



Αθήνα, 31 Μαρτίου 2022

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τους κ.κ. Υπουργούς

- Οικονομικών
- Προστασίας του Πολίτη

ΘΕΜΑ: «Για την αποτελεσματική προστασία των τραπεζικών λογαριασμών από ηλεκτρονικές απάτες»

Η συνεχώς αυξανόμενη ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των εμπορικών συναλλαγών, που κορυφώθηκε με την εμφάνιση της πανδημίας, συνοδεύεται από φαινόμενα ηλεκτρονικής απάτης, με υποκλοπή κωδικών και απώλεια χρηματικών ποσών από τους τραπεζικούς λογαριασμούς πολλών καταναλωτών.

Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, το 2020 σημειώθηκε αύξηση κατά 298% των περιστατικών απάτης στις μεταφορές πιστώσεων και κατά 313% στην αναλογούσα αξία τους. Δηλαδή, το 2020 κατά μέσο όρο καταθέτες έχαναν 17.000 ευρώ περίπου την ημέρα, ενώ για το 1ο 9μηνο του 2021 φαίνεται να υπεξαιρέθηκαν 40 εκατομμύρια ευρώ, ήτοι αύξηση 200% σε σχέση με το 2020, με τις τράπεζες να μην αποζημιώνουν τα θύματα της απάτης επικαλούμενες ότι τα στοιχεία δίνονται με τη συναίνεση των δικαιούχων και οι κινήσεις των λογαριασμών είναι νομότυπες.

Οι συνηθέστεροι τύποι ηλεκτρονικής απάτης το τελευταίο διάστημα είναι απατηλές τηλεφωνικές κλήσεις (vishing), απατηλά μηνύματα SMS (smishing), απατηλά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (phishing), απάτες υποτιθέμενης τεχνικής υποστήριξης και δήθεν προστασίας του υπολογιστή από κακόβουλο λογισμικό, απάτες μέσω αλλαγής κάρτας SIM (SIM Swapping). Σύμφωνα με μελέτες, η έξαρση των φαινομένων απάτης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές αυξήθηκε κατά την πανδημία, λόγω της ανόδου των ψηφιακών, απομακρυσμένων και ανέπαφων συναλλαγών και οι περισσότερες απάτες παρατηρούνται είτε σε μεγάλες ηλικίες, λόγω μειωμένης εξοικείωσης ή στις μικρότερες ηλικίες λόγω άγνοιας ή υποτίμησης του κινδύνου και της μεγάλης εξοικείωσης με τη χρήση των μέσων κοινωνικών δικτύωσης, κινητών τηλεφώνων, συνδέσμων για μπόνους/δώρα, ανανεώσεις χρόνων κ.λπ.

Με αρκετή καθυστέρηση και ενώ το φαινόμενο είχε ήδη διογκωθεί υπέρμετρα, το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ξεκίνησαν συνεργασία και δράσεις ενημέρωσης του κοινού με στόχο την πρόληψη και την προφύλαξη των καταναλωτών – κατόχων καρτών και δικαιούχων τραπεζικών λογαριασμών. Σύμφωνα με το τελευταίο από 4/2/2022 δελτίο τύπου της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, στις 3 Φεβρουαρίου πραγματοποιήθηκε η σύσκεψη της Ομάδας Εργασίας για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηλεκτρονικής απάτης με τη μέθοδο “ηλεκτρονικού ψαρέματος - phishing” και αξιολογήθηκε ως επιτυχής η κοινή διαφημιστική καμπάνια και η 24ωρη δυνατότητα των Call centers των τραπεζών για την καταγγελία περιστατικών ηλεκτρονικής απάτης, ενώ όσον αφορά τα επόμενα βήματα αποφασίστηκε η συνέχιση ενημέρωσης του κοινού, η θέσπιση θεσμικών - νομοθετικών μέτρων, ώστε οι τράπεζες να έχουν τον αναγκαίο χρόνο απόκρισης, αλλά και τα πρόσφορα μέσα, προκειμένου να παρέχουν ουσιαστική αρωγή σε πελάτες – θύματα απάτης και η εντατικοποίηση της συνεργασίας Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων και Αρχών Επιβολής του Νόμου στον τομέα της καταστολής.

