



ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Μειονεκτήματα και Πλεονεκτήματα
Μελέτη Περίπτωσης : Eurobank

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΗ : ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΑΛΑΘΑΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ

ΚΥΠΡΟΣ
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2010

<u>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ:</u>	Σελ
Περίληψη Ελληνική	4
Περίληψη Αγγλική	5
Ευχαριστίες	6
Εισαγωγή- Ορισμός Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking , Internet Banking).....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Υπηρεσίες που προσφέρει η Ηλεκτρονική Τραπεζική:	
<u>Οικονομικές Συναλλαγές</u>	9
1.1 Μεταφορές εντός Τράπεζας	9
1.2 Μεταφορές σε λογαριασμό ίδιου	9
1.3 Μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου	11
1.4 Εμβάσματα εσωτερικού	11
1.5 Εμβάσματα εξωτερικού	13
1.6 Πληρωμές δανείων	13
1.7 Άλλου είδους υπηρεσίες	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
<u>Πλεονεκτήματα του Internet Banking</u>	16
2.1 Πλεονεκτήματα για τους ιδιώτες	16
2.2 Πλεονεκτήματα για τις Τράπεζες	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
<u>Μειονεκτήματα του Internet Banking</u>	17
Απειλές-Κίνδυνοι από το Internet Banking	19
3.1 Sniffers	19
3.2 Key loggers καταγραφείς πληκτρολογήσεων	20
3.3 Κοινωνική μηχανή	21
3.4 Δούρειοι Ίπποι	22
3.4.1 Road Apple	23
3.5 Pharming	24
3.6 Phising	25

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Πως αντιμετωπίζονται οι κίνδυνοι του Internet Banking από την Τράπεζα

Eurobank της Ελλάδος	25
4.1 Κρυπτογράφηση	27
4.2 Ταυτοποίηση τράπεζας	28
4.3 Ταυτοποίηση χρήστη	28
4.3.1 Ψηφιακά πιστοποιητικά	29
4.3.2 Ψηφιακή Υπογραφή	33
4.4 Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων	35
4.5 Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας	36
4.6 Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη	38
4.7 Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών	38
4.8 Μπλοκάρισμα κωδικών	38
4.9 Προστασία από sniffers	38
4.9.1 Μέθοδος του Ping	38
4.9.2 Πρωτόκολλο SSL	40

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Νομικό πλαίσιο - Ο Ρόλος της ΕΕΤΤ (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων)	43
5.2 Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου	45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Προοπτικές-συμπεράσματα	72
6.1 Live-banking	72
6.2 E-statements	74
6.3 Mobile-banking	75
6.4 Europhone-banking	76
Επίλογος	77
Βιβλιογραφία	78
Παράρτημα	80

Περίληψη

Θέμα Μεταπτυχιακής Διατριβής:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ : μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα

Σκοπός και προσδοκώμενα αποτελέσματα διατριβής (γενικό σκεπτικό και κυριότεροι άξονες διατριβής):

Στις μέρες μας, το e-Banking ή Internet Banking έχει φέρει επανάσταση στις συναλλαγές των πολιτών με τις τράπεζες, καθώς έχει μεταφέρει το τραπεζικό σύστημα στην οθόνη των υπολογιστών των πελατών, γεγονός το οποίο έχει θετικές επιπτώσεις, τόσο για τους πελάτες, όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες. Παρά την πληθώρα των πλεονεκτημάτων που συνεπάγεται η νέα μορφή τραπεζικής εξυπηρέτησης, μερίδα πελατών εξακολουθεί ακόμα και σήμερα να την αντιμετωπίζει με σκεπτικισμό, εξαιτίας κυρίως των φαινομένων ηλεκτρονικής απάτης. Η παρούσα διπλωματική εργασία εστιάζει στην έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Internet Banking), τους κινδύνους και τις προοπτικές και αποτελείται από δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος, παρουσιάζονται η έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και σε συντομία οι κύριες μέθοδοι ασφαλείας που χρησιμοποιούνται κρυπτογράφηση, Ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και οι πιθανές προοπτικές. Ειδικά γίνεται μελέτη στην περίπτωση της Eurobank.

Summary

E-banking case study : Eurobank

For banks E banking brings advantages-opportunities for significant cost reduction and greater oportunities. Each and all of these potential benefits provides for increased competition . For consumers the potential benefits are: more choice, greater competition and better value for money, more information and faster service.

But of course there are also risks. The risks to banks. We see in the following the case study of Eurobank. How the bank tries to provide secure banking services.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ πολύ τον Καθηγητή μου **Δημήτριο Βασιλείου** για την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε στην εκπόνηση αυτής της διατριβής.

Εισαγωγή

Τα εναλλακτικά κανάλια των τραπεζών, τα οποία περιλαμβάνονται στον ευρύτερο όρο e-banking, έχουν κερδίσει σημαντικό μερίδιο των συναλλαγών των πελατών τραπεζών. Τι είναι όμως το e-banking; Ποιες συναλλαγές προσφέρει στους πελάτες του; Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της χρήσης του; Πώς μπορεί κάποιος να γίνει χρήστης ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών; Πόσο ασφαλείς είναι οι συναλλαγές; Πώς αντιμετωπίζουν οι ίδιες οι τράπεζες το e-banking; Τι τεχνολογίες χρησιμοποιούνται σήμερα; Ποιες είναι οι μελλοντικές προκλήσεις στο χώρο του e-banking;

Η παρούσα διπλωματική εργασία εστιάζει στην έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τους κινδύνους και τις προοπτικές.

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στα επόμενα κεφάλαια αναφέρονται τα μειονεκτήματα, τα πλεονεκτήματα, τα μέτρα που μπορεί να λάβει η Τράπεζα ώστε να προστατεύσει τις ηλεκτρονικές της συναλλαγές καθώς και οι προοπτικές της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Εξετάζεται ως περίπτωση μελέτης η Τράπεζα της Eurobank.

Η Ηλεκτρονική τραπεζική- Internet banking πραγματοποιείται διαμέσου του διαδικτύου. Δηλαδή ένας χρήστης για να μπορέσει να εκμεταλλευτεί τις υπηρεσίες του e-banking χρειάζεται απαραίτητα να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και σύνδεση στο διαδίκτυο. Με την Ηλεκτρονική τραπεζική ο πελάτης μιας Τράπεζας έχει στην διάθεση του ποικίλες τραπεζικές συναλλαγές και πληροφορίες που του είναι χρήσιμες όπως Μεταφορές κεφαλαίων, Πληρωμές Δημοσίου, Πληρωμές πιστωτικών καρτών και Δανείων, πάγιες εντολές, παρακολούθηση συναλλαγών χαρτοφυλακίου και πολλές άλλες ευκολίες.

Οι Τράπεζες έχουν πλέον στην σημερινή Τραπεζική Αγορά την τεχνογνωσία και τις δυνατότητες να προσωποποιήσουν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες ανάλογα με την κατηγορία των πελατών που αντυπροσωπεύει ο χρήστης και με τον τρόπο αυτό υπάρχουν για παράδειγμα επιπρόσθετες δυνατότητες για εταιρικούς χρήστες σε σχέση με ιδιώτες.

Μεγάλη επένδυση έχει πραγματοποιηθεί από όλες τις Τράπεζες σε ότι αφορά το θέμα της ασφάλειας που είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων. Άλλωστε, το θέμα ασφάλειας είναι ο κύριος παράγοντας που αποτρέπει τους πελάτες των τραπεζών στο να χρησιμοποιούν το Internet banking στις καθημερινές τους συναλλαγές.

Τα τελευταία χρόνια έχουν πραγματοποιηθεί σημαντικά βήματα από την πλευρά των Τραπεζών για την καλύτερη δυνατή διαχείριση και εξασφάλιση ασφαλών συναλλαγών μεταξύ των πελατών και της Τράπεζας. Στην σημερινή εποχή, αυξημένη ασφάλεια στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές παρέχεται από την προμήθεια επιπλέον συσκευών ασφάλειας όπως για παράδειγμα tokens ή εξωτερικοί αναγνώστες ή εγκαταστάσεις ειδικών λογαριασμών ασφάλειας, όπως ψηφιακά πιστοποιητικά τα οποία παρέχουν οι Τράπεζες στους πελάτες.

Ειδικότερα, χρήστες της υπηρεσίας e-Banking μπορούν να γίνουν όλα τα νομικά πρόσωπα που τηρούν λογαριασμούς για παράδειγμα στην Τράπεζα Eurobank. Οι ατομικές επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες ακολουθούν την διαδικασία πρόσβασης στο e-Banking των φυσικών προσώπων.

Η εγγραφή στην υπηρεσία e-Banking είναι δωρεάν και ολοκληρώνεται σε τρία βήματα. Το πρώτο βήμα είναι η αίτηση εγγραφής στο e-Banking. Η εκδήλωση ενδιαφέροντος για πρόσβαση στην υπηρεσία πραγματοποιείται με την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών από την ενδιαφερόμενη επιχείρηση στο κατάστημα Eurobank με το οποίο συνεργάζεται. Τα δικαιολογητικά τα οποία πρέπει να προσκομίσει κάθε επιχείρηση εξαρτώνται από τη νομική της μορφή. Το δεύτερο βήμα είναι η υπογραφή αίτησης και παραλαβή κωδικών πρόσβασης. Αφού προσκομισθούν τα απαραίτητα δικαιολογητικά και ολοκληρωθεί η επεξεργασία τους, αποστέλλεται η "Απόδειξη παραλαβής Γενικών Όρων Συναλλαγών " μαζί με τους όρους συναλλαγών. Επιπλέον, οι χρήστες που έχουν ορισθεί για την υπηρεσία παραλαμβάνουν επιστολή που αναφέρει το username για την πρόσβασή τους και κωδικούς πρόσβασης (password και certificate password). Αν κάποιος από τους χρήστες έχει ημερήσιο όριο συναλλαγών άνω των €200.000, τότε ο συγκεκριμένος χρήστης παραλαμβάνει δωρεάν την ειδική συσκευή αποθήκευσης ψηφιακού πιστοποιητικού (eToken).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Υπηρεσίες που προσφέρει η Ηλεκτρονική Τραπεζική:

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το Internet banking είναι οικονομικές συναλλαγές και πληροφοριακές συναλλαγές. (Αγγέλης, 2005.)

Οικονομικές συναλλαγές

Οι οικονομικές συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιήσει ο συναλλασσόμενος σε ταμείο της Τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές αφορούν ενδο-τραπεζικές συναλλαγές όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμή καρτών και δανείων, συναλλαγές που πραγματοποιούνται ύστερα από διμερείς συμφωνίες της Τράπεζας με Τρίτο οργανισμό όπως πληρωμές λογαριασμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συναλλαγές που πραγματοποιούνται στα πλαίσια των διατραπεζικών συστημάτων κυρίως της Δίας Α.Ε. αλλά και άλλων όπως το σύστημα <<Ερμής.>>

1.1 Μεταφορές εντός Τράπεζας

Οι μεταφορές κεφαλαίων εντός Τράπεζας διαιρούνται σε μεταφορές σε λογαριασμό ίδιου και σε μεταφορές κεφαλαίων για λογαριασμό Τρίτου.

1.2 Μεταφορές σε λογαριασμού ίδιου

Στις περισσότερες των περιπτώσεων οι μεταφορές εντός Τράπεζας εκτελούνται on line(άμεσα). Μια τυπική οθόνη μεταφοράς κεφαλαίου μεταξύ λογαριασμών ίδιου πελάτη φαίνεται στο παρακάτω Σχήμα 1

ΣΧΗΜΑ 1

ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΙΔΙΟΥ

Λογαριασμός Χρέωσης

Λογαριασμός Πίστωσης

Ποσό

(Αγγελής, 2005.)

Ημερομηνία Πληρωμής

- 1) Μια φορά
- 2) Περιοδικά κάθε

του μήνα

Κωδικός Επιβεβαίωσης Συναλλαγής

ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και πίστωσης. Στις μεταφορές μεταξύ λογαριασμών ιδίου ο χρήστης δεν χρειάζεται να πληκτρολογήσει τους αριθμούς λογαριασμών. Πολλές τράπεζες πέρα από τους αριθμούς των λογαριασμών που εμφανίζουν στα σύνθετα πεδία εμφανίζουν και το τρέχον διαθέσιμο υπόλοιπο διευκολύνοντας τον χρήστη να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή το υπόλοιπο αυτών.

Ακολούθως πληκτρολογείται το ποσό που θέλει να μεταφέρει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Όταν η ημερομηνία είναι τρέχουσα τότε η

συναλλαγή γίνεται άμεσα. Ο χρήστης έχει την δυνατότητα μεταχρονολογημένων μεταφορών γεγονός που τον διευκολύνει να προγραμματίζει τις πληρωμές του. Οι forward εντολές είναι ένα σημαντικό πλεονέκτημα του Internet banking.

Σήμερα η πλειοψηφία των τραπεζών δίνει την δυνατότητα στους χρήστες του Internet banking να ορίζουν τις περιοδικές μεταφορές σε συγκεκριμένη ημέρα κάθε μήνα. Οι εντολές αυτές επιτρέπουν στον χρήστη να διενεργεί την ίδια συναλλαγή κάθε μήνα χωρίς να χρειάζεται να επισκέπτεται την ιστοσελίδα.

1.3 Μεταφορές σε Λογαριασμό Τρίτου

Στις περισσότερες των περιπτώσεων οι μεταφορές σε Λογαριασμό Τρίτου εκτελούνται on line(άμεσα). Μια τυπική οθόνη μεταφοράς κεφαλαίου σε λογαριασμό Τρίτου είναι όπως στο Σχήμα 1.

(Αγγέλης,2005.)

1.4 Εμβάσματα Εσωτερικού

Η πλειοψηφία εμβασμάτων εσωτερικού σε νόμισμα ευρώ διεκπεραιώνεται μέσω του διατραπεζικού συστήματος Dias Transfer. Στο σύστημα αυτό συμμετέχουν όλες οι εγχώριες τράπεζες πλην ελάχιστων εξαιρέσεων όπως η Αγροτική Τράπεζα.

Μια τυπική οθόνη μεταφοράς κεφαλαίων σε Εγχώρια Τράπεζα φαίνεται στο παρακάτω Σχήμα 2

ΣΧΗΜΑ 2

ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΣΕ ΕΓΧΩΡΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

Λογαριασμός Χρεώστη

Τράπεζα Δικαιούχου

Λογαριασμός Δικαιούχου

Δικαιούχος

Ποσό

Αιτιολογία

Υπόχρεος εξόδων

Ημερομηνία Πληρωμής

1) Μια φορά

2) Περιοδικά κάθε

του μήνα

(Αγγέλης, 2005.)

Κωδικός Επιβεβαίωσης Συναλλαγής

ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Τα εμβάσματα που διεκπεραιώνονται μέσω Dias Transfer εκτελούνται το αργότερο την επόμενη εργάσιμη. Αν τα εμβάσματα αποσταλούν ως τις 11.30 το πρωί τα εμβάσματα εκτελούνται αυθημερόν. Αν για οποιοδήποτε λόγο μια Τράπεζα δεν αποστέλλει τα εμβάσματα που δέχεται ως τις 11.30 οφείλει να ενημερώσει τους πελάτες της.

Εμβάσματα που αποστέλλονται σε Τράπεζα που δεν μετέχει στο Dias Transfer που αφορούν νόμισμα διαφορετικό του ευρώ(π.χ. δολάριο, λίρα Αγγλίας) αποστέλλονται με την μορφή swift και συνήθως εκτελούνται μετά την πάροδο δυο εργάσιμων ημερών.

1.5 Εμβάσματα Εξωτερικού

Τα εμβάσματα που αποστέλλονται σε Τράπεζα του εξωτερικού αποστέλλονται με την μορφή swift και συνήθως εκτελούνται μετά την πάροδο αρκετών εργάσιμων ημερών. Λίγες είναι οι Τράπεζες που παρέχουν εντελώς αυτοματοποιημένη την επαφή swift μέσω Internet.

1.6 Πληρωμές δανείων

Η πληρωμή δανείου είναι ουσιαστικά συναλλαγή μεταφοράς εντός Τράπεζας και όπως στις λοιπές των περιπτώσεων μεταφορών εντός Τράπεζας εκτελείται on line.

Η τυπική οθόνη πληρωμής ενός δανείου πελάτη φαίνεται στο Σχήμα 3.

ΣΧΗΜΑ 3

ΠΛΗΡΩΜΗ ΔΑΝΕΙΟΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Λογαριασμός Χρέωσης

Λογαριασμός Δανείου

Ποσό

Ημερομηνία Πληρωμής

3) Μια φορά

4) Περιοδικά κάθε

του μήνα

Κωδικός Επιβεβαίωσης Συναλλαγής

--

ΕΚΤΕΛΕΣΗ

(Αγγέλης, 2005.)

1.7 Άλλου είδους υπηρεσίες

Επίσης άλλες οικονομικές συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω του Internet Banking είναι

- α) πληρωμές πιστωτικών καρτών ίδιου, τρίτου και άλλης τράπεζας,
- β) πληρωμές Δημοσίου όπως ΦΠΑ, εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ, ασφαλιστικές εισφορές Τέβη, εισπραξη φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, τέλη κυκλοφορίας,
- γ) πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ όπως ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ.
- δ) πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας όπως COSMOTE, VODAFONE, TELLAS, FORTHNET, WIND,
- ε) πληρωμές ανανέωσης χρόνου ομιλίας καρτο-κινητών VODAFONE,
- ζ) πληρωμές ασφαλιστικών όπως ING,
- η) πληρωμές τρίτων όπως ΧΡΟΦΙΝ που περιλαμβάνει εταιρείες μίσθωσης και χρηματοδότησης όπως αυτοκινήτων SERFIN, FIREN και BMW FS,
- θ) μαζικές πληρωμές-μισθοδοσίες,

- ι) κατάσταση εντολών όπου ο χρήστης του e-banking μπορεί να ενημερώνεται και να παρακολουθεί το status των συναλλαγών του. Οι καταστάσεις εντολών είναι:
 - 1) Προς επεξεργασία, 2) Ακυρωμένη από χρήστη 3) Ακυρωμένη από Τράπεζα 4) Ακυρωμένη από Οργανισμό 5) Επιβεβαιωμένη από Τράπεζα 6) Εκτελεσμένη 7) Μερικώς εκτελεσμένη.

- κ) προμήθειες συναλλαγών όπου ο χρήστης ενημερώνεται από την τράπεζα για τις προμήθειες των συναλλαγών του.

