

**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΠΛΗΡΩΜΩΝ /  
ΕΝΤΟΛΩΝ  
ΜΕΤΑΞΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΓΙΑ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ**

Το παρόν ενημερωτικό δελτίο ετοιμάστηκε για να παράσχει γενικές πληροφορίες σε ότι αφορά τη **διαδικασία αλλαγής λογαριασμού πληρωμών** όπως αυτή αναφέρεται στον «Περί της Συγκρισιμότητας των Τελών, της Αλλαγής Λογαριασμού Πληρωμών και της Πρόσβασης σε Λογαριασμούς Πληρωμών» Νόμο στον οποίο μπορείτε να αναφέρεστε για περισσότερες πληροφορίες.

«**Λογαριασμός πληρωμών**» σημαίνει το λογαριασμό που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων καταναλωτών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής (π.χ. τρεχούμενος λογαριασμός, λογαριασμός ταμιευτηρίου).

«**Καταναλωτής**» σημαίνει κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερη επαγγελματική του δραστηριότητα.

Με τον όρο “**αλλαγή λογαριασμού**” ορίζεται το δικαίωμα του καταναλωτή να ζητήσει από ένα πάροχο υπηρεσιών πληρωμών (στο εξής «αποστέλλουσα Τράπεζα») να μεταφέρει σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών (στο εξής «λαμβάνουσα Τράπεζα») τα πιο κάτω:

1. Οποιοδήποτε πιστωτικό υπόλοιπο, με ή χωρίς κλείσιμο του λογαριασμού ή/και
2. Όλες ή μέρος των τραπεζικών του εντολών, που περιλαμβάνουν:
  - i. Πάγιες εντολές πιστώσεων (Standing Orders),
  - ii. Επαναλαμβανόμενες άμεσες χρεώσεις (SEPA Direct Debits),
  - iii. Επαναλαμβανόμενες εισερχόμενες μεταφορές πιστώσεων (π.χ. μισθοδοσία).

Οι Τράπεζες που συμμετέχουν στην αλλαγή του λογαριασμού, θα πρέπει να ολοκληρώσουν τις ενέργειες το αργότερο εντός 12 εργάσιμων ημερών (δεδομένου ότι έχουν δοθεί όλες οι απαραίτητες πληροφορίες / εξουσιοδοτήσεις από όλους τους εμπλεκόμενους) όπως φαίνεται στο πιο κάτω σχεδιάγραμμα.



Η λαμβάνουσα Τράπεζα, **εντός 2 εργάσιμων ημερών**, προωθεί στην αποστέλλουσα Τράπεζα την εξουσιοδότηση του πελάτη για να προβεί στις δέουσες ενέργειες όπως προβλέπονται στην εξουσιοδότηση. Η εξουσιοδότηση συντάσσεται σε επίσημη γλώσσα της Δημοκρατίας ή σε άλλη γλώσσα που θα συμφωνηθεί μεταξύ των μερών.

Η εξουσιοδότηση δίδεται γραπτώς σε χαρτί ή με άλλο μέσο και αντίγραφο στον καταναλωτή και προσδιορίζει την αλλαγή στις εισερχόμενες μεταφορές πιστώσεων, πάγιες εντολές για μεταφορές πιστώσεων και τις εντολές άμεσης χρέωσης. Περαιτέρω ορίζει την ημερομηνία της εκτέλεσης των εν λόγω εντολών η οποία τοποθετείται τουλάχιστον **έξι εργάσιμες μέρες** μετά την παραλαβή από την λαμβάνουσα Τράπεζα των απαραίτητων εγγράφων από την αποστέλλουσα Τράπεζα.

Σημειώνεται ότι σχετικά με τις Επαναλαμβανόμενες Εισερχόμενες Μεταφορές Πιστώσεων ή/και τις Επαναλαμβανόμενες Άμεσες Χρεώσεις από ή/και προς τη Δημοκρατία, και από ή/και προς το Ταμείο Κοινωνικών Ασφαλίσεων, τα κυβερνητικά τμήματα (Πληρωτές ή/και Δικαιούχοι) δε δύναται να προσδιορίζονται από τον καταναλωτή στη σχετική Εξουσιοδότηση (Έντυπο 1) του Κώδικα, καθώς η Κυβέρνηση απαιτεί να ακολουθηθεί η δική της υφιστάμενη διαδικασία, επί δικών της κυβερνητικών υπηρεσιακών εντύπων εξουσιοδοτήσεων, για να αποστέλλονται πληρωμές ή/και να διεκπεραιώνονται πληρωμές προς ή/και από, τον νέο λογαριασμό.

Η λαμβάνουσα Τράπεζα ζητά από την αποστέλλουσα Τράπεζα τα ακόλουθα, νοουμένου ότι προβλέπονται στην εν λόγω εξουσιοδότηση:

1. Να της διαβιβάσει Πληροφοριακή Κατάσταση των υφιστάμενων πάγιων εντολών για μεταφορές πίστωσης και εντολών άμεσης χρέωσης που αλλάζουν και των επαναλαμβανόμενων εισερχόμενων μεταφορών πίστωσης και εντολών άμεσης χρέωσης που εκτελέστηκαν κατά τους προηγούμενους 13

μήνες. Η πιο πάνω Πληροφοριακή Κατάσταση δύναται να διαβιβαστεί στον Πελάτη κατόπιν αιτήσεώς του.

