

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
Τραπεζική και Χρηματοοικονομική**

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Web Banking Σε Περίοδο Capital Controls –  
Η Περίπτωση της Ελλάδας.**

**Πανταζής Κορώσης**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Γεώργιος Κατσιμπής**

**Μάιος 2017**

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
Τραπεζική και Χρηματοοικονομική**

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**

**Web Banking Σε Περίοδο Capital Controls –  
Η Περίπτωση της Ελλάδας.**

**Πανταζής Κορώσης**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Γεώργιος Κατσιμπής**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Τραπεζική και Χρηματοοικονομική από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

**Μάιος 2017**

ΛΕΥΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

## Περίληψη

Μόνο ένα μικρό -σε σύγκριση με τις ευρωπαϊκές χώρες- ποσοστό του οικονομικά ενεργού πληθυσμού της Ελλάδας επωφελείται σήμερα από τη γρήγορη, άνετη και οικονομική εξυπηρέτηση που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική. Ηλεκτρονική τραπεζική ή αλλιώς e-banking: Μερικοί δεν το έχουν ακούσει ποτέ. Ορισμένοι το γνωρίζουν ως έκφραση, αλλά δεν ξέρουν τι ακριβώς σημαίνει. Κάποιοι άλλοι ξέρουν να το ορίσουν, αλλά διστάζουν να το χρησιμοποιήσουν για τις συναλλαγές τους. Όσο η οικονομία αλλάζει, τόσο θα αλλάζει το είδος των τραπεζικών εργασιών αλλά και η συμπεριφορά των πελατών.

Ο περιορισμός κεφαλαίων (Capital Controls), η ραγδαία αύξηση των νέων τεχνολογιών στον τραπεζικό τομέα και πώς η ηλεκτρονική τραπεζική (E-Banking) μπορεί να μετατραπεί σε χρήσιμο εργαλείο για τον περιορισμό της φοροδιαφυγής, είναι τα θέματα που θα μας απασχολήσουν στην παρούσα διπλωματική διατριβή. Στο Πρώτο κεφάλαιο, γίνεται παρουσίαση στο e-banking μέσα από ιστορική αναδρομή, παρουσιάζονται όλες οι ιστοσελίδες των ελληνικών τραπεζών που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και ο τρόπος εισόδου σε αυτές. Στο Δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναλυτική παρουσίαση των υπηρεσιών του e-banking, καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Το τρίτο κεφάλαιο αναλύει το κομμάτι της ασφάλειας όσον αφορά την χρήση του e-banking, παρουσιάζει όλους τους πιθανούς κινδύνους για τον χρήστη αλλά και για την τράπεζα. Το νομοθετικό πλαίσιο του e-banking είναι αντικείμενο της θεωρητικής προσέγγισης του τρίτου κεφαλαίου. Το τέταρτο κεφάλαιο αναλύει τον ορισμό και τα θετικά και αρνητικά των capital controls. Γίνεται ιστορική αναδρομή στην Ελληνική πραγματικότητα των capital controls και ερχόμαστε στο σήμερα, αναλύοντας τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση του E-banking στον τομέα της φοροδιαφυγής (πρόληψη και έλεγχος), παρουσιάζοντας διάφορες μεθόδους. Στο Πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εμπειρική μεθοδολογία της έρευνας μέσω του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου με χρήση των Google forms. Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας, στα οποία γίνεται ανάλυση με σκοπό να προκύψουν συμπεράσματα. Τέλος το έβδομο κεφάλαιο είναι ο επίλογος της μεταπτυχιακής διατριβής, παρουσιάζοντας προβλέψεις, προτάσεις και μελλοντικές εξελίξεις γύρω από την ανάπτυξη του e-banking.

## **Summary**

Only a small -in comparison with European countries- percentage of the economically active population of Greece currently benefits from a fast, comfortable and affordable service offered by electronic banking, or else e-banking. Some have not heard about it. Some know it as an expression but do not know exactly what is all about. Others know how to define it, but are reluctant to use it for their transactions. As the economy changes, so will change the nature of the banking business and the customer behavior.

Capital controls, new banking technologies and how e-banking can be a useful tool for tax evasion, are issues for discussed in this thesis. In Chapter One, is a presentation on e-banking through a historical overview, also we present all Greek banks websites that provide e-banking services and how to enter. Chapter two, is a detail presentation of e-banking services and also its advantages and disadvantages. The Third Chapter analyze how secure is e-banking and presentment all risks for the customer and for the bank. In Chapter Four, we present e-banking definition and also the pros and cons. Also we analyze the pros of using e-banking in Greece having capital controls and how this can be a tool to prevent tax evasion. In chapter five we present the research methodology, using Google forms online questionnaire. The Sixth Chapter presents the results and the conclusions of the research. Finally, in Chapter Seven we present forecasts, proposals and future developments of e-banking.

## **Ευχαριστίες**

Θα ήθελα να εκφράσω ένα πολύ μεγάλο ευχαριστώ στον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Γεώργιο Κατσιμπρή, που με την πολύτιμη επιστημονική του κατάρτιση με οδήγησε στην ολοκλήρωση της διπλωματικής μου διατριβής. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την Οικογένεια μου για την συμπαράσταση που μου έδωσε όλο αυτό το διάστημα και ήταν το μεγάλο κίνητρο για την ολοκλήρωση των σπουδών μου.

# Περιεχόμενα

<b>1</b>	<b>Εισαγωγή</b>	<b>1</b>
1.1	Εισαγωγή	1
1.2	Ιστορική Αναδρομή E-Banking	3
1.3	E-Banking Γενικά	4
1.4	E-Banking Διεθνώς	7
1.5	Το E-Banking στην Ελλάδα	7
1.5.1	ALPHA BANK	8
1.5.2	EUROBANK	10
1.5.3	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	11
1.5.4	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	12
1.5.5	HSBC	13
1.5.6	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ	14
1.5.7	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	15
1.5.8	ΑΤΤΙΚΑ BANK	16
1.5.9	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	17
1.5.10	ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	18
<b>2</b>	<b>Γενικά E-Banking</b>	<b>19</b>
2.1	Ορισμός E-Banking	19
2.2	Μέσα Χρήσης E-Banking	20
2.2.1	Internet Banking	20
2.2.2	Phone Banking	21
2.2.3	Mobile Banking	22
2.3	Πλεονεκτήματα E-Banking	23
2.3.1	Πλεονεκτήματα για την εταιρία – πελάτη	27
2.3.2	Πλεονεκτήματα για την Τράπεζα	28
2.4	Μειονεκτήματα E-Banking	29
2.4.1	Μειονεκτήματα για τον Πελάτη	29
2.4.2	Μειονεκτήματα για την Τράπεζα	30
<b>3</b>	<b>Ασφάλεια E-Banking</b>	<b>31</b>
3.1	Γενικά	31
3.2	Απειλές – Κίνδυνοι	34
3.2.1	Sniffers	34
3.2.2	Key Loggers	34
3.2.3	Κοινωνική Μηχανική	35
3.2.4	Δούρειοι Ίπποι	35
3.2.5	Phishing	35
3.3	Τρόποι Ασφάλειας από την Τράπεζα	36
3.3.1	Ψηφιακά Πιστοποιητικά	36
3.3.2	Ψηφιακή Υπογραφή	36
3.3.3	Κρυπτογράφηση και SSL	37
3.3.4	Κωδικοί Πρόσβασης και Smart Cards	37
3.4	Τρόποι Προστασίας Χρήστη	38
3.5	Το νομοθετικό πλαίσιο του E- Banking	39
3.5.1	Τραπεζική νομοθεσία	39
3.5.2	Πληρωμές μέσω E- Banking	41
3.5.3	Αυτορρύθμιση	42
<b>4</b>	<b>Capital Controls, Φοροδιαφυγή και E-Banking</b>	<b>43</b>
4.1	Ορισμός Capital Controls	43
4.1.1	Κεφαλαιακοί έλεγχοι και τράπεζες	43
4.1.2	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των κεφαλαιακών περιορισμών	44
4.2	Capital Controls στην Ελλάδα	45
4.3	Capital Controls Σήμερα στην Ελλάδα	46

4.4	E-Banking στην Ελλάδα και Capital Controls .....	47
4.5	E-Banking και Φοροδιαφυγή .....	49
4.5.1	Προτάσεις περιορισμού φοροδιαφυγής, E-banking .....	52
<b>5</b>	<b>Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας .....</b>	<b>55</b>
5.1.1	Διατύπωση ερευνητικών υποθέσεων .....	55
5.1.2	Διεξαγωγή έρευνας .....	55
5.1.3	Μέθοδος συλλογής δεδομένων .....	56
5.1.4	Δομή ερωτηματολογίου.....	56
<b>6</b>	<b>Ανάλυση Αποτελεσμάτων εμπειρικής έρευνας- Συμπεράσματα .....</b>	<b>58</b>
6.1	Αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας .....	58
6.1.1	Δημογραφικά στοιχεία δείγματος .....	58
6.1.2	Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών .....	61
6.1.3	Χρήση υπηρεσιών e-banking .....	63
6.1.4	E-banking και Capital controls.....	67
6.2	Συμπεράσματα .....	71
<b>7</b>	<b>Επίλογος.....</b>	<b>74</b>
	<b>Βιβλιογραφία .....</b>	<b>76</b>
	<b>Παράρτημα - Ερωτηματολόγιο Έρευνας .....</b>	<b>79</b>



# Κεφάλαιο 1

## Εισαγωγή

### 1.1 Εισαγωγή

Η καταλυτική παρουσία των νέων τεχνολογιών στην οικονομική ζωή επηρεάζει, όπως είναι φυσικό και τον τραπεζικό χώρο. Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων, τηλεαγορές, κυβερνοχώρος είναι όροι με τους οποίους βρίσκεται κανείς αντιμέτωπος σε καθημερινή βάση, κατά τη διεκπεραίωση των οικονομικών και ιδιαίτερα των τραπεζικών του συναλλαγών. Το μέλλον των τραπεζών αποδεσμεύεται όλο και περισσότερο τα τελευταία χρόνια από τις ουρές στα ταμεία, καθώς ο σύγχρονος τρόπος ζωής του μέσου πελάτη δεν του επιτρέπει να περιμένει επί μακρόν για να πραγματοποιήσει μια απλή τραπεζική συναλλαγή. Με τα αυτόματα ταμειολογιστικά μηχανήματα στην πρώτη γραμμή οι τράπεζες ξεκίνησαν μια πραγματική μάχη προκειμένου να αποκτήσουν νέους τρόπους επαφής με τους πελάτες τους, ακολούθησαν βέβαια και άλλα μέσα, όπως το διαδίκτυο, η κινητή τηλεφωνία και η λεγόμενη interactive TV.

Η νέα τεχνολογία στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς αλλάζει τα κανάλια εξυπηρέτησης της τραπεζικής πελατείας, και μεταβάλλει τη φιλοσοφία και τη στρατηγική, με την οποία λειτουργούν οι εργαζόμενοι. Ο υπάλληλος δεν είναι πλέον διεκπεραιωτής εργασιών αλλά σύμβουλος και βοηθός του πελάτη. Η ασφάλεια στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και η ευκολία στην χρήση που έχει επιτευχθεί είναι ο βασικότερος παράγοντας επιτυχίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις καθημερινές συναλλαγές. Η παραδοσιακή τράπεζα χωρίζεται σε κέντρα παραγωγής και κέντρα διανομής τραπεζικών προϊόντων και με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η επιθυμητή εξειδίκευση.

Στην περίπτωση της Ελλάδας υπάρχει ακόμα «πολύς δρόμος» να καλυφτεί στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών, αφού η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής διαμορφώνεται γύρω στο 16%, όταν ο μέσος όρος στην Ευρωπαϊκή Ένωση

ανέρχεται στο 50%. Στόχος των πιστωτικών ιδρυμάτων για το 2017 είναι να πείσουν τον κόσμο να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζών, αναδεικνύοντας τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του e-banking, καθώς επίσης να εκπέμψουν αίσθημα ασφάλειας στο κοινό, έτσι ώστε το ποσοστό χρήσης του e-banking να αυξηθεί ακόμα περισσότερο.

Ήδη από τον Ιούλιο του 2015, όταν και επιβλήθηκαν στην Ελλάδα τα Capital controls, οι εγγραφές στις σχετικές υπηρεσίες των τραπεζών αυξήθηκαν κατακόρυφα, με το μεγαλύτερο όγκο να κάνει την εμφάνισή του το τελευταίο τρίμηνο. Οι τράπεζες θέλουν να «πείσουν» τους καταναλωτές ότι το internet banking δεν ήρθε στη ζωή μας αναγκαστικά λόγω των capital controls, αλλά αποτελεί ένα ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο με πολλές δυνατότητες. Εκτιμούν δε ότι οι εφαρμογές που προσφέρονται στην Ελλάδα είναι εφάμιλλες αν όχι και καλύτερες σε πολλές περιπτώσεις από αυτές μεγάλων ευρωπαϊκών τραπεζών.

Η διατριβή αυτή αναλύει την επίδραση που έχει το e-banking στην καθημερινότητα των πολιτών στην Ελλάδα. Επίσης παρουσιάζει τον αντίκτυπο που θα έχει στην οικονομία η λήψη μέτρων από την Κυβέρνηση, που σχετίζονται με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων πληρωμών με σκοπό την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής. Η συγγραφή του θεωρητικού μέρους της διατριβής βασίζεται σε διάφορες δευτερογενείς πηγές πληροφόρησης όπως, τη διαδικτυακή σελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος, τις διαδικτυακές σελίδες Ελληνικών τραπεζών, ακαδημαϊκά βιβλία και επιστημονικά άρθρα από το διαδίκτυο σχετικά με το E-Banking. Στο ερευνητικό μέρος, η διατριβή παρουσιάζει τη συλλογή στοιχείων μέσω ενός ψηφιακού ερωτηματολογίου και στη συνέχεια γίνεται ανάλυση αυτών των στοιχείων. Το ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε 4 ενότητες : η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων, η δεύτερη ενότητα αποτυπώνει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, η τρίτη ενότητα αποτυπώνει τη χρήση των υπηρεσιών E-Banking μαζί με το αίσθημα ασφάλειας συναλλαγών, και τέλος η τέταρτη ενότητα καταγράφει τη σχέση μεταξύ Capital controls και E-Banking.

## 1.2 Ιστορική Αναδρομή E-Banking

Το internet banking έχει μοναδικά πλεονεκτήματα σε σχέση με τις άλλες μορφές e-banking. Μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή στο σπίτι ή στο γραφείο μπορεί ο καθένας εύκολα και ακούραστα να πραγματοποιεί τραπεζικές συναλλαγές. Τα χαρακτηριστικά του προσωπικού υπολογιστή μπορούν να ικανοποιήσουν ιδιαίτερες ανάγκες του. Η οθόνη και η δυνατότητα εφαρμογής πολυμέσων κάνουν εφικτή την παρακολούθηση των λογαριασμών του και την εκτέλεση των συναλλαγών του σε ένα ευχάριστο ηλεκτρονικό περιβάλλον με εικόνα, ήχο και κίνηση. Η μεγάλη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων εξασφαλίζει τη γρήγορη εξυπηρέτηση του σε σχέση τουλάχιστον με τις ασύρματες συσκευές. Εξάλλου ο πελάτης μπορεί εύκολα και άμεσα να αποκτήσει πρόσβαση στις υπηρεσίες του internet που προσφέρουν οι τράπεζες, καθώς αυτά που χρειάζεται είναι ελάχιστα. Αρκεί ένας προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής με modem και η σύνδεση internet με οποιονδήποτε πάροχο.

Η ηλεκτρονική τραπεζική αλλά και η εξυπηρέτηση των πελατών μέσα από διάφορα σύγχρονα «ηλεκτρονικά» κανάλια, όπως το κινητό τηλέφωνο, η τηλεόραση, οι ασύρματες συσκευές, αποτελούν έναν νέο τρόπο συναλλαγής και διεκπεραίωσης των συναλλαγών του πελάτη με την τράπεζα.

Προς το παρόν οι ηλεκτρονικές χρηματοοικονομικές συναλλαγές στην Ελλάδα βρίσκονται σε αρχικό στάδιο. Οι περισσότερες εμπορικές τράπεζες προσφέρουν τη δυνατότητα βασικών τραπεζικών εργασιών μέσω του internet, όπως η μεταφορά χρηματικών ποσών μεταξύ λογαριασμών, η πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας και πιστωτικών καρτών, η παρακολούθηση της κίνησης του λογαριασμού, η κατάθεση αίτησης για πιστωτική κάρτα ή δάνειο, η ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά και η διεξαγωγή διαφόρων χρηματιστηριακών συναλλαγών, η χορήγηση δανείου μέσω του internet ή παροχή καταθετικών προϊόντων. Τα προσφερόμενα με ηλεκτρονικό τρόπο τραπεζικά προϊόντα «επιδοτούνται» από τις τράπεζες, καθώς τα επιτόκια τους είναι καλύτερα από αυτά που προσφέρουν στα καταστήματα.

Ειδικότερα σε ότι αφορά τα καταθετικά προϊόντα, τα διατιθέμενα αποκλειστικά προς τους χρήστες του διαδικτύου, έχουν υψηλότερο επιτόκιο σε σχέση με τα προσφερόμενα από τα τραπεζικά γκισέ. Αντίστοιχα τα δάνεια μέσω internet έχουν χαμηλότερο επιτόκιο. Οι τράπεζες με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές εργασίες μειώνουν σημαντικά το λειτουργικό κόστος τους και είναι σε θέση να τιμολογούν και να πωλούν φθηνότερα και πιο

κερδοφόρα τα προϊόντα τους. Υπολογίζεται ότι μια τραπεζική συναλλαγή κοστίζει στις τράπεζες τέσσερις έως και πέντε φορές ακριβότερα όταν πραγματοποιείται μέσω του παραδοσιακού δικτύου από εκείνο μέσω του internet. Σε γενικές γραμμές τα λειτουργικά έξοδα μιας ηλεκτρονικής τράπεζας υπολογίζονται περίπου στο μισό αυτών μιας συμβατικής τράπεζας. Το όφελος όσων χρησιμοποιούν τις προσφερόμενες υπηρεσίες είναι κυρίως ότι μπορούν με μεγαλύτερη άνεση να κάνουν τραπεζικές συναλλαγές 24 ώρες το 24ώρο. Ο ανταγωνισμός μέσω των νέων δικτύων, θα ενταθεί κυρίως στους τομείς των καταθέσεων προθεσμίας, της στεγαστικής πίστης και των χρηματιστηριακών συναλλαγών.

Η ηλεκτρονική τραπεζική διευκολύνει την πλήρη διαφάνεια των όρων των τραπεζικών συναλλαγών από πλευράς τιμής και κόστους και επιβάλλει τον ανοιχτό ανταγωνισμό σε όλο το εύρος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όχι μόνο μέσα στα σύνορα μιας χώρας αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο.

### **1.3 E-Banking Γενικά**

Οι παρεχόμενες, από τραπεζικές επιχειρήσεις, υπηρεσίες, μέσω του διαδικτύου ή online, χαρακτηρίζονται με τον όρο e-banking ή ηλεκτρονική τραπεζική και διακρίνονται ανάλογα με την παρουσία των τραπεζικών αυτών επιχειρήσεων στο διαδίκτυο σε τέσσερις μορφές :

- I. Η πιο απλή μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο έγκειται στη διαμόρφωση μιας ηλεκτρονικής σελίδας, μέσω της οποίας τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως π.χ. οι πελάτες της τράπεζας, το επενδυτικό ή αποταμιευτικό κοινό, δύνανται να πληροφορούνται σχετικά με τις λειτουργίες ή τις υπηρεσίες της εν λόγω τράπεζας.
- II. Σύμφωνα και συμπληρωματική προς την προηγούμενη μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο, αλλά σαφώς πιο εξελιγμένη, συνιστά και η διαμόρφωση μιας «διαδραστικής ηλεκτρονικής σελίδας», η οποία στην προκειμένη περίπτωση αποσκοπεί, κατά κύριο λόγο, στην ενημέρωση του κοινού και παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να διατυπώνουν ερωτήσεις σχετικά με ποικίλα θέματα.

- III. Το e-banking ή τραπεζική εξ αποστάσεως ή online banking με τη στενή του όρου έννοια, επιτρέπει στους πελάτες των τραπεζών να πραγματοποιούν μέσω του διαδικτύου τραπεζικές εργασίες. Εν προκειμένω, η τράπεζα διαμορφώνει ένα κατάλληλο λογισμικό, το οποίο και διανέμει στους πελάτες της. Οι τελευταίοι μπορούν να κάνουν χρήση του home banking μέσω του internet, με τη χρήση του διαμορφωθέντος λογισμικού και την ενεργοποίηση κωδικών αριθμών ασφαλείας.
- IV. Η τέταρτη πιο εξελιγμένη και πλήρης μορφή online banking είναι γνωστή με τον όρο «πλήρης διαδικτυακή τραπεζική» ή full internet banking. Μέσω της δυνατότητας αυτής οι χρήστες πραγματοποιούν με την βοήθεια του παγκόσμιου ιστού και του προγράμματος πλοήγησης σειρά χρηματοπιστωτικών συναλλαγών, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγεται η πρόσβαση σε τραπεζικούς λογαριασμούς για ανάληψη ή κατάθεση ηλεκτρονικού χρήματος χωρίς την παρουσία του πελάτη στα κατά τόπους τραπεζικά καταστήματα.

Από τα ανωτέρω γίνεται αντιληπτή η σπουδαιότητα του e-banking στις παρεχόμενες από τις τράπεζες υπηρεσίες, καθώς η συμβολή του στην απλούστευση και στην ταχύτερη διεκπεραίωση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών είναι εντυπωσιακή, ώστε να διαμορφωθεί εκ νέου το παραδοσιακό δίκτυο διάθεσης των τραπεζικών υπηρεσιών. Ακριβολογώντας, το e-banking δεν αποτελεί νέο μέσο πληρωμών, αλλά μια ηλεκτρονική επιφάνεια χρησιμοποιούμενη για συμβατικές τραπεζικές συναλλαγές.

Από την άλλη μεριά, όμως, και παρά τα προφανή οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ελλοχεύουν πολλοί κίνδυνοι, ζήτημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη τόνωσης του αισθήματος ασφάλειας των συναλλασσόμενων στο διαδίκτυο με την ανεύρεση των κατάλληλων και πρόσφορων ασφαλιστικών δικλείδων. Τα σημαντικότερα προβλήματα που καταλογίζονται στην ηλεκτρονική τραπεζική σχετίζονται, κατά κύριο λόγο, με τη δυσκολία διαπίστωσης ότι η διδομένη εντολή μεταφοράς χρημάτων, πράγματι, προέρχεται από τον υποτιθέμενο πελάτη και κατά δεύτερο λόγο ότι η συγκεκριμένη εντολή δεν υπέστη μεταγενέστερη μεταβολή κατά τη διάρκεια της διαβίβασης της από τον πελάτη στην τράπεζα. Επίσης, η χρήση πιστωτικής κάρτας για την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω διαδικτύου δεν είναι πάντοτε ασφαλής.

Γενεσιουργό λόγο των ανωτέρω δυσχερειών συνιστά η αδυναμία επιβεβαίωσης της ταυτότητας του χρήστη με βάση ατομικά διαφοροποιούμενα βιομετρικά χαρακτηριστικά όπως π.χ. η φωνή, η υπογραφή κ.λπ. Ρηξικέλευθη τομή στη διαιώνιση των εν λόγω αδυναμιών του συστήματος επιτυγχάνεται μέσω της κρυπτογράφησης των μηνυμάτων, με τη χρησιμοποίηση κωδικών ως κλειδιών προκειμένου να θωρακιστεί το αδιάβλητο των επικοινωνιών.

Συνέπεια των ανωτέρω προβλημάτων αλλά και άλλων, υφίστανται προβληματισμοί και ερωτήματα μεταξύ των οποίων τα ακόλουθα :

- I. Υπάρχει ασφάλεια στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου ;
- II. Εξομοιώνει το δίκαιο την ηλεκτρονική υπογραφή προς την ιδιόχειρη ;
- III. Πώς προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών του διαδικτύου καθώς και τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ;
- IV. Είναι σε θέση το δίκαιο να παρακολουθήσει τους ρυθμούς ανάπτυξης της τεχνολογίας ;

Για την επίλυση των παραπάνω ερωτημάτων δημιουργήθηκε ένας νέος κλάδος του δικαίου, το λεγόμενο Ηλεκτρονικό Δίκαιο.

Ηλεκτρονικό Δίκαιο είναι ο επιστημονικός κλάδος ο ασχολούμενος με τις ιδιαίτερες εκείνες έννομες σχέσεις που ανακύπτουν στην κοινωνία της πληροφορίας. Πρόκειται για έναν μερικότερο τομέα του όλου δικαϊκού οικοδομήματος, διακρινόμενο από αυτόν με βάση τον ειδικό πρακτικό του προσανατολισμό, δηλαδή τη διερεύνηση των νομικών προβλημάτων της κοινωνίας της πληροφορίας.

## 1.4 E-Banking Διεθνώς

Η πρώτη online τραπεζική υπηρεσία εμφανίστηκε το 1990 από την Well Fargo Bank που είχε την έδρα της στην Καλιφόρνια των Η.Π.Α. Το 1993 η Stanford Federal Credit Union εισήγαγε νέα ηλεκτρονική υπηρεσία στην αγορά, η οποία υπερείχε αυτών των Well Fargo Bank και της Bank of America και προσέφερε και εγχρήματες συναλλαγές.

Τον πρώτο μήνα διάθεσης του CUOnline (όπως ονομαζόταν το e-banking της Stanford Federal Credit Union) πραγματοποιήθηκαν συνολικά 4 συναλλαγές (πληροφορικές και εγχρήματες). Το CUOnline ήταν βασισμένο στο telnet. Το 1994 εισήχθη στην διαδικτυακή του μορφή.

Ωστόσο η πρώτη τράπεζα στον κόσμο που παρείχε υπηρεσίες μέσω internet είναι και πάλι η Well Fargo Bank, το Μάιο του 1994. Το πρώτο αυτό σύστημα internet banking επέτρεπε στους χρήστες μόνο να βλέπουν τους λογαριασμούς τους. Σήμερα η Well Fargo Bank είναι από τους ηγέτες στην παγκόσμια αγορά του e-banking.

Η Security First Bank είναι η πρώτη τράπεζα που παρουσίασε ένα πλήρως λειτουργικό περιβάλλον internet banking τον Οκτώβριο του 1994. Σε σύγκριση με την Well Fargo Bank, οι χρήστες της μπορούσαν να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους, αλλά και να μεταφέρουν χρήματα.

Το 1999 η NetBank έγινε η πρώτη κερδοφόρος τράπεζα του διαδικτύου. Η NetBank αποτέλεσε τράπεζα με παρουσία μόνο στο διαδίκτυο. Δεν είχε δηλαδή παρουσία με δίκτυο καταστημάτων. Την πρώτη χρονιά άνοιξε 54.000 λογαριασμούς πελατών στις ΗΠΑ και σε 20 άλλες χώρες.

## 1.5 Το E-Banking στην Ελλάδα

Η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε e-banking στην Ελλάδα ήταν η ΕΓΝΑΤΙΑ Τράπεζα το 1997. Η αρχική μορφή περιλάμβανε πληροφοριακές συναλλαγές, όπως ερώτηση υπολοίπου, mini statement λογαριασμών και μεταφορές κεφαλαίων εντός Τράπεζας.

Το 2000<sup>1</sup> η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά, με το δικό της brand name WINBANK.

Έκτοτε όλοι οι εγχώριοι τραπεζικοί οργανισμοί εισήγαγαν πλατφόρμες e-banking για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, οι οποίες παρέχουν πλέον όλες τις σύγχρονες ευκολίες, όπως πληροφοριακές συναλλαγές, μεταφορές κεφαλαίων εντός και εκτός Ελλάδος, διαφόρων ειδών πληρωμές, χρηματιστηριακές συναλλαγές, αγοραπωλησίες Α/Κ<sup>2</sup> κ.α.

