



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ «ΔΙΚΑΙΟ  
ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ»

## Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ

Όνοματεπώνυμο φοιτήτριας: Βασιλική Δήμου

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Αριστέα Σινανιώτη -Μαρούδη

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2022

Παράρτημα Β: Βεβαίωση Εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ»

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή (δεύτερη) σελίδα στο σώμα της διπλωματικής εργασίας)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, «Δίκαιο και Οικονομία» με τίτλο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΕΜΑ

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή/ τριας..... 

Όνοματεπώνυμο..... ΔΗΜΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ.....

Ημερομηνία..... 12.10.2022.....

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Ευχαριστώ θερμά τη επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κ. Αριστέα Σινανιώτη - Μαρούδη για την πολύτιμη καθοδήγησή της και τη βοήθεια που μου πρόσφερε τόσο κατά τη διάρκεια εκπόνησης του διπλωματικού αυτού πονήματος όσο και σε όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στην οικογένειά μου για την υποστήριξή τους.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και η παρουσία της σε διάφορους τομείς της σύγχρονης πραγματικότητας, με χαρακτηριστικό παράδειγμα τον τραπεζικό κλάδο είναι εμφανής. Ο τραπεζικός κλάδος έχει σημειώσει αλματώδη πορεία τα τελευταία χρόνια, ιδίως μετά την πανδημία, η οποία αποτέλεσε καταλύτη για την ψηφιοποίηση των πλείστων τραπεζικών συναλλαγών. Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) αποτελεί τον πρωταγωνιστή του τραπεζικού γίγνεσθαι. Παράλληλα, η χρήση του ηλεκτρονικού χρήματος έχει ανοίξει το δρόμο για τον πλήρη εκσυγχρονισμό των τραπεζικών υπηρεσιών, συμβάλλοντας τα μέγιστα στην πραγμάτωση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Στην εν θέματι εργασία παρουσιάζεται η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσα στα χρόνια και η συντονισμένη προσπάθεια της ΕΕ να θωρακίσει νομοθετικά τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, διαδραματίζοντας ταυτόχρονα το ρόλο του προστάτη και αρωγού των Ευρωπαίων καταναλωτών. Στη συνέχεια, αναλύονται και εξειδικεύονται η έννοια και οι βασικές πτυχές του ηλεκτρονικού χρήματος, ενώ παράλληλα επισημαίνεται η συνεχώς αυξανόμενη χρήση του, η οποία το έχει καταστήσει καθημερινότητα των καταναλωτών. Συγχρόνως, γίνεται λόγος για την άνθηση των ιδρυμάτων του ηλεκτρονικού χρήματος, τα οποία συμβάλλουν στην ενίσχυση του ανταγωνισμού στον τραπεζικό κλάδο και στην καταπολέμηση φαινομένων παράνομων δραστηριοτήτων. Επιπλέον, μνημονεύονται οι κίνδυνοι που εγκυμονεί η χρήση του ηλεκτρονικού χρήματος, αλλά και τα προληπτικά μέτρα που έχουν ληφθεί σε ευρωπαϊκή κλίμακα για την προστασία των καταναλωτών. Επιπρόσθετα, γίνεται μνεία για τη μορφή που έχει λάβει η ηλεκτρονική τραπεζική στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού της οικονομίας και η συντονισμένη προσπάθεια που συντελείται, ώστε με όχημα εκείνη, να επιτευχθεί η πράσινη οικονομία και η βιώσιμη ανάπτυξη.

Κλείνοντας, επιχειρείται μια προσπάθεια πρόβλεψης των μελλοντικών εξελίξεων που επιφυλάσσει η ηλεκτρονική τραπεζική για τους καταναλωτές, με την είσοδο των ψηφιακών νομισμάτων και δη του ψηφιακού ευρώ και της δυνατότητας αυτού να κερδίσει το στοίχημα και να ανταποκριθεί στις προσδοκίες της αγοράς για γρήγορες, ανέξοδες και αποδοτικές, ιδίως διασυνοριακές, πληρωμές.

## Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	4
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΚΡΩΝΥΜΙΩΝ- ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑ .....	9
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ .....	9
1.1.Βασικές κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου.....	10
α. Μεταξύ επιχειρήσεων ( Business to Business, B2B).....	10
β. Μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή (Business to consumer, B2C) .....	11
γ. Μεταξύ καταναλωτή και επιχείρησης (Consumer to Business, C2B) .....	11
δ. Μεταξύ επιχείρησης και αρχών της Διοίκησης (Business to Administration, B2A ή Business to Government, B2G).....	11
ε. Μεταξύ καταναλωτών και Δημόσιας Διοίκησης (Consumer to Administration, C2A ή C2G).....	12
στ. Μεταξύ δημόσιων αρχών της Διοίκησης (Administration to Administration, A2A ή G2G).....	12
ζ. Μεταξύ των καταναλωτών ( Consumer to Consumer, C2C) .....	12
1.2 Προϋποθέσεις απρόσκοπτης λειτουργίας του ηλεκτρονικού εμπορίου .....	12
1.3 Περιορισμοί στην κοινωνία της πληροφορίας από το κράτος μέλος και λήψη μέτρων ...	13
1.4 Προβλήματα κατά την άσκηση του ηλεκτρονικού εμπορίου .....	14
1.5 Ενσωμάτωση με το π.δ 131/2003.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΥΟ .....	15
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ.....	15
2.1 Οι παρεχόμενες από το e-banking υπηρεσίες .....	16
2.2 Είδη e-banking .....	17
α. Internet Banking.....	17
β. Mobile Banking.....	17
γ. Phone Banking .....	18
δ. V- Banking .....	19
2.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ E-banking.....	19
2.4 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ E-banking.....	22
α. Τεχνική phishing .....	23
β. Pharming .....	24
γ. Key Logging.....	24
δ. Man-in-the-middle .....	25
2.5 Τρόποι Αντιμετώπισης Κινδύνων .....	26

2.6. E-banking και προστασία των προσωπικών δεδομένων .....	28
2.7 E-banking και προστασία του καταναλωτή .....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΑ.....	37
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ.....	37
3.1 Ιστορική Αναδρομή.....	37
3.2 Λειτουργίες του Χρήματος .....	39
3.3 Είδη Χρήματος.....	39
3.4 Κίνδυνοι χρήσης κάρτας .....	48
3.5 Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος .....	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΣΣΕΡΑ .....	58
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ..	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΝΤΕ .....	64
ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ.....	64
Α. Fintech.....	64
Β. Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial intelligence).....	68
Γ. Cloud.....	70
Δ. Πωλήσεις από τα ψηφιακά κανάλια .....	70
Ε. Ψηφιακό Ευρώ.....	71
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	74
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	76
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ .....	78
ΑΡΘΡΑ .....	79
ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ .....	80

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΚΡΩΝΥΜΙΩΝ- ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

B2B: Business to Business
B2C: Business to Consumer
C2B: Consumer to Business
B2G: Business to Government
B2A: Business to Administration
C2A: Consumer to Administration
C2G: Consumer to Government
A2A: Administration to Administration
C2C: Consumer to Consumer
ΕΕ: Ευρωπαϊκή Ένωση
ΓΟΣ: Γενικοί Όροι Συναλλαγών
ΕΚΤ: Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
π. δ: προεδρικό διάταγμα
λχ : λόγου χάρη
πχ : παραδείγματος χάρη
ΣΛΕΕ : Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΑΚ: Αστικός κώδικας
ν. : νόμος
παρ. : παράγραφος
SSL: Secure Socket Layer
TLS: Transport Layer Security
SET : Secure Electronic Transactions
PIN : Personal Identification Number
POS: point of sales terminal
ΑΤΜ : Automated Teller Machine, αυτόματη ταμειακή μηχανή
ΟΤΡ: One time password, κωδικός μιας χρήσης
ΤτΕ: Τράπεζα της Ελλάδας
PSD 2: Payment Services Directive 2
ΠΕΕ: Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της ΤτΕ

ΕΛΣΤΑΤ: Ελληνική Στατιστική Αρχή
IDC: International Data Corporation
CAGR: Compound Annual Growth Rate
ΕΕΔ: Εθνική Επιτροπή Δεοντολογίας
ΠΕΕ: Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑ

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας στον τομέα της πληροφορικής και η ψηφιοποίηση των δεδομένων δημιούργησε ένα νέο πλαίσιο συναλλαγών, μια εικονική αγορά,<sup>1</sup> στην οποία πρωταγωνιστικό ρόλο διαδραματίζει το ηλεκτρονικό εμπόριο. Έχοντας ως υπόβαθρο τον παλιό θεσμό της εξ αποστάσεως συναλλαγής, το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί την εκσυγχρονισμένη συνέχειά του, η οποία προσπαθεί να ανταποκριθεί πλήρως στις ανάγκες της σύγχρονης και ταχείας εξυπηρέτησης της ψηφιακής κοινωνίας.

Η έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου εισήλθε στην ευρωπαϊκή πραγματικότητα με την Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 8<sup>ης</sup> Ιουνίου 2000 με σκοπό να ρυθμίσει ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά. Η ελληνική έννομη τάξη εναρμονίστηκε με την εν λόγω Οδηγία με το π.δ 131/2003. Σύμφωνα με τα προαναφερθέντα νομοθετήματα ως ηλεκτρονικό εμπόριο, γνωστό και ως e-commerce, ορίζεται το εμπόριο, που αφορά την ηλεκτρονική διεξαγωγή συναλλαγών, δηλαδή την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, συνήθως έναντι αμοιβής. Οι συναλλαγές αυτές γίνονται με τη χρήση εξοπλισμού ηλεκτρονικής επεξεργασίας για την επικοινωνία από απόσταση, ήτοι την ηλεκτρονική επεξεργασία και μεταφορά δεδομένων που περιλαμβάνουν εικόνα, ήχο και κείμενο<sup>2</sup>, χωρίς να καθίσταται αναγκαία η φυσική παρουσία των συμβαλλόμενων μερών, πωλητή-αγοραστή. Στην ευρύτερη έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου εμπίπτουν ποικίλες δραστηριότητες λχ. η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων, οι ηλεκτρονικές φορτωτικές, η διαφήμιση και η προώθηση προϊόντων<sup>3</sup>, οι ηλεκτρονικές αγοραπωλησίες μετοχών, ο ψηφιακός σχεδιασμός, οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες, οι δημόσιες προμήθειες και γενικότερα η ηλεκτρονική μεταφορά χρηματικών πόρων και η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Η επιθυμία της ΕΕ να καταστεί μια ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία, όπως αυτή εκφράστηκε στο Συμβούλιο της Λισαβόνας το 2000, ακολουθώντας, στα πλαίσια διεθνοποίησης

---

<sup>1</sup> Ιγγλεζάκης Ι, (2021), Δίκαιο Πληροφορικής,<sup>4</sup>1 Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 205

<sup>2</sup> Ιγγλεζάκης Ι, (2021), Δίκαιο Πληροφορικής,<sup>4</sup>1 Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 205

<sup>3</sup> Σινανιώτη-Μαυρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης,( 2005), Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ANT. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 75-76

της οικονομίας, την απελευθέρωση της κίνησης κεφαλαίων στον ευρωπαϊκό χώρο, οδήγησε στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και στην υιοθέτηση της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ. Με την υιοθέτηση της εν λόγω Οδηγίας, αίρονται τα εμπόδια στις διασυνοριακές συναλλαγές και δημιουργείται μια αγορά χωρίς εσωτερικά σύνορα για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, στην οποία διασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών, καθώς και η ελευθερία εγκατάστασης. Με την ανάδυση του ηλεκτρονικού εμπορίου δίνεται η δυνατότητα ανάπτυξης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ενώ ταυτόχρονα ανοίγεται χώρος για επενδύσεις στην καινοτομία, ώστε να επιτευχθεί ένα υψηλό επίπεδο κοινοτικής ολοκλήρωσης.

### **1.1.Βασικές κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου**

Το ηλεκτρονικό εμπόριο χωρίζεται κυρίως σε δύο κατηγορίες ανάλογα με τον τρόπο που παραδίδονται στον αγοραστή τα αγαθά που αγοράζει ηλεκτρονικά. Αρχικά, υπάρχει το άμεσο εμπόριο, όταν δηλαδή η συναλλαγή αφορά σε άυλα αγαθά, όπως λογισμικό ή υπηρεσίες πληροφόρησης ή ψυχαγωγίας, των οποίων η παραγγελία, η παράδοση και η πληρωμή πραγματοποιείται με άμεσο τρόπο μέσω Διαδικτύου<sup>4</sup>. Από την άλλη υπάρχει το έμμεσο εμπόριο που αφορά την αγορά υλικών αγαθών, τα οποία μπορούν να παραδοθούν με τον παραδοσιακό τρόπο της ταχυδρομικής διανομής.

Ανάλογα όμως με τα μετέχοντα μέρη και τον τρόπο που διεξάγεται, το ηλεκτρονικό εμπόριο χωρίζεται στις κάτωθι βασικές κατηγορίες:

#### **α. Μεταξύ επιχειρήσεων ( Business to Business, B2B)**

Οι επιχειρήσεις έρχονται σε επαφή και είτε αγοράζουν μεταξύ τους αγαθά και υπηρεσίες είτε τα μεταπωλούν π.χ. supermarket. Παραδοσιακά όταν γίνεται λόγος για αγορές B2B εννοούνται συναλλαγές τύπου χονδρικής. Εδώ περιλαμβάνονται οι συναλλαγές μεταξύ επαγγελματιών που διενεργούνται μέσω Διαδικτύου ( λ.χ. προμηθευτές)<sup>5</sup>. Συνήθως οι αγορές αυτές έχουν κατά μέσο όρο υψηλότερη τιμή ανά πώληση συγκριτικά με τις υπόλοιπες κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου, γεγονός που εξηγείται καθώς οι εταιρίες έχουν μεγαλύτερο διαθέσιμο κεφάλαιο σε σύγκριση με το μέσο καταναλωτή.

---

<sup>4</sup> Καραδημητρίου Κ. , (2008), Η ηλεκτρονική υπογραφή, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 18

<sup>5</sup> Παπακωνσταντίνου Ε,(2010), Δίκαιο Πληροφορικής, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 436

## **β. Μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή (Business to consumer, B2C)**

Αναφέρεται στη θεμελιώδη σχέση προμηθευτή-καταναλωτή, η οποία αποτελεί σήμερα τη συνηθέστερη έκφανση του ηλεκτρονικού εμπορίου.<sup>6</sup> Ο καταναλωτής επισκέπτεται τις ηλεκτρονικές σελίδες του εμπόρου και ενημερώνεται για τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες καθώς και τις τιμές τους. Ενώ οι αγορές B2C στηρίζονται κυρίως στις προσωπικές προτιμήσεις και ανάγκες οι συναλλαγές B2B απευθύνονται σε επαγγελματίες αγοραστές, οι οποίοι προβαίνουν σε στοχευμένες αγορές ανταποκρινόμενοι σε συγκεκριμένο και καθορισμένο budget. Επίσης οι αγορές B2B απαιτούν μεγαλύτερο χρόνο και χρήμα καθώς η ευθύνη είναι μεγαλύτερη και οποιαδήποτε λανθασμένη κίνηση μπορεί να προκαλέσει προβλήματα στην λειτουργία της επιχείρησης.

## **γ. Μεταξύ καταναλωτή και επιχείρησης (Consumer to Business, C2B)**

Στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου εντάσσεται και η αντίστροφη πορεία της εν λόγω σχέσης που είναι η C2B. Αποτελεί ένα είδος αντίστροφης δημοπρασίας, όπου ο καταναλωτής κοστολογεί την υπηρεσία του και δημιουργεί αξία προς όφελος της επιχείρησης. Για παράδειγμα, οι bloggers διαφημίζουν μέσω των σελίδων τους στα κοινωνικά δίκτυα προϊόντα επ' αμοιβή ή δημιουργούν μια ιδιωτική σελίδα με αγγελίες για εύρεση εργασίας.

## **δ. Μεταξύ επιχείρησης και αρχών της Διοίκησης (Business to Administration, B2A ή Business to Government, B2G)**

Το B2G αποτελεί ένα επίσης βασικό επιχειρηματικό μοντέλο, κατά το οποίο μια επιχείρηση πωλεί τα προϊόντα της ή παρέχει τις υπηρεσίες της στο κράτος ή σε άλλα δημόσια νομικά πρόσωπα. Η επιχείρηση αναλαμβάνει το ρόλο του προμηθευτή ενώ η κυβέρνηση το ρόλο του καταναλωτή π.χ. δημόσιες προμήθειες. Η κυβέρνηση μέσω του καθορισμού του ετήσιου προϋπολογισμού, των αιτήσεων για προσφορές και την προκήρυξη δημόσιων διαγωνισμών δημοσιοποιεί τις ανάγκες της και προσκαλεί τις επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να συμμετέχουν. Το επιχειρηματικό αυτό μοντέλο περιλαμβάνει και το μάρκετινγκ B2G ή άλλως το μάρκετινγκ του δημόσιου τομέα, το οποίο περιλαμβάνει στρατηγικές δημόσιες σχέσεις, διαφημίσεις και προωθήσεις προϊόντων, ώστε μια επιχείρηση να επικοινωνήσει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της. Οι συναλλαγές τύπου B2G απαιτούν περισσότερο χρόνο να ολοκληρωθούν αφού περνάνε από πολλά στάδια ελέγχου, προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοκρατία και η καταλληλότητα έκαστης επιλογής.

---

<sup>6</sup>Σινανιώτη-Μαυρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης,( 2005), Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ANT. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 78

### **ε. Μεταξύ καταναλωτών και Δημόσιας Διοίκησης (Consumer to Administration, C2A ή C2G)**

Σε αυτό το επιχειρηματικό μοντέλο το καταναλωτικό κοινό αλληλεπιδρά με την κυβέρνηση. Οι καταναλωτές ζητούν πληροφορίες σχετικά με το δημόσιο τομέα απευθείας μέσω των κυβερνητικών διαδικτυακών σελίδων. Το C2G περιλαμβάνει επίσημες ιστοσελίδες πληροφοριών και πύρταλ φορολογικών πληρωμών. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ηλεκτρονικού εμπορίου τύπου C2G είναι η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης, η online έκδοση πιστοποιητικών καθώς και ο προγραμματισμός ιατρικού ραντεβού.

### **στ. Μεταξύ δημόσιων αρχών της Διοίκησης (Administration to Administration, A2A ή G2G)**

Οι φορείς των διοικητικών αρχών έρχονται σε επαφή μεταξύ τους και συνεργάζονται προκειμένου να επεξεργαστούν και να επιλύσουν κρίσιμα ζητήματα των πολιτών π.χ. διασυνοριακή συνεργασία δημόσιων υπηρεσιών<sup>7</sup>.

### **ζ. Μεταξύ των καταναλωτών ( Consumer to Consumer, C2C)**

Οι καταναλωτές αλληλεπιδρούν και συναλλάσσονται μεταξύ τους μέσω ενός τρίτου μέρους. Ένας καταναλωτής δημοσιοποιεί ένα προϊόν προς πώληση και οι καταναλωτές υποβάλλουν προσφορές για να το αγοράσουν, ενώ το τρίτο μέρος χρεώνει ένα ποσό ως προμήθεια για τις υπηρεσίες του. Είναι θα λέγαμε, μια μορφή ηλεκτρονικής δημοπρασίας, όπου οι ιστότοποι λειτουργούν μόνο ως μεσάζοντες, όχι όμως και ως εγγυητές της ποιότητας των προϊόντων. Μεγάλη άνοδο καταγράφει σήμερα η πώληση μεταχειρισμένων προϊόντων μέσω του επιχειρηματικού μοντέλου C2C.

#### **1.2 Προϋποθέσεις απρόσκοπτης λειτουργίας του ηλεκτρονικού εμπορίου**

- Απαιτείται ένα εκσυγχρονισμένο και εύχρηστο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, τόσο σε εθνικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο, το οποίο θα επιτρέπει την ταχεία, εύκολη και συνεχή μετάδοση δεδομένων και θα διευκολύνει την επίτευξη συναλλαγών μέσω Διαδικτύου.

---

<sup>7</sup> Γγγλεζάκης Ι, (2021), Δίκαιο Πληροφορικής, 4<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 206

- Οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλο το καταναλωτικό κοινό, γι' αυτό πρέπει να προσφέρονται από ένα πλήθος επιχειρήσεων, σε μια ανοικτή και ανταγωνιστική αγορά και μάλιστα σε προσιτή τιμή.
- Κάθε επιχείρηση πρέπει να διαθέτει ηλεκτρονική σελίδα, η οποία θα είναι λειτουργική, θα ενημερώνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα<sup>8</sup>, ώστε να διευκολύνει την ενημέρωση των καταναλωτών.
- Απαιτείται η εξασφάλιση ενός ισχυρού υπόβαθρου εμπιστοσύνης για τους καταναλωτές, οι οποίοι πρέπει να νιώσουν ασφαλείς και προστατευμένοι κατά τη διενέργεια του ηλεκτρονικού εμπορίου. Εκτός από την εγγυημένη ισχύ της ηλεκτρονικής σύμβασης που συνάπτεται, την αυξημένη διαφάνεια σε επίπεδο πληροφόρησης, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της παροχή του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο καταναλωτής πρέπει να χαίρει προστασίας και από εξωτερικούς, από το δίκαιο των συμβάσεων, παράγοντες, όπως ο κίνδυνος παράνομης υποκλοπής δεδομένων της συναλλαγής και η δυνητική απάτη από τρίτο, μη συμβαλλόμενο, πρόσωπο.<sup>9</sup> Σε αυτό το πλαίσιο η Οδηγία 2009/110/EK παρέχει την απαραίτητη προστασία εξασφαλίζοντας ένα σταθερό νομικό πλαίσιο για τη χρήση του ηλεκτρονικού χρήματος και για την προστασία των καταναλωτών. Στην ίδια κατεύθυνση κινείται και η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών, η οποία θέσπισε συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών.

### **1.3 Περιορισμοί στην κοινωνία της πληροφορίας από το κράτος μέλος και λήψη μέτρων**

Σύμφωνα με την Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, τα κράτη μέλη δεν έχουν τη δυνατότητα να θέσουν περιορισμούς στην ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, η οποία προέρχεται από άλλο κράτος μέλος. Κατά παρέκκλιση από αυτό τον κανόνα, μπορούν να λάβουν περιοριστικά μέτρα, μόνο αν αυτά είναι αναγκαία i) για τη δημόσια τάξη π.χ. για πρόληψη, έρευνα, δίωξη εγκλημάτων, για παραβιάσεις της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, ii) για την προστασία της δημόσιας υγείας, iii) για την προάσπιση της εθνικής ασφάλειας και άμυνας, iv) για την προστασία του καταναλωτή και του επενδυτή. Οι περιορισμοί της Οδηγίας συμπίπτουν με το Άρθρο 52 ΣΛΕΕ για την ελευθερία εγκατάστασης. Και στα δύο

<sup>8</sup> Σιδηρόπουλος Θ. , (2000), Εισαγωγή στο δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, Εκδόσεις Αφοί Κυριακίδη, σελ 17-18

<sup>9</sup> Jougleux P., (2016), Ευρωπαϊκό Δίκαιο του Διαδικτύου, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 351

αυτά νομοθετήματα καθίσταται σαφές ότι κάθε περιορισμός στην άσκηση των δικαιωμάτων και των ελευθεριών πρέπει να προβλέπεται νομοθετικά και να σέβεται το περιεχόμενο εκάστου δικαιώματος. Γι' αυτό πρέπει να επιβάλλονται μόνο αν θεωρούνται αναγκαίοι, αν τηρείται η αρχή της αναλογικότητας και αν ανταποκρίνονται στο βασικό περιεχόμενο των δικαιωμάτων και των ελευθεριών αλλά και στους γενικούς στόχους της Ένωσης.

#### **1.4 Προβλήματα κατά την άσκηση του ηλεκτρονικού εμπορίου**

Η ηλεκτρονική διεξαγωγή του ηλεκτρονικού εμπορίου γεννά και μια πληθώρα προβλημάτων που σχετίζονται με την προστασία των δικαιωμάτων και των ελευθεριών του ατόμου. Χαρακτηριστικά παραδείγματα συνιστούν η αναγνώριση της ταυτότητας του συναλλασσόμενου τόσο από την πλευρά του αγοραστή όσο και από του πωλητή, η απευθυντέα δήλωση ( Άρθρο 167-172 ΑΚ), η πρόταση και αποδοχή προς σύναψη σύμβασης (Άρθρο 185-193 ΑΚ), η μη έγκυρη δήλωση βούλησης λόγω ακυρότητας ή ακυρωσίας (Άρθρο 127-157 ΑΚ, 174-184 ΑΚ), ο τύπος της δικαιοπραξίας ( Άρθρο 158-166 ΑΚ)<sup>10</sup> κ.ά.

#### **1.5 Ενσωμάτωση με το π.δ 131/2003**

Η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το προεδρικό διάταγμα 131/2003. Στο εν λόγω διάταγμα όμως γίνεται λόγος μόνο για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας με συνέπεια να αποκλείονται άλλες σημαντικές κατηγορίες ηλεκτρονικών συναλλαγών όπως οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες μεταξύ χρηστών του Διαδικτύου και της Διοίκησης<sup>11</sup>. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το ρυθμιστικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου συμπληρώθηκε με τον Κανονισμό 2019/1150 για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών (online) υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και με το ν. 4753/2020, όπου προστέθηκαν συμπληρωματικά μέτρα στον Κανονισμό 2019/1150. Η ΕΕ διαπίστωσε ότι οι επιχειρήσεις που παρέχουν αγαθά ή υπηρεσίες σε επιγραμμική μορφή επιδεικνύουν συχνά ένα είδος φαβοριτισμού, δημιουργώντας υπεροχή έναντι των χρηστών και υποπίπτοντας σε καταχρηστικές συμπεριφορές. Συμπληρωματικά έγινε προσπάθεια κάλυψης των κενών παροχής προστασίας στους καταναλωτές με τον Κανονισμό 910/2014 για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά, καθώς και με το ν.2251/1994 για τις συναλλαγές από απόσταση. Επιβληθητικά λειτούργησε και ο ν. 4021/2011 για τη χρήση του ηλεκτρονικού

---

<sup>10</sup> Ψυχομάνης Σ., (2018), Εμπορικό Δίκαιο, 3<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 192

<sup>11</sup> Ιγγλεζάκης Ι, (2021), Δίκαιο Πληροφορικής, 4<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 208

χρήματος, ο ν.4308/2015 για την ηλεκτρονική τιμολόγηση και η Οδηγία 2019/771/ΕΕ για τις συμβάσεις πώλησης αγαθών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΥΟ

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Η άνθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου και η κυριαρχία των τεχνολογικών εξελίξεων οδήγησε το τραπεζικό σύστημα στην αναζήτηση καινοτόμων και αναβαθμισμένων μέσων παροχής εκπλήρωσης τραπεζικών εργασιών, οι οποίες θα ανταποκρίνονται στις επιταγές της εκάστοτε εποχής και των αναγκών της. Ο σύγχρονος, πειστικός και απαιτητικός τρόπος ζωής καθώς και η έλλειψη ελεύθερου χρόνου σταδιακά απομάκρυνε τους πελάτες από τα ταμεία των τραπεζικών καταστημάτων, και τους οδήγησε στο να επιδιώκουν πιο γρήγορες και χωρίς κόπο συναλλαγές. Έτσι γεννήθηκε ο κλάδος παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, το λεγόμενο e-banking.

Ηλεκτρονική τραπεζική, σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, νοείται οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή διεξάγεται μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων, η οποία βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων<sup>12</sup>. Η πρώτη προσπάθεια παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μακριά από τα γκισέ των τραπεζών έγινε το Δεκέμβριο του 1980 από την Εθνική Αμερικανική Τράπεζα<sup>13</sup>. Η Εθνική Αμερικανική Τράπεζα συνεργάστηκε με την εταιρία λιανικής Radio Shack προκειμένου να δημιουργήσουν ένα ασφαλές σύστημα για τους υπολογιστές TRS-80 που θα επέτρεπε στους πελάτες να έχουν ασφαλή πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς τους. Οι υπηρεσίες που παρέχονταν αρχικά ήταν η δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών, ο έλεγχος υπολοίπου του λογαριασμού καθώς και η διενέργεια αιτήσεων για τη χορήγηση δανείου. Οι χρήστες πλήρωναν ως αντίτιμο περίπου 25-30 δολάρια για τις εν λόγω υπηρεσίες. Στη συνέχεια, και άλλα τραπεζικά ιδρύματα στην Αμερική ακολούθησαν το παράδειγμα της Εθνικής Αμερικανικής Τράπεζας, παρέχοντας τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ή τηλεόρασης. Το 1983 η πρόμη αυτή μορφή του e-banking εμφανίστηκε και σε ευρωπαϊκό έδαφος και συγκεκριμένα στη Γαλλία από την Τράπεζα CCF, η οποία αποτελεί τμήμα της σημερινής Τράπεζας HSBC. Το 1991 η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου ή τηλεόρασης άγγιζε το 19 % του μεριδίου της αγοράς.

