

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΚΙΝΗΤΟΥ  
ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ  
ΣΗΜΕΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΜΕΣΑ  
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.»**

**ΚΑΤΣΑΝΤΩΝΗ ΓΑΡΥΦΑΛΛΙΑ ΑΜ:92**

**ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: ΚΑΜΠΕΛΗ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ**



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή.....	5
1. Σύμβαση.....	6
2. Η ένταξη των συμφωνιών σε ενιαία κατηγορία μεικτών συμβάσεων.....	8
2.1. Το ζήτημα της θεώρησης των συμφωνιών ως συμβάσεων-πλαίσιο.....	8
2.1.1. Μορφές συνεργασίας των συμβαλλομένων.....	8
2.1.2. Η «γενική χρηματοοικονομική σύμβαση μέσω Mobile Banking» ως σύμβαση-πλαίσιο.....	9
2.1.3. Η «γενική χρηματοοικονομική σύμβαση μέσω Mobile Banking» ως σύμβαση εξειδικευόμενη με μονομερείς δικαιοπραξίες.....	10
2.1.4. Αποτίμηση των απόψεων- Πρακτική σημασία.....	11
3. Ηλεκτρονικές συμβάσεις.....	12
4. Ηλεκτρονική κατάρτιση συμβάσεων.....	16
4.1. Γενικά.....	16
4.2. Κατάρτιση κατά τις γενικές διατάξεις του ΑΚ και τήρηση τύπου.....	17
4.2.1. Κατάρτιση.....	17
4.2.2. Ο απαιτούμενος για την έγκυρη κατάρτιση των συμβάσεων τύπος.....	18
4.3. Το ζήτημα της ηλεκτρονικής κατάρτισης σύμβασης υπό το πρίσμα της Οδηγίας 1999/93/ΕΟΚ και της σχετικής πράξης προσαρμογής (πδ 150/2001).....	19
4.3.1. Η οδηγία 1999/93/ΕΚ για τις ηλεκτρονικές υπογραφές.....	19
4.3.2. Το πδ 150/2001: Κατάρτιση συμβάσεων με ηλεκτρονική υπογραφή.....	22
5. Ο πελάτης της τράπεζας ως καταναλωτής.....	25
5.1. Διακρίσεις.....	25
5.2. Προστασία έναντι των τραπεζικών γενικών όρων συναλλαγών.....	30
5.3. Προστασία επί λήψεως «υπηρεσιών».....	32
5.4. Προστασία από την τραπεζική διαφήμιση.....	33
6. Το νέο περιβάλλον.....	35
6.1. Αλλαγή οργανωτικής δομής.....	35
6.2. Καινούρια τεχνολογία, νέα προϊόντα σε διεθνή κλίμακα.....	36
6.2.1. Πρόσβαση από κινητό τηλέφωνο (Mobile Banking).....	36
6.2.2. Phone Banking.....	37

7. Ασφάλεια.....	37
7.1. Γενικά.....	37
7.2. Ψηφιακά Πιστοποιητικά.....	40
7.3. Ψηφιακή υπογραφή.....	40
7.4. Κρυπτογράφηση και SLL.....	40
7.5. Κωδικοί Πρόσβασης και Smart Cards.....	41
8. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας του Mobile Banking για την πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.....	42
8.1. Οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking.....	42
8.1.1. Οι τάσεις και προοπτικές των χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω Mobile Banking.....	42
9. Πρόσωπα που παρέχουν και λαμβάνουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω Mobile Banking.....	43
9.1. Οι «προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking»... 43	
9.1.1. Εισαγωγικά.....	43
9.1.2. Πιστωτικά ιδρύματα.....	44
9.1.3. Χρηματοδοτικά ιδρύματα.....	45
9.1.4. Ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος.....	46
9.1.5. Επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών.....	47
9.1.6. Ασφαλιστικές εταιρείες.....	48
9.2. Αποδέκτες αντίστοιχων υπηρεσιών.....	48
10. Mobile Banking.....	49
10.1. SMS Banking.....	49
10.2. Push και Pull μηνύματα.....	49
10.2.1. Τυπικά push pull και υπηρεσίες που προσφέρονται στο πλαίσιο SMS Banking.....	50
11. Λίγοι καταναλωτές χρησιμοποιούν υπηρεσίες Mobile Banking σύμφωνα με τη Forrester Research.....	52
12. Παρεχόμενες υπηρεσίες Phone Banking.....	55
13. Όροι χρήσης Phone Banking & Voice Banking.....	56
14. Χρήσιμες οδηγίες για την ασφάλεια συναλλαγών.....	61
15. Οφέλη.....	61
16. Ελληνικές τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες Mobile Banking.....	62

17. Συμπεράσματα.....	62
Βιβλιογραφία.....	64
Παραρτήματα.....	65

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Στην πτυχιακή εργασία παρακάτω θα αναπτυχθεί η εφαρμογή του κινητού τηλεφώνου στις συναλλαγές μεταξύ τράπεζας και πελάτη, γνωστή ως «Mobile Banking». Θα δούμε ποια είναι η εξέλιξη του Mobile Banking στην Ελλάδα, ποιους κινδύνους μπορεί να αντιμετωπίζει ο πελάτης κατά τις συναλλαγές του μέσω Mobile Banking και με ποιους τρόπους μπορεί να προστατευτεί από αυτούς τους κινδύνους. Επίσης θα γίνει αναφορά για τις συμβάσεις μεταξύ τράπεζας και πελάτη και θα δούμε τον πελάτη ως καταναλωτή.

Οι συμβάσεις είναι παρούσες σε όλες τις πτυχές της καθημερινής μας ζωής. Μέσω αυτών –προφορικά ή γραπτά- πραγματοποιείται η συντριπτική πλειοψηφία των συναλλαγών. Η σύμπτωση βουλήσεων στο πλαίσιο της σύμβασης ανοίγει νέους δρόμους για κάθε είδους εξελίξεις (οικονομικές , τεχνολογικές, επιστημονικές) και προωθεί σημαντικά την οικονομική ζωή του τόπου. Η κατάρτιση συμβάσεων στην καθημερινότητά μας εκφράζει την έμφυτη και έντονη ανάγκη των ανθρώπων για συναλλαγή. Παρακάτω παραθέτω τα βασικά χαρακτηριστικά και το νομικό περιεχόμενο της σύμβασης.

## **1. ΣΥΜΒΑΣΗ**

Σύμβαση είναι η δικαιοπραξία, στην οποία δύο αντίθετες δηλώσεις βουλήσεως κατευθύνονται στην παραγωγή του ίδιου θελημένου έννομου αποτελέσματος (π.χ. πώληση). Οι συμβάσεις είναι οι πιο συνηθισμένες και σπουδαιότερες δικαιοπραξίες του ιδιωτικού δικαίου. Παράλληλα, υπάρχουν και οι δημόσιες συμβάσεις, οι οποίες φέρουν ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, καθώς αποβλέπουν σε θεραπεία δημόσιου σκοπού, ενώ εξ ορισμού το ένα αντισυμβαλλόμενο μέρος ασκεί δημόσια εξουσία.

Εφ' όσον το αγαθό ή η παρεχόμενη υπηρεσία είναι νόμιμα, οποιαδήποτε προφορική συμφωνία μεταξύ των δύο μερών μπορεί να αποτελεί δεσμευτικό νομικό συμβόλαιο. Ο πρακτικός περιορισμός σε αυτό, ωστόσο, είναι ότι μόνο τα μέρη που συνάπτουν τη συμφωνία έχουν υλικές αποδείξεις (ή η γραπτή σύμβαση από μόνη της) να αποδείξουν τους πραγματικούς όρους που πρόφεραν τη στιγμή που η συμφωνία επικυρώθηκε.

Στην καθημερινή ζωή, οι περισσότερες συμβάσεις μπορεί να είναι προφορικές, όπως η αγορά ενός βιβλίου. Μερικές φορές γραπτά συμβόλαια απαιτούνται είτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, εκ του νόμου ή από τον νόμο στο πλαίσιο διαφορών δικαιοδοσίας για ορισμένα είδη συμφωνιών, για παράδειγμα κατά την αγορά ενός σπιτιού ή γης.

Τα είδη συμβάσεων περιλαμβάνουν:

- Ενοχικές, που αποβλέπουν στη δημιουργία, μεταβίβαση, αλλοίωση, επιβάρυνση, κατάργηση ενοχικού δικαιώματος
- Εμπράγματα, που αποβλέπουν στη δημιουργία, μεταβίβαση, αλλοίωση, επιβάρυνση, κατάργηση εμπράγματος δικαιώματος
- Εκποιητικές, δυνάμει των οποίων διατίθεται δικαίωμα (ενοχικό ή συνηθέστερα εμπράγματο)
- Υποσχετικές, δυνάμει των οποίων αναλαμβάνεται η υποχρέωση προς διάθεση δικαιώματος
- Επαχθείς, δυνάμει των οποίων γεννώνται μόνο υποχρεώσεις για το ένα μέρος
- Αμφοτεροβαρείς, που γεννούν εκατέρωθεν αμφότερα δικαιώματα και υποχρεώσεις (π.χ. σύμβαση πώλησεως)
- Ετεροβαρείς, που γεννούν δικαιώματα για το ένα και υποχρεώσεις για το άλλο συμβαλλόμενο μέρος
- Εν ζωή, όσες συμβάσεις παράγουν έννομα αποτελέσματα ενώ ακόμα οι δικαιοπρακτούντες ζουν
- Αιτία θανάτου, για τις οποίες η παραγωγή έννομων αποτελεσμάτων εξαρτάται από φυσικό γεγονός του θανάτου μέρους
- Τυπικές, όσες καταρτίζονται εκ του νόμου περιβαλλόμενες με ορισμένο τύπο (π.χ. έγγραφο)
- Άτυπες, όσες είναι ισχυρές χωρίς να απαιτείται τήρηση τύπου (επομένως, μπορεί να καταρτιστούν και προφορικά)
- Αιτιώδεις, των οποίων το κύρος εξαρτάται από το κύρος της αιτίας τους (του έμμεσου δηλαδή νομικού σκοπού)
- Αναιτιώδεις, οι οποίες είναι έγκυρες παρά την ενδεχόμενη ακυρότητα της αιτίας τους

## **2. Η ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ ΣΕ ΕΝΙΑΙΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΜΕΙΚΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ**

### **2.1. Το ζήτημα της θεώρησης των συμφωνιών ως σύμβαση-πλαίσιο**

#### **2.1.1. Μορφές συνεργασίας των συμβαλλομένων**

Η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking μπορεί να υλοποιείται μέσω δύο ειδών συμφωνιών μεταξύ των συμβαλλομένων. Κατ' αρχάς, τα μέρη δύναται να συνάψουν σύμβαση για τη μέσω Mobile Banking παροχή συγκεκριμένης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας (λ.χ. ασφάλιση). Εναλλακτικά, δύναται να συνάψουν σύμβαση γενικού περιεχομένου με αντικείμενο την παροχή εκ μέρους του προμηθευτή στον αντισυμβαλλομένο του, της δυνατότητας να προβαίνει στη διενέργεια ευρέος φάσματος διαθέσιμων χρηματοοικονομικών συναλλαγών, αξιοποιώντας την τεχνολογία του Mobile Banking (λ.χ. πρόσβαση στο σύστημα Mobile Banking τράπεζας ή στο σύστημα ηλεκτρονικών χρηματιστηριακών συναλλαγών ΕΠΕΥ κλπ.)

Στη πρώτη περίπτωση, το αντικείμενο της συμφωνίας των μερών εμφανίζεται σαφέστερο, καθώς κατ' ουσίαν συμπεριλαμβάνει αφενός όρους που αφορούν σε ορισμένη χρηματοοικονομική συναλλαγή, και αφετέρου, όρους που άπτονται της μέσω Mobile Banking συνεργασίας των μερών. Στη δεύτερη περίπτωση, αντιθέτως, τα συμβαλλόμενα μέρη προβαίνουν σε καταρχήν οριοθέτηση του εύρους του αντικειμένου της συνεργασίας τους. Η τελευταία φέρει ακόμη εντονότερα διαρκή χαρακτήρα, αφού λαμβάνει χώρα άμεση συνομολόγηση αμοιβαίων υποχρεώσεων και δικαιωμάτων, μόνο όσον αφορά στη μέσω Mobile Banking συνεργασία των μερών. Η εκπλήρωση των περαιτέρω επιδιωκόμενων οικονομικών σκοπών τους συνομολογείται να πραγματοποιείται σε διακριτά χρονικά σημεία μετά την κατάρτιση της συμφωνίας τους, κατόπιν πρωτοβουλιών του αποδέκτη των υπηρεσιών. Δηλαδή, ρητά προβλέπεται ότι ο αποδέκτης θα μπορεί να αναθέτει στον προμηθευτή τη διενέργεια κατ' ιδίαν χρηματοοικονομικής φύσης εργασιών του. Κατά τον τρόπο αυτό, συνομολογείται ότι θα επέρχεται εξειδίκευση των συμβατικών όρων και προσδιορισμός των στοιχείων κάθε χρηματοοικονομικής συναλλαγής, στην οποία εντέλει αποσκοπούν εκάστοτε αμφοτέρωτα μέρη. Με άλλη διατύπωση, κάθε κατ' ιδίαν συναλλαγή θα λαμβάνει χώρα μέσω ιδιαίτερων «εντολών», τις οποίες ο αποδέκτης θα διαβιβάζει στον προμηθευτή μέσω Mobile Banking καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας τους.



### 2.1.2. Η «γενική χρηματοοικονομική σύμβαση μέσω Mobile Banking» ως σύμβαση-πλαίσιο

Με βάση τα ανωτέρω θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι η δεύτερη (συνηθέστερη) περίπτωση συνεργασίας των μερών φέρει τα χαρακτηριστικά σύμβασης-πλαίσιου<sup>1</sup>, καθώς περιλαμβάνει τους κύριους όρους και προϋποθέσεις υπό τους οποίους συνομολογείται η παροχή εν γένει χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking, ενώ παράλληλα προβλέπει για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των μερών μέσω της σύναψης ειδικότερων συμβάσεων.

Η άποψη αυτή εναρμονίζεται πλήρως με το δόγμα της υποστηριχθείσας υπό το γερμανικό δίκαιο θεωρίας περί «γενικής τραπεζικής σύμβασης» (allgemeiner Bankvertrag). Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, κύριο περιεχόμενο της γενικής τραπεζικής σύμβασης είναι η υποχρέωση της Τράπεζας να θέτει στη διάθεση του πελάτη τις εγκαταστάσεις της και να του προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών εργασιών. Στη γενική τραπεζική σύμβαση θεμελιώνονται –κατά τη θεωρία αυτή– γενικού χαρακτήρα υποχρεώσεις της Τράπεζας (πίστης, εχεμύθειας, ίσης μεταχείρισης, πρόνοιας, παροχής συμβουλών) με ισχύ επί κάθε ειδικότερης σύμβασης που θα συνάπτεται στο μέλλον μεταξύ των ίδιων μερών<sup>2</sup>. Στην υπό μελέτη περίπτωση, μάλιστα, της γενικού περιεχομένου χρηματοοικονομικής σύμβασης μέσω Mobile Banking, επισημαίνεται ότι δεν τυγχάνουν εφαρμογής τα επιχειρήματα των επικριτών

---

<sup>1</sup> Το μόρφωμα της σύμβασης-πλαίσιου (Rahmenvertrag) επιλέγεται καθώς εξυπηρετεί κατεξοχήν περιπτώσεις συμβάσεων με αντικείμενο διαρκή συνεργασία, όπου η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων προϋποθέτει τη σύναψη ειδικότερων (εκτελεστικών) συμβάσεων των οποίων η ανάγκη κατάρτισης και το ακριβές περιεχόμενο δύναται να καθοριστούν κατά την εξέλιξη της συνεργασίας. Βλ. α.α. Γεωργιάδη, Νέες μορφές συμβάσεων, ο.π., 205, Horn in Cranston (ed.), European Banking Law: The banker-customer relationship (Germany), ο.π., 64.

<sup>2</sup> Πρβλ. α.α. Fuchs, Zur Lehre vom allgemeinen Bankvertrag, 1982, 2επ., Hopt, Der Kapitalanlegerschutz im Recht der Banken, 1975. 393επ., Canaris, Bankvertragsrecht, ο.π., 111, αρ. 2-3, 8, Claussen, Bank und Borsenrecht, 2000, 100επ., Heymann/Horn, Handelsgesetzbuch Kommentar, Band 4, §372, A 6, A 7, MunchKomm/Westermann, §607, 14επ., Baumbach/Hopt, Kommentar zum HGB, 2000, Bankgeschäfte A 6, 7, Schonle, Bank- und Borsenrecht, 1976, 26-27 μ.π.π., Καραγκουνίδη, Η ευθύνη της τράπεζας έναντι των πελατών της, ο.π., 444επ., βλ. επίσης Κοτσίρη, Πρόβλημα αστικής ευθύνης τραπεζών έναντι τρίτων κατά την άσκηση πιστωτικής λειτουργίας, Αρμ 38 (1984), 601, Chorley, ο.π., 20επ., Paget's, ο.π., 110-113.

της θεωρίας της γενικής τραπεζικής σύμβασης<sup>3</sup>. Πράγματι, εδώ δεν μπορεί να αμφισβητηθεί η βούληση νομικής δέσμευσης των μερών για τη θεμελίωση ενός διαρκούς συναλλακτικού δεσμού<sup>4</sup>.

Υπογραμμίζεται, εξάλλου, ότι η έννοια της σύμβασης-πλαίσιο δεν περιλαμβάνει την εκ των προτέρων αποδοχή της Τράπεζας για την εκτέλεση οποιασδήποτε συναλλαγής του πελάτη της<sup>5</sup>. Υπό τη θεώρηση αυτή, η εκάστοτε «εντολή» εκτέλεσης συγκεκριμένων συναλλαγών του αποδέκτη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking θα κρίνεται ως δήλωση βούλησης προς σύναψη της εκτελεστικής σύμβασης. Εφόσον λάβει χώρα ταυτόσημη αντίθετης φοράς δήλωση του προμηθευτή, θα συνάπτεται ειδικότερη (εκτελεστική) σύμβαση για τη διεξαγωγή συγκεκριμένης εργασίας. Επί της τελευταίας, όμως, θα τυγχάνουν συντρέχουσας εφαρμογής οι όροι της σύμβασης-πλαισίου και οι θεμελιούμενες σε αυτή παρεπόμενες υποχρεώσεις των μερών.

### **2.1.3. Η «γενική χρηματοοικονομική σύμβαση μέσω Mobile Banking» ως σύμβαση εξειδικευόμενη με μονομερείς δικαιοπραξίες**

Αντίθετα, έχει διατυπωθεί στη θεωρία μας ότι η υπό εξέταση γενικού περιεχομένου συμφωνία των μερών, θεμελιώνει πλήρως εξ αρχής υποχρέωση του προμηθευτή για την εκτέλεση χρηματοοικονομικών εργασιών του αποδέκτη, χωρίς να παρίσταται αναγκαία η κατάρτιση εκτελεστικών κατ' ιδίαν συμβάσεων<sup>6</sup>. Η γνώμη αυτή προσεγγίζει έκδηλα τη βασική εκδοχή της θεωρίας της γενικής τραπεζικής σύμβασης,

---

<sup>3</sup> Πρβλ. κριτική όσον αφορά στην ένταξη της θεωρίας στο δίκαιο των τραπεζικών συμβάσεων, α.α. Canaris, Bankvertragrecht, ο.π., 111, αρ. 4επ., Schonle, ο.π., 27, Καραγκουνίδη, Η ευθύνη της τράπεζας έναντι των πελατών της, ο.π., 442, Γεωργακόπουλο, Χρηματιστηριακό και Τραπεζικό Δίκαιο, ο.π., 4 Ψυχομάνη, Τραπεζικό δίκαιο, ο.π., 95-97, Ν. Ρόκα, ο.π., 36-37.

<sup>4</sup> Έτσι και Wiegand, Legal aspects of the bank-customer relationship in electronic banking, in Horn (ed.), ο.π., 166 μ.π.π., Hunger, Die Begründung der Geschäftsverbindung im Mobile Banking, 2000, 185.

<sup>5</sup> Πρβλ. ανάλυση του εν λόγω κύριου άξονα της επιχειρηματολογίας κατά της γενικής τραπεζικής σύμβασης Σ. Γεωργιάδη, ο.π., 96επ. μ.π.π.

<sup>6</sup> Βλ. α.α. Γεωργακόπουλο, Χρηματιστηριακό και Τραπεζικό Δίκαιο, ο.π., 239, Ιγγλεζάκη, Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking, ο.π., 206, έτσι μάλλον και Χριστοδούλου, Ηλεκτρονικά Έγγραφα, ο.π., 267 σημ. 55, την άποψη αυτή ιδίως για τις χρηματοοικονομικές συμφωνίες εντολών πληρωμής μέσω Mobile Banking δεν αποκείει και ο Wiegand, Die Geschäftsverbindung im E-banking in Wiegand (ed.), ο.π., 120.

στο βαθμό που δέχεται θεμελίωση, πέραν γενικού χαρακτήρα υποχρεώσεων που άπτονται της μέσω Mobile Banking συνεργασίας ή πηγάζουν από την καλή πίστη, και ειδικότερων υποχρεώσεων του προμηθευτή για την εκτέλεση επιμέρους χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω Mobile Banking.

Υπό τη θεώρηση αυτή, η εκάστοτε «εντολή» του αποδέκτη όσον αφορά στην εκτέλεση συγκεκριμένων χρηματοοικονομικών συναλλαγών αξιολογείται νομικά ως μονομερής απευθυντέα δικαιοπραξία. Η τελευταία αποκαλείται στη θεωρία μας ως «οδηγία», απευθύνεται προς τον προμηθευτή, και επιφέρει διαπλαστικά και αυτοδίκαια την εξειδίκευση των συμβατικών υποχρεώσεων του που απορρέουν από τη συμφωνία συνεργασίας<sup>7</sup>. Εάν γίνει τελικά δεκτή η άποψη αυτή, νομίζουμε ότι θα πρέπει πάντως να ισχύσει –αντίστοιχα προς τα υποστηριζόμενα επί γενικής τραπεζικής σύμβασης– ειδική εξαίρεση όσον αφορά σε ορισμένες επιμέρους χρηματοοικονομικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking. Πρόκειται για συναλλαγές (λ.χ. παροχής πιστώσεων, χορήγηση δελτίων επιταγών, παραγγελίας αγοράς χρηματοπιστωτικών μέσων ή ασφάλισης), των οποίων η εκτέλεση, αναλόγως των συνθηκών κατά το χρόνο της «εντολής», μπορεί να θέτει σε σημαντικό κίνδυνο τα συμφέροντα του προμηθευτή.

#### **2.1.4. Αποτίμηση των απόψεων- Πρακτική σημασία**

Ως κοινός τόπος των δύο ανωτέρω απόψεων προκύπτει με σαφήνεια ότι η (συχνότατα απαντώμενη στις συναλλαγές) «γενική χρηματοοικονομική σύμβαση μέσω Mobile Banking» αποτελεί θεμέλιο δέσμης τόσο ρητών, όσο και άγραφων παρεπόμενων υποχρεώσεων του προμηθευτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών έναντι του αποδέκτη<sup>8</sup>. Για το εριζώμενο ζήτημα περί άμεσης γένεσης υποχρέωσης του προμηθευτή για την εκτέλεση χρηματοοικονομικών συναλλαγών στο μέλλον, ορθότερο φαίνεται κατά την άποψή μας να σταθμίζουμε *in concreto*, με βάση την ακριβή διαμόρφωση των συμβατικών όρων και τις ιδιαίτερες συναλλακτικές περιστάσεις κατάρτισης της εκάστοτε σύμβασης. Επισημαίνεται, πάντως, ότι η εν λόγω διάκριση διατηρεί λιγότερη πρακτική σημασία, δεδομένου ότι ο κοινοτικός νομοθέτης εισήγαγε

---

<sup>7</sup> Βλ. α.α. Γεωργακόπουλο, Χρηματιστηριακό και Τραπεζικό Δίκαιο, ο.π., 239-240, Ιγγλεζάκη, Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking, ο.π., 206, πρβλ. επίσης Χριστοδούλου, Ηλεκτρονικά Έγγραφα, ο.π., 267 που κάνει λόγο για υπό προϋποθέσεις αυτοτελές δικαίωμα προαιρέσεως.

<sup>8</sup> Wiegand, Die Geschäftsverbindung im E-banking, ο.π., 98.

ειδική αναλυτική ρύθμιση για τις κυριότερες υποχρεώσεις του προμηθευτή, πριν από την πραγματοποίηση κατ' ιδίαν χρηματοοικονομικών συναλλαγών καταναλωτών μέσω Mobile Banking, με (ελαφρώς) διαφορετικά κριτήρια<sup>9</sup>.

Ωστόσο, αμφότερες οι ανωτέρω απόψεις σχετικά με τη γενική χρηματοοικονομική σύμβαση μέσω Mobile Banking βασίζονται σε ένα σημαντικό κοινό βάθος: Πρόκειται για τη διαπίστωση ότι οι συμβαλλόμενοι επιδιώκουν ενιαίο τρόπο ρύθμισης των χρηματοοικονομικών συναλλαγών που θα καταρτίζονται μέσω Mobile Banking, κατά κύριο λόγο ανεξαρτήτως της εκάστοτε υλοποιούμενης συναλλαγής. Η διαπίστωση αυτή δεν μπορεί να στερείται νομικής σημασίας, καθώς υποδηλώνει τις κρατούσες συναλλακτικές αντιλήψεις για το συγγενή χαρακτήρα όλων των υπο μελέτη συμβατικών ενοχών.

### **3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ**

Ηλεκτρονική είναι η σύμβαση που συνάπτεται με ηλεκτρονικά μέσα. Το άρθρο 8 του πδ 131/2003 αναγνωρίζει νομικά τις ηλεκτρονικές συμβάσεις αναφέρονται συγχρόνως, και τις συμβάσεις που δεν μπορούν να καταρτίζονται με ηλεκτρονικά μέσα, συνεπώς να περιάπτονται τον ηλεκτρονικό τύπο. Αυτές είναι (α)οι συμβάσεις που θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων, (β)οι συμβάσεις που εκ του νόμου απαιτούν την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία και (γ)οι συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο.