Ακολουθεί αναλυτική λίστα με όλες τις εγχώριες τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες e-banking :

<b>Τράπεζα</b>	<b>URL</b>
ALPHA BANK	www.alpha.gr
EUROBANK	www.eurobank.gr
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	www.nbg.gr
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	www.piraeusbank.gr
HSBC	www.hsbc.gr
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ	www.epirusbank.com
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	web.bankofkarditsa.gr
ΑΤΤΙΚΑ BANK	www.atticabank.gr
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	www.bankofthessaly.gr
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	www.pancretabank.gr

**Πινάκας 1** – Ελληνικές τράπεζες με υπηρεσίες E-Banking

### 1.5.1 ALPHA BANK

<sup>1</sup> <https://el.wikipedia.org/wiki/Winbank>

<sup>2</sup>

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BC%CE%BF%CE%B9%CE%B2%CE%B1%CE%AF%CE%BF\\_%CE%BA%CE%B5%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B1%CE%B9%CE%BF](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BC%CE%BF%CE%B9%CE%B2%CE%B1%CE%AF%CE%BF_%CE%BA%CE%B5%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B1%CE%B9%CE%BF)

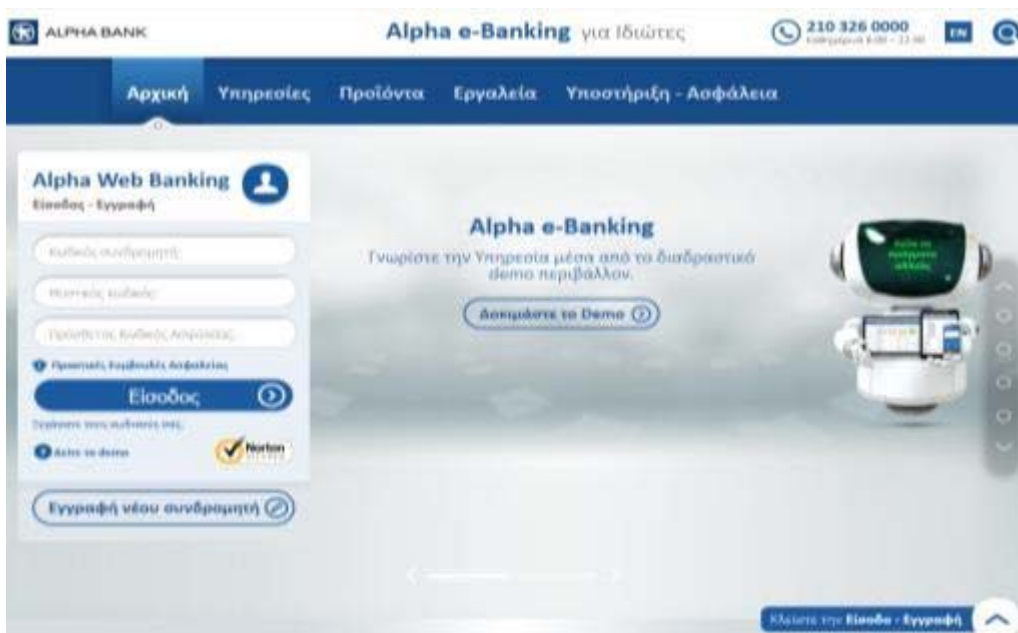


Η αρχική εικόνα του site της Alpha Bank, εμφανίζεται στην εικόνα 1. Όπως συμβαίνει με όλες τις αρχικές οθόνες των τραπεζών που διαθέτουν υπηρεσίες e-banking υπάρχουν δυο σημεία από τα οποία ο χρήστης των υπηρεσιών μπορεί να έχει άμεση πρόσβαση στις υπηρεσίες internet banking, όπως φαίνεται στην εικόνα 2.



Εικόνα 1 – Αρχική σελίδα Alpha Bank

Αφού ο χρήστης συμπληρώσει τους προσωπικούς του κωδικούς πραγματοποιεί είσοδο στις υπηρεσίες του web banking.



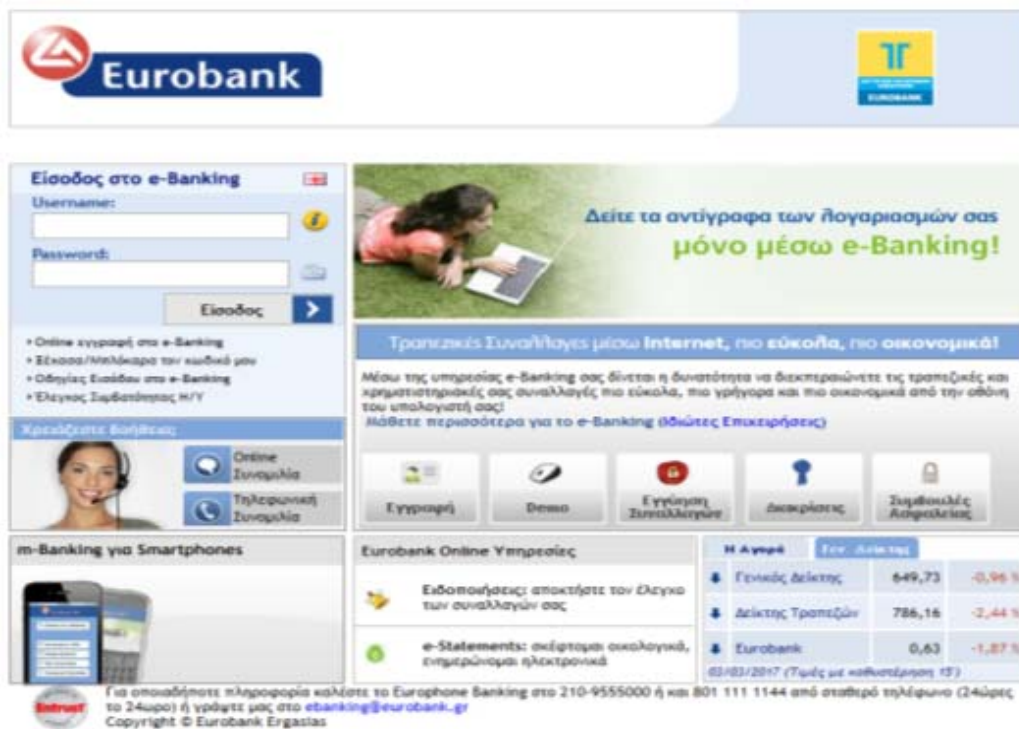
Εικόνα 2 – Αρχική σελίδα e-banking Alpha Bank

## 1.5.2 EUROBANK

Στην εικόνα 3 είναι η αρχική σελίδα της Eurobank και στην εικόνα 4 είναι η αρχική σελίδα του e-banking της τράπεζας, για το οποίο είναι απαραίτητο να γίνει χρήση δυο προσωπικών κωδικών του κάθε πελάτη ώστε να πραγματοποιηθεί είσοδος στις υπηρεσίες.



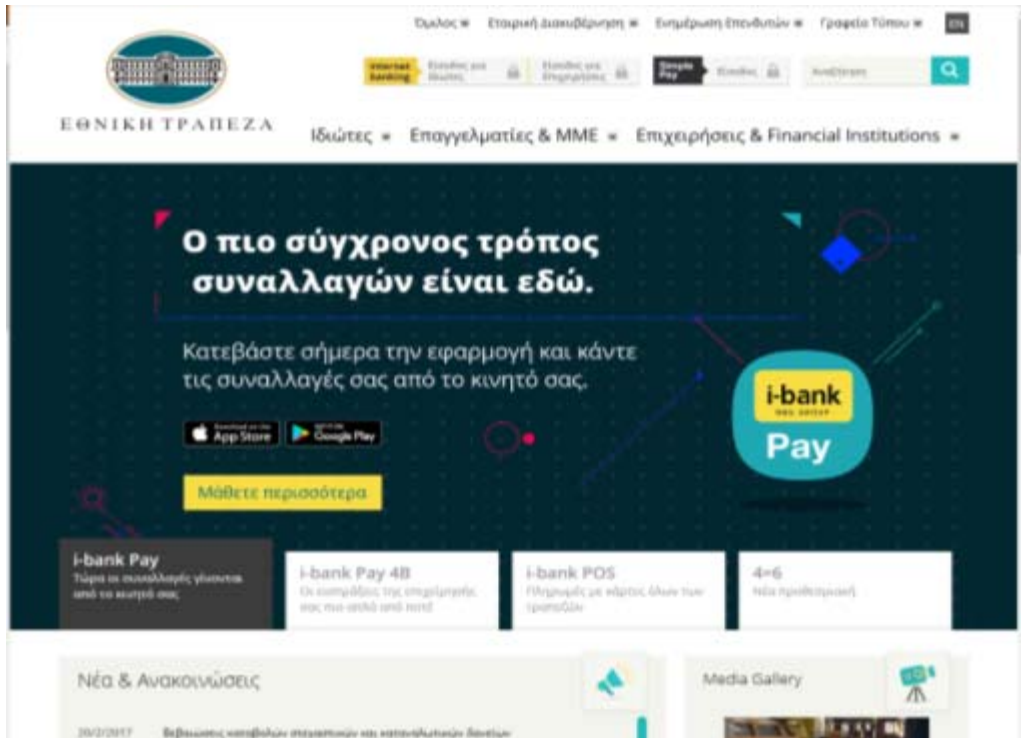
Εικόνα 3 – Αρχική σελίδα EUROBANK



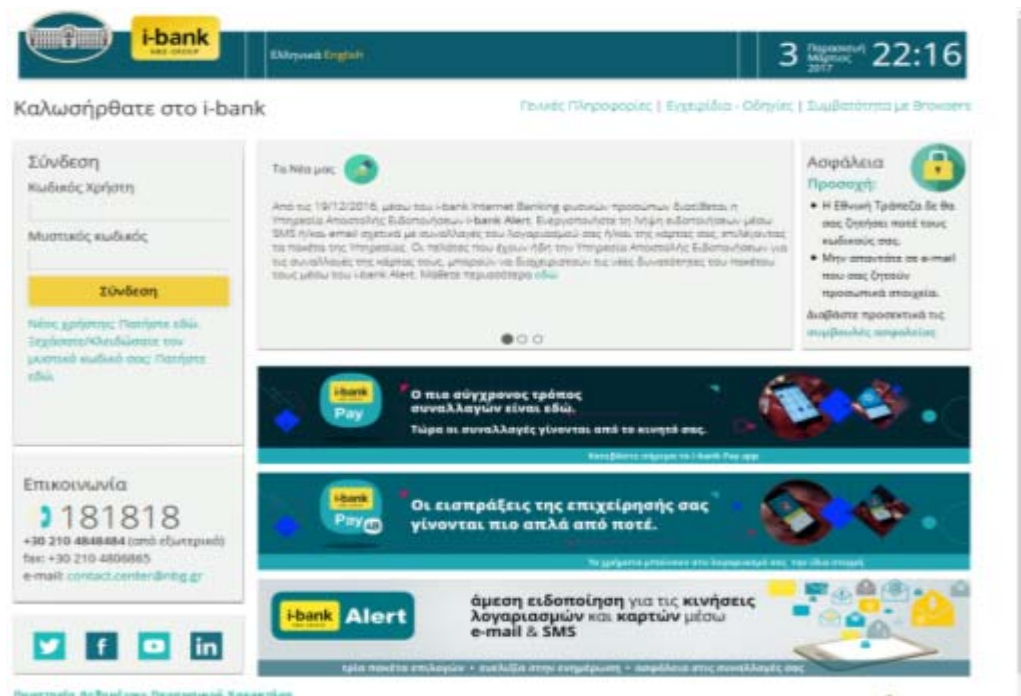
Εικόνα 4 – Αρχική σελίδα e-banking EUROBANK

### 1.5.3 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Στην εικόνα 5 είναι η αρχική σελίδα της Εθνικής Τράπεζας. Στην εικόνα 6 είναι η αρχική σελίδα στην οποία πρέπει ο χρήστης να εισάγει τους προσωπικούς του κωδικούς ώστε να πραγματοποιήσει είσοδο στις υπηρεσίες της τράπεζας.



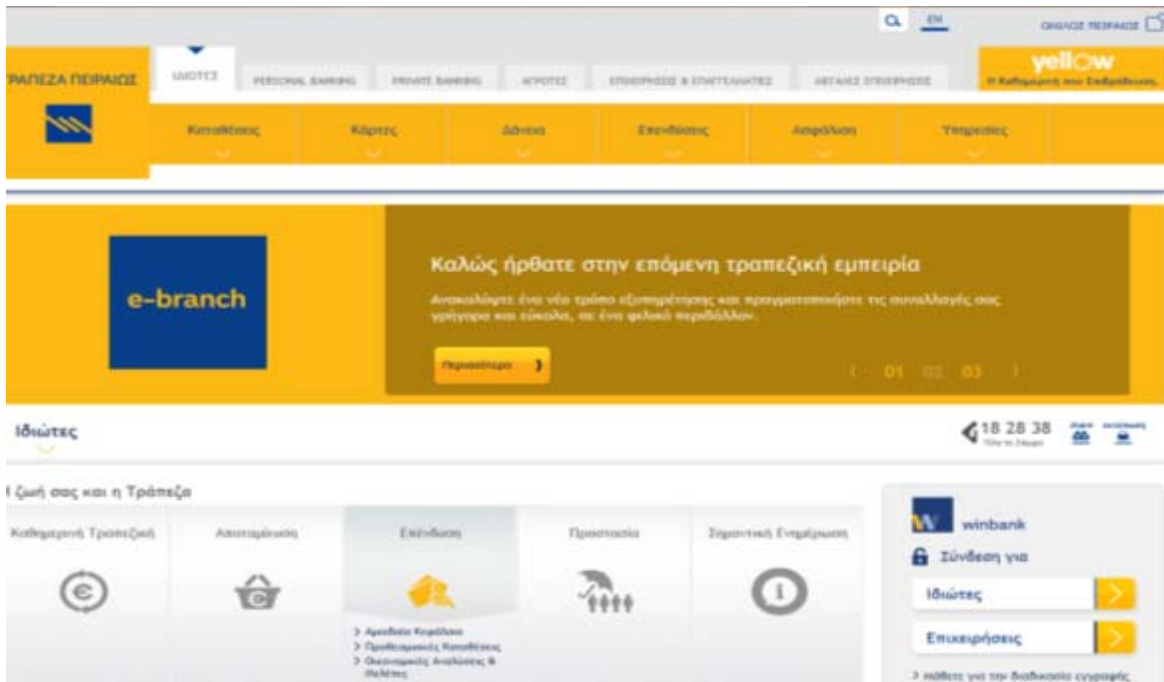
Εικόνα 5 – Αρχική σελίδα ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



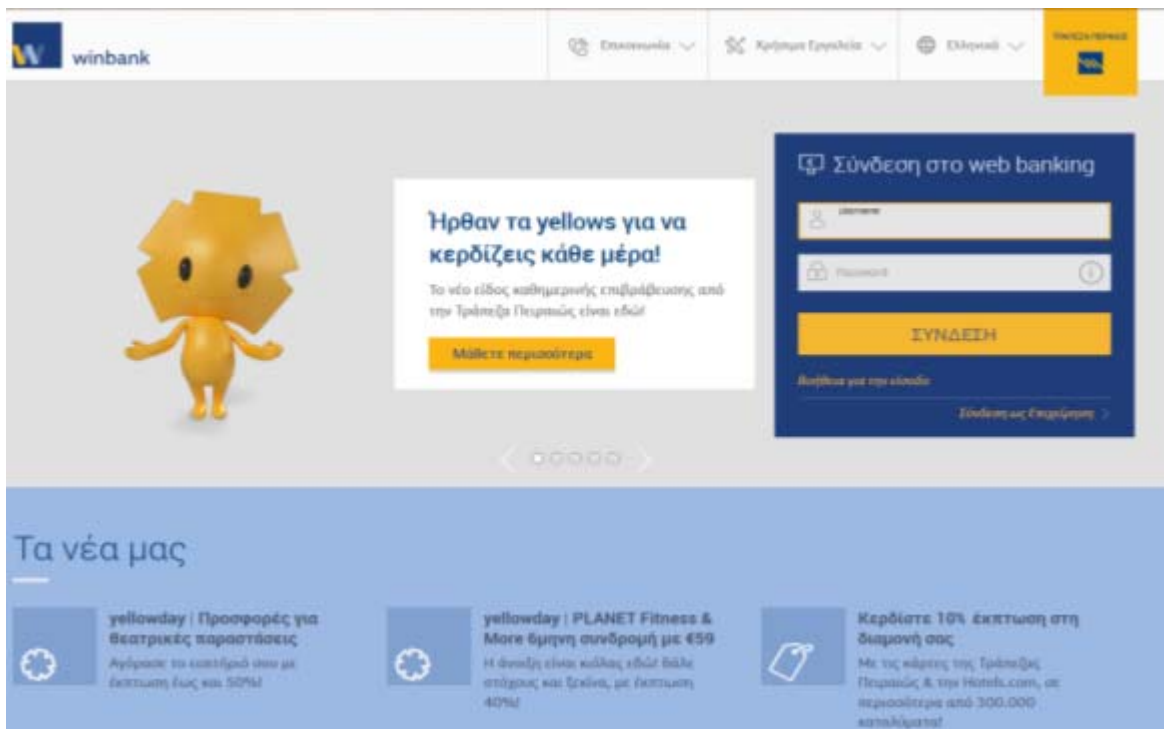
Εικόνα 6 – Αρχική σελίδα e-banking ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

### 1.5.4 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Στην εικόνα 7 είναι η αρχική σελίδα της τράπεζας Πειραιώς και βλέπουμε ότι κάτω δεξιά είναι ο σύνδεσμος για την είσοδο του πελάτη στις υπηρεσίες του E-banking εικόνα 8.



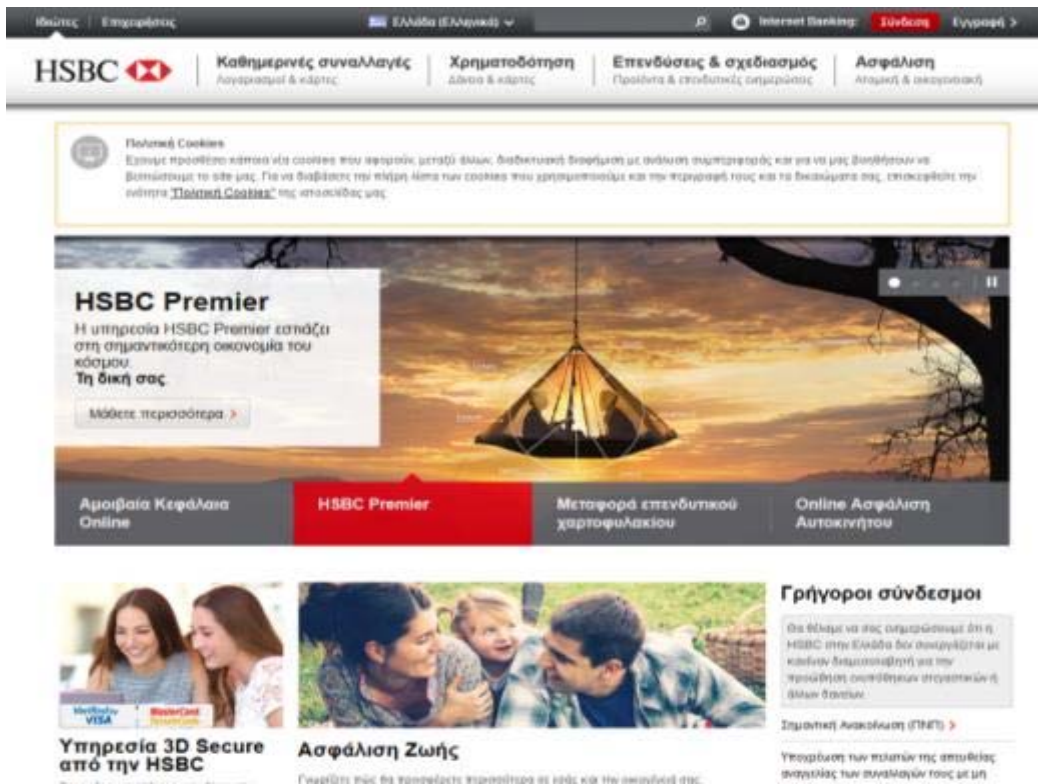
Εικόνα 7 – Αρχική σελίδα ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



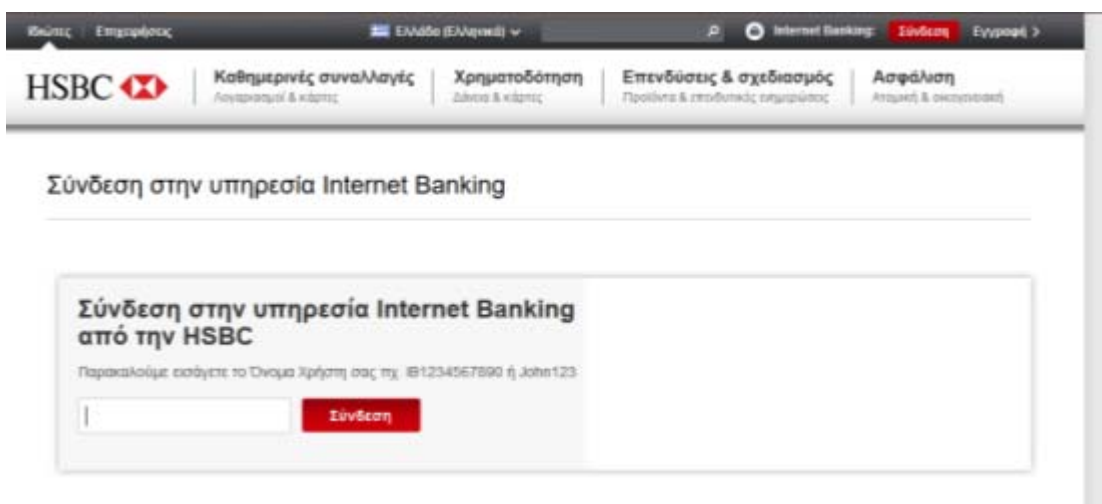
Εικόνα 8 – Αρχική σελίδα e-banking ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

### 1.5.5 HSBC

Η HSBC είναι μια ακόμα τράπεζα η οποία διαθέτει e-banking και η διαφοροποίηση σε σχέση με τις υπόλοιπες τράπεζες είναι ότι για να πραγματοποιηθεί είσοδος στις υπηρεσίες του e-banking απαιτείτε μόνο το Όνομα Χρήστη, εικόνα 10.



Εικόνα 9 – Αρχική σελίδα HSBC



Εικόνα 10 – Αρχική σελίδα e-banking HSBC

## 1.5.6 ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

Εξίσου σημαντικά βήματα στην εξυπηρέτηση των πελατών της μέσω του e-banking έχουν γίνει και από την Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου όπως προκύπτει στο site της, εικόνα 11.



Εικόνα 11 – Αρχική σελίδα ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

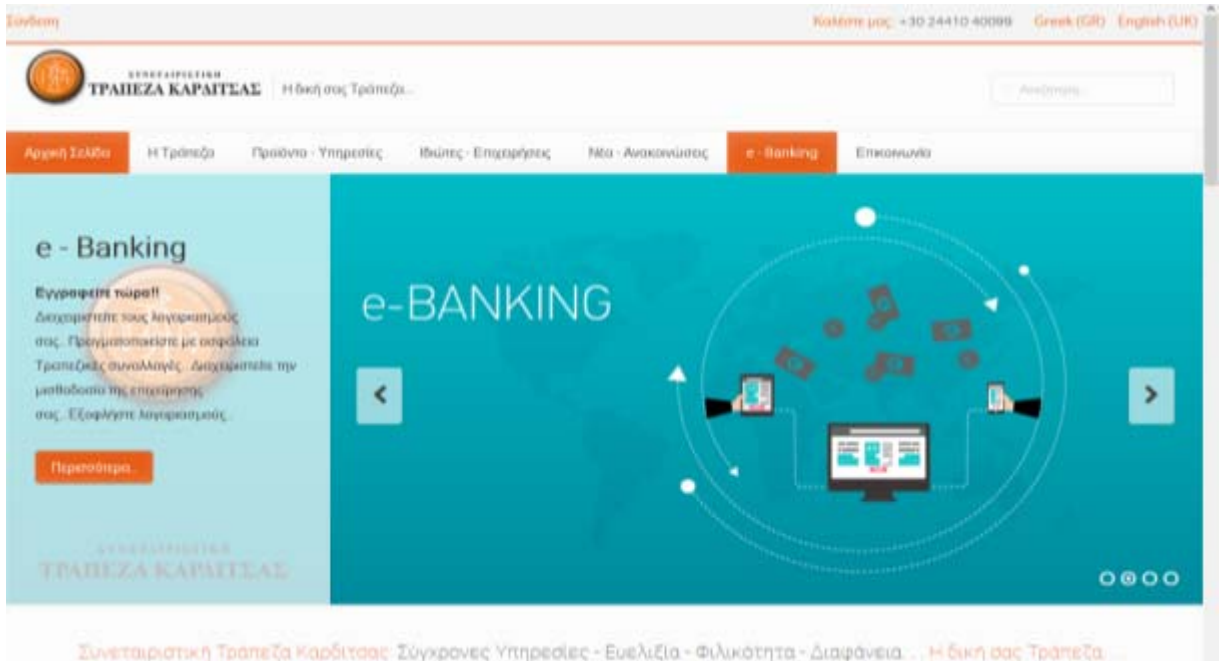
Η είσοδος γίνεται με την εισαγωγή δυο προσωπικών κωδικών του πελάτη, εικόνα 12.



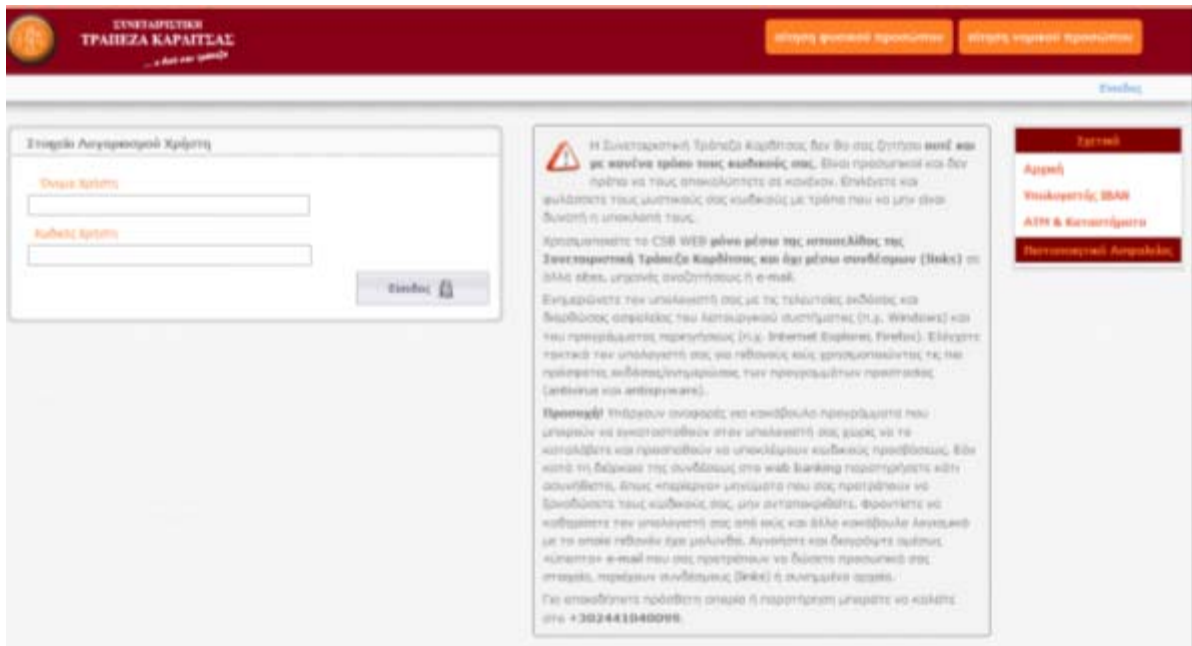
Εικόνα 12 – Αρχική σελίδα e-banking ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

### 1.5.7 ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ

Η εικόνα 13 δείχνει την αρχική σελίδα του site της ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ. Πάνω δεξιά είναι ο σύνδεσμος που οδηγεί στο e-banking της τράπεζας, Στο οποίο θα πρέπει να γίνει εισαγωγή δυο κωδικών για να επιτευχθεί η είσοδος, εικόνα 14.



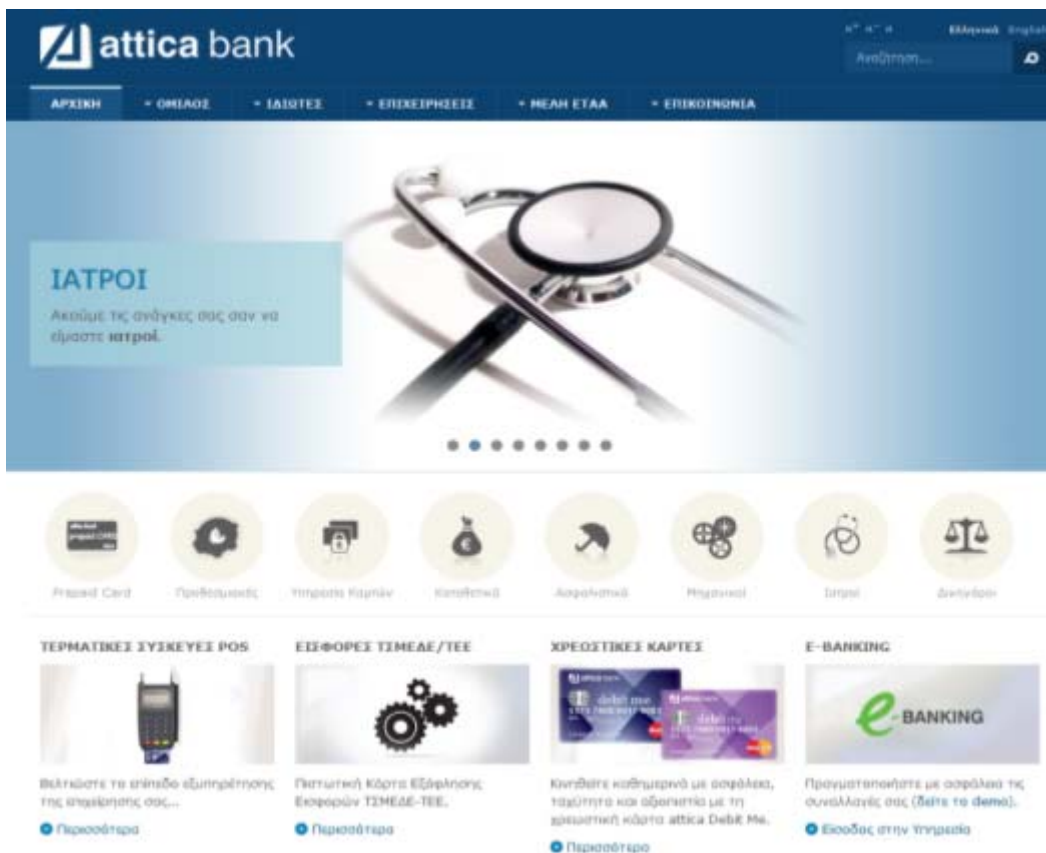
Εικόνα 13 – Αρχική σελίδα ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ



Εικόνα 14 – Αρχική σελίδα e-banking ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ

### 1.5.8 ΑΤΤΙΚΑ BANK

Στην εικόνα 15 βλέπουμε την αρχική σελίδα του Site της ATTICA BANK στην οποία υπάρχει η σχετική ένδειξη κάτω δεξιά για την είσοδο στις υπηρεσίες του E-banking εικόνα 16.