---

<sup>12</sup>Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης,( 2005), Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ANT. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 140, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, e-banking, ειδική έκδοση 2000

<sup>13</sup> WIKIPEDIA: [https://en.wikipedia.org/wiki/Online\\_banking](https://en.wikipedia.org/wiki/Online_banking)

## 2.1 Οι παρεχόμενες από το e-banking υπηρεσίες

Το e-banking προσφέρει στο καταναλωτικό κοινό μια πληθώρα υπηρεσιών, οι οποίες του δίνουν τη δυνατότητα:

- Να ενημερώνεται για το υπόλοιπο και τους τόκους του λογαριασμού του.
- Να πληροφορείται για τις τιμές μετοχών ορισμένων εταιριών και για τους δείκτες τιμών τους
- Να δίνει εντολή για αγοραπωλησίες μετοχών
- Να προβαίνει σε μεταφορές χρηματικών ποσών από έναν λογαριασμό σε άλλον του ίδιου ή διαφορετικού πιστωτικού ιδρύματος, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό
- Να πραγματοποιεί διαδικτυακές πληρωμές
- Να ενημερώνεται για τις τελευταίες συναλλαγές του μέσω του ιστορικού των κινήσεών του
- Να προβαίνει σε ανέπαφες συναλλαγές με χρήση του κινητού του
- Να φορτίζει την προπληρωμένη κάρτα του ή το e-pass για διόδια
- Να μεταφέρει χρήματα έως 500 ευρώ με μόνη τη χρήση του αριθμού του κινητού τηλεφώνου ή του ΑΦΜ
- Να πληρώνει λογαριασμούς κοινής ωφέλειας, δόσεις δανείου
- Να εκδίδει παράβολα
- Να ενημερώνεται για το αφορολόγητο που έχει χτίσει μέσω των δαπανών, στις οποίες έχει προχωρήσει με χρήση των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής
- Να ενημερώνεται για το ποσό που έχει συγκεντρώσει μέσω προγραμμάτων επιβράβευσης
- Να κατεβάζει και να αποθηκεύει σε αρχείο τα αποδεικτικά πληρωμής
- Να αποθηκεύει μια συναλλαγή στις αγαπημένες συναλλαγές, ώστε να την επανεκτελεί χωρίς να συμπληρώνει από την αρχή όλα τα στοιχεία της
- Να πληρώνει λογαριασμούς απλά σκανάροντας το σχετικό barcode. Έτσι εξοικονομείται χρόνος και αποφεύγονται λάθη από τυχόν εσφαλμένη πληκτρολόγηση του κωδικού πληρωμής ή του ποσού της συναλλαγής
- Να ορίσει έναν λογαριασμό ως προεπιλεγμένο λογαριασμό χρέωσης για κάθε συναλλαγή. Με αυτό τον τρόπο κάθε φορά που πραγματοποιείται μια πληρωμή τα στοιχεία του λογαριασμού συμπληρώνονται αυτόματα



- Να κάνει προσωρινή απενεργοποίηση και ενεργοποίηση της κάρτας σε περίπτωση κλοπής ή απώλειάς της, αντί να προβεί σε ακύρωσή της
- Να καθορίσει το ημερήσιο όριο ανάληψης μετρητών από το λογαριασμό
- Να ορίσει αν θέλει να κάνει αγορές και πληρωμές στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό
- Να ορίσει αν θέλει να προχωρήσει σε αναλήψεις μετρητών από ΑΤΜ με τη χρήση της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας
- Να ενεργοποιήσει την κάρτα αν είναι καινούργια ή αν επανεκδόθηκε
- Να ορίσει αν θέλει να κάνει αγορές και πληρωμές αποκλειστικά σε καταστήματα ή και online
- Να ανοίξει τραπεζικό λογαριασμό, να εκδώσει χρεωστική κάρτα και να αποκτήσει κωδικούς πρόσβασης, ακόμα και αν δεν είναι πελάτης της συγκεκριμένης τράπεζας
- Να κλείσει ηλεκτρονικά ραντεβού για επίσκεψη στην τράπεζα που τον ενδιαφέρει και να τον ενημερώσει για το πότε πλησιάζει η ουρά του

## 2.2 Είδη e-banking

Ανάλογα με τον τρόπο που χρησιμοποιεί ο χρήστης για να συνδεθεί στο e-banking, αυτό χωρίζεται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες, στο internet banking, στο mobile banking, στο phone banking και στο v-banking.

### α. Internet Banking

Το internet banking, όταν δηλαδή οι τραπεζικές συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω του Διαδικτύου, αποτελεί τη βασική μορφή e-banking. Οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα από τον προσωπικό τους χώρο, ήτοι το σπίτι ή το γραφείο τους, να προβαίνουν σε τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές εύκολα και ακούραστα μέσω του internet. Έτσι, εξοικονομούν χρόνο, καθώς δεν αναλώνονται σε περιττές μετακινήσεις στα τραπεζικά καταστήματα και μπορούν να συναλλάσσονται όποτε το θελήσουν, 24 ώρες το 24ωρο.

### β. Mobile Banking

Μία από τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα πιστωτικά ιδρύματα στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι και το mobile banking. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες των

κινητών τηλεφώνων νέας τεχνολογίας, αλλά και τη συνεχώς αυξανόμενη χρήση τους από τους καταναλωτές, οι τράπεζες ανέπτυξαν συστήματα που διευκολύνουν την πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές συναλλαγές, υπηρεσίες ενημέρωσης και υποστήριξης μέσω κινητού.

Οι πελάτες μπορούν αρχικά να κατεβάσουν δωρεάν μια εφαρμογή στο κινητό τους τηλέφωνο και μέσω αυτής να :

- Να ενημερωθούν για το λογαριασμό τους, τα δάνειά τους, τις κάρτες τους.
- Να προβούν σε πληρωμές, αγορές, μεταφορές χρημάτων.
- Να αναζητήσουν τα κοντινότερα ATM και καταστήματα της τράπεζας που τους ενδιαφέρει.
- Να επικοινωνήσουν με την τράπεζα για βοήθεια και υποστήριξη χωρίς κόστος και αναμονή.

Επιπλέον, οι πελάτες έχουν και τη δυνατότητα χρήσης του SMS Banking, όπου μπορούν να ενημερώνονται άμεσα, με την αποστολή ενός μηνύματος στο κινητό τους, για το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και για την κίνηση των καρτών τους. Στόχος είναι να δημιουργηθεί ένα εύκολα προσβάσιμο κανάλι επικοινωνίας με τους καταναλωτές και να παρέχεται η καλύτερη δυνατή εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης, οπουδήποτε και αν βρίσκονται και όποια στιγμή το επιθυμούν.

### **γ. Phone Banking**

Μία επιπλέον προέκταση του e-banking συνιστά και το phone banking. Ο πελάτης της τράπεζας, ο οποίος είτε δεν έχει πρόσβαση στο internet είτε δεν βρίσκεται κοντά σε κάποιο φυσικό κατάστημα ή ATM της τράπεζας, μπορεί να προχωρήσει στις τραπεζικές συναλλαγές που επιθυμεί μόνο με ένα τηλεφώνημα. Ο πελάτης, ακολουθώντας τις οδηγίες που του παρέχονται διά του τηλεφώνου, έρχεται σε επαφή με την τράπεζα, η οποία είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο. Με αυτό τον τρόπο, ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει τις επιθυμητές πληρωμές, μεταφορές χρημάτων καθώς και να ενημερωθεί για το λογαριασμό και τις επενδύσεις του.

Ιδιαίτερα χρήσιμο είναι το phone banking σε περιστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως για παράδειγμα σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας ή υποκλοπής κάποιου στοιχείου ταυτοποίησης. Μέσω αυτής της υπηρεσίας, δίνεται η δυνατότητα άμεσης ακύρωσης της κάρτας και φραγής του λογαριασμού, στον οποίο είναι συνδεδεμένη, με σκοπό να εμποδιστεί οποιαδήποτε επιλήσιμη συναλλαγή. Επιπλέον, σε περίπτωση που ο πελάτης αντιληφθεί κάποια ύποπτη συναλλαγή από το λογαριασμό του μπορεί να λάβει ηλεκτρονικά αντίγραφο της συναλλαγής ή του παραστατικού και να ενημερωθεί σχετικά.

## **δ. V- Banking**

Σημαντικό ρόλο στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική διαδραματίζει και το video banking, το οποίο στοχεύει σε μια πιο πελατοκεντρική προσέγγιση. Το Video banking δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να επικοινωνήσει μέσω βίντεο κλήσης με έναν εξειδικευμένο υπάλληλο της τράπεζας, χωρίς να χρειάζεται να μεταβεί στο κατάστημα. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για τον προσωπικό του σύμβουλο. Έτσι, οι καταναλωτές έχουν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με την προσωποποιημένη εξυπηρέτηση, η οποία λαμβάνει χώρα σε ένα ασφαλές ψηφιακό περιβάλλον με εικόνα υψηλής ευκρίνειας. Μέσω της εν λόγω πλατφόρμας του e –banking παρέχεται άμεση εξυπηρέτηση στον πελάτη, χωρίς αναμονή σε ουρές καταστημάτων, ανταλλάσσονται πληροφορίες και έγγραφα σε πραγματικό χρόνο και ο καταναλωτής ενημερώνεται για τα τραπεζικά προϊόντα και τις υπηρεσίες μέσα από μια διαδραστική παρουσίαση. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα συλλογής και ανάλυσης των οικονομικών στοιχείων μιας επιχείρησης και των χρηματοοικονομικών αναγκών της. Κατά συνέπεια, η επιχείρηση λειτουργεί αποδοτικότερα και με χαμηλότερο κόστος, καθώς μειώνεται σημαντικά ο χρόνος εκτέλεσης των καθημερινών εργασιών και οι λειτουργικές της δαπάνες.

### **2.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ E-banking**

Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει συνδράμει τα μέγιστα στην πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών, προσφέροντας σημαντικά οφέλη τόσο στον καταναλωτή όσο και στην ίδια την τράπεζα.

- **Για τον καταναλωτή**

Αρχικά, η ηλεκτρονική τραπεζική έχει το πλεονέκτημα της αμεσότητας. Βρίσκεται συνεχώς σε ετοιμότητα και είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες της στον καταναλωτή, όποια στιγμή εκείνος το επιθυμεί και από όποιο μέρος βρίσκεται. Οι υπηρεσίες της δεν επηρεάζονται από το τραπεζικό ωράριο, καθώς πραγματοποιούνται καθημερινά, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, συμπεριλαμβανομένων των Σαββατοκύριακων και των αργιών. Επίσης, πραγματοποιούνται εύκολα και γρήγορα με το απλό πάτημα κουμπιών και με την ταυτόχρονη δυνατότητα επεξήγησης των απαραίτητων κινήσεων μέσω βίντεο και αναρτημένων οδηγιών βοήθειας. Με αυτό τον τρόπο, ο καταναλωτής δύναται να προβεί σε ηλεκτρονικές συναλλαγές, είτε έχει επαφή με την τεχνολογία είτε όχι, ενώ ταυτόχρονα έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μέσα

από μια πληθώρα παρεχόμενων εναλλακτικών δικτύων, εκείνο που καλύπτει καλύτερα τις προσωπικές του ανάγκες π.χ. κινητό τηλέφωνο, υπολογιστή, σταθερό τηλέφωνο, atm, κέντρα αυτόματων συναλλαγών.

Ο χρήστης του internet banking έχει την αίσθηση του ελέγχου καθώς έχει τη δυνατότητα, σε πραγματικό χρόνο, να ενημερώνεται και να ελέγχει τις κινήσεις που κάνει, το ποσό που θέλει να πληρώσει και τον αποδέκτη της συναλλαγής. Έχει επίσης το περιθώριο να ακυρώσει τη συναλλαγή σε περίπτωση που αλλάξει γνώμη, αλλά και να αποκτήσει το σχετικό αποδεικτικό πληρωμής, εφόσον ολοκληρώσει τη διαδικασία. Σημαντική είναι και η δυνατότητα που του παρέχεται να προγραμματίζει με πάγια εντολή τις καθιερωμένες συναλλαγές του π.χ. πληρωμή λογαριασμών της ΔΕΗ, καταβολή εισφορών στο ΕΦΚΑ αλλά και την πληρωμή της δόσης του δανείου του. Με την αυτοματοποίηση των συναλλαγών ο χρήστης δεν παραλείπει να εκπληρώσει τις χρηματοοικονομικές του υποχρεώσεις και δεν επιβαρύνεται με επιπλέον τόκους και προσαυξήσεις. Δεν είναι καθόλου αμελητέα και η εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος που επιτυγχάνεται, καθώς ο καταναλωτής δεν χρειάζεται να χάνει χρόνο, περιμένοντας σε ουρές τραπεζών και ούτε να επιβαρύνεται με το οικονομικό κόστος που θα είχε αν εξυπηρετούνταν στον γκισέ. Απολαμβάνει ιδιαίτερης τιμολογιακής πολιτικής, καθώς τα προσφερόμενα με ηλεκτρονικό τρόπο τραπεζικά προϊόντα επιδοτούνται από τα τραπεζικά ιδρύματα και τα επιτόκια τους είναι χαμηλότερα από αυτά που προσφέρονται στο κατάστημα. Αντίστοιχα, και τα δάνεια που χορηγούνται μέσω Internet έχουν χαμηλότερο επιτόκιο.<sup>14</sup>

Τέλος, το συνεχώς αυξανόμενο αίσθημα ασφάλειας, που παρέχεται με τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων, βοηθά στην πιο αποτελεσματική διείσδυση μεγαλύτερων ομάδων πληθυσμού σε αυτά. Οι τράπεζες εξοπλίζουν τους πελάτες με προσωπικούς κωδικούς χρήσης, ενσωματώνουν τα βιομετρικά στοιχεία στην αναγνώριση της ταυτότητας του δικαιούχου π.χ. δακτυλικό αποτύπωμα, αναγνώριση προσώπου (face control), ενώ χρησιμοποιούν και επιπρόσθετες ασφαλιστικές δικλείδες, όπως την αποστολή κωδικού μιας χρήσης στο κινητό τηλέφωνο ή σε ειδική εφαρμογή για να επιβεβαιωθεί η εγκυρότητα της συναλλαγής. Κατά συνέπεια, οι καταναλωτές αισθάνονται ασφαλείς, προστατευμένοι και επιλέγουν αβίαστα την ηλεκτρονική τραπεζική, ακολουθώντας τις επιταγές της τεχνολογικής ανάπτυξης. ενώ παράλληλα, γνωρίζοντας τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν τα εναλλακτικά δίκτυα, εξοικειώνονται με τη χρήση τους.

- **Για την Τράπεζα**

---

<sup>14</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστεά, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης,( 2005), Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ANT. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 139

Η σημαντική μείωση των λειτουργικών εξόδων των τραπεζών, η οποία επιτυγχάνεται με τη στροφή στα εναλλακτικά δίκτυα παροχής ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, δικαιολογεί την προσπάθεια εξάπλωσής τους. Ενώ μια συναλλαγή πραγματοποιούμενη στον γκισέ κοστίζει στην τράπεζα περίπου 1 ευρώ, αν συνυπολογιστούν οι εργατοώρες, το κόστος λειτουργίας και συντήρησης των καταστημάτων κ.ά., αν αυτή πραγματοποιηθεί μέσω τηλεφώνου το κόστος πέφτει στο μισό, ήτοι στα 50 λεπτά, αν πραγματοποιηθεί μέσω ATM, το κόστος μειώνεται στα 25 λεπτά ενώ αν πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά κυμαίνεται μόλις στα 5 λεπτά.<sup>1516</sup>

Η χρήση του ATM για παράδειγμα συνιστά σημαντικό έξοδο για την τράπεζα, καθώς περιλαμβάνει την αγορά ή τη μίσθωση του μηχανήματος, την χρήση συστημάτων ασφαλείας, τη λήψη μέτρων προστασίας λόγου χάρη περιμετρική ενίσχυση και μηχανισμό χρωματισμού χαρτονομισμάτων. Επιπρόσθετα, συνεπάγεται και την παροχή σημαντικών υπηρεσιών όπως τεχνική υποστήριξη σε περίπτωση βλάβης, έξοδα για καθαρισμό, ενοίκια, αναλώσιμα, χρηματοποστολές για τον εφοδιασμό τους και αγορά λογισμικού (software) για τη λειτουργία και παρακολούθησή τους.

Επίσης, με την παρουσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής επέρχονται συνθήκες πλήρους ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά, διευκολύνοντας την είσοδο νέων παικτών. Το πάγιο κόστος δημιουργίας ενός πιστωτικού ιδρύματος μειώνεται αισθητά, ενώ παράλληλα αυξάνεται η σημασία του μεταβλητού κόστους για την παροχή on line υπηρεσιών.<sup>17</sup> Πάγιο κόστος είναι αυτό που δεν εξαρτάται από τον όγκο της παραγωγικής δραστηριότητας της επιχείρησης και οποιαδήποτε μεταβλητή της. Είναι σταθερό και δεν αλλάζει. Από την άλλη, το μεταβλητό κόστος εξαρτάται άμεσα από τον αριθμό των παραγόμενων προϊόντων. Όσο αυξάνεται η παραγωγή τόσο αυξάνεται και το μεταβλητό κόστος.

Άλλωστε, ισχυρή είναι σήμερα η λειτουργία τραπεζών με αποκλειστικά ηλεκτρονική παρουσία, ήτοι digital κανάλια Τραπεζών. όπως η Revolut, τα οποία παρέχουν αποκλειστικά τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, χωρίς τη δυνατότητα διά ζώσης επικοινωνίας με τους πελάτες τους μέσω φυσικών καταστημάτων. Οι προαναφερόμενες, αποκαλούμενες και ως «εικονικές» τράπεζες, εξοικονομώντας έξοδα και εργασία, κατάφεραν να προσφέρουν υψηλότερα επιτόκια στους καταθετικούς λογαριασμούς, συμφέρουσες επιλογές δανείων και μειωμένα τέλη υπηρεσιών.

---

<sup>15</sup>Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Δελτίο EET, Δ' Τρίμηνο [https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4\\_2006/49-56.pdf](https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf)

<sup>16</sup> Σινανιώτη- Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης,( 2005), Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ANT. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 142

<sup>17</sup> Σινανιώτη- Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης,( 2005), Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ANT. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 143

Με την προώθηση των εναλλακτικών δικτύων, τα πιστωτικά ιδρύματα επιτυγχάνουν να διευρύνουν το πελατολόγιό τους. Οι γεωγραφικές αποστάσεις εκμηδενίζονται και αυτά έρχονται σε επαφή με πελάτες, που είτε στη γεωγραφική τους θέση δεν είναι εφικτή η λειτουργία καταστήματος, όπως για παράδειγμα συμβαίνει στην επαρχία, είτε η επαφή τους θα ήταν εκ των πραγμάτων αδύνατη, λόγω χάρη με ομογενείς του εξωτερικού ή με πελάτες άλλων εθνικοτήτων.

Επιπροσθέτως, εκτός από τη μείωση του οικονομικού κόστους, η ηλεκτρονική τραπεζική συμβάλλει και στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, καθώς και στην υιοθέτηση ενός οικολογικού μοντέλου πραγματοποίησης χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Με την ενίσχυση των ηλεκτρονικών συναλλαγών εξοικονομούνται τόνοι χαρτιού. Η Τράπεζα Eurobank A.E για παράδειγμα, μόνο το 2019 τύπωσε σχεδόν 80.000.000 σελίδες χαρτί προς εσωτερική χρήση. Αν συνυπολογιστεί και η χρήση χαρτιού για την αποστολή ενημερώσεων στους πελάτες της, η συνολική κατανάλωση φτάνει στις 100.000.000 σελίδες ετησίως. Με την ψηφιοποίηση των συναλλαγών, παραμερίζεται η χρήση χαρτιού και προκρίνεται η χρήση ηλεκτρονικών συσκευών, π.χ. tablets, ενώ ταυτόχρονα τίθεται η ηλεκτρονική υπογραφή των καταναλωτών στα συμβατικά έγγραφα.

Τέλος, η χρήση του e-banking ευνοεί την ανάπτυξη νέων τραπεζικών προϊόντων και την προσφορά καινοτόμων υπηρεσιών που οδηγούν στην πραγμάτωση τραπεζικών συναλλαγών υψηλών προδιαγραφών. Με αυτό τον τρόπο, ενισχύεται ο ανταγωνισμός καθώς αφενός από την πλευρά της ζήτησης, οι πελάτες θα μπορούν ευκολότερα να προχωρούν σε σύγκριση προϊόντων και στην επιλογή του καταλληλότερου για εκείνους, αφετέρου από την πλευρά της προσφοράς, τα εμπόδια εισόδου στην αγορά υποχωρούν και δίνεται η ευκαιρία σε νέα πιστωτικά ιδρύματα και οργανισμούς να ανθίσουν.

## **2.4 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ E-banking**

Εκτός από τα πλεονεκτήματα, που προαναφέρθηκαν, η ηλεκτρονική τραπεζική εμφανίζει ορισμένες αρνητικές προεκτάσεις, οι οποίες επηρεάζουν τόσο τον καταναλωτή όσο και την τράπεζα.

- **Για τον καταναλωτή**

Εξαιτίας της ταχύτητας και της ευκολίας ολοκλήρωσης των τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών, ο καταναλωτής σταματάει να φιλτράρει και να αξιολογεί τις πραγματικές του ανάγκες και προβαίνει σε περιττές συναλλαγές. Έρχεται σε επαφή με πληθώρα επιλογών και ευκαιριών, οπότε «μπαίνει στον πειρασμό» να θέλει να αποκτήσει αγαθά που στην

πραγματικότητα δεν χρειάζεται. Έτσι, επιβαρύνεται σημαντικά, τόσο οικονομικά όσο και ηθικά, αφού γίνεται μέρος ενός υλιστικού τρόπου ζωής, όπου τα υλικά αγαθά κυριαρχούν, καθώς επικρατεί η λανθασμένη αντίληψη ότι αυτά φέρνουν την ευτυχία, την ευδαιμονία και την προσωπική πληρότητα.

Επιπλέον, με τον συνεχώς αυξανόμενο περιορισμό της παρουσίας των τραπεζικών καταστημάτων, χάνεται η επαφή μεταξύ πελάτη και υπαλλήλου, η οποία προσωποποιεί την έννοια της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Μέχρι πρότινος, προκειμένου να προχωρήσει ο πελάτης σε μια σημαντική για αυτόν τραπεζική κίνηση, λόγου χάρη να πάρει ένα δάνειο ή να προβεί σε μία επένδυση ή να ανοίξει έναν τραπεζικό λογαριασμό, επιζητούσε την επαγγελματική συμβουλή ενός ειδικού, ο οποίος θα επιχειρούσε μέσω της προσωπικής επαφής να τον ενημερώσει και να τον συνδράμει στην επιλογή του. Με την προσθήκη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στον κόσμο της τραπεζικής εξυπηρέτησης, αλλοιώνεται η προσωπική σχέση που θα μπορούσε να αναπτυχθεί μεταξύ υπαλλήλου και καταναλωτή και επικρατεί μια στείρα και ξύλινη επαγγελματική σχέση.

Τέλος, σημαντικό μειονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής συνιστά η επισφάλεια των συναλλαγών. Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις στα μηχανογραφικά συστήματα των τραπεζών από χάκερς θέτει σε κίνδυνο τους πελάτες και ιδιαίτερα την τραπεζική τους δραστηριότητα. Παρακάτω θα αναλυθούν ορισμένοι από τους πιο διαδεδομένους τρόπους ηλεκτρονικής απάτης.

#### **α. Τεχνική phishing**

Το phishing, άλλως το ηλεκτρονικό ψάρεμα, είναι η αλίευση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων και στοιχείων τραπεζικών λογαριασμών μέσω διαδικτύου με σκοπό την παράνομη ιδιοποίησή τους. Ο όρος phishing κατά μία άποψη προέρχεται από το αγγλικό fishing, δηλαδή το ψάρεμα, με παραλληλισμό στη διαδικασία ψαρέματος μέσω δολώματος<sup>18</sup>. Όπως τα ψάρια έτσι και οι καταναλωτές προσελκύονται από κάτι που μοιάζει αληθινό, όμως στην πραγματικότητα συνιστά παγίδα. Το phishing πραγματοποιείται με την αποστολή email από δήθεν γνωστές και νόμιμα λειτουργούσες επιχειρήσεις, κυρίως τράπεζες, τα οποία συνήθως περιέχουν ένα link και προτρέπουν τον χρήστη να το επισκεφτεί, χρησιμοποιώντας προφάσεις, όπως για παράδειγμα την ενημέρωση του τραπεζικού λογαριασμού, την επαλήθευση στοιχείων κ.α. Έτσι, ο χρήστης που εισέρχεται και εισάγει τα απόρρητα προσωπικά του στοιχεία, ήτοι τον κωδικό του, τα usernames και τους αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών και καρτών, παρέχει στους χάκερς, χωρίς να το αντιλαμβάνεται, όλα τα στοιχεία που χρειάζονται για να ιδιοποιηθούν τους λογαριασμούς του και να του αποσπάσουν σημαντικά χρηματικά ποσά.

---

<sup>18</sup> WIKIPEDIA <https://el.wikipedia.org/wiki/Phishing>

Από την πλευρά τους οι τράπεζες, προκειμένου να προστατεύσουν τόσο τη φήμη τους όσο και τους πελάτες τους προβαίνουν σε συνεχείς σχετικές ενημερώσεις των χρηστών e-banking είτε μέσω της επίσημης ιστοσελίδας τους είτε με την αποστολή ενημερωτικών emails και μηνυμάτων στο κινητό. Συγκεκριμένα, οι τράπεζες διευκρινίζουν ότι ποτέ δεν θα ζητήσουν προσωπικά στοιχεία και απόρρητες πληροφορίες από τους πελάτες τους μέσω email, ώστε σε περίπτωση οποιουδήποτε τέτοιου περιστατικού οι χρήστες θα πρέπει να επιδείξουν καχυποψία και σύνεση και να μην προβούν στην παροχή προσωπικών στοιχείων. Επίσης τους εφιστούν την προσοχή, ώστε να μην χρησιμοποιούν τους υποδεικνυόμενους στα emails συνδέσμους (links) αν διαπιστώσουν ότι η διεύθυνσή τους δεν είναι ασφαλής. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ειδοποιούν αμελλητί την Τράπεζα και να ενημερώνονται σχετικά για την αντιμετώπιση τέτοιων περιστατικών.

## **β. Pharming**

Μία από τις πιο διαδεδομένες μεθόδους ηλεκτρονικής εξαπάτησης είναι το pharming. Σε αυτή τη μέθοδο, οι τρίτοι παρεμβαίνουν στον DNS εξυπηρετητή (DNS server) με ένα ειδικό πρόγραμμα (virus ή Trojan horse), διεισδύουν στον υπολογιστή του ανυποψίαστου χρήστη και ανακατευθύνουν το πρόγραμμα περιήγησης που αυτός χρησιμοποιεί τη δεδομένη στιγμή, σε άλλες ψεύτικες ιστοσελίδες, υφαρπάζοντας τα προσωπικά στοιχεία, τα οποία καταχωρεί κατά τη διαδικασία συναλλαγής του.<sup>19</sup> Οι χρήστες, έχοντας την ψευδαίσθηση ότι βρίσκονται στη σωστή και έμπιστη ιστοσελίδα με το ορθό URL, καταχωρούν τους κωδικούς τους προκειμένου να συνδεθούν π.χ. στο e-banking τους και χωρίς να το αντιληφθούν μεταφέρονται σε μια ψεύτικη ιστοσελίδα έχοντας «προδώσει» ταυτόχρονα τα απόρρητα προσωπικά τους στοιχεία. Τα οικονομικά αποτελέσματα είναι ολέθρια για το χρήστη, καθώς έτσι τα κεφάλαιά του μεταφέρονται στους δράστες.<sup>20</sup>

## **γ. Key Logging**

Στο key logging, άλλως στην καταγραφή πληκτρολόγησης, ο τρίτος εγκαθιστά παράνομα στον υπολογιστή του χρήστη ένα πρόγραμμα, το οποίο καταγράφει τις πληκτρολογήσεις του. Κατά συνέπεια, ο τρίτος υφαρπάζει μέσω αυτού του λογισμικού καταγραφής κάθε κωδικό ή pin που μπορεί να καταχωρεί ο χρήστης, με σκοπό να το χρησιμοποιήσει προς ίδιον όφελος.

---

<sup>19</sup> Ζέκος Γ. (2017), Διαδίκτυο, Η/Υ και τηλεπικοινωνίες στο ελληνικό Δίκαιο, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 394-395

<sup>20</sup> Φιλόπουλος Π., (2015), Ποινική Προστασία Απορρήτου, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 47



## δ. Man-in-the-middle

Η επίθεση man-in-the-middle αποτελεί μία εξελιγμένη τεχνική υποκλοπής προσωπικών δεδομένων. Ο επιτιθέμενος παρεμβαίνει στην επικοινωνία μεταξύ των συμμετεχόντων, εν αγνοία τους, ελέγχει τη ροή της συζήτησης και μπορεί να αποσπάσει ή να αλλοιώσει πληροφορίες, που στέλνουν οι συμμετέχοντες μεταξύ τους. Σε περίπτωση επικοινωνίας του χρήστη με την τράπεζα, ο τρίτος παρεμβαίνει και υποκλέπτει τους κωδικούς τη στιγμή που ο χρήστης διαβιβάζει μέσω του υπολογιστή ή του κινητού τηλεφώνου τους προσωπικούς του κωδικούς στην ιστοσελίδα της τράπεζας.<sup>21</sup>

Με την Οδηγία 2019/713 ΕΕ έγινε μία προσπάθεια να διευρυνθεί το πεδίο εφαρμογής ορισμένων αξιόποινων πράξεων όπως η απάτη, η πλαστογραφία, η κλοπή και η παράνομη ιδιοποίηση, και στα άυλα μέσα πληρωμής που γέννησε η ψηφιακή εποχή. Αρχικά, ποινικοποιείται η δόλια χρήση κλεμμένου και παραποιημένου ή πλαστού μέσου πληρωμής, πλην των μετρητών (Άρθρο 4 της Οδηγίας 2019/713 ΕΕ). Επίσης, τιμωρείται η κλοπή, η παράνομη ιδιοποίηση, η δόλια πλαστογράφηση, η παραποίηση υλικού μέσου πληρωμής, καθώς και η κατοχή και προμήθεια για ίδια χρήση κλεμμένου, πλαστού ή παραποιημένου μέσου πληρωμής, εκτός των μετρητών (Άρθρο 5). Επιπλέον, προβλεπεται η ποινικοποίηση της απάτης, η οποία συνίσταται στην α) χωρίς δικαίωμα παρεμπόδιση της λειτουργίας συστήματος πληροφοριών ή την παρεμβολή σε αυτήν, και στην β) χωρίς δικαίωμα εισαγωγή, αλλοίωση, διαγραφή, μετάδοση ή εξάλειψη ηλεκτρονικών δεδομένων (Άρθρο 6). Παράλληλα, τιμωρείται η παραγωγή, η προμήθεια μηχανισμού ή ηλεκτρονικών δεδομένων ή μέσων για την τέλεση των προαναφερόμενων αδικημάτων (Άρθρο 7).<sup>22</sup>

- **Για την Τράπεζα**

Το e-banking, λόγω της ιδιαίτερης φύσης του, οδηγεί την τράπεζα σε επικίνδυνα μονοπάτια. Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις στα μηχανογραφικά συστήματα των τραπεζών και οι καταστροφές σε λογισμικά και στα υλικά μέρη των υπολογιστών (software και hardware) αναγκάζει τα πιστωτικά ιδρύματα σε συνεχή αναζήτηση αποδοτικών τρόπων αντιμετώπισης των κινδύνων που ελλοχεύουν. Αυτό προϋποθέτει τη συνεχή τεχνολογική βελτίωση των συστημάτων ασφαλείας μέσω σημαντικών επενδύσεων, με σκοπό να παρέχουν στους πελάτες τους μια

---

<sup>21</sup> Βαλτούδης Α, (2018), Αδικαιολόγητος πλουτισμός στις τριμερείς σχέσεις, ιδίως του τραπεζικού δικαίου, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 147

<sup>22</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2019:123:FULL&from=EL>

πληθώρα επιλογών, ώστε να εκτελούν τις συναλλαγές τους με ασφάλεια και ταχύτητα. Η προσφορά τραπεζικών υπηρεσιών υψηλού επιπέδου απαιτεί σημαντικές επενδύσεις και ένα ευρύ σύστημα υπηρεσιών υποστήριξης. Για παράδειγμα, το κόστος του προγράμματος επενδύσεων πληροφορικής της Τράπεζας Eurobank A.E υπερβαίνει τα τελευταία χρόνια τα 50 εκατομμύρια ευρώ ετησίως.

