καθημερινές μας δραστηριότητες αποτελεί και η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών σε συνάρτηση με την αλματώδη ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Ιδιαίτερα τα τελευταία έτη και υπό τα έκτακτα υγειονομικά μέτρα που επιβλήθηκαν σε πολλές χώρες λόγω της έξαρσης του ιού covid-19, η διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών κατέστη ακόμη και επιβεβλημένη σε ορισμένες περιπτώσεις. Έκτοτε, παρατηρείται μία μεγάλη μερίδα του πελατειακού κοινού των τραπεζών να προτιμά την πραγματοποίηση των οικονομικών συναλλαγών τους με την τράπεζα μέσω ηλεκτρονικών μέσων, λόγω των πλεονεκτημάτων που τους παρέχει η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Πέραν των πλεονεκτημάτων, ωστόσο, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εμφανίζει και κάποια μειονεκτήματα, ενώ ελλοχεύουν και ορισμένοι κίνδυνοι για τους χρήστες. Ζήτημα επίσης γεννάται και ως προς την εναρμόνιση της λειτουργίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής με τη νομοθεσία περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Όλα αυτά θα αναλυθούν εκτενώς στα επόμενα κεφάλαια της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Το ερώτημα που παραμένει κρίσιμο είναι εάν οι τράπεζες μέσω της συνεχούς χρηματοδότησης των συστημάτων ασφαλείας τους θα καταφέρουν να καταστήσουν πλήρως ασφαλή την ηλεκτρονική συναλλαγή για τους χρήστες τους και να επιμορφώσουν περαιτέρω το υπαλληλικό τους προσωπικό, εξαφανίζοντας πιθανούς κινδύνους και προσελκύοντας με τον τρόπο αυτό νέους πελάτες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

#### 1.1 Τι ορίζεται ως ηλεκτρονική τραπεζική

Η πλειοψηφία των πελατών του τραπεζικού συστήματος, εν γένει, επιλέγει να κάνει χρήση των τραπεζικών εφαρμογών οποτεδήποτε και οπουδήποτε μέσω του διαδικτύου<sup>1</sup>. Όταν γίνεται λόγος για ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking), οι περισσότεροι εννοούμε τις τραπεζικές δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα μέσω του διαδικτύου. Ωστόσο, σύμφωνα και με Συνέδριο Ενωμένων Εθνών για το εμπόριο και την ανάπτυξη<sup>2</sup> «το E-banking αφορά τη διενέργεια όχι μόνο τραπεζικών, αλλά εν γένει λιανικών συναλλαγών και περιλαμβάνει ακόμη πληρωμές, μεταφορές χρημάτων, πιστωτικές κάρτες, μορφές δανεισμού κλπ». Ανάλογα με τα χρησιμοποιούμενα μέσα μέσω των οποίων διενεργούνται οι ηλεκτρονικές αυτές συναλλαγές διακρίνονται σε όρους όπως personal computer banking, mobile banking, phone banking κλπ. Ακόμη, η ηλεκτρονική τραπεζική ανάλογα με το εάν απευθύνεται σε ιδιώτες ή σε επιχειρήσεις, διακρίνεται αντίστοιχα σε λιανική ηλεκτρονική τραπεζική και σε χονδρική ηλεκτρονική τραπεζική<sup>3</sup>.

Όσον αφορά τις συνηθέστερες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω διαδικτύου στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι αυτές που σχετίζονται με πληροφορίες για λογαριασμούς, εξόφληση λογαριασμών και πάγιες εντολές πληρωμών, κίνηση και υπόλοιπο πιστωτικών καρτών, καταβολή δόσεων δανείων κλπ.<sup>4</sup> Συμμορφωμένες στη νέα πραγματικότητα, όλες σχεδόν οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει μία βάση δεδομένων αναφορικά με το πλήθος των υπηρεσιών και δυνατοτήτων που παρέχουν στους πελάτες

---

<sup>1</sup> Singh Abha, (2012) «E- banking hardcover», ABD Publishers

<sup>2</sup> United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), «Trade and development report», 2002, United Nations' Conference on Trade and Development, Geneva

<sup>3</sup> FFIEC Information Technology Examination Handbook «Information Security», 09/2016

<sup>4</sup> Αγιομυργιανάκη Γ. Μαρία, 2008 « Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) στην Ελλάδα», Πτυχιακή Εργασία, Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Α.Τ.Ε.Ι.) Κρήτης

τους μέσω της χρήσης του διαδικτύου<sup>5</sup>.

## 1.2 Ιστορικά στοιχεία

Ιστορικά, η πρώτη εμφάνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην παγκόσμια οικονομική σκηνή έλαβε χώρα τη δεκαετία του 1980 με τη μορφή του δικτύου SWIFT, το οποίο απέβλεπε στην επίτευξη των διατραπεζικών χρηματοπιστωτικών τηλεπικοινωνιών. Η διεύθυνση SWIFT απαντάται και ως Bank Identifier Code (BIC) (Κωδικός Ταυτοποίησης Τράπεζας). Πρόκειται στην ουσία για ένα διεθνή κωδικό που χρησιμοποιούν οι τράπεζες κατά τις χρηματοπιστωτικές συναλλαγές. Κάθε τράπεζα διαθέτει το δικό της μοναδικό κωδικό. Μέσω της χρήσης του κωδικού αυτού, οι διεθνείς εντολές πληρωμής απευθύνονται στη σωστή τράπεζα και τραπεζικό υποκατάστημα<sup>6</sup>.

Αργότερα, στις αρχές της δεκαετίας του 1990, εμφανίστηκαν και οι πρώτες εφαρμογές Financial EDI, οι οποίες επέτρεπαν τόσο την διατραπεζική επικοινωνία, όσο και την επικοινωνία μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και άλλων επιχειρήσεων. Ειδικότερα, ασχολούνταν με τη μεταφορά νομισματικών πληροφοριών, όπως στοιχεία εκκαθάρισης, διασταυρωμένες πληρωμές, χρεώσεις και πιστώσεις σε ένα ενιαίο δίκτυο. Ωστόσο, η ηλεκτρονική τραπεζική με τη μορφή που τη γνωρίζουμε σήμερα, εμφανίστηκε περί τα μέσα της δεκαετίας του 1990 στις Η.Π.Α., ενώ στην Ελλάδα καθυστέρησε να αναπτυχθεί ακόμα περισσότερα χρόνια. Στη χώρα μας το πρώτο εγχείρημα υιοθέτησης της χρήσης του e-banking έγινε από την Εγνατία Τράπεζα το 1997. Το εγχείρημα αυτό περιλάμβανε στοιχειώδεις υπηρεσίες του e-banking, όπως η μεταφορά χρημάτων εντός της τράπεζας και ενημέρωση υπολοίπου, ενώ δε στέφθηκε με επιτυχία λόγω και των χαμηλών ταχυτήτων του διαδικτύου την εποχή εκείνη. Λίγα χρόνια μετά και συγκεκριμένα το 2000 έγινε η πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια από την Τράπεζα Πειραιώς με το όνομα WINBANK. Το WINBANK με τα χρόνια απέκτησε αρκετούς χρήστες και σταδιακά όλα τα τραπεζικά ιδρύματα της χώρας δημιούργησαν και ανέπτυξαν αντίστοιχες πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής, που προσφέρουν

---

<sup>5</sup> Vyas S. , 2012 «Impact of E-Banking on Traditional Banking Services», School of Computer Science and Information Technology, Singhania University, Rajashtan, India

<sup>6</sup> Iban, «Κατάλογος Συντομογραφιών που χρησιμοποιούνται στις μεταφορές χρηματικών ποσών μέσω τράπεζας, διαθέσιμο στο: <https://www.iban.gr/glossary>, τελευταία επίσκεψη: 16/07/2022



πολλές υπηρεσίες<sup>7</sup>. Έκτοτε και μέχρι και σήμερα, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής γνωρίζει ολοένα και μεγαλύτερη ανάπτυξη.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### 2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

#### 2.1 Υπηρεσίες και πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η εν λόγω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει ασκήσει επιρροή σε πολλούς κλάδους, όπως είναι αυτός του μάρκετινγκ. Για το λόγο αυτό και εξαιτίας του ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων, οι τράπεζες επιχειρούν να διαθέσουν τις χρηματοπιστωτικές τους υπηρεσίες κυρίως μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής<sup>8</sup>. Προκειμένου, λοιπόν, η κάθε τράπεζα να γίνει πιο ανταγωνιστική έναντι των υπολοίπων και να αυξήσει κατ' επέκταση την κερδοφορία της μέσω της προσέλκυσης περισσότερων πελατών, έχει δοθεί έμφαση στη βελτίωση και αναβάθμιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν οι τράπεζες στους πελάτες τους. Συνήθως, βέβαια, δεν αρκεί η αποδοτικότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά αντιθέτως οι τράπεζες επιδιώκουν ένα συνδυασμό αποδοτικότητας της ηλεκτρονικής τραπεζικής με την προσωπική επαφή με τους πελάτες τους, καθώς μέσω της προσωπικής επαφής επιθυμούν να μη χάσουν τους πελάτες τους, αλλά και να τις προτείνουν και σε άλλους. Βασικό στόχο των τραπεζικών ιδρυμάτων αποτελεί, συνεπώς, η επίτευξη ενός συνδυασμού της παροχής χρηματοοικονομικών συμβουλών στους πελάτες μέσω της προσωπικής επαφής, αλλά με την άριστη ποιότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν.<sup>9</sup>

Πολύ σημαντική παράμετρος που συνηγορεί υπέρ της επικράτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η εξοικονόμηση χρόνου του πελατειακού κοινού των τραπεζών. Αυτή επιτυγχάνεται δίχως άλλο, καθώς οι συναλλασσόμενοι διενεργούν τις

---

<sup>7</sup> Γρεβενίτου Μ., Δημητρίου Μ., Σωτηρούλη Β. (2014), «Τραπεζικό σύστημα και e-banking, Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Α.Τ.Ε.Ι.) Κρήτης

<sup>8</sup> Mahdi S., Mehrdad A., 2010 «E-Banking in Emerging Economy: Empirical Evidence of Iran», International Journal of Economics and Finance

<sup>9</sup> Γεωργόπουλος Δ. (2003). On-line Εξυπηρέτηση Πελατών: Ο Καθοριστικός Παράγοντας για την Επιτυχία του E-banking, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τρίμηνο 2003

συναλλαγές που επιθυμούν οποιαδήποτε στιγμή από το χώρο τους, χωρίς να απαιτείται η μετάβαση σε κάποιο κατάστημα, η αναμονή σε ουρές, ούτε και η παρεμβολή κάποιου υπαλλήλου. Οι εταιρικοί πελάτες με τον τρόπο αυτό διαχειρίζονται καλύτερα τις εργασίες τους και εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο. Επωφελούνται, ωστόσο, και τα τραπεζικά ιδρύματα μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς εκμηδενίζεται και το δικό τους κόστος συναλλαγών, αλλά και ο χρόνος εξυπηρέτησης των πελατών τους. Τέλος, οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής εν αντιθέσει με τη δια ζώσης εξυπηρέτηση του πελατειακού κοινού δε διαθέτει περιορισμένο ωράριο, αλλά είναι διαθέσιμες επί 24ωρου βάσεως προς βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών.

Συνοπτικά παραθέτοντας, ορισμένες λειτουργίες που ένα πιστωτικό ίδρυμα μπορεί να παράσχει στους πελάτες του μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι ακόλουθες<sup>10</sup>:

- 1) Δυνατότητα πλήρους και συνεχούς ενημέρωσης, όποτε αυτό ζητηθεί, από τον πελάτη του ιδρύματος, σχετικά με την κίνηση ή το υπόλοιπο του λογαριασμού που αυτός διαθέτει στο συγκεκριμένο πιστωτικό ίδρυμα.
- 2) Δυνατότητα μεταφοράς διαθέσιμων χρηματικών κεφαλαίων του πελάτη είτε προς λογαριασμό που τηρεί στο ίδιο τραπεζικό ίδρυμα είτε σε κάποιο λογαριασμό άλλου τραπεζικού ιδρύματος.
- 3) Δυνατότητα ενημέρωσης και διενέργειας συναλλαγών σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων, που διαθέτει ένας πελάτης.
- 4) Δυνατότητα άμεσης μέσω διαδικτύου διενέργειας αγοράς ή και πώλησης χρεογράφων, τα οποία αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης.
- 5) Δυνατότητα μεταβολής, όποτε παραστεί η ανάγκη ή η επιθυμία από πλευράς πελατών για μεταβολή του κρυφού προσωπικού συνδυασμού της χρεωστικής κάρτας, της οποίας είναι κάτοχοι.

### 2.1.1 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες των τραπεζών

Καθίσταται σαφές πως δίχως άλλο μέσω και των παραπάνω δυνατοτήτων που χαρίζει, η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί και παρέχει στο πελατειακό κοινό των τραπεζών μία σειρά διευκολύνσεων και ωφελειών, οι οποίες θα μπορούσαν να

---

<sup>10</sup> Πανίτσας Γ., Γεροντίδης Ι., Δρίτσουλας Ι., (2016), «Τραπεζικές Συναλλαγές», Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα

συνοψιστούν στα ακόλουθα <sup>11</sup>:

- i) Η πραγματοποίηση αρχικά ενός μεγάλου αριθμού συναλλαγών μέσα στην ημέρα, καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου και χωρίς να επηρεάζονται από κάποιο δεσμευτικό ωράριο και μάλιστα με την άμεση διενέργεια της συναλλαγής, χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη σε συγκεκριμένο χώρο, ταχύτητα και με μεγάλη ασφάλεια.
- ii) Η δυνατότητα άμεσης και συνεχούς πληροφόρησης προς το πελατειακό κοινό των τραπεζικών ιδρυμάτων σχετικά με τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που μπορεί να παρέχει το τραπεζικό ίδρυμα, κερδίζοντας έτσι πολύτιμο χρόνο όσον αφορά την επικοινωνία με τους πελάτες.
- iii) Η δυνατότητα που παρέχεται στους πελάτες των τραπεζικών ιδρυμάτων από τα ίδια ιδρύματα να ενημερωθούν και να απολαμβάνουν νέες προσφορές, υπό την προϋπόθεση διεκπεραίωσης των συναλλαγών ή της αγοράς προϊόντων αποκλειστικά χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα. Αποτελεί η πρακτική αυτή ένα κίνητρο που παρέχουν στους πελάτες τους τα τραπεζικά ιδρύματα, προκειμένου να τους ωθήσουν σε συχνότερη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- iv) Η επίτευξη χαμηλότερου συναλλακτικού κόστους, καθώς μηδενίζονται ή περιορίζονται οι προμήθειες που καλούνταν οι συναλλασσόμενοι να καταβάλλουν στη διαζώσης εξυπηρέτησή τους από κάποιο τραπεζικό κατάστημα.
- v) Εκμηδενίζεται ή τουλάχιστον μειώνεται η πιθανότητα απώλειας χρηματικών κεφαλαίων αλλά και το αίσθημα φόβου του συναλλασσόμενου απέναντι στον κίνδυνο να βρεθεί θύμα κλοπής. Αξίζει να σημειωθεί εδώ πως αναφερόμαστε στην αυτοπρόσωπη κλοπή, καθώς υπάρχει και ο κίνδυνος της κλοπής με ηλεκτρονικά μέσα, για την οποία γίνεται λόγος παρακάτω.

### 2.1.2 Πλεονεκτήματα για τα τραπεζικά ιδρύματα

Εκτός όμως από τα πλεονεκτήματα που παρέχει στους χρήστες της, η ηλεκτρονική τραπεζική αποφέρει μεγάλα οφέλη και για τα τραπεζικά ιδρύματα, όπως

---

<sup>11</sup> Αγγελής Β., (2005), «Η Βίβλος του E – Banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

μεταξύ άλλων<sup>12</sup>:

- ❖ **Η Διείσδυση του διαδικτύου:** Η εξάπλωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στη ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου τα τελευταία χρόνια, η οποία προβλέπεται μεγαλύτερη μέσα στα επόμενα χρόνια σε όλες τις χώρες, ενώ σε ορισμένες αναμένεται επίσης ευρύτερη χρήση του mobile banking, λόγω μεγάλης ανάπτυξης στο χώρο της κινητής τηλεφωνίας.
- ❖ **Εισροή καλύτερης πληροφόρησης:** Με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές να πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου, τα τραπεζικά ιδρύματα είναι σε θέση να παρακολουθούν τις επιλογές και τις καταναλωτικές προτιμήσεις του πελατειακού τους κοινού, σχηματίζοντας έτσι ασφαλέστερα συμπεράσματα. Ειδικότερα, τα τραπεζικά ιδρύματα αντιλαμβάνονται τις ανάγκες του πελατειακού τους κοινού, προσφέροντας τα κατάλληλα προϊόντα και υπηρεσίες, ανάλογα των αναγκών και προτιμήσεων των πελατών τους.
- ❖ **Μοχλός πίεσης για μεγιστοποίηση του κέρδους και περιορισμός του λειτουργικού κόστους:** Με την παροχή των υπηρεσιών τους εξ αποστάσεως μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής και όχι δια ζώσης, οι τράπεζες αποκτούν κίνητρο να παρέχουν καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες και αναβαθμισμένα προϊόντα στους πελάτες τους, ώστε να τους διατηρήσουν ικανοποιημένους, προσελκύοντας και νέους πελάτες και μεγιστοποιώντας ολοένα και το κέρδος τους. Βρίσκονται συνεπώς σε μία αέναη προσπάθεια βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, προκειμένου να συσφίξουν τις σχέσεις τους με τους πελάτες τους. Παράλληλα, μέσω της εξ αποστάσεως παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών, οι συναλλαγές επιτυγχάνονται με μεγαλύτερη ταχύτητα, ενώ συρρικνώνεται και ο αντίστοιχος χρόνος αναμονής για εξυπηρέτηση. Πέραν της καλύτερης και γρηγορότερης εξυπηρέτησης των πελατών τους, περιορίζεται σαφώς και το λειτουργικό κόστος των τραπεζών.

