



**ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ**  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



**«Internet Banking. Ίσως ο πιο εξελιγμένος τρόπος  
επικοινωνίας και συναλλαγών για την παροχή  
χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών από τις τράπεζες στους  
πελάτες τους».**

Επιβλέπων καθηγητής: Κουτρούμπας Βασίλειος

ΝΙΚΟΣ ΧΡ. ΣΟΥΚΟΥΛΗΣ

ΠΡΕΒΕΖΑ 2002

**Στοιχεία κατά την περίοδο Ιανουάριος-Αύγουστος 2002**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγικό σημείωμα.....σελ.6

### **ΚΕΦ 1.) Η ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ**

1.1) Ιστορία και ορισμός του Internet.....	σελ.9
1.2) Η Ελληνική Πραγματικότητα.....	σελ.10
1.3) Στατιστικά χρήσης του Internet στην Ελλάδα.....	σελ.10
1.4) Εξέλιξη χρήσης Internet στην Ελλάδα και ΕΕ.....	σελ.11
1.5) Βασικά συμπεράσματα της έρευνας για ομάδες με διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	σελ.11
1.6) Το Ψηφιακό Χάσμα μεταξύ Ελλάδας και Ευρώπης.....	σελ.13

### **ΚΕΦ. 2) ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ E-BANKING:**

2.1) Το internet έχει πραγματικά αλλάξει την ζωή μας.....	σελ.17
<u>2.2) Ορισμός της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής- Διαδικασίας σύνδεσης</u>	
2.2.1) Ορισμός.....	σελ.17
2.2.2) Εξοπλισμός.....	σελ.17
<u>2.3) Πόσο ασφαλές είναι το e-banking :</u>	
2.3.1) SSL.....	σελ.18
2.3.2) SET.....	σελ.19
2.3.3) ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ.....	σελ.20
<u>2.4) Δυνατότητες που προσφέρει το e-banking στην τράπεζα και τον πελάτη.</u>	
2.4.1) Οφέλη για την τράπεζα.....	σελ.21
2.4.2) Οφέλη για τον πελάτη.....	σελ.22
2.5) Προϋποθέσεις και παράγοντες ανάπτυξης.....	σελ.23
2.6) Ευκαιρίες και απειλές για τις τράπεζες.....	σελ.24
2.7) Οι κίνδυνοι.....	σελ.25

### **ΚΕΦ 3. ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΣΤΙΣ ΘΘΟΝΕΣ ΤΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΣΑΣ**

3.1) Λίγα λόγια.....	σελ.27
3.2) ALPHA BANK.....	σελ.28
3.3) ASPIS BANK.....	σελ.30
3.4) CITIBANK.....	σελ.32
3.5) ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	σελ.32
3.6) ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	σελ.34
3.7) ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	σελ.35
3.8) EUROBANK.....	σελ.36
3.9) ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ.....	σελ.38
3.10) ΛΑΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	σελ.39
3.11) NOVABANK.....	σελ.41
3.12) WINBANK.....	σελ.42

## **ΚΕΦ 4. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΤΡΑΠΕΖΑ**

4.1) Χάρτης παρεχόμενων υπηρεσιών ανά τράπεζα..... σελ.45

## **ΚΕΦ 5. ΒΗΜΑ-ΒΗΜΑ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET (Εφαρμογή στο Σύστημα e-banking της Τράπεζας Πειραιώς).**

5.1) Γενικά.....σελ47

5.2) Διαδικασία σύνδεσης.....σελ47

5.3) Σύνδεση στην Υπηρεσία.....σελ48

5.4) Βασική Σελίδα (Home page).....σελ48

5.5) Το Χαρτοφυλάκιο μου.....σελ49

5.5.1) Λογαριασμοί.....σελ50

5.5.2) Ανάλυση Υπολοίπου.....σελ51

5.5.3) Κινήσεις Λογαριασμών.....σελ51

5.5.4) Αποστολή Κινήσεων με Ταχυδρομείο και με e-mail.....σελ52

5.5.5) Νέο Βιβλιάριο Επιταγών.....σελ54

5.5.6) Ανάκληση Επιταγών.....σελ54

5.6) Πληρωμές /Μεταφορές

5.6.1) Ιστορικό Πληρωμών.....σελ55

5.6.2) Μεταφορές

5.6.2.1) Μεταφορά σε Λογαριασμό μου.....σελ57

5.6.2.2) Πληρωμή Προς Τρίτους στην Τράπεζα Πειραιώς.....σελ57

5.6.2.3) Πληρωμή Τιμολογίου CLA.....σελ59

5.6.3) Πληρωμές

5.6.3.1) Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας.....σελ59

5.6.3.2) Πληρωμή ΦΠΑ.....σελ60

5.6.3.3) Πληρωμή ΙΚΑ.....σελ61

5.6.4) Έμβασμα Εντός/ Εκτός Ελλάδας και για Σπουδαστικό Συναλλάγμα.....σελ61

5.6.5) Εξόφληση Λογαριασμών.....σελ62

5.6.6) Μισθοδοσίες.....σελ64

5.6.7) Μαζικές Πληρωμές.....σελ64

5.7) Υπηρεσίες Πελάτη.....σελ65

5.7.1) Χρήσιμες Πληροφορίες.....σελ65

5.7.2) Ιστορικό Ενεργειών.....σελ65

5.7.3) Φόρμα Επικοινωνίας.....σελ66

5.7.4) Αλλαγή Προσωπικών Στοιχείων.....σελ67

5.7.5) Αλλαγή Κωδικού Ασφαλείας (PIN) και Κωδικού Εισόδου (UserID).....σελ67

5.7.6) Διαχείριση Αιτήσεων.....σελ68

5.7.7) Προτιμήσεις.....σελ69

5.7.8) Προκαθορισμός Αποδεκτών.....σελ70

5.7.9) Τηλεειδοποιήσεις.....σελ71

**ΚΕΦ 6. ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ**.....σελ73

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

NΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 2472 (Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα).....σελ77

**ΟΡΟΛΟΓΙΑ**.....σελ90

## Εισαγωγικό σημείωμα

Μερικά χρόνια πριν, ακούσαμε τον Πρόεδρο των Ηνωμένων Πολιτειών κ. Κλίντον να δηλώνει ότι θα προωθήσει και εδραιώσει την τεχνολογική πρωτοπορία της χώρας του, φτιάχνοντας τις υπέρ λεωφόρους της Πληροφορικής και ενισχύοντας τη χρήση του INTERNET.

Επίσης πριν λίγα χρόνια ακούσαμε στο Ελσίνκι τον Πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κ. Πρόντι να ανακοινώνει την ανάληψη της ιδιαίτερα σημαντικής πρωτοβουλίας της Επιτροπής, που ονομάζεται “ e-Europe” .

Ο κ. Πρόντι προέβλεψε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο θα αναπτυχθεί τόσο που στο τέλος του 2003 ο τζίρος στις χώρες της κοινότητας θα αγγίζει τα 340 δις Εύρο. <sup>(1)</sup>

Ενώ όμως όλα αυτά συμβαίνουν κάπως σιωπηλά χωρίς να πολυμαθαίνει ο πολύς κόσμος, οι εφημερίδες και τα περιοδικά έχουν γεμίσει με όρους όπως: Home Banking, e-banking, Mobile Banking, Phone Banking κ.λ.π. Τι σημαίνουν όλοι αυτοί οι όροι για τον μικρομεσαίο, τον εργαζόμενο, τον φοιτητή, την νοικοκυρά; Όλοι αυτοί οι όροι είναι πρωτόγνωροι για τον καθημερινό άνθρωπο και προμηνύουν μια νέα επανάσταση στον χώρο της τεχνολογίας.

Στην παρούσα εργασία θα δοθεί η ευκαιρία στον αναγνώστη να ανακαλύψει την έννοια του e-banking, τα πλεονεκτήματα & μειονεκτήματα, τους κινδύνους, ενώ παράλληλα να παρακολουθήσει τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρουν 11 τράπεζες που δραστηριοποιούνται στον ελληνικό χώρο.

Η Εργασία είναι χωρισμένη σε 6 θεματικές ενότητες από τις οποίες, η ενότητα 5 περιγράφοντας βήμα-βήμα τις δυνατότητες και υπηρεσίες του internet banking μπορεί να προσφέρει μια πλήρη εικόνα των συναλλαγών.

Το υλικό που χρησιμοποιείται για τον εμπλουτισμό του περιεχομένου προέρχεται κατά κύριο λόγο από ηλεκτρονικές πηγές για τον λόγο του ότι το θέμα είναι σύγχρονο και εξειδικευμένο, ενώ η χρήση αρκετών εικόνων (οι οποίες είναι επεξεργασμένες κατάλληλα όπως ακριβώς παρουσιάζονται και στην οθόνη του υπολογιστή μας) κρίθηκε αναγκαία για την εύκολη κατανόηση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις τράπεζες στους πελάτες τους.

Μέχρι σήμερα οι τραπεζικές συναλλαγές σήμαιναν για τους περισσότερους από εμάς αναμονή σε ουρές, εκνευρισμό και χάσιμο χρόνου. Πέρα από αυτά, όμως, τον τελευταίο καιρό τα κρούσματα επιθέσεων σε τραπεζικά υποκαταστήματα πληθαίνουν ανεξέλεγκτα. Τα διάφορα μέτρα που παίρνουν οι διοικήσεις των τραπεζών δυστυχώς δεν φαίνεται πως έχουν τα αποτελέσματα που επιδιώκουν, αφού σε ελάχιστες μόνο περιπτώσεις αποτρέπονται δυσάρεστες καταστάσεις. <sup>(2)</sup>

(1) Εισαγωγικό σημείωμα από την μελέτη της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών για το e-banking στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.hba.gr/7publ/meletes/ebanking.pdf> σελ. 13 της μελέτης.

(2) Άρθρο από το περιοδικό Computer για Όλους που δημοσιεύτηκε στο τεύχος 190 τον Μάιο του 2000. [www.compuweb.gr/default.asp?Show=maghome&ID=956&CID=283&state=Sub](http://www.compuweb.gr/default.asp?Show=maghome&ID=956&CID=283&state=Sub)

Σήμερα μπορούμε να πούμε ότι οι συναλλαγές μέσω Internet στον χώρο του συνόλου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αφορούν κατά κύριο λόγο στις χρηματιστηριακές συναλλαγές. Από τα μέχρι σήμερα δεδομένα τα συμπεράσματα για την πορεία του online banking δεν είναι ενθουσιώδη αλλά ούτε και αποκαρδιωτικά.

Ένα σημαντικό στοιχείο που παίζει μεγάλο ρόλο στο θέμα που μας απασχολεί είναι αυτό της εμπιστοσύνης που δείχνουν οι πελάτες των τραπεζών προς αυτές. Το γεγονός αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό αφού ακριβώς εδώ θα (πρέπει να) βασιστούν οι τράπεζες για να αναπτύξουν τα ηλεκτρονικά συστήματα συναλλαγών μέσω Internet, προσέχοντας φυσικά να μην προδώσουν την εμπιστοσύνη αυτή!

Βέβαια τα πράγματα στον ευρύτερο τραπεζικό τομέα είναι γενικώς ρευστά της μεγαλύτερης τράπεζας στον κόσμο από άποψη ενεργητικού. Πάντως, το μεγαλύτερο πλεονέκτημα των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών σίγουρα το χαμηλό λειτουργικό κόστος τους.

# 1. Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας



Η αλλαγή της χιλιετίας φαίνεται ότι αποτέλεσε σημείο καμπής για την πορεία του internet, η εντυπωσιακή ανάπτυξη του οποίου τα τελευταία χρόνια -πολύ δε περισσότερο τους τελευταίους μήνες- έχει στρέψει τα βλέμματα όλων πάνω σε ένα μέσο που προς το παρόν δεν έχει αξιοποιηθεί αρκετά. Άλλωστε, τα περιθώρια διείσδυσης των υπολογιστών σε παγκόσμιο επίπεδο είναι ακόμα πολύ μεγάλα, γεγονός το οποίο εν μέρει οφείλεται στην δυσκολία προσαρμογής των μεγαλύτερων σε ηλικία πληθυσμιακών ομάδων στα νέα δεδομένα. Η σταδιακή άρση των εμποδίων που υφίστανται σήμερα- διαδικασία που ήδη βρίσκεται σε εξέλιξη- αναμένεται να δώσει ισχυρή ώθηση τόσο στην επικοινωνία, την ενημέρωση και την ψυχαγωγία, όσο και στις συναλλαγές μέσω του Word Wide Web (Παγκόσμιου Ιστού ή WWW).

### 1.1) Ιστορία και ορισμός του Internet

Την περίοδο του Ψυχρού Πολέμου η κυβέρνηση των ΗΠΑ ήθελε να αναπτύξει ένα δίκτυο επικοινωνιών το οποίο δεν θα κατέρρεε σε περίπτωση πυρηνικού πολέμου. Ένας κυβερνητικός οργανισμός η ARPA (Advanced Research Projects Agency) ανέπτυξε ένα νέο είδος δικτύου υπολογιστών γύρω στα τέλη της δεκαετίας του '60. Γνωστό σαν ARPAnet αρχικά συνέδεε 4 υπολογιστές (τρία στην California και 1 στην Utah) κάνοντας χρήση του πρωτοκόλλου NCP (Network Control Protocol).

Στα τέλη της δεκαετίας του '60 και στις αρχές του '70 άρχισαν να χρησιμοποιούν την τεχνολογία μεταγωγής πακέτων (packet switching) του ARPAnet και διάφορα ερευνητικά κέντρα με σκοπό την σύνδεση των διάφορων σταθμών τους. Έτσι άρχισαν να συνδέονται μεταξύ τους, έχοντας σαν κέντρο το ARPAnet. Το 1971 ήταν συνδεδεμένοι 23 σταθμοί (hosts) ενώ το 1980 ήταν 200 με παράλληλη δημιουργία των πρώτων διεθνών συνδέσεων. Η διασύνδεση των υπολογιστών άρχισε να γίνεται πολύ δημοφιλής κατά την δεκαετία του '80 όπου και έχουμε την δημιουργία 3 μεγάλων δικτύων: του BITNET (Because It's Time Network), του CSNET (Computer Science Network) και του NSFnet (National Science Foundation Network). Το τελευταίο εγκαθιστώντας μία γραμμή των 56 Kbps έγινε ο κυριότερος κορμός (=backbone) του Internet. Στα μέσα της δεκαετίας του '80 επιλέχθηκε το πρωτόκολλο TCP/IP σαν προτιμότερο για την λειτουργία του Internet. Παράλληλα το ARPAnet διασπάστηκε σε ARPAnet και MILnet (Military Network).

Το 1986 τα συνδεδεμένα host στο Internet ήταν 5,000. Το 1989 ο κεντρικός κορμός του NSFnet αναβαθμίστηκε σε γραμμή T1 = 1.544Mbps, ενώ τα συνδεδεμένα host ήταν 100,000. Στις αρχές της δεκαετίας του '90 τα host στο δίκτυο είχαν φτάσει τις 700,000 ενώ παράλληλα έγιναν κάποιες κινήσεις οι οποίες ουσιαστικά άνοιξαν τις πόρτες του Internet στο ευρύ κοινό. Το δίκτυο NSFnet και η χρήση του, απαγόρευε οποιαδήποτε μεταφορά πληροφοριών οι οποίες είχαν σαν στόχο το κέρδος. Έτσι το ARPAnet καταργήθηκε και ιδρύθηκε το Commercial Internet Exchange (CIX) με σκοπό την παράκαμψη του NSFnet.

Τι είναι όμως το Διαδίκτυο; Πια η διαφορά του με τον "Παγκόσμιο Ιστό";

Σύμφωνα με το Ομοσπονδιακό Συμβούλιο Δικτύωσης (Federal Networking Council-FNC) Internet είναι το παγκόσμιο πληροφοριακό σύστημα που:

1. Είναι λογικά συδεδεμένο μέσω ενός χώρου παγκοσμίως μοναδικών διευθύνσεων, βασισμένου στο Internet Protocol (IP) ή στις μεταγενέστερες προσθήκες/εξελιξεις του.
2. Είναι δυνατόν να υποστηρίξει επικοινωνίες χρησιμοποιώντας το Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) ή τις μεταγενέστερες προσθήκες/εξελιξεις του, καθώς και άλλα πρωτόκολλα συμβατά με το IP.
3. Παρέχει, χρησιμοποιεί ή δίνει πρόσβαση, δημόσια ή ιδιωτικά, σε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες (high level services) διαστρωμένες στα επίπεδα επικοινωνίας και στις σχετικές υποδομές που υπαγορεύονται από αυτά.

Αυτός, βέβαια είναι ο καθαρά τεχνικός ορισμός.

Με πιο απλά λόγια το Διαδίκτυο είναι: "Ένα παγκόσμιο δίκτυο υπολογιστών και περιφερειακών που είναι άμεσα αναγνωρίσιμοι και διαχωρίσιμοι. Οι υπολογιστές αυτοί έχουν καθιερωμένους (standardised) τρόπους επικοινωνίας με τους οποίους είναι δυνατή η ανταλλαγή πληροφοριών από και προς τον καθένα από αυτούς (τους υπολογιστές) ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους τοποθεσία" <sup>(1)</sup>

## 1.2) Η Ελληνική Πραγματικότητα

Το άυλο της φύσης του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών γενικότερα, μειώνει την σπουδαιότητα των μεγεθών και των γιγαντιαίων φυσικών υλικών πόρων, εκμηδενίζει -χάρη στην ταχύτητα μετάδοσης- τις αποστάσεις και δίνει σε μια μικρή χώρα όπως η Ελλάδα σημαντική ώθηση. Η έκκεντρη γεωγραφικά θέση της χώρας μας, σε σχέση με τον κορμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παύει να είναι εμπόδιο με την ανάπτυξη και διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Από την άλλη, καθώς κυριαρχεί το μικρό και μεσαίο μέγεθος επιχειρήσεων- αν και τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σταδιακά μια πολύ ενδιαφέρουσα αύξηση του μέσου μεγέθους της ελληνικής επιχείρησης- αυτό το στοιχείο γίνεται ακόμη πιο ενδιαφέρον. Όχι γιατί η διαφορά μεγέθους παύει να είναι κρίσιμη, αλλά γιατί η ψηφιακή πραγματικότητα επιφέρει σμίκρυνση της διαφοράς μεταξύ του μεγάλου και του μικρού μεγέθους της επιχείρησης.

## 1.3) Στατιστικά χρήσης του Internet στην Ελλάδα

Το 20,5% του πληθυσμού κάνει χρήση Η/Υ. Από αυτούς το 44% κάνουν χρήση Η/Υ αποκλειστικά στο σπίτι, το 23% αποκλειστικά στον εργασιακό χώρο, ενώ το 19% κάνει χρήση Η/Υ τόσο στο σπίτι όσο και στην εργασία.

---

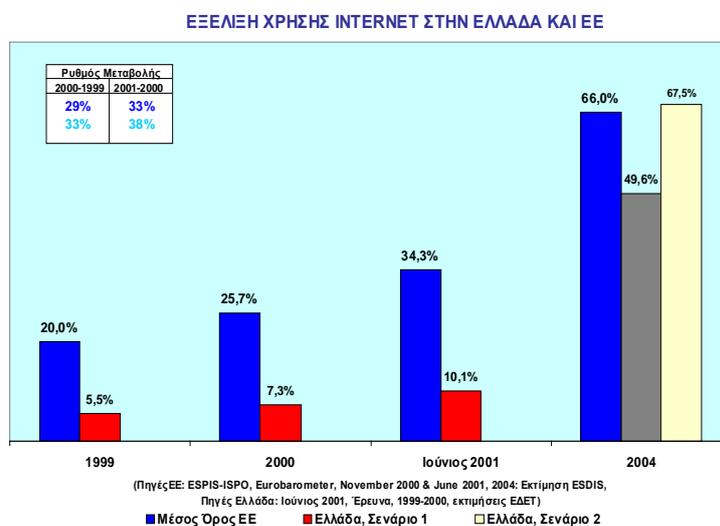
(1) Ορισμός και Ιστορία του Internet από την ηλεκτρονική διεύθυνση της Ένωσης Ελλήνων Χρηστών Internet <http://www.eeci.gr/lessons/history.htm>

Το 10,1% του πληθυσμού κάνει χρήση Internet. Ο συνολικός αριθμός Ελλήνων χρηστών Internet υπολογίζεται σε 892.220 άτομα (+/- 0,8%). Τοποθετείται δηλαδή μεταξύ 825.392 και 959.049 ατόμων. Το 56% των χρηστών Internet κάνει χρήση αποκλειστικά στο σπίτι, το 31% κάνει χρήση αποκλειστικά στη δουλειά, το 7% δηλώνει χρήση στο σχολείο/πανεπιστήμιο-ΤΕΙ/βιβλιοθήκη, και ένα 3% σε Internet café. Το 50% των χρηστών Η/Υ κάνει και χρήση Internet.

Στην Ελλάδα υπάρχει μεγάλο ποσοστό νέων χρηστών Η/Υ και Internet. Το 71% των χρηστών Η/Υ άρχισε να χρησιμοποιεί Η/Υ στο διάστημα των τελευταίων 5 ετών, και το 75% των χρηστών Internet άρχισε να χρησιμοποιεί Internet στο διάστημα των τελευταίων 2 ετών. <sup>(1)</sup>

#### 1.4) Εξέλιξη χρήσης Internet στην Ελλάδα και ΕΕ

Το 1999, η Ελλάδα είχε ποσοστά διείσδυσης Η/Υ και Internet 11% και 6% αντίστοιχα, ενώ οι αντίστοιχοι μέσοι όροι στις χώρες της ΕΕ ήταν 34% και 20%. Το ποσοστό των χρηστών Η/Υ που έκανε και χρήση Internet στην ΕΕ ήταν 56% το 1999. (Πηγή: Information Society indicators in the



Member States of the European Union, an ESIS report, ISPO).

Το 2000, ο μέσος όρος διείσδυσης Internet στην ΕΕ ήταν 25,7% και τον Ιούνιο του 2001 έφτασε το 34,3% (Eurobarometer, Νοέμβριος 2000, Ιούνιος 2001). Για το 2004 η διείσδυση του Internet στην ΕΕ προβλέπεται ότι θα φτάσει το 66%, δηλαδή τα 2/3 του πληθυσμού θα έχουν σύνδεση στο Internet. <sup>(1)</sup>

Στο παραπάνω διάγραμμα απεικονίζονται δύο διαφορετικά σενάρια για την εξέλιξη της διείσδυσης του Internet στην Ελλάδα για τα επόμενα τρία χρόνια. Το Σενάριο 1 γίνεται με την υπόθεση ότι ο ρυθμός αύξησης θα είναι γραμμικός. Το σενάριο 2 γίνεται με την υπόθεση ότι ο ρυθμός αύξησης θα είναι εκθετικός, που προσεγγίζει καλύτερα ραγδαία αναπτυσσόμενες αγορές.

#### 1.5) Βασικά συμπεράσματα της έρευνας για ομάδες με διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά

Η χρήση Η/Υ και Internet για τους άντρες είναι 23% και 12% αντίστοιχα, ενώ για τις γυναίκες 17,4% και 8,3%.

(1) Στατιστικά πρόσβασης στο internet που αποτελούν μελέτη του ebusinessforum και δημοσιεύονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.ebusinessforum.gr/statistika/ereuna/3>

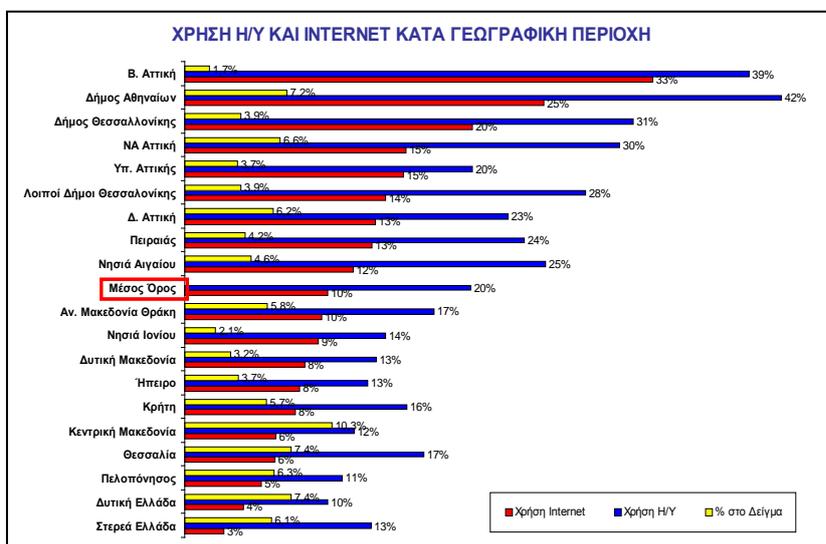
Τον Ιούνιο του 2001, ο μέσος όρος στην ΕΕ χρήσης Internet στους άντρες είναι 40,5%, ενώ στις γυναίκες είναι 28,5%. Η διαφορά αντρών/γυναικών στη ΕΕ έχει μεγαλώσει σε απόλυτους όρους από το 2000, που ήταν 30,9% και 20,9% αντίστοιχα (πηγή: Eurobarometer, June 2001).

Σημαντικές διαφοροποιήσεις των δεικτών χρήσης παρουσιάζονται κατά τα παρακάτω δημογραφικά χαρακτηριστικά:

- Ηλικία
- Επίπεδο εκπαίδευσης
- Εισοδηματικό επίπεδο
- Γεωγραφική περιοχή και ο βαθμός αστικοποίησης(αστική, ημι-αστική, αγροτική)
- Οικονομικά ενεργός πληθυσμός
- Ο κλάδος οικονομικής δραστηριότητας

Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΔΕΤ πάνω από 50% της Ερευνητικής και Ακαδημαϊκής κοινότητας χρησιμοποιεί Internet. Η διαφορά που παρουσιάζεται με τα αποτελέσματα της έρευνας οφείλεται: στο γεγονός ότι στο δείγμα της έρευνας συμπεριλήφθηκε το σύνολο των φοιτητών, ανεξάρτητα του κατά πόσον είναι ενεργοί ή μη ενεργοί στην έλλειψη εργαστηρίων πληροφορικής για τους προ-πτυχιακούς φοιτητές στα περισσότερα ΑΕΙ/ΤΕΙ ή στη μη διαθεσιμότητα αυτών εκτός ωρών διδασκαλίας στο γεγονός ότι τα περισσότερα ΑΕΙ/ΤΕΙ δεν διαθέτουν στα μέλη της κοινότητας τους (σπουδαστές και μέλη ΔΕΠ) τη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης (dial-up access) στο εσωτερικό τους δίκτυο (Intranet) στο γεγονός ότι στο ωρολόγιο πρόγραμμα των περισσότερων μαθημάτων των ΑΕΙ/ΤΕΙ δεν έχει ενσωματωθεί η χρήση Η/Υ και Internet

Η υψηλή εισοδηματική κατηγορία (μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα πάνω από 700.000 δρχ, 5% του δείγματος) έχει τριπλάσιο σχεδόν ποσοστό χρήσης Η/Υ (57%) από τον μέσο όρο και υπερ-τριπλάσιο ποσοστό χρήσης Internet (36%). Τον Ιούνιο 2001, ο μέσος όρος χρήσης Internet για υψηλά εισοδήματα στην ΕΕ είναι 57,3% (πηγή: Eurobarometer, June 2001). Η χαμηλή εισοδηματική κατηγορία (μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα κάτω από 150.000, 11% του δείγματος), τα ποσοστά χρήσης Η/Υ και Internet είναι 4% και 2%. Ο μέσος όρος χρήσης Internet για τα χαμηλά εισοδήματα στην ΕΕ είναι 19%.



Ιδιαίτερα μεγάλη διαφοροποίηση στα ποσοστά χρήσης Η/Υ και Internet εμφανίζεται στις διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές της χώρας. Για τον Δήμο Αθηναίων (7,2% του δείγματος) τα ποσοστά χρήσης Η/Υ και Internet είναι 42% και 25%, ενώ για την Δυτική Ελλάδα (7,4% του δείγματος) είναι 10% και 4% αντίστοιχα. Η Β. Αττική έχει το υψηλότερο ποσοστό χρήσης Internet με ποσοστό 33%. Το σύνολο του πληθυσμού στις περιοχές που κάνουν χρήση Η/Υ και Internet πάνω από τον μέσο όρο ανέρχεται σε 42% και το σύνολο του πληθυσμού στις περιοχές που κάνουν χρήση κάτω του μέσου όρου είναι το 58%. <sup>(1)</sup>

## 1.6) Το Ψηφιακό Χάσμα μεταξύ Ελλάδας και Ευρώπης

Σήμερα ένας συνεχώς αυξανόμενος αριθμός ανθρώπων ανά τον κόσμο βασίζεται στο Internet ως ένα αναπόσπαστο τμήμα της καθημερινής του ζωής. Καθώς σε παγκόσμιο επίπεδο επιχειρήσεις, δημόσιος τομέας, λειτουργίες και υπηρεσίες συνεχώς εισέρχονται στο Internet, είναι κριτικής σημασίας να διασφαλιστεί ότι όλες οι κοινωνικές ομάδες έχουν την ευκαιρία να συμμετέχουν και να επωφελοούνται από τις νέες τεχνολογίες.

Ο όρος “ψηφιακό χάσμα” αναφέρεται στις ανισότητες πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Η ψηφιακοποίηση της οικονομίας και η κοινωνία παράγουν διαφορές και χάσματα ανάμεσα σε άτομα, νοικοκυριά, επιχειρήσεις, γεωγραφικές περιοχές και πλούσιες και φτωχές χώρες. Ο όρος “ψηφιακό χάσμα” αναφέρεται τόσο **στη δυνατότητα πρόσβασης** σε τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας, όσο και **στη χρήση του Internet** για ένα μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων.

Το 2000 και το 2001 έχουν ξεκινήσει πολλές διεθνείς πρωτοβουλίες για την αντιμετώπιση του θέματος του παγκόσμιου “ψηφιακού χάσματος” (G8, ITU, ΟΟΣΑ). Το παγκόσμιο ψηφιακό χάσμα αναφέρεται κυρίως στο χάσμα που παρατηρείται μεταξύ ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών (το 88% των χρηστών Internet προέρχεται από τις αναπτυγμένες βιομηχανικές χώρες), ενώ έντονα ψηφιακά χάσματα παρουσιάζονται τόσο μεταξύ διαφορετικών χωρών όσο και στο εσωτερικό μιας χώρας.

Το παγκόσμιο ψηφιακό χάσμα οφείλεται κυρίως στην έλλειψη επαρκούς τηλεπικοινωνιακής υποδομής στις πτωχότερες χώρες, στο χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης και στην έλλειψη κατάρτισης για χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και Internet.

Το ψηφιακό χάσμα μέσα σε μία αναπτυγμένη χώρα οφείλεται σε παρόμοιους λόγους όπως το παγκόσμιο ψηφιακό χάσμα, συμπεριλαμβανόμενων των εισοδηματικών ανισοτήτων, χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης, έλλειψη εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες.

(1) Στατιστικά πρόσβασης στο internet που αποτελούν μελέτη του ebusinessforum και δημοσιεύονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.ebusinessforum.gr/statistika/ereuna/3>

(2) Έρευνα του ebusinessforum για το Ψηφιακό Χάσμα σε Ελλάδα και Ευρώπη <http://www.ebusinessforum.gr/statistika/ereuna/2.php>

Η μέτρηση του ψηφιακού χάσματος γίνεται με μία σειρά δείκτες, λόγω της σφαιρικότητας και πολυπλοκότητας του θέματος. Πιο συγκεκριμένα:

<b>Δείκτες μέτρηση “ψηφιακού χάσματος” μεταξύ χωρών</b>	
<b>Δείκτες Ετοιμότητας Υποδομής</b>	<b>Δείκτες Κοινωνικό-οικονομικής υποστήριξης</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Πυκνότητα σταθερής τηλεφωνίας (100)</li> <li><input type="checkbox"/> Πυκνότητα κινητής τηλεφωνίας (100)</li> <li><input type="checkbox"/> Πυκνότητα PC (100)</li> <li><input type="checkbox"/> Πυκνότητα Internet Hosts (1000)</li> <li><input type="checkbox"/> Πυκνότητα Secure Servers (100000)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Κόστος Πρόσβασης Internet</li> <li><input type="checkbox"/> Επίπεδα εκπαίδευσης</li> <li><input type="checkbox"/> PC ή δυνατότητα χρήσης Η/Υ</li> <li><input type="checkbox"/> Ρυθμιστικό Πλαίσιο</li> </ul>

<b>Δείκτες μέτρηση “ψηφιακού χάσματος” εντός μίας χώρας</b>		
<b>Προσβασιμότητα</b>	<b>Επιχειρήσεις</b>	<b>Δημόσιος Τομέας</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ατόμων</li> <li><input type="checkbox"/> Νοικοκυριών</li> <li><input type="checkbox"/> Αστικών και αγροτικών περιοχών</li> <li><input type="checkbox"/> ΤΠΕ δεξιότητες</li> <li><input type="checkbox"/> Ηλικία</li> <li><input type="checkbox"/> Φύλλο</li> <li><input type="checkbox"/> Άλλα δημογραφικά χαρακτηριστικά</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Χρήση ΤΠΕ</li> <li><input type="checkbox"/> Μέγεθος και δομή</li> <li><input type="checkbox"/> Χαρακτήρας</li> <li><input type="checkbox"/> Κλάδος</li> <li><input type="checkbox"/> Ελείψεις δεξιοτήτων ΤΠΕ</li> <li><input type="checkbox"/> Τοπικές περιοχές</li> <li><input type="checkbox"/> Άλλα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> e-government</li> <li><input type="checkbox"/> χρήση ΤΠΕ</li> <li><input type="checkbox"/> Υπηρεσίες on-line</li> <li><input type="checkbox"/> Εξοπλισμός ΤΠΕ</li> </ul>

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι καθώς το Internet μεγαλώνει και το Web γίνεται πιο πολύπλοκο αναφύονται μια σειρά από εθνικά και διεθνή θέματα κυβερνητικών πολιτικών όπως έλεγχος περιεχομένου, ευρυζώνια πρόσβαση, φορολόγηση, διασφάλιση προσωπικών δεδομένων και προστασία πνευματικών δικαιωμάτων.

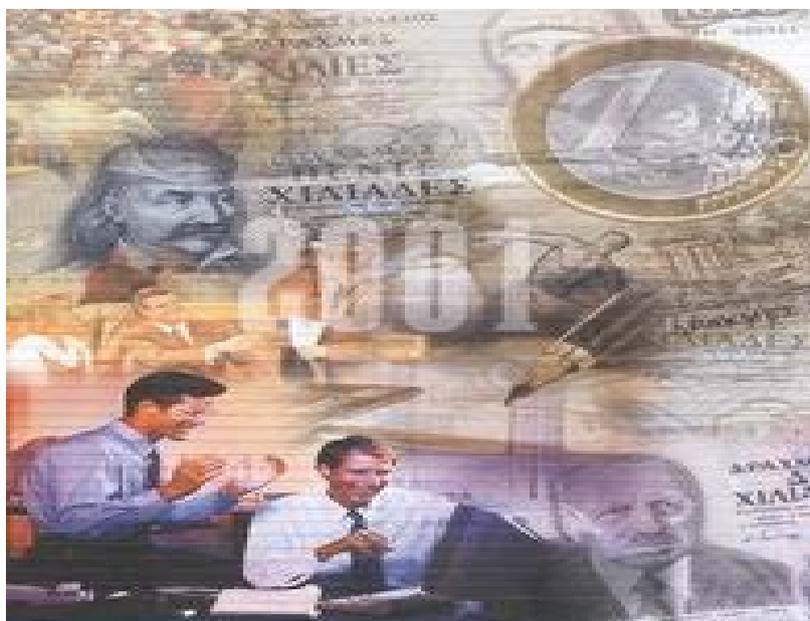
#### Συγκριτική Θέση της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ΟΟΣΑ

Το τεχνολογικό προφίλ της Ελλάδας σε σχέση με τις άλλες χώρες της ΕΕ περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα: (οι όροι «μέγιστο» και «ελάχιστο» αναφέρονται στις μέγιστες και ελάχιστες τιμές που επικρατούν στην ΕΕ)

ICT: Τεχνολογία & Internet	Μέσος Όρος ΕΕ	Ελλάδα	Μέγιστο	Ελάχιστο
<b>1. Τηλεπικοινωνίες</b>				
Τηλεφωνικές γραμμές / 100 κατοίκους	46	54	65	37
<i>Αύξηση/Μείωση 1997-1999</i>	-2%	+3%	+3%	-4-5%
Γραμμές ISDN /100 κατοίκους	8	1	20	1
<i>Αύξηση/Μείωση 1997-1999</i>	+45-96%	+232%	+232%	+31-35%
Συνδρομές Κινητής Τηλεφωνίας/100 κατ	40	36	66	28
<i>Αύξηση/ Μείωση 1997-1999</i>	+70%	+96%	+115%	+26%
Γραμμές PSTN/σύνολο τηλ. Συνδέσεων	49%	59%	59%	38%
Κινητή/σύνολο τηλ. Συνδέσεων	42%	40%	53%	33%
Γραμμές ISDN/σύνολο τηλ. Συνδέσεων	9%	1%	19%	1%
Αστική κλήση - ιδιώτες (Ευρώ/1')	0,040	0,027	0,059	0,027
Αστική κλήση - εταιρείες (Ευρώ/1')	0,041	0,024	0,063	0,023
Υπεραστική κλήση - ιδιώτες (Ευρώ/1')	0,091	0,204	0,204	0,029
Υπεραστική κλήση - εταιρείες (Ευρώ/1')	0,087	0,175	0,175	0,032
<b>2. Πληροφορική</b>				
H/Y ανά 100 κατοίκους - σύνολο	34	11	61	11
H/Y ανά 100 κατοίκους - ιδιώτες	17	1	33	1
<i>Αύξηση H/Y (σύνολο) 1997 - 1999</i>	+14%	+38%	+38%	+4%
<b>3. Internet</b>				
Χρήστες Internet (χιλιάδες)	72.235	737	16.407	101
<i>Αύξηση 1998 - 1999</i>	+51%	+55%	+87%	+9%
Χρήστες Internet / 100 κατοίκους	19	7	44	7
Δείσδυση Internet στις επιχειρήσεις	63%	32%	95%	32%
<i>Αύξηση 1998 - 1999</i>	+27%	+28%	+53%	+9%
Internet Service Providers (EE-15 σύνολο)	2348	7- 20	500	7-20
Κύριοι ISP's (συγκέντρωση)	108	7	15	3
Κύρια Portals (EE-15 μ.ο.)	6	5	10	2
Διεθνή Portals (EE-15 σύνολο)	11	-	8	-
Portals των ΗΠΑ (EE-15 σύνολο)	7	-	5	-
Internet Hosts: 01/2000 (EE-15 σύνολο)	8.651.180	1%	19%	0,10%
IP Domain Addresses: 07/2000	8.651.180	1%	35%	0,50%
<b>4. Ηλεκτρονικό Εμπόριο (E-commerce)</b>				
B2B e-commerce/100 κατοίκους (Ευρώ)	4.661	1.145	9.531	117
<i>Αύξηση 1998 - 1999</i>	+269%	+252%	+3.134%	+130%
E-commerce users/Internet Users	18%	N/a	39%	11%
<b>5. Τηλεόραση</b>				
Συσκευές / 100 κατοίκους	39	31	47	28
Καλωδιακή TV: % κάλυψης νοικοκυριών	57%	3%	96%	3%
Καλωδιακή TV: % συνδρομητών	61%	11%	95%	11%
Δορυφορική TV: % συσκευών TV	26%	6%	82%	6%

(πηγή: Κλαδική Μελέτη «Υπηρεσίες Internet», Νοέμβριος 2001, ICAP.  
[www.icap.gr](http://www.icap.gr))

## 2. Τι είναι το e-Banking ;



## 2.1) Το internet έχει πραγματικά αλλάξει την ζωή μας

Κάποτε στεκόμαστε στις ουρές με τις ώρες. Κάποτε ακόμα και οι πιο απλές συναλλαγές μας διαρκούσαν ώρες. Σήμερα αρκούν μόλις μερικά λεπτά και αυτές που στέκονται στην ουρά είναι οι τράπεζες, που με τις υπηρεσίες τους επιδιώκουν να φτάσουν στην οθόνη του υπολογιστή μας.

