

**Διαδικτυακό Σεμινάριο  
Περιφερειακού Ταμείου  
Ανάπτυξης Αττικής  
«Εκτέλεση Ηλεκτρονικών  
Τραπεζικών Συναλλαγών»**



**Μάρτιος 2022**

## Οι τελευταίες εξελίξεις χρήσης του internet banking και mobile banking στην Ελλάδα

- Η ενίσχυση των ανοδικών τάσεων στις ηλεκτρονικές πληρωμές, χωρίς δηλαδή τη χρήση μετρητών, αποτελεί το βασικό χαρακτηριστικό στις αγοραστικές συνήθειες των Ελλήνων καταναλωτών στη διάρκεια των τελευταίων ετών και ιδιαίτερα την τελευταία διετία λόγω και της πανδημικής κρίσης.
- Το internet banking συνεχίζει την αυξητική του πορεία, ενώ το mobile banking εξελίσσεται με ταχύτερους ρυθμούς ανάπτυξης τόσο σε διεθνές όσο και εθνικό επίπεδο, και εξελίσσεται σε μια από τις πιο δημοφιλείς μεθόδους πληρωμής και τραπεζικής σχέσης.
- Για το mobile banking ο αριθμός των ενεργών χρηστών του στη χώρα μας από 3,4 εκατ. που ήταν το Δεκέμβριο του 2020 ανήλθε στους 4,4 εκατ. το Δεκέμβριο του 2021, παρουσιάζοντας αύξηση 30% σε ετήσια βάση.



*Ενεργός χρήστης είναι ο πελάτης που χρησιμοποίησε το internet/mobile banking τουλάχιστον μια (1) φορά κατά τη διάρκεια του εκάστοτε μήνα (τουλάχιστον 1 login τον μήνα)*

## Οι τελευταίες εξελίξεις χρήσης του internet banking και mobile banking στην Ελλάδα

---

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία από τις τράπεζες μέλη της ΕΕΤ το 2021 σε σχέση με το 2020:

### (α) Internet banking

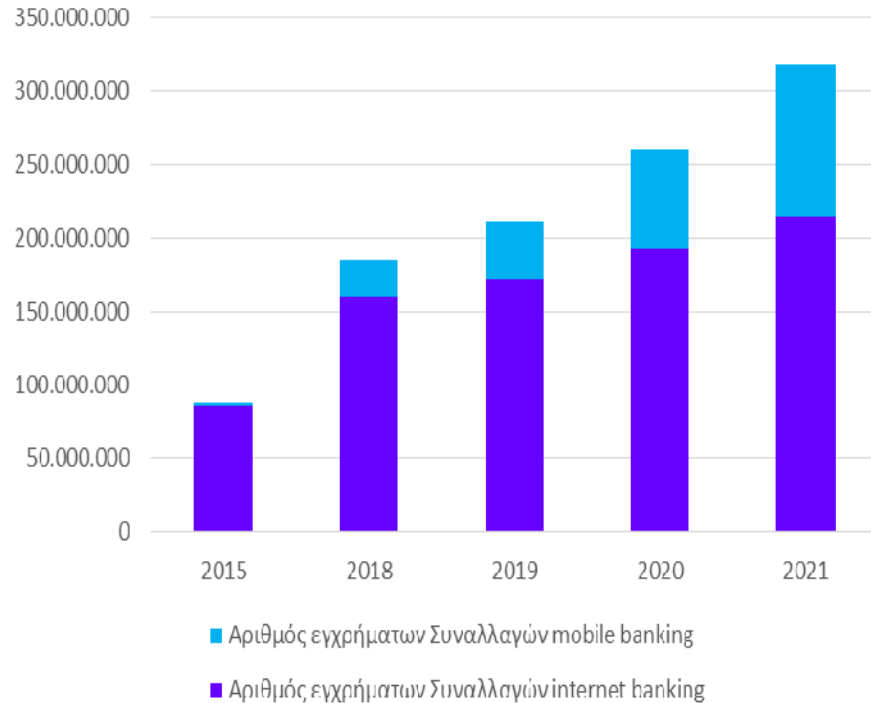
1. Αριθμός εγχρήματων συναλλαγών: 215 εκ., 9,8% YoY (+21,04 εκ.)
2. Αξία εγχρήματων συναλλαγών: 363,3 δισ. €, 21,23% YoY (+63,6 δισ. €)

