



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμών πληρωμών

πληροφορίες για τους καταναλωτές
βάσει του άρθρου 14 του ν. 4465/2017

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2017

A. Εισαγωγικές παρατηρήσεις

(α) Στο πλαίσιο των άρθρων 9 έως 14 του νόμου 4465/2017 «Εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Ιουλίου 2014 σχετικά με τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α 47/4.5.2017), δίνεται η δυνατότητα, σε όσους καταναλωτές το επιθυμούν, να προβούν σε αλλαγή του λογαριασμού πληρωμών τους από ένα πάροχο υπηρεσιών πληρωμών (τον «αποστέλλοντα») σε άλλον (τον «λαμβάνοντα»).

(β) Η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού αφορά τη μεταφορά, κατόπιν αίτησης του καταναλωτή, από τον αποστέλλοντα πάροχο υπηρεσιών πληρωμών στον λαμβάνοντα:

- είτε των πληροφοριών σχετικά με το σύνολο ή μέρος των πάγιων εντολών για μεταφορές πιστώσεων, επαναλαμβανόμενων άμεσων χρεώσεων και επαναλαμβανόμενων εισερχόμενων μεταφορών πιστώσεων που διενεργούνται σε λογαριασμό πληρωμών,
- είτε οποιουδήποτε θετικού υπολοίπου λογαριασμού πληρωμών από τον ένα λογαριασμό πληρωμών σε άλλον,
- ή και τα δύο, με ή χωρίς κλείσιμο του προηγούμενου λογαριασμού πληρωμών.¹

(γ) Οι παρούσες πληροφορίες αφορούν τη διαδικασία αλλαγής λογαριασμού, όπως αυτή προβλέπεται στις διατάξεις του άρθρου 10 του ν. 4465/2017, και εκδίδονται εκ μέρους των πιστωτικών ιδρυμάτων-μελών της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, σε εφαρμογή του άρθρου 14 του ίδιου νόμου. Σε κάθε περίπτωση, οι σχετικές διατάξεις του ν. 4465/2017, ως εκάστοτε ισχύει, και των δυνάμει αυτού εκδοθέντων κατ' εξουσιοδότηση Υπουργικών Αποφάσεων υπερισχύουν των πληροφοριών που ακολουθούν.

(δ) Για τους σκοπούς της παρούσας πληροφόρησης, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- **«καταναλωτής»:** κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο επιδιώκει την αλλαγή του λογαριασμού πληρωμών του για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα,
- **«λαμβάνων πάροχος υπηρεσιών πληρωμών» ή «νέο πιστωτικό ίδρυμα»:** ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών προς τον οποίο αποστέλλεται η πληροφόρηση που απαιτείται για την εκτέλεση της αλλαγής λογαριασμού,
- **«αποστέλλον πάροχος υπηρεσιών πληρωμών» ή «παλαιό πιστωτικό ίδρυμα»:** ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών από τον οποίο αποστέλλεται η ως άνω πληροφόρηση,²

¹ Βλ. άρθρο 2 παρ. 18 του νόμου 4465/2017.

² Βλ. άρθρο 2 παρ. 10 και 11 του νόμου 4465/2017.

- «**λογαριασμός πληρωμών**»: ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων καταναλωτών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πληρωμών.
- «**νέος**» **λογαριασμός πληρωμών**: ο λογαριασμός πληρωμών που τηρείται ήδη ή ανοίγεται στον λαμβάνοντα πάροχο υπηρεσιών πληρωμών στο πλαίσιο της υπηρεσίας αλλαγής, και
- «**παλαιός**» **λογαριασμός πληρωμών**: ο λογαριασμός που τηρείται στον αποστέλλοντα πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και του οποίου η αλλαγή ζητείται από τον καταναλωτή.

B. Ειδικές πληροφορίες για την υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού

1. Πεδίο εφαρμογής

(α) Η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού καταλαμβάνει εγχώριους λογαριασμούς πληρωμών εκπεφρασμένους στο ίδιο νόμισμα. Παρέχεται, δηλαδή, στην περίπτωση κατά την οποία ένας καταναλωτής επιθυμεί την αλλαγή του λογαριασμού πληρωμών του από ένα πάροχο υπηρεσιών πληρωμών («τον αποστέλλοντα») σε έναν άλλο («τον λαμβάνοντα») στον οποίο διατηρεί ή ανοίγει λογαριασμό πληρωμών στο ίδιο νόμισμα, εφόσον και οι δυο πάροχοι λειτουργούν στην Ελλάδα.