Κατά τον ΑΚ για τη σύναψη σύμβασης απαιτείται δήλωση βούλησης προς κατάρτιση δικαιοπραξίας, δηλαδή πρόταση, καθώς και η αποδοχή της. Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης δεν διαφέρει από αυτήν του Αστικού Κώδικα παρά μόνο ως προς τον τρόπο διαβίβασής της που γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα. Κατά συνέπεια, ισχύουν

---

<sup>9</sup> Βλ. κατωτ. υπό §8 II 5. Κατά την άποψή μας η προπεριγραφείσα συμφωνία-πλαίσιο δεν ταυτίζεται πάντοτε με τη λεγόμενη «αρχική συμφωνία» του άρθρου 1§2 της Οδηγίας 2002/65. Επί παραδείγματι η γενική σύμβαση στο σύστημα Mobile banking τράπεζας διαφέρει από την (ειδικότερη, χρονικά επόμενη) «αρχική συμφωνία κατάθεσης», η οποία θα ενδιαφέρει για τη χρονική οριοθέτηση των ειδικά τασσόμενων υποχρεώσεων του προμηθευτή.

όλες οι προϋποθέσεις που θέτει ο ΑΚ σε σχέση με την εγκυρότητά της (άρθρα 127 επ. ΑΚ).

Πέραν τούτου, η ηλεκτρονική σύμβαση παρουσιάζει ορισμένες ιδιαιτερότητες. Αυτές είναι ότι η κατάρτισή της γίνεται με ηλεκτρονικό έγγραφο, λαμβάνει βέβαια χρονολογία, ενδεχομένως με τη θέση της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής υπογραφής, εισάγεται νέος τύπος σύμβασης (ηλεκτρονική) που δεν επιβάλλεται από τον νόμο αλλά συμφωνείται από τα μέρη και τέλος, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, απουσιάζει η προσυμβατική ευθύνη.

Το άρθρο 9 της Οδηγίας καθορίζει ως βασική υποχρέωση των κρατών μελών την εναρμόνιση του νομικού τους συστήματος, προκειμένου να είναι εφικτή η σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Έτσι, είναι αναγκαία η προσαρμογή της νομοθεσίας των κρατών: αυτή ενδεχομένως περιέχει ρυθμίσεις που παρεμποδίζουν τη χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων για τη σύναψη συμβάσεων. Ο έλεγχος της νομοθεσίας θα πρέπει να γίνεται συστηματικά και να ασκείται σε όλα τα στάδια σύναψης σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης και της αρχειοθέτησης της σύμβασης. Επιπλέον, τα κράτη μέλη είναι υποχρεωμένα να εξασφαλίσουν και την κατάργηση όσων ισχυουσών νομικών ρυθμίσεών τους αποστερούν από τις ηλεκτρονικές συμβάσεις την ισχύ και τα έννομα αποτελέσματά τους, λόγω της σύναψης τους όχι με τους παραδοσιακούς τρόπους π.χ. χαρτί, αλλά λόγω της κατάρτισής τους με ηλεκτρονικά μέσα.

Η ρύθμιση της παραγράφου 1 του άρθρου 9 της Οδηγίας δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν γενικές ή ειδικές νομικές προϋποθέσεις για τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων, ιδίως προϋποθέσεις αναφερόμενες στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπογραφών. Σε κάθε περίπτωση όμως πρέπει οι προϋποθέσεις αυτές να συμφωνούν με τους όρους της παραγράφου 1 του άρθρου 9.

Εξαιρέσεις από τους όρους της προηγούμενης παραγράφου θεσπίζει η παράγραφος 2 του ίδιου άρθρου. Σύμφωνα λοιπόν με αυτήν, τα κράτη-μέλη δικαιούνται να διατηρούν περιορισμούς ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων κατά τη σύναψη συμβάσεων που απαιτούν για την έγκυρη κατάρτισή τους την τήρηση ορισμένων τύπων. Τέτοιες είναι οι συμβάσεις κτήσης ή μεταβίβασης δικαιωμάτων επί ακινήτων, εκτός από τα δικαιώματα μίσθωσης, οι συμβάσεις που απαιτούν εκ του

νόμου, την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία, οι συμβάσεις εγγυοδοσίας και τέλος οι συμβάσεις που εμπίπτουν στο οικογενειακό και κληρονομικό δίκαιο. Στην ελληνική έννομη τάξη, όπως προελέχθη, μπορούν να συνάπτονται συμβάσεις εγγυοδοσίας με ηλεκτρονικά μέσα, διότι δεν μεταφέρθηκε ως προς το σημείο αυτό η ρύθμιση της Οδηγίας στο άρθρο 8 παρ. 2 πδ 131/2003.

Ειδικά ως προς τη δεύτερη περίπτωση, η δυνατότητα αυτή παρέχεται στο κράτος μέλος για όσες συμβάσεις απαιτούν τη δικαστική παρέμβαση, την παρέμβαση δημόσιων αρχών ή επαγγελματιών σχετικών με την άσκηση δημόσιας εξουσίας, προκειμένου να είναι αντιτάξιμες έναντι των τρίτων. Βέβαια, η δυνατότητα αυτή των κρατών μελών καλύπτει και συμβάσεις για τις οποίες απαιτείται δια νόμου πιστοποίηση ή επικύρωση από συμβολαιογράφο.

Τα κράτη μέλη είναι υποχρεωμένα να ανακοινώνουν στην Επιτροπή τις κατηγορίες των συμβάσεων οι οποίες υπάγονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 9 και για τις οποίες δεν εφαρμόζεται η παράγραφος 1 του ίδιου άρθρου. Επίσης, τα κράτη μέλη είναι υποχρεωμένα να υποβάλλουν στην Επιτροπή κάθε πέντε χρόνια έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της παραγράφου 2. Στην έκθεση αυτή πρέπει να αιτιολογήσουν και την ανάγκη διατήρησης των εξαιρέσεων της παραγράφου 2 (άρθρο 9 παρ. 3).

Το άρθρο 10 της Οδηγίας προσδιορίζει τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο φορέας παροχής υπηρεσιών πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με σαφήνεια, διαφάνεια και κατά τρόπο πλήρως κατανοητό από το αντισυμβαλλόμενο μέρος. Τη διάθεση κατ' αυτόν τον τρόπο των διάφορων πληροφοριών, πρέπει να την εξασφαλίζουν τα κράτη μέλη. Ο φορέας παροχής των υπηρεσιών οφείλει πριν από τη σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης να παρέχει σαφείς και ορθές πληροφορίες σχετικά με τα διάφορα τεχνικά στάδια για την κατάρτιση της σύμβασης, την αρχειοθέτηση ή μη της σύμβασης, καθώς επίσης και τη δυνατότητα πρόσβασης σ' αυτήν για τα τεχνικά μέσα διευκόλυνσης της ανεύρεσης και διόρθωσης σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση της παραγγελίας.

Τέλος, πληροφορίες πρέπει να παρέχονται σχετικά με τη δυνατότητα σύναψης ηλεκτρονικής σύμβασης σε ποικίλες γλώσσες. Ακόμα συμβατικοί και γενικοί όροι,

προβλεπόμενοι για τον αποδέκτη της υπηρεσίας, πρέπει να διατίθεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτρέπεται η αποθήκευση και η αναπαραγωγή τους.

Όλες οι παραπάνω ρυθμίσεις αποτελούν αναγκαστικό δίκαιο, εφόσον τουλάχιστον το ένα συμβαλλόμενο μέρος είναι καταναλωτής, ενώ αν αφορούν στους αποδέκτες υπηρεσιών θα πρόκειται για ενδοτικής φύσεως κανόνες. Αυτό σημαίνει ότι εφόσον τα συμβαλλόμενα μέρη δεν είναι καταναλωτές αλλά επαγγελματίες έχουν τη δυνατότητα να προβούν σε διαφορετικές μεταξύ τους συμφωνίες. Σκοπός αυτής της ρύθμισης είναι η προστασία των καταναλωτών και η δυνατότητα αποφυγής γενικότερων σφαλμάτων κατά τη διαδικασία σύναψης μιας ηλεκτρονικής σύμβασης, όπως επίσης και η αποφυγή ενδεχόμενης εξαπάτησής τους.

Η παράγραφος 4 του άρθρου 10 κάνει λόγο για περιπτώσεις με εφαρμογής των παραγράφων 1 και 2. Οι συγκεκριμένες παράγραφοι δεν εφαρμόζονται, όταν πρόκειται για συμβάσεις συναπτόμενες αποκλειστικά μέσω της ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή ισοδύναμων ατομικών επικοινωνιών. Οποσδήποτε όμως δεν πρέπει οι εξαιρέσεις της παραγράφου 4 σε συνδυασμό με τις παρεχόμενες πληροφορίες και την ανάθεση της παραγγελίας να συνεπάγονται την παράκαμψη των σχετικών διατάξεων εκ μέρους των παρεχόντων υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας.

Το άρθρο 11 της Οδηγίας 2000/31/EK έχει τον τίτλο «παραγγελία» και θεσπίζει ορισμένες βασικές υποχρεώσεις όταν αποδέκτης υπηρεσίας αναθέτει παραγγελία με τεχνολογικά μέσα. Πρέπει να σημειωθεί ότι οι επιφυλάξεις του άρθρου 11 τελούν υπό την προϋπόθεση ότι τα συμβαλλόμενα μέρη, μη καταναλωτές, δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά. Σύμφωνα λοιπόν με αυτό το άρθρο, ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας χωρίς καμιά καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα. Από τη ρύθμιση αυτή συνάγεται ότι η ηλεκτρονική σύμβαση καταρτίζεται όχι όταν ο αποδέκτης υπηρεσίας αναθέσει παραγγελία με τεχνολογικά μέσα, αλλά αμέσως όταν παραλάβει από τον φορέα παροχής υπηρεσιών το αποδεικτικό παραλαβής. Η ανάθεση παραγγελίας ισοδυναμεί με δήλωση βούλησης προς αποδοχή της πρότασης του φορέα για την κατάρτιση σύμβασης. Η σύμβαση δεν καταρτίζεται με την αποστολή εκ μέρους του καταναλωτή της αποδοχής, αλλά με την παραλαβή του αποστελλόμενου από τον φορέα αποδεικτικού, προκειμένου να γνωστοποιήσει στον πελάτη ότι έλαβε τη δήλωση βούλησής του. Και η παραγγελία και το αποδεικτικό

παραλαβής θεωρείται ότι έχουν παραληφθεί όταν τα μέρη προς τα οποία απευθύνονται έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σ' αυτά.

Στην παράγραφο 2 του άρθρου 11 ορίζεται ότι τα κράτη μέλη πρέπει να θεσπίσουν διατάξεις, οι οποίες θα εξασφαλίζουν την παροχή από τον φορέα παροχής υπηρεσιών προς τον αποδέκτη των κατάλληλων, αποτελεσμάτων και εύκολα χρησιμοποιήσιμων μέσων, που να επιτρέπουν στον τελευταίο να επισημάνει και να διορθώσει τα λάθη, τα οποία συντελέστηκαν κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό, πριν από την ανάθεση της παραγγελίας. Στην παράγραφο 3 ορίζεται ότι οι παράγραφοι 1 και 2 δεν εφαρμόζονται, όταν πρόκειται για συμβάσεις συναπτόμενες αποκλειστικά με την ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή μέσω ισοδύναμων ατομικών επικοινωνιών.

Και οι διατάξεις του άρθρου 11 είναι ενδοτικού δικαίου ως προς τους αποδέκτες και αναγκαστικού ως προς τους καταναλωτές. Αυτό προκύπτει από την παρεχόμενη σε συμβαλλόμενα μέρη-μη καταναλωτές δυνατότητα να συμφωνήσουν διαφορετικό τρόπο κατάρτισης της σύμβασης. Αντίθετα, αυτή η δυνατότητα δεν παρέχεται στους καταναλωτές.

## **4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ**

### **4.1. Γενικά**

Η ολοένα αυξανόμενη χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων για την κατάρτιση μιας δικαιοπραξίας καθιστά αναγκαία τη θέσπιση ειδικού νομοθετικού πλαισίου, προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος συγχύσεως των συμβαλλόμενων μερών. Η κατάρτιση συμβάσεων στο διαδίκτυο αποτελεί πλέον όχι μόνο ένα απλά συνηθισμένο φαινόμενο, αλλά σε πολλές περιπτώσεις και τον κανόνα σύναψης των σύγχρονων συμβάσεων. Μάλιστα η Οδηγία προωθεί την προστασία των συμβάσεων και μέσω αυτού του τρόπου σύναψής τους είναι δυνατή η υπέρβαση τυχόν οικονομικών αλλά και αντικειμενικών δυσκολιών οφειλόμενων στην απόσταση που χωρίζει τα συμβαλλόμενα μέρη, καθώς και στη δυσχέρεια φυσικής παρουσίας τους κατά τη σύναψη.

Ωστόσο, υφίσταται ιδιαίτερος κίνδυνος παραπλάνησης των μερών, εξαπάτησής τους ή και αλλοίωσης του περιεχομένου των μηνυμάτων που αποστέλλουν μεταξύ τους



κατά τη σύναψη των συμβάσεων. Το γεγονός αυτό οφείλεται κατά κύριο λόγο στην εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο και στη δυνατότητα παρέμβασης στα μεταβιβαζόμενα στοιχεία από τον οποιονδήποτε.

Με σκοπό λοιπόν να αποφευχθεί η παραποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων, αλλά και για να καταστεί ευχερής η πιστοποίηση της γνησιότητας τους, εφαρμόζεται η μέθοδος των ηλεκτρονικών υπογραφών. Για την κατάρτιση πάντως σύμβασης ηλεκτρονικού εμπορίου τόσο υπό το πρίσμα της Οδηγίας όσο και υπό το καθεστώς του πδ 131/2003, δεν απαιτείται η ψηφιακή υπογραφή.

Τα άρθρα 9-11 της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο αφορούν στην κατάρτιση συμβάσεων στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Προκειμένου όμως να είναι έγκυρες οι ηλεκτρονικές συμβάσεις είναι απαραίτητο να καταρτιστούν σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ΑΚ για τις δικαιοπραξίες (ΑΚ 158, 160, 167-168, 185, 192-193).

## **4.2. Κατάρτιση κατά τις γενικές διατάξεις του ΑΚ και τήρηση τύπου**

### **4.2.1. Κατάρτιση**

Essentialium negotium για τη σύναψη σύμβασης συνιστά η σύμπτωση αντιτιθέμενων δηλώσεων βούλησης της πρότασης προς σύναψη σύμβασης και της αποδοχής της. Με τη δήλωση βούλησης το συναλλασσόμενο μέρος εξωτερικεύει τη βούλησή του να συνάψει δικαιοπραξία, προκειμένου να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα. Ο συναλλασσόμενος πρέπει να έχει βούληση πράξης, συνείδηση ή βούληση δήλωσης και τέλος να διαθέτει δικαιοπρακτική βούληση. Ο ΑΚ δεν ορίζει ρητά τον τρόπο, με τον οποίο πρέπει να γνωστοποιηθεί η δήλωση βούλησης προς δικαιοπραξία. Καταλείπεται επομένως στα ενδιαφερόμενα μέρη η δυνατότητα χρησιμοποίησης οποιουδήποτε τρόπου και μέσου για την αποστολή της δήλωσης.

Αναφορικά με την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης, αυτή δεν διαφέρει από τη δήλωση βούλησης του άρθρου 167 ΑΚ, παρά μόνο ως προς τον τρόπο έκφρασής της, ο οποίος συντελείται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής δεν επηρεάζει το περιεχόμενο της δήλωσης αποτελεί απλώς το μέσο μεταβίβασής της προς τον αντισυμβαλλόμενο.

Εφόσον λοιπόν ισχύουν και για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης όσα ο ΑΚ επιβάλλει, γίνεται αντιληπτό ότι η δήλωση βούλησης όχι μόνο πρέπει να πληροί τις

προϋποθέσεις υποστατού (βούληση πράξης, βούληση δήλωσης, δικαιοπρακτική βούληση) αλλά πρέπει και να διαβιβαστεί έγκυρα. Συνεπώς, αν η δήλωση βούλησης διαβιβάστηκε από λάθος του αιτούντα, δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι διαβιβάστηκε έγκυρα, διότι στην πραγματικότητα δεν υπάρχει βούληση αποστολής της. Ακούσια αποστολή ενός ηλεκτρονικού μηνύματος μπορεί να υπάρξει, αν για παράδειγμα ο δηλών κατά λάθος πατήσει το πλήκτρο αποστολής του μηνύματος. Αν συμβεί κάτι τέτοιο θα πρέπει ο δηλών να αποζημιώσει τον παραλήπτη της δήλωσης για την προκληθείσα σ' αυτόν ζημία λόγω της εμπιστοσύνης που έδειξε στη γνησιότητα της λανθασμένης διαβίβασης της δήλωσης βούλησης (αναλογική εφαρμογή των διατάξεων για την πλάνη).

Και για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης ισχύουν τα όσα ορίζει ο ΑΚ στα άρθρα 147 και 150. Όταν επομένως, η δήλωση βούλησης είναι αποτέλεσμα απάτης ή συνέπεια απειλής, είναι ακυρώσιμη. Η δήλωση βούλησης έχει νομική ενέργεια μόνο αφότου περιέλθει στη σφαίρα εξουσίας του προσώπου προς το οποίο απευθύνεται (167 ΑΚ), οπότε και κατά τη συνήθη πορεία των πραγμάτων καθίσταται ευχερής η γνώση του περιεχομένου της.

Κατά τη διάταξη της ΑΚ 192 η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει στον προτείνοντα η δήλωση αποδοχής της πρότασής του. Αξίζει να σημειωθεί στο σημείο αυτό ότι υπάρχουν δύο διαφορετικές απόψεις σχετικά με τη νομική φύση της ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, αν δηλαδή πρόκειται για πρόσκληση υποβολής προτάσεως ή για πρόταση. Επικρατεί πάντως η άποψη ότι συνιστά πρόταση, αφού οι ενδιαφερόμενοι συμπληρώνουν τα έγγραφα, τα οποία ενυπάρχουν ήδη στην ιστοσελίδα και τα αποστέλλουν. Με την αποστολή αυτών των εντύπων πραγματοποιείται η σύναψη σχετικής συμφωνίας.

#### **4.2.2. Ο απαιτούμενος για την έγκυρη κατάρτιση των συμβάσεων τύπος**

Οι ΑΚ 158-160 αναφέρονται στον επιβαλλόμενο τύπο για τη σύναψη έγκυρων δικαιοπραξιών. Η τήρηση τύπου απαιτείται στις περιπτώσεις που ο νόμος το ορίζει (ΑΚ 158). Αλλά και τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να καθορίσουν την τήρηση ορισμένου τύπου για την κατάρτιση της μεταξύ τους σύμβασης. Ενώ όμως στην πρώτη περίπτωση, η μη τήρηση του τύπου που επιβάλλει ο νόμος επιφέρει την απόλυτη ακυρότητα της δικαιοπραξίας (ΑΚ 159 παρ. 1, 180), στη δεύτερη περίπτωση η ακυρότητα της

δικαιοπραξίας θεραπεύεται, εφόσον και τα δύο μέρη προχώρησαν στη σύναψη της έχοντας επίγνωση της μη τήρησης του συμφωνηθέντος τύπου (ΑΚ 159 παρ. 2).

Στο άρθρο 160 παρ. 1 ΑΚ η επιβολή του έγγραφου τύπου είτε από τον νόμο είτε με συμφωνία των μερών απαιτεί την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη. Διαφορετικά η δικαιοπραξία καθίσταται άκυρη (ΑΚ 160 παρ. 1 σε συνδ. με ΑΚ 159 παρ. 1, 180).

Σε σχέση επομένως με τα ηλεκτρονικά έγγραφα τίθεται το θέμα κατά πόσο η ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να θεωρηθεί ως ισοδύναμη με την ιδιόχειρη, για να αποφευχθεί ο κίνδυνος ακυρότητας της ηλεκτρονικής δικαιοπραξίας, διότι απαιτείται η αναγνώριση της νομικής ισχύος της, ώστε να είναι δυνατή η εγκυρότητα της ηλεκτρονικής σύμβασης. Ωστόσο, ο Αστικός Κώδικας δεν διαθέτει διατάξεις, οι οποίες θα αναγνωρίζουν στην ηλεκτρονική υπογραφή τη νομική ισχύ της ιδιόχειρης και η έλλειψη αυτή αποκλείει την ανάπτυξη νομικών συνεπειών στην κατάρτιση ηλεκτρονικής δικαιοπραξίας, όμοιων με αυτές που αναγνωρίζονται στην κατάρτιση δικαιοπραξίας με ιδιόχειρη υπογραφή.

#### **4.3. Το ζήτημα της ηλεκτρονικής κατάρτισης σύμβασης υπό το πρίσμα της Οδηγίας 1999/93/ΕΟΚ και της σχετικής πράξης προσαρμογής (πδ 150/2001)**

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα διάφορα προβλήματα που προκαλεί η έλλειψη ειδικής νομοθετικής ρύθμισης στα διάφορα κράτη-μέλη της ΕΕ, αλλά και για τη βελτίωση των εμπορικών συναλλαγών μέσω των ηλεκτρονικών μέσων και την ανταπόκριση τους στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες της αγοράς, η ΕΕ εξέδωσε την Οδηγία 1999/93/ΕΚ, η οποία αναφέρεται στις ηλεκτρονικές υπογραφές. Η Οδηγία αυτή ενσωματώθηκε στο ελληνικό εσωτερικό δίκαιο με το προεδρικό διάταγμα 150/2001.

##### **4.3.1. Η οδηγία 1999/93/ΕΚ για τις ηλεκτρονικές υπογραφές**

Στόχος της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ είναι σύμφωνα με το άρθρο 1 αυτής η διευκόλυνση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών και η νομική αναγνώρισή τους. Με την Οδηγία αυτή θεσπίζεται λοιπόν το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και για ορισμένες υπηρεσίες πιστοποίησης (άρθρο 1 παρ. 1). Δεν καλύπτονται από τις διατάξεις της Οδηγίας πτυχές σχετικές με τη σύναψη και την ισχύ

συμβάσεων ή άλλων νομικών υποχρεώσεων, που διέπονται από απαιτήσεις του εθνικού ή του κοινοτικού δικαίου ως προς τον τύπο, και δεν τίγονται κανόνες και περιορισμοί σχετικά με τη χρήση εγγράφων, οι οποίοι περιέχονται στο εθνικό ή στο κοινοτικό δίκαιο (άρθρο 1 παρ. 2).

Σύμφωνα με τον ορισμό της Οδηγίας στο άρθρο 2, «ηλεκτρονική υπογραφή» είναι δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε, ή λογικά συσχετιζόμενα με, άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας. Η παράγραφος 2 του άρθρου αυτού ορίζει ως προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή (ψηφιακή) την ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία ανταποκρίνεται στις ακόλουθες απαιτήσεις: συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, είναι ικανή να ταυτοποιήσει τον υπογράφοντα, δημιουργείται με μέσα που ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και τέλος συνδέεται με δεδομένα, στα οποία αναφέρεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να εντοπιστεί οποιαδήποτε επακόλουθη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων.

Το άρθρο 3 αφορά στη λειτουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής μέσα στην εσωτερική και ευρωπαϊκή αγορά και ορίζει ότι τα κράτη-μέλη δεν μπορούν να εξαρτούν την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης από προηγούμενη έγκριση. Έχουν όμως το δικαίωμα να διατηρούν μηχανισμούς εθελοντικής διαπίστευσης και να επιβάλλουν την τήρηση ορισμένων πρόσθετων απαιτήσεων, όταν πρόκειται για χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής στον δημόσιο τομέα. Στο άρθρο 4 της Οδηγίας αναφέρονται οι αρχές της εσωτερικής αγοράς.

Το άρθρο 5 προβλέπει τις έννομες συνέπειες των ηλεκτρονικών υπογραφών. Τα κράτη-μέλη διασφαλίζουν ότι οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές (ψηφιακές) που βασίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και οι οποίες δημιουργούνται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής (άρθρο 5 παρ. 1):

α) ικανοποιούν τις νομικές απαιτήσεις υπογραφής σε σχέση με τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή κατά τον ίδιο τρόπο που μια ιδιόχειρη ικανοποιεί τις απαιτήσεις αυτές σε σχέση με τα δεδομένα που καταχωρίζονται επί χάρτου, και

β) γίνονται δεκτές ως αποδεικτικό στοιχείο σε νομικές διαδικασίες.

Παράλληλα, τα κράτη-μέλη πρέπει να διασφαλίζουν ότι δεν απορρίπτεται η νομική ισχύ και το παραδεκτό μιας ηλεκτρονικής υπογραφής ως αποδεικτικού στοιχείου, επειδή τυχόν είναι υπό μορφή ηλεκτρονικών δεδομένων ή δεν βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό ή σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό που εξεδόθη από διαπιστευμένο παροχέα υπηρεσιών πιστοποίησης ή δεν δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής (άρθρο 5 παρ. 2).