Το internet έχει πραγματικά αλλάξει την ζωή μας. Πλέον ο κάθε Έλληνας, υψηλού ή χαμηλού εισοδήματος, μπορεί και έχει σύνδεση με το Διαδίκτυο. Το όποιο εισόδημα του το διαχειρίζεται- βεβαιώνει- μέσω κάποιας ή κάποιων τραπεζών. Το θαυμαστό του πράγματος είναι ότι με αυτή την απλή σύνδεση με το internet ο πολίτης εξασφαλίζει ότι, οι τράπεζες κάνουν πλέον ουρά για να φτάσουν αυτές στο γραφείο του, και μάλιστα ανεξάρτητα από το ύψος του εισοδήματος του.

Με άλλα λόγια, το ότι η τράπεζα μπαίνει στο σπίτι μας αυτοματοποιημένα και με χαμηλό λειτουργικό κόστος, θέλουμε να μας το ανταποδώσει με την μέγιστη δυνατή διαφάνεια, διασφάλιση, φιλικότητα, οικονομία χρόνου και χρήματος. Διότι, μπορεί το εγχείρημα να γίνεται με τις καλύτερες των προθέσεων, αλλά αν κάτι πάει στραβά, το αποτέλεσμα θα είναι οδυνηρό για το κόρος της τράπεζας.

## 2.2) Ορισμός της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής - Διαδικασίες σύνδεσης

### 2.2.1) Ορισμός

Το e-banking θα πρέπει να το δούμε με μία ευρύτερη έννοια, η οποία περιλαμβάνει οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων, κυρίως μέσω του internet, και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση των τραπεζικών υπηρεσιών.<sup>(1)</sup>

Οι πελάτες μιας ηλεκτρονικής τράπεζας μπορούν να διενεργούν μεταφορές χρημάτων, να στέλνουν χρήματα σε οποιοδήποτε σημείο του κόσμου, να βλέπουν ανά πάσα στιγμή τις κινήσεις των λογαριασμών τους, τα υπόλοιπά τους και να κάνουν αιτήσεις για προϊόντα που παρέχονται από την Τράπεζα, 24 ώρες το 24ωρο, χωρίς να επηρεάζονται από εξωτερικούς παράγοντες και με μέγιστη ασφάλεια.

### 2.2.2) Εξοπλισμός

Δεν απαιτείται ιδιαίτερος εξοπλισμός για να συνδεθεί κανείς με το internet και να χρησιμοποιήσει το web banking.

(1) Ορισμός της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής σελ 34 στην μελέτη της ΕΕΤ (Ενώσης Ελληνικών Τραπεζών) <http://www.hba.gr/7publ/meletes/e-banking.pdf>

Αρκούν ένας υπολογιστής, ένα σύγχρονο λειτουργικό σύστημα μεταγενέστερο από τα windows 95, μια τηλεφωνική γραμμή και η απαραίτητη σύνδεση με την εταιρεία παροχής υπηρεσιών Internet.

Ο τρόπος και η μορφή σύνδεσης δεν παίζουν ρόλο. Μπορεί η σύνδεση να γίνει με μία απλή τηλεφωνική γραμμή, με μισθωμένη γραμμή, μέσω μίας εταιρικής εγκατάστασης ή με μία γραμμή ISDN. Εκτός από αυτά, είναι απαραίτητο και το πρόγραμμα πλοήγησης (Internet Explorer) που έρχεται μαζί με τα windows.

Οι τραπεζικές συναλλαγές όμως έχουν μία πρόσθετη απαίτηση που αφορά στην έκδοση του προγράμματος πλοήγησης, η οποία θα πρέπει να είναι πρόσφατη, π.χ, η έκδοση 5.0 του internet explorer (IE), καθώς χρησιμοποιούνται σύγχρονα και πιο ασφαλή πρωτόκολλα. Μερικές τράπεζες απαιτούν ισχυρή κρυπτογράφηση <sup>(1)</sup> 40 ή 128 bit.

### 2.3) Πόσο ασφαλές είναι το e-banking ; <sup>(2)</sup>

Μήνα με το μήνα ολοένα περισσότεροι χρήστες του Internet διεθνώς, αλλά και στην Ελλάδα ενδιαφέρονται για τις online τραπεζικές υπηρεσίες. Αν υπάρχει κάτι που τους κάνει να διστάζουν να προχωρήσουν είναι σίγουρα το θέμα της ασφάλειας.

Υπάρχουν πολλά συστήματα που χρησιμοποιούνται στο Internet για τη διασφάλιση των μεταδιδόμενων πληροφοριών κατά την διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τα κυριότερα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται για την ασφαλή μεταβίβαση πληροφοριών είναι τα ακόλουθα: Cybercash, SET (ηλεκτρονικές πληρωμές), SSL, PCT, TLS (κρυπτογράφηση σε επίπεδο TCP/IP), PGP, S/MIME (e-mail), S-HTTP (Web browsing). Στο Web το SSL είναι το κυρίαρχο και χρησιμοποιείται για τη δημιουργία ενός κρυπτογραφημένου καναλιού μέσα από το οποίο μεταφέρονται κρυπτογραφημένες κάθε είδους πληροφορίες, ενώ το SET αποτελεί ένα σχετικά νεότερο πρωτόκολλο.

#### 2.3.1) SSL

Το SSL (Secure Sockets Layer) εξασφαλίζει τη δημιουργία ενός ασφαλούς διαύλου επικοινωνίας. Μέσα από το κανάλι αυτό μπορεί να μεταδίδεται πληροφορία από τους Web servers και clients (HTTP) αλλά και κάθε άλλης μορφής (π.χ. e-mail, news).

---

(1) Βλ. παράγραφο 2.3.1 σελ. 19

(2) Άρθρα από το περιοδικό Computer για Όλους για θέματα ασφάλειας στο e-banking που δημοσιεύτηκαν στο τεύχος 190 τον Μάιο του 2000.

<http://www.compuweb.gr/default.asp?Show=maghome&ID=957&CID=283&state=Sub>

Το κανάλι εγγυάται ότι τα δεδομένα θα μεταφερθούν ακέραια και ότι το περιεχόμενό τους δεν πρόκειται να αλλάξει κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, ενώ πιστοποιεί τον Web server, δηλαδή ο Web browser επιβεβαιώνει ότι ο server είναι αυτός που δηλώνει ότι είναι.

Η πληροφορία πρώτα κρυπτογραφείται και έπειτα μεταδίδεται (ταυτόχρονα συμπιέζεται) για να αποκρυπτογραφηθεί από τον Web browser.

Αποτελεί αδιαφανή για το χρήστη διαδικασία, ο οποίος δεν αντιλαμβάνεται τίποτα από όλα αυτά παρά μόνο τα σημάδια στον browser του: Το "http" έχει μετατραπεί σε "https://" και υπάρχει ένα σύμβολο κλειστής κλειδαριάς (λουκέτου) στο κάτω μέρος της οθόνης. Όταν σε μια σύνδεση χρησιμοποιείται το SSL, οτιδήποτε μεταφέρεται ανάμεσα στο χρήστη και τον Web server είναι κρυπτογραφημένο, όπως το URL του κειμένου, τα περιεχόμενα του κειμένου που μεταδίδονται, τα περιεχόμενα που αποστέλλονται από το χρήστη μέσω φορμών (άρα και τα στοιχεία του πελάτη και ο αριθμός της πιστωτικής κάρτας του). Το SSL εγγυάται ότι οι πληροφορίες που εισαγάγουμε σε μια φόρμα θα φτάσουν στον προορισμό τους αναλλοίωτες. Για να το πετύχει αυτό χρησιμοποιεί συμμετρική κρυπτογράφηση. Οι πληροφορίες που μεταδίδονται κρυπτογραφούνται με βάση ένα μυστικό κλειδί που έχει δημιουργηθεί για την περίπτωση, το οποίο γνωρίζουν ο browser του χρήστη και ο server. Επίσης, εγγυάται ότι οι πληροφορίες στέλνονται στο σωστό άνθρωπο και όχι σε τρίτους.

### 2.3.2) SET

Σε αντίθεση με το SSL, το SET (Secure Electronic Transactions) αποτελεί εξειδικευμένο πρωτόκολλο για τη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών, ενώ πρόσφατα αρχίζει να χρησιμοποιείται και στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Κατασκευάζεται από τις Visa, MasterCard, IBM, Netscape, Microsoft, GTE, Verisign. Στο SET αυτοί που συμμετέχουν σε μια συναλλαγή είναι ο πελάτης, ο έμπορος, η τράπεζα του πελάτη και η τράπεζα του εμπόρου, καθένας από τους οποίους πρέπει να έχει ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates). Με τη χρήση των ψηφιακών αυτών πιστοποιητικών επιβεβαιώνεται από τα συναλλασσόμενα μέρη (πωλητής και έμπορος) η ταυτότητά τους. Αυτό αποτελεί την πρώτη φάση της συναλλαγής (αυθεντικοποίηση των δύο μερών). Οι πελάτες επιβεβαιώνουν ότι οι έμποροι από τους οποίους επιθυμούν να αγοράσουν είναι νόμιμοι μέσα από την ψηφιακή ταυτότητά τους, όπως και οι έμποροι για τους πελάτες. Η εμπιστοσύνη αυτή εδραιώνεται μέσω των πιστοποιητικών που έχουν εκδοθεί από τρίτες αρχές (π.χ. τράπεζες). Ένα πιστοποιητικό περιέχει το όνομα του προσώπου για το οποίο εκδίδεται (έμπορος ή πελάτης), την ψηφιακή υπογραφή του, το δημόσιο (και το αντίστοιχο ιδιωτικό κλειδί του) και την υπογραφή της αρχής που εξέδωσε το πιστοποιητικό. Όταν ο πελάτης δώσει μια παραγγελία, ο browser του λαμβάνει το πιστοποιητικό του εμπόρου, προκειμένου να ελεγχθεί αν είναι όντως νόμιμος - αν σχετίζεται με κάποιον χρηματοπιστωτικό οργανισμό. Στη συνέχεια στέλνεται στον έμπορο η

παραγγελία κρυπτογραφημένη με το δημόσιο κλειδί του εμπόρου. Στην τράπεζα στέλνεται πληροφορία σχετικά με την πληρωμή, κρυπτογραφημένη με το δημόσιο κλειδί της τράπεζας. Το μεγάλο πλεονέκτημα του SET είναι ότι με αυτό τον τρόπο δε στέλνεται πληροφορία με τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας στον έμπορο. Το SET δεν έχει ακόμα χρησιμοποιηθεί ευρέως, σε αντίθεση με το SSL, το οποίο διατηρεί το μεγαλύτερο μερίδιο στις ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές. Με την πάροδο του χρόνου εμφανίζονται προϊόντα από μεγάλες εταιρείες του χώρου που χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο.

### 2.3.3) ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ

Είναι γεγονός αναμφισβήτητο ότι η απόκτηση εμπιστοσύνης που επιτυγχάνεται κατά τις συμβατικές συναλλαγές μέσω της οπτικής επαφής των δύο συναλλασσομένων μερών δεν είναι δυνατή όταν πρόκειται για συναλλαγές μέσω Web. Έτσι, είναι αναγκαία η ύπαρξη ενιαίας υποδομής, η οποία θα προστατεύει τις ιδιωτικές πληροφορίες από τρίτους (Privacy). Η πληροφορία που ανταλλάσσεται ανάμεσα στα δύο μέρη (αποστολέας και παραλήπτης, πελάτης και έμπορος) δεν πρέπει να καταλήγει σε τρίτους. Εξίσου σημαντικό στοιχείο είναι η επικύρωση της ταυτότητας (authentication) των επικοινωνούντων μερών. Ο αποστολέας πρέπει να γνωρίζει ότι οι πληροφορίες που στέλνει έχουν ως παραλήπτη το συγκεκριμένο πρόσωπο. Ο A πρέπει να είναι σίγουρος ότι ο B, με τον οποίο επικοινωνεί, είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Άλλο σημαντικό θέμα είναι η διασφάλιση της ακεραιότητας των δεδομένων που αποστέλλονται. Τα στοιχεία μιας συναλλαγής πρέπει να φτάσουν στον προορισμό τους αυτούσια. Ακόμα κι αν πέσουν σε χέρια τρίτων, να είναι έτσι κρυπτογραφημένα ώστε να τους είναι άχρηστα. Τα συναλλασσόμενα μέρη πρέπει να μην έχουν τη δυνατότητα άρνησης της συμμετοχής τους σε μια συναλλαγή.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές πρέπει να αναγνωρίζονται από το νομικό καθεστώς της χώρας στην οποία πραγματοποιείται. Μια ψηφιακή υπογραφή σε ένα κείμενο πρέπει να έχει την ίδια βαρύτητα με τη φυσική υπογραφή σε μια νομική αρχή, σε ένα δικαστήριο. Η ασφάλεια των αριθμών των πιστωτικών καρτών είναι βασική προϋπόθεση για την ευρεία διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι πελάτες θέλουν να είναι σίγουροι ότι οι πληροφορίες των πιστωτικών καρτών τους είναι ασφαλείς καθώς μεταβιβάζονται μέσω Internet και ότι έχουν ως αποδέκτη έναν νόμιμο πωλητή ή αρχή. Αντίστοιχα, οι έμποροι πρέπει να γνωρίζουν ότι οι πληροφορίες που λαμβάνουν αντιστοιχούν σε νόμιμους κατόχους πιστωτικών καρτών. Η υποδομή αυτή στηρίζεται στην κρυπτογράφηση. Με τη συμμετρική κρυπτογράφηση επιτυγχάνεται η διασφάλιση του απορρήτου και της ακεραιότητας των πληροφοριών που στέλνονται μεταξύ των συναλλασσομένων μερών. Έτσι, αν βρεθούν στα χέρια τρίτων, θα τους είναι άχρηστες, αφού οι τελευταίοι δε θα μπορούν να αντιληφθούν το περιεχόμενό τους.

Για την επίτευξη της ταυτοποίησης χρησιμοποιείται κρυπτογράφηση δημόσιου κλειδιού. Με αυτό τον τρόπο κάθε συναλλασσόμενο μέρος

αναγνωρίζεται ως τέτοιο με βάση το ψηφιακό πιστοποιητικό (Digital ID) που έχει αποκτήσει. Το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι αντίστοιχο με την ταυτότητα, το δίπλωμα οδήγησης, το διαβατήριο και την πιστωτική κάρτα και εκδίδεται από αρχές πιστοποίησης (Certification Authorities, CA). Η ακεραιότητα διασφαλίζεται και με τη χρήση των ψηφιακών υπογραφών. Ο αποστολέας υπογράφει ψηφιακά την πληροφορία με το ιδιωτικό κλειδί του και την αποστέλλει. Όταν ο παραλήπτης λάβει το μήνυμα, ελέγχει την ψηφιακή υπογραφή του αποστολέα. Αν όντως υπάρχει, το μήνυμα έχει φτάσει ακέραιο, διαφορετικά έχει αλλάξει κατά τη μεταφορά του.

Τι χρειαζόμαστε όμως, στην πράξη τα προσωπικά πιστοποιητικά; Οι browsers χρησιμοποιούν το πιστοποιητικό για να αποκρυπτογραφήσουν πληροφορία που στέλνεται προς εμάς. Με τη δημιουργία του πιστοποιητικού δημιουργούμε ένα ζεύγος κλειδιών (δημόσιο και ιδιωτικό). Όποιος θέλει να μας στείλει εμπιστευτικές πληροφορίες τις κρυπτογραφεί με το δημόσιο κλειδί μας, οπότε μόνο εμείς με το ιδιωτικό κλειδί μας μπορούμε να τις αποκρυπτογραφήσουμε. Μπορούμε επίσης να στείλουμε πληροφορία κρυπτογραφημένη μέσω e-mail, χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο S/MIME. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την είσοδό μας σε sites με ελεγχόμενη πρόσβαση, σε sites ηλεκτρονικών καταστημάτων, τραπεζών κλπ. Πολλά sites, μάλιστα, για διευκόλυνσή μας, συλλέγουν πληροφορίες με βάση την ταυτότητά μας για να δημιουργήσουν προφίλ με τις προτιμήσεις μας - οπότε, αν ξαναμπούμε στο συγκεκριμένο site, ανακτάται το προφίλ μας και εμφανίζονται πληροφορίες που ουσιαστικά εμείς θέλουμε να δούμε, σύμφωνα με τα στοιχεία που είχαμε δώσει την πρώτη φορά.

Η συνεχής εξέλιξη των πρωτοκόλλων ασφαλείας στο Internet αποτελεί την καλύτερη εγγύηση αλλά και την πιο ικανοποιητική απάντηση στο ερώτημα αν οι πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου είναι σίγουρη και ασφαλής.

## 2.4) Δυνατότητες που προσφέρει το e-banking στην τράπεζα και τον πελάτη.

### 2.4.1) Οφέλη για την τράπεζα <sup>(1)</sup>

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής μια τράπεζα μπορεί να πετύχει διεύρυνση της παρουσίας της και να προσελκύσει νέους πελάτες. Υποψήφιοι πελάτες της δεν είναι μόνο οι φυσικοί γείτονες του καταστήματος, αλλά όλος ο κόσμος! Η λειτουργία του ηλεκτρονικού τραπεζικού καταστήματος και η δυνατότητα υλοποίησης 24 ώρες την ημέρα, επί επτά μέρες τη εβδομάδα και 365 ημέρες το χρόνο, είναι σημαντικός παράγοντας για την αύξηση του όγκου των συναλλαγών και την ικανοποίηση των πελατών. Τα αιτήματα των πελατών ικανοποιούνται άμεσα και αποτελεσματικότερα. Οι δυνατότητες επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες κάθε μορφής είναι αυξημένες.

(1) Απόσπασμα από την Έρευνα της ΕΕΤ σελ. 63 <http://www.hba.gr/7publ/meletes/e-banking.pdf>

Παράλληλα η τράπεζα αποκτάει τη δυνατότητα επέκτασης σε νέες αγορές. Οι ηλεκτρονικές τράπεζες, εκτός από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και on-line χρηματιστηριακών πράξεων, προσφέρουν και θα προσφέρουν μέσω των site τους στο internet, υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου.

Σε γενικές γραμμές πάντα, τα λειτουργικά έξοδα μιας ηλεκτρονικής τράπεζας υπολογίζονται περίπου στο μισό αυτών μιας συμβατικής τράπεζας, ενώ μια τραπεζική συναλλαγή κοστίζει περίπου πέντε φορές φθηνότερα όταν πραγματοποιείται μέσω Internet από ό,τι μέσω του παραδοσιακού τρόπου. Το σημαντικό αυτό γεγονός αυτό δίνει στις τράπεζες το περιθώριο να παρέχουν υψηλότερο τόκο στις καταθέσεις και να χορηγούν δάνεια με χαμηλότερο επιτόκιο μέσω Internet.

Σύμφωνα με τον καθηγητή του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών κ. Γεώργιο Ι. Δουκίδη το κόστος των συναλλαγών μειώνεται. (όταν μια συναλλαγή που πραγματοποιείται με τον παραδοσιακό τρόπο στοιχίζει 1\$, όταν πραγματοποιείται μέσω internet το κόστος μειώνεται στα 10–20 cents.<sup>(1)</sup>)

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

Παρότι η τραπεζική μέσω internet και κινητών τηλεφώνων είναι ακόμα σε αρχικά στάδια, υπάρχουν ξεκάθαρες ενδείξεις ότι αυτές οι οδοί πρόσβασης χρησιμοποιούνται από τους «ποιο καλούς πελάτες» μιας τράπεζας. Οι πελάτες αυτής της κατηγορίας είναι ανώτερου μορφωτικού επιπέδου, ενώ επίσης κάνουν χρήση περισσότερων τραπεζικών προϊόντων.

Τα παραπάνω αποδεικνύουν ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ένα θέμα που δεν σηκώνει αναβολές. Βέβαια τα τραπεζικά καταστήματα δεν πρόκειται να εξαφανιστούν εντελώς. Ωστόσο οι τράπεζες που θα μπορέσουν να αναπτύξουν, κοστολογήσουν, λειτουργήσουν και να διατηρήσουν κανάλια εξ' αποστάσεως παροχής υπηρεσιών με τρόπο αποτελεσματικό για τον πελάτη και τους ίδιους, θα είναι οι ηγέτες του αιώνα που ξεκίνησε.

#### 2.4.2) Οφέλη για τον πελάτη <sup>(2)</sup>

Ο πελάτης αναδεικνύεται στον κατεξοχήν κερδισμένο από την νέα αυτή κατάσταση. Σήμερα οι άνθρωποι έρχονται αντιμέτωποι με πολλές προκλήσεις και η ζωή τους είναι απαιτητική. Ο χρόνος που διαθέτουν για να χειριστούν τις προσωπικές τους οικονομικές υποθέσεις είναι ιδιαίτερα περιορισμένος.

(1) Συνέντευξη του καθηγητή του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών κ. Γεώργιου Δουκίδη (σελ 34 στην μελέτη <http://www.hba.gr/7publ/meletes/e-banking.pdf>)

(2) Απόσπασμα από την μελέτη της EET στην σελίδα 64 <http://www.hba.gr/7publ/meletes/e-banking.pdf>)

Τόσο οι γυναίκες όσο και οι άνδρες αφιερώνουν πολλές ώρες την ημέρα για τη εργασία τους. Επιπλέον οι παραδοσιακές τράπεζες είναι ανοικτές για το κοινό τις ώρες που οι περισσότεροι εργάζονται .

Με την ηλεκτρονική τραπεζική , οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται στον πελάτη όλες τις ώρες, ώστε να διαλέξει αυτός τον κατάλληλο χρόνο. Εξάλλου γιατί να περιμένει κανείς στην ουρά για να προσεγγίσει τον γκισέ της τράπεζας, αφού μπορεί κανείς τις ίδιες συναλλαγές να τις πραγματοποιήσει άνετα και ανέξοδα από τον σπίτι του. Επιπλέον οι πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να έχουν καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Συχνό είναι το φαινόμενο των προσφορών μέσω διαδικτύου και το γεγονός αυτό είναι από μόνο του αρκετό για να προσελκύσει μια μερίδα πελατών. Αυτό συμβαίνει διότι σαν κανάλι διανομής είναι καινούργιο και οι τράπεζες προβαίνουν σε προσφορές, προκειμένου να προσελκύσουν πελάτες μέσω αυτού.

Μερικές από τις υπηρεσίες που σήμερα προσφέρονται on-line είναι η πληρωμή λογαριασμών, η μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών, η παρακολούθηση των αντιγράφων κίνησης λογαριασμών, η υποβολή αιτήσεων για δάνεια, μπλοκ επιταγών, η παραγγελία πρόσθετων υπηρεσιών ( π.χ ασφαλιστικών και άλλων). Ταυτόχρονα παρέχονται χρηματιστηριακές υπηρεσίες με on-line ενημέρωση και αγορά-πώληση μετοχών.

Στο μέλλον οι υπηρεσίες e-banking θα γίνονται ολοένα και περισσότερο προσωποποιημένες, για να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών. Επίσης οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα προϊόντα θα παρουσιάζουν έντονη διαφοροποίηση από τράπεζα σε τράπεζα.

## 2.5) Προϋποθέσεις και παράγοντες ανάπτυξης

Η Επιτροπή Τραπεζικής Εποπτείας του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών προσδιορίζει τις προϋποθέσεις και τους παράγοντες ανάπτυξης για την περαιτέρω εξάπλωση του ηλεκτρονικού χρήματος (e-money) και του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce). Η ανάπτυξη και διάδοση του internet banking εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εξέλιξη των τηλεπικοινωνιών δικτύων και τον βαθμό διεύθυνσης προσωπικών υπολογιστών στα νοικοκυριά. Σημαντική επίσης προϋπόθεση είναι η διάδοση του internet.

Θέματα που πρέπει να επιλυθούν άμεσα είναι η φορολογία εμπορικών πράξεων μέσω διαδικτύου, το νομικό πλαίσιο που θα πρέπει να διέπει όλο αυτό το ηλεκτρονικό επιχειρείν, καθώς και το ποιος θα είναι ο ρόλος της κυβέρνησης. Από την άλλη πλευρά, οι πρόσφατες εξελίξεις στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας θα δώσουν ώθηση στις συναλλαγές μέσω τηλεφώνου. Ακόμη και η ανάπτυξη της ψηφιακής τηλεόρασης αναμένεται να ενδυναμώσει τις ήδη αυξητικές τάσεις του internet banking. Βασική προϋπόθεση είναι η ρύθμιση του ανάλογου νομοθετικού πλαισίου.

Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι κύριο εμπόδιο και η επίλυση του αναμένεται να δώσει άμεσα σημαντική ώθηση στις εξ αποστάσεως τραπεζικές συναλλαγές.

Όσο η τεχνολογία εξελίσσεται και η υποστηρικτική σε αυτή νομοθεσία ολοκληρώνεται, θα αναπτύσσεται διαρκώς μεγαλύτερος βαθμός εμπιστοσύνης και ολοένα και μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού θα υιοθετεί τις δυνατότητες που προσφέρονται.

## 2.6) Ευκαιρίες και απειλές για τις τράπεζες. <sup>(1)</sup>

Οι τράπεζες βασίζονται κατά πολύ μεγάλο βαθμό στην πληροφορία. Οι εξελίξεις στη συλλογή, αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά και διανομή της πληροφορίας επηρεάζουν όλες τις πλευρές του τραπεζικού τομέα. Πρώτη βασική επίδραση είναι η μείωση του κόστους λειτουργίας και διαχείρισης των πληροφοριών και δεδομένων, με την αυτοματοποίηση των μεθόδων και διαδικασιών. Δεύτερη βασική αλλαγή είναι στους τρόπους, με τους οποίους οι πελάτες έχουν πρόσβαση, χωρίς να έρχονται άμεσα σε επαφή με το προσωπικό των τραπεζών.

Σύμφωνα με την ανάλυση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών στις διαδικασίες ανάπτυξης και διάθεσης των τραπεζικών προϊόντων δημιουργεί νέες σημαντικές επιχειρηματικές ευκαιρίες:

- Το κόστος ανά συναλλαγή μπορεί να μειωθεί αισθητά: Εκτιμήσεις αναφέρουν μείωση έως και 25% σε σχέση με τις συναλλαγές που γίνονται με τον παραδοσιακό τρόπο. Παρόλα αυτά επικρατεί ένας σκεπτικισμός σχετικά με το αν μειωθεί το κόστος λειτουργίας και αυξηθεί η κερδοφορία. Ο λόγος είναι ότι οι επενδύσεις σε σύγχρονους και εξελιγμένο λογισμικό είναι υψηλές και επανεμφανίζονται κάθε φορά που απαιτείται αναβάθμιση των δικτύων. Επιπλέον το μέσο κόστος διαχείρισης προσωπικού μπορεί να αυξηθεί με την ανάγκη πρόσληψης όλο και πιο εξειδικευμένου προσωπικού και την εκπαίδευση του υπάρχοντος.
- Η δυναμική αγορά που ανοίγεται σε κάθε τράπεζα είναι η παγκόσμια αγορά και οι νέοι μέθοδοι marketing για την προσέγγιση της αναπτύσσονται
- Νέα μέσα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ευκολότερη διαχείριση μεγάλου όγκου πληροφοριών που σχετίζονται με το παράδειγμα, με τις ανάγκες και τις συνήθειες των πελατών. Αυτό επιτρέπει στις τράπεζες να δημιουργήσουν προϊόντα προσαρμοσμένα στα μέτρα των πελατών τους και να κερδίσουν την ικανοποίηση του και αφοσίωση τους.
- Τα όρια και οι φραγμοί μεταξύ των τομέων της αγοράς καταργούνται και κάθε εταιρεία έχει επιπλέον τη δυνατότητα να διαφοροποιηθεί προς τις νέες επιχειρηματικές κατευθύνσεις.

(1) Απόσπασμα από την μελέτη της EET στην σελίδα 88 και 93 <http://www.hba.gr/7publ/meletes/e-banking.pdf>

- Βελτιωμένα εργαλεία εισάγονται για την υλοποίηση της εσωτερικής διαχείρισης πληροφοριών και την πρόβλεψη και ρύθμιση των κινδύνων.

## 2.7) Οι κίνδυνοι <sup>(1)</sup>

Η εξέλιξη της τεχνολογίας επηρεάζει τους κινδύνους που απειλούν τις τράπεζες και τους μεταβάλλει. Κάποιοι κίνδυνοι που παλαιότερα περιέβαλαν το τραπεζικό τοπίο τώρα εξαλείφονται και κάποιοι άλλοι μεγεθύνονται, ενώ παράλληλα εμφανίζονται νέοι.

Οι τράπεζες αντιμετωπίζουν μια σειρά κινδύνων που απαιτούν επανατοποθέτηση τους από άποψη στρατηγικής. Οι κίνδυνοι αυτοί αποκαλούνται στρατηγικοί. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, μικρές τράπεζες αλλά και μη τραπεζικοί οργανισμοί απειλούν με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής τις ήδη καθιερωμένες τράπεζες. Ο ανταγωνισμός εντείνεται όλοι όσοι εμπλέκονται στο ίδιο παιχνίδι στοχεύουν στο ίδιο τμήμα αγοράς, αυτό από το οποίο μπορούν να αντληθούν τα μεγαλύτερα κέρδη.

Ένα άλλο σημείο που απαιτεί προσοχή είναι ότι η δυναμική των τραπεζών εμφανίζει πλεόνασμα, το οποίο τείνει να μεγαλώνει και οι υπάρχουσες δομές έχουν πολύ μεγάλο κόστος λειτουργίας. Ένα άλλο κρίσιμο σημείο είναι ότι τα πράγματα γίνονται ακόμα δυσκολότερα για τις τράπεζες για τον λόγο του ότι πρέπει να συνεκτιμήσουν όλες αυτές τις παραμέτρους κατά την χάραξη της στρατηγικής τους- από την κατά γενική ομολογία απουσία στελεχών ειδικών στις νέες τεχνολογίες.

Οι νομικοί κίνδυνοι είναι αλληλένδετοι με την ασάφεια των εφαρμοζομένων νόμων και κανονισμών σε θέματα που σχετίζονται με την τεχνολογία. Η απουσία νομικού πλαισίου για τις εξ αποστάσεως τραπεζικές υπηρεσίες, η μη ύπαρξη έγκυρων και αποδεκτών προτύπων για την επιβεβαίωση και ασφάλεια των συναλλαγών και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, η νομική κατοχύρωση της ηλεκτρονικής υπογραφής, η διασφάλιση των συναλλαγών και η καταπολέμηση της ηλεκτρονικής απάτης είναι μερικά θέματα που πρέπει να λυθούν.

Τα συστήματα διαχείρισης της πληροφορίας των τραπεζών βελτιώνονται και εξελίσσονται διαρκώς. Αυτό καθιστά τις τράπεζες περισσότερο εξαρτημένες από αυτά και άρα περισσότερο εκτεθειμένες σε περίπτωση αστοχίας τους. Επιπλέον ανοιχτά συστήματα, όπως αυτά που συνδέονται με το internet, παρουσιάζουν υψηλό βαθμό κινδύνου εισβολής από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες. Όσο αυξάνουν οι κίνδυνοι και παράλληλα το κόστος από την αστοχία, τόσο πρέπει να ενισχύονται και οι διαδικασίες τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (back up). Για την αποφυγή τέτοιων κινδύνων είναι αναγκαία η θέσπιση καθολικά αποδεκτών προτύπων και η χρήση συμβατών τεχνολογιών και λογισμικού, ενώ παράλληλα απαιτείται η συνεχής ενημέρωση των υψηλόβαθμων στελεχών.

(1) Απόσπασμα από την μελέτη της ΕΕΤ στην σελίδα 95 <http://www.hba.gr/7publ/meletes/e-banking.pdf>

### 3. ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΣΤΗΝ ΟΘΟΝΗ ΤΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΣΑΣ!



### 3.1 Λίγα λόγια...

Οι νέες τεχνολογίες έχουν εισβάλει δυναμικά στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από την τελευταία δεκαετία του 20ού αιώνα. Η ψηφιακή τεχνολογία αποτελεί την κυρίαρχη τεχνολογία, η οποία τείνει να υιοθετηθεί από το σύνολο των τραπεζών στην Ελλάδα και τον κόσμο.

Η τελευταία περίοδος ανακατατάξεων στο χώρο των τραπεζών στη χώρα μας άρχισε πριν τρία χρόνια. Το 1998 όλα ξεκίνησαν με την πώληση της Μακεδονίας - Θράκης στην Τράπεζα Πειραιώς και τη συγχώνευση της Εθνικής με την Κτηματική. Κατόπιν πραγματοποιήθηκε η ιδιωτικοποίηση της Ιονικής (της πρώτη ελληνική τράπεζα, ιδρύθηκε στην Κέρκυρα το 1839) κοκ.

Στις αρχές Μαρτίου φέτος, ανακοινώθηκε η συνεργασία μεταξύ των τραπεζών Εθνική, Alpha Πίστεως και ΟΤΕ για τη δημιουργία φορέα πιστοποίησης ψηφιακών υπογραφών, ενώ πρόσφατα ανακοινώθηκε και η συμμετοχή της EFG Eurobank στη νέα εταιρία που θα προκύψει από τη συγχώνευση της DIS με την Computer Logic. Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η πρώτη που αναμένεται να εφαρμόσει το πρότυπο SET στην Ελλάδα, ενώ σύντομα αναμένεται να ακολουθήσει η Alpha Πίστεως με την υποστήριξη της Δέλτα Πληροφορικής. Σύντομα μάλιστα στο ίδιο σύστημα αναμένεται να ενταχθεί και η Εθνική Τράπεζα, με τις υπόλοιπες τράπεζες να ακολουθούν στο άμεσο μέλλον.

Σύμφωνα με εκπροσώπους των τραπεζών, καταρχήν οι υπηρεσίες που θα βασιστούν στο SET θα αφορούν σε συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων (business to business), αλλά πολύ σύντομα η χρήση του θα επεκταθεί και στις συναλλαγές μεταξύ επιχείρησης και ιδιωτών (πελατών).

Επιπλέον οι ηλεκτρονικές τράπεζες εκτός από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και on line χρηματιστηριακών πράξεων θα προσφέρουν μέσω των site τους στο Internet υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου. Η WinBank, η ηλεκτρονική τράπεζα της Πειραιώς, έχει ήδη εξαγγείλει ότι στα σχέδιά της περιλαμβάνεται και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Αλλωστε η συνεργασία μεταξύ Εθνικής, Alpha Πίστεως και ΟΤΕ αποτελεί μια σημαντική πρωτοβουλία στον τομέα των τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet και γενικότερα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ακόμη, η συμμετοχή της EFG Eurobank στη νέα εταιρία που θα προκύψει από τη συγχώνευση DIS και Computer Logic και η αντίστοιχη θέση της Alpha Πίστεως στην εταιρεία τηλεπικοινωνιών Space Hellas δείχνουν ότι οι τράπεζες εντείνουν το ενδιαφέρον τους και πολλαπλασιάζουν τις προσπάθειές τους στη νέα ηλεκτρονική αγορά.