(β) Ως υπηρεσίες που συνδέονται με λογαριασμό πληρωμών νοούνται όλες οι υπηρεσίες που συνδέονται με το άνοιγμα, την τήρηση και το κλείσιμο ενός λογαριασμού πληρωμών, μέσω του οποίου ο καταναλωτής έχει τουλάχιστον τη δυνατότητα να τοποθετεί και να αναλαμβάνει μετρητά, καθώς επίσης και να πραγματοποιεί και να λαμβάνει πληρωμές προς και από τρίτο μέρος.

Ειδικότερα, η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού καταλαμβάνει λογαριασμούς πληρωμών και επαναλαμβανόμενες εντολές:

- άμεσων χρεώσεων,
- εξερχόμενων μεταφορών πίστωσης, και
- εισερχόμενων μεταφορών πίστωσης,

που συνδέονται με τους λογαριασμούς αυτούς, όπως οι εν λόγω υπηρεσίες ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 2 του ν. 4465/2017.

(γ) Η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού παρέχεται χωρίς το κλείσιμο του «παλαιού» λογαριασμού σε περιπτώσεις λογαριασμών που φέρουν εξασφαλίσεις ή άλλες υποχρεώσεις (π.χ. τρεχούμενοι λογαριασμοί στεγαστικών δανείων, λογαριασμοί πιστωτικών καρτών, λογαριασμοί ηλεκτρονικού χρήματος), καθώς επίσης και λογαριασμών που αφορούν συνδεδεμένα προϊόντα (π.χ. χρηματιστηριακά και επενδυτικά προϊόντα). Σε αυτές τις περιπτώσεις δυνατή είναι μόνο η μεταφορά των υπηρεσιών πληρωμών και τυχόν θετικού υπολοίπου στο «νέο» λογαριασμό του καταναλωτή.

(δ) Σε περιπτώσεις λογαριασμών πληρωμών με δύο ή περισσότερους συνδικαιούχους, η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού εκτελείται εφόσον η σχετική εξουσιοδότηση προς το «νέο πιστωτικό ίδρυμα» δοθεί από καθένα εξ' αυτών. Στην περίπτωση αυτή η εξουσιοδότηση προς το «νέο πιστωτικό ίδρυμα» τίθεται σε ισχύ μόνο εφόσον υπογραφεί από το σύνολο των συνδικαιούχων και η

ημερομηνία της τελευταίας υπογραφής αποτελεί την ημερομηνία έναρξης ισχύος της.

2. Πληροφόρηση αναφορικά με τη δυνατότητα αλλαγής

Πληροφορίες αναφορικά με την υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού είναι διαθέσιμες στους καταναλωτές ανά πάσα στιγμή

Τα πιστωτικά ιδρύματα παρέχουν στους καταναλωτές που επιθυμούν να αλλάξουν τον λογαριασμό πληρωμών τους σαφή και πλήρη πληροφόρηση.

(α) Η παρούσα πληροφόρηση αναφέρεται:

- στον ρόλο του «παλαιού» και του «νέου» πιστωτικού ιδρύματος, ως αποστέλλοντος και λαμβάνοντος παρόχου υπηρεσιών πληρωμών αντίστοιχα, σε κάθε βήμα της διαδικασίας,
- στο χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των σχετικών βημάτων,
- στις πληροφορίες που θα κληθεί να παράσχει ο καταναλωτής,
- τα τέλη που τυχόν επιβάλλονται, και
- τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(β) Η πληροφόρηση είναι διαθέσιμη σε έντυπη μορφή στο δίκτυο των καταστημάτων ή σε άλλο σταθερό μέσο που επιτρέπει την αποθήκευση πληροφοριών, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 25, του ν. 3862/2010 «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις Οδηγίες 2007/64/EK, 2007/44/EK και 2010/16/EE που αφορούν υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, προληπτική αξιολόγηση προτάσεων απόκτησης συμμετοχής σε επιχειρήσεις του χρηματοπιστωτικού τομέα και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 113) και χορηγείται ατελώς, κατόπιν αιτήματος, από τα πιστωτικά ιδρύματα. Η εν λόγω πληροφόρηση είναι, επίσης, διαθέσιμη σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα των πιστωτικών ιδρυμάτων.

3. Υποχρεώσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων στο πλαίσιο της υπηρεσίας αλλαγής λογαριασμού

Το «νέο» και «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα προβαίνουν σε όλες τις αναγκαίες ενέργειες, ώστε να καταστεί δυνατή η ομαλή και έγκαιρη αλλαγή του λογαριασμού πληρωμών του καταναλωτή.

3.1 Ο ρόλος του του «νέου» πιστωτικού ιδρύματος ως «λαμβάνοντος» παρόχου υπηρεσιών πληρωμών

Η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού εκκινείται από το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα μετά από αίτηση του καταναλωτή. Το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα αποτελεί το πρωταρχικό σημείο επικοινωνίας με τον καταναλωτή κατά τη διαδικασία αλλαγής του λογαριασμού πληρωμών.

Με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που απορρέουν από άλλους κανόνες (π.χ. νομοθεσία για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, ισχύοντες περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων) ή τις πολιτικές που το ίδιο εφαρμόζει, το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα:

(α) ανοίγει «νέο» λογαριασμό πληρωμών στον καταναλωτή, εφόσον ο καταναλωτής δεν τηρεί ήδη σε αυτό λογαριασμό πληρωμών και η σχετική αίτησή του γίνεται δεκτή.

(β) μετά από ρητή εξουσιοδότηση του καταναλωτή και εντός δύο (2) εργασιμών ημερών από την παραλαβή της, επικοινωνεί με τον «αποστέλλοντα» πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και αιτείται:

- την διαβίβαση σε αυτό και, εφόσον έχει ζητηθεί ειδικά από τον καταναλωτή και στον ίδιο, ενός καταλόγου των υφιστάμενων πάγιων εντολών για μεταφορές πιστώσεων και τις διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τις εντολές άμεσης χρέωσης που εντάσσονται στην υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού.
- την διαβίβαση σε αυτό και, εφόσον έχει ζητηθεί ειδικά από τον καταναλωτή και στον ίδιο, των διαθέσιμων πληροφοριών σχετικά με τις επαναλαμβανόμενες εισερχόμενες μεταφορές πιστώσεων και τις διαθέσιμες εντολές άμεσων χρεώσεων που έχει εξουσιοδοτήσει ο πιστωτής και οι οποίες εκτελέστηκαν στον «παλαιό» λογαριασμό πληρωμών του καταναλωτή τους τελευταίους δεκατρείς (13) μήνες.
- την διακοπή της αποδοχής εντολών άμεσων χρεώσεων και εισερχόμενων μεταφορών πιστώσεων από την ημερομηνία που έχει ορίσει ο καταναλωτής στην εξουσιοδότηση.
- την ακύρωση των παγιών εντολών από την ημερομηνία που ορίζεται στην εξουσιοδότηση.
- τη μεταφορά του διαθέσιμου πιστωτικού υπολοίπου στον λογαριασμό πληρωμών που ανοίχθηκε ή τηρείται στο «νέο» πιστωτικό ίδρυμα από την ημερομηνία που όρισε ο καταναλωτής στην εξουσιοδότηση.
- το κλείσιμο του «παλαιού» λογαριασμού πληρωμών, εφόσον ο καταναλωτής το έχει δηλώσει στην εξουσιοδότησή του και, από την ημερομηνία που έχει ορίσει σε αυτήν.

(γ) εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την λήψη των απαραίτητων πληροφοριών από τον «αποστέλλοντα» πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία, και στον βαθμό που οι εν λόγω πληροφορίες ή οι πληροφορίες που έχει παράσχει ο καταναλωτής του το επιτρέπουν, προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- προσδιορίζει τις επαναλαμβανόμενες εντολές μεταφορών πιστώσεων που ζητεί ο καταναλωτής και τις εκτελεί στο «νέο» λογαριασμό πληρωμών από την ημερομηνία που έχει ορίσει στην εξουσιοδότηση, προβαίνει στις απαραίτητες προετοιμασίες προκειμένου να δεχτεί άμεσες χρεώσεις του «νέου» λογαριασμού πληρωμών από την ημερομηνία που ορίζεται στην εξουσιοδότηση,
- γνωστοποιεί στους πληρωτές και τους δικαιούχους που ορίζονται στην εξουσιοδότηση του καταναλωτή και εμπλέκονται στις ανωτέρω πράξεις πληρωμών (εφεξής «εμπλεκόμενα τρίτα μέρη»), τα στοιχεία του καταναλωτή και καθιστά διαθέσιμο σε αυτά αντίγραφο της εξουσιοδότησης του καταναλωτή,
- εάν η ενημέρωση των εμπλεκόμενων τρίτων μερών αναφορικά με τα στοιχεία του «νέου» λογαριασμού πληρωμών δεν είναι εφικτή λόγω ελλιπούς πληροφόρησης, ζητεί από τον καταναλωτή ή το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα να παράσχει τις πληροφορίες που λείπουν, και
- ενημερώνει, εφόσον συντρέχει περίπτωση, τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους στο πλαίσιο του άρθρου 5, παρ. 3, στοιχείο (δ) του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 260/2012 «*σχετικά με την καθιέρωση τεχνικών απαιτήσεων και επιχειρηματικών κανόνων για τις μεταφορές πίστωσης και τις άμεσες χρεώσεις σε ευρώ και με την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 924/2009*»³.

