

# ΑΤΜ, η «μίνι» τράπεζα 24ωρης εξυπηρέτησης

της **ΕΦΗΣ ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΟΥ**  
Δημοσιογράφου

Σε προσωπική τράπεζα μετατρέπεται το ΑΤΜ, προσφέροντας στον πελάτη τη δυνατότητα να εκτελέσει σειρά τραπεζικών εργασιών, χωρίς καθυστερήσεις και με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια.

Αυτό σημαίνει ότι τα ΑΤΜ εξελίσσονται σε «μίνι-τράπεζες» που εξυπηρετούν αδιάλειπτα τους καταναλωτές 365 ημέρες το χρόνο επί 24ώρου βάσεως, είτε αυτά βρίσκονται σε καταστήματα τραπεζών (εντός και εκτός καταστήματος) είτε σε άλλα επιλεγμένα σημεία off-site (αεροδρόμια, στάδια, εμπορικά κέντρα, σημεία τουριστικής κίνησης κ.λπ.). Είναι αξιοσημείωτο ότι πολλές τράπεζες – κυρίως μεσαίου και μικρού μεγέθους – τόσο στο εξωτερικό όσο και στην Ελλάδα έχουν εντάξει τα ΑΤΜ στη βασική στρατηγική ανάπτυξης των δικτύων τους.

Όλο και περισσότερες τράπεζες εμπλουτίζουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους, με στόχο την αμεσότητα στην εξυπηρέτηση καταναλωτικών αναγκών και την κατάργηση της «ουράς» στο τραπεζικό γκισέ, προωθώντας τον πελάτη στο ΑΤΜ και στα άλλα εναλλακτικά δίκτυα και αναβαθμίζοντας συγχρόνως το ρόλο του τραπεζοϋπαλλήλου σε αυτόν του τραπεζικού συμβούλου, με άμεσα αποτελέσματα τη μείωση του κόστους και την παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης.

## Υπηρεσίες

Το ΑΤΜ αποτελεί σήμερα το πλέον διαδεδομένο εναλλακτικό δίκτυο εξυπηρέτησης μιας τράπεζας, με δυνατότητα κάλυψης όλων των συναλλαγών που μπορούν να προσφερθούν στους καταναλωτές από άλλα δίκτυα εξυπηρέτησης (κατάστημα, web banking, phone banking κ.λπ.) Αναλυτικότερα:

Αναλήψεις, καταθέσεις, κατάθεση επιταγών, συνάλλαγμα, πώληση ασφαλιστικών προϊόντων, ενημέρωση στοιχείων πελατών, αίτηση για δάνειο, πληρωμές λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ,

ΕΥΔΑΠ κ.λπ.), άλλες πληρωμές (κάρτες, δάνεια κ.λπ.), πληρωμές για δίκτυα τρίτων, αγοραπωλησία μετοχών, συναλλαγές χωρίς την προαπαίτηση κάρτας, εξυπηρέτηση πελατών δίχως τραπεζικό λογαριασμό είναι μερικές από τις συναλλαγές που μπορεί να κάνει ένα ΑΤΜ σήμερα. Σύντομα οι έλληνες καταναλωτές θα απολαμβάνουν και άλλου είδους υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα η εκκαθάριση επιταγών και η επαναφόρτιση του ηλεκτρονικού πορτοφολιού.

Στη χώρα μας οι πλέον διαδεδομένες συναλλαγές είναι η ανάληψη μετρητών, το υπόλοιπο λογαριασμού στην οθόνη, η αλλαγή PIN, η εκτύπωση μίνι εκκαθαριστικών του λογαριασμού και η μεταφορά χρημάτων, το ποσοστό των οποίων ανέρχεται σε 94%-97% του συνόλου των συναλλαγών ανάλογα με την τράπεζα.

Όλα τα εγκατεστημένα ΑΤΜ στην Ελλάδα παρέχουν μετρητά και απόδειξη συναλλαγής/ υπόλοιπο λογαριασμού.