Η περίοδος που διανύουμε είναι ιδιαίτερα ευαίσθητη όσον αφορά στις ελληνικές τράπεζες. Η απασχόληση των τραπεζοϋπαλλήλων καθώς και η ανταγωνιστικότητα στον ευρύτερο τραπεζικό τομέα από την ένταξη της Ελλάδας στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση θα μας απασχολούν όλο και περισσότερο τα αμέσως επόμενα χρόνια. Τούτο διότι το τραπεζικό σύστημα είναι αυτό που θα σηκώσει το μεγαλύτερο βάρος και θα αποτελέσει τον κινητήριο μοχλό στην προσπάθεια για την προσαρμογή της ελληνικής οικονομίας στα δυτικοευρωπαϊκά πρότυπα και την εισαγωγή της χώρας μας στη ζώνη του ευρώ. Αν οι ελληνικές τράπεζες δεν εκσυγχρονιστούν γρήγορα,

θα αντιμετωπίσουν πολλά προβλήματα και δεν θα μπορέσουν να επιβιώσουν στο σκληρό ανταγωνιστικό περιβάλλον της ενοποιημένης νομισματικής ευρωπαϊκής αγοράς. Ένας από τους τομείς στους οποίους οι τράπεζες θα πρέπει να καταβάλουν μεγάλες προσπάθειες βελτίωσης είναι αυτός της Πληροφορικής. Αυτόματα συστήματα συναλλαγών (ATM), on-line διασύνδεση υποκαταστημάτων, είναι ήδη καθεστώς στις περισσότερες ελληνικές τράπεζες. Δεν αρκούν όμως πλέον! Το Internet εισβάλλει και στον τομέα των τραπεζικών συναλλαγών παρέχοντας εντυπωσιακές νέες δυνατότητες σε τράπεζες και πελάτες και καθορίζοντας τον τρόπο διεξαγωγής των τραπεζικών συναλλαγών του μέλλοντος. Απώτερος στόχος θα πρέπει να είναι η εκμετάλλευση του Διαδικτύου με σκοπό την επίτευξη της μέγιστης ποιότητας αλλά και πληρότητας των παρεχόμενων on-line υπηρεσιών, γεγονός που οδηγεί σε μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος.

Η χρήση του Internet αυξάνει πια με ταχύ ρυθμό και στη χώρα μας και είναι σημαντικό πως οι χρήστες του Διαδικτύου δεν περιορίζονται πλέον μόνο στην αναζήτηση πληροφοριών, αλλά επικοινωνούν με ανθρώπους απ' όλο τον κόσμο, αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες κλπ. Έτσι, και στον τραπεζικό τομέα, οι χρήστες αναζητούν νέους τρόπους συνεργασίας με την τράπεζά τους για τις καθημερινές τους συναλλαγές. Το e-Banking δημιουργήθηκε για να προσφέρεται αυτό ακριβώς το εναλλακτικό κανάλι επικοινωνίας στους πελάτες τους.

Οι δύο σημαντικότεροι παράγοντες στους οποίους οφείλεται η σχετικά καθυστερημένη ανάπτυξη του online banking στη χώρα μας είναι η μικρή διείσδυση του Internet και η φοβία του κοινού σε θέματα ασφάλειας στο διαδίκτυο και για αυτούς τους λόγους μέχρι πρόσφατα οι περισσότερες τράπεζες δισταζαν να επενδύσουν στο χώρο αυτό.

Όπως θα παρατηρήσουμε στο παρόν κεφάλαιο οι τράπεζες επιδιώκουν μια δυναμική παρουσία στο διαδίκτυο ώστε να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό που επικρατεί στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής και να επωφεληθούν από τα δεκάδες πλεονεκτήματα που τους παρέχει. Κρίνεται αναγκαίο σε αυτό το σημείο αυτό να γίνει μια συνοπτική αναφορά στις υπηρεσίες που είναι σε θέση να παρέχουν 11 τράπεζες που δραστηριοποιούνται τα τελευταία χρόνια στον χώρο του e-banking.

### 3.2) ALPHA BANK

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990, η τότε Τράπεζα Πίστεως διέβλεψε την αναγκαιότητα εξυπηρέτησης της πελατείας της μέσω ηλεκτρονικών δικτύων, που δεν υπόκεινται σε περιορισμούς χρόνου και χώρου. Η τράπεζα γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη τις τελευταίες δεκαετίες. Πέρα από την παροχή απλών τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων εξελίχθηκε σε έναν πρωτοπόρο ως προς την εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών. Ιδιαίτερα προσεγγμένος ο δικτυακός τόπος της Alpha bank, συνδυάζει απλότητα, γραφίστικη ισορροπία, χρωματική αρμονία και άψογη διάταξη ύλης.

## Αναλυτική περιγραφή συναλλαγών (1)



Οι συναλλαγές του Alpha Web Banking έχουν ομαδοποιηθεί σε οκτώ ενότητες – μενού : Λογαριασμοί , Κάρτες-Δάνεια , Μεταφορές , Πληρωμές , Χαρτοφυλάκιο , Διαχείριση, Πληροφορίες , Έξοδος.

Το μενού «Λογαριασμοί» περιλαμβάνει συναλλαγές που σας δίνουν πληροφορίες για τους λογαριασμούς καταθέσεων που έχετε δηλώσει (π.χ. υπόλοιπα ενός λογαριασμού ή ομάδας επιλεγμένων λογαριασμών, ανάλυση δεσμεύσεων, προβλέψεων και μη διαθέσιμων ποσών, κινήσεις για κάθε λογαριασμό, πληροφορίες για τις επιταγές σας).

Το μενού «Κάρτες-Δάνεια» περιλαμβάνει συναλλαγές που σας δίνουν πληροφορίες για τα στοιχεία, τα υπόλοιπα και τις δέκα τελευταίες κινήσεις των προδηλωμένων καρτών καθώς και πληροφορίες για τα στοιχεία και τα υπόλοιπα των προδηλωμένων προσωπικών δανείων Alpha 700.

Το μενού «Μεταφορές» περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων μπορείτε να: πραγματοποιείτε άμεσα ή να προγραμματίζετε για μελλοντική ημερομηνία μεταφορές κεφαλαίων σε Ευρώ, μεταξύ των προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων σας στην Alpha Bank ,να προγραμματίζετε για μελλοντική ημερομηνία μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (Ευρώ) της Alpha Bank ή άλλης τραπεζής εσωτερικού, που δεν έχετε δηλώσει σε καμία από τις αιτήσεις σας για το Alpha Web Banking, να ενημερώνετε για τα στοιχεία των μεταφορών που έχετε καταχωρήσει καθώς και να ακυρώνετε κάποιες από αυτές.

Το μενού «Πληρωμές» περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων μπορείτε να που σας δίνουν τη δυνατότητα να πληρώνετε τις οφειλές σας προς τρίτους (π.χ. ΔΕΗ , ΟΤΕ , ΕΥΔΑΠ , ΦΠΑ , ΙΚΑ , εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, λοιπές εταιρίες)

(1) Πληροφορίες από το site της Alpha τράπεζας στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις:

(<http://www.alpha.gr/page.asp?PageID=617&Lang=1>  
<http://www.alpha.gr/page.asp?PageID=996&Lang=1>)

Να κάνετε ερωτήσεις για τις συναλλαγές πληρωμών που έχετε ήδη καταχωρήσει καθώς και να ακυρώνετε όσες δεν έχουν ακόμα εκτελεστεί.

Το μενού «Χαρτοφυλάκια» σας προσφέρει τη δυνατότητα να παρακολουθείτε καθημερινά το χαρτοφυλάκιο των μετοχών σας, καθώς και τη χρηματική σας θέση στην Alpha Finance.

Το μενού «Διαχείριση» περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων μπορείτε να: μεταβάλλετε τον Κωδικό Συνδρόμητή σας, το Μυστικό σας Κωδικό ή τα δικαιώματα του 2ου Μυστικού Κωδικού δίνοντας ονόματα της επιλογής σας στους προδηλωμένους λογαριασμούς καταθέσεων (για να θυμάστε τι αφορά ο καθένας), να καταχωρήσετε αίτηση για ενεργοποίηση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας, να τον μεταβάλλετε και να απενεργοποιήσετε τη χρήση του, να ενημερώνετε για το ανώτατο ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς και να το μεταβάλλετε.

Το μενού «Πληροφορίες» περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων μπορείτε να ενημερωθείτε για τις τιμές συναλλάγματος, για τις τιμές κλεισίματος μετοχών, για την πορεία των δεικτών και επιλεγμένων μετοχών κατά τη διάρκεια της ημέρας καθώς και για τους λογαριασμούς καταθέσεων, τις κάρτες, τα προσωπικά δάνεια Alpha 700 και τις πληρωμές που έχετε δηλώσει στις αιτήσεις σας για το Alpha Web Banking.

### 3.3) ASPIS BANK

**ASPIS BANK**

**ASPIS ONLINE BANKING**  
**ASPIS ONLINE TRADING**  
 Ενημερωθείτε άμεσα πληρώστε ηλεκτρονικά και όλα γίνονται εύκολα με την **online** εξυπηρέτηση

**ASPIS PHONE BANKING**  
 τηλέφωνο εξυπηρέτησης πελατών  
**0801 11 49000** ή **01 03364444** Κοντά σας με ένα τηλεφώνημα όπου κι αν βρισκόσαστε

**NEO ASPIS ΕΥΡΩΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ**  
**Απίστευτο 2,8%** Τώρα η ASPIS BANK βάζει τα στεγαστικά δάνεια στην εποχή του ΕΥΡΩ. Επιλέξτε το σταθερό επιτόκιο που θέλετε και για την υπόλοιπη διάρκεια του απολαύστε κι όμως στεγαστικό αγοράς, ένα από τα χαμηλότερα επιτόκια της αγοράς.

**NEA ΔΕΛΤΙΑ ΤΥΠΟΥ**

- 25/04/2002 - Ανακοίνωση Τύπου...
- 25/04/2002 - Δελτίο τύπου...
- 25/04/2002 - Ένα νέο κατάστημα στα Χανιά...

**ΑΠΟΛΑΥΣΤΕ ΤΗΝ**

**Χ.Α.Α. την 24/05/2002**

ΓΔ	2.329,59	-0
FTSE 20	1.230,52	-0
FTSE 40	260,60	-0
Δείκ. Τραπεζών	3.894,09	+0
ΑΣΠΤ	5,32	-1
ΑΣΑΣΚ	2,78	-4
ΑΣΠΙΣ	1,03	-0

**Ένα Χρηματιστήριο την 24/05/2002**

Dow Jones	10.216,08	+0
S&P500	1.097,08	+1
NASDAQ	1.697,63	+1
FTSE100	5.175,30	+0
DAX-30	4.879,50	-0
Nikkei	11.976,28	-0

**Δελτίο Τιμών Συναλλάγματος 24/05/2002**

	Αγορά	Πά
ΔΟΛΑΡΙΟ ΗΠΑ	0,9076	0,
ΛΙΡΑ ΑΓΓΛΙΑΣ	0,6228	0,
ΓΙΕΝ ΙΑΠΩΝΙΑΣ	113,5508	117,

**Ενδεικτικές Τιμές σε Δραχμές 24/05/2002**

	Αγορά	Πά
ΔΟΛΑΡΙΟ ΗΠΑ	364,37	37
ΛΙΡΑ ΑΓΓΛΙΑΣ	530,93	54

## Τραπεζικές Συναλλαγές στην ASPIS BANK <sup>(1)</sup>

- ✓ Συνοπτική παρουσίαση των λογαριασμών σας και των υπολοίπων τους.
- ✓ Ανάλυση του υπολοίπου του λογαριασμού σας σε Δραχμές και ΕΥΡΩ.
- ✓ Πληροφορίες για την κίνηση των λογαριασμών σας.
- ✓ Ανάλυση και ενημέρωση των δανειακών σας λογαριασμών.
- ✓ Αναλυτική παρουσίαση των προθεσμιών που έχετε συνάψει με την τράπεζα.
- ✓ Online μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών σας.
- ✓ Online αποστολές εμβασμάτων, είτε μέσα στο δίκτυο Καταστημάτων της Aspis Bank, είτε σε άλλη Τράπεζα.
- ✓ Online πληρωμές της πιστωτικής σας κάρτας και κινητής τηλεφωνίας.
- ✓ Ενημέρωση για την πληρωμή διαφόρων υποχρεώσεων σας (Πάγιες Εντολές Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.ΥΔ.ΑΠ. κτλ., εκδοθείσες επιταγές, δόσεις δανείων προς πληρωμή κ.ά.).
- ✓ Αίτηση ανάθεσης Παγίων Εντολών για πληρωμές Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.ΥΔ.ΑΠ., Κινητής Τηλεφωνίας, Ασφαλίσεων κ.ά.
- ✓ Αιτήσεις πληροφόρησης, σύναψης δανείων, έκδοσης πιστωτικής κάρτας, ταχυδρομικής αποστολής κινήσεων των λογαριασμών σας, έκδοσης μπλοκ επιταγών.
- ✓ Online διαχείριση προσωπικού κωδικού πρόσβασης.

## Χρηματιστηριακές Συναλλαγές <sup>(1)</sup>

- ✓ Ενημέρωση για τις τρέχουσες τιμές όλων των μετοχών του Χ.Α.Α.
- ✓ Online εντολές για αγορά ή πώληση μετοχών.
- ✓ Παρουσίαση του προσωπικού χαρτοφυλακίου σας με αποτίμηση real time.
- ✓ Λίστα των εντολών σας.
- ✓ Online ενημέρωση για την κατάσταση εκτέλεσης των εντολών σας.
- ✓ Εκτύπωση των πινακιδίων σας.

---

(1) Πληροφορίες από το site της ASPIS BANK στην ηλεκτρονική διεύθυνση:  
<https://www.aspisbank.gr/eBanking/gr/>

### 3.4) CITIBANK (<http://www.citibank.com>)

The screenshot displays the Citibank website interface. At the top, there are navigation links: "Κεντρική σελίδα", "Συγκεντρωτική Κατάσταση", and "Αποσύνδεση". A search bar with "Επιλογή..." is visible. Below the navigation, there are icons for "Πληροφορίες Λογαριασμών", "Μεταφορές & Πληρωμές", and "Εξυπηρέτηση Πελατών". The main content area is titled "ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ / Κατάσταση Υπόλοιπων". It lists several accounts with their balances:

Λογαριασμός	Υπόλοιπο
<b>Λογαριασμοί Όψεως</b>	
Όψεως <a href="#">5017681</a>	14.989.999 GRD υπόλοιπο 14.989.999 GRD ποσό διαθέσιμο τώρα
Τρεχούμενος <a href="#">5017679</a>	0 GRD υπόλοιπο 0 GRD ποσό διαθέσιμο τώρα
Τρεχούμενος <a href="#">5017681</a>	15.500.001 GRD υπόλοιπο 15.500.001 GRD ποσό διαθέσιμο τώρα
<b>Καταθέσεις &amp; Επενδύσεις</b>	
Ταμειοτηρίου <a href="#">55017578</a>	998.770.000 GRD υπόλοιπο

Με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της Citibank μπορείτε:

- Να ελέγξετε τα υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών, αμοιβαίων κεφαλαίων, προθεσμιακών καταθέσεων και των καρτών σας.
- Να ενημερωθείτε για τις πρόσφατες κινήσεις των λογαριασμών σας.
- Να κάνετε μεταφορές χρημάτων μεταξύ των δικών σας λογαριασμών ή σε λογαριασμό ενός άλλου πελάτη της Citibank στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
- Να πληρώσετε το λογαριασμό των καρτών σας Citibank Visa και Diners Club.
- Να αλλάξετε τον Προσωπικό Κωδικό (ATM PIN) της Citicard.
- Να παραγγείλετε μπλοκ επιταγών.

### 3.5) ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

The advertisement for the Commercial Bank of Greece (ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ) features a blue sidebar with the following menu items:

- ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- e-banking
- e-ΙΚΑ e-ΦΠΑ
- Η Τράπεζα
- Καταθέσεις
- Δάνεια
- Κάρτες
- Κεφαλαιαγορά
- Ασφάλειες
- Real Estate
- Άλλες Υπηρεσίες
- Οικονομικές Εκδόσεις
- Πολιτιστικά
- Αιτήσεις
- IBAN

The main content area includes the bank's logo and several promotional banners:

- ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**
- EasyBusiness®** ΚΑΘΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΑΝΤ
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ**
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ**
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ**
- ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ INTERNET**
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΝΑΞΗΣ**
- ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ**

## Η Πορεία της Τράπεζας <sup>(1)</sup>

Η ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ιδρύθηκε το 1907 και είναι μία από τις μεγαλύτερες εμπορικές τράπεζες της χώρας. Η σχετική πλειοψηφία των μετοχών της ανήκει σε νομικά πρόσωπα δημόσιου χαρακτήρα και η μετοχή της είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από τις 8 Απριλίου 1909. Ως ένας μεγάλος και ισχυρός τραπεζικός οργανισμός, η Εμπορική Τράπεζα διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην ενίσχυση της επιχειρηματικής και επενδυτικής δραστηριότητας της χώρας και συμβάλλει αποφασιστικά στον εκσυγχρονισμό του τραπεζικού συστήματος.

Η Εμπορική Τράπεζα τον Ιούνιο του 2000 σήναψε συμφωνία στρατηγικής συμμαχίας με το διεθνή τραπεζικό όμιλο Credit Agricole (C.A.), με στόχο την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και την αξιοποίηση των συγκριτικών πλεονεκτημάτων των δύο ομίλων. Στα πλαίσια της συμφωνίας αυτής, ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας μεταβίβασε στην Credit Agricole πακέτο μετοχών ίσο προς το 6,7% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας και έδωσε δικαίωμα προαίρεσης στις μετοχές της Εμπορικής που κατείχε η Δημόσια Επιχείρηση Κινητών Αξιών (ΔΕΚΑ). Ταυτόχρονα η Credit Agricole έχει το δικαίωμα πρώτης άρνησης στις μετοχές του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων. Σήμερα, ο Όμιλος της Credit Agricole εκπροσωπεί το 8,8% των μετοχών στη Γενική Συνέλευση.

Αποτελεί ευτυχή συγκυρία το γεγονός ότι η ενίσχυση και η θωράκιση της Εμπορικής Τράπεζας επιτεύχθηκε μέσα σε μια περίοδο, κατά την οποία σημειώνεται ιδιαίτερη ένταση του τραπεζικού ανταγωνισμού, τόσο σε εγχώριο όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει 370 καταστήματα στην Ελλάδα και ένα κατάστημα στο Λονδίνο. Στη Γερμανία η Εμπορική δραστηριοποιείται με μία θυγατρική τράπεζα, η οποία διαθέτει έξι καταστήματα. Την 1.8.2001 άρχισε η λειτουργία της θυγατρικής Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος (ΚΥΠΡΟΥ) LIMITED, η οποία ιδρύθηκε από την Εμπορική Τράπεζα σε συνεργασία με Κύπριους επιχειρηματίες και στην οποία ενσωματώθηκαν τα 5 καταστήματα της Εμπορικής Τράπεζας.

Η εικόνα της Εμπορικής Τράπεζας άλλαξε ριζικά μέσα στα τελευταία τρία χρόνια, όπως προκύπτει από την ιδιαίτερα ικανοποιητική εξέλιξη όλων των μεγεθών που συνθέτουν σήμερα ένα σύγχρονο τραπεζικό οργανισμό. Σήμερα η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για να διαδραματίσει ουσιαστικό ρόλο στις οποιοσδήποτε περαιτέρω εξελίξεις του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

---

(1) Πληροφορίες από το site της Εμπορικής Τράπεζας στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.combank.gr/EmporikiHomeGR2/bank/>

Τον τελευταίο χρόνο έχει υιοθετήσει και τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Τραπεζικής δίνοντας την δυνατότητα στους πελάτες της να ενημερωθούν για τα υπόλοιπα των λογαριασμών τους, να πληρώσουν ηλεκτρονικά ΦΠΑ και ΙΚΑ, την πιστωτική τους κάρτα, ενώ παράλληλα δίνεται και η δυνατότητα μεταφορά υπολοίπου σε κάποιον άλλο λογαριασμό της τράπεζας αλλά μόνο κατόπιν αιτήσεως.

### 3.6) ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Εθνική τράπεζα είναι από τις τελευταίες τράπεζες που εντάχθηκαν στο web banking με μία αξιολογη υλοποίηση.

**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**  
Internet Banking Demo

Δίκτυο | Επικοινωνία | Ομίλος | Προϊόντα & Υπηρεσίες

Internet Banking Demo

Καταθέσεις | Πληρωμές | Διαχείριση Ασφάλειας | Χρηματοπιστωτικά | Εμβάσματα | Έγκριση

**Demo Υπόλοιπα Λογαριασμών**

A/A	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	ΝΟΜΙΣΜΑ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ *	ΙΣΟΠΟΣΟ ΣΕ ΔΡΧ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ **	ΙΣΟΠΟΣΟ ΣΕ ΔΡΧ
1	01100008091	EUR	2.934,70	1.000.000,00	2.934,70	1.000.000,00
2	01100008174	EUR	4.504,77	1.535.000,00	5.869,40	2.000.000,00
3	01100008414	EUR	15.436,90	5.260.125,00	21.776,02	7.420.179,00

Κατά το άνοιγμα της σελίδας αυτής, εμφανίζονται πάντοτε τα υπόλοιπα των λογαριασμών σας που είναι συνδεδεμένοι με το Internet Banking.

\*Διαθέσιμο Υπόλοιπο: Το υπόλοιπο που λογαριασμού σας που είναι διαθέσιμο σε πρώτη ζήτηση. Προκύπτει αν από το λογιστικό υπόλοιπο αφαιρεθούν τα δεσμευμένα ποσά.

\*\*Λογιστικό Υπόλοιπο: Το συνολικό υπόλοιπο του λογαριασμού σας στο οποίο συμπεριλαμβάνονται και τα τυχόν δεσμευμένα, για διαφόρους λόγους (π.χ. εντολή αγοράς μετοχών) ποσά.

#### Ποιες υπηρεσίες παρέχει: (1)

Το Internet Banking της Εθνικής Τραπέζης σας παρέχει τη δυνατότητα να:

- ✓ ενημερώνεστε για το υπόλοιπο των λογαριασμών σας.
- ✓ ενημερώνεστε για την κίνηση των λογαριασμών που έχετε συνδέσει στο σύστημα (ημερήσια/ μηνιαία ανάλυση).
- ✓ μεταφέρετε χρήματα από έναν λογαριασμό σας σε άλλον.
- ✓ πληρώνετε τον Φ.Π.Α., εφόσον υποβάλλετε σχετική δήλωση μέσω Internet (TAXISnet).
- ✓ πληρώνετε τις ασφαλιστικές εισφορές προς το Ι.Κ.Α.

(1) Πληροφορίες από το site της Εθνικής Τράπεζας στην ηλεκτρονική διεύθυνση:  
<http://homebank.nbg.gr/>

- ✓ πληρώνετε δόσεις όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε.
- ✓ Εξοφλείτε ασφαλιστρα ζωής Εθνικής Ασφαλιστικής.
- ✓ μεταφέρετε χρήματα από τον λογαριασμό σας σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην Τράπεζά μας.
- ✓ ενημερώνεστε για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρείτε στην Τράπεζα.
- ✓ διεκπεραιώνετε αγοραπωλησία μετοχών και να ενημερώνεστε για την τύχη της εντολής που έχετε δώσει ή ακόμη και να ακυρώνετε εντολές πριν την πραγματοποίησή τους.
- ✓ ενημερώνεστε σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων σας.
- ✓ υποβάλλετε αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α.Α.

Εκτός των παραπάνω Τραπεζικών /Χρηματιστηριακών συναλλαγών, μπορείτε να διεκπεραιώνετε «συναλλαγές ασφαλείας» οι οποίες περιλαμβάνουν αλλαγή Password, δέσμευση Password, ενεργοποίηση λίστας TAN και δέσμευση λίστας TAN.

### 3.7) ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

The screenshot shows the Egnatia Bank website interface. At the top, there is a navigation menu with categories: Ιδιωτών, Επιχειρήσεων, Επενδύσεων, Ασφαλειών, Leasing, and Ακίνητα. Below this is a 'Προϊόντα & Υπηρεσίες' section with a prominent 'ΕΓΝΑΤΙΑ On Line' button. Further down, there are links for e-Banking, e-Investment, e-Commerce, and e-Properties. The main content area is divided into several sections:

- egnatiaPrepay - the Internet Way to Pay:** Promotes a pre-paid card for internet purchases. It states that the card allows users to make purchases online through the APAA, GRIGORA, ANONYMOUS, and with FULL SECURITY from participating electronic retailers.
- egnatiaTeller - Νέες υπηρεσίες:** Lists services such as full payment of Φ.Π.Α. and Εργοδοτικών Εισφορών Ι.Κ.Α., full payment of Δ.Ε.Η and Ο.Τ.Ε bills, and the transfer of funds to third-party accounts. It also mentions the availability of Egnatia Visa credit cards and the option to request a detailed statement.
- News and Announcements:** Includes a notice about the 0801-11-80112 number for product information, a note about the Euro and Drachma, and a reference to the 28/2/2002 economic performance report.

On the left side, there is a sidebar with 'On Line services' (egnatiaTeller, egnatiaPrepay, egnatiaPayment, egnatiaShop, egnatiaTrader, egnatiaFunds, egnatiaProperties) and 'Άλλες Πληροφορίες' (Timés, Συναλλάγματος, Επτόκια, Μηνιαίο Δελτίο Α/Κ, Ενημέρωση Χ.Α.Α., Ανακοινώσεις).

Η υπηρεσία egnatiaTeller, είναι ο εύκολος, γρήγορος και ασφαλής τρόπος να διαχειριστείτε τα χρήματά σας σε πραγματικό χρόνο, απ' όπου κι αν βρίσκεστε.

Τι μπορείτε να κάνετε με την υπηρεσία egnatiaTeller: <sup>(1)</sup>

- Πληρωμή Φ.Π.Α. και Εργοδοτικών Εισφορών Ι.Κ.Α.
- Πληρωμή λογαριασμών Δ.Ε.Η και Ο.Τ.Ε με πάγια εντολή
- Μεταφορά χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων
- On Line Πληρωμή πιστωτικής κάρτας (ΕΓΝΑΤΙΑ VISA) και
- δυνατότητα παρακολούθησης αναλυτικού statement.
- Διαχείριση των λογαριασμών σας
- Διαχείριση των παραμέτρων ασφαλείας
- Αιτήσεις για προϊόντα της ΕΓΝΑΤΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
- Ενημέρωση για την κατάσταση εντολής πληρωμής σας

### 3.8) EUROBANK

Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ιδρύθηκε το 1990 με αρχική επωνυμία "Ευρωεπενδυτική Τράπεζα". Σήμερα, προσφέρει πλήρες φάσμα τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες, επιχειρήσεις και θεσμικούς πελάτες. Η Τράπεζα καταλαμβάνει ηγετική θέση στους ταχύτερα αναπτυσσόμενους και πιο προσοδοφόρους τομείς της αγοράς. Η EFG Eurobank Ergasias κατέχει την πρώτη θέση στις χορηγήσεις καταναλωτικών δανείων, πιστωτικών καρτών και δανείων προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, καθώς και στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων. Επιπλέον, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στην επενδυτική τραπεζική, μέσω της "EFG Telesis Finance", και στα προϊόντα κεφαλαιαγοράς, μέσω της "EFG Eurobank Χρηματοστηριακή", ενώ διαθέτει ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα στο χώρο της διαχείρισης περιουσίας ιδιωτών (private banking). Με δυναμικό άνω των 8.000 ανθρώπων, δίκτυο άνω των 300 καταστημάτων και 550 ATM και με την αξιοποίηση εναλλακτικών δικτύων (phone banking, ηλεκτρονική τραπεζική, mobile και TV banking) η Τράπεζα επιτυγχάνει τη διάθεση των προϊόντων και των υπηρεσιών της πανελλαδικά. Επίσης, η Τράπεζα αναπτύσσει την παρουσία της στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή. Οι στρατηγικές συνεργασίες του Ομίλου με την Deutsche Bank και τον Όμιλο EFG Bank European Financial Group, με έδρα τη Γενεύη, διευκολύνουν την πρόσβαση στις Ευρωπαϊκές αγορές. <sup>(2)</sup>

Το e-Banking της Eurobank τέθηκε σε λειτουργία στις 7 Φεβρουαρίου 2000 ενώ λειτουργεί σε πιλοτική μορφή από τις αρχές Νοεμβρίου. Για τις υπηρεσίες online banking της EFG Eurobank μας μίλησε η κ. Μελίνα Γαλαάδη από το τμήμα e-Banking Marketing της τράπεζας. "Η Eurobank τα τελευταία χρόνια έχει επενδύσει σε ένα σύγχρονο πελατοκεντρικό σύστημα πάνω στο οποίο έγινε και η ανάπτυξη της εφαρμογής e-Banking

(1) Πληροφορίες από το site της Εγνατίας Τράπεζας στην ηλεκτρονική διεύθυνση:  
<http://egnatiasite.egnatibank.gr/>

(2) Πληροφορίες από το site της Eurobank στην ηλεκτρονική διεύθυνση:  
<https://www.eurobank.gr/europortal/login.asp>

The screenshot shows the website for Eurobank Ergasias. At the top, there is a banner for '3 Νέα σύγχρονα επενδυτικά προϊόντα Eurostructures'. Below this are navigation tabs for 'HOME', 'Υπηρεσίες για Ιδιώτες', 'Υπηρεσίες για Εταιρείες', 'Υπηρεσίες Private Banking', and 'Online Υπηρεσίες'. The main content area is titled 'EFG Eurobank Ergasias' and features two primary service sections: 'Υπηρεσίες για Ιδιώτες' (Individual Services) and 'Υπηρεσίες για Εταιρείες' (Corporate Services). The individual services section includes a list of links such as 'Εταιρικό Προφίλ', 'Ετήσιος Απολογισμός', and 'Κοινωνική Συνεισφορά'. The corporate services section highlights 'Χρηάζεστε Κεφάλαιο Κίνησης; Επαγγελματικό Εξοπλισμό; Ενημερωθείτε τώρα για τα νέα προγράμματα που προσφέρει η Eurobank στα μέτρα σας!'. There are also images of a family and business professionals. At the bottom, there is a 'TELESIS DIRECT' logo and a copyright notice for 2001.

Ένα μεγάλο κομμάτι της ανάπτυξης της επικοινωνίας μεταξύ των δύο συστημάτων έγινε από το δυναμικό μας. Επιπλέον, για την καλύτερη λειτουργία και χρηστικότητα του e-Banking δημιουργήσαμε μια ομάδα ανθρώπων με μεγάλη εμπειρία στο στήσιμο των εφαρμογών στο χώρο του Internet ενώ το στήσιμο κάποιων περιφερειακών συστημάτων έγινε με την συνεργασία εξωτερικών συνεργατών".

Το e-Banking χωρίζεται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες. Η κεντρική σελίδα, "Οι λογαριασμοί μου", "Το χαρτοφυλάκιο μου", και "το ΧΑΑ".

Στη κεντρική σελίδα, υπάρχουν πληροφορίες και αιτήσεις για νέα προϊόντα, καθώς και γενικές πληροφορίες για το e-Banking.

Στους "λογαριασμούς μου" οι πελάτες μπορούν να:

- \* Βλέπουν το υπόλοιπο και την ανάλυση των λογαριασμών τους
- \* Μεταφέρουν χρήματα μεταξύ προσωπικών λογαριασμών
- \* Μεταφέρουν χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων
- \* Πληρώνουν τις πιστωτικές κάρτες Eurobank MasterCard & Eurobank VISA
- \* Ενημερώνονται για τις ισοτιμίες ξένων χαρτονομισμάτων

Στο "χαρτοφυλάκιο μου" οι πελάτες μπορούν να

- \* Αγοράζουν και να πουλάνε μετοχές on-line
- \* Πληροφορούνται για τη θέση του χαρτοφυλακίου του
- \* Ενημερώνονται για τη αποτίμηση των μετοχών και του χαρτοφυλακίου ζωντανά
- \* Βλέπουν την εξέλιξη των εντολών αγοράς πώλησης.

Τέλος μόλις μια πώληση πραγματοποιηθεί ο πελάτης μπορεί αμέσως να επενδύσει σε νέες μετοχές (intra-day trading)

Τέλος στο "ΧΑΑ" οι πελάτες μπορούν να

- \* Δημιουργούν εικονικό χαρτοφυλάκιο όπου μπορούν να δοκιμάζουν εναλλακτικά σενάρια

\* Παρακολουθούν τις τιμές των μετοχών του ΧΑΑ ανά κλάδο

Όλες οι συναλλαγές είναι εγγυημένες από την Eurobank. Οι σελίδες που αφορούν το e-Banking βρίσκονται σε ασφαλές server. Η Eurobank είναι η μοναδική τράπεζα στην Ελλάδα που προσφέρει τρία επίπεδα ασφαλείας. Σε επίπεδο δικτύου, έχουμε υιοθετήσει το πρωτόκολλο SSL 128bit που αποτελεί και την πιο εξελιγμένη μορφή ασφαλείας και τρία επίπεδα firewall. Το πρωτόκολλο αυτό αναλαμβάνει την κρυπτογράφηση των στοιχείων. Για τον χρήστη αυτό σημαίνει ότι οι πιθανοί συνδυασμοί είναι τόσο πολλοί που υπολογίζεται ότι ο μέσος χρόνος που χρειάζεται για να 'σπάσει' ο κωδικός αυτός είναι περισσότερος από το χρόνο που θα κάνει ο ήλιος του ηλιακού μας συστήματος να μετατραπεί σε κόκκινο γίγαντα καταστρέφοντας τη γη. Η πιστοποίηση της ταυτότητας του server γίνεται από την διεθνώς αναγνωρισμένη στα συστήματα ασφαλείας VeriSignTM. Πρέπει να τονίσουμε πως η EFG Eurobank είναι η μοναδική τράπεζα στην Ελλάδα και από τις λίγες ανά τον κόσμο που εκδίδει ένα ψηφιακό πιστοποιητικό (digital certificate) μοναδικό για κάθε χρήστη. Με αυτό το πιστοποιητικό αναγνωρίζεται ο υπολογιστής του κάθε χρήστη και επιτρέπονται οι συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από τον συγκεκριμένο υπολογιστή. Τέλος, η τράπεζα εκδίδει προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης για τον κάθε χρήστη οι οποίοι, σε συνδυασμό με τον αριθμό της κάρτας που χρησιμοποιείται για τις τραπεζικές συναλλαγές, επιτρέπουν την είσοδο στο σύστημα. <sup>(1)</sup>

### 3.9) ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ (2)

Δύο νέα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα διέθεσε το 2001 η Τράπεζα Κύπρου σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρεία του Συγκροτήματος. Πρόκειται για το Συνταξιοδοτικό Επενδυτικό Πρόγραμμα, το οποίο δημιουργεί ένα πρόσθετο εισόδημα για τον επενδυτή στη λήξη του προγράμματος και για το Παιδικό Επενδυτικό Πρόγραμμα, μέσω του οποίου ο επενδυτής δημιουργεί ένα σημαντικό κεφάλαιο για το μέλλον των παιδιών του. Η διάρκεια των δύο προγραμμάτων είναι από 5 έως 25 χρόνια, με δυνατότητα ολικής ή μερικής εξαγοράς οποιαδήποτε στιγμή, με πολύ χαμηλές προμήθειες. Ανάλογα με το επενδυτικό τους προφίλ, οι επενδυτές έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ τεσσάρων χαρτοφυλακίων: α) Απόδοσης, β) Ισορροπημένο, γ) Δυναμικό, και δ) Δυναμικό Plus.

Παράλληλα, εντός του έτους το πιστωτικό ίδρυμα προχώρησε στην εξαγορά της χρηματιστηριακής εταιρείας Victory ΑΧΕΠΕΥ έναντι 1,5 δισ. δρχ. περίπου. Η εξαγορασθείσα εταιρεία, μετονομάστηκε σε Κύπρου Χρηματιστηριακή.

---

(1) Άρθρο για την Eurobank στο περιοδικό Computer Για Όλους, Τεύχος 190, 1/5/2000

(2) Αρθρογραφία στο economics 1/12/2001, από την Μελίδου Θώμη (Εντυπο: Μηχανισμοί του χρήματος)

Επίσης, εντός του έτους δρομολογήθηκε η σύσταση υποκαταστημάτων των ασφαλιστικών εταιρειών του Συγκροτήματος EuroLife και των Γενικών Ασφαλειών Κύπρου. Τα υποκαταστήματα φέρουν τις επωνυμίες Κύπρου Ζωής και Κύπρου Ασφαλιστική αντίστοιχα.

Έως τα τέλη του έτους το σύνολο του δικτύου καταστημάτων της τράπεζας θα ανέλθει σε 68 μονάδες. Παράλληλα η Τράπεζα επέκτεινε κατά τη διάρκεια του 2001 το δίκτυο των «microbanks», που αποτελούν εξελιγμένης μορφής ATMs που συνδυάζουν εικόνα (video) και ήχο και προσφέρουν τις κυριότερες τραπεζικές συναλλαγές και σε ώρες μη λειτουργίας των καταστημάτων. Οι μονάδες αυτές τοποθετούνται σε ακόμη περισσότερα καταστήματα, ενώ σύντομα αναβαθμίζονται προκειμένου να προσφέρουν επιπλέον τραπεζικές συναλλαγές.

### 3.10) ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Με τη Laiki eBank μπορείτε να χρησιμοποιείτε το Internet για τη διαχείριση των χρημάτων σας, όποτε το επιθυμείτε. Έχοντας τη σιγουριά του ασφαλούς περιβάλλοντος της Laiki eBank, έχετε τη δυνατότητα, από το σπίτι ή το γραφείο σας, σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου κι αν βρισκόσαστε, να εκτελείτε τις συναλλαγές σας ολόκληρο το εικοσιτετράωρο, επτά μέρες την εβδομάδα. <sup>(1)</sup>

Μπορείτε να πραγματοποιείται όλες σχεδόν τις καθημερινές συναλλαγές σας, συμπεριλαμβανομένων των:

(1) Πληροφορίες από το site της Λαϊκής Τράπεζας στην ηλεκτρονική διεύθυνση:  
<http://www.laiki.gr/web/w3gr.nsf/ContentDocsCountries/Greek>

- Πληροφοριών σχετικά με τους λογαριασμούς, επιταγές, βιβλιάρια επιταγών, κάρτες, πάγιες εντολές.
- Έλεγχο των λογαριασμών καθώς και των τελευταίων αναλύσεών τους
- Βιβλιάρια επιταγών
- Μεταφορά κεφαλαίων
- Πληρωμή καρτών και δανείων

Καλώς ήλθατε στη  
**LAIKI eBANK**

Laiki eBank Κύπρου

>> English

Laiki Τράπεζα (ΕΛΛΑΣ) Όμιλος Λαϊκής

**eBanking**  
»Σύνδεση

Μια πλήρης λύση για τις καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές σας.

