

Επιστημονική Ημερίδα ΕΕΤ
ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ
ΣΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ
Πέμπτη 25 Σεπτεμβρίου 2008

Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και συστημάτων πληρωμών για την πραγματοποίηση συναλλαγών είναι πλέον μια καθημερινή πραγματικότητα για ένα συνεχώς αυξανόμενο υποσύνολο πολιτών και επιχειρήσεων, αλλά και για το Δημόσιο. Ειδικά, οι συναλλαγές με κάρτες και οι συναλλαγές μέσω του διαδικτύου εξυπηρετούν και διευκολύνουν τους συναλλασσόμενους και υιοθετούνται όλο και περισσότερο τόσο από το Δημόσιο όσο και από όλους τους φορείς της οικονομίας.

Η τάση αυτή αναμένεται να επιταχυνθεί ακόμη περισσότερο κατά τη διάρκεια των επομένων ετών με την ολοκλήρωση του Ενιαίου χώρου πληρωμών σε ευρώ – SEPA, στο πλαίσιο του οποίου κάθε πολίτης και κάθε επιχείρηση εγκατεστημένη στη χώρα μας θα μπορεί από ένα και μοναδικό τραπεζικό λογαριασμό να πραγματοποιεί ή/και να δέχεται ηλεκτρονικές πληρωμές από κάθε πολίτη και κάθε επιχείρηση που είναι εγκατεστημένη στις χώρες που καλύπτει ο SEPA, εύκολα, τυποποιημένα, με ασφάλεια και με την ίδια οικονομική επιβάρυνση που θα είχε εντός της χώρας μας.

Μολονότι η Ελλάδα υπολείπεται ακόμα σημαντικά των άλλων ευρωπαϊκών χωρών στη χρήση των ηλεκτρονικών πληρωμών και στη διείσδυση του διαδικτύου, εντούτοις οι ρυθμοί ανάπτυξης αυξάνονται γεωμετρικά κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας. Με δεδομένη την πλευρά της ζήτησης, σημαντική – ίσως δε και καθοριστική – είναι και η πλευρά της προσφοράς. Οι τράπεζες της χώρας μας αντιμετωπίζοντας τον ολοένα και περισσότερο αυξανόμενο ανταγωνισμό από τις τράπεζες των υπολοίπων ευρωπαϊκών χωρών, παράλληλα με το συνεχή εκσυγχρονισμό της υποδομής των υποκαταστημάτων τους, προχωρούν και στην ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης της πελατείας τους, αξιοποιώντας τις συνεχώς αυξανόμενες δυνατότητες που παρέχονται από τις εφαρμογές της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Για το λόγο αυτό επενδύουν συνεχώς σε τεχνολογικές λύσεις που προσφέρουν στους συναλλασσόμενους, μέσω των εναλλακτικών δικτύων, το ίδιο επίπεδο ασφάλειας, με αυτό που απολαμβάνουν οι πελάτες που συνεχίζουν να συναλλάσσονται μέσω του παραδοσιακού δικτύου εξυπηρέτησης, δηλαδή του καταστήματος.

Δυστυχώς, όμως, όσο αυξάνονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές πληρωμών, τόσο αυξάνεται, και στο πεδίο αυτό, η δράση του οργανωμένου εγκλήματος, το οποίο αναπτύσσει συνεχώς νέες τεχνικές εξαπάτησης με στόχο την υποκλοπή των προσωπικών στοιχείων των συναλλασσομένων, και την απόκτηση πρόσβασης στα ηλεκτρονικά μέσα με τα οποία αυτοί πραγματοποιούν τις ηλεκτρονικές πληρωμές τους. Η δράση δε αυτή είναι άκρως διεθνοποιημένη.

Οι τράπεζες έχουν πλήρη κατανόηση ότι η δημιουργία και διατήρηση της εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές πληρωμών είναι ένα επιχειρηματικό ζήτημα στρατηγικής σημασίας που απαιτεί απόλυτα εξειδικευμένο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό και τεχνική υποστήριξη υψηλής τεχνολογίας. Στο πλαίσιο αυτό η δραστηριοποίησή τους είναι έντονη και η ανάληψη πρωτοβουλιών συνεχής, τόσο σε ενδοεπιχειρησιακό όσο και σε συλλογικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό, ο ρόλος που διαδραματίζει η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), ως φορέας εκπροσώπησης των τραπεζών που ασκούν δραστηριότητα στην Ελλάδα, πιστεύω ότι είναι σημαντικός. Ειδικότερα:

(α) Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, Η ΕΕΤ συμμετέχει ενεργά σε επιτροπές που ασχολούνται με την καταπολέμηση, δηλαδή την πρόληψη και την καταστολή, του οικονομικού εγκλήματος, όπως το EAST (European ATM Security Team), το IT Fraud WG της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ομοσπονδίας και το Information Security Expert Group του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών. Με την εκπροσώπησή της στις εν λόγω επιτροπές έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται έγκαιρα και έγκυρα για τις διεθνείς πρακτικές που ακολουθούνται από τα άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας στα διάφορα θέματα που άπτονται της εν λόγω θεματικής, τις τάσεις και τις ανάγκες που προκύπτουν και τις πρωτοβουλίες που σχεδιάζονται. Κυρίως, όμως, έχει τη δυνατότητα να συνεισφέρει – μεταφέροντας τις θέσεις των ελληνικών τραπεζών – και να συμμετέχει στη λήψη των αποφάσεων, στο βαθμό και στην έκταση που της αναλογεί. Οι εξελίξεις διαχέονται άμεσα στις τράπεζες-μέλη της, προσφέροντας τους την απαραίτητη τεχνογνωσία για τη λήψη των επιχειρηματικών τους αποφάσεων και τη χάραξη της μεσοπρόθεσμης ή/και μακροπρόθεσμης πολιτικής τους.

(β) Σε εθνικό επίπεδο, η ΕΕΤ συμμετέχει σε πρωτοβουλίες, όπως η Ομάδα Δράσης για τη Ψηφιακή Ασφάλεια (DART) της Ειδικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, και το E-business Forum που είναι ένα μόνιμο forum διαβούλευσης της Πολιτείας με τον επιχειρηματικό και τον ακαδημαϊκό κόσμο. Συνεργάζεται με φορείς όπως η Ελληνική Αστυνομία, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του ΥΠΟΙΟ, η Εθνική Πύλη «Ερμής», και η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Επίσης, συμμετέχει ενεργά σε νομοπαρασκευαστικές επιτροπές των αρμόδιων υπουργείων για θεσμικά και ρυθμιστικά θέματα που αφορούν τα ηλεκτρονικά μέσα και συστήματα πληρωμών με στόχο την αρτιότερη δυνατή ενσωμάτωση των διεθνών κανόνων και το διαρκή εκσυγχρονισμό του ελληνικού κανονιστικού πλαισίου.

Το έργο της ΕΕΤ δεν εξαντλείται, όμως, στο πεδίο της εκπροσώπησης του κλάδου. Σε συνεργασία με τις τράπεζες-μέλη της, παρακολουθεί διεξοδικά τόσο τα θέματα που προκύπτουν από συγκεκριμένα κρούσματα απάτης, όσο και τα θέματα που αφορούν την πρόληψη κακόβουλων επιθέσεων κατά των τραπεζικών καταστημάτων, του εξοπλισμού τους, και των ηλεκτρονικών υποδομών των τραπεζών τόσο σε τεχνικό όσο και σε κανονιστικό επίπεδο με στόχο τη βελτίωση των μεθόδων μελλοντικής αντιμετώπισής τους.

Τέλος, θα ήθελα να αναφερθώ σε ορισμένες ενέργειες των τραπεζών και της ΕΕΤ που είτε έχουν ολοκληρωθεί, είτε βρίσκονται σε εξέλιξη και οι οποίες άπτονται της θεματικής που μας απασχολεί:

- Οι τράπεζες της χώρας μας έχουν προχωρήσει στην υιοθέτηση του πλαισίου λειτουργίας των καρτών, όπως σχεδιάστηκε και αποφασίστηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών και είναι γνωστό ως SEPA Cards Framework. Ειδικότερα, και με πολύ σημαντικές επενδύσεις, προχωρούν στον εφοδιασμό των καρτών που εκδίδονται με Chip, το οποίο θα φέρει τις προδιαγραφές ασφαλείας EMV και παράλληλα αντικαθιστούν ή εκσυγχρονίζουν όλα τα μηχανήματα (ATM και EFT/POS) στα οποία χρησιμοποιούνται οι κάρτες.

Η αλλαγή όλων των καρτών θα έχει ολοκληρωθεί μέχρι το 2010. Η επένδυση αυτή εκτιμάται ότι θα βελτιώσει σημαντικά την ασφάλεια της χρήσης των καρτών, καθώς θα καταστήσει σχεδόν αδύνατη την αντιγραφή των στοιχείων της κάρτας.