Σημαντική επίπτωση για το πιστωτικό ίδρυμα είναι και ο κίνδυνος, στον οποίο εκτίθεται η φήμη και αξιοπιστία του. Η τράπεζα είναι υποχρεωμένη να αμύνεται στις επιθέσεις που ανακύπτουν, ώστε να μην διαψεύσει την εμπιστοσύνη των πελατών της. Άλλωστε, είναι γνωστό ότι το τραπεζικό κοινό είναι εξαιρετικά συντηρητικό και επιρρεπές σε τραπεζικές κρίσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί και η μαζική μετακίνηση κεφαλαίων από τις τράπεζες το 2015, που κλυδώνισε συθέμελα το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, με αποτέλεσμα την επιβολή των capital controls.

Εξ αυτού του λόγου, το πιστωτικό ίδρυμα θα πρέπει να μεριμνά για τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού του, ώστε να είναι συνεχώς σε ετοιμότητα για κινδύνους που τυχόν ανακύψουν. Ειδικότερα, θα πρέπει να παρέχει εξειδικευμένη εκπαίδευση στους υπαλλήλους του, ώστε να αντιμετωπίζονται με ταχύτητα και συντονισμό οι επιθέσεις από τρίτους.

## **2.5 Τρόποι Αντιμετώπισης Κινδύνων**

Για την αντιμετώπιση των προαναφερόμενων κινδύνων, οι χρήστες του e-banking θα πρέπει να επιλέγουν ισχυρούς κωδικούς και να μεριμνούν, ώστε να αλλάζουν συχνά τα στοιχεία εισόδου τους. Επιπλέον, θα πρέπει να επιλέγουν μόνο ιστοσελίδες και προγράμματα που εμπιστεύονται και τα οποία επενδύουν σημαντικά σε συστήματα ασφαλείας, ενώ ταυτόχρονα διαθέτουν επιπρόσθετα επίπεδα προστασίας, όπως το δακτυλικό αποτύπωμα και η αναγνώριση προσώπου.

Από τη μεριά της τράπεζας, θα πρέπει να λειτουργεί απρόσκοπτα, χωρίς τη μεσολάβηση καθυστερήσεων και ματαώσεων και οφείλει να διασφαλίζει το αναλλοίωτο των μηνυμάτων και την εξακρίβωση της ταυτότητας των συναλλασσόμενων μερών. Ιδιαίτερα σημαντική είναι και η υιοθέτηση μιας σωστής πολιτικής ασφαλείας, με τη χρήση βασικών εργαλείων ασφαλείας, όπως αυτά ορίζονται στην Οδηγία 1999/93 ΕΚ. Η παρούσα Οδηγία θεσπίζει σε ευρωπαϊκό επίπεδο το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και την αναγνώριση των παρόχων υπηρεσιών ταυτοποίησης. Τα εν λόγω κύρια εργαλεία ασφαλείας είναι τα κάτωθι:

### **1) Ψηφιακό Πιστοποιητικό**

Το ψηφιακό πιστοποιητικό περιέχει το ζεύγος ιδιωτικού και δημόσιου κλειδιού του χρήστη και δίνει πληροφορίες, όπως το όνομα του ενδιαφερόμενου, την ηλεκτρονική του

διεύθυνση και τη διεύθυνση μόνιμης κατοικίας του. Επίσης, ενημερώνει για τη διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού, για τυχόν περιορισμούς στη χρήση του και τυχόν όρια στο ύψος των συναλλαγών, για τις οποίες μπορεί αυτό να χρησιμοποιηθεί, καθώς και για τα στοιχεία της εκδούσας αρχής.<sup>23</sup> Το πιστοποιητικό αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε κάθε ηλεκτρονική συναλλαγή και να επιβεβαιώσει τη γνησιότητα της ταυτότητας του χρήστη ως υπογράφοντος.

## 2) Ψηφιακή Υπογραφή

Η ψηφιακή υπογραφή, η οποία συνιστά μια προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, νοείται ως το αποτέλεσμα μιας πληροφορικής διαδικασίας, η οποία βασίζεται σε ένα σύστημα κλειδιών, που αποτελεί ένα ασύμμετρο ζεύγος. Πρόκειται δηλαδή για ένα ζεύγος ιδιωτικού και ενός δημόσιου κλειδιού, που επιτρέπει αφενός στον αποστολέα μέσω του ιδιωτικού κλειδιού και αφετέρου στον παραλήπτη μέσω του δημόσιου, να ανταποδώσει τη δήλωση και να επιβεβαιώσει την προέλευση και την ακεραιότητα του ηλεκτρονικού εγγράφου.<sup>24</sup> Ο αποστολέας προβαίνει, με τη βοήθεια ενός αλγόριθμου, σε σύντμηση του ηλεκτρονικού αρχείου, το οποίο κρυπτογραφείται με τη χρήση ενός απόρρητου ιδιωτικού κλειδιού του ίδιου. Η κρυπτογραφημένη σύνοψη προσαρτάται στο πρωτότυπο, μη κρυπτογραφημένο μήνυμα και αποστέλλονται από κοινού ηλεκτρονικά.<sup>25</sup> Όπως ορίζει και η Οδηγία 1999/93/ ΕΚ, η ψηφιακή υπογραφή:

- α. συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα.
- β. είναι ικανή να ταυτοποιήσει τον υπογράφοντα.
- γ. δημιουργείται με μέσα, τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο.
- δ. συνδέεται με τα δεδομένα, στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπιστεί οποιαδήποτε επακόλουθη αλλοίωσή τους.

## 3) Κρυπτογράφηση

Το απόρρητο των πληροφοριών, που ανταλλάσσονται μεταξύ της τράπεζας και του πελάτη, διασφαλίζεται με τη χρήση σύγχρονων πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης, όπως το SSL (Secure Socket Layer). Το σύστημα SSL λαμβάνει τις απαιτούμενες πληροφορίες από τις εφαρμογές υψηλότερων επιπέδων, τις κρυπτογραφεί και τις διαβιβάζει μέσω Διαδικτύου στον ενδιαφερόμενο. Προκάτοχος του SSL ήταν το κρυπτογραφικό σύστημα TLS (Transport Layer

---

<sup>23</sup> Καραδημητρίου Κ. , (2008), Η ηλεκτρονική υπογραφή, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 55

<sup>24</sup> Πανάγος Θ., (2009), Το θεσμικό πλαίσιο σύναξης των δημόσιων συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 122

<sup>25</sup> Καραδημητρίου Κ. , (2008), Η ηλεκτρονική υπογραφή, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 51

Security), το οποίο επίσης χρησιμοποιούσε τη συμμετρική κρυπτογραφία για την κρυπτογράφηση των διακινούμενων δεδομένων. Άλλο ένα σύστημα ασφαλείας που χρησιμοποιούν τα τραπεζικά ιδρύματα είναι το SET (Secure Electronic Transactions), όπου τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του κατόχου κλειδαριθμούνται με τη χρήση αλγόριθμου.<sup>26</sup>

## 2.6 E-banking και προστασία των προσωπικών δεδομένων

Όπως κάθε πτυχή της καθημερινότητας σήμερα, έτσι και η ηλεκτρονική τραπεζική είναι άμεσα συνυφασμένη με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών. Με κάθε συναλλαγή που πραγματοποιούν οι καταναλωτές αφήνουν τα «ίχνη» τους στο Διαδίκτυο. Αυτές οι πληροφορίες, τις οποίες αντλούν οι επιχειρήσεις, αποδεικνύονται πολύτιμες για τον προγραμματισμό και τη μελλοντική στρατηγική marketing που αυτές θα ακολουθήσουν. Τα πιστωτικά ιδρύματα είναι υποχρεωμένα να τηρούν το σχετικό ευρωπαϊκό Κανονισμό, ήτοι τον Κανονισμό ΕΕ 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27<sup>ης</sup> Απριλίου 2016 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων), για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, η οποία κατήγγησε την Οδηγία 95/46/ΕΚ, καθώς και το εθνικό και ενωσιακό δίκαιο, ώστε να προστατεύουν τα φυσικά πρόσωπα από την έκθεση των προσωπικών τους δεδομένων. Άλλωστε το Άρθρο 8 παρ. 1 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το Άρθρο 16 παρ. 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης ορίζουν ρητά ότι κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ανάγοντας έτσι την προστασία των προσωπικών δεδομένων σε θεμελιώδες δικαίωμα. Όπως αναφέρεται και στην αιτιολογική έκθεση του υπόψη ευρωπαϊκού , σκοπός της ρύθμισης είναι η επίτευξη ενός χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης και μιας οικονομικής ένωσης, με σκοπό την οικονομική και κοινωνική πρόοδο, την ενίσχυση και σύγκλιση των οικονομιών εντός της εσωτερικής αγοράς και την ευημερία των φυσικών προσώπων.<sup>27</sup>

Σύμφωνα με το Άρθρο 4 του εν λόγω Κανονισμού «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» θεωρείται κάθε πληροφορία που αφορά κάποιο φυσικό πρόσωπο, η ταυτότητα του οποίου μπορεί να εξακριβωθεί άμεσα ή έμμεσα, κυρίως μέσω αναφοράς σε κάποιο αναγνωριστικό της ταυτότητάς του στοιχείο, όπως το όνομα, ο αριθμός δελτίου ταυτότητας, τα δεδομένα θέσης,

---

<sup>26</sup>Αλεξανδρίδου Α., (2010), Το Δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 106

<sup>27</sup>Κανονισμός ΕΕ 2016/679, Αιτιολογική Έκθεση <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

κάποιο επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου. Η επεξεργασία τους πρέπει να γίνεται με γνώμονα την εξυπηρέτηση του ανθρώπου και τη βελτίωση της ζωής του. Δεν αποτελεί απόλυτο δικαίωμα γι' αυτό η λειτουργικότητά του πρέπει να σταθμίζεται με άλλα δικαιώματα, όπως η ελευθερία έκφρασης και πληροφοριακού αυτοκαθορισμού, η επιχειρηματική ελευθερία και η προστασία του ιδιωτικού και δημόσιου βίου.

Τα πιστωτικά ιδρύματα συλλέγουν μόνο τα δεδομένα, τα οποία είναι απαραίτητα για τις ηλεκτρονικές τους λειτουργίες και εξαρτώνται από το υποκείμενο των δεδομένων, το είδος της συναλλαγής, που πραγματοποιείται ή της σύμβασης, που υπογράφεται και το προϊόν ή την υπηρεσία, που παρασχέθηκε ή θα παρασχεθεί. Συγκεκριμένα, πρόκειται για :

- Δεδομένα ταυτοποίησης και νομιμοποίησης, όπως το ονοματεπώνυμο, το ΑΦΜ, η ημερομηνία γέννησης, ο αριθμός δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου.
- Δημογραφικά δεδομένα, όπως το φύλο, η εθνικότητα, η οικογενειακή κατάσταση.
- Δεδομένα επικοινωνίας, όπως η διεύθυνση κατοικίας, το email, ο αριθμός σταθερού ή κινητού τηλεφώνου.
- Δεδομένα αυθεντικοποίησης, όπως το όνομα χρήστη (username), ο κωδικός πρόσβασης (PIN), κάποιο συνθηματικό.

Επίσης, η τράπεζα, όπως και κάθε άλλη επιχείρηση ,συλλέγει δεδομένα και πληροφορίες με τη χρήση cookies. Τα cookies είναι μικρά τμήματα κειμένου, τα οποία αποστέλλονται στο φυλλομετρητή (browser), με κάθε επίσκεψη στο διαδικτυακό τόπο της τράπεζας. Βασική τους λειτουργία είναι η απομνημόνευση ορισμένων πληροφοριών, όπως η προτιμώμενη γλώσσα, οι προσωπικοί κωδικοί, οι αριθμοί καρτών, ώστε να διευκολύνεται η περιήγηση στον ιστότοπό της και να μην χρειάζεται η επαναπληκτρολόγηση του συνόλου των πληροφοριών<sup>28</sup>. Επιπλέον, τα cookies χρησιμοποιούνται για στατιστικούς σκοπούς, προκειμένου να ανιχνεύεται ποιες σελίδες και υπηρεσίες είναι χρήσιμες και δημοφιλείς στο κοινό, αλλά και ποιες χρήζουν βελτίωσης. Οι χρήστες, αφού ενημερωθούν για τις κατηγορίες cookies που χρησιμοποιεί η ιστοσελίδα που επισκέφτηκαν, έχουν το δικαίωμα της επιλογής ή μη της χρήσης τους από την τράπεζα. Σε περίπτωση όμως μη συναίνεσης, ο επισκέπτης δεν έχει πρόσβαση στην ορθή και πλήρη εμφάνιση του συνόλου των πληροφοριών του διαδικτυακού τόπου που επισκέπτεται.

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιείται με τρόπο θεμιτό και νόμιμο, αφού έχει προηγηθεί η συγκατάθεση του πελάτη για ορισμένο, σαφή και νόμιμο σκοπό. Τα δεδομένα που

---

<sup>28</sup> Αλεξανδρίδου Α., (2010), Το Δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 219

συλλέγονται είναι κατάλληλα και συναφή με το σκοπό αυτό, υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή και αντικειμενικό τρόπο, χωρίς να υπόκεινται σε περαιτέρω επεξεργασία κατά τρόπο ασύμβατο με τον καθορισμένο σκοπό. Επίσης, λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα ασφαλείας για την προστασία τους από παράνομη ή μη εξουσιοδοτημένη επεξεργασία και από τυχόν κινδύνους και επιθέσεις, με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων τεχνικών ή οργανωτικών μέτρων. Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να ανακαλέσουν τη συγκατάθεση που είχαν δώσει στην τράπεζα για τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, χωρίς όμως αυτό να επηρεάζει τη νομιμότητα της επεξεργασίας, που έλαβε χώρα προ της ανάκλησης. Επιπροσθέτως, οι πελάτες έχουν το δικαίωμα στη λήθη, ήτοι μπορούν να ζητήσουν από τον υπεύθυνο επεξεργασίας τη διαγραφή των δεδομένων τους αν θεωρούν ότι αυτά δεν είναι πλέον απαραίτητα για το σκοπό για τον οποίο συλλέχθηκαν ή αν θεωρούν ότι υποβλήθηκαν παράνομα σε επεξεργασία. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται να διαγράψει αμελλητί και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση τα προσωπικά δεδομένα του πελάτη.

Η τράπεζα δύναται να διαβιβάσει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συνέλεξε σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό, εφόσον η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ότι διασφαλίζεται ένα επαρκές επίπεδο προστασίας από την τρίτη χώρα, από έδαφος ή από έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους τομείς στην εν λόγω τρίτη χώρα ή από τον διεθνή οργανισμό. Για να επιτρέψει τη διαβίβαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη :

- A. Το κράτος δικαίου και τη νομοθεσία της τρίτης χώρας, καθώς και το σεβασμό που επιδεικνύει στα ανθρώπινα δικαιώματα.
- B. Την ύπαρξη και την αποτελεσματική λειτουργία ανεξάρτητων εποπτικών αρχών, οι οποίες βρίσκονται στην τρίτη χώρα ή στις οποίες υπόκειται ένας διεθνής οργανισμός και είναι υπεύθυνες να διασφαλίζουν και να επιβάλουν τη συμμόρφωση προς τους κανόνες προστασίας δεδομένων.
- Γ. Τις διεθνείς δεσμεύσεις που έχει αναλάβει η τρίτη χώρα ή ο διεθνής οργανισμός.

Αν δεν συντρέχουν αυτές οι προϋποθέσεις η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί εφόσον:

- α. Υπάρχει ρητή συγκατάθεση του πελάτη.
- β. Η διαβίβαση θεωρείται απαραίτητη για την εκτέλεση της σύμβασης με την τράπεζα π.χ. εκτέλεση εντολής αποστολής εμβάσματος σε τραπεζικό λογαριασμό χρηματοπιστωτικού ιδρύματος τρίτης χώρας.
- γ. Η διαβίβαση καθίσταται αναγκαία για τη θεμελίωση και την άσκηση νομικών αξιώσεων.
- δ. Η διαβίβαση είναι απαραίτητη για λόγους δημοσίου συμφέροντος.

Εκτός από τα δικαιώματα που αναφέρθηκαν παραπάνω, ήτοι το δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης και το δικαίωμα στη λήθη, οι πελάτες έχουν στην φαρέτρα τους και επιπρόσθετα «όπλα» για να προστατευτούν. Αρχικά, έχουν το δικαίωμα στην ενημέρωση και στην πρόσβαση, καθώς η τράπεζα οφείλει να τους ενημερώνει για την επεξεργασία των δεδομένων τους, όπως για παράδειγμα ποια δεδομένα επεξεργάζεται, για ποιο σκοπό και για ποιο χρονικό διάστημα και να τους παρέχει πρόσβαση σε αυτά (Άρθρα 13-15 του Κανονισμού 2016/679). Επίσης, οι πελάτες δύνανται να αιτηθούν τη διόρθωση των ανακριβών προσωπικών τους στοιχείων ή τη συμπλήρωση των ελλιπών στοιχείων. Επιπροσθέτως, μπορούν να ζητήσουν τον περιορισμό της επεξεργασίας των στοιχείων τους, όταν έχουν αντιρρήσεις σχετικά με αυτήν ή όταν η επεξεργασία είναι παράνομη και το υποκείμενο των δεδομένων αντιτάσσεται στη διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ζητεί, αντ' αυτής, τον περιορισμό της χρήσης τους (Άρθρα 16,18). Ακόμα, έχουν το δικαίωμα να εναντιωθούν στην επεξεργασία των δεδομένων, στην οποία προβαίνει η τράπεζα και τους αφορά, ενώ εκείνη με τη σειρά της οφείλει να διακόψει οποιαδήποτε περαιτέρω ενέργεια, εκτός αν επικαλεστεί επιτακτικούς και νόμιμους λόγους που υπερισχύουν των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των υποκειμένων των δεδομένων ή προβεί στη θεμελίωση και άσκηση νομικών αξιώσεων (Άρθρο 21). Ταυτόχρονα, ο πελάτης δικαιούται να μην υπόκειται σε απόφαση που λαμβάνεται αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, η οποία παράγει έννομα αποτελέσματα που τον αφορούν ή τον επηρεάζει σημαντικά με παρόμοιο τρόπο (Άρθρο 22). Τέλος, οι πελάτες έχουν το δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων, ήτοι μπορούν να ζητήσουν τη μεταφορά των δεδομένων τους σε άλλο υπεύθυνο επεξεργασίας (Άρθρο 20).

Αξιοσημείωτη είναι και η δυνατότητα των πελατών να ασκήσουν προσφυγή στην αρμόδια εποπτική αρχή, εφόσον θεωρούν ότι προσβλήθηκαν με οιοδήποτε τρόπο τα προσωπικά τους δεδομένα και τα θεμελιώδη δικαιώματά τους όπως η προστασία της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής και η ελευθερία έκφρασης. Στην Ελλάδα αρμόδια εποπτική αρχή είναι η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, η οποία είναι συνταγματικά κατοχυρωμένη ανεξάρτητη δημόσια αρχή ( Άρθρο 9<sup>Α</sup> του Συντάγματος) και έχει ως αποστολή της την εποπτεία της εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων του ν.4624/2019, του ν.3471/2006 και άλλων ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και η παγκοσμιοποίηση οδήγησαν στη σημαντική αύξηση των διασυνοριακών ροών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Τόσο οι ιδιωτικές επιχειρήσεις όσο και οι δημόσιες αρχές επεξεργάζονται και χρησιμοποιούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για ίδιον όφελος, ώστε να εξυπηρετήσουν τους σκοπούς τους. Τα κράτη μέλη καλούνται από το δίκαιο της Ένωσης να συνεργάζονται και να ανταλλάσσουν προσωπικά

δεδομένα, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα ένα υψηλού επιπέδου σύστημα ασφαλείας, προκειμένου να συμβιβάσουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων με την ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης. Γι' αυτό το λόγο, καθίσταται επιτακτική η αυστηρή εφαρμογή της νομοθεσίας από όλα τα κράτη μέλη, με στόχο τη δημιουργία ενός συνεκτικού πλαισίου προστασίας των δεδομένων στην Ένωση, που θα επιτρέψει στην ψηφιακή οικονομία να αναπτυχθεί στο σύνολο της εσωτερικής αγοράς.

## **2.7 E-banking και προστασία του καταναλωτή**

Οι χρήστες του e-banking, οι οποίοι έχουν δεσμευτεί συμβατικά με τα πιστωτικά ιδρύματα, λογίζονται ως καταναλωτές τραπεζικών υπηρεσιών κατά το γράμμα του νόμου 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191) και προστατεύονται από τις διατάξεις του. Άλλωστε, η έννοια του retail banking, με το οποίο ασχολείται κατά κόρον η ηλεκτρονική τραπεζική αποδίδεται στα ελληνικά ως «παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς καταναλωτές»<sup>29</sup>. Σύμφωνα με το Άρθρο 1α του ν.2251/1994, καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική, ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα. Βασικό δηλαδή κριτήριο για τον χαρακτηρισμό του φυσικού προσώπου ως καταναλωτή είναι η κάλυψη ιδίων αναγκών και η απουσία επίκλησης της επαγγελματικής ταυτότητας κατά τη συναλλαγή. Ο καταναλωτής δηλαδή πραγματοποιεί συναλλαγές, εκτός της επαγγελματικής του σφαίρας. Η προστασία των καταναλωτών καθίσταται αναγκαία, καθώς δε διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν, με αποτέλεσμα να βρίσκονται σε δυσμενέστερη οικονομική και διαπραγματευτική θέση σε σχέση με τον αντισυμβαλλόμενο τους.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής οι καταναλωτές προβαίνουν σε ηλεκτρονικές συναλλαγές εξ αποστάσεως. Εξ αποστάσεως σύμβαση θεωρείται κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία και συνάπτεται στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση. Οργανώνεται από τον προμηθευτή, χωρίς ταυτόχρονη φυσική παρουσία του ιδίου και του καταναλωτή, με τη χρησιμοποίηση τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση, προκειμένου να διαβιβαστεί η πρόταση για σύναψη της σύμβασης και της αποδοχής.<sup>30,31</sup> Η περιγραφή των μέσων τεχνικής επικοινωνίας τόσο στο Άρθρο 4 παρ. 1 του ν. 2251/1994 όσο και στο π.δ 131/2003 (ΦΕΚ Α 116) και συγκεκριμένα στα Άρθρα 9 παρ.3 και 10

---

<sup>29</sup> Καράκωστας Ι, (2009), Δίκαιο και Internet, Εκδόσεις Π.Ν Σάκκουλας /Δίκαιο και Οικονομία, σελ 100

<sup>30</sup> Αλεξανδρίδου Α., (2010), Το Δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 62 επ

<sup>31</sup> Καράκωστας Ι, (2009), Δίκαιο και Internet, Εκδόσεις Π.Ν Σάκκουλας /Δίκαιο και Οικονομία, σελ 120



παρ. 2 του τελευταίου, σε συνδυασμό με τη ρητή εξαίρεση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από το προαναφερθέν νομοθέτημα για το ηλεκτρονικό εμπόριο οδηγεί στο συμπέρασμα ότι ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή (ν.2251/1994), εφαρμόζεται μόνο στις συμβάσεις που συνάπτονται με «ατομικά μέσα επικοινωνίας» και όχι σε εκείνες που συνάπτονται μέσω Διαδικτύου.<sup>32</sup> Η γραμματική αυτή ερμηνεία όμως, πρέπει να παραμεριστεί και να προκριθεί η διορθωτική ερμηνεία, κατά την οποία και οι συμβάσεις πώλησης μέσω Διαδικτύου λογίζονται ως συμβάσεις πώλησης εξ αποστάσεως κατά την έννοια του δικαίου της προστασίας του καταναλωτή. Έτσι, ενισχύεται η προστασία του συναλλασσόμενου με τα ηλεκτρονικά μέσα και εντείνεται η εμπιστοσύνη του σε αυτό το μέσο συναλλαγής.

Τόσο το Άρθρο 4 του ν. 2251/1994 όσο και η Οδηγία 2011/83/ΕΕ, η οποία τροποποιεί τις Οδηγίες 93/13/ΕΟΚ και 1999/44/ΕΚ και καταργεί τις Οδηγίες 85/277/ΕΟΚ και 97/7/ΕΚ, ορίζουν ότι πριν από τη σύναψη συμβάσεων ηλεκτρονικού εμπορίου ο καταναλωτής πρέπει να είναι ενημερωμένος για:

- α. Την ταυτότητα του προμηθευτή, ο οποίος είναι υποχρεωμένος να παρέχει μέσω της ιστοσελίδας του όλα τα στοιχεία του στους καταναλωτές ελεύθερα και αδιάλειπτα, χωρίς να απαιτείται δηλαδή η σύνδεσή τους με όνομα χρήστη και κωδικό. Οι γενικές αυτές πληροφορίες που πρέπει να παρέχει, σύμφωνα με το π.δ 131/2003, είναι η επωνυμία του, η διεύθυνσή του, τα στοιχεία επικοινωνίας του, το ΑΦΜ κ.ά.
- β. Τα ουσιώδη χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας που τον ενδιαφέρουν.
- γ. Την τιμή, την ποσότητα, τις δαπάνες μεταφοράς καθώς και το ύψος του ΦΠΑ.
- δ. Τη διάρκεια ισχύος της τιμής ή της προσφοράς.
- ε. Το δικαίωμα υπαναχώρησης.
- στ. Το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως.
- ζ. Την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης σε περίπτωση που έχει συναφθεί διαρκής σύμβαση.

Επιπρόσθετα, κατά τα προβλεπόμενα στο Άρθρο 9 παρ.1 του π.δ 131/2003, ο προμηθευτής υποχρεούται να γνωστοποιήσει και πιο εξειδικευμένες πληροφορίες. Πιο συγκεκριμένα, έχει την υποχρέωση να ενημερώσει τον καταναλωτή για τα τεχνικά στάδια ως τη σύναψη της σύμβασης, για την πρόθεσή του να αρχειοθετήσει ή όχι τη σύμβαση, καθώς και αν υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε αυτή. Επίσης, υποχρεούται να πληροφορεί τον καταναλωτή για τα τεχνικά μέσα που επιτρέπουν τον εντοπισμό και τη διόρθωση σφαλμάτων ηλεκτρονικού

---

<sup>32</sup> Παπακωνσταντίνου Ε, (2010), Το Δίκαιο της Πληροφορικής, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 442

χειρισμού πριν από την ανάθεση της παραγγελίας, τις γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση και τέλος για τους τυχόν κώδικες δεοντολογίας που έχει υιοθετήσει ο προμηθευτής.

Τέλος, προβλέπεται το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση, άρα και από την ηλεκτρονική σύμβαση, εντός 14 ημερολογιακών ημερών, αναιτιολόγητα και χωρίς καμία επιβάρυνση. Η προθεσμία αυτή λειτουργεί ως περίοδος διάσκεψης (cooling off period), καθώς ο καταναλωτής μπορεί να σκεφτεί με νηφαλιότητα και ψυχραιμία αν θέλει να εμμένει στη συναλλαγή που πραγματοποίησε. Όπως προκύπτει από τα άρθρα 3β και 3δ του ν.2251/1994, καθώς και από τα άρθρα 4 και 9 του π.δ. 131/2003, ο προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης, για θέματα ψηφιακού περιεχομένου, καθώς και για τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης. Αν δεν το πράξει, η σύμβαση θεωρείται άκυρη υπέρ του καταναλωτή (Άρθρο 3β παρ.9, 3δ παρ.10 του ν. 2251/1994). Ο προμηθευτής, αφού λάβει γνώση της πρόθεσης για υπαναχώρηση πριν από την πάροδο της προβλεπόμενης προθεσμίας, υποχρεούται να επιστρέψει κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερολογιακών ημερών από όταν έλαβε γνώση της υπαναχώρησης. Ωστόσο, αν δεν είχε ενημερωθεί σχετικά από τον προμηθευτή, το δικαίωμα υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες από το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης (Άρθρο 3στ παρ.1 του ν. 2251/1994). Από την πλευρά του δε, ο καταναλωτής υποχρεούται χωρίς καθυστέρηση να επιστρέψει το προϊόν, επιβαρυνόμενος με τα έξοδα επιστροφής.

Όσον αφορά την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων, η Οδηγία 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, η οποία οδήγησε στην τροποποίηση των Οδηγιών 2002/65/EK, 2009/110/EK και 2013/36/EE, του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και στην κατάργηση της Οδηγίας 2007/64/EK αναφέρεται στις εν λόγω συναλλαγές. Η Οδηγία 2015/2366 ενσωματώθηκε στο εθνικό δίκαιο με το νόμο 4537/2018 (ΦΕΚ Α84) και έγινε μέρος της έννομης τάξης.