**etrading**

Σύντομα στη διάθεσή σας ...

Επικοινωνήστε με τη Laiki eBank από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, ηλεκτρονικό υπολογιστή ή ATM, όποια ώρα εσείς θέλετε, γρήγορα, εύκολα και με απόλυτη ασφάλεια.

»Επικοινωνήστε μαζί μας »Αίτηση

**Κανάλια Εξυπηρέτησης**

INTERNET  
www.laikiebank.gr

LAIKI TELEBANK  
0800 32000

ATMs  
Automated Teller Machines

**Ανακοινώσεις**

- Ο νέος αριθμός της Λαϊκής Τηλετράπεζας είναι **0800-11-32000** ή 0800-11-LAIKI
- Σε περίπτωση που ανημετωπίζετε πρόβλημα στη σύνδεσή σας με την υπηρεσία, πιέστε εδώ.**
- Η Laiki eBank είναι διαθέσιμη για τις συναλλαγές σας 24 ώρες το

## Μέθοδος κρυπτογράφησης

Η Ηλεκτρονική Τράπεζα της Λαϊκής (Laiki eBank) χρησιμοποιεί μοντέλο κρυπτογράφησης πλοηγού (browser encryption) SSL 128 bit βασισμένο στη Java, το οποίο αποτελεί το κορυφαίο επίπεδο κρυπτογράφησης που είναι γενικά διαθέσιμο αυτή τη στιγμή, ούτως ώστε η διαβίβαση των πληροφοριών των πελατών να είναι απόρρητη. Για να γίνει κατανοητό πόσο ισχυρή είναι η συγκεκριμένη κωδικοποίηση της Laiki eBank, αρκεί να σκεφθείτε ότι για «σπάσει» ένα κλειδί 128 bit, χρησιμοποιώντας έναν υπολογιστή που κοστίζει ένα εκατομύριο δολάρια σήμερα, χρειάζονται 1,000,000,000,000,000 χρόνια!

Η Laiki eBank χρησιμοποιεί την κρυπτογράφηση των 128bit (Internation-grade encryption), η οποία παρέχεται από τους πλοηγούς Microsoft Internet Explorer και Netscape Communicator μέσω SSL. Το πρωτόκολλο του SSL (Secure Socket Layer) διασφαλίζει την αυθεντικότητα του πελάτη και του παροχέα, την ακεραιότητα, καθώς επίσης και την επιστευτικότητα των στοιχείων που διαβιβάζονται. <sup>(1)</sup>

(1) Βλ. σχετικά σελ.19-22

### 3.11) NOVABANK (1)

**NovaBank**

Η NovaBank  
Τα προϊόντα μας  
Εξυπηρέτηση NovaBank  
Καριέρα μαζί μας  
Νέα που σας ενδιαφέρουν  
Επικοινωνήστε μαζί μας

**Η BCP στην 6η θέση στη παγκόσμια κατάταξη Επιχειρηματικής Αντι**

**NovaHome FreeStart**

**Ξεχάστε για πάντα την πρώτη δόση!**

Από σήμερα η NovaBank κάνει την αγορά του νέου σας σπιτιού ακόμα πιο εύκολη υπόθεση με το νέο στεγαστικό δάνειο **NovaHome Free Start!** Τώρα μπορείτε να αποκτήσετε το δικό σας σπίτι απολαμβάνοντας:

- Την πρώτη δόση δώρο και
- Ένα από τα χαμηλότερα επιτόκια της αγοράς, **3.65% σταθερό τον πρώτο χρόνο** και μετά κυμαινόμενο
- Δικαίωμα απόκτησης ανοικτού δανείου 3.000 ευρώ με χαμηλότερο επιτόκιο της αγοράς (επιτόκιο κυμαινόμενο στεγαστικού), χωρίς κανένα δικαιολογητικό και
- Δωρεάν συνδρομή πιστωτικής κάρτας NovaBank (Visa MasterCard) για τον πρώτο χρόνο

**Αιτηθείτε τώρα** για το NovaHome FreeStart και απολαύστε μοναδικά προνόμια που σας προσφέρει!

**NovaBank ExtraProfit**

**για ένα σταθερό μηνιαίο εισόδημα!**

**NovaBanker** **NovaInvestor**

**Η NovaBank σας ενημερώνει**

- Νέα καταστήματα της NovaBank
- BCP-6η θέση σε παγκ. κατάταξη Επιχ. Ανταγωνιστικότητας
- Νέο Στεγαστικό δάνειο που χαρίζει την πρώτη δόση!

**Η NovaBank σας προτείνει**

- NovaBank ExtraProfit
- Συναλλαγές στο ΧΑΑ με το μηδενικό κόστος!
- Φοιτητικό Πρόγραμμα NovaBank University
- Νέες επενδυτικές προτάσεις NovaMax

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ

© 2000 Τράπεζα NovaBank A.E.  
[A OneWorld Site](#)

Η NovaBank είναι η νέα, σύγχρονη τράπεζα, που ξεκίνησε τη λειτουργία της το Σεπτέμβριο του 2000, με τη συνεργασία των δύο μεγάλων επιχειρηματικών ομίλων, της Interamerican και της Banco Comercial Portugues S.A. (BCP), η οποία κατέλαβε την 6η θέση, στη παγκόσμια κατάταξη επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας «Competitive Fitness of Global Firms», που εκπονείται κάθε χρόνο από το Πανεπιστήμιο INSEAD. Στη μελέτη αυτή συμπεριλαμβάνονται οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις της Ευρώπης και των ΗΠΑ και για την κατάταξή τους χρησιμοποιούνται μια σειρά από κριτήρια, απαραίτητα για να χαρακτηριστεί μια εταιρεία επιτυχημένη και να κατέχει ηγετική θέση στις αγορές όπου δραστηριοποιείται.

Η NovaBank αποτελεί τη νέα τραπεζική δύναμη στην ελληνική αγορά, που στηρίζεται σε γερές βάσεις, με υψηλή κεφαλαιοποίηση, άριστη τεχνογνωσία και στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και την κάλυψη των αναγκών του. Επιπλέον είναι η πρώτη τράπεζα, παγκοσμίως, που ξεκίνησε από την πρώτη κιόλας ημέρα λειτουργίας της με 45 καταστήματα και ένα πελατοκεντρικό και σύγχρονο εναλλακτικό δίκτυο εξυπηρέτησης μέσω ATM's, Phone Banking και Internet Banking. Το σύνολο επενδύσεων, για το εγχείρημα αυτό για το 2000, ανήλθε στα 55.759.354,37 ευρώ. Οι επενδύσεις και για την επόμενη χρονιά, βάσει του αναπτυξιακού προγράμματος της Τράπεζας, θα κινηθούν σε αντίστοιχα επίπεδα, ενώ η επέκταση του δικτύου καταστημάτων προβλέπει και την κάλυψη περιοχών εκτός Αττικής και Θεσσαλονίκης, με συνέπεια στην αρχική δέσμευσή της για ένα ευρύ δίκτυο που θα αριθμεί τα 120 καταστήματα στην τριετία, αλλά και για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού.

(1) Πληροφορίες από το site της Novabank στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.novabank.gr/>

Ήδη από τους πρώτους μήνες λειτουργίας της η NovaBank κατάφερε να αποκτήσει μέγεθος και αναγνωρισιμότητα, που την αναδεικνύει σε υπολογίσιμη δύναμη στον τραπεζικό χώρο. Τα αποτελέσματα των έως σήμερα εργασιών της διαψεύδουν ευχάριστα τους αρχικούς στόχους που είχε θέσει η διοικητική ηγεσία της τράπεζας, ξεπερνώντας κάθε προσδοκία τόσο στα βασικά μεγέθη προϊόντων, όσο και στα μεγέθη χρήσης των παρεχομένων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα για τη λειτουργία της Τράπεζας έως το Δεκέμβριο του 2000, το σύνολο του ενεργητικού της έφθασε τα 757.153.338,22 ευρώ. Τα 616.287.600,88 ευρώ βρίσκονται υπό διαχείριση, καταναμεμένα σε καταθέσεις, repos και αμοιβαία κεφάλαια. Στον τομέα της καταναλωτικής πίστης, η NovaBank κινήθηκε με προσεκτικά βήματα προσβλέποντας στην ανάπτυξη υγιούς χαρτοφυλακίου δανείων, δίνοντας έμφαση στα στεγαστικά δάνεια.

### 3.12) ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ (1)

Στην Τράπεζα Πειραιώς κατοχυρώθηκε τελικά η ΕΤΒΑ μετά το σχετικό διαγωνισμό που διενήργησε το Δημόσιο στο πλαίσιο ιδιωτικοποίησης της δεύτερης. Συγκεκριμένα, η Πειραιώς πρόκειται να καταβάλλει σε μετρητά το ποσό των 5,1 ευρώ ανά μετοχή για το 58% της ΕΤΒΑ, δηλαδή συνολικά ποσό ύψους 173,8 δισ. δρχ. Το υπόλοιπο ποσοστό της ΕΤΒΑ (αυτό που ανήκει στο Δημόσιο και στο επενδυτικό κοινό) θα αποκτηθεί στην ίδια τιμή (5,1 ευρώ ανά μετοχή). Το συνολικό αντίτιμο που θα καταβάλλει η Πειραιώς ανέρχεται σε 300,8 δισ. δρχ. και είναι μέσα στα όρια που είχε θέσει το δημόσιο, εκτιμώντας την αξία της ΕΤΒΑ στο πλαίσιο των 275-360 δισ. δρχ.

(1) Αρθρογραφία από τον Κώνστα Χρήστο στις 1/12/2001 (Τίτλος Άρθρου: Γεγονότα και μέλλοντα στο τραπεζικό σύστημα- Έντυπο: Μηχανισμοί Χρήματος) δημοσιευμένο στο economics.

Τέλος, το δημόσιο θα κρατήσει το ποσοστό της ΕΤΒΑ στην ΕΛΒΟ, προκειμένου να διατηρηθεί ο δημόσιος χαρακτήρας της.

Από την άλλη, στον ισολογισμό χρήσεως 2001 εκτιμά η διοίκηση της Τράπεζας Πειραιώς ότι θα γίνουν ορατά τα πρώτα σημαντικά οφέλη από τη συγχώνευση των εμπορικών τραπεζών του ομίλου κατά το 2000 (Τράπεζας Χίου, Μακεδονίας Θράκης και Πειραιώς). Έτσι, εκτιμάται ότι η τρέχουσα χρήση θα κλείσει με συγκράτηση του λειτουργικού κόστους και με αύξηση του όγκου εργασιών για το «ενιαίο» τραπεζικό ίδρυμα. Από τις αρχές του έτους η τράπεζα έχει διαθέσει νέα προϊόντα για την καταναλωτική και στεγαστική πίστη, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών όπου υπάρχουν μεγαλύτερα περιθώρια κέρδους, όπως οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι επαγγελματίες και οι ιδιώτες. Εν τω μεταξύ, σε εξέλιξη βρίσκεται η δημιουργία 17 νέων καταστημάτων στην επικράτεια, ώστε στα τέλη του 2001 η Πειραιώς να διαθέτει δίκτυο 200 καταστημάτων.

Έμφαση δίνει ο όμιλος Πειραιώς στην ενδυνάμωση των δραστηριοτήτων του στον τομέα της επενδυτικής τραπεζικής, ενώ η κατευθυντήρια γραμμή για την τρέχουσα χρήση αφορούσε την ολοκλήρωση της οργανωτικής αναδιάρθρωσης στον επενδυτικό τομέα.

## 4. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΤΡΑΠΕΖΑ





"ΚΕΦ 4. ΦΗΦΙΑΚΟΣ  
ΧΑΡΤΗΣ.xls"

## 5. ΒΗΜΑ-ΒΗΜΑ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET



Εφαρμογή στο Σύστημα e-banking της Τράπεζας Πειραιώς

## **1.Γενικά**

Η Winbank η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς δημιουργήθηκε τον Ιανουάριο του 2000 και το επίσημο λανσάρισμα της έγινε, στις 17 Μαρτίου του 2000 παρέχοντας υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο μέσω του internet, όσο και μέσω σταθερού και κινητού τηλεφώνου και είναι η πρώτη ολοκληρωμένη και πιο βραβευμένη υπηρεσία e-banking στην Ελλάδα.

Η Τράπεζα Πειραιώς δημιούργησε μια ξεχωριστή επιχειρησιακή μονάδα με το δικό της brand name (δεν αποτελεί δηλαδή ανεξάρτητη τράπεζα αλλά αυτόνομη επιχειρηματική μονάδα της Τράπεζας Πειραιώς με διαφορετική στελέχωση). Η δομή αυτή δίνει αυτονομία και ευελιξία στην winbank, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δρα ανεξάρτητα από τις άλλες μονάδες της Τράπεζας.

## **2. Διαδικασία σύνδεσης**

Πληκτρολογείτε το [www.winbank.gr](http://www.winbank.gr) στο πεδίο διεύθυνση (Address) του προγράμματος Περιήγησης (για την ώρα λειτουργεί μόνο με το πρόγραμμα του Internet Explorer) για να οδηγηθείτε στην αρχική σελίδα του site της winbank. Πριν επιχειρήσετε να συνδεθείτε με την υπηρεσία, θα πρέπει να έχετε στην κατοχή σας δύο αριθμούς που έχετε παραλάβει από το δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς ή που σας έχουν αποσταλεί από τη winbank. Ο ένας αριθμός είναι ο οκταψήφιος Κωδικός Εισόδου (UserID) και ο δεύτερος, ο οκταψήφιος Κωδικός Ασφαλείας (PIN). Για λόγους ασφαλείας η winbank συνιστά την αλλαγή των κωδικών μετά την παραλαβή τους αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τον Κωδικό Εισόδου (UserID) θα πρέπει να τον απομνημονεύσετε και να αποθηκεύσετε την επιστολή παραλαβής του σε ασφαλές μέρος ή να τον αλλάξετε σε κάποιον πιο ευκολομνημόνευτο Κωδικό Εισόδου της προτίμησής σας. Καλό θα ήταν επίσης, για την ομαλή λειτουργία της εφαρμογής και πριν εισαχθείτε στο σύστημα για πρώτη φορά, να βεβαιωθείτε, ότι πληρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές χρήσης της υπηρεσίας από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή που θα χρησιμοποιήσετε. Για να πληροφορηθείτε για τις ελάχιστες και προτεινόμενες τεχνικές προδιαγραφές επιλέξτε την επιλογή «Τεχνικές Προδιαγραφές» από τη σελίδα εισόδου του winbank internet. Τέλος από τη σελίδα εισόδου μπορείτε επίσης να πληροφορηθείτε για τους Όρους χρήσης της υπηρεσίας (επιλογή «Όροι Χρήσης»), καθώς και για την εμπιστευτικότητα και την Ασφάλεια/ Απόρρητο των συναλλαγών σας μέσω του winbank internet (επιλογή «Ασφάλεια»). «Εύρεση Καταστήματος/ ΑΤΜ»), πώς θα δείτε από τον υπολογιστή σας τον αλληλεπιδραστικό οδηγό εκμάθησης (επιλογή «Βοήθεια»).

### 3.Σύνδεση στην Υπηρεσία

Για να συνδεθείτε με την υπηρεσία πρέπει να εισάγετε τον Κωδικό Εισόδου (UserID) και τον Κωδικό Ασφαλείας (PIN) στα αντίστοιχα πεδία και στη συνέχεια να επιλέξετε «Είσοδος». Να σημειώσουμε ότι λανθασμένη εισαγωγή του PIN 3 φορές έχει σαν συνέπεια το «κλείδωμα» των κωδικών σας.

The screenshot shows the login interface for winbank internet. At the top left is the logo for ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, and at the top right is the winbank logo. The page is divided into three main content areas on the left, each with a small image and text:

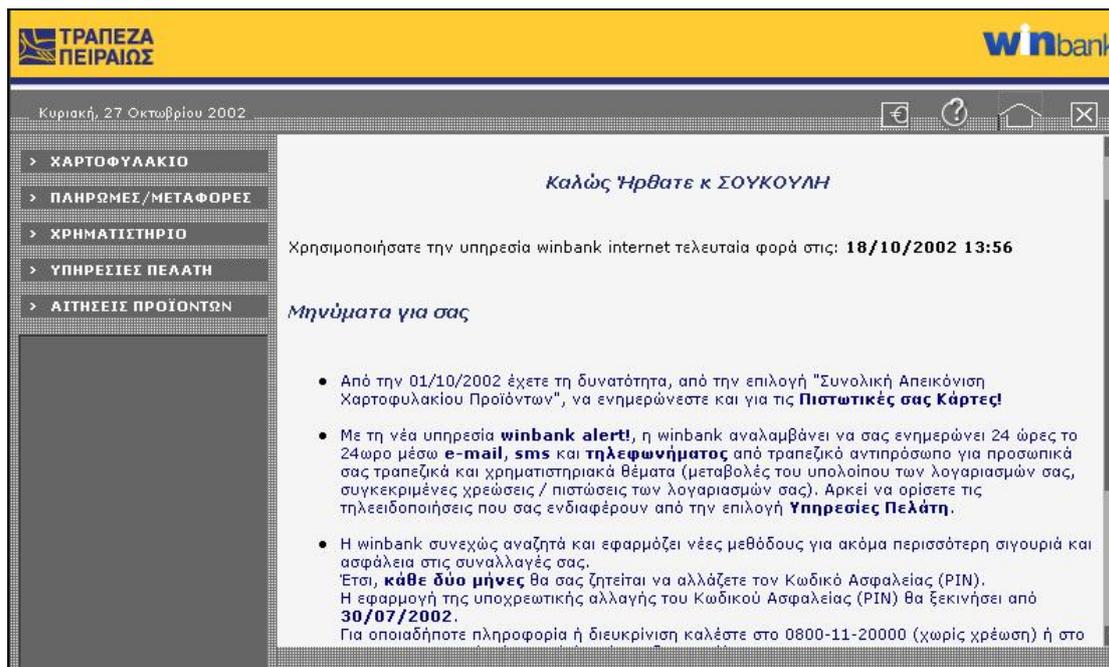
- winbank internet personal**: Εκμεταλλεύεστε τις ευκαιρίες που σας δίνει το winbank internet για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας συναλλαγών από την άνεση του σπιτιού σας ή του γραφείου σας όποτε εσείς το θελήσετε.
- winbank internet business**: Μπορείτε και εσείς να επωφεληθείτε των ευκολιών που παρέχει στην επιχείρησή σας η winbank. Εμπλουτίσαμε τις υπηρεσίες μας έτσι ώστε να κάνουν την καθημερινή σας επαφή με την Τράπεζα ζήτημα λίγων λεπτών, κερδίζοντάς σας πολύτιμο χρόνο και παρέχοντάς σας την άνεση και σιγουριά που ζητάτε από μια σύγχρονη τράπεζα.
- winbank internet Χρηματιστήριο**: Σας δίνουμε την ευκαιρία να μεταφέρετε το χρηματιστήριο on-line στην οθόνη του προσωπικού σας υπολογιστή και να πραγματοποιείτε χρηματιστηριακές πράξεις όπου και αν βρίσκεστε.

On the right side, there is a login form with the following elements:

- Flags for Greece and UK.
- Field for Κωδικός Εισόδου (User ID) with a masked input.
- Field for Κωδικός Ασφαλείας (PIN) with a masked input.
- A yellow button labeled Είσοδος.
- Text: Χρησιμοποιώντας την υπηρεσία winbank internet αποδέχεστε τους Όρους Χρήσης.
- A list of links:
  - Εύρεση Καταστήματος / ATM
  - Αίτηση winbank internet
  - Όροι Χρήσης
  - Ασφάλεια
  - Τεχνικές Προδιαγραφές
  - Βοήθεια

### 4. Βασική Σελίδα (Home page)

Η πρώτη σελίδα που βλέπετε με την είσοδό σας στην υπηρεσία winbank internet είναι η Κεντρική ή Βασική σελίδα (Home page). Στη βασική σελίδα εκτός από το σύντομο καλωσόρισμα βλέπετε επιπλέον την ώρα και ημερομηνία της τελευταίας φοράς που χρησιμοποιήσατε το σύστημα, κάποια προσωπικά στοιχεία και μηνύματα που σας ενδιαφέρουν (π.χ. κάποια νέα Δημόσια εγγραφή, νέες δυνατότητες της υπηρεσίας, κ.α). Σε αυτή τη βασική σελίδα μπορείτε να ανατρέχετε ανά πάσα στιγμή επιλέγοντας το Home button ενώ δίπλα από το Home button, υπάρχει το button για επιλογή νομίσματος (EUR ή GRD) και αμέσως μετά το button για αποσύνδεση από την υπηρεσία winbank internet, ενώ επίσης μπορεί να χρησιμοποιείται πάντα το button εξόδου για την έξοδό σας από την υπηρεσία, και αυτό θα πρέπει να το κάνετε για καθαρά προληπτικούς λόγους. Για παράδειγμα, είναι λάθος η χρήση του close window button (το γνωστό X στο πάνω δεξιά μέρος του παραθύρου) για έξοδο από την υπηρεσία. Εάν παρόλα αυτά ξεχάσετε ανοιχτή την υπηρεσία winbank internet και το mouse μείνει ανενεργό για 5 συνεχόμενα λεπτά τότε το σύστημα σας αποσυνδέει αυτόματα από την υπηρεσία για την ασφάλειά σας.



Εικόνα 1

Στο επάνω μέρος της βασικής σελίδας και δεξιά βλέπετε το λογότυπο της winbank. Κάποια στιγμή κατά τη διάρκεια των συναλλαγών σας ίσως να παρατηρήσετε ότι το πρόθεμα win περιστρέφεται. Αυτό σημαίνει ότι εκείνη τη στιγμή (και όσο διαρκεί η περιστροφή) ανταλλάσσονται δεδομένα μεταξύ του υπολογιστή σας και της Τράπεζας. Αριστερά από τη μπάρα μπορείτε να δείτε το menu των διαθέσιμων υπηρεσιών για κάθε κατηγορία.

## 5. Το Χαρτοφυλάκιο μου

Στην οθόνη αυτή βλέπετε «με μια ματιά» όλα τα προϊόντα σας (το «Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων» σας στην Τράπεζα Πειραιώς. Στη δική σας οθόνη υπάρχει περίπτωση να μην εμφανίζονται όλα (ή κάποια από) αυτά τα προϊόντα, διότι απλούστατα μπορεί να μην έχετε κάποια από τα προϊόντα αυτά με την Τράπεζα (π.χ. εάν δεν έχετε λογαριασμούς προθεσμιακών καταθέσεων στη Τράπεζα, τότε δεν εμφανίζεται το αντίστοιχο προϊόν στο χαρτοφυλάκιο σας, δηλ. δε θα το βλέπετε ούτε στο menu ούτε στη λίστα των προϊόντων). Αν επιλέξετε μια από τις κατηγορίες προϊόντων, θα δείτε τη συνοπτική παρουσίαση του αντίστοιχου προϊόντος. Παρατηρείστε ότι εάν στο μενού αριστερά πατήσετε επάνω στην ονομασία ενός προϊόντος, τότε αμέσως μεταφέρεστε στην αντίστοιχη οθόνη που έχει σαν τίτλο την ονομασία του προϊόντος.

Κυριακή, 22 Σεπτεμβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Συνολική Απεικόνιση Χαρτοφυλακίου Προϊόντων

Δείτε με μια ματιά το συνολικό χαρτοφυλάκιο των τραπεζικών σας προϊόντων στην Τράπεζα Πειραιώς και την τρέχουσα αξία του, αλλά και τα αναλυτικά στοιχεία των Λογαριασμών, των Επενδύσεων, των Δανείων σας.

Προϊόντα	Πλήθος	Σύνολο
Λογαριασμοί		
Καταθετικοί λογαριασμοί	2	EUR

Εκτύπωση

Εικόνα 2

Αριστερά υπάρχει το menu μέσω του οποίου μπορείτε να επιλέξετε την επιθυμητή κατηγορία.

### 5.1) Λογαριασμοί

Επιλέγοντας «Λογαριασμοί» θα δείτε μια οθόνη όπως στο παράδειγμα που ακολουθεί. Στην οθόνη αυτή, μπορείτε να έχετε μια συνοπτική παρουσίαση όλων των λογαριασμών σας την οποία μπορείτε και να εκτυπώσετε.

Σάββατο, 2 Νοεμβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Συνοπτική Παρουσίαση Λογαριασμών

Λογαριασμός	Τύπος / Νόμισμα	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	Λογιστικό Υπόλοιπο
<input type="radio"/> 5509-01288	TAMIEYTHPIO -K- / EUR	EUR	EUR
<input type="radio"/> 5509-01470	TAMIEYTHPIO -K- / EUR	EUR	EUR

Ανάλυση Υπολοίπου

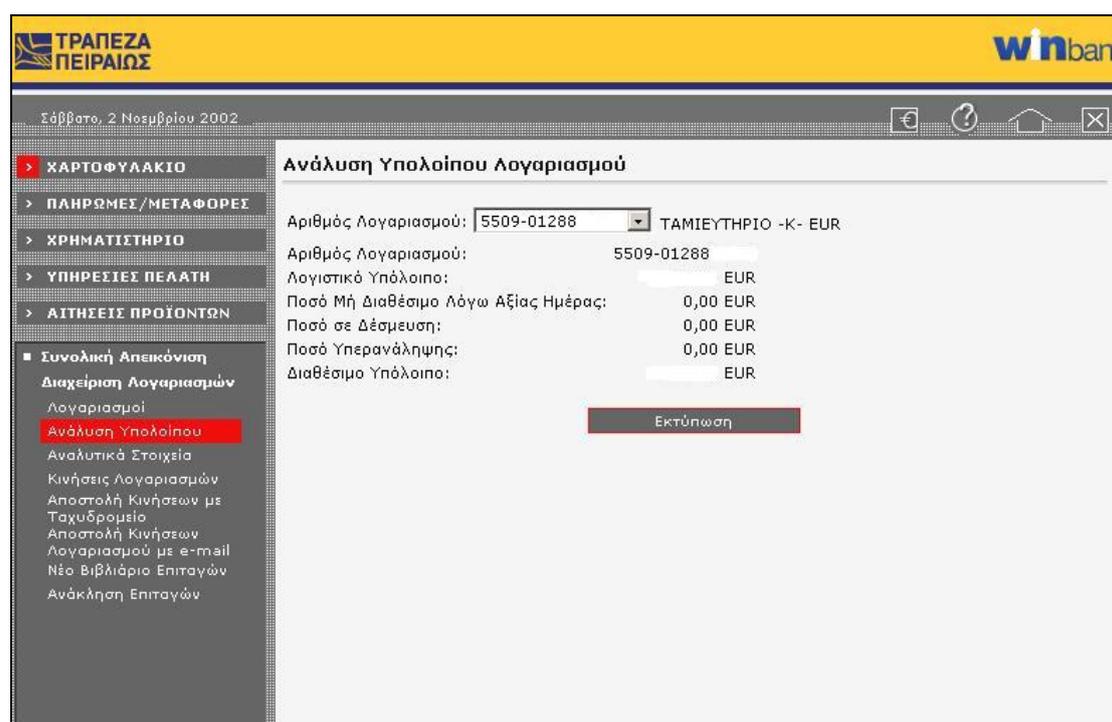
Διεθνής Τραπεζικός Λογαριασμός (IBAN)

Εκτύπωση

Εικόνα 3

Επιλέγοντας το radio button που βρίσκεται δίπλα στον αριθμό των λογαριασμών σας και στη συνέχεια την αντίστοιχη επιλογή, έχετε τη δυνατότητα να δείτε την Ανάλυση Υπολοίπου και την απεικόνισή τους στο IBAN (διεθνής Τραπεζικός Λογαριασμός - International Bank Account Number ή IBAN είναι μία σειρά από αλφαριθμητικούς χαρακτήρες, που προσδιορίζει μοναδικά το λογαριασμό ενός πελάτη, ο οποίος τηρείται σε κάποια Τράπεζα οπουδήποτε στον κόσμο). Επίσης σας παρέχουμε (με την χρήση του IBAN calculator) την δυνατότητα να δείτε για οποιονδήποτε λογαριασμό της Πειραιώς την απεικόνισή του στο IBAN.

## 5.2) Ανάλυση Υπολοίπου



Εικόνα 4

Η «Ανάλυση Υπολοίπου» ενός λογαριασμού μπορεί να εμφανιστεί με δύο τρόπους. Ο πρώτος είναι εάν από την προηγούμενη οθόνη επιλέξετε αριθμό λογαριασμού και «Ανάλυση Υπολοίπου» από το μενού αριστερά και ο δεύτερος τρόπος να επιλέξετε το κουμπί «Ανάλυση Υπολοίπου» που εμφανίζεται στην κεντρική οθόνη των λογαριασμών σας.

## 5.3) Κινήσεις Λογαριασμών

Επιλέξτε το λογαριασμό, του οποίου θέλετε να δείτε τις κινήσεις και θα εμφανιστούν οι 10 πιο πρόσφατες κινήσεις του λογαριασμού. Εάν θέλετε να ενημερωθείτε για παλαιότερες συναλλαγές επιλέξτε "Επόμενα 10". Για εκτύπωση πέστε το αντίστοιχο πλήκτρο. Εάν επιθυμείτε να δείτε τα αναλυτικά στοιχεία μιας κίνησης του επιλεγμένου λογαριασμού online, επιλέξτε τη συγκεκριμένη κίνηση και πέστε "Λεπτομέρειες".

Επιλέξτε το λογαριασμό για τον οποίον επιθυμείτε να δείτε τις κινήσεις:

Αριθμός Λογαριασμού: 5509-01288 ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ -Κ- EUR

Λογιστικό Υπόλοιπο: EUR

Διαθέσιμο Υπόλοιπο: EUR

Ημ/νία Συναλλαγής	Ημ/νία Αξίας	Ποσό	Αιτιολογία
<input type="radio"/> 01/11/2002	04/11/2002	EUR	ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ
<input type="radio"/> 14/10/2002	14/10/2002	EUR	ΑΤΜ-ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ
<input type="radio"/> 01/10/2002	01/10/2002	EUR	ΑΤΜ-ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ
<input type="radio"/> 30/09/2002	30/09/2002	EUR	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ
<input type="radio"/> 27/09/2002	30/09/2002	EUR	ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ
<input type="radio"/> 05/08/2002	05/08/2002	EUR	ΑΤΜ-ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ
<input type="radio"/> 01/08/2002	31/07/2002	EUR	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ
<input type="radio"/> 01/08/2002	02/08/2002	EUR	ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ
<input type="radio"/> 16/07/2002	15/07/2002	EUR	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ
<input type="radio"/> 15/07/2002	15/07/2002	EUR	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Προηγούμενα 10 >>

Λεπτομέρειες      Εκτύπωση

Εικόνα 5

Εκτός από την δυνατότητα που σας παρέχεται για να βλέπετε online τα αναλυτικά στοιχεία των κινήσεων των λογαριασμών σας, μπορείτε να ζητάτε «Αποστολή Κινήσεων Λογαριασμού με e-mail» για να δείτε την πλήρη περιγραφή κάθε συναλλαγής. Στο αρχείο που θα παραλαμβάνετε θα υπάρχει η πληρέστερη δυνατή περιγραφή κάθε συναλλαγής σας. Το αρχείο αυτό μπορείτε να το αποθηκεύσετε στον υπολογιστή σας για μελλοντική αναφορά.

#### **5.4) Αποστολή Κινήσεων με Ταχυδρομείο και με e-mail**

Σε αυτή την οθόνη επιλέξτε τον Αριθμό λογαριασμού και συμπληρώστε το χρονικό διάστημα (από-έως) για το οποίο επιθυμείτε την ενημέρωση (δώστε προσοχή στον τρόπο εισαγωγής της ημερομηνίας). Πρέπει να τονίσουμε ότι μπορείτε να ζητήσετε κίνηση λογαριασμών το πολύ για ένα εξάμηνο πριν την ημερομηνία αίτησης. Τέλος συμπληρώστε την ταχυδρομική διεύθυνση ή την ηλεκτρονική διεύθυνση που επιθυμείτε να παραλάβετε την ενημέρωση και πιάστε «Συνέχεια».

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Σάββατο, 2 Νοεμβρίου 2002

Αποστολή Κινήσεων Λογαριασμού με Ταχυδρομείο

Αριθμός Λογαριασμού:

Παρακαλώ να μου στείλετε **ταχυδρομικά** αντίγραφο κινήσεων του λογαριασμού για το χρονικό διάστημα:

Από:  (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ)

Έως:  (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ)

στην ακόλουθη **διεύθυνση** :

Εικόνα 6

Ειδικά για την αποστολή κινήσεων με e-mail θα χρειαστεί να συμπληρώσετε ένα σύντομο κωδικό (password) με τον οποίο θα κρυπτογραφήσουμε το αρχείο κινήσεων πριν σας το στείλουμε με email, ώστε ακόμα κι αν κάποιος έχει πρόσβαση στο ίδιο mail account, να μη μπορεί να δει τις κινήσεις σας. Αυτός ο κωδικός θα σας ζητηθεί για να ανοίξετε το αρχείο κινήσεων που θα παραλάβετε.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Σάββατο, 2 Νοεμβρίου 2002

Στοιχεία Κίνησης Λογαριασμού

Παρακαλώ να μου στείλετε με e-mail αντίγραφο κινήσεων για τον λογαριασμό μου

TAMIEYTHPIO -K- σε EUR

Για τη χρονική περίοδο:

από:

έως:

Σημείωση:  
**Δεν αποστέλλονται κινήσεις για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του εξαμήνου.**

**Μορφή Αρχείου**

Επιθυμώ, το αρχείο με τις κινήσεις του λογαριασμού μου, να είναι μορφοποιημένο ως:

απλό αρχείο κειμένου

HTML

**Για να δείτε δείγμα των αρχείων κάντε click εδώ.**

**Ασφάλεια Αποστολής**

Το αρχείο με τις κινήσεις του λογαριασμού μου, να αποσταλεί με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

Για την ασφαλή μεταφορά του αρχείου, ο κωδικός, ο οποίος θα χρησιμοποιηθεί για την ανάγνωση του e-mail που θα παραλάβω, είναι:

Κωδικός (password):

επιβεβαίωση του κωδικού:

Εικόνα 7

Στην επόμενη οθόνη επιλέξτε «Ακύρωση» εάν δεν επιθυμείτε να σας αποσταλεί η κίνηση, ή «Εκτέλεση» εάν θέλετε να προχωρήσετε. Εάν επιλέξετε «Εκτέλεση» στην επόμενη οθόνη που θα εμφανιστεί σημειώστε τον αριθμό καταχώρησης της αίτησης για μελλοντική αναφορά.

## 5.5) Νέο Βιβλιάριο Επιταγών

The screenshot shows the 'Παραγγελία Βιβλιαρίου Επιταγών' (Cheque Book Order) form on the Bank of Greece website. The page header includes the Bank of Greece logo and 'winbar'. The date is 'Σάββατο, 2 Νοεμβρίου 2002'. The left sidebar contains a menu with categories like 'ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ', 'ΠΑΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ', and 'ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ'. The main form area contains the following fields:

- Αριθμός λογαριασμού: Επιλογή (dropdown menu)
- Νόμισμα: (text input)
- Αριθμός βιβλιαρίων: (text input)
- Σελίδες ανά βιβλιάριο: 10 (dropdown menu)

Below these fields, there is a section titled 'Επιλέξτε το κατάστημα από το οποίο θα παραλάβετε το νέο βιβλιάριο επιταγών:' (Select the branch from which you will receive the new cheque book). This section includes three dropdown menus:

- Ευρύτερη Περιοχή: Πελοπόννησος
- Περιοχή: Νομός Κορινθίας
- Κατάστημα: ΚΟΛΟΚΟΤΡΩΝΗ 6 (ΚΟΡΙΝΘΟΣ)

A 'Συνέχεια >>' button is located at the bottom of the form.

Εικόνα 8

Στην οθόνη αυτή επιλέξτε αρχικά τον αριθμό λογαριασμού για τον οποίο επιθυμείτε το βιβλιάριο επιταγών. Στη συνέχεια εισάγετε τον αριθμό των βιβλιαρίων που επιθυμείτε και τις σελίδες ανά βιβλιάριο. Τέλος επιλέξτε το υποκατάστημα από το οποίο θέλετε να παραλάβετε το ή τα βιβλιάρια και επιλέξτε «Συνέχεια». Πρέπει να τονίσουμε ότι μπορείτε να ζητήσετε νέο βιβλιάριο επιταγών μόνο για λογαριασμούς συγκεκριμένου τύπου, π.χ. Λογαριασμούς Όψεως, καθώς επίσης ότι ο τελικός αριθμός βιβλιαρίων που θα εγκριθεί και θα παραλάβετε θα οριστεί από την Τράπεζα Πειραιώς.

