

# Τραπεζικός Μεσολαβητής

## Στοιχεία έτους 2004

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή συμπλήρωσε έξι έτη λειτουργίας με σταθερά ανοδική πορεία εργασιών. Σε όλο αυτό το διάστημα, εκτός από την επίλυση διαφορών, το Γραφείο έδωσε έμφαση στην ενημέρωση των συναλλασσομένων με τις τράπεζες σε θέματα που τους ενδιαφέρουν, καθώς και στην καταγραφή των παρατηρήσεων τους σχετικά με τους όρους διεξαγωγής των συναλλαγών και την ποιότητα εξυπηρέτησής τους. Από 1.7.2004 το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή εξετάζει και παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων, με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι ένα εκατομμύριο ευρώ.

Η εξέλιξη του συνόλου των εργασιών του Γραφείου – καταναλωτικών, επαγγελματικών και επιχειρηματικών διαφορών – κατά το έτος 2004, σε σύγκριση με το 2003, συνοψίζεται ως εξής:

- Γραπτά παράπονα 1.220 έναντι 1.043 του 2003 ή αύξηση 17%.
- Τηλεφωνικές κλήσεις 7.271 έναντι 7.228 του 2003 ή αύξηση 0,6%.
- Υποθέσεις των οποίων ολοκληρώθηκε η εξέταση 911 έναντι 680 ή αύξηση 34%.
- Ο δείκτης ικανοποίησης των συναλλασσομένων διαμορφώθηκε σε 82,3%.

Οι επισκέψεις στην ιστοσελίδα του Γραφείου ανήλθαν σε 13.939 έναντι 11.193 του 2003, αύξηση 25%.



Η κατανομή των παραπόνων κατά προϊόν/υπηρεσία έχει ως εξής: Στα γραπτά παράπονα το 61,5% αντιπροσωπεύουν τα μέσα πληρωμών, κυρίως κάρτες, τα δάνεια το 21,2% και οι καταθέσεις το 10,2% έναντι 54,4%, 27,0% και 11,9% αντίστοιχα του έτους 2003. Στις τηλεφωνικές κλήσεις τα δάνεια αντιπροσωπεύουν το 44,8%, τα μέσα πληρωμών το 38,9% και οι καταθέσεις το 10,2%. Τα αντίστοιχα ποσοστά του 2003 είναι 38,3%, 42,8% και 10,4%.

## Χαρακτηριστικές υποθέσεις

Επειδή τα παράπονα για το πλαστικό χρήμα καταλαμβάνουν σταθερά την πρώτη θέση μεταξύ όλων των τραπεζικών προϊόντων/υπηρεσιών, παρουσιάζονται δύο από τις πιο συνήθεις περιπτώσεις προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι κάτοχοι καρτών.

### 1. Χρεώσεις μετά από απώλεια πιστωτικής κάρτας

Η πιστωτική κάρτα εκλάπη χωρίς να το αντιληφθεί ο κάτοχος, ημέρα Παρασκευή, κατά την επιστροφή από την εργασία του στο μετρό ή το λεωφορείο. Ο παραπονούμενος αντελήφθη την κλοπή την επόμενη Δευτέρα και στη συνέχεια διαπίστωσε ότι με την κάρτα του είχε πραγματοποιηθεί την ημέρα της κλοπής συναλλαγή από τρίτο πρόσωπο ύψους 599 ευρώ, την οποία αμφισβήτησε και ζήτησε περιορισμό της ευθύνης του βάσει της Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) Ζ1-178/2001. Η τράπεζα ήταν αρνητική, δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δεν την ενημέρωσε εγκαίρως σχετικά με την απώλεια της κάρτας του.

