

Μία ιστορία από την οδύσσεια των τραπεζικών-ψηφιακών συναλλαγών



• [ΧΑΤΖΗΑΓΓΕΛΙΑΔΗΣ ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ](#)

Το κείμενο που ακολουθεί αναρτήθηκε στο Facebook την 14η Φεβρουαρίου, στις 12.50 και μέχρι το βράδυ του Σαββάτου, είχε 261 likes, 82 σχόλια και 10 κοινοποιήσεις. Δεν πρόκειται για συγκλονιστική απήχηση, αλλά αρκετά σημαντική αν σκεφθούμε ότι αφορά ένα ζήτημα πολύ τεχνικό. Όμως, πρόκειται για ζήτημα που μας αφορά όλους, αφού η κυβέρνηση – υπακούοντας στα κελεύσματα των τραπεζών – μας έχει επιβάλει υποχρεωτικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου και ΑΤΜ. Πριν διαβάσετε το κείμενο, παρακαλώ σημειώστε ότι ο συντάκτης του κειμένου – διαδικτυακός μου φίλος Άρης Κ. – δεν είναι κάποιος που αντιπολιτεύεται την κυβέρνηση. Αντιθέτως, είναι υποστηρικτής του Κυριάκου Μητσοτάκη, μετριοπαθής μεν, αλλά σαφώς υποστηρικτής (βεβαίως, το link που οδηγεί στο χρονολόγιο του έχει τεθεί στην διάθεση του SLpress).

«Εδώ και αρκετό καιρό, κάθε φορά που πήγαινα να κάνω μία συναλλαγή με την γνωστή τράπεζα ηλεκτρονικά (μέσα από την εφαρμογή της τράπεζας) μου έβγαινε ένα μήνυμα. “Επικαιροποίηση στοιχείων”. Όμως μου έδινε τη δυνατότητα να το παρακάμψω για ένα διάστημα. Κάποια στιγμή αποφάσισα να το λύσω το θέμα. Μπήκα λοιπόν στην εφαρμογή για να ακολουθήσω τις οδηγίες και να τελειώνω. Όμως δεν ήταν τόσο απλό....

Αρχικά σου ζητάει την άδεια να μπεις με τα στοιχεία του Gov.gr. λες τράπεζα είναι, οκ ας το κάνω. Μετά αρχίζει το σύστημα να τραβάει τις πληροφορίες που χρειάζεται και λες, εντάξει, το λύσαμε το θέμα, όλα τέλεια. Όμως στο τέλος μου ήρθε ένα μήνυμα ότι δεν μπόρεσε να γίνει η πολυπόθητη επικαιροποίηση γιατί “υπάρχουν εκκρεμότητες”. Χωρίς όμως κάποια οδηγία για το τι μπορώ να κάνω από εδώ και μετά. Έτσι συνέχισα κάθε φορά να κάνω παράκαμψη και να συνεχίζω τις εργασίες μου εφόσον μου το επέτρεπε.

Σήμερα το πρωί όμως δεν το επέτρεψε ξανά. Πάλι επικαιροποίηση, πάλι χρήση των κωδικών Gov.gr και εκ νέου αποτυχία λόγω “εκκρεμοτήτων”. Λέω

ας δοκιμάσω να καλέσω την εξυπηρέτηση. Όμως η εξυπηρέτηση (τρόπος του λέγειν εξυπηρέτηση και μόνο) είναι αυτοματοποιημένη. Σε ρωτάει μία ηχογραφημένη φωνή τι χρειάζεσαι, απαντάς και ανάλογα με το τι κατάλαβε σε καθοδηγεί υποτίθεται. Είπα επικαιροποίηση και μου απάντησε να κάνω όλη αυτή τη διαδικασία που είχα ήδη κάνει. Ζήτησα “εκπρόσωπο”, όμως δεν υπήρχε τέτοια επιλογή. Είπα “εκκρεμότητες” και μου απάντησε πως δεν κατάλαβε. Τέλος αφού ταλαιπωρήθηκα πολύ μου είπε (η ηχογραφημένη φωνή πάντα) ότι ευχαριστούν πολύ και να καλέσω εκ νέου όποτε χρειαστώ κάτι.