### (β) Mobile banking

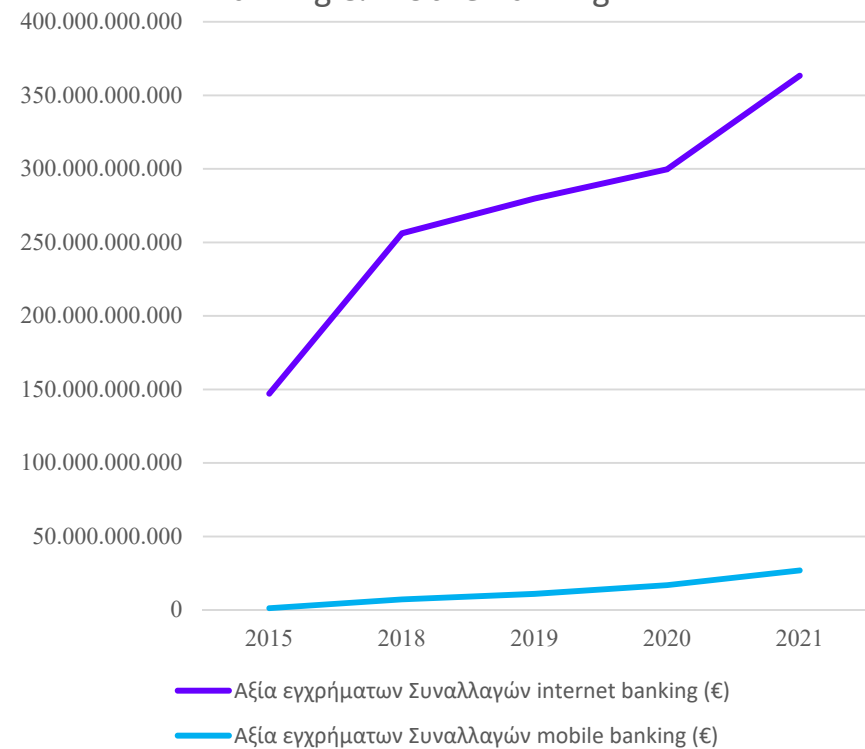
1. Αριθμός εγχρήματων συναλλαγών: 104 εκ., 45% YoY (+36,7 εκ.)
2. Αξία εγχρήματων συναλλαγών: 27 δισ. €, 59% YoY (+10 δισ. €)

## Αριθμός και Αξία Εγχρημάτων Συναλλαγών Internet & Mobile Banking

Αριθμός Εγχρημάτων Συναλλαγών Internet Banking & Mobile Banking



Αξία Εγχρημάτων Συναλλαγών Internet Banking & Mobile Banking



## Προσφερόμενες υπηρεσίες internet banking Πληρωμές μόνο ή και πολλά άλλα?

Πέρα από την αίτηση απόκτησης νέων προϊόντων (δανείων, καρτών, κ.λπ) ή την εκτέλεση καθημερινών συναλλαγών, όπως μεταφορές χρημάτων και πληρωμές λογαριασμών και οφειλών προς το Δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, τα ψηφιακά κανάλια των τραπεζών προσφέρουν πολλές ακόμη δυνατότητες στους πελάτες τους. Ενδεικτικά, νέες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μεταξύ άλλων είναι:

- Υπηρεσία διασύνδεσης προϊόντων (τραπεζικούς λογαριασμούς και κάρτες) άλλων τραπεζών για τον καλύτερο έλεγχο των οικονομικών του πελάτη (Account Aggregation).
- Διαχείριση των οικονομικών (έσοδα-έξοδα του μήνα),
- Έξυπνες ειδοποιήσεις στο κινητό και άμεση ενημέρωση για χρέωση/πίστωση ποσών ή για πραγματοποίηση αγοράς με κάρτα.
- Διαχείριση χαρακτηριστικών των καρτών τους.