Το άρθρο 6 παρ. 1 καθιερώνει την ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης για τη ζημία την προκληθείσα σε οποιονδήποτε φορέα ή νομικό πρόσωπο, που ευλόγως βασίζεται στο πιστοποιητικό ως προς την ακρίβεια, κατά τη στιγμή της έκδοσής του, όλων των πληροφοριών που περιέχονται στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, καθώς και την ύπαρξη στο πιστοποιητικό όλων των απαιτούμενων για ένα αναγνωρισμένο πιστοποιητικό στοιχείων. Επίσης, καθιερώνεται η ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών για ζημία επελθούσα λόγω της περιλαμβανόμενης στο πιστοποιητικό διαβεβαίωσης ότι κατά τον χρόνο έκδοσής του ο υπογράφων, που ταυτοποιείται στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό ήταν κάτοχος των δεδομένων δημιουργίας υπογραφής, τα οποία αντιστοιχούν στα δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής που αναφέρονται ή ταυτοποιούνται στο πιστοποιητικό. Η ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης αίρεται αν αυτός αποδείξει ότι δεν ενήργησε αμελώς (άρθρο 6 παρ. 1, *in fine*). Τέλος, ο πάροχος έχει την υποχρέωση να αναγράφει σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό τους περιορισμούς χρήσης αυτού του πιστοποιητικού, υπό την προϋπόθεση βέβαια ότι οι περιορισμοί αυτοί δύνανται να αναγνωρίζονται από τους τρίτους. Για κάθε βλάβη προκαλούμενη από την υπέρβαση αυτών των περιορισμών δεν ευθύνεται ο πάροχος (άρθρο 6 παρ. 4).

Η διάταξη του άρθρου 7 της Οδηγίας εξισώνει τα πιστοποιητικά τα εκδιδόμενα από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένο σε τρίτη χώρα με πιστοποιητικά εκδιδόμενα από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένο στην Κοινότητα, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις της παραγράφου 1 του άρθρου αυτού. Σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση, για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου απαιτούνται διασυνοριακές ρυθμίσεις με συμμετοχή τρίτων χωρών. Προκειμένου, λοιπόν, να διασφαλισθεί η διαλειτουργικότητα του ηλεκτρονικού εμπορίου σε διεθνές επίπεδο, η Επιτροπή καθιερώνει στην παράγραφο 2 του εν λόγω άρθρου δυνατότητα να

διατυπώνει προτάσεις για την αποτελεσματική εφαρμογή των προτύπων και διεθνών συμφωνιών, οι οποίες θα ισχύουν για υπηρεσίες πιστοποίησης.

Το άρθρο 8 της Οδηγίας άπτεται της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ενώ τα άρθρα 9 και 10 αναφέρονται στην επικουρική «επιτροπή ηλεκτρονικής υπογραφής», προσδιορίζοντας τα καθήκοντά της.

#### **4.3.2. Το πδ 150/2001: Κατάρτιση συμβάσεων με ηλεκτρονική υπογραφή**

Σκοπός του προεδρικού διατάγματος 150/2001 είναι η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ «σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές» (άρθρο 1 παρ. 1). Ρητά όμως ορίζεται στο άρθρο 1 παρ. 2 ότι «οι διατάξεις του παρόντος Διατάγματος δεν θίγουν διατάξεις που, αναφορικά με τη σύναψη και την ισχύ συμβάσεων ή εν γένει τη σύσταση νομικών υποχρεώσεων, επιβάλλουν τη χρήση ορισμένου τύπου, ούτε διατάξεις για την αποδεικτική ή άλλη χρήση εγγράφων ή διατάξεις, με τις οποίες απαγορεύεται να διακινούνται και να καθίστανται γνωστά έγγραφα ορισμένων κατηγοριών και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα».

Η διάταξη αυτή αντιστοιχεί προς τη διάταξη του άρθρου 1 παρ. 2 της Οδηγίας, η οποία αναφέρθηκε στο σχετικό με τις διατάξεις της Οδηγίας κεφάλαιο και έχει σκοπό ν' αποφευχθούν αντιδράσεις κατά της Οδηγίας, τις οποίες ενδεχομένως θα προκαλούσε η προσπάθεια μετάλλαξης κανόνων του αστικού δικαίου στα κράτη μέλη. Με το πδ επιδιώκεται απλώς η εναρμόνιση του εσωτερικού δικαίου προς τις επιταγές της Οδηγίας και όχι η κατάργηση θεμελιωδών κανόνων του.

Στο δεύτερο άρθρο του το πδ υιοθετεί ως προς τις ηλεκτρονικές υπογραφές, τα δεδομένα δημιουργίας και επαλήθευσης υπογραφής, τα πιστοποιητικά κλπ., τους ορισμούς που η ίδια η Οδηγία αναφέρει στο άρθρο 2. Υιοθετούνται και οι αυστηρές προϋποθέσεις που η Οδηγία καθιερώνει για τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται η μονοσήμαντη σύνδεση της υπογραφής με τον υπογράφο, η ικανότητά της να προσδιορίσει ειδικά και αποτελεσματικά την ταυτότητα του υπογράφοντα, η δημιουργία της με μέσα του αποκλειστικού ελέγχου του υπογράφοντα και η σύνδεσή της κατά τέτοιο τρόπο με τα δεδομένα στα οποία

αναφέρεται ώστε να είναι εύκολη οποιαδήποτε στιγμή η διαπίστωση ενδεχόμενης αλλοίωσης σε αυτά.

Παράλληλα όμως με την τήρηση αυτών των προϋποθέσεων, η «προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή» (ψηφιακή) πρέπει να βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και να δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής για να μπορεί να θεωρηθεί ισότιμη με την ιδιόχειρη υπογραφή. Με τη διάταξη του άρθρου 3 παρ. 1 εξομοιώνεται η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή προς την ιδιόχειρη και συνεπώς καθίσταται δυνατή η ευθεία εφαρμογή των άρθρων 160 ΑΚ και 443 ΚΠολΔ, όπου γίνεται λόγος για την ιδιόχειρη υπογραφή ως προϋπόθεση της εγκυρότητας των ιδιωτικών εγγράφων και της αποδεικτικής τους ισχύος, αντίστοιχα.

Κατά το άρθρο 2 παρ. 10 του πδ 150/2001 «αναγνωρισμένο πιστοποιητικό» αποτελεί κάθε πιστοποιητικό με την ένδειξη ότι το πιστοποιητικό αυτό εκδίδεται ως αναγνωρισμένο, καθώς και με τα στοιχεία αναγνώρισης του παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης και το κράτος όπου είναι εγκατεστημένος. Στο πιστοποιητικό πρέπει να αναφέρονται επίσης το όνομα ή το ψευδώνυμο, το οποίο πρέπει να αναγνωρίζεται ως τέτοιο, του υπογράφοντος, καθώς και το ειδικό χαρακτηριστικό του υπογράφοντος. Είναι ακόμη απαραίτητο να υπάρχει ένδειξη της έναρξης και λήξης της περιόδου ισχύος του πιστοποιητικού, να αναγράφονται ο κωδικός ταυτοποίησής του, όπως επίσης και τα δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής, τα οποία αντιστοιχούν σε δεδομένα δημιουργίας υπογραφής υπό τον έλεγχο του πιστοποιητικού. Τέλος, το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό πρέπει να περιλαμβάνει την προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του παρόχου των υπηρεσιών πιστοποίησης που το εκδίδει, τυχόν περιορισμούς του πεδίου εφαρμογής του και τυχόν όρια για το ύψος των συναλλαγών, για τις οποίες το πιστοποιητικό μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Επομένως και σύμφωνα με τα ανωτέρω κάθε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό πρέπει να πληροί όλους τους προαναφερθέντες όρους.

Στο άρθρο 4 του πδ αναφέρονται οι αρχές πρόσβασης, στην εσωτερική αγορά. Κατ' εφαρμογή του άρθρου 3 παρ. 1 της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ, το πδ ορίζει ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πιστοποίησης είναι ελεύθεροι να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη κρατική άδεια. Είναι δυνατόν, επομένως, ο οποιοσδήποτε να προσφέρει υπηρεσίες πιστοποίησης. Φυσικά αυτό δεν σημαίνει ότι ο πάροχος μπορεί να λειτουργεί ανεξέλεγκτα εφόσον δεν υπάρχει κρατική έγκριση, αλλά

θα πρέπει οι υπηρεσίες του να μην παραβιάζουν τους όρους και να φροντίζει ιδιαίτερα για την τήρηση των διατάξεων για την προστασία του ανταγωνισμού, για τον αθέμιτο ανταγωνισμό, για την πνευματική και βιομηχανική ιδιοκτησία και τέλος για την προστασία των καταναλωτών.

Ταυτόχρονα, καθιερώνεται ως μηχανισμός εθελοντικής διαπίστευσης η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) ή οριζόμενος από αυτήν δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας. Η ΕΕΤΤ ή ο δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας που αυτή έχει ορίσει μπορεί να απονέμει δικαιώματα και υποχρεώσεις στον πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης. Οι προϋποθέσεις εθελοντικής διαπίστευσης πρέπει να είναι αντικειμενικές, διαφανείς, ανάλογες με τον επιδιωκόμενο σκοπό και να μην οδηγούν σε διακρίσεις. Σε καμία περίπτωση η ΕΕΤΤ δεν δύναται να περιορίσει τον αριθμό των παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης. Η εναπόθεση του ελέγχου και της εποπτείας των εγκατεστημένων στην Ελλάδα παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης (άρθρο 4 παρ. 8 του πδ 150/2001) συντελείται μέσα στα πλαίσια που η Οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές καθορίζει στην παράγραφο 2 του άρθρου 3.

Στο άρθρο 5 του πδ αναγνωρίζεται η εγκυρότητα υπηρεσιών πιστοποίησης παρεχόμενων από πάροχο εγκατεστημένο σε κράτος-μέλος της ΕΕ, όπως επίσης και από πάροχο εγκατεστημένο σε Τρίτη χώρα. Ειδικά για υπηρεσίες πιστοποίησης προερχόμενες από κράτος-μέλος της ΕΕ δεν επιβάλλονται πρόσθετες προϋποθέσεις: αυτές συνεπάγονται τις ίδιες έννομες συνέπειες με τις αντίστοιχες υπηρεσίες πιστοποίησης τις προσφερόμενες από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένο στην Ελλάδα (άρθρο 5 παρ. 2 του πδ 150/2001). Τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά που εκδίδονται στο κοινό από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης εκτός της ΕΕ είναι νομικώς ισοδύναμα με τα εκδιδόμενα από πάροχο εγκατεστημένο σε κράτος-μέλος της ΕΕ, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 4 παρ. 4. Έτσι πρέπει ο εγκατεστημένος σε τρίτη χώρα πάροχος να πληροί τους καθοριζόμενους από το πδ όρους και να έχει διαπιστευθεί εθελοντικώς σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της ΕΕ. Απαιτείται ακόμη για το συγκεκριμένο πιστοποιητικό η εγγύηση παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένου σε κράτος μέλος και τέλος πρέπει το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό να αναγνωρίζεται βάσει διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τρίτων χωρών ή διεθνών οργανισμών.



Τέλος, στο άρθρο 6 του πδ 150/2001 ρυθμίζεται η ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης. Ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης, εφόσον εκδίδει αναγνωρισμένο πιστοποιητικό στο κοινό ή εγγυάται για την ακρίβεια ενός τέτοιου πιστοποιητικού, ευθύνεται έναντι οποιουδήποτε προσώπου για κάθε ζημία που ενδεχομένως προκληθεί σε βάρος του, επειδή το πρόσωπο αυτό βασίστηκε στο πιστοποιητικό όσον αφορά:

- α) στην ακρίβεια των πληροφοριών κατά τον χρόνο έκδοσής του,
- β) στη διαβεβαίωση ότι ο υπογράφων κατά τη στιγμή έκδοσης του πιστοποιητικού κατείχε δεδομένα δημιουργίας υπογραφής, τα οποία αντιστοιχούσαν στα αναφερόμενα ή καθοριζόμενα στο πιστοποιητικό ως δεδομένα επαλήθευσης της υπογραφής, και
- γ) στη διαβεβαίωση ότι αμφότερα τα δεδομένα δημιουργίας υπογραφής και επαλήθευσης υπογραφής μπορούν να χρησιμοποιηθούν συμπληρωματικά, εφόσον προέρχονται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης (άρθρο 6 παρ. 1 πδ 150/2001).

Η ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης καταλαμβάνει και την παράλειψη καταγραφής της ανάκλησης του πιστοποιητικού (άρθρο 6 παρ. 2 πδ 150/2001). Σε όλες τις προαναφερθείσες περιπτώσεις ο πάροχος δεν ευθύνεται, αν αποδείξει ότι δεν τον βαρύνει πταίσμα (άρθρο 6 παρ. 3 πδ 150/2001). Ο πάροχος έχει ακόμη τη δυνατότητα να θέσει περιορισμούς χρήσης του πιστοποιητικού και να καθορίσει όρια για το ύψος των συναλλαγών. Οποσδήποτε όμως πρέπει αυτοί οι περιορισμοί να είναι σαφώς αναγνωρίσιμοι στους τρίτους και να μην αντίκεινται στις διατάξεις για την προστασία των καταναλωτών. Ο πάροχος δεν ευθύνεται για την προκληθείσα από την υπέρβαση των αναφερόμενων περιορισμών ζημία (άρθρο 6 παρ. 4 και 5 πδ 150/2001).

## **5. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ**

### **5.1. Διακρίσεις**

Σύμφωνα, καταρχήν, με τη διάταξη του εδάφιου α' της §4 του άρθρου 1 του ν. 2251/1994 «προστασία των καταναλωτών», καταναλωτής είναι «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για την οποία

προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και: α) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, β) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας του».

Αν και η χρησιμοποιούμενη στο νόμο ορολογία δεν παραπέμπει άμεσα και στον οποιονδήποτε αντισυμβαλλόμενο-πελάτη μιας τράπεζας, ο οποίος δεν συμβάλλεται μαζί της για να λάβει, κατά κυριολεξία, «προϊόντα» (αγαθά)<sup>10</sup> ή μόνον υπηρεσίες, κατά τα ανωτέρω, δεν υπάρχει σήμερα αμφιβολία ότι ο νόμος αφορά και αυτόν<sup>11</sup>, συνεπώς, και όλες τις τραπεζικές συμβάσεις –και τις πιστωτικές-, στις οποίες αυτός συμμετέχει ως αντισυμβαλλόμενο της τράπεζας μέρος<sup>12</sup>.

Εφαρμοζόμενη, εξάλλου, της ως άνω διατάξεως σε όλες τις περιπτώσεις των τραπεζικών συμβάσεων, παρατηρείται ότι η παρεχομένη προστασία δεν περιορίζεται στον πελάτη μόνον, καταναλωτή, ο οποίος αιτείται και λαμβάνει την τραπεζική παροχή για να την χρησιμοποιήσει σε μη επαγγελματικές ή μη επιχειρηματικές του δραστηριότητες, όπως απαιτείται ειδικά από τις διατάξεις της ΥΑ Φ1-983/1991 για την καταναλωτική πίστη<sup>13</sup>, αλλ' επεκτείνεται σε κάθε πελάτη, ανεξαρτήτως οποιασδήποτε προθέσεως του, ο οποίος αρκεί να είναι ο «τελικός αποδέκτης» της παροχής<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> Η κακοτεχνία του νόμου μεταξύ άλλων είναι προφανής και στη χρήση του όρου «προϊόντα». Ενώ δηλαδή μέχρι το άρθρο 9 του νόμου ο όρος υποδηλώνει μόνον τα αγαθά, στο άρθρο 9α προσδιορίζεται ως όρος που περιλαμβάνει και τις υπηρεσίες και τα ακίνητα!!!

<sup>11</sup> Βλ. σχετικές παρατηρήσεις στο Τεύχος Ι, 2008, σελ. 91επ., αρ. 222επ.

<sup>12</sup> Βλ. Ε. Περάκη, στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτή» (Επιμ. Ε. Αλεξανδρίδου), 2008, υπό το άρθρο 1 ν. 2251/1994, αρ. 102, σελ. 57.

<sup>13</sup> ΠΡΟΣΟΧΗ!!! η υπουργική αυτή απόφαση τελεί υπό αναθεώρηση, εξαιτίας της νέας οδηγίας 2008/48/ΕΚ, η οποία απαιτείται πλήρη εναρμόνιση στον τομέα των συμβάσεων καταναλωτικής πίστης και καταργεί την οδηγία 87/102/ΕΟΚ από 12.5.2010. Η έννοια, όμως, του καταναλωτή και υπό την οδηγία αυτή παραμένει η ίδια.

<sup>14</sup> Ως ρύθμιση που αντίκειται στην κοινοτική νομοθεσία –άρα μη εφαρμοστέα- θεωρεί την διευρυμένη αυτή έννοια του καταναλωτή ο Λ. Κοτσίρης, Η έννοια του καταναλωτή (γνωμ), ΔΕΕ 2005, σελ. 1128επ. – Το θέμα είναι πολυσύνθετο. Αν μεν ο πραγματικός στόχος των κοινοτικών οδηγιών για την προστασία του καταναλωτή, είναι η δημιουργία κοινών όρων ανταγωνισμού για τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις σε όλα τα κράτη μέλη, όσον αφορά τις εθνικές διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή, ο συγγραφέας φαίνεται ότι έχει, καταρχήν, δίκαιο. Αν όμως υπάρχει η πρόθεση δημιουργίας ενός ελάχιστου πλέγματος προστατευτικών για τον καταναλωτή διατάξεων σε όλα τα κράτη μέλη, τότε η

Προστατεύονται, συνεπώς, ως καταναλωτές, με εφαρμογή διατάξεως του νόμου 2251/1994, τόσο οι πελάτες των τραπεζών, οι οποίοι είναι λήπτες οποιωνδήποτε πιστώσεων ή υπηρεσιών<sup>15</sup> για κάλυψη μη επαγγελματικών τους αναγκών –και οι πελάτες, βεβαίως, προς τους οποίους η ίδια η τράπεζα προσφέρει πιστώσεις ή υπηρεσίες καταναλωτικής φύσεως για εξυπηρέτηση μη επαγγελματικών σκοπών, όπως είναι οι καταθέτες, οι λήπτες καταναλωτικών δανείων, οι κάτοχοι καρτών κλπ. (retail banking)<sup>16</sup>-, όσο και οι πελάτες, οι οποίοι λαμβάνουν την τραπεζική παροχή για να την χρησιμοποιήσουν ως «τελικοί αποδέκτες» σε επαγγελματικούς ή επιχειρηματικούς

---

μείζων προστασία προσώπων, που παρέχεται με την ελληνική ρύθμιση, συμπεριλαμβάνουσα το έλασσον, που επιδιώκει η Ευρωπαϊκή Κοινότητα, δεν βρίσκεται σε αντίθεση μαζί της. Η γνώμη του γράφοντος είναι ότι ο κοινοτικός νομοθέτης απέβλεψε στη διευκόλυνση του ανταγωνισμού και όχι σε αυτήν καθ' εαυτήν την προστασία του καταναλωτή. τούτο άλλωστε καθιστά σαφές στις προοιμιακές σκέψεις των σχετικών οδηγιών 84/450/ΕΟΚ, 85/374/ΕΟΚ, 85/577/ΕΟΚ κλπ. (βλ. απαρίθμησή τους από Ε. Αλεξανδρινού, στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτή», 2008, σελ. 7επ.). Διστάζοντας, όμως, για πολιτικούς και νομικούς από την ΣυνθΕΚ – πλέον, ΣΛΕΕ, άρθρα 12, 114, 169- λόγους, να αναφερθεί ευθέως σε κατάργηση εθνικών διατάξεων αναγκαστικού δικαίου που παρείχαν μείζονα προστασία επέλεξε την ασάφεια της σιωπής, με εξαίρεση τις διατάξεις των άρθρων 14-15 της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ για την καταναλωτική πίστη, όπου αναφέρεται στο επιτρεπτό της μείζονος προστασίας από τις εθνικές νομοθεσίες. Το δυνάμενο, λοιπόν, να εξαχθεί συμπέρασμα υπό το ισχύον τουλάχιστον σήμερα προσωρινό καθεστώς (πρβλ. όμως νέα οδηγία 2008/48/ΕΚ για την καταναλωτική πίστη, όπου η απαιτούμενη πλέον πλήρης εναρμόνιση απαγορεύει τη διατήρηση εθνικών διατάξεων μείζονος προστασίας του καταναλωτή στο πλαίσιο των συμβάσεων καταναλωτικής πίστης) μπορεί να είναι τούτο. Εφόσον σε μια εθνική έννομη τάξη, η προστασία ενός ευρύτερου κύκλου προσώπων είναι συνέπεια γενικών ή ειδικών διατάξεων –παρ' ημίν η ευρύτερη προστασία μπορούσε ήδη να θεμελιωθεί σε γενικές διατάξεις, όπως τις ΑΚ 288, 281, 178, 179 κλπ., σήμερα δε θεμελιώνεται και στον διευρυμένο ορισμό του καταναλωτή στο ν. 2251/1994- ουδεμία υποχρέωση περιστολής της παρεχομένης προστασίας με βάση την κοινοτική έννοια του καταναλωτή υφίσταται. Η σύγχυση, η έλλειψη συγκεκριμένης ρητής σχετικής στόχευσης, η αμφιβολία αν η ΣυνθΕΚ –πλέον ΣΛΕΕ- με τις γενικές της αρχές επιτρέπει την από τα όργανα της Κοινότητας νομοθετική περιστολή του κύκλου προστασίας των (ασθενέστερων) συναλλασσομένων και, εν τελεί, οι ρητές επί του θέματος διατάξεις της αρχικής οδηγίας 87/102/ΕΟΚ, συνηγορούν υπέρ του εν λόγω συμπεράσματος. Διαφορετική, ωστόσο, καθίσταται εν μέρει η κατάσταση μετά την αναμενόμενη μέχρι την 12.5.2010 πλήρη εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2008/48/ΕΚ.

<sup>15</sup> Για τις επενδυτικές ειδικά υπηρεσίες και την προστασία του λήπτη του ως καταναλωτή, βλ. ιδίως, Δ. Αυγητίδη, Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής, ΕπισκΕΔ 2001, σελ. 287επ. –βλ. και επιφυλάξεις της Μ. Αντωνοπούλου (Τα όρια της προστασίας του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών κατά το σύγχρονο καταναλωτικό δίκαιο. Με αφορμή την ΠΠρΑθ. 8032/2001, ΕλλΔνη 2003, σελ. 333επ.), όσον αφορά επενδυτικές υπηρεσίες με αντικείμενο «προϊόντα» -ιδίως, παράγωγα- υψηλού κινδύνου.

<sup>16</sup>βλ. Ι. Καρακωστα, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, 2004, σελ. 114 –Φ. Δωρή, Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων τραπεζών ως καταναλωτών, ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς ΓΟΣ, ΝοΒ 2004, σελ. 739επ. (747)- ΑΠ (Ολ.) 15/2007, ΕΕμπΔ 2007, σελ. 665επ.

σκοπούς –π.χ. δικηγόρος λαμβάνει δάνειο για τον εξοπλισμό του γραφείου του-, εκτός αν σε συγκεκριμένη περίπτωση η επίκληση των προστατευτικών διατάξεων παρίσταται ως καταχρηστική άσκηση δικαιώματος εκ μέρους του πελάτη (ΑΚ 281)<sup>17</sup>. Τούτο μπορεί, ιδίως, να συμβεί, όταν αυτός διαθέτει γνώσεις και ισχύ, που τον καθιστούν ικανό να αντιτάσσει και να προασπίζει επαρκώς έναντι της τράπεζας τα συμφέροντά του, ιδίως δε να διαπραγματεύεται τους γενικούς όρους των συναλλαγών που του επιβάλλει η τράπεζα<sup>18</sup>.

Επιπρόσθετα, πέραν δηλαδή του ιδίου του αντισυμβαλλομένου, πελάτη, της τράπεζας, προστατεύεται, ομοίως, και ο κάθε αποδέκτης τραπεζικού διαφημιστικού μηνύματος και ο υπέρ του καταναλωτή εγγυητής, όταν αυτός δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας του, όπως σε περιπτώσεις εγγυητών-συγγενών του πιστολήπτη ή εγγυητών από φιλική ή χαριστική διάθεση<sup>19</sup>.

Εφόσον, λοιπόν, ένας οποιοσδήποτε πελάτης πληροί την παραπάνω ευρεία έννοια του καταναλωτή ή είναι αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος ή εγγυητής, μπορεί να επικαλείται προς το συμφέρον του τις διατάξεις του νόμου 2251/1994, τις σχετικές με α) την ακυρότητα των καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών της συμβάσεως του με την τράπεζα (άρθρο 2), β) τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος (άρθρο 3), γ) την παροχή υπηρεσιών εκ μέρους της τράπεζας (άρθρο 8), στις οποίες υπάγονται πολλές περιπτώσεις εμμέσων πιστώσεων και δ) την τραπεζική διαφήμιση (άρθρο 9).

---

<sup>17</sup> Κατ' άλλην άποψη, με συστατική απλώς ερμηνεία του όρου «τελικός αποδέκτης» -Έτσι, Ι. Καρακώστας, Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής, ΧρΙΔ 2003, σελ. 97επ.

<sup>18</sup> Το θέμα, αν και τότε ο πελάτης μιας τράπεζας θεωρείται καταναλωτής, έχει γίνει αντικείμενο ευρύτατου επιστημονικού διαλόγου. Βλ. ενδεικτικά Σ. Βασιλόπουλου, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ, στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτών» (Επιμ. Β. Δούβλη- Α. Μπώλου), 2008, τόμ. Ι, §1, σελ. 39επ. –Ε. Περάκη, Η έννοια του «καταναλωτή» κατά το νέο νόμο 2251/1994, ΔΕΕ 1995, σελ. 32επ. –Φ. Δωρή, ό.π., ΝοΒ 2004, σελ. 739επ. –Α. Γκούσκου, Ζητήματα νομικής προστασίας καταναλωτών-πελατών τραπεζών, ΔΕΕ 1997, σελ. 662επ.