## 5.6) Ανάκληση Επιταγών

Σε αυτή την οθόνη επιλέξτε εάν πρόκειται για ανάκληση μιας επιταγής ή σειράς επιταγών. Συμπληρώστε τα αντίστοιχα πεδία που ζητούνται και τυχόν πρόσθετες πληροφορίες που θα θέλατε να γνωστοποιήσετε στην Τράπεζα.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Σάββατο, 2 Νοεμβρίου 2002

ΕΥΡΩ ΕΡΩΤΗΣΗ ΟΙΚΙΑΚΟ

**Ανάκληση Επιταγών**

Μίας Επιταγής  Σειράς Επιταγών  
 Αριθμός Λογαριασμού:   
 Νόμισμα:   
 Αιτιολογία:   
 Αριθμός Επιταγής:   
 Ημερομηνία Έκδοσης:  (HH/MM/EEEE)  
 Ποσό:   
 Επιπλέον Πληροφορίες:

Εικόνα 9

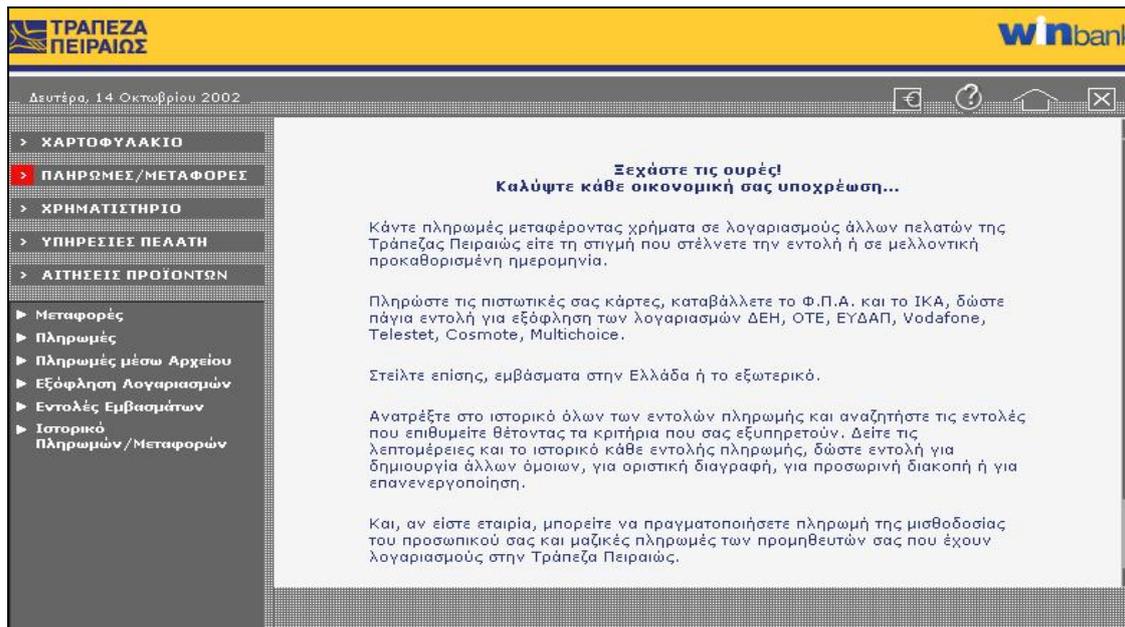
Επιλέξτε «Συνέχεια» και ελέγξτε τα στοιχεία της εντολής σας στην επόμενη οθόνη που εμφανίζεται. Εάν τελικά θέλετε να εκτελεστεί η εντολή επιλέξτε «Εκτέλεση» ή αλλιώς «Ακύρωση». Εάν πιέσατε «Εκτέλεση» σημειώστε τον αριθμό καταχώρησης της εντολής για μελλοντική αναφορά. Πρέπει να τονίσουμε ότι στην περίπτωση ανάκλησης επιταγής ή σειράς επιταγών ισχύουν οι αναγραφόμενοι όροι, οι οποίοι σας γνωστοποιούνται στην οθόνη επιβεβαίωσης της ανάκλησης. Η αίτηση ανάκλησης θα γίνει αποδεκτή από την Τράπεζα μετά την προσκόμιση σε οποιοδήποτε υποκατάστημα της δήλωσης απώλειας ή κλοπής στις Αστυνομικές Αρχές και την υπογραφή της εντολής ανάκλησης.

## **6. Πληρωμές / Μεταφορές**

### **6.1) Ιστορικό Πληρωμών**

Με την επιλογή Πληρωμές / Μεταφορές οδηγείστε στην ενότητα κάτω από την οποία περιλαμβάνονται όλες οι μεταφορές ποσών από δικούς σας λογαριασμούς σε άλλους τραπεζικούς ή μη τραπεζικούς αποδέκτες (π.χ. ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΦΠΑ, κλπ).

Η οθόνη που σας υποδέχεται, περιλαμβάνει όλες τις Ενεργές Εντολές Πληρωμών / Μεταφορών που έχετε δώσει μέσω της υπηρεσίας winbank internet. Για να ενημερωθείτε μόνο για μια κατηγορία Εντολών Πληρωμών θα πρέπει να επιλέξετε το είδος τους από τη λίστα «Είδος Πληρωμής». Σε περίπτωση που θέλετε να εντοπίσετε μια εντολή σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, τότε συμπληρώστε τις αντίστοιχες ημερομηνίες. Επίσης έχετε τη δυνατότητα να ενημερωθείτε για όλες τις εντολές σας και όχι μόνο για τις ενεργές.



Εικόνα 10

Εάν επιθυμείτε να δώσετε μια νέα όμοια εντολή προκειμένου να μην επαναλαμβάνετε την όλη διαδικασία (εισαγωγή στοιχείων κλπ.) επιλέγετε την επιθυμητή εντολή και στη συνέχεια «Νέα Όμοια». Παρατηρείστε, επίσης, ότι δίπλα στη στήλη «Είδος» υπάρχει μια στήλη με την ονομασία «Περιοδική». Εάν κάποια εντολή είναι μαρκαρισμένη σε αυτή τη στήλη σημαίνει ότι η εντολή αυτή θα εκτελείται περιοδικά τις ημέρες που έχετε ορίσει (για παράδειγμα για μια τακτική πληρωμή ενοικίου, δίδακτρα κλπ.). Σε περίπτωση λοιπόν που επιθυμείτε για κάποιο λόγο να διακόψετε προσωρινά την εκτέλεση μιας περιοδικής εντολής, τότε αφού την επιλέξετε πιέζετε «Προσωρινή διακοπή» και αντίστοιχα «Επανενεργοποίηση» για μια ήδη προσωρινά διακεκομμένη εντολή την οποία θέλετε να επανενεργοποιήσετε. Το κουμπί «Οριστική διαγραφή» θα το επιλέξετε όταν δεν επιθυμείτε πλέον την επαναλαμβανόμενη εκτέλεση κάποιας εντολής και θέλετε την οριστική διαγραφή της. Τέλος για να δείτε το Ιστορικό Εκτέλεσης κάποιας εντολής, θα την επιλέξετε και θα πιέσετε «Ιστορικό Εντολής». Παρατηρήστε ότι:

- Για τις Περιοδικές Εντολές Πληρωμής παρουσιάζεται χωριστά η πιο πρόσφατη εκτέλεση της αρχικής εντολής σας, όσο και η αμέσως επόμενη πληρωμή που προκύπτει από την εκτέλεση αυτής της εντολής.
- Για τις Μελλοντικές Εντολές Πληρωμής εμφανίζεται η αρχική εντολή σας, ενώ την ημερομηνία εκτέλεσης θα εμφανιστεί η Πληρωμή.
- Για τις Εντολές Πληρωμής / Μεταφοράς που εκτελούνται άμεσα εμφανίζεται η Πληρωμή που προέκυψε.

## 6.2 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

### 6.2.1) Μεταφορά σε Λογαριασμό μου

Κυριακή, 10 Νοεμβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Wnbank

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

ΠΑΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Μεταφορές

Μεταφορά σε Λογαριασμό μου

Μεταφορά προς Τρίτους στην Τράπεζα Πειραιώς

Μεταφορά για Πληρωμή Τιμολογίου CLA

Πληρωμές

Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας

ΦΠΑ

ΙΚΑ

Πληρωμές μέσω Αρχείου

Εξόφληση Λογαριασμών

Εντολές Εμβασμάτων

Ιστορικό Πληρωμών /Μεταφορών

Μεταφορά σε Λογαριασμό μου

Από	Προς	Λογαριασμός	Τύπος / Νόμισμα	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	Λογιστικό Υπόλοιπο
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5509-0128	TAMIEYTHPIO -K- / EUR	EUR	EUR
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5509-0147	TAMIEYTHPIO -K- / EUR	EUR	EUR

Ποσό Μεταφοράς:

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε το κόμμα (,) ως σύμβολο υποδιαστολής.  
Παράδειγμα: Το ποσό δέκα χιλιάδες πεντακόσια ΕΥΡΩ και σαράντα λεπτά, πρέπει να καταχωρηθεί 10500,40

Θέλω η συναλλαγή να εκτελεστεί:

Άμεσα

Στις  (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ)

Θέλω η συναλλαγή να επαναλαμβάνεται:

Κάθε μήνα στις

Την πρώτη εργάσιμη κάθε μήνα

Την τελευταία εργάσιμη κάθε μήνα

Συνέχεια >>

Εικόνα 11

Για να γίνει αυτό θα πρέπει να διαλέξετε από ποιο λογαριασμό θέλετε να κάνετε την πληρωμή και φυσικά να συμπληρώσετε τον αριθμό λογαριασμού. Στο πεδίο με τον αριθμό θα πρέπει να συμπληρώσετε τον αριθμό λογαριασμού ή να δηλώσετε το Προκαθορισμένο Όνομά της (κοινώς μνημονικό ή ψευδώνυμο ή alias), όπως περιγράφεται παρακάτω στην παράγραφο «Προκαθορισμός Αποδεκτών». Δηλώστε στη συνέχεια το ποσό και το πότε θέλετε να εκτελεστεί η συναλλαγή (άμεσα ή σε συγκεκριμένη ημερομηνία) και εάν πρόκειται για επαναλαμβανόμενη ή όχι. Επιλέξτε «Συνέχεια» και στη επόμενη οθόνη επιβεβαιώστε τα στοιχεία της πληρωμής για να συνεχίσετε ή όχι με την «Εκτέλεση» της εντολής. Όπως σε όλες τις οθόνες Ολοκλήρωσης Συναλλαγής, θα έχετε τη δυνατότητα να εκτυπώσετε τα στοιχεία της Πληρωμής σας, μέσω του κουμπιού «Εκτύπωση».

### 6.2.2) Πληρωμή Προς Τρίτους στην Τράπεζα Πειραιώς

Με αυτή την επιλογή σας μπορείτε να μεταφέρετε χρήματα σε τρίτους που διαθέτουν λογαριασμό στην Τράπεζα Πειραιώς. Με αυτό τον τρόπο μπορείτε να πληρώσετε π.χ. το νοίκι σας ή κάποιον για μια υπηρεσία που σας παρείχε ή σας παρέχει περιοδικά και ο οποίος επίσης έχει λογαριασμό στην Τράπεζα Πειραιώς.

Κυριακή, 10 Νοεμβρίου 2002

> ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

> ΠΛΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

> ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

> ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

> ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

▼ Μεταφορές

- Μεταφορά σε Λογαριασμό μου
- Μεταφορά προς Τρίτους στην Τράπεζα Πειραιώς
- Μεταφορά για Πληρωμή Τιμολογίου CLA

▼ Πληρωμές

- Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας
- ΦΠΑ
- ΙΚΑ

▶ Πληρωμές μέσω Αρχείου

▶ Εξόφληση Λογαριασμών

▶ Εντολές Εμβασμάτων

▶ Ιστορικό Πληρωμών/Μεταφορών

### Πληρωμή προς Τρίτους με Λογαριασμό στην Τράπεζα Πειραιώς

Από τον Λογαριασμό:

Προς Λογαριασμό:

Αιτιολογία:  ?

Ποσό:

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε το κόμμα (,) ως σύμβολο υποδιαστολής.  
Παράδειγμα: Το ποσό δέκα χιλιάδες πεντακόσια ΕΥΡΩ και σαράντα λεπτά, πρέπει να καταχωρηθεί 10500,40

Θέλω η συναλλαγή να εκτελεστεί:

- Άμεσα
- Στις  (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ)

Θέλω η συναλλαγή να επαναλαμβάνεται:

- Κάθε μήνα στις
- Την πρώτη εργάσιμη κάθε μήνα
- Την τελευταία εργάσιμη κάθε μήνα

Εικόνα 12

Για να χρησιμοποιήσετε αυτή την υπηρεσία θα πρέπει να γνωρίζετε το λογαριασμό του παραλήπτη στην Τράπεζα Πειραιώς, τον οποίο θα πρέπει να συμπληρώσετε στο αντίστοιχο πεδίο. Είναι εξυπηρετικό για λογαριασμούς που χρησιμοποιείτε συχνά, να τους δίνετε ένα «Προκαθορισμένο Όνομα» <sup>(1)</sup> (alias). (Μπορείτε να προσθέσετε στη συνέχεια μια μικρή «Αιτιολογία» για το ποσό που μεταφέρετε. Η Αιτιολογία που θα συμπληρώσετε θα εμφανιστεί στην Κίνηση Λογαριασμού που θα παραλάβετε με Ταχυδρομείο ή με email καθώς επίσης και στην Κίνηση Λογαριασμού που θα παραλάβει ο αποδέκτης των χρημάτων με Ταχυδρομείο (ή αν είναι πελάτης της υπηρεσίας winbank internet και με e-mail). Αφού συμπληρώσετε το ποσό, να αναφέρετε πότε θέλετε να εκτελεστεί η συναλλαγή και εάν πρόκειται για επαναλαμβανόμενη ή όχι. Επιλέξτε «Συνέχεια» και στη επόμενη οθόνη επιβεβαιώστε τα στοιχεία της πληρωμής για να συνεχίσετε ή όχι με την «Εκτέλεση» της εντολής. Όπως σε όλες τις οθόνες Ολοκλήρωσης Συναλλαγής, θα έχετε τη δυνατότητα να εκτυπώσετε τα στοιχεία της Πληρωμής σας, μέσω του κουμπιού «Εκτύπωση».

(1) Βλ. Σχετικά σελ. 71 παράγραφο 7,8

### 6.2.3) Πληρωμή Τιμολογίου CLA

Κυριακή, 22 Σεπτεμβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winban

**Πληρωμή Τιμολογίου μέσω CLA**

Παρακαλούμε να αποστείλετε άμεσα τη τρέχουσα περιοδική δήλωση Φ.Π.Α., σε ένα από τα νούμερα fax: 3288102, 3288128, 3246182, εφόσον η συναλλαγή σας αφορά ενδοκοινωνική απόκτηση.

Από τον Λογαριασμό:

Προς Λογαριασμό:

Απολογία:

Νόμισμα EUR

Πληρωμή:

Ποσό Πληρωμής:

Είδος Εμπορεύματος:

Δασμολογική Κλάση:

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε το κόμμα (,) ως σύμβολο υποδιαστολής.  
Παράδειγμα: Το ποσό δέκα χιλιάδες πεντακόσια ΕΥΡΩ και σαράντα λεπτά, πρέπει να καταχωρηθεί 10500,40

Θέλω η συναλλαγή να εκτελεστεί:

Άμεσα

Στις  (HH/MM/EEEE)

Εικόνα 13

Με την επιλογή αυτή σας δίνεται η δυνατότητα να εξοφλείτε Τιμολόγια, αρκεί ο Οίκος του Εξωτερικού, με τον οποίο και συνεργάζεστε να έχει ανοίξει λογαριασμό την Τράπεζα Πειραιώς, μέσω του νέου προϊόντος Collection Account (CLA).

## 6.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ

### 6.3.1) Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας

Δευτέρα, 14 Οκτωβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winban

**Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας**

Από τον Λογαριασμό:

Αριθμός Κάρτας:

Ποσό:

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε το κόμμα (,) ως σύμβολο υποδιαστολής.  
Παράδειγμα: Το ποσό δέκα χιλιάδες πεντακόσια ΕΥΡΩ και σαράντα λεπτά, πρέπει να καταχωρηθεί 10500,40

Για να εκτελεσθεί η εντολή πληρωμής της Πιστωτικής σας Κάρτας σήμερα, θα πρέπει να έχει δοθεί μέχρι τις 15:00

Θέλω η συναλλαγή να εκτελεστεί:

Άμεσα

Στις  (HH/MM/EEEE)

Θέλω η συναλλαγή να επαναλαμβάνεται:

Κάθε μήνα στις

Την πρώτη εργάσιμη κάθε μήνα

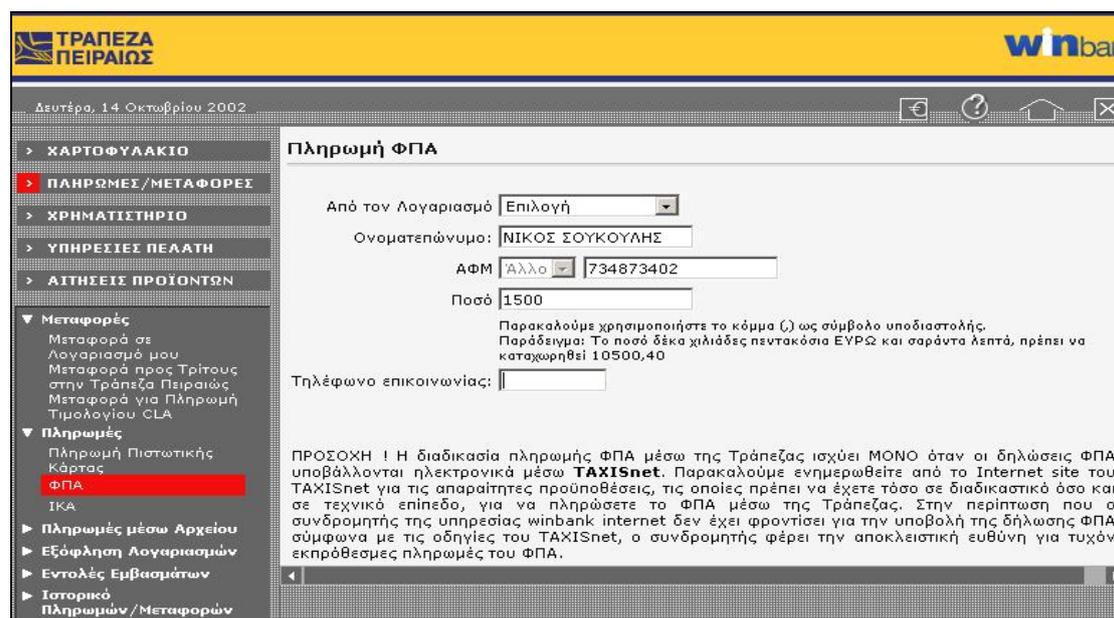
Την τελευταία εργάσιμη κάθε μήνα

Εικόνα 14

Για να γίνει αυτό θα πρέπει να διαλέξετε από ποιο λογαριασμό θέλετε να κάνετε την πληρωμή και φυσικά να συμπληρώσετε τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας. Στο πεδίο με τον αριθμό της κάρτας θα πρέπει να

συμπληρώσετε τον αριθμό της ή να δηλώσετε το Προκαθορισμένο Όνομα της (κοινώς μνημονικό ή ψευδώνυμο ή alias), όπως περιγράφεται παρακάτω στην παράγραφο «Προκαθορισμός Αποδεκτών» δηλώστε στη συνέχεια το ποσό και το πότε θέλετε να εκτελεστεί η συναλλαγή (άμεσα ή σε συγκεκριμένη ημερομηνία) και εάν πρόκειται για επαναλαμβανόμενη ή όχι. Επιλέξτε «Συνέχεια» και στη επόμενη οθόνη επιβεβαιώστε τα στοιχεία της πληρωμής για να συνεχίσετε ή όχι με την «Εκτέλεση» της εντολής. Όπως σε όλες τις οθόνες Ολοκλήρωσης Συναλλαγής, θα έχετε τη δυνατότητα να εκτυπώσετε τα στοιχεία της Πληρωμής σας, μέσω του κουμπιού «Εκτύπωση».

### 6.3.2) Πληρωμή Φ.Π.Α



Εικόνα 15

Με τη νέα υπηρεσία winbank internet έχετε τη δυνατότητα να πληρώνετε το Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) για έναν ή και περισσότερους Αριθμούς Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ). Για τη συναλλαγή, συμπληρώστε το λογαριασμό που θα χρεωθεί, το Ονοματεπώνυμο που αντιστοιχεί στον ΑΦΜ, τον ίδιο τον ΑΦΜ και το ποσό, και πιέστε «Συνέχεια». Στην επόμενη οθόνη επιβεβαιώστε τα στοιχεία της εντολής σας για να συνεχίσετε ή όχι με την «Εκτέλεση» της εντολής. Όπως σε όλες τις οθόνες Ολοκλήρωσης Συναλλαγής, θα έχετε τη δυνατότητα να εκτυπώσετε τα στοιχεία της Εντολής σας, μέσω της επιλογής «Εκτύπωση». Για τη διευκόλυνσή σας μπορείτε να προκαθορίσετε Μνημονικά Ονόματα για τους ΑΦΜ, των οποίων το ΦΠΑ προτίθεστε να πληρώνετε μέσω winbank internet μέσω της δυνατότητας «Προκαθορισμένοι Αποδέκτες», η οποία περιγράφεται στην παράγραφο «Προκαθορισμός Αποδεκτών».

Είναι αναγκαία η προσοχή μας στους Όρους Χρήσης της Πληρωμής ΦΠΑ, καθώς αυτή εκτελείται σε προκαθορισμένη (-ες) ημέρα (-ες) του μήνα σύμφωνα με οδηγίες του Υπουργείου Οικονομικών. Η Πληρωμή ΦΠΑ θα εκτελεστεί, εφόσον έχουμε παραλάβει τη σχετική εντολή σας μέσω winbank

internet πριν την προκαθορισμένη ώρα της τελευταίας ημέρας παραλαβής των σχετικών εντολών. Επίσης, πριν στείλετε για πρώτη φορά Εντολή Πληρωμής ΦΠΑ μέσω winbank internet θα πρέπει να έχετε κάνει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες από το TAXISNET.

### 6.3.3) Πληρωμή ΙΚΑ

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Δευτέρα, 14 Οκτωβρίου 2002

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

ΠΛΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Μεταφορές

Μεταφορά σε Λογαριασμό μου

Μεταφορά προς Τρίτους στην Τράπεζα Πειραιώς

Μεταφορά για Πληρωμή Τιμολογίου CLA

Πληρωμές

Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας

ΦΠΑ

ΙΚΑ

Πληρωμές μέσω Αρχείου

Εξόφληση Λογαριασμών

Εντολές Εμβασμάτων

Ιστορικό Πληρωμών/Μεταφορών

Από τον Λογαριασμό: [Επιλογή]

Όνοματεπώνυμο: ΝΙΚΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΥ

Αριθμός Μητρώου Εργοδότη: [Άλλος] 1070045345

ΑΦΜ: [Άλλο] 646546546

Ποσό: 1000

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε το κόμμα (,) ως σύμβολο υποδιαστολής. Παράδειγμα: Το ποσό δέκα χιλιάδες πεντακόσια ΕΥΡΩ και σαράντα λεπτά, πρέπει να καταχωρηθεί 10500,40

Μισθολογική Περίοδος: Έτος [2002] Μήνας [01]

Τηλέφωνο επικοινωνίας:

**ΟΔΗΓΙΕΣ**

- Απαραίτητα στοιχεία για την καταχώρηση της εντολής εισφοράς ΙΚΑ, είναι ο Α.Φ.Μ., Δώρο Πάσχα, Επίδομα Αδείας, Δώρο Χριστουγέννων

Εικόνα 16

Με την επιλογή αυτή σας δίνεται η δυνατότητα να πληρώνετε τις εργοδοτικές σας εισφορές στο ΙΚΑ. Απαραίτητα στοιχεία για την πληρωμή είναι ο ΑΦΜ, ο Αριθμός Μητρώου Εργοδότη, η Μισθολογική Περίοδος και το ποσό εισφοράς. Αφού συμπληρωθούν αυτά τα πεδία επιλέγετε «Συνέχεια» και μεταφέρεστε στην οθόνη Ελέγχου των στοιχείων. Αφού βεβαιωθείτε ότι όλα τα δεδομένα σας είναι σωστά επιλέξετε «Εκτέλεση».

### 6.4) Έμβασμα Εντός/Εκτός Ελλάδας και για Σπουδαστικό Συνάλλαγμα

Μέσω της δυνατότητας αυτής μπορείτε να δώσετε εντολή για έμβασμα ποσού σε τράπεζες στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

Πριν προχωρήσετε στη συμπλήρωση των απαραίτητων πεδίων ενημερωθείτε για την ισχύουσα Τιμολογιακή Πολιτική Εμβασμάτων. Επίσης, στην περίπτωση Εμβάσματος εκτός Ελλάδας, ενημερωθείτε για τα επιτρεπτά ποσά εκτέλεσης πληρωμών χωρίς την προσκόμιση δικαιολογητικών.

Στην περίπτωση Σπουδαστικού Εμβάσματος, θα πρέπει να έχετε ανοίξει Σπουδαστικό Φάκελο στην Τράπεζα Πειραιώς. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά, μπορείτε να απευθυνθείτε σε οποιοδήποτε κατάστημα ή στο Internet site της Τράπεζας Πειραιώς.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Δευτέρα, 14 Οκτωβρίου 2002

> ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

> ΠΛΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

> ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

> ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

> ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

▼ Εξόφληση Λογαριασμών

Πάγιας Εντολής

ΔΕΗ

ΟΤΕ

ΕΥΔΑΠ

COSMOTE

VODAFONE

TELESTET

MULTICHOICE

▼ Εντολές Εμβασμάτων

Εμβάσματα στην Ελλάδα

Εμβάσματα στο Εξωτερικό

Σπουδαστικά Εμβάσματα

Εκτελεσθέντα Εμβάσματα

► Ιστορικό Πληρωμών/Μεταφορών

\*Το έμβασμα να χρεωθεί στο λογαριασμό μου Νο:

\*Νόμισμα Εμβάσματος:

\*Τύπος Ποσού:  Δηλώνω το ποσό εμβάσματος

Δηλώνω το ποσό χρέωσης του λογαριασμού

\*Ποσό:

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε το κόμμα (,) ως σύμβολο υποδιαστολής.  
Παράδειγμα: Το ποσό δέκα χιλιάδες πεντακόσια ΕΥΡΩ και σαράντα λεπτά, πρέπει να καταχωρηθεί 10500,40

\*Ποσό ολογράφως:

\*Αιτιολογία:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ**

\*Επωνυμία Τράπεζας Δικαιούχου:

Εικόνα 17

Σας υπενθυμίζουμε ότι τα πεδία που έχουν δίπλα στην περιγραφή τους ένα αστεράκι (\*) πρέπει να συμπληρωθούν υποχρεωτικά. Εάν θέλετε, όμως, μπορείτε να συμπληρώσετε και τα πεδία χωρίς αστερίσκο, για δική σας διευκόλυνση και εξυπηρέτηση (π.χ. εάν γνωρίζετε τη S.W.I.F.T. διεύθυνση της Τράπεζας του δικαιούχου / Παραλήπτη). Και σε αυτήν την περίπτωση μπορείτε να έχετε προκαθορίσει τα στοιχεία του αποδέκτη μέσω της δυνατότητας «Προκαθορισμένοι Αποδέκτες». Επίσης, αν έχετε πραγματοποιήσει στο παρελθόν ανάλογη εντολή εμβάσματος μέσω της υπηρεσίας winbank internet, μπορείτε να επιλέξετε «Νέα Όμοια» από την οθόνη «Εντολές Πληρωμών».

Όταν ολοκληρώσετε την εισαγωγή των απαραίτητων στοιχείων, επιλέξτε «Συνέχεια». Στην επόμενη οθόνη επιβεβαιώστε τα στοιχεία της εντολής σας για να συνεχίσετε ή όχι με την «Εκτέλεση» της εντολής. Όπως σε όλες τις οθόνες Ολοκλήρωσης Συναλλαγής, θα έχετε τη δυνατότητα να εκτυπώσετε τα στοιχεία της Εντολής σας, μέσω του κουμπιού «Εκτύπωση». Μπορείτε επίσης να σημειώσετε τον αριθμό καταχώρησης της εντολής σας για μελλοντική αναφορά.

## 6.5 Εξόφληση Λογαριασμών

Μέσω της υπηρεσίας winbank internet, έχετε τη δυνατότητα να εξοφλείτε τους λογαριασμούς ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥ.Δ.Α.Π, Panafon και Multichoice με πάγια εντολή πληρωμής και να ενημερώνετε για την εκτέλεση των πληρωμών τους. Οι δυνατότητες αυτές σας παρέχονται ακόμα κι αν έχετε δώσει την πάγια εντολή πληρωμής από κάποιο κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς και όχι μέσω winbank internet.

Δευτέρα, 14 Οκτωβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Αίτηση Πάγιας Εξόφλησης ΔΕΗ

Από τον Λογαριασμό:

Όνοματεπώνυμο Καταναλωτή:

Αριθμός παραχής:  -  -  **A**

Στοιχεία καταναλωτή:  -  -  -  **B**

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.**  
 ΧΑΛΚΟΚΟΝΔΥΛΗ 39 - 104 32 ΑΘΗΝΑ Α.Φ.Μ. 09000045 ΔΟΥ ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ  
 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ / ΔΗΜΟΥ & ΑΤ **ΕΝΑΝΤΙ**  
 ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΧΑΛΚΙΔΑΡΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΕΣΟΔΩΝ 10 152 32 ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ: 02700102 ΤΙΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ: 7 03379647-01 7  
 Α/Α... ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 23 01 2002 ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ: 22/11/2001 - 22/01/2002 ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ: 7050 16 29 022800  
 ΧΡΗΣΙΜΑ ΤΗΛΕΦΩΝΑ: Πληροφορίες: 0106810011 ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ: 22,30  
 Βλάβες: 1258 Παράπονα: **ΛΙΒΑΝΙΟΣ ΑΝΤ.**

Εικόνα 18

Δευτέρα, 14 Οκτωβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Αίτηση Πάγιας Εξόφλησης ΟΤΕ

Από τον Λογαριασμό:

Όνοματεπώνυμο Καταναλωτή:

Κωδικός Κέντρου:  **A**

Αριθμός Τηλεφώνου:  **B**

Κωδικός Λογαριασμού:  **Γ**

**ΟΤΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.** Α.Φ.Μ.: 094019245  
 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΤΕΛΩΝ Μ.Ε. Ο.Λ. Α.Φ.Μ. ΠΕΛΑΤΗ Α/Α  
 04 41 569236 2330553  
 ΜΑΖΑΡΑΚΗΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ Ι ΟΙΚΙΑ ΠΑΡΑΤΗΛΗΜΟΝ Χ.Α.Σ. ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ  
 ΔΑΙΔΑΛΟΥ 5 ΠΕΡΙΣΤΕΡΗ 04-05 1063900 6396156  
 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΕΝΔΕΙΞΙΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
 27.06.2002 ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΑΠΟ 26.01.2002 ΜΕΧΡΙ 04.04.2002  
 ΕΙΣΟΜΕΝΟΥ 13.08.2002 ΕΝΔΙΑΜΕΣΗ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΚΩΔ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ  
 ΜΕΦΕΡΟΜΕΝΟΥ 4439 24.05.2002 6754689 25  
 ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΕΣ ΜΟΚΑΒΕΣ 0 ΜΟΚΑΒΕΣ ΠΡΟΔΕΙΞΕΩΝ ΕΙΔΟΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟ

Εικόνα 19

Στην επιλογή «Εξόφληση Λογαριασμών» εμφανίζονται οι δύο πιο πρόσφατοι λογαριασμοί των παραπάνω ΔΕΚΟ / Εταιρειών για τους οποίους έχετε δώσει εντολή πάγιας πληρωμής. Στην περίπτωση αυτή η Κατάσταση του Λογαριασμού θα είναι «Εξοφλήθηκε». Επίσης έχετε τη δυνατότητα να δείτε και τον επόμενο λογαριασμό που θα κληθείτε να πληρώσετε, αμέσως μόλις ο λογαριασμός αυτός εκδοθεί και αποσταλεί από τη ΔΕΚΟ / Εταιρεία και ενημερωθεί ανάλογα η Τράπεζα. Στην περίπτωση αυτή η Κατάσταση του Λογαριασμού θα είναι «Εκκρεμεί». Από αυτήν την οθόνη μπορείτε επίσης να ζητήσετε την «Προσωρινή διακοπή» μιας πάγιας εντολής εξόφλησης λογαριασμού, την οποία βεβαίως μπορείτε να την «Επανενεργοποιήσετε» οποιαδήποτε στιγμή. Επίσης με την επιλογή «Μεταβολή» σας δίνεται η

δυνατότητα να αλλάξετε τον λογαριασμό χρέωσης τον οποίο χρησιμοποιείτε για την αυτόματη εξόφληση.

Για να δώσετε μια νέα Πάγια Εντολή Πληρωμής ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, Ραπαφον ή Multichoice, επιλέξτε τον αριθμό του λογαριασμού σας που θα χρεώνεται και συμπληρώστε το ονοματεπώνυμο που αναγράφεται στο λογαριασμό που θέλετε να πληρώνετε, το οποίο δεν είναι υποχρεωτικό να είναι το ίδιο με το δικό σας. Τα υπόλοιπα πεδία, τα οποία πρέπει να συμπληρωθούν, φαίνονται κατά περίπτωση (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, Ραπαφον ή Multichoice) στο δείγμα λογαριασμού που εμφανίζεται στην οθόνη σας. Τα απαραίτητα πεδία φαίνονται ευδιάκριτα μέσα σε κόκκινους κύκλους στα δείγματα λογαριασμών με την κατάλληλη σήμανση (π.χ. Α, Β, κλπ).

## **6.6 Μισθοδοσίες**

Με αυτήν την επιλογή σας μπορείτε να στέλνετε κάθε φορά το αρχείο της μισθοδοσίας της εταιρίας σας (απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχετε προηγουμένως υπογράψει την σχετική σύμβαση σε κάποιο από τα υποκαταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς). Η οθόνη που σας υποδέχεται περιλαμβάνει πληροφορίες για όλες τις εντολές μισθοδοσίας που έχετε δώσει. Ιδιαίτερα χρήσιμο είναι ότι μπορείτε να ελέγχετε και την «Κατάσταση» της εκάστοτε μισθοδοσίας (π.χ. αν εκκρεμεί ή αν έχει διεκπεραιωθεί).

Για κάθε μια «Εντολή Πληρωμής Μισθοδοσίας» επιλέγοντας το αντίστοιχο κουμπί μπορείτε να δείτε την «Ανάλυσή» της. Επίσης οποιαδήποτε στιγμή θέλετε, μπορείτε να ανατρέξετε στις πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές που απαιτούνται για την αποστολή του αρχείου επιλέγοντας το αντίστοιχο link.

## **6.7 Μαζικές Πληρωμές**

Με αυτήν την επιλογή σας, μπορείτε να στέλνετε κάθε φορά το αρχείο για Μαζικές Πληρωμές (απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχετε προηγουμένως υπογράψει την σχετική σύμβαση σε κάποιο από τα υποκαταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς). Η οθόνη που σας υποδέχεται περιλαμβάνει πληροφορίες για όλες τις εντολές Μαζικών Πληρωμών που έχετε δώσει. Ιδιαίτερα χρήσιμο είναι ότι μπορείτε να ελέγχετε και την «Κατάσταση» της εκάστοτε Μαζικής πληρωμής (π.χ. αν εκκρεμεί ή αν έχει διεκπεραιωθεί).

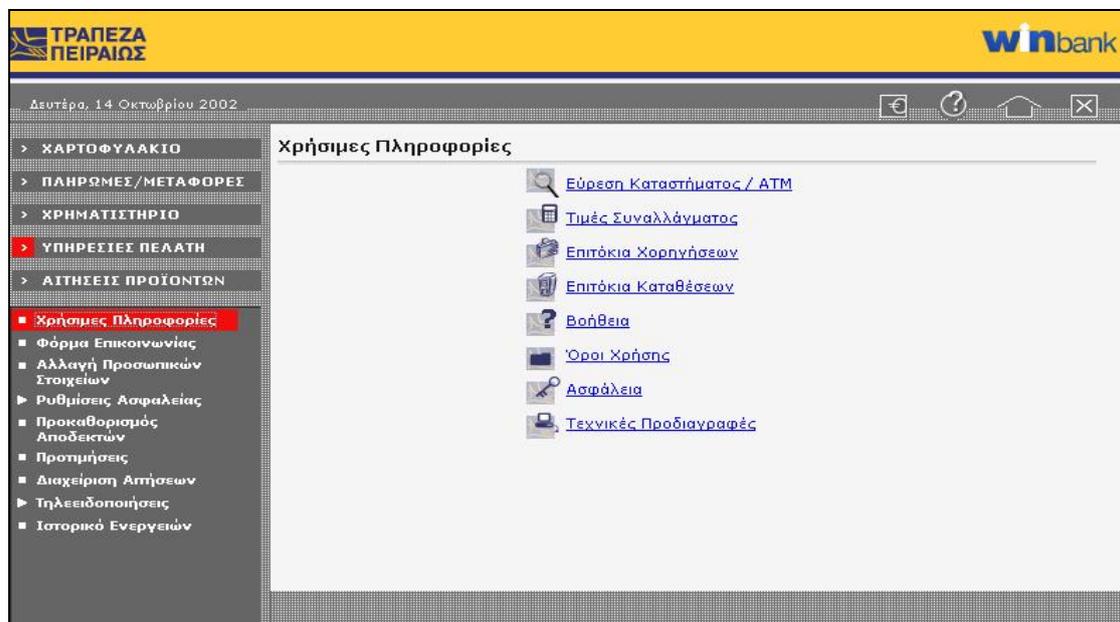
Για κάθε μια «Εντολή Μαζικής Πληρωμής» επιλέγοντας το αντίστοιχο κουμπί μπορείτε να δείτε την «Ανάλυσή» της. Επίσης οποιαδήποτε στιγμή θέλετε, μπορείτε να ανατρέξετε στις πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές που απαιτούνται για την αποστολή του αρχείου επιλέγοντας το αντίστοιχο link.

## 7. Υπηρεσίες Πελάτη

Αυτή η ενότητα υπηρεσιών έχει σκοπό να σας βοηθήσει στη χρήση της υπηρεσίας winbank internet. Οι υποκατηγορίες του menu αναλύονται παρακάτω.

### 7.1 Χρήσιμες Πληροφορίες

Με αυτήν επιλογή μπορείτε να ενημερωθείτε για το δίκτυο καταστημάτων / ΑΤΜ της Τράπεζας, να δείτε τις τιμές συναλλάγματος καθώς και τα επιτόκια καταθέσεων και χορηγήσεων που ισχύουν για την Τράπεζα. Επίσης παρέχονται όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες για την χρήση της υπηρεσίας winbank internet (βοήθεια, όροι χρήσης, ασφάλεια και οι τεχνικές προδιαγραφές).



