



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

# Κοινές Αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2009



## Προοίμιο

Σκοπός του παρόντος, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των Κοινών Αρχών, είναι να εξηγήσει τους λόγους που οδήγησαν στην υιοθέτηση των Κοινών Αρχών για τη μεταφορά εγχώριων προσωπικών ατομικών τρεχούμενων τραπεζικών λογαριασμών και λογαριασμών ταμιευτηρίου, καθώς και τους σκοπούς και το πεδίο εφαρμογής των Κοινών Αρχών. Επίσης, εξηγεί και διασαφηνίζει ορισμένα από τα ζητήματα που πραγματεύονται οι Κοινές Αρχές.

### I. Μια ευρωπαϊκή προσέγγιση στη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών

Ο Ευρωπαϊκός τραπεζικός κλάδος δεσμεύεται για την προώθηση ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος για τις ευρωπαϊκές τράπεζες δεδομένου ότι ο ανταγωνισμός βελτιώνει την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων από τα πιστωτικά ιδρύματα υπηρεσιών, οδηγεί σε μείωση των τιμών και αποτελεί κίνητρο για τη διαφοροποίηση των προϊόντων και την καινοτομία. Ο ανταγωνισμός είναι ιδιαίτερα σημαντικός προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα πιστωτικά ιδρύματα στην Ευρώπη αφενός μεν προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες και προϊόντα και αφετέρου ότι καταβάλλουν διαρκώς προσπάθειες με σκοπό τη βελτίωση αυτών των υπηρεσιών και προϊόντων. Για το λόγο αυτό, ο τραπεζικός κλάδος εκτιμά ότι βασική προϋπόθεση για την ύπαρξη ανταγωνιστικής τραπεζικής αγοράς προς ιδιώτες είναι οι καταναλωτές να έχουν τη δυνατότητα να επωφελούνται από τις καλύτερες προσφορές στην αγορά.

Μολονότι η ευκολία με την οποία οι καταναλωτές μπορούν να αλλάξουν φορέα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα σημαντική για τον ανταγωνισμό, δεν σημαίνει απαραίτητα ότι παρατηρείται έντονη κινητικότητα των πελατών. Αυτό μπορεί να οφείλεται στις τραπεζικές συνθήκες των καταναλωτών και την προτίμησή τους για την τήρηση περισσότερων τραπεζικών λογαριασμών. Πρωτίστως ωστόσο, οφείλεται στο γεγονός ότι στις περισσότερες περιπτώσεις οι σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και πιστωτικών ιδρυμάτων είναι μακροχρόνιες, βασιζόμενες και καθοριζόμενες από την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και το βαθμό ικανοποίησής τους σε σχέση με το πιστωτικό ίδρυμα με το οποίο συναλλάσσονται. Εφόσον για τα περισσότερα πιστωτικά ιδρύματα η εμπιστοσύνη της πελατείας τους αποτελεί βασική προτεραιότητα, ο χαμηλός βαθμός κινητικότητας, ακόμα και σε αγορές όπου η μεταφορά λογαριασμού είναι ιδιαίτερα εύκολη, μπορεί να αντανάκλα την επιτυχία του πιστωτικού ιδρύματος να διατηρεί ικανοποιημένη την πελατεία του.

Στην καθημερινή δραστηριότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων, η σημασία της κινητικότητας των καταναλωτών έχει αναγνωριστεί εδώ και πολλά χρόνια. Με δεδομένο ότι η μεταφορά τρεχούμενων λογαριασμών αντιμετωπιζόταν πάντοτε σε εθνικό επίπεδο, τα κράτη μέλη έχουν προσεγγίσει το ζήτημα από διαφορετικές οπτικές. Κατ' αποτέλεσμα, στο παρόν στάδιο, σε έναν αριθμό κρατών μελών η μεταφορά τρεχούμενων λογαριασμών διευκολύνεται από ένα ευρύ φάσμα ρυθμίσεων που προέκυψαν από την τραπεζική πρακτική, ενώ σε έξι κράτη μέλη, αυτές οι ρυθμίσεις είναι αποτέλεσμα αυτορρύθμισης. Ανεξάρτητα, πάντως, από το αν είναι αποτέλεσμα αυτορρύθμισης ή τραπεζικής πρακτικής οι υφιστάμενες ρυθμίσεις για τη μεταφορά εξαρτώνται πάντοτε από το εγχώριο νομικό πλαίσιο και τις συνθήκες της αγοράς.