## 2.2 Τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Ενδιαφέρον παρουσιάζει ωστόσο και η διάκριση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) με κριτήριο τα είδη που εμφανίζεται. Τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι τα ακόλουθα:

---

<sup>12</sup> Αγγελής Β., (2005), «Η Βίβλος του E – Banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

**2.2.1** Internet banking (Τραπεζική μέσω διαδικτύου): Προϋπόθεση του internet banking αποτελεί η σύνδεση του χρήστη στο διαδίκτυο και η μέσω αυτού διεκπεραίωση των τραπεζικών δραστηριοτήτων που επιθυμεί. Ως εκ τούτου, το μόνο που απαιτείται για αυτό είναι η κατοχή και χρήση κάποιου υπολογιστή ή άλλης συσκευής που μπορεί να συνδεθεί στο διαδίκτυο και η επιτυχής πρόσβαση στο διαδίκτυο. Μέσω της χρήσης του Internet banking, ο χρήστης μπορεί να εκτελεί τις περισσότερες τραπεζικές συναλλαγές που επιθυμεί και να λαμβάνει συνεχή ενημέρωση για το λογαριασμό του. Βέβαια για λόγους ασφαλείας, οι περισσότερες τράπεζες σπεύδουν να προμηθεύσουν τους πελάτες τους με πρόσθετα μέσα και συσκευές ασφαλείας (όπως για παράδειγμα tokens ή έξυπνους αναγνώστες), ή με ειδικό λογισμικό ασφαλείας (για παράδειγμα ψηφιακό πιστοποιητικό)<sup>13</sup>. Ανάλογες με την ηλεκτρονική σελίδα και το λογισμικό που η κάθε τράπεζα παρέχει στους πελάτες της, είναι και οι συναλλαγές και ενέργειες που οι τελευταίοι μπορούν να εκτελέσουν. Στην πληρέστερη μορφή τραπεζικής μέσω διαδικτύου (full internet banking), ο χρήστης έχει την ευχέρεια να ενημερώνεται για όλα τα προϊόντα που διατηρεί στην τράπεζα, αλλά και να εκτελεί διαδικτυακά μεγάλο πλήθος συναλλαγών, όπως μεταφορά χρημάτων, πληρωμές καρτών ή δανείων, πληρωμές προς το Δημόσιο, αγοραπωλησία μετοχών, πάγιες εντολές κλπ..<sup>14</sup>

**2.2.2** Phone banking (Τραπεζική μέσω τηλεφώνου): με τη συγκεκριμένη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχεται στους χρήστες η δυνατότητα να πραγματοποιούν ουσιαστικά τραπεζικές συναλλαγές μέσω της κατάλληλης συσκευής (σταθερού ή κινητού τηλεφώνου) καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου και για οποιαδήποτε ημέρα του έτους. Οι παρεχόμενες μέσω του phone banking υπηρεσίες διακρίνονται στις εξής δύο κατηγορίες:

A) Στις υπηρεσίες που εκτελούνται με αυτόματο τρόπο μέσω συστήματος φωνητικής αναγνώρισης, τις λεγόμενες IVRs. Η όλη διαδικασία διεκπεραιώνεται με αυτοματοποιημένο τρόπο. Ειδικότερα, εφόσον ολοκληρωθεί

---

<sup>13</sup> Αγγελής Β., (2005), «Η Βίβλος του E – Banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

<sup>14</sup> Μυρτίδης Δ. (2008) Μέσα Τραπεζικής Εργασίας, Τραπεζική Πληροφορική. Πάτρα: ΕΑΠ Σινανιώτη - Μαυρουδή Α. & Φαρσαρώτας Ι. (2005). Ηλεκτρονική Τραπεζική. Αθήνα - Κομοτηνή: Σάκκουλα

η διαδικασία ταυτοποίησης του χρήστη, οι συναλλαγές ολοκληρώνονται μέσω των απαντήσεων που καλείται να δώσει ο χρήστης στα φωνητικά μηνύματα σχετικά με το αίτημά του, και

B) Στις υπηρεσίες που εκτελούνται μέσω εκπροσώπων του τηλεφωνικού κέντρου, τους καλούμενους ως call center agents. Η διαδικασία σε αυτή την περίπτωση διεκπεραιώνεται με φυσικό τρόπο. Ειδικότερα, ο χρήστης έρχεται σε επικοινωνία με κάποιον εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου της τράπεζας στην οποία απευθύνεται, γνωστοποιώντας του το αίτημά του. Ο εκπρόσωπος, κατόπιν της επιτυχούς ταυτοποίησης του χρήστη προχωρά στην ικανοποίηση του αιτήματός του<sup>15</sup>.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει στους χρήστες το phone banking είναι κατά κύριο λόγο όλες όσες προσφέρει και το internet banking. Αυτός ήταν και ο λόγος που υπήρχε η πεποίθηση πως η ολοένα αυξανόμενη χρήση του internet banking θα οδηγούσε μοιραία σε αφανισμό του phone banking, κάτι βέβαια που μέχρι στιγμής διαψεύδεται. Παράμετροι που κράτησαν ενδεχομένως υψηλά σε προτιμήσεις το phone banking είναι το γεγονός ότι για τις υπηρεσίες του phone banking δεν απαιτείται ιδιαίτερος εξοπλισμός, όπως συμβαίνει αντίθετα με το internet banking (ηλεκτρονικός υπολογιστής, πρόσβαση στο διαδίκτυο), καθώς και η αμεσότητα που παρέχει στο χρήστη το phone banking, κυρίως μέσω των υπηρεσιών που εκτελούνται μέσω εκπροσώπων του τηλεφωνικού κέντρου.<sup>16</sup>

**2.2.3** Οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM) : παρέχουν στους πελάτες του πιστωτικού ιδρύματος να πραγματοποιούν καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου πλήθος συναλλαγών, όπως κατάθεση ή ανάληψη χρημάτων, η ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού, η μεταφορά χρηματικών ποσών και η πληρωμή λογαριασμών, χωρίς να απαιτείται ο συναλλασσόμενος να έρθει σε άμεση επαφή με κάποιον υπάλληλο του ιδρύματος.<sup>17</sup> Αναγκαία προϋπόθεση

---

<sup>15</sup> Αγγελής Β., (2005), «Η Βίβλος του Ε – Banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

<sup>16</sup> Μυρτίδης Δ. (2008) Μέσα Τραπεζικής Εργασίας, Τραπεζική Πληροφορική. Πάτρα: ΕΑΠ Σινανιώτη - Μαυρουδή Α. & Φαρσαράτας Ι. (2005). Ηλεκτρονική Τραπεζική. Αθήνα - Κομοτηνή: Σάκκουλα

<sup>17</sup> Βικιπαίδεια, ορισμός για μηχανήματα αυτόματης ανάληψης, διαθέσιμο στο:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B7%CF%87%CE%AC%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1\\_%CE%B1%CF%85%CF%84%CF%8C%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B7%CF%82\\_%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CE%B7%CF%88%CE%B7%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B7%CF%87%CE%AC%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1_%CE%B1%CF%85%CF%84%CF%8C%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B7%CF%82_%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CE%B7%CF%88%CE%B7%CF%82), τελευταία επίσκεψη στις: 16/07/2022

για την διεκπεραίωση μιας τραπεζικής συναλλαγής μέσω αυτόματης ταμειολογιστικής μηχανής είναι η χρήση πιστωτικής κάρτας με την ταυτόχρονη πληκτρολόγηση του σωστού προσωπικού κωδικού ασφαλείας (PIN). Πλέον, η κάρτα περιλαμβάνει ένα μοναδικό αριθμό και άλλα πρόσθετα στοιχεία, όπως είναι η ημερομηνία λήξης της πιστωτικής κάρτας του κατόχου ή ο κωδικός CVV, τα οποία βοηθούν να αναγνωρίζουν τα σύγχρονα ATM τη μαγνητική ταινία ή τα τσιπ της κάρτας και να ταυτοποιούν με τον τρόπο αυτόν τον πελάτη. Μέσω της σωστής πληκτρολόγησης pin, όπως ήδη αναφέρθηκε, ταυτοποιείται ο πελάτης και ολοκληρώνεται επιτυχώς η συναλλαγή. Τα ATM κατά κόρον εμφανίζονται τοποθετημένα ακριβώς έξω από τα τραπεζικά υποκαταστήματα, ενώ τα τελευταία χρόνια ολοένα και περισσότερο τοποθετούνται και έξω από μεγάλα εμπορικά πολυκαταστήματα, αεροδρόμια, σιδηροδρομικούς σταθμούς, σούπερ μάρκετ, ακόμη και έξω από καζίνο και γενικότερα σε πολυσύχναστους δρόμους και χώρους με έντονη εμπορική δραστηριότητα.

**2.2.4** Mobile banking ή κινητή τραπεζική: είναι η παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών που προσφέρει ένα τραπεζικό ίδρυμα στους πελάτες του μέσω ηλεκτρονικών ενσύρματων ή ασύρματων δικτύων όπως είναι για παράδειγμα το ίντερνετ, το κινητό τηλέφωνο και η διαδραστική τηλεόραση<sup>18</sup>. Ως κινητές πληρωμές ορίζονται οι χρηματοπιστωτικές συναλλαγές που διενεργούνται χρησιμοποιώντας κινητές συσκευές, όπως είναι το κινητό τηλέφωνο<sup>19</sup>. Οι πελάτες του τραπεζικού ιδρύματος που θέλουν να συναλλαχθούν με αυτό μέσω του mobile banking έχουν τη δυνατότητα εφ' όσον διαθέτουν κινητό τηλέφωνο προηγμένης τεχνολογίας (smartphone) ή tablet να κατεβάσουν την εφαρμογή δωρεάν στη συσκευή τους ανάλογα με το ίδρυμα με το οποίο επιθυμούν να συναλλαχθούν και να αποκτήσουν πρόσβαση στον τραπεζικό τους λογαριασμό εφ' όσον ταυτοποιηθούν μέσω της εφαρμογής. Η είσοδος στην εφαρμογή γίνεται

---

<sup>18</sup> Suoranta M., Matilla M., 2004 «Mobile banking and consumer behaviour: New insights into the diffusion pattern», Journal of Financial Services Marketing

<sup>19</sup> Porteous D., 2006 «The enabling environment for mobile banking in Africa», Report commissioned by Department for International Development (DFID)

συνήθως μέσω τετραψήφιου μυστικού προσωπικού κωδικού (pin) ή χρήσης δακτυλικού αποτυπώματος, εφ' όσον η συσκευή που χρησιμοποιεί ο χρήστης υποστηρίζει τέτοια δυνατότητα. Την παρούσα στιγμή, οι ελληνικές τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους μέσω της κινητής τραπεζικής πληθώρα υπηρεσιών, όπως είναι για παράδειγμα αιτήσεις για άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού και έκδοση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, ενημέρωση διαθέσιμου υπολοίπου του λογαριασμού και για τις κινήσεις του λογαριασμού, αγοραπωλησία επενδυτικών προϊόντων, εμβάσματα μεταξύ λογαριασμών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και πληρωμές οφειλών προς δημόσιους φορείς και ιδιώτες. Η κινητή τραπεζική αποτελεί ένα υποσύνολο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, το οποίο τείνει να γίνει ιδιαίτερα δημοφιλές τα τελευταία χρόνια ιδιαίτερα από πελάτες των τραπεζών νεαρής ηλικίας, οι οποίοι και διαθέτουν τόσο την εξοικείωση με τα ηλεκτρονικά μέσα όσο και τον απαιτούμενο εξοπλισμό. Η χρήση της κινητής τραπεζικής προσφέρει αρκετά οφέλη τόσο στους πελάτες όσο και στα τραπεζικά ιδρύματα. Αφενός, από πλευράς πελατών τους προσφέρει τόσο εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης και αναμονής, όσο και εξοικονόμηση χρημάτων, καθώς σε διαφορετική περίπτωση θα έπρεπε να αναγκαστούν σε επίσκεψη σε κάποιο κατάστημα ή στο κόστος κλήσης σε κάποιο τηλεφωνικό κέντρο<sup>20</sup> <sup>21</sup>. Αναμφίβολα, μεγάλο πλεονέκτημα της χρήσης της κινητής τραπεζικής αποτελεί η δυνατότητα εξυπηρέτησης καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετράωρου και η δυνατότητα να λαμβάνουν χώρα οι συναλλαγές σε χώρο που ο πελάτης επιλέγει.<sup>22</sup> Μέσω όμως της κινητής τραπεζικής επωφελημένα αναδεικνύονται και τα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς μειώνεται και για αυτά το κόστος συναλλαγών. Τους χρηματικούς πόρους που κάθε τραπεζικό ίδρυμα εξοικονομεί μέσω της χρήσης του mobile banking μπορεί

---

<sup>20</sup> Kim, G., Shin, B. and Lee, H.G. (2009) Understanding Dynamics between Initial Trust and Usage Intentions of Mobile Banking. *Information Systems Journal*, 19, 283-311.

<sup>21</sup> Hoehle H., Huff S., Goode S. (2012), «The role of continuous trust in information systems continuance»

<sup>22</sup> Chandran R., (2014), «Pros and cons of Mobile banking», Research Scholar, Department of commerce and Research Centre, St. Albert's College, Ernakulam, Kerala



να τους διοχετεύσει σε τομείς που θα αυξήσουν την κερδοφορία του. Με την ευρύτερη χρήση του mobile banking, καθίσταται εφικτό για τις τράπεζες το κλείσιμο ή η συρρίκνωση των λιγότερο ή μη κερδοφόρων υποκαταστημάτων της. Συνεπώς, οι τράπεζες μέσω της χρήσης του mobile banking επιτυγχάνει τόσο τη μείωση τους κόστους συναλλαγής και εξυπηρέτησης, όσο και διατήρηση του υπάρχοντος πελατολογίου τους με παράλληλη προσέλκυση νέων πελατών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

#### 3.1 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες των τραπεζών

Παραπάνω αναφερθήκαμε συνοπτικά στα πλεονεκτήματα που προσφέρει στα τραπεζικά ιδρύματα αλλά και στους πελάτες τους η χρήση εν γένει του e-banking. Παρ' όλα τα οφέλη, εντούτοις, προκύπτουν από τη χρήση αυτή και κάποια μειονεκτήματα για τους πελάτες κυρίως των τραπεζικών ιδρυμάτων, αλλά και σειρά κινδύνων για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Για παράδειγμα:

- 1) Η μη εξοικείωση μεγάλης μερίδας των πελατών ιδίως δε μεγαλύτερης ηλικίας, οι οποίοι δυσκολεύονται και αρνούνται να συνηθίσουν νέα τεχνολογικά μέσα και τεχνικές. Αποτρεπτικό παράγοντα για τη μερίδα αυτή ως προς την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί τόσο η δυσκολία εκμάθησης της διαδικασίας όσο και ο φόβος ενδεχομένου λάθους στη συναλλαγή. Ακόμη λοιπόν και αν ορισμένοι καταφέρουν να μάθουν τη διαδικασία, αποφεύγουν την ηλεκτρονική συναλλαγή φοβούμενοι πως η συναλλαγή μπορεί να μην ολοκληρωθεί ορθά.
- 2) Το «απρόσωπο» της συναλλαγής. Αποτελεί πραγματικό γεγονός πως κάποιοι πελάτες των τραπεζών θεωρούν απρόσωπη τη συναλλαγή με ηλεκτρονικά μέσα, αναζητώντας μέσα και από την τραπεζική συναλλαγή την άμεση επαφή με κάποιον υπάλληλο σε κατάσταση, ο οποίος θα τους λύσει οποιαδήποτε απορία τους δημιουργηθεί και θα τους διαβεβαιώσει πως η συναλλαγή τους πραγματοποιήθηκε επιτυχώς.
- 3) Η διαδικασία απόκτησης και ενεργοποίησης των προσωπικών κωδικών χρήστη. Ένας πρόσθετος αποτρεπτικός παράγοντας είναι το χρονικό διάστημα που

απαιτείται για την απόκτηση και ενεργοποίηση των κωδικών πρόσβασης στην ηλεκτρονική υπηρεσία. Πολλοί πελάτες αποθαρρύνονται από την εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες λόγω του χρόνου που απαιτείται, αναλογιζόμενοι μάλιστα πως αν και δύνανται να αιτηθούν τους κωδικούς ηλεκτρονικά, η παραλαβή και σε αυτή την περίπτωση θα γίνει αποκλειστικά με τη μετάβασή τους σε κάποιο κατάστημα, ενώ χρονοβόρα και ενοχλητική για πολλούς είναι και η αναμονή στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση για ανάκτησή τους

- 4) Ο φόβος για την ασφάλεια των συναλλαγών. Αναμφίβολα, οι τρεις αυτοί παράγοντες αποθαρρύνουν σε ένα βαθμό ορισμένους πελάτες των τραπεζών από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο μεγαλύτερος, ωστόσο αποτρεπτικός παράγοντας δεν είναι άλλος από το φόβο για την ασφάλεια των συναλλαγών. Περιστατικά σχετικά με υποκλοπή προσωπικών δεδομένων των συναλλασσόμενων αλλά και κλοπής τραπεζικών λογαριασμών και καρτών έχουν θορυβήσει αρκετά μεγάλη μερίδα ανθρώπων, οι οποίοι φοβούμενοι τακτικές τετελεσμένης με ηλεκτρονικά μέσα κλοπής των λογαριασμών ή των καρτών τους καθώς και υποκλοπής προσωπικών τους δεδομένων αποφεύγουν τη χρήση του e-banking.

Ο τελευταίος αυτός αποτρεπτικός για τη χρήση του e-banking παράγοντας κρίνεται μείζονος σημασίας και για το μέλλον, καθώς παράλληλα με την εξέλιξη των τεχνολογικών μέσων και την ευρύτερη χρήση του e-banking, εξελίσσονται και οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν.

### 3.2 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα τραπεζικά ιδρύματα

Από την πλευρά των τραπεζών, δε θα μπορούσε εύκολα να βρεθεί κάποιο μειονέκτημα που η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποφέρει σε αυτές. Το μοναδικό ίσως μειονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα τραπεζικά ιδρύματα είναι το αυξημένο λειτουργικό κόστος. Το κόστος αυτό συνίσταται στο κεφάλαιο που κάθε τραπεζικό ίδρυμα θα χρειαστεί να δαπανήσει για να εγκαταστήσει το λειτουργικό πρόγραμμα για τη λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και για τη διαμόρφωση της ιστοσελίδας η οποία απαιτείται να πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές ή την απασχόληση προσωπικού τηλεφωνικών κέντρων στην περίπτωση του phone banking.

Επίσης, οι τράπεζες είναι επιφορτισμένες και με πρόσθετες δαπάνες, όπως αυτές για την αγορά και αναβάθμιση συστημάτων ασφαλείας, ούτως ώστε να διασφαλίζεται

στο μέγιστο δυνατό η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, δεδομένων και των ουκ ολίγων διαδικτυακών κινδύνων, που ελλοχεύουν, όπως θα εκθέσουμε παρακάτω. Τέλος, τα τραπεζικά ιδρύματα δαπανούν οικονομικούς πόρους και για την κατάλληλη επιμόρφωση του προσωπικού τους, που στοχεύει στον βέλτιστο χειρισμό των εφαρμογών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και στην επίλυση σχετικών αποριών των χρηστών.