Η εξέταση της υπόθεσης από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή κατέδειξε αφενός μεν ότι ο παραπονούμενος υπείχε ευθύνη για την παράνομη χρήση της πιστωτικής του κάρτας έως τη δήλωση της απώλειάς της, αφετέρου δε ότι δεν επιδείχθηκε η επιβεβλημένη από τα συναλλακτικά ήθη και τις σχετικές συμβάσεις επιμέλεια και σύνεση από την πλευρά της επιχείρησης κατά τη διενέργεια της εν λόγω συναλλαγής. Για τους λόγους αυτούς ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε, και η τράπεζα αποδέχθηκε, την επιστροφή στον παραπονούμενο του 1/2 του ποσού της ανωτέρω χρέωσης.

### 2. Αμφισβήτηση χρεώσεων μετά από κλοπή πιστωτικής κάρτας

Η παραπονούμενη αναφέρει ότι, ενώ οδηγούσε το αυτοκίνητό της, εκλάπη η τσάντα της, στην οποία υπήρχε και η πιστωτική της κάρτα. Με χρήση της κλεμμένης κάρτας και του σωστού προσωπικού αριθμού (PIN) σε ATM άλλης τράπεζας έγινε ανάληψη 900 ευρώ. Η παραπονούμενη ισχυρίζεται ότι ακύρωσε όλες τις κάρτες της εντός μισής ώρας μετά την κλοπή. Κατήγγειλε το συμβάν στην αστυνομία και έστειλε αντίγραφο από το βιβλίο συμβάντων στην τράπεζα, ζητώντας να απαλλαγεί από τη χρέωση. Η τράπεζα όμως απέρριψε το αίτημά της, καταλογίζοντάς της βαρεία αμέλεια, συνιστάμενη στη διαρροή του PIN.

Από τα στοιχεία της τράπεζας προέκυψε ότι οι αναλήψεις πραγματοποιήθηκαν πριν από την ακύρωση της κάρτας. Λόγω της επιμονής της παραπονούμενης, ως προς τον ακριβή χρόνο διεξαγωγής των αναλήψεων, ζητήθηκε η συνδρομή και της τράπεζας, σε ATM της οποίας πραγματοποιήθηκαν οι επίμαχες αναλήψεις. Από τη διασταύρωση των στοιχείων επιβεβαιώθηκε ότι η ακύρωση της κάρτας έγινε αφού είχαν πραγματοποιηθεί οι επίμαχες αναλήψεις.

Η παραπονούμενη δεν μπόρεσε να εξηγήσει πώς περιήλθε σε γνώση του κλέφτη το PIN και ζήτησε να θεωρηθεί η υπόθεσή της λήξασα.

Στην πρώτη περίπτωση της πιστωτικής κάρτας εξετάστηκε η δυνατότητα ένταξης του παραπόνου στην Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) Ζ1-178/2001, για τον περιορισμό της ζημίας του κατόχου σε 150 ευρώ. Η εφαρμογή της ως άνω ΚΥΑ προσέκρουσε

στην αναγγελία της κλοπής της πιστωτικής κάρτας στην αρμόδια Υπηρεσία της εκδότριας τράπεζας με καθυστέρηση 3 ημερών, που, με βάση την κρατούσα τραπεζική πρακτική στη χώρα μας, θεωρείται βαρεία αμέλεια. Σημειώνεται ότι στις περιπτώσεις παραπόνων της κατηγορίας αυτής, που είναι η πολυπληθέστερη, η μη εφαρμογή της ΚΥΑ Ζ1-178/2001 προσκρούει στην αναγγελία με καθυστέρηση ημερών της απώλειας ή κλοπής. Για το λόγο αυτό, οι κάτοχοι καρτών πρέπει να ασκούν τακτικά έλεγχο για να βεβαιώνονται ότι οι κάρτες τους είναι στην κατοχή τους. Συμβαίνει σε ορισμένες περιπτώσεις να αφαιρεθεί η κάρτα από πορτοφόλι και να επαναποθετηθεί το πορτοφόλι στη θέση του για να μην κινηθεί η υποψία του κατόχου, ώστε να μπορέσει ο τρίτος να χρησιμοποιήσει ανενόχλητος την κάρτα για παράνομες συναλλαγές.