Δοκίμασα να καλέσω σε ένα κατάστημα. Όλοι οι υπάλληλοι ήταν απασχολημένοι και να καλέσω αργότερα. Δοκίμασα και δεύτερο κατάστημα και πάλι τα ίδια. Πανικοβλήθηκα. Ήθελα να κάνω μία συναλλαγή, αλλά δεν υπήρχε τρόπος να ξεμπλοκάρω με το αυτοματοποιημένο σύστημα της τράπεζας. Μπήκα στο σάιτ για να κλείσω ραντεβού σε κατάστημα – ήξερα πως αν πήγαινα χωρίς ραντεβού θα έφευγα σα σκυλί δαρμένο. Πέτυχα να κλείσω ραντεβού αλλά το πλησιέστερο ήταν για μετά μία εβδομάδα.

Τελικά μου ήρθε μία ιδέα σωτήρια. Ένας φίλος μου γνώριζε μία υπάλληλο της εν λόγω τράπεζας! Τον παρακάλεσα να μεσολαβήσει. Το έκανε, μου έδωσε το τηλέφωνο της κοπέλας και εκείνη για καλή μου τύχη μου έδωσε το τηλέφωνο ενός άλλου υπαλλήλου του υποκαταστήματός μου που ήταν πολύ εξυπηρετικός. Χρειαζόταν λογαριασμό ΔΕΗ και τηλεφώνου, του τα πήγα και ξένιασα! Τι υπέροχα! Σκέφτηκα όταν τελείωσα με όλα και ολοκλήρωσα τις συναλλαγές μου. Όμως σκέφτηκα και κάτι άλλο πολύ πικρό.

Στην Ελλάδα του 2023, αν έχεις μέσον/γνωριμία/γλύψιμο προχωράς. Αν δεν έχεις, απλώς την πάτησες! Και μιλάμε για μία τράπεζα, όχι για δημόσιο. Και εφόσον υποτίθεται έχουν πλέον όλα γίνει “πιο απλά – πιο εύκολα”! Και επίσης υποτίθεται όλα γίνονται ηλεκτρονικά για “καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη”! Τίποτα απ’ όλα αυτά δε γίνεται “έτσι απλά”. Θες μέσον. Στάθηκα τυχερός αυτή τη φορά. Την επόμενη; Θα μου πείς, έχει ο Θεός. Μόνο Εκείνος έχει όμως...».

Ένας ιδιότυπος αυτισμός...

Συμμετείχα και εγώ στην συζήτηση, επισημαίνοντας ότι όσα αναφέρει ο Άρης Κ. συμβαίνουν σε όλες τις τράπεζες. Κάποιοι επέμειναν ότι δεν συμβαίνουν στην τράπεζά τους, αλλά η θετική προσωπική εμπειρία οιαδήποτε δεν αποκλείει την αρνητική εμπειρία κάποιων άλλων. Δυστυχώς, η αλήθεια είναι ότι τα συστήματα ψηφιακών συναλλαγών των τραπεζών είναι κάκιστης ποιότητας και ουδόλως φιλικά στους χρήστες, η συντριπτική πλειοψηφία των οποίων έχουν μόνον στοιχειώδεις γνώσεις χειρισμού υπολογιστών.

Όπως πολλές φορές έχω διαπιστώσει, οι προγραμματιστές, δηλαδή αυτοί που σχεδιάζουν αυτά τα συστήματα πάσχουν από έναν ιδιότυπο αυτισμό, με αποτέλεσμα να επικοινωνούν μόνον με τον εαυτό τους, αδιαφορώντας για την δυνατότητα μη έμπειρων χρηστών να χρησιμοποιήσουν το σύστημά τους. Βεβαίως, η ευθύνη ανήκει στις διοικήσεις των τραπεζών, οι οποίες αδιαφορούν εντελώς για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών στους απλούς συναλλασσόμενους. Επίσης, πλήρη ευθύνη έχει η Τράπεζα της Ελλάδος ως εποπτικός φορέας, η οποία, εν τοις πράγμασι, ουδόλως ασκεί τον ρόλο της προς όφελος του κοινωνικού συνόλου, αλλά έχει μετατραπεί σε ασπίδα προστασίας των ιδιωτικών συμφερόντων των τραπεζών.

