

## Η οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών: Τι σημαίνει για τους καταναλωτές

**Ενιαίοι κανόνες σε όλη την Ευρώπη**

**Σαφέστερες πληροφορίες σχετικά με τις πληρωμές**

**Ταχύτερες πληρωμές**

**Μεγαλύτερη προστασία των καταναλωτών**

**Περισσότερες επιλογές υπηρεσιών πληρωμών**

## Η οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών

## Τι σημαίνει για τους καταναλωτές

**Πού μπορώ να βρω περισσότερες πληροφορίες;**

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών διατίθενται εδώ – στον δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής:

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/framework/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/framework/index_en.htm).

## Κανόνες πανευρωπαϊκής ισχύος που αυξάνουν τα δικαιώματά σας

Η οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις υπηρεσίες πληρωμών (ΟΥΠ), που έχει ισχύ νόμου από την 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2009, διασφαλίζει ενιαίους κανόνες για τις ηλεκτρονικές πληρωμές – π.χ. πληρωμές με χρεωστική κάρτα ή μεταφορές χρημάτων – σε 30 ευρωπαϊκές χώρες (στην Ευρωπαϊκή Ένωση, στην Ισλανδία, τη Νορβηγία και το Λιχτενστάιν). Αυτό σημαίνει ότι θα μπορείτε να κάνετε πληρωμές σε όλη την Ευρώπη με την ίδια ευκολία και ασφάλεια όπως στη χώρα σας.

Η ΟΥΠ ορίζει λεπτομερώς τις πληροφορίες που πρέπει να σας παρέχονται και καθιστά τις πληρωμές ταχύτερες και ασφαλέστερες. Επιτρέπει επίσης σε νέους φορείς, τα λεγόμενα «ιδρύματα πληρωμών» (π.χ. εταιρείες μεταφοράς χρημάτων, λιανέμποροι, εταιρείες τηλεφωνίας), να παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών παράλληλα με τις τράπεζες. Οι τράπεζες, τα ιδρύματα πληρωμών και οι υπόλοιποι φορείς πληρωμών καλούνται γενικά «πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών».

Η ΟΥΠ καλύπτει κάθε είδους πληρωμές με ηλεκτρονικά μέσα και χωρίς μετρητά, από μεταφορές πίστωσης και εντολές άμεσης χρέωσης μέχρι πληρωμές με κάρτα (συμπεριλαμβανομένων των πιστωτικών καρτών), εμβάσματα και πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου και του Διαδικτύου. Εξαιρούνται οι πληρωμές με μετρητά και επιταγές. Καλύπτονται οι πληρωμές σε οποιοδήποτε ευρωπαϊκό νόμισμα και όχι μόνο σε ευρώ, υπό την προϋπόθεση ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών τόσο του πληρωτή όσο και του δικαιούχου βρίσκονται σε μια από τις 30 χώρες.

## Σαφέστερες πληροφορίες σχετικά με τις πληρωμές

Η ΟΥΠ επιβάλλει την παροχή σαφέστερων πληροφοριών για τις πληρωμές σε πολλά επίπεδα:

- **Πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών:** Πρέπει να σας παρέχονται οι βασικές πληροφορίες που χρειάζεστε πριν και μετά την εκτέλεση της πληρωμής.

Πριν αρχίσετε να χρησιμοποιείτε την υπηρεσία, ο οικείος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών οφείλει να σας ενημερώνει σχετικά με τους λεπτομερείς όρους και προϋποθέσεις, παρέχοντάς σας, μεταξύ άλλων, πληροφορίες για τον ίδιο, για τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας πληρωμών (π.χ. διαδικασία συγκατάθεσης), τον χρόνο διεκπεραίωσης, τα ενδεχόμενα όρια δαπάνης, τις επιβαρύνσεις, καθώς και για τα δικαιώματα επιστροφής χρημάτων που έχετε. Με τον τρόπο αυτό μπορείτε ευκολότερα να συγκρίνετε τους προσφερόμενους όρους και προϋποθέσεις και να επιλέξετε τους καλύτερους για τις ανάγκες σας.

Είναι υποχρεωτικό να ενημερώνετε σχετικά με κάθε αλλαγή στις προϋποθέσεις αυτές, συμπεριλαμβανομένων των μεταβολών των επιβαρύνσεων, τουλάχιστον δύο μήνες νωρίτερα.