Σε αρκετά ΑΤΜ (περίπου στο 60%) ο καταναλωτής μπορεί να κάνει κατάθεση μέσω φακέλου. Εντούτοις ο αριθμός των καταθέσεων μέσω φακέλου παραμένει μικρός (από 1%-5% ανάλογα με την τράπεζα). Μάλιστα τα τελευταία δύο χρόνια σχεδόν όλες οι τράπεζες στη χώρα άρχισαν να υιοθετούν την κατάθεση δεσμίδας χαρτονομισμάτων. Η συγκεκριμένη υπηρεσία εξασφαλίζει στον καταναλωτή τη σωστή και άμεση κατάθεση των χρημάτων του, ενώ παράλληλα αφαιρεί τελείως το κόστος διαχείρισης των φακέλων από τις τράπεζες.

Επίσης όλο και περισσότερες τράπεζες προωθούν προγράμματα marketing μέσω των ΑΤΜ, εμφανίζοντας προσωποποιημένα μηνύματα στον πελάτη, δημιουργώντας καμπάνιες για ορισμένα γκρουπ πελατών και διαφημίζοντας τα προϊόντα τους μέσω βίντεο και άλλων διαφημιστικών μηνυμάτων.

Είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι οι τράπεζες πλέον μπορούν να επιλέγουν πού και με ποιο τρόπο θα απευθύνουν το μήνυμά τους, μεγαλώνοντας έτσι την απόκριση στις καμπάνιες τους, ενώ παράλληλα δεν κουράζουν τους πελάτες με άστοχα γι' αυτούς μηνύματα. Επιπλέον ο συνδυασμός της εξυπηρέτησης των πελατών με παράλληλη διαφήμιση προϊόντων, αυξάνει το όφελος τόσο για τις τράπεζες όσο και για τον πελάτη.

Εδώ θα πρέπει να σημειώσουμε ότι κάποιες τράπεζες υιοθετούν προηγμένης μορφής τεχνολογία, που αναγνωρίζει ανά πάσα στιγμή το χρήστη που προβαίνει σε συναλλαγή. Έτσι, μετά την ταυτοποίηση του πελάτη με την πληκτρολόγηση του PIN, το σύστημα τον καλωσορίζει και στην οθόνη του ΑΤΜ αναγράφεται: «Καλημέρα, αγαπητέ κύριε τάδε, το υπόλοιπό σας είναι π.χ. 2.000 ευρώ, θα θέλατε να συνεχίσετε με τη συνηθισμένη σας ανάληψη των 300 ευρώ, όπως κάθε Τρίτη, ή θα επιθυμούσατε την πληρωμή ενοικίου προγραμματισμένη για κάθε τέλος μήνα;».

Καθώς η τεχνολογία «τρέχει», στο άμεσο μέλλον αναμένεται να δούμε όλο και περισσότερες συναλλαγές χωρίς να είναι απαραίτητη η χρήση κάρτας. Τα βιομετρικά στοιχεία αναγνώρισης του πελάτη (όπως είναι το δακτυλικό αποτύπωμα, ίριδα ματιού κ.ά.) είναι ήδη τεχνολογικά διαθέσιμα και εφαρμόζονται σε ορισμένες «προηγμένες τραπεζικές αγορές», ενώ σύντομα αναμένεται να υλοποιηθούν εκτενώς.

Ωστόσο η υλοποίηση απαιτεί πρόσθετες επενδύσεις και κυρίως αποδοχή από τους καταναλωτές, κάτι για το οποίο απαιτείται χρόνος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η υλοποίηση στην Ευρώπη του EMV (δηλαδή η αντικατάσταση της μαγνητικής κάρτας με «έξυπνη» κάρτα που είναι λιγότερο ευάλωτη σε απάτες), το οποίο ήδη βρίσκεται σε εξέλιξη.