## Προσφερόμενες υπηρεσίες internet banking. Πληρωμές μόνο ή και πολλά άλλα? (συνέχεια)

- Ενημέρωση και μεταβολή των προσωπικών τους στοιχείων δίχως να είναι απαραίτητη η ανάρτηση εγγράφων ή επίσκεψη σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα (e-KYC).
- Digital onboarding φυσικών και νομικών προσώπων, χωρίς επίσκεψη σε κατάστημα.
- Έκδοση και πληρωμή ηλεκτρονικού παραβόλου.
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου & διαθεσίμων.
- Αποστολή βεβαίωσης για τη Δήλωση Περιουσιακής Κατάστασης (Πόθεν Έσχες), χωρίς επίσκεψη σε κατάστημα.
- Ενημέρωση για το ποσό δαπανών με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής που απαιτούνται για το «χτίσιμο» του αφορολόγητου.
- Σύνδεση κάρτας ή λογαριασμού με εφαρμογές πληρωμών (Apple Pay, Google Pay, κ.λπ)



## Πρόληψη και αντιμετώπιση της ηλεκτρονικής απάτης

---

- Το φαινόμενο είναι παγκόσμιο και η πανδημική κρίση του Covid-19 το έχει επιτείνει. Πρόκειται για οργανωμένες εγκληματικές ομάδες οι οποίες προσποιούνται στην επικοινωνία τους πως είναι η τράπεζα ή άλλος φορέας (π.χ. εταιρεία ενέργειας, τηλεπικοινωνιών, ταχυδρομείων, ύδρευσης, κ.λπ) συνεργασίας σας.
- Σε όλες τις τυπολογίες ηλεκτρονικής απάτης (phishing, vishing, smishing, CEO fraud, tech scams, SIM swapping) βασικός στόχος είναι η υποκλοπή προσωπικών μας στοιχείων, καθώς και του user name & password της ηλεκτρονικής μας τραπεζικής. Η υποκλοπή δηλαδή των κλειδιών του σπιτιού μας στον φυσικό κόσμο.
- Η απάντηση σε όλες αυτές τις κακόβουλες προσπάθειες είναι μια και απλή. Ποτέ δεν δίνουμε προσωπικά μας στοιχεία σε κανέναν που μας τα ζητάει και ποτέ δεν πατάμε τους υπερσυνδέσμους (link) που μας προτείνονται σε αυτά τα e-mails. **Η τράπεζά σας ποτέ δεν σας ζήτησε ούτε θα σας ζητήσει κάτι τέτοιο.**

## Πρόληψη και αντιμετώπιση της ηλεκτρονικής απάτης

---

Οι τράπεζες-μέλη της ΕΕΤ έχουν επιδοθεί τα τελευταία χρόνια στη λήψη μιας σειράς εκτεταμένων ενεργειών με γνώμονα την πρόληψη και αντιμετώπιση των περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης και εν γένει προστασίας του συναλλακτικού κοινού:

1. παροχή διαρκούς ενημέρωσης, εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης του συναλλακτικού κοινού στη συγκεκριμένη θεματολογία (παροχή συμβουλών στην ιστοσελίδα της κάθε τράπεζας για την αναγνώριση και την προστασία από ηλεκτρονικές απάτες)
2. υιοθέτηση λύσεων για ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές, όπως η ισχυρή ταυτοποίηση πελάτη (strong customer authentication) με την αποστολή OTP μηνυμάτων, push notifications, χρήση βιομετρικών για την πραγματοποίηση συναλλαγής ή αξιοποίηση νέας συσκευής (υπολογιστή, laptop, tablet, φορητό τηλέφωνο, κ.λπ)
3. Ενίσχυση των 24X7 call centers με προτεραιοποίηση των περιστατικών δήλωσης απάτης ή/και απώλειας/κλοπής κάρτας με άμεση ανακατεύθυνση σε agent.



## Πρόληψη και αντιμετώπιση των περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης

- Στην ΕΕΤ λειτουργεί ήδη από το 2004 Διατραπεζική Επιτροπή για θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης της απάτης στα μέσα και συστήματα πληρωμών
- Η εν λόγω Επιτροπή συνιστά forum ανταλλαγής απόψεων και τεχνογνωσίας μεταξύ των τραπεζών-μελών της ΕΕΤ σε θεματολογία που άπτεται, μεταξύ άλλων, της πρόληψης και αντιμετώπισης των περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης
- Παράλληλα, στην Επιτροπή αυτή συντονίζεται σε διατραπεζικό επίπεδο η συνεργασία με τις εθνικές αρμόδιες αρχές (Ελληνική Αστυνομία και Τράπεζα της Ελλάδος) και η ανάληψη κοινών δράσεων, εφόσον αυτό απαιτηθεί από την εκάστοτε συγκυρία



