



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

# Οδηγός αλλαγής λογαριασμών πληρωμών

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2017

Ο παρών Οδηγός εξηγεί πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε, εφόσον επιθυμείτε να μεταφέρετε τον λογαριασμό πληρωμών σας σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

Η διαδικασία αλλαγής λογαριασμού είναι απλή, ενώ τυχόν επιβαρύνσεις για υπηρεσίες σχετικές με την αλλαγή του τραπεζικού λογαριασμού, είναι εύλογες και αντιστοιχούν στο κόστος (για παράδειγμα μπορεί να χρεωθούν έξοδα ταχυδρομικής αποστολής).

Είναι σημαντικό, ωστόσο, να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες με τη σωστή σειρά.

Εφόσον έχετε αποφασίσει να κάνετε χρήση της υπηρεσίας αλλαγής λογαριασμού, η συνολική διαδικασία υπό κανονικές συνθήκες και εφόσον και εσείς προβείτε στις απαιτούμενες ενέργειες, θα διαρκέσει κατ' ελάχιστον δώδεκα (12) εργάσιμες ημέρες. Με την πάροδο του χρονικού αυτού διαστήματος και αναλόγως με την εξουσιοδότηση που έχετε παράσχει προς το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα, θα μπορείτε πλέον να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας από το νέο σας λογαριασμό. Ωστόσο, υπάρχουν μερικά πράγματα που θα πρέπει να σκεφτείτε και για τα οποία θα πρέπει να προετοιμαστείτε, προκειμένου η μεταφορά να γίνει κατά τον ευκολότερο και ταχύτερο τρόπο.

Θυμηθείτε ότι το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα αποτελεί το πρωταρχικό σημείο επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της αλλαγής.

Παρόλα αυτά είναι σημαντικό να ελέγξετε προσωπικά τους λογαριασμούς που τηρείτε, καθώς και τις υπηρεσίες πληρωμών που έχετε συνδέσει με αυτούς.

Αυτό αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση ώστε η αλλαγή να καταστεί εφικτό να ολοκληρωθεί σε δώδεκα (12) εργάσιμες ημέρες.

Τα κατωτέρω βήματα εξηγούν πώς τα πιστωτικά ιδρύματα θα σας βοηθήσουν και ποιος είναι αρμόδιος για κάθε στάδιο της διαδικασίας αλλαγής.

## Βήμα πρώτο - Άνοιγμα νέου λογαριασμού ή επιλογή υφιστάμενου λογαριασμού πληρωμών σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών

Αν θελήσετε να μεταφέρετε τον λογαριασμό πληρωμών σας σε ένα νέο πιστωτικό ίδρυμα (τράπεζα), τότε το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα θα σας ενημερώσει για τα ακόλουθα:

- Πώς λειτουργεί η διαδικασία αλλαγής λογαριασμού και ποιος είναι ο ρόλος του «παλαιού» και του «νέου» πιστωτικού ιδρύματος σε κάθε βήμα της διαδικασίας.
- Τις πληροφορίες που χρειάζεται να παρασχεθούν εκ μέρους σας.
- Τις πληροφορίες που θα ζητήσει από το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα, εφόσον λάβει προηγουμένως ρητή εξουσιοδότησή σας.

- Σε περίπτωση ανοίγματος νέου λογαριασμού, ποιες θα είναι οι λειτουργίες του νέου σας λογαριασμού, εφόσον η αίτησή σας γίνει δεκτή.
- Τυχόν τέλη που ενδέχεται να προκύψουν για εσάς από το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα στο πλαίσιο της αλλαγής του λογαριασμού πληρωμών σας.
- Πόσο χρόνο, κατά προσέγγιση, θα χρειαστεί η διαδικασία της αλλαγής προκειμένου να ολοκληρωθεί.
- Τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που βρίσκονται στη διάθεσή σας.

## Βήμα δεύτερο – Παροχή εξουσιοδότησης προς το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα

Το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα μπορεί να σας παράσχει την υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού μόνο μετά από τη ρητή εξουσιοδότησή σας. Με την εξουσιοδότησή σας παρέχετε την ειδική συγκατάθεσή σας και στα δύο πιστωτικά ιδρύματα («νέο» και «παλαιό») για την εκτέλεση όλων των απαιτούμενων ενεργειών στο πλαίσιο της αλλαγής λογαριασμού.