<sup>19</sup> Βλ. ειδικότερα, Γ. Δέλλιου, Ατομικά δικαιώματα, Ιδιωτικό δίκαιο, Προστασία των καταναλωτών και εγγυήσεις τραπεζικών δανείων, Περιοδικό DIGESTA 2003, σελ. 357επ. (378επ.) –Πρβλ. Σ. Βασιλοπούλου, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ, στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτών» (Επιμ. Β. Δούβλη- Α. Μπώλου), 2008, τομ. Ι, §1, σελ. 44επ. –Β. Δούβλη, Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυητών στο ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών. Σκέψεις και διαπιστώσεις με αφορμή την ΕΦΠειρ. 91/2002, ΔΕΕ 2003, σελ. 876επ. (879) –Του ιδίου, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ, στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτών» (Επιμ. Β. Δούβλη –Α. Μπώλου), 2008, τομ. Ι, §1, σελ. 131επ.

Εφόσον ένας οποιοσδήποτε πελάτης είναι «καταναλωτής», υπό την στενή εννοιολογική εκδοχή του προσώπου, που «ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας του» (άρθρα 4α §1 εδ. δ' και 9α εδ. α' ν. 2251/1994), μπορεί αυτός, επιπλέον, να επικαλείται και τις διατάξεις του νόμου 2251/1994, που αφορούν ε) την από απόσταση παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (υπηρεσιών τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως ή σχετικών με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές) (άρθρο 4α) και στ) τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (άρθρα 9α-9θ).

Αν, τέλος, ο εν λόγω πελάτης-καταναλωτής, υπό την στενή, επίσης, έννοια του όρου, είναι ειδικά φυσικό μόνον πρόσωπο και λήπτης καταναλωτικού δανείου (δανείου για μη επαγγελματικούς σκοπούς) προστατεύεται και από τις διατάξεις της ΚΥΑ Φ1-983/21.3.1991, όπως ισχύει, για την οποία γίνεται ιδιαίτερη αναφορά παρακάτω, και μετά την 12.5.2010 από τις διατάξεις πλέον της οδηγίας 2008/48/EK και του προς τον σκοπό της πλήρους εναρμόνισης εκδοθησομένου νέου σχετικού νόμου.

Ιδιαίτερης μνείας οφείλει να τύχει ο «επενδυτής», πελάτης της τράπεζας. Τέτοιος είναι ο πελάτης, ο οποίος ζητεί να κάνει χρήση των παρεχόμενων από μια τράπεζα –ή άλλη ΕΠΕΥ- επενδυτικών υπηρεσιών. Οι εν λόγω πελάτες διακρίνονται σε «ιδιώτες» και «επαγγελματίες», ανάλογα με την πείρα, τη γνώση και την εξειδίκευσή τους που τους προσδίδει την ικανότητα κρίσεως και επιλογών (άρθρο 2 ν. 3606/2007 «Αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και άλλες διατάξεις»). Οι πρώτοι, οι ιδιώτες επενδυτές, στερούμενοι κατά τεκμήριο της ικανότητας αυτής, υπάγονται ευχερώς στην έννοια του καταναλωτή εφαρμόζονται, συνεπώς, επ' αυτών όλες οι προστατευτικές διατάξεις του ν. 2251/1994<sup>20</sup>. Εφαρμόζονται, φυσικά, επ' αυτών και οι λοιπές προστατευτικές για κάθε επενδυτή –ανεξάρτητα από την ιδιότητά του ως καταναλωτή ή μη- διατάξεις του δικαίου της κεφαλαιαγοράς (βλ. ιδίως ν. 3401/2005), που αφορούν ιδίως την πληροφόρηση του επενδυτή (με την έκδοση και κυκλοφορία κυρίως

---

<sup>20</sup> Βλ. Θ. Κατσά, Προστασία των επενδυτών ως καταναλωτών (οδηγία 2004/39/EK, ν. 3606/2007), στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτών» (Επιμ. Β. Δούβλη –Α. Μπώλου), 2008, τομ. ΙΙ, §28, σελ. 1333επ. (1352επ.)

υποχρεωτικού ενημερωτικού δελτίου, με τη δημοσίευση επίκαιρων πληροφοριών και με την πρόβλεψη ποικίλων κυρώσεων σε περιπτώσεις παραλείψεων)<sup>21</sup>.

## 5.2. Προστασία έναντι των τραπεζικών γενικών όρων συναλλαγών

Η προστασία ενός οποιουδήποτε συναλλασσομένου –και ενός αντισυμβαλλομένου, πελάτη, μιας τράπεζας- από την επιβολή σε βάρος του γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ)<sup>22</sup> επιτυγχάνεται, κατά περίπτωση, με εφαρμογή των γενικών διατάξεων του ΑΚ, ιδίως δε των άρθρων 178, 179, 197, 200, 281, 288<sup>23</sup>.

Ειδικότερα, όμως, όσον αφορά τον πελάτη τράπεζας που είναι «καταναλωτής», με την ευρεία έννοια, οι γενικοί όροι συναλλαγών –εν προκειμένω, οι γενικοί όροι των τραπεζικών συμβάσεων-, για να έχουν δεσμευτική ως προς αυτόν (και ως προς τον υπέρ αυτού εγγυητή, ο οποίος εφεξής θα εννοείται) ισχύ, πρέπει, κατά τις διατάξεις του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, να είναι τυπικά και ουσιαστικά (κατά περιεχόμενο) νόμιμοι<sup>24</sup>.

Τυπικά νόμιμοι είναι οι γενικοί όροι συναλλαγών, όταν: α) είναι διατυπωμένοι γραπτά, στην ελληνική γλώσσα, β) είναι εκτυπωμένοι με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές σημείο της σύμβασης, γ) είναι διατυπωμένοι κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε το νόημα τους να γίνεται πλήρως αντιληπτό από τον πιστολήπτη (αρχή της διαφάνειας)<sup>25</sup>, δ) δεν αντίκεινται σε (ειδικούς) όρους, που τέθηκε

---

<sup>21</sup> Βλ. αναλυτικά επί του θέματος, Δ. Λιάπτης, Πληροφόρηση και προστασία των επενδυτών στην πρωτογενή κεφαλαιαγορά, στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτών» (Επιμ. Β. Δούβλη –Α. Μπώλου), 2008, том. II, §27, σελ. 1239επ.

<sup>22</sup> Περί αυτών, βλ. στο Τεύχος I του παρόντος, 2008, σελ. 87επ., αρ. 210επ.

<sup>23</sup> Έτσι, και Σ. Βασιλόπουλος, ό.π., σελ. 51 –Β. Δούβλης, Ο δικαστικός έλεγχος λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές, ΕΤΡΑΞΧρΔ 1999, σελ. 3επ.(11)

<sup>24</sup> Για τον έλεγχο της νομιμότητας των ΓΟΣ, βλ. πλείονα στο Τεύχος I, 2008, του παρόντος, σελ. 90επ., αρ. 217επ. –Για την ερμηνεία των διατάξεων του άρθρου 2 ν. 2251/1994, βλ. ενδεικτικά, Σ. Βασιλόπουλου, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ, στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτών» (Επιμ. Β. Δούβλη –Α. Μπώλου), 2008, том. I, §1, σελ. 15επ.

<sup>25</sup> Περί της «αρχής της διαφάνειας», την οποία επικαλούνται συχνά δικαστικές αποφάσεις αιτιολογώντας τον χαρακτηρισμό συγκεκριμένων ΓΟΣ ως καταχρηστικών και άκυρων (όπως, ιδίως, οι ΑΠ (Ολ.) 15/2007, ΕΕμπΔ 2007, σελ. 665 –ΑΠ 430/2005, ΕλλΔνη 2006, σελ. 827 –ΑΠ 1030/2001, ΕλλΔνη 2001, σελ. 1601επ.) βλ. Σ. Βασιλόπουλου, ό.π., σελ. 27επ. –Χ. Τσένε, Αρχή της διαφάνειας και έλεγχος

μετά από ατομική διαπραγμάτευση, ε) έχουν τεθεί υπόψη του πιστολήπτη κατά την κατάρτιση της σύμβασης, ώστε αυτός να έχει τη δυνατότητα γνώσης του περιεχομένου.

Ουσιαστικά νόμιμοι είναι οι γενικοί όροι συναλλαγών, όταν:

α) δεν είναι καταχρηστικοί με βάση το γενικό κριτήριο του νόμου (άρθρο 2 §6). Καταχρηστικοί είναι οι γενικοί όροι συναλλαγών, κατά το κριτήριο αυτό, όταν «έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων σε βάρος του καταναλωτή. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψη της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται»,

β) δεν εμπίπτουν στις ειδικές περιπτώσεις καταχρηστικών όρων, που απαριθμούνται στις διατάξεις της §7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994. Σημαντικότερες για τις τραπεζικές συμβάσεις, ειδικές περιπτώσεις καταχρηστικών γενικών όρων από την απαρίθμηση του νόμου είναι: α. Οι όροι, που επιφυλάσσουν στην τράπεζα το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο αναφερόμενο στη σύμβαση. β. Οι όροι, που επιτρέπουν στην τράπεζα να καταγγέλλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία. γ. Οι όροι, που χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή. δ. Οι όροι, που εμποδίζουν τον πελάτη να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, όταν η αύξηση του τιμήματος, κατά τους όρους της σύμβασης, είναι υπερβολική γι' αυτόν. ε. Οι όροι, που συνεπάγονται παραίτηση του πελάτη από την προβολή και κατά της τράπεζας των ενστάσεων, τις οποίες διαθέτει κατά του εκχωρητή-προμηθευτή του. ς. Οι όροι, που επιτρέπουν στην τράπεζα να απαιτήσει από τον πελάτη υπέρμετρες ασφάλειες. ζ. Οι όροι, που αντιστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα. η. Οι όροι, που προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης στην τράπεζα χωρίς αυτή να υποχρεούται σε επίκληση και απόδειξη συγκεκριμένης ζημιάς.

---

καταχρηστικότητας των ΓΟΣ, Συνήγορος 2005, σελ. 30επ. –Ε. Βόγκλης, Κυμαινόμενο επιτόκιο, 2005, σελ. 41επ.

γ) δεν πάσχουν από ακυρότητα ή ακυρωσία κατά τις γενικές διατάξεις του ΑΚ και, ιδίως, δεν είναι καταχρηστικοί με βάση τη διάταξη της ΑΚ 281.

Η έλλειψη της τυπικής ή της ουσιαστικής νομιμότητας των γενικών όρων συναλλαγών συνεπάγεται την εν μέρει ή εν λόγω ακυρότητα τους, η οποία είναι πάντοτε σχετική υπέρ του πελάτη-καταναλωτή. Η ακυρότητα αυτή, ως μερική κατά κανόνα ακυρότητα της όλης πιστωτικής συμβάσεως, μπορεί να επιφέρει ολική ακυρότητα αυτής με εφαρμογή της ΑΚ 181. Αν πρόκειται, πάντως, για ακυρότητα καταχρηστικών, αποκλειστικά, όρων, η ίδια η τράπεζα-προμηθευτής, με την έννοια του νόμου- δεν μπορεί να επικαλεσθεί εξ αυτού του λόγου την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης. Το δικαίωμα τούτο, στην περίπτωση αυτή, αναγνωρίζεται μόνον στον πελάτη-καταναλωτή (άρθρο 2 §8 ν. 2251/1994).

### **5.3. Προστασία επί λήψεως «υπηρεσιών»**

Εξαρχής τονίστηκε ότι οι τραπεζικές συμβάσεις δεν υπάγονται στο σύνολό τους στην κατηγορία των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών. Ως συμβάσεις παροχής υπηρεσιών υποδείχθηκαν οι έμμεσες μόνον πιστώσεις και οι λοιπές (γνήσιες) μορφές τραπεζικών υπηρεσιών, όπως η διαχείριση χαρτοφυλακίου, το έμβασμα κλπ. Όλες, λοιπόν, αυτές οι τραπεζικές συμβάσεις παροχής πραγματικών υπηρεσιών διέπονται καταρχήν από τις γενικές και τις αντιστοιχούσες στον τύπο τους διατάξεις του ΑΚ και από τις τυχόν υπάρχουσες ειδικές ή ειδικότερες περί αυτών διατάξεις της τραπεζικής νομοθεσίας. Παράλληλα, όμως, εφαρμόζεται επ' αυτών, με βάση το γράμμα της, και η ειδική, προστατευτική για καταναλωτές ρύθμιση του άρθρου 8 του ν. 2251/1994 περί «ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες». Επειδή, όμως, ο νομοθέτης στο νόμο αυτό δεν φαίνεται ότι έχει αντιληφθεί τη διαφορά μεταξύ των εννοιών «πίστωση» και «υπηρεσία» -χρησιμοποιεί άλλωστε τον όρο «χρηματοοικονομικές υπηρεσίες» στο άρθρο 4α εννοώντας όλες τις τραπεζικές δραστηριότητες, αδιακρίτως φύσεως- και επειδή δεν υπάρχει λόγος διαφορετικής αντιμετώπισης του καταναλωτή, λήπτη αμέσου πιστώσεως, από τον καταναλωτή, λήπτη εμμέσου πιστώσεως ή από τον καταναλωτή, λήπτη τραπεζικής υπηρεσίας ή άλλης παροχής, το άρθρο 8 του ν. 2251/1994



εφαρμόζεται σε κάθε σχέση τράπεζας και πελάτη (καταναλωτή), είτε είναι αμιγώς σχέση παροχής υπηρεσιών, είτε είναι σχέση πιστωτικής ή άλλης φύσεως<sup>26</sup>.

Σε όλες, επομένως, τις τραπεζικές συναλλακτικές σχέσεις εφαρμοστέες είναι και οι διατάξεις του άρθρου 8 του ν. 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή, με την ευρεία μάλιστα έννοια του όρου αυτού. Κατά τις διατάξεις του άρθρου αυτού, η παρέχουσα την «υπηρεσία» -με την έννοια της οποιασδήποτε τραπεζικής παροχής- τράπεζα υπέχει αδικοπρακτική ευθύνη έναντι του πελάτη της, υπό τις ίδιες, όπως και στην ΑΚ 914, προϋποθέσεις. Η διαφορά της ρύθμισης έγκειται πρωτίστως στην κατανομή του βάρους αποδείξεως. Ενώ, δηλαδή, με βάση την ΑΚ 914 ο ζημιωθείς πελάτης, ως ενάγων, οφείλει να ισχυρισθεί και να αποδείξει τη συνδρομή όλων των προϋποθέσεων της αδικοπρακτικής ευθύνης της τράπεζας, κατά την §4 του άρθρου 8 του ν. 2251/1994 περιορίζεται αυτός στην απόδειξη μόνον της παροχής εκ μέρους της τράπεζας της «υπηρεσίας», της ζημιάς του και της αιτιώδους συνάφειας μεταξύ παρασχεθείσης υπηρεσίας και ζημιάς. Η τράπεζα, αντιθέτως, επωμίζεται το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας ή υπαιτιότητας της ή αιτιώδους συνδέσμου μεταξύ παράνομης και υπαίτιας συμπεριφοράς της και προκληθείσης ζημιάς<sup>27</sup>.

#### **5.4. Προστασία από την τραπεζική διαφήμιση**

Κάθε τραπεζική διαφήμιση ελέγχεται, καταρχήν, με βάση τις διατάξεις των άρθρων 57 (δικαίωμα επί της ίδιας προσωπικότητας), 59 (ικανοποίηση ηθικής βλάβης), 914επ. (αδικοπραξία) του ΑΚ και των άρθρων 1 και 3 του ν. 146/1914 (περί αθέμιτου ανταγωνισμού).

Ελέγχεται, επίσης, ως προσυμβατική συμπεριφορά, ως συμπεριφορά δυναμένη να δημιουργήσει ευθύνη από τις διαπραγματεύσεις, σύμφωνα με τις διατάξεις των

---

<sup>26</sup> Για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου αυτού και στις τραπεζικές υπηρεσίες, βλ. Κ. Φουντεδάκη, στο «Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή» (Επιμ. Ε. Αλεξανδρινού), 2008, υπό το άρθρο 8 ν. 2251/1994, σελ. 443, αρ. 9, με τις εκεί παραπομπές στη νομολογία και τη βιβλιογραφία. –Βλ. επίσης Σ. Βασιλόπουλου, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ, στο «Δίκαιο προστασίας καταναλωτών» (Επιμ. Β. Δούβλη –Α. Μπώλου), 2008, τομ. Ι, §1, σελ. 49επ.

<sup>27</sup> Βλ. Γ. Δέλλιου, Το τεκμήριο υπαιτιότητας του παρέχοντος υπηρεσίες, Αρμ. 2004, σελ. 189επ. – Αναλυτικότερα, επί των διατάξεων του άρθρου 8, Κ. Φουντεδάκη, ό.π., σελ. 442επ. –Βλ. επίσης Α. Μπεχλιβάνη, Σκέψεις για την αστική ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες κατά το άρθρο 8 ν. 2251/1994, ΕπισκΕΔ 2004, σελ. 591επ.

άρθρων 197-198 ΑΚ, επειδή συνιστά πρόκληση στον κάθε ενδιαφερόμενο να υποβάλει πρόταση προς κατάρτιση συμβάσεως και συνήθως καθίσταται τμήμα της αρχομένης εξαιτίας της συναλλακτικής επαφής.

Ελέγχεται, ακόμα, με βάση τις ειδικότερες ρυθμίσεις, που αφορούν συγκεκριμένη δραστηριότητα (π.χ. επενδυτικές υπηρεσίες) ή το μέσο της διαφήμισης (π.χ. τη ραδιοτηλεοπτική διαφήμιση κατά το ΠΔ 100/2000).

Ελέγχεται και όταν απευθύνεται σε καταναλωτή, με την ευρεία έννοια του όρου, με βάση τις διατάξεις του άρθρου 9 του ν. 2251/1994, που αναφέρεται ειδικότερα στη συγκριτική διαφήμιση, η οποία επιτρέπει μόνον εάν είναι αυθεντική, αληθής και ουσιαστική, και στην άμεση διαφήμιση, η οποία επιτρέπεται, σε γενικές γραμμές, μόνον όταν έχει εξασφαλισθεί η προηγούμενη συναίνεση του αποδέκτη-καταναλωτή (βλ. άρθρο 11 ν. 3471/2006, στο οποίο παραπέμπει η §5 άρθρου 9 ν. 2251/1994)<sup>28</sup>. Στις τελευταίες αυτές περιπτώσεις του ν. 2251/1994, η παράβαση της τράπεζας παρέχει το δικαίωμα σε κάθε καταναλωτή και ένωση καταναλωτών να ζητήσουν παύση της διαφήμισης, παράλειψή της στο μέλλον και αποζημίωση για την τυχόν ζημιά που υπέστησαν. Ο υπουργός δε ανάπτυξης μπορεί να διατάξει με απόφασή του την άμεση παύση της παράνομης τραπεζικής διαφήμισης (άρθρο 9θ, σε συνδυασμό με άρθρο 9 §8 ν. 2251/1994).

Ελέγχεται, τέλος, με βάση τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002 σε κάθε περίπτωση –και εκτός, δηλαδή, δικαίου προστασίας καταναλωτή- από πλευράς περιεχομένου και παροχής στο κοινό πραγματικής ενημέρωσης. Η Πράξη αυτή, δημιουργώντας ασφαλέστερη βάση κυρωτικής επέμβασης της Τράπεζας της Ελλάδος επί παραβατικών διαφημιστικών συμπεριφορών, ορίζει ότι «οι διαφημίσεις χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων, και η εν γένει προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το μέσο πληροφόρησης (ηλεκτρονικό, διαδίκτυο, έντυπο, τηλεφωνικά) μέσω του οποίου διενεργούνται, πρέπει κατά τους ισχύοντες κανόνες να διατυπώνονται με τρόπο σαφή και κατανοητό, να είναι αληθείς και όχι

---

<sup>28</sup> Αναλυτικότερα επί του θέματος, Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, στο «Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή» (Επιμ. Ε. Αλεξανδρινού), 2008, υπό το άρθρο 9 ν. 2251/1994, σελ. 475επ., με τις εκεί παραπομπές στη νομολογία και τη βιβλιογραφία.

παραπλανητικοί και να ανταποκρίνονται στα βασικά στοιχεία ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σύμφωνα με την παρούσα πράξη».

## **6. ΤΟ ΝΕΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

Το μεγαλύτερο μέρος των επιπτώσεων της τεχνολογικής επανάστασης στον τομέα της διαχείρισης των πληροφοριών φαίνεται ότι έχει ήδη απορροφηθεί από τα τραπεζικά συστήματα των σύγχρονων, οικονομικά ισχυρών, χωρών, με αποτέλεσμα η καθημερινή τραπεζική εργασία σήμερα να μην έχει καμία σχέση με εκείνη προ δεκαπενταετίας. Οι επιπτώσεις των εφαρμογών της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι εξής:

Πρώτον, επέρχονται συνθήκες πλήρους ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά, με αποτέλεσμα να μειώνεται το πάγιο κόστος για τη δημιουργία μιας τράπεζας, μιας χρηματιστηριακής ή μιας ασφαλιστικής εταιρίας, ενώ παράλληλα αυξάνεται σημαντικά η σημασία του μεταβλητού κόστους για την παροχή on line διευκολύνσεων.

Δεύτερον, το διαδίκτυο δημιουργεί στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς νέες ευκαιρίες κερδοφορίας, καθώς ευνοεί την ανάπτυξη νέων προϊόντων και την υλοποίηση καινοτομιών στην παροχή υπηρεσιών υψηλότερης ποιότητας. Νέες σχέσεις με την πελατεία οικοδομούνται και καινοτομικές ιδέες marketing εφαρμόζονται με στόχο την εμπέδωση μιας μοντέρνας και δυναμικής ταυτότητας.

### **6.1. Αλλαγή οργανωτικής δομής**

Η ηλεκτρονική τραπεζική διαδικτύου αλλάζει δραστικά την υφιστάμενη οργανωτική δομή των παραδοσιακών τραπεζικών σχημάτων, οδηγώντας σε πιο ευέλικτες εργασιακές σχέσεις και σε επεκταμένη αναδιάρθρωση (ή ακόμη και σχετική απαξίωση) της υπάρχουσας υποδομής και των δικτύων.

Οι τεχνολογικές εξελίξεις αναμορφώνουν σημαντικά το τοπίο του τραπεζικού ανταγωνισμού τόσο από την πλευρά της ζήτησης, καθώς οι πελάτες θα μπορούν ευκολότερα να προβαίνουν σε συγκρίσεις προϊόντων και να επιλέγουν αναλόγως, όσο και από την πλευρά της προσφοράς, καθώς τα εμπόδια εισόδου στην αγορά, κυρίως της

λιανικής τραπεζικής, υποχωρούν αισθητά, αφού οι τράπεζες διαδικτύου έχουν πολύ μικρότερο πάγιο κόστος εγκατάστασης.

Παράλληλα με την αλλαγή του τοπίου σε επίπεδο ανταγωνισμού οι τράπεζες έχουν να αντιμετωπίσουν και μια σειρά από κινδύνους. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής αφενός εγείρει κινδύνους που συνδέονται με την τεχνολογία (π.χ. οι τράπεζες αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο της επένδυσης σε τεχνολογίες που ενδέχεται να απαξιωθούν σύντομα ή να αφιερώσουν σημαντικούς πόρους στην εισαγωγή νέων προϊόντων χωρίς να έχει προηγηθεί ενδελεχής ανάλυση της ζήτησης και του βαθμού αποδοχής αυτών από την πελατεία), αφετέρου εντείνει υφιστάμενους κινδύνους των τραπεζών, όπως ο λειτουργικός, ο οποίος μπορεί να αυξηθεί αν οι τράπεζες δεν αναβαθμίσουν τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου. Επιπλέον δεν θα πρέπει να παραβλέπεται ο νομικός κίνδυνος, που πηγάζει από τις δυσχέρειες στον έλεγχο της ασφάλειας των συναλλαγών στον κυβερνοχώρο.

## **6.2. Καινούρια τεχνολογία, νέα προϊόντα σε διεθνή κλίμακα**

Προς το παρόν οι περισσότερες δραστηριοποιούμενες στο διαδίκτυο τράπεζες, προσφέρουν τα προϊόντα τους κατά κύριο λόγο στους κατοίκους της χώρας όπου έχουν την έδρα τους. Δεν μπορούν δηλαδή να εξυπηρετηθούν μόνιμους κάτοικους άλλων χωρών.

### **6.2.1. Πρόσβαση από κινητό τηλέφωνο (Mobile Banking)**

Ένας εξελισσόμενος τομέας του e-Banking είναι αυτός του Mobile Banking, με τον οποίο είναι πλέον δυνατή η επικοινωνία μέσω κινητού τηλεφώνου με τη μορφή γραπτών μηνυμάτων και τεχνολογίας WAP του φυσικού ή νομικού προσώπου με την τράπεζα. Παρέχονται με αυτόν τον τρόπο όλες οι προβλεπόμενες από την ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσίες.

Επίσης με τη μέθοδο Micro-bank είναι δυνατή η οπτικοακουστική επικοινωνία με την χρήση της τεχνολογίας Video-Conference.

Οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών και στην Ελλάδα έχουν τη δυνατότητα προσβάσεως στην τράπεζα και στο Internet μέσω των κινητών τους τηλεφώνων ή της τηλεόρασης τους καθώς στις πύλες του διαδικτύου υλοποιούνται εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου σχετικές με την εκμετάλλευση του προσωπικού ελεύθερου

χρόνου, μέσω των οποίων μπορεί κανείς να επισκεφθεί sites και να κλείσει τις διακοπές του, να αγοράσει εισιτήρια για το θέατρο ή τον ποδοσφαιρικό αγώνα, να ψωνίσει δώρα και μικροαντικείμενα χρεώνοντας την πιστωτική του κάρτα ή τον λογαριασμό του.

### **6.2.2. Phone Banking**

Ένα νέο στοιχείο στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής τηλεξυπηρέτησης είναι η προσφορά των υπηρεσιών της τράπεζας μέσω τηλεφώνου. Οι τραπεζικές συναλλαγές μπορούν να γίνουν από όποιο μέρος ευρίσκεται ο πελάτης, ακόμη στο εξωτερικό, με ένα μόνο τηλεφώνημα.