Το Internet Banking προσφέρει πληροφοριακές συναλλαγές όπως 1) πληροφορίες λογαριασμών, 2) πληροφορίες πιστωτικών καρτών 3) πληροφορίες επιταγών και 4) πληροφορίες δανείων. (Αγγέλης, 2005)

Κεφάλαιο 2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ INTERNET BANKING

- 1) Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο για τις Τράπεζες παρέχει νέες ευκαιρίες και χρήσιμα εργαλεία όπως είναι η ηλεκτρονική αλληλογραφία η οποία συνδυάζει την ταχύτητα του τηλεφώνου με την ακρίβεια και την εγκυρότητα του γραπτού λόγου. Η χρήση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μπορεί να επεκταθεί στην παροχή ηλεκτρονικής ανταλλαγής των δεδομένων(EDI) μεταξύ των τραπεζών κάτι το οποίο σε συνδυασμό με το χαμηλό κόστος συμβάλλει στην ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών και στην αύξηση του κύκλου εργασιών των Τραπεζών που χρησιμοποιούν.
- 2) Το Internet banking μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως φθινό μέσο μάρκετινγκ προς ένα ευρύ κοινό. Με την βοήθεια της ιστοσελίδας μια τράπεζα μπορεί να παρέχει υποστήριξη για τα προϊόντα της στην παγκόσμια πρόσβαση στις υπηρεσίες της. Παράλληλα το διαδίκτυο παρέχει και δυνατότητες πραγματοποίησης οικονομικών συναλλαγών.
- 3) Το Internet banking προσφέρει δυνατότητα πρόσβασης σε ένα μεγάλο εύρος βάσεων δεδομένων. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πληροφόρηση σχετικά με τις δραστηριότητες των ανταγωνιστών καθώς και για τις νέες επιχειρηματικές τάσεις και αγορές. (Πολλάλης-Γιαννακόπουλος,2007.)
- 4) Παρέχει φθινή πρόσβαση σε μια βιβλιοθήκη εξειδικευμένων πληροφοριών χρήσιμων για την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών. Για μικρές τράπεζες που λειτουργούν σε μια εξειδικευμένη αγορά(niche) το διαδίκτυο δίνει την δυνατότητα να εντοπιστούν και να εξερευνηθούν πολύ μικρά και εξειδικευμένα τμήματα της αγοράς αποκτώντας παγκόσμια πρόσβαση σε πελάτες με βάση τα κοινά ενδιαφέροντα και τις προτιμήσεις που παρουσιάζουν.
- 5) Το διαδίκτυο είναι από την φύση του διεθνές δίκτυο που προσφέρει την δυνατότητα παγκόσμιας παρουσίας των Τραπεζών και ευρείας κάλυψης.
- 6) Το διαδίκτυο δίνει την δυνατότητα στις Τράπεζες on line κοινοτήτων στις οποίες πελάτες με κοινά ενδιαφέροντα επικοινωνούν μεταξύ τους ή με τις ίδιες τις τράπεζες. Η τακτική αυτή παρέχει το πλεονέκτημα στις Τράπεζες να

σπεύδουν να την υιοθετήσουν εμποδίζοντας έτσι τους ανταγωνιστές τους να προσελκύσουν πελάτες αυτών των Τραπεζών.

- 7) Η χρήση του Internet banking παρά το γεγονός ότι αποτελεί νέα τεχνολογία δεν κρίνεται ιδιαίτερα δύσκολη. Αυτό διευκολύνεται από τις δυνατότητες επικοινωνίας με εικόνα και ήχο που προσφέρει ,συνδυάζοντας την άριστη απεικόνιση της πληροφορίας με τις προηγμένες δυνατότητες φιλικής προς τον χρήστη αλληλεπίδρασης. Αποτέλεσμα των παραπάνω, είναι η γρήγορη εξοικείωση των νέων χρηστών με το περιβάλλον του.
- 8) Το κόστος χρήσης του Internet banking είναι εξαιρετικά χαμηλό. Το ίδιο ισχύει για το κόστος ανάπτυξης, λειτουργίας και συντήρησης μιας ιστοσελίδας -κόμβου στο διαδίκτυο.

2.1 Πλεονεκτήματα για τους Ιδιώτες

Ένα πλεονέκτημα είναι η ευκολία και η ταχύτητα στην πραγματοποίηση των καθημερινών τραπεζικών και επενδυτικών συναλλαγών από την άνεση του σπιτιού ή του γραφείου.

Άλλο είναι η πρόσβαση στην τράπεζα 24 ώρες το 24ωρο και 365 μέρες το χρόνο ,με την ανάλογη παροχή γνώσης και ενημέρωσης.

Επίσης , πλεονέκτημα είναι και το χαμηλότερο κόστος (προμήθειες - έξοδα) σε συγκεκριμένες συναλλαγές μέσω e banking (για παράδειγμα εμβάσματα).

2.2 Πλεονεκτήματα για τις Τράπεζες

Ένα πλεονέκτημα είναι η αποφυγή μεταφοράς μετρητών, άλλο η μείωση των λειτουργικών εξόδων και αύξηση της διαθεσιμότητας των πόρων της επιχείρησης και τέλος ο πλήρης έλεγχος του Λογιστηρίου.Οι πελάτες της Eurobank χρησιμοποιώντας την υπηρεσία e-Banking για τις συναλλαγές τους κερδίζουν πολλαπλά:

- **Απόκτηση απόλυτου ελέγχου των οικονομικών των πελατών:** Μέσα από την υπηρεσία e-Banking, η Τράπεζα είναι ανοιχτή για το κοινό όλο το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο έτσι ώστε να μπορούν ανά πάσα στιγμή να ενημερώνονται για τα οικονομικά τους αλλά και να κάνουν τις συναλλαγές τους οποτεδήποτε και από οπουδήποτε. Οι συναλλαγές μέσω e-Banking γίνονται σε πραγματικό χρόνο, ακόμα και τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες.

- **Εξοικονόμηση χρόνου και απλοποίηση της διαδικασίας εκτέλεσης των συναλλαγών :** Συναλλαγές για τις οποίες παραδοσιακά καταναλωνόταν πολύτιμος χρόνος, μέσω e-Banking ολοκληρώνονται εύκολα και γρήγορα από την οθόνη του υπολογιστή.
- **Κέρδος σε κόστος:** Οι περισσότερες συναλλαγές που εκτελούνται μέσω e-Banking έχουν μειωμένα έξοδα συναλλαγών σε σχέση με τα υπόλοιπα κανάλια της Τράπεζας.

Κεφάλαιο 3. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ INTERNET BANKING

Ένα από τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ότι είναι *απρόσωπη*. Ο πελάτης για τις διάφορες συναλλαγές του έρχεται σε επαφή με ένα πρόσωπο μηχάνημα και λιγότερο με τον υπεύθυνο για την συναλλαγή υπάλληλο της Τράπεζας. Με αυτόν τον τρόπο περιορίζεται η προώθηση άλλων προϊόντων της Τράπεζας καθώς και η κατά πρόσωπο παρατήρηση της συμπεριφοράς των πελατών ώστε να προωθηθούν τα κατάλληλα προϊόντα της Τράπεζας που θα καλύψουν τις πραγματικές ανάγκες των πελατών.

Επιπλέον, μερικοί πελάτες μπορεί να μην επιθυμούν να δώσουν όλες τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την εξατομίκευση των προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και για την δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων (δημογραφικά στοιχεία, αγοραστική συμπεριφορά).

Επίσης, υπάρχει θέμα ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ της Τράπεζας και του πελάτη. Κάθε <περιήγηση> στο διαδίκτυο εγκυμονεί διάφορους κινδύνους όπως πιθανή παραπλάνηση, ψευδή πληροφόρηση και ψηφιακή πλαστογραφία.

(Πολλάλης-Γιαννακόπουλος, 2007.)

Παρά τις εξελιγμένες μεθόδους για τη διασφάλιση των τραπεζικών συναλλαγών, η συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Τη Δευτέρα 23 Φεβρουαρίου 2009 έγινε προσπάθεια εξαπάτησης, υποκλοπής προσωπικών στοιχείων μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο όνομα της Eurobank. Τα μηνύματα αυτά, των οποίων ως αποστολέας φαινόταν παραπλανητικά η

συγκεκριμένη τράπεζα, είτε ζητούσαν την επιβεβαίωση των στοιχείων του χρήστη (κωδικούς e-Banking, στοιχεία λογαριασμών και καρτών) , είτε περιείχαν συνδέσμους οι οποίοι οδηγούσαν σε ψεύτικες οθόνες καταχώρησης στοιχείων μη προερχόμενες από την τράπεζα.

Στα 5 εκατ. ανήλθε πέρυσι ο τζίρος της άπατης που έγινε με κλεμμένες και αντιγραμμένες κάρτες μέσω των ΑΤΜ, από 3 εκατ. ευρώ που ήταν το 2006 και ήδη το πρώτο εξάμηνο του 2008 προσεγγίζει τα 2,5 εκατ. ευρώ. Στην Ευρώπη ο τζίρος της απάτης το 2007 έφτασε τα 500 εκατ. ευρώ. Αυτό αναφέρθηκε σε ημερίδα για την πρόληψη και αντιμετώπιση της απάτης στα ηλεκτρονικά μέσα και συστήματα πληρωμών που οργανώνει η Ελληνική Ένωση Τραπεζών.

Όπως υπογράμμισε ο γενικός γραμματέας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, κ. Χρήστος Γκόρτσος η ηλεκτρονική απάτη εξελίσσεται παράλληλα με τις νέες τεχνολογίες που εφαρμόζουν οι τράπεζες στα συστήματα πληρωμών, επισημαίνοντας ότι σήμερα βασική προτεραιότητα και υποχρέωση των τραπεζών είναι η ασφάλεια των συναλλαγών και οι δράσεις που αναλαμβάνουν για την πρόληψη και καταστολή της ηλεκτρονικής απάτης.

Τα αρμόδια στελέχη που ασχολούνται με την πρόληψη και καταστολή της απάτης των ελληνικών τραπεζών κ. Χάρης Τερζάκης από την Eurobank, Χρήστος Τόπακας από την Πειραιώς, Γεράσιμος Μοσχονάς από την Alpha Bank και Κωσταντίνος Μαρινάκης από την Εθνική Τράπεζα αναφέρθηκαν στις μεθόδους που ακολουθούν οι διεθνείς σπείρες που ειδικεύονται στην ηλεκτρονική απάτη κυρίως μέσω των ΑΤΜ. Αλλά και στο διαδίκτυο. Οι διεθνείς σπείρες μέσω “εκτεταμένου δικτύου συνεργατών” παγιδεύουν τα ΑΤΜ με μηχανισμούς αντιγραφής των καρτών και των PIN τους, χρησιμοποιώντας συχνά κάρτες μνήμης από play station, κάρτες sim και μπαταρίες κινητών τηλεφώνων, καθώς και μικροκάμερες. Συχνά δε τα στοιχεία που υποκλέπτονται μεταφέρονται την ίδια ώρα από το παγιδευμένο ΑΤΜ online στο κινητό τηλέφωνο ανθρώπου της σπείρας.

(<http://www.capital.gr/>)

Ειδικότερα και αναλυτικότερα ,ακολουθούν οι κυριότερες απειλές από την ηλεκτρονική τραπεζική.

ΑΠΕΙΛΕΣ-ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΟ INTERNET BANKING

3.1 SNIFFERS

Packet sniffer ή **sniffer** είναι ένα λογισμικό ή μια συσκευή, τα οποία έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν κρυφά την κίνηση των πακέτων ενός δικτύου με σκοπό να αρπάξουν πληροφορίες του. Είναι τεχνολογία υποκλοπής πληροφοριών. Οι περισσότεροι υπολογιστές χρησιμοποιούν τεχνολογία εκπομπής, όπου τα μηνύματα από ένα υπολογιστή μπορούν να διαβαστούν από άλλο υπολογιστή σε αυτό το δίκτυο. Πρακτικά, όλοι οι υπόλοιποι υπολογιστές αγνοούν το μήνυμα, εκτός από κείνον που είναι ο παραλήπτης του. Ωστόσο με τη χρήση ενός *sniffer* ένας υπολογιστής μπορεί να διαμορφωθεί έτσι ώστε να δέχεται μηνύματα τα οποία δεν προορίζονταν για αυτόν!

Για πολύ καιρό οι μηχανικοί δικτύων, διαχειριστές συστημάτων και επαγγελματίες στον τομέα της ασφάλειας, αλλά και χάκερς, κάνουν χρήση ανάλογων εργαλείων. Χρησιμοποιείται νόμιμα από τους πρώτους για καταγραφή και διορθώσεις στην κίνηση του δικτύου.

Σε ένα περιβάλλον *shared ethernet* όλοι οι συνδεδεμένοι υπολογιστές επικοινωνούν μέσω του ίδιου διαύλου και ανταγωνίζονται ο ένας τον άλλον για το εύρος του διαύλου. Τα πακέτα που είναι για ένα μηχάνημα λαμβάνονται από όλα τα υπόλοιπα. Έτσι όταν ο υπολογιστής 1 θέλει να επικοινωνήσει με τον υπολογιστή 2, στέλνει ένα πακέτο στο δίκτυο με διεύθυνση προορισμού εκείνη του υπολογιστή 2, συνοδευόμενη από τη δική του διεύθυνση. Οι άλλοι υπολογιστές συγκρίνουν τη διεύθυνση προορισμού με τη δική τους και αν δεν ταιριάζει, απορρίπτουν τα πακέτα. Μια μηχανή με *sniffer* σπάει αυτόν τον κανόνα και δέχεται όλα τα πακέτα. Έτσι βρίσκεται σε ανεξέλεγκτη κατάσταση και ακούει όλη την κίνηση του δικτύου. Το sniffing είναι δύσκολο να ανιχνευτεί.

Δίκτυα με switch

Ένα άλλο σημείο άξιο προσοχής, είναι η χρήση switch (μεταγωγέων), αντί για hub (διανομείς), σε ένα δίκτυο. Τα πακέτα που φθάνουν σε μια interface (επιφάνεια

διεπαφής) του switch δεν στέλνονται σε κάθε άλλη interface του. Για αυτό το λόγο, ένα δίκτυο που χρησιμοποιεί κυρίως switch, έχει μεγαλύτερες πιθανότητες να αχρηστεύσει ένα packet sniffer.

Σε ένα δίκτυο *switched ethernet* οι υπολογιστές είναι συνδεδεμένοι μέσω ενός switch –διανομέα. Ο διανομέας είναι μια έξυπνη συσκευή που στέλνει πακέτα μόνο στον υπολογιστή προορισμού. Παρόλα αυτά δεν είναι ασφαλή αυτά τα δίκτυα υπολογιστών επειδή υπάρχουν οι ακόλουθοι κίνδυνοι. Ένας κίνδυνος είναι το **ARP spoofing-εξαπάτηση**. Στην ουσία το switch "ξεγελιέται" ώστε να αντικαταστήσει το μηχανήμα στο οποίο τρέχει το packet sniffer με το μηχανήμα-προορισμό. Αφού συλληφθούν τα δεδομένα, τα πακέτα μπορούν να σταλθούν στον πραγματικό προορισμό.

Άλλος κίνδυνος είναι η **MAC flooding- πλημμύρα**. Η μνήμη του διανομέα-switch είναι περιορισμένη και για αυτό σκόπιμα ο sniffer υπερφορτώνει τη μνήμη του switch με διευθύνσεις Mac. Με αυτόν τον τρόπο το switch εμπίπτει σε έναν ειδικό τρόπο λειτουργίας, όπου αρχίζει να συμπεριφέρεται ως hub, μεταδίδοντας όλα τα πακέτα σε όλα τα μηχανήματα ώστε να είναι σίγουρο πως τα πακέτα θα φτάσουν στον προορισμό τους. Με συνέπεια να τον κάνει να διοχετεύει τα πακέτα οπουδήποτε!

Παρόλα αυτά και οι δύο τεχνικές δημιουργούν υπογραφές που είναι ανιχνεύσιμες από προγράμματα τα οποία εντοπίζουν packet sniffers.

(Αγγέλης ,2005, βικιπαιδεια)

3.2 KEY LOGGERS Καταγραφείς Πληκτρολογήσεων

Η καταγραφή πληκτρολογήσεων-key logging γίνεται όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις ενός πελάτη χωρίς να το ξέρει. Χρησιμοποιείται από επιτήδειους για την υποκλοπή του μυστικού κώδικα των πιστωτικών καρτών ,την κλοπή στοιχείων τραπεζικών συναλλαγών και αποτελεί απειλή για τη διαρροή προσωπικών στοιχείων.

Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό υλικό hardware , το οποίο είναι εύκολο στην εγκατάστασή του και δύσκολο να εντοπιστεί ,προσαρτάται στο εσωτερικό του πληκτρολογίου!

Επίσης, υπάρχει και ανάλογο λογισμικό το οποίο κάποιος μπορεί να το κατεβάσει από το διαδίκτυο! Τα *key loggers* καταγράφουν και αποθηκεύουν τις

πληκτρολογήσεις σε ειδικό αρχείο , το οποίο και αποστέλλουν μέσω διαδικτύου στον κατάσκοπο του πελάτη-χρήστη.

3.3 Κοινωνική Μηχανή

Βασίζεται σε ανθρώπινα κόλπα-μέθοδοι επικοινωνίας με το θύμα , ώστε να καταργήσει τις διαδικασίες ασφάλειας.

Όπως την τηλεφωνική επικοινωνία με το θύμα όπου του ζητούν τους κωδικούς πρόσβασης του και άλλες προσωπικές πληροφορίες , προσποιούμενοι μέλη της τράπεζας που πρέπει να διορθώσουν προβλήματα στο λογαριασμό του χρήστη στο διαδίκτυο.

Άλλη μέθοδος υποκλοπής είναι να τηλεφωνήσει στην τράπεζα κάποιος προσποιούμενος υψηλό διευθυντικό στέλεχος ο οποίος έχει ξεχάσει το μυστικό κωδικό του και απαιτώντας τον άμεσα για σοβαρούς επαγγελματικούς λόγους.

Τέλος , ο υποκλοπέας με τη δημιουργία προσωπικής σχέσης με τον πελάτη ή ένα μέλος της Τράπεζας ,με την κουβέντα και το κοινωνικό σχόλιο , είναι σε θέση να αποκτήσει την εμπιστοσύνη του συνομιλητή του και να καταφέρει να εκμαιεύσει εμπιστευτικές πληροφορίες.

Ένας υποκλοπέας-hacker συνδυάζει ικανότητες κοινωνικής μηχανής με μεγάλη τεχνική εμπειρία , και έτσι έχει τη δυνατότητα να διεισδύσει σε οποιοδήποτε δίκτυο.

Άλλοι κοινωνικοί μηχανισμοί στηρίζουν την επιτυχία τους σε τεχνικές ψαξίματος. Μια τέτοια τεχνική είναι η αναζήτηση σε σκουπίδια τραπεζών για την εύρεση χρήσιμων πληροφοριών και αναγνωριστικών.

Κοινωνικοί μηχανικοί μπορούν να προσποιηθούν μέλη συνεργείων καθαρισμού και να αποκτήσουν άμεση, φυσική πρόσβαση σε πληροφορίες , σε αντίθεση με τους hackers που αποκτούν πρόσβαση από μακριά.

Αντίστροφη κοινωνική μηχανή, είναι η περίπτωση στην οποία οι υποκλοπέες δημιουργούν πρόβλημα στο δίκτυο ή σε υπολογιστή χρήστη και μετά αναλαμβάνουν να το επιλύσουν. Έτσι ο κοινωνικός μηχανικός αποκτά γρήγορα την εμπιστοσύνη του θύματος και κάνει εύκολη την απόκτηση όποιας πληροφορίας ζητήσει.

(Αγγέλης, 2005)

3.4 Δούρειοι ίπποι (Trojans)

Ιστορία

Ο όρος "δούρειος ίππος" χρησιμοποιήθηκε αρχικά από τον Κεν Τόμσον στην ομιλία του το 1983 κατά την τελετή απονομής των βραβείων Turing. Ο Τόμσον παρατήρησε ότι είναι δυνατόν να προστεθεί κακόβουλος κώδικας στην εντολή login του συστήματος Unix για την υποκλοπή κωδικών πρόσβασης. Αυτήν την ανακάλυψη του την ονόμασε "δούρειο ίππο". Επιπρόσθετα, υποστήριξε ότι οποιοσδήποτε μεταγλωττιστής C μπορεί να μετατραπεί κατάλληλα έτσι ώστε να προσθέτει αυτόματα κακόβουλο κώδικα στα προγράμματα που δημιουργεί! Με τον τρόπο αυτό ο εντοπισμός του κακόβουλου κώδικα γίνεται ακόμη πιο δύσκολος.