Στην εξουσιοδότησή σας θα πρέπει να προσδιορίσετε ρητά τα ακόλουθα στοιχεία αναφορικά με τον «παλαιό» σας λογαριασμό, εφόσον επιθυμείτε να τα μεταφέρετε:

- Τις εισερχόμενες μεταφορές πιστώσεων.
- Τυχόν πάγιες εντολές για μεταφορές πιστώσεων.
- Τις εντολές άμεσης χρέωσης.

Με την εξουσιοδότησή σας θα ορίσετε επίσης την ημερομηνία από την οποία οι ως άνω πληρωμές θα πρέπει να εκτελούνται από το «νέο» σας λογαριασμό.

Λάβετε υπόψη ότι η ημερομηνία αυτή θα πρέπει να απέχει τουλάχιστον έξι (6) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα λαμβάνει την απαιτούμενη πληροφόρηση από το «παλαιό». Το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα μπορεί να σας συνδράμει στη συμπλήρωση της εξουσιοδότησης.

Λάβετε επίσης υπόψη ότι, εάν στον «παλαιό» σας λογαριασμό έχουν οριστεί περισσότεροι συνδικαιούχοι, η εξουσιοδότηση πρέπει να παρασχεθεί από όλους.

## Μεταφορά όλων των αυτόματων πληρωμών στο νέο σας λογαριασμό

Υπό την προϋπόθεση ότι το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα θα εγκρίνει την αίτησή σας για άνοιγμα λογαριασμού ή αν διαθέτετε ήδη λογαριασμό πληρωμών σε αυτό, τότε αποτελεί το «Πρωταρχικό Σημείο Επικοινωνίας» σας. Εφόσον προβλέπεται στην εξουσιοδότησή σας, το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα θα ζητήσει από το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα έναν κατάλογο με τις υφιστάμενες πάγιες εντολές για μεταφορές πιστώσεων και τις διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τις εντολές άμεσης χρέωσης που επιθυμείτε να μεταφέρετε.<sup>1</sup>

Το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα θα παράσχει τον κατάλογο αυτό εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του σχετικού αιτήματος απευθείας στο «νέο» πιστωτικό ίδρυμα και, εφόσον το ζητήσετε ειδικά στην εξουσιοδότησή σας, και σε εσάς. Κατόπιν:

(α) Το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα:

- Θα σας χορηγήσει αντίγραφο του ανωτέρω καταλόγου, προκειμένου να ελέγξετε την ορθότητά του.
- Θα ζητήσει από το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα, εφόσον προβλέπεται στην εξουσιοδότησή σας την απενεργοποίηση των υπηρεσιών πληρωμών σας από τον παλαιό σας λογαριασμό.
- Θα ενεργοποιήσει, κατόπιν επιβεβαίωσής σας, όλες ή ορισμένες από τις υφιστάμενες πάγιες εντολές ή άμεσες χρεώσεις στο νέο σας λογαριασμό.
- Θα σας ενημερώσει για τα δικαιώματά σας βάσει του άρθρου 5 παρ. 3 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 260/2012.
- Εφόσον το επιθυμείτε και έχει στην διάθεσή του τα απαιτούμενα στοιχεία, θα ενημερώσει τους δικαιούχους και τους πληρωτές που έχετε ορίσει στην εξουσιοδότησή σας για τα στοιχεία του «νέου» σας λογαριασμού. Εναλλακτικά, θα σας χορηγήσει υποδείγματα επιστολών (υπόδειγμα 1 και 2) προκειμένου να ενημερώσετε προσωπικά τυχόν τρίτους για την αλλαγή των στοιχείων του λογαριασμού σας (π.χ. εργοδότες, ασφαλιστικούς οργανισμούς, ΔΕΚΟ κ.λπ.).

(β) Το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα, κατόπιν της εξουσιοδότησής σας:

- Θα αποστέλλει τις πληροφορίες που ζητούνται.

---

<sup>1</sup> Για άμεσες χρεώσεις όπου η σχετική εξουσιοδότηση χρέωσης του τραπεζικού λογαριασμού έχει δοθεί από τον πληρωτή/οφειλέτη στο δικαιούχο/πιστωτή, το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα ενδέχεται να μη διαθέτει τη σχετική πληροφόρηση και να μη μπορεί κατά συνέπεια να παράσχει την εν λόγω πληροφόρηση στο «νέο» πιστωτικό ίδρυμα ή τον καταναλωτή.