Ακόμη σημαντικότερος, όμως, ήταν ένας ισχυρισμός κάποιου κ. Ιωάννη Κ., ο οποίος αν και παντελώς άσχετος περί το χρηματοπιστωτικό σύστημα, προσπαθούσε να με πείσει ότι κυβέρνηση και τράπεζες απλώς εφαρμόζουν ευρωπαϊκή νομοθεσία! Δεν γνωρίζω αν ο εν λόγω πάσχει από κομματική τύφλωση ή απλώς πιστεύει ότι για όλα φταίει η Ευρωπαϊκή Ένωση, ούτε και έχει σημασία. Σχολιάζω τον ισχυρισμό του για δύο λόγους.

Ο πρώτος λόγος

Οι όποιες υποχρεώσεις των τραπεζών απορρέουν είτε από τις ντιρεκτίβες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) είτε από Οδηγίες της ΕΕ, είτε από τους όρους συμμετοχής των σε διασυννοριακά συστήματα πληρωμών, είναι εντελώς γενικές, δηλαδή ορίζουν ότι οι τράπεζες οφείλουν να πληρούν

κάποιες προϋποθέσεις και να εφαρμόζουν κάποιους γενικούς κανόνες. Ουδόλως περιγράφουν πως ακριβώς πρέπει να γίνεται η κατά περίπτωση εφαρμογή αυτών των διατάξεων.

Εν προκειμένω, το KYC (Know Your Client = Γνώριζε τον Πελάτη σου), στόχο έχει να αποφεύγεται η χρήση των τραπεζικών συστημάτων από πρόσωπα που επιδιώκουν εγκληματικούς σκοπούς, τρομοκράτες κλπ. Το πως αυτό το διασφαλίζει κάθε χώρα και κάθε τραπεζικό ίδρυμα είναι δική τους ευθύνη. Στην χώρα μας, κυβέρνηση και τράπεζες, απλώς μετακυλίου την ευθύνη και το βάρος στον απλό συναλλασσόμενο, αρνούμενοι, εν τοις πράγμασι, να λάβουν εκείνα τα ειδικά μέτρα που θα διασφαλίσουν τις συναλλαγές από κακόβουλους τρίτους. Άλλωστε, είναι γνωστό πόσοι μικροαπατεώνες εκμεταλλεύονται τα κενά ασφαλείας του συστήματος για να κλέβουν χρήματα με ψηφιακό τρόπο.

Επίσης, ο κ. Ιωάννης Κ. μου παρέθεσε [δημοσίευμα](#) ιστοσελίδος περί των μεγαλύτερων προστίμων που επιβλήθησαν σε τράπεζες για την μη τήρηση κανόνων ασφαλείας κατά του «ξεπλύματος βρώμικου χρήματος». Αξίζει να διαβάσετε το κείμενο και θα διαπιστώσετε ότι όλες οι αναφερόμενες περιπτώσεις ουδεμίαν σχέσηιν έχουν με το ζήτημα που έθεσε ο κ. Άρης Κ.! Αυτό δεν αποδεικνύει παρά την άγνοια του γενικού κοινού επί τόσο ειδικών ζητημάτων, για τα οποία ουδείς αρμόδιος, π.χ. η Τράπεζα της Ελλάδος, μπήκε στον κόπο να μας ενημερώσει αναλυτικώς.

Επιπροσθέτως, πρέπει να επισημάνω ότι οι αποφάσεις οργάνων όπως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η ΕΚΤ δεν έχουν την ελάχιστη δημοκρατική νομιμοποίηση καθ' όσον, τα όργανα αυτά, ορίζονται από τις εθνικές κυβερνήσεις και δεν ελέγχονται από τα εθνικά κοινοβούλια, τα οποία είναι τα μόνα που έχουν το δικαίωμα να παράγουν νομοθεσία. Συνεπώς, η συμμόρφωσή μας προς κανόνες και πρακτικές που απορρέουν από Οδηγίες της ΕΕ και Αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας πρέπει να ελέγχονται ως προς τη νομιμότητά τους με βάση το εθνικό μας δίκαιο και, εν ανάγκη, να προσβάλλονται δικαστικώς.