Για πρώτη φορά, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή του Τραπεζικού Κλάδου (European Banking Industry Committee, εφεξής EBIC) έθεσε κοινούς κανόνες για το ρόλο των πιστωτικών ιδρυμάτων στη διευκόλυνση μεταφοράς εγχώριων τρεχούμενων λογαριασμών, προς τους οποίους θα συμμορφωθούν τα πιστωτικά

ιδρύματα εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο ένα κοινό σημείο αναφοράς για την παροχή υποστήριξης στους καταναλωτές σε όλα τα κράτη μέλη. Με την έννοια αυτή, το παρόν σύνολο των Κοινών Αρχών είναι το αποτέλεσμα μιας χωρίς προηγούμενο πρωτοβουλίας για την καθιέρωση ευρωπαϊκών προτύπων σε σχέση με τις ρυθμίσεις που αφορούν τη μεταφορά τρεχούμενων λογαριασμών.

## II. Το πολιτικό πλαίσιο των Κοινών Αρχών

Ο Ευρωπαϊκός τραπεζικός κλάδος ανέπτυξε τις εν λόγω Κοινές Αρχές λόγω της έμφασης που απέδωσε στη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ειδικότερα, ελήφθησαν υπόψη οι προβληματισμοί που αποτυπώθηκαν στην Έκθεση της Ομάδας Εμπειρογνομόνων για την κινητικότητα των πελατών σχετικά με τους τραπεζικούς λογαριασμούς (Report of the Expert Group on Customer Mobility in Relation to Bank Accounts)<sup>1</sup>, καθώς επίσης και οι προκλήσεις που αποτυπώθηκαν στην Έκθεση για την ενιαία αγορά (Single Market Review)<sup>2</sup>. Ωστόσο, ο Ευρωπαϊκός τραπεζικός κλάδος επισημαίνει ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν προέβη στο σύνολο των ενεργειών που πρέπει να γίνονται στο πλαίσιο του "better regulation", ούτε εκπονήθηκε μελέτη εκτίμησης επιπτώσεων των Κοινών Αρχών.

Τον Ιανουάριο του 2008, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κάλεσε την EBIC να αναπτύξει, μέσω αυτορρύθμισης έως τα μέσα του 2008, έναν Κώδικα Συμπεριφοράς των πιστωτικών ιδρυμάτων για την περίπτωση κατά την οποία οι πελάτες επιθυμούν να μεταφέρουν τραπεζικούς λογαριασμούς τους. Η EBIC αποφάσισε να ανταποκριθεί σε αυτό το αίτημα και συγκρότησε ειδική ομάδα εργασίας με εμπειρογνώμονες από τον τραπεζικό κλάδο, που πρότειναν

---

<sup>1</sup> Η έκθεση της Ομάδας Εμπειρογνομόνων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι διαθέσιμη στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση:

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/finances-retail/docs/baeg/report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/docs/baeg/report_en.pdf)

<sup>2</sup> Η έκθεση για την ενιαία αγορά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι διαθέσιμη στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: [http://ec.europa.eu/citizens\\_agenda/docs/sec\\_2007\\_1521\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/citizens_agenda/docs/sec_2007_1521_en.pdf)

κανόνες σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Οι Κοινές Αρχές είναι το αποτέλεσμα των προτάσεων αυτής της ομάδας εργασίας.

### III. Στόχοι και πεδίο εφαρμογής των Κοινών Αρχών

Οι Κοινές Αρχές υπογραμμίζουν τη δέσμευση του Ευρωπαϊκού τραπεζικού κλάδου για τη διασφάλιση του ανταγωνισμού και τη θέσπιση κανόνων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με σκοπό είτε την καθιέρωση εθνικών ρυθμίσεων για τη μεταφορά εγχώριων τραπεζικών λογαριασμών είτε την ενίσχυση ήδη υφιστάμενων κανόνων. Στο πλαίσιο αυτό:

- *πρώτος στόχος* των Κοινών Αρχών είναι η διασφάλιση ότι η μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών δεν είναι επαχθής για τους καταναλωτές και ότι η κινητικότητα τους δεν θα παρεμποδίζεται από αδικαιολόγητες καθυστερήσεις ή την έλλειψη συνδρομής από τα πιστωτικά ιδρύματα με τα οποία συναλλάσσονται,
- *δεύτερος στόχος* των Κοινών Αρχών είναι η ενίσχυση της ενημέρωσης των καταναλωτών αναφορικά με τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τη μεταφορά λογαριασμών, τις οποίες δύνανται να αναμένουν και οι οποίες τους βοηθούν να επωφεληθούν από τον ανταγωνισμό μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων. Ειδικότερα, με την παροχή σαφούς πληροφόρησης ως προς τις αναγκαίες ενέργειες και τα στάδια της μεταφοράς, καθώς επίσης και με την παρουσίαση των αντίστοιχων καθηκόντων και ευθυνών τόσο των πιστωτικών ιδρυμάτων όσο και των καταναλωτών (συμπεριλαμβανομένων των σχέσεων με τρίτα μέρη), ο τραπεζικός κλάδος αποσκοπεί στον περιορισμό των τυχόν ενδοιασμών των καταναλωτών αναφορικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών.