### 3.3 Κίνδυνοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής

#### 3.3.1 Κίνδυνοι για τα τραπεζικά ιδρύματα

Θα μπορούσε να υποστηριχθεί πως παρά τα τεράστια οφέλη που εξασφαλίζει η χρήση του e-banking στα τραπεζικά ιδρύματα, αυτά ενδέχεται να έρθουν αντιμέτωπα με πολλούς κινδύνους, που θα κλόνηζε τη θέση τους στην αγορά<sup>23</sup>. Οι μεγαλύτεροι εξ αυτών είναι οι ακόλουθοι:

**3.3.1.1 Οι λειτουργικοί κίνδυνοι:** Ως λειτουργικοί ονομάζονται εκείνοι οι κίνδυνοι, οι οποίοι προκύπτουν από απάτη, λάθη επεξεργασίας, διακοπές συστήματος ή άλλους απρόβλεπτους παράγοντες που οδηγούν το ίδρυμα σε αδυναμία παροχής προϊόντων ή υπηρεσιών.<sup>24</sup> Γενικότερα, οι λειτουργικοί κίνδυνοι σχετίζονται με προβλήματα που μπορεί κάποιο ίδρυμα να αντιμετωπίσει σε ό,τι έχει να κάνει με την ορθή λειτουργία του συστήματός του και μπορεί να οφείλονται σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς παράγοντες. Οι πρώτοι αφορούν κυρίως λάθη στο σχεδιασμό του συστήματος, προβλήματα λειτουργίας του λογισμικού προγράμματος, πιθανή διακοπή ρεύματος ή προβλήματα σύνδεσης λόγω υπερφόρτωσης του συστήματος. Αντίθετα, στους εξωτερικούς παράγοντες ανήκουν κυρίως ανθρώπινα λάθη από το προσωπικό του τραπεζικού ιδρύματος, φυσικές καταστροφές αλλά και κακόβουλες ενέργειες τρίτων

---

<sup>23</sup> Virender Singh Solanki, International Journal of Marketing, Financial Services and Management Research, (09/09/2012), «Risks in e-banking and their management», Institute of Productivity & Management, Meerut, available at: <http://indianresearchjournals.com/pdf/IJMFSMR/2012/September/13.pdf>, last visit:18/07/2022

<sup>24</sup> Σιώπη Ε. (2014), «Λειτουργικός Κίνδυνος Τραπεζών-Ορισμός- Υπολογισμός των ελάχιστων κεφαλαιακών απαιτήσεων για την κάλυψη έναντι του λειτουργικού κινδύνου», Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

στο λογισμικό του συστήματος του τραπεζικού ιδρύματος, με σκοπό υπεξαίρεση χρημάτων. Οι λειτουργικοί κίνδυνοι, συνεπώς, ενδέχεται να προκαλέσουν σοβαρό αντίκτυπο στην κερδοφορία των τραπεζικών ιδρυμάτων.

3.3.1.2 Οι στρατηγικοί κίνδυνοι: Πέραν των λειτουργικών κινδύνων, τα τραπεζικά ιδρύματα καλούνται συχνά να αναλάβουν και στρατηγικούς κινδύνους. Αυτοί σχετίζονται με τις επιλογές που θα κάνει η διοίκηση ενός τραπεζικού ιδρύματος. Ειδικότερα, η διοίκηση του τραπεζικού ιδρύματος είναι αυτή που λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με την υιοθέτηση ή αναβάθμιση ενός νέου μέσου ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η υιοθέτηση ενός νέου μέσου από το τραπεζικό ίδρυμα μπορεί να κάνει καινοτόμο και ανταγωνιστική μία τράπεζα έναντι άλλων, αλλά και να αυξήσει το κόστος της τράπεζας. Αντίστοιχα, η απόφαση περί μη αναβάθμισης ενός μέσου της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να καταστήσει το τραπεζικό ίδρυμα λιγότερο δημοφιλές και προτιμητέο στο πελατειακό κοινό. Εφ' όσον δεν είναι δυνατό να προβλεφθεί εκ των προτέρων τι αντίκτυπο θα φέρει στην κερδοφορία ενός τραπεζικού ιδρύματος η υιοθέτηση ή η αναβάθμιση ή μη ενός νέου μέσου ηλεκτρονικής τραπεζικής, η διοίκηση κάθε ιδρύματος που αποφασίζει σχετικώς, φέρει κάθε φορά και τον αντίστοιχο (στρατηγικό) κίνδυνο.

3.3.1.3 Κίνδυνοι φήμης: Η φήμη αποτελεί μία σοβαρή παράμετρο που επηρεάζει την κερδοφορία των τραπεζών. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες του e-banking λόγω του ότι παρέχονται μέσω διαδικτύου και λόγω των ενδεχόμενων κινδύνων αυτού, δημιουργούν ανασφάλεια στους χρήστες του e-banking. Οι συναλλασσόμενοι των τραπεζών μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής όταν δε μένουν απόλυτα ικανοποιημένοι από τη συναλλαγή που επιχείρησαν με την τράπεζα είτε ως προς την ολοκλήρωση της συναλλαγής είτε ως προς την ασφάλειά της, τότε αποκτούν αίσθημα δυσπιστίας απέναντι στη λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής της εκάστοτε τράπεζας. Η δυσπιστία αυτή μακροπρόθεσμα θα επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τη φήμη του τραπεζικού ιδρύματος.

### 3.3.2 Κίνδυνοι για τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Έχει ήδη αναφερθεί πως η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στη σύγχρονη εποχή είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ραγδαία εξάπλωση της τεχνολογίας. Οι λειτουργίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής στηρίζονται και προϋποθέτουν τη χρήση του διαδικτύου.

Επομένως, αναγκαστικά οι χρήστες των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής έρχονται αντιμέτωποι με όλους τους κινδύνους που το διαδίκτυο ελλοχεύει, καθιστώντας επιτακτική ανάγκη την ασφάλεια τους από κακόβουλους χρήστες που τα τελευταία χρόνια όλο και συχνότερα επιτίθενται στον τραπεζικό τομέα, υποκλέπτοντας προσωπικά στοιχεία και κλέβοντας τραπεζικούς λογαριασμούς ανυποψίαστων χρηστών. Φλέγον παραμένει το ζήτημα ασφάλειας των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής απέναντι σε κινδύνους, όπως οι ακόλουθοι<sup>25</sup>:

- **Οι ιοί (viruses):** Πρόκειται για κακόβουλο πρόγραμμα υπολογιστή, το οποίο έχει την ικανότητα χωρίς την άδεια και τη γνώση του χρήστη να αντιγράφει αρχεία, να τα καταστρέφει ή ακόμη και να τα τροποποιεί (μεταμορφικός ιός). Υπάρχουν λοιπόν ιοί, οι οποίοι στόχο έχουν να καταστρέψουν ή να προκαλέσουν ζημιές και βλάβες. Ωστόσο, υπάρχουν και ορισμένοι ιοί, οι οποίοι δεν επιδιώκουν την καταστροφή αρχείων, αλλά δημιουργούνται με σκοπό την υποκλοπή προσωπικών δεδομένων του χρήστη ή την εισαγωγή του υπολογιστή σε κάποιο παράνομο δίκτυο χωρίς σχετική συναίνεση του χρήστη.<sup>26</sup>
- **Key loggers (ή καταγραφή πληκτρολόγησης):** Πρόκειται για τη δράση της καταγραφής των πλήκτρων που επιλέχθηκαν από το χρήστη, η οποία επιτυγχάνεται είτε μέσω κάποιου ειδικού υλικού που τοποθετείται στο εσωτερικό του πληκτρολογίου του χρήστη είτε μέσω προγράμματος λογισμικού. Με τον τρόπο αυτό, κακόβουλοι χρήστες αποκαλύπτουν και υποκλέπτουν προσωπικά δεδομένα του χρήστη όπως τους κωδικούς πρόσβασης σε πιστωτικές κάρτες και τραπεζικούς λογαριασμούς.<sup>27</sup>
- **Δούρειοι ίπποι:** Έχοντας δανειστεί το όνομά τους από το διάσημο «Δούρειο ίππο» της ιστορίας, τα προγράμματα αυτά παρουσιάζονται στο χρήστη αρχικώς με τη μορφή χρήσιμων και ελκυστικών προγραμμάτων (screensavers, παιχνίδια) με σκοπό

---

<sup>25</sup> Αγγέλης Βασίλειος (2005), «Η βίβλος του e-banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών ΕΠΕ, Αθήνα

<sup>26</sup> Βικιπαίδεια, «Ορισμός για ιό υπολογιστών», διαθέσιμο στο:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CF%8C%CF%82\\_%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CF%8C%CF%82_%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE), τελευταία επίσκεψη στις :16/07/2022

<sup>27</sup> Βικιπαίδεια, «ορισμός για καταγραφή πληκτρολόγησης (keylogging)», διαθέσιμο στο:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE\\_%CF%80%CE%BB%CE%B7%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE_%CF%80%CE%BB%CE%B7%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82) τελευταία επίσκεψη στις:16/07/2022

να παρασύρουν το χρήστη να τα εγκαταστήσει στον υπολογιστή του. Μετά την εγκατάσταση στον υπολογιστή του χρήστη, οι δούρειοι ίπποι προξενούν βλάβες στη συσκευή, καταστρέφουν αρχεία ή υποκλέπτει προσωπικά δεδομένα αποθηκευμένα στη συσκευή. Ειδικότερα, ένας δούρειος ίππος κλοπής κωδικών πρόσβασης υποκλέπτει κωδικούς πρόσβασης που ο χρήστης τηρεί αποθηκευμένους στη συσκευή, ενώ ο δούρειος ίππος τραπεζικών συναλλαγών είναι ένας εξειδικευμένος δούρειος ίππος κλοπής κωδικών πρόσβασης, ο οποίος αναζητά όνομα χρήστη (username) και κωδικούς πρόσβασης (password) σε πύλες online τραπεζικών συναλλαγών. Τέλος, υφίσταται ως κατηγορία και ο δούρειος ίππος παρακολούθησης, που παρακολουθεί τις δραστηριότητες του χρήστη και τις προωθεί σε απομακρυσμένη περιοχή.<sup>28</sup>

- **Phising (ή ηλεκτρονικό «ψάρεμα»):** Πρόκειται για την πιο διαδεδομένη μορφή ηλεκτρονικής απάτης, η οποία μπορεί να απαντηθεί σε πολλές μορφές και μέσω διάφορων τεχνικών. Η πιο κοινή τεχνική ηλεκτρονικού ψαρέματος είναι η αποστολής ενός e-mail που περιέχει επίσημα λογότυπα και άλλες αναφορές ενός αξιόπιστου οργανισμού, όπως για παράδειγμα μίας τράπεζας ή ενός χρηματοπιστωτικού οργανισμού και παριστάνοντας πως πρόκειται για τον ίδιο οργανισμό ζητείται από τους χρήστες-θύματα να συμπληρώσουν τα στοιχεία της πιστωτικής/ χρεωστικής τους κάρτας ή του τραπεζικού τους λογαριασμού, μέσω μίας ψεύτικης φόρμας, επισυναπτόμενης στο e-mail, ή παραπέμποντάς τους σε μια ιστοσελίδα<sup>29</sup>. Στη συνέχεια, φυσικά, οι πληροφορίες αυτές υποκλέπτονται προκειμένου να διαπραχθούν διάφορες απάτες εις βάρος των χρηστών-θυμάτων της ηλεκτρονικής απάτης. Ενδεικτική της έκτασης που έχει πάρει το φαινόμενο αυτό στη χώρα μας είναι πρόσφατη σχετική ανακοίνωση της Kaspersky όπου αναφέρεται ότι «Από τον Ιούλιο εντοπίσαμε αυξημένο αριθμό προσπαθειών να διαδοθούν σύνδεσμοι phishing στην Ελλάδα, οι οποίες ενδέχεται να σχετίζονται με συγκεκριμένη εκστρατεία phishing που παραπέμπει σε γνωστή αλυσίδα ταχυμεταφορών στην Ελλάδα. Έτσι, τον

<sup>28</sup> Βικιπαίδεια, ορισμός για «Δούρειος ίππος υπολογιστή», διαθέσιμο στο:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B5%CE%B9%CE%BF%CF%82\\_%CE%8A%CF%80%CF%80%CE%BF%CF%82\\_\(%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AD%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B5%CE%B9%CE%BF%CF%82_%CE%8A%CF%80%CF%80%CE%BF%CF%82_(%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AD%CF%82) τελευταία επίσκεψη στις: 16/07/2022

<sup>29</sup> ESET official website, «ορισμός για «ηλεκτρονικό ψάρεμα (phishing)», διαθέσιμο στο:

<https://www.eset.com/gr/phishing/> τελευταία επίσκεψη στις: 16/07/2022

Ιούνιο οι λύσεις ασφαλείας της Kaspersky εντόπισαν 149.944 προσπάθειες διάδοσης συνδέσμων phishing στην Ελλάδα, ενώ τον Ιούλιο έγιναν 198.148 τέτοιες απόπειρες, με 183.482 προσπάθειες από την 1η έως 29η Αυγούστου. Οι εγκληματίες του κυβερνοχώρου χρησιμοποιούν συχνά ονόματα μεγάλων εμπορικών σημάτων για να διαδώσουν συνδέσμους phishing. Μόλις τα θύματα δουν ένα οικείο όνομα, ειδικά αν πρόκειται για εθνική υπηρεσία, είναι λιγότερο πιθανό να σκεφτούν ότι πρόκειται για κάποιο είδος απάτης»<sup>30</sup>.

- **Pharming:** Αποτελεί στην ουσία εξελιγμένη μορφή του «phishing» με ελάχιστες διαφορές ουσιαστικά μεταξύ τους. Η σημαντικότερη ειδοποιός διαφορά εντοπίζεται στο γεγονός πως ενώ το «phishing», όπως ήδη αναφέρθηκε, προσπαθεί μέσω ενός e-mail να παραπλανήσει το χρήστη να του αποκαλύψει προσωπικές πληροφορίες, στο «pharming» ο εισβολέας απλώς αλλάζει τις διευθύνσεις IP του διακομιστή DNS, κατευθύνοντας με τον τρόπο αυτόν τους χρήστες σε έναν ψεύτικο ιστότοπο και όχι σε αυτόν που οι χρήστες επιθυμούσαν, μολονότι πληκτρολόγησε σωστά το όνομα του ιστότοπου που επιθυμούσε.<sup>31</sup> Το φαινόμενο του pharming έχει παρουσιαστεί πρόσφατα σε δυο μεγάλες συστημικές τράπεζες και συγκεκριμένα με την ανακατεύθυνση των ιστοσελίδων του web banking μέσω μόλυνσης του προσωπικού τους υπολογιστή, οι χρήστες οδηγούνται σε ψευδείς ιστοσελίδες όπου και υποκλέπτονταν τα προσωπικά τους δεδομένα.

Γνωρίζοντας πως οι παραπάνω αποτελούν μόνο τους κυριότερους και ούτε καν το σύνολο των κινδύνων που ο χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής διατρέχει σε κάθε ηλεκτρονική του τραπεζική συναλλαγή, οι τράπεζες επενδύουν κάθε χρόνο υπέρογκα χρηματικά ποσά στην αναβάθμιση των συστημάτων ασφαλείας τους, στην προσπάθειά τους να διασφαλίσουν το απόρρητο των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Προς αυτήν την κατεύθυνση κινείται η μέθοδος κρυπτογράφησης που χρησιμοποιούν οι τράπεζες, η οποία επιτρέπει την ανάγνωση ενός μηνύματος μόνο στον πραγματικό παραλήπτη, ενώ στους υπόλοιπους παρουσιάζεται το μήνυμα σε μη αναγνώσιμη μορφή. Ωστόσο, το πρόβλημα της ασφάλειας των συναλλαγών παραμένει έντονο. Σύμφωνα με τον Καθηγητή Εφαρμοσμένων Επιστημών του Πανεπιστημίου της Βέρνης, Ρέτο Κένιγκ, «από την ηλεκτρονική πλευρά, το e-banking είναι ασφαλές. Χρησιμοποιούμε ένα

<sup>30</sup> <https://www.kaspersky.com> , ημερομηνία τελευταίας αναζήτησης 30-08-2022

<sup>31</sup> Στο [chrephonsays website](https://el.strephonsays.com), «Διαφορά μεταξύ phishing και pharming», διαθέσιμο στο:

<https://el.strephonsays.com/difference-between-phishing-and-pharming> τελευταία επίσκεψη στις:

16/07/2022

ασφαλές κανάλι, με τη βοήθεια του συστήματος κρυπτογράφησης SSL. Το πρόβλημα εμφανίζεται όταν ο υπολογιστής του πελάτη, δεν χρησιμοποιεί πλέον μία ασφαλή σύνδεση. Είτε είναι υπολογιστής, είτε smartphone, οι χάκερ μπορούν να πάρουν τον έλεγχο και η ασφάλεια βρίσκεται σε κίνδυνο». Αυτός άλλωστε είναι και ο λόγος που οι ελβετικές τράπεζες, όχι μόνο εφιστούν την προσοχή στους πελάτες τους σχετικά με την ασφαλή τους σύνδεση, αλλά τους προειδοποιούν κιόλας μέσω των γενικών όρων της σύμβασης που καταρτίζουν. Αυτή η προειδοποίηση μάλιστα στην πλειονότητα των περιπτώσεων συνοδεύεται και από αντίστοιχη ρήτρα απαλλαγής από οποιαδήποτε ευθύνη σε περίπτωση επίθεσης στον πελάτη τους.<sup>32</sup>

Ως εκ τούτου, καθίσταται σαφές πως η ασφάλεια των συναλλαγών για τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής κρίνεται ως ζωτικής σημασίας, δεδομένων των αυξημένων κινδύνων που ελλοχεύουν στη σύναψη συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Στο επόμενο κεφάλαιο θα εξετάσουμε λοιπόν το θεσμικό πλαίσιο στο οποίο υπάγεται η εξ αποστάσεως παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, κυρίως δε το δίκαιο που διέπει τη διενέργεια ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών συναλλαγών, το νομοθετικό πλαίσιο της προστασίας του καταναλωτή και τέλος τη νομοθεσία προστασίας των προσωπικών δεδομένων (G.D.P.R).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### 4.ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

#### 4.1 Η Οδηγία 2002/65/ΕΕ και η τροποποίησή της από την οδηγία 2015/2366/ΕΕ

Ειδικότερα, την πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια του ευρωπαϊκού νομοθέτη να νομοθετήσει εντός των ορίων των κρατών- μελών της Ε.Ε. σχετικώς με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αποτελεί η κοινοτική Οδηγία 2002/65/ΕΕ, η οποία τέθηκε σε ισχύ στις 9 Οκτωβρίου 2002, ενώ τα κράτη- μέλη έφεραν την υποχρέωση να ενσωματώσουν στο εθνικό τους δίκαιο την Οδηγία μέχρι και

---

<sup>32</sup> « Οι ιδανικοί στόχοι ενός χάκερ» Διαθέσιμο στο: <https://gr.euronews.com/2015/03/17/internet-banking-a-hacker-s-ideal-target>, τελευταία επίσκεψη στις 16/05/2022



τις 9 Οκτωβρίου του 2004.<sup>33</sup> Η ολοένα αυξανόμενη προτίμηση της εξ αποστάσεως παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ένωση συνέβαλε στην υιοθέτηση της παραπάνω Οδηγίας, η οποία συμπλήρωσε το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο με την Οδηγία 97/7/EK περί της προστασίας των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συμβάσεις και την Οδηγία 2000/31/EK περί ηλεκτρονικού εμπορίου.<sup>34</sup> Η εν λόγω οδηγία, έχοντας σκοπό την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, καθιέρωσε κοινούς κανόνες ως προς την εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τους προμηθευτές προς τους καταναλωτές της Ε.Ε., συμπεριλαμβάνοντας στην έννοια των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών την πώληση πιστωτικών καρτών, ασφαλιστικών και συνταξιοδοτικών προγραμμάτων και αμοιβαίων κεφαλαίων με μέσα που επιτρέπουν την εξ αποστάσεως πώληση, όπως το τηλέφωνο και το ίντερνετ.<sup>35</sup> Ρυθμίζοντας τους κανόνες για την εξ αποστάσεως παροχή τέτοιου είδους υπηρεσιών στους καταναλωτές εντός μίας κοινής ευρωπαϊκής αγοράς, θα μπορούσε εύλογα να λεχθεί πως ο στόχος της συγκεκριμένης οδηγίας ήταν διπλός, καθώς πέραν της προστασίας των καταναλωτών ενίσχυε την ύπαρξη μίας κοινής αγοράς εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.<sup>36</sup> Η ενσωμάτωσή της στο ελληνικό δίκαιο συντελέστηκε με το άρθρο 4 θ του Ν. 2251/1994 «περί εμπορίας από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών», όπως εν συνεχεία αυτό τροποποιήθηκε σε ορισμένα σημεία από το Ν. 4537/2018.