Εικόνα 15 – Αρχική σελίδα ATTICA BANK



Εικόνα 16 – Αρχική σελίδα e-banking ATTICA BANK

### 1.5.9 ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



Η Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας καλωσορίζει τους επισκέπτες της με την σελίδα της εικόνας 17.



Εικόνα 17 – Αρχική σελίδα ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

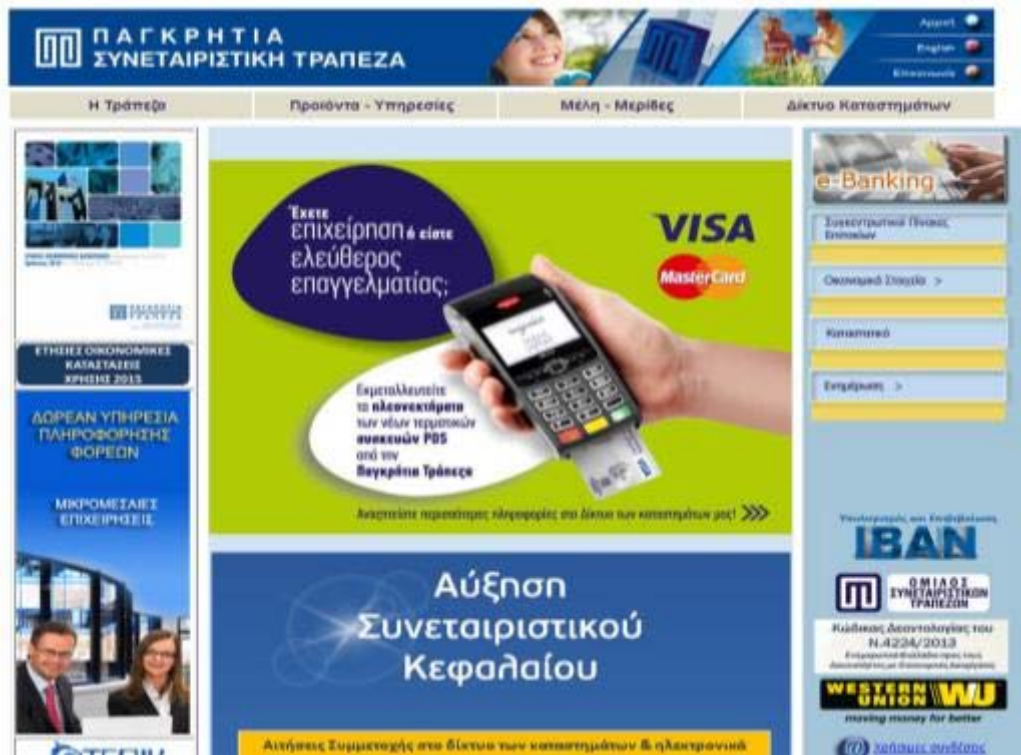
Ο χρήστης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της τράπεζας εισέρχεται σε αυτές μέσω της οθόνης της εικόνας 18.



Εικόνα 18 – Αρχική σελίδα e-banking ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

### 1.5.10 ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Στην εικόνα 19 παρουσιάζεται η σελίδα της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, μέσω της οποίας ο πελάτης έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες του e-banking, εικόνα 20.



Εικόνα 19 – Αρχική σελίδα ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Εικόνα 20 – Αρχική σελίδα e-banking ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

# Κεφάλαιο 2

## Γενικά E-Banking

### 2.1 Ορισμός του E-Banking

Το E-Banking είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα<sup>3</sup> που επιτρέπει στους πελάτες των τραπεζών να εκτελούν διάφορες συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας της κάθε τράπεζας. Το e-banking αποτελεί κομμάτι του κεντρικού συστήματος της τράπεζας μέσω του οποίου διεκπεραιώνονται όλες οι συναλλαγές με ηλεκτρονικό τρόπο εξ- αποστάσεως σε αντίθεση με την εκτέλεση των παραδοσιακών συναλλαγών μέσω των φυσικών καταστημάτων.

Ο πελάτης για να μπορέσει να αποκτήσει πρόσβαση στις υπηρεσίες του e-banking θα πρέπει να εισέλθει στην κεντρική σελίδα της τράπεζας και να πληκτρολογήσει στα αντίστοιχα πεδία προσωπικών κωδικών: User name και password. Οι κωδικοί είναι μοναδικοί και αυστηρά προσωπικοί. Η τράπεζα με τη χρήση αυτών των κωδικών διενεργεί ταυτοποίηση των χρηστών- πελατών της και εφόσον οι κωδικοί είναι σωστοί, τότε ο χρήστης αποκτά πρόσβαση στην ηλεκτρονική σελίδα, ώστε να εκτελεί τραπεζικές συναλλαγές όπως :

- Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού
- Πληρωμή δανείου
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών του
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου, της ίδιας ή άλλης τράπεζας
- Αγοραπωλησίες αμοιβαίων κεφαλαίων
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ<sup>4</sup>

<sup>3</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Online\\_banking](https://en.wikipedia.org/wiki/Online_banking)

<sup>4</sup>

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%82\\_%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82\\_%CE%BA%CE%B1%CE%B9\\_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%82_%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF)

- Εκτύπωση λογαριασμών (e-bill)

Σήμερα αρκετές τράπεζες του εξωτερικού υπάρχουν μόνο μέσω των ηλεκτρονικών σελίδων. Αυτές οι τράπεζες έχουν αρκετά χαμηλότερα κόστη συντήρησης από ό,τι μια τράπεζα η οποία υπάρχει με φυσικό κατάστημα. Στην Ελλάδα ακόμα δεν υπάρχουν τράπεζες οι οποίες να λειτουργούν αποκλειστικά και μόνο μέσω του διαδικτύου.

## 2.2 Μέσα Χρήσης E-Banking

Το e-banking χωρίζεται κυρίως σε τρία είδη, λαμβάνοντας ως κριτήριο το μέσο μέσω του οποίου πραγματοποιούνται οι τραπεζικές συναλλαγές. Τα είδη αυτά είναι:

1. Internet Banking (Τραπεζική μέσω διαδικτύου)
2. Phone Banking ( Τραπεζική μέσω τηλεφώνου)
3. Mobile Banking ( τραπεζική μέσω κινητού)

Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για τη διενέργεια συναλλαγών, εντοπίζονται ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ανά περίπτωση. Τα χαρακτηριστικά αυτά αφορούν τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών, το περιβάλλον χρήσης (user interface), τον τρόπο πρόσβασης (authentication-authorization). Συνοπτικά τα χαρακτηριστικά αυτά περιγράφονται στις επόμενες παραγράφους.

### 2.2.1 Internet Banking

Το internet banking πραγματοποιείται κατά βάση μέσω διαδικτύου (Internet). Ένας χρήστης για να εκμεταλλευτεί τις υπηρεσίες του e-banking χρειάζεται απαραίτητα να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και σύνδεση στο Internet. Συνήθως στις περισσότερες των περιπτώσεων ο υπολογιστής και η σύνδεση αρκούν για πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ωστόσο, λόγω αναγκών αυξημένης ασφάλειας που διέπουν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται και προμήθεια επιπλέον συσκευών ασφαλείας όπως για παράδειγμα tokens ή έξυπνοι αναγνώστες, ή εγκατάσταση ειδικού

λογισμικού ασφαλείας, όπως ψηφιακού πιστοποιητικού, τα οποία παρέχουν οι Τράπεζες στους πελάτες τους.

Μέσω του Internet Banking, ο πελάτης μιας τράπεζας έχει σχεδόν όλη την γκάμα των τραπεζικών συναλλαγών και της πληροφόρησης που χρειάζεται, όπως Μεταφορές Κεφαλαίων, Πληρωμές Δημοσίου, Πληρωμές Τρίτων Οργανισμών, Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών και Δανείων, Πάγιες Εντολές, Κινήσεις Λογαριασμών και Πιστωτικών Καρτών, Παρακολούθηση συνολικού χαρτοφυλακίου, Statement λογαριασμών, Μηνιαία statement Πιστωτικών Καρτών και πολλές ακόμα ευκολίες, που αναλύονται σε επόμενα κεφάλαια.

Οι τράπεζες έχουν πλέον την τεχνογνωσία και τις δυνατότητες να προσωποποιούν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, ανάλογα με την κατηγορία πελατών που αντιπροσωπεύει ο χρήστης και με τον τρόπο αυτό υπάρχουν, για παράδειγμα, επιπρόσθετες δυνατότητες για εταιρικούς χρήστες σε σχέση με ιδιώτες.

Μεγάλη επένδυση γίνεται και στο θέμα ασφάλειας, που είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων. Άλλωστε, η ασφάλεια είναι ο κύριος ίσως παράγοντας αποτροπής χρήσης του internet banking από τους περισσότερους πελάτες των τραπεζών. Μεγάλα βήματα έχουν γίνει ήδη από τις Τράπεζες στη διαχείριση και εξασφάλιση ασφαλών συναλλαγών από τους πελάτες τους.

### **2.2.2 Phone Banking**

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω phone banking χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- αυτές που διεκπεραιώνονται από πράκτορες (agents) τηλεφωνικού κέντρου (call center), και
- αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής (IVRs).

Στην πρώτη περίπτωση, από την πλευρά του χρήστη, απαιτείται η χρήση μιας απλής τηλεφωνικής συσκευής. Ο πελάτης επικοινωνεί φωνητικά με πράκτορα της τράπεζας και του μεταβιβάζει τα αιτήματά του. Εννοείται ότι σε κάθε περίπτωση οι πράκτορες ακολουθούν διαδικασίες ταυτοποίησης του πελάτη, ώστε να εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των συναλλαγών και αιτημάτων του.

Στη δεύτερη περίπτωση, ο πελάτης διεκπεραιώνει τις συναλλαγές του χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή πράκτορα. Όλη η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη και ο πελάτης απαντά στα φωνητικά μηνύματα που ακούει στο τηλέφωνο του. Όπως και προηγουμένως, έτσι και τώρα στα λεγόμενα συστήματα IVR (Interactive Voice Response), ακολουθούνται διαδικασίες πιστοποίησης του πελάτη που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών του.

Μέσω του Phone Banking, ο πελάτης μιας τράπεζας έχει στην διάθεση του, σχεδόν, όλες τις συναλλαγές είτε οικονομικές είτε πληροφοριακές που έχει και μέσω Internet Banking. Μπορεί να πραγματοποιήσει Μεταφορές Κεφαλαίων, να πληρώσει λογαριασμούς Δημοσίου, Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Πιστωτικών Καρτών, ΔΕΗ, ΟΤΕ, να δώσει εντολή για αγορά ή πώληση μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων, να μάθει το υπόλοιπο του λογαριασμού του, ή την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του.

### **2.2.3 Mobile Banking**

Το mobile banking δεν έχει ακόμα εδραιωθεί σε σύγκριση με το Internet και το phone banking. Υπό την έννοια αυτή το πεδίο δόξας του χώρου προδιαγράφεται λαμπρό. Αν ληφθεί υπόψη και η διεξόδυση της κινητής τηλεφωνίας στα ελληνικά νοικοκυριά, τότε το mobile banking έχει όλες τις προϋποθέσεις να αποτελέσει στο κοντινό μέλλον ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο κανάλι πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται διαφέρουν σε αρκετές περιπτώσεις από αυτές του Internet banking. Τελευταία εισήχθη στην χώρα μας και το i-mode<sup>5</sup>, που κάνει θραύση στην Ιαπωνία και το οποίο επιχειρούν να εκμεταλλευτούν και οι Τράπεζες. Μεγάλη σημασία δίνεται και στην περίπτωση του mobile banking στην ασφάλεια των συναλλαγών και στην πιστοποίηση του χρήστη. Συναλλαγές μέσω κινητών δεν προσφέρουν σήμερα όλες οι ελληνικές τράπεζες που κάνουν υπηρεσίες e-banking. Συνήθως, η πλειοψηφία των εγχώριων τραπεζών έχει εγκαταστήσει υπηρεσίες μέσω internet και Phone.

---

<sup>5</sup> Το **I-mode** δημιουργήθηκε από τη Ntt Docommo το 1999 στην Ιαπωνία και ήταν μία υπηρεσία internet για το κινητό (mobile browser) το οποίο ήταν η γρηγορότερη μορφή internet ακόμα και από το computer internet. Αρχικά η Ntt Docommo συνεργάστηκε με την Nec (για την δημιουργία κινητών όπου θα έχουν ενσωματωμένο ως browser το imode) όπου ήταν η μεγαλύτερη συνεργασία της. <https://el.wikipedia.org/wiki/I-mode>

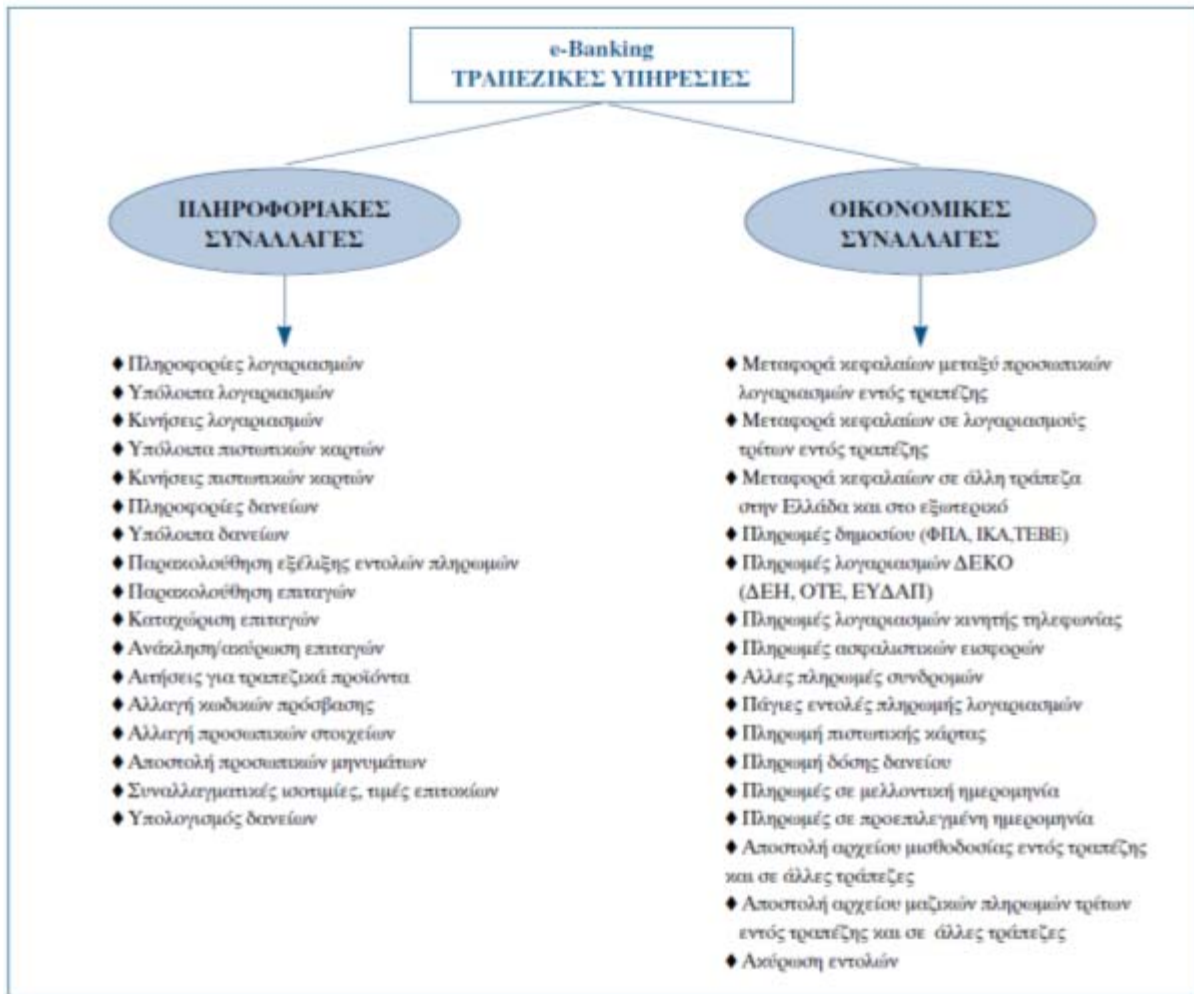
Πολλές πληροφοριακές και οικονομικές συναλλαγές γίνονται μέσω mobile banking. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί το χαρτοφυλάκιο του και τα υπόλοιπα του, να μεταφέρει χρήματα, να πληρώνει λογαριασμούς και κάρτες, να αιτείται τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.

## 2.3 Πλεονεκτήματα E-Banking

Παρακάτω θα προχωρήσουμε σε διαχωρισμό - ανάλυση των πλεονεκτημάτων της χρήσης του E-banking τόσο για τον πελάτη ιδιώτη - επιχείρηση, όσο και για την ίδια την τράπεζα.



**Γράφημα 1** – Γράφημα εξοικονόμησης από τη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών στην Ελλάδα (Πηγή : ετήσια έρευνα 2015 του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΟΠΑ) ).



**Εικόνα 21** – E-Banking Τραπεζικές Υπηρεσίες (Πηγή: Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών. Ιούλιος-Αύγουστος-Σεπτέμβριος 2003. Σελίδα 51).

- **Αποφυγή ουράς εξυπηρέτησης :** ο πελάτης δεν χρειάζεται να περιμένει σε ουρά εξυπηρέτησης είτε σε ταμείο καταστήματος της τράπεζας είτε σε ΑΤΜ<sup>6</sup>. Εύκολα και άμεσα εκτελεί τη συναλλαγή που επιθυμεί με όλη του την άνεση. Με το e-banking εξαλείφεται η ανάγκη φυσικής παρουσίας του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας.
- **Εξυπηρέτηση 24/7 :** οι υπηρεσίες του e-banking είναι διαθέσιμες και προσφέρονται 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Συνεπώς ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμεί. Αν αναλογιστεί κανείς

<sup>6</sup> **ΑΤΜ είναι** το μηχάνημα που έχει μία τράπεζα για να εξυπηρετεί τους πελάτες της ώστε να μπορεί ο κόσμος να πραγματοποιήσει ανάληψη ή κατάθεση μετρητών ανά πάσα στιγμή.



τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης που προϋποθέτει φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου στον γκισέ της τράπεζας, ο πελάτης έχει στη διάθεση του 6,5 ώρες την ημέρα και μόνο στις πέντε εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας. Άρα, μπορούν εύκολα να διακριθούν τα οφέλη της συνεχούς εξυπηρέτησης.

- **Εξοικονόμηση χρόνου :** ο χρόνος ιδιαίτερα στις μέρες μας, είναι χρήμα. Ο χρήστης του e-banking κερδίζει χρόνο, αφού δεν είναι απαραίτητο να φύγει από την οικία του ή την εργασία του για να μεταβεί σε κατάσταση της τράπεζας και να εκτελέσει τραπεζική του συναλλαγή.
- **On line παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων:** οι λογαριασμοί, οι κάρτες, οι επιταγές, τα δάνεια και γενικότερα οποιαδήποτε τραπεζικό προϊόν κατέχει ένας πελάτης της τράπεζας είναι προσδόκιμο on-line. Ο χρήστης μέσα από λίγες οθόνες ή κλήσεις ενημερώνεται εύκολα και γρήγορα για τα υπόλοιπα του, τις εντολές του και άλλες συναλλαγές.
- **On line μεταφορές κεφαλαίων:** Με εξαιρετικά συνοπτικές διαδικασίες ο χρήστης του e-banking μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια τόσο εντός της τράπεζας του, όσο και σε άλλες τράπεζες, ελέγχοντας πλήρως τις οφειλές και τις υποχρεώσεις του.
- **Μείωση χρήσης χαρτιού:** δεν είναι πλέον απαραίτητη η αποθήκευση μεγάλου όγκου χαρτιού από τις εκτυπώσεις που λάμβανε κάθε μήνα ο πελάτης της τράπεζας και περιλάμβανε έκδοση λογαριασμού, ενημέρωση κίνησης λογαριασμού ταμιευτήριου ή μισθοδοσίας, διότι πλέον όλα είναι σε ηλεκτρονική μορφή και άμεσα διαθέσιμο μέσω του e-banking.
- **Διενέργεια των τραπεζικών συναλλαγών από το γραφείο ή/ και το σπίτι:** Η δυνατότητα τέλεσης τραπεζικών συναλλαγών από το γραφείο ή το σπίτι εστιάζει στην άνεση, η οποία παρέχεται από την τράπεζα στον πελάτη για τη μεταξύ τους συναλλαγή.
- **Εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου:** Από τη στιγμή που ο πελάτης μιας τράπεζας διαθέτει πρόσβαση στο Internet, μπορεί ανά πάσα

στιγμή και από οποιαδήποτε μέρος του κόσμου να έχει άμεση πρόσβαση στο τραπεζικό του χαρτοφυλάκιο και να εκτελεί τις συναλλαγές. Φανταστείτε να είστε ταξίδι στο εξωτερικό και στη διάρκεια της απουσίας σας, να υπάρχει ανάγκη να πραγματοποιήσετε πληρωμές. Αρκεί η σύνδεση στο site της e-banking υπηρεσίας της τράπεζας σας, για την πραγματοποίηση των συναλλαγών σας.

- **Εύκολες συναλλαγές για άτομα με ειδικές ανάγκες:** Αρκετοί συνάνθρωποί μας, με κινητικά κυρίως προβλήματα, μπορούν να συναλλάσσονται εύκολα και γρήγορα με την τράπεζά τους, χωρίς να χρειάζεται η ιδιαίτερως δύσκολη γι' αυτούς μετακίνηση σε καταστήματα τράπεζας.
- **Γνωριμία με νέες τεχνολογίες:** Η διενέργεια συναλλαγών μέσω e-banking φέρνει αντιμέτωπο τον πελάτη της τράπεζας με νέες τεχνολογίες. Πελάτες που δεν είχαν διανοηθεί ποτέ να χρησιμοποιήσουν υπολογιστή ή κινητό και πόσο μάλλον για πρόσβαση στο internet, αρχίζουν δειλά-δειλά να επωφελούνται των πλεονεκτημάτων του e-banking, γνωρίζοντας ταυτόχρονα και τις νέες τεχνολογίες.
- **Μεγάλη γκάμα εξόφλησης λογαριασμών Επιχειρήσεων και Οργανισμών:** οι πελάτες βρίσκουν συνεχώς αυξανόμενη γκάμα επιχειρήσεων για να εξοφλήσουν τις οφειλές-λογαριασμούς τους από ένα σημείο πρόσβασης, ώστε να έχουν συγκεντρωτική ενημέρωση αλλά και να κάνουν καλύτερο προγραμματισμό των υποχρεώσεων τους.
- **Δυνατότητα επενδυτικών συναλλαγών (Χρηματιστήριο, Α/Κ):** οι χρήστες υπηρεσιών e-banking μπορούν να εκτελούν επενδυτικές συναλλαγές και να ελέγχουν οι ίδιοι τις εντολές τους, τα χαρτοφυλάκια τους και την αποτίμηση αυτών.
- **Μικρότερο κόστος συναλλαγών:** Όλο το εύρος των τραπεζικών εργασιών παρέχεται με μικρότερο κόστος στον πελάτη του e-banking. Πέραν αυτού πολλές συναλλαγές παρέχονται εντελώς δωρεάν. Δεν πρέπει να ξεχνάμε πως ακόμα και η προμήθεια ενός statement λογαριασμού χρεώνεται πλέον από τα καταστήματα

των τραπεζών, όπως και η μεταφορά εντός τράπεζας. Παρόμοιες συναλλαγές παρέχονται εντελώς δωρεάν μέσω e-banking.

### 2.3.1 Πλεονεκτήματα για την εταιρία – πελάτη

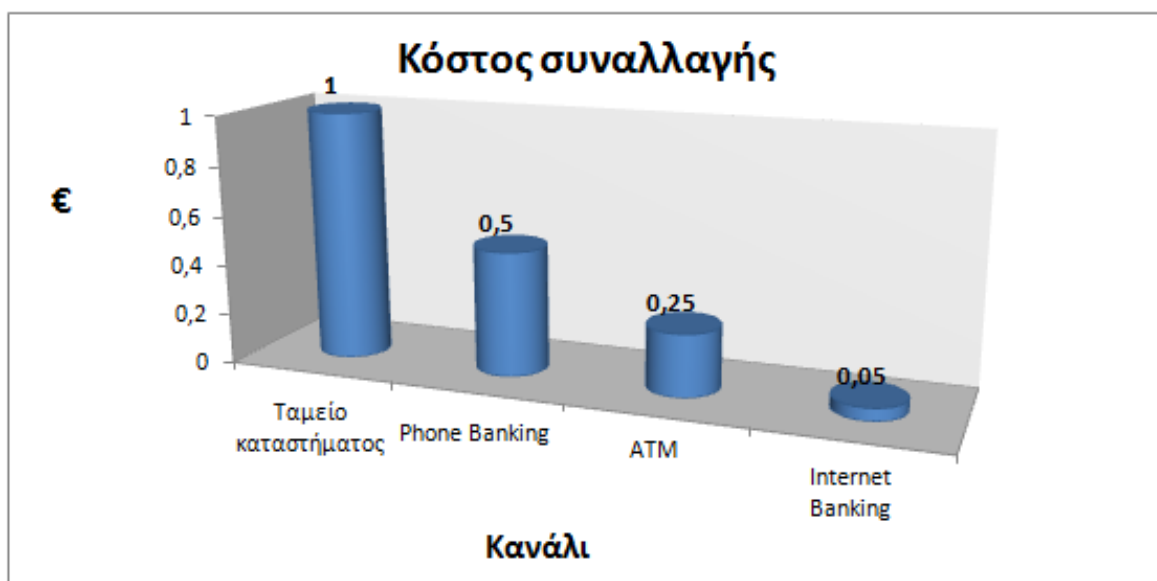
Πέραν των πλεονεκτημάτων που αναφέρθηκαν παραπάνω, υπάρχουν και επιπρόσθετα πλεονεκτήματα για επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το e-banking.

- **Ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών πληρωμών για επιχειρήσεις:** Μια εταιρεία έχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον πληρωμών, τόσο των οφειλών της στο Δημόσιο (ΦΠΑ, εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ, τέλη κυκλοφορίας), όσο και των οφειλών της σε ΔΕΚΟ και οργανισμούς.
- **Εύκολη ενημέρωση των μηχανογραφικών συστημάτων της εταιρείας:** Μέσω της ευκολίας του downloading, που προσφέρουν οι τράπεζες μέσω e-banking, οι επιχειρήσεις μπορούν εύκολα και άμεσα να ενημερώνουν τα μηχανογραφικά και λογιστικά τους συστήματα με τις κινήσεις των λογαριασμών της εταιρείας.
- **Έκθεση μισθοδοσίας προσωπικού ή μαζικών πληρωμών προμηθευτών:** Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα με πολύ συνοπτική διαδικασία να εκτελεί τη μισθοδοσία του προσωπικού της ή να πληρώνει τους προμηθευτές της και να παρακολουθεί online την κατάσταση των πληρωμών της.
- **Διαφορετικά δικαιώματα χρήσης και πρόσβασης:** Η εταιρεία μπορεί να επιλέξει ποιοι υπάλληλοι της θα χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες και τι δικαιώματα θα έχουν, τόσο σε επίπεδο πρόσβασης σε λογαριασμούς και κάρτες, όσο και σε επίπεδο τέλεσης συναλλαγών. Στους εταιρικούς πελάτες δίνεται και η δυνατότητα της έγκρισης συναλλαγών, δηλαδή άλλος χρήστης να καταχωρεί τις εντολές και διαφορετικός χρήστης να δίνει την έγκριση για την εκτέλεση τους.
- **Δημιουργία εναλλακτικού δικτύου εξόφλησης λογαριασμών:** Πολλές εταιρείες μπορούν να εκμεταλλευτούν το e-banking, ως ένα επιπλέον δίκτυο είσπραξης των υποχρεώσεων των πελατών της. Ήδη, αρκετές εταιρείες όπως η TELLAS, η ΧΡΟΦΙΝ, η ALPHYRA HELLAS, η VOLKSWAGEN BANK και άλλες χρησιμοποιούν πλέον το διατραπεζικό σύστημα DIAS-DEBIT σε συνεργασία με τράπεζες του εσωτερικού για την εξόφληση των λογαριασμών τους.