Σύμφωνα με το Άρθρο 51 της προαναφερθείσας Οδηγίας ο καταναλωτής πρέπει να ενημερωθεί σε εύθετο χρόνο πριν δεσμευτεί από τη σύμβαση ή την προσφορά, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο, για τις πληροφορίες και τους όρους που πρόκειται να τον δεσμεύσουν. Οι απαιτούμενες πληροφορίες θα πρέπει να είναι ανάλογες με τις ανάγκες των χρηστών των μέσων πληρωμών και να γνωστοποιούνται σε τυποποιημένη μορφή, καθώς έτσι καθίστανται προσιτές οποιαδήποτε στιγμή, ενώ ταυτόχρονα επιτρέπεται η πρόσβαση στις αποθηκευμένες πληροφορίες και στο μέλλον. Επιπροσθέτως, με τον τρόπο αυτό οι χρήστες μπορούν να προχωρούν σε σύγκριση των υπηρεσιών και των όρων των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, ώστε να επιλέγουν εκείνον που θα τους παρέχει υψηλό επίπεδο προστασίας. Στην πραγματικότητα, πρόκειται για

συμβάσεις πλαίσιο και συμβατικούς όρους, οι οποίοι είναι προδιατυπωμένοι και δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης με τον καταναλωτή. Ο πάροχος μπορεί να γνωστοποιεί τους όρους της σύμβασης-πλαίσιο, είτε προβάλλοντάς τους στην αρχική του σελίδα είτε με παραπομπή σε άλλη σελίδα μέσω ειδικού συνδέσμου (link). Ο πάροχος των υπηρεσιών θεωρείται ότι εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του και με την παροχή στον χρήστη αντιγράφου της σύμβασης.

Οι ανωτέρω αναφερόμενοι συμβατικοί όροι πρέπει να είναι διατυπωμένοι με σαφή, κατανοητό και εύληπτο τρόπο και σε γλώσσα που να κατανοεί ο καταναλωτής. Δεν αρκεί να είναι μόνο γραμματικά σωστοί και σαφείς, αλλά θα πρέπει να είναι διαφανείς και να μην υποκρύπτουν παγίδες για τους καταναλωτές. Ακόμα, θα πρέπει να παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να κατανοήσουν τις οικονομικές τους προοπτικές και τα ενδεχόμενα ρίσκα για να προβαίνουν σε τεκμηριωμένες και συμφέρουσες επιλογές. Επίσης, θα πρέπει να είναι δίκαιοι και να μην έρχονται σε αντίθεση με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη αλλά ούτε να φέρνουν τον καταναλωτή σε δυσμενέστερη θέση σε σχέση με τον πάροχο, όσον αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του. Σε περίπτωση δε που συντρέχει κάποιος καταχρηστικός όρος στη σύμβαση, αυτός δεν δεσμεύει τον καταναλωτή, παρόλο που υπέγραψε τη σύμβαση. Αντιθέτως, εξακολουθεί να δεσμεύεται μόνο για το υπόλοιπο μέρος της σύμβασης.

Σύμφωνα με το Άρθρο 52 της Οδηγίας 2015/2366/EK, ο χρήστης των υπηρεσιών πληρωμής έχει δικαίωμα να ενημερώνεται εκτενώς :

- A. Για τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμής: για την ονομασία του, τη γεωγραφική διεύθυνση των κεντρικών γραφείων και των υποκαταστημάτων του καθώς και την ηλεκτρονική του διεύθυνση.
- B. Για τη χρήση της υπηρεσίας πληρωμών: για τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας πληρωμών που πρόκειται να παρασχεθεί, τις πληροφορίες που πρέπει να χορηγήσει ο χρήστης, τον τύπο και τη διαδικασία της συγκατάθεσης και της άρσης μιας πράξης πληρωμών, την προθεσμία εκτέλεσης.
- Γ. Για τις επιβαρύνσεις, τα επιτόκια και τις συναλλαγματικές ισοτιμίες: να λαμβάνει δηλαδή γνώση για τις αναλύσεις των επιβαρύνσεων που πρέπει να καταβάλει ο χρήστης, για το εφαρμοστέο επιτόκιο και την εφαρμοστέα συναλλαγματική ισοτιμία ανάλογα την περίπτωση.
- Δ. Για την επικοινωνία: σχετικά με τον τρόπο και τη συχνότητα παροχής των πληροφοριών, τη γλώσσα σύναψης της σύμβασης, τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας.
- E. Για τις προφυλάξεις και τα διορθωτικά μέτρα: ενημέρωση για λήψη από τον χρήστη μέτρων φύλαξης του μέσου πληρωμής αλλά και για τη διαδικασία

ειδοποίησής του σε περίπτωση απάτης ή απειλής ασφαλείας, για την ευθύνη του πληρωτή για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής, αλλά και του παρόχου. για μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση πράξεων πληρωμής.

ΣΤ. Για τις αλλαγές και τη λήξη της σύμβασης : διάρκεια σύμβασης, αποδοχή τροποποίησης συμβατικών όρων, δυνατότητα καταγγελίας της σύμβασης.

Ζ. Για τα μέσα προσφυγής : διαδικασίες ΕΕΔ και καταγγελιών.

Από την πρακτική προκύπτει ότι ο πάροχος, ως επί το πλείστον, δεν χρεώνει τον χρήστη για τις πράξεις πληρωμών και την πίστωση των λογαριασμών του. Υπάρχουν όμως και οι πρόσθετες χρεώσεις, που επιβαρύνουν τους χρήστες με την καταβολή τέλους για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής. Η εμπειρία έχει δείξει ότι ο καταμερισμός των χρεώσεων μεταξύ των μερών αποτελεί την πιο αποτελεσματική μέθοδο, καθώς διευκολύνει την αυτοματοποιημένη επεξεργασία των πληρωμών. Άλλωστε, οι διαπραγματικές προμήθειες είναι η πιο διαδεδομένη μορφή εμπορικών χρεώσεων για πληρωμή με κάρτες. Για την αποφυγή όμως πρόκλησης ετερογένειας στην ευρωπαϊκή αγορά έχουν θεσπιστεί κανόνες για την υιοθέτηση μιας κοινής και ισότιμης πολιτικής χρεώσεων.

Ο πάροχος μπορεί να προχωρήσει σε τροποποίηση των συμβατικών όρων, αλλά θα πρέπει να έχει ενημερώσει σχετικά τον χρήστη τουλάχιστον δύο μήνες πριν την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα είτε να αποδεχτεί είτε να απορρίψει την τροποποίηση, σε περίπτωση όμως που σιωπήσει θεωρείται ότι συναίνεσε. Η Οδηγία θέτει περιορισμούς και απαγορεύσεις στη μονομερή τροποποίηση των συμβατικών όρων και οι αντιστάσεις της κάμπτονται μόνο αν υπάρχει αιτιολογημένη αιτία. Επίσης, ο χρήστης μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση αν θεωρεί ότι δεν τον καλύπτει πλέον και μάλιστα χωρίς επιβάρυνση εκτός αν έχει περάσει το χρονικό διάστημα των έξι μηνών από την έναρξη ισχύος της σύμβασης, οπότε και επιβαρύνεται με τέλη. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται η κινητικότητα των καταναλωτών, η αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών πληρωμής και η μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΑ

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ

#### 3.1 Ιστορική Αναδρομή

Το χρήμα ανέκαθεν αποτελούσε πρωταγωνιστή στις ζωές των ανθρώπων. Η φύση του έχει εξελιχθεί κατά το πέρασμα των χρόνων και διήλθε από διάφορα στάδια μέχρι να καταλήξει στη σημερινή του μορφή.

Στην αρχή, οι οικονομικές συναλλαγές είχαν ως σημείο αναφοράς τη χρήση αναλωτών (ΑΚ 950) και αντικαταστατών (ΑΚ 951) αγαθών και κινητών πραγμάτων, τα οποία συνέθεταν το λεγόμενο ανταλλακτικό εμπόριο, όπως η ανταλλαγή λαδιού για ένα σακί με πατάτες. Αυτή η πρακτική του παρελθόντος ενέπνευσε τους οικονομολόγους να δημιουργήσουν τον ορισμό του περιεκτικού χρήματος. Περιεκτικό χρήμα λοιπόν είναι το χρήμα, το οποίο στις λειτουργίες του έχει αξία ίση με την εμπορευματική του αξία.

Με την πάροδο των χρόνων και την ανακάλυψη πολύτιμων μετάλλων, κυρίως του χρυσού και του αργύρου, ξεκίνησε η δημιουργία νομισμάτων, τα οποία χρησιμοποιούνταν ως μέσο για την εκπλήρωση σκοπών οικονομικής φύσης. Έτσι λοιπόν, δημιουργήθηκε το παραστατικό χρήμα, του οποίου η αναγραφόμενη αξία αντιστοιχεί σε αξία μεγαλύτερη από την αυτή του υλικού που το αποτελεί π.χ. χαρτονομίσματα, κέρματα. Η αξία αυτή καθορίζεται με νομικές πράξεις από τον εκδότη του νομίσματος, ήτοι το εκάστοτε κράτος και ειδικότερα από την κεντρική τράπεζα κάθε κράτους, η οποία λέγεται εκδοτική.

Η οικονομική θεώρηση του χρήματος, στην οποία δεσπόζουσα θέση κατέχει η συναλλακτική του λειτουργία, αποτυπώνεται στον νομικό ορισμό του χρήματος υπό ευρεία έννοια.<sup>33</sup> Ως χρήμα υπό ευρεία έννοια θεωρείται οποιοδήποτε αντικαταστατό αντικείμενο χρησιμοποιείται ως κοινό ανταλλακτικό μέσο για την απόκτηση αγαθών ή υπηρεσιών.<sup>34</sup> Βασικό

---

<sup>33</sup> Δούβλης Β.-Μπάλος Α., (2008). Δίκαιο Προστασίας των καταναλωτών, τομ. 2, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 1199

<sup>34</sup> Καλλιμόπουλος Γ.Δ, (1993), Το δίκαιο του χρήματος, Εκδόσεις Σάκκουλα Αντ. Ν., σελ 15

χαρακτηριστικό του χρήματος λοιπόν είναι η δυνατότητα ευρείας κυκλοφορίας του και η χρήση του ως γενικού μέσου πληρωμών. Χρήμα εν ευρεία έννοια αποτελεί τόσο το ημεδαπό (εθνικό) νόμισμα όσο και το αλλοδαπό.<sup>35</sup> Ημεδαπό είναι το νόμισμα που κυκλοφορεί στη χώρα μας (σήμερα χρησιμοποιείται το ευρώ, το οποίο αντικατέστησε τη δραχμή), ενώ αλλοδαπό είναι το νόμισμα των ξένων χωρών π.χ. δολάριο ΗΠΑ, αγγλική λίρα, γιεν Ιαπωνίας κ.λπ.

Από την άλλη, χρήμα υπό στενή έννοια συνιστούν τα νομίσματα (χαρτονομίσματα ή μεταλλικά νομίσματα), που εκδίδει κάθε κράτος διά μέσου της εκδοτικής του τράπεζας. Τα νομίσματα αυτά, τα οποία νόμιμα βρίσκονται σε κυκλοφορία σε μία χώρα και γενικότερα τα μέσα πληρωμών και απόσβεσης του χρέους που η πολιτεία δέχεται ως νόμιμα (άρα και υποχρεωτικά για το δανειστή) αποτελούν το χρήμα υπό στενή έννοια.<sup>36</sup> Το κράτος, διατηρώντας το αποκλειστικό δικαίωμα έκδοσης χρήματος, δημιουργεί συνθήκες κρατικού μονοπωλίου στην παραγωγή χρήματος. Ο μονοπωλιακός αυτός χαρακτήρας καθίσταται επιτακτικός, καθώς έτσι αποτρέπεται η πτώση της αγοραίας τιμής του χρυσού σε επίπεδα χαμηλότερα από την επίσημη τιμή του. Όταν η αγοραία τιμή του χρυσού έχει αυξητική τάση, η μαζική παραγωγή χρήματος (μαζική τήξη κερμάτων) έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της προσφερόμενης ποσότητας χρυσού και συνεπακόλουθα την υποχώρηση της τιμής του χρυσού μέχρι τα επίπεδα της επίσημης τιμής του. Άλλωστε βασικό χαρακτηριστικό ενός αποτελεσματικού μέσου πληρωμής είναι η σχετικά σπάνια χρήση του και εν προκειμένω ο χρυσός, λόγω του υψηλού κόστους παραγωγής του, το επιβεβαιώνει.

Ωστόσο, οι συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες για συναλλαγές οδήγησαν στη δημιουργία του ψευδοπερικοτικού ή αντιπροσωπευτικού χρήματος. Με τον όρο ψευδοπερικοτικό χρήμα νοούνται οι τίτλοι κατοχής, τα αποδεικτικά δικαιώματα ή τα μη οπισθογραφήσιμα αξιόγραφα, που η έκδοσή τους γινόταν στον κομιστή. Ο κομιστής είχε το δικαίωμα, δυνάμει του κατεχόμενου τίτλου, να παρουσιαστεί στον εκδότη και να εισπράξει το αναγραφόμενο ποσό. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονταν οι δημόσιες δαπάνες παραγωγής χρήματος και περιοριζόταν η πιθανότητα νοθείας των κερμάτων, ταυτόχρονα όμως υπήρχε μεγαλύτερος κίνδυνος έκδοσης τίτλων χωρίς αντίκρισμα.

---

<sup>35</sup> Σπυριδάκης Ι., (2018), Ενοχικό Δίκαιο- Γενικό Μέρος, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 190

<sup>36</sup> Σταθόπουλος Μ., Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 5<sup>η</sup> έκδοση, (2018), Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 759

### 3.2 Λειτουργίες του Χρήματος

Το χρήμα από τη σκοπιά της σύγχρονης οικονομικής ανάλυσης, λογίζεται ως fiat pecunia χρήμα, ήτοι χρήμα που δημιουργείται από μια κεντρική αρχή και έχει μια ελάχιστη εγγενή αξία. Βασική του λειτουργία του είναι ότι αποτελεί το γενικά αποδεκτό μέσο συναλλαγής. Έχει τη γενική αποδοχή του κοινού, καθώς όλοι το εμπιστεύονται και επιλέγουν να συναλλάσσονται χρησιμοποιώντας το. Έτσι το εμπόριο αναπτύσσεται και οι οικονομίες ανθίζουν.

Επίσης, βασικό χαρακτηριστικό του χρήματος είναι ότι αποτελεί λογιστική μονάδα για τον καθορισμό των τιμών των αγαθών και των υπηρεσιών. Με βάση τη ζήτηση και την προσφορά καθορίζεται η τιμή ενός αγαθού σε χρηματικές μονάδες, οι οποίες εκφράζουν την αξία του στην κοινή αγορά. Η τιμή του αγαθού δηλαδή γίνεται το μέτρο της απόλυτης αξίας του π.χ. 2 ευρώ, 10 γιεν, 5 δολάρια.

Τέλος, το χρήμα είναι ένα μέσο αποταμίευσης και αποθήκευσης αξίας. Ο κάτοχός του μπορεί να διαθέτει τμηματικά μέρος των χρημάτων προκειμένου να αγοράζει αγαθά και να καλύπτει τις ανάγκες του. Το υπόλοιπο χρησιμοποιείται ως αποθήκη αξίας και διασφαλίζει την αγοραστική δύναμη του κατόχου του. Στην πραγματικότητα μόνο ένα μέρος των εκδιδόμενων χρημάτων βρίσκεται σε κυκλοφορία στην αγορά. Το υπόλοιπο χρησιμοποιείται για αποθησαυρισμό.

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι πολλά αγαθά διαθέτουν ορισμένα από τα χαρακτηριστικά που προαναφέραμε. Το γεγονός αυτό όμως δεν τα καθιστά χρήματα. Η γενική αποδοχή ως μέσο πληρωμής εκ μέρους του κοινού αποτελεί τον θεμέλιο λίθο για το χαρακτηρισμό ενός αγαθού ως χρήματος. Με άλλα λόγια αποτελεί την condition sine qua non του χρήματος.

### 3.3 Είδη Χρήματος

Εκτός από την πληρωμή σε είδος και την πληρωμή με πολύτιμα μέταλλα, όπως χρυσό και άργυρο, που αποτελέσαν την πρώτη και τη δεύτερη αντίστοιχα γενιά μέσων πληρωμής<sup>37</sup>, η εξέλιξη του χρήματος κατά το πέρασ των ετών ήταν χαρακτηριστική. Τα πολύτιμα μέταλλα απέκτησαν ονομαστική αξία και αποτέλεσαν τα κέρματα, τα οποία και αντιπροσωπεύουν ορισμένο αριθμό νομισματικών μονάδων. Χρησιμοποιούνται για αγορές αγαθών μικρής αξίας και σημασίας και μαζί με τα χαρτονομίσματα αποτελούν τα πιο συνήθη μέσα πληρωμών στην καθημερινή ζωή. Τα χαρτονομίσματα (ή άλλως τα τραπεζογραμμάτια) ανήκουν επίσης στην κατηγορία του νομίσματος. Εκδίδονται από το κράτος και συγκεκριμένα στην Ελλάδα το

---

<sup>37</sup> Σταθόπουλος Μ., (2018), Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 5<sup>η</sup> έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 757

εκδοτικό μονοπώλιο κατέχει η Κεντρική Τράπεζα της Ελλάδας. Η Τράπεζα της Ελλάδος, βασιζόμενη στη νομισματική πολιτική που ακολουθεί η χώρα, θέτει σε κυκλοφορία έναν ορισμένο αριθμό χαρτονομισμάτων.

Οι σύγχρονες οικονομίες, ανταποκρινόμενες στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες για εύκολες και ασφαλείς συναλλαγές, πρόσθεσαν νέες μορφές ευρέως ευνοούμενου χρήματος και συγκεκριμένα το λογιστικό, το πλαστικό και το πιο πρόσφατο ηλεκτρονικό χρήμα.<sup>38</sup>

## **1. Λογιστικό Χρήμα**

Οι καταθέσεις όψεως, οι επιταγές και η συναλλαγματική συνιστούν διαδεδομένες μορφές λογιστικού χρήματος. Εκπληρώνουν τον ίδιο σκοπό όπως ακριβώς και τα νομίσματα, αφού μέσω αυτών γίνεται η μεταφορά υψηλών ποσών από έναν λογαριασμό σε έναν άλλο με ταχύτητα, ασφάλεια και χαμηλό κόστος και κυρίως χωρίς τους κινδύνους της υλικής μεταφοράς χρημάτων. Ο δικαιούχος, εκδίδοντας μια επιταγή ή δίνοντας εντολή για μεταφορά χρημάτων, αντί να προχωρήσει ο ίδιος στην αυτούσια καταβολή των οφειλόμενων χρημάτων στο δανειστή του, δίνει εντολή στην τράπεζά του να πιστώσει το αντίστοιχο ποσό στο λογαριασμό του δανειστή του, είτε αυτός τηρείται στην ίδια είτε σε διαφορετική τράπεζα. Αντί δηλαδή να μεταβιβάζεται η κυριότητα πραγματικού χρήματος, γίνεται μεταβίβαση λογιστικού χρήματος με χρεωπιστωτικές εγγραφές σε λογαριασμούς χωρίς πραγματική χρήση και μεταφορά χρημάτων. Το χρέος προς το δανειστή αποσβήνεται μέσω μιας απλής διατοπικής μεταφοράς κεφαλαίων με κατ' εξοχήν λογιστικό τρόπο, χωρίς ως ελέγθη, πραγματική μεταφορά χρημάτων αλλά μόνο με χρεώσεις και πιστώσεις τραπεζικών λογαριασμών που τηρούνται στην ίδια ή σε άλλη τράπεζα ή σε μεσάζοντες.<sup>39</sup>

Βασική προϋπόθεση λοιπόν για τη διενέργεια των πιστωτικών εγγραφών για λογαριασμό του πελάτη είναι η ύπαρξη ενός λογαριασμού πληρωμών στη συνεργαζόμενη τράπεζα. Ο πελάτης που ενδιαφέρεται να κάνει χρήση αυτών των υπηρεσιών, συμβάλλεται με την τράπεζα για το άνοιγμα του εν λόγω λογαριασμού και για την παροχή των συμφωνημένων υπηρεσιών, χωρίς να απαιτούνται ιδιαίτερες νέες διαπραγματεύσεις και συμφωνίες. Αν οι λογαριασμοί, μεταξύ των οποίων γίνεται η χρέωση και η πίστωση του υποδεικνυόμενου ποσού, βρίσκονται στην ίδια τράπεζα, πρόκειται για ενδοτραπεζικές υπηρεσίες πληρωμών. Αν όμως οι πελατειακοί λογαριασμοί τηρούνται σε άλλες τράπεζες, τότε πρόκειται για διατραπεζικές υπηρεσίες

---

<sup>38</sup> Δούβλης Β.-Μπάλος Α., (2008). Δίκαιο Προστασίας των καταναλωτών, τομ. 2, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 1199-1200

<sup>39</sup> Ψυχομάνης Σ., (2016), Εγχειρίδιο Τραπεζικού Δικαίου, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 186



πληρωμών. Σε αυτή την περίπτωση, η καθεμία από τις συμβαλλόμενες τράπεζες τηρεί αμοιβαίως έναν λογαριασμό στην άλλη και προβαίνει στις χρεωστικές ή πιστωτικές αντίστοιχα εγγραφές. Αν όμως δεν υπάρχει άμεση σχέση τήρησης λογαριασμών, τότε γίνεται χρήση ενδιάμεσων λογαριασμών τρίτων, ήτοι διαμεσολαβητών, οι οποίοι τηρούν λογαριασμούς στις συνεργαζόμενες τράπεζες. Αρχικά, καταχωρίζονται στους λογαριασμούς οι κινήσεις των ποσών και στη συνέχεια ακολουθούν οι πιστώσεις προς τους λογαριασμούς των πελατών τους ως τελικών δικαιούχων.

Πάντως και χωρίς την τήρηση λογαριασμού πληρωμών, η τράπεζα μπορεί να δέχεται την καταβολή ενός χρηματικού ποσού σε μετρητά, στα πλαίσια παροχής μεμονωμένων υπηρεσιών πληρωμών, προκειμένου να το πιστώσει σε οποιονδήποτε λογαριασμό είτε αυτός τηρείται στην ίδια είτε σε κάποια άλλη συνεργαζόμενη τράπεζα. Επίσης, μπορεί να συμφωνηθεί μεταξύ του πελάτη και της τράπεζας η παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών πληρωμών ή η εφάπαξ παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας ή η επαναλαμβανόμενη παροχή ορισμένων υπηρεσιών.

Κλασικές πράξεις εντολών πληρωμής με λογιστικές εγγραφές συνιστούν επίσης το τραπεζικό έμβασμα και η σύμβαση γύρου. Και στις δύο αυτές περιπτώσεις, η χαρακτηριστική παροχή και το αντικείμενο της σύμβασης, το οποίο σκιαγραφεί τη βούληση των μερών, είναι η πίστωση του δανειστή. Γι' αυτό και κατά τη θεωρία λέγονται πιστωτικές εντολές.<sup>40</sup> Στον αντίποδα, βρίσκονται οι επιταγές και οι κάρτες, οι οποίες θα αναλυθούν στη συνέχεια, όπου το πιστωτικό ίδρυμα λαμβάνει την εντολή να χρεωθεί ο λογαριασμός του, ώστε να πληρωθεί ο δανειστής. Γι' αυτό ονομάζονται χρεωστικές εντολές.

### **i. Τραπεζικό Έμβασμα**

Με το τραπεζικό έμβασμα δίνεται η εντολή από τον πελάτη στην τράπεζα για μεταφορά ορισμένου χρηματικού ποσού, σε ορισμένο τόπο και σε ένα υποδεικνυόμενο από αυτόν πρόσωπο. Ο εντολέας, αφενός επιβαρύνεται με τη χρέωση του λογαριασμού του για τη διενέργεια αυτής της μεταφοράς, αφετέρου αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στην τράπεζα τη συμφωνημένη προμήθεια για τη διεκπεραίωση της εν λόγω εντολής. Το τραπεζικό έμβασμα συνιστά ιδιώνυμη σύμβαση, έχει δηλαδή στοιχεία σύμβασης εντολής και σύμβασης έργου με κυρίαρχα τα στοιχεία της δεύτερης.<sup>41</sup> Χαρακτηριστικές περιπτώσεις εμβασμάτων είναι το εισερχόμενο και εξερχόμενο έμβασμα.

---

<sup>40</sup> Ρόκας Κ. Νικόλαος, Γκόρτσος ΒΛ. Χρήστος, 2012, Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου, Δημόσιο και Ιδιωτικό Τραπεζικό Δίκαιο, Δεύτερη Αναθεωρημένη Έκδοση, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, σελ 612

<sup>41</sup> Α.Π 388/2006, ΠΠΘ 4289/1983, ΕΕμπΔ 2006,645

Εξερχόμενο είναι το έμβασμα, όπου η τράπεζα, αφού παραλάβει από τον πελάτη ένα χρηματικό ποσό σε μετρητά, το θέτει στη διάθεσή του χωρίς να μεσολαβήσει κάποια πιστωτική καταχώριση σε λογαριασμό. Από την άλλη, εισερχόμενο είναι το έμβασμα, όπου η τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει σε συγκεκριμένο δικαιούχο το ποσό που μεταφέρθηκε σε εκείνη λογιστικά ή καταβλήθηκε σε μετρητά από άλλο πρόσωπο, χωρίς πίστωση του λογαριασμού του. Στη συνέχεια προχωρά στην ειδοποίηση του δικαιούχου περί της άφιξης του εμβάσματος, η οποία έχει τη μορφή πρότασης σύναψης σύμβασης, αφηρημένης υπόσχεσης ή αναγνώρισης χρέους. Ο δικαιούχος από την πλευρά του αποδέχεται ρητά ή σιωπηρά την ενημέρωση της τράπεζας με την έγερση της απαίτησής του για απόδοση του ποσού του εμβάσματος.<sup>42</sup>

## ii. Σύμβαση γύρου

Στο γερμανικό δίκαιο και εν μέρει στην ελληνική βιβλιογραφία γίνεται αναφορά στη σύμβαση γύρου. Με τη σύμβαση γύρου, η τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να ανοίξει έναν λογαριασμό για τον πελάτη της, τον οποίο πιστώνει με πληρωμές καταβαλλόμενες από τρίτους και χρεώνει, ύστερα από εντολή του πελάτη, για την εκπλήρωση των πληρωμών του προς τρίτους, με τους οποίους ο πελάτης έχει συναλλακτικές σχέσεις, με αντίστοιχη πίστωση του λογαριασμού τους.<sup>43</sup> Η σύμβαση γύρου, σε αντίθεση με το έμβασμα, που αφορά μεμονωμένες πράξεις αποτελεί μια σχέση με διάρκεια, κατά την οποία γίνονται οι λογιστικές εγγραφές κατόπιν εντολής του δικαιούχου.<sup>44</sup> Ομοίως αποτελεί ιδιώνυμη σύμβαση με στοιχεία σύμβασης έργου και σύμβασης παροχής υπηρεσιών, με την έννοια του ν. 3862/2010 (Α 113) και των διατάξεων της αντίστοιχης οδηγίας.

Ο όρος «σύμβαση γύρου» προήλθε από την ελληνική λέξη «γύρος», λόγω της κυκλικής διαδρομής που ακολουθεί η λογιστική κίνηση του χρήματος μεταξύ των μερών.<sup>45</sup> Συναντάται για πρώτη φορά στην Ιταλία στα τέλη του 16<sup>ου</sup> αιώνα μ.Χ. και χαρακτηρίζει την συναλλακτική εμπορική πρακτική της εποχής. Σήμερα, η χρήση του λογιστικού χρήματος είναι ευρύτατη και έχει αντικαταστήσει σε μεγάλο βαθμό την πληρωμή με χαρτονομίσματα, καθώς διευκολύνει και

---

<sup>42</sup> Ψυχομάνης Σ., (2018), Εμπορικό Δίκαιο, 3<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 391

<sup>43</sup> Ρόκας Κ. Νικόλαος, Γκόρτσος Βλ. Χρήστος, (2012), Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου, Δημόσιο και Ιδιωτικό Τραπεζικό Δίκαιο, Δεύτερη Αναθεωρημένη Έκδοση, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, σελ 250

<sup>44</sup> Α.Π 856/1995, ΕΛΔ 38, Εφ Πειρ 83/2011

<sup>45</sup> Ψυχομάνης Σ., (2016), Εγχειρίδιο Τραπεζικού Δικαίου, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 193

επιταχύνει τις συναλλαγές ενώ ταυτόχρονα εξαλείφει και τους κινδύνους της αυτούσιας μεταφοράς χρημάτων.

## **2. Πλαστικό Χρήμα**

Ιδιαίτερα διαδεδομένη έχει καταστεί σήμερα η χρήση του πλαστικού χρήματος, το οποίο τείνει να υποκαταστήσει τη χρήση του υλικού χρήματος στις καθημερινές συναλλαγές. Με τον όρο πλαστικό χρήμα νοούνται οι τραπεζικές κάρτες, με κυριότερη την πιστωτική κάρτα.

### **α. Πιστωτική κάρτα**

Πρόκειται για την πιστωτική κάρτα που εκδίδεται από τράπεζα ή αυτοτελή επιχείρηση ή από επιχειρήσεις, συμβεβλημένες με ορισμένη τράπεζα ή από άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών που έχει συμβληθεί με ορισμένες διεθνείς εταιρίες έκδοσης πιστωτικών καρτών πχ. Diners Club, Visa κ.ά για πραγματοποίηση συναλλαγών ή παροχή υπηρεσιών με πίστωση, η οποία τελεί υπό χρονικούς και πιστωτικούς περιορισμούς.<sup>46</sup> Ο κάτοχος της κάρτας εξουσιοδοτεί τη συμβεβλημένη επιχείρηση να προβεί σε εντολή πληρωμής προς τον εκδότη της κάρτας στο όνομα και για λογαριασμό του, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική του παρουσία, να επιδείξει την κάρτα του και να υπογράψει τα παραστατικά της συναλλαγής.<sup>47</sup> Από αυτό συνάγεται ότι βασική προϋπόθεση είναι η ύπαρξη μιας τριγωνικής σχέσης μεταξύ του πελάτη - κατόχου της πιστωτικής κάρτας, του εκδότη της και τέλος της συμβεβλημένης επιχείρησης.