Σε συνέπεια με τους δύο ως άνω στόχους, η πρώτη και κύρια προτεραιότητα του τραπεζικού κλάδου είναι η παροχή συνδρομής προς τους καταναλωτές για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων εκείνων όπου η μεταφορά των λογαριασμών μπορεί πράγματι να οδηγήσει σε προβλήματα και στη διακοπή της παροχής σημαντικών υπηρεσιών πληρωμών, κατά την έννοια του άρθρου

4, σημείο 3, της Οδηγίας 2007/64/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 «για υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 97/7/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ, 2005/60/ΕΚ και 2006/48/ΕΚ, και την κατάργηση της Οδηγίας 97/5/ΕΚ». Με τις Κοινές Αρχές επιδιώκεται επίσης η εξισορρόπηση μεταξύ του κόστους και της διοικητικής επιβάρυνσης που επιβάλλεται στα πιστωτικά ιδρύματα και του οφέλους που προκύπτει για τους καταναλωτές.

Κατά συνέπεια, οι Κοινές Αρχές καθιερώνουν έναν κοινό παρονομαστή για την παροχή συνδρομής σε όλους τους καταναλωτές εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίοι είναι πελάτες πιστωτικών ιδρυμάτων που προσχωρούν σε αυτές. Μεμονωμένα πιστωτικά ιδρύματα ή τραπεζικές ενώσεις μπορούν να παράσχουν πρόσθετη στήριξη στους καταναλωτές κατά τη διάρκεια της διαδικασίας μεταφοράς ή να διατηρήσουν ή να εισαγάγουν υπηρεσίες σχετικές με τη μεταφορά, επιπροσθέτως όσων προβλέπονται από τις Κοινές Αρχές.

Οι Κοινές Αρχές καλύπτουν όλους τους προσωπικούς ατομικούς τρεχούμενους λογαριασμούς και λογαριασμούς ταμειυτηρίου, υπό την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχουν περιορισμοί, όπως για παράδειγμα, συμφωνίες μεταξύ καταναλωτών και πιστωτικών ιδρυμάτων, βάσει των οποίων ένας λογαριασμός συνδέεται με άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες και καθορίζονται υποχρεώσεις για τους καταναλωτές που δεν είναι συμβατές με τη μεταφορά. Άλλοι περιορισμοί μπορεί να προκύψουν για λογαριασμούς που χρησιμοποιούνται ως εξασφάλιση ή φέρουν εγγυήσεις ή άλλες υποχρεώσεις. Ειδικότερα, γίνεται δεκτό ότι τέτοιοι περιορισμοί υφίστανται σε περίπτωση συνδεδεμένων προϊόντων, δηλαδή προϊόντων που χορηγούνται από το παλιό πιστωτικό ίδρυμα και εξυπηρετούνται με λογαριασμό που ανοίγεται σε αυτό. Τέτοια συνδεδεμένα προϊόντα αποτελούν, ενδεικτικά, τα κάθε είδους δάνεια, χρηματιστηριακά και επενδυτικά προϊόντα και ορισμένες μορφές προθεσμιακών καταθέσεων.

Οι Κοινές Αρχές εφαρμόζονται κατά τη μεταφορά εγχώριων προσωπικών ατομικών τρεχούμενων λογαριασμών και λογαριασμών ταμειυτηρίου,

επαναλαμβανόμενων άμεσων χρεώσεων<sup>3</sup> και επαναλαμβανόμενων –εισερχόμενων και εξερχόμενων– μεταφορών πίστωσης<sup>4</sup>, που συνδέονται με αυτούς τους λογαριασμούς.

#### IV. Ο ρόλος του «νέου» πιστωτικού ιδρύματος ως «πρωταρχικού σημείου επικοινωνίας» κατά τη μεταφορά του λογαριασμού

Τα πιστωτικά ιδρύματα παρέχουν στους καταναλωτές σαφή και πλήρη πληροφόρηση.