2. Να διακόψει την εκτέλεση των πάγιων εντολών για μεταφορές πιστώσεων και την αποδοχή των υπολοίπων υπηρεσιών από την ημερομηνία που καθορίζεται στην εξουσιοδότηση.
3. Να ακυρώσει τις πάγιες εντολές, να μεταφέρει οποιοδήποτε θετικό υπόλοιπο στον λογαριασμό του καταναλωτή στη λαμβάνουσα Τράπεζα και να κλείσει τον λογαριασμό που τηρείται στην αποστέλλουσα Τράπεζα, κατά την/τις ημερομηνία/ες που ορίζονται στην εξουσιοδότηση.

Η αποστέλλουσα Τράπεζα:

1. Έχει υποχρέωση να εκτελεί το (1) πιο πάνω **εντός πέντε εργάσιμων ημερών**.
2. Έχει υποχρέωση να εκτελεί τα 2 και 3 πιο πάνω κατά την/τις ημερομηνία/ες που ορίζονται στην εξουσιοδότηση.
3. Όσον αφορά το (2) πιο πάνω, υποχρεούται να ενημερώσει τον πληρωτή ή δικαιούχο για τον λόγο μη αποδοχής πράξης πληρωμής, νοουμένου οποιοσδήποτε από αυτούς το ζητήσει **εντός έξι μηνών** από την ημέρα τέτοιας απόρριψης.
4. Όσον αφορά το (3) πιο πάνω, ενημερώνει **αμέσως** τον καταναλωτή σε περίπτωση που, λόγω εκκρεμούσων υποχρεώσεων, δεν επιτρέπεται το κλείσιμο του λογαριασμού.

Η λαμβάνουσα Τράπεζα, **εντός πέντε εργάσιμων ημερών** από την παραλαβή των πιο πάνω από την αποστέλλουσα Τράπεζα και στο βαθμό που οι πληροφορίες που παρέλαβε της το επιτρέπουν να το πράξει εκτελεί τα ακόλουθα:

- I. Προσδιορίζει και εκτελεί τις πάγιες εντολές και προβαίνει στις απαραίτητες προετοιμασίες για να δεχθεί άμεσες χρεώσεις, κατά την/τις ημερομηνία/ες που ορίζονται στην εξουσιοδότηση.
- II. Γνωστοποιεί στους πληρωτές του καταναλωτή που προβαίνουν σε επαναλαμβανόμενες εισερχόμενες μεταφορές πιστώσεων τα στοιχεία του νέου λογαριασμού του καταναλωτή και τους διαβιβάζει αντίγραφο της εξουσιοδότησης. Νοείται ότι εάν δεν έχει όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται για την πιο πάνω ενημέρωση τις ζητεί από τον καταναλωτή ή την αποστέλλουσα Τράπεζα.
- III. Γνωστοποιεί στους δικαιούχους του καταναλωτή που λαμβάνουν από τον καταναλωτή μέσω άμεσης χρέωσης χρηματικά ποσά, τα στοιχεία του νέου λογαριασμού του καταναλωτή και την νέα ημερομηνία λήψης μέσω άμεσης χρέωσης και τους διαβιβάζει αντίγραφο της εξουσιοδότησης. Νοείται ότι εάν δεν έχει όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται για την πιο πάνω ενημέρωση τις ζητεί από τον καταναλωτή ή την αποστέλλουσα Τράπεζα.

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιλέξει να προβεί ο ίδιος στην ενημέρωση των πληρωτών/δικαιούχων στο (II) και (III) πιο πάνω και να μην δώσει τη σχετική εξουσιοδότηση στο Έντυπο 1 του Κώδικα, η λαμβάνουσα Τράπεζα του παρέχει τυποποιημένες επιστολές με τα στοιχεία του λογαριασμού πληρωμών και την ημερομηνία έναρξης που προσδιορίζεται στην εξουσιοδότηση, **εντός πέντε εργάσιμων ημερών** από την παραλαβή των αναγκαίων πληροφοριών, ως αναφέρεται ανωτέρω, από την αποστέλλουσα Τράπεζα.

#### Τέλη που συνδέονται με την υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού:

- (Α) Ο καταναλωτής έχει **δωρεάν** πρόσβαση στις προσωπικές του πληροφορίες για υφιστάμενες πάγιες εντολές και άμεσες χρεώσεις που τηρούνται είτε στην αποστέλλουσα είτε στη λαμβάνουσα Τράπεζα.
- (Β) Η αποστέλλουσα Τράπεζα παρέχει τις πληροφορίες στη λαμβάνουσα τράπεζα που αναφέρονται στο σημείο (Α) πιο πάνω **χωρίς χρέωση σε αυτήν και στον καταναλωτή**.
- (Γ) Τα τέλη, εάν ισχύουν, που χρεώνει η αποστέλλουσα/λαμβάνουσα Τράπεζα καθορίζονται σύμφωνα με την εκάστοτε τιμολογιακή πολιτική της κάθε Τράπεζας.

#### Αρμόδια Αρχή για Επίλυση Διαφορών

Για σκοπούς διευθέτησης των διαφορών που αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται από τον Νόμο, εφαρμόζονται οι διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που προβλέπονται στον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμο του 2017, και οι εν λόγω διαφορές επιλύονται από φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ο οποίος είναι καταχωρημένος στον κατάλογο που καταρτίζεται από την Υπηρεσία Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας και ενημερώνεται δυνάμει του άρθρου 22 του εν λόγω Νόμου. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στη σχετική ιστοσελίδα της Υπηρεσίας.