Βεβαίως, αυτό δεν σημαίνει πως πρέπει να απορρίψουμε συλλήβδην το ευρωπαϊκό εγχείρημα ή/και ό,τι κάνει η ΕΕ είναι λάθος. Αντιθέτως, η ιδέα της ευρωπαϊκής ενοποιησεως είναι απολύτως θετική και προοδευτική. Όμως, το ευρωπαϊκό εγχείρημα σήμερα ελάχιστη σχέση έχει με τις ιδέες των ιδρυτών του. Η γραφειοκρατία των Βρυξελλών δεν είναι διεθνική μόνον ως σύνθεση, αλλά – και κυρίως – λόγω ιδεολογίας και πολιτικής κατευθύνσεως. Δεν πρέπει να επιτρέψουμε την μετατροπή της Ενωμένης Ευρώπης σε μια μεταμοντέρνα ΕΣΣΔ!

Ο δεύτερος λόγος

Ο λόγος αυτός είναι ίσως και ο σημαντικότερος. Όπως καταδεικνύει η δυσάρεστη εμπειρία του κ. Άρη Κ., αλλά και όπως έχω διαπιστώσει σε πλειάδα διαφορετικών υποθέσεων – δικών μου ή πελατών μου – οι τράπεζες έχουν στεγανοποιηθεί τελείως, η δυνατότητα επικοινωνίας μαζί τους είναι ανύπαρκτη και, όποιος θέλει να έχει αποδεδειγμένη επικοινωνία πρέπει να χρησιμοποιεί δικαστικό επιμελητή.

Αυτή η κατάσταση είναι απόρροια της εκτάκτου νομοθεσίας της περιόδου των μνημονίων, αλλά ο περιορισμός, έως κατάργηση, της επικοινωνίας μόνον συγκυριακός και τυχαίος δεν είναι. Πρόκειται για το άλλο πρόσωπο της απολύτου αυθαιρεσίας σε όλα τα επίπεδα και σε όλο το φάσμα των τραπεζικών υπηρεσιών. Βεβαίως, αυτό είναι απαράδεκτο, αλλά πρωτίστως είναι παράνομο δεδομένου ότι οι τράπεζες είναι – εκ του νόμου – προνομιούχες επιχειρήσεις.

Μην περιμένετε να κάνει οτιδήποτε η κυβέρνηση Μητσοτάκη, πολλώ δε μάλλον η Τράπεζα της Ελλάδος, η οποία καλύπτει πλήρως τις εμπορικές τράπεζες ενώ, σε μεγάλο βαθμό, είναι η αιτία της απίστευτης γραφειοκρατίας, στην οποία μας υποβάλλει το τραπεζικό σύστημα. Το πρόβλημα είναι αμιγώς πολιτικό και δεν θα λυθεί από οποιαδήποτε κυβέρνηση του υφιστάμενου, ανέκτου και διεφθαρμένου, πολιτικού συστήματος.

Συμπερασματικώς, θέλω να επισημάνω ότι, πλέον, το ολιγοπωλιακό τραπεζικό σύστημα αποτελεί ένα πολύ μεγάλο πρόβλημα όχι μόνον για την οικονομία, αλλά και για την ίδια την δημοκρατία! Δεν αρκεί η διαρκώς [μειούμενη χρηματοδότηση](#) της οικονομίας, δεν αρκεί η συρρίκνωση των καταστημάτων και η αδυναμία προσβάσεως έχει προστεθεί – με τις ευλογίες της κυβερνήσεως – ο περιορισμός της χρήσεως των μετρητών, δήθεν για φορολογικά αίτια, αλλά στην πραγματικότητα το διακύβευμα είναι ο πλήρης οικονομικός έλεγχος και, δι' αυτού, ο πλήρης πολιτικός μας έλεγχος. Πρόκειται για σαφή προσπάθεια αλλοιώσεως του πολιτεύματος!

<https://slpress.gr/oikonomia/mia-istoria-apo-tin-odisseia-ton-trapezikon-psifiakon-sinallagon/>