## Συναλλαγές στο ATM

Σήμερα στη χώρα μας λειτουργούν περισσότερα από 7.000 ATM εντός και εκτός τραπεζικών καταστημάτων. Κατά μέσο όρο γίνονται 2.400 συναλλαγές ανά ATM μηνιαία (έναντι 2.997 στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης), από τις οποίες το 67% αφορά ανάληψη μετρητών. Η μέση ανάληψη σε αξία ανέρχεται σε 238 ευρώ, ποσό που κατατάσσει τη χώρα μας δεύτερη στη Δυτική Ευρώπη.

Οι έλληνες καταναλωτές έχουν εξοικειωθεί με τη χρήση των ATM, αν και – σύμφωνα με σχετικές μετρήσεις – η συναλλαγή στο κατάστημα εξακολουθεί να βρίσκεται στην πρώτη θέση προτίμησής τους. Μάλιστα ο ρυθμός ανάπτυξης του συγκεκριμένου δικτύου και η αναλογία ATM ανά κάτοικο τείνουν να πλησιάσουν αυτόν της Ευρώπης (περίπου 670 ATM ανά εκατομμύριο κατοίκων έναντι 740 ATM ανά εκατομμύριο στην Ευρώπη).

Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι η επένδυση των τραπεζών στο συγκεκριμένο δίκτυο είναι σημαντική, καθώς το κόστος προμήθειας ενός ATM ξεκινά από τα 10.000 ευρώ και μπορεί να προσεγγίσει και τα 50.000 ευρώ (μέση τιμή από 10.000-30.000 ευρώ). Η τιμή αγοράς εξαρτάται από τη σύνθεση εξοπλισμού, το λογισμικό και τις προσφερόμενες συναλλαγές (ανάληψη, κατάθεση μετρητών, πληρωμή λογαριασμών, ανακύκλωση χαρτονομισμάτων, διαχείριση επιταγών κ.λπ.). Ενώ εξίσου σημαντικό είναι και το κόστος διαχείρισής του για την τράπεζα (συντήρηση, έλεγχος λειτουργίας, τροφοδοσίας κ.ά.), το οποίο είναι συνήθως 5 φορές το κόστος προμήθειας του ATM, σε ορίζοντα πενταετίας.

## Ασφάλεια συναλλαγών

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το ζήτημα της ασφάλειας των συναλλαγών που διενεργούνται μέσω των ΑΤΜ.

Όπως σημειώνουν οι αρμόδιοι τραπεζικοί υπάλληλοι, αλλά και οι κατασκευαστές των ΑΤΜ, οι πελάτες των τραπεζών θα πρέπει να γνωρίζουν ότι και οι δύο πλευρές (τράπεζες και κατασκευαστές ΑΤΜ) έχουν θέσει ως πρωταρχικό στόχο την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω των ΑΤΜ.

Για το λόγο αυτό οι εταιρείες κατασκευής ΑΤΜ επενδύουν συνεχώς στην παραγωγή νέων λύσεων (εξοπλισμός και λογισμικό), η υιοθέτηση των οποίων επιτρέπει την πρόληψη, τον εντοπισμό και την καταπολέμηση τυχόν προσπαθειών απόσπασης χρημάτων από αυτά. Οι τράπεζες επιδιώκουν τη διαρκή ενημέρωσή τους γύρω από τις λύσεις αυτές, τις οποίες και υιοθετούν, με στόχο πάντα την εμπιστοσύνη του πελάτη. Επιπλέον υπάρχει στενή συνεργασία μεταξύ των τραπεζών αναφορικά με θέματα ασφάλειας και «επιθέσεις» που δέχονται τα ΑΤΜ, ώστε να προστατεύσουν αποτελεσματικά την πελατεία τους. Τέλος θα πρέπει να επισημανθεί ότι η ζημία από απάτες στα ΑΤΜ θίγει αποκλειστικά την τράπεζα που δέχεται την επίθεση, αφού ποτέ ο πελάτης δεν χάνει τα χρήματά του.

