

Λευκωσία, 09 Δεκεμβρίου 2019

ΠΡΟΣ: Όλα τα Μέλη

ΑΠΟ: Λεωνίδα Πασχαλίδη, Αναπληρωτή Γενικό Γραμματέα

ΘΕΜΑ: Ενημερωτικά φυλλάδια από το Σύνδεσμο Τραπεζών σε σχέση με τραπεζικές υπηρεσίες

Κύριοι,

Εσωκλείουμε για πληροφόρηση σας ενημερωτικά φυλλάδια που μας απέστειλε ο Σύνδεσμος Τραπεζών και τα οποία αφορούν:

- Τα δικαιώματα των καταναλωτών όταν κάνουν πληρωμές στην Ευρώπη (στην Ελληνική και Αγγλική)
- Σημεία που πρέπει να γνωρίζετε για προστασία σας όταν επιλέγετε τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρονται online ή μέσω κινητής τηλεφωνίας (στην Αγγλική)

Με εκτίμηση,

Λεωνίδας Πασχαλίδης
Αναπληρωτής Γενικός Γραμματέας

/ΓΒ



ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

Με τους κανόνες της ΕΕ οι ηλεκτρονικές σας πληρωμές γίνονται φθηνότερες, ευκολότερες και ασφαλέστερες. Ας δούμε πώς ακριβώς:

- Μπορείτε να κάνετε πληρωμές σε όλη την Ευρώπη (ΕΕ, Ισλανδία, Νορβηγία και Λιχτενστάιν) με την ίδια **ευκολία και ασφάλεια** όπως στη χώρα σας.
- Δεν επιβαρύνεστε πλέον με πρόσθετο κόστος από τον έμπορο όταν πληρώνετε με κάρτα που έχει εκδοθεί στην ΕΕ.
- Οι κανόνες καλύπτουν τις **ηλεκτρονικές πληρωμές** κάθε είδους (π.χ. μεταφορές πίστωσης, άμεσες χρεώσεις, πληρωμές με κάρτα κ.λπ.).
- Κάθε πρόσωπο που διαμένει νόμιμα στην Ευρώπη δικαιούται τραπεζικό λογαριασμό για να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές («λογαριασμός πληρωμών»).



ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΝΑ ΜΑΘΕΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ;

Τα δικαιώματα αυτά υπάρχουν χάρη στην αναθεωρημένη οδηγία της ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών (ΟΥΠ2), στην οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών και σε άλλες νομοθετικές πράξεις της ΕΕ, που έχουν ως στόχο να απολαμβάνετε ασφαλέστερες και πιο εξυπηρετικές πληρωμές.

Μάθετε περισσότερα για τα δικαιώματά σας εδώ:



<https://europa.eu/!fd73Jp>



Ευρωπαϊκή
Επιτροπή

ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

ΟΤΑΝ ΚΑΝΕΤΕ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ



© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2019

Τραπεζικός και
χρηματοπιστωτικός
τομέας



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

- Κάθε καταναλωτής που διαμένει νόμιμα στην ΕΕ δικαιούται τουλάχιστον έναν βασικό λογαριασμό πληρωμών δωρεάν ή έναντι εύλογου τέλους (δηλαδή λογαριασμό που συνοδεύεται από χρεωστική κάρτα, καλύπτει τις αναλήψεις μετρητών, την τοποθέτηση χρηματικών ποσών και την εκτέλεση και λήψη πληρωμών).



ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΣΕ ΕΥΡΩ - ΙΔΙΟ ΚΟΣΤΟΣ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΧΩΡΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

- Ο λογαριασμός σε ευρώ σας δίνει τη δυνατότητα να κάνετε όλες τις πληρωμές σας σε ολόκληρη την Ευρώπη.
- Οι διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ θα έχουν το ίδιο κόστος με τις εγχώριες πληρωμές σε ευρώ...
- ... και από τις 15 Δεκεμβρίου 2019 οι διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ θα έχουν το ίδιο κόστος με τις εγχώριες πληρωμές στο εθνικό σας νόμισμα.
- Οι αναλήψεις μετρητών σε ευρώ εκτός του δικτύου ATM της τράπεζάς σας αναμένεται να έχουν σε άλλο κράτος μέλος το ίδιο κόστος που έχουν στη χώρα σας.



ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

- Από τον Σεπτέμβριο του 2019 οι ηλεκτρονικές σας πληρωμές θα είναι ασφαλέστερες χάρη στην αυστηρή εξακρίβωση της ταυτότητας του πελάτη. Αυτό θα γίνεται με συνδυασμό διαφόρων στοιχείων εξακρίβωσης της ταυτότητας, π.χ. το PIN και τα δακτυλικά σας αποτυπώματα. Για περισσότερες

πληροφορίες θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών σας.