- **Δημιουργία εναλλακτικού δικτύου πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών:** Με συνεργασίες στο χώρο του e-Commerce και των e-Payments, οι εταιρείες προσφέρουν σε όλους τους πελάτες τους έναν εναλλακτικό, ασφαλή και εξ αποστάσεως τρόπο αγορών και πληρωμής των οφελών τους.

### 2.3.2 Πλεονεκτήματα για την Τράπεζα

- **Εναλλακτικά Δίκτυα:** Οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να επεκτείνουν τα δίκτυα εξυπηρέτησης πελατείας τους. Το e-banking δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να εξυπηρετούν τους πελάτες τους και να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους μέσω νέων καναλιών που δεν υπήρχαν πριν μερικά χρόνια, όπως το διαδίκτυο, το τηλέφωνο και το κινητό.
- **Μείωση λειτουργικού κόστους:** Το χαμηλότερο κόστος αποτελεί σημείο – κλειδί για την ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων παροχής τραπεζικών υπηρεσιών (προσωπικός υπολογιστής, σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές), καθώς, αν μια απλή συναλλαγή μέσω του τραπεζικού γκισέ κοστολογείται στο 1 Ευρώ, το κόστος μειώνεται στα 50 λεπτά αν πραγματοποιηθεί μέσω τηλεφώνου, στα 25 λεπτά αν πραγματοποιηθεί μέσω ATM και μόλις στα 5 λεπτά, αν πραγματοποιηθεί μέσω Internet.



**Γράφημα 2** – Κόστος συναλλαγής ανά κανάλι. Πηγή : Αγγέλης, Γ. Βασίλης., (2005) Η Βίβλος Του E-Banking. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών. Σελ.386.

- **Αύξηση ποιότητας εξυπηρέτησης:** Μέσω του e-banking και της αυτοματοποίησης των τραπεζικών εργασιών, οι τράπεζες προσφέρουν υπηρεσίες που αυξάνουν την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών τους. Το όφελος αυτό είναι σημαντικό, εφόσον οι τράπεζες το εκμεταλλευτούν σωστά. Η ποιότητα της εξυπηρέτησης μπορεί όχι μόνο να αυξηθεί, αλλά πλέον να πιστοποιείται από εξουσιοδοτημένους φορείς, προσφέροντας κύρος στις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- **Αύξηση πελατειακής βάσης:** η δημιουργία φιλικών προς το χρήστη πλατφόρμων, που παρέχουν ολοκληρωμένα πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών, συμβάλλουν στην προσέλκυση νέων πελατών και στην αύξηση της πελατειακής βάσης. Η προώθηση οποιουδήποτε τραπεζικού προϊόντος καθίσταται ελκυστικότερη, όταν συνοδεύεται και από προοπτική μιας ορθής και ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής διαχείρισης του.
- **Καλή φήμη:** τράπεζες με αξιόπιστες και αξιόλογες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενισχύουν την καλή τους φήμη. Το e-banking αποτέλεσε και αποτελεί ένα είδος βιτρίνας για τους τραπεζικούς οργανισμούς. Υπάρχουν παραδείγματα μικρών τραπεζών, που στηρίζουν μέρος της καλής εικόνας στο e-banking τους.

## 2.4 Μειονεκτήματα E-Banking

Η χρήση του e-banking τόσο από την πλευρά των πελατών όσο και από την πλευρά της ίδιας της τράπεζας, παρουσιάζουν κάποια μειονεκτήματα αρκετά σημαντικά. Τα μειονεκτήματα αυτά θα τα παρουσιάσουμε ξεχωριστά παρακάτω.

### 2.4.1 Μειονεκτήματα για τον Πελάτη

- **Μη επαρκής γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών:** Οι αυξημένες απαιτήσεις γνώσεων χειρισμού των σύγχρονων υπολογιστών, ώστε ο πελάτης να προηγηθεί στο e-banking της κάθε τράπεζας, θα προκαλέσουν αρκετά προβλήματα σε εκείνους τους χρήστες οι οποίοι δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις Η/Υ.
- **Αναβάθμιση των προσωπικών ηλεκτρονικών υπολογιστών:** Αρκετοί χρήστες προκειμένου να μπορέσουν να εκμεταλλευτούν στο έπακρο τις δυνατότητες του e-

banking της τράπεζας, θα πρέπει να αντικαταστήσουν / αναβαθμίσουν τον Η/Υ, πράγμα το οποίο συνεπάγεται ένα επιπλέον κόστος για τον πελάτη.

- **Αναβάθμιση των υπηρεσιών internet:** Ορισμένοι χρήστες θα χρειαστεί να προχωρήσουν και σε αναβάθμιση των υπηρεσιών internet, τις οποίες χρησιμοποιούσαν μέχρι τώρα, διότι η ανάγκη για πιο άμεση και γρήγορη ολοκλήρωση των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του e-banking το καθιστά αναγκαίο. Η αναβάθμιση αυτή θα είναι ένα επιπλέον σταθερό κόστος για τον πελάτη.
- **Υποκλοπή προσωπικών στοιχείων:** Με τη μεγάλη διάδοση των συναλλαγών μέσω του e-banking, έχουν πλέον αυξηθεί και οι προσπάθειες υποκλοπής των κωδικών εισόδου του χρήστη, με αποτέλεσμα οι μη έμπειροι χρήστες σε θέματα ασφάλειας να είναι πιο εκτεθειμένοι απέναντι στον κίνδυνο.

#### 2.4.2 Μειονεκτήματα για την Τράπεζα

- **Αυξημένο κόστος νέας τεχνολογίας:** Οι τράπεζες εξαιτίας των αναγκών του e-banking θα πρέπει να προχωρήσουν σε αγορά νέας τεχνολογίας που σχετίζεται με τις υλικοτεχνικές ιδιαιτερότητες (server, υπολογιστές με αυξημένες δυνατότητες κ.α.). Η τεχνολογία αυτή είναι εξειδικευμένη και με αρκετά μεγάλο κόστος που θα πρέπει αναγκαστικά να απορροφήσει η κάθε τράπεζα, ώστε να έχει συμμετοχή στην ηλεκτρονική τραπεζική. Επίσης έκτος από το υλικοτεχνικό κόστος, θα πρέπει να υπολογιστεί και η ανάγκη για **ειδικευμένο τραπεζικό προσωπικό** που θα πρέπει να έχει γνώσεις πέραν των παραδοσιακών τραπεζικών και γνώσεις που σχετίζονται με τη χρήση του e-banking και τη λειτουργία του. Από το στήσιμο του site, μέχρι ειδικό προσωπικό που έχει κάνει με την ασφάλεια<sup>7</sup> του.
- **Κίνδυνος δολιοφθοράς (hacking<sup>8</sup>):** Από τα πλέον σημαντικά μειονεκτήματα για την τράπεζα είναι ο κίνδυνος να δεχτεί κάποια επίθεση στο site της και να υποκλαπούν τα στοιχεία και οι λογαριασμοί των πελατών της. Κάτι τέτοιο θα είχε σοβαρό αντίκτυπο στην φήμη της τράπεζας.

---

<sup>7</sup> Ασφάλεια συναλλαγών : θα γίνει εκτενής αναφορά στο Κεφάλαιο 3.

<sup>8</sup> <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A7%CE%AC%CE%BA%CE%B5%CF%81>

# Κεφάλαιο 3

## Ασφάλεια E-Banking

### 3.1 Γενικά

Οι τράπεζες φαίνεται να είναι λιγότερο ευάλωτες στις on-line συναλλαγές απ' ό τι οι χρηματιστηριακές εταιρείες και οι εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου αγαθών και υπηρεσιών. Και αυτό διότι στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα υπάρχει ένα πρόσθετο στοιχείο, αυτό της εμπιστοσύνης, και, όπως έχει αποδειχθεί, οι πελάτες των τραπεζών είναι εξαιρετικά συντηρητικοί. Αυτό φαίνεται και από την προτίμηση των πελατών στον γκισέ σε σχέση με τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές. Τραπεζικές υπηρεσίες, όπως το Phone banking, δεν είχαν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Πολύ περισσότερο οι θεωρίες υπέρ της καταργήσεως του τραπεζικού καταστήματος αποδεικνύονται σήμερα ότι είχαν έντονο το στοιχείο της υπερβολής.

Στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στην ηλεκτρονική τραπεζική, επειδή απουσιάζει η φυσική επαφή με πρόσωπα εμπιστοσύνης, υπάρχει ανάγκη καθιέρωσης μηχανισμών που μέσω αυτών θα είναι δυνατόν να αποδεικνύεται ότι το πρόσωπο, με το οποίο πραγματοποιείται η συναλλαγή ηλεκτρονικά, είναι όντως το δηλούμενο στη συναλλαγή πρόσωπο. Σε κάθε περίπτωση απαιτείται η ύπαρξη ενός Οργανισμού Πιστοποίησης ή αλλιώς μιας Έμπιστης Τρίτης Οντότητας με σκοπό την επικύρωση της αυθεντικότητας της ταυτότητας του ατόμου ή της επιχείρησης και την τήρηση στοιχείων για την πραγματοποιηθείσα οικονομική πράξη.

Ο μηχανισμός αυτός περιλαμβάνει ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates) και συστήματα μη άρνησης αποδοχής (Non repudiation systems). Ο ρόλος των Έμπιστων Τρίτων Οντοτήτων θα εξυπηρετήσει και τις business-to-customer banking συναλλαγές. Αν κάποια εταιρεία αγοράζει από μια άλλη για την οποία δεν γνωρίζει κρίσιμα στοιχεία της και ευρίσκεται κάπου στο εξωτερικό, η δυνατότητα της τράπεζας για πιστοποίηση

είναι κρίσιμη. Αποτελεί μάλιστα καλή ευκαιρία για τις τράπεζες να επεκτείνουν τον ρόλο τους σε μια μορφή Trade financing<sup>9</sup>, αφού έχουν λόγω των συναλλαγών με επιχειρήσεις μεγάλη πείρα π.χ. στις εγγυητικές επιστολές.

Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις στα μηχανογραφικά συστήματα των τραπεζών και των επιχειρήσεων εγκυμονούν πολλούς κινδύνους, όπως καταστροφές hardware, software, καθυστερήσεις, ματαιώσεις συναλλαγών, χρηματικά κόστη, διάψευση προσδοκιών και κακή φήμη. Ο μόνος τρόπος αντιμετώπισης των κινδύνων είναι η συνεχής εκπαίδευση των υπευθύνων ασφαλείας των συστημάτων των επιχειρήσεων και η συνεχής τεχνολογική βελτίωση των συστημάτων ασφαλείας. Η διαδικασία αυτή ομοιάζει με μία «κούρσα» εξοπλισμού και εκπαίδευσης μεταξύ των αντιπάλων στο χρόνο. Δεν πρέπει να λησμονείται ότι το διαδίκτυο δημιουργήθηκε και υπάρχει με τη διασύνδεση συστημάτων Η/Υ και δεν εγγυάται την ασφάλεια αυτών. Ένα σύστημα υλοποίησης συναλλαγών θεωρείται ασφαλές όταν:

1. Λειτουργεί απρόσκοπτά, δηλαδή εκτός προγραμματισμένων διακοπών λειτουργίας.
2. Διασφαλίζει το ότι δεν έχει κάποιος τη δυνατότητα ανάγνωσης των αποστέλλομενων στους συναλλασσόμενους μηνυμάτων (privacy).
3. Παρέχει σε κάθε συναλλασσόμενο κάποιο μέσο εξακρίβωσης της ταυτότητας της οντότητας, με την οποία συναλλάσσεται (authentication).
4. Διασφαλίζει το αναλλοίωτο των μηνυμάτων των συναλλασσομένων (integrity).
5. Διασφαλίζει σε κάθε συναλλασσόμενο ότι η οντότητα με την οποία συναλλάσσεται δεν θα αρνηθεί ότι έγινε μεταξύ τους συναλλαγή (non-repudiation).

Το πρώτο και σημαντικότερο βήμα για την καθιέρωση πολιτικής ασφάλειας συστημάτων είναι η ανάλυση κινδύνου πριν από την εκδήλωση οποιασδήποτε ηλεκτρονικής επίθεσης. Τα σημαντικότερα ερωτήματα, τα οποία πρέπει να απαντηθούν στο στάδιο της ανάλυσης του κινδύνου είναι:

- Ποιοι πόροι πρέπει να προστατευθούν και από ποιόν;

---

<sup>9</sup> Το Trade financing αφορά τη διαδικασία χρηματοδότησης ορισμένων δραστηριοτήτων που σχετίζονται με το εμπόριο και το διεθνές εμπόριο. Η χρηματοδότηση του εμπορίου περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως δανεισμό, έκδοση πιστωτικών επιστολών, factoring, πίστωση στο εξωτερικό και ασφάλειες. Οι εταιρείες που ασχολούνται με τη χρηματοδότηση του εμπορίου περιλαμβάνουν εισαγωγείς και εξαγωγείς, τράπεζες και χρηματοδότες, ασφαλιστές και οργανισμούς εξαγωγικών πιστώσεων και άλλους παρόχους υπηρεσιών.



- Ποιο είναι το κόστος μιας πιθανής παραβίασης;
- Ποιο είναι το κόστος της ασφάλειας;
- Ποια είναι η πιθανότητα παραβίασης;

Τα τρία τελευταία ερωτήματα θα πρέπει να εξετασθούν για κάθε πόρο, αλλά και για το σύστημα συνολικά. Έχοντας αυτά τα δεδομένα μπορεί να υπολογισθεί η συνολική πιθανότητα παραβίασης του συστήματος, καθώς και ο λόγος του επιχειρηματικού κόστους παραβίασης προς το κόστος ασφάλειας. Στο στάδιο της ανάλυσης κινδύνου, θεωρείται ίσως απαραίτητη η εμπλοκή μιας εταιρείας συμβούλων με εμπειρία στο αντικείμενο.

Μερικά από τα χαρακτηριστικά μιας σωστής πολιτικής ασφάλειας είναι:

1. Να σχεδιάζεται σύμφωνα με την πραγματικότητα της καθημερινής λειτουργίας της επιχείρησης, καθώς επίσης και με την γενικότερη κατεύθυνση της στρατηγικής της.
2. Να είναι εύκολα κατανοητή και προσβάσιμη από τους υπαλλήλους της επιχείρησης.
3. Να «διαφημίζεται» αρκετά μέσα στην επιχείρηση.
4. Να μην είναι πολύ μακροσκελής.
5. Να μην είναι εύκολα αναγνωρίσιμο από τους υπαλλήλους ποιο τμήμα τους αφορά.
6. Να είναι αρκετά συγκεκριμένη αντιμετωπίζοντας τις πραγματικές αιτίες και όχι τα συμπτώματα.
7. Να αναβαθμίζεται συχνά και να παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Η επίτευξη αυτού του στόχου προϋποθέτει εκπαιδευμένο προσωπικό με συγκεκριμένα κίνητρα για την πιστή εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας, καθώς και χρήση των απαραίτητων εργαλείων υλοποίησης της. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η πιστή εφαρμογή μιας σωστής πολιτικής ασφάλειας θα μπορούσε να αποτρέψει ακούσια εγκατάσταση προγραμμάτων ή υπερφόρτωση του mail server.

## 3.2 Απειλές – Κίνδυνοι

Παρακάτω θα εξηγήσουμε τις βασικές απειλές – τρόπους υποκλοπής στοιχείων που αφορούν τόσο τον χρήστη – πελάτη της τράπεζας, όσο και το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα.

### **3.2.1 Sniffers**

Ένας sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μια συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάξει πληροφορία που ταξιδεύει σε αυτό. Ουσιαστικά οι sniffers είναι τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων. Λειτουργούν επειδή το Erthnet κατασκευάστηκε γύρω από την αρχή του sharing. Η πλειοψηφία των δικτύων χρησιμοποιεί τεχνολογία εκπομπής, όπου τα μηνύματα από ένα υπολογιστή μπορούν να διαβαστούν από άλλο υπολογιστή σε αυτό το δίκτυο. Πρακτικά, όλοι οι υπόλοιποι υπολογιστές του δικτύου αγνοούν το μήνυμα, πλην αυτού που είναι ο παραλήπτης του. Ωστόσο, οι υπολογιστές μπορούν να διαμορφωθούν, ώστε να δέχονται μηνύματα ακόμα και αν δεν είναι για αυτούς. Αυτό γίνεται με την χρήση ενός sniffer.

### **3.2.2 Key Loggers**

Το key logging (καταγραφή πληκτρολογήσεων) συμβαίνει όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις του χρήστη, χωρίς ο ίδιος να το ξέρει ή να το επιτρέπει. Χρησιμοποιείται από επιτήδειους για την υποκλοπή στοιχείων πιστωτικής κάρτας, τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών και αποτελεί σοβαρή απειλή για τη διαρροή προσωπικών / εταιρικών στοιχείων.

Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό υλικό (hardware), το οποίο είναι εύκολα να εγκατασταθεί και ταυτόχρονα δύσκολο να εντοπιστεί (συνήθως προσαρτώνται στο εσωτερικό του πληκτρολογίου). Ωστόσο, υπάρχει και ανάλογο λογισμικό, το οποίο μπορεί να ληφθεί από το internet. Τα key loggers καταγράφουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouse clicks σε ειδικό αρχείο, το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη.

### **3.2.3 Κοινωνική Μηχανική**

Η κοινωνική μηχανική ορίζεται ως ένα μη τεχνικό είδος παράνομης εισβολής που βασίζεται κυρίως στην ανθρώπινη επικοινωνία και συχνά περιλαμβάνει τεχνάσματα τα οποία ωθούν τους ανθρώπους να καταργήσουν τις ορισμένες διαδικασίες ασφάλειας. Σενάρια κοινωνικής μηχανικής μπορεί να είναι :

- Τηλεφωνική επικοινωνία κοινωνικού μηχανικού ο οποίος προσποιείται μέλος της ομάδας μηχανογράφησης που χρειάζεται τους κωδικούς του χρήστη.
- Δημιουργία προσωπικής σχέσης – χτίσιμο εμπιστοσύνης με ένα χρήστη ή μέλος ομάδας μηχανογράφησης με σκοπό να κερδίσει την εμπιστοσύνη του και να αποσπάσει εμπιστευτικές πληροφορίες.

### **3.2.4 Δούρειοι Ίπποι**

Ένας δούρειος ίππος είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο πρόγραμμα για τον υπολογιστή, το οποίο περιέχει καμουφλαρισμένες εντολές υποκλοπής στοιχείων. Δηλαδή ένας δούρειος ίππος θα μπορούσε να :

- Διαγράψει αρχεία του χρήστη, ο οποίος δεν είχε διαγράψει.
- Μετάδοση οποιουδήποτε αρχείου στον εισβολέα.
- Εγκατάσταση ιών.
- Εγκατάσταση άλλων δούρειων ίππων.
- Εγκατάσταση προγραμμάτων με τα δικαιώματα του χρήστη του υπολογιστή που παρέχουν μη εγκεκριμένη πρόσβαση σε δίκτυο.

### **3.2.5 Phishing**

Το Phishing είναι η αποστολή e-mail σε χρήστη, προσποιούμενο ότι προέρχεται από μια νόμιμη επιχείρηση, κυρίως τράπεζα, με σκοπό να εξαπατήσει το χρήστη και να πάρει ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητας του. Το E-mail προτρέπει το χρήστη να επισκεφτεί μια ιστοσελίδα, όπου του ζητούνται να ενημερώσει τις προσωπικές του πληροφορίες, όπως το password και αριθμούς πιστωτικών καρτών, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών, που η εταιρία υποτίθεται έχει ήδη στην κατοχή της. Η ιστοσελίδα ωστόσο είναι πλάστη και έχει δημιουργηθεί με μοναδικό σκοπό να κλέψει τη ζητούμενη πληροφορία.

## 3.2 Τρόποι Ασφάλειας από την Τράπεζα

Τα κύρια εργαλεία ασφάλειας είναι τα ψηφιακά πιστοποιητικά, η ψηφιακή υπογραφή, η κρυπτογράφηση, τα SLL (Secure Socket Layers<sup>10</sup>), οι κωδικοί πρόσβασης και οι smart cards.

### 3.3.1 Ψηφιακά Πιστοποιητικά

Σύμφωνα με την πολιτική ασφάλειας ενός συστήματος συναλλαγών είναι απαραίτητη η εξακρίβωση της ταυτότητας του χρήστη. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά είναι αυτή την περίοδο το ωριμότερο εργαλείο ταυτοποίησης των χρηστών ενός συστήματος συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Το ψηφιακό πιστοποιητικό περιέχει τα στοιχεία του κατόχου του (όνομα, επάγγελμα κλπ) και το δημόσιο κλειδί του.

Το δημόσιο και το ιδιωτικό κλειδί είναι ένα συμπληρωματικό ζεύγος των προσωπικών στοιχείων<sup>11</sup> (μοναδικά για κάθε συνδυασμό χρήστη-υπολογιστή), στα οποία στηρίζεται η διαδικασία της κρυπτογράφησης. Η διαδικασία έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών πρέπει να επικυρώνεται από μία εκδίδουσα αρχή.

### 3.3.2 Ψηφιακή Υπογραφή

Η ασφαλής ανταλλαγή ψηφιακών δεδομένων μεταξύ της τράπεζας και του πελάτη επιτυγχάνεται με την 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 αλλοιώθηκε-παραποιήθηκε κατά την μεταφορά. Οι ψηφιακές υπογραφές χρησιμοποιούν συνδυασμό μιας κρυπτογραφικής συνάρτησης κατατεμαχισμού<sup>12</sup> (hash

---

<sup>10</sup> SSL είναι το ακρωνύμιο για τις λέξεις **Secure Socket Layers**. Αλλιώς γνωστό και ως **Ηλεκτρονικό Πιστοποιητικό**, το πρωτόκολλο SSL δημιουργεί μια ασφαλή σύνδεση μεταξύ της εκάστοτε ιστοσελίδας και του φυλλομετρητή (browser) του χρήστη. Τα SSL πιστοποιητικά εξασφαλίζουν την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στις δύο πλευρές, αποτρέποντας κακόβουλους χρήστες από την υποκλοπή δεδομένων.

<sup>11</sup> Προσωπικά στοιχεία χρήστη : όνομα, επάγγελμα, κλπ.

<sup>12</sup> Η **κρυπτογραφική συνάρτηση κατατεμαχισμού** (cryptographic hash function) είναι μια συνάρτηση κατατεμαχισμού (hash function) ή οποία είναι σχεδιασμένη για να χρησιμοποιείται στην κρυπτογραφία. Γενικά η συνάρτηση κατατεμαχισμού είναι μια μαθηματική συνάρτηση που έχοντας ως είσοδο μια αυθαίρετου μεγέθους ομάδα δεδομένων δίνει έξοδο μια καθορισμένου μεγέθους στοιχειοσειρά (string) (η συμβολοσειρά είναι συνήθως μικρότερη σε μέγεθος από την αρχική είσοδο). Η έξοδος δεν μπορεί

function) για δημιουργία της σύνοψης (hash) σε συνδυασμό με ασυμμετρική κρυπτογραφία<sup>13</sup> για κρυπτογράφηση/αποκρυπτογράφηση σύνοψης (ο συνδυασμός σύνοψης και κρυπτογράφησης με ασυμμετρική κρυπτογραφία αποδεικνύει την ακεραιότητα του εγγράφου αλλά και την απόδειξη ταυτότητας του αποστολέα).

### 3.3.3 Κρυπτογράφηση και SSL

Η εγγενής αδυναμία του πρωτοκόλλου TCP/IP<sup>14</sup>, χρησιμοποιούμενου για τη μεταφορά των δεδομένων, αντιμετωπίζεται με την κρυπτογράφηση της διακινούμενης πληροφορίας, ούτως ώστε ακόμη και αν κάποιος την καταγράψει να μην έχει τη δυνατότητα να την αποκρυπτογραφήσει ή να τη μεταβάλλει. Το πρωτόκολλο, που φροντίζει για τη μετάδοση κρυπτογραφημένης πληροφορίας, λέγεται SSL (Secure Socket Layer).

### 3.3.4 Κωδικοί Πρόσβασης και Smart Cards

Με τη λεγόμενη «έξυπνη κάρτα» (smart card) η ηλεκτρονικά αποθηκευμένη στην κάρτα αξία αγοράζεται από το χρήστη και μειώνεται μετά από κάθε χρήση της για την πραγματοποίηση πληρωμών. Πέρα από την έξυπνη κάρτα «μέσο αποθήκευσης» μπορεί να είναι και η μνήμη ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Πρόκειται για μορφές του λεγόμενου «ηλεκτρονικού χρήματος». Εδώ υπάγονται και οι προπληρωμένες κάρτες πολλαπλών χρήσεων (e-purse – ηλεκτρονικό πορτοφόλι) και τα προπληρωμένα προϊόντα λογισμικού, εγκατεστημένα στη μνήμη ηλεκτρονικού υπολογιστή συνδεδεμένου με το διαδίκτυο (digital cash – ψηφιακά μετρητά).

Ο συνδυασμός κωδικών πρόσβασης και έξυπνης κάρτας κερδίζει έδαφος, καθώς οι περισσότεροι κατασκευαστές (πχ Microsoft, Dell) περιφερειακών συστημάτων υπολογιστών (πληκτρολογίων κλπ.) ενσωματώνουν αναγνώστες στα προϊόντα τους. Το

---

με αντιστροφή (με κανένα τρόπο) να μας παράγει την αρχική είσοδο. Η έξοδος αποκαλείται συνήθως "σύνοψη" (digest).

<sup>13</sup><https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CF%81%CF%85%CF%80%CF%84%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%AC%CF%86%CE%B7%CF%83%CE%B7%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%BF%CF%85%CE%9A%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CF%8D>

<sup>14</sup> **To TCP/IP** (Αγγλικά: Transmission Control Protocol/Internet Protocol, σημασία στα Ελληνικά: Πρωτόκολλο Ελέγχου Μετάδοσης/Πρωτόκολλο Διαδικτύου) είναι μια συλλογή πρωτοκόλλων επικοινωνίας στα οποία βασίζεται το Διαδίκτυο αλλά και μεγάλο ποσοστό των εμπορικών δικτύων. Η ονομασία TCP/IP προέρχεται από τις συντομογραφίες των δυο κυριότερων πρωτοκόλλων της συλλογής: το Transmission Control Protocol (σημασία στα ελληνικά: Πρωτόκολλο Ελέγχου Μετάδοσης) και το Internet Protocol (Πρωτόκολλο Διαδικτύου).

ίδιο συμβαίνει και με τις συσκευές αναγνώρισης αποτυπωμάτων, καθώς όσο ασφαλής και αν είναι η smart card σε σχέση με το ψηφιακό πιστοποιητικό εγκυμονεί τον κίνδυνο απώλειας ή κλοπής κάτι που δεν συμβαίνει με τα ανθρώπινα αποτυπώματα. Άλλα φυσικά χαρακτηριστικά που χρησιμοποιούνται για την ταυτοποίηση, εκτός των αποτυπωμάτων, είναι η ίριδα του ματιού, η φωνή κλπ.

Μακροχρόνια, η αίσθηση ασφάλειας του «εικονικού» κόσμου δεν θα έχει διαφορά από αυτή του φυσικού. Παρόλο που στην ηλεκτρονική τραπεζική απουσιάζει η φυσική επαφή με πρόσωπα εμπιστοσύνης, με τις νέες και επερχόμενες μεθόδους διασφάλισης των διενεργούμενων συναλλαγών, ο φόβος, που προκαλεί η έλλειψη ασφάλειας στις συναλλαγές, θα εξαλειφθεί.

### **3.4 Τρόποι Προστασίας Χρήστη**

Ο χρήστης θα πρέπει να λαμβάνει και κάποια δικά του μέτρα ώστε να μειώνει στο ελάχιστο την πιθανότητα υποκλοπής των κωδικών του για το e-banking. Μερικά από αυτά τα μέτρα προστασίας είναι :

- Εγκατάσταση antivirus στον υπολογιστή του, από γνήσιο προμηθευτή και με τις πιο πρόσφατες ενημερώσεις.
- Δημιουργία κωδικών πρόσβασης στο e-banking αυξημένης δυσκολίας, δηλαδή, να περιέχουν ταυτόχρονα κεφαλαία και μικρά γράμματα, σύμβολα και αριθμητικούς χαρακτήρες, αποφεύγοντας να καταχωρούνται προσωπικά στοιχεία του χρήστη, όπως ημερομηνία γέννησης ή ονοματεπώνυμο.
- Χρήση του γνήσιου συνδέσμου e-banking μόνο μέσα από το επίσημο site της τράπεζας και όχι με απλή αναζήτηση στο διαδίκτυο. Με αυτό τον τρόπο μειώνει τις πιθανότητες να επισκεφτεί κάποιο πλαστό site.
- Να μην κοινοποιούνται οι προσωπικοί κωδικοί σε τρίτους.