Οι πλέον συνηθισμένες μέθοδοι απάτης στα ΑΤΜ είναι:

- **Skimming**, δηλαδή η παράνομη μέθοδος αντιγραφής καρτών με μαγνητική ταινία. Μια συσκευή αντιγραφής καρτών (card reader) τοποθετείται στην υποδοχή κάρτας στο ΑΤΜ, οπότε τη στιγμή που κάποιος βάζει την κάρτα του για να εκτελέσει μια συναλλαγή, η συσκευή αυτή αντιγράφει τα στοιχεία της κάρτας.
- **Lebanese loop**. Χρησιμοποιείται μια συσκευή παρακράτησης της κάρτας, η οποία προσαρμόζεται στον αναγνώστη καρτών του μηχανήματος (ΑΤΜ). Η συσκευή παγιδεύει την κάρτα, ενώ ο πελάτης πιστεύει ότι παρακρατήθηκε από δυσλειτουργία του ΑΤΜ και απομακρύνεται, χωρίς να ενημερώσει αμέσως την τράπεζα προκειμένου να του την απενεργοποιήσει.

Σε παραλλαγή της ίδιας μεθόδου και για να παρακρατηθεί η κάρτα του πελάτη, εφαρμόζεται πλαστικός ή μεταλλικός αποδέκτης στην εισαγωγή του αναγνώστη καρτών. Μια άλλη συσκευή video recording τοποθετείται σε κάποιο σημείο του ΑΤΜ και καταγράφει το PIN του πελάτη. Με αυτά τα στοιχεία, μπορεί μετά να «φτιάξει» μια ίδια κάρτα και να προχωρήσει σε αναλήψεις χρεώνοντας τον πελάτη.

- **Fake keypad** (ψεύτικο πληκτρολόγιο), το οποίο τοποθετείται πάνω από το πραγματικό. Κατά την πληκτρολόγηση του PIN από τον κάτοχο, τα στοιχεία καταγράφονται και στο ψεύτικο πληκτρολόγιο (το οποίο είναι πολύ λεπτό), με αποτέλεσμα οι δράστες να έχουν στη διάθεσή τους και το μυστικό αριθμό αναγνώρισης (PIN).

Εύλογο είναι λοιπόν ότι η ασφάλεια των ΑΤΜ αποτελεί βασικό μέλημα των τραπεζών (και κατ' επέκταση των εταιρειών κατασκευής). Τα σημεία που επικεντρώνουν ιδιαίτερα την προσοχή τους είναι ο τύπος του χρηματοκιβωτίου, το πληκτρολόγιο και ο καρταναγνώστης. Για παράδειγμα υπάρχουν ΑΤΜ που οι κασέτες (που δέχονται τις δεσμίδες χρημάτων) μόλις παρβιαστούν καταστρέφουν τα χαρτονομίσματα με ειδική μελάνη (Fluidity). Σε ό,τι αφορά την προστασία του καρταναγνώστη και του πληκτρολογίου, υπάρχει σειρά λύσεων, όπως για παράδειγμα το πλαστικό φωτιζόμενο εξάρτημα που τοποθετείται μπροστά από τον καρταναγνώστη του ΑΤΜ παρέχοντας επιπρόσθετη ασφάλεια από το skimming. Τέλος, η χρήση των EMV καρτών, η οποία ήδη ξεκίνησε και στην Ελλάδα, θα οδηγήσει στη μείωση του αριθμού των περιστατικών απάτης στα ΑΤΜ.

## ΔΙΑΣ

Το ρόλο του «τροχονόμου» των συναλλαγών που πραγματοποιούνται διατραπεζικά μέσω των ΑΤΜ έχει αναλάβει η εταιρεία ΔΙΑΣ. Είναι δηλαδή το έμπιστο τρίτο μέλος – ο διακομιστής – των συναλλαγών που πραγματοποιούνται από ΑΤΜ τράπεζας, διαφορετικής από αυτή που έχει εκδώσει την κάρτα.

Το σύστημα ΔΙΑΣ (ΔΙΑΣΑΤΜ) δεν επικοινωνεί απευθείας με τα ΑΤΜ των ελληνικών τραπεζών, αλλά, όταν γίνεται μία διατραπεζική συναλλαγή, παίζει το ρόλο του «διαμεσολαβητή» για να δώσει η εκδότρια τράπεζα την έγκρισή της να προχωρήσει η συναλλαγή. Παράλληλα, η ΔΙΑΣ αναλαμβάνει την εκκαθάριση αυτών των συναλλαγών στο τέλος της ημέρας.

