



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Αθήνα, 25-05-2022

Αριθ. Πρωτ. : 54179 - 25-05-2022

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΑΓΟΡΑΣ &
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Πλ. Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 101 81 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Παρ. Τσάμη
Τηλέφωνο : 210 3893426
Email : ptsami@efpolis.gr

ΠΡΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ
Υπ' όψιν κ. Γ. Σταθούλη
gstathouli@mnc.gr

**ΘΕΜΑ: Απάντηση στην με αρ. πρωτ. 4303/31.3.2022 Ερώτηση
ΣΧΕΤ.: Το με αρ. πρωτ. 50432/16.5.2022 υπηρεσιακό σας σημείωμα**

Σε απάντηση της με αρ. 4303/31.3.2022 Ερώτησης Βουλευτών του ΣΥΡΙΖΑ – ΠΡΟΟΔΕΥΤΙΚΗ ΣΥΜΜΑΧΙΑ με θέμα «Για την αποτελεσματική προστασία των τραπεζικών λογαριασμών από ηλεκτρονικές απάτες», η οποία τέθηκε σε γνώση μας με το ανωτέρω σχετικό, σας γνωρίζουμε σχετικά με τα ερωτήματα 1 και 2 που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά μας τα ακόλουθα:

1. Η προστασία των καταναλωτών στις υπηρεσίες πληρωμών θεσπίζεται με τον Ν. 4537/2018 με τον οποίον ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία η Οδηγία 2015/2366 (Οδηγία PSD2) αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους για πληρωμές που πραγματοποιούνται εντός Ελλάδος ή μεταξύ Ελλάδος και μέλους του Ε.Ο.Χ. από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, όπως μεταξύ άλλων και τα πιστωτικά ιδρύματα. Η υπηρεσία μας έχει αρμοδιότητα για τα άρθρα 38-102 αυτού, εξαιρουμένων των διατάξεων της παρ. 6 του αρ. 68, καθώς και των άρθρων 94-96, και, σε περίπτωση παράβασής τους επιβάλλονται από την υπηρεσία μας οι κυρώσεις του άρθρου 101 του ανωτέρω νόμου, σύμφωνα με το άρθρο 13α του Ν. 2251/1994.
2. Η υπηρεσία μας έχει παραλάβει καταγγελίες σε σχέση με το ζήτημα του phishing (ηλεκτρονικό «ψάρεμα»), δηλαδή πρακτικών εξαπάτησης (με πλαστές ιστοσελίδες, ηλεκτρονικά μηνύματα ή ειδοποιήσεις), με τις οποίες οι δράστες πληροφορούνται ή υφαρπάζουν τους μυστικούς κωδικούς (PIN, TAN) των καταναλωτών για διαδικτυακές συναλλαγές και προβαίνουν σε μεταφορές χρημάτων από τους λογαριασμούς τους.

3. Η υπηρεσία μας εξετάζει τις καταγγελίες για ενδεχόμενη παράβαση του Ν. 4537/2018 σύμφωνα με την οικεία νομοθεσία αρμοδιότητάς της (αρ. 13α και 13β Ν. 2251/1994) και με βάση την Υ.Α. 74784/2021 (Β' 3114) - Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών, ακολουθώντας και τις «Κατευθυντήριες Γραμμές για τις Διαδικασίες Καταγγελίας σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της Δεύτερης Οδηγίας για τις Υπηρεσίες Πληρωμών» που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (2017) για τις αρμόδιες εθνικές αρχές.

4. Σημειώνεται ότι το άρθρο 74 Ν. 4537/2018 (Ευθύνη του πληρωτή για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής (άρθρο 74 της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ) προσδιορίζει την έκταση της ευθύνης του πληρωτή για τις ζημίες από τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής. Σύμφωνα με αυτό ο πληρωτής δηλαδή ο πελάτης, ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, εφόσον οι ζημίες αυτές οφείλονται είτε σε δόλο είτε στη μη τήρηση μιας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που έχει, σύμφωνα με το άρθρο 69, από πρόθεση ή βαριά αμέλεια. Αντίθετα, εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή δεν απαιτεί ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη, ο πληρωτής ευθύνεται για τυχόν οικονομικές συνέπειες, μόνο αν έχει ενεργήσει με δόλο.

Στο πλαίσιο αυτό είναι συνήθως δυσχερές η διαπίστωση της ύπαρξης ή μη βαριάς αμέλειας του πελάτη. Άλλωστε, όταν απαιτείται απόδειξη πραγματικών περιστατικών που αντικειμενικά δεν μπορεί να λάβει χώρα στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας εξέτασης καταγγελιών η διαφορά κρίνεται από τα αρμόδια δικαστήρια.

5. Σε κάθε περίπτωση, και με δεδομένο ότι τα στοιχεία κάθε υπόθεσης είναι διαφορετικά, η υπηρεσία μας εξετάζει ενδελεχώς τις σχετικές καταγγελίες και προβαίνει σε κάθε νόμιμη ενέργεια για την εφαρμογή της νομοθεσίας.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

Κ.Α.Α.
ΤΣΙΜΠΟΓΙΑΝΝΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΣΩΤΗΡΙΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Εσωτερική Διανομή:

- Γεν. Δ/ση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή
- Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
- Τμήμα Γ' Τραπεζικών Υπηρεσιών