Ισχύουν όλες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπροσθέτως, υπάρχει ενημέρωση με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα για τους τραπεζικούς λογαριασμούς, το χαρτοφυλάκιο των μετοχών, τους δείκτες και τις τιμές του χρηματιστηρίου, καθώς και για παραγγελία του καρνέ των επιταγών του πελάτη.

Η σύνδεση με την τράπεζα είναι εύκολη και γίνεται ακολουθώντας απλές οδηγίες μέσω του τηλεφώνου ή tone pad (συσκευή ηχητικών τόνων).

## **7. ΑΣΦΑΛΕΙΑ**

### **7.1. Γενικά**

Οι τράπεζες φαίνεται να είναι λιγότερο ευάλωτες στις on line συναλλαγές από ότι οι χρηματιστηριακές εταιρίες και οι εταιρίες 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 στο 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 δυνατό 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 τη τήρηση στοιχείων για την πραγματοποιηθείσα οικονομική πράξη.

Ο μηχανισμός αυτός περιλαμβάνει ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates) και συστήματα με αλάνησης αποδοχής (non repudiation system). Ο ρόλος των Έμπιστων Τρίτων Οντοτήτων θα εξυπηρετήσει και το business-to-customer banking, θα παίζει όμως σημαντικό ρόλο και στις business-to-business συναλλαγές. Αν κάποια εταιρία 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, 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, καταστροφές hardware, software, καθυστερήσεις, ματαιώσεις συναλλαγών, χρηματικά κόστη, διάψευση προσδοκιών, κακή φήμη. Ο μόνος τρόπος αντιμετώπισης των κινδύνων είναι η συνεχής εκπαίδευση των υπευθύνων ασφάλειας των συστημάτων των επιχειρήσεων και η συνεχής τεχνολογική βελτίωση των συστημάτων ασφαλείας. Η διαδικασία αυτή ομοιάζει με μια «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:

- α) Λειτουργεί απρόσκοπτα, δηλαδή εκτός προγραμματισμένων διακοπών λειτουργίας.
- β) Διασφαλίζει το ότι δεν έχει κάποιος τη δυνατότητα αναγνώρισης των αποστελλόμενων στους συναλλασσόμενους μηνυμάτων (privacy).
- γ) Παρέχει σε κάθε συναλλασσόμενο κάποιο μέσο εξακρίβωσης της ταυτότητας της οντότητας, με την οποία συναλλάσσεται (authentication).
- δ) Διασφαλίζει το αναλλοίωτο των μηνυμάτων των συναλλασσομένων (integrity).

ε) Διασφαλίζει σε κάθε συναλλασσόμενο το 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:

- Ποιοί πόροι πρέπει να προστατευθούν και από ποιόν;
- Ποιό είναι το κόστος μίας πιθανής παραβίασης;
- Ποιό είναι το κόστος της ασφάλειας;
- Ποιό 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 εταιρίας συμβουλών με εμπειρία στο αντικείμενο.

Μερικά από τα χαρακτηριστικά μιας σωστής πολιτικής ασφάλειας είναι:

- α) Να σχεδιάζεται σύμφωνα με την πραγματικότητα της καθημερινής λειτουργίας της επιχείρησης, καθώς επίσης και με τη γενικότερη κατεύθυνση της στρατηγικής της.
- β) Να είναι εύκολα κατανοητή και προσβάσιμη από τους υπαλλήλους της επιχείρησης.
- γ) Να «διαφημίζεται» αρκετά μέσα στην επιχείρηση.
- δ) Να μην είναι πολύ μακροσκελής.
- ε) Να μην είναι εύκολα αναγνωρίσιμο από τους υπαλλήλους ποιό τμήμα τους αφορά.
- στ) Να είναι αρκετά συγκεκριμένη αντιμετωπίζοντας τις πραγματικές αιτίες και όχι τα συμπτώματα.
- ζ) 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.

Τα κύρια εργαλεία ασφάλειας είναι τα ψηφιακά πιστοποιητικά, η ψηφιακή υπογραφή, η κρυπτογράφηση, τα SLL, οι κωδικοί πρόσβασης και οι smart cards.

## **7.2. Ψηφιακά Πιστοποιητικά**

Κατά την πολιτική ασφάλεια 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 στοιχείων (μοναδικά για κάθε συνδυασμό χρήστη-υπολογιστή), στο οποίο στηρίζεται η διαδικασία της κρυπτογράφησης. Η διαδικασία έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών πρέπει να επικυρώνεται από μια εκδίδουσα αρχή.

## **7.3. Ψηφιακή Υπογραφή**

Είναι ο συνδυασμός ενός μηνύματος προκύπτοντος από την επεξεργασία του πιστοποιητικού με κάποιον αλγόριθμο και με το ιδιωτικό κλειδί του υπολογιστή. Η ασφαλής ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ δύο μερών (π.χ. πελάτη-τράπεζας) εξασφαλίζεται από την ύπαρξη ενός ιδιωτικού και ενός δημοσίου κλειδιού για κάθε μέρος.

## **7.4. Κρυπτογράφηση και SLL**

Η εγγενής αδυναμία του πρωτοκόλλου TCP/IP, 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 μεταβάλει. Το πρωτόκολλο, που



φροντίζει για τη μετάδοση κρυπτογραφημένης πληροφορίας, λέγεται SLL (Secure Socket Layer).

### **7.5. Κωδικοί Πρόσβασης και Smart Cards**

Με τη λεγόμενη «έξυπνη κάρτα» (smart card) η ηλεκτρονικά αποθηκευμένη στην κάρτα αξία αγοράζεται από τον 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 περιφερειακών (πληκτρολογίων κλπ.) ενσωματώνουν αναγνώστες στα προϊόντα τους. Το 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.

## 8. Η ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ MOBILE BANKING ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### 8.1. Οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking

#### 8.1.1. Οι τάσεις και προοπτικές των χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω Mobile Banking

Η επιχειρηματική επιτυχία διάθεσης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking, σε συνδυασμό με τις συνθήκες έντονου ανταγωνισμού τιμών στον χρηματοοικονομικό κλάδο<sup>29</sup>, οδηγεί ήδη διεθνώς τους περισσότερους φορείς στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών μέσω Mobile Banking, πράγμα που ισχύει και για την ελληνική αγορά<sup>30</sup>. Περαιτέρω, σημειώνεται διεύρυνση των διατιθέμενων μέσω Mobile Banking εργασιών, πέραν της συνήθους «λιανικής» πελατείας<sup>31</sup>, ώστε να καλύψουν πλέον εξειδικευμένες ανάγκες επιχειρήσεων και επαγγελματιών<sup>32</sup>.

---

<sup>29</sup> Κανελλόπουλος/Τσατήρης/Μητράκος, Διαρθρωτικές μεταβολές και απασχόληση στις τράπεζες, 1998. Για τη σημαντική συμβολή της διάθεσης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking, στη συγκέντρωση όλων ή του μεγαλύτερου μέρους των συναλλαγών πελατών σε ένα χρηματοοικονομικό οργανισμό (λόγω ευχερούς τεχνικά συλλογής και επεξεργασίας πλήθους προσωπικών πληροφοριών τους και εξατομίκευσης των προωθούμενων υπηρεσιών στις ανάγκες τους), με (θερμά επιδιωκόμενο) αποτέλεσμα την αύξηση της κερδοφορίας και αποδοτικότητας του συγκεκριμένου οργανισμού, βλ. Ε.Ε.Τ., e-mobile, ο.π., 94.

<sup>30</sup> Κατά το Δουκίδη, στην έκδοση Ε.Ε.Τ., e-mobile, ο.π. 34, σημαντικό ρόλο για την ανάπτυξη της παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking αναμένεται να διαδραματίσει και η προσφορά τους προς τον ελληνισμό της διασποράς, ο οποίος εκτιμάται ότι ελέγχει το 15-20% της ημεδαπής οικονομικής δραστηριότητας.

<sup>31</sup> Για ένταξη των εργασιών λιανικής τραπεζικής (retail banking) στο γνώριμο πλαίσιο παρεχόμενων υπηρεσιών προ καταναλωτές, βλ. καταρχήν Καρακώστα, Γενικοί όροι των τραπεζικών συναλλαγών, 2001, 30. Όσον αφορά στην εκ μέρους μας προσέγγιση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω Mobile Banking, με βάση το δίκαιο του καταναλωτή, βλ. κατωτ. υπό §6επ.

<sup>32</sup> Προς τα εν λόγω τμήματα πελατών, τα οποία λόγω της κεφαλαιακής τους υποδομής και του κοινωνικοοικονομικού πεδίου δραστηριότητας είχαν αυξημένες ευκαιρίες να επωφεληθούν από τις εφαρμογές των νέων τεχνολογιών, είχε προσανατολιστεί παλαιότερα η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω απευθείας Mobile Banking, χωρίς ωστόσο ικανοποιητικά επιχειρηματικά αποτελέσματα τουλάχιστον στις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες (βλ. έκθεση Ε.Κ.Τ., ο.π.). Για την αντίστοιχη ελληνική εμπειρία πρβλ. απόψεις Μιχαλιτσιάνου, συζήτησητρογγυλής τραπέζης με θέμα Electronic Banking, ΔΕΕΤ Γ'-Δ'/1999, 124. Πλέον, μέσω Mobile Banking προσφέρονται (ακόμη πολύ περιορισμένα) και χρηματοοικονομικές συναλλαγές διαχείρισης φορτωτικών εγγράφων, έκδοσης ομολογιακών δανείων κλπ. Βλ. σχετ. Hammonds, ο.π., 463επ., Johnson, Electronic letters of credit. The limits of the

Αντίστοιχα, αναμένεται σημαντική διάδοση των εν λόγω υπηρεσιών, λόγω της ανάπτυξης του διαδικτύου και της ψηφιακής τηλεόρασης. Έτσι, ώστε και αν δεν επιβεβαιώνονται οι εξαιρετικά φιλόδοξες εκτιμήσεις της προηγούμενης δεκαετίας<sup>33</sup>, νομίζουμε ότι ιδίως σε ορισμένους κλάδους (λ.χ. χρηματιστηριακές συναλλαγές), οι μέσω Mobile Banking συναλλαγές που σήμερα αποτελούν μικρότερο μέρος των συνολικών αντίστοιχων πράξεων των κατ' ιδίαν επιχειρήσεων, εύλογα υπολογίζεται να αναδειχθούν μεσοπρόθεσμα σε πυρήνα τους. Τέλος, χάρη στην άνθηση του Mobile Banking διαγράφονται προοπτικές έντασης ανταγωνισμού μεταξύ χρηματοοικονομικών οργανισμών και λοιπών εμπορικών επιχειρήσεων<sup>34</sup>.

## **9. ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΚΑΙ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΣΩ MOBILE BANKING**

### **9.1. Οι «προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking»**

#### **9.1.1. Εισαγωγικά**

Παρά την άμβλυνση των στεγανών μεταξύ υπηρεσιών που σχετίζονται με το χρήμα και την οικονομία, στο επίπεδο της εθνικής κανονιστικής ρύθμισης και εποπτείας ακόμη η διάκριση μεταξύ των επαγγελματιών του χρηματοπιστωτικού κλάδου, ανάλογα με το είδος των κατ' ιδίαν χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που (κυρίως) παρέχουν. Επισημαίνεται, όμως, ότι στον εξειδικευμένο τομέα της παροχής των εν λόγω υπηρεσιών μέσω Mobile Banking, όπως θα αναπτυχθεί αναλυτικά στη

---

present initiatives in Horn (ed), ο.π., 347επ., Lucas/Deveze/Frayssinet, ο.π., 638επ., Granier/Jaffeux, ο.π., 80-84.

<sup>33</sup> Πρβλ. χαρακτηριστικά Boston Consulting Group, Information Superhighways and Retail Banking, ο.π., περί ριζικής αναδιάρθρωσης της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής αγοράς λόγω του Mobile Banking, και ταχύτητας ανακατανομής μεριδίων αγοράς.

<sup>34</sup> Για τα πεδία συνεργασίας και ανταγωνισμού μεταξύ τραπεζών και επιχειρήσεων πληροφορικής, ή ακόμη και επιχειρήσεων με ευρύ δίκτυο πωλήσεων, λ.χ. super market!, εξαιτίας των σύγχρονων τεχνολογικών επιτευγμάτων και της πολιτικής απελευθέρωσης των αγορών, πρβλ. ιδίως έκθεση Ε.Κ.Τ., Possible effects of EMU on the EU banking system in the medium to long term, 1999, Ε.Ε.Τ., e-mobile, ο.π. 104, Hacker, Internet Banking-Eine Analyse von deutschem und Anglo-amerikanischem Recht, 1998, 130 και Breuer (τ.Πρόεδρο Deutsche Bank), ο.π., 36 που μεταξύ άλλων αναφέρεται και στην παραστατική ρήση του Bill Gates «Banking is essential, banks are not».

συνέχεια, μηδαμινές είναι οι διαφορετικές τομές του νομοθέτη, ανάλογα με την επαγγελματική ιδιότητα του φορέα παροχής τους<sup>35</sup>. Για το σκοπό αυτό, προκρίνεται στο πλαίσιο της μελέτης η ενιαία περαιτέρω αναφορά στα πρόσωπα που παρέχουν αντίστοιχες υπηρεσίες, ως «προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking»<sup>36</sup>. Από συστηματική άποψη, ωστόσο, είναι χρήσιμο να γίνει επιγραμματική αναφορά στα είδη των εν λόγω προμηθευτών και στο ιδιαίτερο νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία τους, άρα έμμεσα, και τη μέσω Mobile Banking δραστηριότητά τους.

### 9.1.2. Πιστωτικά ιδρύματα

Κύρια κατηγορία προμηθευτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking αποτελούν τα πιστωτικά ιδρύματα (άρθρο 2 §1 Ν. 2076/92), η έννοια των οποίων στο δίκαιό μας τείνει να ταυτίζεται με την έννοια της Τράπεζας. Πρόκειται για τις εμπορικές επιχειρήσεις οι οποίες μονοπωλούν την επιχειρηματική δραστηριότητα της αποδοχής καταθέσεων από το κοινό, αξιοποιώντας –ως επί το πλείστο- το προϊόν των εν λόγω καταθέσεων στον τομέα της χορήγησης πιστώσεων, καθώς και στη λειτουργία των συστημάτων πληρωμών, μέσω των οποίων λαμβάνουν χώρα μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ οικονομικά δρώντων προσώπων<sup>37</sup>. Πέραν των ανωτέρω εργασιών, ανάμεσα στις συναλλαγές που υλοποιούνται νομίμως από τα πιστωτικά ιδρύματα μέσω Mobile Banking και συμπεριλαμβάνονται στο σχετικό κατάλογο δραστηριοτήτων του άρθρου 24 §1 Ν. 2076/1992, επισημαίνονται ιδίως οι επενδυτικές υπηρεσίες (άρθρο 24 §1 εδ. ζ') και οι υπηρεσίες έκδοσης και διαχείρισης ηλεκτρονικού χρήματος και μέσω πληρωμής (άρθρο 24 §1 εδ. ε')<sup>38</sup>.

---

<sup>35</sup> Πρβλ.κατωτ. υπό §7επ.

<sup>36</sup> Βλ. αναλ. ανωτ. υπό §3 | 1. Αντίστοιχα υπέρ ομοιόμορφης αναφοράς και αξιολόγησης όσων παρέχουν τραπεζικές, επενδυτικές και εν γένει χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, όσον αφορά την ευθύνη τους έναντι καταναλωτών, Καράκωστας, Προστασία του καταναλωτή, ο.π., σημ. 246 και 250επ.

<sup>37</sup> Πρβλ. α.α. Ν. Ρόκα, Στοιχεία τραπεζικού δικαίου, ο.π., 8επ., 11, Ψυχομάνη, Τραπεζικό δίκαιο, ο.π., 29επ., Βελέντζα, Δίκαιο τραπεζών και τραπεζικών συμβάσεων, 2003, 63, 66-69 μ.π.π., Γκόρτσου, Τραπεζικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικό Χρήμα μέσω του Mobile Banking , ο.π., 257, Paget's Law of Banking, 1997, 9επ., Gavalda-Stoufflet, Droit Bancaire, 2001, 7.

<sup>38</sup> Βλ. αντίστοιχα α.α. Λύτρα, Τράπεζες και Χρηματιστήριο, Πρακτικά Θ' συνεδρίου Ελλήνων Εμπορικόλογων «Το Χρηματιστήριο στο ελληνικό δίκαιο», 475, Σπ. Μούζουλα, Η πρόκληση της Οδηγίας

Όσον αφορά λοιπές εργασίες που σχετίζονται με την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking και δεν περιλαμβάνονται στον ως άνω κατάλογο (λ.χ. προμήθεια τεχνολογικής υποδομής ηλεκτρονικών υπογραφών, πρακτορεία ασφαλίσεων<sup>39</sup>, άλλου είδους διαμεσολάβηση σε συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου κα.), παρίσταται αμφισβητούμενη η νομιμότητα παροχής τους από πιστωτικά ιδρύματα<sup>40</sup>. Ορθότερο κρίνεται, κατά την άποψή μας, με βάση το δυναμικό χαρακτήρα των τραπεζικών συναλλαγών και το σκοπό του Ν. 2076/1992, να γίνει δεκτή ερμηνεία υπέρ της νομιμότητάς τους. Σύμφωνα με την ειδική νομοθεσία, τα πιστωτικά ιδρύματα υπόκεινται σε αυστηρότερο ρυθμιστικό καθεστώς αδειοδότησης και ελέγχου, με έμφαση στη διασφάλιση υψηλής κεφαλαιακής, διοικητικής και οργανωτικής επάρκειάς τους. Την εποπτεία άσκησης των δραστηριοτήτων μέσω Mobile Banking ημεδαπών πιστωτικών ιδρυμάτων μέσω Mobile Banking ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος<sup>41</sup>.

### 9.1.3. Χρηματοδοτικά ιδρύματα

Δεύτερη κατηγορία προμηθευτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking αποτελούν τα χρηματοδοτικά ιδρύματα, δηλαδή οι επιχειρήσεις που «δεν αποτελούν πιστωτικά ιδρύματα και των οποίων η κύρια δραστηριότητα συνίσταται σε τοποθετήσεις σε τίτλους ή στην άσκηση μιας ή περισσότερων από τις δραστηριότητες, που αναφέρονται στα σημεία β' -ιβ' του άρθρου 24 του Ν. 2076/1992» (άρθρο 2 παρ. 6 Ν. 2076/1992)<sup>42</sup>. Τα χρηματοδοτικά ιδρύματα συμπεριλαμβάνουν τις εταιρείες

---

για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, ΕυΒ 6 (1994), 483επ., Ν. Ρόκα, Στοιχεία τραπεζικού δικαίου, ο.π., 17, άρθρο 2 §17 Ν. 3148/2003 (ΦΕΚ Α' 136) και ανωτ. υπό §2 σημ. 48-50.

<sup>39</sup> Τσελίκη, ο.π., 82.

<sup>40</sup> Πρβλ. Kunz, Aufsichtrechtliche Probleme des E-banking in Wiegand (ed.), ο.π., 21, Γκόρτσο/Τασάκο, ο.π., 82 σημ. 36 και γενικότερα ερμηνευτικό προβληματισμό αναφορικά με την ενδεικτική ή περιοριστική απαρίθμηση του άρθρου 24 §1 Ν. 2076/1992 α.α. Ψυχομάνη, Τραπεζικό δίκαιο, ο.π., 39 υπέρ του ενδεικτικού χαρακτήρα μ.π.π.

<sup>41</sup> Όσον αφορά θέματα εποπτείας των πιστωτικών ιδρυμάτων και διεθνείς πτυχές της, βλ. α.α. Γκόρτσο, Το καθεστώς προληπτικής εποπτείας τραπεζών και η εγγύηση των τραπεζικών καταθέσεων στην Ελλάδα, ΕΤΡΑΞΧρΔ Δ' (1996), 252επ., Γεωργακόπουλο, Χρηματιστηριακό και τραπεζικό δίκαιο, ο.π., 46επ., Kunz, Aufsichtrechtliche Probleme des e-Banking, ο.π., 68επ. μ.π.π.

<sup>42</sup> Βλ. σχετ. Γεωργακόπουλο, Χρηματιστηριακό τραπεζικό δίκαιο, ο.π., 49επ., Αυγητίδη, Η ανάληψη ευθύνης μητρικού πιστωτικού ιδρύματος για τις υποχρεώσεις θυγατρικού χρηματοδοτικού ιδρύματος, ΔΕΕ 4 (1999), 120 μ.π.π.

χρηματοδοτικής μίσθωσης, πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων, κεφαλαίου επιχειρηματικών συμμετοχών, αμοιβαίων εγγυήσεων και ταμείων αντεγγύησης, διαμεσολάβησης στις αγορές συναλλάγματος και χρήματος, τα ανταλλακτήρια συναλλάγματος κα. Είδη χρηματοδοτικών ιδρυμάτων με ιδιαίτερα έντονη δραστηριότητα μέσω Mobile Banking αποτελούν οι εταιρείες έκδοσης και διαχείρισης μέσων πληρωμής (πιστωτικών καρτών, χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών επιταγών), οι εταιρείες διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων και οι οργανισμοί συλλογικών επενδύσεων. Υπό την επιφύλαξη ειδικότερων αντίθετων διατάξεων<sup>43</sup>, τα χρηματοδοτικά ιδρύματα υπόκεινται σε αντίστοιχο με τα πιστωτικά ιδρύματα καθεστώ εμποτείας του Ν. 2076/1992 και στην ελεγκτική αρμοδιότητα της Τράπεζας της Ελλάδος.

#### **9.1.4. Ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος**

Χαρακτηριστικό προμηθευτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking αποτελούν, αναμφίβολα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος. Πρόκειται, για τις επιχειρήσεις που εκδίδουν ηλεκτρονικό χρήμα<sup>44</sup>, χωρίς να αποδέχονται καταθέσεις από το κοινό και να χορηγούν πιστώσεις<sup>45</sup>. Τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος υπήχθησαν δυνάμει του Ν. 3148/2003 σε καθεστώς εμποτείας ανάλογο των πιστωτικών ιδρυμάτων<sup>46</sup>. Επιπλέον, τέθηκε περιορισμός σε οποιαδήποτε λοιπή δραστηριότητά τους με την εξαίρεση όσων συνδέονται στενά με την άνω εργασία τους, δηλαδή τη

---

<sup>43</sup> Βλ. ανλ. Ν. 1969/1991 όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3283/2004 για την ειδική εποπτεία των οργανισμών συλλογικών επενδύσεων, άρθρο 18 Ν. 3146/2003 για την ειδική εποπτεία των επιχειρήσεων διαμεσολάβησης στη μεταφορά κεφαλαίων και ΠΔΤΕ 2250/1993, ΠΔΤΕ 2440/1999, ΠΤΔΕ 2471/2001.

<sup>44</sup> Βλ. ανωτ. υπό §2 ΙΙ 3 Γ και σημ. 48-50. Για τη νομική φύση του ηλεκτρονικού χρήματος ως απαίτησης (ενοχικής αξίωσης) κατά του εκδότη ηλεκτρονικού χρήματος de lege lata, σύμφωνα με την Πράξη 50/2002 Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής, βλ. Γιαννόπουλο, Mobile Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Mobile Banking, ΔΕΕΤ Γ'/2003, 101 σημ. 25.

<sup>45</sup> Βλ. ορισμό άρθρου 2 παρ. 16 Ν. 2076/1992 όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από το άρθρο 14 Ν. 3148/2003 και α.α Βελέντζα, Ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, ΕΤΡΑΧρΔ ΙΑ' (2003), 847επ.

<sup>46</sup> Πρβλ. α.α. Chuah, The new EU Directives to regulate electronic money institutions, JIBL 15 (2000), 180επ. και ήδη άρθρο 20ζ Ν. 2076/1992, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 15 Ν. 3148/1992 (με ειδικές εξαιρέσεις), αλλά και λοιπών ειδικών κανόνων που διέπουν τα πιστωτικά ιδρύματα και αφορούν ιδίως, στη ρύθμιση τους ως Α.Ε., στην πρόληψη και καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, στον αμετάκλητο διακανονισμό συστημάτων πληρωμών, διασυννοριακών μεταφορών πιστώσεων κα.

διαχείριση μέσω ηλεκτρονικού χρήματος, την έκδοση και διαχείριση άλλων μέσω πληρωμής και σχετικές λειτουργικές ή υποστηρικτικές εργασίες, στις οποίες φρονούμε ότι υπάγεται και η πρόσβαση του κοινού στις υπηρεσίες τους μέσω Mobile Banking. Τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος φέρουν, εξίσου, ειδικές εποπτικές υποχρεώσεις ως προς θέματα επενδύσεων και εσωτερικής διαχείρισης, ενώ ο έλεγχός τους ασκείται από την Τράπεζα της Ελλάδος<sup>47</sup>.