- Θα διακόψει την αποδοχή εισερχόμενων μεταφορών πιστώσεων και άμεσων χρεώσεων και θα ακυρώσει τις πάγιες εντολές στον «παλαιό» σας λογαριασμό από την ημερομηνία που επιθυμείτε.
- Θα μεταφέρει το τυχόν διαθέσιμο θετικό υπόλοιπο από τον παλαιό στο νέο σας λογαριασμό.
- Εφόσον το επιθυμείτε και δεν έχετε εκκρεμείς υποχρεώσεις όσον αφορά τον «παλαιό» σας λογαριασμό, θα προβεί στο κλείσιμο του λογαριασμού κατά την ημερομηνία που έχετε ορίσει.

Θα πρέπει να έχετε στο νου σας ότι το «νέο» πιστωτικό ίδρυμα θα χρειαστεί κάποιο χρόνο για την ολοκλήρωση της αλλαγής του λογαριασμού σας, από τη στιγμή που θα έχει λάβει τις αναγκαίες πληροφορίες είτε από εσάς είτε από το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα.

Για το λόγο αυτό, καλό είναι να επιλέξετε να κάνετε την αλλαγή του λογαριασμού σας σε ημερομηνία που αυτός παρουσιάζει τη μικρότερη κινητικότητα.

Μέχρι την ημερομηνία που έχετε θέσει στην εξουσιοδότησή σας, οι πληρωμές συνεχίζουν να πραγματοποιούνται από τον «παλαιό» λογαριασμό σας.

Θυμηθείτε να τηρείτε επαρκές υπόλοιπο σε αυτόν το λογαριασμό.

## Βήμα τρίτο - Κλείσιμο παλαιού λογαριασμού (προαιρετικά)

Εφόσον το έχετε ορίσει στην εξουσιοδότησή σας και υπό την προϋπόθεση ότι όλα έχουν τακτοποιηθεί, ο «παλαιός» σας λογαριασμός μπορεί να κλείσει.

Αν τυχόν εκκρεμείς υποχρεώσεις εμποδίζουν το κλείσιμο του «παλαιού» σας λογαριασμού, το «παλαιό» πιστωτικό ίδρυμα θα σας ενημερώσει αμέσως. Λάβετε υπόψη ότι το κλείσιμο του «παλαιού» σας λογαριασμού μπορεί να μην είναι εφικτό για τους εξής λόγους:

- Ενδεχομένως μπορεί να υπάρχουν συνδεδεμένα προϊόντα με τον παλαιό σας λογαριασμό, όπως δάνεια, χρηματιστηριακά και επενδυτικά προϊόντα, προθεσμιακές καταθέσεις
- Θυμηθείτε ότι θα πρέπει να έχουν τακτοποιηθεί όλες οι εκκρεμείς εντολές μεταφοράς πίστωσης και άμεσης χρέωσης κατά την ημερομηνία κλεισίματος του λογαριασμού.
- Εφόσον έχετε εκδώσει επιταγές, οι οποίες βρίσκονται ακόμα σε κυκλοφορία, ή έχετε εκκρεμείς υποχρεώσεις έναντι του «παλαιού» πιστωτικού ιδρύματος, ο παλαιός λογαριασμός δεν δύναται να κλείσει. Σε αυτή την περίπτωση, θυμηθείτε ότι πρέπει να διαθέτετε επαρκή κεφάλαια στον παλαιό σας λογαριασμό για την εξόφληση αυτών των επιταγών ή την τακτοποίηση των λοιπών υποχρεώσεών σας.

- Το κλείσιμο του «παλαιού» σας λογαριασμού δεν είναι δυνατό σε περίπτωση που έχουν επιβληθεί εις βάρος σας μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης (π.χ. κατάσχεση) ή δεσμεύσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

#### Συχνές ερωτήσεις

**Ε: Πού μπορώ να βρω περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία αλλαγής τραπεζικών λογαριασμών;**

**Α:** Μπορείτε να απευθυνθείτε σε οποιοδήποτε υποκατάστημα πιστωτικού ιδρύματος και να λάβετε δωρεάν το έντυπο πληροφοριών για τους καταναλωτές σύμφωνα με το άρθρο 14 του ν. 4465/2017, είτε τον Οδηγό Μεταφοράς. Τα εν λόγω κείμενα είναι διαθέσιμα ως αρχεία και στο διαδίκτυο στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.hba.gr](http://www.hba.gr) ή στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων.

