Είστε χρήστης υπηρεσιών πληρωμών;

Σας έχουμε χρήσιμα νέα!

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Αγαπητοί πελάτες,

Αυτό το ενημερωτικό έντυπο απευθύνεται σε όλους τους πελάτες των τραπεζών που είναι καταναλωτές και πραγματοποιούν πληρωμές. Σκοπός του είναι να σας ενημερώσει για τα βασικά σας οφέλη, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία. Αυτά, θα μπορούσαν να εντοπισθούν στα ακόλουθα:

- Σαφείς, αναλυτικές και διαφανείς πληροφορίες που χορηγούν οι τράπεζες, τόσο πριν όσο και μετά τη διενέργεια μιας πληρωμής, με σκοπό την ενημέρωση των πελατών τους σχετικά με την ταχύτητα ολοκλήρωσης, το κόστος και την ασφάλεια εκτέλεσης των πληρωμών τους.
- Ταχύτερη και εγγυημένη χρονικά ολοκλήρωση της μεταφοράς χρηματικών ποσών.
- Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, μετά τη χρέωση του λογαριασμού ή λόγω μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης πληρωμής.
- Άμεση διαθεσιμότητα και τοκοφορία των χρηματικών ποσών που πιστώνονται σε λογαριασμό.
- Αναλυτική περιγραφή των όρων και προϋποθέσεων για την ορθή εκτέλεση των πληρωμών, το χρόνο λήψης μιας εντολής πληρωμής, το χρόνο εκτέλεσης και τις προϋποθέσεις ανάκλησης εντολής.
- Έγκαιρη ενημέρωση του πελάτη σε περιπτώσεις τροποποίησης των όρων που διέπουν τη διενέργεια πληρωμών του, το δικαίωμα υπαναχώρησης του πελάτη και το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης - πλαίσιο με την τράπεζά του.

1. Νέοι ενιαίοι κανόνες στην Ευρωπαϊκή Ένωση για τις υπηρεσίες πληρωμών

Ο **νόμος 3862/2010 (ΦΕΚ Α' 113/13.7.2010)** ενσωματώνει στο ελληνικό δίκαιο την Οδηγία «2007/64/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά», υλοποιώντας την απαίτηση για ενιαίους κανόνες σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση για τη διενέργεια πληρωμών.

Οι πληρωμές που καλύπτονται από τη συγκεκριμένη νομοθεσία είναι:

- τοποθετήσεις/αναλήψεις μετρητών σε/από λογαριασμό πληρωμών (για τους σκοπούς του νόμου κάθε λογαριασμός που χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμών θεωρείται λογαριασμός πληρωμών),
- μεταφορές πίστωσης, δηλαδή μεταφορές κεφαλαίων από λογαριασμό πληρωμών σε λογαριασμό πληρωμών της ίδιας ή άλλης τράπεζας,

- εμβάσματα, δηλαδή μεταφορές κεφαλαίων όπου ο εντολέας-πληρωτής προσκομίζει μετρητά, ενώ ο δικαιούχος πιστώνεται σε λογαριασμό πληρωμών του ή παραλαμβάνει μετρητά,
- άμεσες χρεώσεις, με σκοπό την εξόφληση υποχρεώσεων σε ΔΕΚΟ, επιχειρήσεις, ασφαλιστικά ταμεία, φορολογικές αρχές κ.λπ., και
- συναλλαγές με κάρτες πληρωμών (πιστωτικές και χρεωστικές),

και εκτελούνται είτε σε τραπεζικά καταστήματα ή με τη χρήση των εναλλακτικών Δικτύων (ATMs, Internet Banking κ.λπ.) ή στα τερματικά αποδοχής συναλλαγών καρτών των επιχειρήσεων (EFT/POS).

Οι πληρωμές με αξιόγραφα, δηλαδή επιταγές, συναλλαγματικές, γραμμάτια κ.λπ., δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του νόμου.