Εικόνα 20

### 7.2 Ιστορικό Ενεργειών

Με αυτή σας την επιλογή μπορείτε να ενημερωθείτε για το ιστορικό των ενεργειών που έχετε εκτελέσει μέσα από το winbank internet με «Ωρα», «Ημερομηνία» και «Κωδικό Εισόδου». Μπορείτε να κάνετε αναζήτηση ανάλογα με το «Είδος Ενέργειας» την «Κατάσταση» της ενέργειας και την «Ημερομηνία Υποβολής» της. Για πιο σύνθετες αναζητήσεις μπορείτε να εισάγετε το είδος της ενέργειας που ψάχνετε ή (και) την κατάσταση της ή (και) το χρονικό διάστημα που σας ενδιαφέρει (π.χ. ποιες ενέργειες πώλησης μετοχών έχουν αποτύχει την περασμένη εβδομάδα). Χρησιμοποιώντας την επιλογή «Επόμενα 10» ή «Προηγούμενα 10» μετακινήστε στη λίστα των ενεργειών σας.

Κυριακή, 27 Οκτωβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ  
ΠΑΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ  
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ  
ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Αλλαγή Προσωπικών Στοιχείων  
Ρυθμίσεις Ασφαλείας  
Αλλαγή Κωδικού Ασφαλείας (PIN)  
Αλλαγή Κωδικού Εισόδου  
Προκαθορισμός Αποδεκτών  
Προτιμήσεις  
Διαχείριση Αιτήσεων  
Τηλεειδοποιήσεις  
Εμφάνιση  
Εισαγωγή νέας λογαριασμοί  
Ιστορικό  
Ρυθμίσεις  
Ιστορικό Ενεργειών

Ιστορικό Ενεργειών (Log)

Είδος Ενέργειας: Όλες Κατάσταση: Όλες

Ημερομηνία Υποβολής μεταξύ: (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ) και: (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ) Αναζήτηση

Ημερομηνία	Ώρα	Κωδικός χρήστη	Είδος Ενέργειας	Κατάσταση	Κανάλι
14/10/2002	23:43		Εισαγωγή Λογαριασμών	Επιτυχής Συναλλαγή	INTERNET
30/9/2002	13:26		Πληρωμή σε τρίτους Εντός Τρ.Πειραιώς	Επιτυχής Συναλλαγή	INTERNET
30/9/2002	13:26		Εντολή Πληρωμής: Πληρωμή σε τρίτους Εντός Τρ.Πειραιώς	Παραλήφθηκε	INTERNET
29/9/2002	22:36		Αλλαγή Κωδικού Ασφαλείας (PIN)	Επιτυχής Συναλλαγή	INTERNET
5/9/2002	18:22		Ενημέρωση Προτιμήσεων Πελάτη	Επιτυχής Συναλλαγή	INTERNET
4/9/2002	18:54		Ενημέρωση Προτιμήσεων Πελάτη	Επιτυχής Συναλλαγή	INTERNET
4/9/2002	18:47		Ενημέρωση Προτιμήσεων Πελάτη	Επιτυχής Συναλλαγή	INTERNET

Εικόνα 21

### 7.3 Φόρμα Επικοινωνίας

Δευτέρα, 14 Οκτωβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ  
ΠΑΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ  
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ  
ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Χρήσιμες Πληροφορίες  
Φόρμα Επικοινωνίας  
Αλλαγή Προσωπικών Στοιχείων  
Ρυθμίσεις Ασφαλείας  
Προκαθορισμός Αποδεκτών  
Προτιμήσεις  
Διαχείριση Αιτήσεων  
Τηλεειδοποιήσεις  
Ιστορικό Ενεργειών

Φόρμα Επικοινωνίας

Το θέμα αφορά: Πρόβλημα Συναλλαγής

Περιγράψτε το πρόβλημα:

Η απάντηση να σταλεί:  με e-mail   
 τηλεφωνικά στον αριθμό: 21335543  
 Ώρες Από: --:-- Έως: --:--  
 με SMS στον αριθμό κινητού

Συνέχεια >>

Εικόνα 22

Επειδή η επικοινωνία είναι πολύτιμη τόσο για τη βελτίωση των ήδη υπάρχουσών υπηρεσιών όσο και για τη δημιουργία καινούργιων, σκεφτήκαμε ότι πρέπει να υπάρχει ένας τρόπος μέσω του winbank internet να καταθέσετε όχι μόνο τα χρήματα και τις εντολές σας αλλά και τις παρατηρήσεις/σχολία

σας για ο,τιδήποτε αφορά την υπηρεσία. Για να γίνει αυτό, θα πρέπει πρώτα στην οθόνη «Φόρμα Επικοινωνίας» να επιλέξετε το θέμα του μηνύματός σας και στη συνέχεια να κάνετε μια σύντομη περιγραφή του. Σας δίνουμε τη δυνατότητα να επιλέξετε εσείς τον τρόπο που θα σας απαντήσουμε. Έχετε τρεις επιλογές: α) Με e-mail, β) Τηλεφωνικά σε ώρες που θα ορίσετε εσείς, ή γ) Με SMS στο κινητό σας τηλέφωνο, σε περίπτωση που η απάντηση θα είναι τόσο σύντομη ώστε να δικαιολογεί την αποστολή ενός τέτοιου μηνύματος. Κατόπιν απλά επιλέξτε «Συνέχεια».

## 7.4 Αλλαγή Προσωπικών Στοιχείων

The screenshot shows the Winbank website interface. At the top, there is a yellow header with the 'ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ' logo and the 'winbank' logo. Below the header, the date 'Κυριακή, 27 Οκτωβρίου 2002' is displayed. The main content area is titled 'Αίτηση Αλλαγής Προσωπικών Στοιχείων'. It contains a form with the following fields:

- Δηλώνω ότι επιθυμώ την τροποποίηση των παρακάτω στοιχείων:**
  - Τηλέφωνο Κατοικίας:
  - Τηλέφωνο Εργασίας:
  - Τηλέφωνο Κινητό:
  - Επάγγελμα:
  - e-mail Διεύθυνση:
- Ταχυδρομική Διεύθυνση:**
  - Οδός:
  - Αριθμός:
  - Πόλη:
  - Τ.Κ.:
- Άλλες Οδηγίες/Παρατηρήσεις:**

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- > ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ
- > ΠΛΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
- > ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ
- > ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ
- > ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- Χρήσιμες Πληροφορίες
- Φόρμα Επικοινωνίας
- **Αλλαγή Προσωπικών Στοιχείων**
- ▶ Ρυθμίσεις Ασφαλείας
- Προκαθορισμός Αποδεκτών
- Προμηρίες
- Διαχείριση Απτήσεων
- ▶ Τηλεειδοποιήσεις
- Ιστορικό Ενεργειών

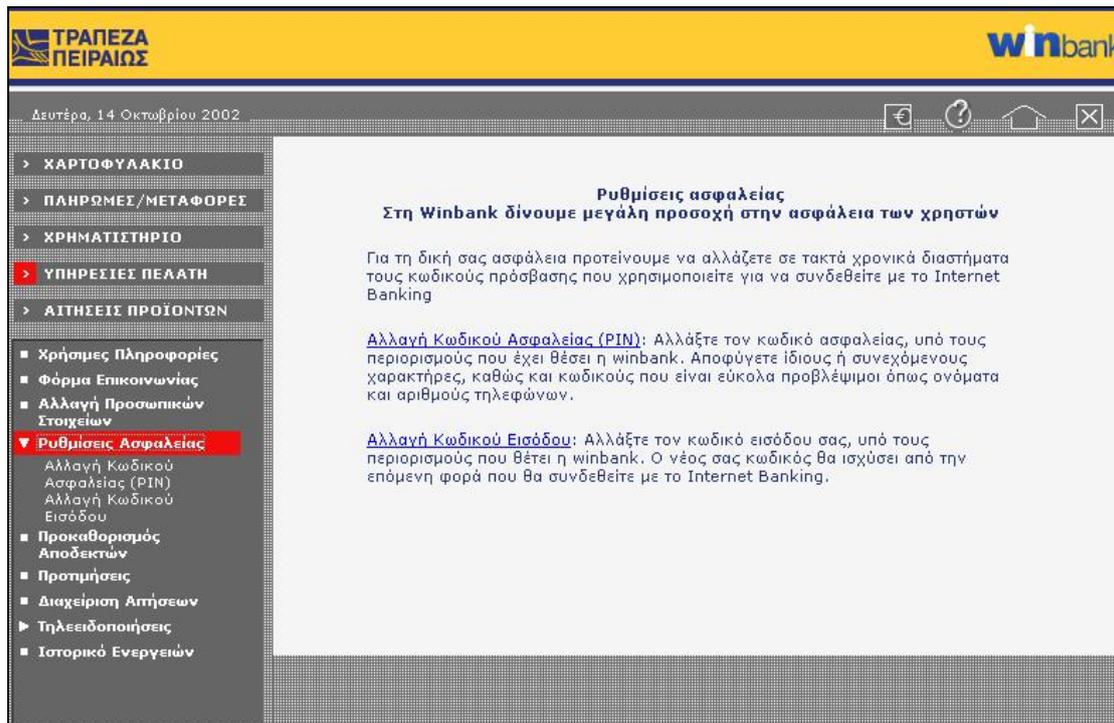
Εικόνα 23

Σε περίπτωση που κάποιο από τα προσωπικά σας στοιχεία άλλαξε (για παράδειγμα άλλαξε το προσωπικό σας e-mail ή αλλάξατε διεύθυνση αλληλογραφίας) μπορείτε να καταχωρήσετε την αλλαγή στη φόρμα με τα προσωπικά σας στοιχεία. Πολύ απλά διορθώνετε το ή τα πεδία που σας ενδιαφέρουν και πιέζετε «Συνέχεια». Στην οθόνη που ακολουθεί ελέγξτε τα στοιχεία που δώσατε και επιλέξτε «Εκτέλεση» ή «Ακύρωση». Για την αλλαγή στοιχείων όπως η Αστυνομική σας Ταυτότητα, ο Αριθμός διαβατηρίου, το Ονοματεπώνυμο ή ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου, θα πρέπει να προσκομίσετε σε κατάσταση της Τράπεζας Πειραιώς τα αντίστοιχα πρωτότυπα έγγραφα και μια φωτοτυπία τους.

## 7.5 Αλλαγή Κωδικού Ασφαλείας (PIN) και Κωδικού Εισόδου (UserID)

Είναι πολύ σημαντικό να έχετε απόλυτα μυστικό τον προσωπικό σας Κωδικό Ασφαλείας (PIN). Σας συμβουλεύουμε να αλλάζετε συχνά αυτόν τον Κωδικό. Στην οθόνη που εμφανίζεται αν επιλέξετε «Αλλαγή PIN», γράψτε το παλιό σας PIN στο αντίστοιχο πεδίο και εισάγετε το νέο PIN στα πεδία «Νέος

Κωδικός Ασφαλείας (PIN)» και «Επιβεβαίωση Νέου Κωδικού Ασφαλείας (PIN)» και επιλέξτε «Εκτέλεση».



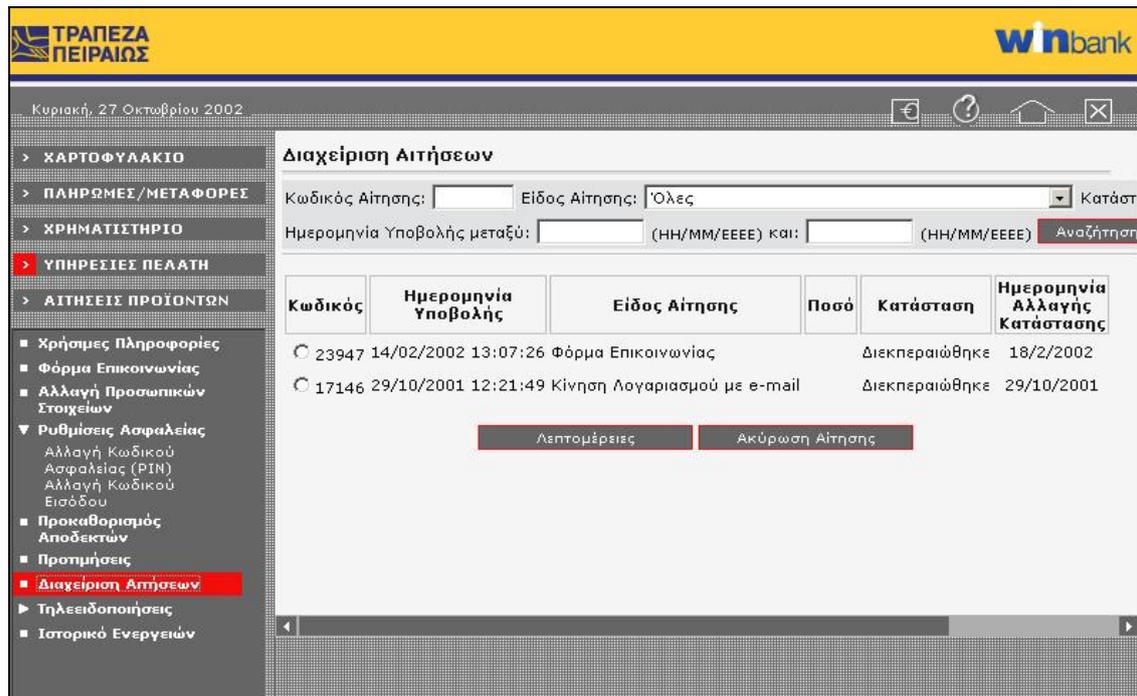
Εικόνα 24

Στην υπηρεσία winbank internet έχετε πλέον τη δυνατότητα να αλλάζετε και τον Κωδικό Εισόδου (UserID) σε έναν ευκολομνημόνευτο κωδικό της προτίμησής σας. Απλά επιλέξτε «Αλλαγή Κωδικού Εισόδου» από το μενού και στη φόρμα που θα εμφανιστεί συμπληρώστε τον νέο κωδικό στα πεδία «Νέος Κωδικός Εισόδου» και «Επιβεβαίωση Νέου Κωδικού Εισόδου» και πατήστε «Εκτέλεση».

## 7.6 Διαχείριση Αιτήσεων

Από αυτή την οθόνη μπορείτε να ενημερωθείτε για τις αιτήσεις που έχετε κάνει προς την Τράπεζα Πειραιώς μέσω της υπηρεσίας winbank internet. Όπως έχουμε ξαναπεί κάθε αίτησή σας που γίνεται δεκτή, συνοδεύεται και από ένα κωδικό τον οποίο καλό είναι να κρατάτε στο αρχείο σας για πιθανή μελλοντική αναφορά. Αν λοιπόν γνωρίζετε τον αριθμό της αίτησής σας και θέλετε να ενημερωθείτε για την κατάστασή της, εισάγετε στο αντίστοιχο πεδίο «Κωδικός Αίτησης» τον αριθμό της και επιλέξτε «Αναζήτηση». Μπορείτε επίσης να αναζητήσετε αιτήσεις συγκεκριμένου είδους επιλέγοντας το επιθυμητό είδος από τη σχετική λίστα «Είδος Αίτησης», ή να αναζητήσετε αιτήσεις που υποβλήθηκαν σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή βρίσκονται σε συγκεκριμένη «Κατάσταση».

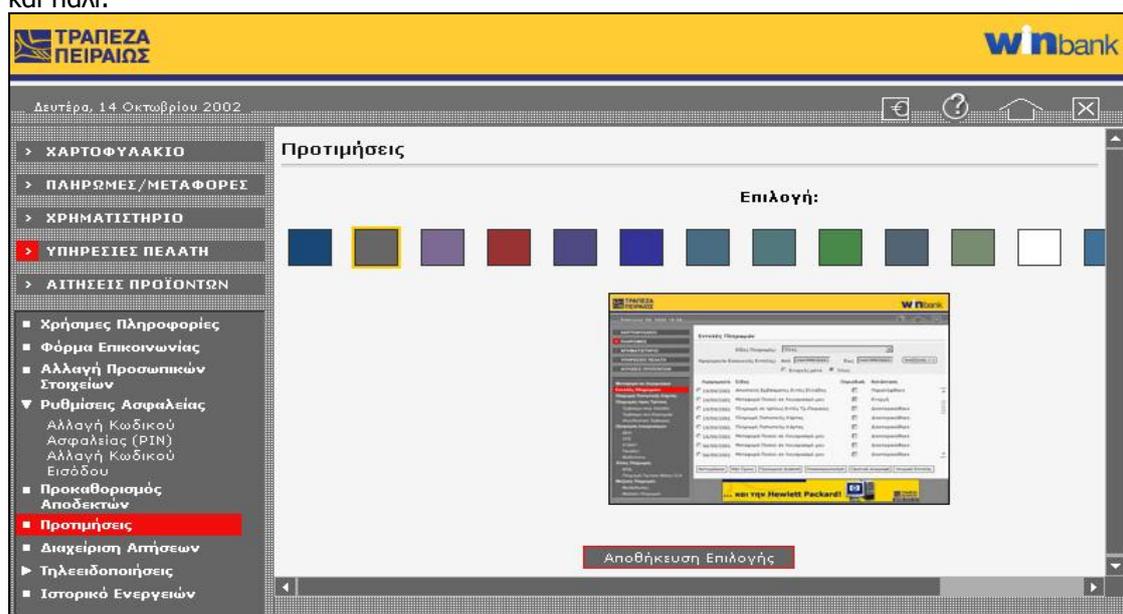
Με την επιλογή «Επόμενα 10» ή «Προηγούμενα 10» μπορείτε να μετακινηθείτε σε παλαιότερες ή πιο πρόσφατες αιτήσεις σας.



Εικόνα 25

## 7.7 Προτιμήσεις

Με αυτήν τη δυνατότητα μπορείτε να διαλέξετε μια από τις εναλλακτικές χρωματικές προτάσεις με τις οποίες θέλετε να εμφανίζεται η υπηρεσία winbank internet. Από τις διαθέσιμες επιλογές διαλέξτε αυτή που σας αρέσει και πέστε «Αποθήκευση Επιλογής». Η επιλογή θα ενεργοποιηθεί την επόμενη φορά που θα μπείτε στο winbank internet και μέχρι να την αλλάξετε και πάλι.



Εικόνα 26

## 7.8 Προκαθορισμός Αποδεκτών

Οι Προκαθορισμένοι Αποδέκτες χρησιμεύουν, όπως είδαμε στην ενότητα «Πληρωμές / Μεταφορές» στο να σας διευκολύνουν στη χρήση των εντολών πληρωμών ή μεταφοράς ποσών. Για παράδειγμα αντί να θυμόσαστε ολόκληρο τον αριθμό ενός λογαριασμού (δικού σας ή τρίτου στην Τράπεζα Πειραιώς), τον αριθμό μιας πιστωτικής κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς, τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου ή τα στοιχεία ενός εμβάσματος, μπορείτε να δώσετε σε όλα αυτά ένα πιο φιλικό και ευκολομνημόνευτο όνομα.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Δευτέρα, 14 Οκτωβρίου 2002

> ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

> ΠΛΗΡΩΜΕΣ / ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

> ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

> ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

> ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

■ Χρήσιμες Πληροφορίες

■ Φόρμα Επικοινωνίας

■ Αλλαγή Προσωπικών Στοιχείων

▼ Ρυθμίσεις Ασφαλείας

Αλλαγή Κωδικού Ασφαλείας (PIN)

Αλλαγή Κωδικού Εισόδου

■ Προκαθορισμός Αποδεκτών

■ Προμηθίες

■ Διαχείριση Αιτήσεων

▶ Τηλεειδοποιήσεις

■ Ιστορικό Ενεργειών

Προκαθορισμένοι Αποδέκτες (Alias):

Επιλέξτε τον τύπο του προκαθορισμένου αποδέκτη:

Λογαριασμός μου στην Τρ. Πειραιώς

Λογαριασμός μου στην Τρ. Πειραιώς

Λογαριασμός Τρίτου στην Τρ. Πειραιώς

Πιστωτική Κάρτα

Α.Φ.Μ

Αριθμός Μητρώου Εργοδότη ΙΚΑ

Δεδομένα:

Επιλογή

Ευνέχεια >>

Για να γίνει αυτό επιλέξτε «δημιουργία Νέου», εισάγετε το μνημονικό όνομα (alias) που επιθυμείτε για το συγκεκριμένο προκαθορισμένο αποδέκτη και τον τύπο του. Ανάλογα με τον τύπο θα εμφανιστούν τα κατάλληλα πεδία, τα οποία πρέπει να συμπληρώσετε.

Στη σελίδα «διαχείριση Προκαθορισμένων Αποδεκτών Πληρωμών» θα σας εμφανίζονται όλα τα φιλικά ονόματα που έχετε δηλώσει. Για να τροποποιήσετε ή να διαγράψετε έναν προκαθορισμένο αποδέκτη επιλέξτε τον από το radio button που βρίσκεται αριστερά της περιγραφής του και πατήστε ανάλογα «Τροποποίηση» ή «διαγραφή». Κάθε φορά που θα εκτελείτε μια Πληρωμή / Μεταφορά (π.χ. Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας) και εφόσον έχετε δηλώσει έναν Προκαθορισμένο Αποδέκτη αυτού του τύπου (π.χ. μια Πιστωτική Κάρτα), το σύστημα θα σας προτείνει να εισάγετε είτε έναν από τους προκαθορισμένους αποδέκτες, είτε έναν νέο «Άλλο» αποδέκτη.

## 7.9 Τηλεειδοποιήσεις

Με την χρήση των τηλεειδοποιήσεων έχετε την δυνατότητα αφού ορίσετε το είδος των ειδοποιήσεων μέσω κινητού ή σταθερού τηλεφώνου, ή email για διάφορες συναλλαγές που επιτυγχάνονται στον τραπεζικό σας λογαριασμό

Κυριακή, 27 Οκτωβρίου 2002

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ winbank

Εμφάνιση Τηλεειδοποιήσεων

**Κριτήρια αναζήτησης**

Μπορείτε να φιλτράρετε τα αποτελέσματα αναζήτησης, ανά ομάδα, τύπο και κατάσταση τηλεειδοποίησης.

Είδος Τηλεειδοποίησης: Όλα τα Είδη Τηλεειδοποιήσεων

Τύπος Alert: Όλοι οι τύποι alert

Κατάσταση:  Ενεργές τηλεειδοποιήσεις  Προσωρινά ανενεργές τηλεειδοποιήσεις

Αναζήτηση Εισαγωγή νέου alert

**Αποτελέσματα αναζήτησης**

**Ενεργές τηλεειδοποιήσεις**

Επιλογή	Λογαριασμός	Συνθήκη	SMS Μήνυμα	Email Μήνυμα	Call Center
<input type="radio"/>	5509-014. σε EUR με	όταν χρεωθεί από μεταφορά από λογαριασμό μου	094547117		
<input type="radio"/>	5509-014 σε EUR με	όταν πιστωθεί από μεταφορά σε λογαριασμό μου	094547117		
<input type="radio"/>	5509-014. σε EUR με	όταν πιστωθεί από τόκους λογαριασμών	094547117		

Εικόνα 27

Πληροφορίες για τραπεζικές συναλλαγές της Τράπεζας Πειραιώς αναζητήθηκαν στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.winbank.gr](http://www.winbank.gr).

Χρησιμοποιήθηκαν εικόνες ακριβώς όπως εμφανίζονται στην οθόνη του υπολογιστή μας κατά την διάρκεια της χρήσης της εφαρμογής του e-banking.

Για λόγους Τραπεζικού Απορρήτου δεν εμφανίζονται πλήρεις οι λογαριασμοί και τα ποσά, αλλά έχουν επεξεργαστεί κατάλληλα.

## 6. ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ



Το μέλλον των τραπεζών θα εξαρτηθεί από την πολιτική ανάληψης και διαχείρισης κινδύνων. Για τις ελληνικές τράπεζες, η διαδικασία μετάβασης στις νέες τεχνικές ισοδυναμεί με επανάσταση.

Το πρώτο ερώτημα που απασχολεί τον ψύχραιμο αναλυτή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος είναι αν αυτό το σύστημα εξυπηρετεί τις σημερινές ανάγκες της ελληνικής οικονομίας. Η απάντηση ίσως είναι αρνητική. Οι μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις για τη χρηματοδότηση των επενδυτικών τους προγραμμάτων συνήθως απευθύνονται σε διεθνείς τραπεζικούς ομίλους και στη χρηματοδότηση αυτή οι ελληνικές τράπεζες διαδραματίζουν δευτερεύοντα ρόλο. Οι μικρότερες ελληνικές επιχειρήσεις αναζητούν τρόπους πρόσβασης στην διεθνή τραπεζική αγορά, η οποία σήμερα διαθέτει πολύ περισσότερα και κυρίως πολύ πιο ευέλικτα προϊόντα χρηματοδότησης μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Τα εγχώρια πιστωτικά ιδρύματα από την πλευρά τους, προσπαθώντας να συντηρήσουν τα κέρδη του παρελθόντος, έχουν εντοπίσει ως «χρυσότοκον όρνιθα» την καταναλωτική και στεγαστική πίστη, αδιαφορώντας για το αν η στρατηγική αυτή εξυπηρετεί την ανάγκη της ελληνικής οικονομίας για μια νέου τύπου επιχειρηματικότητα, για ένα νέου τύπου οικονομικό γίγνεσθαι.

Η δεκαετία του 1980 ήταν χρυσή για τις ελληνικές τράπεζες. Προστατευμένες από το κράτος λειτουργούσαν με περιθώρια κέρδους υπερδιπλάσια του πληθωρισμού και δημιούργησαν την εντύπωση ότι αποτελούν έναν πανίσχυρο πόλο ανάπτυξης. Το ίδιο το κράτος που προστάτευε τις τράπεζες ήρθε κατόπιν και με τις διαρκείς παρεμβάσεις του τις έφερε προ αδιεξόδου, αφού κυρίαρχη άποψη της εποχής ήταν ότι «οι τράπεζες πρέπει να χρηματοδοτούν τους φίλους των υπουργών και των βουλευτών». Εκείνη την εποχή ευνοήθηκαν κυρίως οι ελάχιστες μικρές ιδιωτικές τράπεζες, οι οποίες κρύφθηκαν πίσω από την ανεπάρκεια των μεγάλων κρατικών και προσφέροντας ελάχιστα καλύτερο τιμολόγιο, ίσως και κάπως καλύτερες υπηρεσίες, θησαύριζαν σε βάρος των κρατικών δεινοσαύρων.

Η δεκαετία του 1990 ήταν επίσης χρυσή για τις ελληνικές τράπεζες. Η προετοιμασία της Εθνικής Οικονομίας για το ραντεβού της με το ευρώ, τα υψηλά περιθώρια κέρδους, αλλά κυρίως η τρελή χρηματιστηριακή πορεία των τελευταίων 2 ετών της δεκαετίας, έδωσαν την ψευδαίσθηση στους «κακούς» τραπεζίτες ότι υπάρχει μέλλον για όλους, και προσέφεραν τη δυνατότητα στους ικανούς τραπεζίτες να ξεκαθαρίσουν μια και καλή με τα προβλήματα του παρελθόντος, να ενισχύσουν την κεφαλαιακή διάρθρωση των τραπεζών τους και να δημιουργήσουν τις υποδομές για το μέλλον.

Η δεκαετία του 2000 θα είναι δύσκολη για όλες τις ελληνικές τράπεζες. Είναι η δεκαετία της αποκαθής των προσδοκιών και της επαναφοράς στην απλή λογική. Τα περιθώρια κέρδους των τραπεζών μειώθηκαν ήδη δραματικά, το λειτουργικό κόστος λειτουργεί ως βρόγχος για τις αποδόσεις των ιδίων κεφαλαίων, η κεφαλαιαγορά απαξιώνει τις επενδύσεις και το τεράστιο χαρτοφυλάκιο των ομολόγων δεν μπορεί να λειτουργήσει σαν ο «από μηχανής θεός» που βελτιώνει τις κερδοφορίες. Οι ελληνικές τράπεζες

μπήκαν στην εποχή της διαχείρισης των κινδύνων. Των στρατηγικών επιλογών.

Μέχρι σήμερα ένα καλό τμήμα marketing αποτελούσε ικανή και αναγκαία συνθήκη για να διαφοροποιείται το ένα τραπεζικό προϊόν από το άλλο, ώστε να μπορούν οι τράπεζες να επιβιώνουν στον ανταγωνισμό χωρίς στην πραγματικότητα να ανταγωνίζονται.

Σήμερα όμως, οι διοικήσεις των τραπεζών καλούνται να επιλέξουν και να εφαρμόσουν στρατηγικές μέσα σε ένα περιβάλλον χωρίς σαφή δεδομένα, χωρίς ξεκάθαρες ενδείξεις και προσδιορισμένο μέλλον. Γιατί θα πρέπει μια μικρομεσαία ελληνική τράπεζα να αγοράσει μια αντίστοιχη π.χ. στα Σκόπια, τη Βουλγαρία ή τη Ρουμανία; Γιατί θα πρέπει να αποκαλείται στρατηγική συμμαχία η πώληση του 5-10% των μετοχών μιας ελληνικής τράπεζας σε μια κατά πολύ μεγαλύτερη της ευρωπαϊκή; Ποιες συνέργιες και ποιες ρηζικέλευθες συνεργασίες μπορούν να φέρουν αποτέλεσμα;

Το χρηματιστήριο δεν μπορεί πλέον - ευτυχώς - να αποτελέσει την κολυμβήθρα του Σιλβάμ. Η διεθνής κρίση δεν επιτρέπει - ευτυχώς - σε κάποιους (από τη φύση τους αισιόδοξους) μεγάλους ξένους χρηματοπιστωτικούς ομίλους να δαπανούν χρήματα των μετόχων τους για εξαγορές μειοψηφικών συμμετοχών χωρίς νόημα και άμεσο αποτέλεσμα.

Η ειδοποιός όμως διαφορά μεταξύ των τραπεζών του παρόντος και του μέλλοντος είναι η ποιότητα του ενεργητικού. Το μέλλον των τραπεζών θα εξαρτηθεί από την πολιτική ανάληψης και διαχείρισης των διαφόρων κινδύνων. Οι διοικήσεις των τραπεζών θα πρέπει να επιστρατεύσουν και να χρησιμοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος από δεξιότητες, εμπειρίες, εξειδικευμένα εργαλεία και τεχνικές ώστε να επιτευχθεί ο περιορισμός της έκθεσης του δανειακού χαρτοφυλακίου (κυρίως αλλά όχι μόνον) σε κινδύνους πιστωτικούς.

Για τις ελληνικές τράπεζες η διαδικασία αυτή ισοδυναμεί με επανάσταση. Για τη διατήρηση ενός ποιοτικού χαρτοφυλακίου απαιτούνται η οργάνωση και ο συντονισμός μιας ολοκληρωμένης αλυσίδας παραγόντων, που ξεκινά από τον σχεδιασμό του προϊόντος και την προώθησή του στο αντίστοιχο κοινό μέχρι το τελευταίο στάδιο ρευστοποίησης των εκκρεμών απαιτήσεων.

Οι ελληνικές τράπεζες θα πρέπει να μάθουν να σχεδιάζουν νέα προϊόντα, ώστε όχι μόνο να ικανοποιούν τις πολύπλοκες ανάγκες του απαιτητικού πελάτη του 21ου αιώνα, αλλά κυρίως να ταιριάζουν απόλυτα στο μείγμα κινδύνου που επιθυμεί και κυρίως μπορεί να αναλάβει η κάθε μία τράπεζα ξεχωριστά. Δεν είναι πλέον αρκετό για μία τράπεζα το να χαρτογραφεί και κατηγοριοποιεί τα χαρακτηριστικά του πελάτη της. Θα πρέπει ακόμη κι αυτή η απλή διαδικασία της απόδοσης πίστωσης να στηρίζεται σε προηγμένες στατιστικές τεχνικές που προσδιορίζουν το πιστοληπτικό προφίλ του υποψηφίου.

Κατά συνέπεια, αυτό που αλλάζει πρώτα στον τραπεζικό τομέα είναι οι συνθήκες του ανταγωνισμού. Πρόκειται για τη μετάπτωση του κλάδου από ολιγοπώλιο σε ολιγοπωλιακό ανταγωνισμό με άμεσο αντίκτυπο στη συνολική στρατηγική των τραπεζικών οργανισμών. Η πρώτη εξέλιξη που μπορούμε να

περιμένουμε μετά από τέτοιες μεταβολές είναι η επιθετικότερη πολιτική προσέγγισης της πελατειακής βάσης, με περισσότερα προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι ανακατατάξεις που δρομολογούνται έχουν ως στόχο την αύξηση του φάσματος των προϊόντων που σε αρκετές περιπτώσεις απαιτούν και συγκεκριμένα μεγέθη ισολογισμού προκειμένου να μπορεί ο οργανισμός να τα υποστηρίξει. Πρώτο συμπέρασμα λοιπόν είναι ότι σε εύλογο χρονικό διάστημα και με μικρότερη έμφαση στα παραδοσιακά μερίδια αγοράς θα παρακολουθήσουμε επανατοποθετήσεις, στρατηγικές συμμαχίες και - γιατί όχι - και εξαγορές στο πλαίσιο του νέου περιβάλλοντος που συμμετέχουν τόσο οι παραδοσιακοί, όσο και οι ξένοι, αλλά και οι νέοι τραπεζικοί οργανισμοί.

Είναι γεγονός ότι οι Έλληνες τραπεζίτες ήλπιζαν ότι διέξοδο στο ποιοτικό αδιέξοδο των εργασιών τους θα προσφέρουν οι μεμονωμένες διεθνείς συνεργασίες. Η αναζήτηση εταιρού στο εξωτερικό ήλπιζαν ότι θα τους εξασφαλίζει τεχνογνωσία που διαθέτουν οι μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες και ταυτόχρονα θα διευκόλυνε την πρόσβασή τους στις διεθνείς αγορές χρήματος και κεφαλαίου.

Σε καμία περίπτωση όμως η συμμετοχή μιας τράπεζας του εξωτερικού με ποσοστό της τάξης του 5-10% στο μετοχικό κεφάλαιο μιας ελληνικής δεν μπορεί να εκληφθεί ως εισοδος της ξένης τράπεζας στην ελληνική αγορά.

Οι τράπεζες του εξωτερικού που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν και να αναπτυχθούν σε μια αγορά δεν ακολουθούν τέτοιες διαδικασίες. Με τις συμμετοχές τους αυτές οι ξένοι προσβλέπουν κυρίως σε παράλληλες εργασίες που μπορούν να τους αποφέρουν άμεσα κέρδη. Για παράδειγμα, η Deutsche Bank εισήλθε στον χώρο των ακινήτων, όπου αναμένεται σημαντική ανάπτυξη μέσω της συμμετοχής της κατά 20% στην εταιρεία διαχείρισης ακινήτων του ομίλου Λάτση EFG Properties, ενώ η Credit Agricole έχει προχωρήσει - πέραν των αρχικών συμφωνιών με την Εμπορική - στη δημιουργία κοινής εταιρείας στον τομέα της καταναλωτικής πίστης, όπου και εκεί αναμένονται υψηλοί ρυθμοί ανάπτυξης.

Οι μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες που σκέπτονται να επεκταθούν στην Ελλάδα αυτά που πραγματικά έχουν ανάγκη από το ενεργητικό των εγχώριων τραπεζών είναι το δίκτυο των καταστημάτων τους, η διείσδυσή τους στην αγορά και την επαφή τους με την οικονομική και κοινωνική πραγματικότητα της χώρας μας. Για τα υπόλοιπα δεν χρειάζονται τους Έλληνες τραπεζίτες...

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

## ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ

### Αρ. Φύλλου 50

10 Απριλίου 1997

## ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 2472

*Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.*

### Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Εκδίδομε τον ακόλουθο νόμο που ψήφισε η Βουλή:

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α' ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

### Άρθρο 1

#### Αντικείμενο

Αντικείμενο του παρόντος νόμου είναι η θέσπιση των προϋποθέσεων για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προς προστασία των δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών των φυσικών προσώπων και ιδίως της ιδιωτικής ζωής.

### Άρθρο 2

#### Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος νόμου νοούνται ως:

α) "Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα", κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων. Δεν λογίζονται ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα στατιστικής φύσεως συγκεντρωτικά στοιχεία, από τα οποία δεν μπορούν πλέον να προσδιορισθούν τα υποκείμενα των δεδομένων.

β) "Ευαίσθητα δεδομένα", τα δεδομένα που αφορούν τη φυλετική ή εθνική προέλευση, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε ένωση, σωματείο και συνδικαλιστική οργάνωση, την υγεία, την κοινωνική πρόνοια και την ερωτική ζωή, καθώς και τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες.

γ) "Υποκείμενο των δεδομένων", το φυσικό πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί, δηλαδή μπορεί να προσδιορισθεί αμέσως ή εμμέσως, ιδίως βάσει

αριθμού ταυτότητας ή βάσει ενός ή περισσότερων συγκεκριμένων στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπόσταση του από άποψη φυσική, βιολογική, ψυχική, οικονομική, πολιτιστική, πολιτική ή κοινωνική.

δ) "Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα" ("επεξεργασία"), κάθε εργασία ή σειρά εργασιών που πραγματοποιείται, από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων και εφαρμόζονται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διατήρηση ή αποθήκευση, η τροποποίηση, η εξαγωγή, η χρήση, η διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, η διασύνδεση, η δέσμευση (κλείδωμα), η διαγραφή, η καταστροφή.

ε) "Αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα" ("αρχείο"), σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία αποτελούν ή μπορεί να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας, και τα οποία τηρούνται είτε από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο.

στ) "Διασύνδεση", μορφή επεξεργασίας που συνίσταται στη δυνατότητα συσχέτισης των δεδομένων ενός αρχείου με δεδομένα αρχείου ή αρχείων που τηρούνται από άλλον ή άλλους υπεύθυνους επεξεργασίας ή που τηρούνται από τον ίδιο υπεύθυνο επεξεργασίας για άλλο σκοπό.

ζ) "Υπεύθυνος επεξεργασίας", οποιοσδήποτε καθορίζει το σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός. Όταν ο σκοπός και ο τρόπος της επεξεργασίας καθορίζονται με διατάξεις νόμου ή κανονιστικές διατάξεις εθνικού ή κοινοτικού δικαίου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια βάσει των οποίων γίνεται η επιλογή του καθορίζονται αντίστοιχα από το εθνικό ή το κοινοτικό δίκαιο.