**Ε: Πόσο χρόνο απαιτεί η διαδικασία αλλαγής λογαριασμού, προκειμένου να ολοκληρωθεί;**

**Α:** Τα πιστωτικά ιδρύματα επιδιώκουν την ολοκλήρωση της μεταφοράς των επαναλαμβανόμενων πληρωμών σας από τον παλαιό στο νέο λογαριασμό εντός δώδεκα (12) εργασίμων ημερών.

**Ε: Προσφέρουν όλα τα πιστωτικά ιδρύματα την υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού;**

**Α:** Ναι, εφόσον παρέχουν λογαριασμούς πληρωμών προς τους καταναλωτές.

**Ε: Μπορώ να μεταφέρω κάθε τραπεζικό λογαριασμό που τηρώ σε ένα πιστωτικό ίδρυμα;**

**Α:** Μπορείτε να μεταφέρετε κάθε λογαριασμό πληρωμών σας από ένα φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών σε άλλο (η βασικότερη κατηγορία φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών είναι τα πιστωτικά ιδρύματα), όταν και οι δυο φορείς λειτουργούν και παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών στην Ελλάδα. Σε περίπτωση, ωστόσο, που υπάρχουν συνδεδεμένα προϊόντα με το λογαριασμό σας (π.χ. δάνεια, επενδυτικά προϊόντα κ.λπ.), ανεξόφλητες επιταγές σε κυκλοφορία, άλλες εκκρεμείς υποχρεώσεις ή στον λογαριασμό σας έχουν επιβληθεί μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης ή άλλες δεσμεύσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, δεν θα είναι δυνατό το κλείσιμο του παλαιού λογαριασμού, αλλά μόνο η μεταφορά των υπηρεσιών πληρωμών και τυχόν θετικού υπολοίπου.

## ΕΠΙΣΤΟΛΗ 1

Πρότυπο σχέδιο επιστολής για την ενεργοποίηση εισερχόμενων μεταφορών πιστώσεων (μισθός, σύνταξη, επιδόματα, κ.λπ.) σε νέο τραπεζικό λογαριασμό

Επίθετο  
Διεύθυνση  
Τηλέφωνο

Επωνυμία και διεύθυνση  
του οργανισμού/ φορέα/ πληρωτή στον οποίο απευθύνεται

Αριθμός αναφοράς (στον οργανισμό/φορέα)  
Ημερομηνία

Συστημένη επιστολή με αποδεικτικό παράδοσης

Θέμα: Αλλαγή στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού πληρωμών

Αξιότιμε Κύριε/ Αξιότιμη Κυρία

Παρακαλώ λάβετε υπόψη ότι τα στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού μου έχουν αλλάξει.

Τα στοιχεία του νέου μου λογαριασμού είναι τα ακόλουθα:

IBAN: GR.....

Τράπεζα:.....

Παρακαλώ από την ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ να χρησιμοποιείται εφεξής ο νέος τραπεζικός λογαριασμός για τις μελλοντικές πληρωμές σας προς εμένα.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων.

Με εκτίμηση,

Υπογραφή

## ΕΠΙΣΤΟΛΗ 2

Πρότυπο σχέδιο επιστολής για τη μεταφορά παγίων εντολών (λογαριασμοί ύδρευσης, ενέργειας, τηλεφωνίας, Δ.Ο.Υ. κ.λπ.) και άμεσων χρεώσεων σε νέο τραπεζικό λογαριασμό

Επίθετο  
Διεύθυνση  
Τηλέφωνο

Επωνυμία και διεύθυνση  
του οργανισμού/ φορέα/ δικαιούχου στον οποίο απευθύνεται

Αριθμός αναφοράς (στον οργανισμό/φορέα)  
Ημερομηνία

Συστημένη επιστολή με αποδεικτικό παράδοσης

Θέμα: Αλλαγή στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού πληρωμών

Αξιότιμε Κύριε/ Αξιότιμη Κυρία

Παρακαλώ λάβετε υπόψη ότι τα στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού μου έχουν αλλάξει.

Τα στοιχεία του νέου μου λογαριασμού είναι τα ακόλουθα:

IBAN: GR.....

Τράπεζα:.....

Παρακαλώ από την ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ να χρησιμοποιείται ο νέος τραπεζικός λογαριασμός για όλες τις μελλοντικές μου πληρωμές προς εσάς, όπως αυτές ορίζονται στην από (ημ/νια) εξουσιοδότησή μου προς εσάς.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων.

Με εκτίμηση,

Υπογραφή