Είναι προφανές ότι – αν και με χαρακτηριστική καθυστέρηση – η συνεργασία των τραπεζών με το αρμόδιο υπουργείο για την καταπολέμηση φαινομένων απάτης και την προστασία των πολιτών από τέτοια φαινόμενα είναι ένα απαραίτητο και εύλογο μέτρο. Οι δράσεις ενημέρωσης του κοινού προκειμένου να μην εξαπατάται από επιτήδειους χάκερς του διαδικτύου προφανώς θα πρέπει να ενταθούν και να συνεχιστούν με ακόμα μεγαλύτερη ένταση και πιο στοχευμένα. Ένα, όμως από τα βασικά ζητήματα που δεν έχει διευθετηθεί και λειτουργεί συνεχώς εις βάρος των καταναλωτών είναι ότι τα θύματα της ηλεκτρονικής απάτης είτε δεν αποζημιώνονται από τις τράπεζες είτε αποζημιώνονται μερικώς και μετά από μεγάλες καθυστερήσεις ενώ υπάρχουν καταγγελίες ότι τα τραπεζικά ιδρύματα χορηγούν με δυσκολία (και κατόπιν χρεώσεων) ακόμα και αντίγραφα κίνησης λογαριασμών.

Επισημαίνεται ότι σε όλες τις περιπτώσεις απάτης μέσω μηνυμάτων στο κινητό και μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι επιτήδειοι χάκερς έχουν εισχωρήσει σε τέτοιο βαθμό στα ψηφιακά συστήματα που το μήνυμα στο κινητό εισάγεται στη σειρά (παλαιότερων) μηνυμάτων της τράπεζας ενώ η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την οποία αποστέλλεται το απατηλό email εκ πρώτης όψεως φαίνεται να είναι ίδια με την επίσημη διεύθυνση της τράπεζας από την οποία ο δικαιούχος τραπεζικού λογαριασμού λαμβάνει ενημερώσεις. Αποτέλεσμα αυτής της τυπολογίας της απάτης είναι ο αποδέκτης των μηνυμάτων να μην είναι σε θέση να διακρίνει άμεσα τον κίνδυνο και να υποψιαστεί την απάτη. Χαρακτηριστικά, επίσης, περιστατικά είναι και εκείνα που το θύμα της απάτης λαμβάνει είτε sms είτε μήνυμα στο messenger, από προφίλ γνωστού προσώπου (φίλου, συναδέλφου κλπ) στο οποίο έχουν εισχωρήσει οι χάκερς επείγουσα έκκληση για μεταφορά χρηματικού ποσού λόγω απώλειας πορτοφολιού και καρτών του.

Όλα τα παραπάνω είναι γνωστά όχι μόνο στο αρμόδιο υπουργείο Προστασίας του Πολίτη αλλά και στην πλευρά των τραπεζών, οι οποίες μάλιστα δίνουν οδηγίες στο κοινό των πελατών τους ακριβώς στην κατεύθυνση προφύλαξης από τέτοιου είδους φαινόμενα απάτης και περιγράφοντας επακριβώς την τυπολογία των αδικημάτων αυτών στις ιστοσελίδες τους και την ιστοσελίδα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών. Και ενώ οι επιτήδριοι χάκερς έχουν καταστήσει διάτρητα τα ψηφιακά συστήματα των τραπεζών και με τέτοιο τρόπο ώστε ο καταναλωτής να μην είναι σε θέση να διακρίνει ευχερώς την απάτη, όπως ανωτέρω περιγράφεται και οι τράπεζες έχουν πλήρη γνώση της αδυναμίας τους να προστατεύσουν αποτελεσματικά τους καταναλωτές, εντούτοις τα θύματα της απάτης δεν αποζημιώνονται προσηκόντως αλλά ούτε και προστατεύονται αποτελεσματικά στο επίπεδο της πρόληψης.

Επειδή η ψηφιοποίηση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των εμπορικών συναλλαγών, ενταγμένη στο πλαίσιο της αναβάθμισης της χρήσης των ΤΠΕ και της λεγόμενης 4^{ης} βιομηχανικής επανάστασης, ενέχει και αυξημένους κινδύνους για την προστασία των καταναλωτών.