#### **9.1.5. Επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών**

Οι επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (ΕΠΕΥ)<sup>48</sup> παρέχουν εξίσου χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω Mobile Banking. Πρόκειται για τα πρόσωπα που δεν αποτελούν πιστωτικά ιδρύματα και παρέχουν κατ' επάγγελμα προς τρίτους ορισμένες ή όλες τις κύριες επενδυτικές υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 2 Ν. 2396/1996, μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβάνονται η κατάρτιση συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων για το ίδιο λογαριασμό, η λήψη ή διαβίβαση ή και εκτέλεση εντολών πελατών για σχετικές συναλλαγές, η διαχείριση επενδυτικών χαρτοφυλακίων κα<sup>49</sup>. Οι ΕΠΕΥ υπάγονται στους ιδιαίτερους κανόνες αδειοδότησης και εποπτείας του Ν. 2396/1996 (ιδιαίτερα ως προς την κεφαλαιακή επάρκειά τους, την κάλυψη έναντι πιστωτικών κινδύνων και κινδύνων αγοράς, τη ρευστότητά τους και την τήρηση των υποχρεώσεών τους έναντι των πελατών), με γνώμονα την προστασία των επενδυτών

---

<sup>47</sup> Πρβλ. νέο άρθρο 20<sup>ε</sup> επ. Ν. 3148/2003 και 20στ Ν. 2076/1992, για τη δυνατότητα εξαίρεσης με απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος από την εφαρμογή ορισμένων διατάξεων του Ν. 2076/1992 υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

<sup>48</sup> Για την έννοια της ΕΠΕΥ και την υπαγωγή στην ευρύτερη έννοιά της, των Ανωνύμων Χρηματιστηριακών Εταιρειών (ΑΧΕ), των ΕΠΕΥ του άρθρου 27 §2 Ν. 2396/1996 και των Εταιρειών Λήψης και Διαβίβασης Εντολών (ΕΛΔΕ), βλ. Τσιμπανούλη, Η Ανώνυμη Χρηματιστηριακή Εταιρεία, ΔΕΕ 1 (1995), 599επ., Βελέντζα, Επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, 1999, Χατζηγάγιο, Η εταιρεία παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, ΕΤΡΑΧρΔ Ε' (1997), 271επ., Αλεπάκο, Οι βασικοί επιχειρηματικοί παράγοντες του Χρηματιστηρίου, ιδιαίτερα οι Εταιρείες Λήψης και Διαβίβασης Εντολών (ΕΛΔΕ), ΕΤΡΑΧρΔ Ζ' (1999), 628, Κορδή-Αντωνοπούλου, Εισαγωγή στο χρηματιστηριακό δίκαιο, 2001, 22, Σ. Γεωργιάδη, Η ευθύνη της επιχείρησης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών από την παροχή επενδυτικών συμβουλών, 2003, 31επ. μ.π.π.

<sup>49</sup> Πρβλ. α.α. Τσιμπανούλη, Οι επενδυτικές υπηρεσίες στο ελληνικό και κοινοτικό δίκαιο, ιδίως επί χρηματιστηριακών συναλλαγών, 1989, 54επ. μ.π.π.

και την εύρυθμη λειτουργία της κεφαλαιαγοράς<sup>50</sup>. Ο προληπτικός και κατασταλτικός έλεγχος των εν ευρεία έννοια ημεδαπών ΕΠΕΥ ανήκει στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

#### **9.1.6. Ασφαλιστικές εταιρείες**

Προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking αποτελούν και οι ασφαλιστικές εταιρείες, δηλαδή κατά την έννοια του Ν.Δ. 400/1970 οι ιδιωτικές επιχειρήσεις που έχουν ως αντικείμενο την άσκηση ασφάλισης (πρωτασφάλιση) συμπεριλαμβανομένης της δραστηριότητας βοήθειας<sup>51</sup>, και της εξασφάλισης εγγυημένων συνταξιοδοτικού χαρακτήρα εισοδημάτων. Και οι ασφαλιστικές εταιρείες υπόκεινται σε αυστηρό καθεστώς αδειοδότησης και ελέγχου, με κύριο γνώμονα τη διασφάλιση υψηλής φερεγγυότητας και ρευστότητας, μέσω κρατικού χρηματοοικονομικού ελέγχου των επενδύσεων και των συναλλαγών τους. Η εποπτεία των ημεδαπών ασφαλιστικών εταιρειών ασκείται από το Υπουργείο Ανάπτυξης<sup>52</sup>.

#### **9.2. Αποδέκτες αντίστοιχων υπηρεσιών**

Αντίθετα προς την ανωτέρω περιοριστική απαρίθμηση των ειδών προμηθευτών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking, αποδέκτη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking μπορεί να αποτελέσει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που επιδιώκει να αξιοποιήσει την τεχνολογία του Mobile Banking για την κάλυψη των αναγκών του σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Δεδομένης της ραγδαίας διείσδυσης του Mobile Banking σε ολοένα μεγαλύτερο μέρος της κοινωνίας και της ανάγκης σχεδόν όλων των πολιτών για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, καθίσταται προφανές ότι αποδέκτες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Mobile Banking δύναται να αποτελέσουν τόσο ιδιώτες για την κάλυψη των ατομικών τους αναγκών, όσο επίσης και επαγγελματίες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, οι

---

<sup>50</sup> Όσον αφορά στην εποπτεία των ΕΠΕΥ, βλ. α.α. Γεωργακόπουλο, Χρηματιστηριακό και τραπεζικό δίκαιο, ο.π., 126επ., Κορδή-Αντωνοπούλου, ο.π., 28επ. μ.π.π.

<sup>51</sup> βλ. α.α. Ι. Ρόκα, Ιδιωτική ασφάλιση, 1998, 22επ., Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ασφαλιστική σύμβαση: η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτής, 200, 20επ. μ.π.π.

<sup>52</sup> Για το μέχρι πρόσφατα (1999) εκτεταμένο αντικείμενο της κρατικής εποπτείας, ακόμη και στο αντικείμενο της ασφαλιστικής παροχής, υπό τη μορφή του ελέγχου ύπαρξης καταχρηστικών όρων, βλ. α.α. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, ο.π., 20, αντίστοιχα Baumann, Verischerungsrecht nach der Deregulierung, VersR 47 (1996), 1επ.



συναλλαγές των οποίων στη σύγχρονη εποχή προϋποθέτουν λήψη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών<sup>53</sup>.

## **10. MOBILE BANKING**

Το Mobile Banking επιτρέπει τη διαχείριση τραπεζικών λογαριασμών από το κινητό τηλέφωνο. Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία μπορούν πραγματοποιηθούν τραπεζικές αλλά και χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου από όπου και αν βρίσκεται ο πελάτης. Οι τράπεζες που προσφέρουν την εν λόγω υπηρεσία συνεργάζονται με συγκεκριμένους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

- SMS Banking
- WAP Banking

### **10.1. SMS BANKING**

Sms Banking είναι μια τεχνολογία που προσφέρει τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών από τις τράπεζες στους πελάτες τους, που τους επιτρέπουν να λειτουργούν επιλεγμένες τραπεζικές υπηρεσίες από τα κινητά τηλέφωνα τους χρησιμοποιώντας SMS μηνύματα.

### **10.2. PUSH ΚΑΙ PULL ΜΗΝΥΜΑΤΑ**

Το SMS Banking λειτουργεί χρησιμοποιώντας δύο PUSH και PULL μηνύματα.

Τα μηνύματα Push είναι αυτά που η τράπεζα επιλέγει να στείλει στο κινητό τηλέφωνο του πελάτη, χωρίς ο πελάτης να κινηθεί σε ζήτηση πληροφοριών. Τυπικά Push μηνύματα θα μπορούσε να είναι είτε Mobile Marketing μηνύματα ή μηνύματα συναγερμού ένα γεγονός που συμβαίνει σε τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη, όπως μια μεγάλη απόσυρση των κεφαλαίων από το ATM ή μιας μεγάλης πληρωμής μέσω της πιστωτικής κάρτας του πελάτη κτλ.

---

<sup>53</sup> βλ. ανωτ. υπό §3 Ι σημ. 94 και επίσης Wadsley/Penn, Banking Law I: The law relating to domestic banking, 2000, 96, Χριστιανό, Θεμελιώδη ζητήματα προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών και κοινοτικό δίκαιο, Προστασία καταναλωτή και τραπεζικές υπηρεσίες, ΕΚΕΜΕ, 1997, 14, Γκόρτσο, Τραπεζικές Υπηρεσίες, ο.π., 260.

Ένας άλλος τύπος του μηνύματος είναι Push One-time password (OTP). One-time password είναι το τελευταίο εργαλείο που χρησιμοποιείται από την οικονομική και τραπεζική υπηρεσία για την καταπολέμηση του κυβερνοχώρου απάτης. Αντί να στηρίζονται σε παραδοσιακές απομνημονεύσεις κωδικών πρόσβασης, με το One-time password ζητούνται από τους καταναλωτές κάθε φορά που θέλουν να πραγματοποιήσουν συναλλαγές μέσω του Mobile Banking. Όταν η αίτηση παραληφθεί ο κωδικός πρόσβασης έχει αποσταλεί στο τηλέφωνο του καταναλωτή μέσω SMS. Ο κωδικός πρόσβασης λήγει μόλις χρησιμοποιηθεί ή λήξει ο προγραμματισμένος κύκλος ζωής.

Τα Pull μηνύματα είναι εκείνα που έχουν ξεκινήσει από τον πελάτη, χρησιμοποιώντας ένα κινητό τηλέφωνο, για την απόκτηση πληροφοριών ή την εκτέλεση μιας τραπεζικής συναλλαγής. Παράδειγμα Pull μηνυμάτων για πληροφορίες περιλαμβάνουν τη διεξαγωγή έρευνας του υπολοίπου του λογαριασμού ή αιτήσεις για πληροφορίες όπως τρέχον ισοτιμίες νομισμάτων και επιτόκια καταθέσεων, όπως αυτά δημοσιεύονται και ενημερώνονται από την τράπεζα.

Ο πελάτης της τράπεζας είναι εξουσιοδοτημένος με τη δυνατότητα να επιλέξει τον κατάλογο των δραστηριοτήτων ότι αυτός θέλει να ενημερώνεται. Αυτή η λειτουργία να επιλέγουν δραστηριότητες μπορεί να γίνει είτε με την ενσωμάτωση στο internet banking ή μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών της τράπεζας.

#### **10.2.1. Τυπικά PUSH PULL και υπηρεσίες που προσφέρονται στο πλαίσιο SMS BANKING**

Ανάλογα με την επιλεγμένη έκταση των τραπεζικών συναλλαγών μέσω SMS που προσφέρει η τράπεζα, ο πελάτης μπορεί να είναι εξουσιοδοτημένος να διεξάγει είτε μη χρηματοοικονομικές συναλλαγές ή και τα δύο και οικονομικές και μη οικονομικές συναλλαγές. Το SMS Banking προσφέρει στους πελάτες μια σειρά λειτουργιών, που ταξινομούνται με push και pull υπηρεσίες όπως περιγράφονται παρακάτω.

- Τυπικές υπηρεσίες push θα περιλαμβάνουν:
  - ο Περιοδικές εκθέσεις υπολοίπου του λογαριασμού (δηλαδή στο τέλος του μήνα).

- Υποβολή έκθεσης για τις αποδοχές και άλλες πιστώσεις προς τον τραπεζικό λογαριασμό.
- Η επιτυχής ή μη ανεπιτυχής εκτέλεση πάγιας εντολής.
- Επιτυχής καταβολή επιταγής εκδίδεται για το λογαριασμό.
- Ανεπαρκή κεφάλαια
- Μεγάλες αναλήψεις για λογαριασμό
- Μεγάλες αναλήψεις για το ATM ή EFTPOS σε χρεωστική.
- One-time password και επικύρωση
- Τυπικές υπηρεσίες pull θα περιλαμβάνουν:
  - Ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού
  - Μίνι αίτηση δήλωση
  - Ηλεκτρονική πληρωμή λογαριασμού
  - Οι μεταφορές μεταξύ των δικών τους λογαριασμών των πελατών, όπως η μεταφορά χρημάτων απ έναν λογαριασμό ταμιευτηρίου σε έναν τρέχοντα λογαριασμό για να χρηματοδοτήσει μια επιταγή
  - Διακοπή εντολής πληρωμής σε μια επιταγή
  - Αιτούντος για κάρτα ATM ή πιστωτική κάρτα να ανασταλούν
  - Απενεργοποίηση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας όταν έχει χαθεί ή το PIN είναι γνωστό ότι διακυβεύεται.
  - Έρευνα ισοτιμιών ξένων νομισμάτων.
  - Έρευνα σταθερών επιτοκίων καταθέσεων.

## 11. ΛΙΓΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ MOBILE BANKING ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ FORRESTER RESEARCH

Παρά τα πλεονεκτήματα, τις ευκολίες και την ευχρηστία του Mobile Banking δεν έχει καταφέρει ακόμη να πείσει το ελληνικό καταναλωτικό κοινό. Αυτό οφείλεται ενδεχομένως στη χρήση του κινητού τηλεφώνου ως κατεξοχήν μέσου επικοινωνίας, συνεπώς η αποδοχή της αξιοπιστίας του ως μέσου διεξαγωγής χρηματοοικονομικών συναλλαγών δεν είναι εύκολη. Οι Έλληνες χρήστες και οι επιχειρήσεις δείχνουν να εμπιστεύονται περισσότερο το Internet, γεγονός που εξηγεί τα μεγαλύτερα ποσοστά διείσδυσης του e-banking έναντι του m-banking.

Ωστόσο με αργούς αλλά σταθερούς ρυθμούς τα πράγματα αλλάζουν. Οι επιχειρήσεις και ειδικότερα οι μικρομεσαίες, αλλά και οι ιδιώτες έχουν αρχίσει να αντιλαμβάνονται ότι οι υπηρεσίες Mobile Banking αποφέρουν κέρδος σε πολύτιμο χρόνο και κατά συνέπεια χρήμα.

Πρόκληση για τις τράπεζες και τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα αποτελούν οι υπηρεσίες Mobile Banking. Από τη στιγμή που τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου είναι διαθέσιμες από τις περισσότερες μεγάλες τράπεζες της Ευρώπης από τα τέλη της δεκαετίας του '90, θα ήταν επόμενο η διείσδυση αυτών των υπηρεσιών να κυμαίνεται σε υψηλά ποσοστά. Η έρευνα όμως της Forrester Research δείχνει το αντίθετο (η έρευνα αφορά τράπεζες με πανευρωπαϊκή παρουσία). Είναι λίγοι οι Ευρωπαίοι -περίπου το 5% των πελατών των τραπεζών- που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Mobile Banking που βασίζονται κατά κύριο λόγο στην τεχνολογία των γραπτών μηνυμάτων (SMS) (Διάγραμμα 1).



Διάγραμμα 1. Καταναλωτές που χρησιμοποιούν υπηρεσίες Mobile Banking στην Ευρώπη, Βάση: 7.160χρήστες, Πηγή: Forrester Research, 2007

Οι χρήστες είναι κυρίως νέοι ηλικίας μεταξύ 25-35 ετών, που χρησιμοποιούν επίσης τις on line τραπεζικές εργασίες. Ανήκουν στην κατηγορία των υψηλών εισοδημάτων, είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο καθημερινά. Το 57% των χρηστών υπηρεσιών Mobile Banking προτιμούν συνήθως τις απλές εφαρμογές και η πιο συνηθισμένη είναι ο έλεγχος του τραπεζικού λογαριασμού. Εξίσου δημοφιλείς είναι οι ειδοποιήσεις μέσω SMS ενώ ένα ποσοστό γύρω στο 27% των χρηστών κάνουν έλεγχο των τραπεζικών τους συναλλαγών μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Πιο σύνθετες συναλλαγές, όπως η μεταφορά χρημάτων ή η αλλαγή τραπεζικού κωδικού, είναι λιγότερο συνηθισμένες μέσω του Mobile Banking (Διάγραμμα 2).



Διάγραμμα 2. Χρήση υπηρεσιών Mobile Banking στην Ευρώπη ανά ηλικία, Βάση: 374χρήστες, Πηγή: Forrester Research, 2007

Το ερώτημα όμως που απασχολεί την τραπεζική αγορά αλλά και τους αναλυτές του τεχνολογικού κλάδου είναι γιατί το Mobile Banking έχει τόσο χαμηλά ποσοστά διείσδυσης στο κοινό. Σύμφωνα με τη Forrester Research οι καταναλωτές δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη των υπηρεσιών Mobile Banking γι' αυτό και δεν τις χρησιμοποιούν. Προτιμούν τη χρήση των ATM ή των παραδοσιακών μεθόδων

συναλλαγή με την τράπεζα. Αυτό αποτελεί μία από τις βασικές αιτίες της χαμηλής διείσδυσης του Mobile Banking στην ευρωπαϊκή αγορά. Η πλειονότητα επίσης δε γνωρίζει ότι υπάρχουν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες, ενώ παράλληλα νιώθουν ανασφαλείς κατά τη χρήση τους. Επίσης ένα σημαντικό ποσοστό αναρωτιέται για το κόστος αυτών των υπηρεσιών και υποστηρίζει πως δεν κατέχει την τεχνολογικά προηγμένη συσκευή κινητής τηλεφωνίας για τέτοιου είδους εφαρμογές.

Σύμφωνα με την έρευνα, οι υπηρεσίες Mobile Banking είναι μια «καυτή» πολλά υποσχόμενη αγορά για την ευρωπαϊκή λιανική τραπεζική αλλά και τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Πολλές τράπεζες έχουν επενδύσει στο συγκεκριμένο τομέα θεωρώντας πως θα αποτελέσουν ένα ακόμα κανάλι αυτό-εξυπηρέτησης των καταναλωτών. Όπως τονίζουν οι αναλυτές, οι τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες Mobile Banking πρέπει να καταστήσουν σαφές στους πελάτες τους την απλότητα και την εγκυρότητα αυτών των υπηρεσιών και να γίνει συνείδηση των καταναλωτών ότι αυτές οι υπηρεσίες προσφέρονται οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή.

Η Forrester Research επισημαίνει πως οι επικεφαλής των τμημάτων πληροφορικής των τραπεζών μπορούν να κάνουν πολλά για να αλλάξουν τα δεδομένα. Δουλεύοντας από κοινού μαζί με τα τμήματα μάρκετινγκ των τραπεζών μπορούν να πείσουν τους πελάτες τους για τη χρησιμότητα και την απλή λειτουργία των υπηρεσιών Mobile Banking. Μπορούν να αποδείξουν με συγκεκριμένα παραδείγματα για την υπεραξία αυτών των υπηρεσιών. Μπορούν επίσης να εστιάσουν σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών όπως είναι οι νέοι σε ηλικία και τεχνολογικά εγγράμματοι χρήστες και να τους προσφέρουν ποικιλία υπηρεσιών Mobile Banking, προωθώντας έγκυρες και χωρίς χρονικούς και τοπικούς περιορισμούς υπηρεσίες.

## 12. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ PHONE BANKING

Μέσω της υπηρεσίας Phone Banking πραγματοποιούνται οι παρακάτω συναλλαγές και επιπλέον να:

- Ενημερωθείτε για
  - Το πινάκιο των δόσεων των δανείων σας
- Πραγματοποιήσετε πληρωμές
  - Των πιστωτικών σας καρτών ή πιστωτικών καρτών τρίτου στην τράπεζα με πάγια εντολή
  - Των πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών και με πάγια εντολή
  - Λογαριασμών Forthnet και με πάγια εντολή
  - Του φόρου εισοδήματός σας
  - Των τελών κυκλοφορίας και να προμηθευτείτε το ειδικό σήμα στο χώρο που εσείς επιθυμείτε
  - Χρηματιστηριακές-Επενδυτικές συναλλαγές
- Πραγματοποιήσετε:
  - Εντολές αγοράς-πώλησης μετοχών
  - Δέσμευση αμοιβαίων κεφαλαίων με σκοπό την αγορά μετοχών
  - Ακύρωση χρηματιστηριακών εντολών που έχουν δοθεί από το Direct-Phone Banking
  - Συμμετοχή σε προθεσμιακή κατάθεση
  - Προεγγραφή σε δημόσιες εγγραφές
- Ενημερωθείτε για:
  - Τα αμοιβαία κεφάλαιά σας
  - Τις τιμές των μετοχών που σας ενδιαφέρουν
  - Τις τιμές μεριδίων των αμοιβαίων κεφαλαίων που σας ενδιαφέρουν
  - Την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου σας, την οποία σας στέλνουμε με fax ή ταχυδρομικά
- Μεταφέρετε χρήματα
  - Από λογαριασμό σας στην τράπεζα σε άλλο λογαριασμό δικό σας ή τρίτου με πάγια εντολή
  - Από λογαριασμό σας στην τράπεζα σε άλλες τράπεζες (εντός Ελλάδος) και με πάγια εντολή

- Από λογαριασμό σας στην τράπεζα σε άλλες τράπεζες του εξωτερικού (εντός Ευρωπαϊκής ζώνης)
- Από λογαριασμό σας στην τράπεζα σε οποιοδήποτε κατάσταση της ίδιας τράπεζας για να τα παραλάβει φυσικό πρόσωπο που δεν διατηρεί καταθετικό λογαριασμό στην τράπεζα.
- Υποβάλλετε αίτηση για
  - Έκδοση μπλοκ επιταγών
  - Έκδοση/Επανεκδοση κάρτας αυτομάτων συναλλαγών και πιστωτικής κάρτας
  - Προσωπικό και στεγαστικό δάνειο
  - Σύνδεση των λογαριασμών σας με την κάρτα αυτόματων συναλλαγών
  - Έκδοση του μυστικού προσωπικού σας κωδικού (PIN) για πρόσβαση στην υπηρεσία Phone Banking και Voice Banking ή επανεκδοση του προσωπικού κωδικού σας για το δίκτυο ATM
  - Αποστολή πινακίου δόσεων του δανείου σας
  - Αποστολή αντιγράφων κίνησης λογαριασμών σας ταχυδρομικώς ή με fax
  - Αποστολή βεβαιώσεων (Χορήγηση, Φορολογική χρήση κτλ.)
- Επιπλέον μπορείτε:
  - Να ακυρώσετε την κάρτα σας σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής
  - Να ζητήσετε δέσμευση των λογαριασμών σας
  - Να υποβάλλετε τα αιτήματα και τα παράπονά σας

### **13. ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ PHONE BANKING & VOICE BANKING**

Η τράπεζα παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να προβαίνει στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών τηλεφωνικά (συναλλαγές), μέσω της υπηρεσίας Phone Banking.

Η υπηρεσία Phone Banking παρέχεται από την τράπεζα μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της. Ο πελάτης θα μπορεί να διενεργήσει τις συναλλαγές με τους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται παρακάτω:



1. Η τράπεζα χορηγεί στον πελάτη τετραψήφιο προσωπικό κωδικό αναγνώρισης (PIN), διαφορετικό από αυτόν που τυχόν του έχει χορηγηθεί για την χρήση στα ΑΤΜ, ο οποίος αποτελεί κλειδί πρόσβασης του πελάτη στο σύστημα συναλλαγών μέσω Phone Banking και ισοδυναμεί με την υπογραφή του για την πραγματοποίηση της συναλλαγής.
2. Ο πελάτης που επιθυμεί να κάνει συναλλαγή μέσω Phone Banking καλεί την τράπεζα στο υποδειχθέν από αυτή τηλέφωνο και συνδέεται με το σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης (Voice Banking) λέγοντας τον αριθμό της κάρτας που του έχει χορηγηθεί από την τράπεζα (π.χ. VISA, DEBIT κτλ.) και πληκτρολογώντας τα τέσσερα ψηφία του Phone Banking PIN . Ο πελάτης έχει την δυνατότητα μέσω Voice Banking να συνδέεται τηλεφωνικώς με εκπρόσωπο του Phone Banking ή να δίνει εντολή για πραγματοποίηση χωρίς παρέμβαση εκπροσώπου ενδεικτικά και όχι περιοριστικά των παρακάτω συναλλαγών: (α) Μεταφοράς χρημάτων από τον έναν λογαριασμό του σε άλλον ή σε λογαριασμό τρίτου προσώπου, (β) Λήψη πληροφοριών σχετικά με την κίνηση των λογαριασμών του, (γ) Πληρωμή της πιστωτικής του κάρτας ή πιστωτικής κάρτας τρίτου προσώπου, (δ) Πληρωμή λογαριασμών (ΟΤΕ,ΔΕΗ), (ε) Έκδοση Phone Banking PIN.
3. Η τράπεζα έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να αρνηθεί στον πελάτη συναλλαγή μέσω Phone Banking δικαιολογώντας την άρνησή της.
4. Η τράπεζα δε χρεώνει τον πελάτη με δικαιώματα για τις συναλλαγές που πραγματοποιεί ο τελευταίος μέσω Phone Banking. Στο μέλλον για οποιαδήποτε σχετική χρέωση θα ενημερώνεται ο πελάτης για όσες συναλλαγές θα έχουν τυχόν έξοδα ή δαπάνες προκειμένου να τα αποδεχτεί ή όχι
5. Οι συναλλαγές καλύπτουν όλους τους λογαριασμούς που έχει ο πελάτης στην τράπεζα με την προϋπόθεση ότι είναι συνδεδεμένοι με την κάρτα που του έχει χορηγηθεί από την τράπεζα (π.χ. VISA,DEBIT).
6. Ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιεί μέσω Phone Banking με την παρέμβαση εκπροσώπου ενδεικτικά και όχι περιοριστικά τις παρακάτω συναλλαγές: (α) Μεταφορά χρημάτων από έναν λογαριασμό σε άλλον ή σε λογαριασμό τρίτου προσώπου, (β) Αναγγελία απώλειας ή κλοπής της κάρτας του, (γ) Λήψη πληροφοριών σχετικά με την κίνηση των λογαριασμών του, (δ) Εντολές έκδοσης και αποστολής αντιγράφου κίνησης λογαριασμού, (ε) Εντολές

πληρωμής λογαριασμών, (στ) Εντολές έκδοσης καρνέ επιταγών, (ζ) Λήψη πληροφοριών σχετικά με ισοτιμίες ξένων νομισμάτων, τιμές μετοχών και τις υπηρεσίες της τράπεζας, (θ) Υποβολή αιτημάτων και παραπόνων, (ι) Εντολές εμβασμάτων, (κ) Εντολές αγοράς και πώλησης μετοχών. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι της τράπεζας που δέχονται τηλεφωνική κλήση του πελάτη έχουν το δικαίωμα να ζητούν και άλλα στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα για την επαλήθευση της ταυτότητας του πελάτη.