Ο τραπεζικός κλάδος εκτιμά ότι η πιο αποτελεσματική και δίκαιη ρύθμιση τόσο για τους καταναλωτές, όσο και για τα πιστωτικά ιδρύματα, είναι να έχει το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα κεντρικό ρόλο στη μεταφορά. Συνεπώς, το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα συνδράμει τον καταναλωτή στη μεταφορά και του παρουσιάζει τις σχετικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της λειτουργίας του ως πρωταρχικού σημείου επικοινωνίας, λαμβάνοντας υπόψη ζητήματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Με το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα να έχει το ρόλο του πρωταρχικού σημείου επικοινωνίας, υφίσταται και πάλι η ανάγκη μιας ελάχιστης επικοινωνίας μεταξύ του καταναλωτή και του «παλαιού» πιστωτικού ιδρύματος. Αυτό αφορά ιδίως το κλείσιμο του «παλαιού» λογαριασμού, όπου η άμεση επικοινωνία μεταξύ του «παλαιού» πιστωτικού ιδρύματος και του καταναλωτή μπορεί να

---

<sup>3</sup> Ως *"άμεση χρέωση"* νοείται η υπηρεσία πληρωμών, η οποία συνίσταται στη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών ενός πληρωτή, όταν η συναλλαγή πληρωμής ενεργοποιείται από το δικαιούχο βάσει:

- της εξουσιοδότησης που δίνει ο πληρωτής προς το δικαιούχο ή προς το φορέα παροχής υπηρεσιών του δικαιούχου, ή
- της εντολής που δίνει ο πληρωτής προς το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του ίδιου του πληρωτή.

<sup>4</sup> Ως *"μεταφορά πίστωσης"* νοείται η υπηρεσία πληρωμών, η οποία ενεργοποιείται από τον πληρωτή μέσω χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του, με σκοπό να τεθούν χρηματικά ποσά σε λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου.



εξασφαλίσει πολύτιμο χρόνο για τον καταναλωτή και να είναι περισσότερο αποτελεσματική. Αυτό είναι επίσης φυσικό επακόλουθο σε μια κατάσταση, όπου ο καταναλωτής, ενώ αποφάσισε να κλείσει τον τρεχούμενο λογαριασμό του στο «παλιό» πιστωτικό ίδρυμα, μπορεί ακόμα να επιθυμεί να διατηρήσει την επαφή του με αυτό, για παράδειγμα αν διατηρεί άλλο τραπεζικό λογαριασμό ή αν ενδιαφέρεται για την παροχή άλλων τραπεζικών προϊόντων από το «παλιό» πιστωτικό ίδρυμα.

## V. Χαρακτηριστικά της τραπεζικής προς ιδιώτες

Η συνεργασία με περισσότερα του ενός πιστωτικά ιδρύματα (multibanking) είναι συνήθης πρακτική σε πολλά κράτη μέλη και η πρωτοβουλία του τραπεζικού κλάδου σε ό,τι αφορά την υιοθέτηση των Κοινών Αρχών για τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών, λαμβάνει υπόψη τη δυνατότητα συνεργασίας με περισσότερα του ενός πιστωτικά ιδρύματα. Στο πλαίσιο αυτό, οι Κοινές Αρχές επιτρέπουν στον καταναλωτή να μεταφέρει απλώς (ορισμένες) υπηρεσίες πληρωμών και να διατηρήσει ανοικτό τον παλιό λογαριασμό του, καθώς επίσης και να μεταφέρει όλες τις υπηρεσίες πληρωμών και να κλείσει τον παλιό λογαριασμό του. Και στις δύο περιπτώσεις, το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα μπορεί, σύμφωνα με τα προαναφερθέντα (υπό IV), να χρησιμοποιείται ως πρωταρχικό σημείο επικοινωνίας για τον καταναλωτή.