## 3.5 Το νομοθετικό πλαίσιο του E- Banking

### Κύριοι κλάδοι του δικαίου που διέπουν το e- banking είναι:

- Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών για την τραπεζική εποπτεία.
- Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και
- Η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

### 3.5.1 Τραπεζική νομοθεσία

Η ηλεκτρονική τραπεζική υπάγεται, ως τραπεζική εργασία, στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας και τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα πιστωτικά ιδρύματα. Συνεπώς η ηλεκτρονική τραπεζική των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στην Ελλάδα, υπάγεται στο νομοθετικό πλαίσιο εποπτείας της Τράπεζας της Ελλάδος, το οποίο αφορά διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και οι διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

Στην έννοια της εποπτείας περιλαμβάνονται ο ορισμός των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων (ΠΔ/ΤΕ 2053/1992), ο έλεγχος φερεγγυότητας (ΠΔ/ΤΕ/2054/1992), ρευστότητας, κεφαλαιακής επάρκειας (ΠΔ/ΤΕ 2397/1996), συγκέντρωσης κινδύνων (ΠΔ/ΤΕ 2246/1993) και συστήματος εσωτερικού ελέγχου (ΠΔ/ΤΕ 2438/1998) των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ρυθμίζονται επίσης από την Οδηγία 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο (που ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το ΠΔ 131/2003), η οποία, όπως προελέχθη, εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης», συνεπώς και το internet banking υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία του «κράτους προέλευσης».

Κατά τα ανωτέρω η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο διέπεται από την ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία: Αφενός εφαρμόζονται ο ν. 2076/1992 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, (με τον οποίο ενσωματώθηκε στη ελληνική τραπεζική νομοθεσία η 2<sup>η</sup> τραπεζική Οδηγία), όπως

ισχύει σήμερα, καθώς και οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις (συνεπώς οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στη διεξαγωγή Internet banking), και αφετέρου, ως προς τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εφαρμόζεται ο ν. 2396/1996. Με τον τελευταίο ενσωματώθηκαν στην ελληνική νομοθεσία οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Στις συναλλαγές του internet banking εφαρμόζονται και εδώ οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.

Ως προς την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές εξεδόθη η Οδηγία 2002/65/ΕΚ. Η ενσωμάτωση της Οδηγίας αυτής στο ελληνικό δίκαιο θα ολοκληρώσει το νομικό πλέγμα προστασίας του καταναλωτή στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, το οποίο μέχρι τώρα διέπεται από τα άρθρα 2 (Γενικοί Όροι Συναλλαγών), και 8 (ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες, σε συνδυασμό με το άρθρο 24 ν. 2076/1992 που απαριθμεί τις τραπεζικές εργασίες) ν. 2251/1994 καθώς και από τις ρυθμίσεις της Υ.Α. Φ1-983 της 7-21.3.1991 «για την καταναλωτική πίστη», η οποία εκδόθηκε με σκοπό την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με τις διατάξεις της Οδηγίας 87/102/ΕΟΚ, όπως αυτή τροποποιήθηκε από την Οδηγία 90/88/ΕΟΚ.

Ειδικά για τους γενικούς όρους συναλλαγών (Γ.Ο.Σ) στις τραπεζικές συμβάσεις πρέπει να επισημανθεί ότι είναι προδιατυπωμένοι και έντυποι, αποτελώντας το πάγιο περιεχόμενο έντυπων ατομικών συμβάσεων προσχωρήσεως, διέποντας όλες γενικά τις συναλλαγές των τραπεζών με τους πελάτες τους. Βέβαια, κατά το κοινοτικό δίκαιο, ρήτρα σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, θεωρείται καταχρηστική όταν παρά την απαίτηση καλής πίστης δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, που απορρέουν από την σύμβαση. Αλλά και κατά τη νέα διατύπωση της ΑΚ (Αστικός Κώδικας) άρθρο 332 παρ.2 εδ.2 από τον ν. 3043/2003 θεσπίζεται ακυρότητα, αν «η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν αποτελέσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης». Η τράπεζα εξάλλου είναι επιφορτισμένη με τη γενική υποχρέωση της διαφύλαξης των συμφερόντων των πελατών της, που επιβάλλεται νομικά από τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Από την ευθύνη της αυτή η τράπεζα δεν μπορεί να απαλλαγεί με συμβατικές ρήτρες ούτε ακόμη και για ελαφρά αμέλεια.



Τέλος, πρέπει να τονισθεί ότι η Τράπεζα της Ελλάδος έχει την αρμοδιότητα για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του ν. 2331/1995, που αφορά στην πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες. Με τον ν. 2655/1998 η χώρα μας έχει επίσης κυρώσει την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για το ξέπλυμα, την έρευνα, την κατάσχεση και την δήμευση των προϊόντων, που προέρχονται από εγκληματικές δραστηριότητες.

### **3.5.2 Πληρωμές μέσω E- Banking**

Η Οδηγία 98/26, με την οποία έχει εναρμονισθεί το ελληνικό δίκαιο με τον ν. 2789/2000 «σχετικά με το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και στα συστήματα διακανονισμού χρηματοπιστωτικών μέσων», προβλέπει το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών που ισχύει και για το Internet banking.

Το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές πληρωμές καθορίζει η Οδηγία 97/5 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 Ευρώ, με την οποία έχει εναρμονισθεί το ελληνικό δίκαιο με το Π.Δ (Προεδρικό Διάταγμα) 33/2000. Για τις διασυνοριακές πληρωμές σε Ευρώ ισχύει ο Κανονισμός 2560/2001, ο οποίος θεσμοθετεί τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται και την ευθυγράμμιση του ύψους τους κατά τις συναλλαγές εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ως προς το internet banking εφαρμόζεται επίσης η Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31-07-2002 «καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών». Η εν λόγω πράξη προβλέπει επίβλεψη από την Κεντρική Τράπεζα και στους τρόπους πρόσβασης και στα υποστηρικτικά προϊόντα των συστημάτων πληρωμής. Ρητή αναφορά γίνεται στο internet και mobile banking, πράγμα που σημαίνει ότι οι διαπραγματεύσεις αυτές τίθενται υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος. Την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω internet banking κατοχυρώνει το ΠΔ 150/2001 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, το οποίο εναρμόνισε την ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 99/93.

Ως προς την πραγματοποίηση συναλλαγών με ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο ν. 3148/2003, ο οποίος ενσωμάτωσε τις Οδηγίες 2000/46 και 2000/28 για το ηλεκτρονικό χρήμα. Για τη χορήγηση από την Τράπεζα της Ελλάδος άδεια λειτουργίας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος απαιτείται η καταβολή σε μετρητά αρχικού

κεφαλαίου τουλάχιστον τριών εκατομμυρίων ευρώ, το οποίο κατατίθεται στην Τράπεζα την Ελλάδα. Τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος πρέπει να τηρούν συγκεκριμένους όρους ως προς το κεφάλαιο, τα διαθέσιμα, τις επενδύσεις και την αποδέσμευση κεφαλαίων.

### **3.5.3 Αυτορρύθμιση**

Επειδή οι ανωτέρω διατάξεις του θεσμικού δικαίου, ως εκ της φύσεως του διαδικτύου, δεν επαρκούν απόλυτα για τη ρύθμιση του internet banking, η αυτορρύθμιση κρίνεται αναγκαία, διότι παρέχει τη δυνατότητα αποτελεσματικού εσωτερικού ελέγχου αφενός και εκτίμησης της στάθμης των ηθικών προτύπων που θέτει μια ομάδα αφετέρου. Οι κώδικες δεοντολογίας αποτελούν «ευέλικτα λειτουργικά υποκατάστατα του δικαίου μέσω καθιέρωσης ισότιμης πίεσης στα μέλη της ομάδας».

Εν προκειμένω με τη θέσπιση του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας επιδιώκεται ο καθορισμός προτύπων καλής τραπεζικής πρακτικής, η ενίσχυση της διαφάνειας και ειλικρίνειας κατά τις συναλλαγές και κυρίως η εδραίωση πνεύματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης στις σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους καθώς και με τους συναλλασσόμενους καταναλωτές.

# Κεφάλαιο 4

## Capital Controls, Φοροδιαφυγή και E-Banking

### 4.1 Ορισμός Capital Controls

Έλεγχοι κεφαλαίων / κεφαλαιακοί περιορισμοί (capital controls<sup>15</sup>) είναι ένα οικονομικό μέτρο που λαμβάνεται από την κυβέρνηση ή την κεντρική τράπεζα μιας χώρας, με σκοπό να περιορίσει τις εισροές και εκροές κεφαλαίων μέσα, από και προς την εγχώρια οικονομία όπως αυτές καταγράφονται στους εθνικούς λογαριασμούς. Επίσης ο έλεγχος κεφαλαίων σαν κυβερνητική πολιτική μπορεί να περιορίσει τη δυνατότητα των κατοίκων μιας χώρας στην απόκτηση ξένων περιουσιακών στοιχείων (εκροή εγχώριων κεφαλαίων ) και/ή τον περιορισμό αλλοδαπών για την αγορά εγχώριων περιουσιακών στοιχείων (εισροή ξένων κεφαλαίων).

#### 4.1.1 Κεφαλαιακοί έλεγχοι και τράπεζες

Λόγω της ύπαρξης του τραπεζικού πολλαπλασιαστή και του τρόπου δημιουργίας χρήματος από τις τράπεζες, τα κεφάλαια που έχουν ανά πάσα στιγμή διαθέσιμα προς ανάληψη είναι πολύ λιγότερα από τις καταθέσεις των πελατών τους, καθιστώντας τις τράπεζες ευάλωτες σε ένα κύμα μαζικών αναλήψεων.

Σε συνηθισμένες περιόδους, οι καταθέτες συμπεριφέρονται αρκετά προβλέψιμα καθώς μόνο μια μικρή μειοψηφία προχωράει καθημερινά σε αναλήψεις σημαντικών χρηματικών ποσών. Αντιθέτως, σε περιπτώσεις πανικού οι τράπεζες δεν μπορούν να ανταποκριθούν στον όγκο των αναλήψεων με αποτέλεσμα να κρίνεται απαραίτητος ο περιορισμός αναλήψεων ώστε να προστατευθεί το τραπεζικό και το χρηματοπιστωτικό σύστημα από μαζικά bank runs.

---

<sup>15</sup> <https://www.euretirio.com/elegxoi-kefalaion-capital-controls>

Επιπλέον, λόγω του ότι το bank run αποτελεί γεγονός συστημικού κινδύνου, ακόμα και φερέγγυες τράπεζες που έχουν προχωρήσει σε συνετές επενδύσεις και δεν έχουν προσφέρει ριψοκίνδυνα δάνεια, κινδυνεύουν από κατάρρευση. Εάν μια τράπεζα θεωρείται φερέγγυα, δηλαδή έχει υψηλή πιστοληπτική ικανότητα όπως την κρίνουν οι οίκοι αξιολόγησης, σε περιόδους κρίσης η κεντρική τράπεζα μπορεί να προχωρήσει σε έκτακτη χορήγηση δανείων για την παροχή της απαιτούμενης ρευστότητας μέχρι να ομαλοποιηθεί η κατάσταση στις χρηματαγορές.

Αν αντιθέτως μια τράπεζα δεν θεωρείται φερέγγυα καθώς έχει προχωρήσει σε υπέρμετρο δανεισμό, όπως πχ η Lehman Brothers το 2008, η κεντρική τράπεζα της χώρας μπορεί να κρίνει ότι η χορήγηση ρευστότητας κρίνεται ασύμφορη και ριψοκίνδυνη, οπότε θα αφήσει την τράπεζα να πτωχεύσει.

Τότε είναι που επιβάλλονται οι έλεγχοι κεφαλαίων προκειμένου να αποφευχθεί η ντόμινο κατάρρευση των αγορών.

#### **4.1.2 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των κεφαλαιακών περιορισμών**

Οι κεφαλαιακοί έλεγχοι αποτελούν διαρκές αντικείμενο συζήτησης μεταξύ των οικονομολόγων. Ορισμένοι ισχυρίζονται ότι οι περιορισμοί κεφαλαίου περιορίζουν την οικονομική ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητα της αγοράς, ενώ άλλοι θεωρούν ότι αποτελούν ένα μέτρο ασφάλειας για την οικονομία. Γενικά, οι μεγαλύτερες οικονομίες παγκοσμίως ακολουθούν μια φιλελεύθερη πολιτική ελέγχου του κεφαλαίου, αλλά ταυτόχρονα έχουν λάβει μέτρα πρόληψης κατά της μαζικής εξόδου κεφαλαίων (εκροών) σε περίπτωση ξεσπάσματος χρηματοπιστωτικής κρίσης ή μαζικής κερδοσκοπικής επίθεσης στο εγχώριο νόμισμα.

#### **Επιχειρήματα κατά των capital controls :**

- Τα κεφάλαια μπορούν να διακινηθούν ελεύθερα προς τους πιο παραγωγικούς τομείς μιας οικονομίας, συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας ή ενός κλάδου.
- Σε περιόδους ύφεσης τα κράτη έχουν τη δυνατότητα να αντλήσουν κεφάλαια από τις αγορές του εξωτερικού.
- Επιτρέπει σε αποταμιευτές και δανειολήπτες να κάνουν αποτελεσματικότερη διαχείριση των κεφαλαίων τους

### **Επιχειρήματα υπέρ των capital controls:**

Οι κεφαλαιακοί έλεγχοι αν αποτελέσουν κομμάτι μιας συντεταγμένης οικονομικής πολιτικής μπορούν να μειώσουν τον κίνδυνο των χρηματοπιστωτικών κρίσεων (bank run<sup>16</sup>). Επίσης, οι έλεγχοι κεφαλαίων που περιορίζουν την κατοχή ξένων περιουσιακών στοιχείων από μόνιμους κατοίκους μιας χώρας, διασφαλίζουν ότι τα εγχώρια κεφάλαια διατίθενται φθηνότερα από ότι αν οι κάτοικοι είχαν τη δυνατότητα επενδύσεων στο εξωτερικό. Οι εγχώριες επιχειρήσεις και η κυβέρνηση έχουν δηλαδή πρόσβαση σε φθηνά δάνεια από το εσωτερικό της χώρας.

Μέσω των ελέγχων κεφαλαίων μπορεί να μειωθούν οι εισροές κεφαλαίων σε μια χώρα (Herman, 2009). Οι μεγάλες και ανεξέλεγκτες εισροές κεφαλαίων αποτελούν ένα μεγάλο εμπόδιο για την οικονομική ευημερία μιας χώρας. Αυτό συμβαίνει γιατί, όταν εισρέουν γρήγορα κεφάλαια, αυτό το γεγονός μπορεί να προκαλέσει μη βιώσιμους ρυθμούς ανάπτυξης, εφόσον θα υπάρξει ανατίμηση του νομίσματος και παράλληλα αύξηση του πληθωρισμού. Όταν όμως, αυτά τα κεφάλαια αποχωρήσουν από τη χώρα εξαιτίας πολλών αιτιών, όπως εύρεση καλύτερων επενδύσεων ή από φόβο, η χώρα οδηγείται σε ύφεση. Το γεγονός αυτό, εμφανίζεται περισσότερο στις αναπτυσσόμενες οικονομίες, διότι οι εισροές ξένων κεφαλαίων μετατρέπονται σε δάνεια εκφρασμένα σε ξένο νόμισμα. Όταν λοιπόν, υποτιμηθεί το εγχώριο νόμισμα λόγω της μείωσης των ξένων κεφαλαίων, τότε άμεσα η οικονομία της χώρας οδηγείται στην ύφεση (Ostry Et. al., 2011).

## **4.2 Capital Controls στην Ελλάδα**

Από τις 28/06/2015 ισχύει ο περιορισμός κεφαλαίων και τραπεζική αργία<sup>17</sup> (28 Ιουνίου 2015 - 19 Ιουλίου 2015) στην Ελλάδα. Έναυσμα για αυτή την απόφαση ήταν η μη έγκαιρη συμφωνία μεταξύ Ελλάδας και δανειστών ώστε να υπάρξει παράταση του προγράμματος διάσωσης της Ελλάδας. Η Ευρωπαϊκή κεντρική τράπεζα αποφάσισε να μην αυξήσει τον ELA<sup>18</sup> προς την Ελλάδα με αποτέλεσμα η Ελληνική κυβέρνηση

---

<sup>16</sup> Ο τραπεζικός πανικός (ή μαζική απόσυρση καταθέσεων) (στα αγγλικά: bank run) συμβαίνει όταν ένας μεγάλος αριθμός τραπεζικών πελατών αποσύρουν τις καταθέσεις τους διότι πιστεύουν ότι η τράπεζα είναι, ή μπορεί να γίνει αναξιόχρητη.

<sup>17</sup> Τραπεζική αργία είναι όπως λένε και οι λέξεις, μία αργία που έχουν οι τράπεζες, δηλαδή παύουν να δουλεύουν για ένα χρονικό διάστημα ώστε να εξυπηρετήσουν τον κόσμο. Αυτό μπορεί να γίνει για να προστατευτούν οι ίδιες από κατάρρευση και τραπεζικό πανικό και στο να μπορέσουν να οργανωθούν πχ για capital controls.

<sup>18</sup> <https://www.ecb.europa.eu/mopo/ela/html/index.en.html>

φοβούμενη ένα bank run<sup>19</sup> να προχωρήσει σε περιορισμό κεφαλαίων των τραπεζών με την ΠΝΠ 65/28-6-2015<sup>20</sup> η οποία προέβλεπε τα παρακάτω :

- Αναλήψεις μετρητών από ATMs με ημερήσιο όριο, ανά κάρτα, τα 60 ευρώ. (Δηλαδή, όποιος έχει δύο, τρεις κ.λ.π. κάρτες σε διαφορετικούς λογαριασμούς, μπορεί να κάνει ημερήσια ανάληψη 60 ευρώ με την κάθε κάρτα). Το όριο ανάληψης μπορεί να τροποποιείται με απόφαση του υπουργείου Οικονομικών. Τα ATMs θα λειτουργήσουν εντός το πολύ 12 ωρών κατά την πρώτη ημέρα ισχύος της παρούσης.
- Συναλλαγές άνευ περιορισμών με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες για πληρωμές στο εσωτερικό της χώρας.
- Πληρωμές με χρήση προπληρωμένων καρτών έως του ποσού που εμφανιζόταν ως υπόλοιπο πριν από την έναρξη της τραπεζικής αργίας.
- Συναλλαγές e-banking, web banking και τηλεφωνικές συναλλαγές για πληρωμές στο εσωτερικό της χώρας.
- Αναλήψεις μέσω καρτών που έχουν εκδοθεί στο εξωτερικό. Περιορισμοί στις αναλήψεις με τις κάρτες αυτές μπορούν να καθορίζονται με απόφαση του υπουργείου Οικονομικών.

### 4.3 Capital Controls Σήμερα στην Ελλάδα

Η κυβέρνηση το 2016 προχώρησε σε αναδιαμόρφωση των περιορισμών κεφαλαίων με το ΦΕΚ Β 2282/22-7-2016<sup>21</sup>, στο οποίο προβλέπονται τα παρακάτω<sup>22</sup> :

1. Επιτρέπεται η ανάληψη ποσού έως 840 ευρώ ανά δύο εβδομάδες.
2. Επιτρέπεται η πρόωρη, μερική ή ολική, εξόφληση δανείου σε πιστωτικό ίδρυμα.
3. Επιτρέπονται αναλήψεις μετρητών έως του ποσοστού του 100% συνολικά, από χρηματικά ποσά τα οποία, μετά τις 22/07/2016, κατατίθενται σε τραπεζικούς λογαριασμούς των δικαιούχων νομικών και φυσικών προσώπων, σε μετρητά.

<sup>19</sup>[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82\\_%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82_%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82)

<sup>20</sup>[http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/%CE%A0%CE%9D%CE%A0\\_%CE%B3%CE%B9%CE%B1\\_%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%B1%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1\\_28.6.2015.pdf](http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/%CE%A0%CE%9D%CE%A0_%CE%B3%CE%B9%CE%B1_%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B1%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1_28.6.2015.pdf)

<sup>21</sup>[http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/%CE%A6%CE%95%CE%9A\\_%CE%92\\_2282-22.7.2016.pdf](http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/%CE%A6%CE%95%CE%9A_%CE%92_2282-22.7.2016.pdf)

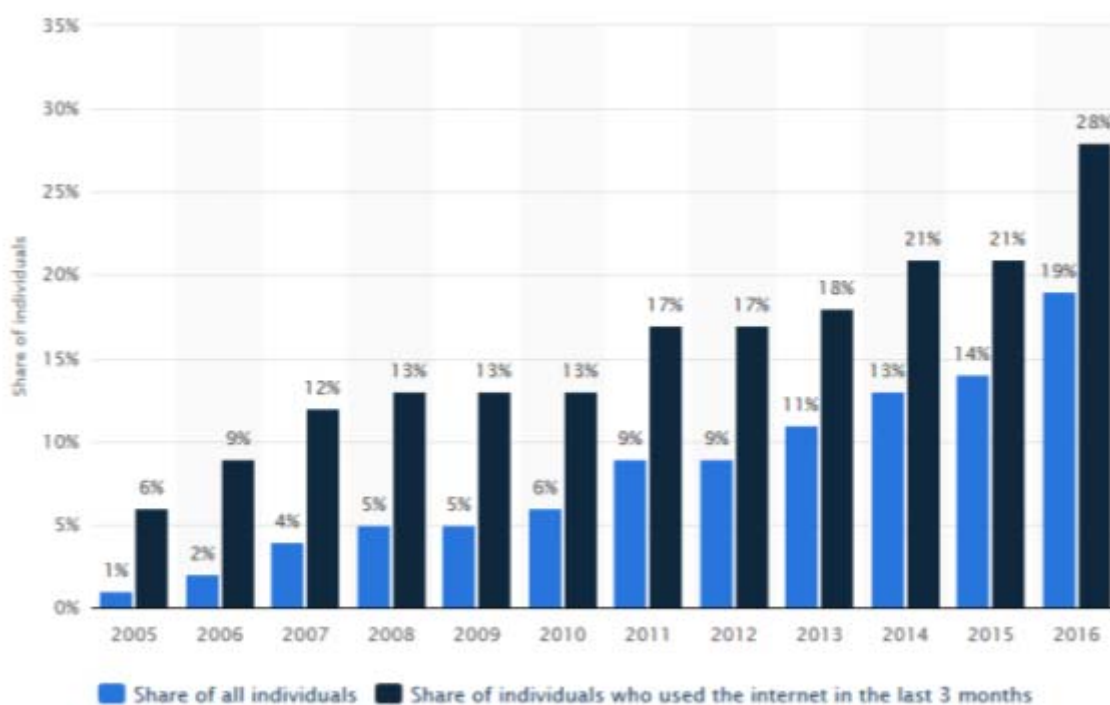
<sup>22</sup><http://www.protothema.gr/economy/article/597256/deite-tin-pnp-gia-ti-halarosi-ton-capital-controls-ti-allazei/>

4. Επιτρέπεται, υπό προϋποθέσεις, η ανάληψη μετρητών, έως του ποσοστού 30% συνολικά, από χρηματικά ποσά τα οποία, μετά τις 22/07/2016, μεταφέρονται από το εξωτερικό με μεταφορά πίστωσης σε υφιστάμενους λογαριασμούς στην Ελλάδα.
5. Επιτρέπεται το άνοιγμα λογαριασμού όψεως ή καταθέσεως σε φοιτητές ή σπουδαστές που, κατά το τρέχον ακαδημαϊκό έτος, συμμετέχουν σε προγράμματα ανταλλαγής φοιτητών-σπουδαστών ERASMUS.
6. Επιτρέπεται Το άνοιγμα λογαριασμού σε συνταξιούχους που είναι κάτοικοι εξωτερικού, για την καταβολή της σύνταξής τους στην Ελλάδα.
7. Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, επιτρέπονται οι πληρωμές συντάξεων και προνομιακών επιδομάτων πάσης φύσεως στο εξωτερικό από φορείς κοινωνικής ασφάλισης που διέπονται από το ελληνικό δίκαιο, με πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε πιστωτικό ίδρυμα που εδρεύει και λειτουργεί εκτός Ελλάδος.

## 4.4 E-Banking στην Ελλάδα και Capital Controls

Η επιβολή των capital controls από Ιούνιο του 2015 στην Ελλάδα, είχε σαν αποτέλεσμα όλο και περισσότεροι ιδιώτες και επιχειρήσεις να στραφούν σε εναλλακτικούς τρόπους συναλλαγών. Η ραγδαία αύξηση των υπηρεσιών του e-banking ήταν αποτέλεσμα του περιορισμού κεφαλαίων.

Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζεται η αύξηση των υπηρεσιών του e-banking στην Ελλάδα κατά τα έτη 2005-2016. Ενώ από το 2011 έως το 2014 η χρήση του e-banking ήταν από +1% έως +2%, βλέπουμε ότι στο χρονικό διάστημα 2015-2016 υπάρχει αύξηση της χρήσης στο +5% για όλους τους χρήστες και στο 7% για περιοδικούς χρήστες.



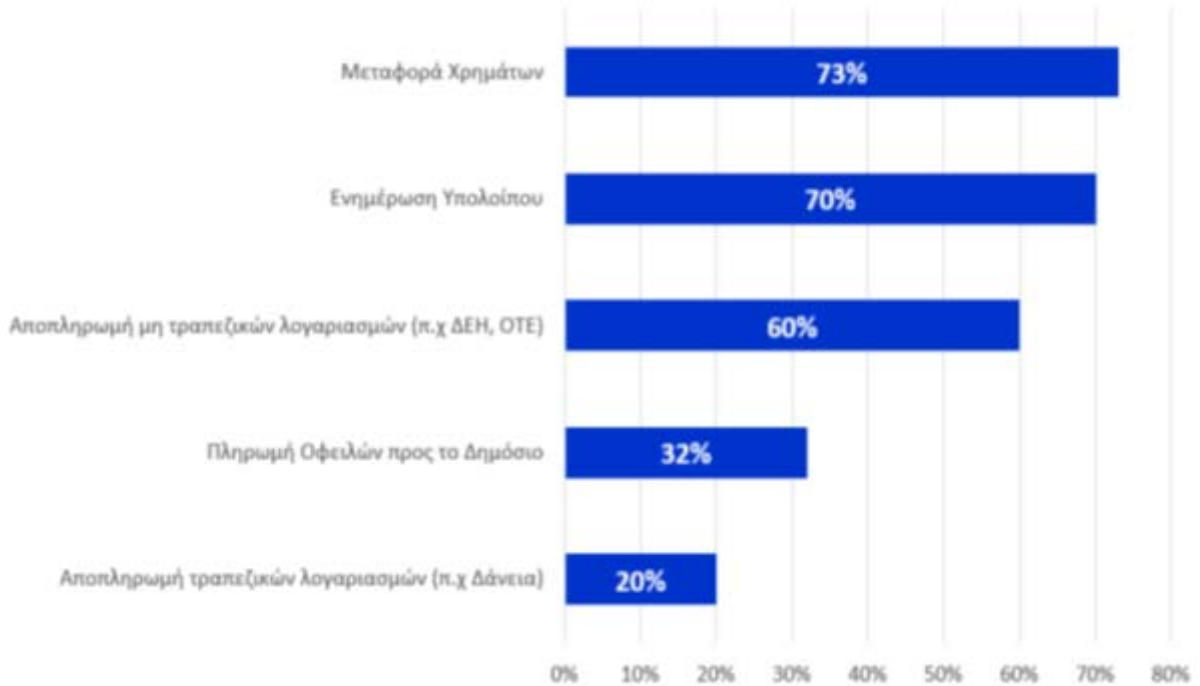
**Γράφημα 3** – Παρουσίαση<sup>23</sup> της πορείας του e-banking στην Ελλάδα την περίοδο 2005-2016. Πηγή : <https://www.statista.com>

Οι περιορισμοί στην κίνηση κεφαλαίων (capital controls) έδωσαν ώθηση στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Για παράδειγμα, 47% των Ελλήνων αγοραστών δήλωσαν ότι χρησιμοποίησαν το e-banking και το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) για να

<sup>23</sup> <https://www.statista.com/statistics/380832/online-banking-penetration-in-greece>



ξεπεράσουν το πρόβλημα της έλλειψης μετρητών. Επίσης, ο αριθμός των ενεργών χρηστών e-banking εκτιμάται ότι αυξήθηκε κατά 30%. Οι τράπεζες μάλιστα μετακίνησαν προσωπικό, καθιστώντας τα ηλεκτρονικά τους κανάλια το κεντρικό δίκτυο συναλλαγών και όχι το «εναλλακτικό», όπως ήταν μέχρι τότε.