η) "Εκτελών την επεξεργασία", οποιοσδήποτε επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό υπεύθυνου επεξεργασίας, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός.

θ) "Τρίτος", κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία, ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός;

εκτός από το υποκείμενο των δεδομένων, τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. εφόσον ενεργούν υπό την άμεση εποπτεία ή για λογαριασμό του υπεύθυνου επεξεργασίας.

ι) "Αποδέκτης", το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός, στον οποίο ανακοινώνονται ή μεταδίδονται τα δεδομένα, ανεξαρτήτως αν πρόκειται για τρίτο ή όχι.

ια) "Συγκατάθεση" του υποκειμένου των δεδομένων, κάθε ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως, που εκφράζεται με τρόπο σαφή και εν πλήρη επιγνώσει, και με την οποία, το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει πληροφόρηση τουλάχιστον για το σκοπό της επεξεργασίας, τα δεδομένα ή τις κατηγορίες δεδομένων που αφορά η επεξεργασία, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και το όνομα, την επωνυμία και τη διεύθυνση του υπεύθυνου επεξεργασίας και του τυχόν εκπροσώπου του. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε, χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα.

ιβ) "Αρχή", η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που θεσπίζεται στο κεφάλαιο Δ' του παρόντος νόμου.

### **Άρθρο 3** **Πεδίο εφαρμογής**

1. Οι διατάξεις του παρόντος νόμου εφαρμόζονται στην εν όλω ή εν μέρει αυτοματοποιημένη επεξεργασία, καθώς και στη μη αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία περιλαμβάνονται ή πρόκειται να περιληφθούν σε αρχείο.

2. Οι διατάξεις του παρόντος νόμου δεν εφαρμόζονται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία πραγματοποιείται από φυσικό πρόσωπο για την άσκηση δραστηριοτήτων αποκλειστικά προσωπικών ή οικιακών.

3. Ο παρών νόμος εφαρμόζεται σε κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εφόσον αυτή εκτελείται:

α) Από υπεύθυνο επεξεργασίας ή εκτελούντα την επεξεργασία, εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια ή σε τόπο, όπου βάσει του δημοσίου διεθνούς δικαίου, εφαρμόζεται το ελληνικό δίκαιο.

β) Από υπεύθυνο επεξεργασίας μη εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια ή σε τόπο, όπου εφαρμόζεται το ελληνικό δίκαιο, όταν η επεξεργασία αφορά υποκείμενα εγκατεστημένα στην Ελληνική Επικράτεια. Στην περίπτωση αυτή, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να υποδείξει με γραπτή δήλωση του προς την Αρχή εκπρόσωπο εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια, ο οποίος υποκαθίσταται στα δικαιώματα και υποχρεώσεις του υπευθύνου, χωρίς ο τελευταίος αυτός να απαλλάσσεται από τυχόν ιδιαίτερη ευθύνη του. Το αυτό ισχύει και όταν ο υπεύθυνος επεξεργασίας καλύπτεται από ετεροδικία, ασυλία ή άλλο λόγο που κωλύει την ποινική δίωξη.

γ) Από υπεύθυνο επεξεργασίας που δεν είναι εγκατεστημένος στην επικράτεια Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά τρίτης χώρας και για τους σκοπούς της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προσφεύγει σε μέσα, αυτοματοποιημένα ή όχι, ευρισκόμενα στην Ελληνική Επικράτεια, εκτός εάν τα μέσα αυτά χρησιμοποιούνται μόνο με σκοπό τη διέλευση από αυτήν. Στην περίπτωση αυτή, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να υποδείξει με γραπτή δήλωση του προς την Αρχή εκπρόσωπο εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια, ο οποίος υποκαθίσταται στα δικαιώματα και υποχρεώσεις του υπευθύνου, χωρίς ο τελευταίος αυτός να απαλλάσσεται από τυχόν ιδιαίτερη ευθύνη του. Το αυτό ισχύει και όταν ο υπεύθυνος επεξεργασίας καλύπτεται από ετεροδικία, ασυλία ή άλλο λόγο που κωλύει την ποινική δίωξη.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β'**  
**ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

**Άρθρο 4**

**Χαρακτηριστικά δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**

1. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει:
  - α) Να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία εν όψει των σκοπών αυτών.
  - β) Να είναι συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά απαιτείται εν όψει των σκοπών της επεξεργασίας.
  - γ) Να είναι ακριβή και, εφόσον χρειάζεται, να υποβάλλονται σε ενημέρωση.
  - δ) Να διατηρούνται σε μορφή που να επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας των υποκειμένων τους μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου που απαιτείται, κατά την κρίση της Αρχής, για την πραγματοποίηση των σκοπών της συλλογής τους και της επεξεργασίας τους. Μετά την παρέλευση της περιόδου αυτής, η Αρχή μπορεί, με αιτιολογημένη απόφαση της, να επιτρέψει τη διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για ιστορικούς, επιστημονικούς ή στατιστικούς σκοπούς, εφόσον κρίνει ότι δεν θίγονται σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση τα δικαιώματα των υποκειμένων τους ή και τρίτων. Η τήρηση των διατάξεων της παραγράφου αυτής βαρύνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας.
2. Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που έχουν συλλεγεί ή υφίστανται επεξεργασία, κατά παράβαση της προηγούμενης παραγράφου, καταστρέφονται με ευθύνη του υπεύθυνου επεξεργασίας. Η Αρχή, εάν εξακριβώσει αυτεπαγγέλτως ή μετά από σχετική καταγγελία παράβαση των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου, επιβάλλει τη διακοπή της συλλογής ή της επεξεργασίας και την καταστροφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που έχουν ήδη συλλεγεί ή τύχει επεξεργασίας.

**Άρθρο 5**

**Προϋποθέσεις επεξεργασίας**

1. Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεση του.
2. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η επεξεργασία και χωρίς, τη συγκατάθεση, όταν:
  - α) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία συμβαλλόμενο μέρος είναι υποκείμενο δεδομένων ή για τη λήψη μέτρων κατόπιν αιτήσεως του υποκειμένου κατά το προσυμβατικό στάδιο.
  - β) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκπλήρωση υποχρεώσεως του υπεύθυνου επεξεργασίας, η οποία επιβάλλεται από το νόμο.
  - γ) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου, εάν αυτό τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεση του.
  - δ) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση έργου δημόσιου συμφέροντος ή έργου που εμπίπτει στην άσκηση δημόσιας εξουσίας και εκτελείται από δημόσια αρχή ή έχει ανατεθεί από αυτή είτε στον υπεύθυνο επεξεργασίας είτε σε τρίτο, στον οποίο γνωστοποιούνται τα δεδομένα.
  - ε) Η επεξεργασία είναι απολύτως αναγκαία για την ικανοποίηση του έννομου συμφέροντος που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο τρίτος ή οι τρίτοι στους οποίους ανακοινώνονται τα δεδομένα και υπό τον όρο ότι τούτο υπερέχει προφανώς των δικαιωμάτων και συμφερόντων των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα και δεν θίγονται οι θεμελιώδεις ελευθερίες αυτών.
3. Η Αρχή μπορεί να εκδίδει ειδικούς κανόνες επεξεργασίας για τις πλέον συνήθεις κατηγορίες επεξεργασιών και αρχείων, οι οποίες προφανώς δεν θίγουν τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα. Οι κατηγορίες αυτές προσδιορίζονται με κανονισμούς που καταρτίζει η Αρχή και κυρώνονται με προεδρικά διατάγματα, τα οποία εκδίδονται με πρόταση του Υπουργού Δικαιοσύνης.

**Άρθρο 6**

**Γνωστοποίηση**

1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται να γνωστοποιήσει εγγράφως στην Αρχή τη σύσταση και λειτουργία αρχείου ή την έναρξη της επεξεργασίας;
2. Με τη γνωστοποίηση της προηγούμενης παραγράφου ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει απαραίτητως να δηλώνει:
  - α) Το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία ή τον τίτλο του, καθώς και τη διεύθυνση του, καθώς και το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία ή τον τίτλο και τη διεύθυνση των προσώπων που χρησιμοποιεί για την

εκτέλεση της επεξεργασίας σύμφωνα με το άρθρο 10. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν είναι εγκατεστημένος στην Ελληνική Επικράτεια ή σε τόπο όπου εφαρμόζεται το ελληνικό δίκαιο, θα πρέπει επιπροσθέτως να δηλώνεται το ονοματεπώνυμο ή η επωνυμία ή ο τίτλος και η διεύθυνση του εκπροσώπου του στην Ελλάδα.

β) Τη διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένο το αρχείο ή ο κύριος εξοπλισμός που υποστηρίζει την επεξεργασία.

γ) Την περιγραφή του σκοπού της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται ή πρόκειται να περιληφθούν στο αρχείο.

δ) Το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υφίστανται ή πρόκειται να υποστούν επεξεργασία ή περιέχονται ή πρόκειται να περιληφθούν στο αρχείο.

ε) Το χρονικό διάστημα για το οποίο προτίθεται να εκτελεί την επεξεργασία ή να διατηρήσει το αρχείο.

στ) Τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών στους οποίους ανακοινώνει ή ενδέχεται να ανακοινώνει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

ζ) Τις ενδεχόμενες διαβιβάσεις και το σκοπό της διαβίβασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτες χώρες.

η) Τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος και των μέτρων ασφαλείας του αρχείου ή της επεξεργασίας.

θ) Στην περίπτωση που η επεξεργασία ή το αρχείο εμπίπτει σε μία από τις κατηγορίες για τις οποίες η Αρχή έχει εκδώσει ειδικούς κανόνες επεξεργασίας, ο υπεύθυνος επεξεργασίας καταθέτει στην Αρχή δήλωση με την οποία βεβαιώνει ότι η επεξεργασία θα διεξάγεται ή το αρχείο θα τηρείται σύμφωνα με τους ειδικούς κανόνες που έχει θεσπίσει η Αρχή, η οποία προσδιορίζει ειδικότερα τον τύπο και το περιεχόμενο της δήλωσης.

3. Τα στοιχεία της προηγούμενης παραγράφου καταχωρίζονται στο Μητρώο Αρχείων και Επεξεργασιών που τηρεί η Αρχή.

4. Κάθε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην παράγραφο 2 πρέπει να γνωστοποιείται "εγγράφως και χωρίς καθυστέρηση από τον υπεύθυνο στην Αρχή.

## Άρθρο 7

### Επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων

1. Απαγορεύεται η συλλογή και η επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων.

2. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η συλλογή και η επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων, καθώς και η ίδρυση και λειτουργία σχετικού αρχείου, ύστερα από άδεια της Αρχής, όταν συντρέχουν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) Το υποκειμένο έδωσε τη γραπτή συγκατάθεση του, εκτός εάν η συγκατάθεση έχει αποσπασθεί με τρόπο που αντίκειται στο νόμο ή τα χρηστά ήθη ή νόμος ορίζει ότι η συγκατάθεση δεν αίρει την απαγόρευση.

β) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου, εάν τούτο τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεση του.

γ) Η επεξεργασία αφορά αποκλειστικά δεδομένα του υποκειμένου, τα οποία δημοσιοποιεί ή του είναι αναγκαία για την αναγνώριση ή άσκηση ή υπεράσπιση δικαιώματος του ενώπιον δικαστηρίου.

δ) Η επεξεργασία αφορά θέματα υγείας και εκτελείται από πρόσωπο που ασχολείται κατ' επάγγελμα με την παροχή υπηρεσιών υγείας και υπόκειται σε καθήκον εχεμύθειας ή σε συναφείς κώδικες δεοντολογίας, υπό τον όρο ότι η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την ιατρική πρόληψη, διάγνωση, περιθαλψη ή τη διαχείριση υπηρεσιών υγείας.

ε) Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εξυπηρέτηση των αναγκών της εθνικής ασφάλειας, καθώς επίσης και για την εξυπηρέτηση των αναγκών της εγκληματολογικής ή σωφρονιστικής πολιτικής, όταν εκτελείται από δημόσια Αρχή και αφορά τη διακρίβωση εγκλημάτων, ποινικές καταδίκες και μέτρα ασφαλείας.

στ) Η επεξεργασία πραγματοποιείται για ερευνητικούς και επιστημονικούς αποκλειστικά σκοπούς και υπό τον όρο ότι τηρείται η ανωνυμία και λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δικαιωμάτων των προσώπων στα οποία αναφέρονται.

ζ) Η επεξεργασία αφορά δεδομένα δημοσίων προσώπων, εφόσον αυτά συνδέονται με την άσκηση δημοσίου λειτουργήματος ή τη διαχείριση συμφερόντων τρίτων, και πραγματοποιείται αποκλειστικά για την άσκηση του δημοσιογραφικού επαγγέλματος. Η άδεια της αρχής χορηγείται μόνο εφόσον η επεξεργασία είναι απολύτως αναγκαία για την εξασφάλιση του δικαιώματος πληροφόρησης επί θεμάτων δημοσίου ενδιαφέροντος καθώς και στο πλαίσιο καλλιτεχνικής έκφρασης και εφόσον δεν παραβιάζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο το δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής.

3. Η Αρχή χορηγεί άδεια συλλογής και επεξεργασίας ευαίσθητων δεδομένων, καθώς και άδεια ιδρύσεως και λειτουργίας σχετικού αρχείου, ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας. Εφόσον η Αρχή διαπιστώσει ότι πραγματοποιείται επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων, η γνωστοποίηση

αρχείου, σύμφωνα με το άρθρο 6 του παρόντος νόμου, επέχει θέση αιτήσεως για τη χορήγηση άδειας. Η Αρχή μπορεί να επιβάλλει όρους και προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότερη προστασία του δικαιώματος ιδιωτικής ζωής των υποκειμένων ή τρίτων. Πριν χορηγήσει την άδεια, η Αρχή καλεί σε ακρόαση τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον εκπρόσωπο του και τον εκτελούντα την επεξεργασία.

4. Η άδεια εκδίδεται για ορισμένο χρόνο, ανάλογα με το σκοπό της επεξεργασίας. Μπορεί να ανανεωθεί ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας.

5. Η άδεια περιέχει απαραίτητως:

α) Το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία ή τον τίτλο, καθώς και τη διεύθυνση του υπεύθυνου επεξεργασίας και του τυχόν εκπροσώπου του.

β) Τη διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένο το αρχείο.

γ) Το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επιτρέπεται να περιληφθούν στο αρχείο. δ) Το χρονικό διάστημα για το οποίο χορηγείται η άδεια.

ε) Τους τυχόν όρους και προϋποθέσεις που έχει επιβάλει η Αρχή για την ίδρυση και λειτουργία του αρχείου.

στ) Την υποχρέωση γνωστοποίησης του ή των αποδεκτών ευθύς ως εξατομικευθούν.

6. Αντίγραφο της άδειας καταχωρίζεται στο Μητρώο Αδειών που διατηρεί η Αρχή.

7. Κάθε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην παράγραφο 5 γνωστοποιείται χωρίς καθυστέρηση στην Αρχή. Κάθε άλλη μεταβολή, πλην της διεύθυνσης του υπεύθυνου ή του εκπροσώπου του, συνεπάγεται την έκδοση νέας άδειας, εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις.

## Άρθρο 8

### Διασύνδεση αρχείων

1. Διασύνδεση αρχείων επιτρέπεται μόνον υπό τους όρους του παρόντος άρθρου.

2. Κάθε διασύνδεση γνωστοποιείται στην Αρχή με δήλωση την οποία υποβάλλουν από κοινού οι υπεύθυνοι επεξεργασίας ή ο υπεύθυνος επεξεργασίας, που διασυνδέει δύο ή περισσότερα αρχεία που εξυπηρετούν διαφορετικούς σκοπούς.

3. Εάν ένα τουλάχιστον από τα αρχεία που πρόκειται να διασυνδεθούν περιέχει ευαίσθητα δεδομένα ή εάν η διασύνδεση έχει ως συνέπεια την αποκάλυψη ευαίσθητων δεδομένων ή εάν για την πραγματοποίηση της διασύνδεσης πρόκειται να γίνει χρήση ενιαίου κωδικού αριθμού, η διασύνδεση επιτρέπεται μόνο με προηγούμενη άδεια της Αρχής (άδεια διασύνδεσης).

4. Η άδεια διασύνδεσης της προηγούμενης παραγράφου χορηγείται ύστερα από ακρόαση των υπεύθυνων επεξεργασίας των αρχείων και περιέχει απαραίτητως:

α) Το σκοπό για τον οποίο η διασύνδεση θεωρείται αναγκαία.

β) Το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά η διασύνδεση.

γ) Το χρονικό διάστημα για το οποίο επιτρέπεται η διασύνδεση.

δ) Τους τυχόν όρους και προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότερη προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών και ιδίως του δικαιώματος ιδιωτικής ζωής των υποκειμένων ή τρίτων.

5. Η άδεια διασύνδεσης μπορεί να ανανεωθεί ύστερα από αίτηση των υπεύθυνων επεξεργασίας.

6. Οι δηλώσεις της παρ. 2 του παρόντος άρθρου, καθώς και αντίγραφα των αδειών διασύνδεσης καταχωρίζονται στο Μητρώο Διασυνδέσεων που τηρεί η Αρχή.

## Άρθρο 9

### Διασυνοριακή ροή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι ελεύθερη. Η διαβίβαση προς χώρα που δεν ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία έχουν υποστεί ή πρόκειται να υποστούν επεξεργασία μετά τη διαβίβαση τους, επιτρέπεται ύστερα, από άδεια της Αρχής. Η Αρχή παρέχει την άδεια μόνον εάν κρίνει ότι η εν λόγω χώρα εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας. Προς τούτο, λαμβάνει υπόψη ιδίως τη φύση των δεδομένων, τους σκοπούς και τη διάρκεια της επεξεργασίας, τους σχετικούς γενικούς και ειδικούς κανόνες δικαίου, τους κώδικες δεοντολογίας, τα μέτρα ασφαλείας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και το επίπεδο προστασίας των χωρών προέλευσης, διέλευσης και τελικού προορισμού των δεδομένων.

2. Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προς χώρα που δεν ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση και η οποία δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας, επιτρέπεται κατ' εξαίρεση, με άδεια της Αρχής, εφόσον συντρέχει μία ή περισσότερες από τις κατωτέρω προϋποθέσεις:

α) Το υποκείμενο των δεδομένων έδωσε τη συγκατάθεση του για τη διαβίβαση, εκτός εάν η συγκατάθεση έχει αποσπασθεί με τρόπο που να αντίκειται στο νόμο ή τα χρηστά ήθη.

β) Η διαβίβαση είναι απαραίτητη: ι) για τη διασφάλιση ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου των δεδομένων, εφόσον αυτό τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεση του, ή για τη

συνομολόγηση και εκτέλεση σύμβασης μεταξύ αυτού και του υπεύθυνου επεξεργασίας ή μεταξύ του υπεύθυνου επεξεργασίας και τρίτου προς το συμφέρον του υποκειμένου των δεδομένων, εφόσον το υποκείμενο τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεση του. ή iii) για την εκτέλεση προσυμβατικών μέτρων που έχουν ληφθεί κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων.

γ) Η διαβίβαση είναι απαραίτητη για την αντιμετώπιση εξαιρετικής ανάγκης και τη διαφύλαξη υπέρτερου δημοσίου συμφέροντος, ιδίως για την εκτέλεση συμβάσεων συνεργασίας με δημόσιες Αρχές της άλλης χώρας, εφόσον ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει επαρκείς εγγυήσεις για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των θεμελιωδών ελευθεριών και την άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων.

δ) Η διαβίβαση είναι αναγκαία για την αναγνώριση, άσκηση ή υπεράσπιση δικαιώματος ενώπιον του δικαστηρίου.

ε) Η μετάδοση πραγματοποιείται από δημόσιο μητρώο, το οποίο κατά το νόμο προορίζεται για την παροχή πληροφοριών στο κοινό και είναι προσιτό στο κοινό ή σε κάθε πρόσωπο που αποδεικνύει έννομο συμφέρον. εφόσον στη συγκεκριμένη περίπτωση πληρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις για την πρόσβαση στο μητρώο.

3. Στις περιπτώσεις των προηγούμενων παραγράφων η Αρχή ενημερώνει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις αντίστοιχες Αρχές των άλλων Κρατών-Μελών, όταν θεωρεί ότι μία χώρα δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας.

### Άρθρο 10

#### Απόρρητο και ασφάλεια της επεξεργασίας

1. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι απόρρητη. Διεξάγεται αποκλειστικά και μόνο από πρόσωπα που τελούν υπό τον έλεγχο του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία και μόνο κατ' εντολήν του.

2. Για τη διεξαγωγή της επεξεργασίας ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να επιλέγει πρόσωπα με αντίστοιχα επαγγελματικά προσόντα που παρέχουν επαρκείς εγγυήσεις από πλευράς τεχνικών γνώσεων και "προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου.

3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας. Αυτά τα μέτρα πρέπει να εξασφαλίζουν επίπεδο ασφάλειας ανάλογο προς τους κινδύνους που συνεπάγεται η επεξεργασία και η

φύση των δεδομένων που είναι αντικείμενο της επεξεργασίας. Η Αρχή παρέχει εκάστοτε οδηγίες για το βαθμό ασφάλειας των δεδομένων, καθώς και για τα μέτρα προστασίας που είναι αναγκαίο να λαμβάνονται για κάθε κατηγορία δεδομένων, εν όψει και των τεχνολογικών εξελίξεων.

4. Αν η επεξεργασία διεξάγεται για λογαριασμό του υπευθύνου από πρόσωπο μη εξαρτώμενο από αυτόν, η σχετική ανάθεση γίνεται υποχρεωτικά εγγράφως. Η ανάθεση προβλέπει υποχρεωτικά ότι ο ενεργών την επεξεργασία τη διεξάγει μόνο κατ' εντολήν του υπευθύνου και ότι οι λοιπές υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου βαρύνουν αναλόγως και αυτόν.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

### ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

#### Άρθρο 11

##### Δικαίωμα ενημέρωσης

1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει, κατά το στάδιο της συλλογής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να ενημερώνει με τρόπο πρόσφορο και σαφή το υποκείμενο για τα εξής τουλάχιστον στοιχεία:

α) την ταυτότητα του και την ταυτότητα του τυχόν εκπροσώπου του.

β) το σκοπό της επεξεργασίας.

γ) τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων.

δ) την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης.

2. Εάν για τη συλλογή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο υπεύθυνος επεξεργασίας ζητεί τη συνδρομή του υποκειμένου, οφείλει να το ενημερώνει ειδικώς και εγγράφως για τα στοιχεία της παρ. 1 του παρόντος άρθρου, καθώς και για τα δικαιώματά του, σύμφωνα με τα άρθρα 11 έως και 13 του παρόντος νόμου. Με την αυτή ενημέρωση ο υπεύθυνος επεξεργασίας γνωστοποιεί στο υποκείμενο εάν υποχρεούται ή όχι να παράσχει τη συνδρομή του. με βάση ποιες διατάξεις, καθώς και για τις τυχόν συνέπειες της αρνήσεώς του.

3. Εάν τα δεδομένα ανακοινώνονται σε τρίτους, το υποκείμενο ενημερώνεται για την ανακοίνωση πριν από αυτούς.
4. Με απόφαση της Αρχής, ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας, η υποχρέωση ενημέρωσης, σύμφωνα με τις παρ. 1 και 3 του παρόντος άρθρου, μπορεί να αρθεί, εν όλω ή εν μέρει, εφόσον η συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων.
5. Με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων εκ των άρθρων 12 και 13, η υποχρέωση ενημέρωσης δεν υφίσταται όταν η συλλογή γίνεται αποκλειστικά για δημοσιογραφικούς σκοπούς και αφορά δημόσια πρόσωπα.

## **Άρθρο 12** **Δικαίωμα πρόσβασης**

1. Καθένας έχει δικαίωμα να γνωρίζει εάν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν αποτελούν ή αποτέλεσαν αντικείμενο επεξεργασίας. Προς τούτο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει υποχρέωση να του απαντήσει εγγράφως.
2. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, χωρίς καθυστέρηση και κατά τρόπο εύληπτο και σαφή, τις ακόλουθες πληροφορίες:
  - α) Όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, καθώς και την προέλευση τους.
  - β) Τους σκοπούς της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών.
  - γ) Την εξέλιξη της επεξεργασίας για το χρονικό διάστημα από την προηγούμενη ενημέρωση ή πληροφόρηση του.
  - δ) Τη λογική της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας.
 Το δικαίωμα πρόσβασης μπορεί να ασκείται από το υποκείμενο των δεδομένων και με τη συνδρομή ειδικού.
3. Το δικαίωμα της προηγούμενης παραγράφου και τα δικαιώματα του άρθρου 13 ασκούνται με την υποβολή της σχετικής αίτησης στον υπεύθυνο της επεξεργασίας και ταυτόχρονη καταβολή χρηματικού ποσού, το ύψος του οποίου, ο τρόπος καταβολής του και κάθε άλλο συναφές ζήτημα ρυθμίζονται με απόφαση της Αρχής. Το ποσό αυτό επιστρέφεται στον αιτούντα εάν το αίτημα διόρθωσης ή διαγραφής των δεδομένων κριθεί βάσιμο είτε από τον υπεύθυνο της επεξεργασίας είτε από την Αρχή, σε περίπτωση προσφυγής του σε αυτήν. Ο υπεύθυνος έχει υποχρέωση στην περίπτωση αυτή να χορηγήσει στον αιτούντα, χωρίς καθυστέρηση δωρεάν και σε γλώσσα κατανοητή, αντίγραφο του διορθωμένου μέρους της επεξεργασίας που τον αφορά.
4. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απαντήσει εντός δεκαπέντε (15) ημερών ή εάν η απάντηση του δεν είναι ικανοποιητική, το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Αρχή. Στην περίπτωση κατά την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρνηθεί να ικανοποιήσει το αίτημα του ενδιαφερομένου, κοινοποιεί την απάντηση του στην Αρχή και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι μπορεί να προσφύγει σε αυτήν.
5. Με απόφαση της Αρχής, ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας, η υποχρέωση πληροφόρησης, σύμφωνα με τις παρ. 1 και 2 του παρόντος άρθρου, μπορεί να αρθεί, εν όλω ή εν μέρει, εφόσον η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Στην περίπτωση αυτή ο Πρόεδρος της Αρχής ή ο αναπληρωτής του προβαίνει σε όλες τις αναγκαίες ενέργειες και έχει ελεύθερη πρόσβαση στο αρχείο.
6. Δεδομένα που αφορούν την υγεία γνωστοποιούνται στο υποκείμενο μέσω ιατρού.

## **Άρθρο 13** **Δικαίωμα αντιρρησης**

1. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προβάλλει οποτεδήποτε αντιρρήσεις για την επεξεργασία δεδομένων που το αφορούν. Οι αντιρρήσεις απευθύνονται εγγράφως στον υπεύθυνο επεξεργασίας και πρέπει να περιέχουν αίτημα για συγκεκριμένη ενέργεια, όπως διόρθωση, προσωρινή μη χρησιμοποίηση, δέσμευση, μη διαβίβαση ή διαγραφή. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει την υποχρέωση να απαντήσει εγγράφως επί των αντιρρήσεων μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών. Στην απάντηση του οφείλει να ενημερώσει το υποκείμενο για τις ενέργειες στις οποίες προέβη ή, ενδεχομένως, για τους λόγους που δεν ικανοποίησε το αίτημα. Η απάντηση σε περίπτωση απόρριψης των αντιρρήσεων πρέπει να κοινοποιείται και στην Αρχή.
2. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απαντήσει εμπροθέσμως ή η απάντηση του δεν είναι ικανοποιητική, το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Αρχή και να ζητήσει την εξέταση των αντιρρήσεων του. Εάν η Αρχή πιθανολογήσει ότι οι αντιρρήσεις είναι εύλογες και ότι συντρέχει κίνδυνος σοβαρής βλάβης του υποκειμένου από τη συνέχιση της επεξεργασίας, μπορεί να

επιβάλλει την άμεση αναστολή της επεξεργασίας έως ότου εκδώσει οριστική απόφαση επί των αντιρρήσεων.

3. Καθένας έχει δικαίωμα να δηλώσει στην Αρχή ότι δεδομένα που τον αφορούν δεν επιθυμεί να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας από οποιονδήποτε, για λόγους προώθησης πωλήσεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Η Αρχή τηρεί μητρώο με τα στοιχεία ταυτότητας των ανωτέρω. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας των σχετικών αρχείων έχουν την υποχρέωση να συμβουλευονται πριν από κάθε επεξεργασία το εν λόγω μητρώο και να διαγράφουν από το αρχείο τους τα πρόσωπα της παραγράφου αυτής.

#### **Άρθρο 14**

##### **Δικαίωμα προσωρινής δικαστικής προστασίας**

1: Καθένας έχει δικαίωμα να ζητήσει από το αρμόδιο κάθε φορά δικαστήριο την άμεση αναστολή ή μη εφαρμογή πράξης ή απόφασης που τον θίγει, την οποία έχει λάβει διοικητική αρχή ή νομικό πρόσωπο δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο αποκλειστικά με αυτοματοποιημένη επεξεργασία στοιχείων, εφόσον η επεξεργασία αυτή αποβλέπει στην αξιολόγηση της προσωπικότητας του και ιδίως της αποδοτικότητας του στην εργασία, της οικονομικής φερεγγυότητας του, της αξιοπιστίας του και της' εν γένει συμπεριφοράς του.

2: Το δικαίωμα του παρόντος άρθρου μπορεί να ικανοποιηθεί και όταν δεν συντρέχουν οι λοιπές ουσιαστικές προϋποθέσεις της προσωρινής δικαστικής προστασίας, όπως προβλέπονται κάθε φορά.

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ'**

##### **ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

#### **Άρθρο 15**

##### **Σύσταση - Αποστολή - Νομική φύση**

1. Συνιστάται Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Αρχή), με αποστολή την εποπτεία της εφαρμογής του παρόντος νόμου και άλλων ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και την ενάσκηση των αρμοδιοτήτων που της ανατίθενται κάθε φορά.

2. Η Αρχή αποτελεί ανεξάρτητη δημόσια αρχή, έχει δικό της προϋπολογισμό και εξυπηρετείται από δική της γραμματεία. Η Αρχή δεν υπόκειται σε οποιονδήποτε διοικητικό έλεγχο. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους τα μέλη της Αρχής απολαύουν προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Η Αρχή υπάγεται στον Υπουργό Δικαιοσύνης και εδρεύει στην Αθήνα.

3. Τον προϋπολογισμό της Αρχής εισιηγείται ο Υπουργός Δικαιοσύνης, ύστερα από πρόταση της Αρχής. Ποσοστό των κάθε είδους εσόδων του Δημοσίου από την εφαρμογή του παρόντος νόμου, συμπεριλαμβανομένων των παραβόλων και προστίμων που επιβάλλει η Αρχή, διατίθεται για τις ανάγκες της Αρχής. Το ποσοστό αυτό καθορίζεται κάθε φορά με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης.

#### **Άρθρο 16**

##### **Συγκρότηση της Αρχής**

1. Η Αρχή συγκροτείται από ένα δικαστικό λειτουργό βαθμού Συμβούλου της Επικρατείας ή αντίστοιχου και άνω, ως Πρόεδρο, και έξι μέλη ως εξής:

α) Έναν καθηγητή ή αναπληρωτή καθηγητή Α.Ε.Ι. σε γνωστικό αντικείμενο του δικαίου.

β) Έναν καθηγητή ή αναπληρωτή καθηγητή Α.Ε.Ι. σε γνωστικό αντικείμενο της πληροφορικής.

γ) Έναν καθηγητή ή αναπληρωτή καθηγητή Α.Ε.Ι.

δ, ε, στ) Τρία πρόσωπα κύρους και εμπειρίας στον τομέα της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο δικαστικός λειτουργός- Πρόεδρος και οι καθηγητές-μέλη μπορεί να είναι εν ενεργεία ή μη.

2. Ο Πρόεδρος της Αρχής είναι πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης και διορίζεται με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από εισήγηση του Υπουργού Δικαιοσύνης. Εάν για τη θέση του Προέδρου επιλεγεί εν ενεργεία δικαστικός λειτουργός, απαιτείται απόφαση του οικείου Ανώτατου Δικαστικού Συμβουλίου. Με την ίδια διαδικασία επιλέγεται και διορίζεται ο αναπληρωτής του Προέδρου.

3. Τα μέλη της Αρχής διορίζονται με την εξής διαδικασία: ο Υπουργός Δικαιοσύνης υποβάλλει στον Πρόεδρο της Βουλής πρόταση για το διορισμό των έξι τακτικών μελών της Αρχής και των ισάριθμων αναπληρωτών τους. Η πρόταση περιλαμβάνει διπλάσιο αριθμό υποψηφίων. Ο Πρόεδρος της Βουλής διαβιβάζει την πρόταση στην Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας, η οποία διατυπώνει γνώμη. Τα

τακτικά μέλη της Αρχής και οι αντίστοιχοι αναπληρωτές τους επιλέγονται από τη Διάσκεψη των Προέδρων. Οι επιλεγέντες διορίζονται με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργού Δικαιοσύνης και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

4. Ο Πρόεδρος και τα μέλη της Αρχής διορίζονται με θητεία. Η θητεία τους είναι τετραετής και μπορεί να ανανεωθεί μία μόνο φορά. Κανείς δεν μπορεί να υπηρετήσει συνολικά περισσότερο από οκτώ (8) χρόνια. Η σύνθεση των έξι μελών της Αρχής ανανεώνεται κατά το ήμισυ ανά διετία. Μετά την πρώτη συγκρότηση της Αρχής, γίνεται κλήρωση μεταξύ των έξι τακτικών μελών της, ώστε τρία να έχουν τετραετή θητεία και τρία διετή.

5. Ο Πρόεδρος και τα μέλη της Αρχής διορίζονται με ισάριθμους αναπληρωτές, οι οποίοι πρέπει να διαθέτουν τις αυτές ιδιότητες και προσόντα. Οι αναπληρωτές του Προέδρου και των μελών μετέχουν στις

συνεδριάσεις της Αρχής μόνο σε περίπτωση προσωρινής απουσίας ή κωλύματος του αντίστοιχου τακτικού. Με απόφαση του ο Πρόεδρος της Αρχής αναθέτει ειδικά καθήκοντα στους αναπληρωτές. Η θητεία του κάθε αναπληρωτή είναι (ση με τη θητεία του αντίστοιχου τακτικού.

### Άρθρο 17

#### Κωλύματα - Ασυμβίβαστα μελών της Αρχής

1. Δεν μπορεί να διορισθεί μέλος της Αρχής:

α) Υπουργός, υφυπουργός, γενικός γραμματέας υπουργείου ή αυτοτελούς γενικής γραμματείας και βουλευτής. β) Διοικητής, διευθυντής, διαχειριστής, μέλος του διοικητικού συμβουλίου ή ασκών διευθυντικά καθήκοντα εν γένει σε επιχείρηση η οποία παράγει, μεταποιεί, διαθέτει ή εμπορεύεται υλικά χρήσιμοι που στην πληροφορική ή τις τηλεπικοινωνίες ή παρέχει υπηρεσίες σχετικές με την πληροφορική, τις τηλεπικοινωνίες ή την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και οι συνδεδεμένοι με σύμβαση έργου με τέτοια επιχείρηση.

2. Εκπίπτει αυτοδικαίως από την ιδιότητα του μέλους της Αρχής όποιος, μετά το διορισμό του:

α) Αποκτά μία από τις ιδιότητες που συνιστούν κώλυμα διορισμού, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο.

β) Προβαίνει σε πράξεις ή αναλαμβάνει οποιαδήποτε εργασία ή έργο ή αποκτά άλλη ιδιότητα που, κατά την κρίση της Αρχής, δεν συμβιβάζονται με τα καθήκοντα του ως μέλους της Αρχής.

3. Στη διαπίστωση των ασυμβίβαστων της προηγούμενης παραγράφου προβαίνει η Αρχή, χωρίς συμμετοχή του μέλους της, στο πρόσωπο του οποίου ενδέχεται να συντρέχει το ασυμβίβαστο. Η Αρχή αποφασίζει ύστερα από ακρόαση του εν λόγω μέλους. Τη διαδικασία κινεί είτε ο Πρόεδρος της Αρχής είτε ο Υπουργός Δικαιοσύνης.

4. Απώλεια της ιδιότητας βάσει της οποίας μέλος της Αρχής διορίστηκε, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 16 του παρόντος νόμου, συνεπάγεται την αυτοδίκαιη έκπτωση του, αν οφείλεται σε αμετάκλητη πειθαρχική ή ποινική καταδίκη.

### Άρθρο 18

#### Υποχρεώσεις και δικαιώματα μελών της Αρχής

1. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους τα μέλη της Αρχής υπακούουν στη συνείδηση τους και το νόμο. Υπόκεινται στο καθήκον εχεμύθειας. Ως μάρτυρες ή πραγματογνώμονες μπορούν να καταθέτουν στοιχεία που αφορούν αποκλειστικά και μόνο την τήρηση των διατάξεων του παρόντος νόμου από υπεύθυνους επεξεργασίας. Το καθήκον εχεμύθειας υφίσταται και μετά την με οποιονδήποτε τρόπο αποχώρηση των μελών της Αρχής.

2. Με απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης καθορίζονται οι μηνιαίες αποδοχές του Προέδρου και των μελών της Αρχής, καθώς και η αποζημίωση τους για κάθε συνεδρίαση, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη διάταξη. Στους αναπληρωτές καταβάλλεται το ένα τρίτο (1/3) των μηνιαίων αποδοχών των μελών της Αρχής και αποζημίωση για κάθε συνεδρίαση στην οποία μετέχουν. Οι διατάξεις για τις δαπάνες κινήσεως των μετακινούμενων προσώπων με εντολή του Δημοσίου για εκτέλεση υπηρεσίας που ισχύουν κάθε φορά έχουν εφαρμογή και για τη μετακίνηση των μελών και των υπαλλήλων της Γραμματείας της Αρχής. Ο Πρόεδρος της Αρχής εκδίδει τις σχετικές εντολές μετακίνησης.