Το δεύτερο παράδειγμα είναι χαρακτηριστική περίπτωση διαρροής του PIN σε τρίτο άτομο, το οποίο είχε θέσει στην κατοχή του και το σώμα της κάρτας, με συνέπεια να προβεί σε παράνομη χρήση της. Στην περίπτωση αυτή δεν υπάρχουν όρια ανοχής ως προς το χρόνο αναγγελίας της απώλειας ή κλοπής και κάθε ανάληψη πριν την καταγγελία βαραίνει το νόμιμο κάτοχο της. Και τούτο γιατί η χρήση της κάρτας προϋποθέτει διαρροή του PIN. Στο συγκεκριμένο παράδειγμα η αναγγελία δεν έγινε με καθυστέρηση, αλλά η μη εφαρμογή της ΚΥΑ προσέκρουσε στον όρο «να μην καταγράφει (ο κάτοχος της κάρτας) τον προσωπικό του αριθμό αναγνώρισης, ταυτότητας ή άλλο κωδικό αριθμό υπό ευχερώς αναγνωρίσιμη μορφή, ιδιαίτερα επί της κάρτας ή άλλου αντικειμένου που φυλάσσει ή μεταφέρει μαζί με την κάρτα». Πριν καταλήξουμε στο συμπέρασμα αυτό, έχει αποκλειστεί από την τράπεζα η περίπτωση της διεθνώς γνωστής ως skimming απάτης, η οποία συσίσταται στην αντιγραφή της μαγνητικής ταινίας κατά την εισαγωγή της κάρτας στην υποδοχή του ATM και την υποκλοπή του PIN με φωτογράφιση κατά την ώρα της πληκτρολόγησης.

Οι τράπεζες καλύπτουν τα θύματα της απάτης αυτής, αλλά και καλούν τους κατόχους καρτών σε συνεργασία κατά τις συναλλαγές τους σε ATM για την πρόληψή της. Συγκεκριμένα, οι τράπεζες ζητούν από τους κατόχους καρτών, πριν από τη συναλλαγή, πρώτον να παρατηρούν προσεκτικά μήπως υπάρχει κάτι το ύποπτο ή ασυνήθιστο πάνω στο μηχανήμα, οπότε δεν προχωρούν στη συναλλαγή αλλά ενημερώνουν την τράπεζα, και δεύτερον να καλύπτουν τα δάκτυλα που πληκτρολογούν το PIN με την παλάμη του άλλου χεριού ή με άλλο αντικείμενο.

Σε κάθε περίπτωση συνιστάται στους κατόχους καρτών να παρακολουθούν τακτικά το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και να ελέγχουν προσεκτικά τις μηνιαίες καταστάσεις που τους στέλνουν οι τράπεζες και εάν διαπιστώσουν αδικαιολόγητη μείωση του υπολοίπου ή χρεώσεις που δεν έχουν πραγματοποιήσει οι ίδιοι να τις γνωστοποιούν στην αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας.

Αλλά και οι τράπεζες λαμβάνουν μέτρα για τον περιορισμό των περιπτώσεων απάτης. Έχουν πυκνώσει τις επιθεωρήσεις των ATM από έμπειρο προσωπικό, δίνουν οδηγίες στους συναλλασσομένους μέσα από την οθόνη και προωθούν την εφαρμογή τεχνολογίας που προλαμβάνει απάτες του τύπου skimming, όπως η «έξυπνη κάρτα», η οποία αντί μαγνητικής ταινίας είναι εφοδιασμένη με μικροεπεξεργαστή που δεν αντιγράφεται, τουλάχιστον με τις σημερινές τεχνικές απάτης. Επίσης ορισμένες τράπεζες έχουν εγκαταστήσει συστήματα παρακολούθησης της κίνησης των καρτών και εάν διαπιστώσουν ασυνήθιστη κίνηση ως προς το ύψος των ποσών, τις ώρες και την περιοχή που πραγματοποιούνται κ.λπ., επικοινωνούν με τους κατόχους των καρτών για να επιβεβαιώσουν εάν είναι νόμιμη η χρήση τους.