Επειδή τα φαινόμενα της ηλεκτρονικής απάτης αυξήθηκαν υπέρμετρα και συνεχίζουν δυναμικά, καθώς τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μηνύματα στα κινητά τηλέφωνα, τηλεφωνικές κλήσεις για δήθεν τεχνική υποστήριξη σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές που έχουν προσβληθεί από κακόβουλο λογισμικό είναι καθημερινό φαινόμενο.

Επειδή η υφιστάμενη καμπάνια ενημέρωσης δεν έχει γίνει κατορθωτό να λάβει την κοινωνική διάσταση που απαιτείται ενώ τα πιστωτικά ιδρύματα δείχνουν αδυναμία να μπλοκάρουν συναλλαγές που είναι προϊόν παράνομων ενεργειών κάτι που προσφέρει χρόνο και κίνητρο στους κάθε λογής επιτήδειους να συνεχίζουν την παράνομη αυτή δραστηριότητα.

Επειδή η ψηφιοποίηση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, που είχε ήδη ξεκινήσει δυναμικά και εντάθηκε με αφορμή την πανδημία με το κλείσιμο φυσικών καταστημάτων και την μείωση προσωπικού οδηγεί ολόένα και περισσότερους στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών αυξάνει και τους κινδύνους να καταστούν θύματα της ηλεκτρονικής απάτης.

Επειδή τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν πλήρη γνώση της τυπολογίας των συνηθέστερων κατηγοριών ηλεκτρονικής απάτης χωρίς να είναι σε θέση να προστατεύσουν τα ψηφιακά τους συστήματα και τους καταναλωτές – πελάτες τους οφείλουν τουλάχιστον να τους αποζημιώνουν προσηκόντως για την ζημία που υπέστησαν.

Επειδή πρέπει να διασφαλιστεί ότι οι καταθέσεις των πολιτών δεν θα τίθενται σε συνεχές κίνδυνο από ηλεκτρονική εξαπάτηση.

Ερωτώνται οι αρμόδιοι κ.κ. Υπουργοί:

1. Σε ποιες ενέργειες και τι είδους ενέργειες έχουν ή πρόκειται να προβούν, κατά λόγο αρμοδιότητας, για την άμεση και ουσιαστική

προληπτική και κατασταλτική καταπολέμηση του εν λόγω φαινομένου;

2. Σε ποιες ενέργειες έχουν ή πρόκειται να προβούν, κατά λόγο αρμοδιότητας, προκειμένου να αποζημιώνονται άμεσα τα θύματα της ηλεκτρονικής απάτης από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα;
3. Σε ποιες ενέργειες έχουν ή πρόκειται να προβούν, κατά λόγο αρμοδιότητας, προκειμένου να ενισχυθούν τα ψηφιακά συστήματα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και να μπλοκάρονται σε πραγματικό χρόνο τέτοιου είδους συναλλαγές για την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών;

Οι ερωτώντες βουλευτές

Σκουρλέτης Παναγιώτης(Πάνος)

Αβραμάκης Λευτέρης

Αγαθοπούλου Ειρήνη-Ελένη

Αυλωνίτης Αλέξανδρος –Χρήστος

Βαρδάκης Σωκράτης

Βασιλικός Βασίλης

Βέττα Καλλιόπη

Γιαννούλης Χρήστος

Γκιόλας Γιάννης

Ζαχαριάδης Κώστας

Ζεϊμπέκ Χουσεϊν

Ηγουμενίδης Νίκος

Θραψανιώτης Μανόλης

Καλαματιανός Διονύσης

Κασιμάτη Νίνα

Κάτσης Μάριος

Καφαντάρη Χαρά

Λάμπας Σπύρος

Μάλαμα Κυριακή

Μαμουλάκης Χάρης

Μάρκου Κώστας

Μουζάλας Γιάννης

Μπάρκας Κώστας

Μωραΐτης Θάνος

Ξενογιαννακοπούλου Μαριλίζα

Παπαηλιού Γεώργιος

Παπανάτσιου Αικατερίνη

Πέρκα Θεοπίστη(Πέτη)

Πούλου Γιώτα

Ραγκούσης Γιάννης

Σαντορινιός Νεκτάριος

Σκούφα Μπέττυ

Συρμαλένιος Νίκος

Τόλκας Άγγελος

Φίλης Νίκος

Φωτίου Θεανώ

Χατζηγιαννάκης Μίλτος

Χρηστίδου Ραλλία

Ψυχογιός Γεώργιος