3. Για κάθε παράβαση των υποχρεώσεων τους που απορρέουν από τον παρόντα νομό, τα μέλη της Αρχής υπέχουν πειθαρχική ευθύνη. Την πειθαρχική αγωγή ασκεί ενώπιον του πειθαρχικού συμβουλίου ο Υπουργός Δικαιοσύνης για τον Πρόεδρο και τα μέλη της Αρχής και ο Πρόεδρος της Αρχής για τα μέλη της. Το πειθαρχικό συμβούλιο συντίθεται από έναν Αντιπρόεδρο του Συμβουλίου της Επικρατείας, ως πρόεδρο, έναν Αρεοπαγίτη, ένα Σύμβουλο του Ελεγκτικού Συνεδρίου και δύο Καθηγητές Α. Ε. Ι. σε γνωστικό αντικείμενο του δικαίου. Χρέη γραμματέα του συμβουλίου εκτελεί υπάλληλος της Αρχής. Ο πρόεδρος, τα μέλη και ο γραμματέας του συμβουλίου ορίζονται με

ισάριθμους αναπληρωτές. Για τα μέλη του συμβουλίου που είναι δικαστικοί λειτουργοί απαιτείται απόφαση του οικείου ανώτατου δικαστικού συμβουλίου. Το συμβούλιο συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης με τριετή θητεία. Το συμβούλιο συνεδριάζει με την παρουσία τεσσάρων τουλάχιστον μελών, μεταξύ των οποίων οπωσδήποτε ο πρόεδρος ή ο αναπληρωτής του, και αποφασίζει με απόλυτη πλειοψηφία των παρόντων. Σε περίπτωση ισοψηφίας υπερισχύει η ψήφος του προέδρου. Αν υπάρχουν περισσότερες από δύο γνώμες, οι ακολουθούντες την ασθενέστερη οφείλουν να προσχωρήσουν σε μία από τις επικρατέστερες. Το πειθαρχικό συμβούλιο αποφασίζει σε πρώτο και τελευταίο βαθμό την απαλλαγή ή την παύση του εγκαλουμένου. Η αμοιβή του προέδρου, των μελών και του γραμματέα του συμβουλίου καθορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης κατά παρέκκλιση κάθε άλλης διατάξεως.

4. Μέλος της Αρχής που, κατά παράβαση του παρόντος νόμου, γνωστοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι προσिता σε αυτό λόγω της υπηρεσίας του ή αφήνει άλλον να λάβει γνώση αυτών, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον δύο (2) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον δύο εκατομμυρίων (2.000.000) δραχμών έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών. Αν όμως τέλεσε την πράξη με σκοπό να προσπορίσει στον εαυτό του ή σε άλλον αθέμιτο όφελος ή να βλάψει άλλον, επιβάλλεται κάθειρξη. Αν η πράξη του πρώτου εδαφίου τελέστηκε από αμέλεια, επιβάλλεται φυλάκιση τουλάχιστον τριών (3) μηνών και χρηματική ποινή.

### Άρθρο 19

#### Αρμοδιότητες, λειτουργία και αποφάσεις της Αρχής

1. Η Αρχή έχει τις εξής ιδίως αρμοδιότητες:

α) Εκδίδει οδηγίες προς το σκοπό ενιαίας εφαρμογής των ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

β) Καλεί και επικουρεί τα επαγγελματικά σωματεία και τις λοιπές ενώσεις φυσικών ή νομικών προσώπων που διατηρούν αρχεία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας για την αποτελεσματικότερη προστασία της ιδιωτικής ζωής και των εν γένει δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών των φυσικών προσώπων στον τομέα της δραστηριότητας τους.

γ) Απευθύνει συστάσεις και υποδείξεις στους υπεύθυνους επεξεργασίας ή τους τυχόν εκπροσώπους τους και δίδει κατά την κρίση της δημοσιότητα σε αυτές.

δ) Χορηγεί τις άδειες που προβλέπουν οι διατάξεις του παρόντος νόμου και καθορίζει το ύψος των σχετικών παραβόλων.

ε) Καταγγέλλει τις παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος νόμου στις αρμόδιες διοικητικές και δικαστικές αρχές.

στ) Επιβάλλει τις κατά το άρθρο 21 του παρόντος νόμου διοικητικές κυρώσεις.

ζ) Αναθέτει σε μέλος ή μέλη της τη διενέργεια διοικητικών εξετάσεων.

η) Ενεργεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν καταγγελίας διοικητικούς ελέγχους σε κάθε αρχείο. Έχει προς τούτο δικαίωμα προσβάσεως στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και συλλογής κάθε πληροφορίας για τους σκοπούς του ελέγχου, χωρίς να μπορεί να της αντιταχθεί κανενός είδους απόρρητο. Κατ'εξαιρέση, η Αρχή δεν έχει πρόσβαση στα στοιχεία ταυτότητας συνεργατών που περιέχονται σε αρχεία που τηρούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Τον έλεγχο διενεργεί μέλος ή μέλη της Αρχής ή υπάλληλος της Γραμματείας, ειδικά προς τούτο εντεταλμένος από τον Πρόεδρο της Αρχής. Κατά τον έλεγχο αρχείων που τηρούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας παρίσταται αυτοπροσώπως ο Πρόεδρος της Αρχής.

θ) Γνωμοδοτεί για κάθε ρύθμιση που αφορά την επεξεργασία και προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο Εκδίδει κανονιστικές πράξεις για τη ρύθμιση ειδικών, τεχνικών και λεπτομερειακών θεμάτων, στα οποία αναφέρεται ο παρών νόμος.

ια) Ανακοινώνει στη Βουλή παραβάσεις των ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

ιβ) Συντάσσει κάθε χρόνο έκθεση για την εκτέλεση της αποστολής της κατά το προηγούμενο ημερολογιακό έτος. Στην έκθεση επισημαίνονται και οι τυχόν ενδεικνυόμενες νομοθετικές μεταβολές στον τομέα της προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η έκθεση υποβάλλεται από τον Πρόεδρο της Αρχής στον Πρόεδρο της Βουλής και τον Πρωθυπουργό και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με ευθύνη της Αρχής, η οποία μπορεί να δώσει και άλλου είδους δημοσιότητα στην έκθεση.

ιγ) Εξετάζει παράπονα σχετικά με την εφαρμογή του νόμου και την προστασία των δικαιωμάτων των αιτούντων, όταν αυτά θίγονται από την επεξεργασία δεδομένων που τους αφορούν και αιτήσεις με τις οποίες ζητείται ο έλεγχος και η εξακρίβωση της νομιμότητας των επεξεργασιών αυτών και ενημερώνει τους αιτούντες για τις σχετικές ενέργειες της.

ιδ) Συνεργάζεται με αντίστοιχες Αρχές άλλων Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Του Συμβουλίου της Ευρώπης σε ζητήματα σχετικά με την άσκηση των αρμοδιοτήτων της.

2. Η Αρχή συνεδριάζει τακτικώς ύστερα από πρόσκληση του Προέδρου. Συνεδριάζει εκτάκτως ύστερα από πρόσκληση του Προέδρου ή αίτηση δύο τουλάχιστον μελών της. Οι αποφάσεις της Αρχής λαμβάνονται με πλειοψηφία τουλάχιστον τεσσάρων μελών της. Σε περίπτωση ισοψηφίας υπερισχύει η ψήφος του Προέδρου ή του αναπληρωτή του.

3. Η Αρχή καταρτίζει τον κανονισμό λειτουργίας της, με τον οποίο ρυθμίζονται ιδίως η κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ των μελών της, η προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων, θέματα πειθαρχικής διαδικασίας και ο τρόπος διεξαγωγής των κατά την περίπτωση η' της παρ.1 του παρόντος άρθρου ελέγχων.

4. Η Αρχή τηρεί τα ακόλουθα μητρώα:

α) Μητρώο Αρχείων και Επεξεργασιών, στο οποίο περιλαμβάνονται τα αρχεία και οι επεξεργασίες που γνωστοποιούνται στην Αρχή.

β) Μητρώο Αδειών, στο οποίο περιλαμβάνονται οι άδειες που εκδίδει η Αρχή για την ίδρυση και λειτουργία αρχείων που περιέχουν ευαίσθητα δεδομένα.

γ) Μητρώο Διασυνδέσεων, στο οποίο περιλαμβάνονται οι δηλώσεις και οι άδειες που εκδίδει η Αρχή για τη διασύνδεση αρχείων.

δ) Μητρώο Προσώπων που δεν επιθυμούν να περιλαμβάνονται σε αρχεία, τα οποία έχουν ως σκοπό την προώθηση προμήθειας αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως.

ε) Μητρώο Αδειών Διαβίβασης, στο οποίο καταχωρίζονται οι άδειες διαβίβασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

στ) Μητρώο Απόρρητων Αρχείων, στο οποίο καταχωρίζονται, με απόφαση της Αρχής ύστερα από αίτηση του εκάστοτε υπεύθυνου επεξεργασίας, αρχεία που τηρούν τα Υπουργεία Εθνικής Άμυνας και Δημόσιας Τάξης, καθώς και η Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών, για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Στο Μητρώο Απόρρητων Αρχείων καταχωρίζονται και οι διασυνδέσεις με ένα τουλάχιστον αρχείο της περίπτωσης αυτής.

5. Καθένας έχει πρόσβαση στα υπό στοιχεία α', β', γ', δ' και ε' μητρώα της προηγούμενης παραγράφου. Ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου και με απόφαση της Αρχής είναι δυνατόν να επιτραπεί εν όλω ή εν μέρει η πρόσβαση και στο Μητρώο Απόρρητων Αρχείων. Ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του εκπροσώπου του και με απόφαση της Αρχής είναι δυνατόν να απαγορευθεί, εν όλω ή εν μέρει, η πρόσβαση στο Μητρώο Αδειών Διαβίβασης, εφόσον από αυτή θα προέκυπτε κίνδυνος για την ιδιωτική ζωή τρίτου, την εθνική ασφάλεια, τη διακρίβωση ιδιαίτερο σοβαρών εγκλημάτων και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της χώρας που απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις.

6. Ο Πρόεδρος εκπροσωπεί την Αρχή ενώπιον κάθε άλλης Αρχής, καθώς και σε επιτροπές και ομάδες, συνεδριάσεις και συνόδους οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και άλλων διεθνών οργανισμών και οργάνων που προβλέπονται από διεθνείς συμβάσεις ή στις οποίες μετέχουν εκπρόσωποι αντίστοιχων Αρχών

άλλων χωρών. Ο Πρόεδρος μπορεί να αναθέτει την εκπροσώπηση της Αρχής σε μέλος της, αναπληρωτή ή και υπάλληλο του κλάδου ελεγκτών της Γραμματείας.

7. Στον Πρόεδρο της Αρχής ανήκει η ευθύνη της λειτουργίας της, καθώς και της λειτουργίας της Γραμματείας. Ο Πρόεδρος μπορεί να εξουσιοδοτεί μέλος της Αρχής ή τον προϊστάμενο της Γραμματείας ή προϊστάμενο υπηρεσίας της Γραμματείας να υπογράφει με "εντολή Προέδρου" έγγραφα, εντάλματα πληρωμής ή άλλες πράξεις. Ο Πρόεδρος είναι ο διοικητικός προϊστάμενος του προσωπικού της Γραμματείας, ασκεί την επ' αυτού πειθαρχική εξουσία και μπορεί να επιβάλλει πειθαρχική ποινή το πολύ πρόσημου ίσου προς το ήμισυ των μηνιαίων αποδοχών του εγκαλουμένου.

8. Οι κανονιστικές αποφάσεις της Αρχής δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Οι λοιπές αποφάσεις της Αρχής ισχύουν από την έκδοσή ή την κοινοποίησή τους.

9. Ένδικα βοηθήματα κατά των αποφάσεων της Αρχής μπορεί να ασκεί και το Δημόσιο. Το ένδικο βοήθημα ασκεί ο κατά περίπτωση αρμόδιος υπουργός.

10. Κάθε δημόσια αρχή παρέχει τη συνδρομή της στην Αρχή.

## **Άρθρο 20** **Γραμματεία της Αρχής**

1. Η Αρχή εξυπηρετείται από Γραμματεία. Η Γραμματεία λειτουργεί σε επίπεδο Διευθύνσεως. Η υπηρεσιακή κατάσταση των υπαλλήλων της διέπεται από τις διατάξεις που ισχύουν εκάστοτε για τους δημόσιους διοικητικούς υπαλλήλους.

2. Η οργάνωση της Γραμματείας, η διαίρεση της σε τμήματα και γραφεία και οι επί μέρους αρμοδιότητες τούτων, ο αριθμός των θέσεων του προσωπικού κατά κλάδους και ειδικότητες και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια καθορίζονται με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Οικονομικών και Δικαιοσύνης,

ύστερα από εισήγηση της Αρχής, η οποία διατυπώνεται μέσα σε δύο (2) μήνες από τη συγκρότηση της. Με το αυτό διάταγμα προβλέπεται συγκρότηση, ως υπηρεσιακής μονάδας της Γραμματείας, τμήματος Ελεγκτών, η πρόσληψη και η υπηρεσιακή κατάσταση των υπαλλήλων του οποίου ρυθμίζεται κατά παρέκκλιση από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις. Ο προϊστάμενος της Γραμματείας προέρχεται υποχρεωτικά από τον κλάδο ελεγκτών. Ο αριθμός των θέσεων του πάσης φύσεως προσωπικού της Γραμματείας δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τριάντα (30).

3. Η πλήρωση των θέσεων της Γραμματείας γίνεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για την πρόσληψη δημόσιων υπαλλήλων. Ειδικά για τους υπαλλήλους του κλάδου ελεγκτών της Γραμματείας η πρόσληψη τους γίνεται από την Αρχή, με επιλογή ή διαγωνισμό, ύστερα από προκήρυξη της.

4. Τα θέματα υπηρεσιακής κατάστασης του προσωπικού της Γραμματείας κρίνονται από υπηρεσιακό συμβούλιο, που συγκροτείται με απόφαση του Προέδρου της Αρχής και αποτελείται από δύο (2) μέλη της, έναν (1) υπάλληλο που ορίζεται από αυτήν και δύο (2) αιρετούς εκπροσώπους των υπαλλήλων. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για τα υπηρεσιακά συμβούλια του προσωπικού των δημόσιων υπηρεσιών και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου.

5. Οι τακτικοί υπάλληλοι της Γραμματείας της Αρχής υπάγονται ως προς την επικουρική ασφάλιση τους στο Ταμείο Αρωγής Προσωπικού Υπηρεσιών Αρμοδιότητας Υπουργείου Δικαιοσύνης. Όσοι προέρχονται από άλλες υπηρεσίες μπορούν να διατηρήσουν τα ταμεία ασφαλίσεως της προηγούμενης υπηρεσίας τους. Οι υπάλληλοι της Γραμματείας ασφαλιζονται υποχρεωτικώς στο Ταμείο Νομικών, υπό τους αυτούς όρους με τους οποίους ασφαλιζονται και οι λοιποί έμμισθοι ασφαλισμένοι του. Οι διατάξεις της παραγράφου αυτής έχουν εφαρμογή και επί των υπαλλήλων που μετατάσσονται στη Γραμματεία της Αρχής από νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου.

6. Κατά την πρώτη εφαρμογή του παρόντος, η πλήρωση των θέσεων προϊσταμένων υπηρεσιακών μονάδων της Γραμματείας, εκτός του Τμήματος Ελεγκτών, γίνεται ύστερα από προκήρυξη της Αρχής είτε με μετάταξη υπαλλήλων βαθμού Α' ή αντίστοιχου του Δημοσίου ή νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου είτε με διορισμό. Διορισμός γίνεται μόνο στις θέσεις που δεν θα πληρωθούν με μετάταξη. Η επιλογή των μετατασσομένων ή διοριζομένων γίνεται από την Αρχή. Ο διορισμός των επιλεγομένων από την Αρχή γίνεται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης και η μετάταξη με απόφαση του ίδιου και του οικείου υπουργού. Για τη μετάταξη δεν απαιτείται γνώμη του οικείου υπηρεσιακού συμβουλίου της υπηρεσίας από την οποία μετατάσσεται ο υπάλληλος. Τον προϊστάμενο της Γραμματείας επιλέγει η Αρχή από τους υπαλλήλους του κλάδου ελεγκτών, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη διάταξη.

7. Κατά την πρώτη εφαρμογή του παρόντος οι λοιπές θέσεις της Γραμματείας πληρούνται με τις προϋποθέσεις και τη διαδικασία της προηγούμενης παραγράφου. Προτιμούνται υποψήφιοι που έχουν αποδεδειγμένη εμπειρία σε θέματα πληροφορικής. Για τους υπαλλήλους του κλάδου ελεγκτών ισχύουν οι διατάξεις της παρ. 3 του παρόντος άρθρου.

8. Ο χρόνος της προηγούμενης υπηρεσίας των μετατασσομένων από νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου λογίζεται ως χρόνος πραγματικής δημόσιας υπηρεσίας για κάθε συνέπεια.

9. Οι διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 18 εφαρμόζονται και επί των υπαλλήλων της Γραμματείας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε'** **ΚΥΡΩΣΕΙΣ**

### **Άρθρο 21** **Διοικητικές κυρώσεις**

1. Η Αρχή επιβάλλει στους υπεύθυνους επεξεργασίας ή στους τυχόν εκπροσώπους τους τις ακόλουθες διοικητικές κυρώσεις, για παράβαση των υποχρεώσεων τους που απορρέουν από τον παρόντα νόμο και από κάθε άλλη ρύθμιση που αφορά την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- α) Προειδοποίηση, με αποκλειστική προθεσμία για άρση της παράβασης.
- β) Πρόστιμο ποσού από τριακόσιες χιλιάδες (300.000) έως πενήντα εκατομμύρια (50.000.000) δραχμές.
- γ) Προσωρινή ανάκληση άδειας.
- δ) Οριστική ανάκληση άδειας.
- ε) Καταστροφή αρχείου ή διακοπή επεξεργασίας και καταστροφή των σχετικών δεδομένων.

2. Οι υπό στοιχεία β', γ', δ' και ε' διοικητικές κυρώσεις της προηγούμενης παραγράφου επιβάλλονται πάντοτε ύστερα από ακρόαση του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του εκπροσώπου του. Είναι ανάλογες προς τη βαρύτητα της παράβασης που καταλογίζεται. Οι υπό στοιχεία γ', δ' και ε' διοικητικές κυρώσεις επιβάλλονται σε περιπτώσεις ιδιαίτερα σοβαρής ή καθ' υποτροπήν παράβασης. Πρόστιμο μπορεί να

επιβληθεί σωρευτικά και με τις υπό στοιχεία γ', δ' και ε' κυρώσεις. Εάν επιβληθεί η κύρωση της καταστροφής αρχείου, για την καταστροφή ευθύνεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρχείου, στον οποίο μπορεί να επιβληθεί και πρόστιμο για μη συμμόρφωση.

3. Τα ποσά των προστίμων της παρ. 1 μπορεί να αναπροσαρμόζονται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, ύστερα από πρόταση της Αρχής.

4. Οι πράξεις της Αρχής με τις οποίες επιβάλλονται πρόστιμα συνιστούν εκτελεστό τίτλο και επιδίδονται στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον τυχόν εκπρόσωπο του. Η είσπραξη των προστίμων γίνεται κατά τις διατάξεις του Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.).

## **Άρθρο 22** **Ποινικές κυρώσεις**

1. Όποιος παραλείπει να γνωστοποιήσει στην Αρχή, κατά το άρθρο 6 του παρόντος νόμου τη σύσταση και λειτουργία αρχείου ή οποιαδήποτε μεταβολή στους όρους και τις προϋποθέσεις χορηγήσεως της άδειας, που προβλέπεται από την παρ. 3 του άρθρου 7 του παρόντος νόμου, τιμωρείται με φυλάκιση έως τριών (3) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών.

2. Όποιος κατά παράβαση του άρθρου 7 του παρόντος νόμου διατηρεί αρχείο χωρίς άδεια ή κατά παράβαση των όρων και προϋποθέσεων της άδειας της Αρχής, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον ενός (1) έτους και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών.

3. Όποιος κατά παράβαση του άρθρου 8 του παρόντος νόμου προβαίνει σε διασύνδεση αρχείων χωρίς να την γνωστοποιήσει στην Αρχή, τιμωρείται με φυλάκιση έως τριών (3) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών. Όποιος προβαίνει σε διασύνδεση αρχείων χωρίς την άδεια της Αρχής, όπου αυτή απαιτείται ή κατά παράβαση των όρων της άδειας που του έχει χορηγηθεί, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον ενός (1) έτους και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών.

4. Όποιος χωρίς δικαίωμα επεμβαίνει με οποιονδήποτε τρόπο σε αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή λαμβάνει γνώση των δεδομένων αυτών ή τα αφαιρεί, αλλοιώνει, βλάπτει, καταστρέφει, επεξεργάζεται, μεταδίδει, ανακοινώνει, τα καθιστά προσιτά σε μη δικαιούμενα πρόσωπα ή επιτρέπει στα πρόσωπα αυτά να λάβουν γνώση των εν λόγω δεδομένων ή τα εκμεταλλεύεται με οποιονδήποτε τρόπο, τιμωρείται με φυλάκιση και χρηματική ποινή και αν πρόκειται για ευαίσθητα δεδομένα με φυλάκιση τουλάχιστον ενός (1) έτους και χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών, αν η πράξη δεν τιμωρείται βαρύτερα από άλλες διατάξεις.

5. Υπεύθυνος επεξεργασίας που δεν συμμορφώνεται με τις αποφάσεις της Αρχής, που εκδίδονται για την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 12, για την ικανοποίηση του δικαιώματος αντίρρησης, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 13, καθώς και με πράξεις επιβολής των διοικητικών κυρώσεων των περιπτώσεων γ', δ' και ε' της παρ. 1 του άρθρου 21 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον δύο (2) ετών και με χρηματική ποινή τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών έως πέντε εκατομμυρίων (5.000.000) δραχμών. Με τις ποινές του προηγούμενου εδαφίου τιμωρείται ο υπεύθυνος επεξεργασίας που διαβίβαζε; δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κατά παράβαση του άρθρου 9, καθώς και εκείνος που δεν συμμορφώνεται προς τη δικαστική απόφαση του άρθρου 14 του παρόντος νόμου.

6. Αν ο υπαίτιος των πράξεων των παρ. 1 έως 5 του παρόντος άρθρου είχε σκοπό να προσπορίσει στον εαυτό του ή σε άλλον παράνομο περιουσιακό όφελος, ή να βλάψει τρίτον, επιβάλλεται κάθειρξη έως δέκα (10) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον δύο εκατομμυρίων (2.000.000) δραχμών έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών.

7. Αν από τις πράξεις των παρ. 1 έως και 5 του παρόντος άρθρου προκλήθηκε κίνδυνος για την ελεύθερη λειτουργία του δημοκρατικού πολιτεύματος ή να την εθνική ασφάλεια, επιβάλλεται κάθειρξη και χρηματική ποινή τουλάχιστον πέντε εκατομμυρίων ( 5.000.000) δραχμών έως δέκα εκατομμυρίων (10.000.000) δραχμών.

8. Αν οι πράξεις των παρ.1 έως 5 του παρόντος άρθρου τελέστηκαν από αμέλεια, επιβάλλεται φυλάκιση έως τριών (3) ετών και χρηματική ποινή.

9. Για την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος άρθρου, αν υπεύθυνος επεξεργασίας δεν είναι φυσικό πρόσωπο, ευθύνεται ο εκπρόσωπος του νομικού προσώπου ή ο επικεφαλής της δημόσιας αρχής ή υπηρεσίας ή οργανισμού αν ασκεί και ουσιαστικά τη διοίκηση ή διεύθυνση αυτών.

10. Για τα εγκλήματα του παρόντος άρθρου ο Πρόεδρος και τα μέλη της Αρχής, καθώς και οι προς τούτο ειδικά εντεταλμένοι υπάλληλοι του τμήματος ελεγκτών της Γραμματείας είναι ειδικοί ανακριτικοί υπάλληλοι και έχουν όλα τα δικαιώματα που προβλέπει σχετικά ο Κώδικας Ποινικής

Δικονομίας. Μπορούν να διενεργούν προανάκριση και χωρίς εισαγγελική παραγγελία, όταν πρόκειται για αυτόφωρο κακούργημα ή πλημμέλημα ή υπάρχει κίνδυνος από την αναβολή.

11. Για τα εγκλήματα της παρ. 5 του παρόντος άρθρου καθώς επίσης και σε κάθε άλλη περίπτωση όπου προηγήθηκε διοικητικός έλεγχος από την Αρχή, ο Πρόεδρος αυτής ανακοινώνει γραπτώς στον αρμόδιο εισαγγελέα οτιδήποτε αποτέλεσε αντικείμενο έρευνας από την

Αρχή και διαβιβάζει σε αυτόν όλα τα στοιχεία και τις αποδείξεις.

12. Η προανάκριση για τα εγκλήματα του παρόντος άρθρου περατώνεται μέσα σε δύο (2) το πολύ μήνες από την άσκηση της ποινικής δίωξης και εφόσον υπάρχουν αποχρώσες ενδείξεις για την παραπομπή του κατηγορουμένου σε δίκη. η δικάσιμος ορίζεται σε ημέρα που δεν απέχει περισσότερο από τρεις (3) μήνες από το πέρας της προανάκρισης ή αν η παραπομπή έγινε με βούλευμα δύο (2) μήνες από τότε που αυτό έγινε αμετάκλητο. Σε περίπτωση εισαγωγής της υπόθεσης με απευθείας κλήση του κατηγορουμένου στο ακροατήριο δεν επιτρέπεται η προσφυγή κατά του κλητηρίου θεσπίσματος.

13. Δεν επιτρέπεται αναβολή της δίκης για τα εγκλήματα του παρόντος άρθρου παρά μόνο μία φορά για εξαιρετικά σοβαρό λόγο. Στην περίπτωση αυτή ορίζεται ρητή δικάσιμος, που δεν απέχει περισσότερο από δύο (2) μήνες και η υπόθεση εκδικάζεται κατ' εξαίρεση πρώτη.

14. Τα κακούργηματα, που προβλέπονται από τον παρόντα νόμο, υπάγονται στην αρμοδιότητα του δικαστηρίου των εφετών.

### **Άρθρο 23** **Αστική ευθύνη**

1. Φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, που κατά παράβαση του παρόντος νόμου προκαλεί περιουσιακή βλάβη, υποχρεούται σε πλήρη αποζημίωση. Αν προκάλεσε ηθική βλάβη, υποχρεούται σε χρηματική ικανοποίηση. Η ευθύνη υπάρχει και όταν ο υπόχρεος όφειλε να γνωρίζει την πιθανότητα να επέλθει βλάβη σε άλλον.

2. Η κατά το άρθρο 932 Α.Κ. χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης για παράβαση του παρόντος νόμου ορίζεται κατ' ελάχιστο στο ποσό των δύο εκατομμυρίων (2.000.000) δραχμών, εκτός αν ζητήθηκε από τον ενάγοντα μικρότερο ποσό ή η παράβαση οφείλεται σε αμέλεια. Η χρηματική αυτή ικανοποίηση επιδικάζεται ανεξαρτήτως από την αιτούμενη αποζημίωση για περιουσιακή βλάβη.

3. Οι απαιτήσεις του παρόντος άρθρου εκδικάζονται κατά τα άρθρα 564-676 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, ανεξάρτητα από την τυχόν έκδοση ή μη απόφασης της Αρχής ή την τυχόν άσκηση ποινικής δίωξης. καθώς και από την αναστολή ή αναβολή της για οποιονδήποτε λόγο. Η απόφαση του δικαστηρίου εκδίδεται μέσα σε δύο (2) μήνες από την πρώτη συζήτηση στο ακροατήριο.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ'** **ΤΕΛΙΚΕΣ - ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

### **Άρθρο 24** **Υποχρεώσεις υπεύθυνου επεξεργασίας**

1. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας αρχείων, τα οποία λειτουργούν κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου, υποχρεούνται να υποβάλλουν την κατά το άρθρο 6 γνωστοποίηση λειτουργίας στην Αρχή μέσα σε έξι (6) μήνες από την έναρξη λειτουργίας της Αρχής.

2. Την ίδια υποχρέωση έχουν και οι υπεύθυνοι επεξεργασίας αρχείων με ευαίσθητα δεδομένα, τα οποία λειτουργούν κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου, προκειμένου να εκδοθεί η κατά την παρ. 3 του άρθρου 7 άδεια.

3. Για αρχεία που λειτουργούν και επεξεργασίες που εκτελούνται κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου οι υπεύθυνοι επεξεργασίας οφείλουν να προβούν στην κατά την παρ. 1 του άρθρου 11 ενημέρωση των υποκειμένων μέσα σε έξι (6) μήνες από την έναρξη λειτουργίας της Αρχής. Η ενημέρωση, εφόσον αφορά μεγάλο αριθμό υποκειμένων μπορεί να γίνει και δια του τύπου. Στην περίπτωση αυτή τις λεπτομέρειες καθορίζει η Αρχή. Οι διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 11 έχουν εφαρμογή και εν προκειμένω.

4. Για τα εξ ολοκλήρου μη αυτοματοποιημένα αρχεία οι προθεσμίες των προηγούμενων παραγράφων είναι ενός (1) χρόνου.

5. Οι διατάξεις των άρθρων 11,12,13 και 19 παρ.1 του παρόντος νόμου δεν εφαρμόζονται στο ποινικό μητρώο και στα υπηρεσιακά αρχεία που τηρούνται από τις αρμόδιες δικαστικές αρχές για την εξυπηρέτηση των αναγκών της λειτουργίας της ποινικής δικαιοσύνης και στο πλαίσιο της λειτουργίας της.

**Άρθρο 25**  
**Έναρξη λειτουργίας της Αρχής**

1. Μέσα σε εξήντα (60) ημέρες από την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου, διορίζεται ο Πρόεδρος της Αρχής και ο αναπληρωτής του. Μέσα στην ίδια προθεσμία ο Υπουργός Δικαιοσύνης υποβάλλει στον Πρόεδρο της Βουλής πρόταση για το διορισμό των τεσσάρων τακτικών μελών της Αρχής και των ισάριθμων αναπληρωτών τους.
2. Ο χρόνος, της έναρξης λειτουργίας της Αρχής ορίζεται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, που εκδίδεται το αργότερο μέσα σε τέσσερις (4) μήνες μετά τη συγκρότηση της Αρχής. Από το διορισμό των μελών της και έως την κατά τις παρ. 6 και 7 του άρθρου 20 του παρόντος νόμου πλήρωση των θέσεων της Γραμματείας της, η Αρχή εξυπηρετείται από προσωπικό το οποίο αποσπάται προσωρινά σε αυτήν, με απόφαση της, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη διάταξη.
3. Έως ότου η Αρχή λειτουργήσει σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο, η εκκαθάριση των δαπανών της γίνεται από τη Διεύθυνση Οικονομικού της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Δικαιοσύνης, σε βάρος του προϋπολογισμού του Υπουργείου Δικαιοσύνης.
4. Η κατά την παρ. 2 του παρόντος άρθρου απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης για το χρόνο έναρξης λειτουργίας της Αρχής δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και σε τέσσερις (4) τουλάχιστον ημερήσιες πολιτικές εφημερίδες ευρείας κυκλοφορίας που εκδίδονται στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη και σε δύο (2) τουλάχιστον ημερήσιες οικονομικές εφημερίδες.

**Άρθρο 26**  
**Έναρξη ισχύος**

1. Η ισχύς των διατάξεων των άρθρων 15,16,17,18 και 20 του παρόντος νόμου αρχίζει από τη δημοσίευση του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
  2. Η ισχύς των λοιπών διατάξεων αρχίζει από την κατά το προηγούμενο άρθρο έναρξη λειτουργίας της Αρχής.
- Παραγγέλλομε τη δημοσίευση του παρόντος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και την εκτέλεση του ως νόμου του Κράτους.

Αθήνα, 9 Απριλίου 1997

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ  
**ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ**

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ  
ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ  
**ΑΛ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ**

ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ  
**ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ**

ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
**ΓΙΑΝΝΟΣ ΠΑΠΑΝΤΩΝΙΟΥ**

ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ  
**ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΡΩΜΑΙΟΣ**

ΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ  
**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΡΕΠΠΑΣ**

*Θεωρήθηκε και τέθηκε η Μεγάλη Σφραγίδα του Κράτους.*

Αθήνα, 10 Απριλίου 1997

Ο ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ  
**ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ**

# ΟΡΟΛΟΓΙΑ



<b>ATM</b>	Αυτόματη Ταμειολογιστική μηχανή
<b>Back up</b>	Προληπτική μεταφορά προγραμμάτων και αρχείων σε κάποιο μαγνητικό μέσο. Η ενέργεια αυτή εξασφαλίζει την ομαλή συνέχιση των εργασιών σε περίπτωση απώλειας στοιχείων ύστερα από βλάβη σε μηχανικό μέρος του Η/Υ.
<b>Business-to Business</b>	Παροχή υπηρεσιών σε επιχειρηματικούς πελάτες μέσω Διαδικτύου
<b>E banking, Electronic banking</b>	Ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) είναι η υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση με χρήση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας μεταξύ τράπεζας και πελάτη, τα οποία βασίζονται στη σύγχρονη τεχνολογία.
<b>E-mail</b>	Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο
<b>EE</b>	Ευρωπαϊκή Ένωση
<b>Home banking</b>	Τραπεζικές συναλλαγές εξ αποστάσεως από το σπίτι.
<b>IP</b>	Internet Protocol (Πρωτόκολλο πρόσβασης στο internet).
<b>ISDN</b>	Ψηφιακή τηλεφωνική σύνδεση
<b>Internet Café</b>	Καταστήματα που παρέχουν πρόσβαση στο Internet έναντι αμοιβής, συνδυάζοντας αρκετές παροχές μιας καφετέριας.
<b>Internet</b>	Διαδίκτυο. Το παγκόσμιο δίκτυο που επιτρέπει σε εκατομμύρια υπολογιστές

να επικοινωνούν μεταξύ τους. Κάθε υπολογιστής που είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο είναι ανεξάρτητος. Επικρατεί δηλαδή κάποιου είδους αναρχία, η οποία όμως λειτουργεί πολύ καλά. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι πρόσβασης στο διαδίκτυο. Συνήθως λειτουργεί κάποιος παροχέας υπηρεσιών, μέσω του οποίου είναι δυνατή η πρόσβαση.

## **Links**

Συνδέσεις στο διαδίκτυο μεταξύ δικτυακών τόπων.

Κανάλια συνδέσεων με πολλά συστήματα, κοινές γραμμές σύνδεσης.

Το κομάτι ενός υποπρογράμματος που αποτελεί το σύνδεσμο του με το κύριο πρόγραμμα. Μερικές φορές καλούνται hot links γιατί οδηγούν σε κάποιο άλλο πρόγραμμα αν πατήσει κάποιος πάνω τους «click».

Στις επικοινωνίες είναι η γραμμή ή το κανάλι, μέσω του οποίου μεταφέρονται δεδομένα.

Σε κάποια επιχειρησιακά λειτουργικά συστήματα (UNIX για παράδειγμα) είναι δείκτης για ένα αρχείο, φάκελο.

## **Mobile Banking**

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet

## **On-line**

Άμεση σύνδεση τερματικού με κεντρικού υπολογιστή

## **On-line συναλλαγή**

Εκτέλεση συναλλαγής σε κατάσταση on-line

## **PC-Personal Computer**

Προσωπικός υπολογιστής.

## **PIN-Personal Identification Number**

Προσωπικός Αριθμός Ταυτοποίησης.

## **Real Time**

Πραγματικός χρόνος.

## **SET-Secure Electronic Transaction**

Ασφαλής ηλεκτρονική συναλλαγή.

<b>Site, Website</b>	<p>Ιστοσελίδα. Ηλεκτρονική διεύθυνση. Είναι μια ηλεκτρονική διεύθυνση στο παγκόσμιο δίκτυο (World Wide Web). Κάθε τοποθεσία περιλαμβάνει μια κύρια σελίδα (Home page), η οποία είναι και το πρώτο στοιχείο που βλέπει κάποιος που επισκέπτεται τη συγκεκριμένη διεύθυνση. Μπορεί να περιλαμβάνει επιπλέον στοιχεία και πληροφορίες. Κάθε τέτοια τοποθεσία ανήκει και διευθύνεται είτε από κάποιο πρόσωπο είτε από μία εταιρεία ή οργανισμό.</p>
<b>TAN- Transaction Authentication Number</b>	Αριθμός Επικύρωσης Συναλλαγής.
<b>Telephone banking (phone)</b>	Τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου
<b>Website</b>	(βλ. Site)
<b>WWW – World Wide Web</b>	Το παγκόσμιο δίκτυο επικοινωνίας μέσω Internet που επιτρέπει την επίσκεψη σε διάφορες ηλεκτρονικές διευθύνσεις.
<b>Αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα</b>	Κάθε διαρθρωμένο σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο είναι προσιτό υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, χωρίς να έχει σημασία αν το σύνολο αυτό είναι συγκεντρωμένο, αποκεντρωμένο ή καταναμημένο σε λειτουργική ή γεωγραφική βάση.
<b>Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα</b>	Κάθε εργασία ή σειρά εργασιών που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων διαδικασιών και εφαρμόζεται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Τέτοιες εργασίες είναι: Η συλλογή, καταχώρηση, οργάνωση, αποθήκευση, προσαρμογή, μεταβολή, ανάκτηση, αναζήτησης πληροφοριών, χρήση, γνωστοποίηση με διαβίβαση, διάδοση και κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η εναρμόνιση ή ο συνδυασμός, καθώς και το κλείδωμα, η διαγραφή ή η καταστροφή.

<b>Η/Υ</b>	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής.
<b>ΟΟΣΑ</b>	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
<b>Πιστοποιητικό</b>	Ηλεκτρονική βεβαίωση, η οποία συνδέει δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής με ένα άτομο που επιβεβαιώνει την ταυτότητά του.