Ήδη με βάση το άρθρο 1 της συγκεκριμένης Οδηγίας, διαφαίνεται πως βασικό αντικείμενο εφαρμογής της Οδηγίας είναι «η προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών ως προς την εξ

---

<sup>33</sup> EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές», διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=celex:32002L0065> τελευταία επίσκεψη: 17/07/2022

<sup>34</sup> Δεσποτίδου Α., Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση-Ερμηνευτική προσέγγιση των διατάξεων της Οδηγίας 2002/65/EK και του άρθρου 4α Ν.2251/1994, μετά το Ν.3587/2007, εκδόσεις Σάκκουλα, 2009, σελ. 39

<sup>35</sup> EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές», διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=celex:32002L0065> τελευταία επίσκεψη: 17/07/2022

<sup>36</sup> Xanthoulis N., Introducing the concept of E-Justice in Europe: How adding an “E” becomes a modern challenge for Greece and the E.U., 2007, [www.effectius.com](http://www.effectius.com)).

αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές».<sup>37</sup> Βασική επιδίωξη επομένως του κοινοτικού νομοθέτη παρέμενε η όσο το δυνατόν ομοιόμορφη υιοθέτηση της κοινοτικής Οδηγίας από όλα τα κράτη μέλη. Ο στόχος ήταν διττός, καθώς με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η ομαλή λειτουργία μίας κοινής, ενιαίας αγοράς, ενώ παράλληλα διασφαλιζόταν και η αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών.<sup>38</sup>

Στο άρθρο 2 της συγκεκριμένης Οδηγίας δίνεται ο ορισμός για τις κυριότερες έννοιες. Ως «εξ αποστάσεως σύμβαση» θεωρείται κάθε σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που καταρτίζεται ανάμεσα σε έναν προμηθευτή και έναν καταναλωτή εντός ενός οργανωμένου από τον προμηθευτή πλαισίου συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, στο οποίο ο προμηθευτής χρησιμοποιεί ένα ή περισσότερα εξ αποστάσεως μέσα επικοινωνίας. (άρθρο 1<sup>α</sup> του Ν.2251/1994). Ως τέτοια θεωρούνται τα μέσα δε εκείνα, των οποίων η χρήση δεν απαιτεί την ταυτόχρονη και αυτοπρόσωπη παρουσία του προμηθευτή ή/και του καταναλωτή για την επίτευξη της μεταξύ τους εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (άρθρο 1β του Ν. 2251/1994). Η έννοια της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας θεωρείται ευρεία και ως τέτοια μπορεί να θεωρηθεί κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής ή ασφαλιστικής φύσης ή ακόμη και οι σχετικές με τις ατομικές συντάξεις και τις πληρωμές. (άρθρο 1γ του Ν. 2251/1994). Προμηθευτής τέτοιων υπηρεσιών μπορεί να είναι οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, το οποίο ενεργώντας στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής του ιδιότητας, παρέχει συμβατικά υπηρεσίες, οι οποίες αποτελούν αντικείμενο εξ αποστάσεως συμβάσεων (άρθρο 1<sup>ε</sup> του Ν. 2251/1994). Από την άλλη πλευρά ως καταναλωτής τέτοιων υπηρεσιών ορίζεται οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο, το οποίο στο πλαίσιο εξ αποστάσεως συμβάσεων δρα για σκοπούς διαφορετικούς του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του ιδιότητας (άρθρο 1δ του Ν. 2251/1994). Η Οδηγία προβλέπει επιπλέον και τις πληροφορίες που πρέπει να λάβει ο καταναλωτής σε προσυμβατικό στάδιο που αφορούν τόσο τον προμηθευτή (στοιχεία ταυτότητάς του, τόπο εγκατάστασής του και πεδίο δραστηριοτήτων του) όσο και τη χρηματοοικονομική υπηρεσία (περιγραφή του είδους

---

<sup>37</sup> EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές», διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=celex:32002L0065> τελευταία επίσκεψη: 17/07/2022

<sup>38</sup> Xanthoulis N., Introducing the concept of E-Justice in Europe: How adding an “E” becomes a modern challenge for Greece and the E.U., 2007, [www.effectius.com](http://www.effectius.com)).

της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, κόστος της παροχής της υπηρεσίας για τον καταναλωτή, η ύπαρξη τυχόν επιπρόσθετων φόρων, ενδεχομένως επιπλέον χρέωση του καταναλωτή για τη χρήση εξ αποστάσεως μέσων για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών). Η παραπάνω υποχρέωση προβλέπεται στο άρθρο 3 της Οδηγίας 2002/65/ΕΕ, όπως ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το άρθρο 4θ του Ν. 2251/1994 και τροποποιήθηκε με τα άρθρα 44,45,51 και 52 του Ν. 4537/2018, με τον οποίο η ελληνική νομοθεσία εναρμονίστηκε με το περιεχόμενο της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ.

Σε συνέχεια δε των παραπάνω, στο άρθρο 5 παρ. 1 και 2 της Οδηγίας 2002/65/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε με τα άρθρα 51 και 52 του Ν. 4537/2018 που ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο τα αντίστοιχα άρθρα 51 και 52 της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ αναφέρεται η υποχρέωση που φέρει ο προμηθευτής – πάροχος υπηρεσιών πληρωμών να κοινοποιήσει στον καταναλωτή-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών μαζί με τις παραπάνω πληροφορίες και τους όρους της σύμβασης σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο στο οποίο ο καταναλωτής θα αποκτήσει πρόσβαση. Υπενθυμίζεται πως η υποχρέωση αυτή πρέπει να εκπληρωθεί σε χρόνο προγενέστερο της σύναψης της σύμβασης.<sup>39</sup> Κατ' εξαίρεση, σε περίπτωση που η σύμβαση έχει συναφθεί κατ' απαίτηση του καταναλωτή, με εξ αποστάσεως μέσο επικοινωνίας, δύναται να εκπληρωθεί η υποχρέωση αυτή και μετά τη σύναψη της σύμβασης, δεδομένου του ότι το επιλεγμένο εξ αποστάσεως μέσο επικοινωνίας δεν επέτρεπε την ανακοίνωση των σχετικών πληροφοριών και των όρων της σύμβασης, πριν τη σύναψή της.<sup>40</sup>

Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 3 της Οδηγίας 2002/65/ΕΕ και το 4δ του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994, ο καταναλωτής δικαιούται και καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους εφ' όσον το αιτηθεί σε χαρτί, ακόμη δε και να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο εξ αποστάσεως μέσο, εκτός αν αυτό είναι ασυμβίβαστο είτε με την εκάστοτε συναφθείσα σύμβαση είτε με το είδος και τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας. Δίνεται συνεπώς έμφαση από το πνεύμα της Οδηγίας στην έγκαιρη και πλήρη πληροφόρηση στον καταναλωτή

---

<sup>39</sup> EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές», διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=celex:32002L0065> τελευταία επίσκεψη: 17/07/2022

<sup>40</sup> Γκόρτσος Χ., Τασάκος Κ., Το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Δίκαιο για την Ηλεκτρονική Τραπεζική, Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2003

σχετικά με το πρόσωπο του προμηθευτή, το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας αλλά και του συνόλου των συμβατικών όρων, προκειμένου να διασφαλιστεί η διαφάνεια στις συναλλαγές.

Τέλος, η Οδηγία 2002/65/ΕΕ ρυθμίζει στο άρθρο 6 το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση. Ειδικότερα, σύμφωνα και με το άρθρο 5<sup>α</sup> του Ν. 2251/1994, παρέχεται στον καταναλωτή η δυνατότητα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, χωρίς μάλιστα να απαιτείται η επίκληση κάποιου λόγου για αυτό και χωρίς την επιβολή ποινής, εντός προθεσμίας 14 ημερολογιακών ημερών. Σε ορισμένες μάλιστα περιπτώσεις, όπως για παράδειγμα όταν πρόκειται περί εξ αποστάσεως συμβάσεων ασφαλίσεων ζωής, η εν λόγω προθεσμία παρατείνεται σε 30 ημερολογιακές ημέρες.<sup>41</sup>

#### 4.2 Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ

Παράλληλα, εν γένει οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες ρυθμίζονται και υπάγονται και από το περιεχόμενο της υπ' αριθμόν 2000/31 Οδηγίας σχετικά με την λειτουργία του ηλεκτρονικού εμπορίου.<sup>42</sup> Στην εν λόγω οδηγία εισάγεται για πρώτη φορά ο όρος του «κράτους προέλευσης», με την έννοια της ύπαρξης του τόπου εγκατάστασης μίας εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω μίας διεύθυνσης στο Internet εκεί που αυτή ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα και όχι στον τόπο όπου παρέχεται πρόσβαση μέσω της συγκεκριμένης διεύθυνσης.<sup>43</sup> Η παραπάνω θέση αποκτά ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς με βάση αυτή συνάγεται η υπαγωγή στην τραπεζική νομοθεσία του «κράτους προέλευσης», σε πλήρη συμφωνία και με το άρθρο 3 παρ. 1 της εν λόγω Οδηγίας, σύμφωνα με την οποία «κάθε μέλος μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που παρέχει ένας φορέας εγκατεστημένος στο έδαφος του να τηρούν τις ισχύουσες εθνικές διατάξεις του οι οποίες εμπίπτουν στο

---

<sup>41</sup> EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές», διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=celex:32002L0065> τελευταία επίσκεψη: 17/07/2022

<sup>42</sup> Γιαννόπουλος Γ., 2003, INTERNET BANKING: ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΞΑΓΩΓΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ, Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών(ΔΕΕΤ) σελ. 98

<sup>43</sup> Αλεξανδρίδου Ε., 2000: η πρόταση οδηγίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή σε ΔΕΕ 2, σελ. 113

συντονισμένο τομέα. <sup>44</sup>Συνεπώς, μία εταιρεία με έδρα στην Ελλάδα που διενεργεί τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου, υπάγεται στο νομικό και νομοθετικό πλαίσιο της ελληνικής κείμενης νομοθεσίας στο πεδίο των τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Πρωταρχικός στόχος της Οδηγίας παραμένει «η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με ταυτόχρονη εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας» (άρθρο 1 παρ. 1 της Οδηγίας 2000/31) <sup>45</sup>

Στο άρθρο 2 της ίδιας Οδηγίας επιχειρείται αποσαφήνιση των κυριότερων εννοιών. Έτσι, όπου γίνεται λόγος για «υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας» εννοείται κάθε υπηρεσία παρεχόμενη ως επί το πλείστον έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών. Ως «φορέας» παροχής της υπηρεσίας ορίζεται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο παρέχει μία υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας. Ο φορέας δε παροχής υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας που ασκεί ουσιαστικώς μία οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια χαρακτηρίζεται ως «εγκατεστημένος φορέας παροχής υπηρεσιών». Από την άλλη, ως «αποδέκτης της υπηρεσίας» ορίζεται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί για επαγγελματικούς ή για άλλους λόγους μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας έχοντας κυρίως ως σκοπό την αναζήτηση πληροφορίας ή την παροχή πρόσβασης σε αυτή.<sup>46</sup> Ως «καταναλωτής», δε, χαρακτηρίζεται οποιοδήποτε φυσικό

---

<sup>44</sup> EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»), διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031> τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022

<sup>45</sup> EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»), διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031> τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022

<sup>46</sup> EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»), διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031> τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022

πρόσωπο επιδιώκει σκοπούς που δεν εντάσσονται στο πλαίσιο της εμπορικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας. Όπως ήδη έχει αναφερθεί, κάθε κράτος μέλος μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που παρέχει ένας φορέας εγκατεστημένος στο έδαφος του κράτους μέλους να τηρούν σε κάθε περίπτωση τις εθνικές διατάξεις που ισχύουν σε αυτό και εμπίπτουν στο συγκεκριμένο τομέα (άρθρο 3 παρ. 1 της Οδηγίας).

Παρ' ότι όπως ήδη αναφέρθηκε πρωταρχικός στόχος της εν λόγω Οδηγίας δεν ήταν η προστασία του καταναλωτή, στο πρώτο της άρθρο και στην παράγραφο 3 αυτού τονίζεται ο συμπληρωματικός χαρακτήρας της Οδηγίας προς το ισχύον κοινοτικό δίκαιο και πως «η παρούσα οδηγία δε θίγει το επίπεδο προστασίας, ιδίως της δημόσιας υγείας και των συμφερόντων του καταναλωτή, όπως θεσπίζεται σε κοινοτικές πράξεις και στις εθνικές νομοθετικές πράξεις που εκδόθηκαν για την εφαρμογή τους, στο μέτρο βέβαια που δεν περιορίζεται με τον τρόπο αυτό η ελευθερία παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας». Συμπεραίνουμε από τα παραπάνω πως αποτελούν κεκτημένο για την προστασία του καταναλωτή -και επομένως τα κράτη-μέλη υποχρεούνται να τις εφαρμόζουν πιστά- τόσο οι κοινοτικές Οδηγίες, όσο και οι εθνικές νομοθετικές πράξεις που εκδόθηκαν για την εφαρμογή τους, σε σχέση με την προστασία του καταναλωτή, ακόμη και κατά τις συναλλαγές που διενεργούνται στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου (όπως είναι για παράδειγμα η Οδηγία 97/7/ΕΚ για τις εξ αποστάσεως πωλήσεις, η Οδηγία 2002/65/ΕΚ για την εμπορία εξ αποστάσεως χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ για τους καταχρηστικούς όρους σε συμβάσεις με καταναλωτές κλπ).<sup>47</sup> Στην εθνική μας νομοθεσία το δίκαιο του καταναλωτή ρυθμίζεται από το Ν. 2251/1994, όπως αυτός τροποποιήθηκε με το Ν. 3587/2007 και τον Ν. 4512/2018. Ουσιώδους σημασίας παραμένει και η αρχή της μη αναγκαίας προηγούμενης άδειας, σύμφωνα με την οποία η ανάληψη και η άσκηση δραστηριότητας του φορέα παροχής υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας δεν μπορεί να υπαχθεί σε καθεστώς προηγούμενης παροχής άδειας ή σε οποιαδήποτε άλλη προϋπόθεση ισοδύναμου αποτελέσματος (άρθρο 4 παρ. 1 της Οδηγίας).

Περαιτέρω, ειδικότερα στα άρθρα 6 και 7 της Οδηγίας γίνεται λόγος για τις πληροφορίες που θα πρέπει να περιέχουν οι εμπορικές επικοινωνίες και πρόσθετες προϋποθέσεις που θα πρέπει να πληρούν. Ο όρος «εμπορικές επικοινωνίες» προτιμήθηκε από τον κοινοτικό νομοθέτη σε σχέση με τον όρο «διαφήμιση», εξαιτίας

---

<sup>47</sup> Αλεξανδρίδου Ε., (2010) «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», σελ. 25-26, εκδόσεις Σάκκουλα

της δυσκολίας να διευκρινιστεί τι αποτελεί διαφήμιση στο διαδίκτυο και τι όχι.<sup>48</sup> Στο άρθρο 11 της εν λόγω Οδηγίας θεσπίζεται η υποχρέωση που βαρύνει τον φορέα της παροχής υπηρεσιών για αποστολή -μέσω ηλεκτρονικών μέσων- στον αποδέκτη των υπηρεσιών του αποδεικτικού της παραλαβής της παραγγελίας του και μάλιστα σε χρόνο εύλογο και χωρίς καθυστέρηση. Κατά μία άποψη η παράλειψη της υποχρέωσης αυτής του φορέα παροχής των υπηρεσιών του έναντι του αντισυμβαλλομένου του, μπορεί να οδηγήσει σε αξίωση του τελευταίου έναντι του πρώτου για αποκατάσταση κάθε ζημίας που τυχόν υπέστη εξαιτίας της παραλείψεως, ενώ παράλληλα η έναρξη της προθεσμίας εντός της οποίας ο αποδέκτης των υπηρεσιών δύναται να υπαναχωρήσει (άρθρο 6 της Οδηγίας 2002/66/EK), αναστέλλεται.<sup>49</sup>

Στα άρθρα 12-15 της ίδιας Οδηγίας, όπως αυτά τροποποιήθηκαν με το Ν. 4403/2016, εγείρεται ένα επίσης ενδιαφέρον ζήτημα: αυτό της ευθύνης των ενδιαμέσων στην παροχή υπηρεσιών. Στο άρθρο 15 απαλλάσσονται ρητά οι φορείς παροχής υπηρεσιών από τη γενική υποχρέωση του ελέγχου των μεταδιδόμενων και αποθηκευμένων πληροφοριών. Ως εκ τούτου οι φορείς παροχής υπηρεσιών δε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη σε ενδεχόμενο απλής μετάδοσης πληροφοριών ή παροχής πρόσβασης στο δίκτυο επικοινωνιών, πάντοτε υπό την προϋπόθεση βέβαια πως οι μεταδιδόμενες πληροφορίες δεν έχουν επιλεγθεί και τροποποιηθεί από αυτούς και εφ' όσον δεν είναι οι ίδιοι που έχουν επιλέξει ούτε τον αποδέκτη της υπηρεσίας αλλά ούτε αποτελούν την αφετηρία της μετάδοσης των πληροφοριών (άρθρο 12 της Οδηγίας).

Ακόμη, οι φορείς της παροχής υπηρεσιών απαλλάσσονται από οποιαδήποτε ευθύνη και σε ό,τι σχετίζεται με την αυτόματη, ενδιάμεση και προσωρινή αποθήκευση των πληροφοριών, έχοντας ως μοναδικό στόχο την αποτελεσματικότερη μεταγενέστερη μετάδοση των πληροφοριών κατόπιν αίτησης έτερων αποδεκτών της υπηρεσίας (caching), εφόσον πληρούνται οι τασσόμενες στο άρθρο 13 της Οδηγίας προϋποθέσεις απαλλαγής ευθύνης τους. Η απαλλαγή των φορέων της παροχής υπηρεσιών δεν περιορίζεται απλώς στην περίπτωση του «caching», αλλά επεκτείνεται και στην περίπτωση φιλοξενίας-αποθήκευσης πληροφοριών παρεχόμενων από κάποιον

---

<sup>48</sup> Ιγγλεζάκης Ι. (2003), «Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου» σελ. 110, εκδόσεις Σάκκουλα

<sup>49</sup> Δεσποτίδου Α., (2009), «Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση-Ερμηνευτική προσέγγιση των διατάξεων της Οδηγίας 2002/65/EK και του άρθρου 4α Ν.2251/1994, μετά το Ν.3587/2007», σελ. 39, εκδόσεις Σάκκουλα

αποδέκτη υπηρεσίας -κατόπιν αίτησής του-, εφόσον και πάλι πληρούνται συγκεκριμένες προϋποθέσεις (άρθρο 14 της Οδηγίας). Η απαλλαγή αυτή της ευθύνης παύει να ισχύει, σε περίπτωση που ο αποδέκτης της παρεχόμενης υπηρεσίας ενεργεί υπέρ και σε συνεργασία με τον φορέα παροχής της υπηρεσίας με σκοπό την διενέργεια κάποιας παράνομης δραστηριότητας. Στο ενδεχόμενο αυτό, παρέχεται και η δυνατότητα παρέμβασης δικαστικής ή διοικητικής αρχής επιβάλλοντας κυρώσεις προς παύση ή παράλειψη τέτοιου είδους παραβάσεων.<sup>50</sup>

Μείζονος σημασίας, τέλος, αποτελεί και η υποχρέωση των κρατών-μελών που προβλέπει το άρθρο 18 της Οδηγίας για διάθεση στο εθνικό τους δίκαιο ενδίκων μέσων σε σχέση με τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, που να καθιστούν εφικτή την ταχεία λήψη μέτρων, ακόμη και προσωρινών μέτρων, για την παύση οποιαδήποτε παράβασης αλλά και την πρόληψη περαιτέρω ζημίας των μερών.