Τύποι δούρειων ίππων

Υπάρχουν δύο είδη δούρειων ίππων:

- Το πρώτο είδος αποτελείται από κανονικά προγράμματα, τα οποία διάφοροι υποκλοπείς μεταβάλλουν προσθέτοντας κακόβουλο κώδικα. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν για παράδειγμα διάφορα ομότιμα προγράμματα ανταλλαγής αρχείων (peer-to-peer), προγράμματα ανακοίνωσης καιρικών συνθηκών .
- Το δεύτερο είδος περιλαμβάνει μεμονωμένα προγράμματα που ξεγελούν τον χρήστη και τον κάνουν να νομίζει ότι πρόκειται για κάποιο παιχνίδι ή εικόνα. Με τον τρόπο αυτό τον παρασύρουν να εκτελέσει το αρχείο, μολύνοντας έτσι τον υπολογιστή του.

Σε αντίθεση με άλλα κακόβουλα προγράμματα , οι δούρειοι ίπποι δεν μπορούν να δράσουν αυτόνομα αλλά εξαρτώνται από τις ενέργειες που θα κάνει το υποψήφιο θύμα. Τέλος, στην επιστήμη της αρχιτεκτονικής υπολογιστών, η λέξη "δούρειος ίππος" μπορεί επίσης να αναφέρεται και σε κενά ασφαλείας που επιτρέπουν σε διάφορα προγράμματα να διαβάσουν αρχεία χωρίς εξουσιοδότηση.

Οι τύποι δούρειων ίππων μπορούν να διαχωριστούν περαιτέρω στις εξής κατηγορίες ανάλογα με τις συνέπειες που έχουν στον μολυσμένο υπολογιστή:

- Απομακρυσμένη πρόσβαση.

- Αποστολή e-mail.
- Καταστροφή αρχείων.
- Κατέβασμα αρχείων.
- Proxy Trojan.
- FTP Trojan (προσθήκη, διαγραφή ή μεταφορά αρχείων από τον μολυσμένο υπολογιστή).
- Απενεργοποίηση λογισμικού ασφαλείας
- Denial of Service (DoS).
- URL Trojan (επιτρέπει στον υπολογιστή να συνδεθεί στο διαδίκτυο μόνο μέσω μίας πολύ ακριβής σύνδεσης).

Μερικές από τις επιπτώσεις εκτέλεσης ενός δούρειου ίππου είναι για παράδειγμα η διαγραφή αρχείων στον μολυσμένο υπολογιστή, η χρησιμοποίησή του για επίθεση σε άλλους υπολογιστές, το ανοιγοκλείσιμο του οδηγού cd-rom, η παρακολούθηση των κινήσεων του χρήστη για την απόκτηση των κωδικών του σε τράπεζες, απόκτηση διευθύνσεων e-mail για να χρησιμοποιηθούν για spamming, επανεκκίνηση του υπολογιστή, απενεργοποίηση προγραμμάτων ασφαλείας ή αντιϊκών και πολλά άλλα.

Τρόποι μόλυνσης

Η πλειοψηφία των μολύνσεων υπολογιστών από δούρειους ίππους συμβαίνει επειδή ο χρήστης προσπάθησε να εκτελέσει ένα μολυσμένο πρόγραμμα. Για τον λόγο αυτό οι χρήστες πάντα προτρέπονται να μην ανοίγουν ύποπτα αρχεία επισυναπτόμενα σε e-mail. Συνήθως το επισυναπτόμενο αρχείο περιλαμβάνει όμορφα γραφικά ή κινούμενη εικόνα, αλλά περιέχει επίσης ύποπτο κώδικα που μολύνει τον υπολογιστή του χρήστη. Παρόλα αυτά, το πρόγραμμα δεν είναι απαραίτητο να έχει φτάσει στον χρήστη με e-mail. Μπορεί να το έχει κατεβάσει από μια ιστοσελίδα, μέσω προγραμμάτων Instant Messaging, σε CD ή DVD.

3.4.1 Road Apple

Road Apple είναι μία τεχνική που χρησιμοποιείται συχνά από τους χάκερς. Αυτό που κάνουν είναι να τοποθετούν σε μία δισκέτα ή σε ένα CD ένα κακόβουλο πρόγραμμα, να της δίνουν ένα κατάλληλο όνομα και να την αφήνουν τυχαία πάνω σε ένα γραφείο με την ελπίδα ότι κάποιος θα την χρησιμοποιήσει. Η επίθεση αυτή βασίζεται στην

περιέργεια του θύματος. Παράδειγμα μίας τέτοιας επίθεσης είναι το εξής: κάποιος βρίσκει από το διαδίκτυο το λογότυπο μίας εταιρείας, δημιουργεί βάσει αυτού μία ετικέτα που κινεί την περιέργεια (πχ. Μισθοί υπαλλήλων) και το αφήνει σε κάποιο γραφείο της εταιρείας. Εάν κάποιος περιέργος υπάλληλος την χρησιμοποιήσει, τότε ο υπολογιστής του θα μολυνθεί με κακόβουλο λογισμικό.

Γνωστοί δούρειοι ίπποι

- *Downloader-EV*
- *Dropper-EV*
- *Pest Trap*
- *NetBus*
- *flooder*
- *Tagasaurus*
- *Vundo trojan*
- *Gromozon Trojan*
- *Sub-7*
- *Cuteqq_Cn.exe*

(Βικιπαιδεια)

3.5 Pharming

Καθώς οι χρήστες και οι οργανισμοί είναι πλέον περισσότερο προσεκτικοί στις επιθέσεις phishing οι απατεώνες προχώρησαν ένα βήμα παραπάνω. Η νέα τάση στην ηλεκτρονική υποκλοπή είναι pharming.

Οι βασικές διαφορές από το phishing είναι ότι η επίθεση μπορεί να γίνει μαζικά σε πολλούς χρήστες και όχι μεμονωμένα σε κάθε χρήστη, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος. Επίσης, η μετακίνηση σε pharming ιστοσελίδα γίνεται χωρίς παρεμβολή του χρήστη, για παράδειγμα με παγιδευμένη παραπομπή σε ηλεκτρονικό μήνυμα.

(Αγγέλης, 2005.)

3.6 Phishing

Η πλέον διαδεδομένη μέθοδος κλοπής προσωπικών δεδομένων και εμπιστευτικών πληροφοριών μέσω διαδικτύου στην εποχή μας είναι το Phishing («ψάρεμα στο διαδίκτυο»).

Το *Phishing* είναι η αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος σε πελάτη της Τράπεζας προσποιούμενο ότι προέρχεται από μια νόμιμη επιχείρηση κυρίως Τράπεζα, με σκοπό να εξαπατήσει τον χρήστη και να πάρει ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητας του. (Αγγέλης, 2005.)

Το ηλεκτρονικό μήνυμα με κάποια πρόφαση, όπως για παράδειγμα ενημέρωση αρχείου, επαλήθευση στοιχείων προτρέπει τον πελάτη να επισκεφτεί μια ιστοσελίδα όπου του ζητείται να εισάγει τα προσωπικά του στοιχεία, όπως μυστικούς κωδικούς πρόσβασης, αριθμούς πιστωτικών καρτών, που ήδη έχει η τράπεζα!

ΚΕΦ 4. ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΝΤΑΙ ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΟΥ INTERNET BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ EUROBANK ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Eurobank Τράπεζα παρέχει τις πιο προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης μέσω διαδικτύου, ώστε να έχουν τη δυνατότητα οι πελάτες να πραγματοποιούν τις διάφορες συναλλαγές τους με εμπιστοσύνη.

Η πολιτική ασφάλειας που εφαρμόζεται διασφαλίζει την μυστικότητα, το αναλλοίωτο των δεδομένων και την ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας.

Η Eurobank λαμβάνει όλα τα απαραίτητα και γνωστά μέχρι σήμερα στην επιστήμη της πληροφορικής μέτρα με στόχο την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας e-Banking. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, όμως, είναι απαραίτητες και οι ακόλουθες ενέργειες από την πλευρά των πελατών, όπως ενδεικτικά:

✓ Η διασφάλιση του απόρρητου των προσωπικών τους στοιχείων

Α) Οι προσωπικοί κωδικοί, που χρησιμοποιούν για την είσοδό τους στην υπηρεσία e-Banking είναι αυστηρώς προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τους μοιράζονται. Η Eurobank δεν πρόκειται για κανέναν λόγο να σας τους ζητήσει και με κανένα απολύτως τρόπο. Σε περίπτωση που γίνουν αποδέκτες

παραπλανητικού e-mail ή τους εμφανιστεί ασυνήθιστο pop-up παράθυρο καταχώρησης στοιχείων είναι απαραίτητο να επικοινωνούν άμεσα με την τράπεζα, προκειμένου να αναφέρουν το περιστατικό, στο τηλέφωνο 801 111 1144 ή 210-9555000, εάν καλούν από κινητό ή από το εξωτερικό.


Β) Είναι απαραίτητο να αποστηθίσουν τους προσωπικούς τους κωδικούς και να μην τους φυλάσσουν σε γραπτή μορφή, καθώς υπάρχει ο κίνδυνος κλοπής αυτών.

Γ) Οι προσωπικοί τους κωδικοί χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την υπηρεσία e-Banking της Τράπεζας και ως εκ τούτου επιβάλλεται αφενός να μην τους χρησιμοποιούν σε άλλες, μη ασφαλείς ιστοσελίδες του Διαδικτύου αλλά και να τους αλλάζουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

✓ Η πιστοποίηση της ιστοσελίδας στην οποία καταχωρούν τους προσωπικούς κωδικούς τους

Πριν από τις εισαγωγή των προσωπικών τους κωδικών στην ιστοσελίδα της Τράπεζας είναι απαραίτητος ο έλεγχος της διεύθυνσης αυτής, καθώς ενδέχεται να αποτελεί αντιγραφή της πραγματικής ιστοσελίδας της Τράπεζας με σκοπό την παραπλάνηση και την απόκτηση των προσωπικών τους κωδικών. Οι πιο ενδεδειγμένοι τρόποι πιστοποίησης της ταυτότητας της ιστοσελίδας είναι οι εξής:
Α) Η ηλεκτρολόγηση της διεύθυνσης της ιστοσελίδας από τους ίδιους και όχι μέσω εξωτερικού συνδέσμου (link).

Address  <https://ebanking.eurobank.gr/eas/2423e>

Β) Η αναζήτηση και η εύρεση του εικονιδίου  το οποίο εμφανίζεται στις ασφαλείς ιστοσελίδες της Τράπεζας. Επιλέγοντας το εικονίδιο θα πρέπει να εμφανιστεί στην οθόνη του υπολογιστή σας παράθυρο το οποίο να επιβεβαιώνει ότι βρίσκονται οι πελάτες στο ασφαλές περιβάλλον της Τράπεζας Eurobank.

✓ Η προστασία του υπολογιστή των πελατών

Οι κακόβουλες ενέργειες υποκλοπής προσωπικών κωδικών στοχεύουν κυρίως σε

χρήστες οι οποίοι δεν λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας του υπολογιστή τους. Ενδεικτικά αναφέρονται τα κατωτέρω μέτρα προστασίας:

A) Ενημέρωση και αναβάθμιση των παραμέτρων ασφάλειας του υπολογιστή τους, συμπεριλαμβανομένου και του λειτουργικού τους συστήματος. Οδηγίες σχετικά με τους τρόπους αναβάθμισης των παραμέτρων ασφαλείας του υπολογιστή τους, βρίσκονται αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Microsoft.

B) Εγκατάσταση προγραμμάτων στον υπολογιστή τους για την προστασία του από ιούς. Η εμφάνιση νέων και εξελιγμένων ιών καθιστά τη συχνή ανανέωση των προγραμμάτων που τους καταπολεμούν απαραίτητη.

Γ) Προσοχή κατά τη χρήση της υπηρεσίας e-Banking από υπολογιστές οι οποίοι δεν τους ανήκουν, όπως ενδεικτικά σε αεροδρόμια και internet cafe, κ.λπ. Εφόσον αποκτήσουν πρόσβαση στον διαδικτυακό τόπο www.eurobank.gr μέσω τέτοιων υπολογιστών πρέπει να βεβαιωθούν ότι δεν έχουν προβεί σε αποθήκευση των προσωπικών τους στοιχείων σε αυτούς (πχ. αριθμός κάρτας) και δεν έχουν αφήσει ίχνη των ενεργειών τους, όπως ενδεικτικά τη διεύθυνση της Τράπεζας. Επίσης, εάν έχουν εκτελέσει κάποια συναλλαγή, πρέπει να διαγράψουν το ψηφιακό τους πιστοποιητικό από τον υπολογιστή.

(<http://www.eurobank.gr/>)

ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί πρώτη προτεραιότητα και γι αυτό οι επενδύσεις σε αυτό τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η χρήση τεχνολογίας με πρωτόκολλα επικοινωνίας και μηχανισμούς ταυτοποίησης καθιστούν την Eurobank πρωτοπόρο στη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Μέτρα που λαμβάνει η Τράπεζα για να προστατεύσει τις ηλεκτρονικές της συναλλαγές :

4.1 Κρυπτογράφηση

Η ανάγκη για εμπιστευτικότητα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές ικανοποιείται με την κρυπτογράφηση. Ο αποστολέας, χρησιμοποιώντας συγκεκριμένη μαθηματική συνάρτηση, μετατρέπει το αρχικό κείμενο σε μορφή μη κατανοητή για οποιονδήποτε

τρίτο (κρυπτογραφημένο κείμενο). Ο παραλήπτης, έχοντας γνώση του τρόπου κρυπτογράφησης, αποκρυπτογραφεί το κείμενο στην αρχική του μορφή. Το μήνυμα παραμένει εμπιστευτικό, ωστόσο αποκρυπτογραφηθεί. Οι διάφορες μέθοδοι κρυπτογράφησης βασίζονται στη χρήση ενός "κλειδιού", ενός μαθηματικού δηλαδή κώδικα - αλγόριθμου, ο οποίος διασφαλίζει το μη "αναγνώσιμο" από τρίτους, και χρησιμοποιείται στην κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση. Κάθε αλγόριθμος παίρνει την ονομασία του από τον αριθμό που μεταλλάσσεται και πρέπει να βρεθεί με μια σειρά μαθηματικών πράξεων. Αρχικά το κλειδί κρυπτογράφησης ήταν το ίδιο με το κλειδί αποκρυπτογράφησης, δηλαδή αποστολέας και παραλήπτης χρησιμοποιούσαν το ίδιο συμμετρικό κρυπτογραφικό σύστημα (**symmetric cryptosystem**). Το σύστημα αυτό χρησιμοποιήθηκε κυρίως σε κλειστά συστήματα και εφαρμόστηκε τη δεκαετία του '80 για τη μεταφορά τραπεζικών δεδομένων. Αργότερα η εξέλιξη οδήγησε στη χρησιμοποίηση δύο κλειδιών, ενός ιδιωτικού και ενός δημόσιου (**ασύμμετρο κρυπτογραφικό σύστημα - asymmetric or public key cryptosystem**).

Το ιδιωτικό κλειδί (private key) χρησιμοποιείται για το σφράγισμα του ηλεκτρονικού μηνύματος και είναι απόρρητο, ενώ το δημόσιο κλειδί (public key) αντιστοιχεί στο πρώτο, χρησιμοποιείται για την αποσφράγιση του μηνύματος και δεν είναι απόρρητο. Συνεπώς, το πρώτο κλειδί το γνωρίζει μόνο ο αποστολέας και μόνο με αυτό μπορεί κανείς να επέμβει στο κείμενο, ενώ το δεύτερο το γνωστοποιεί σε κάθε συναλλασσόμενο του για να μπορεί να αποκρυπτογραφεί/διαβάζει τα μηνύματα του πρώτου.

4.2 Ταυτοποίηση Τράπεζας

Η ιστοσελίδα στην οποία καταχωρούνται οι προσωπικοί κωδικοί εισόδου των πελατών είναι πιστοποιημένη από έναν ανεξάρτητο παροχέα πιστοποίησης (Trusted Third Party). Η Eurobank έχει επιλέξει την εταιρία Verisign ως πάροχο πιστοποίησης της ταυτότητάς της στο διαδίκτυο. Όταν βρίσκονται οι πελάτες σε ασφαλείς ιστοσελίδες, εμφανίζεται το εικονίδιο του λουκέτου.

4.3 Ταυτοποίηση Χρήστη

Η ταυτοποίηση του χρήστη επιτυγχάνεται με τον Κωδικό Χρήστη (User ID) και τον μυστικό κωδικό (Password). Στη Eurobank δεν έχουν περιστατικά απάτης διότι το σύστημα των πιστοποιητικών για ηλεκτρονική υπογραφή των συναλλαγών δεν

αφήνει πολλά περιθώρια στους επίδοξους απατεώνες, δεδομένου ότι το ηλεκτρονικό πιστοποιητικό, που είναι απαραίτητο για να εκτελεστεί οποιαδήποτε ευαίσθητη, χρηματική συναλλαγή, είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή που χρησιμοποιεί ο πελάτης και δε μπορεί να αντιγραφεί. Αυτό επιτρέπει στη Eurobank να εγγυάται τις συναλλαγές μέσω e-banking, δηλαδή, δεσμεύεται ότι, εφόσον ο πελάτης τηρεί τους όρους της σύμβασης που υπογράφει, θα καλύπτει οποιαδήποτε απώλεια χρημάτων τυχόν προκύψει από τους λογαριασμούς του χωρίς τη δική του έγκριση.

Είναι κάτι που έχει κρίσιμη σημασία για τους πελάτες, όπως δείχνουν σχετικές έρευνες από διεθνείς οργανισμούς που συχνά αναφέρεται ως πρώτη προσδοκία των πελατών με ποσοστά πάνω από 85 %.

Ο συνδυασμός των παραπάνω επιτρέπει στον χρήστη την πρόσβαση του στις ενημερωτικές υπηρεσίες του e-Banking αλλά και τη διενέργεια συναλλαγών στις οποίες είτε είναι ο ίδιος δικαιούχος του λογαριασμού στον οποίο μεταφέρονται τα χρήματα , είτε η μεταφορά αφορά σε πληρωμή οφειλών του.

Όλα τα παραπάνω καθιστούν το Internet Banking ένα ασφαλές μέσο διεκπεραίωσης συναλλαγών. Οπωσδήποτε οι πελάτες θα πρέπει να τηρούν τις συμβουλές ασφάλειας της Τράπεζας για την προστασία του υπολογιστή αλλά και των προσωπικών δεδομένων .

(www.eurobank.gr).

4.3.1

Ψηφιακά

πιστοποιητικά

Με την λήψη ενός μηνύματος με ηλεκτρονική υπογραφή, ο παραλήπτης επαληθεύοντας την ηλεκτρονική υπογραφή βεβαιώνεται ότι το μήνυμα είναι ακέραιο. Ο παραλήπτης για την επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής, χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα. Αυτό όμως που δεν μπορεί να γνωρίζει ο παραλήπτης με βεβαιότητα, είναι αν ο αποστολέας του μηνύματος είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Θεωρώντας ότι ο κάτοχος του ιδιωτικού κλειδιού είναι πράγματι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι (και η μυστικότητα του ιδιωτικού κλειδιού δεν έχει παραβιαστεί) ο αποστολέας του μηνύματος που υπέγραψε, δεν μπορεί να αρνηθεί το περιεχόμενο του μηνύματος που έστειλε .

Κατά συνέπεια, απαιτείται να διασφαλιστεί ότι ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού, και μόνον αυτός, δημιούργησε την ηλεκτρονική υπογραφή και ότι το δημόσιο κλειδί του αποστολέα που χρησιμοποιεί ο παραλήπτης για την επαλήθευση της υπογραφής

είναι όντως του αποστολέα. Απαιτείται δηλαδή, η ύπαρξη ενός μηχανισμού τέτοιου, ώστε ο παραλήπτης να μπορεί να είναι σίγουρος για την ταυτότητα του προσώπου με το δημόσιο κλειδί. Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να υλοποιείται από μία οντότητα που εμπνέει εμπιστοσύνη και που εγγυάται ότι σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο αντιστοιχεί το συγκεκριμένο δημόσιο κλειδί.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης είναι η οντότητα που παρέχει την υπηρεσία εκείνη με την οποία πιστοποιείται η σχέση ενός προσώπου με το δημόσιο κλειδί του. Ο τρόπος με τον οποίο γίνεται αυτό, είναι με την έκδοση ενός πιστοποιητικού (ένα ηλεκτρονικό αρχείο) στο οποίο ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης πιστοποιεί την ταυτότητα του προσώπου και το δημόσιο κλειδί του.