**Γράφημα 4** - Συναλλαγές e-banking που πραγματοποιήθηκαν μετά 24 την έναρξη των Capital Controls. Πηγή : <https://www.eltrun.gr/>

## 4.5 E-Banking και Φοροδιαφυγή

Η μετάβαση μιας οικονομίας από τις συναλλαγές με μετρητά προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι συνεπής με τον περιορισμό της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής, καθώς οι ηλεκτρονικές συναλλαγές καταγράφονται και είναι ευκολότερο να εντοπιστούν (European Payments Council 2007). Οι de Grauwe et al. (2006) εξέτασαν εμπειρικά, μεταξύ άλλων παραγόντων, τη σχέση της παραοικονομίας (ως % του ΑΕΠ) με το βαθμό χρήσης των χρεωστικών καρτών έναντι των μετρητών σε 13 χώρες της ΕΕ και διαπίστωσαν ότι η έκταση της παραοικονομίας παρουσιάζει υψηλή αρνητική συσχέτιση με το βαθμό χρήσης των χρεωστικών καρτών έναντι των μετρητών. Επίσης, έχει επισημανθεί το γεγονός ότι το μεγαλύτερο μέρος των μετρητών που κυκλοφορούν στην

<sup>24</sup> <https://www.eltrun.gr/wp-content/uploads/2015/09/%ce%91%ce%bd%ce%b1%ce%ba%ce%bf%ce%b9%ce%bd%cf%89%cf%83%ce%b7.pdf>

οικονομία αφορούν, πέραν των συναλλαγών, σκοπούς αποθησαυρισμού, παράνομες δραστηριότητες ή διακράτηση στο εξωτερικό (Gresvik and Haare 2009, Mooslechner et al. 2006). Η ξαφνική είσοδος του e-banking στην καθημερινότητα των ιδιωτών και επιχειρήσεων θα μπορούσε με την κατάλληλη αξιοποίηση από το κράτος, να μετατραπεί σε ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο το οποίο θα συμβάλει αποφασιστικά στη μείωση της φοροδιαφυγής. Το μεγαλύτερο πρόβλημα του κράτους στον έλεγχο των συναλλαγών, ήταν και είναι η λεγομένη «παραοικονομία» μέσω της οποίας γινόντουσαν όλες οι εγχρήματες συναλλαγές με τα χρηματικά ποσά να διαμορφώνονται ελευθέρα και χωρίς κάποιον έλεγχο. Η πιο χαρακτηριστική περίπτωση είναι η αποφυγή απόδοσης του Φ.Π.Α (Φόρος Προστιθέμενης Αξίας) από τις επιχειρήσεις προς το κράτος, αφού κατά τη συναλλαγή με τον πελάτη και προκειμένου ο δεύτερος να έχει μειωμένη τιμή στο προϊόν ή υπηρεσία, ο έμπορος (σε συνεννόηση με τον πελάτη) δεν προχωρούσε σε έκδοση παραστατικού (απόδειξης) για τη συναλλαγή με αποτέλεσμα ο πελάτης να έχει μικρότερη τελική τιμή χωρίς το αναλογούν Φ.Π.Α, αλλά και ο έμπορος δεν θα απέδιδε στο κράτος τον αναλογούντα φόρο, αφού η συναλλαγή δεν θα είχε καταγραφεί στα φορολογικά του βιβλία.

Αποτέλεσμα της παραοικονομίας ήταν το κράτος να μην μπορεί να εισπράττει το αναλογούν ΦΠΑ που θα έπρεπε να αποδοθεί για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών. Η μειωμένη δυνατότητα του κράτους στην είσπραξη του ΦΠΑ έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργούνται δημοσιονομικά ελλείμματα<sup>25</sup>.

Σύμφωνα με έρευνα<sup>26</sup> του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΟΠΑ) οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μπορούν να αυξήσουν τα έσοδα ΦΠΑ κατά 2 δισ. ευρώ ετησίως. Η Ελλάδα υστερεί στη χρήση του ηλεκτρονικού χρήματος, μόλις το 6% των πληρωμών γίνεται με πλαστικές κάρτες (χρεωστικές, πιστωτικές), όταν ο μέσος όρος στην Ε.Ε. ξεπερνά το 24%. Επίσης στη χώρας μας, μόλις το 17% των κατοίκων είναι εγγεγραμμένοι χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking), έναντι του 50% που είναι ο μέσος όρος στην Ευρώπη. Σύμφωνα με την έρευνα, αν το ποσοστό των χρηστών e-banking στην

---

<sup>25</sup> Όταν τα δημόσια έξοδα είναι μεγαλύτερα από τα δημόσια έσοδα, υπάρχει δημοσιονομικό έλλειμμα.

<sup>26</sup> Η ετήσια έρευνα για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο B-C στην Ελλάδα του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών καταγράφει μια ουσιαστική ανάπτυξη το 2015 και θετικές προοπτικές για το 2016. Η έρευνα διεξήχθη την περίοδο Οκτώβριος-Νοέμβριος 2015 και συμμετείχαν 1200 Έλληνες online αγοραστές. [https://www.eltrun.gr/ecommerce\\_survey\\_2015/](https://www.eltrun.gr/ecommerce_survey_2015/)

Ελλάδα πλησιάζει το μέσο όρο της Ευρώπης, τότε οι καταναλωτές θα εξοικονομήσουν μέχρι 1,5 δισ. ευρώ. Οι ερευνητές του ELTRUN αναφέρουν ότι οι χρήστες e-banking εξοικονομούν ετησίως έως και 450 ευρώ, ενώ μια συναλλαγή, ανάλογα με τις συνθήκες διεξαγωγής, μπορεί να κοστίζει μέχρι και 13 ευρώ.



**Γράφημα 5** - Πηγή Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Η ετήσια έρευνα για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο B-C στην Ελλάδα του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού πανεπιστημίου Αθηνών καταγράφει μια ουσιαστική ανάπτυξη το 2015 και θετικές προοπτικές για το 2016. Η έρευνα διεξήχθη την περίοδο Οκτώβριος-Νοέμβριος 2015 και συμμετείχαν 1200 Έλληνες online αγοραστές. [https://www.eltrun.gr/ecommerce\\_survey\\_2015/](https://www.eltrun.gr/ecommerce_survey_2015/)

Αναμφισβήτητα η συγκυρία των capital controls δίνει τη δυνατότητα για τη δημιουργία ενός νέου πλαισίου στην καταγραφή των διαδρομών του χρήματος. Αν αυτό επιτευχθεί, το Δημόσιο θα μπορέσει να αυξήσει την είσπραξη του ΦΠΑ –έως ένα βαθμό στην πηγή– και να περιορίσει την τεράστια φοροδιαφυγή/φοροαποφυγή. Ωστόσο θα πρέπει να υπάρξουν δράσεις που θα ενισχύσουν τη χρήση του ηλεκτρονικού χρήματος και θα περιορίζουν τη χρήση μετρητών.

#### **4.5.1 Προτάσεις περιορισμού φοροδιαφυγής, E-banking**

Η παραοικονομία<sup>27</sup> στη χώρα μας εκτιμάται ότι κινείται στα επίπεδα των 40 δισ. ευρώ και τα διαφυγόντα φορολογικά έσοδα υπολογίζονται σε περίπου 15 δισ. ευρώ. Σύμφωνα με στελέχη τραπεζών, η επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών προκάλεσε μεγάλες και μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στην οικονομία και τις επιχειρήσεις, ωστόσο δημιουργεί χρυσή ευκαιρία για την καθολική καθιέρωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και το δραστικό περιορισμό των μετρητών, κάτι που θα έχει θεματικά αποτελέσματα στη μείωση της φοροδιαφυγής.

Αν η φοροδιαφυγή περιοριστεί κατά το 1/3 από τα σημερινά επίπεδα, τότε τα φορολογικά έσοδα θα αυξηθούν κατά 5 δισ. ευρώ ετησίως, ποσό διπλάσιο του ΕΝΦΙΑ. Μια τέτοια αύξηση των φορολογικών εσόδων θα επέτρεπε στην κυβέρνηση να επιτύχει με άνεση τους δημοσιονομικούς στόχους για τους οποίους έχει δεσμευθεί και μάλιστα με παράλληλη μείωση των φορολογικών συντελεστών, κίνηση που θα είχε πολλαπλασιαστικές θετικές συνέπειες στην οικονομία. Επιπλέον, η καταγραφή στην επίσημη οικονομία του 1/3 της παραοικονομίας θα οδηγούσε σε αύξηση του ΑΕΠ κατά 13 δισ. Ευρώ.

#### **Προτάσεις περιορισμού της φοροδιαφυγής :**

1. Υποχρεωτική καταβολή μισθοδοσίας και εισφορών σε Ασφαλιστικά Ταμεία μέσω τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών και άμεση απόδοση των εισφορών στα ταμεία. Με αυτόν τον τρόπο θα μειωθεί η μαύρη εργασία και πλέον το κράτος θα φορολογεί την επιχείρηση για τα πραγματικά ποσά που έχει καταβάλει.
2. Με την υποχρεωτική πληρωμή των εργαζομένων των επιχειρήσεων μέσω του E-banking θα γίνεται άμεσα και η παρακράτηση του αναλογούντος φόρου, βάσει του πραγματικού εισοδήματος και όχι του δηλωθέντος.
3. Απευθείας σύνδεση των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του e-banking με το TAXIS, ώστε με αυτόν τον τρόπο θα γίνεται άμεσα η παρακράτηση του ΦΠΑ και δεν θα περιμένει το κράτος να γίνει η δήλωση κάθε τέλους του έτους.
4. Επικουρικά αλλά εξίσου σημαντικά με την χρήση του E-banking είναι η χρήση τερματικών αποδοχής καρτών (POS) σε όλους του κλάδους επιχειρήσεων, για τις συναλλαγές με τους πελάτες τους.

---

<sup>27</sup> <http://www.dimokratiki.gr/28-11-2016/forologisi-analipseon-metriton-gia-miosi-tis-forodiafigis-plieromi-karta-akomi-ke-se-periptera>

5. Απευθείας σύνδεση του POS με το TAXIS ώστε να γίνεται άμεσα η παρακράτηση του ΦΠΑ από τις επιχειρήσεις.
6. Κίνητρα από το κράτος προς τους πολίτες σχετικά με το χτίσιμο του αφορολόγητου με τη χρήση του e-banking και των καρτών.
7. Κίνητρα στις τράπεζες ώστε να μειώσουν κατά πολύ τις χρεώσεις για την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών μέσω του E-Banking.
8. Αντικίνητρα για την ανάληψη μετρητών από τα ταμεία των τραπεζών ή από τα ΑΤΜ, π.χ. κάποιο επιπλέον κόστος για την ανάληψη.
9. Πληρωμή όλων των υποχρεώσεων των ιδιωτών και επιχειρήσεων προς ΔΕΚΟ, μόνο μέσω e-banking.
10. Υποχρεωτική καταβολή εισφορών σε Ασφαλιστικά Ταμεία μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών (e-Banking).

Η επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών ωρίμασε τις συνθήκες για τη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι πληρωμές με ηλεκτρονικές συναλλαγές έγιναν μέρος της καθημερινότητας των καταναλωτών. Έτσι δημιουργήθηκε ευνοϊκό περιβάλλον για τη μετάβαση από τις συναλλαγές σε μετρητά, στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τη χρήση καρτών (πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων) και e-banking, συμβάλλοντας στη μείωση της φοροδιαφυγής και στην αύξηση των δημόσιων εσόδων.

Αυτή η μεταρρύθμιση που έχει συντελεστεί λόγω των συνθηκών, πρέπει το κράτος με κατάλληλες πρωτοβουλίες, που να εντάσσονται σε ένα ευρύτερο πλαίσιο και όχι αποσπασματικά, να την αξιοποιήσει στο έπακρον, ώστε να επιτευχθεί η πάταξη της φοροδιαφυγής και η δικαιότερη κατανομή των φορολογικών βαρών για τους Έλληνες φορολογούμενους πολίτες.

Το μέτρο των ηλεκτρονικών πληρωμών θα έχει ιδιαίτερα ευεργετικά οφέλη:

- Στην αποφυγή της φοροδιαφυγής στους ελεύθερους επαγγελματίες, στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, στον κλάδο του τουρισμού και στην αποφυγή της φοροδιαφυγής στα υψηλά εισοδήματα.
- Θα συμβάλει στον περιορισμό της γραφειοκρατίας, στις τράπεζες και στις εφορίες, εφόσον οι πληρωμές των υποχρεώσεων των πολιτών προς το κράτος θα γίνονται ηλεκτρονικά.
- Θα βοηθήσει στην αποφυγή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

# Κεφάλαιο 5

# Μεθοδολογία Εμπειρικής Έρευνας

## 5.1 Μεθοδολογία Έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν τα βασικά στοιχεία της έρευνας που πραγματοποιήθηκε σε ολόκληρη την Ελλάδα και αφορά τη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, με αναφορά στην περίοδο πριν και μετά τα capital controls.

### 5.1.1 Διατύπωση ερευνητικών υποθέσεων

Σκοπός της εμπειρικής διερεύνησης είναι, αρχικά, να καταγράψουν οι γνώσεις των ερωτώμενων του δείγματος της έρευνας γύρω από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Στη συνέχεια γίνεται έρευνα σχετικά με τη χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς και το αίσθημα ασφάλειας. Επίσης, διερευνάται η σχέση που μπορεί να υπάρχει ανάμεσα στην αύξηση χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των capital controls. Τέλος, διερευνάται η σχέση που μπορεί να έχει η χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η πρόληψη της φοροδιαφυγής.

### 5.1.2 Διεξαγωγή της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας είναι τυχαίο και αποτελούνταν από 100 άτομα. Δεδομένου ότι η επιβολή των capital controls δεν είχε δημογραφικούς περιορισμούς, επιλέξαμε ερωτήσεις με πολλαπλές απαντήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Σκοπός μας ήταν να αποτυπώσουμε τη γενική τάση του πληθυσμού της χώρας και όχι συγκεκριμένη ομάδα (ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, τόπο διαμονής, επαγγελματική ιδιότητα). Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μέσω email στο εργασιακό μου χώρο, σε φίλους και συγγενείς, επίσης αναρτήθηκε σε δημόσια σελίδα κοινωνικής δικτύωσης. Τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα και απαντήθηκαν σε ποσοστό 100% και όλα έγκυρα.

### 5.1.3 Μέθοδος συλλογής δεδομένων

Για τη δημιουργία του ερωτηματολογίου, χρησιμοποιήθηκε η διαδικτυακή υπηρεσία της Google με την ονομασία Google Forms<sup>28</sup>. Μέσω των Google forms συντάχτηκε ένα ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, το οποίο λόγω της φύσης του, ήταν πολύ εύκολο να διανεμηθεί σε ολόκληρη την Ελλάδα χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το μήνα Απρίλιο, μέσα σε διάστημα 4 εβδομάδων. Στη συνέχεια, αφού συγκεντρώθηκαν τα δεδομένα, έγινε η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων, μέσω της ίδιας υπηρεσίας των Google forms.

#### **5.1.4 Δομή ερωτηματολογίου**

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 4 ενότητες. Η πρώτη ενότητα αφορούσε τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων (6 ερωτήσεις), το φύλλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση, ο τόπος μόνιμης κατοικίας και η επαγγελματική ιδιότητα, είναι χαρακτηριστικά τα οποία επηρεάζουν την ένταση χρήσης των ηλεκτρικών συναλλαγών.

Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις που αφορούν τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, καθώς και αν ο χρήστης έχει τα απαραίτητα μέτρα προστασίας για την αποφυγή διαδικτυακής απάτης από τον υπολογιστή του.

Η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει 7 ερωτήσεις που αφορούν, τη χρήση υπηρεσιών του e-banking. Περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με: ποιες υπηρεσίες του e-banking χρησιμοποιεί ο ερωτώμενος, πόσο συχνά, ποια συναλλαγή χρησιμοποιεί ποιο συχνά, και ποιο θεωρεί ότι είναι το μεγαλύτερο πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης μετράει την ασφάλεια που νιώθουν οι χρήστες του e-banking και καταγράφει αν έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης. Ακόμα καταγράφει την τάση για πρόταση των υπηρεσιών του e-banking και σε κάποιον γνωστό του.

Τέλος, η τέταρτη ενότητα περιλαμβάνει 6 ερωτήσεις και παρουσιάζει το συσχετισμό μεταξύ χρήσης του e-banking, capital controls και φοροδιαφυγής. Οι ερωτήσεις επικεντρώνονται στα capital controls και αν έπαιξαν ρόλο στην αύξηση ή μείωση της χρήσης του e-banking. Ακόμα περιλαμβάνει ερωτήσεις που καταγράφουν τη σχέση μεταξύ e-banking και φοροδιαφυγής.

---

<sup>28</sup> [https://www.google.com/intl/el\\_gr/forms/about/](https://www.google.com/intl/el_gr/forms/about/)



# Κεφάλαιο 6

# Ανάλυση Αποτελεσμάτων Εμπειρικής Έρευνας – Συμπεράσματα

## 6.1 Αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας

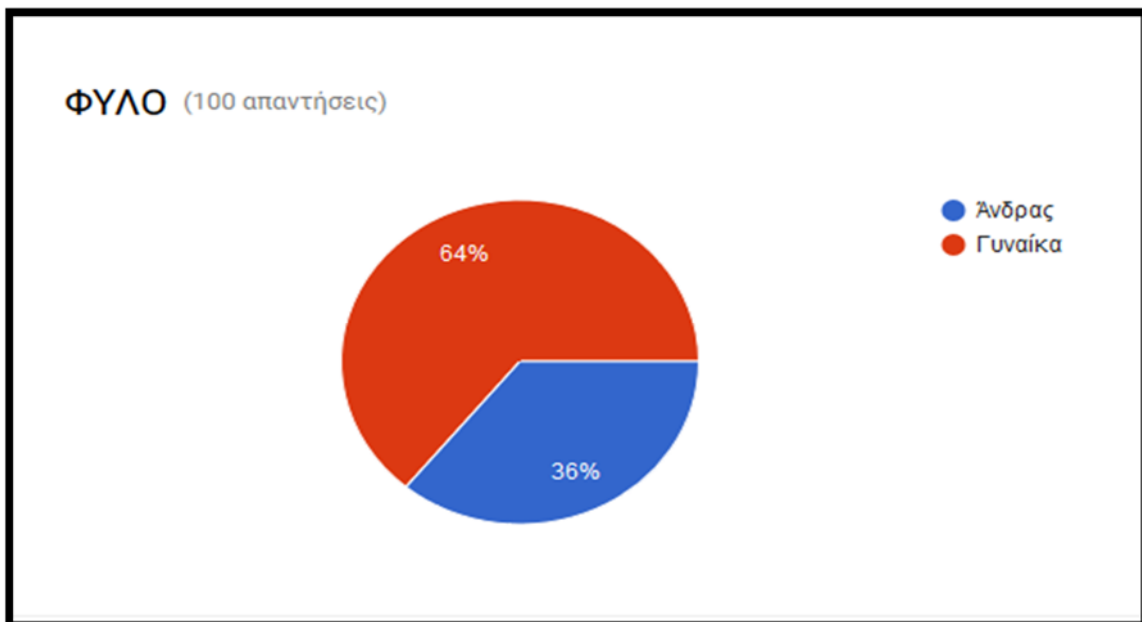
Παρακάτω, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας με βάση τις απαντήσεις που συγκεντρωθήκαν.

### 6.1.1 Δημογραφικά στοιχεία

Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων στην πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου.

#### 6.1.1.1 Φύλλο

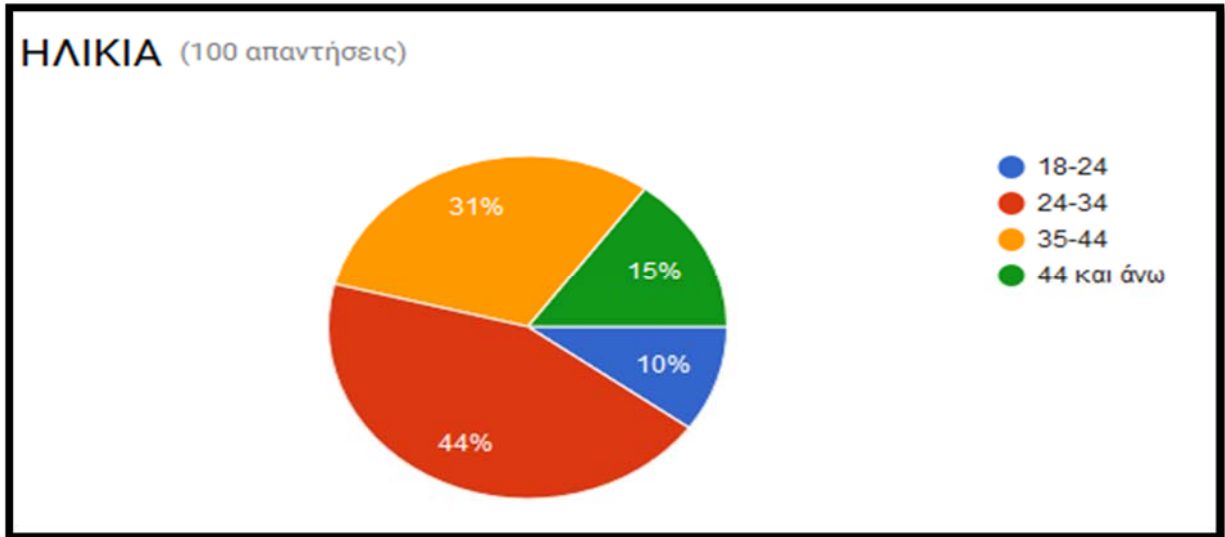
Το δείγμα της έρευνας περιλαμβάνει 64% γυναίκες και 36% άνδρες.



Γράφημα 6 – Σύθεση Δείγματος

#### 6.1.1.2 Ηλικία

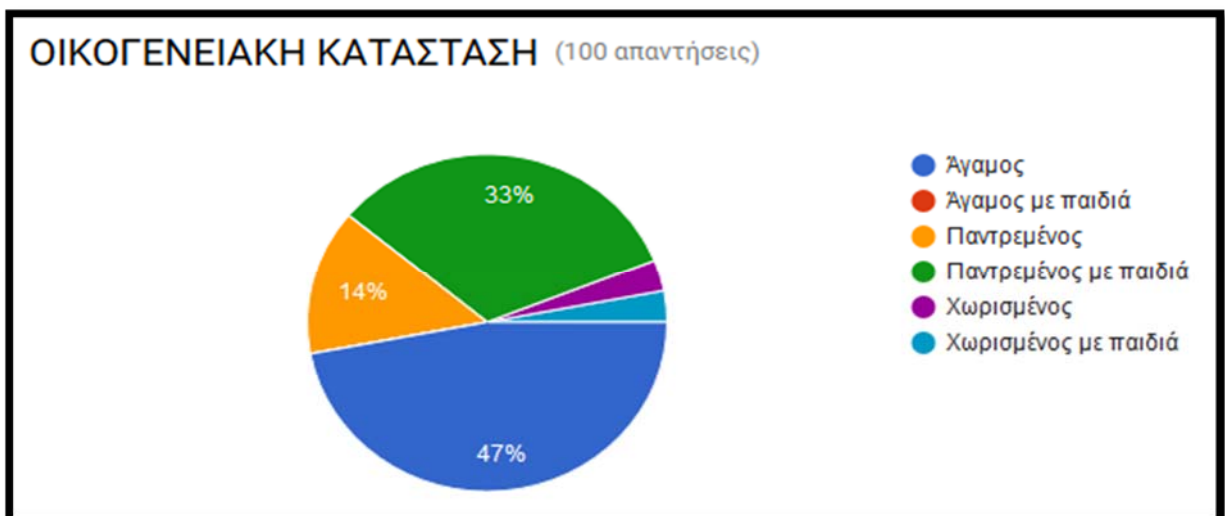
Το Γράφημα 7 δείχνει ότι το 44% του δείγματος βρίσκεται μεταξύ 24-34 ετών, το 31% μεταξύ 35-44, το 15% περιλαμβάνει ηλικίες 44 ετών και άνω, και τέλος το 10% ηλικίες μεταξύ 18-24 ετών. Συνολικά αποτυπώνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος περιλαμβάνει άτομα που βρίσκονται στην πιο παραγωγική ηλικία και είναι αρκετά νέοι.



Γράφημα 7 – Ηλικία Δείγματος

### 6.1.1.3 Οικογενειακή κατάσταση

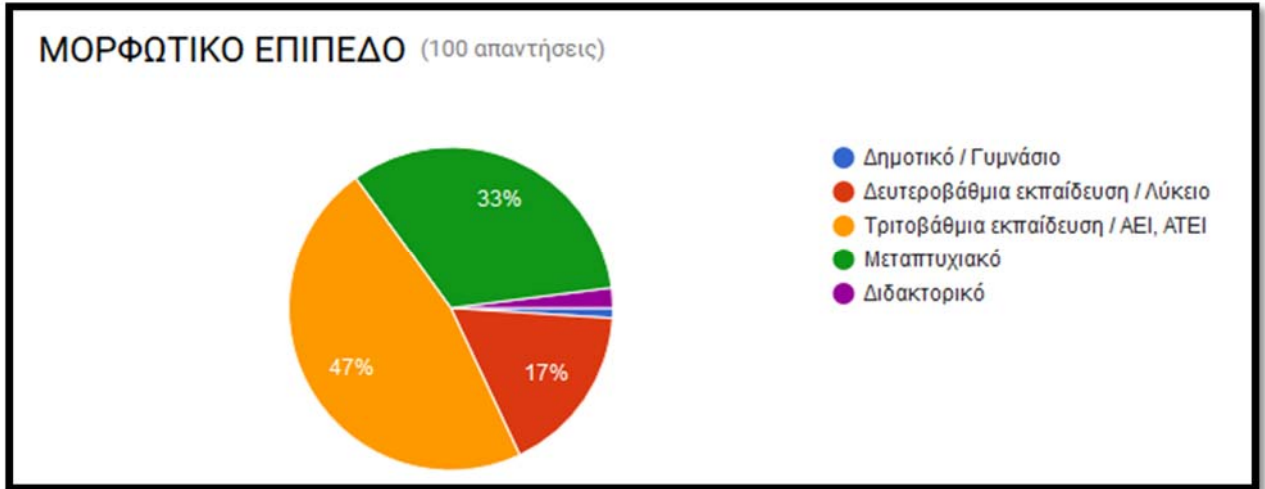
Το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων στην έρευνα, 47%, είναι άγαμοι και αυτό είναι λογικό αφού οι περισσότεροι βρίσκονται ηλικιακά μεταξύ 24-34 ετών. Ακολουθούν με 33%, οι παντρεμένοι με παιδιά κάτι αναμενόμενο αφού περιλαμβάνει άτομα ηλικίας μεταξύ 35-44 ετών.



Γράφημα 8 – Οικογενειακή κατάσταση δείγματος

### 6.1.1.4 Μορφωτικό επίπεδο

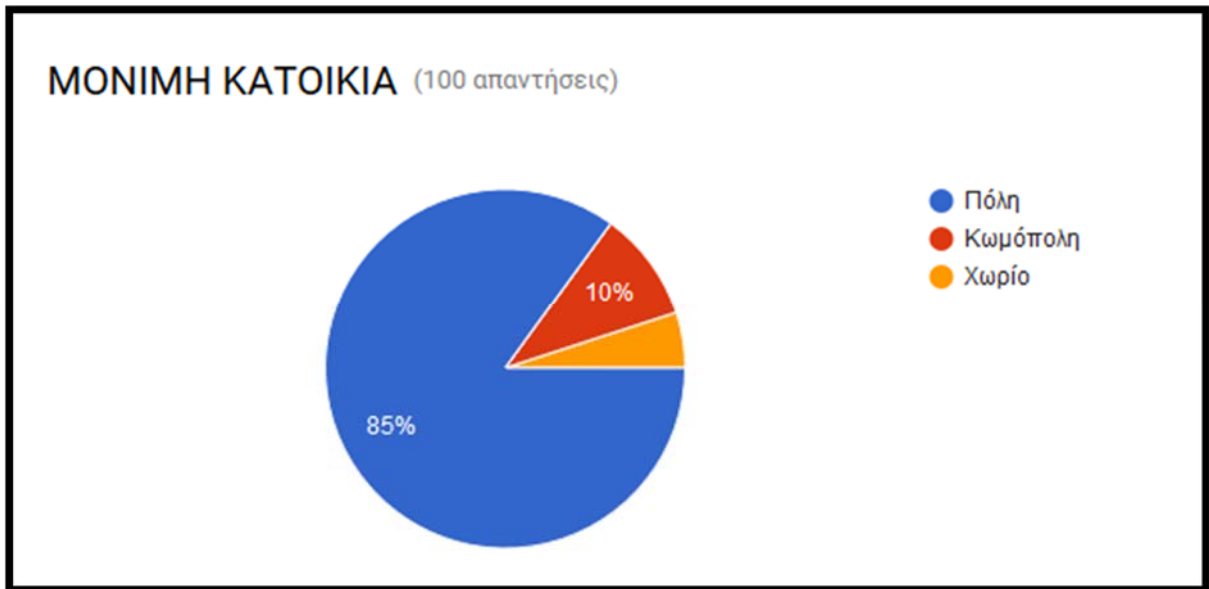
Το Γράφημα 9 δείχνει ότι το 47% των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι κάτοχοι τίτλου Α.Ε.Ι/Α.Τ.Ε.Ι. Ακολουθούν με 33% οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου, και με 17% οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.