Στην παραπάνω Οδηγία εναρμονίστηκε η ελληνική νομοθεσία μέσω του προεδρικού διατάγματος 131/2003, το οποίο ισχύει έως σήμερα, όπως εν συνεχεία τροποποιήθηκε με το Ν. 4403/2016.

#### 4.3 Η Οδηγία 2007/64/EK και η τροποποίησή της από την οδηγία 2015/2366/EE

Αναμφίβολα, ιδιαίτερο ενδιαφέρον στη θεματική αυτή παρουσιάζει και η Οδηγία 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 97/7/EK, 2002/65/EK, 2005/60/EK και 2006/48/EK, καθώς και την κατάργηση της Οδηγίας 97/5/EK. Η Οδηγία αυτή, η οποία είχε ενσωματωθεί στο εθνικό μας δίκαιο μέσω του Ν. 3862/2010 έθετε ως στόχο να ρυθμίσει γενικά και συνολικά την παροχή υπηρεσιών πληρωμών σε κοινοτικό επίπεδο ως προς τους φορείς παροχής τέτοιων υπηρεσιών, να ρυθμίσει τα δικαιώματα αλλά και τις υποχρεώσεις που προκύπτουν για τους χρήστες των υπηρεσιών και να εξασφαλίσει πλήθος επιλογών στους καταναλωτές με την παράλληλη διασφάλιση ίσων όρων ανταγωνισμού.

Μάλιστα, η Οδηγία απαιτούσε τη μέγιστη εναρμόνιση σ αυτήν από το δίκαιο των

---

<sup>50</sup> Καράκωστας Ι.Κ., (2009), «Δίκαιο και Internet, Νομικά Ζητήματα του Διαδικτύου», σελ. 193, εκδόσεις Π. Ν. Σάκκουλα



κρατών-μελών, αποκλείοντας τους -υπό την επιφύλαξη πάντα των διακριτικών ευχερειών- τη δυνατότητα εισαγωγής ή διατήρησης άλλων διατάξεων από αυτές της Οδηγίας.<sup>51</sup> Μεταξύ των επιδιώξεων της Οδηγίας συγκαταλέγονταν η μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές, η προστασία των καταναλωτών αλλά και η βελτιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους καταναλωτές, ώστε αυτές να παρέχονται όσο το δυνατόν γρηγορότερα με το μικρότερο δυνατό για αυτούς κόστος και με μεγαλύτερη ασφάλεια. Σύμφωνα με την Οδηγία, οι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών διακρίνονται σε:

A) Πιστωτικά ιδρύματα

B) Ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος

Γ) Γραφεία ταχυδρομικών επιταγών, τα οποία εξουσιοδοτούνται βάσει της εθνικής νομοθεσίας για παροχή υπηρεσιών πληρωμών

Δ) Ιδρύματα πληρωμών

E) Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και οι εθνικές κεντρικές τράπεζες όταν δεν ενεργούν ως νομισματικές ή άλλες δημόσιες αρχές, και

ΣΤ) Τα κράτη μέλη ή οι περιφερειακές ή τοπικές αρχές τους όταν δεν ενεργούν ως δημόσιες αρχές.

Ως προς το αντικειμενικό πεδίο εφαρμογής, η εν λόγω Οδηγία διέπει τις ακόλουθες κατηγορίες πληρωμών:

- Καταθέσεις και αναλήψεις από/σε λογαριασμούς πληρωμών με όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για την τήρηση του λογαριασμού πληρωμών.
- Εμβάσματα.
- Μεταφορά κεφαλαίων.
- Άμεσες χρεώσεις.
- Συναλλαγές μέσω χρεωστικών ή/και πιστωτικών καρτών.
- Πάγιες εντολές.

---

<sup>51</sup> Γκόρτσος Χ. (2009), «Η Οδηγία 2007/64/ΕΚ για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά-ΣυνολικήΘεώρηση», διαθέσιμο στο: <https://www.hba.gr/6Mme/UplFiles/newsroom/arhra/articles%20scgen/Article%20Oik.Epithorisi%20July%202009.pdf> τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022

- Πληρωμές μέσω συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Αντίθετα, η Οδηγία δεν ετύγχανε εφαρμογής σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται μέσω μετρητών χρημάτων, στηρίζονται σε αξιόγραφα (επιταγή, συναλλαγματική), έχουν ως αντικείμενο τη διαχείριση κινητών αξιών (π.χ. διανομή μερισμάτων) ή πραγματοποιούνται σε πλαίσιο φιλανθρωπικού σκοπού (έρανος).

Αξίζει, επίσης, να αναφερθεί πως η συγκεκριμένη Οδηγία ρύθμιζε επιτυχώς τη λειτουργία μίας νέας κατηγορίας φορέων παροχής υπηρεσιών, αυτής των ιδρυμάτων πληρωμής. Στα άρθρα 5 και επόμενα της Οδηγίας αναφέρονταν διεξοδικά οι προϋποθέσεις που θα πρέπει να πληρούνται για τη διασφάλιση και τη διατήρηση της άδειας λειτουργίας των ιδρυμάτων πληρωμής. Πάντως, για τα αδειοδοτημένα ιδρύματα πληρωμής ισχύει η «αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης», με αποτέλεσμα ένα αδειοδοτημένο ίδρυμα πληρωμής σε κάποιο κράτος- μέλος της Ε.Ε. να μπορεί -με καθεστώς εγκατάστασης ή με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών- να παρέχουν τις υπηρεσίες τους και στα υπόλοιπα κράτη-μέλη.<sup>52</sup>

Αξίζει δε να σημειωθεί πως αργότερα ενώπιον της Βουλής των Ελλήνων είχε ανακύψει ζήτημα σχετικά με τις πρόσθετες επιβαρύνσεις που προκύπτουν λόγω της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής, κατόπιν ερωτήματος που κατέθεσε ο τότε βουλευτής της Νέας Δημοκρατίας και Δ΄ Αντιπρόεδρος της Βουλής, Νικήτας Κακλαμάνης προς τους υπουργούς Οικονομίας και Οικονομικών για το λόγο που δεν εφαρμόζεται στην Ελλάδα ο Ευρωπαϊκός Κανονισμός 751/2015 για την επιβολή ανώτατου ορίου στα τέλη που χρεώνουν οι τράπεζες στις επιχειρήσεις λιανικής πώλησης προκειμένου να επεξεργαστούν τις πληρωμές των πελατών τους. Σύμφωνα με τον κανονισμό αυτό, οι προμήθειες και τα έξοδα που χρεώνουν στους πελάτες λιανικής πώλησης τα πιστωτικά ιδρύματα για την εκτέλεση και την εκκαθάριση των πληρωμών πρέπει να έχουν μέγιστη χρέωση 0,30% επί της αξίας οποιασδήποτε συναλλαγής διασυνοριακής με πιστωτική κάρτα και 0,20% επί της αξίας της συναλλαγής, όταν πρόκειται για πληρωμή μέσω χρεωστικής κάρτας. Σε απάντηση του παραπάνω ερωτήματος η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και προστασίας καταναλωτή επικαλέστηκε

---

<sup>52</sup> Γκόρτσος Χ. (2009), «Η Οδηγία 2007/64/ΕΚ για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά- Συνολική Θεώρηση», διαθέσιμο στο: <https://www.hba.gr/6Mme/UplFiles/newsroom/arhtra/articles%20secgen/Article%20Oik.Epitheorisi%20July%202009.pdf> τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022

το περιεχόμενο του άρθρου 52 παρ. 3 της Οδηγίας 2007/64/EK, σύμφωνα με το οποίο «ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών δεν εμποδίζει το δικαιούχο να ζητά από τον πληρωτή επιβάρυνση ή να του προσφέρει έκπτωση για τη χρήση του συγκεκριμένου μέσου πληρωμών. Ωστόσο, τα κράτη μέλη μπορούν να απαγορεύουν ή να περιορίζουν την απαίτηση επιβάρυνσης, λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη να ενθαρρυνθεί ο ανταγωνισμός και να προαχθεί η χρήση αποτελεσματικών μέσων πληρωμών». Σύμφωνα με τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και προστασίας καταναλωτή, το παραπάνω είχε ενσωματωθεί στην ελληνική νομοθεσία με το άρθρο 49 παρ.3 του Ν. 3862/2010, το οποίο προέβλεπε πως: «ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών δεν δικαιούται να θέτει περιορισμούς στο δικαίωμα του δικαιούχου να προσφέρει στον πληρωτή έκπτωση για τη χρήση του συγκεκριμένου μέσου πληρωμών. Ο δικαιούχος δεν δικαιούται να επιβάλλει επιβαρύνσεις στον πληρωτή για τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών». <sup>53</sup>

Ωστόσο, η Οδηγία 2007/64/EK και ο νόμος 3862/2010 που την ενσωμάτωσε, καταργήθηκαν από την οδηγία 2015/2366/EE (PSD2) και το νόμο 4537/2018 που την ενσωμάτωσε στο δίκαιό μας<sup>54</sup> καταργώντας τα άρθρα 1 έως και 83 του προγενέστερου νόμου. Από τις καινοτομίες που εισήγαγε η οδηγία αυτή για τις υπηρεσίες πληρωμών είναι ότι απαγορεύονται οι πρόσθετες χρεώσεις σε πληρωμές με καταναλωτικές πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, τόσο σε κατάστημα όσο και στο διαδίκτυο. Παράλληλα δε άνοιξε η αγορά πληρωμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε εταιρίες που προσφέρουν υπηρεσίες πληρωμών επιτρέποντας τους να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για τους λογαριασμούς πληρωμών. <sup>55</sup> Ταυτόχρονα, εισάγονται αυστηρότερες απαιτήσεις για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών και για την αποτελεσματικότερη προστασία των οικονομικών δεδομένων των καταναλωτών και κατά βάση θεσπίζονται ενισχυμένα τα δικαιώματα των καταναλωτών σε τομείς όπως η μείωση της ευθύνης για μη εγκεκριμένες πληρωμές και η θέσπιση άνευ διευκρινίσεων δικαιώματος επιστροφής για άμεσες χρεώσεις σε ευρώ<sup>56</sup>. Έτσι, γίνεται πλέον ξεκάθαρο

---

<sup>53</sup> Taxheaven,(2018), «Ποιο είναι το καθεστώς που ισχύει για τις προμήθειες των τραπεζών στην χρήση καρτών», διαθέσιμο στο: <https://www.taxheaven.gr/news/39410/poio-einai-to-kaestws-poy-isxyei-gia-tis-promhoeies-twn-trapezwn-sthn-xrsh-kartwn>, τελευταία επίσκεψη στις: 17/07/2022

<sup>54</sup> Βλ. Οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 2002/65/EK, 2009/110/EK και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και την κατάργηση της Οδηγίας 2007/64/EK, EEL 337/35, 23.12.2015.

<sup>55</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020

<sup>56</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020, σελ.93

πως στόχος της οδηγίας είναι η αποτελεσματικότερη εφαρμογή των ρυθμίσεων που υπόσχονται σύγχρονες, οικονομικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες πληρωμών και η ενίσχυση και προστασία των καταναλωτών και των επιχειρήσεων στην Ευρώπη. Άλλωστε, η συγκεκριμένη οδηγία ενσωμάτωσε και ταυτόχρονα κατήργησε την οδηγία 2007/64/EK όπου προβλεπόταν η νομική βάση ώστε να δημιουργηθεί ενιαία αγορά σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα των υπηρεσιών πληρωμών. Η αναθεωρημένη πια οδηγία προσαρμόζει τους κανόνες ώστε πρώτον να καλύπτονται οι νεοεμφανιζόμενες και καινοτόμες υπηρεσίες πληρωμών όπως οι πληρωμές μέσω διαδικτύου ή κινητού τηλεφώνου και δεύτερον να εξασφαλίζεται ένα περιβάλλον ασφαλέστερο για τους καταναλωτές<sup>57</sup>.

Το νομικό πλαίσιο που ισχύει σήμερα σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών, την υποχρέωση πληροφόρησης και την ευθύνη των συμβαλλομένων περιέχει ρυθμίσεις σχετικά με την προληπτική εποπτεία, την πρόσβαση νέων παρόχων υπηρεσιών πληρωμών στην αγορά, την πληροφόρηση και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των χρηστών των υπηρεσιών και των παρόχων. Εκτός δε του πεδίου εφαρμογής του Ν. 4537/2018 βρίσκονται οι υπηρεσίες παρόχων τεχνικών υπηρεσιών που υποστηρίζουν την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, χωρίς ποτέ να περιέρχονται στην κατοχή τους τα υπό μεταφορά χρηματικά ποσά. Στις υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνονται η επεξεργασία και αποθήκευση δεδομένων, οι υπηρεσίες εμπιστοσύνης και προστασίας της ιδιωτικής ζωής, η ταυτοποίηση δεδομένων και οντοτήτων, η παροχή τεχνολογίας πληροφορικής (IT) και δικτύου επικοινωνιών, καθώς και η παροχή και συντήρηση τερματικών και συσκευών που χρησιμοποιούνται για υπηρεσίες πληρωμών, με εξαίρεση τις υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής και τις υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού<sup>58</sup>. Αυτές, άλλωστε, είναι και οι δύο νέες μορφές υπηρεσιών πληρωμών που εισάγει η νέα Οδηγία PSD2 και αντίστοιχα ο Ν 4537/2018.

Παράλληλα, στο πεδίο εφαρμογής του νόμου υπάγονται, καταρχήν, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πληρωτή και δικαιούχου καθώς και ο μοναδικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών για την πράξη πληρωμής, εφόσον είναι εγκατεστημένοι όλοι σε κράτος μέλος της ΕΕ και οι πληρωμές γίνονται σε ευρώ ή άλλο νόμισμα κράτους μέλους και μόνο για ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα. Οι σχετικές διατάξεις δεν εφαρμόζονται σε υπηρεσίες όπου η μεταφορά χρηματικών ποσών από τον πληρωτή στο δικαιούχο ή η μεταφορά τους εκτελούνται

---

<sup>57</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020, σελ.94

<sup>58</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020

αποκλειστικά με χαρτονομίσματα και κέρματα ή όταν η μεταφορά βασίζεται σε έντυπη επιταγή, συναλλαγματική, γραμμάτιο ή άλλα μέσα, και έντυπα παραστατικά με τα οποία χρεώνεται ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ή κάποιος άλλος για να θέσει τα χρήματα στη διάθεση του δικαιούχου. Τούτο δικαιολογείται από το λόγο ότι υπάρχει ήδη ενιαία αγορά πληρωμών για τις πληρωμές σε μετρητά, ενώ οι πράξεις πληρωμής που βασίζονται σε έντυπες επιταγές, λόγω της φύσης τους, δεν μπορούν να διεκπεραιωθούν το ίδιο αποτελεσματικά με τα άλλα μέσα πληρωμής. Η εφαρμογή του εν λόγω νομικού πλαισίου θα πρέπει να περιορίζεται στους παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών ως τακτική απασχόληση ή επιχειρηματική δραστηριότητα σύμφωνα με τη σχετική ως άνω νομοθεσία<sup>59</sup>.

Άλλωστε, ο Ν.4537/2018 προσπαθεί να καλύψει όλα τα διαφορετικά επιχειρηματικά μοντέλα και όχι μόνο τα παραδοσιακά χρήσης καρτών πληρωμής εισάγοντας έναν ουδέτερο ορισμό της αποδοχής πράξεων πληρωμής. Με αυτόν τον τρόπο επιδιώκεται να εξασφαλισθεί ότι οι έμποροι λαμβάνουν την ίδια προστασία, ανεξαρτήτως του μέσου πληρωμής που χρησιμοποιείται, όταν η δραστηριότητα είναι η ίδια με την αποδοχή συναλλαγών με κάρτα<sup>60</sup>.

Πρέπει δε να σημειωθεί ότι ο νομοθέτης αντιμετώπισε ευνοϊκότερα τους καταναλωτές εισάγοντας αυξημένης προστασίας διατάξεις σχετικά με την συγκατάθεση και την άρνηση έγκρισης πληρωμών. Ο δε ελληνικός νομοθέτης αξιοποιώντας την ρυθμιστική ελαστικότητα της οδηγίας εξομοίωσε την ανάγκη προστασίας των καταναλωτών με αυτή της πολύ μικρής επιχείρησης που εντάσσεται πια στο πλέγμα των διατάξεων για τους καταναλωτές στον παρόντα νόμο<sup>61</sup>.