(δ) σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιλέξει να παράσχει ο ίδιος τα στοιχεία του «νέου» λογαριασμού πληρωμών του σε εμπλεκόμενα τρίτα μέρη (πληρωτές και δικαιούχους), του παρέχει υποδείγματα επιστολών με τα στοιχεία του «νέου» λογαριασμού πληρωμών και την ημερομηνία που προβλέπεται στην εξουσιοδότηση για την έναρξη διενέργειας πράξεων πληρωμών.

3.2 Ο ρόλος του «παλαιού» πιστωτικού ιδρύματος ως αποστέλλοντος παρόχου υπηρεσιών πληρωμών

Το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα, κατόπιν αιτήματος του «λαμβάνοντος» παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και εφόσον προβλέπεται στην εξουσιοδότηση του καταναλωτή, προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

(α) παρέχει, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης του σχετικού αιτήματος:

- κατάλογο των υφιστάμενων πάγιων εντολών για μεταφορές πίστωσης και τις διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τις εντολές άμεσης χρέωσης του «παλαιού» λογαριασμού» πληρωμών που περιλαμβάνονται στην εξουσιοδότηση του καταναλωτή, και

³ Βλ. Παράρτημα.

- τις διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τις επαναλαμβανόμενες εισερχόμενες μεταφορές πίστωσης και τις άμεσες χρεώσεις που κινήθηκαν από τον πιστωτή, οι οποίες εκτελέστηκαν στον «παλαιό» λογαριασμό του καταναλωτή κατά τους προηγούμενες δεκατριείς (13) μήνες.

(β) διακόπτει την αποδοχή άμεσων χρεώσεων και εισερχόμενων μεταφορών πίστωσης από την ημερομηνία που όρισε ο καταναλωτής στην εξουσιοδότηση.

(γ) ακυρώνει τις πάγιες εντολές από την ημερομηνία που ορίζεται στην εξουσιοδότηση,

(δ) μεταφέρει κάθε διαθέσιμο πιστωτικό υπόλοιπο στον «νέο» λογαριασμό πληρωμών κατά την ημερομηνία που ορίζεται στην εξουσιοδότηση.

(ε) κλείνει το λογαριασμό πληρωμών κατά την ημερομηνία που ορίζεται στην εξουσιοδότηση, εφόσον ο καταναλωτής δεν έχει εκκρεμείς υποχρεώσεις όσον αφορά τον εν λόγω λογαριασμό και υπό την προϋπόθεση ότι οι ενέργειες που απαριθμούνται στις ανωτέρω περιπτώσεις α', β' και δ' έχουν ολοκληρωθεί.⁴

(στ) ενημερώνει αμέσως τον καταναλωτή σε περίπτωση που οι εν λόγω εκκρεμείς υποχρεώσεις δεν επιτρέπουν το κλείσιμο του λογαριασμού πληρωμών του.