Γράφημα 9 – Μορφωτικό επίπεδο δείγματος

#### 6.1.1.5 Μόνιμη κατοικία

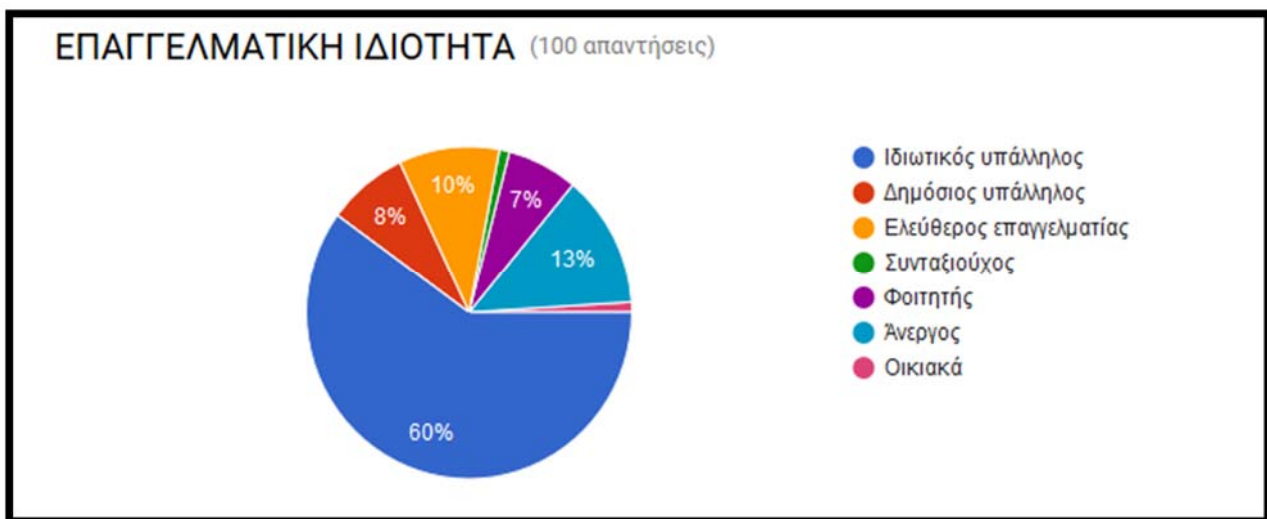
Το 85% των ερωτηθέντων ήταν μόνιμοι κάτοικοι πόλης, το 10% κάτοικοι κωμόπολης ενώ το 5% είναι κάτοικοι χωριού.



Γράφημα 10 – Μόνιμη κατοικία δείγματος

#### 6.1.1.6 Επαγγελματική ιδιότητα

Στο Γράφημα 11 βλέπουμε ότι το 60% των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα. Το 10% και 8% του δείγματος είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και δημόσιοι υπάλληλοι αντίστοιχα, και τέλος το 13% είναι οι άνεργοι.



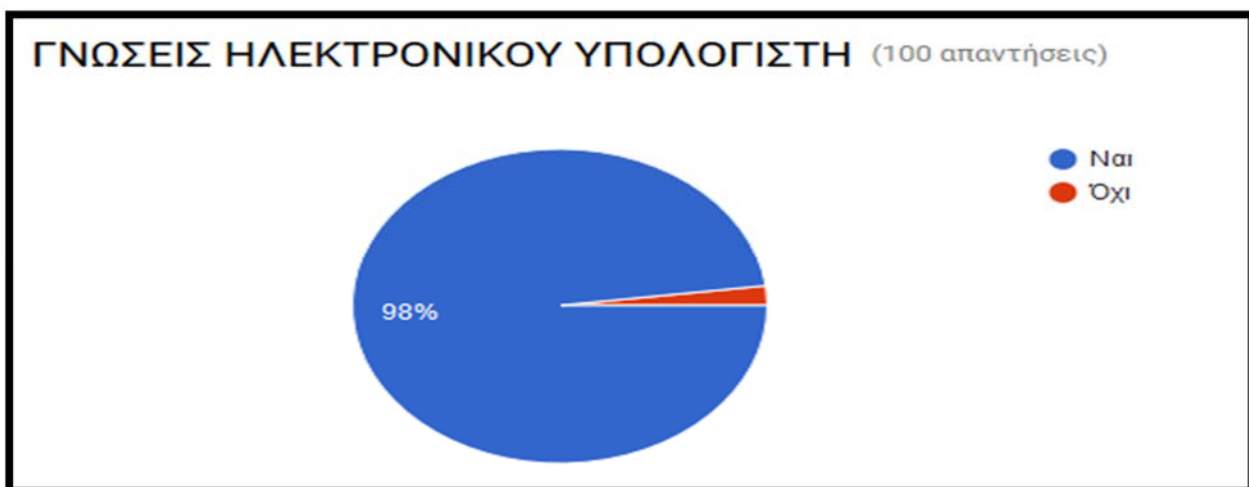
Γράφημα 11 – Επαγγελματική ιδιότητα δείγματος

### 6.1.2 Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου.

#### 6.1.2.1 Γνώσεις ηλεκτρονικού υπολογιστή του δείγματος

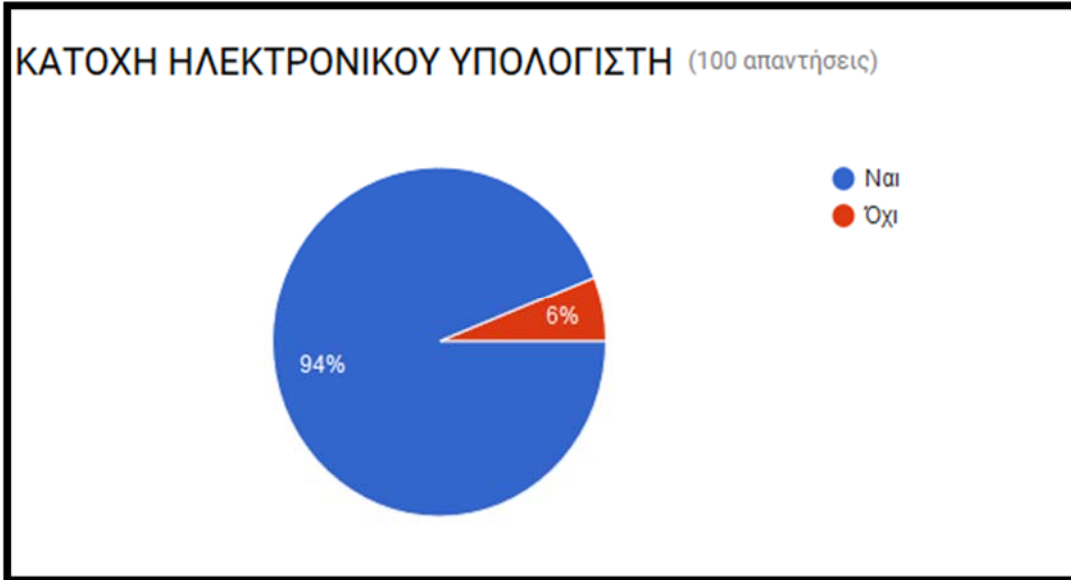
Στο Γράφημα 12 βλέπουμε ότι σχεδόν το 100% του δείγματος έχει γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.



Γράφημα 12 – Γνώσεις ηλεκτρονικού υπολογιστή δείγματος

#### 6.1.2.2 Κατοχή ηλεκτρονικού υπολογιστή του δείγματος

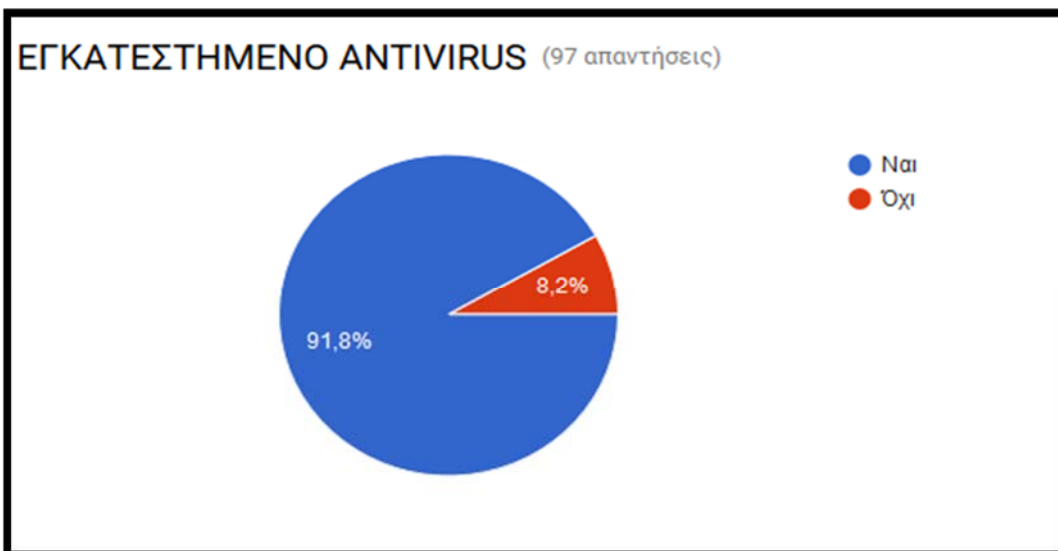
Όπως δείχνει το Γράφημα 13, το 94% των συμμετεχόντων στο δείγμα έχει στην κατοχή του κάποιον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Το εύρημα δεν εκπλήσσει βέβαια αφού πλέον οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές είναι αρκετά προσιτοί στην αγορά τους ακόμη και σε άτομα χαμηλών εισοδηματικών τάξεων.



Γράφημα 13 – Κατοχή ηλεκτρονικού υπολογιστή δείγματος

### 6.1.2.3 Εγκατεστημένο Antivirus δείγματος

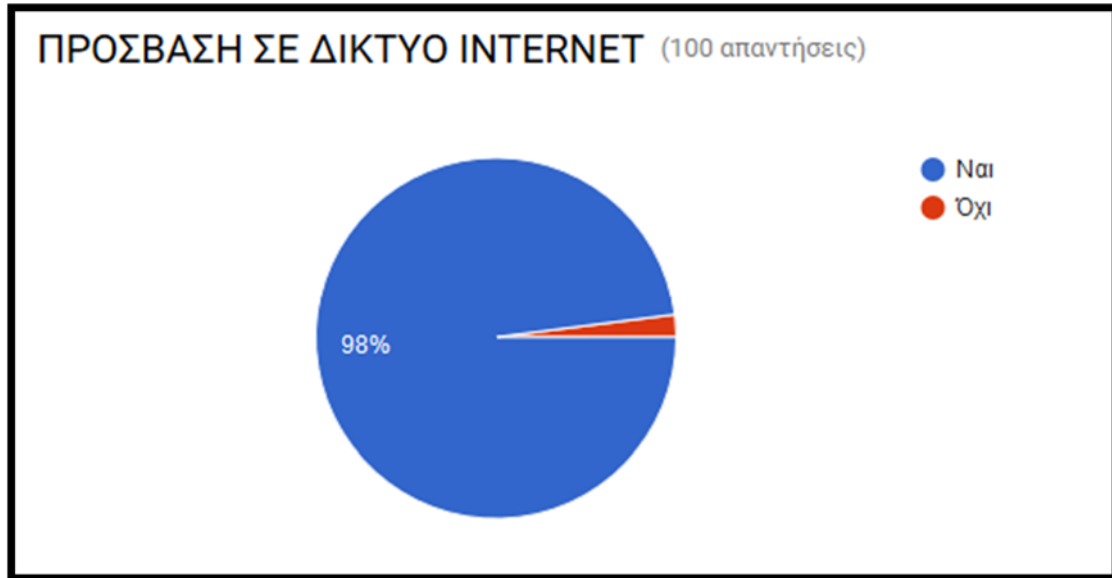
Στην ερώτηση που αφορά αν ο χρήστης έχει εγκατεστημένο antivirus στον υπολογιστή του, βλέπουμε ότι έχουμε 97 απαντήσεις εκ των οποίων το 91,8% απάντησε ότι έχει στον υπολογιστή πρόγραμμα κατά των κακόβουλων λογισμικών, ενώ μόνο το 8,2% μας αναφέρει ότι δεν έχει πρόγραμμα προστασίας από ιούς.



Γράφημα 14 – Εγκατεστημένο Antivirus δείγματος

### 6.1.2.4 Πρόσβαση σε δίκτυο Internet

Στο Γράφημα 15 βλέπουμε ότι το 98% των ερωτηθέντων έχει μόνιμη πρόσβαση στο διαδίκτυο και μόλις το 2% δεν έχει. Το εύρημα αυτό είναι αναμενόμενο αφού πλέον η καθημερινότητα απαιτεί συνεχή πρόσβαση στο διαδίκτυο, τόσο για προσωπικά θέματα όσο και για επαγγελματικά.



Γράφημα 15 - Πρόσβαση σε δίκτυο internet δείγματος

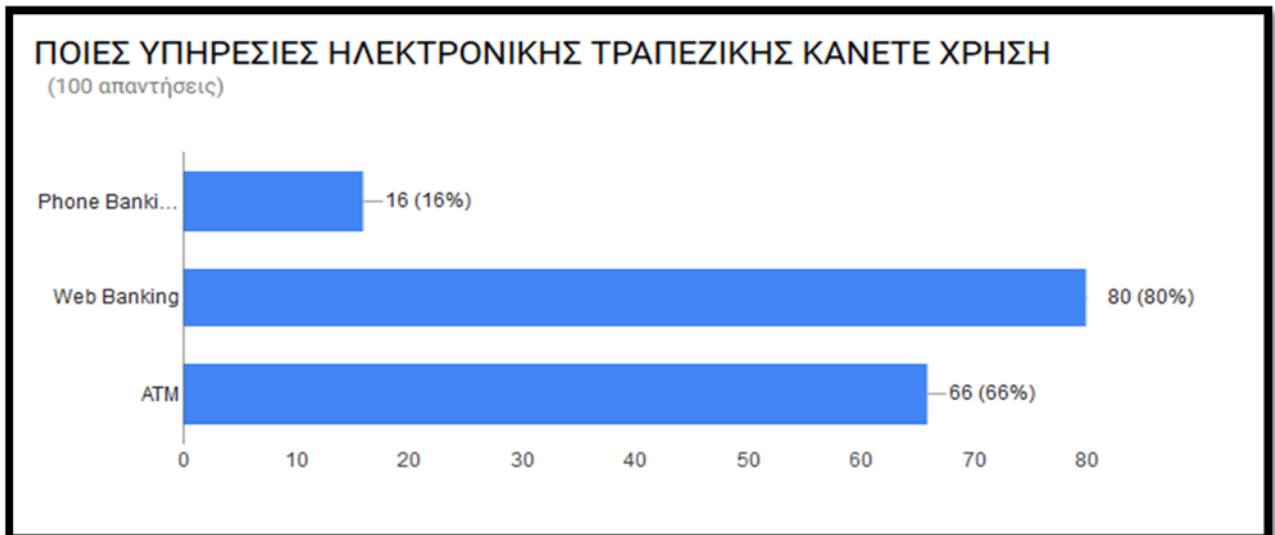
### 6.1.3 Χρήση Υπηρεσιών E-Banking

Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου.

#### 6.1.3.1 Ποιες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής κάνετε χρήση;

Το Γράφημα 16 παρουσιάζει ποιες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής χρησιμοποιούνται πιο πολύ. Με 80% το web-banking έχει τη μεγαλύτερη προτίμηση στις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν πιο πολύ οι ερωτηθέντες, στη συνέχεια με 66% η χρήση υπηρεσιών των ATM και μόλις το 16% χρησιμοποιούν υπηρεσίες Phone Banking.

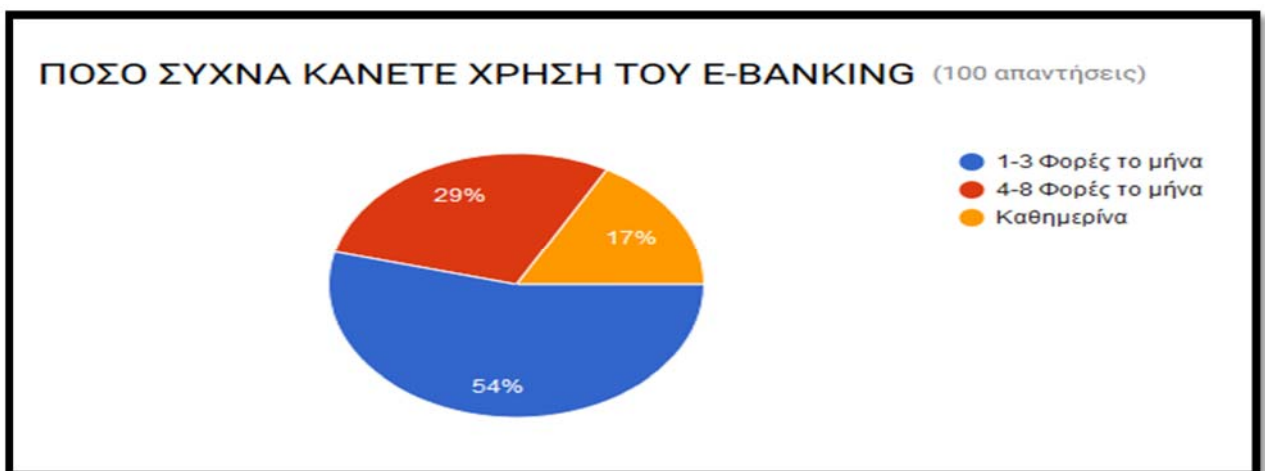
Το χαμηλό ποσοστό χρήσης του phone banking είναι αναμενόμενο, διότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι ακόμα σε αρχικό στάδιο ανάπτυξης, σε αντίθεση με τις υπηρεσίες του web banking.



Γράφημα 16 - Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής δείγματος

### 6.1.3.2 Πόσο συχνά κάνετε χρήση του E-banking;

Το Γράφημα 17 δείχνει με ποσοστό 54% ότι ο χρήστης χρησιμοποιεί το e-banking από 1 έως 3 φορές το μήνα, ακολουθεί με 29% από 4 έως 8 φορές το μήνα και τέλος με 17% ο χρήστης χρησιμοποιεί καθημερινά τις υπηρεσίες του e-banking.

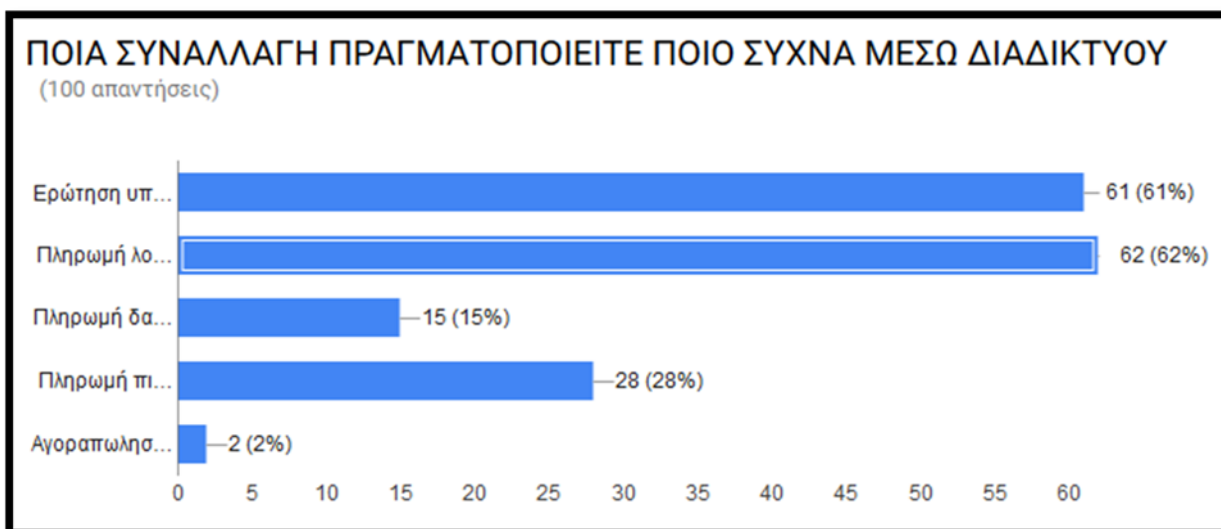


Γράφημα 17 - Πόσο συχνά κάνετε χρήση του E-banking

### 6.1.3.3 Ποια συναλλαγή πραγματοποιείτε πιο συχνά μέσω διαδικτύου;



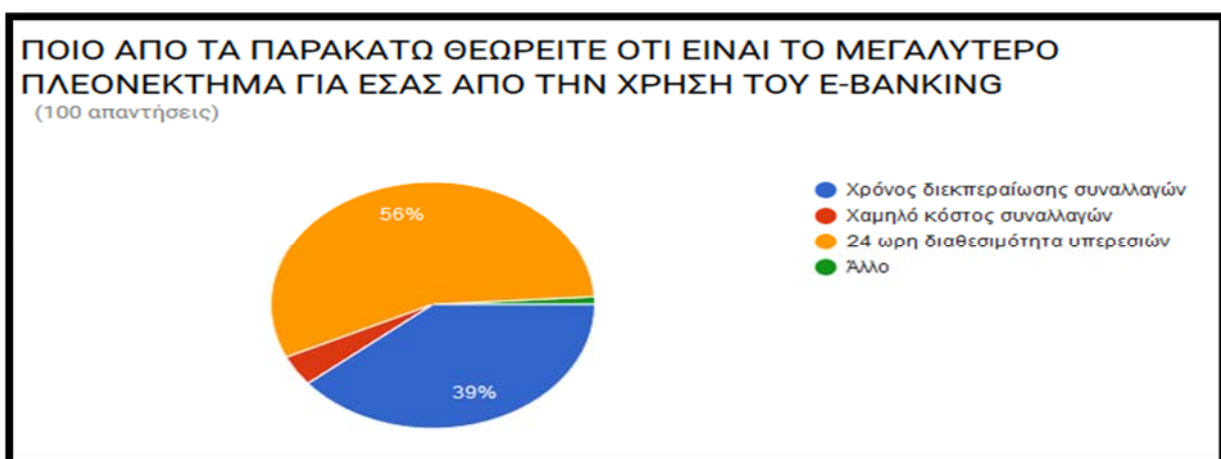
Όπως δείχνει το Γράφημα 18, η υπηρεσία πληρωμής λογαριασμών ΔΕΚΟ μέσω e-banking συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό, 62% και με 61% ακολουθεί η ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού. Τέλος, το 28% και 15% του δείγματος χρησιμοποιούν το e-banking για πληρωμές πιστωτικών καρτών και δανείων αντίστοιχα, ενώ μόλις το 2% για την αγοραπωλησία μετοχών/αμοιβαίων κεφαλαίων.



Γράφημα 18 - Ποιά συναλλαγή πραγματοποιείτε ποιο συχνά μέσω διαδικτύου

#### 6.1.3.4 Ποιο από τα παρακάτω θεωρείτε ότι είναι το μεγαλύτερο πλεονέκτημα για εσάς από την χρήση του e-banking;

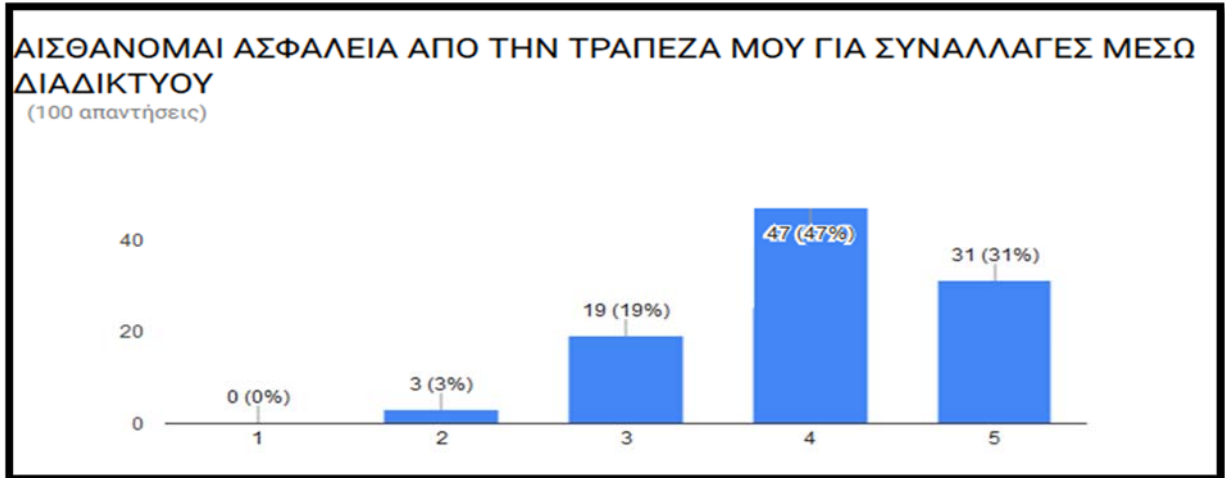
Σύμφωνα με το Γράφημα 19, το 59% των ερωτηθέντων του δείγματος, θεωρεί την 24ωρη διαθεσιμότητα των τραπεζικών υπηρεσιών ως το μεγαλύτερο πλεονέκτημα, το 39% θεωρεί το χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών και μόνο το 4% το χαμηλό κόστος.



Γράφημα 19 - Πλεονέκτημα από την χρήση του e-banking

#### 6.1.3.5 Αισθάνομαι ασφάλεια από την τράπεζα μου για συναλλαγές μέσω διαδικτύου;

Όπως δείχνει το Γράφημα 20, το 31% των ερωτηθέντων αισθάνεται πολύ μεγάλη ασφάλεια, το 47% μεγάλη ασφάλεια και ακολουθεί το 19% με ουδέτερη γνώμη. Τέλος, μόνο το 3% αισθάνονται χαμηλή ασφάλεια.



Γράφημα 20 – Πλεονέκτημα από την χρήση του e-banking

#### 6.1.3.6 Έχω πέσει θύμα ηλεκτρονικής υποκλοπής των στοιχείων μου.

Σύμφωνα με το Γράφημα 21, μόνο το 7% των ερωτηθέντων έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής υποκλοπής των τραπεζικών στοιχείων τους.



Γράφημα 21 – Περιπτώσεις ηλεκτρονικής υποκλοπής στοιχείων

#### 6.1.3.7 Θα προτείνατε σε κάποιον γνωστό σας να κάνει χρήση των υπηρεσιών e-banking;

Το Γράφημα 22 δείχνει ότι όλοι οι ερωτηθέντες (100%) θα πρότειναν σε κάποιον γνωστό τους να χρησιμοποιήσει το e-banking. Το αποτέλεσμα παρουσιάζει πολύ ενδιαφέρον, διότι ακόμα και το 7% των ερωτηθέντων που είχαν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης (Γράφημα 21), θα πρότειναν σε κάποιον γνωστό τους τις υπηρεσίες του e-banking.



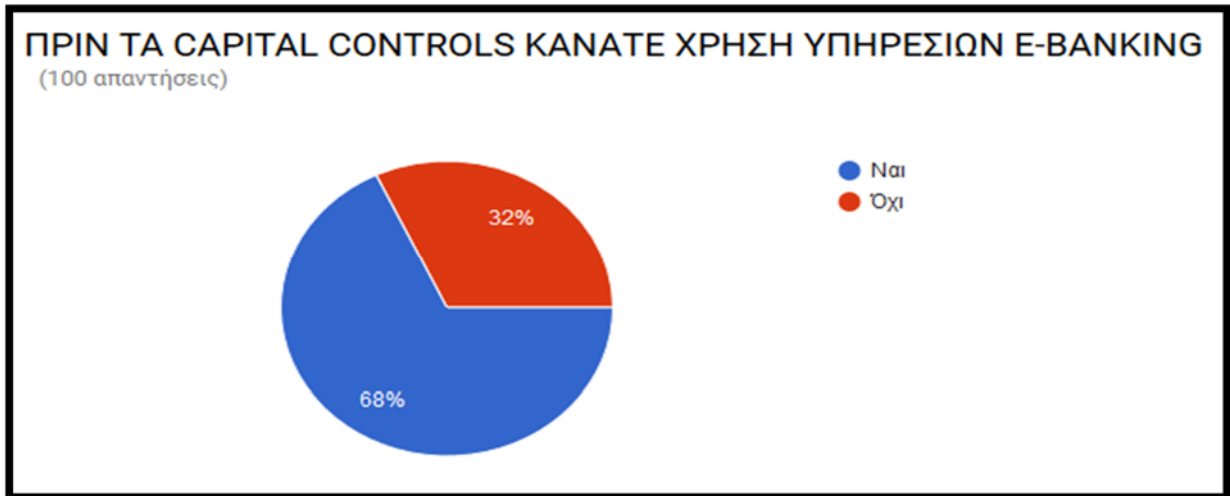
**Γράφημα 22** – Θα προτείνατε σε κάποιον γνωστό σας να κάνει χρήση των υπηρεσιών e-banking.

#### 6.1.4 E-banking και Capital controls

Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων στην τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου.

##### 6.1.4.1 Πριν τα Capital controls κάνατε χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής ;

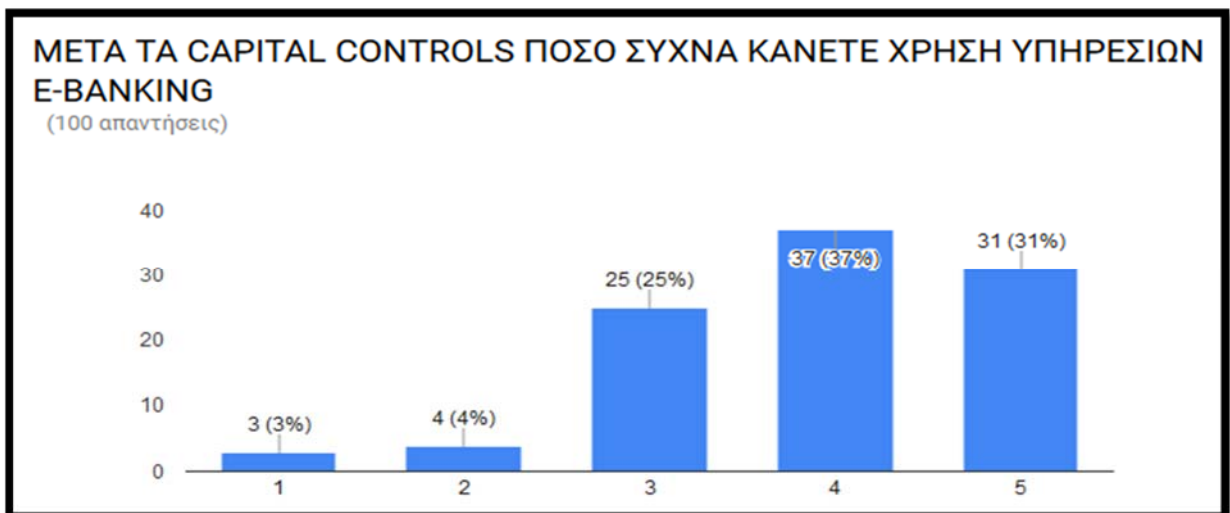
Όπως δείχνει το Γράφημα 23, το 68% των ερωτηθέντων έκαναν χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής πριν τα capital controls. Το 32% του δείγματος χρησιμοποίησε το e-banking μετά τα capital controls.



