



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

Ο Νόμος 4537/2018 «για τις υπηρεσίες πληρωμών»**Σεμινάριο ενημέρωσης****13 και 15 Νοεμβρίου 2018**

Με την έναρξη ισχύος του Νόμου 4537/2018, με τον οποίο προσαρμόστηκε η εγχώρια νομοθεσία στις διατάξεις της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 «για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά» ('PSD2'), καθιερώθηκε ένα ενιαίο πλαίσιο που προβλέπει συγκεκριμένα δικαιώματα και υποχρεώσεις, τόσο των τραπεζών, ως παρόχων υπηρεσιών πληρωμών όσο και των πελατών τους (καταναλωτών και επιχειρήσεων), ως χρηστών υπηρεσιών πληρωμών. Με το Νόμο αυτό καταργήθηκαν, επίσης, οι διατάξεις του Νόμου 3862/2010 που αφορούσαν την προσαρμογή της εγχώριας νομοθεσίας στην Οδηγία 2007/64/ΕΚ ('PSD 1').

Η πολυπλοκότητα και η ποικιλία των χρησιμοποιούμενων εργαλείων 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 ρυθμιστικό πλαίσιο εξυπηρέτηση της πελατείας,
- η αποφυγή παραπόνων της πελατείας και προσφυγή της σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών,
- η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών πληρωμών, και
- η περαιτέρω ενίσχυση της «ηλεκτρονικοποίησης» των πληρωμών με ταυτόχρονη μείωση της διακίνησης μετρητών και άλλων έντυπων μέσων πληρωμής (επιταγών, γραμματίων, συναλλαγματικών κ.λπ.).

Σκοπός:

Η παρουσίαση με ένα συνοπτικό και κατανοητό τρόπο των βασικών αλλαγών που επέρχονται με το Νόμο 4537/2018 στο πεδίο των υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με τον προϊσχύσαντα Νόμο (3862/2010). Ειδικότερα, η παρουσίαση θα εστιάσει:

- στη σύντομη περιγραφή του ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει τις πληρωμές και στον ρόλο που διαδραματίζει η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών ('ΕΒΑ') στην περαιτέρω εξειδίκευσή του,
- στην παρουσίαση του νέου Νόμου (4537/2018) για τις υπηρεσίες πληρωμών,
- στην απάντηση συχνών ερωτήσεων σχετικά με τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα της τράπεζας και των πελατών της που πραγματοποιούν πράξεις πληρωμών που εμπίπτουν στο Νόμο,

- στις εξαιρέσεις του Νόμου και στην αποσαφήνιση των δυνατοτήτων μη εφαρμογής ή μερικής εφαρμογής διατάξεων του ανάλογα με την ιδιότητα του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών (καταναλωτής ή επιχείρηση), και
- στις προβλεπόμενες στο Νόμο διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίες ανακύπτουν μεταξύ χρήστη υπηρεσιών πληρωμών (καταναλωτής ή επιχείρηση) και τράπεζας και αφορούν τα εκατέρωθεν δικαιώματα και υποχρεώσεις.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

- Η συνολική κατανόηση του νέου πλαισίου που θέτει ο Νόμος 4537/2018 για τις υπηρεσίες πληρωμών.
- Η εξοικείωση με τις διατάξεις και κατανόηση των υποχρεώσεων που απορρέουν για τις τράπεζες αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών στην πελατεία τους (καταναλωτές και επιχειρήσεις).
- Η κατανόηση του ρόλου των εθνικών αρμόδιων αρχών σε συνάρτηση με τις αρμοδιότητες της ΕΒΑ.

Συμμετέχοντες:

Στελέχη και υπάλληλοι των τραπεζών που απασχολούνται:

- στο δίκτυο καταστημάτων, και
- σε υπηρεσίες/διευθύνσεις κίνησης κεφαλαίων, καρτών πληρωμών, κανονιστικής συμμόρφωσης, νομικών υπηρεσιών, εξέτασης παραπόνων και καταγγελιών πελατών και οργάνωσης.

Εισηγητής:

Δημήτρης Βοβολίνης, Στέλεχος, Τομέας Συστημάτων Πληρωμών, Ελληνική Ένωση Τραπεζών

Χρόνος διεξαγωγής: 13 και 15 Νοεμβρίου 2018 (ώρες 16:30 - 19:30)

Διάρκεια: 6 ώρες.

Δίδακτρα: 200 €.

Αριθμός συμμετεχόντων: Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

Τόπος διεξαγωγής: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Μασσαλίας 1, Αθήνα.

Για **δηλώσεις συμμετοχής**, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.429 (κα Παπουτσή).

Ακύρωση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 91

Ο Νόμος 4537/2018 «για τις υπηρεσίες πληρωμών»

Θεματολογία

- Πεδίο Εφαρμογής του Νόμου 4537/2018.
- Υπηρεσίες Πληρωμών για τους σκοπούς του Νόμου 4537/2018.
- Υφιστάμενοι και νέοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών.
- Διαφάνεια και απαιτήσεις ενημέρωσης των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών: Οι περιπτώσεις των μεμονωμένων πράξεων πληρωμής και των πράξεων πληρωμής που διέπονται από συμβάσεις-πλαίσιο.
- Δικαιώματα και υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και χρήση υπηρεσιών πληρωμών:
 - Πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών από τους νέους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.
 - Καθολική απαγόρευση επιβολής προσαυξήσεων σε πράξεις πληρωμής.
 - Ανεπιφύλακτο δικαίωμα επιστροφής χρημάτων για τον πληρωτή-καταναλωτή. Η περίπτωση των πολύ μικρών επιχειρήσεων.
 - Μη εκτέλεση, εσφαλμένη, καθυστερημένη, μη εγκεκριμένη εκτέλεση πράξης πληρωμής, απουσία ευθύνης λόγω ανωτέρας βίας, καταγγελίες και κυρώσεις.
 - Εναλλακτική επίλυση διαφορών μεταξύ τραπεζών και χρηστών υπηρεσιών πληρωμών (καταναλωτών και επιχειρήσεων).
 - Διαχείριση λειτουργικών κινδύνων και κινδύνων ασφαλείας και αναφορά σχετικών συμβάντων στις αρμόδιες αρχές από τις τράπεζες.
- Συμβολή της ΕΒΑ στην περαιτέρω εξειδίκευση διατάξεων της PSD 2 (π.χ. απαιτήσεις για την ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη και την ανάπτυξη κοινών και ασφαλών προτύπων επικοινωνίας μεταξύ τραπεζών, λοιπών παρόχων υπηρεσιών πληρωμών και χρηστών υπηρεσιών πληρωμών).

Ο Νόμος 4537/2018 «για τις υπηρεσίες πληρωμών»

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 2/11/2018
στο e-mail: mpapoutsis@hba.gr ή στο fax: 210-3646122.**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ΕΤΙ