- Ολοκληρώθηκε από την ΕΕΤ η διενέργεια μελέτης σκοπιμότητας για τη δημιουργία ενός διατραπεζικού φορέα έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών (υλοποίηση υποδομής δημόσιου κλειδιού). Κατά τη διεξαγωγή της μελέτης ελήφθησαν υπόψη τόσο τα επιχειρηματικά σχέδια των τραπεζών όσο και οι προθέσεις και οι προοπτικές του Δημοσίου και ιδιαίτερα του ΥΠΟΙΟ και του ΥΠΕΣΔΑ. Οι τράπεζες εξετάζουν τώρα τις εναλλακτικές προτάσεις της μελέτης προκειμένου να λάβουν τις αποφάσεις τους για τις περαιτέρω ενέργειες.

- Επίσης ολοκληρώνεται η ανάθεση του έργου υιοθέτησης του Payment Card Industry Data Security Standard (PCI Standard) από τις συμβεβλημένες με τις τράπεζες επιχειρήσεις σε εξειδικευμένη στο αντικείμενο εταιρεία.

Το PCI Standard είναι ένα πρότυπο ασφαλείας το οποίο διαμορφώθηκε με τη συνεργασία των οργανισμών American Express, Discover Financial Services, JCB, MasterCard και Visa και θα πρέπει να εφαρμοστεί από τις μεγάλες, κυρίως, επιχειρήσεις με τις οποίες είναι συμβεβλημένες οι τράπεζες για την αποδοχή καρτών και οι οποίες θα πιστοποιηθούν ότι εφαρμόζουν τις προδιαγραφές του προτύπου όσον αφορά τη φύλαξη των στοιχείων των συναλλαγών των κατόχων των καρτών.

- Με τη συνδρομή της ΕΕΤ έχει προωθηθεί σημαντικά η συνεργασία μεταξύ τραπεζών και των υπηρεσιών Ηλεκτρονικού και Οικονομικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας, η οποία είναι απολύτως απαραίτητη για την αντιμετώπιση αυτού του είδους του εγκλήματος.

- Καθοριστικής σημασίας παράγοντας για την αντιμετώπιση του οικονομικού εγκλήματος είναι, βέβαια, και η ενημέρωση της πελατείας. Προς την κατεύθυνση αυτή οι τράπεζες και η ΕΕΤ έχουν προχωρήσει στην έκδοση οδηγιών οι οποίες επικοινωνούνται στην πελατεία με την κυκλοφορία ενημερωτικών φυλλαδίων, με καταχωρήσεις στον τύπο, με τη δημοσίευση σχετικών άρθρων σε εφημερίδες και περιοδικά, με τη συμμετοχή σε ημερίδες και εκδηλώσεις, όπως η σημερινή, και με την ανάρτηση στις ιστοσελίδες της ΕΕΤ και των τραπεζών και στις οθόνες των ATM χρηστικών πληροφοριών για το κοινό.

- Τέλος, θα ήταν παράλειψη να μην αναφέρω την πολύτιμη συμβολή, και σε αυτό το πεδίο, της εταιρείας ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, η οποία λειτουργεί αποτελεσματικά μια βάση πληροφοριών όπου καταχωρούνται οι επιχειρήσεις των οποίων έχει καταγγελθεί η σύμβαση αποδοχής με κάρτες, η οποία είναι απαραίτητη για την ασφάλεια των συναλλαγών.

Η σημερινή ημερίδα, έχει ως στόχο τη συστηματική καταγραφή των επιμέρους εκφάνσεων της απάτης που παρατηρείται στα ηλεκτρονικά μέσα και συστήματα πληρωμών, καθώς και την επισκόπηση του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου που διέπει τα ηλεκτρονικά μέσα και συστήματα πληρωμών και την ασφάλεια τους. Εντάσσεται, λοιπόν, στη συστηματική προσπάθεια που καταβάλλεται από την ΕΕΤ:

- τόσο για την προώθηση του διαλόγου και της περαιτέρω συνεργασίας όλων των εμπλεκόμενων φορέων για την κοινή επίλυση των προβλημάτων ασφάλειας,
- όσο και για την επισήμανση των τυχόν νομικών κενών που προκύπτουν κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και συστημάτων πληρωμών, με τελικό στόχο την ουσιαστική συμβολή στην κάλυψή τους.

Χρήστος Βλ. Γκόρτσος

Επίκουρος Καθηγητής Διεθνούς Οικονομικού Δικαίου

Γενικός Γραμματέας ΕΕΤ