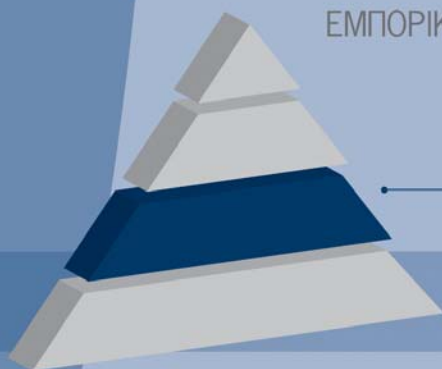




ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ανάλυση βασικών διατάξεων του νόμου 3862/2010

Σεμινάριο ενημέρωσης

12 Οκτωβρίου 2011

Στις 13 Ιουλίου 2010 ξεκίνησε η ισχύς του νόμου 3862/2010, για την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Κοινοτική Οδηγία 2007/64/EK για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά (γνωστή και ως PSD – Payment Services Directive), ο οποίος καθιερώνει συγκεκριμένα δικαιώματα και υποχρεώσεις τόσο των τραπεζών, ως φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών, όσο και των πελατών τους, ως χρηστών υπηρεσιών πληρωμών.

Η πολυπλοκότητα και η ποικιλία των χρησιμοποιούμενων μέσων πληρωμών, το εύρος χρήσης τους από κάθε πελάτη της τράπεζας και ο κυρίαρχος ρόλος των τραπεζών στη διεξαγωγή πληρωμών και εισπράξεων επηρεάζουν άμεσα τη συναλλακτική καθημερινότητα και επιβάλλουν τη συστηματοποίηση των σχετικών γνώσεων προκειμένου να διασφαλιστεί:

- η σύμφωνη με το κανονιστικό πλαίσιο εξυπηρέτηση της πελατείας,
- η αποφυγή παραπόνων της πελατείας και προσφυγή της σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών,
- η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών πληρωμών, και
- η ενίσχυση της «ηλεκτρονικοποίησης» των πληρωμών με ταυτόχρονη μείωση της διακίνησης μετρητών και άλλων έντυπων μέσων πληρωμής (επιταγών, γραμματίων, συναλλαγματικών κ.λπ.).

Σκοπός:

Η παρουσίαση του εθνικού κανονιστικού πλαισίου, μετά και την πρόσφατη ψήφιση του **νόμου 3862/13.7.2010** (ΦΕΚ Α, 113), με επικουρική αναφορά στις συναφείς διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 924/2009 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα και την πρόταση Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον καθορισμό των βασικών χαρακτηριστικών των SEPA μεταφορών πιστώσεων και άμεσων χρεώσεων και της καταληκτικής ημερομηνίας αποκλειστικής χρήσης τους.

Η παρουσίαση θα εστιάσει ειδικότερα:

- στη σύντομη περιγραφή του κοινοτικού κανονιστικού πλαισίου για τις πληρωμές,
- στην παρουσίαση του νέου νόμου (3862/2010) για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά,

- στην απάντηση συχνών ερωτήσεων σχετικά με τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα της τράπεζας και των πελατών που πραγματοποιούν πράξεις πληρωμών που εμπίπτουν στο νόμο,
- στις εξαιρέσεις του νόμου και στην αποσαφήνιση των δυνατοτήτων μη εφαρμογής ή μερικής εφαρμογής διατάξεων του νόμου ανάλογα με την ιδιότητα του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών (φυσικό πρόσωπο / καταναλωτής ή επιχείρηση),
- στις προβλεπόμενες στο νόμο διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, οι οποίες ανακύπτουν μεταξύ χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και τράπεζας και αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται με το νόμο 3862/2010,
- σε ζητήματα πρακτικής εφαρμογής του νόμου 3862/2010 από τα πιστωτικά ιδρύματα και τους υπαλλήλους τους.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

Θα απαντηθούν επίκαιρα ερωτήματα, όπως:

- Ποια η σκοπιμότητα υπογραφής συμβάσεων-πλαισίων με το σύνολο της πελατείας της τράπεζας που πραγματοποιεί πληρωμές;
- Ποια η διάκριση ανάμεσα στη διάθεση και παροχή πληροφόρησης πριν τη λήψη εντολής πληρωμής ή τη χρέωση του λογαριασμού του πληρωτή;
- Ποια η συχνότητα και ο τρόπος αποστολής πληροφόρησης στον πληρωτή και δικαιούχο μετά την εκτέλεση συναλλαγής πληρωμής;
- Υπό ποιες προϋποθέσεις επιτρέπεται η χρέωση για την παροχή πληροφοριών στην πελατεία της τράπεζας;
- Με το νόμο 3862/2010 καταργείται η ένδειξη εξόδων "OUR" και "BEN";
- Τι ισχύει και από πότε σχετικά με τον μέγιστο χρόνο πίστωσης της τράπεζας του δικαιούχου από την τράπεζα ή άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή;
- Τι ισχύει με τις ημερομηνίες αξίας (valeur) και τη διαθεσιμότητα των χρηματικών ποσών στον δικαιούχο μιας πληρωμής;
- Υπάρχει, σύμφωνα με το νόμο 3862/2010, υποχρέωση ταυτοποίησης του ονοματεπωνύμου και του λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου πριν την πίστωσή του με συγκεκριμένο χρηματικό ποσό;
- Ποιες οι προϋποθέσεις και όροι για την άσκηση του δικαιώματος επιστροφής χρηματικών ποσών μετά την χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή;
- Ποια η σημασία και οι συνέπειες από τον καθορισμό cut-off-time για τον προσδιορισμό του χρονικού σημείου λήψης εντολής πληρωμής από την τράπεζα του πληρωτή;
- Ποιες είναι οι εκ του νόμου προβλεπόμενες διοικητικές κυρώσεις σε βάρος των τραπεζών και τα κριτήρια επιμέτρησής τους;