- Η ευθύνη σας σε περίπτωση μη εγκεκριμένης πληρωμής —για παράδειγμα σε περίπτωση κλοπής της πιστωτικής σας κάρτας— περιορίζεται σε ανώτατο ποσό 50 ευρώ (εξαιρούνται οι περιπτώσεις βαριάς αμέλειας). Δεν θα φέρετε ευθύνη για οποιαδήποτε μη εγκεκριμένη πληρωμή που γίνεται αφού έχετε ενημερώσει την τράπεζά σας ή για ηλεκτρονική πληρωμή μέσω διαδικτύου εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών σας ή η τράπεζά σας δεν προβλέπει αυστηρή εξακρίβωση της ταυτότητας του πελάτη.
- Σε περίπτωση που το ποσό της τελικής πληρωμής με κάρτα δεν είναι γνωστό εκ των προτέρων (π.χ. ενοικιάσεις αυτοκινήτων ή έξοδα διαμονής σε ξενοδοχείο), ο έμπορος μπορεί μόνο με τη συγκατάθεσή σας να δεσμεύει ένα συμφωνημένο ποσό στην κάρτα σας.
- Με την «άμεση χρέωση» (π.χ. όταν έχετε εξουσιοδοτήσει μια εταιρεία να εισπράττει πληρωμές από τον λογαριασμό σας) έχετε στη διάθεσή σας 8 εβδομάδες για να διεκδικήσετε οποιοδήποτε ποσό χρεώθηκε χωρίς να δικαιολογείται. Το ποσό πρέπει να σας επιστραφεί εντός 10 εργάσιμων ημερών.



ΔΙΚΑΙΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ

- Έχετε δικαίωμα να ξέρετε αν και ποιες επιβαρύνσεις ισχύουν για τις πληρωμές σας.
- Κατά κανόνα, οι έμποροι, τόσο στα καταστήματα όσο και στο διαδίκτυο, δεν μπορούν να σας επιβάλουν τιμή μεγαλύτερη από την αναρτημένη («πρόσθετες χρεώσεις») όταν πληρώνετε με καταναλωτικές χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες. Σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. για ορισμένες κάρτες), μπορεί να εξακολουθούν να ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις, αλλά πρέπει να αντικατοπτρίζουν το πραγματικό

κόστος που έχει για τον έμπορο αυτή η μέθοδος πληρωμής. Εάν θεωρείτε ότι χρεωθήκατε αδικαιολόγητες προσαυξήσεις, για παράδειγμα κατά την κράτηση πτήσης ή την πληρωμή για κράτηση ξενοδοχείου, επισκεφθείτε τον διαδικτυακό σύνδεσμο που παρέχεται στην επόμενη σελίδα για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τα δικαιώματά σας.



ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Χάρη στην πρόσφατη τεχνολογία, έχετε πλέον τη δυνατότητα να χρησιμοποιείτε τις νέες, καινοτόμες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που προσφέρονται από αδειοδοτημένες τράπεζες και άλλους ρυθμιζόμενους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών πέραν της δικής σας τράπεζας. Αυτό σημαίνει, για παράδειγμα, ότι μπορείτε να παρακολουθείτε τα οικονομικά σας ή να πραγματοποιείτε αγορές μέσω διαδικτύου χωρίς πιστωτική ή χρεωστική κάρτα. Όπως και οι τράπεζες, αυτοί οι νέοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να έχουν λάβει άδεια, να εποπτεύονται και να χειρίζονται τα δεδομένα σας με ασφάλεια.

Οι κανόνες της ΕΕ διασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών σας πληρωμών. Αν όμως υπάρχει πρόβλημα, η τράπεζά σας ή άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποχρεούνται να απαντούν στις καταγγελίες εντός 15 εργάσιμων ημερών. Αν ωστόσο δεν μείνετε ικανοποιημένοι, μπορείτε να υποβάλετε την υπόθεσή σας στην αρμόδια εθνική αρχή.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες εδώ:



<https://europa.eu/IHV97VR>



YOUR RIGHTS: IN A NUTSHELL

EU rules mean your electronic payments are becoming cheaper, easier and safer. Here's how:

- You can make payments throughout Europe (the EU, Iceland, Norway and Liechtenstein) as **easily and safely** as in your home country.
- You can **no longer be charged extra costs** by a merchant when you pay using a card issued in the EU.
- The rules cover all kinds of **electronic payments** (e.g. credit transfers, direct debits, card payments...).
- Anybody legally residing in Europe has the right to a bank account for making electronic payments ("payment account").



INTERESTED IN FINDING OUT MORE?

These rights are thanks to the EU's revised Payment Services Directive (PSD2), Payment Accounts Directive and other EU legislation, which aim to bring you safer, more convenient payments.

Learn more about your rights here:



<https://europa.eu/lrh44HJ>



European
Commission

YOUR RIGHTS ***WHEN MAKING PAYMENTS IN EUROPE***



© European Union, 2019

Banking and
Finance



ELECTRONIC PAYMENTS AVAILABLE TO ALL

- Every consumer legally residing in the EU has the right to at least a basic payment account free of charge or for a reasonable fee. (i.e. one that comes with a debit card, covers cash withdrawals, safekeeping of funds, and making and receiving payments).



€ PAYMENTS - SAME COST AS LOCAL ONES

- A single euro account allows you to make all your payments across Europe.
- Cross-border payments in euro will cost you the same as domestic payments in euro...
- ...and from 15 December 2019, your cross-border payments in euro will cost you the same as domestic payments in your national currency.
- Cash withdrawals in euro outside your bank ATM network should cost you the same in another member state as in your home country.