Ύστερα από κάθε πληρωμή, θα ενημερώνετε για το ποσό, την ημερομηνία και τις επιβαρύνσεις, ώστε να μπορείτε να ελέγχετε αν η πληρωμή έγινε σωστά.

- **Σε καταστήματα:** Επίσης, θα φαίνεται σαφέστερα το ποσό των επιβαρύνσεων στις πληρωμές σε καταστήματα, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων του Διαδικτύου. Οι λιανέμποροι θα έχουν την ευχέρεια να σας παρέχουν έκπτωση, εάν πληρώνετε τις αγορές σας με κάποιο μέσο που τους κοστίζει λιγότερο (π.χ. με χρεωστική κάρτα ή κάρτα καταστήματος). Αντιστρόφως, θα μπορούν να σας χρεώνουν επιβάρυνση για μέσα πληρωμής που τους κοστίζουν περισσότερο (π.χ. πιστωτικές κάρτες), εφόσον η δυνατότητα αυτή δεν απαγορεύεται ούτε υπόκειται σε περιορισμούς βάσει της εθνικής νομοθεσίας.

## Ταχύτερες πληρωμές

Η ΟΥΠ υποχρεώνει τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών να διεκπεραιώνουν τις πληρωμές εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος, το οποίο πρέπει να γνωστοποιείται επακριβώς εκ των προτέρων. Από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2012, η πληρωμή θα πρέπει να εκτελείται μέχρι το τέλος της επόμενης ημέρας από τη λήψη της εντολής πληρωμής. Μέχρι τότε, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα διαθέτουν χρονικό περιθώριο έως τριών ημερών.

Ο αποδέκτης θα έχει άμεση πρόσβαση στα χρηματικά ποσά.

## Δικαιώματα επιστροφής ποσών

Η ΟΥΠ προστατεύει επίσης τα δικαιώματά σας στις περιπτώσεις μη εγκεκριμένης ή εσφαλμένης χρέωσης των λογαριασμών σας. Τα σχετικά δικαιώματά σας χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες.

- **Μη εγκεκριμένες χρέώσεις:** Εάν διαπιστώσετε μη εγκεκριμένη χρέωση του λογαριασμού σας, έχετε δικαίωμα σε άμεση επιστροφή του ποσού, εφόσον ειδοποιήσετε τον οικείο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών το ταχύτερο δυνατόν και, πάντως, εντός 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης.
- **Υπερβολική χρέωση:** Εάν έχετε εγκρίνει πληρωμή χωρίς προσδιορισμό του ακριβούς ποσού – π.χ. με εντολή άμεσης χρέωσης ή πληρωμή με κάρτα για κράτηση σε ξενοδοχείο ή εταιρεία ενοικίασης αυτοκινήτων – και το ποσό που θα χρεωθεί δεν είναι το εύλογα αναμενόμενο, έχετε το δικαίωμα να το αμφισβητήσετε επικοινωνώντας με τον οικείο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών εντός οκτώ εβδομάδων. Στη συνέχεια, ο πάροχος υπηρεσιών έχει προθεσμία δέκα ημερών για να σας επιστρέψει τα χρήματά σας ή για να αιτιολογήσει την άρνησή του να το πράξει.
- **Εσφαλμένη διεκπεραίωση:** Εάν έχετε εγκρίνει την πράξη πληρωμής, αλλά ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών διαπράξει σφάλμα κατά την εκτέλεσή της, π.χ. παράλειψη πληρωμής, χρέωση διαφορετικού ποσού, καθυστερημένη ή διπλή πληρωμή, μπορείτε να απαιτήσετε, εντός 13 μηνών, τη διόρθωση του σφάλματος και να επιτύχετε επανόρθωση.

## Εντονότερος ανταγωνισμός

Η ΟΥΠ ανοίγει την αγορά των πληρωμών, επιτρέποντας και σε άλλες επιχειρήσεις εκτός από τις τράπεζες (π.χ. εταιρείες μεταφοράς χρημάτων, λιανέμποροι, εταιρείες τηλεφωνίας) να παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών. Οι νέοι αυτοί φορείς θα υπόκεινται σε ρυθμίσεις ώστε να προστατεύονται τα χρήματά σας.