Σήμερα, μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣΑΤΜ, ο καταναλωτής – κάτοχος «πλαστικού χρήματος» – απολαμβάνει δύο υπηρεσιών, καθώς μπορεί να πληροφορηθεί το υπόλοιπο του λογαριασμού του ή να προχωρήσει σε ανάληψη ποσού. Το σύστημα ΔΙΑΣΑΤΜ υποστηρίζει συναλλαγές από 7.041 ΑΤΜ στην ελληνική επικράτεια. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι καθημερινά μέσω αυτού πραγματοποιούνται περίπου 50.000 συναλλαγές, ενώ ο αριθμός αυτός υπερβαίνει τις 60.000 συναλλαγές ημερησίως τους καλοκαιρινούς μήνες.

## Συστάσεις προς τους κατόχους καρτών για ασφαλείς συναλλαγές

Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, με γνώμονα την προστασία του καταναλωτή και την ασφάλεια των συναλλαγών, υπενθυμίζει και συνιστά προς όλους τους κατόχους καρτών τα εξής:

- Χειριστείτε την κάρτα σας όπως και τα μετρητά. Ελέγχετε συχνά ότι η κάρτα βρίσκεται στο πορτοφόλι σας.
- Αποστηθίστε τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (PIN) και σε κάθε περίπτωση μην τον σημειώνετε με οποιονδήποτε τρόπο σε μέσο που μπορεί να συνδυαστεί με την κάρτα.
- Η κάρτα σε συνδυασμό με το PIN είναι μετρητά.
- Προσέχετε κατά τη διάρκεια της συναλλαγής. Αν υπάρχει επόμενος πελάτης βεβαιωθείτε ότι βρίσκεται σε απόσταση ασφαλείας, ώστε να μη μπορεί να αντιληφθεί τι πληκτρολογείτε. Αν προηγείται άλλος συναλλασσόμενος, φροντίστε να διατηρείτε λογική απόσταση από αυτόν. Χρησιμοποιήστε το σώμα σας με τρόπο ώστε να μη φαίνεται η συναλλαγή.
- Μην ανακοινώνετε το PIN σε τρίτα πρόσωπα ακόμα και συγγενείς και ποτέ μην επιλέγετε PIN που μπορεί να προβλεφθεί (ημερομηνία γέννησης, αριθμός αυτοκινήτου κ.ο.κ.).
- Αλλάζετε συχνά το PIN σας.
- Μη γνωστοποιείτε το PIN σε πρόσωπα τα οποία με οποιονδήποτε τρόπο επιδιώκουν να σας αποσπάσουν αυτή την πληροφορία, ισχυριζόμενοι ότι είναι υπάλληλοι τραπεζών ή άλλων φορέων ή αρχών. Οι τράπεζες δεν έχουν αναθέσει σε υπαλλήλους τους ή τρίτους ποτέ τέτοια καθήκοντα.
- Κάνετε οι ίδιοι τις συναλλαγές σας. Μην επιτρέπετε να σας βοηθήσουν τη στιγμή της συναλλαγής, δίνοντας κάρτα ή και κωδικό.
- Όταν πληκτρολογείτε το PIN καλύπτετε πάντα το χέρι σας με το άλλο χέρι ή κάποιο έγγραφο ή αντικείμενο. Αποφεύγετε έτσι να δουν το PIN σας.
- Αν η κάρτα σας παρακρατηθεί από το ΑΤΜ, βεβαιωθείτε γι' αυτό, και επικοινωνήστε άμεσα με την τράπεζα.
- Αν χάσετε ή σας κλέψουν την κάρτα σας δηλώστε αμέσως την απώλεια ή την κλοπή στην τράπεζα και μόνο στα τηλέφωνα που εμφανίζονται στις οθόνες των ΑΤΜ.