#### 4.4 Η τραπεζική νομοθεσία

Η ηλεκτρονική τραπεζική, κατά τα ανωτέρω, αποτελεί μία τραπεζική εργασία και ως τέτοια η λειτουργία της διέπεται από τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τη λειτουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, ενώ τελεί και υπό την εποπτεία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

Άλλωστε, όπως ήδη έχει αναφερθεί, σύμφωνα με την Οδηγία 2000/31/ΕΚ (η οποία έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο) «ο τόπος εγκατάστασης της εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) του διαδικτύου ...βρίσκεται εκεί που

<sup>59</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020

<sup>60</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020

<sup>61</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020

ασκείται η εμπορική της δραστηριότητα». Οπότε, καθίσταται σαφές πως η λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής διέπεται όχι μόνο από την κοινοτική αλλά και από την εγχώρια τραπεζική νομοθεσία. Συνεπώς, πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως για παράδειγμα η υπ' αριθμόν 2053/1992 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος περί ορισμού των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων, η υπ' αριθμόν 2054/1992 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος περί εξέτασης της φερεγγυότητας και η υπ' αριθμόν 2501/2002 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος περί πληροφόρησης των πελατών των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για τους όρους των συναλλαγών, αποτελούν πράξεις εποπτείας της Τράπεζας της Ελλάδος επί της ηλεκτρονικής τραπεζικής, στην οποία η λειτουργία της τελευταίας υπάγεται.<sup>62</sup> Η Τράπεζα της Ελλάδος εποπτεύει την τήρηση βασικών αρχών λειτουργίας των εγχώριων πιστωτικών ιδρυμάτων και τη συμμόρφωσή τους σε ενωσιακές διατάξεις, μέσω της Εκτελεστικής της Επιτροπής ή από άλλο εξουσιοδοτημένο όργανο με σκοπό τη φερεγγυότητα και την τήρηση από πλευράς πιστωτικών ιδρυμάτων των υποχρεώσεών τους που πηγάζουν από τον Ν. 4261/2014, ο οποίος κατήργησε τον παλαιότερο Ν. 3601/2007 και όπως αυτός τροποποιήθηκε με τους Ν.4799/2021 και 4920/2022) και επρόκειτο επί της ουσίας για συμμόρφωση της εθνικής μας νομοθεσίας προς την Οδηγία 2013/36/ΕΕ. Σύμφωνα με το Ν. 4261/2014, η εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος στα εγχώρια πιστωτικά ιδρύματα αποκρυσταλλώνεται σε ενέργειες όπως: η χορήγηση άδειας λειτουργίας τους (άρθρο 8 παρ. 1), η ανάκληση της άδειας λειτουργίας τους (άρθρο 19, όπως έχει τροποποιηθεί με το άρθρο 120 του Ν. 4920/2022), η άντληση στοιχείων για ζητήματα λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων, για τα οποία διενεργούνται σχετικοί έλεγχοι (άρθρο 57 παρ. 3), όπως επίσης και η επιβολή μέτρων και διοικητικών κυρώσεων. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί πως η εποπτεία που ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος στη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων δεν είναι απεριόριστη, αλλά περιορίζεται από τα δικαιώματα εποπτείας της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, όπως αυτή προβλέπεται από τον

---

<sup>62</sup> Τράπεζα της Ελλάδος, Δελτίο τύπου (15/12/2003), «Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος. Α) Για την κωδικοποίηση διατάξεων για τις προϋποθέσεις παροχής άδειας ίδρυσης πιστωτικού ιδρύματος στην Ελλάδα και Β) για τους κανόνες προληπτικής εποπτείας των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος», διαθέσιμο στο: <https://www.bankofgreece.gr/enimerosi/grafeio-typou/anazhthsh-enhmerwsewn/enhmerwseis?announcement=fde6275c-9647-4e24-96a5-02a27e3bab56>, τελευταία επίσκεψη στις: 17/07/2022

Κανονισμό 1024/2013.<sup>63</sup>

#### 4.5 Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας

Η λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως τραπεζική εργασία ρυθμίζεται και από το περιεχόμενο του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας.<sup>64</sup> Ο Κώδικας περιλαμβάνει δώδεκα ενότητες, οι πρώτες τρεις εκ των οποίων περιέχουν κατά κύριο λόγο ορισμούς και τις γενικές αρχές του Κώδικα. Η τέταρτη ενότητα του Κώδικα αναφέρεται στην υποχρέωση κάθε ιδρύματος να συστήσει τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ) καθώς και τη σύσταση της Επιτροπής Ενστάσεων. Η πρώτη από αυτές συστήθηκε με σκοπό το χειρισμό της κάθε υπόθεσης δανειολήπτη μεμονωμένα, ενώ η δεύτερη το χειρισμό των ενστάσεων των δανειοληπτών. Αντίστοιχα, η πέμπτη ενότητα του Κώδικα αναφέρεται στην πολιτική που ακολουθούν τα τραπεζικά ιδρύματα της χώρας όσον αφορά κυρίως την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους, καθώς και για την έγκαιρη και πλήρη ενημέρωση των τελευταίων. Η έκτη ενότητα ασχολείται με τις διαδικαστικές ενέργειες και τα απαραίτητα στάδια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ), για την οποία ήδη έγινε λόγος παραπάνω. Η επόμενη έβδομη ενότητα του Κώδικα αναφέρεται στις περιπτώσεις που μπορεί ένας δανειολήπτης μετά την ολοκλήρωση των σταδίων της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων να χαρακτηριστεί ως «μη συνεργάσιμος» και

---

<sup>63</sup> Τράπεζα της Ελλάδος (2016), «Αναμνηστικός τόμος Λεωνίδα Γεωργακόπουλου για τα 85 χρόνια από τη γέννησή του II», διαθέσιμο στο: [https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos\\_vol\\_II.pdf](https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos_vol_II.pdf), τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022 Βλ. και Κανονισμός (ΕΕ) 1024/2013 του Συμβουλίου, της 15ης Οκτωβρίου 2013, για την ανάθεση ειδικών καθηκόντων στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σχετικά με τις πολιτικές που αφορούν την προληπτική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων (ΕΕ L 287, σελ. 63). Βλ. και τον σχετικό Κανονισμό (ΕΕ) 468/2014 της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, της 16ης Απριλίου 2014, που θεσπίζει το πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, των εθνικών αρμόδιων αρχών και των εθνικών εντεταλμένων αρχών εντός του ενιαίου εποπτικού μηχανισμού (κανονισμός για το πλαίσιο ΕΕΜ) (ΕΚΤ/2014/17).

<sup>64</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Α., Φαρσαρώτας Ι.,(2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», σελ. 353 επ, εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα

στις συνέπειες αυτού, ενώ στην ένατη ενότητα υποδεικνύεται η εναλλακτική οδός της διαμεσολάβησης και η προσφυγή σε άλλες νομικές διατάξεις, η οποία σε περίπτωση που ολοκληρωθεί απαλλάσσει τον δανειολήπτη από την υποχρέωση να αποδεχθεί κάποια πρόταση του τραπεζικού ιδρύματος για ρύθμιση των οφειλών του και μάλιστα χωρίς να διατρέχει τον κίνδυνο να χαρακτηριστεί ως μη συνεργάσιμος δανειολήπτης. Παρακάτω, στη δέκατη ενότητα γίνεται αναφορά για την ευθύνη των εγγυητών απέναντι στους δανειστές, τονίζοντας παράλληλα πως η υποκατάσταση του εγγυητή στις υποχρεώσεις του πρωτοφειλέτη έναντι του δανειστή του πραγματοποιείται μόνο εφόσον οι δύο τελευταίοι έχουν επιχειρήσει να έλθουν σε συμφωνία μέσω της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων, χωρίς ωστόσο αποτέλεσμα.

Αξίζει επιγραμματικά να σημειωθεί πως σύμφωνη με την παραπάνω άποψη τάσσεται και η νομολογία ότι δηλαδή η εγγύηση έχει κατ' αρχήν παρεπόμενο χαρακτήρα και άρα ο εγγυητής υποκαθιστά τον πρωτοφειλέτη μόνο σε περίπτωση που αποβεί άκαρπη η προσπάθεια εξεύρεσης λύσης με τον οφειλέτη κατά τις διατάξεις που ισχύουν στον ΑΚ και για την ένσταση διζήσεως του άρθρου 855 του ΑΚ, από την οποία και χωρεί μόνο σαφής και ρητά διατυπωμένη παραίτηση. Η εν λόγω θέση αποκρυσταλλώνεται στην υπ' αριθμόν 1332/2012 απόφαση του Α2 Πολιτικού Τμήματος του Αρείου Πάγου. Τέλος, η τελευταία ενότητα του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας αναφέρεται στον εποπτικό ρόλο που τηρεί η Τράπεζα της Ελλάδος στη συμμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων στο περιεχόμενο των διατάξεων του Κώδικα.

65

Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας δε στερείται ουσίας ούτε χρησιμότητας και η καθιέρωση του κατέστη επιβεβλημένη, καθώς η δεοντολογία στον τομέα των χρηματοοικονομικών συναλλαγών, ειδικά, επιδρά καταλυτικά στον τρόπο που λειτουργεί η αγορά. Οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος και των πελατών του αναπόφευκτα προϋποθέτουν την εμπιστοσύνη, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της καλής πίστης, της ολικής και έγκαιρης ενημέρωσης των

---

<sup>65</sup> Τζίβα Ε.,(2016) Ο «νέος» Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας. Quo vadis? «Αναμνηστικός τόμος Λεωνίδα Γεωργακόπουλου για τα 85 χρόνια από τη γέννησή του II», Πρβλ. τις εύστοχες παρατηρήσεις του Γ. Μεντή, Όρια της ευθύνης του εγγυητή στις τραπεζικές καταναλωτικές συμβάσεις, ΧρΙΔ 2004, σ. 185 και ειδικότερα σ. 188, ως προς τη χρήση του όρου «παραιτούμαι από την ένσταση διζήσεως», που χρησιμοποιείται, κατά κόρον, ως ΓΟΣ, σε τραπεζικές συμβάσεις. Ανακτήθηκε από: [https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos\\_vol\\_II.pdf](https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos_vol_II.pdf)



πελατών για τη συναλλαγή και της διαφάνειας, καθώς και της εχεμύθειας και της διαφύλαξης του απορρήτου.

Μάλιστα, είναι τόσο καθοριστικός ο ρόλος της δεοντολογίας στην ομαλότητα της αγοράς σε βαθμό που συχνά θεωρούνται αποτελεσματικότεροι οι κανόνες δεοντολογίας έναντι των νομικών κυρώσεων.<sup>66</sup> Παρά την αναγκαιότητα της ύπαρξης κανόνων δεοντολογίας, το περιεχόμενο του Κώδικα Δεοντολογίας αποτυπώνει «ήπιο δίκαιο» και η δεσμευτικότητά των διατάξεών του βασίζεται στην αρχή της εμπιστοσύνης, δηλαδή στην προσδοκία τήρησής τους. Το «ήπιο δίκαιο» αναφέρεται σε ευέλικτους κανόνες δικαίου με εύκαμπτο χαρακτήρα εν αντιθέσει με το «σκληρό δίκαιο», του οποίου οι κανόνες έχουν δεσμευτική νομική ισχύ.<sup>67</sup> Κάνοντας λόγο για τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας κάποιος θα το φανταζόταν ως ένα δημιούργημα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, του οποίου οι δεοντολογικοί κανόνες συμβάλλουν στην καθιέρωση ηθικών κανόνων και καλής τραπεζικής πρακτικής, στηριζόμενη κυρίως στο εθιμικό δίκαιο και στα συναλλακτικά ήθη, με γνώμονα την επίτευξη διατραπεζικής εμπιστοσύνης και την καλλιέργεια συνεργασίας τόσο των τραπεζών μεταξύ τους όσο και ανάμεσα στις τράπεζες και στο συναλλακτικό κοινό τους.<sup>68</sup> Εν τούτοις, κατά την κρατούσα αντίληψη, διαφαίνεται μία ουσιώδης διαφοροποίηση ανάμεσα στους προγενέστερους κώδικες με τον αναθεωρημένο Κώδικα Δεοντολογίας, αυτόν δηλαδή που τέθηκε σε εφαρμογή από τις αρχές του έτους 2015 και θεσπίστηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος, μετά από σχετική εξουσιοδότηση του Ν. 4224/2013.<sup>69</sup> Η διαφορά εντοπίζεται στο γεγονός πως ο νέος Κώδικας Δεοντολογίας δεν αποτελεί ούτε

---

<sup>66</sup> Λιβαδά Κ. Χριστίνα, (2005) «Κώδικες Δεοντολογίας του χρηματοοικονομικού τομέα. Νομική φύση και λειτουργία», εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή

<sup>67</sup> Λιβαδά Κ. Χριστίνα (2005), «Κώδικες Δεοντολογίας του χρηματοοικονομικού τομέα. Νομική φύση και λειτουργία», εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή 2005, σελ. 152

<sup>68</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Α., Φαρσαρώτας Ι., (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», σελ. 353 επ, εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα

<sup>69</sup> Ψαράκης Γ., (2016), «Ο Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών- Μια πρώτη αποτίμηση των πρακτικών συνεπειών», διαθέσιμο στο: <https://www.psarakislegal.com/303-kwdikas-deontologias-trapezwn>, τελευταία επίσκεψη στις: 17/07/2022

προϊόν αυτορρύθμισης, αλλά ούτε πρόκειται περί ήπιου δικαίου ρύθμιση. Αντίθετα, ουσιαστικά πρόκειται για θετικού δικαίου ρύθμιση. Αυτό άλλωστε το μαρτυρά και η απουσία επιβαλλόμενων κυρώσεων σε περίπτωση παραβίασης του περιεχομένου των διατάξεων του Κώδικα.<sup>70</sup>

Βέβαια, παρά τη συνεισφορά της δεοντολογίας μέσω του καθιερωμένου Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, δεν εκλείπουν μέχρι και σήμερα εντάσεις και διαφωνίες στις σχέσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων με τους πελάτες τους. Εξωδικαστικοί μηχανισμοί και θεσμοί, όπως είναι ο Συνήγορος του Πολίτη και ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, επιχειρούν καθημερινά να δώσουν τέλος σε τέτοιου είδους διαφωνίες και εντάσεις, μέσω της εξωδικαστικής οδού.<sup>71</sup>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### 5. Η ηλεκτρονική τραπεζική και η προστασία προσωπικών δεδομένων

Ένα θεμελιώδες ζήτημα, άρρηκτα συνδεδεμένο με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ταυτόχρονα ένας κίνδυνος που απειλεί τους χρήστες της είναι η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους. Κάθε φορά που κάποιος χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής εισάγει προσωπικά του στοιχεία για να συνδεθεί στην εφαρμογή και να ολοκληρώσει μία τραπεζική συναλλαγή ηλεκτρονικά, ελλοχεύει ο κίνδυνος αυτά να υποκλαπούν. Η αντίληψη αυτού του κινδύνου οδήγησε στην καθιέρωση της έννοιας του «πληροφοριακού αυτοκαθορισμού».<sup>72</sup> Με την παραπάνω έννοια παρέχεται η δυνατότητα σε κάθε άτομο να αποφασίσει το ίδιο σε ποιον και υπό ποιες προϋποθέσεις δύνανται τα προσωπικά του δεδομένα να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας, όπως επιβάλλει κάθε δημοκρατική διαδικασία.<sup>73</sup> Με τον τρόπο αυτόν, το

---

<sup>70</sup> Τζίβα Ε., (2016) Ο «νέος» Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας. Quo vadis?, «Αναμνηστικός τόμος Λεωνίδα Γεωργακόπουλου για τα 85 χρόνια από τη γέννησή του II», Ανακτήθηκε από: [https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos\\_vol\\_II.pdf](https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos_vol_II.pdf)

<sup>71</sup> Ρόκας Ν., Γκόρτσος Χ., Μικρουλέα Α., Λιβαδά Χ., (2016), «Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου», Νομική Βιβλιοθήκη, 3<sup>η</sup> αναθεωρημένη έκδοση, σελ. 499-500

<sup>72</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Α., Φαρσαρώτας Ι.,(2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», σελ. 398, εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα

<sup>73</sup> Σαατζίδου-Παντελιάδου Ε. (2006), «Νέοι κανόνες δικαίου στο πλαίσιο της Νέας Οικονομίας» σ. 53,

άτομο μπορεί να γνωρίζει ποιος και για ποιον σκοπό συλλέγει και διατηρεί προσωπικά του στοιχεία, προστατεύοντας τον εαυτό του.

Το εν λόγω δικαίωμα, το οποίο έγινε ευρέως γνωστό από τη νομολογία του Ομοσπονδιακού Συνταγματικού Δικαστηρίου της Γερμανίας δεν αποτελεί καινοτομία αλλά βρίσκει νομοθετικό έρεισμα στο δικαίωμα αυτοδιάθεσης του ατόμου που κατοχυρώνεται στο άρθρο 2 και 5 του Συντάγματος, αλλά και στο δικαίωμα της προσωπικότητας.<sup>74</sup> Η νομοθετική κατοχύρωση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων θεμελιώνει και το δικαίωμα του «πληροφοριακού αυτοκαθορισμού», μετατρέποντάς το ως μέσο αυτοπροστασίας του υποκειμένου των προσωπικών δεδομένων.<sup>75</sup> Το συγκεκριμένο νομικό πλαίσιο που κατοχυρώνει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ρυθμιζόταν από το Ν. 2472/1997 περί «προστασίας του ατόμου έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», όπως αυτός τροποποιήθηκε με το Ν. 3471/2006 περί «προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών» και πλέον η προστασία προσωπικών δεδομένων ρυθμίζεται από τις διατάξεις του Κανονισμού 2016/679/ΕΕ «Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ) ή αλλιώς «General Data Protection Regulation» (GDPR), και του Ν 4624/2019 που κατήργησε το Ν 2472/1997 και ενσωμάτωσε την Οδηγία 2016/680/ΕΕ<sup>76</sup>.

Ειδικότερα, στόχος του Κανονισμού αποτελεί η συνεκτική και υψηλού επιπέδου

---

Διδακτορική διατριβή

<sup>74</sup> Ανθίμου Κ. (1998), Το δικαίωμα του πληροφοριακού αυτοκαθορισμού του ατόμου ως έκφραση του δικαιώματος επί της προσωπικότητας, τ.1, ΚριτΕ, σελ. 135 επ

<sup>75</sup> Σωτηρόπουλος Β., (2006), «Η συνταγματική προστασία των προσωπικών δεδομένων», εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

<sup>76</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από αρμόδιες αρχές για τους σκοπούς της πρόληψης, διερεύνησης, ανίχνευσης ή δίωξης ποινικών αδικημάτων ή της εκτέλεσης ποινικών κυρώσεων και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της απόφασης-πλαίσιο 2008/977/ΔΕΥ του Συμβουλίου, ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σελ. 89 έως 131.

προστασία των προσώπων καθώς και η άρση των εμποδίων στις ροές δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εντός της Ένωσης με την ταυτόχρονη προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ιδίως της ιδιωτικής ζωής. Βάση δε της στόχευσης αυτής αποτέλεσαν τα άρθρα 16, 26 και 114 της Σύμβασης για την Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς η ελεύθερη κυκλοφορία προσωπικών δεδομένων αποτελεί έκφανση της ψηφιακής ενιαίας αγοράς και εξειδίκευση της αρχής της ελεύθερης κυκλοφορίας εμπορευμάτων, υπηρεσιών και κεφαλαίων στην εσωτερική αγορά με την ταυτόχρονη προσαρμογή του νομικού πλαισίου στις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις. Έπεται δε ο νόμος 4624/2019 που έρχεται να αντικαταστήσει το νομοθετικό πλαίσιο ρύθμισης σχετικά με την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ δε περαιτέρω εισάγει μέτρα με βάση τις προβλεπόμενες στον Κανονισμό ρήτρες ανοίγματος ή εξειδίκευσης ως συμπληρωματικά του Κανονισμού<sup>77</sup>.