Σημαντικές επισημάνσεις για την περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί το κλείσιμο του «παλαιού» λογαριασμού πληρωμών:

- όλες οι κάρτες πληρωμών και τα φύλλα του μπλοκ επιταγών τα οποία δεν έχουν ακόμα χρησιμοποιηθεί επιστρέφονται στο «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα.
- εφόσον στην κάρτα πληρωμών που έχει χορηγηθεί στον καταναλωτή είναι συνδεδεμένοι περισσότεροι λογαριασμοί, η κάρτα πληρωμών παραμένει στην κατοχή του και απενεργοποιείται σε αυτήν ο «παλαιός» λογαριασμός πληρωμών.
- εφόσον ο καταναλωτής έχει εκδώσει επιταγές, οι οποίες βρίσκονται ακόμα σε κυκλοφορία, έχει εκκρεμείς υποχρεώσεις έναντι του «παλαιού πιστωτικού ιδρύματος», καθώς και σε περίπτωση επιβολής εις βάρος του μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης ή δεσμεύσεων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ο «παλαιός» λογαριασμός πληρωμών δεν δύναται να κλείσει. Σε αυτή την περίπτωση, ο καταναλωτής οφείλει να διαθέτει επαρκή κεφάλαια στον «παλαιό» λογαριασμό πληρωμών για την εξόφληση των εν λόγω υποχρεώσεων.

Με την επιφύλαξη της παρ. 2 του άρθρου 52 του ν. 3862/2010, το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα δεν αναστέλλει τη χρήση των μέσων πληρωμών πριν από την ημερομηνία που έχει ορίσει ο καταναλωτής στην εξουσιοδότησή του.⁵

⁴ Σε κάθε περίπτωση, το κλείσιμο του «παλαιού» λογαριασμού λαμβάνει χώρα υπό την επιφύλαξη της παρ. 1 του άρθρου 42 του ν. 3862/2010 (βλ. Παράρτημα).

⁵ Οι εν λόγω υπηρεσίες δεν αναστέλλονται υπό την επιφύλαξη του άρθρου 52, παρ. 2 του ν. 3862/2010 (βλ. Παράρτημα).

4. Πληροφορίες που παρέχονται από τον καταναλωτή προκειμένου να καταστεί εφικτή η αλλαγή του λογαριασμού πληρωμών

Η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού προσφέρεται σε καταναλωτές που ανοίγουν ή τηρούν λογαριασμούς πληρωμών σε πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που εδρεύει στην Ελλάδα. Για την εκκίνηση της υπηρεσίας, ο καταναλωτής υποβάλλει σχετική αίτηση προς το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα και παρέχει τη ρητή εξουσιοδότησή του προκειμένου να εκτελεστούν τα επιμέρους βήματα της διαδικασίας. Σε περίπτωση λογαριασμού με περισσότερους συνδικαιούχους, η εξουσιοδότηση παρέχεται από καθένα εξ αυτών.

Στο έγγραφο της εξουσιοδότησης, ο καταναλωτής οφείλει να προσδιορίσει ρητά τα ακόλουθα:

(α) τις εισερχόμενες μεταφορές πίστωσης, τις πάγιες εντολές για μεταφορές πίστωσης και τις εντολές άμεσης χρέωσης για τις οποίες επιθυμεί να του παρασχεθεί η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού, και

(β) την ημερομηνία από την οποία οι ως άνω υπηρεσίες πρέπει να εκτελούνται μέσω του «νέου» λογαριασμού πληρωμών, η οποία πρέπει να απέχει τουλάχιστον έξι (6) εργάσιμες ημέρες από τη χρονική στιγμή κατά την οποία το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα λαμβάνει τα έγγραφα που αποστέλλονται από το «παλαιό», σύμφωνα με την ενότητα 3.2 (α) ανωτέρω.

Η εξουσιοδότηση του καταναλωτή:

- ✓ παρέχει την ειδική συγκατάθεση του καταναλωτή τόσο προς το «νέο», όσο και προς το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα να προβούν στις απαιτούμενες ενέργειες στο πλαίσιο της υπηρεσίας αλλαγής λογαριασμού,
- ✓ παρέχεται εγγράφως ή, μετά από συμφωνία των μερών, και με άλλο σταθερό μέσο,
- ✓ συντάσσεται στην ελληνική ή, εφόσον συμφωνηθεί μεταξύ των μερών, σε οποιαδήποτε άλλη γλώσσα, και
- ✓ ο καταναλωτής λαμβάνει αντίγραφο αυτής.

5. Κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού

(α) Ο καταναλωτής έχει δωρεάν πρόσβαση στις προσωπικές του πληροφορίες σε σχέση με τη δυνατότητα αλλαγής του λογαριασμού πληρωμών του. Ειδικότερα:

- το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα παρέχει τις πληροφορίες που ζητούνται από το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα, σύμφωνα με την ενότητα 3.1 (β) ανωτέρω, χωρίς χρέωση του καταναλωτή, και
- η πρόσβαση των καταναλωτών στις προσωπικές τους πληροφορίες που αφορούν υφιστάμενες πάγιες εντολές και άμεσες χρεώσεις είναι δωρεάν, είτε αυτές τηρούνται στο «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα, είτε στο «νέο».