Συμμετέχοντες:

Υπάλληλοι όλων των πιστωτικών ιδρυμάτων που απασχολούνται:

- στο δίκτυο καταστημάτων,
- σε υπηρεσίες/ διευθύνσεις κανονιστικής συμμόρφωσης, εξέτασης παραπόνων και καταγγελιών πελατών και οργάνωσης.

Εισηγητής:

Βασίλης Παναγιωτίδης: Ειδικός σύμβουλος του Τομέα Καταπολέμησης Οικονομικού Εγκλήματος της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.

Διάρκεια: 4 ώρες.

Χρόνος διεξαγωγής: 12 Οκτωβρίου 2011 (ώρες 16:30 – 20:30)

Δίδακτρα: 150 €.

Αριθμός συμμετεχόντων: Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

Τόπος διεξαγωγής: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Σίνα 11, Αθήνα.

Για δηλώσεις συμμετοχής, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.411 (κ. Τασάκος).

Ακύρωση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης συνεπάγεται επιβάρυνση ίση με το 1/2 των διδάκτρων.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 535

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ: **Ανάλυση βασικών διατάξεων του νόμου 3862/2010**

Θεματικές ενότητες

1. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

2. ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ: Προσωπικό, αντικειμενικό, γεωγραφικό.

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΙ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

- Συναλλαγές SHARE: ακριβής έννοια.
- Μη αποστολή εργαλείου πληρωμών από τον ΦΠΥΠ χωρίς προηγούμενο αίτημα του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών.
- 24ώρες/365 ημέρες υπηρεσία δήλωσης απώλειας/ κλοπής / μη εγκεκριμένης χρήσης εργαλείου πληρωμής.
- Δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών (refund) στον πληρωτή: Όροι και προϋποθέσεις.
- Το βάρος απόδειξης για την τεκμηρίωση μη εγκεκριμένης συναλλαγής πληρωμής.
- Άμεση επιστροφή του χρηματικού ποσού στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε περίπτωση μη εγκεκριμένης συναλλαγής πληρωμής: η ακριβής έννοια της «άμεσης επιστροφής».
- Χρονικό σημείο λήψης εντολής πληρωμής από τον ΦΠΥΠ πληρωτή. Εργάσιμες ημέρες και καθορισμός cut-off-time προς το τέλος της εργάσιμης ημέρας.
- Χρονικό σημείο πίστωσης του λογαριασμού του δικαιούχου από τον ΦΠΥΠ δικαιούχου.
- Γνωστοποίηση στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών της άρνησης εκτέλεσης εντολής πληρωμής και των λόγων αυτής. Περιπτώσεις απαγόρευσης γνωστοποίησης και προϋποθέσεις χρέωσης του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για την παροχή ενημέρωσης.
- Μεταφερόμενα και παραλαμβανόμενα χρηματικά ποσά συναλλαγής: υποχρεώσεις μεταφοράς πλήρους χρηματικού ποσού και μη αφαίρεσης τυχόν επιβαρύνσεων από το μεταφερόμενο ποσό.
- Μέγιστοι χρόνοι πίστωσης του ΦΠΥΠ δικαιούχου από τον ΦΠΥΠ πληρωτή.
- Valeur και διαθεσιμότητα χρηματικών ποσών μετά την τοποθέτησή τους σε λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου.

- Valeur χρέωσης λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή.
- Υποχρέωση ταυτοποίησης ονοματεπωνύμου πριν την πίστωση λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου: Τι ισχύει και τι θα πρέπει να κάνει η τράπεζα του πληρωτή για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών λόγω εσφαλμένης πίστωσης.
- Μη εκτέλεση ή εσφαλμένη εκτέλεση πράξης πληρωμής, απουσία ευθύνης λόγω ανωτέρας βίας, καταγγελίες και κυρώσεις.
- Αναμενόμενες επιπτώσεις από την εφαρμογή του νόμου 3862/2010 και λοιπές κοινοτικές ρυθμιστικές εξελίξεις.

5. ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

Ειδική αναφορά σε ζητήματα πρακτικής εφαρμογής του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου από τα πιστωτικά ιδρύματα και τους υπαλλήλους τους.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ανάλυση βασικών διατάξεων του νόμου 3862/2010

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ΕΤΙ. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ	
Ονοματεπώνυμο:	Τράπεζα/εταιρεία:
	Μονάδα:
Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα (σύντομη περιγραφή):	
Χρόνια προϋπηρεσίας: Προηγούμενες θέσεις εργασίας (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):	
Σπουδές – ειδικότητες:	
Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα):	
Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:	
Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:	

Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 5/10/2011
στο e-mail: ntassakos@hba.gr ή στο fax: 210-3646122.

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ΕΤΙ



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