Αφενός, ο εκδότης της κάρτας, ήτοι η τράπεζα ή το ίδρυμα πληρωμών, συμβάλλεται με ορισμένες επιχειρήσεις και αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει άμεσα όλα τα ποσά των συναλλαγών, στις οποίες προβαίνει ο πελάτης της.<sup>48</sup> Αφετέρου ο κάτοχος της κάρτας, βαρύνεται με την υποχρέωση να εξοφλεί άμεσα όλες τις οικονομικές του εκκρεμότητες, επιβαρυνόμενος και της σχετικής προμήθειας προς την τράπεζα, καθώς και να την ενημερώνει αμελλητί σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας του. Τέλος, η συμβεβλημένη επιχείρηση οφείλει να ελέγχει τη γνησιότητα της υπογραφής του κατόχου της κάρτας στο ένταλμα πληρωμής που καλείται να υπογράψει, καθώς και να ελέγχει την ταυτοπροσωπία του με την επίδειξη της

---

<sup>46</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης, 2005, Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ANT. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 184

<sup>47</sup> Δεσποτίδου Άννα, 2009, Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 191

<sup>48</sup> Εφ.Αθ 3507/2008, ΑΠ 1116/1996, Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων, [https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)

αστυνομικής του ταυτότητας ή κάποιου άλλου επίσημου εγγράφου.<sup>49</sup> Σε αυτή την περίπτωση η επιχείρηση ενεργεί ως εκπρόσωπος και βοηθός εκπλήρωσης της τράπεζας και φέρει την ευθύνη για οποιαδήποτε πταίσμα της.<sup>50</sup>

Η οικονομική λειτουργία της πιστωτικής κάρτας είναι διπλή.<sup>51</sup> Αρχικά, αποτελεί ένα ευρέως διαδομένο και ασφαλές μέσο πληρωμής, καθώς αντικαθιστά τα μετρητά κατά τη διάρκεια των συναλλαγών. Ο κάτοχος της κάρτας δεν προβαίνει στην επιτόπια πληρωμή των προϊόντων που αγοράζει αλλά μετέπειτα, κατά τον χρόνο που η τράπεζα του αποστέλλει το συγκεντρωτικό λογαριασμό των αγορών του. Έτσι λοιπόν, με την καταβολή του τιμήματος επέρχεται και η απόσβεση της ενοχής.

Επίσης, αποτελεί και μέσο παροχής πίστωσης. Λόγω της μεταφοράς της πληρωμής των αγαθών ή των υπηρεσιών σε μεταγενέστερο χρόνο, ο έμπορος παρέχει στον κάτοχο της κάρτας μια μορφή πίστωσης χρόνου. Αυτό συμβαίνει επειδή μεταξύ της στιγμής της συναλλαγής και της εξόφλησης του τιμήματος στην εκδότρια τράπεζα μεσολαβεί ένα ορισμένο χρονικό διάστημα. Αυτή η πίστωση είναι μη χρηματική και άνευ ανταλλάγματος για τον καταναλωτή.<sup>52</sup>

Τέλος, η πιστωτική κάρτα εξυπηρετεί και την εγγυητική λειτουργία. Ο εκδότης της κάρτας παρέχει εγγύηση στην συμβεβλημένη επιχείρηση, με την οποία συναλλάχθηκε ο πελάτης του, ότι ο τελευταίος, ήτοι ο κομιστής της κάρτας, είναι πράγματι φερέγγυος και θα εκπληρώσει τις οικονομικές του οφειλές προς την επιχείρηση. Η εκδότρια τράπεζα δηλαδή υπέχει εγγυητική ευθύνη έναντι των επιχειρήσεων, με τις οποίες συνεργάζεται.

## **β. Χρεωστική Κάρτα**

Χρεωστική κάρτα είναι η κάρτα, η οποία όπως και η πιστωτική, εκδίδεται από την τράπεζα, έχει μια ειδική μαγνητική λωρίδα και επιτρέπει την αγορά αγαθών και υπηρεσιών χωρίς την καταβολή μετρητών. Αυτό επιτυγχάνεται με τη χρήση της κάρτας, ενός προσωπικού κωδικού αριθμού του πελάτη (PIN) και των τερματικών μηχανημάτων της συμβεβλημένης με την τράπεζα επιχείρησης, τα λεγόμενα POS (Point Of Sales Terminals), τα οποία είναι συνδεδεμένα με το ηλεκτρονικό σύστημα της τράπεζας. Η επιχείρηση, αφού ελέγξει τα στοιχεία της κάρτας καθώς

---

<sup>49</sup>Ειρ. Αθ. 3305/2009, ΔΕΕ 2010/926, Infocuria case law <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=44018&pageIndex=0&doclang=EL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=9176086>

<sup>50</sup> Ρόκας Κ. Νικόλαος, Γκόρτσος Βλ. Χρήστος, 2012, Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου, Δημόσιο και Ιδιωτικό Τραπεζικό Δίκαιο, Δεύτερη Αναθεωρημένη Έκδοση, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, σελ 263

<sup>51</sup> Κλαβανίδου Δ., (1997), Καταναλωτικά Δάνεια, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 50

<sup>52</sup> Κλαβανίδου Δ., (1997), Καταναλωτικά Δάνεια, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 50

και του κατόχου της, προβαίνει στη χρέωση του λογαριασμού του πελάτη και στην αντίστοιχη πίστωση του δικού της λογαριασμού.

Ο κάτοχος της κάρτας συνδέεται με την εκδότρια τράπεζα με σύμβαση έργου αναφορικά με την υποχρέωση της τράπεζας να προχωρά στην ηλεκτρονική πληρωμή μέσω του τερματικού της, ενώ με σύμβαση γύρου ως προς την εντολή χρέωσης του λογαριασμού του κατόχου της κάρτας και της αντίστοιχης πίστωσης του λογαριασμού της επιχείρησης.<sup>53</sup> Από την άλλη, ο κάτοχος του χρεωστικού δελτίου συνδέεται με τον εκδότη με σχέση σύμβασης έργου, όσον αφορά τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω τερματικών μηχανημάτων, τα οποία είναι συνδεδεμένα με το ηλεκτρονικό σύστημα της τράπεζας και σύμβαση γύρου όσον αφορά τις εντολές πληρωμών, που διοχετεύονται στην τράπεζα μέσω της ηλεκτρονικής οδού, ήτοι μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών.<sup>54</sup>

Η διάρκεια της πίστωσης είναι αρκετά σύντομη, καθώς η τράπεζα αποστέλλει στο τέλος κάθε μήνα το συγκεντρωτικό λογαριασμό και απαιτεί την πληρωμή του εκκρεμούς ποσού σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η σύντομη αυτή προθεσμία καθίσταται απαραίτητη προκειμένου να διεκπεραιωθεί η λογιστική καταχώρηση στο λογαριασμό του κατόχου της κάρτας, να ετοιμαστεί και να ταχυδρομηθεί ο λογαριασμός.<sup>55</sup> Η πίστωση αυτή έχει τη μορφή της ενίσχυσης της αγοραστικής δύναμης του πελάτη.

### **γ. Κάρτα Αυτόματων Αναλήψεων (cash card)**

Η κάρτα αυτόματων αναλήψεων εκδίδεται από ορισμένη τράπεζα, καθώς απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτησή της είναι να διατηρεί ο κάτοχος έναν λογαριασμό κατάθεσης ή γύρου σε αυτή. Η τράπεζα παραδίδει στον πελάτη μια κάρτα καταλλήλως μαγνητισμένη<sup>56</sup>, η οποία περιέχει στοιχεία αναγνωρίσιμα από τα ειδικά μηχανήματα, τα λεγόμενα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM), που είναι συνδεδεμένα με το μηχανογραφικό κέντρο της τράπεζας, καθώς και έναν προσωπικό κωδικό αριθμό αναγνώρισης (PIN). Αποτελεί μια απλή μορφή ηλεκτρονικής υπογραφής καθώς στερείται μοναδικότητας και προσωπικού χαρακτήρα, ενώ ταυτόχρονα προϋποθέτει την ύπαρξη σχέσης μεταξύ των μερών.<sup>57</sup>

---

<sup>53</sup> Δούβλης Β.-Μπόλος Α., (2008). Δίκαιο Προστασίας των καταναλωτών, τομ. 2, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 685

<sup>54</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης, 2005, Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ANT. N Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 187

<sup>55</sup> Κλαβανίδου Δ., (1997), Καταναλωτικά Δάνεια, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 51

<sup>56</sup> Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 3 ( 2009), ΕφΘες 1971/2008, Σχόλιο Κ. Παμπούκης, σελ 673 ?

<sup>57</sup> Καραδημητρίου Κ. Η ηλεκτρονική υπογραφή, 2008, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 31

Έτσι, ο κάτοχος της κάρτας μπορεί να εκτελεί αναλήψεις, καταθέσεις, μεταφορές κεφαλαίων, καθώς και να ενημερώνεται για την κίνηση του λογαριασμού του χωρίς καθυστέρηση και χωρίς να έρχεται σε επαφή με το προσωπικό της τράπεζας.<sup>58</sup> Αυτό επιτυγχάνεται χάρη στην ευρεία παρουσία των ΑΤΜ τόσο έξω από τραπεζικά καταστήματα όσο και σε άλλα συχνά επισκέψιμα μέρη, όπως το αεροδρόμιο, το μετρό, τα σούπερ μάρκετ κ.ά. Με αυτό τον τρόπο, ο κάτοχος ασκεί αυτοεξυπηρετούμενος<sup>59</sup>, τα συμβατικά του δικαιώματα, τα οποία απορρέουν από τη σύμβαση με την τράπεζα, η δε εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων επιβεβαιώνεται με την έκδοση σχετικού δελτίου (απόδειξη) από το αυτόματο ταμειακό μηχάνημα.<sup>60</sup>

### **3. Ηλεκτρονικό Χρήμα**

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και την Οδηγία 2005/60/ΕΚ, ηλεκτρονικό χρήμα θεωρείται οποιαδήποτε νομισματική (χρηματική) αξία αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό μέσο, συμπεριλαμβανομένου και του μαγνητικού, αντιπροσωπευόμενη από απαίτηση έναντι του εκδότη, η οποία έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής από την εκδότρια (διαχειρίστρια) του ηλεκτρονικού χρήματος ενός ορισμένου χρηματικού σκοπού με σκοπό τη διενέργεια πληρωμών, όπως αυτές ορίζονται στο Άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3862/2010 (Α 113) και η οποία γίνεται δεκτή από άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα πέραν του εκδότη. Το ηλεκτρονικό χρήμα, όπως θα αναλυθεί κατωτέρω, περιλαμβάνει τόσο τις προπληρωμένες κάρτες (prepaid card) και το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (e-purse), οι οποίες συνιστούν τις έξυπνες κάρτες, όσο και τη χρήση ενός ειδικού λογισμικού αποθηκευμένου σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή.<sup>61</sup>

#### **A. Οι έξυπνες κάρτες**

Οι έξυπνες κάρτες (smart cards) αποθηκεύουν ηλεκτρονικό χρήμα, το οποίο ο κάτοχος τους είτε έχει προπληρώσει είτε αυτό πιστώνεται στο λογαριασμό του. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης διατηρεί τραπεζικό λογαριασμό στην εκδότρια τράπεζα, μπορεί όμως και απλώς να προβεί στην αγορά της κάρτας από αυτή. Οι έξυπνες κάρτες διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες, αφενός στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι (e-purse) και αφετέρου στην προπληρωμένη κάρτα (prepaid card). Μέσω αυτών, ο πελάτης μπορεί να προβεί στην αγορά αγαθών και

---

<sup>58</sup> Ψυχομάνης Σ., (2018), Εμπορικό Δίκαιο, 3<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 375

<sup>59</sup> Δούβλης Β.-Μπάλος Α., (2008). Δίκαιο Προστασίας των καταναλωτών, τομ. 1, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 688

<sup>60</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης, 2005, Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ΑΝΤ. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 187

<sup>61</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης, 2005, Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ΑΝΤ. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 231

υπηρεσιών χωρίς την καταβολή ρευστού χρήματος, αλλά με την εκροή αποθηκευτικών νομισματικών μονάδων από την κάρτα του και την ταυτόχρονη ισόποση εισροή με πίστωση στο λογαριασμό της επιχείρησης.<sup>62</sup>

- **Προπληρωμένη κάρτα**

Όσον αφορά τη χρήση της προπληρωμένης κάρτας, η συναλλαγή μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε χρησιμοποιώντας την κλασικού τύπου πλαστική προπληρωμένη κάρτα, την οποία φορτίζει με το ποσό που επιθυμεί κάθε φορά πληρώνοντας ένα μικρό αντίτιμο φόρτισης είτε με μια άυλη προπληρωμένη κάρτα, στην οποία έχει πρόσβαση μόνο μέσω e -banking ή χρησιμοποιώντας την ειδική εφαρμογή στο κινητό του τηλέφωνο ή τηλεφωνικά. Με αυτό τον τρόπο, ο χρήστης προχωρά εύκολα, αβίαστα και με ασφάλεια σε ηλεκτρονικές αγορές και πληρωμές. Ωστόσο, ακόμα και αν δεν χρησιμοποιήσει το αποθηκευμένο ποσό, υπάρχει η δυνατότητα ρευστοποίησής του.

- **Ηλεκτρονικό πορτοφόλι (e- purse)**

Κατά τη χρήση του ηλεκτρονικού πορτοφολιού ο πελάτης επιλέγει από το σύνολο των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών που διαθέτει, εκείνη που θέλει να ψηφιοποιήσει, ενώ δύναται να προχωρήσει σε συναλλαγή αμέσως μετά την ψηφιοποίηση. Αυτό πραγματοποιείται απλά με τη χρήση του προσωπικού του κωδικού (PIN) ή με το δακτυλικό του αποτύπωμα στο κινητό και την ταυτόχρονη επαφή του κινητού του με το τερματικό αποδοχής καρτών (POS).

Ο επιχειρηματίας, αφού λάβει το ηλεκτρονικό αντίτιμο από τον καταναλωτή, το αποστέλλει ηλεκτρονικά στην τράπεζα που εξέδωσε το ηλεκτρονικό χρήμα, ζητώντας να πιστώσει το ανάλογο ποσό στο λογαριασμό του. Η τράπεζα επαληθεύει ότι εκείνη εξέδωσε το ηλεκτρονικό χρήμα, αποκρυπτογραφώντας τις εκδοθείσες μονάδες ηλεκτρονικού χρήματος, τις οποίες είχε κρυπτογραφήσει με το ιδιωτικό της κλειδί. Έτσι διευκολύνεται η είσπραξη του πληρωτέου ποσού από τον επιχειρηματία και επίσης επιτυγχάνεται η εκκαθάριση μεταξύ αυτών και των τραπεζικών ιδρυμάτων.<sup>63</sup> Η σχέση της τράπεζας και του προμηθευτή συνιστά σύμβαση-πλαίσιο, ενώ μεταξύ της πρώτης και του πελάτη ενυπάρχουν στοιχεία σύμβασης έργου.

Η έξυπνη κάρτα συνιστά έναν ασφαλή τρόπο διεξαγωγής τραπεζικών συναλλαγών, καθώς έχει τη δυνατότητα να πιστοποιεί με ακρίβεια την ταυτότητα του κατόχου και χρήστη της, αποκρυπτογραφώντας τα προσωπικά στοιχεία και δεδομένα που έχει αποθηκεύσει, μειώνοντας

---

<sup>62</sup> Ρόκας Κ. Νικόλαος, Γκόρτσος ΒΛ. Χρήστος, 2012, Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου, Δημόσιο και Ιδιωτικό Τραπεζικό Δίκαιο, Δεύτερη Αναθεωρημένη Έκδοση, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, σελ 264

<sup>63</sup> Καραδημητρίου Κ. Η ηλεκτρονική υπογραφή, 2008, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 82

παράλληλα δραστικά τον κίνδυνο της δόλιας χρήσης των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών λόγω απώλειας και κλοπής.

## **B. Λογισμικό**

Το ειδικό λογισμικό καθιστά δυνατή τη μεταφορά μιας αποθηκευμένης, σε ηλεκτρονική μορφή, νομισματικής αξίας μέσω του διαδικτύου. Θεμελιώδης διαφορά μεταξύ των προϊόντων που συναλλάσσονται μέσω του εν λόγω λογισμικού και αυτών που διατίθενται με τη μορφή καρτών συνίσταται κυρίως στα τεχνικά χαρακτηριστικά ασφαλείας και στο μέσο αποθήκευσης του ηλεκτρονικού χρήματος.<sup>64</sup>

### **3.4 Κίνδυνοι χρήσης κάρτας**

Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας, ο κάτοχος υποχρεούται διά νόμου να ειδοποιήσει αμέσως την τράπεζα. Όπως ρητά ορίζει το Άρθρο 53 παρ. 1 του ν. 4537/2018, ο οποίος μεταρρύθμισε το ν. 3862/2010 (Α 113) που είχε μεταφέρει στο Ελληνικό Δίκαιο την Οδηγία 2007/64 ΕΚ, «Ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών που έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών οφείλει να ειδοποιεί αμελλητί τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών ή τον φορέα που αυτός ορίζει, μόλις υποπέσει στην αντίληψή του απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών ή μη εγκεκριμένη χρήση του». Από αυτό συνάγεται ότι η υποχρέωση ειδοποίησης του κατόχου ενεργοποιείται από τη στιγμή που λάβει γνώση της απώλειας. Αφ' ης στιγμής γνωστοποιηθεί στην τράπεζα η απώλεια, ο κάτοχος δεν φέρει πλέον καμία ευθύνη για τυχόν ζημιές που θα προκληθούν από την παράνομη χρήση της κάρτας από τρίτους. Αν μεσολαβήσει χρέωση του λογαριασμού του πελάτη από μη δικαιούχο, τότε στοιχειοθετείται ευθύνη της τράπεζας.<sup>65</sup>

Σε περίπτωση όμως που ο κάτοχος παραλείψει να ενημερώσει την τράπεζα, τότε εξακολουθεί να ευθύνεται ο ίδιος για τις ζημιές που θα υποστεί, μέχρι το ποσό των 150 ευρώ ως ανώτατο όριο. Προϋπόθεση για την εφαρμογή του ανωτέρω ορίου ευθύνης είναι ο κάτοχος να μην ενήργησε με υπαιτιότητα, ήτοι με δόλο ή βαριά αμέλεια, ειδάλλως ευθύνεται εκείνος εξ ολοκλήρου για τις υφιστάμενες ζημιές. Επιπλέον, απαλλάσσεται της ευθύνης του αν συνέτρεχε

---

<sup>64</sup> Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαράτας Δ. Ιωάννης, 2005, Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ΑΝΤ. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ 232

<sup>65</sup> ΑΠ 1468/1995,345/96, Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων [https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)



λόγος ανωτέρας βίας και για όσο χρονικό διάστημα αυτός διαρκεί. Άλλωστε ο κάτοχος της κάρτας είναι υποχρεωμένος, εκ της σύμβασης που υπέγραψε με την τράπεζα, να φυλάσσει σε ασφαλές σημείο τόσο την κάρτα όσο και τον προσωπικό του κωδικό (PIN). Εφόσον, ο πελάτης είναι κατά τα άλλα συνεπής στις υποχρεώσεις του, η τράπεζα προχωρά στην έκδοση και χορήγηση νέας κάρτας και κωδικού PIN, η οποία αποτελεί συνέχεια της απολεσθείσας και διέπεται από την ίδια σύμβαση.

Η τράπεζα συνδέεται με τον καταθέτη με τη σύμβαση ανώμαλης παρακαταθήκης. Συγκεκριμένα σύμφωνα με τα Άρθρα 822 και 830 ΑΚ, ο θεματοφύλακας αναλαμβάνει από τον παρακαταθέτη το κινητό πράγμα για να το φυλάει, αποκτώντας ταυτόχρονα και την εξουσία να το χρησιμοποιεί. Εν προκειμένω, η τράπεζα αποκτά την κατοχή, αλλά με βάση τη σχέση δικαίου αποκτά παράλληλα και την κυριότητα των χρημάτων του καταθέτη.

Όταν κάποιος τρίτος χρησιμοποιεί παράνομα την κάρτα (χρεωστική ή πιστωτική) ενεργοποιώντας τις λειτουργίες του μηχανήματος (ΑΤΜ) με τη χρήση του σωστού PIN, δεν υπάρχει αφαίρεση των χρημάτων, αλλά παράδοσή τους. Η αφαίρεση θα στοιχειοθετούνταν αν μεσολαβούσε παραβίαση του μηχανήματος με μηχανική επενέργεια πάνω του ή με την πρόκληση βλάβης σε αυτό ή με την απομάκρυνσή του. Αντιθέτως, το μηχάνημα ενεργοποιείται νομότυπα βάσει των κανόνων λειτουργίας του. Η τράπεζα δηλαδή συγκατατίθεται στην παράδοση των χρημάτων στο μη δικαιούχο, ήτοι στον επιλήψιμο κάτοχο, αλλά διατηρεί την κυριότητά τους, καθώς με βάση τη σύμβαση που τη δεσμεύει, οφείλει να μεταβιβάζει την κυριότητα μόνο στο δικαιούχο ή σε όποιο πρόσωπο αυτός επιδεικνύει. Κατά συνέπεια, ο τρίτος δεν προβαίνει σε κλοπή αλλά σε απάτη με υπολογιστή σε φαινομενική συρροή με υπεξαίρεση (Άρθρο 386<sup>Α</sup> ΠΚ και 375 ΠΚ).

Αν όμως ο επιλήψιμος κάτοχος της κάρτας, δεν προχωρήσει σε ανάληψη χρημάτων, αλλά σε αθέμιτες μεταφορές τους σε διαφορετικό λογαριασμό ή σε ηλεκτρονικές συναλλαγές και πληρωμές, τότε στοιχειοθετείται μόνο το έγκλημα της απάτης με υπολογιστή, καθώς ο τρίτος, όπως ρητά ορίζει και το Άρθρο 386<sup>Α</sup> ΠΚ, «με σκοπό να προσπορίσει στον εαυτό του παράνομο περιουσιακό όφελος, βλάπτει ξένη περιουσία, επηρεάζοντας το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας επεξεργασίας δεδομένων υπολογιστή».

Επίσης, δεν στοιχειοθετείται κοινή απάτη, αλλά απάτη με υπολογιστή, στην περίπτωση που ο δράστης επεμβαίνει ευθέως στην εξέλιξη του προγράμματος ή/και στα μηχανικά μέρη του υπολογιστή και με μη ορθή διαμόρφωση του προγράμματος ή με την χρησιμοποίηση κατά τον προγραμματισμό του συστήματος μη ορθών ή ελλιπών στοιχείων, προκαλεί αποτέλεσμα διαφορετικό από εκείνο που θα προέκυπτε από τη διαδικασία της επεξεργασίας των στοιχείων

και έτσι βλάπτει ξένη περιουσία προς όφελος του ίδιου ή τρίτου.<sup>66</sup> Συνεπώς, δεν πρόκειται για το έγκλημα της απλής απάτης καθώς η περιουσιακή βλάβη επέρχεται, όχι με την παραπλάνηση ενός φυσικού προσώπου που είναι αρμόδιο να λαμβάνει αποφάσεις ή να διενεργεί έλεγχο ή να εγκρίνει ή να χορηγεί κ.λπ., αλλά αποκλειστικά και μόνο με τον επηρεασμό των στοιχείων του υπολογιστή, δηλαδή με την επέμβαση του δράστη κατά τον προγραμματισμό του συστήματος και την επεξεργασία των δεδομένων, σε οποιαδήποτε φάση της λειτουργίας του υπολογιστή.<sup>6768</sup>

Κατά τη νομολογιακή κρίση και συγκεκριμένα σύμφωνα με την υπ' αριθμόν 813/2015 απόφαση του Αρείου Πάγου, έγινε δεκτό ότι όταν γίνεται ανάληψη ορισμένων χρηματικών ποσών από ΑΤΜ με την εισαγωγή πιστωτικής κάρτας, την οποία απέκτησε ο επιλήψιμος κάτοχος με πλαστή εξουσιοδότηση και με επηρεασμό των στοιχείων του υπολογιστή των μηχανημάτων ΑΤΜ συντελείται το έγκλημα της απάτης του Άρθρου 386Α ΠΚ, καθώς «*εκ μέρους της χρήσης της πιστωτικής κάρτας παρείχε στον υπολογιστή τη συμπερασματικά συναγόμενη δήλωση ότι η χρήση γινόταν κάθε φορά από το νόμιμο κάτοχο της πιστωτικής κάρτας, κάτι που όμως δεν συνέβαινε*».<sup>69</sup> Ομοίως, και στην υπ' αριθμόν 1726/2019 απόφαση του Αρείου Πάγου, αναγνωρίστηκε ότι πληρούται το πραγματικό της διάταξης του Άρθρου 386Α ΠΚ, καθώς έγινε δεκτό ότι η εισαγωγή της κάρτας ανάληψης και η πληκτρολόγηση του κωδικού PIN, που είχαν αφαιρεθεί παρανόμως από το νόμιμο κάτοχο, στοιχειοθετούν το έγκλημα της απάτης με υπολογιστή.<sup>70</sup>

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση μεταξύ πελάτη και τράπεζας συνιστούν διατάξεις αναγκαστικού δικαίου. Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες δεν μπορούν να μεταβάλλουν σε μεγάλο βαθμό τους γενικούς όρους συναλλαγών (ΓΟΣ) και να δεσμεύσουν υπέρμετρα τον καταναλωτή. Αν παρ' όλα αυτά προβούν στην υπογραφή τέτοιου είδους ΓΟΣ,

---

<sup>66</sup> ΑΠ 131/2013

<sup>67</sup>Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων, ΑΠ 813/2015  
[https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)

<sup>68</sup>Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων, ΑΠ 1166/2019,  
[https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_rel\\_nomol.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_rel_nomol.php)

<sup>69</sup>Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων, ΑΠ 813/2015  
[https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)

<sup>70</sup> Ιγγλεζάκης Ι, (2021), Δίκαιο Πληροφορικής,<sup>41</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 409,  
Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων  
[https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)

τότε αυτοί θα είναι άκυροι. Αντίθετα, έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν ευνοϊκότερους όρους στους πελάτες τους.

Προς αποφυγή των κινδύνων απώλειας κάρτας, η ΕΕ προχώρησε στην έκδοση της Οδηγίας 2015/2366 «για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά (PSD 2)» και στην υιοθέτηση της ισχυρής ταυτοποίησης πελάτη (strong customer authentication), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με τον ν. 4537/2018. Στο πλαίσιο της PSD 2, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε τον Κανονισμό 389/2018, που θέτει τα τεχνικά πρότυπα για την ασφαλή εξακρίβωση της ταυτότητας του πελάτη και τέθηκε σε ισχύ από τον Σεπτέμβριο του 2019.

Η εν λόγω διαδικασία καθίσταται απαραίτητη όταν ο πελάτης διενεργεί συναλλαγές με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμών σε περιβάλλον ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι απαιτήσεις για ισχυρή ταυτοποίηση συνιστούν υποχρέωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμής (τραπεζικά ιδρύματα, ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, ιδρύματα πληρωμών) και τέθηκαν προκειμένου να διασφαλιστεί η μέγιστη ασφάλεια και προστασία στους κατόχους τραπεζικών καρτών. Μεταξύ άλλων αφορά:

- Ανέπαφες συναλλαγές στα καταστήματα.
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές σε ηλεκτρονικά καταστήματα- eshop.
- Πληρωμές με πάγια εντολή.

Η ισχυρή ταυτοποίηση πελάτη γίνεται κατά τη στιγμή της ηλεκτρονικής πληρωμής και έχει τις εξής μορφές :

- α. Την εισαγωγή του 4ψήφιου κωδικού PIN ή κάποιων ψηφίων του.
- β. Τον κωδικό μιας χρήσης (OTP) που λαμβάνει ο κάτοχος στον κινητό του ή σε οποιαδήποτε άλλη συσκευή.
- γ. Την χρήση των μοναδικών φυσικών χαρακτηριστικών του κατόχου όπως δακτυλικά αποτυπώματα ή κάποια χαρακτηριστικά προσώπου π.χ. ίριδα ματιού, αναγνώριση προσώπου.

Με την ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη εξακριβώνεται με ασφάλεια και ταχύτητα η ταυτότητά του και μειώνεται ο κίνδυνος απάτης. Με αυτό τον τρόπο, διασφαλίζεται ότι η συναλλαγή πραγματοποιείται από τον κάτοχο της κάρτας και δεν υπάρχει κίνδυνος πραγματοποίησης αθέμιτων συναλλαγών ακόμα και αν μεσολαβήσει απώλεια ή κλοπή της κάρτας. Η διαδικασία αυτή ενεργοποιείται για κάθε συναλλαγή σε περιβάλλον ηλεκτρονικού εμπορίου αξίας άνω των 30 ευρώ. Οι συναλλαγές ποσού μικρότερου των 30 ευρώ μπορούν να

πραγματοποιηθούν χωρίς την ταυτοποίηση του πελάτη με αθροιστικό όριο τα 100 ευρώ ή τις πέντε συνεχόμενες συναλλαγές ποσού κάτω των 30 ευρώ, ανεξαρτήτως αν οι αθροιστικές ή συνεχόμενες αυτές συναλλαγές πραγματοποιούνται στη διάρκεια μίας ή περισσότερων ημερών.<sup>71</sup> Στην Ελλάδα, οι περιπτώσεις απάτης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές έχουν παραμείνει σχετικά αμετάβλητες και κυμαίνονται σε ποσοστό 0,02 % -0,03 %.

### 3.5 Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος

#### A. Ορισμός ηλεκτρονικού χρήματος

Ηλεκτρονικό χρήμα, όπως περιγράφεται αναλυτικά ανωτέρω, ορίζεται ως η ηλεκτρονική αποθήκευση νομισματικής αξίας σε ορισμένο τεχνικό μέσο. Θα έλεγε κανείς ότι η αγορά ηλεκτρονικού χρήματος βασίζεται στην ανταλλαγή πραγματικού χρήματος, το οποίο εκφράζει ίσης αξίας νομισματική ηλεκτρονική αξία.<sup>72</sup> Περιλαμβάνει τόσο το ηλεκτρονικό πορτοφόλι και τις προπληρωμένες κάρτες, όσο και το εξειδικευμένο λογισμικό που χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση των συναλλαγών. Ο ορισμός του ηλεκτρονικού χρήματος πρέπει είναι σαφής, ώστε να αποτελεί μια τεχνικώς ουδέτερη έννοια, καθώς και ευρύς, ώστε να μην αποτελεί τροχοπέδη στην τεχνολογική καινοτομία, καλύπτοντας τόσο τα ήδη διαθέσιμα στην κοινή ηλεκτρονική αγορά προϊόντα ηλεκτρονικού χρήματος όσο και εκείνα που πρόκειται να γεννηθούν στο μέλλον.

