



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Δελτίο Τύπου

Προστασία καταναλωτών στις τραπεζικές ηλεκτρονικές συναλλαγές

Λόγω των περιοριστικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, κατά την επόμενη χρονική περίοδο αναμένεται ότι όλο και περισσότεροι καταναλωτές θα κάνουν εκτεταμένη χρήση των τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών και ως εκ τούτου η έκθεση σε κινδύνους θα είναι πολύ μεγαλύτερη. Με αφορμή τον ήδη αυξημένο αριθμό καταγγελιών που έχει δεχθεί τους τελευταίους μήνες ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με αντικείμενο μη εγκεκριμένες/παράνομες συναλλαγές από τραπεζικούς λογαριασμούς, καλεί τους καταναλωτές να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή για την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή “ συστήνει στους καταναλωτές:

- Να φυλάσσουν τους αυστηρώς προσωπικούς μυστικούς κωδικούς πρόσβασης στις υπηρεσίες e-banking (Username, Password) με ιδιαίτερη επιμέλεια και να μην τους αποκαλύπτουν σε τρίτα πρόσωπα. Να χρησιμοποιούν σύνθετους κωδικούς ασφαλείας και να τους αλλάζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Να φυλάσσουν με αντίστοιχη επιμέλεια όλα τα στοιχεία της χρεωστικής ή πιστωτικής τους κάρτας: αριθμό, όνομα κατόχου, ημ/νία λήξης και ιδίως τον τριψήφιο κωδικό επαλήθευσης CVV2 και να τα αποκαλύπτουν μόνον στο πλαίσιο βεβαιωμένα ασφαλών συναλλαγών.
- Να μην εισάγουν κωδικούς e-banking, καρτών, ούτε στοιχεία ταυτοποίησης, σε ιστοσελίδες στις οποίες μπορεί να τους παραπέμψει μέσω σύνδεσης (link) οποιαδήποτε αμφιβόλου προελεύσεως εισερχόμενη ηλεκτρονική επιστολή (e-mail).
- Όταν δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις από υποτιθέμενους εκπροσώπους τραπεζών ή άλλων φορέων, υπηρεσιών κλπ που τους ζητούν να αποκαλύψουν προσωπικούς μυστικούς κωδικούς πρόσβασης, να μην ανταποκρίνονται και να τερματίζουν την επικοινωνία.
- Οι τράπεζες, με τις οποίες συνεργάζονται, δεν θα ζητήσουν ποτέ και με κανέναν τρόπο (email ή τηλεφωνικά) τους προσωπικούς κωδικούς των καταναλωτών.
- Όταν λαμβάνουν μηνύματα άγνωστης ή αμφίβολης προέλευσης στον υπολογιστή ή στο κινητό τους τηλέφωνο, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), εφαρμογής (app), μέσου κοινωνικής δικτύωσης ή και από άγνωστο τηλεφωνικό αριθμό (sms), θα πρέπει να τα αγνοούν και να τα διαγράφουν.
- Να ελέγχουν σχολαστικά τις διευθύνσεις των ηλεκτρονικών επιστολών (e-mail) που δέχονται και κυρίως ότι το εμφανιζόμενο όνομα του αποστολέα αντιστοιχεί στη δική

του ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail address). Συνήθης πρακτική υποκλοπής στοιχείων είναι το εισερχόμενο e-mail ψευδεπίγραφο να φέρει όνομα πραγματικής επαφής του παραλήπτη, ενώ το e-mail του αποστολέα οφθαλμοφανώς δεν έχει καμία σχέση με αυτήν την επαφή.

- Η διενέργεια συναλλαγών e-banking θα πρέπει να γίνεται από ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οι οποίοι διαθέτουν ενεργοποιημένο και ενημερωμένο πρόγραμμα προστασίας από κακόβουλο λογισμικό. Συνίσταται η αποφυγή χρήσης υπολογιστών για τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών σε δημόσιο ή κοινόχρηστο περιβάλλον.
- Για την είσοδο σε ιστοσελίδες τραπεζών και πλατφόρμες e-banking, οι καταναλωτές να πληκτρολογούν απευθείας τη διεύθυνση της ιστοσελίδας και να βεβαιώνονται ότι έχει τεθεί σε εφαρμογή κρυπτογράφηση (ενδεικτικά: να υπάρχει πρόθεμα https, εικονίδιο κλειστού λουκέτου αριστερά από τη διεύθυνση του site ή στην κάτω δεξιά γωνία του παραθύρου -με πάτημα του κέρσορα στο λουκέτο μπορεί να ελεγχθεί αν είναι ενεργή κατάσταση της κρυπτογράφησης).
- Τονίζεται ότι οι καταναλωτές πρέπει μόλις υποπτευθούν διαρροή των προσωπικών και μυστικών κωδικών τους, άμεσα να επικοινωνούν με την τράπεζά τους για οδηγίες και να προβαίνουν σε ενέργειες αμφισβήτησης των τυχόν μη εγκεκριμένων από τους ίδιους συναλλαγών. Επιπλέον, ανάλογα με την περίπτωση, να απευθύνονται στην Υπηρεσία Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

Η Αρχή καλεί όλους τους καταναλωτές να είναι προσεκτικοί και να εφαρμόζουν κάθε δυνατό μέτρο ώστε οι εξ αποστάσεως τραπεζικές συναλλαγές τους να είναι ασφαλείς.

Αυτή την κρίσιμη περίοδο όλοι, καταναλωτές αλλά και προμηθευτές, υφίστανται τις οικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας και υποχρεώνονται σε θυσίες.

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” καλεί τις Τράπεζες να προχωρήσουν, στη συγκυρία αυτή, σε μειώσεις των χρεώσεων -προμηθειών των διατραπεζικών συναλλαγών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής διευκολύνοντας τις συναλλαγές και συμβάλλοντας έτσι με ουσιαστικό τρόπο στην κοινή προσπάθεια.