MORE SECURITY, BETTER PROTECTION

- From September 2019, your electronic payments will be more secure thanks to strong customer authentication. This will work through a combination of different authentication factors, e.g. a PIN and your fingerprint. For more

information on this, you should contact your payment service provider.

- Your liability in case of an unauthorised payment – for instance if your credit card is stolen – is limited to a maximum of €50 (except in cases of gross negligence). You will not be liable for any unauthorised payment that takes place after you have informed your bank, or for an online payment if your payment service provider or bank does not provide for strong customer authentication.
- Where a final card payment amount is not known in advance (e.g. car rentals or hotel costs), a merchant can only block an agreed amount on your card with your approval.
- With 'direct debit' (e.g. you have authorised a company to collect payments from your account) you have 8 weeks to challenge any unduly charged amount. You must be reimbursed within 10 working days.



FAIR PRICING

- You have the right to know what charges, if any, apply to your payments.
- As a rule, merchants, both in shops and online, cannot make you pay more than the published price ('surcharge') when you pay with consumer debit and credit cards. In certain circumstances (e.g. for certain cards), a surcharge may still apply – but then it has to reflect the true cost to the merchant of this payment method. If you

feel that you have been unfairly overcharged, for instance when booking a flight or paying for a hotel reservation, visit the web-link provided on the next page to learn more about your rights.



NEW SERVICES

- Thanks to recent technology, you now have the option to use new, innovative financial services offered by licensed banks and other regulated payment service providers other than your own bank. This means, for instance, that you can monitor your personal finances or make online purchases without a credit or debit card. Just like banks, these new payment services providers must be licensed and supervised, and have to handle your data securely.

EU rules ensure that your electronic payments go smoothly. But if there is a problem, your bank or other payment service providers must respond to complaints within 15 business days. If you are still not satisfied, you can bring your case to the national competent authority.

More information can be found here:



<https://europa.eu/!Bn34nv>

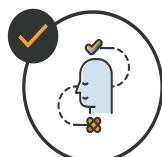
BEFORE CHOOSING A SERVICE



Identify your financial needs



Collect information about the services and read it carefully



Check whether the services fit your financial needs and capabilities



Compare offers from different banking services providers

WHEN CONCLUDING AN AGREEMENT FOR A PARTICULAR SERVICE

1

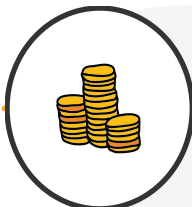
READ AND UNDERSTAND THE TERMS AND CONDITIONS BEFORE SIGNING



- ✓ Ask the provider to make available to you the pre-contractual information on your rights and obligations as it is required to do;
- ✓ Download the documents and save or print them for future reference;
- ✓ Look at the characteristics of the service, the contract duration, the total cost and any additional charges, and, if applicable, the conditions of your right of withdrawal;
- ✓ Make sure you understand the implications of your financial commitment (for example, what happens if things go wrong?);
- ✓ Ask the provider for clarifications if you are unsure about any particular detail.

2

PAY PARTICULAR ATTENTION TO ALL FEES AND CHARGES



- ✓ Take enough time to review the financial conditions of the agreement and the whole pricing list;
- ✓ Focus not only on fees applicable to the main service/package, but also check charges, including standard fees and the costs of additional services;
- ✓ Where available, use a 'total cost indicator' (e.g. the annual percentage rate) to compare different options.

3

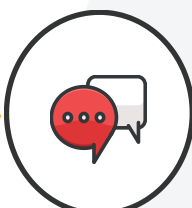
THINK ABOUT SECURITY



- ✓ Understand how your personal information will be treated and protected under the agreement;
- ✓ Check the identity, contact details and legal status of the provider and whether it is authorised to provide the services, to avoid you becoming a victim of fraud;
- ✓ Protect your personal details or security credentials to prevent criminals from accessing your account in your name. You can do this by choosing providers using strong authentication methods, logging out of your session, using secure Wi-Fi connections, strong passwords and PINs, and keeping your operating system and anti-virus software up-to-date;
- ✓ Monitor and report suspicious activity on your account or unauthorised access as soon as possible, so as to allow the provider to take the necessary steps immediately.

4

FILE A COMPLAINT IF YOU THINK YOUR RIGHTS HAVE BEEN DENIED



- ✓ First, try to solve the problem yourself by writing directly to the provider. The [European online dispute resolution \(ODR\)](#) platform can also be used to send your complaint directly to the provider, for any services bought online;
- ✓ If the provider does not respond or you are unsatisfied with its response, you may consider:
 - (i) approaching an alternative dispute resolution scheme, such as a financial ombudsman, using the [European ODR platform](#) to get the right body to solve the dispute for you;
 - (ii) using the [FIN-NET network](#) in either your own country, or the country of your provider to file a complaint against a provider in another EU/EEA country;
- ✓ Contact and inform the relevant [national competent authority](#) in your country;
- ✓ Consider taking legal actions at your national courts.