7. Η τράπεζα μπορεί να προσφέρει στο μέλλον μέσω του Phone Banking (Voice Banking ή φυσικών εκπροσώπων) και άλλες τραπεζικές εργασίες οι όροι των οποίων θα γνωστοποιούνται στους πελάτες από την τράπεζα.
8. Η υπηρεσία Phone Banking λειτουργεί καθημερινά 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο. Η τράπεζα έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να μεταβάλλει τις ώρες και ημέρες λειτουργίας της υπηρεσίας Phone Banking με γνωστοποίηση προς τον πελάτη. Το Voice Banking και οι αρμόδιοι υπάλληλοι που δέχονται τη σχετική τηλεφωνική κλήση του πελάτη τον ενημερώνουν για την ημερομηνία αξίας (VALEUR) της κάθε συναλλαγής που διενεργείται.
9. Ο πελάτης αποδέχεται για την ασφάλεια των συναλλαγών του, ότι οι τηλεφωνικές συνομιλίες και εντολές του Phone Banking θα μαγνητοφωνούνται από την τράπεζα.
10. Ο προσωπικός κωδικός αναγνώρισης (PIN) γνωστοποιείται με ειδικό έντυπο (ασφάλεια) της τράπεζας, το οποίο παραδίδεται στον πελάτη. Ο πελάτης υποχρεούται να από μνημονεύσει τον προσωπικό κωδικό αναγνώρισης (PIN) και να καταστρέφει το πιο πάνω έντυπο. Σε κάθε περίπτωση υποχρεούται να μεριμνά για την εκούσια ή ακούσια μη διαρροή του σε οποιονδήποτε τρίτο. Σε περίπτωση διαρροής του προσωπικού κωδικού (PIN), ο πελάτης υποχρεούται να ζητήσει άμεσα την ακύρωσή του και την χορήγηση νέου, ειδοποιώντας την τράπεζα εγγράφως ή μέσω Phone Banking. Η τράπεζα μπορεί να ακυρώνει χορηγηθέντα προσωπικό κωδικό αναγνώρισης (PIN) οποτεδήποτε, ειδοποιώντας σχετικά τον πελάτη.
11. Κάθε μεταφορά χρημάτων από ή σε λογαριασμό που έγινε μέσω Phone Banking θα αναγράφεται με ειδική μνεία στο βιβλιάριο καταθέσεων του πελάτη σε κάθε ενημέρωση αυτού ή στα αντίγραφα κίνησης του λογαριασμού, που η τράπεζα εκδίδει στον πελάτη. Τα αντίγραφα κίνησης λογαριασμών αποτελούν ακριβή

αντίγραφα από τα εμπορικά βιβλία της τράπεζας και αποτελούν, με ρητή συμφωνία των μερών, πλήρη απόδειξη.

12. Η τράπεζα για λόγους ασφαλείας των συναλλαγών θέτει κάθε φορά ανώτατο επιτρεπτό όριο για κάθε συναλλαγή μέσω Phone Banking, το οποίο δικαιούται να μεταβάλλει οποτεδήποτε, βασιζόμενο σε ειδικούς λόγους που επιβάλλουν τη μεταβολή του. Ο πελάτης κατά τη διενέργεια της συναλλαγής θα ενημερώνεται για το εκάστοτε ισχύον όριο. Η τράπεζα μπορεί επίσης να διακόψει τη λειτουργία του συστήματος Phone Banking σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας ή για λόγους ασφαλείας.
13. Εάν ο πελάτης δεν αμφισβητεί εγγράφως την ακρίβεια των στοιχείων των συναλλαγών που απεικονίζονται, είτε στο βιβλιάριο καταθέσεων του, είτε στο αντίγραφο κίνησης λογαριασμού του εντός των δύο επόμενων μηνών από το μήνα στον οποίον ο λογαριασμός αφορά, θεωρείται ότι αποδέχεται αυτές και τις αναγνωρίζει ως απολύτως ακριβείς και ισχυρές.
14. Η τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά προκληθεί στον πελάτη, σε περίπτωση που η συναλλαγή διενεργηθεί από τρίτο πρόσωπο, το οποίο ήταν εν γνώση των στοιχείων που απαιτούνται για την επαλήθευση της ταυτότητας του πελάτη.
15. Σε περίπτωση που πιστωθεί κάποιο ποσό σε λογαριασμό του πελάτη από πλάνη ή λάθος των αρμόδιων υπαλλήλων της, η τράπεζα δικαιούται αμέσως μόλις το διαπιστώσει να προβεί αυτοβούλως στις αναγκαίες λογιστικές εγγραφές για τον αντιλογισμό του πιστωθέντος ποσού.
16. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός, ότι στη μετάδοση πληροφοριών μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων ενδέχεται να εμφανιστεί κακόβουλη υποκλοπή και αλλοίωση των εντολών του πελάτη από μη εξουσιοδοτημένους τρίτους, η τράπεζα δεν φέρει καμιά ευθύνη εάν, παρά την άσκηση της δέουσας από αυτήν επιμέλειας, παραβιασθεί εκ των λόγων αυτών το απόρρητο των πληροφοριών σχετικά με τον πελάτη ή αλλοιωθούν οι εντολές του προς την τράπεζα.
17. Η τράπεζα δεν ευθύνεται, για οποιαδήποτε ζημιά προκληθεί στον πελάτη σε περίπτωση που η συναλλαγή διενεργηθεί από τρίτο πρόσωπο, το οποίο ήταν εν γνώσει των στοιχείων που απαιτούνται για την επαλήθευση της ταυτότητας του πελάτη, ιδίως λόγω εξουσιοδότησης του τρίτου προσώπου από τον πελάτη, είτε λόγω υπαίτιας ή ανυπαίτιας διαρροής του κωδικού του πελάτη.

18. Η τράπεζα δεν ευθύνεται, για τυχόν ζημιά που θα προκληθεί στον πελάτη για λόγους ανωτέρας βίας.
19. Η τράπεζα δεν ευθύνεται, ούτε έναντι τρίτων για συναλλαγές ή πράξεις του πελάτη που πραγματοποιήθηκαν με δόλο ή από αμέλεια, στα πλαίσια της χρήσης από αυτόν των τηλεπικοινωνιακών δικτύων και οι οποίες συνιστούν παράβαση Ελληνικής ή αλλοδαπής νομοθεσίας.
20. Η τράπεζα δεν ευθύνεται, για την ακρίβεια των πληροφοριών εκείνων που αφορούν συναλλαγές του πελάτη και τις οποίες λαμβάνει από πηγές της επιλογής της, όπως το Δελτίο Τιμών του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών, χρηματιστηριακές εταιρείες ή παροχής πληροφόρησης δικαιούμενους να διαθέτουν τις σχετικές πληροφορίες στο κοινό.
21. Η τράπεζα δεν υποχρεούται, να ελέγχει, ούτε ευθύνεται έναντι του πελάτη ή οποιουδήποτε τρίτου για τυχόν λάθη ή ανακρίβειες στα δεδομένα ή στα στοιχεία των εντολών που διαβιβάζει ο πελάτης στην τράπεζα μέσω των τηλεπικοινωνιακών δικτύων ή για την εξαπάτηση του πελάτη από πρόσωπα που δεν ανήκουν στο προσωπικό της τράπεζας.
22. Η τράπεζα ευθύνεται έναντι του πελάτη, σε περίπτωση συνδρομής νομίμου λόγου ευθύνης, μόνο για δόλο ή βαριά αμέλεια. Η ευθύνη της τράπεζας σε καμία περίπτωση δεν περιλαμβάνει την αποκατάσταση αποθεματικής ζημιάς και διαφυγόντος κέρδους.
23. Ο πελάτης παρέχει προς την τράπεζα την ανεπιφύλακτη συναίνεσή του: (α) για την τήρηση σε ηλεκτρονική ή άλλη μορφή αρχείου προσωπικών δεδομένων και για την επεξεργασία των στοιχείων κατά την έννοια της συλλογής, καταχώρησης, οργάνωσης, αποθήκευσης, χρήσης, διαβίβασης, διάδοσης ή κάθε άλλης μορφής διάθεσης, συσχέτισης ή διασύνδεσης ώστε να διασφαλίζονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, (β) για την παροχή/λήψη πληροφοριών, προς/από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αναφορικά με την πιστωτική σχέση του με την τράπεζα ή άλλες πληροφορίες σχετικά με την περιουσιακή του κατάσταση και τον πιστωτικό του ιστορικό, με σκοπό τον περιορισμό του πιστωτικού ή άλλης μορφής κινδύνου, (γ) για την γνωστοποίηση της διεύθυνσης και των στοιχείων του σε οργανισμούς και επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την τράπεζα, στα πλαίσια της προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών τους, (δ) για την διατήρηση από την τράπεζα της μαγνητοφώνησης των επικοινωνιών του μέσω

της υπηρεσίας Phone Banking και Voice Banking και χρήση των μαγνητοταινιών αυτών ως αποδεικτικού μέσου των κατ' ιδίων συναλλαγών του πελάτη.

24. Η τράπεζα και ο πελάτης δικαιούνται να καταγγείλουν τον παρόντα όρο, ανεξάρτητα από την καταγγελία ή μη της παρούσας σύμβασης, οποτεδήποτε και για οποιοδήποτε λόγο αζημίως. Στην περίπτωση αυτή η ευθύνη του πελάτη για οποιαδήποτε συναλλαγή προ της καταγγελίας, παραμένει ακέραιη.

#### **14. ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

- Η διαφύλαξη του απορρήτου των προσωπικών σας κωδικών πρόσβασης είναι προσωπική σας υπόθεση και ευθύνη και θα πρέπει να είστε εξαιρετικά προσεκτικοί.
- Ο προσωπικός αριθμός αναγνώρισης (PIN) πρέπει να αποστηθίζεται αμέσως μόλις τον παραλαμβάνετε και σε καμιά περίπτωση να μην φυλάσσεται.
- Μην ανακοινώνετε το PIN σε κανέναν ακόμη και σε μέλη της οικογένειάς σας.
- Μην κοινοποιείτε το PIN σε κανέναν και για οποιοδήποτε λόγο, ακόμη και σε άτομα που μπορεί να παρουσιάζονται ως φορείς αρχών ή τραπεζών. Πιθανότατα προσπαθούν να σας αποσπάσουν την πληροφορία.
- Κάντε οι ίδιοι τις συναλλαγές σας. Μην ζητάτε την βοήθεια τρίτων κατά την διάρκεια των συναλλαγών δίνοντας τον κωδικό σας.

#### **15. ΟΦΕΛΗ**

- Μειώνετε το κόστος λειτουργίας της επιχείρησής σας
  - Μείωση λειτουργικών εξόδων
  - Μείωση προμηθειών
  - Ελαχιστοποίηση κινδύνου απωλειών χρήματος
- Κερδίστε χρόνο
  - Συναλλαγές χωρίς ωράρια και χρονοβόρες ουρές

- Αποκτάτε ευελιξία
  - Συναλλαγές που εκτελούνται εύκολα, γρήγορα και με απόλυτη ασφάλεια από την άνεση του σπιτιού ή του γραφείου
- Αναβαθμίζετε την επικοινωνία σας με την τράπεζα
  - Πρόσβαση στην τράπεζα όλο το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο
  - Αποτελεσματική, ποιοτική και προσωποποιημένη κάλυψη των αναγκών σας

## **16. ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ MOBILE BANKING**

- Marfin Egnatia Bank
- Εθνική Τράπεζα Ελλάδος
- Εμπορική
- Τράπεζα Κύπρου
- Alpha Bank
- Eurobank EFG
- Τράπεζα Πειραιώς
- Αγροτική Τράπεζα Ελλάδος
- Attica Bank

## **17. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Το Mobile Banking, ως μια υπηρεσία με την βοήθεια της οποίας μπορούμε να πραγματοποιήσουμε τις τραπεζικές μας συναλλαγές μέσω του κινητού μας τηλεφώνου, είναι ένας σύγχρονος αλλά συνάμα και αποτελεσματικός τρόπος εξυπηρέτησής μας. Πρόκειται για μια υπηρεσία που μας απαλλάσσει από την χρονοβόρα αναμονή στις ουρές των τραπεζών, προσβάσιμη απλά μέσω του κινητού μας τηλεφώνου και το κυριότερο διαθέσιμη πάντα ανεξαρτήτως ωραρίου τραπεζών, 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 365 ημέρες τον χρόνο. Πολλά λοιπόν είναι τα πλεονεκτήματα της υπηρεσίας του Mobile Banking και δύσκολο κανείς να τα παραβλέψει. Στην Ελλάδα όμως του σήμερα επικρατεί μία γενικότερη καχυποψία ως προς το κινητό τηλέφωνο ως μέσο χρησιμοποιούμενο για την διεκπεραίωση των

τραπεζικών μας συναλλαγών. Αυτή η γενικότερη καχυποψία των Ελλήνων, που ως ένα ποσοστό είναι και δικαιολογημένη θα μπορούσαμε να πούμε, συνδέεται στενά με τον φόβο πως αν καταστήσουν το κινητό τους τηλέφωνο χώρο διακίνησης και αποθήκευσης ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων και ειδικότερα δεδομένων που έχουν να κάνουν με τις τραπεζικές τους συναλλαγές, υφίσταται κίνδυνος υποκλοπής των στοιχείων τους και ίσως και περαιτέρω χρησιμοποίησής τους εναντίον τους. Πώς λοιπόν να προωθηθεί η χρήση υπηρεσιών Mobile Banking όταν το βασικό μέσο αυτού, το κινητό τηλέφωνο, τυγχάνει μιας τέτοιας αντιμετώπισης? Είναι λοιπόν προφανές πως η στάση του Έλληνα απέναντι στο κινητό τηλέφωνο επηρεάζει αναπότρεπτα και την πορεία της υπηρεσίας του Mobile Banking στον ελλαδικό χώρο. Για να μπορέσει λοιπόν αυτή η υπηρεσία του Mobile Banking να καταδείξει την αποτελεσματικότητά και τις πολύ μεγάλες και σημαντικές δυνατότητες εξυπηρέτησης και διευκόλυνσης των πελατών, είναι σκόπιμο και απαραίτητο να καταστεί το κινητό τηλέφωνο ένας ασφαλής χώρος διακίνησης προσωπικών δεδομένων και εν συνεχεία αυτό να περάσει και στην συνείδηση του μέσου Έλληνα. Ελπιδοφόρα είναι τα μηνύματα προς αυτήν την κατεύθυνση από την νέα και περισσότερο εξοικειωμένη με την τεχνολογία γενιά που δείχνει έφεση και ενδιαφέρον για τις on-line συναλλαγές.

## Βιβλιογραφία

«Η ευθύνη της τράπεζας έναντι των πελατών της» (Γεωργακόπουλος)

«Δίκαιο προστασίας καταναλωτή» (Β. Δουβλη-Α. Μπώλου)

«Ηλεκτρονική τραπεζική» (Αριστέα Σινανιώτη-Μαρούδη, Ιωάννης Δ. Φαρσαρότας)

«Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής» (Δ. Αυγητίδη)

«Τα όρια της προστασίας του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών κατά το σύγχρονο καταναλωτικό δίκαιο» (Μ. Αντωνοπούλου)

«Τραπεζικό δίκαιο, δίκαιο τραπεζικών συμβάσεων» (Σπύρος Δ. Ψυχομάνης)

«Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων τραπεζών ως καταναλωτών, ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς ΓΟΣ» (Φ. Δωρή)

«Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής» (Ι. Καρακώστα)

«Η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου» (Ιωάννης Ε. Λιναρίτης)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.marfinbank.gr](http://www.marfinbank.gr)

[www.plant-management.gr](http://www.plant-management.gr)



## **Παραρτήματα**

### Υπηρεσίες με πολλά πλεονεκτήματα!

- **Εύκολη και πρακτική.** Στη διάθεσή σας 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο
- **Οικονομικά.** Εξοικονομείτε χρόνο και χρήμα, με δωρεάν συναλλαγές και χρεώσεις χαμηλότερες των Καταστημάτων

- Απομνημονεύστε το PIN και προφυλάξτε την ηλεκτρονική του
- Αλλάξτε συχνά PIN και Κωδικούς Ασφαλείας
- Ελέγχετε τακτικά υπόλοιπα και κινήσεις

- **Με ασφάλεια.** Η Alpha Bank, με βάση τα διεθνή πρότυπα, εκσυγχρονίζει διαρκώς τα συστήματα ασφαλείας της για να αποτρέψει κάθε προσπάθεια κακόβουλης χρήσεως των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.

### Γίνετε συνδρομητής:

- Καταστήματα Alpha Bank
- 801 11 326 0000 ή 210 326 0000
- [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)

019 - 12/006

## Alpha Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Ιδιώτες



Μαζί σας, 24 ώρες το 24ωρο όπου και να βρίσκεστε!



### Η Τράπεζά σας με μια κίνηση και πολλαπλές επιλογές

- **Είναι το Κατάστημα κλειστό:** Πληρώστε τα κοινόχρηστα στο **ATM!**
- **Όταν η τελευταία ημέρα για το λογαριασμό της ΔΕΗ:** Εξοφλήστε την τώρα στο **Internet!**
- **Τρέχετε για δουλειές:** Πληρώστε το ενοίκιό σας με ένα **τηλεφώνημα!**

Αναζητήστε τα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών με μετρητά σε Καταστήματα της Alpha Bank σε όλη την Ελλάδα

Φέρετε όμοιο εξοφλήσιμο: Πληρώστε τη δόση της κάρτας σας, χωρίς αναμονή, στο Κέντρο Αυτόματων Συναλλαγών με μετρητά!

### Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών με μετρητά

- Για **δωρεάν συναλλαγές** όπως και στα ταμεία, χωρίς αναμονή:
- Κατάθεση σε Λογαριασμούς Alpha Bank
- Εξόφληση Καρτών και Δανείων
- Άμεση ενημέρωση υπολοίπου
- Οριστική απόδειξη.

### Παρεχόμενες Τραπεζικές Εργασίες ανά Ηλεκτρονική Υπηρεσία

	ATM	Κέντρο Αυτόματων Συναλλαγών	Alpha Web Banking	Alphaphone Banking	Alpha Bank m-Banking
Κατάθεση μετρητών	✓	✓			
Ανάληψη μετρητών από λογαριασμούς & κάρτες	✓				
Μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς Alpha Bank	✓		✓	✓	✓
Εναλλαγή μεταφοράς ποσών σε ορισμένη ημερομηνία			✓	✓	✓
Εμβόλιμα σε άλλες τράπεζες Ελλάδας και εξωτερικού			✓	✓	
Πληρωμή καρτών Alpha Bank	✓	✓	✓	✓	✓
Πληρωμή Καταναλωτικών Δανείων	✓	✓	✓	✓	
Πληρωμή καρτών άλλων Ελληνικών Τραπεζών			✓	✓	
Πληρωμές ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ	✓		✓	✓	
Πληρωμές κινητής τηλεφωνίας, ασφαλείων κ.λπ.	✓		✓	✓	
Ανανέωση χρόνου ομίλης καρτοκινήτων τηλεφώνων	✓		✓	✓	
Υπόλοιπα & κινήσεις λογαριασμών καταθέσεων & δανείων	✓		✓	✓	✓
Υπόλοιπα & κινήσεις καρτών	✓		✓	✓	✓
Χαρτοφυλάκιο Επενδύσεων και Χρηματοοικονομικού	✓		✓	✓	
Επταεγές και παραγγελία καρτέ			✓	✓	
Αλληλογρ. προσωπικών κωδικών	✓		✓	✓	

### Παρεχόμενες Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες - Alpha Trade

	Internet	Call Center	
		Υπηρεσία με εκπρόσωπο	Αυτόματη εξυπηρέτηση
Επιτοίχες αγορές / πωλήσεις μετοχών	✓		✓
Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο για τη συνένδρση του ΧΑ	✓	✓	✓
Άμεση ενημέρωση και αποτίμηση καρτοφυλάκιου τίτλων	✓	✓	✓
Αναλύσεις της Ελληνικής Χρηματοοικονομικής Αγοράς	✓		
Ενημέρωση για εσοδικές πράξεις εισγόμενων εσοχών	✓	✓	
Συντεκνής ροή ειδήσεων και ανακοινώσεων	✓		

Απολαύστε τα μοναδικά

# Προνόμια

που σας προσφέρει το G-Remote Banking:

- Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης κάθε στιγμή
- Απεριόριστη γεωγραφική κάλυψη
- Γρήγορες και οικονομικές συναλλαγές
- Μέγιστη ασφάλεια σε κάθε συναλλαγή

## 70 χρόνια τώρα στηρίζει την προσωπική σας οικονομία

Θέλετε να μάθετε περισσότερα;

Ο προσωπικός σας Σύμβουλος Πελατών είναι στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε πληροφορία.

GENIKI Infoline: 801 11 600 300  
http://www.geniki.gr  
e-mail: info@geniki.gr

Μία καλύτερη τράπεζα για μία καλύτερη ζωή



## Οι Συναλλαγές σας

### G-Remote Banking

Υπηρεσίες εναλλακτικών δικτύων e-Banking, Phone Banking και ATM.



Σας πηγαίνει στην τράπεζα πιο γρήγορα!



## Πώς λειτουργεί...

### e-Banking

Κερδίζετε χρόνο και χρήμα πραγματοποιώντας με ασφάλεια τις συναλλαγές σας μέσω του υπολογιστή σας:

- Ενημέρωση λογαριασμών, πιστωτικών καρτών, δανείων και αμοιβαίων κεφαλαίων
- Μεταφορές χρημάτων
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών, φόρων, ασφαλειών, λογαριασμών τηλεφωνίας και λοιπών υπηρεσιών
- Πάγια ή προγραμματισμένες εντολές πληρωμής
- Διαχείριση συναλλαγών και ενημέρωση ιστορικού συναλλαγών
- Διαχείριση προσωπικών κωδικών και στοιχείων επικοινωνίας καθώς και δημιουργία ευρετηρίου συχνών συναλλαγών
- Δυνατότητα χρήσης προσωπικού «ηλεκτρονικού κλειδιού» e-Token, για περισσότερη ασφάλεια στις συναλλαγές και τα προσωπικά σας δεδομένα

### Phone Banking

Ένα ολοκληρωμένο σύστημα εξυπηρέτησης βρίσκεται στη διάθεσή σας μέσω της τηλεφωνικής σας συσκευής:

- Πλήρης ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες της GENIKI Bank
- Ενημέρωση λογαριασμών και πιστωτικών καρτών

- Μεταφορές χρημάτων
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών, φόρων, ασφαλειών, λογαριασμών τηλεφωνίας και λοιπών υπηρεσιών
- Δηλώσεις απώλειας καρτών
- Αίτηση για έκδοση πιστωτικών καρτών και δανείων
- Τεχνική υποστήριξη σε θέματα που αφορούν στην υπηρεσία e-Banking

### Δίκτυο ATM

Ένα σύγχρονο δίκτυο ATM σας παρέχει τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης, με τη χρήση της χρωστικής ή της πιστωτικής σας κάρτας:

- Ανάληψη μετρητών
- Ερώτηση υπολοίπου (μόνο για χρωστικές κάρτες και πιστωτικές κάρτες VISA)
- Κατάθεση μετρητών
- Κίνηση λογαριασμών
- Μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών
- Αλλαγή του PIN της χρωστικής κάρτας

Επισκεφθείτε σήμερα ένα κατάστημα της GENIKI Bank για τη δωρεάν εγγραφή σας στις υπηρεσίες e-Banking και Phone Banking και πραγματοποιήστε τις συναλλαγές σας με ασφάλεια, ταχύτητα και οικονομία.

Μία τράπεζα ανοιχτή για εσάς 24 ώρες το 24ωρο.

## Θα θέλατε...

- Γρήγορες και οικονομικές τραπεζικές συναλλαγές από όπου κι αν βρίσκεστε;
- Πιστική εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο;
- Απόλυτη ασφάλεια σε ότι κι αν κάνετε;

Αν ναι... τότε η GENIKI Bank σας δίνει τη λύση. Με τη δύναμη και την υποστήριξη του ομίλου Societé Générale, σας παρέχει το **G-Remote Banking**, τις υπηρεσίες εναλλακτικών δικτύων e-Banking, Phone Banking και ATM. Απολαύστε σύγχρονη τραπεζική εξυπηρέτηση όποτε επιθυμείτε, όπου κι αν βρεθείτε. Και όλα αυτά, με το πάτημα ενός πλήκτρου!

## Με το MARFIN Direct - Voice Banking

### ΖΗΤΗΣΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ:

- Το υπόλοιπο και τις κινήσεις των Λογαριασμών, των Πιστωτικών Κάρτων και των Δανειακών Λογαριασμών σας
- Τις ετήσιμες συναλλαγές σας
- Το μετοικικό καρτοφυλλάδι σας
- Όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της MARFIN EGNATIA BANK

### ΖΗΤΗΣΤΕ ΝΑ ΣΑΣ ΑΠΟΣΤΑΛΟΥΝ:

Μέσω fax ή e-mail:

- Statement Πιστωτικής Κάρτας
- Υπόλοιπο και Κίνηση των Λογαριασμών σας
- Ισοτιμίες Συναλλάγματος

### ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΤΕ ΠΑΗΡΟΜΕΣ:

- Της Πιστωτικής σας Κάρτας
- Της Πιστωτικής Κάρτας τρίτου στη MARFIN EGNATIA BANK
- Του δανείου σας
- ΟΤΕ, ΔΕΗ, VODAFONE, WIND
- ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ

### ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΤΕ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ:

- Μεταξύ των Λογαριασμών σας
- Σε Λογαριασμό Τρίτου στη MARFIN EGNATIA BANK

### ΚΑΙ ΑΚΟΜΑ ΜΠΟΡΕΙΤΕ:

- Να δηλώσετε την απώλεια της Πιστωτικής ή της Χρεωστικής σας Κάρτας
- Να αλλάξετε τον κωδικό σας για το MARFIN Direct - Voice Banking
- Να συνδεθείτε με συγκεκριμένο στέλεχος ή Κατάστημα της MARFIN EGNATIA BANK
- Να συνδεθείτε με εκπρόσωπο του MARFIN Direct - Phone Banking

MARFIN Direct

MARFIN Direct



Με ένα κλικ στο [www.marfinegnatia.gr](http://www.marfinegnatia.gr)

Με ένα τηλεφώνημα στο **801-111-8-111** ή στο 210-9304811 από κινητό

Με μία επίσκεψη στα **ATMs** της MARFIN EGNATIA BANK

Voice Banking

Σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης

MARFIN EGNATIA BANK

## Η φωνή σας είναι το κλειδί σας

Voice Banking

Το σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης MARFIN Direct - Voice Banking της MARFIN EGNATIA BANK σας παρέχει τη δυνατότητα παροχής τραπεζικών πληροφοριών και συναλλαγών μέσω τηλεφώνου με απλή φωνητική επικοινωνία, χωρίς να απαιτείται το πάθημα πληκτρολίου ή παραδοσιακή επικοινωνία.