Ο τραπεζικός κλάδος δεσμεύεται να διευκολύνει τη μεταφορά προσωπικών ατομικών τρεχούμενων λογαριασμών και λογαριασμών ταμιευτηρίου. Οι καταναλωτές θα έχουν δωρεάν πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τη μεταφορά, είτε είναι γενικές (περιλαμβανομένου του «οδηγού» μεταφοράς λογαριασμών και των υποδειγμάτων επιστολών) είτε εξατομικευμένες (σχετιζόμενες με επαναλαμβανόμενες μεταφορές πίστωσης και άμεσες χρεώσεις), εφόσον οι πληροφορίες αυτές είναι διαθέσιμες μέσω μιας αυτοματοποιημένης διαδικασίας στο πιστωτικό ίδρυμα και δεν ανάγονται σε χρονικό διάστημα προγενέστερο των δεκατριών (13) μηνών, από την υποβολή της αίτησης μεταφοράς από τον καταναλωτή. Όταν

το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα χρησιμοποιείται ως πρωταρχικό σημείο επικοινωνίας, το «παλιό» πιστωτικό ίδρυμα θα αποστέλλει όλες αυτές τις πληροφορίες στο «νέο» πιστωτικό ίδρυμα χωρίς καμία επιβάρυνση του καταναλωτή, ώστε να ισχύει και εν προκειμένω η αρχή της δωρεάν πρόσβασης του καταναλωτή σε αυτές. Περαιτέρω, τυχόν επιβαρύνσεις για υπηρεσίες σχετικά με τη μεταφορά του λογαριασμού θα είναι διαφανείς, κατάλληλες και ανάλογες του κόστους (για παράδειγμα μπορεί να χρεωθούν έξοδα ταχυδρομικής αποστολής).

Επιπρόσθετα, επισημαίνεται ότι λόγω του τραπεζικού ανταγωνισμού, με βάση την ισχύουσα πρακτική, οι υπηρεσίες μεταφοράς τρεχούμενων λογαριασμών και λογαριασμών ταμειευτηρίου που προτείνονται από τα πιστωτικά ιδρύματα σε νέους καταναλωτές παρέχονται στις περισσότερες περιπτώσεις δωρεάν σύμφωνα με την εκάστοτε ακολουθούμενη εμπορική πολιτική τους.

## VI. Εφαρμογή και έλεγχος της εφαρμογής

Ως ημερομηνία έναρξης εφαρμογής των Κοινών Αρχών έχει οριστεί η 1η Νοεμβρίου 2009. Σε εθνικό επίπεδο, η Ελληνική Ένωση Τραπεζών θα συντονίσει την εφαρμογή των Κοινών Αρχών από τα πιστωτικά ιδρύματα μέλη της, καθώς και τη διαδικασία προσχώρησης.

Η EBIC θα προβεί σε διαδικασία αναθεώρησης μετά την παρέλευση ενός (1) έτους από τη θέση σε ισχύ των Κοινών Αρχών σε εθνικό επίπεδο, προκειμένου να αξιολογήσει εάν επιτυγχάνονται οι στόχοι τους. Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών θα παρακολουθεί την εφαρμογή και τη συμμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων προς τις Κοινές Αρχές.

# Κοινές Αρχές για τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών

## 1. Πεδίο εφαρμογής

(α) Οι Κοινές Αρχές εφαρμόζονται στη μεταφορά εγχώριων προσωπικών ατομικών τρεχούμενων λογαριασμών και λογαριασμών ταμειυτηρίου (εφεξής και «τραπεζικός λογαριασμός»), δηλαδή στην περίπτωση κατά την οποία ένας καταναλωτής μεταφέρει τις σχέσεις πληρωμών του από ένα πιστωτικό ίδρυμα («το παλιό») σε ένα άλλο («το νέο»), στο οποίο διατηρεί ή ανοίγει λογαριασμό.

(β) Ως σχέση πληρωμών νοείται για τους σκοπούς των Κοινών Αρχών η διατήρηση ενός προσωπικού ατομικού τρεχούμενου λογαριασμού ή λογαριασμού ταμειυτηρίου, μέσω του οποίου ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί και να λαμβάνει πληρωμές.

(γ) Οι Κοινές Αρχές εφαρμόζονται μόνο σε προσωπικούς ατομικούς τρεχούμενους λογαριασμούς και λογαριασμούς ταμειυτηρίου και επαναλαμβανόμενες εντολές:

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

που συνδέονται με τους λογαριασμούς αυτούς.

(δ) Οι Κοινές Αρχές δεν καλύπτουν λογαριασμούς που απαιτούν προειδοποίηση για την ανάληψη (π.χ. προθεσμιακούς λογαριασμούς) ή λογαριασμούς που φέρουν εξασφαλίσεις ή άλλες υποχρεώσεις, καθώς επίσης και λογαριασμούς που αφορούν συνδεδεμένα προϊόντα.