Από τους σημαντικότερους τύπους ψηφιακών πιστοποιητικών είναι το πιστοποιητικό δημοσίου κλειδιού (public key certificate). Ο στόχος του πιστοποιητικού δημοσίου κλειδιού είναι η δημιουργία μιας σχέσης ταυτοποίησης μεταξύ του δημοσίου κλειδιού και του δικαιούχου του. Το πιστοποιητικό αναφέρει το δημόσιο κλειδί (το οποίο και είναι το αντικείμενο του πιστοποιητικού) και επιβεβαιώνει ότι το συγκεκριμένο πρόσωπο που αναφέρεται στο πιστοποιητικό είναι ο δικαιούχος του αντίστοιχου ιδιωτικού κλειδιού. Έτσι ο παραλήπτης που λαμβάνει ένα μήνυμα με ψηφιακή υπογραφή, μπορεί να είναι σίγουρος ότι το μήνυμα έχει σταλεί από το πρόσωπο που το υπογράφει.

Το ψηφιακό πιστοποιητικό, είναι στον ηλεκτρονικό κόσμο ότι είναι το διαβατήριο στο φυσικό κόσμο. Η συσχέτιση ενός δημοσίου κλειδιού με τον δικαιούχο του γίνεται με χρήση της ψηφιακής υπογραφής του Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης, όπου ο Πάροχος με την ψηφιακή του υπογραφή, υπογράφει το πιστοποιητικό του δικαιούχου. Αν ένας χρήστης εμπιστεύεται έναν Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης, εμπιστεύεται και το πιστοποιητικό που ο Πάροχος εκδίδει.

Ένας Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης ΠΥΠ μπορεί να έχει πιστοποιήσει ή να έχει πιστοποιηθεί από έναν άλλον, στα πλαίσια μίας σχέσης εμπιστοσύνης. Αν ο χρήστης δεν γνωρίζει έναν Πάροχο και δεν ξέρει αν πρέπει να εμπιστευθεί ένα πιστοποιητικό που αυτός έχει εκδώσει, και ο Πάροχος αυτός έχει δημιουργήσει μία

σχέση εμπιστοσύνης με έναν άλλο Πάροχο που ο χρήστης εμπιστεύεται, τότε ο χρήστης μπορεί να εμπιστευθεί τον πρώτο Πάροχο.

Ο χρήστης, μπορεί να επαληθεύσει τη ψηφιακή υπογραφή του Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης που έχει εκδώσει ένα ψηφιακό πιστοποιητικό, χρησιμοποιώντας το δημόσιο κλειδί του Παρόχου, για το οποίο (δημόσιο κλειδί) ένας άλλος Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης μπορεί να έχει εκδώσει πιστοποιητικό .

Παράδειγμα προβολής πιστοποιητικού



Ένδειξη ψηφιακής υπογραφής σε μήνυμα με πιστοποιητικό



Ένα πιστοποιητικό εφόσον διαπιστωθεί ή υπάρχει υπόνοια ότι για κάποιους λόγους δεν είναι έγκυρο (π.χ. αν το ιδιωτικό κλειδί του δικαιούχου έχει γίνει γνωστό σε τρίτους ή το πρόσωπο εξαπάτησε τον Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης ως προς τα στοιχεία της ταυτότητάς του), τότε ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης προβαίνει στην ανάκλησή του, όπως ρυθμίζεται από τη νομοθεσία.

Οι ΠΥΠ επιβάλλεται να προσφέρουν μια σειρά από υπηρεσίες, που δεν περιορίζονται στην έκδοση του πιστοποιητικού, αλλά αφορούν τον "κύκλο ζωής" του. Οι υπηρεσίες αυτές διασφαλίζονται μέσα στα πλαίσια του ΠΥΠ από τις εξής υπηρεσίες:

- **Υπηρεσία Εγγραφής (Registration Authority)**

Παραλαμβάνει τις αιτήσεις και τα δικαιολογητικά για την έκδοση του πιστοποιητικού και είναι υπεύθυνη για τη συλλογή των πληροφοριών που αποτελούν το απαραίτητο περιεχόμενο του πιστοποιητικού. Τις πληροφορίες αυτές, που είναι απαραίτητες για την ταυτοποίηση του κατόχου των δεδομένων δημιουργίας με τον αιτούντα το πιστοποιητικό, τις μεταβιβάζει στη συνέχεια στην Υπηρεσία Έκδοσης των πιστοποιητικών.

- **Υπηρεσία Έκδοσης Πιστοποιητικών (Certification Authority)**

Εκδίδει το πιστοποιητικό σύμφωνα με τη "Δήλωση Πρακτικής Πιστοποίησης".

- **Υπηρεσία Δημοσίευσης και Διανομής (Dissemination Service)**

Δημοσιεύει τον κατάλογο με τα εκδοθέντα πιστοποιητικά, τους ιδιαίτερους όρους χρήσης του κάθε είδους πιστοποιητικού (Πολιτικές Πιστοποιητικών) καθώς και τη Δήλωση Πρακτικής Πιστοποίησης, με τρόπο που να τις καθιστά προσβάσιμες σε κάθε ενδιαφερόμενο.

- **Υπηρεσία Διαχείρισης και Δημοσίευσης Ανάκλησης (Revocation Management and Status Service)**

Διαχειρίζεται τον κατάλογο με τα υπό έκδοση ή εκδοθέντα πιστοποιητικά. Δέχεται και ελέγχει αιτήματα ανάκλησης ή παύσης των πιστοποιητικών και προβαίνει στην έγκαιρη ενημέρωση της "Λίστας Ανακληθέντων Πιστοποιητικών ". Προαιρετικά, ένας ΠΥΠ μπορεί να παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:

- **Υπηρεσίες Χρονοσήμανσης (Time Stamping Authority)** των εγγράφων, ύστερα από αίτηση των συνδρομητών.
- **Υπηρεσίες Προμήθειας Συσκευών Δημιουργίας Υπογραφής (Device Provision Service):** υπηρεσίες οι οποίες παρέχουν στο συνδρομητή το ιδιωτικό του κλειδί, συνήθως υπό τη μορφή μιας "έξυπνης κάρτας". Στην περίπτωση που ο ΠΥΠ παρέχει υπηρεσίες προμήθειας συσκευών δημιουργίας

υπογραφής και εκδίδει αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, οφείλει να εγγυηθεί ότι τα δεδομένα δημιουργίας και επαλήθευσης υπογραφής μπορούν να χρησιμοποιηθούν συμπληρωματικά.

Οι παραπάνω υπηρεσίες μπορούν να παρέχονται άμεσα από τον ίδιο τον εκδότη των πιστοποιητικών ή από εξουσιοδοτημένους συνεργάτες του.

(<http://www.go-online.gr/>)

4.3.2 Ψηφιακή υπογραφή

Η *ψηφιακή υπογραφή* είναι ένα μαθηματικό σύστημα που χρησιμοποιείται για την απόδειξη της γνησιότητας ενός ψηφιακού μηνύματος ή εγγράφου. Μια έγκυρη ψηφιακή υπογραφή δίνει στον παραλήπτη την πιστοποίηση ότι το μήνυμα που δημιουργήθηκε ανήκει στον αποστολέα που το υπέγραψε ψηφιακά και ότι δεν παραποιήθηκε κατά την μεταφορά.

Ως *ηλεκτρονική υπογραφή*, λοιπόν, νοείται κάθε "κλειδωμένη" σύντμηση ηλεκτρονικού κειμένου, η οποία παρέχει εγγύηση της αυθεντικότητας και της μη αλλοίωσής του. Έχει επιβεβαιωτική λειτουργία (ο παραλήπτης είναι βέβαιος ότι το μήνυμα που παραλαμβάνει ανήκει στον αποστολέα χωρίς αλλοιώσεις) και εμπιστευτική λειτουργία (μόνο ο παραλήπτης μπορεί να διαβάσει το μήνυμα).

Το ελληνικό Δίκαιο με ειδική πρόβλεψη (Ν. 2672/1999) προτείνει τον όρο "*ψηφιακή υπογραφή*" αντί για "ηλεκτρονική", και δίνει τον ορισμό της: "Η ψηφιακής μορφής υπογραφή σε δεδομένα ή λογικά συνεχιζόμενη με αυτά, που χρησιμοποιείται από τον υπογράφοντα ως ένδειξη υπογραφής του περιεχομένου των δεδομένων αυτών, εφόσον η εν λόγω υπογραφή α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, β) ταυτοποιεί τον υπογράφοντα, γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον έλεγχό του και δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο ώστε να μπορεί να αποκαλυφθεί οποιαδήποτε αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων". Παρά τον ορισμό αυτό, ο εν λόγω νόμος δεν εξομοιώνει νομικά τη ψηφιακή υπογραφή με την ιδιόχειρη, κενό το οποίο ήρθε να καλύψει το Προεδρικό Διάταγμα 150/2001.

Στην ηλεκτρονική υπογραφή ακολουθείται το σύστημα της ασύμμετρης κρυπτογράφησης (δημόσιο κλειδί). Ακόμα κι αν γνωρίζει κάποιος το ένα κλειδί, είναι πρακτικά αδύνατον να υπολογίσει το άλλο. Το ένα κλειδί χρησιμοποιείται για τη δημιουργία της υπογραφής και το άλλο για την επαλήθευσή της. Η διαφοροποίηση από την κρυπτογράφηση έγκειται στο ότι για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής ο αποστολέας χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί και για την επαλήθευσή της ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα.

Στη διαδικασία της δημιουργίας και επαλήθευσης της υπογραφής υπεισέρχεται και η έννοια της συνάρτησης κατακερματισμού (ή κατατεμαχισμού - one way hash). Με την εφαρμογή της συνάρτησης κατακερματισμού, από κάθε μήνυμα -ανεξαρτήτως μεγέθους- παράγεται μια "σύνοψη", η οποία είναι μία σειρά από bits συγκεκριμένου μεγέθους (π.χ. 128 ή 160 bits). Η σύνοψη του μηνύματος (fingerprint ή message digest) αποτελεί ψηφιακή αναπαράσταση του μηνύματος και είναι μοναδική για το μήνυμα που αντιπροσωπεύει.

Όπως ειπώθηκε παραπάνω, η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής περιλαμβάνει δύο στάδια: τη δημιουργία/μετάδοση και την επαλήθευσή της. Παρακάτω περιγράφονται οι ενέργειες του αποστολέα και του παραλήπτη, ώστε να γίνει κατανοητός ο μηχανισμός της δημιουργίας και επαλήθευσης της ψηφιακής υπογραφής:

Αποστολέας

1. Δημιουργεί τη σύνοψη του μηνύματος (message digest) που θέλει να στείλει χρησιμοποιώντας κάποιον αλγόριθμο κατακερματισμού (one way hash). Ανεξάρτητα από το μέγεθος του μηνύματος, αυτό που θα παραχθεί θα είναι μία συγκεκριμένου μήκους σειρά ψηφίων.
2. Με το ιδιωτικό του κλειδί κρυπτογραφεί τη σύνοψη. Αυτό που παράγεται είναι η ψηφιακή υπογραφή. Η υπογραφή είναι ουσιαστικά μία σειρά ψηφίων συγκεκριμένου πλήθους.
3. Η κρυπτογραφημένη σύνοψη (ψηφιακή υπογραφή) προσαρτάται στο κείμενο και το μήνυμα με τη ψηφιακή υπογραφή μεταδίδονται μέσω του δικτύου (σημειώνεται ότι ο αποστολέας αν επιθυμεί μπορεί να κρυπτογραφήσει το μήνυμά του με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη).

Παραλήπτης

1. Ο παραλήπτης αποσπά από το μήνυμα την ψηφιακή υπογραφή (κρυπτογραφημένη με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα- σύνοψη).
2. Εφαρμόζοντας στο μήνυμα που έλαβε τον ίδιο αλγόριθμο κατακερματισμού, ο παραλήπτης δημιουργεί τη σύνοψη του μηνύματος.
3. Στη συνέχεια, αποκρυπτογραφεί με το δημόσιο κλειδί του αποστολέα, την κρυπτογραφημένη σύνοψη του μηνύματος (ψηφιακή υπογραφή).
4. Συγκρίνονται οι δύο συνόψεις και, αν βρεθούν ίδιες, το μήνυμα που έλαβε ο παραλήπτης είναι ακέραιο. Αν το μήνυμα έχει μεταβληθεί, η σύνοψη που θα παράγει ο παραλήπτης θα είναι διαφορετική από τη σύνοψη που έχει κρυπτογραφηθεί.

4.4 Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων

Μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας, με την οποία εξασφαλίζεται το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων, είναι η κρυπτογράφηση τους. Η Eurobank χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) μαζί με την κρυπτογράφηση στα 128bit το οποίο εξασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Η κρυπτογράφηση με 128bit σημαίνει ότι υπάρχουν 2^{128} πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον Internet Explorer στο σύστημα της τράπεζας. Για αυτόν τον λόγο, η κρυπτογράφηση στα 128bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί. Μπορεί να αναγνωριστεί εάν η σελίδα στην οποία βρίσκονται είναι ασφαλής, καθώς το πρωτόκολλο που εμφανίζεται με την διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται από «http» σε «https» και εμφανίζεται παράλληλα και το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος της σελίδας.

Το πρωτόκολλο SSL¹ (Secure Sockets Layer) αναπτύχθηκε από την εταιρεία Netscape και σχεδιάστηκε για να παρέχει ασφάλεια κατά την μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων στο διαδίκτυο.

Το πρωτόκολλο SSL, χρησιμοποιείται μόνο σε περιπτώσεις που πραγματικά χρειάζεται ασφαλής σύνδεση. Δηλαδή σε περιπτώσεις όπως στη μετάδοση κωδικών χρήστη ή αριθμών πιστωτικών καρτών μέσω του διαδικτύου και όχι σε περιπτώσεις απλής επίσκεψης σε ιστοσελίδα.

¹ σχετικά βλέπε σελ.41

4.5 Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας

Η πρόσβαση στα συστήματα της Eurobank προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία Firewall, η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών απαγορεύοντας, παράλληλα, την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της Τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες. Στην επιστήμη των υπολογιστών ο όρος **firewall** ή **τείχος προστασίας** χρησιμοποιείται για να δηλώσει κάποια συσκευή ή πρόγραμμα που είναι έτσι ρυθμισμένο ούτως ώστε να επιτρέπει ή να απορρίπτει πακέτα δεδομένων που περνούν από ένα δίκτυο υπολογιστών σε ένα άλλο.

Λειτουργία

Η κύρια λειτουργία ενός firewall είναι η ρύθμιση της κυκλοφορίας δεδομένων ανάμεσα σε δύο δίκτυα υπολογιστών. Συνήθως τα δύο αυτά δίκτυα είναι το διαδίκτυο και το τοπικό/ εταιρικό δίκτυο. Ένα firewall παρεμβάλλεται ανάμεσα σε δύο δίκτυα που έχουν διαφορετικό επίπεδο εμπιστοσύνης. Το διαδίκτυο έχει μικρό βαθμό εμπιστοσύνης, ενώ το εταιρικό δίκτυο ή το οικιακό δίκτυο διαθέτουν τον μέγιστο βαθμό εμπιστοσύνης.

Ο σκοπός της τοποθέτησης ενός firewall είναι η πρόληψη επιθέσεων στο τοπικό δίκτυο και η αντιμετώπισή τους. Παρόλα αυτά όμως, ένα firewall μπορεί να αποδειχθεί άχρηστο εάν δεν ρυθμιστεί σωστά. Η σωστή πρακτική είναι το firewall να ρυθμίζεται ούτως ώστε να απορρίπτει όλες τις συνδέσεις εκτός αυτών που επιτρέπει ο διαχειριστής του δικτύου (**default-deny**). Για να ρυθμιστεί σωστά ένα firewall θα πρέπει ο διαχειριστής του δικτύου να έχει μία ολοκληρωμένη εικόνα για τις ανάγκες του δικτύου και επίσης να διαθέτει πολύ καλές γνώσεις πάνω στα δίκτυα υπολογιστών. Πολλοί διαχειριστές δεν έχουν αυτά τα προσόντα και ρυθμίζουν το firewall ούτως ώστε να δέχεται όλες τις συνδέσεις εκτός από εκείνες που ο διαχειριστής απαγορεύει (**default-allow**). Η ρύθμιση αυτή καθιστά το δίκτυο ευάλωτο σε επιθέσεις από εξωτερικούς χρήστες.

Ιστορικά στοιχεία

Ο όρος *firewall* είναι αρκετά παλιός. Πρωτοεμφανίστηκε στις αρχές του 20^{ου} αιώνα, όταν οι άνθρωποι χρησιμοποιούσαν στα σπίτια τους τούβλα για τους εσωτερικούς τοίχους ούτως ώστε να τα κάνουν πιο ανθεκτικά στην διάδοση της φωτιάς. Σήμερα ο

όρος αυτός έφτασε να σημαίνει το λογισμικό ή υλικό που παρεμβάλλεται μεταξύ δικτύων υπολογιστών ούτως ώστε να αποτρέψει την διάδοση ιών, δούρειων ίππων και τις επιθέσεις από κακόβουλους χρήστες.

Η τεχνολογία του *firewall* εμφανίστηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1980, όταν ακόμη το διαδίκτυο ήταν σε πρώιμα στάδια. Εκείνη την εποχή είχαν παρατηρηθεί αρκετές "τρύπες" ασφαλείας στο Διαδίκτυο οπότε έπρεπε να βρεθεί μία λύση. Η λύση αυτή ήταν η δημιουργία της τεχνολογίας *firewall*.

1η γενιά - Φίλτρα πακέτων

Το πρώτο ερευνητικό δημοσίευμα πάνω στην τεχνολογία *firewall* προέκυψε το 1988 όταν οι μηχανικοί της DEC (Digital Equipment Corporation) ανέπτυξαν φίλτρα πακέτων δεδομένων (*data packet filters*). Τα φίλτρα αυτά θεωρούνται ως η πρώτη γενιά *firewall*.

Τα φίλτρα πακέτων δρουν ως εξής: Διαβάζουν τα πακέτα δεδομένων που διακινούνται από το ένα δίκτυο στο άλλο και, εάν κάποιο πακέτο ταιριάζει με κάποιο συγκεκριμένο κανόνα, τότε το απορρίπτουν. Ο διαχειριστής του δικτύου είναι σε θέση να ορίσει τους κανόνες βάσει των οποίων θα απορρίπτονται τα πακέτα. Αυτός ο τύπος *firewall* δεν ενδιαφέρεται για το εάν κάποιο πακέτο ανήκει σε μία σύνδεση, δηλαδή δεν αποθηκεύει πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των διαφόρων συνδέσεων από το ένα δίκτυο στο άλλο (*stateless packet filtering*). Αντιθέτως, φιλτράρει κάθε πακέτο με βάση την πληροφορία που περιέχεται στο ίδιο το πακέτο (π.χ. διεύθυνση IP προέλευσης, διεύθυνση IP προορισμού).

Σήμερα

Σήμερα σιγά σιγά εδραιώνονται τα *firewalls* 4ης γενιάς, τα οποία διαθέτουν γραφικό περιβάλλον μέσω του οποίου μπορεί ο χρήστης να κάνει τις επιλογές του όσον αφορά την ασφάλεια του δικτύου του και να θέσει τους κανόνες βάσει των οποίων θα απορρίπτονται κάποια πακέτα ή συνδέσεις. Τα *firewalls* 4ης γενιάς μπορούν πλέον να ενσωματωθούν στο λειτουργικό σύστημα και συνεργάζονται στενά με άλλα συστήματα ασφαλείας, όπως για παράδειγμα το IPS - Intrusion Prevention System.