(β) Το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα δεν επιβάλλει επιβαρύνσεις για το κλείσιμο του «παλαιού» λογαριασμού πληρωμών εκτός, ενδεχομένως, από όσες προκύπτουν σύμφωνα με το άρθρο 42, παρ. 2 του ν. 3862/2010.⁶ Οι επιβαρύνσεις αυτές, εφόσον υφίστανται, καταβάλλονται μόνον κατ' αναλογία προς το χρόνο μέχρι τη λύση της σύμβασης, σύμφωνα με το άρθρο 42, παρ. 4 του ν. 3862/2010.⁷

(γ) Τυχόν επιβαρύνσεις για υπηρεσίες σχετικές με την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών, οι οποίες παρέχονται από τα πιστωτικά ιδρύματα, πρέπει να είναι εύλογες και να αντιστοιχούν με το πραγματικό κόστος στο οποίο υποβάλλεται το πιστωτικό ίδρυμα. Οι ως άνω αναφερόμενες επιβαρύνσεις περιλαμβάνονται στο τιμολόγιο των πιστωτικών ιδρυμάτων και είναι διαθέσιμες στον καταναλωτή ανά πάσα στιγμή.

(δ) Τα πιστωτικά ιδρύματα αποκαθιστούν χωρίς καθυστέρηση οποιαδήποτε οικονομική ζημία υφίσταται ο καταναλωτής, η οποία προκύπτει άμεσα από τη μη συμμόρφωσή τους με τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο της διαδικασίας αλλαγής λογαριασμού πληρωμών. Τα πιστωτικά ιδρύματα δεν φέρουν ευθύνη:

- εφόσον η οικονομική ζημία του καταναλωτή οφείλεται σε ασυνήθεις και απρόβλεπτες περιστάσεις, οι οποίες εκφεύγουν του ελέγχου του πιστωτικού ιδρύματος που τις επικαλείται και των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν παρά τις προσπάθειες για το αντίθετο, και
- στις περιπτώσεις όπου τα πιστωτικά ιδρύματα πράττουν σε εκπλήρωση υποχρεώσεων που απορρέουν από άλλους κανόνες (π.χ. νομοθεσία για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες).

6. Εναλλακτική επίλυση διαφορών

Οι καταναλωτές που έχουν παράπονα σχετικά με τη συμμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων που με τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο της διαδικασίας αλλαγής λογαριασμού πληρωμών μπορούν να απευθύνονται στον Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (<http://www.hobis.gr>) και στον Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>).⁸

⁶ Βλ. Παράρτημα.

⁷ Βλ. Παράρτημα.

⁸ Οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται στο σύνολο των φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή σύμφωνα με τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 70330 οικ./30.6.2015 Κοινής Υπουργικής Απόφασης «Ρυθμίσεις σχετικά με την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ και την λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών» (ΦΕΚ Β' 1421). Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.efpolis.gr/>.

Παράρτημα

Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 260/2012

Άρθρο 5(3)(δ)

«Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πραγματοποιούν άμεσες χρεώσεις σύμφωνα με τις ακόλουθες απαιτήσεις, με την επιφύλαξη οιασδήποτε υποχρέωσης που καθορίζεται στην εθνική νομοθεσία εφαρμογής της Οδηγίας 95/46/ΕΚ: [...]

δ) ο πληρωτής πρέπει να έχει το δικαίωμα να παραγγέλλει στον δικό του πάροχο υπηρεσιών πληρωμών:

i) να περιορίζει την είσπραξη μιας άμεσης χρέωσης σε συγκεκριμένο ποσό ή περιοδικότητα ή και τα δύο,

ii) όταν η εντολή βάσει ενός καθεστώτος πληρωμών δεν προβλέπει το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, να ελέγχει κάθε πράξη άμεσης χρέωσης, πριν από τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή, για να διαπιστώσει, βάσει των πληροφοριακών στοιχείων που σχετίζονται με την εντολή, αν το ποσό και η περιοδικότητα της υποβληθείσας πράξης άμεσης χρέωσης αντιστοιχεί στο ποσό και την περιοδικότητα που συμφωνήθηκαν στο πλαίσιο της εντολής,

iii) να εμποδίζει οιασδήποτε άμεσες χρεώσεις στον λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή, ή να εμποδίζει οιασδήποτε άμεσες χρεώσεις που προέρχονται από έναν ή περισσότερους προσδιοριζόμενους δικαιούχους, ή να εγκρίνει μόνον άμεσες χρεώσεις που προέρχονται από έναν ή περισσότερους προσδιοριζόμενους δικαιούχους.»