## 2. Πληροφόρηση αναφορικά με τη δυνατότητα μεταφοράς

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

(α) Η παρεχόμενη πληροφόρηση αναφέρεται στις σχετικές υποχρεώσεις του «παλαιού» πιστωτικού ιδρύματος, του «νέου» πιστωτικού ιδρύματος και του καταναλωτή, τυχόν περιορισμούς από τη μεταφορά και ιδίως ως προς τις μεταφερόμενες επαναλαμβανόμενες άμεσες χρεώσεις και τις μεταφορές πιστώσεων (εξερχόμενες και εισερχόμενες), τα χρονικά σημεία αναφοράς (εφόσον υφίστανται) κατά τη διάρκεια της διαδικασίας και τα έξοδα που τυχόν επιβάλλονται.

(β) Η πληροφόρηση είναι διαθέσιμη σε σταθερό μέσο αποθήκευσης δεδομένων, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 25, της Οδηγίας 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 «για υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 97/7/EK, 2002/65/EK, 2005/60/EK και 2006/48/EK, και την κατάργηση της Οδηγίας 97/5/EK» και χορηγείται από τα πιστωτικά ιδρύματα και την Ελληνική Ένωση Τραπεζών.

## 3. Υποστήριξη των πιστωτικών ιδρυμάτων κατά τη διαδικασία της μεταφοράς

Το «νέο» και το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα παρέχουν συνδρομή στον καταναλωτή προκειμένου να προβεί σε όλες τις αναγκαίες ενέργειες, ώστε να καταστεί δυνατή η ομαλή και έγκαιρη μεταφορά του λογαριασμού του.

### 3.1 Το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα:

(α) παρέχει στον καταναλωτή τον «οδηγό» μεταφοράς τραπεζικού λογαριασμού,

(β) ανοίγει νέο τραπεζικό λογαριασμό στον καταναλωτή, εφόσον η αίτησή του γίνει δεκτή<sup>5</sup>.

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιλέγει το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα ως Πρωταρχικό Σημείο Επικοινωνίας, κατά τη διαδικασία μεταφοράς του λογαριασμού, το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα:

- έρχεται σε επικοινωνία με το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα, εφόσον είναι αναγκαίο, μετά από ρητή εξουσιοδότηση του καταναλωτή, και αιτείται την παροχή ενός καταλόγου πληροφοριών προκειμένου να μπορεί να ταυτοποιήσει τις επαναλαμβανόμενες εξερχόμενες και εισερχόμενες μεταφορές πιστώσεων και τις τυχόν διαθέσιμες εντολές άμεσων χρεώσεων που αφορούν τον «παλαιό» λογαριασμό. Ο κατάλογος αποστέλλεται απευθείας στο «νέο» πιστωτικό ίδρυμα και αντίγραφο αυτού θα είναι διαθέσιμο στον καταναλωτή,
- ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με τη δυνατότητα μεταφοράς και ενεργοποίησης όλων των υφιστάμενων επαναλαμβανόμενων εξερχόμενων και εισερχόμενων μεταφορών πιστώσεων και των τυχόν διαθέσιμων εντολών άμεσων χρεώσεων,
- αιτείται στο «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα την κατάργηση των τυχόν επαναλαμβανόμενων εξερχόμενων και εισερχόμενων μεταφορών πιστώσεων και τη διακοπή των εντολών άμεσων χρεώσεων, κατόπιν ρητής εξουσιοδότησης του καταναλωτή.

(γ) Συνδράμει τον καταναλωτή, ιδίως με την παροχή υποδειγμάτων επιστολών και την παροχή λεπτομερών στοιχείων αναφορικά με το νέο λογαριασμό του σε τρίτα εμπλεκόμενα μέρη, και ειδικότερα σχετικά με:

- την προέλευση των επαναλαμβανόμενων εισερχόμενων μεταφορών πιστώσεων (όπως π.χ. εργοδότης ή ταμείο κοινωνικής ασφάλισης),

---

<sup>5</sup> Με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που απορρέουν από άλλους κανόνες (π.χ. νομοθεσία για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες) ή τις πολιτικές που εφαρμόζει το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα.

- τις άμεσες χρεώσεις είτε δυνάμει εξουσιοδότησης του πληρωτή/οφειλέτη στο δικαιούχο/πιστωτή είτε δυνάμει εξουσιοδότησης του πληρωτή/οφειλέτη στο «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα.