Το ηλεκτρονικό χρήμα συνιστά την ψηφιακή εναλλακτική λύση για το παραδοσιακό χρήμα, αποτελώντας ένα λειτουργικό υποκατάστατο του πραγματικού χρήματος και ειδικότερα των τραπεζογραμματίων και των κερμάτων<sup>73</sup>, το οποίο χρησιμοποιείται για την πληρωμή μικροποσών και όχι για αποταμίευση. Διαθέτει στη φαρέτρα του αρκετά πλεονεκτήματα έναντι των μετρητών αλλά και ορισμένες χαρακτηριστικές διαφορές ως προς τον πυρήνα τους.

Αρχικά, το ηλεκτρονικό χρήμα διευκολύνει τη διενέργεια απομακρυσμένων συναλλαγών, καθώς φέρνει σε επαφή, μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων, φυσικά και νομικά πρόσωπα, ανεξαρτήτως της απόστασης που τα χωρίζει. Επιπροσθέτως, το ηλεκτρονικό χρήμα χρησιμοποιείται άπαξ και ολοκληρώνει το σκοπό του, μόλις διενεργηθεί η επιθυμητή πληρωμή, ενώ το παραδοσιακό χρήμα συνεχίζει να χρησιμοποιείται στις εγχρήματες συναλλαγές,

---

<sup>71</sup> Ελληνική Ένωση Τραπεζών- <https://www.hba.gr/Media/Details/492>

<sup>72</sup> Καραδημητρίου Κ., (2008), Η ηλεκτρονική υπογραφή, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 62

<sup>73</sup> Ιγγλεζάκης Ι, Δίκαιο Πληροφορικής, 4<sup>η</sup> Έκδοση, 2021, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 296

δημιουργώντας μια αέναη πορεία και μετουσιώνοντας την έννοια της ενιαίας αγοράς και της ελεύθερης κυκλοφορίας του χρήματος. Τέλος, ειδοποιός διαφορά μεταξύ παραδοσιακού και ηλεκτρονικού χρήματος συνιστά η εξασφάλιση της αυθεντικότητάς του. Το παραδοσιακό χρήμα φέρει στο σώμα του ειδικά χαρακτηριστικά ασφαλείας, ώστε να είναι ευδιάκριτο αν είναι πλαστά ή όχι, σε αντίθεση με το ηλεκτρονικό χρήμα, όπου η εξασφάλιση της αυθεντικότητάς τους γίνεται με τη χρήση μεθόδων κρυπτογράφησης. Λόγω όμως της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας, ακόμα και οι εν λόγω μέθοδοι κρυπτογραφίας δεν μπορούν να αποκλείσουν τον κίνδυνο της πλαστογραφίας και της απάτης.

Κατά το άρθρο 721 ΑΚ,<sup>74</sup> η καταβολή του αντίστοιχου ποσού στον εκδότη, για την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος συνιστά προκαταβολή δαπάνης. Πιο συγκεκριμένα, ο εντολέας-καταναλωτής έχει υποχρέωση να προκαταβάλει τις δαπάνες που απαιτούνται για τη διενέργεια της εντολής, ήτοι της έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος. Σε περίπτωση που ο κομιστής του ηλεκτρονικού χρήματος κάνει χρήση του αποθέματος ή ζητήσει την ρευστοποίησή του από τον εκδότη, ο τελευταίος έχει υποχρέωση να του αποδώσει τα καταβληθέντα.

Στον ισολογισμό του εκδότη, το ηλεκτρονικό χρήμα εμφανίζεται στη μεριά των υποχρεώσεων και απεικονίζει, αφενός την εισροή χρήματος από τους κομιστές-πελάτες, αφετέρου την εκροή στις επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με αυτούς. Οι προκαταβολές βέβαια που δίνονται στους εκδότες ηλεκτρονικού χρήματος δεν παραμένουν δεσμευμένες μέχρι τη χρήση τους ή την επιστροφή τους στον κομιστή, αλλά επενδύονται με σκοπό το κέρδος. Οι επενδύσεις αυτές είναι επισφαλείς και μπορούν να οδηγήσουν σε μείωση ή οριστική απώλεια της αξίας που καλύπτει το κυκλοφορούν ηλεκτρονικό χρήμα. Γι' αυτό καθίσταται επιτακτική η ανάγκη επιβολής ενός αυστηρού εποπτικού πλαισίου, ώστε να προχωρούν στην έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος μόνο τα αξιόπιστα πιστωτικά ιδρύματα και εξειδικευμένοι φορείς.

## **B. Ποια είναι τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος**

Ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος είναι οι οργανισμοί, οι οποίοι έχουν εξουσιοδοτηθεί να εκδίδουν ηλεκτρονικό χρήμα. Διέπονται από το ν.4021/2011 ( άρθρα 9-30) με τον οποίο ενσωματώθηκαν στο ελληνικό δίκαιο οι διατάξεις της Οδηγίας 2009/110/ΔΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2009 (OJ L267/10.10.2009) που ρυθμίζουν « την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος, την τροποποίηση των Οδηγιών 2005/60/ΕΚ και 2006/48/ΕΚ και την κατάργηση της Οδηγίας 2000/46/ΕΚ (EE L 267). Ο ανωτέρω νόμος τροποποιήθηκε με το Άρθρο 107 του ν.4537/2018 (PSD2) με τον οποίο ενσωματώθηκαν στο ελληνικό δικαίκο

---

<sup>74</sup> Ψυχομάνης Σ., (2016), Εγχειρίδιο Τραπεζικού Δικαίου, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 248

σύστημα οι διατάξεις της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ « Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις» ( OJL 337/23.12.2015). Τέλος με την ΠΕΕ 164/2/13.12.2019 ενσωματώθηκαν οι Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται για την απόκτηση της άδειας λειτουργίας των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος δυνάμει του Άρθρου 5 της Οδηγίας ΕΕ 2015/2366 (EBA/GL/2017.9), ενώ καθορίζονται και οι κανόνες εποπτείας Ιδρύματος Ηλεκτρονικού Χρήματος.<sup>75</sup>

Αρχικά, ηλεκτρονικό χρήμα μπορούν να εκδώσουν, σύμφωνα με το Άρθρο 11 του ν. 4021/2011 και το Άρθρο 1 της Οδηγίας 2015/2366, οι εξής κατηγορίες εκδοτών :

- α. Τα πιστωτικά ιδρύματα κατά την έννοια του Άρθρου 2 παρ.1 του ν. 3601/2007 (ΦΕΚ Α'178), συμπεριλαμβανομένων και των υποκαταστημάτων τους εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης με έδρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 38 της Οδηγίας 2006/48/ΕΚ.
- β. Τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, κατά την έννοια του Άρθρου 10 περίπτωση 3 του ν. 4021/2011 συμπεριλαμβανομένων και των υποκαταστημάτων τους εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης με έδρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης ( Άρθρο 18).
- γ. Τα γραφεία ταχυδρομικών επιταγών, τα οποία εξουσιοδοτούνται, με βάση τη νομοθεσία, να εκδίδουν ηλεκτρονικό χρήμα.
- δ. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, και οι κεντρικές τράπεζες όταν δεν ενεργούν υπό την βασική τους ιδιότητα ως νομισματικές ή δημόσιες αρχές.
- ε. Τα κράτη μέλη ή οι περιφερειακές ή τοπικές αρχές τους όταν ενεργούν υπό την ιδιότητά ως δημόσιες αρχές.

Για την ίδρυση ενός ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος απαιτείται να δοθεί άδεια λειτουργίας από την Τράπεζα της Ελλάδος. Εκείνη είναι υπεύθυνη, σύμφωνα με τα Άρθρα 12 έως 19 του ν. 4021/2011, για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας και για την προληπτική εποπτεία των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος, αφού διαγνώσει ότι συντρέχουν όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις. Με απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος καθορίζονται το περιεχόμενο της αίτησης χορήγησης άδειας λειτουργίας, καθώς επίσης και τα συνυποβαλλόμενα δικαιολογητικά και τα αναγκαία προς τούτο στοιχεία, οι ειδικές προϋποθέσεις και η διαδικασία για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας (Άρθρο 5 παρ. 6 του ν. 4537/2018). Τα εν λόγω απαραίτητα στοιχεία και οι πληροφορίες παρέχονται στην Τράπεζα της Ελλάδος από τον αιτούντα μαζί με την υποβολή της απαιτούμενης αίτησης, η οποία πρέπει να συνοδεύεται από τα προβλεπόμενα έγγραφα και δικαιολογητικά. Αυτά είναι απαραίτητα για την αξιολόγηση της αίτησης γι' αυτό πρέπει να είναι

---

<sup>75</sup> Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/xrhmatodotika-idrymata/adeiodothsh?tab=tabContent3>

αληθή, πλήρη, ακριβή και επικαιροποιημένα (ΠΕΕ 164/2/13.12.2019). Από την πλευρά της η Τράπεζα της Ελλάδος, οφείλει να τηρεί το υπηρεσιακό- επαγγελματικό απόρρητο και να μην δημοσιοποιεί αυτά τα στοιχεία (Άρθρο 25 παρ. 1 του ν. 4537/2018).

Για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος απαιτείται να έχει συμπληρωθεί κατά τη στιγμή της αδειοδότησης το απαιτούμενο, κατά τα Άρθρα 7 και 8 του ν.4537/2018, ποσοστό τόσο αρχικού κεφαλαίου όσο και ίδιων κεφαλαίων. Σκοπός είναι να προστατεύονται οι καταναλωτές και να διασφαλίζεται η υγιής, συνετή και βιώσιμη λειτουργία του ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος. Τα ίδια κεφάλαια δεν υπολείπονται του μεγαλύτερου ποσού μεταξύ του αρχικού κεφαλαίου, όπως αναφέρεται στο Άρθρο 7 και του ποσού των ίδιων κεφαλαίων, όπως επισημαίνεται στο Άρθρο 9.

Επιπροσθέτως, θα πρέπει η Τράπεζα της Ελλάδος να απαιτεί από τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος να διασφαλίζουν το ενεργητικό τους, ήτοι τα χρηματικά ποσά που λαμβάνουν από τους χρήστες των υπηρεσιών τους για την εκτέλεση των πράξεων πληρωμής. Τα χρηματικά αυτά ποσά είτε θα καλύπτονται από ασφαλιστήριο ή άλλη συγκρίσιμη εγγύηση από ασφαλιστική εταιρία ή από πιστωτικό ίδρυμα που ανήκει σε διαφορετικό όμιλο από το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος είτε δεν θα αναμιγνύονται με τα χρηματικά ποσά φυσικών ή νομικών προσώπων διαφορετικών από τους χρήστες των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος στο όνομα των οποίων αυτά λαμβάνονται (Άρθρο 10 παρ. 1).

Αν τα δικαιολογητικά και τα έγγραφα που συνοδεύουν την αίτηση χορήγησης άδειας λειτουργίας πληρούν όλες τις προϋποθέσεις και εξασφαλίζεται ότι ο αιτών διαθέτει άρτιο οργανωτικό πλαίσιο για τις σχετικές επιχειρηματικές του δραστηριότητες, σαφείς κατευθυντήριες γραμμές ευθύνης, διαχείρισης κινδύνων και μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου, η Τράπεζα της Ελλάδας θα καταλήξει σε ευνοϊκή συνολική αξιολόγηση και θα χορηγήσει την άδεια λειτουργίας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος. Μετά από τρεις μήνες από τη λήψη της αίτησης και όλων των απαραίτητων πληροφοριών, η ΤτΕ θα τον ενημερώσει σχετικά (Άρθρο 12 παρ.1).

Το Άρθρο 14 του ν. 4537/2018, το οποίο εξειδικεύεται στην ΠΕΕ 164/2/13.12.2019 ορίζει ότι στο Δημόσιο Μητρώο της Τράπεζας της Ελλάδος αναρτώνται τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος που έχουν λάβει άδεια, οι υπηρεσίες πληρωμών, τις οποίες παρέχουν, η τρέχουσα κατάσταση αναφορικά με τις χορηγηθείσες άδειες, ήτοι αν είναι σε ισχύ ή έχουν ανακληθεί, καθώς και η ημερομηνία καταχώρισης και διαγραφής του ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος από το μητρώο.<sup>76</sup> Έτσι, δημιουργείται ένα δημόσια προσπελάσιμο κεντρικό μητρώο με

---

<sup>76</sup> Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/xrhmatoDOTIKA-idrymata/adeiodothsh?tab=tabContent3>

τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, το οποίο θα ενημερώνεται από τις εθνικές αρχές. Κατά συνέπεια, δημιουργείται ένα υψηλό επίπεδο προστασίας στον ευρωπαϊό καταναλωτή και βελτιώνεται η διαφάνεια της λειτουργίας των ιδρυμάτων πληρωμών.

Η Τράπεζα της Ελλάδος, εκτός από τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας είναι υπεύθυνη και για την άσκηση εποπτικού ελέγχου στα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος. Οι έλεγχοι που ασκεί είναι επαρκείς, αναλογικοί και προσαρμοσμένοι στους κινδύνους, στους οποίους εκτίθεται το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος. Στα πλαίσια της άσκησης της εποπτείας η Τράπεζα της Ελλάδος έχει τη δυνατότητα να απαιτεί από το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος την παροχή των απαραίτητων γι' αυτήν πληροφοριών, να ασκεί επιτόπιους ελέγχους, να εκδίδει συστάσεις και κατευθυντήριες γραμμές, να επιβάλλει κυρώσεις, ακόμα και να ανακαλεί την άδεια λειτουργίας του ιδρύματος. Η ενημέρωση των κατόχων ηλεκτρονικού χρήματος για τα δικαιώματά τους καθώς και οι καταγγελίες που υποβάλλουν οι τελευταίοι, δεν εμπíπτουν στην αρμοδιότητα της Τράπεζας της Ελλάδος αλλά σε αυτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης ( Άρθρο 97 του ν. 4537/2018).

Τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος έχουν τη δυνατότητα, εκτός από την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος, να ασκούν και οποιαδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες που ρητά αναφέρονται στο Άρθρο 16 του ν. 4021/2011:

- α. Την παροχή των υπηρεσιών πληρωμών που αναφέρονται στο Άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3862/2010.
- β. Τη χορήγηση πιστώσεων σχετικών με τις υπηρεσίες πληρωμών που αναφέρονται στο Άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3862/2010 περιπτώσεις δ, ε, ζ.
- γ. Την παροχή λειτουργικών και στενά συνδεδεμένων επικουρικών υπηρεσιών που έχουν σχέση με την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος.
- δ. Τη λειτουργία συστημάτων πληρωμών όπως ορίζεται στο Άρθρο 4 παρ. 6 του ν. 3862/2010 και με την επιφύλαξη του άρθρου 25.
- ε. Άλλες επιχειρηματικές δραστηριότητες, εφόσον αυτές δεν απαγορεύονται από το εθνικό δίκαιο ή το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Αντίθετα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος δεν επιτρέπεται να αποδέχονται κατ' επάγγελμα χρήματα ή άλλα επιστρεπτά κεφάλαια από το κοινό, κατά την έννοια του Άρθρου 4 παρ. 1,3 του ν. 3601/2007.

Με την Οδηγία 2015/2366/ΕΕ γίνεται προσπάθεια βελτίωσης των κανόνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις ηλεκτρονικές πληρωμές, δίνοντας έμφαση στις συνεχώς αναδυόμενες και καινοτόμες υπηρεσίες πληρωμών , όπως οι πληρωμές μέσω διαδικτύου και κινητού. Τόσο με την Οδηγία 2015/2366/ ΕΕ όσο και με την Οδηγία 2009/110/ΕΚ καθορίζονται οι κανόνες σχετικά με τη λειτουργία και την εποπτεία των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος,



με στόχο τη δημιουργία μιας ενιαίας αγοράς υπηρεσιών ηλεκτρονικού χρήματος στην Ευρωπαϊκή Ένωση με οφέλη για τους καταναλωτές, τις επιχειρήσεις και την ευρύτερη οικονομία της ΕΕ. Το καθεστώς προληπτικής εποπτείας για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ευθυγραμμίζεται με τις απαιτήσεις για τα ιδρύματα πληρωμών βάζοντας όλα τα ιδρύματα πληρωμών σε κοινό κάδρο.

Στόχος της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ είναι :

- α. Να διευκολύνει την πρόσβαση στην αγορά σε νεοεισερχόμενες επιχειρήσεις, επιτρέποντάς τους, ανεξάρτητα από το επιχειρηματικό μοντέλο που εφαρμόζουν, να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός ενός εναρμονισμένου ρυθμιστικού πλαισίου.
- β. Να ενθαρρύνει τον καλύτερο, ανταγωνιστικό και παραγωγικό ανταγωνισμό μεταξύ των συμμετεχόντων στην ευρωπαϊκή αγορά.
- γ. Να ανοίξει το δρόμο για την εμφάνιση νέων καινοτόμων, προοδευτικών και ωφέλιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικού χρήματος.

Όπως και στην Οδηγία 2007/64/ΕΚ, έτσι και σε αυτή την Οδηγία, όπως προκύπτει από την 34<sup>η</sup> αιτιολογική της σκέψη<sup>77</sup>, οι όροι για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας ιδρυμάτων πληρωμών περιλαμβάνουν απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας ανάλογες με τους λειτουργικούς και χρηματοοικονομικούς κινδύνους που αντιμετωπίζουν αυτοί οι οργανισμοί κατά την ενάσκηση των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων. Οι απαιτήσεις για τα ιδρύματα πληρωμών έχουν ως έρεισμά τους το γεγονός ότι οι δραστηριότητές τους είναι πιο εξειδικευμένες και περιορισμένες, συνεπώς ενέχουν μικρότερους κινδύνους. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορούν να ελεγχθούν και να αντιμετωπιστούν πιο εύκολα σε σχέση με εκείνους στους οποίους εκτίθενται τα πιστωτικά ιδρύματα με το ευρύτερο φάσμα δραστηριοτήτων τους. Με άλλα λόγια, οι εν λόγω εποπτικές ρυθμίσεις δεν ισχύουν για το σύνολο των πιστωτικών ιδρυμάτων, αλλά δημιουργούν ένα παράλληλο εποπτικό καθεστώς που ισχύει μόνο για τα ιδρύματα πληρωμών, ήτοι για φυσικά και νομικά πρόσωπα που δεν περιλαμβάνονται στις υπάρχουσες κατηγορίες των πιστωτικών ιδρυμάτων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος. Έτσι ενισχύεται ο ανταγωνισμός και προλαμβάνονται κίνδυνοι που θα μπορούσαν να προκύψουν και σχετίζονται με τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας και τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> European Union law <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32015L2366>

<sup>78</sup> Σουφλερός Η., (2020), Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, Υπηρεσίες πληρωμών, ιδρύματα πληρωμών και ηλεκτρονικού χρήματος, πιστωτικά ιδρύματα και συναφή ζητήματα, Τεύχος Δ, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 822-824

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΣΣΕΡΑ

### Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η ηλεκτρονική τραπεζική σημείωσε αλματώδη πρόοδο τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα. Σε αυτό συνετέλεσε και η παρουσία του κορονοϊού (covid-19) , ο οποίος επηρέασε και άλλαξε ριζικά τον τραπεζικό κλάδο, οδηγώντας τον στον ψηφιακό μετασχηματισμό του. Η υγειονομική κρίση που εκδηλώθηκε το 2020 επέφερε ριζικές αλλαγές στη ζήτηση μετρητών, τις αγοραστικές συνήθειες και τις συνήθειες πληρωμών των καταναλωτών

Ενώ μέχρι το 2019 το τραπεζικό κοινό, που κατά γενική ομολογία αποτελεί ένα συντηρητικό κοινό, εξυπηρετούνταν κυρίως μέσω των τραπεζικών καταστημάτων και αργότερα μέσω των ταμείων αυτόματης εξυπηρέτησης (ATM), περιμένοντας υπομονετικά στην ουρά για τον γκισέ ή για το ATM, μετά την εμφάνιση της πανδημίας του κορονοϊού, έγινε μια συντονισμένη στροφή προς το ηλεκτρονικό χρήμα και τις υπηρεσίες e-banking. Μέσα στο α' εξάμηνο του 2020 οι συναλλαγές στον γκισέ μειώθηκαν αισθητά, φτάνοντας στο β' εξάμηνο σε ποσοστό 50%-90 % και πλέον η πλειονότητα των τραπεζικών συναλλαγών , όπως οι καταθέσεις, οι αναλήψεις και οι πληρωμές γίνονται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικών δικτύων.<sup>79</sup>

Την αρχή έκανε ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, ο οποίος τον Μάρτιο του 2020 συνέστησε στους πολίτες τη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, με σκοπό να αποφευχθεί η μετάδοση του κορονοϊού μέσω της ανταλλαγής χρημάτων. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και πολλές εθνικές τράπεζες, προκειμένου να καθυσχύσουν το κοινό για το χαμηλό κίνδυνο μετάδοσης του ιού μέσω των μετρητών και να ενισχύσουν όσο μπορούν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στη φυσική μορφή του χρήματος, προχώρησαν σε ενέργειες ενημέρωσής τους για το μειωμένο κίνδυνο που συντρέχουν από τη χρήση των μετρητών.<sup>80</sup> Ο φόβος όμως των καταναλωτών σε συνδυασμό με την προσωρινή διακοπή της λειτουργίας πολλών φυσικών καταστημάτων και των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης μείωσε σημαντικά τη χρήση των μετρητών και οδήγησε στην ανάδυση κοινωνιών χωρίς μετρητά.

---

<sup>79</sup> Εφημερίδα Καθημερινή <https://www.kathimerini.gr/economy/local/561103207/i-pandimia-allaxe-gia-panta-tis-trapezes/>

<sup>80</sup> Bank for International Settlements, Auer R., G. Cornelli and J. Frost, “Covid-19, cash and the future of payments”, BIS Bulletin, no. 3, 3.4.2020, και “Beyond monetary policy – protecting the continuity and safety of payments during the coronavirus crisis”, blog post by Fabio Panetta, Member of the Executive Board of the ECB, The ECB Blog, 28.4.2020.

Η πανδημία έφερε στο προσκήνιο τις ηλεκτρονικές αγορές, που έδωσαν το φιλί της ζωής στο λιανεμπόριο, καθώς η συνολική μείωση του τζίρου το 2020, η οποία σύμφωνα με την έκθεση της ΕΛΣΤΑΤ ανήλθε στα 4,5 δις, θα ήταν διπλάσια, αν δεν υπήρχε το e-commerce, ήτοι το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δηλαδή περιόρισαν τις απώλειες που παρατηρήθηκαν στο λιανεμπόριο λόγω της υποχώρησης της ιδιωτικής κατανάλωσης. Η ανάδειξη των ηλεκτρονικών αγορών επιβεβαιώνεται και από την έρευνα που διεξήγαγε η ΕΛΣΤΑΤ, σύμφωνα με την οποία το ποσοστό των καταναλωτών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές συναλλαγές κατά το α' τρίμηνο του 2021 διαμορφώθηκε σε 58 % έναντι 48 % του α' τριμήνου του 2020. Η εν λόγω αύξηση της τάξης του 10% είναι η μεγαλύτερη που έχει παρατηρηθεί σε αντίστοιχες έρευνες από το 2002. Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και η έρευνα που διεξήχθη για λογαριασμό του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Λιανικής Πώλησης και του εργαστηρίου ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, σύμφωνα με την οποία, το 2021 το 50% των χρηστών του διαδικτύου είχε πραγματοποιήσει πρόσφατα κάποια ηλεκτρονική αγορά, έναντι του 61% το Δεκέμβριο του 2020 και 26 % το Δεκέμβριο του 2019.<sup>81</sup>

Όπως αναφέρεται στην έρευνα που περιγράφεται στην ενδιάμεση έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος για τη νομισματική πολιτική για το έτος 2021, το 33% των ερωτηθέντων υποστήριξε ότι κατά τη διάρκεια της πανδημίας χρησιμοποιούσε λιγότερο τα μετρητά, ενώ το 53 % ότι χρησιμοποιούσε συχνότερα ανέπαφες συναλλαγές με κάρτα. Όπως προκύπτει, οι κυριότεροι λόγοι για τη μειωμένη χρήση μετρητών ήταν η ευκολία των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής και ο πιθανός κίνδυνος μόλυνσης μέσω των μετρητών, της επίσκεψης στο κατάστημα και της φυσικής εγγύτητας στο ταμείο, η προτροπή από την κυβέρνηση και τους δημόσιους φορείς για μεγαλύτερη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών ή/και η δυσκολία που παρουσίαζε τη δεδομένη περίοδο η ανάληψη μετρητών.<sup>82</sup> Όσον αφορά τη ζήτηση μετρητών από το καταναλωτικό κοινό η αξία των μετρητών που αναλήφθηκαν μέσω ΑΤΜ στην Ελλάδα υποχώρησε το 2020 σε 38,8 δις ευρώ από 41,5 δις ευρώ το 2019.<sup>83</sup>

Η συχνότερη πραγματοποίηση των συναλλαγών με κάρτα εμφανίζεται και στα στατιστικά στοιχεία των πληρωμών στην έρευνα της ΤτΕ, σύμφωνα με την οποία η αξία των εγχώριων πληρωμών με κάρτα διαμορφώθηκε το 2020 στα 35 δις ευρώ έναντι των 24 δις ευρώ που

---

<sup>81</sup> Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/ekdoseis-ereyna/ekdoseis/ekthesh-nomismatikhs-politikhs>

<sup>82</sup> Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/ekdoseis-ereyna/ekdoseis/ekthesh-nomismatikhs-politikhs>

<sup>83</sup> Με βάση τα στοιχεία που δημοσίευσε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα( ΕΚΤ)- (ECB Payment Statistics 2020, July 2021) <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/stats/paysec/html/ecb.pis2020~5d0ea9dfa5.en.html>

παρατηρήθηκαν το 2019, παρουσιάζοντας μια ετήσια αύξηση της τάξης του 44 %. Η χρήση των πληρωμών με κάρτα και δη με χρεωστική κάρτα, είχε παρουσιάσει σημαντική άνοδο τη διετία 2015-2016 κατά τη διάρκεια των περιορισμών που είχαν επιβληθεί με τα capital controls, αλλά και τη μετέπειτα θεσμοθέτηση κινήτρων για την προώθηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Σύμφωνα με την έρευνα ELTRUN που πραγματοποιήθηκε από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για το έτος 2019<sup>84</sup>, από την επιβολή των capital controls στην Ελλάδα το 2015 και στη συνέχεια με την εφαρμογή του νόμου 4446/2016 και τη γενικότερη προώθηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η χρήση των καρτών στην Ελλάδα υπερ-τριπλασιάστηκε σε αξία κατά τα έτη 2014-2017, με το λιανεμπόριο να καλύπτει περισσότερο από το 85% της αξίας και του αριθμού των συναλλαγών. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, ο αριθμός των ενεργών χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξήθηκε κατά 2,5 φορές και των ενεργών χρηστών του mobile banking κατά 10 φορές. Παράλληλα, όσον αφορά τους τρόπους πληρωμής των ηλεκτρονικών αγορών, προκύπτει ότι από το 2017 και μετά, η χρεωστική κάρτα προκρίνεται ως κορυφαίος τρόπος πληρωμής (64% των ερωτηθέντων το αναφέρει ως συνήθη τρόπο πληρωμής), στη δεύτερη θέση συναντάται η αντικαταβολή (54% από 57% το 2017) και έπονται η πιστωτική κάρτα (37%) και η χρήση προπληρωμένης κάρτας PayPal (33%).

Όμως, ενώ το 2016 η αξία των εγχώριων πληρωμών με κάρτα είχε σημειώσει ρυθμό αύξησης 82%, μέχρι τα έτη 2018 και 2019 ο ρυθμός αυτός σταθεροποιήθηκε σε χαμηλότερα επίπεδα της τάξης του 10%. Σε αυτό συνετέλεσε η ραγδαία αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών e-banking και η πρόκριση των ανέπαφων συναλλαγών. Κατά συνέπεια, ο λόγος μετρητών – κάρτας (cash- card ratio) συνέχισε να είναι πτωτικός τόσο το 2020 όσο και το 2021. Είναι χαρακτηριστικό ότι πλέον το μεγαλύτερο ποσοστό συναλλαγών πραγματοποιούνται ανέπαφα. Το 2021 το ποσοστό αυτό ανήλθε στο 93% των συναλλαγών με το αντίστοιχο ποσοστό το 2020 να είναι στο 92%, από 71% που ήταν το 2019.<sup>85</sup>

Επιπρόσθετα, σημαντική αλλαγή παρατηρήθηκε και στην υιοθέτηση της νέας συνήθειας των καταναλωτών να χρησιμοποιούν την χρεωστική κάρτα και για ποσά μικρής αξίας της τάξης των πέντε ή δέκα ευρώ για τις αγορές τους στους φούρνους, στα διόδια κ.ά. Μάλιστα το 37% του συνολικού αριθμού των συναλλαγών που έλαβαν χώρα το 2020 και έγιναν μέσω POS, αφορούσε συναλλαγές έως 10 ευρώ, μερίδιο που ήταν ενισχυμένο κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το 2019, ήτοι 32% και σε σχέση με το 2018 που ήταν 28%. Ανεβασμένο ήταν το σχετικό

---

<sup>84</sup>Κλαδική Έρευνα Επιτροπής Ανταγωνισμού για το ηλεκτρονικό εμπόριο [https://www.epant.gr/files/2021/INTERIM\\_ECOMMERCE.pdf](https://www.epant.gr/files/2021/INTERIM_ECOMMERCE.pdf)

<sup>85</sup> Ιστοσελίδα Capital.gr <https://www.capital.gr/epikairoτητα/3542890/anepafes-sunallages-kai-psifiakes-upiresies-gnorizoun-almatodi-anaptuxi>

ποσοστό και στο πρώτο τρίμηνο του 2021 που άγγιξε το 42%, σύμφωνα με τα στοιχεία που προέρχονται από το δίκτυο τερματικών αποδοχής καρτών της εταιρίας Cardlink.<sup>86</sup>

Η τάση αυτή είχε δώσει τα πρώτα της στίγματα από πριν, αλλά εντάθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Σύμφωνα μάλιστα με τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδας, ο αριθμός των ενεργών καρτών πληρωμών στην Ελλάδα αγγίζει τις 18,6 εκατομμύρια κάρτες, με τις 15,7 εκατομμύρια να είναι οι χρεωστικές κάρτες και τις προπληρωμένες κάρτες να φτάνουν τα 2,9 εκατομμύρια.