Το MARFIN Direct - Voice Banking έχει αναπτυχθεί ούτως ώστε να είναι εύκολο και φιλικό και να προσφέρει ένα κομμάτι φιλίας συναλλαγών, οι οποίες διατηρούνται άμεσα και αξιόπιστα.

Καλύπτει 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο στο 801-111-8-111 από σταθερό τηλέφωνο ή στο +30 210-9304811 από κινητό τηλέφωνο ή από το ηλεκτρονικό προσωπικό να συνδεθείτε με το Σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης MARFIN Direct - Voice Banking. Αναλαμβάνοντας τις οδηγίες των προγραμμάτων μηχανήτων και εισαχόμενος πληροφορία το οποίο σας μπορεί να διευκολυνήσει τις τραπεζικές σας συναλλαγές με ασφαλή, εύκολο, κερδαικό και γρήγορο τρόπο.

Η MARFIN EGNATIA BANK είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα η οποία εφαρμόζει την Τεχνολογία Ανταγωνιστικού Ομίλου για την παροχή Τραπεζικών πληροφοριών και Υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου με απλή την παραδοσιακή διαδικασία της απλής επικοινωνίας Τραπεζικών συναλλαγών.

### Πλεονεκτήματα του Voice Banking:

- 1. **ΕΥΚΟΛΙΑ:** Η συναλλαγή σας εκτελείται με τον πιο απλό τρόπο: απλώς την εκφράζετε.
- 2. **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ:** Εξυπηρετείτε χωρίς αναμονές.
- 3. **ΑΠΟΛΥΤΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ:** Όλες οι συνομιλίες καταγράφονται. Το σύστημα πιστοποιεί την ταυτότητα του χρήστη. Δεν υπάρχει επέμβαση ανθρώπου-κλήρου. Τραπεζικές Συναλλαγές & Ενγύμηση 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο από όπου και αν βρισκόσαστε!

## Οδηγίες χρήσης Voice Banking

ΚΑΛΕΙΤΕ: 801-111-8-111 ή 210 9304811 (από κινητό)

ΒΗΜΑ 1'

Πληροφορίες από το τηλέφωνο σας τον αριθμό του MARFIN Direct - Voice Banking: 801-111-8-111. Η υπηρεσία σας καλωσορίζει και σας οδηγεί στα βασικά κεφάλαια. Εδώ επιλέγετε και λέτε με από τις παρακάτω λέξεις ανάλογα με το τι θέλετε να κάνετε:

«Χρηματοτήριο» «Πληροφορίες» «Συναλλαγές» «Λογαριασμοί» «Προϊόντα & Υπηρεσίες»

π.χ. Αν πείτε τη λέξη «Πληροφορίες» σας δίνονται οι εξής επιλογές από τις οποίες και πάλι επιλέγετε, λέγοντας μια από τις παρακάτω φράσεις:

«Υπόλοιπο Πιστωτικών Κάρτων»

Μπορείτε να πραγματοποιήσετε κωδικό MARFIN Direct - Voice Banking αφού να έχετε τον αριθμό της κάρτας σας και την αριθμητική λέξη της.

«Κίνηση Δανειακών Λογαριασμών»

Για να πραγματοποιήσετε πρέπει να έχετε κωδικό για το MARFIN Direct - Voice Banking.

ΒΗΜΑ 2'

π.χ. Αν πείτε τη λέξη «Συναλλαγές» σας δίνονται οι εξής επιλογές από τις οποίες και πάλι επιλέγετε, λέγοντας μια από τις παρακάτω φράσεις:

«Μεταφορές Πιστών»

Για να πραγματοποιήσετε με μια από τις παρακάτω ΣΥΝΑΜΜΕΣ θα πρέπει να έχετε κωδικό για το MARFIN Direct - Voice Banking: Μεταφορές Πιστών Σε Λογαριασμό ΔΙΟΤ/ Μεταφορές Πιστών Σε Λογαριασμό ΤΡΙΤΟΥ

«Πληρωμές Πιστωτικών Κάρτων»

Για να πραγματοποιήσετε με μια από τις παρακάτω ΣΥΝΑΜΜΕΣ θα πρέπει να έχετε κωδικό για το MARFIN Direct - Voice Banking: Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας ΔΙΟΤ/ Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας ΤΡΙΤΟΥ

«Πληρωμές Λογαριασμών»

Για να πραγματοποιήσετε με μια από τις παρακάτω ΣΥΝΑΜΜΕΣ θα πρέπει να έχετε κωδικό για το MARFIN Direct - Voice Banking: Πληρωμή ΟΤΕ Πληρωμή ΔΕΗ Πληρωμή VODAFONE Πληρωμή WIND Πληρωμή Φ.Π.Δ. Πληρωμή ΙΚΑ Πληρωμή ΟΑΕΕ

Αν πείτε «Αλλαγή Κωδικού»  
Αν πείτε «Εκπρόσωπος»  
Αν πείτε «Απόκλιση»  
Αν πείτε «Επίθεση»  
Αν πείτε «Βοήθεια»

Προσπαθείτε να αλλάξετε τον κωδικό σας για το MARFIN Direct - Voice Banking Συνδέστε με εκπρόσωπο της Τράπεζας. Δηλώνετε την απώλεια της Κάρτας σας. Ακούτε μεμονωμένη επίλυση του συστήματος. Ακούτε οδηγίες για τη χρήση του συστήματος.



Η Τράπεζα Κύπρου φροντίζει να είναι δίπλα σας παντού, 24 ώρες το 24ωρο, παρέχοντας τη δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών εύκολα και γρήγορα από όπου και αν βρισκαίστε, μέσω των Υπηρεσιών Εναλλακτικών Δικτύων:

- ATMs**  
Μηχανήματα Αυτόματων Συναλλαγών
- Internet Banking**  
[www.bankofcyprus.gr](http://www.bankofcyprus.gr)  
Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου
- Phone Banking**  
801.11.802.803  
Συναλλαγές μέσω Τηλεφώνου

**Τράπεζα Κύπρου**

# Εναλλακτικά Δίκτυα

**Τράπεζα Κύπρου**

### ATMs - Κοντά σας όλο το 24ωρο

Τα **ATMs** της Τράπεζας Κύπρου σας παρέχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσετε **πλήθος συναλλαγών** μέσω καρτών (ανάληψης μετρητών / πιστωτικών) εκδόσεως Τράπεζας Κύπρου ή άλλων Τραπεζών, με ευκολία και ασφάλεια αποφεύγοντας την αναμονή στα ταμεία.

Η Τράπεζα Κύπρου μετατρέπει τα **ATMs** σε **ολοκληρωμένα κέντρα εξυπηρέτησης** για τις καθημερινές σας συναλλαγές, εκμεταλιζόμενος συνεχώς τις δυνατότητές τους. Παράλληλα, επεκτείνει το **Δίκτυό της σε ολόκληρη την Ελλάδα** εντός και εκτός των κατοικημάτων της.

Επιπλέον, η κάρτα ανάληψης μετρητών και αγορών **Κύπρου Debit Card** σας δίνει τη δυνατότητα:

- Σύνδεσης έως και 4 καταθετικών λογαριασμών
- Αγορών με άμεση χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού σας



### Εναλλακτικά Δίκτυα

#### INTERNET BANKING - Ένα κλικ μακριά

Αποκτήστε πρόσβαση στην Τράπεζα Κύπρου μέσω της οθόνης του υπολογιστή σας και της **Υπηρεσίας Internet Banking**. Πραγματοποιείτε με **άνεση και ασφάλεια** συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου, όποτε θέλετε, μέρα και νύχτα.

Για να συνδεθείτε με την Υπηρεσία, επισκεφθείτε το website της Τράπεζας Κύπρου [www.bankofcyprus.gr](http://www.bankofcyprus.gr) και μέσω του link "Είσοδος" χορηγιά στο δεξί μέρος της ιστοσελίδας επιλέξτε:

- **Internet Banking** για τραπεζικές συναλλαγές: Πληκτρολογήστε στην αρχική οθόνη τον αριθμό της "Κύπρου Debit Card" ή της "κάρτας Μέλους" και τον "Κωδικό Ασφαλείας"
- **On-line Trading** για χρηματιστηριακές συναλλαγές: Πληκτρολογήστε στην αρχική οθόνη τον "Κωδικό Χ.Α." και τον "Κωδικό Ασφαλείας"

**Internet Banking Help Desk:**  
210.64.77.577 (εργάσιμες ημέρες 08:00 - 22:00)

#### PHONE BANKING - "Τράπεζα Κύπρου, πως μπορώ να σας εξυπηρετήσω;"

Πραγματοποιήστε **Τραπεζικές και Χρηματιστηριακές συναλλαγές με την ευκολία και την ταχύτητα ενός τηλεφωνήματος** και ενημερωθείτε από έμπειρο και πιστοποιημένο προσωπικό για το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας Κύπρου.

Το Phone Banking εξυπηρετεί καθημερινά (εργάσιμες ημέρες 08:00 - 22:00) στα τηλέφωνα:  
 ■ 801.11.802.803 (από σταθερό) ή  
 ■ 210.64.18.888

### ATMs INTERNET BANKING PHONE BANKING

#### ΕΡΕΥΡΗΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Υπηρεσία	ATMs	INTERNET BANKING	PHONE BANKING
Υπόλοιπα και Εντάξεις Καταθετικών Λογαριασμών Τράπεζας Κύπρου	■	■	■
Υπόλοιπα και Κινήσεις Δανείων Τράπεζας Κύπρου	■	■	■
Υπόλοιπα και Κινήσεις Πιστωτικών Καρτών Τράπεζας Κύπρου	■	■	■
Ανάληψη / Κατάθεση Μετρητών	■*	■	■
Μεταφορά μεταξύ Λογαριασμών Μέσω Τράπεζας Κύπρου	■	■	■
Πιστωτικές σε Απορροφήσιμo Τρίτο Τράπεζας Κύπρου - Έπισημο	■	■	■
Υπόλοιπα σε άλλα τραπεζικά στην Ελλάδα & στα Εξωτερικά - Κύπριο	■	■	■
ΕΓΚΛΗΜΑΤΑ Πιστωτικών Καρτών Τράπεζας Κύπρου	■	■	■
Φόρτηση "Κύπρου Prepaid Card"	■	■	■
ΕΓΚΛΗΜΑΤΑ Δανείων Τράπεζας Κύπρου	■	■	■
ΕΓΚΛΗΜΑΤΑ Ουνοσηρών Επιστημών Τράπεζας Κύπρου, Κ.Α. ΟΔΕΕ (ΤΕΒΕ, ΤΑΕ, ΤΕΔ), ΟΤΑ, Φόρου Ενυπόθηκτου Ω.Π.	■	■	■
ΕΓΚΛΗΜΑΤΑ ΠΕΙΛΑΣ, ΔΩΡ, ΟΤΕ	■	■	■
ΕΓΚΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΕΠΕ, ΕΠΕΕ, ΕΠΕΚ, ΕΠΕΑ, ΕΠΕΑΕΚ, ΕΠΕΑΕΚ2, ΕΠΕΑΕΚ3, ΕΠΕΑΕΚ4, ΕΠΕΑΕΚ5, ΕΠΕΑΕΚ6, ΕΠΕΑΕΚ7, ΕΠΕΑΕΚ8, ΕΠΕΑΕΚ9, ΕΠΕΑΕΚ10, ΕΠΕΑΕΚ11, ΕΠΕΑΕΚ12, ΕΠΕΑΕΚ13, ΕΠΕΑΕΚ14, ΕΠΕΑΕΚ15, ΕΠΕΑΕΚ16, ΕΠΕΑΕΚ17, ΕΠΕΑΕΚ18, ΕΠΕΑΕΚ19, ΕΠΕΑΕΚ20, ΕΠΕΑΕΚ21, ΕΠΕΑΕΚ22, ΕΠΕΑΕΚ23, ΕΠΕΑΕΚ24, ΕΠΕΑΕΚ25, ΕΠΕΑΕΚ26, ΕΠΕΑΕΚ27, ΕΠΕΑΕΚ28, ΕΠΕΑΕΚ29, ΕΠΕΑΕΚ30, ΕΠΕΑΕΚ31, ΕΠΕΑΕΚ32, ΕΠΕΑΕΚ33, ΕΠΕΑΕΚ34, ΕΠΕΑΕΚ35, ΕΠΕΑΕΚ36, ΕΠΕΑΕΚ37, ΕΠΕΑΕΚ38, ΕΠΕΑΕΚ39, ΕΠΕΑΕΚ40, ΕΠΕΑΕΚ41, ΕΠΕΑΕΚ42, ΕΠΕΑΕΚ43, ΕΠΕΑΕΚ44, ΕΠΕΑΕΚ45, ΕΠΕΑΕΚ46, ΕΠΕΑΕΚ47, ΕΠΕΑΕΚ48, ΕΠΕΑΕΚ49, ΕΠΕΑΕΚ50, ΕΠΕΑΕΚ51, ΕΠΕΑΕΚ52, ΕΠΕΑΕΚ53, ΕΠΕΑΕΚ54, ΕΠΕΑΕΚ55, ΕΠΕΑΕΚ56, ΕΠΕΑΕΚ57, ΕΠΕΑΕΚ58, ΕΠΕΑΕΚ59, ΕΠΕΑΕΚ60, ΕΠΕΑΕΚ61, ΕΠΕΑΕΚ62, ΕΠΕΑΕΚ63, ΕΠΕΑΕΚ64, ΕΠΕΑΕΚ65, ΕΠΕΑΕΚ66, ΕΠΕΑΕΚ67, ΕΠΕΑΕΚ68, ΕΠΕΑΕΚ69, ΕΠΕΑΕΚ70, ΕΠΕΑΕΚ71, ΕΠΕΑΕΚ72, ΕΠΕΑΕΚ73, ΕΠΕΑΕΚ74, ΕΠΕΑΕΚ75, ΕΠΕΑΕΚ76, ΕΠΕΑΕΚ77, ΕΠΕΑΕΚ78, ΕΠΕΑΕΚ79, ΕΠΕΑΕΚ80, ΕΠΕΑΕΚ81, ΕΠΕΑΕΚ82, ΕΠΕΑΕΚ83, ΕΠΕΑΕΚ84, ΕΠΕΑΕΚ85, ΕΠΕΑΕΚ86, ΕΠΕΑΕΚ87, ΕΠΕΑΕΚ88, ΕΠΕΑΕΚ89, ΕΠΕΑΕΚ90, ΕΠΕΑΕΚ91, ΕΠΕΑΕΚ92, ΕΠΕΑΕΚ93, ΕΠΕΑΕΚ94, ΕΠΕΑΕΚ95, ΕΠΕΑΕΚ96, ΕΠΕΑΕΚ97, ΕΠΕΑΕΚ98, ΕΠΕΑΕΚ99, ΕΠΕΑΕΚ100)	■	■	■
ΕΓΚΛΗΜΑΤΑ ΕΥΑΠ, Ο-Telecom, Tim	■	■	■
Ε - Factoring - Παρακολούθηση Κοινοτήτων Κύπρου Factis	■	■	■
Δικαστικά Αρμόδια Μεθοδικώς Επηρεαζόμενα	■	■	■
Παραρτήματα και Κινήσεις Επιστημών	■	■	■
Παραρτήματα Βιβλιοφιλίας Επιστημών	■	■	■
Συναρρα Καταθετικών Λογαριασμών	■	■	■
Ανεπίσημη Καταβολή και Αγοραπωλησία Μετρητών ΣΤΕ	■*	■	■
Συμμετοχή σε Διμερές Εγγραφές	■	■	■
Ανεπίσημη Καταβολή και Αγοραπωλησία Καρτών	■	■	■
Παραρτήματα για Πρόσβαση της Τράπεζας Κύπρου	■	■	■
Συνολική Αγοραπωλησία στην Κάρτα Ανολήσεων Μετρητών και Αγορών "Κύπρου Debit Card"	■	■	■
Άλλαξη Κωδικών Ασφαλείας (PIN)	■	■	■
Άλλαξη Προσωπικών Στοιχείων	■	■	■
Καθημερινός Ορίων Συναλλαγών και Κωδικού Μεγάλων Πιστών	■	■	■
Εξουσιοδότηση Άλλων Χρηστών να εισέλθουν για Αγοραπωλησίες	■	■	■
Επισκευή με την Τράπεζα Κύπρου μέσω Ηλεκτρονικών Μεταφορών	■	■	■

\* Εξουσιοδότηση των χρηστών με την ATMs και Εξωτερικά εντός καταστημάτων  
 \*\* Μέσω της Υπηρεσίας On-line Trading

### Εκτελέστε χρηματοπιστωτικές συναλλαγές στο ΧΑ:

- Αγορά μετοχών
- Πώληση μετοχών
- Επένδυση για τιμές μετοχών σε πραγματικό χρόνο.

### Ορίστε τηλε-ειδοποιήσεις ώστε να ενημερώνεστε άμεσα για:

- Κάθε κρέωση ή πίστωση των λογαριασμών σας.
- Το αποτέλεσμα των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών σας.
- Ενδεχόμενα προβλήματα στην επικείμενη εκτέλεση πόγγιν εντολών σας.

### Κάντε αιτήσεις για τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες (κάρτες, λογαριασμών, δανείων κ.ά.) και ενημερωθείτε για την πορεία τους.

### Ορίστε ευκολοποιημένα, φιλικά ονόματα για τους αριθμούς λογαριασμών, καρτών και δανείων, για να μη χρειάζεται να θυμάστε αριθμούς.

### Εξορίστε λογαριασμούς τους οποίους δε θέλετε να διαχειρίζεστε μέσω τηλεφώνου.

Για να εκτελέσετε εγκρίματες συναλλαγές άνω των 600€, συναλλαγές μέσω Visa Direct και συναλλαγές που αφορούν διαχείριση αιτήσεων, αλλαγή προσωπικών στοιχείων, αιτήσεις και εξορίσεις λογαριασμών, σας ζητείται ο επιπλέον κωδικός ασφαλείας extraPIN. Ο κωδικός extraPIN παράγεται από τη συσκευή extraPIN generator,

την οποία μπορείτε να προμηθευτείτε στα καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς.



### Επιπλέον Πρόνομη

Πραγματοποιήστε τις συναλλαγές σας με άνεση και ασφάλεια, τώρα και με μια σειρά νέες διευκολύνσεις:

- Χωρίς να θυμάστε επιπλέον διαφορετικούς κωδικούς.
- Με άμεση αναγνώριση, με την κλήση σας, από τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου.
- Με προσωπική εξυπηρέτηση από αντιπρόσωπο.

### Πειραιώς phone banking Η δική σας γραμμή επικοινωνίας!

Όταν όλα λειτουργούν με ωράριο, οι άνθρωποι του Πειραιώς phone banking περιμένουν να σας εξυπηρετήσουν **24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο!**

Μπείτε στην Τράπεζα με ένα απλό τηλεφώνημα, εύκολα και με ασφάλεια, μέρα ή νύχτα, ενώ βρίσκεστε στο σπίτι, στη δουλειά, εντός ή εκτός Ελλάδος!

Κάθε στιγμή και κάθε μέρος είναι κατάλληλο για να έχετε πρόσβαση στους λογαριασμούς σας και να πραγματοποιείτε πληρωμές, τραπεζικές και χρηματοπιστωτικές συναλλαγές.

Εσείς επικοινωνείτε με την υπηρεσία και συνδέστε άμεσα με τραπεζικό αντιπρόσωπο για να σας εξυπηρετήσει την ίδια στιγμή.

### Τι χρειάζεστε

Για να αξιοποιήσετε την υπηρεσία phone banking χρειάζεστε:

- Το PIN της κρεματικής σας κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς
- Κινητό τηλέφωνο



# 800

### ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

σε όλη την Ελλάδα και στο εξωτερικό σε:  
Αίγυπτο, Αλβανία, Βουλγαρία, Κύπρο,  
Ουκρανία, Ρουμανία, Σερβία  
και Λονδίνο, Νέα Υόρκη.

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Internet banking: winbank  
phone & mobile banking

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)

☎ 801-802-803-804

Αμερικής 4, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 33 35 000



Η Τράπεζα με τη δική σου έννοια

### PHONE BANKING



Όπου βρίσκεται το τηλέφωνό σας  
βρίσκεται και η διεύθυνση  
της Τράπεζας Πειραιώς



Η Τράπεζα με τη δική σου έννοια

### Συναλλαγές μέσω του Πειραιώς phone banking

Αφού συνδεθείτε με την υπηρεσία, θα σας υποδεχθεί με το όνομά σας και θα σας εξυπηρετήσει προσωπικά άνω από τους εξουσιοδοτημένους τραπεζικούς αντιπροσώπους του Πειραιώς phone banking. Μπορείτε να κάνετε σχεδόν όλες τις συναλλαγές. Εξαιρέσεις:

#### Ενημερωθείτε αναλυτικά για:

- Τους λογαριασμούς καταθέσεων σας, τα υπόλοιπα και τις κινήσεις τους.
- Τις πιστωτικές σας κάρτες (υπόλοιπα, όρια, πρόσθετες κινήσεις, πιστωτήρια αντίγραφο κίνησης λογαριασμού).
- Τα καταπολιτικά και στατιστικά δάνεια σας (υπόλοιπα, ημερησίως πληρωμές, ποσό δόσεων).
- Τις εισπληρώσεις (πόσοι σας έχουν παροδοθεί, ποιος έχουν πληρωθεί κ.λπ.).
- Τις παλιότερες πληρωμές και άλλες ενέργειες σας μέσω της υπηρεσίας Πειραιώς phone banking.
- Τμήρ συναλλαγμάτων, επτάσσο κ.λπ.

#### Μεταφέρετε χρήματα:

- Σε λογαριασμούς δικούς σας ή άλλων μελών στην Τράπεζα Πειραιώς. Η συναλλαγή εκτελείται σε πραγματικό χρόνο, και τα χρήματα είναι άμεσα διαθέσιμα στον δικαιούχο.
- Σε λογαριασμούς δικούς σας ή άλλων μελών σε άλλες ελληνικές τράπεζες (υπό όρους εντός Ελλάδος). Τα χρήματα παραλαμβάνονται από την άλλη τράπεζα την ίδια ή την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- Σε λογαριασμούς ξένων τραπεζών σε όλο τον κόσμο (υπό όρους εντός Ελλάδος).

#### Πραγματοποιήστε πληρωμές:

- Πιστωτικών καρτών Visa ή MasterCard της Τράπεζας Πειραιώς ή άλλης εκδότριας Τράπεζας.
- Δόσεων δανείων (με μεταφορά ποσών στους συνδεδεμένους λογαριασμούς αποπληρωμής).
- Σε φορείς του Δημοσίου (φόρος εισοδήματος φυσικών προσώπων, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΔ).
- Λογαριασμών ΔΕΗ και ΕΥΔΑΠ.
- Λογαριασμών εταιρειών τηλεπικοινωνιών (OTE, Τελέας, Cosmote, Vodafone, TIM, Q-Telecom, Oteonet, Fortinet κ.ά.).
- Σε ασφαλιστικές εταιρείες.
- Για συντάξεις χρόνου ομάδας κεραικοκτηής τηλεπικοινωνιών.
- Για δωρεές σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις.
- Σε δικαιούχους καταλήψεων και σε τουριστικά γραφεία.

#### Ορίστε πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών:

- ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΤΕΛΛΙΑΣ, ΕΥΔΑΠ, ΤΕΒΕ, COSMOTE, VODAFONE, TIM κ.ά.

### Η εγγραφή σας στην υπηρεσία

Για να εγγραφείτε στην υπηρεσία Πειραιώς phone banking, είναι αρκετό ένα τηλεφώνημά σας στην Τράπεζα Πειραιώς.

### 3 απλά βήματα για την εγγραφή σας:

1. Καλέστε στο 210 32 88 000 (από κινητό ή το εξωτερικό) ή στο 801 802 803 804 (από σταθερό τηλέφωνο).
2. Επιλέξτε «3» για να εγγραφείτε στην υπηρεσία Πειραιώς phone banking (θα ακούσετε τους Όρους Χρήσης της υπηρεσίας).
3. Επιλέξτε «1» για να να αποδεχθείτε τους όρους χρήσης και να συνδεθείτε με έναν τραπεζικό αντιπρόσωπο. Σε μόλις 10 λεπτά ενεργοποιείται η πρόσβαση σας στην υπηρεσία.

Μπορείτε να εγγραφείτε και να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία και στο κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς.

### Χρησιμοποιώντας την υπηρεσία.

#### Σύνδεση στο Πειραιώς phone banking.

Καλέστε από οποιοδήποτε κινητό ή σταθερό τηλέφωνο:

- Αν τηλεφωνήσετε από τον αριθμό κινητού τηλεφώνου που δηλώσατε μετά την εγγραφή σας, θα χρειαστεί να πληκτρολογήσετε μόνο τον προσωπικό σας Κωδικό Ασφαλείας (PIN\*).
- Αν τηλεφωνήσετε από διαφορετικό αριθμό τηλεφώνου, κινητό ή σταθερό, θα πληκτρολογήσετε πρώτα τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου που δηλώσατε κατά την εγγραφή σας, και μετά τον προσωπικό σας Κωδικό Ασφαλείας (PIN\*).

\* Ο προσωπικός Κωδικός Ασφαλείας είναι ο ίδιος με αυτόν της κρεματικής σας κάρτας. Ωστόσο, αν εκεί θέλετε, μπορείτε να τον αλλάξετε με κλήση άλλου τμήτ επλήξης σας που θα είναι αποκλειστικά για την υπηρεσία Πειραιώς phone banking.