(Βικιπαίδεια)

4.6 Αυτόματη Αποσύνδεση Χρήστη

Μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας αποτελεί η αυτόματη αποσύνδεση χρήστη. Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (δεκαπέντε λεπτά) ,αν δεν υπάρξει δραστηριότητα στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα ("Idle Timeout") γίνεται αυτόματη αποσύνδεση από το σύστημα. Αυτό προστατεύει από ανεπιθύμητη πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών από τρίτο, σε περίπτωση που απομακρυνθεί ο πελάτης από το χώρο εργασίας ή τον υπολογιστή του για κάποιο χρονικό διάστημα.

4.7 Υποχρεωτική Αλλαγή Κωδικών

Με την πρώτη εισαγωγή του νέου χρήστη στο e-Banking, το σύστημα τον υποχρεώνει στην άμεση αλλαγή του προσωπικού του κωδικού με κάποιον της επιλογής του.

4.8 Μπλοκάρισμα Κωδικών

Οι προσωπικοί κωδικοί χρήστη μπλοκάρονται μετά από τρεις συνεχόμενες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής στο σύστημα ή σε συνολικά εννέα λανθασμένες μέσα σε μια εβδομάδα, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες.

4.9 Προστασία από sniffers

4.9.1 Μέθοδος του Ping

Υπάρχουν πολλές δυνατότητες, που καθορίζουν την τύχη των πακέτων σε ένα δίκτυο από υπολογιστές :

- Τα πακέτα μετριοούνται. Με αυτό τον τρόπο, προσθέτοντας στη συνέχεια το συνολικό μέγεθός τους για μία ορισμένη χρονική περίοδο (συμπεριλαμβάνοντας τις επικεφαλίδες των πακέτων), εξάγεται μια καλή ένδειξη για το πόσο φορτωμένο είναι το δίκτυο. Το πρόγραμμα μπορεί να παρέχει γραφικές απεικονίσεις της σχετικής κίνησης του δικτύου.

- Τα πακέτα μπορούν να εξετασθούν λεπτομερώς. Είναι δυνατόν να γίνει σύλληψη συγκεκριμένων πακέτων, ώστε να διαγνωσθεί και να αντιμετωπιστεί ένα πρόβλημα ασφάλειας .

Συνήθως, ένα packet sniffer έχει παθητική λειτουργία. Απλώς συλλαμβάνει πακέτα που ταξιδεύουν μέσω της network interface card (NIC) την οποία ελέγχει. Για αυτό το λόγο, δεν είναι εμφανής καμία υπογραφή ή αλλοίωση στη συνηθισμένη κίνηση του δικτύου, γεγονός που ενδεχομένως θα μαρτυρούσε ότι στο μηχάνημα τρέχει ένα packet sniffer. Ωστόσο, υπάρχουν τρόποι ώστε να γίνονται φανερές network interfaces στο δίκτυο. Η κυριότερη μέθοδος που χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό είναι η ακόλουθη :

- Μέθοδος του Ping (Ping method)

Το ping είναι μια μέθοδος για τον εντοπισμό της διαθεσιμότητας και της απόδοσης ενός απομακρυσμένου πόρου του δικτύου. Θεωρείται ότι αποτελεί το ακρωνύμιο των λέξεων "Packet INternet Groper". Διαδικασία με την οποία επιβεβαιώνεται η σύνδεση με έναν απομακρυσμένο υπολογιστή π.χ. μέσω Internet ή τοπικού δικτύου. Με το ping αποστέλλεται στον απομακρυσμένο υπολογιστή ένα πακέτο δεδομένων και στη συνέχεια ο υπολογιστής που έστειλε το πακέτο, περιμένει για μία απάντηση- echo reply στο πακέτο δεδομένων του ping. Το πακέτο που αποστέλλεται με το ping ονομάζεται ICMP (Internet Control Message Protocol) echo packet. Το διάστημα μεταξύ του ping και του echo reply επιβεβαιώνει την ποιότητα της σύνδεσης και λέγεται και lag. Μια συνηθισμένη τιμή του lag πρέπει να είναι 0.02 – 0.08 δευτερόλεπτα.

Κατά τη σύνδεση ενός υπολογιστή με έναν server, αν η σύνδεσή τους παραμένει αδρανής (δηλαδή δεν μεταβιβάζονται δεδομένα) τότε το ping είναι απαραίτητο για να διατηρηθεί η σύνδεση. Τότε σε τακτικά χρονικά διαστήματα ο ένας υπολογιστής κάνει ping στον άλλο για να επιβεβαιώσει την παρουσία του. Αν δεν γίνει ping για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (π.χ. ο ένας από τους δύο υπολογιστές «κολλήσει» ή διακοπεί ξαφνικά η σύνδεσή του με το Internet), τότε μετά από μερικά λεπτά, κατά τα οποία ο υπολογιστής που αποσυνδέθηκε "φαίνεται" σαν να είναι ακόμα συνδεδεμένος, έχουμε ping timeout και η σύνδεση διακόπτεται.

4.9.2 Πρωτόκολλο SSL (Secure Sockets Layer)

Ο καλύτερος τρόπος άμυνας απέναντι σε ένα packet sniffer είναι η χρήση κρυπτογράφησης. Η ιδιαίτερα ισχυρή κρυπτογράφηση αχρηστεύει το sniffer, αφού τα συλληφθέντα πακέτα δεν μπορούν να αποκωδικοποιηθούν, ώστε να διαβαστούν οι πληροφορίες που περιέχουν. Η κρυπτογράφηση μπορεί να γίνει σε αρκετές υπηρεσίες (services) με τη χρήση ανάλογων πρωτοκόλλων όπως για παράδειγμα το SSL.

Το πρωτόκολλο SSL (Secure Sockets Layer) αναπτύχθηκε από την εταιρεία Netscape και σχεδιάστηκε για να παρέχει ασφάλεια κατά την μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων στο διαδίκτυο. Η έκδοση 3.0 του πρωτοκόλλου κυκλοφόρησε από την Netscape το 1996 και αποτέλεσε την βάση για την μετέπειτα ανάπτυξη του πρωτοκόλλου TLS (Transport Layer Security), το οποίο πλέον τείνει να αντικαταστήσει το SSL. Τα δύο αυτά πρωτόκολλα χρησιμοποιούνται ευρέως για ηλεκτρονικές αγορές και χρηματικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου.

Το SSL χρησιμοποιεί μεθόδους κρυπτογράφησης των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ δύο Ηλεκτρονικών Υπολογιστών εγκαθιδρύοντας μία ασφαλή σύνδεση μεταξύ τους μέσω του διαδικτύου. Το πρωτόκολλο αυτό χρησιμοποιεί το TCP/IP (Transfer Control Protocol / Internet Protocol) για τη μεταφορά των δεδομένων και είναι ανεξάρτητο από την εφαρμογή που χρησιμοποιεί ο τελικός χρήστης. Για τον λόγο αυτό μπορεί να παρέχει υπηρεσίες ασφαλούς μετάδοσης πληροφοριών σε πρωτόκολλα ανώτερου επιπέδου όπως για παράδειγμα το HTTP, το FTP, το telnet.

Γενικά

Η μετάδοση πληροφοριών μέσω του διαδικτύου γίνεται ως επί το πλείστον χρησιμοποιώντας τα πρωτόκολλα TCP/IP (Transfer Control Protocol / Internet Protocol). Το SSL λειτουργεί πριν το TCP/IP και αυτό που ουσιαστικά κάνει το SSL είναι να παίρνει τις πληροφορίες από τις εφαρμογές υψηλότερων επιπέδων, να τις κρυπτογραφεί και στην συνέχεια να τις μεταδίδει στο Internet προς τον Η/Υ που βρίσκεται στην απέναντι πλευρά και τις ζήτησε.

Το SSL προσφέρει συνοπτικά τις ακόλουθες υπηρεσίες:

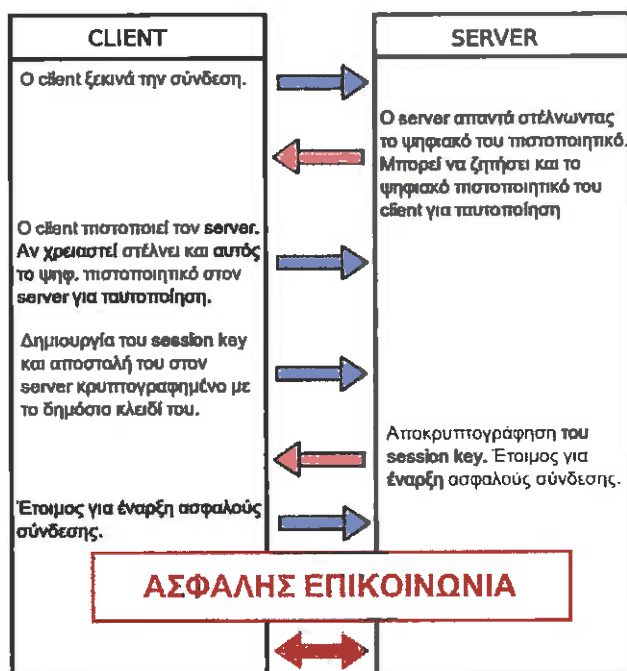
- Πιστοποίηση του server από τον client.
- Πιστοποίηση του client από τον server.
- Εγκαθίδρυση ασφαλούς κρυπτογραφημένου διαύλου επικοινωνίας μεταξύ των δύο μερών.

Τρόπος λειτουργίας

Το πρωτόκολλο SSL χρησιμοποιεί έναν συνδυασμό της κρυπτογράφησης δημοσίου και συμμετρικού κλειδιού. Η κρυπτογράφηση συμμετρικού κλειδιού είναι πολύ πιο γρήγορη και αποδοτική σε σχέση με την κρυπτογράφηση δημοσίου κλειδιού, παρ' όλα αυτά όμως η δεύτερη προσφέρει καλύτερες τεχνικές πιστοποίησης. Κάθε σύνδεση SSL ξεκινά πάντα με την ανταλλαγή μηνυμάτων από τον server και τον client έως ότου επιτευχθεί η ασφαλής σύνδεση, πράγμα που ονομάζεται *χειραψία* (handshake). Η χειραψία επιτρέπει στον server να αποδείξει την ταυτότητά του στον client χρησιμοποιώντας τεχνικές κρυπτογράφησης δημοσίου κλειδιού και στην συνέχεια επιτρέπει στον client και τον server να συνεργαστούν για την δημιουργία ενός συμμετρικού κλειδιού που θα χρησιμοποιηθεί στην γρήγορη κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ τους. Αναλυτικότερα, η διαδικασία χειραψίας που επιτρέπει στον client να αποδείξει την ταυτότητά του στον server, έχει ως εξής:

1. Αρχικά ο client στέλνει στον server την έκδοση του SSL που χρησιμοποιεί, τον επιθυμητό αλγόριθμο κρυπτογράφησης, μερικά δεδομένα που έχουν παραχθεί τυχαία και οποιαδήποτε άλλη πληροφορία χρειάζεται ο server για να ξεκινήσει μία σύνδεση SSL.
2. Ο server απαντά στέλλοντας παρόμοιες πληροφορίες με προηγουμένως συμπεριλαμβανομένου όμως και του ψηφιακού πιστοποιητικού του, το οποίο τον πιστοποιεί στον client. Προαιρετικά μπορεί να ζητήσει και το ψηφιακό πιστοποιητικό του client.
3. Ο client λαμβάνει το ψηφιακό πιστοποιητικό του server και το χρησιμοποιεί για να τον πιστοποιήσει. Εάν η πιστοποίηση αυτή δεν καταστεί δυνατή, τότε ο χρήστης ενημερώνεται με ένα μήνυμα σφάλματος και η σύνδεση SSL ακυρώνεται. Εάν η πιστοποίηση του server γίνει χωρίς προβλήματα, τότε η διαδικασία της χειραψίας συνεχίζεται στο επόμενο βήμα.

4. Ο client συνεργάζεται με τον server και αποφασίζουν τον αλγόριθμο κρυπτογράφησης που θα χρησιμοποιηθεί στην ασφαλή σύνδεση SSL. Επίσης ο client δημιουργεί το συμμετρικό κλειδί που θα χρησιμοποιηθεί στον αλγόριθμο κρυπτογράφησης και το στέλνει στον server κρυπτογραφημένο, χρησιμοποιώντας την τεχνική κρυπτογράφησης δημοσίου κλειδιού. Δηλαδή χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του server που αναγράφεται πάνω στο ψηφιακό του πιστοποιητικό για να κρυπτογραφήσει το συμμετρικό κλειδί και να του το στείλει. Στην συνέχεια ο server χρησιμοποιώντας το ιδιωτικό του κλειδί μπορεί να αποκρυπτογραφήσει το μήνυμα και να αποκτήσει το συμμετρικό κλειδί που θα χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση.
5. Ο client στέλνει ένα μήνυμα στον server ενημερώνοντάς τον ότι είναι έτοιμος να ξεκινήσει την κρυπτογραφημένη σύνδεση.
6. Ο server στέλνει ένα μήνυμα στον client ενημερώνοντάς τον ότι και αυτός είναι έτοιμος να ξεκινήσει την κρυπτογραφημένη σύνδεση.
7. Από εδώ και πέρα η χειραγία έχει ολοκληρωθεί και τα μηνύματα που ανταλλάσσουν τα δύο μηχανήματα (client - server) είναι κρυπτογραφημένα.



Η διαδικασία της χειραγίας των δύο συσκευών σύμφωνα με το πρωτόκολλο SSL.

(βικιπαιδεία)

Κεφάλαιο 5.

5.1 Νομικό πλαίσιο - Ο Ρόλος της ΕΕΤΤ (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων)

Για την εγκυρότητα μιας καθημερινής συναλλαγής απαιτείται η υπογραφή του συναλλασσόμενου. Η υπογραφή σε ένα κείμενο, αποτελεί απόδειξη ότι το υπογράφων το περιεχόμενο του κειμένου πρόσωπο γνωρίζει, αναγνωρίζει, αποδέχεται το κείμενο αυτό. Ο υπογράφων δεν μπορεί να αρνηθεί το από αυτόν υπογεγραμμένο περιεχόμενο, εκτός από συγκεκριμένες περιπτώσεις εκδήλωσης παραβατικής συμπεριφοράς (πλαστογραφία, απάτη). Ένα υπογεγραμμένο κείμενο έχει νομική υπόσταση και επικυρώνει τη συναλλαγή.

Το Π.Δ. 150/2000 που εναρμόνισε την Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές, καθόρισε το πλαίσιο εκείνο μέσα στο οποίο μία ψηφιακή υπογραφή αναγνωρίζεται νομικά ως ιδιόχειρη. Αυτό σημαίνει ότι υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, τα πρόσωπα που συμβάλλονται σε μία ηλεκτρονική συναλλαγή, και υπογράφουν ηλεκτρονικά, δεν μπορεί να την αρνηθούν.

Επιπλέον, το προεδρικό Διάταγμα, εκτός των άλλων,

- καθόρισε τους όρους που πρέπει να ισχύουν σε ψηφιακά πιστοποιητικά για να θεωρούνται αναγνωρισμένα πιστοποιητικά και τους όρους που πρέπει να πληρούν οι Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης για να παρέχουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά.
- έθεσε τις αρχές λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης
- έθεσε τις προϋποθέσεις νομικής αναγνώρισης εντός ΕΕ των αναγνωρισμένων πιστοποιητικών που εκδίδονται από Παρόχους Υπηρεσιών Πιστοποίησης εγκατεστημένους σε χώρες εκτός ΕΕ, και άλλες σχετικές προβλέψεις που αφορούν διεθνείς πτυχές.
- έθεσε το πλαίσιο της ευθύνης των Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης
- ανέθεσε στην ΕΕΤΤ συγκεκριμένες αρμοδιότητες.

Οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ όπως απορρέουν από το ΠΔ 150/2001, είναι επιγραμματικά οι εξής:

- Η παροχή Εθελοντικής Διαπίστευσης, ύστερα από έγγραφη αίτηση του ενδιαφερόμενου Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης, προκειμένου να επιτευχθεί βελτιωμένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης. (άρθρο 4 παρ. 5 εδ.α) ή η ανάθεση σε δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς του έργου αυτού. Με την Εθελοντική Διαπίστευση απονέμονται δικαιώματα και επιβάλλονται υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένων τελών, στον Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης.
- Η εποπτεία και ο έλεγχος των εγκατεστημένων στην Ελλάδα Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης, καθώς και των φορέων διαπίστευσης και ελέγχου της συμμόρφωσης των υπογραφών προς το Παράρτημα ΙΙΙ του πδ. 150/2001 (εφόσον η ΕΕΤΤ αναθέσει τέτοια καθήκοντα σε άλλους φορείς) (άρθρο 4 παρ. 8).
- Η διαπίστωση της συμμόρφωσης των διατάξεων δημιουργίας υπογραφής (υλικού ή λογισμικού που χρησιμοποιείται για την εφαρμογή του ιδιωτικού κλειδιού για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής) προς το Παράρτημα ΙΙΙ του Προεδρικού Διατάγματος 150/2001 (άρθρο 4 παρ. 2, εδ.α) ή ανάθεση σε δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς του έργου αυτού.
- Η επιβολή προστίμων σε Παρόχους Υπηρεσιών Πιστοποίησης, οι οποίοι ενεργούν ως διαπιστευμένοι, χωρίς να είναι (άρθρο 4 παρ.9)
- Η ενημέρωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις επωνυμίες και τις διευθύνσεις όλων των διαπιστευμένων εθνικών Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης, καθώς και για τυχόν αλλαγές στις παραπάνω πληροφορίες (άρθρα 8 παρ. 2 και 3).

Η ΕΕΤΤ με την υπ. αρ. 248/71 Απόφασή της «Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής» (ΦΕΚ 603/Β/16-5-2002) ρυθμίζει ζητήματα των αναγνωρισμένων πιστοποιητικών και θέτει το θεσμικό πλαίσιο για την εποπτεία και τον έλεγχο των εγκατεστημένων στην Ελλάδα Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

(Ελληνική Ένωση Τραπεζών)

5.2

Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ

Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 271 της 09/10/2002 σ. 0016 - 0024

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 47 παράγραφος 2 και τα άρθρα 55 και 95,

την πρόταση της Επιτροπής(1),

τη γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής(2),

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη διαδικασία που αναφέρεται στο άρθρο 251 της συνθήκης(3),

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Είναι σημαντικό, στο πλαίσιο της υλοποίησης των στόχων της εσωτερικής αγοράς, να ληφθούν μέτρα για την προοδευτική εδραίωση της αγοράς αυτής, τα οποία θα πρέπει να συμβάλλουν εκτός των άλλων και στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή, σύμφωνα με τα άρθρα 95 και 153 της συνθήκης.

(2) Τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα είναι ένα από τα κυριότερα απτά αποτελέσματα της ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς.

(3) Στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς, είναι προς το συμφέρον των καταναλωτών να έχουν πρόσβαση αδιακρίτως στο ευρύτερο δυνατό φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που διατίθενται στην Κοινότητα, ώστε να μπορούν να επιλέγουν τις πλέον κατάλληλες για τις ανάγκες τους. Προκειμένου να εξασφαλίζεται η ελευθερία επιλογής του καταναλωτή, η οποία αποτελεί ουσιώδες δικαίωμά του, είναι

απαραίτητο ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του, ώστε να βελτιώνεται η εμπιστοσύνη του στην εξ αποστάσεως πώληση.