## Πρόληψη και αντιμετώπιση των περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης

- Με αφορμή την αύξηση των περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης (phishing, smishing, vishing, sim swarming κτλ.) που εκδηλώθηκαν και στην χώρα μας κατά τη διάρκεια της τρέχουσας πανδημικής κρίσης, αποφασίστηκε στα τέλη του 2021 η έναρξη εθνικής τηλεοπτικής και ραδιοφωνικής εκστρατείας ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού για τις ηλεκτρονικές απάτες
- Η εν λόγω εκστρατεία με το μοτο «Μια Παύση Αρκεί για να Αποφύγουμε την Ηλεκτρονική Απάτη» διεξάγεται σε συνεργασία με το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, την Ελληνική Αστυνομία και την Τράπεζα της Ελλάδος και θα συνεχιστεί κατά τη διάρκεια του τρέχοντος έτους
- Όλο το σχετικό ενημερωτικό υλικό είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της ΕΕΤ: <https://www.hba.gr/info/PhishingCamp>



## Πρόληψη και αντιμετώπιση των περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης

Αριθμός περιστατικών απάτης σε συναλλαγές με κάρτες πληρωμών		Αξία απάτης σε συναλλαγές με κάρτες πληρωμών	
Περίοδος	Δείκτης (%)	Περίοδος	Δείκτης (%)
<b>A' Εξάμηνο 2021</b>	0,03	<b>A' Εξάμηνο 2021</b>	0,02
<b>B' Εξάμηνο 2020</b>	0,05	<b>B' Εξάμηνο 2020</b>	0,02
<b>A' Εξάμηνο 2020</b>	0,03	<b>A' Εξάμηνο 2020</b>	0,02
<b>B' Εξάμηνο 2019</b>	0,02	<b>B' Εξάμηνο 2019</b>	0,02

Τα ανωτέρω στοιχεία προέρχονται από την πρόσφατη Έκθεση Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας της Τράπεζας της Ελλάδος (Δεκέμβριος 2021). Οι αντιπροσωπευτικοί δείκτες της έντασης της απάτης αφορούν την αναλογία των περιστατικών απάτης και της αντίστοιχης αξίας τους προς τον αριθμό και την αξία των συναλλαγών με κάρτες πληρωμών. **Για το A' Εξάμηνο του 2021, σε όρους αριθμού περιστατικών απάτης αναλογεί μια 1 συναλλαγή απάτης ανά 3,6 χιλ. συναλλαγές με κάρτες πληρωμών. Σε όρους αξίας απάτης αναλογεί 1 ευρώ αξία απάτης ανά 6 χιλ. ευρώ αξία συναλλαγών με κάρτες πληρωμών.**

## Πρόληψη και αντιμετώπιση των περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης

Αριθμός περιστατικών απάτης σε συναλλαγές με μεταφορές πιστώσεων		Αξία απάτης σε συναλλαγές με μεταφορές πιστώσεων	
Περίοδος	Δείκτης (%)	Περίοδος	Δείκτης (%)
2020	0,00032	2020	0,00108
2019	0,00009	2019	0,00025

Τα ανωτέρω στοιχεία προέρχονται από την πρόσφατη Έκθεση Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας της Τράπεζας της Ελλάδος (Δεκέμβριος 2021). Οι αντιπροσωπευτικοί δείκτες της έντασης της απάτης αφορούν την αναλογία των περιστατικών απάτης και της αντίστοιχης αξίας τους προς τον αριθμό και την αξία των συναλλαγών με μεταφορές πιστώσεων. Το 2020 καταγράφηκαν 1.179 περιστατικά απάτης συνολικής αξίας 6,2 εκατ. ευρώ σε σχέση με το 2019 όπου είχαν καταγραφεί 296 περιστατικά απάτης συνολικής αξίας 1,5 εκατ. ευρώ. Για το 2020, σε όρους αριθμού περιστατικών απάτης αναλογεί μια 1 συναλλαγή απάτης ανά 314 χιλ. συναλλαγές με μεταφορές πιστώσεων. Σε όρους αξίας απάτης αναλογεί 1 ευρώ αξία απάτης ανά 92 χιλ. ευρώ αξία συναλλαγών με μεταφορές πιστώσεων.