Σύμφωνα με το ισχύον αυτό πλαίσιο περί προσωπικών δεδομένων δεδομένο προσωπικού χαρακτήρα θεωρείται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»). Στο πλαίσιο αυτό η δημιουργία προφίλ εμπεριέχει οποιαδήποτε μορφή αυτοματοποιημένης επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συνίσταται στη χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την αξιολόγηση ορισμένων προσωπικών πτυχών ενός φυσικού προσώπου, ιδίως για την ανάλυση ή την πρόβλεψη πτυχών που αφορούν την απόδοση στην εργασία, την οικονομική κατάσταση, την υγεία, τις προσωπικές προτιμήσεις, τα ενδιαφέροντα, την αξιοπιστία, τη συμπεριφορά, τη θέση ή τις μετακινήσεις του εν λόγω φυσικού προσώπου. Ο όρος δε «ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα» αντικαθίσταται από τον όρο «ειδικές κατηγορίες προσωπικών δεδομένων» δηλαδή δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία είναι εκ φύσεως ιδιαίτερα ευαίσθητα σε σχέση με θεμελιώδη δικαιώματα και ελευθερίες και χρήζουν ειδικής προστασίας, καθότι το πλαίσιο της επεξεργασίας τους θα μπορούσε να δημιουργήσει σημαντικούς κινδύνους για τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες πχ δεδομένα φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής. Η Επεξεργασία αυτών των δεδομένων απαγορεύεται καθώς και η επεξεργασία γενετικών δεδομένων, βιομετρικών δεδομένων με σκοπό την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση προσώπου, δεδομένων που αφορούν την υγεία ή δεδομένων που αφορούν τη σεξουαλική ζωή φυσικού προσώπου ή τον γενετήσιο

---

<sup>77</sup> Ιγγλεζάκης Ι, Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, Κανονισμός 2016/679 και ο εφαρμοστικός νόμος (4624/2019), 3<sup>η</sup> έκδοση, 2020

προσανατολισμό<sup>78</sup>.

Γίνεται δε σαφές πως καταρχάς σύμφωνα με την αρχή της νομιμότητας στο δίκαιο επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, απαγορεύεται και κρίνεται παράνομη κάθε χρήση, διατήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η νομιμότητα της επεξεργασίας διασφαλίζεται, μόνο εάν και εφόσον ισχύει τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις<sup>79</sup>:

α) το υποκείμενο των δεδομένων έχει συναινέσει στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του για έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους σκοπούς,

β) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη σύμβασης,

γ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας,

δ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου των δεδομένων ή άλλου φυσικού προσώπου,

ε) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον ή κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που έχει ανατεθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας,

στ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος, εκτός εάν έναντι των συμφερόντων αυτών υπερισχύει το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων που επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδίως εάν το υποκείμενο των δεδομένων είναι παιδί. Ωστόσο, η περίπτωση αυτή δεν ισχύει στην επεξεργασία που διενεργείται από δημόσιες αρχές κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Ο Κανονισμός περιέχει πολλαπλές ρυθμίσεις σχετικά με τη νομιμότητα ή μη της επεξεργασίας με την ταυτόχρονη εφαρμογή των αρχών νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας για την ελαχιστοποίηση των υπό επεξεργασία δεδομένων, την ακρίβεια αυτών, τον περιορισμό περιόδου αποθήκευσής τους καθώς και

---

<sup>78</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020

<sup>79</sup> Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020

την ακεραιότητα, εμπιστευτικότητα και λογοδοσία που πρέπει να εγγυάται ένα σύστημα ενδεδειγμένης ασφαλούς επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων. Άλλες δε ρυθμίσεις αφορούν την επεξεργασία σε κάθε περίπτωση δεδομένων ήτοι άλλη είναι η επεξεργασία για σκοπούς εννόμων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος, άλλη είναι η επεξεργασία για την εκπλήρωση έργου δημοσίου συμφέροντος ή εμπύκτοντος στην άσκηση δημόσιας εξουσίας, άλλη είναι η επεξεργασία δεδομένων εικόνας και ήχου μέσω κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης, αλλιώς γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας οι ειδικές κατηγορίες δεδομένων ή και τα δεδομένα που αφορούν ποινικές καταδίκες και αδικήματα, ενώ, τέλος διαφορετική είναι η επεξεργασία που δεν απαιτεί εξακρίβωση ταυτότητας.

Στο οπλοστάσιο δε του υποκειμένου δεδομένων υφίσταται το δικαίωμα ενημέρωσης για τα δεδομένα που γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας, για τον τρόπο που θα τα επεξεργαστούν, ποιοι, για πόσο χρονικό διάστημα θα διατηρηθούν, το δικαίωμα πρόσβασης σε αυτά, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας τους, εναντίωσης σε αυτοματοποιημένες αποφάσεις και δικαίωμα στην τήρηση της διαφάνειας σε κάθε περίπτωση. Ενώ, αναλυτικά προβλέπονται τα μέτρα συμμόρφωσης και λογοδοσίας των υπεύθυνων επεξεργασίας και των εκπροσώπων τους, η ευθύνη αυτών και των εκτελούντων την επεξεργασία, καθώς και τα δικαιώματα προσφυγής προς αποζημίωση και οι σχετικές κυρώσεις ήτοι αστικές, ποινικές, διοικητικές. Εδώ δε θα πρέπει να σημειωθεί πως κατά την άποψή μου η εποπτική αρχή δεν υποχρεούται να ως προς την επιβολή προστίμων, αλλά της παρέχεται αυτή η δυνατότητα. Σε κάθε περίπτωση τα διοικητικά πρόστιμα είναι τα ισχυρότερα κυρωτικά εργαλεία του Κανονισμού για αυτό και έχουν λάβει τη μεγαλύτερη δημοσιότητα και απασχολούν την Αρχή και τα ελληνικά δικαστήρια<sup>80</sup>.

Γίνεται δε παραπάνω από σαφές ότι στους προαναφερθέντες περιορισμούς και στο παραπάνω νομικό πλαίσιο υπόκειται εκτός των άλλων η λειτουργία και οι εφαρμογές και της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η χρήση της οποίας εξαπλώνεται διαρκώς στη χώρα μας με αποκορύφωμα την επέκτασή της την τελευταία διετία λόγω της πανδημίας και των μέτρων που επικράτησαν και στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών. Αυτό γιατί, στις ηλεκτρονικές συναλλαγές υπεύθυνος επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων είναι η τράπεζα μέσω της οποίας διενεργούμε τη συναλλαγή, η οποία δεσμεύεται από το περιεχόμενο του Κανονισμού και υπέχει την ευθύνη του

---

<sup>80</sup> Κανονισμός 2016/679/ΕΕ σε συνδυασμό με το νόμο 4624/2019

υπευθύνου και εκτελούντος την επεξεργασία των δεδομένων των πελατών της.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>

### 6.Η χρήση του e-banking στην Ελλάδα σήμερα

Σε προηγούμενη ενότητα έχει γίνει εκτεταμένη αναφορά στα πλεονεκτήματα που η χρήση του e-banking προσφέρει στο συναλλακτικό κοινό. Αυτός είναι άλλωστε και ο λόγος που η χρήση του επεκτείνεται όλο και περισσότερο και μάλιστα με αλματώδη ρυθμό κυρίως τα τελευταία χρόνια. Το γεγονός της άμεσης εξυπηρέτησης αλλά κυρίως το γεγονός πως οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω e-banking πραγματοποιούνται χωρίς να απαιτείται επιπλέον χρέωση προμήθειας από πλευράς της τράπεζας συνετέλεσε στην αύξηση της χρήσης του e-banking στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια, παρ' ότι σε σύγκριση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το ποσοστό των συναλλαγών που διενεργούνται ηλεκτρονικά παραμένει ακόμη εμφανώς χαμηλότερο. Αυτό ίσως εξηγείται και από το ότι για την υιοθέτηση μίας νέας τακτικής συναλλαγών από το ευρύ συναλλακτικό κοινό απαιτείται η πάροδος ενός ικανού χρονικού διαστήματος, ακόμη και αν αυτή είναι εύχρηστη και απλή.

Ενδεικτικά να αναφερθεί πως για την εξοικείωση με τη χρήση των απλών και εύχρηστων ATM's απαιτήθηκε ένα χρονικό διάστημα 5-6 χρόνων.<sup>81</sup> Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής υποβοηθήθηκε σημαντικά και από το γεγονός πως τα τελευταία δύο χρόνια της πανδημίας του κορονοϊού λόγω των έκτακτων μέτρων που τηρήθηκαν μεταξύ άλλων και στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών, υπήρξε μία περίοδος όπου σχεδόν όλες οι τραπεζικές συναλλαγές ήταν δυνατό να πραγματοποιηθούν μόνο με ηλεκτρονικά μέσα. Οπότε, θέλοντας και μη, σημαντικό ποσοστό του συναλλακτικού κοινού που μέχρι τότε δεν χρησιμοποιούσε τις υπηρεσίες του e-banking, άρχισε να εξοικειώνεται με τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών ηλεκτρονικά. Η πανδημία του ιού covid-19 και ενδεχομένως η ανάγκη για κοινωνική απόσταση που αυτή ανέδειξε, ενέτεινε την πρόκληση για ψηφιοποίηση των παρεχόμενων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, καθώς μέσω της ψηφιοποίησης η κοινωνική απόσταση επιτυγχάνεται, ενώ παράλληλα επιτρέπεται η άμεση εκταμίευση κεφαλαίων σε όσους τα χρειάζονται, όπως επίσης και οι γρήγορες ηλεκτρονικές

---

<sup>81</sup> Περιοδικό Χρήμα, (Μάιος 2004,) «E-banking: Τα στοιχεία είναι ενθαρρυντικά», τεύχος 299

πληρωμές.<sup>82</sup>

Υπέρ της υιοθέτησης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνέβαλε, τέλος, και η επέκταση κατά τα τελευταία χρόνια των υπηρεσιών του e-banking και στα κινητά τηλέφωνα. Ειδικά στο mobile banking έχει δοθεί μεγάλη έμφαση, με τις μεγαλύτερες ανά τον κόσμο τράπεζες να αναπτύσσουν τις υπηρεσίες τους, ώστε να δημιουργηθούν αντίστοιχες εφαρμογές διαθέσιμες στα διασημότερα λειτουργικά συστήματα κινητών τηλεφώνων, όπως είναι το IOS και το Android τις οποίες οι κάτοχοι τέτοιων κινητών τηλεφώνων θα μπορούν να εγκαθιστούν δωρεάν στα κινητά τους και να έχουν από αυτά ελεύθερη πρόσβαση σε διάφορες τραπεζικές υπηρεσίες.<sup>83</sup>

Ραγδαία, το mobile banking εκτόξευσε τη δημοτικότητά του και χρησιμοποιήθηκε κυρίως για τις συναλλαγές μέσω εμβασμάτων και διανομή κεφαλαίων.<sup>84</sup> Βαδίζουμε εν πολλοίς με γοργό ρυθμό στην ψηφιοποίηση του τραπεζικού τομέα. Ενδεικτικά είναι και τα αποτελέσματα έρευνας που διενήργησε η ResearchDive το 2020, στην οποία αποτυπώθηκαν ως συνολικά έσοδα του ψηφιακού τραπεζικού τομέα το συνολικό ποσό των 803,8 δισεκατομμυρίων δολαρίων μόνο για το έτος 2018, ενώ μέχρι το έτος 2026 υπολογίζονται τα έσοδα να ξεπεράσουν τα 1,7 δισεκατομμύρια δολάρια. Η ανάπτυξη του τραπεζικού τομέα θα συνοδεύεται από τη μεταστροφή μεγάλου μέρους των συναλλασσόμενων στη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, εγκαταλείποντας σταδιακά τη δια ζώσης εξυπηρέτηση από το γκισέ και τις επισκέψεις σε τραπεζικά καταστήματα.

---

<sup>82</sup> Agur, I., Peria, S.M. & Rochon, C. (2020). Digital Financial Services and the Pandemic: Opportunities and Risks for Emerging and Developing Economies. International Monetary Fund Special Issue on COVID-19, 1-13, research, available at: <file:///C:/Users/mgkot/Downloads/en-special-series-on-covid-19-digital-financial-services-and-the-pandemic.pdf>, last visit: 17/07/2022

<sup>83</sup> Θεοδώρου Γ., «Γιατί οι τράπεζες προωθούν ηλεκτρονικές συναλλαγές», e-banking, Banker's Review Online, Απρίλιος 2013, διαθέσιμο στο: [www.bankersreview.gr](http://www.bankersreview.gr), τελευταία επίσκεψη στις: 17/07/2022

<sup>84</sup> Khatun, M.N., Mitra, S. & Sarker, N.I. (2021). Mobile banking during COVID-19 pandemic in Bangladesh: A novel mechanism to change and accelerate people's financial access. Green Finance, 3(3), 253–267, available at: <https://www.aimspress.com/article/id/60f53e24ba35de03c3cfb9b6>, last visit: 17/07/2022



Καταλυτικό ρόλο στην προτίμηση του πελατειακού κοινού της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά τη διάρκεια της πανδημίας του ιού covid-19 διαδραμάτισε η διασφάλιση του απορρήτου, η ευκολία στη χρήση και το αίσθημα της εμπιστοσύνης που παρείχε η ηλεκτρονική τραπεζική.<sup>85</sup> Ωστόσο, είναι δεδομένο πως παρά την προτίμηση της πλειοψηφίας της χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, θα υπάρξουν και ορισμένοι που δε θα επιθυμούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά. Συνεπώς, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες και απαιτήσεις του συνόλου των συναλλασσόμενων, οι τράπεζες θα πρέπει να ακολουθήσουν μία πολύπλευρη στρατηγική πολλαπλών καναλιών, τουλάχιστον στις σύνθετες τραπεζικές εργασίες, όπως είναι τα στεγαστικά δάνεια.<sup>86</sup>

Εν κατακλείδι, τα μέτρα που ελήφθησαν στην περίοδο έξαρσης του κορονοϊού στον τραπεζικό τομέα ανέδειξαν πως η ηλεκτρονική τραπεζική (με την αλματώδη ανάπτυξη του mobile banking) παρουσιάζει περισσότερα πλεονεκτήματα-τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους με αυτές συναλλασσόμενους- έναντι της παραδοσιακής τραπεζικής και πως μπορεί να ικανοποιήσει περισσότερο το πελατειακό κοινό των τραπεζών, μέσω της εξοικονόμησης χρόνου, προσφέροντας τους ταχύτητα στις συναλλαγές ή παρέχοντας τους τη δυνατότητα να ολοκληρώσουν τη συναλλαγή που επιθυμούν χωρίς να απαιτείται μετάβασή τους μέχρι το κοντινότερο τραπεζικό κατάστημα.<sup>87</sup> Πάντως, σε κάθε περίπτωση προβλέπεται πως τα επόμενα χρόνια στην Ευρωπαϊκή Ένωση θα δοθεί μεγάλη έμφαση στην προετοιμασία του πελατειακού κοινού στις νέες χρηματοπιστωτικές τεχνολογίες, δεδομένου πως παρά την τεχνολογική εξέλιξη, υπάρχουν πολλοί Ευρωπαίοι πολίτες που στερούνται την πρόσβαση στο

---

<sup>85</sup> Al-Zatari, M. & Reehan, S. (2021). Using Online Banking Among Covid-19 Pandemic: A Systematic Literature Review. *Research Journal of Finance and Accounting*, 12(18), 1-6), available at: <file:///C:/Users/mgkot/Downloads/57352-61235-1-PB.pdf>, last visit:17/07/2022

<sup>86</sup> Deloitte, (2021), «Digital banking redefined in 2021», available at: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/financial-services/Digital-banking-redefined-in-2021.pdf>, last visit: 17/07/2022

<sup>87</sup> Anysiadou, M., Hondroyiannis, G. & Saiti, A.(2021) «Dimensions of Mobilebanking in Greece During Covid-19» *Economics*, 10(1), pp. 8-20, available at: [https://pdfs.semanticscholar.org/d6dc/acd9dff201bab5cfaba42cfc89ceee2b9d63.pdf?\\_ga=2.137975093.46912601.1658074212-1253792557.1657968984](https://pdfs.semanticscholar.org/d6dc/acd9dff201bab5cfaba42cfc89ceee2b9d63.pdf?_ga=2.137975093.46912601.1658074212-1253792557.1657968984), last visit: 17/07/2022

διαδίκτυο και κατ' επέκταση τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών, ενώ άλλοι δε διαθέτουν τη γνώση για τέτοια χρήση.<sup>88</sup> Κάτι αντίστοιχο συμβαίνει τελευταία και σε κρατικό επίπεδο, με τη χώρα μας να φαίνεται πρόθυμη για διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις στο χρηματοπιστωτικό της τομέα με την προώθηση νέων τεχνολογιών.<sup>89</sup>

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Παρατηρείται, λοιπόν, πως τα τελευταία χρόνια η εξέλιξη της τεχνολογίας οδήγησε το χρηματοπιστωτικό τομέα σε σαρωτικές αλλαγές και μεταρρυθμίσεις με πλείστα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να έχουν αναπτύξει εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης στην προσπάθειά τους να διατηρήσουν ικανοποιημένο το πελατειακό τους κοινό. Η αρχή προς την κατεύθυνση αυτή έγινε τον Ιούλιο του 2015, επί εποχής capital controls και με την έξαρση της πανδημίας της τελευταίας διετίας (2020-2022) λειτούργησε περαιτέρω ως επιταχυντής, με την αλματώδη άνοδο των ανέπαφων συναλλαγών.

Με την ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών, οι πελάτες δύνανται να διενεργούν συναλλαγές 24 ώρες τη μέρα χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική τους παρουσία στο υποκατάστημα των πιστωτικών ιδρυμάτων. Με τον τρόπο αυτό οι πελάτες των ιδρυμάτων κερδίζουν χρόνο και χρήμα, ενώ παράλληλα μειώνονται και τα λειτουργικά έξοδα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Το μεγαλύτερο, δε, στοίχημα που θα πρέπει να κερδίσουν οι τράπεζες στην προσπάθειά προώθησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι να εγγωηθούν και την ασφάλεια των συναλλαγών, καθιστώντας τα πληροφοριακά τους συστήματα

---

<sup>88</sup> Lukovic, V. (2021) «Online Banking and Information Technology During the Covid-19 Pandemic: Between the Need and the Ability», EasyChair Preprint, 5778, 1-19, available at: <file:///C:/Users/mgkot/Downloads/EasyChair-Preprint-5778.pdf> , last visit:17/07/2022

<sup>89</sup> Anysiadou, M., Hondroyiannis, G. & Saiti, A.(2021) «Dimensions of Mobilebanking in Greece During Covid-19» Economics, 10(1), pp. 8-20, available at: [https://pdfs.semanticscholar.org/d6dc/acd9dff201bab5cfaba42cfc89ceee2b9d63.pdf?\\_ga=2.137975093.46912601.1658074212-1253792557.1657968984](https://pdfs.semanticscholar.org/d6dc/acd9dff201bab5cfaba42cfc89ceee2b9d63.pdf?_ga=2.137975093.46912601.1658074212-1253792557.1657968984), last visit: 17/07/2022

απροσπέλαστα από ενδεχόμενες παράνομες ενέργειες. Λαμβάνοντας δε υπόψη πως μεταξύ των τραπεζικών πληροφοριακών συστημάτων διαμοιράζονται πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα υψίστης σημασίας, γίνεται αντιληπτό πως μέσω της προσπέλασης των πληροφοριακών συστημάτων από κάποια παράνομη ενέργεια τρίτου, η ζημία που θα υποστεί το τραπεζικό ίδρυμα τόσο σε οικονομικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο φήμης θα είναι τεράστια. Αυτός είναι άλλωστε και ο λόγος που τα τελευταία χρόνια τα τραπεζικά ιδρύματα δαπανούν όλο και περισσότερους οικονομικούς πόρους στη βελτίωση και θωράκιση των πληροφοριακών τους συστημάτων, προσφέροντας ολοένα και πιο ασφαλές περιβάλλον στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Ασφαλώς ρόλο στην καθιέρωση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών θα πρέπει να διαδραματίσουν και οι πελάτες των τραπεζών. Ειδικότερα, οι πολίτες θα πρέπει αφενός να επιδείξουν ακόμη περισσότερη εμπιστοσύνη προς την ηλεκτρονική τραπεζική και αφετέρου να εξοικειωθούν με τη χρήση της τελευταίας, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο ακόμη και σε μεγαλύτερη ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών που πραγματοποιούν απέναντι σε κακόβουλες ενέργειες τρίτων. Αντίστοιχη εκπαίδευση περί της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των θεμάτων ασφαλείας θα πρέπει να παρέχουν τα τραπεζικά ιδρύματα διαρκώς στο σύνολο των υπαλλήλων τους, μέσω κατάλληλων επιμορφωτικών σεμιναρίων.