2. Σαφήνεια και διαφάνεια των όρων συναλλαγών

Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε οφείλει να σας καταστήσει διαθέσιμο κείμενο, το οποίο να περιλαμβάνει πληροφορίες και συμβατικούς όρους αναφορικά με:

- την επωνυμία, τη διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας της τράπεζας,
- τα στοιχεία επικοινωνίας της αρμόδιας εποπτικής αρχής, δηλαδή της Τράπεζας της Ελλάδος,
- τον τρόπο και τα χαρακτηριστικά χρήσης της υπηρεσίας πληρωμών,
- τις επιβαρύνσεις, τα επιτόκια και τις τυχόν συναλλαγματικές ισοτιμίες που θα χρησιμοποιούνται κατά τη διενέργεια μιας ή περισσοτέρων πράξεων πληρωμής,
- τη διαδικασία πληροφόρησής σας από την τράπεζα, τόσο πριν όσο και μετά τη διενέργεια μιας πράξης πληρωμής,
- τα μέτρα ασφαλείας και τα διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση μη εγκεκριμένης από εσάς πληρωμής,
- τη διαδικασία και τις προθεσμίες ολοκλήρωσης πιθανής τροποποίησης ή/και καταγγελίας της σύμβασης,
- τη διαδικασία επίλυσης τυχόν διαφορών, και
- τον τρόπο και το χρονικό περιθώριο για την αποδοχή όλων των ανωτέρω πληροφοριών και συμβατικών όρων.

Το σύνολο των ανωτέρω πληροφοριών και συμβατικών όρων θα περιλαμβάνονται

σε μια σύμβαση (καλούμενη και σύμβαση - πλαίσιο) το περιεχόμενο της οποίας θα σας γνωστοποιηθεί από κάθε τράπεζα με την οποία συναλλάσσεστε για τη διενέργεια των πληρωμών σας.

3. Ταχύτερη και εγγυημένη χρονικά ολοκλήρωση της μεταφοράς χρηματικών ποσών

Για πράξεις πληρωμών σε ευρώ και έως την 31η Δεκεμβρίου 2011, η τράπεζα του πληρωτή, ο οποίος έχει δώσει εντολή μεταφοράς κεφαλαίων, έχει στη διάθεσή της τρεις εργάσιμες ημέρες για την πίστωση του λογαριασμού της τράπεζας του δικαιούχου. Από την 1η Ιανουαρίου 2012, η πίστωση του λογαριασμού της τράπεζας του δικαιούχου θα πρέπει να ολοκληρωθεί το αργότερο μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Οι προθεσμίες αυτές μπορούν να παρατείνονται κατά μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα για τις πράξεις πληρωμής που εκτελούνται σε έντυπη μορφή (π.χ. μέσω τηλεομοιοτυπίας - φαξ).

Εφόσον είστε δικαιούχος μιας πληρωμής ο λογαριασμός σας πιστώνεται από την τράπεζά σας αμέσως μόλις διαπιστωθεί η οριστική παραλαβή του αντίστοιχου ποσού των μεταφερόμενων κεφαλαίων, το οποίο και είναι άμεσα τοκοφόρο και διαθέσιμο σε εσάς.

4. Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων

Με το νόμο 3862/2010 καθιερώνεται ενιαίο πλαίσιο και για την επιστροφή χρημάτων, με τη θέσπιση σχετικού δικαιώματος του πελάτη, με σκοπό την ασφαλή εκτέλεση πληρωμών, τόσο για τις περιπτώσεις εγκεκριμένης και μη εγκεκριμένης χρέωσης λογαριασμού, όσο και για την περίπτωση μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης πληρωμής.

5. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Για την αντιμετώπιση παραπόνων ή ειδικών σχετικών αιτημάτων, μπορούν οι πελάτες να απευθύνονται στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες των τραπεζών για την εξέταση παραπόνων και καταγγελιών. Τα στοιχεία επικοινωνίας των ειδικών υπηρεσιών των τραπεζών διατίθενται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος:
http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/complaints_services.xls

Παράλληλα εξακολουθούν να ισχύουν οι ειδικές διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, ήτοι

- **Συνήγορος του Καταναλωτή**,
  Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, Τηλ.: 210 6460862,
  e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr
  Ιστοσελίδα: http://www.synigoroskatanaloti.gr και
- **Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών**,
  Μασσαλίας 1, 106 80, Αθήνα, Τηλ.: 210 3376700,
  e-mail contact@bank-invest-omb.gr
  Ιστοσελίδα: http://www.bank-invest-omb.gr

ATEbank
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ
Τράπεζα Εμπιστοσύνης

ΑΠΟ ΣΤΑΘΕΡΟ
801 11 58000

ΑΠΟ ΚΙΝΗΤΟ
210 38 94 400

Ελληνική Ένωση Τραπεζών
www.hba.gr