(4) Είναι ουσιώδες για την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς να είναι οι καταναλωτές σε θέση να διαπραγματεύονται και να συνάπτουν συμβάσεις με προμηθευτή εγκατεστημένο σε άλλο κράτος μέλος, ανεξάρτητα αν ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος και στο κράτος μέλος διαμονής του καταναλωτή.

(5) Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, λόγω του άυλου χαρακτήρα τους, προσφέρονται κατ' εξοχήν για την εξ αποστάσεως πώληση. Η θέσπιση νομικού πλαισίου για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα πρέπει να αυξάνει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στη χρησιμοποίηση των νέων τεχνικών εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο.

(6) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σύμφωνα με τη συνθήκη και το παράγωγο δίκαιο, συμπεριλαμβανομένης της οδηγίας 2000/31/EK(4) περί ηλεκτρονικού εμπορίου, με την προϋπόθεση ότι η τελευταία ισχύει μόνο για τις συναλλαγές τις οποίες καλύπτει.

(7) Η παρούσα οδηγία αποσκοπεί στην επίτευξη των προαναφερόμενων στόχων, υπό την επιφύλαξη της κοινοτικής ή της εθνικής νομοθεσίας που διέπει την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών ή, ενδεχομένως, του ελέγχου που ασκείται από το κράτος μέλος υποδοχής ή/και των συστημάτων χορήγησης αδειών ή εποπτείας των κρατών μελών, στις περιπτώσεις που αυτό είναι συμβατό με την κοινοτική νομοθεσία.

(8) Εξάλλου, η παρούσα οδηγία, και ιδίως οι διατάξεις της σχετικά με τις πληροφορίες που αφορούν τις συμβατικές ρήτρες σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στη σύμβαση ή/και το αρμόδιο δικαστήριο, δεν επηρεάζει τη δυνατότητα εφαρμογής, στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 2000, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις(5) και της σύμβασης της Ρώμης του 1980 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές.

(9) Η επίτευξη των στόχων του προγράμματος δράσης για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες απαιτεί ένα ακόμα υψηλότερο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή σε ορισμένους τομείς. Αυτό συνεπάγεται μεγαλύτερη σύγκλιση, μεταξύ άλλων, όσον αφορά τα μη εναρμονισμένα μετοχικά αμοιβαία κεφάλαια, τους κανόνες συμπεριφοράς που ισχύουν για τις επενδυτικές υπηρεσίες και την καταναλωτική πίστη. Μέχρις ότου επιτευχθεί η εν λόγω σύγκλιση, θα πρέπει να διατηρηθεί ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.

(10) Η οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις(6) θεσπίζει τις βασικές διατάξεις που εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις οι οποίες αφορούν αγαθά και υπηρεσίες και συνάπτονται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή. Ωστόσο, η εν λόγω οδηγία δεν αφορά τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

(11) Η Επιτροπή, στο πλαίσιο της ανάλυσης στην οποία προέβη, προκειμένου να προσδιορίσει την ανάγκη λήψης ειδικών μέτρων στο τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, κάλεσε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να της διαβιβάσουν τις παρατηρήσεις τους, με την ευκαιρία ιδίως της εκπόνησης της Πράσινης Βίβλου της με τίτλο: "Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες: οι προσδοκίες των καταναλωτών". Από τις διαβουλεύσεις που διεξήχθησαν στο πλαίσιο αυτό προέκυψε ότι είναι ανάγκη να ενισχυθεί η προστασία του καταναλωτή στο συγκεκριμένο τομέα. Η Επιτροπή, κατά συνέπεια, αποφάσισε να υποβάλει ειδική πρόταση για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

(12) Διαφορετικές ή ανόμοιες διατάξεις προστασίας των καταναλωτών θεσπιζόμενες από τα κράτη μέλη στον τομέα της εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές συνέπειες για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και τον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων. Συνεπώς, χρειάζεται να θεσπισθούν κοινοί κανόνες σε κοινοτικό επίπεδο στο συγκεκριμένο τομέα, χωρίς να θίγει το γενικό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή στα κράτη μέλη.

(13) Με την παρούσα οδηγία θα πρέπει να διασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, ώστε να εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των

χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να μπορούν να προβλέπουν διατάξεις άλλες από αυτές που θεσπίζονται από την παρούσα οδηγία για τους τομείς τους οποίους αυτή εναρμονίζει, εκτός εάν αναφέρεται το αντίθετο ρητώς σε αυτή.

(14) Η παρούσα οδηγία καλύπτει όλες τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που είναι δυνατόν να παρασχεθούν εξ αποστάσεως. Ωστόσο, ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες διέπονται από ειδικές διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας που εξακολουθούν να εφαρμόζονται στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Είναι, εντούτοις, σκόπιμο να θεσπιστούν αρχές σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία τέτοιων υπηρεσιών.

(15) Η διαπραγμάτευση συμβάσεων εξ αποστάσεως συνεπάγεται τη χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, χρησιμοποιούμενων στο πλαίσιο ενός συστήματος εξ αποστάσεως πωλήσεως ή παροχής υπηρεσιών, χωρίς ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή. Η διαρκής εξέλιξη των μέσων αυτών επιβάλλει την ανάγκη καθορισμού έγκυρων αρχών ακόμη και για τα μέσα που χρησιμοποιούνται προς το παρόν ελάχιστα. Επομένως, οι συμβάσεις εξ αποστάσεως είναι εκείνες των οποίων η προσφορά, η διαπραγμάτευση και η σύναψη πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως.

(16) Η ίδια σύμβαση που περιλαμβάνει διαδοχικές πράξεις ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά μπορεί να χαρακτηρίζεται νομικώς με διαφορετικούς τρόπους στα διάφορα κράτη μέλη. Είναι ωστόσο σημαντικό η παρούσα οδηγία να εφαρμόζεται με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Για το σκοπό αυτό, ενδείκνυται να θεωρηθεί ότι η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται στην πρώτη από μια σειρά διαδοχικών πράξεων ή διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά και είναι δυνατόν να θεωρηθεί ότι αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο, ανεξάρτητα από το εάν η πράξη αυτή ή αυτή η σειρά πράξεων αποτελεί αντικείμενο μιας μοναδικής σύμβασης ή διακριτών διαδοχικών συμβάσεων.

(17) Μια "αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας" μπορεί να συνιστά, παραδείγματος χάριν, το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού, την απόκτηση πιστωτικής κάρτας, και τη σύναψη σύμβασης διαχείρισης χαρτοφυλακίου. "Πράξεις" μπορούν να συνιστούν, παραδείγματος χάριν, η κατάθεση ή η ανάληψη μετρητών προς ή από τραπεζικό

λογαριασμό, η πληρωμή με πιστωτική κάρτα και οι συναλλαγές στα πλαίσια σύμβασης διαχείρισης χαρτοφυλακίου. Όταν προστίθενται στην αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας νέα στοιχεία, όπως είναι η δυνατότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής μαζί με ήδη υφιστάμενο τραπεζικό λογαριασμό, αυτό δεν συνιστά "πράξη" αλλά πρόσθετη σύμβαση στην οποία έχει εφαρμογή η παρούσα οδηγία. Η πραγματοποίηση εγγραφής για την απόκτηση νέων μεριδίων του ίδιου οργανισμού συλλογικών επενδύσεων συνιστά μια από τις "διαδοχικές πράξεις της ίδιας φύσης".

(18) Η παρούσα οδηγία, αναφερόμενη σε ένα σύστημα παροχής υπηρεσιών οργανωμένο από τον προμηθευτή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αποβλέπει να αποκλείσει από το πεδίο εφαρμογής της την παροχή υπηρεσιών η οποία πραγματοποιείται σε αυστηρά περιστασιακή βάση και εκτός συγκεκριμένης εμπορικής δομής, με σκοπό τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως.

(19) Ο προμηθευτής είναι το πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες εξ αποστάσεως. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει, ωστόσο, να εφαρμόζεται και σε περίπτωση που κάποια από τις φάσεις της εμπορίας διεκπεραιώνεται με τη συμμετοχή κάποιου διαμεσολαβητή. Έχοντας υπόψη τη φύση και το βαθμό αυτής της συμμετοχής, θα πρέπει να εφαρμόζονται στο διαμεσολαβητή αυτόν, οι κατάλληλες διατάξεις της παρούσας οδηγίας, ανεξάρτητα από το νομικό του καθεστώς.

(20) Στα "σταθερά μέσα" συμπεριλαμβάνονται ιδίως δισκέτες, CD-ROM, DVD και σκληροί δίσκοι υπολογιστών του καταναλωτή, όπου αποθηκεύεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ενώ δεν συμπεριλαμβάνονται οι ιστοσελίδες του Διαδικτύου, εκτός εάν οι ιστοσελίδες αυτές πληρούν τα κριτήρια που καθορίζονται στον ορισμό των σταθερών μέσων.

(21) Η χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να οδηγεί σε απαράδεκτο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον πελάτη. Προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια, η παρούσα οδηγία καθορίζει απαιτήσεις οι οποίες αποβλέπουν στην επαρκή ενημέρωση του καταναλωτή, τόσο πριν από όσο και μετά τη σύναψη της σύμβασης. Θα πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, οι απαραίτητες πληροφορίες, ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει ορθά τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του προτείνεται και να

προβαίνει συνεπώς στην επιλογή του, έχοντας πλήρη επίγνωση. Ο προμηθευτής θα πρέπει να υποδεικνύει ρητώς επί πόσο χρόνο ισχύει αμετάβλητη η ενδεχόμενη προσφορά του.

(22) Τα πληροφοριακά στοιχεία που απαριθμούνται στην παρούσα οδηγία παραπέμπουν στις γενικής φύσεως πληροφορίες που αφορούν όλα τα είδη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι λοιποί όροι πληροφόρησης σχετικά με δεδομένη χρηματοοικονομική υπηρεσία, όπως η κάλυψη από ασφαλιστήριο συμβόλαιο, δεν προσδιορίζονται στην παρούσα οδηγία και μόνο. Αυτού του είδους οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται, ανάλογα με την περίπτωση, σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία ή τη σχετική εθνική νομοθεσία, η οποία θεσπίζεται σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο.

(23) Είναι σημαντικό, για να εξασφαλίζεται η βέλτιστη προστασία του καταναλωτή, να ενημερώνεται αυτός επαρκώς για τις διατάξεις της παρούσας οδηγίας και, ενδεχομένως, για τους κώδικες συμπεριφοράς που υφίστανται στον εν λόγω τομέα και να διαθέτει δικαίωμα υπαναχώρησης.

(24) Όταν το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται διότι ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς την εκτέλεση μιας σύμβασης, ο προμηθευτής θα πρέπει να πληροφορεί τον καταναλωτή.

(25) Ο καταναλωτής θα πρέπει να προστατεύεται από τις αυτόκλητες υπηρεσίες. Ο καταναλωτής θα πρέπει να απαλλάσσεται από κάθε υποχρέωση στις περιπτώσεις αυτόκλητων υπηρεσιών, η δε απουσία απάντησης δεν θα πρέπει να ισοδυναμεί με συγκατάθεση εκ μέρους του. Ωστόσο, ο κανόνας αυτός δεν θα πρέπει να θίγει τη σιωπηρή ανανέωση των συμβάσεων που έχουν εγκύρως συναφθεί μεταξύ των μερών, όταν το δίκαιο των κρατών μελών επιτρέπει μια τέτοια σιωπηρή ανανέωση.

(26) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα ώστε να προστατεύουν αποτελεσματικά τους καταναλωτές που δεν επιθυμούν να τους διαβιβάζονται προτάσεις με ορισμένα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως ή σε ορισμένες χρονικές στιγμές. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τις συγκεκριμένες εγγυήσεις που προσφέρει στον καταναλωτή η κοινοτική νομοθεσία για την προστασία του ιδιωτικού βίου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

(27) Για να προστατεύεται ο καταναλωτής, θα πρέπει να προβλεφθούν κατάλληλες και αποτελεσματικές διαδικασίες υποβολής ενστάσεων και προσφυγών στα κράτη μέλη για το διακανονισμό τυχόν διαφορών μεταξύ των καταναλωτών και των προμηθευτών, με χρησιμοποίηση, ενδεχομένως, των υφιστάμενων διαδικασιών.

(28) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους δημόσιους ή ιδιωτικούς οργανισμούς, οι οποίοι έχουν ιδρυθεί με σκοπό την εξώδικη ρύθμιση διαφορών, να συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών. Η συνεργασία αυτή θα μπορούσε ιδίως να έχει ως στόχο να παρέχεται στον καταναλωτή η δυνατότητα να απευθύνεται στα εξωδικαστικά όργανα που είναι εγκατεστημένα στο κράτος μέλος διαμονής, για καταγγελίες οι οποίες αφορούν προμηθευτές εγκατεστημένους σε άλλα κράτη μέλη. Η δημιουργία του δικτύου FIN-NET προσφέρει αυξημένη βοήθεια στους καταναλωτές όταν αυτοί χρησιμοποιούν διασυνοριακές υπηρεσίες.

(29) Η παρούσα οδηγία δεν θίγει τη δυνατότητα των κρατών μελών, σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, να επεκτείνουν την προστασία που παρέχεται από την παρούσα οδηγία στους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς ή στα πρόσωπα που κάνουν χρήση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προκειμένου να γίνουν επιχειρηματίες.

(30) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καλύπτει και την περίπτωση όπου η εθνική νομοθεσία γνωρίζει και την έννοια της δεσμευτικής συμβατικής δήλωσης εκ μέρους του καταναλωτή.

(31) Η διάταξη στην παρούσα οδηγία σχετικά με την επιλογή της γλώσσας από τον προμηθευτή δεν θα πρέπει να θίγει τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, και οι οποίες διέπουν την επιλογή της γλώσσας.

(32) Η Κοινότητα και τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί στο πλαίσιο της γενικής συμφωνίας για το εμπόριο υπηρεσιών (GATS) σχετικά με τη δυνατότητα των καταναλωτών να αγοράζουν στο εξωτερικό τραπεζικές και επενδυτικές υπηρεσίες. Η GATS επιτρέπει στα κράτη μέλη να λαμβάνουν μέτρα για προληπτικούς λόγους, συμπεριλαμβάνοντας μέτρα για την προστασία των επενδυτών, των καταθετών, των ασφαλιζομένων ή των ατόμων στα οποία οφείλεται χρηματοοικονομική υπηρεσία από τον προμηθευτή χρηματοοικονομικής υπηρεσίας. Τα μέτρα αυτά δεν θα πρέπει

να επιβάλλουν περιορισμούς οι οποίοι να υπερβαίνουν ό,τι απαιτείται για τη διασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή.

(33) Ενόψει της έκδοσης της παρούσας οδηγίας, είναι σκόπιμο να προσαρμοσθεί το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 97/7/EK και της οδηγίας 98/27/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Μαΐου 1998, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών(7) καθώς και το πεδίο εφαρμογής της προθεσμίας παραίτησης στην οδηγία 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 8ης Νοεμβρίου 1990, για το συντονισμό των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων σχετικά με την πρωτασφάλιση ζωής και τη θέσπιση διατάξεων που σκοπό έχουν να διευκολύνουν την πραγματική άσκηση της ελεύθερης παροχής των υπηρεσιών(8).

(34) Δεδομένου ότι ο στόχος της παρούσας οδηγίας, ήτοι η θέσπιση κοινών κανόνων για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, δεν μπορεί να επιτευχθεί ικανοποιητικά από τα κράτη μέλη και μπορεί, συνεπώς, να επιτευχθεί καλύτερα σε κοινοτικό επίπεδο, η Κοινότητα μπορεί να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της συνθήκης. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια προς επίτευξη του στόχου αυτού,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Αντικείμενο της παρούσας οδηγίας είναι η προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.

2. Όσον αφορά τις συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες οι οποίες περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και ακολούθως διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία.

Αν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλομένων μερών, τα άρθρα 3 και 4 εφαρμόζονται μόνο κατά τη διενέργεια της πρώτης πράξης. Όταν όμως δεν έχει διενεργηθεί πράξη της ίδιας φύσης για διάστημα άνω του ενός έτους, η διενέργεια της επόμενης πράξης θεωρείται ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, εφαρμόζονται τα άρθρα 3 και 4.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, νοούνται ως:

α) "σύμβαση εξ αποστάσεως": κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών οργανωμένου από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης·

β) "χρηματοοικονομική υπηρεσία": κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές·

γ) "προμηθευτής": κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, το οποίο, ενεργώντας στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής του ιδιότητας, παρέχει συμβατικώς υπηρεσίες που αποτελούν αντικείμενο συμβάσεων εξ αποστάσεως·

δ) "καταναλωτής": κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων εξ αποστάσεως, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·

ε) "μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως": κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή

και του καταναλωτή, για την εξ αποστάσεως εμπορία υπηρεσίας μεταξύ των μερών αυτών·

στ) "σταθερό μέσο": κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών·

ζ) "φορέας ή προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως": κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, του οποίου η εμπορική ή η επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως στους προμηθευτές.

Άρθρο 3

Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως

1. Ο καταναλωτής σε εύθετο χρόνο και προτού δεσμευθεί από μια εξ αποστάσεως σύμβαση ή προσφορά, λαμβάνει τις πληροφορίες που αφορούν:

1. Τον προμηθευτή

α) την ταυτότητα και την κύρια δραστηριότητα του προμηθευτή, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής, καθώς και κάθε άλλη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον προμηθευτή·

β) την ταυτότητα του αντιπροσώπου του προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στο κράτος μέλος διαμονής του καταναλωτή και τη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον αντιπρόσωπο, όταν υπάρχει αντιπρόσωπος·

γ) εάν οι επαγγελματικές επαφές του καταναλωτή έγιναν με άλλον επαγγελματία πλην του προμηθευτή, την ταυτότητα του εν λόγω επαγγελματία, την ιδιότητα με την

οποία ενεργεί έναντι του καταναλωτή, και τη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία·

δ) όταν ο προμηθευτής είναι καταχωρημένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο προμηθευτής και τον αριθμό καταχώρησής του ή ισοδύναμο μέσο αναγνώρισης στο εν λόγω μητρώο·

ε) όταν η δραστηριότητα του προμηθευτή υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής·

2. Τη χρηματοοικονομική υπηρεσία

α) περιγραφή των κυριότερων χαρακτηριστικών στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας·

β) το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής·

γ) ενδεχομένως, κοινοποίηση οποία αναφέρει ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με τίτλους που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεδεμένους με τα ειδικά χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση, καθώς και ότι οι επιδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές επιδόσεις·

δ) μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν·

ε) τους τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών·

στ) τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση·

ζ) το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται.

3. Τη σύμβαση εξ αποστάσεως

α) την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 6, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησης του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος·

β) την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη βάση ή περιοδικά·

γ) πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη να προκαλέσουν την πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης εξ αποστάσεως δυνάμει των όρων της σύμβασης εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών ποινών που προβλέπονται στη σύμβαση στις περιπτώσεις αυτές·

δ) πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να απευθύνεται η κοινοποίηση·

ε) το κράτος μέλος ή τα κράτη μέλη στη νομοθεσία των οποίων βασίζεται ο προμηθευτής για τη δημιουργία σχέσεων με τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως·

στ) οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δίκαιο που εφαρμόζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως ή/και το αρμόδιο δικαστήριο·

ζ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες παρέχονται οι όροι της σύμβασης και την αναφερόμενη στο παρόν άρθρο εκ των προτέρων πληροφόρηση, καθώς και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο προμηθευτής, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

4. Την προσφυγή

α) την ύπαρξη ή έλλειψη εξωδικαστικών διαδικασιών υποβολής ενστάσεων και προσφυγών στις οποίες έχει πρόσβαση ο καταναλωτής που είναι μέρος στην εξ

αποστάσεως σύμβαση και, αν υπάρχουν τέτοιες διαδικασίες, τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση ο καταναλωτής·

β) την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από την οδηγία 94/19/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 1994, περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων(9) και από την οδηγία 97/9/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Μαρτίου 1997, σχετικά με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών(10).

2. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής, παρέχονται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό με κάθε ενδεικνυόμενο μέσο σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, λαμβανομένων δεόντως υπόψη ιδίως των αρχών της καλής πίστης που πρέπει να διέπει τις εμπορικές συναλλαγές και της προστασίας εκείνων που, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών μελών, είναι ανίκανοι προς δικαιοπραξία, όπως οι ανήλικοι.

3. Προκειμένου για επικοινωνίες, με φωνητική τηλεφωνία:

α) πρέπει να δηλώνεται σαφώς στην αρχή οποιασδήποτε συνομιλίας με τον καταναλωτή, η ταυτότητα του προμηθευτή και ο εμπορικός σκοπός του τηλεφωνήματος που κάνει ο προμηθευτής·

β) υπό την επιφύλαξη της τυπικής συγκατάθεσης του καταναλωτή, μόνον οι παρακάτω πληροφορίες πρέπει να παρέχονται:

- η ταυτότητα του προσώπου που έρχεται σε επαφή με τον καταναλωτή και η σχέση του με τον προμηθευτή,

- η περιγραφή των κυριότερων στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,

- το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές

τίμημα, η βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής,

- μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,

- η ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 6, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, η διάρκεια και οι προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1.

Ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αφενός ότι, κατόπιν αιτήματός του, μπορεί να λάβει και άλλες πληροφορίες, αφετέρου δε, για τη φύση των πληροφοριών αυτών. Εν πάση περιπτώσει, ο προμηθευτής του παρέχει όλες τις πληροφορίες όταν εκτελεί τις κατά το άρθρο 5 υποχρεώσεις του.

4. Οι πληροφορίες σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις, οι οποίες πρέπει να ανακοινώνονται στον καταναλωτή κατά την περίοδο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, πρέπει να είναι σύμφωνες με τις συμβατικές υποχρεώσεις που θα απέρρεαν από τη νομοθεσία που θα εφαρμοζόταν κατά τεκμήριο στη σύμβαση εξ αποστάσεως, εάν η τελευταία είχε συναφθεί.

Άρθρο 4

Πρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης

1. Όταν οι διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας που διέπουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες συνεπάγονται απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, οι οποίες προστίθενται σε αυτές που απαριθμούνται στο άρθρο 3 παράγραφος 1, οι εν λόγω απαιτήσεις εξακολουθούν να ισχύουν.

2. Εν αναμονή περαιτέρω εναρμόνισης, τα κράτη μέλη μπορούν να διατηρούν σε ισχύ ή να εισάγουν αυστηρότερες διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, εφόσον οι διατάξεις αυτές είναι συμβατές με το κοινοτικό δίκαιο.

3. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή τις εθνικές διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, όταν οι απαιτήσεις αυτές προστίθενται σε αυτές που απαριθμούνται στο άρθρο 3 παράγραφος 1. Η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη τις γνωστοποιούμενες εθνικές διατάξεις, κατά την εκπόνηση της έκθεσης που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 2.

4. Η Επιτροπή, προκειμένου να εξασφαλίζει ένα υψηλό επίπεδο διαφάνειας με κάθε κατάλληλο μέσο, φροντίζει ώστε οι πληροφορίες που της γνωστοποιούνται για τις εθνικές διατάξεις, να διαβιβάζονται επίσης στους καταναλωτές και στους προμηθευτές.

Άρθρο 5

Ανακοίνωση των συμβατικών όρων και των εκ των προτέρων πληροφοριών

1. Ο προμηθευτής ανακοινώνει στον καταναλωτή όλους τους όρους της σύμβασης, καθώς και τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 1 και στο άρθρο 4, σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο, το οποίο τίθεται σε εύθετο χρόνο στη διάθεση του καταναλωτή και στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση, πριν να δεσμευτεί από σύμβαση εξ αποστάσεως ή προσφορά.

2. Ο προμηθευτής εκπληρώνει την δύναμη της παραγράφου 1 υποχρέωσή του αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν αυτή έχει συναφθεί κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινωθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες σύμφωνα με την παράγραφο 1.

3. Όσο διαρκεί η συμβατική σχέση, ο καταναλωτής δικαιούται, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους σε χαρτί. Επιπλέον, ο καταναλωτής δικαιούται να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός εάν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

Άρθρο 6

Δικαίωμα υπαναχώρησης

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία. Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε 30 ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής, καλυπτόμενες από την οδηγία 90/619/ΕΟΚ καθώς και πράξεις που αφορούν τις ατομικές συντάξεις.

Η προθεσμία εντός της οποίας μπορεί να ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης αρχίζει να μετράται:

- είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης εξ αποστάσεως, εκτός εάν πρόκειται για τις εν λόγω ασφαλίσεις ζωής, για τις οποίες η προθεσμία αρχίζει να μετράται από τη στιγμή που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως,

- είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφοι 1 και 2, εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη από την αναφερόμενη στην πρώτη περίπτωση.

Τα κράτη μέλη, επιπροσθέτως του δικαιώματος υπαναχώρησης, μπορούν να ορίζουν ότι το εκτελεστό των συμβάσεων εξ αποστάσεως που αφορούν επενδυτικές υπηρεσίες αναστέλλεται, κατά τη διάρκεια της προθεσμίας που προβλέπεται στην παρούσα παράγραφο.

2. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται:

α) σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση και μπορεί να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως υπηρεσίες που αφορούν:

- πράξεις συναλλάγματος,

- τίτλους της χρηματαγοράς,

- διαπραγματεύσιμους τίτλους,
- μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων,
- προθεσμιακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις (futures), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς,
- προθεσμιακά συμβόλαια επιτοκίου (FRA),
- συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) με αντικείμενο επιτόκιο ή συνάλλαγμα ή συνδεδεμένες με μετοχές ή με δείκτη μετοχών (equity swaps),
- προαιρέσεις (options) αγοράς ή πώλησης οιαδήποτε τίτλου από τους αναφερόμενους στο παρόν σημείο, συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισεως τοις μετρητοίς. Συμπεριλαμβάνονται, ιδίως, στην κατηγορία αυτή οι προαιρέσεις συναλλάγματος και επιτοκίων.

β) σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός.

γ) στις συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση του καταναλωτή προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης.

3. Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν έχει εφαρμογή:

α) σε πίστωση η οποία προορίζεται κυρίως για την κτήση ή τη διατήρηση δικαιωμάτων ιδιοκτησίας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου, ή για την ανακαίνιση ή βελτίωση κτιρίου, ή

β) σε πίστωση η οποία εξασφαλίζεται είτε με υποθήκη επί ακινήτου είτε με δικαίωμα επί ακινήτου, ή

γ) σε δηλώσεις καταναλωτών οι οποίες πραγματοποιούνται με συμμετοχή δημόσιου λειτουργού, υπό την προϋπόθεση ότι ο δημόσιος λειτουργός πιστοποιεί ότι τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 διασφαλίζονται.

Η παρούσα παράγραφος ισχύει με την επιφύλαξη του δικαιώματος για χρόνο σκέψης προς όφελος των καταναλωτών που διαμένουν σε κράτος μέλος όπου το δικαίωμα αυτό υφίσταται, κατά τη στιγμή της έκδοσης της παρούσας οδηγίας.

4. Τα κράτη μέλη που κάνουν χρήση της προβλεπόμενης στην παράγραφο 3 δυνατότητας, ενημερώνουν σχετικά την Επιτροπή.

5. Η Επιτροπή θέτει στη διάθεση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου τις πληροφορίες που της παρέχονται από τα κράτη μέλη και εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες αυτές γνωστοποιούνται επίσης στους καταναλωτές και στους προμηθευτές που τις ζητούν.

6. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, κοινοποιεί το γεγονός αυτό σύμφωνα με τις πρακτικές οδηγίες που του έχουν δοθεί κατά το άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3 στοιχείο δ) πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, έτσι ώστε η κοινοποίηση να μπορεί να αποδεικνύεται σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο. Η προθεσμία θεωρείται ότι έχει τηρηθεί εφόσον η κοινοποίηση έχει αποσταλεί πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, υπό την προϋπόθεση ότι έχει γίνει σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση.

7. Το παρόν άρθρο δεν εφαρμόζεται στις πιστωτικές συμφωνίες που καταγγέλλονται δυνάμει του άρθρου 6 παράγραφος 4 της οδηγίας 97/7/ΕΚ και του άρθρου 7 της οδηγίας 94/47/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 1994, περί της προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης(11).

Εάν στη σύμβαση εξ αποστάσεως μιας δεδομένης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας έχει επισυναφθεί άλλη σύμβαση εξ αποστάσεως σχετική με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες παρεχόμενες από τον προμηθευτή ή από τρίτον βάσει συμφωνίας του με τον προμηθευτή, η πρόσθετη αυτή σύμβαση καταγγέλλεται, χωρίς καμία ποινή, εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1.

8. Το παρόν άρθρο δεν θίγει τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις των κρατών μελών που διέπουν την καταγγελία, τη διακοπή ή το μη εκτελεστό συμβάσεως εξ αποστάσεως ή το δικαίωμα του καταναλωτή να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις πριν από την ημερομηνία που ορίζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως. Οι διατάξεις αυτές ισχύουν ανεξάρτητα από τους όρους και τα νομικά αποτελέσματα της λύσεως της σύμβασης.

Άρθρο 7

Πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση

1. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης που του αναγνωρίζεται από το άρθρο 6 παράγραφος 1, μπορεί να υποχρεωθεί να πληρώσει, το συντομότερο δυνατόν, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του έχει όντως παράσχει ο προμηθευτής σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως. Η εκπλήρωση της σύμβασης επιτρέπεται να αρχίσει μόνο μετά τη συναίνεση του καταναλωτή. Το πληρωτέο ποσό δεν μπορεί:

- να υπερβαίνει ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχέθηκε, σε σχέση με το σύνολο των παροχών που προβλέπει η σύμβαση εξ αποστάσεως,
- σε καμία περίπτωση να είναι τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.

2. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν ότι ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να καταβάλει κανένα ποσό, όταν καταγγέλλει από ασφαλιστική σύμβαση.

3. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλλει κανένα ποσό βάσει της παραγράφου 1 εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3 στοιχείο α). Ωστόσο, δεν μπορεί, σε καμία περίπτωση, να απαιτήσει την πληρωμή αυτή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, που προβλέπει το άρθρο 6 παράγραφος 1, χωρίς να το ζητήσει προηγουμένως ο καταναλωτής.

4. Ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα ημερολογιακών ημερών, όλα τα ποσά που

έχει λάβει από αυτόν σύμφωνα με την εξ αποστάσεως σύμβαση, με εξαίρεση το ποσό που αναφέρεται στην παράγραφο 1. Η προθεσμία αρχίζει να μετράται από την ημέρα που ο προμηθευτής παραλαμβάνει την κοινοποίηση της υπαναχώρησης.

5. Ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός 30 ημερολογιακών ημερών, ό,τι χρηματικά ποσά ή/και πράγματα έχει λάβει από αυτόν. Η προθεσμία αρχίζει να μετράται από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής απέστειλε την κοινοποίηση της υπαναχώρησης.

Άρθρο 8

Πληρωμή με κάρτα

Τα κράτη μέλη μεριμνούν να υπάρχουν τα κατάλληλα μέτρα ώστε ο καταναλωτής:

- να μπορεί να ζητεί την ακύρωση μιας πληρωμής σε περίπτωση που χρησιμοποιήθηκε δολίως η κάρτα πληρωμής του στα πλαίσια συμβάσεων εξ αποστάσεως,
- σε περίπτωση τέτοιας δόλιας χρήσης να επαναπιστώνεται με τα ποσά που έχουν καταβληθεί ή να του επιστρέφονται τα ποσά αυτά.

Άρθρο 9

Μη αιτηθείσες υπηρεσίες

Με την επιφύλαξη των διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με τη σιωπηρή ανανέωση των συμβάσεων εξ αποστάσεως, όταν αυτές επιτρέπουν τη σιωπηρή ανανέωση, τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε:

- να απαγορεύεται η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε καταναλωτή χωρίς να το έχει ζητήσει αυτός προηγουμένως, όταν αυτή η παροχή περιλαμβάνει αίτηση για άμεση ή μεταγενέστερη πληρωμή,
- να απαλλάσσεται ο καταναλωτής από οποιαδήποτε υποχρέωση σε περίπτωση μη αιτηθείσας υπηρεσίας, χωρίς η έλλειψη απάντησης εκ μέρους του να εκλαμβάνεται ως συγκατάθεση.

Άρθρο 10

Αυτόκλητη επικοινωνία

1. Η χρησιμοποίηση των ακόλουθων τεχνικών επικοινωνίας εξ αποστάσεως από έναν προμηθευτή απαιτεί την προηγούμενη συγκατάθεση του καταναλωτή:

α) αυτοματοποιημένα συστήματα κλήσης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (αυτόματες συσκευές κλήσης),

β) φαξ.

2. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εκτός από εκείνα που αναφέρονται στην παράγραφο 1, όταν παρέχουν δυνατότητα προσωπικής επικοινωνίας:

α) να μην επιτρέπονται εάν δεν υπάρχει συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου καταναλωτή, ή

β) να χρησιμοποιούνται μόνον εφόσον δεν υπάρχει έκδηλη αντίθεση του καταναλωτή.

3. Τα μέτρα που προβλέπονται στις παραγράφους 1 και 2 δεν πρέπει να συνεπάγονται έξοδα για τους καταναλωτές.

Άρθρο 11

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη προβλέπουν τις δέουσες κυρώσεις σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν τηρεί τις εθνικές διατάξεις που έχουν θεσπιστεί δυνάμει της παρούσας οδηγίας.

Τα κράτη μέλη μπορούν ιδίως, για τον σκοπό αυτό, να ορίζουν ότι επιτρέπεται στον καταναλωτή να καταγγείλει τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή, χωρίς έξοδα και ποινές.

Οι κυρώσεις αυτές πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

Άρθρο 12

Αναγκαστικός χαρακτήρας των διατάξεων της παρούσας οδηγίας

1. Ο καταναλωτής δεν μπορεί να παραιτείται των δικαιωμάτων που του απονέμονται από την παρούσα οδηγία.
2. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής δεν στερείται της προστασίας που του παρέχεται βάσει της παρούσας οδηγίας λόγω της επιλογής δικαίου τρίτης χώρας ως του δικαίου που διέπει τη σύμβαση, όταν η σύμβαση αυτή συνδέεται στενά με το έδαφος ενός ή περισσότερων κρατών μελών.

Άρθρο 13

Ένδικη και διοικητική προσφυγή

1. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε να υπάρχουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα εξασφάλισης της συμμόρφωσης με την παρούσα οδηγία προς το συμφέρον του καταναλωτή.
2. Τα μέσα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνουν διατάξεις βάσει των οποίων ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους οργανισμούς, όπως αυτοί ορίζονται από το εθνικό δίκαιο, μπορούν να προσφεύγουν, βάσει του εθνικού δικαίου, ενώπιον των δικαστηρίων ή των αρμόδιων διοικητικών φορέων για την εξασφάλιση της εφαρμογής των εθνικών διατάξεων για τη θέση σε εφαρμογή της παρούσας οδηγίας:
 - α) οι δημόσιοι οργανισμοί ή οι εκπρόσωποί τους·
 - β) οι οργανώσεις των καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών·
 - γ) οι επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργήσουν.
3. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε οι οργανισμοί και οι προμηθευτές μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως να θέτουν τέρμα, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, στις πρακτικές που, βάσει δικαστικής απόφασης, διοικητικής

απόφασης ή απόφασης ελεγκτικής αρχής, η οποία τους κοινοποιείται, κηρύσσονται ότι αντιβαίνουν στην παρούσα οδηγία.

Άρθρο 14

Ένδικη προσφυγή

1. Τα κράτη μέλη προωθούν τη θέσπιση ή ανάπτυξη εξωδικαστικών διαδικασιών υποβολής ενστάσεων και προσφυγών οι οποίες είναι κατάλληλες και αποτελεσματικές για την επίλυση διαφορών επί καταναλωτικών θεμάτων που αφορούν τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

2. Τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν ιδίως τα όργανα που είναι υπεύθυνα για την εξωδικαστική λύση των διαφορών να συνεργάζονται για να επιλύονται οι διασυνοριακές διαφορές που αφορούν τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Άρθρο 15

Το βάρος της απόδειξης

Με την επιφύλαξη του άρθρου 7 παράγραφος 3, τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν ότι το βάρος της απόδειξης για την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης του καταναλωτή που επιβάλλονται στον προμηθευτή, καθώς και για τη συγκατάθεση του καταναλωτή στη σύναψη της σύμβασης και, ενδεχομένως, στην εκτέλεσή της, μπορεί να βαρύνει τον προμηθευτή.

Θεωρείται καταχρηστική ρήτρα, κατά την έννοια της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με τους καταναλωτές(12), η συμβατική ρήτρα η οποία προβλέπει ότι το βάρος της απόδειξης για την τήρηση εκ μέρους του προμηθευτή του συνόλου ή μέρους των υποχρεώσεων που τον βαρύνουν βάσει της παρούσας οδηγίας το φέρει ο καταναλωτής.

Άρθρο 16

Μεταβατικά μέτρα

Τα κράτη μέλη δύνανται να επιβάλλουν εθνικούς κανόνες που είναι σύμφωνοι με την παρούσα οδηγία σχετικά με προμηθευτές που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος το οποίο δεν έχει ακόμα μεταφέρει την παρούσα οδηγία στην εθνική νομοθεσία του και το δίκαιο του οποίου δεν προβλέπει υποχρεώσεις αντίστοιχες προς τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.

Άρθρο 17

Οδηγία 90/619/ΕΟΚ

Στο άρθρο 15 παράγραφος 1 της οδηγίας 90/619/ΕΟΚ, το πρώτο εδάφιο αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο: "1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει ότι ο αντισυμβαλλόμενος μιας σύμβασης ατομικής ασφαλίσεως ζωής διαθέτει προθεσμία καταγγελίας 30 ημερολογιακών ημερών από τη στιγμή που πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης προκειμένου να αποποιηθεί τα αποτελέσματα που απορρέουν από τη σύμβαση αυτή."

Άρθρο 18

Οδηγία 97/7/ΕΚ

Η οδηγία 97/7/ΕΚ τροποποιείται ως εξής:

1. Στο άρθρο 3 παράγραφος 1, η πρώτη περίπτωση αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο: "- που αφορούν οποιαδήποτε χρηματοοικονομική υπηρεσία, στην οποία εφαρμόζεται η οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ(13)."

2. Το παράρτημα II διαγράφεται.

Άρθρο 19

Οδηγία 98/27/ΕΚ

Στο παράρτημα της οδηγίας 98/27/ΕΚ προστίθεται το ακόλουθο σημείο: "11. Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών του Συμβουλίου 90/619/ΕΟΚ, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ(14)."

Άρθρο 20

Αναθεώρηση

1. Μετά τη θέση σε εφαρμογή της παρούσας οδηγίας, η Επιτροπή εξετάζει τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών όσον αφορά την εμπορία των υπηρεσιών αυτών. Επιδιώκει να αναλύσει και να προσδιορίσει τις δυσκολίες τις οποίες αντιμετωπίζουν, ή ενδέχεται να αντιμετωπίσουν, τόσο οι καταναλωτές όσο και οι προμηθευτές, εξ αφορμής ιδίως των διαφορών μεταξύ των εθνικών διατάξεων περί πληροφόρησης και του δικαιώματος υπαναχώρησης.