(δ) Με τη συναίνεση του καταναλωτή, μόλις το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα λάβει τις σχετικές πληροφορίες από το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα ή τον καταναλωτή και εφόσον ο καταναλωτής έχει προβεί σε όλες τις τυχόν απαιτούμενες ενέργειες σε σχέση με τους εμπλεκόμενους φορείς, το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα «μεταφέρει» τις υφιστάμενες επαναλαμβανόμενες εντολές μεταφορών πιστώσεων και «αποδέχεται» τις εντολές άμεσων χρεώσεων στο νέο λογαριασμό. Εφόσον είναι αναγκαίο, ο καταναλωτής παρέχει πρόσθετες πληροφορίες και προβαίνει σε περαιτέρω απαιτούμενες ενέργειες (ενδεικτικά υποβολή αιτήσεων προς συνταξιοδοτικούς οργανισμούς κ.λπ.) προς το σκοπό αυτό.

**3.2 Το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα** κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή ή του «νέου» πιστωτικού ιδρύματος υπό την ιδιότητά του ως μεσολαβητή και εφόσον, στην τελευταία περίπτωση, το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα αποστείλει στο «παλαιό» ρητή εξουσιοδότηση του καταναλωτή:

(α) παρέχει κατάλογο πληροφοριών για την ταυτοποίηση των επαναλαμβανόμενων εντολών μεταφοράς πιστώσεων και των εντολών άμεσης χρέωσης, εφόσον υφίστανται, του «παλαιού» λογαριασμού, και

(β) καταργεί τις επαναλαμβανόμενες εντολές μεταφοράς πιστώσεων και διακόπτει τις εντολές άμεσης χρέωσης, εφόσον δεν υπάρχουν εκκρεμείς εντολές προς διεκπεραίωση.

Εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί να κλείσει το λογαριασμό του στο «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα, το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα του παρέχει συνδρομή, για παράδειγμα με την παροχή σε αυτόν υποδειγμάτων επιστολών,

με τις οποίες θα ζητά ο καταναλωτής το κλείσιμο του λογαριασμού και τη μεταφορά του διαθέσιμου υπολοίπου από τον «παλιό» στο «νέο» λογαριασμό.

Ο καταναλωτής επιστρέφει επίσης όλες τις κάρτες πληρωμών και τα φύλλα του μπλοκ επιταγών τα οποία δεν έχει ακόμα χρησιμοποιήσει στο «παλιό» πιστωτικό ίδρυμα. Εφόσον ο καταναλωτής έχει εκδώσει επιταγές, οι οποίες βρίσκονται ακόμα σε κυκλοφορία, ο «παλιός» τραπεζικός λογαριασμός δεν δύναται να κλείσει. Σε αυτή την περίπτωση, ο καταναλωτής οφείλει να διαθέτει επαρκή κεφάλαια στον «παλιό» λογαριασμό του για την εξόφληση των εν λόγω επιταγών.

Υπό τις ανωτέρω προϋποθέσεις, το «παλιό» πιστωτικό ίδρυμα, κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή:

(α) μεταφέρει κάθε διαθέσιμο θετικό υπόλοιπο στο «νέο» λογαριασμό, και

(β) κλείνει τον «παλιό» λογαριασμό, εκτός εάν προκύψουν προβλήματα (όπως π.χ. εάν βρεθεί αρνητικό υπόλοιπο στο λογαριασμό ή δεν επιστραφούν οι κάρτες πληρωμών ή κυκλοφορούν επιταγές που δεν έχουν ακόμα εμφανιστεί προς πληρωμή) οπότε το «παλιό» πιστωτικό ίδρυμα έρχεται σε απευθείας επικοινωνία με τον καταναλωτή.

#### 4. Παροχή διευκολύνσεων κατά τη διαδικασία μεταφοράς

(α) Το «παλιό» πιστωτικό ίδρυμα δεν επιβάλλει έξοδα για το κλείσιμο του «παλιού» λογαριασμού εκτός, ενδεχομένως, από την περίπτωση λογαριασμών διάρκειας μικρότερης των δώδεκα μηνών σύμφωνα με το άρθρο 45, παρ. 2 της Οδηγίας 2007/64/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 *«για υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 97/7/ΕΚ,*

*2002/65/ΕΚ, 2005/60/ΕΚ και 2006/48/ΕΚ, και την κατάργηση της Οδηγίας 97/5/ΕΚ»<sup>6</sup>.*