Η εξέλιξη αυτή οδηγεί με προοδευτικό τρόπο στη μείωση των τραπεζικών καταστημάτων, κατεύθυνση που έχει ήδη δοθεί τα τελευταία χρόνια. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι την τελευταία δεκαετία τα φυσικά καταστήματα περιορίστηκαν από τα 4.097 σε 1.834 στα τέλη του 2019. Η πανδημία μάλιστα λειτούργησε ως επιταχυντής για την ψηφιακή μετάβαση στον τραπεζικό κλάδο, καθώς η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εκτοξεύτηκε με συνέπεια τα τραπεζικά καταστήματα να «απελευθερώνονται» από μια σειρά συναλλαγών, οι οποίες πλέον διενεργούνται αυτοματοποιημένα. Με όχημα την πανδημία μάλιστα η Ελλάδα κατάφερε να πετύχει μεγαλύτερη διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η οποία φτάνει σε ένα ποσοστό του 31% των ενεργών χρηστών, ενώ ταυτόχρονα προσπαθεί να πλησιάσει τα ευρωπαϊκά ποσοστά που κυμαίνονται στο 50%.

Μέσα στους πρώτους μήνες της εξάπλωσης του κορονοϊού πάνω από 100.000 άνθρωποι ενεγράφησαν σε υπηρεσίες e-banking. Για παράδειγμα, το 2020 οι πελάτες της Eurobank που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες e-banking και m-banking ήταν 30% περισσότεροι σε σχέση με το 2019, ενώ το 52% των χρηστών χρησιμοποίησε το mobile app, σημειώνοντας αύξηση 42% εντός ενός έτους.<sup>87</sup> Μόνο η χρήση του mobile banking παρουσίασε μια άνοδο της τάξης του 70%. Το ίδιο όμως συνέβη και στις υπόλοιπες συστημικές Τράπεζες. Μόνο τον Απρίλιο του 2020 η Εθνική Τράπεζα είχε 45.000 εγγραφές νέων χρηστών web banking, η Alpha Bank για το ίδιο διάστημα διέθεσε 25.000 νέους κωδικούς, ενώ η Τράπεζα Πειραιώς κατέγραψε 15.000 εγγραφές. Που οφείλεται όμως αυτή η ραγδαία αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών?

Αρχικά, καθοριστικό ρόλο έπαιξε η πανδημία και η μακράς διάρκειας επιβολή περιοριστικών μέτρων που ανάγκασε τους πελάτες να βρουν άλλους τρόπους να εξυπηρετηθούν, χωρίς να πρέπει να μεταβούν απαραίτητα σε ένα τραπεζικό ίδρυμα. Μέσω της ηλεκτρονικής

---

<sup>86</sup>Ιστοσελίδα Capital.gr <https://www.capital.gr/epikairoti/3542890/anepafes-sunallages-kai-psifiakes-upiresies-gnorizoun-almatodi-anaptuxi>

<sup>87</sup> Ιστοσελίδα Capital.gr <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3527659/eurobank-ependuseis-ano-ton-150-ekat-euro-tin-teleutaia-trietia-gia-tin-texnologiki-tis-anabathmisi>

τραπεζικής διενεργούσαν τις συναλλαγές που επιθυμούσαν εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Επίσης, η εξοικείωση των καταναλωτών με τις νέες εφαρμογές πληρωμών μέσω υπολογιστών και κινητών οδήγησαν στην άνθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Καθώς σήμερα η τεχνολογία έχει διεισδύσει για τα καλά στη ζωή μας, οι περισσότεροι εξ ημών αφιερώνουμε πολύ χρόνο στη χρήση προϊόντων τεχνολογίας με αποτέλεσμα να προκρίνουμε αυτά έναντι των παραδοσιακών τρόπων εξυπηρέτησης των αναγκών μας. Δεν είναι αμελητέο άλλωστε το σημαντικό ποσοστό αιτημάτων e-banking που προέρχεται από μεγαλύτερες ηλικίες, οι οποίες είναι πρόθυμες να έρθουν σε επαφή με τις άγνωστες για εκείνους ψηφιακές υπηρεσίες. Σημαντικό ρόλο σε αυτό παίζουν και οι τεχνικές της διαφήμισης και του marketing που προέβαλαν και προώθησαν αυτό το νέο και πιο σύγχρονο τρόπο ζωής. Αξιοσημείωτη είναι και η σημαντική αύξηση της καταναλωτικής δαπάνης, λόγω της προώθησης του καταναλωτικού μοντέλου ζωής και του υλιστικού προτύπου, που οδηγεί στη συνεχή αγορά προϊόντων, με σκοπό την κατάκτηση της προσωπικής ευτυχίας και ευδαιμονίας. Αυτή η «καταναλωτική μανία» διευκολύνεται με τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, αφού πραγματοποιείται με μεγάλη ταχύτητα και ευκολία. Τέλος, σημαντικό ρόλο έπαιξε και η χαμηλή βάση αναφοράς, δηλαδή το μικρό ποσοστό παρουσίας του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα σε σύγκριση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Ήδη τα τελευταία χρόνια οι ελληνικές τράπεζες έχουν καλύψει μεγάλη απόσταση στον ψηφιακό μετασχηματισμό σε σχέση με τους παγκόσμιους τραπεζικούς κολοσσούς, πραγματοποιώντας σημαντικές επενδύσεις σε μεγάλο εύρος υπηρεσιών και υλοποιώντας κρίσιμες ψηφιακές υποδομές, που προσδίδουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, και μάλιστα σε παγκόσμιο επίπεδο.

Σύμφωνα όμως με τα στοιχεία των τελευταίων εκτιμήσεων, οι χρήστες του mobile banking έφτασαν σε αριθμό και ξεπέρασαν τους χρήστες του internet banking, η χρήση του οποίου αυξήθηκε μεν αλλά με σαφώς μικρότερο ρυθμό. Συγκεκριμένα, ενώ στο τέλος του 2015 οι χρήστες του mobile banking έφταναν τις 360.000, σήμερα ανέρχονται στα 4.000.000. Μάλιστα αυτή η ραγδαία αύξηση παρατηρείται τόσο στον αριθμό των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του mobile banking όσο και της αξίας αυτών. Από τις 3.000, κατά προσέγγιση, συναλλαγές με αξία περίπου 2,7 εκατομμύρια ευρώ το 2005, φθάσαμε σε 2,7 εκατομμύρια συναλλαγές με αξία 1,2 δισ. ευρώ το 2015, έτος που σηματοδεύτηκε από την επιβολή των capital controls. Στα τέλη του 2021 ο αριθμός συναλλαγών έχει ξεπεράσει πλέον τα 75 εκατομμύρια με αξία άνω των 19 δισ. ευρώ, συμβαδίζοντας και με τη γενικότερη αύξηση που είχαν τα εναλλακτικά ψηφιακά δίκτυα, εξαιτίας και της πανδημίας που ξέσπασε στις αρχές του 2020.<sup>88</sup> Σήμερα πια με την ύπαρξη πληθώρας εναλλακτικών δικτύων, πχ. ATM, internet banking,

---

<sup>88</sup>Εφημερίδα Καθημερινή <https://www.kathimerini.gr/economy/561655069/sta-4-ekat-oi-christes-toy-mobile-banking-stin-elliniki-agera/>

mobile banking το 90% των εγγρημάτων συναλλαγών πραγματοποιείται εκτός τραπεζικών καταστημάτων. Σε διεθνές επίπεδο τα νούμερα είναι εξίσου μεγάλα. Υπάρχουν 1,2 δισ. λογαριασμοί mobile banking από τους οποίους οι 300 εκατομμύρια είναι ενεργοί, δηλαδή γίνεται χρήση τους για συναλλαγές σε μηνιαία βάση, παρουσιάζοντας αύξηση 20% περίπου σε ετήσια βάση. Η αξία των συναλλαγών μέσω mobile banking εκτιμάται ότι θα ξεπεράσει τα 3 δισ. δολάρια την ημέρα στο τέλος του 2022. Τα διασυννοριακά εμβάσματα μέσω κινητού, δηλαδή η μεταφορά χρημάτων από χώρα σε χώρα, ξεπερνούν το 1 δισ. δολάρια σε μηνιαία βάση με ετήσια αύξηση 60%.<sup>89</sup> Σε αυτό συνετέλεσαν και τα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα που ώθησαν τους πελάτες τους στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων μέσω παροχής ενημερωτικού υλικού αλλά και του προσωπικού των τραπεζών που συνέβαλε σε αυτή την προσπάθεια. Αυτή η στροφή των πελατών προς τα εναλλακτικά δίκτυα πληρωμών έχει θετικό πρόσημο και για τα ίδια τα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς μέσω των προμηθειών, που συνεπάγονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές επιτυγχάνεται σημαντική αύξηση των εσόδων τους.

Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας για το έτος 2020<sup>90</sup> τα καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες διαμορφώθηκαν σε 117,4 εκατ. ευρώ, έναντι 103,5 εκατ. ευρώ στην προηγούμενη χρήση, σημειώνοντας αύξηση κατά 13,4%. Η αύξηση των εσόδων από προμήθειες είχε ήδη διαφανεί και τα προηγούμενα χρόνια με αποκορύφωμα την περίοδο της πανδημίας. Καταλύτες σε αυτό αποτέλεσαν οι εξής παράγοντες:

- Η εκτεταμένη χρήση του e-banking και οι προμήθειες που συνεπάγονται ορισμένες συναλλαγές π.χ. πληρωμή λογαριασμών, διατραπεζικά εμβάσματα.
- Η αύξηση της χρήσης των καρτών, πιστωτικών και χρεωστικών, και κατά συνέπεια η αυξημένη χρήση των τερματικών αποδοχής πληρωμών (POS). Αξιοσημείωτες είναι και οι χρεώσεις των καταναλωτών για ανανέωση της κάρτας μετά το πέρας των 5 ετών, η ετήσια συνδρομή και η επί πληρωμή αντικατάστασή της κάρτας λόγω απώλειας.
- Η πώληση μη τραπεζικών προϊόντων μέσω του φυσικού και εναλλακτικού τραπεζικού δικτύου, από τις οποίες τα τραπεζικά ιδρύματα αντλούν προμήθειες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν τα ασφαλιστικά προγράμματα.
- Η είσπραξη από τα πιστωτικά ιδρύματα προμηθειών για τις επενδυτικές υπηρεσίες που προσφέρουν (asset management), καθώς τα επιτόκια καταθέσεων

---

<sup>89</sup>Εφημερίδα Καθημερινή <https://www.kathimerini.gr/economy/561655069/sta-4-ekat-oi-christes-toy-mobile-banking-stin-elliniki-agera/>

<sup>90</sup>Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/Publications/ekthdkt2020.pdf>

βρίσκονται στο 0% και αρκετοί αποταμιευτές αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους επίτευξης ικανοποιητικών αποδόσεων.

- Οι ενισχυμένες εκταμιεύσεις δανείων, οι οποίες οδηγούν στην αύξηση των εσόδων λόγω τόκων αλλά και λόγω των προμηθειών που καταβάλλονται. Αυτό συμβαίνει διότι στα δανειακά προϊόντα επιβάλλονται εφάπαξ και σε ορισμένες περιπτώσεις περιοδικές χρεώσεις.

Οι οικονομικές προβλέψεις για το έτος που διανύουμε, ήτοι το 2022, είναι εξίσου αισιόδοξες, καθώς σύμφωνα με εκτιμήσεις και λαμβάνοντας υπόψη ένα συντηρητικό σενάριο, τα καθαρά έσοδα από προμήθειες θα αγγίζουν τα 1,5 δισεκατομμύρια ευρώ, αυξημένα ετησίως κατά 6%. Κατά συνέπεια, τα πιστωτικά ιδρύματα θα καταφέρουν εντός μιας διετίας, εφόσον επαληθευτεί το παραπάνω σενάριο, να προσθέσουν στην οργανική τους κερδοφορία κατ' ελάχιστον 300 εκατομμύρια ευρώ αποκλειστικά από την είσπραξη προμηθειών.<sup>91</sup>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΝΤΕ

### ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Η είσοδος της ηλεκτρονικής τραπεζικής άλλαξε ριζικά το τραπεζικό σύστημα. Οι συνεχείς όμως αλλαγές στις συνήθειες των καταναλωτών σε συνδυασμό με τις εξελιγμένες και διευρυμένες δυνατότητες που διαμορφώνονται με την ανάπτυξη της τεχνολογίας, οδηγούν στην προσπάθεια δημιουργίας ενός νέου ψηφιακού οικοσυστήματος, το οποίο μπορούν να εκμεταλλευτούν τόσο οι καταναλωτές όσο και οι τράπεζες, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού τους.

#### A. Fintech

Αρχικά, σημαντικές μεταβολές στο χρηματοπιστωτικό σύστημα φέρνει η εισαγωγή των Fintech. Ο όρος Fintech αναφέρεται στην χρηματοπιστωτική τεχνολογία (Financial technology)

---

<sup>91</sup>Ιστοσελίδα in.gr <https://www.in.gr/2022/01/23/economy/pos-ayksanoun-ta-esoda-apo-promitheies-oi-trapezes/>



και καλύπτει κάθε είδος χρηματοοικονομικής καινοτομίας, που βασίζεται στην πρόοδο των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και μπορεί να οδηγήσει σε νέα επιχειρηματικά μοντέλα, νέες εφαρμογές, διαδικασίες και νέα προϊόντα, με σημαντική επίδραση στον χρηματοπιστωτικό τομέα και στην παροχή νέων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.<sup>92</sup>

Σύμφωνα με την έρευνα της Ernst and Young<sup>93</sup>, το 2019 το 64 % των πελατών της τραπεζικής παγκοσμίως είχε χρησιμοποιήσει ήδη μια υπηρεσία χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, ενώ το 96% γνώριζε μία υπηρεσία αυτού του είδους. Αν και η Ελλάδα υπολείπεται έναντι των άλλων ευρωπαϊκών χωρών στο βαθμό διείσδυσης των χρηματοοικονομικών αυτών υπηρεσιών, η ραγδαία αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής κατά τα τελευταία έτη και δη κατά τη διάρκεια της πανδημίας προδιαγράφει ένδοξο το μέλλον σχετικά με την άνθηση των Fintech.

Η νέα χρηματοοικονομική τεχνολογία θα διευκολύνει την αποδιαμεσολάβηση των υφιστάμενων αλυσίδων αξίας, θα αλλάξει τον τρόπο που οι Τράπεζες αντιμετωπίζουν το απόρρητο και τις κανονιστικές και ρυθμιστικές προκλήσεις που ανακύπτουν στον τραπεζικό χώρο, ενώ ταυτόχρονα θα δημιουργήσει σημαντικές ευκαιρίες για παγκόσμια ανάπτυξη. Ο κλάδος των χρηματοοικονομικών τεχνολογιών είναι ένας νέος και διαρκώς εξελισσόμενος τομέας, ο οποίος βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο στην ελληνική αγορά. Το Fintech έχει καθιερωθεί ως βασικό κομμάτι του παγκόσμιου οικοσυστήματος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αναγκάζοντας τα παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να αναλάβουν δράση προκειμένου να παραμείνουν ανταγωνιστικά σε ένα ταχέως εξελισσόμενο χρηματοοικονομικό τοπίο. Τα νέα, καινοτόμα προϊόντα εμφανίζουν σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι των παραδοσιακών προϊόντων όπως η ταχύτητα, η ευρεία διαθεσιμότητα, η ευκολία στη χρήση, η διαφάνεια και η χαμηλότερη τιμή. Επιπλέον, διευκολύνουν την πρόσβαση των επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση, ενώ ταυτόχρονα συμβάλλουν στην ενίσχυση του ανταγωνισμού, καθώς ανοίγουν το δρόμο στην είσοδο νέων παικτών στην αγορά.

Η Επιτροπή Ανταγωνισμού λαμβάνοντας υπόψη την άνθηση των χρηματοοικονομικών τεχνολογιών στον χρηματοπιστωτικό τομέα και τον κίνδυνο στρέβλωσης του ανταγωνισμού στο ψηφιακό περιβάλλον που εγκυμονεί η χρήση τους, διεξήγαγε κλαδική έρευνα για τις χρηματοοικονομικές τεχνολογίες, ήτοι τα Fintech. Σύμφωνα με την έρευνα της Επιτροπής

---

<sup>92</sup>Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/komvos-kainotomias-fintech>

<sup>93</sup>Έρευνα από την Ernst and Young [https://www.ey.com/en\\_gr/ey-global-fintech-adoption-index](https://www.ey.com/en_gr/ey-global-fintech-adoption-index)

Ανταγωνισμού<sup>94</sup>, το βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των εταιριών τεχνολογίας έναντι των Τραπεζών είναι ότι οι πρώτες έχουν τη δυνατότητα να ενοποιούν τις λειτουργίες πληρωμών με τις λειτουργίες ανταλλαγής μηνυμάτων και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και να παρέχουν πολλαπλές και συνδυαστικές υπηρεσίες. Με τον τρόπο αυτό, έχουν στη διάθεσή τους μια πληθώρα πληροφοριών αναφορικά με την πελατειακή τους βάση, η οποία τους επιτρέπει να εφαρμόσουν μια πιο εξειδικευμένη και πελατοκεντρική στρατηγική παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, η οποία σκιαγραφεί καλύτερα τις προτιμήσεις των πελατών και ανταποκρίνεται ακριβώς στις ανάγκες τους. Από την άλλη, οι Τράπεζες εξακολουθούν να διαθέτουν μια τεράστια βάση δεδομένων των πελατών τους, η οποία προκύπτει κυρίως από τη διατήρηση σε αυτές τραπεζικών λογαριασμών που αποτελούν κύρια οικονομική πύλη για τους πελάτες και σημαντική τεχνολογική και κοινωνική διασύνδεση, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί τροχοπέδη για την ανάδειξη και την εδραίωση των εταιριών Fintech. Επίσης, οι Τράπεζες έχουν τη δυνατότητα φθηνής χρηματοδότησης, καθώς έχουν πρόσβαση σε φθηνές καταθέσεις, ενώ παράλληλα είναι υπό την σκέπη της κρατικής ασφάλειας. Επιπλέον, έχουν αναπτύξει σταθερές σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες τους, εκμεταλλευόμενοι την φήμη τους και την παρουσία τους στην αγορά της ενυπόθηκτης πίστης και των πιστωτικών καρτών και αυτό τους βοηθά στο να εμπλουτίζουν συνεχώς το πελατειακό τους περιεχόμενο.

Αντίθετα, οι εταιρίες Fintech αποτελούν σημαντική πηγή καινοτομίας και ανταγωνισμού και προσφέρουν νέες εμπειρίες στους πελάτες τους. Προσφέρουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ασφαλιστικά προϊόντα, μια ποικιλία μεθόδων πληρωμής, δυνατότητα συναλλαγής με κρυπτονομίσματα και φτάνουν μέχρι την είσοδο στην ψηφιακή πραγματικότητα. Οι πελάτες μπορούν να αντλούν πληροφορίες για το πού βρίσκεται το κοντινότερο ATM και να ενημερώνονται για εκπτώσεις και bonus από την αγορά τραπεζικών ή ασφαλιστικών προϊόντων. Επίσης, οι εταιρίες αυτές προσεγγίζουν και ομάδες ανθρώπων, οι οποίοι δεν βρίσκονται στην πρώτη σφαίρα επιρροής των παραδοσιακών τραπεζικών ιδρυμάτων, όπως τα άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή αφής, στα οποία τους δίνεται η δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν και εκείνοι τις τραπεζικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες που παρέχουν. Έτσι, προσπαθούν να επιτύχουν το πλήρες δυναμικό της χρηματοπιστωτικής καινοτομίας και να ανταγωνιστούν τους κατεστημένους φορείς, προωθώντας την χρηματοπιστωτική ένταξη σε υποεξυπηρετούμενες αγορές.<sup>95</sup> Άλλωστε, λαμβανομένου υπόψη του γεγονότος ότι οι Τράπεζες σκοπεύουν να προβούν μελλοντικά στη χρέωση των υπηρεσιών mobile/internet banking που προσφέρουν, οι

---

<sup>94</sup>Κλαδική Έρευνα Επιτροπής Ανταγωνισμού, σελ 3  
[https://www.epant.gr/files/2021/fintech/Fintech\\_executive\\_summary.pdf](https://www.epant.gr/files/2021/fintech/Fintech_executive_summary.pdf),

<sup>95</sup>Κλαδική Έρευνα Επιτροπής Ανταγωνισμού, σελ.4  
[https://www.epant.gr/files/2021/fintech/Fintech\\_executive\\_summary.pdf](https://www.epant.gr/files/2021/fintech/Fintech_executive_summary.pdf),

καταναλωτές θα αρχίσουν να μεταφέρουν τις εργασίες τους σε εναλλακτικούς παρόχους, αναζητώντας την ελαχιστοποίηση της προμήθειας και τη βελτίωση της εμπειρίας χρήσης.

Από την άλλη πλευρά, τα βασικά χαρακτηριστικά των συγκεκριμένων τεχνολογιών, ήτοι η χρήση πλατφορμών, δεδομένων και αλγορίθμων, ενδέχεται να διευκολύνουν την υιοθέτηση πρακτικών ικανών να βλάψουν την ευημερία των καταναλωτών και να εμποδίσουν την καινοτομία και την ανταγωνιστικότητα στο συγκεκριμένο κλάδο.<sup>96</sup> Σύμφωνα με την έρευνα της Επιτροπής Ανταγωνισμού, η χρήση αλγορίθμων και μαζικών δεδομένων (big data), σε μία χώρα που η εταιρία Finetch έχει χρόνια παρουσία, μπορεί να οδηγήσει στη μόχλευση (leveraging) της δύναμης μιας εταιρίας σε γειτονικές αγορές με άμεσο αντίκτυπο στον ανταγωνισμό. Οι παίκτες των άλλων χωρών, στις οποίες θα χρησιμοποιηθεί ο εν λόγω αλγόριθμος, μπορεί να μην έχουν πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα και έτσι να δημιουργηθεί ένα χάσμα στον ανταγωνισμό.

Προς αποφυγή προβλημάτων και με στόχο την ομαλή συμβίωση των εταιριών Fintech με τα παραδοσιακά τραπεζικά ιδρύματα, η Ευρωπαϊκή Ένωση λαμβάνει ρυθμιστικές πρωτοβουλίες, λόγω χάρη με την ψήφιση της Οδηγίας 2015/2366 (PSD 2), προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε τραπεζικές υποδομές από τις εταιρίες Fintech και να διασφαλιστεί η ισορροπία μεταξύ των διαφαινόμενων ευκαιριών και των ενδεχόμενων κινδύνων. Στόχος είναι να δημιουργηθεί ένα διαφανές, ευέλικτο και σταθερό κανονιστικό πλαίσιο, το οποίο θα αντιμετωπίζει όλους τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών επί ίσοις όροις και θα δημιουργεί ασφάλεια τόσο στους καταναλωτές όσο και στους επενδυτές. Ανάλογες πρωτοβουλίες έχει λάβει και η Τράπεζα της Ελλάδας, η οποία δημιούργησε το «Προστατευόμενο Κανονιστικό Πλαίσιο», ένα καθεστώς που προσφέρει την ευκαιρία σε εταιρίες Fintech, να δοκιμάσουν τις χρηματοοικονομικές προτάσεις τους για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα με τη καθοδήγηση της ρυθμιστικής αρχής και τον Κόμβο Καινοτομίας Fintech, ο οποίος αποτελεί ένα διάυλο επικοινωνίας μεταξύ της ΤτΕ και των επιχειρήσεων. Παράλληλα, η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς δημιούργησε τον Κόμβο Καινοτομίας Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας ο οποίος απευθύνεται σε νεοφυείς εταιρίες καινοτομίας που σχεδιάζουν να δραστηριοποιηθούν στον χρηματοπιστωτικό κλάδο, σε τομείς αρμοδιότητας της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς (π.χ. startups) και έχουν δημιουργήσει καινοτόμα προϊόντα ή υπηρεσίες με χρήση σύγχρονης τεχνολογίας πληροφοριών, ή σε εταιρείες που εποπτεύονται ήδη από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και που σχεδιάζουν να εφαρμόσουν κάποιο καινοτόμο προϊόν ή υπηρεσία χρηματοοικονομικής τεχνολογίας με χρήση σύγχρονης τεχνολογίας πληροφοριών<sup>97</sup>.

---

<sup>96</sup>Επιτροπή Ανταγωνισμού <https://www.epant.gr/enimerosi/kladiki-erevna-stis-xrimatooikonomikes-technologies-fintech.html>

<sup>97</sup>Κλαδική Έρευνα Επιτροπής Ανταγωνισμού, σελ 13 [https://www.epant.gr/files/2021/fintech/Fintech\\_executive\\_summary.pdf](https://www.epant.gr/files/2021/fintech/Fintech_executive_summary.pdf)

Οι υπηρεσίες Fintech βρίσκονται ακόμα σε πρώιμο στάδιο στην Ελλάδα, καθώς οι περισσότερες είναι είτε συμπληρωματικές είτε υποκατάστατες στις υπάρχουσες παραδοσιακές μορφές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Τα επόμενα χρόνια όμως αναμένεται η σημαντική αύξηση της ζήτησής τους στην χρηματοοικονομική αγορά. Πιο συγκεκριμένα, θεωρείται ότι η αύξηση θα παρατηρηθεί κυρίως στις πληρωμές, στις υπηρεσίες τεχνολογίας και στις υπηρεσίες δανειοδότησης.

## **B. Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial intelligence)**

Τα τελευταία χρόνια, η παρουσία της τεχνητής νοημοσύνης στον χρηματοπιστωτικό κλάδο παρουσιάζει μια αυξανόμενη δύναμη, καθώς όλο και περισσότερες τράπεζες υιοθετούν τέτοιες πρακτικές στα επιχειρηματικά τους μοντέλα. Οι εν λόγω πρακτικές εντάσσονται στην προσπάθεια των πιστωτικών ιδρυμάτων για τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό. Ήδη οι ευρωπαϊκές δαπάνες για την τεχνητή νοημοσύνη αναμένεται να αγγίξουν τα 22 δισεκατομμύρια ευρώ το 2022, επενδύσεις που προσανατολίζονται τόσο στον τραπεζικό τομέα όσο και στον βιομηχανικό κλάδο. Οι προβλέψεις της IDC (International Data Corporation) για την πορεία των επενδύσεων σε συστήματα τεχνητής νοημοσύνης στην Ευρώπη δείχνουν ότι αυτές θα αναπτυχθούν μέχρι το 2025 με ένα σύνθετο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης (CAGR) της τάξης του 26,7%.<sup>98</sup> Η άνθηση που παρουσιάζει η τεχνητή νοημοσύνη στον χρηματοπιστωτικό τομέα οφείλεται, αφενός στις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις της τελευταίας δεκαετίας και στην υπερπροσφορά δεδομένων (big data), αφετέρου στην πίεση που ασκείται στις τράπεζες για συνεχή βελτίωση και πρόοδο λόγω του έντονου ανταγωνισμού και του αυστηρού κανονιστικού πλαισίου που τις περιβάλλει.

Η τεχνητή νοημοσύνη οδηγεί στην παροχή πελατοκεντρικών υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, οι Τράπεζες, εκμεταλλευόμενες την πληθώρα των δεδομένων που έχουν στη διάθεσή τους και την ύπαρξη ειδικών αλγόριθμων, δημιουργούν προσωποποιημένα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες των πελατών τους, καθώς βασίζονται στο προφίλ του εκάστοτε πελάτη. Ως αποτέλεσμα, προτείνουν μόνο τα προϊόντα αυτά που είναι πιο πιθανό να επιλέξει ο πελάτης με βάση τις ανάγκες του (recommendation engine). Επίσης, δημιουργούν ένα περιβάλλον αλληλεπίδρασης με τον πελάτη, π.χ chatbox, αναγνώριση φυσικής γλώσσας, αναγνώριση φωνής και εκτέλεση τραπεζικών εντολών φωνητικά.

---

<sup>98</sup>Ιστοσελίδα [money review https://www.moneyreview.gr/business-and-finance/international/51209/eyropi-protagonistikos-o-rolos-ton-trapezon-stis-ependyseis-se-techniti-noimosyni/](https://www.moneyreview.gr/business-and-finance/international/51209/eyropi-protagonistikos-o-rolos-ton-trapezon-stis-ependyseis-se-techniti-noimosyni/)

Επιπροσθέτως, με τη χρήση της τεχνητή νοημοσύνης διευκολύνεται η εξακρίβωση της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών μέσω προηγμένων μοντέλων μηχανικής εκμάθησης, machine learning. Αντί δηλαδή να εξετάσουν οι υπάλληλοι της τράπεζας μια πληθώρα εγγράφων, οι αλγόριθμοι, οι οποίοι έχουν αναπτύξει τη δική τους λογική, επεξεργάζονται τα απαραίτητα έγγραφα, με λιγότερο δαπανηρό και χρονοβόρο τρόπο και απολύτως αμερόληπτα. Τέλος, ιδιαίτερα σημαντική είναι η συνεισφορά της τεχνητής νοημοσύνης στη διαχείριση κινδύνων και ρίσκου. Η εφαρμογή μοντέλων μηχανικής εκμάθησης βοηθά στον εντοπισμό περιστατικών απάτης, ενώ παράλληλα, προχωρώντας σε ανάλυση των δεδομένων της αγοράς, δίνει έγκυρες εκτιμήσεις για τυχόν δυσμενείς μεταβολές σημαντικών οικονομικών μεγεθών, όπως οι ισοτιμίες, τα επιτόκια και οι χρηματιστηριακοί δείκτες. Ανάλογα μοντέλα χρησιμοποιούνται και για να προβλέψουν την πιθανότητα τραπεζικής χρεοκοπίας ή πιθανών εξαγορών ή συγχωνεύσεων.