Νόμος 3862/2010

Άρθρο 1(2)

«Ο παρών νόμος θεσπίζει τους κανόνες σύμφωνα με τους οποίους διακρίνονται οι ακόλουθες έξι (6) κατηγορίες παρόχων υπηρεσιών πληρωμών:

α) Πιστωτικά ιδρύματα κατά την έννοια της περίπτωσης 1 της παραγράφου 1 του άρθρου 3 του ν. 4261/2014 (ΦΕΚ 107 Α') με τον οποίο ενσωματώθηκε η Οδηγία 2013/36/ΕΕ, περιλαμβανομένων των υποκαταστημάτων πιστωτικών ιδρυμάτων με καταστατική έδρα εκτός Ελλάδος, τα οποία λειτουργούν στην Ελλάδα, εφόσον η άδεια λειτουργίας του πιστωτικού ιδρύματος καλύπτει την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, καθώς και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων.

β) Ιδρύματα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος κατά την έννοια της περίπτωσης 3 του άρθρου 10 του ν. 4021/2011 (ΦΕΚ 218 Α'), περιλαμβανομένων των υποκαταστημάτων ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος με καταστατική έδρα εκτός Ελλάδος, εφόσον η άδεια λειτουργίας του ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος καλύπτει την παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

γ) Γραφεία ταχυδρομικών επιταγών τα οποία εξουσιοδοτούνται βάσει της εθνικής νομοθεσίας να παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών.

δ) Ιδρύματα πληρωμών κατά την έννοια του παρόντος νόμου.

ε) Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και οι εθνικές κεντρικές τράπεζες όταν δεν ενεργούν υπό την ιδιότητά τους ως νομισματικές ή άλλες δημόσιες αρχές.

στ) Το Ελληνικό Δημόσιο και τα άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή οι περιφερειακές ή τοπικές αρχές τους όταν δεν ενεργούν υπό την ιδιότητά τους ως δημόσιες αρχές.»

Άρθρο 4 (περίπτωση 9)

«Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών»: οι επιχειρήσεις που αναφέρονται στο άρθρο 1(2)».

Άρθρο 42(1)-(2), (4)

«Ο χρήστης υπηρεσίας πληρωμών μπορεί να λύσει σύμβαση-πλαίσιο ανά πάσα στιγμή, εκτός αν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει προθεσμία προειδοποίησης. Η προειδοποίηση αυτή δεν μπορεί να υπερβαίνει τον ένα (1) μήνα.

Η λύση σύμβασης-πλαισίου διάρκειας άνω των δώδεκα (12) μηνών ή αορίστου χρόνου δεν συνεπάγεται επιβάρυνση για τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών μετά το πέρας δωδεκαμήνου. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, η χρέωση για τη λήξη πρέπει να είναι εύλογη και σύμφωνη με το κόστος.

Οι επιβαρύνσεις για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών που χρεώνονται σε τακτική βάση καταβάλλονται από τον χρήστη της υπηρεσίας πληρωμών μόνον κατ' αναλογία προς το χρόνο μέχρι τη λύση της σύμβασης. Εάν οι επιβαρύνσεις καταβληθούν προκαταβολικά, επιστρέφονται κατ' αναλογία.»

Άρθρο 52(2)

«Εάν έχει συμφωνηθεί στη σύμβαση-πλαίσιο, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών μπορεί να επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αναστείλει τη χρήση του μέσου πληρωμών, για αντικειμενικούς αιτιολογημένους λόγους σχετικούς με την ασφάλεια του μέσου πληρωμών, την υπόνοια μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσης του μέσου πληρωμών ή, στην περίπτωση μέσου πληρωμών με πιστωτικό άνοιγμα, σημαντικά αυξημένο κίνδυνο να ενδέχεται να μην είναι ο πληρωτής σε θέση να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις πληρωμής του.»