**Γράφημα 23** – Πριν τα Capital controls κάνατε χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

#### 6.1.4.2 Μετά τα capital controls πόσο συχνά κάνετε χρήση υπηρεσιών e-banking;

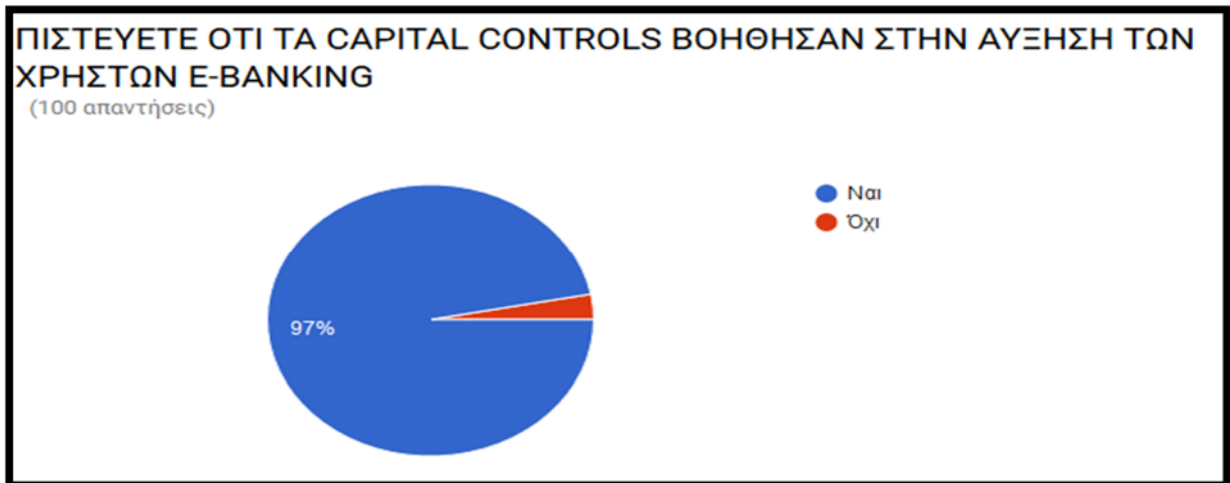
Το γράφημα 24 δείχνει, με 31% ο χρήστης κάνει χρήση υπηρεσιών e-banking πολύ συχνά, με 37% συχνά και με 25% είναι μέση χρήση. Ενώ μόλις το 4% και 3% του δείγματος δεν χρησιμοποιεί συχνά το e-banking.



**Γράφημα 24** – Μετά τα capital controls πόσο συχνά κάνετε χρήση υπηρεσιών e-banking;

#### 6.1.4.3 Πιστεύετε ότι τα capital controls βοήθησαν στην αύξηση των χρηστών e-banking;

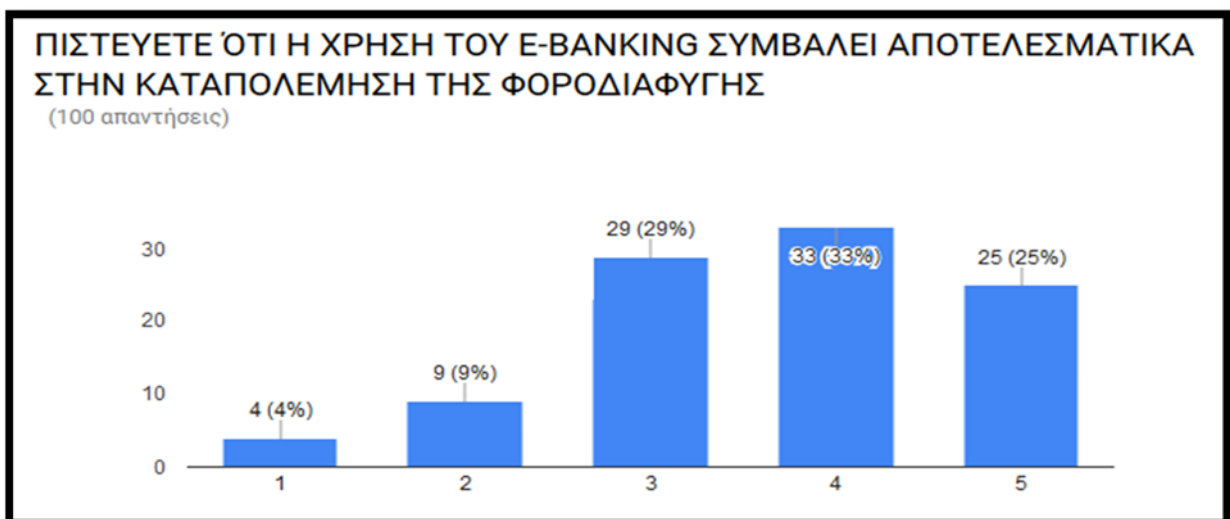
Σύμφωνα με το γράφημα 24, το 97% πιστεύει ότι τα capital controls βοήθησαν στην αύξηση των χρηστών e-banking.



**Γράφημα 25** – Πιστεύετε ότι τα capital controls βοήθησαν στην αύξηση των χρηστών e-banking;

#### 6.1.4.4 Πιστεύετε ότι η χρήση του e-banking συμβάλει αποτελεσματικά στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής;

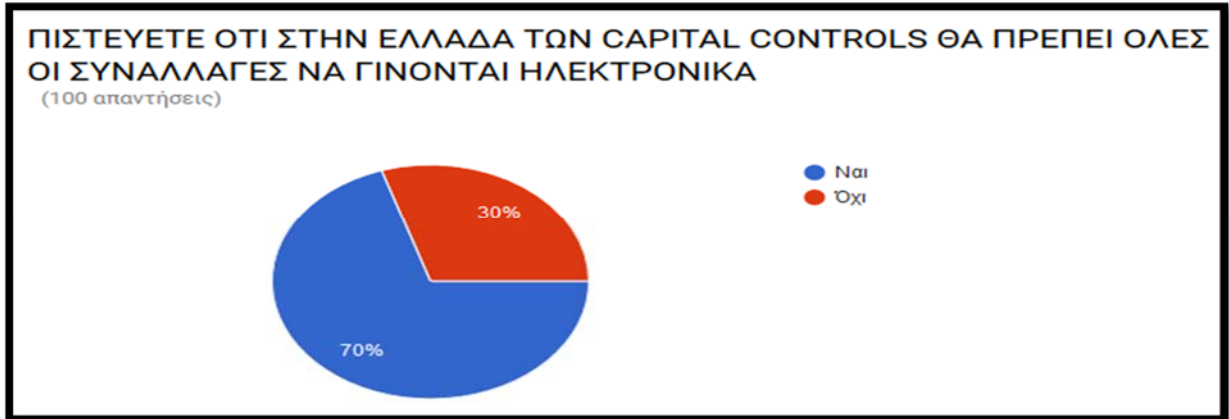
Το γράφημα 25 δείχνει, το 58% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι η χρήση του e-banking θα συμβάλει αποτελεσματικά στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής. Το 29% υποστηρίζει μια ουδέτερη στάση και τέλος με 9% και 4% δείχνει ότι θα συμβάλει πολύ λίγο.



**Γράφημα 26** – Πιστεύετε ότι η χρήση του e-banking συμβάλει αποτελεσματικά στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής;

#### 6.1.4.5 Πιστεύετε ότι στην Ελλάδα των capital controls θα πρέπει όλες οι συναλλαγές να γίνονται ηλεκτρονικά;

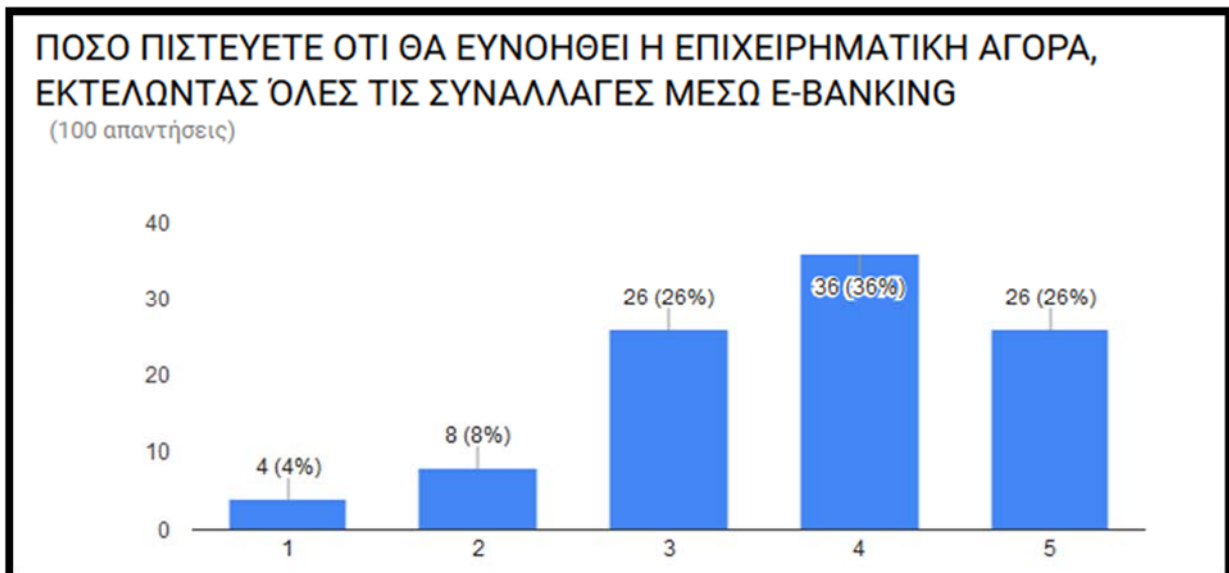
Συμφώνα με το γράφημα 26, το 70% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι όλες οι συναλλαγές πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά, ενώ το 30% θεωρεί ότι δεν πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά.



**Γράφημα 27** -Πιστεύετε ότι στην Ελλάδα των capital controls θα πρέπει όλες οι συναλλαγές να γίνονται ηλεκτρονικά;

#### 6.1.4.6 Πόσο πιστεύετε ότι θα ευνοηθεί η επιχειρηματική αγορά, εκτελώντας όλες τις συναλλαγές μέσω e-banking;

Το γράφημα 27 δείχνει, 62% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι η επιχειρηματική αγορά θα ευνοηθεί από την χρήση του e-banking, 26% έχουν ουδέτερη στάση. Το 8% και 4% πιστεύουν ότι η αγορά θα ευνοηθεί πολύ λίγο.



**Γράφημα 28** -Πόσο πιστεύετε ότι θα ευνοηθεί η επιχειρηματική αγορά, εκτελώντας όλες τις συναλλαγές μέσω e-banking;

## 6.2 Συμπεράσματα

Έχοντας μελετήσει και αναλύσει τις απαντήσεις, οι οποίες δόθηκαν στα ερωτηματολόγια της έρευνας, έχουμε τη δυνατότητα να προχωρήσουμε σε ορισμένα συμπεράσματα.

Σύμφωνα με την πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου, η οποία αφορά δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων, προκύπτει ότι το 64% των απαντήσεων δόθηκε από γυναίκες, ηλικίας 24-34 ετών, άγαμες με μορφωτικό επίπεδο Α.Ε.Ι / Α.Τ.Ε.Ι, εργαζόμενες στον ιδιωτικό τομέα και με μόνιμο τόπο διαμονής την πόλη.

Στη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου, η οποία αναφέρεται στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, παρατηρούμε ότι το 98% των ερωτηθέντων έχουν γνώσεις γύρω από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, με το 94% να έχει δικό του ηλεκτρονικό υπολογιστή. Επίσης, στην έρευνα αποτυπώνεται ότι οι ερωτηθέντες έχουν αρκετά ανεπτυγμένο το αίσθημα γύρω από την ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπολογιστών, αφού το 91,8% έχει εγκατεστημένο antivirus στο υπολογιστή του.

Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτυπώνει τη γενική τάση της έρευνας γύρω από τη χρήση υπηρεσιών e-banking. Το 80% των απαντήσεων αναφέρουν το web-banking ως την πιο δημοφιλή υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής, ακολουθεί με 66% το Α.Τ.Μ και τέλος με 16% το Phone-banking. Σε αυτό το σημείο είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι το web banking ξεκάθαρα είναι η επιλογή με τη μεγαλύτερη προτίμηση, ενώ με 16% το phone banking είναι το λιγότερο δημοφιλές, πράγμα το οποίο μας οδηγεί στη διαπίστωση ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι ακόμα σε αρχικό στάδιο ανάπτυξης. Από 1-3 φορές το μήνα το 54% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί το e-banking για πληρωμή λογαριασμών Δ.Ε.Κ.Ο κατατάσσοντάς την ως πιο δημοφιλή συναλλαγή με 62%. Εξίσου σημαντική υπηρεσία του e-banking είναι η ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού με 61%, αντίθετα με το 2% που αφορά την αγοραπωλησία μετοχών και δεν χρήζει μεγάλης απήχησης.

Συνεχίζοντας την ανάλυση των απαντήσεων της τρίτης ενότητας, παρατηρούμε ότι το ποσοστό των απαντήσεων που σχετίζονται με το αίσθημα ασφάλειας των συναλλαγών μέσω διαδικτύου είναι αρκετά υψηλό με 87%, ενώ μόλις το 3% αναφέρει ότι αισθάνεται μικρή ασφάλεια. Στη συνέχεια γίνεται φανερό ότι όλοι οι ερωτηθέντες στην έρευνα θα πρότειναν σε κάποιον γνωστό τους να κάνει χρήση υπηρεσιών e-banking, γεγονός το οποίο συνδέεται με την εμπιστοσύνη που έχει το 78% του δείγματος στην ασφάλεια που

του παρέχει η τράπεζα του. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα φαίνεται να έχουν κατανοήσει τα πλεονεκτήματα του e-banking αφού η 24ωρη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών με ποσοστό 56%, και το χαμηλό κόστος των συναλλαγών με ποσοστό 39%, έρχονται πρώτα στις προτιμήσεις τους.

Στην τέταρτη και τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου γίνεται συσχέτιση ανάμεσα στο e-banking, τα capital controls και την πρόληψη της φοροδιαφυγής. Με αφορμή τα capital controls βλέπουμε ότι το 32% των ερωτηθέντων χρησιμοποίησαν για πρώτη φορά υπηρεσίες e-banking παρουσιάζοντας τη θετική συσχέτιση ανάμεσα τους. Το 51% των ερωτηθέντων που χρησιμοποιούσαν το e-banking και πριν τα capital controls αύξησε πολύ την χρήση των υπηρεσιών, ποσοστό το οποίο θα μπορούσαμε να συνδέσουμε και με τις θετικές απαντήσεις που δόθηκαν σε ποσοστό 97% στην ερώτηση 20 γύρω από την αύξηση των χρηστών του e-banking, λόγω των capital controls. Στη συνέχεια με μονάδα μέτρησης την κλίμακα «λίγο έως πάρα πολύ», παρατηρούμε ότι το 58% πιστεύει ότι το e-banking συμβάλλει πολύ θετικά στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, ενώ μόλις το 13% απαντά ότι συμβάλλει πολύ λίγο. Επίσης, γίνεται φανερό ότι το 70% των ερωτηθέντων απαντά θετικά στην υποχρεωτική χρήση μόνο ηλεκτρονικών συναλλαγών, όπως επίσης το 62% έχει απαντήσει πολύ θετικά ότι θα τονωθεί η επιχειρηματική αγορά με χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Από όλα τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες έχουν κατανοήσει πλήρως τα πλεονέκτημα χρήσης των υπηρεσιών e-banking στην καθημερινότητα τους, Επίσης, βλέπουμε την ωριμότητα των χρηστών σε θέματα ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών, επιζητώντας ταυτόχρονα από την τράπεζα τους ακόμα μεγαλύτερη βελτίωση σε αυτόν τον τομέα. Ακόμα, διαπιστώθηκε θετική συσχέτιση μεταξύ των χρηστών e-banking και capital controls, συγκεκριμένα αυξήθηκαν οι χρήστες του e-banking μετά την επιβολή των capital controls. Τέλος, οι ερωτηθέντες με 58% φαίνεται να έχουν αντιληφθεί το θετικό ρόλο που μπορεί να έχει η χρήση του e-banking στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, ενώ αντίθετα το 13% πιστεύει ότι θα έχει πολύ μικρό αντίκτυπο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δεν θα πρέπει να εφησυχάζουν τα επιτελεία των τραπεζών και κρίνεται απαραίτητο να είναι διαρκώς σε αναζήτηση νέων τεχνολογιών σε θέματα ασφάλειας συναλλαγών αλλά και σε τεχνολογίες οι οποίες θα είναι πιο φιλικές προς τον



χρήστη, με σκοπό το e-banking να γίνει ακόμα πιο εύκολο στην χρήση και από εκείνους που δεν έχουν αρκετές γνώσεις γύρω από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τέλος, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούσαμε να πούμε ότι το ελληνικό κράτος είναι χρήσιμο να δώσει μεγάλη προσοχή – κίνητρα στη χρήση υπηρεσιών e-banking από τους πολίτες, έτσι ώστε όλες οι συναλλαγές να καταχωρούνται με ηλεκτρονικό τρόπο και μέσω αυτού να είναι ελεγχόμενη η απόδοση των φόρων, με όσο το δυνατόν μικρότερη φοροδιαφυγή.

# Κεφάλαιο 7

# Επίλογος

## 7.1 Επίλογος

Η αλματώδης εξέλιξη της τεχνολογίας και η ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας, όπως αυτή διαμορφώνεται στο πλαίσιο του διαδικτύου αλλά και των κλειστών τηλεπικοινωνιακών δικτύων, επέφεραν πρωτόγνωρη αλλαγή στις σύγχρονες συναλλαγές. Η ηλεκτρονική τραπεζική, χρησιμοποιώντας τα επιτεύγματα της τεχνολογίας, διευκολύνθηκε από την απελευθέρωση της κίνησης των κεφαλαίων και την απλοποίηση των χρηματοοικονομικών αγαθών και αναπτύχθηκε θεαματικά αφενός μεν στη σχέση τράπεζα με τελικό καταναλωτή, αφετέρου δε σε διατραπεζικό και χρηματιστηριακό επίπεδο. Το E-banking υπόσχεται την επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές για τις επιχειρήσεις αλλά και για φυσικά πρόσωπα, καθώς μεταφέρει την τράπεζα στην οθόνη του ηλεκτρονικού υπολογιστή μέσω του διαδικτύου, παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης ενός διευρυμένου συνεχώς αριθμού συναλλαγών γρήγορα και με ασφάλεια εικοσιτέσσερις ώρες το 24ωρο.

Από την παρούσα έρευνα διαπιστώθηκε ότι η μελλοντική τάση για χρήση υπηρεσιών e-banking είναι ολοένα και αυξανόμενη, κάτι το οποίο θα πρέπει οι τράπεζες να το εκμεταλλευτούν παρέχοντας πιο απλουστευμένες ακόμα ηλεκτρονικές πλατφόρμες συναλλαγών και παράλληλα επενδύοντας σε πολύ υψηλά επίπεδα ασφαλείας.

Οι προβλέψεις μου για το μέλλον, όσον αφορά το e-banking, είναι ότι τα φυσικά καταστήματα των τραπεζών θα είναι πολύ λιγότερα και πλέον θα έχουμε μόνο ψηφιακά καταστήματα, λόγω του οικονομικού κέρδους που αποκομίζουν οι τράπεζες. Οι πελάτες με αφορμή τα capital controls γνωρίστηκαν λίγο αιφνιδιαστικά με το e-banking, το οποίο όμως έχει αφήσει θετικές εντυπώσεις. Η τάση δείχνει ότι για όσο διάστημα συνεχίζονται τα capital controls θα αυξάνονται και οι χρηστές του e-banking. Επίσης η ολοένα αυξανόμενη χρήση του E-banking στις επιχειρηματικές συναλλαγές θα ευνοήσει αρκετά την πρόληψη της φοροδιαφυγής, αφού όλες οι συναλλαγές θα καταγράφονται

ηλεκτρονικά, τάση η οποία ταυτίζεται με τα αποτελέσματα της έρευνας σύμφωνα με το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων.

## **Βιβλιογραφία**

## Ελληνική Βιβλιογραφία

1. Σινανιώτη - Μαρουδή , Αριστέα., Φαρσαρώτας, Δ. Ιωάννης. (2005) Ηλεκτρονική Τραπεζική. Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.
2. Αγγέλης, Γ. Βασίλης., (2005) Η Βίβλος Του E-Banking. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
3. Ένωση Ελληνικών Τραπεζών. (2000) e-banking: Νέοι Ορίζοντες στο Τραπεζικό Επιχειρείν.
4. Κάτσικας Σ., Γκρίτζαλης Δ. & ΣΤ, Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 2004.
5. Ένωση Ελληνικών Τραπεζών. (2013) Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα Το 2011 Και 2012.
6. Τράπεζα Της Ελλάδος. (2015) Οικονομικό Δελτίο. Τεύχος 41.
7. Τράπεζα Της Ελλάδας. (2015) Ηλεκτρονική Τραπεζική. Τεύχος 36.
8. Σταματίου, Γεώργιος. Αντιπρόεδρος, ΣΟΛ Ορκωτοί Λογιστές. Η Πάταξη Φοροδιαφυγής Και Φοροαποφυγής Μέσω Της Επέκτασης Της Χρήσης Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. (<http://www.amcham.gr/wp-content/uploads/2015/speeches/stamatiou1.pdf>)
9. Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών. Ιούλιος-Αύγουστος-Σεπτέμβριος 2003.

## Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

1. Impact of E-Banking on Traditional Banking Services Shilpan Vyas. School of Computer Science and Information Technology, Singhania University, Pacheri Bari, Jhunjhunu –333515. Rajasthan, India.
2. Internet Banking: Developments and Prospects Karen Furst, William W. Lang, and Daniel E. Nolle. Economic and Policy Analysis Working Paper 2000-9 September 2000

## Διαδικτυακές Πηγές – Αναφορές

- [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)
- [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)
- [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)
- [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)
- [www.hsbc.gr](http://www.hsbc.gr)
- [www.epirusbank.com](http://www.epirusbank.com)
- [web.bankofkarditsa.gr](http://web.bankofkarditsa.gr)
- [www.atticabank.gr](http://www.atticabank.gr)
- [www.bankofthessaly.gr](http://www.bankofthessaly.gr)
- [www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)
- <https://el.wikipedia.org/wiki/Winbank>
- [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BC%CE%BF%CE%B9%CE%B2%CE%B1%CE%AF%CE%BF\\_%CE%BA%CE%B5%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B1%CE%B9%CE%BF](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BC%CE%BF%CE%B9%CE%B2%CE%B1%CE%AF%CE%BF_%CE%BA%CE%B5%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B1%CE%B9%CE%BF)
- [https://en.wikipedia.org/wiki/Online\\_banking](https://en.wikipedia.org/wiki/Online_banking)
- [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%82\\_%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82\\_%CE%BA%CE%B1%CE%B9\\_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%82_%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF)
- [https://en.wikipedia.org/wiki/Online\\_banking](https://en.wikipedia.org/wiki/Online_banking)
- [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%82\\_%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82\\_%CE%BA%CE%B1%CE%B9\\_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%82_%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF)
- <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A7%CE%AC%CE%BA%CE%B5%CF%81>
- <https://www.euretirio.com/elegxoi-kefalaion-capital-controls>
- <https://www.ecb.europa.eu/mopo/ela/html/index.en.html>
- [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82\\_%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82_%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82)

- <http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/%CE%A0%CE%9D%CE%A0%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CE%B1%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%28.6.2015.pdf>
- <http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/%CE%A6%CE%95%CE%9A%CE%92%2282-22.7.2016.pdf>
- <http://www.protothema.gr/economy/article/597256/deite-tin-pnp-gia-ti-halarosi-ton-capital-controls-ti-allazei/>
- <https://www.statista.com/statistics/380832/online-banking-penetration-in-greece>
- <https://www.eltrun.gr/wp-content/uploads/2015/09/%ce%91%ce%bd%ce%b1%ce%ba%ce%bf%ce%b9%ce%bd%cf%89%cf%83%ce%b7.pdf>
- <https://www.euretirio.com/forodiafygi>
- <http://www.dimokratiki.gr/28-11-2016/forologisi-analipseon-metriton-giamiosi-tis-forodiafigis-pleriomi-karta-akomi-ke-se-periptera>
- [http://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3\\_2003/3\\_2003.pdf](http://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/3_2003.pdf)
- <http://www.liberal.gr/arthro/28455/oikonomia/2016/to-internet-banking-metamorfonei-tis-trapezes.html>
- <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE>
- <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/19694/3/ThanisDimitriosMsc2016.pdf>
- <http://ti-einai.gr/antivirus/>

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Ερωτηματολόγιο Έρευνας

### Έρευνα - "E-Banking - Η Περίπτωση Της Ελλάδας"

Διπλωματική Διατριβή

\* Απαιτείται



#### ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

##### 1.ΦΥΛΟ \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άνδρας
- Γυναίκα

##### 2.ΗΛΙΚΙΑ \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 18-24
- 24-34

- ο 35-44
- ο 44 και άνω

### **3.ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ο Άγαμος
- ο Άγαμος με παιδιά
- ο Παντρεμένος
- ο Παντρεμένος με παιδιά
- ο Χωρισμένος
- ο Χωρισμένος με παιδιά

### **4.ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ο Δημοτικό / Γυμνάσιο
- ο Δευτεροβάθμια εκπαίδευση / Λύκειο
- ο Τριτοβάθμια εκπαίδευση / ΑΕΙ, ΑΤΕΙ
- ο Μεταπτυχιακό
- ο Διδακτορικό

### **5.ΜΟΝΙΜΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑ \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ο Πόλη
- ο Κωμόπολη
- ο Χωρίο

### **6.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΤΗΤΑ \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ο Ιδιωτικός υπάλληλος
- ο Δημόσιος υπάλληλος
- ο Ελεύθερος επαγγελματίας
- ο Συνταξιούχος
- ο Φοιτητής
- ο Άνεργος
- ο Οικιακά

Παράβλεψη και μετάβαση στην ερώτηση 7.



## ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ



### 7.ΓΝΩΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

### 8.ΚΑΤΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

### 9.ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΟ ANTIVIRUS

Απαντήστε Μόνο αν έχετε απαντήσει "Ναι" στην προηγούμενη ερώτηση.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

### 10.ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΔΙΚΤΥΟ INTERNET \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

Παράβλεψη και μετάβαση στην ερώτηση 11.

## ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ E-BANKING



### 11.ΠΟΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΝΕΤΕ ΧΡΗΣΗ \*

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Phone Banking
- Web Banking
- ATM

### 12.ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 1-3 Φορές το μήνα
- 4-8 Φορές το μήνα
- Καθημερινά

### 13.ΠΟΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΕ ΠΟΙΟ ΣΥΧΝΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ \*

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ
- Πληρωμή δανείου
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- Αγοραπωλησία Μετοχών / Αμοιβαίων Κεφαλαίων

**14.ΠΟΙΟ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Χρόνος διεκπεραίωσης συναλλαγών
- Χαμηλό κόστος συναλλαγών
- 24 ωρη διαθεσιμότητα υπερεσιών
- Άλλο:

**15.ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΜΟΥ ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Μικρή

Πολύ μεγάλη

**15.ΕΧΩ ΠΕΣΕΙ ΘΥΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΚΛΟΙΠΗΣ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΜΟΥ \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

**17.ΘΑ ΠΡΟΤΕΙΝΑΤΕ ΣΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΓΝΩΣΤΟ ΣΑΣ ΝΑ ΚΑΝΕΙ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ E-BANKING \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

## E-BANKING ΚΑΙ CAPITAL CONTROLS



### 18. ΠΡΙΝ ΤΑ CAPITAL CONTROLS ΚΑΝΑΤΕ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ E-BANKING \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

### 19. ΜΕΤΑ ΤΑ CAPITAL CONTROLS ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ E-BANKING \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Λίγο

Πάρα πολύ

### 20. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΤΑ CAPITAL CONTROLS ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΣΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ E-BANKING \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

### 21. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΥΜΒΑΛΕΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗΣ \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Λίγο

Πάρα πολύ

**22. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΤΩΝ CAPITAL CONTROLS ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΟΛΕΣ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΝΑ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

**23. ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΕΥΝΟΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ, ΕΚΤΕΛΩΝΤΑΣ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ E-BANKING \***

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5

Καθόλου

Πάρα πολύ