Η εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης βελτιώνει αισθητά την εμπειρία του πελάτη και την επαφή του με την τράπεζα και μειώνει το κόστος λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων μέσω της απλούστευσης και των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, την ελαχιστοποίηση της εμπλοκής του ανθρώπινου παράγοντα και την αποδοτικότερη χρήση των δεδομένων. Μπορεί να εφαρμοστεί και από τις εποπτικές αρχές ως μέρος της Εποπτικής Τεχνολογίας (Supervisory Technology) στην παρακολούθηση της αγοράς και στην εξακρίβωση παθογενειών σε αυτήν, αλλά και για κανονιστικούς σκοπούς (Regulatory Technology).

Η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης όμως υποκρύπτει και ορισμένους κινδύνους. Αρχικά, λόγω του σύντομου χρονικού διαστήματος εφαρμογής της τεχνητής νοημοσύνης, ενδέχεται να υπάρχουν παθογένειες σε κάποιες τεχνικές της, οι οποίες μπορεί να δημιουργήσουν κινδύνους στην κυβερνοασφάλεια και στην προστασία των δεδομένων των πελατών. Επίσης, μπορεί να εμφανιστεί το φαινόμενο «black box», καθώς η αδιαφάνεια και η πολυπλοκότητα του πυρήνα των αλγόριθμων που χρησιμοποιούνται, τους καθιστούν δυσνόητους και περιορίζουν την ιχνηλασιμότητά τους. Ομοιάζουν με κλειστές κατασκευές με αδιαφανή κριτήρια, οι οποίες δεν επιτρέπουν να αποκαλυφθεί το περιεχόμενό τους. Ακόμα, οι μη επαρκείς γνώσεις και η έλλειψη ενδεδειγμένης εμπειρίας του προσωπικού των οργανισμών με τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης μπορεί να οδηγήσει σε ανακριβή συμπεράσματα και σε δυσλειτουργίες στη διαχείριση των επιχειρησιακών διαδικασιών. Τέλος, ο ακατάλληλος σχεδιασμός των αλγόριθμων τεχνητής νοημοσύνης ενδέχεται να οδηγήσει σε μεροληψία και διακρίσεις στα αποτελέσματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της, καθώς και στη λήψη λανθασμένων αποφάσεων από πλευράς οργανισμών που μπορεί να προκαλέσουν ασυμβατότητα με το κανονιστικό πλαίσιο.<sup>99</sup>

---

<sup>99</sup>Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/enimerosi/grafeio-typoy/anazhthsh-enhmerwsewn/enhmerwseis?announcement=6baf1721-c2a8-42c2-b4b1-6bb0368c3b52>

Ωστόσο αν οι οργανισμοί ακολουθήσουν τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, υπακούσουν στις επιταγές της ηθικής και εξασφαλίσουν τον έλεγχο των εφαρμογών της τεχνητής νοημοσύνης από ένα εξειδικευμένο προσωπικό, τότε τα αποτελέσματα θα είναι άμεσα και αμερόληπτα και θα επιτυγχάνεται η απόλυτη προστασία των δεδομένων.

## **Γ. Cloud**

Στην προσπάθειά τους να συμβαδίσουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις, οι τράπεζες σταδιακά μεταφέρουν την τεχνολογική τους υποδομή σε σύστημα cloud και μετατρέπονται σε cloud first οργανισμοί. Μεταφέρουν δηλαδή τόσο τις υπηρεσίες back office όσο και τις υπηρεσίες front office σε τεχνολογίες cloud, με στόχο να παρέχουν ανωτέρου επιπέδου τραπεζική εμπειρία. Με τον τρόπο αυτό, αυξάνουν τη συνολική λειτουργική τους αποδοτικότητα, παρέχουν καινοτόμες και ασφαλείς τραπεζικές υπηρεσίες και βελτιώνουν το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών. Προσφέρουν 24ωρη, αδιάλειπτη και ταυτόχρονη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών τους σε όλες τις συσκευές και τα καταστήματα. Επίσης, έχουν τη δυνατότητα να λανσάρουν εύκολα και γρήγορα τα νέα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, χωρίς επιπλέον κόστος, ενώ ταυτόχρονα, μειώνουν τις λειτουργικές τους δαπάνες και συμμετέχουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, καθώς ελαχιστοποιούν το ενεργειακό τους αποτύπωμα.

## **Δ. Πωλήσεις από τα ψηφιακά κανάλια**

Οι τράπεζες προχωρούν στον ψηφιακό τους εκσυγχρονισμό, δημιουργώντας ολοκληρωμένα εναλλακτικά ψηφιακά κανάλια πώλησης. Ήδη πολλά πιστωτικά ιδρύματα πωλούν online ψηφιακά τραπεζικά προϊόντα όπως για παράδειγμα η δυνατότητα χορήγησης δανείου online ή η έκδοση πιστωτικής, χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας διαδικτυακά. Δεν σταματούν όμως εκεί καθώς προχωρούν και σε σταυροειδείς πωλήσεις, όπως λ.χ. στην πώληση ενός ασφαλιστικού συμβολαίου.

Το μέλλον διαγράφεται λαμπρό και προβλέπει την πώληση και άλλων προϊόντων, πέραν των τραπεζικών, διά μέσου του ηλεκτρονικού δικτύου των τραπεζών, όπως την προσφορά υπηρεσιών περιεχομένου ψυχαγωγίας, π.χ. αγορά ενός ταξιδιωτικού πακέτου με έκπτωση από συνεργαζόμενο ταξιδιωτικό πρακτορείο. Επιπλέον, θα λειτουργούν ως σύγχρονα marketplace, δίνοντας τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις να ενημερώνονται για όλα τα διαθέσιμα προγράμματα π.χ του ΕΣΠΑ ή του Ταμείου Ανάκαμψης και να διαπιστώνουν αν είναι επιλέξιμες για χρηματοδότηση. Τέλος, αναπτύσσουν συνεργασίες προκειμένου να παρέχουν στους πελάτες τους μη τραπεζικά προϊόντα σε προνομιακούς όρους, ώστε να γίνουν πιο ανταγωνιστικοί και να επιτύχουν την ψηφιακή αναβάθμισή τους.

## Ε. Ψηφιακό Ευρώ

Στοιχείμα στην παρούσα ψηφιακή εποχή συνιστά η δημιουργία και η χρήση ψηφιακών νομισμάτων. Από το 2022 η Λαϊκή Δημοκρατία της Κίνας έχει το δικό της ψηφιακό νόμισμα. Με τη χρήση του ψηφιακού γουάν επιδιώκει όχι μόνο να διευκολύνει τις ψηφιακές πληρωμές, αλλά και να προωθήσει την υιοθέτηση του γουάν παγκοσμίως. Επίσης, χώρες όπως οι Μπαχάμες, η Νιγηρία και η Καμπότζη έχουν ήδη ξεκινήσει να εκδίδουν ψηφιακά νομίσματα, ενώ το Υπουργείο Οικονομικών της Ινδίας ανακοίνωσε ότι εντός του 2022 θα είναι διαθέσιμη μια εικονική έκδοση της ρουπίας. Στο ίδιο μήκος κύματος και η ΕΕ στοχεύει στη δημιουργία ενός ψηφιακού νομίσματος, του ψηφιακού ευρώ, το οποίο θα χρησιμοποιείται από τις χώρες της Ευρωζώνης, μία εκ των οποίων είναι και η Ελλάδα.

Ήδη τα τελευταία χρόνια, έχει διαδοθεί η χρήση των κρυπτονομισμάτων π.χ. bitcoin, τα οποία έχουν προσελκύσει μεγάλο εύρος πελατών αλλά και επενδυτών. Το ψηφιακό νόμισμα και συγκεκριμένα το ψηφιακό ευρώ, διαφέρει από τα κρυπτονομίσματα ενεργητικού, καθώς προέρχεται από την κεντρική τράπεζα, η οποία αποτελεί και την εγγυητική του δύναμη. Αντίθετα, τα κρυπτονομίσματα δεν προέρχονται από κάποιο δημόσιο οργανισμό, πιστωτικό ίδρυμα ή κεντρική τράπεζα. Εκδίδονται και ελέγχονται από τους εκδότες τους, ενώ είναι αποδεκτά μόνο εντός της συγκεκριμένης εικονικής κοινότητας.<sup>100</sup> Παράγονται με μια αυτόματη διαδικασία, τη λεγόμενη εξόρυξη (mining), ενώ όσοι συναλλάσσονται με τα κρυπτονομίσματα δεν μπορούν να θεωρηθούν εκδότες ηλεκτρονικού χρήματος.<sup>101</sup> Οι τιμές τους είναι συνήθως ευμετάβλητες, γεγονός που καθιστά δύσκολη τη χρήση τους ως μέσου πληρωμών και μονάδας μέτρησης αξίας.<sup>102</sup>

Σύμφωνα με την Οδηγία 2018/843 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος, που συνίσταται στο ξέπλυμα μαύρου χρήματος, τα εικονικά νομίσματα ορίζονται ως «*μια ψηφιακή αναπαράσταση αξίας που δεν εκδίδεται από κεντρική τράπεζα ή δημόσια αρχή ούτε έχει την εγγύησή τους, δεν συνδέεται κατ' ανάγκη με νομίμως κυκλοφορούν νόμισμα και δεν διαθέτει το νομικό καθεστώς νομίσματος ή χρήματος, όμως γίνεται*

---

<sup>100</sup> Αρμενόπουλος, 2,(2006), Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 346

<sup>101</sup> Ιγγλεζάκης Ι, Συνήγορος 115/2016, Τα ψηφιακά νομίσματα bitcoins και η νομική αντιμετώπισή τους, σελ 70 επ

<sup>102</sup> Απόφαση ΔΕΕ, C-264/14,σκ 12. Σχετικά, το ΔΕΕ, στην απόφαση Skatterverket κατά David Hedqvist αποφάνθηκε ότι τα εικονικά νομίσματα διαφέρουν από το ηλεκτρονικό χρήμα, όπως αυτό ορίζεται στην Οδηγία 2009/110/ΕΚ, καθώς σε αντίθεση με το ηλεκτρονικό χρήμα, τα χρηματικά ποσά δεν εκφράζονται σε κάποια συμβατική μονάδα, όπως για παράδειγμα το ευρώ, αλλά σε μια εικονική μονάδα όπως το bitcoin. Infocuriacaselaw,

<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=91F8F0924845F91DFF4A5C90C49A8D40?text=&docid=170305&pageIndex=0&doclang=EL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=9175674>

αποδεκτή από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ως μέσο συναλλαγής και μπορεί να μεταφέρεται, να αποθηκεύεται ή να διακινείται ηλεκτρονικά».<sup>103</sup> Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα από την πλευρά της, θεωρεί ότι η χρήση των κρυπτονομισμάτων ευνοεί την νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και αποτελεί χρηματοδότη της τρομοκρατίας.

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, θέλοντας να περιορίσει τη χρήση των κρυπτονομισμάτων, τα οποία θεωρεί κερδοσκοπικά προϊόντα που εγκυμονούν κινδύνους για τους καταναλωτές, ανέλαβε δράση και έθεσε σαν στόχο την έκδοση ψηφιακού ευρώ που θα ανταποκρίνεται στις σύγχρονες καταναλωτικές ανάγκες. Άλλωστε, το χρήμα που εκδίδεται από την κεντρική τράπεζα είναι εξ ορισμού η πιο ασφαλής μορφή χρήματος, καθώς στηρίζεται στη δύναμη και την αξιοπιστία του κράτους. Το ψηφιακό ευρώ διατηρεί την ιδιότητά του ως ευρώ όπως τα τραπεζογραμμάτια, αλλά σε ψηφιακή μορφή. Θα αποτελεί μια ηλεκτρονική μορφή χρήματος, η οποία θα εκδίδεται από την ΕΚΤ και από τα εθνικά πιστωτικά ιδρύματα, και θα είναι διαθέσιμα προς χρήση από όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Δεν θα αντικαθιστά τα μετρητά, αλλά θα λειτουργεί συμπληρωματικά ως προς αυτά. Η ΕΕ δεσμεύεται ότι θα διασφαλίσει την πρόσβαση σε μετρητά σε όλη τη ζώνη του ευρώ.

Ας δούμε όμως τα θετικά δείγματα που διαβλέπει η ΕΚΤ στη δημιουργία του ψηφιακού ευρώ.<sup>104</sup> Αρχικά, το ψηφιακό ευρώ θα συνιστούσε ένα απλό στη χρήση, γρήγορο, ασφαλές και αποδοτικό μέσο πληρωμής, το οποίο θα ήταν προσβάσιμο από όλους τους Ευρωπαίους πολίτες, χωρίς κόστος και με εγγύηση αξιοπιστίας. Θα στήριζε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ευρωπαϊκής οικονομίας και θα ενίσχυε την προοπτική της στρατηγικής ανεξαρτησίας της ΕΕ, ιδιαίτερα σε μια σύγχρονη πραγματικότητα, όπου συναντάται ενισχυμένη η πιθανότητα ευρείας χρήσης των ξένων ψηφιακών νομισμάτων στη ζώνη του ευρώ. Ταυτόχρονα, θα άνοιγε δρόμο για την είσοδο νέων παικτών στην ευρωπαϊκή αγορά, προσφέροντας νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες και συμβάλλοντας στην τεχνολογική πρόοδο και καινοτομία. Θα δημιουργούσε ίσους όρους ανταγωνισμού, ενισχύοντας την υγιή ανταγωνιστικότητα. Επίσης, θα διασφάλιζε την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών, τα οποία συχνά γίνονται λεία από ιδιωτικές εταιρίες για ποικίλους σκοπούς, παρέχοντάς τους υψηλά πρότυπα απορρήτου. Με άλλα λόγια, το ψηφιακό ευρώ θα συνδύαζε την αποδοτικότητα ενός ψηφιακού μέσου πληρωμών με την ασφάλεια του χρήματος που εκδίδεται από την κεντρική τράπεζα.

---

<sup>103</sup>Ευρωπαϊκή Ένωση - Οδηγία 2018/843 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32018L0843>

<sup>104</sup> Report on digital euro- European Central Bank- October 2020 [https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/Report\\_on\\_a\\_digital\\_euro~4d7268b458.el.pdf](https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/Report_on_a_digital_euro~4d7268b458.el.pdf)



Στα παραπάνω, πρέπει να ληφθεί υπόψη ο πιθανός κίνδυνος το ψηφιακό ευρώ να μην είναι αρκετά επιτυχημένο. Οι καταναλωτές θα χρησιμοποιήσουν το ψηφιακό ευρώ, μόνο αν το θεωρήσουν ελκυστικό, γιατί αποτελεί ένα χαμηλού κόστους, αποτελεσματικό και ασφαλές μέσο πληρωμής που είναι διαθέσιμο παντού, ενώ οι έμποροι θα πρέπει να πειστούν ότι οι καταναλωτές θέλουν να το χρησιμοποιήσουν. Επίσης, αξιομνημόνευτος είναι και ο κίνδυνος υπερβολικής χρήσης του ψηφιακού ευρώ ως μορφής επενδύσεων καθώς και ο κίνδυνος μιας μαζικής και ταυτόχρονης μετατροπής φυσικού χρήματος σε ψηφιακό χωρίς όρια ή έλεγχο (digital run).

Γι' αυτό το λόγο το ψηφιακό ευρώ θα πρέπει να είναι διαθέσιμο μόνο μέσω εποπτευόμενων ενδιάμεσων φορέων, ενώ η ΕΚΤ θα πρέπει να καθορίσει σαφή και αναλογικά πλαίσια κανονιστικών ρυθμίσεων και εποπτείας, τα οποία θα διασφαλίσουν την χρηματοπιστωτική σταθερότητα και θα αποτρέψουν πιθανές ανεπιθύμητες συνέπειες για τον χρηματοπιστωτικό κλάδο και την ευρύτερη οικονομία. Θα πρέπει να επιδιώκεται η συμμόρφωση με τα ρυθμιστικά πρότυπα, εκτός αν η μη συμμόρφωση εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον. Ταυτόχρονα, η χρήση του ψηφιακού ευρώ θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες της αγοράς και των καταναλωτών για γρήγορες, και αποδοτικές ιδίως διασυνοριακές πληρωμές.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τόσο η ηλεκτρονική τραπεζική όσο και το ηλεκτρονικό χρήμα σηματοδοτούν την είσοδο του χρηματοπιστωτικού τομέα στην ψηφιακή πραγματικότητα. Προσφέρουν στους καταναλωτές μια μοναδική εμπειρία χρήσης, παραμερίζοντας τις παραδοσιακές μορφές παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και αποτελώντας πηγή καινοτομίας και εξέλιξης. Συνιστούν, κατά κάποιο τρόπο, την αντίδραση των πιστωτικών ιδρυμάτων στον ταχέως μεταβαλλόμενο ψηφιακό κόσμο και αποτυπώνουν την προσπάθειά τους να προσαρμόσουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα και τη στρατηγική παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στη νέα αυτή πραγματικότητα. Θα έλεγε κανείς ότι τα πιστωτικά ιδρύματα είναι σε φάση μετασχηματισμού και επαναπροσδιορισμού του μοντέλου λειτουργίας τους.

Οι καταναλωτές έρχονται σε επαφή με ένα νέο ψηφιακό οικοσύστημα, το οποίο καλύπτει πλήρως τις ανάγκες τους και τους παρέχει γρήγορα, αβίαστα και με ασφάλεια τα πιστωτικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιθυμούν. Οι γεωγραφικές αποστάσεις εκμηδενίζονται, δημιουργώντας μια ενιαία παγκόσμια αγορά. Ταυτόχρονα, προωθείται ένα οικολογικό μοντέλο πραγματοποίησης των χρηματοοικονομικών συναλλαγών με σημαντικά μειωμένο περιβαλλοντικό αποτύπωμα των νομισματικών συστημάτων και των συστημάτων πληρωμών. Επίσης, ευνοείται η ανάπτυξη νέων τραπεζικών προϊόντων που οδηγούν στην παροχή μιας ανωτέρου επιπέδου τραπεζικής εμπειρίας, με την εγγύηση ασφάλειας που παρέχει η ΕΕ με τις κομβικές νομοθετικές της παρεμβάσεις, οι οποίες λειαινούν τις παθογένειες και καλύπτουν τα ρυθμιστικά κενά.

Η σχεδίαση όμως του νέου αυτού ψηφιακού κόσμου θα πρέπει να έχει τέτοια μορφή, ώστε να παραμεριστούν πιθανές ανεπιθύμητες επιπτώσεις στη νομισματική πολιτική και τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα. Θα πρέπει να αποφευχθεί η υπερβολική χρήση των νέων ψηφιακών προϊόντων, που ενέχει τον κίνδυνο μεταστροφής από τις τραπεζικές καταθέσεις, προκειμένου να μην κλυδωνιστεί το τραπεζικό σύστημα. Τα νέα ψηφιακά προϊόντα και οι υπηρεσίες θα πρέπει να διατίθενται μόνο από τις κεντρικές τράπεζες και από εποπτευόμενους ενδιάμεσους φορείς. Αυτοί με τη σειρά τους θα πρέπει να φροντίζουν, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι κίνδυνοι που συνδέονται με έργα πληροφορικής λ.χ. καθυστερήσεις, υποκλοπές, ηλεκτρονικές απάτες, ενώ ταυτόχρονα θα πρέπει να είναι ανθεκτικοί σε κυβερνοαπειλές.

Επίσης, θα πρέπει να επιδιώκεται η αυστηρή συμμόρφωση με τα ρυθμιστικά πρότυπα, με μόνη πιθανή εξαίρεση την παρέκκλιση για λόγους δημοσίου συμφέροντος. Έτσι, τα νέα

ψηφιακά προϊόντα θα καταφέρουν να εκπληρώσουν την αποστολή τους, τόσο για τον χρηματοπιστωτικό τομέα, όσο και για την ευρύτερη οικονομία.

Θα έλεγε κανείς ότι το μέλλον στον τραπεζικό κλάδο διαγράφεται λαμπρό. Οι Τράπεζες προχωρούν συνεχώς σε αξιόλογες και δαπανηρές επενδύσεις, με στόχο την υλοποίηση κρίσιμων ψηφιακών υποδομών που προσδίδουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε παγκόσμιο μάλιστα επίπεδο. Έχουν καταφέρει σε ένα σημαντικό βαθμό να εμφυσήσουν στους καταναλωτές την τεχνολογική σκέψη και να τους ενθαρρύνουν να στρέφονται στα ψηφιακά κανάλια παροχής τραπεζικών υπηρεσιών. Αυτό θα συμβάλλει όχι μόνο στην καλύτερη εξυπηρέτησή τους αλλά και στην καλύτερη επικοινωνία τους με τη νέα γενιά πελατών

Δεν πρόκειται όμως για μια απλή και αβίαστη διαδικασία. Πριν από την έκδοση και τη χρήση των νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών, πρέπει να προηγηθεί μια ολοκληρωμένη και ισορροπημένη πολιτική, η οποία θα αξιολογεί τις προκλήσεις που ενυπάρχουν και τις δυνατότητες των νέων ψηφιακών παροχών σε σχέση με τις εναλλακτικές επιλογές. Επιπλέον, απαραίτητη κρίνεται και η πραγματοποίηση δοκιμών, προκειμένου να ελεγχθούν οι επιλογές λειτουργικής σχεδίασής τους και να διερευνηθεί η ικανότητά τους να ανταποκριθούν στις προσδοκίες και να καλύψουν τις μελλοντικές ανάγκες των χρηστών.

Το προαναφερόμενο σενάριο θα υλοποιηθεί με επιτυχία μόνο αν οδηγηθούμε στην ανάπτυξη απόλυτα βιώσιμων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών, με ταυτόχρονη υπακοή στις επιταγές της ηθικής και του δημοσίου συμφέροντος. Οι καταναλωτές πρέπει να νιώσουν ασφάλεια και πληρότητα με τις νέες και καινοτόμες εμπειρίες που προσφέρει το τραπεζικό σύστημα, για να επέλθει η άνθηση του χρηματοπιστωτικού τομέα και της οικονομίας γενικότερα.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αλεξανδρίδου Α., (2010), Το Δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
2. Αρμενόπουλος, 2,(2006), Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
3. Βαλτούδης Α, (2018),Αδικαιολόγητος πλουτισμός στις τριμερείς σχέσεις, ιδίως του τραπεζικού δικαίου, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
4. Δεσποτίδου Άννα, (2009), Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
5. Δούβλης Β.-Μπάλος Α., (2008).Δίκαιο Προστασίας των καταναλωτών, τομ. 1, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
6. Δούβλης Β.-Μπάλος Α., (2008).Δίκαιο Προστασίας των καταναλωτών, τομ. 2, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
7. Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 3 ( 2009), ΕφΘες 1971/2008, Σχόλιο Κ. Παμπούκης
8. Ζέκος Γ. (2017), Διαδίκτυο, Η/Υ και τηλεπικοινωνίες στο ελληνικό Δίκαιο, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
9. Ιγγλεζάκης Ι, (2021), Δίκαιο Πληροφορικής,4<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
10. Καλλιμόπουλος Γ.Δ, (1993), Το δίκαιο του χρήματος, Εκδόσεις Σάκκουλα Αντ. Ν.
11. Καραδημητρίου Κ. , (2008), Η ηλεκτρονική υπογραφή, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
12. Καρακώστας Ι, (2009), Δίκαιο και Internet,Εκδόσεις Π.Ν Σάκκουλας /Δίκαιο και Οικονομία
13. Κλαβανίδου Δ., (1997), Καταναλωτικά Δάνεια, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
14. Πανάγος Θ., (2009), Το θεσμικό πλαίσιο σύναψης των δημόσιων συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη

15. Παπακωνσταντίνου Ε, (2010), Το Δίκαιο της Πληροφορικής, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
16. Ρόκας Κ. Νικόλαος, Γκόρτσος Βλ. Χρήστος, (2012), Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου, Δημόσιο και Ιδιωτικό Τραπεζικό Δίκαιο, Δεύτερη Αναθεωρημένη Έκδοση, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη
17. Σιδηρόπουλος Θ. , (2000), Εισαγωγή στο δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, Εκδόσεις Αφοί Κυριακίδη
18. Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης, ( 2005), Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις ΑΝΤ. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή
19. Σουφλερός Η., (2020), Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, Υπηρεσίες πληρωμών, ιδρύματα πληρωμών και ηλεκτρονικού χρήματος, πιστωτικά ιδρύματα και συναφή ζητήματα, Τεύχος Δ, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
20. Σπυριδάκης Ι., (2018), Ενοχικό Δίκαιο- Γενικό Μέρος, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
21. Σταθόπουλος Μ., (2018), Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 5<sup>η</sup> έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
22. Φιλόπουλος Π., (2015), Ποινική Προστασία Απορρήτου, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
23. Ψυχομάνης Σ., (2018), Εμπορικό Δίκαιο, 3<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
24. Ψυχομάνης Σ., (2016), Εγχειρίδιο Τραπεζικού Δικαίου, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη
25. Jougleux P., (2016), Ευρωπαϊκό Δίκαιο του Διαδικτύου, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Ελληνική Ένωση Τραπεζών- <https://www.hba.gr/Media/Details/492>

Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Δελτίο ΕΕΤ, Δ Τρίμηνο  
[https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4\\_2006/49-56.pdf](https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf)

Έρευνα από την Επιτροπή Ανταγωνισμού για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο  
[https://www.epant.gr/files/2021/INTERIM\\_ECOMMERCE.pdf](https://www.epant.gr/files/2021/INTERIM_ECOMMERCE.pdf)

Έρευνα από την Ernst and Young [https://www.ey.com/en\\_gr/ey-global-fintech-adoption-index](https://www.ey.com/en_gr/ey-global-fintech-adoption-index)

Ευρωπαϊκή Ένωση <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32015L2366>,

Ευρωπαϊκή Ένωση <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2019:123:FULL&from=EL>

Ευρωπαϊκή Ένωση - Οδηγία 2018/843 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32018L0843>

Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα  
<https://www.ecb.europa.eu/press/pr/stats/paysec/html/ecb.pis2020~5d0ea9dfa5.en.html>

Εφημερίδα Καθημερινή <https://www.kathimerini.gr/economy/local/561103207/i-pandimia-allaxegia-panta-tis-trapezes/>

Εφημερίδα Καθημερινή <https://www.kathimerini.gr/economy/561655069/sta-4-ekat-oi-christes-toy-mobile-banking-stin-elliniki-agera/>

Ιστοσελίδα Capital.gr <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3527659/eurobank-ependuseis-ano-ton-150-ekat-euro-tin-teleutaia-trietia-gia-tin-texnologiki-tis-anabathmisi>

Ιστοσελίδα Capital.gr <https://www.capital.gr/epikairotita/3542890/anepafes-sunallages-kai-psifiakes-upiresies-gnorizoun-almatodi-anaptuxi>

Ιστοσελίδα Capital.gr <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3612278/nea-metra-kata-tis-e-aratis-pairnoun-oi-trapezes>

Ιστοσελίδα in.gr <https://www.in.gr/2022/01/23/economy/pos-ayksanoun-ta-esoda-apo-promitheies-oi-trapezes/>

Ιστοσελίδα money review  
<https://www.moneyreview.gr/business-and-finance/international/51209/eyropi-protagonistikos-orolos-ton-trapezon-stis-ependyseis-se-techniti-noimosyni/>

Κανονισμός ΕΕ 2016/679, Αιτιολογική Έκθεση <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

Κλαδική Έρευνα Επιτροπής Ανταγωνισμού για τις χρηματοοικονομικές τεχνολογίες  
[https://www.epant.gr/files/2021/fintech/Fintech\\_executive\\_summary.pdf](https://www.epant.gr/files/2021/fintech/Fintech_executive_summary.pdf)

Κλαδική Έρευνα Επιτροπής Ανταγωνισμού για το ηλεκτρονικό εμπόριο  
[https://www.epant.gr/files/2021/INTERIM\\_ECOMMERCE.pdf](https://www.epant.gr/files/2021/INTERIM_ECOMMERCE.pdf)

Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/komvos-kainotomias-fintech>

Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/enimerosi/grafeio-typou/anazhthsh-enhmerwsewn/enhmerwseis?announcement=6baf1721-c2a8-42c2-b4b1-6bb0368c3b52>

Τράπεζα της Ελλάδος <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/xrhmatodotika-idrymata/adeiodothsh?tab=tabContent3>

Wikipedia: [https://en.wikipedia.org/wiki/Online\\_banking](https://en.wikipedia.org/wiki/Online_banking),

Wikipedia: <https://el.wikipedia.org/wiki/Phishing>

Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων, ΑΠ 813/2015  
[https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)

Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων, ΑΠ 1166/2019,  
[https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_rel\\_nomol.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_rel_nomol.php)

## **ΑΡΘΡΑ**

- 1) Bank for International Settlements, Auer R., G. Cornelli and J. Frost, “Covid-19, cash and the future of payments”, BIS Bulletin, no. 3, 3.4.2020, και “Beyond monetary policy – protecting the continuity and safety of payments during the coronavirus crisis”, blog post by Fabio Panetta, Member of the Executive Board of the ECB, The ECB Blog, 28.4.2020.
- 2) Report on digital euro- European Central Bank  
[https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/Report\\_on\\_a\\_digital\\_euro~4d7268b458.el.pdf](https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/Report_on_a_digital_euro~4d7268b458.el.pdf)
- 3) Ιγγλεζάκης Ι, Συνήγορος 115/2016, Τα ψηφιακά νομίσματα bitcoins και η νομική αντιμετώπισή τους, σελ 70 επ

## NΟΜΟΛΟΓΙΑ

1. ΑΠ 388/2006, ΠΠΘ 4289/1983, ΕΕμπΔ 2006,645
2. Εφ.Αθ 3507/2008, ΑΠ 1116/1996, Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων, [https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)
3. Ειρ. Αθ 3305/2009, ΔΕΕ 2010/926, Infocuria case law <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=44018&pageIndex=0&doclang=EL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=9176086>
4. ΑΠ 1468/1995,345/96, Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων [https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)
5. ΑΠ 813/2015 Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων, [https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)
6. ΑΠ 1726/2019, Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων [https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)
7. ΑΠ 131/2013, Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων [https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_sub.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_sub.php)
8. ΑΠ 1166/2019, Nomos, Βάση Νομικών Δεδομένων , [https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3\\_nomologia\\_rs\\_rel\\_nomol.php](https://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/3_nomologia_rs_rel_nomol.php)
9. Απόφαση ΔΕΕ, C-264/14,σκ 12. Infocuria case law, <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf;jsessionid=91F8F0924845F91DFF4A5C90C49A8D40?text=&docid=170305&pageIndex=0&doclang=EL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=9175674>