(β) Ο καταναλωτής έχει δωρεάν πρόσβαση τόσο στη γενική πληροφόρηση αναφορικά με τη δυνατότητα μεταφοράς τραπεζικού λογαριασμού του (όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 2 του παρόντος), όσο και στην εξατομικευμένη πληροφόρηση (υφιστάμενες επαναλαμβανόμενες μεταφορές πιστώσεων και άμεσες χρεώσεις), που είναι αναγκαία για τη μεταφορά του λογαριασμού, εάν υπάρχει τέτοια δυνατότητα μέσω μιας αυτοματοποιημένης διαδικασίας στο πιστωτικό ίδρυμα του καταναλωτή και για χρονικό διάστημα που δεν ανατρέχει σε χρόνο προγενέστερο των δεκατριών (13) μηνών, από την υποβολή της αίτησης μεταφοράς από τον καταναλωτή. Όλες οι πληροφορίες αναφορικά με τις υφιστάμενες επαναλαμβανόμενες μεταφορές πιστώσεων και τις άμεσες χρεώσεις του καταναλωτή παρέχονται επίσης, χωρίς χρέωση του καταναλωτή, από το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα στο «νέο», εφόσον ο καταναλωτής επιλέξει να ορίσει το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα ως πρωταρχικό σημείο επικοινωνίας.

(γ) Τυχόν επιβαρύνσεις για υπηρεσίες σχετικές με τη μεταφορά του τραπεζικού λογαριασμού, οι οποίες παρέχονται από τα πιστωτικά ιδρύματα, πρέπει να είναι κατάλληλες και ανάλογες με το κόστος. Οι ως άνω αναφερόμενες επιβαρύνσεις κοινοποιούνται στον καταναλωτή κατά το στάδιο παροχής πληροφόρησης σε αυτόν σχετικά με τη μεταφορά του λογαριασμού.

(δ) Οι καταναλωτές δεν επιβαρύνονται με έξοδα, τα οποία τυχόν επιβάλλονται από τα πιστωτικά ιδρύματα ως αποτέλεσμα σφάλματος των ίδιων (των πιστωτικών ιδρυμάτων) κατά τη διαδικασία της μεταφοράς λογαριασμού.

(ε) Ο καταναλωτής δεν υφίσταται ανατιολόγητη καθυστέρηση κατά τη διαδικασία μεταφοράς του λογαριασμού, η οποία οφείλεται στα πιστωτικά ιδρύματα.

---

<sup>6</sup> Βλ. Παράρτημα 1.



(στ) Το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα παρέχει όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες, προκειμένου να ταυτοποιηθούν οι υφιστάμενες επαναλαμβανόμενες μεταφορές πιστώσεων και οι εντολές άμεσων χρεώσεων που είναι συνδεδεμένες με τον «παλαιό» λογαριασμό εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης του σχετικού αιτήματος.

(z) Το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα «μεταφέρει» τις υφιστάμενες επαναλαμβανόμενες μεταφορές πιστώσεων και «αποδέχεται» τις εντολές άμεσων χρεώσεων στο νέο λογαριασμό εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από τη στιγμή που λαμβάνει όλες τις σχετικές πληροφορίες που απαιτούνται προς τούτο, είτε από το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα είτε από τον καταναλωτή και εφόσον ο καταναλωτής έχει ολοκληρώσει τυχόν απαιτούμενες ενέργειες που επιβάλλουν τρίτα εμπλεκόμενα μέρη.

## 5. Εφαρμογή

(α) Οι Κοινές Αρχές τίθενται σε εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα μέλη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών την 1η Νοεμβρίου 2009.

(β) Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών ενημερώνει τις ενώσεις καταναλωτών αναφορικά με την εφαρμογή των Κοινών Αρχών.

(γ) Οι καταναλωτές που έχουν παράπονα σχετικά με τη συμμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν προσχωρήσει στις Κοινές Αρχές μπορούν να απευθύνονται στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών.

## 6. Έλεγχος της εφαρμογής

Η ΕΒΙC δεσμεύεται να διασφαλίσει τον κατάλληλο έλεγχο της εφαρμογής των κοινών αρχών.

(α) Η ΕΒΙC θα προβεί σε διαδικασία αναθεώρησης των Κοινών Αρχών μετά την παρέλευση ενός (1) έτους από τη θέση τους σε ισχύ σε εθνικό επίπεδο.

(β) Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών θα ελέγχει την εφαρμογή και τη συμμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων μελών προς τις Κοινές Αρχές.

(γ) Η ΕΒΙC θα ενημερώνει σε τακτή βάση την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις Ευρωπαϊκές Ενώσεις Καταναλωτών αναφορικά με την εφαρμογή των Κοινών Αρχών.

### Παράρτημα 1

Άρθρο 45 της Οδηγίας 2007/64/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 «για υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 97/7/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ, 2005/60/ΕΚ και 2006/48/ΕΚ, και την κατάργηση της Οδηγίας 97/5/ΕΚ»

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

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