2. Η Επιτροπή υποβάλει έκθεση, στις 9 Απριλίου 2006 το αργότερο, προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με τα προβλήματα τα οποία αντιμετωπίζουν τόσο οι καταναλωτές όσο και οι προμηθευτές οι οποίοι επιθυμούν να αγοράσουν και να πωλήσουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες καθώς και προτάσεις, εφόσον απαιτείται, για την τροποποίηση ή/και την περαιτέρω εναρμόνιση των διατάξεων περί πληροφόρησης και δικαιώματος υπαναχώρησης της κοινοτικής νομοθεσίας σχετικά με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ή/και εκείνες που προβλέπονται στο άρθρο 3.

Άρθρο 21

Μεταφορά στην εθνική νομοθεσία

1. Τα κράτη μέλη θέτουν σε ισχύ τις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις που είναι αναγκαίες για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία το αργότερο στις 9 Οκτωβρίου 2004. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

Οι διατάξεις αυτές, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, αναφέρονται στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από παρόμοια αναφορά κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς καθορίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των βασικών διατάξεων εσωτερικού δικαίου που θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία καθώς και πίνακα αντιστοιχιών μεταξύ των διατάξεων της παρούσας οδηγίας και των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται.

Άρθρο 22

Έναρξη ισχύος

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την ημέρα της δημοσίευσής της στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Άρθρο 23

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, 23 Σεπτεμβρίου 2002.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

P. Cox

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

M. Fischer Boel

(1) ΕΕ C 385 της 11.12.1998, σ. 10 και

ΕΕ C 177 Ε της 27.6.2000, σ. 21.

(2) ΕΕ C 169 της 16.6.1999, σ. 43.

(3) Γνώμη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 5ης Μαΐου 1999 (ΕΕ C 279 της 1.10.1999, σ. 207), κοινή θέση του Συμβουλίου της 19ης Δεκεμβρίου 2001 (ΕΕ C 58 Ε της 5.3.2002, σ. 32) και απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 14ης Μαΐου 2002 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα). Απόφαση του Συμβουλίου της 26ης Ιουνίου 2002 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

(4) ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1.

(5) ΕΕ L 12 της 16.1.2001, σ. 1.

(6) ΕΕ L 144 της 4.6.1997, σ. 19.

(7) ΕΕ L 166 της 11.6.1998, σ. 51· οδηγία όπως τροποποιήθηκε τελευταία από την οδηγία 2000/31/ΕΚ (ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1).

(8) ΕΕ L 330 της 29.11.1990, σ. 50· οδηγία όπως τροποποιήθηκε τελευταία από την οδηγία 92/96/ΕΟΚ (ΕΕ L 360 της 9.12.1992, σ. 1).

(9) ΕΕ L 135 της 31.5.1994, σ. 5.

(10) ΕΕ L 84 της 26.3.1997, σ. 22.

(11) ΕΕ L 280 της 29.10.1994, σ. 83.

(12) ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29.

(13) ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16.

(14) ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16.

(<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0065:EL:HTML>)

Κεφάλαιο 6. Προοπτικές

➤ 6.1 Live-banking (της Eurobank) , ζωντανή σύνδεση σε μια νέα εποχή

Η Ζωντανή Τραπεζική είναι μια νέα ηλεκτρονική τραπεζική εμπειρία από μια τράπεζα που ξέρει πώς και να πρωτοπορεί. Τώρα με ένα απλό κλικ ,πάτημα του πληκτρολογίου του υπολογιστή ο πελάτης συνδέεται ζωντανά με μια νέα εποχή υπηρεσιών και συναλλαγών , εύκολα και γρήγορα.

Υπηρεσίες που προσφέρει είναι :

- Συναλλαγές

Οι πελάτες μπορούν να στέλνουν χρήματα οπουδήποτε , εντός ή εκτός Eurobank.

Μπορούν να εξοφλούν ηλεκτρονικά τις υποχρεώσεις τους όπως είναι οι λογαριασμοί Δέκο, κινητής τηλεφωνίας , δημοσίου, ασφάλειες , δάνεια Eurobank, ενοίκιο και πιστωτικές κάρτες. Τους δίνεται η δυνατότητα να βάζουν λεφτά στις προπληρωμένες κάρτες τους όποτε θέλουν και να οργανώνουν τις υποχρεώσεις τους έτσι ώστε να εξοφλούνται αυτόματα και να ορίζουν και να ελέγχουν το ανώτατο ποσό πληρωμής για κάθε λογαριασμό.

- Εξυπηρέτηση

Με τη ζωντανή Τραπεζική υπάρχει η δυνατότητα οι πελάτες να εξυπηρετούνται από όλα τα Δίκτυα της Τράπεζας, εκτός ταμείου καταστημάτων και έτσι δεν περιμένουν σε ταμεία και ουρές. Σε ελάχιστο χρόνο μπορούν να κάνουν ό,τι συναλλαγή θέλουν με ασφάλεια , όπου και να βρίσκονται κάνοντας χρήση όλων των εναλλακτικών δικτύων e-Banking, Europhone Banking, ATM και APS (κέντρα πληρωμών αυτόματων συναλλαγών) για να καταθέσουν χρήματα ή επιταγές, να κάνουν αναλήψεις με την κάρτα αναλήψεων , πληρωμές, μεταφορές καθώς και να ενημερώνονται για το υπόλοιπο του λογαριασμού τους ή να προσθέσουν συνδικαιούχους.

- Άνοιγμα Λογαριασμού Live

Ο Λογαριασμός Live είναι ο τραπεζικός λογαριασμός που μπορούν να ανοίξουν οι πελάτες της τράπεζας.

Συνολικά, δε θα τους πάρει πάνω από 10 λεπτά για να κάνουν όλα τα βήματα και να αποκτήσουν τον πρώτο τους Live Λογαριασμό!

Άρα μέσα σε λίγα λεπτά ,από τον υπολογιστή τους μπορούν να απολαμβάνουν μοναδικά προνόμια. Ένα τέτοιο προνόμιο είναι το **Προνομιακό επιτόκιο 1%** αν το υπόλοιπό των πελατών είναι έως € 3.000, 3% εάν το υπόλοιπο τους είναι πάνω από €3.000.

Άλλα προνόμια είναι η άμεση διάθεση χρημάτων στους πελάτες και η δυνατότητα να πληρώνονται τους τόκους κάθε μήνα, ώστε να βλέπουν τα χρήματά τους να αυξάνονται.

Επίσης , προνόμιο αποτελούν οι δωρεάν συναλλαγές τους , ώστε να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους ακόμα και χωρίς κόστος αρκεί να έχουν στο λογαριασμό τους τουλάχιστον 3000 ευρώ.

- Ενημέρωση

Ζωντανή ενημέρωση στον πελάτη όπου κι αν βρίσκεται στο σπίτι , το γραφείο ή το ταξίδι. Έτσι ο πελάτης θα έχει ανά πάσα στιγμή ζωντανή εικόνα του λογαριασμού του , της πιστωτικής του κάρτας ή οποιουδήποτε άλλου προϊόντος που έχει στην Eurobank.

Επίσης , μπορεί να παίρνει δωρεάν ειδοποιήσεις στο κινητό τηλέφωνό του ή μέσω email για ό,τι συμβαίνει στο λογαριασμό του και στην πιστωτική του κάρτα όπως : Για αναλήψεις και καταθέσεις στο λογαριασμό του , για την πίστωση του λογαριασμού του με το μισθό του, για το υπόλοιπο της πιστωτικής του κάρτας και του λογαριασμού του, καθώς και για τις χρεώσεις της κάρτας του.

Συνοπτικά τα είδη ειδοποιήσεων είναι :

Δραστηριότητα Λογαριασμών

- Χρέωση/Πίστωση άνω του ποσού που έχετε θέσει
- Ανάλυση μετρητών από ΑΤΜ
- Αγορά με χρεωστική κάρτα
- Καταβολή Μισθοδοσίας
- Κατάθεση επιταγής μου από τρίτο πρόσωπο
- Κατάθεση επιταγής στο λογαριασμό μου
- Διακύμανση Υπολοίπου

Δραστηριότητα Πιστωτικών Καρτών

- Χρέωση κάρτας
- Πίστωση κάρτας

Αποτελέσματα Συναλλαγών/Αιτημάτων

- Αποτέλεσμα επιτυχημένου εμβάσματος
- Αποτέλεσμα αποτυχημένου εμβάσματος

Ασφάλεια στο e-banking

- Είσοδος στο e-Banking
- Αλλαγή του κωδικού (password)
- Έκδοση Πιστοποιητικού
- Διαγραφή Πιστοποιητικού

(<http://www.eurobank.gr/>)

Μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση στην υπηρεσία e-Statement για να βλέπει τα αντίγραφα κίνησης των προϊόντων του ηλεκτρονικά προστατεύοντας συγχρόνως το περιβάλλον.

➤ **6.2 Νέα υπηρεσία e-Statements**

Μέσω αυτής της νέας υπηρεσίας, οι πελάτες της τράπεζας έχουν τη δυνατότητα να ζητούν να λαμβάνουν αποκλειστικά ηλεκτρονικά τα αντίγραφα κινήσεων των προϊόντων που έχουν(e-Statements) όποτε το επιθυμούν, εύκολα και οργανωμένα!. Έτσι ενημερώνονται και παρακολουθούν καλύτερα τα οικονομικά τους, μειώνουν την πιθανότητα απώλειας ή υποκλοπής των φυσικών αντιγράφων. Το σύνθημα της τράπεζας είναι : << σκέφτομαι οικολογικά και ενημερώνομαι ηλεκτρονικά >>. Η υπηρεσία e-Statements είναι ένας εύκολος, δωρεάν και ασφαλής τρόπος για να έχουν οι πελάτες πρόσβαση στα αντίγραφα κινήσεων των προϊόντων που έχουν με τη Eurobank, συμβάλλοντας παράλληλα και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος με τη μείωση κατανάλωσης ενέργειας, χαρτιού, νερού και μελανιού.

Αποτελούν επίσημα έγγραφα, όπως ακριβώς τα φυσικά αντίγραφά τους .

Τα e-Statements είναι ηλεκτρονικά αρχεία τα οποία περιέχουν την ίδια ακριβώς πληροφόρηση με τα έντυπα που αποστέλλονται από την τράπεζα μέσω του παραδοσιακού ταχυδρομείου.

Σημαντικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας είναι ότι οι πελάτες έχουν άμεση πρόσβαση στα e-Statements τους μέσα από την υπηρεσία e-Banking χωρίς να χρειάζεται οποιαδήποτε επιπλέον εγγραφή. Μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανατρέχουν στο e-Statement του προϊόντος που επιθυμούν (πρόσφατο ή παρελθοντικό) και να το αποθηκεύουν στον υπολογιστή τους ή ακόμα και να το εκτυπώνουν. Έχουν εύκολη και ασφαλή ενημέρωση μέσω e-Statements όλο το 24ωρο χωρίς τον κίνδυνο απώλειας ή υποκλοπής των φυσικών αντιγράφων τους που αποστέλλονται με το ταχυδρομείο, άμεση ενημέρωση για κάθε νέο διαθέσιμο e-Statement στη διεύθυνση email που επιθυμούν. Επίσης , τη δυνατότητα επαναφοράς του φυσικού αντιγράφου οποιαδήποτε στιγμή το ζητήσουν.

(<http://www.newstime.gr/> , <http://www.eurobank.gr/>)

➤ 6.3 Mobile Banking

Η Eurobank προσφέρει πλέον τους πελάτες της μια νέα υπηρεσία, το **Mobile Banking**, που δίνει δυνατότητα διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών μέσω κινητού τηλεφώνου. Η νέα υπηρεσία δημιουργήθηκε σε συνέχεια της προηγμένης υπηρεσίας **e-Banking**, που είχε εξαιρετικά θετική αποδοχή από τους πελάτες και τους ειδικούς αξιολογητές.

Στόχος είναι οι πελάτες της τράπεζας να έχουν πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές συναλλαγές και υπηρεσίες ενημέρωσης και υποστήριξης με μεγαλύτερη ευελιξία και άνεση, όποτε το επιθυμούν, όπου κι αν βρίσκονται.

Αξιοποιώντας τις δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων τελευταίας τεχνολογίας, η τράπεζα ανέπτυξε εφαρμογή m-Banking ειδικά σχεδιασμένη για τις πιο δημοφιλείς συσκευές όπως για παράδειγμα iPhone και Blackberry, επιτυγχάνοντας την καλύτερη δυνατή εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Οι πελάτες μπορούν να εγκαταστήσουν δωρεάν την εφαρμογή στο κινητό τηλέφωνό τους και να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες για τους λογαριασμούς, τις κάρτες, τα δάνεια και τις επενδύσεις τους. Επίσης μπορούν να κάνουν χρησιμοποιήσουν εργαλείο όπως για παράδειγμα τον μετατροπέα συναλλάγματος.

Οι πελάτες που διαθέτουν συσκευή, η οποία δεν είναι συμβατή με τις παραπάνω εφαρμογές m-Banking αλλά έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, μπορούν να χρησιμοποιήσουν για τις συναλλαγές τους την ειδική ιστοσελίδα της Eurobank πληκτρολογώντας m.eurobank.gr. Σημειώνεται ότι για τη χρήση των νέων υπηρεσιών δεν απαιτείται ειδική εγγραφή. Οι χρήστες καταχωρούν τους ίδιους κωδικούς πρόσβασης που χρησιμοποιούν και στο e-Banking από τον υπολογιστή τους.

➤ 6.4 EuroPhone Banking

Το Χρυσό βραβείο κατέκτησε για ακόμη μία φορά η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης EuroPhone Banking στο διαγωνισμό “The Teleperformance CRM Grand Prix 2008”, για τις εξαιρετικής ποιότητας τηλεφωνικές υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της.

Η επιτυχημένη παρουσία του EuroPhone Banking στην τραπεζική αγορά τα δέκα χρόνια λειτουργίας του, επιβεβαιώνεται από τις συνεχείς βραβεύσεις στο συγκεκριμένο διαγωνισμό, όπου με την κατάκτηση πέντε Χρυσών βραβείων τα τελευταία έξι χρόνια, έχει αποδείξει έμπρακτα, αφενός την αξία και τις ικανότητες των ανθρώπων του και αφετέρου την πρόθεση της Τράπεζας να παρέχει ολοκληρωμένη και υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση στους πελάτες της.

Συναλλαγές όπως μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου, πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ ή κινητής τηλεφωνίας, χρηματιστηριακές - επενδυτικές συναλλαγές, σύνδεση με E και M-Banking, εξυπηρέτηση πιστωτικών καρτών και Δανειακών Προϊόντων, πραγματοποιούνται απλά και γρήγορα με ένα τηλεφώνημα.

Με την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης EuroPhone Banking εύκολα και χωρίς καμία πρόσθετη επιβάρυνση μπορεί ο κάθε πελάτης να κάνει όλες τις τραπεζικές συναλλαγές του και να ενημερωθεί, για οτιδήποτε αφορά στους λογαριασμούς του ή τα προϊόντα της Eurobank.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Συμπερασματικά, το e-banking υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές μας με τις τράπεζες καθώς μεταφέρει την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μας, μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος και για τις δύο πλευρές, ενώ οι καταναλωτές κερδίζουν και πολύτιμο χρόνο. Όπως προαναφέρθηκε την πρόσβαση στο Internet διεκδικούν και άλλες συσκευές εκτός από τον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή, όπως είναι τα κινητά τηλέφωνα. Έτσι, η πρόσβαση στις τραπεζικές συναλλαγές γίνονται πλέον εύκολα, γρήγορα και προπαντός, από παντού! Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής μία τράπεζα μπορεί να πετύχει διεύρυνση της παρουσίας της και να προσελκύσει νέους πελάτες, καθώς "υποψήφιοι πελάτες" της είναι ολόκληρος ο κόσμος. Το μέλλον μας επιφυλάσσει πολλά και καλά!...

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1) ΠΟΛΛΑΛΗΣ ΓΙΑΝΝΗΣ -ΔΙΟΝΥΣΗΣ ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ,
<<ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ-ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ: ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ>> , ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ , 2007.
- 2)ΑΓΓΕΛΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ, Η ΒΙΒΛΟΣ ΤΟΥ E-BANKING, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ, 2005.
- 3)ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ Ι., ΜΑΡΟΥΔΗ ΑΡΙΣΤΕΑ ,ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ,ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ,2005.
- 4)ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ Ι. , ΚΑΤΑΝΟΩΝΤΑΣ ΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ,ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ,2009.
- 5)ΣΑΜΑΡΑΣ ΓΙΑΝΝΗΣ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ: ΑΡΧΕΣ -ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΓΚΙΟΥΡΔΑΣ ,ΑΘΗΝΑ,2002.
- 6)ΚΑΡΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΚΟΣΜΑΣ , Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΩΣ ΜΕΣΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ,2008.
- 7) ΣΟΛΩΝ Τ., ΠΙΣΣΗΣ Π., ,ΚΑΣΑΠΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, E-BANKING ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ, ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ,2007.
- 8)ΨΥΧΟΜΑΝΗΣ Δ. ΣΠΥΡΙΔΩΝ , ΔΙΚΑΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΑΝΤ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ ,2010.
- 9) ΜΙΚΡΟΥΛΕΑ ΑΛΙΚΗ , ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ,2007.
- 10) ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ, ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ, 2001.
- 11) <http://www.eurobank.gr/>
- 12) Ελληνική Ένωση Τραπεζών
- 13) <http://el.wikipedia.org>
- 14) <http://www.capital.gr/>
- 15) <http://www.go-online.gr/>

16) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0065:EL:HTML>

17) www.newstime.gr

18) <http://www.fsa.gov.uk/Pages/Library/Communication/Speeches/2000/sp46.shtml>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ακολουθεί ένα παράδειγμα πλαστού ηλεκτρονικού μηνύματος (email):

From: "Eurobank" <no-reply@eurobank.gr>
To: <undisclosed-recipients:>
Sent: Tuesday, February 17, 2009 11:42 PM
Subject: Eurobank Online Alert

Dear Eurobank.gr account user,

Please note that Eurobank Online Banking Account is about to expire .In order for it to remain active, please Use the link below to proceed and access your account.

<http://www.euro-bank-mail-info-details.com>

BFG Eurobank Ergasias AE
20 Amalias Av.
10557 Athens

Copyright © 2009 BFG Eurobank Ergasias.

Ψεύτικη ιστοσελίδα:

The screenshot shows a web browser window displaying a login page for Eurobank Online. The page has a blue header with the Eurobank logo and the text 'Εurobank ΕFG'. Below the header, there is a navigation bar with the text 'Εισόδος στο νέο e-Banking'. The main content area is titled 'Σύνδεση στο Eurobank Online' and contains a login form. The form has two input fields: 'Όνομα χρήστη / Κωδικός' and 'Εξ. από:'. Below the input fields, there is a checkbox labeled 'Εάν επιθυμείτε να θυμάμαι τον κωδικό μου για τη σύνδεσή μου στο Eurobank Online, συστήνω να ελέγξω και σε αυτή τη στιγμή το κωδικό για να αποφευχθούν τα λάθη κλειδί'. There are two buttons: 'Σύνδεση' and 'Επίλεξη'. Below the login form, there are two links: 'Αλλάξτε τον κωδικό σας' and 'Μήπως ληστέ (αφήστε το Όνομα χρήστη ή τον Κωδικό ή τον κωδικό PIN)?'. There is also a link 'Κωδικός για επικοινωνία με Όνομα χρήστη'. At the bottom, there is a footer with the Eurobank logo and the text 'Εurobank ΕFG, Αθήνα, Ελλάδα Copyright © 1990 - 2009 Eurobank'.