Παρ' ότι η τραπεζική νομοθεσία εμπλουτίζεται και εξελίσσεται συνεχώς τόσο σε εθνικό όσο και σε κοινοτικό επίπεδο, θεμελιώδη ρόλο στην εύρυθμη λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα μπορούσε να διαδραματίσει και η νομολογία, καλύπτοντας όσο το δυνατόν περισσότερες περιπτώσεις που έχουν παραμείνει εκτός του πεδίου ρύθμισης της ισχύουσας έως σήμερα νομοθεσίας και δίνοντας απαντήσεις και λύσεις σε αυτές.

Τέλος, θεμελιώδης προϋπόθεση για να κερδίσει την εμπιστοσύνη και των πλέον καχύποπτων πελατών και χρηστών είναι η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής διατηρούν την απαίτηση τα προσωπικά τους δεδομένα που καταχωρούνται από τους ίδιους στα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής των τραπεζών να μην υποκλαπούν από ενέργειες τρίτων ούτε βεβαίως και να διαρρεύσουν χωρίς τη συναίνεσή τους. Αυτό συνιστά έκφραση του δικαιώματος του «πληροφοριακού αυτοκαθορισμού» που διατηρούν και που ο ισχύων νόμος περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων κατοχυρώνει.

Εν κατακλείδι, η περίοδος της πανδημίας των τελευταίων χρόνων επισφράγισε

την ψηφιοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών και την καθιέρωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στη νέα αυτή εποχή, οι τράπεζες καλούνται να διαθέτουν έμπειρο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό στη χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής, το οποίο να καθοδηγεί άμεσα και με λεπτομέρεια ακόμα και τον λιγότερο εξοικειωμένο με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές πελάτη, αλλά και να διαθέτουν οικονομικούς πόρους στον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση των συστημάτων ασφαλείας τους, ώστε να αποτρέπουν την πρόσβαση σε κακόβουλους τρίτους, οι οποίοι επιθυμούν να υποκλέψουν προσωπικά δεδομένα. Με τον τρόπο αυτό τα τραπεζικά ιδρύματα θα καταφέρουν σε σύντομο χρονικό διάστημα να προσελκύσουν στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ακόμα και τον πιο δύσπιστο πελάτη. Προσωπική εκτίμηση, δε, αποτελεί και το γεγονός πως το εύρος και οι ρυθμοί της τεχνολογικής εξέλιξης είναι τέτοιου μεγέθους που μελλοντικά δεν θα κυριαρχήσουν απλά στις συναλλαγές με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και στην εργασιακή νομοθεσία, αν λάβουμε υπόψη μας δε και την εξέλιξη της ρομποτικής που αποτελεί καινοτομία της τεχνολογίας και έρχεται ίσως μελλοντικά να αντικαταστήσει το εργατικό δυναμικό με όλα τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που μια τέτοια εξέλιξη θα επιφέρει.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ  
**ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Agur, I., Peria, S.M. & Rochon, C. (2020). Digital Financial Services and the Pandemic: Opportunities and Risks for Emerging and Developing Economies. International Monetary Fund Special Issue on COVID-19, 1-13, research, available at: <file:///C:/Users/mgkot/Downloads/en-special-series-on-covid-19-digital-financial-services-and-the-pandemic.pdf>, last visit: 17/07/2022

Al-Zatari, M. & Reehan, S. (2021). Using Online Banking Among Covid-19 Pandemic: A Systematic Literature Review. Research Journal of Finance and Accounting, 12(18), 1-6), available at: <file:///C:/Users/mgkot/Downloads/57352-61235-1-PB.pdf>, last visit:17/07/2022

Anysiadou, M., Hondroyiannis, G. & Saiti, A.(2021) «Dimensions of Mobilebanking in Greece During Covid-19» Economics, 10(1), pp. 8-20, available at: [https://pdfs.semanticscholar.org/d6dc/acd9dff201bab5cfaba42cfc89ceee2b9d63.pdf?\\_ga=2.137975093.46912601.1658074212-1253792557.1657968984](https://pdfs.semanticscholar.org/d6dc/acd9dff201bab5cfaba42cfc89ceee2b9d63.pdf?_ga=2.137975093.46912601.1658074212-1253792557.1657968984), last visit: 17/07/2022

Chandran R., (2014), «Pros and cons of Mobile banking», Research Scholar, Department of commerce and Research Centre, St. Albert's College, Ernakulam, Kerala

Deloitte, (2021), «Digital banking redefined in 2021», available at: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/financial-services/Digital-banking-redefined-in-2021.pdf>, last visit: 17/07/2022

FFIEC Information Technology Examination Handbook «Information Security», 09/2016

Hoehle H., Huff S., Goode S. (2012), «The role of continuous trust in information systems continuance»

Khatun, M.N., Mitra, S. & Sarker, N.I. (2021). Mobile banking during COVID-19 pandemic in Bangladesh: A novel mechanism to change and accelerate people's financial access. Green Finance, 3(3), 253–267, available at: <https://www.aimspress.com/article/id/60f53e24ba35de03c3cfb9b6>, last visit:

17/07/2022

Kim, G., Shin, B. and Lee, H.G. (2009) Understanding Dynamics between Initial Trust and Usage Intentions of Mobile Banking. *Information Systems Journal*, 19, 283-311

Lukovic, V. (2021) «Online Banking and Information Technology During the Covid-19 Pandemic: Between the Need and the Ability», *EasyChair Preprint*, 5778, 1-19, available at: <file:///C:/Users/mgkot/Downloads/EasyChair-Preprint-5778.pdf> , last visit:17/07/2022

Mahdi S., Mehrdad A., (2010) «E-Banking in Emerging Economy: Empirical Evidence of Iran», *International Journal of Economics and Finance*

Porteous D., (2006) «The enabling environment for mobile banking in Africa», Report commissioned by Department for International Development (DFID)

Singh Abha, 2012 «E- banking hardcover», ABD Publishers

Suoranta M., Matilla M., (2004) «Mobile banking and consumer behaviour: New insights into the diffusion pattern», *Journal of Financial Services Marketing*

United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), «Trade and development report», 2002, United Nations' Conference on Trade and Development, Geneva

Virender Singh Solanki, *International Journal of Marketing, Financial Services and Management Research*, (09/09/2012), «Risks in e-banking and their management», Institute of Productivity & Management, Meerut

Vyas S. , (2012) «Impact of E-Banking on Traditional Banking Services», School of Computer Science and Information Technology, Singhanian University, Rajasthan, India

Xanthoulis N. (2007) “Introducing the concept of E-Justice in Europe: How adding an “E” becomes a modern challenge for Greece and the E.U”. available at: [www.effectius.com](http://www.effectius.com), last visit:17/07/2022

## ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αγγελής Β., (2005), «Η Βίβλος του E – Banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

Αγιομυργιανάκη Γ. Μαρία, (2008) « Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) στην Ελλάδα», Πτυχιακή Εργασία, Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Α.Τ.Ε.Ι.) Κρήτης

Αλεξανδρίδου Ε., (2000): η πρόταση οδηγίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή σε ΔΕΕ 2, σελ. 113

Αλεξανδρίδου Ε., (2010) «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», σελ. 25-26, εκδόσεις Σάκκουλα,

Ανθίμου Κ. (1998), Το δικαίωμα του πληροφοριακού αυτοκαθορισμού του ατόμου ως έκφανση του δικαιώματος επί της προσωπικότητας, τ.1, ΚριτΕ, σελ. 135επ

Γκόρτσος Χ., Τασάκος Κ., (2003), «Το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Δίκαιο για την Ηλεκτρονική Τραπεζική, Ελληνική Ένωση Τραπεζών»

Γρεβενίτου Μ., Δημητρίου Μ., Σωτηρούλη Β. (2014), «Τραπεζικό σύστημα και e-banking, Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Α.Τ.Ε.Ι.) Κρήτης

Δεσποτίδου Α., (2009) «Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση-Ερμηνευτική προσέγγιση των διατάξεων της Οδηγίας 2002/65/ΕΚ και του άρθρου 4α Ν.2251/1994, μετά το Ν.3587/2007», εκδόσεις Σάκκουλα, 2009, σελ. 39

Δεσποτίδου Α., (2009), «Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση-Ερμηνευτική προσέγγιση των διατάξεων της Οδηγίας 2002/65/ΕΚ και του άρθρου 4α Ν.2251/1994, μετά το Ν.3587/2007», σελ. 39, εκδόσεις Σάκκουλα

Ιγγλεζάκης Ι. (2004), «Ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα», εκδόσεις Σάκκουλα, σελ. 31 επ.

Ιγγλεζάκης Ι. (2003), «Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου» σελ. 110, εκδόσεις Σάκκουλα

Ιγγλεζάκης Ι. (2009), «Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου», σελ.201, εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα

Ιγγλεζάκης Ι, Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, Κανονισμός 2016/679 και ο εφαρμοστικός νόμος (4624/2019), 3<sup>η</sup> έκδοση, Interactive Books 2020

Καλαμπούκα Π.-Γιαννοπούλου, Ειδικά Θέματα Δίκαιο Συναλλαγών, 2020

Καράκωστας Ι.Κ., (2009), «Δίκαιο και Internet, Νομικά Ζητήματα του Διαδικτύου», σελ. 193, εκδόσεις Π. Ν. Σάκκουλα

Λιβαδά Κ. Χριστίνα, (2005) «Κώδικες Δεοντολογίας του χρηματοοικονομικού τομέα. Νομική φύση και λειτουργία», εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή

Μυρτίδης Δ. (2008) Μέσα Τραπεζικής Εργασίας, Τραπεζική Πληροφορική. Πάτρα: ΕΑΠ Σινανιώτη - Μαυρουδή Α. & Φαρσαρώτας Ι. (2005). Ηλεκτρονική Τραπεζική. Αθήνα - Κομοτηνή: Σάκκουλα

Πανίτσας Γ., Γεροντίδης Ι., Δρίτσουλας Ι., (2016), «Τραπεζικές Συναλλαγές», Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα

Ρόκας Ν., Γκόρτσος Χ., Μικρουλέα Α., Λιβαδά Χ., (2016), «Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου», Νομική Βιβλιοθήκη, 3<sup>η</sup> αναθεωρημένη έκδοση, σελ. 499-500

Σαατζίδου-Παντελιάδου Ε. (2006), «Νέοι κανόνες δικαίου στο πλαίσιο της Νέας Οικονομίας» σ. 53, Διδακτορική διατριβή

Σινανιώτη-Μαρούδη Α., Φαρσαρώτας Ι. (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», σελ. 371 επ, εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα βλ. και Ι. Ιγγλεζάκης, Ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, εκδόσεις Σάκκουλα, 2004, σελ. 31 επ

Σινανιώτη-Μαρούδη Α., Φαρσαρώτας Ι., (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», σελ. 353 επ, εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα

Σιώπη Ε. (2014), «Λειτουργικός Κίνδυνος Τραπεζών-Ορισμός- Υπολογισμός των ελάχιστων κεφαλαιακών απαιτήσεων για την κάλυψη έναντι του λειτουργικού κινδύνου», Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Σωτηρόπουλος Β., (2006), «Η συνταγματική προστασία των προσωπικών δεδομένων», εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

Τζίβα Ε., (2016) «Ο «νέος» Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας. Quo vadis?» Πρβλ. τις εύστοχες παρατηρήσεις του Γ. Μεντή, Όρια της ευθύνης του εγγυητή στις τραπεζικές



καταναλωτικές συμβάσεις, ΧρΙΔ 2004, σ. 185 και ειδικότερα σ. 188, ως προς τη χρήση του όρου «παραιτούμαι από την ένσταση διζήσεως», που χρησιμοποιείται, κατά κόρον, ως ΓΟΣ, σε τραπεζικές συμβάσεις. Ανακτήθηκε από: [https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos\\_vol\\_II.pdf](https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos_vol_II.pdf)

Τράπεζα της Ελλάδος (2016), «Αναμνηστικός τόμος Λεωνίδα Γεωργακόπουλου για τα 85 χρόνια από τη γέννησή του II», διαθέσιμο στο: [https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos\\_vol\\_II.pdf](https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos_vol_II.pdf), τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022

Τράπεζα της Ελλάδος (2016), «Αναμνηστικός τόμος Λεωνίδα Γεωργακόπουλου για τα 85 χρόνια από τη γέννησή του II», διαθέσιμο στο: [https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos\\_vol\\_II.pdf](https://www.bankofgreece.gr/Publications/Georgakopoulos_vol_II.pdf), τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022 Βλ. και Κανονισμός (ΕΕ) 1024/2013 του Συμβουλίου, της 15ης Οκτωβρίου 2013, για την ανάθεση ειδικών καθηκόντων στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σχετικά με τις πολιτικές που αφορούν την προληπτική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων (ΕΕ L 287, σελ. 63). Βλ. και τον σχετικό Κανονισμό (ΕΕ) 468/2014 της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, της 16ης Απριλίου 2014, που θεσπίζει το πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, των εθνικών αρμόδιων αρχών και των εθνικών εντεταλμένων αρχών εντός του ενιαίου εποπτικού μηχανισμού (κανονισμός για το πλαίσιο ΕΕΜ) (ΕΚΤ/2014/17).

## ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

« Οι ιδανικοί στόχοι ενός χάκερ» Διαθέσιμο στο:

<https://gr.euronews.com/2015/03/17/internet-banking-a-hacker-s-ideal-target>, τελευταία επίσκεψη στις 16/05/2022

ESET official website, «ορισμός για «ηλεκτρονικό ψάρεμα (phishing)», διαθέσιμο στο:

<https://www.eset.com/gr/phishing/> τελευταία επίσκεψη στις: 16/07/2022

Iban, «Κατάλογος Συντομογραφιών που χρησιμοποιούνται στις μεταφορές χρηματικών ποσών μέσω τράπεζας, διαθέσιμο στο: <https://www.iban.gr/glossary>, τελευταία επίσκεψη: 16/07/2022

Strephonsays website, «Διαφορά μεταξύ phishing και pharming», διαθέσιμο στο:

<https://el.strephonsays.com/difference-between-phishing-and-pharming> τελευταία

Taxheaven,(2018), «Ποιο είναι το καθεστώς που ισχύει για τις προμήθειες των τραπεζών στην χρήση καρτών», διαθέσιμο στο:

<https://www.taxheaven.gr/news/39410/poio-einai-to-kaestws-poy-isxyei-gia-tis-promhoeies-twn-trapezwn-sthn-xrsh-kartwn>, τελευταία επίσκεψη στις: 17/07/2022

Βικιπαίδεια, «Ορισμός για ιό υπολογιστών», διαθέσιμο στο:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CF%8C%CF%82\\_%CF%85%CF%80%CE%B%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CF%8C%CF%82_%CF%85%CF%80%CE%B%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE), τελευταία επίσκεψη στις :16/07/2022

Βικιπαίδεια, «ορισμός για καταγραφή πληκτρολόγησης (keylogging)», διαθέσιμο στο:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE\\_%CF%80%CE%BB%CE%B7%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE_%CF%80%CE%BB%CE%B7%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82) τελευταία επίσκεψη στις:16/07/2022

Βικιπαίδεια, ορισμός για «Δούρειος ίππος υπολογιστή», διαθέσιμο στο:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B5%CE%B9%CE%BF%CF%82\\_%CE%8A%CF%80%CF%80%CE%BF%CF%82\\_\(%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AD%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B5%CE%B9%CE%BF%CF%82_%CE%8A%CF%80%CF%80%CE%BF%CF%82_(%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AD%CF%82) τελευταία επίσκεψη στις: 16/07/2022

Βικιπαίδεια, ορισμός για μηχανήματα αυτόματης ανάληψης, διαθέσιμο στο:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B7%CF%87%CE%AC%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1\\_%CE%B1%CF%85%CF%84%CF%8C%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B7%CF%82\\_%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CE%B7%CF%88%CE%B7%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B7%CF%87%CE%AC%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1_%CE%B1%CF%85%CF%84%CF%8C%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B7%CF%82_%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CE%B7%CF%88%CE%B7%CF%82), τελευταία επίσκεψη στις: 16/07/2022

Γεωργόπουλος Δ. (2003). On-line Εξυπηρέτηση Πελατών: Ο Καθοριστικός Παράγοντας για την Επιτυχία του E-banking, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τρίμηνο 2003

Γιαννόπουλος Γ., 2003, INTERNET BANKING: ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΞΑΓΩΓΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ, Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών(ΔΕΕΤ) σελ. 98

Γκόρτσος Χ. (2009), «Η Οδηγία 2007/64/EK για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά- Συνολική Θεώρηση», διαθέσιμο στο: <https://www.hba.gr/6Mme/UplFiles/newsroom/arthra/articles%20secgen/Article%20Oik.Epitheorisi%20July%202009.pdf> τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022

EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2000/31/EK σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»), διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031> τελευταία επίσκεψη στις:17/07/2022

EUR-Lex, επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., «Η Οδηγία 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές», διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=celex:32002L0065> τελευταία επίσκεψη: 17/07/2022

επίσκεψη στις: 16/07/2022

Θεοδώρου Γ., «Γιατί οι τράπεζες προωθούν ηλεκτρονικές συναλλαγές», e-banking, Banker's Review Online, Απρίλιος 2013, διαθέσιμο στο: [www.bankersreview.gr](http://www.bankersreview.gr), τελευταία επίσκεψη στις: 17/07/2022

Περιοδικό Χρήμα, Μάιος 2004, «E-banking: Τα στοιχεία είναι ενθαρρυντικά», τεύχος 299

Τράπεζα της Ελλάδος, Δελτίο τύπου (15/12/2003), «Πράξεις του Διοικητή της

Τράπεζας της Ελλάδος. Α) Για την κωδικοποίηση διατάξεων για τις προϋποθέσεις παροχής άδειας ίδρυσης πιστωτικού ιδρύματος στην Ελλάδα και Β) για τους κανόνες προληπτικής εποπτείας των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος», διαθέσιμο στο: <https://www.bankofgreece.gr/enimerosi/grafeio-typoy/anazhthsh-ehmerwsewn/enhmerwseis?announcement=fde6275c-9647-4e24-96a5-02a27e3bab56>, τελευταία επίσκεψη στις: 17/07/2022

Ψαράκης Γ., (2016), «Ο Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών- Μια πρώτη αποτίμηση των πρακτικών συνεπειών», διαθέσιμο στο: <https://www.psarakislegal.com/303-kwdikas-deontologias-trapezwn>, τελευταία επίσκεψη στις: 17/07/2022